



samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

HANNA NIEMINEN

# **Työtehtäviin perehdyttämisen kehittäminen**

Perehdytys käyttötavaraosastolla – tapaustutkimus kaupan alalta

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA  
2025

## TIIVISTELMÄ

Nieminen, Hanna: Työtehtäviin perehdyttämisen kehittäminen, Perehdytys käyttötavaraosastolla – tapaustutkimus kaupan alalta  
Opinnäytetyö, AMK  
Liiketalouden tutkinto-ohjelma  
Toukokuu 2025  
Sivumäärä: 55

Tämä opinnäytetyö käsittelee Prisma Sastamalan käyttötavaraosaston työtehtäviin perehdyttämistä. Kohdeyritys toimii kaupan alalla, jossa työntekijöiden vaihtuvuus on yleistä. Myös työnkierto osastojen välillä lisää tarvetta työtehtävien huolelliselle perehdyttämiselle. Opinnäytetyön tavoitteena oli etsiä tietoa siitä, mistä asioista koostuu laadukas työtehtäviin perehdytys, ja kuinka työtehtäviin perehdytystä voidaan jatkossa kehittää kohdeyrityksessä.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tapaustutkimuksena, ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastatteluihin osallistui kuusi kohdeyrityksen työntekijää, jotka olivat äskettäin saaneet perehdytyksen. Haastateltavista puolet oli perehdytetty käyttötavaraosastolle ja puolet yrityksen toiselle osastolle, mikä mahdollisti vertailun eri osastojen välillä.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että vaikka kohdeyrityksessä pääosin koettiin, että työtehtäviin perehdytys oli toteutunut hyvin, niin myös kehittämisen varaa löytyi. Haastatellut toivoivat erityisesti, että perehdytys tapahtuisi huolellisesti alusta asti, eikä perehdyttäjä olettaisi perehdytettävän tietävän jo asioita ja jättäisi niitä oletuksensa takia kertomatta. Myös perehdytettävien asioiden merkityksen avaaminen, perehdytyslomakkeen systemaattinen käyttö, ja riittävän ajan varaaminen perehdytykselle nousivat kehityskohteiksi.

Työssä esiin nousseet kehityskohteet tarjoavat kohdeyritykselle mahdollisuuden vahvistaa työtehtäviin perehdytyksen laatua. Vaikka tutkimus keskittyi käyttötavaraosastoon, sen tuloksista voivat hyötyä myös muut osastot, sillä haastatteluissa havaitut kehittämistarpeet olivat pitkälti samankaltaisia myös vertaisosastolla. Tapaustutkimuksena tämä opinnäytetyö käsitteli kohdeyritystä, eikä tutkimustuloksia voi suoranaisesti yleistää organisaation muihin yksiköihin. Tutkimustuloksista voi kuitenkin saada ideoita myös muiden toimipaikkojen perehdytyksen kehittämisen tueksi.

Avainsanat: perehdyttäminen, työnopastus, työpaikkakoulutus

## Abstract

Nieminen, Hanna: Developing the Orientation Process for Work Tasks: Orientation in the Consumer Goods Department - A Case Study from the Retail Sector

Bachelor's thesis

Bachelor of Business Administration

May 2025

Number of pages: 55

This thesis explores task-specific onboarding practices in the consumer goods department of Prisma Sastamala. The company operates in the retail sector, where employee turnover is common. Additionally, job rotation between departments increases the need for thorough and well-structured onboarding. The aim of this thesis was to examine the key elements that constitute high-quality task onboarding and to identify how the onboarding process could be further developed within the company.

The study was conducted as a qualitative case study, utilizing thematic interviews as the data collection method. A total of six employees who had recently completed onboarding participated in the interviews. Half of the interviewees had been onboarded to the consumer goods department, while the other half had been onboarded to a different department within the company, allowing for comparison between departments.

The research findings indicated that while onboarding was generally perceived as successful, there were also clear areas for development. Interviewees emphasized the need for a thorough onboarding process starting from day one. They expressed concern that trainers sometimes assumed the new employees already knew certain things, which resulted in important information being left out. Other identified development areas included clarifying the purpose and relevance of onboarding content, the systematic use of onboarding checklists, and ensuring adequate time is allocated for the process.

The identified development areas provide the case company with opportunities to strengthen the quality of task-specific onboarding. Although the study focused on one department, the findings may also benefit other departments within the company, as similar needs were observed in the peer department. As a case study, the results are not directly generalizable to the entire organization, but they may offer valuable insights and ideas for developing onboarding practices in other business units as well.

Keywords: onboarding, task guidance, workplace training

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 TAUSTA, TARKOITUS JA TAVOITE .....	7
2.1 Taustaa .....	7
2.2 Tarkoitus, tavoite ja rajaukset .....	8
2.3 Toimeksiantajan esittely .....	9
3 TYÖTEHTÄVIIN PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN .....	10
3.1 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt .....	10
3.1.1 Perehdyttämisen tavoitteet .....	10
3.1.2 Hyödyt organisaation kannalta .....	11
3.1.3 Hyödyt työntekijän kannalta .....	12
3.2 Perehdyttämisen osa-alueet .....	13
3.3 Perehdyttämisen roolit .....	15
3.4 Työtehtäviin perehdyttämisen malleja .....	17
3.4.1 Vierihoidoperehdytys .....	17
3.4.2 Virtuaalinen perehdytys ja pelillistäminen .....	19
3.4.3 Mentorointi ja valmentaminen .....	21
3.5 Työtehtäviin perehdyttämisen prosessi .....	22
3.5.1 Suunnittelu ja tavoitteen asettaminen .....	22
3.5.2 Toteutus .....	24
3.5.3 Palaute ja osaamisen seuranta .....	26
3.6 Työtehtäviin perehdyttämiseen liittyvät asiat .....	28
3.6.1 Tehtävä: kuorman hyllytys .....	28
3.6.2 Tehtävä: asiakaspalvelu ja tuotetuntemus .....	30
3.6.3 Tehtävä: vaihtuvien esillepanojen toteuttaminen ja ylläpito .....	31
3.6.4 Tehtävä: Saldonhallinta .....	33
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....	35
4.1 Tutkimusmenetelmä ja tiedonhankinta .....	35
4.2 Tutkimusjoukon valinta .....	37
4.3 Tutkimuksen toteutus .....	38
4.4 Eettisyys ja luotettavuus .....	39
5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET .....	40
5.1 Työtehtäviin perehdyttämiseen sisältyvät asiat .....	40
5.2 Laadukkaat työtehtäviin perehdyttämisen mallit .....	41
5.3 Laadukas työtehtäviin perehdyttämisen prosessi .....	42
5.4 Miten voidaan kehittää työtehtäviin perehdyttämistä .....	43

6 YHTEENVETO.....	45
6.1 Johtopäätökset.....	45
6.2 Kehitysehdotukset ja jatkotutkimus .....	47
6.3 Oma oppiminen .....	48
LÄHTEET.....	50
LIITE 1: HAASTATTELUN KYSYMYKSET.....	54
LIITE 2: KIRJE HAASTATTELUUN OSALLISTUVALLE.....	55

## 1 JOHDANTO

Henkilöstön vaihtuvuus on kaupan alalla tyypillistä. Tämä asettaa haasteita esihenkilöille: kuinka varmistaa, että tiimin kokoonpano kattaa kaikki myymälätyön edellyttämät taidot, ja miten perehdyttää uudet työntekijät tehokkaasti? (Lindström ym., 2014, s. 14.) Opinnäytetyöni on tehty toimeksiantona kaupan alalla toimivalle yritykselle. Vaihtuvuuden lisäksi myös tilapäisten sijaisten tarve, kesätyöläiset, harjoittelijat ja työnkierto eri osastojen välillä vaikuttavat siihen, että toimeksiantajayrityksessä tarvitaan aktiivisesti työtehtäviin perehdytystä.

Opinnäytetyö keskittyy Prisma Sastamalan käyttötavaraosaston työtehtäviin perehdytykseen. Toimin itse kyseisen osaston apulaispäällikkönä, joten minua kiinnostaa myös henkilökohtaisesti selvittää, miten työtehtäviin perehdytystä voidaan kehittää toimivampaan suuntaan. Hyvä perehdytys luo pohjan kaikelle työnteolle, joten mielestäni se on tärkeimpiä aiheita, joilla voidaan ennaltaehkäistä juurisyytä moniin ongelmiin.

Perehdytyksestä on tehty lukuisia opinnäytetöitä ja suunnitelmia, mutta näyttää siltä, että monilla yrityksillä on vielä parannettavaa perehdytysprosessien osalta. Kaupan alan työntekijöistä vain 55 % kokee, että oman työosaston jäsenet ovat saaneet riittävän perehdytyksen työtehtäviinsä (Lindström ym., 2014, s. 15). Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena etsiä tietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat työntekijöiden kokemukseen työtehtäviin perehdytyksestä, ja kuinka työtehtäviin perehdytystä voidaan kehittää. Tutkimukseen tarvittavaa tietoa on kerätty viimeisimmäksi perehdytettyjä työntekijöitä haastatteleamalla. Tämä tapaustutkimuksena toteutettu opinnäytetyö, tarjoaa toimeksiantajayritykselle arvokasta tietoa työtehtäviin perehdytyksen kehittämismahdollisuuksista. Opinnäytetyön tuotoksena ei ole valmis perehdytysopas tai -lomake, mutta työ tarjoaa tukea ja ideoita sellaisen pohjalle.

## 2 TAUSTA, TARKOITUS JA TAVOITE

### 2.1 Taustaa

Modernissa työelämässä tapahtuu jatkuvia nopeita muutoksia, ja sijaiset, vuokratyöntekijät ja lomittajat ovat yhä useammin osa yritysten arkea. Nämä kehitykset asettavat perehdytykselle jatkuvasti uudenlaisia vaatimuksia. (Penttinen & Mäntynen, 2009, s. 7.) Perehdytystä tarvitsevat kaikki henkilöstön jäsenet, mukaan lukien esihenkilöt ja vuokratyöntekijät (Työturvallisuuskeskus, n.d.a., kohta Kenelle tulee antaa perehdytystä). Työtehtäviin perehdytystä tarvitaan uuden työntekijän aloittamisen lisäksi tilanteissa, joissa työtehtävät tai menetelmät vaihtuvat, uusien koneiden tai laitteiden käyttöönoton yhteydessä, harvoin toistuvissa töissä, normaalista poikkeavissa tilanteissa, sekä tilanteissa, joissa havaitaan puutteita työturvallisuudessa tai työntekijän toiminnassa. (Penttinen & Mäntynen, 2009, s. 4.) Myös opintovapailta tai perhevapailta palaavat työntekijät saattavat tarvita perehdytystä, sillä poissaolon aikana on voinut tapahtua merkittäviäkin työtehtäviin tai työympäristöön liittyviä muutoksia (Joki, 2024, s. 88).

Toimeksiantajayritys toimii vähittäiskaupan alalla. Alalle tyypillisesti työntekijöiden vaihtuvuus on melko yleistä, sillä kaupan alalla työskentelee paljon opiskelijoita, välivuoden viettäjiä, nuoria kesätoissa jne. Tämä osaltaan selittää sen, miksi kaupan alalla työtä tehdään monenlaisilla sopimustunneilla. Toimeksiantajayrityksessä työntekijöiden tuntisopimukset mukautuvat molempuolisten toiveiden ja tarpeiden mukaan, pääosin 10–37,5 h/vko. Tyypillistä on myös se, että vähittäiskaupan alalla käytetään säännöllisesti vuokratyövoimaa. Alalla näkyy sesonkien vaihtelut, ja näin ollen myös työvoimaa tarvitaan hyvin vaihtelevasti. Vaihtuvan työvoiman alalla hyvän perehdyttämisen merkitys korostuu. Kaupan alalle hakeutuu myös säännöllisesti erilaisia alan harjoittelijoita tai työelämäkokeilussa olevia henkilöitä. Jotta työtä voidaan tehdä turvallisesti, tehokkaasti ja oikein, tarvitaan riittävän kattavaa ja tasalaatuista työtehtäviin perehdytystä.

Kohdeyritykseen, Prisma Sastamalaan kuuluu viisi osastoa: Päivittäistavaraosasto, käyttötavaraosasto, kassaosasto, ruoan verkkokauppa sekä ruokatori. Osastojen välillä pyritään kierrättämään työntekijöitä, jotta syntyisi monipuolisempaa osaamista eri osastoilta. Jokainen työntekijä on perehdytetty työskentelemään kassaosastolla, ja valtaosa myös päivittäistavaraosastolla. Sen sijaan verkkokauppaan, ruokatorille ja käyttötavaraosastolle on perehdytetty vain rajallinen määrä työntekijöitä. Yrityksen kannalta olisi joustavampaa ja tehokkaampaa, jos työntekijät osaisivat toimia mahdollisimman monipuolisesti eri osastoilla. Työntekijöitä ei kuitenkaan voida siirtää osastolta toiselle ilman asianmukaista perehdyttämistä, sillä jokaisella osastolla on omat erityispiirteensä. Vaikka jokainen työntekijä on saanut alussa perehdytyksen yleisellä tasolla työnantajaan ja työpaikan käytäntöihin, on ensiarvoisen tärkeää saada perehdytys myös sen osaston työtehtäviin, jolla työskentelee, tai on tarvittaessa valmis työskentelemään.

## 2.2 Tarkoitus, tavoite ja rajaukset

Päätutkimuskysymys:

- Miten Prisma Sastamalan käyttötavaraosastolla voidaan kehittää työtehtäviin perehdyttämistä?

Apukysymykset:

- Millaisia asioita sisältyy työtehtäviin perehdyttämiseen Prisma Sastamalan käyttötavaraosastolla?
- Millaisia ovat laadukkaat työtehtäviin perehdyttämisen mallit?
- Millainen on laadukas työtehtäviin perehdyttämisen prosessi?

Tarve tälle opinnäytetyölle syntyi kohdeyritykseltä, kun tuoreessa työtyytyväisyyskyselyssä nousi esiin, että työntekijöiden kokemus riittävästä perehdytyksestä ja tiedon jakamisesta oli merkittävästi laskenut edellisvuoteen verrattuna. Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena etsiä tietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat työntekijöiden kokemukseen työtehtäviin perehdytyksestä, ja kuinka työtehtäviin perehdytystä voidaan kehittää.



Opinnäytetyö on ensisijaisesti hyödyllinen kohdeyritykselle, sillä yrityksellä on selkeä tarve tutkia ja kehittää tätä aihealuetta. Työstä voivat hyötyä myös organisaation muut toimipisteet. Hyödynsaajina ovat erityisesti kohdeyrityksen käyttötavaraosaston työntekijät, sillä tavoitteena on, että yritys kehittää osaston työtehtäviin perehdytystä tämän tutkimuksen tuottamien tietojen pohjalta.

Opinnäytetyössä ei käsitellä tarkemmin alkuperehdytystä tai yleisperehdytystä, vaan keskitytään työtehtäviin perehdytykseen. Työtehtäviin perehdytyksessä tutkittavia aihealueita ovat erilaiset työtehtäviin perehdytyksen mallit, kohdeosaston keskeiset perehdytettävät työtehtävät, sekä työtehtäviin perehdytyksen prosessin kulku.

### 2.3 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajayritys on Prisma Sastamala, joka kuuluu osaksi Pirkanmaan Osuuskauppaa. Pirkanmaan Osuuskauppa on osuuskunta, jolla on yli 230 000 asiakasomistajaa ja 117 toimipaikkaa. Pirkanmaan Osuuskauppa työllistää n. 3300 työntekijää, mikä tekee siitä merkittävän alueellisen työllistäjän. (Pirkanmaan Osuuskauppa, n.d.a.) Prisma Sastamalassa työskentelee n.60 työntekijää. Prisma Sastamala on verrattain tuore toimipiste, jonka avajaisia vietettiin toukokuussa 2022. Osa työntekijöistä siirtyi Prismaan S-market Sastamalasta, jossa ei ollut varsinaista käyttötavaraosastoa. Nämä työntekijät sijoituivat uudessa Prismassa päivittäistavaraosastolle ja kassaosastolle. Prismalle rekrytoitiin avauksen yhteydessä myös paljon uusia työntekijöitä, joihin kuului esimerkiksi kaikki käyttötavaraosaston työntekijät.

