

Katariina Pelto

PEREHDYTYSOPPAAN LAATIMINEN

Pelimies Oy:n perehdytysopas myymälätehtäviin

PEREHDYTYSOPPAAN LAATIMINEN

Pelimies Oy:n perehdytysopas myymälätehtäviin

Katariina Peltö
Opinnäytetyö
Kevät 2021
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, esimiestyö ja henkilöstöjohtaminen

Tekijä(t): Katariina Pelto

Opinnäytetyön nimi: Perehdytysoppaan laatiminen: Pelimies Oy:n perehdytysopas myymälätehtäviin

Työn ohjaaja(t): Pia Puustjärvi

Työn valmistuslukupausi ja -vuosi: Kevät 2021

Sivumäärä: 37

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli laatia perehdytysopas Pelimies Oy:n myymälätyöntekijöiden käyttöön. Pelimiehen myymälät sijaitsevat Oulussa, Rovaniemellä ja Vaasassa. Yrityksellä ei ennestään ollut käytössä kirjallista perehdytysopasta. Toimeksiantajayritys on tietokone- ja konsolipeleihin erikoistunut myymäläketju, jonka liiketoimintana on jälleen myynnin lisäksi käytettyjen pelien ja konsolien osto, vaihto sekä myynti. Työntekijöitä yrityksellä on yhteensä yhdeksän kaikissa kolmessa toimipisteessä, lisäksi myymälöihin otetaan myös työharjoittelijoita muutamia vuodessa. Perehdytysoppaan tarkoituksena on kehittää yrityksen perehdytyskäytäntöjä.

Opinnäytetyö on tehty laadullisia menetelmiä hyödyntäen. Tutkimuksellinen osio sisältää nykytilan kartoituksen. Aineistonkeruu menetelminä on käytetty puolistrukturoituja teemahaastatteluja ja aineistoa on analysoitu aineisto lähtöisesti. Haastatteluja toteutettiin neljä, joista yksi oli sähköpostihaastattelu. Haastatteluilla selvitettiin yrityksen perehdytyskäytäntöjä ja toiveita oppaan sisällölle. Selvisi, että haastateltavilla on samankaltainen käsitys perehdytyskäytännöistä ja pääasiassa perehdytys on toiminut yrityksessä hyvin. Perehdytysoppaan toivottiin yhdenmukaistavan toimintatapoja ja helpottavan järjestelmien oikeaoppista käyttöä.

Raportin teoriaosuus koostuu perehdyttämisen tarkoituksesta ja siinä on esitelty perehdyttämisprosessi. Oppaan laatimisessa on hyödynnetty eri lakeja, toimeksiantajan tietoja sekä muita lähteitä. Perehdytykseen liittyvää kirjallisuutta löytyy paljon, aiheesta on myös tehty aikaisemminkin opinnäytetöitä, sekä itse perehdytysoppaista löytyy malleja netistä, joita on hyödynnetty oppaan laatimisessa sovelletusti toimeksiantajan tarpeiden mukaan.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi 20 sivuinen perehdytysopas. Opasta ei julkaista kokonaisuudessaan tässä opinnäytetyössä toimeksiantajan toiveiden mukaan. Valmis opas luovutettiin yrityksen käyttöön, sen jakelusta vastaa toimeksiantaja ja sen testaaminen ja hyödyllisyyden arviointi jäi myös toimeksiantajan tehtäväksi. Valmis opas toimii muistilistana perehdyttäjälle ja sen tarkoituksena on nopeuttaa ja helpottaa uuden työntekijän perehdyttämistä. Opasta tulee päivittää aika-ajoin, ja aina ennen uuden työntekijän saapumista tarkistaa tietojen paikkaansa pitävyys. Yrityksellä on helppo myös itse tarvittaessa päivittää opasta.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytysprosessi, perehdytyskäytännöt, perehdytysopas, toiminnallinen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Business Administration, Leadership and HR

Author(s): Katariina Pelto
Title of thesis: Orientation guide for Pelimies Oy
Supervisor(s): Pia Puustjärvi
Term and year when the thesis was submitted: Spring 2021
Number of pages: 37

The aim of this functional thesis was to prepare an orientation guide for Pelimies Oy which is a video game, console, and gaming merchandise retailer. The company has total of three stores which locates in Oulu, Rovaniemi and Vaasa. The purpose of the orientation guide is to develop the company's orientation practices.

The thesis has been done by using qualitative methods. Semi-structured interviews have been used as data collection methods, and the data have been analyzed on the basis of the data. The interviews were used to find out the company's orientation practices and wishes for the content of the guide. It was found that the interviewees have a similar understanding of orientation practices. In the main, the orientation has worked well in the company. It was hoped that the orientation guide would harmonize procedures and facilitate the correct use of the systems.

The output of the thesis was a 20-page orientation guide. The guide is not published in its entirety in this thesis. The completed guide was assigned to the company for reading and testing. Guide serves as a checklist for the induction and is intended to speed up and facilitate the induction of the new employee. The guide should be updated from time to time, and always check the accuracy of the information before a new employee arrives. It is also easy for the company to update the guide itself if necessary.

Keywords: functional, orientation, practices

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	PEREHDYTTÄMINEN	8
2.1	Perehdyttämisen hyödyt.....	9
2.2	Perehdytysprosessi.....	11
3	TOIMINNALLISEN OSUUDEN TOTEUTUS.....	15
3.1	Aineiston käsittely.....	16
3.2	Pelimiehen perehdytyskäytännöt.....	17
3.3	Tarpeet ja toiveet perehdytysoppaalle.....	19
4	PELIMIEHEN PEREHDYTY SOPAS.....	21
4.1	Toimintatavat.....	22
4.2	Manuaalit.....	23
4.3	Käytäntöjä	24
4.4	Verkkokauppa	25
4.5	Ohjetaulukot	27
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	30
6	POHDINTA	33
	LÄHTEET.....	35

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia perehdytysopas Pelimies Oy:n myymälätyöntekijöiden käyttöön. Tarve opinnäytetyölle heräsi, kun yrityksessä oli havaittu puutteita sisäisen toiminnan laadussa ja toistuvia virheitä työntekijöiden toiminnassa, joten haluttiin laatia selkeät toiminta- ja käyttöohjeet. Perehdytysoppaan tarkoituksena on toimia tukena mahdollisten uusien työntekijöiden perehdyttämisessä ja yhdenmukaistaa toimintatapoja myymälöiden työntekijöiden keskuudessa ja sitä kautta kehittää toiminnan laatua sekä vähentää virheiden sattumista. Eniten virheitä koettiin sattuvan verkkokaupan ja tuotteiden hallinnan kanssa, joka tapahtuu verkossa hallinnointipaneelissa ja tähän haluttiin laadittavan jonkinlainen käyttöopas. Lopullinen toimeksianto oli laatia perehdytysopas, joka sisältää päivittäiseen käyttöön tarvittavat ohjeistukset myymälän aukaisemiseen, sulkemiseen sekä päivittäisten järjestelmien käyttöön.

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö on tehty laadullisia menetelmiä hyödyntäen. Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehtoinen toteutustapa tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Sen tarkoituksena on yleensä jonkin käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen. Perehdytysoppaan laatiminen on melko tavallinen esimerkki toiminnallisesta opinnäytetyöstä. Siinä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.) Tutkimuksellinen osio sisältää nykytilan kartoituksen. Aineistonkeruu menetelminä on käytetty puolistrukturoituja teemahaastatteluja ja aineistoa on analysoitu aineisto lähtöisesti. Analyysin pohjalta on ryhdytty laatimaan perehdytysopasta. Nykytilan kartoituksessa selvitettiin yrityksen nykyisen perehdytyskäytännön tilanne, perehdytyksessä koetut puutteet, ja toiveet oppaan sisällölle. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi perehdytysopas myymälätehtäviin. Perehdytysoppaan sisältö on esitelty pääpiirteittäin raportissa. Opasta ei julkaista kokonaisuudessaan tässä opinnäytetyössä toimeksiantajan toiveiden mukaan. Valmis opas luovutettiin toimeksiantajalle. Oppaan jakaminen muihin myymälöihin ja sen testaaminen käytännössä sekä hyödyllisyyden arviointi jäi toimeksiantajan tehtäväksi.

Toimeksiantajayritys on tietokone- ja konsolipeleihin erikoistunut myymäläketju, jonka liiketoimintana on jälleenmyynnin lisäksi käytettyjen pelien ja konsolien osto, vaihto sekä myynti. Pelimies on toiminut vuodesta 2003 lähtien ja sen toimipaikat ovat Oulussa, Vaasassa sekä Rovaniemellä. Yrityksellä on myös verkkokauppa. Pelimiehessä myydään pelien sekä konsolitarvikkeiden lisäksi lau-

tapelejä, sekä esimerkiksi peliaiheisia keräilytavaroita, joista vastaa yhteistyökumppani Head Hunter Store, jolla on myymälöissä sekä verkkokaupassa oma paikkansa. Työntekijöitä yrityksellä on yhteensä yhdeksän kaikissa kolmessa toimipisteessä. Lisäksi myymälöihin otetaan myös kesätyöntekijöitä ja työharjoittelijoita muutamia vuodessa, joten oppaalle on ollut tarve. Pelimiehen tärkeitä ominaisuuksia on lisäinformaation tarjoaminen, kuten vinkkejä, neuvoja ja suosituksia pelien valintaan, tuotteiden, lisäosien ja konsolien hankintaan, joten laadukas, asiantunteva, ystävällinen ja asiakaslähtöinen palvelu ovat tärkeitä henkilökunnan ominaisuuksia.

Perehdyttäminen on osa henkilöstön kehittämistä ja sen tarkoituksena on opastaa työntekijät työtehtäviinsä, sopeuttaa työyhteisöön sekä sitouttaa organisaatioon. Perehdytysoppaan tarkoituksena on nopeuttaa ja helpottaa perehdytysprosessia ja toimia perehdytyksen tukena, jotta perehdytettävä saadaan mahdollisimman nopeasti osaksi työyhteisöä ja osaksi yrityksen voimavaroja. Perehdytykseen löytyvää kirjallisuutta löytyy paljon, aiheesta on myös tehty aikaisemminkin opinnäytetöitä, sekä itse perehdytysoppaista löytyy malleja netistä. Oppaan pohjana on myös hyödynnetty soveltaen toiselle yritykselle aiemmin itse laadittua opasta, josta oli apua rakenteen suunnittelussa. Lopullinen opas räätälöityi toimeksiantajan tarpeiden mukaan. Opas toimii myös muistilistana perehdyttäjälle ja sitä olisi hyvä päivittää aika-ajoin, ja aina ennen uuden työntekijän saapumista tarkistaa tietojen paikkaansa pitävyys. Yrityksellä on helppo myös itse myöhemmin päivittää opasta.

Haastatteluilla ja kyselyillä kartoitettiin kohdeyrityksen tarvetta oppaaseen haluttaville asioille, mikä auttoi myös rajaamaan oppaan sisältöä. Opasta varten pyrittiin selvittämään muun muassa yrityksen toimintatapoja, menetelmiä, tavoitteita sekä järjestelmien käyttöä ja informaatiokanavia. Oppaassa on huomioitu tietoturvallisuus siltä osin, mitä oppaaseen ei kannata kirjata, kuten salasanat, ja maininta esimerkiksi asiakastietojen säilyttämisestä, salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Lisäksi tietoa on hankittu asiakaspalvelutyön uhka- ja vaaratilanteita varten. Näihin määrätään muutenkin työturvallisuuslain (738/2002, 5:27.2 ja 3 §) mukaan työnantajan antavan menettelyohjeet niiden ehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi. Työturvallisuuslaissa määrätään myös muita työntekijälle annettavia ohjeistuksia. Työyhteisön esittelyosuudessa on käytetty lähteinä toimeksiantajayrityksen verkkosivuja joista löytyi tietoa yrityksen arvoista ja kulttuurista.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on johonkin uuteen tutustuttamista ja uuden tulokkaan tukemista siihen asti, kunnes hänellä on varmuus uudessa tehtävässään (Isohookana 2007, 237). Sillä sopeutetaan työntekijä työyhteisöön ja työpaikkaan sekä opastetaan työtehtäviinsä, niihin liittyviin odotuksiin ja tavoitteisiin. Uusi työntekijä on hyvä tutustuttaa myös organisaatioon eli muun muassa yrityksen toimintatapoihin, arvoihin, liikeideaan ja visioon, työpaikan henkilöihin, asiakkaisiin, kilpailijoihin, palveluihin, tuotteisiin ja työtovereihin. Perusteellisen perehdytyksen ansiosta voidaan välttyä helposti aiheutuville virheiltä, taloudellisilta ongelmilta ja työtapaturmilta. Hyvin toteutettuna se nopeuttaa optimaaliseen työtehoon pääsemistä. (Kauhanen 2012, 92, 150 – 151).

