

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutus

Tanja Keronen

MYYMÄLÄN KRIITTISET TEHTÄVÄT – PEREHDYTYSVIDEOT
POHJOIS-KARJALAN OSUUSKAUPAN MARKETHENKILÖKUN-
NALLE

Opinnäytetyö
Joulukuu 2019



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2019
Liiketalouden koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä(t)
Tanja Keronen

Nimeke
MYYMÄLÄN KRIITTISET TEHTÄVÄT – PEREHDYTYSVIDEOT POHJOIS-KARJALAN OSUUSKAUPAN MARKETHENKILÖKUNNALLE

Toimeksiantaja
Pohjois-Karjalan Osuuskauppa

Tiivistelmä

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa perehdytysvideoita Pohjois-Karjalan Osuuskaupan markethenkilökunnalle ja monipuolistaa yrityksen perehdyttämismateriaalia. Tavoitteena oli myös kartoittaa kahden kyselylomakkeen avulla henkilökunnan mielipiteitä julkaistuista videoista sekä kerätä kehittämisehdotuksia. Videoiden aiheet käsittelevät myymälän kriittisiä tehtäviä, joiden onnistumisella tai epäonnistumisella on merkittävä vaikutus asiakastytyväisyyteen ja sitä kautta myymälän tulokseen.

Lain mukaan työnantajan on perehdytettävä työntekijä tehtäviinsä. Tämän opinnäytetyön kirjallisen raportin tietoperustassa hyödynnettiin lainsäädännöllistä näkökulmaa perehdytykseen. Tämän lisäksi tietoperustassa käsiteltiin perehdytyksen työnjakoa yrityksessä, esimiehen velvollisuuksia perehdyttämisen valvojana, nuorten perehdyttämistä ja digitalisaatiota perehdyttämisen apuvälineenä.

Toiminnallisen osuuden tuloksena syntyi 11 perehdytysvideota. Perehdytysvideoista pyydettiin perehtyjiltä ja heidän esimiehiltään arvioita kyselylomakkeiden avulla. Vastauksissa videot arvioitiin käyttökelpoisiksi ja tarpeellisiksi. Ne on tehty tärkeistä aiheista, helpottavat esimiesten arkea ja ovat milloin vain perehdytettävien saatavilla. Jatkossa videoita voi tehdä työtehtävistä, joissa toimintatapojen muistaminen etenkin harvemmin tehtynä on hankalaa. Videoista voi kehittää mielenkiintoisempia lisäämällä niihin pelillisyyttä ja interaktiivisia toimintoja.

Kieli
suomi

Sivuja 46
Liitteet 3
Liitesivumäärä 13

Asiasanat
opetusvideo, perehdytys, digitaalinen perehdytys, päivittäistavarakauppa



THESIS
December 2019
Degree Programme in
Business Economics

Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 600

Author(s)
Tanja Keronen

Title
CRITICAL TASKS FOR STORE OPERATIONS – ORIENTATION VIDEOS
FOR THE PERSONNEL OF GROCERYSTORES OF POHJOIS-KARJALAN
OSUUSKAUPPA

Commissioned by Pohjois-Karjalan Osuuskauppa (cooperative)

Abstract

The purpose of this functional thesis was to produce orientation videos for the personnel of grocery stores of Pohjois-Karjalan Osuuskauppa and with these videos diversify orientation. The purpose was also to ask personnel opinions about the videos with two questionnaires and collect development proposals. Themes of these videos are critical tasks for store operations. These are tasks which have significant effect on customer satisfaction and also on profit.

According to the Act on Labour protection and Contracts of Employment Act the employer must provide the employee with adequate orientation. The theoretical part of this thesis includes legislation, division of duties in orientation, supervisors responsibilities in orientation, orientation of young employees and digitalization in orientation.

The functional part of this thesis was to produce 11 orientation videos. The aim was also to ask opinions about the videos from the users. They thought that the videos are very usable and necessary. The themes were regarded as relevant. The videos are easily available and helpful in daily work. In future it would be good to produce more orientation videos from especially work tasks which are rarely performed. It would be also possible to add interactivity or game elements in to the videos.

Language
Finnish

Pages 46
Appendices 3
Pages of Appendices 13

Keywords
orientation video, orientation, digital orientation, grocery store

Sisältö

1	Johdanto	5
1.1	Tavoitteet	5
1.2	Keskeiset käsitteet	6
1.3	Toiminnallinen opinnäytetyö	8
2	Toimeksiantajan esittely	9
2.1	S-ryhmä	9
2.2	Arvot, strategia ja visio	10
2.3	Pohjois-Karjalan Osuuskauppa	11
2.4	Perehdytys Pohjois-Karjalan Osuuskaupassa	12
3	Perehdytys lainsäädännössä	14
3.1	Työturvallisuuslaki	15
3.2	Työsopimuslaki	15
3.3	Yhteistoimintalaki	16
3.4	Laki nuorista työntekijöistä	16
4	Perehdyttämisen työnjako yrityksessä	17
4.1	Esimiehen tärkeimmät tehtävät perehdyttämisessä	18
4.2	Koko työyhteisö perehdyttää ja perehtyy	18
4.3	Perehtyjän vastuu omasta oppimisesta	20
4.4	Nuori perehtyjänä	21
5	Digitalisaatio perehdyttämisessä	24
6	Myyvälän kriittiset tehtävät	26
7	Video toiminnallisena opinnäytetyönä	28
7.1	Opinnäytetyön aihe	28
7.2	Työryhmä	29
7.3	Aikataulu ja rahoitus	30
7.4	Käsikirjoitus	32
7.5	Kuvaus ja leikkaaminen	33
8	Videoprojektin arviointi	34
8.1	Videoiden laadun ja hyödyllisyyden arviointi	34
8.2	Videoprojektin itsearviointi	37
9	Pohdinta	38
9.1	Onnistumiset ja epäonnistumiset	39
9.2	Eettisyys ja luotettavuus	40
9.3	Hyödynnettävyys ja jatkokehitys	42
	Lähteet	44

Liitteet

Liite 1	Kyselylomake esimiehille
Liite 2	Kyselylomake perehdytettävälle
Liite 3	Perehdytysvideoiden käsikirjoitus

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aihe syntyi keskustelustani Pohjois-Karjalan Osuuskaupan aluepäällikkö Johanna Karhun kanssa. Hän kertoi ajatuksiaan siitä, miten saisimme tehostettua perehdytystä koskien myymälän kriittisiä tehtäviä. Myymälän kriittiset tehtävät ovat myymälässä niitä tekemisiä, joilla on merkittävin vaikutus myymälän toimintaan, tulokseen ja asiakastyytyväisyyteen. Tästä keskustelusta virisi ajatus kokeilla, miten videoita voi käyttää apuna perehdyttämisessä. Toimin opinnäytetyöprojektin aloittamisen aikoihin S-market Outokummussa esimiesharjoittelijana, ja perehdyttäminen oli osa jokapäiväistä työtäni. Nykyään toimiessani esimiehenä S-market Utrassa vastaan yksikön työntekijöiden perehdyttämisestä.

Perehdyttäminen on yksi tärkeimmistä asioista työpaikalla. Uusia asioita on opeltava jatkuvasti, on kyse sitten aloittelevasta työntekijästä tai jo kokeneemmasta konkarista. Hyvä perehdyttäminen parantaa työtyytyväisyyttä ja motivaatiota. Vaikka esimerkiksi kirjallista perehdytysmateriaalia on runsaasti ja paljon opitaan ”kädestä pitäen”, uusia ja tehokkaita keinoja perehdyttämiseen on mielestäni tärkeää kehittää. Työtavat muuttuvat nykyään nopeasti ja tekniikka kehittyy valtavaa vauhtia. Perehdyttämiseen kaivataan apuvälineitä, joilla voi nopeasti, tehokkaasti ja helposti perehdyttää henkilöstölle uusia työtehtäviä. Myös nuoria työntekijöitä kiinnostavia perehdytys- ja työnohjaustapoja on tarpeellista kehittää. Tärkeää on, että perehdytysmateriaalin pariin on helppo palata työtehtävien lomassa.

1.1 Tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli valmistaa perehdytysvideoita PKO:n markethenkilökunnan käyttöön ja tutkia videoiden soveltuvuutta perehdytyskäyttöön. Tarkoitus oli myös monipuolistaa PKO:n markethenkilökunnan perehdytyksen materiaalia. Videoita on tarkoitus käyttää uusien työntekijöiden sekä pitkällä vapailla olleiden työntekijöiden perehdyttämisen tukena. Videoista toivotaan olevan hyötyä myös työharjoittelijoiden ja nuorten työntekijöiden perehdyttämisessä. Videoiden avulla on tarkoitus lisätä markethenkilökunnan osaamista myymälän

kriittisissä tehtävissä ja herätellä työntekijöiden mielenkiintoa tärkeitä työtehtäviä kohtaan.

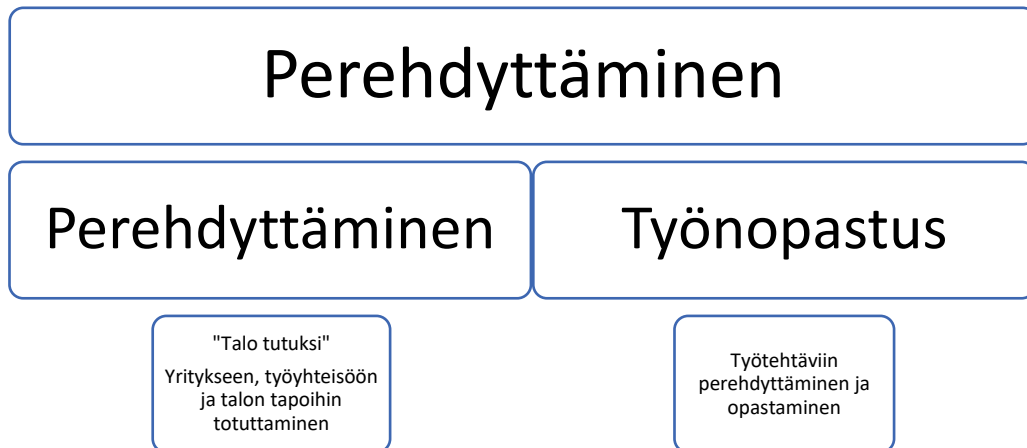
Videot käsittelevät myymälän kriittisiä tehtäviä. Kriittisten tehtävien onnistumisella tai epäonnistumisella on merkittävä vaikutus sekä asiakastyytyvyyteen että myymälän tulokseen. Tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi saatavuusmittaus, omaoivalvonta, asiakaspalvelu, reklamaatioiden hoitaminen, päiväysvalvonta, hyllyttäminen jne. Myymälän kriittiset tehtävät ovat tärkeimpiä myymälän päivittäisistä tehtävistä. Ne toistuvat useita kertoja viikossa, jotkut jopa päivittäin tai useita kertoja päivässä. Siksi ne ansaitsevat paljon huomiota perehdytettäessä työntekijöitä. (SOK 2018.)

1.2 Keskeiset käsitteet

Perehdyttämisellä tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työympäristönsä, työpaikkansa ihmiset ja tavat, työnsä sekä siihen liittyvät odotukset. Perehdyttämisen alakohtana voidaan puhua työnopastuksesta, jonka avulla työntekijä oppii konkreettisesti työtehtävänsä. Perehdyttämisen ja työnopastuksen tavoite on sitouttaa työntekijä mahdollisimman nopeasti uuteen työpaikkaansa ja auttaa häntä saamaan työskentelyedellytykset mahdollisimman nopeasti tarpeeksi korkealle tasolle. (Piili 2006, 124.) Perehdytyksen tavoitteena on varmistaa, että työntekijä hallitsee työnsä ja sopeutuu työyhteisöön. Uusien taitojen ja työpaikan yhteisten toimintatapojen oppiminen auttaa työntekijää suoriutumaan tehtävistään hyvin. (Eklund 2018, 25.)

Eklund (2018, 28) jatkaa, että perehdytyksen tavoite on työturvallisuudesta huolehtimisen lisäksi muun muassa uuden työntekijän sitouttaminen, työympäristöön tutustuminen ja tehtävien kokonaisvaltainen hallinta. Nykyään työelämässä on kuitenkin paljon lyhyitä työsuhteita ja henkilöstö vaihtuu tiheään. Tällaisessa tilanteessa perehdytyksen tavoitteeksi asetetaan esimerkiksi nopea työhön oppiminen ja rutiinitehtävien hyvä hallinta. (Eklund 2018, 28.)

Kuvassa 1 on selkeytetty perehdyttämisen ja työnopastuksen eroa. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla uusi työntekijä oppii tuntemaan työpaikkansa, sen tavat ja ihmiset sekä työhönsä liittyvät odotukset. Työnopastus keskittyy selkeämmin jonkin tietyn työvaiheen opettelemiseen, kun taas perehdytys yleisesti on ennemminkin tutustumista työyhteisöön ja työpaikan tapoihin.



Kuva 1. Mitä perehdyttämiseen kuuluu? (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.) Ahokas ja Mäkeläinen (2013) jatkavat, että työnopastus on tärkeä osa ennakoivaa työsuojelua. Hyvään työnopastukseen kuuluu turvallisten työtapojen korostaminen ja työssä esiintyvien vaaratekijöiden esiintuominen. Työnopastuksessa varmistetaan, että työntekijä hallitsee työtehtävän, osaa käyttää koneita ja työvälineitä sekä osaa toimia häiriö- ja poikkeustilanteissa oikein. Työnopastusta tarvitaan esimerkiksi silloin, kun työtehtävät tai menetelmät vaihtuvat, työllä on uusi työntekijä tai otetaan käyttöön uusia koneita ja laitteita. Työnopastuksen toimivuutta pitää tarkastella uudelleen, jos annetussa työnopastuksessa havaitaan puutteita, työpaikalla sattuu tapaturma tai työturvallisuusohjeita laiminlyödään. (Työturvallisuuskeskus 2018a.)

Työsuojelun tavoitteena on pitää huolta siitä, että työntekijät voivat hyvin ja pysyvät tekemään työnsä tehokkaasti. Työsuojelun veloituksia ovat työhön perehdyttämisen lisäksi mm. työn vaarojen arviointi, työterveyshuollon järjestäminen sekä työsuojelun toimintaohjelman laatiminen. Työsuojelua määrittävät useat eri

lait, kuten työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki ja työsuojelun valvontalaki. Työsuojelun tavoitteena on varmistaa, että työntekijät voivat hyvin ja pystyvät tekemään työnsä tehokkaasti. Työpaikoilla tulee arvioida työn riskit, perehdyttää ja opastaa työhön, tarjota työterveyshuoltoa ja ylläpitää työkykyä. (Työturvallisuuskeskus 2019.)

1.3 Toiminnallinen opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen ja käytännönläheinen. Sen tulisi olla tutkimuksellisella asenteella toteutettu, ja siinä pitäisi pystyä osoittamaan riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa. Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista tai toiminnan järjeistämistä (Vilka ja Airaksinen 2003, 9, 10.) Vilka & Airaksinen (2003, 51) toteavat myös, että toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena on aina jokin konkreettinen tuote, kuten kirja, ohjeistus, tietopaketti, portfolio, messu- tai esittelyosasto tai tapahtuma. Raportoinnissa on käsiteltävä konkreettisen tuotoksen saavuttamiseen käytettyjä keinoja.

Toiminnallisissa opinnäytetöissä pyritään turvaamaan saadun tiedon laatu käyttämällä valmiita tutkimuskäytäntöjä perustasolla. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä hyödynnetään aineiston keräämisen keinoina kyselyä ja analyysi toteutetaan perustason tunnusluvuilla, kuten prosentteina ja esitetään taulukoin ja kuvoin. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä aineiston keräämisen keinoina käytetään lomake- tai teemahaastattelua yksilöille tai ryhmille. Analyysi toteutetaan teemoittelulla tai tyypittelyllä tai molemmilla. Tietoa voidaan kerätä konsultaationa haastatellen asiantuntijoita. Haastatteluaineistolla saatua tietoa käytetään kuin lähdeaineistoa eli päättelyn ja argumentoinnin tukena. (Vilka & Airaksinen 2003, 57, 58.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä on toimiva, kun selvityksen tavoitteena on ilmiön kokonaisvaltainen ymmärtäminen. Aineiston keräämisen tukena toimii joko yksilö- tai ryhmähaastattelu. Yksilöhaastatteluna suositeltavia aineiston keräämistapoja on joko lomake- tai teemahaastattelu. Lomake on strukturoitu

haastattelulomake, jossa kaikilta tutkittavilta kysytään samat avoimet kysymykset. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 63.) Hyvissä laadullisissa raporteissa yhdistyy aineiston kuvaus ja tieteellinen kerronta. Tutkimustulosten esittely ja pohdinta on joustavaa. Teoreettista, tutkimuskirjallisuuden ja aineiston yhdistelevää pohdiskelua voi olla kunkin luvun yhteydessä tai tutkimustulokset suhteutetaan kirjallisuuteen raportin lopussa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 268-269.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä kyselyn avulla tavoitteena on saada vinkkejä tuotoksen sisältöön tai kerätä esimerkiksi puuttuvaa lähdetietoa (Vilkkä & Airaksinen 2003, 62). Videoiden arviointia varten päätin tehdä laadullisin menetelmin toteutetun kyselyn PKO:n markempäälliköille koskien videoiden käyttömahdollisuuksia, aiheita ja toteutustapoja. Kysely sisälsi pääasiassa avoimia kysymyksiä koskien perehdytysvideoita. Lisäksi tein perehdytettäville kyselylomakkeen, jossa he pystyivät arvioimaan videoiden aiheita, hyödyllisyyttä ja toteutusta asteikolla 1–5. Kyselylinkit lähetin kaikille PKO:n marketesimiehelle. Tarkoitus oli, että he perehdyttävät alaisiaan videoiden avulla, jonka jälkeen alainen vastaa omaan kyselyynsä. Tavoitteena oli saada noin 10–15 vastausta molempiin kyselyihin.

