

Selkeiden toimenkuvien merkitys Lapin Asemien työtehtävien ja niiden organisoinnin kehittämiseksi

Lapin Asemat Oy

Nordberg Emma

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

2025

Liiketalouden koulutus
Tradenomi (AMK)

Tekijä	Emma Nordberg	Vuosi	2025
Ohjaaja(t)	Tia Lämsä		
Toimeksiantaja	Lapin Asemat Oy		
Työn nimi	Selkeiden toimenkuvien merkitys Lapin Asemien työtehtävien ja niiden organisoinnin kehittämiseksi		
Sivumäärä	29 + 2		

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millainen merkitys selkeillä toimenkuvilla on Lapin Asemien liikenneasemien työtehtävien ja työorganisoinnin sujuvuudessa, työntekijöiden työhyvinvoinnissa, tehokkuudessa, yrityksen tuottavuudessa ja asiakaskokemuksissa. Tässä opinnäytetyössä toimeksiantajana on Lapin Asemat Oy, joka ylläpitää useita asemia Rovaniemen ja Oulun alueella.

Tutkimuksen perusteella selkeästi määritellyt toimenkuvat tukevat työtehtävien hallintaa, parantavat yhteistyötä ja vaikuttavat positiivisesti työntekijöiden jaksamiseen ja edesauttavat saamaan onnistuneita asiakaskokemuksia. Epäselvät toimenkuvat sen sijaan aiheuttavat epävarmuutta ja voivat heikentää työn sujuvuutta.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksessa oli tarkoituksena selvittää Lapin Asemien toimenkuvien merkitystä työskentelyn arjessa. Tutkimuksessa aineistoa kerättiin kyselyn avulla, jolla kyseltiin kaikilta Lapin Asemien työntekijöiltä heidän näkemyksiään toimenkuvista, miten he kokevat toimenkuvien merkityksen ja miten selkeät toimenkuvilla vaikuttavat heidän työpäivien sujuvuuteen.

Opinnäytetyön tuloksena on laadittu selitykset, millainen merkitys selkeillä toimenkuvilla on Lapin Asemien toimintaan. Selkeät toimenkuvat vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin, tehokkuuteen, tuottavuuteen ja asiakaskokemuksiin. Tämä opinnäytetyö tarjoaa toimeksiantajalle konkreettisia havaintoja ja kehittämisideoita, joiden avulla voidaan edistää Lapin Asemien liikenneasemien toimintaa.

Avainsanat Toimenkuvat, henkilöstöjohtaminen, organisointi

Degree programme in Business
Bachelor of Business Administration

Author	Emma Nordberg	Year	2025
Supervisor(s)	Tia Lämsä		
Commissioned by	Lapin Asemat Oy		
Title	The importance of clear job descriptions in the development of task management and organization at Lapin Asemat		
Number of pages	29 + 2		

The purpose of this thesis was to examine the significance of clearly defined job roles in the smooth execution of work tasks and work organization at Lapin Asemat's gas stations. The study also explored how these roles influence employee well-being, work efficiency, company productivity and customer experience. The commissioning company for this thesis was Lapin Asemat Oy, which operates several service stations in the Rovaniemi and Oulu regions.

Based on the findings, clearly defined job roles support task management, improve collaboration and have a positive impact on employee well-being, while also contributing to successful customer experiences. In contrast, unclear job descriptions create uncertainty and may hinder the flow of daily work.

The thesis was carried out as a qualitative study. The aim was to explore how employees at Lapin Asemat perceive their job roles in everyday work. The research data was collected through a questionnaire that was sent to all employees, asking for their views on the meaning and clarity of their roles, and how job descriptions affect the smoothness of their workdays.

As a result of this thesis, a comprehensive understanding was compiled on how clear job descriptions influence the operations of Lapin Asemat. The findings highlight that clearly defined roles improve employee well-being, increase efficiency and productivity and enhance customer experience. This thesis offers the commissioning company concrete observations and development ideas to support the improvement of daily operations across Lapin Asemat's gas stations.

