



Nuoren työntekijän perehdyttäminen ja sen vaikutus työhön sitoutumiseen

Kristina Bergkhalt

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2022

Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

Tiivistelmä

Tekijä(t) Kristina Bergkhalt
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Nuoren työntekijän perehdyttäminen ja sen vaikutus työhön sitoutumiseen
Sivu- ja liitesivumäärä 34+3
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, onko perehdytyksellä vaikutusta nuorten työntekijöiden sitoutumiseen työpaikalla.</p> <p>Perehdytys on tärkeä osa työprosessia. Uuteen työpaikkaan tullessaan nuori työntekijä kokee epä mukavuutta, joka liittyy organisaation erityispiirteiden ja työtoiminnan ominaisuuksien tuntemattomuuteen. Eli perehdytys auttaa tuntemaan työpaikkansa ja sen käytännöt, työympäristö, oman työtehtävän sekä siihen liittyvät tavoitteet. Joten hyvä perehdytys vaikuttaa suoraan työntekijän sitoutumiseen ja sen avulla savutetaan parempaan tulevaisuuteen sekä työntekijälle että yritykselle.</p> <p>Tämän opinnäytetyön osana on tutkimus, joka toteutettiin kyselyn kautta. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena 11.4.-2.5.2022 aikavälillä. Tämän opinnäytetyön tutkimuskyselyn avulla tutkittiin perehdyttämisen vaikutuksen sitoutumiseen tietyllä kohderyhmällä. Tutkimuksessa keskeytettiin tutkimaan perehdytystä kolmen eri alueen osalta, jotka olivat asiakaspalvelun keskeiset käsitteet ja ominaisuudet, yleis- ja tehtäväperehdytys sekä sitoutumisen määritelmiä.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että hyvä perehdytys johtuu hyvään sitoutumiseen työpaikalla asiakaspalvelualalla. Tämä on organisaation etunsa kehittää työntekijän taitoja kiinnostuksen kohteiden mukaisesti. Mitä korkeampi taito- ja sitoutumisen taso, sitä parempi onnistumisen mahdollisuudet. Organisaation on melkein mahdotonta menestyä ilman asiantuntemusta, joka tulee hyvästä perehdytystä. Perehdyttäminen ja sitten sitoutuminen työhön ovat tärkeä osa osaamisen kehittämistä.</p> <p>Hyvä perehdyttäminen välttää virheet ja säästää rahaa, huolehtia ajasta, vaivannäöstä ja rahasta, sekä organisaation maineesta. Tämän lisäksi, kun työntekijät voivat mielellään suositella yritystä hyväksi työpaikaksi, se osoittaa yrityksen korkeasta tasosta sitoutumisesta.</p>
Asiasanat Perehdyttäminen, tutkimus, perehdytysprosessi, asiakaspalvelu, sitoutuminen

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset	1
2	Asiakaspalvelu ja sitoutuminen uuteen työhön	4
2.1	Asiakaspalvelutyön yleiskuva	4
2.2	Asiakaspalvelutyön perustehtävät	5
2.3	Asiakaspalvelutyön ominaisuudet	6
2.4	Sitoutumisen määritelmiä	7
3	Perehdytys	9
3.1	Yleisperehdytys	9
3.2	Tehtäväperehdytys	10
3.3	Perehdytyksen merkitys tulevaisuudessa	11
4	Empiirinen tutkimus	13
4.1	Määrällinen eli kvantitatiivinen toteutustapa	13
4.2	Kyselylomakkeen laatiminen	13
4.3	Aineiston kerääminen ja analysointi	14
5	Tutkimustulosten esittely	16
5.1	Taustatiedot	16
5.2	Perehdytys	18
5.3	Sitoutuminen	22
5.4	Asiakaspalvelu	24
5.5	Yhteenveto	26
6	Pohdinta	28
6.1	Johtopäätökset	28
6.2	Jatkotutkimusehdotukset	29
6.3	Opinnäytetyön luotettavuus	29
6.4	Oman oppimisen arviointi	30
	Lähteet	32
	Liitteet	35
	Liite 1. Kyselylomake	35

1 Johdanto

Nykyään henkilöresurssit ovat ratkaisevassa asemassa kaikissa yrityksissä. Miksi ihminen on koko organisaatioprosessin perusta? Ihmiset takaavat erilaisten resurssien onnistuneen käytön ja määräävät yrityksen taloudellisen suorituskyvyn ja kilpailukyvyn. Siksi ei ole yllättävää, että henkilöstön valintaan on kiinnitetty viime vuosina paljon huomiota.

Uuteen työpaikkaan tullessaan henkilö kokee epämurkavuutta, joka liittyy organisaation erityispiirteiden ja työtoiminnan ominaisuuksien epävarmuuteen. Ei ole yllättävää, että tässä tilanteessa työntekijä voi tehdä monia virheitä. Tämän ongelmien välttämiseksi HR-asiantuntijat suorittavat uuden henkilöstön mukauttamisprosessin. Tutkimalla useita vaikuttavia tekijöitä HR-asiantuntija voi hallita tämän ilmiön vauhtia ja laatua.

Opiskelijoilla on usein tiettyjä odotuksia ja ajatuksia tulevasta työstään. Jos ne osoittautuvat virheellisiksi tai perusteettomiksi, nuori ammattilainen tekee niin tuntee pettymystä ja tyytymättömyyttä valittuun ammattiin. Auta valmistuneita hankkimaan ensimmäinen positiivinen ammatillinen kokemus on haaste, joka kaikkien on kohdattava HR-osastoihin, jotka rekrytoivat vastavalmistuneita. Nuoret työntekijät tarvitsevat psykologista tukea ja sosiaalista sopeutumista.

Aiheeni on nuoren työntekijän perehdyttäminen ja sen vaikutus työhön sitoutumiseen. Perehdytys on erittäin tärkeä osa jokaista työsuhdetta, erityisesti nuorten työntekijöiden kohdalla. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijät työhönsä. Perehdytykset ovat niin erilaisia, kuin on työnantajiakin. Onnistunut sopeutuminen työpaikalla nuorelle nykyaikaisissa olosuhteissa tuo ei vaan menestystä ammatillistoimintaan, mutta myös henkilökohtaista kasvua, positiivista elämänsuuntautuneisuuden kehittämistä sekä oman resurssien toteutumista elämän esteiden voittamiseksi.

1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten perehdytys työpaikoilla vaikuttaa nuoriin työntekijöihin ja heidän sitoutumiseensa työhön. Tutkimuksessa keskitytään juuri aloittaneisiin työntekijöihin, jotka ovat perehdytysprosessissa.

Tutkimuksen pääkysymys on: Onko perehdytyksellä vaikutusta nuorten työntekijöiden sitoutumiseen työpaikalla?

Tutkimuksen alakysymykset ovat:

- Oliko perehdytys järjestetty työpaikalla?
- Mitä perehdytykseen prosessiin sisältyy työpaikalla?

- Sitoutuvatko nuoret työntekijät asiakaspalvelualalla?

Tarjotun työn relevanssi johtuu siitä, että nykyään jokainen organisaatio on kiinnostunut laadukkaista työvoimaresursseista. Hankkimalla kaikilta osin uuden ”ihanteellisen” työntekijän yritys ei välttämättä saa hänen työstään haluttua tulosta, jos uusi työntekijä ei sopeudu uuteen yrityskulttuuriin. Ja tietäen joitakin työelämään sopeutumisen tekijöitä, johtaja voi suoraan vaikuttaa tämän ilmiön tahtiin ja tulokseen.

Uuteen työhön astuessaan henkilöllä on jo tietyt tavoitteet, joiden mukaisesti hän muodostaa omat vaatimuksensa yritykselle, joka tavoitteidensa ja tavoitteidensa perusteella asettaa hänelle tiettyjä vaatimuksia, hänen työkäyttäytymisensä. Ymmärtämällä kumpikin omat vaatimuksensa, sekä työntekijä että yritys vaikuttavat toisiinsa, minkä seurauksena tapahtuu sopeutumisprosessi.

Siksi tutkimuksen kohteena on henkilöstön sopeuttaminen. Aihe - työntekijöiden sopeutumisprosessiin vaikuttavat tekijät.

Tieteellisen työn tarkoituksena on tutkia sopeutumisen piirteitä ja työntekijöiden sopeutumiseen uuteen työympäristöön vaikuttavia tekijöitä.

Tämän tavoitteen saavuttamiseksi on suoritettava useita tehtäviä:

- tutustua "perehdytys" käsitteen olemukseen, harkita sen päätyyppejä;
- tutkia työelämään sopeutumisen päätekijöitä;
- analysoida työelämään sopeutumisen piirteitä asiakaspalvelun alalla
- selvittää, onko sopeutumisen laatuun vaikuttavia tekijöitä
- määritellä perehdytyksen rooli uusien työntekijöiden sopeutumisprosessissa.

Tutkimukseni kohderyhmänä toimii nuoret aikuiset 20–30 v. Tämä ikäryhmä on suurelta osin aloittelijoita työmaailmassa. Tänä aikana monet valmistuvat sekä keski- että korkeamman tason oppilaitoksista (tietysti jokaisen yksilöllisen elämäntilanteen mukaan.) Seuraava askel – löytää juuri sopivan työpaikan.

Opinnäytetyö rajataan koskemaan työskentelyä asiakaspalvelualalla. Tämä toiminta-ala on erittäin laaja ja suosituin työpaikkaa valittaessa. Olen itse osa asiakaspalvelualaa, minulla on yli 5 v. kokemusta ja on helppo ottaa yhteyttä entisiin työpaikoihin sekä työntekijöihin.

Asiakaspalvelu on tärkeä osa työelämässämme ja sen takia käsittelen sitä opinnäytetyössäni. Monissa asiakaspalvelualan yrityksissä on iso puute perehdytyksestä, mutta hyvä asiakaspalvelu riippuu suoraan asiakaspalvelijan osaamisesta. Mitä parempi perehdytys

työntekijöille annetaan, sitä parempi asiakaspalvelun laatu on yritykselle. Esimerkiksi kaupan alan rutiinityö voi olla vaikeaa sekä asiakkaatkin ovat välillä vaativia. Kaikki asiakkaat eivät voi olla tyytyväisiä, eikä asiakas ole aina oikeassa. Erimielisyydet johtavat ristiriitaan asiakkaan ja asiakaspalvelun edustajan kanssa. Törmäykset voivat usein pilata asiakaspalvelupäivän, eikä myyjän työtä aina arvosteta.

Opinnäytetyön alakysymykset	Teoreettinen viitekehys	Lomakkeen kysymykset	Tutkimustulokset
Oliko perehdytys järjestetty työpaikalla?	3.1	5, 6, 7	5.2, 5.5, 6.1
Mitä perehdytykseen prosessiin sisältyy työpaikalla?	3.1, 3.2	5, 6, 7	5.2, 5.5, 6.1
Sitoutuvatko nuoret työntekijät asiakaspalvelualalla?	2.4	2, 3, 8, 9, 10	5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1

Taulukko 1. Peittomatriisi

2 Asiakaspalvelu ja sitoutuminen uuteen työhön

Tässä luvussa käsitellään asiakaspalvelua ja asiakaspalvelun keskeisiä käsitteitä sekä sitoutumista uuden työnantajan palvelukseen.

2.1 Asiakaspalvelutyön yleiskuva

Mitä tulee asiakaspalveluun, voisi sanoa, että kyse on asiakkaiden kysymyksiin vastaamisesta ja neuvomisesta, mutta tämä vastaustyyli on asiakaspalvelun aliarviointia. Hyvän asiakaspalvelun perimmäinen mittari on asiakas, hänen kokemuksensa kertoo viime kädessä, mikä oli palvelun taso. Asiakas arvioi usein palvelun onnistumista sen tunteen perusteella, joka on syntynyt asiakaspalvelutilanteen seurauksena. Palveluntarjoajan puolelta tämä on toinen näkökulma, josta katsoa asiakaspalvelutilanteen onnistumista. Palveluntarjoaja arvioi usein palvelutilanteen onnistumista mittaamalla tilanteen hyvin tarvittavat resurssit ja palvelijan panos. (Rissanen 2006, 17)

Nykyään laadukkaan asiakaspalvelun tarjoaminen on avainasemassa pitkän aikavälin kannattavuuden ylläpitämisessä monipuolisilla ja erittäin kilpailluilla markkinoilla. Microsoftin vuoden 2019 globaalin asiakaspalvelun tilaraportti osoitti, että 95 prosenttia vastaajista sanoi, että asiakaspalvelu on tärkeä tekijä valittaessa uskollisuutta yritykselle (Microsoft Dynamic 365, 2019). Yrityksillä nykyään on iso haaste - vastaa asiakkaiden asettamiin haasteisiin laadukkaasta asiakaspalvelusta, koska voitto on kanssa tärkeä saada jotenkin (Aarnikoivu 2005, 14).

Asiakaspalvelun kannalta on tärkeää, että kaikki tapaukset ratkaistaan loppuun asti, jotta asiakkaan ei tarvitse ottaa yhteyttä tukipalveluun samassa asiassa. Asiakkaan tarpeiden täyttämiseksi asiakasta tulee kuunnella ja kohdella oikealla asenteella. Harvard Businessin mukaan näin ei kuitenkaan ole useimmissa yrityksissä. Kerrottiin, että tutkimuksen mukaan 62 prosenttia asiakaspalveluun ottaneista asiakkaista joutui ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun uudelleen, koska tapaus ei tullut heti valmis. Tutkimukseen osallistui 75 000 help desk -asiakasta (Dixon, Freeman & Toman, 2010). Asiakastytyvyyden näkökulmasta on tärkeää, että asiakaspalvelu hoitaa asiakaspalvelutilanteen lopullisesti, sillä kun asiakas palaa asiakaspalveluun, se heikentää palvelukeskuksen tehokkuutta (Hyytinen 2014).

