

## **Perehdytysopas Siskon Siivous Oy:lle**

Kirsi Lehtinen

Opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma  
2012



|  |  |
|--|--|
| <b>Tekijä tai tekijät</b><br>Kirsi Lehtinen  | <b>Ryhmä tai aloitusvuosi</b><br>2010    |
| <b>Opinnäytetyön nimi</b><br>Perehdytysopas Siskon Siivous Oy:lle  | <b>Sivu- ja liitesivumäärä</b><br>40 + 7 |
| <b>Ohjaaja tai ohjaajat</b><br>Mari Takko  |  |
| <p>Tämä opinnäytetyö on produktiivinen työ, jonka tuotoksena laadittiin kirjallinen perehdytysopas toimeksiantajayritys Siskon Siivous Oy:lle.</p> <p>Yritys on toiminut vuodesta 1991 alkaen ja sen toiminta-alueena on pääkaupunkiseutu. Yrityksen henkilöstömäärä on keskimäärin 100 työntekijää, joista noin 98 % on maa-hanmuuttajia. Yrityksellä ei ole ollut tähän mennessä mitään kirjallista opasta työnteki-jöiden perehdytyksen tueksi. Koska kirjallisen perehdytysoppaan odotetaan tehostavan ja parantavan perehdytysprosessia, toimeksiantaja ehdotti sellaisen laatimista opinnäyte-työn aiheena.</p> <p>Toimeksiantajan työntekijät siivoavat monilla eri toimialoilla, joihin liittyy omat yksilöl-liset perehdytystarpeensa. Tämän työn tuotoksena valmistunut perehdytysopas toimii alkuperehdytysmateriaalina ja se sisältää työhön ja työsuhteeseen liittyviä perusasioita. Yksityiskohtaisempi, työkohteen edellytysten mukainen perehdytys toteutetaan vielä toistaiseksi ilman yrityksen omaa kirjallista perehdytysopasta, mutta toimeksiantajayri-tykselle suositellaan lisämateriaalin laatimista ja prosessin kehittämistä myös jatkossa.</p> <p>Raportin teoreettinen viitekehys muodostuu perehdytykseen ja työnopastukseen liitty-västä teoriasta. Teoriaa käsitellään toimeksiantajayrityksen ja sen toimialan näkökulmas-ta. Raportissa esitellään myös siivousalaan ja siivoustyön perehdyttämiseen liittyviä eri-tispiirteitä.</p> <p>Perehdytysoppaan sisällön suunnitteluvaiheessa haastateltiin kolmea toimeksiantajayri-tyksen perehdytystä tekevää työnjohtajaa sekä viittä siivoojaa. Haastattelujen avulla sel-vitettiin olemassa olevat perehdytyksen haasteet ja laadittavaan materiaaliin liittyvät toiveet ja tarpeet.</p> <p>Perehdytysopas sisältää toimeksiantajan salaiseksi tarkoitettua tietoa, joten sitä ei ole voitu liittää tähän raporttiin.</p> |  |
| <b>Asiasanat</b><br>Perehdyttäminen, perehdytysopas, siivousala, siivoustyö  |  |

Business administration

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>Author or authors</b>  | <b>Group or year of entry</b>         |
| Kirsi Lehtinen  | 2010                                  |
| <b>The title of thesis</b>  | <b>Number of pages and appendices</b> |
| Orientation guide for Siskon Siivous Ltd  | 40 + 7                                |
| <b>Supervisor or supervisors</b>  |                                       |
| Mari Takko  |                                       |
| <p>This thesis was commissioned by Siskon Siivous Ltd, and the goal was to create a written orientation guide for it.</p> <p>The company has been operating since 1991 and it operates in the capital city -area. The company has on average 100 employees, from which about 98 % are immigrants. The company had not got any kind of written material for orientation before this. Because a written orientation guide is supposed to help and improve the whole orientation process, the company suggested that it would be very good to take this topic for this thesis.</p> <p>The company's employees clean in several different branches, which all have their own special needs when talking about work orientation. The orientation guide that was written for this thesis functions like a primary material and it includes basic things and directions for employees' work. More specific and more detailed orientation is going to be arranged still for now without a company's own written orientation guide, but that kind of specific material is suggested to be written sometime in the future. It is also suggested that the whole orientation process should be developed in the future.</p> <p>The theoretical part of this report is composed of the theory of orientation and the specific teaching to work. Theory is debated from the point of view of the company and from the cleaning branch in general. The specific details about orientation in the cleaning branch and cleaning work in general are also introduced in this report.</p> <p>While planning the content of the orientation guide three employees who are giving orientation to cleaners and five cleaners were also interviewed. The reason for these interviews was to find out the specific challenges and wishes and hopes for the orientation guide.</p> <p>The orientation guide includes classified information, which could not be added as an appendix to this report.</p> |                                       |
| <b>Key words</b>  |                                       |
| Orientation, orientation guide, cleaning branch, cleaning work  |                                       |

# Sisällys

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Johdanto .....                                     | 1  |
| 1.1 | Toimeksiantaja Siskon siivous Oy.....              | 1  |
| 1.2 | Siivousala .....                                   | 2  |
| 1.3 | Työn tausta ja tavoite .....                       | 3  |
| 1.4 | Raportin rakenne .....                             | 5  |
| 1.5 | Keskeiset käsitteet .....                          | 6  |
| 2   | Perehdyttäminen.....                               | 9  |
| 2.1 | Työnopastus.....                                   | 10 |
| 2.2 | Perehdyttämisen tavoitteet ja merkitys .....       | 11 |
| 2.3 | Perehdytysprosessi .....                           | 14 |
| 2.4 | Perehdytyksen suunnittelu .....                    | 16 |
| 2.5 | Aikuinen oppijana .....                            | 17 |
| 2.6 | Perehdytyksen haasteita.....                       | 19 |
| 2.7 | Siivoustyöhön perehdyttämisen erityispiirteet..... | 22 |
| 2.8 | Perehdytysopas perehdytyksen apuna .....           | 24 |
| 3   | Tutkimuksen toteutus ja tulokset.....              | 26 |
| 3.1 | Viitekehys .....                                   | 26 |
| 3.2 | Tutkimusmenetelmä .....                            | 28 |
| 3.3 | Tutkimuksen tarkoitus.....                         | 28 |
| 3.4 | Työn aikataulu ja toteutustapa .....               | 30 |
| 3.5 | Haastattelujen tulokset.....                       | 32 |
| 4   | Pohdinta .....                                     | 35 |
| 4.1 | Perehdytysoppaan sisältö .....                     | 35 |
| 4.2 | Tuotoksen arviointi.....                           | 35 |
| 4.3 | Jatkotoimenpide-ehdotuksia .....                   | 36 |
| 4.4 | Oppimisprosessin arviointi .....                   | 37 |
|     | Lähteet.....                                       | 39 |
|     | Liitteet.....                                      | 41 |
|     | Liite 1. Perehdytysoppaan sisällysluettelo .....   | 41 |
|     | Liite 2. Perehdyttäjän haastattelulomake .....     | 43 |
|     | Liite 3. Perehdytettävän haastattelulomake.....    | 46 |

# 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena oli laatia perehdytysopas Siskon Siivous Oy:n siivoushenkilöstölle. Yrityksen työntekijöistä noin 98 % on maahanmuuttajia, joten perehdytysopas on laadittu erityisesti heidän tarpeitaan silmällä pitäen. Aiheeksi valittiin perehdytysoppaan laatiminen, koska toimeksiantajayrityksellä ei ole aikaisempaa kirjallista materiaalia henkilöstön perehdytyksen tueksi, mutta kirjallinen opas voisi tehostaa ja parantaa uusien työntekijöiden perehdytystä tulevaisuudessa.

Aihevalintaan vaikutti erityisesti se, että perehdytys on merkittävä osa henkilöstöhallintoon liittyviä ammattiopintoja ja toimeksiantajayrityksellä oli kyseiselle perehdytysoppaalle ilmeinen tarve. Aiheen ja toimeksiantajayrityksen valintaan vaikutti osaltaan myös se, että opinnäytetyön tekijä on työskennellyt kyseisen yrityksen palveluksessa jo ennen opintojen aloitusta ja valmistumisen jälkeen palaa takaisin siirtyen nimenomaan henkilöstöhallinnon tehtäviin. Lisäksi tähän työhön on pystytty yhdistämään opinnäytetyön tekijän aiempaa siivousteknikon koulutusta sekä siivousalan työkokemusta, johon sisältyy muun muassa siivoushenkilöstön esimiehenä toimiminen ja heidän perehdyttämisensä.

Opinnäytetyön tuotoksena muodostuvan kirjallisen perehdytysoppaan tavoite on myös yhtenäistää ja helpottaa varsinaista perehdytystä tekevien henkilöiden työtä toimeksiantajayrityksessä. Perehdytysoppaan avulla on tarkoitus auttaa perehdytettäviä työntekijöitä myös varsinaisen perehdytysvaiheen jälkeen, kun he voivat tarvittaessa tarkistaa asioita heille jaettavasta kirjallisesta materiaalista.

## 1.1 Toimeksiantaja Siskon siivous Oy

Siskon Siivous Oy on 1994 perustettu perheyritys. Yrityksen omistajat ovat mukana myös päivittäisessä toiminnassa, Pasi Hämäläinen toimitusjohtajana ja Rita Rinkinen toimistopäällikkönä. Henkilökunnan määrä on tällä hetkellä noin 100 henkilöä, joista noin 10 henkilöä toimii toimisto-, työnjohto tai hallinnollisissa tehtävissä ja loput noin 90 henkilöä ovat siivoustyötä tekeviä henkilöitä. Lähes kaikki työntekijät ovat kokopäiväisiä, eli heidän viikoittainen työaikansa on 37,5 tuntia. Vaikka toimeksiantajayrityksen

työntekijöiden vaihtuvuus on siivousalan yleistä vaihtuvuutta pienempää, silti uusia, perehdytettäviä työntekijöitä rekrytoidaan keskimäärin viikoittain eli perehdytys on merkittävä osa työnjohtajien työtä.

Toimeksiantajayrityksen asiakaskunta koostuu sekä yritys- että yksityisasiakkaista. Yrityksille tarjottavat palvelut ovat erilaisia ylläpito-, perus- ja tilaussiivouspalveluita. Merkittävän osan yrityksen liikevaihdosta muodostaa erilaiset rakennussiivoukset, esimerkiksi loppusiivoukset ja/tai rakentamisen aikaiset siivoukset. Yksityisasiakkailleen Sis-kon Siivous Oy tarjoaa erilaisia kotisiivouspalveluita kuten säännöllisesti, esimerkiksi kerran viikossa tai joka toinen viikko tehtävää ylläpitosiivousta tai kertaluontoisia palveluita, kuten esimerkiksi muuttosiivouksia tai ikkunanpesupalveluita.

Toimeksiantajayrityksen merkittävimpiä kilpailuetuja ovat erityisesti hyvä palvelun laatu, nopea reagointi ja joustavuus sekä toiminnan luotettavuus. Näiden kilpailuetujen avulla yritys on pystynyt vakiinnuttamaan asemansa pääkaupunkiseudun siivouspalvelumarkkinoilla ja heidän toimintansa perustuukin suurelta osin pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin ja sitä kautta saavutettuun vakaaseen ja kannattavaan toimintaan. Toiminnan vakaus edesauttaa omalta osaltaan henkilöstön pysyvyyttä ja pienempää vaihtuvuutta, kun toiminta on kannattavaa ja myös ennusteet ovat hyvät. Pitkäaikaisten asiakassuhteiden ja vuosisopimusten avulla tulevaisuutta pystytään ennustamaan melko hyvin ja myös työntekijöiden työsuhteet ovat vakaalla pohjalla.

## **1.2 Siivousala**

Siivousala on perinteisesti ala, jolla toimivat yritykset kärsivät ainakin jonkin asteista työvoimapulaa. Yleisen työvoimapulan lisäksi etenkin ammattitaitoisen henkilöstön puute on usein merkittävä haaste alalla toimiville yrityksille. Ostettuun siivouspalveluun kohdistuu asiakkaiden taholta entistä monipuolisempia vaatimuksia, joihin alalla toimivien yritysten tulee pystyä vastaamaan pärjätäkseen kovasti kilpailuilla markkinoilla. Ostajan ja palvelun loppukäyttäjän odotuksiin sisältyy entistä enemmän hyvän palvelun lisäksi erityisesti ammatilliseen osaamiseen liittyviä asioita. Palveluntarjoajan tulee mahdollisuuksiensa mukaan pystyä palvelemaan asiakkaitaan kokonaisvaltaisesti ja pystyä tarvittaessa konsultoimaan asiakasta mahdollisesti myös varsinaisen palvelusopimuksen

ulkopuolelle jäävien muiden asiakkaan toimitilojen puhtaanapitoon liittyvien asioiden osalta. Koska suurella osalla siivoustyötä tekevistä henkilöistä, kuten myös toimeksiantajayrityksen tapauksessa, ei ole mahdollisesti lainkaan alan ammatillista koulutusta ja/tai aiempaa kokemusta, perehdytyksen merkitys on entistäkin suurempi. Oman erityispiirteensä perehdytykselle tuo lisäksi se, että hyvin moni siivoustyötä tekevä henkilö on maahanmuuttajataustainen. Toimeksiantajayrityksen työntekijöistä lähes kaikki, arviolta noin 98 % koko henkilöstöstä, on eri maista ja erilaisista kulttuureista Suomeen muuttaneita. Kun perehdytettävä on usein hyvinkin erilaisiin tapoihin ja etenkin erilaiseen siivous- ja/tai puhtauskäsitukseen tottunut henkilö, myös perehdytyksen tulee keskittyä ammatillisen osaamisen ja työssä onnistumisen lisäksi muun muassa kulttuurillisista eroista johtuviin asioihin.

### **1.3 Työn tausta ja tavoite**

Perehdytys on tärkeää aina sekä uuden työntekijän aloittaessa, että työtehtävien muuttuessa. Siivousalalla perehdytyksen merkityksen tärkeyttä lisää esimerkiksi työturvallisuuden liittyvät asiat. Siivoustyössä työntekijä käyttää päivittäisessä työssään muun muassa erilaisia kemikaaleja sisältäviä puhdistusaineita ja usein myös erilaisia siivouskoneita ja -laitteita. Myös työhyvinvointiin liittyvät asiat ovat tärkeitä, erityisesti siivoustyön fyysisen kuormittavuuden vuoksi. Vaikka siivouksen fyysisestä kuormittavuudesta on pystytty vähentämään muun muassa kehittämällä siivousvälineitä ergonomisesti entistä paremmiksi ja myös siivousmenetelmien valintaan kiinnitetään huomiota, silti siivous on työnä raskasta ja fyysisesti kuluttavaa. Työn kuormittavuuteen liittyvä asia, mihin ammattitaitoinen henkilö voi myös omalla toiminnallaan vaikuttaa, on valita kulloinkin toki lopputuloksen kannalta paras, mutta myös kevyin tai muutoin ergonomisesti sopivin vaihtoehto.

