

Petri Jäntti  
Laura Vuorela

# DIGITAALINEN PEREHDYTTÄMINEN

## Ravintola Rosso Varkaus

Opinnäytetyö

Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto

Matkailu- ja palveluliiketoiminnan koulutus (amk)

2021



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Restonomi (AMK)
Tekijä/Tekijät	Petri Jännti ja Laura Vuorela
Työn nimi	Digitaalinen perehdyttäminen, Ravintola Rosso Varkaus
Toimeksiantaja	Ravintola Rosso Varkaus
Vuosi	2021
Sivut	52 sivua, liitteitä 2 sivua
Työn ohjaaja(t)	Tiina Tuovinen

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Ravintola Rosso Varkauden perehdyttämistä, esiperehdytystä sekä työnopastusta. Opinnäytetyössä tutkittiin digitaalisen perehdytyksen keinojen soveltuvuutta toimeksiantajayrityksen toimintaan sekä niiden hyödynnettävyyttä päivittäisessä työssä.

Opinnäytetyön tutkimuksen aihe rajattiin keskittymään uuden kassajärjestelmän koulutukseen ravintolan henkilökunnalle. Työn toteutusta suunniteltaessa otettiin huomioon työn tulosten jatkohyödynnettävyys, tulevaisuuden tarpeet sekä digitaalisen materiaalin päivitettävyys. Opinnäytetyön tuloksena syntyi opastusvideoita kassajärjestelmän koulutusta varten.

Opinnäytetyössä paneuduttiin perehdytykseen, työnopastukseen, työssä oppimiseen, sukupolvien välisiin eroavaisuuksiin työelämässä sekä digitaaliseen perehdytykseen. Tutkimusmenetelminä käytettiin havainnointia, haastattelua ja kyselytutkimusta. Tutkimuksessa tutkittiin eri sukupolvien eroavaisuuksia oppijoina sekä digitaalisten välineiden käyttäjinä. Opinnäytetyön tuloksena syntyneitä videoita käytettiin osana tutkimuksia.

Opinnäytetyö toteutettiin osana Virtuaalinen työnopastus ja perehdyttäminen palvelualalla -hanketta. Hankkeen kokonaisvaltaisena tavoitteena on parantaa tuottavuutta ja työhyvinvointia Etelä-Savon alueen matkailu- ja ravitsemisalan yrityksissä ja julkisissa organisaatioissa. Hankkeen kanssa yhteistyötä tehdessä mielenkiinto kohdistui etenkin kassajärjestelmäkoulutuksen perehdytys-tilanteiden videointiin, sekä niiden jakamiseen virtuaalisesti henkilökunnan yhteiselle alustalle.

Tutkimustuloksina todettiin eri sukupolvien eroavaisuuksia uusien digitaalisten ja tietoteknisten ohjelmistojen tai laitteiden käytössä. Tutkimuksissa huomattiin myös ihmisten eroavaisuuksia oppijoina. Työn tuloksena syntyneet digitaaliset perehdytysvideot todettiin toimiviksi perehdytyksen, esiperehdytyksen sekä työnopastuksen keinoiksi. Tutkimuksissa todettiin videoiden olevan hyviä apuvälineitä uuden oppimiseen, mutta ne eivät kuitenkaan täysin korvaa perinteisiä menetelmiä. Opinnäytetyön teon yhteydessä kuvattuja videoita käytetään jatkossa hyödyksi toimeksiantajayrityksen toiminnassa. Videoita aiotaan myös jatkossa muokata ja jatkojalostaa yrityksen eri osastojen tarpeisiin sopiviksi.

**Asiasanat:** perehdytys, esiperehdytys, työnopastus, digitaalinen perehdytys, perehdytysvideo

Degree	Bachelor of Hospitality Management
Author (authors)	Petri Jäntti, Laura Vuorela
Thesis title	Digital Orientation: Restaurant Rosso Varkaus
Commissioned by	Rosso Varkaus
Time	2021
Pages	52 pages, 2 pages of appendices
Supervisor	Tiina Tuovinen

## ABSTRACT

The aim of this thesis was to develop the induction, pre-orientation, and work guidance of Restaurant Rosso Varkaus. The thesis examined the suitability of digital induction methods for the activities of the client company and their usefulness in daily work.

The topic of the thesis was limited to focusing on the training with the new cash register system in terms of staff orientation. When planning the implementation of the work, the further usability of the results of the work, future needs and the updatability of digital material were considered. As a result of the thesis, guidance videos were created for the training with the cash register system.

The thesis focused on orientation, work guidance, on-the-job learning, generational differences in working life and digital orientation. Observation, interviewing, and surveying were used as research methods. The study examined the differences between different generations as learners and users of digital tools. The videos resulting from the thesis were used as part of the studies.

The thesis was carried out as part of the Virtual Supervision and Orientation in the Service Sector project. The overall aim of the project is to improve productivity and well-being at work in tourism, food companies and public organizations in the Southern Savonia region. When cooperating during the project, the focus was especially on videotaping cash system training orientation situations and sharing them virtually on a common platform for staff.

The results of the study identified differences between different generations in the use of new digital and information technology or devices. The studies also noted people's differences as learners. Digital induction videos resulting from the work were found to work as means of orientation, pre-orientation, and work guidance. The studies found that videos are good tools for learning new things, but they are not entirely a substitute for traditional methods. In the future, the videos filmed in connection with the thesis will be utilized in the activities of the client company. In the future, the videos will also be edited and further processed to suit the needs of the company's various departments.

**Keywords:** orientation, pre-orientation, work guidance, digital orientation, orientation video

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY .....	7
2.1	Rosso Varkaus yrityksenä .....	7
2.2	Perehdytys Rosso Varkaudessa .....	7
3	VIRTUAALINEN TYÖNOPASTUS JA PEREHDYTTÄMINEN PALVELUALALLA - HANKE .....	8
4	PEREHDYTTÄMINEN .....	8
4.1	Perehdytyksen lähtökohdat .....	10
4.2	Työnopastus .....	11
4.3	Perehdytystä ohjaava lainsäädäntö .....	13
4.3.1	Työsopimuslaki .....	14
4.3.2	Työturvallisuuslaki .....	14
4.3.3	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä .....	16
4.4	Perehdytysprosessi .....	16
4.4.1	Perehdytyksen resurssit ja tehokkuus .....	17
4.4.2	Onnistunut perehdytysprosessi .....	18
4.4.3	Esimiehen vastuu perehdytyksestä .....	21
5	OPPIMINEN JA SUKUPOLVIEN EROT .....	22
6	DIGITAALINEN PEREHDYTTÄMINEN .....	26
6.1	Videosta perehdytysvideoksi .....	28
6.2	Workplace by Facebook .....	29
6.3	Workplace Chat .....	30
7	TUTKIMUSMENETELMÄT .....	31
7.1	Havainnointi .....	31
7.2	Haastattelututkimus .....	32
7.3	Kyselytutkimus .....	33
8	TUTKIMUSTULOKSET .....	35

8.1	Perehdytysvideot .....	35
8.2	Videoiden sisällön kuvaus .....	36
8.3	Havainnointi.....	38
8.4	Haastattelu .....	39
8.5	Kyselytutkimus.....	40
8.6	Tutkimustulosten yhteenveto .....	46
9	POHDINTA.....	48
	LÄHTEET.....	51

## LIITTEET

Liite 1. Kyselytutkimuslomake

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli uudistaa toimeksiantajayrityksen Ravintola Rosso Varkauden perehdyttämistä ja työnopastusta sekä luoda pohjaa esiperehdytykselle digitaalisia keinoja käyttäen. Työssä oli tarkoitus tutkia digitaalisen perehdyttämisen ja työnopastuksen välineiden soveltuvuutta toimeksiantajayrityksen tarpeisiin sekä hyödyntää digitaalisia työkaluja päivittäisessä työssä. Opinnäytetyö toteutettiin osana Virtuaalinen työnopastus ja perehdyttäminen palvelualalla -hanketta.

Opinnäytetyön aihe syntyi Ravintola Rosso Varkauden tarpeesta uudistaa ja kehittää työn perehdytystä sekä esiperehdytystä. Työssä tutkittiin uusien digitaalisen perehdyttämisen keinojen soveltuvuutta yrityksen päivittäiseen työhön. Tutkimuksessa huomioitiin myös eri sukupolvien erot oppijoina digitaalisessa ympäristössä. Työn toinen tekijä, Laura Vuorela työskentelee toimeksiantajayrityksessä. Opinnäytetyön aihe rajattiin keskittymään uuden kassajärjestelmän koulutukseen henkilökunnalle. Toimeksiantajayrityksen kassajärjestelmä uudistui kokonaan helmi-maaliskuussa 2021 ja uuden järjestelmän käyttöönotto aiheutti työyhteisölle haasteita. Opinnäytetyön tuloksena syntyi opastusvideoita kassajärjestelmän koulutusta varten. Ravintolan käyttöön tehtyjä videoita on tarkoitus hyödyntää tulevaisuudessa toimeksiantajayrityksen työntekijöiden perehdytyksessä, esiperehdytyksessä sekä työnopastuksessa.

Uusilla perehdyttämisen keinoilla pyrittiin helpottamaan esimiesten, henkilökunnan ja uusien työntekijöiden perehdyttämistä, esiperehdytystä sekä työnopastusta. Tavoitteena oli varmistaa perehdytyksen tasainen laatu, perehdyttäjästä huolimatta. Kehittämällä ja uudistamalla perehdytyskeinoja, toivottiin perehdyttämisen prosessin helpottuvan toimeksiantajayrityksessä Ravintola Rosso Varkaudessa. Työn tavoitteena oli myös, että työssä tutkittuja perehdytyksen keinoja, voidaan käyttää myöhemmin myös ravintolan muiden osastojen tai työtehtävien perehdytyksen, esiperehdytyksen sekä työnopastuksen toteutuksessa. Jatkossa työn tulosta on mahdollista käyttää myös osuuskaupan muissa toimipisteissä.

## **2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY**

S-ryhmä on suomalainen vähittäiskaupan ja palvelualan Osuustoimikunta, jolla on Suomessa yli 1600 toimipaikkaa. S-ryhmä muodostuu 20 itsenäisestä alueosuuskaupasta ja niiden omistamasta Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnasta eli SOK:ista. (S-ryhmä 2021.)

Rosso Varkaus on yksi 80 toimipaikasta Osuuskauppa PeeÄssän toiminta-alueella. Osuuskauppa PeeÄssä on S-ryhmän yksi alueosuuskauppa, jonka tehtävä on tuottaa palveluja ja etuja omistajille eli S-ryhmän asiakkaille. (PeeÄssä 2021.)

### **2.1 Rosso Varkaus yrityksenä**

Rosso Varkaus perustettiin vuonna 1983 tuomaan vivahdus erilaista ruokakulttuuria Varkauteen. Rosso on pysynyt melkein samalla paikalla perustamisestaan lähtien. Nykyisissä liiketiloissa Rosso on toiminut vuodesta 2001.

Tällä hetkellä toimipaikka työllistää vakituisesti 10 henkilöä. Ravintolan toiminnasta vastaa Ravintolapäällikkö Kai, joka edustaa ainoana miehenä talossa. Naisvaltainen loppuhenkilökunta koostuu kolmesta kokista ja kuudesta tarjoilijasta. Työntekijöiden ikäjakauma on laaja. Mukaan mahtuu juuri työuransa aloittaneita nuoria sekä keski-ikäni ylittäneitä konkareita.

### **2.2 Perehdytys Rosso Varkaudessa**

Perehdyttäminen tapahtuu tällä hetkellä toimeksiantajaravintolassa suullisesti neuvoen sekä esimiehen omalla esimerkillä opastaen. Uudelle työntekijälle luovutetaan myös Tervetuloa PeeÄssään -paperinen ohjeistus, mistä käy ilmi Osuuskauppa PeeÄssän arvot sekä toimintamallit. Perehdyttämisessä on tällä hetkellä haasteellisinta perehdytyksen epätasaisuus ja vaihtuvuus. Jokainen ihminen toimii työssään eri tavalla ja tämä näkyy perehdytyksessä erilaisina poikkeumina. Ei ehkä muisteta aina mainita ja kertoa kaikkia asioita uusille työntekijöille, joka näkyy epätietoisuutena sekä osaamattomuutena. Digitaalisella perehdytyksellä pyritään välttämään perehdytyksen sudenkuopat sekä tasaamaan perehdytyksen laatu kaikille samana.

### **3 VIRTUAALINEN TYÖNOPASTUS JA PEREHDYTTÄMINEN PALVELUALALLA -HANKE**

Virtuaalinen työnopastus ja perehdyttäminen palvelualalla -hankkeen kokonaisvaltaisena tavoitteena on parantaa tuottavuutta ja työhyvinvointia Etelä-Savon alueen matkailu- ja ravitsemisalan yrityksissä ja julkisissa organisaatioissa. Hankkeen yhtenä tavoitteena on kehittää digitaalisten välineiden ja toimintatapojen osaamista perehdyttämisessä ja työnopastuksessa. Hankkeessa tehdään työpaikat tietoisiksi digiohjauksen mahdollisuuksista perehdyttämisessä ja työnopastuksessa, tuodaan matkailu- ja ravitsemisalan yrityksiin uusia digitaalisia välineitä hyödyntäviä toimintatapoja ja pilotoidaan välineitä sekä toimintatapoja käytännössä. Hankkeen tuloksina sekä organisaatiot että työntekijät saavat havainnollista tietoa digitaalisesta perehdyttämisestä- ja työnopastuksesta sekä oppivat hyödyntämään uudenlaisia toimintamalleja työhyvinvoinnin edistämiseksi. (Hanke 2021.)

Tässä opinnäytetyössä Virtuaalinen työnopastus ja perehdyttäminen palvelualalla -hankkeen mielenkiinto kohdistui etenkin kassajärjestelmäkoulutuksen perehdytystilanteiden videointiin sekä niiden jakamiseen virtuaalisesti henkilökunnan yhteiselle alustalle. Sukupolvien eroavaisuus oppijoina on haaste digitaalisuuteen siirryttäessä (esimerkiksi Z- ja Y- sukupolvet). Tämä näkökulma otettiin myös huomioon opinnäytetyötä tehtäessä. Työn toteutusta suunniteltaessa otettiin huomioon myös työn tulosten jatkohyödynnettävyys sekä tulevaisuuden tarpeet ja päivitettävyys. (Kauppinen & Kovanen 2021.)

### **4 PEREHDYTTÄMINEN**

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat, ihmiset ja työhönsä liittyvät odotukset (Ennakoivaa työsuojelua 2021). Perehdytys on uuden oppimista ja tiedon soveltamista. Toimivalla perehdytyksellä on mahdollista saavuttaa valtavasti etuja, ja perehdytys onkin yksi organisaatioiden tärkeimmistä ja kalleimmista prosesseista. Se voi parhaimmillaan olla loistava kilpailuetu ja työnantajamielikuvaan positiivisesti vaikuttava tekijä. Perehdytyksen tavoitteena on varmistaa, että työntekijä oppii hallitsemaan työnsä ja sopeutuu työyhteisöön. (Eklund 2018, 25.)



Työntekijän pitää omaksua monia uusia taitoja, yhteisiä toimintatapoja ja toimimaan tehokkaasti organisaatiossa yhdessä muiden kanssa. Perehdytettävän lisäksi myös organisaation täytyy vastaanottaa uutta tietoa, muokata olemassa olevia toimintatapojaan ja sopeutua uuden työntekijän mukanaan tuomaan muutokseen. Toimiva perehdytys tukee organisaation ja uuden työntekijän keskinäistä vuorovaikutusta, ja antaa mahdollisuuden kysymysten ja vastausten esittämiselle. Perehdytyksen eri osapuolten täytyy tutustua toisiinsa riittävästi, jotta he pystyvät ymmärtämään toisiaan ja työskentelemään tehokkaasti yhdessä. Perehdytyksen tulee mahdollistaa sekä uuden työntekijän, että työnantajan oppiminen ja kehittyminen. (Eklund 2018, 25–26.) Työturvallisuuskeskus (TTK 2021) toteaa perehdyttämisen antavan työntekijälle valmiudet työskennellä työyhteisössä ja työtehtävissään oikealla ja turvallisella tavalla.

