

Jonna Lehti

KASSATYÖNTEKIJÄT IKÄRAJAVALVONNAN TOTEUTTAJINA

Hoitotyön koulutusohjelma

2014

KASSATYÖNTEKIJÄT IKÄRAJAVALVONNAN TOTEUTTAJINA

Lehti, Jonna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Maaliskuu 2015
Ohjaaja: Myllymaa, Tapio
Sivumäärä: 50
Liitteitä: 2

Asiasanat: nuoret, ikäraajat, kassamyymäjät, valvonta

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa ikärajavaltvonnan luomia haasteita kassatyöntekijöille ja sitä, miten he toimivat näissä haasteellisissa tilanteissa. Kvantitatiivisena kyselynä toteutetun tutkimuksen tarkoituksena oli myös kartoittaa ikärajavaltvontaan tarjottua koulutusta ja tukea sekä mahdollista lisätuen tai -koulutuksen tarvetta. Kysely toteutettiin syys- lokakuun 2014 aikana osassa Suomen Lähikauppa Oy:n ja Satakunnan Osuuskaupan Porin alueen myymälöistä. Kyselyyn osallistui 26 myymälää ja kyselyitä toimitettiin näihin yhteensä 155 kappaletta. Vastauksia kyselyyn tuli 80 ja näin vastausprosentti oli 52 %. Saadut tulokset analysoitiin tilastollisesti ja niistä muodostettiin pylväsdigrammeja havainnollistamaan vastausten jakaantumista.

Tuloksien perusteella kassatyöntekijät ovat tyytyväisiä saamaansa koulutukseen ikärajavaltvonnasta ja suurin osa vastaajista oli osallistunut työnantajan heille järjestämään koulutukseen. Suurimpina haasteina kassatyöntekijät kokivat vaikeuden arvioida asiakkaan ikää ja asiakkaan uhkaavan tai aggressiivisen käytöksen. Vastaajista isoin osa toivoi ikärajavaltvonnan tueksi henkilötodistuksiin tuoreempia kuvia ja ikärajavaltvonnasta tiedottamista asiakkaille. Kassatyöntekijät kokivat heidän oman asenteensa olevan paras tuki ikärajavaltvonnan toteuttamisessa. Työpaikalla papereiden kysymistä koettiin helpottavan asiakkaat, jotka ovat selkeästi alaikäisen näköisiä ja asiakkaiden positiivisuus. Ikärajavaltvonnasta tiedottamista toivottiin lisää, jotta ikärajavaltvonta olisi helpompaa, mutta monen vastaajan mielestä se oli jo olemassa oleva ikärajavaltvontaa tukeva tekijä työpaikalla. Asiakkaiden koettiin ottavan ikärajavaltvonnan vastaan, joko positiivisesti tai vaihtelevasti. Vanhempien ja nuorten itse toivottiin ottavan lisää vastuuta nuorten alkoholin käytöstä.

Tutkimuksen tuottamien tulosten perusteella voidaan osaltaan kehittää kassatyöntekijöiden toimintaa ja näin ehkäisevää päihdetyötä.

COUNTER WORKERS AS AGE LIMIT CONTROL IMPLEMENTERS

Lehti, Jonna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Nursing and Health Care

March 2015

Supervisor: Myllymaa, Tapio

Number of pages: 50

Appendices: 2

Keywords: youth, age limits, counter workers, control

The purpose of this thesis was to find out the challenges of age limit control to counter workers and the actions of counter workers in these challenging situations. Made as a quantitative questionnaire the purpose of this thesis was also to survey the education given to age limit control and the possible additional support that could be needed. The questionnaire was implemented between september and october of 2014 in parts of Suomen Lähikauppa Oy and Satakunnan Osuuskauppa Pori stores. In total 26 stores were part of this questionnaire and 155 questionnaire forms were delivered to these stores. 80 answers were received so the response rate was 52%. The given answers were analysed statistically and they were compiled to bar charts to visualize the distribution of the answers.

According to the reports the counter workers were satisfied to the training they received about age limit control and most had taken part in training offered by the employer. The counter workers experienced that the biggest difficulties were to estimate the age of the customer and responding to the aggressive or threatening behavior from the customer. In support of the age limit control most of the respondents hoped for more recent fotos in identity cards and informing the customers about the age limit control. The counter workers felt that their own attitude was the best support for implimenting the age limit control. Supporting factors for the age limit control in the workplace were customers that were clearly under age and customers with a positive attitude. More informing about age limit control was hoped so that it would be easier, but many respondents still felt that informing was already a supporting part of age limit control. Customers were seen to take the age limit control as positive or variably. Parents and youth were hoped to take more responsibility for the youths alcohol use.

The results of the study can be used to improve the actions of the counter workers and as so in preventive intoxicant work.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT.....	6
2.1	Työn tilaaja	6
2.2	Pakka- hanke	6
2.3	Ostokokeet	7
3	NUORI JA PÄIHTEET	9
3.1	Alkoholi ja nuoret	9
3.2	Tupakka ja nuoret	11
4	VÄHITTÄISMYyntI JA IKÄRAJAVAlVONTA	13
4.1	Vähittäismyynti.....	13
4.2	Ikärajavaalvonta.....	14
4.3	Kassatyöntekijä osana ikärajavaalvontaa	15
5	KENELLÄ VASTUU?.....	17
5.1	Virastot ja järjestöt	17
5.2	Media	18
5.3	Poliisi	18
5.4	Kauppan esimies	18
5.5	Koulu.....	19
5.6	Vanhemmat	20
6	TUKEA IKÄRAJAVAlVONTAAN	20
7	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	23
8	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	24
8.1	Tutkimusmenetelmät.....	24
8.2	Kyselyn toteutus.....	25
9	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	25
9.1	Taustatiedot.....	26
9.2	Kassatyöntekijöiden haasteet ikärajavaalvonnassa.....	28
9.3	Tukea ikärajavaalvontaan	38
10	YHTEENVETO JA POHDINTA	43
10.1	Haasteet ikärajavaalvonnassa	44
10.2	Koulutus, ohjaus ja tuki	44
10.3	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	45
10.4	Jatkotutkimusaiheet.....	46
	LÄHTEET	47
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Nuorten alkoholin käyttö on viime vuosina vähentynyt. Humalajuominen, sekä alkoholin ja lääkkeiden yhteiskäyttö ovat kuitenkin edelleen huolestuttavan korkealla tasolla. (Raitasalo, Huhtanen, Miekkala & Ahlström 2012, 18- 19.)

Nuoret ovat aikaisempaa myönteisempiä alkoholia kohtaan, mikä aiheuttaa suurta haittaa kehitysvaiheessa oleville aivoille ja hankaloittaa aikuisiän päätöksentekoa. (Nuorten terveystapatutkimus 2013.) Alkoholin käyttö ja tupakointi voivat aiheuttaa nuorelle psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia haittoja sekä riippuvuutta. Nuoren aivot ovat vielä kehitysvaiheessa ja ne ovat siksi herkempiä päihteiden haitallisille vaikutuksille. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011.)

Suomen laissa on määritelty päihteiden ostolle ja käytölle ikäraajat. Näillä rajoilla pyritään turvaamaan lapsille ja nuorille turvallinen ja ennen kaikkea terveellinen kasvu ja kehitys. Ikärajojen valvonnassa yhteiskunnalla ja aikuisilla on suuri vastuu. Suomen alkoholilaki sanoo, että alkoholijuomien myynti ja välittäminen alle 18- vuotiaalle on kiellettyä. Alkoholijuomia ei myöskään saa myydä, jos voidaan olettaa sen luvaton luovuttamista tai välittämistä alaikäisille. Tupakkatuotteiden osalta pätee samanlainen laki, joka kuitenkin poikkeaa alkoholista hallussapidon ja tuotteiden esille asettelun osalta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011.)

Ensisijaisesti olisi tärkeää, että nuorten vanhemmat ja huoltajat suojelisivat nuoria päihteiden käytöltä. Yhteiskunnassa suuri vastuu on myös päihteitä myyvillä kassatyöntekijöillä, joiden vastuuna on huolehtia omalta osaltaan, että päihteitä ei myydä tai välitetä alaikäisille. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2011.) Suomessa alkoholin käyttö alkaa useimmiten jo ennen laillista ostoikää. (Warpenius 2011.)

Jokaiselle kassatyöntekijälle tulisi järjestää perehdytys uuteen työpaikkaan tullessa. Työnantaja on velvollinen järjestämään perehdytyksen ja huolehtimaan, että työntekijä saa riittävän opastuksen ja perehdytyksen työpaikan toimintaan. (Palvelualojen ammattiliiton www-sivut 2014.) Perehdytyksestä huolimatta kassatyöntekijät voivat ko-

kea työssään useita haasteita muun muassa ikärajalvontaa suorittaessaan. Opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena oli kartoittaa juuri näitä ikärajalvonnan luomia haasteita ja sitä, miten kassatyöntekijät niissä toimivat. Työn tarkoituksena oli myös kartoittaa kassatyöntekijöiden saamaa koulutusta ja tukea ikärajalvontaan ja sen mahdollista lisätarvetta. Työn tuloksia voidaan hyödyntää ikärajalvonnan ja näin ehkäisevän päihdetyön kehittämisessä ja kassatyöntekijöiden osaamisen parantamisessa. Opinnäytetyö toteutettiin pääosin kvantitatiivisena eli määrällisenä kyselytutkimuksena.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Työn tilaaja

Opinnäytetyön tilaaja on Porin perusturvakeskus ja sen sisällä toimiva ehkäisevän päihde- ja mielenterveystyön koordinaattori. Tämä henkilö on ollut toteuttamassa Porin seudulla toiminutta Pakka-hanketta. Hankkeen synnyttämät hyvät käytänteet on vakinaistettu osaksi Porin perusturvakeskuksen toimintaa ja näin ehkäisevän päihde- ja mielenterveystyön koordinaattorin virka vakinaistettiin vuoden 2013 lopulla. Hankkeen luomat hyvät käytänteet on vakinaistamisen myötä saatu osaksi Porin perusturvan toimintaa ja näin niiden jatkuminen on turvattu. (Porin kaupungin www-sivut 2014.)

2.2 Pakka- hanke

Pakka- hanke on kehitetty osaksi ehkäisevää päihdetyötä. Hanke käynnistyi vuonna 2004 Jyväskylässä ja Hämeenlinnassa osana Alkoholiohjelmaa. Hankkeen tarkoituksena on ollut luoda toimivia malleja paikallisten alkoholia myyvien yritysten tueksi. (Holmila, Warpenius, Warsell, Kesänen & Tamminen 2009, 3- 4.)

Toiminnan ja sen luomien mallien tarkoituksena on puuttua alkoholin, tupakan ja rahapeliin saatavuuteen ja sitä kautta olla mukana ehkäisemässä näiden aiheuttamia haittoja etenkin nuorten keskuudessa. Pakka- hankkeen toiminnalla pyritään vaikuttamaan

koko yhteisöön, niin ylempiin päättäjiin, kuin nuorten vanhempiin ja itse nuoriin. Aktiivomalla koko yhteiskuntaa mukaan toimintaan voidaan osoittaa päihdeiden vaikutuksia ja näin saada koko yhteisö toimimaan yhteisen hyvän puolesta. (Holmila, Warpenius, Warsell, Kesänen & Tamminen 2009, 3- 4.)

Porin seudulla Pakka-hanke aloitti toimintansa vuonna 2010. Porissa hankkeen luomat toimintamallit ovat olleet toteuttamassa ehkäisevää päihdetyötä. Hanke loppui Porin seudulla vuonna 2013, jonka jälkeen toimintaa päätettiin jatkaa perustamalla päihde- ja mielenterveystyön koordinaattorin toimi. Näin hankkeen käynnistämät ehkäisevän päihde- ja mielenterveystyön toimet saavat jatkoa osana Porin perusturvakeskuksen toimintaa. (Porin Pakka- hankkeen www-sivut 2014.)

2.3 Ostokokeet

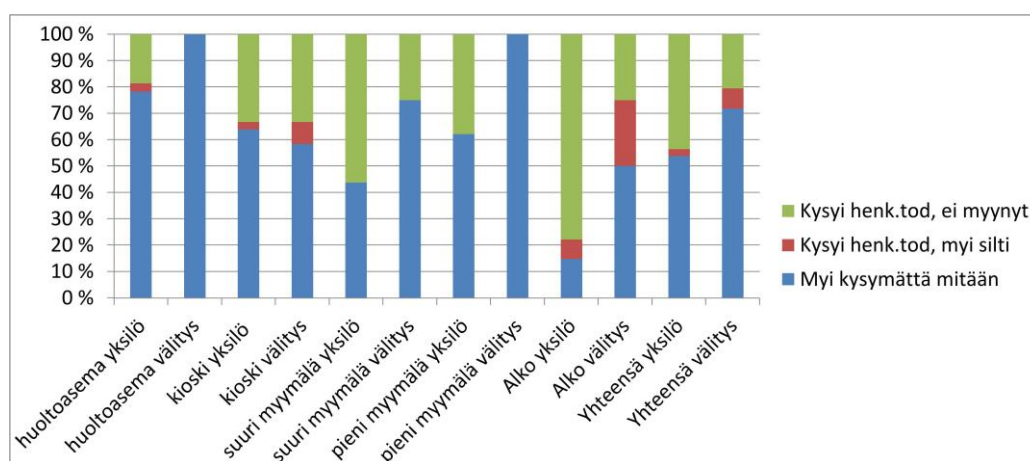
Ostokokeiden avulla pyritään selvittämään, kuinka helppoa nuorelta näyttävän henkilön on ostaa alkoholia vähittäismyyntiliikkeistä joutumatta esittämään henkilöllisyystodistusta. Kokeiden tuottamalla tiedolla voidaan osoittaa alkoholin vähittäismyynnin vastuullisuutta ja tuloksilla voidaan muun muassa motivoida vähittäismyyjiä entistä vastuullisempaan toimintaan. (Karlsson, Tenkanen & Warpenius 2013.)

Ostokoetilanteessa nuorelta näyttävä täysi-ikäinen henkilö kokeilee, saako ostettua alkoholit tuotteita ilman henkilöllisyystodistusta. Kokeessa tarkkaillaan myyjän toimintaa, pyytääkö myyjä asiakasta esittämään henkilöllisyystodistuksen ja miten myyjä toimii, kun asiakas ilmoittaa todistuksen olevan kotona. Tilanteen kulusta raportoidaan ostokokeiden järjestäjälle. (Karlsson, Tenkanen & Warpenius 2013.)

Porin seudulla osa ostokokeista on Pakka- hankkeen toimintaa. Vuonna 2013 keväällä toteutetut ostokokeet osoittavat ikärajavallvonnan tehostuneen erityisesti pienissä ja suurissa myymälöissä. 74 prosentissa suoritetuista koeostoista myyjä oli kysynyt nuorelta näyttävältä asiakkaalta henkilöllisyystodistusta. 23 prosentissa ostoyrityksistä myyjä ei kysynyt asiakkaalta ollenkaan henkilöllisyystodistusta ja kolmessa prosentissa tapauksista myyjä myi koeostajalle alkoholia, vaikka tällä ei kysyttäessä ollut esittää henkilöllisyystodistusta. (Porin Pakka- hankkeen www-sivut 2014.)

Vuoden 2014 ostokokeet osoittavat ikärajalvonnan tehostuneen. Tällöin 87 prosentissa suoritetuista koeostoista myyjä oli kysynyt nuorelta näyttävältä asiakkaalta henkilöllisyystodistuksen ja vastaavasti 13 prosentissa tilanteista myyjä oli myynyt koeostajalle kysymättä mitään. Pieni osa, 0,6 prosenttia, myyjistä oli myynyt koeostajalle, vaikka tällä ei kysyttäessä ollut esittää henkilöllisyystodistusta. (Porin Pakka- hankkeen www-sivut 2015)

Ikärajalvonnan parantumisesta huolimatta osa täysi-ikäisistä koeostajista oli saanut alkoholia ostettua joka toisella yrityksellä, vaikka heillä ei ollut esittää henkilöllisyystodistusta. (Porin Pakka- hankkeen www-sivut 2014.) Ostokokeita suoritettaessa on huomattu, että ostoajankohdalla tai kaupan ruuhkaisuudella ei ole ollut suurtakaan vaikutusta koeostojen tuloksiin. (Ahokas 2012.) Kuviossa 1 on esitetty Päijät- Hämeessä suoritettujen ostokokeiden tuloksia vuodelta 2012.



Kuvio 1. Päijät- Hämeessä sijaitseissa alkoholin vähittäismyymälöissä suoritettujen ostokokeiden tuloksia 4/2012 (Wahlsten 2012.)

3 NUORI JA PÄIHTEET

3.1 Alkoholi ja nuoret

Alkoholin eli etanolin aineenvaihdunta keskittyy maksaan. Maksassa alkoholidehydrogenaasi niminen entsyymi hapettaa alkoholia asetaldehydiksi eli polttaa alkoholia pois elimistöstä. Entsyymien toimintavalmiudet ovat rajalliset ja se kykenee polttamaan alkoholia noin 0,1 grammaa ihmisen painokiloa kohden tunnissa. Näin ollen 70 kiloa painavan henkilön maksa kykenee polttamaan alkoholia noin 7 grammaa tunnissa, mikä on hieman yli puolet yhdestä ravintola-annoksesta. Entsyymien rajoitetun toimintakapasiteetin takia runsas alkoholin käyttö johtaa veren alkoholipitoisuuden nousemiseen. Alkoholi on Suomessa eniten terveystahaittoja aiheuttava päihde. (Aro 2013.)

Alkoholia on vuonna 2010 Suomessa kulutettu 53,9 miljoonaa litraa sataprosenttisena alkoholina. Suomen väkilukuun suhteutettuna tämä tarkoittaa kymmentä litraa sataprosenttista alkoholia asukasta kohden. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2011, 18.) Vuonna 2009 toteutetun Nuorten terveystapatutkimuksen vastausten mukaan, lähes puolet 14-vuotiaista nuorista ilmoitti käyttävänsä alkoholia. Vastaavasti 18-vuotiaista vain noin kymmenen prosenttia ilmoitti olevansa raittiita. Humalajuomisessa suomalaiset nuoret ovat Euroopan nuorten kärkijoukossa. (Mäkelä, Mustonen & Tigerstedt 2010, 129-130.)

Nuorten alkoholin käytöllä voi olla välittömiä seurauksia. Esimerkkejä tällaisista tilanteista ovat muun muassa erilaiset tapaturmat, väkivaltatilanteet ja onnettomuudet, kuten lumihankeen sammuminen, humalassa mopolla ajaminen sekä onnettomuudet, kuten rikoksen uhriksi joutuminen. (Korkala, Ranta-Pitkänen & Skinnari 2013, 2.)