Siivoustyö on Suomessa myös monilta muilta osin huomattavasti ammattimaisempaa kuin monissa muissa maissa. Siivoojien tulee osata monipuolisesti esimerkiksi erilaisten työvälineiden, siivouskoneiden ja puhdistusaineiden käyttöön liittyviä yksityiskohtia yhdistettynä esimerkiksi monipuoliseen pintamateriaalien ja niiden ylläpitoon ja hoitoon liittyvään tietämykseen. Ammattitaitoisen työntekijän tulee pystyä arvioimaan tarpeen mukaan myös se, mikä siivousmenetelmä soveltuu parhaiten kyseessä olevaan

tilanteeseen. Näihin asioihin uusi työntekijä ei luonnollisestikaan pysty vastaamaan vielä uutena alalle tullessaan, eikä vielä varmasti perehdytysvaiheen jälkeen, vaan ammattitaito saavutetaan vasta pidemmän työskentelyajan ja sitä kautta saatavan opin ja kokemuksen avulla.

Toimeksiantajayrityksen henkilöstön perehdyttämiselle lisähaasteen tuo se, että lähes kaikki yrityksen siivoojat ovat maahanmuuttajia ja esimerkiksi puhtauskäsitys ja muut työhön liittyvät asiat poikkeavat siitä, mihin he ovat kenties aiemmassa kotimaassaan tottuneet. Näin ollen huolellisen perehdytyksen merkitys on entistä tärkeämpi. Yksi tämän opinnäytetyön tuotoksena muodostuvan perehdytysoppaan tarkoitus olikin, että oppaan avulla perehdytettävälle opastetaan myös yhteiskuntaamme ja suomalaiseen työelämään liittyviä asioita ja yleisesti käytössä olevia sääntöjä.

Toimeksiantajayrityksen työntekijät työskentelevät usein myös esimerkiksi rakennustyömailla, joissa etenkin turvallisuus- ja muita tarkkoja käyttäytymisohjeistuksia ja sääntöjä tulee noudattaa huolellisesti tavallista suuremman työturvallisuus- ja/tai tapaturmariskin vuoksi. Koska tämän opinnäytetyön tuotoksessa on kuitenkin kyse kaikille työntekijöille tarkoitettusta yleisestä perehdytysoppaasta, siinä ei ole tarkoituksenmukaista käsitellä johonkin yksittäiseen toimialueeseen tai tehtävään liittyviä yksityiskohtaisia asioita. Näiden yksityiskohtaisempien toimialaa koskevien asioiden opastukseen keskitytään tarkemmin aina tapauskohtaisesti ja kyseisillä työmailla ja asiakaskohteissa työskenteleville annetaan niitä koskevat ohjemateriaalit ja tarvittava opastus. Yleisluontoisessa siivoustyön perehdytysoppaassa on kuitenkin tarpeellista olla esiteltynä vähintään yleiset perussuojaimet ja niiden käyttö.

Sekä asiakkaan kokeman palvelun laadun, työnantajan yrityskuvan ja toiminnan ammatillisuuden että myös muun muassa työntekijän motivaation ja sitoutumisen kannalta olisi ihanteellista, että työntekijä ymmärtäisi oman työnsä merkityksen ja tärkeyden myös koko palvelun arvoketjun ja kokonaisuuden kannalta. Siihenkin voidaan vaikuttaa huolellisen perehdytyksen avulla. Keskustelemalla työntekijän kanssa palvelun arvoketjun eri vaiheista ja niiden merkityksestä kokonaispalvelun onnistumisen kannalta pystytään usein havainnollistamaan myös yksittäisen työntekijän ja hänen tekemisensä merkitys. Työhön sitoutuminen, työmotivaatio ja sitä kautta myös tuotetun työn laatu para-



nevat kun työ koetaan tärkeäksi ja mielekkääksi. Asiakaslähtöisyyden korostamisella perehdytyksessä luodaan edellytykset juuri tuon kokonaisuuden hahmottamiseen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ollut laatia kohdeyritykselle juuri heidän tarpeitaan parhaiten vastaava apuväline varmistamaan työntekijöiden perehdytyksen tasalaatuinen toteutuminen ja sen avulla saatava varmuus työntekijän työssään onnistumisen mahdollisuudesta, joka osaltaan vaikuttaa myös koko yrityksen toimintaan.

Opinnäytetyön niin sanottuja tutkimusongelmia olivat toimeksiantajan nykyiseen perehdytysprosessiin liittyvät asiat, kuten kuinka perehdytys on toteutettu tähän asti, miten siinä on onnistuttu ja miten perehdytysprosessia voidaan tulevaisuudessa tehostaa laadittavan kirjallisen perehdytysoppaan avulla.

#### **1.4 Raportin rakenne**

Raportin alkuosa, luvut yksi ja kaksi, koostuu perehdyttämisen ja oppimisen teoriasta sekä aikuisesta oppijana. Teoriaa on käsitelty aiheeseen liittyvän kirjallisuuden avulla. Toimeksiantajayrityksen kohdalla oleellisiksi asioiksi nousivat myös toimiala ja työyhteisön monikulttuurisuus. Myös niihin aiheisiin paneuduttiin sekä sähköisen että kirjallisen lähdemateriaalin avulla. Teoriaosuuden keskeisiksi käsitteiksi ja laaditun opinnäytetyön perehdyttämisen kentäksi muodostui perehdyttäminen, perehdytyksen seuranta ja varmistaminen, monikulttuurisuus ja siivousala. Myös käsitteiden tarkemmat kuvaukset on esitelty raportin alussa, ensimmäisen luvun kohdassa 1.5. Perehdyttämisen teoriaa käsittelevässä luvussa kaksi on keskitytty perehdyttämisen tavoitteisiin ja sen merkitykseen, perehdytysprosessiin ja sen sisältöön, perehdytyksen suunnitteluun, työnopastukseen yhtenä perehdytyksen muotona sekä aikuiseen oppijana. Luvussa kaksi käsitellään myös perehdyttämisen haasteita yleisesti ja erityisesti siivousalaan liittyen. Teoriaosuuden päättää osio, jossa käsitellään perehdytysopasta perehdytyksen apuvälineenä.

Teoriaosuuden jälkeen, luvussa kolme, raportissa käsitellään tutkimuksen toteutusta ja sen tuloksia. Siinä esitellään aluksi tutkimuksen viitekehys sekä käytetty tutkimusmenetelmä eli kvalitatiivinen tutkimus, joka käytännössä tarkoitti tehtyjä haastatteluja. Luvussa kolme esitellään tarkemmin produktin eli toimeksiantajalle laadittavan perehdy-

tysoppaan valmistumisen etenemistä, toteutuksen aikataulua ja tarkempaa toteutustapaa sekä sisältöä. Lisäksi esitellään taustaselvitystä varten tehtyjen haastattelujen sisältöä ja niistä saatuja tietoja ja kokemuksia.

Raportin loppuosassa, luvussa neljä, esitellään valmiin perehdytysoppaan ja tehdyn tutkimuksen sekä oman oppimisprosessin arviointia. Samassa osiossa on myös toimeksiantajalle suunnattuja, aiheeseen liittyviä ehdotuksia jatkotoimenpiteistä sekä prosessin aikana muodostuneita ehdotuksia siitä, miten toimeksiantaja voi hyödyntää laadittua materiaalia ja kehittää sitä edelleen.

## 1.5 Keskeiset käsitteet

Tämän työn keskeisin käsite on *perehdyttäminen*. Sillä tarkoitetaan tässä prosessissa pääasiassa uuden työntekijän perehdyttämistä, vaikka toki perehdyttämisen tarvetta on myös silloin, kun jo palveluksessa oleva työntekijä esimerkiksi vaihtaa työtehtäviä yrityksen sisällä tai palaa takaisin töihin pidemmän tauon jälkeen. Perehdyttäminen on monivaiheinen prosessi, johon sisältyy kaikki ne toimenpiteet, joiden avulla uutta tulokasta autetaan tulemaan työyhteisön toimivaksi jäseneksi ja parannetaan hänen työssä onnistumisen edellytyksiä. Perehdyttämisprosessin tarkoituksena on tutustuttaa uusi tulokas oman työnsä ja uuden työpaikkansa lisäksi muun muassa työpaikalla ja yrityksessä yleisesti vallitseviin käytäntöihin ja tapoihin, yrityksen muuhun henkilöstöön ja asiakkaisiin. Kjelin ja Kuusisto (2003) kiteyttävät edellä mainitun määrittelemällä että perehdyttämisen tehtävänä on johdattaa uusi työntekijä mielikuvista toiminnan tilaan. (Työturvallisuuskeskus 2012a; Kupias & Peltola 2009, 20; Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

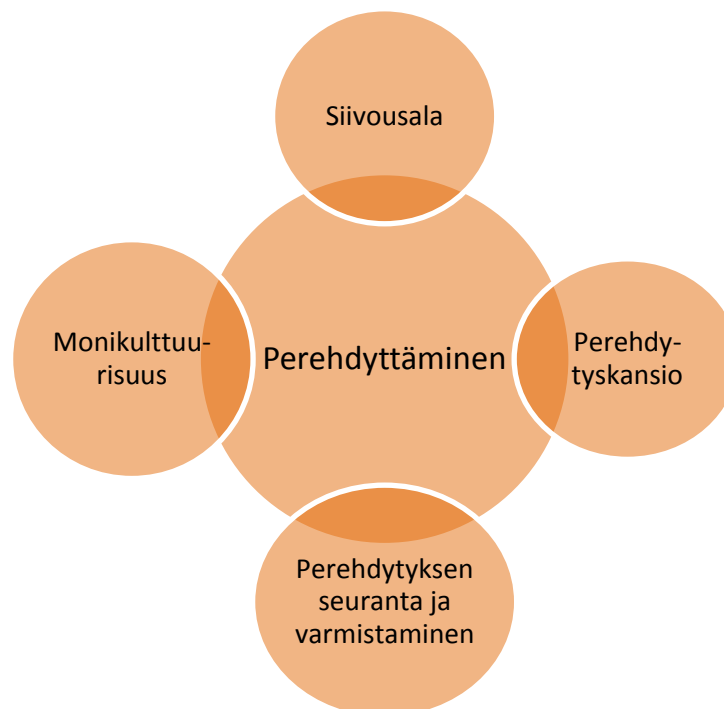
*Perehdytyksen seuranta ja varmistaminen* ovat oleellisia perehdytysprosessin osioita, joilla pyritään huolehtimaan siitä, että perehdytysprosessi on onnistunut täyttämään ne odotukset joita on sekä työntekijällä, työnantajan edustajalla että myös asiakkaalla eli palvelun loppukäyttäjällä. Toimiva perehdyttämisprosessi on huolellisesti suunniteltu ja toteutettu tavoitteellinen kokonaisuus, jonka tarkoituksena on perehdytettävän oppiminen. Perehdytyksen seuranta ja opitun varmistaminen ovat kokonaisuuden onnistumisen kannalta hyvin tärkeitä. Seurannan ja varmistamisen avulla huolehditaan sekä perehdytettävän oppimisesta ja uuden asian omaksumisesta että perehdyttäjän ja/tai pe-

rehdytysprosessin kehittämisestä. Perehdytysprosessin loppuvaiheeseen on hyvä sisällyttää esimerkiksi opitun kertaaminen, palautekeskustelu ja perehdytettävän oma arviointi. (Hyppänen 2007, 198-199.)

*Monikulttuurisuus* on tässä raportissa yleistermi, jolla kuvataan muualta Suomeen asumaan ja työskentelemään tulleita henkilöitä työyhteisön jäseninä ja tämän ryhmän vaikutuksia erityisesti työhön liittyen.

Maahanmuuttajat kohtaavat usein haasteita yrittäessään työllistyä Suomessa. Vaikka elämme yhä monikulttuurisemmassa ja ainakin periaatteessa avoimemmassa ja suvaitsevaisemmassa maailmassa, siitä huolimatta maahanmuuttajilla on usein niin sanottua kantaväestöä vaikeampaa työllistyä. Maahanmuuttajien työnsaantimahdollisuuksia vaikeuttaa mahdollisten negatiivisten ennakoasenteiden lisäksi erityisesti puutteellinen suomenkielen taito, ammattitaidon ja koulutuksen sekä työelämään sijoittumista mahdollistavien verkostojen puuttuminen. Suurin osa työtä saaneista maahanmuuttajista työskenteleekin ainakin työuransa alussa niin sanotuissa sisäänmentoammateissa, kuten siivoustyössä. (Alho, Viitamaa-Terhonen & Juuti 2007, 54-57.)

*Siivousala* kuvaa kohdeyrityksen toimintaympäristöä ja sitä toimialaa, jolla perehdytettävät henkilöt työskentelevät.



Kuvio 1. Perehdyttämisen kenttä toimeksiantajayrityksessä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut tutkia ja havainnoida kuviossa 1 esiteltyjen osa-alueiden näkökulmasta perehdytyksen merkitystä, sen toteuttamista ja vaikutuksia toimeksiantajayrityksessä. Työn tuotoksena on ollut laatia kohdeyrityksen tarpeita mahdollisimman hyvin vastaava apuväline työntekijöiden perehdytyksen toteuttamiseen tulevaisuudessa.

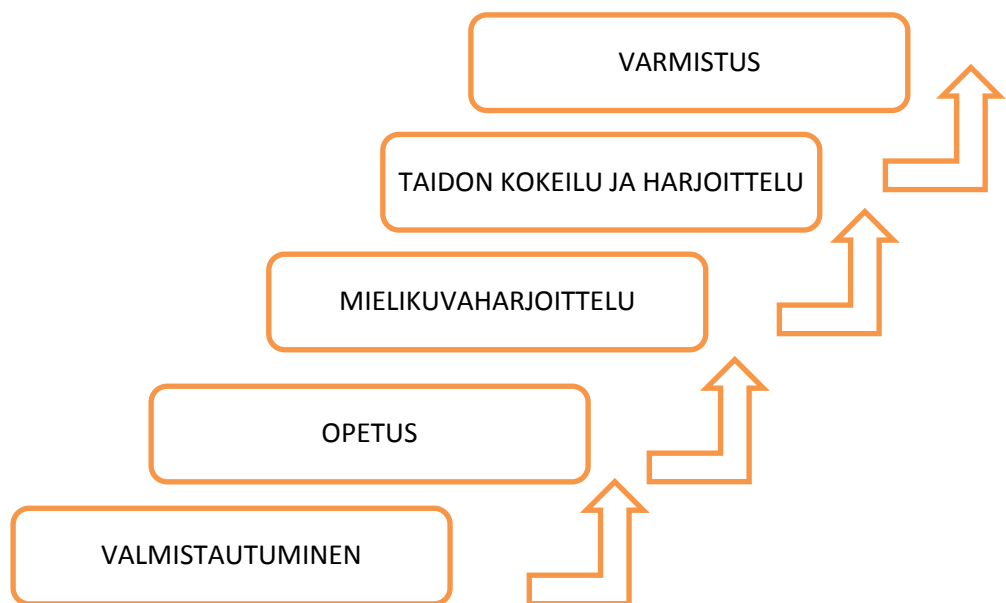
## 2 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen voidaan jakaa a) työyhteisöön, b) työpaikkaan ja c) työhön perehdyttämiseen eli työnopastukseen. (Kauhanen 2006, 145.). Myös Kupias ja Peltola määrittelevät perehdyttämisen kokonaisuuden siten, että siihen sisältyy uuden tulokkaan tai uuteen tehtävään siirtyvän työntekijän alku- ja yleisperehdyttämisen lisäksi myös työnopastus. Perehdyttäminen ei tarkoita pelkästään uusien tietojen ja taitojen hankkimista, vaan parhaimmillaan toteutuneena se auttaa työntekijää tunnistamaan olemassa olevan osaamisen tasoa, parantamaan sitä ja ennen kaikkea hyödyntämään monipuolisempaa osaamista henkilön käytännön työssä. (Kupias & Peltola 2009, 18-20.) Hyppäsen (2007) mukaan esimies on keskeisessä roolissa perehdyttäjänä, mutta varsinaisen perehdytyksen voi käytännössä toteuttaa myös joku muu nimetty henkilö, esimerkiksi työkaveri tai joku muu työyhteisön jäsen. Perehdyttämisprosessiin liittyy useimmiten myös muita henkilöitä ja tahoja, vaikka varsinainen vastuu olisikin esimiehellä. Joissakin yrityksissä on käytössä myös tutor- tai kummikäytäntö. Eri henkilöt voivat osallistua joko koko prosessiin tai johonkin tiettyyn yksittäiseen vaiheeseen. (Hyppänen 2007, 194-197.)