2 Toimeksiantajan esittely

2.1 S-ryhmä

S-ryhmä on suomalainen vähittäiskaupan ja palvelualan yritysverkosto, jolla on Suomessa yli 1800 toimipaikkaa. S-ryhmän muodostavat 19 alueosuuskauppaa ja Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta (SOK) tytäryhtiöineen. Lisäksi S-ryhmään kuuluu kuusi paikallisosuuskauppaa. SOK toimii osuuskauppojen keskusliikkeenä ja tuottaa niille hankinta-, asiantuntija- ja tukipalveluita. Alueellisten ja valtakunnallisten tytäryhtiöidensä lisäksi SOK harjoittaa Baltian alueella ja Pietarissa marketkauppaa sekä matkailu- ja ravitsemiskauppaa. (SOK 2019a.)

Kuvassa 2 on selvitetty S-ryhmän liiketoiminnot. Alueosuuskaupat ovat osuustoiminnallisia yrityksiä. Niiden omistajia ovat alueosuuskauppojen asiakkaat eli asiakasomistajat. S-ryhmän ja alueosuuskauppojen tarkoitus on tuottaa kilpailukykyisiä palveluja ja etuja omistajilleen. S-ryhmä tarjoaa marketkaupan, tavaramatka- ja erikoisliikekaupan, liikennemyymälä- ja polttonestekaupan, matkailu- ja ravitsemiskaupan sekä rautakaupan palveluita. Joidenkin osuuskauppojen alueelta löytyy myös autokaupan ja maatalouskaupan toimipaikkoja. S-ryhmä tarjoaa myös kaikille asiakasomistajille kattavat pankkipalvelut S-pankissa. (SOK 2019a.)



Kuva 2. S-ryhmä liiketoiminnot

2.2 Arvot, strategia ja visio

S-ryhmän toiminnan tarkoitus on tuottaa kannattavasti kilpailukykyisiä palveluja ja etuja asiakasomistajilleen. S-ryhmän toimintaa ohjaavat vastuulliseen osuustoimintaan perustuvat arvot:

- Olemme asiakasta varten.
- Uudistamme jatkuvasti toimintaamme.
- Kannamme vastuuta ihmisistä ja ympäristöstä.
- Toimimme tuloksellisesti.

S-ryhmän visio on olla kaupparyhmä, joka tuottaa ylivoimaista hyötyä ja helpoutta omasta kaupasta. Tämä onnistuu toimintoja kehittämällä ja uudistamalla, toimimalla kannattavasti asiakasomistajien elämää arkea helpottamalla. Keskeisiä strategisia tavoitteita ovat kannattavuuden parantaminen ja asiakastyytyväisyyden kasvattaminen. Tavoitteena on toimia tulevaisuudessa entistä kilpailukykyisemmin, kustannustehokkaammin, osaavammin ja vastuullisemmin. (SOK 2019b.)

2.3 Pohjois-Karjalan Osuuskauppa

Pohjois-Karjalan Osuuskauppa (PKO) on asiakkaidensa omistama yritys, jonka tehtävänä on tuottaa kilpailukykyisiä etuja ja palveluita asiakasomistajilleen. PKO harjoittaa päivittäistavara-, majoitus-, ravitsemis-, polttoneste- ja käyttötavara-kauppaa Pohjois-Karjalan alueella. Vuosimyynti oli vuonna 2018 472,5 miljoonaa euroa. PKO kuuluu S-ryhmään ja on yksi S-ryhmän 19:stä itsenäisestä osuuskaupasta. Työpaikkoja PKO:ssa on yli 1400. (SOK 2019c.)

PKO on yli 97 000 pohjoiskarjalaisen kotitalouden omistama kuluttajaosuuskunta, jolla on liiketoimintaa 14 kunnan alueella Pohjois-Karjalassa. PKO:lla on 114 toimipaikkaa. (SOK 2019c.) Suurin toimiala on päivittäistavarakauppa, jota harjoitetaan Prismassa, S-marketeissa ja Saleissa. Polttoneste- ja liikennemyymäläkauppaa harjoitetaan ABC-aseilla. Lisäksi PKO:lla on matkailu- ja ravitsemiskauppaa sekä palveluliiketoimintaa. (PKO 2019a, 4.)

Kaikkia PKOlaisia ohjaa jatkuvan parantamisen periaate: ollaan tänään parempia kuin eilen ja huomenna parempia kuin tänään. PKO:n arvoihin pohjautuu yrityksen pyrkimys tuottaa yhteistä hyvää koko Pohjois-Karjalan alueelle. Tavoite on edistää koko alueen elinvoimaa. Myös kilpailukykyistä huolehtiminen koetaan yrityksessä tärkeäksi. Toiminnan tehokkuus on edistää kilpailukykyä. (PKO 2019a, 5.) PKO:n toimitusjohtaja Juha Kivelä (2019) toteaaakin, että nykyään digitaaliset alustat, keinoäly ja automatisaatio ovat tulleet osaksi kaikkea liiketoimintaa. Maa-ilmalla ympärillä muuttuu ja PKO:n on muututtava mukana. PKO:lle onkin määritelty

uusi strategia ja visio sekä uudet arvot. PKO:n toiminnan tarkoitus on tuottaa palveluja ja etuja asiakasomistajille sekä edistää Pohjois-Karjalan elinvoimaisuutta. Visio on tarjota ylivoimaista hyötyä ja helppoutta omasta kaupasta. Arvot pohjautuvat hyvin vahvasti edellä oleviin asioihin. PKO:n on osuustoiminnallisen yrityksen periaatteiden mukaisesti tarkoitus tuottaa yhteistä hyvää kilpailukykyisesti. (Kivelä 2019, 12 – 14.)

2.4 Perehdytys Pohjois-Karjalan Osuuskaupassa

Osaaminen on tunnistettu S-ryhmän keskeiseksi kilpailukeinoksi ja henkilöstötyön painopistealueeksi. Organisaation osaamisen vahvistaminen on esimiehen vastuulla. Viime kädessä vastuu osaamisen kehittymisestä on kuitenkin työntekijällä itsellään. Kehittämisessä noudatetaan 70/20/10 -sääntöä: 70 % oppimisesta tapahtuu omassa työssä, 20 % kollegoilta ja 10 % valmennuksissa ja koulutuksissa. (SOK 2019e.)

S-ryhmässä koulutetaan ja perehdytetään työntekijöitä jatkuvasti. S-ryhmän verkkokoulutusympäristö on eJollas. Digitaalinen ympäristö on tuonut oppimiseen uudenlaisia mahdollisuuksia. Oppiminen ei ole enää sidottu aikaan eikä paikkaan, vaan perehdytettävä voi opiskella milloin ja missä vaan. (Jollas, 2019.) Keskustelussani aluepäällikkö Johanna Karhun kanssa tuli ilmi, että perehdyttämistä ei ole organisoitu S-ryhmässä kovin tiukasti, joten perehdyttämiskäytännöt eri osuuskauppojen välillä vaihtelevat. Myös osuuskaupan sisällä perehdyttämiskäytännöt vaihtelevat. Paljon on kiinni siitä, miten tärkeänä yksikön esimies pitää perehdyttämistä. Työtehtävien oppiminen käytännön tekemisen kautta on suuressa roolissa. PKO:ssa perehdyttämisen apuna käytetään mm. Jollas-verkkokoulutuksia, perehdyttämisoppaita, perehdyttäjän muistilistoja ja rinnalla tehden oppimista. Työpaikkaohjaajia koulutetaan kaksi kertaa vuodessa ja tavoite on, että ohjaajia on jokaisessa yksikössä. Kesätyöntekijöiksi valituille järjestetään joka kevät yhteinen perehdytystilaisuus Joensuun alueella, jossa käydään läpi yleisiä kesätyöhön ja organisaatioon liittyviä asioita. (Karhu 2019.)

Osaava henkilöstö on yksi PKO:n tärkeimmistä kilpailukeinoista. Henkilöstöä kannustetaan pitämään yllä ja kehittämään omaa ammattitaitoaan. Merkittävä osa oppimisesta (90 %) tapahtuu omassa työssä. Työtehtävien tai yksikön vaihtaminen lisäävät osaamista. Työnantaja tarjoaa koulutuksia, jotka pyritään kohdentamaan oikeille henkilöille tarvittavan osaamisen mukaisesti. Henkilöstöä kannustetaan tasapuolisesti sisäiseen liikkuvuuteen sekä moniosaamiseen. Kaikki uudet työntekijät, uusiin työtehtäviin siirtyvät sekä pitkiltä vapailta palaavat perehdytetään työhönsä. (PKO 2019b, 8.) Yritys pyrkii huomioimaan koulutusvalinnoissaan erityisesti henkilöitä, jotka ovat vaarassa jäädä jälkeen ammatillisessa osaamisessa (PKO 2019c). PKO:ssa henkilöstön kehittymistä ja oppimista pidetään tärkeänä. Osaamista voi kehittää mm. koulutuksilla, toisilta oppimalla sekä työkierrolla tai esimerkiksi erilaisilla sijaisuuksilla. Koulutuksessa käytetään monia erilaisia kanavia. Kaikilla PKO:n yksiköillä on käytettävissä eJollaksen perehdytysohjelma. Verkko-opiskeluna voi tehdä myös ammattikohtaisia opintoja, kuten esimiesvalmennuksen tai liiketoiminnan ammattitutkinnon. Vuosittaiset kehityskeskustelut liittyvät keskeisesti osaamisen kehittämiseen. (PKO 2019a, 17.) Kun uusi työntekijä aloittaa työt missä tahansa PKO:n S-marketissa, suorittaa hän työsuhteen alussa eJollaksessa PCI-passin ja Tietosuoja tutuksi -koulutuksen. Kokonaisuuteen kuuluu myös lahjakorttimaksamiseen liittyvä koulutus sekä osuustoimintaa esittelevä koulutus. (Karhu 2019.)

PKO:n työturvallisuuden toimintaohjelmassa mainitaan, että esimies vastaa uusien työntekijöiden työhön opastamisen lisäksi heidän perehdyttämisestä työturvallisuuden toimintaohjelmaan, työturvallisuusorganisaatioon, turvallisuusohjeisiin, STurva poikkeamailmoitusjärjestelmän käyttöön sekä työterveyshuollon toimintaan. Perehdytyksen apuna tulee käyttää perehdytyslistaa, johon tehdään suoritusmerkintöjä työntekijän edistyessä. Kun perehdytys on suoritettu, työnjohto ja työntekijä kuittaavat listan allekirjoituksilla. Perehdytyksen apuna voidaan käyttää myös eJollas-verkkoportaalia. (PKO 2019d, 5.)

3 Perehdytys lainsäädännössä

Työntajan velvollisuus on huolehtia työntekijän työturvallisuudesta. Tätä kutsutaan työsuojeluksi. Sen tavoitteena on työtapaturmien sekä ammattitautien ehkäisy. Myös työntekijän henkinen työturvallisuus on otettava huomioon työolosuhteita suunnitellessa. Työympäristön kehittämisellä on pyrittävä pitämään yllä työssä viihtymistä ja motivaatiota. (Salminen 2006, 256.) Työntekoon ja työnteon oppimiseen viitataan monissa laeissa. Näissä viittauksissa huomio kiinnittyy erityisesti työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. Perehdyttämistä käsittelee erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työlainsäädäntö on useimmiten pakottavaa oikeutta. Perehdyttämiseen ja kouluttamiseen liittyvät vaatimukset kuuluvat työnantajia velvoittaviin säädöksiin. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työsuojelua määrittävät erilaiset lait, kuten työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki ja työsuojelun valvontalaki. Laeissa veloitetaan, että työpaikoilla tulee arvioida työn riskit, perehdyttää ja opastaa työhön, tarjota työterveyshuoltoa ja ylläpitää työkykyä. (Työturvallisuuskeskus 2019.) Työ lainsäädännön noudattaminen on kaikille yrityksille vähimmäisvaatimus. Monella alalla työlainsäädäntöä täydentää vielä työehtosopimus. Säännösten ja sopimusten noudattaminen lisää luottamusta yritykseen. Huolellisesti hoidettu perehdyttäminen ja keskittyminen työntekijän hyvään oppimiseen tukee yrityksen strategian toteutumista ja lisää yrityksen hyvää ja reilua mainetta työnantajamarkkinoilla. (Kupias & Peltola 2009, 21.) Eklund (2018, 26) toteaa, että työlainsäädäntö asettaa omat vaatimuksensa työhön perehdyttämiselle. Kaikkia perehdytysprosesseja yhdistävinä tekijöinä toimivat työturvallisuuslaissa määritellyt tehtävät. Yhteinen tavoite kaikissa perehdytysprosesseissa on tavoite saada uuden työntekijän oppimisprosessi käyntiin. (Eklund 2018, 26.)

3.1 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain tarkoitus on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Lain tarkoitus on myös torjua ja ennaltaehkäistä työtapaturmia, ammattitauteja sekä muita työstä tai työympäristöstä johtuvia haittoja. (Työturvallisuuslaki 1 §.) Työturvallisuuslain 14 §:ssä sanotaan, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen hänet perehdytetään riittävästi työhön, työssä käytettäviin työvälineisiin sekä turvallisiin työtapoihin. Nämä vaatimukset koskevat työnantajaa niin uusien työntekijöiden kohdalla kuin opastettaessa pidempään töissä olleita uusiin tehtäviin. (Työturvallisuuslaki 14 §.)

Työntekijää on opastettava ja hänelle on annettava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Näitä voivat olla paitsi koneet ja laitteet, esimerkiksi kaupan alalla yhä useammin myös asiakkaat. Myös ergonomia, esimerkiksi oikeat nostoasennot, tulee ottaa huomioon perehdyttämisessä. Vaadittavan ohjauksen laatu ja määrä riippuu tietysti paljon työntekijän aiemmasta osaamisesta ja koulutuksesta. Työturvallisuus on hyvin tärkeä osa perehdyttämisprosessia. (Kupias & Peltola 2009, 23.) Perehdyttäminen ja työnopastus ovat ennakoivaa turvallisuustoimintaa. Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden käyttöön ja turvallisiin työskentelytapoihin. Erityisesti huomiota tulee kiinnittää nuorten, työuraansa aloittelevien henkilöiden perehdyttämiseen. (Työturvallisuuskeskus 2018a.)

3.2 Työsopimuslaki

Työsopimuslakia sovelletaan sopimukseen, jolla työntekijä sitoutuu henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan (Työsopimuslaki 55/2001 1 luku 1. §.) Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Työsopimuslaki 55/2001 2 luku 1. §.)

Työntekijän on tehtävä työnsä huolellisesti noudattaen työnantajan antamia määräyksiä ja ohjeita. Hänen on noudatettava työtehtävien ja työolojen edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta sekä huolehdittava niin omasta kuin työpaikalla olevien muiden henkilöiden turvallisuudesta. Hänen on myös ilmoitettava työnantajalle, mikäli havaitsee puutteita tai vikoja työpaikan rakenteissa, koneissa, laitteissa tai työsuojeluvälineissä. (Työsopimuslaki 55/2001 3 luku 1-2. §.)

3.3 Yhteistoimintalaki

Tämän lain tarkoitus on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat työntekijöiden työtä, työoloja tai asemaa yrityksessä. Tällä lailla pyritään myös tiivistämään työntekijöiden, työnantajan sekä työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa esimerkiksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä. (Yhteistoimintalaki 334/2007 1. §.)

Yhteistoimintalain mukaan yrityksessä on laadittava vuosittain henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Henkilöstösuunnitelmassa ja koulutussuunnitelmassa tulee olla arvio työntekijöiden ammatillisesta osaamisesta sekä ammatillisen osaamisen vaatimuksissa tapahtuvista muutoksista ja näiden syistä. Henkilöstösuunnitelmassa ja koulutustavoitteissa on otettava huomioon ikääntyvien työntekijöiden erityistarpeet. (Yhteistoimintalaki 334/2007 16. §.)

3.4 Laki nuorista työntekijöistä

Nuorten työntekijöiden suojelemisesta säädetään laissa nuorista työntekijöistä. Lain tarkoituksena on suojella nuorta työntekijää liialliselta rasitukselta. Työnantajan on siis huolehdittava siitä, että työ ei ole nuorelle liian vaativaa tai raskasta. Työnantajan on aina ohjattava ja perehdytettävä nuorta työntekijää erityisen huolellisesti. (Työsuojelu 2019.) Lakia nuorista työntekijöistä sovelletaan työhön, jota

alle 18 -vuotias henkilö tekee työ- tai virkasuhteessa. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993 1. §.)

Työantajan on huolehdittava siitä, ettei työ vahingoita nuoren henkilön ruumiillista eikä henkistä kehitystä. Työ ei myöskään saa vaatia työntekijän ikään nähden kohtuuttomia ponnisteluja tai vastuuta. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993 9. §.) Työnantajan vastuulla on myös, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta saa henkilökohtaista opastusta työssä niin, että hän ei aiheuta vaaraa itselleen tai muille. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993 10. §.)

