



UUSIEN TYÖHARJOITTELIJOIDEN PROFI -PEREHDYTYSOHJE

Tampereen Messut Oy

Anu Nieminen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2015
Liiketalouden koulutus-
ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

ANU NIEMINEN:
Uusien työharjoittelijoiden Profi -perehdytysohje
Tampereen Messut Oy

Opinnäytetyö 39 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Toukokuu 2015

Tampereen Messut Oy on messuyhtiö, joka järjestää vuosittain monia kuluttaja- ja ammattimessuja, tapahtumia sekä konsertteja. Yritys tarjoaa joka vuosi useita harjoittelu- paikkoja. Harjoittelijan työnkuvaan kuuluu monipuolisesti avustavia tehtäviä erilaisten projektien parissa. Suurin osa harjoittelijan päivittäisistä työtehtävistä liittyy asiakashallintaan, jonka työvälineenä käytetään Profi -ohjelmaa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Tampereen Messut Oy:n perehdyttämiskäytäntöjä. Tarkoituksena oli tehdä toimeksiantajayritykselle perehdytysohje asiakashallintajärjestelmä Profin käyttöön. Perehdytysohje suunniteltiin erityisesti uusien harjoittelijoiden perehdytystä varten. Opinnäytetyötä varten tehtiin taustatutkimus, joka koostui asiantuntija- ja tutkimushaastatteluista. Asiantuntijahaastattelujen avulla selvitettiin, millainen harjoittelijoiden perehdyttämisprosessi on toimeksiantajayrityksessä tällä hetkellä. Tutkimushaastattelujen avulla taas kartoitettiin, mitä mieltä harjoittelijat ja työntekijät ovat saamastaan perehdytyksestä. Haastattelut keskittyivät erityisesti Profin perehdytykseen. Tutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmällä ja aineiston keruutapana käytettiin teemahaastattelua.

Tutkimushaastattelujen avulla saatiin tietoa haastateltavien omista Profiin liittyvistä perehdytyskokemuksista ja heidän ajatuksistaan perehdyttämiseen liittyen. Haastattelut olivat moniulotteisia ja aiheeseen tuli erilaisia näkemyksiä. Haastateltavien keskuudessa oltiin tyytyväisiä toimeksiantajayrityksen käytännönläheiseen perehdytystapaan, mutta monet kaipasivat perehdytyksen tueksi myös kirjallista materiaalia. Ajatus Profi-perehdytysohjeen tekemisestä sai haastateltavien keskuudessa positiivisen vastaanoton. Taustatutkimuksen avulla saatiin varmistus sille, että projektiin kannatti ryhtyä. Lisäksi haastateltavilta saatiin ideoita ja ehdotuksia perehdytysohjeen toteuttamiseen.

Lopullinen Profin perehdytysohje syntyi teorialiedon, taustatutkimuksen ja toimeksiantajan toiveiden pohjalta. Perehdytysohje on suunniteltu siten, että se auttaa uutta harjoittelijaa erityisesti harjoittelun alkuvaiheessa ja toimii tukimateriaalina koko harjoittelujakson ajan. Perehdytysohjeen ei ole tarkoitus korvata henkilökohtaista perehdytystä, vaan tukea ja helpottaa perehdyttäjän työtä. Kirjallinen ohjeistus monipuolistaa Tampereen Messut Oy:n perehdyttämiskäytäntöjä ja sen avulla voidaan ottaa huomioon erilaisia oppimiskäytäntöjä.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytysohje, laadullinen tutkimus, teemahaastattelu

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Bachelor of Business Administration

ANU NIEMINEN:
Profi Orientation Instructions for New Interns
Tampere Trade Fairs Ltd

Bachelor's thesis 39 pages, appendices 2 pages
May 2015

Tampere Trade Fairs Ltd is a company that organizes professional trade fairs, concerts, events and fairs for consumers. The company offers several internships annually. These internships involve diverse assistant-level assignments on different projects. Most of an intern's daily tasks are related to customer relationship management, in which the Profi program is utilized.

The aim of this thesis was to develop the orientation practices of Tampere Trade Fairs Ltd. The purpose was to create orientation instructions for using the Profi customer relationship management program. This instruction guide was planned especially with the orientation of new interns in mind. For this thesis, background research was conducted, which consisted of expert and research interviews. The aim of the expert interviews was to find out what kind of orientation practices there are in the company at the moment, whereas the research interviews aimed to find out the opinions of interns and employees about the instruction they had received. The background research concentrated especially on the instructions for using the Profi program. The research method used was qualitative, and the theme interviews were used for data collection purposes.

The research interviews provided information about orientation experiences with the Profi program and the interviewees' thoughts on the orientation process. The interviews were multidimensional and different opinions and views were presented about the subject. The interviewees were generally satisfied with the practical nature of the orientation they had received, but many interviewees also wished for some written material to support the orientation. The idea of creating the Profi orientation instructions received a positive reaction among the interviewees. The background research confirmed that this project was worthwhile. The interviewees also gave new ideas and suggestions about the implementation of the orientation instructions.

The final orientation instructions for using the Profi program are based on theory, background research and the company's wishes. The orientation instructions are designed especially to help interns in the early stages of their internship, but also to support them through the whole internship period. The purpose of the orientation instructions is not to replace personal guidance, but to facilitate and support the instructors' work. The written orientation instructions will bring diversity to the orientation practices of Tampere Trade Fairs Ltd and allow different ways of learning to be taken into account.

Key words: orientation, orientation instructions, qualitative research, theme interview

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Tausta ja tavoitteet	5
1.2	Rakenne	6
2	TOIMEKSIANTAJA – TAMPEREEN MESSUT OY	7
2.1	Tampereen Messut Oy	7
2.2	Tampereen Messut Oy:n konserni	7
2.3	Tampereen Messu- ja Urheilukeskus.....	8
2.4	Profi -ohjelma	9
3	PEREHDYTTÄMINEN	12
3.1	Perehdyttäminen	12
3.1.1	Yrityksen näkökulma	14
3.1.2	Uuden työntekijän näkökulma	16
3.2	Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö.....	17
3.2.1	Työsopimuslaki	17
3.2.2	Työturvallisuuslaki.....	18
3.2.3	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä	18
3.2.4	Työehtosopimukset ja työsopimukset	19
3.3	Perehdyttämismateriaalit	19
3.4	Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen.....	20
4	TUTKIMUSSUUNNITELMA	22
4.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset	22
4.2	Tutkimusprosessi	23
4.3	Tutkimusmenetelmä.....	25
4.4	Asiantuntijahaastattelut.....	26
4.5	Tutkimushaastattelut	26
5	TAUSTATUTKIMUKSEN TULOKSET	27
5.1	Sisällönanalyysi	27
5.2	Tulokset	31
6	POHDINTA.....	34
7	JATKOTUTKIMUS.....	36
	LÄHTEET	37
	LIITTEET	38
	Liite 1. Taustatutkimuksen tema-alueuuttelo.....	38
	Liite 2. Taustatutkimustaulukko.....	39

1 JOHDANTO

1.1 Tausta ja tavoitteet

”Hyvä perehdyttäminen ei ole läheskään yhtä varmaa kuin säännöllinen palkanmaksu, vaikka työlainsäädäntö velvoittaa kumpaankin” (Kupias & Peltola 2009, 9). Erilaisten perehdytystapojen kirjo on laaja ja työelämässä voi törmätä mitä erikoisimpiin käytäntöihin. Uusien työntekijöiden riittävä ja huolellinen perehdytys on asia, jonka merkitystä tuskin kukaan haluaa vähätellä. Yrityksissä useimmiten kyllä tiedostetaan perehdyttämisen tarve ja sen mukanaan tuomat hyödyt, mutta silti huonoista perehdytyskokemuksista kuulee valitettavan usein. Kenties kiire ja resurssien puute johtaa yrityksissä siihen, että perehdytyksen taso ei käytännössä vastaakaan tavoitteita. Päivittäiset työtehtävät vievät aikaa perehdyttämistyöltä, saati että aikaa jäisi perehdytyksen suunnitteluun, seurantaan tai kehittämiseen.

Suoritin oman tradenomiopintoihin liittyvän harjoittelujaksoni Tampereen Messut Oy:ssä keväällä 2014. Kolmen kuukauden mittainen harjoittelujakso tarjosi mahdollisuuden tutustua projektiassistentin laajaan tehtäväkenttään. Harjoittelijan työnkuvaan sisältyi monipuolisesti avustavia tehtäviä erilaisten projektien parissa. Suurin osa harjoittelijan päivittäisistä työtehtävistä liittyy asiakashallintaan, jonka työvälineenä käytetään Profi -ohjelmaa. Profin perehdytykseen ei ole käytössä materiaaleja, joten harjoittelujakson aikana syntyikin idea perehdytysohjeen toteuttamiseen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Tampereen Messut Oy:n perehdyttämiskäytäntöjä. Tarkoituksena oli tehdä Tampereen Messut Oy:lle Profin perehdytysohje, joka suunnattiin erityisesti uusille harjoittelijoille. Opinnäytetyöprojektin aluksi tehtiin taustatutkimus, jonka avulla kartoitettiin, miten Tampereen Messut Oy:n aikaisemmat harjoittelijat ovat omaksuneet Profin käytön ja kokeneet perehdytysprosessin onnistumisen. Perehdytysohjeen lopullinen sisältö ja laajuus määräytyivät taustatutkimuksen, toimeksiantajan toiveiden ja teoretiedon pohjalta.

Tavoitteena oli saada aikaan tiivis ja hyödyllinen ohje, joka auttaa uutta harjoittelijaa erityisesti harjoittelun alkuvaiheessa ja toimii tukimateriaalina koko harjoittelujakson ajan. Perehdytysohjeen on tarkoitus helpottaa myös perehdyttäjän työtä toimimalla hen-

kilökohtaisen perehdytyksen apuvälineenä. Perehdytysohje on toimeksiantajayritykselle tarpeellinen, sillä Tampereen Messut Oy tarjoaa useita harjoittelupaikkoja joka vuosi. Harjoittelijoiden perehdyttäminen on siis yrityksessä säännöllisesti toistuvaa ja perehdytysohjeen avulla sitä voitaisiin entisestään helpottaa, tehostaa ja kehittää.

1.2 Rakenne

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu kahdesta osiosta. Ensimmäinen osio on opinnäytetyöraportti, joka pitää sisällään opinnäytetyöprosessin selostuksen sekä teoriaosuuden eli niin sanotun teoreettisen viitekehyksen. Toinen osio on produkti eli toiminnallinen osio, jolla tarkoitetaan tässä tapauksessa varsinaista lopputuotetta eli Profi -perehdytysohjetta.

Tämä opinnäytetyöraportti koostuu kuudesta luvusta. Opinnäytetyön ensimmäinen luku eli johdanto avaa opinnäytetyön taustoja ja tavoitteita. Opinnäytetyön toisessa luvussa käsitellään toimeksiantajayritystä, Tampereen Messut Oy:tä. Toimeksiantajayrityksen lisäksi esitellään myös muut Tampereen Messut Oy:n konserniin kuuluvat yritykset sekä Tampereen Messu- ja Urheilukeskus. Samassa yhteydessä kuvaillaan tarkemmin myös Profia.

Kolmannessa luvussa syvennyttään perehdyttämistä koskevaan teoriatietoon, jota on hankittu aihetta käsittelevistä lähdeaineistoista. Kappaleessa käsitellään perehdyttämisen merkitystä työnantajan ja työntekijän näkökulmista sekä perehdyttämistä koskevaa lainsäädäntöä. Lisäksi käydään läpi perehdyttämismateriaaleja sekä perehdyttämisen seurantaan ja kehittämiseen liittyviä asioita.