Käyttötavaraosaston yleisiä tuoteryhmiä ovat mm. pukeutuminen, kodintarvikkeet, elektroniikka, lelut ja paperitarvikkeet, urheilu, sekä puutarha. Osastolla työskentelee säännöllisesti 6 henkilöä ja satunnaisemmin 3–5 henkilöä, jotka ovat toisen osaston työntekijöitä. Nämä henkilöt ovat saaneet perehdytyksen käyttötavaraosaston työtehtäviin. Lisäksi osastolla on toisinaan työharjoittelijoita kouluista ja perehtyjä talon muilta osastoilta.

Pirkanmaan Osuuskaupan strategiaan on sisäänrakennettu myös organisaation arvot; ihmiset ensin, tänään paremmin kuin eilen, voitamme kisan asiakkaiden fiiliksestä, sekä toimimme tuloksellisesti (Pirkanmaan Osuuskauppa, n.d.a). ”Ihmiset ensin” periaate näkyy myös konkreettisesti organisaation tyytyväisyyskyselyiden tuloksissa, jotka ovat yleensä Suomen yleisnormia korkeammalla. Organisaatio onkin saanut tunnustusta Suomen innoittavimmista työpaikoista 2016 vuodesta lähtien. Työntekijät kokevat, että ihmisistä aidosti välitetään. (Pirkanmaan Osuuskauppa, 2023.)

### 3 TYÖTEHTÄVIIN PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN

#### 3.1 Perehdyttämisen tavoitteet ja hyödyt

Hyvä perehdytys vaatii aikaa, mutta se aika tulee maksamaan itsensä vielä takaisin (Joki, 2024, s. 87). Hyvin toteutetusta perehdytyksestä hyötyvät työnantaja, työyhteisö ja työntekijä itse, sillä perehdytys auttaa kaikkia onnistumaan. Perehdytyksellä on myös kansantaloudellista hyötyä, koska sen avulla sekä työntekijän hyvinvointi, että työn tuottavuus nousevat. Työ ja sen oppiminen ovat myös lainsäädännöllä erityisesti suojeltuja. (Kupias & Peltonen, 2009, s. 19–20.)

##### 3.1.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdytys toimii johtamisen välineenä, ja sen avulla voidaan ohjata toimintaa kohti strategiasta käsin asetettuja tavoitteita. On tärkeää, että se ei jää irralliseksi organisaation muusta toiminnasta. Organisaatiossa on pohdittava ja suunniteltava, että mitä asioita kyseisen organisaation perehdytyksellä halutaan saavuttaa, sekä miten se vahvistaa strategiaa. (Eklund, 2023, s. 24.)

Perehdytykselle on laissa asetettu useita tavoitteita, jotka jokaisen organisaation tulee ottaa huomioon, mutta useimmiten organisaatioilla on myös muita tavoitteita kuin pelkkä lakisääteisten vaatimusten täyttäminen (Eklund, 2023, s. 24, 26). Perehdytyksen tavoitteena on varmistaa työssä vaadittavien työtehtävien oppiminen, sekä työntekijän sopeutuminen osaksi työyhteisöä (Eklund, 2023, s. 23). Tavoite on, että työntekijä pääsee nopeasti ja tehokkaasti kiinni uuteen työtehtäväänsä, sekä suoriutuu siitä laadukkaasti (Viitala, 2021, luku 3.3, kohta Perehdyttäminen). Työnantajalla on tähän myös lakisääteinen velvollisuus. Työsopimuslaki (55/2001, 2 luku 1 §) määrää yleisvelvoitteella työnantajan huolehtimaan työntekijän kyvystä ja mahdollisuuksista suoriutua työstään. Työnantajan tulee myös edistää työntekijän kehittymismahdollisuuksia, jolloin hän voi kykijensä mukaisesti edetä työurallaan.

Perehdyttämisen tavoitteena on myös ennaltaehkäistä ja välttää tapaturmia ja muita vaaroja, jotka voivat johtaa työperäiseen sairastumiseen (Liski ym., 2007, s. 9). Tähänkin tavoitteeseen liittyy lakisääteisyys. Työturvallisuuslaki asettaa työnantajalle vastuun työntekijän työturvallisuuden huolehtimisesta. Lain mukaan työntekijälle on kerrottava työpaikkaan liittyvistä mahdollisista vaara- tai haittatekijöistä. Perehdytyksellä pyritään ehkäisemään vaaroja tai haittoja, ja turvaamaan työntekijän terveyttä. (Työturvallisuuslaki 783/2002, 14 §.) Työturvallisuuslaissa tarkoitetaan sekä työntekijän fyysistä, että henkistä turvallisuutta (Eklund, 2023, s. 24).

### 3.1.2 Hyödyt organisaation kannalta

Hyvin hoidetulla perehdytyksellä on monia merkittäviä etuja. Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus vaatii kuitenkin myös resursseja, ja siksi onkin tärkeää, että organisaatiot ymmärtävät perehdytyksen hyödyllisyyden. (Eklund, 2023, s. 23.) Tutkimusten mukaan noin 25 % uusista työntekijöistä lopettavat työnsä ensimmäisen vuoden aikana (Harpelund ym., 2019, s. 1). Mikäli perehdytystä ei hoideta hyvin ja työntekijä lähtee, käy turha investointi kalliiksi. Tutkimukset osoittavat, että työntekijän vaihdos kustantaa työnantajalle jopa työntekijän kahden vuoden palkkaan verrattavan summan. (Eklund, 2023, s. 31.)

Eryityisesti palvelualoilla on todettu, että hyvällä perehdytyksellä lisätään työpaikan veto- ja pitovoimaa. Vastaavasti huono perehdytys saa työntekijät suunnittelemaan lähtöä. (Työterveyslaitos, n.d., osa: perehdytys lähtee suunnittelusta.) Varsinkin ensimmäisten 90 päivän ajan saatu tuki näyttää vaikuttavan työn tuloksellisuuteen ja työntekijän sitoutumisasteeseen (Eklund, 2023, s. 33).

Uuden työntekijän saapuminen osaksi työyhteisöä on aina sopeutumista vaativa tilanne kaikille osallisille. Yleensä organisaation tehokkuus tilapäisesti laskee ns. normaalitasoon verraten, sillä uusi työntekijä on kykenemätön välittömästi itsenäiseen työhön. Hyvin suunnitellulla ja toteutetulla perehdytyksellä tämä tilapäinen tehokkuuden lasku voidaan kuitenkin pitää mahdollisimman lyhyenä ja minimaalisena. (Eklund, 2023, s. 31.) Hyvällä perehdytyksellä perehdytettävä omaksuu uudet työtehtävänsä oikein, ja nopeammalla tahdilla, kuin riittämättömällä perehdytyksellä (Joki, 2024, s. 87). Perehdytys vaikuttaa siis suoraan myös yrityksen talouteen, parantamalla työntekijän suoriutumista ja työyhteisöön sitoutumista (Eklund, 2023, s. 29).

Perehdytyskäytännöillä voidaan luoda myös kilpailuetua (Eklund, 2023, s. 23). Osaavasta työvoimasta on jo nyt pulaa, erityisesti tietyillä aloilla. Työvoimapulan on ennustettu vielä lisääntyvän tulevina vuosina. Yritysten kannattaa siis varmistaa vetovoimansa työnantajana, panostamalla yrityskuvaansa. Jos henkilölle on muodostunut kertaalleen huono mielikuva yrityksestä, sitä on vaikea enää muuttaa. Ei ole siis samantekevää, miten yritys hoitaa esimerkiksi kesätyöntekijöidensä tai harjoittelijoidensa perehdytyksen, sillä hyvin hoidettu perehdytys luo positiivista mielikuvaa yrityksestä. (Joki, 2024, s. 90.)

### 3.1.3 Hyödyt työntekijän kannalta

Perehdytys auttaa työntekijää tutustumaan yrityksen tapoihin, järjestelmiin ja työtehtäviinsä (Luutonen ym., 2025, s. 138). Hyvin toteutettu perehdytys myös lisää työhyvinvointia, työturvallisuutta ja työn mielekkyyden tunnetta (Työterveyslaitos, n.d., osa: perehdytys lähtee suunnittelusta). Perehdytyksessä

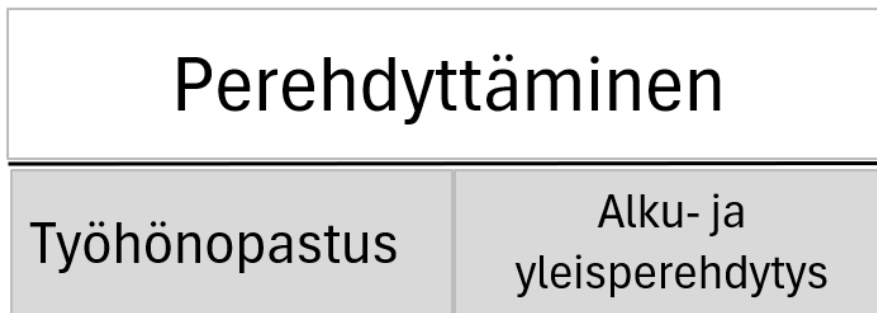
työntekijä saa valmiudet tehdä työtä työyhteisössä ja työtehtävissään oikein ja turvallisesti, mikä puolestaan ennaltaehkäisee työntekijän tekemiä virheitä, työtapaturmia ja onnettomuuksia. Hyvin toteutettu perehdytys nostaa työntekijän työmotivaatiota. (Luutonen ym., 2025, s. 138.)

Perehdytyksellä on suuri rooli myös psyykkisen työhyvinvoinnin kannalta. Kun työntekijä kykenee suoriutumaan työtehtävistään, hän saa onnistumisen kokemuksia ja se vahvistaa hänen uskoaan siihen, että hän pärjää. Kun työntekijä suoriutuu työtehtävistään hyvin, myös muut työyhteisön jäsenet antavat hänelle positiivista palautetta, joka rakentaa työntekijän itseluottamusta ja intoa kehittyä vielä paremmaksi työssään. Tämä kaikki rakentaa työyhteisön sisällä positiivisia vuorovaikutussuhteita. Psyykkisen kuormituksen vähentäminen vaikuttaa myös fyysiseen hyvinvointiin, esimerkiksi jännityksen vähenemisen avulla. (Viitala, 2021, luku 3.3, kohta Perehdyttäminen.) Tutkimukset osoittavat, että asianmukainen perehdytys madaltaa työntekijän stressitasoa (Harpe-lund ym., 2019, s. 2).

Perehdytyksen laadulla on vaikutusta siihen, miten työntekijä kokee saaneensa tukea työympäristössään, ja sitä kautta heijastaa myös työntekijän näkemykseen omasta roolistaan yrityksessä, sekä työnantajamielikuvaan (Viitala, 2021, luku 3.3, kohta Perehdyttäminen). Suunnitelmallinen perehdytys takaa sen, että jokainen uusi työntekijä saa yhtäläiset mahdollisuudet työssään onnistumiseen (Eklund, 2023, s. 29).

### 3.2 Perehdyttämisen osa-alueet

Perehdyttämisen käsite on aikojen saatossa vaihdellut sisällöltään ja merkitykseltään, ja vieläkin se saattaa eri organisaatioille merkitä eri asioita. Kirjallisuudessa perehdytyksen on mielletty sisältävän lähinnä uuden työntekijän alkuopetuksen ja ohjauksen työpaikan käytäntöihin, kun taas varsinainen työtehtäviin opastus on nähty omana erillisenä kokonaisuutenaan. Nykyään kuitenkin perehdyttämisen mielletään kuvion 1 mukaisesti sisältävän myös työhönopastuksen. (Kupias & Peltola, 2009, s. 18.)



*Kuvio 1 Perehdytyksen kokonaisuus (Kupias & Peltola, 2009, s.19)*

Kuviossa 1 esitetään perehdyttämisen kokonaisuus Kupias & Peltola (2009, s.19) mukaan. Perehdyttämistä voidaan pitää ylätason terminä, jonka alta löytyy työhönopastus, sekä alku- ja yleisperehdyttäminen. Kupias & Peltola esittävät, että perehdyttäminen kattaa kaikki ne toimet, joilla perehdytettävän työntekijän osaamista tai työympäristöä pyritään kehittämään, jotta työntekijä saisi mahdollisimman sujuvan alun uudessa työpaikassaan tai työtehtävässään ja pystyisi mahdollisimman pian tekemään työtään riittävän itsenäisesti. Hyvä perehdyttäminen sisältää työn aloittamista helpottavien käytännön toimien lisäksi osaamisen kehittämistä, työtehtäviin opastusta, sekä organisaatioon ja työympäristöön tutustuttamisen.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään työnopastukseen, eli työtehtäviin perehdytykseen. Työnopastus sisältää kaikki varsinaiseen työn tekemiseen linkittyvät asiat. (Penttinen & Mäntynen, 2009, s. 2). Työnopastuksella varmistetaan, että työntekijälle tarjotaan riittävät tiedot ja taidot, joilla hän kykenee toimimaan työssään. Onnistuneen työnopastuksen jälkeen työntekijä on tietoinen häneen kohdistuvista odotuksista, tietää omat vaikutusmahdollisuutensa, tietää mistä saa apua ja tukea, sekä kokee olonsa luottavaiseksi. (Viitala, 2021, luku 3.3, kohta Perehdyttäminen.) Työnopastukseen kuuluu myös koneiden, laitteiden ja työvälineiden käyttöön opastus, sekä ohjeet, miten toimia poikkeustilanteissa. Työnopastuksessa käydään läpi työn turvallista ja ergonomista suorittamista. (Luutonen, 2025, s. 138.) Onnistuneen työnopastuksen myötä työntekijä siis hallitsee työn sisällön ja kykenee itsenäiseen työskentelyyn

työtehtävissään (Juuti & Vuorela, 2015, Luku 3, kohta Perehdyttäminen ja työnopastus).

Työnopastuksessa läpikäytävät asiat Viitalaa (2021, luku 3.3, kohta Perehdyttäminen) mukailleen:

- Työn sisältö ja vaiheet: mitä työssä tehdään ja miten se etenee.
- Työn tekemisen periaatteet: miten työ suoritetaan tehokkaasti ja turvallisesti.
- Laadun arviointi: mitkä tekijät vaikuttavat työn laatuun ja millä kriteereillä sitä arvioidaan.
- Työvälineet ja materiaalit: missä tarvittavat koneet, laitteet, tarvikkeet ja ai-  
neet sijaitsevat, sekä niiden oikea käyttö ja huolto.
- Siisteys ja turvallisuus: työpaikan ohjeet siisteyteen ja turvallisiin toimintata-  
poihin liittyen.
- Häiriö- ja poikkeustilanteiden ohjeet: toimintaohjeet mahdollisten häiriöiden  
tai poikkeustilanteiden varalta.

Eklundin (2023, s. 95) mukaan työtehtäviin perehdytys korostuu erityisesti suo-  
rittavan työn kohdalla. Hän esittää, että rutiininomaisissa työtehtävissä niiden  
merkityksen avaaminen on tärkeää. Avaamisella tarkoitetaan tässä sitä, että  
työntekijälle selitetään minkä takia on tärkeää noudattaa ohjetta ja mitkä ovat  
seuraukset, jos niitä ei noudateta. Näin perehdyttäjä luo työntekijälle ymmär-  
rystä työtehtävän arvosta. Merkityksen avaaminen on myös tärkeää siksi, että  
perehdytettävä ymmärtäisi mitä työtehtävän tekemisellä tavoitellaan (Eklund,  
2023, s. 58).

### 3.3 Perehdyttämisen roolit

Perehdyttämisen kokonaisuus on esihenkilön tai henkilöstöasiantuntijan pää-  
vastuulla. Henkilöstöasiantuntijan tehtäviin kuuluu yleensä organisaation esit-  
tely yleisellä tasolla uudelle työntekijälle. Esihenkilö puolestaan osaa parhaiten  
perehdyttää työyhteisöön ja työnkuvaan liittyviin asioihin. (Joki, 2024, s. 90.)  
Esihenkilön tehtävä on käydä perehdytettävän kanssa läpi työtehtävät, työn

tavoitteet, toimintamallit, sekä käytettävät työvälineet. Esihenkilö myös kertoo perehdytettävälle tämän työn merkityksestä organisaatiolle. (Luutonen ym., 2025, s. 139.)

Vaikka esihenkilö on päävastuussa, niin hänen ei henkilökohtaisesti tarvitse perehdyttää. Sopivaa perehdyttäjää valitessa tulee miettiä mitä valmiuksia tai taitoja perehdyttäjällä tulisi olla. Perehdyttäjää tulee myös opastaa tehtävissään. On tärkeää, että perehdyttäjää itseään kiinnostaa perehdytystehtävä. Perehdyttäjällä on tärkeä rooli uuden työntekijän tukihenkilönä ja työyhteisöön tutustuttajana. (Joki, 2024, s. 90.) Perehdyttäjänä toimiminen kasvattaa myös perehdyttäjän omaa osaamista (Työterveyslaitos, n.d., kohta Perehdytystaidot ovat koko työyhteisön asia).

