

Kassatyöntekijöiden perehdytysprosessin nykytilan kuvaus ja kehitysehdotukset

Theresa Finell

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma
2020



Tekijä Theresa Finell	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma, Helsinki	
Opinnäytetyön nimi Kassatyöntekijöiden perehdytysprosessin nykytilan kuvaus ja kehitysehdotukset	Sivu- ja liitesivumäärä 31 + 2
<p>Perehdyttämistä tarvitaan kaikissa organisaatioissa toimialasta ja koosta riippumatta. Perehdytyksen aikana uusi työntekijä tutustuu yritykseen, työympäristöön ja henkilöstöön. Onnistunut perehdytys luo positiivisen ja tervetulleen tunnelman uudelle työntekijälle ja sitouttaa hänet yritykseen. Kattavan perehdytyksen tärkeys korostuu etenkin nuoren henkilön ensimmäisen työpaikan kohdalla.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella henkilöstöpalveluyrityksen, Joblink Oy:n, uusien työntekijöiden perehdytysprosessia ja antaa kehitysehdotuksia prosessin parantamiseksi. Työn tavoitteena on saada kuva perehdytysprosessin eri vaiheista ja niiden tarkoituksenmukaisuudesta perehdyttäjien näkökulmasta. Tutkimus tehdään kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusta varten haastatellaan Joblink Oy:n nykyisiä kassaperehdyttäjiä sekä perehdytysmyymälöiden vastaavia työntekijöitä. Rajauksen työssä käytetään Joblinkin pääkaupunkiseudun kassaperehdytyksiä</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käydään läpi perehdytysprosesseja, perehdytyksen suunnittelua ja arviointia sekä henkilöstöpalvelualaa. Lopputuloksissa esitellään Joblink Oy:n perehdytysprosessin nykytilaa ja sen onnistumista, perehdyttäjien näkökulmasta. Lopputuloksissa esitellään myös kehitysehdotukset.</p> <p>Tutkimus toteutettiin käyttäen kvalitatiivista, eli laadullista menetelmää. Aineisto kerättiin keväällä 2020 puhelinhaastatteluja käyttäen. Haastateltavina oli yrityksen kassaperehdyttäjät sekä toisen perehdytysmyymälän vastaava.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että nykyinen perehdytysprosessi koettiin toimivaksi. Eniten kehitettävää perehdytysprosessissa on veikkausosaamisen tasossa. Myös asiakaspalvelutaitoihin ja myymäläkäyttäytymisen ohjeistamiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota prosessin alkuvaiheessa. Joblinkin ja perehdyttäjien välistä kommunikointia tulisi myös kehittää monipuolisemmaksi.</p>	
Henkilöstöpalveluala, Joblink Oy, Perehdytys	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuskysymykset ja tavoitteet	1
1.2	Työn rajaukset	3
2	Henkilöstöpalveluala	4
2.1	Työnantajan vastuu henkilöpalveluyrityksissä	4
2.2	Vuokratyö.....	4
3	Joblink Oy	6
4	Perehdytys	8
4.1	Perehdyttämisen toimintamallit.....	9
4.2	Perehdytyksen suunnittelu	10
4.3	Työnopastus	11
4.4	Perehdyttäjän vastuu	12
4.5	Uuden työntekijän vastuu.....	13
5	Joblink Oy:n perehdytysprosessin kuvaus	14
5.1	Joblinkin kassaperehdyttäjät	15
5.2	Joblinkin itsenäiset perehdytysmyymälät.....	16
6	Tutkimuksen suorittaminen.....	17
6.1	Tutkimusmenetelmä.....	17
6.2	Aineiston keruu ja käsittely.....	17
6.3	Aineiston laadun arviointi	18
7	Tulokset	19
7.1	Perehdyttäjien haastattelujen tulokset	19
7.1.1	Nykytila.....	19
7.1.2	Kehitysehdotukset	21
7.1.3	Kommunikointi	21
7.2	Perehdytysmyymälän vastaavaan haastattelu.....	22
7.2.1	Nykytila.....	22
7.2.2	Kehitysehdotukset	23
7.2.3	Kommunikointi	23
7.3	Yhteenveto tuloksista	24
8	Kehitysehdotukset.....	25
9	Pohdintaa ja oman oppimisen arviointi	27
	Lähteet	29
	Liitteet.....	32

1 Johdanto

Digitalisaatio ja työn murros muokkaavat tulevana vuosikymmeninä työmarkkinoita. Työtehtävät muuttuvat muun muassa tekoälyn myötä ja se pakottaa myös meidät ihmiset muutokseen. Muutoksessa ei ole siirrytä yhdestä tapaan tehdä asioita toiseen, vaan nykyisestä tavasta monimuotoisempaan tapaan. Työura ja työelämä tulee koostumaan useasta eri muodosta; osa-aikatyöstä, projektityöstä, vuokratyöstä ja määräaikaisesta työstä. (HPL 2020)

Työ- ja elinkeinoministeriön työmarkkinaennusteen mukaan työmarkkinat tulevat tulevan vuoden aikana hiipumaan. Väestön ikääntymisen ja syntyvyyden laskemisen myötä työelämä tarvitsee uusia joustavia toimintatapoja. Nollatuntisopimukset ja tarvittaessa töihin kutsuttavat työntekijät tulevat olemaan osa ratkaisua. Kyseisillä tavoilla voidaan sujuvasti sovittaa yhteen opiskelut ja työssäkäynti, eläkkeen ohella työskentely sekä töihin palaaminen pidemmän poissaolon jälkeen. Myös nuorten työllistymismahdollisuudet kasvavat. Tarvittaessa töihin kutsuttavat työntekijät ovat etenkin pk-yritykselle turvallinen tapa saada tarvittaessa lisää työvoimaa. (Palta 2019)

Perehdytys on uuden työntekijän ensimmäinen kosketus uuteen työympäristöön ja työtehtäviin. Uuden työntekijän uralle yrityksessä luodaan pohja ensimmäisten viikkojen aikana. Perehdytyksen aikana tutustutaan organisaatioon ja ihmisiin, mutta luodaan myös positiivista asennoitumista työyhteisöä sekä työtä kohtaan. Perehdyttämistä vaaditaan kaikissa organisaatioissa koosta tai toimialasta riippumatta jatkuvasti. Vanhan työntekijän työnkuvan tai yrityksen toimintatavan muuttuessa, tulee perehdytyksen taata työntekijöiden osaaminen muuttuvissa tilanteissa. Onnistuneella perehdytysprosessilla saadaan työntekijät sitoutettua yritykseen. (TTK 2003, 3-5.)

Onnistunut perehdytys on jokaisen uuden työntekijän kohdalla tärkeää työuran kannalta. Tärkeys korostuu etenkin työuraansa aloittelevan nuoren työn tekijöiden kohdalla. Nuorille työelämän pelisäännöt ja kulttuuri eivät ole tuttuja ennestään, näin ollen perehdytysoppaat ja materiaalit tulisivat olla myös näiltä osin selkeitä ja tarpeeksi kattavia. (Työterveyslaitos 2017.)

1.1 Tutkimuskysymykset ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa Joblink Oy:n perehdytysprosessin nykytilannetta sekä antaa kehitysehdotuksia perehdytysprosessin kehittämiseksi. Työn

tavoitteena on myös ymmärtää mistä toimiva perehdytysprosessi koostuu ja miten se rakennetaan. Työllä pyritään vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Mikä on Joblink Oy:n pääkaupunkiseudun kassatyöntekijöiden perehdytysprosessin nykytila?
2. Mitä kehityskohteita edellä mainitulla perehdytysprosessilla on?
3. Millä tasolla kommunikointi Joblinkin ja perehdyttäjien välillä on?

Henkilöstöpalvelualalla työntekijät käyvät perehdytysvuorojen jälkeen eri toimipisteissä työskentelemässä. Työntekijän on nopeasti omaksuttava kaupan kassalla vaadittavat taidot, jotta työvuoroissa työskentely onnistuu. Tämä asettaa painetta perehdytysprosessille, prosessin pitää olla toimiva ja kustomoitavissa siten, että jokainen työntekijä sisäistää tarvittavat asiat. Perehdytysprosessin tulee olla niin kattava, että työntekijät sen käyneenä pärjäävät perusasioissa itsenäisesti kassatyössä.

Työn tavoitteena on tutkia perehdytysprosessin nykytilaa perehdyttäjien ja perehdytyskauppojen näkökulmasta sekä laatia kehitysehdotuksia prosessin parantamiseksi.

Joblink Oy:n tavoitteena on kattavan ja laadukkaan perehdytysprosessin ylläpitäminen ja kehittäminen, kustannustehokkuutta unohtamatta. Perehdytysprosessin kehittäminen on ajankohtaista aina, mutta erityisesti yrityksen kasvaessa. Perehdytettävien määrän kasvaessa, tulee prosessin pysyä ketteränä. Joblink Oy:n tavoitteena on pysyä alan yhtenä suurimmista toimijoista, joten myös perehdytysprosessin on pystyttävä vastaamaan työntekijöiden kasvavaan määrään, laadusta tinkimättä. Perehdytysprosessia on myös uudistettava ja päivitettävä vastaamaan monipuolistuvaa kaupan arkea. Kattavaa perehdytysprosessia pidetään yrityksen valttina kilpailijoihin nähden. Toimivalla perehdytysprosessilla taataan asiakkaille osaavaa henkilökuntaa, tällä saadaan asiakkaat jatkamaan yhteistyötä Joblinkin kanssa. Kilpailutilanteen ollessa kova, jokaisen työntekijän osaaminen on pystyttävä pitämään vaadittavalla tasolla. Perehdytysprosessin merkitys yrityksen menestyksen ja tulevaisuuden kannalta on merkittävä, sillä menetetty asiakkaan takaisin houkutteleminen on kovan työn takana.

Työnantajan vastuulla on taata perehdyttäjille työkalut ja tarvitsemansa tuki. Joblinkin ja perehdyttäjien välinen kommunikaatio tapahtuu pääosin sähköisesti, etenkin tästä syystä, kommunikaatioon tulee kiinnittää erityistä huomiota.

