

Myyjien työturvallisuus ja työilmapiiri

Case: Cubus

LAB-ammattikorkeakoulu

Restonomi (AMK), matkailu- ja tapahtumaliiketoiminta

2022

Helka Linnosmaa

Tiivistelmä

Tekijä(t) Linnosmaa, Helka	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2022
	Sivumäärä 27	
Työn nimi Myyjien työturvallisuus ja työilmapiiri Case: Cubus		
Tutkinto Restonomi (AMK), matkailu- ja tapahtumaliiketoiminta		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Cubus Finland Oy Ab		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaiseksi Cubuksen myyjät kokevat työturvallisuuden ja työilmapiirin syksyllä 2022. Kaupanalan töissä työhyvinvoinnilla on monta osa-aluetta, joten tässä opinnäytetyössä keskityttiin työturvallisuuteen ja työilmapiiriin. Tutkimus toteutettiin määrällisellä kyselyllä Webropol kyselytyökalua käyttäen. Kysely julkaistiin kaksi kertaa Cubuksen käyttämälle Motimate-alustalle, josta saavutetaan kaikki suomen Cubus työntekijät. Kyselyyn kerättiin vastauksia elokuussa 2022 kahden viikon ajan.</p> <p>Kyselyssä vastaajat pääsivät kyllä/ei- ja asteikkokysymysten lisäksi kertomaan avoimin vastauksin kokemuksiaan tutkituista aihealueista. Tutkimuksessa käytettiin tästä kyselystä saatua aineistoa. Kyselyyn vastasi noin 200 mahdollisesta vastaajasta 57.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että työturvallisuus ja työilmapiiri koetaan kohtuu hyväksi Cubuksella, mutta kehitettävää on. Työturvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä olivat haasteelliset ja sotkuiset työtilat, turvattomat asiakastilanteet ja tietämättömyys turvallisuusohjeistuksista. Ilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä olivat myyjien tasa-arvoinen kohtelu esimiestasolta, ja henkilöstön mahdollisuudet viettää yhteistä aikaa työn ulkopuolellakin. Yleisellä tasolla tutkimuksessa ei kuitenkaan ilmennyt suuria puutteita työturvallisuudessa tai työilmapiirissä.</p>		
Asiasanat Työhyvinvointi, Työturvallisuus, Työilmapiiri		

Abstract

Author(s) Linnosmaa, Helka	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2022
	Number of Pages 27	
Title of Publication Salespersons work safety and work atmosphere Case: Cubus		
Name of Degree Bachelor of Hospitality Management, Tourism and Hospitality Management		
Name, title and organization of the client Cubus Finland Oy Ab		
Abstract <p>The aim of this thesis was to find out how Cubus salespersons experience work safety and work atmosphere in the fall of 2022. There are many areas of well-being in the trade sector, so this thesis focused on work safety and work atmosphere. The study was conducted with a quantitative questionnaire using the Webropol questionnaire. The survey was posted twice on Motimate platform used by Cubus where we were able to reach all Finnish Cubus employees. The questionnaire was up for two weeks in August 2022.</p> <p>In the survey, respondents were able to open up their experiences of the studied topics with yes/no- and scale questions. The study used the material from this survey. 57 of the approximately 200 possible respondents responded to the survey.</p> <p>The study revealed that occupational safety and work atmosphere are perceived to be good at Cubus, but there is room for improvement. The factors affecting work safety were challenging and messy workspaces, unsafe customer interactions and not knowing about the safety instructions. Factors affecting work atmosphere were equal treatment of all salespersons from manager level and staff's opportunities to spend time together outside of work. On a general level, in the study there were no major shortcomings found in work safety or work atmosphere.</p>		
Keywords Work well-being, Work safety, Work atmosphere		

Sisällys

1	Johdanto.....	4
1.1	Tavoitteet työlle	4
1.2	Varnen.....	4
1.3	Cubus Finland Oy.....	5
2	Työhyvinvoinnin tekijöitä kaupanalalla	7
2.1	Työhyvinvointi	7
2.2	Työturvallisuus kaupanalalla.....	7
2.3	Työturvallisuus Cubuksella	8
3	Työpaikan ilmapiiri	10
3.1	Työilmapiiri kaupanalalla.....	10
3.2	Vuorovaikutus työyhteisössä	11
3.3	Työilmapiiri Cubuksella	11
4	Työn eteneminen	14
4.1	Työn kulku	14
4.2	Tutkimusmenetelmä	14
4.3	Kyselylomake	15
5	Työn tutkimustulokset	18
5.1	Myyjien turvallisuus.....	18
5.2	Myyjien käsitys Cubuksen työilmapiiristä	21
5.3	Avoimien kysymyksien vastaukset.....	25
6	Yhteenveto	27
6.1	Työhyvinvoinnissa vielä kehittämistä	27
6.2	Työn luotettavuus	29
	Lähteet	31

Liite 1. Turvallisuus- ja ilmapiirikysely lomake

1 Johdanto

1.1 Tavoitteet työlle

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaiseksi Cubus kauppaketjun myyjät kokevat työturvallisuuden- ja ilmapiirin syksyllä 2022. Opinnäytetyön aihe rajattiin työturvallisuuteen- ja ilmapiiriin, koska ne ovat keskeisiä aiheita kaupanalan työhyvinvoinnista puhuttaessa, ja ne korostuvat jokapäiväisessä myyjän työssä. Opinnäytetyö ei ollut toimeksiantotutkimus. Opinnäytetyössä ei otettu kantaa koronan tuomiin työturvallisuuteen- ja ilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä. Työssä keskityttiin Cubuksella keskeisiksi aiheiksi nouseviin turvallisuus ja ilmapiiri kysymyksiin.

Työhyvinvointi on yksi suurimmista asioista, joka määrittää sen, kuinka hyvin liiketoiminta toimii, kuinka tuottavia työntekijät ovat ja kuinka kauan työntekijä pysyy samassa työpaikassa. Kaupanalan työt voivat olla kuormittavia ja stressaavia, mutta huolehdittaessa hyvästä työhyvinvoinnista työ on mielekästä ja palkitsevaa. Työhyvinvointi on laaja käsite, johon kuuluu useita eri osa-alueita. Työturvallisuus ja työilmapiiri ovat yksi olennaisimmista osista työhyvinvointia kaupanalalla, ja niihin aiheisiin tässä työssä keskityttiin.

Yritys voi saada tutkimuksesta tärkeää informaatiota heidän työntekijöidensä turvallisuudesta ja ilmapiiristä työpaikalla, ja voivat halutessaan/tarpeen vaatiessa tehdä muutoksia toimintatapoihin niitä parantaakseen. Aihetta on myös helppo jatkotutkia, jos halutaan tietää mihin suuntaan syksystä 2022 ilmapiiri ja turvallisuus on kehittynyt.

1.2 Varner

Varner on yksi pohjoismaiden suurimmista muotikonserneista. Varnerin liikkeisiin kuuluu Cubus, Dressmann, Dressmann XL, Bik Bok, Carlings, Volt, Junkyard ja Levi's Store. Heillä toimii lähes 8500 työntekijää, 6 nettikauppaa ja 1200 kivijalkakauppaa Norjassa, Ruotsissa, Suomessa, Islannissa ja Tanskassa. (Varner 2022.) Suomessa toimivan Varner Oy:n liikevaihto on noin 0.7 miljoonaa euroa ja viime vuonna yritys työllisti kuusi henkilöä. Varner Oy:n toimitusjohtajana toimii yksi Varnerin veljeksistä Stein Marius Varner. Suomessa toimiva Varner Oy toiminimi on perustettu vuonna 2015. (Finder 2022.) Varner Gruppen käsittää kaikki Varnerin alla toimivat liikkeet ja niiden liiketoiminnan. Varner Gruppen perheyriksen tarina on alkanut Frank Varnerin avaamasta yksittäisestä "Frank Varner" nimisestä miestenvaatemylälästä Oslossa vuonna 1962 josta syntyi myös Varner Gruppen. Vuonna 1967 ensimmäinen Dressmann niminen myymälä avattiin. Vuonna 1985 yritys laajensi toimintaansa myös naistenvaatteisiin, jolloin Carlings syntyi. Yrityksen tavoitteena oli olla suurin Levi's farkkujen jakelija markkinoilla. Nykyään Carlings keskittyy

miesten ja naisten vaatteiden myyntiin, edelleen farkut tärkeimpänä tuotteenaan. Carlingsin lanseerauksen jälkeen yritys laajensi liiketoimiaan, jolloin he ostivat Cubuksen ja Bikbokin ja loivat Volt ja WOW ketjut. (Varner 2022.) Cubuksen liiketoiminta keskittyy koko perheen vaatetarpeisiin vastaamiseen ja WOW tuotteet ovat osana Cubuksen liiketoimintaa lapsille tarjottavissa tuotteissa. BikBokin liiketoiminta keskittyy naistenvaatteisiin perustuotteista sesonkien trendeihin. Dressmann ja Volt ovat miestenvaateliikkeitä aavistuksen eri kohderyhmille. Dressmannilta asiakas löytää edullisesti pukuja ja perusvaatteita, kun taas Volt keskittyy korkeampilaatuisten tuotteiden myyntiin ja suurien brändien jälleenmyyntiin. Nykyistä Varner Oy:tä johtaa kolme veljestä Marius Varner, Petter Varner ja Joakim Varner. Kaikissa Varnerin omistamissa liikkeissä kestävä kehitys ja hyvälaatuiset tuotteet ovat pääpisteenä. Tavoitteena heillä on tulla pohjoismaiden suurimmaksi muotikonserniksi. (Varner 2022.)

1.3 Cubus Finland Oy

Cubus on vaateliike, joka kuuluu norjalaiseen perheomisteiseen Varner konserniin. Liiketoiminta perustuu hyvälaatuisten perus- ja trendivaatteiden myyntiin vahvasti asiakaslähtöisellä asiakaspalvelulla. Cubus Finland Oy:n liikevaihtoluokka on 20–100 miljoonaa euroa. (Finder 2022.) Cubuksen tavoitteena on tarjoilla hyvälaatuisia mutta edullisia vaatteita koko perheelle. Vaatetarjonta on suunniteltu erityisesti pohjoismaalaisiin tarpeisiin, koska ne ovat hyvin erilaiset kuin muualla maailmassa, mistä monet suuret muotibrändit tulevat. Asiakkaiden tarpeita pyritään siis kuuntelemaan ja niihin vastaamaan. Cubuksen tavoitteena on olla asiakkaiden ensimmäinen valinta, oli heillä tarve vaatteille mihin tahansa tilaisuuteen. Liiketoiminnassa korostuu laadukkaat perustuotteet, jotta ne kestävät käyttöä pitkään ja maailman muotia seuraavat trendituotteet pohjoismaalaisella silauksella. (Cubus 2022.)

Materiaaleissa Cubus pyrkii panostamaan laatuun, erityisesti luonnonkuiduissa. Valikoimassa näkyy paljon oikeita villatuotteita ympäri vuoden, edelleen pohjoismaalaiset tarpeet silmällä pitäen. Jokapäiväiset käyttövaatteetkin ovat usein myös esim. 100 % kestävän kehityksen mukaista puuvillaa. Cubus pitää tärkeänä läpinäkyvyyttä eettisyyden ja kestävän kehityksen näkyvyyden kannalta. Yrityksessä on panostettu siihen, että asiakas löytää nopeasti tiedon siitä, mistä materiaalit tulevat ja miten ne on valmistettu ja on selvillä sen tuotantoprosessista. (Cubus 2022.) Monissa vaatteissa on jo valmiiksi ylimääräinen merkintä, mistä selviää materiaalin kestävän kehityksen mukainen tuotanto. Nykyään pienilläkin asioilla on merkitystä. Cubuksella huppareista on poistettu metalliset osat ja farkuissa käytetään vetoketjuja, jotka ovat kierrätettyjä. Syy tähän on se, että pienilläkin yksityiskohdilla on isossa yrityksessä merkitystä ja yrityksellä on halu ja vastuu edistää

kestävää kehitystä. (Cubus 2022.) Kuluttajalle jopa merkittömältä tuntuviin yksityiskohtiin on siis käännetty katse, koska isojen tuottajien pienistä puroista syntyy suuri joki.

