

Perehdytysopas uudelle huolitsijalle lämpötilahallittujen tuontikuljetusten hoitoon

Case Kesko Oyj

Emilia Grönroos

Opinnäytetyö
Toukokuu 2018
Tekniikan ala
Insinööri (AMK), logistiikan tutkinto-ohjelma
Sisälogistiikka ja hankinta

Tekijä(t) Grönroos, Emilia Maria Ingeborg	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2019
	Sivumäärä 48 sivua	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Perehdytysopas uudelle huolitsijalle lämpötilahallittujen tuontikuljetusten hoitoon Case Kesko Oyj		
Tutkinto-ohjelma Insinööri (AMK), logistiikan tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Hannu Lähdevaara, Ilkka Suur-Uski		
Toimeksiantaja(t) Kesko Oyj		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kesko on suomalainen kaupan alan yritys. Kesko Logistiikka on Keskon omistama, ja sen keskeisin tehtävä on tuottaa kaupan alan logistiikkapalveluja Kesko-konsernin toimialayhtiöille. Huolinta on osa Kesko Logistiikkaa, ja siellä oli tarve uudelle perehdytysoppaalle. Aikaisempi perehdytysmateriaali oli hajanaista ja vanhentunutta, mikä hidasti perehdytysprosessia.</p> <p>Tavoitteena oli laatia perehdytysopas perehdytyksen avuksi sekä tueksi itsenäisessä työskentelyssä. Perehdytysopas laadittiin Keskon kansainvälisten lämpötilahallittujen tuontikuljetusten hoitoon Euroopan Unionin alueelta Suomeen. Uusi perehdytysopas rajattiin vain Keskon huolinnan käyttöön.</p> <p>Perehdytysoppaan aineisto kerättiin haastattelujen, havainnoinnin ja dokumenttien avulla. Sen sisältö teemoitettiin kahteen kokonaisuuteen. Ensimmäiseen osuuteen laadittiin kirjallista materiaalia, jonka avulla huolinnan työ esitellään uudelle työntekijälle. Jälkimmäinen osuus koostuu huolinnan liikenteenhoidon yksityiskohtaisista ohjeista. Ohjeiden avulla työn suorittaminen helpottuu ja kysymisen tarve vähenee.</p> <p>Perehdytysopas laadittiin sähköiseen muotoon, mikä helpotti sen päivittämistä. Tuloksena on helppokäyttöinen ja selkeä perehdytysopas, joka vastaa annettuja sisällöllisiä vaatimuksia. Irrallisten perehdytysmateriaalien koonti yhteen perehdytysoppaaseen selkeytti ja nykyaikaisti Keskon huolinnan perehdytysprosessia. Perehdytysopas lisättiin osaksi perehdytysprosessia uuden työntekijän perehdytyksessä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Logistiikka, huolinta, perehdyttäminen, kansainväliset kuljetukset, perehdytysopas		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet) Liite 2 on salassa pidettävä ja poistettu julkisesta työstä. Salassapidon peruste Julkisuuslain 621/1999 24§, kohta 17, yrityksen liike- tai ammattisalaisuus. Salassa pitoaika viisi (10) vuotta, salassapito päättyy 13.2.2029		

Author(s) Grönroos, Emilia Maria Ingeborg	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2019
		Language of publication: Finnish
	Number of pages 48 pages	Permission for web publication: x
Title of publication An orientation guide for the forwarders of temperature regulated transports Case Kesko Oyj		
Degree programme Degree Programme in Logistics Engineering		
Supervisor(s) Hannu Lähdevaara, Ilkka Suur-Uski		
Assigned by Kesko Oyj		
<p>Abstract</p> <p>Kesko is a Finnish company in the retail trading sector. Kesko Logistics is owned by Kesko, and its main function is to provide logistics services for the division parent companies of the Kesko Group. Forwarding is part of the Kesko Logistics, and there was a need for a new work orientation guide. The previous orientation material was fragmented and outdated, which slowed down the orientation process.</p> <p>The aim was to prepare a guide for supporting orientation and independent work. The orientation guide was made for Kesko's international import shipments from the European Union to Finland. The new orientation guide was intended for the sole use of Kesko's forwarding.</p> <p>The data collection methods for the guide were interviews, observation and documentation. The thematizing of the guide was divided in two sections. The first part contains written material about introducing a new employee to forwarding. The second part contains a detailed introduction to the operational work. The guide reduces the need of asking for help while working.</p> <p>The orientation guide was compiled in an electronic form to make its updating easier. The result was a clear and easy-to-use guide which responded to the requirements on the content. The compilation of loose induction materials into one orientation guide clarified and modernized the Kesko forwarding orientation process. The orientation guide was included as part of the process in the orientation of new employees.</p>		
Keywords/tags (subjects) Logistics, forwarding, work orientation, international transportation, orientation guide		
<p>Miscellaneous (Confidential information)</p> <p>Appendix 2 is confidential and have been removed from the public thesis. Grounds for secrecy: Act on the Openness of Government Activities 621/1999, Section 24, 17: business or professional secret. Period of secrecy is ten years and it ends 13.2.2029.</p>		

Sisältö

1	Johdanto	4
1.1	Opinnäytetyön tausta ja tutkimuskysymykset	4
1.2	Keskeiset käsitteet.....	5
1.3	Kesko Oyj	6
2	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus	7
2.1	Tarkoitus ja tavoitteet	7
2.2	Opinnäytetyön rajaus	7
3	Perehdytys	8
3.1	Perehdytyksen sisältö ja tavoite.....	8
3.2	Perehdytysprosessi K-ryhmässä	9
3.3	Perehdyttäjän rooli.....	12
3.4	Vastuu perehdytyksestä	13
3.5	Työturvallisuuslaki	13
4	Huolinta	14
4.1	Huolinta palveluna	14
4.2	Huolinta Keskossa.....	15
4.3	Toimituslausekkeet	15
5	Kansainväliset kuljetukset	17
5.1	Pohjoismaisen speditööriliiton yleiset määräykset.....	17
5.2	Kansainvälisen maantieliikenteen yleiset kuljetusehdot	17
5.3	ATP –sopimus	18
5.4	Ruokavirasto.....	18
6	Lämpötilahallitut elintarvikekuljetukset.....	19
6.1	Kylmäketju	19
6.2	Keskon huolinnan vastuu kylmäketjussa.....	19

7	Tutkimus	22
8	Aineistonkeruumenetelmät ja analysointi.....	23
8.1	Teoriaosuuden aineisto	23
8.2	Haastattelu	24
8.3	Havainnointi	24
8.4	Dokumentointi	25
8.5	Aineiston analysointi	26
9	Perehdytysoppaan laatiminen	28
9.1	Perehdytyksen tilanne Keskon huolinnassa ennen oppaan laatimista	28
9.2	Yksityiskohtaisempi perehdytysmateriaali.....	29
9.3	Suunnittelu ja toteutus.....	29
9.4	Oppaan sisältö ja ulkoasu	31
9.5	Vertailu vanhaan materiaaliin	32
10	Perehdytysoppaan toiminnallisuuden testaus ja analysointi	33
11	Pohdinta ja jatkokehitysideat	34
11.1	Johtopäätökset ja pohdinta.....	34
11.2	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	38
11.3	Jatkokehitysideat.....	39
	Lähteet	40
	Liitteet.....	43
	Liite 1. Haastattelukysymykset	43
	Liite 2. Perehdytysopas	44

Kuviot

Kuvio 1 Perehdyttämisen prosessi	10
Kuvio 2 Toimituslausekkeet	16
Kuvio 3 Kylmäketju Keskon huolinnan näkökulmasta	20
Kuvio 4 Keskon kolme thermokuljetuksen ryhmää	21
Kuvio 5 Aineistonkeruu prosessina	26

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tausta ja tutkimuskysymykset

Tulevien vuosien aikana suuret ikäluokat ovat jäämässä eläkkeelle ja perehdytyksen rooli organisaatioissa kasvaa. Erityisesti monet toimistoalan yritykset kokevat kymmenen vuoden sisällä suuria muutoksia, kun vanhat työntekijät jäävät eläkkeelle ja uusia perehdytetään heidän tilalleen. Perehdytys prosessina on tärkeä organisaatiolle, kun uusia työntekijöitä integroidaan työyhteisöön. Jokainen työtehtävä vaatii perehdytyksen. Organisaatiot itse määrittelevät tavan perehdyttää ja mahdollisesti tavan seurata perehdytyksen onnistumista. Tärkeää kuitenkin on, että työntekijä oppii työn tekemisen kannalta oleelliset asiat ja pystyy perehdytyksen jälkeen suoriutumaan päivittäisistä työtehtävistään. Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys motivoi perehdytettävää ja jättää hänelle positiivisen vaikutelman organisaatiosta. Hyvä perehdytys vaikuttaa myös jaksamiseen ja vähentää virheitä. (Eklund 2018, 25.)

Kesko Logistiikka tarvitsi huolintaan perehdytysoppaan avuksi uudelle työntekijälle. Perehdytysoppaan laatiminen on työläs ja aikaa vievä osuus, joka on tavallaan perehdytyksen kannalta näkymätöntä työtä. Perehdytysmateriaalin merkitys on suuri perehdytyksen onnistumisen kannalta ja sen ensisijainen tarkoitus on toimia työn ohessa muistin ja oppimisen tukena. (Kupias & Koski 2012, 74.)

Kesko Logistiikassa toteutettiin vuonna 2012 järjestelmävaihdos ETrans:sta Digian Prosped:iin. Sen jälkeen käytössä ei ole ollut perehdytyksen tueksi kirjallista materiaalia, josta voisi katsoa mallia tai johon voisi turvautua ongelmatilanteissa. Aihe osoittautui ajankohtaiseksi ja hyödylliseksi. Toimeksiantajalle oli tärkeää, että perehdytysoppaasta olisi konkreettista hyötyä organisaatiolle ja että se muodostaisi yhden selkeän kokonaisuuden, jota olisi helppo muokata tarvittaessa. Perehdytysopas on tulevaisuudessa tärkeä apuväline, kun uusia työntekijöitä perehdytetään organisaatioon.

Tärkeimmät tutkimuskysymykset, joiden pohjalta opasta lähdettiin rakentamaan, olivat seuraavat:

- Mitä uusi huolitsija tarvitsee työnsä tueksi perehdyttämisjakson aikana ja sen jälkeen työn ohessa?
- Mikä on oleellista ja tärkeää tietoa työssä onnistumisen kannalta?
- Miten laatia visuaalisesti helposti ymmärrettävä ja selkeä kokonaisuus?

Nämä kysymykset kulkivat mukana läpi opinnäytetyöprosessin ja niihin palattiin aina, kun tuntui, että piti tarkastaa, oltiinko vieläkin oikealla polulla kohti päämäärää. Nämä kysymykset toimivat myös oppaan sisällön analysoinnin peruskysymyksinä.

1.2 Keskeiset käsitteet

Tässä opinnäytetyössä mainitut keskeisimmät käsitteet ovat perehdytys, huolitsija ja lämpötilahallittu elintarvikekuljetus.

Perehdytys tarkoittaa käytänteitä, joiden avulla työntekijä oppii hallitsemaan työnsä ja sopeutuu työyhteisöön. Perehdytyksessä on kyse siitä, että perehdytyksen osapuolet oppivat ymmärtämään toisiaan ja työskentelemään tehokkaasti yhdessä. Perehdytyksen avulla työntekijä oppii uusia taitoja ja organisaation yhteisiä toimintatapoja. (Eklund 2018, 25-26.)

Huolitsija tarkoittaa tämän opinnäytetyön yhteydessä huolinnassa työskentelevää henkilöä. Toimeksiantajayrityksessä kyseiset henkilöt työskentelevät huolitsija -työnimikkeellä. Huolitsijan tärkein tehtävä toimeksiantajayrityksessä on toimia sovitulla tavalla ja viime kädessä toimeksiantajan edun mukaisesti (Koskinen & Werdermann 2010, 26.). Toimeksiantajayrityksessä huolitsijan työtehtäviin kuuluu liikenteen hoitaminen ulkomailta Suomeen. Huolitsija tekee kuljetustilaukset hankinnan tekemille ostotilauksille ja pitää huolen, että tuotteet saapuvat Suomeen oikeaan aikaan oikean laatuina. Lämpösäädeltujen elintarvikekuljetusten hoidossa lämpötilojen ilmoittaminen kuljetusliikkeille ja niiden seuranta toimituksen aikana ovat tärkeä osa

huolitsijan työtä. Huolitsija laatii myös tarvittavat dokumentit tavaran vastaanottoa varten. Toimeksiantajayrityksessä huolitsijat hoitavat myös tullaukset.

Lämpötilahallittu elintarvikekuljetus tarkoittaa sellaisten ruuaksi tarkoitettujen elintarvikkeiden kuljetusta, jotka vaativat lämpötilahallintaa. Kuljetus on osa kylmäketjua, joka ei saa katketa missään vaiheessa, jotta tuotteiden mikrobiologinen säilyvyys saadaan taattua. (Lämpötilahallittavien elintarvikekuljetusten logistiikkaopas 2007, 12.)

