
KODIN TERRA HÄMEENLINNAN PEREHDYTY SOPAS



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Maisemasuunnittelu

Lepaa, 15.4.2011

Mira Innala



Maisemasuunnittelu
Lepaa

Työn nimi Kodin Terra Hämeenlinnan perehdytysopas

Tekijä Mira Innala

Ohjaava opettaja Hannu Äystö

Hyväksytty _____._____.20____

Hyväksyjä

LEPAA
Maisemasuunnittelu

Tekijä	Mira Innala	Vuosi 2011
Työn nimi	Kodin Terra Hämeenlinnan perehdytysopas	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö käsittelee perehdytystä ja perehdyttämistä kaupan alalla. Toimeksiantaja oli Kodin Terra Hämeenlinna, jolle opinnäytetyöhön kerättyjen tietojen pohjalta tehtiin Hämeenlinnan myymälän oma käytännönläheinen perehdytysopas. Lähteinä on käytetty kirjallisuustutkimusta, sekä tehty kyselytutkimus Kodin Terra- ketjun henkilökunnalle perehdytykseen liittyen. Perehdytysoppaan tarkoitus on auttaa uutta työntekijää hallitsemaan tehokkaammin uutta työtään ja työympäristöään. Uusi työntekijä saa varmuutta toimia, kun perehdytys on tehty hyvin.

18.3.2010 avatulla Hämeenlinnan Kodin Terralla oli todellista tarvetta käytännönläheiselle perehdytysoppaalle, koska erityisesti kaupan alalla työntekijöiden ja harjoittelijoiden vaihtuvuus on taajaa. Perehdytysopas auttaa uutta työntekijää käytännön työtehtävissä ja – tavoissa. Työskenteleminen opinnäytetyön tekemisen aikaan, syksyllä 2010 ja keväällä 2011, Hämeenlinnan Kodin Terrassa, joten sain helposti koottua opasta itse omien kokemusten kautta. Ensin tutustuin lähdemateriaaliin, sekä aloin hahmotella oppaan tulevaa sisällysluetteloa, sekä suunnittelemaan kyselytutkimusta. Teoriapohjaa hankin perehdyttämistä ja sen ongelmista, kaupan alasta ja myyjän työstä, sekä myymälöiden työturvallisuudesta.

Kyselytutkimuksen lähetin sähköpostitse kaikkiin Kodin Terroihin, joista vastauksia tuli vaihtelevasti, mutta ihan riittävästi. Kysely koostui kahdesta osasta, jossa ensin vastattiin mielipidekyselyyn ja sitten avoimiin kysymyksiin. Vastauksia käytin apuna opasta tehdessä. Itse perehdytysopas ei ole julkinen, koska se sisältää arkaluontoista tietoa, vain oppaan sisällysluettelo löytyy liitteenä opinnäytetyöstä. Perehdytysoppaasta muodostui 35- sivuinen opas, lisäksi laadin oman tehtävälistan Piha- ja puutarhapuolen osastolle, sekä tarkistuslistan, jonka mukaan uusi työntekijä opastetaan työhönsä.

Avainsanat Perehdytys, työhönopastus, kaupan ala, kyselytutkimus

Sivut 39 s. + liitteet 6 s.

Lepaa
Landscape designing

Author

Mira Innala

Year 2011

Subject of Bachelor's thesis
na

Introduction guide for Kodin Terra Hämeenlinna

ABSTRACT

This thesis is about orientation for new employees and trainees, who are working in the trade industry, especially in hardware and garden supplies stores. The orderer of the work is the newly opened Hämeenlinna's Kodin Terra and an introduction guide was made for them based on the author's own experience as a worker there. Also the literature sources of work introduction, guidance, problems of introduction and work safety in trade industries were used. A survey about the introduction in their workplaces was done for all Kodin Terra chain stores.

There was a real need for the guide, because in trade industry, workers change a lot. The introduction guide itself was to be as practical as possible. The guide will help the new worker to adapt faster to the new work methods, working place and surroundings. The newcomer can easily revise practical information over and over again from the guide, and one can feel much more confident at the workplace. When the introduction is made well, the worker will be more satisfied and ready to work.

The survey included an opinion research and then some open questions and it was sent to all Kodin Terra stores via email. Enough answers were received, but the amount of them varied between stores. The answers were used for the introduction guide. The guide itself is not public, because it contains delicate information, in this thesis only the contents of the guide are included in the attachments. The introduction guide is 35 pages long and also a task list for the garden department of Kodin Terra Hämeenlinna was made. There is also a checklist, which helps mentoring a newcomer better and in an order.

Keywords Introduction to work, orientation, tutorial, guiding, trade industry, survey

Pages 39 p. + appendices 6 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	LÄHTÖKOHDAT.....	1
2.1	Kodin Terra -ketju.....	2
2.2	Kodin Terra Hämeenlinna.....	3
2.3	Perehdytysoppaan tekeminen.....	4
2.3.1	Uudet työntekijät.....	5
2.3.2	Työharjoittelijat ja kausityöntekijät.....	5
2.3.3	Vanhat työntekijät.....	6
2.3.4	Työnantajat.....	6
3	KAUPAN ALA.....	7
3.1	Myyjän työ.....	7
3.2	Normit.....	8
3.3	Motivointi.....	8
3.4	Työtyytyväisyys.....	9
4	PEREHDYTTÄMINEN.....	10
4.1	Mitä on perehdytys?.....	10
4.2	Työnopastus.....	11
4.3	Perehdyttämisen tarkistuslista.....	11
4.4	Hyvä perehdyttäjä.....	12
4.5	Sisäiset mallit.....	12
4.6	Perehdytykseen liittyviä ongelmia.....	13
4.7	Oppiminen ja elinikäinen oppiminen.....	14
4.8	Hiljainen tieto.....	14
5	TYÖTURVALLISUUS.....	15
5.1	Työturvallisuuslaki.....	15
5.2	Työtapaturmat.....	16
6	KYSELYTUTKIMUS.....	17
6.1	Kyselyn toteutus ja odotukset.....	17
6.2	Vastausten analysointi.....	18
6.3	Avoimet kysymykset.....	29
6.3.1	Avoimet kysymykset työntekijöille ja harjoittelijoille.....	30
6.3.2	Avoimet kysymykset työnantajille, tuoteryhmävastaaville.....	32
6.4	Johtopäätökset.....	35
7	LOPUKSI.....	36
	LÄHTEET.....	37

Liite 1 Perehdytysoppaan sisällysluettelo

Liite 2 Perehdytysoppaan liitteenä oleva tarkistuslista

-
- Liite 3 Kyselylomake työntekijöille, harjoittelijoille
Liite 4 Kyselylomake työnantajalle, vastaavalle

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tehdä Kodin Terra Hämeenlinnalle käytännönläheinen perehdytysopas, joka soveltuu koko kaupan työntekijöiden käyttöön, mutta sisältää myös Piha- ja puutarhaosaston erityisen perehdytyksen. Opinnäytetyössäni haluan selvittää, mitä tarkoittaa hyvä perehdytys, mitä se pitää sisällään ja miten erilaiset ihmiset oppivat. Tein myös kyselytutkimuksen, joka oli osoitettu kaikkien Kodin Terra -myymälöiden työnantajille ja työntekijöille. Kyselyn vastusten perusteella sain paremman käsityksen siitä, miten perehdytys on aikaisemmin suoritettu, missä asioissa on onnistuttu ja missä olisi vielä parantamisen varaa.

Perehdytysopas on tarkoitettu niin uusille työntekijöille kuin harjoittelijoillekin, ja miksi siitä ei voisi myös pitkään työskennellyt työntekijä tarkistaa käytäntöjä ja työtapoja. Uutena kauppana Kodin Terra Hämeenlinnan työkuulttuuri, työtavat ja tiedonkäsittely eivät ole vielä vakiintuneet, joten kehitystä ja muutoksia tulee varmasti tapahtumaan jatkossakin, joten on hyvä, että kaikki työntekijät ovat ajan tasalla muutoksista ja että ne ovat kirjattuina ja helposti saatavilla. Näin ollen oppaan päivittämisestä tulee myös huolehtia.

Perehdytysoppaan tarkoitus on helpottaa uuden työntekijän vastaanottoa niin työnantajan kuin työntekijän kannalta, se helpottaa monien uusien tietojen ja taitojen omaksumista ja näin antaa itsevarmuutta uudelle työntekijälle. Uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi ja koska käytännön tiedot ovat hänelle helposti saatavissa ja tarkistettavissa, hän pystyy itsenäiseen työskentelyyn paljon aikaisemmin.

On tärkeää, että opas on helppolukuinen, eikä liian raskas, jotta siihen olisi helppo palata uudelleen ja työntekijä löytäisi tarvitsemansa tiedon nopeasti. Opasta tehdessä, hyvin haastavaa on rajata asiat, mitä oppaaseen sisällytetään ja mitä jätetään pois, koska osa tiedosta voi vanhentua hyvinkin nopeasti ja uutta tulla koko ajan tilalle. Toisaalta juuri tällainen käytännönläheinen tieto ihan konkreettisista jokapäiväisistä toiminnoista on juuri sitä tärkeintä uudelle työntekijälle. Mielestäni tulokkaan ei heti tarvitse muistaa esimerkiksi S-ryhmän tai Osuuskauppa Hämeenmaan strategiaa tai yritystietoja ulkoa, vaan tärkeämpää on arkiset käytännöt, kuten miten tavaraa puretaan ja hyllytetään, miten piccolink eli käsipääte toimii ja miten tulostetaan etikettejä. On myös tärkeää osata kohdata erilaisia asiakkaita ja palvella heitä. Työpaikalla pitäisi sopia, kenellä on oppaan päivittämisvastuu, jotta oppaasta saadaan aina kaikki hyöty irti ja se pysyisi ajan-kohtaisena.

2 LÄHTÖKOHDAT

Hämeenlinnan Kodin Terra -myymälä avattiin maaliskuussa 2010. Aloitin työt Kodin Terra Hämeenlinnan Piha- ja puutarhaosastolla helmikuussa 2010, ja silloin aloitimme rakentamaan myymälää, eli kokosimme hyllyjä

ja hyllytimme tavaraa ja laitoimme hintaetikettejä paikoilleen. Aikaa oli yli kuukausi opetella rauhassa ilman asiakkaiden läsnäoloa, mitä tavaraa oli missäkin ja miten hyllyttäminen tapahtuu, samalla opettelimme pikkuhiljaa eri järjestelmien ja kulkukorttien käyttöä. Oppimismateriaalia oli runsaasti, oli S-ryhmän omia Internetissä tehtäviä Jollas-koulutuksia ja saimme luettavaksi Kodin Terrojen, Osuuskauppa Hämeenmaan, sekä S-ryhmän tietoja; visioita, strategioita ja muuta teoreettista tietoa, jota ei kuitenkaan arkisessa myyjäntyössä niin paljoa tarvita, kuin esimerkiksi tuote-tietoutta. Toki jokaisen työntekijän pitäisi nämä asiat kohtalaisesti tietää, mutta käytännön asioita meillä ei ollut mihinkään kirjattuna, josta ne olisi ollut helppo tarkistaa.

Kun otin töissä puheeksi opinnäytetyön tekemisen Kodin Terra Hämeenlinnalle, minulle ehdotettiin käytännönläheisen perehdytysoppaan tekemistä, josta innostuin, koska sellaiselle selkeästi on tarvetta. Jokainen myymälä on oma itsenäinen yksikkönsä ja nyt kun Hämeenlinnan Kodin Terra on jo jonkin aikaa ollut toiminnassa, monet käytännöt ovat vakiintuneet, mutta niitä ei ole kirjattu mihinkään.

2.1 Kodin Terra -ketju

Tyypillinen suomalainen rautakaupakonsepti on kansainvälisesti harvinainen, koska se yhdistää kuluttaja- ja ammattilaismyynnin. Suomalaisista rautakaupoista löytyvät tuotteet niin peruskuluttajalle kuin ammattilaisillekin saman katon alta. Useimmista muissa maissa ammattilaisille ja näille tee-se-itse-miehille on omat myymälänsä.

Suomalaiset rautakaupat ovat 1990- laman jälkeen muuttuneet huomattavasti, ennen rautakaupat olivat lähinnä varastomaisia jakelu- ja noutokeskuksia, joista haettiin raskas rakennustavara, raakamateriaalit, maalit ja työkalut. Nykyään rautakauppojen tuotevalikoima on jatkuvasti kasvanut ja syventynyt. Esillepanoihin ja itse myymäläympäristöön panostetaan toisissaan. Sen ansiosta monesti ei puhuta enää varsinaisista rautakaupoista, vaan kodintavarataloista ja home center -myymälöistä. Tämän ansiosta rautakaupoissa viihtyvät nykyään myös naiset. Valikoima on laajentunut kylpyhuone-, keittiö- ja saunakokonaisuuksiin, laatta- ja tapettituotteisiin, valaisimiin, puutarhatuotteisiin sekä mitä moninaisimpiin sisustustavaroihin. Kodin Terra -ketjun valikoimiin kuuluvat myös perusrautakaupoista poiketen muun muassa lasten lelut, sisustustekstiilit sekä lemmikkieläintarvikkeet- ja ruuat. (S-ryhmän ammattilehti ÄSSÄ 2/2011)

Kodin Terra on S-ryhmän oma asumisen tavarataloketju, jonka verkosto on viime vuosina ollut ripeässä kasvussa. Vuonna 2009 S-ryhmän rautakauppojen markkinaosuus Suomessa oli 13,2 % sisältäen Agrimarkettien, Kodin Terrojen ja Prismojen rautakauppatuotteiden myynnin. S-ryhmä oli markkinaosuudeltaan kolmas, K-ryhmä oli ensimmäinen ja Starkki oli toisella sijalla. Vuonna 2005 avattiin Lahteen ensimmäinen Kodin Terra, joka on toiminut pilottina kehitettäessä muita Kodin Terroja. Vuonna 2009 Kodin Terrat avattiin Porissa, Jyväskylässä, Tuusulassa ja Kajaanissa. Vuonna 2010 avattiin Hämeenlinnan myymälä, sekä myymälät Kokkolassa-

sa, Kuopiossa, Nokiolla ja Rovaniemellä. Lähivuosina avataan vielä muutama yksikkö lisää. (S-ryhmän ammattilehti ÄSSÄ 2/2011) Kodin Terra – ketjulla on yhteinen logo, joka näkyy kuvassa 1.

Kaikille Kodin Terroille on yhteistä asioinnin helppous, mikä tarkoittaa sitä, että myymälästä löytyy runsas valikoima tuotteita heti mukaan, eli asiakas saa haluamansa tavaran suoraan hyllystä kärryihinsä, eikä sitä etsitä varastosta tai erikseen tilata. Toki tilaustuotteitakin on runsaasti, jos Kodin Terrasta löytyvät vaihtoehdot eivät riitä. Tämän laajan paikan päältä löytyvän valikoiman ansioista myös Kodin Terran myymälät ovat suuri-koisia.



Kuva 1 Kodin Terran logo (S-ryhmän mediapalvelu)

2.2 Kodin Terra Hämeenlinna

S-ryhmä koostuu eri puolilla Suomea toimivista osuuskaupoista, jotka ovat itsenäisiä liiketoimintayksiköitä. Jokainen osuuskauppa vastaa omasta toiminnastaan ja muun muassa hinnoittelee itse omien myymälöidensä tuotteet.

Hämeenlinnan Kodin Terra kuuluu Osuuskauppa Hämeenmaahan ja se on Suomen suurimpia rakentamiseen, sisustamiseen, remontointiin sekä pihaan ja puutarhaan erikoistuneita tavarataloja. Pinta-alaa tavaratalolla on 17 200 neliötä. Myymälässä on 35 000 tuotetta ja lisäksi toimitusmyyntinä on saatavissa yli 35 000 tuotetta. (Kodinterra.fi. Usein kysyttyä)

Kodin Terra avattiin Hämeenlinnaan 18.3.2010. Myymälätuotteet ovat jaoteltu kolmeen eri osastoon, sisustamiseen, rakentamiseen sekä pihaan- ja puutarhaan. Sisustamisen osaltolta löytyvät muun muassa kylpyhuonekalusteet, keittiömyynti, säilytys- ja siivouskalusteet, maalit laatat, tapetit, lattiamateriaalit, sekä valaisimet. Rakentamisen osastolla on myynnissä muun muassa puutavara, rakennustarvikkeet, laastit, työkalut, työvaatteet, ovet, saunatarvikkeet ja kiukaat. Puutarhapuolelta taas löytyvät esimerkiksi erilaiset kasvit niin ulos kuin sisälle, kasvitarvikkeet, askartelu, lelut, lemmikkieläintarvikkeet- sekä ruuat, kasvihuoneet, puutarhatyökoneet, puutarhakalusteet ja kompostorit.

Arkisin avoinna olevasta Sahauspalvelusta saa työtasot, levyt ja puutavaran leikattua haluamansa mittojen mukaan. Kodin Terralla on vuokrattavana kolme peräkärriä, sekä pakettiauto tavarankuljetuksia varten. (Kodinterra.fi: Usein kysytyä)

2.3 Perehdytysoppaan tekeminen

”Kysyvä on tyhmä vain kerran”, mutta entäs jos työpaikalla ei ole resursseja neuvoa ja valvoa uutta työntekijää riittävästi? Kaupan alalla ja varsinkin puutarhakaupan alalla suuri osa uusista työntekijöistä otetaan töihin sesonkien kynnyksellä, jolloin työnantajan aika ei millään riitä ohjata uutta työntekijää toimenkuvaansa, koska tehtävää on jo niin paljon.

