

Karoliina Annala, Tanja Heikkinen ja Milja Toivanen

OPTISENALAN MYYJIEN KOULUTUSTAUSTA JA OSAAMINEN

Kyselytutkimus optisenalan myyjille

OPTISENALAN MYYJIEN KOULUTUSTAUSTA JA OSAAMINEN

Kyselytutkimus optisenalan myyjille

Karoliina Annala, Tanja Heikkinen ja
Milja Toivanen
Opinnäytetyö
Syksy 2018
Optometrian tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Optometrian tutkinto-ohjelma

Tekijät: Karoliina Annala, Tanja Heikkinen, Milja Toivanen
Opinnäytetyön nimi: Optisenalan myyjien koulutustausta ja osaaminen
Työn ohjaajat: Leila Kemppainen ja Tuomas Juustila
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2018 Sivumäärä: 44+4

Optikkoliikkeissä työskentelevien optisenalan myyjien työ on tavallisen myyntityön lisäksi erikoisalan työtä, johon vaadittava koulutus vaihtelee suuresti. Optisenalan myyjien koulutustaustat voivat olla vaihtelevia, koska todellinen työhön opastus tapahtuu yleensä työnantajan kautta erilaisilla koulutuksilla ja työn ohessa kouluttamisella. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää millaisilla koulutustaustoilla optikkoliikkeissä työskentelevät optisenalan myyjät toimivat työssään. Halusimme myös selvittää kokevatko he osaamisensa riittäväksi työssään. Tavoitteenamme oli luoda yleistettävä ja ajankohtainen kuva optisenalan myyjien osaamisen tasosta ja selvittää, onko koulutustaustalla merkitystä osaamiseen.

Opinnäytetyöhömmme optisenalan myyjien koulutusta käsittelevän tietoperustan kokosimme osaksi yhteistyökumppaniemme avustuksella syksyn 2017 ja kevään 2018 aikana. Päädyimme suorittamaan tutkimuksemme kvantitatiivista tutkimusmetodia käyttäen, koska se sopii parhaiten tutkimuksemme luonteeseen. Varsinaisen tutkimusaineistonkeruun toteutimme sähköisellä kyselytutkimuksella heinäkuussa 2018 yhteistyössä Suomen kolmen suurimman optisenalan ketjun kanssa.

Tutkimuksemme tuloksena olemme todenneet, että yleisimmin optisenalan myyjillä on pohjakoulutuksena jokin kaupallisen alan koulutus. Varsinaista optisenalan myyjän työtä koskevaa koulutusta suoritetaan yleisimmin työn ohessa ja ketjujen omien koulutuskäytänteiden mukaisesti. Koulutus työhön koetaan pääsääntöisesti riittäväksi, mutta silti lisäkoulutusta toivottaisiin tiettyihin osa-alueisiin, kuten piilolaseihin liittyen. Kyselyymme vastanneiden optisenalan myyjien osaamiseen positiivisesti vaikutti eniten se, oliko heillä optisenalan koulutusta. Käydylle optisenalan koulutuksella oli ylivoimaisesti suurin myönteinen vaikutus omaan koettuun osaamiseen ja lisäkoulutuksen vähäiseen tarpeeseen heidän työtehtäviinsä liittyen.

Tutkimuksemme tuloksia voi hyödyntää mahdollisesti tulevaisuudessa esimerkiksi optisenalan myyjien lisäkoulutuksen suunnittelussa ja tämänhetkisen koulutuksen kehittämisessä.

Asiasanat: *Optikkoliikkeet, ammattitutkinnot, myyjät, erikoismyymälät, ammattitaito, koulutustausta*

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Optometry degree programme

Authors: Karoliina Annala, Tanja Heikkinen, Milja Toivanen

Title of thesis: Educational Background and Know-How of Optical Salespeople

Supervisors: Leila Kempainen and Tuomas Juustila

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2018 Number of pages 44+4

In addition to regular sales work the salespeople in optician shops operate in a special field that requires an education of different degree depending on where you work. The education background can vary considerably between employees because the orientation usually happens on the job through co-workers or through a course orchestrated by the employer. The goal of our thesis was to determine what kind of educational backgrounds they have. We also studied whether they feel their knowledge and know-how is sufficient for their work.

The data set consists of literature and material regarding the education of salespeople working in optical field. It was partly compiled with the help of our collaborators who are the three largest optician chains operating in Finland. This part was done between autumn of 2017 and spring of 2018. We decided to conduct the study using quantitative methods because we feel it serves the objective of the study best. The empirical data was collected in July 2018 via online questionnaire form in co-operation with our collaborators.

The results of our study show that the salespeople working in optician shops most commonly have a degree in business. The orientation to a new job and tasks usually happen during work and follow the employer's orientation policy. The salespeople feel that the training is mostly sufficient. However, they do feel that extra training with some specific areas, like contact lenses, would be useful. Education background from an optical field correlated with feeling confident and qualified in their job. The salespeople with an education in optical field felt that they had enough knowledge for the job and did not feel that they needed as much extra training as salespersons without the education.

In conclusion, the education background does not have a significant effect on whether the salespeople feel they have enough knowledge and know-how for the job. The amount of training they receive on the job has the strongest effect. The results of our study can be used to develop the education and orientation of salespeople working in optician shops and establish the areas they feel they need more training in.

Keywords: *optician shops, educational background, occupation, salesperson*

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	OPTISENALAN MYYJÄN TYÖNKUVA JA KOULUTUS	7
	2.1 Markkinointi-instituutin koulutus.....	7
	2.2 Ketjujen sisäiset koulutukset	8
	2.3 Muut koulutukset ja täydennyskoulutukset	10
3	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT	11
4	TUTKIMUSMENELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	12
	4.1 Kvantitatiivinen tutkimusmetodi	12
	4.2 Kyselytutkimus	14
	4.3 Tutkimuksen toteutus	14
5	TUTKIMUSTULOKSET	17
	5.1 Taustatieto.....	17
	5.2 Korkein koulutustaso	18
	5.3 Optisenalan koulutus	20
	5.4 Työtehtävät.....	21
	5.5 Osaamisen riittävyys	22
	5.6 Lisäkoulutuksen tarve.....	23
6	TULOSTEN TULKINTA	24
	6.1 Koulutustaustan vaikutus.....	24
	6.2 Optisenalan koulutuksen vaikutus	27
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	37
8	POHDINTA	39
	8.1 Tutkimustulosten tarkastelu.....	39
	8.2 Tutkimuksen luotettavuus.....	39
	8.3 Tutkimuksen eettisyys	40
	8.4 Omat oppimiskokemukset ja johtopäätökset	41
	LÄHTEET	43
	LIITTEET	45

1 JOHDANTO

Optisenalan liikkeissä työskentelee yleisesti optisenalan myyjiä, optikoita, optometristeja ja silmä-lääkäreitä. Opintoihimme liittyvien työharjoittelujaksojen ja kesätöiden aikana olemme huomanneet, että optisenalan liikkeissä työskentelee optisenalan myyjiä useilla erilaisilla koulutustaustoilla ja heidän osaamisen tasonsa saattaa vaihdella merkittävästi. Mielestämme on tärkeää kartoittaa koulutusta ja osaamista, jotta optisenalan myyjien osaamisesta ja työnkuvasta saadaan ajankoh-taista ja yleistettävissä olevaa tietoa.

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää kolmen Suomen suurimman optisenalan ketjuliikkeissä työskentelevien optisenalan myyjien koulutustaustaa, minkälaista koulutusta he ovat saaneet työ-hönsä liittyen ja ovatko he tyytyväisiä saamansa koulutuksen tasoon. Selvitimme myös kokevatko he sen riittäväksi vaadittuihin työtehtäviin nähden. Tutkimuksemme tavoitteena oli luoda ajankoh-tainen ja yleistettävä kuva optisenalan myyjien tämän hetkisestä osaamisen tasosta. Tavoit-teenamme oli myös selvittää, onko koulutustaustalla merkitystä optisenalan myyjien osaamiseen.

Tutkimusstrategiamme oli hankkia tietoa optisenalan liikkeissä työskenteleville optisenalan myyjille suunnitellulla kyselytutkimuksella, ja muodostaa kyselytutkimuksen tulosten perusteella kokonais-kuva heidän osaamisensa tämän hetkisestä tasosta. Tuloksista voi mahdollisesti olla hyötyä työ-yhteisöille ja etenkin työnantajille, kuten myös muille työntekijöiden koulutuksista ja uusien työntekijöiden perehdyttämisestä vastaaville henkilöille.

Näkökulmamme aiheeseen on, että optisenalan myyjillä on hyvin erilaiset koulutustaustat. Tutki-muksemme aiheetta ei ole tutkittu Suomessa aikaisemmin, joten aikaisempaa hyödynnettävissä ole-vaa Suomalaista tutkimustietoa ei ollut saatavilla. Myöskin ulkomaisten lähteiden käyttö oli tutki-muksessa haastavaa, koska ulkomailta ei ole vastaava työnimikettä kuin Suomen optisenalan myyjä.

2 OPTISENALAN MYYJÄN TYÖNKUVA JA KOULUTUS

Optisenalan myyjä on erikoiskaupan ammattilainen, joka toimii asiakaspalvelijana optikkoliik-
keessä. Optisenalan myyjä opastaa asiakasta silmälaseihin, aurinkolaseihin ja piilolaseihin liitty-
vissä asioissa sekä tekee mitoituksia, jotka eivät vaadi optikon koulutusta. Optisenalan myyjä huo-
lehtii myös myymälän ulkoasusta ja jossain tapauksissa avustaa silmälääkärin vastaanotolla. (Inst-
ruOptiikka 2017, viitattu 4.12.2017.)

Optisenalan myyjältä vaaditaan hyvää asiakaspalvelutaitoa sekä myyntihenkisyttä, itsensä kehit-
tämishalua optisella alalla, joustavuutta työn suhteen, tietoteknisiä taitoja sekä yhteistyökykyä mui-
den kanssa. Yleensä aikaisempi työkokemus optiselta alalta ei ole välttämättömyys optisenalan
myyjän työhön pyrkiessä. (Silmäasema 2018, viitattu 10.10.2018.)

2.1 Markkinointi-instituutin koulutus

Markkinointi-instituutti on valtakunnallinen oppilaitos, joka kouluttaa sekä yksilöitä että yrityksiä.
Instituutti pitää tiivistä yhteyttä opetushallitukseen ja on ainoa virallinen koulutus optisenalan myyjille
Suomessa. (Markkinointi-instituutti 2017, viitattu 12.12.2017.) Instituutti järjestää liiketalouden pe-
rustutkinnon pohjalta koulutusta optisenalan merkonomiksi. Koulutus on suunniteltu yhteistyössä
Näkemisen ja silmäterveyden toimiala Näe ry:n kanssa ja on räätälöity näkemisen ja silmätervey-
den kanssa työskenteleville merkonomeille.

”Koulutuksessa perehdytään myyntiin, asiakaspalveluun ja yritystoimintaan nimenomaan näkemi-
sen ja silmäterveyden toimialan näkökulmasta. Merkonomi on työelämässä arvostettu asiakaspal-
velun ja myynnin ammattilaisten perustutkinto.” (Markkinointi-instituutti 2017, viitattu 12.12.2017.)

Koulutus suoritetaan oppisopimuskoulutuksena, ja edellytyksenä on, että opiskelijalla on alan työ-
paikka, jonka työsopimuksen rinnalle oppisopimus solmitaan. Koulutus on laajuudeltaan 180 osaa-
mispistettä ja kestää noin 10-18 kuukautta. Koulutus on maksuton. (Markkinointi-instituutti 2018,
viitattu 1.11.2018.)

Tutkinto koostuu 6 osasta, jotka käsittelevät asiakaspalvelua, myyntiä, myyntityötä tuoteneuvontaa ja markkinointiviestintää, ja lisäksi räätälöidyn kieli- ja tietotekniikkaopinnot. (Markkinointi-instituutti 2017, viitattu 12.12.2017.)

”Koulutukseen sisältyy Tuotetietous-kokonaisuus, jossa perehdytetään alan perustietouteen. Tavoitteena on, että osallistuja ymmärtää mm. Tavarantoimittajien ja valmistajien uusia ratkaisuja ja pystyy toimimaan asiantuntijamyynnä alalla.” (Markkinointi-instituutti 2017, viitattu 12.12.2017.)

2.2 Ketjujen sisäiset koulutukset

Specsavers

Specsavers järjestää omille työntekijöilleen useita koulutuksia, jotka auttavat työntekijää suunnittelemaan omaa urakehitystään. Työntekijälle on tarjolla koulutusta liittyen perehdytykseen ja ammatilliseen kehitykseen, liikkeensisäinen asiantuntija- koulutusta, sekä myös johtajuus- ja esimiestyökoulutusta. Työntekijöiden koulutuksessa käytetään iLearn koulutuksen hallintojärjestelmää. Specsavers tarjoaa optisenalan myyjilleen peruskoulutusta 1st Class- koulutusohjelmassa. Ohjelman tavoitteena on varmistaa, että henkilökunta on asianmukaisesti koulutettu. Koulutusohjelma kestää 6 päivää. (Norell, sähköpostiviesti, 28.11.2017.)

Ohjelma rakentuu useasta erilaisesta vaiheesta (stage). Ensimmäinen vaihe (stage 0) on myymälässä ja verkossa tapahtuva perehdytys. Seuraavan vaiheen (stage 1) perehdytys käydään luokahuoneessa kolmen päivän aikana. Sitä seuraavan vaiheen (stage 2) aiheena ovat kehysvalinta ja taivutukset. Koulutuksen neljännessä vaiheessa (stage 3) aiheena on syventävät myyntitaidot. Käytännössä opiskelija tutustuu linssitietouteen. Toiseksi viimeisenä vaiheena (stage 4) on piilolinssit. Kun opiskelija on suorittanut kaikki edelliset vaiheet, hän suorittaa verkossa loppukokeen (stage 5). Tämän jälkeen hän voi erikoistua erilaisiin funktionaalisiin rooleihin, joita on muun muassa In store trainer tai in store merchandiser tai hän voi hakea Optical Dispenser-koulutusohjelmaan. (Norell, sähköpostiviesti, 28.11.2017.)

Specsavers järjestää Optical dispenser –koulutuksen yhdessä Metropolia ammattikorkeakoulun kanssa. Kurssi koostuu kuudesta kuukaudesta etäopintoja. Kurssilla on tavoitteena saada

työntekijästä erityisosaava myyjä, jolla on hyvät tiedot ja taidot optisesta myynnistä tekniset seikat huomioon ottaen. Lisäksi asiakkaan oikea huomiointi asiakaspalvelussa, sekä myymälän toiminnan ja myynnin kasvun tukeminen kuuluvat kurssiin. (Norell, sähköpostiviesti, 28.11.2017.)