4 Perehdyttämisen työnjako yrityksessä

Perehdytys on uuden oppimista ja opitun tiedon soveltamista. Perehdytystilanteessa myös organisaation täytyy vastaanottaa uutta tietoa, muokata toimintatapojaan ja sopeutua uuden työntekijän tuomaan muutokseen. Toimiva perehdytys tukee organisaation ja uuden työntekijän välistä vuorovaikutusta. Perehdytyksen tulisi mahdollistaa sekä uuden työntekijän että työnantajan oppiminen ja kehittyminen. (Eklund 2018, 25.) Perehdytys ja työnopastus helpottavat ja nopeuttavat työntekoa ja ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Perehdytys on jatkuva prosessi, jota kehitetään koko ajan henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaisesti (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

Perehdyttäjäksi kutsutaan henkilöä, joka vastaa tietyn tehtävän tai asiakokonaisuuden opastamisesta uudelle työntekijälle. Esimies on vastuussa perehdytyksestä kokonaisuudessaan. Perehdyttäjänä voi toimia esimiehen lisäksi esimerkiksi työkaveri, toinen esimies, nimetty kouluttaja tai jopa organisaation ulkopuolinen henkilö. Perehdytysprosessin aikana perehdyttäjiä voi olla useita. Tällöin voi olla epäselvää, kuka vastaa perehdyttämisen kokonaisuudesta. Tällaisessa tilanteessa esimiehen vastuu perehdytyskokonaisuuden hallinnasta ja riittävän laadukkaasta perehdytyksestä kasvaa. (Eklund 2018, 140.)

4.1 Esimiehen tärkeimmät tehtävät perehdyttämisessä

Yksikön esimies vastaa perehdytyksen kokonaisuudesta, mutta hänen ei tarvitse olla itse ainoa perehdyttäjä. Perehdytysvastuun jakamisella esimies voi hienosti osallistaa henkilöstöä mukaan perehdytykseen. Tällainen toimintatapa hyödyttää sekä esimiestä että organisaation muita jäseniä. Esimiehen työkuorma pienenee, ja hän voi keskittyä perehdytyksen kokonaisuuden hallintaan. Perehdyttäjäiksi nimetyt työntekijät taas saavat lisää vastuuta ja kokevat tulevansa arvostetuiksi. (Eklund 2018, 141.) Työsuojelulainsäädännössä on useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä työhön perehdyttämisen järjestämiseksi. Lähin esimies vastaa yleensä perehdyttämisen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Vaikka hän delegoi perehdytys- ja työhönopastustehtäviä muulle henkilökunnalle, vastuu säilyy aina esimiehellä. (Työturvallisuuskeskus 2013.)

Esimies organisoii onnistumisia. Kiinnittämällä huomiota laadukkaaseen perehdytykseen esimies voi vähentää itseensä kohdistuvia paineita myöhemmin. Perehdyttämiseen osallistumalla esimies voi hyödyntää ainutlaatuisen tilaisuuden opastaa työntekijän työskentelemään tavalla, mikä johtaa kohti organisaation tavoitteita. (Kjelin & Kuusisto 2003, 188.) Erityisesti työsuhteen alussa työntekijä pyrkii antamaan itsestään pätevän kuvan. Silloin kynnys kysyä ja osoittaa tietämättömyytensä on korkea. Esimiestä ei myöskään haluta häiritä. Perehtyjää onkin rohkaistava kyselemään asioita ja arvioimaan omaa osaamistaan. (Kjelin & Kuusisto 2003, 189)

4.2 Koko työyhteisö perehdyttää ja perehtyy

Perehdyttäjällä pitää olla hyvä ammattitaito. Tämän lisäksi perehdyttäjän pitää olla motivoitunut ja hänellä on oltava positiivinen asenne opastamista ja opastettavia kohtaan. Näiden ominaisuuksien lisäksi perehdyttäjän on hyvä olla opettamistaitoinen. Näin hän saa erilaiset oppijat oppimaan. (Työturvallisuuskeskus 2010, 6.) Opastajan pitää pystyä luontevaan vuorovaikutukseen perehdytettävän kanssa. On hyvä osata katsoa asioita perehdytettävän näkökulmasta. Monissa

y yrityksissä on erikseen perehdyttäjäiksi nimetyt työntekijät, ja usein yrityksissä on myös koulutettuja työpaikkaohjaajia. (Työturvallisuuskeskus 2010, 14.)

Hyviä vaihtoehtoja perehdyttäjäiksi on organisaatiossa yleensä paljon. Perehdyttämistä kannattaakin jakaa useamman työntekijän tehtäväksi. Suurimmat edut saavutetaan usein sillä, että organisaatiossa koko työyhteisö osallistuu perehdyttämiseen vuorollaan. Parasta olisi, jos perehdyttämiselle olisi järjestetty myös tarpeeksi aikaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 195.) Uuden työntekijän näkökulmasta useampi perehdyttäjä on hyvä asia. Hän pääsee kasvattamaan omaa verkostoaan heti perehdytyksen alusta asti laajemmin kuin jos esimies hoitaisi perehdytyksen yksin. (Eklund 2018, 141.)

Hyvään perehdytysprosessiin kuuluu, että jokainen työyhteisön jäsen kokee olevansa omalta osaltaan vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä. Onkin tärkeää, että jokaisella on oma roolinsa uuden työntekijän perehdyttämisessä. Tällainen toimintatapa kuitenkin edellyttää, että kaikki ovat ajan tasalla tehtävässään ja kiinnostuneita perehdyttämisestä. Perehdyttäjien on myös hyvä muistaa, että uusi työntekijä ei ole vain sopeutumassa organisaation työtehtäviin vaan hänellä voi olla paljon annettavaa esimerkiksi toimintatapojen kehittämisessä. (Kupias & Peltola 2009, 81-82.)

Perehdytys mielletään perinteisesti yksisuuntaiseksi prosessiksi, jossa organisaatio ohjeistaa ja asettaa tavoitteita. Vaikka uudelta työntekijältä odotetaan myös aktiivisuutta ja oma-aloitteisuutta, odotetaan hänen ottavan tiedon vastaan ja tekevän työnsä ohjeistusten mukaisesti. Tehokas perehdytys ottaa huomioon uuden työntekijän roolin perehdyttäjänä. Hän voi esittää omia näkemyksiään ja antaa palautetta organisaatiolle. Tällöin organisaatio toimii itse perehtyjänä. Organisaation vastuu on olla avoin palautteelle ja uusille kehitysideoille, sekä kannustaa työntekijöitä kertomaan omia näkemyksiään. (Eklund 2018, 39.)

4.3 Perehtyjän vastuu omasta oppimisesta

Johdon ja esimiesten vastuulla on huolehtia, että toimivan perehdytyksen edellytykset ovat kunnossa. Perehdytys on kuitenkin aina kaksisuuntainen prosessi. Myös perehdytettävällä työntekijällä on suuri vastuu perehdytyksen onnistumisesta. (Eklund 2018, 161.) Työntekijän vastuut liittyvät kolmeen asiaan: työnantajaan, työyhteisöön ja häneen itseensä. Työnantajaan kohdistuva vastuu perustuu työnantajan työnjohto-oikeuteen eli direktio-oikeuteen. Työnantajan oikeus on työsopimuksen mukaisesti määrätä, miten, milloin ja missä työtä tehdään. Perehdytykseen liittyen tämä voisi tarkoittaa vaikkapa sitä, että työnantajalla on oikeus määrätä, minkälaisia tehtäviä työntekijän pitää opetella. (Eklund 2018, 164.) Työntekijän tulee noudattaa työsopimusta, tehdä työnsä laadukkaasti, huolehtia työturvallisuudesta ja tuoda esiin oma osaamisensa sekä vahvuutensa. Työntekijän vastuu työyhteisöä kohtaan näkyy mm. tiimityöskentely- ja vuorovaikutustaitojen osaamisena. Työntekijällä pitää olla tahto huolehtia työilmapiiristä ja tahto pitää kiinni yhteisistä pelisäännöistä. Työntekijällä on vastuu omasta hyvinvoinnista ja kehittymisestä. Ammattitaitoa tulee ylläpitää ja kehittää. (Eklund 2018, 163.)

Uuden työntekijän on otettava vastuu omasta oppimisestaan. Hänen täytyy osata kertoa, mitkä asiat hän kokee hallitsevansa ja missä asioissa hän tarvitsee vielä lisäopastusta. Iso osa organisaation toimintatavoista on pitempiaikaisille työntekijöille itsestäänselvyyksiä. Tällaisten pientenkin asioiden perehdyttäminen uudelle työntekijälle on äärimmäisen tärkeää, koska ne voivat vaikuttaa merkittävästi esimerkiksi työn sujuvuuteen. (Eklund 2018, 167.)

Työelämä muuttuu nopeasti. Yleisimpinä megatrendeinä ovat esimerkiksi globalisaatio ja digitalisaatio. Työtavoista esille nousee pätkätöiden lisääntyminen, etätöiden lisääntyminen sekä rutiinitöiden vähentyminen. Työssä kiinnitetään yhä enemmän huomiota työn tuloksiin eikä siihen käytettyyn aikaan. Yksittäisen henkilön vastuu omasta työssä suoriutumisesta kasvaa. (Eklund 2018, 41.) Nykyään oppiminen on elinikäistä. Enää ei ole tärkeää mitä ihminen tietää, vaan mitä hän pystyy oppimaan. Oppijan on oltava valmiina tarttumaan tilaisuuksiin ja

haasteisiin heti. Uutta tietoa on käsiteltävä nopeasti ja sen on oltava helposti saatavilla. (Tapscott 2010, 143.)

4.4 Nuori perehtyjänä

Nuorten työntekijöiden tiedot ja taidot toimia työelämässä eivät ole samanlaisia kuin pidempään töissä olleilla. Perehdyttäminen on siksi tehtävä erittäin huolellisesti. Huolellisen perehdyttämisen tuloksena työn laatu paranee ja välttyään tapaturmilta. Nuori työntekijä pitää perehdyttää työhön ja sen vaaroihin. Erityisen tärkeää on opastaa, kuinka toimitaan häiriö- ja poikkeustilanteissa. (Työsuojelu 2019.) Monipuolisen ja kattavan perehdyttämisen merkitys korostuu erityisesti kesätyöntekijöillä. Kesätyöläisen valmiudet toimia työympäristössä eivät ole samanlaiset kuin kokeneemmilla työntekijöillä. Perehdytyksen tavoitteena onkin muodostaa tulevista työtehtävistä sisäinen malli. Mallin pitäisi sisältää tietoa omasta vastuualueesta, työn tavoitteista, työprosessista, työmenetelmistä ja -välineistä sekä työn vastuualueiden jakaantumisesta työyhteisössä. (Larvi 2017.) Usein nuorille tapahtuneiden tapaturmien syynä on riittämätön perehdyttäminen ja opastus (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019).

Kesällä 2019 S-ryhmä työllisti noin 14 000 nuorta kesätyöntekijää. Nuoren työelämätaitojen ja työhyvinvoinnin tueksi S-ryhmässä on kehitetty DuuniPassi. Perusajatus DuuniPassissa on palautteen saamisessa ja vastaanottamisessa ja se on tarkoitettu hyödynnettäväksi koko työsuhteen ajan. Kesätyöntekijä opiskelee tietyt asiat ja keskustelee sen jälkeen esimiehensä kanssa. Nuoret tarvitsevat aikuisen aikaa myös työelämässä. DuuniPassi onkin kehitetty varmistamaan, että nuori työntekijä ja esimies kohtaavat. (Lahdenkauppi 2019, 20.) Sosiaali- ja terveysministeriö muistuttaakin nettisivullaan, että perehdyttäminen on muutakin kuin neuvontaa ja opastusta. Perehdyttäminen auttaa nuorta motivoitumaan ja pääsemään työelämässä hyvään alkuun. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.) Airila & Nykänen (2019) kertovat Työterveyslaitoksen julkaisussaan, että hyvän perehdytyksen kautta nuoresta tulee organisaation täysivaltainen ja osaava jäsen. Nuorta pitää kannustaa kyselemään ja hänelle pitää antaa mahdollisuus tutustua muihin työyhteisön jäseniin. Nuoren verkostoitumista työyhteisössä tulee

tukea. Oman työn hahmottaminen osana laajempaa kokonaisuutta lisää työn mielekkyyttä.

Nuori työntekijä on vasta opettelemassa työelämätaitoja. Hän tarvitsee siksi tavallista enemmän tukea työntekoon. Lisäksi nuori tarvitsee myönteistä palautetta onnistumisistaan. Tärkeää on myös kokemus siitä, että nuori selviytyy työtehtävistään itsenäisesti. Rakentavan palautteen tulisi olla käytännönläheistä ja sen pitäisi auttaa oppimaan. Nuorelle kannattaa antaa erilaisia tehtäviä. Silloin mielenkiinto oppimiseen ja työntekoon säilyy. Kannattaa ottaa myös huomioon, että aluksi työtehtävien suorittaminen voi viedä perehtyjältä kaiken huomion. Vasta oppimisen ja kokemuksen myötä hän voi alkaa keskittymään ympäristöön ja esimerkiksi asiakkaisiin. (Airila & Nykänen 2019.)

Nuoret työntekijät arvostavat sitä, että he voivat kehittää osaamistaan ja edetä työurallaan. Henkilökohtainen tai työryhmässä tapahtuva valmennus ja mentoimintu tukevat työuralla kehittymistä. Tällaisessa työskentelymallissa myös kokeneemmat työntekijät voivat saada uusia ideoita itsensä ja työnsä kehittämiseen. Ammatillista kehittymistä voidaan edistää paitsi kehityskeskusteluissa myös laatimalla henkilökohtainen kehityssuunnitelma. (Airila & Nykänen 2019.)

S-ryhmässä on tehty tutkimus, joka on osa Nuori Mieli Työssä -kampanjaa. Tutkimuksessa on kartoitettu nuorten työntekijöiden odotuksia työelämästä. Kyseeseen osallistui yhteensä 1457 S-ryhmässä työskentelevää nuorta työntekijää. Vastaajien keski-ikä oli 22 vuotta. Työelämä muuttuu ja nuoret tietävät sen. Nuoret työntekijät luottavat itseensä ja toivovat nopeaa palautetta. S-ryhmän tutkimus nuorten työntekijöiden työelämän odotuksista kertoo, että nuorille tärkeää työyhteisössä on hyvä esimies ja kannustava työyhteisö. Tärkeää on myös se, että työ on helppo sovittaa muuhun elämään. Uusi sukupolvi on tottunut elämään digitalisaation kanssa. Nuoret ovat tottuneet siihen, että tieto löytyy nopeasti, esimerkiksi pyyhkäisemällä puhelimen näyttöä. (Metso 2019, 24.)

S-ryhmässä on panostettu paljon nuorten työllistymiseen. Ryhmän 40 000:stä työntekijästä noin 10 000 on alle 25-vuotiaita. Vakituisten henkilökunnan lisäksi S-ryhmä työllistää merkittävän määrän nuoria kesätyöntekijöitä ja kausiapulaisia.

Kolmivuotinen, vuonna 2017 startannut Nuori Mieli Työssä kehittämisohjelma on hanke, jossa etsitään työkaluja nuorten työelämätaitojen kehittämiseksi ja työhyvinvoinnin lisäämiseksi. Nuorten odotukset työelämää kohtaan ovat erilaisia kuin vanhempien sukupolvien ja heitä tulee myös johtaa eri tavalla. (SOK, 2017.) Vuoden 2018 lopussa PKO:n henkilöstöstä 30 % oli alle 25-vuotiaita (Karhu 2019). S-ryhmässä käynnissä olevan Nuori Mieli Työssä -kehittämisohjelman keskiössä ovat alle 25-vuotiaat nuoret. Hanke tuottaa tietoa nuorten työkyvyn ja työelämään kiinnittymisen tueksi. Hankkeen aikana tehdyistä tutkimuksista on käynyt ilmi, että työuran alussa tärkeintä nuorelle työntekijälle on kokemus porukkaan pääsemisestä ja esimiehen kannustava palaute. (Lahdenkauppi 2019, 20.)

Dan Tapscott on jaotellut sukupolvet neljään eri ryhmään. Suurten ikäluokkien sukupolvi syntyi 1946–1964. X-sukupolvi syntyi 1965–1976. Nettisukupolvi syntyi vuosina 1977–1997. Tätä sukupolvea kutsutaan joskus myös y-sukupolveksi. Seuraava sukupolvi, z-sukupolvi on syntynyt 1998 vuodesta nykypäivään. (Tapscott 2010, 30.) Vähintään neljännes S-ryhmän työntekijöistä kuuluu siis y- tai z-sukupolveen. Heille tärkeää on digitaalisuus, työn vaihtelevuus ja haastavuus sekä mahdollisuus tehdä työtä vapaasti ja vailla tiukkoja aikatauluja. Tapscottin (2010, 143) mukaan nykyään ei ole tärkeää mitä ihminen tietää, vaan mitä hän pystyy oppimaan. Nykyaikainen oppiminen on elinikäistä oppimista ja oppimisen pitää olla jatkuvaa. Töissä työntekijöiden on päivitettävä tietoaan jatkuvasti ja uusien asioiden nopea oppimiskyky on tärkeämpää kuin koskaan aikaisemmin.