1.3 Kesko Oyj

Kesko on suomalainen kaupan alan yritys. Se toimii päivittäistavarakaupassa, auto-kaupassa sekä rakentamisen ja talotekniikan kaupassa. Keskon koko ketju toimii tiiviisti kauppiasyrittäjien sekä muiden kumppaneiden kanssa. Keskon kuuluu noin 1800 kauppa ympäri Suomea sekä Ruotsissa, Norjassa, Virossa, Latviassa, Liettuassa, Valko-Venäjällä ja Puolassa. K-ryhmä, joka muodostuu Keskoista ja K-kauppiaista, on Pohjois-Euroopan kolmanneksi suurin vähittäiskauppa, ja se työllistää noin 42 000 henkeä. (Kesko lyhyesti 2018.)

Kesko Logistiikka on Keskon omistama kaupan alan logistiikkapalveluiden tuottaja. Yksikkö tuottaa logistiikkapalveluja pääsääntöisesti Kesko-konsernin toimialayhtiöille, mutta sen lisäksi myös konsernin ulkopuolisille yrityksille. Kesko Logistiikka on yksi Suomen suurimmista logistiikan toimijoista, ja sen päämääränä on tarjota asiakkaille kilpailukykyiset ratkaisut, joihin Kesko Logistiikan kansainvälinen kuljetus- ja huolintaosaaminen perustuu. Yksiköllä on kattava lämpötilahallittu kuljetus- ja terminaaliverkosto sekä laaja varastokapasiteetti. Tuontikuljetuksia Suomeen on yli sadasta maasta, ja myös vientikuljetukset onnistuvat tarvittaessa. (Kesko Logistiikka 2018.)

Kuljetustermiinit sijaitsevat Tampereella, Kuopiossa, Oulussa, Jyväskylässä, Mikkelissä, Kouvolassa, Seinäjoella ja Porissa. Vantaalla ja Turussa sijaitsevat 140 000 neliömetrin laajuiset varastot, joista jakelu terminaaleihin tapahtuu. Kesko Logistiikalla on koko Suomen kattava lämpötilahallittu kuljetusverkosto. (Kesko Logistiikka 2018.)

2 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

2.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda perehdytysopas uudelle huolitsijalle. Perehdytysopas ei korvaisi perehdytystä, vaan olisi tukena itsenäisessä työskentelyssä perehdytyksen aikana ja sen jälkeen. Tavoitteeksi asetettiin selkeä perehdytysopas, josta uuden työntekijän olisi helppo löytää tarvitsemansa apu huolintatyön eri vaiheissa. Perehdytysopas toimisi muistin tukena ja apuna kokonaisuuksien hahmottamisessa. Tavoitteena oli luoda selkeä ohje, josta olisi hyötyä niin toimeksiantajalle kuin uudelle työntekijällekkin. Toimiva ohje vähentää kysymisen tarvetta, selkeyttää huolintaprosessin hahmottamista ja on apuna nopeuttamassa työn oppimista.

Opinnäytetyölle asetettiin tavoitteeksi myös selkeästi etenevä perehdytysopas, joka sisältää tarvittavan teoriapohjan huolinnasta sekä konkreettiset ohjeet operatiivisen työn suorittamiseen. Raportin liitteeksi tulee käytännönläheinen opas. Perehdytysoppaasta karsittiin muun muassa pois kaikki organisaation yleisiin käytäntöihin liittyvät asiat, koska ne löytyvät kätevästi esiteltynä Keskon sisäisestä verkosta. Opinnäytetyötä lähdettiin rakentamaan sen pohjalta, että siitä saataisiin mahdollisimman suuri hyöty toimeksiantajalle sekä selkeä ja hyvin jäsennelty kokonaisuus Jyväskylän Ammattikorkeakoululle.

2.2 Opinnäytetyön rajaus

Rajaus on tärkeää, jotta opinnäytetyön sisältöä on helpompi hallita. Työn rajaus käytiin läpi toimeksiantajan kanssa, jotta projekti etenisi kohti selkeää päämäärää. Huolinta Keskossa sisältää tullauksia ja liikenteen hoitoa. Toimeksiantajan kanssa rajattiin pois kaikki tullaukset ja päätettiin, että opinnäytetyössä keskitytään liikenteen hoitoon. Keskossa huolinta on pääosin tuontihuolintaa, joten vienti rajattiin myös pois. Koska tullaukset rajattiin pois, eivät myöskään Euroopan Unionin ulkoiset maat kuulu osaksi opinnäytetyötä. Kaikki organisaatioon liittyvä yleinen materiaali rajattiin myös

pois, koska se löytyy kätevästi MyK:sta eli Keskon sisäisestä verkosta. Ohjekirja laadittiin operatiivisen työn hoitamiseen lämpötilahallituissa tuontikuljetuksissa. Opinnäytetyö käsittää siis lämpötilahallitut tuontikuljetukset ajoneuvoyhdistelmillä EU:n alueelta Suomeen.

3 Perehdytys

Hyvin suunniteltu ja toteutettu perehdytys nopeuttaa perehdytysprosessia ja motivoi uutta työntekijää. Onnistunut perehdytys sitouttaa työntekijöitä työpaikkaan ja vähentää vaihtuvuutta. Hyvä perehdytys luo myös hyvän ensivaikutelman yrityksestä ja sen toiminnasta uudelle työntekijälle. Varsinkin nuorille työympäristön pelisäännöt eivät ole niin tuttuja ja siksi perehdytys on erityisen tärkeää, jotta työtapaturmilta voidaan välttyä. Hyvä työura alkaa hyvällä ja motivoivalla perehdytyksellä. (Hyvä työura alkaa perehdytyksestä n.d.)

Perehdyttämisen tärkein päämäärä on tehtäväkohtaisen työnopastuksen onnistuminen. Perehdyttämisen aikana työntekijä oppii ymmärtämään oman osuutensa tärkeyden koko yrityksen toiminnassa sekä oppii hahmottamaan kokonais kuvaa. Perehdytys on tarkoitettu myös vanhoille työntekijöille. Sitä tarvitaan aina, kun työ on tekijälleen uusi. Tällaisia tilanteita voivat olla työtehtävien vaihtuminen ja työn toistuminen harvoin. Perehdytystä tarvitaan myös, kun havaitaan virheitä toiminnassa ja palvelun laadussa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

3.1 Perehdytyksen sisältö ja tavoite

Perehdytys alkaa usein organisaatioon, sen tapoihin ja toiminta-ajatuksen, tutustumisella. Uudet työntekijät jännittävät uuteen työyhteisöön liittymistä ja sen sosiaalisia haasteita. Siksi työtovereiden esittely ja sidosryhmiin tutustuttaminen ovat tärkeässä roolissa jo heti perehdytysprosessin alussa. Hyvä ja turvallinen työyhteisö motivoi työntekijöitä parempiin suoriin ja lisää uskoa siihen, että kukaan ei ole yksin, vaan muiden apu on lähellä tarpeen vaatiessa. Työympäristön koneet, laitteet ja tilat

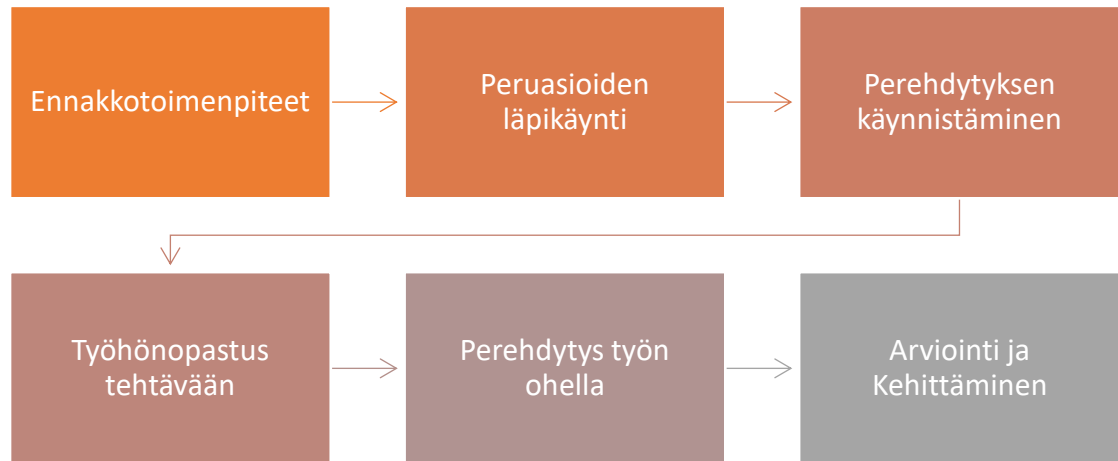
on hyvä käydä perehdytyksen aikana tarkasti läpi, jotta työntekijä ymmärtää miten kaikki toimii. Viimeisenä on työtehtävä, johon sisältyy välineisiin ja sääntöihin liittyvä perehdytys. On tärkeää, että työntekijä perehdytetään oikein ja kunnolla uusien työvälineiden oikeaan käyttöön. Työpaikalla on usein käytössä yleisten sääntöjen lisäksi työpaikkakohtaisia sääntöjä, joiden opettaminen uudelle työntekijälle perehdytyksen yhteydessä on välttämätöntä. Kun yhdistetään kaikki nämä eri perehdytyksen osapuolet osaksi perehdytystä, niin lopputuloksena on hyvin perehdytetty ja motivoitunut työntekijä. (Hyvä perehdytys –opas 2007.)

Perehdytyksen tavoitteena on tutustuttaa uusi työntekijä työympäristöön ja työtapoihin. Tavoitteena on myös se, että työntekijä pystyy tekemään tuottavaa työtä perehdytyksen päätteeksi ja integroituu osaksi työyhteisöä. Hyvä perehdytys lisää työntekijän ammattitaitoa, josta on hyötyä organisaatiolle, asiakkaille sekä muille työntekijöille. Motivoitunut työntekijä tekee töitä tavoitteellisesti ja haluaa kantaa vastuun oppimisestaan sekä osaamisestaan kysymällä, kertaamalla ja ottamalla selvää. Tavoitteena on luoda myönteinen suhtautuminen työhön, mikä antaa työntekijälle ja yritykselle parhaat eväät yhteiselle taipaleelle. (Mäntynen & Penttinen 2009.)

3.2 Perehdytysprosessi K-ryhmässä

Jokaisella prosessilla on tavoite ja niin on myös perehdytysprosessilla. jokainen prosessi vaatii onnistuakseen tietyt kulloiseenkin prosessiin liittyvät vaiheet. Kuvioon 1

on havainnollistettu K-ryhmän perehdytysprosessiin kuuluvat vaiheet kaikessa yksinkertaisuudessaan.



Kuvio 1 Perehdyttämisen prosessi (K-ryhmän perehdytysuunnitelma 2019)

Perehdytysprosessin voidaan kuvitella alkavan jo työhaastattelutilanteessa. Lähtökohtana rekrytoinnille toimivat itse työtehtävä ja sitä varten asetetut osaamisvaatimukset. Todellisuudessa haastattelutilanteessa testataan kysymysten avulla hakijan soveltuvuutta työtehtävään ja yritykseen. Työhaastattelussa tärkeintä ei ole se mitä paperilla lukee, vaan se millaisen kuvan antaa itsestään ja miten motivoitunut on hakemaansa työtehtävää kohtaan. Reippaalla asenteella pääsee jo pitkälle. (Myllymäki 2017, 111.)

Valitulle henkilölle ilmoitetaan valinnasta ja sovitaan työsopimuksen allekirjoituspäivä. Jokainen uusi työntekijä käy myös terveystarkastuksessa ja huumetesteissä. Testien jälkeen jokainen uusi taloon tullut työntekijä osallistuu yleiseen Keskon koko konsernista kertovaan tilaisuuteen ja saa mukaansa kirjallisen Tervetuloa Keskolle -oppaan, jonka avulla voi kotona tutustua yleisellä tasolla organisaatioon kokonaisuudessaan. (K-ryhmän perehdytysuunnitelma 2019)

Keskossa on koko K-ryhmän kattava perehdytysuunnitelmapohja, jonka jokainen työntekijä voi halutessaan löytää Keskon sisäisestä verkosta. K-ryhmän perehdytysuunnitelma sisältää yleiset perehdytysohjeet työpisteestä riippumatta. Suunnitelman sisältö on jaettu neljään osaan: ensimmäinen työpäivä, ensimmäinen työviikko, ensimmäinen kuukausi sekä ensimmäiset neljä kuukautta. Suunnitelma on perehdyttäjän ja perehdytettävän yhteinen työkalu, joka toimii siten, että listasta rastitetaan kohta aina, kun asia on käyty läpi. Toimistolla ja varaston puolella käytännön asiat ovat erilaisia, koska työympäristöt eroavat toisistaan niin paljon. (K-ryhmän perehdytysuunnitelma 2019)

Ensimmäisenä päivänä työntekijä tutustuu työkavereihin, työpisteeseensä ja yleisiin töitä ja työpaikkaa koskeviin käytäntöihin. Ensimmäinen työpäivä on tärkeä etenkin verkostoitumisen kannalta. Silloin luodaan ensimmäiset suhteet työkavereihin ja kaikki on vielä uutta. Toimiston puolella ensimmäisenä työpäivänä tutustutaan työpisteeseen ja laitteisiin, sekä järjestelmiin, joita työn tekemiseksi käytetään. (K-ryhmän perehdytysuunnitelma 2019)

Ensimmäisen viikon aikana työntekijä tutustuu omaan työnkuvaansa sekä sisäisen viestinnän eri kanaviin ja tapoihin. On tärkeää, että talon tavat opetetaan uudelle työntekijälle jo heti alusta, jotta väärinymmärryksiltä vältyttäisiin. Ensimmäisellä viikolla käydään läpi kaikki työnkuvaan liittyvät järjestelmät, yhteyshenkilöt sekä toimintatavat ylipäätään. (K-ryhmän perehdytysuunnitelma 2019)

