

Lauri Lithovius & Tatu Oja

**Perehdytysprosessin kehittäminen rautakaupan sisustuskysyntäalueella**

Kodin Terra Rovaniemi

# **PEREHDYTYSPROSESSIN KEHITTÄMINEN RAUTAKAUPAN SISUSTUSKY- SYNTÄALUEELLA**

Lauri Lithovius & Tatu Oja  
Opinnäytetyö  
Syksy 2020  
Liiketalous  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Liiketalous, Esimiestyön ja henkilöstöosaamisen koulutusohjelma

---

Tekijät: Lauri Lithovius & Tatu Oja

Opinnäytetyön nimi: Perehdytysprosessin kehittäminen rautakaupan sisustuskyvyntäalueella

Työn ohjaaja: Petteri Aro

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2020

Sivumäärä: 31 + 5

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa perehdytysprosessia tukevaa oheismateriaalia Rovaniemen Kodin Terralle, perehdyttäjän ja perehdytettävän käyttöön. Oheismateriaalia luodessa tukeuduttiin perehdytyksen teoriaan, sekä omaan kokemukseen perehdytyskäytännöistä. Kohdeyrityksen ongelmana on ollut myymäläpäällikön rajalliset resurssit, jonka takia perehdytysprosessi on saattanut jäädä osittain perehdytettävän oman oppimisen varaan. Projektin alussa Rovaniemen Kodin Terralla ei ollut käytössä juuri ollenkaan perehdytysmateriaalia. Oheismateriaalin tavoite on oikein käytettynä kouluttaa yrityksen palvelukseen henkilökuntaa, joka kykenee itsenäiseen työhön osastolla ja tuntee talon yhteisen käytännöt.

Sovellettu tietoperusta koostuu pääosin perehdyttämisen teoriasta, sekä sitä ohjaavasta lainsäädännöstä. Rovaniemen Kodin Terra kuuluu S-ryhmän alueosuuskauppa Arinaan, jonka takia myös arinalaisuutta ohjaavat arvot vaikuttavat työn toiminnalliseen osuuteen. Perehdytyksen teoriaa tutkiessa havaittiin, että ei ole olemassa valmiita perehdyttämismallia, vaan jokainen perehdytysprosessi on erilainen johtuen yksilöiden, sekä organisaatioiden välisistä eroista. Tästä syystä työ vaati runsaasti omaa pohdintaa ja keskusteluita toimeksiantajan kanssa. Lisäksi omasta käytännön kokemuksesta oli huomattavasti apua. Laajemman kokonaiskuvan saamiseksi, järjestettiin perehdytyksen onnistumiseen liittyvä lomakekysely Rovaniemen Kodin Terran henkilöstölle. Työn toiminnallinen osuus luotiin omaan kokemukseen, sekä teoriaan ja kyselyihin perustuen.

Lähteet ovat pääosin kirjallisia, sillä perehdyttämisen teoria ei ole juurikaan vuosien saatossa muuttunut. Mukana on myös verkkolähteitä, haastatteluita, sekä lakia.

Oheismateriaalin suunnittelu ja toteutus onnistui tavoitteiden mukaisesti. Oheismateriaaliin kuului koko myymälää koskeva yleisperehdytysopas, sekä syventäväopas sisustuskyvyntäalueelle. Oppaat olivat selkeitä, johdonmukaisia, sekä vastasivat kohdeyrityksen tarpeita.

Työtä voisi kehittää vielä entisestään luomalla keskustelurungon perehdytettävän ja perehdyttäjän välille. Keskustelu käytäisiin varsinaisen ohjatun perehdytysprosessin jälkeen ja siinä käsiteltäisiin prosessin onnistumiset ja kehitettävät seikat molempien osapuolien näkökulmasta. Samalla selviäisi mihin perehdytettävän tulisi erityisesti panostaa oman osaamisensa kehittämisen suhteen.

---

Asiasanat: Perehdyttäminen, perehdytys, perehdytysopas, uusi työntekijä

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree programme in Business Economics

---

Authors: Lauri Lithovius & Tatu Oja

Title of thesis: Orientation guide for a hardware store

Supervisors: Petteri Aro

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2020    Number of pages: 31 + 5

---

In this thesis the aim was to design and create supplemental material for the orientation process of Kodin Terra Rovaniemi's orientation guide. The users of the material will be the tutor-employee and the newcomer in the unit. The material is based on the theory of familiarization and author's experience in the field. The problem in the organization has been the limited time and resources the store manager has for orientation of new employees' orientation. At the beginning of this project, the company did not have any supplemental material for use. The aim with this supplemental material is to develop employees who can work on their own and who know the basic policy in the organization.

The theory section is based on the theory of familiarization and the related law. While studying the background material on the theory, the authors realized that every orientation process is different and individual. That is because of the differences between employees and organizations. Since every process is different, the thesis requires a lot of author's own deliberation and experience about the field. To gain a comprehensive view, a Form inquiry was conducted for four employees to determine their opinions about the orientation process in the company. The sources mainly include relevant literature, but also some internet sources, interviews, and the related law.

The process with creating supplemental material worked as planned. The material consists of basic introduction for all employees, and specific introduction for employees working with interior decoration. The supplemental material is clear, logical and it helps the organization in their needs.

To develop this guide further, it could be possible to create a discussion instruction between a tutor-employee and a new employee. The discussion should cover the areas in which the employee has progressed. The discussion should also include the areas the employee needs more practice.

---

Keywords: Orientation, familiarization introduction, new employee, introduction, orientation guide

# SISÄLLYS

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO .....  | 6  |
| 2 | KODIN TERRA ROVANIEMI .....                           | 7  |
|   | 2.1 Osuuskauppa Arina .....                           | 8  |
|   | 2.2 Arinalaisuus .....                                | 9  |
| 3 | PEREHDYTTÄMISPROSESSI .....                           | 11 |
|   | 3.1 Perehdyttämisen teoria ja merkitys .....          | 11 |
|   | 3.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö .....        | 12 |
|   | 3.3 Perehdytyksen suunnittelu .....                   | 15 |
|   | 3.4 Perehdytystavat .....                             | 16 |
|   | 3.5 Perehdyttäjä ja perehdyttämisen seuranta .....    | 18 |
| 4 | KEHITTÄMISSUUNNITELMA .....                           | 21 |
| 5 | KYSELYTUTKIMUS PEREHDYTTÄMISEN LÄHTÖTILANTEESTA ..... | 23 |
|   | 5.1 Lomakekyselyn toteutus ja odotukset .....         | 23 |
|   | 5.2 Vastausten analysointi .....                      | 23 |
|   | 5.3 Johtopäätökset lomakekyselystä .....              | 26 |
| 6 | PEREHDYTYSMATERIAALIN TOTEUTUS .....                  | 28 |
| 7 | POHDINTA .....  | 29 |
|   | LÄHTEET .....   | 30 |
|   | LIITTEET .....  | 32 |

# 1 JOHDANTO

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön kehittämistehtäväksi muodostui, edesauttaa uuden henkilön perehdyttämisessä rautakaupan myymäläpuolelle, sekä erityisesti sisustuskysyntäalueelle. Kohdeyrityksemme on Rovaniemen Kodin Terra. Opinnäytetyön aloitushetkellä myymälän ainoana esimiehenä toimii myymäläpäällikkö, joka vastaa pääosin koko perehdytysprosessista. Puutteellisen tukiaineiston, sekä rajallisten resurssien takia perehdytysprosessi jää helposti vajaaksi, eikä uuden työntekijän oppiminen ole tehokasta ja nopeaa. Myymäläpäällikön vastuun ja työmäärän jakamiseksi perehdytysprosessia voidaan nopeuttaa, helpottaa sekä tehostaa laatimalla perehdytystä tukevaa materiaalia myymälän käyttöön. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda Kodin Terra Rovaniemen perehdyttäjälle, sekä perehdytettäville perehdytysopas seuranta-aineistoineen. Oheismateriaalien laatimisen tukena käytetään myös kohdeyrityksen henkilöstölle suunnatun kyselytutkimuksen vastauksia.

Perehdytyksellä tavoiteltava taso on, että perehdytettävä kykenee tekemään vuoroja osastolla, palvelemaan itsenäisesti asiakkaita, sekä tuntee talon yhteiset käytännöt (Halttu, haastattelu 6.2.2020).

Työn toiminnallinen osuus sisältää yleisperehdytysoppaan, jota voi hyödyntää koko myymälätason perehdytysprosesseissa, sekä syventävän oppaan eritoten sisustuskysyntäalueen toimintaan liittyen. Opinnäytetyössä selvitämme Rovaniemen Kodin Terran perehdytyksen lähtötilanteen ja tarpeelliset kehitystoimenpiteet. Opinnäytetyössä käydään läpi myös yleisesti perehdyttämisen teoria, psykologia, sekä prosessin eri vaiheet.

Osana opinnäytetyötä tehtiin lomakekysely, sekä teemahaastattelu, jonka avulla saimme tietoa perehdytyksen nykytilanteesta ja kehityskohteista. Kyselyn, sekä haastattelun vastausten perusteella saimme käsityksen siitä, miten perehdytys on aikaisemmin suoritettu ja missä asioissa on onnistuttu ja missä asioissa olisi vielä kehittymisen varaa. Kodin Terralle tehtävät perehdytysopas ja muu oheisaineisto ovat tarkoitettu perehdyttäjän sekä perehdytettävän käyttöön. Opas ja oheisaineisto on luotu teoriaan ja työkokemukseen perustuen.

## 2 KODIN TERRA ROVANIEMI

Kodin Terra on S-ryhmän rautakauppaketju. Myymälät keskittyvät rakentamiseen, remontointiin, sisustamiseen sekä pihaan ja puutarhaan. Suomessa on vuoden 2020 tammikuussa seitsemän Kodin Terra. Kodin Terrat sijaitsevat Suomessa: Hämeenlinnassa, Jyväskylässä, Kokkolassa, Kuopiossa, Porissa, Rovaniemellä ja Tuusulassa. (Kodin Terra, 2020, viitattu 25.2.2020.)