Perehdyttämistä ja työnopastusta tarvitaan monissa eri tilanteissa. Esimerkiksi, kun työpaikalle tulee uusi työntekijä, vanhalla työntekijällä muuttuu työtehtävät, käyttöön otetaan uusia koneita, laitteita tai aineita, työ toistuu harvoin, turvallisuusohjeita laiminlyödään tai työpaikalla sattuu työtapaturma, havaitaan ammattitauti, annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita, tilanne poikkeaa tavanomaisesta tai kun havaitaan virheitä toiminnassa tai puutteita tuotteiden tai palvelujen laadussa (Ahokas & Mäkeläinen 2013). Perehdyttäminen on siis jatkuvaa henkilöstön kehittämistä.

Perehdyttäminen kuuluu työnantajan yleisiin velvollisuuksiin, joista on määrätty työturvallisuuslaissa, ja se sisältää perehdyttämisen työhön, työpaikan olosuhteisiin, menetelmiin, työvälineisiin ja niiden turvalliseen käyttöön. Perehdytyksessä työntekijälle on annettava riittävät tiedot haitta- ja vaaratekijöistä sekä niiden ehkäisemisestä. Lisäksi jatkossa työntekijän opetusta ja ohjausta tulee täydentää tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 728/2002, 2:14 §.) Työnantaja saa asettaa toisen henkilön hoitamaan työturvallisuuslaissa määrättyjä velvoitteita. Nämä työturvallisuuslaissa määritetyt kohdat mahdollistavat turvallisen työskentelyn jokaiselle ja on myös työntekijän velvollisuus niitä noudattaa (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2:16; 4:18.1 §).

Esimies johtaa perehdytystä ja on vastuussa sen onnistumisesta sekä turvallisesta toteutuksesta. Hänen tulee huolehtia, että perehdytykseen käytetään riittävästi aikaa ja muita tarvittavia resursseja. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014, luku 3.) Monesti työnantaja saattaa delegoida tehtävän jollekin alaiselleen ja useimmissa työpaikoissa perehdyttämiseen osallistuu kaikki työpaikan henkilöt, joiden kanssa uusi työntekijä tulee jatkossa olemaan tekemisissä. Työkaverit voivat jakaa omia kokemuksiaan ja osaamistaan, mikä on niin sanottua sisäistä eli hiljaista tietoa, jota ei ole painettu

mihinkään ohjeistuksiin. Perehdytystä varten yrityksessä voidaan myös nimetä joku tietty perehdyttäjä ja käytössä voi olla tietylainen perehdytysohjelma, joka voi olla esimerkiksi kirjallinen ohjekirja tai ainakin lyhyt muistilista muun perehdytyksen tukena. (Kauhanen 2012, 150 – 151.)

Perehdyttämiseen käytettävä aika ja resurssit riippuvat työtehtävän luonteesta, perehdytettävän aikaisemmasta työkokemuksesta ja osaamisesta ja myös siitä, kuinka suuresta yrityksestä on kyse. Mitä suurempi yritys, sitä tärkeämpää on suunnitelmallisempi ja organisoidumpi perehdytys. Perehdytys voidaan myös jakaa pitemmälle ajalle useammalle päivälle, jotta tulija ehtii sisäistää uudet asiat ja tutustua työyhteisön jäseniin (Isohookana 2007, 238). Varsinainen työnopastus voi tehtävästä riippuen kestää muutamasta päivästä muutamaan kuukauteen ja yleensä noin vuoden kuluttua taloon tulemisesta uudella työntekijällä on annettavanaan täysi työpanos omassa tehtävässään. Pienissä yrityksissä perehdyttäminen ja työnopastus voi tapahtua nopeammin, koska se on monesti intensiivisempää. Tämä voi johtua siitä, että uudella työntekijällä on mahdollista seurata koko ajan kokeneempaa työntekijää työssään. (Kauhanen 2012, 92, 150 – 151.)

Henkilö voidaan siis saada nopeasti työyhteisön jäseneksi ja tutuksi omaan työhönsä, mutta oppiminen ja kehittyminen työssä tapahtuu vasta sitä tehdessään. Perehdyttäminen on myös osa henkilöstön kehittämistä, jonka puolestaan tulee jatkua koko työsuhteen ajan. Jos kehitys loppuu ja työntekijä kokee saavuttaneensa kaiken, vastassa voi olla tyytymättömyys ja motivaation laskeminen, pahimmassa tapauksessa hyvä työntekijä irtisanoutuu ja jättää yrityksen. Henkilöstön kehittäminen voi olla esimerkiksi koulutuksien järjestämistä tai uusiin vastuualueisiin siirtämistä. Henkilöstön kehittäminen vaatii aina vuoropuhelua ja kehityksen seuraamista ja mittaamista. Kehityskeskustelut ovat yksi tapa toteuttaa työnantajan ja työntekijän välistä yhteistyötä ja sen avulla voidaan varmistaa, että tavoitteet ja strategiat ovat molemmilla osapuolilla yhtenäiset.

2.1 Perehdyttämisen hyödyt

Työntekijän perehdyttäminen on laissa määrätty, mutta tarkkaan ei ole säädetty, mihin kaikkeen työntekijä on perehdytettävä. Laki sanoo, että työntekijälle on annettava ”riittävä” opastus ja ohjeistus työstä suoriutumiseksi (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2:14 §). Kuitenkin mitä paremmin ja laajemmin työntekijä perehdytetään, sitä enemmän siitä hyötyy itse työntekijä sekä koko yritys. Perehdytyksen tarkoituksena on työsuhteen käynnistäminen toivotulla tavalla ja työntekijän kiinnittäminen eli sitouttaminen niin, että työntekijästä saadaan pysyvä voimavara yrityksen käyttöön, ja

työntekijä itse kokee saavansa työstään arvostusta ja kokee sen merkitykselliseksi. (Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry 2019.)

Perehdyttämisestä seuraa monia hyötyjä, kuten työtehtävien nopeampi ja tehokkaampi oppiminen, joka parantaa työn tehokkuutta ja laatua. Työntekijät oppivat oikeat ja turvalliset työtavat, tiedostavat työhön liittyvät riskit ja osaavat näin ollen varautua paremmin niihin, mikä vähentää tapaturmia, vahinkoja ja virheitä. Lisäksi se tarjoaa vakituisille työntekijöille mahdollisuuden irtaantua työasioista vapaa-aikanaan, kun muutkin työntekijät hallitsevat työtehtävänsä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Ilman kunnollista perehdyttämistä työntekijät alisuoriutuvat, jolloin tavoitteet eivät täyty ja tulos sekä laatu kärsivät. Kauhasen (2012) mukaan parhaimpaan tulokseen päästään, kun perehdytyksessä otetaan huomioon myös omatoimisuuteen kannustaminen ja sisäisen yrittäjähengen omaksuminen (Kauhanen 2012, 151).

Onnistunut perehdytys vaikuttaa työntekijän itsevarmuuteen ja sitä kautta motivaatioon, mikä taas parantaa työssä suoriutumista ja lisää tuloksellisuutta. Esimerkiksi hyvä tuotetietous näkyy hyvässä myyjässä itsevarmuutena ja innokkuutena. Kun kokee hallitsevansa työnsä ja saa onnistumisen tunteita, saa siitä motivaatiota työntekoon. Samasta aiheesta on tehty opinnäytetyö, jossa tekijä tutki perehdyttämisen vaikutusta myyntityössä pienyrityksessä. Opinnäytetyössä selvitettiin, vaikuttaako syvempi perehdyttäminen työn mielekkyyteen. Tekijä oli opinnäytetyönään laatinut perehdytyskansion, jossa keskityttiin tuomaan lisätietoa tietyistä tuotteista, joiden tietämys yrityksessä oli koettu vähäiseksi. Lopputuloksena myyjät kokivat oppaasta olevan hyötyä ja tuotetietouksensa kasvaneen, mikä tutkimuksen mukaan oli myös lisännyt työmotivaatiota. (Aaltonen 2018, 31.)

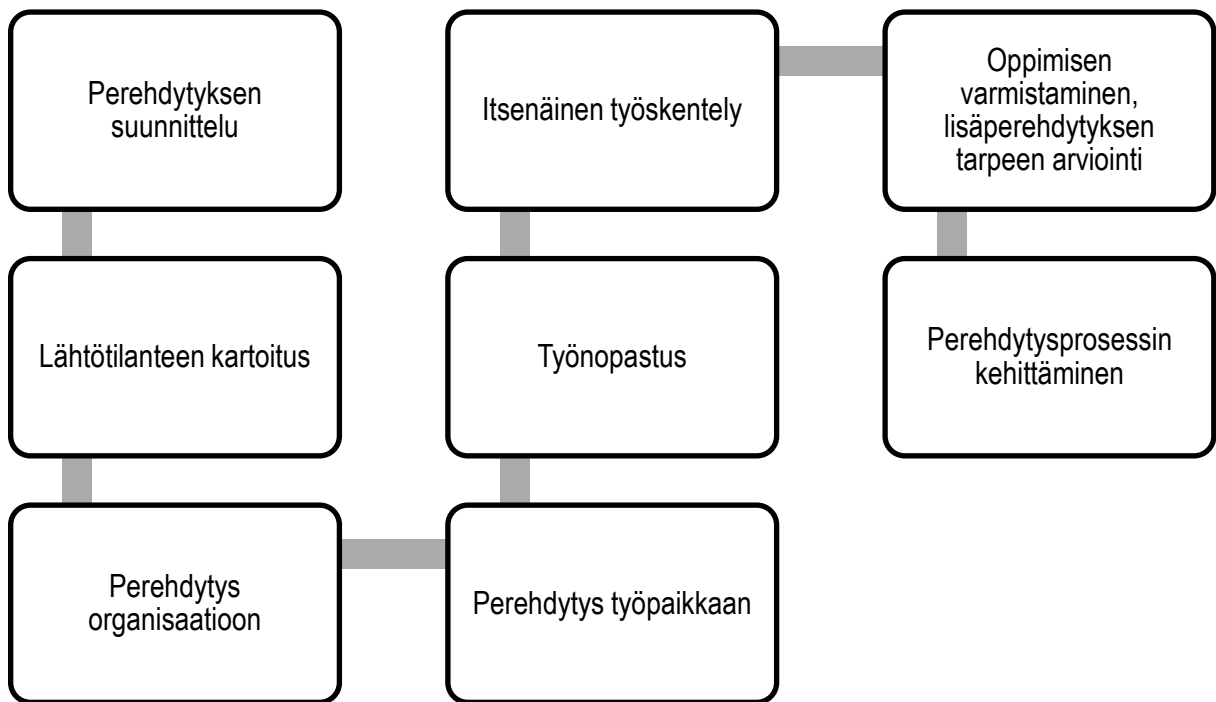
Epäonnistumisen tunne työssä voi puolestaan laskea motivaatiota. Epäonnistumisen tunteita voi helposti tulla silloin, jos ei tiedä mitä tekee tai miksi tekee. Työssään saattaa jatkuvasti tehdä virheitä, kun ei ymmärrä, miksi ne pitäisi tehdä tietyllä tavalla. Tämän vuoksi työntekijä on hyvä tutustuttaa kaikkiin organisaation yhteisiin toimintatapoihin. Virheiden tekeminen on myös osa oppimisprosessia. Työyhteisössä olisi hyvä kannustaa virheiden tekemiseen ja etenkin niiden esiintuomiseen, hyvässä työyhteisössä ne korjataan yhdessä. Työnantajan vaatimukset ja työntekijän osoittama ammattitaito sekä kyky oppia eivät aina kohtaa ja usein koeaikana tapahtunut purku perustuu osaamisen puutteisiin tai aikaansaamattomuuteen. Osaamisen puutteet voivat myös johtua puutteellisesta perehdytyksestä, minkä takia perehdyttämiskäytäntöihin kannattaakin panostaa. (Kupias, Peltola & Pirinen 2014, luku 1.)