Kodin Terra Hämeenlinnan perehdytysopas on tarkoitettu uudelle työntekijälle, joka ei vielä tunne Kodin Terran työtapoja, menetelmiä ja työvälineitä. Perehdytysoppaan tarkoitus on tukea uuden työntekijän oppimista, motivoitumista, sekä sitoutumista uuteen työhön ja työyhteisöön. Opas palvelee myös sisäisessä vaihdossa tulleita työntekijöitä, pitkältä sairauslomalta palaavia, työvapaalta tai muilta poissaoloilta palaavia.

Oppaaseen kootaan käytännönläheistä tietoa, josta on helppo tarkistaa asioita yhä uudelleen ja uudelleen, koska yleensä uuteen työympäristöön tuleva työntekijä tai harjoittelija ei pysty vielä sisäistämään kaikkea uutta hänelle opetettua. Uusi työntekijä saa varmasti ensimmäisinä työpäivinä informaation tulvan, joten kaikkea uutta on vaikea sisäistää, saati kysyä. Sekä työnantajan, että työntekijän on ymmärrettävä, että oppiminen ja perehdytys ovat prosessi, jossa kehitytään koko ajan. Opas pyrkii siihen, ettei uusi työntekijä jää epätietoisuuden valtaan. Oppaan tarkoitus on siis antaa uudelle työntekijälle itsevarmuutta työn alkaessa. Kun työntekijä on hyvin perehdytetty ja hän ymmärtää työpaikkansa keskeiset toimintaperiaatteet, hän pystyy myös paremmin osallistumaan ideointiin ja työpaikkansa kehittämiseen.

Perehdytysoppaan tulee olla selkeä ja helppolukuinen ja sen tulisi keskittyä käytännönläheisiin ja olennaisiin tietoihin. Perehdytysopas ei saa olla liian massiivinen ja pitkäväteinen kapulakielinen, vaan sen tulisi keskittyä vain olennaisiin tietoihin, joita oikeasti tarvitsee käytännössä työpaikalla. Työpaikan arvot, asenteet, strategia sekä muu ”teoreettinen” tieto olisi hyvä opettaa uudelle työntekijälle, mutta päivittäiseen työntekoon se ei riitä, tarvitaan käytännönläheistä tietoa, jotta uusi työntekijä olisi tarpeeksi itsevarma työn aloittaessaan. Työpaikalla on myös huolehdittava siitä, että oppaassa olevat tiedot ovat aina päivitettyjä ja ajan tasalla olevia. Työpaikan tulisikin sopia kenellä on perehdytyskansion päivittäminen vastuu.

2.3.1 Uudet työntekijät

Kodin Terraan tulevat uudet työntekijät voidaan jakaa karkeasti vakituisiin, määräaikaisiin, osa-aikaisiin, sekä tarvittaessa töihin kutsuttaviin. Työntekijöiden kokemus vaihtelee suuresti, joillekin työpaikka voi olla se aivan ensimmäinen, kun joku on taas voinut tulla sisäisen siirron kautta jo pitkään S-ryhmässä ja Osuuskauppa Hämeenmaalla työskennelleenä. Pitkän kokemuksen kaupan alan työstä omaava osaa varmasti käyttää hyvin tiedostoja ja järjestelmiä, sekä on hyvä asiakaspalvelija, mutta toisaalta hänellä voi olla pinttyneitä ja uuteen työpaikkaan sopimattomia asenteita ja työtapoja. Kodin Terrassa tällainen väärä pinttynyt työtapo voi liittyä esimerkiksi trukin käytön turvallisuuteen. Toisessa työpaikassa trukilla on voinut saada ajaa vapaammin ja toisenlaisessa ympäristössä, kun taas myymälässä sisätrukilla ajamiseen vaaditaan enemmän varovaisuutta ja suojaamista, varsinkin kun nostetaan tai lasketaan lavoja varastohyllyiltä.

Uusi kokematon työntekijä on ”tabula rasa” eli tyhjä taulu, jota on helppo muokata ja opastaa, ja jolla ei ole mitään ennakkoluuloja ja – asenteita, mutta perehdyttäjän on ymmärrettävä, että tämä uusi työntekijä tarvitsee enemmän aikaa järjestelmien opettelemiseen ja asiakkaan oikeanlaiseen kohtaamiseen. Uudella työntekijällä on luonnollisesti kokenutta työntekijää vähemmän valmiuksia ottaa haltuun uutta työympäristöään.

2.3.2 Työharjoittelijat ja kausityöntekijät

Aikaisemmin Kodin Terraan tulleet työharjoittelijat ja kausityöntekijät ovat tulleet pienissä erissä eriaikaan, ja nyt halutaankin siirtyä enemmän siihen suuntaan, että kerralla otetaan suuri määrä, esimerkiksi noin kahdeksan harjoittelijaa, harjoitteluun ja heidän kanssaan käydään yhdessä perehdytys läpi, johon kuuluu työtilojen ja sosiaalisten tilojen esittely, Osuuskauppa Hämeenmaan esittely sekä perehdytysoppaan läpikäynti.

Työharjoittelija tulee jostakin oppilaitoksesta, kuten ammattikoulusta ja hän on yleensä harjoittelussa 2 - 4 kuukautta. Työharjoittelija on tullut oppimaan tulevaa työelämää varten, usein harjoittelun päätteeksi suoritetaan koulun ja työpaikan kanssa yhdessä näyttökoe, joten harjoittelijoiden kanssa perehdytyksen ja tiedonjakamisen on oltava perusteellista ja syvälistä. Kausityöntekijä tarkoittaa lähinnä Piha- ja puutarhapuolelle palkattua kesä- ja muiden sesonkiaikojen työntekijää, ja hän on voinut olla jo aikaisemmin töissä muissa S-ryhmän toimipaikoissa.

Harjoittelija on yleensä nuori, ujo ja kokematon, eikä hänellä välttämättä ole vielä yhtään kokemusta kaupan alalta, eikä välttämättä työnteosta ollenkaan. Monille Kodin Terra Hämeenlinna onkin se ensimmäinen työpaikka. Harjoittelija tarvitsee yleensä enemmän aikaa ja opastusta. Perehdyttäjän on tunnistettava harjoittelijan erityistarpeet ja oltava suunnitelmallinen ja johdonmukainen. Liika informaatio liian aikaisin voi pelästy-

tää ja kuormittaa harjoittelijaa, perehdyttämisen kuuluu olla prosessi, jossa harjoittelija oppii pikkuhiljaa uutta ja edistyy.

2.3.3 Vanhat työntekijät

Perehdyttäminen ei rajoitu vain uusiin työntekijöihin, vaan työtehtävien ja käytäntöjen muuttuessa, vanhatkin työntekijät on perehdytettävä muutoksiin. Vanha työntekijä tarvitsee myös perehdyttämistä silloin, kun hänen roolinsa organisaatiossa muuttuu. Vaikka työntekijä vaihtaisikin saman organisaation sisällä vain eri osastolle, tulee häntä tukea uuden roolin oppimisessa ja omaksumisessa. Myyjän töissä erityisesti tuotekoulutus on tärkeää, jotta myyjä saisi riittävästi tuotetietoutta ja näin ollen itsevarmuutta työskentelyyn. Tämä säästää varmasti aikaa tulevaisuudessa, kun myyjä osaa vastata heti asiakkaan kysymyksiin, eikä hänen tarvitse odottaa asiakasta ja lähteä kysymään muilta työntekijöiltä neuvoa.

Jos vanha työntekijä siirtyy esimiestehtäviin, hänen syvälinen ja huolellinen perehdyttäminen on erityisen tärkeää. Esimiestehtävissä pitää osata ottaa vastuuta ja kohdata hankaliakin tilanteita, ja varsinkin näihin tulee uusi esimies perehdyttää hyvin.

Perehdyttäminen on usein tarpeen silloin, kun työntekijä on ollut pitkään poissa työpaikalta, esimerkiksi pitkän sairausloman, vuorotteluvapaan, tai äitiys- tai isyysvapaan takia. Vaikka tuntuisikin, etteivät asiat ole muuttuneet työpaikalla työntekijän poissaolon aikana, olisi hyvä silti kerrata, mitä on tapahtunut ja mitä on tehty, tämä helpottaa poissaolleen työntekijän töihin paluuta, eikä vie välttämättä paljoa aikaakaan.

2.3.4 Työnantajat

Perehdytysopas on myös hyvä tukiranka työnantajalle opastaa uusi työntekijä työhönsä. Alituisessa kiireessä ja ”monta rautaa tulessa” olevalla työnantajalla on käytännönläheinen opas tukena, josta on hyvä tarkistaa, että kaikki oleellinen on tullut läpikäytyksi ja uusi työntekijä tai harjoittelija ei jää epätietoisuuden valtaan. Opas auttaa työnantajaa ja perehdyttäjää käymään opetettavat asiat oikeassa järjestyksessä läpi, eli ensin opetetaan helpot, yksinkertaiset perusasiat ja sen jälkeen aletaan syventää tietämystä.

Esimiehen tulee kiinnittää erityistä huomiota myös maahanmuuttajien ja muista kulttuureista tulleiden perehdyttämiseen. Riippuen uuden työntekijän halusta ja tarpeista, työyhteisölle voi kertoa uudesta työntekijästä, sekä hänen taustastaan ja kulttuurieroista, jotta vältetään väärinkäsityksiltä ja epätietoisuudelta.

3 KAUPAN ALA

Kauppa on elinkeinoelämän suurin toimiala ja se työllistää noin 300 000 henkeä ja palveluliiketoiminnan ennustetaan vain kasvavan entisestään. Työ kaupan alalla on haastavaa ja vaihtelevaa, vaikka monien mielikuvissa se on vain rahan lyömistä kassaan. Kaupan ala pystyy tarjoamaan myös yllättävän moninaisia urapolkuja työntekijän taustasta riippumatta. Kaupan alan työ vaatii kuitenkin tekijältään oikeaa asennetta ja usein myös erityisosaamista, kuten yksityiskohtaista tuotetietoutta. Asiakaspalvelutehtävissä hyvät vuorovaikutustaidot korostuvat ja kansainvälistymisen myötä myös kielitaito on yhä tärkeämpää. Tietotekniset taidot ovat myös tärkeitä kaupan alan tehtävissä, koska suurin osa työtehtävistä hoituu tietokoneilla ja muilla järjestelmillä. Seuraavaksi esittelen tarkemmin myyjän työn arkea, sekä työhön liittyviä toimintoja.(Opetin.fi. Kaupan ala tarjoaa monipuolisia vaihtoehtoja)

3.1 Myyjän työ

Myyjän työn arvostus ei vastaa ammatin vaatimustasoa, vaikka ammattina myyntityöhön tarvitaan paljon ja monipuolista osaamista. Myyjän on oltava monitaitoinen, tilanneherkkä ja ahkera työssään. Vaikka myyjällä on kuinka huono päivä tahansa, on hänen oltava vaativiakin asiakkaita kohtaan aina iloinen, aktiivinen ja kohtelias. Asiakaspalvelijan mielentila on ratkaiseva palveluilmapiirin luomisessa. (Halonen 2001, 175-176)

Palvelun ja myynnin perustana ovat myyjän vuorovaikutustaidot, varsinkin Kodin Terran kaltaisessa myymälässä, jossa myydään tuotteita, tavaroita, jotka sopivat juuri asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaalle täytyy esitellä vaihtoehdot, perustella hänelle sopivat tuotteet ja häntä pitää neuvoa tuotteiden käytössä. Verrattuna esimerkiksi päivittäistavara kauppaan, jossa myydään ruokaa, uskoisin että harva asiakas utelee myyjältä, mitä maito on ja miten sitä käytetään, minkälainen takuu sillä on ja montako kilokaloria se sisältää. Kodin Terran Piha- ja puutarhapuolella työskennellessä olen taas huomannut, että ihan jokainen asiakas tarvitsee myyjän avukseen ja tuekseen ostaessaan esimerkiksi ruohonleikkuria, vaikka hän tietäisikin jo tasan tarkkaan, minkä merkin ja mallin koneen hän haluaa. Asiakas tuntuu tarvitsevan vakuuden ja vahvistuksen sille, että hän on tehnyt hänen tarpeilleen oikean päätöksen valitessaan ruohonleikkuria. Eli vaikka päivittäiset ruokaostokset tehdäänkin nopeasti, muunlaisten ostosten tekoon asiakas haluaa käyttää entistä enemmän aikaa, koska nyky-yhteiskunnassa asiakkailla on entistä enemmän aikaa ja rahaa ja he myös haluavat käyttää niitä. Sähköinen viestintä on lisääntynyt valtavasti, ja siitä johtuen nykyään halutaan enemmän sosiaalista kanssakäymistä ja henkilökohtaisia kontakteja ja nämä koetaan tärkeäksi myyntitilanteissa. Ossi Halonen uskoo kirjassaan Yhdessä ykköseksi (2001, 175-176) että vaikka sähköposti onkin tämän päivän hitti, niin human laannuttua palataan yhteydenpitoon

kasvokkain. Pelkkä persoonattoman sähköpostin lukeminen ei täytä ihmisen sosiaalisia tarpeita, joten myyjän tulee osata vuorovaikutustaitoja.

Halonen oli huolissaan myös siitä, että vuorovaikutustaitoja ei opeteta oppilaitoksissa, paitsi sairaanhoitajien koulutuksessa, vaikka niiden opettamisesta olisi paljon hyötyä muun muassa liiketalouden ja kaupan alan koulutuksissa. Vaikka neuvottelutaitoja opetetaan, vuorovaikutustaidot jäävät opettamatta. (Halonen 2001, 18-19, 29) Olen eri mieltä Halosen kanssa, mielestäni nykyään kouluissa opetetaan tarpeeksi vuorovaikutustaitoja. Kun katsoo esimerkiksi vuoden 2010 Koulutuskeskus Tavastian Asiakaspalvelun ja myynnin –koulutusohjelmaa, huomaa että siellä opetetaan hyvinkin paljon asiakaspalvelua, vuorovaikutustaitoja sekä kanssakäymistä asiakkaiden kanssa. (Tavastia. Tutkintoesitteet. Liiketalous.)

3.2 Normit

Jokaisella työyhteisöllä on oma kulttuurinsa, joka koostuu yhteisön normeista, arvoista, totumuksista sekä asenteista ja uskomuksista. Työkulttuuri vaikuttaa työtapoihin ja toimintaan ja esimiesten johtamistapaan. Kun perehdytysoppaaseen kootaan kaikille yhteiset käyttäytymissäännöt eli normit, se luo turvallisuuden tunnetta ja jokainen työyhteisössä tietää, mitä häneltä odotetaan. Kuitenkin normit myös rajoittavat toimintaa, koska niistä poikkeamista ei hyväksytä. (Kangas 1998, 8-11)

Jos työyhteisön normeja ei ole kirjattu mihinkään, josta niitä on helppo tarkistaa ja opetella, töihin tulevalle uudelle työntekijälle on hyvin aikaa vievää sisäistää uusia asioita. Perehdytysoppaassa tulee mielestäni olla käyttäytymissäännöt selkeästi käytyä läpi. Hyvinä esimerkkeinä normeista Kodin Terrassa on hyllytysroskien välitön poisvienti käytäviltä, sekä hintaetikettien välitön tulostus ja paikoilleen vienti, jotta tuotteista aina löytyisi hintatiedot. Jos joku unohtaa roskiensa viennin ja suuret rumat pahvilaatikkokasat jäävät ihmisten tielle myymälään, on muiden työntekijöiden paljon ikävämpi alkaa siivoamaan ja lajittelemaan toisen roskia paalaimiin ja silloin omat työt jäävät vähemmälle.