2.2 Asiakaspalvelutyön perustehtävät

Asiakaspalvelusta kaikki ymmärtävät, mitä se on, kun tilanne on positiivinen. Se on kuitenkin yleensä ongelmatilanne, kun asiakas siirtyy asiakaspalveluun, jolloin prosessi ei toiminut ja tilanteessa on monia tunteita. Silloin ammattitaitoisista asiakaspalvelutaidoista tulee todellinen välttämättömyys.

Palvelutilanteessa asiakkaan ja asiakaspalvelun todellisuus kohtaavat. Molempien tunnetila, heidän luontainen vuorovaikutustapansa, uskomukset ja asenteet vaikuttavat vuorovaikutukseen. Lisäksi molempien osapuolten huolellisuus tai välinpitämättömyys voi vaikuttaa viestin toimittamiseen.

Asiakkaalla voi olla kysyttävää tai huolia tapauksensa ratkaisemisesta tai hän voi tuntea, että häntä kohdellaan huonosti. Tilanteet voivat olla erilaisia. Voi olla, että asiakas oli kauan odottanut tietoa tai ratkaisua, jota ilman sitä hänen omat työtehtävänsä eivät voineet jatkaa. Ehkä se on hänelle tärkeä, ehkä ainutlaatuinen. Se on luonnollista, että asiakas haluaa tuntea itsensä tärkeäksi yritykselle.

Tukiedustajan näkökulmasta kaikki voi tuntua itsestään selvältä, koska hän tietää tarpeeksi hyvin palvelusta tai tuotteesta ja rajoitukset, jotka liittyvät siihen. Ehkä hän on joutunut selittämään saman asian monta kertaa, eikä hän ehkä halua toistaa sitä. Palvelupisteen edustaja ei välttämättä pysty itse vaikuttamaan kaikkeen, ja asiakkaan itsepäisyys tai huono käytös voi olla ärsyttävää, joten asian pohtiminen asiakkaan näkökulmasta unohdetaan.

Asenne on valinta. Asiakkaat edustavat asiakaspalveluedustajalle mahdollisuuksia tai uhkia. Asiakaspalvelija päättää itse, ovatko he asiakkaita "vaikeita" tai "helppoja". Nämä kaksi ajattelivat eri tavalla ja luovat täysin erilaisia asiakaspalvelutilanteita (Lundberg ja Töytäri, 2010, 100).

Samanlaisuus asiakaspalvelussa ei aina tarkoita hyvää laatua, kuten asiakkaat eivät ole samanlaisia, mutta hyvin erilaisia. Asiakkaat ovat juuri oikeita ihmisiä, ei vain massavirtoja. Asiakaspalvelijan tulee pystyä ottamaan huomioon asiakaserot ja ymmärtämään muita kuin omia näkökohtia. Innostukseen kuuluu asiakkaista välittäminen. (Pitkänen 2006, 25.36; Lundberg ja Töytäri 2010, 148.)

Asiakaspalvelussa on hyvä keskittyä asiakkaaseen ja olla läsnä ennen kaikkea työtilanteessa. Asiakaspalvelussa jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus kehittää omia vuorovaikutustaitojaan ja omaa positiivista asennettaan (Lundberg &

Töytäri, 2010, 133)

2.3 Asiakaspalvelutyön ominaisuudet

Asiakaspalvelijan työ koetaan helpoksi työksi jokaiselle nuorelle, jolla on vähän tai ei ollenkaan työkokemusta ja vähän taskurahaa. Niin kauan kuin työntekijän viesti on selkeä, sävy on asiallinen, käyttäytyminen on kohteliasta ja hymy on herkkä, lyhyenkin harjoittelun aikana peruskoulutustodistuksen haltijasta voi tulla melko pätevä osaaja.

Viimeistään nyt on aika heittää ne vanhentuneet kuvat roskikseen: asiakaspalvelun edustajan toimenkuva on suuren muutoksen keskellä. Tämä muutos voi tapahtua nopeammin, kun oletettu.

Nykyään enemmän yhteydenottoja yritykseen ja keskusteluja asiakkaan kanssa tapahtuvat nyt digitaalisten kanavien kautta. Joka viides kuluttajaa vaatii nopeampia vastausaikoja ja parempaa ongelmanratkaisukykyä help deskiltä, mikä tarkoittaa, että asiakaspalvelun edustajilla on oltava oikea yhdistelmä teknologiaa, tiedonhallintaa ja alan kokemusta. Unohtamatta tietenkään sosiaalisia taitoja.

Yrityksille tämä tarkoittaa asiakaspalvelun edustajien kouluttamista ja jopa koko rekrytointiprosessin uusimista. Ammatissa, joka kehittyy niin nopeasti, parhaiten pärjää ne, joilla on jo tietyt taidot tai jotka pystyvät näyttämään rekrytoivalle hakuprosessin aikana se, että tarvittavien taitojen hankkiminen on luontevaa (Dixon, Freeman & Toman, 2010).

Asiakaspalvelutiimin kouluttaminen on kaikkea muuta kuin kertaluonteinen yritys saada kuntoon. Jatkuvuus itse ei missään nimessään ole oikea tie onneen, ideaalisessa tapauksessa tämä prosessi muodostuu aktiiviseen oppimiseen. Tämän menetelmän aikana työntekijät ottavat ohjokset sen sijaan, että voisivat odottaa valmentajan näyttävän heille, mitä tehdä.

Toisin sanoen asiakaspalvelun edustajien tulee olla ennakoivia ja pyrkiä jatkuvaan parantamiseen. Digitaaliset kanavat laajenevat, yritysten tuote- ja palvelutarjonta kehittyvät ja sen lisäksi asiakkaiden tärkeys pysyy ajan tasalla, ja asiakaspalvelun edustajan on oltava kaiken huipulla.

Ensinnäkin hyvä asiakaspalvelija on neuvottelija. Monissa tapauksissa asiakkaat esittävät negatiivisuutta, valittavat huonoista tuotteista tai palveluista tai vaativat alennusta.

Asiakaspalvelun edustajan tulee olla tyytyväinen kaikkiin kontakteihin ja neuvotella molempia osapuolia hyödyttävästä lopputuloksesta, joka tyydyttää molempia osapuolia. Asiakkaalla on aina oikeus hakea myös tänne, mutta tämä ei tarkoita, että asiakkaan ensimmäinen lähestymistapa olisi lopputulos. Hyvien neuvottelutaitojen avulla asiakas voidaan kääntää erilaiseen lopputulokseen, joka tuo yritykselle enemmän arvoa. Kuitenkin siten, että asiakas kokee olevansa tilanteen kuningas ja vaikuttanut tulokseen. Lopputuloksen tulee perustua asiakkaan omaan ehdotukseen (Dixon, Freeman & Toman, 2010).

2.4 Sitoutumisen määritelmiä

Sitoutuminen tarkoittaa työntekijän positiivista asennetta organisaatioonsa kohtaan. Työntekijä voi noudattaa arvoja, toimintaa tai mitä tahansa muuta organisaatiossa. Sitoutuminen usein liittyy myös prosessiin, kuten osaamisen kehittämiseen tai tiettyyn tehtävään tai prosessiin tavoitteen saavuttamiseksi. Sitoutunut työntekijä yrittää parhaiten organisaation menestymiseen ja on sitoutuneempi organisaation arvoihin ja tavoitteisiin (Leiviska 2011, 120).

Sitoutuminen vaikuttaa organisaation tärkeisiin asioihin, kuten henkilöstön vaihtuvuus, asenteet muutokseen, suorituskyky ja aikomus jäädä eläkkeelle. Mitä sitoutuneempi työntekijä on, sitä enemmän hän panostaa työhönsä ja se vaikuttaa sitten organisaation suorituskykyyn. Vakituiset työntekijät huolehtivat pitkäaikaisista suhteista avainasiakkaisiin sekä varmistavat yrityksen vakauden. Tämän takia yrityksen on huolehdittava siitä, että ammattitaitoiset työntekijät jäävät yritykseensä. Asiantuntijat vaihtaminen voi olla haastavaa ja siksi kokeneiden työntekijöiden säilyttäminen on välttämätöntä yrityksen menestykselle (Leiviska 2011, 120–121).

Henkilöstön vaihtuvuus ja alhainen sitoutuneisuus heikentävät organisaatioiden kilpailukykyä ja sen vuoksi työntekijät, jotka irtisanovat itse vievät mukanaan paljon kokemusta ja tietoa. Lisäksi henkilöstön tuominen yritykseen voi vähentää riskiä, että joukko työntekijöitä päättää lähteä yrityksestä ja liittyä kilpailevaan yritykseen (Heiskanen, Leinonen ja Otonkorpi-Lehtoranta 2017, 68).

Meyer ja Hersovichin mukaan sitoutuminen on voima, joka sitoo henkilön yhteen tai useampaan toimintaan liittyvään toimintatapaan tarkoituksen suhteen. Tämä vahvuus nähdään mielenlaatuna ja ajattelutapana, psykologisena tilana, joka saa henkilön tiettyyn toimintatapaan. Sitoutuminen on jokaiselle työntekijöille henkilökohtainen kokemus (Meyer ja Hersovich 2001, 301).

Myös vakituisella henkilöstöllä on vaikutusta asiakkaisiin. Asiakasuskollisuus säilyy ja asiakkaat pysyvät tyytyväisinä, mikä johtaa hyvään myyntiin. Myös asiakaspalvelu on hyvää ja laadukasta, kun ihmisillä on tarvittavat tilat ja kykyä pitää huolta suhteistaan asiakkaisiin. (Lampikoski, 2005)

Sitoutuminen antaa työntekijälle turvallisuuden tunteen, kun hän on vakituisella työpaikalla sekä hänellä on säännölliset tulot. Erilaisten etujen, kuten tuttavuuden, sosiaalisten suhteiden ja jopa eläke-etujen kerääminen pitkän uran aikana on työntekijän edun mukaista. Jos yritys sallii, työntekijää arvostetaan, kiitetään ja kunnioitetaan lähitiimillä ja esimiehen puolella. Lisäksi työntekijä saa mielenkiintoisen työpaikan, jossa mahdollisuus uran ja palkan kasvuun.

3 Perehdytys

Tässä luvussa käsitellään sekä yleisperehdytystä että tehtäväkohtaista perehdytystä, erityisesti asiakaspalvelun näkökulmasta. Pohditaan myös perehdytyksen tulevaisuutta sekä mitä tarvitaan hyvään perehdytykseen.

3.1 Yleisperehdytys

Nykyään asiakkaat ovat vaativia ja niin tuotteet, sama kuin palvelutkin pitävät olla korkealaatuisia. Kun ajatellaan laadukasta hoitotyötä, sen yksinkertaisuus on, että oikea henkilö on oikeassa paikassa oikeaan aikaan ja tietää, mitä hän tekee. Järjestää tällaiseen tilanteeseen, on löydettävä oikeat työntekijät, jotka perehdytään oikein ja suunnitellaan aikaa viisaasti.

Päätekijänä opinnäytetyössä on perehdytyksen vaikutus työntekijöiden motivaatioon, positiivinen asenteeseen ja miten HR-osasto voi käyttää taitojaan vaikuttaakseen asiakaspalveluedustajan työn arvoon. Perehdyttämistä tarkastellaan siitä näkökulmasta, kun johtajuutta ei oteta huomioon, jossa ihmiset vain pakotetaan tekemään jotain, mutta kuinka ihmiset halutaan tehdä jotain (Haslam, Reichem & Platow 2011, 13).

Perehdytys on monipuolinen joukko erilaisia käytäntöjä, jotka on suunniteltu opettaa uudelle työntekijälle työn johtamista ja sopeuttamista uuteen työporukkaansa (Eklund 2018, 25) sekä kaikki toimenpiteet, jotka luovat edellytykset sille, että henkilö voi suorittaa uuden tehtävän nopeasti ja tehokkaasti ja nauttia uudesta työstä (Viitala, 97).

Työntekijöiden perehdytys laajassa merkityksessä määritellään prosessiksi, jossa uusi työntekijä perehdyttää organisaation politiikkaan, työntekijän rooliin organisaatiossa ja yrityskulttuuriin. Se sisältää myös sellaisen ympäristön luomisen, jossa työntekijällä on tarpeeksi mukava olla vapaasti vuorovaikutuksessa kollegoidensa kanssa ja luoda sosiaalisia suhteita työpaikalla.

Tämä sisältää erityisesti sen, että työntekijä täyttää kaikki työlainsäädännössä säädetyt asiakirjat ja antaa hänelle kaikki työnsä laadukkaaseen suorittamiseen tarvittavat työkalut. Perehdytyksen aikana työntekijät oppivat, mitä organisaatio heiltä odottaa taitojen, kommunikointityylien ja työasenteen suhteen.

