

Tervetuloa taloon - K-supermarket Pajala

Laura Rissanen



Tekijä(t) Laura Rissanen	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Tervetuloa taloon - K-supermarket Pajala	Sivu- ja liitesivumäärä 15 + 16
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Welcome house - K-supermarket Pajala	
<p>Tämä opinnäytetyö on tehty yhteistyössä K-supermarket Pajalan kanssa. Työn tavoitteena oli tuottaa Tervetuloa taloon -opas, jonka avulla työntekijöiden perehdyttäminen ja tutustuminen yrityksen tapoihin helpottuu. Yrityksellä ei ole aikaisemmin ollut erillisiä perehdytysoppaita käytössään.</p> <p>Työn viitekehys koostuu perehdyttämisestä ja sen eri vaiheista. Koska oppiminen on perehdytyksen avainsana, on viitekehyksessä otettu myös huomioon oppimisen suunnittelu, toteutus ja seuranta. Projektin toteuttaminen perustuu kokonaisuudessaan viitekehyyksiin.</p> <p>Empiirinen osio koostuu ohjeista, joita tulisi muistaa oppaan laatimisessa ja aineiston hankinnassa.</p> <p>Projektin tekemiseen asetetut tavoitteet saavutettiin kiitettävästi. Opas otetaan käyttöön K-supermarket Pajalassa seuraavan työntekijän aloittaessa, jonka takia oppaan vaikutuksista perehdyttämisen helpottamiseen ei ole vielä saatu käytännön palautetta.</p> <p>Opinnäytetyöhön ei voitu lisätä produktia, Tervetuloa taloon -opasta, yrityksen salaisten tietojen vuoksi.</p>	
Asiasanat Perehdyttäminen, työnopastus, perehdytysmateriaali	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet	1
1.2	Keskeiset käsitteet	2
1.3	Projektin rakenne	2
2	Perehdyttäminen	3
2.1	Lainsäädäntö	3
2.2	Perehdyttämisen suunnittelu	4
2.3	Perehdyttämisen vaiheet.....	5
2.4	Oppimisen suunnittelu, seuranta ja arviointi	7
3	Oppaan laatiminen	10
3.1	Sisältö	10
3.2	Oppaan päivittäminen, muoto ja tyyli.....	11
4	Produktin toteutus	11
4.1	Aineiston hankinta ja oppaan kirjoittaminen	11
4.2	Produktin kuvaus	13
5	Pohdinta.....	14
5.1	Tuotoksen arviointi	14
5.2	Jatkotoimenpiteet ja kehittämissuositukset	14
5.3	Itsearviointi.....	15
	Lähteet	16
	Liitteet.....	17
	Liite 1. Tervetuloa taloon -opas (salainen).....	17
	Liite 2. Perehdyttämisen muistilista (salainen).....	18
	Liite 3. Kyselylomake.....	19

1 Johdanto

Perehdyttäminen on yksi henkilöstöhallinnon tärkeimmistä osista. Sen tavoitteena on opastaa ja sitouttaa työntekijä talon tavoille ja auttaa työntekijää oppimaan työtehtävänsä mahdollisimman hyvin. Hyvä perehdytys luo hyvän pohjan uuden työntekijän uralle, kun taas huonolla tai olemattomalla perehdytyksellä voi olla kauaskantoiset vaikutukset.

Perehdytys tulee räätälöidä työpaikan ja perehdytettävän tarpeiden mukaisesti, jonka vuoksi perehdyttäminen vaihtelee eri työpaikoilla ja -aloilla. Työntekijän perehdyttämisen ja opastamisen velvollisuus perustuu työturvallisuuslakiin. Työturvallisuuslaissa todetaan työnantajalla olevan velvollisuus huolehtia, että työntekijä perehdytetään hänen työhönsä, työpaikan työolosuhteisiin, oikeanlaisiin ja turvallisiin työmenetelmiin, tarvittaviin työvälineisiin ja niiden turvalliseen käyttöön.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään perehdyttämistä ja sen eri vaiheita. Useimmissa yrityksissä perehdyttäminen aloitetaan joko rekrytointivaiheessa tai hieman ennen työntekijän ensimmäistä työpäivää käytännönjärjestelyillä. Opinnäytetyössä käydään läpi perehdyttämisen suunnittelua ja siinä huomioita asioita. Hyvällä suunnittelulla säästetään aikaa itse perehdyttämisessä ja varmistetaan sen sujuvuutta.

1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Tämä opinnäytetyö on laadittu yhteistyössä K-supermarket Pajalan kanssa. Opinnäytetyötä on kirjoitettu vuoden 2014 marraskuusta vuoden 2015 helmikuulle. Työn tavoitteena oli, että K-supermarket Pajala saa oppaasta uuden apuvälineen henkilöstön perehdyttämis-prosessiin. Yrityksessä ei ole ollut aikaisemmin käytössä perehdytysopasta eikä vaikiintuneita perehdyttämiskäytäntöjä.

K-supermarket Pajalassa työskentelee noin 20 työntekijää, joista suurimmalla osalla on osa-aikainen työsopimus. Työntekijöiden vaihtuvuus on melko tiuhaa kaupan alalla, jonka vuoksi Tervetuloa taloon -oppaalle on tarvetta. Lisäksi kaupan ala on suosittu nuorien keskuudessa, joilla ei ole juurikaan aikaisempaa työkokemusta ja tietoa työelämästä. Oppaan tärkeimpänä tehtävänä oli parantaa perehdyttämistä ja taata, että jokainen uusi työntekijä saa tarvittavat tiedot työsuhteensa alkaessa.

Opinnäytetyöntekijä on työskennellyt kahden vuoden ajan kohdeyrityksessä osa-aikaisena myyjänä. Opas säilytetään sähköisessä muodossa ja se tulostetaan jokaiselle uudelle

työntekijälle luettavaksi. Kohdeyrityksen kauppias vastaa oppaan päivittämisestä ja ajantasaisuudesta.

1.2 Keskeiset käsitteet

Perehdyttäminen on työntekijän kehittämistä, joka aloitetaan uuden työn alkuvaiheessa. Perehdyttämisellä vastataan uuden työtehtävän ja työympäristön tuomaan kouluttamisen tarpeeseen. Perehdyttäminen voi vaihdella eri organisaatioissa, mutta sen minimitaso on määritelty työlainsäädännössä. Perehdyttämiseen liittyvät säädökset ovat työnantaja velvoittavia. (Kupias & Peltola 2009, 9 & 20.)