1.2 Työn rajaukset

Työ rajataan koskemaan Joblinkin pääkaupunkiseudun toimintaa. Muualla Suomessa Joblinkin toiminta on pientä, eikä työssä tutkittava perehdytysprosessi koske muun Suomen aluetta. Joblinkin työntekijät voivat työskennellä kaupan kaikilla osastoilla. Työ rajataan koskemaan ainoastaan Joblinkin kassatyöntekijöitä ja heidän perehdytysprosessiaan. Perehdytysprosessin nykytilan arviointi ja kehitysehdotukset tutkitaan perehdyttäjien näkökulmasta.

2 Henkilöstöpalveluala

Henkilöstöpalvelualan yritykset tarjoavat asiakkailleen henkilöstöpalveluja. Näitä ovat esimerkiksi henkilöstövuokraus, rekrytointipalvelut, ulkoistukset sekä henkilöarvioinnit. Ulkoistamalla kyseiset palvelut, asiakasyritys voi keskittyä kehittämään omaa liiketoimintaansa ja yritystään. Henkilöstövuokraus on asiakasyritykselle joustava tapa hoitaa henkilöstöresurssejaan ja käyttäjäyrityksellä on työnjohto -oikeus vuokraamaansa työvoimaan. Työntekijälle henkilöstövuokraus on vaihteleva ja joustava tapa työskennellä. (HPL 2020.) Henkilöstöpalvelualaa peilaa Suomen talousnäkymää. Alan kasvulla on yhteys maan talouden nousuun. Tulevaisuudessa henkilöstöpalvelualan yrityksiä tullaan näkemään uusilla alueilla, johtuen automatisaation ja digitalisaation myötä muuttuvasta työelämästä. (Nordic 2020.)

2.1 Työnantajan vastuu henkilöpalveluyrityksissä

Henkilöstöpalveluyritykset noudattavat työsuhteissaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, työehtosopimuksia ja työntekijöiden kanssa tehtyjä työ sopimuksia. Henkilöstöpalvelualan yrityksen työehtosopimus määräytyy toimialan mukaan, eli noudatetaan oman liiton tekemiä työehtosopimuksia. Mikäli alalla ei ole omaa työehtosopimusta, noudatetaan henkilöstöpalvelualan yrityksen työehtosopimusta. Työehtosopimuksesta tulee aina mainita työntekijälle. Työntekijäyrityksen vastuulla on työnantajamaksut sekä ennakonpidätykset. Työehdot ja palkat määräytyvät voimassa olevan ja noudatettavan työehtosopimuksen mukaan. Työterveydestä ja työturvallisuudesta vastaa työnantajayritys yhdessä käyttäjäyrityksen kanssa. Työntekijän perehdytyksestä vastaa henkilöstöpalveluyritys. (HPL 2020.)

2.2 Vuokratyö

Vuokratyössä vuokraajayritys vuokraa työvoimaa vuokratyöryitykseltä ja tekee sopimuksen vuokraamisesta vuokratyöryityksen kanssa. Vuokratyösuhteita sitoo sama lainsäädäntö, kuin muihinkin työsuhteisiin. Vuokratyösuhteeseen kuuluu kolme osapuolta: työntekijä, vuokratyöryitys sekä käyttäjäyritys. Työntekijän palkan maksaa vuokratyöryitys ja on myös työntekijän työnantaja. Työn työntekijä suorittaa käyttäjäyrityksen johdon ja valvonnan alla. Työsopimus solmitaan vuokraaja yrityksen kanssa, näin ollen vuokratyöntekijän työehdot voivat olla erilaiset, kuin muiden samassa vuorossa olevien työntekijöiden. Vuokratyöntekijä ansaitsee vuosilomaa ja kerryttää eläkettä samalla tavalla kuin muissakin työsuhteissa. Käyttäjäyrityksen vastuulla on huolehtia työturvallisuudesta.

Määräaikaiseen työsuhteeseen on myös vuokratyössä oltava lainmukainen peruste.
(Työsuojeluhallinto 2016.)

Vuokratyöntekijällä on oikeus samoihin käyttäjäyrityksen tarjoamiin yhteisiin järjestelyihin ja palveluihin, kuin käyttäjäyrityksen omilla työntekijöillä on. Taloudellista tukea kyseisiin palveluihin ja järjestelyihin käyttäjäyritys ei ole velvollinen antamaan. Työsuhde-edut eivät kuulu edellä mainittuihin järjestelyihin tai palveluihin. Vapautuvista työpaikoista tulee ilmoittaa vuokratyöntekijöille samalla tavalla, kuin yrityksen omille työntekijöille. Mikäli vuokratyöntekijä siirtyy vuokratyösuhteen päätyttyä käyttäjäyrityksen työntekijäksi tekemään samoja tai samankaltaisia tehtäviä, tulee koeajasta vähentää se aika, jonka työntekijä oli vuokratyöntekijänä. (Erto 2020.) Vuokraajayrityksen ja käyttäjäyrityksen välille tehdään asiakassopimus, jolla sovitaan työvoiman vuokrauksesta. Vuokratyöalalla solmitaan myös puitesopimuksia. Puitesopimus ei ole työsopimus, vaan sopimus pääehdoista, joita myöhemmin solmittavassa työsopimuksessa sovelletaan. (Vuokratyöopas 2020.)

3 Joblink Oy

Joblink Oy on vuonna 2005 perustettu kokonaan kotimainen henkilöstöpalveluyritys, jonka toimialana on henkilöstövuokraus. Joblink Oy on henkilöstöpalveluliiton jäsen ja yksi kaupan alan johtavista henkilöpalveluyrityksistä. Ala tulee kasvamaan ja palvelua tarjoavien yritysten määrä tulee nousemaan. Henkilöstöpalvelualan kasvaessa, myös Joblink Oy tavoittelee kasvua. Kilpailijoistaan erottuminen on Joblinkille tärkeää ja yrityksen perehdytysprosessi ja sen kattavuus erottaa yrityksen kilpailijoistaan. Kattavaa perehdytystä pidetään kilpailuvalttina. Kattavalla perehdytys prosessilla tarkoitetaan jokaisen uuden työntekijän tarpeiden huomioimista, jotta jokaiselle harjoittelijalle taataan yhtäläiset mahdollisuudet onnistua työssään. Yritys on myös kasvanut viime vuosien aikana ja käyrä näyttää ylöspäin myös tulevalle tilikaudelle. Toimivalla perehdytysprosessilla on suora vaikutus yrityksen mahdollisuuksiin kasvaa. Yrityksen liikevaihdon ja työntekijöiden määrän kasvaessa, tulee myös työntekijöiden osaamisen laadun säilyä. Pysyäkseen kasvavan alan yhtenä johtavana yrityksenä, tulee myös yrityksen perehdytysprosessin kehittyä. Joblink Oy vuokraa henkilöstöä Keskon elintarvikemyymälöihin.

Yrityksen toimintaa ohjaa yrityksen arvot. Yrityksen mottona on ”ihminen aina mukana”. Joblink Oy:lle jokainen työntekijä ja asiakas ovat tärkeitä ja työntekijöiden oikeuksista ja eduista pidetään tiukasti kiinni, noudattamalla kaupan alan työehtosopimusta. Yritys panostaa etenkin työntekijöiden perehdytykseen kattavalla perehdytysprosessilla. Asiakasyrityksille Joblink Oy tarjoaa joustavaa ja luotettavaa palvelua, asiakasyrityksen omiin tarpeisiin pohjautuen. Asiakasyritykselle on tarjolla henkilöstöpalvelua, suorarekrytointia sekä palveluiden ulkoistamista. Työntekijöitä vuokrataan kassa-, hyllytys-, keräily- ja palvelutiskityöhön. (Joblink 2020)

Joblink Oy:n toimistolla työskentelee 7 henkilöä, mukaan lukien yrityksen johtoryhmä, joka myös omistaa yrityksen. (Joblink, 2020) Toimistolla työskentelevät 2 rekrytoijaa, 2 työsuhte- ja palkka-asioista vastaavaa, 2 myynnistä vastaavaa ja 1 koulutuksista vastaava.

Yrityksellä on vuokrattavaa henkilöstöä noin 1 000 henkilöä. Nuorin työntekijä on 16-vuotias ja vanhin 77-vuotias. Alaikäisenä saa työskennellä palvelutiskillä tai hyllyttämässä. Kassatyössä vaaditaan 18 vuoden ikää. Suurin osa työntekijöistä on iältään 18-30 vuotta. (Keskihakuni 2020) Suurin osa Joblinkin vuokrattavista työntekijöistä työskentelevät kassatehtävissä. Hyllytys on toiseksi yleisin toimenkuva. Keräilijöitä ja palvelutiskitehtävijöitä on vähiten. Nämä vastaavat suoraan asiakasmyymälöiden tarpeita. Yhdellä työntekijällä voi myös olla usea toimenkuva, eli he voivat tehdä kaikkia edellä mainittuja töitä.

Jokaiselle toimenkuvalla on oma perehdytyksensä, jonka työntekijä suorittaa ennen työnteon aloitusta. (Finell 2020)

Taustaltaan Joblinkin vuokrattava henkilöstö on monimuotoista. Suuri osa työntekijöistä ovat opintojensa ohella työskenteleviä. Myös toisen työn ohella työskentely on yleistä. Joblinkillä työskentely on myös monelle päätyö. Työntekijöiden koulutustausta vaihtelee suuresti, peruskoulun käyneistä maisterin tutkinnon suorittaneisiin. Koulutustaustasta riippumatta, kaikki työntekijät käyvät läpi saman perehdytysprosessin. Joblink on usein myös työntekijän ensimmäinen työpaikka.