Ensimmäisen kuukauden aikana tutustutaan tärkeimpien sidosryhmien henkilöihin, jotta kommunikointi helpottuu ja oppii paremmin hahmottamaan työn eri vaiheita. Keskossa on käytössä MyK, joka on työntekijöiden oma sisäinen verkko, josta löytyy kaikki tarvittava tieto, sekä henkilöstöä koskevat tiedotteet. MyK:hon tutustuminen hoidetaan aluksi esimiehen avustuksella ja lopulta itsenäisesti tutkien. Ensimmäisen kuukauden jälkeen työntekijällä on tavoitekeskustelu esimiehen kanssa, jossa käydään läpi perehdytyksen sen hetkistä tilannetta ja mietitään myös tulevaa. (K-ryhmän perehdytysuunnitelma 2019)

Ensimmäisen neljän kuukauden aikana perehdytys on jo muuttunut itsenäiseksi työskentelyksi. Tässä vaiheessa asioita opetetaan syvemmin ja pidetään esimiehen kanssa perehdytyksen seurantalaveri. Seurantalavereita pidetään, jotta perehdytettävä saa hetken olla esimiehen kanssa kahden ja kummatkin voivat keskittyä perehdytyksen läpikäymiseen rauhassa. (K-ryhmän perehdytysuunnitelma 2019)

Keskossa on läpi perehdytysprosessin läsnä myös sähköinen perehdytyksen seuranta, jonka avulla seurataan perehdytystä ja tarvittaessa muutetaan käytäntöjä parempaan. Perehdytyksen eri vaiheissa täytetään kyselyitä, käydään esimiehen kanssa keskusteluja, sekä annetaan sähköisesti palautetta perehdytyksen laadusta. Käytäntö on hyödyllinen, koska perehdytettävä voi perehdytyksen eri vaiheissa arvioida realistisesti sen hetkistä tilannetta. (K-ryhmän perehdytysuunnitelma 2019)

3.3 Perehdyttäjän rooli

Perehdyttäjän rooli on tärkeä perehdytysprosessin onnistumisen kannalta. Perehdyttäjän asenne on tärkeässä roolissa perehdytettäessä. Uusi työntekijä menee helposti sekaisin uuden tiedon määrästä, eikä pysty sisäistämään heti edes yksinkertaisimpia asioita. Siksi usein puhutaan, että ensimmäiset päivät ovat ne sekaisimmat ja haastavimmat. Näinä päivinä, kun perehdytettävä kokee tuntemuksia onnistumisen ja epätoivon välillä, pitäisi perehdyttäjän osata pysyä tyynenä ja rohkaisevana. Perehdyttäjän tehtävä on ohjata ja opettaa oikeat työtavat ja menetelmät. Tavoite on, että perehdytyksen jälkeen työntekijä osaa tuottaa hyvää ja laadukasta työtä. Työmenetelmät ja -turvallisuus ovat osa perehdytystä ja perehdyttäjän on osattava työluonteen mukaan tuoda asiat selkeästi esille. Ongelmanratkaisuun ja itsenäiseen tiedonhankintaan kannustaminen alusta saakka on tärkeää, koska se motivoi perehdytettävää ja lisää motivaatiota onnistumisten kautta. Rakentavan palautteen antaminen perehdytyksen eri vaiheissa on tärkeää, koska sen avulla perehdytettävä mittaa omaa suoriutumistaan, jopa tiedostamattaankin. (Hyvä perehdytys –opas 2007.)

3.4 Vastuu perehdytyksestä

Vastuu perehdytyksen onnistumisesta on perehdytyksen kummallakin osapuolella. Yritys voi kouluttaa motivoituneita perehdyttäjiä ja luoda selkeät ohjeet ja säännöt perehdytysprosessille. Perehdytettävän vastuulla on oma aktiivinen osallistuminen perehdytysjaksoon ja opitun osaamisen ylläpito työn aikana jatkossa. Perehdytykseen ja työhön sitoutunut henkilö haluaa kantaa vastuun osaamisestaan kysymällä ja ottamalla selvää. On tärkeää, että perehdytettävä kertoo avoimesti, jos hänellä on jokin tietty tapa oppia työ nopeammin. Jotkut oppivat kuuntelemalla, toiset tekemällä ja kolmannet vaikka kirjoittamalla itse omat muistiinpanot. Tyylejä on monia ja siksi on tärkeää, että perehdytys on selkeä, mutta silti joustava, jotta uuden henkilön oppimiseen vaaditut tavat on mahdollista sisällyttää perehdytykseen. (Hyvä perehdytys –opas 2007.)

3.5 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslaissa L 23.8.2002/738 on määritelty perehdytykseen liittyvä työntekijälle annettava opetus ja ohjaus. Lakien ja säädösten tarkoitus on määrittää perehdyttämiselle minimitaso ja varmistaa, että työntekijä perehdytetään työhön oikein. Lain tarkoituksena on myös parantaa työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn ylläpitämiseksi.

Työturvallisuuslaki 14§ velvoittaa työnantajan huolehtimaan työntekijän riittävästä perehdytyksestä työhön:

1) Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan olosuhteisiin, 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.

2) Työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi.

4 Huolinta

4.1 Huolinta palveluna

Kansainvälisessä kaupankäynnissä huolinta- ja logistiikkapalvelut muodostavat tiiviin perustan. Kun tuotteita tuodaan Suomeen muista maista, liittyy prosessiin usein mahdollisuuksia, joilla varmistetaan, että tuotteet ja prosessi noudattavat kansallisia ja kansainvälisiä lakeja, direktiivejä ja määräyksiä. Huolinta kattaa kaikki palvelut tavarat tuonnissa myyjältä ostajalle. Huolinnan tehtävä on yhdistää tullit, verot ja viiranomaisten määräykset tuonti- ja vientikuljetukseen. Huolinnan toimitoja ovat muun muassa tullauspalvelut, kansainvälisten kuljetusten järjestäminen sekä niihin liittyvät nouto- ja jakelupalvelut. Siihen liittyy myös muita lisä- ja neuvontapalveluita, kuten esimerkiksi tullaukseen ja verotukseen liittyvät palvelut tai asiakirjojen laatiminen. (Mitä huolinta on n.d.)

Ostaja ja myyjä määrittelevät palvelutason kaupallisissa neuvotteluissa. Kaikkiin sopimuksen tekijöihin huolintaliike ei pysty vaikuttamaan omalla toiminnallaan palvelutason parantamiseksi. Tekijöitä, joihin huolintaliike pystyy vaikuttamaan, ovat: toimitusvarmuus, toimitustiheys, toimituksen nopeus, lähetykseen liittyvän informaation kulku sekä laadun ja määrän säilyminen alkuperäisenä. (Ollikainen & Werdermann 2010, 53.)

Logistiikan kaksi peruspilaria ovat palvelutaso ja kustannukset. Huolinnan räätälöidyn palvelun ja tavaravirtojen sähköisen seurannan avulla asiakas voi keskittyä olennaiseen, eli tuotteen suunnitteluun, valmistamiseen ja myymiseen/ostamiseen. Huolinta-alalla tavoitteena on varmistaa tavarat ja tarvittavan informaation kulku asiakkaalle alkuperäisessä laadussa, oikean määräisenä sekä sovittuna aikana. Palvelutason voidaan vaikuttaa huolellisella suunnittelulla, mutta esimerkiksi tuotantohäiriöiden aiheuttamille viivästyksille huolintaliike ei suoraan voi mitään. (Ollikainen & Werdermann 2010, 52.)

4.2 Huolinta Keskossa

Keskossa huolintaa hoitaa keskitetysti Kesko Logistiikan kansainväliset kuljetukset - osasto. Se toimii sopimus pohjaisesti palveluyksikkönä kaikkien Keskon eri yksikköjen huolintatoimien hoitajana. Keskossa huolitsija toimii toimittajan ja ostajan kanssa tiiviissä yhteistyössä. Huolinta osallistuu muun muassa seuraaviin tehtäviin yhdessä tuojan ja viejän yhteistyökumppanin kanssa:

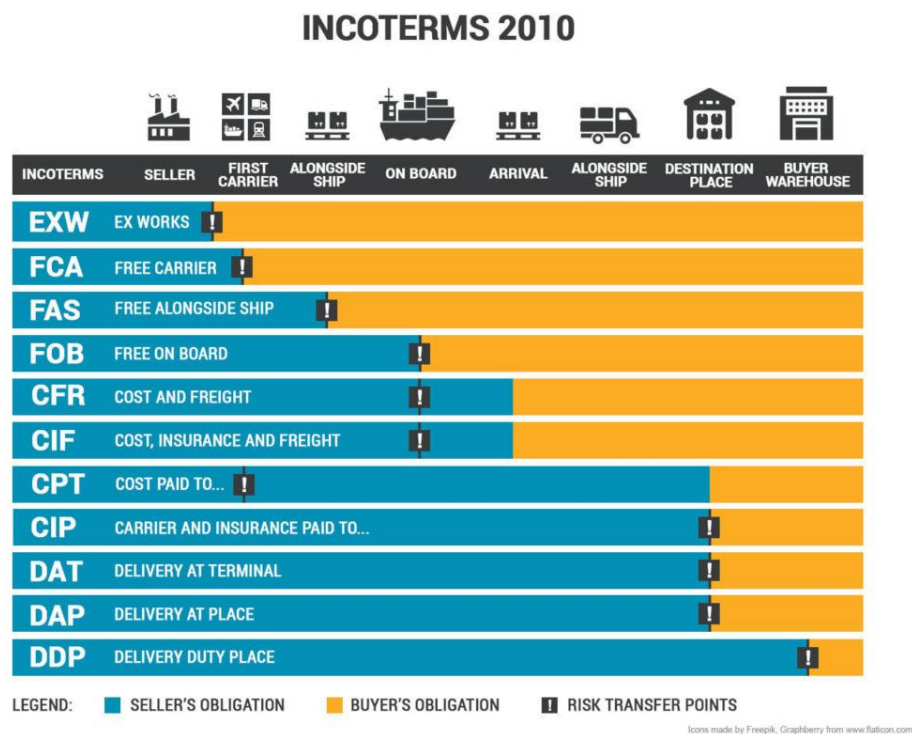
- rahtisopimusten neuvottelu
- kuljetusmuodon valinta ja reitin suunnittelu
- kuljetuksen järjestäminen ja valvonta
- tullaus ja tilastointi
- tuonti/vientikaupan määräysten toteuttamisessa avustaminen
- toimitusvalvonta
- lähetysten vakuuttaminen
- lisäarvopalvelut

Huolitsija tilaa kuljetuksen tilaukselle ja huolehtii, että se saapuu Suomeen oikeaan aikaan ja oikeassa kunnossa. Tuonnissa on tärkeää huolinnan yhteistyö varaston vastaanoton kanssa, koska varasto tarvitsee informaation saapuvista tavaroista ja tarvittaessa antaa purkuaikaikkunan jokaiselle toimitukselle. Vastaanotto määrittelee siis purkuajat ja tarkastaa saapuvan tavaran rahtikirjat ja lähetysluettelot sekä tavaran. Myös lämpötilat mitataan vastaanotossa, jos tuotteelle on asetettu lämpötilavaatimuksia. Mahdolliset puutteet ja vahingot ilmoitetaan huolintaan. Huolinnan vastuulla on reklamoida kuljetusyrityksille kuljetuksen aikana tapahtuvat tavaran rikkoutuminen tai lämpötilan muutokset. Tuotteen laatuun tai pakkauksiin liittyvät reklamaatiot ovat oston ja myyjän välisiä. (K-logistiikka 2001, 25.)

4.3 Toimituslausekkeet

Kansainvälisessä kaupassa ostajan ja myyjän on hyvä määritellä sopivat toimituslausekkeet (ks. kuvio 2). Jokaisella toimituslausekkeella on sitä kuvaava nimi ja kolmikirjaiminen lyhenne. Toimituslausekkeen avulla määritellään ostajan ja myyjän väliset

velvollisuudet, kustannusten jako, sekä riskin siirtyminen osapuolelta toiselle. (Räty 2010, 5.) Toimituslausekkeet eivät määrittele maksuehtoa eikä hintaa. Toimituslausekkeet eivät myöskään käsittele tavaran omistusta tai seuraamuksia sopimuksen rikkomisesta. Niitä säätelevät lainsäädäntö, jota sovelletaan, sekä kauppasopimuksen ehdot. (Räty 2010, 6.)



Kuvio 2 Toimituslausekkeet (Aaron 2018.)

Toimituslauseke kannattaa määritellä tarkasti sopimuksen yhteydessä. Ongelmatilanteita helpottaa, kun pelisäännöt ovat selkeät ja vastuut jaettu etukäteen. Ostettaessa tuotteita maista, joiden käytäntöjä ei tunneta kunnolla, kannattaa neuvotella toimituslausekkeeksi sellainen, jossa myyjä hoitaa vientimuodollisuudet mahdollisimman pitkälle. Myös sopimuskohtainen hinta voi vaikuttaa toimituslausekkeen valintaan. Tämä tarkoittaa sitä, että usein on järkevämpää valita toimituslauseke, jossa vastuuta on enemmän, mutta muodollisuudet pystytään itse hoitamaan.