Opinnäytetyön neljäs luku käsittelee taustatutkimusprosessia. Kappaleessa käsitellään tarkemmin tutkimusongelmaa, tutkimusprosessin etenemistä, käytettyjä tutkimusmenetelmiä ja tutkimuksen kohderyhmää. Aineiston analysointia ja tutkimustuloksia esitellään viidennessä kappaleessa.

Kuudennessa luvussa pohditaan opinnäytetyön onnistumista ja valmiin perehdytysohjeen merkitystä toimeksiantajayritykselle. Lopuksi seitsemännessä luvussa otetaan esille tämän opinnäytetyön tarjoamia jatkotutkimusaiheita.

2 TOIMEKSIANTAJA – TAMPEREEN MESSUT OY

2.1 Tampereen Messut Oy

Tampereen Messut Oy on messuyhtiö, joka järjestää vuosittain monia erilaisia ammattija kuluttajamessuja sekä konsertteja. Messuohjelmistoon kuuluu yli 30 messutapahtumaa, joista toteutetaan vuosittain 15–20 tapahtumaa. Messuille osallistuu vuosittain yli 3 000 näytteilleasettajaa ja tapahtumiin lähes 140 000 kävijää. (Tampereen Messut Oy 2014.)

Ensimmäiset messut järjestettiin Tampereella vuonna 1950 ja järjestäjänä toimi Yrittäjien aluejärjestö. Messuja järjestettiin muutaman vuoden välein. Vuoden 1964 jälkeen alettiin suunnitella laajempaa messuorganisaatiota, joka pystyisi ottamaan messujärjestämisen kokonaisvaltaisesti vastuulleen. Tampereen Messut Oy perustettiin vuonna 1967 Tampereen kaupungin, Pirkanmaan Yrittäjien, Tampereen Kauppakamarin sekä Tampereen Käsityö- ja teollisuusyhdistyksen toimesta. (Tampereen Messut Oy 2014.)

Tampereen Messut Oy:n kansainvälistyminen alkoi 1980-luvulla Alihankinta -messujen yhteydessä. Messuja järjestettäessä oltiin yhteydessä eri maiden teollisuuden alojen yrityksiin, organisaatioihin ja kaupallisiin neuvostoihin. Myöhemmin erityisesti EU-jäsenyys on tuonut mukanaan entistä enemmän ulkomaalaisia näytteilleasettajia ja kävijöitä, ja messuohjelmistoon kuuluu monia kansainvälisiä ammattimessuja. (Tampereen Messut Oy 2014.)

2.2 Tampereen Messut Oy:n konserni

Tampereen Messut Oy:n konserniin kuuluvat Finland Events, Finnresta – Finland Restaurants Oy ja Tavicon Oy. Konserniin kuuluvat yritykset toteuttavat erilaisia messutapahtumia, konferensseja, kokouksia ja yritystapahtumia. Kaikkien konserniin kuuluvien yritysten toimitilat sijaitsevat Tampereen Messu- ja Urheilukeskuksessa. (Tampereen Messut Oy 2014.)

Vuonna 2013 konserni teki ennätystuloksensa, kun liikevaihto kasvoi 10,8 miljoonaan euroon ja liikevoitto yli miljoonaan euroon. Konsernin liiketoiminta oli kannattavaa kaikilta osin. (Tampereen Messut Oy 2014.)

Konserniin kuuluva Finland Events on vuonna 2010 perustettu tapahtumamarkkinointiyritys, jonka palveluun kuuluu sekä yritys- että kuluttajatapahtumien suunnittelu ja toteutus (Finland Events 2014). Vuoden 2014 alussa tytäryhtiön toiminta sulautettiin osaksi emoyhtiötä, ja tällä hetkellä yritys toimii omana yksikkönään (Tampereen Messut Oy 2014).

Tampereen Messut Oy:n tytäryhtiö Finnresta eli Finland Restaurants Oy aloitti toimintansa virallisesti vuonna 2011. Finnresta tarjoaa ravintola-, catering- ja kokouspalveluja Tampereen Messu- ja Urheilukeskuksessa. Messutapahtumien aikana Tampereen Messu- ja Urheilukeskuksessa on avoinna useita kahviloita ja lounasravintoloita, ja Finnresta huolehtii kaikista ravintolapalveluista sekä alkoholianniskelusta. (Finland Restaurants Oy 2014.)

Tampereen Messut Oy:n konserniin kuuluva Tavicon Oy järjestää sekä kansallisia että kansainvälisiä kongresseja ja seminaareja. Tavicon Oy on perustettu vuonna 2012. Konserniin kuului aikaisemmin myös toinen kokous- ja kongressipalveluyritys, Tampereen kokouspalvelu, joka perustettiin vuonna 2011. Konserniin kuului siis kaksi merkittävää saman alan yritystä, joiden toiminta päätettiin yhdistää vuonna 2014. Yhdistymisen tarkoituksena on saada resurssit tehokkaammin käyttöön ja hyödyntää synergiaetuja. Tällä hetkellä kokous- ja kongressipalveluja hoidetaan Tavicon Oy:n nimellä, mutta Tampereen Kokouspalvelu on yhä käytössä aputoiminimenä. (Tampereen Kokouspalvelu 2014.)

2.3 Tampereen Messu- ja Urheilukeskus

Tampereen Messu- ja Urheilukeskus (Tampere Exhibition and Sports Centre, TESC) on yksi Suomen tunnetuimmista messu- ja urheilukeskuksista. Keskus koostuu viidestä eri hallista, joista löytyvät messu-, auditorio-, kokous- ja urheilutilat. (Tampereen Messu- ja Urheilukeskus Oy 2014.)

Tampereen Messu- ja Urheilukeskus, aikaisemmalta nimeltään Pirkkahalli, sijaitsee Tampereen ja Pirkkalan rajalla. Pirkkahalli valmistui Härmälän lentokentän pohjoispäätyyn syksyllä 1985. Ensimmäiset messut Pirkkahallissa pidettiin jo saman vuoden aikana, jolloin järjestettiin pinnoittamisen ja eristämisen Pinta 1985 -ammattimessut. Kun messutapahtumat kasvoivat, piti Pirkkahallia kuitenkin laajentaa. Halliin kuuluvat vanhat lentokonehallit säilytettiin, mutta ne uudistettiin kokonaan. Tampereen Messut Oy:n toimisto muutti Pirkkahallin yhteyteen vuonna 2003. (Tampereen Messut Oy 2014.)

Tampereen kaupunki ja Tampereen Messut Oy perustivat vuonna 2005 Tampereen Messu- ja Urheilukeskus Oy:n. Seuraavana vuonna myös Pirkkahallin nimi muuttui virallisesti Tampereen Messu- ja Urheilukeskukseksi. (Tampereen Messut Oy 2014.) Nykyään Tampereen Messu- ja Urheilukeskukseen kuuluu viisi hallia, jotka ovat pinta-alaltaan yhteensä 31 715 m² (Tampereen Messu- ja Urheilukeskus Oy 2014).



KUVIO 1. Tampereen Messu- ja Urheilukeskus (Tampereen Messu- ja Urheilukeskus Oy 2014)

2.4 Profi -ohjelma

Profi on Tampereen Messut Oy:n sisäisessä käytössä oleva asiakashallintaohjelma. Monipuolisilta ominaisuuksiltaan Profi muistuttaa hieman jopa toiminnanohjausjärjestelmää. Profin kautta hoidetaan asiakashallinnan lisäksi muun muassa tarjoukset, tilaukset ja sopimukset. ”Profi on meidän messutoimintamme perusmoottori. Siellä hallitaan

meidän asiakkaita, asiakkaiden henkilöitä ja tehtyjä aktiviteetteja”, Tampereen Messut Oy:n tekninen päällikkö kertoo. (Tekninen päällikkö 2014.)

Profissa asiakasyritykset löytyvät yrityskorteilta. Yrityskortti sisältää asiakkaan perustiedot, yhteystiedot ja laskutustiedot. Yrityskortilta löytyy lista yhteyshenkilöistä, jotka avautuvat omiksi henkilökortteikseen. Henkilökortti sisältää yhteyshenkilön tiedot sekä aktiviteetit eli muistiinpanot siitä, milloin asiakkaaseen on oltu viimeksi yhteydessä ja mitä hänen kanssaan on sovittu.

Profin avulla voidaan tehostaa markkinointi- ja myyntityötä luokittelemalla asiakasyrityksiä. Luokittelussa asiakasyrityksen yhteyshenkilölle asetetaan tapahtumaperusteinen luokitus. Luokitus ja tarkentava luokitusarvo valitaan sen mukaan, mihin messuihin asiakasyritys sopisi näytteilleasettajaksi ja mitä tuoteryhmää asiakasyritys edustaa. Luokitusten kautta Profin asiakasrekisteristä saadaan suodatettua erilaisia listauksia, joita voidaan käyttää esimerkiksi postituksen perustana. (Tekninen päällikkö 2014.)

Profin kautta hoidetaan myös tarjoukset ja sopimukset. Myyjä tekee asiakasyritykselle tarjouksen, joka sisältää näyttelypaikkatarjouksen lisätuotteineen. Jos tarjous hyväksytään, se siirtyy näyttelysopimukseksi ja siitä lähtee tilausvahvistus. Profin kautta tuotetaan tilauksen tuotteista laskutusrivit joko yhdessä tai kahdessa erässä. Profi generoi kannasta löytyvistä laskueristä siirtotiedoston, joka siirtyy konekielisesti laskutusjärjestelmään ja kassasuunnitteluohjelmaan. (Tekninen päällikkö 2014.)

Profi on siis yhteydessä muihin Tampereen Messut Oy:n käyttämiin järjestelmiin. Yksi näistä järjestelmistä on näytteilleasettajien Extranet. Extranetin kautta asiakasyritys voi hoitaa kaikkia messuosallistumiseen liittyviä asioita sekä tehdä halutessaan lisätilauksia Tampereen Messut Oy:n tai yhteistyökumppaneiden lisäpalveluista. Lisätilausten tiedot päivittyvät Profiin ja niistä lähtee tarvittaessa tieto myös yhteistyökumppaneille. (Tekninen päällikkö 2014.)

Profi on hankittu vuonna 1989 System Profes Oy:ltä. Teknisesti Profi on ainoastaan käyttöliittymä, jolla käytetään sen taustalla olevaa Sybasen tietokantaa. Tietokanta toimii sql-ohjelmointikielellä, joten se ei ole sellaisenaan kovin käyttäjäystävällinen, minkä takia sen päälle on rakennettu Profi -käyttöliittymä. Tietokantaa on kuitenkin mahdollista käyttää sql-työkalulla ilman, että tarvitsee avata Profia. Tähän joudutaan turvau-

tumaan yleensä silloin, jos tietokannasta esimerkiksi poistetaan vahingossa tietoja, joita Profin kautta ei ole mahdollista palauttaa. Profi on tietokannan käsittelyyn ehdoton edellytys, sillä teknisen päällikön mukaan ”Jos samaa tietomäärää käytettäisiin tällä sql-kielillä, niin meillä loppuu tässä firmassa sql-taidot kesken kaikilta muilta alle minuutissa”. (Tekninen päällikkö 2014.)