Kodin Terran myymälävalikoimassa on 35 000 tuotetta ja toimitusmyynnin kautta toiset noin 35 000 tuotetta sekä kuluttaja-asiakkaille, että ammattilaisille. Kodin Terra tarjoaa myös asennus-, suunnittelu- ja kuljetuspalveluja. (S-Ryhmä, 2020b, viitattu 28.2.2020.)

Rovaniemen Kodin Terra on avattu vuonna 2010 elokuussa. Tavaratalossa työskentelee ympäri vuoden 24 työntekijää. Sesonkiaikana työntekijöiden määrä lähes tuplaantuu. Myymälä on jaettu kesäisin kolmeen eri osa-alueeseen: Puutarha, rakentaminen ja sisustaminen, mutta hiljaisempina aikoina koko henkilöstö pyrkii palvelemaan asiakkaita yli osastorajojen. Näiden lisäksi myymälästä löytyy yritysmyynti ammattikunta-asiakkaille, oma kukkakauppa ja kassalinjasto, johon kuuluu lisäksi infopiste ja kahvila. Kodin Terran myymälässä toimii lisäksi Kaluste Varrio Oy, joiden tuotteista asiakas saa myös S-bonusta.

Kodin Terralla on käytössä rautainen ratkaisija- malli, jonka avulla seurataan myyjän kehittymistä ja kokonaismyyntiä. Rautaisen ratkaisijan- mallin Kodin Terra haluaa taata parempaa ja laadukkaampaa myyntiä asiakkaille ja oikeanlaista myyntihenkisyyttä henkilökunnalle. Rautaisen ratkaisijan- mallin avulla pystytään myös seuraavaan työntekijän kehitystä, sillä se toimii työntekijän oman myyntityön tukena olevana aktiivisuusmittarina. Malli sisältää myös johtamiseen ja ohjaamiseen oman johtamismittarin, joka on tarkoitettu esimiehen käyttöön. (Halttu, puhelinhaastattelu 2.4.2020.)

## 2.1 Osuuskauppa Arina

Osuuskauppa Arina on Pohjois-Suomen alueella toimiva S-ryhmän alueosuuskauppa, joka on perustettu vuonna 1917. Rovaniemen Kodin Terra kuuluu Pohjois-Suomen alueella kuuluvaan alueosuuskauppaan. Osuuskauppa Arina on kuluttajaosuuskunta, jonka omistavat tasavertaisesti yli 170 000 pohjoissuomalaista kotitaloutta, joka on noin 70 % toimialueen kotitalouksista. Vuonna 2019 Arinan verollinen vähittäismyynti nousi ensimmäistä kertaa yli miljardiin euroon ja kasvua edelliseen vuoteen tuli 4 %. Tästä isoimman osan toi marketkauppa, yli 730 miljoonalla eurolla. Arinan markkina-asema vahvistui vuonna 2019 kaikilla toimialoilla ja eniten tähän vaikutti omistaja- ja käyntimäärien kasvu, palvelujen ja tarjonnan kehittäminen sekä edullinen hintataso. (S-Kanava, 2020a, viitattu 28.2.2020; Sttinfo, 2020, viitattu 19.3.2020.)

Osuuskaupan tehtävänä on tuottaa vastuullisia ja kilpailukykyisiä palveluja ja hyötyjän sen omistajille, eli asiakkaille. Tehokas osuustoiminta mahdollistaa edullisen ruokakorin sekä monipuolisia tuote- ja palveluettuja. Arina tarjoaa market- ja ABC-kaupan, tavaratalo- ja erikoisliikekaupan sekä matkailu- ja ravitsemiskaupan palveluja 182 toimipaikassa Pohjois-Suomessa, työllistäen noin 3000 työntekijää. Tämä tekee Arinasta alueensa suurimman yksityisen työnantajan. Osuuskauppa Arinan toimitusjohtaja on Veli-Matti Puutio, jonka tehtävänä on johtaa osuuskaupan toimintaa lain ja sääntöjen sekä hallintoelinten päätösten ja ohjeiden mukaisesti. (S-Ryhmä, 2020a, viitattu 19.3.2020; Sttinfo, 2020, viitattu 19.3.2020.)

Arinan kannattava liiketoiminta mahdollistaa palvelujen ja hyötyjen kehittämisen. Vuonna 2019 Arinan tekemä paikallinen arvonaluonti oli 244,8 miljoonaa euroa. Tämä näkyi myös omistajien luottamuksena ja tyytyväisyytenä osuustoimintaa kohtaan hyvällä tasolla. Omistajien saama hyöty oli 94,5 miljoonaa euroa, joka tarkoittaa n. 557 € / talous. (Sttinfo, 2020, viitattu 19.3.2020.)

Arina huolehtii omalla alueellaan taloudellisesta vastuullisuudesta jättämällä toimialueelleen hyötyjä palkkoina ja veroina esimerkiksi, sekä käyttämällä paikallisia tavarantoimittajia ja tuottajia. Vuonna 2019 Arinan maksamat palkat olivat 73,2 miljoonaa euroa ja paikalliset hankinnat 53,1 miljoonaa euroa. (Sttinfo, 2020, viitattu 19.3.2020.) Arina käytti myös sponsorointiin ja hyväntekeväisyyteen rahaa 0,4 miljoonaa euroa (Sttinfo, 2020, viitattu 19.3.2020).



## 2.2 Arinalaisuus

Arinalaisuus on Arinan oma yrityskulttuuri, jota ohjaa vahvasti Arinan arvot ja hyveet. Arinalaisuus tarkoittaa, että työ tehdään joka päivä kilpailijoita paremmin omistajien hyödyksi, jota ohjaa palveluasenne ja osaaminen. Arinalaisuuden vision on saada ylivoimainen hyöty omasta kaupasta. (S-Kanava, 2020b, viitattu 26.3.2020.)

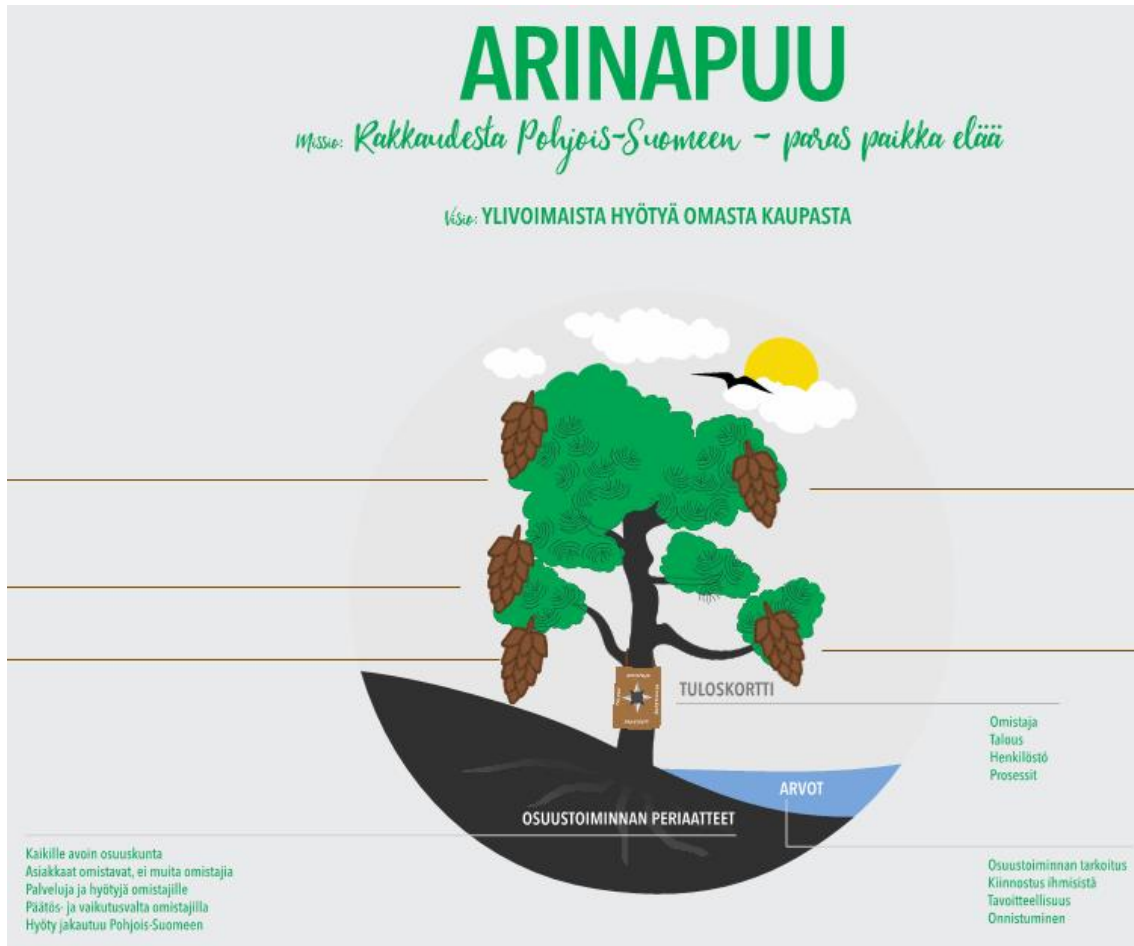
Arvot ohjaavat Arinalaisuutta. S-kanavan sivuilla kerrotaan Arinalaisuuden arvojen lähtevän osuustoiminnan tarkoituksesta. Se on Arinan olemassaolon perusta ja ohjaa sen toimintaa, jossa korostuu omistajahyöty. Arinalaiset ovat aidosti kiinnostuneita ihmisistä eli omistajistaan, omista työntekijöistään ja kaikista pohjoissuomalaisista. Onnistuminen koetaan, kun pohjoissuomalaiset saavat hyötyä omasta kaupasta. (S-Kanava, 2020b, viitattu 26.3.2020.)

