

ULKOMAALAISEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTYKSEN JA  
TYÖNOPASTUKSEN JAKELUTYÖHÖN

Hohtari Jenni

Opinnäytetyö  
Kauppa ja hallinto  
Liiketalouden koulutus  
Tradenomi (AMK)

2019

Kauppa ja hallinto  
Liiketalouden koulutus  
Tradenomi (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Jenni Hohtari	Vuosi	2019
<b>Ohjaaja(t)</b>	Katja Kankaanpää		
<b>Toimeksiantaja</b>	P-S Suorajakelu Oy		
<b>Työn nimi</b>	Ulkomaalaisen työntekijän perehdytys ja työnopastus jakelutyöhön		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	36 + 7		

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella P-S Suorajakelu Oy:n Kemian toimipisteen ulkomaalaisten jakajatyöntekijöiden perehdytystä. Perehdytyksen tarkastelulla pyrittiin löytämään niitä erityispiirteitä, joita ulkomaalaisen työntekijän perehdytyksessä pitäisi huomioida ja myös sitä mitä parannettavaa perehdytystyössä on ja miten perehdytyksen avulla saataisiin karsittua ongelmatilanteita.

Ulkomaalaisen työntekijän perehdytyksessä erityisesti huomioitavia asioita lähdettiin tarkastelemaan kvalitatiivisella tutkimusotteella. Aineiston hankintaan tehtävä kyselytutkimus ulkomaalaisille työntekijöille päädyttiin kuitenkin toteuttamaan kvantitatiivisesti. Tutkimukseen haettiin tietoa perehdytyksestä ja työnhajuksesta ja ulkomaalaisen työntekijän perehdytyksestä ja työnhajuksesta. Lisäksi tarkasteltiin viisiportaista perehdytysmallia ja hieman myös suomalaista työkuultuuria.

Olenaisimpana tekijänä ulkomaalaisen työntekijän perehdytyksessä vaikuttaisi olevan perehdytykseen varattava aika. Pelkkä työnopastus ei riitä, vaan voidaan joutua käymään läpi myös suomalaista työkuultuuria. Asioita voidaan joutua käymään läpi useampaan kertaan ja ehkä tarvitaan myös tulkin apua. Henkilökohtainen tapaaminen on ensisijainen vaihtoehto, koska tällöin saadaan enemmän tietoa työntekijästä henkilönä ja tapaamisessa välittyvät ilmeet ja eleet auttavat kommunikoinnissa onnistumisessa.

Business and Culture  
Degree Programme in Business  
Administration  
Bachelor of Business Administration

---

<b>Author</b>	Jenni Hohtari	Year	2019
<b>Supervisor</b>	Katja Kankaanpää		
<b>Commissioned by</b>	P-S Suorajakelu Oy		
<b>Subject of thesis</b>	Foreign Worker's Orientation and Work Guidance		
<b>Number of pages</b>	36 + 7		

---

This thesis was commissioned by P-S Suorajakelu Oy. The thesis discussed the foreign employees' orientation in the company. The purpose was to find special features that should be taken into account in a new worker's orientation. The aim was also to improve orientation and reduce the amount of problematic situations.

A qualitative research method was used in this thesis. However, the survey to the employees was conducted using a quantitative method. Information on orientation and work guidance was searched for the study. The theory about five steps to successful orientation and Finnish working culture were also discussed in the study.

The time reserved for the orientation seemed to be the most important factor. It takes more time to orientate a foreign worker to the work. It is not enough just to give professional guidance but also an introduction to the Finnish working culture. The orientation might require repetitions and an interpreter's assistance. A personal meeting is the primary orientation method, because it gives the opportunity to learn more about the employee as a person.

Key words

orientation, distribution, foreign workforce

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	7
1.1	Perehdytys ja sen merkitys .....	7
1.2	Ulkomaalainen työntekijä .....	7
1.3	Toimeksiantaja.....	8
1.4	Jakajatyöntekijän perehdytys.....	8
2	YRITYSEESITTELY .....	10
2.1	Taustatietoa yrityksestä .....	10
2.2	Jakajan työn kuvaus .....	11
2.3	Jakajatyöntekijän rekrytointi ja perehdytys.....	12
3	LÄHTÖKOHDAT, TAVOITTEET JA RAJAUS.....	14
3.1	Tutkimuksen lähtökohdat .....	14
3.2	Tutkimusongelma, tavoitteet ja rajaus.....	14
3.3	Tutkimusmenetelmät.....	16
3.4	Tutkimuksen luotettavuuden varmistaminen.....	17
4	PEREHDYTYS JA TYÖNOPASTUS .....	19
4.1	Perehdytys.....	19
4.2	Työnopastus .....	20
4.3	Perehdyttämisen viisi askelta.....	21
5	ULKOMAALAISEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTYS JA TYÖNOPASTUS ...	23
5.1	Ulkomaalaisen työntekijän perehdytyksen erilaisuus.....	23
5.2	Kulttuuritaustan huomioiminen perehdyttämisessä.....	24
5.3	Suomalainen työkuulttuuri ja eroavaisuudet muihin kulttuureihin.....	24
6	KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET .....	27
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	29
7.1	Johtopäätöksiä.....	29
7.2	Pohdintaa.....	31
7.3	Tutkimuksen luotettavuus .....	33
	LÄHTEET .....	34
	LIITTEET .....	36

## ALKUSANAT

Lämpimät kiitokset työnantajalle opinnäytetyön aiheesta ja kuitenkin siihen liittyen vapaista käsistä keskittyä itseä kiinnostavaan ja työn puolesta läheiseen aiheeseen. Kiitos opinnäytetyön ohjaajalle, joka jakoi motivoita ja potkia eteenpäin silloin, kun iski suurin motivaatiopula ja epätoivo. Kiitos ystävät ja rakkaat, että jaksotte olla tukena.

## KÄYTETYT MERKIT JA LYHENTEET

SSM	Suomen Suoramainonta Oy
SMERY	Suomen Mainosjakajien etujärjestö ry
SKERY	Suoramainonnan ja kaupunkilehtien erillisjakelun yhdistys ry

## 1 JOHDANTO

### 1.1 Perehdytys ja sen merkitys

Työturvallisuuslaki määrittelee, että jokaisen työntekijän täytyy saada riittävä perehdytys työhönsä. Riittävän kattava perehdys antaa työntekijälle parhaat eväät lähteä suorittamaan omaa työtehtäväänsä menestyksekkäästi, turvallisesti ja ottaa myös vastuun omasta työtehtävästään mahdollisimman nopeasti. Perehdytystä tarvitaan aina työntekijän tullessa uuteen työpaikkaan tai siirtyessä uusiin tehtäviin. Perehdytyksen tarve ei rajoitu ainoastaan uuteen työntekijään, vaan perehdytystä vaaditaan myös työtehtävien ja -tapojen muuttuessa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Työturvallisuuskeskus 2019.)

Uuden työntekijän saapuminen työyhteisöön on aina stressitekijä työyhteisölle. Uusi työntekijä ei heti pysty tekemään omaa työpanostaan ja mahdollisesti hänen työnsä jakautuu tilapäisesti muiden työntekijöiden tehtäväksi. Tämän lisäksi muiden työntekijöiden työtaakkaan liittyy myös jossain määrin perehdyttämistyötä ja -vastuuta. Uudella työntekijällä taas riittää stressitekijöitä uuden oppimisessa ja työyhteisöön sopeutumisessa. (Eklund 2018, 48–49; Vartia, Gröndal, Joki, Lahtinen & Soini 2012, 40.) Perehdytyksen hyvällä suunnittelulla ja toteuttamisella työyhteisölle ja uudelle työntekijälle tulevaa stressiä ja työtaakkaa pystytään keventämään. Uusi työntekijä pääsee nopeammin kiinni omiin tehtäviinsä ja pystyy ottamaan oman osuutensa työtaakasta haltuunsa. Hyvin perehdytetty työntekijä pääsee myös nopeasti osaksi työyhteisöä. Tällä saadaan työntekijä paremmin sitoutumaan työhönsä ja sitä kautta myös kevennettyä työyhteisölle aiheutuvaa stressitilaa. (Nummelin 2007, 94.)

### 1.2 Ulkomaalainen työntekijä

Ulkomaalaisen työntekijän työllistämiseen liittyy perehdytyksen lisäksi myös esimerkiksi työnteko-oikeuden tarkistaminen. Ulkomaalainen työntekijä tulee perehdyttää työhön sellaisella kielellä, jonka hän ymmärtää ja hänellä tulee olla yhtäläiset mahdollisuudet tulla perehdytetyksi työtehtävään niin hyvin kuin suomalaisilla työtovereillaan. Ulkomaalainen työntekijä mahdollisesti saapuu Suomeen ensimmäiseen työpaikkaansa ja perehdytystä vaatii mahdollisesti myös Suomen

työkulttuuriin liittyvät asiat ja samoin työntekoon liittyvät dokumentit. (Työsuojelu 2018.)

Ulkomaalaista työntekijää perehdytettäessä perehdytettävää asiaa on siis enemmän ja siksi perehdytykseen täytyy varata enemmän aikaa. Ulkomaalaisen työntekijän rekrytointi on siis jo näiltä osin haastavampaa. Ulkomaalaisiin työntekijöihin saattaa liittyä myös negatiivisia asenteita ja ennakkoluuloja. Ulkomaalainen työntekijä on kuitenkin työn saadessaan valmis yleensä sitoutumaan työhönsä ja tekemään työnsä mahdollisimman hyvin. Ulkomaalaisen työntekijän työsaanti-mahdollisuudet ovat yleensä rajallisemmat, ja he ovat valmiita tekemään työtehtäviä, joita suomalaiset työhakijat syystä tai toisesta karttavat. (Lahti 2008.)

### 1.3 Toimeksiantaja

P-S Suorajakelu Oy on osa Suomen Suoramainonta -ketjua, joka tarjoaa osoitteetonta jakelua. P-S Suorajakelu Oy:llä on toimipisteitä Rovaniemellä, Keminmaassa, Raahessa, Ylivieskassa ja Kuusamossa. Näiden toimipisteiden kautta kulkee jakelua Lapin ja Pohjois-Pohjanmaan alueilla. Keminmaan toimipisteeltä jakelualueemme on Ylitornio, Merilappi, Tervola, Simo ja Kuivaniemi. Jakelun kautta kulkee esimerkiksi paikallislehtiä ja mainoksia. (P-S Suorajakelu Oy 2019b.)