3.3 Motivointi

Motivaatio tarkoittaa sitä toimintaa, joka saa ihmisen työskentelemään aktiivisesti kohti jotain tavoitetta. Se on hinkua saada jokin asia tehdyksi. Esimies motivoi alaisiaan saamalla heidät mukaan tehokkaaseen toimintaan, jotta tavoitteet saadaan saavutettua. Esimies siis vaikuttaa motivaatiotekijöihin, joita on niin sisäisiä kuin ulkoisia. Frederick Herzberg on yksi tunnetuimpia motivaatioajattelun tutkijoita, ja hän havaitsi, että työpaikoilla tyytymättömyyttä aiheuttavat lähinnä motivaation ulkoiset tekijät, joita on muun muassa työtila- ja välineet, työmatka ja palkka. Kun näitä tekijöitä parannetaan, se vähentää tyytymättömyyttä, mutta ei lisää varsinaista motivaatiota työhön. (Kangas 1998, 31-33)

Työmotivaation lisääminen onnistuu vaikuttamalla sisäisiin motivaatiote-kijöihin, joita ovat itse työhön liittyvät asiat, eli työntekijän tulee kokea tekevänsä itselleen sopivaa ja mielekkääksi kokemaansa työtä. Työ moti-voi, kun työntekijä arvostaa työtään ja häntä arvostetaan. Esimiehien ja työkavereiden aliarvostaessa työntekijän työtä, on hänen itsensäkin vaikea sitä arvostaa. Yleensä työ mielletään sitä arvokkaammaksi, mitä enemmän se vaatii koulutusta ja erityistaitoja, eli sitä ei pysty kuka tahansa teke-mään. Mielestäni suomalaisessa yhteiskunnassa monet työntekijät vähätte-levät itse omaa työtänsä ja silloin on melkein mahdotonta muidenkaan sitä arvostaa, suomalaisista taitaa vieläkin tuntua siltä, että vaatimattomuus kaunistaa. (Kangas 1998, 31-33)

Toki ihmiset ovat hyvin erilaisia ja toimivat eri tavoilla, joten heidän pe-rustarpeetkin ovat erilaisia, niinpä he odottavat työltänsäkin eri asioita. Toisella motivaation kohteena voi olla turvallinen työpaikka, toista innos-taa riskien otto ja uusien asioiden kokeminen, jollekin sosiaaliset suhteet ja ryhmätyö ovat tärkeitä, toiset viihtyvät paremmin yksinään. Tärkeiksi asioiksi koetaan kuitenkin yleisesti työn arvostus, josta jo aiemmin ker-roin, toiminnan tavoitteiden tunteminen, riittävä tieto tarpeeksi ajoissa, se-kä palaute, joka kannustaa ja rohkaisee työntekijän toimintaa. (Kangas 1998, 31-33)

3.4 Työtyytyväisyys

Työtyytyväisyyteen, eli siihen miten mielekkääksi työntekijä työtään ko-kee, vaikuttaa muun muassa työn monipuolisuus, kannustava työilmapiiri, mahdollisuus vaikuttaa työhön, sekä työntekijän oma sitoutuneisuus. Työ-hön sitoutuminen tarkoittaa halua antaa työlle jotakin itsestään, eli työ koetaan osaksi omaa identiteettiä. Työn alussa hyvä perehdytys ja opastus auttaa merkittävästi työntekijää sitoutumaan työhönsä. Vertaistuki, hyväk-syntä ja avoin ilmapiiri muilta työntekijöiltä auttavat mielestäni sitoutu-maan työhön ja näin lisäävät työtyytyväisyyttä. (ÄSSÄ- lehti 2/11)

S-ryhmä koulutti vuonna 2010 jokaista työntekijäänsä keskimäärin neljä päivää kuukaudessa, joka on mielestäni todella suuri aikamäärä käytettä-väksi koulutukseen yhden kuukauden aikana. Tämä varmasti edesauttaa valtavasti työntekijää sitoutumaan yhä enemmän työhönsä, koska hänen kehittymiseensä työssään käytetään aikaa ja on selvästi tiedostettu, että jatkuva koulutus kannattaa. S- ryhmän jokaisessa Osuuskaupassa tehdään vuosittain työyhteisötutkimus, josta Osuuskauppa Hämeenmaa sai työtyy-tyväisyyskyselystä työntekijöiltä kiitettävän arvosanan vuonna 2010. Mie-lestäni suurella kouluttamisen määrällä, sekä avoimella ilmapiirillä ja tällä erinomaisella työtyytyväisyydellä on selvä vaikutus toisiinsa. (Hämeen-maan osavuosikatsaus 2010)

Työn laadun parantamiseksi yhä useampi yritys haluaa panostaa työnteki-jöiden hyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen. On alettu ymmärtää, että ihmi-sen hyvä fyysinen ja henkinen kunto säästää kustannuksia. Varatuomari

Tuulikki Petäjaniemen kirjoituksessa (Talouselämä; Työhyvinvointi parantaa tuottavuutta) on laskettu, että yksi sairauspäivä maksaa keskimäärin 300 euroa työnantajalle, joten työhyvinvoinnin edistäminen säästää niin kustannuksia, kuin lisää tuottavuutta.

Laatu on yrityksen työntekijöiden yhteinen tulos. (Leclin 2006, 229) Jos ihminen ei koe työtänsä mielekkääksi, hän ei sitoudu siihen, toisin kuin merkitykselliseksi työtään kokeva. Työntekijän heikko ammatillinen itsetunto haittaa neuvottelutilanteissa ja estää uusien ideoiden kehittelyä, sekä työntekijällä menee enemmän aikaa työtehtäviensä hoitamiseen.

4 PEREHDYTTÄMINEN

4.1 Mitä on perehdytys?

Pirkko Kangas jakaa kirjassaan Työ ja työryhmän johtaminen (1998, 47-48) perehdytyksen kolmeen osioon, joita ovat työpaikkaan sekä työyhteisöön tutustuminen ja työnopastus eli omaan työhön liittyvät tehtävät.

Perehdyttämisellä estetään virheiden, epäonnistumisien ja työtapaturmien syntyminen. Kun uusi työntekijä on kunnollisesti opastettu työhönsä, hänen itsevarmuutensa kasvaa ja hän pystyy aikaisemmin itsenäiseen työhön. Jokaisella työntekijällä on vastuu omasta perehdyttämisestään, oma aktiivisuus ja oma-aloitteisuus ovat aina plussaa, mutta loppujen lopuksi esimies on aina päävastuussa.

Yleensä lähin esimies on vastuussa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, sen toteuttamisesta ja valvonnasta työyksikössä. Esimies voi myös nimetä jonkun kokeneen ja osaavan työntekijän vastuuseen perehdyttämisestä.

Kun työpaikalle tulee uusi työntekijä, on mielestäni ehdottoman tärkeää, että työntekijän tuloon on valmistauduttu etukäteen hyvin. Näin uusi työntekijä saa heti positiivisen ja ammattimaisen mielikuvan työpaikasta ja hän tuntee, että häntä arvostetaan ja että hänen tuloonsa on kiinnitetty huomiota ja häntä on odotettu. Myönteinen ensivaikutelma on kaikki kaikessa, se säätää uuden työntekijän motivaatiota ja intoa uutta työtä kohtaan.

Kun uusi työntekijä on huolellisesti perehdytetty, esimiehen kannattaa jakaa hänelle vastuuta eli näin osoittaa luottamusta. Vastuun antaminen opettaa työntekijää vastuun ottamiseen ja oma-aloitteisuuteen, tutkimuksissa on todettu että, kun ihminen ottaa vastuuta hänessä tapahtuu hetkessä hyvin merkittävää kehitystä. Työntekijä innostuu uudesta vastuullisesta työtehtävästä ja suorittaa sen perusteellisesti. Kun esimies jakaa vastuuta, hänen ei tule komentaa alaistaan, vaan pyrkiä yhteistyöhön ja huolehdittava työntekijän onnistumisesta. Työntekijän onnistumisen myötä, hän on valmis yhä uudelleen uusiin ja vaativimpiin haasteisiin. Ossi Halonen kut-

suu kirjassaan Yhdessä ykköseksi (2001, 170- 171) tällaista ilmiötä positiiviseksi, itseään vahvistavaksi henkisen kasvun kierteeksi. Vastuun jatkaminen on erittäin hyödyllistä myös esimiehelle, koska näin hän saa keskittyä omiin vielä vastuullisempiin tehtäviinsä.

Riittävä perehdyttäminen vaikuttaa organisaation kilpailukykyyn ja tuo kilpailuetua, koska perehdytys vähentää virheitä, reklamaatioita ja hävikkiä. Materiaalisten kustannusten lisäksi huonon perehdytyksen takia voi seurata asiakkaan menetyksiä, joka taas vähentää kassavirtaa ja uusien asiakkuuksien hankinta voi vaikeutua. Taloudellisesti on hyvin perusteltua järjestää edes parin päivän perehdytys ja työhönopastus, kuin myöhemmin korjata organisaation vahingoittunutta mainetta.

Perehdyttäminen on tärkeää henkilöstön kehittämisen kannalta, koska se on investointi laadun parantamiseen, työssä jaksamiseen ja osaamisen tasoon ja nopeampaan oppimiseen.

4.2 Työnopastus

Työnopastuksen tarkoitus on tutustuttaa uusi työntekijä tehtäviinsä. Opastuksen on edettävä loogisesti helpoista työtehtävistä vaativimpiin. Työntekijälle on kerrottava kokonaisuudesta, johon työtehtävä liittyy, mihin sillä pyritään ja mikä on työntekijän osuus ja työpanos prosessissa. (Valpola 2008)

Myymälätyöskentelyssä työtehtäviin on tutustuttu yleensä niin, että kokenut neuvoo ja näyttää ensin, miten työ tehdään, sitten opastettava saa rauhassa kokeilla itse kokeneemman työntekijän valvoessa ja lopulta hänen annetaan työskennellä itsenäisesti, kuitenkin niin että opastaja on saatavilla, jos tulee kysyttävää.

4.3 Perehdyttämisen tarkistuslista

Monesti perehdyttämistä helpottaa jonkinlainen rastiruutuun- lista, tarkistuslista, josta nähdään, mitä asioita uudelle työntekijälle on jo opetettu ja mitä vielä opetetaan. Tarkistuslistan avulla sekä esimies, että työntekijä tietävät hyvin, mitä uudelle työntekijälle opetetaan ja missä vaiheessa työtehtävä opetetaan. Kodin Terra Hämeenlinnassa ja varmasti monessa muussakin yrityksessä, missä tehdään vuorotyötä, perehdyttäjä voi vaihtua työvuorojen takia useastikin. Jos tulokkaalle ei ole nimetty omaa kummimyyjää, tuutoria, häntä voi opastaa monikin eri myyjä, ja tarkistuslistan avulla tiedetään, mitä on jo opetettu, mistä asioista tulokas jo tietää ja mitä vielä pitää käsitellä. (Suullinen tiedonanto. Riikonen 2011)

Kodin Terra Hämeenlinnan perehdytysoppaaseen liitettiin tällainen tarkistuslista, joka etenee viikottain, ja kun joku asia on käyty läpi, perehdyttäjä merkitsee rastin ruutuun ja omat nimikirjaimensa, niin tiedetään, kuka on

tulokasta opastanut. Uudelle työntekijälle ei kannata yrittää heti ensimmäisinä päivinä opettaa kaikkea, vaan opittavat asiat kannattaa käydä läpi pikkuhiljaa järjestäen perusrutiineista aina vaikeampiin asioihin, kuten eri järjestelmien käyttöön. Tarkistuslista sisältää viikon välein opeteltavat asiat, ensimmäisellä viikolla aloitetaan perusteista ja toisella työviikolla aletaan jo syventää tietoja, loppujen lopuksi esimerkiksi kuukauden päästä tulokkaan aloittamisesta, hänen kanssaan voidaan käydä vielä koko tarkistuslista läpi ja varmistaa, että hän osaa jo nämä perehdytetyt asiat. Ensimmäiseksi uuden työntekijän kanssa käydään läpi töihin tulo ja kulunvalvontalaitteen käyttö, sekä esitellään myymälä ja sosiaaliset tilat. Ensimmäisellä viikolla käydään läpi myös piccolinkillä eli käsipäätteellä tehtävät helpot työtehtävät, kuten hintaetikettien tulostus, hävikkiin kirjaus sekä siirtokirjaus. Jokaiselle uudelle työntekijälle opetetaan myös peruskassataidot. Kun nämä perustaidot on opeteltu, toisen ja kolmannen työviikon aikana opetetaan henkilönostimen ja trukkien käyttö, sekä tarvittavat tiedonhallintajärjestelmät. Monimutkaisemmat järjestelmät opetetaan myöhemmin, samoin reklamaatioiden teko.

4.4 Hyvä perehdyttäjä

Uuden työntekijän perehdyttämisestä on aina vastuussa esimies, mutta hän voi myös valita erikseen henkilöstöstä, jonkun joka hoitaa käytännön perehdytyksen, toimii tulokkaan ”kummina”. Perehdyttäjäksi kannattaa valita henkilö, joka pitää omasta työstään ja on kiinnostunut toisen auttamisesta ja opastamisesta. Toki myös kaikille muillekin työtovereille tulee ajoissa ilmoittaa uuden työntekijän tulosta, ja kannustaa kaikkia ottamaan uusi työntekijä hyvin vastaan ja auttamaan ja opastamaan tarvittaessa. On kaikkien etu, että uusi työntekijä tutustuu muihin työntekijöihin ja heidän osaamisalueisiin.

4.5 Sisäiset mallit

Sisäiset mallit ohjaavat ihmisen kaikkea toimintaa ja työpaikan perehdyttämisen tavoitteena on juuri saada aikaan kattava sisäinen malli työstä. Sisäinen malli muodostuu osaksi ihmisen kokemusvarastoa, jonka pohjalta hän osaa toimia vastaavissa tilanteissa. Sen takia työtä koskevaan sisäiseen malliin kuuluvat tieto oman ja koko työyhteisön tavoitteista. Siihen liittyy näkemys siitä, mitä työssä pitää saada aikaan, eli tieto työmenetelmistä, työnjaosta, omasta asemasta ja yhteistyöstä. (Vartiainen 1993)

Positiivisen sisäisen mallin luomiseen tarvitaan työniloa ja tyytyväisyyttä, joka taas syntyy onnistumisen kokemuksista ja hyvästä perehdytyksestä. Positiiviset kokemukset työstä synnyttävät erilaisen sisäisen mallin, kuin jatkuvat epäonnistumiset ja pettymykset. Näin ollen perehdytyksen tulisi ulottua myös omatoimisuuden kannustamiseen ja sisäisen yrittäjähengen

luomiseen, eli perehdytys tulisi nähdä kokonaisvaltaisena ja monivaiheisena oppimisprosessina.

4.6 Perehdytykseen liittyviä ongelmia

Jokaisella työpaikalla varmasti tiedetään hyvän perehdytyksen edut, ja varmasti jokaisen yrityksen laatukäsikirjassa mainitaan, että työntekijät tulee perehdyttää hyvin työtehtäviinsä, mutta varmasti tämä ei silti tule toteutumaan läheskään kaikissa työpaikoissa. Jos liikaa tukeudutaan siihen ajatusmaailmaan, että ”tekemällä oppii”, on hyvin vaikea muuttaa myöhemmin asenteita ja väärin omaksuttuja työtapoja.

Monesti työpaikoilla arvioidaan koulutuksen tarve liian vähäiseksi, jolloin uusi työntekijä ei saa tarpeeksi opastusta työhönsä. En ole ikinä kuullut kenenkään saaneen turhan paljon opastusta ja holhoamista työpaikalla, vaan yleensä asia on juuri ollut päinvastoin, että uusi työntekijä on kokenut työnsä vaikeaksi ja monet asiat ovat jääneet hänelle epäselviksi pitkään. Ja vaikka perehdyttämiseen haluttaisiinkin käyttää tarpeeksi aikaa, voi olla, että jatkuvan kiireen takia, aika ja resurssit eivät siihen riitä.

Riittämättömän perehdytyksen seurauksena uusi työntekijä ei välttämättä pysty omatoimiseen ja itsenäiseen työskentelyyn, ja tämä vaikeuttaa tai ainakin hidastaa muiden työntekijöiden työskentelyä, koska he joutuvat joko puuttumaan tulokkaan väärin työtapoihin, tai jatkuvasti keskeyttämään omat työnsä, kun uusi työntekijä tulee kysymään neuvoja ja opastusta. Tämä voi myös aiheuttaa sen, että uusi työntekijä tuntee itsensä turhaan hölmöksi, koska joutuu kysymään koko ajan opastusta, vaikka se ei hänen syynsä olekaan, vaan riittämättömän perehdytyksen.

Ylevät periaatteet perehdytyksestä organisaation eri käsikirjoissa voivat käytännön opastuksessa jäädä vain korulauseiksi, jos käytännön perehdytys ei onnistu, esimerkiksi jos ei ole olemassa mitään selvää mallia siitä, miten se toteutetaan, ja kuka toteuttaa.

Varsinkin perehdytettäessä uusia työntekijöitä, joille organisaatio ei ole entuudestaan tuttu ja perehdyttäjän ollessa vanha konkari, hän ei välttämättä osaa alkaa neuvoa uusia työntekijöitä, koska työtehtävät ovat hänelle niin rutiininomaisia ja itsestäänselvyyksiä. Kun asiat ovat itselle tuttuja, ei välttämättä huomaa, että ne voivat olla toiselle aivan uusia ja outoja. Myös tämän takia on organisaatiolla hyvä olla kunnollinen käytännön perehdytysopas, jossa kerrotaan kaikki perusasiat, koska aina vanha työntekijä ei ymmärrä aloittaa perehdytystä niin perusasioista.

Työntekijä, joka siirtyy saman yrityksen sisällä, osastolta toiselle, on myös vaarassa saada liian vähäistä perehdytystä, koska liian usein oletetaan hänen osaavan työtehtävät ilman kunnollista työnopastusta. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto. Koulutus ja työhön perehdyttäminen.)

4.7 Oppiminen ja elinikäinen oppiminen

Oppiminen on vuorovaikutteinen prosessi, joka muokkaa oppijan ajattelua ja toimintaa. Se voi olla ajattelun kehittymistä ja sitä kautta oppijan toiminnassa ja asenteissa näkyvää. Oppiminen on juurikin näiden aikaisemmin mainitsemieni sisäisten mallien luomista. (Verkko-Tutor. Mitä on oppiminen? 2010)

Oppimista voi tapahtua tiedostamattomasti tai tietoisesti. Tietoista oppimista tapahtuu esimerkiksi perehdytettäessä uutta työntekijää työhönsä, jossa on sekä opettaja että oppija. Toista voi toki opettaa vaikka kuinka hyvin, mutta oppiminen on omaa aktiivista työskentelyä, eikä passiivisesti vastaanotettu tieto säily oppijan muistissa. Tämän vuoksi oppijan oma innostuneisuus ja kiinnostus edesauttaa huomattavasti oppimista.

Oppiminen on taito, jota tänä päivänä tarvitaan koko elämän ajan, eikä vain peruskoulussa ja ammattiin kouluttautuessa. Elinikäinen oppiminen on verrattain uusi käsitys, joka tarkoittaa sitä, että ihminen oppii koko elämänsä ajan ja hänen tulisikin opiskella uutta koko elämänsä ajan. Mielestäni nykypäivänä korostuu juuri se, että ihmiset kouluttautuvat elämänsä aikana moniin eri ammatteihin, kun ennen vanhaan ammattiin synnyttiin, eli perittiin vanhempien ammatti ja sitä harjoitettiin koko elämän ajan. Työttömyys ja pätkätyöt, sekä toisaalta ammattien monipuolisuus ja vaihtuvuus ovat mielestäni syitä siihen, että ihmiset joko joutuvat tai haluavat vaihtaa työpaikkaa ja alaa monta kertaa elämänsä aikana. Tämä vaatii uuden oppimista ja omien tietojen päivittämistä. Maailma tuntuu olevan koko ajan muutoksessa ja mikään ei ole enää niin pysyvää.