Alkoholi vaikuttaa nuorten hormonitoimintaan. Tyttöillä kuukautiset voivat jäädä kokonaan pois alkoholin käytön myötä ja pojilla veren mieshormonin pitoisuus elimistössä pienenee ja sitä vastoin naishormonin pitoisuus suurenee. Tutkimusten mukaan myös nuorten fyysinen kasvu voi häiriintyä. Alkoholin käyttö vaikuttaa myös nuorten

aivoihin aikuisia vahvemmin. Alkoholi aiheuttaa aivoissa toimintahäiriöitä, jotka voivat ilmetä muun muassa muistihäiriöinä, keskittymiskyvyttömyytenä ja ärtyneisyytenä. Nämä alkoholin aiheuttamat fyysiset häiriöt voivat alkaa kasaantua ja näin aiheuttaa vaikeuksia oppimisessa sekä vastuullisen aikuisuuden pohjan muodostumisessa. (MLL:n www-sivut 2013.)

Alkoholin jatkuva käyttö voi aiheuttaa aikuisille ihmisille maksa- ja haimasairauksia usean vuoden käytön tuloksena. Nuorille sama vaikutus voi ilmaantua jo muutaman kuukauden jatkuvan käytön myötä. Nuorille myös riippuvuus alkoholiin syntyy paljon aikuisia nopeammin, koska nuoren elimistö ja aivot ovat vasta kehitysvaiheessa. Riippuvuus alkoholiin voi johtaa toleranssin eli sietokyvyn kasvamiseen. Elimistö vaatii aina vain suurempia määriä alkoholia humalatilaa saavuttamiseen ja näin alkoholi aiheuttaa yhä pahempaa kierrettä ja riippuvuutta. (MLL:n www-sivut 2013.) Alkoholi aiheuttaa yli 40 % nuorten miesten kuolemista. (Mustonen & Simpura 2013.) Alkoholi kuolemia voivat nuorilla aiheuttaa muun muassa tapaturmat, väkivaltatilanteet ja sammumiset kylmään ulkoilmaan. (Holopainen 2011.)

Nuoret ja varsinkin ensi kertaa alkoholia juovat ovat herkkiä alkoholimyrkytyksen vaaroille. Myrkytys syntyy, kun runsas alkoholimäärä nautitaan pienessä ajassa, jolloin veren alkoholipitoisuus kohoaa nopeasti. Alkoholin sietokyvyn kohoaminen ei turvaa alkoholimyrkytyksen vaaroilta ja näin pitkäänkin jatkunut alkoholin käyttö voi nopeasti johtaa myrkytykseen. (Holopainen 2011.)

Nuorena nautittu alkoholi voi johtaa riippuvuuden syntymiseen aikuisiällä. Päihteistä saavutetut mielihyvän kokemukset säilyvät aivojen muistissa ja voivat johtaa tulevaisuudessa alkoholiriippuvuuteen. Alkoholi voi aiheuttaa myös muita häiriöitä nuoren mielihyvän kokemiseen. Jos nuori saa päihteistä runsaasti mielihyvän kokemuksia, niin voi olla, että hän ei saa mielihyvää enää elämän tuomista tavallisista asioista. (MLL:n www-sivut 2013.)

Alkoholin käytön yhteyttä muiden päihteiden käytölle on tutkittu. Jos ihminen aloittaa alkoholin käytön jo hyvin nuorena niin on suurentunut todennäköisyys, että hän jossakin vaiheessa elämäänsä kokeilee myös muita päihteitä, kuten tupakkaa ja huumeita. (MLL:n www-sivut 2013.)

Alkoholin käyttö voi nuorilla aiheuttaa ongelmia perhe-elämään, ihmissuhteisiin, opiskeluun sekä rahan käyttöön. Myös nuorten harrastustoiminta voi jäädä vähäiselle alkoholin vallatessa nuoren vapaa-aikaa. (MLL:n www-sivut 2013.)

3.2 Tupakka ja nuoret

Tupakkaa valmistetaan Nicotina- kasvin eri lajien lehdistä. Tupakkaa käytetään yleisimmin polttamalla ja nuuskaamalla, mutta myös esimerkiksi sikareina ja piipussa. Tupakansavu sisältää noin 4000 eri kemikaalia, joista noin viidenkymmenen on todettu oleva karsinogeenia eli syöpää aiheuttavia. Tupakan käyttö ja levitys on sallittua, mutta sitä on rajoitettu muun muassa ikärajoilla ja mainonnan kieltämisellä. Nuorten tupakointi on viime vuosina vähentynyt ja tämän ajatellaan johtuvan tiukennetuista myynnin rajoituksista, sekä yhteiskunnan ja nuorten asenteen muuttumisesta tupakkaa kohtaan. (Suomen ASH ry:n www-sivut 2014.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on asetuksillaan pyrkinyt vaikuttamaan tupakoinnin vähenemiseen. Viime vuosina paljon puhuttaneet tupakka-askien varoitusmerkinnät ovat tarkasti määriteltyjä ja valvottuja. Muun muassa varoitusten esiintyvyydestä, niiden koosta, ulkonäöstä ja tekstien sisällöstä on tarkat määräykset. Tupakan sisältävien haitallisten aineiden määristä on myös oltava näkyvät merkinnät askeissa. Erilaisilla askimerkinnöillä pyritään muun muassa vähentämään tupakoinnin houkutuksia lapsille ja nuorille. (Suomen ASH ry:n www-sivut 2014.)

Tupakan sisältämä nikotiini imeytyy verenkiertoon ja kulkeutuu sitä kautta muun muassa aivoihin hyvin nopeasti. Tupakka vaikuttaa aivoissa sekä kiihdyttävästi, että rauhoittavasti. Tupakkaan tottumattomilla sen haittavaikutuksia voivat olla muun muassa päänsärky, pahoinvointi ja huimaus. Tupakointi aiheuttaa myös voimakasta fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista riippuvuutta. Fyysisen riippuvuuden aiheuttaa nikotiini, jonka saannin loppuminen voi aiheuttaa vieroitusoireita, kuten hermostuneisuutta, unetto- muutta, päänsärkyä ja voimakasta tupakanhimoa. (Hubara & Eronen 2010.)

Suurina annoksina ja runsaasti käytettynä tupakointi vaikuttaa elimistössä aiheuttaen muun muassa verenkiertoelimistön sairauksia, aivoinfarkteja, syöpää ja kroonisia keuhkosairauksia. Tupakan aiheuttamiin sairauksiin voi altistua jo pelkästään passiivisella tupakoinnilla. Tupakka on maailman toiseksi yleisin kuoleman tuottaja.

Tupakointi voi fyysisen riippuvuuden lisäksi aiheuttaa myös psyykkistä, tunteisiin liittyvää riippuvuutta. (Patja & Eronen 2010.) Tupakan on todettu myös pahentavan erilaisia psyykkisiä ongelmia, kuten univaikeuksia, ahdistushäiriöitä, paniikkihäiriöitä, masennusta ja psykooseja. Psyykkisten ongelmien pahentuessa tupakan kulutus voi lisääntyä ja se saattaa muuttua ketjupoltoksi, mikä taas pahentaa entisestään jo syntyneitä nikotiiniriippuvuutta. (Virkkunen 2007.)

Tupakointi on yksi syy nuorten mielenterveyshäiriöihin. Tupakoinnin on todettu aiheuttavan muun muassa depressiota ja joskus myös toisinpäin, depressio on voinut aiheuttaa tupakointia. Tupakka myös heikentää joidenkin psyykenlääkkeiden tehoa ja näin se voi pahentaa jo syntyneitä psyykeongelmia. (Virkkunen 2007.)

Tupakoinnin aiheuttama sosiaalinen riippuvuus alkaa usein kaveripiirin painostuksesta. Tupakoinnista tulee nuorille sosiaalinen tapahtuma, jonka aikana voidaan muun muassa vaihtaa kuulumisia ja purkaa päivän negatiivisia tunteita. Nuoren voi olla vaikeaa irrottautua tupakasta, jos muut hänen kaveripiirissään tupakoivat, eikä hän halua joutua joukon ulkopuolelle. (Patja & Eronen 2010.)

Tupakointiin syntynyt psyykkinen riippuvuus voi aiheuttaa sen käyttöä tunteidensäätelykeinona. Tupakointia voidaan käyttää muun muassa keinona vältellä epämiellyttäviä tilanteita, stressin purkamiseen ja tunnereaktioiden sietämiseen. Toistuvasti tunteiden säätelyyn käytettynä tupakointi voi jättää aivoihin muistijälkiä ja esimerkiksi tulevaisuudessa, stressaavissa tilanteissa aivot muistavat tupakoinnin tuoman helpotuksen tunteen ja kierre tupakointiin vahvistuu. (Patja & Eronen 2010.)

4 VÄHITTÄISMYYN TI JA IKÄRAJAVALVONTA

4.1 Vähittäismyynti

Vähittäismyyntillä tarkoitetaan jälleenmyyntiä kotitalouksille tai yksiköille, joissa on pieni kulutus. (Tilastokeskuksen www-sivut 2014.) Vähittäismyyntiä on esimerkiksi alkoholin myynti, jota toteutetaan kaupoissa, kioskeilla ja huoltoasemilla. Jokainen alkoholia myyvä myymälä tarvitsee kuitenkin luvan sen myymiseen ja tämän myöntää liikkeen sijaintipaikan aluehallintovirasto. Lupa oikeuttaa myymälää myymään käymisteitse valmistettuja, enintään 4,7 % alkoholia sisältäviä juomia. (Valvira 10/2012, 3.) Jotta yritykset pystyisivät takaamaan itselleen ikärajavaltavien tuotteiden myymiseen liittyvät luvat ja niiden säilymisen, on sen noudatettava ikärajavaltavontaan liittyviä lakeja ja säädöksiä. (Korkala, Ranta- Pitkänen & Skinnari 2013, 2.)

Jokaisen alkoholituotteita luvallisesti myyvän luvanhaltijan olisi hyvä laatia myyntipaikkakohtainen suunnitelma alkoholin myynnin valvomisesta. Tällaisessa omavalvontasuunnitelmassa tulisi huomioida muun muassa miten pyritään estämään alkoholin myyntiä alaikäisille, päihtyneille tai alkoholin välittäjille, miten alkoholijuomien myyntiaikaa valvotaan, miten alkoholijuomat tulisi myymälässä sijoitella, miten tulisi toimia mahdollisissa häiriötilanteissa ja miten henkilökuntaa koulutetaan alkoholiasi-oissa. Omavalvontasuunnitelmaa on hyvä päivittää aika ajoin ja tarvittaessa henkilökunnan toiveista ja kokemuksista. (Valvira 10/2012, 10.)

Omavalvontasuunnitelmien tueksi on laadittu valmiita lomakkeita. Näiden lomakkeiden avulla jokaisen työyksikön on helpompi seurata omavalvonnan toteutumista käytännössä ja laatia toimintaohjeet kirjallisesti jokaisen työntekijän nähtäville. Valmiista lomakkeista käy ilmi muun muassa se, miten vakinaiset myyjät on koulutettu ikärajavaltavontaan, miten sijaiset on koulutettu, miten toimitaan esimerkiksi erilaisissa alkoholin myynnin häiriötilanteissa ja millaisia tuloksia omavalvonnalla on saatu. (Aluehallintoviraston www-sivut 2014.)

Omavalvonnan toteuttamiseen kuuluu ainakin joissakin myymälöissä ikärajatarkistusten kirjaaminen kassajärjestelmään. Näiden kirjausten avulla pystytään seuraamaan,

kuinka usein myyjä on pyytänyt asiakasta esittämään henkilöllisyystodistuksen tai kuinka usein myyjä on esimerkiksi kieltäytynyt myymästä alkoholia humalaiselle asiakkaalle. Kirjattuja tilastoja voidaan käyttää apuna toiminnan kehittämisessä. (Fors, Heimala, Holmila, Ilvonen, Kesänen, Markkula, Saunio, Strand, Tamminen, Tenkanen & Warpenius 2013, 18- 19.)

4.2 Ikärajalvonta

Joidenkin tuotteiden, kuten alkoholi- ja tupakkatuotteiden myynnin ikärajoituksia säädetään laissa. Kaupan kassahenkilökunta on velvollinen tarkistamaan, ettei näitä ikärajalvottavia tuotteita myydä alaikäisille. Joillakin myymälöillä voi olla myös tuotteita, joita he ovat itse liittäneet ikärajalvottavien tuotteiden piiriin. (Päivittäistavarakauppa ry:n www-sivut 2014.)

Vuonna 2011 teetetyn tutkimuksen mukaan valtaosa nuorista pitää alkoholin ja tupakan hankintaa helppona. (Raitasalo ym. 2012, 26- 27.) Kaupoissa suoritettujen ostokokeiden tulokset puoltavat myös tätä asiaa, sillä monissa myymälöissä henkilöllisyystodistusta ei ole nuorelta kysytty ollenkaan ja näin hän on saanut alkoholia ja tupakkaa haltuunsa. (Ilvonen 2013.) Vuonna 2010 138: sta teetetystä alkoholin koeostosta 63,7 % onnistui eli koeostaja onnistui ostamaan alkoholia ilman, että häneltä kysyttiin henkilöllisyystodistusta ollenkaan tai ostajalle myytiin, vaikka hänellä ei ollut esittää henkilöllisyystodistusta. (Ilvonen 2010, 9.) Vuonna 2014 teetettyjen koeostojen tulokset ovat selvästi parantuneet aiemmasta, sillä 87 prosentissa koeostoyrityksistä myyjä oli kysynyt nuoren näköiseltä asiakkaalta henkilöllisyystodistusta ja oli kieltäytynyt myymästä tälle. Vastaavasti 13 prosentissa koeostoista myyjä ei ollut kysynyt henkilöllisyystodistusta ollenkaan. (Porin Pakka- hankkeen www- sivut 2015)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos on toteuttanut ikärajalvontaan liittyvän tutkimuksen Alkoissa. Tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää asiakkaiden mielipiteitä Alkon ikärajalvonnasta. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että asiakkaat ovat hyvin tietoisia ikärajalvonnan tuomista velvoitteista myymälöille ja ovat tyytyväisiä ikärajalvonnan toteuttamisesta osana sujuvaa asiakaspalvelua. (Remes 2014.) Myös S-

Ryhmän ruokakauppojen toteuttamaan ikärajalvontaan asiakkaat suhtautuvat pääsääntöisesti positiivisesti. (Tynnilä 2014.) Iso osa suomalaisista pitää tuotteille asetetuilla ikärajoilla sopivina ja kannattaa sääntöjen mukaista ikärajalvontaa. (Warpenius, Holmila & Raitasalo 2012.)

4.3 Kassatyöntekijä osana ikärajalvontaa

Ikärajalvottavien tuotteiden myynninvalvonta kuuluu kauppojen kassatyöntekijöille. Heidän tulisi kysyä papereita kaikilta alle 30 - vuotta näyttäviltä asiakkailta alkoholien ja tupakan oston yhteydessä. Ikärajakontrollia pidetään tehokkaana keinona päihdehaittojen ennaltaehkäisyssä. (Warpenius 2011.)

Kauppojen kassatyöntekijät ovat myymälän käyntikortteja. He luovat omalla asenteellaan ja persoonallaan kaupan asiakaspalvelun laatua ja sitä kautta vaikuttavat asiakkaiden mielipiteisiin kyseisestä myymälästä. Myyjältä vaaditaan sosiaalisia taitoja, jotta hän osaa toimia kaikissa tilanteissa asiakasta kunnioittaen ja mahdollisista haasteista huolimatta toimii oikeuksiensa ja velvollisuuksiensa mukaan. (Korkala ym. 2013, 7.)

Kassatyöntekijöillä voi olla useita erilaisia haasteita, jotka vaikuttavat ikärajakontrollin toteuttamiseen. Jotkut työntekijät eivät pidä papereiden kysymistä tärkeänä tai he eivät ole halukkaita noudattamaan annettuja lakeja tai säädöksiä. Toisilla työntekijöille papereiden kysymättömyys voi johtua kiusallisten tilanteiden välttelystä, osamattomuudesta toimia vastaantulevissa tilanteissa tai sitten saatetaan pelätä asiakkaan reaktiota ja näin toiminta koetaan rasitteeksi. (Ilvonen 2013.)

Erilaisista haasteista huolimatta kassamyymyjän tulisi sietää kaikenlaisia asiakkaita ja ymmärtää, että kaikki tilanteet eivät voi aina olla miellyttäviä. Myymyjän ammattitaitoa koetellaan, kun vastaan tulee hankalia tilanteita, joihin pitäisi pystyä asennoitumaan vakavasti. Kassamyymyjä voi erehtyä muun muassa asiakkaan iän arvioinnissa ja tähän voi syitä olla useita, mutta yksi esimerkki on päihtyneen ja vammaisen asiakkaan erottaminen. Tällaisessakin tilanteessa myyjältä vaaditaan taitoa keskustella asiakkaan kanssa kohteliaasti asiakasta väheksymättä. (Korkala ym. 2013, 7- 9.)

Jokaista myymälässä asioivaa asiakasta tulisi kohdella yhdenmukaisesti. Tämä tarkoittaa ikärajavallonnassa sitä, että jokaiselta nuoren näköiseltä asiakkaalta kysytään henkilöllisyystodistusta. Päivittäistavarakauppa ry:n suositusten mukaan myös myyjälle entuudestaan tutun täysi-ikäisen tulee esittää henkilöllisyystodistus ikärajavaltavia tuotteita ostaessaan. Nuorelta näyttävien asiakkaiden iän varmistaminen, myös tutuilta nuorilta, viestii muille asiakkaille vastuullisesta ikärajavallonnasta. (Korkala ym. 2013, 7- 9.)

Erilaiset asiakkaat ja heidän erilaiset tapansa toimia voivat tuntua kassatyöntekijästä haastavilta. Myyjien olisi oltava tietoisia siitä, että on myös muitakin seikkoja, jotka vaikuttavat alkoholin myynnistä kieltäytymiseen. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi asiakkaan selvä päihtyneisyys tai aggressiivinen käytös. Myyjän on myös huolehdittava, ettei alkoholin myynnistä kieltäytyminen aiheuta vaaraa hänelle itselleen tai muille asiakkaille. Uhkaavassa tilanteessa myyjän on luovutettava alkoholituotteet asiakkaalle ja tarvittaessa osattava pyytää apua muulta henkilökunnalta, vartijoilta tai poliisilta. (Korkala ym. 2013, 7- 9.)

Alkoholin välittäminen alaikäiselle on rikos. Kassamyymjä on tärkeässä asemassa tarkkaillessaan ympäristöä ja mahdollisen välitysepäilyn syntyessä kieltäytyessään myymästä alkoholituotteita. Mahdollisesta välitysepäilystä tulee aina ilmoittaa poliisille. (Korkala ym. 2013, 7- 9.) Kauppojen ulkopuolelle voidaan asettaa valvontakameroita ja kunnon valaistus, jonka avulla mahdollisia välitystilanteita voidaan entistä paremmin tarkkailla. (Valvira 10/2012, 6.)