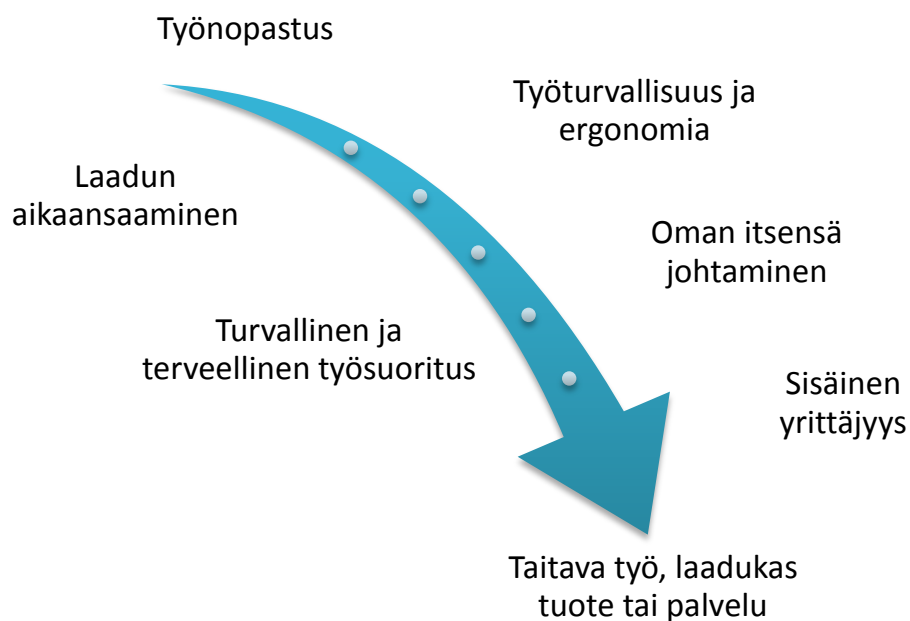
Profin hyötyinä on, että sen kautta asiakastiedot ovat kaikkien työntekijöiden saatavilla ja päivitettävissä. Kaikki asiakkaaseen liittyvä tieto, kuten yhteystiedot, yhteyshenkilöt, tilaushistoria, sopimukset ja aktiviteetit löytyvät Profin asiakaskannasta. Profin avulla on helppo kontrolloida ja suunnitella yhteydenpitoa asiakkaisiin. Tampereen Messut Oy:llä on laaja asiakasrekisteri, joten monipuolinen asiakashallintaohjelma on välttämätön työväline.

3 PEREHDYTTÄMINEN

3.1 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen ymmärretään käsitteenä eri tavoin eri yrityksissä. Yleisesti perehdyttäminen nähdään prosessina, joka alkaa uuden työntekijän rekrytoinnista. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla pyritään tukemaan työntekijää uuden työn alussa. Perehdyttäminen on moniulotteinen tapahtumasarja, joka pitää sisällään paljon muutakin, kuin varsinaiset ennalta sovitut koulutustilaisuudet. Myös yrityksen henkilöstön käyttäytyminen ja spontaani toiminta ovat osa tulokkaan perehdytystä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Perehdyttämisen kokonaisuus ja siihen kuuluvat osa-alueet on havainnollistettu kuviossa 2. Perehdyttämisprosessissa voi kuitenkin olla huomattavia eroja eri yritysten välillä. Perehdytyksen sisältöön vaikuttavat muun muassa työsuhteen pituus, työtehtävän luonne sekä uuden työntekijän aikaisempi koulutus ja osaaminen. Loppupeleissä perehdyttäminen on ihmisten välistä kanssakäymistä ja vuorovaikutusta, johon vaikuttavat vahvasti myös persoonallisuus ja henkilökemiat.



KUVIO 2. Perehdyttämisen kokonaisuus (Kauhanen 2007, 146, muokattu)

Perehdyttämisen käsite on muuttunut aikojen saatossa. Nykypäivän laajamittainen perehdyttäminen juontaa juurensa teollisuuden työntekijöiden perehdyttämisestä ja työnopastuksesta. Toisen maailmansodan jälkeen tarvittiin paljon työntekijöitä teollisuuden alalle massatuotantoon. Silloin perehdyttämisen tavoitteena oli yksinkertaisesti häiriötön tuotanto ja virheetön työsuoritus. Sitten yritykset ja ammatit ovat muuttuneet ja koko perehdyttämisajattelu on laajentunut. (Kjelin & Kuusisto 2003, 36.)

Työnopastus on vielä tänäkin päivänä olennainen osa perehdyttämistä. Yleisperehdytyksellä voidaan tutustuttaa uusi työntekijä talon tapoihin, mutta varsinaisen työn omaksumiseen tarvitaan työnopastusta. Työnopastus on olennaisessa osassa myös silloin, kun työpaikka pysyy samana, mutta työnkuva muuttuu.

Oli työtehtävä mikä tahansa, uusi työntekijä tarvitsee opastusta ainakin työvälineiden käytössä. Yrityksen sisäiset käytännöt ovat erilaisia ja opastusta tarvitaan usein esimerkiksi kopiokoneen, puhelimen, työajanseurantajärjestelmän tai muiden sisäisten ohjelmistojen käytössä. Kun työvälineiden käyttö on hallinnassa, on myös työnteko tehokkaampaa ja työn tulos parempi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 234.)

Käytännössä perehdyttäminen voidaan hoitaa monella eri tavalla. Monessa yrityksessä käytetään vierihoitoperehdyttämistä, jossa tulokas seuraa kokeneemman kollegansa työntekoa. Vierihoitoperehdyttämisessä jokainen uusi työntekijä perehdytetään yksilöllisesti kädestä pitäen, minkä takia se soveltuu pienen yrityksen perehdyttämistavaksi. Kun yrityskoko kasvaa, työntekijöiden vaihtuvuus lisääntyy tai toimintaa halutaan tehostaa, täytyy pohtia muita perehdytystapoja. Esimerkiksi malliperehdyttämisessä käytössä on selkeät toimintamallit, perehdyttämisvastuu on korkeammalla organisaatiotasolla ja apuna käytetään monipuolisesti erilaisia perehdytysmateriaaleja. Malliperehdyttäminen on parhaimmillaan toimivaa ja tehokasta, mutta toisaalta myös jäykkää. Perehdyttämisen laatuun ja perehdytysprosessin joustavuuteen voidaan keskittyä käyttämällä perehdyttämistapana laatuperehdyttämistä. (Kupias & Peltola 2009, 36–39.) Käytettävä perehdyttämistapa kannattaa valita sen mukaan, mikä parhaiten sopii yrityksen tavoitteisiin ja strategiaan. Toisaalta on huomioitava, että kaikki perehdyttämistavat eivät toimi kaikkien ihmisten kohdalla. Perehdyttämistavan valinnassa on siis huomioitava sekä uuden työntekijän että yrityksen tarpeet.

3.1.1 Yrityksen näkökulma

Yrityksen koosta riippuu, miten monta henkilöä perehdytysprosessissa on mukana. Pienessä yrityksessä omistaja saattaa hoitaa perehdytyksen kokonaan itse, mutta suuremmissa yrityksissä perehdytysprosessissa ovat yleensä mukana esimiehet, henkilöstöammattilaiset ja nimetyt perehdyttäjät. Joissakin yrityksissä perehdyttämiseen osallistuu jopa koko työyhteisö. Onnistunut perehdytys voidaan siis saavuttaa hyvinkin erilaisilla järjestelyillä. Perehdyttäminen tulisi organisoida ja toteuttaa aina sen mukaan, mikä parhaiten sopii yrityksen omaan toimintakonseptiin. (Kupias & Peltola 2009, 46–48.)

Vastuu perehdyttämisestä on aina esimiehellä. Esimiehen työhön kuuluu kuitenkin paljon työnjohdollisia tehtäviä, joten perehdyttäminen annetaan usein nimetyn henkilön hoidettavaksi. Perehdyttäjän tulee olla ammattitaitoinen ja luonteeltaan mieluusti rauhallinen ja kärsivällinen. Perehdyttämistyö vie varsinkin alkuvaiheessa paljon aikaa. Esimiehen pitää huolehtia muiden töiden organisoimisesta siten, että perehdyttäjä saa keskittyä käytännön perehdyttämistyöhön. Tärkeintä on, että uusi työntekijä saa kunnollisen opastuksen ja tietää kenen puoleen kääntyä epäselvissä asioissa. Perehdyttäjän olisi hyvä olla alkuperehdytyksenkin jälkeen uuden työntekijän tavoitettavissa.

Yrityksen näkökulmasta perehdyttämisen merkitys on vahvasti yhteydessä kannattavuuteen ja strategiaan. Onnistuneen perehdytyksen avulla uusi työntekijä pyritään saamaan nopeasti sisälle työhön ja tuottavaksi tuloksentekijäksi. Uuteen työntekijään on investoitu pääomaa ja resursseja, joiden tulisi maksaa itsensä takaisin ja tuottaa myös lisäarvoa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)

Yksinkertaisimmallaan perehdytyksellä pyritään siihen, että uusi työntekijä tekisi mahdollisimman vähän virheitä. Huonosti perehdytetty työntekijä voi toiminnallaan heikentää prosessien sujuvuutta, aiheuttaa aikataulujen viivästymisiä ja tehdä jopa kohtalokkaita virheitä. Toistuvat virheet ja puutteet esimerkiksi asiakaspalvelun laadussa vaikuttavat negatiivisesti paitsi asiakassuhteisiin, myös henkilöstön mielialaan ja sitoutumiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.) On luonnollista, että useimmat ihmiset haluavat menestyä työssään ja osata asiat mahdollisimman hyvin. Puutteet perehdytyksen ja koulutuksen laadussa saattavat pidemmän päälle johtaa työntekijöiden turhautumiseen ja työmotivaation heikkenemiseen.

Ei ole olemassa taloudellisia perusteita sille, että uusi työntekijä kannattaisi jättää perehdyttämättä. Vaikka perehdyttämisestä syntyy välittömiä kustannuksia, on kuitenkin selkeästi nähtävissä, että perehdyttämisen laiminlyönnistä aiheutuvat välilliset kustannukset ovat selkeästi suuremmat. (Kjelin & Kuusisto 2003, 22.) Tästä huolimatta valitettavan usein kuulee tarinoita toinen toistaan huonommista perehdytyskokemuksista, erityisesti nuorten keskuudessa. Laatu ja työntekijöiden osaaminen ovat yleensä yritysten tavoitelistojen kärkipäässä, mutta jostakin syystä tavoitteet eivät toteudu käytännössä. Kjelin ja Kuusisto (2003, 14) vahvistavat, että vaikka perehdyttämistä pidetään yritysmaailmassa yleisesti tärkeänä asiana, sitä silti laiminlyödään jatkuvasti.

Nuoret työntekijät tulevat yrityksiin usein lyhyisiin työsuhteisiin, kuten työharjoitteluun tai kesätöihin. Työtehtävät ovat yleensä suhteellisen helppoja ja hoituvat vakituisilta työntekijöiltä jo ”vasemmalla kädellä”, minkä takia yrityksissä helposti aliarvioidaan perehdyttämisen tarve. Perehdyttäminen saatetaan hoitaa nopeasti ja pintapuolisesti, jolloin työnkuva voi jäädä epäselväksi. Toki työntekijän omaa aktiivisuutta ja omaaloitteisuutta tulee peräänkuuluttaa, mutta varsinkin nuorelle työntekijälle voi olla kova kynnyks kysyä apua ja lisäohjeita. Työnantajan tulee osata asettua uuden työntekijän asemaan ja huolehtia siitä, että tulokkaan perehdytys on riittävän perusteellinen.