5 Kansainväliset kuljetukset

Kansainväliset kuljetukset ovat maa-, rautatie- meri- tai lentokuljetuksia, jotka ylittävät valtion rajan. Kansainvälisissä kuljetuksissa hyödynnetään yhteisiä sopimuksia ja sääntöjä maakohtaisten lakien lisäksi. Kansainvälisissä kuljetuksissa selkeät pelisäännöt ja tarkat sopimukset ovat tärkeitä.

5.1 Pohjoismaisen speditööriliiton yleiset määräykset

Pohjoismaisen speditööriliiton yleiset määräykset (PSYM) sisältää Pohjoismaiden kesken kehitetyt yhteiset vakioehdot huolinta- ja logistiikkapalveluille. Ensimmäiset speditäariehdot laadittiin vuonna 1919, jonka jälkeen niitä on uusittu tasaisin väliajoin. PSYM-ehdoissa määritellään huolitsijan ja toimeksiantajan oikeudet ja velvollisuudet. Ehdot sisältävät myös määräykset huolitsijan vastuusta eri lakien ja kuljetusoikeuden konventioiden mukaan. (PSYM 2015/2000 n.d.)

Suomessa ehdot tulevat osaksi huolintasopimuksia, mikäli niiden noudattamisesta on sovittu sopimuksen laatimisen yhteydessä. Ehdoissa on kyse vakioehdoista, joten sopimuksen liitteeksi kannattaa liittää PSYM -ehdot. Tarvittaessa tiettyjä pykälä voidaan rajata pois sopimuksesta ilmoittamalla ne selkeästi osana sopimusta. (Koskinen & Werdermann 2010, 32-33.)

5.2 Kansainvälisen maantieliikenteen yleiset kuljetusehdot

Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto on laatinut vakioehdot eli Kansainvälisen maantieliikenteen yleiset kuljetusehdot (KMYK), joita käytetään PSYM-ehtojen ohella sekä kussakin maassa voimassa olevien määräysten ja lakien mukaan. (KMYK 2010 n.d.)

Kuljetusehdot sisältävät vakiosopimusehtoja kuljetusten suorittamisesta, tavaroiden lastauksen määrittelystä, kuljetussopimuksista, kuormalavoista, toimituslausekkeista, tavarantoimittajan pakkaamisesta ja osoittamisesta sekä vaarallisten aineiden kuljetuksesta. (Kansainvälisen maantieliikenteen yleiset kuljetusehdot 2010.)

5.3 ATP –sopimus

Helposti pilaantuvia kansainvälisiä elintarvikekuljetuksia ja niiden erityiskalustoa koskien on laadittu ATP-sopimus. Sopimuksessa määritellään kalustoa koskevat vaatimukset, sekä sopimuksen soveltamisala. Sopimus koskee maakuljetusvälineillä alle 150km pitkiä merikuljetuksia sekä rautatie- ja maakuljetuksia. Sopimusta sovelletaan maissa, jotka ovat liittyneet valtiosopimukseen. (Kansainväliset kuljetukset n.d.)

ATP –sopimusta sovelletaan tilanteissa, joissa myyntitarkoituksessa kuljetetaan kansainvälisesti ihmisravinnoksi tarkoitettuja elintarvikkeita. Sopimuksessa on myös määritelty määräysten valvonta, jota johtaa Ruokavirasto. Ruokavirasto toimii myös valtion asianomaisena viranomaisena. Sopimuksen määräyksien noudattamista valvoo maahantuonnin osalta tullilaitos, paikallisella tasolla kunta ja hallintoalueellisesti aluehallintovirasto. (ATP–sopimus n.d.)

5.4 Ruokavirasto

Ruokavirasto aloitti toimintansa tammikuussa 2019. Uudeksi virastoksi yhdistettiin Elintarviketurvallisuusvirasto, Maaseutuvirasto sekä Maanmittauslaitoksen tietotekniikan palvelukeskusta. Viraston päätoimipaikkana on Seinäjoki ja sen toiminta kattaa koko maan. Ruokaviraston tehtävänä on edistää, valvoa ja tutkia elintarvikkeiden laatua ja turvallisuutta. Virasto valvoo myös eläinten ja kasvien terveyttä, maa- ja metsätalouteen käytettäviä lannoitevalmisteita sekä siemeniä ja taimiaineistoa. Ruokavirasto vastaa myös Euroopan Unionin maaseutu- ja maataloustukirahastojen varojen käytöstä Suomessa. Virasto vastaa myös erinäisten maa- ja metsätalouteen liittyvien tukien toimeenpanosta. (Mikä on ruokavirasto? N.d.)

6 Lämpötilahallitut elintarvikekuljetukset

6.1 Kylmäketju

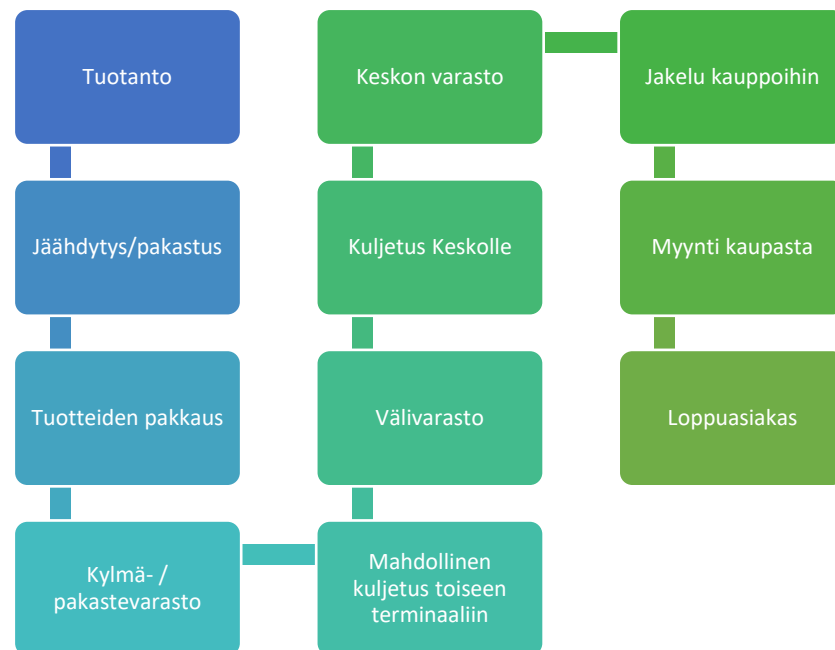
Tonnikilometreissä mitattuna elintarvikekuljetukset ovat toiseksi suurin tuoteryhmä kuljetusalalla. Lämpötilahallitut elintarvikekuljetukset ovat kuljetuksia, joissa kuljetettavat elintarvikkeet vaativat tietyn lämpötilan ja kuljetusolosuhteet laadun säilyttämiseksi toimittajalta kuluttajalle. Tuoteturvallisuudessa hyvän perustan luovat kalusto, kuljetukset, pakkaukset sekä toiminnot. Jokaisella tuotteella on omat tuotekohtaiset vaatimukset, joita on noudatettava lämpötilahallituissa elintarvikekuljetuksissa. (Lämpötilahallittavien elintarvikekuljetusten logistiikkaopas 2007, 12.)

Elintarvikekuljetuksissa tärkeintä on tuotteiden laadun säilyminen koko toimitusketjun ajan. Kylmäketju kuvaa toimitusketjun jokaista osaa, joiden aikana lämpötila ei saa muuttua tuotteelle määritellyistä lämpötilarajoista kumpaakaan suuntaan. Kylmäketju ei saa katketa missään välissä toimitusketjussa tuotannosta asiakkaalle. Oikea kuljetus- ja säilytyslämpötila takaavat tuotteen mikrobiologisen laadun säilymisen. Kuljetuksen kannalta kriittisiä vaiheita ovat tuotteiden lämpötilan tarkastus ennen kuormausta, kuormaus, kuljetus ja purku vastaanottajalle. (Lämpötilahallittavien elintarvikekuljetusten logistiikkaopas 2007, 14.)

6.2 Keskon huolinnan vastuu kylmäketjussa

Toimittajat määrittelevät tuotteilleen oikeat lämpötilat säilyvyyden kannalta. Huolinnassa noudatetaan sekä Elintarviketurvallisuusviraston (Eviran) määrittelemiä lämpötilarajoja eri tuoteryhmille, että toimittajan antamia rajoja. Huolitsijan tehtävänä on järjestää tilaukselle toimitus ja ilmoittaa kuljetusliikkeelle tuotteiden vaatimat lämpötilarajat. Kuviossa 3 on esitetty kylmäketju Keskon huolinnan näkökulmasta. Kuljetuksen aikana kuljetusliike on vastuussa annettujen ohjeiden noudattamisesta ja jos jotain tapahtuu, on muutoksista heti ilmoitettava huolitsijalle. Kuljetusten aikana ta-

pahtuvista kuljetusvaurioista tai lämpötilamuutoksista on tehtävä reklamaatio kuljetusliikkeelle, sekä ilmoitettava varaston vastaanottoon, että tuotteet on tarkastettava.

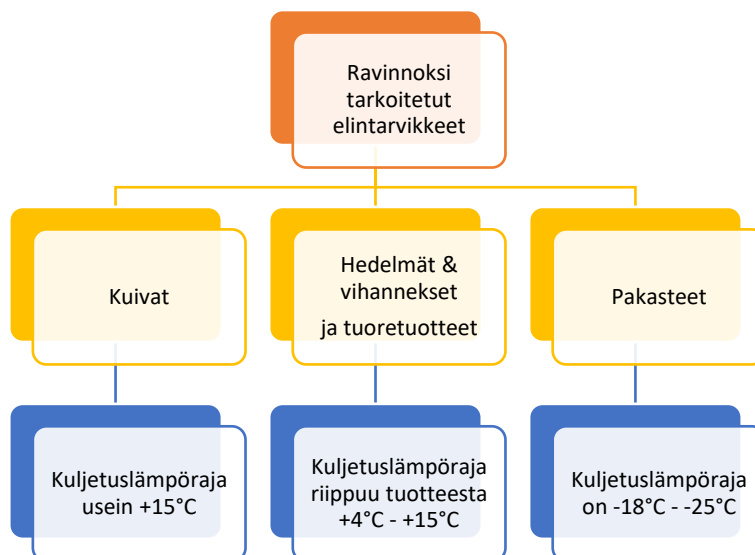


Kuvio 3 Kylmäketju Keskon huolinnan näkökulmasta

Keskon huolinta on tiiviissä yhteistyössä kuljetusliikkeen ja hankinnan kanssa, kun tuotteet toimitetaan toimittajan varastolta Keskon varastolle. Huolitsijan vastuulla on seurata, että kuljetusliike toimii huolitsijan antamien lämpötilanhallinta- ja kuljetusohjeiden mukaan.

Kuvioon 4 on havainnollistettu kolme suurinta lämpötilakuljetuksen vaativaa kokonaisuutta. Tietyt kuivat tuotteet, jotka ovat herkkiä lämpötilavaihtelulle, vaativat lämpösäädellyn kuljetuksen, jotta ne eivät sula tai mene pilalle kuljetuksen aikana. Tällaisia ovat muun muassa suklaat ja erilaiset leivonnaiset. Talvella on otettava huomioon, että jotkut tuotteet ovat herkkiä jäätymiselle, vaikka ne muuten voitaisiin kuljet-

taa ilman lämpösäädelyä kuljetusta ympäri vuoden. Yksi tällainen tuote on esimerkiksi hunaja. Toisena kategoriana ovat hedelmät ja vihannekset. Niiden vaadittu kuljetuslämpötila vaihtelee tuotekohtaisesti. Esimerkiksi omenoiden kuljetuslämpötilaksi Keskossa on määritetty $+4^{\circ}\text{C}$ - $+6^{\circ}\text{C}$. Tähän kategoriaan voidaan laskea lämpötilojen puolesta myös tuoretuotteet. Hedelmät ja vihannekset ovat helposti pilaantuvia ja vaativat erityistarkkuutta lämpötilojen ja pakkaamisen suhteen. Myös toimitusrytmi on nopea ja usein HeVi -tuotteita priorisoidaankin kuljetusten suunnittelussa niiden lyhyemmän säilyvyyden takia. Kolmas kategoria on pakasteet. Keskossa lämpötilarajaksi on määritetty -18°C - -25°C . Pakasteet säilyvät pitkään ja siksi toimitusrytmi on rauhallisempi kuin hedelmillä ja vihanneksilla.



Kuvio 4 Keskon kolme thermokuljetuksen ryhmää

Tuotteiden lämpötilarajat noudattavat elintarvikelakeja sekä toimittajien suosituslämpötiloja tuotteille.

7 Tutkimus

Kriittisyys lähteitä ja tekstiä kohtaan ovat tärkeitä asioita opinnäytetyössä onnistumisen kannalta. Aluksi kartoitettiin sitä, millaisia tiedon analysointityökaluja ja menetelmiä on. Vaihtoehtoihin tutustuttiin ja niitä tutkittiin. Sen pohjalta mietittiin, mikä sopisi parhaiten perehdytysoppaaseen. Lähtökohtana oli, että perehdytysoppaasta tulisi selkeä ja yleispätevä. Jokaisella on oma tapansa tehdä muistiinpanoja ja kirjata asioita ylös muistin tueksi. Perehdytysoppaassa piti kuitenkin muistaa analysoida tietojen esitystapaa ja huolehtia, että yleispätevyys ja selkeä rakenne säilyvät läpi koko oppaan.