Asiakasyrityksiä Joblinkillä on noin 165 kappaletta. Asiakasyritysten oman henkilökunnan koko vaihtelee viiden ja 150 henkilön välillä, riippuen myymälän koosta. Myymälöistä tulevien työvuorojen määrä vaihtelee suuresti myymälöittäin ja viikoittain. Pieni osa myymälöistä ovat myös ulkoistaneet osan toiminnastaan Joblinkille. Näissä tapauksissa kyseisen osaston/työtehtävän kaikki työntekijät tulevat Joblinkiltä ja Joblink vastaa työvuorosuunnittelusta. (Finell 2020)

Perehdytysprosessi on kaksivaiheinen. Se sisältää yleisperehdytyksen ja myymäläperehdytykset. Yleisperehdytyksessä kerrotaan yleisistä asioista, sekä opetellaan käyttämään yrityksen käytössä olevaa toiminnanohjausjärjestelmää, Linkityä. Kassaperehdytykset ovat lähtökohtaisesti kaksi päiväisiä, mutta perehdytystä muokataan uuden työntekijän ennalta hankitun osaamisen mukaan. Kassaperehdytyksen ensimmäisenä päivänä paikalla on perehdyttävä Joblinkiltä. Toinen perehdytyspäivä suoritetaan perehdytysmyymälässä, jossa perehdytyksestä vastaa myymälän nimetty työntekijä. Toisena päivänä perehdytettävän tulee jo pärjätä itsenäisesti kassan perustoiminnoissa. (Finell 2020)

4 Perehdytys

Perehdytys on käytäntö, jolla saadaan yrityksen uusi työntekijä omaksumaan uudet työtehtävänsä ja sopeutumaan työyhteisöön, jotta hän oppii toimimaan työyhteisössä ja pystyy suoriutumaan työtehtävistään. Suoriutuakseen tehtävistään työntekijän tulee sisäistää uusia taitoja ja toimintatapoja. Perehdytyksessä on kyse uusien asioiden opettelusta ja tiedon soveltamisesta. Jokainen perehdytettävä on yksilö ja omaksumiskyky erilainen, näin ollen myös perehdytysprosesseissa on eroja. Perehdytysprosessit vaihtelevat myös organisaatioiden välillä. (Eklund 2018, 25-26.)

Perehdytysprosessin runko voi olla sama, mutta sitä tulee muokata yksilölle sopivaksi. Jokainen uusi työntekijä tulee eri lähtötilanteesta ja osaaminen vaihtelee sen mukaan. Ihmiset reagoivat eri tavalla perehdytystilanteissa, osaa jännittää kovasti ja toinen on todella rentona. Perehdytys ei myöskään aina koske vain uutta työntekijää, vaan kyse voi olla työntekijästä, joka palaa takaisin pitkän poissaolon, esimerkiksi pitkän sairausloman tai hoitovapaan jälkeen. Palaavalla työntekijällä voi olla paljon uutta opittavaa, jo muutaman vuoden poissaolon aikana monet asiat ovat voineet muuttua. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Perehdytyksessä uusi työntekijä tutustuu yritykseen, yrityksen työyhteisöön sekä talon tapoihin. Työntekijän tulee saada kuva yrityksen toiminnasta ja sen tarkoituksesta. Myös yrityksen toimintatavat tulee tulla tutuksi. Omistussuhteiden tunteminen on myös hyväksi. Työyhteisöön, eli esimieheen, kollegoihin ja asiakkaisiin tutustuminen on osa onnistunutta perehdytystä. Uuden työntekijän tulee myös tietää kenen puoleen kääntyä apua tarvittaessa. Talon tapoihin työntekijä voi tutustua esimerkiksi intranetin ja tervetulo taloon -oppaiden avulla. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Perehdytys nähdään usein yksisuuntaisena tapahtumana. Organisaation puolesta tulee tavoitteet ja odotukset uudelle työntekijälle. Tässä perinteisessä ajattelutavassa perehdytettävältä odotetaan toki aktiivisuutta ja oma-aloittisuutta, mutta ne jäävät usein pienempään rooliin. Nykyaikainen perehdytys ottaa paremmin huomioon uuden työntekijän mielipiteet ja näkemykset. Tällä tavalla myös organisaatio voi kehittyä. Organisaation vastuulla on olla avoin palautteelle ja kehitysehdotuksille. Kaksisuuntaisesta perehdytysprosessista voi olla hyötyä molemmille osapuolille tulevaisuutta silmällä pitäen. Perehdytysprosessin eri vaiheissa voidaan käyttää eri lähestymistapaa. Jossain tilanteessa kaksisuuntainen perehdytys toimii tehokkaammin ja toisessa yksisuuntainen perehdyttäminen johtaa parhaaseen lopputulokseen.

Perehdyttävälle tulisi tehdä selväksi, missä tilanteissa hänen mielipiteitään ja ajatuksiaan toivotaan ilmaistavan. (Eklund 2018, 38-40)



Kuva 1. Kaksisuuntainen perehdytysprosessi (Eklund 2018, 39)

4.1 Perehdyttämisen toimintamallit

Vierihoidoperehdyttäminen tarkoittaa sitä, että perehdyttäjä ottaa perehdyttävän vierihoidon ja opettaa työn ohella organisaatiosta, työtehtävistä ja työyhteisöstä. Vierihoidoperehdyttämisessä uudet asiat omaksutaan ajan kanssa, työtä tehdessä. Tätä toimintamallia käyttäessä perehdytys on helppo yksilöidä vastaamaan perehdyttävän tarpeita. (Kupias & Peltola 2009, 36.)

Malliperehdyttämisessä perehdytysprosessi on suunniteltu tarkasti ja vastuunjako on ennalta määritelty. Malliperehdyttämisessä käytetään usein tulokasoppaita. Malliperehdyttämisestä käytetään usein niissä perehdytystehtävissä, jotka eivät vaadi liiaksi yksilöintiä ja voidaan toteuttaa joka kerta samalla tavalla. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

Laatuperehdyttämisen lähtökohtana on perehdyttämisen laadun jatkuva parantaminen. Perehdyttämisen siirtämisellä yrityksen jollekin yksikölle tai tiimille, saadaan perehdytys kustomoitua yksikön tai tiimin tarpeiden mukaiseksi ja perehdytyksen laatua parannettua. Perehdytyksen siirtyessä yksikön tai tiimin vastuulle, tulee selkeästi ilmoittaa kenen tai keiden vastuulla perehdytys on. Vastuu perehdytyksen koordinoinnista ja valvonnasta

tulee olla sovitulla henkilöllä. Prosessin etenemistä tulee seurata tarkasti, jotta sitä voidaan kehittää. (Kupias & Peltola 2009, 39-40)

Räätälöity perehdyttäminen tarkoittaa perehdytysprosessin jakamista moduuleihin, jotta niistä saadaan kasattua kullekin yksilölle tarpeita vastaava kokonaisuus. Räätälöity perehdyttäminen edellyttää, että yrityksellä on jo kokemusta uuden työntekijän perehdyttämisestä ja prosessia kehitetään lisää. Räätälöidyssä perehdytyksessä vastuu on yhdellä perehdytyksen koordinoijalla, jonka vastuulla on rakentaa perehdytettävälle toimiva perehdytyskokonaisuus, joka sisältää juuri kyseiselle perehdytettävälle tarvittavat osat. (Kupias & Peltola 2009, 40-41)

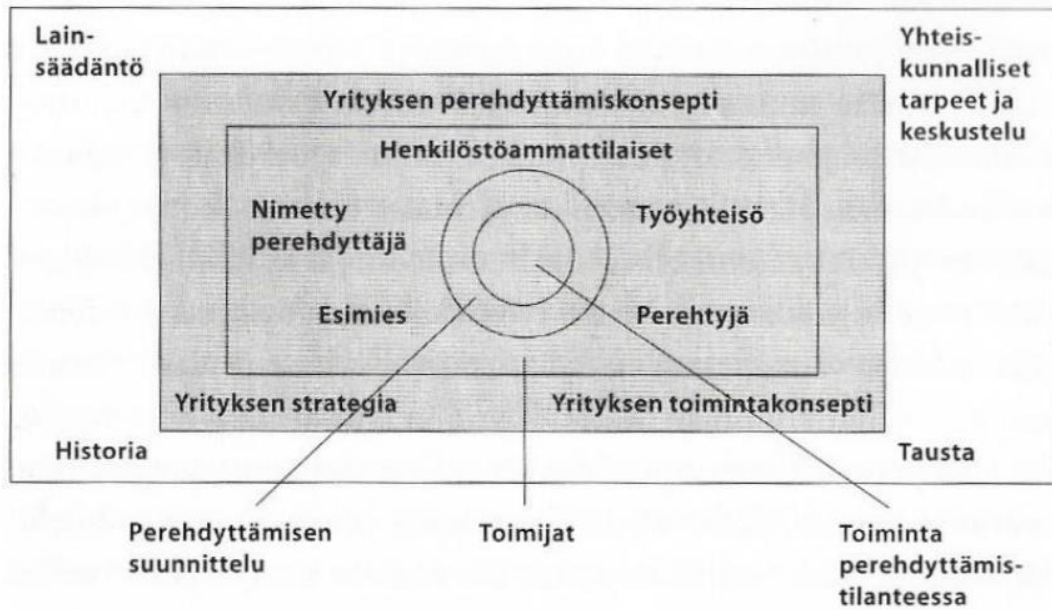
Dialogisen perehdytyksen lähtökohtana on, että uusi työntekijä tuo mukanaan uutta osaamista, josta myös uusi työyhteisö hyötyy ja saa uutta oppia. Uudella työntekijällä on ennestään osaamista, jonka hän muokkaa vastaamaan uuden työntekijän tarpeita. Dialogista perehdytystä käytetään usein asiantuntijatehtävissä aloittavaan työntekijään. Sekä uusi työntekijä, että yritys oppivat molemmat perehdytysprosessin aikana. (Kupias & Peltola 2009, 41-42)

4.2 Perehdytyksen suunnittelu

Suunnitteleamalla perehdytysprosessia huolella luodaan johdonmukainen ja tehokas prosessi. Etenkin ajankäytön suunnittelulla saadaan aikaan tehokas perehdytys. Suunnitelmasta tulee löytyä eri tapoja toimia, eri henkilöiden perehdyttämiseen. Sillä varmistetaan, että erilaiset yksilöt saadaan perehdytettyä kattavasti. (Kangas & Hämäläinen, 2007 6-7) Suunnittelulla taataan jokaiselle perehdytettävälle samanlaiset mahdollisuudet onnistua työssään. Suunnitelmallisuudella luodaan myös mahdollisuus kehittää perehdytysprosessia, mikä on välttämättömyys kehittyvässä työmaailmassa. (Eklund 2018, 31.)