Millenniaalit ja z-sukupolvet murtavat käsityksiä työelämästä. Nuoret odottavat työelämältä eri asioita kuin edeltävät sukupolvet ja heitä tulee myös johtaa siksi eri tavoin. (SOK 2017.) Tapscott (2010, 177) on kirjannut ylös nettisukupolven normeja koskien työelämää. He arvostavat vapautta työskennellä milloin ja missä itse haluavat. Työajanjoustot ja luontaisedut ovat tärkeimmät tekijät, joilla nettisukupolvea voi houkuttaa töihin. Heillä täytyy olla vapaus vaikuttaa esimerkiksi omiin työ- ja loma-aikoihinsa.

5 Digitalisaatio perehdyttämisessä

Digiperehdytys tarkoittaa kokonaan tai osittain sähköisesti suoritettavaa perehdytystä. Digitaalinen perehdytys säästää esimiehen aikaa ja on joustava työntekijän näkökulmasta. Työntekijä voi suorittaa perehdytyksen vaikkapa omalla älylaitteella. Digitaalisen perehdytyksen materiaalia on helppo muokata, joten materiaalit pysyvät helpommin ajantasaisina. (Pellinen 2019b.) Moni yritys digitalisoi perehdytystään tehdäkseen siitä tasapuolisemman kaikille työntekijöilleen. Digiperehdytys voikin olla perinteistä perehdytysvihkosta monipuolisempi ja se voi sisältää videoita, äänitiedostoja ja tehtäviä. Videot esimerkiksi työkavereista tai asiakkaista tuovat perehdytysaineiston lähemmäksi perehtyjää. Digiperehdytysaineistoon on helppo palata uudestaan ja uudestaan esimerkiksi silloin, kun opeteltu työtehtävä tulee vastaan työpaikan arjessa. Perehdytysaineistosta työntekijä pystyy tarkistamaan oikean toimintatavan nopeasti ja vaivattomasti vaikkapa oman kännykän ruudulta. (Pellinen 2019a.)

Jyväskylän ammatillisessa opettajakorkeakoulussa on tehty tutkimusta digitalisaatiosta ja sen vaikutuksista oppimiseen ja opettamiseen. Tutkimuksen lähtökohtana oli toteamus, että digitalisaatiosta on muodostunut yksi nykyajan keskeisimmistä opetukseen ja oppimiseen liittyvistä asioista. Tutkimuksesta kävi ilmi, että sähköiset opiskelumenetelmät koetaan luontevina ja normaaleina tapoina opiskella ja hakea tietoa. Laitteiden käyttäminen koetaan helppona. Ne kuuluvat normaaliin arkeen ja yksinkertaistavat sekä helpottavat sitä. Digitalisaation ymmärretään tehostavan työntekoa sekä opiskelua. Digitaalisia välineitä tulee osata ja uskaltaa käyttää niin opintojen aikana kuin työelämässä. (JAMK verkkolehdet 2018.)

Sähköisiä perehdytysmalleja on kehitetty monille aloille. Esimerkiksi rakennusalalle on kehitetty sähköinen perehdytysmalli työmaalla työskentelyyn. Perehdytyksen toivotaan parantavan työmaiden turvallisuutta ja tehostavan työntekoa. Digitaalisessa perehdytyksessä työntekijä tutustuu perehdytysmateriaaliin verkossa ja tenttii asian itsekseen. Tavoitteena on, että rakennustyömailla voidaan siirtyä digitaaliseen perehdytykseen vähitellen kokonaan. (Törmänen 2017.)

Digitalisaatio ei ole vain tekniikan kehittymistä. Se on myös uusien toimintamallien kehittämistä. Asioita tehdään toisin kuin ennen. Työntajan tulee mahdollistaa elinikäinen oppiminen ja työntekijöiden on tartuttava tilaisuuksiin opetella uutta. Kun osaa, niin voi paremmin töissä. (Työturvallisuuskeskus 2018b.) Toukokuussa 2018 toteutetussa Digitalisaatio työssä -työsuojelupaneelissa keskityttiin mm. siihen, mitä hyötyjä digitalisaatiosta on työpaikoilla ja mitä siltä odotetaan. Digitalisaation myötä tiedonkulku ja tiedonsaanti on helpottunut, työ on tehokkaampaa, nopeampaa ja sujuvampaa. Digitalisaatio antaa enemmän valmiuksia. Opiskelu ei ole enää niin aikaan ja paikkaan sidottua. Tulevaisuudessa digitalisaatiolta odotetaan mm. osaamisen kartuttamiseen soveltuvia tieto- ja koulutusmateriaaleja, tietoiskuja ja opetusvideoita sekä vertaistukea. (Työturvallisuuskeskus 2018b.)

Yhdysvaltalainen ohjelmistoyritys Kaltura (2014) on kyselyssä asiakasyrityksilleen tutkinut, missä tilanteissa yritykset käyttävät videoita toimintansa tukena. Raportista käy ilmi, että yli kaksi kolmasosaa vastaajayrityksistä käyttää videoita henkilöstönsä kouluttamiseen ja perehdyttämiseen. Yritysten tavoitteena on videoiden avulla parantaa perehdyttämisen tehokkuutta ja pienentää perehdyttämisestä ja koulutuksesta syntyviä kustannuksia. Videoiden avulla pyritään parantamaan koulutuksen saatavuutta ja sitouttamaan henkilöstöä yritykseen. Videoita hyödyntämällä saadaan viesti perille johdonmukaisesti ja kaikille työntekijöille samanlaisena. Videoiden ja digitaalisten oppimisympäristöjen hyödyntäminen yrityksissä näkyy selkeimmin parantuneissa oppimistuloksissa. (Kaltura 2014, 23.)

Perinteinen perehdytys ja työhönopastus tapahtuu sanallisesti, kirjallisesti ja kuvien avulla, suurelta osin työn ohessa. Informaatiomäärä on valtava ja tämä voi olla hyvin stressaavaa työntekijälle. Omat haasteensa onnistuneelle perehdytykselle asettaa puutteellinen kielitaito sekä erilaiset oppimiseen liittyvät haasteet. Erityisesti tällaisissa tapauksissa videoista voi olla paljon hyötyä perehdytyksen apuna. Älypuhelimien yleistymisen myötä kuvaamisesta on tullut arkipäivää. Videoiden kuvaaminen ei välttämättä enää nykyään aiheutakaan isoja kustannuksia, koska kuvaaminen onnistuu tavallisella älylaitteella. Videoiden suunnitteluun, tekemiseen ja editointiin pitää kuitenkin varata riittävästi aikaa. (Kirstinä, Marttinen & Nurmi 2019.)

S-ryhmän digitaalinen oppimisympäristö on eJollas, jossa oppimisympäristöt on toteutettu monipuolisin keinoin. Opiskeluaineistoina on mm. opetuspelejä, digitaalisia sarjakuvia, minielokuvia, erilaisia oppimisharjoitteita ja simulaatioita. Myös pelillisyyttä lisätään koulutuksiin yhä enemmän, mikä tuo oppimiseen joustavuutta. eJollaksesta löytyy useita eri koulutuskokonaisuuksia, joissa perehdyttävä voi opiskella esimerkiksi tilausjärjestelmien tehokasta käyttöä, asiakasomistajuuden tärkeimpiä asioita ja ketju- tai tehtäväkohtaisia koulutuksia. (Jollas 2019.)

6 Myymälän kriittiset tehtävät

Business Model Canvas (BMC) on Alexander Osterwalderin ja Yves Pigneurin kehittämä työväline liiketoimintasuunnitelman tekemiseen. Malli on jaettu yhdeksään eri osioon, rakennuspalikkaan, jotka liittyvät yrityksen asiakkaisiin, arvolupaukseen, rakenteisiin ja taloudelliseen toimintakykyyn. (Nordea 2019.) Yksi näistä osioista on *Key activities* eli ydintoiminnot. Ydintoiminnot ovat tekemisiä, jotka pitää tehdä, että yritys voi toimia menestyksekkäästi. Näiden ydintoimintojen avulla yritys tekee tulosta, parantaa asiakastytyvyyttä ja lunastaa asiakkaille annetun arvolupauksen. Ydintoiminnot vaihtelevat yrityksen toimialan mukaan. (Osterwalder & Pigneur 2010, 36.)

Kuvan 3 vasemmassa reunassa on esitetty S-ryhmän marketkaupan asiakaslupaukset ja johtamisen tavoitteet. Seuraavassa sarakkeessa nämä tavoitteet on pilkottu myymälän ydinprosesseiksi. Ydinprosesseja ovat esimerkiksi asiakaspalvelun toteuttaminen ja tavaravirran hallinta. Ydinprosessien toimivuuteen vaikuttavat useat eri avaintoiminnot. Asiakaspalvelun toteuttamiseen vaikuttavat asiainnin helppouden varmistaminen, kassapalvelu ja asiakaskohtaaminen. Tavaravirran hallintaan vaikuttavat puolestaan tilaamisen ohjaustietojen hallinta ja kuorman purku. Avaintoiminnot on jaettu pienemmiksi tekemisiksi, jotka ovat saaneet nimityksen myymälän kriittiset tehtävät.



Kuva 3. Laadun kriittinen polku (SOK 2018).

Myymälän ydintoiminnot eli kriittiset tehtävät ovat myymälän jokapäiväisiä teke-misiä, joiden onnistumisella tai epäonnistumisella on merkittävä vaikutus asia-kastyytyvyyteen ja myymälän tulokseen. Paras tuotelaatu, saatavuus ja vali-koima saavutetaan sillä, että myymälän henkilökunta onnistuu hyllykarttojen to-teutuksessa, saldonhallinnassa, saatavuusmittauksessa, hyllyttämisessä, hävi-kinhallinnassa, päiväysten ja alennusten hallinnassa, omavalvonnassa ja rekla-maatioiden hoitamisessa. Myymälästä tulee asiakaslähtöisin ostopaikka, kun omavalvonta ja myymäläsiivous toimivat, kalusteet ja työvälineet ovat kunnossa sekä tilat ovat turvallisia ja järjestyksessä. Ystävällisin ja toimivin palvelu saavu-tetaan sillä, että kassapalvelu on sujuvaa, asiakaspalvelu on kohteliasta sekä asiakasta huomioivaa ja asiakaspalautteet hoidetaan nopeasti ja ohjeistuksen mukaisesti. Paras palvelualan johtaminen saavutetaan toimivalla päivittäisjohta-misella, johon kuuluu mm. tavoitteiden seuranta, tehtävien hallinta ja ennakointi. Kriittisten tehtävien onnistuminen mahdollistaa asiakaslupauksen toteutumisen. (SOK 2018.)

Myymälän kriittiset tehtävät liittyvät kiinteästi Laadun kolmiloikkaan, joka on tällä hetkellä S-ryhmän laajin strateginen kehittämisohjelma. Tavoitteena on kehittää S-ryhmän marketketjujen asiakastyytyväisyyttä ja vahvistaa asiakkaiden

sitoutumista. Laadun kolmiloikan tavoitteena on varmistaa, että asiakkaat saavat laadukkaita palveluita ja palaavat asioimaan S-ryhmän marketeissa. Laadun kolmiloikassa keskitytään tekemään myymälän perustekemiset laadukkaasti joka päivä eilistä paremmin. Kehittämishjelman pääteemat ovat Hymy, HeVi, Reikiä nolla eli laadukas ja iloinen asiakaspalvelu, tuore ja siisti hedelmä- ja vihannesosasto sekä hyvä saatavuus. (SOK 2018.)

Laadun kolmiloikan tavoitteena on tehdä myymälän perustekemisiä systemaattisemmin ja huolellisemmin. Tarkoitus on poistaa tehottomuutta aiheuttavaa hukkaa. Työntekoa pyritään tehostamaan löytämällä fiksumpia tapoja tehdä työtä. Tavoitteisiin pyritään asettamalla myymäläkohtaisia kehittämistavoitteita. Toiminnan kehittymistä seurataan mystery shopping -käynneillä ja viikoittain saatavilla raporteilla. Laadun kolmiloikan avulla luodaan pysyvää laadun johtamisen ja jatkuvan parantamisen toimintamallia S-ryhmään. (SOK 2018.)

7 Video toiminnallisena opinnäytetyönä

Elävä kuva ja ääni vaikuttavat suoraan katsojaan ja vetoavat sekä tunteisiin että järkeen. Video onkin tehokas viestinnän väline. Siksi videon käyttäminen esimerkiksi tiedottamiseen, opettamiseen tai markkinointiin voi olla hyvä ratkaisu. Video-ohjelmaa on helppo muokata ja levittää esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ja sen avulla voi tavoittaa suuren määrän katsojia. (Aaltonen 2018, 17.) Toisaalta kannattaa miettiä, onko videomateriaali aina juuri oikea valinta vai voisiko koulutustilaisuus henkilökunnalle tai kirjallinen materiaali olla tehokkaampi tai halvempi vaihtoehto. Joskus kannattaa ottaa selvää onko aiheesta saatavilla jo valmista materiaalia esimerkiksi videoiden muodossa. (Aaltonen 2018, 18.)

7.1 Opinnäytetyön aihe

Toiminnallisen opinnäytetyön ensimmäinen vaihe on aiheanalyysi. Aihepiirin valinnassa on todella tärkeää, että aihe motivoi tekijäänsä ja hän haluaa syventää

tietämystään aiheesta. (Vilkka & Airaksinen 2003, 23.) Toiminnallisen opinnäytetyön tekijä useimmiten toivoo, että työstä olisi hyötyä jollekin tulevaisuudessa. Vaikka opinnäytetyön aihe sisältää alueita, joihin tekijä ei ole kouluttautunut, aiheita ei kannata välttämättä hylätä. Tällaisessa tilanteessa tärkeämpää on miettiä, miten eteen tullut ongelma ratkaistaan. (Vilkka & Airaksinen 2003, 24.) Opinnäytetyön kohderyhmä tulee valita tarkasti. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotos tehdään aina jonkun käytettäväksi, koska tavoitteena on joidenkin ihmisten osallistuminen toimintaan, tapahtumaan tai toiminnan selkeyttäminen oppaan tai ohjeistuksen avulla. (Vilkka & Airaksinen 2003, 38.) Aaltonen (1993, 15) toteaa, että hyvä video-ohjelma on viesti ihmiseltä ihmiselle. Kohderyhmä onkin syytä määritellä tarkasti. Tämän toiminnallisen opinnäytetyön kohderyhmänä on ollut PKO:n vähittäiskaupan markettien henkilökunta.

Opinnäytetyöni aihe nousi esiin keskustelusta opinnäytetyön toimeksiantajan edustajan Johanna Karhun kanssa. Johanna toimii PKO:lla aluepäällikkönä ja toimin vuonna 2018 hänen alaisenaan. Hänen mielestään videoita voi käyttää selvästi enemmän perehdytyksessä. Videoiden aiheeksi valikoitui myymälän kriittiset tehtävät, ne kaikkein tärkeimmät tekemiset jokaisessa myymälässä. Perehdytys on aina kiinnostanut minua ja koen olevani siinä hyvä. Siksi aiheen valinta osui todella nappiin. Tietysti ajatus oli myös, että voisin tämän opinnäytetyön tuotoksen avulla auttaa työntekijöitä vaivattomammin perehtymään myymälään tehtäviin, sekä tehostaa ja nopeuttaa perehdyttämistä. Myymälän kriittiset tehtävät ja niiden hallinta olivat minulle ennestään jo todella tuttuja. Kun ajatus perehdytysvideoiden tekemisestä heitettiin ilmaan, valtasi minut kuitenkin pienoinen pakokauhu. Eihän minulla ollut pienintäkään aavistusta, miten suunnitellaan, käsi- kirjoitetaan ja kuvataan video. Ongelma ratkesi sillä, kun löysin osaavan kuvaajan tekemään videoita kanssani.

7.2 Työryhmä

Tulevaisuudessa saatetaan ajatella niin, että työntekijän velvollisuuksiin kuuluu edistää yrityksen toimintaa. Yksi tapa edistää sitä on tulla kuvatuksi esimerkiksi yrityksen pr-videolle tai erilaisiin koulutusvideoihin. Mikäli kuvauksesta ei mainita

mitään työ sopimuksessa, tulee videolle kuvattavalta henkilöltä olla aina allekirjoitettu kuvauslupa. (Ang 2005, 158.) Videoilla perehdytettävänä esiintyy PKO:lla työskentelevä myyjä Elisa Piipponen, joka halusi vapaaehtoisena tulla mukaan projektiin. Hänen kanssaan allekirjoitettiin kuvauslupa, joka antaa PKO:lle vapaan käyttöoikeuden videoihin. Kuvaaja Antti Järveläinen tuli mukaan Ammattiopisto Riveriaan lähettämäni tiedustelun kautta. Antti opiskeli aikuispuolella video- ja radiotyötä ja halusi tehdä videot osana oman koulutuksensa näyttöä. Antti teki videoita päivätyönsä ohessa.

Itse toimin videoiden kuvaamisen aikaan S-market Outokummussa esimiesharjoittelijana. Koska minulla ei ollut kokemusta videoiden kuvaamisesta, päätin itse vain suunnitella ja käsikirjoittaa materiaalin videoita varten. Osallistuin myös editointiin lähinnä vinkkien antajana. Täysin yksin en tätä videoprojektia olisi pystynyt läpi viemään. Vilkka ja Airaksinen (2003, 48) toteavatkin, että työelämälähtöinen opinnäytetyö voi olla myös projektityyppinen. Se voi olla koulutusalaakohtainen tai monialainen. Onnistunut projekti pitää suunnitella, organisoida ja toteuttaa tarkasti ja suunnitteluvaiheessa tulisi olla mukana työelämän edustaja, ohjaaja ja opinnäytetyön tekijä.