Vuonna 2011 teetetyt tutkimuksen mukaan kaksi kolmasosaa suomalaisista työssä käyvistä ihmisistä pohtii, onko heidän työmotivaationsa riittävää. Yli kolmasosa tutkimukseen osallistuneista alle 45- vuotiaista on myös pohtinut viikoittain työpaikkansa vaihtamista. (Redera Oy:n www-sivut 2014.) Työmotivaation mittaamiseen on usein käytetty työntekijän sitoutumista työhönsä ja hänen työtyytyväisyyttään. Jokaisen työntekijän itselleen laatimat tavoitteet motivoivat jatkamaan työtä, kun taas ulkopuolelta osoitetut tavoitteet voivat työntekijästä tuntua pakolta ja heikentävän työssä jaksamista. (Perkka- Jortikka 2008.)

Työyhteisön ja sen jäsenten välinen yhteistyö vaikuttaa ratkaisevasti työpaikan ilmapiiriin. Hyvä ilmapiiri ja työntekijöiden välinen yhteistyö tukevat työorganisaation menestymistä ja auttavat työntekijöitä voimaan paremmin. Työyhteisön huonovointisuus ja työntekijöiden väliset ristiriidat vaikuttavat negatiivisesti työyhteisön toimintaan, mikä johtaa ulkoisen tehokkuuden heikkenemiseen. Työyhteisön sisäiset ongelmat kuluttavat työntekijöiden voimavaroja niin paljon, että työntekijöiden motivaatio työtään kohtaan laskee. Työpaikalla, jossa vallitsee hyvä työilmapiiri, työntekijöillä on yhteiset tavoitteet ja jokainen on selvillä osuudestaan kohti niitä. (Työturvallisuuskeskuksen www- sivut 2014.)

5 KENELLÄ VASTUU?

5.1 Virastot ja järjestöt

Alkoholin valmistusta, tukkumyyntiä ja alkoholin mainontaa valvoo Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira. Sen valvottavana on myös alkoholilaki ja tämän lain valvonnan ohjaus. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2014.) Alkoholiuomien anniskelu- ja vähittäismyyntilupien myöntäminen ja valvominen kuuluu jokaisen toimialueen aluehallintovirastoille, joiden toimintaa Valvira ohjaa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

Sosiaali- ja terveysministeriö ylläpitää monen eri tahon yhteistyöllä rakentuvaa alkoholiohjelmia. Ohjelmalla pyritään toteuttamaan vastuullista päihdepolitiikkaa ja muun muassa vähentämään alkoholihaittoja, riskikäyttöä ja kokonaiskulutusta. Ohjelmassa ovat mukana suomen valtio, kunnat ja erilaiset järjestöt. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

Erilaisilla järjestöillä on mahdollisuus toteuttaa monipuolista päihdetyötä. Ne voivat toteuttaa muun muassa erilaista koulutusta, vapaaehtoistyötä, kampanjoita ja päihdetöntä toimintaa. Järjestöjen mahdollistamia resursseja tulisi hyödyntää monipuolisesti, koska ne voivat tarjota paljon sellaista, mitä muilla varoilla ei ole mahdollista hankkia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

5.2 Media

Väkevien alkoholijuomien mainonta on laissa kiellettyä. Mietojen alkoholijuomien mainonnasta on säädetty erikseen ja se on kiellettyä muun muassa tilanteissa, joissa mainonta kohdistuu alaikäisiin tai mainoksessa esiintyy alaikäisiä. Mietoja alkoholijuomia mainostettaessa ei saa myöskään millään tapaa korostaa alkoholilla olevan positiivisia vaikutuksia ihmiseen. (Alkoholilaki 1143/1994, 33§.)

Mainonnalle asetetuista rajoitteista huolimatta, sillä on myös hyvä mahdollisuus tuoda esille erilaisia päihteiden aiheuttamia haittoja. Mieliäkirjoitukset, sosiaalinen media, haastattelut, tiedotteet ja muu materiaali ovat hyviä keinoja edistää päihdehaittojen esille tuomisen aiheuttamaa muutosta päihteiden käytössä. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

5.3 Poliisi

Poliisit valvovat työvuorossaan alaikäisten alkoholin käyttöä. Kohdatessaan nuoren, jolla on hallussaan alkoholia, hävitetään alkoholi kaatamalla maahan. Jos nuori on niin humalassa, että ei pysty huolehtimaan itsestään, hänet otetaan kiinni ja mahdollisuuksien mukaan toimitetaan kotiin. Alle 18- vuotiaan nuoren vanhemmille ilmoitetaan alkoholin hallussapidosta ja tällaisissa tapauksissa tehdään aina myös lastensuojeluilmoitus. 15- vuotta täyttänyt nuori saa poliisilta myös sakon alkoholin hallussapidosta. (Nurmijärven kunnan www-sivut 2014.)

Alkoholia myyville vähittäiskaupoille ja ravintoloille poliisin kanssa tehtävä yhteistyö koetaan tärkeäksi. Poliisit voivat osallistua alkoholin lupa-asioiden ja käytön valvontaan ja voivat olla mukana erilaisissa koulutus tilaisuuksissa ja esimerkiksi koulujen vanhempain illoissa. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

5.4 Kaupan esimies

Kauppojen esimiehet ovat vastuussa henkilökuntansa kouluttamisesta ja myymälänsä jatkuvasta kehittämisestä. Esimiehen tehtävänä on varmistua, että henkilökunta tuntee

ikärajavalvonnan periaatteet ja tuntee myymälän omat ohjeistukset ikäraja- valvonnan toteuttamisesta. Esimiehen on järjestettävä työntekijöilleen perehdytystä ja näin varmistettava, että uudet työntekijät tuntevat lain asettamat rajoitteet ja myymälän oman ohjeistuksen ikäraja- valvontaan. (Korkala ym. 2013, 10.)

Myymälöiden esimiesten vastuulla on huolehtia, ettei alkoholi- tai tupakkatuotteita myydä lain ja säädösten vastaisesti. Esimiehen on huolehdittava, että myymälät toimivat ikäraja- valvottavien tuotteiden osalta täysin annettujen ohjeistusten mukaisesti ja hänen on tiedotettava työntekijöilleen mahdollisista uusista toimintamalleista. (Korkala ym. 2013, 10.)

5.5 Koulu

Päihdevalistuksen tulisi olla kouluissa suunnitelmallinen osa opetuskokonaisuutta. Opettajat toimivat kasvattajina siinä missä nuorten vanhemmatkin, joten he voivat puhua päihteistä ilman viimeisimpiä tutkimustietoja ja vankkaa asiantuntemusta. (Kouluasian www-sivut 2015.) He voivat myös viedä opiskelijoitaan erilaisiin seminaareihin, messuille tai muihin tapahtumiin, jossa käsitellään nuorten päihteiden käyttöä ja sen vaikutuksia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

Eri aineiden opettajilla on mahdollisuus käsitellä päihdekysymyksiä omilla tunneillaan muun opetuksen puitteissa. Esimerkiksi terveystiedon opettaja voi kertoa päihteiden fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista vaikutuksista, matematiikan tunnilla voidaan laskea päihteisiin kuluva rahamäärä ja maantiedon tunnilla voidaan tutkia huumeiden tuotantoalueita. (Kouluasian www-sivut 2015.)

Kouluissa toimivat terveydenhoitajat voivat toimillaan olla mukana varhaisessa puuttumisessa ja nuorten humalahakuisen juomisen estämisessä. Terveydenhoitajat voivat järjestää erilaisia alkoholin käyttöön liittyviä kyselyjä ja niiden tulosten perusteella järjestää tarvittavia käytännön toimia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014.)

5.6 Vanhemmat

Lapsille ja nuorille vanhemmat luovat roolimallit. Lapsi tarkkailee ja oppii vanhempiensa antamia malleja ja esimerkiksi vanhempien suhtautuminen alkoholiin ja tupakkaan siirtyy helposti samanlaisena lapsille. Vanhempien olisi hyvä joka tilanteessa miettiä, onko oma suhtautuminen päihteisiin sellainen, jonka haluaa siirtää omille lapsilleen. (MLL:n www-sivut 2014.)

Vanhemmilta odotetaan vastuuta ja heidän toivottaisiin ottavan päihteet puheeksi lapsen kanssa jo siinä vaiheessa, kun lapsi ei ole niistä vielä kiinnostunut. Vanhempien tulisi käydä lastensa kanssa päihteisiin liittyviä asioita läpi tosiasioita hyödyntäen. Vanhempien olisi itse ensin ymmärrettävä, kuinka haitallisia päihteet ovat nuoren terveydelle ja sitä kautta tuoda asiat myös nuoren itsensä tietoisuuteen. (MLL:n www-sivut 2014.)

Yhä useammat suomalaiset vanhemmat hankkivat alle 18-vuotiaille lapsilleen alkoholijuomia. Näin tehdessään vanhemmat syylistyvät rikokseen, eivätkä ole tiedostaneet alkoholin aiheuttamia riskejä nuorelle. Vanhemmat saattavat olettaa kotona aloitetun alkoholikokeilun olevan turvallisempaa, kuin kodin ulkopuolella ja vanhemmat saattavat virheellisesti olettaa, ettei nuorella näin ole tarvetta käyttää alkoholia kodin ulkopuolella. Tällainen vanhemmilta saatu hyväksyntä alkoholin käytölle osoittaa nuorelle, että päihteiden käyttö on hyväksyttävää. (Etelä-Pohjanmaan Sairaanhoidopiirin www-sivut 2014.)

6 TUKEA IKÄRAJAVALVONTAAN

Ikärajapassi on ikärajavaltavien tuotteiden myyntiin kehittävä koulutus. Passi on tarkoitettu ikärajavaltavia tuotteita myyville kassatyöntekijöille ja heidän esimiehilleen. Ikärajavaltavin suorittaminen on kassatyöntekijöille vapaaehtoinen. Passin suorittaminen parantaa työntekijän valmiuksia toimia erilaisissa ikärajavaltvatilanteissa

ja auttaa varmistamaan, ettei ikärajavaalvottavia tuotteita päätyisi kaupan kassoilta alaikäisille. Passi suoritetaan ensin itse opiskeltavana materiaalina, jonka jälkeen järjestetään valvottu kirjallinen koe. Suoritettu ikärajavaassi on voimassa 10 vuotta suorittamisesta. (Korttirekisterin www-sivut 2014.) Ikärajavaassin on suorittanut tähän mennessä noin 90 000 alan työntekijää ja opiskelijaa. (Päivittäistavarakauppa ry:n www-sivut 2014.)

Ikärajavaassi on Suomen Lähikauppa Oy:n työntekijöillä mahdollista suorittaa erilaista koulutusta tarjoavan AVA- instituutin tarjoamana. Instituutti on tarjonnut koulutukseen jo usean vuosikymmenen ajan ja tarjontaan kuuluu muun muassa liiketalouden perustutkinto, myynnin ja asiakaspalvelun koulutus sekä myynnin ammattitutkinto. AVA- instituutin koulutukset on tarkoitettu pääsääntöisesti vain Suomen Lähikauppa Oy:n työntekijöille ja ne antavat myyjille mahdollisuuden laajentaa osaamistaan ja ottaa vastuulleen entistä haastavampia tehtäviä. (AVA- instituutin www-sivut 2014.)

Kassatyöntekijöille on koottu koulutusmateriaalia ikärajavaalvonnan tueksi. Tämän materiaalin tarkoituksena on tukea ikärajavaalvottavien tuotteiden vähittäismyynnissä ja auttaa myyjiä ymmärtämään heidän asemansa tärkeys osana ehkäisevää päihde-työtä. Materiaalia on ollut tuottamassa monia ikärajavaalvontaan jollakin tavalla liitettäviä tahoja, muun muassa eri kauppaketjuja, poliisi ja Palvelualojen ammattiliitto. (Korkala ym. 2013, 1.)

Tukea ja harjoitusta ikärajavaalvonnan toteuttamiseen tarjoaa myös Päivittäistavarakauppa ry:n aloittama kampanja, Arvaa ikä. Kampanjan avulla kuka tahansa voi keilla arvioida nuorelta näyttävän henkilön ikää Facebookissa olevan kilpailun muodossa. Kampanjan avulla on haluttu herätellä ihmisiä kiinnittämään parempaa huomiota ikärajavaalvonnan tuomiin sääntöihin. (Facebookin www-sivut 2014.)

Useilla työpaikoilla työntekijät tarkkailevat esimiehensä toimintaa ja odottavat hänen toimivan itse antamiensa sääntöjen mukaisesti. Kyselytutkimusten mukaan esimiehen tulisi toimia esimerkillisesti samalla tavalla, kun odottaa muiden työntekijöidensä toimivan ja hänen tulisi hoitaa omat työtehtävänsä asiaankuuluvalla tavalla. Myös esimiehen positiivisella asenteella työtään kohtaan koettiin olevan merkittävää vaikutusta työntekijöiden motivaatioon omia työtehtäviään kohtaan. (Piirainen 2012, 84- 85.)

Työnantaja on velvollinen järjestämään uudelle työntekijälle riittävän perehdytyksen, jonka tarkoituksena on taata riittävä opastus tuleviin työtehtäviin, työpaikan toimintaan, työvälineisiin ja -turvallisuuteen. Työhön, sen tekemiseen ja ympäristöön mahdollisesti liittyvät vaaratekijät on otettava huomioon ja tarkistettava säännöllisesti. Työntekijöiden turvallisuutta valvoo myös työsuojeluvaltuutettu, joka on yleensä työpaikan sisällä toimiva henkilö. (Palvelualojen ammattiliiton www-sivut 2014.)

Yksintyöskentely voi aiheuttaa joillekin työntekijöille ahdistusta ja jopa voimakkaita psyykkisiä haittoja. Yksin työskennellessä kassatyöntekijä saattaa kokea turvattomuuden tunnetta, kun hänellä ei ole mahdollisuutta tarvittaessa, esimerkiksi aggressiivisen asiakkaan kohdatessaan, turvautua toisen työntekijän apuun. Myymälöissä, joissa työskennellään paljon yksin, tulisi työnantajan olla kiinteässä yhteistyössä työntekijöihinsä ja tarvittaessa tarvetta yksin työskentelyyn voidaan tarkastella työsuojeluviranomaisen päätöksellä uudelleen. (Palvelualojen ammattiliiton www-sivut 2014.)

Pakka- hankkeen hyvissä käytänteissä vartijoiden tuki ikäraja- valvonnassa koetaan erittäin tärkeäksi. Jotkin vartiointiliikkeet ovat jopa kouluttaneet vartijoitaan toimimaan alkoholin välittämisen valvonnassa. Vartijoiden tuen lisäksi koetaan tärkeäksi, että nuorilla kassatyöntekijöillä on samassa työvuorossa kokeneempia työntekijöitä tukemaan. (Tamminen 2012, 12.)

Euroopan komissio on vuonna 2006 antanut ajodirektiivin, joka sisältää muun muassa uuden ajokorttien yhtenäistämisen säädöksen. Sen mukaan vuoden 2013 alusta alkaen kaikissa EU- maissa otettiin käyttöön samanlaiset ajokortit. Ajokorttien voimassaoloajat myös muuttuvat ja normaali ajokortti on voimassa 10- 15 vuotta, minkä jälkeen se on uusittava ja korttiin tulee myös uudet valokuvat. Tämän uudistuksen myötä korttien tunnistamistiedot kuvan osalta helpottuvat, kun kuva pitää uusia entistä useammin. (Euroopan komission www-sivut 2014.)

Vuoden 2013 alussa tuli voimaan uusi ohjeistus tarkistaa ikä jokaiselta ikäraja- valvottavia tuotteita osatavalta asiakkaalta, joka näyttää alle 30- vuotiaalta. Uudistetulla ohjeistuksella pyritään madaltamaan kassatyöntekijöiden kynnystä kysyä asiakkaalta pa-

pereita. Tarkoituksena on myös saada ikäraja-
valvonnasta entistä arkisempaa ja rutiinomaisempaa, sekä kassatyöntekijöille, että asiakkaille. (Päivittäistavarakauppa ry:n
www-sivut 2014.)

7 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa ikäraja-
valvonnan luomia haasteita kassatyöntekijöille ja sitä, miten he toimivat näissä haasteellisissa tilanteissa. Tutkimuksella haluttiin myös kartoittaa ovatko kassatyöntekijät saaneet ikäraja-
valvontaan koulutusta ja tukea sekä olisiko mahdolliselle lisäkoulutukselle tai -
tuelle tarvetta.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa ikäraja-
valvonnan tuomia haasteita kassatyöntekijöille ja sitä, miten he toimivat näissä haasteellisissa tilanteissa. Tavoitteena oli myös kartoittaa ovatko kassatyöntekijät saaneet jotakin tukea tai koulutusta ikäraja-
valvontaan ja olisiko lisätuelle tai -koulutukselle tarvetta. Työn tavoitteena on myös kehittää nuorten ehkäisevää päihdetyötä, parantamalla kassatyöntekijöiden toimintaa ikäraja-
valvonnassa ja kartoittamalla, olisiko kassatyöntekijöille tarvetta kehittää asiasta lisäkoulutusta. Tutkimuksen avulla pyrittiin myös herättelemään kassatyöntekijöitä miettimään omaa toimintaansa ikäraja-
valvontatilanteissa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset:

- Millaisia haasteita kassatyöntekijöillä on ikäraja-
valvonnassa ja miten he niissä toimivat?
- Ovatko kassatyöntekijät saaneet koulutusta, ohjausta tai tukea ikäraja-
valvonnan toteuttamiseen ja jos ovat, niin minkälaista?
- Minkälaista tukea kassatyöntekijät tarvitsisivat ikäraja-
valvonnan toteuttamiseen?

8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

8.1 Tutkimusmenetelmät

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on mitata haluttua asiaa ja tutkimuksen tuloksia käsitellään tilastollisesti analysoimalla. (Vehkalahti 2002.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kyselyssä on yleensä käytetty valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä kysymyksiä ja kyselyyn vastaavat henkilöt ovat satunnaisesti valittuja. Jotta kvantitatiivisen kyselyn tulokset olisivat objektiivisia, tutkijan tulee pysyä ulkopuolisena. Tutkijan ulkopuolisuus estää kyselyyn kuulumattomat kysymykset ja estää vastaajaa johdattelevia lisäkysymyksiä. Kvantitatiivisen tutkimuksen kysymykset tulee olla teoreettisesti perusteltuja. (Tilastokeskuksen www-sivut 2014.)

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa osallistujiksi valitaan ennalta määritellyt yksilöt tai ryhmät. Kvalitatiivinen tutkimus toteutetaan usein haastattelututkimuksena, jossa kysymykset on pyritty pitämään avoimina ja haastattelutilanteessa annetaan tilaa vapaalle keskustelulle. Tutkijan olisi laadullista kyselyä toteuttaessaan pidettävä omat mielipiteensä ja ajatuksensa tutkimuksen ulkopuolella, jotta hän ei näillä johdattele vastaajaa. Tutkijan on myös pystyttävä jäsentämään vastaajan antamia vastauksia ja pystyttävä löytämään vastauksista tutkimansa asiat. (Tilastokeskuksen www-sivut 2014.)