Organisaation kannalta perehdyttäminen suunnitellaan ja toteutetaan usein taloudellisiin perusteisiin pohjautuen. Työntekijästä halutaan mahdollisimman nopeasti osaava ja tuottava tekijä työyhteisöön. Onnistunut perehdytys vaatii organisaatiolta taloudellisia panostuksia ja riittäviä resursseja. Hyvin suunnitellulla perehdytyksellä varmistetaan, että perehdytykseen panostus muodostuu kannattavaksi. Työntekijälle perehdytyksellä on suuri vaikutus työssä suoriutumiseen, viihtyvyyteen ja työhyvinvointiin. Nämä kolme vaikuttavat suuresti työntekijän sitoutumiseen yritykseen. Ensimmäiset kuukaudet uudessa työtehtävässä ovat tärkeitä työntekijän sitoutumisen kannalta. Etenkin niillä aloilla, joilla on kova kilpailu työntekijöistä, tulee perehdytysajan aikana tarjota tarvittava tuki uudelle työntekijälle. Työtehtävien lisäksi, työntekijä tulee myös perehdyttää

työympäristöön ja työyhteisöön. Myös työyhteisö tulee valmistella uuden työntekijän saapumiseen, jotta kaikki tilanteesta saadaan mahdollisimman sulava. Työyhteisöön tervetulleeksi tunteminen vaikuttaa uuden työntekijän tyytyväisyyteen ja sitoutumiseen. (Eklund 2018, 33-35.) Yrityksen tulee avoimesti tiedottaa uudesta työntekijästä ja hänen työtehtävistään, jotta uuden työntekijän sisääntulo työyhteisöön on mahdollisimman sujuva. Tällä luodaan avoin ilmapiiri, jolloin uusi työntekijä uskaltaa kysellä ja tutustua työyhteisön muihin jäseniin. Myös perehdyttäjän tulee tutustua tulokkaaseen ennakkoon ja suunnitella perehdytysprosessia sen mukaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7-9.)



Kuva 2. Perehdyttämisen suunnittelu (Kupias & Peltola 2009, 87.)

4.3 Työnopastus

Työnopastus tarkoittaa työpaikalla tapahtuvaa välitöntä työhön liittyvien taitojen ja tietojen opettelemista. Yksi työnopastuksen apuna käytetty menetelmä on ns. Viiden askeleen menetelmä. (Kangas 2003, 13-14.)

Opetustilanteen arvioiminen sisältää lähtötilanteen ja oppimistavoitteiden selvittäminen. Tämän vaiheen avulla saadaan selville mitä opastettava osaa jo ja mitä pitää vielä oppia. Toisen askelman tavoitteena on, että opastettava saa kokoaniskuvan työtehtävästä ja sen ohjeistuksesta. Mikäli kyseessä on laaja kokonaisuus, kannattaa se jakaa osiin. Kolmannelta askelmalta löytyy mielikuvaharjoittelu. Mielikuvaharjoittelun avulla opastettava oppii sisäisiä malleja, eli toimintoja ohjaavia tekijöitä. Taidon kokeilu ja harjoittelu -vaiheessa opitut asiat otetaan käytännössä käyttöön. Opastettava tekee koko opitun työvaiheen itsenäisesti ja myös arvioi sen onnistumista. Tämän jälkeen myös opastaja arvioi suorituksen. Viimeisessä vaiheessa opastettava työskentelee itsenäisesti.

Opastaja tarkastaa aina välillä, miten opastettu suoriutuu. Opastettavaa voi myös pyytää opettamaan oppimansa uudet asiat toiselle työntekijälle. Tällä tavalla selviää, kuinka hyvin hän on sisäistänyt asiat. (Kangas 2003, 14-15) Kuvassa kolme on havainnollistettu kyseinen viiden askeleen menetelmä työturvallisuuskeskuksen toimesta.

Perehdyttämisen viisi askelta



Kuva 3. Perehdyttämisen viiden askeleen menetelmä (Työturvallisuuskeskus 2013.)

4.4 Perehdyttäjän vastuu

Uuden työntekijän perehdytyksen kokonaisuudesta vastaa esimies. Perehdyttäjänä voi kuitenkin toimia kuka tahansa. Perehdyttäjä voi esimerkiksi olla työkaveri, nimetty kouluttaja tai organisaation ulkopuolelta tuleva henkilö. Usein perehdytysprosessin aikana useampi henkilö osallistuu perehdyttämiseen. Useamman henkilön sisällyttäminen perehdyttämiseen pienentää yhden henkilön työkuormaa ja sillä saadaan osallistutettua muuta henkilöstöä prosessiin. Näissä tilanteissa tulee kuitenkin olla tarkasti määritelty kuka prosessia koordinoi ja onnistumisesta vastaa. (Eklund 2018, 140-141.) Pienissä

organisaatioissa perehdytyksestä vastaa usein esimies. Isoissa organisaatioissa perehdyttämiseen osallistuu usein useampi henkilö. (Kupias & Peltola 2009, 94-95.)

Perehdyttäjältä vaaditaan sitoutumista tehtävään. Hyvä perehdyttäjä tunnistaa vastuunsa ja on valmis tekemään töitä onnistuakseen perehdytyksessä hyvin. Perehdyttäjän tulee myös saada tukea ja tarvittavat työkalut organisaatiolta, jotta paras mahdollinen lopputulos saavutetaan. Perehdyttäjän tulee myös suunnitella oma aikataulunsa niin, että perehdytykseen on tarpeeksi aikaa, mutta omat työt silti hoituvat. Hyvin aikataulutetulla ja suunnitellulla perehdytysprosessilla perehdyttäjä pääsee täysipainoisesti nopeammin palaamaan omien työtehtävien pariin. Perehdyttäjän sitoutumattomuus vaikuttaa suoraan perehdytyksen onnistumiseen. Perehdyttäjän vastuulla on tarjota perehdytettävälle tukea ja turvallisuuden tunnetta. Uusi työntekijä kokee helposti kaiken uuden keskellä epämuikavuutta ja stressitason nousua. Perehdyttäjän vastuulla on ottaa nämä epämuikavuustekijät huomioon ja omalla avuliaisuudella ja avoimuudella luoda rauhallinen perehdytyskokemus ja varmistaa että uudella työntekijällä on tervetullut olo. Perehdyttäjältä vaaditaan myös hyviä vuorovaikutustaitoja, näitä ovat muun muassa rauhallisuus ja läsnäolo. Perehdytettävän ja perehdyttäjän välillä tulee syntyä luottamusta, perehdyttäjän vastuulla on omalla toiminnallaan edistää luottamuksen syntymistä. (Eklund 2018, 142-152.)

4.5 Uuden työntekijän vastuu

Uudella työntekijällä on myös vastuu perehdytyksen onnistumisesta. Oma aktiivisuus on tärkeässä roolissa ja uuden työntekijän tulee selvittää mitä häneltä odotetaan uudessa työssä. Työntekijän vastuu voidaan jakaa kolmeen osaan: vastuu työnantajaa kohtaan, vastuu työyhteisöä kohtaan ja vastuu itseään kohtaan. Työntekijän vastuulla on noudattaa työnantajan määräyksiä ja opetella niitä tehtäviä ja taitoja, joita työnantaja vaatii. Perehdyttäjältä vaaditaan vuorovaikutustaitoja, mutta myös uudelta työntekijältä vaaditaan samoja taitoja. Työntekijän tulee toimia yhteisten pelisääntöjen mukaan ja edistää hyvää työilmapiiriä. Vastuulla itseään kohtaan tarkoitetaan oman osaamisen ja ammattitaidon kehittämistä. Työn sisällön osaamisen lisäksi työntekijän tulee huolehtia myös työelämäntaitojen oppimisesta. Perehdytettävältä vaaditaan myös itsensä johtamisen taitoja. (Eklund 2018, 161-165.)

5 Joblink Oy:n perehdytysprosessin kuvaus

Uusien työntekijöiden rekrytointiprosessi voi Joblinkillä hieman vaihdella. Osa hakijoista tulevat internetissä jätettävistä hakemuksista. Osa työntekijöistä taas tulee asiakasmyymälöiden kautta, eli ovat hakeneet suoraan asiakasmyymälästä työpaikkaa ja sieltä heidät ohjataan hakemaan Joblinkille, jotta he sitä kautta voivat työskennellä kyseisessä myymälässä tai muissa Joblinkin asiakasmyymälöissä. Yrityksessä ennestään työskentelevät työntekijät, voivat myös suositella uutta työntekijää yritykselle.

Työhön palkkaamisen jälkeen, työntekijät aloittavat Joblinkin perehdytysprosessin. Palkkauspäätöksen yhteydessä uusille työntekijöille lähetetään ohjeet ennakkokoulutusten tekemiseen, nämä suoritetaan verkossa. Ennakkokoulutukset käsittelevät K-Ryhmän kassatoimintoja, K-ryhmän tietosuoja asioita, Veikkauksen pelejä, Ikärajavaltuutusta sekä Matkahuollon asiakirjan luovutusta. Verkkokoulutukset suoritetaan ennen yleisperehdytystä.

Perehdytysprosessin seuraava askel yleisperehdytys. Siellä käydään läpi yrityksen toimintatavat ja yleiset käytännöt. Läpikäytäviä asioita ovat esimerkiksi mitä tehdä sairaustapauksissa ja miten yrityksen käyttämä järjestelmä, Linkity toimii. Yleisperehdytys kestää noin 1,5 h ja pidetään Joblinkin toimistolla. Joblinkin yleisperehdytyksessä käytetään malliperehdyttämistä.