Kurssilla opiskelija oppii silmän anatomiaa ja silmäsairauksia. Hän syventää tietouttaan eri linssityyleistä, materiaaleista, niiden toiminnasta ja prismavaikutuksesta. Opiskelija lisää asiantuntijuutensa kehysten ja linssien mittaamisessa kuin myös kehysten tyyleissä ja materiaaleissa. Hän myös tavoittelee erinomaista asiakaspalvelukokemusta myynnin yhteydessä ja parantaa ongelmanratkaisukykyään. Kurssilla annetaan myös tietoa piilolaseista. (Norell, sähköpostiviesti, 28.11.2017.)

Specsavers Clinical Conference on Specsaversin järjestämä vuosittainen optisenalan tapahtuma, jossa kotimaiset ja ulkomaiset puhujat luennoivat optisenalan aiheista. Vuoden 2017 tilaisuudessa myös optical dispensereille oli tarjolla luentoja. Aiheina olivat muun muassa diabetes, moniteho-linssit, prismat sekä silmän terveys. (Clinical Conference, 2017, viitattu 13.12.2017.)

Instru Optiikka

Instru Optiikka- konsernin toimintaan kuuluu ensin optisenalan myyjien perehdyttäminen, jonka jälkeen on tarjolla koulutuksia. Konsernilla on käytössä globaali yhteinen verkko-oppimisalusta nimeltään iLearn, jonka johdossa on Grand Vision Academy. (Kuusela, sähköpostiviesti, 23.1.2018.)

Uusien optisenalan myyjien perehdytykseen kuuluu aluksi kaksi päivää teoriaa perehdyttäjän johtamana. Kahden päivän aikana myyjä oppii muun muassa liikkeen konseptista, tietokonejärjestelmien käytöstä ja tuotteista. Teoriaosuuden jälkeen vuorossa on yhden päivän mittainen myymälässä tapahtuva perehdytys, jonka aikana opetellaan esimerkiksi asiakastilausten tekoa, järjestelmien käyttöä ja tutustutaan tutkimuksiin. Perehdytysten jälkeen myyjä suorittaa iLearn-verkkoympäristössä koulutuskokonaisuuksia. Koulutuskokonaisuudet koskevat muun muassa tietoturvaa, silmän anatomiaa ja fysiologiaa, taittovirheitä, piilolinssejä ja kehystietoutta. Lopuksi myyjä suorittaa aihealueisiin liittyvät lopputestit, jotka ovat Grand Vision Academyn vaatimusten mukaiset. (Kuusela, sähköpostiviesti, 23.1.2018.)

Instru Optiikka tarjoaa koulutuksia luokahuoneympäristössä sekä verkossa iLearnin ja Skypen kautta. Luokahuonekoulutukset kestävät yleensä yhden päivän, ja aiheina niissä ovat

myyntitekniikka, kehykset ja piilolasit. ILearnissa on tarjolla ajankohtaisia ja täydentäviä koulutuksia useista eri aiheista, esimerkiksi tuotekoulutusta. Grand Visionin koulutukset eri optometrian osa-alueista on järjestetty Bronze, Silver ja Gold-tasolle. Koulutuksiin sisältyy myös luonteeltaan toistuvia ja jokavuotisia koulutuksia. Skypessä käytävät, noin tunnin mittaiset koulutukset koskevat yleensä ajankohtaisia aiheita, kuten järjestelmä-, lainsäädäntö- ja toimintatapamuutoksia. (Kuusela, sähköpostiviesti, 23.1.2018.)

Näiden edellä mainittujen koulutusten lisäksi Instru Optiikka- konsernin myymälöissä tapahtuu koulutusta. Työssäoppimisen lisäksi ”alueoptikkokierroksella” yrityksen alueoptikot kouluttavat myymälöissä muun muassa suojalaseista. Lisäksi Instru Optiikan yhteistyökumppanit järjestävät myynti- ja tuotekoulutuksia. (Kuusela, sähköpostiviesti, 23.1.2018.)

Silmäasema

Silmäasema ei tarjoa myyjilleen erityistä koulutusta, mutta järjestää tarvittaessa koulutuspäiviä ja mahdollisuuden itseopiskeluun. (Lehtonen, sähköpostiviesti, 27.3.2018.)

2.3 Muut koulutukset ja täydennyskoulutukset

Näkemisen ja silmäterveyden toimialajärjestö Näe ry järjestää Optometriapäivät- koulutustapahtuman näkemisen ja silmänterveyden ammattilaisille (Näe ry, 2018, viitattu 15.1.2018). tapahtumalla on joka vuosi eri teema ja tarjolla on luentojen lisäksi workshop- koulutuksia sekä näyttelyitä. Tapahtuma on kaksipäiväinen, joista ensimmäisenä on myös optisenalan myyjille tarkoitettua ohjelmaa. Vuonna 2018 myyjille oli tarjolla luentoja muun muassa kehysten säädöistä, optisenalan tulevaisuudesta ja vaikuttajamarkkinoinnista. (näe ry 2018, viitattu 15.1.2018.)

Suomessa oli mahdollista opiskella optiikkahiojan ammattitutkinto vuosina 2004-2017 (Opetushallitus määräys 2004, viitattu 16.4.2018). Tuona aikana koulutuksesta valmistui 21 henkilöä. Ammattitutkinto lakkautettiin, koska hiontatyö on siirtynyt Suomesta ulkomaille, esimerkiksi Viroon. (Kisilef 2016, viitattu 16.4.2018)

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSONGELMAT

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää kolmen Suomen suurimman optisenalan ketjuliikkeissä työskentelevien optisenalan myyjien koulutustaustaa, minkälaista koulutusta he ovat saaneet työhönsä liittyen ja ovatko he tyytyväisiä saamansa koulutuksen tasoon, sekä kokevatko he sen riittäväksi vaadittuihin työtehtäviin nähden. Tutkimuksessa keskityimme optisenalan myyjien optiseen erikoisosaamiseen, kaupallisen osaamisen sijasta.

Tarkoituksenamme oli eritellä, minkälaisella koulutuksella ja koulutustaustalla eri ketjuissa työskentelee optisenalan myyjiä. Ottaessamme yhteyttä suurimpiin ketjuihin ilmeni kuitenkin, että kaksi kolmesta ketjusta ei ole valmis yhteistyöhön, jos myyjien työnantaja tulee ilmi kyselyssä ja lopullisissa tuloksissa. Yhteistyökumppaneilta tuli kuitenkin myös toive, että he saisivat nähdä tulokset omien työntekijöidensä kohdalta. Lopulta pääsimme yhteisymmärrykseen, että tutkimuksessamme kysytään ketju, jolle tutkittava työskentelee, mutta lopullisessa raportissa tuloksissa ei näytetä tutkittavien työpaikkaa. Yhteistyöketjuille kuitenkin lähetetään tulokset, kuinka heidän omat työntekijänsä vastasivat.

Tutkimusongelmamme on optisenalan myyjien koulutustausta ja koulutuksen riittävyys heidän työtehtäviinsä nähden. Tutkimusongelmaamme pyrimme saamaan vastauksia seuraavien laatiemme keskeisimpien kysymysten avulla; Millaisilla koulutustaustoilla ja millaisella koulutuksella optisenalan myyjät työskentelevät liikkeissä? Kuinka kauan he ovat työskennelleet? Miltä heidän työtehtäviinsä kuuluu, ja kokevatko he oman osaamisensa riittäväksi kyseisissä tehtävissä? Millaista koulutusta heidän työnantajansa on heille tarjonnut/tarjoaa, ja kokevatko he sen riittäväksi tai haluaisivatko he lisäkoulutusta johonkin aihealueeseen liittyen? Hyödynsimme näitä kysymyksiä myös tutkimusjoukollemme suunnatussa sähköisessä Webropol- kyselyssä.

4 TUTKIMUSMENELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Kvantitatiivinen tutkimusmetodi

Kvantitatiivisen tutkimusmetodin tarkoituksena on kuvata ja tulkita yhteiskuntailmiöitä kehittämällä mahdollisimman tarkkoja mittausten menetelmiä tutkimusaineiston keräämiseen tutkimuksen kannalta edustavalta väestötötkselä. Saaduista tutkimusaineistoista muodostetaan oikeita johtopäätöksiä tilastotieteellisiä menetelmiä käyttäen. (Tilastokeskus 2018, viitattu 9.1.2018.)

Päädyimme kvantitatiiviseen metodiin, koska kvantitatiivisen tutkimuksen tuloksia on mahdollista vertailla ja analysoida järjestelmällisesti tilastotieteellisillä menetelmillä, mikä sopii parhaiten tutkimuksemme luonteeseen. Tarkoituksenaamme oli muodostaa mahdollisimman laajasta otannasta (optisenalan myyjät) kerätystä tutkimusaineistosta (optisenalan myyjille suunnattu kysely) yleistys tilastollisia menetelmiä käyttäen.

Kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiä piirteitä ovat aikaisemmista tutkimuksista tehdyt johtopäätökset ja muodostetut teoriat, jos niitä on saatavilla. Tutkimastamme aiheesta ei ole aikaisempia Suomalaisia tutkimuksia, joita olisimme voineet hyödyntää. Tutkimusta aloittaessa on tärkeää määritellä keskeiset käsitteet ja esittää hypoteesi tutkimuksesta. Keskeisinä käsitteinä tutkimuksemme ovat optisenalan myyjä, optikko, optometrismi ja koulutus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 136.; Kananen 2008, 10-15.)

Hypoteesimme tutkimuksemme on, että optisenalan myyjä työskentelee erilaisilla koulutustaus-toilla ja heidän optisenalan myyjän työhönsä saama koulutus on eritasoista. Uskomme myös, että koettu osaaminen kasvaa optisenalan koulutuksen sekä työskentelyvuosien ja kokemuksen myötä. Perustamme hypoteesimme työharjoittelujaksoillamme tapaamiimme optisenalan myyjiin ja heidän vaihteleviin koulutustaus-toihinsa. Esimerkiksi olemme kohdanneet optikkoliikkeissä työskenteleviä myyjiä, joilla on taustalla kosmetologin koulutus tai liiketalouden tutkinto. Olemme myös huomanneet, että optisenalan myyjien työtehtävät vaihtelivat paljon eri työpaikoissa. Esimerkiksi eräässä pienemmässä yksityisessä liikkeessä optikko työskenteli paljon myös myymälän puolella myyjän tukena, kun taas isomman ketjun liikkeessä myyjät hoitivat myymälän puolen ja optikot keskittyivät näöntarkastukseen ja silmänterveydentilan tutkimiseen.

Kvantitatiivisen tutkimuksen alussa on määriteltävä käsiteltävä tutkimusongelma, johon aletaan haakea vastausta. Tutkimusongelmamme oli optisenalan myyjien koulutustausta ja koulutuksen riittävyys heidän työtehtäviinsä nähden. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi on mietittävä mitä tietoa tarvitaan, mistä se hankitaan ja millä tavalla se kerätään. Näiden pohjalta laaditaan suunnitelma koejärjestelystä tai muusta tiedonkeruumenetelmästä. Tutkijan on myös valittava tutkimuksessa käytettävät koehenkilöt ja otantasuunnitelma. Perusjoukosta on valittava mahdollisimman edustava otos, jotta tulokset olisivat yleistettävissä perusjoukkoon. (Hirsjärvi ym. 2007, 136.; Kananen 2008, 10-15.)

Valitsimme tiedonkeruumenetelmäksi tutkimuksellemme sähköisen kyselytutkimuksen, jolla halusimme kartoittaa optisenalan myyjien tyytyväisyyttä osaamiseensa sekä heidän koulutustaustansa. Kysely oli suunnattu Suomen kolmen suurimman optisenalan ketjuliikkeessä työskenteleville optisenalan myyjille. Tällä pyrimme saamaan mahdollisimman edustavan otoksen tutkimuksellemme.

Tutkimuskysymykset johdetaan tarvittavasta tiedosta, jotta tutkimuksen kohteena olevaan ongelmaan saataisiin vastaus. Kysymykset on muotoiltava ja valittava tarkoin virhetulkintojen välttämiseksi ja niiden on oltava oleellisia sekä edistettävä tutkimusongelman ratkaisua. (Hirsjärvi ym. 2007, 136.; Kananen 2008, 10-15.) Mietimme ja valikoimme keskeisiä kysymyksiä tutkimuksellemme, joiden avulla saisimme muodostettua mahdollisimman hyvin tutkimuksemme tarkoitusta palvelevan kyselyn, ja siten saisimme parhaan mahdollisen ratkaisun tutkimusongelmaamme.

Kyselyn ulkoasuun ja muotoiluun kannattaa myös kiinnittää huomiota vastaajien kannalta, lisäksi kyselylomakkeen testaamista suositellaan ennen varsinaisen kyselyn lähettämistä tutkimusjoukolle. Kyselylomakkeiden testauksen jälkeen kysely voidaan lähettää tutkimusjoukolle eli toteutetaan ns. kenttätö. Tutkimuksessa saaduista muuttujista muodostetaan tilastollisia menetelmiä käyttäen havaintoaineiston taulukointia ja se muutetaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon tulosten analysointia varten. Tutkimuksen päätelmät ja lopullinen tutkimusraportti tehdään tutkimuksen havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen. (Hirsjärvi ym. 2007, 136.; Kananen 2008, 10-15.)

4.2 Kyselytutkimus

Kyselytutkimuksen tarkoituksena on kerätä tutkimuksen kannalta oleellista tietoa suurelta joukolta vastaajia. Vastaajia kutsutaan kohderyhmäksi, jossa kaikki vastaavat samoihin kysymyksiin. Tutkimuksessa käytetään yleensä kyselylomaketta, sillä kohderyhmä voi olla hyvinkin suuri. Kyselyn sisältö on mietitty vastaamaan tutkimuksen tarkoitusta ja kysymykset on standardoitu. Tämä tarkoittaa, että asiaa kysytään kaikilta vastaajilta täysin samalla tavalla. Sisällön tulee olla selkeä, jotta kysymyksiin on helppo vastata empimättä ja yksiselitteisesti. Kyselyn tulokset käsitellään yleensä kvantitatiivisesti. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007, viitattu 9.1.2018; Hirsjärvi ym. 2007, 130.)