Perehdyttämisen onnistumisesta ovat vastuussa niin perehdyttävä, kuin perehdytettävä. Molempien osapuolten on toimittava yhteisvoimin ja avoin vuoropuhelu on tärkeä osa sitä. Esimerkiksi työntekijän on kerrottava esimiehelle, jos tarvitsee lisätietoa tai -taitoja jostakin ja esimiehen on annettava kannustavaa palautetta kehityksestä ja korjaavaa palautetta erityisesti toistuvista virheistä tai käytännön ammattitaidoissa tai toiminnassa havaituista puutteista. Työelämän pelisääntöihin kuuluu, että työntekijälle annetaan mahdollisuus virheiden korjaamiselle ja onnistumiselle ja siinä esimiehen tulee kannustaa ja olla tukena. Irtisanominen ei saa tulla yllätyksenä. Koeaika on hyvä aika testata, miten hyvin työntekijä sopeutuu työyhteisöön, vastaako ammattitaito ja osaaminen odotuksia ja kuinka hyvin tulokas noudattaa organisaation arvoja, periaatteita ja toimintatapoja. (Kupias ym. 2014, luku 1.)

Perehdyttämisen tarkoitusta ja hyötyä voidaan siis ajatella suurena tekijänä, joka vaikuttaa suoriutumiseen ja sitä kautta laatuun ja tuloksellisuuteen. Perehdytyksessä on myös itse työntekijällä vastuu oppimisestaan. Hyvä itseään kehittävä työntekijä on sellainen, joka on itse aktiivinen ja aloitteellinen, joka etsii vastauksia kysymyksiinsä ja uskaltautuu heittäytyä uusien tehtävien pariin. Esimiehen tulee tarjota työkalut oppimiseen ja panostaa aikaansa ja osaamistaan henkilöstön kehittämiseen ja perehdyttämiseen. Yleensä työntekijän odotetaan jo muutaman kuukauden kuluttua tietävän perusasiat, on siksi työntekijän oikeus ja velvollisuus olla utelias työssään askarruttavissa asioissa. (Pentikäinen 2009, 28.)

2.2 Perehdytysprosessi

Perehdyttäminen on pitkä prosessi, jonka voidaan ajatella kulkevan esimerkiksi kahdeksan eri vaiheen läpi. Alle on muotoiltu työterveyslaitoksen laatiman listan mukaan kuvio (kuvio 1), jossa esitetään perehdytysprosessin eri vaiheet. Listasta poiketen kuviossa on esitetty yksi lisävaihe; perehdytys organisaatioon. Muut vaiheet ovat perehdytyksen suunnittelu, lähtötilanteen kartoitus, perehdytys työpaikkaan, työnopastus, itsenäinen työskentely, oppimisen varmistaminen ja lisäperehdytyksen tarpeen arviointi sekä perehdytysprosessin kehittäminen. Kaikki prosessin vaiheet ovat tärkeitä ja organisaatioissa olisi hyvä panostaa jokaisen vaiheen suunnitteluun ja toteuttamiseen.



KUVIO 1: Perehdytysprosessin vaiheet.

Perehdytysprosessi alkaa perehdytyksen suunnittelusta. Suunnitteluvaiheessa valitaan ja valmennetaan työnopastaja ja muut henkilöt perehdyttämistehtävään, valmistellaan perehdytysmateriaalit, kuten oppaat ja tarkistuslistat perehdytyksen tueksi, sovitaan perehdytyksen ajankohdat ja varataan perehdyttämiseen resurssit sekä määritellään tavoitteet, jotka perehdyttämällä halutaan saavuttaa (Työterveyslaitos 2021). Perehdyttäminen on kannattavaa suunnitella etukäteen, sillä se nopeuttaa ja selkeyttää prosessin etenemistä ja se helpottaa oikeiden henkilöiden ja menetelmien valitsemista prosessin eri vaiheiden toteuttamiselle. Suunnittelussa tulee huomioida koko perehdytysprosessi perehdytyksen toteuttamisesta, seurannasta, osaamisen arvioinnista ja perehdyttämisen kehittämisestä lähtien. Kun prosessi on huolellisesti suunniteltu, voidaan sitä käyttää perehdyttämisen mallina jatkossakin. Prosessia voidaan aina kehittää ja muokata tarpeen mukaan.

Lähtötilanteen kartoittaminen on osa perehdytyksen tarpeen hahmottamista. Siihen vaikuttaa muun muassa perehdytettävän henkilön osaaminen ja kokemus toimialalta sekä tarve olemassa olevien tietojen kertaamiselle ja täydentämiselle sekä uusien tai poikkeavien asioiden korostamiselle. (Työterveyslaitos 2021.) Kartoittamisen hyötynä on se, että voidaan keskittyä perehdytyksessä kriittisimpien asioiden läpikäymiseen ja jättää pienemmälle huomiota ne asiat, jotka perehdytettävällä

on jo hallussa tai joiden oppimisella ei ole lyhyellä aikavälillä merkittävää hyötyä. Esimerkiksi jos myymälään tulevalle uudella työntekijällä on pitkä työkokemus asiakaspalvelusta, on turha pitää luentoa asiakaspalvelun perusteista, vaan voidaan keskittyä muiden osa-alueiden kehittämiseen. Myös jos työntekijän on määrä olla lyhyenajan tehtävässään, ei ole tarpeellista perehdyttää tätä sellaisiin tehtäviin, joita hän ei todennäköisesti työaikanaan tule koskaan tekemään.

Perehdytys organisaatioon sisältää tutustumisen työyhteisöön, yrityksen toiminta-ajatukseen, visiioon, liikeideaan sekä arvoihin ja tapoihin. Organisaatioon perehdyttäminen alkaa jo rekrytoinnista. Esimerkiksi kun haetaan uutta työntekijää, on työpaikkailmoituksessa jo kerrottu muun muassa perustietoja yrityksestä, työtehtävistä, odotuksia ja osaamisvaatimuksia uudelta työntekijältä. Samoin haastattelutilanne on osa prosessia ja siinä päästään syvemmin varmistamaan työntekijän ja työtehtävän yhteensopivuus. Esimerkiksi Pentikäinen (2006, 24) toteaa työnhakuprosessin luovan ensivaikutelman tulevasta työympäristöstä sen perusteella, miten yhteydenottoihin on reagoitu, millainen työhaastattelu on ollut, mitä yrityksen nettisivut ja muut esittelymateriaalit ovat kertoneet ja millaisia henkilöitä prosessin aikana on kohdannut. Kun henkilö on valittu työyhteisöön, jatkuu perehdyttäminen usein koeajalla.

Uuden työntekijän ensimmäisten työpäivien aikana perehdytetään tämä työpaikkaan eli tarkemmin organisaatioon, työyhteisöön ja työtehtäviin sekä yleisiin käytäntöihin. Eri asemassa toimiviin henkilöihin tutustuminen on oleellista yhteisöllisyyden kannalta ja perehdyttäjä voi esimerkiksi kierrättää uuden tulijan työpisteissä ovelta ovelle -periaatteella. (Pentikäinen 2006, 23.) Muita keinoja yhteisöllisyyden luomiseen voi olla esimerkiksi yhteiset virkistäytymistapahtumat, joissa pääsee rennossa ilmapiirissä tutustumaan työtovereihin. Koska alkuaika on uudessa työpaikassa kriittistä motivoitumisen ja yhteisöllisyyden luomisen kannalta, on tärkeää, että ensivaikutelma on myönteinen (Isohookana 2007, 238). On tärkeää, että koko työyhteisö on mukana edesauttamassa positiivista kokemusta ja tulokkaalle tulee tervetullut olo. Se helpottaa sopeutumista ja esimerkiksi madaltaa kynnystä neuvojen pyytämiseen ja muuhun yhteistyöhön jatkossa.

Työnopastus tapahtuu ensimmäisten työpäivien aikana nimetyn työnopastajan mukana ja sen tarkoituksena on opastaa uusi työntekijä työn tekemiseen ja työturvallisuus- sekä työhyvinvointi asioihin (Työterveyslaitos 2021). Opastuksen tärkein tehtävä on kertoa uudelle työntekijälle, mihin joka päivä tulee työvuoron alettua, mistä löytää tehtävissä tarvittavat laitteet ja koneet ja, miten niitä käytetään turvallisesti. Opastaessa voidaan apuna käyttää esimerkiksi kirjallisia perehdytys- ja käyttöoppaita, joissa voidaan esitellä myös yritys, sen arvot ja tavoitteet sekä muita tietoja, mitä

halutaan tuoda uusille työntekijöille esille. Niiden tarkoituksena on toimia kehyksenä, joka ohjaa kaikkea toimintaa ja päätöksentekoa strategiasuunnittelusta käytännön työhön ja luovat yhteiset pelisäännöt. (Pentikäinen 2006, 23.) Seuraavassa luvussa on kuvattu toimeksiannon mukaan laadittu perehdytysopas sekä sen toteutuksen vaiheet.

Perehdyttämisen jälkeen työntekijällä pitäisi olla valmiudet itsenäiseen työskentelyyn niin, että tämä ei tarvitse jatkuvaa ohjeistusta ja opastusta. Tässä vaiheessa on kuitenkin tärkeää, että työntekijällä on tarvittaessa aina saatavilla tuki ja mahdollisuus neuvojen kysymiseen työtehtäviä koskien (Työterveyslaitos 2021). Tässä vaiheessa tapahtuu perehdyttämisen testaaminen, eli kuinka hyvin perehdyttämisessä on onnistuttu ja kuinka hyvin opit ovat menneet perille. Palautteen antaminen virheistä ja onnistumisista on tärkeä osa kehityksen mahdollistamista, se myös lisää varmuutta työssä suoriutumiseen. Palautteen annossa tulee huomioida sen vastaanottaja. Esimerkiksi joku saattaa ottaa kritiikin herkästi itseensä, kun toinen puolestaan on kiitollinen, että häntä ohjataan oikeaan suuntaan. Hyvä keino onkin siis perehdyttää myös palautteen antamisen kulttuuriin. Palautteen annossa tärkeintä on, että se on rakentavaa ja edistää oppimista. (Kupias ym. 2014, luku 4.)

Seuraava vaihe on oppimisen varmistaminen ja lisäperehdytyksen tarpeen arviointi, jossa perehdytettävän, työnopastajan ja esimiehen kokemus osaamisesta ja lisäperehdytyksen tarpeesta arvioidaan. Tässäkin on tärkeää palautteenanto ja avoin vuoropuhelu, johon voidaan järjestää esimerkiksi erillinen kehityskeskustelu. Molemmiin puolin onnistunut perehdytyskokemus vahvistaa hyvin suunniteltua ja toteutettua organisaation perehdytyskäytäntöä. Mikäli puolestaan osaamisessa on havaittu puutteita, voidaan keskustelun avulla selvittää, onko kyse osaamattomuudesta vai perehdytyksen puutteellisuudesta. Viimeisenä vaiheena onkin perehdytysprosessin kehittäminen, jossa arvioidaan kokemuksien ja palautteiden avulla itse perehdyttämistä ja, mitä kehitettävää siinä voisi olla. (Työterveyslaitos 2021). Prosessi lähtee aina alusta, kun tarvetta perehdyttämiselle ilmenee taas, eli se on käynnissä koko työsuhteen ajan, sillä henkilöstön kehittäminen on jatkuvaa.