Työnopastus on käytännönläheistä opettamista, jossa keskitytään työtehtäviin ja oikeisiin työtapoihin. Opastukselle pyritään tukemaan työntekijän itsenäistä ja omatoimista oppimista. Tavoitteena on, että työntekijä pystyy työskentelemään pian itsenäisesti ja tehokkaasti ilman työtovereiden kokoaikaista avustusta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 13.)

Tervetuloa taloon -opas on yksi oheismateriaaleista, jota voidaan käyttää perehdyttämisen tukena. Oppaassa kerrotaan muun muassa yrityksestä, talon tavoista ja työsuhteeseen liittyviä asioita. Opas voi olla paperi- tai tietokoneversiona. (Kangas 2003, 10.)

1.3 Projektin rakenne

Opinnäytetyö koostuu teoreettisesta viitekehuksesta, tuotteen suunnittelusta, pohdinnasta, kirjoittajan itsearviointista ja Tervetuloa taloon -oppaasta. Teoreettinen viitekehys käydään läpi toisessa luvussa. Luvussa käydään läpi mitä perehdyttäminen on, lainsäädäntö johon se perustuu, mitkä sen eri vaiheet ovat, mitä asioita perehdyttämisen suunnittelussa täytyy huomioida sekä oppimisen seurannasta ja arvioinnista. Käsitellyt asiat luovat hyvän tietopohjan oppaan suunnittelulle. Toisen luvun asiat tukevat opasta luomalla sille lähtökohdat, jotka sen tulisi täyttää. Oppaan laatimisessa tulee huomioida perehdyttämisen prosessin vaiheet sekä lain minimivaatimukset, mutta myös työntekijöiden tiedontarpeet.

Kolmannessa luvussa käydään läpi Tervetuloa taloon -oppaan laatimiseen liittyviä asioita. Luvussa käydään läpi millainen sisältö oppaassa tulisi olla, mitä asioita tulisi miettiä oppaan päivittämisen kannalta ja missä eri muodoissa opas voisi olla. Oppaiden sisältö vaihtelee eri yrityksissä ja toimialoilla, mutta oppaita kirjoittaessa jokainen tekijä joutuu miettimään sen muotoa ja rakennetta. Nämä valinnat ovat erityisen tärkeitä lopputuloksen kan-

nalta, vaikka vaikuttavatkin sivuseikoilta. Neljännessä luvussa löytyy oppaan laatimissuunnitelma, jossa kerrotaan miten oppaan aineisto on hankittu, miten hankittua aineistoa on analysoitu ja lopuksi kuinka opasta on lähdetty kirjoittamaan.

Viidennessä ja samalla viimeisessä luvussa on kirjoittajan pohdintaa produktin hyödynnettävyydestä, oppaan käyttöönotosta, oman oppimisen arviointia sekä mahdollisista kehittämiskohteista yrityksessä. Lähteiden jälkeen viimeisenä liitteenä löytyy produkti, Tervetuloa taloon -opas, oppaan testaajille suunnattu kysely sekä perehdyttämisen tarkistuslista.

2 Perehdyttäminen

Uusi työtehtävä ja työympäristö vaativat kouluttamista ja opettamista, perehdytystä. Perehdyttäminen vaatii henkilöstöresursseja sekä aikaa, mutta pitkällä tähtäimellä onnistunut perehdytys luo yritykselle ja sen toiminnalle hyötyjä. Tässä kappaleessa käsitellään perehdytykseen liittyvää lainsäädäntöä sekä perehdyttämisprosessin eri vaiheita.

2.1 Lainsäädäntö

Useammassa laissa on suoria määräyksiä ja viittauksia koskien perehdyttämistä. Työsopimuslaki, työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä sisältävät erityisesti kohtia liittyen perehdyttämiseen yrityksissä. Suurin huomio on kiinnitetty työnantajan vastuuseen työntekijän opastamisessa. Työlainsäädäntö on useimmiten pakottavaa oikeutta. Suurimmassa osassa laissa on määritelty minimi jota työnantajan tulee noudattaa. Vain muutamassa lain kohdassa on erikseen merkitty ne asiat, joita työsopimuksella tai työehtosopimuksella voidaan heikentää. Perehdyttäminen ja kouluttaminen ovat työnantajia velvoittavia säädöksiä. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Esimiehen velvollisuus kouluttaa työntekijöitä ei koske pelkästään uutta henkilöstöä. Työsopimuslaissa (738/2002) 2 luvun 1§ ohjeistetaan, että työnantajan tulisi edesauttaa työntekijöiden suoriutumista työtehtävistään myös silloin, kun yrityksen toimintaa, työn kuvaa tai työmenetelmiä muutetaan. Tämän lisäksi työnantajan tulisi pyrkiä edistämään työntekijöiden mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan edetäkseen työurallaan. Laki ei suoraan määrää, mitä ja kuinka laajasti esimiehen tulee opettaa työntekijöilleen, vaan se jää organisaation oman harkinnan varaan.

Työturvallisuuslain 2 luku 8§ toteaa, että työnantajan tulee tarkkailla jatkuvasti työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Tämän lisäksi työnantajan tulee vahtia toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyteen. Lisäksi

työnantajan on huolehdittava, että turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet huomioidaan työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa tarvittavalla tavalla. Tähän perustuen työnantaja on velvollinen opastamaan työntekijää oikeanlaisiin ja turvallisiin työskentelytapoihin ja huolehtimaan työpaikan laitteiden oikeaoppisesta käytöstä.

Laki yhteistoiminnasta määrää neuvottelemaan, kun yrityksessä on tulossa muutoksia, järjestelyjä tai hankintoja, jotka vaikuttavat henkilöstön asemaan. Lain tärkeimpänä tavoitteena on vahvistaa yritysten sisäistä viestintää. Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (20.1.2006/44.) määrää, että yli 20 hengen työpaikassa on käytävä työsuojelutoimikunnassa läpi työntekijöille annettavan opetuksen ja perehdyttämisen tarve ja järjestelyt.

2.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Perehdyttämissuunnitelmassa käsitellään läpi, mitä valmisteluja ennen työntekijän aloittamista tulee tehdä, mitä tehdään kun työntekijä aloittaa ja miten uusien asioiden omaksu- mista kontrolloidaan. Lisäksi suunnitelmassa voidaan käsitellä perehdyttämisen työnjako. Suunnitelma käydään läpi uuden työntekijän kanssa ja muokataan juuri hänelle sopivaksi. (Kangas & Hämäläinen 2007, 61.)

