



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Marika Ojanperä

---

**S-market Ylistaron perehdytyskansio ja  
perehdytysohjelma uusien kesätyöntekijöiden oppimisen  
ja perehdyttäjien perehdytystyön tueksi**

Opinnäytetyö

Kevät 2024

Liiketalouden tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Liiketalous

Tekijä: Marika Ojanperä

Työn nimi alaotsikoineen: S-market Ylistaron perehdytyskansio ja perehdytysohjelma uusien kesätyöntekijöiden oppimisen ja perehdyttäjien perehdytystyön tueksi

Ohjaaja: Sami Kautto

Vuosi: 2024

Sivumäärä: 52

Liitteiden lukumäärä: 9

---

Onnistunut perehdytystyö korostuu etenkin kesätyöntekijöiden kohdalla, sillä moni nuori lähtee tutustumaan työelämään palvelualan kautta, kaupan alan töissä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää kesätyöntekijöiden alkuperehdytystä toimeksiantajalla S-market Ylistarossa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä toimeksiantajalle perehdytyskansio ja perehdytysohjelma perehdytysjakson ajalle.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee lähdekirjallisuutta siitä, mitä perehdyttäminen vaatii ja mikä tekee perehdyttämisestä suunnitelmallisen. Lisäksi teoriaosuudessa tarkastellaan aiempaa tutkimusaineistoa.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin käyttämällä kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksen tekoa lähestyttiin kolmen eri tutkimusjoukon kautta, joita olivat osuuskauppa, yksikön päälliköt ja yksikön omat työntekijät. Osuuskaupan ryhmäpäällikön ja yksikön päälliköiden aineistonkeruu toteutettiin käyttämällä puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Yksikön työntekijöiden aineistonkeruu toteutettiin sähköisen verkkokyselyn avulla. Haastatteluiden ja kyselyn avulla kerättiin vastauksia opinnäytetyölle asetettuihin tutkimuskysymyksiin, mikä auttoi luomaan pohjan tuotosten tekemiselle. Haastatteluilla ja kyselyllä kerättiin laadullista tutkimusaineistoa, joten ne analysoitiin aineistolähtöisesti niin, että saadusta aineistosta kerättiin työn kannalta kaikista olennaisin informaatio.

Työn tuotokset koottiin lähdekirjallisuutta ja tutkimusjoukoilta saatuja tutkimusaineistoja hyödyntäen. Näin sekä perehdytyskansioista että perehdytysohjelmasta saatiin käytännönläheinen ja tarvetta palveleva apumateriaali perehdytykseen. Perehdytyskansioon avulla pystytään tulevaisuudessa varmistamaan, että S-market Ylistaron uusi kesätyöntekijä saa tarpeeksi kattavan ja monipuolisen tietopaketin yksikön toimintatavoista ja pelisäännöistä. Lisäksi perehdytyskansio tulee auttamaan yksikön työntekijöitä perehdytystyössä. Perehdytysohjelman avulla yksikössä tulee aina olemaan selvillä perehdytyksen vastuuhenkilöt, perehdyttämisen aikataulu ja perehdytyksessä käsiteltävät asiat. Perehdytyskansio ja perehdytysohjelma tulevat opinnäytetyöhön salaisiksi liitteiksi, sillä ne sisältävät liike- ja ammattisalaisuuksia.

<sup>1</sup> Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytyskansio, perehdytysohjelma, S-market

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Business Administration, Business Management

Author: Marika Ojanperä

Title of thesis: S-market Ylistaro's new employee orientation folder and program to support new summer employees' learning and employee orientation facilitators' work

Supervisor: Sami Kautto

Year: 2024

Number of pages: 52

Number of appendices: 9

---

Successful orientation is emphasized especially in the case of summer employees, because many young people get to know working life through the service sector, working in retail trade. The aim of the thesis was to develop the initial orientation of summer workers of the commissioner, S-market Ylistaro. The aim of the thesis was to make for the commissioner a new employee orientation folder and orientation program for the duration of the orientation period.

The theory part of the thesis addresses source literature about what employee orientation requires and what makes orientation systematic. In addition, the theory part discusses previous research data.

The thesis study was carried out using qualitative research methods. It involved three different samples, which were the cooperative store, the heads of the unit, and the unit's own employees. The data collection from the cooperative's group manager and unit managers was carried out using semi-structured interviews. The data collection from the unit's employees was carried out using an electronic online survey. With the help of the interviews and survey, answers were collected to the research questions set for the thesis, which helped create the basis for making the outputs. Qualitative data was collected through interviews and surveys, which were analyzed based on the data, so that the most essential information for the thesis was extracted from the obtained data.

The outputs were compiled using source literature and data derived from the samples. This way, both the orientation folder and the orientation program resulted in practical and appropriate auxiliary material for employee orientation. The orientation folder allows to ensure in the future that S-market Ylistaro's new summer employees receive a sufficiently comprehensive and versatile information package about the unit's operating methods and rules. In addition, the orientation folder will help the unit's employees with orientation work. The orientation program allows the unit to always be clear about the persons responsible for the orientation, the orientation schedule, and the issues to be discussed during the orientation. The orientation folder and the orientation program are confidential attachments to the thesis, as they contain business and professional secrets.

<sup>1</sup> Keywords: new employee orientation, orientation folder, orientation program, S-market

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ .....	4
1 JOHDANTO .....	6
1.1 Työn tausta .....	7
1.2 Työn tarkoitus ja tavoitteet .....	8
1.3 Työn rajaukset ja tutkimuskysymykset .....	8
1.4 Työn rakenne .....	9
2 TOOREETTINEN VIITEKEHYS .....	11
2.1 Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta vuonna 2008, 2021 ja 2022 .....	11
2.2 Perehdyttämisen vaatimukset .....	12
2.2.1 Perehdyttäminen käsitteenä.....	12
2.2.2 Perehdyttäminen toimintakonseptina .....	12
2.2.3 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö.....	14
2.2.4 Perehdyttämisen hyödyt .....	16
2.2.5 Perehdyttämisen tavoitteet.....	17
2.3 Suunnitelmallisen perehdyttämisen käytäntö .....	17
2.3.1 Perehdytysuunnittelun avainkohdat .....	18
2.3.2 Perehdytysprosessi.....	19
2.3.3 Perehdyttämistilanteessa toimiminen.....	21
3 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY .....	24
4 MENETELMÄT JA AINEISTO .....	26
4.1 Tutkimusmenetelmät .....	26
4.1.1 Eepeen ryhmäpäällikön haastattelu .....	27
4.1.2 S-market Ylistaron marketpäällikön ja apulaispäällikön haastattelu .....	28
4.1.3 S-market Ylistaron työntekijöiden Webropol-kysely .....	29
4.2 Tutkimuksen toteutus ja aineiston hankinta.....	32
4.3 Aineiston purku ja analysointi .....	35
4.3.1 S-market Ylistaron perehdytyskansion rakenne ja sisältö .....	36
4.3.2 S-market Ylistaron perehdytysohjelma .....	37

4.3.3	Perehdytettävän ja perehdyttäjien roolit perehdytyksessä .....	39
4.3.4	Kesätyöntekijän nykyinen perehdytysprosessi S-market Ylistarossa .....	40
4.3.5	Työhön perehdyttäminen Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupalla .....	40
4.3.6	Vastuullinen kesäduuni-kampanjan palautekysely .....	42
4.3.7	S-market Ylistaron työntekijöiden tyytyväisyys kesätyöntekijöiden perehdytyksen laatuun .....	42
5	PEREHDYTYSKANSION JA PEREHDYTYSOHJELMAN SYNTYPROSESSI .....	43
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	45
	LÄHTEET .....	51
	LIITTEET .....	53

# 1 JOHDANTO

Tornivuoren (2022) mukaan monella uudella työntekijällä huonot kokemukset työelämän alussa nitoutuvat juuri perehdytyksen niukkuuteen. Samaan aikaan monen yrityksen tulevaisuudelle erityisen merkittävää on nuorten osaajien pysyminen talossa. Osaajista on jo nyt monin paikoin huutava pula ja ikäluokat pienenevät jatkuvasti. Tämän vuoksi kilpailu työvoimasta kovenee yhä enemmän. Harpelund ym. (2019, s. 1) esittävät tutkimusaineistoa siitä, että 22 prosenttia niistä uusista työntekijöistä, jotka jättävät työnsä, tekevät sen ensimmäisen 45 työpäivän aikana. Lisäksi neljä prosenttia on niitä työntekijöitä, jotka eivät palaa ensimmäisen työpäivän jälkeen ollenkaan. Ensimmäiset päivät ja viikot ovat siis hyvin tärkeitä sen suhteen, että pysyvätkö uudet työntekijät talossa.

Yogiaman (2024) toteaa, että uudet työntekijät käyvät aluksi läpi monenlaisia erilaisia tunteita, kun yleisimpiä kysymyksiä googlehaulla löytyy ensimmäisen työpäivän sisältöön liittyen ja irtisanoutumisen mahdollisuuteen työtarjoituksen hyväksymisen jälkeen. Lisäksi lähes poikkeuksetta jokainen meistä muistaa millaisen perehdytyksen on uudessa työpaikassaan saanut. Lähes jokainen meistä on myös saattanut kuulla millaisia hyviä ja huonoja perehdytyskokemuksia lähipiirin ihmiset ovat kokeneet. Ensimmäinen päivä ja ensimmäinen viikko uudessa työpaikassa on siis jännittävää aikaa. Parhaiten työpaikka pystyy tätä jännitystä itse lieventämään, kun perehdytysprosessia on suunniteltu etukäteen. Perehdytystä voisi lähteä suunnittelemaan luomalla yritykseen perehdytysohjelman ja perehdytyskansion. Perehdytysohjelmaan suunnitellaan, millainen on perehdytysjakson aikataulu, millaisia perehdytyspäivät ovat sisällöltään ja kuka on vastuussa perehdytystyöstä. Perehdytyskansion käyttö perehdytystyössä tekee perehdytyksestä tehokkaampaa ja syvällisempää. Näin myös taataan kaikille uusille työntekijöille tasalaatuinen perehdytys.

Nykyään melko moni yritys jo ymmärtääkin perehdytyksen tuomat hyödyt, mutta silti se usein jää kiireen jalkoihin. Perehdytykseen varattavaa riittävää aikaa ei siis voi korostaa liikaa. Tuulee ymmärtää, että hyvä perehdytys maksaa itsensä takaisin yritykselle myöhemmin. Joki (2021, s. 85) kiteyttää perehdyttämisen vähentävän virheitä ja niiden korjaamiseen kuluvaan aikaa. Usein virheiden korjaamiseen kuluu vielä useamman kuin yhden työntekijän aikaa. Näin koko työyhteisö hyötyy, kun uuteen tehtävään tullut henkilö ei moneen kertaan keskeytä toisten työtä.

Kesätyöntekijöiden kohdalla onnistuneen perehdytyksen merkitys korostuu. Vuosaaren artikkelin (2018, s. 14) mukaan 020202-palvelun ryhmäpäällikkö painottaa, että vaikka uusien kesätyöntekijöiden työjakso on vain lyhyt ajanjakso, tarvitsevat he kokemattomuutensa vuoksi eniten perehdytystä. Perehdyttäminen on heille keino päästä kyseiseen kesätyöhön ja talojen tapoihin sisään. Monille nuorille kesätyö on ensimmäinen kosketus työelämään.

## 1.1 Työn tausta

Tornivuoren (2022) haastatteleman S-ryhmän Minnastina Miettisen mukaan palveluala on monen nuoren tyypillinen ensimmäinen työpaikka. S-ryhmän vakituisesta työvoimasta neljäsosa on alle 25-vuotiaita, joka on noin 10 000 nuorta työntekijää. Lisäksi joka kesä S-ryhmän toiminnoissa työskentelee noin 15 000 kesätyöntekijää. Miettisen mukaan S-ryhmässä on havaittu kattavan perehdyttämisen vaikutukset ja perehdytystä pyritään parantamaan jatkuvasti. Hänen mukaansa perehdytyksestä saa parhaimman hyödyn silloin kun se on henkilökohtaisen mentoroinnin tapaista, sillä silloin se on tehokasta ja merkityksellistä. Henkilökohtainen mentorointi on työnantajalle kuitenkin usein haastava järjestää eikä siihen välttämättä ole resursseja. Miettisen mukaan sitä pitäisi kuitenkin lisätä aina kun se vaan on mahdollista.

Kesätyönhakuilmoituksessa Etelä-Pohjanmaan Osuuskauppa kertoo palkkaavansa yli 800 kesätyöntekijää ja harjoittelijaa kesän 2024 ajaksi (Eepee, i.a.-a). Uusille työntekijöille he lupaa tarjota käytännönläheisen perehdytyksen. Lisäksi S-ryhmä kokonaisuutena toimii vastuullisen kesäduuni -kampanjan yhteistyökumppanina, jossa työnantaja sitoutuu suunnittelemaan ja toteuttamaan perehdytyksen hyvin, jotta nuoret pääsevät nopeasti kiinni työtehtäviin, oppivat ja kehittyvät.

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupan marketkauppaan, S-market Ylistaroon. Opinnäytetyön tekijä työskentelee toimeksiantajan palveluksessa, ja on vuosien varrella huomannut tarpeen perehdytyksen kehittämiseen. Hän on ehdottanut toimeksiantoa itse S-market Ylistaroon, joka on tarttunut tilaisuuteen. Toimeksiantajan palvelukseen palkataan joka kesä kesätyöntekijöitä tarpeen mukaan. Aloittavien joukossa on lähes poikkeuksetta myös ensikertalaisia.

## 1.2 Työn tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on siis kehittää kesätyöntekijöiden perehdytystä S-market Ylistarossa. Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä toimeksiantajalle perehdytyskansio ja perehdytysohjelma kesätyöntekijöiden perehdytyksen tueksi. Perehdytyskansion avulla pystytään varmistamaan, että uusi kesätyöntekijä saa tarpeeksi kattavan ja monipuolisen tietopakettin yksikön toimintatavoista ja pelisäännöistä. Perehdytyskansio tulee myös auttamaan yksikön työntekijöitä perehdytystyössä. Lisäksi haluttiin luoda perehdytysohjelma, jonka avulla selviää perehdytyksen vastuuhenkilöt, perehdyttämisen aikataulu ja perehdytyksessä käsiteltävät asiat. Perehdytysohjelman avulla pystytään varmistamaan, että perehdytysjakso on etukäteen suunniteltu kokonaisuus, jossa perehdytyskansiota hyödynnetään. Opinnäytetyön tekijän omana henkilökohtaisena tavoitteena on opinnäytetyön myötä laajentaa omaa osaamista ja ymmärrystä perehdyttämisen kokonaisuudesta. Näin opinnäytetyön tekijä pystyisi vahvistamaan myös omia valmiuksiaan toimia perehdyttäjänä toimeksiantajan palveluksessa.

Tutkimusta varten on haastateltu Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupan ryhmäpäällikköä ja S-market Ylistaron marketpäällikköä ja apulaispäällikköä. Kummatkin haastattelut on toteutettu puolistrukturoitujen teemahaastattelun tavoin. Osuuskaupan haastattelu oli yksilöhaastattelu ja päälliköiden haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna. Lisäksi S-market Ylistaron henkilökunnalla teetettiin Webropol-kysely.

Haastatteluiden ja kyselyn avulla on kerätty vastauksia työlle asetettuihin tutkimuskysymyksiin, jotka taas auttoivat luomaan pohjan tuotosten tekemiselle. Haastatteluilla ja kyselyllä on kerätty laadullista tutkimusaineistoa, joten ne on analysoitu aineistolähtöisesti niin, että saadusta aineistoista on kerätty työn kannalta kaikista olennaisin informaatio.

## 1.3 Työn rajaukset ja tutkimuskysymykset

Työssä on keskitytty nimenomaan uusien kesätyöntekijöiden perehdytykseen. Lisäksi työssä on keskitytty alku- ja yleisperehdyttämiseen eli perehdytysprosessin varsinaisen perehdytysjakson aikaan, jolloin työntekijä saapuu kaupalle töihin ensimmäistä päivää. Tämä selvennyksenä, sillä perehdyttämisen käsitteen katsotaan kattavan sekä työnopastuksen että alku- ja yleisperehdyttämisen.

Perehdytyskansio ja perehdytysohjelma on tuotettu palvelemaan juuri S-market Ylistaron uusien kesätyöntekijöiden, päälliköiden ja perehdyttäjinä toimivien työntekijöiden tarvetta. Halutessaan tuotoksia voidaan kuitenkin soveltaa ja hyödyntää myös muissakin Eepeen markkeissa, sillä valmiisiin tuotoksiin on annettu muokkaus- ja käyttöoikeus Osuuskaupalle. Kummankin tuotoksen rungosta löytyy työhjeistusten yhtäläisyyksiä Osuuskaupan muiden markettien kanssa.

Työn tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä on hyvä perehdytys?
2. Mitä hyvä perehdytyskansio pitää sisällään?
3. Miten ja milloin perehdytyskansiota hyödynnetään perehdytysprosessissa?

#### **1.4 Työn rakenne**

Opinnäytetyö on toiminnallinen teos, jonka lopputuloksena syntyy perehdytyskansio ja perehdytysohjelma. Perehdytyskansio ja perehdytysohjelma tulevat salaisiksi liitteiksi opinnäytetyöhön, sillä ne sisältävät toimeksiantajalle luottamuksellista tietoa. Opinnäytetyön liitteisiin on kuitenkin lisätty otteet perehdytyskansion sisällysluettelosta, joiden avulla lukijan on helpompi luoda kuvaa itselleen valmiista tuotoksesta (liite 5).

Toiminnallinen opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta: opinnäytetyöraportista ja itse produktiosta eli tuotoksesta (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 65). Toiminnallisen opinnäytetyön raportti on teksti, jossa lukijalle avataan mitä, miksi ja miten opinnäytetyötä on tehty, millainen työprosessi on ollut, ja millaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin on päädytty. Lisäksi raportista ilmenee miten opinnäytetyön tekijä arvioi omaa työprosessia, tuotosta ja oppimista. Toinen toiminnallisen opinnäytetyön osa on tuotos, joka on useimmiten kirjallinen. Produktion tekstissä puhutellaan suoraan sen kohde- ja käyttäjäryhmää, kun taas raportissa selostetaan prosessia ja oppimista.

Opinnäytetyön raportissa on ensimmäiseksi keskitytty avaamaan työn taustaa lyhyesti S-ryhmän, Eepeen ja toimeksiantajan kannalta. Seuraavaksi on täsmennetty työn tarkoitusta ja tavoitteita, jonka jälkeen on selvennetty työn rajaukset ja työlle asetetut tutkimuskysymykset.