Onnistuneen jakelun kulmakivenä on jakajatyöntekijät, jotka suorittavat tuotteiden jakelun asukkaan postilaatikkoon tai -luukkuun. Ilman jakajatyöntekijöitä ei olisi jakelua. Jakajatyöntekijöiden työ on tärkeässä osassa, jotta jakelutuotteet saadaan oikeassa aikataulussa kaikille kotitalouksille, jotka haluavat näitä jakelutuotteita vastaanottaa.

### 1.4 Jakajatyöntekijän perehdytys

Jakajatyöntekijän perehdytys ja työnopastus tapahtuvat pääsääntöisesti lyhyen haastattelutilanteen aikana. Vaikka aikataulu on perehdytyksen osalta tiivis, niin yleensä tämä perehdytys ja hyvät ja kattavat jakajan mukaan lähtevät perehdytysmateriaalit ovat riittävät, jotta jakaja suoriutuu työtehtävästään.



Jakelutyö on osa-aikaista lisätyötä ja jakajatyöntekijöissä on laaja skaala erilaisia ihmisiä erilaisista elämäntilanteista. Ulkomaalaisten työntekijöiden määrä on kasvanut koko ajan. Jokaisen jakajatyöntekijän perehdytys tehdään noudattaen samoja perehdytysohjeita. Ulkomaalaisen työntekijän perehdytykseen ei löydy mitään erityistä ohjeistusta. Pääasiassa näin tehtävällä perehdytyksellä jakajatyöntekijöiden työ lähtee sujumaan aivan hyvin. Aika ajoin kuitenkin kohdataan myös ongelmia. Ongelmia esiintyy toki kattavasti kaikkien työntekijöiden kesken, mutta ulkomaalaisten työntekijöiden kohdalla on huomattu esiintyvän ongelmia välillä paljonkin. Monessa tilanteessa ulkomaalaisen työntekijän kanssa ongelman käsittely on haasteellisempaa ja vaatii paljon aikaa ja resursseja. Ongelman käsittely saattaa muodostua isommaksi ongelmaksi kuin itse lähtökohtainen ongelma.

Tilannetta lähdettiin tarkastelemaan ongelmatilanteiden ennaltaehkäisystä. Palattiin ulkomaalaisen työntekijän työn alkuun ja työhön perehdytykseen. Lähdettiin tarkastelemaan perehdytystyötä ja ennen kaikkea sitä, että mitä olisi olennaista huomioida juuri ulkomaalaisen työntekijän perehdytyksessä ja työnopastuksessa, jotta näitä ongelmia ei edes pääsisi syntymään. Tarkastelua lähdettiin tekemään kvalitatiivisella otteella ja pyrittiin tarkastelemaan ja ymmärtämään niitä tekijöitä, joista ongelmia aiheutuu. Tutkimuksessa keskityttiin Keminmaan toimipisteen ulkomaalaisiin työntekijöihin ja heille tehtiin kvantitatiivinen kysely, jolla pyrittiin selvittämään työntekijöiden näkökulmaa työssä mahdollisesti vastaan tuleisiin ongelmiin. Näiden kautta pyrittiin samaan näkemystä niihin asioihin, joiden erityinen huomiointi ulkomaisen jakajan perehdytyksessä olisi olennaista.

## 2 YRITYSESITTELY

### 2.1 Taustatietoa yrityksestä

Suomen Suoramainonta Oy, SSM, on osoitteetonta jakelua tarjoava yritys, joka toimii koko Suomen alueella. SSM Suomen Suoramainonta -konserni koostuu 14 paikallisesta jakeluyhtiöstä. Omien jakeluyhtiöiden lisäksi Suomen Suoramainonnalla on osaomistus kolmessa paikallisessa jakeluyhtiössä. Jakelua suoritetaan myös alihankinnan kautta. Konsernin yhtiöt, osaomistusyhtiöt ja alihankintayhtiöt muodostavat, 23 jakeluyrityksen yhteistyönä, SSM Suomen Suoramainonta -ketjun. Suomen Suoramainonta Oy on osa Mediatalo Keski-suomalaista. (Ronkainen 2019; Suomen Suoramainonta 2019c; Suomen suorainonta 2019d.)

SSM -konsernin jakeluverkko kattaa 1,73 miljoonaa kotitaloutta (79 % talouksista) ja SSM -ketjun jakeluverkko laajentaa jakeluverkkoa noin 2,2 miljoonaan kotitalouteen (90 % kotitalouksista). Jakelutuotteita kulkee vuosittain noin 900 miljoonaa. Jakelussa liikkuu esimerkiksi paikallislehtiä, esitteitä, tuotenäytteitä, kuponkeja, katalogeja, asiakaslehtiä ja julkisia tiedotteita. (Ronkainen 2019; Suomen Suoramainonta 2019c; Suomen suorainonta 2019d.)

P-S Suorajakelu Oy on osa Suomen Suoramainonta -konsernia ja yksi Suomen Suoramainonnan omistamasta 14 paikallisesta jakeluyrityksestä. P-S Suorajakelun jakelualue kattaa yli 120 000 kotitaloutta. Toimipisteitä on Rovaniemellä, Keminmaassa, Ylivieskassa, Kuusamossa ja Raahessa. Jakelualueena on Rovaniemi, Sodankylä, Kittilä, Kolari, Kuusamo, Kemi, Keminmaa, Pello, Simo, Kuivaniemi, Tervola, Tornio, Haaparanta, Ylitornio, Ylivieska, Alavieska, Sievi, Nivala, Raahe, Pyhäjoki, Siikajoki, Muonio, Merijärvi, Kalajoki, Pihtipudas, Kinnula, Kemijärvi, Ranua, Posio, Haapavesi, Kärsämäki, Pyhäjärvi, Pyhäntä, Piippola, Pulkki ja Rantsila. (P-S Suorajakelu Oy 2019b.)

Keminmaan toimipisteeltä käsin huolehditaan Kemin, Keminmaan, Kuivaniemen, Simon, Tervolan, Tornion, Haaparannan ja Ylitornion jakelualueista. Näillä alueilla jakelutuotteita jaetaan noin 33 000 kotitalouteen. Nämä alueet jakautuvat

141 jakelupiiriin, joilla toimii hieman vaihtelevasti noin 90 jakelua suorittavaa työntekijää. Jakelupiirin keskimääräinen koko on siis noin 220 kotitaloutta ja vastaa valtakunnallista keskiarvoa (Suomen suoramainonta 2019b).

SSM on suuri valtakunnallinen työllistäjä. Suomen Suoramainonta -konsernin jakeluyhtiöissä työskentelee 173 työntekijää toimistotyöntekijöiden, varastotyöntekijöiden ja kuljettajan tehtävissä. Lisäksi Suomen Suoramainonta Oy:ssä työskentelee 29 toimihenkilöä. Jakelutyöntekijöitä konsernin yhtiöiden palveluksessa on kerrallaan noin 3800 ja SSM Suomen Suoramainonta -ketjussa jakajatyöntekijöitä on 5500. Jakajatyöntekijän työsuhteen keskimääräinen kesto on verrattain lyhyt. Keskimäärin työsuhde kestää hieman alle kaksi ja puoli vuotta. Tyypillisesti työsuhde kestää vain joitain kuukausia ja tämän vuoksi jakajatyösuhteita kertyy vuoden aikana yhteensä yli 9000. Jakajatyöntekijöissä on paljon nuoria työntekijöitä (42 %). Työn voi aloittaa sinä vuonna, kun nuori täyttää 14 vuotta ja sen vuoksi jakelutyö onkin monen nuoren ensimmäinen työpaikka. Ulkomaalaisia työntekijöitä jakajatyöntekijöissä on 591, jotka edustavat 70 eri kansalaisuutta. (Ronkainen 2019.)

## 2.2 Jakajan työn kuvaus

Jakelutyö on kerran tai kahdesti viikossa tehtävää osa-aikatyötä. SSM vähensi jakelupäiviään vuonna 2018 yhteen jakelupäivään viikossa ja jakelut ovat pääsääntöisesti keskiviikkoisin. (P-S Suorajakelu Oy 2019c.) Keminmaan toimipisteen jakelualueella kuitenkin säilyi, paikallislehden ilmestymisen ansiosta, suurimmalla osalla alueista kaksi jakelupäivää, keskiviikko ja lauantai.

Jakajatyöntekijän työtehtäviin kuuluu jakelua valmistelevat työtehtävät, eli lajitella jakeluun menevät jakelutuotteet ja suorittaa jakelu kotitalouksiin omalla jakelualueellaan. Jakelua ei suoriteta mainoskieltotalouksiin eikä yrityksille. (SSM Suomen Suoramainonta 2019; Suomen Suoramainonta 2019e.) Palkkaus on kappalemääräperusteinen, perustuen jaettavaan talousmäärään ja jakelukerralla jakeluun menevien tuotteiden määrään (Suomen Suoramainonta 2019e). Yleensä jakajalla on hoidettavana yksi jakelupiiri, mutta riippuen jakajatyöntekijän omista resursseista piirejä voi olla myös useampia. Keskimääräisen jakelupiirin jakeluaika vaihtelee ja siihen vaikuttavat muun muassa talousrakenne, jakelutapa ja

toki myös työntekijä itse. (Suomen suoramainonta 2019b.) Työ on kuitenkin joka tapauksessa lisätystä ja -ansiota (P-S Suorajakelu Oy 2019c).

Jakajissa on hyvin laaja skaala erilaisia ihmisiä. Löytyy nuoria, opiskelijoita, työssä käyviä, työttömiä, maahanmuuttajia ja eläkeläisiä. Jakelupiiristä riippuen työ vaatii hyvää fyysistä kuntoa. Jakajissa tapahtuu vaihtuvuutta, ja työskentely aika ei välttämättä ole kovin pitkä. Esimerkiksi opiskelijat työskentelevät hyvin usein vain lukukauden ajan. (Suomen suoramainonta 2019c.) Toisaalta esimerkiksi Keminmaan toimipisteeltä löytyy myös jakajatyöntekijöitä, jotka ovat tehneet työtä yli 25 vuoden ajan.

