

# Introduktionshandbok för nyanställda

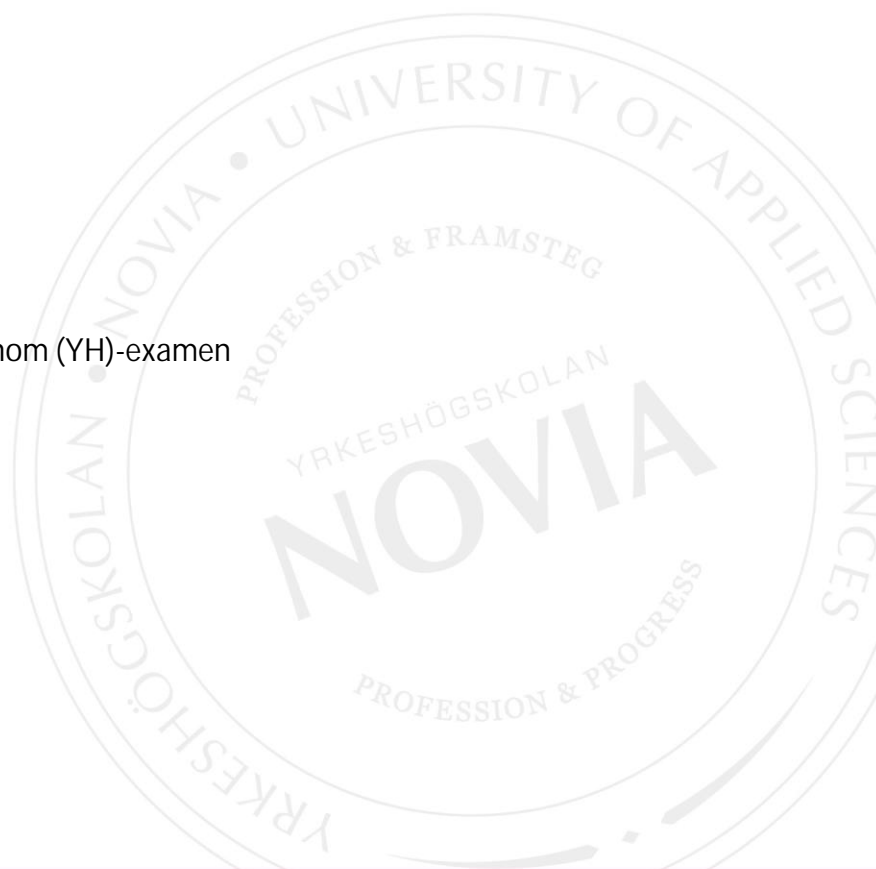
Case: Cafe Jokiranta

Linda Pirtelä

Examensarbete för tradenom (YH)-examen

Företagsekonomi

Åbo 2021



# EXAMENSARBETE

Författare: Linda Pirtelä

Utbildning och ort: Företagsekonomi, Åbo

Inriktning/alternativ/Fördjupning: Tradenom/ Turism

Handledare: Anna-Karin Abrahamsson

Titel: Introduktionshandbok för nyanställda – Case: Cafe Jokiranta

---

Datum 5.4.2021 Sidantal 34

Bilagor 4

---

## Abstrakt

Syftet med detta examensarbete är att skapa en introduktionshandbok för Cafe Jokirantas nyanställda. För att uppnå syftet tar jag reda på vilken typ av introduktion personalen har fått tidigare och hurdan introduktion personalen på caféet har behov av. Caféet har inte en handbok från tidigare, vilket lett till att introduktionen inte varit enhetlig. För att skapa denna handbok har jag läst in mig på teori om arbetsintroduktion, handledning, introduktionsmodeller, turismbranschen i Finland samt lagstiftningen som berör introduktion och dessa utgör den teoretiska referensramen. Uppdragsgivaren för examensarbetet är Pekka Haapalainen på Cafe Jokiranta.

Utöver den teoretiska delen har jag läst in mig på forskningsmetoder och valt att utföra min undersökning som kvalitativ tema-analys. Som datainsamlingsmetod använde jag elektroniska frågeformulär som skickades ut till femton anställda som arbetat för företaget under tidigare säsonger. Med hjälp av undersökningen tar jag reda på brister i introduktionen och vad som bör förbättras kommande säsonger. Undersökningens resultat visar att respondenterna i allmänhet var nöjda med introduktionen de fått. De flesta hade en positiv upplevelse av introduktionen men några ansåg att introduktionen kunde ha varit bredare.

Slutprodukten av detta examensarbete är en introduktionshandbok skapad utifrån resultatet av intervjuerna och teori som behandlas i arbetet. Syftet med handboken är att skapa en systematisk grund för kommande introduktioner, vilket förbättrar Cafe Jokirantas kommande introduktioner. Med hjälp av handboken är det lätt för arbetstagaren att återvända till inlärd uppgifter ifall man glömt bort någonting.

---

Språk: svenska

Nyckelord: arbetsintroduktion, handbok, Cafe Jokiranta

---

# OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Linda Pirtelä

Koulutus ja paikkakunta: Liiketalous, Turku

Suuntautumisvaihtoehto/Syventävät opinnot: Tradenomi/ Matkailu

Ohjaaja: Anna-Karin Abrahamsson

Nimike: Perehdytysopas uusille työntekijöille – Case: Cafe Jokiranta

---

Päivämäärä 5.4.2021 Sivumäärä 34

Liitteet 4

---

## Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda perehdytysopas uusille työntekijöille Cafe Jokirantaan. Tavoitteen saavuttamiseksi selvitän, mitä perehdytyskäytäntöjä Cafe Jokirannassa on aikaisemmin käytetty ja minkä tyyppistä perehdytystä kahvilan henkilökunta tarvitsee. Cafe Jokirannalla ei ole entuudestaan perehdytysopasta, joten perehdytyskäytännöt ovat vaihdelleet tilanteen mukaan. Opinnäytetyön teoreettisessa osassa olen käsitellyt perehdyttämistä, perehdytystoimintamalleja, Suomen matkailualaa sekä lainsäädännön vaikutusta perehdyttämiseen ja näistä muodostuu teoreettinen viitekehys perehdytysoppaalle. Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Pekka Haapalainen Cafe Jokirannasta.

Teoreettisen osan lisäksi tutustuin kvalitatiivisiin tutkimusmenetelmiin, jonka perusteella tutkimusmenetelmäksi valikoitui teema-analyysi. Tiedonkeruumenetelmänä käytin sähköisiä kyselylomakkeita, jotka lähetin viidelletoista kahvilan entiselle kausityöntekijälle. Tutkimuksen avulla sain selville perehdytyksen puutteita ja parannusehdotuksia tulevalle kaudelle. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että henkilökunta on ollut pääsääntöisesti tyytyväinen perehdytykseen, mutta jotkut olisivat kaivanneet laajempaa perehdytystä.

Tämän opinnäytetyön lopputuotteena on perehdytysopas Cafe Jokirannan henkilökunnalle, joka on luotu teorian ja tutkimuksen pohjalta. Perehdytysoppaan tarkoituksena on luoda järjestelmällinen pohja tuleville perehdytyksille, joka tehostaa Cafe Jokirannan perehdytysprosessia. Oppaan avulla työntekijöiden on helppo palata perehdytyksessä opetettuihin asioihin, mikäli jokin asia unohtuu.

---

Kieli: Ruotsi

Avainsanat: Perehdyttäminen, perehdytysopas, Cafe Jokiranta

---

# BACHELOR'S THESIS

Author: Linda Pirtelä

Degree Programme: Business administration, Turku

Specialization: Tourism

Supervisor(s): Anna-Karin Abrahamsson

Title: Introduction manual for new employees – Case: Cafe Jokiranta

---

Date 5.4.2021      Number of pages 34

Appendices 4

---

## Abstract

The purpose of this bachelor's thesis is to create an introduction manual for new employees in Cafe Jokiranta. To achieve this, I find out what type of introduction the staff has received before and what kind of introduction the staff needs. The café does not have a manual from before, which has led to introduction not being uniform. To create the manual, I have read theory about introduction, work orientation, tourism in Finland as well as legislation concerning introductions, and these constitute the theoretical frame. The subject of this thesis was given by Pekka Haapalainen at Cafe Jokiranta.

In addition to the theory, I have studied research methodology and chosen to carry out my study as a qualitative theme analysis. The study is carried out in a form of an electronic questionnaire. The questionnaire was sent to fifteen former seasonal employees of the café. With the help of the study, I find out what the introduction lacks and what should be improved in coming seasons. The results of the questionnaire showed that the respondents were generally satisfied with the introduction they received. Most of the respondents had a positive experience of the introduction, but some of the respondents thought that the introduction could have been broader.

The final product of this thesis is an introduction manual, for the employees in the cafeteria, which has been created based on theory and the study. The manual makes it easy for employees to return to if they have forgotten somethings.

---

Language: Swedish

Key words: Work orientation, introduction manual, Cafe Jokiranta

---

# Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
1.1	Syfte och avgränsningar .....	1
1.2	Målgrupp.....	1
1.3	Bakgrund .....	2
1.4	Metod .....	2
1.5	Arbetets upplägg.....	2
2	Turism .....	2
2.1	Turismbranschen i Finland .....	3
2.2	Covid-19 pandemins inverkan på turismbranschen i Finland .....	3
3	Uppdragsgivaren .....	5
3.1	Cafe Jokiranta.....	5
3.2	Introduktionshandbokens betydelse för uppdragsgivaren.....	7
4	Arbetsintroduktion.....	7
4.1	Utgångspunkter och mål för introduktion.....	8
4.2	Lagstiftningens inverkan och dess betydelse.....	9
4.3	Fördelar med introduktion.....	10
4.4	Introduktionens delar .....	11
4.5	Arbetsvägledning .....	14
4.6	Handledaren.....	15
4.7	Introduktionens omfattning.....	16
4.8	Problem inom introduktion .....	16
5	Verktyg och handledningsmetoder för arbetsintroduktion .....	17
5.1	Arbetshandledningens fem steg .....	18
5.2	Introduktionstaktiker .....	19
5.3	Introduktionsprogram .....	21
6	Forskningsmetod.....	22
6.1	Val av forskningsmetod .....	23
6.2	Undersökningens genomförande.....	23
7	Resultatredovisning .....	25
7.1	Resultat .....	25
7.2	Analys av resultat .....	26
8	Introduktionshandboken .....	28
9	Kritisk granskning.....	30
10	Sammanfattning .....	32
11	Källförteckning .....	33

## **Bilagor**

Bilaga 1 Minneslista

Bilaga 2 Följebrev (Saatekirje)

Bilaga 3 Frågeformulär (Kyselylomake)

Bilaga 4 Introduktionshandbok (Perehdytysopas)

## **Tabellförteckning**

Tabell 1. Introduktionstaktiker. ....	20
Tabell 2. Hur viktigt anser du att följande delar är i introduktionshandboken? .....	26

## **Figurförteckning**

Figur 1. Introduktionens delar (Kupias & Peltola, 2009, s. 102).. ....	11
Figur 2. Arbetshandledningens planering (Kangas, 2003, s. 14).. ....	17
Figur 3. Arbetshandlingen fem steg (Kangas, 2003, s. 14). ....	18

# **1 Inledning**

Förr var arbetsintroduktion i förstahand enbart en introduktion till arbetet. En omfattande introduktion till arbetsgemenskapen och arbetet ansågs inte vara viktig, men med tiden har arbetsuppgifter och organisationer blivit mera komplicerade, vilket har lett till att omfattande introduktion har blivit allt viktigare i företagen. Det räcker inte längre enbart med introduktion till arbetet. Den anställda bör ha förståelse för hur organisationen fungerar och varför den existerar. (Kupias & Peltola, 2009, s. 13.) Arbetsintroduktionen är viktigt för både företaget och den nyanställda. Många ungas första arbetsplats är inom turism- och restaurangbranschen, och då är det speciellt viktigt att man går igenom arbetsprocesserna noggrant från början till slut. Uppgifter som upplevs självklara för en del är inte alltid det för andra.

## **1.1 Syfte och avgränsningar**

Syftet med detta examensarbete är att skapa en introduktionshandbok för nyanställda på Cafe Jokiranta. För att uppnå syftet tar jag reda på vilken typ av introduktion personalen på Cafe Jokiranta har behov av. Eftersom det inte finns något skriftligt material från tidigare är utgångspunkten att sammanställa all den information som man kan ha nytta av. Handboken gör det möjligt för personalen att ordna en god arbetsintroduktion för nyanställda. Detta examensarbete avgränsas till att inte gå djupare in på teori om caféverksamhet, eftersom arbetet då skulle bli för brett utan fokus ligger på delarna i arbetsintroduktion.