Tämän jälkeen on siirrytty pureutumaan opinnäytetyön teoriaan. Teoriassa on ensimmäisenä käsitelty aiempaa Työterveyslaitoksen tutkimusta käsiteltävään aihepiiriin liittyen. Tämän jälkeen on siirrytty käsittelemään aihetta laajemmin lähdekirjallisuuden avulla perehdyttämisen vaatimusten ja suunnitelmallisen perehdyttämisen käytännön kautta. Tämän jälkeen toimeksiantaja on esitelty osuuskauppa- ja yksikkötasolla sisäistä tiedonantoa hyödyntämällä. Seuraavaksi on siirrytty työn tutkimusosioon, jossa on kuvattu tutkimukseen käytetty tutkimusmenetelmä sekä se, miten tutkimus on toteutettu, miten aineistoa on hankittu ja miten aineisto on jäsennelty ja analysoitu. Tämän jälkeen on kuvattu perehdytyskansion ja perehdytysohjelman syntyprosessia alusta loppuun. Viimeisenä on pohdittu laadullisen tutkimuksen luotettavuutta, tutkimuksen pohjalta syntyneitä kehittämisideoita ja tehtyjä huomioita, opinnäytetyöprosessia, syntyneitä tuotoksia ja tuotosten käytettävyyttä arjessa sekä saatua palautetta.

Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen on vaihtoehto ammattikorkeakoulun tutkimuksellisen opinnäytetyön tekemiselle (Vilkka & Airaksinen, 2023. s. 9). Toiminnallisella opinnäytetyöllä tavoitellaan käytännön työelämän opastamista, ohjeistamista, toiminnan järjeistämistä tai järjestämistä. Se voi olla käytännön ohje, opastus tai ohjeistus, kuten esimerkiksi perehdyttämisopas, turvallisuusohjeistus tai ympäristöohjelma. Koulutusala riippuen se voi lisäksi olla myös jonkin tapahtuman toteuttaminen, kuten esimerkiksi messuosaston, näyttelyn tai kansainvälisen kokouksen järjestäminen. Työelämästä saatu opinnäytetyöaihe tukee opiskelijan ammatillista kasvua, sillä toimeksiannon avulla opiskelija pääsee peilaamaan tietojaan ja taitojaan työelämään ja sen tarpeisiin (mts. 17).

## 2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä opinnäytetyössä teoria rakentuu aiemmasta tutkimuksesta: kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta vuonna 2008, 2021 ja 2022 sekä lähdekirjallisuudesta perehdyttämisen vaatimukseen ja suunnitelmallisuuteen liittyen.

### 2.1 Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta vuonna 2008, 2021 ja 2022

Osana työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla-tutkimushanketta on kerätty Työterveyslaitoksen raporttiin tietoa työhyvinvoinnista ja osaamisesta palvelualoilla (Turunen ym., 2023, s. 4). Raportin tavoitteena on ollut päivittää tilannekuva palvelualojen työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2020-luvulla. Raportti perustuu Työterveyslaitoksen kyselytuloksiin työhyvinvoinnista ja osaamisesta vuosina 2008, 2021 ja 2022. Tarkastelun kohteena raportissa ovat työntekijät, työyhteisöt ja lähijohtaminen, työhyvinvointi, uhka- ja väkivaltatilanteiden kokemukset, osaamisen tunnistaminen ja kehittäminen sekä työn tuottavuus. Raportissa kerrotaan lisäksi palvelualoja kohdanneista muutoksista ja niiden tuomista vaikutuksista työhön. Koettuja muutoksia työssä tarkastellaan erityisesti COVID19-pandemian ja ilmastonmuutoksen hillinnän kautta. Kyselyyn vastauksensa ovat antaneet kaupan, matkailun- ja ravintola-alan ja kiinteistöpalvelualan yli 12 000 PAM ry ammattiliittoon kuuluvaa työntekijää. Muutosten yleistettyä ja niiden vaikutuksia työhön palvelualoilla tehdään vertailemalla tehtyjen kyselyiden tuloksia vuosina 2008, 2021 ja 2022. Vuonna 2008 kysely lähetettiin postitse noin 11 000 PAM ry:n jäsenelle. Vastausaktiivisuus oli 55 prosenttia. Vuosina 2021 ja 2022 kysely lähetettiin noin 36 000 henkilölle. Vastausaktiivisuus oli 2021 vuonna 9 prosenttia ja 2022 vuonna noin 11 prosenttia. Vastauksista on luettavissa positiivisia kehityskulkuja muun muassa osaamisen ja osaamisen kehittämisen monipuolistumiseen, uhka- ja väkivaltatilanteiden vähenemiseen ja lähijohtamisen kehittymiseen parempaan suuntaan (mts. 89). Huonompia kehityskulkuja on syntynyt muun muassa kiireen kasvun suhteen, työaikoihin vaikuttamisen mahdollisuuksien vähenemiseen ja kokemukseen siitä, että työ on fyysisesti ja henkisesti aiempaa raskaampaa.

Tarkemmin raportista selviää muun muassa, että kokemukset hyvästä perehdytyksestä ovat vuosien välissä kaupan alalla hieman laskeneet (Turunen ym., 2023, s 58–59). Vuoden 2008 vastaajista 72 prosenttia koki saavansa hyvän perehdytyksen, mutta vuonna 2021 osuus oli 67 prosenttia ja vuonna 2022 osuus laski edelleen 64 prosenttiin.

## 2.2 Perehdyttämisen vaatimukset

Perehdyttäminen vaatii, että se ymmärretään käsitteenä ja toimintakonseptina. Lisäksi lain-säädännön tuomat velvoitukset perehdyttämiseen tulee tiedostaa. Tärkeää on myös ymmär-tää perehdytystyön avulla saavutettavat tavoitteet ja hyvän perehdytyksen tuomat hyödyt työntekijän, esihenkilön ja työpaikan näkökulmasta, jotta perehdytys kyetään nähdä panostet-tavaksi asiaksi yrityksessä.

### 2.2.1 Perehdyttäminen käsitteenä

Kupias ja Peltonen (2009, s. 19) kuvailevat perehdyttämisen tarkoittavan kaikkia toimenpi-teitä ja tukea, joiden avulla uuden työntekijän tai uutta työtä omaksuvan työntekijän kokonais-valtaista osaamista, työyhteisöä ja työympäristöä kehitetään. Tavoitteena perehdyttämisessä on, että työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja työorganisaatiossaan. Lisäksi tavoitellaan, että työntekijä kykenee selviytymään töistään itsenäisesti mahdollisimman nopeasti.

Kupias ja Peltonen (2009, s. 17) kertovat kirjallisuuden erottavan perehdyttämisen ja työn-opastuksen toisistaan, sillä perehdyttäminen liitetään ensisijaisesti työsuhteen alkuun. Kupias ja Peltonen (s.18) täydentävät perehdyttämisestä puhuttavan kuitenkin myös silloin kun työ-tehtävät muuttuvat kokonaan tai osittain ja tarvitaan työnopastusta. Myös pidemmät poissa-olot, kuten perhevapaa tai pitkä sairausloma tutusta työstä nostaa esille perehdyttämisen mah-dollisen tarpeen, kun työntekijä palaa poissaolon jälkeen takaisin töihin. Perehdyttämisen ko-konaisuus koostuu siis sekä alku- ja yleisperehdyttämisestä että työnopastuksesta.

### 2.2.2 Perehdyttäminen toimintakonseptina

Kupias ja Peltola (2009, s. 31–36) ovat kirjoittaneet perehdyttämisestä viisi eri toimintakon-septia työn historiallisten kehitystyyppien pohjalta. Nämä historialliset kehitystyyppit ovat käsi-työ, massatuotanto, prosessin jatkuva parantaminen, massatuotteiden asiakaskohtaistami-nen ja yhteiskehittäminen.

Kupias ja Peltola (2009, s. 36) kuvailevat, että **vierihoitoperehdyttämisessä** uusi tulokas oppii käsityömaisesti uusia asioita seuraamalla kokeneen työntekijän työtä. Perehdyttäminen tapahtuu siis hiljalleen työnteon lomassa. Uusi työntekijä pystytään huomioimaan yksilönä ja

häntä on mahdollisuus perehdyttää työntekoon yksilöllisesti. Tässä toimintakonseptissa eduksi nähdään yksilöllisyys ja selkeä henkilökohtainen vastuuhenkilö uudelle työntekijälle. Vaaran paikkoja voi kuitenkin tulla, kun perehdyttämisen laatu jää täysin perehdyttäjän oman osaamisen ja innostuksen varaan.

Kupias ja Peltola (2009, s. 37) toteavat, että **malliperehdyttämisessä** perehdyttämistä standardoidaan massatuotannon suuntaisesti. Malliperehdyttämisessä on määritelty selkeä vastuun- ja työnjako ja perehdyttämiseen käytettävä apumateriaali on tuotettu keskitetysti koko organisaation käyttöön. Tällaisia apumateriaaleja voivat olla perehdyttäjän muistilista, perehdyttämisohjelma, tulokasopas tai yhteinen minimivaatimuslista. Malliperehdyttämisessä perehdyttämistyötä jaetaan organisaatiossa. Usein henkilöstöosasto ottaa vastuun alun yleisperehdytyksestä ja varsinainen työnopastus ja työyhteisöön perehdytys tapahtuu varsinaisessa työyksikössä. Vierihoidoperehdytyksen opit tulee sisällyttää mukaan myös malliperehdytykseen, sillä juuri yksittäiset tilanteet ovat avainasemassa hyvän perehdyttämistason saavuttamiseksi. Tässä toimintakonseptissa eduksi nähdään perehdyttämisen tasalaatuisuus ja perehdyttäjien valmiit toimintamallit perehdyttämistyön tueksi. Vaarana saattaa olla, että huomio kiinnittyy organisaatiotasoiseen perehdyttämiseen. Lisäksi yleisperehdyttäminen ja työnopastus voivat eriytyä toisistaan ja perehdyttäminen jäykistyä.

Kupias ja Peltola (2009, s. 39) esittävät, että **laatuperehdyttämisessä** lähtökohta on jatkuva laadun kehittäminen perehdytyksessä. Kun vastuu perehdytyksestä siirretään tiimeille, on valittava kuka tai ketkä ottavat vastuun. Vastuu voi olla esihenkilöllä tai yhdessä esihenkilöllä ja erikseen nimetyllä perehdyttäjällä tai kenties koko tiimillä. Pääasia, että koko tiimi mieltää perehdytyksen prosessina, jota pyritään kehittämään jatkuvasti. Jos malliperehdytyksessä suuri osa perehdytyksestä kuului henkilöstöosaston ihmisille, niin tässä toimintakonseptissa vastuu siirtyy omaan tiimiin. On tärkeää, että perehdyttämisprosessi on selkeä ja tarkkaan kuvattu, jotta sen etenemistä pystytään seurata ja kehittää jatkuvasti. Tässä toimintakonseptissa eduksi nähdään mahdollisuus tiimin tarjoamaan ajantasaiseen ja joustavaan perehdytykseen, jossa uusi työntekijä pääsee tiimin jäseneksi jo perehdytyksen aikana ja kykenee käyttämään osaamistaan laajasti. Kun perehdytysvastuu jää tiimeille on vaarana, että kellään ei ole tiimistä aikaa tai osaamista täyttää vastuuta.

Kupias ja Peltola (2009, s. 40) mainitsevat, että **räätälöidyssä perehdytyksessä** perehdyttämistä organisoidaan massatuotannon asiakaskohtaistamisen periaatteiden mukaan. Räätälöidyssä perehdytyksessä perehdyttämistyö vaatii uuden tulokkaan tarpeiden ja nykyisen

osaamisen huomioon ottamista. Jonkun tahon tai henkilön on toimittava kokonaisperehdyttämisen koordinoijana, jolla on kokonaisnäkemys perehdyttämisen osa-alueista ja taito yhdistellä perehdyttämisverkoston eri toimijoita prosessiin. Uuden työntekijän voidaan ajatella olevan perehdyttämisjakson ajan asiakkaan roolissa, joka huomioidaan käytävän vuoropuhelun avulla. Räättälöity perehdyttäminen vaatii kuitenkin sen, että työpaikalla on perehdyttäminen jo hyvin jäsennetty, sitä on kehitetty jatkuvasti ja koko työyhteisö on sitoutunut siihen. Tässä toimintakonseptissa eduksi nähdään perehdytettävän sitoutumisen vahvistaminen, kun häntä kuunnellaan ja hänen aiempi osaamisensa huomioidaan. Vaarana on, että uusi tulokas ei ole tarpeeksi sitoutunut oman perehdytysohjelman laatimiseen tai perehdyttämisen koordinoijalla ei ole tarpeeksi monipuolista osaamista.

Kupias ja Peltola (2009, s. 41) listaavat, että **dialogisessa perehdytyksessä** uuden työntekijän on tarkoitus tuoda uutta organisaatioon. Tällöin organisaatiossa korostuu perehdytyksessä uuden tulokkaan sopeuttamisen sijasta vastaanottavan työyksikön oppiminen. Perehdyttäminen elää koko perehdyttämisprosessin ajan ja perehdyttäminen on uuden tulokkaan ja työyksikön yhteiskehittelyä, jossa kummatkin osapuolet oppivat ja kehittyvät prosessin aikana. Uuden tulokkaan kuuntelu ja näkemysten hyödyntäminen on keskiössä. On muistettava, että kaikki pysyvä ja sitouttava informaatio on kuitenkin kerrottava tulokkaalle kuten esimerkiksi yrityksen arvot. Dialogisessa perehdytyksessä kaikki yrityksessä ja sen verkostoissa toimivat osallistuvat perehdyttämiseen, myös asiakkaat. Voidaankin siis ajatella, että oppiminen ja perehtyminen on koko yrityksen toimintatapa tässä toimintakonseptissa.

### 2.2.3 Perehdyttämistä koskeva lainsäädäntö

Työntekoa ja perehdyttämistä säädellään laeissa (Kupias & Peltola, 2009, s. 20–21). Työsopimuslaki 55/2001, työturvallisuuslaki 738/2002, laki yhteistoiminnasta yrityksissä (YT-laki) 334/2007 ja laki nuorista työntekijöistä 998/1993 käsittelee erityisesti juuri perehdyttämistä. Lainsäädännön noudattaminen on vähimmäisvaatimus kaikille yrityksille. Monilla aloilla työlainsäädännön vaatimukset täydentyvät vielä työehtosopimuksen säännöksillä. Työlainsäädännössä perehdyttämiselle on annettu paljon painoarvoa (mts. 27).

#### Työsopimuslaki

Työnantajan tulee huolehtia siitä, että työntekijä kykenee suoriutumaan työstään myös silloin kun yritystoimintaa, työtehtävää tai työmenetelmiä muutetaan tai kehitetään (Työsopimuslaki

55/2001, 2 luku § 1 mom.). Lisäksi työsopimuslaki edellyttää, että työnantajan on edistettävä työntekijän mahdollisuuksia edetäkseen työuralla.

### **Työturvallisuuslaki**

Työnantajan tulee huolehtia, että työntekijälle annetaan riittävät tiedot vaara- ja haittatekijöistä (Työturvallisuuslaki, 738/2002, 2 luku § 14 mom.). On otettava huomioon työntekijän aiempi ammatillinen osaaminen, työkokemus ja muut henkilökohtaiset edellytykset. Tulee huolehtia, että

työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöönottamista. Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi. Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

### **Laki yhteistoiminnasta yrityksissä**

Kupias ja Peltola (2009, s. 25) selkeyttävät yhteistoiminnan käsitteellä tarkoitettavan työntekijän ja työnantajan välistä vuorovaikutusta. Työpaikan johdon on nimittäin käytävä neuvotteluita työntekijöiden kanssa monista asioista. Yhteistoimintaneuvotteluissa tulee uudelle työntekijälle antaa tarpeelliset tiedot, jotta hän pystyy perehtyä työpaikkaan ja yritykseen (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007, 4 luku § 15 mom.).

### **Laki nuorista työntekijöistä**

Työnantajan tulee huolehtia, että nuori kokematon työntekijä saa ohjausta ja opetusta työhönsä (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993, 3 luku § 10 mom.). Lisäksi työntekijän tulee saada henkilökohtaista opastusta työssä, jotta hän ei aiheuta vaaraa itselleen tai muille jos työolot, ikä tai muut ominaisuudet sitä edellyttävät.

## 2.2.4 Perehdyttämisen hyödyt

Lepistön (2000, s. 56) mukaan perehdyttämisestä saatavat hyödyt ovat hyvin moninaiset, ja niitä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Kangas (2003, s. 5) painottaa, että hyvä perehdyttäminen vie itsessään aikaa, mutta se maksaa itsensä myöhemmin takaisin.

Lepistö (2000, s. 56) listaa työntekijän hyödyiksi:

- epävarmuuden ja sen aiheuttaman jännityksen vähenemisen.
- työyhteisöön sopeutumisen helpottumisen.
- työn sujuvuuden lisääntymisen, kun työntekijä oppii tekemään heti alusta asti kaiken oikein.
- perehdytettävän työntekijän oman osaamisen ja kykyjen tuleminen paremmin esille.
- työntekijän vastuuntunnon ja mielenkiinnon kasvamisen työtä kohtaan.
- ammattitaidon kehittymisen ja työssä etenemisen helpottumisen ja nopeutumisen.
- työn laatutavoitteiden saavuttamisen nopeammin, jolloin työntekijä saavuttaa normaalin ansiotason nopeammin.

Lepistö (2000, s. 57) listaa esihenkilön hyödyiksi:

- uuteen tulokkaaseen tutustumisen nopeutumisen.
- mahdollisten eteen tulevien työongelmien ratkomisen helpottumisen.
- yhteistyön ja hyvän yhteistyöhengen muodostumisen nopeutumisen.

Työpaikka puolestaan Lepistön (2000, s. 57) mukaan hyötyy perehdytyksestä, koska

- uuden työntekijän tekemän työn laatu paranee.
- asenne työpaikkaa kohtaan muodostuu myönteiseksi ja virheitä sattuu vähemmän. Kangas kiteyttää (2003, s. 6), että onnettomuuksia ja tapaturmia tapahtuu nimittäin eniten juuri uutta työtehtävää aloittavalle työntekijälle.
- poissaolot vähentyvät ja vaihtuvuus pienentyy, mikä taas säästää edelleen kustannuksia. Kangas (2003, s. 6) vahvistaa väitettä kertomalla, että työpaikan uusi tulokas tekee jo ensimmäisen muutaman sekunnin aikana alitajuntaisen päätöksen siitä jääkö työpaikkaan vai ei.