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen luomia teorioita voidaan yhdistää samassa tutkimuksessa. Tutkijan on kuitenkin ymmärrettävä näiden kahden eri tutkimusmuodon erot ja osattava huomioida niiden luomat tarpeet ja haasteet tutkimuksessaan. Tässä opinnäytetyössä käytettiin sekä laadullista, että määrällistä, tutkimusmuotoa. Avoimilla kysymyksillä pystytään mahdollistamaan esimerkiksi tarkennettu vastaus kysytyyn kysymykseen. (Tilastokeskuksen www-sivut 2014.) Kassatyöntekijöiden kiireisen työnkuvan takia tällainen tutkimusmuoto koettiin parhaaksi vaihtoehdoksi.

8.2 Kyselyn toteutus

Kyselylomakkeena (Liite 2) käytettiin soveltaen vastaavassa opinnäyteyössä, ”Kassatyöntekijät välittävät”, käytettyä lomaketta. Tässä lomakkeessa käytettiin sekä valinta-, monivalinta-, että sekamuotokysymyksiä. (Norrbacka & Virtanen 2011.)

Kyselyssä oli mukana myymälöitä Suomen Lähikauppa Oy:ltä ja Satakunnan Osuuskaupalta, yhteensä 26. Kysely toteutettiin kaikille myymälöille paperisena versiona myymälöiden päälliköiden toiveesta. Paperisella kyselylomakkeella uskottiin olevan suurempi vastausprosentti, kuin aluksi suunnitellulla sähköisellä vastausmuodolla. Kyselyt toimitettiin henkilökohtaisesti myymälöille, yksi toimitus järjestettiin postitse. Osa kyselyn vastauksista palautui postitse, annetulla palautuskuorella, osa haettiin henkilökohtaisesti myymälöistä vastausajan päätyttyä. Kysely toteutettiin jokaiselle täysin vapaaehtoisena ja vastauksia saatiin 80 kappaletta.

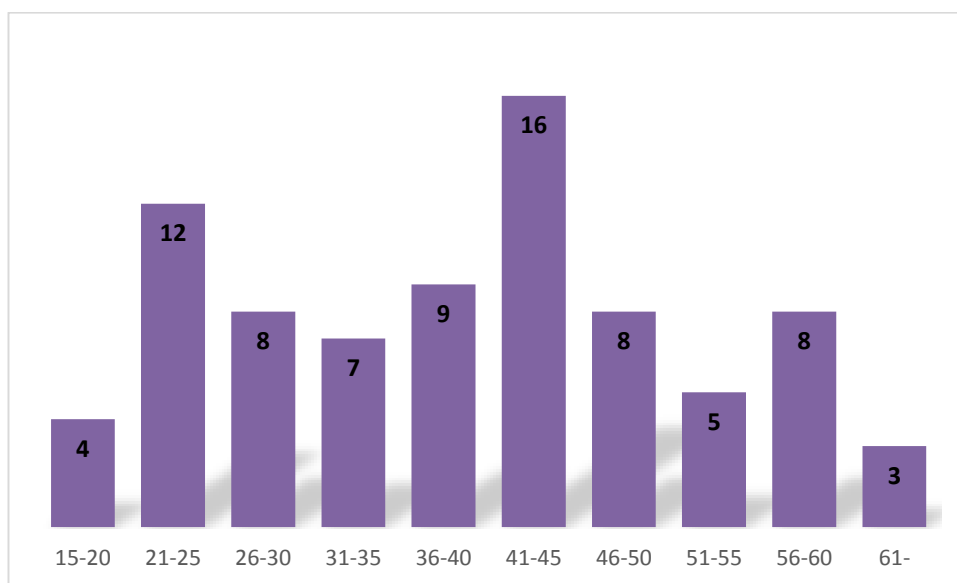
Kyselyn tulokset käytiin läpi ja kerättiin Excel- taulukkolaskentaohjelmaan. Taulukoiduista tuloksista muodostettiin pylväsdiagrammeja havainnollistamaan eri vastausvaihtoehtojen jakaantumista. Avoimien kysymysten vastaukset lisättiin kuvioden selityksiin lisäämään informaatiota.

9 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Kyselyyn osallistui 26 myymälää ja kyselyitä toimitettiin näihin yhteensä 155 kappaletta. Vastauksia kyselyyn tuli 80 kappaletta, joten vastausprosentti oli 52 %. Lopullista kohderyhmän kokoa ei voida tietää, koska myyjien tarkka lukumäärä ei ollut tiedossa. Näin ollen vastausprosentin tarkkuudesta ei voida olla varmoja. Kokonaisuudessaan kyselyyn saatiin hyvin vastauksia.

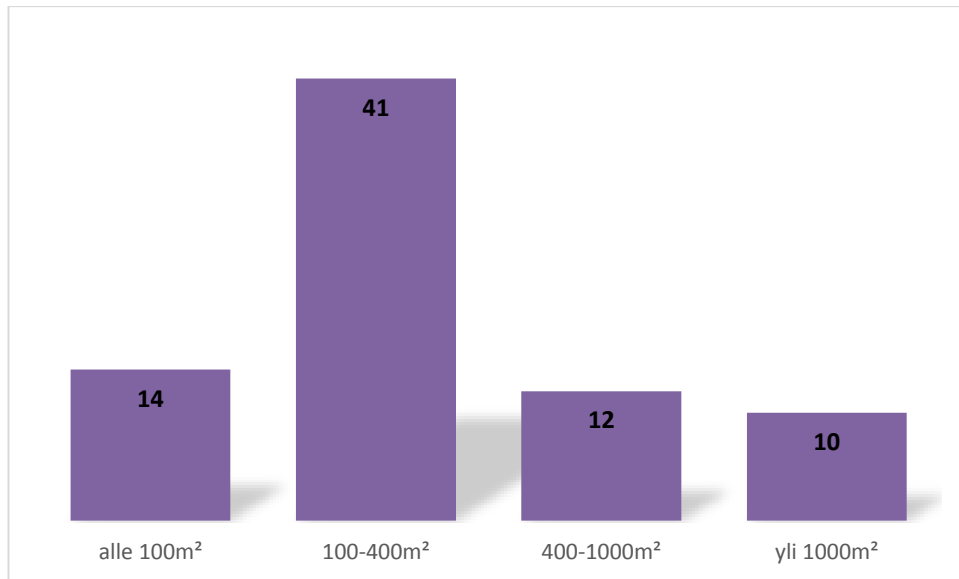
9.1 Taustatiedot

Vastaajia oli kaikista annetuista ikäryhmistä ja näistä eniten oli 41-45- vuotiaita (n=16). Pienin osa vastaajista oli 61- vuotiaita tai sitä vanhempia (n=3) (Kuvio 2). Vastaajista suurin osa oli naisia eli 75 vastaajaa ja miehiä oli neljä. Yksi vastaaja jätti vastaamatta sukupuolta selvittävään kysymykseen. Myyjistä 46 vastasi työskentelevänsä osa-aikaisena ja vastaavasti 33 kertoi työskentelevänsä kokopäiväisenä. Yksi vastaaja jätti vastaamatta työsuhdetta selvittävään kysymykseen.



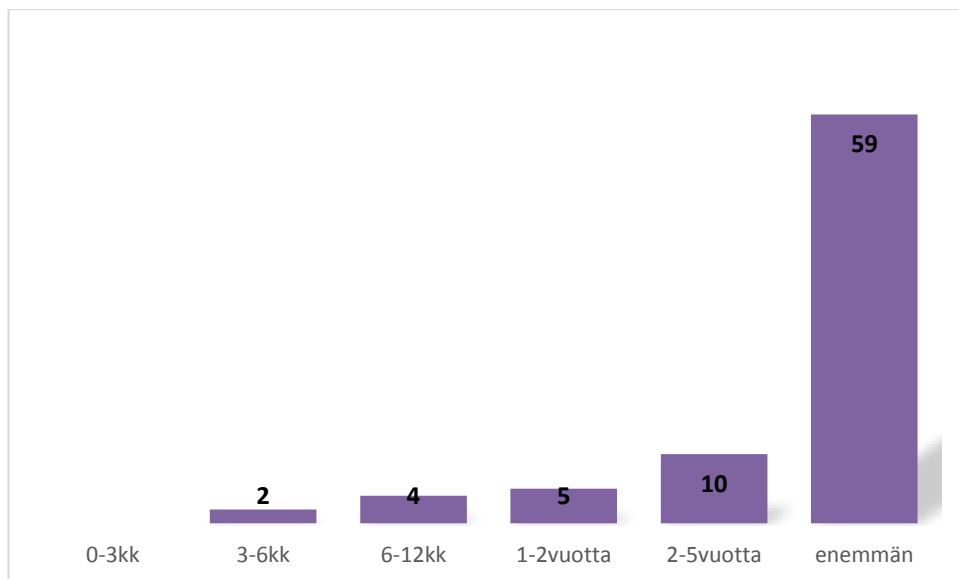
Kuvio 2. Ikä (n= 80)

Eniten kyselyyn vastanneet (n=41) työskentelivät 100-400m² myymälässä. Muun kokoisten myymälöiden vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti. Pienin osa vastaajista työskenteli yli 1000m² myymälässä (n=10) (Kuvio 3).



Kuvio 3. Myymälän koko (n= 77)

Suurin osa vastaajista (n=59) oli työskennellyt kassatyöntekijänä yli viisi vuotta. Kaikki vastanneet olivat kuitenkin työskennelleet kolme kuukautta tai enemmän (Kuvio 4).



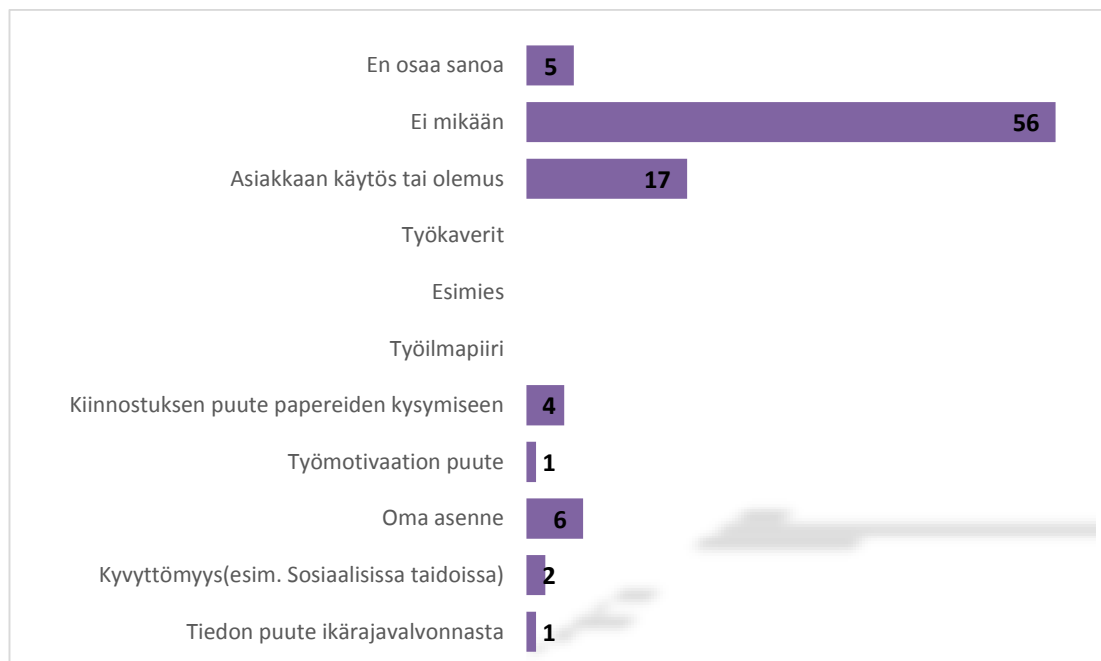
Kuvio 4. Työkokemuksen pituus kassatyöntekijänä (n= 80)

9.2 Kassatyöntekijöiden haasteet ikärajavällynnässä

Suurelle osalle vastaajista (n=56) työpaikalta ei löytynyt papereiden kysymistä vaikeuttavaa asiaa. Toiseksi eniten asiakkaan käytöksen tai olemuksen vastattiin olevan vaikeuttavana tekijänä (n=17) (Kuvio 5).

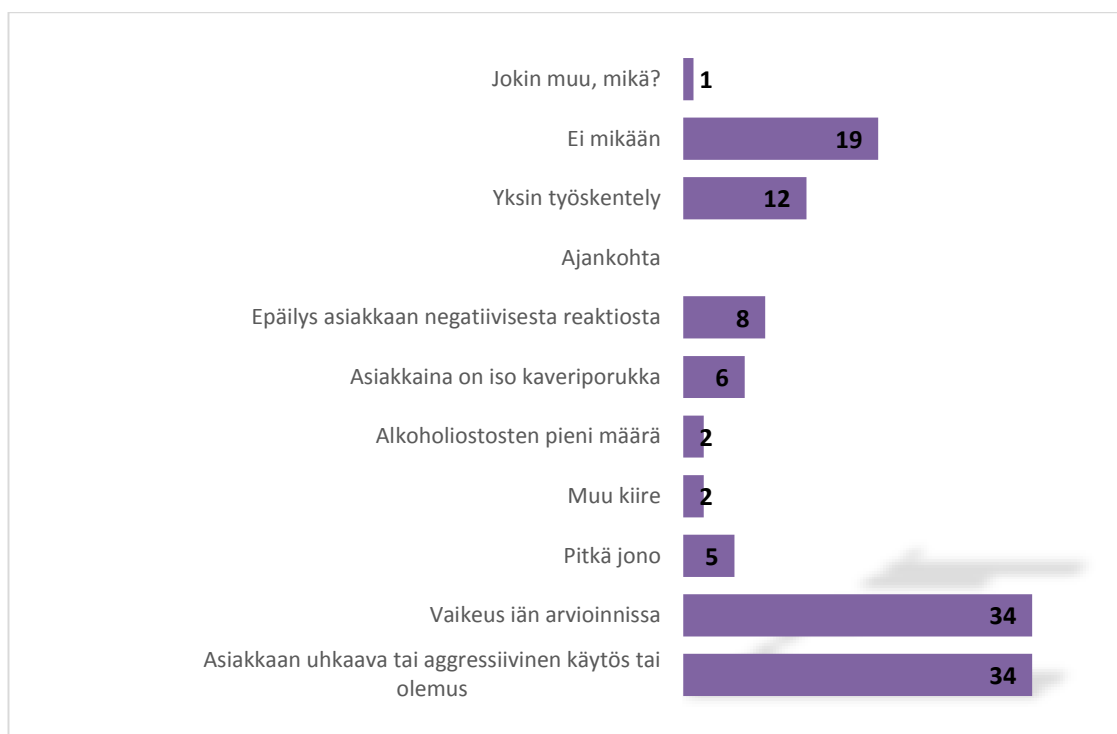
Kun asiakkaana on myyjälle tuttu alaikäinen henkilö, jokainen vastaaja (n=79) kertoi, että ei ole koskaan myynyt tälle alkoholia tai tupakkaa, vain koska tuntee tämän. Yksi vastaajista oli jättänyt vastaamatta tähän.

Asiakkaan ostaessa vain vähän alkoholi- tai tupakkatuotteita, vastaajista suurin osa (n=78) koki, että se ei vaikuta siihen, kysyvätkö he tältä papereita vai eivät. Kaksi vastaajista saattaisi myydä helpommin, kun asiakkaalla on vain vähän alkoholi- tai tupakkaostoksia.



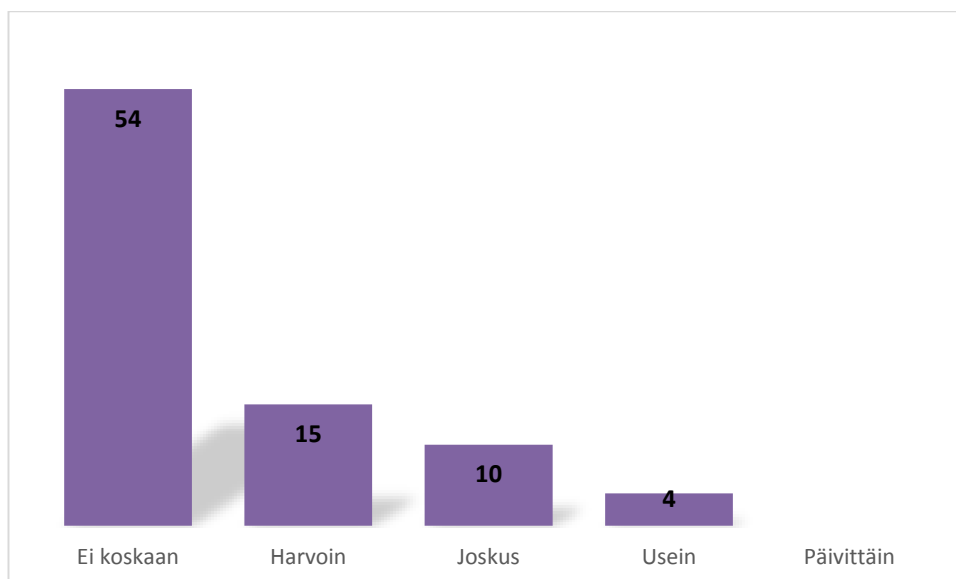
Kuvio 5. Papereiden kysymistä vaikeuttavat asiat (n= 80)

Vastaajista 34 oli sitä mieltä, että papereiden kysyminen hankaloituu, kun asiakkaan ikä on vaikeasti arvioitavissa tai asiakkaan käytös on uhkaavaa tai aggressiivista. Vähiten papereiden kysymistä koettiin hankaloittavan ajankohdan (n= 0), alkoholiostosten pienen määrän (n= 2) ja muun kiireen (n= 2) (Kuvio 6).