4.8 Hiljainen tieto

Niin kutsuttu hiljainen tieto tarkoittaa kokemukseen perustuvaa arvioivaa ajattelua, valikoivaa toimintaa ja kykyä yhdistellä eri tietoja. Se voi perustua kirjoittamattomiin sääntöihin, uskomuksiin, arvoihin ja mielikuviin. Toisin sanoen hiljainen tieto tarkoittaa työyhteisön ammattitaitoa ja osaaamista, mitä on vaikea esittää sanoin. (Kolehmainen. Jaksamisohjelmalta täysi tusina malleja hiljaisen tiedon siirtoon 2004)

Pitkäaikainen työntekijä ei välttämättä tiedosta taitojaan ja tietojaan, koska taidot ovat kasvaneet hänelle hiljalleen työtä tekemällä. Vanha työntekijä tietää työtehtäviensä järkevän ja johdonmukaisen suorittamisen ja monta keinoa ja oikotietä, miten työ tulee tehdyksi tehokkaasti, nopeasti ja oikein. Juuri tämä hiljainen tieto on todella tärkeä saada siirrettyä uusille työntekijöille, näin uusi työntekijä ei kuluta turhaan aikaa ja vaivaa keksimällä pyörää uudestaan. Opastettaessa uutta työntekijää työhönsä, suurin osa tärkeistä tiedoista voi jäädä kertomatta, koska esimies voi pitää niitä vähäpätöisinä, tai hän ei ollenkaan tiedosta näitä pieniä keinoja ja tapoja, miten se konkreettien työ tehdään tehokkaasti.

Hiljaista tietoa voidaan jakaa työyhteisön kesken perehdytyksen lisäksi erilaisissa palavereissa, kehityskeskusteluissa, ilmoitustauluissa, sekä erilaisissa tehtävävihkoissa. Työskentely pareittain tai tiimeissä edesauttaa hiljaisen tiedon siirtymistä työntekijältä toiselle.

5 TYÖTURVALLISUUS

Työpaikan turvallisuusasioiden opetteleminen tärkeintä, oli kyse mistä tahansa työstä. Valitettavasti juuri turvallisuusasiat ovat niitä, jotka jäävät vähemmälle huomiolle käytännön töissä. Monissa työtehtävissä ei huomata tai mietitä työn vaarallisuutta, koska riskit tuntuvat todella pieniltä.

Yleisimmät työtaturmien syyt järjestyksen ja siisteyden puutteiden lisäksi ovat puutteet perehdytyksessä ja työnopastuksessa. Hyvä perehdytys johtaa turvalliseen ja terveelliseen työpaikkaan. (TTS Tutkimus. Työntekijöiden perehdyttäminen ja työnopastus puutarha- ja maataloustuotannossa. 2010)

Olen huomannut Kodin Terrassa työskennellessä, että nostettaessa ja laskehtaessa tavaraa korkeilta hyllyiltä sitä syyllistyy mieluummin vähemmän turvallisiin työtapoihin, kuin että lähtisi etsimään henkilönostinta, jolla painavat tavarat saisi helposti hyllyille. Nostimia on kuitenkin niin vähän, että yleensä ei jaksa sellaista lähteä etsimään, vaan mieluummin kiipeilee, kurottelee ja kipuaa lavan päälle, jotta ylettyisi hyllyille. Mielestäni tämä säästää aikaa todella paljon, varsinkin kun on kiire, mutta tosiasiasa erilaisilla kikkailuilla voi sattua todella pahasti, ja antaahan se huonon kuvan asiakkaillekin kaupparamme työtavoista. Toinen vähäpätöiseltä ja riskittömältä kuulostava asia myymälätyöskentelyssä on tavarankurkuroskien välitön poisvienti käytäviltä. Laatikkokasa käytävällä ei tunnu mitenkään turvallisuutta uhkaavana, mutta laatikoissa voi hyvin olla purkujätteinä metallisia nauhoja, rautalankaa, tai muuta johon törmätessään esimerkiksi pieni lapsi voi satuttaa itsensä tai saada koko laatikkokasan päällensä. Lisäksi jos joku suurempi onnettomuus tapahtuu ja myymälä pitää evakuoitaa, laatikkokasa estää siirtymisen, varsinkin vanhoilta ihmisiltä, lapsilta, lastenrattailta ja pyörätuoleilta.

Toisin kuin arkipäiväiset myyjän työt, turvallisuusasioihin ei muodostu rutiineja, koska esimerkiksi ryöstöt, tapaturmat ja tulipalot ovat niin harvinaisia. Tämän vuoksi turvallisuusasioita on hyvä kerrata tarpeeksi usein, jotta osataan toimia oikein, jos jotain vakavaa tapahtuu.

5.1 Työturvallisuuslaki

Työnantajalla on velvollisuus huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja siitä, ettei työstä aiheudu vaaraa työntekijän terveydelle. Työpaikalla työsuojelusta huolehtivat työsuojelupäällikkö, eli työnantajan edustaja, ja työ-

suojeluvaltuutettu, joka on työntekijöiden edustaja. Työnantajan on tunnistettava työpaikan ja työtehtävien haitta- sekä vaaratekijät, ja tämän pohjalta minimoida mahdolliset riskit. Tämä myös tarkoittaa sitä, että työntekijän on noudatettava annettuja ohjeita ja määräyksiä, sekä ilmoitettava puutteellisuuksista ja vioista eteenpäin.

Työnantajan on muun muassa huolehdittava työpaikan sopivasta lämpötilasta, valaistuksesta ja melutasosta, sekä hankittava riittävästi apuvälineitä nostoihin ja kyykkimisiin. Työnantajan tulee johtaa asiallisesti, sekä kohdella työntekijöitä tasapuolisesti. Mielestäni tärkeintä olisi keskittyä työsuojelussa ehkäisevään toimintaan, eli tunnistettaisiin riskit jo etukäteen, eikä vasta vahingon satuttua reagoida tapahtuneeseen. Epäkohdat pitäisi tunnistaa ajoissa, joka onnistuu mielestäni muun muassa ympäristöä tarkkailemalla, hyvällä toimintaympäristön tuntemuksella, sekä ennakoimalla tulevaa. (TTK. Työturvallisuus palvelualueilla)

5.2 Työtapaturmat

Työtapaturma tarkoittaa ennalta arvaamatonta ja ulkoisen tekijän aiheuttamaa tapahtumaa, josta seuraa vamma tai sairaus. Ulkoinen tekijä voi olla muun muassa lattian liukkaus, päälle tippuva esine tai käteen osuva terävä esine. Tapaturma on vahinko, työntekijän tahdosta riippumaton ja odottamaton ja se tapahtuu työpaikalla, työtä tehdessä tai työmatkalla. Palvelualueilla vuorotyö on yleistä ja se voi aiheuttaa psyykkistä rasitusta työntekijälle, myös työympäristön huono ergonomia vaikuttaa haitallisesti terveyteen. Stressiä työntekijöille aiheuttavat myös tiukat aikataulut, kiire, sekä epäselvä töiden organisointi ja työnjohto. Työssä jaksamiseen vaikuttavat työpaikan ilmapiiri ja yhteishenki; jos työntekijä kokee, että häntä kohdellaan epäoikeudenmukaisesti tai epäasiallisesti, hänellä on enemmän stressiä. (TVL. Mikä on työtapaturma?)

Palvelualojen ammattiliitto PAMin mukaan palvelualueilla sattuu vuosittain kuolemaan johtavia tapaturmia 2-3 tapausta. Tapaturmia sattuu eniten esineiden käsittelyssä ja siirrettäessä tai nostettaessa raskaita kuormia käsin. Yleisiä ovat myös kompastumiset ja liukastumiset, iskeytyminen kovaa pintaa vasten tai viillot terävistä esineistä. Mielestäni rautakauppaympäristössä erilaisilla työkoneilla, kuten trukeilla ja henkilönostimilla työskenteleminen aiheuttaa vaaratilanteita. Työntekijätkään eivät aina välttämättä toimi oikein kiireen ja tiukkojen aikataulujen takia. Aina trukkipuoli ei välttämättä jaksakaan tai ehdi rajata ja suojata aluetta, jolla hän työskentelee nosto- tai laskutehtävissä, ja tämä aiheuttaa vaaratilanteita trukin läheisyyteen tuleville myyjille, sekä asiakkaille. Toisaalta asiakkaatkin voivat aiheuttaa vaaratilanteita, jos he eivät välitä suojauksista ja varoituksista. (PAM. Työtapaturmat.)

Yleisimmin kaupanalan työtapaturmien seurauksia ovat erilaiset nyrjähdykset, venähdykset, haavat ja ruhjeet. Työntekijöiden tulisikin aina tapaturman sattuessa ilmoittaa siitä lähimmälle esimiehelle, ja esimiehen teh-

tävä on ilmoittaa siitä eteenpäin vakuutusyhtiöön. Työnantajan on pidettävä tapaturmaluetteloa korvaus- ja vakuutusasioiden selvittämistä varten, ja työntekijän itsekin kannattaa tarkistaa esimieheltä, että työtapaturma on tullut kirjatuksi. (PAM. Työtapaturmat.)

6 KYSELYTUTKIMUS

6.1 Kyselyn toteutus ja odotukset

Halusin saada enemmän tietoa siitä, miten juuri eri Kodin Terroissa on perehdytys toteutettu. Päätin tehdä kyselytutkimuksen, josta saisin tietoa siitä, miten saman ketjun myymälöissä on uudet työntekijät perehdytetty ja minkälaista perehdytystä taas olisi kaivattu.

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin siis kyselytutkimusta, joka lähetettiin kaikkiin Kodin Terran toimipaikkoihin sähköpostilla lokakuussa sekä uudelleen marraskuussa 2010. Kyselytutkimuksessa oli kaksi eri lomaketta, työntekijöille ja työnjohtajille. Lomakkeet löytyvät tämän opinnäytetyön liitteistä. Kyselylomakkeet sai palauttaa joko sähköisesti tai postitse. Jos kyselylomakkeen palautti sähköpostilla, se lähetettiin suoraan minun omaan henkilökohtaiseen sähköpostiini, ja jos ne palautettiin postitse, ne palautettiin minun kotiosoitteeseeni. Tämän ansiosta vain minä pääsin käsittelemään ja purkamaan kyselyn tuloksia, joten vastaajien nimettömyys säilyi. En siis halunnut, että mitään vastauksia lähetettäisiin minun työpaikalleni, jossa muut työntekijät mahdollisesti pääsisivät niitä lukemaan.

Vaikeinta oli luoda kattavia, mutta kuitenkin tarpeeksi yksityiskohtaisia väittämiä ja kysymyksiä kyselylomakkeeseen, joista saisi tarpeeksi tietoa irti, mutta joihin kyselyyn osallistujien olisi helppo ja nopea vastata. Tänä aikana, kun kehitin kyselylomaketta, tiesin että monet Kodin Terrat olivat vasta avautuneet, tai olivat avautumassa, joten lomakkeen täytön tuli olla sujuvaa, eikä viedä liikaa aikaa uuden myymälän uusilta kiireisiltä työntekijöiltä.

Päädyn tekemään kaksi erillistä kyselylomaketta; työntekijöille eli myyjille ja harjoittelijoille, sekä esimiehille eli päälliköille ja tuoteryhmävastaville. Molemmissa kyselylomakkeissa oli kaikille yhteinen osuus, joka oli mielipidetutkimus, ja siihen vastattiin numeroin 1-5, sen mukaan mitä mieltä vastaaja oli väittämästä. Lomakkeiden toinen osuus sisälsi avoimia kysymyksiä, jotka olivat hiukan erilaisia työnantajille ja työntekijöille.

Toiminnassa olevia Kodin Terroja oli lomakkeiden lähettämisen aikaan 11 yksikköä. Pyysin sähköpostiviestissä vähintään neljää vastausta joka myymälästä, koska toivoin saavani eri osastojen, sekä työntekijöiden, että esimiesten vastauksia. Kuudesta myymälästä sain vastauksia, mutta näiden kesken vastaajamäärä vaihteli yhdestä yhdeksään per myymälä.

6.2 Vastausten analysointi

Kodin Terra- ketjun toimipaikoista vastauksia tuli yhteensä 26 kappaletta, ja 16 vastaajista oli naisia ja 10 miehiä. Naisien ikäjakauma ei ollut niin tasainen kuin miehillä, joka selviää alla olevasta taulukosta. Yksi mies ei paljastanut ikäänsä.

Taulukko 1: Vastaajien sukupuoli- ja ikäjakauma

Ikäjakauma	Nainen	Mies	Yhteensä
18- 29- vuotias	6	3	9
30- 39- vuotias	9	3	12
40- 49- vuotias	1	3	4
		+ 1 iätön mies	
Yhteensä	16	10	26

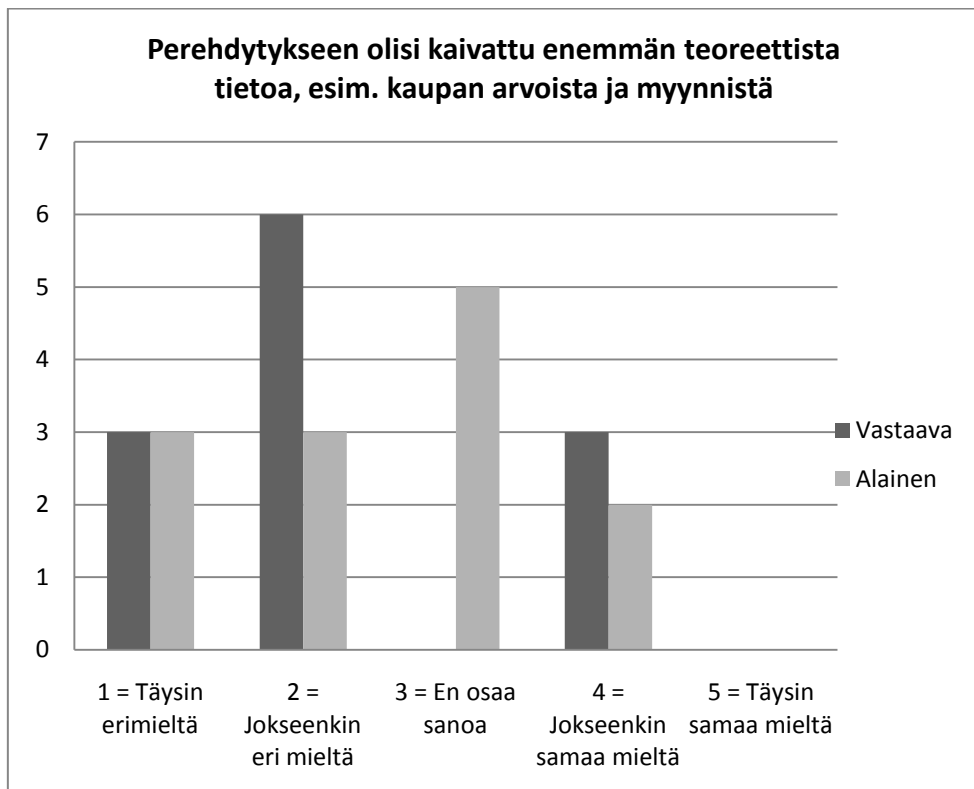
Hämeenlinnan Kodin Terrasta sain odotetusti eniten vastauksia kyselytutkimukseen, koska itse siellä työskennellessä pystyin työkavereita kannustamaan vastaamiseen. Muihin Terra- ketjun myymälöihin en saanut niin henkilökohtaista kontaktia, joten vastausten määrä jäi pieneksi. Kuudesta Kodin Terrasta sain vastauksia vaihtelevan määrän, mutta viidestä Kodin Terrasta en saanut vastausta ollenkaan. Moni Kodin Terra, josta ei vastauksia tullut, oli juuri avautunut tai avautumassa kyselytutkimuksen lähettämisen aikaan, joten on ymmärrettävää, että työntekijöillä ei näissä Terroissa ollut aikaa osallistua kyselyyn. Alla olevasta taulukosta selviää tarkemmin eri Kodin Terroista saatujen vastauksien lukumäärä.

Taulukko 2: Toimipaikkojen vastausten lukumäärä

Kodin Terra	Vastausten lukumäärä, kpl
Hämeenlinna	9
Rovaniemi	8
Kajaani	5
Salo	2
Tuusula	1
Lahti	1
Nokia, Pori, Kuopio, Kokkola, Jyväskylä	0
Yhteensä	26

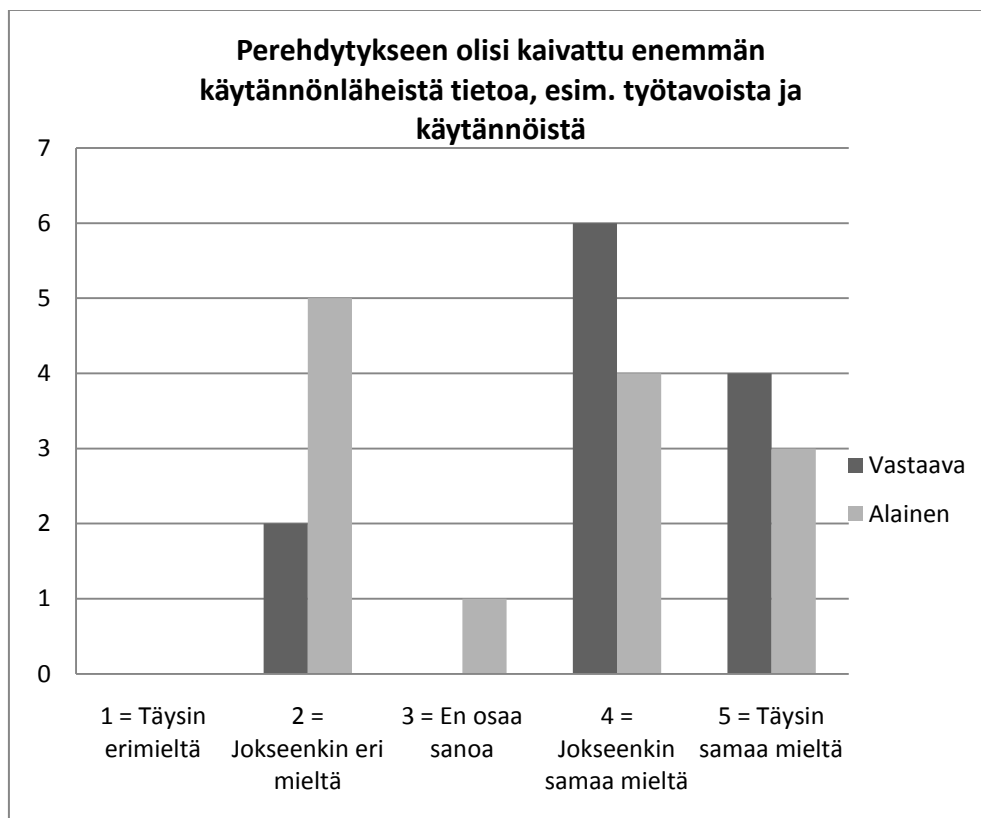
Seuraavaksi käsittelen kyselylomakkeen kaikille yhteisen osion tuloksia. Mielipidekyselyssä oli 11 väittämää, johon vastattiin numeroin yhdestä viiteen, riippuen oliko vastaaja samaa vai erimieltä väittämän kanssa, 1:den tarkoittaessa vastaajan olevan täysin erimieltä ja 5:den tarkoittaessa vastaajan olevan täysin samaa mieltä. Jokaisesta väittämästä ja niihin saaduista vastauksista on tehty oma kaavionsa, jossa on eritelty vastaukset alaisien eli työntekijöiden ja harjoittelijoiden, sekä vastaavien eli päälliköiden ja tuoteryhmävastaavien vastaukset omille palkeilleen. Tumma palkki kertoo vastaavien vastaukset ja vaalea palkki alaisien vastaukset.