Arinalaisuuden tavoitteellisuutta ja halua onnistaa ohjaa jokaiselle Arinalaiselle määritetty Arinapuu. Arinalaiset toteuttavat Arinapuun avulla omassa roolissa osuuskaupan tarkoitusta, mikä lisää työn merkityksellisyyttä. Tämän Arina varmistaa valmentamalla Arinalaisia ja luomalla edellytykset tavoitteiden toteuttamiselle. Onnistumisen mittareina käytetään Omistajien kokemaa ja saamaa hyötyä sekä omistajien Arinalaisten tyytyväisyyttä. (S-Kanava, 2020b, viitattu 26.3.2020.)

Arinalaisten hyveet perustuvat arvoihin, jotka kuvaavat millaista käyttäytymistä osuuskaupassa arvostetaan ja mihin toivotaan määrätietoisesti pyrittävän. Arinalaisuuden hyveet ovat omistajakeskeinen, tavoitteellisuus, aktiivisuus, rohkeus, vastuullinen joukkuepelaaja, ammattiosaaminen ja itsensä arvostaminen (S-Kanava, 2020b, viitattu 26.3.2020).

Omistajakeskeisyys tarkoittaa Arinalaiselle, että hän tarkastelee toimipaikkaa omistajan silmin ja ymmärtää omistajahyödyn tuottamisen omassa työssään ja on palveluhenkinen. Tavoitteellinen Arinalainen pitää haasteista ja haluaa kehittää itseään ja työtään, sekä innostuu ja nauttii työstään. Aktiivinen Arinalainen viestii selkeästi ja monipuolisesti. Rohkea Arinalainen on ennakkoluuloton ja uskaltaa heittäytyä, innostua ja innostaa, sekä nauttii ihmisten kanssa työskentelystä ja arvostaa itsenään ja uskaltaa puolustaa arvojaan ja mielipiteitään. Vastuullisena joukkuepelaajana Arinalainen ymmärtää yhteisten arvojen merkityksen ja on luotettava ja lojaali työkaveri. Ammattiosaaminen tarkoittaa Arinalaiselle, että hän omaksuu uusia asioita, hallitsee toimintamallit ja työvälineet,

sekä toimii joustavasti uusia ratkaisuja luoden. Arinalainen arvostaa itseään, joka näkyy panostamalla itsensä johtamiseen ja ymmärtämällä ravinnon, levon ja liikunnan merkityksen. (S-Kanava, 2020b, viitattu 26.3.2020.)



KUVIO 1. Arinapuu (Arina koulutusaineisto 2020)

### 3 PEREHDYTTÄMISPROSESSI

#### 3.1 Perehdyttämisen teoria ja merkitys

Perehdyttäminen tarkoittaa kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla työntekijä oppii tuntemaan organisaation toimintaperiaatteet, omaan työhönsä liittyvät odotukset sekä ymmärtämään henkilökohtaisen vastuunsa työpaikalla. Työtehtävien oppiminen ja niihin liittyvät turvallisuusohjeet kuuluvat myös perehdyttämiseen. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Mielestämme perehdytysprosessi pyrkii kehittämään työntekijän itsenäisen työskentelyn valmiuksia sekä lisäämään tietoisuutta organisaatiosta, sekä työtehtävistä yksityiskohtaisemmalla tasolla. Perehdytysprosessin kaksi keskeistä osapuolta ovat perehdyttäjä sekä perehdytettävä. Hyvän perehdyttämisen tuomia hyötyjä on lukuisia. Siinä missä työnantaja saa perehdyttämisen avulla ammattitaitoisia henkilökuntaa, saa työntekijä itselleen lain määräämän perehdytyksen työn tekoon ja valmiudet suoriutua hänelle asetetuista tehtävistä itsenäisesti. Hyvä perehdyttäminen voi myös sitouttaa perehdytettävän organisaatioon, sillä perehdytettävä voi aistia häneen käytetyt resurssit ja tuntea olevansa arvostettu ja panostettu osa työyhteisöä. Koska perehdyttäminen tapahtuu aivan työsuhteen alussa, hyvällä perehdyttämällä voi olla merkitystä myös työntekijän kokemaan työnantajamielikuvaan. Hyvän ensivaikutelman antaminen voi olla tärkeää myös yritykselle, joilla on suuri vaihtuvuus henkilöstön osalta, tai mikäli työsopimukseen kirjattu koeaika on pitkä. Vaikka perehdyttäminen viekin aikaa ja resursseja sekä organisaatiolta että perehdyttäjältä, onnistuneen lopputuloksen tuoma hyöty, tehokas ja itsenäinen työntekijä, maksaa vaivan nopeasti takaisin.

Hyvin hoidettu perehdyttäminen edesauttaa myös työntekijän motivaation pysymistä korkealla. Motivaatio on yksi keskeisimmistä tekijöistä poissaolojen ja henkilöstön vaihtuvuuden määrään, joten perehdyttämällä on suuri vaikutus myös työhyvinvoinnin kannalta, mikä puolestaan näkyy suurina kansantaloudellisina hyötyinä. Perehdyttäminen mahdollistaa myös työtehtävien nopean oppimisen. Kun työntekijä oppii työnsä oikein ja nopeasti, mahdollisten virheiden määrä pienenee, näin ollen aikaa ja rahaa säästyy. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4–5.)

Perehdytysprosessi suunnitellaan usein yksityiskohtaisesti alusta loppuun, mutta omaan kokemukseemme voimme todeta prosessin pituuteen sekä toistojen määrään vaikuttavan niin perehdyttäjän ammattitaito, kuin perehdytettävän vastaanottokyky. Toisissa organisaatioissa perehdytysprosessi ei ole niin monimuotoista. Riippuen työn luonteesta useat organisaatiot käyttävät edelleen oppioppikaperiaatetta, jossa luotetaan työn opettavan tekijänsä.

Myös laki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijänsä, erityisesti työturvallisuuden osalta. Perehdyttämisen puute tai heikko laatu ovat usein syynä työtapaturmissa. (TTK 2016, viitattu 11.3.2020.)

### **3.2 Perehdyttämistä ohjaava lainsäädäntö**

Perehdyttämistä ohjaa myös vahvasti lainsäädäntö. Perehdyttämiseen on laissa monia suoria määräyksiä ja viittauksia, jotka kiinnittävät huomiota eritoten työnantajan vastuuseen työntekijän perehdyttämisen osalta. Lakiin on säädetty määräyksiä työn opastuksesta, perehdyttämisestä ja työturvallisuudesta. Erityisesti perehdyttämistä käsittelevät lait ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työlainsäädäntö on niin sanottua pakottavaa oikeutta. Perehdyttämiseen liittyvät vaatimukset kuuluvat työnantajia velvoittaviin säädöksiin. Työlainsäädännössä toiminta on ennen kaikkea työntekijää suojaava ja sopeuttava. Yrityksille vähimmäisvaatimus on lainsäädännön noudattaminen, jota täydennetään monilla aloilla työehtosopimuksella. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Työsopimuslaissa on määrätty yleisvelvoitteita työnantajan ja työntekijän välillä.

Tätä lakia sovelletaan sopimukseen (työsopimus), jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työkuntana sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan (Työsopimuslaki 26.1.2001/55, 1 luku 1§).

Työnantajan yleisvelvoitteena on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55, 2 luku 1§.)

Edellä mainitut velvollisuudet pitäisivät olla itsestäänselvyksiä työnantajalle, mutta osalla työnantajista ne jäävät puolitiehen. Monesti poissaolot, kiire sekä työpaineet vaikuttavat perehdyttämisen

laatuun. Usein työntekijä joutuu oppimaan työnsä täysin käytännön ja virheiden kautta. Kun työntekijän oppiminen tapahtuu virheitä korjaamalla, sillä voi olla kalliita seurauksia työnantajalle. Työnantajalle ja työntekijälle voi muodostua erilaiset näkökulmat siitä, kuinka työntekijä on työtehtävänsä oppinut. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Uudessa työsuhteessa kirjattu koeaika on tarkoitettu molemminpuolisen soveltuvuuden arviointiin. Sen aikana työnantajan on seurattava uuden työntekijän osaamisen kehittymistä ja arvioitava sitä annettua perehdyttämistä vasten. Koeaikana kumpikin osapuoli voi purkaa työsuhteen ilman perusteita, pois lukien epäasialliset perusteet. (Kupias & Peltola 2009, 22–23.)

Työturvallisuuslaki pyrkii nimensä mukaisesti varmistamaan työntekijän perehtymisen työturvallisuuden näkökulmasta.

Työturvallisuuslaki määrää työnantajan perehdyttämään työntekijän riittävästi töihin, olosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työvälineisiin ja niiden käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen työn tai tehtävän aloittamista tai sen muuttuessa. (Finlex 23.8.2002/738 14§ Viitattu 5.3.2020.)

Työnantajan on tarjottava työntekijöille turvalliset työolosuhteet. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on huolehdittava, että *”työnteko on turvallista, eikä työntekijöiden terveys vaarannu”*. Työ, työolosuhteet, muu työympäristö sekä työntekijä on huomioitava. Tämä näkökohdan takia monia yrityksiä on panostanut perehdytykseen. Tämän lain piiriin kuuluu myös työpaikkakiusaaminen, joka voi esiintyä henkisenä tai fyysisenä väkivaltana. Henkistä väkivaltaa ovat esimerkiksi syrjintä ja nimittely. Myös uuden työntekijän työntekemisen vaikeuttaminen ja tiedonvälittämisen ulkopuolelle jättäminen sekä ala-arvoisten työtehtävien anto luetaan tähän. (Finlex 23.8.2002/738 viitattu 5.3.2020; Kupias & Peltola 2009, 23.)