Perehdyttämistä ei välttämättä kannata säilyttää vain yhden henkilön harteille, vaan jakaa se pienempiin osa-alueisiin, joita eri henkilöt perehdyttävät. Toisiin tehtäviin sopii paremmin melko tuore työntekijä perehdyttäjäksi, ja toisiin tehtäviin jo pidempään talossa ollut konkari työntekijä. (Kurttila & Aalto, 2021, s. 200.) Vastuuta jakamalla yksittäiselle perehdyttäjälle ei käy työmäärä liian raskaaksi, ja toisaalta näin saadaan myös useampi työntekijä sitoutumaan perehdytettävän tukemiseen (Työterveyslaitos, n.d., osa: perehdytyksestä vastaavista päättäminen). Perehdytysvastuun jakautuminen useammalle perehdyttäjälle hyödyttää myös perehdytettävää, koska hän pääsee verkostoitumaan helpommin ja laajemmin työyhteisön kanssa (Eklund, 2023, s. 139).

Kun perehdyttäjät on valittu ja heille on annettu tehtäväksi hoitaa perehdytystä, on varmistettava, että heillä on myös tehtävää varten riittävät resurssit. Perehdyttäjälle on annettava aikaa perehdytystyöhön, sekä kerrottava muulle työyhteisölle perehdyttäjän olevan tilapäisesti vähemmän saavutettavissa muihin töihin. (Eklund, 2023, s. 75.) Hänelle on kenties annettava tiettyjä valtuuksia, sekä ohjattava ja kuunneltava. Perehdyttäjän on saatava myös palautetta perehdytyksen sujumisesta. Ensisijaisen tärkeää on käydä perehdyttäjän kanssa läpi perehdyttämissuunnitelma. (Kupias & Peltola, 2009, s. 57.)



Myös työntekijällä itsellään on rooli ja vastuu perehdytyksen onnistumisessa. Työntekijän on oltava aktiivinen omassa toiminnassaan (Liski ym., 2007, s. 13). Yleensä jo työelämässä pidempään ollut kokeneempi työntekijä osoittaa oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta enemmän, kuin nuorempi ja kokemattomampi työntekijä (Joki, 2024, s. 89).

### 3.4 Työtehtäviin perehdyttämisen malleja

Perehtymisen tapoja on monenlaisia. Yleisimmin käytettyjä tapoja ovat esimerkiksi yhteiset koulutukset ja ohjaajan tuella työssä oppiminen. Muita tapoja ovat mm. keskustelut, oppimateriaalien itsenäinen läpikäynti, verkkokurssit ja webinaarit. Virtuaalisten oppimisympäristöjen hyödyntäminen onkin yhä yleisempää. Digitalisoinnilla on vaikutusta myös perehdytystapoihin. (Eklund, 2023, s. 76–77.) Perehdyttämisen varsinainen sisältö riippuu organisaatiosta ja työntekijästä yksilönä. Eri työtehtävät ovat hyvin erilaisia keskenään, ja samoin perehdytettävät, minkä vuoksi ei voida vakiinnuttaa yhtä ja ainoaa oikeaa mallia. Myös oppimisen tavoissa ja rytmeissä on henkilöiden välisiä eroja. (Eklund, 2023, s. 24.) Green (2017, s. 60) esittää työtehtäviin oppimiseen 60/20/20 mallia, jossa 60 % oppimisesta tapahtuu työtä tekemällä, 20 % palautteen ja valmentamisen avulla, sekä 20 % virallisen opetuksen avulla. Harpelund ym. (2019, s. 150) Esittävät puolestaan, että kykyjen kehittämiseen käytetään yleisesti 70–20–10 mallia. Tässä mallissa 10 % oppimisesta tapahtuu virallisen opetuksen avulla, 20 % opetuksen aiheista keskustelussa kollegoiden kanssa, ja 70 % itse työtä tekemällä, eli teorian viemisellä käytäntöön. Nämä oppimisen mallit on hyvä pitää mielessä myös perehdytyksessä.

#### 3.4.1 Vierihoidoperehdytys

Yleensä ensimmäinen käytössä oleva perehdytysmalli yrityksillä on vierihoidoperehdytys. Vierihoidomallissa perehdytettävä oppii työnkuvan seuraamalla vierestä perehdyttäjäksi valitun työntekijän työntekoa. Perehdyttäjä voi olla esihenkilö, tai joku työntekijöistä. Perehdyttäminen toteutuu siis vaihe vaiheelta työnteon ohessa. Tämä malli voi olla joko erittäin onnistunut tai erittäin

epäonnistunut, riippuen ohjaajan taidoista ja perehdytykselle pyhitetystä ajasta. Mikäli perehdyttäjä on motivoitunut tehtäväänsä, osaa asiansa ja hänellä on riittävästi aikaa käytettävänään huolelliseen perehdytykseen, tällä mallilla voidaan saavuttaa hyvä perehtyminen. Jos taas perehdyttäjällä ei ole kiinnostusta tai soveltuvuutta tehtäväänsä tai hän on ennestään liian kiireinen, jää perehtyjä oman onnensa nojaan. (Kupias & Peltola, 2009, s. 36–37.)

Harpelund ym. (2019, s. 152) kutsuvat tätä opetusmuotoa vertaisoppimiseksi, mainiten, että tyylille löytyy monia eri nimityksiä. Ominaista kuitenkin on, että kokeneempi henkilö työpaikalla opettaa ja välittää tietoa perehdytettävälle. Eri-tyisesti vertaisoppiminen toimii erilaisten tekniikoiden ja koneiden käytön opettamiseen. Vertaisoppimisessa pyritään opettamaan tietystä ympäristössä tehtäviin määrättyihin rutiineihin tai prosesseihin. Vertaisoppimista voidaan ajatella myös kulttuurisesta näkökulmasta; opettamalla perehdytetyjä työntekijöitä vuorostaan perehdyttämään seuraavia perehdytettäviä, opettamisesta tulee vahva osa kulttuuria. Kulttuuriin istutettu vertaisoppimisen malli opettaa, että aika, joka käytetään toisten opettamiseen, on hyvin käytettyä aikaa. (Harpelund ym. 2019, s. 151–152.)

Vierihoidoperehdytyksenkään ei tarvitse olla vain yhden perehdyttäjän vastuulla. Viitala (2021, luku 3.3, kohta Perehdyttäminen) esittää, että perehdytysohjelma voi olla esimerkiksi karttamaisesti laadittu, ohjaten uutta työntekijää ensimmäisten viikkojen aikana eri perehdyttäjien luo, jolloin jokainen vuorollaan tutustuttaisi perehdytettävää eri toimintoihin. Kurttila & Aalto (2021, s. 201) esittävät hyvin samantyyppistä vaihtoehtoa case esimerkissään, jossa kiireinen tiimi oli hoitanut uuden työntekijän perehdyttämisen niin, että perehdytettävä oli viettänyt yhden päivän kerrallaan vuorotellen jokaisen tiimiläisen kanssa ja seurannut vierestä tiimikaverin tekemistä. Tässä tapauksessa perehdytettävälle oli tullut tutuksi tiimiläiset, työnkuva ja asiakkaat, eikä kenenkään tiimiläisistä tarvinnut keskeyttää omaa työntekoaan ottaakseen erillistä aikaa perehdytykseen. Kokeilu koettiin tässä case yrityksessä onnistuneeksi.

Prisma Sastamalan käyttötavaraosastolla on käytössä vierihoidoperehdytyksen tyylinen perehdytysmalli. Uusi perehdytettävä kulkee perehdyttäjän tai

perehdyttäjien kanssa ensimmäiset pari päivää ja seuraa vierestä päivittäisten työtehtävien tekemistä. Perehdytettävä pääsee hyvin nopeasti myös itse kokeilemaan kaikkia työtehtäviä. Perehdytettävälle näytetään, miten asia tehdään, ja sitten hän saa alkaa harjoittelemaan työtehtävää melko itsenäisesti. Perehdyttäjä kuitenkin työskentelee vierellä tai lähistöllä ja on radiopuhelimen välityksellä helposti saavutettavissa, mikäli mitään kysymyksiä herää. Perehdyttäjäksi valikoituu vuorossa oleva pidempään talossa työskennellyt työntekijä. Käyttötavaraosastolla yksi henkilö on käynyt perehdyttäjävalmennuksen, mutta tulevaisuudessa suunnitelmissa on, että useampikin henkilö suorittaa valmennuksen.

### 3.4.2 Virtuaalinen perehdytys ja pelillistäminen

Verkko-opetuksen muodot ovat kehittyneet paljon ja ne ovat interaktiivisempia. Verkko-opetus onkin nykyään suuressa roolissa perehdytyksessä. (Green, 2017, s. 61.) Digitaalisessa muodossa voidaan tuottaa monenlaista perehdytysmateriaalia, kuten esimerkiksi videoita, pelejä, testejä tai ohjekirjoja. Ohjeiden tai sääntöjen toteuttaminen digitaalisessa muodossa tekee usein materiaaleista visuaalisesti miellyttävämpiä ja paremmin omaksuttavampia. (Eklund, 2023, s. 180.) Verkko-opiskelun etuna on, ettei se ole riippuvainen paikasta tai ajasta, eikä siihen tarvitse resursoida perehdyttäjää. Digitaalisen perehdytysmateriaalien hyötynä on myös se, että niistä voi yleensä helposti hakea jonkun tietyn olennaisen osa-alueen, tai kerrata uudelleen materiaalia. (Eklund, 2023, s. 180.) Verkko-opetus on myös siitä kätevää, että sitä voidaan toteuttaa tableteilla tai puhelimilla, jolloin opetus on helposti työntekijöiden saavutettavissa (Green, 2017, s. 62).

Virtuaaliset perehdytysjärjestelmät kehittyvät yhä luovemmiksi. Siinä missä ne ennen tarjosivat lähinnä lukumateriaalia, ne voivat nykyään tarjota erilaisia luovia oppimisen muotoja, kuten ratkaistavia palapelejä, pelattavia pelejä tai käyttäjäystävällisessä virtuaaliympäristössä organisaatiokaavioiden tai yrityksen tuotteiden selailua. Virtuaalijärjestelmien haasteena on saada yhdistettyä

opetussisältö ja varsinainen tehtävä työ, sillä varsinainen työ on usein teoriaa monimutkaisempi. (Harpelund ym. 2019, s. 151.)

Verkko-opiskelualusta voi olla joko kehitetty organisaation omaan käyttöön, tai on olemassa myös erilaisia valmiita verkkokursseja, joita organisaatio voi osata käyttöönsä (Eklund, 2023, s. 180). Jotkut parhaista harjoituksista ovat saatavilla älypuhelimelle. Ne voivat olla interaktiivisia, ja niistä voi saada myös palautetta. Tulevaisuudessa erilaiset simulaatioon perustuvat harjoitussovellukset yleistyvät. (Green, 2017, s. 62.)

Erilaiset virtuaalialustat tai pelillisuus luovat oppimisympäristön, joka tarjoaa tarvittavan informaation innostavalla tavalla. Pelillistämässä työntekijä ajautuu itse hankkimaan tietoa, jolloin oppimisesta tulee tehokkaampaa aktiivisen osallistumisen kautta. Mikäli pelillistämistä halutaan käyttää perehdytysmuotona, on hyvä ensin kartoittaa perehdytettävien digitaidot. (Kovanen ym., 2023, s. 50–52.) Opetettavan tehtävän tulee olla myös sen luonteinen, että pelillinen opetusmuoto toimii sen opettamiseen. Mikäli pelillä voidaan luoda tunnesidettä opetettavaan tehtävään tai asiaa, se jää suuremmalla todennäköisyydellä myös muistiin. Hyvä perehdytyspeli voi olla esimerkiksi yllätyksellinen, yhteistoiminnallinen tai kerronnallinen. Pelillistäminen toimii hyvin esimerkiksi työohjeiden tai rakenteiden opetteluun. Pelillistäminen tekee rutiininomaisten työtehtävien harjoittelusta miellyttävämpää ja nopeampaa. (Eklund, 2023, s. 183–185.)

Pirkanmaan Osuuskaupan toimintatapaan kuuluu, että jokainen uusi työntekijä käy ensimmäisenä työpäivänään keskitetyssä perehdytyksessä konttorilla. Jokainen työntekijä suorittaa keskitetyssä perehdytyksessä myös verkko-opintoina tiettyjä koulutuksia, liittyen esimerkiksi tietoturvaan, rahankäsittelyyn, ikärajavalvontaan ja veikkaustuotteiden myyntiin. Nämä edellä mainitut koulutukset suoritetaan myös työsuhteen jatkossa vuosittain verkko-opintoina. Näiden lisäksi verkko-opintoina voidaan suorittaa myös muita koulutuksia tarpeen mukaan.

S-ryhmällä on oma osaamisen kehittämiseen erikoistunut valmennusorganisaatio nimeltä Jollas Instituutti. Jollas Instituutissa toteutetaan verkkovalmennuksia joko suorana live-lähetyksinä ajankohtaisista tuotetuntemusta lisäävistä aiheista tai monipuolisina tallenteina, joita voi katsoa riippumatta ajasta ja paikasta. Live-lähetyksissä perehdytettäviä aktivoidaan usein kysymysten tai tehtävien kautta. Esimerkiksi polkupyörien myyntikunnostukseen ja tuotetuntemukseen, sekä hiihtovarusteiden myyntiin ja asiakkaalle sopivien varusteiden valintaan järjestetään näitä valmennuksia. Laajempaan kokonaisuuteen voidaan mainita esimerkiksi piha- ja puutarhaosaston verkkokurssit, joissa opitaan kaikenlaista kasvien hoidosta, valinnasta ja lannoituksesta puutarhakooneisiin ja pihakalusteiden huoltoon. Kurssia voi käydä sopivan kokoisina palasina, tarpeen mukaan.

#### 3.4.3 Mentorointi ja valmentaminen

Mentorointi sanaa käytetään monessa eri kontekstissa, esimerkiksi johtajien kehittämisessä tai uuden työntekijän perehdyttämisessä. Perehdytyskontekstissa tarkasteltunakin mentorin rooli vaihtelee huomattavasti. (Harpelund ym., 2019, s. 153.) Mentorointiohjelmat voivat myös olla organisaation mukaan erilaisia. Joissain organisaatioissa mentorointia on alettu käyttää nimenomaan perehdytyksen tueksi. Toisissa organisaatioissa mentorointiohjelma on otettu käyttöön, jotta saadaan siirrettyä kokeneempien vanhojen työntekijöiden omaama tietotaito nuoremmille työntekijöille ennen heidän eläkkeelle siirtymistään. Molemmissa tapauksissa avainasemassa on, että mentoroinnin avulla saadaan siirrettyä kokeneen työntekijän niin kutsuttua ”hiljaista tietoa” perehdytettävälle. (Kupias & Peltola, 2009, s. 149–150.)

Mentorointi-perehdytyksellä on pitkät perinteet. Mentorointiin on perustunut aikanaan myös oppipoika-kisälli-malli. Mentorointi on alkanut taas nostaa suosiotaan perehdytysmuotona. Mentoroinnissa kokeneempi työntekijä, eli mentori opettaa perehdytettävää, eli aktoria. Esimerkiksi vierihoidtoperehdyttämistä voidaan toteuttaa mentoroinnin avulla. Mentorin rooli on olla luotettava neuvonantaja. (Kupias & Peltola, 2009, s. 149–151.) Sopiva mentori on yleensä

samankaltaista tai samaa työtä tekevä, samoilla taidoilla varustettu työkaveri (Green, 2017, s. 45–46).

Valmentaminen on jotain vertaisoppimisen ja mentoroinnin välimaastosta. Valmentajan rooliin kuuluu yleensä kehittää uuden työntekijän kykyjä ja kokemuksia. Siinä missä vertaisoppimisessa perehdyttäjän tarkoituksena on opettaa joitain tiettyjä taitoja, valmentajan rooli voi olla kattavampi. Valmentaja voi esimerkiksi esittää kysymyksiä, joiden tarkoituksena on saada perehdytettävä tai valmennettava henkilö reflektoimaan. Valmennus lisää uuden ulottuvuuden perehdytykseen. Eräässä yrityksessä valmentajan roolia kuvataan seuraavasti: valmentamisella perehdytettävät eivät vain opi, vaan kehittävät myös ongelmanratkaisukykyään työympäristössä. (Harpelund ym., 2019, s. 153–154.)