### 2.3 Jakajatyöntekijän rekrytointi ja perehdytys

Työn luonteen ja vaihtuvan työntekijäkannan vuoksi jakelutyöhön on olemassa avoin haku koko ajan. Useimmiten jakajahalukkaat jättävät hakemuksen internetin valtakunnallisen palvelun kautta [www.jakajaksi.fi](http://www.jakajaksi.fi). Täyttämällä tämän hakulomakkeen työnhakijan hakemus tulee näkyviin alueella toimivan jakeluyrityksen tietoihin ja paikantuu jakelualueella kartalle. Jonkin piirin ollessa avoinna, eli ilman jakajaa, pyritään yleensä ensisijaisesti tarkastelemaan lähialueella olevien jakajahalukkaiden tietoja. Työtä tehdään yleensä kotoa käsin, jolloin on helppoa, jos jakelupiiri sijaitsee kodin lähellä. Sopivan jakajahalukkaan löytyessä häneen otetaan yhteyttä yleensä puhelimitse, tekstiviestinä tai sähköpostitse. Jakajan rekrytointi ja perehdytysprosessi on sinällään nopeampainen. Valinta työtehtävään tehdään pääasiallisesti hakemuksen perusteella, ja haastatteluun kutsuttava on jo valittu työhön, joskin toki haastattelutilanteessa tehdään vielä jonkin verran harkintaa. Yleensä pyritään sopimaan tapaamis aika toimistolle, jotta jakajahalukas tavataan henkilökohtaisesti, mutta jos tämä ei onnistu, niin haastattelu ja perehdytys voidaan tehdä myös puhelimitse tai sähköpostitse, mahdollisesti myös yhdistäen näitä. (Suomen Suoramainonta. 2019e.)

Smeryn ja Skeryn yhteistyössä laatimassa osoitteettomien lähetysten erillisjakelua koskevassa työehtosopimuksessa työhön opastamisesta ja työnhajauksesta on määritelty, että työnantajan tulee antaa työntekijälle riittävä ohjeistus työn suorittamiseen. Ohjeistukseen on kuuluttava vähintään ohjevihko, opastus jakelualueesta, ohjeistus tuotteiden lajittelusta, ohjeistus jakelukuittauksen suorittamisesta

ja jakelulähete. Ohjevihossa tulee olla ohjeet työn suorittamiseen, työturvallisuus- ja työsuojeluohjeet ja piiriluokkien kuvaus. Jakelulähetteessä on oltava piirinumero, jakelutuotteet ja määrät, piiriluokka, jakelupäivä ja jakelukuittauskanava ja piirin kuittaustunnus. (Suomen mainosjakajien etujärjestö ry 2019.)

Perehdytystilanteessa jakajan kanssa käydään läpi jakeluohjeet yleensä käyttäen tukimateriaalina SSM:n jakajan ohjevihkoa, joka on hyvä tietopaketti jakajan työstä. Ohjevihosta löytyy muun muassa jakelupäivät ja -ajat, tuotteiden kuljetusajankohdat jakajalle, ohjeet miten saapuneiden tuotteiden määrä tarkistetaan mukana tulevasta lähetteestä ja miten jakelu kuitataan, kun työ on suoritettu. Tietysti ohjevihossa on myös palkanmaksuun liittyvät tekijät, palkanmaksupäivä, arvioitu kuukausipalkka ja tarvittavat tiedot ja dokumentit. Jakajan ohjevihon lisäksi käydään läpi jakelupiirin kartta ja mahdollisesti alueen jakelussa olevat normaalia poikkeavat kohteet. Yleensä piirien tiedoissa on olemassa myös jonkinlainen arvio juuri sen piirin jakeluun kuluva ajasta. Lisäksi käydään läpi paikkakunta-kohtaiset erityistiedot. Tällaisia ovat esimerkiksi Keminmaan toimipisteen alueella kaksi jakelupäivää ja lisäksi tietysti selkeät yhteystiedot toimipisteelle, jotta jakajalla on olemassa selkeä kanava, mitä kautta ottaa yhteyttä tarvittaessa. Perehdytystilanteessa kerrotaan jakajille myös jakajien omasta etujärjestöstä, Smerystä. (Suomen Suoramainonta 2019e.) Jakajatyöntekijät käyvät ennen ensimmäistä työpäivää suorittamassa vielä virtuaalisen perehdytysohjelman osoitteessa [www.ssmjakaja.fi](http://www.ssmjakaja.fi), joka toimii kertauksena perehdytystilanteessa läpikäydylle asioille. (Suomen Suoramainonta 2019a; P-S Suorajakelu Oy 2019a; Suomen Suoramainonta 2019e.)

### 3 LÄHTÖKOHDAT, TAVOITTEET JA RAJAUS

#### 3.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Jakajatyöntekijän perehdytys tapahtuu yleensä vain haastattelutilanteen aikana ja sen jälkeen jakaja alkaa tekemään työtään. Tämä tuo omat haasteensa perehdytystyölle, jotta hyvin lyhyessä ajassa saadaan jakajatyöntekijälle annettua tarvittavat tiedot työn menestykkääseen suorittamiseen. Tämän lisäksi lähiesimiehen on luotava henkilöstä mielikuva, jonka pohjalta yhteydenpito jatkossa suoritetaan. Jakajatyöntekijä on erittäin tärkeä linkki onnistuneessa jakelussa. Työ ei sinällään ole ehkä kovin vaikeaa, mutta vaatii silti monenlaisen uuden tiedon ja opin sisäistämistä. Tämän lisäksi työ on hyvin itsenäistä. Jakajatyöntekijä tapaa yleensä vain perehdytystilanteessa lähimmän tai lähimmät esimiehensä, ja on hyvin mahdollista, että jakaja ei tapaa muuta henkilökuntaa välttämättä koskaan. Toki jakajat eivät jää yksin, vaan saavat tukea toimistolta myös haastattelu- ja perehdytystilanteen jälkeen, ja heitä pyritään rohkaisemaan olemaan yhteydessä missä tahansa asiassa tai ongelmassa, mitä mieleen tulee. (Suomen Suoramainonta 2019e.)

Perehdytyksen ja työnopastuksen tueksi on olemassa kattavat ja hyvät materiaalit. Jakajan ohjevihko sisältää hyvin tietoa jakelutyöstä kokonaisuudessaan. Kun kaikki työhön liittyvät asiat käydään läpi hyvin lyhyessä ajassa, on hyvä, että jakajalla on mukana se konkreettinen tietopaketti, mihin kotona voi palata ja tarkistaa asiat. Jakajan ohjevihko löytyy suomeksi, englanniksi ja ruotsiksi. (SSM Suomen Suoramainonta 2019.) Keminmaan toimipisteen alueella käytämme pääasiassa suomenkielistä ja englanninkielistä versiota. Ruotsin läheisyydestä huolimatta ruotsinkieliselle ohjeviholle ei ole ollut tarvetta. Se löytyy kyllä tarvittaessa sähköisenä, kuten myös kaikki muutkin kielivaihtoehdot. Ohjevihon lisäksi löytyy jokaisesta jakelupiiristä kartat ja tiedot, joita päivitetään ja pidetään ajan tasalla.

#### 3.2 Tutkimusongelma, tavoitteet ja rajaus

Keminmaan toimipisteen ulkomaalaisten jakajatyöntekijöiden määrä on ollut koko ajan tasaisessa kasvussa. Ulkomaalaisten työntekijöiden palkkaamiseen liittyvät yksityiskohdat ja velvoitteet ovat hyvin tiedossa, ja teknisesti palkkaamiseen on

hyvät pohjatiedot. Ulkomaalainen työntekijä perehdytetään ja opastetaan työhönsä samalla perehdytystavalla ja -materiaalilla, kuin suomalainen työntekijä. Pääasiassa suomalaisen ja ulkomaalaisen työntekijän työ sujuu tällä samalla perehdytyksellä hyvin. Ongelmatilanteita tulee vastaan sekä suomalaisten, että ulkomaalaisten työntekijöiden kanssa. Ongelmat ovat usein lähtökohtaisesti vain pieniä perusasioita, jotka ovat sinällään helppo korjata. Ulkomaalaisen työntekijän kanssa ongelmien käsittely kuitenkin valitettavan usein muodostuu yllättävän hankalaksi ja aikaa vieväksi. Lisäksi ongelma tuntuu usein paisuvan äärimmäisiin mittasuhteisiin alkuperäisestä ongelmasta.

Näiden ongelmien ratkaisua ja käsittelyä on tehty niin paljon ja niihin on käytetty niin paljon aikaa, että haluttiin hakea tietoa siihen, millä ongelmia voidaan ennaltaehkäistä. Tästä syystä päätettiin kiinnittää erityistä huomiota ihan alkutekijään eli jakajan perehdytykseen ja työnohjaukseen. Mitä erityispiirteitä ulkomaalaisen työntekijän perehdyttämisessä pitäisi huomioida? Mitä parannettavaa ulkomaalaisen jakajatyöntekijän perehdyttämisessä on? Miten saataisiin perehdytyksen avulla karsittua ongelmatilanteita?

Työnantajapuolelta ongelmiksi on mielletty jonkinmoisen kielimuurin olemassaolo. Vaikka suurin osa työntekijöistä puhuu, kirjoittaa ja ymmärtää suomea tai englantia ainakin jossain määrin, niin välttämättä kielitaito ei ole siinä määrin riittävä, jotta kommunikointi pystytään tekemään ymmärrettävästi. Tosin havaittavissa on myös sitä, että kielitaidossa tapahtuu huomattava notkahdus juuri sillä hetkellä, kun käsiteltävä aihe ei miellytä työntekijää. Usein ongelman käsittelyssä törmätään siihen, että ongelman olemassaolo kielletään kokonaan. Samoin ongelmia on palautteen antamisessa ja sen vastaanottamisessa, ja usein asiallisesti esitetty palaute saa aikaan hyvinkin temperamenttisen reaktion. Jonkin verran ongelmaa tuottaa erilainen kulttuuritausta. Keminmaan toimipisteellä esimiehet ovat naisia, ja tämä tuottaa välillä ongelmia joillekin ulkomaalaistaustaisille työntekijöille. Naisesimiehelle ei välttämättä haluta puhua ollenkaan, häntä ei kuunnella tai oteta tosissaan. Myös erilaiset työkultuurit tuottavat jonkin verran ongelmia. Työtehtävä saatetaan siirtää jollekin toiselle henkilölle ilmoittamatta siitä työnantajalle. Työsuhteen päättämisen oletetaan onnistuvan heti tai työ halutaan siirtää suoraan toiselle henkilölle. Myös tietynlaiset erot yhteisöllisyydessä tuntuvat ongelmallisilta. Suomalaisen näkökulmasta on vaikea ymmärtää sitä,

että miksi rekrytointi- tai perehdytystilanteeseen pitää tulla monen henkilön voimin.

Työntekijäpuolelta haluttiin selvittää ja kuunnella kommentteja heidän saamaansa perehdytykseen ja siihen ovatko he kokeneet ongelmia työssään ja millaisia ongelmia heidän mielestään on ollut. Samalla haluttiin myös sitä kautta miettiä ja saada vinkkejä siihen, että millaista erityistä huomiota ulkomaalaisten työntekijöiden perehdytykseen pitäisi kiinnittää.