Työnantaja vastaa perehdyttämisestä ja sen toteuttamisesta. Perehdytyksen tarkoituksena on antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikasta, työmenetelmistä ja työtavoista, työssä esiintyvistä terveyshaitoista sekä turvallisuussäännöt. Perehdytyksen tavoitteena

on luoda positiivista asennetta työhön ja työvoimaan. Työnohjaus ja perehdytys ovat esimerkiksi erittäin tarpeellisia. Uuden työntekijän tapauksessa työolot muuttuvat, työmuutoksia tai jos työstä löytyy puutteita tai virheitä. (Työterveys- ja turvallisuusvalvonta 2007, 14)

On tärkeää tehdä suunnitelma siitä, kuka tekee perehdyttämisen ensin ja sitten, miten se käytännössä toteutetaan. Ilman asianmukaista suunnitelmaa on olemassa riski, että perehdytyksestä puuttuu jotain tärkeää. Johtuen tuntemattomuudesta työntekijä, työnantaja ja asiakas kärsivät. Suuntautumisen suuntaa harkittaessa on suositeltavaa pohtia, riittääkö yksi suuntaus vai onko työn luonne sellainen, että se vaatii useiden eri ihmisten taitoja.

3.2 Tehtäväperehdytys

Puhuttaessa laadukkaasta asiakaspalvelusta, tulee jokaisen uuden työntekijän määritellä haluttu palvelun taso ja toteutetaan sitä laadukkaalla perehdyttämisellä. Perehdytyskursiin valmistautuminen on suositeltavaa aloittaa ennen uuden työntekijän tuloa, jotta kaikki tarvittava on valmiina työhön. Asioita, joita voidaan valmistaa, voivat olla esimerkiksi työpaikan asiakaspalveluorganisointi ja tarpeelliset instrumenttien hankinta ja perehdytysohjelman valmistelu. Työsopimuksen yhteydessä työntekijälle voidaan toimittaa materiaalia yrityksestä. Esittelymateriaalina voi olla esimerkiksi yritysesite, tuote- ja palveluesitteet ja muut esittelymateriaalit, jotka kuvaavat mm. työlääketieteelliset palvelut, poissaolosäännöt ja henkilöstöedut (Hyppänen 2007, 195–196).

Ennen kuin uusi työntekijä aloittaa työskentelyn, olisi hyvä hoitaa työntekijän puolesta kaikki tarvittavat kohdat. Näitä ovat työvaatteet, avainten ja kilometrikirjan hankinta ja ensimmäisen viikon työvuoron suunnitelma. Lisäksi on laadittava tarvittavat sopimukset, ne voidaan käydä läpi, kun työntekijä tulee töihin. Valmistautumalla etukäteen työntekijän sisään-tuloon, voidaan antaa uudelle tulokkaalle viestin, että hänestä pidetään huolta ja tervetulleena töihin. Valmistautuminen voi antaa työntekijälle positiivisen ensivaikutelman tulevasta työstä.

Jokaisessa asiakaspalvelualan yrityksessä on oma kulttuuria, mm. miten vastataan sähköpostiin ja puhelimeen. Lisäksi asiakaspalvelualalla on tietty malli, kun puhutaan asiakkaiden kohtaamisesta. Ystävällisyyden ja kohteliaisuuden avulla syntyy positiivinen kokemus, joka saa asiakkaat palamaan. Uudelle asiakaspalvelu työntekijälle olisi hyvä tehdä tietopaketti, joka sisältää tärkeitä tietoja, kuten tärkeimmät puhelinnumerot, vastaukset usein kysytyihin kysymyksiin, tietoa työ- ja kotitottumuksista sekä ensimmäisen viikon aikataulun. Tietopaketin käydään läpi työntekijän kanssa (Hyppänen 2007).

Ensimmäisinä päivinä uudelle työntekijälle olisi hyödyllistä tutustua yrityksen toimintaan, tiloihin ja lähitiimiin. Jatkossa työntekijälle kannattaa kertoa alusta alkaen, kuka yrityksessä vastaa mistäkin ja kenellä voi olla tarvittaessa lisäohjeita. Näin työntekijä tietää, keeneen ottaa yhteyttä kaikissa kysymyksissä. On myös tärkeää, että uuden työntekijän perehdytään sisäiseen järjestelmään, mm. miten tietyn järjestelmän käytetään, avainten toiminta sekä turvallisuus suunnitelma. Tarvittavat sopimukset ovat suositeltavaa tehdä viimeistään työsuhteen alkaessa. Näitä ovat esimerkiksi työsuhde-, salassapito-, kilpailukiello- ja keskeiset siirtosopimukset.

Vuoroja suunniteltaessa ensimmäisellä viikolla on tärkeää miettiä, minkälaiseen työhön työntekijä määrätään ja kuka on vastuussa ohjastuksesta uudelle työntekijälle. Siinä tilanteessa, että ohjaajilla ei ole aikaisempaa kokemusta vastaavasta tehtävästä, myös ohjaajia tulisi kouluttaa tähän ennen nimenomaan perehdytyksen alkua.

3.3 Perehdytyksen merkitys tulevaisuudessa

Kun puhutaan tulevaisuuden työskentelytavoista, niin yleisimpiä kysymyksiä ovat etätyö, keikkatyöt, rutiinin vähentäminen ja siirtyminen työajan hallinnasta tulosten hallintaan. Kaikki edellä oleva johtaa siihen, että yksittäinen työntekijä saatetaan vastuuseen omista teoistaan se kasvaa entisestään (Eklund 2018, 41).

Tulevien muutosten ennakointi on vaikeaa, mutta organisaatioiden on varauduttava niihin pysyäkseen kilpailukykyisinä. Siksi jo työhön astuessa on tärkeää kiinnittää huomiota tulevaisuuteen ja ymmärtää, kuinka nykyinen panostus uuden työntekijän käyttöönottoon vaikuttaa myös tulevaan liiketoimintaan (Eklund 2018, 42).

Pandemian vaikutukset ovat valtavat. Menestyksensä säilyttämiseksi pitkälle tulevaisuuden monet organisaatiot ovat pitäneet elintärkeää mukauttaa prosessia, jolla uusia ihmisiä tuodaan työhön. Yritysjohtajat ja HR-ammattilaiset, joilla on epätavallinen dynamiikka, jossa jotkut työntekijät ja joissakin tapauksissa kokonaiset tiimit saattavat viettää koko aikansa organisaatiossa etätyöskentelyssä ilman, että heidän tarvitsee olla vuorovaikutuksessa kollegoiden kanssa kasvokkain.

Tämä asettaa HR-tiimeille ainutlaatuisen haasteen luoda vieraanvarainen ja ystävällinen perehdytyskokemus virtuaaliympäristön uusille tulokkaille. Samoin esimiehet ja tiiminvetäjät yrittävät yhdistää työntekijöiden arvioinnin ja suoritusjohtamisen haasteita etämalliin. Kun etenemme etenemissuunnitelmassa ulos rajoituksista, yritysten keskuudessa vallitsee kasvava yksimielisyys jakaa työ kotoa/työ toimistosta -mallista. HR-ammattilaisten ja johtajien kohtaama haaste on, miten parhaiten hyödyntää tätä uutta muotoa, rakentaa

vahvoja työsuhteita ja pitää työntekijät sitoutuneina virtuaalisen ja henkilökohtaisen koulutuksen yhdistelmän avulla. On myös keskusteltava uuden virkamiehen kanssa ennen työnsä aloittamista mahdollisuudesta matkustaa toimistoon: onko hänellä pääsy henkilökohtaisiin kuljetuksiin? Jos julkinen liikenne on ainoa vaihtoehtosi, kuinka turvalliseksi tunnet sen käyttämisen? Aloitusvaiheessa on erittäin tärkeää, että kuvaillet yrityksesi tarjoamia matkajärjestelyjä, kuten yrityksen ajoneuvoja tai paikallisia matkajärjestelyjä tai pyöräreittejä, joita yritys voi käyttää. (Harpelund, Højberg & Nielsen, 2019).

4 Empiirinen tutkimus

Tässä luvussa käsitellään opinnäytetyön toteutustapaa sekä kyselylomakkeen laatimista. Lisäksi puhutaan aineistoon keräämisestä ja sen analysoinnista.

4.1 Määrällinen eli kvantitatiivinen toteutustapa

Kvantitatiivinen tutkimus identifioidaan yleensä erilaisten kyselyiden tekemisellä, jotka perustuvat strukturoituihin suljettuihin kyselyihin, jotka ovat tarkoitettu suurelle joukolle vastaajista. Tällaisten tutkimusten ominaisuudet ovat: selkeä muoto kierrätetyillä tiedoilla ja lähteet sekä määrällisillä menetelmillä tapahtuu tiedonkäsittely kierrätettyjen tietojen perusteella. Kvantitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on hankkia ja analysoida luotettavaa, kattavan tilastollisen käsittelyn kohteena olevaa tietoa. Kvantitatiivinen tutkimus mahdollistaa tarkistaa laadullisen tutkimuksen aikana tunnistettujen kuluttajien mielipiteitä. Ne toteutetaan tutkimuksilla käyttämällä tilastollisia otanta-, havainnointi- ja kokeilumenetelmiä. (Drake & Salmi 2018)

4.2 Kyselylomakkeen laatiminen

Tämä opinnäytetyö on määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimustyö. Tutkimuksella haetaan vastauksia kysymykseen, kuinka paljon ja missä määrin. Se toteutetaan kyselytutkimuksella. Laadin Webropol-työkalulla kyselylomakkeen, joka toimitetaan suurelle vastaajajoukolle. Tällä kotimaisella työkalulla luodaan erilaisia online-kyselylomakkeita ja raportteja. Se on erittäin helppokäyttöinen, kattava ja helposti opittava.

Tutkimukset kyselylomake on suunniteltu ja koottu niin että sen kautta saadaan mahdollisimman tarkka, mutta samaan aikaan kattava vastaus tutkimusongelmaan. Kyselylomake pyrittiin tekemään ymmärrettäväksi ja kysymysten määrä pidettiin pienenä, tällä osallistujat ehtivät vastata kyselyyn parin minuutin sisällä. Kyselyn muodossa yritettiin seurata kysymysten loogista järjestystä teorian pohjalla. Kysymykset on rakennettu siten, että vastaajat voivat vastata kysymyksiin, eli kysymykset ovat ymmärrettäviä. Tutkimuksessa oli kolmenlaisia kysymyksiä: monivalintakysymykset, väittämät sekä avoimet kysymykset. Ne olivat kuitenkin tarpeeksi kattavat ja vastaajan oli helppo löytää omaa mielipidettä vastaava vastaus.

Kyselyn aihealueita olivat perehdytys, asiakaspalvelu, sitoutuminen sekä henkilökohtaiset kokemukset. Kohderyhmänä oli valittu nuoret aikuiset 20–30 v, jotka ovat täällä hetkellä asiakaspalvelualalla tai olivat tehneet asiakaspalvelutyötä ennen.

Heikkilän (2014, 47) mukaan hyvän kyselyn ominaisuus on myös se, että lomake on esitestattu ennen kuin se julkaistaan. Tässä tutkimuksessa kyselylomake luettiin muutaman kerran ennen sen julkaisua ja sen toimivuutta testattiin kyselyyn vastanneen pienen ryhmän kanssa. Kyselyyn oli mahdollista vastata 11.4.2022-2.5.2022, eli lähes kolmen viikon ajan. Vastausajan suunnittelemisessa otettiin huomioon kysymysten selkeys ja varmistettiin, että kaikilla vastaaminen kyselyyn ei kestänyt kauan. Kysely oli melko lyhyt ja siihen vastaamiseen meni vain muutama minuutti, joten lisäajan varaamista kyselytuntien aikana ei pidetty ongelmana.

4.3 Aineiston kerääminen ja analysointi

Kyselytutkimuksen avulla (liite 1) kerättiin sekä tarkkaa tietoa että henkilökohtaista kokemusta työntekijöistä, jotka ovat osaa asiakaspalveluala tai olivat ennen.

Tutkimuksen perusjoukoksi valikoitui nuoret aikuiset 20–30 v. Tutkimuksen perusjoukko tarkoittaa joukkoa, joka on tutkimuksen kohteena. Tästä joukosta halutaan saada tietoa, josta tietoa halutaan saada. Heikkilän (2014, 12–13) mukaan tutkimus voi olla kokonainen, mikä tarkoittaa, että koko kohderyhmä tutkitaan tai otantatutkimus, mitä tarkoittaa, että vain tietty otos perusjoukosta tutkitaan. Tämä tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena, eli tutkimukseen otettiin mukaan koko joukko, johon kuuluu 70 henkilöä. Tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena, jotta saatiin mahdollisimman yleistettävissä olevaa tietoa. Koko joukko oli tavoitettavissa julkaisemalla kyselyä sosiaalisessa mediassa, mm. Facebookin Messengerissa sekä lähettämällä linkkiä osallistujille WhatsAppin kautta. (Heikkilä 2014, 12–13).

Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin strukturoitu kyselylomake (Liite 1). Heikkilän (2014, 49) mukaan strukturoidut kysymykset ovat suljettuja kysymyksiä, joihin voidaan vastata valitsemalla vastaus ennalta määritetyistä vastausvaihtoehdoista. Tässä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmäksi valittiin strukturoitu kyselylomake, kuten tutkimuksen perusjoukko on melko suuri, jolloin strukturoidun kyselyn tulokset oli helpompi analysoida kuin avoin kyselylomake. Suljetuilla kysymyksillä heijastetaan yleensä vallitsevaa tilannetta, mutta niiden avulla ei ole mahdollista riittävästi selvittää asioiden syytä. Lisäämällä kyselyyn avoimia kysymyksiä saatiin lisätietoa vastausten syistä. Kysely toteutettiin Webropol-kyselytyökalulla sen helppokäyttöisyyden ja saattavuuden vuoksi. (Heikkilä 2014, 15)

Heikkilän (2014, 118) mukaan tutkimustuloksia analysoidaan tilasto-ohjelmien kautta. Tulokset on analysoitava niin, että tutkimuksen kyselylomakkeen kysymykseen voidaan saada vastauksia ja ratkaista pääongelman tässä tutkimuksessa. Tämän tutkimuksen tiedot ja

materiaalit ovat analysoitu Webropol-kysely- ja raportointisovelluksella. (Heikkilä 2014, 138)

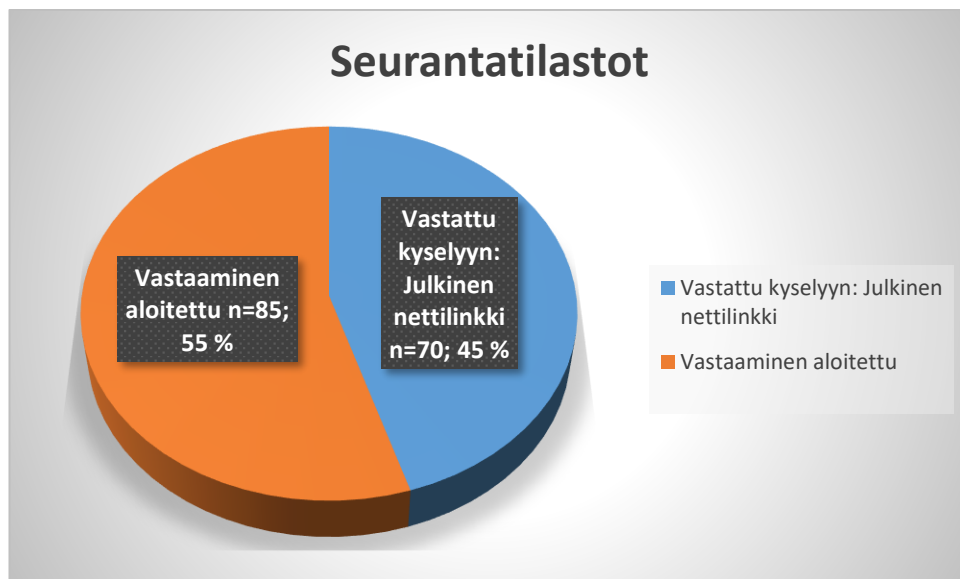
5 Tutkimustulosten esittely

Tässä luvussa puhutaan tutkimuksen tuloksista, tutkimuksen taustatiedoista sekä miten tutkimus oli järjestetty.

5.1 Taustatiedot

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena 11.4.-2.5.2022 aikavälillä. Tämän opinnäytetyön tutkimuskyselyn avulla tutkittiin perehdyttämisen vaikutuksen sitoutumiseen tietyllä kohderyhmällä. Tutkimuksessa keskeytettiin tutkimaan perehdytystä kolmen eri alueen osalta, jotka olivat asiakaspalvelun keskeiset käsitteet ja ominaisuudet, yleis- ja tehtäväperehdytys sekä sitoutumisen määritelmiä.

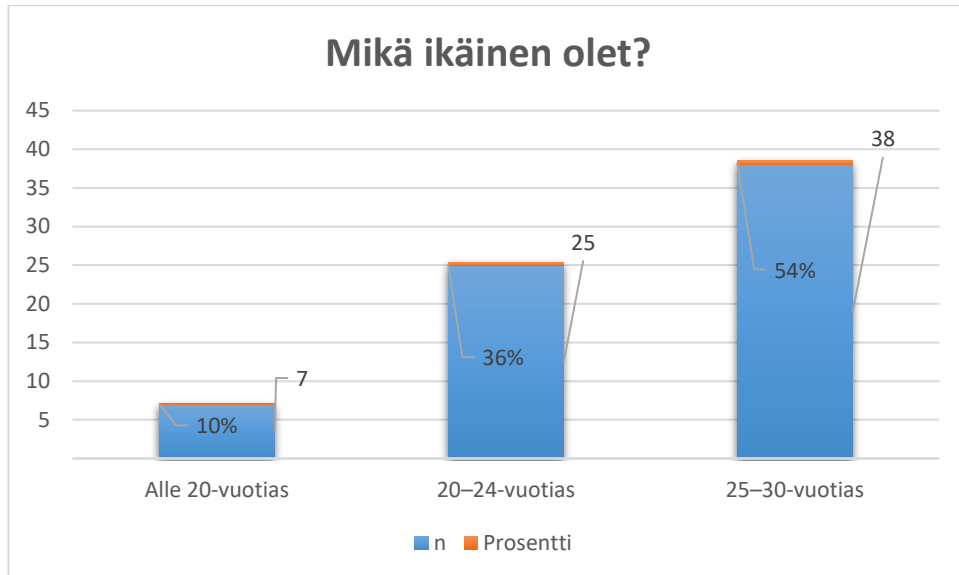
Webropol-kysely ja raportointiohjelman avulla luotiin tutkimuskyselyn ja pohdittiin, millä kautta lähetetään lomakkeen. Päädyttiin, että helpoin ja selkeä tapa valitulle kohderyhmälle on somet ja Messengerit. Webropol-ohjelman kautta luotettu linkki tutkimuskyselyyn oli lähetetty Facebookin sekä WhatsAppin kautta. Yhteensä linkin kyselyyn oli avattu vastaajien toimesta 155 kertaa, josta 85 henkilöä aloitti vastaamista ja 70 henkilöä oli vastannut kyselyyn, kuten näkee kuvasta 1.



Kuva 1. Vastaajien määrä

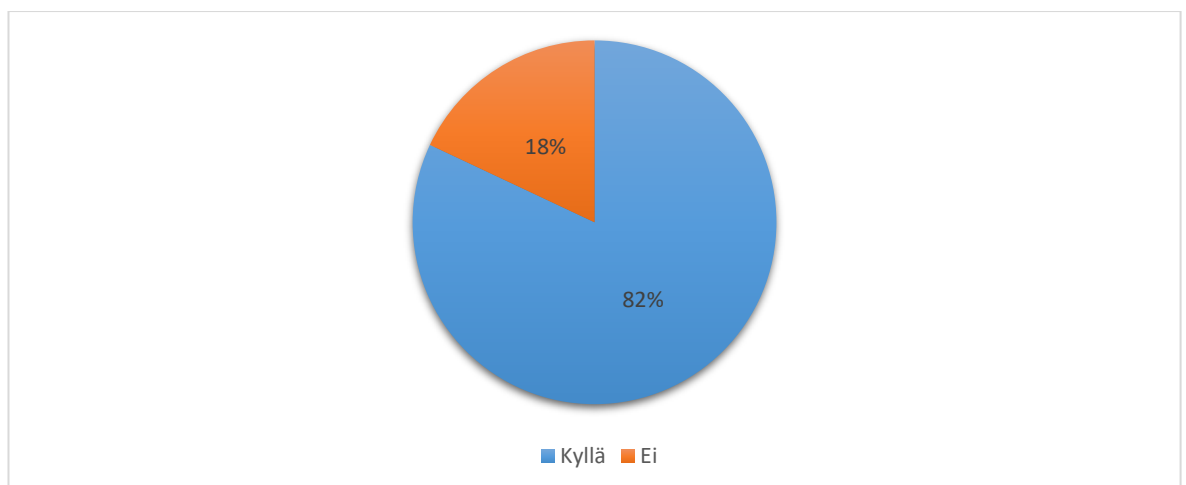
Kohderymänä oli valittu nuoret aikuiset 20–30 v, jotka ovat täällä hetkellä asiakaspalvelualalla tai olivat tehneet asiakaspalvelutyötä ennen. Ikäryhmä oli valittu sen takia, että tutkija, joka on samassa ikäryhmässä, on kokenut perehdyttämisen puutteita asiakaspalvelun alalla ja on johtunut tutkimaan ongelman, eli miten perehdytysprosessi voi vaikuttaa tulevaisuudessa sitoutumiseen. Alla olevasta kuvasta 2 näkee, että alle 20-vuotiaita olivat

vain 10 prosenttia osallistujien kokonaismäärästä. 20–24-vuotiaita muodostelivat 36 prosenttia osallistujien kokonaismäärästä. Suurin osa osallistujista olivat 25–30-vuotiaita, eli 54 prosenttia.



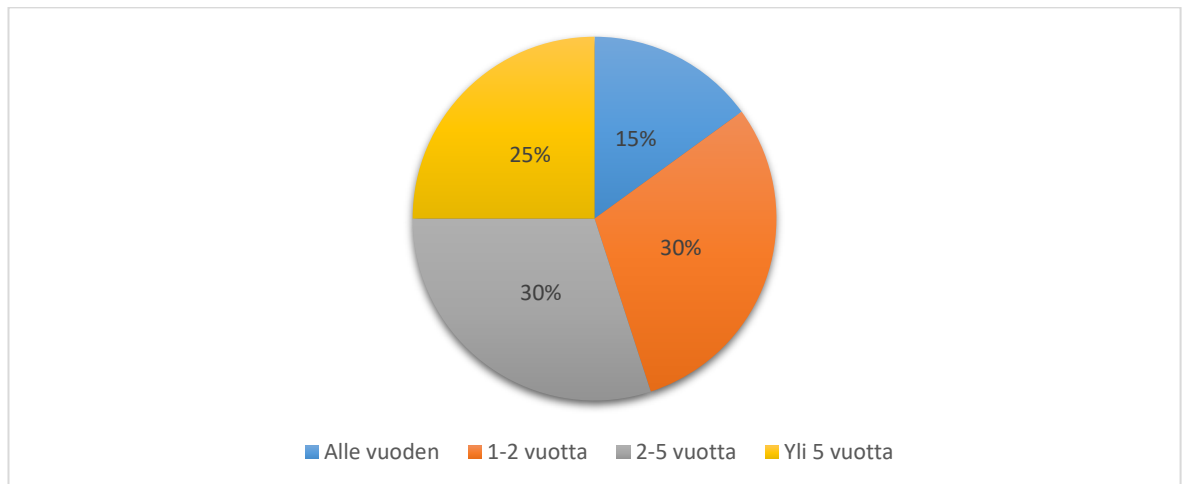
Kuva 2. Osallistujien ikäluokat

Kolmannessa kysymyksessä oli selvittää, onko/oliko tai on ollut joskus osallistuja osaa asiakaspalvelu alaa. ”Toimitko tällä hetkellä tai oletko toiminut asiakaspalvelu tehtävässä?” – kysymykseen positiivisesti ovat vastanneet 82 prosenttia osallistujista, mikä on positiivinen tulos tutkimusten luotettavuuden osalta, sillä tutkimustulokset tulisivat olla tarkkoja.



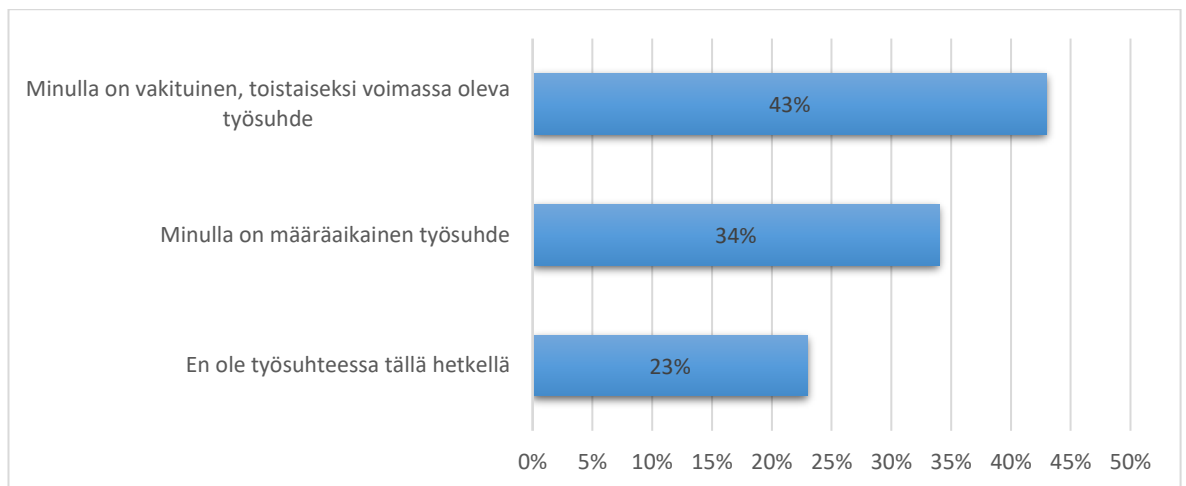
Kuva 3. Kuuluminen asiakaspalveluun

Työsuhteen pituus on tärkeä osa tutkimuksessa. Miten pidempi kokemus osallistujalla, siten isompi kokemus eri perehdytysprosesseista hänellä on. Kuten näkee kuvasta 4, 1–2 ja 2–5 vuoden kokemusten omistajat ovat enemmistönä.



Kuva 4. Osallistujien työsuteen pituus asiakaspalvelualalla

Tutkimuksen tulosten mukaan suurin osa, eli 43 prosenttia osallistujilla on vakituinen, voimassa oleva työsuhde, kuten nähdään kaaviosta 5. Kuitenkin määräaikainen työsuhde ei ole niin vähissä, 34 prosenttia osallistujilla on määräaikainen työsopimus. Osallistujat, jotka eivät ole työsuhteessa täällä hetkellä ollenkaan myös löytyy, mutta vaan 23 prosenttia.