Cubuksella toimitaan vahvasti "business minded" mentaliteetilla ja asiakaslähtöisellä palvelulla. Asiakas on aina ykkönen ja ammattitaitoinen ja sujuva palvelu on yksi Cubuksen kulmakivistä. Tavoitteena on saada asiakkaat palaamaan yrityksen asiakkaiksi ja tarjota heille parasta mahdollista palvelua. (Cubus 2022.) Hyvin palveltu asiakas on tuottavampi yritykselle ja siitä voidaan lähteä kehittämään pidempiaikaisia asiakassuhteita.

2 Työhyvinvoinnin tekijöitä kaupanalalla

2.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnin kokonaisuus muodostuu työn mielekkyydestä, turvallisuudesta, terveydestä ja yleisestä hyvinvoinnista. Työhyvinvointia lisääviä asioita ovat muun muassa hyvä johtaminen, motivaatio, työyhteisön positiivinen ilmapiiri ja työntekijöiden ammattitaito. Työhyvinvointi on suuri kokonaisuus, johon tarvitaan työntekijöiden ja työnantajan panostus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022.) Hyvä johtajuus työnantajalta on yksi työhyvinvoinnin kulmakivistä. Työhyvinvointi tarkoittaa arkisia tekoja, joista muodostuu työpaikan yhteinen kulttuuri ja tavat toimia yhdessä. Esihenkilön toiminnalla voidaan lisätä työhyvinvoinnin määrää ja luoda luottamusta hänen ja työntekijöiden välille, joka parantaa työn tuottavuutta. Hyvällä johtamisella esihenkilö voi myös helpottaa omaa työtään, kun hän pystyy luomaan työyhteisön, jossa yhteistyö on toimivaa ja sujuvaa (Työterveyslaitos 2022.)

Työntekijöiden henkilökohtainen hyvinvointi on isossa osassa työhyvinvointia ja yksi sen tärkeimmistä osa-alueista. Työkyvyn perustan muodostaa fyysinen toimintakyky, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky ja terveys. (Työterveyslaitos 2022.) Työhyvinvointi lähtee ruohonjuuritasolta niin, että työntekijä osaa pitää huolta omasta fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnista ja hänellä on keinoja niiden ylläpitoon ja hallitsemiseen.

2.2 Työturvallisuus kaupanalalla

Työturvallisuus on yksi olennaisimmista osista työhyvinvointia. Kenelläkään ei pitäisi olla turvaton olo töissä, ja työnantajan tulee antaa tarpeeksi tietoa ja keinoja turvallisuuden tunteen säilyttämiseen. Työturvallisuuden ja työntekijöiden hyvinvoinnin hallitsemiseen tarvitaan tuntemusta työpaikan työprosesseista, toimintatavoista, työolosuhteista ja niihin liittyvistä vaara- ja haittatekijöistä. Vaaratilanteet ennakoimalla työkykyä haittaavia tekijöitä ja vahinkoja voidaan estää ja näin varmistaa turvallinen työympäristö. (Työturvallisuuskeskus 2022.) Työpaikan siisteys ja tavaroiden järjestys ovat tärkeä osa työturvallisuutta. Jos työpaikan kulkuväylät ja/tai työtilat ovat sotkuiset tai täynnä tavaroita niin, että ne vaikeuttavat työntekoa ja liikkumista ja tapaturmien mahdollisuus nousee. Iso osa työtapaturmista johtuu työpaikan epäsiisteystestä, joka aiheuttaa esim. liukastumisia ja kompastumisia (Työturvallisuuskeskus 2022.)

Työturvallisuutta määrittävät erilaiset lait, muun muassa Työturvallisuuslaki, Työterveyshuoltolaki ja Työsuojelun valvontalaki. Niiden avulla pystytään pitämään huolta, että työn tekeminen on turvallista, työntekijän terveyden edun mukaista ja työhön koskevia asioita voidaan käsitellä työpaikalla yhdessä. Käytännössä eri laeissa veloitetaan, että

työpaikoilla arvioidaan työn riskit, perehdytetään ja opastetaan työhön, työntekijälle on tarjolla työterveyshuoltoa ja näin pidetään yllä työntekijän työkykyä. Ensisijaisesti työsuojelun tavoitteena on huolenpito siitä, että työntekijät voivat hyvin ja ovat kykeneväisiä tekemään työnsä tehokkaasti. Juridisesti työturvallisuudesta ovat vastuussa työnantaja ja työnantajan mahdollinen esihenkilö. Työsuojelun yhteistoimintahenkilöt kuten työsuojelupäälliköt, työsuojeluvaltuutetut, varavaltuutetut, asiamiehet ja toimikuntien jäsenet ottavat osaa asiantuntijoina työpaikan turvallisuusasioiden käsittelyyn. Työterveyden puolesta työturvallisuuslaki velvoittaa mm. järjestämään työterveydenhuollon työntekijöille ja laatimaan työterveyshuollon toimintasuunnitelman. (Työturvallisuuskeskus 2022.)

2.3 Työturvallisuus Cubuksella

Työturvallisuuslaki velvoittaa yrityksiä tekemään turvallisuuden ja terveellisuuden ja työkyvyn ylläpitoa varten ohjelman, jolla katetaan työpaikan ja työolojen mahdolliset kehittämistarpeet ja työympäristöön vaikuttavien tekijöiden vaikutuksia. Ohjelmaa tehtäessä täytyy selvittää työolot ja niiden nykyinen tila. Selvitettäviä asioita ovat muun muassa työtehtävien laatu, työympäristön tila, henkilöstön, välineiden ja työmenetelmien kartoitus, työkykyyn vaikuttavat seikat ja millä käytännön toimenpiteillä työkykyä ylläpidetään. Työsuojelun toimintaohjelman tekemisestä vastaa työnantaja yhteistyössä työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun kanssa. Cubuksella työsuojeluorganisaatiossa vuoden 2022–2023 työsuojelun toimintasuunnitelman laatimisessa toimii suomen maapäällikkö sekä työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu. Työsuojeluohjelman tavoitteena on varmistaa turvalliset ja terveelliset työolot kaikille työntekijöille, jolla tuetaan työkyvyn ylläpitoa. Ohjelman lisäksi työympäristöön vaikuttavia tekijöitä tarkkaillaan jatkuvasti, muutokset otetaan huomioon ja epäkohdat korjataan. Työsuojeluhenkilöstön tulee olla siis aktiivisessa yhteistyössä esimiesten ja työntekijöiden kanssa. Myymäläpäälliköiden vastuulla on laitteiden kunnan valvonta sekä niiden seuranta kuin myös turvavarusteiden toimittaminen henkilöstölle. Myymäläpäälliköllä on myös vastuu työhön opastamisesta ja ohjeiden mukaisen toiminnan valvomisesta. (Varner Intranet 2022.)

Cubuksella työturvallisuudesta huolehditaan monin keinoin. Cubuksella toimii työsuojeluvaltuutettu ja työsuojelupäällikkö, ja työsuojeluvaltuutetusta työntekijät saavat itse äänestää. Työsuojeluvaltuutettu toimii työntekijöille niin sanottuna jokaisen päivän tukena ja hänelle voi soittaa aina, jos työntekijällä on mitään työturvallisuuteen liittyviä huolia. Työturvallisuushuolien ensisijainen käsittelijä on kuitenkin myymäläpäällikkö ja tarvittaessa aluepäällikkö. Työturvallisuuslaki velvoittaa myymälöissä tehtävän

työsuojelutarkastukset ja vaarojen arvioinnin säännöllisin väliajoin. AVI eli aluehallintovirasto tekee työsuojelutarkastukset myymälöissä ja suorittaa tarkastuksesta tehtävän raportin. Turvallisuusosastolla toimivat työntekijät voivat myös suorittaa turvallisuustarkastuksia myymälöissä, tai olla mukana AVI:n suorittamissa turvallisuustarkastuksissa. Tarkastuksissa kartoitetaan myymälän turvallisuutta, turvallisuusohjeiden noudattamista sekä myymälän henkilöstön turvallisuustietoisuuden taso. Vaarojen arvioinnit tehdään sisäisesti myymälöissä ja käydään myymäläkohtaisesti läpi aluepäällikön kanssa, jotta mahdollisiin turvallisuutta laskeviin tekijöihin voidaan reagoida nopeasti. Työterveyshuollon tarjoaja Mehiläinen suorittaa myös työpaikkaselvitykset kaikkiin uusiin myymälöihin 4 kuukauden sisässä avauksesta ja muihin myymälöihin erillisen suunnitelman mukaisesti (Varner Intranet 2022.) Cubus tarjoaa työterveyden palvelut Mehiläisestä kaikille työntekijöille, myös ekstrapyöntekijöille, jotka ovat tarvittaessa töihin kutsuttavia työntekijöitä. Työterveyden palveluilla pidetään huolta työntekijän terveydestä ja työkykyyn vaikuttavista tekijöistä. (Hanna Väre 2022.)

Työturvallisuuteen vaikuttavien tekijöiden raportoinnista on vastuussa jokainen työntekijä. Kaikkien työntekijöiden tulee tutustua yrityksen tarjoamiin turvallisuusohjeistuksiin ja koulutuksiin ja myymäläpäällikön vastuulla on seuranta näiden suorittamisesta. (Hanna Väre 2022.) Myymälähenkilöstö voi saada myös ylimääräistä turvallisuuskoulutusta, etenkin jos uusia turvallisuutta heikentäviä tekijöitä ilmenee. Turvallisuuskoulutusten aiheina voivat olla esimerkiksi yleinen myymäläturvallisuus, hävikinhallinta, haastavat asiakaspalvelutilanteet, uhka- ja vaaratilanteet, ryöstöt tai palo ja pelastusasiat. (Varner Intranet 2022.) Turvallisuuskoulutus tulee suorittaa ensimmäisen kerran työsuhteen alkaessa ja se uusitaan aika ajoin. Turvallisuusohjeistukset tulisivat aina olla nopeasti työntekijän saatavilla, ja jokaisella työntekijällä tulisi olla yleinen käsitys siitä, miten yleisimmissä vaaratilanteissa hänen tulee toimia. (Hanna Väre 2022.) Ohjeistuksissa painotetaan työntekijän omaa toimintaa ja vastuuta turvallisuuden ylläpitämisessä ja vaaratilanteiden ehkäisyssä. Asioita, joita jokaisen työntekijän tulisi aktiivisesti tehdä työssään vaaratilanteiden välttämiseksi ovat esimerkiksi ennakointi ja ennaltaehkäisy, tietoisuus omasta ympäristöstään ja sen jatkuva tarkkailu, mahdollisten vaaratilanteiden havainnointi, oma-aloitteisuus vaaratilanteiden ehkäisemiseen ja selvittämiseen, oikeiden toimintamallien seuraaminen ja turvallisuushuolien raportointi ylemmille tahoille. Vastuu turvallisuudesta on kaikilla työntekijöillä, ja kun jokainen toimii esimerkillisesti turvallisuuden ylläpitämisen puolesta, työpaikka pysyy turvallisena ja yritys pystyy reagoimaan mahdollisiin epäkohtiin nopeasti. (Varner Intranet 2022.)

3 Työpaikan ilmapiiri

3.1 Työilmapiiri kaupanalalla

Hyvä työilmapiiri luo hyvän kulttuurin työpaikalla, joka koostuu työyhteisön tavoista toimia, työmoraalista, työpaikan yhteisistä säännöistä ja ehdoista ja työntekijöiden välisestä vuorovaikutuksesta. Hyvä työilmapiiri on tukena työyhteisön menestymiseen ja tehokkuuteen ja se luo työntekijöiden hyvinvointia. Huonon työilmapiirin taustalla on usein puutteet työpaikan johdossa sekä työyhteisön toimintatavoissa. Työilmapiiriä voidaan kehittää esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyöllä. Ilmapiiriä voidaan kehittää esimerkiksi asettamalla yhteiset tavoitteet työyhteisölle, jakamalla vastuualueita työntekijöiden vahvuuksien mukaan, selvittämällä yhteiset toimintatavat ja säännöt ja tekemällä aikaa työyhteisön sosiaaliselle kanssakäymiselle. (Pohjois-Karjalan Kansanterveyden keskus 2022.) Myönteinen asenne työhön ja työtehtäviin on myös suuressa osassa positiivisen ilmapiirin rakentamisessa.