7.3 Aikataulu ja rahoitus

Opinnäytetyön ohjaajalla ja toimeksiantajalle on tärkeää tietää, missä aikataulussa opinnäytetyö etenee. Aikataulu helpottaa myös opinnäytetyön tekijän omaa työskentelyä. (Vilkka & Airaksinen 2003, 36.) Realistinen aikataulutus on yksi tärkeimmistä projektin onnistumisen lähtökohdista. (Vilkka & Airaksinen 2003, 48.)

Ensimmäinen ajatus videoiden tekemisestä heitettiin ilmoille marraskuussa 2017. Alusta saakka ajatus oli, että tekisin videot opinnäytetyönä. Minun siis piti tehdä käsikirjoitus ja hankkia joku kuvaamaan videot. Otin yhteyttä tammikuussa 2018 Esa Huusariin, joka työskentelee video- ja radiotyön opettajana Riveriassa. Hän tiedotti kuvaajapyyntöni eteenpäin opiskelijoille ja helmikuussa 2018 Riverian aikuispuolen opiskelija Antti Järveläinen tarjoutui kuvaamaan ja editoimaan videot. Sovimme, että kuvauksiin varataan aikaa yksi päivä huhtikuussa 2018. Tämä oli

kaikille työryhmän jäsenille sopiva ajankohta. Tämän lisäksi kalenteriin merkattiin myös varapäivä mahdollisia uusintakuvauksia varten. Tätä päivää ei kuitenkaan tarvittu.

Kuvauspäivän sopimisen jälkeen aloin työstämään käsikirjoituksia valitsemistani aiheista hieman pidemmälle. Kuvasin ja editoin itse iPadilla kaksi videota, joita käytin mallina miettiessämme Antin kanssa sopivia videoiden toteutustapoja. Kävimme Antin kanssa sähköpostiviestein ajatustenvaihtoa aiheista, videoiden musiikista sekä äänentallennusvaihtoehdoista. Videoiden materiaali kuvattiin S-market Outokummussa huhtikuussa 2018. Tämän jälkeen Antti alkoi pikkuhiljaa työstämään isosta määrästä materiaalia käsikirjoituksen mukaisia videopätkiä. Editointivaiheessa Antti teki minulle videosta raakaversio, jonka jälkeen minä ja toimeksiantajan edustaja teimme omia huomioitamme. Tämän jälkeen videota editoitiin lisää. Ensimmäiset versiot valmistuivat syksyn 2018 aikana ja loppuvuosi 2018 meni videoiden esityskuntoiseksi työstämiseen. Marraskuussa videoita oli valmiina kuusi kappaletta. Helmikuussa 2019 kaikki 11 perehdytysvideota olivat pieniä korjauksia vaille valmiita. Julkaisin videot PKO:n henkilökunnan käyttöön kesäkuun 2019 alussa. Julkaisemispäivä venyi näin pitkälle johtuen editointivaiheen viivästyksistä. Samalla julkaisin kaksi Webropol -kyselyä videoiden käytettävyydestä perehdytysmateriaalina.

Alkuperäinen tavoitteeni oli, että opinnäytetyöraportti on valmis optimistisen aikataulun mukaan keväällä 2019, viimeistään jouluna 2019. Videoiden lopputyöstäminen venyi pitkälle kevääseen ja sain ne julkaistua liian myöhään, että lopullinen opinnäytetyö olisi valmistunut silloin. Viivästyminen johtui editointivaiheen pitkittymisestä ja myös omasta työtilanteestani, joka ei antanut mahdollisuutta paneutua loppuraportin kirjoittamiseen sillä antaumuksella, minkä se olisi vaatinut. Opinnäytetyön loppuraporttia aloin kasaamaan heinäkuussa 2019.

Koska minulla ei ollut itselläni mitään kokemusta videokuvaamisesta tai kuvamateriaalin leikkaamisesta, pyörittelin etukäteen mielessäni opinnäytetyöhön liittyviä kustannuksia. Kuvaamista ja editointia varten tarvitsin apua ja se merkitsi lisäkustannuksia. Loppujen lopuksi videoiden kuvaaja kuvasi ja leikkasi videot omien opintojensa näyttötyönä ja hän ei ottanut erillistä korvausta työstään. Kuvaajalle

maksettiin matkakorvaukset ja hankittiin pieni lahjakortti kiitokseksi. Videoilla esiintyvä työntekijä sai kuvauspäivästä normaalin tuntipalkan. Nämä kustannukset maksoi PKO.

7.4 Käsikirjoitus

Käsikirjoitusvaihe on tärkeä osa videon tekemistä. Kunnollinen käsikirjoitus ja huolellinen ennakkosuunnittelu nopeuttaa sekä kuvaus- että editointivaihetta. Huolellisesti laadittu käsikirjoitus mahdollistaa improvisoinnin itse kuvaustilanteessa ja kokonaisuus ei siltikään lähde rönsyilemään. (Aaltonen 2018, 14.)

Aaltosen (2018, 14) mukaan käsikirjoituksen tehtävät ovat:

- Käsikirjoituksen avulla tekijät hahmottavat kokonaisuuden helpommin.
- Käsikirjoitusta voi käyttää apuna kommunikointiin toimeksiantajan eli tilaajan kanssa.
- Käsikirjoitus auttaa esimerkiksi videolla esiintyviä ymmärtämään käsikirjoittajan ja ohjaajan näkemyksiä.
- Käsikirjoituksen perusteella voidaan arvioida kuvauksiin ja editointiin kuluva aikaa ja kustannuksia.

Käsikirjoitus on elokuvan suunnittelun perusta. Se on kohtauksiin jaettu tarina, jossa kuvaillaan tapahtumapaikat ja -ajat, dialogi ja ohjeet videossa esiintyville. Käsikirjoituksen avulla pysyy paremmin kartalla siitä, mitä pitää tehdä milloinkin. Käsikirjoitus myös auttaa suunnittelemaan kuvauksen jälkeisiä töitä mm. leikkausta. (Ang 2005, 205.) Usein kuvausvaiheessa syntyy uusia ideoita. Ne voi toteuttaa hyvillä mielin, sillä käsikirjoitus on vain muistin apuväline, jota voi muokata tarvittaessa. (Ang 2005, 58.)

Opetusohjelmia suunnitellessaan käsikirjoittaja joutuu miettimään ohjelman tehtävää opetuskokonaisuudessa. Ohjelma voi sisältää kaiken opetettavasta asiasta tai se voi toimia osana opetuskokonaisuutta. Myös esitysalustaa tulee miettiä käsikirjoitus vaiheessa. Ohjelmaa voidaan esittää mobiilisti tai esimerkiksi

televisiosta. Ohjelmaa voidaan katsoa itseopiskeluna tai ryhmässä ja se voidaan jakaa esimerkiksi jonkun verkon kautta käyttäjilleen. Käyttäjillä voi olla mahdollisuus jakaa ohjelmaa myös eteenpäin uusille käyttäjille. (Aaltonen 2018, 20.) Käsikirjoituksessa kuvaillaan kameran edessä tapahtuva toiminta. Käsikirjoituksessa on mukana jo henkilöiden repliikit ja kokonaisuus on jaoteltu kohtauksiksi. Hyvä käsikirjoitus on konkreettinen sekä selkeä ja siitä välittyy ohjelman keskeinen sisältö. (Aaltonen 2018, 134.)

Tässä videoprojektissa tein käsikirjoituksen (liite 3) toimeksiantajan kannalta tärkeistä ja minulle ennalta tutuista aiheista. Myymälän kriittiset tehtävät ovat tulleet hyvinkin tutuiksi työssäni. Vaikka teen noita tehtäviä päivittäin, niiden laittaminen paperille kohtauksiksi tuntui aluksi ylitsepääsemättömän vaikealta. Pitkän pyörittelyn jälkeen sain aikaiseksi käsikirjoitusraakileen, jonka lähetin kuvaajalle kommentoitavaksi. Käsikirjoitusta käytiin läpi myös toimeksiantajan edustajan kanssa. Tässä vaiheessa hän sai ehdottaa muutoksia ja käsikirjoitusta muokattiinkin vielä enemmän toimeksiantajan tarpeita vastaavaksi. Käsikirjoitus käytiin läpi videolla esiintyvän työntekijän kanssa. Mietimme yhdessä sopivia repliikkejä ja hän kertoi työntekijän näkökulmasta katsottuna ajatuksiaan siitä, mitä asioita olisi hyvä lisätä käsikirjoitukseen.

7.5 Kuvaus ja leikkaaminen

Kuvaamiseen julkisella paikalla liittyy aina riski, että kuviin joutuu joku muukin kuin kenen kuvassa on tarkoitettu näkyvän. Suomen perustuslain mukaan kuvaaminen julkisella paikalla on kuitenkin sallittua. Perustuslain 2. luvun 12 §:ssä sanotaan, että jokaisella on sananvapaus. Sananvapauteen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja viestejä kenenkään ennalta estämättä. Laissa mainittu julkinen paikka voi olla esimerkiksi liikehuoneisto. (Perustuslaki 731/1999.) Videoita kuvatessamme pyrimme kuitenkin saamaan kuvakulmat sellaisiksi, että videoilla ei näkyisi esimerkiksi tunnistettavissa olevia asiakkaita. Tämä otettiin huomioon myös aikataulutuksessa. Tästä syystä kuvauspäivä aloitettiin hyvin aikaisin lauantaiaamuna. Kuvauksesta myös tiedotettiin asiakkaille sanallisesti.

Digivideon kuvamateriaalia voidaan hankkia monista eri lähteistä. Itse kuvatun materiaalin lisäksi voidaan käyttää esimerkiksi digitaalisia valokuvia. Äänen voi tallentaa kuvauksen yhteydessä. Myös jälkikäteen voi lisätä musiikki- ja äänitehosteita. (Ang 2005, 12.) Kuvaaja Antti Järveläisen kanssa kartoitimme tekijänoikeusvapaata musiikkia, jota voisimme käyttää videoiden taustamusiikkina. Musiikiksi valikoitui AShamaluevMusicin Triumphal ja Technology. Lisäksi videoissa käytettiin ohjeistusmateriaalina S-ryhmän järjestelmien kirjallista perehdytysmateriaalia.

8 Videoprojektin arviointi

Pohjois-Karjalan Osuuskaupan henkilökunnalle tehtiin kaksi kyselyä videoiden käytettävyydestä perehdytyksessä. Tässä luvussa videoita arvioidaan osittain näihin kyselyihin tulleiden vastausten perusteella. Kyselyissä videoiden tulevilla käyttäjillä oli mahdollisuus arvioida mm. videoiden käytettävyyttä perehdytyksessä, videoiden laatua ja aiheita sekä mahdollista tulevaa käyttötarvetta. Tässä luvussa arvioin lisäksi omaa työtäni videoprojektin aikana.

8.1 Videoiden laadun ja hyödyllisyyden arviointi

Tämän opinnäytetyön tuloksena oli 11 perehdytysvideota ja niiden lisäksi kaksi kyselyä, joista toinen oli osoitettu videoiden avulla perehtyvälle työntekijöille ja toinen heidän esimiehilleen. Kyselyt toteutettiin Webropol-lomakkeella. Kyselyitä tehdessäni otin huomioon marketien kiireisen työtahdin ja siksi pyrin pitämään kyselyt lyhkäisinä ja helposti vastattavina. Kyselyt lähetettiin videolinkin kanssa 29:lle PKO:n S -marketin esimiehelle. Tarkoitus oli, että esimiehet perehdyttävät työntekijöitä videoiden avulla. Sen jälkeen sekä esimies että perehtyjä vastaavat omaan kyselynsä. Esimiesten kyselyyn tuli määräaikaan mennessä kaksi vastausta ja työntekijöiden kyselyyn 11 vastausta.

Perehdytettävien työntekijöiden kyselyssä (liite 2) oli kysymyksiä videoiden teknisestä laadusta ja selkeydestä. Lisäksi kysyttiin mielipidettä videoiden tarpeellisuudesta oman työn kannalta ja mahdollisuutta tai halua palata myöhemmin katsomaan videoita uudelleen. Kysymyksiin vastattiin asteikolla 1–5. Arvosana 1 tarkoitti, että vastaaja on väittämän kanssa täysin eri mieltä ja arvosana 5, että vastaaja on väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Kyselyn lopuksi oli mahdollisuus antaa avointa palautetta tai kehittämissuhteita. Kyselyn tulokset esitetään taulukossa 1.

Taulukko 1. Kysely perehdytettäville, tulokset.

Väittäjä	Vastausten keskiarvo (%)
Videot ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä	5
Videoiden äänentoisto ja kuvanlaatu ovat tarpeeksi hyviä	4,64
Videot on tehty työni kannalta tärkeistä aiheista	5
Videoista on minulle hyötyä perehtyessäni uusiin työtehtäviin	4,82
Palaan katsomaan videoita tarvittaessa myöhemmin	4,55

Avointa palautetta annettiin perehdytettäville tarkoitetussa kyselyssä harmillisen vähän. Vastaajat kommentoivat videoita seuraavasti:

”Hyvät ja selkeät videot. Tosi hyviä vinkkejä, joita en aiemmin tiennyt.”

”Todella selkeästi kerrottu asiat, siitä iso peukku!”

Toinen kyselylomake (liite 1) suunnattiin PKO:n market- esimiehille. Tähän kyselyyn vastauksia tuli määräaikaan mennessä kolmesta eri muistutusviestistä huolimatta vain kaksi kappaletta. Kyselyssä kysyttiin ensimmäisenä mielipidettä videoiden hyödyllisyydestä perehdytyksessä. Tähän kysymykseen vastaajat vastasivat asteikolla 1–5. Arvosana 1 tarkoitti, että vastaaja on väittämän kanssa täysin eri mieltä ja arvosana 5, että vastaaja on väittämän kanssa täysin samaa

mieltä. Molemmat vastaajat olivat väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Vastaus-
ten keskiarvo oli 5. Loput kysymykset olivat avoimia kysymyksiä. Avoimilla kysy-
myksillä toivottiin esimiehiltä mielipiteitä ja ideoita videoperehdytyksen kehittä-
miseksi.

Videoiden aiheita ja sisältöä vastaajat kommentoivat seuraavasti:

”Videot voisi olla vielä lyhyempiä. Tärkeät aiheet osaamisen kan-
nalta.”

”Hyvät ja kattavat aiheet”

Videoiden teknistä laatua ja käytettävyyttä perehdyttämisen apuna vastaajat ar-
vioivat seuraavasti:

”Hyvä laatu kuvassa ja äänessä, näytti että ei ole käytetty mitään
nykypäivän filttäreitä.”

”Kyllä oli apua perehdyttämisessä. Videot näytettiin työntekijälle en-
nen hommiin ryhtymistä.”

”Käyttöön perehdytystä tarvitsevien kanssa.”

Kyselyssä kartoitettiin vastaajien mielipidettä siihen, kuinka tärkeänä he kokevat
videoiden avulla perehdyttämisen ja millaisia ongelmia tai hyötyjä siinä voi olla.
Tärkeinä asioina koettiin helppous ja oman työtaakan keventäminen. Ongelmal-
lisena koettiin tilanne, jossa toimintatapa muuttuu erilaiseksi tai kokonaan uu-
deksi.

”Käytimme mm. hyllykartanteko, saatavuusmittaus, saldon tarkistus
ja omavalvonta videoita. Arkisia tekemisiä mihin perehtyminen oli
helppo aloittaa videolla missä näytetään mitä tehdään ja miksi.”

”Helpottaa omaa työtä”

” Ei mielestäni mitään ongelmia. Jos tekotapa muuttuu tai ennuste-
pistetilaaminen otetaan käyttöön.”

Kyselyn lopuksi sai antaa avointa palautetta ja kehittämisehdotuksia. Tässä toivottiin uusia videoita kassatoiminnoista ja veikkauskoneen käytöstä. Sekä esimiehet että perehdytettävät työntekijät pitivät vastaustensa perusteella videoita hyödyllisenä lisänä perehdytysmateriaaliin. Kiitosta saivat videoiden selkeys ja työn kannalta tärkeät aiheet. Äänen ja kuvan laatuun oltiin tyytyväisiä. Molemmat vastaajaryhmät kokivat myös saavansa apua videoista omaan työhönsä.

8.2 Videoprojektin itsearviointi

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa perehdytysvideoita PKO:n markethenkilökunnan käyttöön ja tämän jälkeen kyselyiden avulla kerätä tietoa videoiden käytettävyydestä perehdytyksessä. Julkaistujen videoiden määrä oli 11. Videoiden aiheet olivat minulle ennestään tuttuja. Käsikirjoituksen tekeminen tuntui kuitenkin isolta haasteelta. Näin jälkikäteen ajateltuna olisin voinut tehdä siitä tarkemman ja yksityiskohtaisemman. Sain kuitenkin käsikirjoituksesta hyvää palautetta kuvaaja Antti Järveläiseltä. Hän pystyi käsikirjoitukseni avulla riittävästi suunnittelemaan kuvauspäivän aikataulua ja kuvakulmia. Videoiden käsikirjoitusta ja sisältöä kävimme useaan otteeseen läpi myös toimeksiantajan edustajan, Johanna Karhun kanssa. Kuvatessa tein käsikirjoitukseen muistiinpanoja, joita kuvaaja käytti apuna editoidessaan videoita.