Tutkimustyyppi

Tutkimustyyppinä tämä opinnäytetyö on tapaustutkimus. Tapaustutkimuksessa ideana on tutkia ja kehittää jollekin tietylle yritykselle jokin tapaus. Tapaustutkimusta on vaikea yleistää, koska se on usein sidottu tietyn yrityksen johonkin prosessiin ja on siksi rajattu tarkoin. Tässä opinnäytetyössä tapaustutkimus on sidottu huolintaprosessiin ja tarkemmin perehdytykseen. Se on työelämää palveleva ja hyödyllinen tulevia perehdytyksiä silmällä pitäen. Tapaustutkimukseen valitut aineistonkeruu menetelmät on esitetty kappaleessa 8. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 123.)

Perehdytysopas on tarkoitettu uusien huolitsijoiden perehdyttämisen tueksi. Alussa päätettiin, että aihetta lähdetään lähestymään mahdollisimman realistisesti ja päämääränä oli, että oppaasta olisi oikeasti hyötyä. Tarkoituksena oli, että mahdollisimman moni saisi ilman tarkempaa oppaan tulkitsemista helposti apua perehdytysoppaasta ja kykenisi mahdollisimman hyvin itsenäiseen työskentelyyn. Näiden pohjalta mietittiin menetelmät ja toteutustavat.

Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa laadullista tutkimusta. Usein tutkimukset ovat joko laadullisia eli kvalitatiivisia, tai määrällisiä eli kvantitatiivisia. Nämä kaksi eivät sulje toisiaan pois, vaan nähdään usein toisiaan tukevinä. Usein erottelu on vaikeaa, koska

moni projekti sisältää kumpaakin tutkimusmenetelmää. Tässä opinnäytetyössä korostuu kuitenkin laadullinen tutkimus, koska perehdytysoppaan sisältöä, rakennetta ja ulkoasua muokattiin haastattelulla ja perehdytysoppaan testauksen jälkeen saatujen vastausten perusteella.

Kvalitatiivisen tutkimuksen päätavoite on ymmärtää kokonaiskuva. Kokonais kuvan ymmärtäminen auttaa ymmärtämään ihmisten eriäviä mielipiteitä ja sitoo erilaisia näkemyksiä kokonaisuuksiksi. Jokainen tulkitsee asioita valitsemastaan näkökulmasta ja siksi sama asia voidaan esittää monin tavoin. Ajatellaan vaikka isää tekemässä ruokaa. Toinen voi ajatella, että isä tekee paljon ruokaa koko perheelle ja on tehokas. Joku toinen voi ilmaista ajatuksensa kuvailemalla, että isä on hyvä tekemään maistuvaa ruokaa. Edellä esitetyt esimerkit kuvaavat, että tietoa on monenlaista ja jokainen päättää sen, minkä itse kokee tärkeäksi ja hyödylliseksi. Laadullinen tutkimus lisää ymmärrystä. Kvalitatiivisesta tutkimuksesta tutkija ja asiat, joita tutkitaan, kietoutuvat yhteen, eikä niiden objektiivisuutta ole mahdollista saavuttaa. (Hirsjärvi ym. 2010, 152.)

8 Aineistonkeruumenetelmät ja analysointi

Aineistoa voi kerätä erilaisten menetelmien avulla. Jokaiseen työhön voidaan valita siihen parhaiten soveltuvat aineistonkeruumenetelmät. Näiden menetelmien avulla kerätään dataa, jota myöhemmin analysoidaan ja tarkastellaan kriittisesti. Alle on lisätty tähän opinnäytetyöhön valitut menetelmät ja tavat analysoida niitä.

8.1 Teoriaosuuden aineisto

Opinnäytetyöhön liittyvää teoriaa kerättiin alan kirjallisuudesta. Teokset ovat muiden kirjoittamia, joten niiden käytössä pitää muistaa lähdekriittisyys ja kunnioitus niiden kirjoittajaa kohtaan. Hyvä teoreettinen viitekehys tukee tutkimusta ja lisää sen luotettavuutta. Kirjallisen aineiston keräämiseen käytettiin alan kirjoja, verkkojulkaisuja ja e-kirjoja. Kirjallisuuden lisäksi tietoja on kerätty yrityksen tietojärjestelmistä.

8.2 Haastattelu

Haastattelu valikoitui yhdeksi menetelmäksi, koska perehdytysoppaan sisällön ja rakenteen suunnittelussa haastattelu on tehokas ja laadultaan kattava vaihtoehto.

Haastattelu ajoitettiin siten, että perehdytysopasta oli jo tehty jonkin matkaa. Sitten haastateltavalta kysyttiin rakenteeseen ja sisältöön liittyviä kysymyksiä. Haastattelun ajoituksen ideana oli saada monitahoista näkökulmaa perehdytysoppaaseen. Haastateltavaksi valittiin tarkoituksenmukaisesti esimies Keskon huolinnasta, jotta lopputuloksesta tulisi mahdollisimman tehtävänantoa vastaava ja tavoitteet saavutettaisiin.

Haastattelumuotoa, joka valittiin, kutsutaan teemahaastatteluksi. Teemahaastattelun idea on, että siinä ei ole tarkkoja kysymyksiä, vaan keskustelu etenee valittujen teemojen kautta. (Teemahaastattelu n.d.) Perehdytysoppaan tarkastelussa teemoja olivat sen sisältö, rakenne ja ulkoasu. Haastateltavalle näytettiin karkea versio perehdytysoppaasta ja esitettiin muutamia keskustelua avaavia kysymyksiä teemoihin liittyen. Näin saatiin toimeksiantajan toiveita esille ja ohjattua perehdytysopasta suuntaan, joka palvelee toimeksiantajan toiveita. Haastattelussa ilmi käyneitä asioita on avattu luvussa 8.4.

8.3 Havainnointi

Toisena menetelmänä käytettiin havainnointia. Havaintojen teko ei yksistään riitä ongelman ratkaisuksi, vaan tarvitaan myös ajattelukykyä, jonka avulla havaintoja yhdistetään kokonaisuuksiksi. Tarkkailemme ympäristöämme koko ajan ja teemme havaintoja. (Hirsjärvi ym. 2010, 170.) Havainnointi valikoitui menetelmäksi, koska työn ohella voi pysähtyä hetkeksi miettimään, mitä sillä hetkellä on tekemässä ja kirjata ylös havaintoja ja huomata mahdollisia perehdytysoppaan sisällön kannalta tärkeitä asioita, joita ei muuten tulisi välttämättä ajatelleeksi.

Havainnointi on työläs menetelmä, mutta sen avulla voidaan saada suoraa tietoa yksilöiden käyttäytymisestä ja organisaation toiminnasta. Se välttää keinotekoisuuden

ja sen avulla päästään luonnollisiin ympäristöihin. (Hirsjärvi ym. 2010, 200.) Tästä esi-
merkkinä se, että työpaikalla joku työntekijöistä voi esittää spontaanisti väitteen,
että ei löydä järjestelmästä kohtaa, johon jokin tieto pitäisi syöttää. Tästä tilanteesta
voi tehdä havainnon, että ohjeistus on puutteellinen ja kirjata sen ylös myöhempää
arviointia varten.

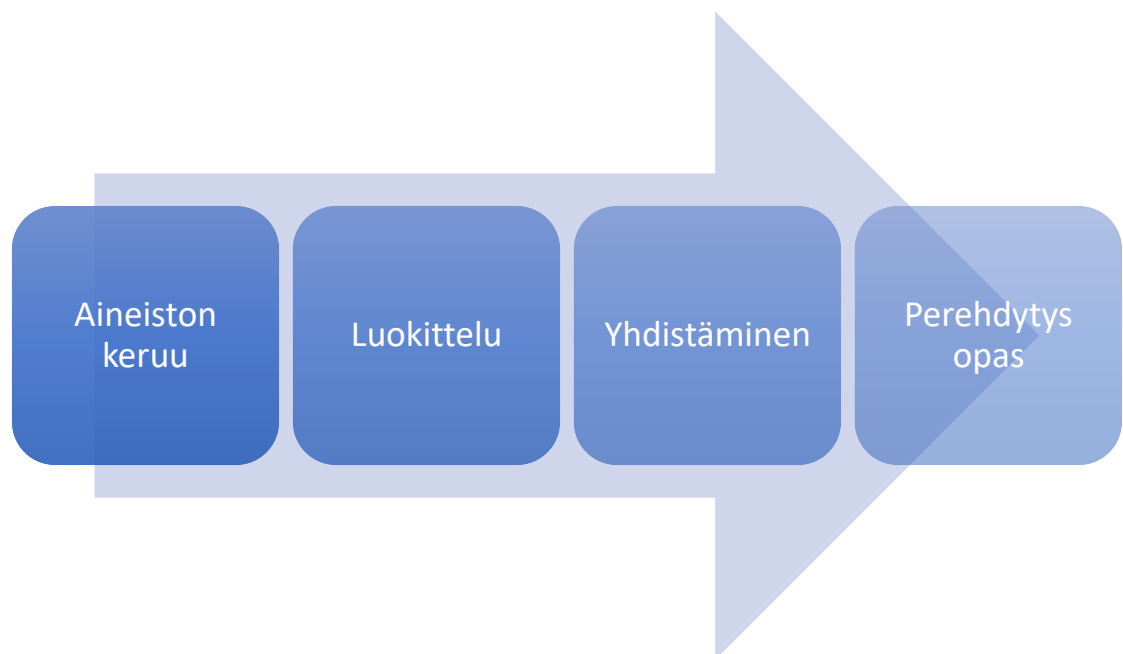
Havainnoinnissa pitää välttää sitä, ettei omalla käytöksellään ala vaikuttamaan liikaa
tilanteisiin. Havainnoinnin ideana on, että sitä tehdään koko ajan ja osin huomaamatta.
(Hirsjärvi ym. 2010, 200-201.) Tässä projektissa tämä ei ole tulokseen vaikuttava
haitta, koska perehdytysopas on tarkoitettu jokaiselle sitä tarvitsevalle. Siksi ha-
vainnointi onkin tarkoitettu tässä työssä enemmän perehdytysoppaan aineiston ke-
räämiseen, eikä niinkään käyttäytymisen arvioimiseen. Opinnäytetyössä havainnointi
toteutettiin eniten osallistuvana havainnointina, eli vapaamuotoisena ja työn luon-
teeseen mukautuvana. Työpisteellä pidettiin paperia ja havaintoja kirjattiin aina, kun
tuli mieleen asioita, jotka voisivat olla perehdytysoppaan kannalta tärkeitä.

8.4 Dokumentointi

Kolmantena menetelmänä olivat dokumentit. Dokumentointi on hyvä tapa kerätä da-
taa yksityiskohtaista perehdytysmateriaalia varten. (Kupias ym. 2012, 80.) Kuvatallenteilla ja niiden käyttöön liittyvistä tilanteista kerättiin aineistoa perehdytysopasta varten. Myös ostotilauksista otettiin talteen pdf -tiedostoja, jotka liitettiin myöhemmin oppaaseen. Kuvatallenteet ovat visuaalinen tapa esittää huolintatyön eri vaiheita. Kuvatallenteiden avulla on helppo seurata ohjeita ja tarkastaa, että oma sivu järjestelmässä näyttää samalta kuin perehdytysoppaassa. Nämä eivät toki yksin riitä opastamaan työssä, mutta ovat visuaalisesti hyvä tuki kirjoitetuille ohjeille

8.5 Aineiston analysointi

Aineiston keräämisen jälkeen aineisto koottiin yhteen. Osa aineistosta oli koneella sähköisessä muodossa ja osa paperisena. Aineistoa tarkasteltiin ja sen tietoja käytiin läpi. Kerätystä aineistosta karsittiin pois kaikki ylimääräinen, minkä jälkeen perehdytysopasta varten koottiin oleelliset aineistot yhteen ja ne jäsenneltiin haluttuun järjestykseen oppaan sisältöä ja rakennetta ajatellen. Tietoja täydennettiin ja ne käytiin moneen otteeseen läpi. Aineistonkeruu prosessina on kuviossa 5.



Kuvio 5 Aineistonkeruu prosessina

Haastattelu

Teemahaastattelu suoritettiin 26.3.2019. Haastattelussa käytiin läpi liitteessä 1 esitetyt kysymykset. Haastattelulle varattiin aika ja siitä tehtiin kirjalliset muistiinpanot. Koska kyseessä oli teemahaastattelu ja päämääränä ei ollut saada suoria vastauksia yksinkertaisiin kysymyksiin, vaan kysymykset toimivat lähinnä keskustelun avaajina ja

muistin tukena. Haastattelussa käytiin läpi muun muassa tarvetta esittelylle huolintatyöstä ja yhdessä päädyttiin siihen, että lyhyt työnkuvaus ja aiheeseen johdattelu olisivat riittäviä. Haastateltavalta kysyttiin myös Kesko –sanaston, eli työpaikkakohtaisen termistön listaamisen, laajuudesta ja toiveista sitä kohtaan. Sanasto toivottiin perehdytysoppaan loppuun visuaalisista ja toiminnallisista syistä. Tässä vaiheessa haastateltavan kanssa käytiin myös keskustelua siitä, esitelläänkö organisaatiota koskevia asioita perehdytysoppaassa. Yhdessä päädyttiin siihen, että tarpeellinen tieto organisaation yhteisistä käytännöistä löytyy jo kätevästi Keskon sisäisestä MyK –verkosta. Myös rakenteelle ja sisällölle pyydettiin yleisiä kommentteja. Haastateltava kertoi mielipiteitä rakenteellisille korjauksille, jossa otsikoiden paikkoja voisi vaihtaa ja lisätä jotain puuttuvaa. Toiveet kirjattiin ylös ja niiden toteutusmahdollisuudet käytiin läpi haastattelun jälkeen. Liikennealueiden osalta pohdittiin sitä, mille kaikille alueille ohjeet todella olisivat tarpeelliset. Jokaisella liikennealueella toimintatapa on periaatteessa sama, mutta pieniä eroavaisuuksia löytyy silti. Kysymys oli haastattelussa tärkeä, koska tekijällä ei ollut kokemusta kaikista liikennealueista, joten aihetta pohdittiin yhdessä ja päätettiin, mille kaikille liikennealueille ohjeet olisivat tarpeellisia, ja lopuille ohjeita pystyisi soveltamaan.