Perehdyttämisen tarkoituksena on, että uusi työntekijä sopeutuu organisaatioon sekä omaksuu yrityksessä vallitsevat toimintatavat ja yrityskulttuurin. Tässä suhteessa perehdytys on varsin yksisuuntainen tapahtuma – tarkoitus ei ole kyseenalaistaa saati muuttaa yrityksen tai työyhteisön tapoja. Perehdytystilanteet ovat kuitenkin oivallisia mahdollisuuksia uudistaa organisaatiota ja hyödyntää uuden työntekijän tuomia tuoreita ajatusmalleja. Valitettavan usein tämä mahdollisuus jää hyödyntämättä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 15–16.)

Tässä suhteessa yrityksissä tarvittaisiin asennemuutosta. Läheskään aina yrityksissä ei muisteta pyytää palautetta työntekijöiltä perehdyttämisen onnistumisesta tai harjoittelijoilta työharjoittelujakson herättämistä ajatuksista. Aktiivisimmat työntekijät tietenkin kertovat mielipiteensä rohkeasti kysymättäkin, mutta useimpien ajatukset jäävät joko oman pään sisälle tai korkeintaan kahvipöytäkeskusteluihin. Jos yrityksissä kuunneltaisiin varsinkin uusia työntekijöitä herkemällä korvalla, voisi esiin nousta yllättäviä ongelmakohtia ja kehitysalueita, joihin voitaisiin jatkossa tarttua.

3.1.2 Uuden työntekijän näkökulma

Uudelle työntekijälle syntyy usein jo varhaisessa vaiheessa ennakkokäsitys uudesta työpaikastaan. Kun tulokas tulee uuteen yritykseen, hänellä on muistissaan kaikki työhönottoon liittyvät tapahtumat ja tunteet, mutta niiden lisäksi myös yrityksestä hankitut tiedot ja saadut mielikuvat. Työsopimuksen allekirjoittamisen jälkeen lähtökohta on usein positiivinen, mikä luo hyvän pohjan perehdytykselle. (Kupias & Peltola 2009, 64–65.)

Työyhteisöllä on ymmärrettävästi suuri vaikutus siihen, millaiseksi tulokas kokee olonsa uudessa työpaikassa. Työyhteisössä on usein vakiintuneet roolit ja toimintatavat, joiden keskelle uusi työntekijä joutuu. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 68) mukaan ”Työyhteisö elää omaa elämäänsä, jota uusi työntekijä tulee hämmentämään. Tämä häiriö voi olla myönteinen tai kielteinen ja tulokas aistii sen pian”. Uuden työntekijän voi olla aluksi hankalaa myöntää, että on se, joka tietää vähiten, vaikka olisikin oman alansa asiantuntija. Jos työyhteisössä ilmapiiri on positiivinen, on tulokkaan helpompi sopeutua. (Kupias & Peltola 2009, 68.)

Työelämässä puhutaan lähes aina perehdyttämisestä, vaikka loppujen lopuksi kyse on myös työhön perehtymisestä. Työnantajan vastuulla on parhain tavoin tukea tätä perehtymistä, mutta myös uuden työntekijän tulee olla aktiivinen tutustuessaan yritykseen ja uuteen työhönsä. Hyväkään perehdytys ei voi onnistua, jos uuden työntekijän asenne ja motivaatio eivät ole kunnossa.

Ihmiset ovat erilaisia, samoin oppimistyyliä. Kaikki eivät pidä samoja asioita tai työkentelymenetelmiä toimivina. On hyvä tiedostaa oma oppimistyylinsä, jotta pystyy hyödyntämään oppimisympäristön tarjoamat vaihtoehdot mahdollisimman tehokkaasti. Omia oppimistapojaan voi halutessaan myös laajentaa ja monipuolistaa. Perehdyttäjän tulee olla tietoinen siitä, että ihmiset hahmottavat asioita eri tavalla ja samanlainen perehdytys ei välttämättä sovi kaikille. (Kupias & Peltola 2009, 120–121.) Joku saattaa oppia parhaiten tekemällä, toinen kuuntelemalla ja seuraamalla, kolmas kirjallisia ohjeita lukemalla. Perehdyttäminen hoituu uuden työntekijän näkökulmasta helpoiten, kun hän saa omaksua asiat itselleen luontaisella tavalla.

Oli perehdyttämistapa mikä tahansa, on tavoitteena aina hyvä perehtyminen. Viime kädessä on tärkeintä, että uusi työntekijä omaksuu perehdytettävät asiat. Ei siis riitä, että asiat käydään vain läpi, vaan ne tulee perustella siten, että uusi työntekijä ymmärtää, mitä hänen tulee tehdä ja miksi. (Kupias & Peltola 2009, 166.) Uuden työntekijän motivaation kannalta on tärkeää ymmärtää, miksi kyseistä työtä tehdään ja mikä merkitys sillä on yritykselle. Esimerkiksi harjoittelijan tehtävät voivat olla varsinkin alkuvaiheessa rutiininomaista manuaalivälistä, joka ei välttämättä tunnu kovin tärkeältä tai tarpeelliselta. Tämän takia varsinaisen työhön perehdyttämisen ja työnopastuksen lisäksi kannattaa käydä läpi yrityksen toimintoja laajemminkin, jotta uusi työntekijä ymmärtää mikä on hänen työnsä merkitys kokonaisuuden kannalta.

3.2 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö

Perehdyttämiseen liittyy monia lakeja ja määräyksiä. Laki ottaa kantaa lähinnä työnantajan perehdyttämisvastuuseen. Perehdyttämiseen liittyvät erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Tämän lisäksi perehdyttämiseen liittyvistä asioista sovitaan usein työehtosopimuksissa ja työsopimuksissa. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

3.2.1 Työsopimuslaki

Työsopimuslain yleisvelvoitteen mukaan ”Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi.” (Työsopimuslaki 26.1.2001/55, 1. luku, 1 §.)

Työnantaja ja työntekijä saattavat olla eri mieltä siitä, miten työntekijä suoriutuu työtehtävistään. Vastakkain ovat tällöin työnantajan näkemys ja työntekijän oma kokemus. Työstä suoriutumisesta voidaan keskustella esimerkiksi kehityskeskusteluissa tai perehdyttämisen osalta palautekeskusteluissa. (Kupias & Peltola 2009, 21–22.)

3.2.2 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain toisen luvun 14 § määrittelee työnantajan velvollisuuksia työturvallisuuden kannalta sekä minkälaista ohjausta ja opetusta työntekijälle on annettava. Lain mukaan työntekijän on saatava riittävä perehdytys työhön, työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineisiin sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdytystä on annettava, kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, siirtyy uusiin työtehtäviin tai alkaa käyttää uusia työvälineitä. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 2. luku, 14 §.)

Työturvallisuusasiat ovat tärkeä osa perehdytystä. Työturvallisuuteen liittyy työtapojen ja -välineiden aiheuttamien turvallisuusriskien lisäksi myös hankalien asiakastilanteiden aiheuttamat vaaratilanteet. Työturvallisuudessa tulee ottaa huomioon myös työpaikkakiusaaminen ja muu häirintä, jota saattaa valitettavasti ilmetä myös perehdyttämisen yhteydessä. (Kupias & Peltola 2009, 23–24.)

3.2.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä nimensä mukaisesti määrää, että yritysten on käytävä työntekijöidensä kanssa vuorovaikutuksellisia yhteistoimintaneuvotteluja tietyissä tilanteissa. Neuvotteluja on käytävä, kun tulossa on työntekijöiden asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä. Lain tavoitteena on, että yritykset kehittäisivät toimintaansa yhdessä henkilöstönsä kanssa ja että työntekijöillä olisi mahdollisuus vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin. Lakia on sovellettava yrityksissä, joissa on säännöllisesti vähintään 20 työntekijää. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334, 1. luku, 1-2 §.)

Oleennaista on, että perehdyttämiseen liittyvät järjestelyt tehtäisiin yrityksissä näkyviksi. Työntekijöillä on oikeus tietää, miten tarvittava perehdytys ja koulutus järjestetään, jos esimerkiksi työtehtävät tai -menetelmät muuttuvat. (Kupias & Peltola 2009, 26.)

3.2.4 Työehtosopimukset ja työsopimukset

Perehdyttäminen otetaan usein esille myös työehtosopimuksissa. Tampereen Messut Oy:ssä sovelletaan kaupan alan työehtosopimusta, jossa perehdyttämisestä on seuraava ohjeistus: ”Henkilön, jonka tehtävänä on perehdyttää uusia työntekijöitä, työssäoppijoi- ta tai harjoittelijoita tai valvoa näyttötutkintoja, on oltava ennalta määrätty ja ammatti- taitoinen. Tällaiselle henkilölle on varattava riittävästi aikaa tehtävän hoitamiseksi.” (Kaupan työehtosopimus 2014, 73.)

3.3 Perehdyttämismateriaalit

Uusilla työntekijöillä on perehdyttämisen suhteen monenlaisia odotuksia. ”Joku haluaa oppia seuraamalla toista työntekijää, toinen kirjalliseen materiaaliin tutustumalla, yksi kokeilemalla. Monet arvostavat sitä, että kirjallinen materiaali on jo valmiina odotta- massa.” (Kupias & Peltola 2009, 70.)

Perehdyttämismateriaaleja on olemassa monenlaisia ja niitä voidaan tarpeen mukaan suunnitella eri tilanteisiin. Yleisimmin käytettyjä perehdyttämismateriaaleja ovat esi- merkiksi niin sanotut Tervetuloa taloon -viikkoset, yrityksen sisäiset Intranetit, työohjeet sekä ohjelmien käyttöoppaat. Perehdyttämisen tukena voidaan kuitenkin käyttää lähes mitä tahansa painettua tai sähköistä aineistoa, joka liittyy yritykseen tai työtehtävään.

Perehdyttämismateriaali tulee suunnitella käytännönläheiseksi ja helpoksi käyttää. Pe- rehdytysmateriaaliin kannattaa sisällyttää myös jonkin verran henkilöstö-, asiakas- ja sidosryhmäinformaatiota, joka auttaa uutta työntekijää hahmottamaan organisaatiota. Yleensä tämänlaista materiaalia on jo olemassa esimerkiksi asiakaslehtien tai vuosiker- tomusten muodossa, joten niitä voi hyödyntää perehdyttämisessä. Kjelin ja Kuusisto (2003, 206) painottavat, että uuden työntekijän on oleellista tutustua juuri niihin materi- aaleihin ja välineisiin, joista on hänelle apua tulevassa työssä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Perehdytysmateriaalin sisältö ja ulkoasu ovat tärkeitä asioita, mutta on tärkeää kiinnittää huomiota myös siihen, kuinka materiaalia käytetään ja ylläpidetään. On etukäteen poh- dittava, kuka on vastuussa esimerkiksi sisällön päivittämisestä. (Kjelin & Kuusisto

2003, 212.) Hyväkin perehdyttämismateriaali menettää nopeasti arvonsa, jos sen sisältämä tieto vanhenee. Yrityksissä käytännöt ja toimintatavat muuttuvat jatkuvasti, puhumattakaan tietotekniikasta tai ohjelmista. Jotta perehdyttämismateriaali pysyisi käyttökelpoisena, tulee sitä päivittää säännöllisesti.