## **1.2 Målgrupp**

Målgruppen för introduktionshandboken är nyanställda säsongsarbetare på Cafe Jokiranta. Eftersom caféet enbart är öppet under sommaren är de flesta arbetare nya och saknar erfarenhet av caféverksamhet, vilket innebär att ny personal skolas årligen. Handboken är således till för att stöda inläringen av grundprocessen och fungera som ett konkret hjälpmedel för personalen under säsongen.

### **1.3 Bakgrund**

Jag har arbetat på Cafe Jokiranta sedan sommaren 2015. Varje sommar har flera anställda kommit tillbaka till caféet men också en hel del ny personal har anställts. Det har alltid varit bråttom och svårt att hinna lära de nyanställda alla arbetsuppgifter. Därför har jag valt att ta reda på bristerna i arbetsintroduktionen och skapa en introduktionshandbok.

### **1.4 Metod**

För att uppnå syftet och åstadkomma en fungerande handbok har jag läst in mig på teori om arbetsintroduktion, introduktionsmodeller, turismbranschen, Covid-19 inverkan på turismbranschen och sedan kort om den lagstiftning som berör arbetsintroduktion. Jag har diskuterat innehållet i introduktionshandboken med Pekka Haapalainen som är grundaren av Cafe Jokiranta och fungerar som min uppdragsgivare. Jag har intervjuat anställda som arbetat för företaget under tidigare säsonger och på så vis fått reda på brister i arbetsintroduktionen och vad som bör förbättras kommande säsonger. Inför intervjuerna har jag läst in mig på kvalitativ forskningsmetodik.

### **1.5 Arbetets upplägg**

Detta examensarbete inleds med en kort presentation om turismbranschen i Finland och Covid-19 inverkan på turismbranschen i Finland. I kapitel tre presenteras uppdragsgivaren och läsaren får en helhetsbild av verksamheten och företaget. Kapitel fyra handlar om introduktion till arbetet och dess betydelse. I kapitel fem presenteras olika handledningsmetoder och verktyg som företaget kan använda sig av. Kapitel sex handlar om forskningsmetodik och kvalitativ undersökning medan kapitel sju presenterar resultaten för undersökningen. Kapitel åtta handlar om introduktionshandboken och skapandet av den. Kapitel nio är kritisk granskning och det sista kapitlet är en sammanfattning av arbetet. Introduktionshandboken finns som bilaga.

## **2 Turism**

Begreppet turism omfattar en rad olika saker. Turism kan vara fritidsaktiviteter, shopping, övernattning och andra aktiviteter. Det är en plats var man vistas kortare än ett år. Begreppet koncentrerar sig huvudsakligen på aktivitet för nöjes skull men omfattar all aktivitet som sker utanför ens hemort. (Turisminformation, u.d.).

## **2.1 Turismbranschen i Finland**

Turismen i Finland har vuxit betydligt under de senaste åren och blivit en nationellt betydelsefull exportbransch och sysselsättare. Den ökade turismen har en stor ekonomisk inverkan och ger även möjligheten till nya arbetsplatser. I Finland arbetar ca 140 000 inom turismen vilket utgör 5,8% av alla anställda. Turismen uppskattas sysselsätta 180 000 personer år 2025. (Matkailun tiekartta, 2015). Enligt Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Ry har turismbranschens arbetskraft ökat med 50 % mellan åren 1995 och 2018, medan traditionella industrier har minskat sin arbetskraft. Turismbranschen ger många unga deras första arbetsplats i och med att 30% av de som arbetar inom turismbranschen är under 26 år. Enligt Matkailun tiekartta är turismen en stor växande bransch. Tillväxten är ändå inte självklar eftersom det internationella ekonomiska läget är instabilt. Visit Finland tar upp att utländska turisterna stod för 30% av turismens efterfråga under år 2017.

Turismens betydelse för nationalekonomin har enligt Visit Finlands beräkningar hållit sig kring 2,5 % av BNP\* under åren 2011–2016. År 2017 hade turismens andel en positiv inverkan på nationalekonomin, eftersom efterfrågan på turism bland utländska turister ökade kraftigt, steg BNP till 2,7%. \*BNP = Bruttonationalprodukt, är den totala ekonomiska aktiviteten av inhemsk produktion (Statistikcentralen, u.d.).

## **2.2 Covid-19 pandemins inverkan på turismbranschen i Finland**

Enligt Business Finland (2020) var sommarsäsongen inom turismbranschen förlorad pga covid-19 pandemin, eftersom bara ett fåtal caféer och hotell i juli uppnådde ett rimligt resultat, och detta var tack vare inhemska turister. Men en månads försäljning kunde inte kompensera för förlusterna från hela sommarsäsongen. Branschen kommer inte att överleva om vintersäsongen också är förlorad förutspår Business Finland. Turistintäkterna har en särskilt stor regional påverkan. T.ex. Lapplands region är helt beroende av de turismintäkter vintersäsongen för med sig.

Finlands mer strikta linje än i andra EU-länder med Covid-19 pandemins regler har gjort det nästan omöjligt att driva internationell turism. Business Finland skriver om fritidsresor, som påstås vara onödiga, men är en ansvarsfullt byggd industri som inverkar på många inkomster, eftersom turismen sysselsätter mer än 140 000 personer i Finland. Om den nuvarande situationen fortsätter kommer turistsektorn att fortsätta se ökad arbetslöshet och konkurser, och det kommer att ta flera år att lyfta sektorn ur krisen. Detta kommer oundvikligen att återspeglas i både nationell och regional livskraft. (Business Finland, 2020.)

Statsrådet påpekar att fastän den inhemska turismen var mer trafikerad än vad som tidigare beräknats för sommaren 2020 räcker det inte för att täcka de förluster som den uteblivna internationella turismen medförde.

Turism är också viktigt under covid-19 pandemin. Man kan inte längre vänta och se hur Covid-19 situationen utvecklas, för det är troligt att denna plåga kommer att följa med i någon form under en lång tid. Regionala lösningar för att få tillbaka internationella turister skulle vara ett alternativ. En konkret utgångspunkt är enligt myndigheternas instruktioner omfattade coronatester av turister både i avrese- och destinationsländerna. I denna exceptionella situation är öppensinnade lösningar det enda sättet att överleva. Beslut om att lindra reserestriktioner och utrymme för praktiska, ansvarsfullt genomförda turistprodukter och tjänster måste fattas snabbt så att den finska turistnäringen kan räddas. (Business Finland, 2020.) Bristen på affärsresor saktar ner efterfrågan på inhemsk turism. Inhemsk turism räcker inte för att rädda turistindustrin i Finland. Det kräver internationella turister. (Statsrådet, u.d.)

Covid-19 pandemin minskade efterfrågan på utländsk turism i Finland med nästan 70%, vilket innebär ca. 3,5 miljarder euro. Detta är en betydande andel av Finlands export, eftersom turismen var tidigare år den tredje viktigaste sektorn inom tjänsteexport. Turismexporten består av de pengar som spenderas i Finland av de utländska turisterna. (Statsrådet, u.d.) Arbets- och näringsministeriet (2021) uppskattar att turismen till Finland och finländarnas utlandsresor återhämtar sig betydligt långsammare än inrikes resorna eftersom reseriktlinjernas karantän kan bromsa upp återhämtningen av turismen.

Med hjälp av arbets- och näringsministeriet (2021) bedömningar kan inte återhämtningen granskas av turismefterfrågan regionalt. Bedömningen baserar sig på internationella och nationella undersökningar och bedömningar av covid-19 konsekvenser för turismbranschen. Synpunkterna har ställts i relation till siffrorna i turismräkenskaperna som Statistikcentralen och Visit Finland har framställt. Nuvarande bedömningarna baserar sig på läget 10.3.2021 men uppdateras regelbundet. Bedömningarna kommer att användas vid planeringen av åtgärder inom turistnäringen. Enligt bedömningen minskade covid-19 pandemin turisternas konsumtion i Finland med över 40% år 2020. Det centrala målet för bedömningen är förstärkning av hållbar tillväxt och förnyelse av turismen i Finland samt uppföljning av turismefterfrågan. Efterfrågan på turism beskriver den penningssumma som använts för köp av turismtjänster och turismprodukter under året. Den totala turismefterfrågan består av finländska och utländska resenärernas konsumtion i Finland. (Arbets- och näringsministeriet, 2021.)

### 3 Uppdragsgivaren

River Team är ett företag som har flera caféer i Borgå. Företaget har tre caféer vid åstranden i Borgå och två glasskiosker på Borgå torg samt en glasskiosk vid konstfabriken i Borgå. River Teams största samarbets partner är Ingman och det är via dem som glasskioskerna är. Caféerna säljer inte bara Ingmans produkter utan också Hartwall och andra produkter via Porvoon Peruna som t.ex. Kultakatriina, Fazer, Segafredo mm. (Haapalainen, 2021.)

Enligt Haapalainen hade River Team i början enbart caféverksamhet, men några år senare tog de också över verksamheten för Borgågästhavn. Borgå gästhamn har ca 30 båtplatser för olika storlekars båtar, och är öppet under sommarmånaderna maj-september. Arbetet i gästhamnen koordineras av Cafe Jokiranta. De som är anställda till Cafe Jokiranta arbetar inte enbart i caféet utan också i gästhamnen. River Team har ca 25 säsongsanställda och det anställs skild personal till caféerna och glasskioskerna.

#### 3.1 Cafe Jokiranta

Cafe Jokiranta är ett café vid åstranden i Borgå med 65 sittplatser varav 8 är inomhus och resten är ute på terrassen. Företagets andra caféer i Borgå är miniatyrmodeller av Cafe Jokiranta, dvs de har samma sortiment men i mindre skala. I caféet kan man beställa glass, mat, dryck samt alkoholhaltig dryck. Glass är den produkt som caféet säljer mest. Urvalet innehåller ca 30 olika glass smaker och man kan beställa en eller flera smaker. Caféets dryck urval innehåller b.la. kaffe, te, special kaffen, lemonad, iste, smoothies samt alkoholhaltiga drycker som öl, cider, long drink, vin och drinkar. I vitrinen framställs pajer, piroger, semlor samt bakelser, bullar och munkar som kunderna själv kan plocka åt sig. Från menyn kan man beställa toast, panini, pommis frites samt annan snabbmat. I och med att köket är litet är menyn simpel och innehåller rätter som går lätt och snabbt att tillreda. (Haapalainen, 2021.)

Enligt Haapalainen varierar öppethållningstiderna från år till år enligt väder, men oftast har caféet öppet från påsk till höstmarknaden, som äger rum i början av oktober. Man har provat att hålla caféet öppet året runt, men det var inte lönsamt så därför är det öppet enbart på sommaren. Caféet öppnar på morgonen klockan 8–9 beroende på veckodag och stänger klockan 21–22, men på brådskande sommarkvällar är det öppet till midnatt.

Caféet är känt för sina stora glassbollar och har nästan alltid kö. De dagar som solen skiner finns det inga lugna stunder, i och med att utrymmena är trånga kan det inte vara mer än fyra personal på samma gång på arbetet. Då man arbetar morgonskift börjar man klockan 07.30, då ska man ställa i ordning terrassen inför öppning, torka stolar och bord, öppna parasollen och lägga ut papperskorgarna. Man lägger på alla maskiner så de är redo för användning och kokar kaffe. Man förbereder alla produkter som ska vara i vitrinen som t.ex. semlor, munkar och bullar. Man tar emot beställningen som levereras från bageriet och sätter fram produkterna. Allting bör vara i skick när man öppnar klockan 8. Då kommer också nästa personal, så man är två på plats när man öppnar. På förmiddagen säljer man mycket kaffe och bulle, så det är bra att hela tiden ha en kaffepanna full för oftast blir det bråttom. På förmiddagen ska man också se till att beställningarna är klart gjorda innan t.ex. glassbilen kommer. Om man har tid kan man skriva upp allting som bör beställas inför nästa dag, eftersom man oftast har mer tid för extra arbeten under morgonskiftet för ju senare det blir på dagen desto mer brådskande blir det i och med den ökade kundmängden. (Haapalainen, 2021.)

Dagskiftet börjar klockan 11–12, beroende på väder och dag, eftersom det alltid är mer bråttom på helgdagar kommer man tidigare dessa dagar. Då hinner man städa, fylla på och fixa det som behövs, om t.ex. någon produkt har tagit slut har man då möjligheten att hämta de från förrådet. Då kan också de som kommit till morgonskiftet hålla matpaus. Alla hjälps åt att sälja, tillreda produkterna, koka kaffe osv. Oftast har man själv bestämt med arbetskollagorna vem som går till köket då det kommer matbeställningar, dvs det finns inte en personal som hela sitt skifte är i köket. Man kan sälja från två kassor så oftast är två av personalen vid kassan och den tredje hämtar de produkter som kunden har beställt. (Haapalainen, 2021.)