Havainnointi

Havainnointia suoritettiin työn ohella työtilanteissa. Havainnoinnin avulla kerättiin yleisesti perehdytysopasta koskevia asioita ja huomioita. Havainnointi toteutettiin työn ohessa kuunnellen ja ajatuksia ylös kirjaillen. Havainnoinnin avulla ei kerätty yksityiskohtaista tietoa, mutta se auttoi kartoittamaan perehdytysoppaan sisällöllisiä tarpeita. Perehdytysoppaaseen lisättiin esimerkiksi ohjeet palautettavien lavojen käsittelylle sekä reklamaation teolle. Nämä eivät toistu usein, mutta osoittautuivat tärkeiksi ohjeiksi. Perehdytysoppaan ohjeiden sisältöä tarkennettiin enemmän, koska työpaikalla huomattiin, että yksityiskohtaiset ohjeet työn suorittamiseen olisivat tarpeen. Havaintoja kirjoitettiin suoraan oppaaseen tai paperille myöhempää käsittelyä varten. Havainnointi toimi passiivisena taustalla, eikä niinkään aktiivisena seurana. Havainnoinnin avulla rajattiin se, kuinka yksityiskohtaiset ohjeista tuli ja millaiset ohjeet koettiin tarpeelliseksi.

Dokumentointi

Dokumentointia suoritettiin työpisteellä. Tarvittavista järjestelmän eri kohdista otettiin kuvankaappauksia. Esimerkiksi kuljetustilausta tehdessä kuvankaappauksia otettiin järjestelmän eri kohdista ja ne nimettiin juoksevalla numeroinnilla ja tallennettiin omaan kansioonsa. Samalla perehdytysopas oli auki toisella näytöllä ja siihen lisättiin tekstimuodossa kuvakaappauksen nimi ja numero tekstin sekaan, jotta myöhemmin oikea paikka löytyisi nopeasti. Kaikki yhden työvaiheen kuvat otettiin kerralla. Työpäivän jälkeen kuvakaappaukset siirrettiin omalle paikalle perehdytysoppaaseen ja turhat kuvat poistettiin. Ohjeet kirjoitettiin puhtaaksi ja käytiin läpi. Tekstin seasta puuttuvat kuvat kirjattiin ylös. Tarvittavat kuvakaappaukset otettiin työpisteellä ja lisättiin perehdytysoppaaseen. Dokumentointi oli hidasta ja vaati työn teon keskellä rauhallisen hetken, jolloin keskittyminen pystyttiin maksimoimaan. Dokumentoinnissa haastetta aiheutti kuvankaappausten suuri määrä, mutta niiden nimeäminen alusta saakka tietyllä systeemillä helpotti aineiston läpikäyntiä huomattavasti.

Havainnoinnin, dokumentoinnin ja haastattelujen perusteella saatiin erilaista dataa, jonka läpikäynti oli tärkeä osa tarpeellisen tiedon kartoittamisessa. Aineiston luokittelu ja yhdistäminen helpottivat perehdytysoppaan aineiston läpikäyntiä ja auttoivat rajaamaan pois turhan. Jäljelle jäi hyvin jäsennelty tieto, jonka pohjalta opasta oli helppo rakentaa.

9 Perehdytysoppaan laatiminen

9.1 Perehdytyksen tilanne Keskon huolinnassa ennen oppaan laatimista

Huolinnassa perehdytys on tärkeää, koska muistettavaa on paljon ja liikenteen hoito ulkomailta Suomeen vaatii tiettyä kokonaisuuksien hahmottamista ja pikaista reagointikykyä ongelmatilanteisiin. Huolinnassa perehdytys taloon on pitkälti suunniteltu K-ryhmän sisäisen perehdytysuunnitelman mukaan. Liikenteen hoitoon ei kuitenkaan ole selkeitä ohjeita, vaan ohjeet on koottu kansioihin ja muovitaskuihin ripo-

tellen. Useissa kansioissa tieto on myös vanhentunutta. Huolinnassa työntekijävaihtuvuus on ollut pientä vuosien varrella ja usein uusi työntekijä on löytynyt viereisestä tiimistä tai talon sisältä. Vuonna 2018 työntekijöiden vaihtuvuus oli jostain syystä tavallista suurempaa. Uusien työntekijöiden perehdytys vei paljon aikaa ja haastetta lisäsi se, ettei työn opetteluun ollut mitään selkeitä ohjeita. Huolinnassa oli tarve sähköiselle perehdytysoppaalle, jota voidaan päivittää ajan tasalle tarvittaessa tai tulostaa avuksi työpöydän reunalle.

9.2 Yksityiskohtaisempi perehdytysmateriaali

Perehdytysoppaaseen suunniteltu yksityiskohtaisempi perehdytysmateriaali on havainnollistavaa materiaalia tarkempaa. Havainnollistavalla materiaalilla tarkoitetaan esimerkiksi dioja, joita voidaan käyttää puheen visuaalisena tukena. Diat yksin eivät kuitenkaan riitä, kun tarve on yksityiskohtaisemmalle materiaalille. Tarkemman yksityiskohtaisemman perehdytysmateriaalin tarkoituksena on toimia muistin ja oppimisen tukena. Selkeä ja tarkka materiaali toimii myös yksinään, vaikka sitä ei sen enempää selitettäisi. (Kupias ym. 2012, 80.)

Tässä opinnäytetyössä yksityiskohtaisen perehdytysmateriaalin merkitys korostuu, koska tavoitteena oli luoda perehdytysopas, jonka avulla uusi työntekijä pystyisi perehdytyksen jälkeen lähes itsenäisesti työskentelemään. Tarkoituksena ei ole perehdyttää työntekijää pelkästään materiaalin avulla, vaan pitää sitä perehdytyksen ohessa ja suurin hyöty olisi tarkoitus saada siinä vaiheessa, kun perehdytysjakso on ohi ja itsenäinen suorittaminen alkaa.

9.3 Suunnittelu ja toteutus

Hyvin suunniteltu työ auttaa kokonaisuuden hallinnassa ja ohjaa tekijää kohti päämäärää. Mitä tarkemman ja selkeämmän suunnitelman tekee, sitä helpompi on saa-

vuttaa haluttu lopputulos. Tässä työssä lopputuloksena oli perehdytysopas ja sitä varten piti laatia hyvä ja rakenteeltaan selkeästi etenevä suunnitelma ja toteuttaa työ sen pohjalta.

Oppaan sisällöllisistä tarpeista, tiedonhankintamenetelmistä sekä aikarajoista palautuksille tehtiin selkeä suunnitelma. Palautusten aikataulutusta auttoi hahmottamaan opinnäytetyön etenemistä ja muutenkin selkeytti prosessin kulkua. Tiedonhankinta jaoteltiin teorian hankintaan ja oppaan kannalta oleellisen tiedon hankintaan. Teorian hankinta toteutettiin kotona ja oppaaseen tulevaa tietoa kerättiin töissä työn ohella. Teoriaa kerättiin alan kirjallisuudesta ja muista lähteistä, minkä takia tiedon läpikäynti työajan ulkopuolella oli tehokkaampaa ja keskittyminen helpompaa. Opasta varten taas työn ohella kerätty tieto oli välttämätöntä, koska useimmat havainnoista ja dokumenttien tallentamisesta toteutettiin työtilanteissa. Kerätyn datan analysointi päätettiin kuitenkin hoitaa työn ulkopuolella rauhallisemmassa ympäristössä.

Perehdytysoppaan toteutus alkoi sisällön aiheen rajauksilla. Aiheet rajattiin huolinta-prosessin eri vaiheita seuraten. Lopuksi lisättiin vielä huolintatyöhön oleellisia otsikoita, joita olisi hyvä avata perehdytysoppaassa. Perehdytysoppaaseen tehtiin alustava versio oppaan sisällöstä ja sen jälkeen haastateltiin esimiestä ja lisättiin yhdessä puuttuvia asioita. Tämän yhteydessä lisättiin muun muassa Kesko –sanasto, jota toimекsiantaja toivoi oppaan loppuun avuksi talossa käytettävän termistön ymmärtämisessä. Toteutusvaiheeseen kuului myös materiaalin keruu ja yksittäisten tietojen kokoaminen kokonaisuuksiksi. Teemahaastattelu toteutettiin 26.3.2019, kun oppaaseen oli tehty raakaversio sisällysluettelosta ja esimerkkityyppisesti ohjeet muutamasta työvaiheesta.

Silloin, kun töissä oli sopiva hetki, työvaiheita tehtiin hitaasti ja muistiinpanoja kirjoitettiin ylös. Myös tarvittavat kuvankaappaukset otettiin järjestelmistä. Tietoja täydennettiin oppaaseen ja ohjeet kirjoitettiin puhtaaksi iltaisin kotona ja visuaalisuuden kannalta tärkeät kuvankaappaukset lisättiin.

Kun opas oli seuraavassa vaiheessa, eli lähes valmis, halusi toimeksiantaja lukea sen, jotta sisällölliset asiat saataisiin käytyä läpi. Tämä oli toimeksiantajan toive ja se toteutettiin siksi näin. Toimeksiantaja kävi perehdytysoppaan läpi ja merkitsi asiasisällöltä korjattavat asiat. Tämän tarkastuksen yhteydessä saatiin myös viimeiset toiveet lisäyksistä, joita oppaaseen piti vielä tehdä.

9.4 Oppaan sisältö ja ulkoasu

Perehdytysoppaan sisällysluettelossa huolintaprosessin vaiheet etenevät kronologisessa järjestyksessä. Ideana oli, että tuontitapahtumaan liittyvät vaiheet pystytään hoitamaan oppaaseen määritellyssä järjestyksessä. Kronologinen järjestys selkeyttää ja auttaa hahmottamaan työn eri vaiheet.

Rakenne jaoteltiin karkeasti kahteen kokonaisuuteen. Ensimmäinen kokonaisuus koostuu huolinnan ja huolitsijan työn teoriasta ja toinen sisältää tarkat ohjeet työn hoitamiseen. Esittelyssä käydään läpi huolintaa ja siihen liittyviä perusasioita yleisellä tasolla. Toimeksiantajan toive oli, että uusi työntekijä saisi selkeän kuvan huolinnasta ja johdatuksen lämpötilahallittuihin elintarvikekuljetuksiin Keskon huolinnan näkökulmasta.

Kompaktin teoriaosuuden jälkeen oppaassa edetään konkreettisiin työohjeisiin. Alkuun tehtiin sivun pituinen listaus, joka kokoaa yhteen huolintaprosessin eri vaiheet ostotilauksen vastaanottamisesta, kuljetuksen tilaukseen ja lopulta tavaran vastaanottamisesta varastolle. Tämä listaus on tarkoitettu nopeaksi tavaksi hahmottamaan eri vaiheet ja tarkastuslistaksi, josta voi katsoa missä vaiheessa prosessia on menossa. Muistilista noudattaa myös sisällysluettelon rakennetta ja on sijoitettu oppaassa ennen konkreettisia työohjeita.

Työohjeet koottiin järjestelmiä ja teoriaa yhdistämällä. Työohjeisiin upotettiin kuvankaappauksia järjestelmistä havainnollistamisen avuksi. Kuvankaappausten alle listattiin asioita, joita kyseiselle ruudulle pitäisi osata lisätä ennen järjestelmässä siirtymistä seuraavaan vaiheeseen.

Toimeksiantaja toivoi myös listausta tavallisimmista ongelmatilanteista ja ratkaisuehdotuksista niihin. Huolintatyö on suurelta osin ongelmatilanteisiin reagointia. Loppupuolelle opasta listattiin siis mahdollisia yleisiä ongelmatilanteita lämpötilahallituissa tuontikuljetuksissa ja mahdollisia ratkaisuja niihin.

Oppaan loppuun on koottu yleisiä asioita, jotka ovat tukena oppaan käytössä. Esimerkiksi kuljetustilauksiin syötettävät eri tuotteiden kuljetuslämpötilat löytyvät oppaan lopusta. Viimeisenä on vielä Kesko –sanasto, jonka toimeksiantaja halusi. Talon sisällä on vakiintunut sanasto, jonka ymmärtäminen voi olla aluksi vähän hankalaa. Tällaisia sanoja muiden yleisten logistiikkasanojen lisäksi listattiin oppaan loppuun.