Kohdeyrityksessä ei ole perehdytykseen käytössä mentorointia tai valmennusta. Vierihoidoperehdytyksessä toteutuu osa mentoroinnin hyödyistä, kuten hiljaisen tiedon siirtymistä, mutta perehdytettävälle ei määritellä omaa mentoria tai valmentajaa.

### 3.5 Työtehtäviin perehdyttämisen prosessi

Oikeudenmukaisuus, läpinäkyvyys ja tasapuolinen laatu ovat tärkeitä elementtejä perehdytysprosessissa. Perehdytysprosessin tulee olla niin helposti ymmärrettävä, että perehdytettävä ymmärtää mitä siihen sisältyy, ja mitkä ovat hänen omat vaikutusmahdollisuutensa prosessiin. Perehdytettävän ymmärrys perehdytysprosessista ja vaikutusmahdollisuudet prosessin kulkuun edistävät perehdytettävän sitoutumista prosessiin. (Eklund, 2023, s. 28.)

#### 3.5.1 Suunnittelu ja tavoitteen asettaminen

Hyvin toteutettu työtehtäviin perehdyttäminen edellyttää suunnittelua ja valmistautumista (Penttinen & Mäntynen, 2009, s. 2). Suunnitteluvaiheeseen olisi hyvä kytkeä mukaan monia eri tahoja ja henkilöitä, jotta asioihin löytyy riittävän laaja näkökulma (Eklund, 2023, s. 72). Esihenkilön lisäksi suunnitelmaa voivat

olla laatimassa mm. henkilöstöhallinto, työterveyshuolto ja työsuojelu (Penttinen & Mäntynen, 2009, s. 2). Kun perehdytystä suunnitellaan, otetaan huomioon ja vastataan kysymyksiin: kuka, mitä, milloin, miten ja kenelle. Kuka ottaa vastuun perehdyttämisestä ja perehdyttää, mitä perehdytetään, milloin ja kuinka kauan perehdytetään, millä keinoilla perehdytetään, sekä kenelle perehdytys järjestetään, eli mikä on perehdytettävän lähtötaso. (Eklund, 2023, s. 74.) Suunnittelun tuotoksena syntyy perehdytysuunnitelma tai -ohjelma. Perehdytysuunnitelman tulee olla sellainen, että sitä voidaan muokata ja räätälöidä kullekin perehtyjälle sopivaksi prosessin aikana. (Eklund, 2023, s. 72.)

Perehdytysmateriaalit ovat tärkeä osa perehdytystä, jotka tukevat prosessin järjestelmällistä noudattamista. Perehdytysmateriaaleja ovat esimerkiksi tervetuloa meille- vihkonen, perehdyttämissuunnitelma, perehdytyksen tarkistuslista ja palautekeskustelulomake. (Surakka & Laine, 2011, s. 154.) Perehdytettäviä asioita ei tulisi jättää vain perehdyttäjän muistin varaan, vaan on suositeltavaa käyttää apuna muistilistaa tai muuta apuvälinettä (Eklund, 2023, s. 96). Kirjallisella suunnitelmalla säästetään aikaa varsinaisessa perehdytystilanteessa. Kirjallisessa suunnitelmassa on myös huomioitu seuranta ja arviointi. Dokumentit tulisi lopuksi allekirjoittaa. (Työturvallisuuskeskus, n.d.a., kohta Kirjallinen suunnitelma säästää aikaa.)

Perehdyttäminen ei ole vain perehdyttäjältä tiedon siirtämistä perehdytettävälle, vaan kahdensuuntainen vuorovaikutteinen prosessi, jossa pohditaan osaamisen tämänhetkistä tasoa, ja mitä vielä tarvitsee oppia (Surakka & Laine, 2011, s. 154). On tärkeää, että perehdytettävälle suodaan tilaisuus kertoa aiemmasta osaamisestaan ja kokemuksistaan. Tämä aiemman osaamisen tunnistaminen voi olla ponnahduslauta uusien asioiden oppimiselle. Uudet opeteltavat asiat tuntuvat merkityksellisemmiltä, kun ne voidaan linkittää ennestään tuttuun ja turvalliseen kokemukseen ja osaamiseen. Toisinaan kuitenkin käy niin, että aiempi kokemuspohja ja osaaminen aiheuttavat ennakkokärsityksiä, jotka ovat ristiriidassa uuden opetuksen kanssa. Tämä voi aiheuttaa muutosvastarintaa. Tämä on riskinä erityisesti tilanteissa, joissa kokenut työntekijä vaihtaa yrityksestä toiseen, tai pitkään talossa olleelle työntekijälle perehdytetään uutta toimintatapaa. (Kupias & Peltola, 2009, s. 127.)

Perehdytykselle tulee asettaa tavoitteet, jotta perehdytettävälle syntyy ymmärrys asioista, joita häneltä odotetaan (Liski ym., 2007, s. 21). Työntekijän on tärkeää tietää häneen kohdistuvista odotuksista, jotta hänellä on mahdollisuus vastata niihin (Surakka & Laine, 2011, s. 153). Kun perehdytykselle on selkeät tavoitteet, myös kehittymistä voidaan seurata ja palautteen antaminen tulee luonnolliseksi osaksi prosessia (Eklund, 2023, s. 89).

### 3.5.2 Toteutus

Toteutusvaiheessa pyritään saamaan työntekijä kiinni työtehtäviinsä. Työntekijän tulee perehtyä niihin asioihin, jotka ovat keskeisiä työn tekemiseen, kuten esimerkiksi työtehtävät ja tavoitteet. Kun työntekijä aloittaa työtehtäviensä tekemisen, voidaan havainnoida, että mitkä asiat hänellä on jo hallussa ja mihin asioihin hän tarvitsee vielä lisää tietoa ja opetusta. Näin perehdytyksen sisältöä voidaan tarkentaa kohdistetusti kyseiselle työntekijälle. (Surakka & Laine, 2011, s. 156.) Työtehtäviin perehdyttämistä haastaa se, että joitain asioita pidetään helposti itsestäänselvyyksinä. Olettaminen johtaa usein virheisiin, ja siksi myös itsestäänselvyydet kannattaa sanoittaa ääneen, jotta voidaan olla varmoja perehdytettävän ymmärryksestä asian suhteen. (Eklund, 2023, s. 96.)

Juuti & Vuorela (2015, luku 3, kohta Perehdyttäminen ja työnopastus) esittävät työtehtäviin perehdytykseen viiden vaiheen mallia, joka etenee seuraavasti:

- Valmistautumisvaihe on ikään kuin orientoitumista aiheeseen. Valmistautumisessa perehdyttäjä kertoo, miksi kyseistä työtehtävää tehdään ja miten se linkittyy organisaation strategiaan ja toimintaan. Tässä kohdassa on myös hyvä selvittää mitä taitoja perehdytettävällä jo on, ja mitkä asiat tuntuvat vielä haastavilta.
- Opastusvaihe toteutetaan rauhallisesti kuvailemalla työn ydinkohdat ja suoritustapa. Perehdytettävät työtehtävät olisi hyvä jakaa kohtuullisen

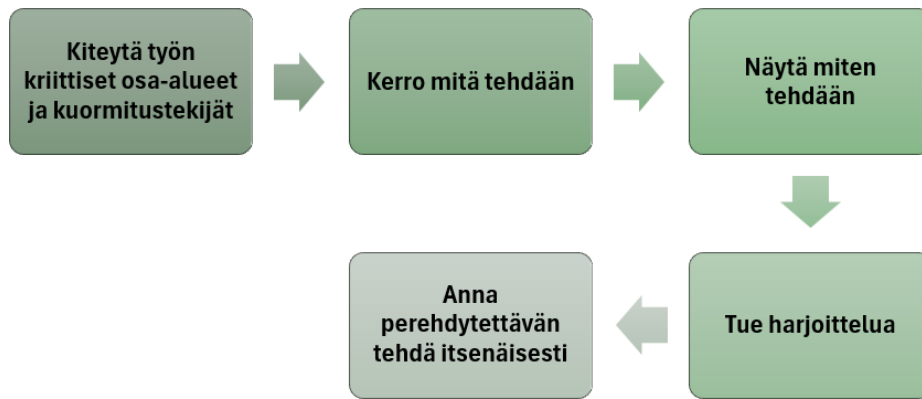


kokoiseen ja hallittaviin osiin. Perehdyttäjä voi myös näyttää mallia havainnollistaakseen aihetta.

- Mielikuvaharjoittelussa perehtyjä voi mielessään käydä läpi toteutustapaa ennen varsinaista työtehtävän toteutusta. Mielikuvaharjoittelu on lähes yhtä tehokasta työtehtävän vaiheiden opetteluun, kuin työn tekeminen.
- Kokeiluvaiheessa perehdytettävä pääsee itse kokeilemaan konkreettisesti työn toteuttamista. Harjoittelun tehokkuutta voidaan lisätä sillä, että perehdytettävä selostaa tekemisiään ääneen, samalla kun suorittaa työtä. Perehdyttäjä voi omalta osaltaan kysyä, korjata ja täydentää selostusta.
- Työskentely ja lisäohjeet vaiheessa perehdytettävä alkaa tekemään itsenäisesti työtä. Alkuun on varmistettava, että perehdytettävä saa tarvittaessa tukea työskentelyynsä muilta työntekijöiltä.

Joki (2024, s. 87) esittää varsin samansuuntaisen toteutustavan, jossa esimerkkinä toimii asiakaspalvelutilanne. Esimerkin mukaan perehdytyksen alkuvaiheessa voidaan ensin antaa perehdytettävän seurata vierestä asiakaspalvelutilannetta. seuraavassa vaiheessa perehdytettävä jo osallistuu tilanteeseen, mutta perehdyttäjä pitää kuitenkin päävastuun tilanteen hoidosta. Kolmannessa vaiheessa perehdytettävä hoitaisi päävastuun asiakaspalvelutilanteessa, niin että kuitenkin perehdyttäjä seuraisi vieressä. Näiden vaiheiden onnistuneen suorituksen jälkeen perehdytettävä olisi valmis kokeilemaan asiakaspalvelutilannetta täysin itsenäisesti.

Myös Pirkanmaan Osuuskaupan perehdytysmateriaaleissa on annettu kuvion 2 mukainen viiden vaiheen ohje työtehtäviin perehdyttämiseen johdonmukaisesti.



Kuvio 2 Työtehtäviin perehdytys vaiheittain (Spoint, yrityksen sisäinen materiaali.)

Kuviossa 2 esitetään, että ensimmäisessä vaiheessa perehdyttävälle kiteytetään työn kriittiset osa-alueet ja kuormitustehtävät. Seuraavaksi käydään läpi työn eri vaiheet ja prosessit. Perehdyttävälle selitetään ja perustellaan, miten kyseinen työ tehdään, miksi se tehdään siten kuin tehdään, sekä työn merkitys muihin sidosryhmiin. Perehdyttäjän tehtävä on kertoa työhön liittyvät toimintaohjeet ja säännöt, sekä mistä perehdyttävä voi tarvittaessa kysyä lisäohjeistusta tai apua. Kolmannessa vaiheessa perehdyttävää pyydetään tarkasti havainnoimaan, samalla kun perehdyttäjä näyttää miten kyseinen työ tehdään. Perehdyttäjän on tärkeä myös perustella, että miksi työ tehdään kuten tehdään. Neljännessä vaiheessa tuetaan perehdyttävän harjoittelua työtehtävässä, ja viidennessä vaiheessa annetaan hänen tehdä työtehtävä itsenäisesti. On myös hyvä kysyä perehdyttävältä viimeisen vaiheen jälkeen, miten hän kokee onnistuneensa ja missä tarvitsevana tukea vielä. (Spoint, yrityksen sisäinen materiaali.) Kaikissa kolmessa mallissa edetään hyvin samantyylisten askelten mukaisesti.

### 3.5.3 Palaute ja osaamisen seuranta

Seuranta on myös tärkeä osa perehdytysprosessia. Perehdyttävän kanssa tulisi sopia aika seurantakeskusteluun, jossa arvioidaan, miten työtehtävien tekeminen on alkanut sujua. (Joki, 2024, s. 97.) Seurantakeskustelussa käydään läpi mm. saavutettiinko perehdytykselle asetettuja tavoitteita, oliko perehdytys suunnitelma onnistunut, menikö toteutus kuten suunniteltiin, missä olisi

voitu toimia paremmin, sekä miten jatkossa voidaan perehdytystä parantaa (Penttinen & Mäntynen, 2009, s. 7). Tämä seurantakeskustelu tarjoaa työntekijälle sopivan tilaisuuden kertoa mahdollisesta lisätuen tarpeestaan. Keskustelu tuo myös perehdytettävälle tunteen, että perehdytykseen panostetaan ja se otetaan yrityksessä vakavasti. (Joki, 2024, s. 97.) Ensimmäisen perehdytysviikon jälkeen on myös hyvä pitää seurantakeskustelu, jossa puhutaan perehdyttämisen ensitunnelmista ja arvioidaan mihin asioihin jatkossa erityisesti panostetaan, tai mitkä jo osataan (Kupias & Peltola, 2009, s. 106). On käytännössä mahdotonta osata etukäteen ennustaa, mitkä tehtävät tai asiat tulevat haastamaan eniten perehdytettävää. Seurantakeskustelut ovat ainoa keino saada tietoa ja reagoida mahdollisimman nopeasti näihin haasteisiin. (Eklund, 2023, s. 117.)

Jotta ihminen voi kehittyä ja oppia, hän tarvitsee palautetta toiminnastaan. Perehdytettävä voi tarvita paljonkin palautetta, erityisesti mikäli perehdytettävät asiat ovat hänelle täysin tuntemattomia. Uuden asian oppimisessa perehdytettävän on vaikea itse arvioida onnistumistaan, jolloin perehdyttäjän tulisikin antaa palautetta pienistäkin asioista. (Kupias & Peltola, 2009, s. 137.) Palautteen tulee olla selkeästi tulkittavaa ja yhteydessä tehtäväkohtaisiin tavoitteisiin. Kun perehdytettävälle annetaan säännöllisesti palautetta, se tukee hänen kehittymistään. Erityisesti silloin, kun positiivista palautetta on suhteessa merkittävästi enemmän kuin rakentavaa. (Kupias & Peltola, 2009, s. 70.) Kun on opittu antamaan positiivista palautetta säännöllisesti, on myös helpompi tarvittaessa antaa rakentavaa palautetta. Mikäli palautetta annetaan vasta siinä kohtaa, kun on tarpeen antaa rakentavaa palautetta, niin perehdytettävä saattaa kokea arvostuksen puutetta tai riittämättömyyden tunnetta. (Eklund, 2023, s. 124.) Perehdyttäjältä saatava palaute on tärkeää, jotta perehdytettävä pystyy kohdistamaan toimintaansa oikeisiin kohteisiin (Liski ym., 2007, s. 21).

On hyvä myös hyödyntää työntekijän ns. ”uusia silmiä”, ja pyytää häneltä mielipidettä asioista. Hänellä voi olla tärkeää tietoa ja uusia ideoita, kuinka kehittää toimintaa. Kun perehdytys toimii oikein, se edistää sekä työnantajayrityksen, että työntekijän oppimista ja kehittymistä. (Eklund, 2023, s. 23–24.) Työntekijää kannattaa kuunnella, sillä ”meillä on tehty aina näin” -tyylisissä tilanteissa

uudella työntekijällä saattaa olla uusi ja kehityskelpoinen kehitysidea (Surakka & Laine, 2011, s. 152). Erityisesti työntekijät, joilla on jo vankka työkokemuspohja muualta, ovat kykeneviä havainnoimaan ja vertaamaan niitä toimintatapoja, joita vakituinen henkilöstö pitää jo itsestään selvänä. Perehdytettävä voi tarjota yritykselle vaihtoehtoisia toimintatapoja. (Joki, 2024, s. 89.) Esihenkilöltä ja työyhteisöltä vaaditaan aitoa palautteen vastaanottokykyä ja halua kehittää toimintatapoja. Mikäli nämä puuttuvat, voi perehdytettävän neuvot ja ideat tuntua kritisoimiselta ja alkaa ärsyttämään. (Kupias & Peltola, 2009, s. 106.)