Till kvällsskiftet kommer två personal och då går en till gästhamnen för att kontrollera båtarna och städa sociala utrymmena. Det är viktigt att man går till gästhamnen för att koordinera båtarna som kommer in. Om det är en varm sommardag är gästhamnen oftast full och då behövs det två personal, en som städar de sociala utrymmena och en som kontrollerar att båtarna är på rätt plats och har betalat för sin vistelse. Personalen som är på caféet har möjlighet att städa och förbereda allting för kvällen så de klarar sig på 2–3 personal. Ifall kön inte ser ut att ta slut brukar kvällspersonalen fråga om morgonpersonalen kan stanna längre för att hjälpa till eftersom man också måste kontrollera gästhamnens sociala utrymmen på nytt att de är i skick. (Haapalainen, 2021.)

Man är oftast tre personal tills kl. 20 så man hinner börja städa samtidigt som man säljer. Det lönar sig att göra så mycket färdigt som möjligt innan personalen från dagskiftet går hem. På kvällen innan man stänger caféet bör man göra kvällssysslor, informationen finns i handboken (se Bilaga 4). Man bör lämna caféet städat och rent så det är trevligt för nästa personal att komma på arbete. Oftast är kvällen hektisk så det är bra med en minneslista på allting som bör göras så man inte glömmer bort uppgifterna. (Haapalainen, 2021.)

Eftersom det händer mycket under dagens lopp, måste man se till att fördela arbetsuppgifterna så att alla vet vad de ska göra. Man delar upp arbetsuppgifterna och ser till att ingen uppgift blir bortglömd. Alla som arbetar på caféet bör behärska alla delområden, för att kunna hjälpa till och växla mellan uppgifterna. (Haapalainen, 2021.) För en ny arbetstagare kan det vara mycket att lära sig, därför är det viktigt att man från början blir väl introducerad till arbetet. Dessutom är det bra att ha ett konkret material som stöd i och med att man kanske inte kommer ihåg allting utantill efter den första inläringen.

### **3.2 Introduktionshandbokens betydelse för uppdragsgivaren**

Varje vår startar caféverksamheten med flera nya säsonganställda, som behöver känna till arbetsuppgifterna och företagets verksamhetsmetoder från början. Företaget har ingen konkret introduktionshandbok, vilket innebär att handledningen inte är enhetlig. (Haapalainen, 2021.) Den kommande introduktionshandboken (bilaga 4) kommer att betjäna alla parter, både nyanställda och arbetsgivaren, eftersom handboken i hög grad underlättar och påskyndar de olika stadierna i inlärningsprocessen. God handledning förbättrar servicekvaliteten, vilket återspeglas i resultatet och effektiviteten av verksamheten.

## **4 Arbetsintroduktion**

Arbetet har alltid varit en stor del av människans liv. För att kunna utföra arbetet finns behov av introduktion, som den nyanställda får av en erfaren arbetare. (Kupias & Peltola, 2009, s. 13.) Arbetsintroduktionen är uppbyggd enligt branschens utgångspunkter och behov. Introduktionen har tillämpats i Finland från och med 1950-talet, först i kyrkan i samband själavård, socialarbete och psykoterapi. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä & Kärkkäinen, 2012, s.14.)

Arbetsintroduktion kan ses från två olika perspektiv: den nyanställdas och organisationens inlärningsperspektiv. Arbetsintroduktion är en av kärnuppgifterna för personalhandledning och handledningen påbörjas redan vid rekryteringsfasen. Med framgångsrik rekrytering förstärker man en lyckad rekryteringsprocess. (Eräsalo, 2008, s. 60.) Enligt Kupias och Peltola (2009, s.19) tar man vid en god handledningsprocess hänsyn till den nyanställdas tidigare kunskaper och strävar till att utnyttja dessa under inlärningsprocessen. Att beakta tidigare erfarenheter vid introduktionen är en fördel för både arbetsgivaren, organisationen och arbetstagaren.

#### **4.1 Utgångspunkter och mål för introduktion**

Förmannen är alltid huvudansvarig för introduktionen, men i handledningen och praktiska åtgärder deltar också annan personal, såsom t.ex. en namngiven mentor. När handledningen sker är det bra att komma ihåg att det inte går att lära eller internalisera alla färdigheter som behövs i arbetet direkt från början. Handledningen är inte bara till för att utveckla nya kunskaper och färdigheter utan också för att utveckla de kunskaper arbetstagaren redan har. (Kupias & Peltola, 2009, s. 19.) Eräsalo (2008, s. 61) påpekar att målet med introduktionen är att stöda den nyanställda att klara av nya och förändrade arbetsuppgifter. Introduktionen är också till för att ge den anställda en positiv bild av företaget och dess ändamål. Om arbetstagaren känner att arbetet är rätt för en är man också färdig att binda sig vid arbetet. En bra introduktion inverkar positivt och underlättar samspelet mellan den nyanställda och arbetsgemenskapen. En positiv inställning till företaget är lika viktig som en positiv inställning till arbetet och arbetskolllegorna.

Enligt Österberg (2014, s. 115) är introduktionen viktig av flera olika orsaker. Med hjälp av introduktionen kan den nyanställda snabbare lära sig de givna arbetsuppgifterna. Givetvis inte bara snabbare utan också felfritt, det tar oftast mera tid att rätta till fel i efterhand. Hela arbetsgemenskapen gynnas om den nyanställda handleds noggrant. Den nyanställda känner sig trygg då den fått all introduktion som behövs. Kjelin och Kuusisto (2003, ss. 23–27) påpekar att målet med introduktionen också är att engagera individen. Konkurrensen mellan arbetsgivarna att hitta bra experter samt kunder är hård när anställningsförhållanden inte längre ses som livslånga förhållanden och endast ett fåtal arbetsgivare kan anlita de bästa experterna. Konkurrensen tas över av de arbetsgivaren som förstår att den anställda bestämmer vilken organisation de vill arbeta för.

Personalens åsikter spelar en stor roll när en organisation investerar i nyanställda på ett synligt och trovärdigt sätt, då bildas en framgångsrik arbetsgivare. Rekryteringsfasen och handledningen är viktiga eftersom de avgör båda parternas viktigaste förväntningar och kompatibilitet, vilket undviker onödiga investeringar. Med god handledning skapar företaget en bild för de anställda att de tas hand om och värdesätts. Organisationens förmåga att förnyas är viktig och då kunskap delas utvecklas verksamheten. (Kjelin & Kuusisto, 2003, ss. 27-33.)

## **4.2 Lagstiftningens inverkan och dess betydelse**

I första hand är det lagstiftningen som styr handledningen. Introduktion tas upp i bland annat arbetsskyddslagen, arbetsavtalslagen, lag om unga arbetstagaren samt i kollektivavtalet. (Kupias & Peltola, 2009, s. 20.)

Enligt 2 kap 8 § i arbetsskyddslagen (23.8.2002/738), är arbetsgivaren skyldig att säkerställa arbetstagarnas säkerhet och hälsa i arbetet. För att arbetet ska förbli säkert måste arbetsgivaren informera arbetstagaren om risker och faror på arbetsplatsen och se till att den nya arbetstagaren får bekanta sig med arbetet och arbetsmiljön. Arbetsskyddslagen 2 kap 15 § (23.8.2002/738), förutsätter att arbetsgivaren ska ge arbetstagaren tillräckligt med information om arbetsförhållandena på arbetsplatsen, arbets- och produktmetoderna samt arbetsredskap som används i arbetet, för att undvika olycksfall eller sjukdomar. Arbetsgivaren ska ge undervisning om hur man kan förhindra olägenheter och risker som förebygger säkerheten. Ett fysiskt tungt arbete och plötsliga påfrestningar ökar den fysiska belastningen och kan orsaka skador i nacken, ryggen och de nedre extremiteterna. Arbetstagaren bör vara medveten om sin egen prestationsförmåga. Arbetstagare som hanterar laster ska få tillräcklig med lyftundervisning för att försäkra en ordentlig teknik med hjälp av övningar och handledning. (Arbetsskyddscentralen TTK, 2021.)

Arbetsavtalslagen 1 kap 1 § (55/2001), förpliktar arbetsgivaren och den nyanställda att uppgöra ett arbetsavtal som redogör för de viktigaste anställningsvillkoren. Arbetsavtalet kan vara skriftligt muntligt eller i elektronisk form. Arbetsavtalslagen (55/2001) kapitel 2, berör arbetsgivarens skyldigheter som t.ex. att inte särbehandla arbetstagaren pga. ålder, kön eller nationalitet. Kapitel 2 berör också kollektivavtalet och minimilönen om kollektivavtalet saknas ska arbetstagaren betalas en skälig lön för det arbetet hen har utfört.

I kollektivavtalet tas också upp att arbetsgivaren bör introducera den nyanställda till trygga och hälsosamma sätt att utföra arbetet. Arbetsgivaren ska också berätta om arbetsplatsens

företagshälsovård, hur sjukfrånvaron fungerar och eventuella arbets säkerhetsrisker och om arbetarskyddsorganisationen. Arbetstagaren bör också få veta vem som är arbetsplatsens förtroendemän, arbetarskyddsfullmäktig och arbetarskyddsombud samt få deras kontaktuppgifter. (Turism- och restaurangförbundet Mara Rf, 2021.)

Lag om unga arbetaren 3 kap 10 §, (1993/998), hävdar att arbetsgivaren ska se till att en ung arbetstagare som saknar erfarenhet och yrkesskicklighet ska få den handledning som krävs för att utföra arbetet. Handledningen bör vara personlig och ta hänsyn till den unga arbetarens ålder samt andra egenskaper. Arbetshandledningen måste utföras så bra att den anställda inte utgör fara för sig själv eller andra på arbetet.

### **4.3 Fördelar med introduktion**

Scheid (2010) påpekar att det under introduktionsprocessen ofta uppstår ny information för både arbetstagaren och arbetsgivaren som man har nytta av i framtiden. Under processen ser medarbetaren och arbetsgivaren om rekryteringen har lyckats och om rätt person har hittats för arbetet. Den nya medarbetaren kan under processen skapa färdigheter och kunskaper som inte har framkommit i ett tidigare skede och som bidrar positivt till företaget.

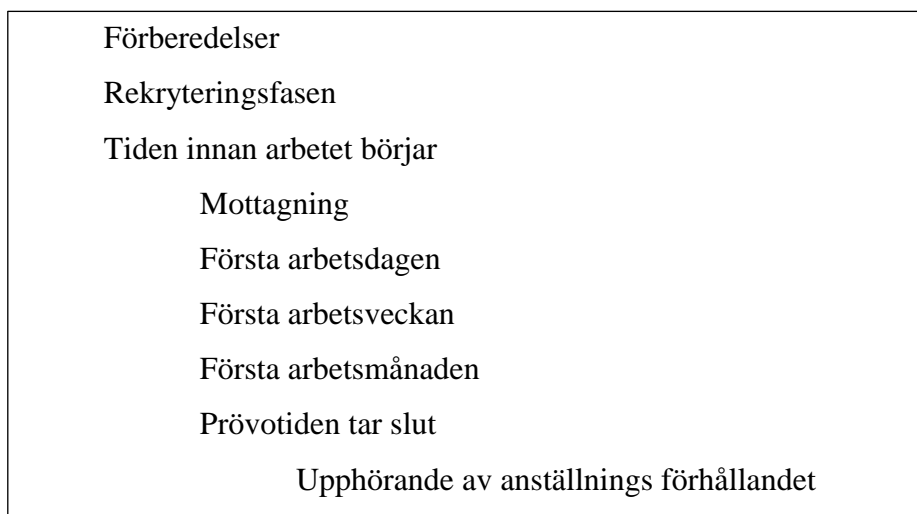
När en introduktion är genomförd på bästa möjliga sätt visar företaget ett genuint intresse för den nya medarbetaren och hans kunskaper (Österberg, 2014, s. 125). Enligt Scheid (2010) avgör arbetsgivaren under introduktionsprocessen om den nya medarbetaren kommer överens med annan personal eller kunder i organisationen. Introduktionen är också en bra tid för den nya medarbetaren att lära sig arbeta på arbetsplatsen utan större prestationsångest. Många verktyg och uppgifter kan vara främmande för den nya medarbetaren, så det är bra att få lära känna dem i lugn och ro med handledarens hjälp. DeCapua (2007) tar upp att anställda som får god handledning bli produktiva snabbare eftersom de förstår vad som förväntas av dem och de har fått en grund att nå framgång. När den anställda får verktygen för att lyckas i sitt arbete under introduktionen får de en positiv bild av hela företaget, vilket i sin tur förbättrar företagets image för utomstående. Nöjda och stödda medarbetare stannar längre i företaget, vilket förbättrar företagets rykte och hjälper till vid rekrytering av medarbetare.