Erilaisia perehdytysmuotoja ovat muun muassa:

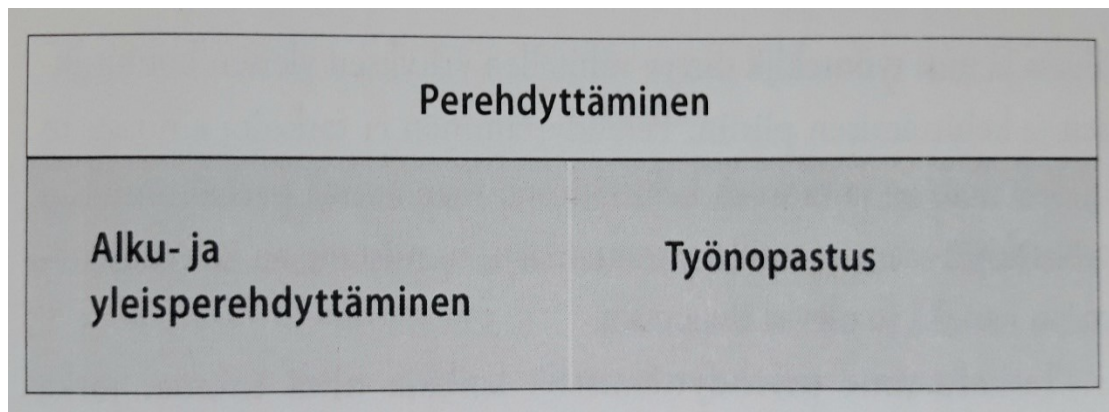
- Koulutustilaisuudet
- Käytännön tekeminen
- Keskustelu esimiehen/perehdyttäjän kanssa
- Keskustelu tiimin kesken tai kollegan kanssa
- Ryhmätyöskentely
- Itsenäinen opiskelu
- Verkkokurssit
- Webinaarit ja videot.
- Pelit.

(Eklund 2018, 79).

Kupias ja Peltola (2009, 139) toteavat teoksessaan, että perehdyttäminen tähtää siihen, että tulokkaasta tulee itsenäinen toimija omassa työssään. Itsenäisyys tarkoittaa tässä työyhteisön täysivaltaisena jäsenenä toimimista ja voi näyttäytyä eri organisaatioissa eri tavalla. Perehdyttäjän tehtävänä on tehdä itsensä tarpeettomaksi perehdyttämisyksikön kuluessa.

He jatkavat myös (2009, 17–19), että kirjallisuudessa perehdyttäminen ja työnopastus erotetaan usein toisistaan ja perehdyttäminen liitetään ensisijaisesti työsuhteen alkuun. Perehdyttäminen nähdään kuitenkin yhä useammin

yleisterminä, joka pitää sisällään myös työn opastamisen. Kupias ja Peltola (2009, 19) yksinkertaistavat perehdyttämisen kokonaisuuden kuvassa 1.



Kuva 1. Perehdyttämisen kokonaisuus (Kupias & Peltola 2009, 19)

Perehdyttämistä ei myöskään liitetä vain työsuhteen alkuaan, vaan sitä käytetään silloin, kun henkilöä perehdytetään uusiin työtä tehtäviin entisessä työpaikassa. Käytännössä perehdyttämisen käsite on usein laajentunut kattamaan sekä työn opastuksen että niin sanotun alku- ja yleisperehdyttämisen. Perehdyttämisestä puhutaan usein myös silloin kun tehtävät muuttuvat osin tai kokonaan, mutta työympäristö pysyy samana. Perehdyttäminen onkin alettu nähdä eräänlaisena yläkäsitteenä. (Kupias & Peltola 2009, 17–19.)

#### **4.1 Perehdytyksen lähtökohdat**

Historiallisesti työ on ja on ollut merkittävä osa ihmisen elämää. Työelämässä on ollut aina tarve opastaa työntekijöitä tavalla tai toisella. Uuden työn tai tehtävän saanut henkilö on saanut siihen ohjausta kokeneemmalta tekijältä silloin kun se on ollut mahdollista.

Perehdyttämisessä oli aiemmin kyse ensisijaisesti työhön opastamisesta. Laajempaa perehdyttämistä – yritykseen ja työyhteisöön tutustumista – ei pidetty niin tärkeänä ensin luonnollisesta syystä, että työyhteisöt eivät olleet kovin monimutkaisia ja myöhemmin siitä syystä, että tehtävät olivat senlaatuista, että laajempaa yhteyttä ei työn suorittamiseksi tarvittu. Organisaatioiden ja työtehtävien monimutkaistuessa laajempi perehdyttäminen on tullut yhä tärkeämmäksi. Pelkkä työhön opastaminen ei enää riitä yksinään. Työntekijän on yhä paremmin ymmärrettävä, miten organisaatio toimii ja miksi se on olemassa. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

## 4.2 Työnopastus

Edellä todettiin työnopastuksen olevan olennainen osa perehdytyksen käsitettä. Työnopastus on käytännössä seuraava vaihe perehdyttämisestä. Siinä siirrytään ympäristön ja yleisten työsuhteen sääntöjen opiskelusta konkreettiseen työsuorituksen tekemiseen. Joskus perehdyttäjä jatkaa työnopastajana, yleinen käytäntö tosin on, että he ovat eri henkilöitä. Työnopastajalta ja perehdyttäjältä vaaditaan samaa perusosaamista kouluttamisesta ja motivoimisesta. Työnopastuksessa siirrytään perehdytystä kapeammalle ja syvällisempää tietoa vaativalle osa-alueelle. Se vaatii opastajalta taitoa ja asennetta. (Moisalo 2011, 334–335.)

Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus sekä se, mistä osista ja vaiheista työ koostuu, sekä mitä tietoa ja osaamista työ edellyttää. Työnopastuksessa varmistetaan, että työntekijä hallitsee työtehtävän, käytettävät koneet ja työvälineet. Hänen täytyy osata toimia myös häiriö- ja poikkeustilanteissa. Opastettava tulee myös kannustaa aloitteellisuuteen ja omatoimisuuteen. Työnsä hallitseva ja työhönsä sitoutunut henkilö haluaa kantaa vastuuta osaamisestaan kysymällä, kertaamalla ja ottamalla selvää, jos on epävarma jostakin asiasta. (TTK 2021.)

Työnopastusta tarvitaan aina, kun

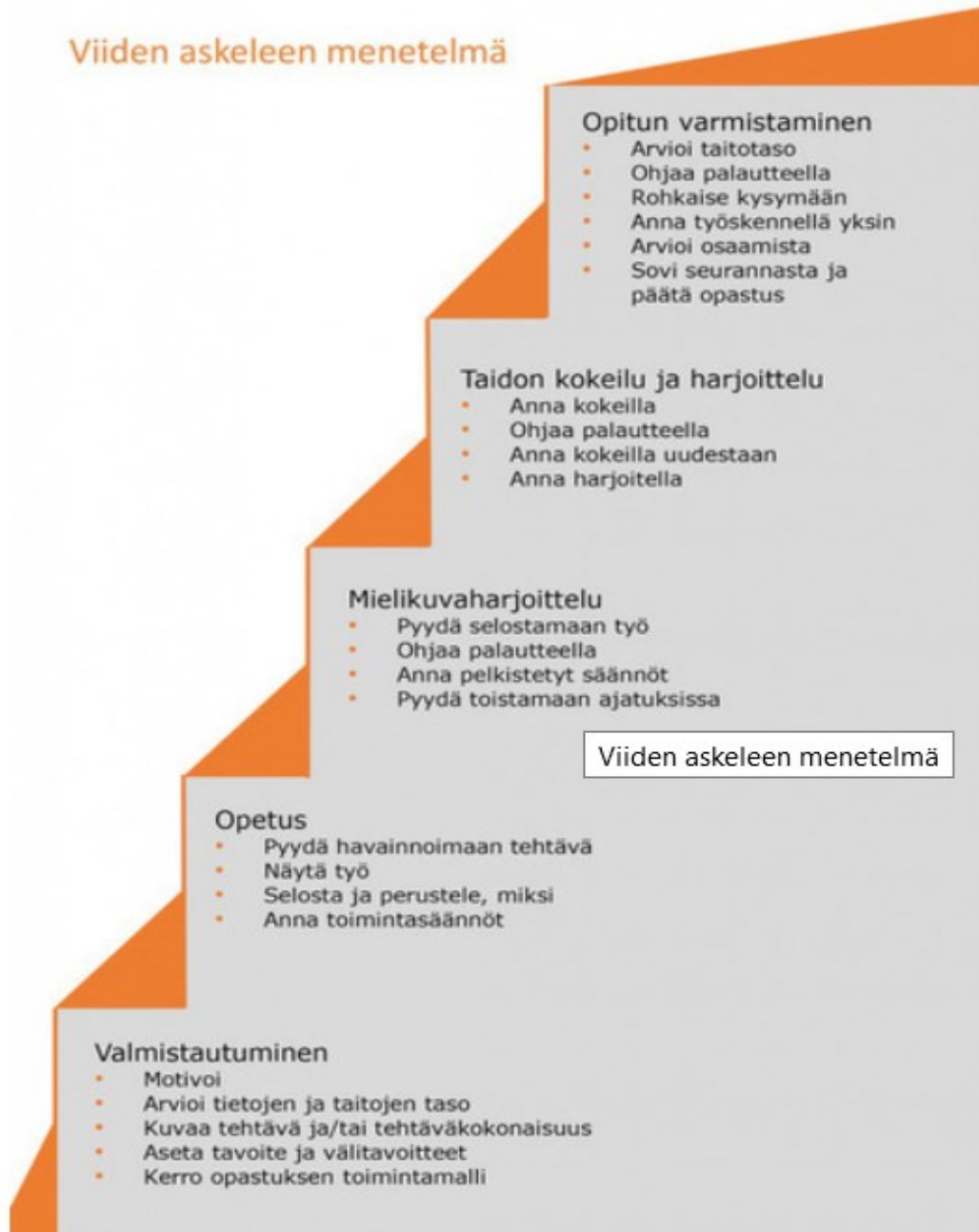
- työ on tekijälleen uusi
- työtehtävät vaihtuvat
- työmenetelmät muuttuvat
- hankitaan ja otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita ja aineita
- työ toistuu harvoin
- turvallisuusohjeita laiminlyödään
- työpaikalla sattuu työtapaturma tai havaitaan ammattitauti
- annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita
- tilanne poikkeaa tavanomaisesta
- havaitaan virheitä toiminnassa ja puutteita tuotteiden ja palvelujen laadussa

(Ennakoivaa työsuojelua 2021).

Hyvään työnopastukseen kuuluu turvallisten työtapojen korostaminen ja työssä mahdollisesti esiintyvien vaaratekijöiden esille tuominen. Työnopastajan on hallittava hyvin opettamansa työt turvallisuuteen liittyvien käytännön asioiden osalta. Työnopastukseen kuuluu myös työpaikan pelisäännöistä keskustelu. Esimerkiksi häirinnän ja epäasiallisen kohtelun tunnistaminen tai väkivallan uhkatilanteissa toimiminen ja liiallisen henkisen kuormittumisen ennakointi. Työpaikan työsuojeluhenkilöstön asiantuntemuksen hyödyntäminen perehdyttämisessä on tärkeää, jotta työsuojeluasiat liittyisivät luontevasti osaksi työnopastusta. (Ennakoivaa työsuojelua 2021.)

Perehdyttämisen ja myös työnopastuksen tueksi on hyvä olla kirjallinen suunnitelma, jolla seurataan opastuksen etenemistä. Opastussuunnitelma perustuu työn vaarojen selvittämisestä saatuihin tietoihin. Jäljelle jääneistä vaaroista annetaan opastusta ja kiinnitetään huomiota vaarojen tunnistamiseen ja menettelytapoihin vaaratilanteiden ennalta ehkäisemiseksi. Erilaisiin häiriötilanteisiin sekä puhdistus- ja huoltotöihin on laadittava kirjalliset ohjeet, joita voidaan käyttää opastuksessa. Poikkeavien tilanteiden ohjeistuksessa on hyvä käyttää havainnollistavia valokuvia. (TTK 2021.)

Moisalon (2011, 335) mukaan työnopastukseen on käytettävissä useita menetelmiä, joista käytetyin on viisiportainen työnopastuksen menetelmä. Oheisessa kuvassa 2, samasta menetelmästä käytetään nimitystä ”Viiden askeleen menetelmä”.



Kuva 2. Viiden askeleen menetelmä (Ennakoivaa työsuojelua 2021)

Viisiportaisella menetelmällä varmistetaan tiedon siirto hallituilla käytännön harjoitteilla ja saadaan tieto työntekijän ”selkärankaan” (Moisalo 2011, 335).

### 4.3 Perehdytystä ohjaava lainsäädäntö

Työnteko ja siihen oppiminen on lainsäätäjän erityisessä suojeluksessa. Laeissa on monia suoria määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Huomiota

on kiinnitetty nimenomaan työnantajan vastuuseen opastaa työntekijöitä työhönsä. (Kupias & Peltola 2009, 20.) Perehdyttämistä käsittelevät erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä.

#### **4.3.1 Työsopimuslaki**

Työsopimuslakia sovelletaan sopimukseen (*työsopimus*), jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työkuntana sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Työsopimuslaki 2021.)

#### **4.3.2 Työturvallisuuslaki**

Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantaja perehdyttää työntekijöitä ennen uuden tehtävän aloittamista ja ennen uusien työvälaineiden ja työ- ja tuotantomenetelmien käyttöön ottamista. Työntekijä perehdytetään työpaikan olosuhteisiin sekä oikeisiin työtapoihin. Erityisen tärkeää perehdytys on uuden työntekijän kohdalla ja muutostilanteissa. Tavoitteena on, että kaikkien työntekijöiden osaaminen on turvallisen työskentelyn edellyttämällä tasolla. Sekä perehdytyksessä että muuta opetusta ja ohjausta annettaessa pitää huomioida työntekijän koulutus, ammatillinen osaaminen ja työkokemus. Opetusta ja ohjausta on täydennettävä, jos huomataan puutteita työntekijän toimintatavoissa sekä yleensä aina muutostilanteissa. (Työsuojelu työpaikalla 2021.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työtapojen turvallisuutta ja puututtava tilanteisiin, joissa työntekijä ei noudata annettuja ohjeita. Vastaavasti lakiin on kirjattu työntekijän velvollisuus työskennellä ohjeiden mukaisesti. Ohjeiden noudattamisen tärkeys korostuu tilanteissa, joissa työnantaja on todennut terveysturvallisuuden vaaran. Työnantaja voikin ryhtyä lain ja työpaikan käytäntöjen mukaisiin kurinpidollisiin toimenpiteisiin, jos työntekijä ilman perusteltua syytä ei noudata ohjeita. (Työsuojelu työpaikalla 2021.)

Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus sisältää seuraavat asiat:

- Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdytys tehdään erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista.
- Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi.
- Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta.
- Työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapoja tarkkaillaan jatkuvasti ja työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Erylistä vaaraa aiheuttavissa töissä vaaditaan pätevyys. Myös joissakin töissä edellytetään tutkinnolla tai koulutuksella osoitettua pätevyyttä. Pätevyys osoitetaan todistuksella, esimerkiksi pätevyyskirjalla tai tutkintotodistuksella. Työnantajalla on silti velvollisuus opastaa työntekijä työn ja työskentelypaikan vaaratekijöihin ja niiden välttämiseen. (Työsuojelu työpaikalla 2021.)