- yrityskuva parantuu, kun perehdyttäminen on hoidettu hyvin. Kangas täsmentää (2003, s. 6), että esimerkiksi juuri kouluissa harjoittelijoiden kokemukset yrityksestä ovat keskeisessä roolissa siihen millaisen mielikuvan oppilaitoksen muut opiskelijat ja opettajat saavat kyseisestä yrityksestä. Yrityskuvaan nimittäin vaikuttavat voimakkaasti ihmisten omat kokemukset ja kaikki se, mitä he kuulevat toisiltaan.

### 2.2.5 Perehdyttämisen tavoitteet

Hokkanen ym. (2008, s. 62) toteavat perehdyttämisen päätavoitteeksi sen, että uusi työntekijä saadaan mahdollisimman nopeasti tuottavaksi jäseneksi työyhteisöön. Mitä nopeammin hänet saadaan tuntemaan tehtävänsä vaatimukset, työkaverit, toiminnot ja muut käytännön asiat, sitä nopeammin hän kykenee keskittymään varsinaiseen työntekoon. Toiseksi tavoitteeksi he lisäävät uuden työntekijän motivaation ylläpitämisen osoittamalla työntekijälle hänen tulleen ammattimaiseen organisaatioon, jossa hänet otetaan positiivisin mielin vastaan. Uusi työntekijä nimittäin kaipaa hyväksyntää kokeneilta kollegoiltaan ja haluaa päästä mukaan työyhteisöön.

Lepistö (2004, s. 58) lisää, että perehdyttämisen tarkoitus on valmentaa henkilö tehtäväänsä ja tutustuttaa hänet työoloihin, organisaatioon ja oman työyhteisön toimintaan, tavoitteisiin ja niitä koskeviin muutoksiin. Tarkemmin eriteltynä tavoite on

- antaa perustiedot työpaikasta uudelle tulokkaalle.
- valmentaa tehtäväkohtaisella perehdytyksellä uusi tulokas uusiin tehtäviin.
- poistaa uuden tulokkaan epävarmuutta.
- turvata työyhteisön toimintaa.

### 2.3 Suunnitelmallisen perehdyttämisen käytäntö

Moisalo (2011, s. 324) jakaa perehdyttämisen onnistumisen kahden pääsäännön alle. Ensimmäiseksi perehdyttäminen tulee olla suunnitelmallista toimintaa, jossa on mietitty tarkasti roolit, eri vaiheet ja käytettävissä olevat resurssit. Toiseksi perehdyttäminen tulee toteuttaa suunnitelman mukaisesti.

Kangas (2003, s. 7) kiteyttää suunnitelmallisuuden tuovan toimintaan tehokkuutta ja johdonmukaisuutta. Siksi perehdyttämiskokonaisuus on hyvä suunnitella etukäteen. Perehdyttämisen suunnitteluun sisältyy muun muassa erilaisten tavoitteiden asettamista ja osaamisen varmistamisen pohdintaa. Eklundin (2008, s. 31) mukaan suunnitelmallisen perehdytyksen ansiosta perehdytyksen tasapuolisuuteen ja laatuun pystytään kiinnittämään huomiota. Perehdytysprosessia pystytään näin myös tietoisesti kehittämään jatkuvasti. Lisäksi jokainen työntekijä saa samat mahdollisuudet onnistua uudessa työssään.

### **2.3.1 Perehdytysuunnittelun avainkohdat**

Lähtökohtana perehdytyksen suunnitteluun Kangas (2003, s. 7) pitää yrityksen henkilöstöpolitiikkaa, henkilöstöasioiden yleisiä periaatteita ja työpaikan omia pelisääntöjä. Henkilöstöpolitiikassa määritellään, millaista henkilöstöä yritykseen palkataan, ja miten tuleva henkilöstö perehdytetään ja koulutetaan. Jos esimerkiksi palkataan jo ammattitaitoista henkilöstöä, keskitytään perehdyttämisessä itse yritykseen ja sen toimintatapoihin. Jos taas sen sijaan yritykseen otetaan ammattitaidottomia henkilöitä, varataan itse työnopastukseen reilummin aikaa. Perehdyttämisen suunnittelussa tulee määritellä tavoitteita uuden työntekijän oppimiseen liittyen. On mietittävä mitä taitoja, tietoja, asenteita ja valmiuksia on opittava ja miten hyvin.

Kangas (2003, s. 7) näkee perehdytysohjelman tekemisen liittyvän suunnitteluun. Se voidaan tehdä joko tietynlaista tilannetta varten kuten kesätyöntekijöiden oma ohjelma tai yleisluontoinen erilaisiin tilanteisiin sovellettava runko kuten uusien työntekijöiden oma perusohjelma. Erilaisten ohjelmien laajuudet ja sisällöt siis vaihtelevat, mutta ne sisältävät aina käsiteltävät asiat, perehdyttämisen aikataulun ja vastuuhenkilöt.

Kangas (2003, s. 7) tähdentää, että suunnittelussa on mietittävä kuka perehdyttää. Voi olla, että yrityksessä on omat nimetyt perehdyttäjät, työnopastajat tai työpaikkakouluttajat tai sitten vaihtoehtoisesti perehdyttäminen voi kuulua kaikille. Sen lisäksi on hyvä pohtia, että miten suuri osuus perehdytyksestä kuuluu esihenkilölle ja miten suuri osuus muille. On tärkeää miettiä myös, että millaiset valmiudet esihenkilöllä ja muilla perehdyttäjillä on perehdyttämiseen. Tarpeen tullen on järjestettävä ensin koulutusta avainhenkilöille, jotta heillä on tietotaito perehdyttäjänä toimimiseen.

Kankaan mukaan (2003, s. 8) perehdytyksen suunnitteluun sisältyy perehdytykseen tarvittavan ajan arviointi ja sen huomioiminen työvuorolistojen suunnittelussa. On ylipäätään mietittävä tehokasta ajankäyttöä ja perehdytettävien asioiden tärkeysjärjestystä.

Lisäksi Kankaan (2003, s. 8) mielestä perehdyttämisen suunnittelussa on hyvä pohtia apumateriaalin tekemistä. Sen tekeminen vie itsessään aikaa, mutta toisaalta säästää paljon aikaa perehdyttämisessä. Apumateriaalina käytetään muun muassa erilaisia oppaita, internet-ohjelmia ja kirjallisia työohjeita. Apumateriaalia tehtäessä on järkevää sopia, että kuka pitää aineiston ajan tasalla sitten jatkossa ja kuinka usein. Kangas lisää (s.10), että apumateriaalien käytöllä tuetaan uusien asioiden mieleen painamista ja muistamista. Ensimmäisen työpäivän aikana uusi tulokas saa paljon uutta asiaa. Voi olla, että hänen on helpompi omaksua kuulemaansa, jos hän on saanut tutustua materiaaliin jo etukäteen. Uusia asioita on myös helpompi tarkistaa perehdytystilanteen jälkeen, kun apumateriaalit ovat hänen käytössään.

Kangas kiteyttää (2003, s. 8) varasuunnitelmien teon olevan suositeltavaa perehdytyksen suunnittelussa poikkeuksellisten tilanteiden varalta. On mietittävä esimerkiksi, että kuka tuuraa perehdyttäjää mahdollisen sairastumisen aikana. Oppimisen seuranta on myös perehdytystä suunniteltaessa vartenotettavaa. On mietittävä, miten oppimista seurataan, ja miten sitä arvioidaan. Tässä hyvinä apuvälineinä toimivat esimerkiksi perehdyttämisen tarkistuslistat tai perehdyttämisen seurantakeskustelut.

### **2.3.2 Perehdytysprosessi**

Hokkanen ym. (2008, s. 64) jaottelevat perehdyttämisprosessin neljään osaan. Näitä ovat aika ennen töiden aloitusta, ensimmäinen työpäivä, ensimmäinen työviikko ja ensimmäiset kolme työkuukautta.

Hokkanen ym. (2008, s. 64) täsmentävät perehdyttämisen ensimmäisen osan alkavan jo ennen varsinaisen työn aloittamista, kun uusi työntekijä solmii työsopimuksen. Vastuu perehdytyksestä ennen varsinaisen työn aloitusta kuuluu ensisijaisesti esihenkilölle. Hän alussa huolehtii erilaisista hallinnollisista asioista kuten esimerkiksi työsopimuksen laatimisesta, palkanmaksun järjestämisestä, mahdollisten tilojen, työvälineiden ja kulkuoikeuksien varaamisesta työntekijälle. Lisäksi hän huolehtii uuden työntekijän työtehtävien- ja tavoitteiden suunnittelusta ja mahdollisen perehdyttäjän nimeämisestä. Tässä vaiheessa esihenkilön on oltava erityisen huolellinen, sillä uuden työntekijän luottamus organisaation ammattitaitoon luodaan

heti alussa. Alulla on siis iso merkitys uuden tulevan työsuhteen kannalta. Mahdollisen nimeytyn perehdyttäjän tehtäviin kuuluu ensimmäisessä vaiheessa valmistella työorganisaatio uuteen työntekijään ja toivottaa työntekijä tervetulleeksi. Perehdyttäjän kannattaa heti alussa muistaa informoida myös uuden työntekijän tulevia kollegoita aloittavasta työntekijästä. Hokkanen ym. (s. 65) lisäävät, että perehdyttäjä voisi lähettää uudelle työntekijälle alkuun jonkin tervetulo viestin. Sen tavoitteena olisi rikkoa jäätä ennen työntekijän ensimmäistä päivää. Uuden työntekijän on muutenkin helpompi tulla työpaikkaan, kun hän tuntee ainakin yhden henkilön nimeltä.

Hokkanen ym. (2008, s. 65) kertovat perehdyttämisen toisen osa alkavan siitä, kun työntekijä tulee ensimmäistä päivää töihin. Päivä olisi hyvä aloittaa esihenkilön tapaamisella, jossa perehdyttäjät ja työntekijät esiteltäisiin toisilleen ja esihenkilö kävisi läpi uuden työntekijän tehtävät ja tavoitteet. Tämän tapaamisen jälkeen vastuu päivästä siirtyy perehdyttäjälle, ja loppupäivä tulisi viettää työympäristöön ja taloon tutustuen. Työntekijän pitää saada ensimmäisenä päivänä tietää miten hän pääsee sisälle, mistä saa tarvitsemiaan tarvikkeita, missä on sosiaalililat ja vessat sekä missä hän voi ruokailla ja säilyttää eväitään. Kulkuläpyskät, nimikyltit ja pysäköintiluvat kuuluu hoitaa uudelle työntekijälle heti alussa. Tulevat vapaa-ajan tapahtumat ja muut mukavat asiat kannattaa esitellä heti alkuun, sillä ne nopeuttavat työntekijän integroitumista työyhteisön jäseneksi. Perehdyttämisen esittely kannattaa tehdä heti ensimmäisenä päivänä, jotta työntekijä tietää mitä on tulevina päivinä odotettavissa. Olisi tärkeää, että työntekijä pääsisi näkemään myös keskeisimmät kollegansa.

Hokkanen ym. (2008, s. 66) esittelevät perehdyttämisen kolmannen osan ajoittuvan työntekijän ensimmäiseen työviikkoon. Ensimmäisen viikon tavoite on saada työntekijä kiinni sekä työntekoon että omien verkostojen rakentamiseen organisaatiossa. Työtehtäviin kouluttaminen tai ohjaaminen pyritään siis ajoittamaan ensimmäiselle viikolle. Perehdyttämisen vastuu alkaa ensimmäisen päivän jälkeen siirtyä pikkuhiljaa perehdytettävälle itselleen, kun hän alkaa tehdä työtehtäviään itse saaden kuitenkin tukea ja ohjausta niiden tekemiseen ja vastauksia mieltään askarruttaviin kysymyksiin. Ensimmäinen viikko olisi hyvä päättää tapaamiseen esihenkilön, perehdyttäjän ja uuden työntekijän kesken. Tapaamisessa voisi käydä läpi tehtävien alkamista ja ensimmäisen viikon kulkua. Tavoitteena tapaamisessa olisi palautte esihenkilölle ja perehdyttäjälle perehdyttämisen etenemisestä. Lisäksi uusi työntekijä saisi samalla palautteen siitä, miten hänen toimintansa on lähtenyt käyntiin.

Hokkanen ym. (2008, s. 67) kiteyttävät perehdytysprosessin viimeisen osan ajoittuvan työntekijän kolmen ensimmäiseen kuukauteen ajanjaksoon. Perehdyttäjä tänä aikana varmistaa, että uusi työntekijä saa tarvitsemansa koulutuksen. Usealla organisaatiolla on käytössään perehdyttämiseen suunnattu tarkistuslista, joka ohjaa mihin kaikkeen uuteen tulisi perehtyä heti alussa. On muistettava, että työntekijän tulee myös itse aktiivisesti ja monipuolisesti kysellä ja hankkia tietoa sekä tutustua organisaatioon.

### 2.3.3 Perehdyttämistilanteessa toimiminen

Kupias ja Peltola (2009, s. 111) huomauttavat yksittäisten perehdytystilanteiden punnitsevan viime kädessä sen miten hyvänä perehdytystä pidetään. Tarkoituksenmukaisilla rakenteilla ja puitteilla luodaan hyvät edellytykset laadukkaalle perehdyttämiselle, mutta jos kohtaamiset ohjaus- ja oppimistilanteissa epäonnistuvat, perehdyttäminenkin epäonnistuu. Toisaalta voidaan ajatella myös, että vaikka perehdyttämisen rakenteet olisivat vajanaiset, voivat yksittäiset perehdyttäjät edistää perehdyttämistä paljonkin yksittäisten kohtaamisten ansiosta.

Kangas (2003, s. 14) painottaa, että perehdyttäjältä vaaditaan viitseliäisyyttä, taitoa ja jaksamista paneutua kunkin perehdytettävän tilanteeseen yksilöllisesti alusta saakka. Perehdyttäjän ammattitaito ja asiantuntemus ovat perusedellytykset perehdytyksen onnistumiseen, mutta se ei vielä itsessään riitä. Perehdyttäjällä tulee olla lisäksi myös myönteinen asenne ja vahva motivaatio tehtävässä toimimisessa. Hänen pitää osata opettaa, pystyä katsomaan asioita perehdytettävän näkökulmasta ja saada uusi tulokas oppimaan. Kupias ja Peltola (2019, s. 125) lisäävät perehdyttäjän tarpeiksi tunnistaa tunteiden vaikutus oppimiseen. Hyvän perehdyttäjän pitää pyrkiä lisäämään turvallisuuden tunteen lisäksi muun muassa innostusta, hämmennystä ja uteliaisuutta. Kupias ja Peltola (s. 115) muistuttavat myös perehdytettävän olevan isojen muutosten edessä perehtyessään uusin toimintatapoihin. Perehdytettävä tarvitsee tukea oppimiseen, joka on samalla perehdyttäjälle hieno mahdollisuus. Perehdyttäjänä oppii nimittäin myös itse enemmän perehdytettävistä asioista. Paras tapa oppia on opettaa muita.

Työterveyslaitoksen (i.a.) mukaan nuorta tulee kuunnella ja häntä askarruttaviin kysymyksiin tulee vastata. Nuorelle tulee antaa palautetta onnistumisista. Nuorta tulee kannustaa kysymään apua ja kertomaan havaitsemiaan kehityskohteita ja epäkohtia. Nuoren oppiminen tulee varmistaa seuraamalla hänen työskentelyään sekä keskustelemalla yhdessä hänen

kanssaan. Nuorelle tulee antaa tietoa siitä, miten hän voi omaa osaamistaan kehittää. Perehdyttämisen onnistumista tulee arvioida yhdessä nuoren kanssa.

Kupias ja Peltola (2019, s. 119) painottavat perehtymisvaiheen olevan perehdyttävälle usein työläs ja energiaa vievä vaihe. Muisti ja aivot joutuvat koetukselle, kun uutta opittavaa tulee yhtäkkiä niin paljon samanaikaisesti. Voi olla, että perehdyttävä saavuttaa ylivuototilan, jossa tuntuu, että mitään uutta ei enää mahdu pään sisään, ja kaikki uusi tieto menee ohi. Tilanteen tarkkailu vaatii perehdyttävältä ja perehdyttäjältä tarkkaavaisuutta ja tauottamista. Myös oppimistavoitteiden asettamisessa tulee olla realistinen.

Moisalon (2011, s. 330–334) mielestä perehdyttäjän tulee tehtävässään:

1. huolehtia, että perehdyttäjän ja perehdyttävän oppimistyyliä kohtaavat toisensa, jotta viestintä ja vuorovaikutus eivät ohita toisiaan. Jungin oppimistyylimalleja on neljä erilaista: tekijä, kokija, ajattelija ja havainnoija.
2. huomioida iän tuomat vaikutukset oppimistapaan. Aikuisen ihmisen oppimistapa poikkeaa merkittävästi kouluikäisen nuoren tavasta oppia.
3. välttää opetusmestarityyliä, jossa olisi vain itse äänessä. Tärkeää olisi saavuttaa perehdyttävän ja perehdyttäjän välinen luottamus, jonka myötä päästäisiin vuorovaikutukselliseen ja keskustelemaan oppimiseen. Hyvä perehdyttäjä kysyy paljon, ja antaa arvoa perehdyttävän puolelta tuleville tiedoille, kysymyksille ja kommentteille.
4. nähdä perehdytystyö itselleen mahdollisuutena muun muassa uusien ihmisten tapaamiseen, työpäivien vaihtelevuuteen ja iloon, kun huomaa että omasta osaamisesta on hyötyä perehdyttävälle.
5. tunnistaa oppimisen esteitä ja rajoitteita. On osattava huomioida oppimistapoja, sillä joku toinen voi oppia paremmin tekemällä heti itse, ja jollekin toiselle on tärkeää saada lukea ohjetta ensin itsekseen. Kiireen tunnetta tulee välttää, sillä se on perehdyttävän oppimisen kannalta tärkeää.
6. ymmärtää, että perehdyttäminen on yksilön, organisaation ja yksikön kannalta merkittävää.

Työturvallisuuskeskus (i.a.) esittää hyväksi käytännöksi käytännön työtilanteiden perehdytyksessä hyödyntää viiden askeleen menetelmää. Tämä menetelmä koostuu seuraavista askelmista:

1. Opastustilanteen aloitus.
2. Työtehtävän läpikäynti. Tehtävä käydään läpi ja avataan, miksi juuri niin pitää toimia. Myös työn turvallisuuteen liittyvät asiat selvitetään, ja tämän jälkeen perehdyttäjä lähtee tekemään mallisuorituksen.
3. Työvaiheiden läpikäynti perehdytettävän toimesta. Perehdytettävän annetaan kertoa omin sanoin työvaiheet, mitä pitää huomioida ja miksi, jotta voidaan varmistua opitun ymmärtämisestä ennen, kun hän lähtee kokeilemaan työtä itse.
4. Työtehtävän itsenäinen suorittaminen perehdyttäjän tukiessa.
5. Perehdytettävän osaamisen varmistaminen perehdyttäjän toimesta.