3 TOIMINNALLISEN OSUUDEN TOTEUTUS

Tutkimuksen lähtökohtana oli Pelimiehen perehdyttämisen prosessin kehittäminen, joka aloitettiin tekemällä lähtötilanteen kartoitus selvittämällä, minkälainen perehdyttämiskäytäntö yrityksessä on ja minkälaiset osa-alueet yrityksessä kaipaavat kehittämistä. Lisäksi haastattelujen avulla pystyttiin aloittamaan suunnitteluvaihe, selvittämällä, minkälainen perehdytysopas sisällöltään olisi hyvä kohdeyrityksen käyttöön. Näitä lähdettiin selvittämään laadullisia menetelmiä hyödyntäen ja aineistoa hankittiin puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla. Haastattelut koettiin parhaimmaksi aineistonkeruumenetelmäksi, sillä siinä on mahdollista joustavuuteen esimerkiksi muuttamalla kysymysjärjestystä, lisäämällä tai tarkentamalla kysymyksiä.

Puolistrukturoidun haastattelun toteutukselle ei ole yhtenäistä määrittystä, vaan siinä on piirteitä avoimesta-, strukturoidusta- ja teemahaastattelusta. Teemahaastattelu on piirteiltään lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välissä. Sen toteuttamisessa kysymyksille on ennakkoon suunniteltu teemat valitun aihepiirin sisältä, joiden pohjalta haastattelu etenee. Haastattelussa ei siis ole tarkkoja kysymyksiä vaan se etenee keskustelunomaisesti teemojen pohjalta. (Saaranen-Kauppien & Puusniekka 2006.)

Haastattelut toteutettiin suurimmaksi osaksi kasvokkain tapahtuvina yksilöhaastatteluina, yksi haastatteluista toteutettiin kysymyslomakkeen avulla sähköpostin välityksellä. Haastattelua varten oli laadittu valmiit teemat ja joitakin kysymyksiä valmiiksi, joihin haastateltavat vastasivat avoimesti. Valmiita vastausvaihtoehtoja ei annettu ja haastattelu eteni keskustelunomaisesti. Toisen haastattelun aikana kävi ilmi, että osa kysymyksistä saattoi olla turhia, sillä ne eivät tuoneet haastatteluun enää lisäarvoa ja toistivat joitain vastauksia. Tällaiset jäi analyysistä pois, sillä vastaukset olivat käytännössä sama asia eri tavalla muotoiltuna.

Haastateltavilta saatiin erilaista näkökulmaa, sillä haastateltavat ovat kaikki eri asemassa ja omaavat kaikki eripituisen työkokemuksen yrityksessä. Ensimmäinen haastateltava oli toimeksiannosta vastaava työntekijä, joka on toiminut myyjän tehtävässään noin kahdeksan vuotta. Haastattelu toteutettiin rauhallisessa ympäristössä hänen asunnossaan, jossa näkyi hänen omistautuneisuutensa alan harrastamista kohtaan. Haastattelu kesti noin 38 minuuttia ja se nauhoitettiin, jotta keskusteluun olisi helpompi keskittyä, eikä tarvitsisi erikseen käyttää aikaa vastausten kirjoittamiseen.

Haastattelu eteni valmiiksi laadittujen kysymysten mukaisesti, jotka oli testattu aikaisemmin ulkopuolisen kanssa.

Ensimmäisen haastattelun jälkeen koettiin haastattelurunko toimivaksi ja sitä hyödynnettiin saman yrityksen kahden muun työntekijän kanssa, joita haastateltiin myymälän varastotilassa. Varastotilassa haastattelut saatiin tehtyä ja nauhoitettua ilman häiriötekijöitä. Toinen haastateltavista toimii osa-aikaisena työntekijänä ja työskentelee tuuraajana ja kesätyöläisenä, myyjän tehtävissä. Haastattelu sujui vaivattomasti ja nopeasti, siihen meni aikaa noin 15 minuuttia kokonaisuudessaan. Kolmas haastateltava oli Oulun myymälän myymäläpäällikkö, joka on toiminut tehtävässään noin viisi vuotta. Haastattelu kesti noin 37 minuuttia. Myös nämäkin molemmat haastattelut nauhoitettiin.

Haastattelujen jälkeen keskusteltiin vielä lisää perehdytysoppaan sisällöstä ja myymäläpäällikön toiveena oli, että samoja kysymyksiä lähetettäisiin yrityksen johtajalle esimerkiksi sähköpostilla, jotta saataisiin hänenkin näkökulmaa aiheeseen liittyen. Ehdotuksena oli, että myös muihin myymälöihin olisi lähetetty kyselyt, mutta aineiston tuloksia oli päästävä analysoimaan mahdollisimman nopeasti. Lisäksi kerätty aineisto koettiin riittäväksi tätä tutkimusta varten. Johtajalle laadittu kysymyslomake oli sisällöltään hieman erilainen, kuin haastatteluissa käytetty. Se sisälsi 11 tarkasti valittua, avointa kysymystä koskien perehdyttämisen nykytilaa, henkilöstön kehittämistä ja perehdytysoppaan sisältöä. Kysymyksiin tuli vastaukset parissa päivässä ja ne olivat kattavat.

3.1 Aineiston käsittely

Koska aineisto oli nauhoitteena puheen muodossa, oli seuraava vaihe litteroida se tekstimuotoon, jotta sitä olisi helpompi käsitellä. Litterointi on ensimmäisiä aineiston käsittelyn vaiheita ja tarkoittaa puheen tai kuvan muuntamista tekstiksi. Litteroinnin tarkkuus määritellään tutkimusongelman ja metodisen lähestymistavan perusteella. Mikäli analyysin kohteena on vuorovaikutus, osallistujien väliset suhteet tai keskinäinen asemoituminen on litterointi syytä tehdä mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Puolestaan jos kohteena on itse asiasisältö, voi litteroinnin tehdä vähemmän tarkasti, mutta haastattelun kaikkien osapuolien; haastateltavien sekä haastattelijan puheenvuorot tulee litteroida. Litteroinnista tulee selvittää, millä tavoin haastattelijan kysymyksen muotoilu tapa vaikutti siihen saatuun vastaukseen. (Ruusu vuori 2010, 424 - 425.)

Haastatteluja ei koettu tarpeelliseksi litteroida sanasta sanaan, sillä kielen käyttö tai vuorovaikutus ei ollut analyysin kohteena. Sen sijaan keskusteluista kirjoitettiin tietokoneella asiakirjamuotoon ylös sisällöltään tutkimuksen kannalta merkittävimmät kohdat niin, että saatiin vastaukset kysymyksiin, kuitenkin niin tarkasti, että mitään tärkeää ei jäänyt tutkimuksen ulkopuolelle. Litteroitua tekstiä syntyi yhteensä 16 sivua ja siihen käytettiin aikaa yhteensä noin neljä tuntia. Koska jokainen haastatteluista oli nauhoitettu erikseen, pystyttiin ne litteroimaan peräkkäin erikseen toisistaan. Tunnistetietoina niissä käytettiin titteliä sekä työsuhteen kestoja vuosina, jotta aineistoa käsiteltäessä olisi helppo seurata kuka tutkittavasta kohteesta on kyseessä. Tässä analyysissä on käytetty haastattavien sitaattien yhteydessä samoja tunnistetietoja haastateltavien omien nimien tilalta, heidän henkilötietojensa salaamiseksi.

Seuraavana vaiheena oli aineiston analysointi, jota varten litteroitu aineisto tulostettiin paperille, jotta siihen olisi helpompaa tehdä merkintöjä. Haastattelut oli jaoteltu valmiiksi teemoihin, joten aineiston sisällön ryhmittely oli helppoa. Teemoja oli kolme, joissa selvitettiin haastateltavien taustat, Pelimiehen perehdytysprosessin nykytila sekä tarpeet ja toiveet perehdytysoppaan sisällölle. Tässä analyysissä käydään läpi haastattelijan sisältö niiltä osin, kuin se on tarpeellista. Analyysimenetelmä mukaillee aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jota voidaan kuvata kolmivaiheisena prosessina; 1) aineiston redusointi, eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi, eli ryhmittely ja 3) abstrahointi, eli teoreettisten käsitteiden luominen. Prosessissa ensin aineisto kirjoitetaan tekstimuotoon, tekstiin perehdytään, jonka jälkeen siitä poimitaan kaikki tarpeellinen sisältö ja luodaan tiivistelmä aineistosta. Seuraavassa vaiheessa teksti ryhmitellään eri luokiksi ja se tiivistyy entisestään, sillä yksittäiset tekijät yhdistetään yleisimpien käsitteiden alle. Esimerkiksi eri haastateltavien vastaukset samasta kysymyksestä voidaan koota yhtenäiseksi. Viimeisessä vaiheessa aineistosta kootaan kuvaus tutkimuksesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 4.4.3.)

3.2 Pelimiehen perehdytyskäytännöt

Haastatteluista selvisi, että Pelimiehen perehdyttämiseen ei ole kirjallista suunnitelmaa, mutta se tapahtuu asteittain eli kriittisimmät asiat opastetaan ensin ja sen jälkeen edetään syvemmälle perehdytyksessä. Perehdytyksen tarpeisiin vaikuttaa myös työntekijän työsuhteen kesto, eikä kaikkiin tehtäviin tai kaikkien järjestelmien käyttöä koeta tarpeelliseksi opastaa jos työsuhte on lyhytkestoinen. Perehdyttämisestä vastaa pääasiassa yrityksen omistaja, joka tulee paikalle muutamaksi päi-

väksi perehdyttämään ja kertomaan yrityksen peruseriaatteista, myymälähenkilökunta sekä myymäläpäällikkö opastavat muissa käytännön tehtävissä. Oulun myymälässä kesätyöntekijöitä on voitu perehdyttää myös omatoimisesti osaavan henkilökunnan vuoksi.

Perehdyttämiseen käytetään yleensä noin kaksi viikkoa aikaa. Käytännössä perehdyttäminen tapahtuu niin, että perehdyttäjä seuraa vierestä perehdytettävän harjoittelua. Kun osaamiseen voidaan luottaa, uusi työntekijä saa enemmän vastuuta ja pääsee työskentelemään itsenäisemmin, esimerkiksi hiljaisimpina päivinä aukaisemaan liikkeen ja tekemään jonkun vuoron yksin, niin, että apua on saatavilla tarvittaessa esimerkiksi puhelimitse tai työpaikan sisäisten viestintäkanavien kautta.

”Kädestä pitäen näytetään kaikki miten tehdään, ei mitään epäselvyyksiä jäänyt. Näytetään miten kassaohjelmaa käytetään, verkkokauppaa pyöritetään, annetaan asiakkaiden kohtelusta tipsejä, alitajuisia vinkkejä - -, et tälleen menee vähä deepimmäksi opastus” (Kesätyöntekijä 2021).

Kriittisimpänä asiana työnopastuksessa pidetään kassajärjestelmän käytön opettamista, nettikaupan käyttöä sekä asiakaspalvelun perusteita ja tuotetietoutta. Uudelta työntekijältä odotetaan myös aktiivisuutta oman oppimisen suhteen ja esimerkiksi työajalla suositellaan lukemaan alakohtaisia uutisia ja tiedotteita ajan tasalla pysyäkseen, ja kotiin saa lainata työpaikalta pelejä testattavaksi. Mikäli osaamisessa havaitaan puutteita, pyritään ne korjaamaan mahdollisimman pian. Virheet havaitaan yleensä nopeasti, sillä myymälöissä ollaan tiiviisti työkavereiden kanssa tekemisissä. Uusia työntekijöitä rohkaistaan neuvojen kysymiseen aina epävarmoissa tilanteissa, virheistä myös pyritään antamaan rakentavaa palautetta, jotta niiden toistuvuutta saataisiin vähennettyä.

Muut asiat opetetaan niiden ajankohtaisuudesta ja tarpeesta riippuen. Organisaation kulttuuri, arvot ja työympäristö tulevat samalla tutuksi pikku hiljaa työsuhteen aloittamisesta ja sen edetessä. Työturvallisuutta koskien myymälöissä pyydetään myös uusia työntekijöitä lukemaan ohjeistukset palo- ja uhkatilanteisiin liittyen, jotka myös ovat kokoajan esillä. Uhkatilanteita kivijalkamyymälässä ja asiakaspalvelussa voi olla esimerkiksi aggressiiviset asiakkaat tai ryöstötilanteet, joita kuitenkin ei ole Pelimieheessä juurikaan koettu. Oulun Myymälässä on käytössä hiontalaite, jossa käytetään ärsyttävää ainetta, joten sen turvalliseen käyttöön on myös ohjeistukset valmiina, kuten myös myymälän aukaisemiseen ja sulkemiseen on ollut käytössä kirjalliset ohjeistukset.