Huono työilmapiiri näkyy työyhteisön jokapäiväisessä toiminnassa. Myrkyllinen ilmapiiri voi olla energiaa vievää, aiheuttaa mielen pahoituksia, laskea työtehoa ja pahimmillaan aiheuttaa työuupumusta. Huonon ilmapiirin yksi yleisimmistä syistä on huono tiedonkulku ja puhumattomuus työyhteisön sisällä. Keskustelun puute aiheuttaa epävarmuutta, kun kaikki tieto on omien tulkintojen varassa, josta voi seurata väärinymmärryksiä ja luottamuksen puutetta. Huonoa kommunikaatiota voi olla hankala lähteä ratkomaan, mutta ensimmäinen askel on ottaa asia puheeksi. Oli kyse sitten yhden työntekijän vajaasta kommunikoinnista tai koko henkilöstön välisestä ongelmasta niin asia täytyy ottaa rehellisesti esille, jotta sitä voidaan korjata. Jos asiaa ei voida korjata henkilöstön sisäisesti, niin työterveyteen voi ottaa yhteyttä, josta voi saada uusia ideoita asian ratkaisemiseksi tai he voivat ottaa yhteyttä työpaikan johtoon ja kertoa, että työpaikan kommunikaatiota ja tiedonkulkua tulisi tutkia. (Haavisto 2020.)

Huonoa työilmapiiriä voi aiheuttaa myös huono johtaminen, työpaikkakiusaaminen, juorut, syyttely tai erilaiset näkemykset työtehtävien ja työnjaon reilusta jakamisesta. Huonon ilmapiirin korjaamiseen suurimmat työkalut löytyvät esihenkilöltä. Hän on vastuussa reilusta kohtelusta jokaista työntekijää kohtaan, työpaikkakiusaamiseen puuttumisesta ja mahdollisen väärän informaation korjaamisesta. Kuitenkin myös työntekijä voi ottaa epäkohdat puheeksi ja pyrkiä tekemään korjausliikkeitä. Jos esimies ei näe ongelmaa työpaikan ilmapiirin puitteissa tai ei ole halukas vastaamaan niistä, niin työntekijä voi ottaa yhteyttä esihenkilön esihenkilöön, työterveyteen tai työsuojeluun. (Haavisto 2020.)

3.2 Vuorovaikutus työyhteisössä

Hyvä vuorovaikutus on yksi olennaisimmista osista positiivista työilmapiiriä. Hyvä vuorovaikutus lähtee usein esihenkilöistä. Esihenkilöiden tulisi saada työntekijät toimimaan itsenäisesti ja vastuidensa mukaan. Esihenkilöiden tulee myös pystyä luottamaan siihen, että työntekijät hoitavat vastuualueidensa työtehtävät sovitusti. Työpaikoissa missä työskennellään paljon yksin, tulisi luoda myös mahdollisuus työntekijöille jakaa työhön liittyviä asioita muiden työntekijöiden kanssa. Hyvää vuorovaikutusta luodaan, kun annetaan palautetta, toimitaan vuorovaikutteisesti ja osallistetaan työntekijöitä. Kaikki työntekijät tulee hyväksyä sellaisena kuin he ovat ja esihenkilön tulisi arvostaa erilaisuutta työntekijöissään, koska se luo heille erilaisia vahvuuksia. (Pohjois-Karjalan Kansanterveyden keskus 2022.) Työpaikalla tulee olla ohjeet, kuinka työntekijän tulee toimia, jos hän tuntee saaneensa epäasiallista kohtelua. Esihenkilön tulee puuttua ongelmaan pikimmiten. Ongelmatilanteissa tai halutessaan kohottaa työpaikan ilmapiiriä tukena voi hyödyntää myös asiantuntijoita kuten työterveyshuoltoa. (Palvelualojen ammattiliitto 2021.)

Rivityöntekijöillä on myös vastuunsa työpaikan ongelmatilanteiden korjaamisessa. Vaikka työpaikan ilmapiiri voi myrkyttyä yhdenkin työntekijän vuoksi, usein tilanteessa on useampi osapuoli. Työntekijöiden tulee olla oma-aloitteisia ristiriitatilanteiden ratkomisen suhteen. Työpaikoilla usein on monia erilaisia persoonia ja ristiriitojen syntymiseen voi riittää pelkkä ymmärtämättömyys toisen toimintatapoja tai luonnetta kohtaan. Toisten kuunteleminen ja yritys ymmärtää alusta asti on hyvä tapa pyrkiä ehkäisemään tulevia ongelmatilanteita niin työntekijöiden kuin esihenkilön puolesta. Arjessa työntekijöiden on hyvä muistaa tervehtiä muita työntekijöitä, kysellä toistensa kuulumisia, kiittää työkaveria, tarjota apua työtehtäviin ja tarvittaessa pyytää anteeksi, joka vahvistaa positiivista ilmapiiriä työpaikalla (Mieli 2021.)

Työyhteisöihin kuuluvat myös negatiiviset tunteet. Negatiiviset tunteet ovat osa kaikkea elämää ja luonnollisesti silloin myös osa työelämää. Menestymiseen usein kuuluu tunteita riittämättömyydestä ja turhautumisesta. Hyvässä työyhteisössä, jossa työntekijöitä kuunnellaan, näistä negatiivisistakin tunteista päästään yli kohti onnistumisia. Käsittelemättömät kielteiset tunteet usein aiheuttavat huonoa työilmapiiriä ja mahdollisesti ristiriitoja työyhteisön sisällä. (Kähkönen 2021.)

3.3 Työilmapiiri Cubuksella

Cubuksella ilmapiiriä pyritään edistämään erilaisin keinoin. Cubuksella vallitsee 'Big Smile' kulttuuri, jolla tarkoitetaan positiivisen asenteen ylläpitoa työpaikalla niin työyhteisöissä kuin asiakaspalvelussa. Uuden työntekijän aloittaessa Big Smile kulttuuri ja sen mukana tuleva

positiivinen ja ratkaisukeskeinen ajattelutapa pyritään iskostamaan työntekijään, jotta hänellä olisi heti oikea käsitys asiakaspalvelun laadusta ja ilmapiiristä työyhteisössä. Tämän uusi työntekijä näkee jo Varnerin työohjeista, jossa mainitaan työntekijän ystävällinen käyttäytyminen niin asiakkaita kuin muita työntekijöitä kohtaan ja kaikkien oikeus asialliseen kohteluun työpaikalla. Rutiinien toimivuutta painotetaan, koska kun myymälässä on selvät sävelet työtehtävistä ja niiden hoidosta, niin ei synny tarpeettomia väärinkäsityksiä tai eripuraa työntekijöiden kesken. Cubuksella kannustetaan myös avoimeen keskustelukulttuuriin niin myymälän työyhteisön sisällä, kuin esihenkilöiden kanssa. Tästä kertoo esimerkiksi se, että alue- ja maapäälliköiden yhteystiedot ovat aina kaikkien työntekijöiden saatavilla, ja he ovat valmiita auttamaan oli työntekijällä sitten mitä tahansa mielenpäällä. (Hanna Väre 2022.)

Motimate on Varnerin käyttämä keskustelukanava, jossa jaetaan usein tsemppiviestejä ja onnistumisia, jotka voivat motivoida työntekijöitä. Kanavaa käytetäänkin paljon yhteisen hyvän ilmapiirin kannustajana. Motimaten lisäksi Cubuksella järjestetään tasaisin väliajoin myymälöiden tiimipalavereja, jotka antavat henkilöstölle mahdollisuuden käydä läpi myymälän toimintaan liittyviä asioita ja keskustella muistakin asioista, joita ei välttämättä ehdi käydä läpi kiireisessä myymäläarjessa. Henkilöstön yhteisen ajan järjestämiseksi Cubus tarjoaa työntekijöille joka vuosi myös pikkujoulubudjetit, jonka myymälä voi käyttää haluamallaan tavalla. Jouluna Cubus tarjoaa kaikille työntekijöille myös joululahjat, kiittääkseen kuluneen vuoden tehdystä työstä. (Hanna Väre 2022.)

Työn motivoimiseksi ja hyvän ilmapiirin luomiseksi Cubuksella järjestetään usein myös myymälöiden välisiä kisoja, joiden voittaja saa aina palkinnon. Hyvän ilmapiirin luominen on tietysti myymäläkohtaista, eikä sitä voida taata, jos työntekijät ja esihenkilö eivät ole valmiita tekemään työtä sen saavuttamiseksi. Vaikka hyvä ilmapiiri koostuu koko myymälän henkilöstön panoksesta, Cubuksella painotetaan myymäläpäälliköiden vastuuta positiivisen hengen luomisessa. Myymäläpäälliköiden tehtävä ilmapiirin luomisessa on asettaa perusteet myymälän toiminnalle, jolla on jo suuri vaikutus ilmapiirin kehitykseen. Myymäläpäälliköiden tulisi myös aktiivisesti kiittää työntekijöitä tehdystä työstä ja onnistumisista ja antaa palautetta, jolla pidetään yllä avointa keskustelua myyjien ja esihenkilön välillä. Myymäläpäällikkö toimii myyjien lähiesihenkilönä, jolloin hänen tulee olla ensimmäinen kenelle myyjä voi kertoa mieltä askarruttavista asioista tai mahdollisista epäkohdista. Jos myymäläpäällikkö ei vastaa myyjän esittämiin huoliin myyjä voi ottaa matalalla kynnyksellä yhteyttä myös aluepäällikköön, joka ottaa asian hoitoonsa. Myymäläpäälliköt valitaan myymälöihin joko normaalin rekrytoinnin kautta, tai myymälöiden sisältä, jos työntekijä on osoittanut pätevyyttä myymäläpäällikön työhön Cubus uransa

aikana. Myymäläpäälliköitä valittaessa pohditaan henkilön sopivuutta myös muun henkilöstön ryhmädynamiikkaa ajatellen. (Hanna Väre 2022.)

4 Työn eteneminen

4.1 Työn kulku

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaiseksi Cubus-kauppaketjun myyjät kokevat työturvallisuuden ja ilmapiirin työpaikalla syksyllä 2022. Opinnäytetyössä ei otettu kantaa siihen, onko korona vaikuttanut myyjien mielestä turvallisuuteen tai ilmapiiriin. Tutkimuksessa vastaajina olivat Cubuksen myyjät. Tutkimusaineistosta rajattiin ulkopuolelle esihenkilöt. Vaikka heillä on suurelta osin samoja työtehtäviä, niin koettiin, että vastauksissa tulisi silti olemaan iso kontrasti ja niitä ei voisi pitää yhtäläisinä.

Rajauksena tutkimukselle pidettiin työnantajan, työyhteisön ja työpaikan luomia puitteita, eli asioita joihin työntekijä ei itse voi vaikuttaa. Työssä tutkittiin työhyvinvointia sen peruspilareiden kautta, mutta kuitenkin aihepiireistä, jotka koettiin tärkeiksi kyseisellä alalla ja työpaikalla. Kysymykset koskivat seuraavia aihealueita: työpaikan turvallisuus ja ilmapiiri. Aiheiden rajaus tehtiin työhyvinvoinnin aihealueista.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Määrällinen tutkimus on tieteellinen tutkimusmenetelmä, jonka periaate perustuu tutkittavan aiheen tulkitsemiseen numeroiden ja tilastojen avulla (Koppa 2015). Tutkimuksessa käytettiin määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmänä toimi kysely. Tämä menetelmä valittiin siksi, koska haluttiin saada tutkimuksesta tietoa myyjien ajatuksista tutkimistani työhyvinvoinnin aihealueista, joka voitaisiin yleistää, myös opinnäytetyön mahdollisen jatkon kannalta. Motimate ryhmässä on noin 200 mahdollista vastaajaa, josta 57 vastasi kyselyyn. Tulokset kuvaavat syksyn 2022 myyjien käsitystä työhyvinvoinnista Cubuksella. Tuloksia ei eritelty alueittain tai myymälöittäin.