### 3.6 Työtehtäviin perehdyttämiseen liittyvät asiat

Myymälätyössä korostuu moniosaamisen vaatimus, sillä työntekijöiden odotetaan hallitsevan monia eri tehtäviä. Työpäivään voi kuulua muun muassa tavaroiden esille laittoa, asiakaspalvelua ja kassatyöskentelyä. (Lindström ym., 2014, s. 16.) Myyjän työtehtäviin kuuluu myös myymälän siisteyden ylläpito. Lisäksi eri osastoilla voi olla erityyppisiä osastokohtaisia työtehtäviä. Käyttötavaraosaston tehtävissä korostuu erityisesti tuotetuntemus ja myynnillinen asiakastyö. (Pirkanmaan Osuuskauppa, n.d.b.) Työntekijän on oltava tietoinen uutuustuotteista, poistuvista tuotteista ja tuotteiden sijoittelusta kaupassa (Lindström ym., 2014, s. 22). Käyttötavaraosastolla vaaditaan myös osaamista erilaisten sähköisten järjestelmien käytössä (Pirkanmaan Osuuskauppa, n.d.b.).

Paras tapa oppia työtehtävät, on tehdä töitä. Työtehtävien sisältö kehittyy ja muuttuu jatkuvasti, eikä ole enää järkevää laatia yksityiskohtaisia tehtävänkuvauksia. On kuitenkin hyödyllistä määritellä tehtäväalueen rajat, jotta työntekijä ymmärtää, mitä odotuksia hänen työssään on (Kaijala & Tolvanen, 2020, s. 178).

#### 3.6.1 Tehtävä: kuorman hyllytys

Kauppan alan työtehtäviin kuuluu monenlaisia tehtäviä, kuten myytävien tuotteiden hyllyttäminen ja järjestely. Hyllyttäminen ja tavaroiden järjestely ovat

tärkeitä tehtäviä, sillä asiakkaiden on löydettävä haluamansa tuotteet ostopaikalla. Mikäli tuotteita ei ole hyllytetty, jää asiakas vaille etsimäänsä tuotetta, eikä myymälälle synny myyntiä. (Viertolahti, 2023.)

Kuorman hyllytys on käyttötavaraosaston yksi tärkeimmistä työtehtävistä. Hyvä tuotevalikoima ja tuotteiden saatavuus vaikuttavat suoraan asiakkaan ostokokemukseen. Perehdytysvaiheessa on tärkeää opastaa työntekijöitä oikeissa hyllytyskäytännöissä, jotta myymälän ilme pysyy yhtenäisenä ja tuotteet ovat helposti löydettävissä omilta myyntipaikoiltaan. Hyllytyksessä perehdytettäviä asioita ovat esimerkiksi tuotekoodin täsmääminen etikettiin, tuotteen oikea asettelu, ergonomiset työasennot hyllytyksessä, uutuustuotteille hyllypaikkojen luominen, sekä etikettien tuottaminen. Tuotteiden kierron varmistamiseksi on tärkeää huomioida myös fifo-malli (first in, first out) hyllyttäessä, käyttötavaraosastollakin on päiväyksellisiä tuotteita esimerkiksi maaleissa ja liimoissa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että uudet tuotteet hyllytetään vanhojen taakse. Kuorman purkaminen on käytännönläheinen työtehtävä, joka opitaan parhaiten työtä tekemällä. On kuitenkin tärkeää perehdyttää työntekijöitä myös teoreettisesti, esimerkiksi edellä mainituilla tiedoilla. (Järvinen-Gibson, 2025.)

Kuorman purkaminen sisältää itse hyllyttämisen lisäksi myös kuorman vastaanottamisen sekä purkamisen jälkeisen kuljetusyksiköiden ja syntyvän jätteen lajittelun omille paikoilleen. Myyjän on myös tiedettävä, mihin hyllyyn mahtumattomat tuotteet tulee varastoida. Kuorman purkamisessa on tärkeää kiinnittää huomiota asianmukaisiin työvälineisiin ja työn fyysiseen kuormittavuuteen. (Spoint, yrityksen sisäinen materiaali). Hyllyttämisessä tulee pitää yllä tasaista työrytmiä, ottaa kunnon ote hyllytettävistä tuotteista, sekä kiinnittää huomiota ranteiden ja olkanivelten asentoon. Hyllytyksen yhteydessä ergonomia tulee huomioida myös rullakoiden ja lavojen käsittelyssä. Avuksi kannattaa ottaa erilaiset apuvälineet, kuten suojakäsineet, tasokärkyt, jakkarat jne. (Työturvallisuuskeskus, n.d.b.)

Prisma Sastamalan käyttötavaraosastolla kuorman purkamisen perehdyttäminen alkaa sillä, että perehdytettävälle opetetaan, miten tuotteen tuotekoodin

tulee täsmätä hyllynreunassa olevaan koodiin. Perehdyttäjä etsii ensin perehdytettävän kanssa muutaman tuotteen paikan ja selostaa miten tavaran tuotepaikan rajat muodostuvat. Usein perehdytettävää neuvotaan tuomaan varastoon ne tavarat, jotka eivät mahdu hyllyyn. Varaston puolella perehdytettävälle näytetään puolestaan eri tuoteryhmien mukaan lajitellut rullakot, joihin menevät tuotteet, jotka eivät mahdu esille. Osana kuorman purkamista opetetaan myös syntyvän jätteen käsittely. Kun rullakko tai lava on saatu tyhjäksi, perehdytetään, miten ne jatko käsitellään. Rullakoiden ja lavojen käsittelyssä muistutetaan ergonomisesta asennosta ja työskentelytavoista.

### 3.6.2 Tehtävä: asiakaspalvelu ja tuotetuntemus

Kaupan alan työtehtävät ovat todella monipuolisia. Tutuimpia ovat ne työt, jotka näkyvät myös asiakkaalle: kassalla tai myymälässä asiakkaiden palveleminen. (Viertolahti, 2023.) Kestävän asiakaskunnan kasvattamisessa avainasemassa on hyvä asiakaspalvelu. Se saa asiakkaat palaamaan kauppaan yhä uudelleen. Vakioasiakkaat tuovat suositteluiden saattelemana myös toisia asiakkaita. Asiakaspalvelu vaikuttaa asiakkaalle syntyvään mielikuvaan yrityksestä. Asiakastyössä onnistuminen siis näkyy suoraan yrityksen tuloksessa. Asiakaspalvelu sisältää kaiken asiakkaan ensikontaktista varsinaisen ostotahtuman päättymiseen. (Omapaja, 2025.) Kun organisaatio haluaa kehittää toimintaansa, on asiakaslähtöisyys yhä tärkeämmässä asemassa. Asiakaslähtöisyys olisi hyvä huomioida myös perehdytyksessä. Perehdytettävän on ymmärrettävä hänen työnsä merkitys yrityksen asiakkaille, ja miten hänen tulisi työssään huomioida asiakkaiden tarpeet. (Eklund, 2023, s. 99.)

Käyttötavaraosastolla työskennellessä hyvän asiakaspalvelun merkitys korostuu. Tuotevalikoima on kattava ja usein asiakkaat tarvitsevat apua tuotteiden valitsemisessa tai tuotepaikan löytämisessä. Perehdytyksessä opetetaan työntekijälle, miten tärkeää on palvella asiakas mahdollisimman hyvin ja ystävällisesti. Hyvällä palvelulla saadaan mahdollisesti aikaseksi paitsi lisämyyntiä, myös tuotettua asiakkaalle lisäarvoa tai helpotettua ostetun tuotteen käyttönottoa. Tästä esimerkkinä polkupyörää myydessä myydään myös lukko ja

pyöräilykypärä tai pölynimuria myydessä pölypussit. Tuotetuntemus on osa hyvää asiakaspalvelua, ja siksi työntekijöille järjestetään joihinkin tiettyihin tuotealueisiin kohdennettuja koulutuksia. Esimerkiksi hiihtovalmennus antaa myyjälle tarvittavia tietoja, jotta myyjä voi auttaa asiakasta valitsemaan oikeanlaiset sukset. Tuotetuntemus kasvaa myös sitä mukaa, kun asiakkaita palvelee, ja heille etsii tarvittavia tietoja tuotteista. (Järvinen-Gibson, 2025.)

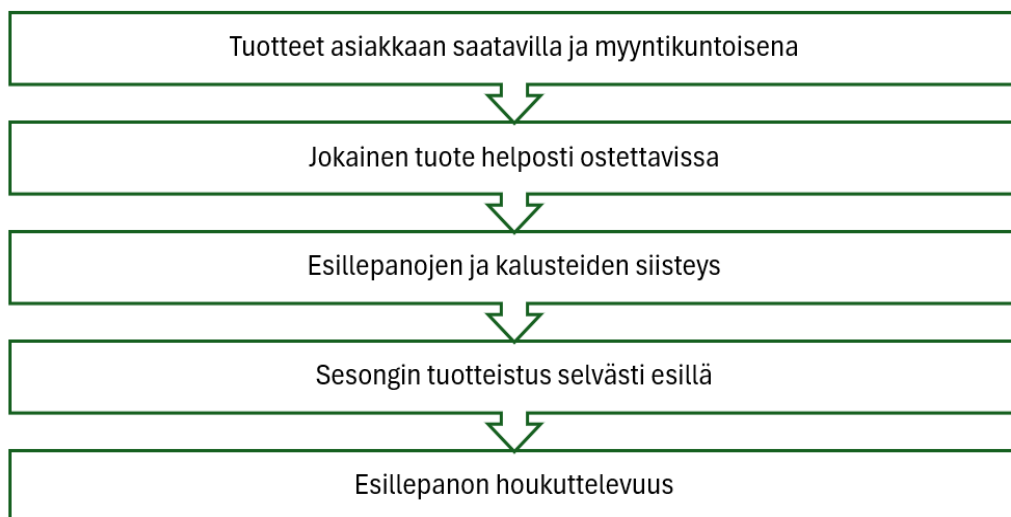
Prisma Sastamalan käyttötavaraosastolla asiakaspalveluun ei perehdytetä esimerkiksi harjoittelemalla tilanteita etukäteen, vaan perehdytettävä kerrotaan asiakaspalvelun merkityksestä osana yrityksen arvoja ja tuottavaa liiketoimintaa, sekä ohjeistetaan, että asiakkaan kysymyksiin pyritään aina vastaamaan ja tarvittava tieto etsimään. Perehdytettävälle neuvotaan, että mikäli hän ei tiedä jotain asiaa, hän voi aina kysyä apua radiopuhelimella työkaverilta tai selvittää tarvittavia tietoja kämmentietokoneen (Kamu) avulla. Tärkeänä osana tuotetietämystä on oppia käyttämään kamua, sillä sen avulla työntekijä voi etsiä tuotteen nimellä oikean hyllypaikan, saldotiedot, sekä tarkempia tuotetietoja tavaroista. Tuotetietoutta perehdytetään myös esimerkiksi aiemmin mainittujen virtuaalisten koulutusten muodossa. Näitä järjestetään haastavampiin tuoteryhmiin, jotka vaativat erityistietämystä, kuten miten auttaa asiakasta valitsemaan oikeanlaiset sukset tai polkupyörä. Urheiluvälineiden lisäksi yleisimpiä tuoteryhmiä, jossa asiakas usein tarvitsee myyjän apua ja tuotetuntemusta ovat mm. lamput, paristot, puhelintarvikkeet, pölynimuripussit ja kodinkoneet.

### 3.6.3 Tehtävä: vaihtuvien esillepanojen toteuttaminen ja ylläpito

Vaihtuvat esillepanot tarkoittavat tuotteille väliaikaista sijaintia, joka sijaitsee niiden normaalin hyllypaikan ulkopuolella. Tällaisia esillepanoja voivat olla esimerkiksi hyllynpäädyt, massa-alueet, tai joku muu poikkeuksellinen myyntialue. Hyllynpäätysten ja muiden esillepanojen huolellinen toteuttaminen ja ylläpito takaa sen, että myymälä pysyy kaupallisena läpi myymälän aukioloajan. Esillepanojen kaupallisuudesta huolehtiminen on osa myyjän päivittäistä työtä. (Spoint, yrityksen sisäinen materiaali.) Esillepanot pohjautuvat yrityksen strategiaan, ja niiden avulla pyritään tekemään asiakkaan ostokokemuksesta

inspiroivampi, nopeampi ja helpompi. Esillepanot suunnitellaan asiakaspolun mukaisesti, ja niiden sijoittelulla voidaan vaikuttaa siihen, mikä kiinnittää asiakkaan huomion myymälässä liikkeessä. Huomion herättämisellä voidaan nostaa tiettyjen tuotteiden tai tuoteryhmien myyntiä. (Muassa, 2022.)

Esillepanojen ylläpitäminen, eli niiden "fiksaaminen", on tärkeää. Esillepanot tulee säilyttää siisteinä ja houkuttelevina, jotta asiakkaiden asiointi sujuu helposti ja miellyttävästi. Erityisesti ala- ja ylähylyillä olevat tuotteet voivat olla vaikeasti huomattavissa ja otettavissa, mikäli ne sijaitsevat takana. Esillepanon fiksaus pitää sisällään myös tyhjien myyntipahvien ja alustoiden poistamisen, sillä ne voivat antaa epäsiistin vaikutelman, mikä puolestaan saattaa heikentää asiakkaan ostohalukkuutta. Fiksauksen avulla voidaan myös helpottaa saldojen hallintaa ja nopeuttaa hyllytysaikaa, koska tuotteen oikea paikka on helpompi löytää. Kuviossa 3 esitetään yrityksen prioriteettista esillepanojen fiksaukseen liittyen. (Spoint, yrityksen sisäinen materiaali.)



Kuvio 3 Esillepanojen ylläpidon tärkeysjärjestys (Spoint, yrityksen sisäinen materiaali.)

Kuten kuviossa 3 esitetään, tärkeintä on, että tuotteet ovat asiakkaan saatavilla ja myyntikuntoisia. Seuraavaksi tärkeysjärjestyksessä nousee se, että jokainen tuote on asiakkaalle helposti ostettavissa. Myös esillepanojen ja kalusteiden siisteys nousee listalle, sillä siististä esillepanosta on houkuttelevampi ostaa. Neljäntenä prioriteettina on sesongin mukainen tuotteistus, ja



viidentenä esillepanojen houkuttelevuus. Nämä ovat tärkeitä syitä ylläpitää aktiivisesti myymälän esillepanoja. (Spoint, yrityksen sisäinen materiaali.)

Prisma Sastamalan käyttötavaraosastolla esillepanojen toteuttaminen on tärkeä osa osaston arkea. Suuri osa esillepanoista tulee ohjeistettuna ketjulta. Toisinaan ohjeistuksessa on tuotteiden lisäksi myös kuvitettu järjestys, mutta useimmiten ohjeessa on vain listaus tuotteista, jotka esillepanoon tulee. Esillepanojen toteuttaminen vaatii siis tiettyä luovuutta. Esillepanojen toteuttamiseen perehdytys tapahtuu usein niin, että perehdytettävälle näytetään paikka ja tuotteet, ja päästetään hänet melko itsenäisesti toteuttamaan esillepanoa. Perehdyttäjä kuitenkin käy säännöllisesti välissä ohjaamassa esillepanon toteuttamista. Perehdytettävälle myös muistutetaan, että hintatiedot tulee muistaa lisätä hyllyn reunaan. Kun esillepano on valmis, perehdyttäjä tulee vielä antamaan palautetta. Esillepanojen toteuttamiseen ei ole vain yhtä oikeaa tapaa, tärkeintä on, että lopputulos on toimiva ja visuaalisesti houkutteleva. Esillepanojen fiksaaminen puolestaan perehdytetään niin, että mennään yhdessä perehdytettävän kanssa jonkin esillepanon luo ja kerrotaan ja näytetään, että mitä fiksaamisessa tarvitsee huomioida. Fiksaaminen on helppo oppia ja opettaa.

#### 3.6.4 Tehtävä: Saldonhallinta

Aktiivinen saldonhallinta mahdollistaa sen, että tavarankäytön tilaaminen meneekin mukaisesti toimii, verkkokaupan saldot täsmäävät, sekä poistohinnoittelu tapahtuu oikein. Saldonhallinta lähtee siitä, että tavarat vastaanotetaan saldoille oikein, ja reagoidaan siinä mahdollisesti esiintyviin poikkeamiin. Lisäksi käyttötavaraosaston saldonhallintaan kuuluu avointen tilausten korjaaminen, miinussaldojen korjaaminen ja hyllypuutteiden mittaaminen. Saldovirheiden riski kasvaa, mikäli nämä toimenpiteet jätetään tekemättä. (Spoint, yrityksen sisäinen materiaali.)