Valitsimme kyselytutkimuksen, sillä mielestämme se vastasi parhaiten tarpeisiimme tutkimuksen toteutuksessa. Kyselytutkimuksen etu on, että kysely voidaan suorittaa etäältä käsin, se tavoittaa helposti suuren määrän ihmisiä, kyselyyn vastaaminen on nopeaa ja helppoa sekä lopullinen sähköisten tulosten analysoiminen on helpompaa. Kyselymme suoritettiin verkkokyselynä, jolloin se oli helppo lähettää yhteistyökumppaneidemme sähköisiä viestintäkanavia käyttäen kohderyhmällemme eli optisenalan myyjille. Suurin uhka kyselytutkimuksellemme oli vastaajakato, johon olimme varautuneet mahdollisimman suurella perusjoukolla ja laatimalla mahdollisimman helposti ja nopeasti vastattavan kyselyn. Vastausten saaminen sähköisessä muodossa helpotti kyselyn tulosten analysointia tilastollisilla menetelmillä.

4.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksessamme käytimme optisenalan myyjille suunnattua sähköistä kyselyä, jonka tulokset analysoitiin tilastollista menetelmää käyttäen. Saaduista tuloksista tehtiin johtopäätökset. Tutkimus suoritettiin täysin anonyymisti. Tutkimuksen perusjoukko koostui kolmen suurimman Suomessa toimivan optikkoliikeketjujen alaisuudessa työskentelevistä optisenalan myyjistä.

Alun perin olisimme halunneet sisällyttää tutkimukseen myös yksityisissä liikkeissä työskentelevät myyjät, mutta huomasimme, että heidän tavoittamisensa tehokkaasti on hyvin hankalaa. Jouduimme tekemään päätöksen siitä, keskittyisimmekö tutkimuksessa muutamaan pieneen liikkeeseen Oulun ja Kuopion alueella vai isoihin ketjuihin koko Suomen alueella. Pitkän keskustelun ja ajatusten vaihdon jälkeen päädyimme keskittymään Suomessa toimivien suurimpien

optikkoliikeketjujen alaisuudessa työskenteleviin myyjiin. Valitsimme siis mielestämme toimivamman ratkaisun tutkimuksemme tavoitteiden ja luotettavuuden kannalta. Jos olisimme keskittyneet vain Oulun ja Kuopion alueella muutamiin pieniin liikkeisiin, olisi tuloksista voinut tulla vääristyneitä.

Kysely laadittiin Webropol-ohjelmalla ja se sisälsi pääasiassa monivalintakysymyksiä sekä muutamman avoimen vastauskentän. Kyselymme kysymysten valinnassa pyrimme kiinnittämään huomiota kysymysten oleellisuuteen ja tarpeellisuuteen tutkimusongelmamme ratkaisemisen kannalta. Halusimme jättää pois kaikki ylimääräiset ja epäoleelliset kysymykset, koska tavoitteenamme oli tehdä vastaajan kannalta nopeasti ja vaivattomasti vastattava kysely. Pyrimme myös siihen, että lopullisten vastausten analysoiminen olisi helposti toteutettavissa. Kyselyssä käytettyjä kysymyksiä valitessamme käytimme apuna aikaisemmin tutkimuksessamme käyttämiämme tutkimusongelman ratkaisemiseksi laadittuja keskeisiä kysymyksiä. Näiden kysymysten pohjalta muotoilimme kyselyssämme käytetyt kysymykset. Päädyimme laittamaan vastausvaihtoehdoiksi osaamisen riittävyyden arvioinnissa yksinkertaiset kyllä tai ei vaihtoehdot. Päädyimme tähän vaihtoehtoon asteikon (1-5) sijasta sen vuoksi, että tavoitteenamme ei ollut kartoittaa osaamisen tasoa, vaan pelkästään sitä, kokevatko myyjät osaamisensa riittäväksi.

Kyselyssämme kysytyjä asioita olivat myyjien aikaisempi ammatillinen koulutustausta ja mahdollinen käyty optisenalan koulutus, sekä onko heille tarjottu koulutusta työnantajan puolesta. Kysyimme myös kauanko he ovat työskennelleet optisella alalla, työtehtäviä ja työnkuvaa sekä kokevatko he oman osaamisensa olevan riittävää työssään. Lisäksi kysyimme, kaipaisivatko he lisäkoulutusta työhönsä.

Esitetasimme kyselyn vertaisarviointiryhmällä eli oman vuosikurssimme opiskelijoilla. Pyysimme heitä vastaamaan kyselyyn ja arvioimaan sen, sekä tarjoamaan mahdollisia parannusehdotuksia. Vuosikurssimme 22:sta opiskelijasta kolme (vastausprosentti 14%) vastasi kyselyymme. He ohjeistivat meitä kiinnittämään huomiota kielioppiin ja kirjoitusasuun.

Kun olimme saaneet tutkimussuunnitelmamme valmiiksi, laadimme tutkimuslupa-anomuksen ja haimme koululta tutkimuslupaa. Viimeistelimme tutkimussuunnitelmamme valmiiksi, jonka jälkeen ohjaava opettajamme antoi meille tutkimusluvan ja allekirjoitimme 3:n yhteistyökumppanimme kanssa yhteistyösopimukset. Lähetimme kyselytutkimuksen linkin ja saatekirjeen 2. heinäkuuta 2018 yhteistyökumppaniketjuille, jotka jakoivat sen työntekijöilleen ketjujen sisäisiä

viestintäkanavia käyttäen. Vastaajilla oli heinäkuun loppuun asti aikaa vastata kyselyyn. Kysely ja saatekirje löytyvät liitteinä 1. ja 2.

Tutkimusta tehdessämme käytimme hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimus suoritettiin netissä anonyymisti, jotta vastaajan henkilöllisyys säilyi salaisena koko tutkimuksen ajan. Emme keränneet yhteystietoja tutkimukseen osallistuvilta, mutta kysyimme heidän työnantajansa. Työnantaja kysyttiin, sillä yhteistyökumppanimme olivat pyytäneet meiltä yhteenvedon saamistamme tuloksista omien työntekijöidensä osalta. Kukin ketju saa yhteenvedon omien työntekijöidensä vastauksista.

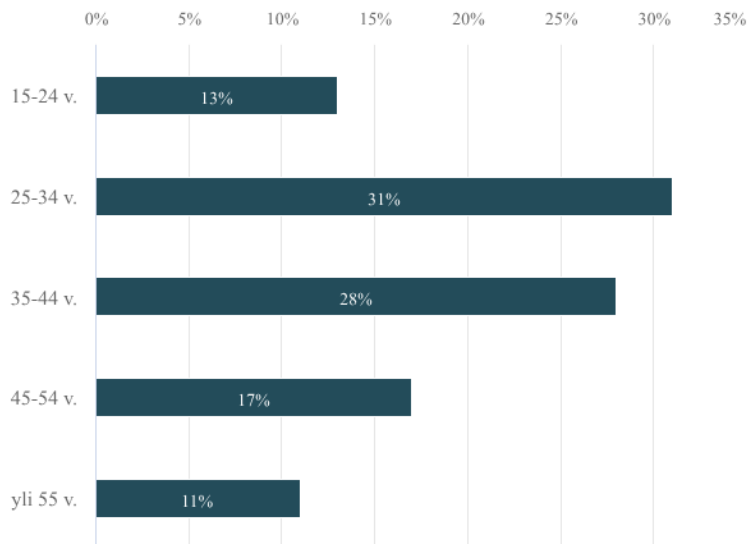
Tutkimuksen tulokset analysoitiin Webropolin tarjoamalla Professional Statistics –ohjelmalla. Tuloksista pyrittiin saamaan ajankohtainen yleistettävä kuva suurimmissa ketjuliikkeissä toimivien opisteenalan myyjien koulutuksesta ja sen riittävydestä heidän työssään vaadittuihin tehtäviin nähden.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustuloksien analysoinnissa käytimme tilastollista menetelmää. Kyselymme vastaukset on analysoitu Webropolin tarjoamalla Professional Statistics –ohjelmalla saadaksemme tuloksista keskenään vertailukelpoisia ja luodaksemme mahdollisimman helposti ymmärrettävän raportin. Olemme sisällyttäneet tekstin tueksi kuvioita ja taulukoita, joiden avulla esittämämme tutkimustulokset ovat helpommin hahmotettavissa.

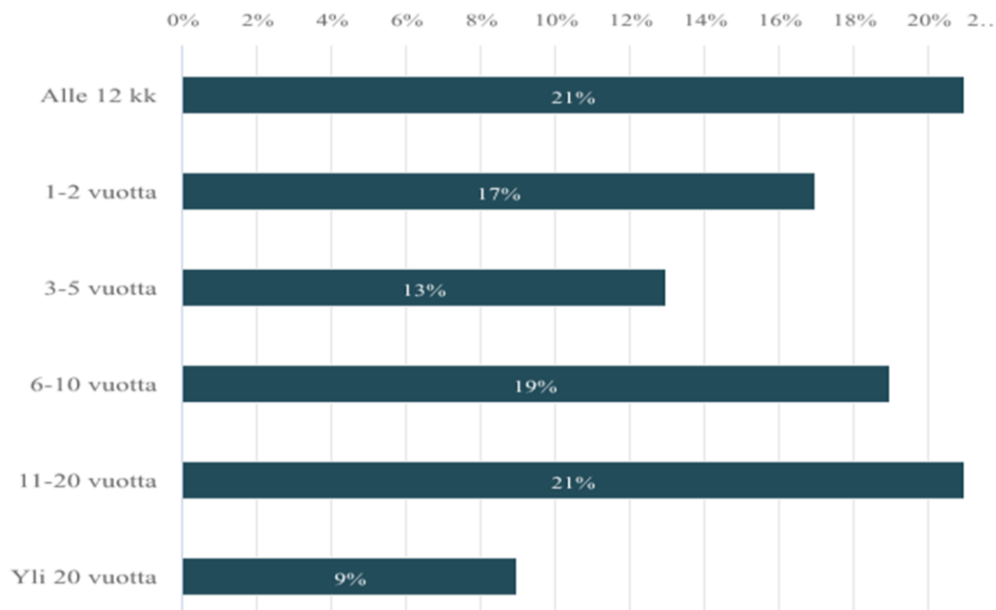
5.1 Taustatieto

Kyselymme tavoitti noin 896 yhteistyöketjuillamme työskentelevää optisenalan myyjää ja heistä kyselymme vastasi 187, jolloin kyselymme vastausprosentti oli 21%. Vastauksista huomattava enemmistö (96%) tuli naispuolisilta tutkittavilta, koska 187 vastaajasta vain kahdeksan (4%) oli miespuolisia. Tutkimuksen ikäjakaumassa oli hajontaa, kuten kuviosta 1 voidaan havaita. Eniten (31%) vastauksia saatiin 25-34 vuotiailta ja vähiten (11%) yli 55 vuotiailta.



KUVIO 1. Tutkimukseen vastanneiden ikäjakauma prosentteina (N=187).

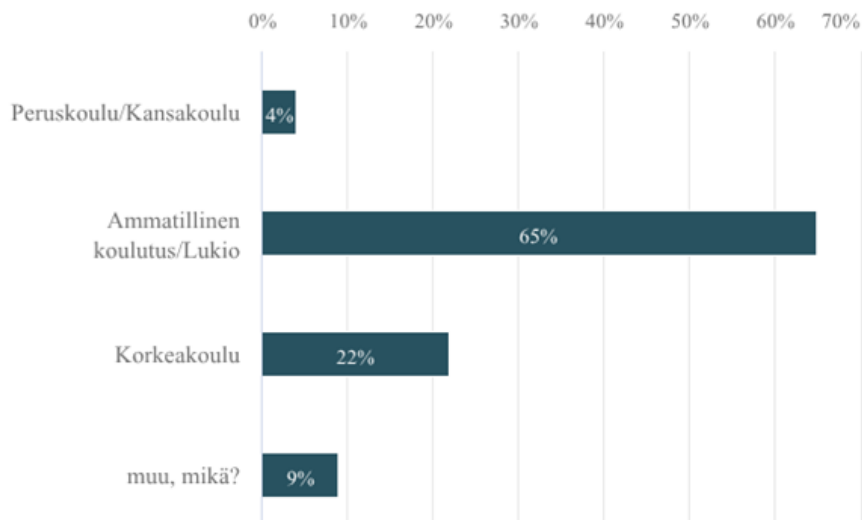
Työkokemus optisella alalla vaihteli myös. Kuviosta 2 huomaamme, että kyselyyn vastasi sekä vasta alalla aloittaneita, kuin myös vuosia alalla olleita. Eniten vastauksia saatiin alle vuoden alalla työskennelleitä (21%) ja alalla 11-20 vuotta olleilta (21%).



KUVIO 2. Työkokemus optisella alalla prosentteina (N=187).

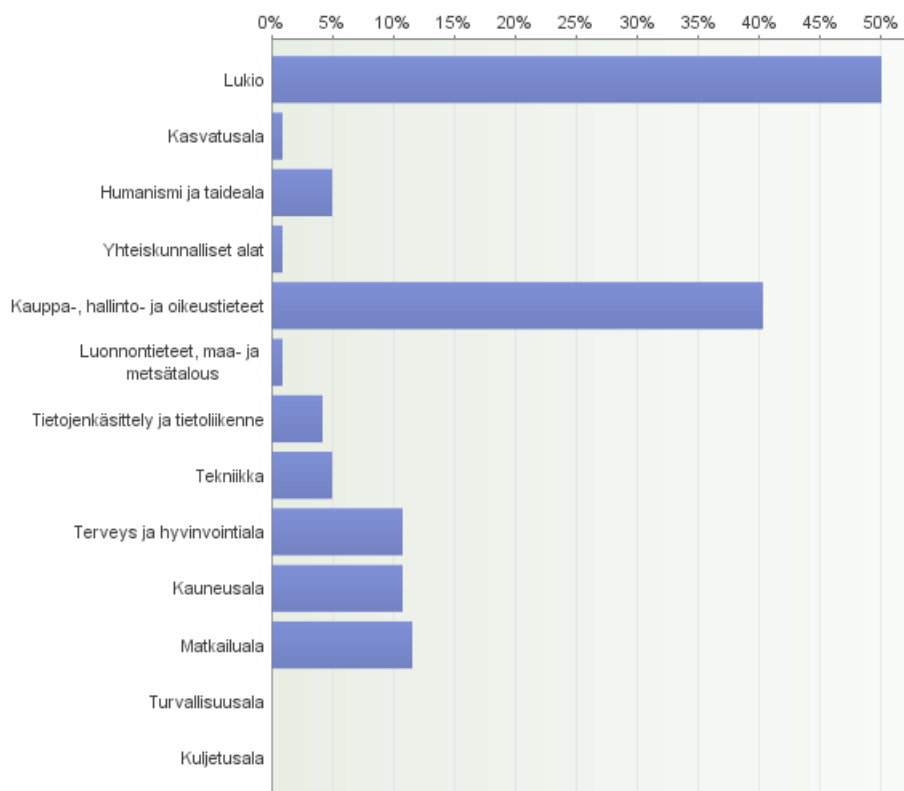
5.2 Korkein koulutustaso

Vastaajien korkein käyty koulutustaso ilmenee kuviosta 3. Kyselyn 187 vastaajasta seitsemän vastaajan korkein käyty koulutustaso oli perus-/kansakoulu (4%), 122 vastaajalla (65%) toisen asteen koulutus (ammattikoulu/lukio) ja 40 vastaajalla (22%) korkeakoulutasoinen. Muun koulutustason oli suorittanut 17 vastaajaa (9%).