Työturvallisuuslakia täydentää tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki. Tasa-arvolaki velvoittaa työnantajan edistämään tasa-arvoa työntekijöiden välillä.

”Yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän työelämässä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen ja muun henkilöön liittyvän syyn perusteella” (Finlex 1325/2014 8§, viitattu 17.3.2020).

Tämä on tärkeä ottaa perehdyttämisessä huomioon ja luotava henkilön sukupuolesta tai taustasta riippumatta toimiva kokonaisuus, jonka avulla henkilöllä on mahdollista menestyä työssään (Kupias & Peltola 2009, 24–25).

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä pyrkii edistämään työnantajan ja henkilöstön välistä vuorovaikutusta sekä takaamaan henkilöstölle riittävän tiedon yrityksen nykytilanteesta ja strategiasta. Laki yhteistoiminnasta käsittelee myös yhteistoimintaneuvotteluita lain näkökulmasta.

Tällä lailla edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334 1§.)

Yhteistoimintaneuvotteluissa on käsiteltävä:

- 1) työhönotossa noudatettavat yleiset periaatteet ja menetelmät, tarvittaessa henkilöstö- tai ammattiryhmittäin taikka työtehtävittäin eriteltyinä;
- 2) työhön tulijalle työpaikkaan ja yritykseen perehtymiseksi annettavat tarpeelliset tiedot; sekä
- 3) yrityksessä noudatettavat periaatteet ja käytännöt siitä, mitä tietoja työntekijästä kerätään työhönoton yhteydessä ja työsuhteen aikana ottaen huomioon, mitä yksityisyyden suojasta työelämässä annetussa laissa (759/2004) säädetään. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334, 4 luku 15§.)

Työpaikan johdon on neuvoteltava työntekijöiden kanssa monesta eri asiasta. Tämä laki määrää neuvottelemaan, kun ”*tapahtumassa on henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä*”. Tämän lain tarkoituksena on edistää viestintää työpaikalla, ja laissa on eritoten mainittu yritykseen liittyvät perehdyttämisen järjestelyt. Työpaikalla järjestettävän perehdytyksen on oltava näkyvää. (Finlex 30.3.2007/334; Kupias & Peltola 2009, 25–26.)

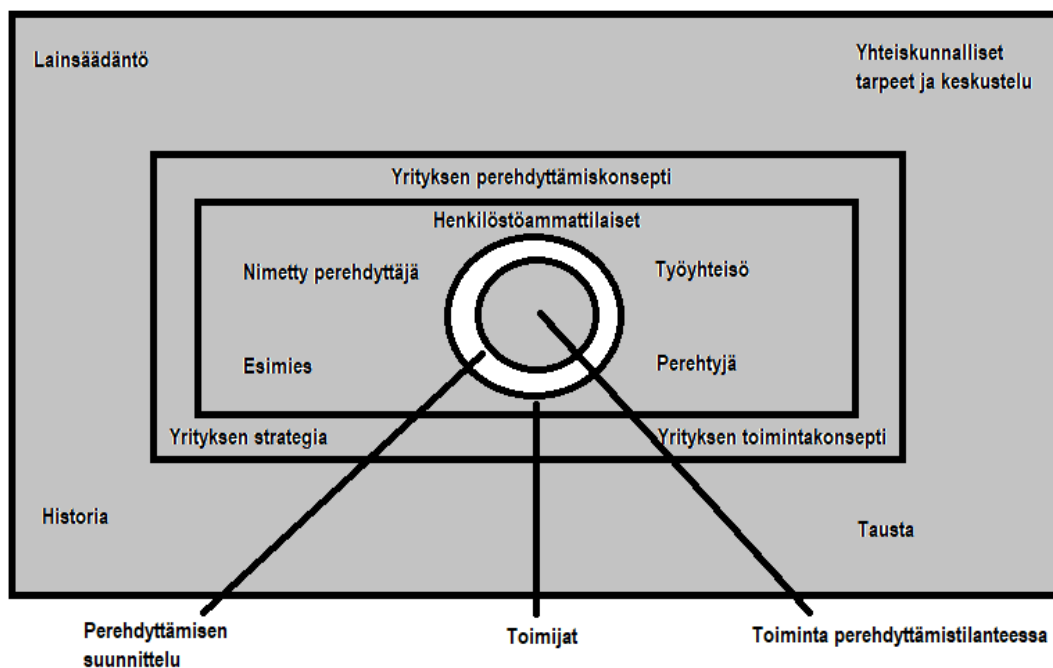
Perehdyttäminen on usein mainittu työehtosopimuksissa, erityisesti palkkaan liittyvissä pykälissä. Työehtosopimuksessa näkyy selvästi myös työntekijän vastuu kehittämisestä. Alakohtaisesti oman työn ja työtapojen kehittäminen voi olla palkkaan vaikuttava seikka. Työlainsäädäntö on hyvin usein pakottavaa oikeutta, eli työntekijän oikeuksien heikentämistä mahdollistavat seikat työehtosopimuksella tai työehtosopimuksella on erikseen mainittu laissa. Työn tekeminen on lailla suojattu ja valvottua

toimintaa. Työlainsäädännössä on annettu perehdyttämislle paljon painoa. Työlainsäädännön toimeksiantamista työpaikoilla valvovat työsuojeluviranomaiset, ja työntekijäpuolella tilannetta seuraavat luottamusmiehet sekä työsuojeluvaltuutetut. Yrityksen epäonnistuessa työlainsäädännön noudattamisessa voi aiheuttaa isoja menetyksiä, kuten työntekijän ennen aikainen lähtö yrityksestä. (Kupias & Peltola, 2009, 20–21, 26–27.)

### 3.3 Perehdytyksen suunnittelu

Yrityksillä on erilaisia menetelmiä perehdyttää työntekijänsä. Yritys saa perehdyttämisen prosessista suurimman hyödyn, mikäli prosessi suunnitellaan yrityksen tilanteen mukaan. Tämä tarkoittaa sitä, että perehdytysprosessia suunnitteleva on tietoinen asioista, joita yrityksessä halutaan säilyttää, asioista, joiden jatkuvaan kehittämiseen perehdyttävän halutaan osallistuvan sekä asioista, joista yritys haluaa luopua tai joiden toimivuutta yritys voi kokeilla perehdytysprosessin aikana. (Kupias & Peltola 2009, 30.) Perehdytysprosessissa on selvitettävä aina tapauskohtaisesti, milloin perehdyttäminen on ollut riittävää tai mitkä ovat parhaita toimenpiteitä perehdyttämiseen (sama, 86).

Perehdytyksen suunnittelussa on siis otettava huomioon erityisesti yrityksen tai yksikön tilanne ja suunnitelmat, perehdyttävän työtehtävät ja lähtötaso.



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

Lainsäädännön noudattaminen on vähimmäisvaatimus jokaiselle yritykselle ja se tulee ottaa huomioon ensimmäisenä lähtökohtana myös perehdytystä suunniteltaessa (Kupias & Peltola 2009, 21). Perehdytysprosessin suunnittelulle on edellytyksenä, että yrityksen kehittymisen tavoitteet on nimetty. Myös yrityksen resurssit, nykytilanne ja toimintakonsepti on otettava huomioon tarkoituksen mukaista perehdytystä suunniteltaessa. (Kupias & Peltola 2009, 87.)

Eräs perehdytysprosessia sekä suunnittelua helpottava vaihtoehto on käyttää ja luoda oheismateriaalia. Oheismateriaalin laatiminen on aikaa vievää, mutta se säästää aikaa itse perehdyttämisyhteisössä. Uusi työntekijä voi perehtyä oheismateriaaliin jo etukäteen ja kerrata asioita myöhemmin. Oheismateriaalia suunniteltaessa kannattaa sopia etukäteen aineiston päivittämisestä tulevaisuudessa. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon myös varasuunnitelmat, mikäli suunniteltuihin asioihin tulee muutoksia. Tällaisia asioita voi olla esimerkiksi sovitun perehdyttäjän sijainen, mikäli ennalta sovitun perehdyttäjän on estynyt perehdyttämään uuden työntekijän. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7.)

Perehdyttäjän sijaisella tulee olla helppo astua varsinaisen perehdyttäjän rooliin, jota hyvin tehty perehdyttämissuunnitelma tukee. Omaan kokemukseemme voimme todeta, että yksikään perehdytysprosessi ei ole täysin samanlainen, vaan useat muuttuvat tekijät vaikuttavat prosessin lopputulokseen. Perehdyttäminen vaatii tästä syystä perehdyttäjältä pelisilmää, viestintätaitoja, sekä reagoitakykyä.

### **3.4 Perehdytystavat**

Kirjassaan Kupias & Peltola kertovat viidestä perehdytysprosessin toimintakonseptista. Ensimmäinen, eli vierihoidoperehdyttäminen tarkoittaa tulokkaan oppimista seuraamalla kokeneemman työntekijän toimintaa. Vierihoidoperehdyttäminen kuuluu usein jokaiseen perehdytysprosessiin, mutta eritoten käsityöaloilla vierihoidoperehdyttäminen on ainoa tapa oppia työ tehokkaasti. Vierihoidoperehdyttämisessä on oleellista, että perehdyttäjä osaa opetettavan asian ja että hänellä on aikaa perehdytettävän ohjaamiseen. Vierihoidoperehdyttämisen etuja ovat yksilöllisyys sekä prosessin selkeä vastuuhenkilö. Vaaroina voidaan pitää perehdyttämisen tasoa, joka on täysin perehdyttäjän varassa. (2009, 36–37.)