Keywords Job description, human resource management, organizing

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	TOIMEKSIANTAJA	9
2.1	TOIMIALUE	9
2.2	TOIMIALA	10
3	TOIMENKUVAT	11
3.1	TOIMENKUVAN KÄSITE	11
3.2	TOIMINNAN ORGANISOINTI	12
3.3	TOIMENKUVAT LAPIN ASEMILLA	13
3.3.1	Kauppias	14
3.3.2	Henkilöstöpäällikkö	14
3.3.3	Henkilöstöasiantuntija	15
3.3.4	Kenttäpäällikkö	15
3.3.5	Yksikönpäällikkö	16
3.3.6	Vuoropäällikkö	16
3.3.7	Huoltamokahvilatyöntekijä	17
3.3.8	Kokki	17
3.3.9	Keittiöpäällikkö	18
4	TUTKIMUKSEN RAKENNE	19
4.1	LAADULLINEN TUTKIMUS	19
4.2	FENOMENOGRAFINEN METODOLOGIA	20
4.3	AINEISTON KERUU	20
4.4	AINEISTON ANALYYSI	21
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	22
5.1	TOIMENKUVIEN MERKITYS TYÖHYVINVOINTIIN	22
5.2	TOIMENKUVIEN MERKITYS TYÖNTEKIJÖIDEN TEHOKKUUTEEN	23
5.3	TOIMENKUVIEN MERKITYS YRITYKSEN TUOTTAVUUTEEN	23
5.4	TOIMENKUVIEN MERKITYS ASIAKASKOKEMUKSIIN	24
6	POHDINTA	26

6.1	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	26
6.2	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	27
	LÄHTEET.....	29
	LIITTEET	30

ALKUSANAT

Tämä opinnäytetyön aihe syntyi kiinnostuksesta yrityksemme arjen sujuvuuteen ja henkilöstön rooleihin. Aihe tuntui ajankohtaiselta ja tärkeältä, koska ilman työntekijöitä ei olisi meitä.

Lämmin kiitos vanhemmilleni tuesta ja rakkaudesta.

Rovaniemellä

Toukokuussa 2025

Emma Nordberg

1 JOHDANTO

Toimenkuvien selkeys ja ymmärrys yrityksen sisällä ovat keskeisiä tekijöitä yrityksen toiminnan sujuvuudessa ja tehokkuudessa. Selkeät, täsmälliset ja operatiiviset tavoitteet ja toimiva kommunikaatiojärjestelmä vaikuttavat positiivisesti tuloksellisuuteen. (Lumijärvi 2009, 98.) Jos yrityksen sisällä on roolien kanssa epäselvyyksiä tai työnjaon kanssa, voivat ne johtaa tehottomuuteen, epävarmuuteen ja tällöin suoraan työntekijöiden työhyvinvointiin (Manka 2023).

Lapin Asemien haasteena on se, että organisaatioon ei ole rakennettu tarpeeksi selkeitä selityksiä toimenkuville. Toimeksiantajan odotukset opinnäytetyöltä on saada selvät käsitteet Lapin Asemien toimenkuvista ja kuvata niiden merkitys yritykselle. Toimenkuvien selkeyttämisen pohjalta tarkoituksena on saada ymmärrys jokaisen työntekijän työn tavoitteista. Toimenkuvien perusteella työn tekeminen on helpompaa ja on tarkoituksen mukaista, sekä työntekijä ymmärtää työntekijänsä, joka edesauttaa työtehtävien sujuvuudessa. Toimenkuvat antavat raamit jokaiselle työntekijälle.

Tämä opinnäytetyö keskittyy Lapin Asemien liikenneasemien toimenkuviin ja niiden työtehtävien ja työorganisoinnin kehittämiseen. Tämä tutkimus on syntynyt tarpeesta ymmärtää ja kehittää yrityksen sisäisiä toimintamalleja. Tutkimustulokset on tarkoitus ottaa mukaan yrityksen perehdytysmateriaaleihin. Tutkimuksella halutaan varmistaa, että jokainen tietää ja ymmärtää roolinsa, sekä ymmärtää minkälainen merkitys sillä on yritykselle. Tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä työntekijärooleihin ja niihin liittyviin eri vastuihin. Tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena, jossa tieto kerätään anonyymina kyselyllä, johon kaikki yrityksen työntekijät voivat vastata.