Kyselykaavion ensimmäinen väittämä oli että ”perehdytykseen olisi kaivattu enemmän teoreettista tietoa, esim. kaupan arvoista ja myynnistä”. Ensimmäinen väittämä jakaa selvästi mielipiteitä, mutta kukaan ei ollut väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Mielestäni vastauksista selviää se, että Kodin Terroissa on panostettu koko S-ryhmän ja oman Osuuskaupan perusteelliseen esittelyyn ja tietojen, kuten strategian, arvomaailman ja myyntien opettamiseen. Mielestäni vastausrakenne on hyvä, koska suuri osa vastaajista oli saanut mielestään riittävästi teoreettista tietoa, mikä on myös tärkeää, jotta tietää minkälainen on S-ryhmän rakenne ja organisaatio ja tämä varmasti myös sitouttaa työntekijöitä työhönsä. Alla olevasta kaaviosta selviää vastauksien tarkempi rakenne.



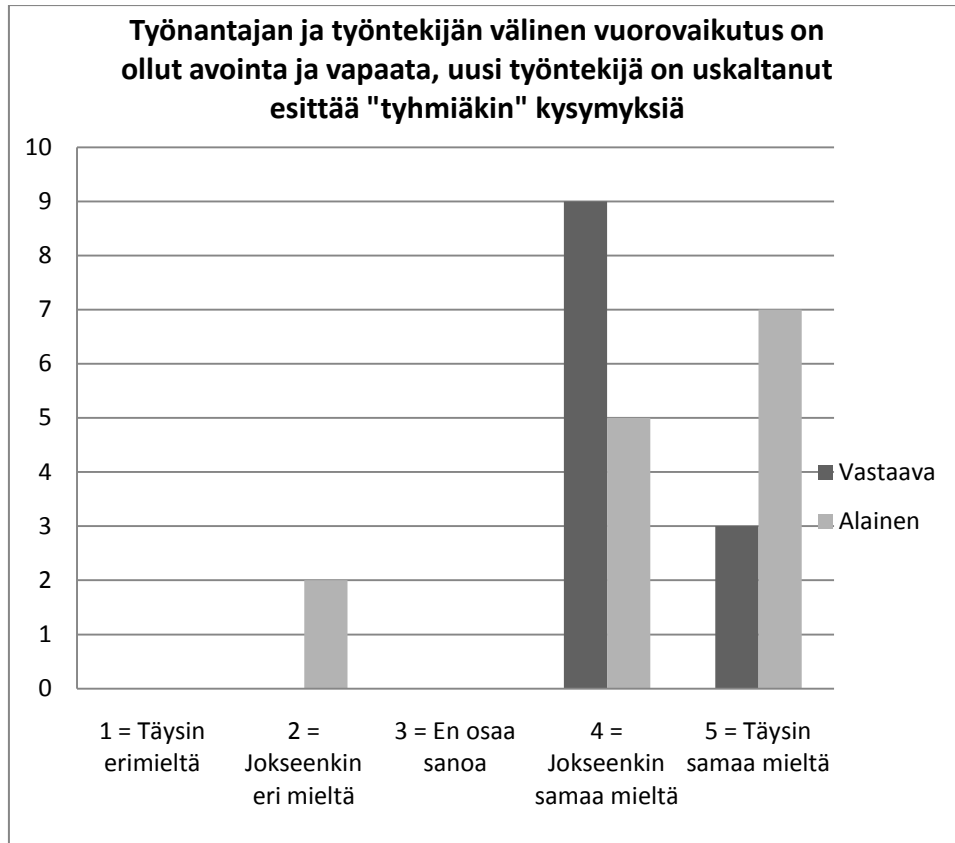
Kuva 1: Väittämän numero 1 vastaukset

Toinen väittämä oli että ”perehdytykseen olisi kaivattu enemmän käytännönläheistä tietoa, esim. työtavoista ja käytännöistä”. Suuri osa vastaajista oli sitä mieltä, että käytännön tietojen opetusta olisi tarvittu enemmän, varsinkin vastaavien mielestä opastusta olisi voinut olla enemmän. Mielenkintoista on, että viisi alaista on jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa, eli usea alainen oli tyytyväinen käytännön opetukseen ja sen riittävyyteen, kun taas vastaavat olisivat halunneet enemmän perehdyttämiseen käytännön opastusta. Alla oleva kaaviosta selviää vastauksien tarkempi rakenne.



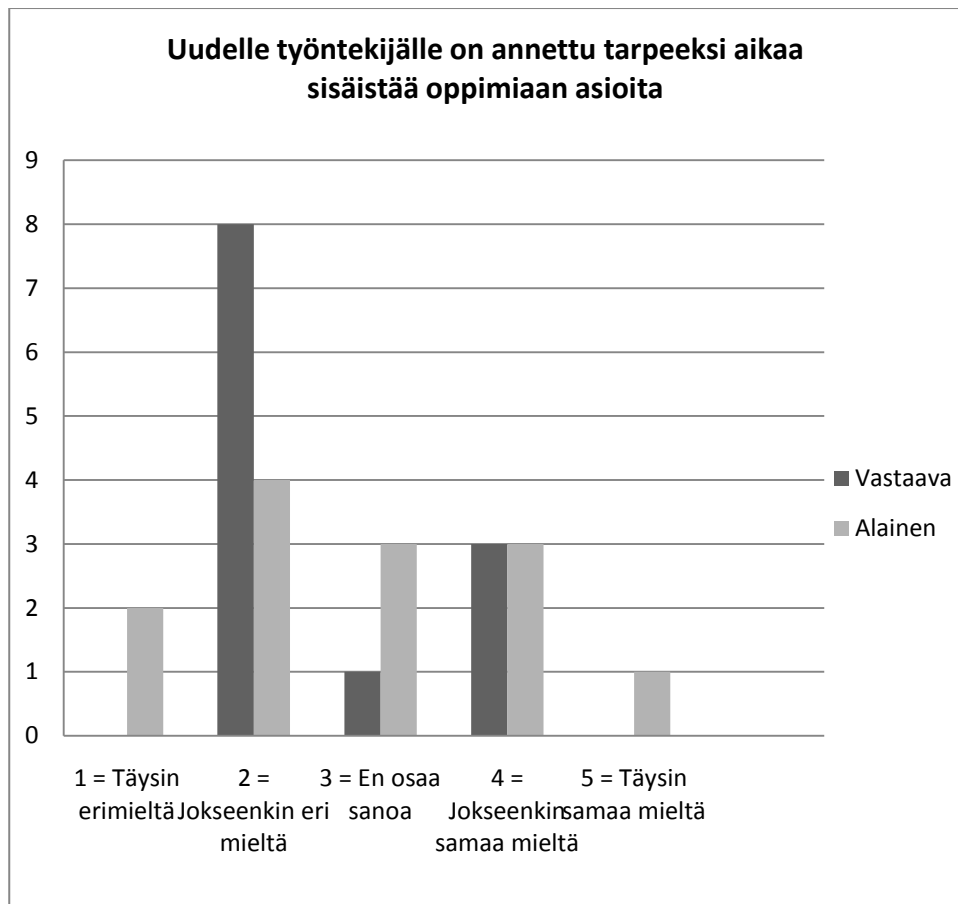
Kuva 2: Väittämän numero 2 vastaukset

Kolmannen väittämän vastauksista selviää, että kaikissa Kodin Terroissa on hyvä ja avoin työilmapiiri. Väittämä oli: ”työnantajan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on ollut avointa ja vapaata, uusi työntekijä on uskaltanut esittää tyhmiäkin kysymyksiä”. Väittämän kanssa vastaajat olivat lähes yksimielisesti samaa mieltä, vain kaksi alaista oli joksinkin eri mieltä, eli valtaosa vastaajista koki vuorovaikutuksen avoimeksi ja sallivaksi. Alla olevasta kaaviosta selviää vastauksien tarkempi rakenne.



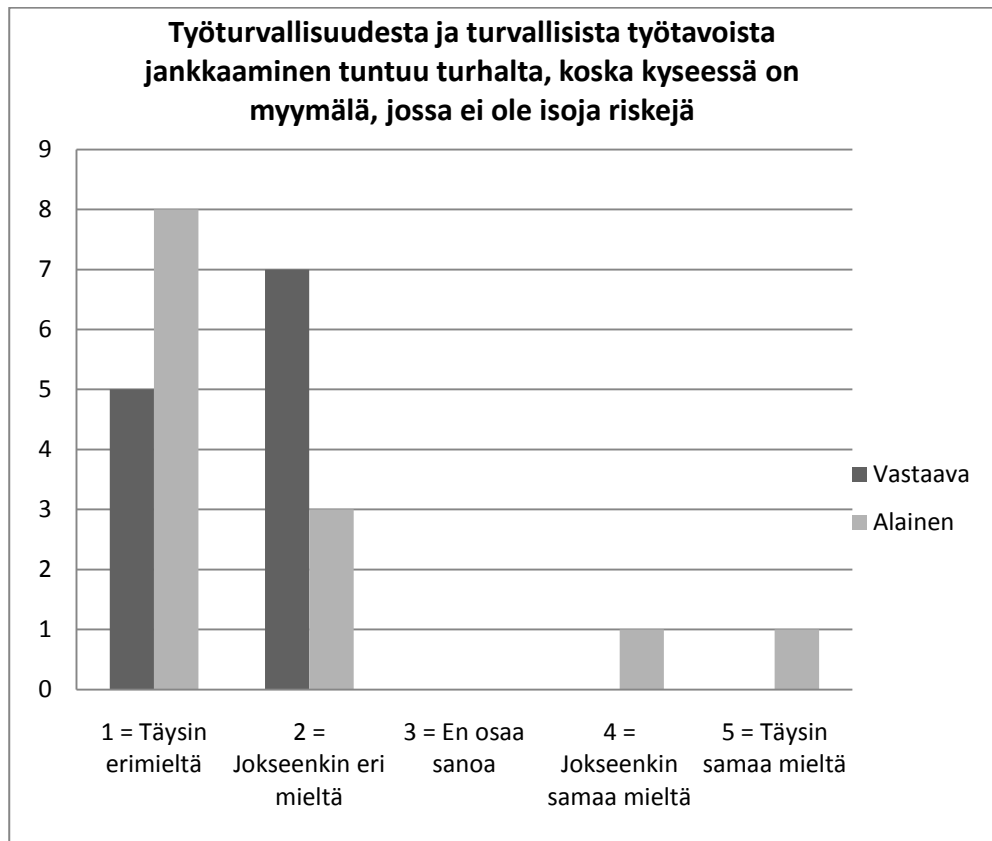
Kuva 3: Väittämän numero 3 vastaukset

Neljäs väittämä oli ”uudelle työntekijälle on annettu tarpeeksi aikaa sisäistää oppimiaan asioita” ja väittämä jakaa varsinkin alaisien mielipiteet. Kuusi alaista on jokseenkin tai täysin erimieltä ja neljä alaista on täysin tai jokseenkin samaa mieltä, eli osa alaisista on tyytyväisiä perehdytyksen tahtiin, mutta osa taas kokee, ettei asioiden opetteluun ole annettu tarpeeksi aikaa. Vastaavista suurin osa oli sitä mieltä, että uusille työntekijöille olisi tarvinnut antaa enemmän aikaa ja rauhallisempaa tahtia asioiden sisäistämiseen.



Kuva 4: Väittämän numero 4 vastaukset

Positiivista oli, että viidennestä väittämästä melkein jokainen vastaaja oli erimieltä, väittämän ollessa ”työturvallisuudesta ja turvallisista työtavoista jankkaaminen tuntuu turhalta, koska kyseessä on myymälä, jossa ei ole isoja riskejä”. Melkein jokainen siis tiedostaa turvallisten työtapojen opetteluun ja hyödyn. Varmasti ohimennen tulee ajatelleeksi, ettei myyjän työssä ja kassalla istuessa tule mitään vaarallisia tilanteita tai työtapaturmia vastaan, mutta esimerkiksi aggressiiviset asiakkaat, varkaudet ja näpistyksiset, sekä trukkien käsittely ja raskaat isot kuormat luovat yllättävän vaarallisen työympäristön, jossa turvallisten ja ergonomisten työtapojen opettelu ja opastus varmasti vähentävät riskejä.



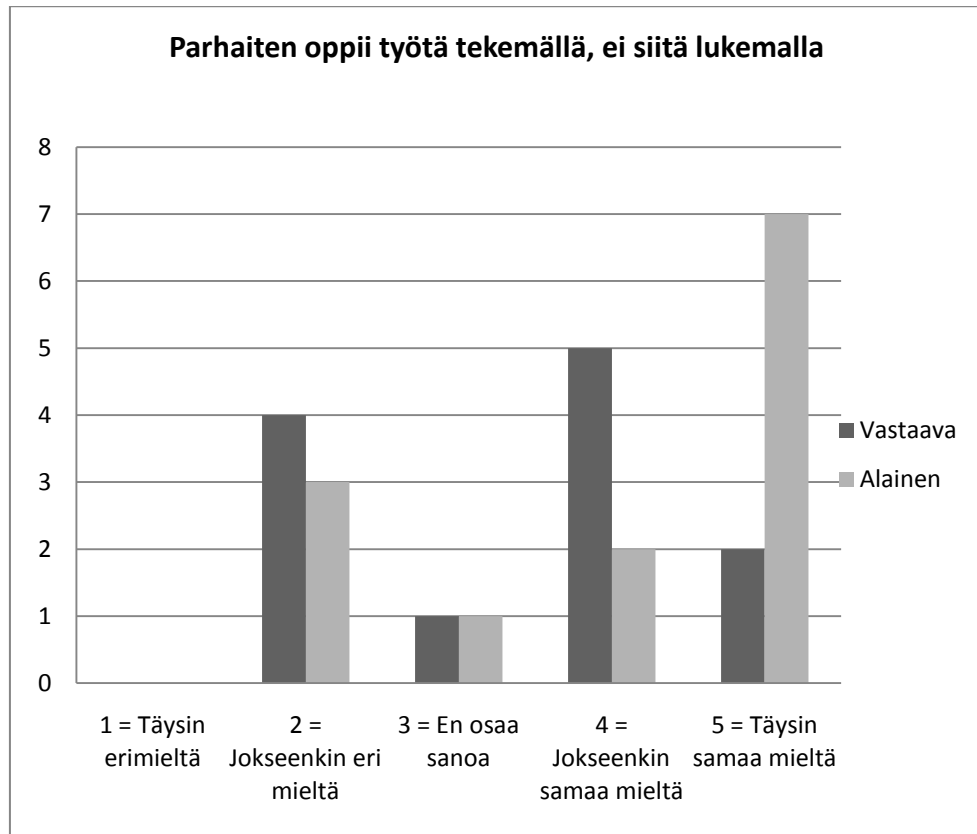
Kuva 5: Väittämän numero 5 vastaukset

Myös kuudennen väittämän vastaustulos oli todella ilahduttava. Väittämän ”muu työyhteisö on vastaanottavainen uusia työntekijöitä kohtaan ja hyväksyy heidät joukkoonsa” kanssa vastaajat olivat yksimielisiä siitä, että Kodin Terroissa on hyvä yhteishenki. Kuudennen väittämän vastaustulokset kytkeytyvät mielestäni erinomaisesti kolmannen väittämän tuloksiin eli myös esimiesten ja alaisten kesken on hyvä ja avoin tunnelma, ei vain vertaisten kesken, vaan ihan kaikkien. Työpaikoilla tullaan hyvin toimeen toisten kanssa.