Mielestäni videoiden tekninen laatu on riittävän hyvä. Äänenlaatuun vaikuttaa todella paljon ympäröivät äänet sekä se, mihin kohtaan mikrofoni on kiinnitetty. Kauppa on melko äänekäs kuvausympäristö. Tätä taustaa vasten videoiden äänen laatu on hyvä. Kuvauspäivä venyi todella pitkäksi. Kuvasimme lähes 10 tunnin ajan. Olimme suunnitelleet, että kaikki kuvamateriaali pitää saada talteen yhtenä kuvauspäivänä. Toki varapäiväkin kuvauksille oli mietitty. Järkevää olisikin ollut jakaa kuvaukset kahdelle eri päivälle, koska materiaalia oli kuvattavana niin paljon. Toinen kuvauspäivä olisi antanut mahdollisuuden kokeilla kuvatessa erilaisia kuvakulmia ja ottaa useampia ottoja samoista kohtauksista. Toisaalta työskentely oli erittäin tehokasta pienessä kiireessä.

Videot onnistuivat hyvin. Lopputulos on aito, raikas ja helposti lähestyttävä. Alkuperäinen ajatus olikin tuottaa videoita, joihin PKO:n marketissa työskentelevän on helppo samaistua. Videoilla esiintyivät PKO:n oikeat myyjät eivätkä näyttelijät. Kuvausmateriaali on tietyllä tavalla ”kotikutoinen”, ja asiat kerrotaan selkeästi. Videoissa on onnistuttu välittämään perehtyjälle tärkeimmät asiat, joita sitten voi harjoitella käytännössä myymälän eri työtehtävissä. Saamani suullisen palautteen ja kyselyiden tulosten perusteella onnistuin videoiden teossa hyvin. Videoista tuli selkeitä, melko napakoita pätkiä, joita on jo menestyksekkäästi käytetty perehdytyksen apuna. Videot on palkittu yhtenä S-ryhmän marketkaupan Laadun kolmiloikan onnistumistarina marraskuussa 2019.

9 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön aihe tuli toimeksiantajan tarpeesta kehittää uusia, nykyaikaisia perehdytysmenetelmiä. Nykyisellään toimeksiantajan perehdytysmenetelmät ovat melko vaihtelevia. Perehdytyksen taso riippuu siitä, miten paljon perehdytystä arvostetaan kussakin yksikössä. Uusia, ketteriä perehdytysmenetelmiä tarvitaan esimerkiksi nuorten sitouttamiseksi työpaikkaansa sekä osaksi kiireistä työarkea. Perehdyttäminen on aiheena tärkeä ja kaikilla työpaikoilla jatkuvasti ajankohtainen.

S-ryhmässä on lähdetty kehittämään henkilöstön osaamista ja sitä kautta asiakastytyväisyyttä Laadun kolmiloikka -kehittämisohjelman avulla. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä perehdytysvideoita pienistä, jokapäiväisistä tekemisistä. Näiden tekemisten osaaminen on edellytys sille, että asiakaslupaukset saadaan täytettyä. Videoiden avulla on tarkoitus helpottaa perehdyttämistä ja saada perehtyjälle kokonaiskuva siitä, miksi ja miten työtehtäviä tehdään.

9.1 Onnistumiset ja epäonnistumiset

Opinnäytetyötä oli turvallista lähteä tekemään tutun toimeksiantajan kanssa. Työn aihe oli ennalta hyvin tuttu ja mielenkiintoinen. Osaamista aiheesta löytyi itseltäni jo ennestään, ainoastaan toteutustapa oli minulle aivan uusi. Tämä oli ensimmäinen tekemäni opinnäytetyö ja opin tästä valtavasti. Kuvausjärjestelyt, käsikirjoittaminen ja esiintyminen videolla olivat minulle täysin uusi aluevaltaus. Varmuutta tuli esimiestyössänikin tarvittaviin taitoihin kuten projektin läpiviemiseen, aikatauluttamiseen ja asioiden koordinointiin. Hankin paljon tietoa erilaisista perehdyttämiseen liittyvistä teemoista. Opinnäytetyöraportin kirjoittaminen sujui hyvin. Kirjoittamisen apuna käytin Karelia AMK:n opinnäytetyöohjetta. Sain muutamia vinkkejä raportin sisältöön ja rakenteeseen myös opinnäytetyön ohjaajaltani.

Kokonaisuudessaan aikaa tämän opinnäytetyön valmistumiseen meni kaksi vuotta. Alkuperäinen ajatukseni sen valmistumisesta kevääksi 2019 kariutui omiin työkiireisiin ja editointivaiheen viivästyksiin. Alkuperäisen aikataulun pettäminen olikin raskain epäonnistuminen tämän opinnäytetyöprosessin aikana. Opinnäytetyön tekemisen aikana olisinkin voinut hyödyntää enemmän projektityyppistä etenemistä. Suunnitelmasta olisi voinut tehdä yksityiskohtaisemman esimerkiksi tarkemman aikataulun osalta. Myös budjettia olisi voinut hahmotella tarkemmin. Koska kustannukset tiedettiin jo ennalta hyvin pieniksi, en kuitenkaan nähnyt tarpeelliseksi tehdä tarkempaa budjettia. Toinen epäonnistuminen liittyy henkilöstölle tehtyihin kyselyihin. Kolmesta lähetetystä muistutusviestistä huolimatta, vastauksia niihin tuli vähän ja siksi palaute ja kehittämistoiveet jäivät vailinaisiksi. Mahdolliset syyt vähäiseen vastausten määrään jäävät arvailujen varaan. Videoiden ja kyselyjen julkaisuaika kesälomien kynnyksellä varmasti verotti vastaajien lukumäärää. Kiireisessä työtahdissa aikaa ylimääräiseen ei juuri ole ja siksi vapaaehtoiset tekemiset jäävät helposti huomiotta. Vastausten määrää olisi saattanut lisätä esimerkiksi arvonta kaikkien vastanneiden kesken. Tällaista toimintatapaa kannattaa harkita seuraavien kyselyiden yhteydessä.

Perehdytyksestä on kirjoitettu valtavasti erilaista materiaalia ja haasteena olikin päättää, mistä näkökulmasta lähden raportissa asiaa käsittelemään. Koska

lainsäädäntö velvoittaa työnantajaa perehdyttämään, päätin ottaa sen yhdeksi raporttini näkökulmista. Esimiestyöni näkökulmasta katsoen perehdyttämisen työnjako yrityksessä muotoutui yhdeksi teemaksi. Lisäksi päätin käsitellä teoriapohjassani myös nuoria perehtyjä ja digitalisaatiota perehdytyksessä. Molemmat teemat liittyvät videoperehdytykseen, ovat ajankohtaisia ja vahvasti esillä myös S-ryhmässä.

Videon hyödyt perehdyttämiskäytössä ovat kiistattomat. Video on nykyaikainen tapa jakaa tietoa ja videon avulla perehdyttämisen mahdollisuudet ovat laajat. Videolla tietoa voidaan jakaa äänenä, kuvana ja tekstinä. Verrattuna perinteiseen perehdytykseen, videoperehdytys on helposti saatavilla vaikkapa siellä omassa älypuhelimessa. Videon toistettavuus on yksi suurimmista eduista. Tarvittaessa videon voi pysäyttää tiettyyn kohtaan, asioita voi katsoa useampaan kertaan ja useassa eri paikassa. Tieto tulee samanlaisena kaikille perehtyjille, eikä sen laatu riipu esimerkiksi eri perehdyttäjien osaamisesta tai opastustaidoista. Perehdytysvideoiden avulla saadaan työntekijälle kuva siitä, mitä häneltä odotetaan. Sen jälkeen hän pääsee soveltamaan asiaa käytäntöön itsenäisesti ja voi tarvittaessa palata videon pariin uudelleen. Videoperehdytyksen huono puoli on sosiaalisen kontaktin puuttuminen. Koenkin, että paras oppimistulos saadaan perinteisen perehdytyksen ja videoperehdytyksen yhdistelmällä.

Yksi tämän opinnäytetyön tärkeimmistä tehtävistä oli henkilökunnan osaamisen lisääminen. Perehdytysvideot tehtiin aiheista, joiden osaaminen vaikuttaa suoraan tai välillisesti asiakastyytyvyyteen, työtyytyvyyteen, myymälän tulokseen ja tätä kautta yrityksen kilpailukykyyn. Toimeksiantaja korostaa vastuullisuutta kaikissa toiminnoissaan. Esimerkiksi Hävikin hallinta -videossa käsitellään tätä teemaa. Kaiken kaikkiaan koen opinnäytetyöni toiminnallisen osuuden onnistuneen hyvin.

9.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta tehdessä pitää ottaa huomioon tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset ja luotettavuuteen liittyvät tekijät. Hirsjärven ym. (2009, 24) mukaan

tutkimuksen eettisiä ratkaisuja on useita. Tutkimusaiheen valinnassa on tärkeää miettiä, miksi tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. Aiheena tässä opinnäytetyössä oli yksi työpaikan toiminnan kulmakivistä. Perehdytyksen toimivuus vaikuttaa merkittävästi työntekijän osaamiseen sekä parantaa työntekijän työtyytyväisyyttä.

Hirsjärven ym. (2009, 25) mukaan tutkimuksessa tulee aina kunnioittaa ihmisarvoa. Ihmisellä on aina oltava oikeus itse päättää, osallistuuko hän tutkimukseen vai ei. Webropol- kyselylomakkeisiin vastattiin sähköisesti ja nimettömänä. Videoihin liittyvien kyselyiden aineistoa säilytettiin sen analysoimiseen tarvittava aika. Sen jälkeen se tuhottiin. Avoimiin kysymyksiin nimettömänä vastanneiden kommentteja käytettiin opinnäytetyöraportin aineistona. Kyselyillä lähestyttiin 29:ää PKO:n S-market esimiestä ja heidän alaisiaan. Vastauksia kyselyihin tuli esimiehiltä kaksi ja perehdytettäviltä 11. Vastausten vähäisyyden vuoksi kyselyiden tuloksia ei voida yleistää koko PKO:n markethenkilökunnan mielipiteeksi videoiden hyödyllisyydestä perehdytyksessä. Videoissa esiintyvä myyjä Elisa Piipponen oli projektin alusta lähtien tietoinen videoiden käyttötarkoituksesta, ja hän lupautui vapaaehtoisesti esiintymään videoilla. Kuvaajan kanssa kävin heti projektin alussa läpi, mihin tarkoitukseen videoita käytetään. Molemmat allekirjoittivat kuvausluvan, joka antaa PKO:lle käyttöoikeuden videoihin.

Opinnäytetyösuunnitelmaa tehdessäni tutustuin Karelia-ammattikorkeakoulun käyttämiin Opinnäytetyön eettisiin ohjeisiin (Arene 2018) ja opiskelin, mitä etiikan periaatteita minulta odotetaan tehdessäni opinnäytetyötä. Valitsin opinnäytetyöni aiheen niin, että koen perehtyneeni asiaan riittävästi. Aihe on tärkeä kaupan alan esimiestyössä ja henkilökohtaisesti kiinnostava. Opinnäytetyöstä tehtiin toimeksiantosopimus toimeksiantajan kanssa ja opinnäytetyön aihe- ja ohjauslomake opinnäytetyöohjaaja Teppo Tarnasen kanssa. Opinnäytetyönä tehdyt videot jäävät PKO:n käyttöön perehdytysmateriaaliksi, ja PKO:lla on niihin täydet käyttöoikeudet.

Vilka ja Airaksinen (2003, 78) toteavat, että plagiointi on ajatusten ja ideoiden anastamista. Tutkimuksen saralla se on esimerkiksi toisen tutkijan tulosten esittämistä omilla nimissään. Plagiointin välttämiseksi opinnäytetyön lähdeviitteet

tulee merkitä todella tarkasti. Vilkka ja Airaksinen (2003, 78) jatkavat, että yksi plagioinnin muoto voi olla myös keksityt tutkimustulokset, jotka voivat johtaa jopa toisia tutkijoita harhaan. Opinnäytetyön eettisissä ohjeissa todetaan, että plagiointi eli luvaton toisen tuottaman aineiston lainaaminen ilman lähteen kertomista on vilppi. Plagiointi on kielletty tekijänoikeuslaissa. Plagioinnin ehkäisemiseksi opinnäytetyöt tarkistetaan plagioinnintunnistamisohjelmalla. (Arene 2018.) Karelia AMK:n opinnäytetyön ohjeessa painotetaan lähdekriittisyyden merkitystä. On olemassa monen tasoista lähdemateriaalia, joista kaikki eivät välttämättä liity omaan työhön. (Karelia AMK.) Opinnäytetyössäni pyrin käyttämään mahdollisimman uusia lähteitä ja viittasin käyttämiini lähteisiin hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti.

9.3 Hyödynnettävyys ja jatkokehitys

Perehdytysvideoista tuli tarpeellinen lisä jo käytössä olevaan perehdytysmateriaaliin. Toimeksiantaja toivoi useampia lyhyitä videopätkiä eri työtehtävistä. Suurimmaksi osaksi onnistuin pitämään videot melko lyhkäisinä, noin 2–3 minuutin pätkinä. Osa käsiteltävistä aiheista kuitenkin vaati hieman laajempaa käsittelyä ja näin ollen kyseisten videoiden pituuskin kasvoi. Näiden videoiden osalta tiedon tiivistäminen voi olla paikallaan. Palautteiden perusteella pystyn tekemään mahdollisia toimenpide-ehtotuksia perehdytysvideoiden muokkaamisesta käyttäjilleen sopivammiksi. Kyselyihin vastanneet olivat vastaustensa perusteella hyvin tyytyväisiä videoiden aiheisiin ja laatuun. Ainakin osa heistä myös koki saaneensa apua käytännön työtehtäviin näiden perehdytysvideoiden avulla. Kehittämistoiveena tuli muutamia työtehtäviä, mistä voisi tehdä perehdytysvideon. Näihin toiveisiin voin mahdollisesti palata myöhemmin toimeksiantajan kanssa.

Työtehtävät muuttuvat ja videoiden päivittäminen tulee jonkin ajan päästä ajankohtaiseksi. Tulevaisuudessa onkin tärkeää huolehtia, että videomateriaalia päivitetään järjestelmien tai toimintatapojen muuttuessa. Toivon, että materiaalia hyödynnetään perehdyttämisen apuna PKO:n kaikissa marketeissa myös jatkossa. Videot ovat kaikkien työntekijöiden saatavissa organisaation omassa OneDrivessa ja linkki videoihin on jaettu myös henkilöstön pääasiallisessa

tiedotuskanavassa Workplacessa. Uskon työni rohkaisevan muitakin työntekijöitä tekemään pieniä videoituja ohjeita marketin työtehtävistä. Hyviä aiheita voisivat olla esimerkiksi kassakoneen toiminnot, oikeat nostoasennot, pullokoneen pesu, kannettavan radiopäätteen toiminnot, hintalapun tulostus sekä saldoraportin tulostus ja läpikäyminen.

Opinnäytetyön aiheena perehdyttäminen on mielenkiintoinen ja vahvasti työelämälähtöinen. Uskon, että tulevaisuudessa digitaalisuuden merkitys perehdyttämisessä kasvaa entisestään. Jatkossa perehdytysvideoihin voisi lisätä esimerkiksi pelillisiä elementtejä ja interaktiivisuutta. Tämä vaihtoehto vaatisi tekijältä kuitenkin jo hieman enemmän perehtyneisyyttä esimerkiksi peliohjelmointiin ja grafiikanhallintaan. Tekeminen olisi tuolloin jo todella paljon ammattimaisempaa ja vaatisi huomattavasti tätä työtä enemmän resursseja.

Esimiehenä toimiessani olen vastuussa siitä, että työntekijäni perehdytetään tehtäviinsä ja että he saavat tarvittaessa lisäkoulutusta. Teoriapohjaksi valitsemani teemat ovat mielenkiintoisia. Koen, että tässä opinnäytetyössä käsitellyistä teemoista voisi kirjoittaa laajemminkin ja tutkia lisää esimerkiksi digitalisaation merkitystä eri ikäisten työntekijöiden perehdytyksessä. Mielenkiintoni heräsi myös tarkastella nuorten henkilöiden työelämävalmiuksia sekä sitoutumista työhönsä ja työnantajaansa. Kaiken kaikkiaan olen tässä opinnäytetyössäni onnistunut vastaamaan työn toimeksiantajan tarpeeseen heidän toivomassaan muodossa. Olen tyytyväinen ja kiitollinen, että sain toimeksiantajalta ja oppilaitokselta mahdollisuuden toteuttaa opinnäytetyöni perehdytyksestä uudella tavalla, enkä esimerkiksi perinteisenä perehdytysoppaana.