Tutkimuksen tuloksia voidaan jatkossa käyttää osana perehdytysmateriaalia, tällöin uudet työntekijät tai ylennyksen saavan työntekijä ymmärtää roolinsa merkityksen sekä oman vastuunsa liikenneaseman toiminnassa. Tutkimus ei keskity tietyn ongelman ratkaisemiseen, vaan sen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä ja tietoa liittyen toimenkuviin.

Olen asettanut tutkimukselleni yhden pääkysymyksen:

Millainen merkitys toimenkuvien selkeydellä on työtehtävien ja työn sujumuuteen?

Seuraavan alakysymyksiä kautta vastaan pääkysymykseen:

Millaisena Lapin Asemien työntekijät kokevat toimenkuvien merkityksen työtehtävien sujumuudessa?

Millaisena Lapin Asemien työntekijät kokevat toimenkuvien merkityksen työhyvinvointiin?

Miten Lapin Asemien työntekijät kokevat toimenkuvien merkityksen omaan tehokkuuteen?

Miten Lapin Asemien työntekijät kokevat toimenkuvien merkityksen yrityksen tuottavuuteen?

Miten Lapin Asemien työntekijät kokevat toimenkuvien merkityksen asiakaskokemuksiin?

Työskentelen itse Lapin Asemilla kenttäpäällikkönä, joten olen hyödyntänyt omaa kokemustani ja ammatillista asiantuntemustani. Olen työskennellyt huoltamokahvilatyöntekijänä Shell ja St1-liikenneasemilla yhteensä kymmenen vuoden ajan, joten koen kokemustietoni olevan hyvin ajan tasalla. Olen ollut Lapin Asemien toiminnassa mukana yrityksen perustamisesta lähtien.

Koen, että tämä kokemus alalta ja vahva ymmärrys toimeksiantajasta tukevat tutkimuksen luotettavuutta ja auttavat hahmottamaan arjen työtä. Itsellä olevaa tietoa ja taitoa on hyödynnetty tässä opinnäytetyössä toimeksiantajan esittely kappaleissa, sekä oman toimenkuvani esittelyssä eli kenttäpäällikön toimenkuvassa. Oma tietoa käytin tutkimuksessa aineistona, joka toimi lisä materiaalina tässä työssä.

2 TOIMEKSIANTAJA

Lapin Asemat on lappilainen perheyrittys, joka ylläpitää liikenneasemia Pohjois-Suomen alueella. Lapin Asemien johdosta vastaa kaksi yrittäjää yhdessä. Yrityksessä työskentelee yli 200 työntekijää ja sesonkien aikaan 300 työntekijää, joista jokaisella on omat toimenkuvat ja työtehtävät.

Lapin Asemat panostavat yrityksessään moneen asiaan, muun muassa asiakaskokemuksen kehittämiseen ja työntekijöiden työhyvinvointiin. Yrityksen tavoitteena on tarjota laadukkaita ja monipuolisia palveluita jokaiselle asiakkaalle. Seuraavissa kappaleissa esittelen tarkemmin Lapin Asemien toimialue ja toimiala. Toimeksiantajan esittelyyn olen hyödyntänyt omaa kokemustani ja tietoa.

2.1 Toimialue

Lapin Asemat koostuu 11 eri Shell ja St1-liikenneasemasta. Liikenneasemat sijaitsevat Rovaniemen, Oulun ja sen lähialueilla. Liikenneasemat tarjoavat monipuolisia palveluita matkailijoille, sekä paikallisille asiakkaille. Asemat sijaitsevat keskeisillä paikoilla valtateiden varressa ja kaupunkien läheisyydessä, jolloin sijainti vaikuttaa vahvasti asemien asiakasvirtaan. Pienimmät yksiköt toimivat alle 10 työntekijän voimin, kun taas isommissa yksiköissä työntekijöitä voi olla yli 40.

Yrityksen työntekijät työskentelevät kokoaikaisesti tai osa-aikaisesti esimerkiksi opiskeluiden ohella. Liikenneasemien sesonkiajaksi voidaan luokitella kesäaika ja nykyisin Rovaniemen alueella talvella turistit työllistävät asemia paljon, jolloin talviaika marraskuusta maaliskuun loppuun voidaan luokitella omaksi sesongiksi.