Toimeksiantajayrityksessä uusien tulokkaiden perehdytyksestä on tähän asti vastannut pääasiassa työnjohtajat. Tietyistä työsuhteeseen liittyvistä asioista, kuten työsopimukseen ja palkanmaksuun liittyvistä asioista perehdytysvaiheessa on huolehtinut työnjohtajien ohella myös palkanlaskennasta ja taloushallinnosta vastaavat henkilöt. Jatkossa nämä toiminnot tullaan keskittämään yhdelle henkilöstöasioista vastaavalle henkilölle, jonka avulla pyritään tehostamaan toimintoja ja parantamaan asioiden sujuvuutta ja käytännön toimivuutta. Keskittämällä henkilöstöön liittyvät tehtävät yhdelle, on myös tarkoitus selkeyttää käytäntöjä ja varmistaa asioiden entistä parempi toimintavarmuus. Työnopastus ja kohdekohtainen yksityiskohtaisempi perehdytys toteutetaan jatkossakin työnjohtajien toimesta, mutta keskitetyn alkuperehdytyksen avulla pyritään helpottamaan työnjohtajien työtä, varmentamaan tasalaatuisen ja mahdollisimman kattavan alkuperehdytyksen saaminen sekä yksityiskohtainen työsuhteeseen liittyvien asioiden läpikäynti heti työsuhteen alussa ja uuden työntekijän aloittaessa. Tämän opinnäytetyön tuotoksena valmistunut perehdytysopas toimii apuvälineenä tehtävälle perehdytykselle ja sitä tullaan kehittämään myös jatkossa.

## 2.1 Työnopastus

Perehdytyksen yksi merkittävä osa-alue on varsinaisen työsuorituksen sekä siihen liittyvien tietojen opettaminen. Tätä osiota kutsutaan työnopastukseksi. Suorittavassa työssä, kuten siivouksessa, työnopastuksen merkitys on erittäin tärkeä, kuten toimeksiantajayrityksen kohdalla uuden siivoojan tai uuden työtehtävän perehdytyksessä. Työnopastuksen avulla työntekijä oppii tekemään hänelle määritellyt työtehtävät itsenäisesti ja kerralla oikein. Siivoustyössä työnopastuksen merkitys korostuu monin eri tavoin. Työnopastuksen avulla työntekijä oppii muun muassa oikean siivousmenetelmän valinnan ja tekniikan, ergonomisesti oikeat työskentelyasennot ja muita työturvallisuuteen liittyviä asioita. Perusteellisella työnopastuksella uusi työntekijä oppii kokonaisuuden kannalta parhaat työskentelymenetelmät, jotka vaikuttavat niin työn tekemisen joutuisuuteen, työntekijän jaksamiseen ja fyysisen kunnon ylläpitämiseen kuin myös varsinaiseen työn lopputulokseen eli siivouksen ja toteutuneen palvelun laatuun. Työnopastustilanne tulee aina suunnitella ja toteuttaa tapauskohtaisesti tarpeen mukaan. Suunnitteluun ja opastuksen sisältöön vaikuttaa muun muassa perehdytettävän aiemmat tiedot ja taidot sekä kokemus, opastettava kokonaisuus ja muut tapauskohtaisesti opastustilanteeseen vaikuttavat asiat. Työnopastuksen kokonaisuus voidaan jakaa esimerkiksi alla kuvattuun viiden askeleen opastusmenetelmään. (Vartiainen-Ora, Korhonen & Marjakaarto 2007, 68.)



Kuvio 2. Viiden askeleen opastusmenetelmä (Työturvallisuuskeskus 2012a, 6.)

## 2.2 Perehdyttämisen tavoitteet ja merkitys

Uuden tulokkaan perehdyttäminen alkaa jo rekrytointivaiheessa. Muun muassa Kjelin ja Kuusisto (2003) painottavat, että rekrytointivaiheessa määritellään tehtävän mukaiset vaatimukset osaamisesta ja kokemuksesta, jonka perusteella tehtävään valitaan sopiva henkilö. Näin ollen myös perehdyttämisen lähtötaso on selvillä ja varsinaisessa perehdytyksessä voidaan keskittyä olennaisiin asioihin. Valviston (2005) mukaan rekrytointivaiheessa uudelle tulokkaalle muodostuu ensivaikutelma yrityksestä ja sen toimintatavoista, joka sitten vaikuttaa myös tulevaisuuden työskentelyyn. Etenkin jos ensivaikutelma on negatiivinen, sitä on melko vaikea muuttaa enää myöhemmässä vaiheessa ja se saattaa vaikeuttaa työntekijän sitoutumista ja työskentelyä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 53; Valvisto 2005, 47.)

Perehdyttämisen tavoitteet voidaan jakaa sekä yksilön että organisaation tavoitteisiin. Kjelin & Kuusiston (2003) mukaan perehdyttämisen keskeisiä tavoitteita on etenkin uuden tulokkaan sitoutuminen ja organisaation uudistumiskyky. Sitouttamista vahvistaa myös uuden tulokkaan sosiaalistaminen, eli kaikkien niiden työyhteisön tapojen ja ammattiroolien opettaminen, joiden avulla uusi tulokas voi tuntea itsensä yhteisön tasavertoiseksi jäseneksi. Yksilön näkökulmasta perehdytyksen perustavoitteet on antaa uudelle työntekijälle perusvalmiudet työn suorittamiseen, minimoimaan työssä tehtävät virheet, nopeuttaa itse työsuorituksen tekemistä ja parantaa sitä kautta työn tuottavuutta, vähentää ja välttää tapaturmien syntymistä. Etenkin alkuperehdytyksen tarkoituksena ei ole niinkään se, että uusi tulokas saavuttaisi työn syvällistä hallintaa, vaan se tapahtuu pitkän ajan tavoitteena, kokemuksen ja jatkoperehdytyksen ja -koulutuksen avulla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21; 46-49; 124-125.)

Organisaation perehdyttämiselle asettamat tavoitteet ovat muun muassa sisäinen tehokkuus, asiakkaiden kokemukset ja työn laatu, yrityksen tuottavuus ja tulos sekä henkilöstön hyvinvointi. Hyvinvoiva henkilöstö on motivoitunutta jolloin myös työhön ja organisaatioon sitoutuminen paranee, henkilöstön vaihtuvuus pienenee ja työn tuottavuus, tehokkuus ja taloudellisuus paranevat. Koska henkilöstö on useimmiten yrityksen merkittävin yksittäinen kilpailutekijä, huolellisesti toteutetun perehdytyksen avulla yri-

tyksen on mahdollisuus erottautua kilpailijoista ja saada sen avulla tärkeää kilpailuetua. Huolellinen perehdytys hyödyttää siis sekä yritystä että yksittäistä työntekijää. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21; 46-49.)

Uuden tulokkaan huono tai puutteellinen perehdytys voi tulla yritykselle kalliiksi. Mikäli huonosti perehdytetty työntekijä ylipäättään jää yrityksen palvelukseen, hänen työpanoksensa on vähintään huonommin tuottavaa kuin osaavan, hyvin työhön perehdytetyn työntekijän. Turhan työn osuus on keskimäärin 15 – 20 % kokonaistyöajasta eli tehokas työaika taukoineen on noin 50 – 60 % kokonaistyöajasta. Perehtymisaikana uusi työntekijä tekee työtä noin 50 % kokeneeseen työntekijään verrattuna eli vain noin 25 – 30 %:n teholla. Tässä edellä mainitussa luvussa on Kestin (2010) mukaan huomioitu myös se, että uuden työntekijän perehdyttäminen vie myös vanhojen työntekijöiden työaikaa. Tehokkain tapa resurssien lisäämiseen ja työntekijän tehokkuuden parantamiseen onkin perehdyttää hänet riittävän huolellisesti työhönsä, jolloin turhan työn tekeminen vähennee merkittävästi. Tuottamaton työ (ja työntekijä) saattaa aiheuttaa työyhteisössä myös muita ongelmia, joten asiaan on syytä suhtautua vakavasti. (Kesti 2010, 37-39.)

Perehdyttämisen huolellinen toteuttaminen kannattaa yritykselle myös siitä syystä, että hyvin perehdytetty työntekijä on motivoituneempi ja sitoutuneempi ja näin pystytään välttämään tai ainakin vähentämään mahdollisia henkilöristiriitoja. Kun työntekijä tietää tehtävänsä ja osaa tehdä asiat toivotulla tavalla, myös vaaratilanteiden, virheiden ja mahdollisten tapaturmien määrä oletettavasti pienenee. Näin ollen työn tehokkuus, tuottavuus ja laatu paranevat, ja niiden ansiosta yrityksen on mahdollista parantaa myös omaa tulostaan. (Borgman & Packlen 2002, 120-121.)

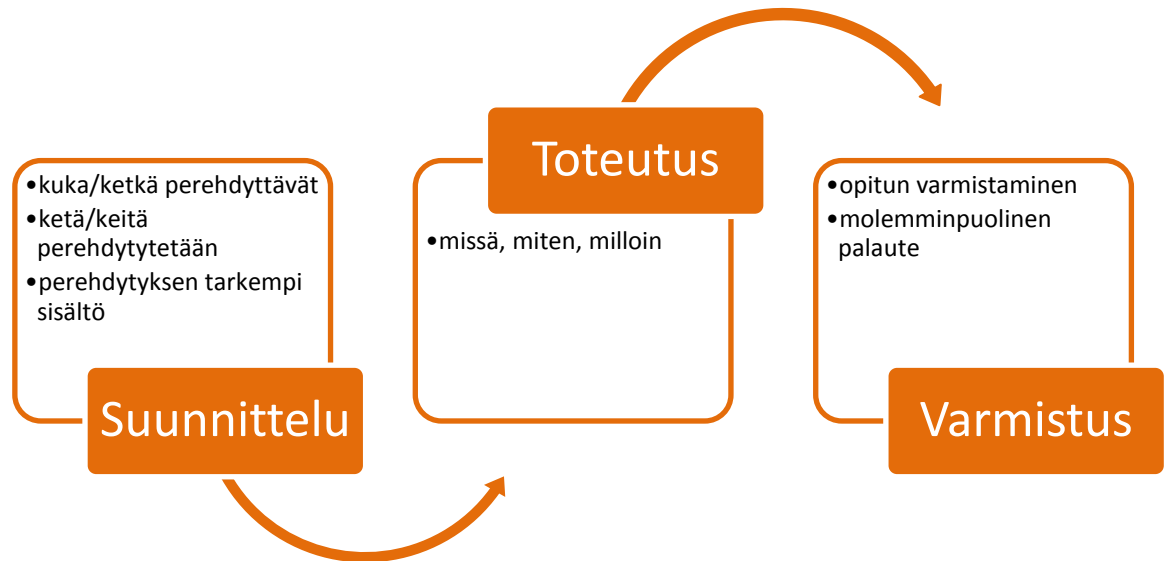
Huolellisesti toteutetun perehdyttämisen avulla saatavien hyötyjen lisäksi perehdyttämisen toteutumiseen vaikuttaa myös lainsäädännön määräykset. Työsopimuslain (26.1.2001/55) 2. luvun 1. §:n mukaan *”Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi.”* Tällä laki määrää siis tarvittavan perehdytyksen antamisen myös muutostilanteissa, ei siis vain uuden työntekijän kohdalla. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55.)



Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) 2. luvun 8. §:n mukaan työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite. *”Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat.”* Työnantajan on huolehdittava, että työntekijöillä on riittävät turvallisuuteen ja terveyteen liittyvistä tiedoista työnsä suorittamisen kannalta. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Siivoustyöhön liittyy monia erilaisia rasitus- ja vaaratekijöitä. Siivoustyötä tekevä henkilö on alttiina esimerkiksi tuki- ja liikuntaelinten vammoille ja sairauksille, koska työ sisältää usein raskaiden esineiden tai koneiden siirtelyä ja/tai kantamista. Työ on usein myös muuten fyysisesti raskasta. Kattavan perehdyttämisen tulee sisältää ergonomian ja työturvallisuuden kannalta oleellisten asioiden huolellista läpikäyntiä. Perehdytyksessä on syytä käydä huolellisesti läpi, miten työtä voi tehdä ergonomisesti oikein ja muutoinkin mahdollisimman turvallisesti. Siivoustyössä on yleisesti myös muita yleisiä tapaturmavaaroja, kuten liukastuminen, nyrjähdykset, sähköturvallisuudesta johtuvat tapaturmat, erilaisia pisto- tai viiltohaavojen tai tulehdusten vaaroja ja siivouskohteesta riippuen myös mahdollinen väkivallan uhka. Työhön voi liittyä myös meluhaittoja ja hengitysilman epäpuhtauksista johtuvia vaaroja. Myös käytettävistä kemikaaleista voi aiheutua vaaraa. (Työturvallisuuskeskus 2012b)

## 2.3 Perehdytysprosessi



Kuvio 3. Perehdytysprosessin sisältö

Perehdytysprosessin onnistumiseen vaikuttaa moni asia. Peruslähtökohtana voidaan pitää sitä, että perehdyttäjä on ammattitaitoinen ja myös motivoitunut perehdyttämään. Ammattitaidosta puhuttaessa on hyvä huomioda, että se ei välttämättä tarkoita että ammatillisesti paras osaaja olisi myös paras perehdyttäjä. Koska perehdyttäminen on vuorovaikutustilanne, se vaatii myös perehdyttäjältä kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Hänen tulee olla motivoitunut ja kiinnostunut aiheesta. Hyvä perehdyttäjä tuntee erilaiset tavat oppia, mukaan lukien omansa.