Saldonhallinta on tärkeä käyttötavaraosaston työtehtävä. Yrityksen käytössä on ennakoiva tilausjärjestelmä, joka tilaa uutta tavaraa myymälään saldon

perusteella. Mikäli tavaraa on saldoilla, mutta todellisuudessa tuote on loppu, ei ennakoiva tilausjärjestelmä osaa tilata tuotetta lisää. Vastaavasti ongelma syntyy myös tilanteessa, jossa tuotetta on myynnissä, mutta saldo näyttää nol-  
laa. Tilausjärjestelmä tilaa tässä tapauksessa lisää tavaraa, joka ei mahdu hyllypaikalleen vaan päätyy varastoon. Asiakkaat myös tulevat usein etsimään tiettyä tuotetta myymälästä sen perusteella, että verkkosivuilla näkyy olevan kyseistä tuotetta myymälän saldoilla. Myynnin siirtyessä aiempaa enemmän verkkoon, on saldotiedon ajantasaisuus avain myynnissä onnistumiseen. Kun asiakas ostaa tuotteen verkosta, hän olettaa tuotteen myös saavansa. Mikäli tilaus joudutaan saatavuushaasteitten takia perumaan, asiakas todennäköisesti hankkii tuotteen muualta ja voi olla, että seuraavalla ostokerralla valitsee toisen verkkokaupan. Jokaisen osaston työntekijän tulee saada perehdytys saldojen hallinnan tehtäviin, sillä ne ovat osa päivittäistä tekemistä. (Järvinen-Gibson, 2025.)

Prisma Sastamalan käyttötavaraosastolla yksi ensimmäisistä toimenpiteistä, joita perehdytettävälle opetetaan, on kuorman vastaanotto. Kuorman vastaanotto perehdytetään niin, että perehdytettävän annetaan itse ottaa kuorma saldoille kämmentietokoneen (Kamun) kanssa, samalla kun perehdyttäjä opastaa sanallisesti vieressä, kuinka vastaanotto tehdään. Myös miinussaldojen korjaamiseen ja hyllypuutteiden mittaamiseen käytetään Kamua. Nämä työtehtävät opetetaan pikkuhiljaa, sitä mukaa kun ne tulevat arjen aikatauluissa vastaan. Opetusmetodi on samanlainen kuin kuorman vastaanottamisessa, eli perehdytettävä itse tekee, kun perehdyttäjä ohjeistaa miten toiminto tehdään. Perehdytettäviä myös neuvotaan tarkkailemaan tuotteiden saldoja Kamun avulla aina kun heille herää epäily, että saldossa voi olla tarkastamisen aiheutta. Tarkastamisen aiheutta antaa esimerkiksi tilanne, jossa tuotteen hyllypaikka on täynnä, mutta tuotetta tulee silti toistuvasti lisää.

## 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Tutkimusmenetelmä ja tiedonhankinta

Opinnäytetyöni on laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusongelman ratkaisun kannalta on tärkeää valita oikea tutkimusote, joka tuottaa ongelman kannalta relevanttia tietoa (Kananen, 2015, s. 63). Laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään ja selittämään jotain kohteena olevaa ilmiötä. Laadullinen tutkimus edustaa induktiivista ja abduktiivista päättelyä, eli tutkimuksessa edetään havaittavan ja tunnistettavan ilmiön tutkimisesta teorian kautta kohti uusia teorioita ja teoreettisia malleja. (Pitkäranta, 2014, s. 27.) Tutkimusongelmani kannalta tärkeää tietoa saan laadullisella tutkimusotteella. Pyrin opinnäytetyössäni ymmärtämään työtehtäviin perehdytyksen toteutumista ja kehitysmahdollisuuksia juuri tässä kyseisessä ympäristössä, eli Prisma Sastamalan käyttötavaraosastolla.

Tutkimusstrategiani on tapaustutkimus. Tapaustutkimuksessa tutkitaan jotain tiettyä rajattua tapausta, eli sen avulla ei pyritä ymmärtämään laajemmin esimerkiksi ihmisten käyttäytymistä tai kulttuuria, eivätkä tutkimustulokset ole yleistettävissä. Tapaustutkimuksella voidaan syventyä ymmärtämään tapauksena olevan kohteen erityispiirteitä. Verrattuna laajempaan tutkimukseen, tapaustutkimuksessa kohteen erityispiirteet eivät pääse peittymään tulosten syövereihin. (Hakala, 2024, s. 67.) Tapaustutkimuksessa lähestytään tapausta kontekstuaalisesti, eli pyritään ymmärtämään tapausta osana ympäristöään. Tutkittavan tapauksen laajempi tai suppeampi ympäristö muodostaa siis kontekstin tapaukselle. (Eriksson & Koistinen, 2014, s. 5.) Tapaustutkimuksen tapaukseksi voidaan valita mikä vaan riittävän kattava ja rajattu kokonaisuus, tai joku tietty osa-alue tästä kokonaisuudesta. Tapaustutkimus voi kohdistua esimerkiksi yksittäiseen henkilöön, tiettyyn ryhmään tai johonkin organisaatioon. (Valli & Aarnos, 2018, s. 161.) Organisaation sisällä kohteena voi olla esimerkiksi tuoteryhmä, henkilöstöryhmä, osasto, asiakasryhmä tai joku prosessi. Tapaustutkimuksessa ei ole tarkoitus toteuttaa konkreettista muutosta, vaan luoda ideoita, kuinka asioita voidaan kehittää, tai ehdotuksia miten jonkin

ongelman voisi ratkaista. (Ojasalo ym., 2015, s. 37.) Valitsin tapaustutkimuksen tutkimusstrategiakseni, sillä tässä työssä ei ole tarkoitus tuottaa perehdytysopasta, uutta toimintatapaa tai muuta konkreettista uudistusta. Tapaustutkimukselle tyypillisesti tässä opinnäytetyössä pyritään tutkimaan kohteena olevan yrityksen työtehtäviin perehdytystä tapauskohtaisesti.

Tapaustutkimuksessa käytettävää aineistoa kerätään yleensä useampaa eri metodia hyödyntäen. Esimerkiksi dokumenttien tutkiminen, haastattelut tai havainnointi käyvät tapaustutkimukseen hyvin. (Hirsjärvi ym., 2007, s. 131.) Haastattelut toimivat tapaustutkimuksessa erityisesti siksi, että usein tutkitaan nimenomaan ihmisten toimintaa eri tilanteissa, jolloin ihmiset myös ovat parhaiten kykeneviä selittämään kyseistä ilmiötä (Ojasalo, 2015, s. 55). Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä käyttää haastatteluissa avoimia kysymyksiä, sillä ilmiötä ei vielä tunneta (Kananen, 2015, s. 66). Tiedonkeruumenetelmänä käytän teemahaastattelua. Teemahaastattelu on strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimalli. Teemahaastattelussa määritellään haastattelun aihealueet ja teemat ennalta, mutta kysymysten muoto ja järjestys ei ole niin tarkkaa kuin strukturoidussa haastattelussa. (Valli & Aarnos, 2018, s. 24.) Valitsin teemahaastattelun tiedonkeruumenetelmäksi, sillä tutkimusjoukko on melko pieni, ja tavoitteena on saada laadullisesti tarkkaa tietoa. Haluan myös mahdollistaa tarkentavien kysymysten käyttämisen osana haastattelutilanetta. Haastattelukysymykset olen pohjannut opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiin.

Kun haastattelu toteutetaan aidossa toimintaympäristössä, kuten työpaikalla, saadaan usein syvällisempi ja realistisempi kuva haastateltavan ajatuksista, kuin tilanteissa, joissa haastatellaan erillisessä toimistoympäristössä. (Ojasalo ym., 2015, s. 106). On suositeltavaa äänittää haastattelu, sillä tämä antaa haastattelijalle aikaa tarkkailla haastateltavaa. Nauhoite auttaa myös myöhemmin palaamaan haastatteluun, jolloin nauhoite toimii muistin tukena, sekä auttaa tulkitsemaan puheen sävyjä. (Ojasalo ym., 2015, s. 107.) Haastattelut aion pitää kohdeyrityksen tiloissa, jolloin haastateltavat ovat luontevassa toimintaympäristössään. Haastattelut nauhoitan puhelimeni nauhurin avulla,

jolloin voin keskittyä itse haastateltavan kuuntelemiseen ja esittämään vastausten perusteella mahdollisia lisäkysymyksiä.

Haastattelujen vastauksia analysoidessa käytetään apuna litterointia, eli vastausten auki kirjoittamista. Se, kuinka tarkasti tekstiä litteroidaan, riippuu tapauksesta. Mikäli yksittäisillä sanoilla on tutkimuksen kannalta merkitys, tulee litteroida sanatarkasti. Sen sijaan, jos vastausten sisältö on merkityksellisin asia, voidaan litteroida hieman vapaammin. (Ojasalo ym., 2015, s. 107.) Litteroinnin jälkeen analysoin vastauksia jakamalla ne teema-alueittain. Teemoittelun tarkoituksena on etsiä aineistosta asioita, jotka toistuvat useammassa haastattelussa. Aineiston analysoinnissa aineiston määrä ei ole tärkeämmässä asemassa kuin laatu. Aineiston analysointi olisi hyvä toteuttaa melko pian haastattelun jälkeen, sillä haastattelussa saatu tieto on vielä tuoreessa muistissa. (Ojasalo ym., 2015, s. 110–111.)

Tutkimukseni pohjamateriaalina toimivat haastattelun lisäksi teoreettiset kirjallisuuslähteet, erilaiset perehdytysoppaat, sekä kohdeorganisaation sisäisestä intrasta haettu perehdytysaineisto. Osana tiedonkeräämistä, olen haastatellut myös Prisma Sastamalan käyttötavaraosaston myyntipäällikkö Jenni Järvinen-Gibsonia.

#### 4.2 Tutkimusjoukon valinta

Tämän opinnäytetyön haastateltavaksi tutkimusjoukoksi valikoitui kolme viimeisintä käyttötavaraosaston työtehtäviin perehdytettyä työntekijää, sekä vertailun vuoksi kolme toisen osaston viimeisimmäksi perehdytettyä työntekijää. Haastateltavat ovat kaikki ennestään kaupan alalla työskennelleitä. Kolmesta käyttötavaraosaston työntekijästä kaksi ovat ennestään työskennelleet organisaation sisällä, mutta ovat tulleet uudelle osastolle perehtymään. Kolmas työntekijä on tullut kaupan alan ulkopuolelta osastolle töihin.

### 4.3 Tutkimuksen toteutus

Toteutin haastattelut suunnitellusti Prisma Sastamalassa aikavälillä 22.–30.4.2025. Haastatteluissa kesti 15-30min. / haastattelu. Olin sopinut esihenkilöni kanssa sopivat ajankohdat, jolloin sain käyttää aikaa haastattelujen toteuttamiseen yrityksen toimistotiloissa. Jokainen haastateltava sai laatimani kirjeen (LIITE 2), jossa kerroin lyhyesti haastattelun aiheesta ja tavoitteesta, sekä vastausten luottamuksellisuudesta. Nauhoitin haastattelut suunnitellusti puhelimen nauhurin avulla. Varmistin jokaiselta haastateltavalta vielä alkuun, että nauhoitus ei haittaa heitä. Kerroin heille myös suullisesti, että nauhoitteet poistetaan heti kun olen saanut haastattelut litteroitua tekstimuotoon. Vaikka haastattelukysymyksiä oli melko paljon, kysyin myös jokaisessa haastattelussa tarkentavia jatkokysymyksiä sen mukaan, kun niitä syntyi. Verrokkiosaston haastatteluissa muutin kysymysten muotoa hieman joidenkin työtehtävien osalta, niin että ne vastasivat paremmin heidän osastonsa työtehtävää. Haastattelutilanteet olivat luontevia ja vuorovaikutteisia.

Litteroin haastattelujen vastaukset viikon sisään haastatteluista. Litteroin tekstit erilliselle Word-asiakirjalle. Litteroinnin tein itse manuaalisesti kirjoittamalla. Jäsentelin vastaukset ensin kysymyksittäin, niin että jokaisen haastatellun vastaus samaan kysymykseen tuli listana toistensa perään. Tämä auttoi hahmottamaan, olivatko vastaukset samaan kysymykseen keskenään yhteneväisiä vai toisistaan poikkeavia. Omana osanaan oli haastattelun aikana syntyneet tarkentavat kysymykset ja vastaukset niihin. Näissä oli osittain samanlaisia kysymyksiä eri haastateltaville, mutta myös haastateltavakohtaisia kysymyksiä oli paljon. Kun litterointi oli valmis, luin haastattelujen vastaukset useaan kertaan läpi ja aloin hahmottelemaan esiin nousevia toistuvia teemoja. Vertasin esiin nousseita teemoja teoriamateriaaliin ja tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön tuloksia lähdin purkamaan jaottelemalla ne tutkimuskysymysten mukaisien alaotsikoiden alle.

#### 4.4 Eettisyys ja luotettavuus

Jotta tutkimusta voidaan pitää eettisesti hyväksyttävänä, luotettavana ja tutkimustuloksiltaan uskottavana, tutkimuksessa täytyy noudattaa hyvän tieteellisen käytännön (HTK) ohjeita. HTK:n pääperiaatteet ovat luotettavuus, rehellisyys, vastuunkanto ja arvostus. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2024.)

Eri osapuolten asema, vastuut, velvollisuudet ja oikeudet tulisi määrittää ja kirjata ylös. Opinnäytetyösopimus on sopiva keino toimeksiantajan ja opinnäytetyön tekijän välisten oikeuksien ja velvollisuuksien määrittämiseen. (Vilkka, 2025, kohta Tutkimusetiikka tutkimustekstissä.) Tätä opinnäytetyötä varten on tehty asianmukainen opinnäytetyösopimus kolmena kappaleena, jotka jokainen osapuoli on allekirjoittanut.

Osana hyvää tieteellistä käytäntöä, tutkijan tulee käyttää tutkimuksessaan asianmukaisia tietolähteitä, kuten ammattikirjallisuutta. Tutkijan on rehellisyyden ja vilpittömyyden nimissä kunnioitettava muiden tutkijoiden työtä ottamalla huomioon heidän saavuttamansa tutkimustiedot valikoimatta, tai muuntelematta niin, että tutkimustieto vääristyisi. Tämä huomioon ottaminen voidaan näyttää tekemällä lähdeviitteet ja lähdeluettelo huolellisesti. (Vilkka, 2025, kohta Hyvä tieteellinen käytäntö.) Tässä opinnäytetyössä olen ollut lähdeviitteissä ja lähdeluettelon rakentamisessa tarkkana. Lähdemateriaalia olen pyrkinyt lukemaan niin, etten poimi lauseita niiden asiayhteyden ulkopuolelta, vaan kunnioitan tutkijan alkuperäistä tarkoitusta tekstin suhteen. Lähdemateriaalina olen käyttänyt paljon ajantasaista ammattikirjallisuutta.

Tutkimuksen avoimuuden ja vastuullisuuden varmistamiseksi tulee valmiissa tutkimuksessa ilmoittaa rahoituslähteet, sidonnaisuudet ja sisältöön liittyvät salassapitovelvollisuudet. Toimeksiantajan nimeä ei saa mainita tutkimuksessa vastoin toimeksiantajan lupaa. Tutkimuksessa on myös tärkeä suojata ja kunnioittaa toimeksiantajayritystä ja haastateltavia. On myös hyvän tavan mukaista, että tutkija kertoo tutkimustekstissään omasta suhteestaan tutkimuksen aiheeseen ja toimeksiantajaan. (Vilkka, 2025, kohta Tutkimusetiikka tutkimustekstissä.) Tässä tutkimuksessa ei ole rahoituslähteitä tai sisältöön

liittyviä salassapitovelvoitteita. Olen kysynyt toimeksiantajayritykseltä luvan käyttää avoimesti opinnäytetyössä toimeksiantajayrityksen nimeä. Olen varmistanut haastateltavien suojaamisen julkaisemalla tutkimustulokset täysin anonyymisti, niin ettei vastauksia voida kohdistaa haastateltaviin yksilöllisesti. Olen myös tuonut opinnäytetyössä avoimesti ilmi oman työsuhteeni ja roolini suhteessa toimeksiantajayritykseen.