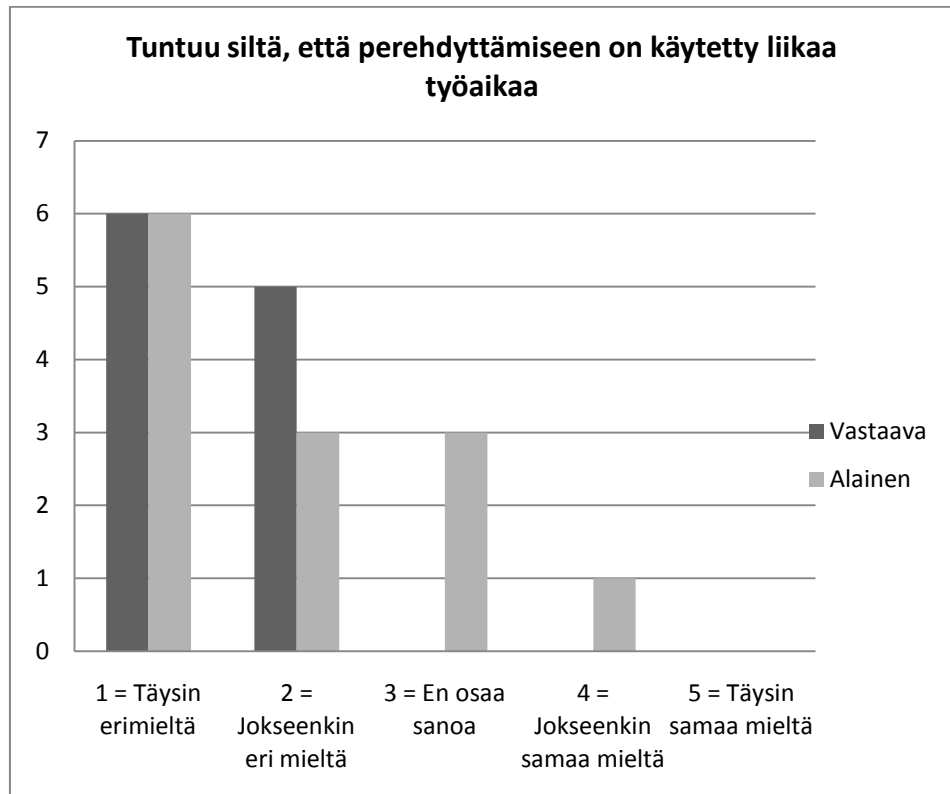
Kuva 6: Väittämän numero 6 vastaukset

Seitsemäs väittämä oli ”parhaiten oppii työtä tekemällä, ei siitä lukemalla” ja tämä jakoi vastaajien mielipiteitä. Enemmistö alaisista uskoo, että työn oppii parhaiten itse tekemällä, mutta osa alaisista oli kuitenkin erimieltä. Myös vastaavien mielipiteet erosivat toisistaan, mutta heistä hiukan suurempi osa oli eri mieltä väittämän kanssa kuin alaisista. Kukaan ei ollut täysin erimieltä asiasta, joten käytännön opastusta pidetään joka tapauksessa enemmän arvokkaana kuin yhdenentekevänä.



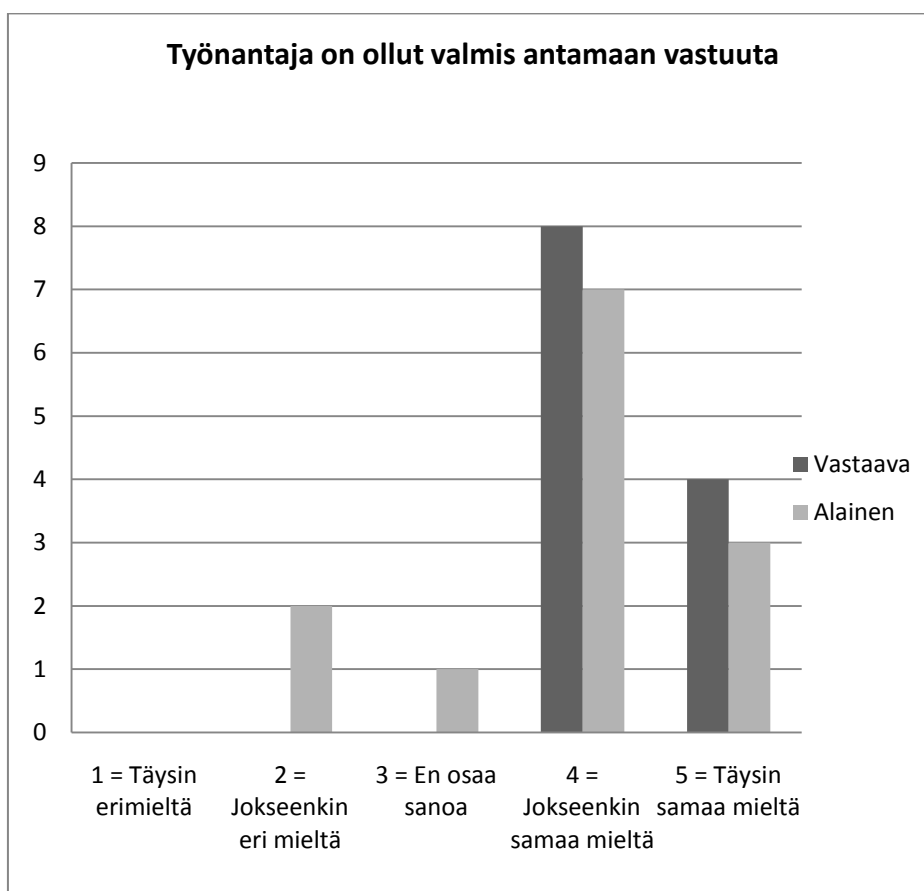
Kuva 7: Väittämän numero 7 vastaukset

”Tuntuu siltä, että perehdyttämiseen on käytetty liikaa työaika” oli kahdeksas väittämä. Vain yhden alaisen mielestä työaika oli käytetty jokseenkin liikaa perehdyttämiseen, kaikki muut vastaajat eivät joko osanneet sanoa mielipidettä asiaan tai olivat sitä, mieltä, että perehdyttämiseen saisi käyttää reilusti työaika. Mielestäni hienointa tämän väittämän vastauksissa on se, että varsinkin vastaavat ja päälliköt olivat kaikki täysin yksimielisiä siitä, ettei perehdyttämiseen ole käytetty ainakaan liikaa työaika. Tämä viestii siitä, että jokainen kyselyyn vastannut esimies ja tuoteryhmävastaava pitää työtehtävien ja tietojen opettamista alaisille tärkeänä ja hyödyllisenä.



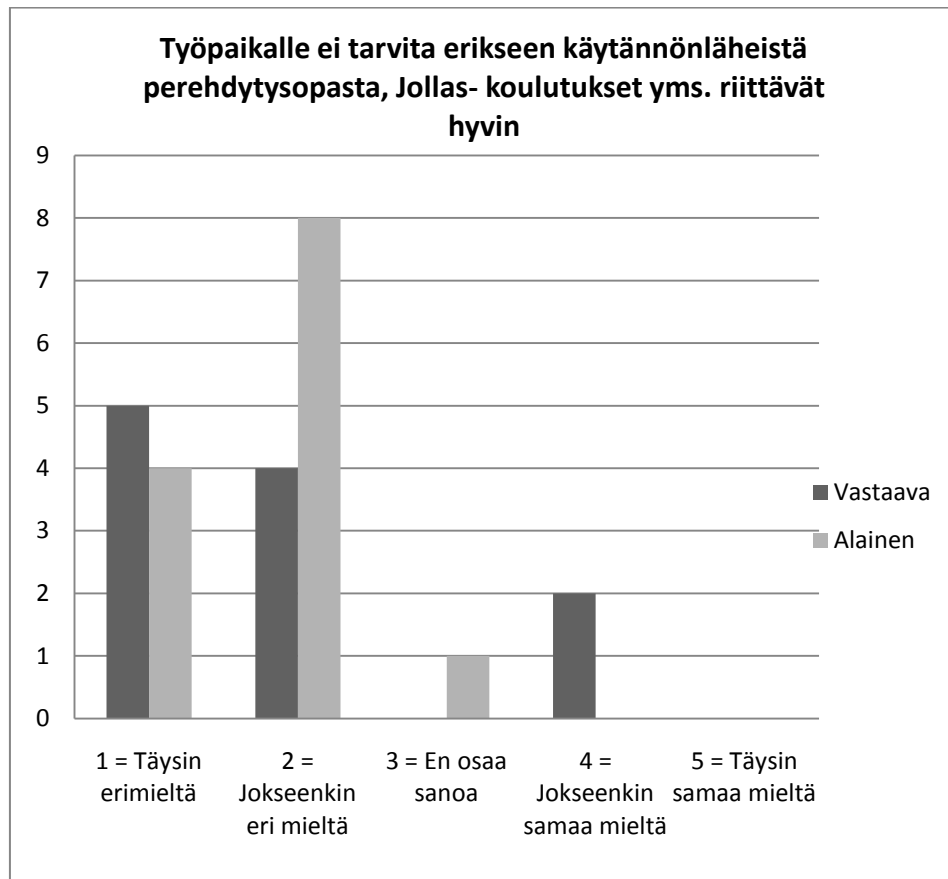
Kuva 8: Väittämän numero 8 vastaukset

Valtaosa alaisista sekä jokainen vastaava olivat samaa mieltä yhdeksannen väittämän ”työnantaja on ollut valmis antamaan vastuuta” kanssa. Hyvä perehdyttäminen mielestäni tarkoittaa avointa ja perusteellista opastusta työhön, niin että tulokas pystyy toimimaan itsenäisesti, sekä osaa monipuolisia työtehtäviä perusteellisesti. Kun perehdytys on toteutettu näin, että uusi työntekijä omaa valmiudet toimia itsenäisesti, hänelle voi antaa yhä enemmän vastuuta taitojen karttuessa. Tämä helpottaa muiden työntekijöiden työtakkaa, ja yhä useampi työntekijä osaa ja tietää samat työtehtävät. Esimerkiksi kun jokainen uusi työntekijä osaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tehdä tilauksia, tai osaa peruskassataidot, tämä helpottaa muita työntekijöitä töissään heti. Vastuuta kannattaa ja tulee jakaa ja vastausten perusteella näin on jokaisessa Kodin Terrassa tehtykin.



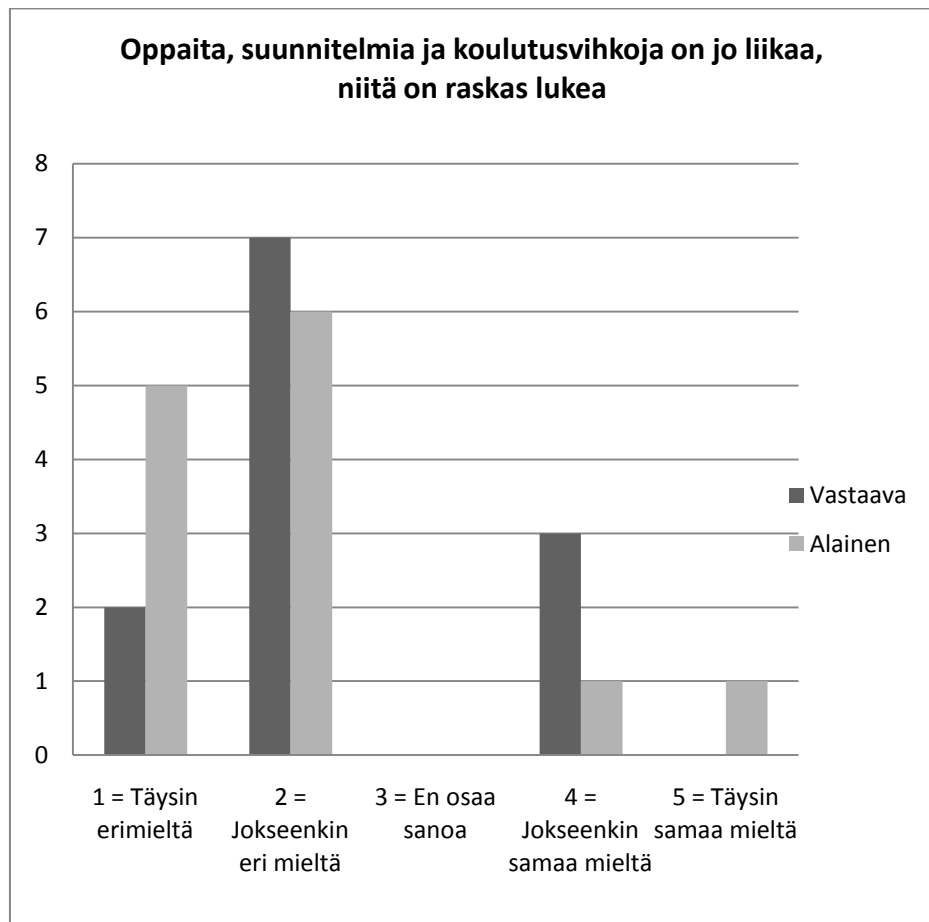
Kuva 9: Väittämän numero 9 vastaukset

Kymmenes väittämä oli ”työpaikalle ei tarvita erikseen käytännönläheistä perehdytysopasta, Jollas- koulutukset yms. riittävät hyvin” ja itse olen hyvilläni siitä, että suurin osa vastaajista oli eri mieltä väittämän kanssa, eli vastaajat kokivat tärkeänä sen, että ainakin Kodin Terra- ketjulla ja jopa jokaisella Kodin Terra myymälällä olisi hyvä olla käytössä oma käytännönläheinen perehdytysoppaansa, josta myymälän rutiinit selviäisivät.



Kuva 10: Väittämän numero 10 vastaukset

Viimeinen, eli yhdestoista mielipidekyselyn väittämä oli ”oppaita, suunnitelmia ja koulutusvihkoja on jo liikaa, niitä on raskas lukea”, ja väittämä jakaa jonkin verran mielipiteitä, kuitenkin enemmistö vastaajista pitää oppaita hyödyllisinä. Se on totta, että S-ryhmällä ja Osuuskauppa Hämeenmaalla on kaikenlaisia opasvihkoja runsaasti saatavilla, esimerkiksi yksityiskohtaisia oppaita eri järjestelmien käytöstä ja hallinnasta, mutta itse en näe oppaiden paljoudessa mitään negatiivista, koska totuus on se, että opeteltavaa riittää ja oppaiden avulla työntekijä voi kerrata itsenäisesti oppimaansa. Oppaista voi aina uudelleen tarkistaa miten työ tulee tehdä oikein. Toisaalta kun tietoa eli luettavaa ja selailtavaa ainesta on valtavan paljon, siitä on vaikeampi löytää haluamaansa informaatiota ja aikaa voi mennä hukkaan myös tietoa etsiessä.



Kuva 11: Väittämän numero 11 vastaukset

6.3 Avoimet kysymykset

Kyselylomakkeen yhteisen mielipidekyselyn jälkeen vastattiin avoimiin kysymyksiin, jotka olivat hieman erilaiset riippuen oliko vastaaja alainen eli perehdytyksen saanut, vai vastaava eli päällikkö tai tuoteryhmävastava, joka on ollut perehdyttämässä muita. Ensimmäiseksi käyn nyt läpi

alaisien eli perehdytyksen saaneiden avoimia vastauksia, sekä esittelen johtopäätöksiä vastauksista. Sen jälkeen käsittelen perehdyttäjien vastauksia. Vastauksia tuli yhteensä 26, ja ne jakautuivat tasaisesti niin, että 13 vastaajista oli alaisia ja 13 vastaavia.

6.3.1 Avoimet kysymykset työntekijöille ja harjoittelijoille

Avoimiin kysymyksiin vastanneista työntekijöistä seitsemän oli ollut kyselyn aikaan noin vuoden töissä Kodin Terra- myymälässä. Yksi vastaajista oli työskennellyt vasta kuukauden Kodin Terrassa, ja toinen vasta kolme kuukautta. Kaksi vastaajaa oli ollut töissä neljä kuukautta ja toiset kaksi vastaajaa puoli vuotta. Yhteensä kyselyyn vastanneita alaisia oli siis 13.

Ensimmäisessä varsinaisessa kysymyksessä kysyttiin, miten uusien työntekijöiden perehdyttäminen on toteutettu, ja missä on onnistuttu ja missä taas olisi ollut parantamisen varaa. Vastanneista suurimman osan perehdyttäminen on tapahtunut käytännön töitä tehdessä ja pikkuhiljaa talon tapoihin sopeutuessa. Osalle vastaajista oli järjestetty kuitenkin viikon mittainen koulutus, joka koettiin todella hyödylliseksi. Samoin kassatyöskentelyä pääsi harjoittelemaan ajoissa. Yksi vastaajista kommentoi perehdytyksen sujumista näin:

”Hyvin on sujunut omalla kohdalla. Oma aktiivisuus on + kun uskaltaa kysyä. Sitä pitää korostaa!”

Yksi vastaajista olisi toivonut paljon yksityiskohtaisempaa perehdytystä, koska hän tuli Kodin Terraan töihin oman Osuuskaupan sisältä, eli hän osasi järjestelmät valmiiksi, mutta ei saanut tarpeeksi tuotetietoutta ja käytännön tietoja uudesta työpaikastaan. Kaikilla muilla vastaajilla olikin sitten mainittu eri järjestelmien hallinta vaikeimmaksi asiaksi sisäistä. Vastauksista muutenkin tuli ilmi jatkuvasti se, että järjestelmät, kuten toimitusmyynti, tiedonhallinta- ja tilausjärjestelmät olivat ehdottomasti ne hankalimmat opetella ja niissä monella tuntui olevan vaikeuksia. Toisena haastavana asiana tuli esille myös tuotetietouden hallinta, pieni osa vastaajista pahoitteli myös sitä, että eivät ole saaneet muiden osastojen tuotteista opastusta. Kodin Terran kaltaisessa hypermarketissa tuotetietous ja edes tuotteiden sijainnin tietämys vie uskomattoman paljon opettelu-aikaa, eikä tuotetietouden opettelu lopu ikinä, koska aina tulee uutuustuotteita, sekä vanhat tuotteet joko muuttuvat tai poistuvat valikoimasta.