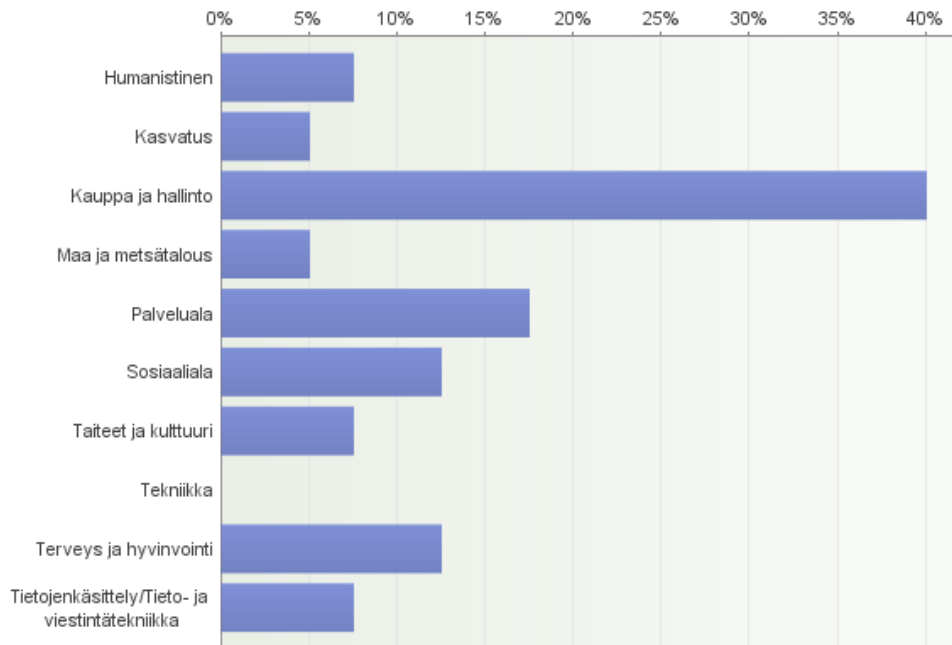
KUVIO 3. Korkein käyty koulutustaso prosentteina (N=187).

Toisen asteen koulutuksen käyneitä vastaajia oli 122, joista lukion käyneitä 60. Toisen asteen ammatillisen koulutuksen käyneitä oli 62. Heidän koulutustaustansa alajakauma näkyy kuviossa 4.



KUVIO 4. Toisen asteen koulutuksen käyneiden koulutusalojen jakauma prosentteina (N=122).

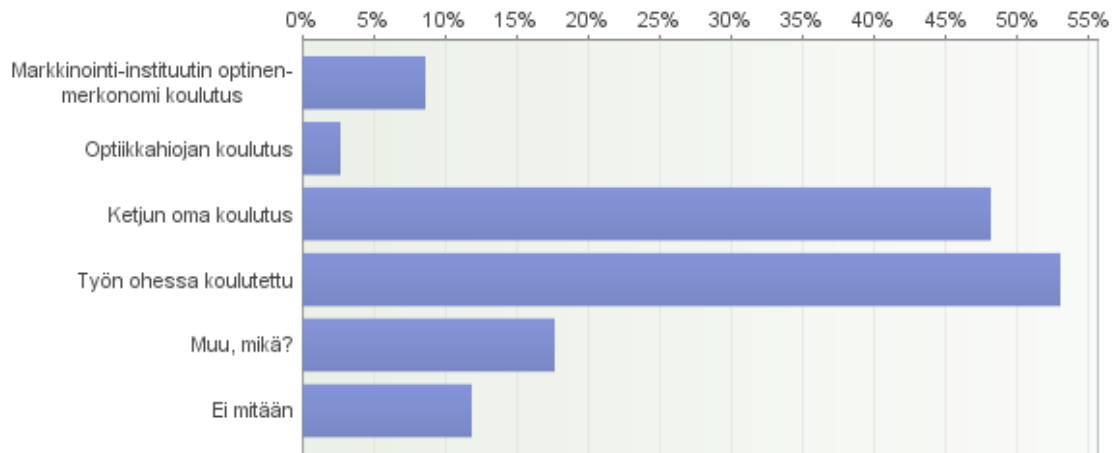
Korkeakoulun käyneitä vastaajia oli 40. Heidän koulutustaustansa alajakauma näkyy kuviossa 5. Kauppa- ja hallintoalan käyneitä vastaajia oli selkeästi eniten (40%).



KUVIO 5. Korkeakoulun käyneiden alajakauma prosentteina (N=40).

5.3 Optisen alan koulutus

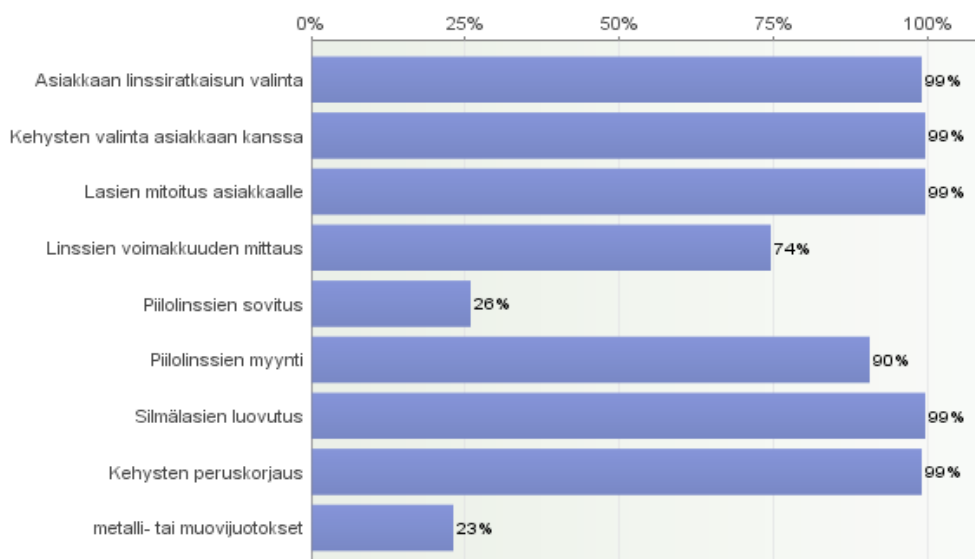
Kyselyyn vastanneista henkilöistä työn ohessa optisen alan koulutusta oli saanut 99 (53%). Lisäksi ketjujen omaa koulutusta oli saanut 90 (48%). Markkinointi-instituutin tarjoaman optisen alan markkinoinnin koulutuksen oli käynyt 17 (9%). Optiikkahiojan koulutuksen oli suorittanut viisi vastaajaa (3%). Kyselyyn vastanneista 22 (12%) vastasi, että ei ole saanut minkäänlaista optisen alan koulutusta (KUVIO 6).



KUVIO 6. Optisenalan koulutus prosentteina (N=187).

5.4 Työtehtävät

Työnkuva kysyttäessä vastanneiden työtehtäviin kuului lähes poikkeuksetta asiakkaan linssiratkaisun valinta, kehysten valinta, lasien mitoittaminen, silmälasien luovutus ja kehysten peruskorjaukset. Piilolasien myyminen kuului suurimman osan (90%) työnkuvaan ja silmälasien linssien voimakkuuksien mittaaminen kuului myös enemmistön (74%) työnkuvaan. Noin neljänneksen (23%) työnkuvaan kuului metalli- sekä muovijuotokset. Vastaajista 26% kertoi myös osallistuvansa piilolasien sovittamiseen (KUVIO 7).



KUVIO 7. Optisten myyjien työnkuvaan kuuluvat työtehtävät prosentteina (N=187).

5.5 Osaamisen riittävyys

Kyselyyn vastanneista kaikista vastaajista 76% koki, että heidän osaamisensa oli riittävää yleisesti heiltä vaadittuihin työtehtäviin nähden. Asiakaspalvelu, kehysten taivuttelu ja silmälasien mitoittaminen koettiin kyselyyn vastanneiden mielestä eniten hallituiksi osa-alueiksi, koska yli 90% vastanneista koki osaamisensa olevan riittävää näillä osa-alueilla.

Työtehtäviin liittyvistä osa-alueista linssimateriaalit, linssityypit, piilolasinesteet, kehysmateriaalit ja kehysten korjaaminen olivat kaikkien vastanneiden mielestä pääosin osattuja osa-alueita. Vastaa-
jista 65-83 % koki osaamisensa tason olevan riittävää koskien näitä osa-alueita (TAULUKKO 1.)

Piilolaseihin liittyvät asiat ja valontaittomittarin käyttäminen koettiin hieman vähemmän hallituiksi osa-alueiksi. Kyselyssämme kysytyistä osa-alueista piilolaseista sekä valontaittomittarin käytöstä vain puolet kaikista vastanneista koki oman osaamisensa riittäväksi.

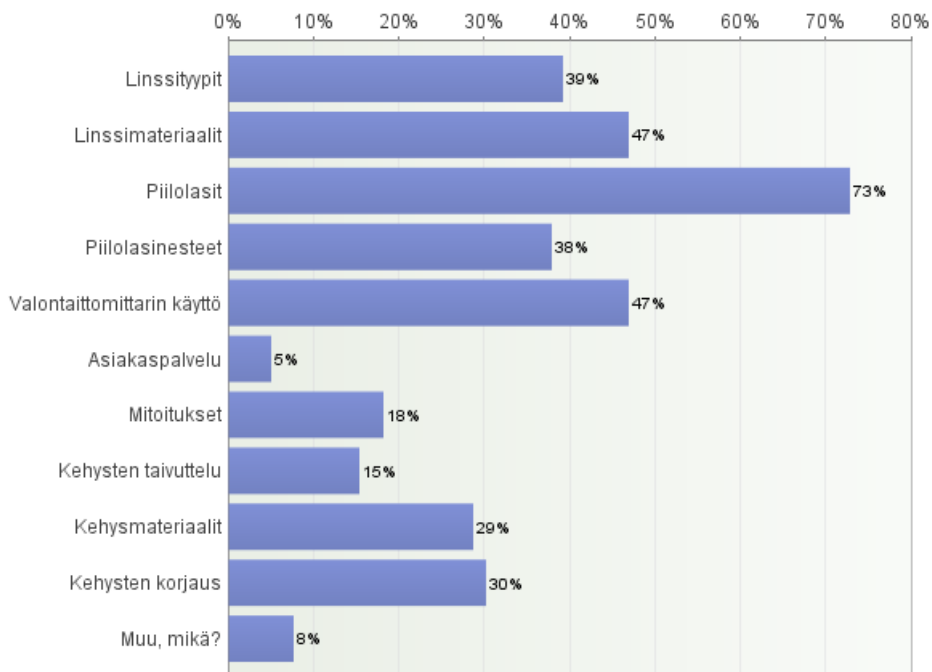
TAULUKKO 1. Koetko osaamisesi olevan riittävää seuraavissa asioissa, tulokset prosentteina (N=187).

Koetko osaamisesi olevan riittävää...? (N=187)	Kyllä	Ei
Linssityypit	83%	17%
Linssimateriaalit	71%	29%
Piilolasit	46%	54%
Piilolasinesteet	65%	35%
Valontaittomittarin käyttö	50%	50%
Asiakaspalvelu	98%	2%
Kehysten taivuttelu	91%	9%
Mitoitukset	91%	9%
Kehysmateriaalit	74%	26%
Kehysten korjaukset	73%	27%

5.6 Lisäkoulutuksen tarve

Kaikista kyselyyn vastanneista 76% toivoi saavansa lisäkoulutusta työhönsä liittyen.

Ylivoimaisesti eniten lisäkoulutusta kaivattaisiin piilolaseihin liittyvissä asioissa: kyselymme mukaan 73% vastaajista kaipasi lisäkoulutusta piilolaseista ja niihin liittyvistä asioista. Vastanneista lähes puolet toivoisi saavansa lisäkoulutusta valontaittomittarin käyttämisessä ja linssimateriaaleissa. Linssityyppeihin ja piilolasinesteisiin liittyen lisäkoulutusta toivoisi lähes 40% vastanneista. Noin kolmasosa vastaajista toivoisi lisäkoulutusta kehysten korjaamiseen ja kehysten materiaaleihin liittyen. Silmälasien mitoittamiseen ja taivutteluun liittyvissä asioissa lisäkoulutusta kaipasi hieman alle viidennes kyselyyn vastanneista (KUVIO 8).



KUVIO 8. Aihealueet, joihin optisenalan myyjät toivoisivat saavansa lisäkoulutusta prosentteina (N=187).

6 TULOSTEN TULKINTA

Tutkimustulosten tulkinnassa olemme eritelleet vastaajien omaa kokemaansa osaamista kysytyillä osa-alueilla korkeimman koulutustason sekä optisenalan koulutuksen mukaan. Olemme myös muodostaneet johtopäätökset tulosten perusteella. Sisällytimme mukaan taulukoita sekä kuvioita, jotta tulokset ovat mahdollisimman helposti hahmotettavissa.

6.1 Koulutustaustan vaikutus

Vertailtaessa, korkeimman koulutustason mukaan, kokevatko vastaajat saamansa koulutuksen yleisesti riittäväksi, kaikista tyytyväisimpiä olivat perus/kansakoulun käyneet vastaajat. Taulukosta 2 huomataan myös, että toisen asteen koulutuksen ja korkeakoulun käyneiden välillä ei ole suurta eroa tyytyväisyydessä. Peruskoulun/kansakoulun käyneitä vastaajia oli kuitenkin vain seitsemän, mikä on huomattavasti vähemmän kuin toisen asteen (122 vastaajaa) tai korkeakoulun (40 vastaajaa) käyneitä vastaajia. Tämä tulee ottaa huomioon tuloksia tulkittaessa, sillä se saattaa vääristää tuloksia.