Oman työkokemuksemme perusteella vierihoitoperehdyttäminen on rautakaupassa käytetyin periaate. Rautakaupassa perehdyttäjänä toimii ennakoon nimetty tutormyyjä. Tällä tavalla varmistetaan, että perehdyttäjällä on tarpeeksi aikaa perehdytykseen ja perehdytettävä pääsee tekemään oikeita työtehtäviä heti ensimmäisten työpäivien aikana. Myös tutormyyjään valintaan vaikuttavat paljon henkilön oma osaaminen ja, kuinka helposti lähestyttävä hän on.

Hyppänen (2013, 220) kertoo kirjassaan, että tutor on henkilö, joka osaa työnsä hyvin sekä osaa ja haluaa perehdyttää uusia tulijoita ja auttaa heitä. Tutor on henkilö, jolta on helppo kysyä erilaisia asioita. Tällä tavoin saadaan jaettua myös uusille työntekijöille nopeammin kokemukseräistä hiljaista tietoa, jota ei ole dokumentoitu ja jonka oppii vain työskentelemällä pitkään talossa olleiden kanssa, kuten tutorin.

Malliperehdyttäminen tarkoittaa perehdytystapaa, jossa perehdytyksestä on tehty tietynlainen masatuote. Malliperehdyttämiselle ominaista on, että vastuualueet on määritelty tarkasti sekä perehdyttämismateriaalit ja -välineet on tuotettu keskitetysti organisaatioiden sisäiseen käyttöön, esimerkiksi yrityksen intranettiin. Näin ollen perehdyttäjällä on käytössään valmiit toimintamallit perehdytyksen tueksi. Malliperehdyttäminen toimii erityisesti yleisperehdytyksen tukena, jolloin samaa aineistoa voidaan käyttää koko organisaatiossa. Perehdytysmateriaaleja voidaan tehdä kuitenkin myös työyksikötasolla. Etuina malliperehdyttämiselle voidaan pitää sen tasalaatuisuutta sekä toimintamalleja, jotka tukevat perehdyttäjän työtä. Vaarana on, että perehdytys jää liiakseen organisaatiotasolle, jolloin yksityiskohtaisempi yksikötason tietotaito jää vähemmälle huomiolle. (Kupias & Peltola 2009, 37–39.)

Laatuperehdyttäminen tarkoittaa perehdytysmenetelmää, joka tähtää laadukkaan perehdytyksen jatkuvaan kehitykseen erityisesti yksikkö- tai tiimitasolla. Vastuu laatuperehdyttämisestä on siis tiimeillä ja työyksiköillä, jolloin perehdyttämiseen saadaan parempi tietotaito yksikötason asioista. Laatuperehdytystä on syytä käyttää erityisesti, mikäli käytössä oleva perehdytysmenetelmä on juurtunut liikaa valmiisiin toimintamalleihin ja oikeita yksikkökohtaisia kehittämistarpeita ei kyetä ottamaan tarpeeksi huomioon. Perehdytysprosessi tulee olla selkeästi kuvattu ja sitä tulee seurata jatkuvasti, jotta kehittäminen on mahdollista. Etuina laatuperehdyttämiselle voidaan pitää ajantasaista perehdyttämistä, jota perehdytettävä saa tiimiltä. Vaarana on selkeän vastuuhenkilön puute, mikäli tiimin vastuuta korostetaan liikaa. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

Räätälöity perehdyttäminen ei ole valmis tuote, jota sovelletaan jokaiseen perehdytettävään samalla tavalla, vaan se muodostetaan uuden työntekijän osaaminen ja tarpeet huomioon ottaen. Perehdyttäjän ja perehdytettävän välinen vuorovaikutus on siis ensisijaisessa roolissa räätälöidyn perehdyttämisen mallissa. Räätälöidyssä perehdyttämisessä perehdytykseen liittyvistä elementeistä kootaan siis kokonaisuus, joka tukee kunkin perehdytettävän yksilöllisiä tarpeita parhaiten. Etuna on jatkuva vuorovaikutus, joka vahvistaa perehdytettävän sitoutumista ja huomioi hänen osaamistaan. Vaaroja ovat perehdytettävän sitoutumisen merkitys prosessin toimivuuden kannalta, sekä perehdyttäjältä vaadittava monipuolinen erikoisosaaminen. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

Viimeisenä perehdytysmallina esitetään dialoginen perehdyttäminen. Dialogisen perehdyttäminen voi olla omiaan tilanteissa, joissa perehdytettävä tulee itse kehittämään omaa työtehtäväänsä tai tuomaan jotain uutta organisaatioon, jolloin hänen integroitumisensa sijasta korostuu vastaanottavan yksikön oppiminen. Tällaisissa tilanteissa työyhteisö ja perehdytettävä kehittävät yhdessä perehdyttämisprosessia ja molemmat osapuolet oppivat ja kehittyvät koko prosessin ajan. Perehdytettävän oma osaaminen on suuressa roolissa perehdytysprosessin osalta ja myös vastuu prosessin suunnittelusta sekä toteuttamisesta siirtyy perehdytettävälle itselleen. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

### **3.5 Perehdyttäjä ja perehdyttämisen seuranta**

Perehdyttäjä pyrkii toiminnallaan tekemään itsensä tarpeettomaksi perehdyttämisyksikön aikana (Kupias & Peltola 2009, 139). Tällä tarkoitetaan sitä, että mitä aikaisemmin perehdytettävä hallitsee työtehtävänsä itsenäisesti, sitä onnistuneempaan perehdyttäjän työtä voidaan pitää. Perehdytysprosessin keston ja harjoittelun määrään vaikuttavat prosessin molemmat osapuolet. Perehdytysprosessin harjoituskerrat ja siihen käytetty aika tulisi peilata perehdyttäjän ammattitaidon, sekä perehdytettävän vastaanottokyvyn mukaan.

Myös rautakauppa-alalla perehdyttämisessä kannattaa hyödyntää tutoreita. Tällä tarkoitetaan valittuja henkilöitä, jotka hoitavat perehdytystä ja omaavat itse käytännön kokemusta tehtävistä, joihin tuoretta työntekijää perehdytetään. Tutortoiminta helpottaa yrityksessä myös esimiesten työtaakkaa. (Hyppänen 2013, 220.)

Omasta kokemuksestamme voimme sanoa, että tutormyyjän käyttö on yleistä sekä isommissa, että pienemmissä rautakaupoissa. Useasti esimerkiksi osastopäällikkö hoitaa yleisen perehdytyksen yritykseen, jonka jälkeen nimetty tutormyyjä hoitaa tuote- ja osastokohtaisen syventävän perehdytyksen. Esimiesten ajalliset resurssit riittävät harvoin koko perehdyttämisen hoitamiseen ja kokeneemman työntekijän, joka tekee samoja töitä kuin uusi työntekijä, on helpompi perehdyttää uudelle työntekijälle käytännön työ.

Perehdyttäjän perusedellytys on hyvä ammattitaito, oma motivaatio ja myönteinen asenne perehdyttämiseen sekä perehdytettäviä henkilöitä kohtaan (Kangas & Hämäläinen 2007, 6). Perehdyttäjä on usein joko yrityksessä työskentelevä esimies tai työntekijä. Työntekijästä, joka toimii perehdyttäjänä, puhutaan useasti kummi- tai tutormyyjänä. Vaikka perehdyttämisen hoitaisi tutor tai kummihenkilö, joka on valittu ja nimetty, kuitenkin esimies vastaa perehdyttämisestä. (Hyppänen 2013, 220.)

Perehdytysprosessin ohessa on tärkeää seurata perehdytyksen etenemistä ja tuloksia. Eräs toimiva tapa seurata prosessin toimivuutta on seuranta- ja arviointikeskustelu, joka kannattaa sijoittaa perehdyttämisprosessin loppuvaiheille. Seuranta- ja arviointikeskustelun päämäärä on kartoittaa perehdytysprosessin toimivuus ja parhaan lopputuloksen aikaansaamiseksi kysymykset on syytä esittää perehdytettävälle etukäteen, jotta hän saa aikaa miettiä vastauksia. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Keskeisiä kysymyksiä keskustelussa voivat olla muun muassa: Miten perehdyttäminen on toteutunut perehdytettävän näkökulmasta? Mitä hän on oppinut hyvin? Missä asioissa hän kokee tarvitsevansa lisää opastusta tai harjoittelua? Millaisia huomioita ja toiveita hänellä on syntynyt perehdytykseen liittyen? Perehdyttäjän kannattaa laatia keskustelusta muistio, joka tukee hänen työtään perehdytysprosessin kehittämisessä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Tarkastuslistat ja muistilistat ovat oiva keino pysyä ajan tasalla jo opituista tehtävistä ja seikoista perehdytyksen aikana. Listaan on nimetty keskeisimmät työtehtävät ja toimintatavat, joita perehdyttäminen koskee. Asian käsiteltyään perehdyttäjä tekee merkinnän listaan. (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.) Listaan voi sisällyttää myös perehdytettävän allekirjoituksen, jolloin lomake toimii yritykselle lain vaatiman perehdytyksen todisteena.

Kirjassaan Kangas ja Hämäläinen kertovat myös testeistä, joita tuoreille työntekijöille voi teettää. Testit soveltuvat erityisesti aihealueisiin, joita ei voi, tai ei tarvitse oppia heti. Tällaisia aihealueita voi olla esimerkiksi työturvallisuus, tuotetuntemus tai yrityksen sisäiset asiat. (2007, 18.)