12 vastaajan mielestä perehdyttämistä, varsinkin järjestelmiin, tuotteisiin ja talon tapoihin, olisi voinut olla enemmän, mutta yksi vastaajista oli jo hieman kyllästynyt jatkuviin koulutuksiin:

” Liikaa kalvosulkeisia, olisi voinut tehdä oikeitakin töitä.”

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, mihin käytännön asioihin olisi toivottu enemmän opastusta, ja suurimmalla osalla vastaukset heijastuivatkin ensimmäisen kysymyksen epäonnistumisien kautta, eli ne asiat joiden pereh-

dytys oli sujunut heikommin, koettiin tietenkin että niihin halutaan enemmän opastusta. Näitä olivat siis järjestelmien hallinta, sekä tuotetietous.

”Vielä enemmän edustajia kouluttamaan.”

Järjestelmät ja tuotetietous ovat selvästi pääosassa perehdyttämisen onnistumisessa. Muut asiat, joihin olisi toivottu enemmän opastusta, olivat enemmänkin pieniä yksittäisiä asioita, kuten maalin sekoitus, pikalaskujen teko, yritystilitietous sekä jätehuollon tarkempi opastus. Osuuskaupan sisällä työpaikkaa vaihdettaessa olisi toivottu enemmän talon tavoille opettamista.

”Perehdytys talon tavoille, sillä toimintamalli on eri jossain asioissa ja olen joutunut oppimaan asiat virheiden kautta.”

Vastauksista käy kuitenkin ilmi, että perehdytys on muuten sujunut hyvin ja opastusta on ollut. Järjestelmien täydellistä käyttöä ei millään pysty opettelemaan heti alkuun, vaan pikkuhiljaa edeten, eikä kaikkia järjestelmiä, kuten raporttien hallintaa tarvitse osasta heti ensimmäisellä työviikolla. Tuotetietouskin karttuu vähitellen koulutuksien edetessä, ei ihminen voi sisäistää kaikkea heti kättelyssä. Joten muuten vastaukset olivat positiivisia.

”Ei tässä osaa sanoa. Kaikki on toiminut hyvin.”

Kolmanneksi kysyttiin, mitä uusien työntekijöiden oli helpointa oppia ja sisäistää, ja näitä asioita olivat kaikki käytännönläheiset työtehtävät, toimintamallit, tavoitteet ja talon tavat. Ylipäätään kaikki työtehtävät, mitä on opastettu kädestä pitäen, eli ensin näytetty miten tehdään ja sitten saanut valvotusti opetella itse. Uutta työntekijää ei ole jätetty liian varhain toimimaan yksin, vaan hänellä on ollut tukena toinen kokeneempi työntekijä. Myös asiat, joita oli helppo soveltaa vanhalta työpaikalta, olivat vaivattomia oppia uudessakin työpaikassa, esimerkiksi rahanlasku kokeneella S-ryhmäläisellä, tai tuotetietous kokeneella rautakaupan myyjällä.

Mitä asioita oli helppo oppia ja sisäistää? – *”Kaikki”*

Seuraavaksi kysyttiin, miten hyvä perehdytys ja asioiden tuntemus on vaikuttanut vastaajan työn tulokseen ja näkykö se mitenkään itsetunnossa tai itsenäisempänä työskentelynä. Kysymys oli jo aseteltu hieman johdattelevasti, jotta saataisiin vastaajista mielipiteitä irti, ja melkein kaikki olivat sitä mieltä, että hyvin toteutettu perehdytys tehostaa työskentelyä ja saa työntekijän tuntemaan itsensä varmemmaksi. Kun työntekijällä on varmuus siitä, miten työ kuuluu tehdä ja hänellä on jo riittävä tuotetietous, hän pystyy toimimaan itsenäisesti ja oma-aloitteisesti, eikä tarvitse niin herkästi muiden kokeneempien myyjien apua, eli myös asiakkaan ”pompottelu” paikasta toiseen vähenee. Kun perehdytys on onnistunut, työntekijän motivaatio ja uskallus on parempi. Toki tähän vaikuttaa myös oma reippaus ja aktiivisuus, se että osaa kysellä asioista, joista ei vielä tiedä ja pyytää apua ja neuvoja muilta kokeneemmilta myyjiltä. Kun käytännön asiat ovat hallussa, on uuden työntekijän helpompi olla vakuuttava myyjä.

Itse olen myyjän työssä huomannut, että vakuuttavuus ja itsevarmuus ovat todella tärkeitä myyjän olemuksessa, jos ei johonkin kysymykseen heti osaa selkeästi vastata, asiakas tuntuu jäävän tyytymättömäksi, eikä luota myyjän sanaan. Seuraavaksi vastaajien mielenkiintoisia vastauksia kysymykseen, miten perehdytys vaikuttaa työhön:

”Kyllä näkyy, on helpompi olla vakuuttava myyjä, saa unen päästä illalla helpommin kiinni.”

”Varmempi ote työhön!”

”Osaa itse palvella asiakkaan alusta loppuun ilman 3 muun apua”

”Olo on totta kai varmempi, kun kerrot asiakkaalle tuotteesta tai pystyt ratkaisemaan jonkun ongelman. Työkavereiden kesken -> tietää keneltä kysyä, kun aina on joku joka tietää jostain parhaiten.”

Lopuksi vastaajille annettiin vielä vapaa sana, jos jollekin olisi tullut vielä jotain tärkeää mieleen, mutta odotetusti kovinkaan moni ei siihen enää vastannut. Osuuskaupan sisällä työpaikkaa vaihtavan toivottaisiin saavan osallistuvan enemmän koulutuksiin ja perehdyttämiseen, koska aina joka myymälässä on omat toimintatapansa. Lopuksi eräs vastaaja oli lausunut mielipiteensä S-ryhmän omasta tilaustuotteiden hallintajärjestelmä INTOsta:

”INTO on onneton, muttei mun into”

6.3.2 Avoimet kysymykset työnantajille, tuoteryhmävastaaville

Päälliköille ja tuoteryhmävastaaville suunnattuihin avoimiin kysymyksiin vastasi yhteensä 13 henkilöä, joista kymmenen oli päälliköitä ja 3 tuoteryhmävastaavia. Koska Kodin Terra- ketju on hyvin nuori, ja useat yksiköt olivat kyselyn aikaan vasta aukeamassa, sain tuoreessa muistissa olevaa tietoa perehdyttämisen toteutuksesta ja onnistumisesta. Suurin osa vastanneiden myymälöistä oli juuri avattu, viisi vastaajista työskentelee 2010 avatuissa Kodin Terroissa ja viisi 2009 avatuissa Kodin Terroissa. Kaksi vastaajaa työskentelee 2008 vuonna avatuissa Terroissa, ja yksi vastaajista työskentelee 2005 vuonna avatussa eli vanhimmassa Terrassa.

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä kysyttiin, miten perehdyttäminen on toteutettu työpaikalla. Monessa Kodin Terrassa oli järjestetty erillinen koulutus kaikille työntekijöille, ennen myymälän avajaisia, jolloin käytiin läpi S-ryhmän ja oman Osuuskaupan asioita, sekä myymälän käytäntöjä ja järjestelmiä. Suurimmassa osassa Kodin Terroja oli käytössä jonkinlainen perehdyttämiskansio ja nimetty ”kummimyyjä”, vastuuhenkilö, joka hoitaa uusien työntekijöiden opastamisen alusta loppuun. Mielestäni on hyödyllistä, että tulokkaan perehdyttämisen hoitaa yksi ja sama henkilö. Näin varmistetaan, että kaikki asiat tulee opetettua ja ettei mitään tärkeää

jää opettamatta, koska perehdyttäjä tietää, mitä asioita on jo käyty läpi ja mitä ei. Perehdyttämistä ja uuden työntekijän oppimista on myös seurattu ja käyty keskusteluja siitä miten oppiminen on edennyt ja mitä tulokas jo hallitsee ja missä olisi vielä opettamisen varaa. Perehdyttämistä on myös toteutettu ja seurattu ”raksilistan” avulla, josta on selkeästi nähty, mitä kaikkea tulokkaalle opetetaan kädestä pitäen.

Monet päälliköt mainitsivat S-ryhmän omat, Internetissä tehtävät Jollas-koulutukset eniten käytetyiksi metodeiksi perehdyttämisessä. Mielestäni onkin helppoa ja aikaa säästävää istuttaa uusi työntekijä koneen ääreen oppimaan, mutta Internetissä läpikäytyjen koulutuksien oppimista tulisi seurata käytännössä, sekä käydä työtehtävät läpi tulokkaan kanssa konkreettisesti. Jollas-koulutukset antavat mielestäni hyvän pohjan käytännön perehdyttämiselle, eli uusi työntekijä tietää jo vähän asioista ja tietää, mistä on kyse, mutta oppii oikeasti tekemään työtehtävän vasta kun, joku hänet siihen opastaa, tai ainakin seuraa, että työ tehdään oikeaoppisesti. Alla on lainaus yhdestä vastauksesta, joka mielestäni kuvaa hyvin sitä, miten perehdyttäminen on toteutettu Kodin Terroissa.

Ensin harjoittelija kierrätetään Terrassa, esitellään sosiaali-tilat ja myymälän puoli, kerrotaan mitkä hänen todennäköiset työtehtävät tulevat olemaan, mitä tehdä myyntitilanteessa (kutsu myyjä/myy itse tms. riippuen harjoittelijan tasosta) Meillä on kansio jonka jokainen taloon tuleva lukee ”Terra tutuksi” Siinä ei ole mielestäni tarpeeksi käytännön tietoa. Mm. siellä pitäisi olla kuva tyypillisestä lähetyslistasta, fakatat martista ja niiden tärkeydestä.

Annetaan puhelin taskuun, jos puhelin on vapaana/näytetään myyjän kutsupuhelin. Myyjä käy opettamassa Piccolinkin käytön, hyllytyksen, lähetyslistat. Nopeasti harjoittelija jätetään itsekseen hyllyttämään tavaraa ja välillä käydään katsoomassa miten menee/ohjataan pyytämään lisähommaa, kun lava on valmis. Henkilökuntaa on niin vähän, että lisäkädet on tarpeen. Tästä johtuu myös, että perehdytys ei ole kovin-kaan kummoinen. Liian nopeasti harjoittelijat joutuvat jäämään oman onnensa nojaan. Jos on arka harjoittelija, niin voi olla aika orpo olo.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, miten isoissa ryhmissä käytännön perehdyttäminen on toteutettu, vai oliko uusi työntekijä perehdytetty yksinään? Tiedustelin myös, kuinka monta perehdytettävää kerralla olisi sopiva määrä. Melkein jokaisessa Kodin Terrassa, josta tuli vastaus, itse käytännön perehdytys oli järjestetty 2-5 hengen pienryhmissä. Poikkeuksena oli tietenkin se, jos oli vain yksi työntekijä aloittamassa työt, mutta siihen selvästi pyritään ja kannattaakin pyrkiä, että useampi uusi työntekijä aloittaa työt samaan aikaan. Tämä helpottaa perehdyttämistä, koska uusia asioita ei tarvitse käydä läpi yksitellen jokaisen kanssa, vaan pienryhmissä. Toki opastettavan ryhmän koko ei saa olla liian suuri, koska silloin ei pääse tarpeeksi kokeilemaan eri työtehtäviä ja järjestelmiä itse, eikä uusi työntekijä välttämättä uskalla kysyä kaikkea, mitä häntä askarruttaa. Ky-

syttäessä sopivinta perehdytettävien määrää kerralla, vastaukset hiukan vaihtelivat. Yhden vastaajan mielestä 1-2 henkilöä on sopivin määrä, koska silloin tulokas saa henkilökohtaista opastusta ja uskaltaa kysyä. Suurin osa vastaajista piti 2-3 henkilön ryhmää sopivana, mutta pari vastaajista oli sitä mieltä, että viisi tai ainakin maksimissaan viisi ihmistä on sopiva ryhmäkoko.

Kolmanneksi kysyttiin mitä uusien työntekijöiden tai harjoittelijoiden on ollut helpointa/vaikeinta sisäistää, eli mitä asioita on opittu helposti ja mitä tarvitsee kerrata uudelleen ja uudelleen. Vastauksissa toistuivat samat asiat kaikilla, eli päälliköiden ja tuoteryhmävastaavien mielestä uudet työntekijät sisäistivät helpoiten kaupan rutiinit ja perustyötehtävät, kuten hyllyttämisen ja hintaetikettien tulostamisen. Vaikeimmat asiat sisäistää, varsinkin S-ryhmän ulkopuolelta tulleille, olivat erilaiset järjestelmät ja niiden käyttö, kuten INTO:n ja Tuhdin käyttö.

Kodin Terra- myymälöiden konseptiin kuuluva laaja tuotevalikoima tuntuu myös tuottavan vaikeuksia sisäistää. Tämä tietenkin on luonnollista, koska erilaisia tuotteita on myynnissä paljon ja valikoimassa tapahtuu muutoksia koko ajan. Riittävän tuotetietouden hallitsemiseen kehitytään hiljalleen tuotekoulutusten kautta, sekä itse oppimalla, esimerkiksi kokeneemmilta myyjiltä tietoja kysellen tai esitteitä lukien. Moni vastaajista myönsi, että useimmat virheet, mitä uusi työntekijä tekee, ei johdu hänestä itsestään vaan puutteellisesta perehdyttämisestä, siitä että joku asia on yksinkertaisesti unohdettu kertoa. Tuskin kukaan uusi työntekijä pahuuttaan tekee jotain väärin tai jättää jotain tekemättä, vaan kyse on mielestäni siitä, että häntä ei ole vain tarpeeksi opastettu, opetettu ja rohkaistu. Työn alussa voi uutta työntekijää vähän jännittää, eikä hän välttämättä osaa olla oma-toiminen ja oma-aloitteinen, kun hänelle ei ole opetettu riittävästi työtehtävistä ja – tavoista, eli hänelle ei ole muodostunut kokonaiskuvaa ja ymmärrystä työn luonteesta ja tarkoituksesta.

Seuraavaksi kysyttiin, miten hyvä perehdyttäminen on vaikuttanut työn tulokseen. Kaikki vastaajat olivat odotetusti sitä mieltä, että hyvin hoidettu perehdytys nopeuttaa työntekijän sopeutumista ja työviihtyvyyttä, työntekijä on itsevarmempi tehokkaampi heti alusta alkaen. Hyvä perehdytys, se että uusi työntekijä huomioidaan, sekä autetaan alkuun ja otetaan osaksi työyhteisöä, motivoi varmasti uutta työntekijää ja sitouttaa häntä työhön. Toki työn tulokseen vaikuttavat myös harjoittelijan reippaus ja aiempi kokemus kaupanalalta.

Huolellisella perehdytyksellä saadaan valmiimpia työntekijöitä jo lähtötilanteeseen. Virheiden määrä pienenee ja työntekijän motivaatio ja uskallus lienee parempi.

Olemme huomanneet, että vaikka perehdyttäminen vie sillä hetkellä paljon aikaa, on se ehdottoman tärkeää. Perehdyttämisen aikana uusi työntekijä tutustuu perehdyttäjäänsä ja hänen on helpompaa tulla myöhemmin kysymään. Uusi työntekijä pystyy tarttumaan työtehtäviin paremmin sekä omatoi-

misemmin. Loppupelissä hyvä perehdytys helpottaa kaikkien elämää.

Lopuksi vastaajilla oli vapaa sana perehdyttämisestä, ja monen mielestä oman työpaikan perehdyttämisessä on vielä runsaasti parannettavaa, mutta silti nykytilanne on ihan hyvä. Yksi vastaajista halusi painottaa sitä, että perehdytys on nimenomaan prosessi ja opastaminen tulisi jakaa usealle päivälle, koska liika tieto vain aiheuttaa paniikkia. Vastaaja myös painotti sitä, että uutta työntekijää ei saa jättää liian aikaisin yksin, vaan hänen on hyvä kulkea esimerkiksi ensimmäinen viikko koko ajan vanhan työntekijän mukana, siinä tutustuu asiakaspalvelutilanteisiin ja kaupan rutiineihin ja näin uusi työntekijä pääsee myös helpommin työyhteisöön mukaan.

6.4 Johtopäätökset

Vastauksien perusteella sekä työntekijät, että työnantajat ovat sitä mieltä, että perehdytykseen tarvitsee ja pitää käyttää aikaa ja vaivaa. Valitettavan usein erilaisten kiireiden takia tätä aikaa ei aina kuitenkaan löydy. Kun perehdytys on onnistunut, uusi työntekijä toimii myyjän työssä heti tehokkaammin ja itsevarmemmin. Kodin Terroissa tämä tarkoittaa myymälän rutiinien opettamisen lisäksi tuotetietouden opettamista. Tärkeää on, että tuntee tuotteet, mitä myy, muuten tarvitsee aina muiden työntekijöiden apua. Tuotetietouden opettelemiseen menee kuitenkin paljon aikaa, koska Kodin Terran valikoima on niin laaja. Lisäksi tuotetietouden opettaminen tapahtuu pääasiassa tavarantoimittajien kautta. Edustajat tulevat käymään Kodin Terroissa ja pitävät kukin jonkinlaisen koulutuksen omista tuotteista ja näitä koulutuksia pystytään järjestämään verrattain harvoin.

Vastauksista käy ilmi se, että varsinkin työnantajat ovat pahoillaan siitä, ettei perehdyttämiseen ole käytetty vielä enemmän aikaa. He ovat kriittisempiä perehdytyksen laadun suhteen, kun taas työntekijät ovat olleet ihan tyytyväisiä ja tuntuvat ymmärtävän sen, ettei aikaa aina ole. Monet työntekijät tosin toivoivat hieman enemmän aikaa asioiden rauhalliseen opetteluun.

Kodin Terroissa on selvästi panostettu teoreettisen tiedon opettamiseen, esimerkiksi S-ryhmän ja oman Osuuskaupan yritysesittelyt, mutta käytännön tietojen ja taitojen opetusta olisi kaivattu enemmän.