Aineisto kerättiin kyselyllä, joka julkaistiin Varnerin käyttämälle Motimate-alustalle. Kysely oli auki alustalla 11.8.2022-25.8.2022. Motimatessa on suomen Cubuksen kaikki myyjät, myymäläpäälliköt sekä alue- ja maa vastaavat. Kysely toteutettiin Webropol-kyselytyökalulla. Webropol on kattava kyselytyökalu, jolla pystytään keräämään dataa helposti erilaisten kyselymuotojen avulla. Webropol näyttää kyselyn luojalle suoraan kysymyksien vastaustulokset prosentteina. Motimate-alustalle jätettiin linkki Webropol kyselyyn, jossa kerroin tekeväni opinnäytetyötä ja aiheenani on myyjien kokemukset työpaikan turvallisuudesta ja ilmapiiristä. Aineiston keräämisen jälkeen käytiin läpi vastaukset ja vastaajien määrä Webropolin raportointi osiosta.

4.3 Kyselylomake

Kyselyyn saatiin yhteensä 57 vastausta. Kysymyksiä oli 16 kappaletta, joista kahteen oli mahdollista vastata avoimella vastauksella. Muuten kysymykset olivat kyllä/ei kysymyksiä, joissa osassa oli mahdollisuus selventää vastausta lisäkommentilla, tai 1–5 asteikolla arvioitavia kysymyksiä. Ensimmäinen osuus kyselystä koski työturvallisuutta ja toinen osuus työpaikan ilmapiiriä.

Ensimmäiseksi haluttiin selvittää myyjien kokemus turvallisuudesta työpaikalla. Tällä kysymyksellä saatiin heti alkuun käsitys siitä, kuinka hyväksi myyjät kokevat työpaikkansa turvallisuuden, josta oli hyvä lähteä syventämään tutkimusta tarkemmin. Lisäksi haluttiin tietää, kuinka hyväksi myyjät kokevat työtilansa turvallisuuden. Tällä tarkoitettiin myymälää että varasto- ja toimistotiloja ja selvitetään, oliko työtilojen siisteydessä, tavaroiden sijoittelussa tai työtilan rakenteissa puutoksia, jotka vaikuttivat työtilojen turvallisuuteen. Asiakaskunnan turvallisuutta kartoitettiin tutkimuksessa myös, eli kokivatko myyjät liikkeessä asioivan asiakaskunnan turvalliseksi. Asiakkaat voivat hyvin tehdä myymälästä turvattoman paikan ja tällä kartoitettiin sitä, että oliko yleinen kokemus asiakkaista turvallinen vai ei ja millaiset asiakkaat voivat vaikuttaa työturvallisuuteen.

Turvallisuusosuutta jatkettiin selvittämällä kauppakeskuksen/kiinteistön tarjoamien turvallisuuskoulutusten- ja ohjeistuksien riittävyttä. Näin selvitettiin, oliko kauppakeskus/kiinteistö, jossa myymälä sijaitsee, tarjonnut tarpeeksi tietoa ja koulutusta myyjille mahdollisten vaaratilanteiden varalle. Kysymyksellä kartoitettiin pelkästään kauppakeskuksen/kiinteistön puitteessa olevia turvallisuuskysymyksiä ja sitä oliko myyjillä tarpeeksi tietoa näistä, esimerkiksi kokoontumispaikan sijainti, turvalliset ulospääsymahdollisuudet ja vartioiden hälyttäminen myymälään. Turvallisuuskoulutuksiin liittyen haluttiin tietää myös Cubuksen tarjoaman turvallisuuskoulutuksen riittävydestä. Cubuksella on omat turvallisuuskoulutus kurssit, jotka suoritetaan Varnerin käyttämällä Motimate alustalla ja jokaisen myyjän tulee suorittaa se hänen aloittaessaan työt yrityksessä. Kysymyksellä selvitettiin Cubuksen tarjoamien turvallisuus koulutuksien- ja ohjeistuksien riittävyttä myyjien näkökulmasta mahdollisten vaaratilanteiden varalta. Kyselyssä haluttiin kartoittaa myös tietoa siitä, että kokivatko myyjät heillä olevan tarpeeksi turvallisuusosaamista vaaratilanteiden varalta. Tällöin saatiin kattava käsitys siitä, saavatko myyjät tarpeeksi keinoja toimia vaaratilanteissa. Aikaisemmista kysymyksistä saatiin tietoa siitä, johtuvatko mahdolliset puutteet kauppakeskuksista/kiinteistöistä vai Cubuksen tarjoamista koulutuksista ja ohjeistuksista.

Turvallisuusosiossa vastaajat saivat myös itse kertoa tilanteesta, jossa he olivat tarvinneet työssään annettuja turvallisuuskoulutusten ohjeita. Vastaajat olivat itse voineet kertoa

tilanteesta esimerkiksi palohälytyksen sattuessa, uhkaavasta asiakkaasta tai muusta vaaratilanteesta myymälässä. Tällä kysymyksellä selvitettiin mitkä vaaratilanteet, joihin tarvittiin turvallisuuskoulutusta ovat yleisimpiä myymälöissä.

Toinen osuus kyselystä koski työpaikan ilmapiiriä ja ensiksi kartoitettiin yleinen käsitys Cubus myymälöiden työilmapiirin laadusta. Tutkimuksessa haluttiin saada kattavaa tietoa ilmapiirin laadusta ja siihen vaikuttavista tekijöistä Cubuksella. Seuraavaksi haluttiin tietää, kuinka hyväksi myyjät kokivat tasa-arvon työpaikoillaan. Työntekijöiden tasa-arvoisuus on olennainen osa työilmapiiriä, koska epätasa-arvoisessa työpaikassa tulee helpommin erimielisyyksiä työntekijöiden välille ja toisia työntekijöitä voidaan suosia. Vastauksista selvisi, kohdellaanko myyjä tasa-arvoisesti työpaikallaan työnantajan puolesta.

Lisäksi kartoitettiin, kuinka mielekkääksi vastaajat kokivat työtehtävänsä. Työn mielekkyys on isona osana työpaikan ilmapiiriä, koska jos työtehtävät ovat pääosin mielekkäitä ja työntekijät viihtyvät niitä tehdessään, on helpompi ylläpitää positiivista henkeä työpaikalla. Lisäksi haluttiin selvittää vastaajien kokemuksia vastuualueiden jakamisesta työpaikalla ja sitä, että otettiin myyjien vahvuudet huomioon niiden jaossa. Hyvin koordinoitulla työpaikalla hyödynnetään työntekijöiden omia vahvuuksia ja vastuita jaetaan mahdollisuuksien mukaan ne huomioon ottaen. Tämä antaa työntekijälle mahdollisuuden toimia mielekkäämmissä työtehtävissä, missä hän kokee toimivansa hyvin. Kysymyksellä selvitettiin olivatko työnantajat perehtyneet työntekijöidensä vahvuuksiin ja hyödynsivätkö he niitä vastaajien mielestä.

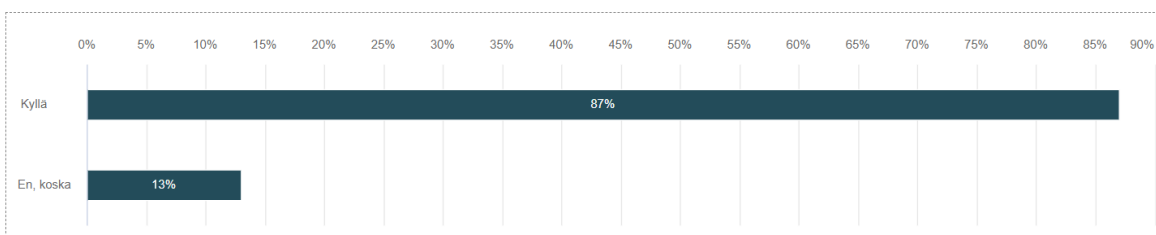
Seuraavaksi selvitettiin, kuinka hyvin yhteisten tavoitteiden asettaminen toteutuu vastaajien mukaan myymälän henkilöstön kesken. Tällä tarkoitettiin esimerkiksi myynninkasvua, jonkun tietyn tuoteryhmän nostamista, mahdollisten yrityksen järjestämien kilpailujen voitto tai yleisesti myymälän menestys. Yhteiset tavoitteet työpaikalla ovat tärkeitä, koska kaikille on silloin selvää mitä tavoitteita henkilöstöllä ja myymälällä on ja mihin suuntaan liiketoiminta on menossa. Kysymyksellä kartoitettiin sitä, oliko toimipisteissä kommunikaatio selkeää kaikkien työntekijöiden ja esimiehien välillä yhteisistä tavoitteista. Tutkimuksessa haluttiin tietää myös mitä palkitsemiskeinoja tehdystä työstä myyjät pitivät parhaimpana. Vaihtoehtoina olivat kuukauden myyjä palkinto, kampanja kilpailujen palkinnot, Champion Race palkinto, työnantajan palaute ja kiitokset tehdystä työstä ja onnistumisista ja henkilökohtainen myyntibonus. Kuukauden myyjä palkinto on lahjakortti myyjälle, tämän palkinnon voittajan kriteerit vaihtuvat joka kuukausi. Champion Race on koko vuoden aikana käytävä kilpailu, jonka voittanut myymälä pääsee ulkomaanmatkalle. Kilpailua seurataan pisteillä, joita myymälät saavat eri kategorioista. Henkilökohtaisen myyntibonus myyjä voi saada myynnillisesti onnistuneesta päivästä, jos se täyttää

yrityksen asettamat kriteerit. Tällä kysymyksellä saatiin selville mitä palkitsemiskeinoja vastaajat pitivät tärkeimpinä, ja mitkä eivät olleet niin merkittäviä. Parhaiden palkitsemiskeinojen kartoituksen lisäksi haluttiin tietää lisääkö mahdollinen palkinto työstä työmotivaatiota. Vaikka palkitsemisen mahdollisuus ei pitäisi olla tärkein asia, joka määrittää työmotivaatiota, se voi auttaa työyhteisöä pääsemään yhdessä asettamiinsa tavoitteisiin terveellä kilpailuhengellä. Etenkin silloin, jos yhteiset tavoitteet ovat kaikkia työntekijöitä palvelevia, eivätkä vain henkilökohtaisia. Ilmapiiri osio päätettiin avoimeen kysymykseen, johon vastaajat saivat kirjoittaa oman vastauksensa. Viimeisessä kohdassa kysyttiin, kuinka vastaajien mielestä ilmapiiriä voidaan kehittää työpaikalla. Tässä kysymyksessä selvitettiin mitkä keinot ovat vastaajien mielestä parhaita työpaikan ilmapiirin kehittämiseen. Kysymyksestä selvisi mihin asioihin esimiehien ja työntekijöiden tulisi kiinnittää huomiota vastaajien näkökulmasta, jos työpaikalla on huono ilmapiiri ja mahdollisia ratkaisuja sen korjaamiseksi.

5 Työn tutkimustulokset

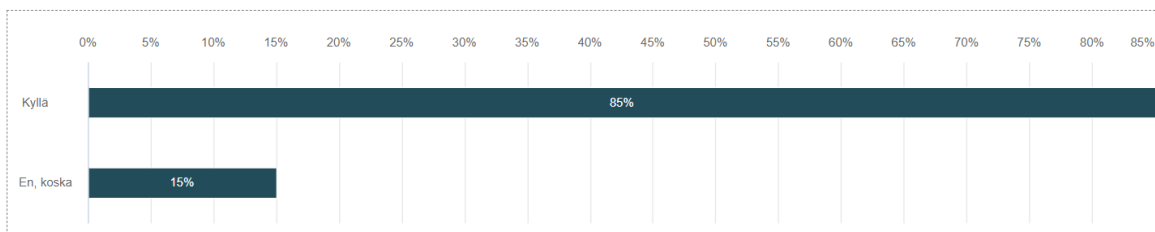
5.1 Myyjien turvallisuus

Kyselyn ensimmäisessä osiossa käsiteltiin vastaajien kokemusta työpaikkojensa turvallisuudesta. Haluttiin tietää kokevatko vastaajat työpaikkansa yleisesti turvalliseksi. 87,3 % vastaajista koki työpaikkansa yleisesti hyvin turvalliseksi, kun taas 12,7 % prosenttia ei kokenut turvallisuuttaan työpaikallaan hyväksi. Kysymyksessä ”ei” vastauksen valitessaan vastaaja sai antaa perusteluja vastaukselleen. Suurimpana turvattomuutta aiheuttavana tekijänä mainittiin yksin työskentely, jota voi olla paljon. Myös kauppakeskusten/kiinteistöjen vartijoiden vähäinen määrä aiheutti turvattomuutta, koska uhkaavassa tilanteessa heillä voi kestää pitkä aika saapua paikalle. Vastaajat mainitsivat turvattomuutta tuovan myös kesäisin liian korkeat lämpötilat työpaikalla, joka voi aiheuttaa huonovointisuutta ja laskea työkykyä. Kuitenkin lähes kaikki vastaajat mielsivät työpaikkansa turvalliseksi.