3.3 Tarpeet ja toiveet perehdytysoppaalle

On havaittu, että myymälöiden perehdytyskäytännöissä ja toimintatavoissa on ollut eroja ja joissain toiminnoissa on havaittu puutteita ja virheitä. Yksi syy perehdytysoppaan tarpeelle oli, että Pelimiehessä oli havaittu toistuvia virheitä työtehtävissä, jotka ei tuntunut korjaantuvan, vaikka niihin useasti puututtiin. Siksi haluttiin sellaisia työtehtäviä varten selkeät ohjeistukset, joita yhteisesti noudatettaisiin. Joidenkin työtehtävien koettiin tuottavan hankaluuksia usein työsuhteen alussa, joten niistä suoriutumiseen haluttiin helpotusta selkeillä kirjallisilla ohjeistuksilla. Tällaisia tehtäviä on esimerkiksi arvojen laskeminen käytetyille osto-, vaihto- ja myynti tuotteille, sillä arvot muuttuvat ajan kuluessa, ja verkkokaupan sekä kassajärjestelmän hallinta, sillä niiden parissa sattuu usein virheitä tai jotain toimintoja unohtuu tehdä kiireessä. Kun tehtävät ja niiden vaiheet ovat kirjallisessa muodossa kuvattuna kaikkien saatavilla, uskottiin sen nopeuttavan oppimista ja yhdenmukaistavan sekä parantavan toiminnan laatua.

Uudelle työntekijälle uskottiin oppaasta olevan hyötyä oppimisen nopeuttamisessa, kausityöntekijöille sen uskottiin toimivan hyvänä muistutuksena, jonka voi lukea läpi aina ennen kun aloittaa esimerkiksi kesätyöt. Oppaan uskottiin myös helpottavan omistajan ja muiden työntekijöiden roolia perehdyttämisessä ja parantavan perehdyttämisen laatua. Oppaan tarkoituksena on tukea perehdytysprosessia ja toimia myös manuaalina tai muistilistana perehdyttäjälle käytännön perehdytyksen tukena. Toiveena oli, että mikäli myymälöissä tapahtuisi esimerkiksi kokonaan työntekijöiden vaihtuminen, niin uusille työntekijöille olisi perehdytysoppaan myötä mahdollisimman hyvät avaimet perehdytykseen. Opasta olisi tarkoitus aina päivittää uuden tiedon tullen ja siihen voi myös lisätä tietoa, mitä halutaan esimerkiksi juurruttaa yrityksen sisälle.

" - jos tulee uus työntekijä. niin sille se on kultaakin arvokkaampi, sit tämmösille kausityöntekijöille se on hyvä muistutus, voi lukasta läpi ennen ku alottaa vaikka kesätyöt - -, ei tuu jatkossa nii paljo, et aijaa te ootte tehny näin ja me näin, et se yhteneväinen työntekotapa kaikkiin myymälöihin" (Myymäläpäällikkö 2021).

Kaiken kaikkiaan oppaan haluttiin räätälöitävän pienelle yritykselle, jossa ei ole selkeää hierarkiaa ja jossa ilmapiiri on luottavainen, yhteisöllinen ja rento. Sen toivottiin sisältävän tietoa yrityksen perusperiaatteista, säännöistä, toimintatavoista, informaatio- ja viestintäkanavista, myymälän toiminnasta, työtehtävistä, järjestelmien ja laitteiden käytöstä, asiakaspalvelusta, tuotteista ja myynti-

työstä. Siihen haluttiin sisällyttää myös opastukset tilityksien ja raporttien tekemiseen. Oppaan haluttiin olevan johdonmukainen, yrityksen peruseriaatteita kunnioittava ja mahdollisimman selkeä sekä kattava, jotta siitä saisi avun yksin työskennellessä ja, että kaikki myyjät hallitsisivat myymälän toimintaan liittyvät perustehtävät.

4 PELIMIEHEN PEREHDYTYSOPAS

Tässä osiossa esitellään opinnäytetyön tuotos, eli perehdytysoppaan sisältöä. Toimeksiantajan toiveesta opasta ei julkaista kokonaisuudessaan tässä raportissa. Oppaan ensimmäinen sivu on kansilehti, joka on melko yksinkertainen. Kansilehteen on kirjoitettu otsikko ja tekijä, ja siinä on yrityksen logo. Seuraavalla sivulla on oppaan sisällysluettelo, josta näkyy kaikki pääkohdat oppaan sisällöstä (kuvio 2). Opas koostuu viidestä isommasta kokonaisuudesta, jotka on otsikoitu seuraavasti; Tervetuloa Taloon!, Toimintatavat, Manuaalit, Käytäntöjä, Verkkokauppa ja Ohjetaulukot.

SISÄLLYS	
TERVETULOA TALOON!	
Keitä me olemme?	
Yhteystiedot	
Viestintäkanavat	
TOIMINTATAVAT	
Pettisäännöt	
Edut	
Pukeutuminen	
Poissaolot ja niistä ilmoittaminen	
Työaika ja palkanmaksu	
Tietosuoja	
Työturvallisuus	
MANUAALIT	
Myyntitapahtuma	
Ostotapahtuma	
Päiväraportti	
Myyntialueiden aukaiseminen	
Myyntialueiden sulkeminen	
Varmuuskopio	
Tilitys	
KÄYTÄNTÖJÄ	
Työtehtävät	
Myyntialueiden hoito	
Asiakaspalvelu ja myynti	
Hyvitys- ja vaihtokäytännöt	
VERKKOKAUPPA - MAGENTO	
Tuotteen perustaminen	
Tuotteen lisääminen varastosaldolle	16
Verkkokaupan tilauksen hoitaminen	16
Poikkeukset	17
Paytrail	18
Maksu- ja toimitustavat	18
Tuotteen pakkaaminen	18
OHJETAULUKOT	19

KUVIO 2: Perehdytysoppaan sisällysluettelo.

Opas on tehty lähes kokonaan Microsoft Wordin avulla ja lisäksi taulukoiden tekemisessä on hyödynnetty Exceliä. Pääväreinä oppaassa on käytetty Pelimiehen värejä; mustaa ja punaista. Oppaaseen on lisätty joitakin kuvia Wordin kautta, jotka ovat Creative Commons – lisenssin alaisia, esi-

merkiksi kuva PEGI:n ikärajoista. Tekstin asettelussa on käytetty palstoja, taulukkoja, listoja, numerointia, luetteloja, isoja otsikoita ja kehyksiä, jotta tekstin lukeminen pysyisi mielenkiintoisena. Opas on pyritty pitämään yksinkertaisena, jotta sen muokkaaminen jatkossa olisi toimeksiantajalle helppoa.

Oppaan ensimmäinen osio toimii johdantona ja siinä toivotetaan uusi työntekijä tervetulleeksi, sekä kerrotaan oppaan tarkoituksesta. Alku tervehdysten on tarkoitus olla kannustava ja siinä mainitaan esimerkiksi oma-aloitteisuuden ja neuvojen kysymisen tärkeys. Seuraavaksi esitellään lyhyesti yritys, sen liiketoiminta, arvot, asiakkaat sekä kumppanit ja pääasialliset tuotteet sekä palvelut. Osioon on kirjattu lisäksi tärkeimmät yhteyshenkilöt ja -tiedot sekä kerrottu myyjien vahvuuksista ja henkilöstön käytössä olevista viestintäkanavista. Näiden tietojen on tarkoitus tutustuttaa uusi työntekijä muuhun henkilökuntaan ja perehdyttää viestintäkäytäntöihin. Osiossa on lisäksi linkit yrityksen sekä yhteistyökumppanin verkkosivuille, joissa työntekijä voi tutustua myytäviin tuotteisiin. Hyödynsin osiossa aiemmin laatimani perehdytysoppaan pohjaa ja yrityksen verkkosivuilta löytyviä tietoja sekä haastatteluissa selvenneitä asioita esim. yrityksen arvoista ja tärkeistä perehdyttämis-kohteista.

4.1 Toimintatavat

Seuraavaan osioon on kirjattu yrityksen yhteisiä käytäntöjä ja toimintatapoja työpaikalla. Osiossa kerrotaan pelisäännöistä, jotka kuvastavat yrityksen arvoja ja haluttua asennetta. Esimerkiksi toivotaan kiinnostusta alaa kohtaa, kannustetaan seuraamaan alan uutisia ja tiedotteita, arvostetaan asiantuntevaa henkilökuntaa ja huolellisuutta sekä oma-aloitteisuutta. Lisäksi osioon on kirjattu lyhyesti eduista, pukeutumisesta, työajasta, palkanmaksusta ja poissaoloista. Esimerkiksi pukeutumisohjeena on, että myymälöissä käytetään työpaitoja, mutta muuten suositellaan eheää ja rentoa pukeutumista, ja mainitaan yleisen pukeutumisetiketin mukaan, että liian paljastava ja rohkea pukeutuminen ei ole soveliaain asiakaspalvelutyöhön, mutta muuten työntekijä on vapaa pukeutumaan persoonansa mukaan. Pukeutumissäännön tarkoituksena on, että asiakkaat eivät tunne oloaan vaivaantuneeksi vaan pukeutuminen olisi neutraalia.

Tietosuojaosuudessa pyydetään pitämään yrityksen sisäiset asiat, henkilökunnan yksityiset tiedot sekä asiakkaiden tiedot turvassa ja kielletään niiden levittämisestä kolmansille osapuolille. Yrityksen sisäisiä asioita on esimerkiksi tuotteiden sisäänostohinnat, järjestelmien käyttäjätunnukset ja salasanat sekä monet myyntiä koskevat käytännöt. Jokaisella yrityksellä on omat myyntikeinot,

eikä niitä haluta varsinkaan kilpailijoiden tietoon. Henkilökunnan yksityisillä tiedoilla tarkoitetaan yhteystietoja, eikä esimerkiksi luovuteta niitä asiakkaille tai puhelinmarkkinoijille, vaan ohjataan tavoittelemaan myymälöiden omista numeroista, jotka ovat muutenkin julkista tietoa. Mitään asiakkaiden tietoja ei saa jakaa eteenpäin, eikä asiakkaista saa kerätä tarpeettomia tietoja. Henkilörekisterilain mukaan kerättyjen tietojen tulee olla perusteltuja ja niillä tulee olla asiallinen yhteys rekisterinpitäjään (Henkilörekisterilaki 471/1987, 2:5. §.)

Työturvallisuudesta kertovassa osiossa on listattu yleisiä työturvallisuuteen liittyviä käytäntöjä, joita myymälässä tulee huomioida, kuten sähkö- ja vesilaitteiden käyttö, pesuaineiden käsittelyminen ja, miten toimia myymälässä uhka- ja vaaratilanteissa. Esimerkkinä ääritapauksessa jossa uhataan aseella, ohjeistetaan uhkailijalle antamaan mitä haluaa, eikä missään tapauksessa saa provosoida uhkailijaa. Yrityksessä perehdytetään näihin asioihin aina työsuhteen alkaessa ja myymälöissä on henkilökunnan esillä ohjeistukset, miten toimia tulipalon tai uhkaavan tilanteen sattuessa. Myymälätyöskentelyssä on omat riskinsä ja varsinkin yksin työskentelevän turvaksi tulee olla ohjeistukset tällaisten vaaratilanteiden ehkäisemiseen ja niissä toimimiseen. Kuten työturvallisuuslaissa sanotaan, on työpaikalla oltava tilanteiden torjumiseen tai rajoittamiseen asianmukaiset järjestelyt tai laitteet sekä mahdollisuus avun hälyttämiseen (Työturvallisuuslaki 738/2002, 5:27.1 §).