### 3.3 Tutkimusmenetelmät

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tavoitteena on saada täsmällisiä tilastollisia tuloksia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aiheesta on oltava lähtökohtaisesti olemassa paljon tietoa ja teorioita, joiden pohjalta muodostetaan tutkimuskysymykset, joihin lähdetään etsimään vastauksia. Kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimusmenetelmänä käytetään usein strukturoiduista kysymyksistä koostuvaa kyselyä. Suuremmasta populaatiosta pyritään ottamaan otanta, joka kuvaisi mahdollisimman kattavasti koko populaatiota. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 136–141; Kananen 2015, 73-74; Kananen 2010, 74–76.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus keskittyy ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Laadullisessa tutkimuksessa ei yleensä lähtökohtaisesti tiedetä tutkittavasta ilmiöstä paljonkaan. Aineistoa kerätään reilusti ja niistä pyritään löytämään ratkaisu asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään esimerkiksi haastattelujen avulla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160–161; Kananen 2015, 128–129; Kananen 2010, 36–37.)

Kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta voidaan myös yhdistää tutkimuksen niin vaatiessa. Esimerkiksi case-tutkimukset, kehittämistutkimukset ja toimintatutkimukset yhdistävät kumpaakin tutkimustapaa. (Kananen 2015, 133–134; Kananen 2010, 75.)

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Työssä pyrittiin ymmärtämään ongelmia aiheuttavia tekijöitä ja pääsemään sitä kautta miettimään, mitä asioita pitäisi ottaa huomioon ongelmia ennaltaehkäisevässä perehdytytyössä ulkomaalaisten työntekijöiden kohdalla.



Aineiston hankintaan mietittiin kvalitatiivisen tutkimuksen haastattelumenetelmää. Käytännön järjestelyt ja molemminpuoliset kustannukset haastattelujen järjestämiseksi olisivat nousseet kuitenkin niin suureksi esteeksi, että haastattelujen pelättiin jäävän olemattomiksi. Haastattelujen annin pelättiin myös jäävän varsin olemattomaksi huomioiden tutkijan aseman haastateltaviin. Lähiesimiehelle ei välttämättä pystytä sanomaan haastattelutilanteessa asioita, joita muuten haluttaisiin tuoda esille. Lisäksi muutaman haastateltavan otoksella ei välttämättä olisi päästy käsitykseen koko populaation tilanteesta. Tässä tilanteessa päädyttiin yhdistämään lähtökohtaiseen kvalitatiiviseen tutkimukseen kvantitatiivinen survey-tyyppinen kysely. Opinnäytetyötä lähdettiin siis koostamaan yhdistämällä kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusotetta kehittämistutkimuksena.

Työssä tehty kvantitatiivinen kysely toteutettiin pääpainotteisesti verkkokyselynä. Verkkokyselyn alustana käytettiin Webropol-kyselypalvelua. Huomioiden tutkittavan ryhmän mahdollisesti rajallisen pääsyn internetiin annettiin mahdollisuus täyttää kysely myös paperisena lomakkeena ja palauttaa se sellaisena.

Paperisen kyselylomakkeen toimittamisen ja palauttamisen kustannukset pystyttiin pitämään hyvin pienenä, koska työn luonteen vuoksi kuljetamme jokaiselle jakajalle jakelutuotteita noin kolmesti viikossa. Tällöin saatiin kyselylomakkeet kulkemaan sujuvasti kuljetusten mukana edestakaisin. Työnantajan tekstiviestipalvelimen kautta jakajille laitettiin päivää ennen vastausajan päättymistä vielä tekstiviestimuistutus.

### 3.4 Tutkimuksen luotettavuuden varmistaminen

Kvantitatiivisen tutkimuksen ulkoinen validiteetti pystytään varmistamaan sillä, että kyselytutkimus voidaan tehdä koko populaatiolle, koska se on kohtuullisen pieni. Lisäksi pyritään aktiivisin toimin nostamaan vastausprosenttia mahdollisimman korkeaksi. Kyselyyn vastaaminen toteutetaan anonyymisti, pyrkien sillä poistamaan merkitystä siitä, että tutkijana toimii lähiesimies. (Kananen 2010, 129.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen validiteettia pyritään pitämään aktiivisesti yllä koko tutkimuksen ajan merkitsemällä muistiin etenemistä ja pitämällä muistiinpanoja kes-

kusteluista ja muusta tiedonhankinnasta. Objektiivisuuden säilyttäminen koko tutkimuksen ajan on suuri haaste perehdyttämistyön ollessa tiivis osa omaa työkuvaa. (Kananen 2010, 69–70.)

## 4 PEREHDYTYS JA TYÖNOPASTUS

Työturvallisuuslaissa on määritelty, 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 käyttöön ottamista* (Työturvallisuuslaki 738 /2002 2:14§). On siis laissa määriteltyä, että uuden työntekijän aloittaessa työnsä hänet tulee riittävästi perehdyttää työhönsä. On myös huomioitava, että lain määrittelemä perehdytys ei rajoitu vain uutta työtehtävää, vaan perehdytystä vaaditaan myös työtehtävien muuttuessa. (Nummelin 2007, 94; Työhön opastaminen 2018.)

Hyvin tehty, riittävä perehdytys antaa työntekijälle hyvän pohjan työhön ja työtehtävän vaatimien tietojen oppimiseen. Tämän lisäksi työntekijä sitoutuu organisaatioon ja sen työtapoihin. Hyvin perehdytetty työntekijä pääsee nopeasti sisälle työtehtäviinsä ja pystyy siis myös nopeammin ottamaan vastuun omista työtehtävistään. Perehdytyksen tiiviinä osana kulkee myös työnopastus, jossa menään enemmän itse työn tekemiseen ja siihen vaadittaviin taitoihin. Perehdytystä ja työnopastusta tarvitaan aina, työpaikasta tai työstä riippumatta. (Nummelin 2007, 94; Työhön opastaminen 2018.)

### 4.1 Perehdytys

Perehdyttämällä annetaan työntekijälle valmiudet työskennellä työyhteisössä ja edesautetaan hänen edellytyksiään onnistua uudessa työssään. Hän oppii tuntemaan työpaikkansa ja sen ihmiset. Hän myös ymmärtää työhönsä liittyvät odotukset ja osaa toimia työtehtävissään oikein ja turvallisesti. Uuteen työpaikkaan saapuminen on aina henkisesti kuormittavaa ja tätä kuormitusta voidaan keventää hyvällä perehdytyksellä. Pienempi henkinen kuormitus antaa enemmän tilaa asioiden sisäistämiseksi ja helpottaa ja nopeuttaa työn oppimista. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Kupias & Peltola 2009, 20; Työturvallisuuskeskus 2019.)

Perehdytys on jatkuva prosessi ja tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Uusien työntekijöiden lisäksi perehdytystä tarvitsevat myös muut työntekijät ja perehdytyksen tulee sisältää kaikki henkilöstöryhmät. Myös pidempään yrityksessä työskennelleet tarvitsevat perehdytystä ja työnopastusta uusissa tilanteissa, työn muutoksissa tai uusiin tehtäviin siirryttäessä. Erityistä huomiota perehdytyksessä tulee kiinnittää esimerkiksi nuoriin työntekijöihin, jotka ovat aloittelemassa työuraansa ja ovat siksi myös vielä tietämättömiä normaaleista työelämän pelisäännöistä. Samoin ulkomaalaistaustaiset työntekijät saattavat olla tietämättömiä maan yrityskulttuurista ja siten tarvitsevat erityistä huomiota perehdytyksessä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Eklund 2018, 25; Nummelin 2007, 94; Työturvallisuuskeskus 2019.)

Työturvallisuuslaissa veloitetaan työnantajaa perehdyttämään työntekijä työhön. Perehdyttämisen vastuu on työntekijän esimiehellä. Esimiehen tulee huolehtia työntekijöiden osaamisesta ja heidän perehdyttämisestään työhönsä. Perehdytyksen suorittaminen voidaan delegoida jollekulle toiselle henkilölle, mutta vastuu säilyy esimiehellä. Perehdytyksen voi antaa koulutettu työnopastaja tai työntekijälle voidaan osoittaa kokeneempi työntekijä tutoroimaan työtä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Nummelin 2007, 94; Eklund 2018, 26; Kupias & Peltola 2009, 27, 53–54; Työturvallisuuskeskus 2019; Vartia ym. 2012, 40.)

Perehdyttämistä tulee seurata ja arvioida. Saavutetaanko nykyisellä perehdytyksellä haetut tavoitteet. Myös pidempään työskennelleiden perehdytystä tulee arvioida varsinkin uusissa tilanteissa. Työntekijä sopeutuu kyllä uusiin tilanteisiin, mutta myönteinenkin muutos voi aiheuttaa henkistä kuormitusta. Lähiesimiehen vastuulla on seurata tilannetta ja suunnitella mahdollista lisäperehdytystä työntekijälle. Perehdyttämisvastuussa olevat henkilöt tarvitsevat koulutusta perehdytystyöhönsä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Eklund 2018, 121, 173; Nummelin 2007, 94.)

## 4.2 Työnopastus

Työnopastukseen kuuluvat itse työn tekemiseen liittyvät tekijät. Työnopastuksella varmistetaan, että työntekijä osaa työtehtävänsä ja hallitsee työvälineet. Lisäksi

tietynlainen työkokonaisuuden ymmärtäminen, työvaiheet ja osat, mistä työ koostuu kuuluvat työnopastukseen. Normaalien työtehtävien suorittamisen lisäksi työntekijän tulee tietää toimintaohjeet myös poikkeavissa tilanteissa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Työturvallisuuskeskus 2019.)

Kuten perehdytyksessä, niin myös työnopastuksessa tulee huomioida kaikki henkilöstöryhmät. Työnopastusta tarvitaan esimerkiksi silloin kun työ on tekijälleen uusi tai työtehtävät tai työmenetelmät muuttuvat. Myös tilanteissa, joissa työturvallisuusohjeita on laiminlyöty tai on sattunut työtapaturma, on tärkeää opastaa uudelleen tehtäviin, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään tulevaisuudessa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Työturvallisuuskeskus 2019.)