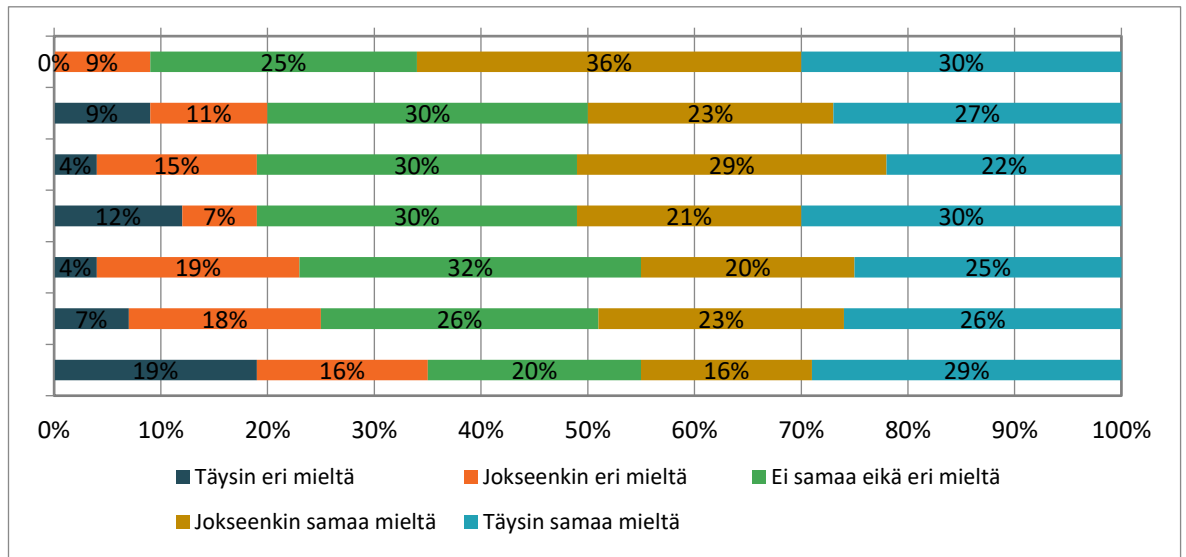
Kuva 5. Millainen on työsuhteesi tällä hetkellä?

5.2 Perehdytys

Taustatietojen jälkeen siirrettiin selvittämään pääaiheen eli perehdytys ja siihen liittyviä kysymyksiä sekä väittämiä.

Ensiksi osallistujat pyydettiin vastata perehdytyksen liittyvien väittämiin. Kysymys toteutettiin viisiportaisella Likertin asteikoilla. Likert-asteikko on vastausasteikko, joka käytetään useasti opinnäytetöissä. Asteikossa on erilaisia väittämiä, jotka esittävät kielteisiä sekä

myönteisiä mielipiteitä kysyttävään asiaan. Kyselyn osallistuja arvioi väittämiä viisiportaisella asteikolla. Vastausvaihtoehdot tässä kysymyksessä olivat seuraavia: täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä, täysin samaa mieltä.



Kuva 6. Perehdytyksen väittämät

Tässä kysymyksessä käsiteltiin erilaisia väittämiä perehdytykseen liittyen. Kuten näkee alla olevasta kuvasta 7, kysymyksessä oli väittämiä perehdytyksen liittyen ja jokainen ilmaisee erilaisia tilanteita tai määritelmiä perehdytyksestä työpaikalla. ”Olen saanut perehdytystä nykyiseen työhöni” – väittämään 36,2 prosenttia osallistujista ovat vastanneet, että he ovat jokseenkin samaa mieltä, eli niin sanotusti ovat saaneet jonkinlainen perehdytyksen työpaikkaan tullessa. On hyvä huomata, että täysin eri mieltä – vastausvaihtoehto on 0 prosenttia osallistujista. Kuitenkin 1 osallistuja jäi vastaamatta. Vastausten keskiarvo oli 3,9.

Toiseen väittämään suurin osaa, eli 30 prosenttia vastattiin, että he eivät ole samaa eikä eri mieltä siitä, että perehdytys oli suunniteltu etukäteen. Se tarkoittaa sitä, että suurin osa osallistujista ei kiinnittänyt huomion siihen, olikohan se suunniteltu etukäteen vai ei. Vastausten keskiarvo oli 3,5.

Kolmanteen väittämään ”perehdytys oli kattava” vastattiin 68 osallistujaa, eli 2 jäivät vastaamatta. Kuitenkin 29,4 prosenttia osallistujille perehdytys oli kattava. Samaa prosenttimäärä, eli 29,4 prosenttia olivat neutraalisia siihen suhteen. Vastausten keskiarvo oli 3,5.

”Olen saanut kirjallista materiaalia perehdytyksen aikana” – väittämään 2 vastausvaihtoehtoa saatiin samaan määrään ääniä. 30 prosenttia osallistujista eivät ole samaa eikä eri

mieltä siitä, että he ovat saaneet kirjallista materiaalia perehdytyksen aikana. Se riippuu siitä, kauanko osallistuja on nykyisessä työpaikassa työssä tai esimerkiksi ei ollut asiakaspalvelutyössä jo moneen vuoteen. Myös 30 prosenttia oli tai on saanut kirjallista materiaalia perehdytyksen aikana. Jopa 11,4 prosenttia osallistujaa ei saanut kirjallista materiaalia ollenkaan. Vastausten keskiarvo oli 3,5.

31,9 prosenttia osallistujista olivat neutraalisia siitä, että oliko perehdytykselle varattu tarpeeksi aikaa. Sama prosenttimäärä, eli 31,9 prosenttia oli myös aika neutraalisia siitä, että perehdytyksessä oli riittävästi aikaa käydä keskusteluja ja arvioiteja perehdyttäjän kanssa tavoitteiden saavuttamiseksi. Kuitenkin 29 prosenttia osallistujista kävi läpi palautekeskusteluja perehdyttäjän kanssa.

	1	2	3	4	5		Yhteensä	Keskiarvo
Olen saanut perehdytystä nykyiseen työhöni	0 %	8,7%	24,7%	36,2%	30,4%		69	3,9
Perehdytys oli suunniteltu etukäteen	8,6%	11,4%	30 %	22,9%	27,1%		70	3,5
Perehdytys oli kattava	4,4%	14,7%	29,4%	29,4%	22,1%		68	3,5
Olen saanut kirjallista materiaalia perehdytyksen aikana	11,4%	7,2%	30 %	21,4%	30 %		70	3,5
Perehdytykseen oli varattu tarpeeksi aikaa	4,4%	18,8%	31,9%	20,3%	24,6%		69	3,4
Perehdytyksessä oli riittävästi aikaa käydä keskusteluja ja arvioiteja perehdyttäjän kanssa tavoitteiden saavuttamisessa	7,2%	17,4%	26,1%	23,2%	26,1%		69	3,4
Kävimme läpi palautekeskusteluja perehdyttäjän kanssa	18,8%	16 %	20,3%	15,9%	29 %		69	3,2
Yhteensä	38	65	133	117	131		484	3,5

Kuva 7. Perehdytyksen väittämät

Seuraavaksi tutkimuskyselyssä oli avoin kysymys perehdytyksen liittyen. Eli osallistujilta kysyttiin, mitkä ovat mahdolliset hyödyt, jotka he olivat kokeneet perehdytyksen aikana. Se oli avoin kysymys, eli tyhjälle kentälle kirjoitettiin omaa mielipidettä kyseisestä aiheesta. Kysymykseen vastattiin 28 osallistujaa ja mielipiteitä olivat hyvin erilaisia. Kuitenkin suurin osa osallistujista kokee, että perehdytyksellä on varsin suuri rooli. Perehdytyksen aikana aloittelijoita oppivat perustiedot työpaikastansa. Työturvallisuus, yhteisössä toimiminen, yrityksen tavoitteet, yleiset säännöt – nämä ovat vain muutamaa asiaa, jotka käydään läpi perehdytyksen aikana. Useampi osallistuja mainitsivat perehdytyksen olevan kattavuus.

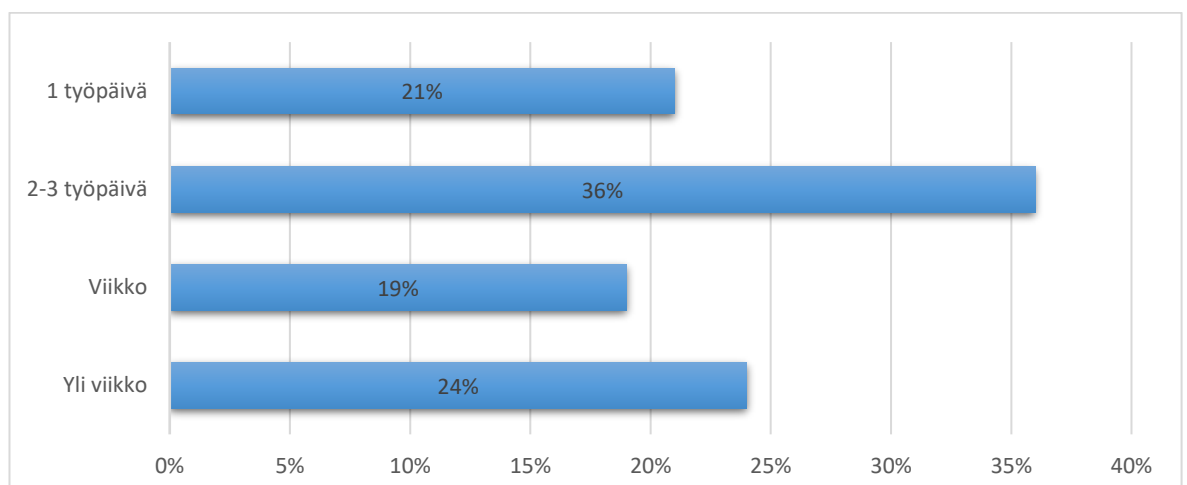
Perehdytyksen aikana tutustutaan moneen uuteen ihmiseen. Työyhteisöön tutustuminen on yksi tärkeimmistä hyödyistä perehdytyksessä osallistujien mielensä. Tottuminen vie-

raan ympäristöön on helpompaa perehdytyksen kautta. Perehdytyksen avulla päästiin sisään työpaikan kulttuuriin, opittiin käyttämään järjestelmiä sekä löytämään tietoa itsenäisesti.

Jotkut osallistujat ovat jopa siitä mieltä, ettei olisi pärjännyt työssä ilman perehdytystä. Perehdytyksen aikana opittiin sellaiset taidot ja kyvyt sekä tärkeämmät käytännöt, jotta päästiin aloittamaan työtehtävissään. Osallistujien mielensä perehdytyksessä on hyvä pohja oikean työn tekemiseen.

Tutkimuksen tulosten mukaan muutama osallistujaa koki perehdyttämisen puutteet. Pää-idea on se, että perehdytyksen puutteen tai huonon perehdytyksen takia työntekijät joutuvat oppia työtehtävät itsenäisesti. Monet asiat opitaan tekemällä. Yksi osallistuja on saanut vaan kierros ensimmäisenä päivänä, kun tuli uuteen työpaikkaan. Eli iso osa oli itsenäisesti opittu kentältä. Perehdyttämiseen on vielä hieman parantamisen varaa. Monessa tapauksessa rajoitetut resurssit ovat syynä epätäydelliseen perehdytykseen tai jopa perehdyttämisen puutteen.

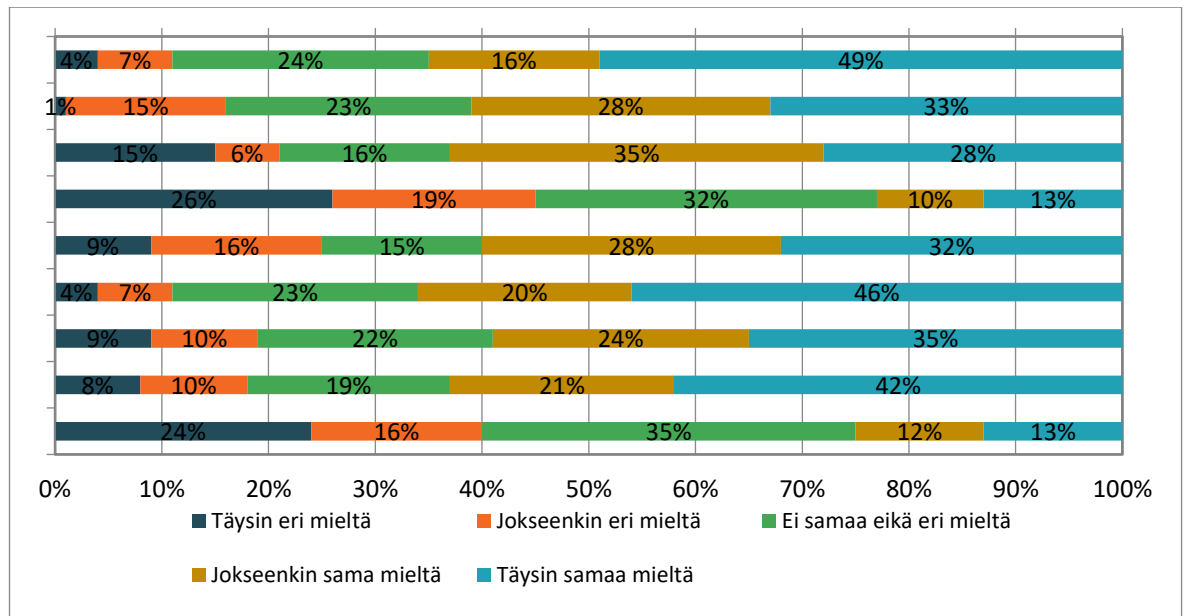
Osallistujilta kysyttiin myös, kauanko perehdytys kesti. Tutkimuksen tulosten mukaan keskimäärin perehdytyksen kesto asiakaspalvelualalla on 2–3 päivää, kuten näkee kaaviosta 6. Päivän kestoinen perehdytys oli 21 prosenttia osallistujilta, yli viikon kestävä perehdytys saatiin 24 prosenttia osallistujaa ja vain 19 prosenttia osallistujista ovat saaneet tasan viikon kestänyt perehdytyksen.