Ulkoasulle toimeksiantaja ei asettanut vaatimuksia, joten oppaassa päädyttiin käyttämään konsernin oranssia väriä, kun haluttiin kiinnittää huomiota johonkin. Ulkoasusta tehtiin myös selkeä ja yksinkertainen.

9.5 Vertailu vanhaan materiaaliin

Keskosta löytyi vanha kirjallinen perehdytysmateriaali. Tieto oli vanhentunutta, eikä materiaalissa esitetyt järjestelmäkään olleet enää käytössä. Materiaalia oli turha lähteä päivittämään, koska tieto oli liian vanhaa. Siitä sai kuitenkin rakenteellista osviitaa. Vanhassa materiaalissa kirjallisia ohjeita oli paljon. Tekstiosuutta oli monta sivua ja järjestelmästä kuvankaappausten avulla havainnollistettuja ohjeita vähintään yhtä monta. Uutta perehdytysopasta verrattiin vanhaan ja huomattiin, että ne muistuttavat rakenteeltaan melko pitkälti toisiaan. Sisältö poikkeaa siinä, että uudessa oppaassa tekstiosuutta on reilusti vähemmän. Osa tästä erosta johtuu siitä, ettei uuteen oppaaseen sisällytetty olleenkaan organisaatioon liittyvää yleistä tietoa. Uudessa oppaassa on myös monipuolisemmin ohjeita eri työvaiheista. Vertailu vanhaan materiaaliin vahvisti käsitystä siitä, että uuden oppaan rakenne on hyvä ja helposti ymmärrettävä.

Vanhaa materiaalia löytyi myös irtonaisina papereina ja yksittäisinä ohjeina. Tietoja vertailtiin oppaan tietoihin ja sitä täydennettiin tarvittaessa. Yksittäisten paperien

hyvä puoli on se, että tarvittava tieto löytyy paperilta nopeasti. Huono asia taas se, että paperit on usein sijoiteltu pöydille tai laatikostoihin, joista niiden löytäminen on haastavaa. Sisällöllisen haasteen luo jokaisen huolitsijan oma tapa merkitä ohjeita tietylle työvaiheelle. Työntekijät kirjoittavat usein ohjeet itselle kirjoitettuun muotoon. Toisen työntekijän on siis vaikea tulkita jonkun muun tekemiä ohjeita ilman perehdytystä jokaiseen erilaiseen paperiohjeeseen. Oppaassa tyyli jokaisessa ohjeessa pysyi samanlaisena ja sen kautta ymmärrettävyys pyrittiin takaamaan.

10 Perehdytysoppaan toiminnallisuuden testaus ja analysointi

Ennen perehdytysoppaan lopullista käyttöönottoa oppaan rakennetta ja sisältöä käytiin läpi testaamalla. Keväällä ei ollut mahdollista testata opasta uudella työntekijällä, joten päädyttiin ratkaisuun, jossa yksi uusimmista työntekijöistä kävi läpi oppaan ja kokeili sen toimivuutta. Perehdytysoppaasta pyydettiin myös kommentteja, joiden pohjalta opasta pystyttiin vielä tarvittaessa muuttamaan. Koko perehdytysopas ja ohjeet sen käyttöön esiteltiin työntekijälle ja sen jälkeen työntekijä kävi itsenäisesti läpi valitun osuuden oppaasta. Perehdytysoppaan tarkemmaksi kokeiluosuudeksi valittiin kuljetustilauksen tekeminen. Työntekijä teki kuljetustilauksia itsenäisesti oppaan avulla samalla arvioiden sen sisältöä ja toimivuutta.

Kokeilun jälkeen oppaan selkeyttä arvioitiin ja käytiin yhdessä läpi. Keskustelussa kävi ilmi muutama huomio puuttuvista kohdista, joissa tallennus on erityisen tärkeää kuljetustilauksen onnistumisen kannalta. Muitakin pieniä huomautuksia kirjattiin ylös ja korjattiin myöhemmin perehdytysoppaan lopulliseen versioon. Työntekijä arvioi oppaan hyödylliseksi ja yksityiskohtaiseksi apuvälineeksi uudelle työntekijälle. Kommentteja tuli myös siitä, ettei opas yksistään riitä perehdyttämään uutta työntekijää, mutta perehdytyksen avuksi ja sen jälkeisen itsenäisen työskentelyn tueksi se sopisi hyvin. Tekijä kysyi myös perehdytysoppaan soveltuvuutta kauan talossa olleelle työntekijälle. Työntekijän mielestä perehdytysopas sopisi myös pidempään talossa ol-

leelle työntekijälle tilanteissa, joissa työtehtävä olisi uusi tai jos työtehtävä ei ole toistunut pitkään aikaan. Näissä tilanteissa oppaasta saisi selkeän avun sekä tuen työn suorittamiseen.

Luvussa 3.2 käytiin läpi perehdytysprosessin vaiheita Keskossa. Perehdytysopas sisällytetään perehdytysuunnitelmaan jo ensimmäisellä viikolla. Se esitellään uudelle työntekijälle ja sen käyttö käydään tarkasti läpi. Seuraavalla viikolla, viikolla kaksi, kun tietyt työn tekemisen osat hoidetaan itsenäisesti, voidaan opasta hyödyntää itsenäisen harjoittelun tukena. Näin opas saadaan heti sisällytettyä osaksi perehdytystä ja siitä saadaan tarvittava hyöty niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävälle. Perehdytysopas vähentää kysymisen tarvetta ja helpottaa itsenäistä työskentelyä, joka jättää perehdyttäjälle aikaa omien töiden hoitamiseen perehdytyksen ohella. Ongelmatilanteissa toki kysyminen on hyväksyttävää ja kysymiseen pitää jatkossakin rohkaista uutta työntekijää.

11 Pohdinta ja jatkokehitysideat

11.1 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia helppokäyttöinen perehdytysopas avuksi Keskon huollinnan perehdytykseen. Perehdytysopas ei korvaisi perehdytystä, vaan tarkoituksena oli ohjeistaa sen käyttö uudelle työntekijälle perehdytyksen aikana, jotta siitä saataisiin suurin hyöty irti, kun itsenäinen työskentely alkaa. Perehdytysoppaasta toivottiin myös hyötyä vanhalle työntekijälle esimerkiksi työtehtävien muuttuessa. Tämän takia tärkeää oli, että ohjeet olisivat mahdollisimman yksinkertaiset ja tarkat.

Tutkimuksen rajaus ja tutkimuskysymykset eivät olleet opinnäytetyössä ongelma. Tutkimuskysymykset laadittiin tarkkaan ja aihe rajattiin heti aluksi. Tutkimuskysymyksiin palattiin aina, kun mietittiin, pitäisikö jotain lisätä oppaaseen vai ei. Kysymyksiä

ei tarvinnut muuttaa kesken prosessin ja perehdytysoppaan avulla niihin pystyttiin vastaamaan hyvin.

Tuloksena rakentui jäsennelty ja helposti ymmärrettävä perehdytysopas, joka yhdistää kirjallisen informatiivisen osuuden sekä käytännöllisen osuuden järjestelmien käytön ohjeistuksesta. Perehdytysopas tulee jatkossa olemaan osana uuden työntekijän perehdytystä ja se lisätään osaksi huolinnan perehdytysprosessia.

Opinnäytetyössä kartoitettiin perehdytysoppaan tarve esimiehen kanssa aluksi keskustelun avulla. Keskustelussa käytiin läpi perehdytysmateriaalin nykytila ja uuden perehdytysoppaan rakenteelliset vaatimukset. Opinnäytetyön tekijä aloitti työt Keskon huolinnassa keväällä 2018, jolloin hän teki itselleen kirjalliset ohjeet työn suorittamisen helpottamiseksi ja antoi muiden lainata niitä pitkin vuotta. Yhtenäiselle perehdytysoppaalle löytyi siis tarve. Huolinnassa muistettavaa ja järjestelmiin syötettäviä tietoja on paljon, minkä takia perehdytysoppaan pääpaino toivottiin tarkkojen järjestelmää kuvaavien ohjeiden laatimiseen. Yleiset yritystä koskevat asiat löytyvät yrityksen sisäisestä verkosta, joten ne jätettiin oppaasta kokonaan pois.

Tekijän mielestä luotettavuutta olisi lisännyt se, että enemmän ihmisiä olisi haastateltu ja sen avulla kartoitettu perehdytysoppaan sisällöllistä tarvetta. Tämän avulla ohjeiden muotoon olisi saatu enemmän mielipiteitä, joiden pohjalta niitä olisi pystytty muokkaamaan yleispätevämpään muotoon. Ongelmana kuitenkin nähtiin se, että työntekijävaihtuvuus huolinnassa oli ollut pientä, eivätkä vanhat kauan talossa olleet työntekijät enää hahmottaneet kuinka paljon uutta tietoa uudelle työntekijälle tulisi. Tästä syystä vanhojen työntekijöiden haastattelut yksityiskohtaisen oppaan laatimisessa jätettiin pois.

Toimeksiantaja oli suuressa roolissa perehdytysoppaan laatimisessa. Esimiehen haastattelun avulla tekijä keräsi tietoa ja toiveita perehdytysoppaan sisältöä ja rakennetta varten. Toimeksiantaja halusi lukea opasta välillä ja korjata sitä, sekä antaa kehitysehdotuksia. Tämä asetti tekijälle hiukan haasteita, koska näkemykset erosivat hiukan ja muutoksia toivottiin lyhyellä aikavälillä paljon. Perehdytysoppaan tekijä onnistui kuitenkin pysymään aikataulussa ja sai lopulta sisällytettyä toimeksiantajan toiveet

oppaaseen. Tämän olisi voinut välttää vieläkin tarkemmalla perehdytysoppaan sisällön suunnittelulla ja tarkemmalla rakenteen määrittämisellä prosessin alussa.

Menetelminä käytettiin haastattelun lisäksi myös havainnointia ja dokumentointia. Havainnointi työn ohessa osoittautui melko haasteelliseksi, koska huolitsijan työ on luonteeltaan kiireistä. Havainnointia hyödynnettiin aina, kun muistettiin. Suurin hyöty sen avulla saatiin siitä, kun perehdytysoppaan työohjeiden tarkkuutta mietittiin. Tekijä seurasi uuden kesätyöntekijän perehdytystä ja perehdytti itsekin hänelle tiettyjä kokonaisuuksia. Samalla Tekijä havainnoi ja seurasi uuden työntekijän oppimista ja kirjasi ylös tarpeellisia lisäyksiä perehdytysoppaaseen.

Dokumentointi suoritettiin työn ohella. Rauhallisella hetkellä perehdytysoppaan tekijä otti kuvankaappauksia järjestelmistä ja tallensi ne myöhempää käyttöä varten. Dokumentointi osoittautui hyödylliseksi tavaksi kerätä tietoa. Tämä vaihe piti tehdä kokonaan työpisteellä, mikä asetti omat rajoitukset perehdytysoppaan etenemiselle. Kevät on huolinnassa kiireistä aikaa ja dokumentointi vaati sen, ettei sillä hetkellä tee juurikaan muuta, jotta keskittyminen onnistuisi parhaiten. Tämä osoittautui myös erittäin hitaaksi menetelmäksi. Kun perehdytysopasta laadittiin kokoon, niin huomattiin, että osa kuvankaappauksista oli turhia tai puuttui. Tämä johtui keskittymisen puutteesta ja huolimattomuudesta työkiireen yllättäessä. Virheet oli kuitenkin helppo korjata ja tarvittava dokumentointi suoritettiin ajoissa.

Perehdytysoppaalle ei asetettu ulkoasullisia vaatimuksia, mikä aiheutti omat haasteensa, muttei pakottanut tekijää liikaa sen yksityiskohtien hiomiseen. Perehdytysoppaan ulkoasua muokattiin konsernin yleisen perehdytysoppaan suuntaiseksi. Tämän takia perehdytysoppaan ulkoasuksi muokkautui yksinkertainen kokonaisuus, jossa konsernin oranssi väri ja K-kirjain yhdistävät sen yritykseen. Oppaan sisällöllisistä muutoksista aiheutunut aikataulun viivästys vaikutti ulkoasuun, jota ei enää loppuvaiheessa ehditty sen enempää miettiä.

Yhteisenä tavoitteena toimeksiantajan kanssa oli myös oppaan muokattavuus, joka pidettiin mielessä läpi prosessin. Perehdytysopas on sähköisessä muodossa ja sitä on siten helppo päivittää. Myös otsikoinnin paikkaa voi muuttaa ja sisällysluettelo on

helppo päivittää automaattisesti. Lopussa otsikoiden väri päätettiin vielä vaihtaa oranssiksi, jotta ne erottuisivat muun tekstin seasta helpommin. Muokattavuudessa onnistuttiin ja siitä on hyötyä toimeksiantajalle tulevaisuutta ajatellen.