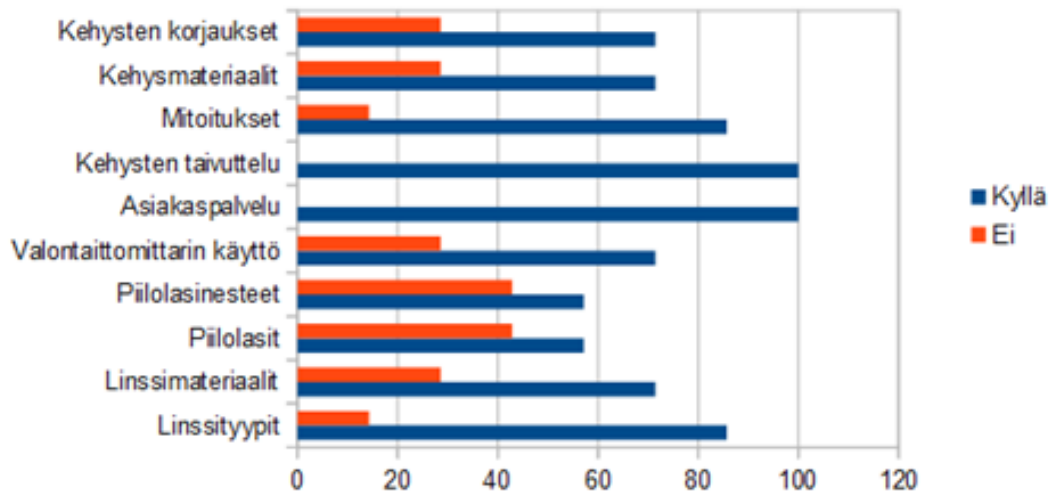
Taulukko 2. Eri koulutustaustan käyneiden vastaajien kokemus heidän saamansa koulutuksen riittävydestä heidän työtehtäviinsä nähden. Vastaukset prosentteina (N=187).

	Peruskoulu/kansakoulu	Toisen asteen koulutus	Korkeakoulu
Kyllä	86%	75%	78%
Ei	14%	25%	22%

Peruskoulu

Peruskoulu/kansakoulupohjakoulutuksella olevat (7 vastaajaa) kokivat vähiten hallituiksi osa-alueiksi piilolaseihin ja piilolasinesteisiin liittyvät asiat (42%). Osa-alueista valontaittomittarin käyttö, linssimateriaalit sekä kehysmateriaalit ja kehysten korjaukset koettiin lähes kolmasosan mielestä riittämättömästi osatuiksi (29%). Asiakaspalvelu sekä kehysten taivuttelu koettiin täysin hallituiksi

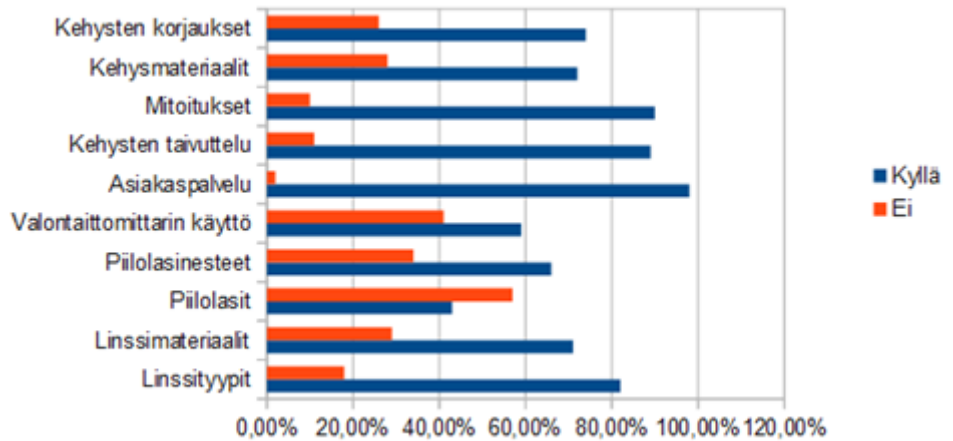
osa-alueiksi heidän keskuudessaan. Myöskin linssityypit sekä silmälasien mitoitukset koettiin suurimman osan (86%) mielestä hallituiksi (KUVIO 9). Huomioitavaa peruskoulun tai kansakoulun käyneiden vastaajien vastauksissa on se, että kaikkien vastaajien mielestä jokaisessa osa-alueessa yli puolet vastaajista koki osaamisensa riittäväksi. Yleisesti kysyttäessä selvä enemmistö (86%) koki saamansa koulutuksen olevan riittävää heidän työtehtäviinsä nähden (TAULUKKO 2).



KUVIO 9. Perus-/kansakoulun käyneiden kokemus omasta osaamisestaan (N=7).

Toisen asteen koulutus

Toisen asteen ammatillisen koulutuksen tai lukion käyneiden (122 vastaajaa) mielestä vähiten hallittu osa-alue oli reilulla puolella piilolasit (57%). Muita vähiten hallittuja osa-alueita olivat valontaittomittarin käyttö (41%) sekä piilolasinesteet (34%). Muut osa-alueet koettiin pääosin hallituiksi heidän keskuudessaan kuten kuvio 10 osoittaa.

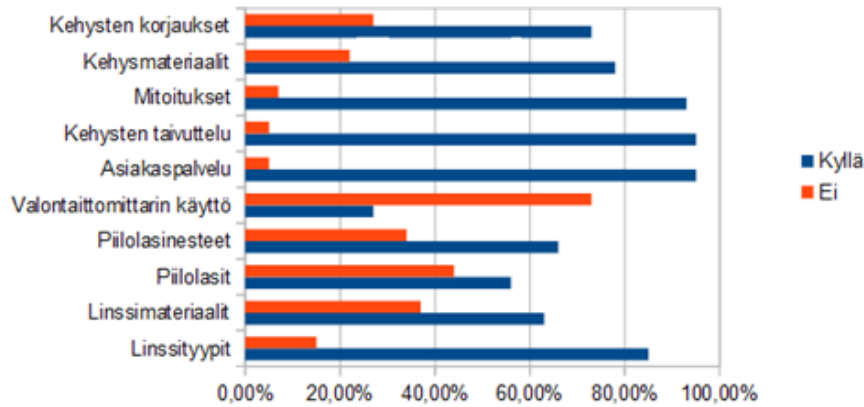


KUVIO 10. Toisen asteen ammatillisen koulutuksen/lukion käyneiden kokemus omasta osaamisestaan prosentteina (N=122).

Osaamisensa asiakaspalvelussa koki riittäväksi lähes kaikki vastaajat (98%), joilla toinen aste oli korkein koulutustase. Myös kehysten taivuttelut (88%) ja mitoitukset (90%) koettiin pääsääntöisesti hallituiksi osa-alueiksi tässä ryhmässä. Huomioitavaa on, että piilolasit olivat ainoana osa-alueena, joka koettiin enemmistön mielestä ei (76%) hallituksi osa-alueeksi. Muissa osa-alueissa enemmistö vastaajista koki hallitsevansa kyseiset asiat (KUVIO 10) ja 75% koki saamansa koulutuksen riittävän heidän työtehtäviinsä nähden (TAULUKKO 2).

Korkeakoulu

Korkeakoulun käyneiden (40 vastaajaa) keskuudessa vähiten hallittu osa-alue oli valontaittomittarin käyttö (73% vastaajista). Lähes puolet (44%) vastaajista kokivat myöskin piilolasit osa-alueena ei niin hyvin hallituksi. Noin kolmasosa ei kokenut hallitsevansa myöskään linssimateriaaleja (36%) tai piilolasinesteitä (34%) koskevia osa-alueita. Huomioitavaa tuloksissa on se, että valontaittomittarin käyttöä lukuun ottamatta kuitenkin kaikilla muilla osa-alueilla reilu enemmistö vastaajista koki oman osaamisensa riittäväksi (KUVIO 11). Korkeakoulun käyneistäkin enemmistö (78% vastaajista) koki osaamisensa yleisellä tasolla riittäväksi (TAULUKKO 2).



KUVIO 11. Korkeakoulun käyneiden kokemus omasta osaamisestaan prosentteina (N=40).

6.2 Optisenalan koulutuksen vaikutus

Taulukosta 3 nähdään, että yleisesti kysyttäessä kaikista tyytyväisimpiä saamaansa koulutukseen olivat vastaajat, jotka olivat saaneet ketjun oman koulutuksen (84%). Vähiten tyytyväisiä (59%) olivat vastaajat, jotka eivät olleet saaneet ollenkaan optisenalan koulutusta. Optisenalan merkonomikoulutuksen käyneet ja työn ohessa koulutetut olivat yhtä tyytyväisiä (75%) koulutuksensa riittävyyteen.

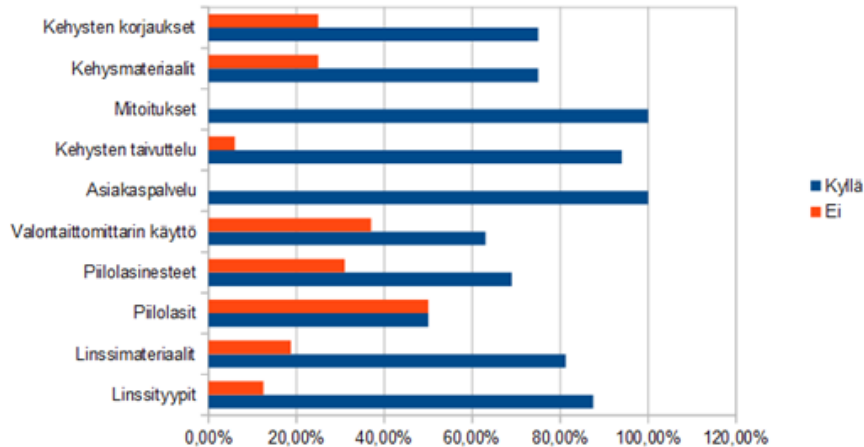
Taulukko 3. Vastaajien kokemus siitä, onko heidän saamansa koulutus riittävää heidän työtehtäviinsä nähden. Vastaukset prosentteina (N=187).

	Optisenalan merkonomi	Ketjun koulutus	Työn ohessa koulutettu	Ei optisenalan koulutusta
Kyllä	75%	84%	75%	59%
Ei	25%	16%	25%	41%

Markkinointi-instituutio

Optisenalan merkonomien koulutuksen käyneillä (17 vastaajaa) osaaminen piilolaseista jakoi eniten vastaajien mielipiteitä. Puolet (50%) koulutuksen käyneistä koki osaamisensa piilolaseissa olevan

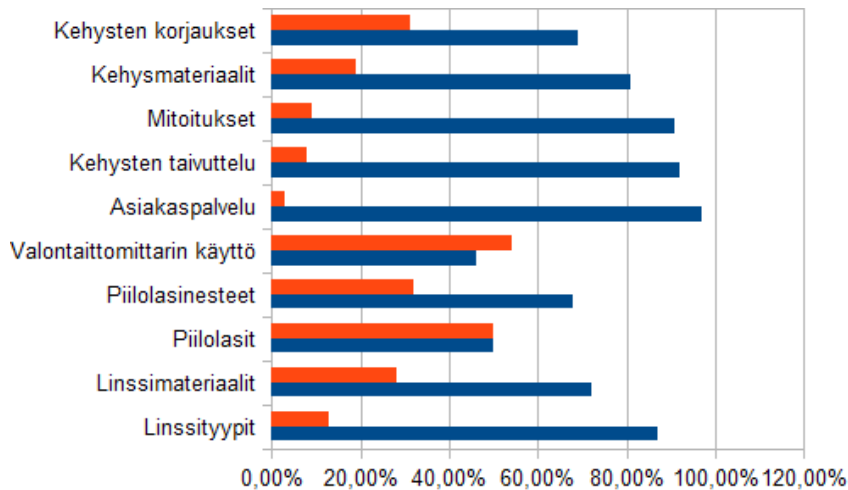
riittävää. Valontaittomittarin käyttö (38%) ja piilolasinesteet (31%) olivat ryhmässä aiheet, joissa osaaminen koettiin vähäisemmäksi (KUVIO 12). Kysyttäessä koulutuksen riittävydestä työtehtäviin nähden, 75% optisenalan merkonomien koulutuksen käyneistä vastaajista koki osaamisensa riittäväksi (TAULUKKO 3).



KUVIO 12. Markkinointi-instituutin optisenalan merkonomien koulutuksen käyneiden kokemus omasta osaamisestaan (N=17).

Ketjun oma koulutus

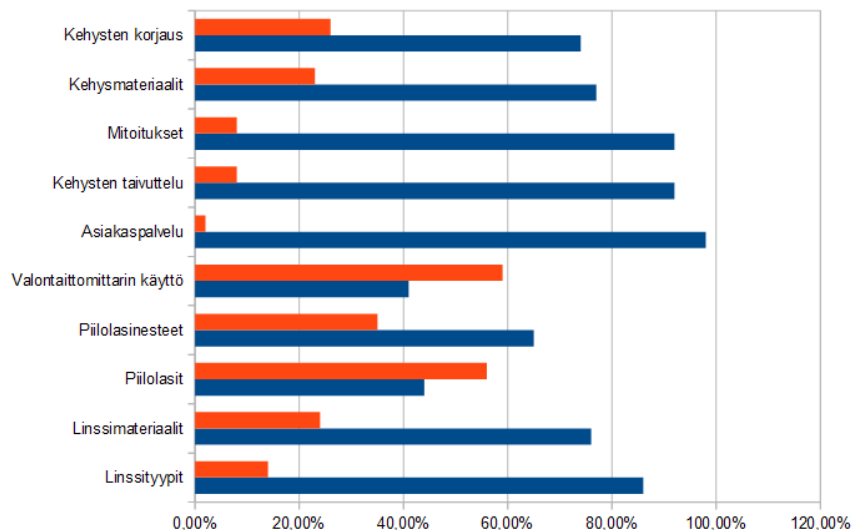
Ketjun oman koulutuksen käyneistä (90 vastaajaa) 84% koki saamansa koulutuksen yleisesti riittäväksi heidän työtehtäviinsä nähden (TAULUKKO 3). Kuvio 13 kuvaa heidän vastauksiaan kysyttäessä kokemuksista heidän osaamisestaan työn eri osa-alueissa. Kuten voidaan huomata, valontaittomittarin käyttö oli ainoa osa-alue, jossa niukka enemmistö (54%) ei kokenut osaamisensa olevan riittävää. Piilolasien suhteen puolet (50%) koki osaamisensa olevan riittävää ja puolet ei. Siitä huolimatta ketjun oman koulutuksen käyneistä vastaajista 79% toivoi lisäkoulutusta työhönsä. Eniten lisäkoulutusta toivottiin piilolaseihin ja valontaittomittarin käyttöön.



KUVIO 13. Ketjun oman koulutuksen käyneiden kokemus omasta osaamisestaan prosentteina (N=90).