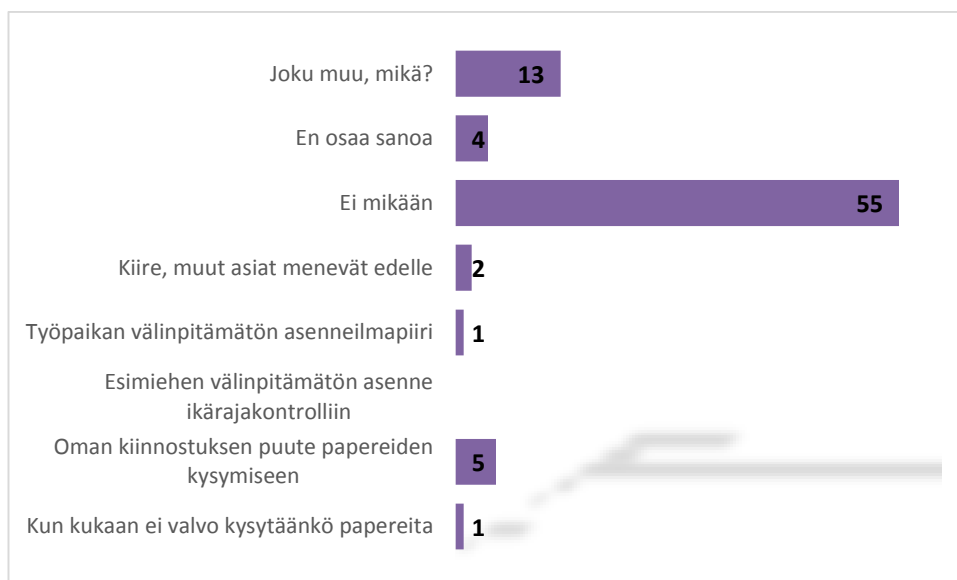
Kuvio 6. Papereiden kysymistä myyntitilanteessa hankaloittavat asiat (n= 80)

Suuri osa vastaajista koki, että kiire ei hankaloita papereiden kysymistä koskaan (n= 54) tai se hankaloittaa harvoin (n= 15). Kukaan vastaajista ei kokenut kiireen olevan päivittäistä (Kuvio 7).



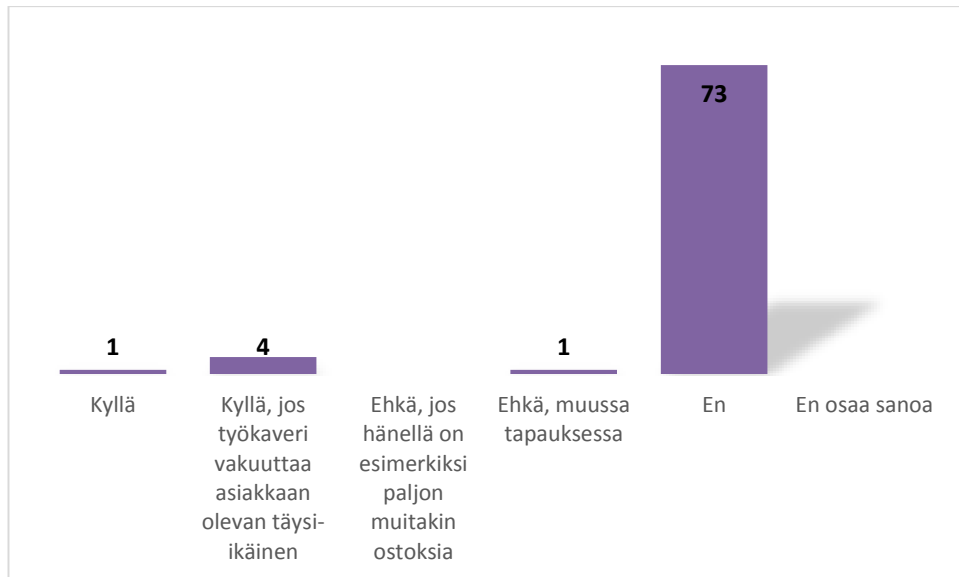
Kuvio 7. Kiire papereiden kysymistä hankaloittavana tekijänä (n=80)

Vastaajista 55 oli sitä mieltä, että mikään asia ei tee papereiden kysymisestä tarpeettoman tuntuista. Toiseksi eniten (n=13) vastaajat valitsivat vaihtoehdon ”Joku muu, mikä?”. Tähän kohtaan he myös lisäsivät vastaukseen seuraavaa: ”30 vuoden suositus on typerä”, ”Kun itse tietää, kuinka vanha ostaja on”, ”Holhous, kaikki alta 30 vuotta näyttävät?!?”, ”Asiakkaalta, jonka tiedän 18v, mutta on alle 30”, ”30v. täytyy kysyä paperit vaikka kävisi 3x päivässä”, ”Tutut asiakkaat”, ”Joku vanha ukkeli”, ”Kysy samalta tyypiltä 10 kertaa”, ”Esim. tutulla työllä ollut 18v. synttärit ja tiedän sen. Pakko kysyä papereita, että asiakkaat huomaavat meidän valvovan ☺”, ”Ei pystytä valvomaan kenelle tuotteet menevät”, ”Kun muistaa/tietää asiakkaan iän”, ”Jos asiakas on tuttu ja asioi päivittäin” ja ”Kun tietää asiakkaan olevan täysi-ikäinen”(Kuvio 8).



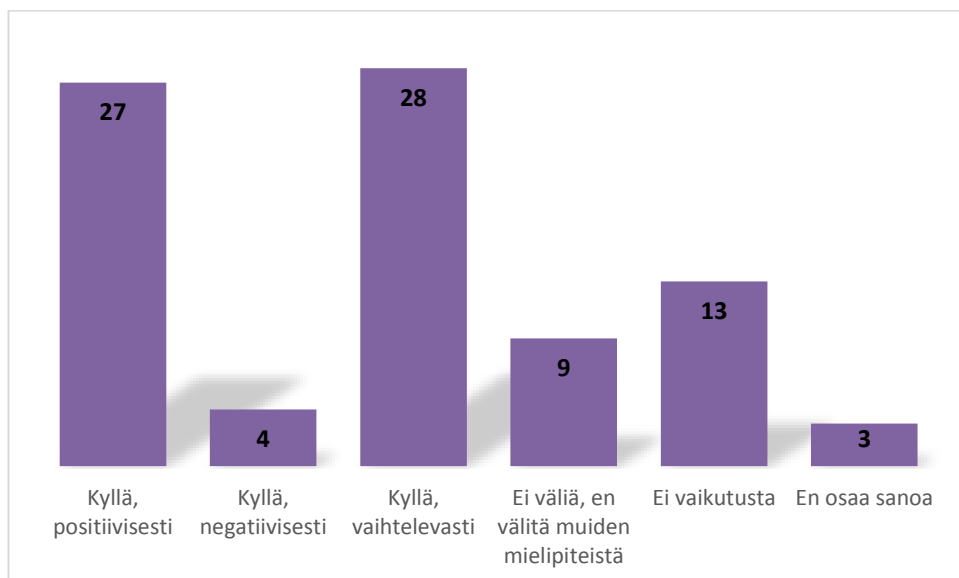
Kuvio 8. Papereiden kysymisen tarpeettomuus (n= 80)

Suurin osa vastaajista (n= 73) vastasi, että ei myy asiakkaalle alkoholia tai tupakkaa, jos tämä ei pyydettyäessä näytä papereita. Neljälle vastaajista työkaverin vakuuttelu asiakkaan täysi-ikäisyydestä johtaa myyntitapahtumaan (Kuvio 9).



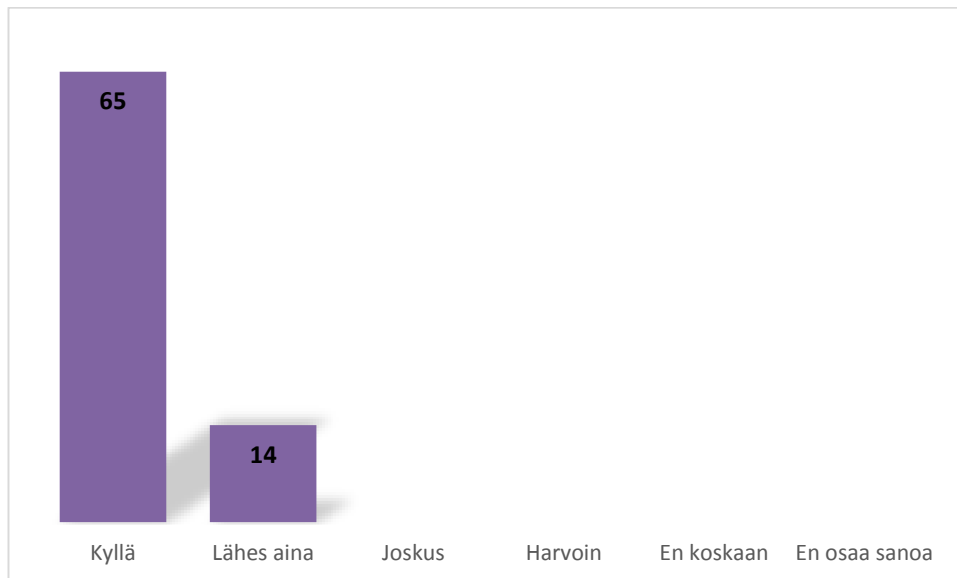
Kuvio 9. Paperittomalle asiakkaalle myyminen (n= 79)

Eniten (n= 28) vastaajat kokivat papereiden kysymisen saavan asiakkaassa aikaan vaihtelevia mielikuvia heistä asiakaspalvelijana. Toiseksi eniten (n= 27) papereiden kysymisen koettiin vaikuttavan asiakkaan mielikuviin positiivisesti. Neljä vastaajista koki papereiden kysymisen vaikuttavan asiakkaan mielikuviin negatiivisesti (Kuvio 10).



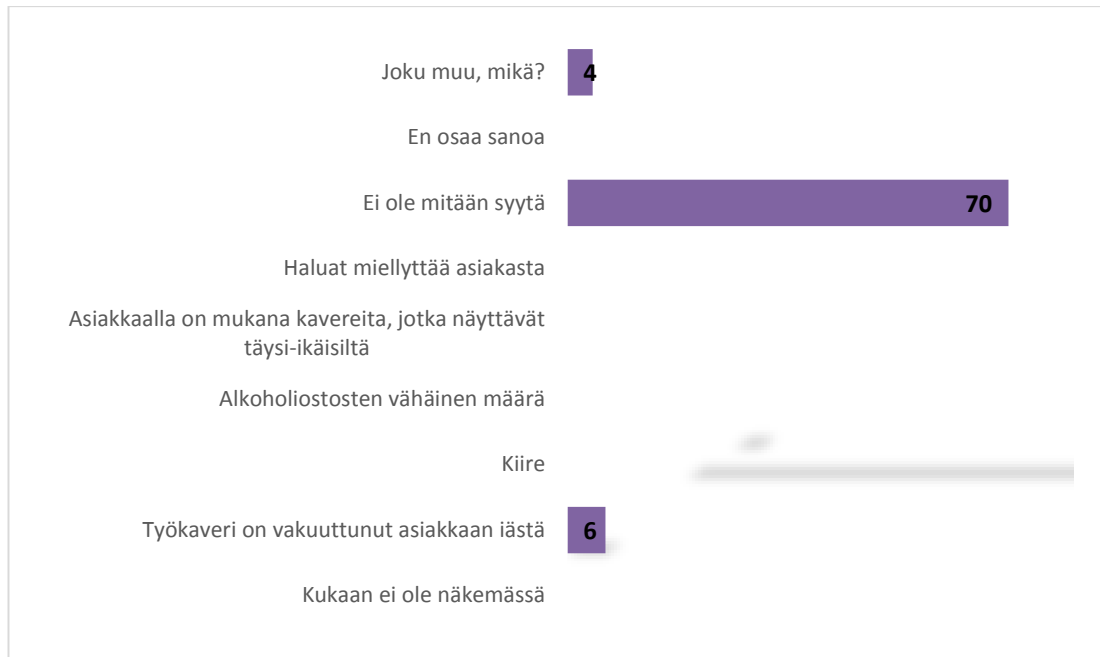
Kuvio 10. Asiakkaan kokemus papereita kysyvistä asiakaspalvelijasta (n= 80)

Suurin osa vastaajista (n= 65) vastasi katsovansa aina henkilöpapereista, että niissä esiintyvä henkilö on varmasti sama, kuin asiakas. 14 vastaajaa kertoi toimivansa näin lähes aina (Kuvio 11).



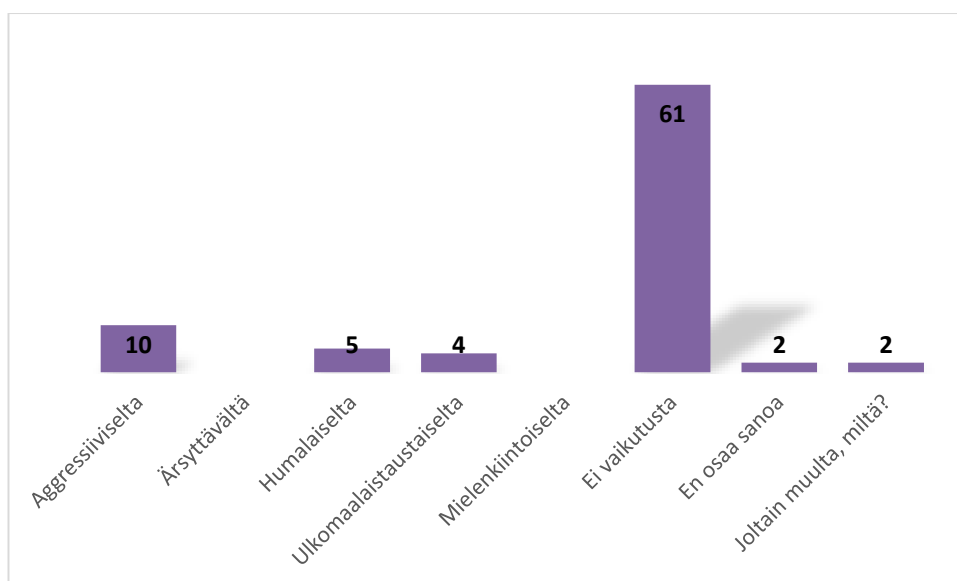
Kuvio 11. Varmistus, että asiakas ja papereissa esiintyvä henkilö ovat samat (n= 79)

Suurimmalla osalla vastaajista (n= 70) ei ole mitään syytä myydä asiakkaalle, joka ei voi pyydettyä todistaa ikäänsä. Kuudella vastaajista työkaverin vakuuttelu asiakkaan iästä johtaa myyntiin. Neljä vastaajaa valitsi vaihtoehdon ”Joku muu, mikä?” ja vastasi tähän: ” Pieni kylä, tunnen kaikki kakarat!”, ”Jos as. on oikeasti reilusti vanhemman näköinen/ oloinen, kuin mitä ensivaikutelma antoi. (Kysyin paperit yli 32v vahingossa)”, ” Jos ei ole papereita iän tarkastamiseen en myy tupakkaa ja alkoholi tuotteita” ja ” Työkaverilta varma tieto tästä”(Kuvio 12).



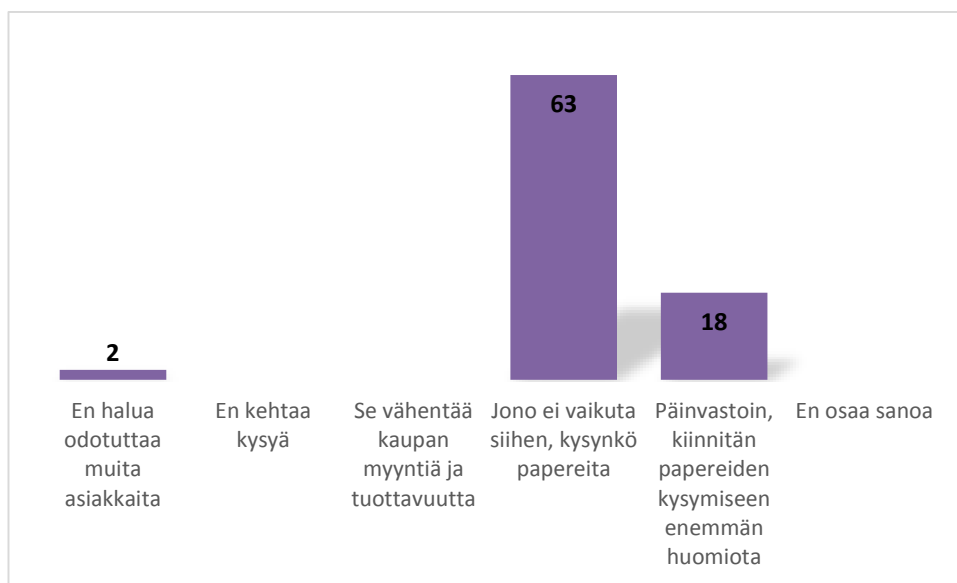
Kuvio 12. Paperittomalle asiakkaalle myyminen (n= 80)

Suurimmalle osalle vastaajista (n= 61) asiakkaan muut piirteet eivät vaikuta papereiden kysymiseen. Osalle vastaajista asiakkaan aggressiivisuus (n= 10), humalaisuus (n= 5) ja ulkomaalaistaustaisuus (n= 4) vaikuttavat papereiden kysymiseen ja voivat johtaa niiden kysymättä jättämiseen. Kaksi vastaajaa valitsi vaihtoehdon ”Joltain muulta, miltä?” ja kirjoitti vastaukseksi: ”*Kysyn aina paperit*” ja ”*Asiakas vaikuttaa vanhemman oloiselta käyttäytymisellään*”(Kuvio 13).



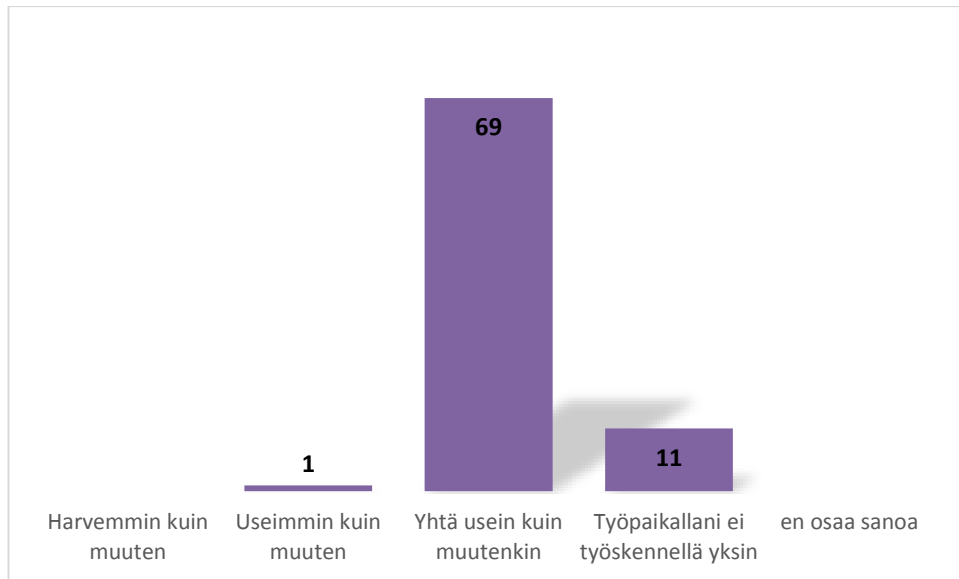
Kuvio 13. Asiakkaan ominaisuudet, joiden takia paperit saatetaan jättää kysymättä (n= 80)

Suurimmalle osalle vastaajista (n=63) jono ei vaikuta papereiden kysymiseen ja osa (n= 18) kiinnittää tällöin entistä tarkempaa huomiota siihen. Kaksi vastaajaa saattaa jättää jonon muodostuessa paperit kysymättä, koska eivät halua odottaa muita asiakkaita (Kuvio 14).