Perehdytysopasta kokeiltiin työntekijällä sen valmistuttua. Työntekijäksi valittiin vuoden talossa ollut huolitsija, koska hän oli sopivasti aivan uuden työntekijän ja pidempään talossa olleen väliltä. Uuden työntekijän perehdytykseen olisi kulunut liikaa aikaa, eikä se olisi ollut hyödyllistä oppaan laatimisen kannalta. Pitkään talossa ollut työntekijä taas ei välttämättä olisi osannut hahmottaa, kuinka paljon uutta uudelle työntekijälle tulee huolinnan työssä. Työntekijä joka testaukseen valikoitui, oli vasta muutaman kuukauden hoitanut itse liikennettä, joten hän osasi arvioida oppaan hyödyllisyyttä siltä kannalta. Opas esiteltiin työntekijälle ja sen käyttö käytiin läpi. Työntekijää pyydettiin tekemään kuljetustilauksia oppaan ohjeiden mukaan. Kokeilun jälkeen siitä keskusteltiin ja perehdytysoppaasta pyydettiin arviointia. Arviointi tuki perehdytysoppaan tarkoitusta hyvin. Työntekijän mielestä perehdytysoppaan ohjeet olivat tarkat ja yksityiskohtaiset. Hänen kanssaan keskusteltiin myös perehdytysoppaan hyödyllisyydestä pitkään talossa olleelle työntekijälle. Ilmeni, että perehdytysopas olisi varmasti hyödyllinen myös talon sisällä työtään vaihtavalle siinä tapauksessa, että työtehtävä olisi täysin uusi. Kokeilu onnistui hyvin, eikä tekijä pyrkinyt vaikuttamaan työntekijän vastauksiin, vaan toivoi rehellisiä kommentteja ja mielipiteitä. Kokeilun aikana työntekijä huomasi muutaman puuttuvan kohdan oppaasta ja ne korjattiin lopulliseen versioon.

Toimeksiantaja oli erityisen tyytyväinen oppaan tarkkoihin järjestelmän käyttöä kuvaaviin ohjeisiin. Perehdytysopasta toivottiin nimenomaan työn suorittamisen tueksi ja tämän vaatimat kriteerit se täyttää. Oppaasta saa selkeän yleiskuvan huolinnan työstä, järjestelmien käytöstä sekä yleisistä termeistä ja käytännöistä. Perehdytysoppaassa onnistuttiin hyvin vastaamaan opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa laadittuihin tutkimuskysymyksiin. Kysymyksiin palattiin aina tarpeen tullen, kun mietittiin rakennetta, sisältöä tai tiedon tarpeellisuutta. Kokonaisuutena perehdytysopas on hyödyllinen lisä Keskon huolinnan perehdytykseen ja tärkeä lisä perehdytyksen onnistumisessa.

11.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyö suoritettiin tapaustutkimuksena, joka sitoi sen tiiviisti yhden organisaation tiettyyn toimintoon. Tämä on huomioitava, kun perehdytysoppaan luotettavuutta arvioidaan

Tutkimuksessa käytettiin pääosin lähteitä, jotka ovat viimeiseltä vuosikymmeneltä. Perehdytys ei ole uusi käsite ja aihealueena voidaan olettaa, ettei perehdyttäminen ole hirveästi muuttunut, vaikka kirjallisuutta on tullut lisää. Huolintaan ja kansainvälisiin kuljetuksiin käytettiin ajantasaista lähdemateriaalia, joka lisäsi teoriaosuuden luotettavuutta. Tutkimuksessa käytettiin paljon alan kirjallisuutta, jonka takia teoreettista viitekehystä voidaan pitää tarpeeksi luotettavana.

Perehdytysoppaan laatimisella oli tarkoitus parantaa perehdytyksen nykytilannetta ainoastaan toimeksiantajayrityksessä. Tutkimuksen tuloksien luotettavuutta saattaa vähentää se, että oppaan laatimisessa käytettiin ainoastaan muutaman henkilön osaamista. Keskustelut käytiin suullisesti ja osapuolet olivat toisilleen entuudestaan tuttuja. Keskusteluissa pyrittiin kuitenkin puolueettomuuteen ja osapuolia rohkaistiin omien mielipiteiden kertomiseen.

Perehdytysoppaan luotettavuutta lisää se, että se luetutettiin toimeksiantajalla useaan otteeseen ja muokattiin heidän toiveiden perusteella. Perehdytysopasta päivitettiin koko prosessin ajan, mikä parantaa sen luotettavuutta lopullisella käyttöönottohetkellä. Tutkimuksessa tekijä pääsi toteuttamaan myös koulussa ja työssä opittuja asioita, jotka vahvistivat tutkimusosuutta omalta osaltaan ja lisäsivät sen luotettavuutta. Opinnäytetyössä pyrittiin avaamaan prosessin jokainen vaihe selkeästi perusteluineen, jotta lukija pystyisi itse seuraamaan ja arvioimaan perehdytysopasta.

Opinnäytetyön eettisyys korostuu siinä, että toimeksiantajan toiveita esimerkiksi työn salassapidon kannalta noudatettiin. Toimeksiantajan, tekijän ja Jyväskylän Ammattikorkeakoulun välillä allekirjoitettiin kaksi sopimusta. Toinen oli sopimus opinnäytetyön suorittamisesta ja toinen salassapitosopimus perehdytysoppaan julkaisemisen rajaamiseksi. Opinnäytetyössä mainittujen henkilöiden henkilöllisyys pidettiin salassa, eikä heitä mainita tekstissä nimeltä. Perehdytysopasta ei myöskään julkaista julkisesti, vaan se menee ainoastaan toimeksiantajan käyttöön.

Aineisto kerättiin itse ja tutkijoiden kirjoittamia lähdemateriaaleja kunnioitettiin. Tiedonhankinnassa pyrittiin käyttämään erilaisia lähteitä ja niihin viitattiin oikealla tavalla. Opinnäytetyössä tavoitteena oli huolellisuus ja tarkkuus sisällön tuottamisessa.

11.3 Jatkokehitysideat

Perehdytysopas on suunniteltu tueksi uudelle työntekijälle ja miksei vanhallekin työntekijälle uusien töiden opetteluun tueksi. Tähän jatkokehitysideana mielestäni pitäisi keskittyä enemmän perehdyttäjään. Olen seurannut sivusta työntekijöiden vaihtuvuutta ja perehdytystä sekä analysoinut omaa perehdytystäni ja havainnut, että yksi ongelma ovat myös perehdyttäjät. Perehdytys sysätään liian usein työntekijälle, jonka vastuulla kyseinen liikennealue on. Kuitenkin tuntuu, ettei esimies välttämättä käy sen tarkemmin läpi perehdyttäjän kanssa perehdytystapoja tai perehdyttämiseen liittyviä vaatimuksia, jotka myös perehdyttäjälle mielestäni pitäisi asettaa. Perehdytyksestä saisi enemmän irti, jos perehdyttäjän kanssa käytäisiin läpi perehdytyksen tavoitteet ja sen saavuttamisen asettamat vaatimukset. Koko työyhteisö hyötyisi tästä ja yhteisöllisyys paranisi.

Toinen jatkokehitysidea liittyy tullauksiin, jotka tästä työstä rajattiin pois. Mielestäni perehdytysopasta voisi soveltaa tullauksiin ja tehdä tullauksesta selkeät ohjeet samassa muodossa perehdytysoppaan kanssa. Tullauksissa perusidea on sama, mutta

täytettävät tiedot muuttuvat. Ohjeesta voisi olla hyötyä tullausten opettelussa ja myöhemmin muistin apuna työn ohessa.

Prosessina aikana huomattiin, että tietojen päivitettävyyks oli ongelma. Usein tiedostoja luodaan, mutta niitä ei päivitetä tarpeeksi usein tai sitten ei ollenkaan. Näistä esimerkkinä toimittajien yhteystietolistat ja muut työn kannalta tärkeät oheismateriaalit. Perehdyttämisoppaalle voisi ottaa käyttöön jonkun määräajan, jonka jälkeen sen sisältö tarkastetaan ja käydään läpi. Tai sitten uusi työntekijä voisi aina tehdä siihen muutosehdotuksia perehdytyksen päätteeksi ja näin perehdytysopas eläisi koko ajan ja uudistuisi vuosien varrella. Tietojen päivitettävyyks ei ole ainoastaan ongelma perehdytyksessä vaan kaikilla liikenteen hoitoon liittyvillä oheistiedostoilla. Tiedostojen päivittämisen voisi lisätä osaksi huolitsijan työtä, koska ajallisesti se ei veisi kuin pari päivää vuodessa. Tietojen päivittäminen tehostaa työtä ja pitää materiaalin selkeänä ja ajantasaisena.

Lähteet

Aaron. 2018. Incoterms explained. Blogikirjoitus FBABEE:n sivustolla. Viitattu 29.4.2019. <https://fbabee.com/incoterms/>

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus. Ennakovaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus . Viitattu 17.4.2019. https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

ATP-sopimus. N.d. Ruokavirasto. Viitattu 16.4.2019. <https://www.ruokavirasto.fi/yritykset/elintarvikeala/kuljetus/kansainvaliset-kuljetukset/atp-sopimus/>

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15. – 16. p. Helsinki: Tammi.

Hyvä perehdytys –opas. 2007. Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Viitattu 19.1.2019. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hyvä työura alkaa perehdytyksestä. N.d. Työterveyslaitos. Viitattu 17.4.2019.
<https://www.ttl.fi/hyva-tyoura-alkaa-perehdytyksesta/>

Kansainväliset kuljetukset. N.d. Ruokavirasto. Viitattu 16.4.2019.
<https://www.ruokavirasto.fi/yritykset/elintarvikeala/kuljetus/kansainvaliset-kuljetukset/>

Kansainvälisen maantieliikenteen yleiset kuljetusehdot. 2010. Suomen huolinta- ja logistiikka ry. Viitattu 19.1.2019. http://www.huolintaliitto.fi/media/kv-maantieliikenteen-yleiset-kuljetusehdot-2010_s.pdf

K-ryhmän perehdytysuunnitelma. 2019 Kesko Oyj. Asiakirja Kesko Oyj:n tietojärjestelmässä.

Kesko lyhyesti. 2018. Kesko. Viitattu 13.1.2019. <https://kesko.fi/yritys/kesko-lyhyesti/>

Kesko Logistiikka. 2018. Kesko. Viitattu 13.1.2019.
<https://www.kesko.fi/yritys/kesko-logistiikka/>

KMYK 2010. N.d. Suomen huolinta- ja logistiikkaliitto ry. Viitattu 19.1.2019.
<http://www.huolintaliitto.fi/tietoa-alasta/vakioehdot/kmyk-2010.html>

Koskinen, H. & Werdermann, R. 2010. Julkaisussa Huolintaliikkeen tehtävät. Huolinta-alan käsikirja. 26, 32-33. Uudistettu painos 2010. Suomen huolintaliikkeiden liitto. Helsinki: Suomen Spedservice.

Kupias, P. & Koski, M. 2012. Hyvä kouluttaja. Helsinki: SanomaPro.

L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki. Viitattu 13.3.2019.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738?fbclid=IwAR2jwGdhqElbBbDFGkavI3EllejAEQMUQdYSnc5DvSGQCZFloMCuv-TPMP8>

Lämpötilahallittavien elintarvikekuljetusten logistiikkaopas. 2007 Helsinki: Yleinen teollisuusliitto.

Mestarilogistikko-oppikirja 2001. 2001. K-logistiikka. Kesped Oy

Mikä on Ruokavirasto? N.d. Ruokavirasto. Viitattu 16.4.2019.
<https://www.ruokavirasto.fi/tietoa-meista/mika-on-ruokavirasto/>

Mitä huolinta on. N.d. Suomen huolinta- ja logistiikkaliitto ry. Viitattu 10.1.2019.
<http://www.huolintaliitto.fi/tietoa-alasta/mita-huolinta-on.html>

Myllymäki, R., 2017. Tehokkuus ensin! Palveluysiköstä tuottavuus- ja kasvukumppaniksi. Vantaa: Ketterät Kirjat.

Mäntynen, J. & Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus –ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK. Viitattu 21.4.2019.
<https://www.jytyliitto.fi/fi/jyty/materiaalipankki/Documents/Ty%C3%B6suhde/Ty%C3%B6suojelu.pdf>

3%B6el%C3%A4m%C3%A4n%20kehitt%C3%A4minen/Ty%C3%B6h%C3%B6n%20perehdytt%C3%A4minen%202009%20TTK.pdf

Ollikainen, J. & Werdermann, R. 2010. Julkaisussa Logistiikka. Huolinta-alan käsikirja. 52-53. Uudistettu painos 2010 Suomen. huolintaliikkeiden liitto. Helsinki: Suomen Spedservice.

PSYM 2015/2000. N.d. Suomen huolinta- ja logistiikkaliitto ry. Viitattu 19.1.2019.
<http://www.huolintaliitto.fi/tietoa-alasta/vakioehdot/psym-20152000.html>

Räty, A. 2010. Incoterms 2010. Kuinka Incoterm 2010-lausekkeita käytetään. Pariisi: International Chamber of Commerce (ICC).

Teemahaastattelu. N.d. KvaliMOTV:n www-sivustolla. Viitattu 16.4.2019.
https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Aihealueet teemahaastattelussa 26.3.2019

1. Perehdytysoppaan aloitus.

Esittely huolintatyöstä, tarpeellinen vai ei?

Kesko –sanaston laajuus ja sijoitus

3. Sisällysluettelo.

Mitkä kaikki liikenne alueet tarkasti?

4. Organisaatio ja huolinta.

Riittääkö jos keskittyy oppaassa työn tekemisen opastukseen, koska muut organisaatiota koskevat asiat löytyvät MyK:sta?

5. Ohjeet ja kuvankaappaukset.

Selitetty ohjeet auki vai kuvankaappaukset havainnollistamaan?

6. Rakenne ja sisältö.

Kommentteja? toiveita rakenteelle tai sisällölle?

7. Kehitysehdotuksia?

Liite 2. Perehdytysopas (salassa pidettävä)