Työn ohessa koulutettu

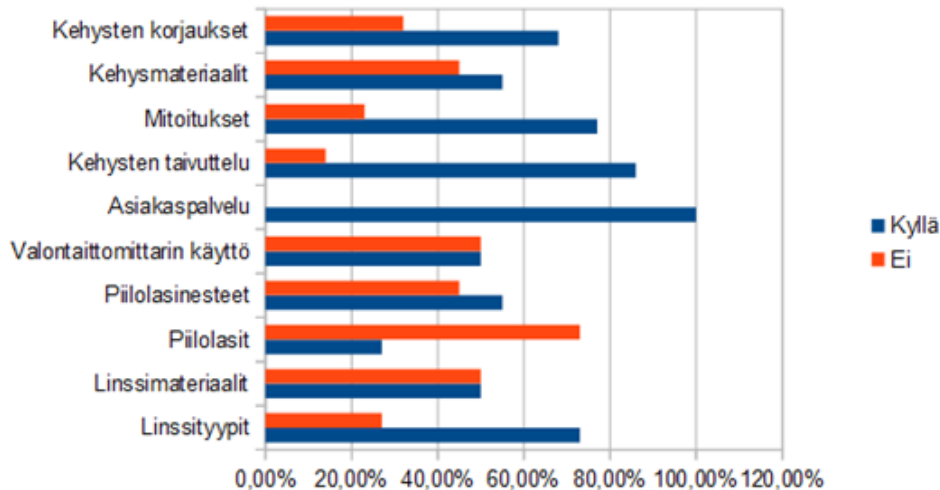
Työn ohessa koulutetuista vastaajista (99 vastaajaa) 75% koki osaamisensa olevan riittävää yleisesti (taulukko 3). Kuviossa 14 näkyy, että piilolasit (56%) ja valontaittomittarin käyttö (59%) olivat osa-alueet, joissa suurin osa vastaajista ei kokenut osaamistaan riittäväksi. Piilolasinesteet koki hallitsevansa 65% vastaajista. Kaikki muut osa-alueet koettiin hallituiksi 74-98 prosenttisesti.



KUVIO 14. Työn ohessa koulutettujen kokemus omasta osaamisestaan (N=99).

Ei optisenalan koulutusta

Ilman optisenalan koulutusta (22 vastaajaa) olevista 59% koki osaamisensa olevan yleisesti riittävä. He eivät kuitenkaan kokeneet osaamisensa olevan riittävää piilolaseihin (72%), valontaittomittarin käyttöön (50%) sekä linssimateriaaleihin (50%) liittyvissä osa-alueissa (KUVIO15). Kaikki (100%) ilman optisenalan koulutusta olevat vastaajat kokivat asiakaspalvelu-osaamisensa riittäväksi. Lisäkoulutusta työhönsä toivoi saavansa 82% vastaajista.



KUVIO 15. Ilman optisenalan koulutusta olevien vastaajien kokemus omasta osaamisestaan (N=22).

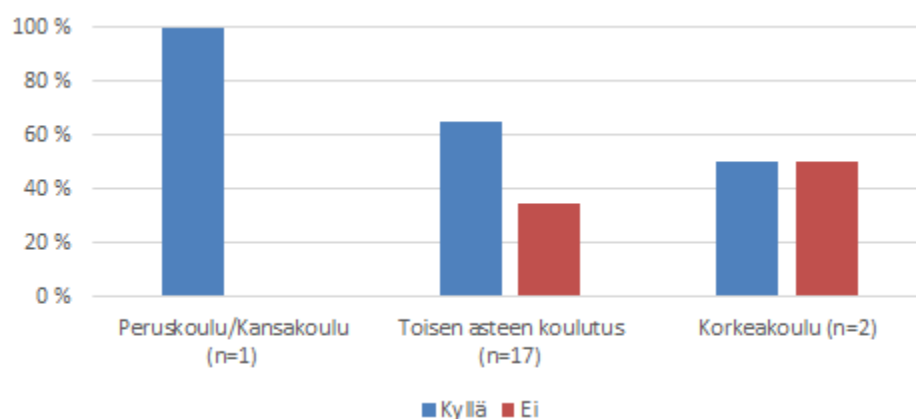
6.3 Koulutuksen vaikutus

Vertailimme, vaikuttaako koulutustausta koettuun osaamiseen niiden henkilöiden välillä, jotka ovat saaneet samantyyppisen optisenalan koulutuksen, tai eivät ole saaneet optisenalan koulutusta ollenkaan (TAULUKKO 4.). Tutkimuksessamme vastauksia tuli eniten henkiköiltä, joiden korkein koulutustaso on toisen asteen koulutus (65%). Vähiten saimme vastauksia henkilöistä, joiden korkein koulutus taso on perus-/kansakoulun (4%). Myös korkeakoulutettujen vastaajien määrä oli alhaisempi kuin toisen asteen koulutuksen käyneiden vastaajien (22%). Näin ollen vastausryhmät ovat keskenään eri kokoisia. Nämä erot olivat suurimmillaan jopa 59 vastaajaa. Ryhmien väliset kokoerot heikentävät vertailukelpoisuutta ja saattavat vääristää tuloksia.

TAULUKKO 4. Kuinka riittäväksi osaaminen koetaan eri koulutustaustan ja optisenalan koulutuksen käyneiden välillä (N=187).

	Ei optisen alan koulutusta	Työn ohessa koulutettu	Ketjun oma koulutus	Markkinointi-instituutti
Perus/kansakoulu	100%	75%	-	-
Toinen aste	65%	71%	81%	81%
Korkeakoulu	50%	76%	86%	100%

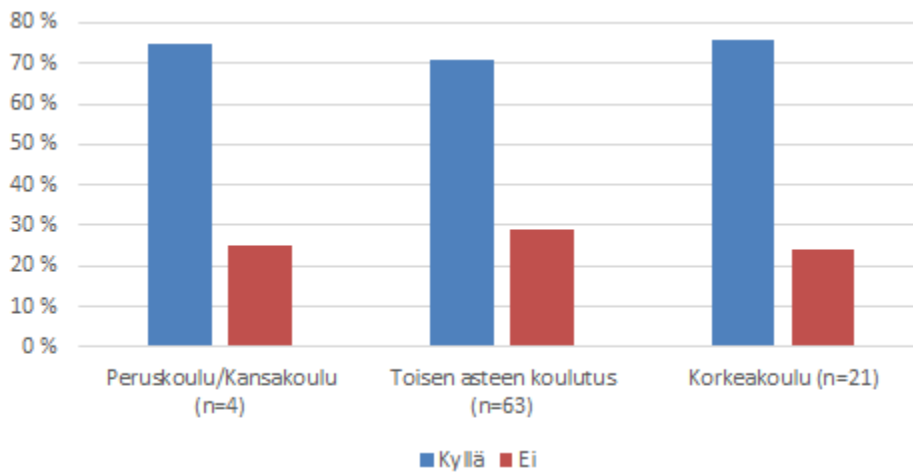
Ilman optisenalan koulutusta olevista vastaajista perus-/kansakoulun oli käynyt yksi, toisen asteen koulutuksen 17 ja korkeakoulun kaksi vastaajaa (KUVIO 17). Kuvion mukaan perus-/kansakoulun käyneistä 100% kokee saadun koulutuksen olevan riittävä heidän työhönsä. Tulee kuitenkin ottaa huomioon, että ilman optisenalan koulutusta perus-/kansakoulun käyneitä vastaajia on vain yksi ja näin ollen tulos perustuu vain yhden ihmisen kokemukseen. Korkeakoulun käyneitä, ilman optisenalan koulutusta olevia vastaajia oli kaksi, mikä tulee myös huomioida.



KUVIO 17. Ilman optisenalan koulutusta olevien vastaajien kokemus oman koulutuksen riittävästä koulutustaustaustoittain eriteltynä (N=22).

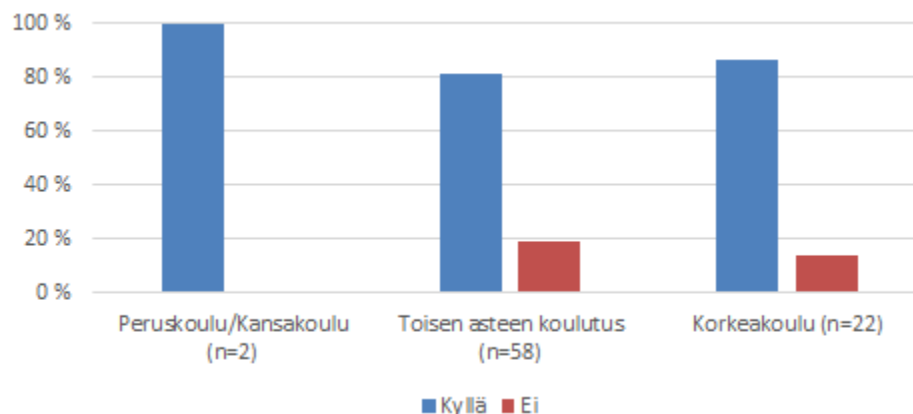
Työn ohessa optisenalan koulutusta saaneista neljä oli käynyt perus-/kansakoulun, 63 toisen asteen koulutuksen ja 21 korkeakoulun (KUVIO 18). Perus-/kansakoulun käyneistä vastaajista 75% kokee osaamisen olevan riittävää, toisen asteen koulutuksen käyneistä 71% ja korkeakoulutetuista

76%. Työn ohessa koulutetuilla koulutustaustalla ei siis ole suurta merkitystä omaan koettuun osaamiseen.



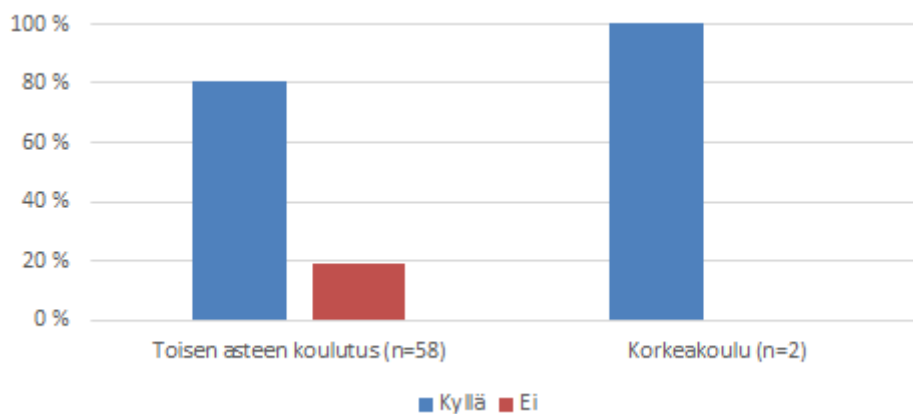
KUVIO 18. Työn ohessa koulutettujen vastaajien kokemus oman koulutuksen riittävydestä koulutustaustoittain eriteltynä (N=99).

Ketjun oman koulutuksen käyneistä kaksi oli käynyt perus-/kansakoulun, 58 toisen asteen koulutuksen ja 22 korkeakoulun. Perus-/kansakoulun käyneistä 100% koki koulutuksen olevan riittävää, kun taas toisen asteen koulutuksen käyneistä 81% koki sen riittäväksi ja vastaavasti korkeakoulun käyneistä 86% (KUVIO 19). Perus/kansakoulun ja ketjun oman koulutuksen käyneitä oli kuitenkin vain kaksi vastaajaa, joten tuloksemme perustuu vain kahden henkilön mielipiteeseen.



KUVIO 19. Ketjun koulutuksen käyneiden vastaajien kokemus oman koulutuksen riittävydestä koulutustaustoittain eriteltynä (N=90).

Kuvio 20 osoittaa että vastaajat, jotka olivat käyneet Markkinointi-instituutin merkonomikoulutuksen ja korkeakoulun korkeimpana koulutusasteena, olivat täysin tyytyväisiä koulutukseensa (100%). Vastaajista, joilla oli sama instituutin koulutus ja lisäksi toisen asteen koulutus 81% koki koulutuksensa olevan riittävää työtehtäviinsä nähden. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että korkeakoulu-taustalla kyseisen instituutin käyneitä vastaajia oli vain kaksi, joten tulokset eivät ole yhtä luotettavia kuin suuremmalta joukolta saadut vastaukset.

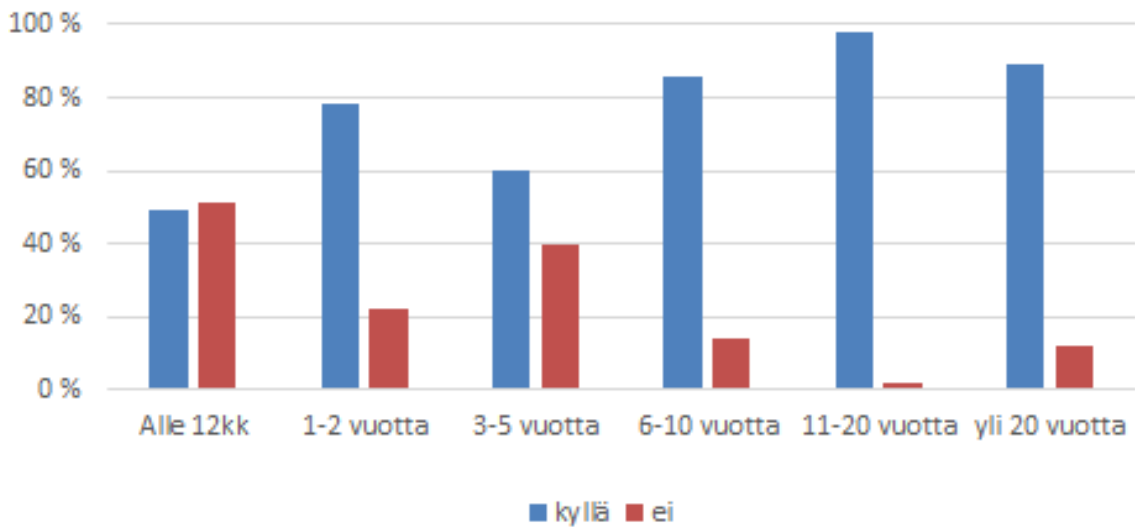


KUVIO 20. Markkinointi-instituutin optisenalan merkonomikoulutuksen käyneiden vastaajien kokemus oman koulutuksen riittävydestä koulutustaustoittain eriteltynä (N=17).