Fördelarna med introduktion kan också ses ur ett nationalekonomiskt perspektiv. Effektiv introduktion förutsätter att den anställda håller sig i skick och är nöjd, vilket återspeglas på mindre sjukledigt som i sin tur ökar produktiviteten. Handledning är trots allt bara ett början. För att utvecklingen ska fortsätta efter handledningen bör arbetet övas på arbetsplatsen.

(Kupias & Peltola, 2009, s. 20.) Likaså anser Kangas (2003, s. 6) att en välgjord arbetsintroduktion minskar personalens frånvaro och variation. Ett positivt första intryck inspirerar och uppmuntrar. Om den nyanställda däremot känner sig besvärande och stör andras arbetet kan detta negativa första intryck inverka på hen i långa tider. Det är lätt att bli borta från arbetet om det känns svårt och tungt att gå till arbetet.

#### 4.4 Introduktionens delar

Enligt Kupias och Peltola (2009) kan introduktionen ses som en process som delas upp i följande delar.



**Figur 1. Introduktionens delar (Kupias & Peltola, 2009, s. 102). Figur modifierad av skribenten.**

**Förberedelserna** inför arbetsintroduktionen påbörjas redan innan rekryteringsfasen. Då beaktas kraven på arbetet som bör uppfyllas och de färdigheter som krävs för arbetet. Ibland är arbetet oklart och organisationen vet enbart vilken typ av person som söks för arbetet. Ibland är det en så kallad "bra typ" som rekryteras för att komplettera organisationens kunskaper. I dessa fall är det omöjligt att göra en tydlig definition på arbetsuppgifterna i förväg. (Kangas, 2003, s. 9.) Enligt Österberg (2014, s. 92) är det viktigt att gå igenom om den nyanställda behövs eller om någon annan på företaget kan ta över arbetet eller om arbetet gått att dela upp. Är det till den uppgiften det bör anställas en ny eller är det något annat man bör utveckla är också bra att tänka på.

**Rekryteringen** är ett viktigt steg i introduktionsprocessen. Under rekryteringen informeras arbetssökande om positionen, arbetsgemenskapen samt organisationens och organisationens krav. Samtidigt får rekryteraren information om de sökande: inställning, potentialitet samt kompetensområden. Redan under intervjun börjar utvecklingen av den potentiella medarbetares kompetenser. Bra rekryteringsmetoder kan garantera en utmärkt grund för vidare introduktion. (Kupias & Peltola, 2009, s. 102.) Medan Kjelin och Kuusisto (2003, s.73) påpekar att man bör komma ihåg att fastän rekryteringsprocessen har lyckats kan rekryteringen lätt misslyckas genom en dålig introduktion. Det är viktigt att investera i introduktionen. Ett förhastat beslut i rekryteringsprocessen kan leda till flera veckors arbete eftersom man måste rekrytera en ny och har använt tid till föregående rekryteringsprocessen. Scheid (2010) påpekar att det är bra att komma ihåg att oftast får den nyanställda inte under introduktionsperioden naturaförmåner vilket sparar in på företagets utgifter om rekryteringen misslyckas.

**Tiden innan arbetet börjar** avses den tid då den person som ska anställas har valts och det är lättare att påbörja planeringen för introduktionen. Om den nyanställda rekryteras till organisationen för att komplettera sina färdigheter är det centrala för introduktionen att se till att organisationen får nödvändiga färdigheter från den anställda. Introduktion inkluderar bland annat det praktiska med att starta ett anställningsförhållande, spelregler som gäller i arbetsgemenskapen och att lära känna kollegor och organisationens värderingar samt strategier. (Kupias & Peltola, 2009, s. 103.)

Det naturligaste sättet att kontakta den valda personen är per telefon. Den person som utför introduktionen kan ringa samtalet. Via telefon kan viktig information om den nyanställda enkelt fås för att bygga upp en introduktionsplan. Samtidigt kan den nya medarbetaren också ställa frågor och få information om den första arbetsdagen. Via telefonsamtal får den nyanställda innan arbetet börjar kontakt med den första personen från sin arbetsplats, som troligen också är ansvarig för handledningen. (Kupias & Peltola, 2009, s. 103.)

Bra **mottagande** av en ny medarbetare på arbetsplatsen skapar ett gott första intryck. Ett gott första intryck är en viktig grund för ett anställningsförhållande medan en dålig start är svårare att få vänd till något positivt. Det är bra om förmannen har möjlighet att ta emot den nyanställda och introducera hen för arbetsgemenskapen och noggrant gå igenom vad man tar upp så att det inte kommer för mycket information i början. (Kangas, 2003, s. 9.) Likaså skriver Kupias och Peltola (s. 104) att det är lönsamt att planera och investera i mottagandet, eftersom första intrycket spelar en stor roll för framtiden.

På den **första arbetsdagen** sköts akuta praktiska saker så som utlämning av nycklar, tillstånd och andra viktiga dokument som underlättar arbetet. Alla de dokument och arbetsverktyg som går att skaffa, lönar sig att skaffa innan den nyanställda är på plats. På första arbetsdagen introduceras arbetsstationen, närmaste kollegor och arbetsrelaterade ärenden. Det är viktigt att den nyanställda har tillräckligt med arbete genast från början men ändå inte för mycket så att hen kan ta in den nya informationen. (Kupias & Peltola, 2009, s. 105.)

**Under den första veckan** är det viktigt att den nyanställda kommer igång med sitt arbete. Detta underlättas genom att lära känna arbetsgemenskapen och organisationen, samt att få en tydlig helhetsbild av det egna arbete. Den första veckan är det också viktigt att den nyanställda förstår sitt arbete och får handledning för arbetet. På detta sätt kan den nyanställda konkret lära sig sitt arbete. Man bör ta reda på den nyanställdas erfarenheter och färdigheter och med hjälp av den information bygga upp en introduktionsplan som bättre stöder inlärningsprocessen. Under slutet av den första veckan är det bra att ha en kort återkopplingsdiskussion om handledningen, eftersom man då får veta vilka delar som är värda att investera i och vilka som kan läggas för mindre uppmärksamhet. (Kupias & Peltola, 2009, s. 105.) DeCapua (2007) skriver att ju bekvämare den anställda är med sin position och organisationens desto bättre kan hen fokusera på sin roll i stället för att oroa sig för okända arbetsuppgifter. Viktigast av allt är att hen känner att hen tillhör den nya arbetsmiljön.

**Efter den första veckan** är introduktionsmålet att den nyanställda kommer igång med det arbete hen ska utföra och kommer in i arbetsgemenskapen och dess verksamhetskultur. Det är viktigt att atmosfären i arbetsgemenskapen möjliggör den nyanställdas åsikter och förslag på förändring t.ex. att utveckla handlingsätt, om sådana finns. Ömsesidig interaktion är viktig. Under den första månaden fortsätter introduktionen enligt plan. Men huvudansvaret för introduktionen flyttas alltmer till den nyanställda själv. (Kupias & Peltola, 2009, s. 107.) Enligt DeCapua (2007) är de mest framgångsrika introduktionsprocesserna fortlöpande dvs. handledningen är inte bara de första veckorna utan processen fortsätter stegvis. Med en längre process förhindrar man den nyanställda att bli överväldigad av information eftersom man har mera tid att internalisera informationen.

Enligt arbetsavtalslagen 1 kap 3 § (55/2001), kan arbetsgivaren och arbetstagaren avtala om **prövotid**, som börjar då arbetet inleds och varar oftast i fyra månader, om det är frågan om ett kortare avtal kan prövotiden vara högst hälften av arbetsavtalets längd. Kupias och Peltola (2009, s. 109) påpekar att utvecklingsprocessen eventuellt kan vara kortare än prövotiden.

Introduktionen fortsätter enligt plan eller om det finns behov för det. Man bör diskutera med sin förman hur det har gått och hur båda parterna har upplevt introduktionsprocessen, har den lyckats och skapat framgång eller bör processen fortsättas. Då övervägs också om rekryteringen har lyckats. För flera arbetsuppgifter krävs mer än fyra månader introduktion. Introduktionen planeras enligt behov och för t.ex. säsonganställda bör den planeras kortare än i andra fall. Huvudsaken är att den nyanställda får tillräckligt med introduktion för sitt arbete.

Introduktionen kan också avslutas p.g.a. att den nyanställda lämnar företaget under provotiden. Det kan också vara planerat i förväg att **anställningsförhållandet upphör** p.g.a. säsonganställning. Att arbetstagaren avslutar sitt anställningsförhållande är inte alltid planerat i förväg, men det är ändå viktigt att hålla bra kontakt till sina medarbetaren för det kan t.ex. hända att hen är en potentiell kund i framtiden. (Kupias & Peltola, 2009, s. 110.)

## 4.5 Arbetsvägledning

Under introduktionen blir man först bekant med arbetsplatsen, arbetsgemenskapen och spelreglerna, medan man i arbetsvägledningsfasen får en djupare bekantskap med själva arbetet. Innan den nyanställda får arbetsansvar är det viktigt att ta reda på vad som redan är bekant och vad som är nytt för den nyanställda. Det är också viktigt att handledaren följer med den nyanställda, och ser att hen verkligen har kontroll över de uppgifter som hen utför. Arbetsvägledning är aktuell när arbetstagaren inte känner till arbetsuppgifterna från tidigare. Sådana fall är t.ex. då det är en nyanställd, arbetsuppgifter eller metoder har förändrats eller då nya maskiner och utrustning introduceras på arbetsplatsen. Arbetsvägledning bör också finnas i situationer där överensstämmelse med säkerhetsbestämmelser har försumrats eller om överenskomna rutiner och kvalitetsnivåer har avvikits. (Eräsalo, 2008, ss. 67-68.)

Enligt Eräsalo (2008, s. 68) är arbetsvägledningen en viktig del av förebyggande arbets säkerhet, eftersom arbets säkerhetens roll är att eliminera och minska arbetsriskerna. Arbetsvägledningen kan hjälpa en ny medarbetare att identifiera dessa faror och förbereda sig för dem i förväg. Arbetsskyddscentralen (2021) påpekar att en trygg arbetsmiljö, ett välstående och en fungerande arbetsgemenskap är grunden för ett produktivt arbete. En handledningsplan bör finnas för arbetsvägledning och den bör baseras på information som framkommer i identifieringen av arbetsrisker. Den person som ansvarar för arbetsvägledningen måste ha information om lagstiftning och föreskrifter relaterade till arbetsmiljö. Hen bör också vara medveten om statliga förordningar relaterade till hens

område och arbete, som innehåller tydliga bestämmelser om utbildning och vägledning för anställda.

God arbetsvägledning betonar säkra arbetsmetoder och belyser de faror som kan uppstå i arbetet. Arbetsrådgivaren måste vara väl informerad om säkerhetsfrågorna för det arbete som ska utföras. Arbetsvägledningen är viktig för den anställdas fysiska välbefinnande på arbetet. Arbetsvägledning ger information om att eliminera faror som upptäcks på arbetsplatsen, förbättra ergonomi och arbetsmetoder. Arbetsvägledning innehåller också diskussion om spelreglerna på arbetsplatsen, t.ex. om man upptäcker trakasserier eller osakligt bemötande eller annan risk för våldssituationer samt föregripande av orimligt beteende. (Arbetskyddscentralen TTK, 2021.)

Arbetsvägledningen och introduktionen har varit framgångsrika när medarbetaren har lärt sig helheten och vet hur saker och ting är relaterade till varandra. Framgångsrik arbetsvägledning och introduktion uppstår när arbetstagaren kan tillämpa det som hen lärt sig i olika situationer relaterat till arbetet och arbetsgemenskapen. En anställd som har fått god arbetsvägledning och introduktion är också en aktiv medlem i arbetsgemenskapen, eftersom hen kan fatta självständiga beslut. (Arbetskyddscentralen TTK, 2021.)