Joissakin yrityksissä on käytössä valmis perehdytysohjelma. Perehdytysohjelman tulisi olla kirjallisena kaikkien työntekijöiden nähtävillä, jotta koko työyhteisö voisi osallistua perehdyttämisprosessiin yhteisten arvojen ja tavoitteiden mukaisesti. (Hätönen 2000, 68.)

Vaikka perehdyttäminen on usein esimiehen päävastuulla, on muulla työyhteisöllä lisäksi oma vastuunsa. Usein esimiehen tukena, ns. kummina, voi avustaa kokenut työntekijä, jolla on laajasti tietoa ja taitoa yrityksessä. Uusien asioiden opettamisen lisäksi perehdyttäminen on myös sosiaalistumisen väline. Työyhteisön tulee avustaa uutta työntekijää tutustumaan muihin työtovereihin ja pääsemään työyhteisöön mukaan. Työyhteisöön sopeutuminen helpottuu, mikäli työyhteisöä on tiedotettu uudesta työntekijästä etukäteen. (Lepistö 2004, 58-59.)

Perehdyttämisessä voidaan käyttää tutoreita tai kummeja, jotka ovat kokeneita työntekijöitä yrityksessä. Uuden työntekijän sosiaalistamisen lisäksi tutor voi kertoa yrityksen ns. kirjoittamattomista säännöistä ja käytännöistä, joista kaikkien työntekijöiden tulisi tietää. Varsinaisen perehdyttäjän lisäksi on hyvä valita tukihenkilö. Työntekijä voi olla yhteydessä tukihenkilöön, mikäli perehdyttäjä ei ole tavoitettavissa ongelmatilanteiden aikana. (Hypänen 2013, 220.)

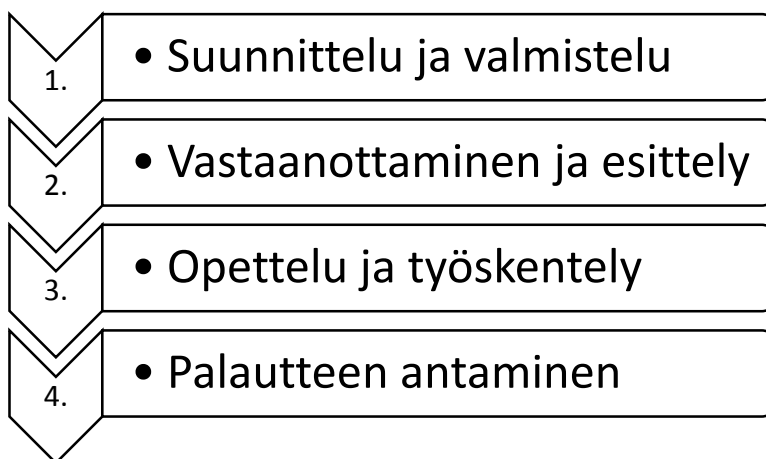
Perehdyttämisessä pyritään helpottamaan tulokkaan työn aloittamista sekä kehittämään hänen osaamistaan. Lisäksi perehdyttämisen yhteydessä voidaan kehittää työyhteisön toimintatapoja. Koska perehdyttäminen tulisi suunnitella ja muokata jokaiselle henkilökohtaisesti sopivaksi, ei ole olemassa aikamääreitä miten nopeasti uuden työntekijän tulisi pärjätä työssään itsenäisesti tai miten kauan perehdyttämisprosessi kestää kokonaisuudessaan. Perehdyttämisen laajuus ja kesto vaihtelevat eri henkilöiden lisäksi eri toimialoilla. (Kupias & Peltola 2009, 86.)

Perehdyttämisen suunnittelussa tulisi laatia kehittymisen tavoitteita, jotka voivat liittyä esimerkiksi oppimiseen ja sen laajuuteen. Eri työntekijäryhmillä voi olla erilaisia oppimiseen liittyviä tavoitteita. Esimerkiksi kaupan alalla esimiesasemassa tulee sisäistää enemmän ja laajemmin asioita kuin osa-aikaisen myyjän. (Kangas 2003, 7.)

Suunnittelussa tulisi huomioida organisaation tavoiteltu toimintakonsepti, olemassa olevat resurssit sekä nykytilanne. Eri organisaatioilla voi olla eri painopisteet perehdyttämisen osalta. Painopiste voi olla esimerkiksi perehdyttäjien ohjaajataitojen kehittämisessä tai perehdyttämiskonseptin yhtenäistämässä. (Kupias & Peltola 2009, 87.)

2.3 Perehdyttämisen vaiheet

Perehdyttämisprosessi voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen:



Kuvio 1. Perehdyttämisprosessin vaiheet (Viitala 2007, 190.)

Perehdyttäminen voidaan aloittaa jo valintamenettelyvaiheessa. Työhaastattelussa työnhakijoille kerrotaan yrityksen toiminnasta, arvoista, toimintatavoista, tavoitteista ja työtehtävistä. Valittu henkilö tutustutetaan heti ensimmäisenä yrityksen tavoitteisiin, toimintata-

paan ja tulevaisuuden näkyisiin. Seuraava taso on työyhteisön jäseniin, tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin tutustuttaminen. Tärkeintä on itse työtehtävään tutustuminen; koneet ja järjestelmät, menetelmät, materiaali- ja informaatiovirrat sekä työturvallisuus. Lisäksi työntekijää voidaan opastaa työsuhdetta määritteleviin periaatteisiin ja sääntöihin, kuten palkkausperusteisiin, työaikoihin, poissaolosäännöksiin sekä työterveyshuoltoon. (Viitala 2007, 190.)