Tekemämme vertailun tuloksista voidaan päätellä, että sillä, minkälaista optisenalan koulutusta tutkittavat ovat saaneet, ei ole kovin suurta vaikutusta (9% vaihtelu) siihen, ovatko he tyytyväisiä optisenalan koulutukseensa (TAULUKKO 3). Sen sijaan myyjät, joilla ei ole laisinkaan optisenalan koulutusta ovat 16-25% vähemmän tyytyväisiä saamaansa koulutukseen. Saatu optisenalan koulutus vaikuttaa positiivisesti osaamiseen kaikilla muilla koulutustaustoilla, paitsi perus/kansakoulun käyneillä (TAULUKKO 4). Tässä tulee kuitenkin huomioida, että perus/kansakoulupohjalta ilman optisenalan koulutusta saimme vain yhden vastauksen. Mielestämme tämä tulos ei siis ole kovin luotettava, sillä se perustuu vain yhden vastaajan kokemuksiin. Yleisesti voi siis todeta, että optisenalan koulutus vaikuttaa positiivisesti osaamiseen, eikä koulutustavalla ole juuri merkitystä.

6.4 Työkokemuksen vaikutus

Kun verrataan optisenalan myyjien osaamista heidän työkokemukseensa voimme huomata kuviossa 21, että mitä kauemmin myyjä on ollut optisella alalla, sitä riittävämmäksi saatu koulutus pääsääntöisesti koetaan. Poikkeuksena 3-5 vuotta työskennelleet sekä yli 20 vuotta työskennelleet. Yksi työmme hypoteeseista oli, että työkokemuksen lisääntyessä kokemus oman osaamisen riittävydestä lisääntyy.



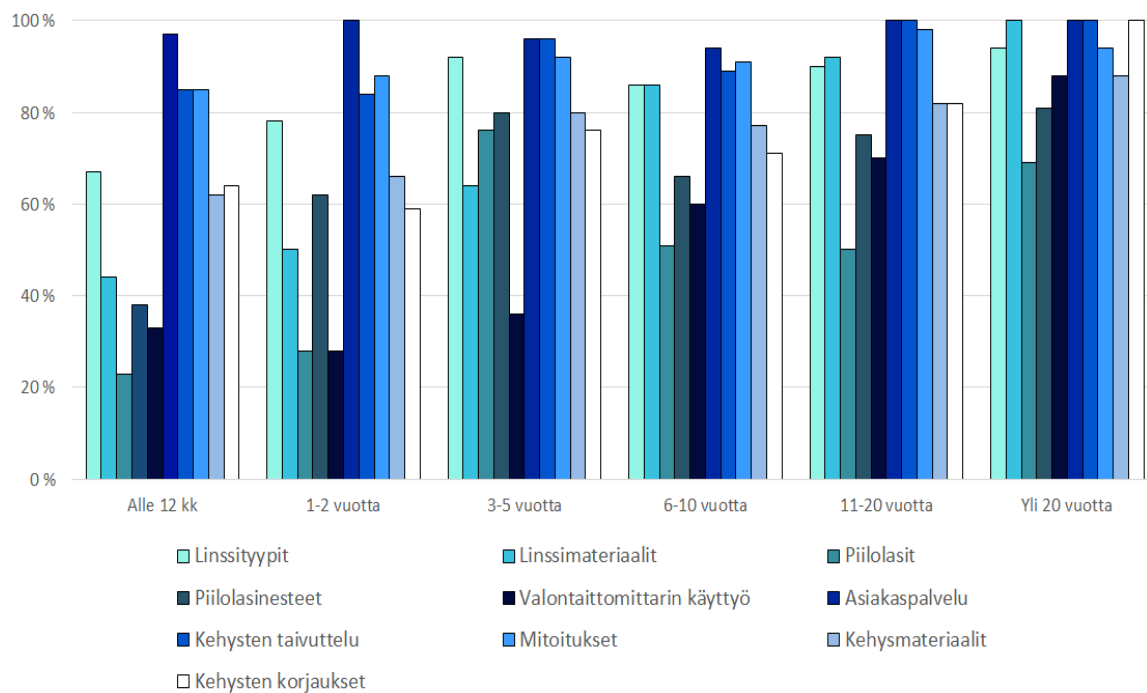
KUVIO 21. Koetko saamasi koulutuksen olevan yleisesti riittävää työtehtäviisi nähden -kysymyksen vastaukset prosentteina (N=187)

Kuviosta 21 voidaan siis havaita poikkeuksena 3-5 vuotta sekä yli 20 vuotta alalla olleiden keskuudessa esiintyvä työkokemuksen riittävyys, joka ei noudata olettamaamme kaavaa. Tämä voi selittyä sillä, että näistä kahdesta ikäryhmästä oli vähemmän vastaajia kuin muissa ikäryhmissä. Muissa ryhmien ollessa tasavertaisemmin vastaajia (TAULUKKO 5).

TAULUKKO 5. *Kuinka kauan olet työskennellyt optisella alalla –kysymyksen vastaukset prosentteina (N=187).*

<i>Kuinka kauan työskennellyt optisella alalla?</i>	<i>Määrä (N=187)</i>
<i>Alle 12</i>	39
<i>1-2 vuotta</i>	32
<i>3-5 vuotta</i>	25
<i>6-10 vuotta</i>	35
<i>11-20 vuotta</i>	40
<i>Yli 20 vuotta</i>	16

Kuviosta 22 huomataan, että osaaminen koettiin paremmaksi, mitä kauemmin tutkittavat olivat työskennelleet optisella alalla. Poikkeuksena kuviossa 22 huomataan asiakaspalvelu. Kaikissa ikäryhmissä asiakaspalvelu oli kaikista parhaiten hallittu osa-alue eikä kokemus sen hallitsemisesta lisääntynyt työkokemuksen lisääntyessä. Kaikista huonoiten hallituksi osa-alueeksi koettiin piilolasit kaikissa ikäryhmissä, mutta kokemuksen myötä myös kokemus piilolasien hallinnasta nousi suhteellisen tasaisesti. Poikkeuksena 3-5 vuotta työskennelleiden vastaukset.



KUVIO 22. Koetko osaamisesi olevan riittävää seuraavissa asioissa- kysymyksen vastaukset prosentteina ikäluokittain (N=187).

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksemme tavoitteena oli luoda ajankohtainen ja yleistettävä kuva, kuinka tyytyväisiä optisenalan myyjät ovat osaamiseensa ja koulutukseensa. Tavoitteenamme oli myös selvittää, onko koulutustaustalla merkitystä optisenalan myyjien osaamiseen. Tutkimukseen vastanneilla henkilöillä oli suurimmaksi osaksi kaupallisen alan koulutus, joka on oleellinen optisenalan myyjän työssä, koska työ on pääasiassa myyntityötä. Optisenalan myyjän on normaalin myyntityön lisäksi myös hallittava optiseen erikoisosaamiseen liittyvät perusasiat, jotta hän voi myydä optisia tuotteita. Tähän kuuluu kehysten valinta ja silmälasien mitoittaminen, silmälasilinsstyyppit sekä linsstietous

Tutkimukseen vastanneista henkilöistä valtaosa koki osaamisensa olevan riittävää heidän työtehtäviinsä nähden. Asiakaspalvelun koettiin vastaajien keskuudessa lähes täysin hallituksi osa-alueiksi. Hieman syvempää optisenalan osaamista ja tuntemusta vaativat tehtävät ja osa-alueet olivat vastanneiden keskuudessa vähemmän osattuja. Kyselyssämme kysytyistä osa-alueista ylivoimaisesti eniten osaamisen puutetta koettiin piilolaseihin ja piilolasinesteisiin liittyvissä asioissa sekä valontaittomittarin käytössä.

Vertaillen osaamisen kokemuksen tasoa ammatillisten- ja optisenalan koulutustaustojen välillä esiintyi pieniä eroavaisuuksia. Pääpiirteittäin jokaisella koulutustaustalla nousi esiin samat vähemmän osatuiksi koetut osa-alueet (piilolasit, piilolasinesteet ja valontaittomittarin käyttö). Lisäksi linssimateriaalit ja kehysmateriaalit olivat joidenkin vastaajaryhmien mielestä myös hieman vähemmän hallittuja osa-alueita koulutustaustasta riippumatta.

Kyselymme kaikista vastaajista lisäkoulutusta työhönsä kaipasi kokonaisuudessaan 76% vastaajista. Lisäkoulutuksen tarve ja kohde vaihtelivat hieman eri koulutustaustojen mukaan, mutta pääpiirteittäin erot olivat hyvin pieniä. Yleisesti eniten lisäkoulutusta kaivattiin koulutustaustasta riippumatta piilolaseihin liittyvissä asioissa sekä valontaittomittarin käytössä. Jonkin verran lisäkoulutusta kaivattaisiin myöskin piilolasinesteisiin, linssimateriaaleihin ja kehysmateriaaleihin liittyviin asioihin. Lisäkoulutusta kaivattaisiin juuri niille osa-alueille, jotka olivat vastaajien omasta mielestään heikommin hallittuja.

Tutkimuksemme tuloksista tehdyistä johtopäätöksistä voimme todeta, että optisenalan myyjän koulutustaustalla ja sen myötä omalla koetulla osaamisella on joiltakin osin merkitystä. Mitä enemmän

optisenalan myyjän koulutustaustaan sisältyy optisenalan koulutusta, sitä paremmaksi hän kokee oman osaamisensa. Optiikkahiojan ja Markkinointi-instituutin optisenalan merkonomi- koulutuksen käyneet kyselyyn vastanneet henkilöt kokivat osaamisensa parhaaksi. Ilman optisenalan koulutusta työskentelevät henkilöt kokivat selvästi eniten puutetta osaamisessaan useimmilla osa-alueilla verratessa heidän vastauksiaan muiden vastauksiin. Arvioitaessa optisenalan koulutuksen ja ammatillisen koulutuksen suhdetta keskenään, saamamme eri suuruiset vastaajamäärät koulutustasoittain eivät ole tulosten vertailun kannalta luotettavia ja voivat vääristää tulosta.

Tutkimuksemme tulosten perusteella lisäkoulutuksen tarvetta kysyttäessä optiikkahiojan- koulutuksen käyneet kaipasivat vähiten lisäkoulutusta työhönsä. Uskomme asian johtuvan siitä, että optiikkahiojan koulutuksessa keskitytään optisenalan erikoisosaamiseen, johon keskityimme tutkimuksemme. Lisäksi viimeisin optiikkahioja valmistui vuonna 2010, joten he ovat voineet työskennellä alalla jo yli 8 vuotta ja saaneet tänä aikana myös työkokemusta.

Tutkimuksemme lopullisena johtopäätelmä voimme todeta, että optisenalan koulutuksella, kuten esimerkiksi työnantajan tarjoamalla koulutuksella on merkitystä optisenalan myyjän omaan kokeamaansa osaamisen tasoon hänen (ammatillisesta) koulutustaustastaan riippumatta. Tutkimuksemme perusteella optisenalan myyjien tämän hetkinen osaamisen taso on kyselyymme vastanneiden osalta enemmistön mielestä riittävää, mutta silti lisäkoulutusta kaivattaisiin.

8 POHDINTA

8.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Kyselyyn saimme vastauksia melko monipuolisesti useilta ikäryhmiltä ja vastaajilta, joiden työkokemuksen määrä optisella alalla vaihteli. Valitettavan vähän vastauksia tuli miehiltä, mutta se voi myös kertoa optisenalan myyjien sukupuolijakaumasta. Tämä näkyy myös optikkoliikkeissä työskentelevien työntekijöiden naisvaltaisuuksena; naisia on töissä optikkoliikkeissä enemmän kuin miehiä. Vastauksien perusteella miehiä toimii optikkoliikkeissä optisenalan myyjinä vielä vähemmän kuin optikoina, mutta täytyy muistaa ottaa huomioon, että vastaajakato voi vääristää hieman tuloksia.

Vastaajista 26% kertoi, että heidän työnkuvaansa kuuluu piilolasien sovitus jossain muodossa. Näin jälkikäteen huomaamme, että olisimme voineet muotoilla kysymyksen paremmin, sillä varsinaista piilolinssisovituksia myyjillä ei ole lupaa tehdä, mutta he voivat avustaa optikkoa tai lääkäriä sovituksessa. Kysymyksen tuloksiin voi vaikuttaa myös se, että osa vastauksista tuli myyjinä toimivilta optometreriopiskelijoilta. He saavat sovittaa valvottuna piilolaseja asiakkaille, mikä saattaa vääristää tulosta.

Tutkimuksemme tulokset ovat mielestämme melko hyvin yleistettävissä tarkasteltaessa optisenalan myyjien osaamista tällä hetkellä. Emme kuitenkaan voi yleistää tuloksia, joissa vertailimme tietyn koulutustaustan ja tietyn tyyppisen optisenalan koulutuksen vaikutusta osaamiseen, sillä vastaajaryhmät olivat erisuuruisia. Tutkimuksemme tuloksissa on huomattavissa erityisesti se, kuinka optisenalan myyjän koulutus on edelleenkin erityisalan koulutus, koska suurimmaksi osaksi optisenalan myyjän työhön tapahtuva opastaminen ja kouluttaminen tapahtuu työn ohessa tai työnantajan tarjoamilla koulutuksilla.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksemme keskittyi Suomen kolmen suurimman optisenalan ketjuliikkeen optisenalan myyjiin, joten kaikkien muiden ketjujen ja yksityisissä liikkeissä toimivat myyjät jäivät tutkimuksemme ulkopuolelle. Keskittymällä suurimpiin ketjuihin oli mielestämme todennäköisintä, että

tutkimuksemme saavuttaisi mahdollisimman suuren tutkimusjoukon ja saataisiin kutakuinkin hyvin yleistettävissä oleva tutkimustulos. Suurimpien ketjujen ja esimerkiksi yksityisten liikkeiden optisenalan myyjille tarjoama koulutus ja osaamisvaatimukset saattavat olla hyvinkin erilaisia keskenään, jolloin tutkimuksen luotettavuus ei ole välttämättä paras mahdollinen verrattuna tutkimukseen, jossa mukana olisivat kaikki optisenalan myyjät työnantajasta riippumatta. Yksityisillä liikkeillä ei välttämättä ole resursseja järjestää myyjilleen samanlaista koulutusta kuin suurten ketjujen. Toisaalta taas pienessä liikkeessä esimerkiksi optikko voi mahdollisesti perehdyttää myyjää syvällisemmin ja ohjata hänen työtään kiireettömässä ympäristössä.

Tuloksen luotettavuuteen vaikuttaa myös lopullinen vastausmäärä ja ennen kaikkea se, että yhdestä ketjusta vastaajia oli enemmän kuin muista. Tutkimukseemme osallistuneista yhteistyöketojista saimme ketjujen välillä eri määrän vastauksia. Saimme yhdeltä yhteistyökumppaniketjun optisenalan myyjiltä lähes 60% vastauksista. Kahden muun yhteistyöketojun vastausmäärien ollessa 26% ja 15%.