Omasta kokemuksestamme tiedämme, että työturvallisuus ja yrityksen sisäiset asiat käydään rautakaupan alalla läpi ensimmäisten viikkojen aikana. Monella yrityksellä on käytössä oma intrapalvelu, jossa uusi työntekijä suorittaa vaadittavat kurssit esimerkiksi työturvallisuuteen liittyen. Yleisesti rautakaupassa uusien työntekijöiden tuotetuntemusta kasvatetaan pikkuhiljaa, aloittaen yleisimmistä tuotteista. Tuotetuntemuksen kehittyminen riippuu paljon myös uuden työntekijän omasta halusta ja kiinnostuksesta, sillä monesta tuotteesta löytyy paljon tietoa itse tuotepakkauksesta tai internetistä.

Perehdytettävä voi myös täyttää perehtymispäiväkirjaa prosessin aikana. Päiväkirjan avulla perehdytettävä arvioi ja pohtii itse omaa oppimistaan. Päiväkirja lisää perehdytettävän omaa ymmärrystä opituista asioista. Perehdytyspäiväkirja voi hyvinkin olla vain vihko, johon merkitään kirjauksia muistiinpanojen omaisesti. Tärkeää on, että perehdytettävä saa päiväkirjasta tukea oman kehitymisensä pohdiskeluun. Muistiin kirjoittaminen auttaa perehdytettävää havaitsemaan omia vahvuuksiaan, sekä kehittämiskohteitaan. (Kupias & Peltola 2009, 163–164.)

## 4 KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Lähtökohtatietona on, että myymäläpäällikkö ei ole ehtinyt laatia kirjallista perehdytysuunnitelmaa, eikä organisaatiolla ole olemassa valmista pohjaa rautakaupan työntekijän perehdytykseen. Kehittämissuunnitelma tähtää perehdytysprosessin suunnitteluun, jonka seurauksena voidaan laatia yleis- sekä syventävä opas perehdytyksen tueksi.

Jotta saisimme kartoitettua mahdollisimman realistisen kuvan perehdytysprosessin nykytilanteesta ja sen toimivuudesta, kartoittaminen vaatii työntekijöiden haastatteluja, joita analysoidaan pääosin kvalitatiivisin menetelmin. Perehdytysmateriaali suunnitellaan haastattelujen avulla, sekä perehdytyksen teorian pohjalta. Työntekijöiden haastattelut toteutetaan sähköpostitse myymäläpäällikölle lähetettävällä lomakekyselyllä, jonka tulokset puretaan ja analysoidaan teoriaan peilaten seuraavassa luvussa. Myymäläpäällikön haastatteluja on toteutettu niin kasvotusten, puhelimesta ja sähköpostiviestein.

Haastatteluiden tutkimusote on pääosin kvalitatiivinen, mutta joukossa on väittämiä, joiden vastauksia tutkitaan kvantitatiivisia menetelmiä hyödyntäen. Toimeksiantajan toiveen mukaan hän valitsee myymälästä 5 työntekijää haastateltavaksi. Toiveemme oli, että haastattelut teetetään työntekijöillä, jotka omaavat eri verran työkokemusta, jolloin mukaan saadaan myös vasta perehdytyksen saaneita henkilöitä. Haastattelujen ajankohta on huhti- toukokuun vaihteessa, jolloin edellinen perehdytysprosessi on päättymässä ja uusia työntekijöitä voidaan haastatella. Haastattelut toteutetaan anonyymisti, mutta tarkempaa analysointia varten haastateltavien työsuhteen pituus on haastattelun tekijöiden hallussa. Kysymyksillä lähdetään selvittämään perehdytyksen nykytilanteen lisäksi mahdollisia puutteita ja seikkoja, joissa perehdytys on onnistunut aiemmin. Avoimilla kysymyksillä selvitetään, kuinka perehdyttämisen toimivuus on koettu yksilötasolla ja mitkä prosessin yksityiskohdat ovat erityisesti toimineet, tai jääneet liian pienelle huomiolle. Myymäläpäälliköltä selvitetään ajallisten resurssien riittämisestä, sekä selkeän ohjeistuksen tarpeellisuudesta perehdyttäjän näkökulmasta.

Kun perehdytysprosessin kehittämiskohteet ja työntekijöiden näkökulmat on kartoitettu haastattelujen avulla, voidaan analysoitu data käyttää perehdytysoppaiden rakentamiseen. Yleisperehdytysopas kattaa koko myymälän henkilöstöä koskevat perehdytettävät asiat, muun muassa työajat, palkkaus, sekä talon sisäinen tietoliikenne, kuten toimitusmyynti ja toiminnanohjausjärjestelmän

käyttö. Lisäksi yleisvarastointi on syytä perehdyttää koko henkilöstölle. Yleisperehdytysprosessin toimivuuden seurantaan laaditaan tarkistuslomake sekä mallikysymyksiä perehdyttäjän ja perehdytettävän väliseen seuranta- ja arviointikeskusteluun.

Syventävä opas sisustamisen kysyntäalueeseen kattaa yksityiskohtaisemman perehdytysprosessin uusille työntekijöille. Syventävässä oppaassa perehdyttäjää ohjataan käymään läpi erityisesti laite- ja tuotetuntemusta, joita uusi työntekijä käyttää jokapäiväisessä työssään. Tarkoitus on, että tulevaisuudessa myös kokeneemmat työntekijät ja apulaismyymäläpäällikkö kykenisivät hyödyntämään syventävää opasta perehdyttäjän roolissa. Näin ollen myymäläpäällikön jo valmiiksi suuri työmäärä jakautuisi osastoille. Perehdytystä tukemaan luodaan perehdyttäjälle, sekä perehdytettävälle yhteinen tarkastuslista, johon merkitään perehdytysprosessin eteneminen.

Kyselyn aikatauluksi on suunniteltu viikko 18., eli huhtikuun viimeinen viikko. Tällöin uusimmat työntekijät ovat työskennelleet yrityksessä vajaat 2 kuukautta, eli heidän perehdytyksensä on pääpiirteittäin valmis. Myös oma ohjausseminaarimme on käyty siihen mennessä.

## 5 KYSELYTUTKIMUS PEREHDYTTÄMISEN LÄHTÖTILANTEESTA

### 5.1 Lomakekyselyn toteutus ja odotukset

Halusimme saada lisää tietoa siitä, kuinka perehdytys on tähän asti toteutunut Rovaniemen Kodin Terrassa. Kyselytutkimuksen avulla saimme tietoa, miten perehdytetyt työntekijät kokivat perehdytyksensä onnistuneen ja mitä perehdytykseen olisi kaivattu lisää.

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, joka lähetettiin Forms-muodossa sähköpostilla Kodin Terra Rovaniemen myymäläpäällikölle viikolla 18. Sovimme vastausajaksi viikot 18 ja 19, jonka aikana saimme 4 vastausta. Kyselytutkimuksessa oli käytössä yksi lomake, joka sisälsi 9 kysymystä, joista osa oli avoimia ja osa väittämiä. Kyselylomake löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä.

Oma kokemuksemme, sekä kartoituskeskustelut myymäläpäällikön kanssa vaikuttivat pitkälti valituihin kysymyksiin, sillä kysymyksemme olivat tarkoituksella suunniteltu juuri kyseiselle kohdeyriykselle sopiviksi. Olimme tutustuneet perehdytyksen teoriaan jo etukäteen, joten osasimme mielestämme valikoida oikean tyyppisiä kysymyksiä tilanteen kartoitusta varten. Valitsimme kyselylomakkeeseen tarpeeksi yksityiskohtaisia väittämiä ja kysymyksiä, joilla saisimme tarpeeksi tietoa vastaajilta, mutta joihin jokaisella työntekijällä olisi selkeä mielipide. Ennen kyselyn suorittamista lähetimme kysymykset myymäläpäällikölle, joka hyväksyi kysymykset, mutta pyysi lisäämään kysymyksen liittyen aiheisiin, jotka työntekijät ovat kokeneet riittämättöminä perehdytysprosessissaan.

### 5.2 Vastausten analysointi

Kyselylomakkeeseen vastasi neljä työntekijää. Valituilla neljällä työntekijällä ei ole muuta työkokemusta rautakaupasta, kuin mitä he ovat työskennelleet Kodin Terra Rovaniemellä. Keskimääräinen vastaus aika 12 minuuttia ja 9 sekuntia, josta voidaan päätellä, että vastaajat ovat tehneet kyselylomakkeen huolella. Vastaukset tulivat sovitun aikataulun sisällä, mikä ei ollut itsestään selvä valitsevan koronatilanteen takia.

Ensimmäisenä kysymyksenä kysimme ammattinimikkeen ja työkokemuksen Rovaniemen Kodin Terrassa. Vastaajista kolme oli juuri perehdytysprosessin käynnystä ja yksi oli ollut töissä noin 1,5 vuotta, joten kaikilla kyselyyn vastanneilla perehdytysprosessi on vielä selkeästi muistissa. Kaikki kyselyyn vastanneet toimivat ammattinimikkeellä myyjä, eli perehdyttäminen on ollut kaikilla samanlainen.

Seuraavaksi käsittelemme kyselylomakkeen väittämäkysymykset, joihin vastattiin viiden vaihtoehdon asteikolla väliltä ”Täysin samaa mieltä – Täysin eri mieltä”. Numeroinnissa ykkönen tarkoittaa, että vastaaja on täysin eri mieltä väittämän kanssa ja numero viiden tarkoittaessa vastaajan olevan täysin samaa mieltä. Jokaisesta väittämästä ja niistä saaduista vastauksista on tehty oma kaavio.

Kyselylomakkeen ensimmäinen väittämä oli, ”Saamani perehdytysprosessi antoi minulle valmiudet aloittaa työskentely itsenäisesti”. Vastaajista kolme neljästä oli sitä mieltä, että ovat väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Yksi neljästä oli täysin eri mieltä. Mielestämme vastauksista selviää, että osalla voi olla aikaisempaa kokemusta rautakaupan töistä tai he kokivat saamansa perehdytysprosessin riittäväksi siihen asti. Uskomme, että vastaaja, joka oli väittämästä täysin eri mieltä, odotti selkeää perehdytysprosessia, jossa käydään järjestämällisesti läpi monia aihealueita.