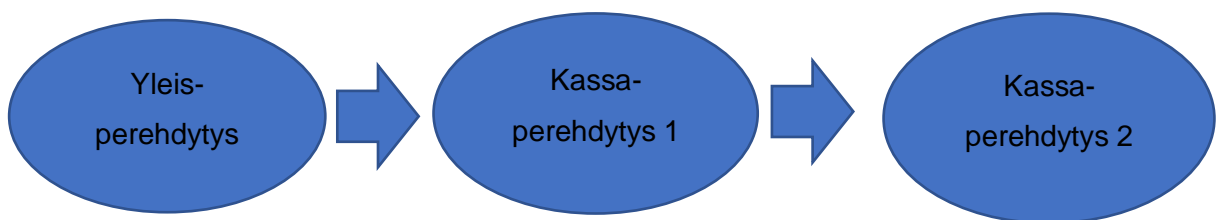
Yleisperehdytyksen jälkeen siirrytään kassaperehdytyksiin, jotka pidetään perehdytysmyymälöissä. Aloittavan työntekijän työhistorian mukaan, kassaperehdytyksiä on 0-3 kappaletta ja kestää kuusi tuntia/perehdytys. Mikäli työntekijä on aikaisemmin käyttänyt K-Ryhmän kassajärjestelmää ja osaa sitä käyttää, ei hänen tarvitse kassaperehdytyksiä suorittaa, vaan on yleisperehdytyksen jälkeen valmis työvuoroihin. Mikäli työntekijällä on vahva kokemus jostain toisesta vähittäiskaupan kassajärjestelmästä, hänelle saattaa riittää yksi kassaperehdytys Joblinkin kautta. Tämä arvioidaan aina tilannekohtaisesti ja työntekijää haastatellen. Yleisin perehdytyspolku Joblinkillä sisältää kaksi kassaperehdytystä. Kassaperehdytyksissä käytetään Räätelöityä perehdyttämistä, eli jokaiselle perehdytettävälle suunnitellaan hänen tarvettaan vastaava perehdytyspolku.

Ensimmäinen kassaperehdytys suoritetaan jokaisen perehdytettävän kohdalla K-Supermarket myymälässä. Tällä hetkellä perehdytysmyymälöinä käytetään Kampin ja Leppävaaran K-Supermarket myymälöitä. Ensimmäisessä vuorossa on tarkoitus oppia käyttämään kassajärjestelmän perustoimintoja, niin, että toisessa perehdytyksessä

perehdytettävä pärjää peruskassatoiminnoissa itsenäisesti. Päivän aikana tutustutaan myös Veikkauskoneeseen, mutta pääpaino kassajärjestelmän opettelemisessa. Ensimmäisessä perehdytyksessä on Joblinkin perehdyttäjä paikalla koko päivän.

Toinen kassaperehdytys suoritetaan K-Market myymälässä. Perehdytysmyymälöinä Joblinkillä on tällä hetkellä K-Market Pohjoinen Rautatiekatu ja K-Market Vallikallio. K-Market perehdytyksessä syvennetään kassajärjestelmän ja veikkauskoneen osaamista. Tämän lisäksi perehdytettävälle opetetaan Matkahuollon pakettipalvelujen käyttämistä, eli pakettien luovuttamista asiakkaille ja asiakaspalautusten vastaanottamista. Näissä perehdytyksissä ei ole Joblinkin perehdyttäjää paikalla, kaupan oma henkilökunta huolehtii perehdyttämisestä.

Kolmas kassaperehdytys järjestetään uudelle työntekijälle tarpeen vaatiessa. Tilannetta arvioidaan yhdessä perehdyttäjän, perehdytysmyymälän työntekijöiden ja perehdytettävän kanssa. Valmiita kassatyöntekijöitä Joblinkille valmistuu 10-20 viikossa.



Kuva 4. Joblinkin kassatyöntekijöiden yleisin perehdytyspolku.

Työn teoriaosuudessa esiteltiin perehdytyksen toimintamalleja. Joblinkin perehdytyksessä käytetään yleisperehdytyksen osalta malliperehdyttämistä. Sitä käytetään perehdytyksissä, joita ei tarvitse yksilöidä, vaan voidaan toistaa samalla tavalla kerrasta toiseen. Kassaperehdytyksissä käytetään räätälöityä perehdytystä. Jokaiselle harjoittelijalle luodaan omien tarpeiden mukainen perehdytyspolku. Kassaperehdytyksissä sovelletaan myös teoriaosuudessa esiteltyä viiden askeleen menetelmää.

5.1 Joblinkin kassaperehdyttäjät

Joblinkillä on tällä hetkellä, perehdytysvastaavan lisäksi, kassaperehdyttäjinä kaksi henkilöä. Molemmat perehdyttävät 1-2 kertaa viikossa, K-Supermarket Leppävaarassa tai Kampissa. Perehdyttäjä 1 on aloittanut Joblinkin työntekijänä tammikuussa 2020. Alkuun hän työskenteli itse kassamyynnä ja perehdyttäjäksi hänet perehdytettiin maaliskuussa 2020. Kassaperehdyttäjä 2 on aloittanut Joblinkillä työntekijänä maaliskuussa 2020. Hänet palkattiin suoraan perehdyttäjäksi ja hänellä on pitkä tausta K-Ketjun kaupoista ja on työskennellyt kaupan kaikilla osastoilla. Molemmat perehdyttäjät ovat saaneet Joblinkin

perehdyttäjän koulutuksen, mikä sisältää kirjallisia materiaaleja sekä myymälässä perehdytyksen perehdyttämiseen. Ensimmäiseksi uusi perehdyttäjä tulee kuuntelemaan Joblinkin yleisperehdytystä. Myymäläperehdytyksessä aloittavat perehdyttäjät seuraavat ensimmäisen päivän kouluttavan perehdyttäjän perehdytystä. Seuraavana päivän harjoitteleva perehdyttäjä pitää itse perehdytyksen, kouluttavan perehdyttäjän valvonnan alaisena. Tämän jälkeen uusi perehdyttäjä siirtyy pitämään perehdytyksiä itsenäisesti, mikäli lisäkoulutukselle ei ole tarvetta. Neljän itsenäisesti pidetyn perehdytyksen jälkeen, kouluttava perehdyttäjä käy seuraamassa aloittaneen perehdyttäjän perehdytystä, varmistaakseen, että perehdytys vastaa Joblinkin standardeja. Opinnäytetyön tutkimusta varten haastatellaan molempia perehdyttäjiä.

5.2 Joblinkin itsenäiset perehdytysmyymälät

Joblinkin perehdytysmyymälöinä toimivat tällä hetkellä K-Market Pohjoinen Rautatiekatu ja K-Market Vallikallio. Perehdytysmyymälöissä ei ole Joblinkin perehdyttäjää paikalla, myymälän työntekijät huolehtivat perehdytyksestä. Kaikissa K-Market perehdytysmyymälöissä on yksi henkilö, joka vastaa perehdytyksestä. Kyseiset henkilöt antavat jokaisen perehdytyksen jälkeen palautteen harjoittelijasta. Opinnäytetyön tutkimusta varten haastatellaan K-Market Pohjoisen Rautatiekadun perehdytyksistä vastaavaa.

6 Tutkimuksen suorittaminen

Opinnäytetyön toteutustapa oli kvalitatiivinen, jolla selvitettiin Joblink Oy:n perehdytysprosessin nykytilaa ja kehitysehdotuksia perehdyttäjiin ja yhden perehdytysmyymälän vastaavan näkökulmasta. Aineisto kerättiin teemahaastattelemalla.

6.1 Tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus on tieteellinen tutkimussuunta, jolla pyritään kuvaamaan tutkittavaa kohdetta kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksessa pyritään kuvaamaan kohteen laatua, merkitystä ja ominaisuuksia. (Jyväskylän Yliopisto, 2015.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimushenkilöt saavat tutkimuksen laatijan kysymysten perusteella, vastata melko vapaamuotoisesti omiin kokemuksiin ja mielipiteisiin pohjautuen. Kyseistä tutkimusmenetelmää voidaan käyttää itsenäisenä tutkimusmenetelmänä tai yhdessä määrällisen tutkimuksen kanssa. (Tilastokeskus, 2020.)

Laadullista tutkimusmenetelmää käyttäessä tietoa voidaan kerätä monella eri tavalla. Yksi näistä tavoista on haastattelu, joka voidaan vielä jakaa lomakehaastatteluun, teemahaastatteluun ja avoimeen haastatteluun. (Vilkki 2015, luku 5.) Tässä työssä tutkimus suoritettiin teemahaastatteluna puhelimitse vallitsevan koronaviruksen takia.

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia perehdytysprosessin nykytilaa perehdyttäjiin näkökulmasta, joten kysymykset eivät saa olla johdattelevia. Kysymykset suunniteltiin huolella, jotta saataisiin mahdollisimman kattava käsitys tutkimuskohteesta ja tulokset olisivat luotettavia.

6.2 Aineiston keruu ja käsittely

Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla Joblinkin perehdyttäjiä ja perehdytysmyymälän vastaavaa. Haastattelun pohjana käytettiin ennakkoon suunniteltuja kysymyksiä ja haastattelut nauhoitettiin. Tulosten perusteella esitetään kehitysehdotuksia Joblinkin perehdytysprosessille. Haastattelukysymykset toimitettiin haastateltaville ennakkoon, jotta he saivat rauhassa tutustua niihin. Haastattelut äänitettiin, jotta tulosten oikeellisuus ja luotettavuus voitaisiin todentaa. Haastattelut suoritettiin keväällä 2020 ja kestivät noin 45 min/haastattelu.

Haastattelu	Päivämäärä	Kesto	Paikka
Perehdyttäjä 1	22.5.2020	49 min	Puhelinhaastattelu/Joblink toimisto
Perehdyttäjä 2	20.5.2020	42 min	Puhelinhaastattelu/Joblink toimisto
Perehdytysmyymälän vastaava	20.5.2020	48 min	Puhelinhaastattelu/Joblink toimisto

Taulukko 1. Haastattelujen ajankohdat ja kesto.

6.3 Aineiston laadun arviointi

Kvalitatiivisen työn laadun arviointia ei voida laskea samalla tavalla kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus on tutkijan arvioinnin varassa, eli objektiivisen luotettavuuden saavuttaminen laadullisessa työssä on lähes mahdotonta. Tutkimustuloksen luotettavuuden arviointi tulee ottaa huomioon jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Tutkimuksen validiteetin ja reliabiliteetin arviointi on osa tieteellistä tutkimusta. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkitaan oikeita asioita ja reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä. Aineiston koon minimivaatimuksia ei ole määritelty kvalitatiivisen työn kohdalla. Laadullista tutkimusta tehdessä validiteettia tarkastellaan tutkimuskohteen ja tutkimusmenetelmän valintaa arvioiden. Tutkimuskysymyksen pitää olla aseteltu oikein ja tutkimusmenetelmä valittu oikein. Tutkimustulosten reliabiliteetti pohjautuu laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen toteuttamiseen. Suoritetaanko haastattelu tarpeeksi rauhallisessa ja avoimessa ympäristössä? Tulkitsiko haastateltava kysymykset niin kuin haastattelija ne oli tarkoittanut? (Kananen 2017, 170-177.)