Toinen perehdyttämisen onnistumisen kannalta oleellinen asia on, että yrityksessä on toimiva perehdytysjärjestelmä, eli esimerkiksi kirjalliset ohjeet ja perehdytyksen suunta-  
viivat, joita voidaan tarpeen mukaan muokata. Perehdytysjärjestelmän toimivuus tarkistetaan ja varmistetaan aina tarvittaessa ja päivitetään vähintään kun yrityksessä tapahtuu muutoksia. Vastuu uuden tulokkaan perehdytyksestä tulee olla nimetyllä henkilöllä, esimerkiksi esimiehellä tai organisaation rakenteesta johtuen muulla henkilöllä. Vastuuhenkilön tulee varmistua siitä, että vaikka hän ei itse huolehtisi varsinaisen perehdytyksen toteuttamisesta, hänen tulee kuitenkin huolehtia, että perehdytys toteutuu yrityksessä sovitulla tavalla. Yksi onnistuneen perehdytyksen ominaisuus on myös, että perehdytettävälle annetaan aktiivinen rooli. Hyvä perehdyttäjä innostaa, motivoi ja kannustaa perehdytettävää ja mikä tärkeää, myös varmistaa opitun. Moisalon (2010) mukaan pe-

rehdytyksen onnistumisen kannalta on tärkeää myös työkaverien ja muun tiimin mukaan ottaminen. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että vastuu perehdyttämisen toteuttamisesta siirrettäisiin heille. Työkaverit ja muu tiimi on tärkeä, erityisesti niin sanotun hiljaisen tiedon välittäjänä. Työkaverien tekemän perehdytyksen ja hiljaisen tiedon siirtämisen kohdalla on kuitenkin pidettävä huolta siitä, ettei uudelle työntekijälle opeteta ja neuvota vääriä työtapoja tai muita työnantajan kannalta negatiivisia asioita. Kun työkaveri toimii perehdyttäjänä, se luultavasti nopeuttaa uuden työntekijän työyhteisöön soaalistumista ja toisaalta myös lisää perehdyttäjänä toimivan työntekijän arvostusta ja asemaa. Työkaverin perehdyttämisestä on myös se etu, että niin sanottu hiljainen tieto siirtyy paremmin ja uusi työntekijä saa myös niin sanottua epävirallista perehdytystä, eli oppii työn suorittamisessa käytännössä hyviksi todettuja tapoja. (Moisalo 2010, 101-105; Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 63.)

Perehdyttämiselle on varattava riittävästi resursseja, esimerkiksi aikaa ja henkilöstövoimavaroja. Jotta perehdyttämiseen varatut resurssit olisivat tehokkaasti käytössä, prosessin tulee olla looginen ja riittävän asiasisältöinen, uutta tulokasta ei tule jättää vain oleskelemaan antamalla hänelle turhia tehtäviä. Kun perehdytysprosessi on muilta osin toteutettu, on tärkeää huolehtia osaamisen varmistamisesta ja tehdä mahdolliset tarkennukset. Perehdytysprosessin eri vaiheita analysoiva palautekeskustelu päättää sen hetken aktiivisen perehdytysvaiheen. (Valvisto 2005, 47-51.)

Perehdytysprosessi jakautuu ajallisesti rekrytointivaiheessa, ennen työn aloitusta ja työn aloituksen jälkeen eli työsuhteen aikana tehtävään perehdyttämiseen. Rekrytointivaiheessa tapahtuva perehdyttäminen perustuu ensisijaisesti yrityksen ja työnhakijan väliseen vuorovaikutukseen. Sen tarkoituksena on selvittää kohtaako hakijan osaaminen ja tehtävälle asetetut vaatimukset. Jotta rekrytointi onnistuisi ja uudella tulokkaalla on mahdollisuudet onnistua tulevassa työssä, on tärkeää avoimesti kertoa muun muassa molemminpuolisista odotuksista, työn tarkemmasta sisällöstä ja tehtävän yksityiskohtaisista osaamisvaatimuksista. Ennen kuin valittu henkilö aloittaa uuden työn perehdytysprosessi etenee suunnittelun, sisällön määrittelyn ja painopisteiden yksilöinnillä. Perehdytyksen sisältö ja painopisteet olisi hyvä muokata vastaamaan tulokkaan aiempaa kokemusta ja osaamista, jotta perehdytys voidaan toteuttaa mahdollisimman laadukkaasti. Aina kun uusi työntekijä aloittaa työn, tarvitaan perusperehdyttämistä eli uudelle tulok-

kaalle tulee vähintään opastaa työpaikan ohjeet ja säännöt, organisaation käytännöt, arvot ja strategia. Aiemman kokemuksen ja/tai osaamisen huomioiminen perehdytyksen sisällön ja painopisteiden suunnittelussa tarkoittaa, että toteutetaan dialogista perehdyttämistä. Jos perehdyttämisen painopiste on enemmän työtehtävään liittyvissä asioissa, kyseessä on Kupias ja Peltolan (2009) mukaan niin sanottu sopeuttava perehdyttäminen. (Kupias & Peltola 2009, 102-103.)

Varsinainen perehdytys on hyvä päättää palautekeskusteluun, jonka tarkoituksena on sekä opitun varmistaminen että perehdytyksen tulevaisuuden kehittäminen. Uudelle työntekijälle on saattanut jäädä joku asia epäselväksi tai hänellä voi olla esimerkiksi ehdotuksia yritykselle siitä, miten perehdytystä voitaisiin tulevaisuudessa kehittää. Palautekeskustelun avulla uusi työntekijä tulee kuulluksi ja hän kokee itsensä arvokkaaksi työyhteisön jäseneksi, joka osaltaan motivoi häntä ja myös sitoutuminen paranee. (Hokkanen & muut 2008, 69.)

## **2.4 Perehdytyksen suunnittelu**

Jotta perehdyttämisen avulla saavutettaisiin mahdollisimman hyvät tulokset, sen tulee olla huolellisesti suunniteltu kokonaisuus. Suunnitteluun liittyy olennaisesti esimerkiksi kirjallisen perehdytys suunnitelman laatiminen. Suunnitelmassa asetetaan tavoitteet, joihin perehdytyksen avulla pyritään, Mikäli perehdytys on mahdollista toteuttaa yksilöllisesti, on hyvä mahdollisimman tarkkaan määritellä perehdytettävän henkilön lähtötaso eli aiempi kokemus ja osaaminen ja niihin pohjautuvat perehdyttämisen painopistealueet. Siivoustyön perehdytys on käytännössä enemmänkin systemaattista perehdytystä, eli perehdytyksen sisältö on samansuuntainen kaikille uusille työntekijöille. Systemaattista suunnittelua ja perehdytystä voidaan käyttää esimerkiksi silloin, kun suuri joukko tekee samaa tai samantapaista työtä. Hyvään perehdytyksen suunnitteluun sisältyy olennaisena osana myös etukäteen tehtävä resurssien ja aikataulujen määrittely. Suunnittelussa hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan käytettävissä olevaa perehdyttämisen apumateriaalia, esimerkiksi perehdytysopasta. Siitä syystä perehdytysoppaaseen onkin hyvä liittää esimerkiksi henkilön osaamista kartoittava lomake. Hyvään perehdyttämisen suunnitteluun sisältyy omalta osaltaan myös prosessin dokumentointi. Vaikka uuden tulokkaan perehdyttäminen saattaakin olla jonkin yksittäisen henkilön vastuulla, vähin-

tään perehdyttämisen suunnittelun tulisi olla organisaation eri henkilöstöryhmien yhteistyön tulos. Siten pystytään varmistamaan kaikkien tarvittavien osa-alueiden sisällyttäminen perehdytykseen ja tietojen sisällön oikeellisuus. (Kupias & Peltola 2003, 86; Työturvallisuuskeskus 2012a.)

Kupias ja Peltola (2009) jaottelevat osaamisen sen sisällön mukaisesti eri tyyppeihin; tehtäväkohtaiseen osaamiseen, tiimi- tai työyhteisökohtaiseen osaamiseen, työsuhteosaamiseen sekä yleisosaamiseen. Etenkin maahanmuuttajien perehdytyksessä tulee usein keskittyä varsinaisen tehtäväkohtaisen osaamisen lisäksi etenkin työelämätaitoihin ja työkuultuuriin.. Maahanmuuttajataustaiselle henkilölle esimerkiksi erilaiset laki- tai muut yhteiskunnalliset ja suomen työoloihin liittyvät asiat eivät ole välttämättä selviä vaan hän saattaa tarvita huolellista opastusta ja ohjausta näissä perusasioissa. (Kupias & Peltola 2009, 89-92.)

## **2.5 Aikuinen oppijana**

Perehdyttämisen tarkoitus on opettaa uudelle tulokkaalle ne asiat, jotka edesauttavat hänen onnistumistaan uudessa työssään. Jokaisella ihmisellä on yksilölliset tapansa oppia ja omaksua saatua tietoa. Perehdyttäjä tai opettaja ei voi sinällään siirtää tietoa suoraan toisen ihmisen tajuntaan, vaan oppiminen perustuu siihen, että jokainen oppija käsittää ja käsittelee asiat omalla tavallaan. Henkilökohtainen oppiminen ja oppimisprosessi perustuvat aina henkilön omaan kokemukseen, taustaan, kulttuuriin ja muihin yksilöllisiin ominaisuuksiin. Nämä henkilön yksilölliset sisäiset mallit ja yksilölliset käsitteet eli skeemat vaikuttavat merkittävästi myös yksilön oppimiseen. Oppiminen on tiedollista toimintaa, jossa oppija rakentaa sisäisiä malleja ulkopuolisen maailman ilmiöistä havaintojensa ja kokemustensa kautta. Perehdytettäessä (opetettaessa) tulisi mahdollisimman hyvin huomioida miten tiedon vastaanottaja oppii, ajattelee ja hahmottaa maailmaa eli millaisia hänen sisäiset mallinsa eli skeemansa ovat. Skeemat voivat olla esimerkiksi käsityksiä jostain tietystä asiasta tai kokonaisuudesta, esimerkiksi mitä siivoojan työhön hänen mielestään kuuluu tai muita vastaavia aiheeseen liittyviä ajatuksia tai olettamuksia. Perehdyttämisen ja myös oppimisen tarkoitus niin sanotusti yleisellä tasolla, on useimmiten kuitenkin se, että oppija *ymmärtää* opetettavien asioiden merkityksen osana isompaa kokonaisuutta. (Kupias & Peltola 2009, 116.)

Siivoustyön käytännön opetus ja perehdytys toteutetaan ainakin perustehtävien osalta varsin usein *behavioristiseen* tapaan, eli perehdyttäjällä on tiedon jakaja ja perehdytettävä vastaanottaa annetun tiedon. Behavioristisesti toteutettu perehdytys on enemmänkin suorituskeskeiseen oppimiseen tähtäävää ja siinä vuorovaikutteisuutta on vain vähän. Siinä keskitytään enemmänkin itse opetuksen suunnitteluun ja oppimistavoitteiden tarkkaan määrittelyyn, ei niinkään oppijan ominaisuuksiin ja esimerkiksi aiempaan osaamiseen ja kokemuksiin. Oppiminen käsitetään mitattavina asioina, jolloin tiedot, taidot ja asenteet ovat mitattavissa olevia. Perehdyttäjän tavoitteena on enemmänkin lopputuloksen kannalta tärkeiden tehtävien oppiminen tehokkaasti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 40.)

Kun perehdyttäjän tarkoituksena on luoda perehdytettävälle laajempi kokonaisnäkemys toiminnoista, kyseessä on *kognitiivista* oppimisnäkemystä noudatteleva perehdyttäminen. Sen tarkoituksena on että toimintojen ja muodostetun kokonaisnäkemys avulla perehdytettävän on mahdollista paremmin ymmärtää myös asiaan liittyviä yksityiskohtia. Tämä tapa korostaa kognitiivisten toimintojen, kuten muistin ja ajattelun, merkitystä oppimisessa. Myös vuorovaikutteisuuden merkitys korostuu, perehdyttäjällä kiinnittää huomiota muun muassa siihen, miten henkilö havaitsee ja oivaltaa asioita, miten hän ymmärtää opittavat asiat ja miten muun muassa kieli vaikuttaa oppimiseen. Kognitiivisessa oppimisessa oppija on toimija, jonka itsenäinen ajattelu korostuu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 40.)

Päivi Kupiaksen mukaan oppiminen voidaan jakaa toistavaan, ymmärtävään ja luovaan oppimiseen. Toistava oppiminen tarkoittaa pääasiassa sitä, että perehdytettävä oppii toistamaan jonkun tietyn yksittäisen tehtävän. Tässä oppimistavassa on oleellista toistojen suuri määrä. Oppija on enemmänkin vain vastaanottava osapuoli, opettajan jakaessa tietoa. Riittävällä toistojen määrällä oppija muistaa ulkoa miten jokin asia tai toiminto tulee tehdä. (Kupias & Peltola 2009, 114-115.) Toistavaa oppimista on tarkoituksenmukaista hyödyntää siivoustyön opastuksessa ja perehdytyksessä erityisesti silloin, kun opastettavan tulee oppia jotain hänelle uusia menetelmiä tai työtapoja tai tutustuttaessa työntekijää uudelle siivousalueelle.

Ymmärtävässä oppimisessa oppiminen nähdään opetettavan asian ymmärtämisenä. Tässä tapauksessa myös oppijalla on aktiivinen rooli ja oppimiseen vaikuttaa oleellisesti oppijan ja opettajan välinen vuorovaikutus. Oppijan kokemaa asioiden ja kokonaisuuk-sien ymmärtäminen edesauttaa sitä, että oppija pystyy soveltamaan opittuja asioita myös käytännössä. (Kupias & Peltola 2009, 115.)

Luovassa oppimisessa hyödynnetään aktiivisesti myös oppijan aikaisempaa osaamista ja kokemuksia. Oppijalle annetaan aktiivinen rooli myös olemassa olevien käytänteiden analysointiin ja kehittämiseen. Oppijalta jopa odotetaan omien mielipiteiden ja ehdo-tusten antamista ja halua toimintojen kehittämiseen. Oppimistilanne on hyvin vuoro-vaikutteinen ja myös muuntautuva, koska tavoitteena on uusien näkökulmien avulla mahdollisesti muuttaa olemassa olevia käytäntöjä. (Kupias & Peltola 2009, 114.)

## **2.6 Perehdytyksen haasteita**

Onpa sitten kyseessä minkälainen - monikulttuurinen tai muu - organisaatio, sii-vousalalla on hyvin yleistä että suurimmalla osalla työntekijöistä ei ole alan ammatillista koulutusta tai edes aiempaa kokemusta. Myöskään toimeksiantajayrityksen perehdytet-tävillä siivoojilla ei ole käytännössä juuri lainkaan alan koulutusta muutamaa yksittäistä poikkeusta lukuun ottamatta. Suurimmalla osalla näistä työntekijöistä ei ole myöskään alan aiempaa kokemusta. Ammattitaidon ja/tai koulutuksen puute luo oman haasteensa myös perehdytykselle. Perehdytyksen tulee olla riittävän perusteellinen kokonaisuus, joka keskittyy riittävästi juuri perusasioiden opettamiseen. Uuden työntekijän aiemman osaamisen ja ammattitaidon tunnistaminen voi myös olla puutteellista ja sitä ei mahdol-lisesti osata hyödyntää tulevassa työtehtävässä. Aiemman osaamisen ja kokemuksen hyödyntäminen voi olla puutteellista tavallisesti myös niin sanotun kantaväestöön kuu-luvan henkilön perehdytyksessä, mutta korostuu vielä ehkä enemmän juuri maahan-muuttajien kohdalla.