Perehdyttämiseen liittyvät käytännönjärjestelyt tulisi aloittaa hyvissä ajoin ennen kuin uusi työntekijä aloittaa. Esimiehen tulisi huolehtia, että uuden työntekijän työpiste, työvälineet, kulkukortit, salasanat ja työvaatteet olisivat valmiina silloin, kun työntekijä aloittaa. Perehdytysmateriaalien lisäksi työntekijälle voidaan antaa yrityksen esitteitä, vuosikertomuksia, asiakaslehtiä, jotka auttavat yritykseen ja sen toimintaan tutustumista ja perehtymistä. Koska uusi työntekijä saa paljon uutta tietoa kerralla, kannattaa tiedon jakaminen aloittaa suurista, organisaatioon liittyvistä asioista ja siirtyä myöhemmin osastojen/työryhmien toimintaan. (Hyppänen 2013, 218-219.) Valmistautumiseen kuuluu myös uudesta työntekijästä tiedottaminen. Työyhteisölle kerrotaan kuka aloittaa, mihin tehtävään ja milloin hän aloittaa. Lisäksi työyhteisössä sovitaan kuka ottaa uuden työntekijän vastaan ja miten perehdyttämisen vastuu jaetaan. Kun vastuu on jaettu jo etukäteen, osaa perehdyttäjä varata aikaa perehdytettävälle ja suunnitella hänen ensimmäisen päivän ohjelman. Ennalta mietityt asiat säästävät aikaa itse perehdytystilanteessa ja auttavat sujuvuudessa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6-7.)

Perehdyttäjä käy uuden työntekijän kanssa läpi perehdytysohjelmaa ensimmäisenä työpäivänä. Pääsääntönä on, että ammattitaidotonta työntekijää ei jätetä yksin ensimmäisenä työpäivänä, vaan perehdyttäjä on koko ajan hänen seurassaan. Tulokas voi seurata muiden työntekijöiden työskentelyä, kysellä heiltä tarkentavia kysymyksiä ja keskustella työn tekemiseen liittyvistä askarruttavista asioista. Tällä tavalla työntekijä oppii muiden työntekijöiden toiminnasta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10-11.)

Työhön perehdyttämistä kutsutaan työnopastukseksi. Työnopastamisella pyritään työtehtävien osien hallintaan ja kokonaiskuvan hahmottamiseen. Sen lisäksi, että työntekijälle opetetaan hänen työtehtävänsä ja oikeaoppiset työtavat, voidaan häntä perehdyttää miten häiriötilanteissa tulee toimia, miten työn menestyksellisyyttä arvioidaan ja seikkoja, jotka liittyvät työpaikan siisteyteen ja turvallisuuteen. (Viitala 2006, 262.)

On myös tärkeä muistaa, että kaikkea tietoa ei ole dokumentoitu vaan yrityksessä on paljon ns. hiljaista tietoa. Hiljainen tieto on kokemusperäistä, opittua tietoa. Hiljaista tietoa ja osaamista voi saada ja oppia työskentelemällä kauan talossa työskennelleiden seurassa.

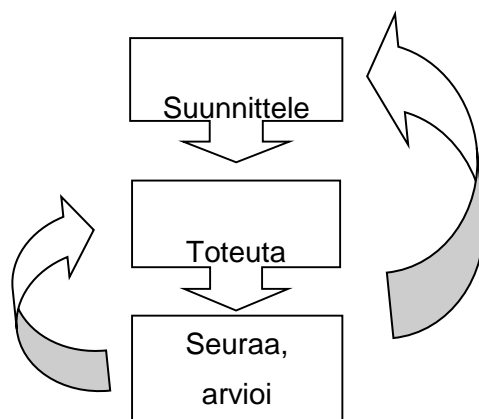
Mentorit, parityöskentely ja vierihoito voivat lisätä hiljaisen tiedon kulkua. (Hyppänen 2013, 220.)

Oheismateriaali on erityisen tärkeää tulokkaalle. Hän voi palata itsekseen läpi käytyihin asioihin ja kertailla asioita omaan tahtiin. Ensimmäisen työpäivän tärkeimpänä tavoitteena on, että tulokas saa yleiskuvan työtehtävästä, yrityksestä ja työyhteisöstä sekä, että työtilat ja työvälineet tulevat tutuiksi. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10-11.)

Perehdyttämiseen voidaan liittää palaute- ja arviointikeskusteluja, joissa käydään läpi perehdytettävän oppiminen ja osaaminen. Erityisesti henkilöille, jotka ovat uudella alalla tai vasta aloittamassa työuraansa voivat tarvita runsaasti palautetta, koska eivät välttämättä osaa arvioida omaa onnistumistaan. Palautekeskustelu kannattaa aloittaa kysymällä perehdytettävän omaa mielipidettä ja tunteita oppimisestaan sekä perehdyttämiprosesista, ennen palautteen antamista. Palaute- ja arviointikeskusteluissa tulisi käydä läpi asioita joissa on onnistuttu, mutta myös niitä asioita, joissa olisi kehitettävää. Palautetta antaessa tulee muistaa rakentava henki sekä konkreettiset esimerkit. Hyvä palautteen antaminen keskittyy ongelman ratkaisuun, eikä itse ongelmaan. Hyvän palautteen antamista kuvaillaan ”hampurilaispalautteena”. Hampurilaispalautte- malli perustuu siihen, että aluksi annetaan hyvää palautetta, jonka jälkeen kerrotaan missä asioissa voitaisiin parantaa tai mitkä asiat pitäisi tehdä toisin. Keskustelun lopuksi käydään yhteenveto keskustelluista asioista positiivisessa ja rakentavassa yhteishengessä. (Kupias & Peltola 2009, 137-138.)

2.4 Oppimisen suunnittelu, seuranta ja arviointi

Oppimistilanteet voivat vaihdella paljon, riippuen perehdytettävän lähtötasosta. Silti jokaisessa oppimistilanteessa suunnittelu ja seuranta ovat oppimisen kannalta tärkeitä teki- jöitä. Oppiminen on pidempi aikainen prosessi, jossa ei voi edetä kaavamaisesti. Oppi- mista voi suunnitella, mutta välillä toteutusvaiheessa joudutaankin palaamaan suunnittelu- vaiheeseen tekemään muutoksia.



Kuvio 2. Oppimisen toteutus, seuranta ja arviointi (Kangas & Hämäläinen 2007, 17.)

Suunnittelussa tärkeimpänä tehtävänä on oppimistarpeiden selvittäminen. Oppimistarpeisiin vaikuttavat muun muassa perehdyttävän kokemus, koulutus, osaaminen ja hänelle asetetut tavoitteet. Kun tarpeet on selvitetty, on niiden pohjalta helpompaa lähteä rakentamaan opastustilannetta. Tähän kuuluvat asiat, joita tulisi käsitellä, joita ovat muun muassa opetustapa, apuvälineet sekä oppimisen seuranta ja arviointi. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14.)