Opinnäytetyön tutkimuksessa tutkimuskysymykset aseteltiin tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Haastattelut suoritettiin puhelimitse rauhallisessa tilassa, jotta häiriötekijöitä ei ollut. Haastattelut tallennettiin puhelinsovelluksen avulla. Työskentelen itse Joblinkin perehdytysvastaavana, joten aihe oli minulle hyvinkin tuttu entuudestaan. Olen myös itse tehnyt kassatyötä aikaisemmin. Työkokemuksesta ja alan tuntemuksesta oli ehdottoman suuri apu tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Tutkimuksen validiteettia tuki tutkimuksen tekijän asiantuntemus aiheesta.

7 Tulokset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa perehdytysprosessin nykytilaa ja esittää kehitysehdotuksia prosessille. Tässä osiossa esitellään tutkimuksen tulokset.

7.1 Perehdyttäjien haastattelujen tulokset

Tässä osiossa esitellään Joblinkin perehdyttäjien haastattelujen tulokset teemoittain.

7.1.1 Nykytila

Yleisperehdytystä molemmat perehdyttäjät pitivät kattavana ja tarpeellisena. Useimmat harjoittelijat pärjäävät jo perehdytysvuoroissa asiakaspalvelutilanteissa hyvin. Aikaisempi työkokemus vaikuttaa näissä tilanteissa onnistumiseen selvästi. Perehdyttäjä 2 kertoi haastattelussa, että harjoittelijoilla on usein epäselvää, miten ensimmäinen oikea työvuoro tulisi aloittaa, eli mihin mennä ja kenelle ilmoittautua. Myös eri myymälöiden eroavaosuuksista tulisi kertoa enemmän, esimerkiksi miten työskentely K-Marketissa eroaa työskentelystä K-Supermarketissa. Eklund (2018, 33-35) toteaa, että työntekijälle perehdytyksellä on suuri vaikutus työssä suoriutumiseen, viihtyvyyteen ja työhyvinvointiin. Näin ollen tulisi yllä mainitut asiat selkeämmin käydä läpi yleisperehdytyksessä.

Molemmat perehdyttäjät kertoivat, että ennakkoon tehtävät verkkokoulutukset näkyvät melko vähän myymäläperehdytyksessä. Etenkin veikkauksen verkkokoulutus koetaan usein sekavana ja perehdytettävät jännittävät tämän takia usein veikkauskoneen käyttöä.

Kassan perustoimintojen harjoitteluun riittää molempien perehdyttäjien mielestä yksi 6 h vuoro. Siinä ajassa tulee tarpeeksi toistoa, jotta perustoiminnot omaksutaan. Vastauksista kävi ilmi, että joissain erikoisemmissa kassatoiminnoissa saattaa vielä päivän päätteeksi olla epäselvyyttä, etenkin jos niitä ei päivän aikana ole saanut käytännössä harjoitella. Perehdyttäjä 2 totesi vielä, että yksi päivä ei riitä siihen, että työntekijä olisi valmis työvuoroihin, mutta antaa hyvät valmiudet pärjätä toisessa harjoitteluvuorossa itsenäisesti. Toinen harjoitteluvuoro ja sen suorittaminen nimenomaan K-Marketissa on ehdottomasti tarpeen suurimmalle osalle.

”Perehdytysvuoro Kampin Supermarketissa on vain sitä kassaa. Minun mielestäsi siitä saa niin paljon enemmän irti, kun on pienessä kaupassa perehtymässä”.

Veikkauskoneen perusteiden käytön oppimiseen ei kummankaan perehdyttäjän mielestä riitä yksi 6 h kassaharjoitteluvuoro. Perehdyttäjä 1 kertoi, että välillä on harjoittelupäiviä, jolloin ei tule yhtään veikkausasiakasta, joten tämän osaaminen jää monella heikoksi. Perehdyttäjä 1 totesi myös, että harjoittelijoilla on usein vaikeuksia sisäistää, miten veikkauspelit lyödään kassakoneeseen. Perehdyttäjät korostivat, että harjoittelijat eivät ensimmäisen harjoittelupäivän jälkeen osaa käyttää veikkauskonetta tarpeeksi hyvin, pärjätäkseen edes perustoiminnoissa itsenäisesti.

”Lähinnä haasteena on ollut, että he eivät hoksaa sitä summaa joka kassakoneeseen pitää lyödä, sanon että se lukee siinä kupongissa.”

Asiakaspalvelutaidot ja myymälässä käyttäytyminen on suurimmalla osalla ensimmäisen harjoittelupäivän päätteeksi korkealla tasolla. Perehdyttäjä 1 totesi että näihin asioihin hän puuttuu heti vuoron alusta, mikäli niissä ilmenee ongelmia. Perehdyttäjä 2 kertoi, että välillä harjoittelijoita joutuu aluksi muistuttamaan peruskohteliasuuksista, kuten tervehtiminen ja kiittäminen. Syyksi hän arvioi jännittämistä ja tämä paranikin päivän aikana harjoittelijan rentouduttua.

Harjoittelijoiden määrästä per päivä vastaukset olivat yksimielisiä. Nykyiset 2-4 harjoittelijaa koettiin sopivaksi määräksi. Leppävaaran perehdytyksissä perehdyttäjä kertoi kahden harjoittelijan olevan minimi, muuten perehdyttäjän on pakko avata oma kassa, saadakseen jonoja purettua.

Perehdytysmateriaalit koettiin riittäviksi, mutta visuaalisuuteen ja värikyyteen voisi panostaa. Perehdyttäjiille annettavassa perehdytysohjeessa tulisi myös olla selitettynä muutamia asioita, esimerkiksi miksi lounassetelillä saa ostaa vain tiettyjä tuotteita. Näin myös perehdyttäjä osaisi paremmin kertoa näistä asioista. Ohje saisi mielellään olla kertovammassa muodossa, eikä vain ranskalaisilla viivoilla. Ohjeet tulisi myös yksilöidä kauppakohtaisiksi.

”Minun mielestäni ihan hyvät. Olen itsekin laittanut itselleni ylös omia muistiinpanoja ja avannut joitakin asioita.”

”Materiaalit voi antaa harjoittelijoille käteen, joten ovat näppäriä. Tärkeimmät kohdat voisivat olla avattuna. Voisivat olla yksilöitynä kaupan toimintaperiaatteiden mukaan.”

7.1.2 Kehitysehdotukset

Kehitysehdotuksia perehdytysprosessille perehdyttäjät mainitsivat yllä mainittujen lisäksi harjoittelijoiden tasaisemman jaottelun. Toiveena olisi, että samana päivänä pyritäisiin perehdyttämään suunnilleen saman tasoisia harjoittelijoita, jotta perehdytettävät saisivat päivästä enemmän irti. Perehdyttäjä 2:en mielestä lähtökohtaisesti enemmän harjoitusta tarvitsevat voisivat tehdä molemmat harjoittelupäivät K-Marketissa, he saisivat tästä enemmän irti. Perehdyttäjä 1 toivoi että mahdollisista harjoittelijoiden peruutuksista ilmoitettaisiin aikaisemmin ja korvaavat harjoittelijat olisi hyvä löytää.

”Välillä harjoittelija on jättänyt tulematta ja siitä olisi hyvä ilmoittaa minulle mahdollisimman ajoissa ja olisi hyvä saada joku toinen harjoittelija tilalle.”

”Jotkut tarvitsevat enemmän perehdytystä ja tarvitsevat ihan asiakaspalvelukoulutusta. Miten se alussa määritellään, kuka tarvitsee kuinka paljon perehdytystä? Saisi samantyyppiset harjoittelijat samaan perehdytykseen.”

7.1.3 Kommunikointi

Haastattelussa kysyttiin myös, miten perehdyttäjät arvioivat Joblinkin ja heidän välisensä yhteydenpidon riittävyyttä. Yhteydenpito oli molempien mielestä hyvällä tasolla. Etenkin hyvänä pidettiin harjoittelijoiden tasosta annettavaa ennakkotietoa. Perehdyttäjä 2 ehdotti, että toisen perehdyttäjän perehdytyksen seuraamisesta voisi olla hyötyä. Tästä voisi saada ideoita ja vinkkejä myös oman perehdytyksen toteuttamiseen.

”Jos olisi tavannut muut perehdyttäjät, olisiko siitä ollut hyötyä myös omaan perehdytykseen.”

”Huomasin kun seurasin sinua, otin sinun jutuistasi paljon omaan perehdytykseen, esimerkkejä ja muita. Mitä enemmän näkee erilaisia perehdyttäjiä, niin keksisi ehkä sitten, että toi on hyvä esimerkki.”

Lopuksi tiedusteltiin, miten perehdyttäjät olivat kokeneet oman perehdytyksen perehdyttäjäksi. Molemmilla oli ennestään kokemusta kaupan alasta, joten kaksi päivää koettiin tarpeeksi kattavaksi. Perehdyttäjä 1 kertoi, että häntä oli silti jännittänyt ensimmäiset omat perehdytykset. Vastauksista ilmeni myös, että perehdyttäjien

perehdytykseen voisi sisällyttää tietoa siitä, mitä kuvaa Joblink haluaa perehdyttäjien kautta välittää uusille työntekijöilleen. Palaute omasta suorituksesta on myös toivottavaa.

7.2 Perehdytysmyymälän vastaavaan haastattelu

Tässä osiossa esitellään perehdytysmyymälän vastaavan haastattelun tulokset teemoittain.

7.2.1 Nykytila

Perehdytysmyymälän vastaavalta kysyttiin aluksi harjoittelijoiden osaamista harjoitteluvuoron alussa koskien asiakaspalvelutaitoja, kassan käyttöä sekä veikkausosaamista. Asiakaspalvelutaitoja arvioidessa vastaukseksi saatiin, että taso on hyvin vaihtelevaa.