Työturvallisuuskeskuksen (TTK 2021) mukaan perehdyttäminen ja työnopastus ovat parhainta ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Puutteet työnopastuksessa ovat yleisiä työtaturman syitä. Moisalo (2011, 320) kirjoittaa perehdyttämisellä olevan juridisesti varsin merkittävä ulottuvuus. Jokaisessa henkilövahinkotapauksessa, joka joutuu poliisitutkintaan, pyydetään työnantajaa esittämään dokumentit perehdyttämisestä ja työnopastuksesta.

Lain mukaan työnantajan on myös annettava opetusta, ohjausta ja henkilökohtaista opastusta nuorelle työntekijälle, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta. Työnantajan on otettava huomioon työpaikan työolot sekä työntekijän ikä ja muut henkilökohtaiset ominaisuudet. Hyvin toteutettu perehdyttäminen auttaa nuorta oppimaan työtehtävät nopeammin. Virheet, tapaturmat ja onnettomuudet vähenevät. Perehdyttäminen myös vähentää nuoren stressiä ja auttaa häntä pääsemään osaksi työyhteisöä. Myös työteho ja työn laatu paranevat, kun työntekijä tietää tehtävänsä ja vastuunsa. Nuoren

osaaminen ja kokemus pitää selvittää, koska niiden perusteella määritellään perehdyttämisen kesto ja laajuus. (Nuori työntekijä 2021.)

Työpaikalla pitäisi olla ajantasainen perehdyttämissuunnitelma ja -aineisto. Lisäksi on huolehdittava, että perehdyttäjillä on riittävästi aikaa tehtäväänsä. Nuori on perehdytettävä myös siihen, miten toimitaan häiriö- ja poikkeustilanteissa. On tärkeää antaa ohjeet myös tilanteisiin, joissa nuori voi kohdata epäasiallista käyttäytymistä. Lisäksi on tärkeää rohkaista nuorta kysymään heti, jos jokin asia on jäänyt epäselväksi. (Nuori työntekijä 2021.)

### **4.3.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä**

Lailla edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 2021.)

## **4.4 Perehdytysprosessi**

Perehdytysprosessi on johtamisen väline, eli se on yksi keino johtaa organisaatiota kohti sen tavoitteita ja toteuttaa sen strategiaa. Perehdytysprosessin pitäisi liittyä saumattomasti muuhun organisaation toimintaan, eikä jäädä irralliseksi prosessiksi. (Eklund 2018, 27.)

Jokaisen organisaation tehtävänä on miettiä, mitä perehdytyksellä juuri siinä organisaatiossa tavoitellaan. Mitä suunnitellulla perehdytyksellä halutaan saavuttaa? Miten se tukee organisaation strategiaa? Miksi siihen kannattaa käyttää resursseja? Tavoitteet voivat olla pidempiaikaisia, monien vuosien sitoutumiseen tähtäviä tai lyhyempiaikaisia, esimerkiksi nopeaan tuottavuuden kasvuun keskittyviä. Riippuen organisaation tavoitteista perehdytyksessä voidaan korostaa nopeaa tehtävän oppimista, yhteisen kulttuurin vahvistamista, teho-



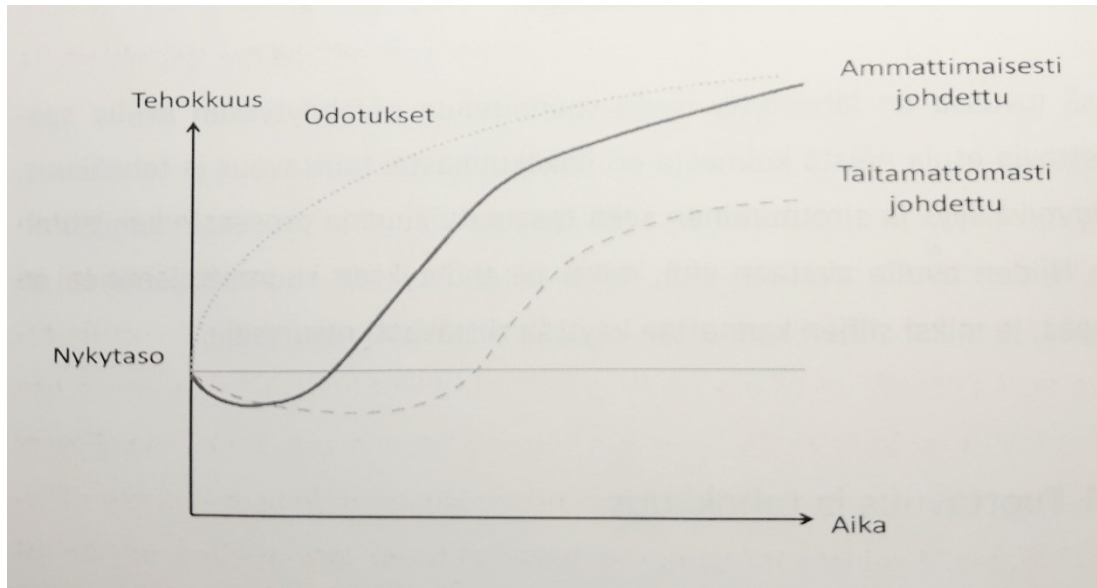
kasta tiimityötä, itsenäistä työskentelyä tai esimerkiksi vahvaa vastuunottokykyä. Perehdytysprosessin tulee olla oikeudenmukainen, tasalaatuinen ja läpinäkyvä. Perehdytysprosessin sisällölle tulee löytyä perusteet, ja työntekijällä tulee olla mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa prosessin muotoutumiseen. (Eklund 2018, 29–30.)

#### **4.4.1 Perehdytyksen resurssit ja tehokkuus**

Työturvallisuuskeskuksen (TTK 2021) mukaan järjestelmällisen perehdyttämisen ja työnopastuksen piiriin kuuluvat kaikki henkilöstöryhmät ja myös vuokra-työntekijät, kesätyöntekijät sekä muut kausityöntekijät. Perehdyttämisen ja opastuksen tulee kattaa myös asiakkaan luona tehtävät työt, ja työpaikalla työskentelevät ulkopuolisen työnantajan työntekijät. Esimerkiksi ulkomaan kokennukselle lähtevät tarvitsevat perehdyttämistä kohdemaan kulttuuriin, lainsäädäntöön, liikkumiseen ja työoloihin.

Uuden työntekijän rekrytoiminen on aina mittava investointi organisaatiolle. Perehdytyksen tehtävä on varmistaa tämän investoinnin onnistuminen ja sen muodostuminen pitkällä tähtäimellä kannattavaksi. Toimivan perehdytyksen järjestäminen vaatii riittävästi resursseja organisaatiolta. Uuden ihmisen palkkaaminen organisaatioon aiheuttaa aina muutoksen. Uuden työntekijän liittyminen organisaatioon, vaatii sopeutumista ja uudelleen organisoitumista. Muutos aiheuttaa hetkellisen häiriön organisaation toimintaan. Hetkellisen tehokkuuden laskun jälkeen organisaation tehokkuus lähtee taas nousuun. (Eklund 2018, 32.)

Ammattimainen perehdytysprosessi pystyy pitämään tehokkuuden notkahduksen mahdollisimman matalana ja lyhytkestoisena. Taitamattomasti johdettu prosessi puolestaan johtaa siihen, että tehokkuuden kasvuun kuluva aika on pidempi ja pidemmänkään ajan kuluttua ei välttämättä päästä samalle tasolle kuin onnistuneella perehdytyksellä. Perehdytykseen kuluu enemmän resursseja, kuten perehdyttäjien työtunteja ja työvälinekustannuksia. Äärimmäisessä tapauksessa epäonnistuneesti johdettu perehdytys johtaa jatkuvaan tuottavuuden laskuun. (Eklund 2018, 32–33.)



Kuva 3. Muutoksen vaikutus tehokkuuteen (Eklund 2018, 32)

Muutoksen vaikutusta organisaation tehokkuuteen kuvataan kuvassa 3.

#### 4.4.2 Onnistunut perehdytysprosessi

Perehdyttäminen on keino tuottaa hyvää perehtymistä. Olipa kyse minkäläisestä perehdyttämistä konseptista tahansa, tähtäimessä ja tavoitteena on hyvä perehtyminen. Jokainen yksittäinen perehdyttäjä voi vuorovaikutustilanteissa perehtyjän kanssa auttaa omalla ohjauksella tulokasta oppimaan. Tärkeää on ymmärrys ja tieto oppimisesta sekä tämän tiedon käyttö yksittäisissä oppimistilanteissa. Perehdyttäjä on palvelutehtävässä ja hän asettaa oman asiantuntemuksensa perehtyjän oppimisen käyttöön. (Kupias & Peltola 2009, 166.)

Moisalo (2011, 324) toteaa, että perehdyttämisen onnistumiseen on kaksi pääsääntöä. Se on suunnitelmallista toimintaa, jossa on mietitty tarkkaan kaikki vaiheet, roolit ja resurssit. Toiseksi se on toteutettava suunnitelman kaltaisena. Eklundin (2018, 173–174) mukaan onnistuneen perehdytysprosessin aputyökaluista ehkä tärkein on perehdytys suunnitelma. Perehdytys suunnitelman tarkoituksena on tukea käytännön työtä ja varmistaa perehdytyksen tasalaatuisuus. Siinä tulisi olla selkeästi esitettynä ainakin ne asiat, jotka tulee käydä läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa. Mitä suurempi organisaatio, sitä kannattavampi on olla jonkinlainen etukäteen suunniteltu tapa toteuttaa ja

seurata perehdytystä. Aina kirjallinen suunnitelma ei ole kuitenkaan välttämätön. Virtuaaliset ympäristöt mahdollistavat uudenlaisten opetusmuotojen tuomisen myös perehdytykseen. Esimerkiksi verkko-opiskelu tai videotallenteet tuovat lisää joustavuutta ja tehokkuutta perehdytykseen, silloin kun uusia työntekijöitä tulee tiheään tahtiin.

Onnistunut perehdytysprosessi vaihtelee aina tehtävä- ja yksilökohtaisesti. Perehdytyksen suunnittelussa on otettava huomioon, mitä asioita perehdytys sisältää, kuka on vastuussa mistäkin asiasta, sekä milloin, miten ja missä järjestyksessä nämä asiat käydään läpi. Lisäksi suunnittelussa on otettava huomioon, kenelle perehdytys on suunnattu, eli miten uusi työntekijä huomioidaan yksilönä, jotta perehdytys olisi juuri hänelle sopiva. Esimies on aina vastuussa perehdytyksen järjestämisestä kokonaisuudessaan, mutta hän voi tarvittaessa delegoida tehtäviä eteenpäin. Perehdyttäjiä nimettäessä ja tehtäviä delegoidessa on aina tärkeää varmistaa resurssien riittävyys. Onko perehdyttäjille varattu riittävästi aikaa perehdytystehtävän suorittamiseen? Onko muille työntekijöille viestitty, että perehdyttäjä ei ole tavalliseen tapaan saatavilla, kun hän hoitaa perehdytystehtäviään? Perehdytyksen rungon muodostavat perehdytyksen aikana läpi käytävät asiat, kuten tehtävät, toimintatavat, pelisäännöt, järjestelmät ja laitteet. Kaikki asiat, jotka työntekijän täytyy oppia uudessa työssään, ja jotka ovat selvillä etukäteen, tulisi kirjata ylös suunnitelmaan. (Eklund 2018, 76–80.)

Perehdytysprosessi on myös hyvä aikatauluttaa. On hyvä hahmotella suunnitelmaan aikataulu jollain tasolla, vaikka koskaan ei voida täysin ennakoida sitä, kuinka kauan uudella työntekijällä menee asioiden omaksumiseen. On hyvä miettiä, mikä uusien asioiden järjestys ja kesto tukisi uuden henkilön oppimista parhaalla mahdollisella tavalla ja tekisi siitä mielekästä. Suunnitelman ideana on se, että sitä seurataan, mutta myös jatkuvasti päivitetään perehdytyksen aikana. Tämä mahdollistaa perehdytyksen punaisen langan säilymisen. (Eklund 2018, 76–80.)

Olennaista on myös miettiä, miten perehdytys toteutetaan käytännössä. Se on olennaista tehokkaan ja mielekkään oppimisen mahdollistamisessa. Mahdollisuuksia on rajattomasti, mutta yleisimpiä ovat yhteiset koulutusilaisuudet tai

työssä oppiminen ohjaajan opastuksella. Myös asioiden läpikäyminen keskustelujen avulla esimerkiksi esimiehen tai tiimin kesken. Joitakin asioita perehdytettävä voi käydä myös läpi itsenäisesti opiskellen. Perehdytyksessä on hyvä miettiä, miten jokaisen uuden työntekijän yksilölliset ominaisuudet saadaan huomioitua perehdytyksessä. Miten mahdollistetaan yksilöllinen ja joustava perehdytys? (Eklund 2018, 76–80.)

Perehdytyksen onnistumisen edellytykset luodaan jo rekrytoinnin aikana. Toimivinkaan perehdytys ei pelasta pieleen mennyttä rekrytointia. Onnistunut rekrytointi voidaan toisaalta pilata huonolla perehdytyksellä. Perehdytysjakson ideana on antaa työntekijälle ja työnantajalle kunnollinen mahdollisuus tutustua toisiinsa paremmin, ja katsoa mitä yhteistyöstä voisi parhaimmillaan tulla. (Eklund 2018, 31–34.) Uudesta työntekijästä opitaan paljon uutta vasta perehdytyksen aikana. Kannattaa miettiä mitä asioita työntekijästä halutaan selvittää jo rekrytoinnin aikana, jotta perehdyttämistä voisi räätälöidä tarpeen mukaan etukäteen. Rekrytoinnin aikana on mahdollista aloittaa tutustumisprosessi, mutta sen aikana voidaan saada vain rajallinen määrä tietoa uudesta henkilöstä. Räätälöidyn perehdytys suunnitelman mahdollistaa vain sujuva muokattavuus ja joustavuus. Suunnitelman päivittämisen on tärkeää olla luonnollinen osa perehdytyksen seuranta. (Eklund 2018, 80.)

Jos perehdytystä ajatellaan uuden työntekijän kannalta, perehdytystarve alkaa jo ennen ensimmäistä työpäivää. Esiperehdytys on sellaisen tiedon jakamista, jota uusi työntekijä tarvitsee työssään ja jonka oppimisesta hän hyötyy jo ennen työn aloittamista. Hyvin hoidettu esiperehdytys palvelee sekä uutta työntekijää että yritystä. Esiperehdytyksellä uusi työntekijä saa onnistumisen kokemuksia, jotka edelleen sitouttavat yritykseen, ja yritys taas hyötyy tuottavuuden nopeutumisesta. Esiperehdytyksessä jaettava tietoa ovat esimerkiksi: avaimet, kulkuluvat, työvaatteet, työajat, yhteystiedot ja keskeiset työtehtävät. (Rema 2021.)

Perehdyttäminen liittyy olennaisesti sekä liiketoiminnallisten tavoitteiden varmistamiseen että hyvään henkilöstötyöhön. Hyvän perehdyttämisen määrittelee viime kädessä yrityksen tai organisaation asiakas, kun hän arvioi saamaansa palvelua. Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa myös työntekijämaineeseen. (Kupias & Peltola 2009, 16.)

#### 4.4.3 Esimiehen vastuu perehdytyksestä

Esimies on viime kädessä vastuussa uuden henkilön perehdyttämisestä. Surakka ja Laine (2011, 153) toteavat, että hyvällä perehdyttämällä esimies varmistaa, että työntekijä työskentelee oman ryhmänsä ja organisaation tavoitteiden mukaisesti. Jotta uusi työntekijä pystyisi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa keskittymään täysipainoisesti työhönsä, on hänet perehdytettävä huolellisesti – ei ainoastaan omaan työhönsä, vaan koko organisaation toimintaan.