### 3 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Etelä-Pohjanmaan Osuuskauppa eli Eepee on vähittäiskaupan monialayritys, jonka omistaa 93 000 asiakasomistajaa (Eepee, i.a.-b). Toimialoja Eepeellä ovat marketkauppa, liikennekauppa, matkailu- ja ravitsemiskauppa ja auto- ja autotarvikekauppa. Toimipaikkoja on 70, ja niissä työskentelee 1 400 eteläpohjalaista. Vuonna 2023 myynti oli yli 606 miljoonaa euroa. Eepeellä tuotetaan asiakasomistajille kannattavasti ja kilpailukykyisesti monipuolisia etuja ja palveluita. Vuonna 2023 asiakasomistajat saivat bonusta 17,2 miljoonaa euroa, ylijäämänpalautusta 3,3 miljoonaa euroa ja maksutapaetua 0,4 miljoonaa euroa. Asiakasomistajuus on Eepeelle kestävä arvovalinta.

Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimii Etelä-Pohjanmaan Osuuskauppaan kuuluva marketkauppa, S-market Ylistaro. Myynnillisesti S-market Ylistaro on kymmenen parhaimman Eepeen marketkaupan joukossa. Kauppa toimii erityisen merkittävässä asemassa, sillä se on paikkakunnan ainoa ruokakauppa. Kaupan valikoimaan kuuluu päivittäistavaroiden lisäksi myös reilusti käyttötavaraa lakanoista astioihin ja kahvinkeittäimiin. Muista marketeista poiketen, kaupalta löytyy myös Kaffila, joka toimii kaupan yhteydessä. Kaupan sisääntuloaulasta löytyy Postin pakettiautomaatit ja pihamaalta ABC:n tankkausasema, Nosto-käteisautomaatti ja neljä sähköauton latauspaikkaa. Lisäksi kaupalla on mahdollisuus nestekaasupullojen vaihtoon ja verkkokaupassa tehtyjen ruokatilausten keräilyyn. Kuormanpurkua toteutetaan ryhmäpurkua hyödyntämällä eli myyjät purkavat kuormaa yhdessä osasto kerrallaan. Myyjän työkuvaan kuuluu täten laaja kirjo työtehtäviä ja osa-alueita, joita tulee hallita.

Työntekijöitä yksikössä on tällä hetkellä marketpäällikön ja apulaispäällikön lisäksi 17 henkeä, ja kesäsesongin ajaksi kaupalle palkataan kesätyöntekijöitä. Joka vuosi kauppaan otetaan mahdollisuuksien mukaan myös työharjoittelijoita, tutustu työelämään- ja tienaa kesäharjoittelijoita sekä TET-harjoittelijoita.

Vastuullinen kesäduunitutkimus 2023-kyselyn avoimet vastaukset näyttävät, että Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupalla perehdytys on isossa kuvassa hyvällä tasolla, ja työntekijät ovat lähtökohtaisesti tyytyväisiä (Etelä-Pohjanmaan Osuuskauppa, sisäinen tietolähde, 26.4.2024). Kysely on toteutettu kesän 2023 aikana, ja kyselyyn on vastattu yhteensä 259 henkilön toimesta. Henkilöt on jaoteltu tutustu työelämään- ja tienaa kesäharjoittelijoihin sekä kesätyöntekijöihin. Tutustu työelämään- ja tienaa kesäharjoittelijoiden vastauksia on 162 kappaletta ja kesätyöntekijöiden vastauksia 97 kappaletta. Kyselyn perehdytys ja osaaminen-osiossa oli

esitetty avoin kysymys ”Miten kesätyösi perehdytykseen ja ohjaamiseen liittyviä asioita voitaisiin mielestäsi parantaa?”. Avointen kysymysten vastauksissa korostuu onnistumiset. Mutta myös kehittämistoiveita nousee esille muun muassa siinä, että perehdytysjakso voisi olla pidempi, palautetta tulisi saada enemmän erityisesti positiivista, perehdytyksen sisältöä tulisi syventää ja selkeä perehdyttäjä tulisi olla samassa työvuorossa, jolloin uusi kesätyöntekijä voisi turvautua häneen.

Kun tutkitaan saman perehdytys ja osaaminen-osion muita kysymyksiä juuri S-market Ylistaron kannalta, erottuu yksikkö kyselyn vastaajien korkealla määrällä (Etelä-Pohjanmaan Osuuskauppa, sisäinen tietolähde, 26.4.2024). Yhteensä 18 tutustu työelämään- ja tienaa kesäharjoittelijaa ja kesätyöntekijää on vastannut kyselyyn. Se on siis onnistunut saamaan eniten vastaajia kyselyyn muihin yksiköihin verrattuna. Lisäksi kyselyyn vastaajat ovat kokeneet saaneen riittävän perehdytyksen työturvallisuuteen liittyen heti työn alussa, sillä tulos eroaa merkittävästi positiiviseen suuntaan vastaavasta kokonaistuloksesta. Perehdytyksen ja ohjaamisen nähdään ylipäättään myös olevan hyvällä tasolla, sillä tulos eroaa merkittävästi positiiviseen suuntaan vastaavasta kokonaistuloksesta. Tutkimustulosten tuloksia ei voi kuitenkaan täysin suoraan pitää verrannollisina juuri kesätyöntekijöiden perehdytykseen, sillä suurempi osa kyselyyn vastaajista on tutustu työelämään- ja tienaa kesäharjoittelijoita.

## 4 MENETELMÄT JA AINEISTO

Tässä opinnäytetyössä esitellään tehdyn tutkimuksen vaihteet tutkimuskirjallisuuden johdattamana. Lukijan tutkimuksen kokonaisuuden hahmottavista varten tekstiin on lisätty viittauksia opinnäytetyön liitteisiin. Liitteistä löytyy Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupan ryhmäpäällikön haastattelurunko, S-market Ylistaron marketpäällikön ja apulaispäällikön haastattelurunko, S-market Ylistaron työntekijöiden sähköinen verkkokysely ja sen saateviesti.

### 4.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön aiheen ja tutkimuskysymysten kannalta oli tärkeää saada mahdollisimman monipuolisesti tietoa tutkittavaan aiheeseen liittyen. Haluttiin lähteä tutkimaan aihetta niin, että Osuuskauppa, yksikön päälliköt ja yksikön omat työntekijät otetaan kaikki huomioon. Tutkimusta lähdettiin siis lähestymään kolmen eri tutkimusjoukon kautta. Päätettiin käyttää laadullisia eli kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä, sillä tutkimusjoukot eivät olleet määrällisesti suuria. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä ja sen aineistonkeruussa on tarkoitus kerätä aineistoa sisällöllisessä laajuudessa eikä kappalelaajuudessa (Vilka, 2015, s. 129). Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkimisen aikana muodostuneiden tulkintojen avulla näyttää jotakin esimerkiksi ihmisen toiminnasta mikä ei ole välittömän havainnon kautta tavoitettavissa (mts.120). Nämä välittömän havainnon tavoittamattomissa olevat asiat ovat niitä arvoituksia, joita tutkimuksessa on tarkoitus ratkaista. Lisäksi laadullisilla tutkimusmenetelmillä tehdyn tutkimuksen tehtävä on olla emansipatorinen (mts. 125). Tämä tarkoittaa, että tehtävän tutkimuksen tulisi lisätä osaltaan myös tutkittavien ymmärrystä tutkittavasta asiasta. Tämän ansiosta taas pystytään vaikuttamaan myönteisesti tutkittavaa asiaa koskeviin toimintajajattelu tapoihin tutkimustilanteen jälkeen.

Osuuskaupan ryhmäpäällikön ja yksikön päälliköiden kohdalla tutkimuksen aineistonkeruuseen käytettiin puolistrukturoituja teemahaastatteluita. Puolistrukturoituihin haastatteluihin päädyttiin, sillä ei haluttu tehdä liian tiukkarajaisia kyselyitä, mutta ei myöskään täysin avointa haastattelua. Haastatteluihin haluttiin jättää tilaa keskustelulle, mutta oli tutkimuskysymysten kannalta tärkeää, että haastattelurunkoon nostettiin kuitenkin ylös muutamat teemat eli keskustelun aiheet. Tämän avulla varmistettiin se, että vähintäänkin kaikki työn kannalta oleelliset aiheet tulivat käsitellyksi. Teemojen lisäksi haastattelurungon pohjalle suunniteltiin joitakin tarkempia apukysymyksiä. Teemahaastattelussa on oleellista se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen johdattamana (Hirsjärvi &

Hurme, 2022, luku teemahaastattelu – puolistrukturoitu haastattelu). Kun haastattelu vapautetaan näin tutkijan näkökulmasta, saadaan tutkittavien ääni kuuluviin. Teemahaastattelussa otetaan huomioon se, että ihmisten tulkinnat asioista ja niille annetut merkitykset ovat keskeisiä.

#### 4.1.1 Eepeen ryhmäpäällikön haastattelu

Etelä-Pohjanmaan osuuskaupan ryhmäpäällikön haastattelurunko koostettiin kolmesta eri pääteemasta, joita olivat perehdytyksen nykytilanne Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupalla, perehdytyskansio ja perehdytysprosessi (liite 1). Haastattelu aloitettaisiin kartoittamalla perehdytyksen nykytilannetta Osuuskauppatasolla. Ensimmäisen teeman keskustelun lomassa haluttiin selvittää vastaukset vähintäänkin siihen, miten uusien kesätyöntekijöiden perehdytys tällä hetkellä marketkaupoissa tapahtuu, millaisia perehdytysmateriaaleja perehdytyksen tueksi on jo käytössä, mikä yksiköiden perehdytyksessä tällä hetkellä toimii Osuuskaupan näkökulmasta, ja missä voisi olla kehitettävää. Lisäksi haluttiin saman teeman alla saada selville, tutkitaanko työntekijöiden tyytyväisyyttä perehdytykseen, ja miten se tapahtuu. Tämän jälkeen siirryttäisiin perehdytyskansio-teemaan, jossa pystyttäisiin kartoittamaan Osuuskaupan toiveita siihen, millainen olisi hyvä perehdytyskansio. Haastattelu päätettäisiin perehdytysprosessi-teemaan, jossa selviäisi millaiset käytännön mahdollisuudet kaupoilla on perehdytyksen toteuttamiseen. Perehdytyksen nykytilanne otettiin teemaksi, koska haluttiin saada kirikkaana selville lähtökohdat perehdytyskansion ja perehdytysohjelman tekemiseen. Perehdytyskansio otettiin toiseksi teemaksi, sillä haluttiin huomioida myös Osuuskaupan omat toiveet ja ideat, sillä perehdytyskansiota ja perehdytysohjelmaa saatetaan myöhemmin hyödyntää myös muissa marketeissa. Perehdytysprosessi otettiin kolmanneksi teemaksi, koska haluttiin selvittää resurssit, jotka ovat käytettävissä perehdytysohjelmaan.

#### **Perehdytyksen nykytilanne Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupalla**

1. Miten uusien kesätyöntekijöiden perehdytys tällä hetkellä kaupoissa tapahtuu?
2. Millaisia erilaisia perehdytysmateriaaleja Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupalla on tällä hetkellä käytössä?
3. Mikä yksiköiden perehdytyksessä mielestäsi toimii tällä hetkellä? Mitä voisi tällä hetkellä kehittää?
4. Tutkitaanko kesätyöntekijöiden tyytyväisyyttä perehdytykseen?

## Perehdytyskansio

1. Mitä asioita kannattaa mielestäsi huomioida perehdytyskansiota tehdessä?

## Perehdytysprosessi

1. Millaiset mahdollisuudet kaupoilla on käytännön perehdytysjakson toteuttamiseen uuden kesätyöntekijän kohdalla?
2. Mikä on perehdytysjakson pituus ja miten paljon perehdytystyöhön on tunteja käytettävissä?

### 4.1.2 S-market Ylistaron marketpäällikön ja apulaispäällikön haastattelu

Myös yksikön päälliköiden haastattelurunko koottiin kolmesta pääteemasta, joita olivat perehdytyksen nykytilanne S-Market Ylistarossa, perehdytyskansio ja perehdytysprosessi (liite 2). Ensimmäisessä teemassa haluttaisiin saada selville, vähintäänkin se onko perehdytyksessä nyt käytössä joitakin apumateriaaleja, millainen on uuden työntekijän perehdytysjakso ja kuka hoitaa perehdytyksen sekä mikä tällä hetkellä perehdytyksessä toimii, ja missä olisi kehitettävää. Toisessa teemassa selvitettäisiin yksikön päälliköiden toiveet perehdytyskansion sisältöön ja sen julkaisumuotoon. Kolmannessa teemassa keskityttäisiin yksikön omiin käytettävissä oleviin resursseihin uusien kesätyöntekijöiden kanssa. Haastattelurungot olisivat siis teemoiltaan samat, mutta yksiköiden päälliköiden haastattelussa pureuduttaisiin teemoihin tarkemmin juuri toimeksiantajan näkökulmasta.

## Perehdytyksen nykytilanne S-market Ylistarossa

1. Onko yksikkömmme perehdytyksessä apumateriaaleja käytössä? Millaisia?
2. Kuka hoitaa uuden kesätyöntekijän perehdytyksen?
3. Millainen on uuden kesätyöntekijän perehdytysjakso? Kauanko se kestää?
4. Mikä mielestäsi tällä hetkellä perehdytysprosessissa toimii? Missä taas on tällä hetkellä kehitettävää?

## Perehdytyskansio

1. Onko sinulla toiveita perehdytyskansion sisältöön?

## 2. Missä muodossa perehdytyskansion haluat?

### **Perehdytysprosessi**

1. Millaiset resurssit ovat uuden kesätyöntekijän perehdytykseen meidän yksikössämme? Perehdytysjakson pituus? Käytettävissä olevat tunnit?

#### **4.1.3 S-market Ylistaron työntekijöiden Webropol-kysely**

Yksikön työntekijöiden kohdalla tutkimuksen aineistonkeruuseen käytettiin verkkokyselylomaketta, joka toteutettiin Webropol-sovelluksen avulla (liite 3). Kyselyn avulla oli tarkoitus kartoittaa S-Market Ylistaron työntekijöiden näkemyksiä kesätyöntekijöiden perehdytyksestä. Lisäksi haluttiin kerätä myös yksikön työntekijöiden ajatuksia, toiveita ja ideoita, jotta ne osataan huomioida perehdytyskansion ja perehdytysjakson ajalle suunniteltavan perehdytysohjelman tekemisessä. Kysely suunnattiin yksikön työntekijöille. Kysely toteutettiin anonymisti, niin ettei vastaajien henkilöllisyyksiä voitu yhdistää vastauksiin. Kyselyssä ei kysytty lainkaan henkilötietoja. Kyselystä tahdottiin tehdä selkeä ja napakka, jotta vastausprosentti saataisiin mahdollisimman korkeaksi. Kyselyn avulla haluttiin saavuttaa vähintään puolet mahdollisista vastaajista.

Kysely täytti vallitsevasti laadullisen tutkimusmenetelmän kriteerit, sillä kyselyssä oli viitteitä myös määrällisestä eli kvantitatiivisesti tutkimusmenetelmästä. Kyselyssä oli yhteensä 12 kysymystä, joista 5 olivat määrällisiä kysymyksiä, ja loput 7 laadullisia kysymyksiä. Määrällisistä kysymyksiä 3 koski taustatietoja. Määrällisistä kysymyksistä saatu tutkimustieto nähtiin kuitenkin tärkeänä juuri yksikön hyötyjen kannalta tulevaisuudessa.

Kyselyrunkoa tehtäessä keskityttiin jakamaan kyselyn kysymykset haastatteluiden tapaan kolmen yläteeman alle, vastaajien kannalta loogiseen vastausjärjestykseen. Työntekijöiltä haluttiin selvittää alussa perehdytyksen nykytilannetta yksikössä työntekijän näkökulmasta. Haluttiin selville se, millaisena he itse kokivat hyvän perehdytyksen, ja miten kesätyöntekijöiden perehdytys oli heidän mielestään aiemmin onnistunut, mikä perehdytyksessä tällä hetkellä toimii, ja missä olisi kehittämisen varaa. Tämän jälkeen kysymyksissä siirryttiin perehdytyskansion kysymyksiin, jossa selvitettiin työntekijöiden ajatuksia siitä, mitä olisi tärkeää uudelle kesätyöntekijälle opettaa, ja millainen perehdytyskansion helpottaisi heidän perehdytystyötään. Perehdytysprosessin teemassa selvitettiin työntekijöiden ideoita siihen, mitä olisi hyvä

huomioida, kun suunnitellaan uusien kesätyöntekijöiden perehdytysjaksoa kaupalla. Lopussa haluttiin tehdä tiedustelua siihen, kokevatko työntekijät tarvitsevansa kouluttautumista perehdyttäjänä toimimiseen. Viimeiseen kysymykseen oli työntekijöiden mahdollista jättää omia ajatuksia kyselylomakkeen aiheisiin liittyen. Kyselyn avulla tahdottiin kartoittaa yksikön työntekijöiden näkemystä nykytilanteesta perehdytykseen liittyen, ja kerätä heidän ajatuksiaan, toiveitaan ja ideoitaan, jotta ne osataan huomioida perehdytyskansion tekemisessä ja perehdytysohjelman suunnittelussa.

### Taustatiedot

#### 1. Ikä

Vastausvaihtoehdot: 18–29 vuotta, 30–39 vuotta, 40–49 vuotta, 50–59 vuotta tai yli 60 vuotta

#### 2. Työsuhteen muoto

Vastausvaihtoehdot: Vakituinen, Määräaikainen tai Muu

#### 3. Kauanko olet ollut S-market Ylistarossa töissä?

Vastausvaihtoehdot: 0–1 vuotta, 2–4 vuotta, 5–9 vuotta, 10–19 vuotta tai 20 vuotta tai enemmän

### Perehdytyksen nykytilanne S-market Ylistarossa

#### 4. Minkälaista on mielestäsi hyvä perehdytys?

Avoin vastaus

#### 5. Koetko, että uusien kesätyöntekijöiden perehdytys on ollut riittävällä tasolla meidän yksikössä?

Vastausvaihtoehdot: Kyllä, Ei tai En osaa sanoa

#### 6. Mikä mielestäsi tällä hetkellä uusien kesätyöntekijöiden perehdytyksessä toimii?

Avoin vastaus

7. Missä olisi tällä hetkellä uusien kesätyöntekijöiden perehdytyksessä kehitettävää?

Avoin vastaus

### **Perehdytyskansio**

8. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimpiä asioita, joita uusille kesätyöntekijöille pitäisi opettaa?  
(Ja täten sisällyttää perehdytyskansioon)

Avoin vastaus

9. Miten kuvailisit hyvää perehdytyskansiota, joka helpottaisi perehdytystyötäsi?

Avoin vastaus

### **Perehdytysprosessi**

10. Mitä tulisi mielestäsi huomioida, kun suunnitellaan kesätyöntekijän perehdytysjaksoa?

Avoin vastaus

11. Koetko, että jonkinlainen kouluttautuminen tai ohjaus perehdyttäjänä toimimiseen voisi olla tarpeellista?

Vastausvaihtoehdot: Kyllä, Ei tai En osaa sanoa

### **Vapaa sana**

12. Haluaisitko sanoa jotakin muuta perehdytyskansioon, perehdytysjakson suunnitteluun, perehdyttämiseen tai muihin kyselyssä nousseisiin asioihin liittyen?