4.2 Manuaalit

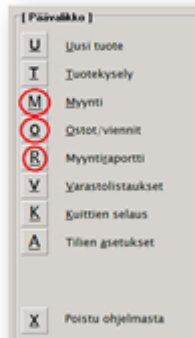
Osio sisältää ohjeet kassajärjestelmän käyttöön sekä myymälän aukaisemiseen ja sulkemiseen. Ohjeistukset on saatu suoraan toimeksiantajalta, jotka sitten on kirjattu mahdollisimman loogiseen ja selkeään muotoon, jotta niitä olisi helppo seurata. Ohjeiden laatimisessa on lisäksi hyödynnetty omaa aiempaa kokemusta yrityksessä työskennellessä. Ohjeet on pyritty kirjaamaan mahdollisimman tarkasti vaihe vaiheelta. Havainnollistamisen helpottamiseksi kassajärjestelmän päävalikon kuva on itse muokattu netistä löytyvän kuvan pohjalta näyttämään samalta, kuin toimeksiantajayrityksellä on omassa järjestelmässään. Alla kuva käyttöoppaan ensimmäisestä sivusta, jossa kerrotaan, mikä kassajärjestelmä on käytössä, miltä päävalikko näyttää, sekä ohjeet myyntitapahtumaan (kuvio 3).

MANUAALIT

Käytössämme on BTC-RENT -kassajärjestelmä. Järjestelmässä voit myymän lisäksi selata tuotteita, varastosaldoja, hintoja, kuitteja, seurata myyntiä ja luoda raportteja. Järjestelmän päävalikko näyttää kutakuinkin vieretseen kuvan mukaiselta.

Myyntitapahtuma

- > Menä kassajärjestelmän päävalikosta kohtaan **Myynti**
- > kirjaa myytävä tuote
- > uudet tuotteet luetaan viivakoodilla
- > käytetyissä peleissä tuotteiden tiedot kirjataan kassaan manuaalisesti valitsemalla ensin kategoriavalikosta esim. "PS3 käytetyt"
- > aseta käytetyille tuotteelle myyntihinta
- > kirjoita infokenttään käytettyjen tuotteiden tarkemmat tiedot (peleistä nimi ja alusta esim. "COD Ghosts PS3, COD AW PS3", konsolista lisäksi malli, koko, sarjanumero ja takuu "PS3 Super Slim 500Gb 6kk J00000000000000000000")
- > kirjoita tuotteiden tiedot mahdollisimman tarkasti. Käytettävät lyhenteet tulee olla ymmärrettäviä
- > tarkista maksettava summa ja varmista maksutapa
- > maksuvälineinä käy kortti, käteinen, lahjakortti ja vaihtotuotteet ([lts](#), lahjakortilla maksaminen ja vaihtohyvyitys)
- > siirry suoritukseseen ja tulosta kuitit (kuitteja tulostuu 2 kappaletta; asiakkaan ja kauppiaan)
- > tarjoa asiakkaalle kuittia ja ota kauppiaan kuitti talteen päivän kuittipinoon



KUVIO 3: Kassajärjestelmän päävalikko ja ohjeet myyntitapahtuman tekemiseen.

Kassajärjestelmän käytöstä on lisäksi kirjattu samankaltaiset ohjeistukset vaihtohyvytyksen tekemiselle, lahjakortilla maksamiselle, ostotapahtumalle, sekä päiväraportin tekemiselle. Kuten kuvasta näkyy, on toiminnoissa useita vaiheita ja kohtia, joita myyjän tulee huomioida. Ohjeiden tarkoituksena on helpottaa varsinkin uuden työntekijän oppimista järjestelmien käyttöön. Myymälän aukaisu- ja sulkemisohteet toimivat muistilistoina, mitä kaikkea toimintoihin kuuluu ja missä järjestyksessä ne tulee hoitaa. Myymälän aukaiseminen on yksinkertainen tehtävä, mutta sulkemiseen liittyy useampi vaihe. Se sisältää muiden käytännön toimien lisäksi tietoteknillisiä asioita, kuten päiväraportin laatimisen, tilityksen tekemisen sekä varmuuskopioinnin, joten niihin on lisäksi omat ohjeet.

4.3 Käytäntöjä

Osiossa kerrotaan työnkuvasta yleisesti, kuten, mitä työtehtäviä myymälätyöskentelyyn kuuluu sekä ohjeistuksia myyjille asiakaspalvelutilanteisiin ja myyntiin. Asiakaspalvelun laadun ylläpitämiseksi asiakaspalvelutilanteisiin toivottiin opasta, jossa esiteltäisiin yrityksen palvelukulttuuria. Esimerkiksi, miten toimitaan, kun asiakas tulee myymälään ja millaisella asenteella asiakasta tulee palvella. Yksi tärkeä taito asiakaspalvelussa on kyky kohdata ja lukea erilaisia tilanteita, esimerkiksi jotkut asiakkaat arvostavat nopeaa palvelua, kun taas toiset saattavat kokea negatiivisena innokkaasti tuotteita esittelevän myyjän. Tällaisessa pienessä erikoismyymälässä asiakaskeskeisyys on

tärkein kilpailukeino. Myyjä on se, joka näyttäytyy asiakkaalle yrityksen edustajana ja myyjän tärkein tehtävä on varmistaa, että myymälästä poistuu tyytyväinen asiakas, joka mielellään asioi jatkossakin.

Muita osiossa kuvattuja käytäntöjä on tuotteiden takuut, alennukset, ikäraajat, levyjen hionta, tuotteiden tilaaminen asiakkaille sekä tuotteiden hyvitys- ja vaihto. Alennuksien antamista ei lähtökohdaisesti suositella, yrityksellä on kuitenkin omia tarjouskampanjoita. Kuten markkinoinnin perusteisiin kuuluu, alennusten tulisi perustua vastavuoroisuuteen, eikä alennuksia ole kannattava antaa, mikäli sen tuottama arvo on myyjälle pienempi, kuin itse alennus (Yritystoiminta 2021). Ikäraajat tulee pelikaupassa huomioida, sillä lain mukaan alaikäiselle ei saa luovuttaa K18-kuvamateriaalia (Kuvaohjelmalaki 710/2011, 2:6.1 §). Monet pelit ovat K18-merkinnällä, joten niitä ei saa myydä alaikäiselle. Muissa ikärajoissa 7,12 ja 16 on ohjeena, että täysi-ikäisen seurassa saa ostaa, sillä lain mukaan kuvaohjelmaa voi julkisesti esittää enintään kolme vuotta nuoremmalle, kun lapsi on 18 vuotta täyttäneen seurassa (Kuvaohjelmalaki 710/2011, 2:6.4 §). Suomessa pelien ikäluokitukset noudattavat yleiseurooppalaista PEGI – ikärajojärjestelmää. Ikärajoilla pyritään suojelemaan lasten kehitystä haitalliselta sisällöltä.

4.4 Verkkokauppa

Seuraavat osiot ovat jokaisen myymälän käyttöön ja tarkoitettu toimintojen yhdenmukaistamiseksi ja niiden käytön helpottamiseksi sekä virheiden vähentämiseksi. Ne sisältävät ohjeistukset verkkokaupan käyttöön ja hallintaan sekä tilausten vastaanottoon ja toimittamiseen. Verkkokaupan käyttöön ja tuotteiden hallintaan liittyy paljon asioita, joita tulee huomioida, kuten tuotteiden varastosaldojen päivittäminen, jotta ei myytäisi vahingossa niin kutsuttua ”ei oota”, mikä tarkoittaa, sitä, että asiakas tilaa jonkun tuotteen, mutta sitä ei ole oikeasti saatavilla. Ohjeistus on siis todella tärkeä uudelle työntekijälle ja toimii myös nykyisille työntekijöille muistutuksena. Alla kuva osion ensimmäisestä sivusta, jossa on kerrottu hieman verkkokauppaa koskevista asioista ja näkyy myös osa tuotteen perustamisen ohjeesta (kuvio 4).

VERKKOKAUPPA - MAGENTO

Verkkokaupassa myydään myymälöiden tuotteita. Verkkokaupan saldoilla on tuotteen yläosa 1 kpl, jotta tuotetta ei vähingossa jäisi saldoilla, mikäli tuote loppuu. Myyty tuote tulee aina erikseen lisätä takaisin verkkokaupan saldoilla, mikäli sitä on vielä jossain myymälässä saatavilla.

Kassajärjestelmä ja Magento eivät ole yhteydessä toisiinsa, eli myymälässä myytyjen tuotteiden tiedot eivät päivity nettikaupan varastosaldolle. On siksi tärkeää, että jokainen ilmoittaa myymälässä loppuneet tuotteet Skypeseen. Mikäli tuote ilmoitetaan loppuneeksi jokaisessa myymälässä, päivitetään Magentoan tuote loppuneeksi ja varastosaldon 0, jotta ei myytäisi "ei oota" ja säästytäkseen ylimääräisistä työtöistä.

Pelimites.fi -verkkokaupan tuotteiden hallinnointi tapahtuu Magento -paneelissa. Tärkeimmät asiat, jotka on hyvä osata, on tuotteen perustaminen, lisääminen ja muokkaaminen sekä verkkokaupan tilausten hoitaminen. Magenton käyttäminen on helppoa ja voit opetella sen käyttöä, katsoa mallia esim. muiden valmistajien tuotteiden tiedoista. Verkkokaupan sivuilta näet, miltä Magentoan kirjatut tiedot näyttävät ulospäin. Seuraavaksi ohjeita Magenton käyttöön.

Tuotteen perustaminen

Esimerkki: Vainhdossa on tullut Toukiden 2 -peli PS4-konsolille. Tarkistat Magentosta, että tuotetta ei ole ennestään ollut myynnissä käytettynä. Perustat uuden tuotteen.



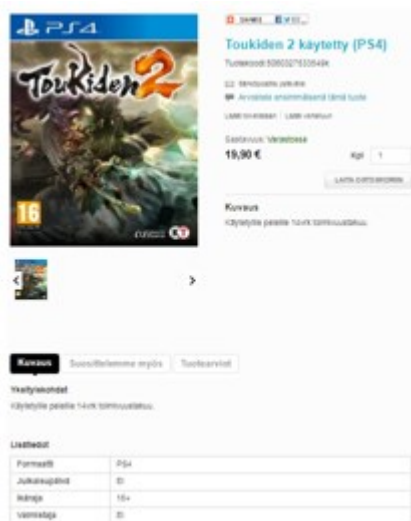
Lyhenteiden selitykset

- CIB (Complete in Box): pelikotelo + peli + ohjeet
- BOXED: pelikotelo + peli
- LOOSE: pelikkä peli
- NIB (New in Box): käyttämätön peli + laatikko + ohjeet

- > Mene Katalogi > Lisää tuote > Jatka > Uusi tuote
- > Lisää tuotetiedot
- > Tuotekoodi: 5060327533549k
 - o tuotteen EAN-koodi ja perään kirjain "k" (käytetty)
- > Nimi: Toukiden 2 käytetty (PS4)
 - o tuotteen nimi, perään "käytetty" ja pelialusta
 - o Joskus tuotteen sisältötilo esim. CIB, BOXED, LOOSE, NIB (kts. lyhenteiden selitykset)
 - o nropeleihin aluskoodi (kts. ohjeet) (kts. ohjeet)
- > Lisää tuotteen lisätiedot
- > Formaatti: PS4
- > Julkaisupäivä: Ei
 - o uusissa peleissä laitetaan pelin julkaisupäivä
- > Ikäraja: 16+
 - o määrittää PEGI:n ikäraja
- > Valmistaja: Ei

KUVIO 4: Verkkokauppaoppaan ensimmäinen sivu ja tuotteen perustamisen ohjeistusta.

Ohjeistukseen on hyödynnetty toimeksiantajalta saatua materiaalia. Lisäksi sen laatimisessa on hyödynnetty verkkokaupan sivuja, joista on otettu yksi peli esimerkiksi ohjeistusten havainnollistamiseksi. Esimerkki kulkee koko ohjeistuksen ajan mukana ja lopuksi on esitelty, miltä näyttää kyseisten ohjeiden mukaan hallinnointipaneelissa tehdyt toiminnot verkkokaupassa. Tarkkojen ohjeiden antamiseen tuli myös selvittää tuotteiden nimen perään laitettavia lyhenteitä ja merkintöjä, kuten CIB, NIB, loose ja boxed. Lyhenteiden selitykset on koottu yhteen pienen laatikon sisälle, kuten ylhäällä olevasta kuvasta näkyy (kuvio 4). Alla on Pelimiehen verkkokaupasta kaapattu kuva perustetun tuotteen näkymästä (kuvio 5).