Toinen väittämä oli ”Koen saaneeni tarpeeksi opastusta työturvallisuudesta ja tuotetuntemuksesta perehdytysprosessin aikana”. Tässä väittämässä puolet vastaajista, eli kaksi henkilöä olivat väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä, kun taas yksi oli täysin eri mieltä ja yksi täysin samaa mieltä. Tämänkin kysymyksen merkittävä tekijä on, mitkä ovat olleet vastaajien alkuodotukset perehdytysprosessilta ja ammatilliset valmiudet yksilötasolla. Lisäksi perehdytysprosessista on puuttunut selkeä runko ja yhtenäisyys. Rautakaupan työturvallisuuteen liittyy oikea oppiset tavaran nostotavat sekä koneiden ja laitteiden käyttö. Tuotetuntemuksen laajuus on todella suuri rautakaupassa ja varsin hankala toteuttaa yksin perehdytyksen aikana, kuten Kodin Terra Rovaniemen tapauksessa, koska myyjä myy jokaista tuoteosa-alueita, eikä pelkästään yhtä kuten LVI. Tuotetuntemus karttuu työntekijällä jatkuvasti, läpi työuran.

Kolmas väittämä oli ”Myyvälätyössä paras lähtökohta kehittymiselle on päästä mahdollisimman nopeasti käytännön töihin (työn oppii parhaiten työtä tekemällä, ei kirjallisella opiskelulla)”. Tässä väittämässä vastaajat olivat todella samoilla linjoilla, sillä kolme neljästä vastaajasta oli täysin sa-



maa mieltä väittämästä ja yksi neljästä jokseenkin samaa mieltä. Olemme vastaajien kanssa samaa mieltä tässä väittämässä. Rautakaupassa, kuten muutenkin kaupanalalla itse työ on paras opettaja. Kuitenkin tiettyjä asioita on hyvä käydä läpi kirjallisesti, mikä tulikin hyvin esille edellisen väittämän yhteydessä.

Neljäs väittämä oli ”Perehdytysprosessini aikana sain tarpeeksi opastusta myymälän sisäisistä käytännöistä (mm. toiminnanohjausjärjestelmä, toimitusmyynti, työtavat ja -käytännöt”. Tässä väittämässä puolet, eli kaksi vastasivat ”En osaa sanoa.” ja puolet että ovat jokseenkin samaa mieltä. En osaa sanoa- vastaukset eivät yllätä meitä, sillä uuden työntekijän on vaikea hahmottaa, kuinka hyvin hänen pitäisi osata nämä asiat esimerkiksi kuukauden jälkeen. Monet näistä asioista kuten toiminnanohjausjärjestelmä ja toimitusmyynti vaativat useampia toistoja, jotta ne alkavat sujumaan sujuvasti.

Viides väittämä oli ”Kykenisin omasta mielestäni ammatillisilta ja luontaisilta valmiuksiltani toimimaan myös uuden työntekijän perehdyttäjänä, kirjallista opasta hyödyntäen”. Kolme neljästä vastaajasta oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä ja yksi neljästä ei osannut sanoa. Tästä vastauksesta selviää, että vastaajat kykenisivät toimimaan perehdyttäjänä, jos heillä olisi kirjallinen opas apunaan. Uskomme, että vastaajat peilaavat valittua vastausta oman perehdyttäjän tasoon, sekä siihen kuinka hyvin he kokevat oman perehdytysprosessinsa onnistuneen.

Kuudes väittämä oli ”Sain mielestäni tarpeeksi koulutusta tuotetietoisuutta perehdytysprosessin aikana”. Väittämä jakoi vastaajat kolmeen eri vastausluokkaan. Puolet eli kaksi vastaajaa oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä, kun taas yksi oli täysin eri mieltä ja yksi täysin samaa mieltä. Tässä täytyy huomata, että toisessa väittämässä kysyttiin tuotetuntemusta ja tässä tuotetietoisuutta. Koska Rovaniemen Kodin Terrassa toimitaan ”kaikki myy kaikkea”- mallilla, tuotetietoisuus jää varmasti hyvin pintapuoliseksi. Kuitenkin vastaajista kolme neljästä on kokenut saamansa tuotetietoisuuden riittäväksi perehdytyksen aikana. Tuotetietoisuus on yksi niistä asioista, mikä kasvaa koko ajan työnteon aikana.

Väittämäkysymysten lisäksi esitettiin 2 avointa kysymystä, jotka liittyivät perehdyttämiseen käytävään aikaan ja kehittämiseen, sekä mitä tuotealueita pitäisi perehdyttää eniten. Ensimmäinen avoin kysymys oli ”Millaisiin asioihin olisit toivonut käytettävän enemmän tai vähemmän huomiota

perehdytysvaiheessa ja kuinka perehdytystä voisi mielestäsi kehittää myymälässä”. Vastajat toivoivat selkeämpää perehdyttämistä ja ettei uutta työntekijää jätettäisi niin pian yksin osastolle, tämä ilmeni kolmen vastaajan vastauksessa.

” Työntekijää ei tulisi jättää yksin ensimmäisen viikon aikana.”

” Ainakin alussa työvuorot olisi voinut olla niin, että on paikalla ns. hiljaisena aikana. Minulla ei ollut minkäänlaista kokemusta myytävistä tuotteista esim. maalit, pensselit, tapetit jne. Näihin olisi saanut olla ihan konkreettisia koulutuksia. Perehdyttäjä olisi pitänyt olla tavallaan aisaparina ensimmäisten viikkojen ajan. Eikä missään nimessä saa jättää yksin hoitamaan koko osastoa ainakaan heti alussa.”

Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin ”Mitä tuotealuetta pitäisi mielestäsi perehdyttää eniten”. Kaikilla vastaajilla oli selkeä näkemys, mitä pitäisi tuotealueita pitäisi perehdyttää eniten, kuitenkin pintamateriaalit, kuten maalit nousivat esille eniten vastauksissa. Vastajat halusivat pääperiteittäin, että kaikki tuotealueet käytäisiin läpi. Tämä on ymmärrettävää vastaajilta, koska myymälässä myyjät myyvät kaikkia tuotealueita.

” Maalit, tapetit, lattiat, laatat, jne.”

” Ei ole yhtä tiettyä tuotealuetta.”

### **5.3 Johtopäätökset lomakekyselystä**

Vastausten perusteella havaitsimme selkeän ja johdonmukaisen perehdytyksen puutteen yrityksessä. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä suurin osa sai omasta mielestään valmiudet itsenäisen työskentelyn aloittamiseen nykyisellä perehdyttämisprosessilla, kuitenkin selkeitä puutteita perehdytysprosessissa tuli esille vastauksissa. On totta, että työ itsessään opettaa parhaiten, kuitenkin uuden työn alkuun tarvitaan selkeää rakennetta, jotta uusi työntekijä saadaan hyvään alkuun.

Uudelle työntekijälle haluttiin saada tukea ensimmäisten työviikkojen ajalle, mikä on täysin luonnollista, sillä uutta asiaa tulee ensimmäisten viikkojen aikana todella iso määrä. Uudelle työntekijälle olisi hyvä nimetä tuutormyyjä, jonka kanssa uusi työntekijä olisi ainakin ensimmäisen viikon samoissa työvuoroissa. Tällöin uudella työntekijällä olisi tuki koko ajan lähellä ja hän pystyisi kysymään asiat, mitkä hänellä on mielessä, tai tulevat vastaan perehdytysprosessin aikana.

Perehdytysprosessia pystyisi kehittämään perehdytysoppaalla ja siinä olevien tarkistuslistojen avulla. Näiden avulla perehdytys saadaan sujuvaksi ja tarvittavat asiat käytäisiin läpi jo ensimmäisten viikkojen aikana. Tuotetuntemusta pystyttäisiin kasvattavamaan käymällä tuoteryhmiä läpi yhdessä tuutormyyjän kanssa ja kirjallista opasta hyödyntäen. Esimiehen ja työntekijöiden välinen kommunikointi perehdytysprosessin jälkeen loisi lähtökohdat epäkohtien kehittämiseen. Yksi vaihtoehto kommunikoinnin parantamiseen on perehdytyskeskustelu, joka käytäisiin perehdytysprosessin jälkeen.

## 6 PEREHDYTYSMATERIAALIN TOTEUTUS

Perehdytysopas lähdettiin rakentamaan oman kokemuksen ja Kodin Terra Rovaniemestä saadun tiedon kautta. Perehdytysopas itsessään toimii yleisoppaana, jonka lisäksi luodaan syventävät oppaat ja tarkistuslistat koskemaan etenkin sisustuskysyntäalueen tuotteita ja käytettäviä koneita. Yleisoppaan sisältöön vaikutti keskustelut myymäläpäällikön kanssa, perehdytystä ohjaava lain-säädäntö, sekä oma kokemus alalta, perehdytystehtävistä. Syventävää opasta laatiessa lähteinä käytettiin oman perehdyttämiskokemuksen lisäksi myymäläpäällikön kanssa järjestettyä kierrosta myymälässä, sekä keskusteluita aiheesta. Tarkistuslista luotiin valmiiden perehdytysoppaiden perusteella.

Perehdytysmateriaalin toteutuksessa otettiin huomioon myymälässä perehdytykseen käytettävä aika ja käytössä oleva työntekijä määrä. Halusimme luoda tiiviin paketin, jonka avulla perehdyttäjä saa perehdytykseen selkeän rungon ja tarvittavat asiat tullaan käymään läpi perehdytyksen aikana.