## 5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

### 5.1 Työtehtäviin perehdyttämiseen sisältyvät asiat

Haastatteluista selvisi, että käyttötavaraosaston työtehtävistä perehdytetään erityisesti kuorman vastaanottamiseen ja purkamiseen, sekä kämmentietokoneen (Kamu) käyttöön. Eräs haastateltavista, joka oli ennen ollut töissä toisella osastolla, totesi että hän on vasta käyttötavaraosastolla ollessaan oppinut kunnolla käyttämään Kamua. Tätä tukee myös vertailukohteena olleen toisen osaston työntekijöiden haastattelut, sillä he nostivat esiin, etteivät ole juurikaan saaneet perehdytystä Kamun käyttöön.

Saldonhallintaan liittyvät toimenpiteet on haastattelujen perusteella perehdytetty melko hyvin. Jokainen käyttötavaraosaston työntekijä tunnisti saldojen hallintaan liittyvät toimenpiteet, ja osasi tehdä suurimman osan niistä. Vertailuosaston työntekijät eivät osanneet niin monipuolisesti nimetä saldonhallintaan vaikuttavia toimenpiteitä. Kaikkien haastateltavien kohdalla esiin nousi se, että vaikka itse toimenpiteiden toteuttaminen on opetettu, ei niiden merkitystä tai yhteyttä toinen toisiinsa ole avattu perehdyttävälle.

Asiakaspalveluun ei varsinaisesti ollut saatu perehdytystä, mutta jokainen haastateltava osasi kertoa, miksi on tärkeää tervehtiä ja palvella jokainen asiakas hyvin. Osa haastateltavista kertoi, että tervehtimisen merkitystä osana yrityksen strategiaa on perehdytetty ensimmäisenä perehdytyspäivänä



konttorilla, eli keskitetyssä perehdytyksessä. Asiakaspalvelun ja tervehtimisen mittaustuloksia myös käydään säännöllisesti viikoittain läpi, mikä osaltaan koettiin muistuttavan sen tärkeydestä.

Esillepanojen toteuttamiseen ei myöskään ollut saatu juurikaan perehdytystä. Osa perehdytetyistä ei ollut päässyt edes toteuttamaan esillepanoja. Jos esillepanojen toteuttamista oli päästy tekemään, se oli opastettu niin, että perehdytettävälle oli neuvottu mihin esillepano toteutetaan, mitä tuotteita esillepanoon kuuluu ja mistä tarvittavat tarvikkeet löytyvät. Perehdyttäjä oli tullut kesken toteutusta tai toteutuksen jälkeen neuvomaan ja ohjaamaan, mitä vielä voi lisätä tai muuttaa.

Turvallisuuteen, ergonomiaan, sekä koneisiin ja laitteisiin oli pääosin saatu riittävä perehdytys. Oli tosin huomattavissa, että perehdytyksessä oli merkittäviä eroja jopa saman osaston sisällä. Toiset perehdyttäjät olivat perusteellisempia ja painottivat esimerkiksi ergonomiaa enemmän kuin toiset. Myös siisteyteen liittyvät asiat oli perehdytetty, ja jokainen tiesi mitä kierrätetään ja missä kierrätysastiat sijaitsevat. Jokainen perehdytetty myös tiesi hyvin mistä löytyy työhön tarvittavat työvälineet ja miten niitä käytetään oikeaoppisesti ja turvallisesti.

Poikkeustilanteita varten ei ollut ketään haastatelluista perehdytetty. Haastattelukysymyksenä oli esimerkkitilanne, jossa tietokone ei käynnisty tai käyttöjärjestelmä kaatuu. Kukaan haastateltavista ei tiennyt minne tämän kaltaisessa tilanteessa otetaan yhteyttä. Jokainen tosin osasi mainita työkaverin tai esihenkilön, jolta lähtisi asiaan kysymään apuja. Verrokkiosastolla oli täysin sama tilanne.

## 5.2 Laadukkaat työtehtäviin perehdyttämisen mallit

Tulokset perehdyttämismallin suhteen olivat hyvin yhteneväiset, sillä jokainen haastateltava totesi vierihoitoperehdytyksen olevan heidän mielestään paras tapa perehdyttää työtehtäviin. Erityisesti nostettiin esiin se, että

perehdytettävän on tärkeää nähdä vierestä, kuinka jokin työ tehdään konkreettisesti. Myös se oli tärkeää, että perehdytettävä pääsee heti perään myös itse kokeilemaan työtehtävää. Moni sanoi oppivansa tekemällä parhaiten. Vierihoitoperehdytyksen eduksi mainittiin myös se, että pääsee heti esittämään perehdyttäjälle niitä kysymyksiä, joita eri tilanteissa syntyy. Kävi ilmi, että vierihoitoperehdytyksen sivutuotteena perehdytettävä koki oppineensa samalla tunteen myös työympäristöään paremmin.

Eräs haastateltavista totesi, että hän olisi kaivannut virtuaaliperehdytystä tukemaan esimerkiksi esillepanojen tekemisen opettelua. Hän mainitsi olevansa visuaalinen oppija, jolloin konkreettinen visuaalinen esimerkki tai tehtävä olisi auttanut häntä hahmottamaan esillepanojen logiikkaa, verrattuna tilanteeseen, jossa perehdyttäjä sanallisesti kuvailee mitä mihinkin laitetaan. Toisaalta sitten taas toinen haastateltava koki virtuaaliperehdytyksen todellisuudesta irralliseksi, kun tämä työ on hyvin käytännönläheistä.

### 5.3 Laadukas työtehtäviin perehdyttämisen prosessi

Haastatteluissa selvisi, että perehdytyksen suunnitelmallisuudessa on eroavaisuuksia eri henkilöiden kohdalla. Perehdytyksen tavoitteita ei ollut varsinaisesti käyty kenenkään kanssa läpi. Perehdytyslomaketta oli käytetty osassa käyttötavaraosaston perehdytyksissä, mutta ei kaikissa. Verrokkiosaston perehdytyksessä perehdytyslomaketta oli käytetty vain yhden haastateltavan kohdalla. Ne, joiden kohdalla perehdytyslomaketta oli käytetty, kokivat pääosin perehdytyslomakkeen käytön tuoneen perehdytettävät asiat selvästi jäseneltäviksi, ja auttaneen kattavamman perehdytyksen saavuttamisessa. Eräs haastateltavista tosin kertoi, että hänen kohdallaan oli oletettu, että perehdyttäjä jo tietää tietyt asiat, ja laitettu rastia ruutuun listalta, ilman että asiaa perehdytettiin.

Haastatteluista kävi ilmi, että jokainen perehdytetty oli saanut palautetta perehdytysprosessin aikana. Palaute oli erityisesti positiivista, eli onnistumisista ja hyvistä suorituksista oli mainittu. Myös rakentavaa palautetta oli suurin osa

saanut. Eräs käyttötavaraosaston työntekijä sanoi, että saa joka päivä positii-  
vista ja tsemppaavaa palautetta. Rakentava palaute on saatu ohjaavassa  
muodossa. Kaikki käyttötavaraosaston työntekijät kokivat palautteen määrän  
riittäväksi. Vertaisosaston haastatteluissa nostettiin esiin, että vielä olisi voinut  
lisääkin olla palautetta, ja joistain asioista on jäänyt hieman epävarma olo, kun  
ei ole saanut riittävästi palautetta. Toisaalta myös koettiin, että palautetta voi  
itsekin pyytää.

Vaikka kaikkia asioita ei ollut perehdytetty riittävän laajasti, niin jokainen pe-  
rehdytetty tiesi, että keneltä kysyä apua tai lisätietoa tarvittaessa. Kukaan  
haastateltavista ei kuitenkaan osannut sanoa, mistä löytäisi lisätietoa työteh-  
tävien suorittamisen tueksi, mikäli ei olisi paikalla ketään keneltä kysyä. Yrityk-  
sellä on laaja oma sisäinen intranet (Spoint), josta löytyy ohjeita lähes kaikkiin  
työtehtäviin. Työntekijät olivat kuitenkin hyvin vähän tietoisia siitä, mitä kaikkea  
tietoa sisäisen intranetin kautta voidaan etsiä ja miten.

Valtaosalla haastateltavista oli kokemusta myös muusta tai muista työpai-  
koista, ja he kokivat, että kokonaisuutena työtehtäviin perehdytys hoidettiin  
kohdeyrityksessä hyvin. Erytismainintoja sai esimerkiksi se, ettei kaikkea tie-  
toa kaadettu kerralla päälle, ja perehdytettävät tiesivät aina keneltä kysyä  
apua. Myös palautteen saaminen sai useammalta henkilöltä kehuja. Käytetty  
perehdytysmalli koettiin toimivaksi, ja jokainen piti siitä, että ihminen perehdyt-  
tää konkreettisesti työn lomassa ja perehdytettävä pääsee heti itse kokeile-  
maan perässä.

#### 5.4 Miten voidaan kehittää työtehtäviin perehdyttämistä

Yhtenä avoimena haastattelukysymyksenä oli, että mitä olisi pitänyt tehdä toi-  
sin perehdytyksessä työtehtäviin. Näissä vastauksissa nousi selkeimmin kaksi  
yhdistävää teemaa: lähtötason olettaminen, ja merkityksen avaamisen puute.  
Muita esiin tulleita kehityskohteita oli myös perehdytyslomakkeen suunnitel-  
mallinen käyttö, toive perehdytyksen keskellä tapahtuvalle tilannekartoituk-  
selle, sekä enemmän aikaa perehdytykselle.

Eniten yhteneväisiä vastauksia tuli lähtötason olettamisella. Oli hyvin yleistä, että perehdyttäjät oletti perehdytettävän jo tietävän ja tuntevan tiettyjä asioita, ja joko hyppäsi niiden yli perehdytyslistalla saatesanoin ”kyllähän sinä nämä jo tiedät”, tai piti niitä niin itsestään selvänä, ettei edes maininnut niitä. Perehdytettävät kokivat vaikeaksi ottaa siinä kohtaa puheeksi, että he eivät itseasiassa tiedä asiasta mitään. Eräs haastateltavista kuvasi asiaa niin, että joitain perehdytettäviä asioita alettiin perehdyttää ns. ”keskeltä asiaa”, eikä alusta asti. Perehdytettävä oli lähes aina joko ennestään talon sisällä töissä, mutta vaihtanut osastoa, tai ennestään kaupan alalla ollut työntekijänä. Perehtyjät kuitenkin kokivat, että osastojen ja kauppojen välillä on niin merkittäviä eroja, että he olisivat toivoneet ihan alusta lähtien perehdyttämistä. Eräs haastateltavista mainitsi siitä, miten hän on havainnoinut, kuinka kesätyöntekijöitä perehdytetään ”kädestä pitäen” ja perusteellisesti. Hän oli jäänyt miettimään, miksi hän ei ollut saanut yhtä perusteellista perehdytystä.

Jokaisen perehdytetyn kohdalla myös korostui, että työtehtävien merkitystä ei ollut perehdytyksen yhteydessä avattu. Työtehtäviin perehdytettiin suorituskeskeisesti, eikä niitä riittävästi pohjustettu tiedolla, miksi jokin asia tehdään niin kuin tehdään. Yrityksen omassa sisäisessä perehdytysmateriaalissa (kts. kuvio 3) kuitenkin mainitaan, että perehdytettävälle tulisi selittää ja perustella miksi työ tehdään, niin kuin se tehdään, sekä työn merkitys muihin sidosryhmiin. Merkityksen avaamisen puute korostui erityisesti saldonhallinnan tehtävissä. Eräs haastateltava kertoi, että hänelle opetettiin alussa, miten tyhjästä hyllypaikoista tehdään saatavuusmittaus, eli ”ammutaan reikä”, mutta missään kohti ei kerrottu, että miksi. Hän sanoi alkuun pohtineensa, että miksi toimenpidettä tehdään. Myöhemmin hän oli itse päätellyt, miksi tätä toimenpidettä tehdään, ja kertoi päätelmänsä haastattelussa. Päätelmä ei kuitenkaan pitänyt paikkansa.

Perehdytyslomakkeen käyttöön olisi toivottu enemmän suunnitelmallisuutta, ja että perehtyjä itse olisi nähnyt enemmän perehdytyslomaketta. Eräs haastateltavista sanoi, että lomaketta täytettiin ensimmäisenä perehdytyspäivänä, mutta sen koommin hän ei ole sitä nähnyt. Moni haastateltavista muisti

huonosti koko perehdytyslomaketta, sillä perehdytyslomake on ollut perehdyttäjän hallussa.

Toiveeksi myös nousi, että perehdytyksen etenemistä olisi seurattu jonkinlaisilla välietapeilla, esimerkiksi ensimmäisen viikon jälkeen. Välietapilla olisi selvitetty, että mitä on opittu, ja mitä vielä pitää perehdyttää tai harjoitella. Kenenkään kanssa ei ollut käyty tämän kaltaista väliseurantaa. Perehdytystä pääosin järjestettiin muutaman päivän ajan, ja sen jälkeen perehtyjä oppi loput asiat arjessa työn tekemisen lomassa. Muutama haastateltava nosti esiin juuri sen, että perehdytykseen olisi ollut hyvä varata enemmän aikaa. Yksi verrokkiosaston haastateltavista kertoi, että hänen kanssaan oli käyty jonkinlainen perehdytyksen päättymiskeskustelu. Muiden kanssa ei tämän kaltaista keskustelua käyty.

## 6 YHTEENVETO

### 6.1 Johtopäätökset

Kohdeyrityksen käyttötavaraosaston perehdytyksessä on moni asia kunnossa ja perehdytettävät olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen. Suurimmalla osalla haastatelluista työntekijöistä oli aiempaa työkokemusta samalta alalta, mikä antoi heille myös vertailupohjaa. Tutkimuksessa nousi esiin kuitenkin myös selkeitä kehityskohteita, joita hiomalla kohdeyritys voi edelleen parantaa työntekijöiden sitoutumista, työhyvinvointia ja tuottavuutta sekä parantaa työnantajamielikuvaa. Keskeisimmiksi kehitystarpeiksi nousi lähtötasoletusten välttäminen, perehdytyslomakkeen järjestelmällinen käyttö, työtehtävien merkityksen avaaminen, perehdytyksen tavoitteiden asettaminen ja seuranta sekä perehdytykselle varatun ajan lisääminen

Teorian mukaan perehdytysmateriaalien, kuten perehdytyslomakkeen, käyttö tukee perehdytyksen järjestelmällisyyttä ja auttaa myös perehdyttäjää

muistamaan mitkä kaikki asiat tulee perehdyttää. Haastattelut tukevat samaa. Työntekijöillä olisi ollut parempi kokonaiskuva perehdytyksen etenemisestä ja työtehtävien kokonaisuudesta, mikäli he olisivat olleet aktiivisesti mukana lomakkeen täyttämässä.

Sekä teoria että haastattelut korostivat myös sitä, että lähtötason oletaminen on perehdytyksen yleinen kompastuskivi. Tämä saattaa johtaa siihen, ettei perehdytettävä uskalla kertoa, jos hän ei osakaan jotain, ja seurauksena voi olla virheitä. Perehdyttäjän tulisikin käydä läpi myös ne asiat, jotka saattavat tuntua hänestä itsestäänselvyyksiltä. Esimerkiksi kysymys ”Tiedätkö, miten tämä tehdään?” on parempi kuin toteamus ”Kyllähän sinä tämän jo tiedät”, joka voi estää olennaisen tiedon välittämisen.

Perehdytysprosessiin kuuluu myös suunnitteluvaihe, jossa on tärkeää asettaa perehdytykselle tavoitteet ja suunnitella, miten edistymistä seurataan toteutusvaiheessa ja sen päätteeksi. Tutkimustulosten perusteella käyttötavaraosastolla perehdytykselle ei kuitenkaan ollut asetettu selkeästi sanoitettuja tavoitteita, eikä perehdytyksen etenemistä seurattu näkyvästi. Perehdytyslomake olisi tässä voinut toimia apuvälineenä – jos sitä olisi täytetty vaiheittain yhdessä perehdytettävän kanssa, hänelle olisi muodostunut parempi käsitys siitä, mitä hänen odotetaan oppivan perehdytyksen aikana.

Teoriassa tuodaan esiin myös se, että työtehtäviin perehdytettäessä on tärkeä avata niiden merkitys. Esimerkkinä voidaan käyttää aiemmin mainittua ”reiän ampumista”, joka on saldonhallintaan liittyvä toimenpide. Ei ole riittävää, että perehdyttäjät vain näyttävät, miten se tehdään ja koska se tehdään, vaan perehdyttäjän tulisi selittää miksi se tehdään. Kun perehdytettävä ymmärtää, että toimenpide vaikuttaa tuotteen saatavuuteen, asiakkaan ostokokemukseen, ja jopa hänen omaan tulospalkkioonsa, syntyy parempi motivaatio ja kokemus työn merkityksellisyydestä.