## **4.6 Handledaren**

Enligt Eräsalo (2008, s.66) bör handledaren behärska arbetshelheten bra, men är inte nödvändigtvis den arbetaren som har arbetat längst i företaget. Det kan vara en fördel om handledaren själv fått en god introduktion och har den i färskt minne, då kan handledaren sätta sig in i den nyanställdas situation: hur kändes det att börja arbetet i det nya företaget? Speciellt då det är frågan om en ung och oerfaren arbetare är det viktigt att man har förmåga att förstå nyanställdas sinnestillstånd och känslor. En bra handledare har en positiv attityd och gillar sitt arbete. Man bör inte välja en handledare att utföra introduktion om hen inte har intresse för det. Likaså anser Kangas (2003, s.14) att handledaren bör ha en stark motivation och positiv inställning till handledningen. Dessutom bör ledare kunna lära, och se sakerna från den handleddas sida och få hen att lära sig. Kjelin och Kuusisto (2003, s.196) tar upp att en god handledare vet hur man går ur handledarrollen då den handledda inte mera behöver vägledning men är fortfarande där som stöd om den nyanställda behöver det.

## 4.7 Introduktionens omfattning

Kjelin och Kuusisto (2003, s.205) anser att introduktionen börjar vid den kommande arbetstagarens och organisationens första kontakt. Introduktionens längd kan variera, men är som kortast samma som prövotidens längd. Det tar vanligen minst ett halv år att komma in i informationsarbete och behärska arbetet. Fastän den nyanställdas aktivitet och självständighet ökar från dag till dag, upplever de flesta experter och personer i ledningspositioner att introduktionsfasen pågår hela första året. När är introduktionen avklarad? Det är en svår fråga att ge ett exakt svar på, men då målen är uppnådda är introduktionen avklarad. Det bästa svaret om introduktionens längd gav en person som Kjelin och Kuusisto intervjuade, enligt hen fortsätter introduktionen så länge tills den nyanställda lätt får tydliga svar på sina frågor. Introduktionen når sitt slut, då den nyanställda ställer mer och mer frågor, som organisationen inte mera kan svara på.

## 4.8 Problem inom introduktion

Introduktionen kan ibland bli ogjord eller genomförs dåligt. Den vanligaste orsaken till detta är brådska. Speciellt i informationsarbete dvs. projekt- eller kundarbete, där arbetsgemenskapens medlemmar är kraftigt bundna till sitt eget arbete och det inte finns tid att handleda en nyanställd. Då är arbetets ofta schemalagt och enligt andra människors behov. Den nyanställda förväntas att vara till nytta och inte orsaka extra arbete. Om arbetsintroduktionen ska vara på en betydelsefull nivå är det viktigt att bevisa dess fördelar för alla parter: organisationen, den nyanställda samt handledaren. (Kjelin & Kuusisto, 2003, ss. 241-242.)

Fel tidpunkt kan orsaka att arbetshandledningen inte kan framföras ordentligt. Begynnelsen av anställningsförhållandet bör även ses ur introduceringsresursernas synvinkel. Brådska eller stora projekt medför ett utmärkt tillfälle för introduktion, men det är samtidigt tillfällen då man inte har tid att ordentligt satsa på introduktionen. Då handledarens ansvarsfördelning är otydlig uppstår lätt missförstånd eftersom handledaren kan anta att den nyanställda redan fått handledning av någon annan. (Kjelin & Kuusisto, 2003, s. 242.) Detta har skett flera gånger på Cafe Jokiranta, att man har antagit att någon annan redan har handlett fastän den nyanställda inte fått någon handledning i och med att det har varit bråttom och ansvaret har varit otydligt uppdelat.

## 5 Verktyg och handledningsmetoder för arbetsintroduktion

Introduktionen och handledning bör planeras och förverkligas enligt behov, situation och enligt den som ska handledas. Handledda finns av många slag, likaså introduktioner och situationer som förutsätter arbetshandledning. (Kangas, 2003, s. 4.)

För den nyanställda är allting nytt. Vid arbetsanställningsfasen tar man upp den viktigaste informationen. Hen bekantar sig med arbetsplatsen och förhoppningsvis också med arbetspunkten i förväg. Hen har möjligtvis också fått konkret material att bekanta sig med, för det finns mycket nytt att lära sig. Grunduppgifter angående arbetet kan nyanställda lära sig på några dagar, men till självständigt arbete krävs mycket mer tid, flera veckor eller tom månader. För tillfälliga arbetstagare och kortvariga ersättare finns oftast mindre utsatt tid för handledning och därför bör man koncentrera sig endast på de viktigaste sakerna. Handledarens arbete underlättas naturligtvis om företagets tillfälliga ersättare är bekanta från förut, då behöver inte introduktionen vara lika grundlig. (Kangas, 2003, ss. 4-5.)

Arbetshandledningen berör samma regler som resten av arbetet: planering och förberedelser, som sparar tid för förverkligande. Hjälpfrågorna i figur 2 är bra att fundera på då det gäller arbetshandledningens planering. (Kangas, 2003, s. 14.) Det är viktigt att tänka på vem man handleder eftersom det har en betydande roll om den nyanställda är på sin första arbetsplats eller om hen har erfarenhet från förut. Om det är hens första arbetsplats bör man gå noga och grundligt igenom alla olika arbetsprocesser.

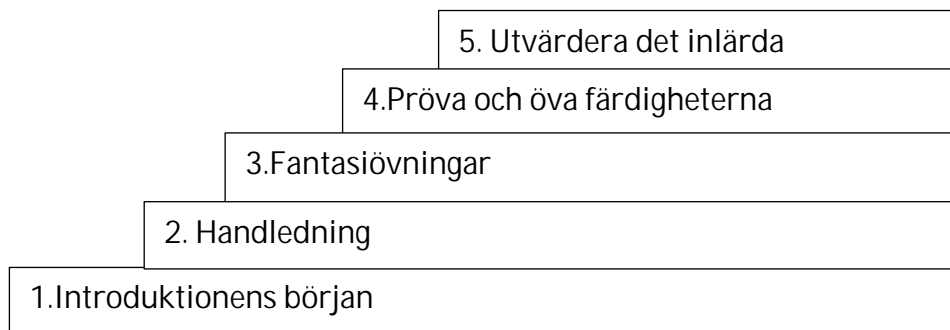
<p><b>Vem</b> handleder du? <b>Varför</b> handleder du? <b>Vad</b> handleder du? <b>Hur</b> handleder du? <b>Hur säkerställer</b> du inläringen?</p>
--

Figur 2. Arbetshandledningens planering (Kangas, 2003, s. 14). Figur modifierad av skribenten.

Utgångspunkten för planeringen är inlärningsmålen och inlärningsbehoven: Vad ska den handledda lära sig? Hur bra? Tills vilken tidpunkt? När målen är klara är det möjligt att planera själva undervisningssituationen. Detta inkluderar frågor som ska behandlas, sättet att undervisa, praktiska övningar samt inläringens utvärderingar och förberedelse. (Kangas, 2003, s. 14.)

## 5.1 Arbetshandledningens fem steg

För arbetshandledning finns flera olika metoder som man kan använda sig av. Kangas (2003, s.14) har framställt femstegsmodellen som är en av de kändaste modellerna-



**Figur 3. Arbetshandlingen fem steg (Kangas, 2003, s. 14). Figur modifierad av skribenten.**

Förberedelser sparar tid för förverkligandet. Då handledaren har skaffat det material och verktyg som behövs på förhand sparar man av handledningstiden. I det första steget ingår uppskattning av grund och inlärningsmål. Om inläringen t.ex. handlar om arbetsmetoder, och den handledda redan kan använda metoderna kan handledaren begära hen att visa användningen, eftersom man då sparar tid och kan koncentrera sig på sådant som den handledda ännu inte kan. (Kangas, 2003, s. 14.)

I andra steget utformas en helhetsbild av inläringen för den handledda. I praktiken lär handledaren ofta genom att demonstrera hela arbetsskedet medan hen förklarar. Detta kan leda till att den handledda inte kan följa med i alla arbetsskeden. Det lönar sig att del upp större helheten i mindre bitar så att handledaren går igenom en sak åt gången och den handledda själv får utföra det praktiskt. Att handledaren går igenom varför man gör på ett visst sätt och motiverar orsaken till det, det kan t.ex. vara för att förhindra en skada. Handledaren kan också ställa frågor till den handledda så hen är tvungen att fundera på arbetsskedena och deltar aktivt i inläringen. (Kangas, 2003, s. 15.) Eräsalo (2008, s. 67) påpekar att en bra handledare uppmuntrar och stöder den handledda och är som stöd tillräckligt nära men ger ändå utrymme för den nyanställda.

I det tredje steget tar Kangas (2003, s.15) upp fantasiövningar, detta innebär att handledaren kan begära den handledda att demonstrerar arbetsskedena steg för steg. Detta får den handledda att fokusera på arbetsskedena och fundera hur man ska få arbetet att lyckas.

I det fjärde steget fokuserar man på praktisk övning. Den handledda övar hela arbetsprocessen från början till slut i egen takt. När processen är klar värderar den handledda först sitt eget arbete och efter det värderar handledaren. Likaså anser Eräsalo (2008, s.69) att man bör uppmuntra den nyanställda att kritiskt värdera sitt arbete och tillsammans gå igenom vad som ännu bör övas. Enligt Kangas (2003, s.15) fortsätter vid behov de praktiska övningarna, innan man förflyttar sig vidare till sista steget. I sista steget ska den handledda arbeta självständigt och handledaren följer med nu och då att allting går rätt till. Senast i detta skede ser man om inlärningsprocessen har lyckats.

## **5.2 Introduktionstaktiker**

I Kjelin och Kuusistos verk (2003, s.139) tas olika introduktionstaktiker upp som påverkar socialisering av forskaren. Socialisering är en del av organisationens verksamhetskultur som i stora drag inte går att planera i förväg, men enligt forskaren inverkar introduktionstaktiker på olika sätt. De tolv introduktionstaktikerna är uppdelade i två olika kategorier som bildar de etablerade och personliga introduktions modellerna. Företag använder olika metoder beroende på vilket som passar bäst just för det företaget. Metoden kan bero på storleken av företaget samt företagsverksamheten och hur många nyanställda som börjar samtidigt.

### **Etablerade modellen**

1. Det finns en gemensam tidperiod som är avsedd för introduktionen (kollektivet).
2. Alla nyanställda blir introducerade i grupp och har samma handledning, på detta sätt kan de få stöd av varandra och känna samhörighet (formell).
3. Ansvarsområdet för den nyanställda växer under introduktionens gång enligt ett planerat schema (stegvis).
4. Introduktionen följer en tidtabell som också den nyanställda kan följa med och se hur det framskrider (regelbundet).
5. De mer erfarna kollegerna hjälper till med introduktionen (fortlöpande).
6. Den nyanställda börjar från grundliga arbetsuppgifter, ibland kan man få motstridande uppgifter som är undervärderade och inte tillhör arbetsuppgiften (förnekande). (Kjelin & Kuusisto, 2003, s. 140.)

### Personliga modellen

1. Den nya arbetstagaren lär sig genom att arbeta i sin egen roll redan från början (individualitet).
2. Den nyanställda får en egen individuell skräddarsydd introduktion (informell).
3. Ansvar varierar och ändras beroende på situationen (slumpmässig).
4. Utvecklingen följer ingen strikt tidtabell och den sker i egen takt (varierande).
5. Den nyanställda bör själv anpassa sig till situationen och bilda sin roll (splittrad).
6. Den nyanställdas erfarenhet och styrkor uppskattas och ges möjlighet till utveckling (uppskattad). (Kjelin & Kuusisto, 2003, s. 140.)

**Tabell 1. Introduktionstaktiker (Kjelin & Kuusisto, 2003, s. 141). Tabell modifierad av skribenten.**

<b>Etablerade modell</b>	<b>Personlig modell</b>
Kollektivet	Individualitet
Formell	Informell
Stegvis	Slumpmässig
Regelbundet	Varierande
Fortlöpande	Splittrad
Förnekande	Uppskattande

Det finns positiva och negativa egenskaper i båda sätten att utföra introduktion för nyanställda. Den etablerande modellen gör att den anställda lättare binder sig till arbetet och uppnår tillfredställelse i sitt arbete medan den personliga modellen är mer förknippad med innovativ handledning till rollerna som kan leda till konflikter och oklarheter. Modellerna skiljer sig betydligt från varandra, vilket man kan se i tabell 1, det kan bidra vara positivt för ett företag att blanda delar av olika modeller i sin arbetsintroduktion för att uppnå de bästa möjliga resultatet. (Kjelin & Kuusisto, 2003, s. 141.)