KUVIO 5: Pelimiehen verkkokaupan näkymä hallinnointipaneeliin perustetusta tuotteesta.

Muita osion sisältämiä ohjeistuksia on tuotteen lisääminen varastosaldolle, tilauksen käsittely ja hoitaminen vaihe vaiheelta, sekä poikkeukset tilausten käsittelyssä, esimerkiksi tilanteeseen, jossa asiakkaan tilaamaa tuotetta ei olekaan saatavilla. Osio sisältää lisäksi ohjeet ennakkotilauksen hoitamiseen ja tilauksen peruuttamiseen, tilausten maksu- ja toimitustavat sekä ohjeistukset tuotteiden pakkaamiseen. Pelimiehen tilauksissa käytetään kierrätettyjä pakkausmateriaaleja, kuten laatikot ja niiden pehmusteet, tästä on kerrottu myös verkkosivuilla (Pelimies Oy 2013, meistä). Ohjeistuksena on, että tuotteille valitaan mahdollisimman sopiva paketti, eikä ylisuuria paketteja lähetettäisi, vaan niitä muokkailaan tuotteelle sopivaksi, paketin sisusta tulee pehmustaa hyvin, jotta tuote pääsee ehjänä perille.

4.5 Ohjetaulukot

Koko perehdytysoppaan lopussa on vielä kaksi taulukkoa, toiseen on koottu retropelien aluekoodit ja niiden toimivuuden mukaan suomalaisissa muokkaamattomissa NES (Nintendo Entertainment System), SNES (Super Nintendo Entertainment System) ja N64 (Nintendo 64) -pelikonsoleissa (taulukko 1). Toisessa taulukossa on koottuna konsolipelien yhteensopivuuksia muiden konsolien kanssa (taulukko 2). Tuotetietous on tärkeä ominaisuus erikoismyymälän myyjässä, ja se on erityisen tärkeää tuotteiden arvon arvioimisessa, kun otetaan tuotteita vaihdossa tai ostetaan niitä asiakkailta. Vaikka ohjetaulukoiden sisältämät tiedot ovat toisarvoisia uudelle työntekijän opiskeltavaksi, ovat ne kuitenkin apuna ymmärtämään, mitä kaikkea yksityiskohtaista tietoa voi tarvita.

Taulukkojen laatimiseen etsin tietoa verkosta lyhenteiden merkityksistä ja aluekoodien sopivuudesta.

TAULUKKO 1. Retropelien aluekoodit ja niiden toimivuus suomalaisissa muokkaamattomissa Nintendo-konsoleissa

OHJETAULUKOT

Pelien toimivuus aluekoodin mukaan modaamattomassa suomalaisessa laitteessa	NES	SNES	N64
AUS (Australia)	ei	kyllä	
ITA (Italia)	ei		kyllä
UKV (Iso-Britannia)	ei	kyllä	kyllä
GBR (Iso-Britannia)	ei		
EEC (Saksa ja Skandinavia)	kyllä		
ESP (Espanja)	kyllä	kyllä	kyllä
SPA (Espanja)	kyllä		
FRA (Ranska, Belgia, Alankomaat ja Luxemburg)	kyllä		kyllä
FRG (Itävalta ja Sveitsi)	kyllä		
GPS	kyllä	kyllä	
HOL (Alankomaat)	kyllä		
NOE (Saksa, Espanja, Sveitsi)	kyllä	kyllä	kyllä
NOE/FRG (Saksa)	kyllä		
SCN (Skandinavia)	kyllä	kyllä	
SWE (Ruotsi)	kyllä		
ASI (Japani, Taiwan)	ei		
HKG (Hong Kong)	ei		ei
HKV (Hong Kong)	ei		
KOR (Etelä-Korea)	ei		
USA (Yhdysvallat)	ei	ei	ei
CAN (Kanada)	ei	ei	
EUR (Koko Eurooppa)		kyllä	kyllä
JPN (Japani)		ei	ei
FAH (Ranska, Hollanti)		kyllä	kyllä
EUU			kyllä

Retropelien aluekoodit. Aluekoodi löytyy pelin etiketistä (yleensä 3-osainen tunnus, esim. "SNSP-AUOP-NOE", jossa loppu osa kertoo alueen.

TAULUKKO 2. Ohjeistukseksi laadittu taulukko konsolien ja pelien yhteensopivuudesta ja ohje taulukon lukemiseksi

Alusta:	Yhteensopivat pelit					
Sony	PS1	PS2	PS3	PS4	PS5	
PS1	x					
PS2	x	x				
PS3	x	X!	x			
PS4				x		
PS5				x	x	
X!	PS3-konsoleista vain 60 Gb -malli pyörittää PS2-pelejä.					
Microsoft	XBOX	X360	XONE	XSERIES		
XBOX	x					
X360	X!	x				
XONE	X!	X!	x			
XSERIES	X!	X!	x	x		
X!	Vain osa peleistä toimii uudemmilla alustoilla. Tarkista Microsoftilta.					
Nintendo	GC	Wii	WiiU			
GC	x					
Wii	X!	x				
WiiU		x	x			
X!	Vain osa Game Cuben peleistä toimii Wii:llä					
Käsi-konsolit	GB	GBC	GBA	DS	DS2	DS3
GB	x					
GBC	x	x				
GBA	x	x	x			
DS			X!	x		
DS2				x	x	x
DS3				x	x	x
X!	Rajatut ominaisuudet, esim. monipelit ei toimi. Tarkista valmistajalta.					

Jotkut konsolit ovat taaksepäin yhteensopivia edeltäjiensä kanssa. Taulukosta voit tarkistaa konsolipelien yhteensopivuuksia.

Taulukon lukeminen: pystyakselilla näet konsolit ja vaaka-akselille on merkitty x:llä, minkä konsolin pelejä konsolilla voi pelata. Esim. PS1-konsolilla voi pelata vain PS1-pelejä, PS2-konsolilla PS1- ja PS2-pelejä, ja PS3-konsolilla voi pelata kaikkien edeltäjiensä pelejä, mutta huomaa merkintä X! sen selityksessä on rajattu, että vain yksi PS3-malleista pyörittää PS2-pelejä. Huomioi muutkin rajoitukset!

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia perehdytysopas Pelimies Oy:n yrityksen myymälätyöntekijöiden käyttöön. Yrityksessä ei ollut aikaisemmin ollut käytössä perehdytysopasta, eikä selkeää perehdytysuunnitelmaa. Opas toimii siis osittain perehdytysuunnitelmana, jonka pohjalta perehdytysprosessissa voidaan edetä. Opas oli tarkoitus laatia sellaiseksi, että siitä hyötyy jokaisen kolmen myymälän henkilökunta, niin uudet kuin vanhatkin työntekijät, perehdyttäjät ja perehdytettävät. Sen tarkoitus oli sisältää perehdytettävälle tärkeää tietoa yrityksestä, sen toimintatavoista, käytännöistä sekä sisältää päivittäisessä käytössä tarvittavien järjestelmien käyttöoppaita. Opinnäytetyön toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä ja siinä hyödynnettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä aineistonkeruussa ja analysoinnissa. Aineistoa kerättiin haastatteluilla, joissa selvitettiin Pelimiehen nykytilanne perehdytyskäytäntöjen suhteen, tarpeet oppaalle sekä toiveita oppaan sisällölle. Opinnäytetyön tuloksena syntyi 20 sivua pitkä perehdytysopas.

Opinnäytetyö on osa toimeksiantajayrityksen perehdytysprosessin kehittämistä. Haastatteluilla toteutettiin lähtötilanteen kartoitus, perehdytyksen suunnittelu tapahtui teoriaan perehtymisellä ja oppaan suunnittelulla. Valmis opas toimii perehdyttäjän oppaana perehdytyksen toteutuksen tukena ja valmistaa työntekijän itsenäiseen työskentelyyn. Tämän opinnäytetyön valmistuttua toimeksiantajan tehtäväksi jää suunnitella ja kehittää toimet oppimisen varmistamiseksi, lisäperehdytyksen tarpeen arvioimiseksi ja oppaan sekä perehdytysprosessin kehittämiseksi. Perehdyttäminen on jatkuva prosessi, sillä aina tulee uusia asioita, joihin perehdyttämistä vaaditaan, ja siksi sitä tulee kehittää jatkuvasti. Valmistaa opasta ei keretty testaamaan käytännössä, joten sen hyödyllisyyttä ei tässä opinnäytetyössä päästy arvioimaan. Opas luovutettiin toimeksiantajan käyttöön, joten testaaminen jäi toimeksiantajan tehtäväksi, myös oppaan jakelu muihin myymälöihin jää toimeksiantajan vastuulle.

Oppimista voidaan varmistaa esimerkiksi seuraamalla uuden työntekijän osaamista vierestä, keskustelemalla ja arvioimalla omaa osaamisen tasoa. Perehdyttävälle voidaan esimerkiksi laatia lomake, jossa on listattuna kysymyksiä eri työtehtävistä ja osaamisalueista, joita sitten arvioidaan. Perehdyttämisen onnistumista on hyvä seurata, ja vuoropuhelu on siinä tärkeää. Esimiehen ja henkilöstön väliset kaksin keskeiset kehityskeskustelut ovat hyvä keino antaa molemmille puolelle palautetta, keino perehdytettävälle kertoa avoimesti, mikäli kokee haasteita joissain osa-alueissa tai perehdytys on puutteellinen. Tärkeimmät asiat jotka edesauttavat perehdytyksen onnistumista ja

sen kehittämistä ovat siis seuraaminen, arviointi ja varmistaminen. Seuraaminen tapahtuu esimerkiksi seuraamalla oppimista ja kehitystä vieressä, arviointi esimerkiksi perehdyttävän oman osaamisen arviointi ja varmistaminen esimerkiksi testaamalla osaamista tai keskustelemalla.

Lähtötilanteen kartoituksessa selvisi, että työnopastus on toimeksiantajayrityksessä koettu pääasiassa hyväksi, sillä Pelimiehen kaltaisessa pienessä myymälässä työnopastus on voitu toteuttaa intensiivisenä opastuksena. Jokaisella haastateltavalla tuntui olevan melko yhtenäinen käsitys tämän hetkisistä perehdytyskäytännöistä. Perehdyttämiseen ei ole kirjallista ohjeistusta ollut aikaisemmin ja sitä kaivattiin esimerkiksi tilanteeseen, jossa myymälässä vaihtuisi kaikki työntekijät kerralla. Silloin perehdyttäminen olisi helpompaa, kun perehdyttäjällä sekä perehdyttävällä olisi selkeä opas tukena, josta selviäisi kriittisimmät tiedot perehdyttämiseen ja työnopastukseen liittyen. Yksi kriteeri perehdyttämisen tarpeellisuudelle on toistuvat virheet työtehtävissä, mikä oli myös toimeksiantajayrityksen lähtökohta toimeksiannolle, kun oli koettu, että joissain myymälöissä virheitä tehdään toistuvasti. Perehdytyskäytäntöihin kaivattiin siis kehittämistä ja perehdytysoppaalle selvisi perusteltu tarve, eli vähentää virheiden tekoja, yhdenmukaistaa toimintatapoja ja helpottaa sekä nopeuttaa perehdyttämistä. Koska haastattelut tehtiin vain Oulun myymälän työntekijöille sekä yrityksen toimitusjohtajalle, ei selvityksessä huomioida muiden myymälöiden tilannetta tarkemmin.