Kuva 8. Perehdytyksen kesto

5.3 Sitoutuminen

Toinen osa tutkimuskyselyn lomakkeessa on sitoutumiseen liittyviä kysymyksiä sekä väittämiä. Niiden kysymysten avulla tutkittiin kuinka perusjoukko sitoutunut nykyiseen tai edelliseen työpaikkaansa.



Kuva 9. Sitoutuminen väittämät

Tässä osiossa oli myös 9 väittämää sitoutumiseen liittyen. Tutkimuksen tulosten mukaan melkein puolet eli 48,5 prosenttia osallistujista ovat sitoutuneet nykyiseen työtehtävään. Kuitenkin kaksi osallistujaa eivät ole vastanneet ensimmäiseen väittämään. 33,3 prosenttia joukosta pitää uskollisuutta työnantajaa kohtaan tärkeänä, eli ovat täysin samaa mieltä toiseen väittämään. Vähän alle siitä, 27,5 prosenttia osallistujista on jokseenkin samaa mieltä.

Kolmanteen väittämään vastattiin myönteisesti 27,9 prosenttia joukosta. Kuitenkin enemmistönä oli jokseenkin samaa mieltä – vastaus, sitä valittiin 35,3 prosenttia osallistujaa. Se viittaa epävarmuuteen ja myös siihen, että jos on mahdollisuus saada parempaa työpaikkaa niin tämä joukko osallistujista mieluummin käyttäisi tätä mahdollisuutta. Vastausten keskiarvo oli 3,6.

Enemmistö, eli 31,9 prosenttia olivat neutraalisia ”en ole pohtinut työskentelyä toisessa yrityksessä” – väittämästä. Sitä huolimatta, kuten oli mainittu ennen, 26,1 prosenttia osallistujista on pohtinut työskentelyä toisessa yrityksessä. Yksi osallistuja jäi vastaamatta. Vastausten keskiarvo oli 2,7.

Suurin osa osallistujaa haluavat kehittää oma osaamistansa nykyisessä työpaikassansa. Kaksi osallistujaa jäi vastaamatta. 45,7 prosentille osallistujista vakituinen toistaiseksi voimassa oleva työsuhde on erittäin tärkeä. Kuitenkin ”Koen tekeväni työtä, jossa olen parhaimmillani” – väittämään tulokset viittaavat epävarmuuteen. 35,3 prosenttia ovat täysin samaa mieltä, mutta jokseenkin samaa mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä vaihtoehdot saatiin 22,1 prosenttia ja 23,5 prosenttia, mikä on myös aika paljon ääniä.

Melkein puolet, eli 41,8 prosenttia on sitä mieltä, että ilman nykyistä työtänsä elämä olisi vaikeampaa. Tästä tule ihan loogisesti se, että ”Koen velvollisuutena pysyä nykyisessä työpaikassa” – väittämään enemmistö 35,3 prosenttia vastattiin neutraalisesti. Ei ole väliä, koetaanko velvollisuutena pysyä työpaikassa vai ei, joka tapauksessa ilman työpaikkaa ollenkaan on vaikeampaa. Sitä huolimatta, 23,5 prosenttia ei koe velvollisuutena pysyä nykyisessä työpaikassa ja valmiina muuta elämänsä.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Olen sitoutunut nykyiseen työtehtävään	3	5	16	11	33	68	4,0
	4,4%	7,4%	23,5%	16,2%	48,5%		
Pidän uskollisuutta työnantajaa kohtaan tärkeänä	1	10	16	19	23	69	3,8
Aion työskennellä nykyisessä työpaikassa toistaiseksi	10	4	11	24	19	68	3,6
	14,7%	5,9%	16,2%	35,3%	27,9%		
En ole pohtinut työskentelyä toisessa yrityksessä	18	13	22	7	9	69	2,7
Haluun kehittää omaa osaamistani nykyisessä työpaikassani	26,1%	18,8%	31,9%	10,2%	13%		
Minulle on tärkeää vakituinen toistaiseksi voimassa oleva työsuhde	6	11	10	19	22	68	3,6
	8,8%	16,2%	14,7%	27,9%	32,4%		
Koen tekeväni työtä, jossa olen parhaimmillani	3	5	16	14	32	70	4,0
	4,3%	7,1%	22,9%	20%	45,7%		
Ilman nykyistä työtäni elämäni olisi vaikeampaa	6	7	15	16	24	68	3,7
	8,8%	10,3%	22,1%	23,5%	35,3%		
Koen velvollisuutena pysyä nykyisessä työpaikassa	5	7	13	14	28	67	3,8
	7,5%	10,4%	19,4%	20,9%	41,8%		
Yhteensä	16	11	24	8	9	68	2,8
	23,5%	16,2%	35,3%	11,8%	13,2%		
	68	73	143	132	199	615	3,5

Kuva 10. Sitoutumisen väittämät

Seuraavana osallistujista kysyttiin, onko jotain, miten sitoutumista yritykseen voisi kehittää. Tähän kysymykseen vastattiin vain 22 osallistujaa, kaksi vastattiin, että heillä ei ole tietoa tähän kysymykseen liittyen. Kolme osallistujaa loputtiin vastaamisesta.

Yksi vastaus, joka toistuu liian usein ja se on aika selkeä – sitoutumista yritykseen voisi kehittää hyvällä palkalla. Tämän selkeän kehitysehdotuksen lisäksi on paljon muitakin. Parempia etuja työntekijöille, huolellinen perehdytys ja jatkuva lisäkouluttautuminen, jonka avulla henkilökunnan osaaminen pidetään ajan tasalla. Kehittymis-mahdollisuudet ovat muun muassa parempi johtamiskulttuuri, työyhteisön ilmapiiriä parantavat työajan ulkopuoliset funktiot. Jotkut osallistujat kaipaavat enemmän tietoa yrityksestä sekä sen historiasta.

Tärkeä osa sitoutumista on työntekijöiden huomioiminen. Palkkioiden ja parempien etujen lisäksi työntekijän arvostaminen on työnantajan paras keino. Työhyvinvoinnin ja työympäristön huolehtiminen vaikuttaa suoraan työntekijään. Kuten mainittiin teoriaosuudessa, miten parempi työntekijä on perehtynyt ja sitoutunut, sitä parempi työtehtävien suorittamisen laatu on yritykselle.

Vastauksen joukossa mainittiin myös huolellisen perehdytyksen ja jatkuva lisäkoulututtamisen, jonka avulla henkilökunnan osaaminen pidetään ajan tasalla. Eli tarjoamalla mahdollisuuksia oppia uusia asioita voidaan kehittää taitojaan.

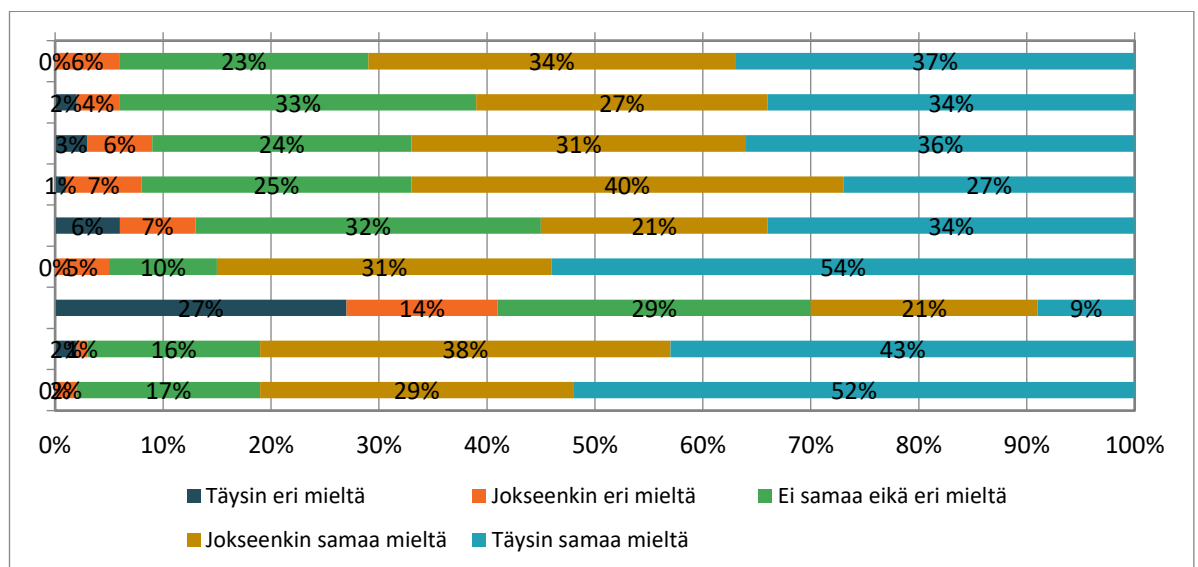
Yrityksen tarpeet ja työntekijän vahvuudet kannattaa kartoittaa ja sovittaa yhteensä. Hyvä esimerkki osallistujien mielestä on mahdollisuudet räätälöidä työskentelytapoja työntekijöiden tarpeiden mukaisesti (etätyöskentely, yksityisyys, työrauha, jaettujen työtilojen toimivuus ja viihtyisyys).

Työsuhteen pysyvyys mainittiin useamman kerran, eli toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen saamisella työntekijää saa turvallisuuden tunteen, joka johtuu sitoutumiseen. Lisäksi luotettava ja keskinäinen keskustelu esimiehen kanssa ja palautteen antaminen vaikuttavat paljon yritykseen sitoutumiseen.

Jotkut osallistujat ovat sitä mieltä, että työ on lopulta vain työ ja se on keino elättää itseni.

5.4 Asiakaspalvelu

Kolmas osa tutkimuskyselyn lomakkeessa on väittämiä, jotka liittyvät asiakaspalveluun ja asiakaspalvelutyötehtäviin.



Kuva 11. Asiakaspalvelun väittämät

Asiakaspalveluun liittyviin väittämiin saatiin vähemmän vastausmääriä, kun muissa kysymyksissä. Kuitenkin tutkimuksen tulosten mukaan 36,8 prosenttia osallistujista kokee asiakaspalvelun tärkeänä työnä. Melkein samaa prosenttimäärä 33,8 on jokseenkin samaa mieltä väittämästä. Vastausten keskiarvo oli 4,0.

34,3 prosenttia osallistujien joukosta pidä työskentelystä erilaisten ihmisten kanssa. Yllättävästi 32,9 prosenttia vastattiin neutraalisti tähän väittämään. Negatiivia vastauksia koki alle 6 prosenttia (vastaus 1&2). Vastausten keskiarvo oli 3,9.

”Minulla on riittävä käsitys yrityksen toiminnoista, joiden avulla pystyn suoriutumaan työtehtävistäni” – väittämään vastattiin myönteisesti 31,3 ja 35,8 prosenttia (vastaus 4&5). Kuitenkin neutraalisesti vastattiin 23,9 prosenttia osallistujista. Vastausten keskiarvo oli 3,9.

39,7 prosenttia sekä 26,5 prosenttia (vastaus 4 & 5) osallistujista osaa ennakoida asiakkaiden tarpeita heidän mielestensä. 25 prosenttia toisaalta vastattiin neutraalisesti. Negatiivisesti olivat vastanneet alle 10 prosenttia osallistujista. Vastausten keskiarvo oli 3,8.

Seuraavan väittämään myönteisesti vastattiin yhteensä yli 85 prosenttia. Eli suurin osa osallistujista kohtelee asiakkaita tasa-arvoisesti. Hyvä huomata myös, että täysin eri mieltä – vastausvaihtoehdon valittiin 0 prosenttia osallistujista. Vastausten keskiarvo oli 4,4.

28,8 prosenttia vastaajista ei samaa eikä eri mieltä ”pelkään työssäni vaativia asiakkaita” – vastausvaihtoehdosta. Kuitenkin 27,3 prosenttia osallistujista eivät pelkää vaativia asiakkaita. Vastausten keskiarvo oli 2,7.

Yli 80 % prosenttia osallistujista usko, että asiakkaille jää hyvä kuva asiakaspalvelutaidosta. Negatiivia vastauksia valittiin alle 3 prosenttia osallistujien joukosta. Vastausten keskiarvo oli 4,3.