Lähetimme kyselyn tutkittaville heinäkuussa, joka on yleisin lomakuukausi Suomessa, mikä vaikuttaa tuloksiimme. Jos olisimme lähettäneet kyselyn esimerkiksi keväällä, olisimme saattaneet saada enemmän vastauksia kauan optisella alla olleilta. Voimme olettaa, että heinäkuussa tutkimuksemme tavoitti enemmän kesätyöntekijöitä, joilla ei välttämättä ole paljoa kokemusta optiselta alalta. Sen lisäksi kyselymme oli suunnattu nimenomaan optisenalan myyjille, mutta saimme myös vastauksia optometreriopiskelijoilta, mikä osaltaan vääristää tutkimuksemme tulosta.

8.3 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusta tehdessämme käytimme hyvää tieteellistä käytäntöä. Arvioimme ennen tutkimuksen aloittamista, että siitä ei voi koitua haittaa tutkimukseen osallistuneille ja että tutkimuksesta on hyötyä. Tutkimus suoritettiin Internetissä anonymisti, jotta vastaajan henkilöllisyys säilyi salaisena koko tutkimuksen ajan. Tutkimukseemme osallistuminen oli vapaaehtoista, joten halutessaan myyjät saivat olla vastaamatta kyselyyn. Emme keränneet yhteystietoja tutkimukseen osallistuvilta, mutta kysyimme heidän työnantajansa. Työnantaja kysyttiin, koska yhteistyöketojumme pyysivät meiltä yhteenvedon saamistamme tuloksista. Olemme solmineet ketjujen kanssa asiaan kuuluvat yhteistyösopimukset ja jokainen ketju saa yhteenvedon omista työntekijöistään, mutta tässä

raportissa työnantajaa ei mainita. Emme käytä vastauksia muuhun kuin tämän tutkimuksen suorittamiseen ja analysoimiseen sekä edellä mainittuihin yhteistyökumppanien omiin raportteihin. Emme jaa tuloksia minkään muun ulkopuolisen tahon kanssa missään muussa muodossa kuin tässä raportissa. Toimimalla näin eettisesti kunnioitimme vastaajien yksityisyyttä, oikeuksia ja osoitimme arvostuksemme heitä kohtaan.

8.4 Omat oppimiskokemukset ja johtopäätökset

Kyselytutkimuksemme saavutti mielestämme sille määritellyt tavoitteet. Tutkimuksemme tavoitteena oli luoda ajankohtainen ja yleistettävä kuva optisenalan myyjien tämän hetkisestä osaamisen tasosta. Tutkimuksessamme onnistuimme selvittämään, mitkä työhön kuuluvat osa-alueet optisenalan myyjät kokevat hallitsevansa hyvin ja mitkä eivät. Tieto on yleistettävissä, kun tarkastellaan Suomen kolmen suurimman optisen alan ketjun alaisuudessa työskenteleviä optisenalan myyjien osaamista. Tutkimuksemme tulosta ei välttämättä voi yleistää optisenalan myyjiin, jotka työskentelevät muissa optisenalan ketjuissa tai yksityisissä liikkeissä.

Toinen tutkimuksemme tavoite oli selvittää, onko koulutustaustalla merkitystä optisenalan myyjien osaamiseen. Tutkimuksemme avulla saimme tietoa, kuinka koulutustausta ja optisenalan koulutus vaikuttavat myyjien optisen alan erikosaamiseen. Pystyimme tutkimustulosten perusteella tekemään johtopäätöksiä.

Omat johtopäätöksemme optisenalan myyjien koulutustaustasta ovat, että kaupallisen alan koulutuksella on todennäköisesti hyötyä ja etua optisenalan myyjän työssä. Optisenalan myyjä on kuitenkin kaupanalan erikoismyyjä, ja siksi kaupallinen ala olisi mielestämme ehkä jopa suotavaa olla taustalla yleisen myyntityön ja asiakaspalvelun sujuvuuden kannalta. Lisäksi optisenalan tuntemus on eduksi myös myyjän työssä ja antaa myyjälle itselleen varmuutta palvella asiakkaita vaikeisakin tilanteissa itsenäisesti.

Luulemme, että jää ketjun käytänteiden, resurssien ja työnantajan oman päätävävallan alle, kuinka kattavasti optisenalan myyjän tarvitsee hallita optisenalan erikoistaitoja. Tutkimuksessa esiinnousseet heikommin hallitut työn osa-alueet olivat enemmän optometristin työnkuvaan kuuluvia työtehtäviä, joita optisenalan myyjän ei välttämättä tarvitse täysin hallita. Esimerkiksi työharjoitteluissa

olemme huomanneet, että optisenalan myyjät käyttävät yhä vähemmän manuaalisia valontaittomittareita työssään. Tämä selittää osaksi tutkimuksemme tuloksia; kaikki eivät tunne hallitsevansa valontaittomittarin käyttöä täydellisesti ja haluaisivat lisäkoulutusta.

Tulevaisuudessa lisätutkimuksia aiheesta voitaisiin tehdä esimerkiksi myyjien myyntiosaamisesta ja asiakaspalvelusta, mihin me emme keskittyneet omassa tutkimuksessamme. Tutkimuksemme selvisi, että lisäkoulutusta kaivataan eniten piilolaseihin, piilolasinesteisiin ja valontaittomittarin käyttöön liittyen. Tulevaisuudessa voisi olla hyvä tutkia tarkemmin minkälainen lisäkoulutus näistä aiheista olisi myyjän työn kannalta tarpeellista. Voisi olla myös kannattava idea kehittää erikoisosaamista käsittelevä opas optisenalan myyjille.

Saimme tutkimuksemme pohjalta käsityksen optisenalan myyjien yleisestä osaamisen tasosta. Opimme, mihin asioihin voimme tulevaisuudessa kiinnittää huomiota optisenalan myyjien kanssa työskennellessämme ja tarjota heille ohjausta niihin osa-alueisiin, joihin he kokevat sitä tarvitsevänsä. Mielestämme optisenalan myyjille voitaisiin tarjota enemmän virallista opetushallituksen valvomaa koulutusta. Ketjun tarjoamalla koulutuksella myyjä oppii myös työpaikkansa toimintatavat, mutta niitä koulutuksia ei valvota opetushallituksen puolesta. Ketjujen tarjoama koulutus on mielestämme kuitenkin tarpeellista ja hyödyllistä, kun optisenalan myyjä haluaa ylläpitää ja kehittää osaamistaan tai kun häntä vasta perehdytetään työhönsä.

LÄHTEET

Hirsjärvi Sirkka, Remes Pirkko & Sajavaara Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

InstruOptiikka 2017. Työpaikat. Viitattu 4.12.2017

<https://instruoptiikka.fi/tyopaikat/>

Kananen Jorma 2008. Kvantti- Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kiselef, H. 2016. Perinteinen käsityöammatti katoaa Suomesta - silmälasien valmistus ei kiinnosta. <https://yle.fi/uutiset/3-8458544>.

Kuusela, M. 2018. Instrun myyjien koulutuksista. Koulutuspäällikkö, optometrismi (Instru Optiikka Oy). Sähköpostiviesti 23.1.2018.

Lehtonen, P. 2018. Vastausta opinnäytetyöhön liittyvään sähköpostiin. Henkilöstöjohtaja (Silmä- asema). Sähköpostiviesti 27.3.2018.

Markkinointi-instituutti 2017. Organisaatio. Viitattu 12.12.2017.

<https://www.markinst.fi/markkinointi-instituutti/organisaatio>

Markkinointi-instituutti 2018. Koulutus. Viitattu 1.11.2018

<https://www.markinst.fi/koulutus/merkonomi-nakemisen-ja-silmaterveyden-toimiala/>

Norell, T. 2017. Tiedustelu opinnäytetyötä varten. Academy Retail Development Manager-Professional L&D Manager secondment (Specsavers Finland Oy). Sähköpostiviesti. 28.11.2017.

NäeRy 2017. Tutkinnot. Viitattu 4.12.2017.

NäeRy 2018. Näe 2018. Viitattu 15.1.2018

https://www.naery.fi/wp-content/uploads/nae_op2018_A4_0401.pdf

NäeRy 2018. Näe 2018 tulee jälleen! Viitattu 15.1.2018. <https://www.naery.fi/info/koulutus/tutkinnot/>

Opetushallitus 2004. Määräys. Viitattu 16.4.2018.
http://www.oph.fi/download/111059_optiikkahioja_ammattitutkinto.pdf

Oulun ammattikorkeakoulu 2018. Optometristin koulutus. Viitattu 9.4.2018.
<http://www.oamk.fi/fi/koulutus/amk-tutkintoon-johtava-koulutus/optometristi/>

Oulun ammattikorkeakoulu 2014. Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön ohje. Viitattu 2.6.2014.
<https://oiva.oamk.fi/utills/opendoc.php?aWRfZG9rdW1lbnR0aT0xNDMwNzY0Njky>.

Palmu P. 2018. Pääkirjoitus. Näe-lehti. 61.vuosikerta. 1/2018. 5.

Silmäasema 2018. Työpaikkailmoitus. Viitattu 10.10.2018
https://rekry.oikotie.fi/recruitment/jobs/silmaasema-fennica-oy/o/311111/fi_FI/fi_FI/details

Specsavers Clinical conference 2017. Viitattu 13.12.2017 <https://www.clinicalconference.fi/ohjelma/>

Tilastokeskus 2018. Käsitteet. Viitattu 9.1.2018.
http://www.stat.fi/meta/kas/kvanti_tutkimus.html

Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Viitattu 9.1.2018.
<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>

Valvira 2015. Optikon ja silmälääkärin välisestä työnjaosta ja potilaan informoinnista. Viitattu 27.4.2018.
<http://www.valvira.fi/-/optikon-ja-silmalaakar-in-valisesta-tyonjaosta-ja-potilaan-informoinnista>

OPTISTENMYYJIEN KOULUTUS JA OSAAMINEN -KYSELYTUTKIMUS

Sukupuoli *

- Mies Nainen Muu

Ikäryhmä *

- 15-24 v.
 25-34 v.
 35-44 v.
 45-54 v.
 yli 55 v.

Ketju, jolla työskentelet tällä hetkellä. *

- Instru-optiikka (Nissen, Instrumentarium tai KEOPS)
 Silmäasema
 Specsavers

Kuinka kauan olet työskennellyt optisella alalla? *

- Alle 12 kk
 1-2 vuotta
 3-5 vuotta
 6-10 vuotta
 11-20 vuotta
 Yli 20 vuotta

Optisen alan koulutus *

- Markkinointi-instituutin optinen-merkonomi koulutus
 Optiikkahiojan koulutus
 Ketjun oma koulutus
 Työn ohessa koulutettu
 Muu, mikä?
 Ei mitään

Korkein koulutustaso *

- Peruskoulu/Kansakoulu
 Ammatillinen koulutus/Lukio
 Korkeakoulu
 muu, mikä?

Koulutuksen ala (Ammatillinen koulutus) *

Voit valita useita vaihtoehtoja

- Lukio
- Kasvatusala
- Humanismi ja taideala
- Yhteiskunnalliset alat
- Kauppa-, hallinto- ja oikeustieteet
- Luonnontieteet, maa- ja metsätalous
- Tietojenkäsittely ja tietoliikenne
- Tekniikka
- Terveys ja hyvinvointiala
- Kauneusala
- Matkailuala
- Turvallisuusala
- Kuljetusala

Koulutuksen ala (Korkeakoulu)

Voit valita useita vaihtoehtoja

- Humanistinen
- Kasvatus
- Kauppa ja hallinto
- Maa ja metsätalous
- Palveluala
- Sosiaaliala
- Taiteet ja kulttuuri
- Tekniikka
- Terveys ja hyvinvointi
- Tietojenkäsittely/Tieto- ja viestintätekniikka

Valitse Työtehtäviisi kuuluvat tehtävät

- Asiakkaan linsisiratkaisun valinta
- Kehysten valinta asiakkaan kanssa
- Lasien mitoitus asiakkaalle
- Linssien voimakkuuden mittaus
- Piilolinssien sovitus
- Piilolinssien myynti
- Silmälasien luovutus
- Kehysten peruskorjaus
- metalli- tai muovijuotokset

Koetko saamasi koulutuksen olevan riittävää työtehtäviisi nähden? *

- Kyllä
 Ei

Toivoisitko saavasi lisäkoulutusta työhösi? *

- Kyllä
 Ei

Koetko osaamisesi olevan riittävää seuraavissa asioissa? *

	Kyllä	Ei
Linssityypit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linssimateriaalit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piilolasit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Piilolasinesteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valontaittomittarin käyttö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehysten taivuttelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mitoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehysmateriaalit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehysten korjaukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mihin alueeseen toivoisit saavasi lisäkoulutusta? *

- Linssityypit
 Linssimateriaalit
 Piilolasit
 Piilolasinesteet
 Valontaittomittarin käyttö
 Asiakaspalvelu
 Mitoitukset
 Kehysten taivuttelu
 Kehysmateriaalit
 Kehysten korjaus
 Muu, mikä?

SAATEKIRJE**OPTISTEN MYYJIEN KOULUTUSTAUSTA JA OSAAMINEN****Arvoisa vastaanottaja**

Olemme optometriopiskelijoita ja olemme tekemässä opinnäytetyönämme tutkimusta, jossa kartoitamme Suomessa työskentelevien optisten myyjien koulutustautaa sekä osaamista.

Tutkimukseen on otettu mukaan Suomen kolmen suurimman optisen ketjun optiset myyjät ja te olette yksi heistä. Tutkimuksen onnistumisen takaamiseksi, on hyvin tärkeää, että kyselyyn vastaa kaikenlaisia taustoja omaavia henkilöitä ja siksi meille onkin hyvin tärkeää, että täyttäisit oheisen kyselyn. Teidän vastauksenne on meille korvaamaton.

Luottamuksellisuus

Teidän yksityisyytenne on meille hyvin tärkeää, emmekä siksi kerää mitään henkilökohtaisia tietoja iän ja sukupuolen lisäksi. Vastaatte siis täysin anonymisti, eikä yksittäisiä vastauksia voida tunnistaa lopullisista kyselyn tuloksista.

Kyselyyn vastaaminen

Pyydämme teitä ystävällisesti käyttämään hetken arvokasta aikaanne ja vastaamaan kyselyymme Internetissä, osoitteessa

<https://www.webropolsurveys.com/S/D808D02DB0417452.par>

Vastaathan kyselyyn viimeistään 31.7.2018 mennessä.

Yhteistyöstä etukäteen kiittäen

Karoliina Annala, Tanja Heikkinen sekä Milja Toivanen