Mikäli valmistautuminen on hoidettu huolellisesti, säästää se aikaa opastustilanteessa. Jos opastaja on suunnitellut läpi käytävät asiat ja hänellä on käytössään muistilista, asiat pysyvät koossa ja kaikki asiat muistetaan käsitellä. Perehdyttävä voi valmistautua etukäteen esimerkiksi tutustumalla yrityksen nettisivuihin ja miettimällä kysymyksiä.

Oppimisen kannalta on tärkeää, että motivaatiota ja myönteistä asennetta vahvistetaan. Myönteisyyteen voidaan vaikuttaa kannustavalla ilmapiirillä ja vuorovaikutteisella opetuksella. Jotta perehdyttävä välttyisi liialta tietomäärältä kerralla, tulisi laaja kokonaisuus jakaa pienempiin osiin. Osiot käydään yksi kerrallaan läpi ja aina osien välissä opastaja varmistaa, että perehdyttävä on oppinut edellisen vaiheen. Kun perehdyttävä on aktiivisesti mukana vuorovaikutteisessa opetuksessa, opastaja pystyy arvioimaan oppimisen edistymistä. Vuorovaikutteisessa opetuksessa molemmat osapuolet saavat kysellä, kuunnella ja kommentoida. Vuorovaikutteisuutta lisää myös se, että opastaja pyytää perehdyttävää kokeilemaan ja näyttämään eri työvaiheita. (Kangas & Hämäläinen 2007, 14-15.)

Oppimisen seuranta voidaan toteuttaa esimerkiksi seuranta- tai arviointikeskusteluilla. Seurannasta saadaan enemmän irti, mikäli molemmat osapuolet ovat valmistautuneet siihen. Keskustelussa voidaan käydä seuraavia asioita läpi:

- Miten perehdyttävä on kokenut perehdytyksen?
- Mitkä asiat perehdyttävä on kokenut oppineensa hyvin?
- Missä asioissa tarvitaan vielä harjoittelua?
- Miten perehdytystä voidaan jatkossa kehittää?

Perehdyttäjä saa seurantakeskusteluista käytännön vinkkejä perehdytyksen muutostarpeista ja onnistuneisuudesta. (Kangas & Hämäläinen 2007,17.)

Seurantakeskustelujen määrä voi vaihdella eri yrityksissä työtehtävän ja seurantakeskustelujen arvostuksen mukaan. Lyhyempiä seurantakeskusteluja voidaan pitää viikon tai

kahden välein tai yksi kattavampi, joka on useimmiten 4-8 viikon kuluttua työsuhteen alkamisesta. (Kangas 2003, 17.)

Perehdyttämisen arvioinnissa voidaan käyttää avuksi perehdytysuunnitelmaa ja arvioida sen onnistuminen läpi joka kohdalta. Tämän lisäksi esimies voi tiedustella, miten rekrytointivaiheen mielikuvat ovat vastanneet todellisuutta ja mitkä asiat perehtymisessä ovat olleet hankalia. Esimies pystyy käyttämään käytännön palautetta jatkossa avuksi perehdyttämis- ja rekrytointiprosessien kehittämisessä. (Hyppänen 2013, 223.)

Koeaika kestää useimmiten neljä kuukautta, joka on lain sallima määrä. Monissa työtehtävissä perehdyttäminen jatkuu, vielä koeajan loppumisen jälkeen. Työntekijä ja esimies voivat pitää koeaika-keskustelun ennen koeajan päättymistä. Keskustelussa arvioidaan perehdyttämistä ja sen jatkoa. Lisäksi keskustelussa voidaan punnita molemmin puolin rekrytointin onnistumista ja työsuhteen jatkumista. (Kupias & Peltola 2009, 109.)

Oppimisen arvioinnin avulla saadaan tietoa, missä vaiheessa oppimisessa ollaan, miten oppiminen on siihen asti edistynyt ja missä tarvitaan vielä kertaamista. Onnistunut arviointi on hyvä motivointikeino. Esimerkiksi työvuorolistoja laatiessa esimiehen tulee henkilöstön riittävyyden lisäksi arvioida työntekijöiden ammatillisen osaamisen taso. Esimerkki osaamisen tason arvioinnista:

Aloittelija

- Uusi työntekijä yrityksessä/alalla
- Pärjää vaihtelevasti perustehtävissä
- Tarvitsee useimmiten ohjausta ja apua

Osaaja

- Työntekijä on työskennellyt yrityksessä/alalla jonkin aikaa
- Pärjää perustehtävissä ja vaihtelevasti haasteellisimmissa/yllättävissä tehtävissä
- Kysyy tarvittaessa apua
- Kykenee auttamaan muita työntekijöitä vaihtelevasti

Asiantuntija

- Työntekijä on työskennellyt yrityksessä/alalla kauan
- Pärjää perustehtävissä sekä yllättävissä ja poikkeuksellisissa tilanteissa
- Kykenee itsenäiseen työskentelyyn
- Kykenee auttamaan muita työntekijöitä kiitettävästi

(Kangas 2003, 18.)

3 Oppaan laatiminen

Tervetuloa taloon -opas sisältöineen voi vaihdella merkittävästi eri työorganisaatioissa, mutta tärkeintä on, että se vastaa sisällöltään ja muodoltaan juuri kyseisen yrityksen tarpeisiin. Tässä kappaleessa käsitellään oppaan laatimiseen liittyviä seikkoja.

3.1 Sisältö

Tervetuloa taloon -opas on hyvä apuväline perehdyttämisprosessissa työnopastuksen ohessa. Oppaan tärkeimpänä tehtävänä on olla uuden työntekijän apumateriaalina asioiden muistamisessa ja kertaamisessa. Usein ensimmäisten työpäivien aikana tietoa tulee paljon, jolloin työntekijää helpottaa, mikäli hän voi kerrata läpikäytyjä asioita jälkeensä. Tervetuloa taloon -opas on usein ohut vihkonen, jossa on yritykseen, talon tapoihin ja työsuhteeseen liittyviä asioita. (Kangas 2003, 10.)