Ja koska monikulttuurisessa työyhteisössä, kuten toimeksiantajayritys on, myös käytet-tävä kieli on työntekijöille uusi ja vieras tai ainakin vähintään muu kuin oma äidinkieli, on syytä kiinnittää huomiota myös kielelliseen ilmaisuun. Sen tulee olla riittävän yksin-kertaista ja esimerkiksi liiallisen ammattisanaston käyttöä tulee mahdollisuuksien mu-

kaan välttää. Tärkeintä on, että opastettavat asiat tulevat ymmärretyiksi ja käytännön tekeminen sujuu. Ammattisanastoon, kuin myös muuhun ammatillisuuden syventymiseen pystytään keskittymään hyvin myöhemmässäkin vaiheessa..

Organisaatiosta tai alasta riippumatta ja ennen kaikkea huolimatta siitä, kuinka tärkeää perehdyttäminen on, se tehdään usein puutteellisesti. Syitä perehdyttämisen laiminlyömiseen voi olla useita. Kiire tai uuden tulokkaan saapuminen niin sanotusti väärään aikaan voi olla syynä siihen, että perehdyttäminen toteutuu joko huonosti tai pahimassa tapauksessa sitä ei tehdä lainkaan. Kaikissa organisaatioissa ei myöskään aina nähdä huolellisesti toteutetun perehdyttämisen hyötyjä tai sen ymmärtäminen on vähintään puutteellista. Saattaa myös olla tapauksia, joissa tulokkaan valmiuksista on syystä tai toisesta väärä käsitys. Tämä väärä käsitys saattaa johtua esimerkiksi tehdyistä oletelmuksista tai puutteellisesta osaamiskartoituksesta. Myös perehdyttämisen vastuun määrittelyssä saattaa olla epäselvyyttä tai puutteita, ja se voi olla syynä perehdyttämisen laiminlyönnille. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241-244.)

Monikulttuurisessa organisaatiossa maahanmuuttajien perehdyttämisessä voi olla edellisten lisäksi myös muita, perehdytettävän syntyperästä ja kulttuurillisesta taustasta johtuvia haasteita. Vieraan kulttuurin edustajista muodostetaan hyvin helposti yleistäviä käsityksiä. On myös hyvä muistaa että ei ole realistista ajatella, että on olemassa itsensänselvyyksiä. Se, mikä tuntuu itsestä täysin itsestään selvältä, voi olla uudelle työntekijälle aivan uusi asia. Etenkin maahanmuuttajien kanssa työskennellessä se on hyvä muistaa korostuneesti.

Kulttuurien erilaisuutta voidaan tulkita esimerkiksi hollantilaisen kulttuurintutkija Geert Hofsteden tekemien tutkimusten pohjalta. Hofstede tutki vuonna 1993 yksin ja uudelleen vuonna 2005 yhdessä poikansa Gert Jan Hofsteden kanssa kulttuurierojen vaikutusta ihmisten käyttäytymiseen. Hofsteden määritelmän mukaan kulttuurien välisiä eroja voidaan verrata esimerkiksi valtaetäisyyden, yhteisöllisyyden – yksilöllisyyden, maskuliinisuuden – feminiinisuuden, epävarmuuden sietämisen ja aikakäsityksen mukaan. (Vartiainen-Ora ym. 2007, 30.). Itsestäänselvyyksien välttäminen ja avoin ja ymmärtävä suhtautuminen voivat myös toimia eräänlaisena yleisohjeena ilman sen tieteellisempää lähestymistapaa. Näiden ajatusten ja käyttäytymismallien pohjalta muun muassa Varti-



ainen-Ora ja muut (2007) ovat tehneet osaltaan tietynlaisia johtopäätöksiä ja ehdotelmia maahanmuuttajien perehdytykseen liittyen. Maahanmuuttajataustaisen henkilön perehdytyksessä voi olla käytännössä jopa eduksi, jos myös perehdyttäjä on lähtöisin muualta kuin suomesta tai on työskennellyt itselleen vieraassa kulttuurissa. Näin itsestäänselvyyksien tiedostaminen ja niiden välttäminen voi toimia tehokkaammin ja auttaa osaltaan perehdytysprosessin onnistumisessa. Kärsivällisyys ja itsestäänselvyyksien välttäminen ovat erityisen tärkeitä asioita onnistuneen perehdytyksen kannalta. (Vartiainen-Ora ym. 2007, 61.)

Perehdytystilanteessa voi muodostua erityisiä haasteellisia tilanteita esimerkiksi erilaisesta aikakäsityksestä. Suomessa vallitseva yleinen käsitys täsmällisyydestä voi olla hyvin erilainen mihin toisenlaisesta kulttuurista ja erilaisiin tapoihin oppinut maahanmuuttaja on tottunut. Myös niin työelämään kuin yleisesti suomalaiseen yhteiskuntaan liittyvät hierarkiarakenteet ja niiden erilaisuus voi myös olla yllätys. Joissakin kulttuureissa ei ole esimerkiksi lainkaan tavallista että nainen voisi toimia miehen esimiehenä, antaen tälle käskyjä. Myös keskinäisen luottamuksen muodostaminen on erittäin tärkeää. Luottamuksen ja avoimen ilmapiirin avulla luodaan osaltaan toimivaa vuorovaikutusta. Asioiden viestiminen ja viestin ymmärtäminen eri kulttuurista tulevien henkilöiden välillä ei ole läheskään aina itsestään selvää ja myös siihen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Yksi merkittävä maahanmuuttajan perehdyttämisen haaste on ymmärtää ja tulla ymmärretyksi oikein. (Vartiainen-Ora ym. 2007, 30-52.)

Kupias ja Peltolan (2009) mukaan ulkomaalaisen henkilön perehdytyksessä tulee huomioida perusasioiden ohella huolellinen valmistautuminen ja suunnittelu ja erityistä huomiota tulee kiinnittää esimerkiksi työpaikan vuorovaikutus- ja työskentelytapojen esittelyyn, käyttäytymissääntöjen opettamiseen kuten taukojen ja muuhun toimintaohjeistukseen. Usein maahanmuuttajataustaisen henkilön perehdyttämisessä tehokkain tapa oppia on toteuttaa perehdytys antamalla perehdytettävän tehdä itse esimerkiksi toistamalla perehdytettävän esimerkkiä. Lisäksi kirjallisessa materiaalissa tulee korostaa materiaalin selkeyttä. (Kupias & Peltola 2003, 100.)

Laadittavan perehdytysoppaan taustaselvitystä ja toimeksiantajayrityksen oppaalle asetettujen tarpeiden kartoitusta varten tehdyissä haastatteluissa, erityisesti haastateltujen

työnjohtajien kohdalla, tuli hyvin selvästi esille se, että laadittavassa perehdytysoppaassa tulee olla muun muassa työhön liittyvien perusasioiden, kuten työpaikan yleisten käytäntöjen ja sääntöjen esittelyä. Työajat ja niiden täsmällinen noudattaminen on yksi toimeksiantajayrityksen työnjohtajien lähes päivittäin kohtaama haaste. Haastateltavien mukaan se ei niinkään johdu henkilön etnisestä taustasta vaan heidän mukaansa työntekijöiden yleisestä heikentyneestä työmoraalin tasosta ja sääntöihin sitoutumisesta. Myös työpäivän aikana pidettävien taukojen ohjeistuksen huolellinen läpikäyminen perehdytyksessä oli haastateltujen työnjohtajien mielestä tärkeää. Uudelle työntekijälle tulee opastaa myös muun muassa vapaapäivien, lomien pitämiseen liittyviä asioita. Ja yhtenä erittäin tärkeänä asiana nousi esille asiakas-/työkohteessa noudatettavat yleiset käyttäytymissäännöt ja niiden noudattamisen tärkeys ja merkitys.

## **2.7 Siivoustyöhön perehdyttämisen erityispiirteet**

Kaikessa perehdyttämisessä tulee aina ottaa huomioon perehdytettävän henkilökohtaiset ominaisuudet, aiempi osaaminen ja muut mahdolliset henkilön taustasta johtuvat erityispiirteet. Luonnollisesti perehdytyksen sisältöön vaikuttaa myös perehdytyksen kokonaisuuteen vaikuttavat tilanteet, mutta myös toimialaan liittyvät ominaispiirteet, jotka osaltaan vaikuttavat niin perehdytykseen kuin muuhunkin työssä tapahtuvaan toimintaan. Alaan liittyvät ominaispiirteet määrittelevät suurelta osin myös perehdyttämiseen liittyviä haasteita.

Siivousala on perinteisesti niin sanottu malliesimerkki matalan arvostuksen alasta, joka tarkoittaa usein esimerkiksi sitä, että siivoustyö toimii niin sanottuna sisääntuloammatina sekä maahanmuuttajille että myös monelle työuransa alussa olevalle henkilölle. Siitä johtuen työntekijöillä ei mahdollisesti ole joko vielä monipuolisesti opittuja työelämätaitoja tai heidän sitoutumisensa omaan työhönsä on heikkoa ja myös työpaikan vaihtamisen kynnys on tavanomaista matalampi. Siksi siivoustyön perehdyttämisessä tuleekin usein keskittyä esimerkiksi käytännöllisten perusasioiden opettamiseen tai kertaamiseen muiden perehdytettävien asioiden lisäksi.

Heikko työhön sitoutuminen on yksi asia, joka näkyy usein myös varsinaisen työn tekemisessä ja sen laadussa. Jotta yritys voi palvella asiakkaitaan laadukkaasti ja varmistaa

oman toimintansa kannattavan jatkuvuuden myös tulevaisuudessa, sen tulee tehdä parhaansa esimerkiksi työntekijöidensä sitouttamiseksi. Sitoutumista parantavia asioita on muun muassa työntekijän arvostaminen ja työntekijän merkityksen korostaminen. Huolellinen perehdyttäminen, asioiden ja kokonaisvaltaisen ajattelun opastaminen ja työn merkityksen perusteleminen ovat tärkeitä tekijöitä myös uuden työntekijän sitouttamisen suhteen.

Yksi siivoustyölle ominainen piirre on, että työ on usein fyysisesti raskasta ja siihen voi liittyä myös monia erilaisia työturvallisuusriskejä. Siksi perehdytyksessä tuleekin huolehtia muun muassa ergonomiaan ja työturvallisuuteen liittyvien asioiden huolellisesta käsittelestä.

Jos/kun uudella työntekijällä ei ole aiempaa alan koulutusta ja/tai kokemusta hän tarvitsee lisäksi erilaista omaan työhön ja työtehtäviin liittyvää siivousteknistä perehdytystä kuten puhdistusaineisiin, siivousmenetelmiin ja -koneisiin liittyvää opastusta.

Eräs asia, jota ei välttämättä tule ajatelleeksi on myös siivoojan asiakaspalveluvastuu ja asiakaspalvelijan rooli. Siivoustyötä tehdään nykyään pääsääntöisesti päivällä, joka tarkoittaa sitä, että siivouskohteen henkilöstö tai asiakkaat ovat siivottavissa tiloissa paikalla samanaikaisesti kun työtä tehdään. Esimerkiksi yleisissä tiloissa ja/tai tiloissa, joissa liikkuu siivousliikkeen asiakasyrityksen asiakkaita, siivooja koetaan henkilöksi, jota on helppo lähestyä ja jolta on helppo kysyä neuvoa tai opastusta. Siksi onkin tärkeää, että siivooja osaa asennoitua siihen, että myös asiakaspalvelu kuuluu osaksi hänen työtään. Tästä johtuen myös asiakaspalvelun perusteiden perehdyttäminen on tärkeää. Usein on myös hyvä varmistaa ja kerrata asioita koskien peruskäyttäytymissääntöihin asiakas-/työkohteessa, kuten myös toimeksiantajayrityksen edustajien haastatteluissa tuli esille.

Oman työn merkityksen tiedostaminen ja sen merkityksellisyys koko toiminnan kannalta on usein asia, mitä ei joko osata ajatella tai ei muusta syystä huomioda riittävän merkittävänä tai tärkeänä asiakokonaisuutena perehdytyksestä ja työn tekemistä puhuttaessa. Kun työntekijä kokee oman työnsä mielekkääksi, hänen motivaationsa paranee, työhön sitoutuminen vahvistuu ja näiden asioiden ansiosta myös työn tekemisen laatu mitä

luultavimmin paranee. Parantunut työn laatu taas näkyy parempana asiakastyytyväisyytenä, jolla on positiivisia vaikutuksia koko yrityksen toimintaan.

Yhtenä siivousalalle yleisenä haasteena on myös työntekijöiden vaihtuvuus, joka on monissa alan yrityksissä yleistä työntekijöiden vaihtuvuutta suurempaa, tapauksesta riippuen jopa useita kymmeniä prosentteja vuodessa. Suurehko tai suuri vaihtuvuus aiheuttaa sen, että myös perehdytystä tehdään usein. Kun perehdytysprosessi on huolellisesti suunniteltu, mahdollistetaan sen toteuttaminen laadukkaammin ja tehokkaammin. Myös alakohtaisten haasteiden ja erityispiirteiden huomioiminen voivat osaltaan vaikuttaa onnistumiseen myös pitkällä tähtäimellä.

## **2.8 Perehdytysopas perehdytyksen apuna**

Kuten jo edellä on todettu, perehdytysprosessin tulee olla huolellisesti suunniteltu ja toteutettu. Tämän pohjalta, jotta kaikki suunnitellut asiat tulee opastettua, perehdytyksessä käytettävä kirjallinen materiaali toimii siis ensisijaisesti perehdytystä täydentävä ja tukevana materiaalina. Tapauskohtaisesti voidaan käyttää myös muuta aineistoa, kuten esimerkiksi yrityksen esitettä, vuosikertomusta tai muuta yrityksen toiminnasta laadittua kirjallista materiaalia. Edellä mainitut materiaalit saattavat kuitenkin olla liian yleisluontoisia ja suunnattu eri kohderyhmälle kuin perehdytettävä työntekijä on. Ne eivät siis kenties vastaa uuden tulokkaan perehdytyksen kannalta olennaisimpiin kysymyksiin. Sen vuoksi onkin hyvä jos yrityksessä on käytössä erillinen perehdytysopas, jossa on esitelty uudelle työntekijälle tärkeitä asioita selkeästi ja tiiviissä muodossa. (Hyppänen 2007, 195-196.).