2.2 Toimiala

Yrityksen päätoimiala on liikenneasematoiminta, johon kuuluu palveluina polttoaineen myynti, ravintola- ja kahvilapalvelut, autoiluun liittyvien tuotteiden ja palveluiden myynti, pienimuotoista vähittäiskauppa sekä osalla asemalla on saatavilla posti- ja lähettipalvelut. Palvelut muodostuvat jokaisella asemalla eri tavalla, esimerkiksi pienemmillä asemilla ravintolatoiminta ei ole niin laajaa kuin isomilla asemilla.

Asiakaskunnat muodostuvat asemilla paikallisista asiakkaista, sekä valtateiden varrella sijaitsevilla asemilla asiakaskunta voi koostua lisäksi paikallisista sekä ulkomaisista matkailijoista. Osa asemista sijaitsee kaupunkialueilla, joten asiakasvirta on maltillisempaa ja asiakasvirta voi koostua vain paikallisista asukkaista. Valtateiden varrella olevat asemat ovat isomman asiakasvirran myötä vilkkaampia. Erilaiset asiakasrakenteet ja vuodenaika vaikuttavat asemien palveluntarjontaan ja henkilöstöressurssien muodostamiseen. Henkilöstöressurssit suunnitellaan aseman sijainnin ja asiakasvolyymien mukaan.

3 TOIMENKUVAT

Toimenkuva määrittelee työntekijän vastualueet, tehtävät ja roolin osana työyhteisöä. Se on keskeinen osa henkilöstöjohtamista ja työnorganisointia (Viitala 2021). Toimenkuva ei ole vain yksittäinen dokumentti, vaan käytännössä toimiva malli, jonka tulisi elää organisaation muutosten mukana. Toimenkuvien avulla työntekijät ymmärtävät, mitä heiltä odotetaan ja millaisia tavoitteita työllä on. Toimenkuvat ovat yrityksen sisäisen rakenteen lisäksi olennainen osa sen kulttuuria ja identiteettiä. Niiden selkeys tukee tuottavuutta, työhyvinvointia ja positiivista työilmapiiriä. Nämä asiat ovat elintärkeitä koko organisaation menestykselle.

3.1 Toimenkuvan käsite

Toimenkuvat yrityksessä on työntekijöiden vastuiden, tehtävien ja roolin määrittelyä organisaatiossa. Toimenkuvat antavat selkeän kuvan, siitä mitä työntekijöiden odotetaan tekevän ja millä tavalla heidän tehtävänsä tukevat yrityksen tavoitteita. Henkilöstön selkeä rooli- ja työnjako tekee yrityksestä elinvoimaisen. Kun kaikille on selvää, kuinka tehtävät ja vastuut jakautuvat, on jokaisen helpompi vastata itseen kohdistuviin odotuksiin ja työskennellä kohti yhteistä päämäärää. (Valvisto 2005, 60.) Jokaisella henkilöstön jäsenellä, niin työntekijätasolla, kuin johdossakin, on oma roolinsa koko yrityksen pyrkimyksessä kohti omia tavoitteita. Mitä selkeämpi oma rooli on, sitä paremmat edellytykset yrityksellä on saavuttaa ne tavoitteet. Roolijako ja oma toimenkuva helpottaa jokaista työntekijää hahmottamaan arjessa omien tehtäviensä tärkeysjärjestyksen. Tällöin on myös helpompaa, koska työntekijä osaa ohjata energiat oman vastualueen työtehtäviin (Valvisto 2005.)

Toimivat toimenkuvat tukevat työyhteisön toimivuutta, auttavat työnjaossa ja tuovat työntekijälle ymmärryksen omasta roolistaan yrityksessä. Kun toimenkuvat ovat selvät, se vaikuttaa yritykseenkin positiivisesti. Epäselvät toimenkuvat voivat johtaa tehottomuuteen ja työtehtävien päällekkäisyyksiin (Manka 2023).

Lapin Asemat Oy toimii kauppiaan johdolla, joka vastaa organisaation koko kokonaisuudesta ja hänen apunaan toimii henkilöstöpäällikkö. Henkilöstöpäällikkö

vastaa yrityksen henkilöstöjohtamisesta, sekä yrityksen kokonaisuudesta kauppiaan kanssa. Kauppiaan ja HR-päällikön lisäksi työskentelee HR-asiantuntija ja kenttäpäällikkö. HR-asiantuntija vastaa henkilöstöjohtamisen jokapäiväisistä työtehtävistä. Kenttäpäällikkö toimii myynnillisissä tehtävissä kauppiaan rinnalla, sekä myös osakseen henkilöstöjohtamisen parissa. Seuraavissa kappaleissa perehdytään paremmin Lapin Asemien toimenkuviin.