Surakan ja Laineen (2011, 153) mukaan pienessä työyhteisössä on luontevaa, että ainakin suuri osa perehdyttämisestä on esimiehen vastuulla. Suuremmissa organisaatioissa ja organisaatioissa, joissa vaihtuvuus on suurta, esimies on delegoinut osan perehdyttämisvastuustaan jollekin muulle taholle. Vaikka perehdyttäminen on esimiehen vastuulla, hänen ei tarvitse perehdyttää kaikkea itse. Perehdyttämistä voi delegoida esimerkiksi muille työntekijöille tai työyhteisön nimetyille perehdyttäjille. Tällöin esimiehen tehtävä on valtuuttaa ja luoda edellytyksiä nimettyjen perehdyttäjien onnistumiselle sekä seurata perehdytyksen toteutumista. Paras ammatin osaaja ei kuitenkaan ole aina välttämättä paras perehdyttäjä. Perehdyttäminen on hyvin vaativa vuorovaikutustilanne, jossa siirretään osaamista ja organisaatiokulttuurin tapoja uudelle henkilölle. Tämä vaatii perehdyttäjältä vahvaa ammattitaitoa ja kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. (Moisalo 2010, 103.)

Monenlaisissa perehdyttäjän rooleissa toimivat mieltävät itsensä perehdyttäjiksi. Suomalaisissa organisaatioissa perehdytetään ainakin seuraavissa rooleissa:

- työhönottaja
- tulokkaan vastaanottaja
- hallinnollinen perehdyttäjä
- työyhteisöön tutustuttaja
- työsuhteeseen perehdyttäjä
- organisaation perehdyttäjä
- jonkin alueen syvälinen osaaja
- tulokkaan kokonaisperehdyttämisen koordinoija
- kummi tai mentori

Jotkut perehdyttäjät toimivat vain yhdessä roolissa, mutta useammat löytävät listasta monia itselleen sopivia rooleja. (Kupias & Peltola 2009, 94–95.)

Esimiehen tärkeää huolehtia kaikissa tilanteissa ja organisaatioissa seuraavista vastuualueista:

- varmistaa tarkoituksenmukainen perehdyttäminen työyhteisössä,
- olla läsnä ensimmäisenä työpäivänä tai mahdollisimman pian sovittuna ajankohtana,
- varmistaa että työntekijä ymmärtää perustehtävänsä,
- sopia suoriutumisen, oppimisen ja kehittymisen tavoitteista,
- seurata ja antaa palautetta,
- huolehtia koeaika keskusteluista,
- pitää huolta muun työyhteisön mukaan tulemisesta,
- huolehtia työntekijän turvallisuudesta ja työhyvinvoinnista,
- tukea kaikkia perehdyttämistyötä tekeviä.

(Kupias & Peltola 2009, 62.)

## **5 OPPIMINEN JA SUKUPOLVIEN EROT**

Jotta perehdytys ja työnopastus onnistuisivat, niissä täytyy tapahtua myös oppimista. Kupiaksen ja Peltolan (2019, 254) mukaan kaikissa töissä pitää oppia, tavalla tai toisella. Organisaatiomalli ei vaikuta oppimisen tarpeeseen. Myös toiminnan ylläpitäminen vaatii oppimista, puhumattakaan sen kehittämisestä.

Ilman oppimista ei synny osaamista. Oppiminen on toimintatapojen muuttamista, kasvamista ja kypsymistä. Oppiminen vaatii uuden tiedon sisäistämistä ja yhdistämistä aiemmin opittuun. Elinikäinen oppiminen on yksilön eliniän jatkuva kehitysprosessi. Työelämään siirtyminen lähinnä kiihdyttää oman osaamisen kehittämisen tarvetta. Vaikka työnantaja järjestää henkilöstölleen koulutusta tarpeen mukaan työssä kehittymiseksi, viime kädessä vastuu oppimisesta ja osaamisesta on työntekijällä itsellään. Työ sinänsä pakottaa uuden oppimiseen jatkuvasti. Henkilöillä, joilla on halu ja kiinnostus tarttua työelämän oppimistilanteisiin innokkaasti, on selvästi paremmat edellytykset pärjätä työmarkkinoilla. Omalla asenteella on suuri merkitys. (Joki 2018, 144.)

Työpaikoilla on monenlaisia oppimistilanteita, ja niissä edellytetään erityyppistä oppimista. Välillä täytyy oppia noudattamaan tarkkoja yksityiskohtaisia ohjeita ja työskentelemään mallin mukaisesti. Välillä taas toivotaan tai edellytetään, että oppiessasi uutta samalla kehität toimintaa. (Kupias & Peltola 2019, 48.) Vaikka työpaikalla mahdollisuudet oppimiseen ja kehittymiseen ovat samat, kukin yksilö oppii omalla tavallaan. Uusi työntekijä näkee asiat usein toisin, ja sen vuoksi uudessa työssä tai organisaatiossa itsestäänselvyytenä pidettyjä asioita kannattaa ihmetellä ääneen. Asioille voi olla kuitenkin loogiset selitykset, joita uusi työntekijä ei vielä näe. Ymmärrys asioihin syntyy vähitellen, jonka jälkeen voi arvioida toimintaa perustellun kriittisesti. Kriittinen arviointi voi auttaa muuta työyhteisöä näkemään asioita uudessa valossa ja tuottamaan uudenlaisia toimintamalleja. Utelias ja ihmettelevä toimintatapa mahdollistaa myös konkarille uusien ratkaisujen rakentamisen. (Kupias & Peltola 2019, 52.)

Uutta oppiessa tarvitaan aikaa asioiden omaksumiseen ja kokeiluun. Harjoitteluvaiheessa toiminta on tavallisesti hitaampaa. Mitä monimutkaisempaa asiaa on omaksumassa, sitä hitaammin se muodostuu vaivattomaksi rutiiniksi. Oppijalta edellytetään sinnikkyyttä ja toistoja. (Kupias & Peltola 2019, 74.) Työssä oppimiseen vaikuttaa myös motivaatio. Motivaatio vaihtelee opittavasta asiasta, tilanteesta tai opastajasta riippuen. Motivaatio säätelee sitä, mihin kiinnitämme huomionamme ja millä intensiteetillä sen teemme. Oppimiseen yleisellä tasolla positiivisesti suhtautuvan on helpompi suunnata motivaationsa hankalissa oppimistilanteissa. Jos itsensä kehittämisen näkee turhana, on sellaista henkilöä muidenkaan vaikea motivoida. Motivaatio vaihtelee ihmisen työuran aikana paljon. Jos työntekijä on perehtyjänä uudessa mielenkiintoisessa työpaikassa, tällöin hän on todennäköisesti hyvin motivoitunut. (Kupias & Peltola 2019, 70.)

Silloin kun organisaatiossa on perehdyttäjä, mentori tai valmentaja, hänen tukeaan kannattaa hyödyntää. Uudessa työssä työntekijä ei välttämättä ole vielä aluksi selvillä työn olennaisista asioista. Tällöin perehdyttäjän puoleen kääntyminen voi olla järkevää. Työhön voi kuulua myös yksin oppimista. Tällöin omat oppimistaidot ja aktiivisuus korostuvat. (Kupias & Peltola 2019, 74.) Uutta oppiessa on tärkeää olla selvillä mitä oppija jo osaa, kykenee ottamaan vastaan ja oivaltamaan milläkin hetkellä. Oppijan täytyy itse työstää asiaa mielessään.

Perehdyttäjä voi vaikuttaa siihen, miten oppija siirtää oppimansa asiat käytännön työhön. (Kupias & Peltola 2019, 133.)

Oppimisessa on toimittava eettisesti ja ihmisiä kunnioittaen. Johdon tulee ymmärtää tehtyjen valintojen vaikutukset. Täytyy myös pystyä erottamaan minkälaista perehdytystä ja osaamisen kehittämistä, milloinkin tarvitaan. Toiminnan tulee kestää eri osapuolten kriittinen tarkastelu. Epäjohdonmukainen toiminta synnyttää turvattomuutta, joka on tavallista muutostilanteissa. (Kupias & Peltola 2019, 239–243.)

Työelämän oppijat voidaan lokeroida, tyypittää tai segmentoida esimerkiksi iän, kulttuuritaustan tai koulutuksen perusteella. Työelämässä toimii yhä kirjavampi joukko erilaisia ihmisiä. Työyhteisöt ovat esimerkiksi kansainvälistyneet ja työntekijöiden kulttuuritaustat ovat aiempaa moninaisempia. Oppiminen yhdessä vaatii luottamusta, selkeitä ajatuksia yhteisestä suunnasta ja ymmärrystä toisten työntekijöiden ajattelu- ja toimintatavoista. (Kupias & Peltola 2019, 243–244.)

Työelämän haasteiksi mielletään jatkuva ja kehittyvä työelämän muutos. Työpaikka rakenteet, identiteetit, tavat toimia työpaikalla sekä tarve työlle muuttuu jatkuvasti tulevaisuudessa. Haasteita oppimisessa tulee olemaan kaikilla sukupolvilla. Teknologian kehittyessä monessa työssä kone tekee ihmisen työn, ja ihmiselle onkin jäänyt luovuutta, kekseliäisyyttä sekä tietotaitoa vaativa työosuus. (Kollega 2016.)

Eri sukupolvet ajattelevat työstä ja oppimisesta eri tavalla. Sukupolvet määritellään lähteen mukaan hieman eri tavoin. Tässä opinnäytetyössä *X-sukupolvella* tarkoitetaan 1965–1980 vuosien välillä syntyneitä, joita kutsutaan usein myös MTV-sukupolveksi. *Y-sukupolvi* eli 1980-luvun alun ja 1990-luvun puolivälin välillä syntyneet milleniaalit ovat ensimmäinen internet-sukupolvi ja esimerkiksi sosiaalisen median taitajia. *Z-sukupolvi*, vuoden 1996 jälkeen syntyneet, on ensimmäinen aidosti diginatiivi sukupolvi, joka on kasvanut informaatioteknologian parissa vauvasta alkaen, ja jolla se on integroitunut olennaiseksi osaksi arjen toimintoja. Sukupolvi Z käyttää mediaa monikanavaisesti, osallistuen, ajasta ja paikasta riippumattomasti. (Humak 2021.)



Milleniaalit tai y-sukupolven edustajat arvostavat työn sisältöä. Työn odotetaan olevan merkityksellistä ja työelämältä odotetaan joustavuutta. Y-sukupolvi asennoituu työhön eri tavoin kuin edeltäjät. He sitoutuvat työtehtäviinsä, esimieheen ja työkavereihin kuin organisaatioon. Esimies on enemmän henkilökohtainen valmentaja kuin työtehtäviä jakava auktoriteetti. Y-sukupolvelle sekä sitä nuoremmille oman toiminnan arviointi ja reflektointi on tuttua. Nuorempi sukupolvi haluaa ja vaatii esimiehiltään ja työkavereiltaan ohjauksellista otetta. (Kollega 2016.)

Työelämässä on oppijoina eri ikäisiä sukupolvia. Moisalo (2011, 454) toteaa kokeneen työntekijän oppivan toisella mekanismilla kuin nuorempi. Työkokemus ja muu elämäkokemus peilataan tarjottavaan uuteen asiaan. Omaksuminen tapahtuu vaivattomasti, jos omat kokemukset vahvistavat sitä. Jos ne ovat ristiriidassa, silloin uuteen asiaan pyydetään usein lisää tarkennusta. Joillekin vanhemmille työntekijöille oman työuran pidentäminen voi myös näyttäytyä uuvuttavana tai epätoivottuna. Yksilö on voinut jo nuorena ajautua oppimisessa sivuraiteille, eikä hän enää koe hallitsevansa omaa työtään jatkuvien muutosten keskellä. Tällöin kokemusta toimijuudesta ja pystyvyydestä olisi hyvä vahvistaa. (Kupias & Peltola 2019, 245.) Moisalo (2011, 454) muistuttaa, että uusien asioiden oppiminen on kuitenkin yhtä mahdollista kaikilla ikäryhmillä.

Kun katsotaan eri sukupolvien asennoitumista itse konkreettista työtä kohtaan, pinnalle nousevat yhdistäviksi arvoiksi kaikille sukupolville tavalliset perustarpeet sekä motivaattorit. Miten työ sisällöltään kiinnostaa, onko olemassa mahdollisuus oppia uutta ja sitä kautta viedä itseään eteenpäin tai toteuttaa itseään työn kautta. Taloudellisesti turvattu tulevaisuus sekä jatkuvuus työssä ovat kaikkien sukupolvien arvossa. (Kollega 2016.)

Yritykset ovat uusien haasteiden edessä varsinkin, kun nuorempi sukupolvi asettaa omat arvot ensisijaiseksi tekijäksi työnhaussa. Nuorempia sukupolvia ei niinkään voi enää käskyttää, vaan tekemiselle täytyy olla aina peruste. Varsinkin Y-sukupolvi on tottunut testaamaan auktoriteetteja kriittisesti ja suhtautuu hyvin varoen tietotulvaan. Z-sukupolvi on lapsuudesta asti rakentanut tietoverkkoa ja toteuttaakin asiasta kuin asiasta itselleen toimivan sovelluk-

sen. Y- ja Z-sukupolvien elämäkokemus on vauvasta lähtien ollut erittäin nopeasti mullistuva ja kehittyvä maailma. Digitaalinen teknologia kaikkine soveluksineen ja välineineen on näille sukupolville arkinen asia. X-sukupolvi ja sitä suuremmat ikäluokat tutustuvat ja opettelevat teknologian erilaisia mahdollisuuksia. (Kollega 2016.)

## **6 DIGITAALINEN PEREHDYTTÄMINEN**

Perehdytykseen liittyvät digitaaliset materiaalit tarkoittavat erilaisia opetusmateriaaleja, jotka voidaan toteuttaa digitaalisessa muodossa. Nämä ovat usein organisaation sisäisiä materiaaleja tai ohjelmistoja, joiden avulla perehdyttävä voi itsenäisesti opiskella perehdytykseen kuuluvia osa-alueita. Perehdytysmateriaaleja voidaan tuoda digitaaliseen muotoon, jos koetaan että se tekee oppimisesta helpompaa ja tehokkaampaa. Esimerkiksi videot, itsearviointit, ohjekirjat, testit ja pelit ovat yleisesti käytettyjä muotoja. Ohjeet ja säännöt voidaan tuoda digitaaliseen muotoon ja pyrkiä tekemään niistä helpommin omaksuttavia ja visuaalisesti selkeämpiä. Hyötynä digitaalisessa muodossa on, että se mahdollistaa proaktiivisen toiminnan. Perehdytettävä voi itse hakea niistä hänelle olennaista tietoa ja palata materiaaliin tarvittaessa. (Eklund 2018, 182.)

Perehdytykseen liittyviä materiaaleja voidaan käyttää myös esiperehdytykseen. Digitaalinen esiperehdytys ratkaisee monia perinteisen perehdyttämisen ongelmia. Sillä on tutkitusti uuden työntekijän sitoutumista ja työhön kiinni pääsemistä parantava vaikutus. Se myös vähentää ennenaikaisia irtisanomisia. Digitaalisen esiperehdytyksen tulisi olla työntekijälähtöinen kokonaisuus, jonne on valittu tärkein tieto ja opittavat asiat. Tällöin esiperehdytys on hyvä rakentaa digitaaliselle, selainpohjaiselle alustalle, jonne uusi työntekijä pääsee kirjautumaan helposti ennen työsuhteen alkuakin esimerkiksi puhelimella, tietokoneella tai tabletilla. On tärkeätä muistaa, ettei digitaalisen esiperehdytyksen ideana ole teettää työntekijällä ilmaista työtä, vaan ensisijaisesti vähentää uuden työntekijän henkistä kuormaa ja työn aloittamiseen liittyvää jännitystä. (Rema 2021.)