Työturvallisuuskeskus on julkaissut Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus -oppaan (2007, 11.), jossa on hyvä esimerkki Tervetuloa taloon -oppaan mahdollisesta sisällysluettelosta:

- johdanto
- kuvaus yrityksestä
- talon tavat ja pelisäännöt
- työsuhteeseen liittyvät asiat
- työturvallisuus
- ympäristöasiat, energiankäyttö, jätehuolto
- asiakaspalvelu, yhteistyökumppanit
- koulutus, tiedottaminen
- harrastus- ja virkistystoiminta, työkyvyn ylläpitäminen
- työterveydenhuolto
- mistä lisää tietoa
- tärkeitä nimiä, osoitteita, puhelinnumeroita
- liitteitä, esimerkiksi perehdyttämisen tarkistuslista

3.2 Oppaan päivittäminen, muoto ja tyyli

Jotta oppaasta olisi hyötyä, tulee sitä muistaa päivittää. Yrityksen kannattaa valita yksi vastuuhenkilö, joka huolehtii oppaan asioiden ajantasaisuudesta. Opasta voidaan päivittää aina tarpeen mukaan, mutta tämän lisäksi opas tulee käydä läpi muutaman kerran vuodessa tai vähintään vuosittain. Opasta voidaan säilyttää joko paperisena tai sähköisenä versiona. Paperisen version etuna on se, ettei sitä tarvitse tulostaa joka kerta erikseen. Mikäli yritys pyrkii välttämään turhaa tulostamista, voi se antaa oppaan sähköisessä muodossa työntekijän luettavaksi. Mikäli opas pidetään yhteisenä, eikä niitä jaeta työntekijöille omaksi, on sähköinen muoto ehdottomasti helpompi pitää ajan tasalla. Opasta tulisi säilyttää vain yhdessä paikassa, jotta siitä ei liikkuisi montaa eri versiota.

Opasta laatiessa tulisi ottaa huomioon yrityksen muiden materiaalien ulkoasu. Mikäli yrityksellä on käytössään asiakirjastandardi, tulee sitä käyttää myös oppaassa. Usein yritykset käyttävät asiakirjoissaan ja oppaissaan yrityksen värejä. Värien lisäksi yritykset lisäävät usein oman logonsa, joka lisää yhtiön tunnettavuutta. Logona tulee käyttää virallista logoa, jossa on oikeat mittasuhteet. Mittasuhteita ei saa mennä muuttelemaan itsenäisesti. Lukemista helpottaa selkeä ja tarpeeksi iso fontti sekä riittävän iso riviväli.

4 Produktin toteutus

Tervetuloa taloon -oppaan kirjoittaminen on prosessi, joka kannattaa suunnitella huolella. Kuten monet muutkin asiat, oppaan laatiminen helpottuu, kun suunnittelu on tehty ajatuksen kanssa. Tässä kappaleessa käsitellään produktin aineiston hankintaa, kirjoittamista sekä käsiteellään oppaan toteutusta.

4.1 Aineiston hankinta ja oppaan kirjoittaminen

Ammattikirjallisuutta löytyi, sekä koulun, kuin myös kaupunginkirjastosta. Suurin ongelma oli saada sopivaa kirjallisuutta käsiin kirjastoista, koska suurin osa kirjoista oli varattu. Aineistona käytetyt kirjat ovat henkilöstöhallintaan liittyvän kirjallisuuden klassikoita ja peruskirjallisuutta. Käytetystä kirjallisuudesta löytyi hyviä ohjeita, mitä kaikkea hyvässä oppaassa tulisi olla. Ammattikirjallisuuden lisäksi kirjoittaja sai tueksi Kesko-konsernin omia materiaaleja, joista oli apua aiheen rajaamisessa ja tekstin kirjoittamisessa.

Tervetuloa taloon -opas (liite 1.) hahmottui kirjoittajalle vuoden 2014 joulun ja vuoden 2015 tammikuun aikana. Kirjoittaja oli kerännyt ideoita oppaaseen jo syksyn 2014 aikana. Kirjoittaja haastatteli suullisesti kolmea, yrityksen kassaosastolla vuoden 2013 lopulla

aloittanutta henkilöä. Haastattelut tapahtuivat vuoden 2014 marras- ja joulukuussa. Kirjoittaja oli laatinut muutaman kysymyksen, jotka hän esitti haastateltaville. Kirjoittaja kirjasi vastaukset ylös haastattelun edetessä. Haastateltavilla oli melko tuoreessa muistissa heidän oma perehdyttäminen, joten tulokset ovat luotettavia. Kirjoittaja halusi tietää mitä asioita haastateltaville kerrottiin ensimmäisinä päivinä, mitä työn kannalta oleellisia asioita heille ei kerrottu ja miten he parantaisivat uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Vastaukset olivat melko identtisiä. Jokaiselle oli esitelty myymälän tilat sekä työpiste. Lisäksi kaksi kolmesta vastaajasta kertoi, että heidän kanssaan käytiin läpi jonkin verran työsuhteeseen ja työhön liittyviä asioita ensimmäisenä päivänä. Suurimpina puutteina työntekijät kokivat käytännön asioista tiedottaminen. Esimerkiksi palkkalaskelman toimittamistapa sekä työvuoroitoiden esittämiseen liittyvät asiat olivat jääneet mainitsematta. Kaikki kolme kokivat, että Tervetuloa taloon -oppaalle olisi tarvetta ja tärkeimpänä asiana olisi panostaa aikaisemmin puutteellisten tietojen esilletuontiin.

Kirjoittaja koki, että oppaan lisäksi olisi hyvä saada toinenkin väline tukemaan yrityksen perehdytysprosessia. Kirjoittaja valmisti yksinkertaisen perehdyttämisen muistilistan (liite 2.). Muistilista on hyvä apuväline, erityisesti yrityksessä, jossa on useampi henkilö, jotka vastaavat uusien työntekijöiden perehdyttämisestä. Muistilistaan on laitettu yleispätevät asiat, jotka tulisi sisältyä jokaisen uuden työntekijän perehdyttämisprosessiin.

Oppaan kirjoittamisprosessi alkoi tammikuun aikana ja kokonaisuudessaan kirjoittaminen kesti noin kaksi viikkoa. Opas muodostui välittömästi lopulliseen muotoonsa. Kirjoittaja lähetti valmiin oppaan kauppiaan hyväksyttäväksi tammikuun aikana. Kirjoittaja sopi kauppiaan kanssa, mitä muutoksia opas vaatii ja teki kyseiset korjaukset. Muutokset eivät olleet suuria, vaan lähinnä lisäyksiä asioista, joita kirjoittamisen aikana yrityksessä oli tapahtunut. Lisäksi kirjoittaja ja kauppias päätyivät siirtämään Keskon sekä yritysesittelyn oppaan loppuun. Perusteluna oli se, että kun uusi työntekijä aloittaa uudessa työssä, tulee hänen oppia ensin perusasiat. Työntekijä voi näiden asioiden jälkeen syventää osaamistaan organisaatioon tutustuen. Korjausten jälkeen kirjoittaja pyysi kahta yrityksen uusinta työntekijää tutustumaan oppaaseen ja täyttämään kirjoittajan laatiman kyselyn (liite 3.).