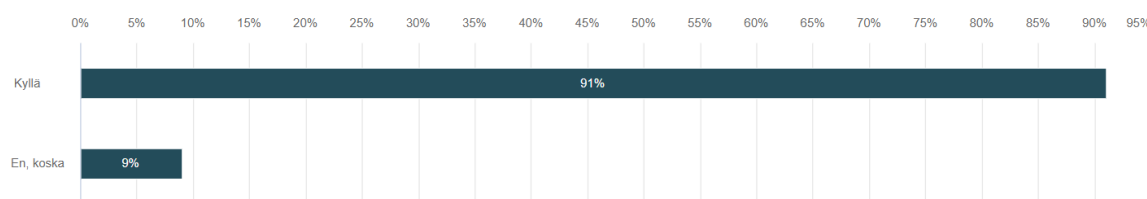
Kuvio 1. Myyjien käsitys turvallisuudesta (N=55)

Eniten turvattomuutta vastaajien mielestä aiheuttivat työtilat, suurimpana tekijänä ahtaat, sotkuiset ja liian täydet varastotilat. Viisi kahdeksasta ”ei” vastauksen valinneesta mainitsi varastotilojen olevan yksi vaaratilanteiden tekijöistä. Varastotilat ovat lukittuja ja usein ahtaita ja niissä voi joutua käyttämään tikkaita tai muita korokkeita, jotta ylettää korkeille hyllyille. Sotku varastotiloissa voi aiheuttaa kompastumisvaaran tai mahdollisuuden suurien laatikoiden tai vaatekassojen putoamisen tai kaatumisen työntekijän päälle. Varastotilojen siisteys ja järjestys on tärkeä pitää yhtenä prioriteettina työtilojen turvallisuutta tarkastellessa. Varastoissa usein työskennellään yksin, ja vahingon sattuessa paikalla ei välttämättä ole toista työntekijää eikä edes asiakasta, joka voisi huomata tilanteen. Varastotilojen lisäksi vastaajat mielsivät vanhat työtilat- ja välineet sekä rikkiäiset vaatelineet turvallisuutta laskeviksi tekijöiksi. Kokonaisuudessaan vastaajat kokivat työtilat turvalliseksi.



Kuvio 2. Myyjien käsitys työtilojen turvallisuudesta (N=55)

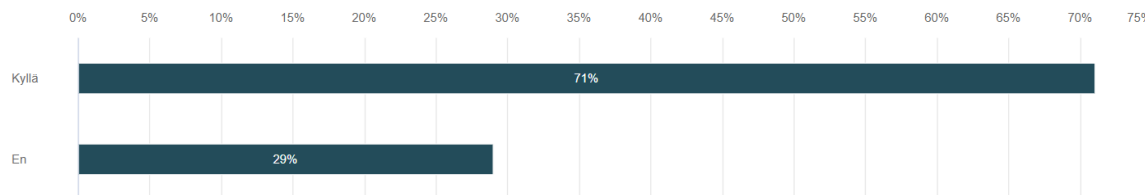
Asiakaskunnat koettiin vastaajien keskuudessa hyvin turvallisiksi. 9,1 % vastaajista, jotka eivät kokeneet asiakaskuntia turvallisiksi mainitsivat muun muassa tiettyihin vuodenaikoihin käyvän enemmän uhkaavia tai epäilystä herättäviä asiakkaita. Kun työskennellään paljon yksin, voi uhkaava tai häiriökäyttäytyvä asiakas aiheuttaa paljon turvattomuutta, eikä vartijoita välttämättä saada paikalle nopeasti. Kuitenkin 90,9 % vastaajista koki turvallisuutensa hyväksi työpaikallaan, joten asiakaskunnan aiheuttama turvattomuus voi johtua yksittäisten myymälöiden sijainnista ja kaupungista.



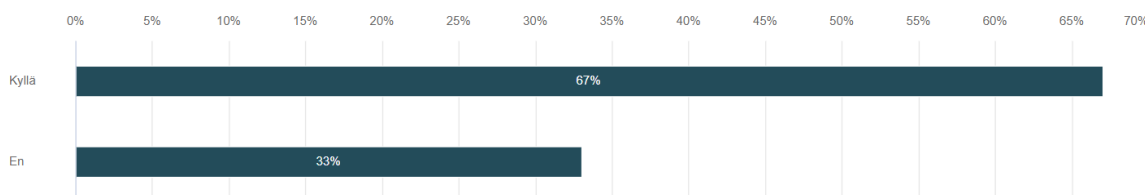
Kuvio 3. Myyjien käsitys asiakaskuntien turvallisuudesta (N=55)

Kauppakeskusten/kiinteistöjen turvallisuuskoulutukset- ja ohjeistukset olivat vastaajien mukaan suurimmaksi osaksi riittäviä. 29,1 % ei kokenut kauppakeskusten/kiinteistöjen tarjoavan tarvittavaa määrää turvallisuuskoulutusta, kun taas 70,9 % koki turvallisuuskoulutusten olevan riittäviä. Turvallisuusohjeiden riittävydessä vastaajien mukaan oli enemmän puutteita, kun 32,7 % vastaajista ei kokenut niiden olevan riittäviä. 67,3 % vastaajista koki turvallisuusohjeistuksia olevan riittävästi. Kauppakeskusten ja kiinteistöjen turvallisuuskoulutukset ovat usein tietokoneella tehtäviä kokeita, joissa kysytään perusturvallisuuteen liittyvät kiinteistökohtaiset kysymykset ja työntekijän ohjeistukset vaaratilanteen sattuessa. Tarkempien ohjeistuksien tulisi löytyä kaikista liiketiloista paperisena ja olla helposti löydettävissä. Resurssien puitteissa jokin konkreettisempi keino, esimerkiksi turvallisuuskierros kiinteistössä voisi antaa työntekijöille paremmat keinot toimia mahdollisessa vaaratilanteessa. Vastaajia on tietysti eri

kaupungeista ja eri myymälöistä, joten puutteelliset turvallisuuskoulutukset- ja ohjeistukset olivat paikkakohtaisia, kun suurin osa vastaajista koki ne kuitenkin riittäviksi.

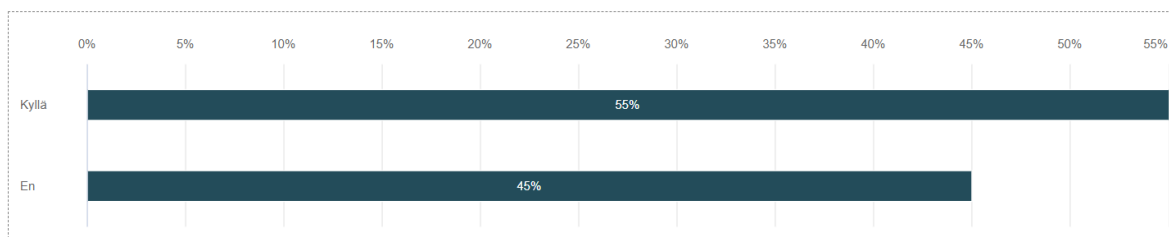


Kuvio 4. Myyjien käsitys kauppakeskusten/kiinteistöjen turvallisuuskoulutuksien riittävydestä (N=55)



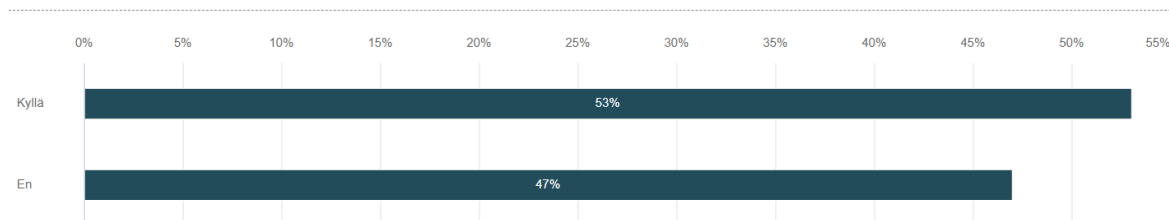
Kuvio 5. Myyjien käsitys kauppakeskusten/kiinteistöjen turvallisuusohjeistuksien riittävydestä (N=55)

Cubuksen tarjoaman turvallisuuskoulutuksen iso osa vastaajista koki riittämättömäksi. 45,5 % vastaajista kaipaisi enemmän turvallisuuskoulutusta Cubukselta. Vaikka 55 % vastaajista oli sitä mieltä, että turvallisuuskoulutukset ovat riittäviä, on silti suuri joukko työntekijöitä, jotka eivät kokeneet saavansa Cubukselta tarpeeksi tietoa ja koulutusta vaaratilanteiden varalta. Turvallisuuskoulutus käydään, kun työntekijä aloittaa työt yrityksessä ja esiin nousevista turvallisuuskysymyksistä voidaan muistuttaa joko Motimate alustalla tai sähköpostitse. Cubuksen tarjoamat turvallisuuskoulutukset ovat kaikille työntekijöille samat, joten eroavaisuuksiin koulutusten laadussa tai määrässä ei voi vedota. Vaaratilanteita harvemmin myymälöissä sattuu, joten työntekijä on voinut unohtaa ohjeistukset, kun hänen eteensä tulee ongelmatilanne. Toisinaan yritys velvoittaa työntekijöitä suorittamaan koulutukset uudelleen niin, että asiat palautuvat mieleen. Tätä voisi toistaa useammin ja kysyä työntekijöiltä mihin turvallisuuskysymyksiin he kokevat tarvitsevänsä enemmän keinoja. Näiden pohjalta voitaisiin tehdä lisäyksiä turvallisuuskoulutuksiin niin, että työntekijällä on tieto siitä, miten hän toimii erilaisissa vaaratilanteissa ja tarvittaessa tieto on nopeasti saatavilla Motimatesta mistä turvallisuuskoulutukset löytyvät nytkin.



Kuvio 6. Myyjien käsitys Cubuksen tarjoaman turvallisuuskoulutuksen riittävydestä (N=55)

Kysyttäessä turvallisuusosaamisesta 47,3 % vastaajista oli sitä mieltä, että heillä ei ollut yleisesti tarpeeksi osaamista mahdollisten vaaratilanteiden varalta. 52,7 % vastaajista oli taas sitä mieltä, että he osaisivat toimia vaaratilanteessa. Työssä, jossa työskennellään paljon yksin, tulisi jokaisella työntekijällä olla varma olo siitä, että he osaavat toimia tilanteessa kuin tilanteessa itsenäisesti. Kysymyksessä ei ollut eritelty sitä, että kaipasivatko vastaajat enemmän turvallisuuskoulutusta- ja ohjeistusta kauppakeskukselta/kiinteistöltä vai yritykseltä. Kuitenkin 47,3 % vastaajista oli sitä mieltä, että mahdollisessa vaaratilanteessa he eivät välttämättä osaisi toimia. Syynä tähän on voinut olla ohjeistusten puute tai riittämättömyys, liian pitkät välit turvallisuusohjeistusten kertaamisessa tai että ohjeet eivät olleet helposti työntekijän saatavilla niitä tarvittaessa.