Avoin vastaus

Haastattelurunkoja suunniteltaessa ja kyselyä luotaessa kiinnitettiin huomioita operationalisointiin. Operationalisoinnissa käsitteet määritellään arkikielelle, niin että kaikki tutkimuksen vastaajat ymmärtävät käsitteet ja kysymykset samalla tavalla (Vilkka, 2021, luku kysely ja mittaaminen). Ilman operationalisointia saattaa haastattelijan ja haastateltavan olla vaikea tutkimushaastattelussa ymmärtää toisiaan, jos he käyttävät samoja termejä ja käsitteitä eri merkityksissä. Käsitteet tulee käydä yhdessä läpi keskustellen, niin että käytettävä terminologia on käytössä samassa merkityksessä. Perussääntönä voidaan pitää, että yhdessä empiirissä kysymyksessä kysytään vain yhtä asiasisältöä (Vilkka, 2015, s. 130). Myös kohderyhmän tuntemusta korostetaan empiiristen kysymysten muotoilussa, sillä ihmisten kokemusten ja käsitysten ymmärtäminen ja niiden tulkinta edellyttää sen kohderyhmän, toimintaympäristön tai kulttuurin tuntemusta, jossa ihminen kokee ja muodostaa näitä käsityksiään (mts. 130). Tämä pystytään vahvistamaan, sillä opinnäytetyön tekijä on työskennellyt toimeksiantajan palveluksessa jo liki 7 vuotta, jonka aikana tutkittavien toimintaympäristö ja kulttuuri on tullut tutuksi.

## 4.2 Tutkimuksen toteutus ja aineiston hankinta

Opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle vuoden 2023 alkupuolella, kun opinnäytetyön tekijä ehdotti opinnäytetyöaihetta toimeksiantona S-market Ylistaroon. Opinnäytetyön tekijä oli nähnyt tarpeen perehdyttämisen kehittämistyölle, ja koki, että perehdytyskansion ja perehdytysohjelman luomisella voitaisiin lähteä kehitystyötä aloittamaan. Toimeksiantaja kiinnostui ehdotuksesta ja opinnäytetyöprosessia lähdettiin pikkuhiljaa työstämään eteenpäin.

Tutkimus voidaan karkeasti jakaa kahteen osaa, joita ovat tutkimuksen kirjallinen osuus ja toiminnallinen osuus. Tutkimuksen teko on aloitettu tekemällä kunnollinen pohjatyö. Tutkittavaan aiheeseen on tutustuttu aiempien tutkimustulosten ja kirjallisuuden avulla, ja sen pohjalta aiheesta on kirjoitettu teoriaosuus. Opinnäytetyön tutkimuksen tiedonkeruu on toteutettu teoriaselvityksen jälkeen. Kummankin teemahaastattelun ja yksikön työntekijöiden kyselyn toteuttamisen jälkeen on kirjoitettu auki niistä saatu aineisto, ja tulokset on analysoitu. Tämän jälkeen on siirrytty työstämään toiminnallista osuutta, johon lukeutuu perehdytyskansion ja perehdytysohjelman tekeminen. Lopuksi on täydennetty vielä kirjallista osuutta kirjoittamalla johtopäätökset ja muut tarvittavat tarkennukset, joita oli syntynyt työn edetessä.

Aineistonkeruu aloitettiin haastattelemalla Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupan ryhmäpäällikköä yksilöhaastattelussa (H1). Haastateltava on valittu, sillä perusteella, että hänellä oli pitkä 25 vuoden työkokemus Eepeellä, ja perehdyttämisen asiat olivat olleet osana hänen työnkuvaansa. Haastateltavien valintaa tehtäessä on pidettävä mielessä, mitä ollaan tutkimassa (Vilkka, 2015, s. 135). Tutkimusongelmasta riippuen on nimittäin järkevää valita haastateltavat joko tutkittavaa asiaa tai teemaa koskevan oman kokemuksensa tai asiantuntemuksensa perusteella. Haastattelu itsessään toteutettiin Eepeen konttorilla, joka oli haastateltavalle tuttu ympäristö. Haastattelijan tulee haastattelutilannetta suunnitellessaan valita haastattelutila niin, että haastateltavalle ei tule vieras tai epävarma olo (Valli & Aaltola, 2015a, s. 30). Haastattelutilanteen rauhallisuus tuli varmistetuksi, kun haastattelu pidettiin erillisessä neuvottelutilassa, jossa ei ollut häiriötekijöitä ja todennäköisyys haastattelun keskeytymiseen kolmannen osapuolen toimesta oli pieni.

Ennen haastattelun aloittamista haastateltavan kanssa on käyty läpi haastattelutilanteessa käytettävä haastattelumuoto sekä haastattelun teemat, jotka johdattaisivat keskustelua eteenpäin. Aineisto päätettiin kerätä talteen tekemällä kattavasti muistiinpanoja haastattelun lomassa. Jonkun verran haastetta toi haastattelijalle keskustelu, kuuntelu ja muistiinpanojen kirjaus samaan aikaan. Patton (2002, s. 383) luettelee muistiinpanojen kirjoittamisen neljäksi tarkoitukseksi ensimmäisenä sen, että haastattelija voi haastattelun aikana tehtyjen muistiinpanojen avulla muotoilla uusia kysymyksiä haastattelun edetessä. Toisena sen, että kirjattujen muistiinpanojen avulla haastattelu etenee oikeaan suuntaan, ja se voi edistää varhaisia oivalluksia tutkijalle, joita hän pystyy hyödyntämään laadullisen tutkimuksen teossa vielä ollessaan tutkimusentekovaiheessa. Kolmantena sen, että muistiinpanojen tekeminen helpottaa myöhempää tulosten analysointia, ja niiden avulla haastattelija voi löytää muistiinpanoistaan paremmin haastateltavien omia lainauksia, Neljäntenä sen, että muistiinpanot toimivat eräänlaisina varmuuskopioina, jos nauhuri ei toimi niin kuin pitää tai kerätty nauhoitettu aineisto häviää talletuksen jälkeen.

Haastattelu eteni kuitenkin hyvin, ja käyty keskustelu oli haastattelussa monipuolista ja aktiivista. Haastattelu kesti noin 1,5 tunnin verran. Haastateltavan kanssa sovittiin, että pidetään vielä yhteinen Teams-palaveri sen jälkeen, kun haastatteluaineisto on kirjoitettu auki. Näin varmistettiin, että aineistoon ei jää mitään virheitä. Kerätyn aineiston kirjoittaminen auki aloitettiin välittömästi haastattelun jälkeen, ja se tuli valmiiksi jo seuraavana päivänä. Käyty keskustelu oli siis muistiinpanojen lisäksi opinnäytetyön tekijällä myös tuoreessa muistissa. Auki

kirjoitettu materiaali säilytettiin tietokoneella salasankirjautumisen takana. Haastateltavan kanssa tehtiin vain muutamia pieniä lisäyksiä auki kirjoitettuun materiaaliin Teams-palaverissa.

Osuuskauppatason haastattelun jälkeen siirryttiin haastattelemaan S-market Ylistaron markkapaällikköä ja apulaispäällikköä (H2). Haastattelu päätettiin toteuttaa ryhmähaastatteluna, sillä se oli ajankäytöllisesti tehokkaampaa ja uskottiin, että ryhmähaastattelusta voisi saada monipuolisempaa keskustelua, jossa annettuja teemoja olisi pohdittu eri näkökulmista.

Ryhmä- ja yksilöhaastattelussa haastattelijan tehtävänä on huolehtia, että keskustelu pysyy annetuissa teemoissa (Vilkka, 2015, s. 126). Lisäksi ryhmähaastattelussa haastattelijan tulee huolehtia, että kaikki haastateltavat pääsevät osallistumaan keskusteluun. Myös päälliköiden haastattelu toteutettiin suljetussa työtilassa heidän tutussa työympäristössään kaupalla. Päälliköiden haastattelu nauhoitettiin, että litterointi puheesta tekstiksi olisi ääninauhan avulla sujuvampaa kuin koko aineiston kerääminen muistiinpanoja kirjoittaen. Nauhurista huolimatta haastattelun aikana tehtiin kuitenkin joitakin pieniä kevyempiä muistiinpanoja siltä varalta, jos nauhurin tallenne epäonnistuisi tai poistuisi vahingossa. Lisäksi nauhoittaminen mahdollistettiin, että haastattelijasta pystyi haastattelutilanteessa keskittymään täysin vain haastatteluun. Nauhurin käyttö haastattelussa käytiin yhdessä läpi ennen kuin haastattelu aloitettiin. Haastateltaville kerrottiin, että tallenne poistetaan, kun materiaalia ei enää työn kannalta tarvita. Haastattelu kesti noin 30 minuuttia. Haastattelu eteni hyvin, ja kummatkin haastateltavat olivat äänessä. Joitakin käsitteitä selvennettiin haastattelun lomassa yhdessä keskustellen, jotta saatiin varmistettua yhtenevä terminologia haastateltavien ja haastattelijan välille.

Yksikön päälliköiden haastattelun jälkeen siirryttiin kokoamaan kyselylomaketta yksikön työntekijöille (H3). Kyselylomakkeen haluttiin toimivan lomakehaastattelun tavoin, jossa työntekijä kirjaa itsenäisesti laadulliset vastaukset kyselylomakkeelle. Ennen kyselylomakkeen lähettämistä, sen teknistä toimivuutta ja näkymää erilaisilla sähköisillä laitteilla testattiin. Valmiin kyselylomakkeen linkki ja saateviesti lähetettiin yksikön suljetulla viestintäkanavalla olevaan työryhmään, joka oli päivittäisessä käytössä (liite 4). Saateviesti kiinnitettiin lisäksi työryhmän viestiketjun yläosaan, sillä sen uskottiin muistuttelevan työntekijöitä vastaamaan. Yksikön työntekijöille jäi vastausaikaa reilu kolme vuorokautta. Vastausaika koettiin kuitenkin riittäväksi, sillä kohderyhmä oli määrällisesti pieni. Lisäksi tulevasta kyselystä oli etukäteen mainittu työntekijöille edellisenä päivänä koko yksikön yhteisessä palaverissa, jossa oli ollut kaikki paikalla. Työntekijöille lähetettiin vastausajan sisällä kahdesti muistutusviesti, joista

toiseen oli vielä kirjoitettu lyhyt motivointiviesti siitä, mitä apua tästä valmistuvasta tutkimuksesta saadaan kaupalle tulevaisuudessa.

### 4.3 Aineiston purku ja analysointi

Laadullisen aineiston analyysillä tarkoitetaan käytännössä aineiston lukemista yhä edelleen, kun tekstejä vertaillaan, tulkitaan ja pohditaan (Valli & Aaltola, 2015b, s. 110). Tutkimuksen laatu riippuu siitä, miten hyvin aineisto on jäsennelty.

Nauhoitettu haastattelu on litteroitava eli puhe tulee muuttaa tekstimuotoon, että sitä voidaan tutkia. Litteroinnin tekeminen lisää tutkijan vuoropuhelua kerätyn tutkimusaineiston kanssa (Vilkka, 2015, s. 137). Litteroinnista on lisäksi apua myöhemmin tutkimuksen edetessä, kun tutkija määrittelee aineistontulkintaa tutkimuskysymysten kannalta ja pohtii, mikä on riittävä aineisto. Litteroinnin tulee aina vastata haastateltavien antamia suullisia lausumia ja niitä merkityksiä, joita tutkittavat ovat asioille antaneet (mts. 138). Yksikön päälliköiden haastattelun tallenteesta tuli onnistunut ja selkeä, joten se oli helposti litteroitavissa. Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupan ryhmäpäällikön haastattelu kirjoitettiin auki muistiinpanoja hyödyntäen. Litteroitua ja auki kirjoitettua tutkimusaineistoa kertyi noin 6 sivua.

Haastateltavat ja kyselylomakkeeseen vastanneet ovat olleet strategisesti harkittuja, sillä on ollut tarkoitus pyrkiä tutkimusaineiston laadulliseen sisältöön. Webropol-kyselyyn vastaaminen kohdistettiin S-market Ylistaron työntekijöille. Kohderyhmään kuului yhteensä 16 henkilöä, ja heistä saatiin 11 henkilön otos. Kyselyn vastausprosenttiin oltiin tyytyväisiä sen ollessa 68,75 prosenttia, sillä se täytti asetetun tavoitteen. Sisällön ja työn uskottavuuden kannalta vastaajamäärä oli myös riittävä.

Tulosten analysointia on lähdetty toteuttamaan jakamalla saatu aineisto yläteemojen alle. Teemajaottelun avulla on pystytty hahmottamaan aineistokokonaisuutta paremmin. Yläteemat on valittu sen mukaan mikä olisi työn tutkimuskysymysten ja tuotosten kannalta olennainta tietoa. Analysointia tehdessä on havainnollistettu tuloksia tuomalla tekstiin suoria poimintoja saaduista tutkimusaineistoista. H1-lyhenteellä on tarkoitettu Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupan ryhmäpäällikön haastattelusta saatua tutkimusaineistoa. H2-lyhenteellä on tarkoitettu S-market Ylistaron marketpäällikön ja apulaispäällikön haastattelusta saatua aineistoa. H3-lyhenteellä on puolestaan viitattu S-market Ylistaron työntekijöiden kyselylomakkeen kautta saatuihin vastauksiin.

### 4.3.1 S-market Ylistaron perehdytyskansion rakenne ja sisältö

Perehdytyskansion rakenteeseen toivottiin loogisuutta ja yksinkertaisuutta. Tahdottiin, että opeteltavat asiat on jaoteltu kansiossa eri osa-alueisiin, jolloin ne olisi helpompi löytää kansiota eikä tarvitsisi selata koko kansiota yhden tiedon etsimiseen. Opeteltaviin asioihin toivottiin jaottelua työpisteiden tai työvuorojen mukaisesti rakennettavaksi esimerkiksi niin, että mitkä ovat tärkeimpiä asioita oppia vihannes- ja heviosastolla tai mikä olisi iltavuorossa keskeisintä opetella.

Selkeät välilehdet, esim. kassapään asiat, heviosaston tehtäviä jne ettei tarvitse etsimällä etsiä mistä mitään sattuu löytymään. (H3)

Perehdytyskansion tulee olla yksinkertainen ja selkeä. (H2)

Tiivis ja jämäkkä kokonaisuus on se mitä olisi hyvä tavoitella. (H1)

Sisällöllisesti perehdytyskansioon pidettiin erityisen tärkeänä sisällyttää kassatyöskentelyyn liittyviä ohjeistuksia. Myös muut arjen perustekemisistä tulisi ohjeistaa perehdytyskansiossa. Näihin kuuluisi sisällyttää ohjeet veikkauskoneen käyttöön, hyllyttämisen perusteisiin ja pullohuoneen työtehtäviin. Lisäksi perehdytyskansion tulisi sisältää KAMU-päätteen perustoiminnot, käytössä olevien ohjeistusten läpikäyminen alennusohjeiden ja päiväkohtaisten tehtäväkorttien osalta, saldontarkastuksen ja aukkoinventoinnin tekeminen, yleisimpiin ongelmatilanteisiin ohjeistaminen ja kaffilan työtehtävät.

Kassa, myymälän aamu- ja iltavuorojen perusasiat. (H3)

Saldot, kassat, veikkaus, hyllytys (H3)

Työkortit ovat uuden työntekijän tärkeä ymmärtää, sillä ne kertovat mitä työtehtäviä missäkin työvuorossa tulee saada tehtyä maaliin saakka. (H2)

Vastauksissa esiintyi myös joitakin yksittäisiä tärkeitä huomioita, joita olisi tärkeä opastaa uudelle työntekijälle perehdytyksen aikana. Tällaisina pidettiin muun muassa omien jälkien siivoamista niin, ettei tavaraa ja roskaa ole siellä täällä ympäri myymälää sekä ajatusta siitä, että asiakas on myyjille aina ykkönen. Lisäksi uutta työntekijää tulisi rohkaista esittämään kysymyksiä työyhteisön jäseniltä.

Omien jälkien siivoaminen ja tavaroiden poisvienti oikeille paikoilleen, tämä jää monesti näyttämättä ja sitten on tavaraa siellä täällä ja roskat missä sattuu. (H3)

Asiakas on tärkein. Jos ei ole asiakkaita, ei meillä ole töitä. Asiakas on ykkönen. (H3)

Perehdyttävän kannustus avun pyytämiseen. Jos jostakin työtehtävän suorittamiseen liittyvästä tekijästä ei ole varmuutta, on parempi kysyä ja hoitaa asia kerralla maaliin, kuin työn tekeminen myöhemmin uudelleen. (H3)

Perehdytyskansion laajuuteen liittyen toivottiin ytimekkyyttä. Siitä ei saisi tulla liian pitkää eikä liian pikkutarkkaa. Täytyisi löytää päivittäisen työn sujuvuuden kannalta keskeisimmät ja tärkeimmät opit. Lisäksi perehdytyskansioon ehdotettiin kuvien lisäämistä. Niiden avulla pystyttäisiin havainnollistamaan joitakin asioita paremmin kuten esimerkiksi hyllytysohjeissa etiketistä etikettiin hyllyttämistä. Kuvia voisi hyödyntää myös mahdollisesti siinä, mikä on oikea - ja mikä väärä- tapa tehdä asioita.

Kuvista voisi olla paljon apua. Välillä on vaikea selittää asioita ilman kuvaa esim. kuinka päin rullakkoon laitetaan välilevyt oikein. Kuvien avulla pystyisi havainnollistamaan paremmin. (H2).

Toimeksiantaja toivoi perehdytyskansiota sähköisessä muodossa, jotta sitä pystyttäisiin jatkossa päivittämään. Perehdytyskansio voitaisiin myös tulostaa ja kansioida työpaikalle kaikkien saataville. Lisäksi se voitaisiin tallentaa organisaation omaan tietokantaan ja luoda pikakuvake yksikön yhteiselle työkoneelle, josta se on helposti kaikkien saatavilla.