Perehdytyksen aikana uudelle työntekijälle kerrotaan paljon uusia asioita ja on myös varsin luonnollista, että hän ei pysty välttämättä muistamaan ihan kaikkia perehdytyksessä esille tulleita asioita enää varsinaisen perehdytystapahtuman jälkeen. Siksi onkin tärkeää, että uusi työntekijä saa perehdytyksessä käytetyn kirjallisen materiaalin itselleen myöhempää käyttöä varten. Siitä hän voi aina tarvittaessa tarkistaa asioita nopeasti ja vaivattomasti, oman tarpeensa mukaan. Helpottaakseen perehdytysoppaan käyttöä ja varmistaakseen että asiat ovat ymmärrettävästi esitettyjä, oppaan tulee olla mahdollisimman selkeästi laadittu, helppokäyttöinen ja tiivis materiaali. Kielellisen ilmaisun tulee

olla mahdollisimman selkeää ja yksiselitteistä. Jotta voidaan varmistua materiaalin jatkuvasta ajan tasalla olosta, sen tulee olla myös helposti päivitettävissä. Päivityksen toteutumisen varmistamiseksi yrityksessä on syytä nimetä vastuuhenkilö, joka huolehtii oppaan päivittämisestä ja tietojen muuttamisesta aina tarvittaessa. Perehdytysoppaan tai muun kirjallisen perehdytysmateriaalin tärkein tehtävä on se, että työntekijöillä on mahdollisuus tutustua kaikkeen materiaaliin ja eri välineisiin, jotka auttavat heitä heidän omassa työssään (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Samalla kun perehdytysopas toimii perehdytettävän apuna, siitä on hyötyä myös perehdyttäjälle. Perehdytysoppaaseen on hyvä liittää esimerkiksi perehdytyksen sisältöä kuvaava perehdytyksen muisti- tai tarkistuslista, johon on listattu perehdytyksessä läpikäytävät asiat. Näin mikään asia ei pääse unohtumaan, vaan voidaan varmistua siitä, että perehdytys toteutuu sen sisältöisesti, kuin on suunniteltu.

Perehdytysoppaaseen voidaan halutessa myös lisätä joko yritystä, työtehtäviä tai muita työhön ja työsuhteeseen liittyviä asioita, joita ei välttämättä niin yksityiskohtaisesti käsitellä varsinaisen perehdytyksen yhteydessä. Perehdytysopas toimii sitä käyttävän henkilön omien toiveiden mukaan syventävää tietoa antavana esitteenä, käsitellen esimerkiksi yrityksen arvoja tai muita tärkeitä asioita syvällisemmin.

### 3 Tutkimuksen toteutus ja tulokset

Tässä luvussa esitellään ensin tutkimuksen toteutuksen ja sitten perehdytysoppaan laatimisen eri vaiheet.

#### 3.1 Viitekehys



Kuvio 4. Tutkimuksen viitekehys

Tämän opinnäytetyön viitekehys muodostui perehdytykseen liittyvästä teoriasta eli perehdytyksestä, joka voidaan jakaa karkeasti kahteen osaan, alku- ja jatkoperehdytykseen. *Alkuperehdytyksellä* tarkoitetaan toimeksiantajan ja tämän opinnäytetyön tapauksessa joko rekrytointivaiheessa tai heti työsuhteen alussa tapahtuvaa yleisperehdytystä. Alkuperehdytys alkaa toimeksiantajayrityksessä jo rekrytointivaiheessa, eli työnhakijalle kerrotaan haastatteluvaiheessa yleisiä asioita yrityksestä ja sen toiminnasta työntekijälle suunnatun yritysesittelyn muodossa. Esittelyn avulla pyritään siihen, että työntekijälle muodostuu yleiskuva yrityksestä ja sen toiminnasta. Uuden työntekijän aloittaessa hänellä on sitten jo valmiiksi perustietoa siitä, mitä häneltä odotetaan ja uuden työn aloittaminen on sujuvampaa. Alkuperehdytys jatkuu uuden työntekijän työsuhteen ensimmäisistä päivistä tapauksesta riippuen keskimäärin yhdestä kahteen viikkoon. Tuona aikana hänelle opastetaan yksityiskohtaisemmin muun muassa asiakaskohteeseen liitty-

viä asioita ja henkilön taustasta ja aiemmasta kokemuksesta riippuen myös siivousteknisiä asioita. Alkuperähdytykseen sisältyy olennaisena osana myös *työnopastus*, joka tarkoittaa käytännön työn opastamista. Työnopastuksen tarkempi sisältö muodostuu aina tapauskohtaisesti, muun muassa sen mukaan, minkälainen osaaminen ja kokemus uudella työntekijällä on jo entuudestaan. Yksi työnopastuksen osa-alue, joka toteutuu samansuuntaisena kaikkien työntekijöiden kohdalla, on työkohteeseen perehdyttäminen.

*Jatkoperehdytyksellä* tarkoitetaan syventävää opastusta, joka toteutuu käytännössä pidemmän ajan kuluessa. Jatkoperehdytystä annetaan aina tarpeen mukaan ja myös sen sisältö määräytyy sen mukaan minkälaista lisäopastusta tai -tietoa työntekijä kulloinkin tarvitsee.

Perehdytyksen sisältöön vaikuttaa moni asia, erityisesti tietysti työtehtävä, mihin perehdytetään, mutta myös toimiala ja siihen mahdollisesti liittyvät erityispiirteet. Tässä opinäytetyössä on käsitelty tarkemmin myös *siivousalaan liittyviä erityispiirteitä*. Yksi alalle ja erityisesti toimeksiantajayritykselle ominainen piirre on työyhteisöjen monikulttuurisuus. *Monikulttuurisuudella* tarkoitetaan erilaisista maista ja kulttuureista Suomeen työskentelemään tulleita henkilöitä ja heidän sijoittumistaan niin suomalaiseen yhteiskuntaan kuin myös osaksi toimeksiantajayrityksen henkilöstöä. Oman erityispiirteensä perehdytykselle antaa myös se asia, että perehdytettävät henkilöt ovat aikuisia. Asioiden oppiminen on monipuolinen kokonaisuus ja siihen kokonaisuuteen vaikuttaa osaltaan myös oppijan ikä, muiden henkilökohtaisten ominaisuuksien ohella. Se, minkälainen *aikuinen on oppijana*, on yksi asia, mikä myös toimeksiantajayrityksen perehdyttäjien tulee ottaa huomioon perehdytystä suunniteltaessa ja toteutettaessa.

Nämä kaikki edellä esitellyt aihealueet sisältyivät myös varsinaisen perehdytysoppaan suunnitteluun ja sen lopulliseen toteutukseen. Erityisen merkittäväksi näkökulmaksi oppaan laatimisessa nousi kuitenkin se seikka, että perehdytettävät ovat maahanmuuttajia ja oppaan tiedollinen sisältö ja tyyli suunniteltiin nimenomaan heidän tarpeitaan ajatellen.

### **3.2 Tutkimusmenetelmä**

Tämä opinnäytetyö oli pääasiallisesti toiminnallinen työ, jonka tuotoksena valmistui produkti eli perehdytysopas. Produktin valmistelua varten työhön liittyi myös kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusosuus, joka tässä opinnäytetyössä oli perehdytysopasta ja sen sisältöä sekä sen käytettävyyttä koskevat perehdyttäjien ja perehdytettävien haastattelut. Työtä varten haastateltiin kolmea perehdytystä tekevää työnjohtajaa sekä viittä viimeisen kahden kuukauden aikana perehdytettyä uutta siivoojaa. Kvalitatiivista menetelmän perusteena oli erityisesti halu saada selville opinnäytetyön tuotoksena muodostuvalle oppaalle kohdistuvat todelliset tarpeet ja odotukset. Haastattelujen avulla oli tarkoitus myös aktivoida ja motivoida oppaan tulevia käyttäjiä sen hyödyntämiseen jo valmistumisvaiheessa. Osallistuttamalla henkilöitä pyrittiin vaikuttamaan heidän motivaatioonsa ottaa perehdytysopas aktiiviseen käyttöön sen valmistuttua.

Haastattelut toteutettiin etukäteen laaditun haastattelulomakkeen avulla, mutta haastattelutilanne pyrittiin pitämään mahdollisimman avoimena ja epämuodollisena ja haastateltaville annettiin mahdollisuus keskustelun muodossa kertoa mahdollisimman monipuolisesti heidän ajatuksiaan, kokemuksiaan ja toiveitaan laadittavaan perehdytysoppaaseen ja myös yleisesti perehdytykseen liittyen. Haastattelulomakkeet ovat raportin liitteinä 2 (perehdyttäjän haastattelulomake) ja 3 (perehdytettävän haastattelulomake).

Työn teoreettinen osuus muodostui perehdyttämisen teoriasta ja siihen oleellisesti liittyvistä asioista, jotka tämän työn osalta olivat toimialan erityispiirteet, monikulttuurinen työyhteisö sekä aikuisen oppimiseen liittyvää teoriaa. Kaikki opinnäytetyöhön liittyvät osa-alueet pyrittiin käsittelemään ja esittelemään mahdollisimman hyvin nimenomaan toimeksiantajayrityksen näkökulmasta.

### **3.3 Tutkimuksen tarkoitus**

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli laadittavan perehdytysoppaan avulla ensisijaisesti pyrkiä tulevaisuudessa varmistamaan toimeksiantajayrityksen perehdytysprosessin riittävä ja samansisältöinen perehdytys kaikille sen työntekijöille. Toimeksiantajayrityksessä



on tarkoitus tehostaa annettavan perehdytyksen toimivuutta, samansisältöisyyttä ja laatua laaditun kirjallisen materiaalin eli perehdytysoppaan avulla.

Tavoitteena on, että perehdytysoppaan avulla toteutetun opastuksen avulla uusi työntekijä saa mahdollisuuden kokea itsensä tervetulleeksi yrityksen palvelukseen, oppia täysivaltaiseksi työyhteisön jäseneksi ja motivoitua sekä sitoutua tekemään työnsä niin hyvin kuin mahdollista. Kirjallisen perehdytysoppaan avulla pyritään varmistumaan siitä, että uusi työntekijä saa heti työsopimuksen tehtyään riittävät ja tarvittavat tiedot työsuhteeseen liittyvistä ohjeistuksista ja käytännön toimintamalleista. Varsinaiseen siivoustyön tekniseen osaamiseen ja sen opettamiseen perehdytysopas ei sinällään suoranaisesti vastaa, mutta varmistamalla perusasioiden osaaminen, työnjohto pääsee keskittymään paremmin varsinaiseen työn suorittamiseen liittyvään opastukseen ja ohjaukseen kun perusasiat ovat ensin selvillä.

Toimeksiantajayrityksen siivoojat työskentelevät erilaisissa työkohteissa tehden hyvin erityyppisiä siivoustöitä. Koska perehdytettävät henkilöt ovat lähes kaikissa tapauksissa maahanmuuttajia, myös perehdytyksen tarkempi sisältö määrittyy sen mukaisesti. Maahanmuuttajataustaiselle uudelle työntekijälle on monissa tapauksissa epäselvää tietyt perusasiat, kuten työajat, palkanmaksuun liittyvät osa-alueet kuten verotuskäytäntö, palkanmaksukaudet, tuntikirjanpito ja muut vastaavat työsuhteeseen liittyvät asiat. Juuri sen vuoksi laadittu perehdytysopas keskittyy nimenomaan näihin perusasioihin.

Siivousteknisen osaamisen opettaminen ja muu tarkempi työnopastus tehdään aina tapauskohtaisesti työkohteen olosuhteiden, ja tarkennettujen työtehtävien sisällön mukaan. Perehdytyksen tarkoituksena on tutustuttaa uusi työntekijä perusasioiden opastamisen avulla niin yrityksen toimintatapoihin kuin myös yleisellä tasolla siihen, minkälaista on työskennellä Suomessa. Perehdytyksen avulla nimenomaan maahanmuuttajien käytännön työelämätiedot lisääntyvät ja he pystyvät paremmin sitoutumaan omaan työhönsä ja asemaansa työyhteisön jäsenenä sekä asiakkaalle laadukasta palvelua tuottavana yksilönä. Kun työntekijä kokee itsensä tärkeäksi osaksi yritystä, hän myös motivoituu paremmin palvelemaan yrityksen asiakkaita niin hyvin kuin mahdollista. Motivoitunut ja työhönsä sitoutunut työntekijä taas osaltaan auttaa yritystä saavuttamaan ja ylläpitämään hyvää mainetta alalla ja sitä kautta mahdollisuutta saada lisää kannattavia asiak-

kaita. Huolellisesti toteutetusta perehdytyksestä on siis hyötyä sekä työntekijälle että työnantajalle.

### 3.4 Työn aikataulu ja toteutustapa

Taulukko 1. opinnäytetyöprosessin vaiheet ja aikataulu

|  |                         |
|--|-------------------------|
| Toimeksiannosta sopiminen, varsinaisen produktin suunnittelu ja toteutuksen käynnistäminen.  | Tammikuu 2012           |
| Lähdekirjallisuuteen tutustuminen ja muun teorian tiedon hankkiminen sekä dokumentointi.   | Helmi- / maaliskuu 2012 |
| Yhteistyö toimeksiantajan kanssa, muun muassa tehdyt haastattelut ja muu havainnointi sekä yhteistyö yrityksessä työskentelevien henkilöiden ja yrityksen omistajien kanssa. | Huhti- / toukokuu 2012  |
| Perehdytysoppaan sisällön suunnittelu ja toteuttaminen.  | Touko- / kesäkuu 2012   |
| Perehdytysoppaan esittely toimeksiantajalle.   | Kesäkuu 2012            |
| Kirjallisen raportin ja perehdytysoppaan viimeistely.  | Elo- / syyskuu 2012     |
| Perehdytysoppaan käyttöönotto.   | Lokakuu 2012            |

Opinnäytetyön toimeksiannosta sovittiin tammikuussa 2012, jonka jälkeen aloitettiin varsinaisen produktin eli perehdytysoppaan sisällön suunnittelu sekä aiheeseen liittyvän teorian tiedon ja kirjallisen materiaalin kerääminen ja siihen tutustuminen. Toimeksiantaja ei määritellyt oppaan valmistumiselle tarkempaa aikataulua, joten opinnäytetyöntekijällä oli mahdollisuus joustaa työn tekemisen kanssa muiden opintojen ohella. Käytännössä alkutalvi ja kevät kuluivat teorian tietoon tutustumiseen sekä teoriaosuuden kirjoittamiseen. Talven ja kevään aikana suoritettavat muut opinnot hidastivat osaltaan opinnäytetyön edistymistä ja siitä syystä myös lopullinen aikataulu venyi hieman suunniteltua pidemmäksi.

Toukokuussa 2012 teoriaosuuden ollessa jo lähes valmiina, päästiin varsinaisen produktin eli perehdytysoppaan laatimiseen ja siihen liittyvien taustaselvitysten tekemiseen. Taustaselvitykset tarkoittivat käytännössä toukokuussa tehtyjä haastatteluja. Oppaan laatimista varten haastateltiin kolmea perehdytystä tekevää työnjohtajaa ja viittä viimeisen kahden kuukauden aikana perehdytettyä siivoojaa. Haastattelut toteutettiin viikon 19 aikana, maanantaina 7.5. ja torstaina 10.5. Näiden haastattelujen tarkoituksena oli saada selville tulevan perehdytysoppaan käyttäjien kokemuksia, toiveita ja aiheeseen liittyviä ajatuksia hyödynnettäväksi tulevan oppaan työstämisessä ja materiaalin sisällöksi. Perehdytysoppaan laatijalla oli myös oma kokemus ja ajatus perehdytysmateriaalin tarpeesta ja sen tulevasta käytöstä, mutta haastattelujen avulla haluttiin varmistua näkemysten yhdenmukaisuudesta ja siitä, että tuleva kirjallinen materiaali vastaa mahdollisimman hyvin juuri käyttäjien tarpeita.