## 6.2 Kehitysehdotukset ja jatkotutkimus

Eräs kollegani kertoi luoneensa toiselle osastolle perehdytyslomakkeen, jossa jokaiseen perehdytettävään kohtaan merkitään kaksi rastia. Ensimmäinen rasti tulee siitä, kun tehtävä on perehdytetty ja toinen siitä, kun perehdytettävä kokee hallitsevansa kyseisen asian. Tämä kuulosti toimivalta ratkaisulta, jonka voisi ottaa käyttöön myös käyttötavaraosastolla. Perehdytyslomakkeelle olisi hyvä pyytää myös lopuksi perehdytettävän allekirjoitus. Näin voidaan myös tarvittaessa todistaa, että työntekijä on saanut perehdytyksen kyseisiin työtehtäviin.

Perehdytyslomakkeen käytöstä tulisi tehdä paitsi säännönmukaista myös molempia osapuolia aktivoivaa toimintaa. Kun lomake on näkyvästi käytössä ja myös perehdytettävä osallistuu sen täyttämiseen, pienenee riski, että työntekijän lähtötasoa oletetaan virheellisesti tai että jotkin asiat jäävät kokonaan perehdyttämättä. Lomakkeessa voisi olla myös muistutus perehdyttäjälle siitä, että työtehtävien merkitystä pitää avata samalla kun niihin perehdytetään.

Kohdeosasto voisi lisäksi hyötyä perehdyttäjille järjestettävistä koulutuspäivistä. Osa henkilöstöstä on jo osallistunut perehdyttäjävalmennuksen, mutta perehdyttämistaitoja on hyvä pitää yllä säännöllisesti. Perehdyttäjän rooli on merkittävä perehdytyksen laadun kannalta. Organisaation omasta intranetistä löytyy myös hyödyllistä materiaalia perehdyttäjien tueksi. Olisi suositeltavaa hyödyntämään näitä materiaaleja esimerkiksi tulostamaan ne osastolle ja varmistamaan, että jokainen perehdytykseen osallistuva on lukenut materiaalin läpi ainakin kerran.

Mikäli yrityksellä herää kiinnostus tutkia tarkemmin työtehtäviin perehdytystä, voisi olla hyödyllistä tutkia esimerkiksi saman organisaation eri toimipisteiden tai saman toimipisteen kaikkien eri osastojen perehdytyskäytäntöjä. Tämän kaltainen lisätutkimus yhdistettynä perehdytettävien kokemuksiin siitä, mahdollistaisi hyvien käytäntöjen jakamisen ja perehdytyksen laadun yhtenäistämisen.

### 6.3 Oma oppiminen

Vaikka tämän opinnäytetyön tekeminen tuntui alussa valtavalta haasteelta, on prosessi lopulta edennyt askel askeleelta tähän hetkeen, jolloin kirjoitan työni viimeisiä lauseita. En voi sanoa, että opinnäytetyön tekeminen olisi ollut helppoa tai nopeaa, sillä työn ja opiskelun yhteensovittaminen on toisinaan ollut melkoista hullunmyllyä. Avainasemassa onnistumiseen oli edetä yksi vaihe kerrallaan, eikä etukäteen jo stressata seuraavia vaiheita.

Ehkä haastavinta koko prosessissa oli alussa työn aiheen tarkka rajaaminen sekä teoriaosuuden pitäminen tiukasti rajatussa aiheessa. Matkan varrella lähdin välillä rönsyilemään, sillä teoriamateriaaleista valtaosa käsitteli perehdytystä yleisesti, ei niinkään työtehtäviin perehdytystä. Monissa lähteissä painopiste oli uuden työntekijän integroimisessa osaksi yrityskulttuuria. Opinnäytetyöohjaajani osasi sopivalla tavalla avata silmäni näkemään tarpeettomia rönsyjä, ja opin mielestäni pysymään rajatussa aiheessa.

Aikataulun suhteen olen melko tyytyväinen opinnäytetyön etenemiseen. Olen kirjoittanut aktiivisesti helmikuusta toukokuun puoliväliin. Aikataulun hahmottamisessa auttoi Wihiiin kirjattavat välitehtävät ja erilaisten välietappien kirjaaminen kalenteriin. Oli hyvä, että varasimme ohjaajan kanssa aina päivämäärän seuraavaa etappia varten, sillä varmasti kirjoitustyö olisi jäänyt arjen jalkoihin helpommin, mikäli ei olisi ollut selvää aikataulua koska pitää olla taas edettyinä tiettyyn pisteeseen.

Olen mielestäni ollut itseohjautuva ja ahkera tämän opinnäytetyön tekemisessä. Olen selannut läpi valtavan määrän lähdemateriaalia ja saanut kattavan lähdeluettelon työhöni. Jos jotain tekisin tässä kohti toisin, niin olisin voinut haastatella myös kohdeyrityksen perehdyttäjiä, saadakseni laajempaa näkemystä perehdytyksen suunnitelmallisuudesta ja organisoinnista. Olisin myös voinut ottaa teoriaan vielä yhden tai kaksi työtehtävää lisää, jotta teoriasta olisi tullut täyteläisempi. Lopputuloksesta kuitenkin saa mielestäni melko hyvän käsityksen niistä asioista, joihin kohdeyrityksen kannattaa kiinnittää huomiota perehdytyksen kehittämistä suunniteltaessa.



Olen oppinut paljon uutta tehdessäni tätä opinnäytetyötä. Vaikka olen työskennellyt kohdeyrityksessä jo kolmen vuoden ajan, en ollut aiemmin pohtinut tai selvittänyt, että miten kohdeyrityksessä perehdytys on ohjattu organisaatiosta käsin, ja minkälaisia eroavaisuuksia eri osastojen käytänteissä on. Myös perehdytyksen teoria toi minulle uutta tietoa. En ollut esimerkiksi ymmärtänyt, kuinka tärkeää on perehdytettävien asioiden merkityksen avaaminen perehdytettävälle. Osana tätä prosessia löysin myös paljon uutta hyödyllistä materiaalia yrityksen omasta intranetistä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada lisää tietoa siitä, miten työntekijät kokevat työtehtäviin perehdytyksen, ja miten työtehtäviin perehdytystä voidaan kohdeyrityksessä kehittää. Mielestäni tavoite saavutettiin, ja tutkimustulokset antavat kohdeyritykselle useita konkreettisia kehityskohteita, joita yritys voi lähteä tulevaisuudessa työstämään. Henkilökohtainen tavoitteeni osaston apulaispäällikkönä oli myös kerryttää tietoa, jotta tämän opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella voin päivittää perehdytyslomaketta ja perehdytyskäytäntöjä. Ymmärrykseni sekä oman osastoni perehdytyksen nykytilasta, että toimivan työtehtäviin perehdytyksen avaintekijöistä on kasvanut valtavasti tämän prosessin aikana. Odotan innolla, että pääsen töissä myös todellisiin kehitystoimiin.

## LÄHTEET

Eklund, A., & Brik Impact. (2023). Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys (3. painos.). Brik Impact Oy.

Eriksson, P., & Koistinen, K. (2014). Monenlainen tapaustutkimus. Kuluttajatutkimuskeskus.

Green, S., & Green, S. (2017). Culture Hacker: Reprogramming your employee experience to improve customer service, retention, and performance (1st edition.). Wiley.

Hakala, J. T., & Gaudeamus oy. (2024). Laadullisen tutkimuksen ABC: Menetelmäopas opinnäytteen tekijälle. Gaudeamus.

Harpelund, C., Højberg, M. T., Nielsen, K. U., Harpelund, C., Højberg, M. T., & Nielsen, K. U. (2019). Onboarding: Getting new hires off to a flying start (First edition.). Emerald Publishing.

Hirsjärvi, S., Sinivuori, E., Remes, P., & Sajavaara, P. (2007). Tutki ja kirjoita (13. osin uud. laitos.). Tammi.

Joki, M., & Helsingin seudun kauppakamari. (2024). Henkilöstöasiantuntijan käsikirja (8., uudistettu painos.). Kauppakamari.

Juuti, P., & Vuorela, A. (2015). Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi (5. uud. p.). PS-Kustannus.

Järvinen-Gibson, J. (20.3.2025). Prisma Sastamalan käyttötavaraosaston myyntipäällikön haastattelu.

Kaijala, M., & Tolvanen, R. (2020). Henkilöstö - strateginen investointi? (1. painos.). Kauppakamari.

Kananen, J., & Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketoimintayksikkö. (2015). Opinnäytetyön kirjoittajan opas: Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kovanen, K., Pulkkinen, T., Hämäläinen, S., Rantanen, A., Rauramo, P., ammattikorkeakoulu, K., & Sciences, S. F. U. o. A. (2023). Työnopastus ja perehdyttäminen kestävät kehitystä. Digitaaliset ja virtuaaliset ratkaisut tukevat työn oppimista. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Kupias, P., & Peltola, R. (2009). Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia Helsinki University Press.

Kurttila, M., & Aalto, P. (2021). Pomon parhaat ratkaisut (2., uudistettu painos.). Kauppakamari.

Lindström, S., Kandolin, I., Pahkin, K. (2014). Työterveyslaitos. Esimiehenä kaupan alalla. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134827/esimiehen%C3%A4%20kaupan%20alalla.pdf?sequence=1>

Liski, M., Horn, S., & Villanen, M. (2007). Hyvä perehdytys -opas. Lahden ammattikorkeakoulu.

Luutonen, N., Murtomaa, M., & Alma Insights. (2025). HR: Opas moderniin henkilöstöjohtamiseen. Alma Insights.

Muassa. (2.3.2022). Esillepanon merkitys myymälässä. <https://www.muassa.fi/ajankohtaista/esillepano/>

Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. (2015). Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan (3.–4. painos.). Sanoma Pro Oy.

Omapaja. (29.1.2025). Näin hiot asiakaspalvelusta yrityksesi myyntivaltin!

<https://www.omapaja.fi/blogi/nain-hiot-asiakaspalvelusta-yrityksesi-myyntival-tin>

Penttinen A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus- ennakkoivaa työsuojelua. Painojussit Oy. 2. Painos 2009.

<https://www.pohjola.fi/loso/1440811.pdf>

Pirkanmaan Osuuskauppa. (n.d.a). Tietoa meistä. Haettu 1.3.2025 osoitteesta

<https://pirkanmaanosuuskauppa.fi/tietoa-meista/>

Pirkanmaan Osuuskauppa. (n.d.b) Töihin kauppaan. Haettu 6.3.2025 osoitteesta

<https://pirkanmaanosuuskauppa.fi/tyopaikat/toihin-kauppaan/#prisma>

Pirkanmaan Osuuskauppa. (25.1.2023). Tarja, Sanna ja Jussi kertovat, miksi Pirkanmaan Osuuskauppa on yksi Suomen innostavimmista työpaikoista.

<https://pirkanmaanosuuskauppa.fi/news/tarja-sanna-ja-jussi-kertovat-miksi-pirkanmaan-osuuskauppa-on-yksi-suomen-innostavimmista-tyopaikoista/>

valliviitala

Pitkäranta, A. (2014). Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Työkirja ammattikorkeakouluun. e-Oppi.

Surakka, T., & Laine, N. (2011). Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön.

Taurus Media.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (22.4.2024). Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Haettu 11.5.2025 osoitteesta

<https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>

Työsopimuslaki 55/2001. Haettu 19.2.2025 osoitteesta

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055#L2P1>

Työterveyslaitos. (n.d.). Onnistunut perehdytys palvelualoilla. Haettu 13.2.2025 osoitteesta

<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/onnistunut-perehdytys-palvelualoilla>

Työturvallisuuskeskus. (n.d.a.). Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojausta. Haettu 24.2.2025 osoitteesta

<https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojausta/>

Työturvallisuuskeskus. (n.d.b.). Myymälätyön ergonomia ja apuvälineet. Haettu 19.4.2025 osoitteesta

<https://ttk.fi/julkaisu/myymalatyon-ergonomia-ja-apuvälineet/>

Työturvallisuuslaki 783/2002. Haettu 8.2.2025 osoitteesta

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Valli, R., & Aarnos, E. (2018). Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle (5., uudistettu painos.). PS-kustannus.

Viertolahti, P. (20.12.2023). Kaupan työtehtävät ja työehdot [video]. Youtube. [https://www.youtube.com/watch?v=Cgd\\_L4D9Td4&t=167s](https://www.youtube.com/watch?v=Cgd_L4D9Td4&t=167s)

Viitala, R. (2021). Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit (1. painos.). Edita Publishing Oy.

Vilka, H. (2025). Tutki ja kehitä (6., uudistettu painos.). Santalahti-kustannus.

## LIITE 1: HAASTATTELUN KYSYMYKSET

- Kuvailisitko, mitä sinulle kerrottiin perehdytyksessä käyttötavaraosaston tärkeimmistä työtehtävistä ja miten usein niitä tehdään?
- Kuvailisitko, mitä sinulle kerrottiin perehdytyksessä, miksi on tärkeää tervehtiä jokaista kohtaamaansa asiakasta, ja palvella häntä yli odotusten?
- Kuvailisitko, mitä sinulle kerrottiin perehdytyksessä, miten esillepanon toteutuksessa varmistetaan tehokkuus ja sujuvuus?
- Kuvailisitko, mitä sinulle kerrottiin perehdytyksessä, miten kuorman purkamisessa otetaan huomioon turvallisuus ja virheiden ehkäisy?
- Kuvailisitko, mitä sinulle kerrottiin perehdytyksessä, mitkä ovat keskeisiä toimintoja saldonhallinnassa, ja miten ne liittyvät toisiinsa?
- Kuvailisitko, mitä sinulle kerrottiin perehdytyksessä, mistä työtehtäviisi tarvittavat työvälineet ja materiaalit löytyvät, ja kuinka niitä käytetään oikein?
- Kuvailisitko, mitä sinulle kerrottiin perehdytyksessä, mitä koneita tai laitteita käytät osana osaston työtehtäviä, ja mihin työtehtävään niitä käytetään?
- Kuvailisitko, mitä sinulle kerrottiin perehdytyksessä, miten siisteys ja turvallisuus otetaan huomioon osaston työtehtäviä toteutettaessa?
- Kuvailisitko, mitä sinulle kerrottiin perehdytyksessä, minne otat yhteyttä, jos tietokone ei käynnisty tai käyttöjärjestelmä kaatuu?
- Minkälaista palautetta työtehtävien sujumisesta sait perehdytyksen aikana? Entä käytiinkö perehdytyksen päätyttyä loppukeskustelu?
- Kerro, mikä sinun mielestäsi olisi paras tapa perehdyttää käyttötavaraosaston työtehtäviin, ja perustele miksi?
- Mitä olisi pitänyt tehdä toisin perehdytyksessä työtehtäviin?
- Jäikö jokin asia kokonaan perehdyttämisessä huomioimatta?
- Onko sinulla selvää, mistä saat tietoa, jos et tiedä miten pitäisi toimia jossakin työtehtävässä?

## LIITE 2: KIRJE HAASTATTELUUN OSALLISTUVALLE

KIRJE 12.4.2025

Hei,

Opiskelen liiketaloutta Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Olen tekemässä opinnäytetyötä, jonka aiheena on työtehtäviin perehdyttäminen Prisma Sastamalan käyttötavaraosastolla. Haastattelun tarkoituksena on selvittää työtehtäviin perehdytyksen nykytilanne sekä tunnistaa mahdollisia kehitystarpeita.

Opinnäytetyöni tavoitteena on laatia ehdotuksia, joilla voidaan parantaa ja yhtenäistää työtehtäviin perehdytystä Prisma Sastamalan käyttötavaraosastolla. Sinulla on tärkeä rooli tässä kehittämistyössä, ja arvostan suuresti, jos voit osallistua haastatteluun ja vastata kysymyksiin huolella ja harkiten. Kysymyksiin vastaaminen vie aikaa n.15-30min.

Haastattelut järjestetään paikan päällä Prisma Sastamalassa, ja vastauksesi käsitellään täysin luottamuksellisesti. Haastateltavan nimeä ei käytetä opinnäytetyössä. Nauhoitetut haastattelut hävitetään analysoinnin valmistuttua, eikä niitä kuuntele minun lisäksi kukaan. Tulokset julkaistaan valmiin opinnäytetyön muodossa kesällä 2025.

Kiitos jo etukäteen ajastasi ja arvokkaasta panoksestasi!

Ystävällisin terveisin,

Hanna Nieminen