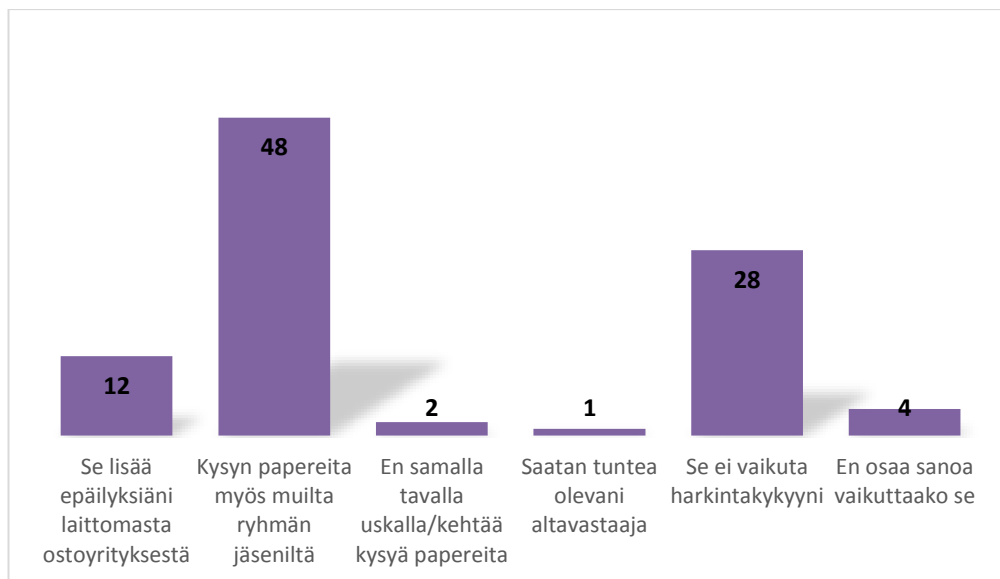
Kuvio 14. Jonon vaikutus papereiden kysymiseen (n= 80)

Yksin työskentelyn ei koeta vaikuttavan papereiden kysymiseen, sillä vastaajista 69 kertoo kysyvänsä silloin papereita yhtä usein kuin muutenkin. Osa vastaajista (n= 11) kertoi, että heidän työpaikallaan ei työskennellä yksi (Kuvio 15).



Kuvio 15. Yksin työskentelyn vaikutus papereiden kysymiseen (n= 80)

Kun asiakkaana on ryhmä, 48 vastaajista kertoi kysyvänsä papereita myös muilta ryhmän jäseniltä. 28 vastaajista koki, että ryhmä ei vaikuttanut heidän harkintakykyynsä (Kuvio 16).

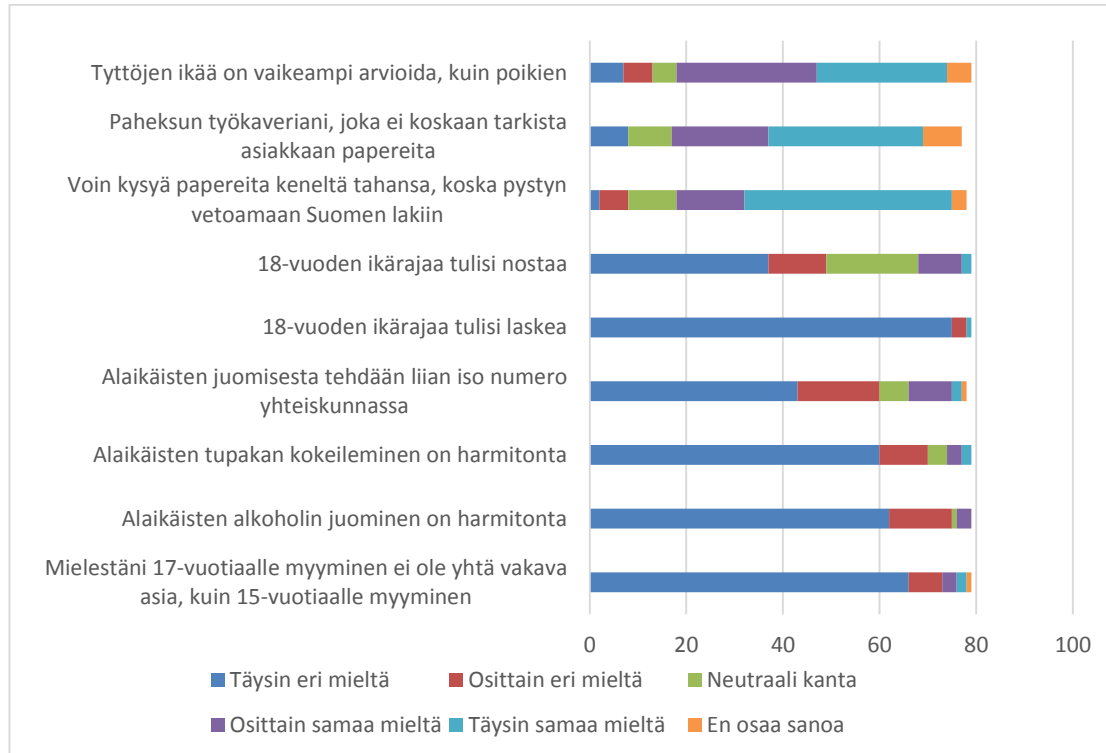


Kuvio 16. Ryhmän vaikutus papereiden kysymiseen (n= 80)

Kyselyssä olleilla väittämillä selvitettiin myyjien mielipiteitä ja asenteita tiettyihin asioihin. Vastaajista 29 oli ”osittain samaa mieltä” siitä, että ”tyttöjen ikää on vaikeampi arvioida, kuin poikien” ja 27 oli ”täysin samaa mieltä” asiasta. Työkaveria, joka ei

koskaan tarkista asiakkaan papereita pidettiin täysin paheksuttavana 32:ssa vastauksessa ja ”täysin eri mieltä” oli 8 vastaajista. Yksi vastaaja oli jopa laittanut vastauksen yhteyteen kommentin: ”Paperit kysytään!” (Kuvio 17).

Isoin osa vastaajista (n=43) koki täysin pystyvänsä kysymään papereita Suomen lakiin vedoten. Kahdeksan vastaajista oli joko täysin tai osittain eri mieltä. ”18- vuoden ikäraja tulisi nostaa” väittämään 37 vastaajista valitsi vaihtoehdon ”täysin eri mieltä” ja 11 vastaajista oli joko ”täysin samaa mieltä” tai ”osittain samaa mieltä”. 18- vuoden ikärajan laskua vastusti suurin osa vastaajista (n=75). Vastaajista 60 oli joko täysin tai osittain eri mieltä siitä, että ”Alaikäisten juomisesta tehdään liian iso numero yhteiskunnassa”. Isoin osa vastaajista oli ”täysin eri mieltä” nuorten alkoholin (n=62) tai tupakan (n=60) kokeilun harmittomuudesta. ”Mielestäni 17- vuotiaalle myyminen ei ole yhtä vakava asia, kuin 15 vuotiaalle myyminen” väittämään 73 vastaajista vastasi joko ”täysin eri mieltä” tai ”osittain eri mieltä” (Kuvio 17).



Kuvio 17. Kassatyöntekijöiden mielipiteitä mittaavia väittämiä (n=80)

Väittämiin vastanneista 36 oli sitä mieltä, että heidän työmotivaationsa ei vaikuta siihen, kuinka usein he kysyvät asiakkaalta papereita. 16 vastaaja valitsi tähän vaihtoehdon ”neutraali kanta” ja kahdeksan vastaajaa oli ”täysin samaa mieltä” väittämän kanssa. Vastaajista 11 oli joko osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että nuoren asiakkaan kanssa tulisi keskustella holhoavaan sävyyn ja 36 vastaajaa oli tästä ”täysin eri mieltä”. Vastaajista 72 koki, että alaikäiselle ei myydä, vaikka tämä saisikin alkoholinsa joka tapauksessa jostakin muualta (Kuvio 18).

Täysi-ikäisen asiakkaan suuttumusta, kun häneltä kysytään papereita, ei pidetty oikeutettuna. Vastaajista 47 oli ”täysin eri mieltä” väittämän kanssa ja 15 oli ”osittain eri mieltä”. 9 vastaajista sallisi suuttumuksen joko täysin (n=2) tai osittain (n=7). ”On noloa kysyä papereita asiakkaalta, joka näyttää yli 23- vuotiaalta” sai vastaajien mielipiteet jakaantumaan. 35 vastaajaa oli ”tästä täysin eri mieltä”, 12 ”osittain eri mieltä”, 8 valitsi neutraalin kannan, 20 oli ”osittain samaa mieltä” ja 3 oli ”täysin samaa mieltä”(Kuvio 18).

Papereiden kysymisen ei koettu olevan turhauttavaa, sillä vastaajista 63 oli tämän väittämän kanssa, joko täysin (n=43) tai osittain (n=20) eri mieltä. Osa vastaajista oli ”osittain samaa mieltä”(n=19) siitä, että kassatyöntekijöillä on liikaa vastuuta alaikäisten alkoholiostoista ja osa taas ”täysin eri mieltä”(n=19) asiasta. Vastausten mukaan kauppa ei voi vaikuttaa nuorten tupakan käyttöön, sillä tähän väittämään 27 vastasi ”täysin eri mieltä” ja 17 ”osittain eri mieltä”. Alkoholin juomisen ja käytön kohdalla oltiin melko samaa mieltä, kuin tupakoinnin. Vastaajista 25 oli ”täysin eri mieltä” siitä, että kauppa voisi vaikuttaa nuorten alkoholin juomiseen ja 15 oli tässä ”osittain eri mieltä”. Vastaajista 28 oli joko täysin (n=7) tai osittain samaa mieltä (n=21), että kauppa voisi vaikuttaa nuorten alkoholin käyttöön (Kuvio 18).



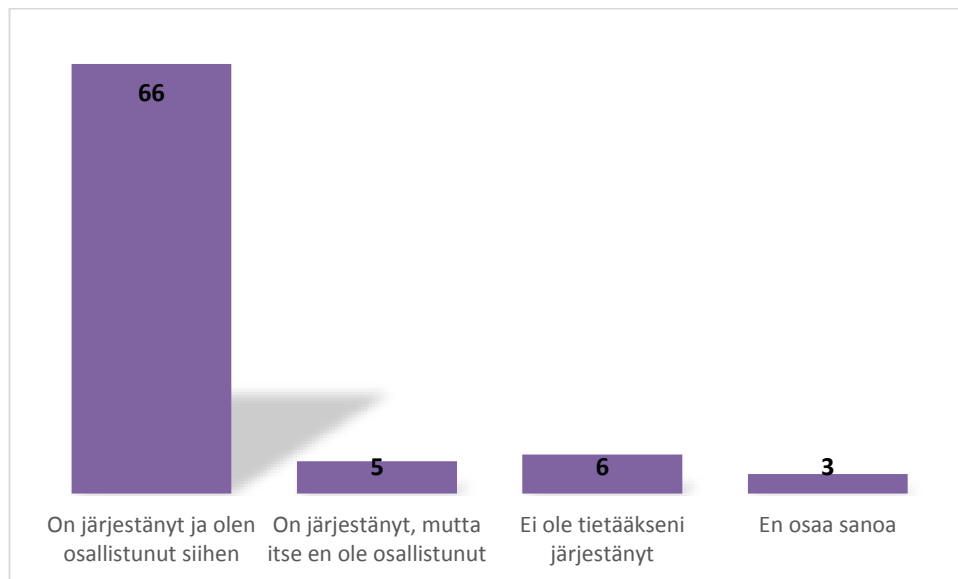
Kuvio 18. Mielenpitoja mittaavia väittämiä kassatyöntekijöille (n=80)

9.3 Tukea ikäraja- ja valvontaan

Vastaajista 62 vastasi, että ikäraja muistutetaan työpaikalla usein ja 36 vastasi ilmaperäisesti olevan ikäraja- ja valvontaa tukeva. Vastaajista suurin osa (n=63) vastasi, että ei ole saanut tukea ikäraja- ja valvontaan jostakin muusta koulutuksesta. Vastaavasti 13 vastaajaa kertoi saaneensa tukea muusta koulutuksesta. Tällaisia koulutuksia mainittiin: ”Edelliseltä työpaikalta”, ”Monissa eri koulutuksissa”, ”Ensiapu”, ”Tietokonekurssi”, ”PAKKA järjestämä”, ”Pelivalvonta/ RAY:n järjestämä”, ”Ensiapu, hygieniapassi”, ”Verkkokursseista ja omalta työnantajalta” ja tämän lisäksi tukea oli saatu edellisistä, toisen alan opinnoista.

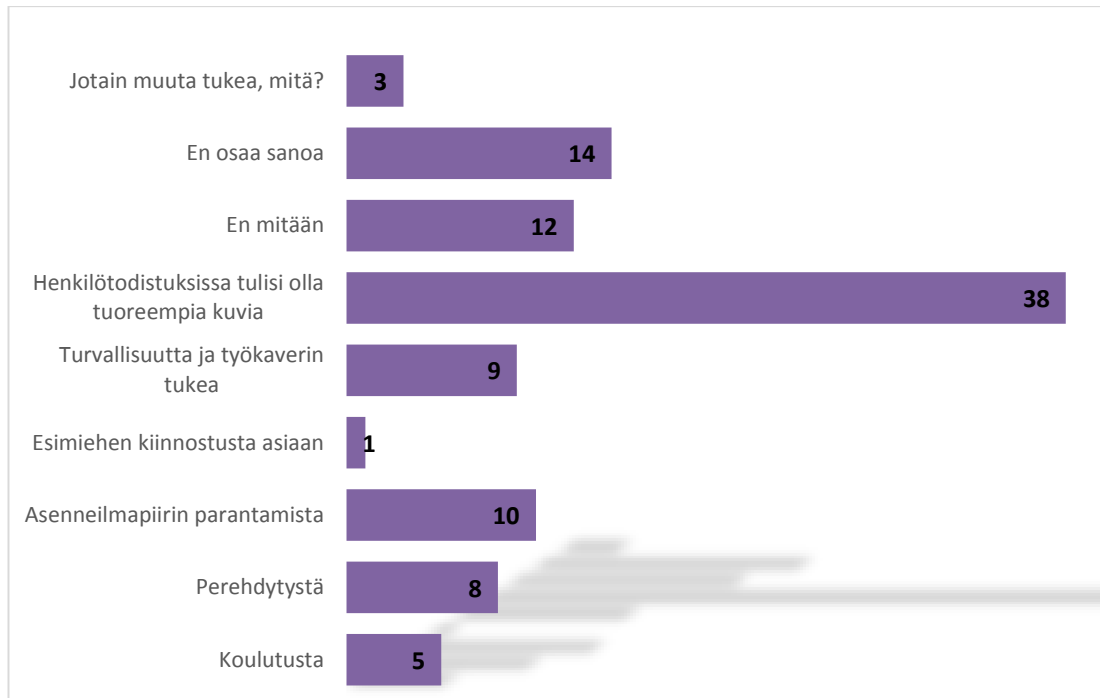
Vastaajista suurin osa (n= 74) vastasi tutustuneensa työpaikkansa alkoholin ja tupakatuotteiden omavalvontasuunnitelmiin. Kuusi vastaajaa vastasi tuntevensa niiden sisällön, mutta eivät ole niihin tutustuneet.

Suurimmalle osalle vastaajista (n= 66) työnantaja on järjestänyt koulutusta, joka sisältää opetusta ikäraja- ja valvonnasta ja vastaajat ovat siihen osallistuneet (Kuvio 19).



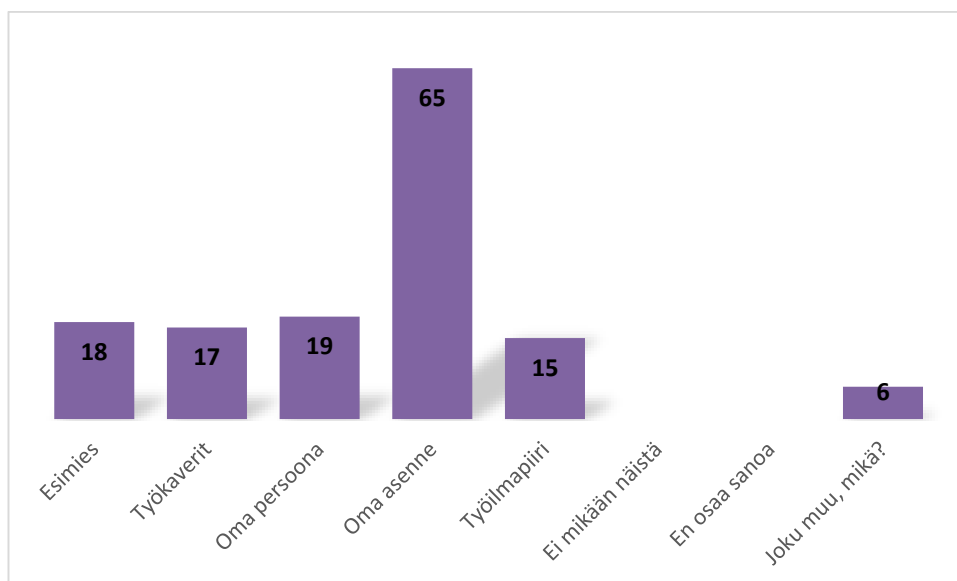
Kuvio 19. Työnantajan järjestämää koulutusta ikäraja- ja valvontaan (n=80)

Osa vastaajista (n= 38) toivoi, että henkilötodistuksissa tulisi olla tuoreempia kuvia, jotta ikäraja- ja valvonnan toteuttaminen olisi helpompaa. Vähiten toivottiin esimiehen kiinnostuksen lisäämistä ikäraja- ja valvonnan tukemiseen. 3 vastaajista valitsi vaihtoehdon ”Jotain muuta tukea, mitä?” ja vastasivat tähän: ”Nuoret asiakkaat voisivat näyttää paperit jo ennen ostamista -> kysymättä”, ”Asiakkaita tulisi tiedottaa enemmän ikäraja- ja valvonnasta ja sen hyödyistä” ja ”Pitäisi automaattisesti näyttää paperit kun ostaa” (Kuvio 20).