Viimeiseen väittämään myönteisesti vastattiin yli 80 prosenttia osallistujista (vastaus 4 & 5). Eli suurin osa osallistujista yrittää parhaansa ratkaisuun etsimiseen asiakaspalvelutyössä.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Koen asiakaspalvelun tärkeänä työnä	0 %	5,9%	23,5%	33,8%	36,8%	68	4,0
Pidän työskentelystä erilaisten ihmisten kanssa	1	3	23	19	24	70	3,9
Minulla on riittävä käsitys yrityksen toiminnoista, joiden avulla pystyn suoriutumaan työtehtävistäni	2	4	16	21	24	67	3,9
	3 %	6 %	23,9%	31,3%	35,8%		
Osaan ennakoida asiakkaiden tarpeita	1	5	17	27	18	68	3,8
Minuun myönteisesti suhtautuva asiakas saa parempaa asiakaspalvelua	1,5%	7,3%	25 %	39,7%	26,5%		
	4	5	22	14	23	68	3,7
	5,9%	7,3%	32,4%	20,6%	33,8%		
		3	7	21	37	68	4,4
Kohtelen asiakkaita tasa-arvoisesti	0 %	4,4%	10,3%	30,9%	54,4%		
	18	9	19	14	6	66	2,7
Pelkään työssäni vaativia asiakkaita	27,3%	13,6%	28,8%	21,2%	9,1%		
Uskon, että asiakkaille jää hyvä kuva asiakaspalvelutaidostani	1	1	11	26	29	68	4,2
	1,5%	1,5%	16,2%	38,2%	42,6%		
		1	12	20	36	69	4,3
Yritän aina parhaani ratkaisuun etsimiseen	0 %	1,4%	17,4%	29 %	52,2%		
Yhteensä	27	35	143	185	222	612	3,9

Kuva 12. Asiakaspalvelun väittämät

5.5 Yhteenveto

Tutkimuksen tuloksista selvisi, että perehdytys on isossa roolissa sitoutumisessa työpäikässä asiakaspalvelualalla. Suurin osa osallistujaa saatiin perehdytystä työpaikassa, mikä osoitti yrityksiä arvosta uusia työntekijöitä sekä kiinnostus niihin sekä yrityksen taloudessa tulevaisuudessa. Se osoittaa myös siihen, että suurin osassa yrityksissä on pätevä johtaja, joka ymmärtää perehdytyksen vaikutusta työhön sitoutumiseen. Hyvä perehdytys nostaa huomattavasti laatua työyhteisössä. Lisäksi hyvä perehdytys näyttää hyvää asennetta työntekijöitään kohtaan yrityksessä. Se on selkeää, että perehdytyksen puute tai huonosti järjestetty perehdytys johtuu siihen, että yritys ei ole kiinnostunut kokemattomien työntekijöiden koulutuksesta.

Tuloksista selvisi, että työntekijät kokevat perehdytyksen puutteita. Tutkimuksen tulosten pohjalta voidaan päätellä, että suurin osaa puutteista riippuu kyseisen yrityksen resursseista. Esimerkiksi perehdyttämisen kesto riippuu suoraan budjetista, keskimääräinen perehdytyksen kesto kyseisellä joukolla oli 2–3 päivää, mikä yleisesti ei ole riittävää työtehtävän oppimiseen sekä yritysten tavan ja tavoitteiden ymmärtämiseen.

Tutkimuksen tulosten mukaan työntekijöiden tyytyväisyys omaan työhönsä ei ole liian korkealla asiakaspalvelu- alalla. Tutkimustulosten mukaan aika monet miettivät toista työpaikkaa tai työn vaihtamista. Suurelle osalle osallistujaa toistaiseksi voimassa oleva työsuhde on erittäin tärkeä. Mutta sen myötä, että perehdytys on järjestetty huonoksi, sitoutuminenkin menee huonommaksi ja lopuksi työntekijä joutu vaihtamaan työpaikkaa.

Kuitenkin suurin osaa ovat mielestä siitä, että sitoutuminen työpaikalla on onnistunut. Myös kehittämisehdotuksia on tullut aika paljon. Ehdotuksia on tullut avoimen kysymyksen kautta, siellä oli muun muassa:

- kohteellinen palkka
- hyvät edut
- työhyvinvointiin painostaminen
- huolellinen perehdytys
- jatkuva lisäkouluttautuminen
- parempi johtamiskulttuuri

Tässä ovat vain muutamia ehdotuksia, jotka olivat mainittu tutkimustulosten aineistossa. Mainittiin kanssa useamman kerran perehdytyksen tärkeydestä ja sen oleellista osana onnistuneesta sitoutumisesta.

Monet osallistujat haluavat kehittää omaa osaamistaan asiakaspalvelu- työpaikoilla. Viimeisessä tutkimuskyselyn vaiheessa tutkittiin asiakaspalvelutyön liittyviä käytäntöjä, ominaisuuksia ja erityispiirteitä. Tuloksista kävi ilmi, että monet vastaajat olivat tietoisia omista asenteistaan ja siitä, missä he voisivat asentaa itsensä positiivisemmin asiakaspalveluhenkilöiksi. Monet tiesivät, että tietyn tyyppisiä asiakkaita voitaisiin kohdella positiivisemmin ja että heidän pitäisi myös oppia olemaan säikähtämättä ja pilaamatta päivää asiakkaan huonon käytöksen vuoksi. Teoreettisessa osassa todettiin, että jos työntekijällä on positiivisempi asenne asiakasta kohtaan, asiakkaan ongelmat näyttävät helpottuvan ratkaistavissa. Positiivinen ajattelija näkee vaikeita tilanteita, mutta vaikean asiakkaan aiheuttamasta huonosta tuulesta on helpompi päästä yli.

Tutkimusaineiston perusteella voimme päätellä, että perehdyttäjän koulutus, hänen ammattitaitonsa sekä lähestymistapa työhön ja työntekijöihin on yrityksen yksi tärkeimmistä näkökohdista rekrytointi- aikana. Tiimisuhteet luovat oikean ja tuottavamman ilmapiirin työpaikalle. Siksi mielestäni (haluan korostaa tätä johtopäätöstä) tiimin ilmapiiri ja tuottavuus riippuvat muun muassa johtajan henkilökohtaisista ominaisuuksista ammatillisten ominaisuuksien lisäksi, eli ammattitaidosta, tarkkaavaisuudesta työntekijöitä kohtaan, henkilökohtaiset ominaisuudet, kokemus yhteistyöstä ja keskittyminen korkeisiin tuloksiin - tämä takaa menestymisen yrityksessä.

6 Pohdinta

Tässä luvussa käydään läpi tutkimustulosten johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset. Lisäksi analysoidaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä ja lopuksi arvioidaan omaa oppimista opinnäytetyöprosessin kautta.

6.1 Johtopäätökset

Työn tarkoituksena oli selvittää, onko perehdytyksellä vaikutusta nuorten työntekijöiden sitoutumiseen työpaikalla. Mielestäni tässä tutkimuksessa saavuttiin tavoitteisiin, eli selvitettiin yhteyttä perehdytyksen ja sitoutumisen välillä ja mikä suuri vaikutus perehdytyksessä on. Teoria koostui kolmesta eri aiheesta, jotka liittyvät läheisesti toisiinsa. Johdannossa kerrottiin yleisesti pääpiirteitä ja syitä, miksi juuri tämä kyseinen aihe oli valittu. Toisessa luvussa käsiteltiin asiakaspalvelun yleiskuvan, ominaisuudet sekä perustehtävät, ja lisäksi käsiteltiin sitoutumisen määritelmän. Kolmannessa luvussa käsiteltiin sekä yleisettä tehtäväperehdytystä. Empiirisessä osassa puhuttiin tutkimuksen toteutustavasta, kyselyn laatimisesta sekä miten aineistoa kerättiin ja analysoitiin. Viidennessä luvussa esitettiin tutkimuksen tuloksia, käytiin läpi tutkimuslomakkeen kysymykset sekä yhteenvedolla pohdittiin tutkimuksesta.

Tutkimuksessa selvisi, että hyvä perehdytys johtaa hyvään sitoutumiseen työpaikalla. Jokainen on vastuussa omasta oppimisestaan. Tietoa ja työtehtäviä tulee olemaan paljon. Yritysten osaamistarpeet ovat muuttumassa, joten omaa osaamista on aktiivisesti kehitettävä. Uusia asioita ilmaantuu jatkuvasti ja työntekijöiltä vaaditaan lisää taitoja ja nopeaa sopeutumista. Yksilöiden osaamisen taso vaikuttaa kokoon yrityksen kokemukseen ja sitä kautta organisaation kilpailuedulle. Tämä on organisaation etunsa kehittää työntekijän taitoja kiinnostuksen kohteiden mukaisesti. Mitä korkeampi taito- ja sitoutumisen taso, sitä parempi onnistumisen mahdollisuudet. Organisaation on melkein mahdotonta menestyä ilman asiantuntemusta, joka tulee hyvästä perehdytyksestä. Perehdyttäminen ja sitten sitoutuminen työhön ovat tärkeä osa osaamisen kehittämistä. Sitä voidaan käyttää ihmisten taitojen kehittämiseen heti työsuhteen alussa ensimmäisenä. Perehdytyksen kautta työntekijä astuu työyhteisöönsä ja hänen työnsä. Hyvä perehdyttäminen välttää virheet ja säästää rahaa, huolehtia ajasta, vaivannäöstä ja rahasta, sekä organisaation maineesta. (Ruohotie 1998)

Työntekijät haluavat suositella työpaikkaa, jossa he voivat työskennellä hyvin ja nauttia siitä. Pääsääntöisesti työntekijöiden suosittama työpaikka erottuu hyvästä johtamisesta, hyvästä yhteishengestä ja työntekijät ovat ylpeitä tekemästään työstä yrityksen ja itsel-

leen. (Great place to work 12.2.2020) Ylpeys työstään ja työnantajaan liittyvät hyvään sitoutumiseen suoraan. Kun työntekijät voivat mielellään suositella yritystä hyväksi työpaikaksi, se osoittaa yrityksen korkeasta tasosta sitoutumisesta. (Bolekis, 1.8.2013)

6.2 Jatkotutkimusehdotukset

Mitkä haittoja perehdytyksen ja jatkossa sitoutumisen puutteista seuraa?

Kuten aiemmin mainittiin ja tulokset osoittavat sitä, että hyvään perehtymiseen tuloksena on sitoutunut työntekijä ja tyytyväisyyteen kasvattaminen. Tyytyväiset ja sitoutuneet työntekijät eivät todennäköisesti vaihtaa työpaikkaa, mikä puolestaan merkitsee organisaation kustannussäästöjä, kun jatkuvan rekrytoinnin tarve vähenee. Harpelundin (Harpenlund 2019) mukaan prosessi voi kestää jopa kuusi kuukautta ennen kuin uusi työntekijä tulee taloudellisesti elinkelpoiseksi organisaatiossa. Jos perehdytys epäonnistuu tai työntekijä ei muuten suorita työtään ja vaihtaa työpaikkaa työskentelyvuoden jälkeen, voidaan laskea lopputuloksen. Periaatteessa yritys on taloudellisesti menettänyt koko työskentelyvuoden taloudellisen hyödyn, kun se kestää vielä kuusi kuukautta rekrytoida ja perehdyttää uutta työntekijää tilalle. Lisäksi voidaan ottaa huomioon suorat rekrytointikustannukset, kuten ulkoistettuun rekrytointiin liittyvät konsulttipalkkiot, sekä mahdolliset rekrytointiin käytetyt sisäiset investoinnit.

6.3 Opinnäytetyön luotettavuus

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimus mittaa mitä se piti mitata alustavasti. Validiteettia lisää se, että tutkimukselle on asetettu tarkat tavoitteet. Myös tutkimuksessa käytetyt mittarit, mitattavat käsitteet ja muuttujat on määriteltävä tarkasti. Tutkimuskyselyn muodossa olevien kysymysten pitäisi mitata mitä ne on tarkoitettu mitattaviksi ja niistä saatujen tulosten kautta tarkkaillaan koko tutkimusongelman. Lisäksi tutkimuksen validiutta lisätään tarkan perusjoukon määritelmän, edustava otoksen sekä korkean vastausprosentin avulla. (Heikkilä 2014, 27.)

Perehdytysprosessi on jo hyvin tutkittu aihe, ja siitä löytyy hyvin paljon kirjallisuutta. Kuitenkin tämän opinnäytetyön tutkittu alue, eli perehdytyksen vaikutus työhön sitoutumiseen, sitä ei ole täysin paljastettu. Monissa ammattilaisissa kirjallisuudessa perehdytyksen ja sopeutumisen suhdetta kuvataan melko lyhyesti. Sähköisiä lähteitä myös käytettiin tämän opinnäytetyön kirjoittamisessa, mutta enimmäkseen ne olivat sähköisiä kirjoja tai ammattilehtien artikkeleita. Näiden sähköisten lähteiden luotettavuus on yleensä hyvällä tasolla.

Reliabiliteetilla, eli tosin sanoen luotettavuudella tarkoitetaan tulosten tarkkuutta, jotka ovat saatu tutkimuksen aikana. Luotettavien tulosten saamiseksi tulosten ei tarvitse olla satunnaisia. Luotettava tutkimus on voitava toistaa, jotta tulokset pysyvät samoina. On myös tärkeää, että otoskoko ei ole liian pieni ja että tulokset eivät yleisty luotettavuusalueensa ulkopuolelle. Tulosten tarkkuuden kannalta on myös tärkeää osata tulkita tuloksia oikein ja käyttää tutkijan hyvin tuntemia analyysimenetelmiä. (Heikkilä 2014, 28.) Tässä työssä luotettavuuteen panostettiin. Varmistettiin se, että koko tutkimuksen tulokset voitiin yleistää koko kohderyhmälle. Tulokset analysoitiin huolellisesti ja käytettiin jo tunnettuja menetelmiä kuten Excel-taulukko.