Työnopastukseen on hyvä olla olemassa kirjallinen suunnitelma. Tätä seuraamalla saadaan työnopastus tehtyä kattavasti ja etenemistä pystytään seuraamaan. Työnopastukseen kuuluu myös työhyvinvointiin liittyvät asiat, yhteiset pelisäännöt ja toiminta häiriötekijöissä. Myös liian henkisen kuormituksen tunnistaminen ja ennaltaehkäisy ovat tärkeitä asioita. Näiden asioiden sulauttaminen tiiviiksi osaksi työnopastusta auttaa siihen, että työsuojeluasiat liittyvät kiinteänä osana työhön heti alusta alkaen. (Nummelin 2007, 93–94; Työturvallisuuskeskus 2019.)

#### 4.3 Perehdyttämisen viisi askelta

Perehdyttämisen seurantaan voidaan käyttää esimerkiksi viiden askeleen menetelmää. Tässä menetelmässä perehdytysprosessi jaetaan viiteen askeleeseen. Näitä askeleita pystytään seuraamaan ja tarkastelemaan ja siten käyttää osana perehdytyksen etenemisen seurantaan. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Työsuojelu 2018.)

Ensimmäisellä askelmalla valmistaudutaan ja aloitetaan opastus. Perehdytettävää motivoidaan työhönsä ja kannustetaan oppimaan työssään tarpeelliset tiedot ja taidot. Samalla tehdään myös arvio lähtötilanteen tiedoista ja taidoista. Työtehtävät ja tehtäväkokonaisuudet kerrotaan ja kuvaillaan sekä asetetaan perehdytykselle tavoitteet. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Työsuojelu 2018.)

Toisella askelmalla opetetaan itse työ. Näytetään käytännössä, miten työ tehdään, ja kerrotaan ja perustellaan, miksi näin tehdään. Samalla kerrotaan työn toimintasäännöt. Perehdyttävälle annetaan siis kokonaiskuva suoritettavasta työtehtävästä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Työsuojelu 2018.)

Kolmannella askelmalla perehdyttävää pyydetään toistamaan työtehtävät selostamalla tehtävä työ. Seurataan tiedon prosessointia ja ohjataan antamalla palautetta. Perehdyttävälle annetaan myös pelkistetyt säännöt. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Työsuojelu 2018.)

Neljännellä askelmalla päästetään perehdyttävä kokeilemaan ja harjoittelemaan taitoja. Harjoittelua ohjataan palautteella ja annetaan harjoitella lisää. Lisäksi arvioidaan perehdyttävän taitojen taso tässä vaiheessa perehdytystä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Työsuojelu 2018.)

Viidennellä askelmalla perehdyttävän annetaan työskennellä yksin, mutta rohkaistaan kuitenkin kysymään, jos on jotain, missä on epävarmuutta tai -tietoisuutta. Työskentelyä ohjataan edelleen palautteella ja arvioidaan osaamista, jotta voitaisiin varmistua, että työtehtävät on opittu ja itsenäinen työskentely onnistuu. Opastus päätetään tähän vaiheeseen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013; Työsuojelu 2018.)

## 5 ULKOMAALAISEN TYÖNTEKIJÄN PEREHDYTYKSEN JA TYÖNOPASTUKSEN ERILAISUUS

Jos työntekijällä ei ole Suomen kansalaisuutta, hän on tällöin ulkomaalainen työntekijä. Ulkomaalaisella työntekijällä täytyy olla Suomessa työnteko-oikeus. Työnantajalla on velvollisuus tarkistaa, että ulkomaalaisella työntekijällä on voimassa oleva työnteko-oikeus. Tämän lisäksi työnantajan on huolehdittava muun muassa siitä, että työntekijä saa riittävän perehdytyksen ja työnopastuksen työhönsä ymmärrettävällä kielellä. Nämä lainsäädännön rajoitukset tekevät ulkomaalaisen työntekijän rekrytoinnista työläämpää. (Kupias & Peltola 2009, 14–15; Lahti 2008, 56–57; Rintala-Rasmus & Väänänen 2011; Työsuojelu 2018.)

Ulkomaalaisen työnhakijan työllistymistä Suomessa voi vaikeuttaa lainsäädännön rajoitusten lisäksi asianmukaisen ammattitaidon puute. Työntekijällä saattaa olla koulutus alalle, mutta muualla hankittu koulutus ei välttämättä vastaa Suomessa alalle hyväksyttävää koulutusta. Myös kielitaidon puute ja keskimääräistä heikompi tuntemus suomalaisesta työkuulttuurista ja mahdolliset negatiiviset asenteet ja ennakkoluulot vaikeuttavat työllistymistä. (Kupias & Peltola 2009, 14–15; Lahti 2008, 56–57; Rintala-Rasmus & Väänänen 2011.)

### 5.1 Ulkomaalaisen työntekijän perehdytyksen erilaisuus

Kaikkien työntekijöiden henkilökohtaiset ominaisuudet ja tausta vaikuttavat myös perehdytykseen ja siksi perehdytyksen tulisi aina olla yksilöllinen ja huomioida erityistarpeet. Ulkomaalaisen työntekijän perehdytyksessä tulisi huomioida mahdolliset haasteet kielen osalta ja valmistauduttava räätälöimään perehdyttämisen suunnitelmaa. Lisäksi on huomioitava, että perehdytyksessä voidaan joutua käymään läpi myös suomalaisen työelämän vastuita, velvollisuuksia ja oikeuksia. Työ saattaa olla ulkomaalaiselle työntekijälle ensimmäinen Suomessa, jolloin Suomen työelämä ei ole työntekijälle missään määrin tuttu. (Eklund 2018, 128; Kupias & Peltola 2009, 99–101; Laitinen 2016; Saari 2010, 79; Työterveyslaitos 2019.)

Työnopastuksen lisäksi perehdytystä vaativat myös työpaikan pelisäännöt. Perehdytykseen ja työnopastukseen tulee sisällyttää enemmän tietoa ja perehdytykseen täytyy varata myös enemmän aikaa. Ongelmatilanteet syntyvät monesti

kommunikaatiovaikeuksista ja kulttuurieroista. Näistä voi aiheutua väärinkäsityksiä, joista voi kehkeytyä suuriakin ongelmia, mikäli ne jätetään käsittelemättä. (Eklund 2018, 128; Kupias & Peltola 2009, 99–101; Laitinen 2016; Saari 2010, 79; Työterveyslaitos 2019.) Ulkomaalaisen työllistyminen Suomessa voi olla haasteellista, sen vuoksi, kun ulkomaalainen työntekijä saa työpaikan, hän on usein hyvin sitoutunut työhönsä (Laitinen 2016).

## 5.2 Kulttuuritaustan huomioiminen perehdyttämisessä

Vaikka ulkomaalainen työntekijä tulee Suomalaiseen työkuulttuuriin ja pystyäkseen työskentelemään Suomessa menestyksellisesti, on hänen sopeuduttava suomalaiseen työelämään, on työnantajan kuitenkin hyvä huomioida hänen kulttuuritaustansa perehdytyksessä. Toki työnantajan on mahdottomuus perehtyä kaikkiin kulttuureihin perinpohjaisesti, mutta tietynlaisten yleisten kulttuurierovaisuuksien tiedostaminen auttaa perehdyttämisessä. (Kupias & Peltola 2009, 99–101; Rintala-Rasmus & Väänänen 2011.)

Ulkomaalaisen työntekijän saapumisessa työyhteisöön kannattaa muistaa, että tilanne vaatii perehdytystä myös koko työyhteisölle. Ulkomaalaisen työntekijän kulttuuriin pääsee parhaiten kiinni kommunikoinnilla. Uudelta työntekijältä voi kysellä hänen kulttuuristaan ja tavoista. Monikulttuurisuus parhaimmillaan rikastaa työyhteisöä ja voi mahdollisesti tuoda mukanaan uusia toimintatapoja ja malleja. (Kupias & Peltola 2009, 99–101; Rintala-Rasmus & Väänänen 2011.)

## 5.3 Suomalainen työkuulttuuri ja eroavaisuudet muihin kulttuureihin

Työ on Suomalaisessa kulttuurissa keskeisessä asemassa ja ihmisen arvo määritelläänkin usein hänen työnsä ja saavutustensa kautta. Suomalaiseen työkuulttuuriin liittyy tiiviisti tasa-arvoisuus. Kaikkia sinutellaan ja puhuttelu on epämuodollista. Asiat puhutaan yleensä hyvin suoraan ja työntekijöiden mielipiteet otetaan huomioon työn suunnittelussa. Suomalaisessa työkuulttuurissa korostuvat luotettavuus ja täsmällisyys. Esimies ei yleensä koko ajan valvo työntekoa, vaan asiat sovitaan ja oletetaan, että jokainen tekee niin kuin on sovittu ja pysytään



sovitussa aikataulussa ja työajoissa. Uskonnolla ei ole varsinaisesti suurta merkitystä työelämässä, mutta Suomessa noudatetaan kristinuskon mukaisia vapaa-päiviä. (Frisk&Tulkki 2005, 31–32; InfoFinland.fi 2019.)

Suomessa työn suuri merkitys näkyy esimerkiksi työn ja vapaa-ajan rajan hämärty-misenä. Tämä tilanne on esimerkiksi Aasian ja Afrikan työkuulttuureissa poik-keuksellinen ja niissä työasiat pyritään jättämään aina työpaikalle. (Chinet 2019; Frisk & Tulkki 2005, 92.) Suomessa työaika on yleensä perinteinen kahdeksasta neljään, viitenä päivänä viikossa. Useissa muissa maissa on kuitenkin tavallista, että työ aloitetaan myöhemmin ja se jatkuu pidempää iltaa. (Frisk & Tulkki 2005, 94.)

Suomalainen johtamistyyli on yleensä hyvin demokraattinen ja työntekijöiden ole-tetaan olevan oma-aloitteisia, kun taas esimerkiksi aasialainen työkuulttuuri on hierarkiaan perustuvaa. Jokaisella on oma paikkansa ja työntekijä kaipaa tark-koja ohjeita ja ohjausta työssään. Esimiehen tulee olla läsnä antamassa ohjeita ja kertomassa milloin ja miten mikäkin työtehtävä tehdään. (Chinet 2019; Frisk & Tulkki 2005, 92–94.) Myös afrikkalainen työkuulttuuri on hierarkiaan perustuvaa ja sukupuoliroolien merkitys korostettu. Miehen ja naisen roolit ovat rajautuneet sel-keästi ja miehen rooli on toimia perheen elättäjänä. (Frisk & Tulkki 2005, 94; Terve.fi 2012.)