Tällaisen tiedon tallentamiseen soveltuu esimerkiksi intranet, joka on usein yrityksen sisäiseen viestintään tarkoitettu lähiverkko. Intranettiin voi luoda myös

vuorovaikutukseen kannustavia työskentelytiloja. Hyvä virtuaalinen työskentelytila antaa ryhmälle mahdollisuuden muokata yhdessä tietoa ja virittää myös epävirallista vuorovaikutusta. Ryhmälle kannattaa valita ensisijaisesti käytettävä virtuaalinen työskentelytila ja motivoida työntekijät käyttämään sitä.

Tässä esimiehen oma esimerkki on ensisijaisen tärkeä. Esimerkiksi esimiehen ei pidä lähettää tietoja sähköpostin liitteenä, jos on sovittu, että kaikki tieto vietään johonkin yhteiseen työskentelytilaan. Työnteko tehostuu, kun tarvittava tieto ja työvälineet näkyvät käyttäjän näyttöpäätteellä mahdollisimman tiiviisti ja selkeästi. Näin aika ei kulu tiedon etsimiseen ja erillisiin ohjelmistoihin kirjautumiseen. (Surakka & Laine 2011, 197.)

Intranet mahdollistaa saman tiedon välittämisen kaikille yrityksen työntekijöille maantieteellisestä sijainnista riippumatta. Intranetin suunnittelussa ja käyttöönotossa on kiinnitettävä huomiota sieltä löytyvän tiedon selkeyteen ja löydettävyyteen. Hyvin rakennetusta intranetistä löytyy kaikki henkilöstöä koskeva ja sen tarvitsema tieto. (Joki 2018, 195.)

Tällä hetkellä perehdytyksessä käytetään erilaisia virtuaalisia oppimisympäristöjä, ja ne tulevat nousemaan tulevaisuudessa varmasti vielä enemmän esille. Esimerkiksi verkkokurssit, webinaarit ja pelit mahdollistavat erilaisia tapoja uuden oppimiseen. Digitalisoitumisen myötä myös perehdytysprosessit tulevat siirtymään entistä enemmän digitaaliseen ympäristöön. Tämä mahdollistaa monipuolisemman lähestymisen perehdytykseen, mutta tuo myös monia haasteita. Digitaalisessa ympäristössä työskentely ei koskaan vastaa käytännön työtä, ja vuorovaikutus muiden henkilöstön jäsenten kanssa väistämättä muuttuu. (Eklund 2018, 79.)

Eklund (2018, 74) korostaa myös, että virtuaalisia tapoja hyödynnettäessä on hyvä muistaa, että ne eivät koskaan korvaa aitoa kohtaamista ja vuorovaikutusta henkilöiden välillä. Virtuaaliset tavat voivat olla apuväline muiden toimintojen ohella. Joki (2018, 194) kirjoittaa olevan turhaa luulla, että kerran sanottu tai vaikkapa intranettiin kirjoitettu toimintatavan muutos olisi sillä ymmärretty tai sisäistetty. Joidenkin asioiden viestimiseen riittää lyhyt tiedottaminen, kun taas joidenkin asioiden osalta tarvitaan asioiden kertomista, lukemista, kysymiseen tai vastaamiseen mahdollisuuden antamista ja kaikkien epäselvyyksien poistamista. Vaikka sisäisen viestinnän kanavia on lukuisia, mikään ei

kuitenkaan korvaa esimiesten alaistensa kanssa käymää keskustelua, eikä johdon ja henkilöstön välistä näkyvää vuorovaikutusta.

Moisalon (2011, 335) mukaan sähköiset perehdyttämisen välineet ovat tulleet olennaiseksi osaksi perehdytysjärjestelmää. Yksinään ne toimivat hyvin harvassa tilanteessa. Yleensä ne vaativat perinteisiä valmennuksen osuuksia tukseen. Vuorovaikutusta saattaa opiskella harvoin ilman ihmisten tai alaisten kohtaamista. Moisalo jatkaa sähköisten oppimisalustojen merkityksen olevan täydentävää ja sopivan hyvin parityönä tai pienryhmässä käytettäväksi. Tietopankkina se on erinomainen väline, josta saa nopeita vastauksia kysymyksiin.

Hyvä viestintä on yksinkertaista ja tarkoituksenmukaista. Viestintätavoista kannattaa keskustella ja sopia työntekijöiden kanssa. Esimiehen on osattava valita viestilleen sopiva viestintäkanava. (Surakka & Laine 2011, 196.)

## **6.1 Videosta perehdytysvideoksi**

Video on erinomainen tarinankerronnan väline, mutta hyvät tarinat eivät synny itsestään. Idean työstäminen kiinnostavaksi tarinaksi vaatii paljon työtä ja toimivan prosessin. Kun videoilla kerrotaan tarinaa, on keskiössä erottuva käsikirjoitus. Kun tiedetään, miksi ja mille kohderyhmälle video tehdään, tulee perehtyä kaikkeen mahdolliseen taustamateriaaliin. Kaikki mahdollinen taustamateriaali on tarpeellista, jotta kirjoittaja sisäistää aiheen. Lisäksi on jo tässä vaiheessa hyvä rajata, millaista materiaalia videolle halutaan. (Seppälä 2021.)

Videon kuvaamisesta kannattaa laatia suunnitelma. Ennen suunnitelman laatimista on hyvä selvittää videon tarkoitus ja tavoite. Miten esimerkiksi opetusvideo asettuu osaksi toteutusta, mikä videon tehtävä on, minkälaista osaamista videolla tavoitellaan ja kuinka katsojan osaamista arvioidaan. Katsojan aikaa kunnioitetaan: yhdellä videolla keskitytään mieluummin yhteen aiheeseen syvällisesti ja ajatuksella, kuin monen asian hajanaiseen esittelyyn. (HAMK 2021.)

Ajatukset on hyvä tiivistää synopsikseksi, eli kiteytykseksi tulevan videon sisällöstä. Synopsis on tiivistelmä, josta käy ilmi videon ydin, tavoite, kerrontapa

sekä toteutus. Käytännössä synopsis vastaa lyhyesti kysymyksiin ”mitä? kelle? miksi? miten?” Synopsista voit käyttää apuna käsikirjoitusta laatiessa. Käsikirjoitus muodostaa koko videon rungon. Se luonnostellaan synopsis pohjalta. Videokäsikirjoitus on kevyt hahmotelma tapahtumista, sen ei missään nimessä tarvitse olla pikkutarkka ja raskas, täydellinen kuvaus tulevasta videosta. Käsikirjoituksella jäsenetään videon sisältö selkeiksi, toteutettaviksi kohtauksiksi ja valitaan videolla hyödynnettävät elementit. (HAMK 2021.)

Suunnittelun aikana kannattaa kiinnittää huomiota seuraaviin: kuka kuvaa, kuka esiintyy videolla? Kuvataanko video mobiililaitteella? Muokataanko video mobiililaitteella vai tietokoneella? Millä laitteella video tullaan todennäköisesti katsomaan. Ennakkosuunnittelu auttaa sekä kuvausten toteuttamisessa, että parantaa lopputuloksen laatua. Aikaa säästyy kuvauksia järjestellessä, kuvauksia tehdessä sekä videon jälkikäsittelyssä. (HAMK 2021.)

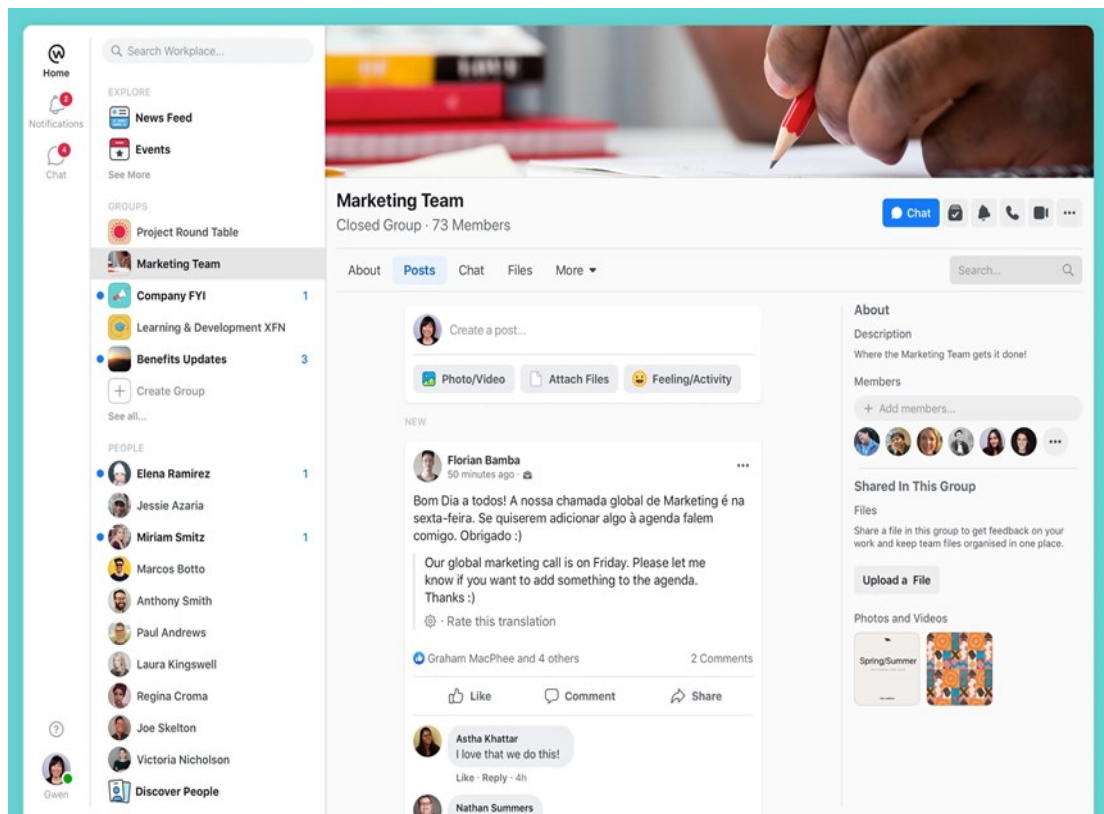
Tämän opinnäytetyön ohessa kuvattiin perehdytys- ja työnopastusvideoita toimeksiantajayrityksen tarpeisiin. Digitaalisen perehdyttämismateriaalin kehittämistä kokeiltiin ravintolan kassajärjestelmäkoulutuksen yhteydessä kuvatuilla videomateriaaleilla. Videoiden lisäksi henkilökunta sai materiaalista myös kirjalliset ohjeet. Videomateriaali ladattiin kaikkien työntekijöiden katsottavaksi toimeksiantajayrityksen Workplace- alustalle. Videot pystyivät näkemään ainoastaan työpaikan oman ryhmän jäsenet.

## **6.2 Workplace by Facebook**

Workplace-sovelluksen avulla on rakennettu SOK-yhtymälle oma sisäinen kanava kommunikointiin työntekijöiden kesken. Workplace-alusta toimii samalla tavalla kuin Facebook. Jokaiselle työntekijälle on luotu oma profiili, jossa voi julkaista julkisesti omia julkaisuja sekä jakaa tietoa työkavereiden kesken. Alustalla ovat ainoastaan S-ryhmän työntekijät koko Suomen alueella.

Workplace-alusta on tehty työyhteisöjä varten ja sitä myydäänkin maailmalla yrityksille luomaan yhtäläisyyttä yrityksen sisällä. Työntekijät luokitellaan alustalla omien esimiesten alle toimenkuva järjestyksessä, ja kootaan yhdeksi organisaatiokaavioksi, jossa voit nähdä, vaikka oman alueesi organisaation aina

tarjoilijasta toimitusjohtajaan saakka. (Workplace 2021.) Kuvassa 4 on kuva-kaappaus Workplace -sovelluksen näkymästä.



Kuva 4. Workplace-alusta (SaaSworthy 2021)

Workplacen tarkoitus on tavoittaa kaikki organisaation työntekijät, vaikka ne eivät olisikaan toimipaikkasi työkavereita. Workplacessa voi käyttää Facebookistakin tuttuja ryhmiä keskusteluun, livelähetyksiä etäpalavereihin sekä Chat-ominaisuutta tavoittaaksesi nopeammin työyhteisösi jäseniä. (Workplace 2021.)

Tässä opinnäytetyössä kuvatut videomateriaalit on ladattu Workplace-alustalla olevalle Rosso Varkaus-ryhmään, joka on suljettu ryhmä. Ainoastaan ryhmän jäsenet, eli kaikki toimipaikan työntekijät voivat nähdä kyseisen sisällön.

### 6.3 Workplace Chat

Workplace Chat By Facebook -sovelluksella voidaan pitää yhteyttä työkavereihin paikasta riippumatta. Workplace Chatissa tiimi saa käyttöönsä tutut viestityökalut. Viestejä voidaan lähettää työkavereille yksityisviesteinä tai keskustella ryhmissä. Tiedostoja, kuvia ja videoita voidaan jakaa sovelluksen kautta

rajattomasti. Ääni- ja videopuheluja voidaan soittaa missä maassa tahansa. Workplace Chatissa ei ole mainoksia, ja se on täysin erillään Facebookista ja Messengeristä, mikä helpottaa työn ja vapaa-ajan tasapainottamista. (Workplace Chat 2021.)

Opinnäytetyössä kuvatut videot syötettiin myös toimipaikan työntekijöiden omaan chattiryhmään, joka perustuu Workplace Chat -sovellukseen. Työpäikällä käytettiin sovelluksesta puhekielistä ilmaisua ”Workchat”. Käyttämällä Workplace Chatia videoiden jakamiseen, haettiin mahdollista parempaa videon laatua. Chat toimii käytännössä aika lailla samoin kuin Facebookin Messenger ja se tavoittaa työyhteisön jäsenet välittömästi viestin laitettua.

## **7 TUTKIMUSMENETELMÄT**

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmiksi valittiin havainnointi, haastattelututkimus sekä kyselytutkimus. Nämä tutkimusmenetelmät valittiin tutkimuksen sujuvuuden, osallistumisvarmuuden sekä laajemman tutkimustuloksen saavuttamiseksi toimeksiantajayrityksessä.

### **7.1 Havainnointi**

Havainnoinnin eli observoinnin avulla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. Kyselyn ja haastattelun avulla saadaan selville, mitä henkilöt ajattelevat, tuntevat ja uskovat. Ne kertovat, miten tutkittavat havaitsevat ja mitä ympärillä tapahtuu, mutta ne eivät kerro, mitä todella tapahtuu. Esimerkiksi ihmisten arvostuksia tutkittaessa saadaan erilaisia tuloksia, jos näitä asioita kysellään ja mitataan puheen keinoin tai jos katsotaan, miten ihmiset todella toimivat arkielämässä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 212.)

Tieteellinen havainnointi on tarkkailua. Sitä on pidetty tieteiden yhteisenä ja välttämättömänä perusmenetelmänä. Suurin etu havainnoinnissa tutkimusmenetelmänä on, että sen avulla voidaan saada välitöntä, suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä luonnollisessa ympäristössä. Havainnointi soveltuu hyvin kvalitatiivisen tutkimuksen

menetelmäksi. Havainnointi on erinomainen menetelmä muun muassa vuorovaikutuksen tutkimuksessa sekä nopeasti muuttuvissa ja vaikeasti ennakoitavissa tilanteissa. (Hirsjärvi ym. 2013, 212–213.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin aineistonkeruumenetelmänä osallistuvaa havainnointia, jossa tutkija toimii aktiivisesti tutkimuksensa tiedonantajien kanssa. Osallistuvassa havainnoinnissa sosiaaliset vuorovaikutustilanteet muodostuvat tärkeäksi osaksi tiedonhankintaa (Tuomi & Sarajärvi 2011, 82).