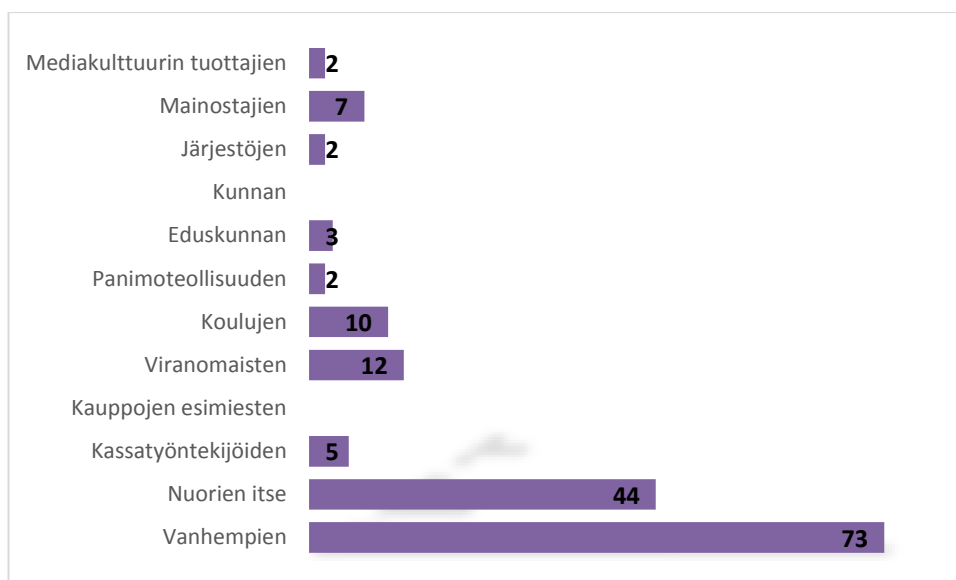
Kuvio 20. Lisätukea ikärajavaltontaan (n= 80)

Isoin osa (n= 65) vastaajista koki oman asenteen tukevan työpaikallaan papereiden kysymistä. Seuraavaksi tukea toivat ”oma persoona” (n=19), ”esimies” (n= 18), ”työkaverit” (n=17), ”työilmapiiri” (n= 15) ja ”jokin muu, mikä” (n=6), johon vastattiin: ”*Oma valvonta (kassakoneen koodit)*”, *Koska se on pakko kysyä*”, ”*Valvonta*”, *Lainsäädäntö*”, ”*Ilman kysymättä papereita vaikea tietää ostajan ikää!*” ja ”*Säännöt*” (Kuvio 21).



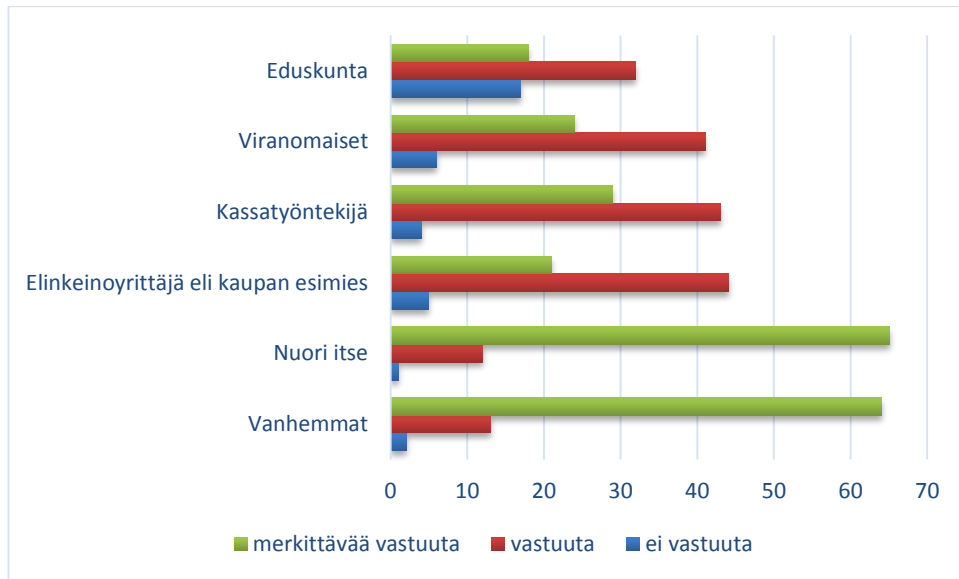
Kuvio 21. Työpaikalla tukea antavat asiat papereiden kysymiseen (n= 80)

Suurin osa vastaajista (n= 73) oli sitä mieltä, että vanhempien tulisi ottaa enemmän vastuuta alaikäisten alkoholiostoista. Toiseksi eniten (n= 44) tulisi nuorten itse ottaa enemmän vastuuta omasta alkoholikäytöstään. Vähiten vastuuta pitäisi ottaa kunnan (n= 0) ja kauppojen esimiesten (n= 0) (Kuvio 22).



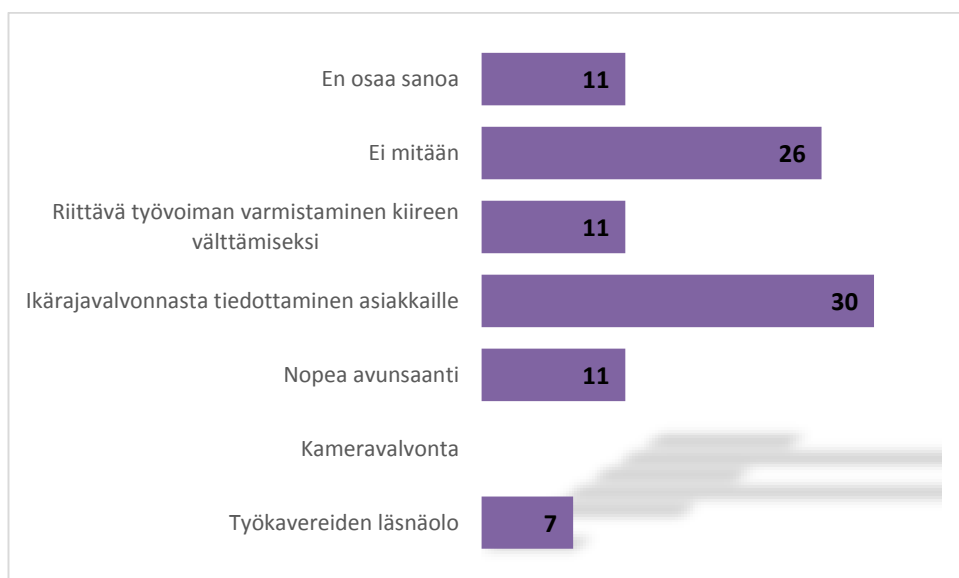
Kuvio 22. Vastuun lisääminen nuorten alkoholiostoissa (n= 80)

Merkittävimmän vastuun nuorten alkoholiostoista koettiin kuuluvan nuorille itse (n= 65) ja heidän vanhemmilleen (n= 64). Eduskunnalla koettiin 32 vastauksista olevan vastuuta ja 17 vastauksessa sillä ei koettu olevan lainkaan vastuuta. Viranomaisille 41 vastasi kuuluvan vastuuta ja 6 vastasi, ette heillä ei ole lainkaan vastuuta. Kassatyöntekijöille 43 vastaajaa laittoivat vastuuta ja kauppojen esimiehille vastaavasti 44 vastasi kuuluvan vastuuta. Eniten ”ei vastuuta” vaihtoehtoja sai Eduskunta (Kuvio 23).



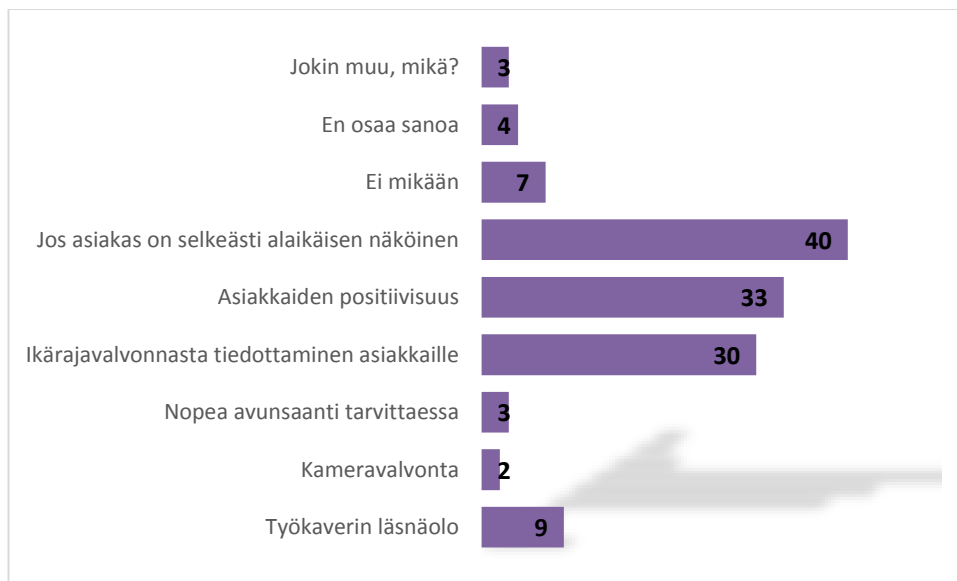
Kuvio 23. Vastuu nuorten alkoholiostoista (n= 80)

30 vastaajista toivoi, että heidän työpaikallaan asiakkaille tiedotettaisiin enemmän ikärajavallonnasta ja 26 vastaajista ei koe tarvetta työpaikallaan kiinnittää huomiota mihinkään papereiden kysymistä helpottavaan asiaan. 11 vastaajaa toivoi nopean avunsaannin parantamista (n= 11) ja riittävän työvoiman varmistamista kiireen välttämiseksi (n= 11) (Kuvio 24).



Kuvio 24. Papereiden kysymistä helpottavat asiat, joita olisi kehitettävä (n= 80)

Asiakkaan selkeästi alaikäisen ulkonäön koettiin helpottavan papereiden kysymistä (n= 40). Toiseksi eniten ”asiakkaiden positiivisuus” (n=33) ja kolmanneksi ”ikärajavalvonnasta tiedottaminen asiakkaille” (n= 30) koettiin helpottavan papereiden kysymistä. Vähiten papereiden kysymistä koettiin helpottavan kameravalvonnan (n= 2) ja nopean avunsaannin (n= 3). Kolme vastaajaa kertoi, että heidän työpaikallaan papereiden kysymistä helpottaa ”Pieni paikka, jossa asiakkaat tuttuja, joten asiakkaiden ikä tiedossa!”, ”Lain noudattaminen” ja ”Lainsäädäntö”(Kuvio 25).



Kuvio 25. Papereiden kysymistä helpottavat asiat (n= 80)

10 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa ikärajavalvonnan tuomia haasteita ja sitä, ovatko kassatyöntekijät mielestään saaneet siihen tarpeeksi tukea ja olisiko lisätuelle tulevaisuudessa tarvetta. Vastausten perusteella myyjät kokivat selviytyvänsä ikärajavalvonnasta nykyisellä osaamisellaan hyvin.

10.1 Haasteet ikärajalvonnassa

Suurimman haasteen ikärajalvonnassa aiheuttivat vaikeus asiakkaan iän arvioinnissa ja asiakkaan uhkaava tai aggressiivinen käytös. Jonon tai yksin työskentelyn ei nähty vaikuttavan haastavasti ikärajalvontaan. Suurin osa vastanneista kassatyöntekijöistä koki, että kiire ei vaikuta siihen, kysyvätkö he paperit tai eivät.

10.2 Koulutus, ohjaus ja tuki

Kassatyöntekijät kokivat työpaikkansa ilmapiirin olevan ikärajalvontaa tukevan. Myyjille oli järjestetty työnantajan osalta ikärajalvontaa sisältävää koulutusta ja suurin osa vastaajista oli siihen osallistunut. Muutama vastaaja oli myös saanut tukea jostakin työpaikan ulkopuolisesta koulutuksesta, kuten aiemmista opinnoista ja ensiapukoulutuksesta. Tällaiset lisäopinnot ovat varmasti omiaan tukemaan työpaikalla saatua ohjeistusta ja mahdollistavat opitun jakamisen omassa työyhteisössä.

Ikärajalvonnan tueksi toivottiin henkilötodistuksiin tuoreempia kuvia ja asiakkaille tiedottamista ikärajalvonnasta. Kyselyyn vastanneet myyjät kokivat, että heidän oma asenteensa on paras tuki ikärajalvonnan toteuttamisessa. Työpaikalla tukea antavina tekijöinä koettiin olevan asiakkaiden selkeästi alaikäisen näköinen ulkonäkö, positiivisuus ja ikärajalvonnasta tiedottaminen asiakkaille. Asiakkaiden tiedottamisen koettiin olevan helpottavana tekijänä, mutta sitä toivottiin myös lisää. Asiakkaiden asenteen koettiin olevan ikärajalvontaa kohtaan sekä vaihtelevaa, että positiivista. Vastuu kysymyksissä vanhemmille ja nuorille itse asetettiin suurin vastuu nuorten alkoholin käytöstä ja heiltä myös toivottiin enemmän vastuun ottamista.

Kyselyn vastaukset olivat selkeitä ja niistä näkyy hyvin, mihin asioihin toivottaisiin ikärajalvonnassa parantamista ja minkä asioiden koetaan sitä vaikeuttavan. Vastauksista kuvastui selkeästi myyjien tyytymättömyys uutta 30 vuoden ikärajalvontasääntöä kohtaan. Myyjät olivat suurimmalta osin kyllä hyvin vastuun tuntoisia ja halusivat toimia ikärajalvonnan luomien sääntöjen ja lakien mukaisesti.

10.3 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusmenetelmän luotettavuudella eli reliabiliteetilla tarkoitetaan, että toistamalla tutkimus, saataisiin vastaavanlaisia tuloksia. Tarkoituksena on saavuttaa tiettyjä tuloksia, ei sattumanvaraisesti määriteltyjä vastauksia. (Virtuaali ammattikorkeakoulun www-sivut 2014.)

Tutkimuksen pätevyyden ja luotettavuuden toinen mittari on validiteetti, joka tarkoittaa tutkimuksen kykyä selvittää sitä, mitä sillä on tarkoituskin selvittää. Validiteettia voidaan arvioida vertaamalla saatuja tuloksia tutkittavasta asiasta koottuun teorian tietoon. (Virtuaali ammattikorkeakoulun www-sivut 2014.)

Toteutettuun kyselyyn saatiin vastauksia 80, mikä on yleistettävyyden kannalta hyvä tulos. Kyselyyn vastanneista myyjistä suurin osa oli työskennellyt kassatyössä yli viisi vuotta, mikä kuvastaa myyjien kokemusta ikärajavälivonnasta ja sen luomista erilaisista tilanteista. Näin ollen vastausten voidaan olettaa perustuvan luotettavaan kokemukseen ja mielipiteisiin. Tutkimusta ja sen tuottamia vastauksia voidaan pitää myös valideina, koska kysymyksillä saatiin vastaukset asetettuihin opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin.

Kyselyn mukana myymälöille toimitettiin saatekirje, jossa selvitettiin tutkimuksen tarkoitus, vapaaehtoisuus ja tutkimuksen toteuttaja (Liite 1). Tutkimukseen vastaaminen tapahtui täysin vapaaehtoisesti, jolloin kukaan ei joutunut vastaamaan siihen ilman halukkuuttaan osallistua. Vastaaminen tapahtui myös täysin anonymisti, koska kyselyssä ei kysytty vastaajan henkilötietoja. Muutama avoin vastaus jätettiin pois opinnäytetyön tuloksista, koska yksittäinen vastaaja olisi voitu yhdistää vastaukseen. Kyselylomakkeet hävitettiin asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Opinnäytetyön tutkimusluvut hoidettiin asianmukaisesti ja jokaiselle asianomaiselle toimitettiin oma kappaleensa allekirjoituksineen.

10.4 Jatkotutkimusaiheet

Kyselyn tuottamia vastauksia olisi voitu analysoida tarkemmin. Tämä olisi kuitenkin vaatinut tulosten tarkempaa tarkastelua ja erittelyä, johon tämän tutkimuksen laajuus ei riittänyt. Tuloksien avulla olisi ollut mahdollista esimerkiksi vertailla eri ikäisten, eri kokoisten myymälöiden tai eri pituisten työkokemusten vaikutusta vastauksiin.

Jatkotutkimuksena tuloksien avulla voitaisiin esimerkiksi kehittää kassatyöntekijöille tietoesite, josta heidän olisi mahdollista löytää ikäraja- ja valvontaan liittyvää koulutusta tarjoavia tahoja ja mahdollisesti pienenä tiivistelmänä ikäraja- ja valvontaan liittyvät perusasiat. Tällainen pieni esite olisi mahdollista ottaa esille aina mahdollisen tarpeen syntyessä ja sitä voitaisiin tarjota jokaiselle uudelle työntekijälle.

LÄHTEET

Ahokas, T. 2012. Lehdistötiedote. Vakka-Suomen pilotti. <http://www.satshp.fi>

Alkoholilaki. 1994. 8.12.1994/1143.

Aluehallintoviraston www-sivut. 2014. Viitattu 16.4.2014. <http://www.avi.fi/>

Aro, A. 2013. 100 kysymystä ravinnosta. Terveyskirjasto. Viitattu 11.10.2013. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=skr00065

AVA- instituutin www-sivut. 2014. Viitattu 22.4.2014. <http://www.ava-instituutti.fi/>

Etelä-Pohjanmaan Sairaanhoidopiirin www-sivut. 2014. Viitattu 2.4.2014. www.epshp.fi

Euroopan komission www-sivut. 2014. Viitattu 4.4.2014. http://ec.europa.eu/index_fi.htm

Facebook:n www-sivut. 2014. Arvaa ikä- Gissa åldern. Viitattu 13.5.2014.