Lähteet

- Aaltonen, J. 2018. Käsikirjoittajan työkalut – audiovisuaalisen käsikirjoituksen tekijän opas. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus – ennakoivaa työsuojelua. https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua. 7.8.2019.
- Airila, A. & Nykänen, M. Nuori työntekijä työyhteisön jäseneksi. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyoelamaan-kiinnittyminen/>. 13.8.2019.
- Ang, T. 2005. Digivideo: Kuvaajan käsikirja. Karkkila: Kustannus-Mäkelä Oy.
- Arene. 2018. Opinnäytetyön eettiset ohjeet. https://student.karelia.fi/fi/opinnot/oppari/opinnaytetyo_asiakirjakirjasto/Opinn%C3%A4ytety%C3%B6prosessin_eettiset_suosituksiset_muistilistat_opiskelijalle_ja_ohjaajalle_2018.pdf. 2.6.2019.
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- JAMK verkkolehdet. 2018. Kokemuksia digitalisoituneesta verkkoympäristöstä. <https://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2018/04/30/kokemuksia-digitalisoituneesta-oppimisymparistosta/>. 14.8.2019.
- Jollas. 2019. eJollas – vaikuttavia verkkokoulutuksia. <http://www.jollas.fi/ejollas/>. 5.8.2019.
- Kaltura Inc. 2014. The state of video in the enterprise – A Kaltura report. 22.10.2019.
- Karelia AMK. Opinnäytetyön ohje
- Karhu, J. 2019. Pohjois-Karjalan Osuuskauppa. Keskustelu. 10.10.2019. 16.11.2019.
- Kirstinä, A., Marttinen R. & Nurmi, M. Oppi-va -hanke. 2019. Videot osana perehdytystä. <https://oppiva.tyoelamanverkko-opisto.fi/>. 22.10.2019.
- Kivelä, J. 2019. PKO:lle uudet tavoitteet ja arvot. PKO – sanomat 3/2019: 12 - 14.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Lahdenkauppi, A. 2019. Kesän tärkein kohtaaminen. Ässä-lehti 3/2019. 20-21.
- Larvi, T. 2017. Työterveyslaitos. Nuorten kesätyöntekijöiden perehdyttäminen. <https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2017/01/Nuorten-kesatyoentekijoiden-perehdyttaminen.pdf>. 13.8.2019.
- Metso, R. 2019. Uusi sukupolvi töissä. Yhteishyvä 4/2019. 24-25.
- Nordea. 2019. Business Model Canvas. <https://www.onnistuyrittajana.fi/business-model-canvas-ohjeet>. 14.8.2019.
- Osterwalder, A. & Pigneur, Y. 2010. Business Model Generation. Hoboken: John Wiley & Sons.

- Pellinen, J. 2019a. Digiperehdytykset - kiinnostavampi ja joustavampi tapa perehdyttää. <https://www.vuolearning.com/fi/blog/digiperehdytykset>. 14.8.2019.
- Pellinen, J. 2019b. Digiperehdytys - ohjeita sähköisen perehdytyksen toteuttamiseen. <https://www.vuolearning.com/fi/blog/sahkoinen-perehdytys>. 14.8.2019.
- Perustuslaki 731/1999
- Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet: Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- PKO. 2019a. Meillä töissä -perehdytysopas.
- PKO. 2019b. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2019.
- PKO. 2019c. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma 2019.
- PKO. 2019d. Työturvallisuuden toimintaohjelma 2019.
- Salminen, J. 2006. Uuden esimiehen kirja. Helsinki: Talentum Media Oy.
- SOK. 2017. S-ryhmä tarttuu nuorten työkykyisyyden ja työelämään kiinnittymisen haasteisiin. https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/uutinen/s-ryhma-tarttuu-nuorten-tyokykyisyyden-ja-tyoelamaan-kiinnittymisen-haasteisiin/4075631_384136. 16.3.2019.
- SOK. 2018. Laadun kriittinen polku. <https://sryhma.sharepoint.com/sites/spoint-vk/myymalaohjeet/SiteAssets/Forms/DispForm.aspx?ID=448>. 24.8.2019.
- SOK. 2019a. <https://s-ryhma.fi/tietoa-meista/tietoa-s-ryhmasta>. 4.8.2019.
- SOK. 2019b. <https://s-ryhma.fi/tietoa-meista/arvot-strategia-ja-visio>. 5.8.2019.
- SOK. 2019c. <https://www.s-kanava.fi/web/pohjois-karjalan-osuuskauppa/etusivu>. 5.8.2019.
- SOK. 2019d. <https://s-ryhma.fi/tietoa-meista/liiketoiminnot>. 5.8.2019.
- SOK. 2019e. Osaamisen kehittäminen. <https://sryhma.sharepoint.com/sites/hr-kehittaminen/osaaminen>. 5.8.2019.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Nuoret ja työ. <https://stm.fi/nuoret-ja-tyo>. 5.8.2019
- Tapscott, D. 2010. Syntynyt digiaikaan. Porvoo: WS Bookwell.
- Työsopimuslaki 55/2011
- Työsuojelu. 2018. Opetus ja ohjaus. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/opetus-ja-ohjaus>. 25.8.2019.
- Työsuojelu. 2019. Nuori työntekijä. <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/nuori-tyontekija>. 13.8.2019.
- Työturvallisuuskeskus. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Nykypaino Oy.
- Työturvallisuuskeskus. 2018a. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus. 7.8.2019.
- Työturvallisuuskeskus. 2018b. Digitalisaatio ja työsuojelu. https://ttk.fi/ajankoh-taista/teema-artikkelit/digitalisaatio_ja_tyosuojelu.8160.news. 14.8.2019.
- Työturvallisuuskeskus. 2019. Työsuojelu on yhteistoimintaa. https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla. 7.8.2019.
- Työturvallisuuslaki 783/2002
- Törmänen, E. 2017. Digitaalinen perehdytys toimii työmailla. Tekniikka & Talous. Törmänen, E. 2017. Digitaalinen perehdytys toimii työmailla. Tekniikka & Talous. <https://www.tekniikkatalous.fi/uutiset/digitaalinen->

perehdytys-toimii-tyomailla-tyontekijat-varmempia-ja-motivoitu-
neita/bc69ba2d-9475-30b4-aaf7-98e36b5e449f. 14.8.2019.

Vilka, H., Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustan-
nusosakeyhtiö Tammi.

Yhteistoimintalaki 334/2007

Kyselylomake PKO:n market-esimiehille

1. Videoista on hyötyä perehdytettäessä työntekijöitä uusiin työtehtäviin

1 = täysin eri mieltä

2 = jokseenkin eri mieltä

3 = ei eri eikä samaa mieltä

4 = jokseenkin samaa mieltä

5 = täysin samaa mieltä

2. Mielipiteesi perehdytysvideoiden sisällöstä. Mitä lisäisit, mitä ottaisit pois?

3. Pystytkö käyttämään videoita perehdyttämisen apuna? Miten tulet sen tekemään?

4. Mitä mieltä olet videoiden teknisestä toteutuksesta? Ääni, kuvanlaatu jne.

5. Koetko perehdyttämisen videoiden avulla tarpeelliseksi? Mitä hyötyjä siitä on (esim. helppo käytettävyys, toistettavuus)?

6. Millaisia ongelmia videoperehdytyksestä voi tulla?

7. Kehittämisehdotuksia ja avointa palautetta.

Kiitos vastauksistasi

Kyselylomake perehdyttävälle

1 = täysin eri mieltä

2 = jokseenkin eri mieltä

3 = ei eri eikä samaa mieltä

4 = jokseenkin samaa mieltä

5 = täysin samaa mieltä

Videot olivat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä 1 2 3 4 5

Videoiden äänentoisto ja kuvanlaatu olivat tarpeeksi hyviä 1 2 3 4 5

Videot oli tehty työni kannalta tärkeistä aiheista 1 2 3 4 5

Videoista oli minulle hyötyä perehtyessäni uusiin työtehtäviin 1 2 3 4 5

Palaan katsomaan videoita myöhemmin 1 2 3 4 5

Kehittämisehdotuksia ja palautetta:

Kiitos vastauksistasi.

Myymälän kriittiset tehtävät / käsikirjoitus

- Kaikkiin videoihin ensimmäiseksi aiheen otsikko + musiikki.
- Videoissa pääosassa uusi työntekijä (Elisa), joka perehtyy myymälän tehtäviin.
- Perehdyttävä (Tanja) kertoo Elisalle, mitä pitää tehdä. **Onko tämä hyvä tehdä vasta jälkikäteen vai kuvattaessa eli saadaanko meidän ääni kuulumaan tarpeeksi hyvin?**
Kaikkiin videoihin alku- ja loppumusiikki.
- Ohjekuva = paperille tehty ohjeistus tai jos editoidessa voi lisätä suoraan esim. word-tiedoston
Saako editoidessa lisättyä videoon tehosteääniä tai tekstiä esim. pysäytyskuvan päälle?

Hyllykarttojen ja vaihtuvien esillepanojen toteutus

1. Kuvaa: Elisa vaeltelee hyllyjen välissä kompassin kanssa.
2. ”Huomenta. Minulla on tänään vuorossa hyllykartan teko. Mikä on hyllykartta ja miksi näitä hyllykarttoja tehdään?” **Elisa**

”Hyllykarttoja tehdään siksi, että saamme sijoiteltua valikoimaan tulevat uutuudet hyllyyn. Samalla hyllyt siistitään, tarkistetaan päiväykset ja tuotteiden kunto. Hyllykartassa samantyyppiset tuotteet on sijoitettu lähekkäin. Siten asiakkaan on helpompi löytää tarvitsemansa tuote hyllystä.

Hyllykartan tekopäivät suunnitellaan etukäteen, jotta ne osataan ottaa huomioon työvuorosunnittelussa. Pyrkimys on, että uutuudet saapuvat myymälään kartan tekopäivänä ja ne saadaan heti hyllyyn asiakkaiden ostettavaksi. Hyllykartan teon aikana asiakkaita kannattaa infota laittamalla hyllyn reunaan teemme tilaa uutuuksille-lappu. Tule mukaan, suunnistetaan tietokoneen ääreen ja tulostetaan hyllykartta Laikasta” **Tanja**

3. Kartan tulostaminen Laikasta.

Kuvataan Laikan käyttö tietokoneen näytöltä/ohjeista (jos sellainen on olemassa).

Selitetään KY-kartan (myymäläkohtainen kartta) ja yleiskartan ero ja kartan ”suunnan” valinta.

4. Hyllykartan tekeminen myymälässä
Kuva kartasta + korostetaan kohta, mistä kerrotaan (**jos mahdollista tekni-
sesti**). Esitellään hyllykartasta asiat, mitkä pitää ottaa huomioon (tuotteen EAN-koodi, montako kappaletta vierekkäin, laitetaanko tuote esille myyntieränä vai irrallaan, saldojen tarkistaminen, maksimimäärät). Hyllyjen puhdistaminen kartan teon yhteydessä. Tuotteen perustaminen.

5. Elisa aloittaa kuvassa hyllykartan tekemisen.
 ”Jaahas hyllykartta on nyt valmis, ei kai tässä enää muuta tarvitsekaan tehdä eli seuraavaa haastetta kohti” **Elisa**
 ”Hei, vielä pitää käydä kuittaamassa hyllykartta tehdyksi ESSU:ssa, että tilaaminen käynnistyy” **Tanja**
6. Kuvaa: Näytetään/kerrotaan ESSUn käyttö.
 Ohjekuva:
 Loppuun muistutus, että voit laittaa kuittaamisen yhteydessä viestin, mikäli kartan teossa oli ongelmia esim. tilan riittämisen suhteen.
7. Kuvaa Elisasta ja Tanjasta ”Nyt hyllykartta on valmis ja tilaaminen käynnistyy. Siispä seuraavan tehtävän pariin. Mennään.” **Tanja**

Saldon hallinta

1. Kuvaa: Elisa on hyllyttämässä limppareita (ahtaa väkisin tuotteita hyllyyn) ja huomaa lopulta, että kaikki hyllytettävät tuotteet eivät mahdu.
 ”Hei, nämä eivät mahdu. Taidan viedä nämä takavarastoon” **Elisa**
 ”Odotapas hetki, muista tarkistaa ensin tuotteen saldo” **Tanja**
2. Lähikuvaa piccolosta: Neuvotaan ”kädestä pitäen” ja Elisa näyttää piccololla miten saldotarkistus tehdään saldojen hallinta → saldon muutos → lue EAN-koodi → laske tuotteet → korjaa saldo tarvittaessa.
3. Saldoja voi tarkistaa myös seuraavilla tavoilla → Ohjekuva ja selitys, miten saldoja voi myös tarkistaa (3 eri tapaa)
4. ”Saldottaessa kannattaa tarkistaa aina myös tilausrivit, jotta myös mahdollisesti kuormassa purkamista odottavat tuotteet tulevat lasketuksi mukaan saldoon. Tilausrivit tarkistetaan näin → Ohjekuva Martti toiminnallisuudet manuaalista: Tilausrivien tarkistus **Tanja**
5. Ohjekuva + kerronta: miten saat selville viimeisimmät saldotapahtumat.
 ”Jos haluat saada selville, milloin tuotetta on viimeksi myyty tai milloin sen saldo on viimeksi tarkistettu, saat sen selville näin” **Tanja**
 → ohjekuva Martti toiminnallisuudet: viimeisimmät saldotapahtumat
6. Kuvaa Tanja + Elisa
 ”Muista tarkistaa saldo aina, jos:
 - tuotetta on liikaa sen hyllytilaan nähden
 - tuotetta ei ole hyllyssä ollenkaan tai mielestäsi sitä on hyllyssä liian vähän”

”Saldoja on tärkeää tarkistaa ihan joka päivä. Jos saldot ovat pielessä tilaaminen ei toimi. Sen seurauksena saatavuus ja hävikin hallinta heikkenee. **Tanja**

”Sitten äkkiä saldottamaan. Moikka.” **Elisa**

7. Lopuksi kuvaa Elisasta saldottamassa. ”Hei, nythän minä osaan tämän 😊”+musiikki

Saatavuusmittaus

- Kuvaa: Elisa tekee puolihuolimattomasti vihellellän saatavuusmittausta. Tanja saapuu paikalle.

”No, mitäs Elisalla on mielessä?” **Tanja**

”Miksi ihmeessä tätä saatavuusmittausta pitää tehdä? Eihän tässä ole mitään järkeä” **Elisa**

”Saatavuusmittausta tehdään joka päivä siksi, että saamme kuvan myymälän saatavuudesta eli siitä, kuinka paljon meillä on puuttuvia tuotteita. Kirjauksia hyödynnetään kysynnän ennustamisessa. Automaattinen tilausjärjestelmä korjaa tilausmääriä hyllypuutekirjausten perusteella eli tarkka saatavuusmittaus on edellytys tilaamisen toimivuudelle. Saatavuusmittaus tehdään piccololla hyllypuutekirjauksena. Katsotaanko yhdessä, miten se tehdään.” **Tanja**
- Lähikuvaa piccolosta: neuvotaan ”kädestä pitäen”, miten saatavuusmittausta tehdään. Elisa näpyttelee ohjeen mukaan.
- Kuvaa Elisasta tekemässä saatavuusmittausta, ottaa hyllypuutteen simoista.

”Hyvä Elisa. Sesonkituotteista tehdään myös hyllypuutekirjaus. Jos meiltä tänä vappuna loppuu vaikka joku tietty sima liian aikaisin ja siitä ei ole tehty hyllypuutekirjauksia, tilausjärjestelmä ei tilaa kyseistä simaa yhtään enempää ensi vapuksi. Tämä on yksi keino varmistaa sesonkituotteiden seuraavan vuoden saatavuus.” **Tanja**
- Ohjekuva kerronta: Hyllypuutteen kirjaaminen – saldon korjaaminen (+kerronta)

”Aina saldoa tarkistaessa, muista tarkistaa tilausrivit. Tuotetta voi olla purkamatta olevissa kuormissa ja näiden tuotteiden määrät on laskettava mukaan saldoon. Tilausrivit tarkistat näin” (ohjekuva+kerronta) **Tanja**
- ”Apua, mitäs nyt? Luin hyllypuutteen tuotteeksi, jota onkin runsaasti hyllyssä.” **Elisa**

”Eipä hätää, näin sen saa poistettua” **Tanja**
- Lähikuvaa piccolosta. Elisa näpyttelee ja Tanja kertoo.

7. Lopuksi kuvaa Elisasta tekemässä saatavuusmittausta +musiikki

Hyllyttäminen kuvaa vain Elisasta, Tanja kertoo (voi nauhoittaa varmaankin jälkeinpäin)

1. Elisa tulee rullakon kanssa paikalle ja aloittaa hyllyttämisen
"Elisa on tänään teollisen vuorossa. Nyt käydään läpi, mitä tuotteiden hyllyttämisessä pitää muistaa" **Tanja**
2. "Etsi tuotteen oikea hyllypaikka EAN-koodin perusteella, ei tuotteen ulkonäön perusteella. Seuraavaksi tarkista hintaetiketistä, hyllytetäänkö tuote kokonaisena myyntieränä vai irrallisena." Lähikuva kahdesta erilaisesta etiketistä. "Hintaetiketissä oleva tm kertoo, että tuote hyllytetään kokonaisena myyntieränä. T kertoo, että tuote hyllytetään irrallaan" **Tanja**
3. Lähikuva kahdesta eri päiväyksestä: "Seuraavaksi tarkista päiväykset. Tuoreemmat tuotteet aina taakse ja vanhemmat eteen. Voit hyllyttää tuotteita tarvittaessa myös päällekkäin. **Tanja**
4. "Fixaa samalla myös läheisten hyllyjen esillepano siistiksi" **Tanja**
Kuvaa Elisasta fixaamassa hyllyä.
5. Jos koko myyntierä ei mahdu hyllyyn, **tarkista tuotteen saldo** ja lajittele sen jälkeen hyllyyn mahtumattomat tuotteet siististi varastoon. Elisa yökyttelee, JEP 😊
6. "Ja siistiä tuli. Jatka vain samaan malliin, Elisa." Kuvaa Elisasta hyllyttämässä+musiikki (peukku, hymy???)