Suomalaisessa työkuulttuurissa kokouksilla ja neuvotteluilla pyritään saamaan ai-kaan päätöksiä. Länsimaissa yleensäkin kokouksissa mielipiteiden ilmaiseminen on normaalia. Aasialaisessa työkuulttuurissa taas neuvottelutilanteissa vältellään konflikteja ja käyttäydytään sopuisasti. Siksi päätöksentekoa ei yleensä tehdä neuvotteluissa. (Chinet 2019; Frisk & Tulkki 2005, 92–94; Sinkkonen 2009.) Af-rikkalainen kulttuuri taas on yhteisöllinen ja keskustelu ja neuvottelu on tärkeässä osassa. Amerikkalaisessa yrityskulttuurissa oma ajatus pyritään myymään mah-dollisimman tehokkaasti ja neuvotteluissa on monesti väittelyjä ja taisteluja ai-heista. (Terve.fi 2012.)

Vaikka suomalaisessa työkuulttuurissa on edelleen nähtävissä jonkinmoinen su-kupuoliroolin merkitys ja Suomessa on edelleen johtavissa asemissa naisia koh-

tuullisen vähän, silti Suomessa sukupuolitaso-arvo on huomattavan pitkällä verrattuna moneen muuhun kulttuuriin. Monessa kulttuurissa edelleen naisen, varsinkin perheellisen naisen paikka on kotona. (Frisk&Tulkki 2005, 79–81, 94.)

## 6 KYSELYTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN JA TULOKSET

Vaikka tutkimusongelmaa lähdettiin tarkastelemaan laadullisella tutkimusotteella, niin jakajatyöntekijöille tehty kysely tehtiin kvantitatiivista tutkimustapaa käyttäen. Kyselyn toteutuksen pääpaino oli verkkokyselyssä, jossa alustana oli Webropol-kyselypalvelu. Kyselyssä huomioitiin myös tutkimusryhmän mahdollisesti rajallinen internetin käyttömahdollisuus. Tämän vuoksi verkkokyselyn tueksi käytettiin myös paperilomaketta ja annettiin mahdollisuus palauttaa kyselyn vastaukset myös paperisena. Kysely tehtiin sekä suomeksi (liite 2) että englanniksi (liite 3). Ulkomaalaistaustaisia jakajatyöntekijöitä kyselyä tehdessä oli 29 kappaletta. Jos työntekijällä oli tiedoissaan sähköpostiosoite, kutsu kyselyyn laitettiin heille sähköpostitse. Tämän lisäksi kyselyt suomeksi ja englanniksi ja saatekirje (liite 1) laitettiin kaikille myös paperisena versiona heille kuljetettavien jakelutuotteiden mukana. Vastausaikaa kyselyyn oli puolitoista viikkoa. Kyselystä laitettiin myös, päivää ennen kyselyn päättymistä, työnantajan tarjoaman tekstiviestipalvelimen kautta ryhmäviestinä muistutusviesti.

Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 17, joista viisi tuli muistutusviestin laittamisen jälkeen. Kokonaisuudessaan vastausprosentiksi tuli siis 58,6 %. Vastauksista yksitoista oli täytetty suomeksi ja kuusi englanniksi. Paperisena täytetyn lomakkeen palautti kuusi jakajatyöntekijää.

Taustatietoina kyseltiin ikää, sukupuolta, kansalaisuutta ja kuinka kauan henkilö on ollut Suomessa. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä 94 % on iältään 20–30 vuotiaita ja heistä 88 % on miehiä. Kansalaisuus ei ollut pakollinen kysymys ja kaksi työntekijää oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen. Vastanneista kansalaisuudekseen 53,3 % ilmoitti somalia. Muita kansalaisuuksia esiintyi siten, että 13,3 % oli Vietnamista, 13,3 % Marokosta, 13,3 % Afganistanista ja 6,7 % Etiopiasta. Suurin osa, 71 % vastaajista oli ollut Suomessa 3–5 vuotta, ja 29 % 1–3 vuotta.

Työtaustasta kysyttiin sen verran, että onko tämä ensimmäinen työpaikka Suomessa ja miten pääsit tähän työhön. Vastaajista 82 % ilmoitti jakelutyön olevan

ensimmäinen työpaikka Suomessa ja 35 % vastaajista oli käynyt toimistolla työhaussa, 23 % oli laittanut hakemuksen, 24 % oli päässyt työhön kaverin kautta ja 18 % oli soittanut toimistolle.

Perehdytykseen liittyen kysyttiin, että millaisen perehdytyksen oli työhön saanut. Vaihtoehtoina tässä kysymyksessä oli henkilökohtaisesti 17 %, puhelimitse 29 %, sähköpostilla 18 %, toinen työntekijä opasti työhön 18 % ja en saanut perehdytystä 18 %. Lisäksi kysyttiin millä kielellä perehdytyksen oli saanut. Suomeksi ilmoitti perehdytyksen saaneen 76 %, 6 % jollain muulla kielellä ja 18 % ei ollut saanut perehdytystä. Kukaan vastanneista ei ollut saanut perehdytystä englanniksi.

Jakajanohjevihosta kysyttiin vielä erikseen, että onko työntekijä vastaanottanut sen ja missä muodossa, samoin jakelupiirin kartasta. Jakajan ohjevihon oli vastaanottanut paperisena 88 % työntekijöistä. Pieni osa, 6 %, ei ollut saanut ohjevihkoa, ja pieni osa, 6 %, ei osannut sanoa. Jakelupiirin kartan paperisena oli saanut 100 % vastaajista.

Jakajan virtuaalisen perehdytysohjelman suorittamisesta kysyttiin, että onko se suoritettu ja onko työntekijä tietoinen, että se on pakollinen suorittaa. 70 % vastaajista ilmoitti suorittaneensa virtuaalisen perehdytysohjelman ja loput joko eivät olleet suorittaneet (18 %) tai eivät olleet varmoja asiasta (12 %). Valtaosa, 65 %, vastaajista tiesi kuitenkin ohjelman olevan pakollinen suorittaa.

Lisäksi kysyttiin, mitä lisää työntekijä olisi toivonut perehdytykseen ja onko hänellä ollut ongelmia työssään. 73 % oli sitä mieltä, että perehdytys oli riittävä. 20 % olisi toivonut lisäksi jakelualan tarkemman läpikäymisen, ja 7 % olisi toivonut opastusta jakelutyöhön. 82 % ilmoitti, että ei ole ollut ongelmia työssä. 6 % oli vastannut jakelualan olevan liian iso hänelle, 6 % ei ollut saanut työvälineitä ja 6 % oli vastannut muuta kohtaan sään ja piiriavainten olevan ongelma.

Avoimeen muita terveisiä -kohtaan tulleissa vastauksissa pääasiallisena huolenaiheena oli keskiviikkoisen paikallislehden myöhäinen saapumisajankohta. Lisäksi edellisen kohdan muissa ongelmista mainittuja säätä ja piiriavaimia koskevaa palautetta oli tarkennettu.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 7.1 Johtopäätöksiä

Vastauksia kyselyyn saatiin todella kiitettävä määrä ja toimipisteen ulkomaalaiset työntekijät lähtivät hyvin mukaan vastaamaan. Taustatietojen tuloksista voidaan todeta, että ne ovat hyvin pitkälti yhteneväiset yrityksessä työskentelevien ulkomaalaisten työntekijöiden olemassa oleviin tietoihin. Kansalaisuusjakauma on myös pitkälti linjassa yrityksen tietojen kanssa. Hieman yllättävää oli, että vastaajista suuri osa oli ollut Suomessa jo useampia vuosia. Ennakko-oletuksena oli, että kohta 1–3 vuotta olisi ollut enemmistönä, ehkä perustuen yleisesti kielitaitoon.

Kysymys siitä, ovatko ulkomaalaiset työntekijät ensimmäisessä työpaikassa Suomessa koettiin olennaiseksi. Kysymyksellä saadaan olennaista tietoa siitä, että tulisiko perehdytyksessä kiinnittää enemmän huomiota ulkomaalaisen työntekijän perehdyttämiseen myös Suomen työkuultuuriin. Suuri vastausprosentti siihen, että työpaikka on ensimmäinen Suomessa, puhuu paljon sen puolesta, että tämä seikka olisi hyvä huomioida perehdytyksessä.

Yllättävää oli, että ulkomaalaisten työntekijöiden kohdalla hakemuksen laittaminen ei selvästi olekaan ensisijainen keino, millä heidät on työhön palkattu. Vaikka tämä on selvästi ensisijainen reitti suomalaisten hakijoiden kohdalla, niin ulkomaalaiset työntekijät palkataan useimmiten sen perusteella, että he käyvät toimistolla tai soittavat tai etsivät työtä kaverin kautta.

Kohta siitä, miten perehdytyksen on saanut, kertoo hyvin siitä, kuinka monipuolisesti ja joustavasti pyrimme perehdytystä suorittamaan ja antamaan työntekijöillemme. Huolestuttavana seikkana kuitenkin huomioitava, että jopa 18% ilmoitti, että ei olisi saanut ollenkaan perehdytystä. Todennäköisesti työntekijä on ollut sellainen, joka on hakenut työtä kaverin kautta ja tällöin on tehty virheellinen oletus siitä, että työntekijä on saanut perehdytystä työhönsä vertaistukena kaverin kautta. Tähän seikkaan täytyy kuitenkin kiinnittää tulevaisuudessa enemmän huomiota.

Suomeksi perehdytyksen oli saanut suurin osa. Yllättävää oli, että kukaan vastanneista ei ollut saanut perehdytystä englanniksi. Kyselyyn vastanneista kuitenkin jopa 35,3% oli päätenyt vastaamaan englanniksi eli oletettavasti kokenut englannin vahvemiksi kielekseen. Työnantajan puolelta pystymme tarjoamaan perehdytyksen suomeksi ja englanniksi, joten he, jotka ovat saaneet perehdytyksen muulla kuin näillä kielillä on saanut sen kaverin tai tulkin välityksellä.

Jakajan ohjevihon oli saanut suurin osa jakajista ja siinä ollaan päästy hyvään tulokseen. Toki parantamisen varaa on, koska tämä tulisi olla jokaisella jakajalla. Tämä on määriteltynä Smeryn ja Skeryn laatimassa työehtosopimuksessakin. Jakelualueen kartan kohdalla tilanne on erinomainen ja siitä on hyvä jatkaa. Vastausprosentit virtuaalisen perehdytysohjelman suorittamiseen ja todellinen tilanne eivät korreloi keskenään. Virtuaalisen perehdytyksen suoritusprosentti ei yllä lähellekään annettujen kyllä-vastausten prosentuaaliseen osuuteen. Tämä tekijä on otettava tarkemmin käsittelyyn, koska kuten myös vastaajista suurin osa tiesi, niin ohjelma on pakollinen suorittaa. Suoritusajankohdan tulisi olla ennen ensimmäistä työpäivää ja sen puolesta on huolestuttavaa, että niin isolla osalla työntekijöitä ohjelma on vielä suorittamatta.