”Siinä on tosi paljon merkitystä, että onko heillä aiemmin kokemusta asiakaspalvelusta jostain toisesta työstä”.

Aikaisemmalla työkokemuksella koettiin siis olevan suuri merkitys lähtötilanteeseen. Myös jännitys vaikutti etenkin peruskohteliaisuuksien muistamiseen.

”Saatetaan olla hieman paniikissa tilanteesta. Ei vaikka muisteta tervehtiä asiakasta tai kertoa ostoksen loppusummaa.”

Kassan perustoimintojen käyttö on pääsääntöisesti kaikilla harjoittelijoilla hyvin hallussa vuoroon tultaessa. Erikoistoiminnoissa on vielä hakemista ja esimerkiksi kassahihnan käytössä haasteita. Myös käteisnosto on noussut selkeäksi haasteeksi, johon tulisi kiinnittää huomiota jatkossa.

Suurimmat haasteet perehdytysmyymälän vastaava ilmoitti olevan veikkauskoneen käytön kanssa. Useimmilla harjoittelijoilla on ongelmia jo perustoimintojen kanssa. Harjoittelijat ilmoittavat usein itse vuoron alussa, etteivät osaa veikkauskonetta lainkaan käyttää.

Seuraavaksi kysyttiin yllä mainittujen osaamisten tasoa harjoitteluvuoron päätteeksi. Haastateltava kertoi, että jännitys useimmilla vuoron aikana laskee ja asiakaspalvelun taso sen mukana nousee. Kaikki eivät kuitenkaan päivän päätteeksi asiakaspalvelun tasoaan saa nostettua, esimerkiksi kyseisen myymälän, omilta työntekijöiltään vaatimalle tasolle.

Kassan käyttö on vuoron loppuun lähestulkoon kaikilla erittäin hyvällä tasolla, eli he pärjäävät itsenäisesti myymälän kassalla. Veikkauskoneesta perusasiat saadaan usein omaksuttua, mutta harjoittelijat ovat silti epävarmoja ja haluavat että jokaisen veikkausasiakkaan kohdalla perehdyttäjä valvoo tapahtuman kulkua.

K-Market perehdytyksissä harjoittelijat opettelevat pakettipalvelujen käyttöä, eli pakettien luovuttamista ja asiakaspalautuksien vastaanottamista. Haastateltava kertoi, että kyseisiä tapahtumia tulee päivän aikana runsaasti ja toistoa niin paljon, että pakettipalveluihin liittyvät taidot harjoitteli omaksuu päivän aikana. Haastattelussa ilmeni myös, että perehdytystapaa on hiljattain muutettu, jotta oppiminen olisi nopeampaa ja selkeämpää.

Haastattelussa kysyttiin kuinka paljon aikaa päivästä, perehdytykseen kuluu myymälän henkilökunnalta ja kuinka kuormittavaa perehdyttäminen on myymälän arjessa.

Vastauksesta ilmeni, että aikaa kuluu hyvin vaihtelevasti, jotkut harjoittelijat tarvitsevat selvästi enemmän tukea kuin toiset. Perehdytystä haastateltava piti melko kuormittavana ja vaikuttaa perehdyttäjän muiden työtehtävien hoitoon huomattavasti. Etenkin silloin, kun harjoittelijoilta puuttuu oma-aloitteisuutta ja itsenäisyyttä. Haastateltava tosin mainitsi, että hyvällä oman ajankäytön suunnittelulla, myös kuormittavuus laskee.

7.2.2 Kehitysehdotukset

Haastattelun loppuun kysyttiin mitä kehitysehdotuksia vastaajalla on perehdytysprosessille. Harjoittelijoita tulisi K-Supermarket perehdytysvuoroissa kannustaa olemaan reippaampia ja oma-aloitteisempia K-Market perehdytysvuoroissa. Harjoittelijoille tulisi myös perehdytysprosessin alussa ohjeistaa miten asiakkaita autetaan ja ohjeistetaan kassalla, muissa kuin rahastukseen liittyvissä asioissa, esimerkiksi asiakkaiden kysyessä missä jokin tuote sijaitsee. Kyseisessä asiassa monella harjoittelijalla on paljon parannettavaa. Myymälälle toivottiin myös kassaharjoittelu -kylttejä kassalle.

7.2.3 Kommunikointi

Joblinkin ja perehdytysmyymälän välisestä yhteydenpidon tasoa haastateltava piti vaihtelevana ja kertoi sen välillä olevan katkeilevaa. Vastauksesta ilmeni myös, että myymälän puolelta tuleva palaute harjoittelijoista Joblinkille usein unohtuu lähettää. Haastateltava myös ehdotti, että kauppiaan kanssa voisi useammin keskustella perehdytyksiin liittyvistä asioista.

”Kommunikaatio välillä katkennut. Pääsääntöisesti ihan ok, ei ole mitään suurempia ongelmia ollut. Kauppias välillä unohtaa kertoa asioita”

7.3 Yhteenveto tuloksista

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että Joblinkin kassaperehdytyksen nykytila on hyvä. Perehdytyspäivien aikana opitaan tarvittavat perusasiat, jotta työvuoroissa työskentely onnistuu. Kehitysehdotuksia tuloksista kuitenkin myös ilmeni. Suurimpana kehityskohteena esille nousi veikkauskoneen käyttöön liittyvät haasteet. Tähän tulee ehdottomasti panostaa, jotta myös tämä osa perehdytyksestä saadaan nostettua paremmalle tasolle. Uusille työntekijöille tulee myös selventää käytännön asioita, koskien esimerkiksi työvuorojen aloittamista. Joblinkin ja perehdyttäjien välinen kommunikaation taso on tutkimuksen mukaan vaihteleva. Tieto harjoittelijoista tulee sovitusti, mutta esimerkiksi palautteen annossa on kehittämisen varaa.

Kehityskohteet	Toimivaksi koetut asiat
Veikkausosaaminen	Kassatyöskentelyn perusasioiden sisäistäminen
Käytännön asioiden ohjeistaminen uusille työntekijöille	Perehdytysvuorojen määrä
Kommunikointi Joblinkin ja perehdyttäjien välillä	Asiakaspalvelutaitojen kehittyminen perehdytysvuorojen aikana

Taulukko 2. Tutkimuksen tuloksen pääkohdat.

8 Kehitysehdotukset

Yleisperehdytys arvioitiin hyväksi ja kattavaksi, mutta siihen tulisi sisällyttää enemmän tietoa käytännön asioista työvuoroista, kuten myymäläkohtaisista eroista, esimerkiksi miten työskentely pienessä myymälässä eroaa isossa myymälässä työskentelystä. Tämän lisäksi uusille työntekijöille tulisi selkeämmin kertoa, miten työvuorojen alkaessa tulisi ilmoittautua työvuoroon. Kankaan ja Hämäläisen (2007) mukaan perehdytyksessä uusi työntekijä oppii yrityksen toiminnasta ja saa kuvan yrityksen toimintatavoista. Näin ollen yleisperehdytyksessä tulee Joblinkin uusille työntekijöille selkeämmin kertoa yllä mainituista asioista.

Tutkimuksesta ilmeni, että eniten kehitettävää on harjoittelijoiden veikkausosaamisessa. Sekä Joblinkin omat perehdyttäjät, että perehdytysmyymälän vastaava olivat yhtä mielisiä siitä, että harjoittelijat tarvitsevat lisää harjoitusta veikkauskoneen käyttämisestä. Harjoittelijat voisivat esimerkiksi käydä veikkauksen toimistolla pidettävän lähiopetuspäivän. Eklund (2018) kirjoittaa, että hyvin suunnitellulla perehdytysprosessilla luodaan kaikille työntekijöille samanlaiset mahdollisuudet onnistua työssään. Perehdytyksen yksilöiminen vastaamaan jokaisen harjoittelijan tarvetta, on tärkeä osa perehdytysprosessin suunnittelua. Näin ollen, etenkin veikkausosaamisen kohdalla, tulee kiinnittää huomiota siihen, että perehdytys räätälöidään, niin että tarvittava osaaminen taataan jokaiselle harjoittelijalle.

Asiakaspalvelun tason tärkeyttä tulee korostaa entisestään perehdytysprosessin alkuvaiheessa. Peruskohteliaisuuksista asiakkaiden kysymyksiin vastaamiseen tulee harjoittelijoilta löytyä paremmat valmiudet. Myös oma-aloitteisuutta ja reippautta tulee painottaa enemmän jo yleisperehdytyksessä.

Eklundin (2018) mukaan perehdyttäjän tulee saada organisaatiolta tarvittava tuki ja työkalut, suoriutuakseen tehtävästään parhaalla mahdollisella tavalla.

Tämä huomioiden erehdytysmateriaalit tulee uudistaa. Visuaalisuuta ja väritystä suosittelun parantamaan, jotta perehdyttäjät saavat niistä enemmän hyötyä. Materiaaleihin tulee myös lisätä enemmän käytännön ohjeita ja kertovammassa muodossa. Tähän voisi käyttää graafista suunnittelijaa, jotta materiaaleista saataisiin kaikki mahdollinen hyöty irti. Myös perehdytysmyymälöille tulee tarjota materiaaleja käyttöön. Perehdyttäjille tulisi tulevaisuudessa antaa työstään suunnitelmallisesti

palautetta ja selkeämmin kertoa mitä heiltä odotetaan. Palautetta tulisi kysyä harjoittelijoilta ja esimerkiksi muutaman kuukauden välein käydä palautteita läpi. Perehdyttäjät voisivat myös mahdollisuuksien mukaan tavata toisiaan sekä jakaa kokemuksiaan ja yhdessä ideoida uusia tapoja tehdä asioita. Perehdytysmyymälöiden ja Joblinkin yhteydenpitoa tulee kehittää ja sille tulee saada jatkumoa. Etenkin palautteen anto puolin ja toisin on tällä hetkellä kehityksen tarpeessa.