Sähköinen muoto on parhain. Perehdytyskansio voitaisiin tulostaa töihin kansioon. Lisäksi se voitaisiin myös tallentaa organisaation omaan tietokantaan, ja tietokoneelle voisi tehdä pikakuvakkeen siitä. (H2)

#### **4.3.2 S-market Ylistaron perehdytysohjelma**

Vastauksissa korostui, että perehdytykseen tulee varata riittävästi aikaa. Perehdyttäjällä tulee olla tarpeeksi aikaa selittää ja neuvoa asiat loppuun saakka. Tämän lisäksi perehdyttäjän pitää saada keskittyä perehdyttämistyöhön eikä hänellä saa olla muuta hommaa perehdyttämisen aikana. Perehdytyspäiviä itsessään toivottiin myös olevan useampia.

Perehdyttävät ovat yksilöjä, mutta kaikille täytyy suoda kohtuullinen aika perehymiseen talon tavoille. Tämä vie aikaa, kun uutta tietoa tulee paljon lyhyessä ajassa. (H3)

Vastauksissa tuli ilmi eriäviä ajatuksia perehdyttäjien määrästä. Tutkittavien mielipiteitä jakoi kahtia pohdinta siitä, olisiko hyvä olla yksi ja sama perehdyttäjä vai voisiko perehdyttäjä vaihdella perehdytyksen aikana. Saman perehdyttäjän käyttämistä perusteltiin muun muassa sillä, että ei tulisi sekaannuksia siinä, että mitä on jo opetettu ja mitä oppeja vielä puuttuu. Tällä tavoin yhdellä perehdyttäjällä olisi aina ajantasainen tilannekuva uuden kesätyöntekijän edistymisestä. Päivittäin vaihtuvaa perehdyttäjää perusteltiin taas sillä, että perehdytys kuuluu osana jokaisen myyjän toimenkuvaan, ja tietyllä tavalla se toisi koko työyhteisöä lähemmäksi toisiaan. Esiin nousi pelko siitä, että näkevätkö muut työyhteisön jäsenet enää perehdytystä yhteisenä asiana, jos otetaan käyttöön erillisten tiettyjen perehdyttäjien käyttäminen. Kaikkien perehdyttäessä vastuu on selkeästi koko työyhteisöllä ja se mielletään yhteiseksi asiaksi. Osuuskaupan ryhmäpäällikkö kannatti vastuuhenkilöiden nimeämistä perehdytysohjelmaan, mutta korosti, että perehdytyksen onnistumisen vastuu on koko työyhteisöllä. Ja viime kädessä vastuu on aina esihenkilöllä.

Sama ihminen perehdyttää koko ajan. (H3)

Voisi olla eri ihminen joka päivä perehdyttämässä. (H3)

Perehdytysohjelmassa vastuuhenkilöt voisivat olla erikseen nimettyjä. (H1)

Vastauksissa korostui, että perehdytys pitää saada toteutettua niin, että asiat joko konkreettisesti näytetään tai tehdään yhdessä. Ei niin, että niitä luettaisiin ainoastaan paperilta. Käytännön uskottiin opettavan parhaiten.

Käytäntö opettaa. Voit lukea saman asian kansiosta, mutta tekemisen kautta se menee perille. (H3)

Perehdyttävä ja perehdyttäjä tekee yhdessä töitä. Siinä mukana tehdessä oppii, miten toimitaan. (H3)

Yksi kehitettävä asia oli oppimisen seurannan puute. Perehdytysohjelmaan tulisi jättää aikaa myös välipalavereihin, joiden avulla voitaisiin tehdä seurantaa jokaisen perehdyttävän oppimisen etenemisestä ja fiiliksistä yleisesti. Lisäksi esiin nousi idea päiväkohtaisesta

pikapalaverista, jossa perehdytettävä ja perehdyttäjä voisivat työvuoron päätteeksi käydä yhdessä läpi sen päivän uudet opit, perehdytettävän onnistumiset ja mahdolliset haasteet sekä fiilikset.

Tärkeää perehdytysohjelmassa olisi jättää aikaa myös välipalavereihin, jossa saataisiin istua alas ja selvittää mikä on perehdytyksen tilanne. (H1)

Monissa vastauksissa korostui se, että kassan työtehtävät tulisi opetella ensimmäiseksi. Perehdytysjakson aikana tulisi kiinnittää huomiota perusasioiden opetteluun, ja vasta sen jälkeen alkaa syventämään osaamista jokaisen uuden kesätyöntekijän oman mielenkiinnon ja kehitystason mukaan.

Perehdyttämisessä pitää keskittyä alussa perusasioihin. Perustekeminen tulee uusien kesätyöntekijöiden kohdalla viiden päivän aikana, ja hienosäätöä ruvetaan tekemään vasta perehdytysjakson jälkeen. Ensimmäisenä tulee kassan opettelu. (H2).

#### 4.3.3 Perehdytettävän ja perehdyttäjien roolit perehdytyksessä

Perehdytettävän vastuuta tulisi korostaa perehdytyksen onnistumisessa, sillä perehdytettävä toimii itse myös yhtenä vastuuhenkilönä perehdytysprosessissa. Konkreettisenä esimerkkinä esitettiin ideaa siihen, että uuden kesätyöntekijän kanssa voisi yhdessä allekirjoittaa perehdytyskansion. Kesätyöntekijä voisi tällä tavoin ymmärtää selkeämmin sen, että hänen tulee olla itse omalla toiminnallaan aktiivisesti mukana perehdytyksessä, jotta se saadaan onnistumaan.

Perehdytyskansion voisi jokaisen uuden kesätyöntekijän kanssa erikseen allekirjoittaa, sillä tällä tavoin uuden työntekijän voisi saada hoksaamaan, että hänen tulee olla myös itse omalla toiminnallaan aktiivisesti mukana perehdytyksessä. Perehdytettävä on siis itse myös yhtenä vastuuhenkilönä perehdytysprosessissa. (H1)

Pelkkä perehdytys ei aina riitä, tarvitaan myös vastapuolen eli perehdytettävän omaa aktiivisuutta ja oma-aloitteisuutta. Kysymällä oppii. (H3)

Perehdyttäjien eli yksikön työntekijöiden pitää myös ymmärtää, että kesätyöntekijät tulevat tuuraamaan yksikön työntekijöiden kesälomia. Yksiköiden työntekijöiden tulee opettaa ja näyttää miten asiat myymälän puolella hoidetaan niin, että uusilla työntekijöillä on valmiudet

toimia työssä. Erityisen tärkeänä pidettiin, että yksikön henkilökunta tervehtii, vastaa kysymyksiin ja huomioi muutenkin uudet kesätyöntekijät mukaan työyhteisöön.

Yksikön työntekijöiden tulee opettaa uudelle tekijälle, mitä uuden kesätyöntekijän pitää osata myymälän puolella. (H2)

Osuuskaupan ryhmäpäällikön haastattelusta kävi ilmi, että S-ryhmällä on olemassa perehdyttäjille omia koulutuksia, ja näitä voisi mahdollisesti hyödyntää perehdyttäjien valmistelussa tulevaan tehtävään. Tarvetta perehdyttäjien kouluttamiseen selvitettiin työntekijöiden kyselyssä, ja vastanneista työntekijöistä 64 prosenttia näki tarpeelliseksi kouluttautumisen tai ohjauksen perehdyttäjänä toimimiseen. Loput 36 prosenttia olivat valinneet en osaa sanoa- vastausvaihtoehdon.

#### **4.3.4 Kesätyöntekijän nykyinen perehdytysprosessi S-market Ylistarossa**

Tällä hetkellä perehdytysprosessi toimeksiantajalla alkaa siitä, kun marketpäällikkö käy uuden työntekijän kanssa läpi kaikki hallinnolliset asiat. Marketpäällikkö allekirjoittaa työsopimuksen ja käy läpi muut tärkeät asiat työntekijän kanssa. Tämän jälkeen työntekijää autetaan kirjautumaan erilaisiin töissä käytettäviin järjestelmiin. Seuraavaksi apulaispäällikkö lähtee hänen kanssaan kierrokselle myymälään, jossa hänelle näytetään yleiset tilat. Kierroksen jälkeen hänet ohjataan jonkun yksikön työntekijän matkaan perehtymään käytännön työhön. On pyritty varmistamaan, että työntekijä pääsee ensimmäisten päivien aikana perehtymään joko kaiseen erilaiseen työvuoroon. Apumateriaalina on ollut oma muistilista, joka on koottu muutamista perusasioista, jotka tulisi perehdytyksen aikana opettaa.

#### **4.3.5 Työhön perehdyttäminen Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupalla**

Osuuskaupan ryhmäpäällikön haastattelun pohjalta selvisi, että vuonna 2024 Eepeen marketkaupassa otetaan käyttöön päivitetty perehdytyskokonaisuus, jossa uuden kesätyöntekijän perehdytysprosessi alkaa Eepeen yhteisellä kesätyöntekijöiden alkuperehdytyksellä. Koulutus toteutetaan videotallenteena, jonka jokainen Eepeelle kesätöihin tuleva katsoo oman aikataulun mukaisesti. Videotallenteella uudelle työntekijälle käydään läpi muun muassa myyjän toimenkuvaa, työssä noudatettavia työkortteja ja aikatauluja, asiakkaan kohtaamisen taitoja, ikärajavaltontaa ja hyllytystaitoja. Samankaltainen kokonaisuus on ollut aiempina vuosina Teams-tallenteena. Tämän jälkeen jokainen marketkaupan yksikkö järjestää

erikseen yksikkökohtaisen starttipalaverin kaikille kesätöihin tuleville omalla toimipaikallaan. Starttipalaverin jälkeen perehdytys jatkuu käytännön perehdytysvuoroilla yksiköissä. Sisältö perehdytysvuoroihin määritellään ja toteutetaan yksiköissä itse, mutta uuden työntekijän muistilista otetaan käyttöön joka yksikössä. Kaikkien kesätyöntekijöiden tulee lisäksi suorittaa pakolliset verkkokurssit. Verkkokurssit liittyvät tietosuojaan, rahanpesuun, korttimaksamiseen, kassajärjestelmään, rahapelaamiseen, myymälätyön teoriataitoihin ja perustietoihin työelämästä, työsuhteesta ja S-ryhmästä. Verkkokurssit tehdään heti ensimmäisten työpäivien aikana.

Eepeeltä löytyy alkuperehdytysvaiheen videomateriaalien lisäksi apumateriaaleja perehdytystyön tueksi. Uuden työntekijän muistilista perehdyttävälle ja perehdyttäjälle on yksi tällainen. Tämän muistilistan kohtia rastittamalla perehdytyksessä varmistetaan, että perusasiat käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa. Uuden työntekijän muistilistan käyttö laajennetaan nyt tulevien kesätyöntekijöiden kanssa käytettäväksi joka yksikössä. Lisäksi uusille työntekijöille on koottu tiedosto linkkeineen ja qr-koodeineen työntekijän tärkeistä sivustoista, koulutuksista, sovelluksista ja ohjeista. Näin kaikki tärkeä on koottu yhteen paikkaan helposti saataville. Myös yksikön esihenkilöiden käyttöön löytyy oma muistilista. Tähän listaan on kirjattu ylös asioita, joita esihenkilön itse täytyy muistaa hoitaa ennen uuden työntekijän aloittamista ja aloittamisen yhteydessä.

Eepeen ryhmäpäällikkö näki yhtenä hyvänä asiana esimerkiksi perehdyttäjätiimin käyttämisen. Tämänkaltainen menettely oli hänen mukaansa käytössä muutamissa Eepeen yksiköissä tällä hetkellä. Työpaikan osajista perustetaan perehdyttäjätiimi mahdollisten vapaaehtoisten osajien kesken. Perehdyttäjätiimin osajat ovat vastuussa yhdessä uusien kesätyöntekijöiden perehdytyksestä kukin tietotaitonsa ja mielenkiintonsa mukaisesti. Hänen mielestään oli tärkeää, että tällaisen perehdyttäjätiimin kokoaminen perustuu nimenomaan vapaaehtoisista osajista, sillä perehdyttäjillä täytyy olla sisäistä motivaatiota toimiakseen tehtävässä. Haasteena yksiköiden perehdytyksessä hän näki perehdytyksen pintapuolisuuden ja perehdytyksen seurannan puutteen. Uudet kesätyöntekijät autetaan hyvin alkuun, ja he saavat teknisen puolen opastuksen, mutta esimerkiksi palvelun perehdyttäminen ja oppimisen seuranta jäävät monesti hyvin kevyiksi. Eepeellä on tunnistettu tarve perehdytyksen kehittämiseen, ja työtä tehdään sen eteen jatkuvasti. Suunnittelun alla oli Eepeellä tällä hetkellä muun muassa perehdytyskokonaisuudet erikseen marketkaupan jokaiseen toimenkuvaan: esihenkilö, apulaispäällikkö ja myyjä. Näiden avulla pystyttäisiin tulevaisuudessa

selkeyttämään jokaista toimenkuvaa ja siihen liittyviä tehtäviä. Lisäksi koko ajan pohditaan miten sähköisiä välineitä voisi perehdytyksessä hyödyntää. Eepeelle on juuri valittu myös uusi resurssipäällikkö, joka osana omaa tehtävänkuvaansa tulee kehittämään perehdytyksen kokonaisuutta tulevaisuudessa. Perehdytystä halutaan täten siis myös isossa kuvassa vahvistaa. S-ryhmä oli ryhmäpäällikön mukaan tehnyt muun muassa pohjaa sähköiseen perehdytysbottiin, jonka avulla pystyttäisiin seuraamaan perehdytettäviä perehdytysprosessin aikana. Heitä pystyttäisiin botin avulla lähestymään puhelimeen saapuvien kysymysten avulla, ja samalla saataisiin tietoa esimerkiksi perehdytettävän fiiliksestä ja mahdollisesta lisäohjauksen tarpeesta.

#### **4.3.6 Vastuullinen kesäduuni-kampanjan palautekysely**

Osuuskaupan ryhmäpäällikön haastattelusta kävi ilmi, että kesätyöntekijöiden ja tutustu työelämään ja tienaa kesäharjoittelijoiden tyytyväisyyttä perehdytykseen tutkitaan. S-ryhmän vastuullinen kesäduuni-kampanjan kautta työntekijät saavat mahdollisuuden vastata palautekyselyyn kesätöiden päätyttyä. Kaikkien vastausten seasta pystytään rajaamaan yksikkökohtaiset vastaukset. Viime vuonna 2023 tutustu työelämään- ja tienaa kesäharjoittelijoiden vastausprosentti kyselyyn oli hyvällä tasolla, mutta jatkossa erityisesti kesätyöntekijöiden vastausprosenttia tulisi saada nostettua.

#### **4.3.7 S-market Ylistaron työntekijöiden tyytyväisyys kesätyöntekijöiden perehdytyksen laatuun**

Kyselyyn vastanneista työntekijöistä 18 prosenttia oli sitä mieltä, että kesätyöntekijöiden perehdytys on ollut S-market Ylistarossa riittävällä tasolla. 55 prosenttia puolestaan oli sitä mieltä, että perehdytys ei ole ollut riittävällä tasolla. 27 prosenttia oli valinnut en osaa sanoa vastausvaihtoehdon. Kassatyöskentelyn perehdytyksen oli joku nostanut esille onnistumisena nykyperehdytyksessä. Perehdytyksen pituus nousi vastauksissa kehitettäväksi asiaksi.

Kassa ainakin on hyvin opetettu meillä. (H3)

Tosi vähällä perehdytyksellä on menty, ei hyvä. (H3)

## 5 PEREHDYTYSKANSION JA PEREHDYTYSOHJELMAN SYNTYPROSESSI

Perehdytyskansion ja perehdytysohjelman tekoa on lähdetty työstämään miettimällä, millaisia tavoitteita opinnäytetyön tekijä haluaa niille asettaa. Tutkimusaineistossa nousseet toiveet ja ajatukset on haluttu kummassakin toteuttaa niin hyvin kuin vaan pystyttäisiin. Opinnäytetyön tekijä halusi, että valmiista tuotoksista saadaan käytännön hyötyä toimeksiantajalle, joten tuotosten luominen on rakennettu ennen kaikkea käytännön toimivuuden kannalta.

Lisäksi opinnäytetyön tekijä halusi panostaa perehdytyskansiossa selkeyteen, ja siihen että kansio on rakenteeltaan looginen ja sisällön jaottelu on tehty selkeästi. Kansion sisältö päädyttiin jaottelemaan työvuorojen mukaisesti niin, että työvuoro määrittelee sen päivän perehdytys sisällön. Tällä pystyttäisiin varmistamaan, että tiedetään mitä on opetettu ja mitä vielä tarvitsee opettaa, vaikka perehdyttäjä olisikin joka päivälle eri. Opinnäytetyön tekijä sijoitti työohjeet kansioon jokaisen työvuoron alle miettimällä mitkä tiedot olisivat relevantteja työvuoron suorittamiseksi. Näin työtehtävät tulisivat todennäköisimmin työvuoron aikana tehtyä myös aina käytännössä. Kansioon otettiin myös kuvia, joiden tarkoitus oli havainnollistaa joi-takin ohjeita selkeämmin. Lisäksi perehdytyskansion sivuista tehtiin suhteellisen väljät, jotta väliin mahtuu tekemään omia lisäyksiä. Näin uusi kesätyöntekijä pystyisi kirjoittamaan itselleen muistiinpanoja perehdytyspäivien lomassa. Tämä olisi yksi keino sitouttaa työntekijää perehdytysprosessiin vahvemmin. Lisäksi perehdytyskansioon sisällytettiin alkuun tervetulo-toivotus, jonka yhteydessä perehdytyskansio tullaan allekirjoittamaan kaikkien perehdyttäjien ja perehdytettävän toimesta, jotta heidät saadaan sitoutettua perehdytykseen. Perehdytyskansion sisältöön liittyen toteutettiin tutkimusaineistoissa esiin nousseita toiveita. Panostettiin aamukassavuoron sisältöön, ja pyrittiin poimimaan kaikkien työtehtävien olennaisin oppi, jota työtehtävien tekemiseksi tarvitaan.

Perehdytyskansioon päätettiin sisällyttää myös tärkeimpiä työohjeita työväliseen toimivan KAMU-päätteen käyttämiseen sekä KASSU-kassajärjestelmään. Opinnäytetyön tekijä näki ne tärkeänä perehdytysjakson jälkeisiin työpäiviin, sillä näitä työohjeita pystyisi itsenäisesti kansiossa tarkistamaan työtehtäviä tehdessään.