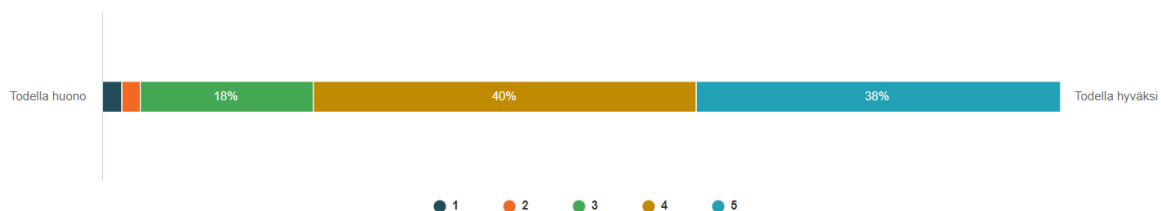


Kuvio 7. Myyjien kokemus turvallisuusosaamisestaan (N=55)

5.2 Myyjien käsitys Cubuksen työilmapiiristä

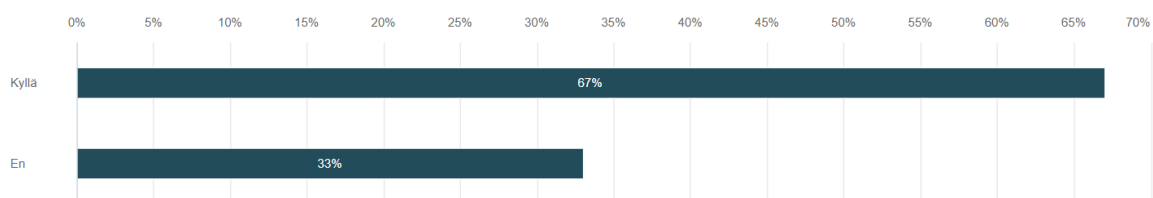
Kyselyn toinen osio käsitteli vastaajien kokemuksia työpaikan ilmapiiristä ja siihen liittyvistä tekijöistä. Tutkimuksessa haluttiin saada yleinen käsitys ilmapiirin tasosta vastaajien keskuudessa. Kysymyksessä pyydettiin vastaajia arvioimaan työpaikkansa ilmapiiri asteikolla 1–5. 1 tarkoitti todella huonoa ilmapiiriä ja 5 todella hyvää ilmapiiriä. 78,2 % vastaajista koki työpaikkansa ilmapiirin todella hyväksi tai hyväksi. 18,2 % vastaajista koki työpaikkansa ilmapiirin jokseenkin hyväksi. Vain 3,6 % vastaajista koki työpaikkansa ilmapiirin todella huonoksi tai huonoksi. Keskiarvo kysymyksen vastauksille oli 4,1.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että Cubuksella työilmapiiri myymälöissä koettiin yleisesti hyväksi, ja huono ilmapiiri on voinut johtua myymäläkohtaisista ongelmista.



Kuvio 8. Myyjien kokemus työilmapiiristä (N=55)

Lisäksi haluttiin tietää vastaajien kokemuksia myyjien tasa-arvoisesta kohtelusta työpaikalla. Tasa-arvo on tärkeää työpaikalla, koska se voi vaikuttaa työtehtävien jakamiseen, mahdollisten palkintojen saantiin ja yleiseen ilmapiiriin. 67,3 % vastaajista koki kaikkien myyjien olevan tasa-arvoisessa asemassa työpaikalla, kun taas 32,7 % oli sitä mieltä, että myyjien välinen tasa-arvo ei toteutunut heidän toimipisteissään. Tämä kysymys alleviivasi erityisesti myymäläpäälliköiden vastuuta kohdella kaikkia työntekijöitä tasa-arvoisesti työpaikoilla. Tietysti muutkin työntekijät ovat voineet aiheuttaa epätasa-arvoisuuden tunnetta työpaikoilla, mutta on myös myymäläpäällikön vastuulla kitkeä tällainen toiminta. Kuitenkin suuri enemmistö vastaajista koki tasa-arvoisen kohtelun työpaikoillaan toteutuvaksi.

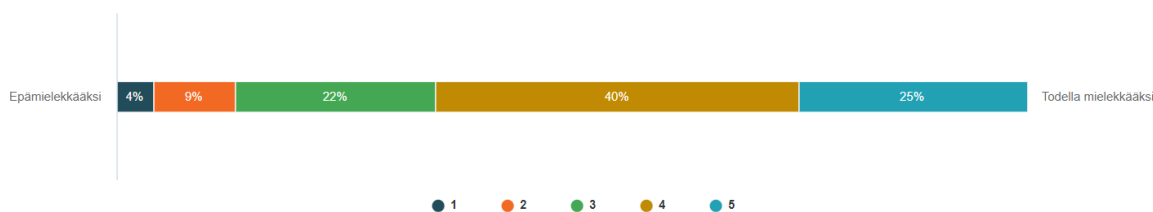


Kuvio 9. Myyjien kokemukset tasa-arvoisesta kohtelusta työpaikalla (N=55)

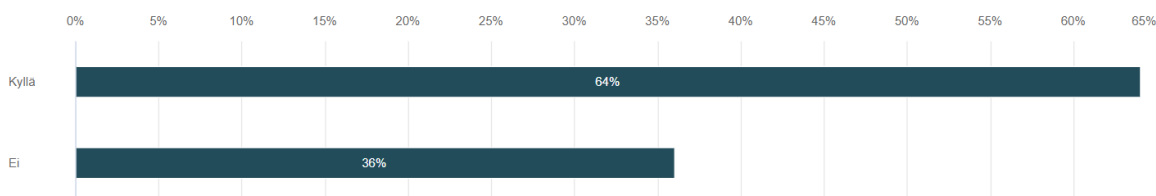
Tutkimuksessa haluttiin saada tietoa myös työtehtävien mielekkyydestä. Vastaajia pyydettiin arvioimaan työtehtävien mielekkyys asteikolla 1–5. 1 tarkoitti vastaajan kokevan työtehtävänsä epämielikkääksi ja 5 todella mielekkääksi. Keskiarvo vastauksille oli 3,7, joten yleisesti työtehtävät koettiin kohtuu mielekkäiksi. 65,5 % vastaajista koki työtehtävänsä todella mielekkäiksi tai mielekkäiksi ja vain 3,6 % epämielikkäiksi. 30,9 % vastaajista koki työtehtävien mielekkyyden sijoittuvan johonkin näiden väliin. Työn ja

työtehtävien mielekkyys on tärkeässä osassa työilmapiiriä tarkisteltaessa, koska kun työntekijät viihtyvät työtehtäviensä parissa, se edesauttaa positiivista ilmapiiriä.

Lisäksi haluttiin tietää, otettiin vastaajien työpaikoilla huomioon myyjien henkilökohtaiset vahvuudet vastualueiden jaossa. Tämä vaikuttaa myös työtehtävien mielekkyyteen, koska työstä voi tulla huomattavasti mielekkäämpää, jos sitä saa toteuttaa mahdollisimman paljon omien vahvuksiensa mukaan. Työtehtävien jako on usein myymäläpäälliköiden vastuulla, joten kysymyksellä selvitettiin huomaavatko ja huomioivatko esimiehet myyjien henkilökohtaiset vahvuudet ja hyödyntävätkö he niitä myymälän arjessa ja ylläpidossa. 63,6 % vastaajista oli sitä mieltä, että myyjien vahvuudet otettiin huomioon työtehtävien jaossa, kun taas 36,4 % oli sitä mieltä, että näin ei tapahdu. Vastausten perusteella voidaan todeta, että suurimmassa osassa myymälöistä työntekijöiden vahvuudet huomioitiin ja niitä käytettiin hyödyksi työtehtävissä.

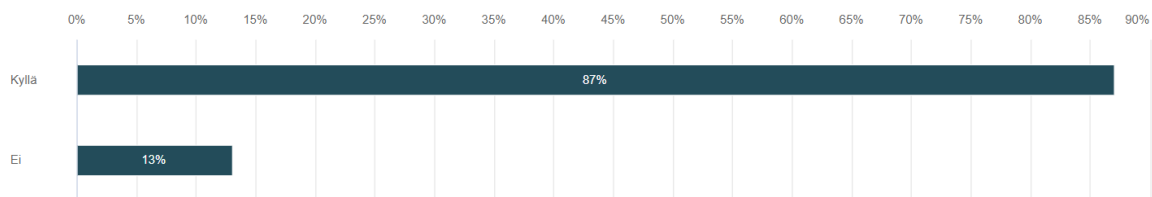


Kuvio 10. Myyjien käsitys työn mielekkyydestä (N=55)



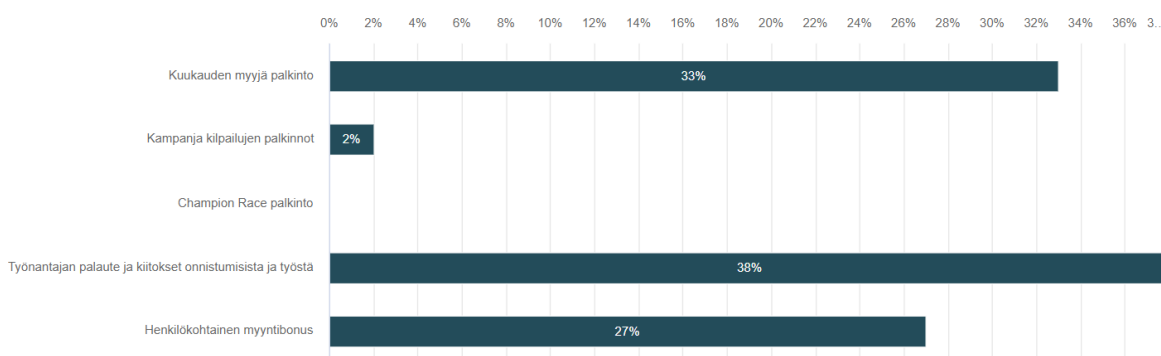
Kuvio 11. Myyjien osaamisen huomioiminen vastualueiden jaossa (N=55)

Haluttiin myös saada selville, toteutuuko yhteisten tavoitteiden asettaminen liikkeissä. Tämä voi tarkoittaa myynnillisiä tavoitteita, kilpailujen voittojen tavoittelua tai myymälän ja henkilöstön hyvinvoinnin ylläpitämiseen tai korjaamiseen liittyviä tavoitteita. 86,8 % vastaajista koki työpaikkojensa henkilöstöllä olevan yhteiset tavoitteet, joita kohti jokainen teki töitä. 13,2 % vastaajista ei kokenut henkilöstöllä olevan yhteisiä tavoitteita. Yhteiset tavoitteet ovat tärkeitä ilmapiiriin ylläpidossa, koska silloin kaikilla on selkeä suunta mitä kohti työskennellä, eikä siitä synny erimielisyyksiä. Tulosten perusteella Cubuksen myymälöissä oli hyvä käsitys yhteisten tavoitteiden asettamisesta.



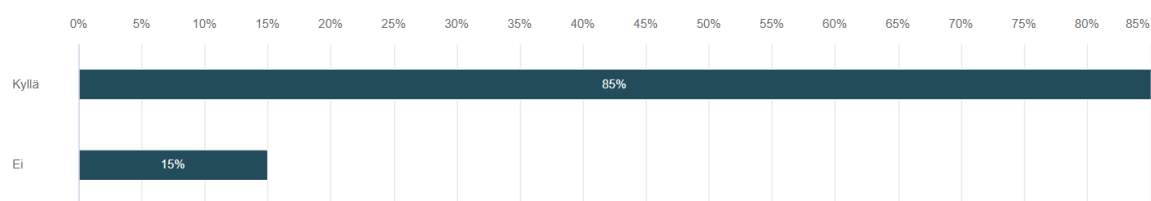
Kuvio 12. Yhteiset tavoitteet myyjien näkökulmasta (N=53)

Tutkimuksessa kartoitettiin myös, mitä palkitsemiskeinoja myyjät pitivät parhaimpina. Palkitseminen tehdystä työstä nostaa työpaikan ilmapiiriä ja voi kehittää tervehenkistä kilpailua työntekijöiden välille ja motivoida heitä tekemään parempaa tulosta. Vastausvaihtoehtoina kysymyksessä olivat kuukauden myyjä palkinto, kampanja kilpailujen palkinnot, Champion Race palkinto, työnantajan palaute ja kiitokset onnistumisista ja työstä ja henkilökohtainen myyntibonus. Parhaimpana palkitsemiskeinona vastaajien keskuudessa pidettiin työnantajan palautetta ja kiitoksia. Tämän palkitsemiskeinon valitsi 38 % vastaajista. Toiseksi eniten ääniä sai kuukauden myyjä palkinto, jonka valitsi 33 % ja kolmanneksi henkilökohtainen myyntibonus, jonka valitsi 27 % vastaajista. Kampanja kilpailujen palkinnot valitsivat vain 2 % vastaajista ja Champion Race palkintoa ei kukaan. Champion Race palkinnon huonoon kannatukseen vaikutti varmasti myynnillisesti haastavien myymälöiden mahdottomuus koskaan voittaa kyseistä kilpailua. Ainoastaan myymälät, joissa hyvän tuloksen tekeminen lähes joka päivä jo pelkästään asiakasvirtojen puolesta on taattu, voivat pitää kilpailun voittoa mahdollisuutena heidän tiimilleen. Työnantajan palaute ja kiitokset oli eniten kannatusta saanut palkitsemiskeino, ja sen tulisi olla kaikkien myymälöiden arjessa vahvasti mukana.