Toimeksiantajayrityksessä Ravintola Rosso Varkaudessa suoritettiin henkilökunnan havainnointia uuden kassajärjestelmän koulutuksen yhteydessä sekä normaaleissa työvuoroissa helmi-maaliskuussa 2021. Havainnoinnin suoritti käytännössä Laura Vuorela omien työvuorojensa yhteydessä. Havainnointia tehtiin jatkuvasti mm. tarkastelemalla työn jälkeä, toimintaa yleisesti sekä seuraamalla vierestä työntekijöiden kassan käytön opettelua. Havainnoinnissa huomioitiin myös eri ikäisten muistijälkeä kassatoiminnoille.

## **7.2 Haastattelututkimus**

Vehkalahden (2014, 11) mukaan haastattelututkimuksessa tutkija tai haastattelija esittää kysymyksiä suoraan vastaajalle, esimerkiksi puhelimitse tai kasvotusten. Haastattelulomake muistuttaa kyselylomaketta. Erona on se, että kyselylomakkeen on toimittava omillaan, ilman haastattelijan apua. Haastattelun etuna muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen ja vastaajien mukaan. Esimerkiksi haastatteluaiheiden järjestystä on mahdollista säädellä. Etuna on myös se, että vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan yleensä mukaan tutkimukseen. Haastateltavat on myös mahdollista tavoittaa helposti myöhemminkin, esimerkiksi seurantatutkimusta varten. (Hirsjärvi ym. 2015, 204–206.)

Tässä opinnäytetyössä haastattelututkimus toteutettiin teemahaastatteluna. Hirsjärven ym. (2015, 208) mukaan teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Tyypillistä on, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuu.



Toimeksiantajayrityksessä järjestettiin koko henkilökunnalle haastattelututkimus maaliskuussa 2021. Haastattelun aiheet liittyivät perehdytyksen ja työnopastuksen sujuvuuteen sekä uuden kassajärjestelmän käyttöönoton haasteisiin. Haastattelut toteutettiin käytännössä haastateltavan oikeassa työympäristössä, suullisesti työvuorojen aikana. Tutkimuksessa ei ollut valmiiksi laadittuja tarkkoja kysymyksiä. Haastattelukysymykset asetettiin sopiviksi tilanteen ja haastateltavan mukaan. Haastattelulla kartoitettiin lähinnä perehdytyksen keinojen sen hetkistä toimivuutta sekä miten uuden oppiminen on sujunut käytännössä. Osa henkilökunnasta oli tutustunut haastattelujen ajankohtana osaan valmistuneista ohjevideoista. Heiltä saatiin kommentteja videoiden sisällöstä ja toimivuudesta työntekijän näkökulmasta.

### **7.3 Kyselytutkimus**

Vehkalahden (2014,11) mukaan kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa muun muassa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Kyselylomake on mittausväline, jonka sovellutusalue ulottuu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin, katukyselyihin, soveltuvuustesteihin ja mielipidemittauksiin.

Kyselytutkimus on enimmäkseen määrällistä tutkimusta, jossa sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Kyselyaineistot koostuvat pääosin mitatuista luvuista ja numeroista. Vaikka kysymykset esitetään sanallisesti, vastaukset ilmaistaan numeerisesti. Sanallisesti voidaan antaa täydentäviä tietoja tai vastauksia kysymyksiin, joiden esittäminen numeroina olisi epäkäytännöllistä. (Vehkalahti 2014,13.)

Asioiden tutkiminen tilastollisesti edellyttää, että tietoja voidaan mitata erilaisilla mittareilla. Kyselytutkimuksen mittarit koostuvat kysymyksistä ja väitteistä. Näiden laatiminen on haastavaa sekä sisällöllisesti että tilastollisesti. Kyselylomake on kokoelma mittareita ja yksittäisiä kysymyksiä. Mielipiteiden, asenteiden ja arvojen mittaus on monimutkaista sekä usein moniulotteista. Mittausvaiheeseen kannattaa panostaa, sillä siinä tehtyjä virheitä ei voi korjata millään analyysimenetelmällä. Tehdyt ratkaisut vaikuttavat myös menetelmien

valintamahdollisuuksiin sekä tutkimuksesta tehtävien johtopäätösten luotettavuuteen. Kyselytutkimuksen mittari tarkoittaa kysymysten ja väitteiden kokoelmaa, jolla pyritään mittaamaan erilaisia moniulotteisia ilmiöitä kuten asenteita ja arvoja. (Vehkalahti 2014, 12, 17.)

Kyselytutkimuksessa mittaus tapahtuu kyselylomakkeella. Lomake on syytä laatia huolellisesti, sillä kun vastaaja on täyttänyt lomakkeen, on siihen enää myöhäistä tehdä muutoksia. Tutkimuksen onnistuminen riippuu lomakkeesta, kysytäänkö siinä sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla. Hyvä kyselylomake on kokonaisuus, jossa toteutuvat sekä sisällölliset että tilastolliset näkökohdat. (Vehkalahti 2014, 20.)

Verkkolomakkeet ovat nykyisin yleistyneet ja niissä on paljon hyviä puolia. Vastaukset tallentuvat suoraan sähköiseen muotoon, jolloin niitä ei tarvitse erikseen tallentaa. Paperilomakkeiden tallentaminen on aikaa vievämpi sekä virhealtis vaihe. Verkkolomakkeeseen voi myös liittyä tavoitettavuusongelmia. Edustavaksi tarkoitettu otos voi valikoitua sen mukaan, onko käytettävissä tietokonetta, verkkoyhteyttä tai onko verkossa vastaaminen vastaajan mielestä luonteva vastautapa. Tämän vuoksi voi olla paikallaan toimittaa vastaava lomake myös paperiversiona. (Vehkalahti 2014, 20.)

Kyselytutkimuksessa olennainen asia on myös kyselylomakkeen saatekirje. Saatekirje kertoo vastaajalle tutkimuksen perustiedot, mistä on kysymys, kuka tekee tutkimusta, miten vastaajat on valittu sekä mihin tutkimuksen tuloksia käytetään. Hyvin laaditulla saatekirjeellä voi herättää vastaajan kiinnostuksen ja vaikuttaa vastausten luotettavuuteen. (Vehkalahti 2014, 48.)

Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen kysymyksissä otettiin huomioon työntekijöiden ikäjakauma sekä heidän erilaiset kykynsä oppijoina. Vastaukset haluttiin pitää anonyymeinä, joten vastaajan ikää ja hänen muita vastauksiaan ei yksilöity lopputuloksissa. Tutkimukseen osallistuneille näytettiin ennen kyselyyn vastaamista opinnäytetyön tuloksena tehtyjä perehdyttämisis videoita.

Kyselytutkimus toteutettiin verkkokyselynä. Kyselyyn vastattiin nimettömänä. Tutkimus luotiin Microsoft Forms -lomakkeelle, joka jaettiin henkilökunnalle linkkinä yrityksen sisäisen verkon kautta viikolla 12. Kyselytutkimus esiteltiin

lyhyesti verkkoviestissä. Osa henkilökunnasta sai myös työpaikalla suulliset ohjeet vastaamiseen sekä ohjeistusta annettiin myös tarvittaessa lisää työpaikan sisäisen verkon kautta.

Kyselylomakkeella (liite 1) esitettiin 12 kysymystä, joilla haluttiin lisää tietoa henkilökunnan ajatuksista. Kysymykset pidettiin kohtalaisen yksinkertaisina, jotta kyselyyn olisi helppo ja joutuisa vastata vaikka kesken työvuoron. Tällä haettiin mahdollisimman suurta osallistujajoukkoa tutkimukseen. Kyselyyn osallistui ainoastaan ravintola-alan ammattilaisia, joten kysymykset muotoiltiin heille tuttua ravintolaslangia käyttäen. Tällä varmistettiin kysymysten ymmärrettävyys. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään halutut asiat esimerkiksi perehdyttämisestä ja uusista digitaalisista menetelmistä. Kyselyyn vastaaminen toivottiin tapahtuvan viikkojen 12–13 aikana.

## **8 TUTKIMUSTULOKSET**

Tutkimustuloksia analysoitiin viikolla 14. Havainnoinnissa ja haastatteluissa tehdyt havainnot sekä huomiot käytiin läpi kirjallisista muistiinpanoista. Kyselytutkimuksen tulokset tulostettiin Microsoft Forms -palvelusta. Vastauksien analysoinnissa käytettiin apuna palvelun sisäisiä analytiikkaominaisuuksia.

### **8.1 Perehdytysvideot**

Opinnäytetyön tuloksena syntyi ohjevideoita perehdytystä- ja työnopastusta varten. Ohjevideoita kuvattiin yhteensä 20 kappaletta. Opinnäytetyön valmistamisen aikana videoita ennätettiin muokata julkaisukuntoon 10 kappaletta. Videoiden suunnittelusta, toteutuksesta, kuvauksesta ja muokkauksesta vastasi Laura Vuorela. Lauralla oli tarvittava taustatieto videoissa käsitellyistä aiheista, koska hän esimiehenä vastasi omalta osaltaan kassajärjestelmäkoulutuksen toteutuksesta.

Kaikki videomateriaali kuvattiin ja muokattiin tavallisella älypuhelimella. Selostajana videoissa toimi Laura Vuorela. Videoiden kuvaaminen toteutettiin kolmepäiväisen kassajärjestelmä koulutuksen jälkeen, johon Laura osallistui yhdessä muun esimiestiimin kanssa. Videot kuvattiin työn lomassa ja ne ovat noin kahden minuutin mittaisia. Jokaisen videon tekstikehykseen liitettiin tie-

dot, mitä videon sisältö koskee. Näin videoiden selaaminen ja etsiminen nimellä on luontevaa. Tällöin myös ongelmatilanteissa videoiden ohjeisiin on helppo palata kesken työvuoron.

Videoiden muokkauksessa käytettiin tavallista älypuhelinta ja videoiden muokaus sovellusta. Kuvattuihin raakavideoihin lisättiin taustamusiikkia videoiden mielenkiinnon pitämiseksi sekä taustamelun vaimentamiseksi. Perehdytysmateriaaleihin tuotiin myös elävyyttä erilaisilla lisäkommenteilla. Tällä pyrittiin siihen, että perehdytettävä sisäistäisi videosta ydinasiat.

Videoita käytettiin hyödyksi kyselytutkimuksessa, joka tehtiin toimeksiantajayrityksen henkilökunnalle tätä opinnäytetyötä varten. Videot jaettiin etukäteen henkilökunnalle tutustuttaviksi Workplace-alustalla sekä Workplace Chat-sovelluksen kautta.

## **8.2 Videoiden sisällön kuvaus**

Videoissa käydään läpi kassatoimintoja kassajärjestelmän käynnistämisestä aina päivän lopettamiseen. Eri kassatoiminnoille on kuvattu erilaisia ja eri mittaisia videoita, joissa selitetään kohta kohdalta kassatoiminnan perusteet. Alla on selitetty auki kymmenen esimerkkivideon sisällöt. Niistä on jätetty pois asiakastietoja sekä toimipaikan luottamuksellisia tietoja sisältävät osiot.

### **Video 1. Kassan käynnistäminen**

Videossa käydään lävitse kassan käynnistäminen ja omalla tarjoilijanumerolla kirjautuminen kassajärjestelmään. Videossa on opastettu vaihe vaiheelta kassajärjestelmän alustojen aktivoiminen. Videon pituus on 1min 22 s.

### **Video 2. Tuotteiden bongaminen kassaan**

Videossa opetetaan bongamaan tuotteet oikein eri alustoille. Videossa käydään toiminta läpi aina pöytälaskun aukaisemisesta, keittiöbongin tulostukseen sekä pöytälaskun sulkemiseen, mutta ei laskuttamiseen. Videon pituus 58 s.

### **Video 3. Maksupäätteen käyttö**

Videossa ohjataan kannettavan maksupäätteen käyttöä tarjoilutilanteissa pöydissä laskuttaessa. Videolla käydään lävitse tavalliset toiminnot pöytälaskutuksessa. Videon pituus 1 min 27 s.

### **Video 4. Laskun jakaminen**

Videossa ohjeistetaan monitasoinen laskun jakaminen. Opastuksessa käydään läpi vaiheet aina pöytälaskun avaamisesta laskun jakamiseen sekä laskujen erilliseen tulostamiseen. Tässä vaiheessa videota ollaan loppusuoralla, mutta kassapäätteestä täytyy vielä aktivoida laskunjakotoiminto maksupäätteille. Videon pituus 2 min 28 s.

### **Video 5. Alennuksien kirjaaminen kassaan**

Videolla opetetaan antamaan tuotteisiin kohdistuvia alennuksia tai koko kuittiin kohdistuvia alennuksia, niin prosentteina kuin myös euroina. Tällaisia alennuksia annetaan mm. opiskelijoille opiskelijakorttia näyttämällä. Videon pituus 2 min 6 s.

### **Video 6. Laskutusasiakkaan kirjaaminen kassaan**

Laskutusasiakkaiden kirjaamisista on olemassa kolmenlaista erilaista opetusvideota, joista tässä kyseisessä videossa käsiteltiin yhtä heistä. Videossa opetetaan laskutusasiakkaan kirjaaminen kassajärjestelmään. Tähän toimintatapaan on tulossa tulevaisuudessa muutoksia, johtuen tuoreesta kassajärjestelmästä. Videon pituus 58 s.

### **Video 7. Salin hävikin kirjaaminen kassajärjestelmään**

Videossa opetetaan salihenkilökunnan hävikin kirjaaminen kassajärjestelmään, heti kun hävikkiä syntyy. Näin varmistetaan mm. varastonarvon reaaliaikainen ajantasaisuus. Keittiöhenkilökunta hoitaa keittiöhävikin kirjaamisen taustakoneen kautta. Videon pituus 56 s.

### **Video 8. Työntekijän vuoron lopettaminen**

Videossa perehdytään työntekijän kirjaamiseen ulos kassajärjestelmästä. Videossa käydään läpi kolme erinäistä toimintoa mitä toteutetaan ennen kuin työntekijä voi tilittää oman vuoronsa kassajärjestelmästä ulos. Videon pituus 48 s.

### **Video 9. Kassan tilittäminen päivän päätteeksi**

Videossa käsitellään päivän päätteeksi tapahtuvaa tilitysmuotoa, jolla päätetään päivä ja tulostetaan tarvittavat raportit päivästä. Videossa painotetaan myös oman vuoron päättämistä ennen päivän tilitystä tehtäessä. Videon pituus 55 s.

### **Video 10. Kassan sulkeminen illalla**

Videossa opetetaan kassajärjestelmän sulkeminen oikeaoppisesti illan päätteeksi. Tässä vaiheessa kassajärjestelmään on tehty vaadittavat päivän tilitystoimenpiteet sekä henkilökunnan ulos kirjaamiset. Videon pituus 40 s.

## **8.3 Havainnointi**

Havainnointitutkimusta suoritettiin helmi-maaliskuussa 2021 työvuorojen yhteydessä. Tutkimuksen tuloksena saadut havainnot keskittyivät lähinnä uuden kassajärjestelmän käytön oppimiseen, kassan sujuvaan käyttöön arkitilanteissa, nopeasti muuttuvissa tilanteissa sekä ongelmatilanteissa. Myös perehdytyksen ja työnopastuksen kehittämisen tarpeet tulivat ilmi. Työnopastus ja perehdytys olivat käytännössä vuorossa olevan esimiehen vastuulla.