Kyselyn luotettavuuteen vaikuttaa kovin paljon saatujen vastausten määrä. 85 osallistujaa aloitti kyselyyn vastaamisen ja 70 osallistujaa vastasi tutkimuskyselyyn loppuun. Tämä otos vastaajista on vähemmän, kun oli odotettu, riittä niin laajan tutkimusaiheen tutkimiseen ja vaikuttaa sitten negatiivisesti tämän työn luotettavuuteen.

6.4 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprojekti aloitettiin syksyllä 2021. Aiheen valinta oli hyvin hankalaa, silloin useampi ideaa oli pöydässä, mitkä kiinnostivat yhtä paljon. Sen jälkeen, kun pääidea oli valittu ja melko muodostettu niin tuli seuraava vaihe. Tarkempi aiheen valitseminen oli helpompaa, kun aihepiiriin valinta, sillä työkokemukseni kautta olin aina kiinnostunut perehdyttämisestä. Toisaalta perehdytys on tosi laaja alue ja oli tutkittu jo monissa opinnäytetyöissä. Suurin osa niistä ovat toiminnallisia, silloin tietyille yrityksille perustetaan jonkinlaisen tuotteen, palvelun, mm. oppaat jne.

Kuten mainitsin ennen, aika monet tekevät toiminnallisia opinnäytetöitä ja itsekkin alussa mietin siitä. Kuitenkin päädyin tehdä opinnäytetyön omalla tavalla ja valitsin tehdä tutkimus- tyyppisen opinnäytetyön. Ohjaajani tuki hienosti koko matkan varrella ja neuvoi tarvittaessa. Hän auttoi löytämään keinoja ja strukturoimaan ideani.

Opinnäytetyön kirjoittamisen edistyi hitaasti. Suurin osaa aika meni lukemiseen ja pääongelman tutkimiseen. Itse kirjoittaminen ei kestä kauan, vaan valmistuminen kirjoittamaan tuntui vaikealta. Oma oppimiseni aiheesta itsessään osoittautui erittäin mielenkiintoiseksi.

Tämän opinnäytetyön tekemisen aikana myös huomasin, että tutkimuksen kysely on erittäin tärkeä valmistella huolella. Opintojeni ohella en ole koskaan tehnyt kyselytutkimusta, silloin se oli minun ensimmäinen kokemukseni niin laajasta kokonaisuudesta. Mielestäni tutkimussuunnitelman huolellinen laatiminen on tärkein osuus koko tutkimuksen kannalta.

Hyvä kyselylomakkeen laatiminen on mielestäni toiseksi tärkeä asia tutkimuksen kannalta. Kyselylomakkeen osalta olen panostanut hyvin minun mielestäni.

Vaikka aikataulun suunnittelu oli vaikeaa ja kysely olisi voinut onnistua paremmin, silti pidin kvantitatiivisen tutkimuksen tekemisestä osana opinnäytetyötäni. Jos minulla olisi mahdollisuus niin tekisin saman kyselyn uudelleen, mutta olisin varannut siihen paljon enemmän aikaa sekä olisin tehnyt useampi asioita toisella tavalla, koska tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani olen oppinut paljon kyselyn rakentamisesta ja suunnittelemisesta. Haastattelun valmistaminen ja suorittaminen olisi varmaan helpompaa kuin tutkimus, mutta mielestäni kyselyn rakentaminen, toteuttaminen sekä analysointi on paljon kiinnostavampaa ja mielenkiintoisempaa kuin muut opinnäytetyön tavat. Olen kuitenkin tyytyväinen lopputulokseen ja olen huomannut, että kyselyjen tekeminen on mielestäni yksi itselleni sopivimmista tutkimusmenetelmistä.

Opinnäytetyön kirjoittaminen on maraton, johon en ollut valmistautunut kunnolla. Aluksi tämä tuntui helpolta tehtävältä, sillä kolmen korkeakoulun vuoden aikana minulle opetettiin raporttien kirjoittaminen. Osana kurssiprojekteja kirjoitin paljon raportteja sekä itsenäisesti että tiimin jäsenenä, joten osaamistani oli jo tarpeeksi, kuten ajattelin. Mutta olin väärässä. Opinnäytetyössä on monia puolia. Tämä ei ole nopea prosessi, joka vaatii valitun aiheen yksityiskohtaista tutkimusta, luotettavien ja pätevien lähteiden etsimistä kyseestä aiheesta. Tämä projekti vaatii aikataulumista ja säännöllisen tehtävien suorittamista. Myönnän, että aikataulujen suhteen olen myöhässä.

Opinnäytetyön haitoista huolimatta olen oppinut kärsivällisyyttä, ahkeruutta, rauhallisuutta ja sitä, että asiat pitää saada loppuun asti. Tästä opinnäytetyöprojektistä on tullut hieman enemmän kuin pelkkä raportti. Siitä on tullut unohtamaton kokemus tulevaisuutta varten.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WSOY. Juva.

Ahokas L., Mäkeläinen J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojausta. Työturvallisuuskeskus TTK. Luettavissa: <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojausta/#6b437fc9>. Luettu: 15.12.2021

Boleckis, S. 1.8.2013. Miksi työnantajastaan kannattaa olla ylpeä? Tiedon blogi. Talouselämä. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/miksi-tyonantajastaan-kannattaa-olla-ylpea/e8287728-dd0b-3421-a579-fa06b453b049>. Luettu: 10.6.2022.

Dixon, M., Freeman, K. & Toman, N. 2010, Stop Trying to Delight Your Customers. Luettavissa: <https://hbr.org/2010/07/stop-trying-to-delight-your-customers>. Luettu: 18.01.2022.

Drake, M. & Salmi, M. 2018. Opinnäytetyö ja menetelmät tutuksi. Menetelmäopinnot virtuaalisesti. Haaga-Helia Moodle.

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

Great place to work 12.2.2020. Trust Index © -henkilöstötutkimus on työkalu, jolla mitataan henkilöstön tyytyväisyyttä. Luettavissa: <https://greatplacetowork.fi/blogit/trust-index-henkilostotutkimuksella-tunnistetaan-hyva-tyopaikka>. Luettu: 4.7.2022.

Harpelund, C., Højberg, M. & Nielsen, K. 2019. Onboarding. Getting new hires off to a flying start. Emerald Publishing Limited.

Haslam, S. A., Reicher, S. D. & Platow, M. J., 2011. Uusi johtamisen psykologia (The New Psychology of Leadership. Identity, Influence and Power). Helsinki: Gaudeamus.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita.

Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Heiskanen, T., Leinonen, M. & Otonkorpi-Lehtoranta, K., 2017. Sitoutumistutkimuksen suunnat muuttuvassa työelämässä. Työelämän tutkimus 15 (1).

- Heinonen, E. 2018. Kauppalehti. Mieli-pide: Perehdyttäminen on työpaikassa avainasia. Luettavissa: <https://www-kauppalehti-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/uutiset/mielipide-perehdyttaminen-on-tyopaikassa-avainasia/3fe0ce7c-bb60-3159-9380-6d156f2a240d>. Luettu: 25.10.2021.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita 13. painos. Otava. Helsinki.
- Huhtala, M. 8.4.2021. Perehdytys on osa onnistunutta rekrytointia. Metropolia. Luettavissa: <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2021/04/08/perehdytys-on-osa-onnistunutta-rekrytointia/>. Luettu: 24.10.2021.
- Hyttinen, J. 15.4.2014. Mistä syntyy menestyvä asiakas palvelu. Luettavissa: <https://www.asml.fi/blogi/mista-syntyy-menestyva-asiakaspalvelu>. Luettu 15.01.2022
- Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö – nyt ja tulevaisuudessa. Metalliteollisuuden Kustannus Oy
- Järvinen, P. 2009. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Alma Talent Oy. Helsinki. Luettavissa: [https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/DABBBXXTBBAED#kohta:MENESTYV\(\(c4\)N\(\(20\)TY\(\(d6\)YHTEIS\(\(d6\)N\(\(20\)PELIS\(\(c4\)\(\(c4\)NN\(\(d6\)T\(\(20\)/piste:b0](https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/DABBBXXTBBAED#kohta:MENESTYV((c4)N((20)TY((d6)YHTEIS((d6)N((20)PELIS((c4)((c4)NN((d6)T((20)/piste:b0). Luettu: 25.11.2021
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelu-aloilla. 3. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8. uudistettu painos. WSOY opimismateriaalit Oy. Vantaa.
- Lampikoski, K. 2005. Panosta avainhenkilöihin – luo kilpailuetua sitouttamisstrategialla. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Leiviskä, E. 2011. Työ täynnä elämää – Työn merkityksellisyyden seitsemän lähdettä. Tietosanoma. Helsinki.
- Lundberg, T. & Töytäri, J., 2010. Asiakaspalvelun pikku-jättiläinen. s.l.: Positiivarit Oy.
- Microsoft Dynamic 365. 2019. State of global customer service. Luettavissa: <https://info.microsoft.com/rs/157-GQE-382/images/2018StateofGlobalCustomerService-Report.pdf>. Luettu: 03.01.2022

Meyer, John P. & Hersovitch Lynne 2001. Commitment in the workplace. Toward a general model. Human Resource Management Review 11 (3).

Pitkänen, R., 2006. Parasta palvelua, Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. WSOYpro. Helsinki.

Rissanen, T. 2006, Hyvän palvelun kehittäminen, Kustannusyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd. Vaasa

Ruohotie, P. 1998. Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. 3. painos. Edita. Helsinki.

Työterveyslaitos. Perehdyttäjän TOP-10 muistilista. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/tyouralle-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista>. Luettu: 25.10.2021

Työsuojelun valvonta. 2005. 3.painos. Työterveyslaitos. Tampere.

Työturvallisuuskeskus. Perehdyttäminen ja työnopastus. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-veloitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/perehdyttaminen-ja-tyonopastus/#6b437fc9>. Luettu: 18.10.2021.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen, keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Edita. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Taustakysymykset

1. Minkä ikäinen olet?

Alle 20-vuotias

20–24-vuotias

25–30-vuotias

Yli 30-vuotias

2. Toimitko tällä hetkellä tai oletko toiminut asiakaspalvelu tehtävässä?

Kyllä

Ei

3. Miten kauan olet työskennellyt asiakaspalvelussa? (voit laskea koko työhistorian yhteen)

Alle vuoden

1-2 vuotta

2-5 vuotta

Yli 5 vuotta

4. Millainen on työsuhteesi tällä hetkellä?

Minulla on vakituinen, toistaiseksi voimassa oleva työsuhde

Minulla on määräaikainen työsuhde

En ole työsuhteessa tällä hetkellä

Perehdytys

5. Arvioi seuraavia perehdytykseen liittyviä väittämiä.

1 = täysin eri mieltä

5= täysin samaa mieltä

Olen saanut perehdytystä nykyiseen työhöni

Perehdytys oli suunniteltu etukäteen

Perehdytys oli kattava

Olen saanut kirjallista materiaalia perehdytyksen aikana

Perehdytykseen oli varattu tarpeeksi aikaa

Perehdytyksessä oli riittävästi aikaa käydä keskusteluja ja arvioiteja perehdyttäjän kanssa tavoitteiden saavuttamisessa

Kävimme läpi palautekeskusteluja perehdyttäjän kanssa

Perehdyttäminen oli yksilöllinen, huomioiden tulevat työtehtävät ja aiempi työkokemus

Tiedän mitä työltäni vaaditaan

Minulle kerrottiin työhöni liittyvät turvallisuusohjeet sekä yleiset turvallisuusohjeet

6. Oliko perehdytyksestä hyötyjä sinulle? (Avoin kysymys)

7. Kuinka kauan perehdytys kesti?

1 työpäivä

2–3 työpäivä

Viikko

Yli viikon

Sitoutuminen

8. Arvioi seuraavia sitoutumiseen liittyviä väitteitä.

1 = täysin eri mieltä

5 = täysin samaa mieltä

Olen sitoutunut nykyiseen työtehtävään

Pidän uskollisuutta työnantajaa kohtaan tärkeänä

Aion työskennellä nykyisessä työpaikassa toistaiseksi

En ole pohtinut työskentelyä toisessa yrityksessä

Haluan kehittää omaa osaamistani nykyisessä työpaikassani

Minulle on tärkeää vakituinen toistaiseksi voimassa oleva työsuhde

Koen tekeväni työtä, jossa olen parhaimmillani

Ilman nykyistä työtäni elämäni olisi vaikeampaa

Koen velvollisuutena pysyä nykyisessä työpaikassa

9. Onko jotain, miten sitoutumista yritykseen voisi kehittää? (Avoin kysymys)

10. Arvioi seuraavia asiakaspalveluun liittyviä väitteitä.

1 = täysin eri mieltä

5= täysin samaa mieltä

Koen asiakaspalvelun tärkeänä työnä

Pidän työskentelystä erilaisten ihmisten kanssa

Minulla on riittävä käsitys yrityksen toiminnoista, joiden avulla pystyn suoriutumaan työtehtävistäni

Osaan ennakoida asiakkaiden tarpeita

Minuun myönteisesti suhtautuva asiakas saa parempaa asiakaspalvelua

Kohtelen asiakkaita tasa-arvoisesti

Pelkään työssäni vaativia asiakkaita

Uskon, että asiakkaille jää hyvä kuva asiakaspalvelutaidostani

Yritän aina parhaani ratkaisuun etsimiseen