Hyvin iso osa vastaajista oli sitä mieltä, että nykyinen perehdytys oli riittävä työhön. Vain viidennes olisi halunnut, että jakelualue olisi käyty hänen kanssaan tarkemmin läpi. Suurin osa ilmoitti myös, että ei ole ollut mitään ongelmia työssä. Ongelma työvälineiden kanssa tai jakelualueen iso koko ovat asioita, joita pystytään järjestelemään. Olennainen tekijä näissä voisi olla painottaa sitä, että tämän kaltaisissa ongelmissa kannattaa ottaa yhteyttä työnantajaan. Jakajatyöntekijät tekevät niin itsenäistä työtä, että tällaisia asioita työnantaja ei voi tietää, ellei jakaja ilmoita niistä itse.

Suomen sääoloille ei valitettavasti voi mitään, mutta perehdytyksessä olisi ehkä syytä ottaa vielä tarkemmin esille perusasioita, kuten säänmukainen pukeutuminen. Paikallinen kaupunkilehti todellakin saapuu jakeluun vasta keskiviikkoaamuna ja se pyritään kuljettamaan jakajille keskiviikkoisin yhteen mennessä. On ymmärrettävää, että jos heidän koulunsa on iltakoulua, niin on hankalaa, jos yksi jakelutuotteista tulee kovin myöhään, mutta valitettavasti kaupunkilehden paino-aikataululle ei voida mitään ja lehteä ei saada aiemmin jakajatyöntekijöille.

## 7.2 Pohdintaa

Ongelmatilanteisiin vaikuttavat seikat, jotka työnantajapuolella koetaan ongelmiksi eivät nousseet ollenkaan esille kyselyssä. Tämä toisaalta tukee sitä, mitä koetaan päivittäisessä työssä, että asioita, jotka työnantaja kokee ongelmiksi, ei työntekijän puolelta nähdä ongelmiksi.

Perehdytykseen ja työnopastukseen käytettävät kattavat materiaalit ovat hyvät ja hyödynnettävät ulkomaalaisenkin jakajan kohdalla. Materiaalien kohdalla täytyy olla kuitenkin hieman tarkempi siinä, että millä kielellä ne annetaan ulkomaalaiselle jakajalle mukaan. Vaikka hän ymmärtäisi ja puhuisi suomea, niin luetun ymmärtäminen tässä kielessä voi olla heikompi. Myös se vaihtoehto, että jakaja saisi materiaalit esimerkiksi sekä suomeksi että englanniksi voisi olla hyvinkin mahdollinen.

Ulkomaalaisen jakajan rekrytoinnissa kannattaa tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota siihen, että rekrytointi ja perehdytys tapahtuisivat henkilökohtaisen tapaamisen kautta. Henkilökohtaisesti tapaamalla saadaan enemmän tietoa siitä, pystyykö jakaja kommunikoimaan lähiesimiestensä kanssa ja mitä kieltä ensisijaisesti kommunikoinnissa käytetään. Kommunikoinnissa pyritään jo tälläkin hetkellä siihen, että käytettävä kieli on helppoa ja mahdollisimman selkeää ja tarpeen vaatiessa asioita selitetään monin eri tavoin, mutta tämä varmasti vaatii edelleen huomiota. Henkilökohtaisesti tapaamalla pystytään myös paremmin arvioimaan ulkomaalaisen työntekijän sopivuutta työtehtävään. Perehdytysmateriaalit pystytään käymään läpi konkreettisemmin, samoin kuin alueen karttaa.

Perehdytyksen osaksi olisi hyvä miettiä myös rekrytoijalle muistilistaa niistä asioista, jotka ovat tuottaneet ongelmia ja ottaa ne vielä enemmän osaksi perehdytystä. Ulkomaalaisia työntekijöitä rekrytoiville työntekijöille voisi olla hyödyllistä saada lisäkoulutusta ulkomaalaisen työntekijän perehdytykseen ja työnhjaukseen. Lisäkoulutuksella voitaisiin mahdollisesti saada myös laajempi näkökulma siihen, miten minkäkin kansanryhmän kanssa kannattaisi toimia, ja tällä tavoin saataisiin kehitettyä tietynlaista pelisilmää siihen, miten toimia. Myös tutustuminen pääpiirteittäin niihin kulttuureihin, joita pääsääntöisesti työntekijöissä esiintyy

voisi auttaa työntekijän perehdyttämisessä. Kulttuuriin tutustumiseen on tie myös siinä, että varataan aikaa myös keskustelulle kulttuuritaustasta perehdytystilanteessa.

Ulkomaalaisen työntekijän perehdytyksessä olisi hyvä ottaa myös esille se, että työstä saatetaan esittää korjaavaa palautetta ja siihen tulisi suhtautua mahdollisimman avoimesti. Pohjustamalla annettavaa palautetta jo perehdytystilanteessa saataisiin mahdollisesti suurimmat tunnereaktiot karsittua vähemmäksi ja ehkä avattua paremmin keskusteluyhteyttä palautteen ongelman ratkaisemiseksi.

Viiden portaan perehdytysmalli ei varsinaisesti suoraan sellaisenaan sovellu käyttöön tähän nopeatempoiseen perehdytystyöhön, mutta mallista saa poimittua erittäin hyviä ja hyödynnettäviä kohtia. Ensimmäisen kohdan valmistautuminen on erittäin hyvä huomioitava kohta. Perehdytystyö on hieman rutinoitunutta ja erilaisen kulttuuritaustan omaavaan perehdytettävään ei välttämättä tule valmistaututtua kunnolla. Valmistautumisen osaksi olisi hyvä myös ottaa sen verran molemminpuolista valmistautumista, että pyydetään ulkomaalaista työnhakijaa varaamaan mukaansa tulkki, mikäli hän ei koe, että oma kielitaito riittää kaiken asian ymmärtämiseen. Painotusta voisi ottaa myös lähtötilanteen arvioon ja hakea siinä tilanteessa vastaukset muun muassa kysymyksiin, että onko kielitaito riittävä? Onko suomalainen työkuulttuuri tuttu? ymmärtääkö työnhakija työn sisällön ja merkityksen?

Toisen askelman työnopastus on yleensä suusanallisesti täysin riittävä. Vain satunnaisesti järjestetään tilanteita, että työ opastetaan ihan käytännön tasolla. Suusanalliseen työn opastamiseen voisi ottaa mukaan kolmannen askelman ajatus siitä, että työntekijää pyydetään toistamaan työtehtävät. Nykyisellään neljäs ja viides askelma sulautuvat yhdeksi, koska työntekijä lähtee suoraan tekemään työtään yksin. Kovasti on pyritty siihen, että aloittavan työntekijän kanssa ollaan yhteydessä ensimmäisen jakelukerran jälkeen ja tällä tavoin seurataan perehdytyksen onnistumista ja työntekijän omia tuntemuksia ja työtä. Valitettavasti varsin usein tämä jää muun työn jalkoihin, mutta tämä voisi olla sellainen tekijä, mikä kannattaa nostaa työtehtävien priorisoinnissa huomattavasti korkeammalle. Työnantaja ei jäisi työntekijälle ihan niin kaukaiseksi ja tämä madaltaisi kynnystä yhteydenpidolle.



### 7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Kyselyn vastausprosentti oli todella hyvä ja sitä saatiin nostettua tarjoamalla useampi palautuskanava ja muistuttamalla viestillä ennen vastausajan päätymistä todella hyvin. Ulkomaalaiset työntekijät vastasivat kyselyyn todella aktiivisesti ja sen puolesta otanta muodostui kattavaksi. Validiteetti muutenkin kyselyssä oli hyvä, koska kyselytutkimus pystyttiin tekemään koko populaatiolle.

Oman roolini merkitys vastaajien lähiesimiehenä jää hieman arvoitukseksi. Vastauksia saatiin hyvin ja saatiin myös kritiikkiä, mutta toisaalta, kuinka paljon palautetta jäi antamatta sen vuoksi, jää pimentoon. Oman roolin merkityksen pienentäminen käsittelemällä vastauksen anonyymisti ei ehkä onnistunut siinä laajuudessa, mitä oli ajatuksena. Oli selkeästi huomattavissa, että kaikille vastaajille tämä käsite ei ollut tuttu. Palautteisiin oli jätetty terveisiä omalla nimellä allekirjoittaen ja toisaalta muistutusviesteihin vastattiin välillä hyvinkin kärkkäästi siten, että kyselyyn oli jo vastattu. Anonymiteetin vuoksi muistutusviestit laitettiin kaikille, joille kysely oli lähtenyt, koska ei voitu tietää, kuka on kyselyyn jo vastannut. Allekirjoitetut tai nimellä varustetut palautteet pystyin käsittelemään kuitenkin niin anonyymisti, kuin mahdollista.

Kvalitatiivisen tutkimuksen validiteetin ylläpito aktiivisten muistiinpanojen avulla keskustelujen osalta ei onnistunut täysin kiitettävästi. Työaikana työtehtävien priorisointi oli koko ajan olennaisin asia ja keskustelumuistiinpanojen toteuttaminen jäi useimmiten myöhempään ajankohtaan. Tiedonhankinnan muistiinpanot kuitenkin pysyivät jatkuvasti hyvällä tasolla. Omalta osalta roolitus vastaajien esimiehenä ja toisaalta tutkimuksen toteuttajana onnistui hyvin. Heittäytyminen tutkimukseen ja sen toteuttamiseen ja analysointiin opiskelijana vei mukanaan. Vasta työn loppuvaiheessa omat ajatukset konkretisoituivat siihen, että tutkimus tarkastelee kriittisesti omiakin työtehtäviä ja niiden suorittamista.