3.4 Perehdyttämisen seuranta ja kehittäminen

Juholin (2008, 236–237) asettaa hyvälle perehdyttämiselle seuraavanlaisia kriteerejä: prosessimaisuus, vuorovaikutteisuus, yksilöllisyys, johdon näkyminen ja sitoutuminen sekä monien foorumien hyödyntäminen. Perehdytysprosessin tulisi olla suunnitelmallinen ja johdonmukainen kokonaisuus. Työyhteisön avoin ilmapiiri mahdollistaa sen, että uusi työntekijä uskaltaa esittää kysymyksiä ja epäselvistä asioista voidaan käydä keskusteluja. Perehdytys tulisi suunnitella jokaiseen työtehtävään erikseen sopivaksi. Yritysjohdo voi mahdollisuuksien mukaan osallistua perehdytysprosessiin, joka osoittaa uusille työntekijöille, että heitä arvostetaan. On hyvä, jos perehdytysaineisto olisi saatavilla eri muodoissa. (Juholin 2008, 236–237.) Yrityksessä olisi hyvä säännöllisin väliajoin pohtia, täytyvätkö nämä hyvän perehdyttämisen kriteerit ja onko joissakin osaluissa kehittämisen varaa. Kaikki elementit eivät välttämättä ole olennaisia kaikissa yrityksissä, joten perehdyttämisen onnistumista kannattaa peilata yrityksen tarpeisiin ja strategiaan.

Perehdyttämisen arvioinnilla ja seurannalla on kaksi eri tarkoitusta. Seurannalla arvioidaan paitsi uuden työntekijän oppimista, myös yrityksen perehdyttämisjärjestelmän toimivuutta. Kun uutta työntekijää perehdytetään, tulisi samalla perehdyttämisen toteutumista seurata. Arvioinnissa tulisi tarkastella sekä perehdyttämisestä vastaavien henkilöiden että uuden työntekijän toimintaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245.)

Perehdyttämisen mittaamisessa on monenlaisia haasteita. Ensimmäisen haasteen tuo se, että uusi työntekijä muodostaa mielipiteen perehdyttämisen onnistumisesta omasta näkökulmastaan ja saattaa keskittyä liiaksi siihen, miten miellyttävältä perehdyttäminen on hänestä tuntunut. Mielihyvä ei ole kuitenkaan onnistumisen mittari ja perehdytysprosessiin saattaa kuulua vaiheita, jotka eivät tunnu tulokkaan mielestä miellyttäviltä, mutta ovat kuitenkin merkityksellisiä onnistuneen perehdytyksen kannalta. On kuitenkin vält-

tämätöntä, että perehdyttäminen tuottaa uudelle työntekijälle myös mielihyvää ja positiivisia tuntemuksia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

Toinen perehdyttämisen seurannan ongelma liittyy perehdyttämisen käsitteeseen. Käsite on moniulotteinen, eivätkä kaikki hahmota sitä samalla tavalla. Toiset mieltävät perehdyttämiseksi ainoastaan nimetyt tilanteet ja tilaisuudet, mutta toisaalta perehdyttämiseksi voidaan ajatella myös tulokkaan uuden työn aloittamisvaihetta kokonaisuudessaan. Saattaa siis olla, että uusi työntekijä on esimerkiksi tyytyväinen perehdytystilaisuuksiin, mutta työtehtävät ja tavoitteet ovat jääneet epäselviksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 246.) Yrityksessä tulee pohtia näitä onnistumisen arviointiin liittyviä haasteita ja suunnitella perehdyttämisen seuranta sellaiseksi, että sen avulla saadaan mahdollisimman todenmukaista ja hyödyllistä tietoa.

Perehdyttämistä voidaan seurata käytännössä haastatteluilla tai kyselylomakkeilla. Kysely toteutetaan tavallisesti siten, että kyselylomakkeella esitetään väittämiä perehdyttämisen laadusta ja vastaajan tyytyväisyydestä. Tämänlaisia seurantalomakkeita on saatavilla valmiina, mutta lomake kannattaa muokata erikseen yrityksen tarpeisiin sopivaksi siten, että siinä huomioidaan myös yritykselle tärkeät tavoitteet. Ei siis riitä, että perehdyttämisen onnistumisessa otetaan huomioon ainoastaan uuden työntekijän kokema mielihyvä, vaan myös organisaation omat tavoitteet. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

4 TUTKIMUSSUUNNITELMA

4.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Keskeinen tutkimusongelma tässä opinnäytetyössä oli se, millainen perehdytysohjeen pitäisi olla, että se vastaisi mahdollisimman hyvin toimeksiantajayrityksen ja uusien harjoittelijoiden tarpeisiin. Ongelman perusteella syntyi tarve tehdä taustatutkimus, jonka avulla asiaa lähdettiin selvittämään. Tutkimusongelman ympärille kehiteltiin tutkimuskysymyksiä, jotka auttoivat selventämään tutkittavaa aihetta ja samalla koko opinnäytetyön tavoitetta. Tutkimuskysymykset olivat:

- Millainen on harjoittelijoiden perehdytyksen nykytila Tampereen Messut Oy:ssä?
- Miten uusien harjoittelijoiden perehdytysprosessia voidaan kehittää Tampereen Messut Oy:ssä?
- Minkälainen merkitys Profin perehdytysohjeella olisi uusille harjoittelijoille ja perehdyttäjälle Tampereen Messut Oy:ssä?

Tärkeän näkökulman kehitystyölle toi tietenkin myös perehdytyksen nykytilanne yrityksessä. Samoin oleellista oli ottaa selvää, voisiko perehdyttämistä kehittää myös muilla tavoilla kuin pelkällä perehdytysohjeella. Perehdytysohjeen hyötyjen selvittäminen sekä harjoittelijan että perehdyttäjän kannalta oli tärkeää, kun pohdittiin ylipäätään koko kehitysprojektiin ryhtymistä.

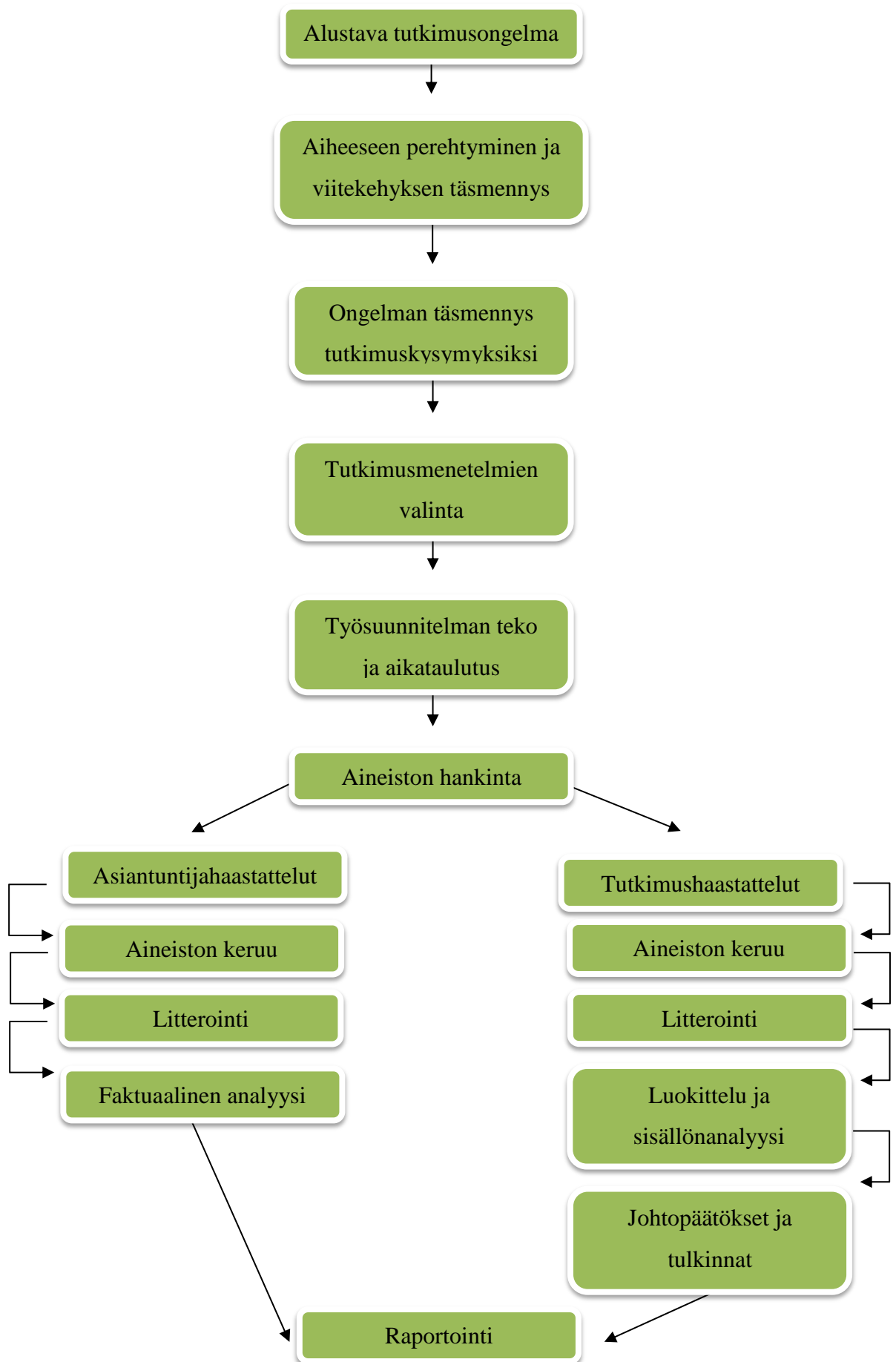
Tutkimusongelma yhdessä tutkimuskysymysten kanssa muodostaa laajan kokonaisuuden. Taustatutkimus osoittautui laajemmaksi kuin alun perin oli suunniteltu. Kaikki tutkimuskysymykset olivat kuitenkin olennaisia tutkimusongelman selvittämisen kannalta, joten ne otettiin mukaan tutkimukseen, jokseenkin kaikilla osa-alueilla ei ollut yhtä suurta painoarvoa.

4.2 Tutkimusprosessi

Taustatutkimus koostui kahdesta osiosta, asiantuntijahaastatteluista ja tutkimushaastatteluista. Asiantuntijahaastatteluihin valittiin Tampereen Messut Oy:n tekninen päällikkö sekä harjoittelijoiden perehdyttämisestä vastaava henkilö. Tutkimushaastatteluihin otettiin mukaan yhteensä 13 henkilöä, jotka ovat olleet Tampereen Messut Oy:ssä töissä tai harjoittelussa sekä saaneet Profi-perehdytystä.

Asiantuntija- ja tutkimushaastattelujen tutkimusprosessi on pääpiirteittäin sama, mutta myös pieniä eroja löytyy. Asiantuntijahaastattelu vaatii huolellisempaa valmistautumista ja haastattelurungon räätälöimistä. Asiantuntijantutkimushaastattelun erityispiirteisiin kuuluu, että aineistonkeruu ja analyysivaihe lomittuvat, sillä analyysi alkaa jo siinä vaiheessa, kun aletaan tehdä pohjatöitä ja valmistautua varsinaiseen haastatteluun. (Ruusu-vuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 377–379.)

Tämän tutkimusprosessin vaiheet on kuvattu yksinkertaistetusti seuraavan sivun kuviossa 3. Kuten kuvioista on nähtävissä, sekä asiantuntija- että tutkimushaastattelujen osalta on tärkeää tutustua aiheeseen liittyvään teorian tietoon ja valita sopivat tutkimusmenetelmät. Myös aineiston keruu tapahtuu samaan tapaan, ainoastaan haastattelujen analyysivaihe on erilainen.