Perehdytysohjelmasta haluttiin tehdä tiivis ja helppolukuinen suunnitelma, joka ohjaa perehdytysjakson kulkua. Päädyttiin käyttämään perehdytykseen joka päivälle vaihtuvaa perehdyttäjää, sillä se koettiin käytännön kannalta toimeksiantajan kanssa parhaimmaksi

vaihtoehdoksi. Perehdytysviikot pystyttäisiin suunnitella ilman suurempia ponnisteluja, kun perehdyttäjää voisi olla työvuorossa kuka tahansa eikä tarvitsisi yrittää sovittaa tiettyjen perehdyttäjien työvuoroja perehdytysviikkoon samanaikaisesti uuden työntekijän kanssa. Myös työntekijöiden tekemät omat työvuorotoiveet voivat vaikuttaa hyvin oleellisesti perehdytysviikojen kulkuun ja työvuorosuunnitteluun. Erillisten perehdyttäjien käytöllä saadaan hiukan myös pelivaraa mahdollisiin sairastapauksiin. Jos perehdyttäjää sairastuu, siirtyy hänen tilalleen joku muu työntekijä työvuorotarjouksen kautta, jolloin pyritään tietenkin saamaan vuoroon joku työntekijä oman yksikön henkilökunnasta. Perehdytys kuuluu jokaisen myyjän työkuvaan, joten siksi kaikki työntekijät sitoutetaan perehdytystyöhön mukaan.

Kaffilan perehdytys rajattiin pois perehdytyskansion sisällöstä, sillä toimeksiantaja ei nähnyt sitä tarpeelliseksi. Kesätyöntekijöitä ei pääsääntöisesti opeteta kaffilatyöskentelyyn, koska siitä ovat vastuussa vain tietyt kokeneet työyhteisön jäsenet.

Perehdytyskansion suunnittelu aloitettiin tutustumalla tarkemmin Eepeen perehdytysmateriaaleihin ja S-market Ylistarossa käytettävissä oleviin työohjeisiin, jotta nähtäisiin niiden sisältö tarkemmin. Uuden työntekijän muistilista tulisi tulevana kesänä jokaisen yksikön käyttöön, joten se otettiin perehdytyskansion tekemisessä huomioon, jotta pystyttiin varmistamaan, että perehdytyskansioista löytyy vähintäänkin kaikki muistilistassa olevat asiat. Lisäksi apulaispäällikön laatimia päiväkohtaisia tehtäväkortteja käytettiin apuna vuorokohtaisia työohjeita laadittaessa. Ne ohjasivat hyvin opinnäytetyön tekijän oman työkokemuksen rinnalla, että mitä oppeja työvuoron sisällä tarvitaan.

Perehdytyskansiota ja perehdytysohjelmaa lähdettiin työstämään rinnakkain. Opinnäytetyön tekijä jalkautui useita kertoja myymälään perehdytyskansiota tehdessään. Kaikki esiin tulleet epäselvät asiat saatiin kirjattua kansioon heti oikein.

Apulaispäällikkö oli aktiivisesti mukana perehdytyskansion ja perehdytysohjelman tekemisessä alusta alkaen. Näin opinnäytetyön tekijällä oli kaupan puolelta hyvä tuki koko tekoprosessin ajan. Samalla voitiin varmistua siitä, että kansiossa oli kaikki ajankohtaisin ja asiasisällöltään oikea tieto.

## 6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta koskeva pohdinta voidaan tehdä kolmen käsitteen kautta (Puusa & Juuti, 2020, luku laadullisen tutkimuksen luotettavuus). Näitä käsitteitä ovat uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys. Nämä kaikki pitävät laadullisissa tutkimuksissa olla kunnossa, tai muuten tutkimukselta putoaa pohja. Uskottavuudella viitataan siihen, että missä määrin tutkimuksen kohdehenkilöt, tutkimusta lukevat kollegat ja muu suuri yleisö näkevät tutkimuksen tulokset todeksi. Sekä näin luottavat tutkimusaineiston asianmukaiseen keräämiseen ja huolelliseen analysointiin. Luotettavuudella viitataan siihen, että kykeneekö tutkija vakuuttamaan lukijan ammattitaidostaan, ja onko hän osannut valita ja käyttää oikeanlaisia ja perusteltuja menetelmiä ja lähestymistapoja tutkimusongelman ratkaisuun ja tutkimuksen toteuttamiseen. Eettisyydellä viitataan siihen, että onko tutkija noudattanut eettisiä periaatteita tutkimuksen aikana.

Uskottavuuden voidaan varmentaa työssä toteutuvan, sillä kummatkin haastattelut on purettu ensin kokonaiseksi tekstiksi. Analyysia aloittaessa on luettu sekä haastatteluiden että kyselylomakkeen vastauksia useaan kertaan, ja vasta sen jälkeen on lähdetty tekemään aineistoista yhteenvetoa teemoittain. Lisäksi työn teoriaosuudessa on esitelty aiempaa tutkimustietoa. Näiden tutkimuksen tulokset viittaavat siihen, että opinnäytetyön aihe on tarpeellinen ja työn tuotoksilla pystytään vastaamaan Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupan sisäisen tiedonannon kautta nousseisiin kehityskohteisiin. Aiheen tarpeellisuutta tukevat myös haastatteluista saatu tutkimusaineisto, josta nousi esiin selviä kehityskohteita kesätyöntekijöiden perehdytykseen liittyen. Lisäksi yksikön työntekijöiden enemmistö oli sitä mieltä, että kesätyöntekijöiden perehdytys ei ole ollut riittävällä tasolla.

Luotettavuus toteutuu työssä, sillä tutkimuskohteet ja tutkimusmenetelmät on pohdittu tarkkaan sillä perusteella, että niiden avulla saadaan monipuolisesti laadullista tutkimusaineistoa niiltä, joilla on paras mahdollinen tieto työn tutkimuskysymysten ja tuotosten toteuttamisen kannalta. Lisäksi Osuuskaupan, päälliköiden ja työntekijöiden näkökulmat on otettu huomioon työtä tehdessä. Työssä on käytetty myös hyviä tieteellisiä käytäntöjä huomioimalla muiden tutkijoiden töitä, kun teoriaosuudessa on tutustuttu jo olemassa olevaan kirjallisuuteen. Kaikki käytetyt lähteet on merkattu tarkasti ylös tekstiviitteisiin ja lähdeluetteloon. Lisäksi työtä on tehty toimimalla huolellisesti ja tarkasti, mikä tukee kokonaisvaltaisesti työn luotettavuutta.

Tutkimuksen eettisyys on varmistettu muun muassa sillä, että kaikkien tutkittavien osallistuminen tutkimuksen tekoon on ollut vapaaehtoista. Työntekijöiden täyttämä kyselylomake on toteutettu anonyymisti, jolloin kyselyn vastauksia ei ole voitu yhdistää kyselylomakkeen täyttäjiiin. Kaikkien haastateltavien kanssa on käyty erikseen läpi, että haluavatko he pysyä täysin tunnistamattomina, mutta he eivät nähneet sitä tarpeelliseksi. Heidät on päätetty nimittää haastatteluaineistoihin heidän positioidensa kautta. Lisäksi työtä tuottaessa on koko ajan ajateltu toimeksiantajan konkreettista hyötyä. Mutta kuitenkin niin, että tutkimuksen teosta ei aiheudu minkäänlaista haittaa toimeksiantajalle. Kaikki luottamuksellinen aineisto on pidetty salassa.

Opinnäytetyön tekijä päätti ryhmäpäällikön ehdotuksesta tutustua opinnäytetyöprosessin aikana perehdyttäjille tarkoitettuihin verkkokoulutuksiin. Tahdottiin arvioida, voiko niitä ottaa käyttöön perehdyttäjien valmistelussa tulevaan tehtävään. Perehdyttäjien kouluttautuminen ja ohjaus osoittautui tarpeelliseksi S-market Ylistaroon tehdyn työntekijöiden kyselyn pohjalta. Vaihtoehtoisia valmiita verkkokoulutuksia löytyi S-ryhmän Jollas instituutilta kaksi: Onnistu loistavasti nuoren perehdyttämisessä (20 min) ja Johdanto työpaikkaohjaukseen (45min). Opinnäytetyön tekijän tutustuessa näihin koulutuksiin selvisi, että kummallakaan näistä ei pystytä hänen mielestään täysin vastaamaan tarpeeseen. 20 minuutin koulutuksessa oli hyvin paljon esihenkilölle suunnattua materiaalia. Vain osa koulutuksen sisällöstä oli relevanttia informaatiota perehdyttäjille. Suoraan perehdyttäjille suunnattu pieni osa materiaalista oli hyödyllistä ja opinnäytetyön tekijä uskoi sen tukevan perehdyttäjien valmistelua tulevaan tehtävään, mutta ei kuitenkaan kokenut järkeväksi teettää koko koulutusta työntekijöille. 45 minuutin koulutus oli suunnattu nimenomaan työpaikkaohjaajalle ja koulutussopimuksen tai opisopimuksen kautta työpaikkaan tulevalle opiskelijalle. Sitä ei siis voi tässä kohtaa hyödyntää. Jatkokehitysideana voisi teettää jonkin oman koulutuksen, oppaan tai valmennuksen nimenomaisesti perehdyttäjille kaupan alalle. Sen sisällössä olisi tärkeää, että perehdyttäjä ymmärtäisi millainen perehdytysprosessi kokonaisuudessaan on, ja mitä vaiheita siihen sisältyy. Lisäksi olisi tärkeää antaa ohjeita siitä, millä tavoin kannattaa ohjata nuorta työtehtäviin, miten antaa tehdystä työstä palautetta ja miten huomioida nuorta. Tärkeimpänä tavoitteena ohjauksessa tulisi kuitenkin olla se, että perehdyttäjä kokisi saavansa valmiuden toimia tulevassa tehtävässään.

Opinnäytetyön tekeminen oli mielekästä ja motivoivaa, sillä opinnäytetyön tekijä pystyi tuottamaan sen avulla konkreettista hyötyä toimeksiantajalle. Perehdytyskansiolla ja

perehdytysohjelmalla tullaan kehittämään ja selkeyttämään perehdytystä S-market Ylistarossa, sillä tällaisia ei ollut mitään perehdytyksessä ennestään käytössä. Tuotosten avulla pystytään varmistamaan, että S-market Ylistarossa aloittavien kesätyöntekijöiden kokemukset eivät synny perehdytyksen niukkuudesta, vaan suunnitelmallisesta ja etukäteen mietitystä perehdytyskokonaisuudesta. Näin saadaan luotua kaikille uusille kesätyöntekijöille tunne, siitä että heidät on huomioitu ja heidän halutaan oppivan talon tavoille ja integroituvan osaksi työyhteisöä. Näin he saattavat palata paremmalla todennäköisyydellä myös seuraavana kesänä.

Opinnäytetyön tekemisessä haastavinta oli saada järjestettyä katkeamatonta aikaa. Opinnäytetyön kirjoittaminen vaati ympäristön ja ajan, jossa opinnäytetyötä pystyi työstämään eteenpäin omassa opinnäytetyön kirjoittamisen kuplassaan. Haastavaksi koitui tuotoksen tekemisessä työohjeiden pilkkominen osiin, sillä pitkän työkokemuksen vuoksi moni työtehtävä meni jo automaattisesti. Lisäksi opinnäytetyön tekijää yllätti aika mikä kului tutkimustulosten vertailuun ja yhä uudelleen tutkimusaineiston lukemiseen sekä tutkimustulosten teemoittamiseen.

Jos opinnäytetyön tekijä tekisi nyt jotakin toisin, hän ottaisi nauhurin käyttöön myös Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupan ryhmäpäällikön yksilöhaastatteluun. Näin auki kirjoitetun tutkimusaineiston tarkistukseen käytettyä Teams-palaveria ei olisi tarvittu. Nauhurin käyttö olisi saattanut myös syventää käytävää keskustelua haastateltavan kanssa, sillä haastattelijan ei olisi tarvinnut niin paljon keskittyä tarkkojen muistiinpanojen kirjaamiseen. Toisaalta muistiinpanojen kirjaaminen auttoi haastattelijaa jo keskustelun aikana tekemään oivalluksia, ja hän pystyi johdattamaan keskustelua haastattelun aikana tutkimuksen kannalta tärkeisiin aiheisiin.

Opinnäytetyön tekijän mielestä oli tärkeää, että työhön saatiin kuuluviin kaikkien sekä Etelä-Pohjanmaan osuuskaupan että S-market Ylistaron päälliköiden ja työntekijöiden äänet. Näin työssä on päästy tarkastelemaan tutkimuskysymyksiä eri näkökulmista ja tulokset on suunniteltu ottamalla huomioon jokaisen näiden kolmen kohderyhmän ajatukset.

Tuotoksia tehtäessä peilattiin tuotosten toimivuutta käytännön kannalta koko tekoprosessin ajan. Pohdittiin miten perehdytystyö olisi järkevintä koostaa niin, että perehdytyskansion käyttö on perehdyttäjien perehdytystyössä loogista ja tehokasta. Siksi kansio päätettiin tehdä koostamalla työohjeet työvuorojen alle, jolloin niitä ei siinä työvuorossa tarvitsisi välttämättä etsiä kovin kaukaa. Työvuoro ohjaisi sisällysluettelon ja otsikoiden lisäksi työohjeiden sijaintia

kansiossa (liite 5). Lisäksi ohjeet pyrittiin sijoittamaan jokaisen työvuoron alle loogisesti työvuoron etenemisen aikajärjestykseen. Myös perehdytysohjelmassa käytännöllisyys on varmistettu. Perehdytysohjelmasta löytyvien 5 perehdytyspäivän sisältö on koottu työvuorokohdaisesti. Esimerkiksi kun kesätyöntekijä on iltavuorolaisen kanssa työvuorossa, tulee perehdytysohjelman iltavuoropäivän kohdalle kirjattua perehdytys sisältöä- ja ohjelmaa käydä läpi siinä työvuorossa. Perehdytyskansion kokonaissisältö on pyritty jakamaan työvuoroihin tasaisesti niin, että jokaisessa työvuorossa on realistinen mahdollisuus saada työvuoroon kuuluvat työohjeet opeteltua. Purkuvuoron perehdytyspäivään jätettiin aikaa pakollisten verkkokoulutusten tekemiseen, mikäli niitä olisi vielä tekemättä tuolloin. Lisäksi toiveet oppimisen seurannasta varmistettiin perehdytysjakson ajalle. Perehdytysohjelmaan sijoitettiin jokaisen perehdytyspäivän loppuun pikapalaveri, jonka perehdyttäjät ja perehdytettävät käyvät kahdestaan. Pikapalaveri mahdollistaa muun muassa päivän onnistumisten, haasteiden ja fiilisten jakamisen, jolloin perehdyttäjät pystyvät reagoimaan niihin tarvittaessa. Viidennen perehdytyspäivän alkupuolelle sijoitettiin myös esihenkilön ja perehdytettävän palaveri, jossa pystytään tekemään tilannekatsaus perehdytettävän tilanteesta virallisten perehdytyspäivien jälkeen.

Opinnäytetyöprosessi vahvisti opinnäytetyön tekijän omaa ammatillista osaamista perehdytyksen saralla. Opintojen myötä hän oli tutustunut perehdytykseen jo jonkin verran, mutta opinnäytetyöprosessin aikana laajeni käsitys siitä, miten laaja kokonaisuus perehdytysprosessi on sekä miten paljon on asioita, joita pitää huomioida onnistuneen perehdytyskokemuksen luomiseen. Täten opinnäytetyölle asetettu henkilökohtainen tavoite toteutui. Lisäksi opinnäytetyöprosessi vahvisti opinnäytetyön tekijän tutkimusosaamista ja tutkimustaitoja. Seuraavan tutkimuksen tekeminen tulee olemaan jo huomattavasti helpompaa.

Tulevassa perehdytyksen kehittämistyössä on ratkaisevassa asemassa koko työyhteisön toiminta siinä, miten hyvin perehdytysohjelma toteutetaan käytännössä, ja miten hyvin perehdytyskansio otetaan tueksi perehdyttäjien perehdytystyöhön. Opinnäytetyön tekijä pohtii, että yksi kompastuskivi voi syntyä, kun kaikki perehdyttävät eikä halukkuutta perehdytystyöhön tiedustella. Kaikilla ei välttämättä ole tarvittavia tunnetaitoja, kyvykkyyttä reippaaseen ja selkeään artikulointiin ohjaustyössä. Eikä heillä ole välttämättä sellaista motivaatiota tai tietoa, jota perehdyttäjänä toimiminen edellyttää.

Opinnäytetyön tekijä jäi pohtimaan, että onko yhteiseen käyttöön tarkoitettu yksi perehdytyskansio perehdytyksen onnistumisen kannalta parhain vaihtoehto. Hän ehdotti toimeksiantajalle, jos valmiin perehdytyskansion voisi tulostaa jokaiselle perehdytettävälle konkreettisesti

käteen uuden työntekijän muistilistan lisäksi. Näin se olisi koko ajan saatavilla ja kulkisi KAMU-päätteen tapaan työvuoroissa perehdytyksen ajan. Lisäksi perehdytettävä pystyisi henkilökohtaisen kansion ansioista lisäämään omia muistiinpanojaan.

Kerätyssä tutkimusaineistossa nousi esiin huomioita siitä, että perehdytykseen on varattava riittävästi aikaa ja perehdyttäjän pitää saada keskittyä perehdytystyöhön. Perehdytyskansiossa tämä varmistettiin ottamalla jokainen mahdollinen perehdytyspäivä käyttöön, ja jakamalla opittava tieto tasaisesti jokaisen työvuoron alle. Opinnäytetyön tekijän mukaan tähän liittyen olisi tärkeää työyhteisönä keskustella siitä, että perehdyttäjälle on annettava täysi työrauha työskennellä ja opettaa perehdytettävää. Näin muiden täytyy ymmärtää joustaa tarvittaessa. Olisi tärkeää, että perehdytyspäiviin ei sijoitettaisi perehdyttäjälle mitään lisähommaa. Mielestäni perehdytysviikkojen aikana tulisi miettiä mahdollisten lisävuorojen käytön tarvetta, koska niiden avulla saataisiin luotua joustoa päiviin hieman normaaliarkea enemmän. Näin saataisiin varmistettua, että arki rullaa normaaliin tapaan myös perehdytysviikkojen aikana. Erityisen tärkeää tämä olisi silloin, kun uusia kesätyöntekijöitä aloittaa samanaikaisesti useampia. Opinnäytetyön tekijän mielestä perehdyttäjää ei voida laskea työvuoroon täysillä työtehoilla, sillä hänellä kuluu aikaa itse perehdytystyöhön.