## LÄHTEET

- Ahokas, L. & Mäkeläinen J., 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Viitattu 4.3.2019  
[https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua).
- Chinet. 2019. Työ ja opiskelukulttuuri. Viitattu 12.5.2019.  
<https://www.chinetverkosto.fi/kiina-2/>.
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Espoo: J-Impact Oy.
- Frisk, O & Tulkki H., 2005. Kulttuuriavain. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- InfoFinland.fi. 2019. Suomalainen työkuulttuuri. Viitattu 12.3.2019  
<https://www.infofinland.fi/fi/elama-suomessa/tyo-ja-yrittajyys/suomalainen-tyokulttuuri>.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kupias, P.& Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.
- Lahti, L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. Juva: WS Bookwell Oy.
- Laitinen, J. 2016. Monikulttuurisen työyhteisön johtaminen. Talentia-lehti 4.3.2016. Viitattu 16.3.2019 <https://www.talentia-lehti.fi/monikulttuurisen-tyoyhteison-johtaminen/>.
- Nummelin, T. 2007. Keskusteleva esimiestyö. Juva: WS Bookwell Oy.
- P-S Suorajakelu Oy 2019a. Perehdytys jakelutyöhön. Viitattu 2.3.2019  
<http://suorajakelu.fi/fi/jakelu/perehdytys>.
- P-S Suorajakelu Oy 2019b. P-S Suorajakelu Oy. Viitattu 2.3.2019  
<http://suorajakelu.fi/fi/yritysesittely>.
- P-S Suorajakelu Oy 2019c. Työtä nuorille ja aikuisille. Viitattu 2.3.2019  
<http://suorajakelu.fi/fi/tyopaikat>.
- Rintala-Rasmus A. & Väänänen A., 2011, Monikulttuurisuus ja rekrytointi. Viitattu 12.5.2019 <https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2017/01/Monikulttuurisuus-ja-rekrytointi.pdf>.

Ronkainen M. 2019. Opinnäytetyöaihetta?. Sähköposti jenni.hohtari@suoramainonta.fi 4.6.2019. Tulostettu 4.6.2019.

Saari, N. 2010. Ulkomaalainen työntekijä suomessa -työnantajan perehdytysopas. Helsinki: Kauppakamari.

Sinkkonen, R., 2009. Onnistu ulkomaankomennuksissa. Juva: WS Bookwell Oy.

SSM Suomen Suoramainonta 2019. Jakajanoppaat. Viitattu 7.3.2019 <https://issuu.com/ssmsuoramainonta>.

Suomen mainosjakajien etujärjestö ry 2019. Osoitteettomien lähetysten erillisjakelua koskeva työehtosopimus 1.1.2019.-31.12.2019. Viitattu 2.3.2019 <http://www.smery.fi/wp-content/uploads/2018/12/TES2019.pdf>.

Suomen Suoramainonta 2019a. Jakelutyö. Viitattu 2.3.2019 <http://suomensuoramainonta.fi/fi/jakaja-tarkein-lenkki>.

Suomen Suoramainonta 2019b. Jakopiiri. Viitattu 2.3.2019 <http://suomensuoramainonta.fi/fi/jakopiiri>.

Suomen Suoramainonta 2019c. Suomen Suoramainonta Oy. Viitattu 2.3.2019 <http://suomensuoramainonta.fi/fi/node/394>.

Suomen Suoramainonta 2019d. Suomen Suoramainonta Oy. Viitattu 2.3.2019 <http://suoramainonta.fi/fi/yrittysesittely>.

Suomen Suoramainonta 2019e. Esimiehen opas. Viitattu 7.3.2019 <https://outlook.office.com/owa/?realm=suoramainonta.fi&exsvurl=1&ll-cc=1035&modurl=0&path=/attachmentlightbox>.

Terve.fi 2012. Maassa maan tavalla -Afrikka. Viitattu 12.5.2019 <https://www.terve.fi/artikkelit/maassa-maan-tavalla-afrikka>.

Työhön opastaminen 2018. Yritys ja erehdys -metodi on liian kallis opastuksessa. Viitattu 5.3.2019. <https://www.tyonopastus.fi/>.

Työsuojelu 2018. Ulkomainen työntekijä. Viitattu 8.3.2019 <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuuhde/ulkomainen-tyontekija>.

Työterveyslaitos 2019. Monikulttuurinen työelämä. Viitattu 9.3.2019 <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/monikulttuurinen-tyoelama/>

Työturvallisuuskeskus 2019. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 4.3.2019 [https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ja\\_tyosuojelu/tyosuojelu\\_tyopaikalla/vastuut\\_ja\\_veloitteet/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_veloitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus).

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Vartia, M. Gröndal, M., Joki, M., Lahtinen, M. & Soini, S. 2012. Haastavat tilanteet esimiestyössä. Helsinki: Työterveyslaitos.

**LIITTEET**

- Liite 1. Webropol-kyselyn saatekirje
- Liite 2. Webropol-kysely suomeksi
- Liite 3. Webropol-kysely englanniksi

## Liite 1. Webropol-kyselyn saatekirje

### Saatekirje

Hei

Opiskelen Lapin ammattikorkeakoulussa tradenomiksi. Teen opinnäytetyötäni liittyen P-S Suorajakelun Keminmaan toimipisteen ulkomaalaisiin jakajatyöntekijöihin ja heidän työhön perehdytykseen.

Toivoisin, että voisit auttaa opinnäytetyöni tekemisessä ja käydä täyttämässä kyselyn osoitteessa: <https://www.webropolsurveys.com/S/8C8313C386695E65.par> . Voit vastata kyselyyn myös täyttämällä ohessa olevan paperisen kyselyn ja palauttamalla sen toimistolle. Vastaathan 3.3.2019 mennessä. Jos sinulla herää jotain kysymyksiä kyselyyn liittyen, laitathan kysymyksesi ensisijaisesti sähköpostitse. Vastaukset käsitellään anonymisti. Kiitos!

Hi

I am student of Bachelor of Business Administration at university of Lapland. I make my bachelor's degree from our company foreign delivery workers and their introduction to delivery work.

I would be pleased if you may help me and fill this poll <https://www.webropolsurveys.com/S/80E93700B1708A85.par> . You can also answer by filling attached paper form and return it to office. Please answer before 3<sup>rd</sup> of March. If you have some questions about this poll, please sent your question via email. All answers will be anonymous. Thank you!

Jenni

P-S Suorajakelu Oy

Valiontie 2

94450 Keminmaa

050-4483156

[jenni.hohtari@suoramainonta.fi](mailto:jenni.hohtari@suoramainonta.fi)

## Liite 2. 1 (3) Webropol kysely suomeksi

## P-S Suorajakelu Oy - kysely perehdytyksestä jakelutyöhön

## 1. Ikäsi?

- 14-20
- 20-30
- 30-40
- 40-50
- 50-60
- 60-70
- 70-

## 2. Sukupuoli?

- mies
- nainen
- en halua vastata

## 3. Kauanko olet ollut suomessa?

- 0-0,5 vuotta
- 0,5-1 vuotta
- 1-3 vuotta
- 3-5 vuotta
- yli 5 vuotta

## 4. Kansalaisuutesi?

---

## 5. Onko tämä ensimmäinen työpaikkasi Suomessa?

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

## Liite 2. 2 (3) Webropol kysely suomeksi

6. Miten pääsit työhösi?
- laitoin hakemuksen
  - kaverin kautta
  - kävin toimistolla
  - soitin toimistolle
  - laitoin viestin
  - Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_
7. Millaisen perehdytyksen sait työhösi?
- henkilökohtaisesti
  - puhelimitse
  - sähköpostilla
  - toinen työntekijä opasti työhön
  - en saanut perehdytystä
8. Saitko perehdytyksen
- Suomeksi
  - englanniksi
  - jollain muulla kielellä
  - en saanut perehdytystä
9. Oletko saanut jakajan ohjevihkon paperisena tai sähköisenä?
- kyllä, paperisena
  - kyllä, sähköisenä
  - en saanut ohjevihkoa
  - en osaa sanoa
10. Saitko jakelupiirisi kartan ensimmäiselle jakelukerralle?
- kyllä, paperisena
  - kyllä, sähköisenä
  - en saanut karttaa
  - en osaa sanoa

## Liite 2. 3 (3) Webropol kysely suomeksi

11. Oletko käynyt suorittamassa virtuaalisen jakajan perehdytysohjelman?

[www.ssmjakaja.fi](http://www.ssmjakaja.fi)

Kyllä

ei

en osaa sanoa

12. Tiedätkö, että ohjelma on pakollinen suorittaa?

Tiedän

en tiennyt

13. Mitä olisit toivonut lisää perehdytykseen?

Ei mitään lisää, perehdytys oli riittävä

opastajan mukaan ensimmäiselle jakelukerralle

alueen tarkemman läpikäymisen

opastusta lajitteluun

opastusta jakeluun

opastusta omalla kielellä

muuta, mitä?

14. Onko sinulla ollut jotain ongelmia työssäsi?

Ei ongelmia

En osaa sanoa

Jakelualue on liian iso minulle

Jakelualue on ollut liian vaikea

En ole ymmärtänyt ohjeistusta

En ole saanut työvälineitä

muuta, mitä? \_\_\_\_\_

15. Muuta palautetta toimistolle?

\_\_\_\_\_



## Liite 3. 1 (3) Webropol kysely englanniksi

## P-S Suorajakelu Oy - inquiry about introduction to deliverywork

1. Age?
  - 14-20
  - 20-30
  - 30-40
  - 40-50
  - 50-60
  - 60-70
  - 70-
  
2. Sex?
  - male
  - female
  - don't want to answer
  
3. How long have you been in Finland?
  - 0-0,5 years
  - 0,5-1 years
  - 1-3 years
  - 3-5 years
  - over 5 years
  
4. What is your nationality?  

---
  
5. Is this your first job in Finland ?
  - yes
  - no
  - don't want to answer

## Liite 3. 2(3) Webropol kysely englanniksi

6. How did you get your job
- I left an application
  - via my friend
  - I went to the office
  - I called to office
  - I left a message
  - Some other method, what \_\_\_\_\_
7. What kind of introduction you got to your work?
- personally
  - via telephone
  - via e-mail
  - other worker introduced me to my job
  - I didn't get introduction
8. Did you get your introduction in what language?
- Finnish
  - English
  - some other language
  - I didn't get introduction
9. Have you got delivery guidebook?
- yes, I got paper book
  - yes, I got it via email
  - no
  - I'm not sure
10. Have you got your delivery area map?
- Yes I got the paper
  - Yes I got it to email
  - No, I didn't get map
  - I'm not sure

## Liite 3. 3 (3) Webropol kysely englanniksi

11. Have you done introduction program in address [www.ssmjakaja.fi](http://www.ssmjakaja.fi)?

- yes
- no
- I'm not sure

12. Did you know that program is mandatory?

- Yes, I did
- No, I didn't

13. Do you think there should be more introduction to work? What?

- no, introduction were enough
- somebody to guide me at my first delivery time
- going trough delivery area more closely
- guidance to the sorting
- guidance to the delivery
- guidance of my own language
- something else, what?

14. Have you had problems at your work?

- No problems
- I'm not sure
- Delivery area is too big to me
- Delivery area is too difficult to me
- I didn't understand instructions
- I haven't got working equipment
- other problems, what? \_\_\_\_\_

15. Other comments?

---