KUVIO 3. Tutkimusprosessin vaiheet (Hirsjärvi & Hurme 2001, 14, muokattu)

4.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimukseen tulee valita siihen parhaiten sopiva tutkimusmenetelmä. Menetelmän valintaan vaikuttavat tutkittavan ilmiön luonne, vaihtoehtoisten tutkimustapojen ominaisuudet sekä tietysti käytettävissä olevat resurssit. Tässä tapauksessa tarkoituksena oli kerätä syvällistä tietoa haastateltavien mielipiteistä ja ajatusmaailmasta. Tarkkoja numeerisia tuloksia ei ollut tarvetta saada eikä tuloksia ollut tarkoitus yleistää. Näin ollen tutkimuksen menetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Aineisto kerättiin teemahaastattelun avulla.

Haastattelu on yksi tavallisimmista tiedonhankinnan muodoista. Yksinkertaistettuna haastattelu on keskustelu, jolla on jokin ennalta suunniteltu päämäärä ja jonka tarkoituksena on kerätä tietoa. Tutkimusmenetelmänä haastattelu on joustava ja sitä voidaan hyödyntää monenlaisissa tilanteissa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 13–14.) Haastattelu voi tuntua menetelmänä helpolta vaihtoehdolta, mutta toisaalta pitää muistaa, että se on myös aikaa vievää ja vaatii paljon resursseja.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, eli käsiteltävät aihepiirit ovat kaikissa haastatteluissa samat, mutta kysymysmuotoa tai -järjestystä ei ole määritelty etukäteen. Haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa ja haastatteliija ohjaa keskustelua tarvittaessa avoimilla kysymyksillä. Teemahaastattelun tarkoituksena on, että haastateltava saa kertoa mahdollisimman vapaasti mielipiteitään ja ajatuksiaan tutkittavaan aiheeseen liittyen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48.)

Jo haastattelurunkoa suunniteltaessa oli selkeä käsitys siitä, minkälaista tietoa haastateltavilta haluttiin saada. Teema-alueuutteloa lähdettiin rakentamaan teorian tiedon ja tutkimuskysymysten pohjalta. Vaikka teemahaastattelussa ei ole tapana laatia varsinaista kysymysluettelo, päädyttiin teema-alueuuttelun lisäksi laatimaan lista tarkentavia kysymyksiä. Kysymyslistaan turvaututtiin siinä tapauksessa, että haastattelu ei edennyt toivotun mukaisesti ja tarvittavan tiedon saamisessa oli vaikeuksia. Haastattelun aikana pyrittiin kuitenkin rohkaisemaan haastateltavaa puhumaan antamalla hänelle mahdollisuus tuoda esille myös omia aiheita ja tärkeäksi kokemia näkökantoja. Taustatutkimuksen teema-alueuuttelo on opinnäytetyön liitteenä (Liite 1).

4.4 Asiantuntijahaastattelut

Taustatutkimusta varten tehtiin kaksi asiantuntijahaastattelua, joissa haastateltiin Tampereen Messut Oy:n teknistä päällikköä sekä harjoittelijoiden Profin perehdyttämisestä vastaavaa henkilöä. Nauhoitettua haastatteluaineistoa kertyi 2 tuntia 53 minuuttia ja litteroitua aineistoa 12 sivua.

Asiantuntijahaastattelujen avulla oli tarkoitus ottaa selvää mitä harjoittelijoiden perehdyttämisprosessi pitää sisällään, miten yrityksessä suhtaudutaan työharjoittelijoiden perehdytykseen ja mitkä asiat perehdytyksessä ovat tärkeitä työnantajan näkökulmasta. Asiantuntijahaastatteluissa työstettiin myös lopullisen perehdytysohjeen sisältöä.

Asiantuntijahaastattelujen kautta pyrittiin saamaan mahdollisimman totuudenmukaista ja paikkansapitävää tietoa yrityksen nykyisistä perehdyttämiskäytännöistä. Saatuja tietoja on käytetty yhtenä opinnäytetyön lähteenä.

4.5 Tutkimushaastattelut

Taustatutkimusta varten toteutettiin 13 tutkimushaastattelua. Haastateltavat olivat Tampereen Messut Oy:n nykyisiä ja aikaisempia työharjoittelijoita sekä työntekijöitä (Liite 2). Nauhoitettuja tutkimushaastatteluja kertyi 3 tuntia 48 minuuttia ja litteroitua aineistoa 33 sivua.

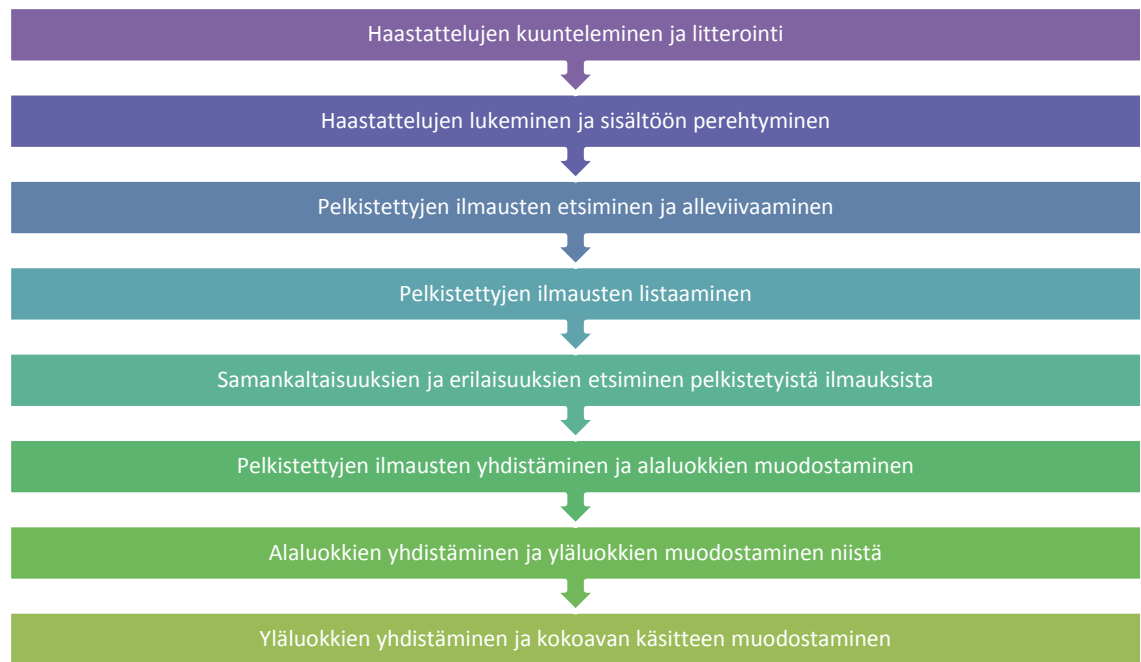
5 TAUSTATUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Sisällönanalyysi

Tutkimushaastatteluja alettiin analysoida aluksi sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysiä varten nauhoitetut tutkimushaastattelut litteroitiin eli puhtaaksikirjoitettiin kirjalliseen muotoon. Tässä vaiheessa haastateltavien nimet jätettiin pois ja haastatteluja alettiin käsitellä yhtenäisenä aineistona. Kirjallinen aineisto koottiin yhdeksi dokumentiksi, jota alettiin tarkastella pelkistämällä ilmauksia sekä etsimällä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia.

Sisällönanalyysi voidaan toteuttaa joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Analyysimuotojen erona on teorialähtöisyyden merkitys tutkimustulosten analysoinnissa. Tutkimusaineistoa päätettiin tässä tapauksessa käsitellä teoriaohjaavan sisällönanalyysin keinoin. Tässä menetelmässä tutkimuksen analysoinnin perustana on itse aineisto, mutta aikaisempi teorialähtöisyys on varsinkin loppuvaiheessa mukana ohjaamassa analyysin tekoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–98.)

Puhtaasti aineistolähtöisen analyysin tekeminen olisi ollut ongelmallista. Tutkimusongelmaa käsittelevään teoriaan perehtymisen jälkeen ilmiöstä on olemassa jo tietynlainen ennakkokäsitys. Näin ollen aiheeseen ei ole mahdollista suhtautua enää puhtaan objektiivisesti. Sen sijaan teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä pyritään käsittelemään aineistosta esiin nousevia asioita monipuolisesti ja ennakkoluulottomasti, mutta samalla huomioidaan jo olemassa oleva teoria ja oletukset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.) Sisällönanalyysiä lähdettiin toteuttamaan seuraavan sivun kuvion 4 mukaisesti.



KUVIO 4: Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajarvi 2009, 109)

Litteroitua tutkimusaineistoa lähdettiin redusoimaan eli pelkistämään siten, että haastatteluista poimittiin olennaisimmat asiat ja ilmaisuja tiivistettiin. Tässä vaiheessa aineistosta karsittiin kaikki tutkimuskysymyksen kannalta epäolennainen tieto pois. Esimerkkejä aineiston pelkistämisestä on seuraavan sivun taulukossa 1.

TAULUKKO 1: Ilmausten pelkistäminen

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus
<p>Mä tykkään siitä, että mulla on se paperi siinä, johon voin itse merkitä, että mitä asia koskee. Ja laittaa omia lisäkommentteja, jos musta tuntuu, että tässä ei ole sanottu asiasta riittävästi. Koska jossainhan ne täytyy olla ja jos ne kirjoittaa erilliselle paperille, niin sitten ne ei välttämättä kohtaa ja sitten se on hukkaan heitettyä aikaa. (Harjoittelija 6.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Omien muistiinpanojen tekeminen • Tiedon jäsentely
<p>Periaatteessa ne (perehdytysoppaat) ovat ihan hyviä, mutta mä olen sellainen tyyppinen ihminen, joka esimerkiksi kotona kaikki koneet kokeilee eikä lue ohjekirjaa. Mutta kyllä sitten kun olen töissä, niin olisi kiva jos olisi joku ohje mistä voisi katsoa. Että ei aina tarvitsisi kysyä, vaan voisi ihan itseksensä tehdä. (Harjoittelija 6.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tekemällä oppiminen • Kirjallinen ohjeistus • Avun kysyminen
<p>Perehdyttäminen ei voi kestää hirveän kauaa, niin kannattaa varmaan opettaa sellaiset perusasiat, eikä mennä liian syvälle siihen työhön vielä perehdyttämisyksikössä, koska siinä se työntekijä menee vain hämilleen. Opetetaan siis vain tärkeimmät perusasiat ja sitten ajan myötä tulee ne kaikki tilpehöörit, mitkä oppii sitten tekemällä ja ajan kanssa. (Harjoittelija 3.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perusasioiden läpikäyminen • Asioiden sisäistäminen • Käytäntö opettaa
<p>Enemmän kysyy, kun alkaa tehdä itsenäisesti hommaa eikä tiedä, miten pitäisi tehdä. Muuten voi joutua tekemään uudestaan tai pahimmassa tapauksessa saattaa poistaa jotain tärkeitä tietoja. Harjoittelijana on hankalaa, kun haluaisi tehdä itsenäisesti töitä, mutta ei kuitenkaan pysty. (Työntekijä 2.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avun kysyminen • Halu tehdä itsenäisesti töitä • Tietämättömyys

Kun aineisto saatiin pelkistettyä, alettiin pelkistettyjä ilmauksia klusteroida eli ryhmitellä taulukon 2 mukaisella tavalla. Aineistosta pyrittiin etsimään samankaltaisuuksia, joille kehiteltiin sopiva alaluokka. Ryhmittelemisestä edettiin abstrahoisemiseen eli käsitteellistämiseen, joka tarkoittaa kielellisistä ilmauksista siirtymistä teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Lopuksi alaluokat yhdistettiin yläluokiksi ja näille syntyi yhdistävä luokka (taulukko 3).