I introduktionen av säsongsanställda på Cafe Jokiranta rekommenderar jag den etablerade modellen, eftersom det kommer många nyanställda på samma gång. Vilket leder till att lärandet av arbetet är mer kollektivt än individuellt. Alla lär sig samma uppgifter och inga individuella planer utförs. Man börjar med grundliga arbetsuppgifter och går sedan vidare till mera krävande uppgifter, t.ex. kan en nyanställd inte i början öppna eller stänga caféet ensam utan börjar med dagskiftet och har sedan tillsammans med en erfaren personal morgon- och kvällsskiftet.

### **5.3 Introduktionsprogram**

Österberg (2014, ss. 119–120) påpekar att då introduktionsprogrammet har gjorts grundligt från början, är dess användning lättare och förblir ett handlingsätt. Personalexperter formulerar introduktionsprogram åt företaget, som fungerar som arbetsredskap för de som utför introduktion. Ett väl planerat introduktionsprogram som är i användning, är lätt att uppdatera vid behov. Arbetskyddscentralen har sammanställt en minneslista för handledaren och den handledda, som ger en grund för introduktionsprogrammets innehåll (Bilaga 1).

Arbetskyddscentralens minneslistan omfattar elva delar som är viktiga för introduktion. Minneslistan tar i början upp företaget, organisationen, kunderna samt personalen. Det är viktigt att den nyanställda får en omfattande introduktion om dessa delar. Företagets verksamhets sätt tas upp till nästa, vilka förväntningar företaget har på personalen och hur kundbetjäningen och försäljningsarbetet fungerar.

Arbetstider, arbetsturer och hur det fungerar i praktiken med måltidspauser och skiftesbyten tas också upp. Löne-ärenden är viktigt att få information om i början av anställningsförhållandet samt semester, ersättningar och naturaförmåner. Minneslistan behandlas också säkerhetsärenden, risker samt arbetshälsovården och annat som gäller arbetsförhållanden. Minneslistan behandlar också lagar, direktiv och kollektivavtalet. För att lyckas med en omfattande introduktion till den nyanställda är det viktigt att handledaren följer minneslistan och får en röd tråd genom hela processen. Minneslistan ger en helhetsbild för den nyanställda om företaget. För Cafe Jokirantas nyanställda är denna minneslista ett viktigt verktyg, eftersom de flesta nyanställda är första gången i arbetslivet och allting bör gås igenom steg för steg från början.

## 6 Forskningsmetod

I följande kapitel presenteras valet av forskningsmetoden för undersökningen samt hur förberedelserna och genomförandet av intervjuerna gick. Undersökningen är inte det primära i arbetet utan utförs som ett stöd för handboken. Som jag nämnde i första kapitlet är mitt mål med undersökningen att ta reda på brister i introduktionen och vad som bör förbättras för inkommande säsonger.

Forskningsmetod innebär det sätt man använder sig av för att samla in data och information när man utför en undersökning. Det finns flera olika metoder som man kan använda sig av och därför är det viktigt att noga fundera igenom vilken metod som tillämpar sig bäst för den undersökningen man ska göra. (Bell, 2017, ss. 17-18.) Huvudtyperna av forskningsmetoder är kvalitativa och kvantitativa metoder. De kan användas skilt eller i kombination med varandra. Den största skillnaden mellan dessa två metoder är att de kvantitativa metoderna oftast står för siffror eller tal som analyseras. I kvalitativa metoder blir man mer bekant med objektet. Med denna metod kan man få fram objektets beteende och val. Objektet kan vara en person eller ett företag. Kvalitativa och kvantitativa metoderna ses inte som konkurrerande för varandra utan de kompletterar varandra. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara, 2004, ss. 126-129.) Likaså skriver Surveymokey att dessa två metoder inte strider mot varandra utan de fungerar bättre tillsammans. Enligt Eskola och Suoranta (2005, s.14) är det onödigt och vilseledande att placera kvalitativ och kvantitativa metoderna mot varandra då de gäller att ta reda på om en undersökning är lyckad eller misslyckad. Viktigast är att göra en undersökning så bra som möjligt med olika metoder till det berörda problemet och ta reda på vad det är man undersöker.

Kvantitativa data är neutralt och baserar sig på fakta. Detta innebär att kvantitativa data inte innehåller åsikter eller tolkningar. Med kvantitativa undersökningar får man fram allmänna och neutrala slutsatser som ofta är tydliga och lätta att tolka. Kvalitativa data är mer beskrivande än kvantitativa. Kvalitativa data kan bestå av åsikter och upplevelser som personer har vilket innebär att de oftast är svårare att analysera. Med kvalitativa metoder vill man ta reda på människors tankesätt, motivation och attityder. (Surveymonkey.)

## 6.1 Val av forskningsmetod

Undersökningen utfördes med kvalitativ forskningsmetod i stället för kvantitativ metod eftersom jag vill få mer specifika åsikter av Cafe Jokirantas säsongsanställda. Jag valde att använda ett elektroniskt frågeformulär pga. den rådande situationen, Covid-19 och också för att ge respondenterna möjligheten att svara på formuläret med god tid. I en intervjusituation ansikte mot ansikte hade respondenterna inte haft samma möjlighet att reflektera över frågorna ordentligt och återvända till dem vid behov. Enligt Bell (2017, s.239) är ett frågeformulär vanligen en samling påstående och frågor som respondenterna besvarar på egen hand t.ex. via e-post och det finns ingen närvarande person som hjälper till när man svarar. Det är viktigt att man kartlägger formulärets syfte och att det är klar och tydligt, så att inte frågor blir missförstådda.

## 6.2 Undersökningens genomförande

Jag skickade ut den 11.2.2021 femton epost med ett följebrev (Bilaga 2) samt ett frågeformulär (Bilaga 3) till de tidigare anställda. I följebrevet berättades kort om mig själv och min undersökning. Det berättades också kort om frågeformulärets innehåll. Respondenterna fick en vecka på sig att svara på frågorna. Frågeformuläret (Bilaga 3) var indelat i två teman, introduktion och introduktionshandboken som var väsentliga för min undersökning.

Jag valde tema analyseringsmetoden, eftersom tema analysering enligt Eskola och Suoranta (2005, s. 178) är ett bra alternativ då man ska lösa ett praktisk problem. Denna analyseringsmetod ger möjlighet att analysera ämnet djupare vid behov och ger en samling av olika svar och resultat på de ställda frågorna. (Eskola & Suoranta, 2005, s. 179.) Jag valde också denna analyseringsmetod, för att med hjälp av teman bäst få fram olika och avvikande åsikter av respondenterna. I frågeformuläret behandlades inte respondenternas bakgrund i och med att det inte var väsentligt utan respondenterna var anonyma.

I en temaintervju är temat uppbyggt i förväg. Temaintervjun innehåller samma innehåll för alla respondenter. (Eskola & Suoranta, 2005, s. 179.) Likaså skriver Spoken (2019) att ämnesramarna är definierade på förhand och man behöver inte gå enligt en strikt ordning. Denna intervjuform tillåter en mångsidig interaktion mellan intervjuaren och den intervjuade. Alla valda teman går igenom med de intervjuade, men hur omfattande ämnena diskuteras kan variera mellan intervjuerna. Att förbereda en temaintervju kräver att intervjukandidaterna är noggrant utvalda i enlighet med undersökningssyftet.

Med den första frågan (se Bilaga 3) ville jag få fram hur introduktionen har utförts i Cafe Jokiranta. ”Hurdan var din introduktion? (Med vad lyckades vi och vilka delar misslyckades vi med?)” Denna fråga var till för att få veta hur de tidigare anställda har upplevt sin introduktion och om de t.ex. kände att de var välkomnade i arbetsgemenskapen. Detta behandlas också i teorin, fördelar med introduktion (se kapitel 4.3) och togs därför upp i undersökningsfrågorna.

Andra frågan var, ”Skulle du ha behövt få en bredare introduktion? (I vilka delar i så fall?)”. Denna fråga var till för att få reda på brister i introduktionen. I teoridelen (se kapitel 4.5) behandlas också ämnet och hur viktigt förebyggande arbets säkerhet är. Med denna fråga var det också meningen att få reda på om den handledda fått tillräckligt med stöd då hen börjat och under sitt arbetsförhållande.

Det andra temat i undersökningen var introduktionshandboken. Där behandlade frågorna introduktionshandbokens innehåll. ”Vad ska innehållet i den blivande introduktionshandboken fokusera på?” (Första dagen, veckan osv.) Med hjälp av frågorna i det andra temat ville jag få reda på vilka delar handboken bör omfatta så jag kan bygga upp en fungerande handbok, vilka delar den handledda har känt att varit viktigt och vad man borde ha i introduktionshandboken i framtiden. Detta behandlas i teorin (se kapitel 5.1), hur handledningen framskrider i de olika arbetskedena.

Den fjärde frågan bestod av en tabell med delar som introduktionshandboken kunde innehålla. Denna fråga var till för att ge respondenterna en helhetsbild av vad introduktionshandboken kunde innehålla i och med att det inte finns någon handbok på arbetsplatsen från tidigare. Det är inte alltid lätt att komma på bristerna, därför fanns det dessa vägledande delar som handboken kunde innehålla. Dessa delar behandlas i teorin (se kapitel 5.3).

Den femte frågan var, kommer du på någonting annat som skulle vara viktigt i introduktionshandboken? Denna fråga var till för att respondenterna öppet kunde ge förslag på vad som handboken kunde innehålla. När respondenterna hade svarat på den fjärde frågan hade de en bättre uppfattning om vilka delar handboken kunde innehålla och på så vis komma fram med flera alternativ för innehållet.

## 7 Resultatredovisning

I detta kapitel presenteras resultatet av undersökningen. Undersökning svaren går igenom enligt de teman som jag nämnde i föregående kapitel. Av de 15 frågeformulär som skickades ut besvarades 10.

### 7.1 Resultat

Alla respondenter svarade på den första frågan. De flesta respondenterna ansåg att introduktionen var lyckad eftersom de fått den hjälp de behövde. Några respondenter ansåg att det var bråttom och rörigt i början men de kom ändå snabbt in i arbetet. Fastän några respondenter ansåg att introduktionen kunde varit längre var de ändå nöjda med helheten.Handledningen har utförts rent praktisk i Cafe Jokiranta vilket enligt flera respondenter ses som lyckat. Följande citat av några respondenter förstärker det intrycket:

” Det var mycket praktiskt inlärning, man lärde sig närmast genom att göra i stället för att bara teoretiskt gå igenom allting.”

”Det var lyckat att få följa med tidigare arbetare några dagar och utföra alla dagliga uppgifter.”

På andra fråga svarade respondenterna olika, en del ansåg att det inte behövdes någon bredare introduktion medan andra ansåg att de inte fått tillräckligt med introduktion. En respondent svarade enligt följande:

”Allmänna regler är också otroligt viktigt att gå igenom. Allt från klädsel och att inte använda telefonen framför kunderna till att hålla arbetstiderna och andra dylika saker. För många kan det kännas som om det är självklara saker, men bättre att ha det uppskrivet så att alla säkert är på samma plan gällande reglerna, eftersom det tyvärr kan ske att någon inte anser reglerna som sunt bondförnuft ”

På den tredje frågan påpekade flera respondenter att handboken bör innehålla arbeten som utförs under olika skiften och vem som är ansvarig för vilka arbetsuppgifter. Respondenterna ansåg att det varit otydligt vem som ska sköta vilka arbetsuppgifter. Flera respondenter ansåg också att det var oklart hur ledighet, arbetsskiften och övertiden fungerar. Några respondenter tog även upp praktiska saker gällande arbetsrelationen, som t.ex. när lönen betalas och hur man får sin lönespecifikation.

I tabellen nedan har jag sammanställt medeltalet av respondenternas svar på den fjärde frågan. Respondenterna använde sig av skalan 1–5. 1 = onödig, 5= väldigt viktigt.

**Tabell 2. Hur viktigt anser du att följande delar är i introduktionshandboken?**

Företagsbild	3,2
Kundbetjäning	4,7
Klädsel	4,1
Arbetsuppgifter	5
Lagar som berör arbetet	4,1
Kollektivavtal	4
Arbets säkerhet	4,7
Arbets hälsovård	4,4
Försäkrings-ärenden	3,8
Löne-ärenden	4,6
Frånvaro	4,7
Arbets tid	4,8
Förmåner	2,9

De flesta respondenterna lämnade femte fråga obesvarad, men några respondenter svarade. Egenkontrollen togs upp av några respondenter och den kommer att inkluderas i introduktionshandboken eftersom respondenter ansåg att den varit otydlig. En respondent tog upp kundbetjäningens roll och hur man ska betjäna kunderna. ”Hurdan bild vill caféet ge till sina kunder”. Medan en respondent skrev ” Det skulle vara bra att arbetarna lär sig ta sitt ansvar, förstår hur och varför de utför arbetsuppgifterna och arbetets påverkan på kunder och kolleger.”