Toimeksiantaja antoi melko vapaat kädet oppaan toteuttamiselle ja sen sisällölle. Haastatteluissa esitettyjä toiveita on pyritty kunnioittamaan sisällön laatimisessa, ja oppaasta on pyritty tekemään mahdollisimman kattava ja huomioitu kriittisimmät työtehtävät ja vaiheet, joihin on tehty tarkat ohjeistukset. Oppaan tekemiseen on hyödynnetty aiemmin itse laaditun perehdytysoppaan pohjaa ja tietoa oppaaseen on etsitty muun muassa asiakaspalvelusta ja työturvallisuudesta. Sisältöön on hankittu lisäaineistoa toimeksiantajalta ja muun muassa tutkimalla kuvaohjelmalakiä, selvittämällä konsolialustojen yhteensopivuuksia ja aluekoodeja. Pelimiehen omia verkkosivuja on hyödynnetty yrityksen esittelyosiossa ja verkkokaupan oppaassa.

Ulkoasu, kirjoitustyylit ja muut tiedot on kirjattu siten, että se tuo yrityksestä rennon ja positiivisen mielikuvan sitä lukiessa. Oppaan suunnittelussa kokeilussa oli aluksi graafiseen suunnitteluun tarkoitettu verkkosivusto nimeltä Canva.com, mutta sen käyttö osoittautui liian haastavaksi tällaisen laajan oppaan laatimiselle. Esimerkiksi tekstin ja kuvien liikuttaminen pohjissa oli mahdotonta jälkeinpäin. Wordin käyttö oli tuttua, joten sen työkalujen hyödyntämiseen löytyi osaamista. Valmis opas tuo henkilöstölle tietoa muun muassa organisaation arvoista, liiketoiminnasta, tuotteista, palveluista, yhteistyökumppaneista ja asiakkaista. Oppaaseen sisällytettiin käyttöoppaita esimerkiksi

kassajärjestelmän käyttöön ja muita ohjeistuksia, mitkä ovat jokaisessa myymälässä yhtenäiset. Oppaasta päädyttiin jättää erillinen tuoteopas kokonaan pois, sillä tuotteisiin on mahdollista tutustua paikan päällä myymälässä ja myös yrityksen verkkosivuilla. Sen sijaan oppaaseen sisällytettiin vinkkejä esimerkiksi pelien ja laitteiden yhteensopivuuksista.

Seuraavana vaiheena perehdyttämisprosessin kehittämiseksi olisi oppaan testaaminen käytännössä. Esimerkiksi kesätyöläiset voisivat ottaa oppaan luettavakseen ja sen avulla testata, kuinka hyvin ohjeita noudattamalla onnistuu esimerkiksi verkkokaupassa perustamaan tuotteen ja miten kassajärjestelmän ohjeella suoriutuu myyntitapahtumasta. Kun opasta on testattu käytännössä, voidaan sen hyödyllisyys ja puutteet arvioida selkeämmin ja sen jälkeen tehdä tarvittavat muutokset oppaaseen. Jatkossa oppaan sisältöä voidaan täydentää ja päivittää tarpeen tullen. Myös vanhojen työntekijöiden on suositeltavaa käydä opas läpi, jotta tärkeät työskentelymenetelmät palautuisivat mieleen. On huomioitava, että pelkästään perehdytysoppaan käyttöön otto ei varmista onnistunutta perehdyttämistä. Opas on tarkoitettu vain käytännön tueksi perehdyttäjälle ja perehdyttävälle. Sen lisäksi tarvitaan sitoutumista perehdytysprosessin kehittämiseksi ja halua parantaa käytäntöjä.

6 POHDINTA

Opinnäytetyöhön valitut menetelmät tukivat opinnäytetyön suunnittelua ja toteuttamista. Haastattelut toivat lisäinformaatiota ja tukivat perehdytyksen teoriaa. Teoria osuudesta oli hyötyä niin haastattelujen suunnittelussa, kuin perehdytysoppaan laatimisessa. Aineistoin analysoimisen tarkoituksena oli tuoda tutkimuksellista näkökulmaa opinnäytetyöhön. Aineiston sisältö on mielestäni esitelty niin, että se lisää tutkimuksen luotettavuutta. Opinnäytetyön tuotteena syntynyt perehdytysopas toimii mielestäni kokonaisuutenaan hyvänä pohjana perehdyttämiseksi ja sitä on mahdollista kehittää. On selvää, että oppaaseen ei kaikkea mahdollista tietoa ollut mahdollista sisällyttää rajatun ajankäytön ja myös tiedon määrän vuoksi.

Aloitin opinnäytetyön tekemisen syksyllä 2020 aihesuunnitelman ja aiheanalyysin tekemisellä. Lopullinen aihe selkeytyi vasta opinnäytetyön lopulla keväällä 2021. Alun perin aiheesta oli tarkoitus kirjoittaa ja tutkia sitä laajemmin, mutta kirjoitusprosessi eteni liian hitaasti, joten aihetta piti supistaa, jonka tuloksena teoriaosuus jäi suppeasti käsittelemään pelkästään yleisesti perehdyttämistä ja perehdytysprosessia. Aluksi opinnäytetyön valmistumisajaksi oli määritelty joulukuu 2020, mutta työn tekeminen tyssäsi motivaation puutteen vuoksi. Ohjausseminaari pidettiin 2021 kevään aikana, jonka jälkeen prosessi rupesi etenemään, kun aihetta supistettiin ja riittävän teoriaosuuden kirjoittamisen jälkeen pääsin toteuttamaan toiminnallista osuutta.

Toiminnallisessa osuudessa hyödynsin laadullisen tutkimuksen menetelmiä, jotka tukivat tuotoksen toteuttamista. Keräsin toimeksiantajaryitykseltä haastattelujen avulla tietoa yrityksestä, sen perehdyttämiskäytännöistä ja toiveista perehdytysoppaan sisällölle. Olin laatinut haastattelukysymyksiä etukäteen puolistrukturoidun teemahaastattelun mukaisesti. Teemat olin valinnut teoriapohjaan perustuen. Aineiston kerääminen onnistui hyvin, eikä haastatteluissa tai kysymyksissä ilmennyt mitään epäselvyyksiä. Haastatteluja olisi ollut mahdollista tehdä toimeksiantajaryityksen muidenkin myymälöiden työntekijöille, mutta koin tekemäni neljä haastattelua riittäväksi perehdytysoppaan laatimiselle.

Haastattelujen auki kirjoittaminen, eli litterointi oli työläs vaihe, mutta siihen meni vähemmän aikaa, kuin olin ajatellut. Siihen vaikutti todennäköisesti se, että en litteroinut tekstiä täysin sanasta sanaan, vaan sillä tarkkuudella, että sain selkeät vastaukset kysymyksiini. Aineiston analyysin tekeminen oli myös työlästä, mutta siinä helpotti se, että haastatteluissa oli teemat valmiiksi. Analyysi

oli lopulta melko helppo tehdä, kun käytännössä se oli aineiston referointia. Analyysin pohjalta oli helppo alkaa laatimaan itse perehdytysopasta. Oppaan laatiminen oli koko opinnäytetyöprosessin motivoivin vaihe, sillä toteutin jotain konkreettista oikean yrityksen hyväksi.

Oppaan tekemiseen käytin aikaa noin 40 tuntia. Työläintä oppaan tekemisessä oli tekstin lajittelu oikeiden otsikoiden alle, jotta sisältö olisi mahdollisimman looginen. Itse sisältö ja teksti syntyivät helposti, sillä aihe ja yritys oli entuudestaan tuttu. Alun perin valmista opasta oli aikomus vielä testata käytännössä ja arvioida sen hyödyllisyyttä, mutta ajankäytön puutteen vuoksi se jäi toimeksiantajan toteutettavaksi. Valmis opas lähetettiin toimeksiantajalle tarkistettavaksi, jonka jälkeen siihen korjataan mahdolliset virheet ja tehdään muut tarvittavat muutokset, jotta opas voidaan ottaa käyttöön. Yrityksen käytössä opasta voidaan muokata mieleiseksi ja lisätä uutta tietoa sekä poistaa sieltä turhia asioita helposti. Lopputulos oli mielestäni tyydyttävä ja uskon oppaasta olevan hyötyä toimeksiantajalle.

Opinnäytetyöprosessiin käytetty viitteellinen aika sen suunnittelusta valmistumiseen on 4-6 kuukautta, mutta omalla kohdallani aikataulu venähti. Haasteena aikataulussa pysymiselle oli mahdollisesti työn huolimaton suunnittelu ja alkuperäisessä aiheessa pysyminen. Osasyynä prosessin etenemättömyydelle oli myös motivaation puute, joka johtui siitä, että koin suurta vastuuta työn valmistumisesta ja siitä puuttui tietynlainen paine, kun toimeksiantajallakaan ei ollut antaa tavoite aikaa sen valmistumiselle. Toimeksiantaja oli kuitenkin prosessissa mukana muutoin, kuten osallistui seminaareihin ja antoi tarvittavat tiedot.

Mikäli opinnäytetyöprosessi olisi vasta edessäpäin, tekisin sen yritykselle jossa itse työskentelisin tai jonne haluaisin töihin. Perehdytysoppaan laatiminen olisi hyvä keino oppia omasta työpaikastaan tärkeitä asioita. Toisena asiana aloittaisin teorian opiskelun ajoissa. Kun tuntee aiheen, on siitä huomattavasti helpompi kirjoittaa ja tekstiä alkaa syntyään melkein itsestään. Hyödynsin itse myös esimerkiksi Youtube-videoita lähteenä, joita kuuntelin, kun lukeminen ja tietokoneen äärellä oleminen alkoi tuntumaan raskaalta. Aikataulujen ja työvaiheiden huolellinen suunnittelu toimivat myös tukena prosessin etenemiselle, mutta itselläni oli vaikea niitä noudattaa, sillä itseohjautuvuus puuttui. Koin, että muiden asettamia tavoitteita oli helpompi noudattaa.

LÄHTEET

Aaltonen, Niko 2017. Perehdyttämisen vaikutus pienyrittäjässä. Turun ammattikorkeakoulu. Myyntityön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Hakupäivä 4.11.2020. <http://www.theseus.fi/handle/10024/135729>.

Ahokas, Laura & Mäkeläinen, Jukka. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Hakupäivä 10.3.2021. https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua.

Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Helsinki: Alma Talent Oy.

Henkilörekisterilaki 471/1987. Hakupäivä 3.6.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870471#Lidp446267232>

Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry 2019. Webinaari: Perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen. Hakupäivä 9.12.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=RcvsDyEiEEE>.

Isohookana, Heli 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. Helsinki: Alma Talent Oy.

Juuti, Pauli & Puusa, Anu 2020. Toimintatutkimus - Sekä toimintaa että tutkimusta. Teoksessa Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät (toim. Anu Puusa & Pauli Juuti). Helsinki: Gaudeamus Oy.

Järvinen, Pekka 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: Alma Talent Oy.

Järvinen, Pekka T., Rantala, Jukka & Ruotsalainen, Petri 2014. Johda suoritusta. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kauhanen, Juhani 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kupias, Päivi, Peltola, Raija & Pirinen, Jorma 2014. Esimies osaamisen kehittäjänä. 1. painos. Helsinki: Alma Talent Oy.

Kesätyöntekijä 2021. Oulun Pelimies Oy. Haastattelu 16.3.2021.

Myyjä 2021. Oulun Pelimies Oy. Haastattelu 16.3.2021.

Myymläpäällikkö 2021. Oulun Pelimies Oy. Haastattelu 16.3.2021.

Toimitusjohtaja 2021. Oulun Pelimies Oy. Sähköpostihaastattelu. 17.3.2021.

Pentikäinen, Markku 2006. Ensiaskleet esimiehenä. Helsinki: Alma Talent Oy.

Ruusuvuori, Johanna 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa Haastattelun analyysi (toim. Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen). Tampere: Vastapaino.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Hakupäivä 4.6.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Hakupäivä 4.6.2021. Ellibs Library. Vaatii käyttöoikeuden.

Työterveyslaitos 2021. Huhtikuu: Tervetuloa uudet työntekijät! Hakupäivä 31.3.2021. <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/tyoturvaluus/ymparistohuoltoalan-turvallisuuden-vuosikello/huhtikuu-tervetuloa-uudet-tyontekijat/>.

Työturvallisuuslaki 738/2002. Hakupäivä 3.11.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.