Päiväysten ja alennusten hallinta

1. Kuvaa: "No niin Elisa. Tänään minulla on sinulle visainen kysymys. Mitä sinulle tulee mieleen sanasta päiväys?" **Tanja** (kuvaa Elisasta ja Tanjasta?) Elisa näyttää miettiväiseltä.
2. Kuvaa: "Ainakin hyllytysjärjestys, tuoreemmat taakse ja vanhemmat eteen" "ja toinen asia, että pitää muistaa aina tarkistaa myös takavarastosta olisiko sinne jäänyt edellisissä kuormissa tulleita tuotteita, joissa on lyhyempi päiväys." **Elisa**

3. Kuvaa: "Hienoa! "Kannattaa myös muistaa, että silloin tällöin kuormassa voi tulla vanhempia tuotteita kuin mitä hyllyssä jo on, eli tarkkana kannattaa olla koko ajan." **Tanja**
4. Kuvaa Elisasta ja Tanjasta alentamassa
"Miksi ihmeessä näitä aletarroja lätkitään näihin tuoretuotteisiin joka päivä? Eikö nämä päiväysvanhentuvat tuotteet voisi vaan heittää pois? Säästyisi paljon aikaa muille työtehtäville" **Elisa**
5. Tanja selittää, tummennetut sanat tekstinä kuvan päälle, jos mahdollista. Päiväysvanhenevia tuotteita alennetaan seuraavista syistä:
Myymälän hävikki pienenee → parantaa tulosta, kun kaikkia päiväysvanhenevia ei tarvitse heittää roskikseen vaan osasta saadaan myös myyntieuroja
Jätettä kertyy vähemmän → jätemaksut pienenevät ja luonto kiittää
Asiakastyytyväisyys → on oikein, että asiakkaan ei tarvitse maksaa täyttä hintaa pian vanhaksi menevästä tuotteesta
6. Muista aina kun tarkistat päiväyksiä tai alennat tuotteita: Elisa hinnoittelussa **Pysäytyskuva jokaisesta kohdasta???** **Tanja selittää nämä kohdat (vaikkapa jälkikäteen)**
 - Laita aletarra tuotteeseen niin, että se näkyy asiakkaalle, mutta myös niin, että kassatyöntekijä huomaa sen helposti.
 - Tarkista, että tuotteet ovat hyllyssä oikeassa järjestyksessä
 - Tarkista, että alennat oikean päivämäärän tuotteita
 - Käy tuotteet läpi huolellisesti. Vaikka tuotteet olisikin hyllytetty oikein, asiakkaat ovat voineet siirtää tuotteita väärään järjestykseen.

→ kuvaa Elisasta peukku pystyssä "Asia ymmärretty" **Elisa**

Hävikin hallinta

1. Kuvaa Elisasta kirjaamassa hävikkiä
"Miten tätä hävikkiä voisi pienentää? Harmittaa, kun joutuu heittämään pois tavaraa" **Elisa**
"Jos hävikkiä ei olisi lainkaan, meillä ei todennäköisesti olisi silloin tarpeeksi myytävääkään. Hävikkiä siis saa olla, mutta ei liikaa. Hävikki on aina tappiota myymälälle. Katsotaanpas yhdessä keinoja, millä hävikkiä saadaan pienemmäksi." **Tanja**
2. Ohjekuva + kerronta
Hävikin ehkäiseminen
 - Hävikin tarkka kirjaaminen, aina todellinen määrä, ei arvio
 - Oikea hyllytysjärjestys

- Oikeat saldot
- Menekin mukainen tilaaminen
- Huolellinen ale-hinnoittelu ja päiväysten läpikäynti
- Siisti myymälä

"Hävikkiä kertyy siis saldovirheistä, vääristä tilausmääristä, väärästä hyllytysjärjestyksestä jne. Keksitkö vielä, mistä muusta voisi kertyä hävikkiä?"

Tanja

"No vaikkapa rikkoutumisista ja näpistyksistä... ja siitä, ettei muista kas-tella myynnissä olevia kukkia?" Elisa

"Kyllä. Hävikkiä voi tulla myös väärin käsitellyistä reklamaatioista ja esi-merkiksi siitä, että tuotteen alennusprosentti lyödään väärin kassaan. Hä-vikkiä voi pienentää merkittävästi siis olemalla huolellinen ja toimimalla oh-jeiden mukaan." Tanja

3. Kuvaa Elisasta mieltävänä (Saisiko tähän Elisalle syttymään lampun pään päälle?)

"Aika monilla asioilla voin siis itse vaikuttaa hävikin määrään. Näitä juttuja kannattaa varmasti miettiä ihan arkisen työnteon lomassa. Ja täytyy har-joitella saldotusta, piccolo siis taskuun hyllyttäessä. Pienillä teoilla hävikki pienenee kuin itsestään." Elisa

4. "Ai niin, vielä yksi kysymys? Kun tätä hävikkiä nyt kuitenkin jonkun verran kertyy, niin mihinkäs nämä hävikkituotteet sitten laitetaan? Saako näitä viedä kotiin?" Elisa

"Eiiiii...Hävikki lajitellaan ohjeiden mukaan jätteeksi tai lahjoitetaan hy-väntekeväisyyteen." Tanja

"OK, näin tehdään" Elisa

Asiakaskohtaaminen ja kassapalvelu

1. Kuvaa myymälästä:

Ensimmäinen kohtaaminen myymälän puolella: tervehtiminen ja tuotteen pai-kan neuvominen

Elisa myyjä, Tanja asiakas

"Asiakkaan opastaminen on tärkeää. Tuotteet voivat odottaa, asiakas ei. Tarjoa apua aina tarvittaessa ja muistathan tervehtiä asiakasta kaikkialla myymälässä, ei pelkästään kassalla. Elisa opettavaisena.

Kuvaa kassalta:

Toinen kohtaaminen: kassapalvelu Elisa myyjä, Tanja asiakas

Hymy, tervehtiminen, kiittäminen.

”Päivän vinkki nro 1! Tarkkaile jonon pituutta ja soita kassakelloa riittävän ajoissa. Hyvä muistisääntö: soita kassakelloa, kun jonon pituus on 1 asiakas maksamassa ja kolme jonossa. Ja maalaisjärkeä voi käyttää: jos asiakkailla on jokaisella vain yksi tuote, selviät varmasti jonon purusta itsekin”
Elisa

”Päivän vinkki nro 2! Hyvään asiakaspalveluun kuuluu hymyn, kohteliaisuuden ja opastamisen lisäksi myös myymälän kunnosta sekä tuotteiden saatavuudesta ja tuoteturvallisuudesta huolehtiminen.” **Elisa**

Reklamaatioiden hoitaminen

Huijariasiakas

1. Kuvaa: Asiakas tulee ”Sorkka-maitopurkin” kanssa ja haluaa palauttaa tuotteen, koska se on ollut pilalla.

”Harmi, kun tuote on pilalla, mutta kyseinen tuote ei kuulu meidän valikoimiimme enkä voi valitettavasti hyvittää sitä. Olettekohan ostanut sen jostain toisesta kaupasta?”

”No niinhän se olikin, täytyy lähteä käymään siis naapurikaupassa. Hei, hei”

Asiakaspalautus kuitin kanssa

1. Kuvaa: Asiakas (Tanja) tulee vihaisena viallisen tuotteen kanssa myymälään ja pyytää voisiko tuotteen vaihtaa. ”Voi harmi, että tuote ei vastannut odotuksianne. Ilman muuta tuotteen voi vaihtaa” Elisa pyytää ostokuitin ja tuotteen asiakkaalta. ”Lähdetään kassalle tekemään hyvitys.”

Ohjekuva:

Huom! Palautus tehdään pääasiassa vain kuittia vastaan. Mikäli pitkäaikainen asiakassuhde on vaakalaudalla asiakkaan harmistumisen vuoksi, voidaan palautus tehdä kuitenkin ilman kuittiakin. Löydämme ostokuitin päivän ja ajan perusteella kuittiarkistosta.

2. Elisa tekee palautuskuitin. Pysäytyskuva jokaisesta kohdasta+selitys: Tee palautuskuitti, ota siitä kuittikopio, pyydä kuittikopioon asiakkaan allekirjoitus
 Ohjekuva: Kuittiin lisäksi myös myyjän omat nimikirjaimet ja selitys, miksi kuitti on tehty. **(tähän voisi lisätä kuvan oikein tehdystä palautuskuitista)**
3. Ohjekuva: HUOM! jos asiakas palauttaa käyttötavaraa esim. astioita tai leluja, ota talteen asiakkaan yhteystiedot (nimi, osoite, puhelinnumero, sähköposti). Tarvitset niitä tehdessäsi reklamaatiota (Inexille?)

4. Kuva reklamaatiokaavakkeesta.
5. Kuvaa kassalta "Tässäpä rahat palautuksesta. Vielä kerran pahoittelut ja oikein hyvää päivän jatkoa" **Elisa**
"Paljon kiitoksia. Hei, hei" **Tanja**
"Hei" **Elisa**

Asiakaspalaute

Positiivinen palaute, tullut sähköpostiin

1. "Hei, esimiehen sähköpostiin oli tullut S-kanavan kautta palaute, että ollaan onnistuttu erinomaisesti asiakaspalvelussa. Asiakas kertoo saaneensa asiantuntevaa, ripeää ja erittäin ystävällistä palvelua viime viikolla" **Tanja**
2. "Wau, tosi hieno juttu. Onpa tosi kiva saada positiivista palautetta."
Elisa (taputuksia, hurraa-huutoja ym. ym. + teksti "Tuuleta onnistumisia")

Tilanne 2. Rakentava palaute

1. Kuvaa asiakaspalautelaatikosta. Elisa/Tanja menee tyhjentämään.
2. "Jaahas, katsotaanpas, millaisia asiakaspalautteita meille on tänne laatikkoon tullut."
3. Lähikuva asiakaspalautteesta: Kookosvesi on aina lopussa
4. Ohjekuva: Kun saat asiakaspalautteen kirjallisesti tai suullisesti, infoa siitä mahdollisimman pian esimiehellesi. Hän vie asiaa eteenpäin, infoaa koko henkilökuntaa ja määrittää toimenpiteet. Tai jos asia on sellainen, minkä voit korjata heti...**TEE SE HETI!**
5. Kuvaa asiakaspalautteeseen liittyvän asian korjaamisesta. Mennään kookosvesihyllylle ja korjataan saldo/tarkistetaan menekki.
"Asiakaspalautteeseen reagoitu ja asia kunnossa. Peukku."
Elisa/Tanja

Omavalvonta

1. Kuvaa "Kuka Oiva? Ja entä omavalvonta, nyt taitaa mennä yli hilseen"
Elisa mietiskelee ääneen
2. Ohjekuva + kerronta:
Omavalvonta:
"Omavalvontavaatimus perustuu lakiin. Valvontaa tehdään siksi, että toimintamme täyttää viranomaisvaatimukset. Omavalvonnalla varmistamme myös sen, että myymämme tuotteet ovat laadukkaita ja turvallisia. Omavalvonta on jokaisen työntekijän vastuulla" **Nämä asiat voisi tuoda yksittelen esiin esim. tähtien tai ympyröiden sisällä Powerpoint???**
3. Kuvaa Oiva-raportista "Tuossa ovenpielessä näet Oiva-raportin. Se on terveysturvallisuuden antama todistus, joka kertoo myymälämme kunnosta. **Tanja**
"Mitä tämä hymynaama tarkoittaa?" (osoittaa hymynaamaa) **Elisa**
4. Ohjekuva + kerronta: Tähän kuvat hymy/surunaamoista. Ja kerrotaan mitä eri hymynaamat tarkoittavat (**tämän voisi nauhoittaa myös jälkikäteen???**)
Kuvaa Elisasta ja raportista "Mutta mitä me itse voimme tehdä, että säilytämme iloisimman hymynaaman?" **Elisa**
5. **Tanja kertoo:**
Pidetään myymälä ja takatilat siistinä ja puhtaana, esim. lattiatasossa ei saa säilyttää mitään.
Huolehditaan säilytyslämpötiloista, muista katkeamaton kylmäketju hyllyssä!!!
Tehdään takaisinvedot asianmukaisesti
Tehdään omavalvonta huolellisesti
Pidetään Oiva-raportti esillä ulko-oven vieressä

Väliotsikko: Lämpötilavalvonta

6. Kuvaa: "Apua, työvuorolistassa lukee työtehtävänä lämpötilavalvonta?"
Elisa kaivaa esiin kuumemittaria.
"Ehei...lämpötilavalvonnassa mitataan kylmähyllöjen lämpötiloja. Tule mukaan, niin harjoitellaan yhdessä." **Tanja**
7. Kuvaa:
Lähikuva piccolosta, miten lämpötilat kirjataan ja yleiskuvaa mittauksesta.
+kerronta
"Lämpötilojen kirjaus tehdään kerran viikossa. Lämpötila lukema kannattaa aina ottaa tuotteen pohjasta. Silloin lukema on lähimpänä oikeaa lämpötilaa." **Tanja**

Ohjekuva:

”Huom! Lämpötilavalvontaan kuuluu myös huolehtia siitä, että kylmäketju ei katkea hyllytyksen aikana.”

”Tee myös jätehuollon, siivouksen ja tuholaiistorjunnan silmämääräinen valvonta kerran viikossa ja kirjaa tulokset piccololla. Lisätietoa omavalvonnasta saat oman myymäläsi omavalvontavastaavalta, myymäläsi omavalvontakansiosista ja PTY:n verkkosivuilta. Tunnukset sivuille löydät myymäläsi omavalvontakansiosista tai esimieheltäsi.” **Elisa**

Väliotsikko: Ikäraja- ja valvonta

8. Ohjekuva + kerronta:

”Ikäraja- ja valvontavaltuutettuja tuotteita ovat mm: tupakka ja tupakointivälineet, nikotiinikorvausvalmisteet, alkoholi, rahapelit, ilotulitteet sekä osa lehdistä, tietokonepeleistä ja dvd-elokuvista.” **Tanja**

9. ”Kerrohan Elisa, mitä teet, jos alkoholi- tai tupakkatuotteita ostaa alle 30-vuotiaalta näyttävä asiakas?” **Tanja**

Kuvaa Elisasta kysymässä henkkareita. Katse kameraan: ”No kysyn tietenkin henkkareita ja kirjaan omavalvontamerkinne kassajärjestelmään. Näin tehdessäni olen vastuullinen, toimin kaupan sääntöjen mukaisesti ja varmistan viranomais määräysten toteutumisen” **Elisa**

”Elisakin on suorittanut työsuhteensa alussa ikäraja- ja valvontatutkimuksen. Varmista, että myös sinulla on voimassa oleva ikäraja- ja valvontatutkimus. Lisätietoja asiasta saat esimieheltäsi.” **Tanja**

Miten perustelen halpuuttamista asiakkaalle?

1. Kuvaa asiakkaasta ja myyjästä / tai kuvaa pelkästä myyjästä ja asiakkaan ääni
2. Kuvaa kahvihyllyltä:
”Minkä ihmeen takia teillä ei ole kahvi koskaan tarjouksessa? Naapurikaupassa on taas tarjous Juhla-Mokkaa kolme pakettia kymppillä.” **Asiakas**
3. ”Meillä S-ryhmässä on kokonaisedulliset hinnat. Kaikkien tuotteiden hinnat pyritään pitämään koko ajan mahdollisimman edullisina. Meillä ei siis ole vain muutaman päivän kestäviä tarjouskampanjoita vaan tuotteiden hinnat ovat mahdollisimman edullisia koko ajan. Esimerkiksi tämän Saludo kahvin hinta laski juuri ja se on nyt 2,99” **Tanja**
4. Kuvaa hevi-hyllyltä:
”No entäs kun te vaan halpuutatte ja halpuutatte tiettyjä tuotteita, mutta toisten tuotteiden hinnat sen kun vaan nousee? Katso nyt tämän kurkunkin

hintaa, vasta tätä mainostettiin halpuutettuna ja nyt hinta on jo noussut 20 senttiä” **Asiakas**

5. ”Erityisesti hedelmien ja vihannesten hinnat elävät koko ajan saatavuuden, satokausien ja markkinahintojen vaihtelun vuoksi. Siksi hinnat myös vaihtelevat lähes koko ajan. Ja kotimainen kurkkuhan on melko edullista tällä hetkellä joka tapauksessa. S-ryhmä on pienentänyt katetavoitettaan ja pyrkii tarjoamaan mahdollisimman halvan hintatason kussakin tilanteessa. Mutta joidenkin tuotteiden hinta ei voi loputtomiin pysyä samana, johtuen esimerkiksi saatavuudesta ja kilpailusta. Olisihan se kurjaa asiakkaallekin, jos kotimaisesta kurkusta joutuisi maksamaan kesät talvet saman kilohinnan, vaikkapa kolme euroa kilo. Onneksi kurkku on kesällä huomattavasti halvempaa. Tulkaahan mukaan, niin katsotaan muutamia tuotteita, joissa halpuutushinnat ovat pysyneet jo pitkään ennallaan. **Tanja**
6. Kuvaa Fresh-salaatista ja Arkijuustoviipaleesta
7. ”Tässäpä pari esimerkki tuotteista, joiden halpuutushinta on pysynyt ennallaan jo pitkään. **Tanja**
8. ”Ahaa, tämä selvensi asiaa. Nyt taidan ymmärtää tätä halpuuttamista jo hieman paremmin. Mietiskelen asiaa ja kysyn varmasti lisää, jos vielä joku asia askarruttaa. Kiitos tiedoista” **Asiakas**
9. ”Eipä kestä. Ja jos tarvitsette apua ja lisätietoa, niin meiltä saa aina kysyä.” **Tanja**
10. ”Kiitos paljon.” **Asiakas**