Kuvio 13. Parhaimmat palkitsemiskeinot Cubuksella (N=55)

Lisäksi selvitettiin, motivoiko mahdollinen palkitseminen myyjä työssään. Motivaatio työhön on tärkeässä osassa työilmapiirin kehittämisessä, koska jos työntekijät eivät ole motivoituneita omaan työhönsä, niin se voi laskea ei pelkästään työpaikan tekemää tulosta mutta myös henkilöstön yhteisöllisyyttä ja työilmapiiriä. 85,2 % vastaajista koki palkitsemisen mahdollisuuden lisäävän heidän työmotivaatioitansa. 14,8 % vastaajista ei kokenut palkitsemisen mahdollisuuden vaikuttavan heidän työmotivaatioonsa. Palkitsemisen tärkeys näkyi vastauksissa, koska suuri osa vastaajista sai motivaatiota työhönsä palkitsemisen mahdollisuudesta. Kuten edellisestä kysymyksestä huomattiin, niin palkitsemisen ei tarvitse välttämättä olla rahallinen palkinto, vaan pelkkä kiitos työnantajalta voi olla työhön motivoiva palkitsemisen keino.



Kuvio 14. Motivaatio ja palkitseminen myyjän työssä (N=54)

5.3 Avoimien kysymysten vastaukset

Turvallisuusosiosuudessa vastaajat pääsivät avoimesti kertomaan missä tilanteissa he ovat tarvinneet työssään annettuja turvallisuuskoulutuksia- ja ohjeistuksia. Kysymykseen saatiin 29 avointa vastausta. Suurimmaksi osaksi vastaajat olivat joutuneet työssään vaaratilanteeseen, jonka oli aiheuttanut uhkaava asiakas, varkausepäily tai palohälytys, jossa liiketila täytyi tyhjentää ja ohjata asiakkaat ulos. Vastaajista 14 oli joutunut toimimaan tilanteessa, jossa oli ollut uhkaava asiakas tai varkausepäily. 7 vastaajaa mainitsi palohälytystilanteet. Näiden tilanteiden käsittelyyn tulisi kiinnittää erityistä huomiota turvallisuuskoulutuksia- ja ohjeistuksia suunnitellessa, koska ne olivat yleisimpiä vaaratilanteita mihin myyjä voi joutua ja missä hän voi tarvita ohjeistuksia. Moni vastaaja mainitsi myös vaaratilanteessa hälytettyään vartijat paikalle, joilla oli kestänyt niin pitkään saapua, että tilanne oli jo ratkennut, esimerkiksi uhkaava asiakas oli ehtinyt poistua liiketilasta. Yksi vastaaja mainitsi heiltä vartijanapin puuttuvan kokonaan, joka vaikeutti vartijan kutsumista liiketilaan matalalla kynnyksellä.

Vastaajat saivat myös omin sanoin selvittää, kuinka heidän mielestään ilmapiiriä voidaan kehittää työpaikalla. Kysymykseen saatiin 30 avointa vastausta. Isoina teemoina vastauksissa näkyivät henkilöstön avoimuuden, rehellisyyden ja tasavertaisuuden

kehittäminen ja työn ulkopuolella vietettävä aika. *”Keskustelemalla asioista, olemalla ystävällinen, sekä tsemppaamalla työkavereita hyvinä ja huonoina päivinä.”* ja *”Myymläpäällikön pitäisi huolehtia siitä, että kaikilla myyjillä olisi tasavertaisesti ilta- sekä viikonloppuvuoroja sekä siitä, että vapaatoiveet otetaan mahdollisimman hyvin huomioon.”* Ilmapiirin kehittämiseksi vastaajien mielestä eniten tulisi panostaa henkilöstön yhteiseen aikaan, niin että henkilöstö voisi avoimesti puhua toisilleen ja jakaa omia ajatuksiaan työstä tai mistä tahansa muusta ja että työpaikalla olisi muutenkin avoin keskustelukulttuuri, jolloin työntekijät voivat puhua avoimesti myös työajalla kokemistaan epäkohdista tai huolistaan. Kahdeksan vastaajaa mainitsi yhteisen ajanvieton lisäävän positiivista ilmapiiriä. Ehdotuksia yhteiseen aikaan olivat muun muassa *”Yhteinen tekeminen, esim illanvietto olisi tosi kivaa!”* ja *”Ehkä lisää keskustelua työkavereiden kesken. Palaverit ovat aina kivoja, kun siinä ehtii rupertella joskus muutakin, koska harvoin myymälässä arjessa ehtii. Myös vapaa-ajan näkemiset parantavat ilmapiiriä varmasti (esim. syömässä käynti yhdessä)”*

Tasa-arvoista kohtelua työntekijöiden välille painotettiin myös vahvasti, kun 13 vastaajaa mainitsi tasa-arvon tavalla tai toisella vastauksessaan. Vastauksia tasa-arvoon liittyen olivat muun muassa *”Kaikkia kohdeltaisiin samalla tavalla”* ja *”Myyjien kesken ilmapiiri on loistava, toivon myös esimieheltä hyvää ja tasapuolista käytöstä vaikka hän onkin johtotehtävässä.”* Ilmapiiriä laskevinä epäkohtina mainittiin rutiinien puute, ymmärtämättömyys toisia kohtaan, epätasa-arvoinen kohtelu, huono kommunikaatio henkilöstön ja koko organisaation kesken ja ylempien esihenkilöiden asettama paine myyjiä ja myymäläpäälliköitä kohtaan. Vastauksissa painotettiin koko henkilöstön vastuuta hyvän ilmapiirin kehittämiseen. Yksi vastaaja nosti esille myös tiedonkulun Motimate alustalla ja sanoi kaiken tärkeän tiedon hukkuvan lukuisten postausten joukkoon: *”On vaikea etsiä tietoa tiedostoista, Motimaten postauksista, koulutuksista ja wapista sekä tehtävistä. Nämä tulisi selkeyttää. Uudet työntekijät eivät usein myös ymmärrä postauksista mitään sillä käytetään paljon termejä, jotka eivät heille ole itsestäänselvyksiä. Virallinen viestintä on myös sekavaa ja ohjeistukset liian ympäröityjä.”* Monet vastaajat kokivat myös, että heidän työpaikoillaan on jo hyvä yhteishenki, joka ei kaivannut parannusta. *”Meillä on tosi hyvä ilmapiiri.”* ja *”Meidän myymälässämme on niin hyvä porukka et ei tarvitse ilmapiiriä parantaa enää! Se on jo niin hyvä!”*

6 Yhteenveto

6.1 Työhyvinvoinnissa vielä kehittämistä

Tämän työn tavoitteena oli selvittää myyjien käsitys työturvallisuudesta- ja ilmapiiristä syksyllä 2022. Tutkimuskysymyksenä oli millaiseksi Cubuksen myyjät kokevat työturvallisuuden ja ilmapiirin syksyllä 2022. Cubuksella oli jo ennestään monia keinoja, joilla pyrittiin parantamaan työturvallisuutta- ja ilmapiiriä myymälöissä, ja näitä keinoja tarkastellaan vuosittain. Cubus tarjoaa omat turvallisuusohjeet työntekijöille, jotka ovat helposti saatavilla ja työntekijät voivat itse äänestää työsuojeluvaltuutetusta. Yritys tarjoaa useita eri mahdollisuuksia nostattaa ilmapiiriä työpaikoilla, esimerkiksi yhteisen ajanvieton merkeissä.

Tutkimuksessa selvisi, että turvallisuus koettiin Cubuksella yleisesti hyväksi. Työtilat tai asiakaskunnat eivät olleet turvallisuutta merkittävästi laskevia tekijöitä. Työtiloissa vaaratilanteita aiheuttivat pääasiassa ahtaat ja sotkuiset varastotilat, jotka voivat aiheuttaa kaatumisia, tikkailta putoamisia, kompastumisia tai laatikoiden ja vaatekasojen päälle putoamista. Yleisesti työtilat koettiin kuitenkin suhteellisen turvallisiksi, eikä myyjille aiheutunut niissä välitöntä vaaraa. Asiakaskuntien turvattomuutta aiheuttaneet tilanteet olivat olleet pääasiassa yksittäisiä, eivätkä olleet saattaneet myyjä pitkäkestoiseen vaaraan. Asiakaskunnissa turvattomuutta olivat aiheuttaneet uhkaavat yksittäiset asiakkaat tai odottamattomat varkaustilanteet. Nämäkään eivät kuitenkaan merkittävästi ollut laskenut myyjien turvallisuuden tunnetta asiakaskuntia kohtaan.

Kauppakeskusten/kiinteistöjen asettamat ja tarjoamat turvallisuusohjeistukset- ja koulutukset koettiin suhteellisen riittäviksi. Noin kolmasosa vastaajista kaipasi näihin lisäyksiä. Kyseessä on voinut olla joko tarvittavan tiedon olevan hankalasti saatavilla tai yleiset puutteet ohjeistuksissa ja koulutuksissa turvallisuuteen liittyen. Turvallisuusohjeistuksien tulisi olla aina helposti työntekijän saatavilla ja niiden tulisi olla kattavia. Cubuksen tarjoamassa turvallisuuskoulutuksessa vastaajat kokivat olevan enemmän puutteita. Lähes puolet olivat sitä mieltä, että ne eivät olleet riittäviä. Yrityksellä on vastuu tarjota työntekijälle kattavaa tietoa turvallisuudesta ja vaaratilanteissa toimimisesta. Puutteiden voidaan olettaa johtuvan pääasiassa turvallisuuskoulutusten sisällöistä, koska ne ovat nopeasti ja helposti jokaisen työntekijän saatavilla koko ajan joko tietokoneelta tai puhelimesta. Turvallisuuskoulutusten puutteet kauppakeskuksilta/kiinteistöiltä ja Cubukselta ovat päätyneet siihen, että lähes puolet vastaajista ei kokenut heillä olevan tarpeeksi turvallisuusosaamista vaaratilanteessa. Jakauma oli suuri ja kiinteistöjen ja Cubuksen tulisi tarkastella missä asioissa puutteet

ilmenevät ja miten ne voitaisiin korjata, jotta kaikilla työntekijöillä olisi varma olo turvallisuusosaamisesta mahdollisen vaaratilanteen varalta. Yleisimmiksi vaaratilanteiksi vastaajat mainitsivat uhkaavat asiakkaat, varkaus tilanteet ja palohälytykset. Turvallisuuskoulutuksien riittämättömyyden kokemuksista ja yleisimmistä vaaratilanteista voidaan todeta, että näillä osa-alueilla myyjät kaipasivat enemmän keinoja toimimiseen joko kauppakeskukselta/kiinteistöltä tai Cubukselta.

Cubuksella ilmapiiri koettiin kohtuu hyväksi. Suurin osa vastaajista koki ilmapiiriin positiivisesti vaikuttavien asioiden toteutuvan Cubuksen päivittäisessä toiminnassa. Eniten puutteita toiminnassa koettiin olevan vastuualueiden jaossa myyjien vahvuuksien mukaan. Työnantaja saa huomattavan hyödyn liiketoimintaan, jos hän käyttää aikaa selvittämään millä osa-alueilla kukin työntekijä toimii parhaiten ja hyödyntää eri myyjien eri taitoja. Tasa-arvoisessa kohtelussa koettiin olevan myös puutteita vastaajien kesken, kun noin kolmasosa ei kokenut kaikkien myyjien olevan tasa-arvoisessa asemassa työpaikallaan. Kyseessä voi olla epätasa-arvoinen työaikojen tai työtehtävien jako myyjien kesken. Esihenkilöiden tulisi pitää huoli siitä, että jokainen työntekijä saisi tasa-arvoista kohtelua työpaikalla niin esihenkilöltä kuin muilta myyjiltä. Epätasa-arvoinen kohtelu voi aiheuttaa erimielisyyksiä ja passiivisaggressiivista käyttäytymistä henkilöstön kesken.