Tutkimustulosten perusteella perehdytysprosessi on hyvällä mallilla ja palvelee hyvin tarkoitustaan. Uudet työntekijät ovat perehdytyksen jälkeen valmiita työvuoroihin ja tarvittavissa määrin työtehtävissään itsenäisesti. Selkeitä kehityskohteita tutkimuksessa kuitenkin ilmeni, joihin tulisi löytää ratkaisuja, jotta perehdytyksen tasoa saadaan entisestään nostettua. Hiomalla prosessia toimivammaksi kokonaisuudeksi, on myös jatkossa helpompaa aloittaa perehdytykset uusilla paikkakunnilla.

9 Pohdintaa ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi oli onnistunut sisällön osalta, joskin aikataulu venyi alkuperäisestä suunnitelmasta. Työn aloitus siirtyi melkein vuodella, oman työpaikkani ja siitä johtuneen aiheen vaihtumisen myötä. Opinnäytetyön työstäminen osoittautui aikaa vievämmäksi, kuin olin ensin ajatellut. Tutkimuksen tavoitteena oli haastatella Joblinkin molempia perehdyttäjiä ja molempien perehdytysmyymälöiden vastaavia. Valitettavasti toinen perehdytysmyymälän vastaava perui osallistumisensa haastatteluun työkiireitten takia. Haastatteluissa tavoittelin avointa ilmapiiriä, jotta haastatteluissa saatiin totuudenmukaisia vastauksia, mikä oli tärkeää huomioiden, että haastattelijana oli yrityksen perehdytysvastaava. Alun perin haastattelut olivat tarkoitus suorittaa kasvotusten, mutta vallitsevan koronatilanteen takia, tutkimus suoritettiin puhelinhaastatteluina. Uskoisin että puhelimen välillä tehdyt haastattelut tukivat avoimen ilmapiirin tavoittelua, mutta valitettavasti häiriötöntä ja rauhallista ympäristöä ei näin voitu taata.

Tutkimuksen tekeminen oli opettavaista ja tuloksista on suurta hyötyä jokapäiväisessä työssäni. Tutkimuksesta selvisi kehityskohteita, joita jatkossa aiomme yrityksen puolelta työstää ja näin ollen kehittää perehdytysprosessia. Opinnäytetyön teoriaosuuden työstämisestä opin paljon perehdyttäjän roolista ja perehdytysprosessin suunnittelusta. Etenkin jo yrityksessä työskentelevien ja pitkän poissaolteiden työntekijöiden perehdytyksen sisällyttäminen yrityksen perehdytys suunnitelmaan ja sen tärkeys oli minulle uutta ja tärkeää tietoa, josta varmasti on hyötyä urani varrella. Opinnäytetyötä tehdessä oli mukava huomata, että Joblinkin perehdytysprosessi on jo melko hyvällä mallilla. Perehdytysprosessi sisältää pitkälti Kankaan (2003) kuvaaman 5 askeleen menetelmän vaiheet, mikä on mielestäni merkki siitä, että prosessi on vakaalla pohjalla.

Tutkimuksen, eli haastattelujen suunnittelu ja suorittaminen oli minulle mieluisaa. Oli ilo huomata, kuinka paljon arvokasta tietoa tällä tavalla saadaan tietoomme. Haastattelukysymysten suunnittelu ja muotoilu osoittautui yllättävä haastavaksi. Tähän asiaan minun olisi pitänyt panostaa enemmän ja tehdä enemmän taustatutkimusta. Kurssi tutkimustyön perusteet ja menetelmät ajoittui minun osaltani kevätlukukaudelle 2019, eli kävin kurssin liian aikaisin, ottaen huomioon opinnäytetyön aloittamisen ajankohdan.

Tulosten luotettavuuden kannalta positiivista oli se, että haastattelukysymykset olivat suoria, eivätkä haastateltavia johdattelevia. Tutkimuksessa suoritettiin kolme haastattelua.

Kyseisessä tutkimuksessa määrä oli kattava ja niillä saatiin hyvä kuva yrityksen perehdytysprosessista. Tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia tuki vastauksissa ilmenneet samansuuntaiset vastaukset ja kehityskohteet.

Jatkotutkimuksena olisi mielestäni kannattavaa tutkia perehdytysprosessin onnistumista työntekijöiden näkökulmasta kvantitatiivisen tutkimuksen muodossa. Tutkimisen arvoista olisi myös asiakasmyymälöiden arvio Joblinkin työntekijöiden osaamisesta ja mahdollisesta jatkokoulutus tarpeesta. Yleisesti ajatellen yrityksen perehdytysprosessia tulee aktiivisemmin ja järjestelmällisemmin tutkia ja arvioida, jotta sitä saadaan jatkossakin tasaisesti kehitettyä. Tähän aion ehdottomasti panostaa jatkossa Joblinkin perehdytysvastaavan tehtävissä.

Lähteet

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. J-Impact Oy. Helsinki.

ERTO 2020. Vuokratyö. Luettavissa: <https://www.erto.fi/tyosuhdeopas/tyosuhde/vuokratyo>

Luettu 26.2.2020

Finder 2020. Joblink Oy. Luettavissa:

<https://www.finder.fi/Messupalvelut+n%C3%A4yttelypalvelut/Joblink+Oy/Espoo/yhteystiedot/960821?edsacid=ofs-fonectafi-profile>

Luettu 15.1.2020

Finell, T. 2020. Joblink Oy. Perehdytysvastaava. Oma tiedonanto.

Henkilöstöpalveluyritystenliitto 2020. Luettavissa:

<https://hpl.fi/henkilostopalveluala/vastuullisuus-ja-toimintaperiaatteet/>

Luettu 6.1.2020

Henkilöstöpalveluyritystenliitto 2020. Luettavissa:

<https://hpl.fi/hpl-vaikuttaa/muuttuva-tyoelama/>

Luettu 15.3.2020

Joblink Oy 2020. Luettavissa:

<https://www.joblink.fi/>

Luettu 15.1.2020

Jyväskylän Yliopisto 2015. Laadullinen tutkimus. Luettavissa:

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Luettu 11.5.2020

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Suomen yliopistopaino-Juvenes print. Jyväskylä.

Kangas, P., Hämäläinen J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus.

Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Kangas, Pirkko. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Edita Prima Oy. Helsinki.

Keskihakuni, Hanna. 22.1.2020. Henkilöstöpäällikkö. Joblink Oy. Haastattelu.

Kimpimäki, A. 22.1.2020. Toimitusjohtaja. Joblink Oy. Haastattelu.

Nordic 2020. Henkilöstöpalveluala vahvassa nosteessa. Luettavissa:

<https://www.nordic.fi/fi/uutiset/henkilostopalveluala-vahvassa-nosteessa>

Luettu 6.4.2020

Palvelualojen työnantajat 2019. Muuttuva työelämä vaatii mahdollisuuksia monimuotoiseen työhön. Luettavissa: <https://www.palta.fi/blogi/muuttuva-tyoelama-vaatii-mahdollisuuksia-monimuotoiseen-tyohon/>

Luettu 15.3. 2020.

Palvelualojen ammattiliitto 2020. Vuokratyö. Luettavissa:

<https://www.pam.fi/wiki/vuokratyo.html>

Luettu 26.2.2020

Tilastokeskus 2020. Käsitteet. Kvalitatiivinen tutkimus. Luettavissa:

https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html

Luettu 11.5.2020

Työsuojahallinnon verkkopalvelu 2016. Luettavissa:

<https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/vuokratyo>

Luettu 26.2.2020

Työterveyslaitos 2017. Hyvä työura alkaa perehdytyksestä. Luettavissa:

<https://www.ttl.fi/hyva-tyoura-alkaa-perehdytyksesta/>

Luettu 6.4.2020

Työturvallisuuskeskus 2013. Luettavissa:

https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

Luettu 13.1.2020

Vilkki, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. E-Kirja. PS-kustannus. Jyväskylä.

Vuokratyöopas 2020. Määritelmiä. Luettavissa:

<http://www.vuokratyopas.fi/fi/maaritelmiä.html>

Luettu 26.2.2020

Liitteet

Liite 1: Kassaperehdyttäjien haastattelukysymykset

Koetko, että Joblinkin yleisperehdytys antaa tarvittavan pohjaosaamisen kassatyöntekijöille myymälässä käyttäytymiseen ja asiakaspalvelutilanteisiin?

Miten koet, että perehdytettävien ennakoon tekemät verkkokoulutukset näkyvät myymälässä suoritettavan kassaperehdytyksen aikana?

Miten arvioisit kassan käytön perustoimintojen harjoituksen määrän riittävyyttä harjoittelupäivän aikana?

Miten arvioisit veikkauskoneen perustoimintojen harjoituksen määrän riittävyyttä harjoittelupäivän aikana?

Miten arvioisit harjoittelijoiden osaamista perehdytysvuoron jälkeen:

Kassan käyttöä arvioiden?

Veikkauskoneen käyttöä arvioiden?

Asiakaspalvelutaitoja arvioiden?

Mikä olisi mielestäsi sopiva harjoittelijoiden määrä harjoittelupäivän aikana?

Miten arvioisit perehdytysmateriaalien riittävyyttä ja laatua perehdytystilanteissa?

Mitä kehitysehdotuksia sinulla on kassaperehdytyksille?

Miten koet yhteydenpidon Joblinkin ja sinun välilläsi? Onko riittävää?

Miten koit oman perehdytyksesi perehdyttäjäksi?

Liite 2. Myymälävastaavien haastattelukysymykset

Miten arvioisit perehdytettävän osaamistasoa hänen tullessa myymäläänne perehdytysvuoroon:

Asiakaspalvelutaidoissa?

Kassan käytössä?

Veikkauskoneen käytössä?

Miten arvioisit perehdytettävän osaamistasoa perehdytysvuoron jälkeen?

Asiakaspalvelutaidoissa?

Kassan käytössä?

Veikkauskoneen käytössä?

Matkahuollon palveluissa?

Kuinka paljon arvioisit, että teillä kuluu aikaa, perehdytysvuoron aikana perehdyttämiseen?

Miten arvioisit perehdytysten kuormittavuuden tasoa myymälänne arjessa?

Miten kuvailisit sinun ja Joblinkin välistä yhteydenpitoa?

Onko riittävällä tasolla?

Mitä kehitysehdotuksia sinulla on perehdytysprosessille?