Kaikissa vastanneissa Kodin Terroissa on hyvä ja avoin ilmapiiri, vuorovaikutus tuntuu olevan vapaata ja vastaanottavaista, sekä muut työntekijät ottavat uuden työntekijän hyvin vastaan. Uuden työntekijän oma reippaus ja uskallus kysyä vaikuttavat myös perehdytyksen onnistumiseen.

7 LOPUKSI

Kyselyn vastausten sekä teoriaosuuden perusteella tehtiin Kodin Terra Hämeenlinnalle oma käytännönläheinen perehdytysopas, tarkistuslista, sekä tehtävälista Piha- ja puutarhaosastolle. Perehdytysopas otetaan heti käyttöön ja se valmistuu sopivasti ennen kevään 2011 uusien harjoittelijoiden ja kesätyöntekijöiden tuloa. Suunnitteilla on jo tehdä oma perehdytysopas pelkästään Neuvonnan työtehtävistä ja toiminnoista. Tässä oppaassa syvennyttäisiin tarkemmin Neuvonnan tehtäviin, sekä kassatyöskentelyyn. Koko myymälää koskevan perehdytysoppaan lisäksi voidaan jatkossa tehdä myös omat tehtävälisat rakentamisen, noutomyymälän, sahauspalvelun ja sisustamisen osastoille, sekä jo tehtyä Piha- ja puutarhaosaston tehtävälisat tarpeen mukaan syventää.

Aikasemmin mainitsemani, hankalaksi koettu tuotetietouden opettelu voisi helpottaa Tuotetietous- kansiollla. Kansioon voisi kokenut työntekijä kerätä ja yhdistää tietoa eri tuotteista ja vertailla niitä keskenään, koska monista tuotteista ei ole tavarantoimittajilla riittävän hyviä esitteitä tai esitteitä ollenkaan. Toisaalta joidenkin tuotteiden esitteet ovat turhan mainosmaisia ja täyteen ahdettu kauniilla lauseilla, mutta itse teknistä tietoa ei ole saatavilla. Olisi hyvä jos puolueeton kokenut työntekijä kirjaisi ylös tietoja tuotteista. Tuotetieto- kansiot tulisi tehdä joka osastolle erikseen, jotta ne eivät paisuisi liian massiivisiksi.

Oppaan pohjalta myös muut Kodin Terra –myymälät voivat rakentaa oman perehdytysoppaan omalle työpaikalleen. Kyselyn vastauksissa kun moni arvioi käytännönläheisen perehdytysoppaan hyödylliseksi, he toivovat samalla, että opasta saisi hyödyntää myös muissa myymälöissä. Valmis perehdytysopas onkin lähetetty muille Kodin Terroille ja Osuuskaupoille. Vaikka Hämeenlinnan Kodin Terralle tarkoitettu ja tehty opas sisältää paljon vain sen myymälän tietoja, sisältää se myös paljon yleisiä työkäytäntöjä ja työtapoja, joita pystyy vähällä vaivalla muokkaamaan toiselle myymälälle sopivaksi.

Työpaikoilla on alettu yhä enemmän tiedostamaan se, että perusteellinen perehdytys todellakin kannattaa, ja että uuden työntekijän tuloon on hyvä valmistautua kunnolla. Se, että uuteen työntekijään on valmistauduttu, hänen opastamiseensa on varattu tarpeeksi aikaa ja hänen tulostaan on tiedotettu myös muille työntekijöille, antaa ammattimaisen ja positiivisen kuvan myös uudelle työntekijälle tulevasta työpaikastaan. Se, että heti alussa varataan aikaa ja keskitytään uusien työntekijöiden kouluttamiseen, säästää varmasti aikaa myöhemmin ja virheiden määrä vähenee. Perehdytysopas auttaa osaltaan uutta työntekijää oppimaan talon tavoille, ja kun asioita käydään läpi opastajan kanssa, uusi työntekijä tietää niistä jo jotakin. Perehdytysopas laitetaan sähköisesti kaikkien työntekijöiden saataville ja näin ollen jokainen pystyy tekemään kehitys- ja muutosehdotuksia siihen, kun niitä ilmenee. Opasta tullaan päivittämään tietyin väliajoin, mutta kuitenkin aina ennen kesätyöntekijöiden tuloa.

LÄHTEET

- Rope, T. & Pöllänen, J. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY
- Heinimäki, H. 2006. Kaupan toimintaympäristö. Porvoo: WSOY
- Silvennoinen, M. & Kauppinen, R. 2006. Onnistu alaisena – Näin johdan esimiestäni ja itseäni. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Kangas, P. 1998. Työn ja työryhmän johtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab
- Vartiainen, M. & Teikari, V. & Pulkkis, A. 1993. Psykologinen työnopeus. Hämeenlinna: Karisto Oy
- Arantola, H. 2003. Uskollinen asiakas – Kuluttaja-asiakkuuksien johtaminen. Porvoo: WSOY
- Halonen, O. 2001. Yhdessä ykköseksi – Luo kilpailukykyä henkilöstön avulla. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy
- Nakari, R. & Valtee, P. 1995. Menestyvä työyhteisö – Yhteistoiminnallisuuden näkökulmia työyhteisön kehittämiseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy
- Ruohotie, P & Honka, J. 1999. Palkitseva ja kannustava johtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab
- Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö – Nyt ja tulevaisuudessa. Vantaa: Tummavuoren Kirjapaino Oy
- Työterveyslaitos, toim. Pietiläinen, R. 2002. Työturvallisuuslaki – Soveltamisopas. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy
- Viitala, R. 2003. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy
- Kauhanen, J. 2004. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Vantaa: Dark Oy
- Liukkonen, J. & Jaakkola, T. & Kataja, J. 2006. Taitolajina työ – Johtaminen ja sisäinen motivaatio. Helsinki: Edita Prima Oy
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Valpola, A. & Åman, I. 2008. Ammattitaito kuntoon. Uusia keinoja työnopeutukseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy

Kodin Terran internetsivut. Usein kysyttyä- osio. Viitattu 10.11.2010.
http://www.kodinterra.fi/market/kodinterra?a_Visit:dockat=030_Usein_kysytty%C3%A44&myymala=Kodin+Terra+H%C3%A4meenlinna&paikkakunta=H%C3%84MEENLI NNA&osuuskauppa=H%C3%84MEENMAA&pageName=Doc

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto. Koulutus ja työhön perehdyttäminen. Viitattu 10.11.2010.
http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/tuottavuustekija/tyoymparisto/koulutus/index_html

PAM. Työtaturmat. Viitattu 8.12.2010.
<http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/Sivut/tapaturmat.aspx>

TVL. Mikä on työtaturma. Viitattu 9.12.2010.
http://www.tvl.fi/www/page/tvl_www_1769

TTK. Työturvallisuus palveluilla. Viitattu 5.11.2010.
http://www.tyoturva.fi/toimialat/yksityiset_palvelualat/tyoturvallisuus

Tuulikki Petäjaniemi. Työhyvinvointi parantaa tuottavuutta. Viitattu 3.2.2011.
<http://www.talouselama.fi/sivullinen/article167361.ece>

Opetin.fi. Kaupan ala tarjoaa monipuolisia vaihtoehtoja. Viitattu 4.1.2011.
<http://www.opetin.fi/ajankohtaista/3-tiedotteet/408-kaupan-ala-tarjoaa-monipuolisia-uravaihtoehtoja.html>

Verkko-Tutor. Mitä on oppiminen? Viitattu 26.11.2010.
<http://www.uta.fi/tyt/verkkotutor/oppimin.htm>

Kolehmainen, A. Jaksamisohjelmalta täysi tusina malleja hiljaisen tiedon siirtoon. 2004. Työ- ja elinkeinotoimisto. Viitattu 29.11.2011
http://www.esr.fi/mol/fi/06_tyoministerio/05_tiedotteet/03_2003/2003-02-12-01/index.jsp

TTS Tutkimus. Työntekijöiden perehdyttäminen ja työnopastus puutarha- ja maatalous- tuotannossa. 2010. Viitattu 22.11.2010
http://www.tsr.fi/c/document_library/get_file?folderId=13109&name=DLFE-4309.pdf

Hämeenmaan osavuosikatsaus. 2010. Viitattu 9.2.2011.
<http://www.digipaper.fi/hameenmaa/49958/>

Tavastia. Tutkintoesitteet. Liiketalous. Viitattu 5.4.2011.
http://www.kktavastia.fi/files/attachments/nuorten_tutkintoesitteet/liiketalouden_pt.pdf

S-ryhmän mediapalvelu. Kuvapankki. Käytetty 8.12.2010.
http://mediapalvelu.s-kanava.fi/s-ryhma/aineistopankki/fi_FI/aineistopankki/

Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta, 2011. S-ryhmän ammattilehti ÄSSÄ 1/2011

Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta, 2011. S-ryhmän ammattilehti ÄSSÄ 2/2011

Kodin Terra Hämeenlinnan perehdytysopas

S-ryhmän oma intranet Sintra. Viitattu 5.9.2010, 7.9.2010, 10.10.2010, 21.10.2010, 15.12.2010, 18.1.2011, 3.2.2011.

Suulinen tiedonanto. Kodin Terra Hämeenlinnan päällikkö Mika Riikonen. Tapaamiset ja keskustelut 19.9.2010, 27.11.2011, 20.1.2011, 7.3.2011

PEREHDYTY SOPPAAN SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
1.1	Perehdytysoppaan tarkoitus ja käyttö	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
2	HENKILÖSTÖ JA HALLINTO	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
2.1	Aukiolot	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
2.2	Yhteystiedot	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
2.3	Työterveydenhuolto	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3	MYYMÄLÄ	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.1	Työtilat ja osastot	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.2	Sosiaaliset tilat	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.3	Sisustaminen	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.4	Rakentaminen	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.5	Piha- ja puutarha	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.5.1	Sidontanurkkaus	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.6	Palvelut	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.7	Varasto ja tavaran vastaanotto	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.8	Noutohalli	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.9	Pihamyymälä	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.10	Sahauspalvelu	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4	TYÖASIAT	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.1	Työaika	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.2	Palkanmaksu	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.3	Tauot	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.4	Töihin kirjautuminen, kulkukortit ja avaimet	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	

4.5	Töihin kulku	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.5.1	Henkilöstön poistumistarkastukset	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.6	Henkilöstön edut	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.6.1	Henkilöstön ostoalennukset	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.6.2	Kausiapulaisen alennuskortti	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.6.3	Liikuntasetelit	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.6.4	S- pankin henkilöstöedut	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.7	Ilmoitustaulut	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.8	Tiedotteet ja palaverit	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
4.9	Muut oppaat	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5	TYÖTURVALLISUUS	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.1	Avaimet ja kulkukortit	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.2	Salassapitovelvollisuus	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.3	Vaaratilanteet	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.3.1	Paloturvallisuus ja ensiapu	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.3.2	Trukit, Wavet, kuormalavat	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.4	Työtaturmavakuutus	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
5.5	Työsuojelu	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6	TYÖKÄYTÄNNÖT	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.1	Piccolinkit	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.2	Hintalappujen tulostaminen ja sijoittaminen	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.3	Työpuhelimet	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.4	Lähetyslistat	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.5	Hävikki	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.6	Reklamaatiot	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	

6.7	Siirtokirjaaminen	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.8	Roskat ja kierrätys	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.9	Tuotteiden varaamiskäytäntö	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.9	Koneet	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.9.1	Henkilönostin eli Wave	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.9.2	Trukit	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
6.10	Peräkärryn ja pakettiauton vuokraus	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
7	JÄRJESTELMÄT	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
7.1	Tietokoneet	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
7.2	INTO	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
7.3	Tuhti	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
7.4	Martti/Satu	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
7.5	SBO	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
7.6	DW	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
7.7	Tietojen etsintä	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
7.8	InnoSpeak	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
8	ASIAKASPALVELU	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
8.1	Mitä on hyvä asiakaspalvelu	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
8.2	Uhkaavan asiakkaan kohtaaminen	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
9	TARKISTUSLISTA	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
10	SANAKIRJA	Virhe.
	Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	

PEREHDYTY SOPPAAN LIITTEENÄ OLEVA TARKISTUSLISTA

TARKISTUSLISTA

Tarkistuslistasta selviää, mitkä kaikki asiat ja työtehtävät esimies käy uuden työntekijän kanssa läpi ensimmäisinä viikkoina. Kun asia on opetettu, merkitsee sen opettaja päivämäärän ja nimikirjaimensa ruutuun tehtävän kohdalle. Ruudukkoon on tummennettu sopiva ajankohta, koska uudelle työntekijälle on hyvä opettaa kyseinen asia. Uuden työntekijän sekä opettajan tulee huolehtia siitä, että asian oppiminen myös tarkistetaan ja kerrataan. Kun asia on kerrattu, merkitään päivämäärä ja nimikirjaimet Kertaus- ruudukkoon.

Opetettava asia	Viikko 1	Viikko 2	Viikko 3	Viikko 4	Kertaus	Huomioita
Kulunvalvonta ja töihin kirjaus						
Myymälän tilat ja osastot						
Piccolinkillä etikettien tulostus						
Martti/Satu						

Kodin Terra Hämeenlinnan perehdytysopas

Peruskassatoiminnot						
Kierrätys ja paalaimet						
Piccolinkillä hävikkiin kirjaus ja siirtokirjaus						
Waven käyttö						
Inton käyttö ja tietojen etsintä						
Työpuhelimien käyttö						
Trukkien käyttö						
Reklamaatioiden teko						
Tuhdin käyttö						

KYSELY, vastaus numeroin

Numeroi vastauksesi 1-5, niin, että

1= täysin erimieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä

Perehdytykseen olisi kaivattu enemmän teoreettista tietoa, esim. kaupan arvoista ja myynnistä	
Perehdytykseen olisi kaivattu enemmän käytännönläheistä tietoa, esim. työtavoista ja käytännöistä	
Työnantajan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on ollut avointa ja vapaata, uusi työntekijä on uskaltanut esittää ”tyhmiäkin” kysymyksiä	
Uudelle työntekijälle on annettu tarpeeksi aikaa sisäistää oppimiaan asioita	
Työturvallisuudesta ja turvallisista työtavoista jankkaaminen tuntuu turhalta, koska kyseessä on myymälä, jossa ei ole isoja riskejä	
Muu työyhteisö on vastaanottavainen uusia työntekijöitä kohtaan ja hyväksyy heidät joukkoonsa	
Parhaiten oppii työtä tekemällä, ei siitä lukemalla	
Tuntuu siltä, että perehdyttämiseen on käytetty liikaa työaikaa	
Työnantaja on ollut valmis antamaan vastuuta	
Työpaikalle ei tarvita erikseen käytännönläheistä perehdytysopasta, Jollas-koulutukset yms. riittävät hyvin	
Oppaita, suunnitelmia, ja koulutusvihkoja on jo liikaa, niitä on raskas lukea	

KYSYMYKSET TYÖNTEKIJÄLLE, vastaukset kysymysten alle

1. Missä Kodin Terrassa olet töissä? Ikä, sukupuoli, ja työtehtäväsi?

2. Kuinka kauan olet ollut Kodin Terrassa töissä?
3. Miten perehdyttämisesi on toteutettu? Entä miten se on onnistunut/epäonnistunut?
4. Mihin käytännön asioihin olisit toivonut enemmän opastusta?
5. Mitä asioita oli helppo oppia ja sisäistää?
6. Miten hyvä perehdytys ja asioiden tuntemus vaikuttaa sinuun ja työsi tulokseen? Näkykö se itsetunnossa tai itsenäisempänä työskentelynä?
7. Vapaa sana

Liite 4

KYSELY, vastaus numeroin

Numeroi vastauksesi 1-5, niin, että

1= täysin erimieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en osaa sanoa, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä

Perehdytykseen olisi kaivattu enemmän teoreettista tietoa, esim. kaupan arvoista ja myynnistä	
Perehdytykseen olisi kaivattu enemmän käytännönläheistä tietoa, esim. työtavoista ja käytännöistä	
Työnantajan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on ollut avointa ja vapaata, uusi työntekijä on uskaltanut esittää ”tyhmiäkin” kysymyksiä	
Uudelle työntekijälle on annettu tarpeeksi aikaa sisäistää oppimiaan asioita	
Työturvallisuudesta ja turvallisista työtavoista jankkaaminen tuntuu turhalta, koska kyseessä on myymälä, jossa ei ole isoja riskejä	
Muu työyhteisö on vastaanottavainen uusia työntekijöitä kohtaan ja hyväksyy heidät joukkoonsa	
Parhaiten oppii työtä tekemällä, ei siitä lukemalla	
Tuntuu siltä, että perehdyttämiseen on käytetty liikaa työaikaa	
Työnantaja on ollut valmis antamaan vastuuta	
Työpaikalle ei tarvita erikseen käytännönläheistä perehdytysopasta, Jollas-koulutukset yms. riittävät hyvin	
Oppaita, suunnitelmia, ja koulutusvihkoja on jo liikaa, niitä on raskas lukea	

KYSYMYKSET TYÖNANTAJALLE, vastaukset kysymysten alle

1. Missä Kodin Terrassa olet töissä? Ikä, sukupuoli, ja työtehtäväsi?

2. Milloin myymälänne on avattu?
3. Miten olette perehdyttämisen toteuttaneet?
4. Miten isoissa ryhmissä käytännön perehdyttäminen on toteutettu? Vai onko jokainen uusi työntekijä perehdytetty yksinään? Kuinka monta perehdytettävää kerralla on mielestänne sopiva määrä?
5. Mitä uusien työntekijöiden tai harjoittelijoiden on ollut helpointa/vaikeinta sisäistää? Eli mitä asioita on opittu helposti ja mitä tarvitsee kerrata uudelleen ja uudelleen?
6. Miten hyvä perehdyttäminen on vaikuttanut työn tulokseen?
7. Vapaa sana