TAULUKKO 2: Aineiston klusterointi

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
<ul style="list-style-type: none"> • Tekemällä oppiminen • Omien muistiinpanojen tekeminen 	Erilaiset oppimistavat
<ul style="list-style-type: none"> • Perusasioiden läpikäyminen • Käytäntö opettaa • Kirjallinen ohjeistus 	Perehdyttämistoimenpiteet ja -välineet
<ul style="list-style-type: none"> • Avun kysyminen • Tiedon jäsentely • Asioiden sisäistäminen • Halu tehdä itsenäisesti töitä • Tietämättömyys 	Harjoittelijan näkökulma

TAULUKKO 3: Aineiston abstrahointi

Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
Erilaiset oppimistavat	Erilaisuuden huomioiminen	Perehdyttämisen laatuun liittyvät asiat
Perehdyttämistoimenpiteet ja -välineet	Perehdyttämisen suunnittelu ja kehittäminen	
Harjoittelijan näkökulma	Harjoittelijan kokemus	

Aineiston analysointi tuloksiksi on monivaiheinen prosessi, jossa sisällönanalyysi on vain yksi työvaihe. Ruusuvuori ym. (2010, 11–12) painottaa kirjassaan, että ” – – esimerkiksi pelkkä luokittelu ei vielä tarkoita aineiston analyysia, se on pikemminkin kerätyn materiaalin tunnistamista ja haltuunottoa tukeva osatehtävä”. Kun pelkistettyä ja luokiteltua aineistoa jalostetaan pidemmälle esimerkiksi etsimällä samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia, aletaan päästä lähemmäs varsinaisia tuloksia. Analyysin loppuvaiheessa tuloksia voidaan peilata myös jo olemassa olevaan teorian tietoon.

5.2 Tulokset

Ensinnäkin täytyy todeta, että tutkimushaastatteluista ei saa yksiselitteistä vastausta siihen, millainen on perehdyttämisen laatu Tampereen Messut Oy:ssä. Haastattelut olivat moniulotteisia ja yksittäisestä haastattelusta nousi yleensä esille useampi näkökulma. Taustatutkimus toteutettiin laadullisella tutkimusmenetelmällä, eikä tarkoituksena ollut saada yleistettäviä tuloksia. Jos tutkimus olisi keskittynyt nimenomaisesti perehdyttämisen laatuun, olisi tutkimusmenetelmien pitänyt olla toisenlaisia ja otoksen mieluusti laajempi. Perehdyttämisen laadun seuraamiseksi palautetta tulisi kerätä uusilta työntekijöiltä säännöllisesti.

Vaikka perehdytyksen nykytilanne on tärkeä ja kiinnostava aihe, se ei ollut tämän opin- näytetyön varsinainen tutkimusongelma. Tutkimusongelmana oli, voisiko perehdytysohjeella parantaa Tampereen Messut Oy:n perehdyttämiskäytäntöjä. Tähän ongelmaan tutkimushaastattelut toivat selkeän vastauksen; kyllä.

Haastateltavat kertoivat, että toimeksiantajayrityksessä ei ole tällä hetkellä käytössä perehdytysmateriaaleja Profi -perehdytykseen. Haastateltavien perehdytyskokemukset vaihtelivat hieman sen mukaan, milloin he olivat tulleet yritykseen ja mihin tehtävään. Yhteistä kertomuksissa oli kuitenkin se, että intensiivistä perehdytysjaksoa Profin käyttöön ei ole ollut. Haastateltavat kertoivat, että Profin perusteet käytiin aluksi yhdessä läpi, mutta nopeasti sen jälkeen käyttöä siirryttiin harjoittelemaan käytännön työtehtävien kautta.

Profin käytännönläheinen opettelutapa jakoi haastateltavien mielipiteitä. Osa oli tyytyväisiä siihen, että oppiminen tapahtui pääasiallisesti käytännön harjoittelun myötä. Osa

haastateltavista olisi taas kaivannut pidempää ja syvällisempää perehdytysjaksoa sekä erityisesti kirjallista materiaalia oppimisen tueksi. Aineistosta nousi vahvasti esille ihmisten erilaiset oppimistekniikat.

Monet haastateltavat kertoivat tehneensä omia muistiinpanoja perehdytyksen edetessä. Kun oli aika siirtyä itsenäiseen Profin käyttöön, omat muistiinpanot toimivat muistin tukena. Kattavien muistiinpanojen tekeminen koettiin kuitenkin hankalaksi, kun perehdyttäminen ei tullut selkeänä kokonaisuutena. Eräs haastateltava kuvaili muistiinpanojaan seuraavasti:

Muistan kyllä, että kun sitä Profia opetettiin, niin kirjoitin ylös, että mistä pääsee mihinkin ja mihin ei saa koskea. Eli kirjoitin vähän pitkin matkaa, kun tuli uutta tietoa. Mutta kun sitä perehdytystä ei varsinaisesti ollut, niin ei ollut kiinteätä muistiinpanokansiota tyyliin ”tässä ovat minun muistiinpanoni Profista”, vaan ne tulivat siellä vähän pitkin matkaa. Mutta kuten sanoin, kokemuksella oppi ja sitten jos ei jotain muistanut, niin selasi niitä muistiinpanoja ja yritti sieltä löytää. Joskus ne oli sinne kirjoitettu ja joskus ei. (Harjoittelija 3.)

Haastateltavien keskuudessa oltiin tyytyväisiä perehdyttäjän toimintaan. Perehdyttäjän kerrottiin selittävän asiat rauhallisesti ja ymmärrettävästi. Eräs haastateltava kertoi asiasta näin: ” – – (perehdyttäjä) on selkeästi tehnyt sitä niin paljon, että se tulee ihan luonnostaan, että mistä kannattaa aloittaa ja mitä kannattaa näyttää.” (Harjoittelija 7.)

Kenties juuri pitkän perehdytyskokemuksen vuoksi perehdyttäminen hoituu jo rutiinilla, eikä käytäntöjä ole nähty tarpeelliseksi kehittää. Perehdyttämisen asiasisältöön tai perehdyttäjän työhön ei tässäkään vaiheessa ole tarpeellista puuttua, mutta perehdytysohjeella vastataan haastateltavien toiveisiin kirjallisesta perehdytysmateriaalista. Perehdytysohjeen avulla voidaan jatkossa huomioida paremmin erilaiset oppimiskäytännöt. Lisäksi perehdytysohje antaa valmiin rungon perehdytyksen etenemiselle, mistä voi olla hyötyä, jos esimerkiksi perehdyttäjä jostakin syystä vaihtuisi.

Tällä hetkellä nimetty perehdyttäjä vastaa käytännössä yksin harjoittelijoiden perehdyttämisestä ja työtehtävien koordinoimisesta. Työyhteisö on kuitenkin tiivis ja tarvittaessa muutkin asiakaspalvelun työntekijät voivat neuvoa harjoittelijoita. Haastatteluissa annettiinkin positiivista palautetta siitä, että työyhteisössä kaikki auttavat ja neuvovat mielellään, eikä avun kysyminen tunnu vaikealta.

Haastattelussa ilmeni, että ihmisillä on erilaisia toimintatapoja myös Profin suhteen ja eri työntekijöiltä saattaa saada erilaisia ohjeistuksia. Tämän takia olisi hyvä, että harjoittelijoiden perehdyttämisestä vastaisi pääasiallisesti yksi henkilö, jolloin myös perehdyttäminen olisi johdonmukaista. Toisaalta tässä korostuu perehdytysohjeen tarpeellisuus myös vakituisten työntekijöiden keskuudessa. Perusasioitakin on hyödyllistä kerrata aina silloin tällöin.

Perehdytysohjeen lopulliseen muotoon vaikuttivat vahvasti sekä tutkimushaastattelussa sekä asiantuntijahaastattelussa esiin nousseet asiat. Tampereen Messut Oy:n tekninen päällikkö kertoi haastattelussaan yrityksen tarpeista.

Ei tarvitse tehdä manuaalia siinä mielessä, että ohjelman joka toimintoa ei tarvitse kuvata. Profistahan on tehty vuonna -89 manuaali, kun ohjelma on ostettu. Mutta sillä me ei tehdä mitään. Me tarvitaan sellainen ohje, että miten me Profia käytetään. Perehdytysohje on ehkä juuri oikea sana. Miten uusi henkilö pääsee siihen helpoiten sisään. (Tekninen päällikkö 2014.)

Kaiken kaikkiaan taustatutkimus antoi varmistuksen sille, että perehdytysohjeelle on tarvetta ja kehitysprojektiin kannatti ryhtyä. Haastateltavat suhtautuivat perehdytysohjeeseen innokkaasti, ja haastattelujen kautta saatiin monia toteuttamiskelpoisia ideoita. Perehdytysohjeeseen päädyttiin ottamaan mukaan esimerkiksi niin sanotut ”vaaran paikat”, jotka on merkitty perehdytysohjeeseen kärkikolmio -symbolilla. ”Vaaran paikat” varoittavat harjoittelijaa niissä kohdissa, joissa on mahdollista tehdä virheitä. Tämän lisäksi perehdytysohjeeseen haluttiin havainnollistavia kuvia ja tilaa muistiinpanoille. Yleisesti perehdytysohjeelta toivottiin selkeyttä ja helppokäyttöisyyttä.

Lopputuloksena syntyi perehdytysohje, joka ei ole varsinaisesti perehdytysopas eikä käyttöopas, vaan jotain näiden kahden väliltä. Opas keskittyy Profin toimintoihin ja on räätälöity erityisesti uusien harjoittelijoiden tarpeita silmällä pitäen.

6 POHDINTA

Perehdyttämisen arviointi on hankalaa. Kun kerätään työntekijöiden mielipiteitä heidän saamastaan perehdytyksestä, on muistettava, että kaikki kokemukset ja näkemykset ovat todellisia. Vaikka perehdytys olisi suunniteltu ja toteutettu työnantajan kannalta kuinka täydellisesti tahansa, on viimeisimpänä ja merkittävimpänä onnistumisen mittarina työntekijän kokemus ja työn tekemiseen saatu hyöty. Ihmisten kokemukset ovat henkilökohtaisia, joten samassa perehdytystilaisuudessa olleiden työntekijöiden kesken osa saattoi olla tyytyväisiä tilaisuuteen, osa tyytymättömiä. Itse tilaisuuden ja perehdytyksen lisäksi perehdytyskokemukseen vaikuttavat myös ihmisten asenteet, ennako-odotukset ja aikaisemmat kokemukset. Jokaisen oma subjektiivinen kokemus on tosi, eikä kokemuksia voi arvottaa siten, että toisen kokemus olisi todenmukaisempi kuin toisen.