Työntekijät tutustuivat oppaaseen maaliskuun alussa. Työntekijät ovat taustoiltaan hyvin erilaisia; toisella on lähes 15 vuotta työkokemusta kaupan alalta erilaisista tehtävistä, kun taas toinen on kaupan alalla noviisi. Kokeneempi työntekijä on vakituinen osa-aikainen iltavastaava ja alalla aloittava työntekijä on määräaikainen osa-aikainen työntekijä. Kokenut työntekijä koki, että kauppa kohtaiset toimintatavat olivat hyvää kertausta, eikä hän jäänyt kaipaamaan mitään. Opas oli hänen mukaansa asiallinen ja selkeä sekä riittävä tietopaketti taloon tuleville. Kaupan alalla uusi työntekijä koki, että työsopimukseen liittyvät asiat

sekä palkanmaksumenettely olivat hänelle uusia asioita. Hänen mielestään työergonomia osio on hyvä lisä, eikä hänkään jäänyt kaipaamaan mitään. Kirjoittaja koki, että opas vastaa niin kaupan alalla uuden työntekijän, kuin myös kokeneen konkarin tarpeisiin.

4.2 Produktin kuvaus

Tervetuloa taloon -opas on pituudeltaan 11 sivua ja fonttina on käytetty Arial 11. Tavoitteena oli kasata oppaaseen tärkeimmät tiedot, mutta tiivistää asia mahdollisimman hyvin. Ulkonäkö fonttia myöten pyrittiin pitämään mahdollisimman yksinkertaisena, jotta lukeminen olisi mahdollisimman vaivatonta. Kirjoittaja lisäsi oppaaseen muutaman kuvan, jotka tukevat tekstiä. Esimerkiksi työergonomia-osiossa käsitellään oikeaa nostamistekniikkaa. Kirjoittaja lisäsi tekstin yhteyteen kuvan, josta lukija hahmottaa, mitä ohjeella tarkoitetaan.

Opas koostuu seuraavista pääotsikoista:

1. Tervetuloa töihin K-supermarket Pajalaan!
2. Talon tavat ja pelisäännöt
3. Työsuhde ja siihen liittyvät asiat
4. Työturvallisuus
5. Tärkeät yhteystiedot
6. K-supermarket Pajala ja Kesko

Ensimmäisessä luvussa löytyy kauppiaan tervehdys, jossa työntekijä toivotetaan tervetulleeksi taloon. Kauppiaan tervehdys toimii myös tietynlaisena johdantona oppaaseen. Tervehdyksessä kerrotaan lyhyesti yrityksen tärkeimmistä arvoista sekä työyhteisöstä. Toisessa ja sen alaluvuissa käsitellään kaupan tapoja ja pelisääntöjä. Käsiteltäviä aiheita ovat muun muassa työtavat, työntekijöiden vaatetus ja ulkoinen olemus sekä yhteiset tilat sääntöineen. Toinen luku koostuu lähinnä päivittäisistä käytännön asioista. Kolmannessa luvussa alalukuineen käydään läpi työsuhteeseen liittyviä asioita, kuten taukoja ja sairauslomakäytäntöjä. Kohdeyrityksessä sovelletaan kaupan alan työehtosopimusta, joten kolmannen kappaleen tiedonlähteenä on muun muassa palvelualojen liiton verkkosivu.

Neljänteen lukuun on kerätty erilaisia päivittäiseen työskentelyyn liittyviä työturvallisuusohjeita. Kaupan seinältä löytyvät tarkat ohjeet siitä, miten eri hätätilanteissa tulee toimia, joten nämä rajattiin oppaasta pois, jotta sivumäärä pysyisi kohtuullisena. Alaluvuissa käsitellään esimerkiksi työergonomiaa kassalla työskenneltäessä ja painavien tavaroiden oikeaoppista nostotekniikkaa. Työergonomian lähteinä olivat Keskon ketjukäsikirja sekä Työterveyslaitoksen verkkosivut. Viidenteen lukuun on kerätty tärkeitä yhteystietoja, jotka

jokaisella työntekijällä olisi syytä olla tallella. Normaalisti tyylistä poiketen, viimeisessä luvussa on lyhyt yritysesittely sekä Keskon esittely. K-supermarket on kauppias vetoinen kauppa, mutta kuuluu Keskoon, jonka takia työntekijöiden tulee tietää perusasiat Kesko-konsernista. Viimeisen kappaleen tärkeimpänä lähteenä ovat olleet Keskon internet sivut.

5 Pohdinta

Pohdinta osiossa käydään läpi projektin onnistumista, siinä saatuja johtopäätöksiä ja jatkotoimenpide- sekä kehittämissuhteita kohdeyritykselle. Luvun lopussa on myös kirjoittajan oman oppimisen ja työskentelyn itsearviointi.

5.1 Tuotoksen arviointi

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Tervetuloa taloon -opas, joka tukee uusien työntekijöiden perehdyttämisprosessia K-supermarket Pajalassa. Työ toteutettiin yhdessä yrityksen kanssa, mutta päävastuu oli opinnäytetyön kirjoittajalla.

Viitekehys muuttui melko paljon projektin myötä. Syynä tähän oli haluttujen lähteiden vähäinen määrä. Kirjoittaja koki mielekkäämmäksi keskittyä mieluummin pariin aiheeseen syvällisemmin, kuin tarkastella montaa asiaa vain pintapuolisesti. Viitekehys vakiintui nykyiseen muotoonsa helmikuun 2015 alussa.

Produkti onnistui melko nopeasti ja vaivattomasti. Kirjoittaja koki produktin osalta vaikeimmaksi asiaksi käsiteltävien aiheiden rajaamisen sekä kirjoittamisprosessin. Opinnäytetyön kirjoittaja sekä kohdeyritys ovat molemmat tyytyväisiä työn lopputulokseen.

5.2 Jatkotoimenpiteet ja kehittämissuhteet

Kohdeyrityksen tulisi ottaa opas käyttöön mahdollisimman nopeasti ja kerätä lisää palautetta sen hyödynnettävyydestä. Muutoksia joudutaan varmasti tekemään, jonka vuoksi olisi tärkeää, että palautetta saataisiin mahdollisimman nopeasti. Lisäksi yrityksen tulisi muistaa päivittää opasta, jotta siitä olisi hyötyä myös jatkossa. Opas jota ei päivitetä menettää hyödyllisyytensä.