Perehdytysoppaan ensimmäinen versio esiteltiin toimeksiantajalle kesäkuussa 2012. Toimeksiantaja hyväksyi oppaan sisällön sellaisenaan lukuun ottamatta siivoojien taulukkopalkkoihin tehtävää korjausta.

Perehdytysoppaan toimeksiantajalle esittelyn ja sen hyväksymisen jälkeen oli enää raportin viimeistely, joka tosin venyi hieman suunniteltua pidemmälle. Viimeistelyn ohella suunniteltiin toimeksiantajan kanssa myös tulevia jatkotoimenpiteitä, muun muassa perehdytysoppaan kääntämistä englannin ja viron kielelle.

### 3.5 Haastattelujen tulokset

Haastatteluista saatujen tietojen perusteella kirjalliselle perehdytyksen tukimateriaalille oli selvästi tarvetta ja kaikki haastateltavat arvioivat sen parantavan perehdytyksen laatua ja myös tehostavan sen toteutusta. Yksi haastatteluista perehdyttäjäistä totesi haasteen olevan oikeastaan vain siinä, että perehdytysopasta todellisuudessa myös käytetään käytännössä. Haastatellun henkilön mukaan ”siitä on varmasti apua, jos/kun siellä on kaikki tarvittava tieto ja sitä myös luetaan oikeesti”. Saman haastateltavan mukaan yhdeksi tärkeimmäksi asiaksi perehdytysoppaan sisällöstä nousi työaikoihin ja taukoihin liittyvät asiat. Hänen mukaansa ”työntekijät ei voi jälkikäteen sitte sanoa, ettei niistä ole kerrottu – sittenhän se on vaan niin, et ohjeita ei noudateta!” Haastateltava ehdotti, että perehdytysoppaaseen olisi syytä laittaa kellotaulun kuva, jolla havainnollistaa edellä mainittua työaikojen noudattamista. Ehdotettu kuva jätettiin kuitenkin lopullisesta versiosta pois, koska lähtökohtaisesti luotetaan siihen, että asioiden huolellinen käsittely ja ohjeistuksien perustelu riittävät asioiden ymmärtämisessä ja sen avulla myös ohjeiden noudattamisessa. Työaikojen noudattaminen nousi selkeästi esille myös muiden perehdytystä tekevien työnjohtajien haastatteluissa. Eroavaisuudet työnjohtajien haastatteluissa muodostuivat lähinnä siitä, minkälaisissa asiakaskohteissa ja minkälaisilla toimialoilla he ja heidän työntekijänsä pääasiassa työskentelevät. Porrassiivouskohteista vastaavalle työnjohtajalle keskeisimmäksi asiaksi nousi juuri työaikojen noudattamiseen liittyvät asiat ja rakennussiivouksissa työskenteleville työnjohtajille erityisen tärkeä yksittäinen asiakokonaisuus oli työturvallisuus ja siihen liittyvät asiat.

Tärkeimmiksi asioiksi perehdytysoppaaseen liittyen haastatellut perehdyttäjät mainitsivat erityisesti työsuhteeseen liittyvät asiat. Uusilla työntekijöillä on työnjohtajien mukaan usein hankaluuksia muistaa esimerkiksi palkanmaksuun liittyviä päivämääriä, kuten työtuntien kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja tuntiappujen palauttamispäiviä ja siihen liittyvää muuta ohjeistusta. Toinen erityisesti esille noussut asia oli yhteystietojen merkitseminen tulevaan perehdytysoppaaseen. Sekä perehdyttäjät että perehdytettävät kokivat tarpeelliseksi yhteystietojen helpon saatavuuden. Jos/kun työntekijälle tulee ongelmatilanne, hänellä tulisi olla mahdollisimman helposti saatavilla kyseisessä asiassa auttavan henkilön yhteystiedot. Yhteystietojen saatavuus ja ohjeiden selkeys ovat tärkeitä erityisesti työturvallisuuteen liittyen, esimerkiksi mahdollisen työtapaturman tapahtu-

essa. Miten toimia ja kenelle ilmoittaa, ovat tapaturmatilanteessa erityisen tärkeitä tietoja, jotka tulee olla helposti saatavilla.

Perehdyttäjien haastatteluissa nousi lisäksi esille työaikoihin liittyvä ohjeistus. Tulkintameriellisydet siitä, kuinka tarkkaan työntekijän tulee noudattaa työaikoja, nousivat merkittävästi esille. Työnjohtajat toivoivat kirjalliseen perehdytysoppaaseen erillistä työaikoihin liittyvää kappaletta. Toivomuksena oli myös asian perustelu ja rikkomuksista aiheutuvat mahdolliset seuraamukset.

Haastatellut perehdyttäjät kokivat, että tapahtuvat väärinkäsitykset ja mahdolliset väärin toimimiset eivät johdu esimerkiksi työntekijän etnisestä taustasta, vaan kyse on aina yksilöstä ja henkilön persoonasta. Toisaalta haastateltavat kuitenkin totesivat, että he ovat selvästi havainneet tiettyjä samankaltaisia käyttäytymismalleja tietyistä eri maanosista tulleille henkilöille. Kyseessä lienee siis tietynlaiset kulttuuritaustasta johtuvat käyttäytymismallit.

Haastateltujen työnjohtajien tekemä perehdytys oli lähes poikkeuksetta työnopastusta. Muilta osin perehdytys toteutettiin sen henkilön toimesta, joka kulloinkin hoiti työntekijän rekrytoinnin ja laati työsopimuksen. Uusille työntekijöille on toimiston ilmoitustaululla ohjeita muun muassa työtuntilistojen täyttämisestä ja palkanmaksupäivistä, mutta asioiden henkilökohtainen esittely ja opastus jäävät käytännössä melko vähäiseksi. Haastatellut siivoojat kertoivat nähneensä ja lukeneensa nämä tiedotteet ja ohjeistukset toimiston ilmoitustaululla. Käytännössä tiedon välittäminen toimiston ilmoitustaulun kautta ei ole paras mahdollinen keino. Läheskään kaikki työntekijät eivät käy toimistolla viikoittain tai edes kuukausittain, vaan menevät suoraan omaan työkohteeseensa. Näissä tapauksissa uuden tiedon välittäminen on työnjohtajien vastuulla.

Valitettavasti siivoojien eli perehdytettyjen työntekijöiden kohdalla haastattelujen sisältö jäi hieman tavoiteltua suppeammaksi, koska he vastasivat melko suppeasti esitettyihin kysymyksiin, eivätkä kysymysten avaamisesta ja tehdyistä lisäselvityksistä huolimatta osanneet juurikaan vastata esitettyihin kysymyksiin joko lainkaan tai vastasivat hyvin suppeasti. Haastatellut siivoojat kokivat kaikki saaneensa riittävän perehdytyksen eivätkä osanneet nimetä sellaista asiaa, mistä he olisivat halunneet tai tarvinneet lisää opas-

tusta. Erityisen hyvänä asiana perehdytyksessä siivoojat kokivat nimenomaan työnopastuksen, eli sen, että työnjohtaja opasti esimerkiksi eri siivousmenetelmiä ja muita varsinaiseen työhön liittyviä asioita perusteellisesti ja oli uuden työntekijän mukana tämän tehdessä asioita ensimmäistä kertaa. Näin he saivat paremman varmuuden siitä, miten asia tulee ohjeiden mukaan tehdä. Siivoojat kokivat suurimpana haasteena juuri varsinaiseen työn suorittamiseen liittyvät asiat. Yhtenä jatkotoimenpiteenä ehdotetaankin erillisen siivoustyön menetelmiin, puhdistusaineisiin, siivousvälineisiin ja muuhun tekniseen osaamiseen liittyvää opasmateriaalin laatimista ja/tai niihin liittyvien syventävien koulutusten järjestämistä.

Perehdytysoppaan sisältöä muokattiin haastatteluista saatujen tietojen perusteella ja myös täydennettiin alkuperäistä suunnitelmaa. Varsinaisen oppaan tekeminen tapahtui touko – kesäkuun aikana ja se valmistui lopullisesti elo – syyskuussa.

## 4 Pohdinta

Tässä luvussa käsitellään produktia ja sen sisältöä, ehdotuksia mahdollisista jatkotoimista sekä työn tekemisen aikana tapahtunutta oppimista.

### 4.1 Perehdytysoppaan sisältö

Laaditun perehdytysoppaan sisältö ja rakenne muodostuu aluksi yrityksen ja kaikille yrityksessä työskenteleville yhteisten toimintamallien yleisesittelyllä. Sen jälkeen on vuorossa työsuhteeseen ja käytännön työn tekemiseen liittyviä asioita. Omana pääkohtanaan on työturvallisuus ja siihen liittyviä ohjeita. Materiaalin loppuun on listattu työntekijöille tärkeitä yhteystietoja, muun muassa hallinnossa työskentelevien henkilöiden nimet ja puhelinnumerot sekä lyhyt esittely siitä, mitkä asiat kuuluvat heidän vastuulleen eli keneltä työntekijä saa tarvittaessa lisätietoja tai apua – mikäli oma lähin esimies ei tavoitettavissa tai ei voi muuten auttaa kyseisessä asiassa. Perehdytysoppaan sisällysluettelo on raportin liitteenä (liite 1). Oppaan varsinainen sisältö on salainen ja toimitettiin ainoastaan opinnäytetyön arvioitsijoille.

### 4.2 Tuotoksen arviointi

Perehdytysoppaan sisältö ja muoto pyrittiin pitämään mahdollisimman selkeänä ja asioiden esittäminen melko yksinkertaisena, jotta materiaali olisi mahdollisimman helppolukuinen ja sitä myös todellisuudessa hyödynnettäisiin ja työntekijät saisivat sen avulla vastauksia mahdollisesti avoinna oleviin kysymyksiin ja heille epäselviin asioihin. Yhden haastatellun esimiehen ehdotusta runsaammasta kuvien käytöstä ei tässä perehdytysoppaan ensimmäisen version lopullisessa toteutuksessa käytetty muilta osin kuin elävöittämään sisältöä, koska oppaan sivumäärä haluttiin pitää kohtuullisena ja runsaat kuvitukset olisivat lisänneet merkittävästi kokonaissivujen määrää.

Toimeksiantaja hyväksyi perehdytysoppaan sisällön ja muodon ehdotetun kaltaisena, lukuun ottamatta siivoojien tuntipalkkoihin liittyviä tietoja ja niiden oikeellisuutta, joihin tehtiin tarvittavat korjaukset.

Suosittelen perehdytysoppaan säännöllistä päivittämistä käytännön antamien kokemusten perusteella, joten sisältöön on mahdollista tehdä tarkennuksia tai muutoksia saatujen kokemusten ja käytännön tarpeen mukaan. Perehdytysoppaan toimivuutta tai sen todellista vaikutusta perehdytykseen ei vielä pystytä toteamaan, koska materiaali otetaan käyttöön vasta raportin julkaisemisen jälkeen, joten saavutettujen tulosten tarkempi analysointi on tältä osin mahdotonta.

#### **4.3 Jatkotoimenpide-ehdotuksia**

Kun perehdytettävät työntekijät ovat maahanmuuttajia, heidän perehdytyksessä ja työn suorittamisessa ilmenee yleensä myös kielellisiä haasteita. Yhtenä tärkeimpänä jatkotoimenpiteenä ehdotankin perehdytysoppaan kääntämistä myös muille kielille kuin suomeksi. Asiasta keskusteltiin toimeksiantajan kanssa jo ennen materiaalin julkaisua ja he ovatkin päättäneet huolehtia perehdytysoppaan kääntämisestä englannin ja viron kielelle ensitilassa. Käännös tullaan tekemään siihen erikoistuneen tahon toimesta.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena laadittu perehdytysopas koskee vain niin sanottua alkuperehdytystä eli yleisiä perusasioita. Yhtenä jatkotoimenpiteenä ehdotankin, että kirjallista materiaalia laajennetaan koskemaan myös niin sanottua jatkoperehdytystä eli toimeksiantaja teettäisi erillisen, esimerkiksi ammatillisesti syventävää tietoa sisältävän jatkoperehdytysmateriaalin. Kirjallisen materiaalin avulla työntekijät saavat mahdollisuuden tarvittaessa tarkistaa tietoja ja kerrata oppimaansa myös itsenäisesti ja sen avulla on mahdollista tehostaa tapahtuvaa oppimista.

Nyt laaditun perehdytysoppaan lisäksi tai sen liitteeksi ehdotan laadittavaksi erillistä työntekijän osaamiskartoituslomaketta. Sen avulla on mahdollisuus selvittää perehdytettävän aiempi kokemus ja osaaminen ja saatujen tietojen perusteella muokata annettavan perehdytyksen sisältö vastaamaan mahdollisimman hyvin yksilöllisiä tarpeita. Näin sanotun turhan sisällön karsimisella pystytään keskittymään olennaisiin asioihin ja perehdytystilanne ei laajene turhaan, joka taas osaltaan edesauttaa tapahtuvaa oppimista.

Kirjallisen perehdytysoppaan käyttöönoton lisäksi perehdytysprosessia on tärkeää seurata ja kehittää myös jatkossa. Ehdotan toimeksiantajalle myös varsinaisen perehdytyk-



sen jälkeen tapahtuvaa työntekijöille annettavaa syventävää opastusta ja lisäkoulutusta. Koska toimeksiantajayritys palvelee hyvin monenlaisia erilaisia asiakkaita ja palvelun sisältö vaihtelee melko paljon eri toimialueiden välillä, niin lisäkoulutuksen ja opastuksen sisältö tulee luonnollisesti muokata vastaamaan kulloinkin kyseessä olevaan todellista tarvetta. Lisäopastuksen ja koulutuksen avulla pystytään parantamaan työntekijän ammatillista osaamista ja sitä kautta myös asiakkaan saaman palvelun laatu mitä todennäköisimmin paranee.

Perehdytysoppaassa olevien tietojen päivittämisen ja mahdollisten muutosten ja muiden tehtävien tarkennusten vuoksi suosittelen, että toimeksiantaja nimeää hankkeelle vastuuhenkilön, joka huolehtii tarvittavien muutosten tekemisestä. Ajan tasalla oleva, viimeisimmilla tiedoilla päivitetty perehdytysopas varmistaa osaltaan perehdytyksen onnistumisen. Perehdytysopas toimitetaan toimeksiantajalle myös sähköisessä muodossa jotta sen päivittäminen on helppoa.

Ehdotan jatkotoimenpiteenä myös perehdytyksen seurantakeskusteluja ja perehdytyksen toteutumisen seurantaa. Seurantakeskusteluilla tarkoitan esimerkiksi sitä, että perehdytystä tekevät henkilöt kertovat omia kokemuksiaan perehdytyksen onnistumisesta ja mahdollisista eroavaisuuksista sen toimivuuden suhteen ennen perehdytysoppaan käyttöönottoa ja sen jälkeen. Perehdytystä tekevät henkilöt ovat merkittävässä asemassa myös perehdytyksen kehittämisen suhteen jatkossa.