Ensimmäisinä havaintoina huomattiin työntekijöiden erilaiset ominaisuudet oppijoina. Toiset omaksuivat uudet ohjeet ja menetelmät nopeammin kuin toiset. Osa työntekijöistä oppi uudet asiat helposti ja nopeasti suullisen opastuksen ja esimiehen esimerkin kautta, osa taas halusi tukeutua perinteisiin paperille tulostettuihin ohjeisiin. Toisten oppiminen vaati enemmän henkilökohtaista neuvontaa.

Myös sukupolvien väliset erot digitaalisten laitteiden käyttäjinä nousivat hyvin esille. Vanhemman X-sukupolven edustajat eivät olleet niin luontevia tietoteknisten laitteiden käyttäjiä kuin nuoremmat Y- ja Z- sukupolvet. Nuoremmat omaksuivat uutta tietoa nopeammin kuin vanhempien sukupolvien edustajat. He olivat myös avoimempia ottamaan uutta tietoa ja toimintatapoja vastaan ja käyttämään niitä hyödyksi sujuvasti käytännössä. Myös usein monilla työpaikoilla yleistä suuriin muutoksiin ja uudistuksiin liittyvää muutosvastaisuutta saattoi olla hieman näkyvissä, mutta se johtui todennäköisesti epävarmuudesta uusien asioiden oppimisessa ja sisäistämisessä.

Tutkimustuloksista voitiin tehdä johtopäätös, että nuorempien sukupolvien, etenkin Z-sukupolven edustajien taidot digitaalisessa ympäristössä olivat selvästi paremmat, kuin vanhemmilla sukupolvilla. Tietoteknisten laitteiden käyttö oli myös heille sujuvampaa. Myös aiemmin mainitut ihmisten erot oppijoina korostuivat havainnoissa. Uusien asioiden oppimisen ja sisäistämisen erot korostuivat varsinkin kiireessä sekä haastavissa tilanteissa.

#### **8.4 Haastattelu**

Haastattelututkimuksessa tuli ilmi paljon samoja asioita kuin havainnointitutkimuksessa. Haastattelutilanteissa saatiin esille asioita syvällisemmin ja työntehtäjän itse kertomana näkökulma oli laajempi. Haastatteluissa vahvistui aiemmin todetut sukupolvien väliset erot oppijoina ja uusien tietoteknisten sovellusten käyttäjinä. Sukupolvien eroavaisuuksia ei pidä täysin yleistää, sillä poikkeuksia löytyy lähes joka työyhteisöstä. Haastattelututkimuksessa huomattiin eroavaisuuksia muihin verrattuna varsinkin vanhemman X-sukupolven edustajilla mm. avunpyynnön osalta. Haastatteluissa käytiin läpi paljon erilaisia työhön liittyviä asioita. Haastateltavilta kysyttiin, onko heillä aihealueita, johon he tarvitsisivat lisäkoulutusta. Yleisin vastaus kysymyksiin oli X-sukupolven edustajilta, että kaikki on selvää. Havainnointitilanteissa nähtiin heidän kohdallansa kuitenkin kehitettäviä kohteita ja usein turvauduttiin henkilökohtaiseen tukeen kassan käytössä.

Perehdytyksen käytäntöihin toivottiin uudistuksia ja nykyaikaisempaa otetta. Uuteen kassajärjestelmään siirtyminen oli aiheuttanut huolta etukäteen. Osa

vanhempien sukupolvien edustajista oli sitä mieltä, että uuden järjestelmän käyttö oli vaikea oppia. Nuorempien mielestä nykyaikainen järjestelmä oli vanhaa helppokäyttöisempi. Uudet perehdytysvideot saivat positiivista palautetta. Videot todettiin selkeiksi ja informatiivisiksi, eikä osittain käsivaralla kuvatuissa videoissa olleet lievät kuvan heilahdukset haitanneet. Videot löytyivät yhteiseltä alustalta kohtalaisen vaivattomasti. Workplace-alustan ominaisuuksista johtuen videoiden laadun todettiin välillä hieman heikentyneen.

Haastatteluissa ilmeni toive perinteisten paperisten ohjeiden käyttämisestä osana työnopastusta myös tulevaisuudessa. Eri ohjausmenetelmät täydentävät toisiaan ja voivat toimia eri tilanteissa eri tavoin. Toimipaikassa todettiin hyväksi toimintamalliksi sekä paperiset- että videoidut ohjeet, jotka ovat kaikkien saatavilla.

## **8.5 Kyselytutkimus**

Kyselytutkimus oli avoinna ravintolan henkilökunnalle välillä 26.4-5.4.2020 eli 10 päivää. Kyselyyn vastasi seitsemän työntekijää kymmenestä, joten vastausprosenttia 70 % voidaan pitää verrattain hyvänä.

Kyselylomaketta suunniteltaessa tavoitteena oli selkeä ja helposti vastattava kysely. Keskimääräinen vastausaika oli 2 min 23 s, joten tästä voidaan päätellä kyselyyn vastaamisen olleen joutuisaa.

Kyselytutkimuksesta saatiin analysoitavaksi seuraavanlaisia vastauksia:



## 1. Vastaajan ikä. Valitse ikähaarukka johon kuulut.



Kuva 5. Kysymys 1. (Kyselytutkimus 2021)

Ensimmäisessä kysymyksessä (kuva 5) selvitettiin kyselyyn osallistuneiden ikää. Vastaajien ikäjakauma oli välillä 18–70 vuotta, eli kaikki kysytyt ikäryhmät olivat edustettuna tutkimuksessa. Eniten vastaajia oli ikäryhmässä 25–40 vuotta eli he edustivat noin 43 % vastaajista. Toiseksi eniten vastaajia oli ikäryhmästä 18–25 vuotta ja he edustivat noin 28 % vastanneista. Ikäryhmistä 40–55 sekä 55–70-vuotiasta, oli molemmista yksi vastaaja, he edustivat molemmat noin 14 % vastanneista.

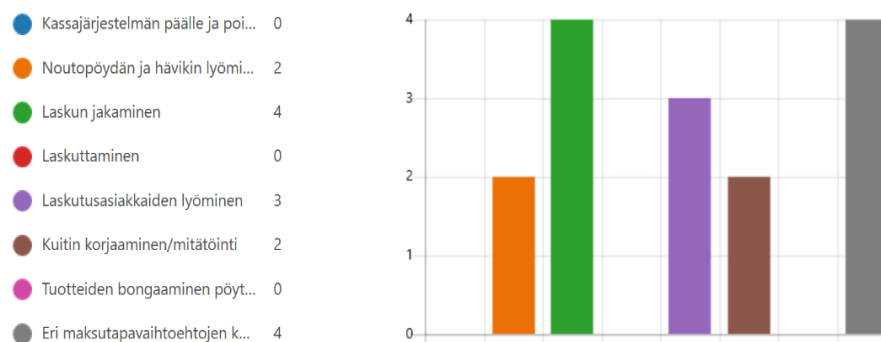
## 2. Onko uusi kassajärjestelmä ollut haastava käyttää?



Kuva 6. Kysymys 2. (Kyselytutkimus 2021)

Kysymys 2 (kuva 6) kassajärjestelmän käytön haastavuudesta, sai kohtalaisen positiivisia vastauksia. Vastanneista 29 % ei ollut kokenut kassajärjestelmän käyttöä lainkaan haastavaksi. Enemmistö eli noin 71 % oli vastannut kassajärjestelmän käytön tuoneen hieman päänvaivaa. Kaksi muuta vaihtoehtoa eivät saaneet yhtään valintaa.

3. Mikä toiminto on ollut haastavin oppia? Voit valita myös useamman.



Kuva 7. Kysymys 3. (Kyselytutkimus 2021)

Kysymyksessä 3 (kuva 7) kysyttiin kassan toimintojen haastavuudesta. Vastaaaja sai valita useamman kuin yhden toiminnon. Haastavin kassajärjestelmän toiminto oli ollut laskun jakaminen sekä eri maksutapavaihtoehtojen käyttäminen maksutilanteessa. Molemmat toiminnot saivat 4 valintaa. Seuraavaksi haastavinta on ollut laskutusasiakkaiden kassaan lyöminen. Kolme valintaa. Noutopöydän ja hävikin kassaan lyöminen sekä kuitin korjaaminen/mitätöinti on ollut myös haastavaa. Molemmat sai kaksi valintaa. Laskuttaminen sekä tuotteiden bongaminen pöytään on sujunut hyvin, koska ne eivät saaneet yhtään valintaa.

4. Onko digitaalisista ohjevideoista ollut hyötyä kassajärjestelmän oppimisessa?



Kuva 8. Kysymys 4. (Kyselytutkimus 2021)

Kysymyksessä 4 (kuva 8) kysyttiin digitaalisten ohjevideoiden hyödystä kassajärjestelmän käytön oppimisessa. Digitaalisista ohjevideoista on ollut hyötyä

kassajärjestelmän oppimisessa 71 % kyselyyn vastanneiden mielestä. Vastanneista 29 % oli sitä mieltä, että ohjevideoista on hyötyä välillä. Ohjevideot eivät ole olleet täysin hyödyttömiä kenenkään mielestä.

5. Onko digitaaliset ohjevideot olleet helposti saatavilla?



Kuva 9. Kysymys 5. (Kyselytutkimus 2021)

Kysymyksessä 5 (kuva 9) selvitettiin digitaalisten videoiden saatavuutta. Vastauksen mukaan digitaaliset videot olivat olleet helposti saatavilla 57 % kyselyyn vastanneiden mielestä. Vastaajista 43 % vastasi videoiden olleen helposti saatavilla toisinaan. Ei- vaihtoehtoa ei valittu lainkaan.

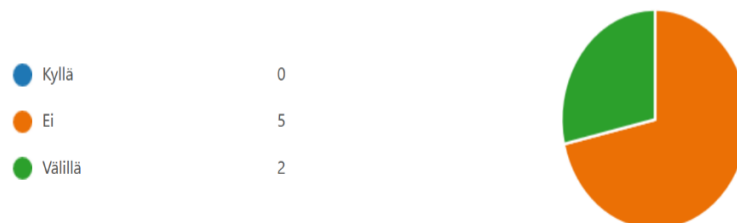
6. Onko videot olleet helposti saavutettavissa Workplace-alustalla?



Kuva 10. Kysymys 6. (Kyselytutkimus 2021)

Kysymyksessä 6 (kuva 10) tiedusteltiin Workplace-alustan toimivuutta videoiden jaon alustana. Kaikki seitsemän vastannutta oli sitä mieltä, että videot olivat helposti saavutettavissa Workplace-alustalla. Yleisimmät vastaukset olivat "kyllä" tai "kyllä on".

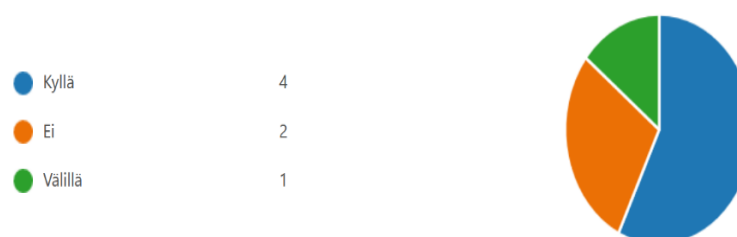
7. Videoiden laatu on kärsinyt hieman Workplace-alustalle ladattaessa. Onko tämä häirinnyt oppimista?



Kuva 11. Kysymys 7. (Kyselytutkimus 2021)

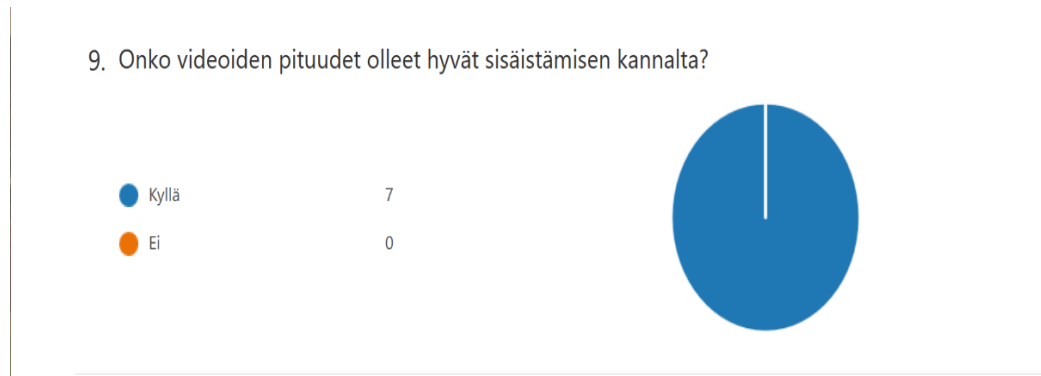
Kysymyksen 7 (kuva 11) tarkoituksena oli selvittää videon laadun heikkenemisen vaikutusta oppimiseen. Videon laadun huonontuminen Workplace -alustaa käytettäessä ei ollut haitannut lainkaan 71 % vastaajista. Vastaajista 29 % oli sitä mieltä, että videon laatu oli häirinnyt välillä. Kyllä-vastausta ei ollut valittu lainkaan.

8. Videoita on ladattu myös Workchat-alustalle. Onko tämä mielestäsi helpompi alusta katsella videoita?



Kuva 12. Kysymys 8. (Kyselytutkimus 2021)

Kysymys 8 (kuva 12) liittyi Workchat-alustan toimivuuteen. Workplace Chat -alusta (Workchat) oli helpompi alusta videoiden katseluun kyselyyn vastanneista 57 % mielestä. Vastanneista 29 % oli sitä mieltä, ettei Workplace Chat ollut parempi alusta videoiden katseluun. Loput 14 % vastasi Workplace Chatin olevan välillä parempi alusta.



Kuva 13. Kysymys 9. (Kyselytutkimus 2021)

Kysymyksessä 9 (kuva 13) kysyttiin videoiden pituuksien sopivuutta. Videoiden pituudet olivat sopivat sisäistämisen kannalta kaikkien vastanneiden mielestä. Kyllä-vastauksia oli 100 %. Tästä voidaan päätellä videoiden kestojen olleen sopivan pituisia.

10. Haluatko jatkossakin ohjeita ja opastusta videon muodossa?



Kuva 14. Kysymys 10. (Kyselytutkimus 2021)

Kysymyksessä 10 (kuva 14) tiedusteltiin työntekijöiden halukkuutta saada jatkossakin videoituja ohjeita ja opastusta. Kaikki kyselyyn vastanneet halusivat jatkossakin ohjeita ja opastusta videon muodossa. Kyllä -vastauksia oli 100 %. Tästä voidaan päätellä videoiden olleen sisällöltään onnistuneita. Myös videoiden saatavuus ja käytettävyys oli onnistunut.

---

11. Millä numerolla arvioisit omaa oppimistasi videoiden kautta?

7  
Vastaukset

4  
Keskiarvo

Kuva 15. Kysymys 11. (Kyselytutkimus 2021)

Kysymyksessä 11 (kuva 15) vastaajan tuli arvioida omaa oppimistaan. Arvioidessa omaa oppimista videoiden kautta saatiin keskiarvoksi neljä. Arviointias- teikko oli välillä 1–5, jossa 1 oli huono, 5 erinomainen. Tulosta voidaan pitää todella hyvänä, koska menetelmä on toimipaikassa uusi.

---

12. Vapaa sana digitaaliseen perehdyttämiseen liittyen.

1  
Vastaukset

Uusimmat vastaukset

---

Kuva 16. Kysymys 12. (Kyselytutkimus 2021)

Kysymyksessä 12 (kuva 16) vastaaja sai kommentoida vapaasti digitaalista perehdyttämistä. Kommentteja digitaalisesta perehdyttämisestä saatiin yksi. Vastaus: ”*On paljon helpompi katsoa videoita, kun joku muu ei ole seisomassa vieressä*”.