## 7.2 Analys av resultat

Jag kan relatera till respondenternas svar, man glömmer ofta att det som är en självklarhet för en själv inte är det för alla. Det är viktigt att gå igenom också enkla regler så dessa kommer läggas med i handboken under spelregler.

En av respondenterna nämnde att hen kom snabbare in i arbetsrutinerna eftersom hen hade utfört likande uppgifter tidigare. Det uppstod också utvecklingsbehov då t.ex. en av respondenterna påpekade att hen hade behövt mera introduktion i och med att hen aldrig hade arbetat med likande uppgifter. Detta innebär att introduktionen kan vara mindre omfattande för den som har gjort likande arbetsuppgifter innan. Ämnet behandlas också i teoridelen (se kapitel 4).

Fråga två gav flera intressanta och viktiga svar för framtida introduktion. Enligt Kjelin och Kuusisto (2003, s.194) bör handledningsprocessen vara enhetlig samt enastående för alla. Eftersom introduktionen inte varit enhetlig anser jag att det uppstod olika åsikter om bredare introduktion i och med att en del har fått mer introduktion än andra.

Flera respondenter ansåg att de inte fått tillräckligt med information om verktygen och maskinerna som används i arbetet. En respondent skrev bl.a. ”Mer information om hur man hanterar situationer då allting inte fungerar (strömmen går, softis-maskinen ger upp, kassa-apparaten inte får nätkontakt etc.)”. Med hjälp av respondenternas svar kommer användningen av verktyg och maskiner att inkluderas i introduktionshandboken eftersom respondenterna ansåg att de inte funnits tillräckligt med information om dessa delar innan.

Nästan alla de olika delarna i fjärde frågans tabell ansågs viktiga. I och med att förmånerna på arbetsplatsen fick lägsta medeltalet i tabellen ansåg jag att den delen kan uteslutas från handboken. Eftersom respondenterna ansåg att arbetsuppgifterna är den viktigaste delen, kommer denna del att få ett stort utrymme i introduktionshandboken. ”Väldigt viktigt” svarade alla respondenter på denna punkt. I teoridelen utgångspunkter och mål för introduktionen (se kapitel 4.1) behandlas arbetsuppgifterna. Med hjälp av introduktionen kan den nyanställda snabbare lära sig arbetsuppgifterna, givetvis inte bara snabbare utan också felfritt eftersom det oftast tar mera tid att rätta till fel i efterhand. (Österberg, 2014, s. 115). Det är viktigt att arbetsuppgifterna är klara och tydliga så det inte uppstår missförstånd och de bör rättas i efterhand. Med hjälp av handboken kan man återgå till arbetsuppgifterna om man har glömt vad som ska utföras.

Några respondenter ansåg att bemötandet av kolleger och kunder har en stor betydande roll. Jag valde att inkludera bemötandet av kolleger och kunder i handboken på basen av undersökningens svar och teorin. Detta behandlas i teoridelen, (se kapitel 4.4) spelregler är viktiga i arbetsgemenskapen och att lära känna sina kollegor.

Undersökningens resultat framställde att respondenterna i allmänhet var nöjda med introduktionen de fått. De flesta hade en positiv upplevelse och uppskattade den introduktion de fått, vilket också har märkts eftersom de flesta anställda har återkommit efter sin första sommar. Flera respondenter ansåg att introduktionen kunde varit bredare och med hjälp av introduktionshandboken kan detta hoppeligen ske i framtiden.

## **8 Introduktionshandboken**

I detta kapitel presenteras innehållet av introduktionshandboken (se bilaga 4) samt hur den är uppbyggd. Innehållet i handboken är enkelt och tydligt, för att man lätt ska hitta den information som behövs. Största delen av informationen är skriven i punktform eller med korta meningar. Handboken är skriven på finska, eftersom det huvudsakliga arbetspråket är finska. För skapandet av introduktionshandboken användes en kombination av den teori som diskuterats i detta arbete och resultaten av undersökningen.

I de femte kapitlet behandlades arbetsskyddscentralens minneslista. Eftersom den behandlar viktiga delar av introduktionen användes delar av minneslistan i intervjun. Med hjälp av svaren från intervjun har jag sammanställt de viktigaste delarna av minneslista i handboken.

Att ta reda på vem man leder och varför är en viktig del av processen och dessa delar tas även upp i teorin (se kapitel 5). När målen är klara kan själva undervisningssituationen planeras. Detta inkluderar bl.a. praktiska övningar vilket också respondenterna såg som en positiv del i introduktionen. Med hjälp av teorin och respondenternas svar kommer introduktionen i framtiden också att utföras praktiskt, dvs den nyanställda får själv lära in de nya arbetsprocesserna med hjälp av handledarens stöd. Den nyanställda har också stöd av handboken och kan återgå till det som hen har glömt.

I undersökningsresultaten framkom att en av respondenterna kom snabbare in i arbetsrutinerna eftersom hen hade utfört likande uppgifter tidigare medan en av respondenterna påpekade att hen hade behövt mera introduktion i och med att hen aldrig arbetat med liknande uppgifter. Den nyanställda bör få tillräckligt med introduktion för sitt arbete, detta behandlas också i teoridelen, (se kapitel 4.4). Detta bör följas med, så att den nyanställda känner att hen fått tillräckligt med introduktion och kan känna sig trygg med sina arbetsuppgifter, därför är också handbokens innehåll enkelt så det inte blir missförstått.

Handboken inleds med kontaktuppgifter. Om någon ringer och frågar efter adress eller e-post är det viktigt för arbetaren att lätt hitta dem. Denna information är också viktig ifall man måste ringa efter ambulans eller polis. Efter kontaktuppgifterna behandlas gemensamma spelregler de är viktigt att de finns skriftligt så de inte glöms bort. Detta ansågs också som en viktig del bland respondenterna.

Arbetsuppgifterna har en stor betydande roll i handboken i och med att det kom fram i undersökningen att det varit svårt att komma ihåg och veta arbetsuppgifterna. Arbetsuppgifterna är indelade enligt skiften eftersom arbetsuppgifterna skiljer sig i morgon- och kvällsskiften. Fastän punkterna verkar enkla och blir självklara för arbetaren under säsongens lopp, är det bra att ha en checklista så att inget glöms bort. Där finns också en checklista på de uppgifter som bör göras i samband med stängning av caféet. Dessa delar tas skilt upp i handboken eftersom det var flera tidigare anställda som påpekade om prioritet för dessa delar i intervjuvaren. Det är flera saker man bör minnas på kvällen som t.ex. städning, kassaredovisning och alarmer. Kassaredovisning är klar och tydlig för att det inte ska uppstå slarvfel. Redovisningen görs dagligen efter att caféet stängts. Städningen är en viktig del i handboken eftersom man bör upprätthålla hygien. Handboken innehåller listor för daglig städning samt veckostädning.

Egenkontroll på mottagning av varor är viktig, detta ansåg också respondenterna i intervjuerna. Den rätta förvaringstemperatur bör uppföljas för matens kvalitet och hållbarhet. Detta innebär att man bör mäta temperaturer på fryskåp och kylskåp. Det finns instruktioner på vad man ska beakta då när man tar emot livsmedel som t.ex. att kontrollera att förpackningen är hel och ren, hållbarhetsdatumet är i kraft, alla beställda produkter finns enligt beställningen och om något fattas eller om produkten är felaktig ska man reklamera detta. Produkter får ej bevaras på golvet. Alla som arbetar på caféet bör ha ett hygienpass, vilket säkerställer att anställda är insatta i vad hygienpasset innebär, som t.ex. hur man ska förvara olika matvaror och vilken den rätta temperaturen är då man serverar mat.

Handboken berör arbetstid, skiftbyten och andra ärenden relaterat till arbetsturena som t.ex. kaffepaus. Där hitta man också information om vad man bör göra om man är sjuk eller har skadat sig. Där finns den information man behöver för arbetshälsovård och angående arbetsförsäkring. Arbetssäkerheten är en viktig del som man kan läsa mera om i handboken. Enligt lagen är det viktigt att upprätthålla arbetssäkerheten (se kapitel 4.2).

Löne-ärenden samt löneräknarens information finns också i handboken. Det finns information om hur man når sin lönespecifikation som kommer online till nätbanken. Detta

tog en av respondenterna upp, att det varit oklart hur man når sin lönespecifikation. Mer specifik information om lönen finns i kollektivavtalet vilket nämns i handboken. Dessa områden behandlades i teorin (se kapitel 5).

Handboken tar även upp saker som t.ex. ergonomiska arbetsställningar, var man hittar förstahjälpskåpet, brandsläckare och hur dessa fungerar. Information om hur man ska använda de olika maskinerna som kassaapparaten, softismaskinen, friteringsmaskinen samt diskmaskinen. Dessa delar tas upp i och med att en del av respondenterna i undersökningen ansåg att de inte fått tillräckligt med information om dessa delar. Viktigheten av arbetssäkerhet behandlas också i teorin (se kapitel 4).

Handboken kommer att var till hjälp för de nyanställda samt fungera som ett stödverktyg, som man kan återvända till om man har glömt något. Den kommer finnas utprintad i caféet så alla har möjlighet att använda den. Den kommer även att finnas i elektroniskt format så den kan uppdateras vid behov.

## **9 Kritisk granskning**

Detta kapitel är en kritisk granskning av arbetet och tar upp de delar i arbetet som kunde har utförts annorlunda. I och med att tiden för genomförandet av detta arbete var begränsat, begränsades även mängden teori och metoder som användes i arbetet. Tidtabellen var begränsad eftersom handboken skulle vara klar innan caféet öppnar för säsongen.

När en undersökning är gjord och man fått fram den information som behövs är det viktigt att granska informationen för att kunna avgöra dess tillförlitlighet. För att kritiskt granska innehållet använder man sig av validitet och reliabilitet. Validitet mäter vilken giltighet informationen har som man fått fram och om man har använt sig av rätt mätinstrument samt ställt rätta frågor för att mäta det man verkligen vill mäta. Reliabilitet i sin tur mäter att det mätinstrument man har använt sig av är tillförlitligt och att det under samma omständigheter skulle ge ett liknande svar. (Bell, 2017, s. 117.)

För att få så bra validitet som möjligt, är det viktigt att endast mäta det som är relevant och som verkligen behövs för arbete. Därför har jag tagit upp sådana frågor som behövdes besvaras, för att bättre kunna skapa en handbok med sådant innehåll som är till hjälp för de nyanställda. De kan ifrågasättas om frågorna tre och fem i andra delen av frågeformuläret kunde har varit annorlunda samt mer beskrivande. I och med att den femte frågan var liknande som den tredje frågan, lämnade de flesta respondenterna den blank. Frågorna var,

”Vad ska innehållet i den blivande introduktionshandboken fokusera sig på?” och ”kommer du på någonting annat som skulle vara viktigt i introduktionshandboken?”. De kunde ha sammanställts till en fråga i stället för att vara två skilda frågor.

För att min undersökning ska vara pålitlig, d.v.s. ha hög reliabilitet har alla de svar som respondenterna skickat gått igenom. Många av respondenternas svar har varit liknande och kan kopplas till teorin. Sannolikheten att det uppstå felaktiga svar är liten i och med att alla som är intervjuade har arbetat på Cafe Jokiranta. Informationen har kommit direkt till mig och inte via mellanhänder. Det kan ifrågasättas om man borde ha intervjuat anställda som arbetat flera år tillbaka men jag valde att enbart intervjua från de två föregående säsongerna eftersom jag ville få relevant information.

Att få respondenterna att svara inom utsatt tid var utmanande och de flesta hade glömt bort att svara. Med hjälp av en påminnelse deltog respondenter som hade glömt. Att kontakta respondenterna via telefon kunde ha framfört flera svar men i och med att jag ville att respondenterna skulle ha tid att reflektera över frågorna gjorde jag det som ett frågeformulär.

Den mest utmanande delen av skrivprocessen var att uppskatta helheten, eftersom det finns mycket olika källor och litteratur om ämnet. Det var utmanande att avgränsa den teoretiska delen till exakt de saker som är relevanta för detta examensarbete. Då jag jämför resultatet av undersökningen med den teoretiska delens innehåll ser jag många likheter. Både i teorin och undersökningssvaren kom viktigheten av den grundläggande introduktionen fram som den nyanställda får i början av sitt arbetsförhållande. Bland respondenternas svar var också praktiska saker gällande arbetsförhållandet relevant vilket jag också skrev om i teoridelen och behandlas i handboken.