#### **4.4 Oppimisprosessin arviointi**

Opin tämän opinnäytetyön tekemisen aikana erityisesti huolellisen suunnittelun tärkeydestä, relevantin tiedon hankinnasta ja sen käsittelystä, aikatauluttamisesta ja oman ajankäytön suunnittelusta ja ajanhallintaan liittyvistä asioista. Varsinaiseen aiheeseen eli perehdytykseen liittyvä teoreettinen tietouteni syveni ja erityisen mielenkiintoisena ja antoisana aihealueena koin asiat aikuisesta oppijana. Sain soveltaa oppimaani teoriaa käytännön työhön, joka tulee myös jatkumaan tulevassa työtehtävässäni toimeksiantajayrityksen palveluksessa. Opin laajemmin huolellisen perehdytyksen merkityksen työssä onnistumisen mahdollistajana ja sen vaikutuksen myös laajemmin sekä työntekijän motivaatioon että sitoutumiseen.

Yhtenä oppina tämän projektin aikana oli myös se, että sain näkemystä asioiden teoreettisesta käsittelystä ja viittauksen myös tieteelliseen tutkimukseen. Teoreettinen lähestymistapa ja asioiden käsittely tuotti minulle ajoittain haasteellisia tilanteita, koska olen henkilökohtaisilta ominaisuuksiltani enemmän käytännön toteuttamiseen suuntautunut henkilö.

Se, mitä olisin vielä toivonut tämän työn tekemisen aikana, oli että toimeksiantaja olisi suhtautunut kriittisemmin tuottamaani materiaaliin. Mutta kuten yhteisesti heidän kanssaan tämän projektin loppuvaiheessa totesimme, perehdytysoppaan todellinen käytettävyys ja toimivuus todentuvat vasta varsinaisessa käytössä, työntekijöitä perehdytettäessä.

Aikataulullisesti työn tekeminen jatkui hieman liian pitkään. Tarkemman aikataulun ja toimeksiantajalta saadun määräajan puuttuessa työn tekemisen rytmi ja suunniteltujen aikataulujen venyminen aiheuttivat oman haasteensa työn lopulliselle valmistumiselle. Opin sen, että tarvitsen mahdollisimman tarkat aikataulut pysyäkseni tehokkaampana. Liian suuri liikkumavapaus aiheutti minulle työn tekemisessä turhaa viivyttelyä. Toimin parhaiten saatuaani tarkat ohjeet ja rajat, minkä sisällä toimia. Se on seikka, jota on kenties hankalaa poistaa kokonaan koskaan, mutta toisaalta tämä prosessi opetti ymmärtämään ja näkemään monia henkilökohtaiseen työskentelyyni liittyviä seikkoja. Näin ollen pystyn myös jatkossa keskittymään entistä paremmin itselleni haasteellisimpiin kohtiin.

Alkuperäinen suunnitelmani työn aktiivisesta tekemisestä kesällä ei toteutunut aivan suunnitellulla tavalla, joka myös osaltaan vaikutti motivaation heikkenemiseen ja työn viimeistelyn viivästymiseen. Työn ajallisesta venymisestä johtuen myös tekemisen laatu kärsi jonkin verran, muun muassa motivaation heiketessä keskeneräisen työn osalta. Sain kuitenkin erityisesti tulevan työnkuvan muutoksen ansiosta tarvittavaa innostusta työn viimeistelyyn ja olen tyytyväinen tuotoksen lopputulokseen.

## Lähteet

Borgman, M. & Packalén, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Tammi. Tampere.

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Edita. Helsinki.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskuksen julkaisusarja. TTK 27030.

Kauhanen, J. 2005. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. WSOY Oppimateriaalit Oy. Helsinki.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Talentum. Helsinki.

Kesti, M. 2010. Strateginen henkilöstötuottavuuden johtaminen. Talentum. Helsinki.

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

Moisalo, V-P. 2010. Arjen johtaminen. Käytännön esimiestyötä. Infor. Vantaa.

Palvelualojen Ammattiliitto PAM. Siivoustyön maine yhä matalalla. Tuomas Lehto.

Luettavissa. [http://www.pam.fi/fi/info/pam-](http://www.pam.fi/fi/info/pam-lehti/Sivut/AsiaaselvaSiivoustyonmaineyhamatalalla.aspx)

[lehti/Sivut/AsiaaselvaSiivoustyonmaineyhamatalalla.aspx](http://www.pam.fi/fi/info/pam-lehti/Sivut/AsiaaselvaSiivoustyonmaineyhamatalalla.aspx). Luettu: 22.5.2012.

Palvelualojen ammattiliitto PAM. Tältä pohjalta: Keksitty pula. Auli Kivenmaa. Luetta-

vissa: <http://www.pam.fi/fi/info/pam-lehti/Sivut/Keksittypula.aspx>. Luettu:

22.5.2012.

Palvelualojen ammattiliitto PAM. Kiista siivoojien riittävydestä. Tiina Ritala. Luettavissa: <http://www.pam.fi/fi/info/pam-lehti/Sivut/Kiistasiivoojienriittavydesta.aspx>. Luettu: 22.5.2012.

SAK 2012. Julkaisut. Monimuotoinen työyhteisö ja syrjimätön työn arki. Luettavissa: <http://www.sak.fi/suomi/hakemistot.jsp?cx=008303206659457511482%3Ar0glparde4g&sl2=2&lang=fi&location1=6&ao=hakugoogle&cof=FORID%3A10&ie=ISO-8859-1&oe=ISO-8859-1&q=Mahmoud%2C+Mertsi+ja+Maija&siteurl=www.sak.fi%2Fsuomi%2Fajankohtaista.jsp%3Flocation1%3D1%26sl2%3D7%26lang%3Dfi%26id%3D25865&ref=www.sak.fi%2Fsuomi%2Fajankohtaista.jsp%3Flocation1%3D1%26sl2%3D10%26lang%3Dfi%26id%3D25874>. Luettu: 22.3.2012.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.

Työturvallisuuskeskus 2012a. PDF-julkaisut. Työhyvinvointi ja työsuojelu. Luettavissa: [http://ttk.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf). Luettu: 20.3.2012.

Työturvallisuuskeskus b). 2012. PDF-julkaisut. Työsuojelu kiteytetysti. Kiinteistöpalveluala. Luettavissa: [http://ttk.fi/files/805/Tyosuoja\\_kiteytetysti\\_Kiinteistopalveluala.pdf](http://ttk.fi/files/805/Tyosuoja_kiteytetysti_Kiinteistopalveluala.pdf). Luettu: 20.3.2012.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Talentum. Helsinki.

Vartiainen-Ora, P. & Korhonen, A. & Marjakaarto, H. 2007. Erilaisuus sallittu. Perehdyimme monimuotoisuuteen – käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle. SAK. Petmo-pilottikoulutus. Helsinki.

# Liitteet

## Liite 1. Perehdytysoppaan sisällysluettelo

### **1. Tapamme toimia**

- 1.1 Arvomme
- 1.2 Yrityksen historiaa
- 1.3 Henkilöstömme
- 1.4 Työkohteesi
- 1.5 Perehdytys ja koulutus
- 1.6 Henkilökortti, työvaatteet ja henkilökohtaiset suojaimet
- 1.7 Käyttäytyminen työpaikalla ja asiakaspalvelu
- 1.8 Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus
- 1.9 Avaimet
- 1.10 Vahingot tai poikkeavat tilanteet

### **2. Työsuhteeseen liittyvät asiat**

- 2.1 Työsopimus
- 2.2 Työehtosopimus ja ammattiliitto
- 2.3 Työsuojeluvaltuutettu ja pääluottamusmies
- 2.4 Vakuutukset

### **3. Työterveyshuolto**

- 3.1 Sairastuminen
- 3.2 Tapaturma

### **4. Työaika**

- 4.1 Poissaolot

## **5. Palkanmaksu**

5.1 Palkkajaksot ja palkanmaksupäivät

5.2 Työtuntilistojen / tuntiappujen täyttäminen ja palautus

5.3 Palkkalaskelma

5.4 Pankkitili

5.5 Verokortti

## **6. Lomat**

## **7. Työturvallisuus**

7.1 Siisteys ja järjestys

7.2 Turvallisuus koneiden, laitteiden ja välineiden käytössä

7.3 Henkilösuojaimet

## **Yhteystiedot**

## **Perehdyttämisen tarkistuslista**

## **Omat muistiinpanot**

## HAASTATELTAVAN HENKILÖN TAUSTATIEDOT

1. Milloin olet aloittanut / kuinka kauan olet ollut nykyisessä työssäsi?
2. Oletko toiminut aiemmin / jossain muussa yrityksessä
  - a) esimiehenä
  - b) perehdyttäjänä?
3. Mitä kieliä käytät työssäsi?  
Suomea / englantia / viroa / venäjää / jotain muuta, mitä?

## PEREHDYTTÄMINEN OSANA HAASTATELTAVAN HENKILÖN TYÖTÄ

4. Kuinka usein teet perehdyttämistä?  
Päivittäin / viikoittain / kuukausittain / harvemmin
5. Miten tekemäsi perehdytys jakautuu, kuinka usein perehdytät
  - a) uutta työntekijää?
  - b) ns. vanhaa työntekijää, jonka työtehtävät muuttuvat?
6. Onko sinulla käytössäsi jotain perehdytyksen apuvälineitä?
  - 6.1. Ei
    - 6.1.1.1. Auttaisiko sinua, jos käytössäsi olisi joku apuväline tai -materiaalia?
      - 5.1.1.1. Ei, en koe tarvitsevani mitään
      - 5.1.1.2. Kyllä, se auttaisi / helpottaisi perehdyttämisessä
        - 5.1.1.2.1 Minkälainen apuväline tai –materiaali hyödyttäisi sinua eniten?
  - 6.2. Kyllä, mitä?

**6.2.1.1.** Miten käytät ko. apuvälinettä apunasi?

**6.3.** Jos saisit käyttöösi perehdytysoppaan tai muun kirjallisen materiaalin, minkälainen sen sinun mielestäsi tulisi olla?

**6.3.1.** Mitä asioita siinä tulisi ainakin olla?

**6.3.1.1.** Miten asiat tulisi sinun mielestäsi ilmaista / minkälainen materiaalin sisällön tulisi sinun mielestäsi olla?

## **PEREHDYTTÄMISEN TOTEUTTAMINEN**

7. Kuinka paljon käytät aikaa uuden työntekijän perehdyttämiseen?
8. Miten suunnittelet perehdytyksen sisällön?
9. Onko sinulla jokin varasuunnitelma, jos perehdyttämiseen varattu aika ei sovi-  
kaan esimerkiksi poissaolon tai kiireellisen, tärkeän työtehtävän suorittamisen  
vuoksi / et voi itse suorittaa sovittua perehdyttämistä?
10. Miten varmistat että olet kertonut kaikki tarvittavat asiat?
11. Miten varmistat, että perehdytettävä on ymmärtänyt asiat?
12. Mitkä ovat sinun mielestäsi tärkeimmät asiat, jotka uudelle työntekijälle tulee  
opettaa?
  - 12.1. Miten sen/niiden asioiden opettaminen mielestäsi onnistuu parhaiten?
13. Mikä on sinusta kaikista helpointa perehdyttämisessä? Miksi?
14. Minkä koet haasteellisimpana asiana? Miksi?

## **PEREHDYTYSOPAS**

15. Mitä sinä / työnantajasi / perehdytysoppaan tekijä voisi tehdä auttaaksesi sinua  
työntekijöiden perehdytyksessä?

## **KULTTUURIEROJEN JA ETNISEN TAUSTAN VAIKUTUS TYÖHÖN**



16. Lähes kaikki työntekijät ovat suomeen muualta muuttaneita. Miten kulttuurilliset erot ovat vaikuttaneet tekemäsi perehdytykseen? (esim. aikakäsitys, työpaikan henkilösuhteet, ym.)
17. Mitä muita ehdotuksia sinulla olisi perehdytysoppaaseen liittyen?

## HAASTATELTAVAN HENKILÖN TAUSTATIEDOT

1. Kuinka kauan olet työskennellyt Siskon Siivouksessa?
2. Kuinka kauan olet asunut Suomessa?
3. Puhutko suomea? Hyvin\_\_ keskinkertaisesti\_\_ välttävästi\_\_ en lainkaan\_\_
4. Mitä kieltä käytät työssäsi? Englantia \_\_\_\_ Viroa \_\_\_\_ Venäjää \_\_\_\_ jotain muuta, mitä?

## HAASTATELTAVAN HENKILÖN TYÖKOKEMUS JA TYÖ SUOMESSA

5. Mikä sinun työtehtäväsi on (minkälaisessa asiakaskohteessa / toimialalla teet siivousta)?
6. Oletko tehnyt siivoustyötä ennen nykyistä työtäsi?
  - 6.1. Kyllä
    - 6.1.1. missä
    - 6.1.2. minkälaista siivousta
    - 6.1.3. kuinka kauan; \_\_\_\_ vkoa \_\_\_\_ kuukautta \_\_\_\_ vuotta

## PEREHDYTTÄMINEN

7. Mitä työhön perehdyttäminen sinun mielestäsi tarkoittaa?
8. Kun aloitit nykyisessä työssäsi, miten sinut perehdytettiin?
9. Kuka sinut perehdytti?
10. Opitko työssäsi kaikki tarvittavat asiat perehdytyksen avulla, eli osaitko perehdytyksen jälkeen tehdä työtäsi? Kyllä \_\_\_\_ en \_\_\_\_
  - 10.1. mitä tietoja / minkälaista opastusta olisit tarvinnut lisää?
11. Keneltä voit kysyä neuvoa jos sinulle tulee joku työhösi liittyvä ongelma tai kysymys?
12. Oletko saanut lisää perehdytystä (opetusta) vielä myöhemmin? Kyllä \_\_\_\_ Ei \_\_\_\_
13. Olisitko tarvinnut sitä? Jos kyllä, niin missä asioissa?

## KULTTUURIEROJEN JA ETNISEN TAUSTAN VAIKUTUS TYÖHÖN

14. Olet tullut Suomeen eri maasta ja erilaisesta kulttuurista. Miten kulttuurilliset erot ovat vaikuttaneet sinun työhösi Suomessa? (esim. aikakäsitys, työpaikan henkilösuhteet, ym.)
15. Mitä suomalaiseseen kulttuuriin ja työhön liittyviä asioita olisit toivonut opetettavan sinulle perehdytyksessä?
16. Mikä työhön liittyvä asia sinun on ollut vaikeinta oppia?
17. Miten sitä olisi voitu käsitellä / opettaa, jotta se olisi ollut mahdollisimman helppoa ymmärtää / oppia?
18. Mikä / mitkä asiat auttaisivat sinua siivoustyöhön perehdyttämisessä, että sinä oppisit työhön liittyvät asiat parhaiten?
19. Mitä asioita sinun mielestäsi tulisi olla perehdytysoppaassa?
20. Miten perehdytysoppaassa olevat asiat tulisi sinun mielestäsi esittää?
- 21. Muita ehdotuksia tai ajatuksia perehdytysoppaaseen liittyen?**