Esihenkilöt voisivat jättää jokaiselle mahdolliselle vastuullinen kesäduuni-kampanjan vastajalle ajan, jolloin heillä olisi mahdollisuus halutessaan vastata kyselyyn työajan puitteissa. Kyselyyn vastaaminen olisi tärkeää perehdyttämisen jatkuvan kehittämisen kannalta. S-market Ylistaroon voisi kehittää tämän kesän jälkeen myös jonkin oman kyselyn kesätyöntekijöille. Siinä voitaisiin keskittyä kartoittamaan kesätyöntekijöiden tyytyväisyyttä käytössä olleisiin perehdytyskansioon ja perehdytysohjelmaan. Näin saataisiin seuraavaksi kesäksi tarkistettua mikä kesätyöntekijöiden mielestä tuoksissa toimii, ja onko niissä kehitettävää johonkin suuntaan. Opinnäytetyön tekijä ottaa itse vastuun tällaisen kyselyn luomisesta ja toteuttamisesta.

Opinnäytetyön tekijä näkee tärkeänä, että perehdytyskansio ja perehdytysohjelma päivitetään jatkossa säännöllisesti. Sähköinen tallennusmuoto tukee muokattavuutta. Opinnäytetyön tekijä keskusteli tästä yhdessä toimeksiantajan kanssa, ja yhdessä sovittiin, että opinnäytetyön tekijä ja apulaispäällikkö pitävät jatkossa tuotokset ajan tasalla.

Opinnäytetyön tekijä päätti opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa kerätä palautetta valmiista tuotoksista. Hän halusi osallistaa palautteenantoon kaikkia kolmea tutkimusjoukkoa: Eepeen

ryhmäpäällikköä, S-market Ylistaron marketpäällikköä ja apulaispäällikköä sekä S-market Ylistaron työntekijöitä. S-market Ylistaron työntekijöille annettiin mahdollisuus matalan kynnyksen palautteenantoon viemällä yksikön taukokämpän pöydälle palautepaperit. Palautepereihin pystyi kirjaamaan plussat ja miinukset kummastakin tuotoksesta. Miinuslappuun oli kirjattu yksi perehdytyskansion sisältöön liittyvä täydennysehdotus. Lisäksi opinnäytetyön tekijä sai suullisesti muutamia muokausehdotuksia, jotka hän täydensi perehdytyskansioon. Pluslappuun oli kirjattu seuraavaa:

Riittävästi informaatiota, kivan ytimekkäästi kirjoitettu. (H3)

Helppo lukea ja ymmärtää. (H3)

Selkeät ohjeet. (H3)

Eepeen ryhmäpäällikköä ja S-market Ylistaron päällikköjä lähestyttiin viestein palautteenkeruun tiimoilta. Tuotosten lisäksi heille annettiin myös valmis opinnäytetyön kirjallinen osuus luettavaksi ja hyväksyttäväksi. Eepeen ryhmäpäälliköltä ja S-market Ylistaron päälliköiltä saatu palaute kuului seuraavasti:

Mielestäni kokonaisuus ja sisältö on kaikilta osin erinomainen ja ehdottoman kiitettävä. (H1)

Selkeä ja seikkaperäinen. (H2)

Onnistunut kokonaisuus. (H2)

Valmistui juuri oikeaan aikaan, kun kesätyöntekijät saapuvat juuri. (H2)

Pystymme hyödyntämään perehdytyskansioista kuormanpurku- ja hyllytysohjeita myös tutustu työelämään ja tienaa kesäharjoittelijoiden käyttöön. (H2)

Toimeksiantajan, perehdytyskansion käyttäjien ja Eepeen ryhmäpäällikön antaman palautteen perusteella perehdytyskansioon ja perehdytysohjelmaan oltiin tyytyväisiä. Opinnäytetyölle asetetun tavoitteen voi siten katsoa täyttyneen toivotulla tavalla.

## LÄHTEET

- Eepee. (i.a.-a). *Kesätöihin Eepeelle*. <https://eepee.fi/kesatyo/>
- Eepee. (i.a.-b). *Tietoa meistä*. <https://eepee.fi/tietoa-meista/>
- Eklund, A. *Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys*. Impact.
- Harpelund, C., Højberg, M., & Nielsen K. (2019). *Onboarding. Getting New Hires off to a Flying Start*. Emerald publishing.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö* (2. uud. p.). Gaudeamus.
- Hokkanen, S., Mäkelä T., & Taatila, V. (2008). *Alan johtajaksi*. WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Joki, M. (2021). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*. Kauppakamari.
- Kangas, P. (2003). *Perehdyttäminen palvelualoilla* (3. uud. p.). Työturvallisuuskeskus. Edita Prima Oy.
- Kupias, P., & Peltola, R. (2009). *Perehdyttämisen pelikentällä*. Palmenia.
- Kupias P., & Peltola, R. (2019). *Oppiminen työssä*. Gaudeamus.
- Laki nuorista työntekijöistä. 998/1993. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1993/19930998#L3P10>
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007. [www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334)
- Lepistö, I. (2000). *Työpaikkakouluttajan käsikirja* (2. uud. p.). Työturvallisuuskeskus.
- Moisalo, V. (2011). *Uusi HR- arjen henkilöstöjohtamista*. Suomen graafiset palvelut.
- Mäenpää, N. *Osaksi meidän tarinaa – hyvä perehdytys sitouttaa*. Työterveyslaitos. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/onnistunut-perehdytys-palvelualoilla/yritystarinat-koke-muksia-perehdytyksesta/osaksi-meidan-tarinaa-hyva-perehdytys-sitouttaa>
- Patton, M. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Sage Publications.
- Puusa, A., & Juuti, P. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Teoksessa P. Juuti, & A. Puusa. (toim.), *Laadullisen tutkimuksen luotettavuus*. Gaudeamus.

- S-ryhmä. (2023). *Vastuullinen kesäduuni-kyselyn vastaukset 2023*. [sähköinen tietoaaineisto]. Etelä-Pohjanmaan Osuuskauppa.
- Tornivuori, M. (19.8.2022). Nuorten toiveet ja työntekijän asenne eivät aina kohtaa: ”On heitetty suoraan syvään pätyyn”. *Talouselämä*, (28). <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/mielipide-kesatyontekijat-heitetaan-liian-usein-altaan-syvaan-paahan/049f7c95-d9ad-3e5e-a3f6-e125e3226074>
- Turunen, J., Remes, J., Pehkonen, I., & Lindström S. (2023). *Töissä palvelualoilla. Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2008, 2021 ja 2022*. Työterveyslaitos. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145930/TTL-978-952-391-063-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Työsopimuslaki 55/2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>
- Työterveyslaitos. (i.a.). *Perehdyttäjän TOP 10-muistilista*. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/youralle-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista>
- Työturvallisuuskeskus. (i.a.) *Nuorten perehdyttäminen työpaikalla*. <https://ttk.fi/nuorten-perehdyttaminen-tyopaikalla/#ensiaskleet-hyvaan-perehdytykseen>
- Työturvallisuuslaki 738/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Valli, R., & Aaltola, J. (2015a). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Teoksessa J. Eskola, & J. Vastamäki (toim.), *Tee-mahaastattelu: opit ja opetukset* (s. 27–44). PS-kustannus.
- Valli, R. & Aaltola, J. (2015b). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Teoksessa I. Rantala. (toim.), *Laadullisen aineiston analyysi tietokoneella* (s.108–133). PS-kustannus.
- Vilka, H. (2015). *Tutki ja kehitä* (4. uud. p.). PS-kustannus.
- Vilka, H. (2021). *Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin*. PS-kustannus.
- Vilka, H., & Airaksinen T. (2003). *Toiminnallinen opinnäytetyö*. Tammi.
- Vuosaari, P. (6.2.2018). Kesätyöntekijät heitetään liian usein altaan syvään päähän. *Kauppalehti*, (26), B14. <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/mielipide-kesatyontekijat-heitetaan-liian-usein-altaan-syvaan-paahan/049f7c95-d9ad-3e5e-a3f6-e125e3226074>
- Yogiaman, R. (20.2.2024). *New employee orientation: 6 ways to make new hires feel welcome from day 1*. Zavvy. <https://www.zavvy.io/blog/new-employee-orientation>

## LIITTEET

Liite 1. Eepeen ryhmäpäällikön haastattelurunko (teemat ja apukysymykset)

Liite 2. S-market Ylistaron marketpäällikön ja apulaispäällikön haastattelurunko (teemat ja apukysymykset)

Liite 3. S-market Ylistaron työntekijöiden sähköinen kyselylomake

Liite 4. S-market Ylistaron työntekijöiden kyselylomakkeen saateviesti

Liite 5. S-market Ylistaron perehdytyskansion sisällysluettelo

## Liite 1. Eepeen ryhmäpäällikön haastattelurunko (teemat ja apukysymykset)

### Perehdytyksen nykytilanne Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupalla

1. Miten uusien kesätyöntekijöiden perehdytys tällä hetkellä kaupoissa tapahtuu?
2. Millaisia erilaisia perehdytysmateriaaleja Etelä-Pohjanmaan Osuuskaupalla on tällä hetkellä käytössä?
3. Mikä yksiköiden perehdytyksessä mielestäsi toimii tällä hetkellä? Mitä voisi tällä hetkellä kehittää?
4. Tutkitaanko kesätyöntekijöiden tyytyväisyyttä perehdytykseen?

### Perehdytyskansio

1. Mitä asioita kannattaa mielestäsi huomioida perehdytyskansiota tehdessä?

### Perehdytysprosessi

1. Millaiset mahdollisuudet kaupoilla on käytännön perehdytysjakson toteuttamiseen uuden kesätyöntekijän kohdalla?
2. Mikä on perehdytysjakson pituus ja miten paljon perehdytystyöhön on tunteja käytettävissä?

## **Liite 2. S-market Ylistaron marketpäällikön ja apulaispäällikön haastattelurunko (teemat ja apukysymykset)**

### **Perehdytyksen nykytilanne S-market Ylistarossa**

1. Onko yksikkömmme perehdytyksessä apumateriaaleja käytössä? Millaisia?
2. Kuka hoitaa uuden kesätyöntekijän perehdytyksen?
3. Millainen on uuden kesätyöntekijän perehdytysjakso? Kauanko se kestää?
4. Mikä mielestäsi tällä hetkellä perehdytysprosessissa toimii? Missä taas on tällä hetkellä kehitettävää?

### **Perehdytyskansio**

1. Onko sinulla toiveita perehdytyskansion sisältöön?
2. Missä muodossa perehdytyskansion haluat?

### **Perehdytysprosessi**

1. Millaiset resurssit ovat uuden kesätyöntekijän perehdytykseen meidän yksikössämme?  
(Perehdytysjakson pituus, käytettävissä olevat tunnit)

**Liite 3. S-market Ylistaron työntekijöiden sähköinen kyselylomake**

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

**Opinnäytetyötutkimus kesätyöntekijöiden perehdytyksestä**

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa S-market Ylistaron työntekijöiden näkemyksiä kesätyöntekijöiden perehdytyksestä. Lisäksi halutaan kerätä työntekijöiden ajatuksia, toiveita ja ideoita, jotta ne osataan huomioida perehdytyskansion tekemisessä ja perehdytysjakson suunnittelussa.

- Kysely on suunnattu yksikön työntekijöille.
- Kysely on anonyymi.
- Vastaukset ovat luottamuksellisia.
- Vastaaajien henkilöllisyyksiä ei voida yhdistää vastauksiin.
- Kyselyssä ei kysytä henkilötietoja.

**1. Ikä \***

- 18-29 vuotta
- 30-39 vuotta
- 40-49 vuotta
- 50-59 vuotta
- yli 60 vuotta

**2. Työsuhteen muoto \***

- Vakituinen
- Määräaikainen
- Muu

**3. Kauanko olet ollut S-market Ylistarossa töissä? \***

- 0-1 vuotta
- 2-4 vuotta
- 
- 5-9 vuotta
- 10-19 vuotta
- 20 vuotta tai enemmän

**4. Minkälaista on mielestäsi hyvä perehdytys?**

---

---

---

---

---

**5. Koetko, että uusien kesätyöntekijöiden perehdytys on ollut riittäväällä tasolla meidän yksikössä? \***

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**6. Mikä mielestäsi tällä hetkellä uusien kesätyöntekijöiden perehdytyksessä toimii?**

---

---

---

---

---

**7. Missä olisi tällä hetkellä uusien kesätyöntekijöiden perehdytyksessä kehitettävää?**

---

---

---

**8. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimpiä asioita, joita uusille kesätyöntekijöille pitäisi opettaa? (ja täten sisällyttää perehdytyskansioon) \***

---

---

---

---

---

**9. Miten kuvailisit hyvää perehdytyskansiota, joka helpottaisi perehdytystyötäsi? \***

---

---

---

---

---

**10. Mitä tulisi mielestäsi huomioida kun suunnitellaan kesätyöntekijän perehdytysjaksoa? \***

---

---

---

---

---

---

**11. Koetko, että jonkinlainen kouluttautuminen tai ohjaus perehdyttäjänä toimimiseen voisi olla tarpeellista? \***

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**12. Haluaisitko sanoa jotakin muuta perehdytyskansioon, perehdytysjakson suunnitteluun, perehdyttämiseen tai muihin kyselyssä nousseisiin asioihin liittyen?**

---

**Liite 4. S-market Ylistaron työntekijöiden kyselylomakkeen saateviesti**

Hei työkaverit 🤝

Teen opinnäytetyötä Seinäjoen ammattikorkeakouluun ja tarvitsisin apuanne.

Aiheena opinnäytetyössä on uusien kesätyöntekijöiden perehdyttäminen. Tulen osana opinnäytetyötä tekemään perehdytyskansion, jota pystytään tulevaisuudessa käyttämään apumateriaalina perehdytyksessä. Sen lisäksi valmistuu perehdytysohjelma, joka toimii ohjenuorana kesätyöntekijän perehdytysjakson ajan.

Toivoisin, että vastaisit tekemääni kyselyyn kesätyöntekijöiden perehdytykseen liittyen. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Kysely on suunnattu yksikön työntekijöille.

Vastaathan mahdollisimman pian, kuitenkin ma 22.4.2024 klo 23:59 mennessä. !!

Kiitos jo etukäteen! 😊

Terkuin Marika

## Liite 5. S-market Ylistaron perehdytyskansion sisällysluettelo

<b>1. PERUSTIEDOT</b> .....	<b>5</b>
<b>2. YLEISET ASIAT</b> .....	<b>6</b>
TYÖAIKA.....	6
TYÖUJORTOMEET.....	6
SAIRAUSSLOMA.....	6
TAUOT.....	7
TALKOEVAAT JA OMAT OSTOKSET.....	7
POISTUMISTARKASTUKSET.....	8
PUHELIMEN KÄYTTÖ.....	8
HENKILÖKUNNAN PARKKIPAIKKA.....	8
VAATETUS.....	8
ULKONEN OLEMUS.....	8
TYÖTURVALLISUUS- JA ERGONOMIA.....	9
TAUSTATILAT.....	9
KAMU-PAATE.....	9
RADIOPUHELIMEN KÄYTTÖ.....	9
KUORMAKIRJAT.....	10
HYLLYTYSJÄRJESTYS.....	10
OLEMME ASIAKASTA VARTEN.....	10
HAASTAVAT ASIAKASPALVELUTILANTEET.....	10
VARKAUSEPÄLY.....	10
SAIRAUSSKOHTAUS TAI TAPATURMA.....	11
TILIPÄIVÄ.....	11
TYÖKORTIT.....	11
ASIAKASPALAUTTEET.....	11
SALASSAPITO- JA VAITIOVELVOLLISUUS.....	11
ASIAKKAIDEN LÖYTÖTAVARAT.....	12
<b>4. AAMUKASSA (KLO 6:45-13:45)</b> .....	<b>13</b>
AAMUKASSAN TEHTÄVÄT ENNEN, KUN KAUPPA AUKEAA.....	13
LEHDET JA LEHTIPALAUTUS.....	14
ITSEPALVELUKASSAT.....	14
MUU TYÖ, KUN KASSALLA EI OLE ASIAKKAITA.....	15
ASIAKASPALVELU KASSALLA.....	16
IKÄRAJAVALVONTA.....	16
TUOTTEIDEN KÄSITTELY KASSALLA.....	16
KASSAKUTSUT.....	16
RAHAN HUOLELLINEN KÄSITTELY.....	16
VEIKKAUSMYYNIT.....	17

ASIAKKAIDEN KASSALLE UNOHTUNEET TUOTTEET .....	17
VARTIJAN KUTSUMINEN.....	17
ASIAKASHYVYIYS .....	17
SÄILYTETTÄVÄT KUITIT JA KOPIOT.....	18
TAVALLISIMMAT KASSATAPAHTUMAT .....	18
<b>5. TUOREVUORO (KLO 6-13) .....</b>	<b>22</b>
TUOREVUORON VALMISTELU.....	22
LEIPÄKUORMAN PURKU.....	23
HEDELMI- JA VIHANNESKUORMAN PURKU.....	24
HEVIÖSASTON MANUAALITILATTAVAT TUOTTEET .....	25
LIHA- JA EINESKUORMAN PURKU.....	26
PAKASTEIDEN PURKU.....	26
MAITOKAAPIN KUORMAN PURKU .....	28
KULJETUSALUSTAT ILMAN KULJETUSALUSTAPALAUTUSTA.....	29
<b>6. PURKUVUORO (KLO 9-15) .....</b>	<b>31</b>
KUORMANPURKUDOHJEET .....	31
HYLLYTYSOHJEET .....	32
ROSKIEN JA JÄTTEIDEN KIERRÄTYS .....	33
TYÖSKENTELY ASIAKKAIDEN PARISSA KUORMAA PURKAESSA .....	33
TYÖSKENTELY JUOMAOSASTOLLA .....	34
KULJETUSALUSTAT KULJETUSALUSTAPALAUTUKSELLE.....	36
<b>7. VÄLIVUORO (KLO 11-18).....</b>	<b>38</b>
KAUPPAKASSITILALUKSEN KERAÄMINEN JA LUOVUTTAMINEN.....	38
HYLLYJEN FIKSAUS.....	38
MAKSIMIMÄÄRÄN ASETTAMINEN.....	39
ETIKETIN TILAAMINEN JA TULOSTAMINEN .....	40
SISÄINEN SIIRTO.....	40
PULLOKONE.....	41
TEPA SÄLDÖRAPORTTI.....	44
ASIAKASTOIVEEN KIRJAAMINEN .....	44
<b>8. ILTAVUORO (KLO 15:05-22:05) .....</b>	<b>45</b>
ALENNUKSET .....	45
VÄLITILITYS.....	46
TUOTTEIDEN SAATAVUUDEN YLLÄPITO .....	46
TUORETUOTTEIDEN "VANHOJEN" KIERRÄTYS .....	46
MINUSSÄLDÖRAPORTTI .....	46
AUKKOINVENTOINTI ELI SAATAVUUSMITTAUS .....	46
ILTATOIMET MYYMÄLÄN PUOLELLA.....	48
KASSOJEN POISLAITTO JA MYYMÄLÄN SULKEMINEN .....	50