Fors, R., Heimala, H., Holmila, M., Ilvonen, S., Kesänen, M., Markkula, J., Saunio, A-L., Strand, T., Tamminen, I., Tenkanen, T. & Warpenius, K. 2013. Paikallinen alkoholi-, tupakka- ja rahapelihaittojen ehkäisy –Kasikirja yhdessä toteutettavaan Pakka- toimintamalliin. Tampere: Juvenes Print –Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 16.4.2014. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114767/URN_ISBN_978-952-302-044-3.pdf?sequence=1

Holmila, M., Warpenius, K., Warsell, L., Kesänen, M. & Tamminen, I. 2009. Paikallinen alkoholipolitiikka- Pakka-hankkeen loppuraportti. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy. Viitattu 31.3.2014. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/0fc37eeb-ac39-449b-be22-47e1e8c2bd47>

Holopainen, A. 2011. Alkoholimyrkytys. Päihdelinkin tietoisku. Viitattu 15.10.2013. <http://www.paihdelinkki.fi/tietoiskut/235-alkoholimyrkytys>

Hubara, S. & Eronen, J. 2010. Yleistä tupakasta. Päihdelinkin tietoisku. Viitattu 15.10.2013. <http://www.paihdelinkki.fi/tietoiskut/511-yleista-tupakasta>

Ilvonen, S. Ikärajavaivattavat tuotteet Porin seudun ehkäisevässä päihdetyössä- mahdollisuuksia ja haasteita. Preventiimin www-sivuilla. Viitattu 21.10.2013. http://www.preventiimi.fi/sites/preventiimi.juhaniemidesign.com/files/resurssipankki/Porin%20Pakka_Sari%20Ilvonen.pdf

Ilvonen, S. Porin Pakka- hankkeen toimintakertomus vuodelta 2010. Viitattu 7.1.2014. http://www.porinpakka.fi/sites/porinpakka.fi/tiedostot/toimintakertomus_2010.pdf

Karlsson, T., Tenkanen, T. & Warpenius, K. 2013. Ostokokeet osana alkoholin vähittäismyynnin ikärajavaalvonnan tehostamista. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen Päihdetieteen ja riippuvuuden osasto. Viitattu 31.3.2014. http://www.thl.fi/attachments/Neuvoaantavat/Ostokokeet_kalvosarja.pdf

Korkala, K., Ranta-Pitkänen, H. & Skinnari, I. 2013. Myyjien koulutusmateriaali ikärajavaalvottavista tuotteista. <http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/49492/Myyjien%20koulutusmateriaali%20ikärajavaalvottavista%20tuotteista.pdf?sequence=1>

Korttirekisterin www-sivut. 2014. Viitattu 2.4.2014. www.korttirekisteri.fi

Kouluasian www-sivut. 2015. Viitattu 28.2.2015. www.kouluasiaa.fi

Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivut. Nuortennetti. Viitattu 13.10.2013. www.mll.fi

Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivut. Suositukset nuorten päihteiden käytön ehkäisylle. Viitattu 2.4.2014. www.mll.fi

Mustonen, H. & Simpura, J. 2005. Suomalaisten terveys. Terveyskirjasto. Viitattu 11.10.2013. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00019&p_haku=40%%20nuoret%20miehet

Mäkelä, P., Mustonen, H. & Tigerstedt, C. 2010. Suomi juo. Helsinki: Yliopistopaino.

Norrbacka, H. & Virtanen, J. 2011. Kassatyöntekijät välittävät- Selvitys ikärajavaalvontrollin kehittämistarpeista Päijät-Hämeessä. AMK- opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu.

Nuorten terveystapatutkimus 2013. Nuorten tupakkatuotteiden ja päihteiden käyttö 1977-2013. Helsinki 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:16.

Nurmijärven kunnan www-sivut. 2014. Viitattu 28.4.2014. <http://www.nurmijarvi.fi/>

Palvelualojen ammattiliiton www-sivut. 2014. Viitattu 2.4.2014. www.pam.fi

Patja, K. & Eronen, J. 2010. Tupakka ja sairaudet. Päihdelinkin tietoisuus. Viitattu 15.10.2013. <http://www.paihdelinkki.fi/tietoisuus/522-tupakka-ja-sairaudet>

Perkka-Jortikka, K. Työmotivaatio eli työtahto. Katriina Perkka-Jortikka. 27.5.2008. Viitattu 28.4.2014. <http://katriinaperkkajortikka.puheenvuoro.uusi-suomi.fi/>

Piirainen, A. 2012. Työmotivaatio ja henkilöstön motivointikeinot esimiestyössä. Pro gradu- tutkielma. Helsingin yliopisto. Taloustieteen laitos. Viitattu 10.4.2014. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37910/Piirainen.pdf?sequence=1>

Porin kaupungin www-sivut. 2014. Viitattu 31.3.2014. www.pori.fi

- Porin PAKKA- hankkeen www-sivut. 2014. Viitattu 31.3. 2014. www.porinpakka.fi
- Päivittäistavarakauppa ry:n www-sivut. 2014. Viitattu 31.3.2014. www.pty.fi
- Raitasalo, K., Huhtanen, P., Miekkala, M. & Ahlström S. 2012. Nuorten päihteiden käyttö Suomessa 1995-2011. ESPAD-tutkimusten tulokset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Raportti 59/2012. Helsinki 2012. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90828/URN_ISBN_978-952-245-735-6.pdf?sequence=1
- Redera Oy:n www-sivut. 2014. Viitattu 4.4.2014. <http://redera.fi/kotisivu/>
- Remes, M. Kiitos, kun näytit paperisi. 2014. Alko:n www-sivut: Etiketti. Viitattu 31.3.2014. www.alko.fi
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön www-sivut. 2014. Viitattu 1.4.2014. www.stm.fi
- Suomen ASH ry:n www-sivut. Viitattu 7.1.2014. <http://www.suomenash.fi/fi/tupakkalaki/tupakkapolitiikka/>
- Tamminen, I. 2012. Pakka- toimintamallin toteutus ja hyvät käytännöt. Viitattu 10.4.2014. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/4f426748-dbf-4658-b5e1-0095224e7e22>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Alkoholiohjelma. Viitattu 1.4.2014.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014. Päihdepolitiikka. Viitattu 1.4.2014.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2011. Päihdetilastollinen vuosikirja 2011, Alkoholi ja huumeet.
- Tilastokeskuksen www-sivut. 2014. Viitattu 31.3.2014. <https://www.tilastokeskus.fi>
- Tynnilä, R. 2014. 6 miljoonaa kertaa paperit. Patarummun www-sivut. Viitattu 16.4.2014. <http://patarumpu.fi/>
- Työturvallisuuskeskuksen www-sivut. 2014. Viitattu 28.4.2014. http://www.ttk.fi/tyoturvallisuuskeskus_ttk
- Valvira. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. 2012. Alkoholijuomien vähittäismyynti elintarvikeliikkeessä. Ohje 10/2012. Viitattu 19.10.2013. http://www.valvira.fi/files/ohjeet/2637_alkoholijuomien%20v%C3%A4hitt%C3%A4ismyynti%20elintarvikeliikkeiss%C3%A4.pdf
- Vehkalahti, K. 2002. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.
- Virkkunen, P. 2007. Tupakka ja psyykkiset ongelmat. Tohtoriin www-sivut. Viitattu 17.10.2013. <http://www.tohtori.fi/?page=0421481&id=7191246>
- Virtuaali ammattikorkeakoulun www-sivut. 2014. Viitattu 16.12.2014. <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html>

Wahlsten, S. 2012. Alkoholin vähittäismyynnin ostokokeet. <http://pohkaiseva-tyo.pbworks.com/w/page/53742946/ALKOHOLIN%20V%C3%84HITT%C3%84ISMYYNNIN%20OSTOKOKEET>

Warpenius, K., Holmila, M. & Raitasalo, K. 2012. Peliin ei puututa- Alkoholin, tupakan ja rahapeliautomaattien ikäraja- valvontaa testaneet ostokokeet vähittäisliikkeissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 31.3.2014.

Warpenius, K. 2011. Vastuullinen myynti Alkoissa- Ikäraja- valvontaa koskevan asennekyselyn tuloksia. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Alkoholi ja huumeet -yksikkö. Viitattu 19.10.2013.

Hyvä kassatyöntekijä,

Olen Jonna Lehti ja opiskelen sairaanhoitajaksi Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Teen opintoihini kuuluvaa opinnäytetyötä yhteistyössä Porin Perusturvakeskuksen kanssa. Opinnäytetyö koskee ikärajavaltontaa kassatyöskentelyssä ja tätä tutkin oheisella kyselyllä.

Kysely on suunnattu Suomen Lähikauppa Oy:n ja Satakunnan osuuskaupan porin alueen myymälöiden kassoilla työskenteleville työntekijöille. Kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista. Kyselyssä on 30 kysymystä ja sen vastaamiseen menee noin 10 minuuttia.

Kyselyni tarkoituksena on selvittää teiltä, millaisia haasteita koette ikärajavaltontan toteuttamisessa, oletteko saaneet siihen riittävää koulutusta, ohjausta ja tukea ja minikälaista mahdollista tukea tarvitsisitte sen toteuttamisessa.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu täysin nimettömästi, millä varmistan, että henkilöllisyytesi pysyy salassa. Vastausten muodostamasta numeerisesta aineistosta ei pysty erottamaan yksittäisiä vastauksia. Kyselyn tulokset on nähtävillä lopullisessa opinnäytetyön raportissa.

Vastaa seuraaviin kysymyksiin valitsemalla sopivimmat vastausvaihtoehdot, tai oikean vaihtoehdon puuttuessa kirjoita vastauksesi mahdolliseen avoimeen kenttään. Joissakin kohdissa on mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto ja joissakin vain yksi.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää ikärajavaltontan parantamisessa ja tunnistaa mahdollista lisäohjauksen tarvetta. Ikärajavaltontan kehittäminen on osa ehkäisevää päihdetyötä.

Vastauksenne ovat minulle tärkeitä ja mahdollisia opinnäytetyötä koskevia kysymyksiä voitte lähettää minulle sähköpostitse, vastaan niihin mielelläni.

Vastaattehan kyselyyn viimeistään 19.10.2014.

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Terveisin
Jonna Lehti
jonna.lehti@student.samk.fi



TAUSTATIEDOT

Ikä

- 15-20
- 21-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- 41-45
- 46-50
- 51-55
- 56-60
- 61-

Sukupuoli

- Nainen
- Mies

Minkä kokoisessa myymälässä olet töissä?

(Jos et tiedä myymäläsi kokoa, voi sen päätellä myymälän aukioloajoista: Yli 400m² kaupat saavat olla auki arkisin kello 7-21, lauantaisin kello 7-18 ja sunnuntaisin kello 12-18. Alle 400m² kaupat saavat olla auki näiden aikojen ulkopuolella.)

- Alle 100m²
- 100-400m²
- 400-1000m²
- Yli 1000m²

Teetkö töitä osa-aikaisesti vai kokopäiväisesti?

- Olen kokopäiväinen
- Olen osa-aikainen

Kuinka pitkä on työkokemuksesi kassatyöntekijänä?

- 0-3kk
- 3-6kk
- 6-12kk
- 1-2 vuotta
- 2-5 vuotta
- enemmän

IKÄRAJAKONTROLLI

Oletko tutustunut työpaikkasi alkoholin ja tupakkatuotteiden omavalvontasuunnitelmiin?

- Kyllä, olen tutustunut niihin
- En, mutta tiedän suunnilleen mitä ne sisältävät
- En
- En osaa sanoa

Miten ikäraajakontrolli on esillä työpaikallasi?

- Siitä muistutetaan usein
- Ilmapiiri on sitä tukeva
- En osaa sanoa
- Ilmapiiri on välinpitämätön
- Siihen ei juurikaan kiinnitetä huomiota

Onko työnantajasi järjestänyt koulutusta, joka sisältää opetusta ikärajavälivonnasta?

- On järjestänyt ja olen osallistunut siihen
- On järjestänyt, mutta itse en ole osallistunut
- Ei ole tietääkseni järjestänyt
- En osaa sanoa

Oletko saanut tukea jostain muusta koulutuksesta?

- Kyllä, mistä? _____
- En

Mitä tukea ensisijaisesti toivoisit lisää ikärajakontrollin toteuttamiseen? (Valitse korkeintaan kaksi)

- Koulutusta
- Perehdytystä
- Asenneilmapiirin parantamista
- Esimiehen kiinnostusta asiaan
- Turvallisuutta ja työkaverin tukea
- Henkilötodistuksissa tulisi olla tuoreempia kuvia
- En mitään
- En osaa sanoa
- Jotain muuta tukea, mitä? _____

Mitkä asiat työpaikallasi tukevat sinua kysymään papereita?

- Esimies
- Työkaverit
- Oma persoona
- Oma asenne
- Työilmapiiri
- Ei mikään näistä
- En osaa sanoa
- Joku muu, mikä? _____

Mitkä asiat työpaikallasi vaikeuttavat papereiden kysymistä?

- Tiedon puute ikärajavalvonnasta
- Kyvyttömyys (esim. sosiaalisissa taidoissa)
- Oma asenne
- Työmotivaation puute
- Kiinnostuksen puute papereiden kysymiseen
- Työilmapiiri
- Esimies
- Työkaverit
- Asiakkaan käytös tai olemus
- Ei mikään
- En osaa sanoa

VASTUULLISUUS

Kenen mielestäsi pitäisi ottaa enemmän vastuuta alaikäisten alkoholin käytöstä?

- Vanhempien
- Nuorien itse
- Kassatyöntekijöiden
- Kauppojen esimiesten
- Viranomaisten
- Koulujen
- Panimoteollisuuden
- Eduskunnan
- Kunnan
- Järjestöjen
- Mainostajien
- Mediakulttuurin tuottajien

Kenelle mielestäsi kuuluu vastuu alaikäisten alkoholiostaista

	ei vastuuta	vastuuta	merkittävää vastuuta
Vanhemmat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuori itse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elinkeinoyrittäjä eli kaupan esimies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kassatyöntekijä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viranomaiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eduskunta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IKÄRAJAKONTROLLI KÄYTÄNNÖSSÄ

Mitkä seuraavista asioista myyntitilanteessa hankaloittavat papereiden kysymistä?

- Asiakkaan uhkaava tai aggressiivinen käytös tai olemus
- Vaikeus iän arvioinnissa
- Pitkä jono
- Muu kiire
- Alkoholiostosten pieni määrä
- Asiakkaina on iso kaveriporukka
- Epäily asiakkaan negatiivisesta reaktiosta
- Ajankohta
- Yksin työskentely
- Ei mikään
- Jokin muu, mikä? _____

Kuinka usein on niin kiire, että se hankaloittaa papereiden kysymistä?

- Ei koskaan
- Harvoin
- Joskus
- Usein
- Päivittäin

Mihinseuraavista asioista toivoisit työpaikallasi kiinnitettävän enemmän huomiota, jotta papereiden kysyminen olisi helpompaa?

- Työkavereiden läsnäolo
- Kameravalvonta
- Nopea avunsaanti
- Ikärajavalvonnasta tiedottaminen asiakkaille
- Riittävä työvoiman varmistaminen kiireen välttämiseksi
- Ei mitään
- En osaa sanoa

Mitkä asiat tekevät papereiden kysymisestä tarpeettoman tuntuisen?

- Kun kukaan ei valvo kysytäänkö papereita
- Oman kiinnostuksen puute papereiden kysymiseen
- Esimiehen valinpitämätön asenne ikärajakontrolliin
- Työpaikan välinpitämätön asenneilmapiiri
- Kiire, muuta asiat menevät edelle
- Ei mikään
- En osaa sanoa
- Joku muu, mikä? _____

Voisitko myydä alkoholia tai tupakkaa, vaikka asiakas ei pyydettyessä näytä papereita ja uskot hänen todennäköisesti olevan täysi-ikäinen?

- Kyllä
- Kyllä, jos työkaveri vakuuttaa asiakkaan olevan täysi-ikäinen

- Ehkä, jos hänellä on esimerkiksi paljon muitakin ostoksia
- Ehkä, muussa tapauksessa
- En
- En osaa sanoa

Mitkä asiat työpaikallasi helpottavat papereiden kysymistä?

- Työkaverin läsnäolo
- Kameravalvonta
- Nopea avunsaanti tarvittaessa
- Ikärajavalvonnasta tiedottaminen asiakkaille
- Asiakkaiden positiivisuus
- Jos asiakas on selkeästi alaikäisen näköinen
- Ei mikään
- En osaa sanoa
- Jokin muu, mikä? _____

Koetko papereiden kysymisen vaikuttavan asiakkaan mielikuvaan sinusta asiakaspalvelijana?

- Kyllä, positiivisesti
- Kyllä, negatiivisesti
- Kyllä, vaihtelevasti
- Ei väliä, en välitä muiden mielipiteistä
- Ei vaikutusta
- En osaa sanoa

Katsotko aina, että henkilöpapereissa esiintyvä henkilö on varmasti sama kuin asiakas?

- Kyllä
- Lähes aina
- Joskus
- Harvoin
- En koskaan
- En osaa sanoa

Mitä muita syitä sinulla on myydä, vaikka asiakas ei voi todistaa ikäänsä?

- Kukaan ei ole näkemässä
- Työkaveri on vakuuttunut asiakkaan iästä
- Kiire
- Alkoholistosten vähäinen määrä
- Asiakkaalla on mukana kavereita, jotka näyttävät täysi-ikäisiltä
- Haluat miellyttää asiakasta
- Ei ole mitään syytä
- En osaa sanoa
- Joku muu, mikä? _____

Oletko koskaan myynyt alaikäiselle, koska tunnet hänet?

- Kyllä
- En, mutta saattaisin myydä
- En
- En osaa sanoa

Saatatko myydä helpommin kysymättä papereita, kun asiakas ostaa vain vähän alkoholi- tai tupakkatuotteita?(esim. yksi tai kaksi pulloa tai tölkkiä tai yhden askin)

- Kyllä
- Ehkä, jos asiakas ostaa muutakin, kuin alkoholia tai tupakkaa
- Päihdeostosten määrä ei vaikuta
- En osaa sanoa

MINÄ KASSALLA

Kun teen päätöstä kysyä papereita, arvioin ostajan iän lisäksi myös muita piirteitä ja saatan jättää paperit kysymättä, jos asiakas vaikuttaa...

- aggressiiviselta
- ärsyttävältä
- humalaiselta
- ulkomaalaistaustaiselta
- mielenkiintoiselta
- ei vaikutusta
- en osaa sanoa
- joltain muulta, miltä? _____

Jos kassalla on pitkä jono, saatan jättää paperit kysymättä, koska...

- en halua odottaa muita asiakkaita
- en kehtaa kysyä
- se vähentää kaupan myyntiä ja tuottavuutta
- jono ei vaikuta siihen, kysynkö papereita
- päinvastoin, kiinnitän paperiden kysymiseen enemmän huomiota
- en osaa sanoa

Kun olen yksin töissä, kysyn papereita...

- harvemmin kuin muuten
- useimmin kuin muuten
- yhtä usein kuin muutenkin
- työpaikallani ei työskennellä yksin
- en osaa sanoa

Kun asiakkaana on ryhmä...

- se lisää epäilyksiäni laittomasta ostoyrityksestä
- kysyn papereita myös muilta ryhmän jäseniltä
- en samalla tavalla uskalla/ kehtaa kysyä papereita
- saatan tuntea olevani altavastaaaja
- se ei vaikuta harkintakykyyni
- en osaa sanoa vaikuttaako se

Vastaa väittämiin sen mukaan kuinka hyvin ne kuvaavat sinua tai mielipiteitäsi

Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Neutraali kanta	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
-------------------------	---------------------------	--------------------	-----------------------------	---------------------------	---------------------

Mielestäni 17-vuotiaalle
myyminen ei ole

yhtä vakava asia,
kuin 15-vuotiaalle
myyminen

On noloa kysyä papreja asiakkaalta, joka näyttää yli 23-vuotiaalta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reilusti täysi-ikäisen asiakkaan suuttumus on oikeutettu, kun häneltä kysytään papreja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ei ole väliä myynkö alaikäiselle, koska hän joka tapauksessa hankkisi juomansa tai tupakkansa jostain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kassatyöntekijän olisi hyödyllistä keskustella holhoavaan sävyyn alaikäisen asiakkaan ostoyrityksen yhteydessä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jos työmotivaationi on hyvä, kysyn papreja useammin kuin muuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(mukaillen Norrbacka & Virtanen 2011.)