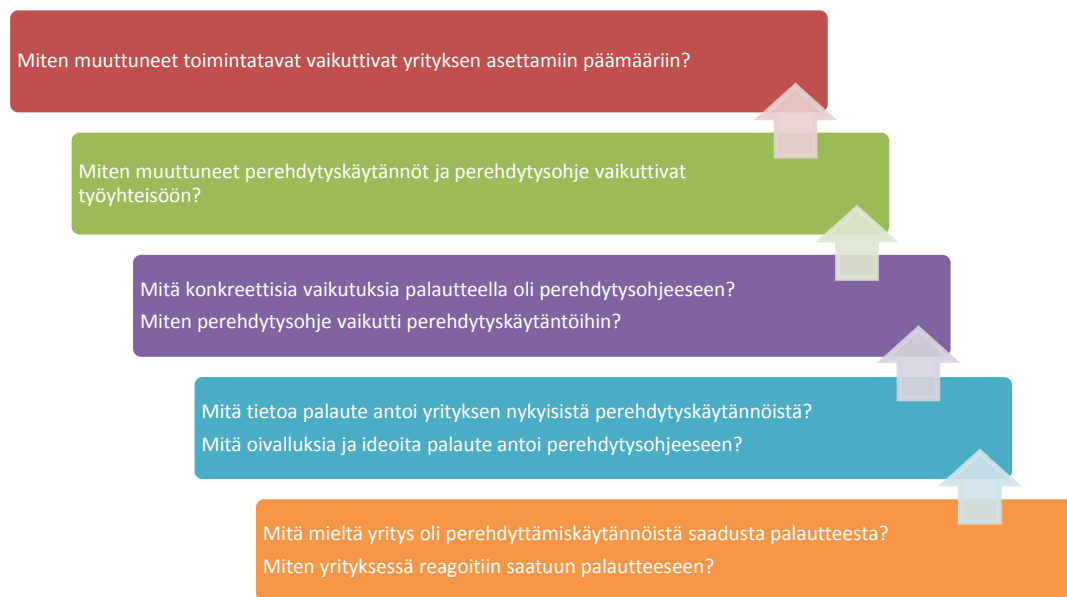
Ihmiset ja kokemukset ovat siis erilaisia, mutta miten tämä seikka tulisi huomioida perehdyttämisessä? Työntekijöiden perehdyttämisessä ei voida odottaa, että kaikki oppisivat asiat samoilla keinoilla ja samaan tahtiin. Työnantajan kannalta ei tietenkään ole mielekästä saati kustannustehokasta lähteä räätälöimään jokaiselle työntekijälle omaa henkilökohtaista perehdytys suunnitelmaa, eikä tähän usein riittäisi resurssijakaan. Käytössä olevaa perehdytys suunnitelmaa kannattaa kuitenkin kehittää jatkuvasti ja siinä tulee mahdollisuuksien mukaan huomioida erilaiset oppimismenetelmät. Perehdytyksessä on hyvä hyödyntää erilaisia tapoja, kuten tässä tapauksessa henkilökohtaisen perehdytyksen tukena myös kirjallista materiaalia.

Uusien harjoittelijoiden perehdyttäminen voi tuntua joskus turhauttavalta. Kun kyseessä on lyhyt työsuhte ja yksinkertaiset työtehtävät, ei perehdyttämiseen ole tarvetta panostaa yhtä paljon kuin vakituisten työntekijöiden kohdalla. Harjoittelijoihin kannattaa kuitenkin suhtautua mahdollisuutena. Kun uudet työntekijät kysyvät, tekevät virheitä ja kyseenalaistavat vanhoja toimintatapoja, se toivottavasti ravistelee pölyjä yrityksen vanhoista käytännöistä. Uusia työntekijöitä ja harjoittelijoita kannattaakin kuunnella herkällä korvalla, sillä heiltä voi saada hyviä ideoita paitsi perehdytyskäytäntöjen parantamiseen, mahdollisesti myös itse yritystoimintaan. Perehdyttämiseen kannattaa siis suhtautua avoimin mielin ja mahdollisuutena molemminpuoliseen kehittymiseen.

Opinnäytetyöprojekti on korkeakouluopintojen viimeinen ja monessa mielessä haastavin ponnistus. Omien, ohjaajan ja toimeksiantajayrityksen toiveiden yhdisteleminen ei ole ollut ongelmatonta, kuten ei myöskään projektin aikataulus. Erityisesti taustatutkimus oli iso osaprojekti, joka vaati yllättävän paljon suunnittelua, resursseja ja aikaa.

Kun pohditaan tämän opinnäytetyön onnistumista, olennaisinta on, mikä merkitys työllä on ollut toimeksiantajayritykselle. Erityisesti taustatutkimuksen kautta saatu palaute on tässä suhteessa erityisasemassa, koska sillä on ollut merkittävä rooli tässä projektissa.

On tärkeää muistaa, että palautetta ei anneta vain sen itsensä takia, vaan palautteella on aina jokin tavoite. Palautteella on vaikutuksia, jotka ovat monikerroksisia ja joita voidaan kuvata esimerkiksi portaiden muodossa. Jokainen vaihe on huomioitava, jotta palautteesta on hyötyä koko työyhteisölle ja yrityksen menestykselle. (Kupias, Peltola & Saloranta 2011, 30–31.) Oheisessa kuviossa (kuvio 5) on havainnollistettu palautteen vaikutusten portaita siten, kun ne ovat sovellettavissa tähän opinnäytetyöhön.



KUVIO 5. Palautteen vaikutuksen portaat (Kupias ym. 2011, 31, muokattu)

Oheisen portaikkokuvion avulla voidaan arvioida taustatutkimuksen ja samalla koko projektin onnistumista Tampereen Messut Oy:n näkökulmasta. Osa vaikutuksista on nähtävissä heti, toiset vasta pitkänkin ajan päästä. Toivottavaa on, että tällä projektilla olisi ainakin välillisesti vaikutusta yrityksen asettamien päämäärien ja tavoitteiden toteutumiseen.

7 JATKOTUTKIMUS

Opinnäytetyö on rajallinen projekti, eikä kaikkiin kiinnostaviin aiheisiin voi tarttua yhdellä kertaa. Mahdollisuudet tulee sovittaa käytettävissä olevan ajan ja resurssien mukaan. Projektin aikana syntyi paljon uusia ideoita ja kiinnostavia aiheita, joihin ei kuitenkaan tämän opinnäytetyön puitteissa voitu paneutua.

Olisi kiinnostavaa tietää, miten uusi Profi -perehdytysohje tulee muuttamaan perehdytyksen laatua Tampereen Messut Oy:ssä. Tämä tarjoaakin oivan jatkotutkimusmahdollisuuden. Menee varmasti aikaa, ennen kuin perehdytysohje saadaan vakituisen käyttöön harjoittelijoiden perehdyttämisessä. Kun perehdytysohje on tullut yrityksessä tutuksi ja uusi perehdyttämiskäytäntö selkiytynyt, voisi perehdyttämisen laatua lähteä tutkimaan. Tämän jälkeen perehdyttämistä olisi hyvä alkaa seurata säännöllisesti, joten yritykselle voisi suunnitella seurantaan tarvittavat materiaalit.

Toinen tämän opinnäytetyön tarjoama mahdollisuus on perehdytysohjeen jatkokehittäminen. Perehdytysohjeen puutteet ja kehityskohteet tulevat varmasti esille ajan myötä. Perehdytysohjetta voisi lähteä laajentamaan esimerkiksi uusien myyjien tarpeita vastaavaksi. Aiheesta keskusteltiin jo tämän opinnäytetyön puitteissa, mutta päädyttiin kuitenkin siihen, että perehdytysohjeeseen otetaan mukaan ainoastaan harjoittelijan kannalta olennaiset perusasiat. Toki tästäkin perehdytysohjeesta on apua myös myyjien työn alkuvaiheessa, mutta heidän tarpeisiinsa voisi kehitellä oman ohjeen.

Toivottavaa on, että esimerkiksi Tampereen Messut Oy:n tulevat työharjoittelijat tarttuisivat näihin jatkotutkimusaiheisiin ja olisivat mukana kehittämässä toimeksiantajayrityksen perehdyttämiskäytäntöjä. Perehdyttäminen on aiheena kiinnostava ja siitä on mahdollista ammentaa lähes loputtomasti erilaisia näkökulmia ja ulottuvuuksia. Yrityksen perehdytysprosessi ei ole koskaan valmis, sillä kehittymismahdollisuuksia löytyy aina.

LÄHTEET

Finland Events. 2014. Luettu 14.11.2014.
<http://finlandevents.fi/>

Finnresta - Finland Restaurants Oy. 2014. Luettu 14.11.2014.
<http://www.finnresta.fi/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOYpro Oy.

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

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

Kupias, P., Peltola, R. & Saloranta, P. 2011. Onnistu palautteessa. Helsinki: WSOYpro Oy.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry ja Kaupan liitto. 2014. Kaupan työehtosopimus ja palkkaliite 1.5.2014–31.1.2017. Helsinki: Libris Oy.

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Tampereen Kokouspalvelu. 2014. Luettu 14.11.2014.
<http://www.tampereconference.fi/>

Tampereen Messut Oy. 2014. Luettu 14.7.2014.
<http://www.tampereenmessut.fi/>

Tampereen Messu- ja Urheilukeskus Oy. 2014. Luettu 14.7.2014.
<http://www.tesc.fi/>

Tekninen päällikkö. Tampereen Messut Oy. 2014. Haastattelu 5.12.2014. Haastattelija Nieminen, A. Litteroitu.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

LIITTEET

Liite 1. Taustatutkimuksen teema-alueuettelo

Taustatiedot

- Työnimike
- Milloin aloittanut työt
- Missä tehtävässä aloittanut työt
- Profin käyttökokemus

Perehdytys yleisesti

- Omat mielipiteet perehdyttämisen merkityksestä
- Perehdyttäminen työntekijän / työnantajan näkökulmasta
- Perehdytysmateriaalit

Profi -ohjelman perehdytys

- Profin perehdytys
- Perehdyttämisvastuun jakautuminen
- Mielipiteet Profi -ohjelmasta
- Ongelmat ohjelman käytössä
- Ohjelman osioiden ja kokonaiskuvan ymmärtäminen

Profi -perehdytysohje

- Tarpeellisuus
- Toiveet ja ehdotukset
- Miten tulisi käyttää perehdytyksessä

Liite 2. Taustatutkimustaulukko

Haastateltavan tunniste	Yritykseen tulopäivä/ Tehtävänimike	Profin käyttökokemus	Nykyinen tehtävänimike	Työsuhteen kesto	Haastattelupäivä
Työntekijä 1	1/2014, työharjoittelija	1 vuosi	myyntipäällikkö	toistaiseksi	4.12.2014
Työntekijä 2	1/2010, harjoittelija	5 vuotta	projektiassistentti	toistaiseksi	4.12.2014
Työntekijä 3	1/2013, harjoittelija	2 vuotta	projektiassistentti	sijaisuus	4.12.2014
Työntekijä 4	8/2010, harjoittelija	4,5 vuotta	projektiassistentti	toistaiseksi	4.12.2014
Työntekijä 5	2007, harjoittelija	2,5 vuotta	tapahtuma- koordinaattori	toistaiseksi	5.12.2014
Työntekijä 6	5/2012, työharjoittelija	2,5 vuotta	assistentti	toistaiseksi	5.12.2014
Harjoittelija 1	8/2014, harjoittelija	3 kk	harjoittelija	määräaikainen	12.1.2015
Harjoittelija 2	8/2014, harjoittelija	3 kk	harjoittelija	määräaikainen	14.1.2015
Harjoittelija 3	2/2014, harjoittelija	3 kk	harjoittelija	määräaikainen	14.1.2015
Harjoittelija 4	1/2014, harjoittelija	3 kk	harjoittelija	määräaikainen	18.2.2015
Harjoittelija 5	1/2015, harjoittelija	3 kk	harjoittelija	määräaikainen	13.3.2015
Harjoittelija 6	1/2015, harjoittelija	3 kk	harjoittelija	määräaikainen	13.3.2015
Harjoittelija 7	1/2015, harjoittelija	5 kk	harjoittelija	määräaikainen	26.3.2015