Perehdytysoppaassa käydään läpi yrityksen perusasiat, kuten aukioloajat, tauot ja leimaukset. Perehdytysopas sisältää myös tarkistuslistat, joiden avulla käydään esim. sävytyskoneiden käyttö läpi, sekä muiden koneiden käyttö. Lisäksi teimme mukaan ulkomaalioppaan, jonka avulla uuden työntekijän on helppo perehtyä myytävään ulkomaalivalikoimaan, sekä tarvittavaan lisämyyntiin näiden yhteydessä.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, kuinka luoda tehokas ja tuottava perehdytysprosessi rakentamisen sisustuskysyntäalueelle. Teorian, kyselytutkimuksen, omien kokemustemme ja myymäläpäällikön kanssa keskustelemalla saimme muodostettua rungon perehdytysoppaalle ja muille materiaaleille. Tarkoitus oli luoda opas hallittuun perehdytykseen, joka toteutetaan tiukalla aikataululla mutta tehokkaasti. Opas jätettiin helposti muokattavaan tilaan, jotta yksikön kehittyessä sitä voi muokata yksilökohtaisia tarpeita tukevammaksi.

Mielestämme onnistuimme luomaan hyvän rungon ja oheismateriaalin perehdytysprosessia varten, joka tulee tukemaan perehdytysprosessia toimeksiantajayrityksen käytössä. Opinnäytetyö valmistui helposti aikataulussa, joka oli kesän muiden toimien takia jätetty väljäksi. Työtä tehdessä paljon pohdintaa aiheutti kirjallisten lähteiden määrä. Useat lähteinä käytetyt oppaat ja kirjat olivat mielestämme niin kattavia ja yleispäteviä lähteitä, että määrällisesti niitä ei useaa tarvinnut. Havaitimme myös oman työkokemuksen merkityksen työtä tehdessä. Molempien opinnäytetyön tekijän omat kokemukset perehdyttämisestä työelämässä tukivat suurilta osin työn eri osa-alueita ja omat kokemukset näkyvät myös oppaiden lopullisissa muodoissa. Laaja-alaisemman kokonaiskuvan saamiseksi kyselytutkimuksen otannan koko olisi voinut olla suurempi. Myymäläpäällikkö ohjasi kuitenkin vain neljä työntekijää vastaamaan kyselyyn, eikä tekijät vaatineet lisää vastaajia.

Työn alkuvaiheessa heräsi ajatus perehdytysvastuun delegoimisesta enemmän kantahenkilökunnan käsiin, myymälän puolelle. Myös kyselyn perusteella kantahenkilökunta tuntee olevansa valmis ottamaan vastuuta perehdytysprosessista tutormyyjän asemassa, joka jakaisi myymäläpäällikön vastuuta ja näin ollen säästäisi hänen ajallisia resurssejaan. Myös kesäkuussa palkattu apulaismyymäläpäällikkö on todella hyvä apu perehdyttämiseen ja vastuunjakamiseen. On kuitenkin täysin toimeksiantajan käsissä, kuinka analysoituja vastauksia ja luotua oheismateriaalia käytetään, sekä jalostetaan yksikössä.

## LÄHTEET

Finlex. 2007. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Viitattu 5.3.2020, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>.

Finlex. 2014. Yhdenvertaisuuslaki. Viitattu 17.3.2020, <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>.

Finlex. 2001. Työsopimuslaki. Viitattu 5.3.2020, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>.

Finlex. 2002. Työturvallisuuslaki. Viitattu 5.3.2020, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Finlex. 1946. Työehtosopimuslaki. Viitattu 5.3.2020, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1946/19460436>.

Halttu, V. 2020. Myymäläpäällikkö, Kodin Terra Rovaniemi. Puhelinhaastattelu 02.4.2020. Tekijän hallussa.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä. Porvoo: Edita Publishing Oy.

Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Kodin Terra. 2020. Myymälät. Viitattu 25.2.2020, <https://www.kodinterra.fi/fi/terra/myymalat>.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus.

Pesola, P. 2020. Henkilöstö Kehityspäällikkö, Osuuskauppa Arina. Arina koulutusaineisto 2020. Sähköpostihaastattelu 30.3.2020. Tekijän hallussa.

S-Kanava. 2020a. Arina. Viitattu 28.2.2020, <https://www.s-kanava.fi/web/arina/etusivu>.

S-Kanava. 2020b. Arinan arvot ja hyveet. Viitattu 26.3.2020, <https://www.s-kanava.fi/web/arina/arvot-ja-hyveet>.

S-Ryhmä. 2020a. Talous ja hallinto. Viitattu 19.3.2020, <https://s-ryhma.fi/talous-ja-hallinto/hallinto-ja-johtaminen>.

S-Ryhmä. 2020b. Tietoa meistä. Viitattu 28.2.2020, <https://s-ryhma.fi/tietoa-meista/liiketoiminnot>.

Sttinfo. 2020. Uutishuone. Viitattu 19.3.2020, <https://www.sttinfo.fi/uutishuone/osuuskauppa-arina?publisherId=68574190>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu Painos. Helsinki: Tammi.

Työturvallisuuskeskus 2006. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 11.3.2020, [https://ttk.fi/tyoturvaluus\\_ ja\\_tyosuojelu/tyosuojelu\\_tyopaikalla/vastuut\\_ ja\\_ velvoitteet/tyohon\\_perehdyttaminen\\_ ja\\_ tyonopastus](https://ttk.fi/tyoturvaluus_ ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ ja_ velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus).

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: Strateginen kilpailutekijä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing.

# LIITTEET

LIITE 1

Perehdytysoppaan sisällysluettelo

## SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| 1JOHDANTO .....                                      | 3  |
| 1.1 Yleistä Kodin Terra- Ketjusta .....              | 3  |
| 2KODIN TERRAN YLEISEN KÄYTÄNNÖT .....                | 4  |
| 2.1 Aukioloajat .....                                | 4  |
| 2.2 Tautot ja työaika .....                          | 4  |
| 2.2.1 Työasu .....                                   | 5  |
| 2.2.2 Nimikyltti .....                               | 5  |
| 2.3 Puhelinkäyttäytyminen .....                      | 5  |
| 2.4 Pysäköintipaikka .....                           | 5  |
| 2.5 Henkilökohtaiset ostokset .....                  | 6  |
| 2.6 Palkanmaksu ja Henkilökuntaedut .....            | 6  |
| 2.7 Lomat ja poissaolot .....                        | 6  |
| 2.8 Palkalliset ja palkattomat vapaapäivät .....     | 7  |
| 2.9 Työterveyshuolto ja sairastuminen .....          | 7  |
| 3KODIN TERRAN RAUTAINEN RATKAISIJA .....             | 8  |
| 3.1 Rautainen ratkaisija .....                       | 8  |
| 3.2 Rautainen ratkaisija Diat .....                  | 8  |
| 4RATSUJÄRJESTELMÄ JA TOIMITUSMYYNTIPROSESSI .....    | 10 |
| 5TYÖTEHTÄVÄT TYÖVUOROSSA JA CHECKLISTA .....         | 11 |
| 6PEREHDYTTÄMISEN TARKISTUSLISTA JA TUOTEOPPAAT ..... | 13 |
| 6.1 Liite tarkistuslista .....                       | 14 |
| LOPPUSANAT .....                                     | 15 |

---



**Saatekirje**

**Kodin Terra Rovaniemi**

**Arvoisa Kodin Terralainen**

Olemme liiketalouden opiskelijoita Oulun ammattikorkeakoulusta, teemme parhaillaan opinnäytetyötä Rovaniemen Kodin Terralle, opinnäytetyön aiheena on uuden työntekijän perehdyttäminen sisustuskysyntäalueelle.

Vastaamalla kyselyyn annatte meille ja yrityksellenne arvokasta tietoa, jonka avulla mahdollistetaan toiminnan kehittäminen ja opinnäytetyömme onnistumisen. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eivätkä yksittäiset vastaajat näy kokonaistuloksissa. Kyselyssä ei myöskään kysytä henkilötietoja, joten vastaatte anonyymisti.

Vastaaminen vie noin 10 minuuttia kokonaisuudessaan.

Kiitoksia ajastanne ja vastauksistanne!

**23.4.2020, Oulu**

**Lauri Lithovius & Tatu Oja**

## Perehdytysprosessin kehittäminen

### 1. Ammattinimike ja työkokemus Rovaniemen Kodin Terrassa (v/kk) \*

Kirjoita vastaus

### 2. Saamani perehdytysprosessi antoi minulle valmiudet aloittaa työskentely itsenäisesti. \*

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

Muu

### 3. Koen saaneeni tarpeeksi opastusta työturvallisuudesta ja tuotetuntemuksesta perehdytysprosessin aikana. \*

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

Muu

4. Myymälätyössä paras lähtökohta kehittymiselle on päästä mahdollisimman nopeasti käytännön töihin (työn oppii parhaiten työtä tekemällä, ei kirjallisella opiskelulla). \*

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

5. Perehdytysprosessini aikana sain tarpeeksi opastusta myymälän sisäisistä käytännöistä (mm. toiminnanohjausjärjestelmä, toimitusmyynti, työtavat ja -käytännöt). \*

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

6. Kykenisin omasta mielestäni ammatillisilta ja luontaisilta valmiuksiltani toimimaan myös uuden työntekijän perehdyttäjänä, kirjallista opasta hyödyntäen. \*

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

7. Millaisiin asioihin olisit toivonut käytettävän enemmän tai vähemmän huomiota perehdytysvaiheessa ja kuinka perehdytystä voisi mielestäsi kehittää myymälässä? \*

Kirjoita vastaus

8. Sain mielestäni tarpeeksi koulutusta tuotetietoisuudesta perehdytysprosessin aikana. \*

- Täysin eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- En osaa sanoa
- Jokseenkin samaa mieltä
- Täysin samaa mieltä

9. Mitä tuotealuetta pitäisi mielestäsi perehdyttää eniten? \*

Kirjoita vastaus

+ Lisää uusi