Jag anser att introduktionshandboken kommer att vara till stor nytta för företaget i framtiden, eftersom det inte funnits en handbok tidigare. Handboken innehåller relevant information som den nyanställda har behov av. Jag fick positiv respons av uppdragsgivaren vilket indikerar att jag uppnått syftet.

## **10 Sammanfattning**

Syftet med detta examensarbete var att skapa en introduktionshandbok för Cafe Jokiranta. För att uppnå syftet läste jag in mig på teori om arbetsintroduktion, introduktionsmodeller, turismbranschen i Finland, Covid-19 inverkan på turismbranschen i Finland och sedan kort om lagstiftningen som berör introduktion. För att få en bredare förståelse av min målgrupp utförde jag en kvalitativ tema-analys. Undersökningens resultat visade att respondenterna i allmänhet var nöjda med den introduktion de fått och de brister som uppkom förbättras med hjälp av introduktionshandboken. Med hjälp av introduktionshandboken är det lätt att återvända till de inlärdade uppgifterna ifall man glömt bort någonting. Avslutningsvis utförde jag en kritiskgranskning.

## 11 Källförteckning

- Arbetskyddslagen 23.8.2002/738. (den 23 08 2002). Hämtat från <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P15> den 09 02 2021
- Arbets- och näringsministeriet. (den 17 03 2021). Hämtat från <https://tem.fi/sv/-/bedomning-coronapandemin-minskar-turisternas-konsumtion-i-ar-med-upp-till-50-procent-> den 03 18 2021
- Arbetsavtalslagen 55/2001. (den 26 01 2001). Hämtat från <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2001/20010055> den 10 02 2021
- Arbetskyddscentralen TTK. (2021). Hämtat från [https://ttk.fi/sv/arbetstrivsel\\_och\\_arbetskydd/grunderna\\_for\\_arbetskydd#3e21d522](https://ttk.fi/sv/arbetstrivsel_och_arbetskydd/grunderna_for_arbetskydd#3e21d522) den 08 02 2021
- Bell, A. B. (2017). Företagsekonomiska forskningsmetoder (Tredje upplagan uppl.). Malmö: Liber.
- Business Finland. (den 22 08 2020). Hämtat från <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/blogs/2020/matkailu-on-valttamatonta--myos-korona-aikana> den 17 03 2021
- DeCapua, C. (den 27 12 2007). The orientation advantage. Hämtat från <https://www.sbsonline.com/article/the-orientation-advantage-how-a-formal-orientation-benefits-employers-and-employees/> den 05 02 2021
- Eräsalo, U. (2008). Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Hansaprint Direct Oy.
- Eskola, J., & Suoranta, J. (2005). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Finland, V. (2021). Visit Finland. Hämtat från <https://www.visitfinland.com/> den 28 03 2021
- Haapalainen, P. (den 12 03 2021). Toimitusjohtaja. (L. Pirtelä, Intervjuare)
- Hirsijärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2004). Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjanpaino Oy.
- Kallasvuo, A., Koski, A., Kyrönseppä, U., & Kärkkäinen, M.-L. (2012). Työnyhteisön työnhous. Helsinki: Sanoma Pro.
- Kangas, P. (2003). Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Edita.
- Kjelin, E., & Kuusisto, P.-C. (2003). Tulokkaasta tuloksentekijästä. Helsinki: Talentum.
- Kupias, P., & Peltola, R. (2009). Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.
- Lag om unga arbetstagaren 19.11.1993/998. (den 19 11 1993). Hämtat från <https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1993/19930998> den 10 02 2021
- Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry. (u.d.). Hämtat från <https://www.mara.fi/toimiala/alan-merkitys-kansantaloudelle.html> 2021

- Matkailun tiekartta 2015-2025. (den 16 01 2015). Hämtat från <https://tem.fi/documents/1410877/2735818/Matkailun+tiekartta+2015-2025.pdf/95521a94-5230-47c2-8dd7-bc7ff5bede04/Matkailun+tiekartta+2015-2025.pdf?t=1464004149000> den 25 02 2021
- Matkailutilinpito, Matkailun talous- ja työllisyysvaikutukset 2017–2018. (2020). (V. Finland, Producent) Hämtat från [https://www.businessfinland.fi/493d39/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/matkailutilinpito\\_raportti\\_2017-2018.pdf](https://www.businessfinland.fi/493d39/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/matkailutilinpito_raportti_2017-2018.pdf) den 25 01 2021
- Pam.Kollektivavtal för turism-, r. o. (den 1 29 2021 uppdaterad). Turism- och restaurangförbundet Mara Rf. Hämtat från <http://finlex.fi/data/tes/4143/PT13Majoityontruotsstmkielenk1802.pdf> den 01 02 2021
- Scheid, J. (den 18 09 2010). What Are the Benefits of New Employee Orientation Programs? Hämtat från <https://www.brighthub.com/office/human-resources/articles/87443/> den 21 01 2021
- Spoken. (den 19 05 2019). Hämtat från <https://www.spokencompany.se/intervjutyper/> den 07 03 2021
- Statistikcentralen. (u.d.). Hämtat från [https://tilastokeskus.fi/meta/kas/index\\_sv.html?B](https://tilastokeskus.fi/meta/kas/index_sv.html?B) den 09 02 2021
- Statsrådet. (u.d.). Hämtat från <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/paivitetty-arvio-koronapandemia-supistaa-matkailijoiden-kulutusta-suomessa-40-prosenttia> den 17 03 2021
- Surveymonkey. (1999-2021). Hämtat från <https://sv.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/> den 01 03 2021
- Turisminformation. (u.d.). Hämtat från <http://www.above-vandrarhem.se/> den 03 04 2021
- Österberg, M. (2014). Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Viro: Helsingin Seudun kauppakamari.

Minneslista (Österberg, 2014, ss. 119-121). Tabell modifierad av skribenten.

<p><b>1. Företagets, dess verksamhet och kunder</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verksamhetsidé</li><li>• Företagets ägarförhållanden</li><li>• Kunderna och deras förväntningar</li><li>• Till företagsverksamheten hörande material, videon, internet, broschyrer osv.</li></ul>
<p><b>2. Företagets organisation och personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organisationen och verksamhetsställen</li><li>• Ledning och förman</li><li>• Olika enheter och samarbetspartner</li><li>• Arbetshandledare och hens ersättare</li><li>• Samarbetsverksamhet- och arbetarskyddsorganisationen</li></ul>
<p><b>3. Verksamhetssätt i företaget</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diskuteras viktiga ärenden och företagets värderingar</li><li>• Förväntningar som riktas till personalen</li><li>• Uppförande och arbetsdräkt</li><li>• Kundbetjäning och försäljningsarbete</li><li>• Tystnadsplikt (företagets och egna ärenden)</li></ul>
<p><b>4. Företagets utrymmen och farled</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Företagets eller arbetsplatsens läge och trafikering</li><li>• Nödutgång och alarmsystem</li><li>• Omväg i olika enheter och arbetsplatsen trafikregler</li></ul>

**5. Arbetstid och arbetsturer**

- Prövotid och dess betydelse
- Arbetstider, arbetsturer, skiftesbyten och övertid
- Måltids- och kaffepauser
- Semester, sjukfrånvaro, andra frånvaron, frånvaroöverenskommelser och dess anmälningar

**6. Löne-ärenden**

- Lön, löneutbetalning och specialtillägg
- Sjuktidens lön
- Semesterlön, semesterpeng och ersättningar
- Skattekort
- Naturaförmåner

**7. Säkerhetsärenden och arbetshälsovård**

- Arbetsinträdesgranskning och livsmedelsintyg
- Hälsostation, arbetshälsovårdstjänster och företagets säkerhetsplanering
- Förstahjälp direktiv och förstahjälpsskåp
- Olycksfall och sjukdomsfall
- Brandsäkerhets direktiv
- Åtgärdssätt vid t.ex. fastighet, elektricitet och LVI-system

**8. Bekanta sig med den egna arbetsomgivningen**

- Förman, kollegor och deras arbetsuppgifter
- Kunder och parter
- Enhetens verksamhetsätt
- Egna arbetspunkten, farled, personalens utrymmen och nycklar
- Renlighet, ordning och hygien
- Omgivningsärenden och avfallshantering

**9. Egna uppgifter**

- Egna uppgifter och ansvarsområden
- Egna arbetets mål och kvalitet
- Maskiner, redskap, apparater, användningsdirektiv, vård och skötsel
- Personliga skyddsåtgärder, användning, vård och skötsel
- Arbetsposition och återhämtningsrörelse
- Riskfaktorer och hjälp med arbetet

**10. Skolning och intern information**

- Introduktionsmaterial och dess användning
- Fortsättningsskolnings möjligheter
- Anslagstavla, möten och rapporter
- Lagar, förordningar, direktiv och kollektivavtal

**11. Andra ärenden**

- Intresse och rekreations möjligheter
- Arbets- och funktionsförmågas upprätthållande
- Övriga personaltjänster och förmåner
- Försäkringar och pensioner
- Telefonens och datateknikens användning (arbetsärenden, privatärenden, datasäkerhet)
- Ekonomi och lönsamhet

Hei!

Opiskelen Turun ammattikorkeakoulu Noviassa tradenomiksi ja teen tällä hetkellä opinnäytetyötä. Opinnäytetyöni aiheena on perehdyttäminen ja työn tavoitteena on tehdä Cafe Jokirantaan helppokäyttöinen ja käytännöllinen perehdytysopas, joka toimii työvälineenä työntekijöille kahvilassa.

Työtä varten toteutan tutkimuksen, jossa tutkitaan tämänhetkistä perehdyttämistä Cafe Jokirannassa ja kerään tietoa perehdytysoppaan toteutusta varten. Kyselyn toteutan sähköisesti. Vastaaminen on vapaaehtoista.

Toivon, että mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn. Vastaukset voi täyttää lähettämäni Word tiedostoon ja lähettää sähköpostiini [linda.pirtela@edu.novia.fi](mailto:linda.pirtela@edu.novia.fi), viimeistään 19.2.2021.

Vastaa mielelläni, jos haluatte tarkennusta johonkin kysymykseen!

Kiitos kaikille vastaajille etukäteen!

Ystävällisin Terveisin,

Linda Pirtelä

## Haastattelulomake perehdyttämiseen ja perehdytysoppaaseen liittyen

Pyydän ystävällisesti vastaamaan kokonaisista lauseista käyttäen. Vastauksesi ovat anonyymeja ja niitä käsitellään luottamuksellisesti. Vastauksia käytetään vain tutkimusta varten.

### Perehdyttäminen:

1. Millainen oli perehdytyskokemuksesi Cafe Jokirantaan tullessasi?  
(Missä onnistuimme ja missä epäonnistuimme?)
2. Olisitko kaivannut lisää perehdytystä? Missä asioissa?

### Perehdytysopas:

3. Mihin tulevan perehdytysoppaan sisältö pitäisi keskittyä?  
(Uuden työntekijän saapumiseen, ensimmäiseen päivään tai viikkoon?  
Työsuhdeasiat ja mitkä osa-alueet siihen liittyen? Yleisesti ottaen?)
4. Miten tarpeellisina pidät seuraavia asioita perehdytysoppaan sisällössä?

Anna arviointisi asteikolla 1–5, 1: tarpeeton 5: todella tarpeellinen

Yrityskuvaus	
Asiakaspalvelu	
Työasu	
Työtehtävät	
Työtä koskevat lainsäädännöt	
Työehtosopimus	
Työturvallisuus	
Työterveys	
Vakuutus	
Palkka-asiat	
Poissaolot	
Työaika ja tauot	
Työpaikkaedut	

5. Tuleeko mieleesi jokin muu asia, mikä olisi hyvä olla perehdytysoppaassa?



# Perehdytysopas

## Cafe Jokiranta

---

# Sisällysluettelo

---

▪Yhteystiedot.....	3	▪Omavalvonta.....	21
▪Yrityksen toimipaikat.....	4	▪Tilaukset.....	22
▪Yhteiset pelisäännöt.....	5	▪Kuorman purku.....	23
▪Työasu.....	6	▪Sairastuminen.....	24
▪Muuta tärkeää.....	7	▪Työajat ja tauot.....	25
▪Työtehtävät.....	8- 14	▪Työterveys.....	26
▪Tilitys.....	15	▪Työturvallisuus ja ergonomia.....	27
▪Hiljaisenpäivän siivoukset.....	16	▪Palkka-asiat.....	28
▪Vierasvenesatamainfo.....	17-19	▪Vakuutus.....	29
▪Laitteet.....	20	▪Työehtosopimus & työtä koskevat lainsäädännöt.....	30