Kohdeyritys päätyi pitämään oppaan sähköisessä muodossa ja tulostamaan sen jokaiselle uudelle työntekijälle henkilökohtaisesti. Oppaan lisäksi yrityksen tulisi panostaa myös muiden työn kannalta tärkeiden materiaalien esittelemiseen uusille työntekijöille. Seuraavaksi yritys voisi harkita perehdytysoppaita eri työtehtäviin. Koska kaupassa on useita eri osastoja, joissa työtehtävät vaihtelevat huomattavasti olisi järkevämpää jakaa jokaiselle osastolle omat oppaat.

Lisäksi yritys voisi lisätä resurssien salliessa työnkiertoa, jolloin jokaiselle kertyisi kokemusta eri osastoilla työskentelystä. Työkierron olisi hyvä tapahtua mahdollisimman aikaisin työuran alussa, jolloin työntekijää voidaan hyödyntää mahdollisimman aikaisin yli osastorajojen. Työnkierto tuo vaihtelevuutta työpäiviin ja parantaa henkilöstön käytettävyyttä eri työtehtävissä esimerkiksi sairaus- tai ruuhkatilanteissa. Lisäksi uuden oppiminen kasvattaa työskentelymotivaatiota ja lisää osaltaan sitoutumista yritykseen. Myös virheiden määrät pienenevät kun jokaiselle on kerrottu osaston tehtävien perusohjeet.

5.3 Itsearviointi

Opinnäytetyön aihe oli kirjoittajan mielessä jo kauan ennen itse prosessin aloittamista. Pääsyyinä oli sen havaittu tarve yrityksessä. Lisäksi kirjoittaja on kiinnostunut työntekijöiden kouluttamisesta sekä opastamisesta, eikä koe mahdottomaksi tulevaisuuden suunnitelmaksi työuraa näiden toimintojen parissa. Kohdeyritys oli mielissään alustavasta suunnitelmasta ja yhteistyö sujuikin mallikkaasti, siitäkin huolimatta, että kirjoittajan työsuhde päättyi kirjoitusprosessin aikana.

Opinnäytetyön alustava aikataulu laadittiin alun perin melko löysäksi, joka osoittautui prosessin edetessä hyväksi päätökseksi. Työn aloittaminen venyi joulukuussa lisääntyneiden töiden, harrastusten ja koulun takia. Vuoden 2014 aikana saatiin kuitenkin tehtyä jonkin verran valmisteluja ja hahmotelmia itse oppaaseen.

Vuoden 2015 alussa kirjoitus lähti rullaamaan melko hyvällä vauhdilla, ja vaikka kirjoittaja sairastelikin vuoden alussa, saatiin opas valmiiksi helmikuun aikana. Alustavasta aikataulusta myöhästettiin noin pari viikkoa. Määräävä tekijä aikataulussa oli haluttu valmistujaispäivä. Kirjoittajan opinnot olivat edenneet niin, että kevään 2015 aikana oli ainoastaan opinnäytetyö sekä syventävä työharjoittelu. Syventävän harjoittelun kirjoittaja suoritti yhdessä Suomen suurimmista rekrytointiyrityksistä. Kirjoittaja koki opinnäytetyön aiheen tukeeneen ja osittain pohjustaneen työharjoittelua.

Kirjoittaja koki produktin tekemisen helpommaksi ja yllättyi hyvien lähteiden suppeudesta, mutta on tyytyväinen opinnäytetyöhön kokonaisuudessaan. Aiemmin opitusta oli paljon apua, mutta opinnäytetyöprosessi on syventänyt huomasti tietoutta perehdyttämisestä ja työnohjauksesta. Kirjoittaja uskoo hyötyvänsä oppimastaan vielä työelämässä.

Opinnäytetyöprosessi oli kirjoittajalle erittäin kasvattava ja opettavainen kokemus. Kirjoittaja ei ole ikinä kokenut olevansa hyvä kirjoittamaan, vaan yksi hänen heikkouksistaan on

ollut liika tekstin tiivistäminen. Kirjoittaja joutui todella haastamaan itsensä ja keskittymään kirjoitusprosessiin. Vaikka teksti ei syntynyt helposti, kokee kirjoittaja kehittyneensä koko prosessin ajan.

Lähteet

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Hätönen, H. 2000. Osaava henkilöstö: nyt ja tulevaisuudessa. Tummavuoren kirjapaino Oy. Vantaa.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

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

Kesko. Kesko Lyhyesti. Luettavissa: <http://www.kesko.fi/fi/Kesko-yrityksena/Kesko-lyhyesti/>. Luettu 9.1.2015.

Kesko. Strategiset teemat. Luettavissa: <http://www.kesko.fi/fi/Kesko-yrityksena/Strategiaat/>. Luettu 9.1.2015.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikenttä. Oy Yliopistokustannus. Helsinki.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

PAM. Koeaika. Luettavissa: <https://www.pam.fi/wiki/koeaika.html>. Luettu 23.1.2015.

Työssä k-ruokakaupassa. Ketjukäsikirja 1/2009.

Työterveyslaitos. Ergonomia. Luettavissa: http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/tyon_fyysisia_kuormitustekijoita/nostoty/sivut/default.aspx. Luettu 23.1.2015.

Viitala, R. 2006. Henkilöstöjohtaminen. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Tervetuloa taloon -opas (salainen)

Liite 2. Perehdyttämisen muistilista (salainen)

Liite 3. Kyselylomake

Palaute K-supermarket Pajalan Tervetuloa taloon -oppaasta

Työsuhteen alkamispäivämäärä:

Työsuhteen muoto (ympyröi):

osa-aikainen kokoaikainen

määräaikainen vakituinen

Työtehtävä:

Aikaisempi työkokemus:

Opas luettu (pvm):

Mitä uutta asiaa oppaassa oli?:

Mitä asioita oppaasta puuttui?:

Muuta palautetta oppaasta:

Kyselyn avulla saatuja tietoja käytetään oppaan käyttäjäystävällisyyden parantamisessa. Vastaukset käsitellään anonyymisti. Taustatiedoilla kartoitetaan oppaan toimivuutta niin kokeneiden kuin kaupan alan uusien työntekijöiden parissa.

Kiitos palautteesta!