Työtehtävät koettiin kohtuu mielekkäiksi Cubuksella. 2/3 vastaajista koki työtehtävänsä todella mielekkäiksi tai mielekkäiksi. Myyjän tehtävät voivat usein toistaa samoja kaavoja, joka voi tehdä työtehtävistä epämielikkäitä pitkällä aikavälillä. Kuitenkin suurin osa vastaajista koki työtehtävänsä myyjänä mielekkäiksi, joka on positiivinen tulos. Cubuksella toteutui hyvin henkilöstöjen yhteisten tavoitteiden asettaminen. Lähes 90 % vastaajista koki myymälöidensä henkilöstöllä olevan yhteiset tavoitteet, joita kohti he työskentelivät. Jos yhteisten tavoitteiden asettamisessa on hankaluuksia, kyseessä usein on huono kommunikaatio henkilöstön välillä tai motivaation puute myymälän kehittämiseen.

Palkitsemiskeinoista parhaimmaksi valittiin työnantajan palaute ja kiitokset onnistumisista ja työstä. Toiseksi ja kolmanneksi parhaaksi valittiin kuukauden myyjä palkinto ja henkilökohtainen myyntibonus. Kuitenkin pelkkä palaute ja kiitokset työnantajalta menivät kaikkien rahallisten palkintojen ohi. Tulos voi kertoa siitä, että palaute ja kiitokset voivat olla harvinaisempia joissain myymälöissä ja silloin kun työntekijä saa niitä niin se nousee parhaaksi palkitsemiskeinoksi. Vuotuista Champion Race kilpailua ei yksikään vastaaja valinnut parhaimmaksi palkitsemiskeinoksi. Tämä voi johtua siitä, että useimmille myymälöille kilpailun voitto ei edes ole realistinen tavoite. Suurin osa vastaajista myös koki palkitsemisen mahdollisuuden lisäävän heidän työmotivaatiotaan. Tuloksista voidaan

todeta, että palkitseminen on työnantajalle hyvä keino motivoida työntekijöitä, eikä palkinnon välttämättä tarvitse olla myyjälle taloudellisesti hyödyttävä.

Ilmapiiriä parantaviksi tekijöiksi vastaajat mainitsivat pääasiassa henkilöstön yhdessä vietettävän ajan, rehellisen ja avoimen kommunikaation ja tasa-arvoisen kohtelun. Ilmapiiri koettiin kuitenkin Cubuksella kohtuu hyväksi, joten ilmapiiriä kohottavien tekijöiden voidaan todeta toteutuvan useissa myymälöissä. Monet asiat voivat vaikuttaa negatiivisesti työyhteisön ilmapiiriin mutta eniten ilmapiiriä laskevin tekijöinä vastaajat mainitsivat epätasa-arvoisen kohtelun, suuret paineet ylemmiltä esihenkilöiltä ja huonon kommunikaation henkilöstön ja organisaation välillä. Nämä aihealueet ovat tosin helposti korjattavissa, ja niiden käsittely kaipaa huomiota etenkin esihenkilöiltä, ketkä ovat niitä, jotka näihin asioihin voivat helpoimmin vaikuttaa.

Kehittämisehdotuksena turvallisuuden parantamiseksi mainitsisin turvallisuusohjeiden päivittämisen ja tarkastelun myyjien näkökulmasta. Ohjeisiin voisi päivittää tarkempia menettelykeinoja tavallisimpien vaaratilanteiden varalta, jotta myyjät kokisivat olonsa varmaksi näissä tilanteissa. Tällaisia tilanteita ovat uhkaavat asiakkaat, palohälytykset ja mahdolliset varkaustilanteet. Myyjä voisi ohjeistaa kertaamaan turvallisuusohjeita useammin, jotta ne eivät pääsisi unohtumaan. Ilmapiirin puolesta yrityksessä tulisi kohdistaa huomio myyjien tasa-arvoiseen kohteluun kaikilla esimiestasoilla. Tähän mukaan lukien pienetkin asiat, kuten kiitoksien antamiset hyvästä työstä, ja tasa-arvoinen työvuorosunnittelu.

6.2 Työn luotettavuus

Työhön olisi ollut toivottavaa saada isompi määrä vastaajia. Kun mahdollisesta noin 200 vastaajasta vain 57 vastasi, tutkimuksen tulos ei ole yleistettävissä. Suuremmalla otannalla olisi voitu saada kattavampi käsitys työturvallisuuden- ja ilmapiirin tasosta. Myyjä motivoitiin vastaamaan kyselyyn esimiestasolta asti ja tutkimuksen toteuttaminen oli tiedossa yrityksessä jo ennen kyselyn julkaisemista. Vastaajia muistutettiin kyselyyn vastaamisesta kertaalleen sen aukiolon aikana, mutta tämän olisi voinut tehdä useamman kerran, jolloin olisi voitu saavuttaa suurempi otanta.

Avoimilla vastauskentillä vastaajat pystyivät perustelemaan vastauksiaan ja kertomaan omia kokemuksiaan. Avoimilla vastauksilla pystyttiin laajentamaan ongelmakohtien käsittelyä ja saamaan kattavampi käsitys puutteista. Tällä otannalla saatiin hyviä vastauksia ja käsitys siitä, kuinka myyjät kokevat työturvallisuuden- ja hyvinvoinnin Cubuksella syksyllä 2022. Kysymyksillä pyrittiin saamaan objektiivisia vastauksia aihealueisiin liittyen. Kysymykset muotoiltiin yksinkertaisesti ja helposti ymmärrettävästi, jotta jokainen vastaaja

ymmärtäisi kysymyksen samalla tavalla. Tämän toteutumisesta ei kuitenkaan ole täyttä varmuutta. Kysymykset vastasivat työn teemoja, ja niistä saatiin haluttua tietoa.

Tämä työ oli ensimmäinen kerta, kun tein varsinaista tutkimusta jostain aiheesta, ja opin siitä paljon uutta. Nyt minulla on kosketuspintaa määrällisen tutkimuksen tekemiseen ja kirjoittamiseen, ja voin varmasti hyödyntää näitä taitoja tulevaisuudessa.

Lähteet

- Cubus 2022. Meistä. Viitattu 19.5.2022. Saatavissa: <https://cubus.com/fi/corporate/cubuksesta/>
- Finder. 2022. Varner Oy. Viitattu 17.10.2022. Saatavissa: <https://www.finder.fi/Vaatteiden+ja+tekstiilien+agentuuriliike/Varner+Oy/Helsinki/yhteystie dot/3103553>
- Haavisto, J. 10.1.2020. Viitattu 7.11.2022. Saatavissa: <https://www.aava.fi/artikkelit-ja-tiedotteet/artikkelit/huono-tyoilmapiiri-mita-voin-tehda-ja-miten-tyoterveys-auttaa/>
- Hanna Väre. Henkilökohtainen tiedoksianto. 4.11.2022. Viitattu 7.11.2022.
- Kähkönen, S, 8.2.2021. Viitattu 25.8.2022. Saatavissa: <https://www.superlehti.fi/tyoelama/kaikki-tunteet-kuuluvat-tyoelamaan-tyopaikan-hyva-tunneilmasto-auttaa-kohtaamaan-negatiivisia-tunteita-rakentavasti/>
- Mieli 22.7.2021. Vuorovaikutus yhteistyössä. Viitattu 25.8. Saatavissa: <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/vuorovaikutus-tyoyhteisossa/>
- Palvelualojen ammattiliitto 14.12.2021. Työyhteisön ilmapiiri ja vuorovaikutus. Viitattu: 25.8.2022. Saatavissa: <https://www.pam.fi/wiki/tyoyhteison-ilmapiiri-ja-vuorovaikutus.html>
- Pohjois-Karjalan Kansanterveyden keskus Ilmapiiri. 2022. Viitattu: 24.8.2022. Saatavissa: <http://xn--tyhyvinvoinninarvio-r6b.fi/yrityksen-tyohyvinvoinnin-info/tyoyhteiso/6-ilmapiiri/>
- Pohjois-Karjalan Kansanterveyden keskus Vuorovaikutus. 2022. Viitattu: 24.8.2022. Saatavissa: <http://xn--tyhyvinvoinninarvio-r6b.fi/yrityksen-tyohyvinvoinnin-info/tyoyhteiso/5-vuorovaikutus/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2022. Tiedote. Viitattu: 19.5.2022. Saatavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>
- Työterveyskeskus. 2022. Viitattu: 19.5.2022. Saatavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet#97f40ace
- Työterveyskeskus. 2022. Viitattu: 19.5.2022. Saatavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla#97f40ace
- Työterveyslaitos 2022. Viitattu 20.5.2022. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyokyky>

Työterveyslaitos 2022. Viitattu: 20.5.2022. Saatavissa:
<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/hyva-johtaminen-tietoinen-valinta>


Työturvallisuuskeskus 2022. Viitattu: 19.5.2022. Saatavissa:
https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoymparisto#97f40ace

Varner. 2022. About us. Viitattu 17.10.2022. Saatavissa: <https://varner.com/en/about-us/>

Varner Intranet. 2022. Turvallisuus Varnerilla. Viitattu 7.11.2022.

Varner Intranet 2022. Työsuojelun toimintasuunnitelma 2022–2023. Viitattu 7.11.2022

Liite 1. Turvallisuus- ja ilmapiirikysely lomake

**LAB University of Applied Sciences**

Turvallisuus- ja ilmapiirikysely

Tällä kyselyllä pyritään selvittämään kuinka hyväksi Cubus Finland Oy:n myyjät kokevat työpaikan turvallisuuden ja ilmapiirin vuonna 2022.

Turvallisuus

1. Koetko turvallisuuden työpaikallasi hyväksi?

Kyllä

En, koska

2. Koetko työtilasi turvalliseksi?

Kyllä

En, koska

3. Koetko asiakaskunnan työpaikallasi turvalliseksi?

Kyllä

En, koska

4. Koetko kauppakeskuksen/kiinteistön asettamat turvallisuuskoulutukset riittäviksi?

Kyllä

En

5. Koetko kauppakeskuksen/kiinteistön asettamat turvallisuusohjeistukset riittäviksi?

Kyllä

En

6. Koetko Cubuksen tarjoavan tarvittavan määrän turvallisuuskoulutusta?

Kyllä

En

7. Koetko, että sinulla on tarpeeksi turvallisuusosaamista mahdollisten vaaratilanteiden varalta?

Kyllä

En

8. Kuvaile lyhyesti tilannetta, jossa olet tarvinnut työssäsi annettujen turvallisuuskoulutusten ohjeita (esimerkiksi uhkaava asiakas tai vaaratilanne kuten palohälytys tms.)

Seuraava



Turvallisuus- ja ilmapiirikysely

Ilmapiiri

9. Kuinka hyväksi koet ilmapiirin työpaikallasi?

1

2

3

4

5

Todella huono

Todella hyväksi

10. Koetko kaikkien myyjien olevan tasa-arvoisessa asemassa työpaikallasi?

Kyllä

En

11. Kuinka mielekkääksi koet työtehtäväsi myyjänä?

	1	2	3	4	5	
Epämielekkääksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Todella mielekkääksi

12. Koetko, että liikkeen myyjien vahvuudet otetaan huomioon vastuualueiden jaossa?

- Kyllä
- Ei

13. Onko liikkeesi henkilöstöllä yhteiset tavoitteet?

- Kyllä
- Ei

14. Valitse seuraavista palkitsemiskeinoista parhain

- Kuukauden myyjä palkinto
- Kampanja kilpailujen palkinnot
- Champion Race palkinto
- Työnantajan palaute ja kiitokset onnistumisista ja työstä
- Henkilökohtainen myyntibonus

15. Lisääkö palkitsemisen mahdollisuus motivaatiota työhösi?

- Kyllä
- Ei

16. Millä keinoilla ilmapiiriä voidaan mielestäsi kehittää työpaikalla? Kerro lyhyesti ajatuksiasi.