## 8.6 Tutkimustulosten yhteenveto

Opinnäytetyöhön liittyvissä tutkimuksissa saatiin kattavasti ja monipuolisesti tietoa toimeksiantajayrityksen perehdytyksen ja työnopastuksen nykytilasta. Myös uusien digitaalisten keinojen sopivuudesta ravintolan työn arkeen saatiin hyvin kommentteja ja mielipiteitä. Tutkimuksiin toi hieman haasteita ravintolan yllättävä sulkeutuminen Pohjois-Savon alueen COVID-19-pandemiaan liittyvien rajoitusten vuoksi viikolla 13. Havainnointitutkimus ja haastattelututkimus

saatiin onneksi päätökseen jo ennen ravintolasulkua. Kyselytutkimuksen ajan-kohta meni hieman päällekkäin ravintoloiden sulkeutumisen kanssa. Tämän vuoksi vastausprosenttia 70 % voidaan pitää todella hyvänä.

Työvuoron aikana suoritetulla havainnoinnilla ja työntekijöiden haastatteluilla selvitettiin pääasiassa perehdytyksen ja työnopastuksen tämänhetkisiä toimintatapoja ja niiden toimivuutta ravintolassa. Tutkimuksissa tuli ilmi tarve uudistaa työnopastuksen, perehdytyksen sekä esiperehdytyksen keinoja. Tutkimushavaintona todettiin myös työntekijöiden erilaiset ominaisuudet oppijoina. Uuden kassajärjestelmän toimintojen oppiminen koettiin osin hankalaksi, etenkin vanhempien ikäluokkien mielestä. Vanha kassajärjestelmä erosi huomattavasti uudesta nykyaikaisesta kassajärjestelmästä. Uusi järjestelmä oli osan mielestä hankala käyttää ja sen toiminnot hankala oppia. Nuorempien ikäluokkien edustajat, jotka ovat tottuneet käyttämään päivittäin digitaalisia menetelmiä, laitteita, kosketusnäyttöjä ja ohjelmia, omaksuivat uuden järjestelmän käytön nopeasti. Huomioitavaa kuitenkin oli, ettei ikäryhmien eroja oppijoina pystytä kuitenkaan yleistämään. Poikkeuksiakin aina on. Osa vanhempien sukupolvien edustajista voi olla hyvin mukana uuden teknologian kehityksessä ja osaa käyttää uusia menetelmiä sujuvasti. Myös työelämän muutostilanteiden mukanaan tuoman joustavuuden tarpeen omaksumisessa oli ihmisten välillä eroja.

Haastattelututkimuksessa saatiin tukea havainnointitutkimuksessa tehtyihin huomioihin. Haastatteluissa tuli ilmi vastaavia tarpeita perehdytyksen, työnohjauksen uudistamiseen ja oppimisen tukemiseen. Eri ihmisillä ja sukupolvien edustajilla oli samanlaisia haasteita uuden kassajärjestelmän oppimisessa kuin mitä todettiin havainnointitutkimuksessa. Osa työntekijöistä tutustui uusiin perehdytysvideoihin jo haastattelututkimuksen aikana. Videot ja niiden jakamiseen käytetty Workplace -alusta saivat heiltä pääasiassa positiivista palautetta. Alustaa käytettäessä todettiin kuvanlaadun hieman heikkenevän, mutta ei kuitenkaan niin paljoa, että se olisi haitannut käyttöä liikaa. Videot todettiin hyödyllisiksi ja niiden miellettiin tukevan uuden oppimista. Positiivista oli käytön helppous etenkin ongelmatilanteissa, jossa kassan toimintaan tarvittiin nopeasti apua kesken työvuoron.

Kyselytutkimuksesta saadut vastaukset tukivat havainnoinnista ja haastattelusta saatuja tuloksia. Kyselyyn vastanneet olivat tutustuneet videoihin ennen kyselyyn osallistumista. Kyselytutkimuksesta saatiin kokonaisuudessaan positiivisia vastauksia digitaaliseen perehdytykseen liittyen. Kysely toteutettiin anonyymisti, joten eri sukupolvien eroja ei voitu kyselytutkimuksessa täysin selvittää.

Digitaalisista ohjevideoista todettiin olleen hyötyä uuden kassajärjestelmän käyttöönoton yhteydessä. Videot olivat kestoiltaan sopivan mittaisia. Ne olivat myös kohtalaisen helposti saatavilla. Kehittämistä voidaan todeta olevan lähinnä videoiden jakamiseen käytetyn Workplace -alustan aiheuttaman videoiden laadun heikkenemisen suhteen. Videoiden jakamiseen käytetyistä alustoista toimivammaksi todettiin Workplace Chat. Kuitenkin molemmat alustat todettiin käyttökelpoisiksi ja niitä tullaan myös jatkossa käyttämään. Kyselytutkimuksen myötä selvitettiin myös kassajärjestelmän käyttäjille haastavimmat toiminnot, joiden opastukseen on nyt jatkossa mahdollista kiinnittää enemmän huomiota.

Kyselytutkimuksen 12. kysymykseen (kuva 16) tulleen kommentin ”On paljon helpompi katsoa videoita, kun joku muu ei ole seisomassa vieressä”, voi tulkita positiiviseksi ja tarkoittavan sitä, että digitaalisen videon kautta itsenäinen omaan tahtiin uuden oppiminen on helpompaa kuin perinteinen ”kädestä pitäen” asioiden neuvominen toisen opastuksella. Tämä myös viestii, että uuden oppiminen digitaalisesti ei nykypäivänä ole enää tabu, vaan yksi menetelmistä muiden joukossa.

## **9 POHDINTA**

Opinnäytetyön tutkimuksien tuloksena todettiin opastusvideoiden olevan toimiva apuväline toimeksiantajayrityksen perehdytykseen, esiperehdytykseen sekä työnopastukseen. Uusien videoiden kuvaaminen ja jo kuvattujen videoiden muokkaus tulee jatkumaan tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Henkilökunta toivoi kyselytutkimuksen tulosten mukaan ohjeita ja opastusta videoiden muodossa myös jatkossa, joten videot pyritään ottamaan osaksi arki käyttöä. Videoiden päivityksen todettiin olevan käytännössä toimivaa. Videoita



on mahdollista kuvata ja uudistaa jatkossa ravintolan muuttuviin tarpeisiin sopiviksi. Videoiden aihealueita voidaan laajentaa esimerkiksi koko henkilökuntaa koskeviin yleisiin toimintaohjeisiin, keittiön työtehtävien opastukseen tai uuden työntekijän esiperehdytykseen ja opastukseen ensimmäisiä työpäiviä varten. Esiperehdytyksen uudistaminen digitaalisin keinoin oli yksi opinnäytetyön tavoitteista. Lähitulevaisuudessa videoita tullaan kuvaamaan esimerkiksi uusien kesätyöntekijöiden esiperehdytystä varten.

Tutkimustulosten avaamisen jälkeen pohdittiin, löytyykö videoinnista mitään kehitettävää. Todettiin, että esimerkiksi videon laatua voi jatkossa parantaa asettamalla kuvaukseen käytetty kamera tai älypuhelin jalustalle, jotta kuvasta tulisi vakaampi. Käsikamerakuvan pienoinen eläminen ei kuitenkaan kommenttien mukaan häirinnyt videoiden katsomista. Tärkeintä oli, että videoilla käsitellyt asiat olivat esitetty selkeästi ja ymmärrettävästi. Myös videoiden jakamisalustaan liittyvää kuvanlaatuongelmaan haetaan jatkossa ratkaisua, esimerkiksi käyttämällä jotakin toista jakotapaa, se jää nähtäväksi. Todettiin myös, että osassa videoista asiasisältö meni liian nopeasti eteenpäin. Oppimiselle tuli ehkä tietynlainen paniikinomainen paine, eikä niinkään sisäistetty videossa ollutta aihetta. Tähän on ratkaisuna kiinnittää jatkossa huomiota kuvaukseen ja sen tempoon mennä eteenpäin.

Perehdytyksen, esiperehdytyksen sekä työnopastuksen digitaalisten uudistusten onnistumista olisi hyvä kartoittaa myöhemmin tekemällä henkilökunnalle uusi verkkokysely esimerkiksi puolen vuoden päästä. Siihen mennessä henkilökunta on jo todennäköisesti omaksunut uuden kassajärjestelmän toiminnot, sekä saanut kokemuksia uudistuneista työmenetelmistä. He voisivat arvioida esimerkiksi opastusvideoiden käytön sujuvuutta ja todellista hyötyä arjen työtilanteissa.

Yksittäinen työntekijä ei oppi ja perehdy tyhjässä. Koko työympäristö vaikuttaa aina voimakkaasti oppimiseen ja perehtymiseen. Tämän vuoksi on tärkeää, että koko työyhteisö kytketään tavalla tai toisella perehdyttämiseen oli perehdyttämiskonsepti mikä hyvänsä (Kupias & Peltola 2009, 76). Kuten jo aiemmin todettiin, ihmiset ovat oppijoina erilaisia ja he tarvitsevat jokainen oppimiseen sekä perehdytyksen ja työssäoppimisen sisäistämiseen erilaisia kei-

noja. Digitaalisen perehdyttämisen keinoista on todettu olevan hyötyä työelämässä, ja ne ovat todennäköisesti tulevaisuudessa yhä enemmän käytettyjä perehdyttämisen ja työnopastuksen välineitä. Perinteiset menetelmät kuten esimerkiksi mentorointi, paperiset työohjeet tai perehdytyskansionot ovat varmasti vielä tarpeen jatkossakin. Digitaalisuus tuo kuitenkin paljon uusia mahdollisuuksia muuttuvan työelämän perehdytyksen ja työnopastuksen keinoihin.

## LÄHTEET

Alhanen, K., Kansanaho, A., Ahtiainen, O-P., Kangas, M., Soini, T. & Soininen, J. 2016. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: BoD – Books on Demand.

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

Ennakoivaa työsuojelua. 2021. TTK. Digijulkaisut: Perehdyttäminen ja työnopastus. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://ttk.fi/oppaat\\_ ja\\_ ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ ja\\_ tyonopastus\\_ -\\_ ennakoivaa\\_ tyosuojelua](https://ttk.fi/oppaat_ ja_ ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua) [viitattu 26.4.2021].

Hanke. 2021. Virtuaalinen työnopastus ja perehdyttäminen palvelualalla 01.10.2020 - 31.12.2022- hanke. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitys/virtuaalinen-tyonohjaus-ja-perehdytys-palvelualalla/> [viitattu 7.2.2021].

HAMK. 2021. Videon käsikirjoittaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://digipedaohjeet.hamk.fi/ohje/videon-kasikirjoittaminen/> [viitattu 8.4.2021].

Hirsjärvi, S. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Humak. 2021. Y:n jälkeen tulee Z\*. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.humak.fi/blogit/z-sukupolvi-on-diginatiivi/>. [viitattu 9.3.2021].

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki: Kauppakamari.

Kauppinen, H. & Kovanen, K. 2021. Haastattelu 18.2.2021. Virtuaalinen työnopastus ja perehdyttäminen palvelualalla -hanke.

Kollega. 2016. Sukupolvet kohtaavat työelämässä. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Sukupolvet kohtaavat työelämässä - Kollega.fi verkkolehti työstä ja hyvinvoinnista](http://www.kollega.fi/verkkolehti-tyosta-ja-hyvinvoinnista) [viitattu 23.3.2021].

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Helsinki: Gaudeamus.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.

Kyselytutkimus. 2021. Microsoft Forms-kysely. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id> [viitattu 6.4.2021].

Moisalo, V. 2010. Arjen johtaminen: käytännön esimiestyötä. Helsinki: Infor.

Moisalo, V. 2011. Uusi HR: arjen henkilöstöjohtamista. Helsinki: Infor.

Nuori työntekijä. 2021. Työsuojelu.fi. Perehdyttäminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/nuori-tyontekija/perehdyttaminen>. [viitattu 9.3.2021].

PeeÄssä. 2021. Tervetuloa Osuuskauppa PeeÄssän sivuille. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://peeassa.fi/> [viitattu 23.2.2021].

Rema. 2021. 3 perehdyttämisen ongelmaa, jotka digitaalinen esiperehdyttäminen ratkaisee. Rema Partners Oy. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://rema.fi/3-perehdyttamisen-ongelmaa-jotka-digitaalinen-esiperehdyttaminen-ratkaisee/> [viitattu 21.3.2021].

SaaSworthy. 2021. Workplace. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.saasworthy.com/product/workplace-by-facebook>. [viitattu 5.4.2021].

Seppälä, H. 2021. Miten tehdään hyvä videon käsikirjoitus. Blogi. Päivitetty 21.2.2021. Saatavissa: <https://blogi.videolle.fi/miten-tehdään-videon-kasikirjoitus> [viitattu 8.4.2021].

S-ryhmä. 2021. Tietoa Meistä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://s-ryhma.fi/>. [viitattu 23.2.2021].

Surakka, T. & Laine, N. 2011. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tampere: Taurus Media. [viitattu 23.2.2021].

Työsopimuslaki. 2021. Työsopimuslaki 26.1.2001/55. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. [viitattu 9.3.2021].

Työsuojelu työpaikalla. 2021. Työsuojelu.fi. Opetus ja ohjaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/opetus-ja-ohjaus>. [viitattu 9.3.2021].

TTK. 2021. Työhön perehdyttäminen ja työhönopastus. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyosuojelu\\_tyopaikalla/vastuut\\_ja\\_velvoitteet/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus). [viitattu 9.3.2021].

Työturvallisuuslaki. 2021. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P8>. [viitattu 9.3.2021].

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura. [viitattu 17.3.2021].

Workplace. 2021. Bring your company together. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Communication tools for business | Workplace from Facebook](#) [viitattu 17.3.2021].

Workplace Chat. 2021. Workplace Chat by Facebook. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.facebook.workchat&hl=fi&gl=US> [viitattu 9.4.2021].

1. Vastaajan ikä. Valitse ikähaarukka johon kuulut. \*

- 18-25 vuotta
- 25- 40 vuotta
- 40-55 vuotta
- 55- 70 vuotta

2. Onko uusi kassajärjestelmä ollut haastava käyttää? \*

- Ei ole ollut
- Hieman on tuottanut päänvaivaa
- Paljon on tuottanut päänvaivaa
- Opettelen edelleen

3. Mikä toiminto on ollut haastavin oppia? Voit valita myös useamman. \*

- Kassajärjestelmän päälle ja pois laittaminen
- Noutopöydän ja hävikin lyöminen
- Laskun jakaminen
- Laskuttaminen
- Laskutusasiakkaiden lyöminen
- Kuitin korjaaminen/mitätöinti
- Tuotteiden bongaminen pöytään
- Eri maksutapavaihtoehtojen käyttäminen maksutilanteessa

4. Onko digitaalisista ohjevideoista ollut hyötyä kassajärjestelmän oppimisessa? \*

- Kyllä
- Ei
- Välillä

5. Onko digitaaliset ohjevideot olleet helposti saatavilla? \*

- Kyllä
- Ei
- Toisinaan

6. Onko videot olleet helposti saavutettavissa Workplace-alustalla? \*

Kirjoita vastaus

7. Videoiden laatu on kärsinyt hieman Workplace-alustalle ladattaessa. Onko tämä häirinnyt oppimista? \*

- Kyllä  
 Ei  
 Välillä

8. Videoita on ladattu myös Workchat-alustalle. Onko tämä mielestäsi helpompi alusta katsella videoita? \*

- Kyllä  
 Ei  
 Välillä

9. Onko videoiden pituudet olleet hyvät sisäistämisen kannalta? \*

- Kyllä  
 Ei

10. Haluatko jatkossakin ohjeita ja opastusta videon muodossa? \*

- Kyllä  
 Ei

11. Millä numerolla arvioisit omaa oppimistasi videoiden kautta? \*

- 1   2   3   4   5

12. Vapaa sana digitaaliseen perehdyttämiseen liittyen.

Kirjoita vastaus