Toimenkuvat ovat olennainen osa liikenneaseman arjessa. Toimenkuvat ovat keskeisessä roolissa työn sujuvuuden, yrityksen tuottavuuden ja henkilöstön hyvinvoinnin näkökulmasta. Nämä asiat korostuvat entisestään, koska liikenneasema työ voi olla ajoittain hetkistä sekä se on vuorotyöpohjaista. Hyvinvoiva organisaatio on tavoitteellinen, rakenteeltaan joustava, sekä se kehittää itseään jatkuvasti. Kun huomataan ongelmakohtia, niihin puututaan ja ongelmat ratkaistaan parhaimman mukaan. Hyvinvoiva organisaatio on tavoitteellinen. (Manka 2023)

Työn sujuvuus ja henkilöstön hyvinvointi kulkevat käsi kädessä. Työhyvinvointiin vaikuttaa henkilöstöön, työhön, työympäristöön ja yrityksen tukeen liittyvät tekijät ja kehittämistoimet (Työterveyslaitos 2025). Työn sujuvuutta lisää oikeanlaiset toimenkuvat ja ymmärrys siitä, mitä jokaisessa aseman työvuorossa kuuluu tehdä. Tällöin aseman toiminta on johdonmukaisempaa, joka edesauttaa henkilöstön työhyvinvointia. Työhyvinvointi on tärkeää itse työntekijän kannalta, mutta se on myös avainasemassa organisaation näkökulmasta. Hyvinvoiva työntekijä suoriutuu töistään kunnialla ja sitä kautta edistää yrityksen tavoitteita ja tuloksia. (Työterveyslaitos 2025.)

3.2 Toiminnan organisointi

Yrityksen toiminta-ajatuksen, liikeidean, strategioiden ja tavoitteiden määrittely muodostavat johtamiselle kiintopisteet (Viitala & Jylhä 2007, 195). Näiden asioiden perusteella määrittyy koko yrityksen toiminnan rakenne. Jokaisella yrityksellä on omat sisäiset rakenteensa ja erilaiset organisointi tavat. Lapin

Asemilla selkeät toimenkuvat ovat tärkeä osa toiminnan organisointia. Viitala & Jylhä kertovat yrityksen organisoinnin sisältävän eri tasoilla tapahtuvia päätöksiä. Mitä toimenpiteitä ja tehtäviä tarvitaan aikomusten toteuttamiseen? Millaisiin tehtäväkokonaisuuksiin, vastuualueisiin ja yksiköihin tehtävät jaetaan? Miten tehtävät ja vastuut jaetaan ihmisten kesken? Miten järjestetään tarpeellinen yhteistyö ja koordinointi eri osapuolten kesken? (Viitala & Jylhä 2007, 195) Nämä kysymykset muodostavat yrityksen toiminnalle selkeän sisällön, muodon ja rakenteen. Jokaiselle työntekijälle omat tehtäväkokonaisuudet ja vastuualueet tulee olla selviä, jotta yrityksenä saavutetaan yhteiset tavoitteet. Tavoitteina voi olla esimerkiksi, tarjota jokaiselle asiakkaalle onnistunut asiakaskokemus tai hyvinvoiva henkilöstö.

Organisaation rakenne selkiyttää kommunikaatio- ja yhteistyösuhteita sekä raportointi- ja ohjaussuhteita organisaation jäsenten kesken (Viitala & Jylhä 2007, 195). Rakenteella on suuri vaikutus siihen, kuinka sujuvaa toiminta on yrityksessä. Selvää on, että jos rakenne ei ole yrityksessä onnistunut, vaikuttaa se suoraan yrityksen toimintaan negatiivisesti. Yrityksen toiminta voi johtaa epäselviin tilanteisiin tai häiriöihin toiminnassa.

3.3 Toimenkuvat Lapin Asemilla

Lapin Asemien liikenneasemien palvelut ovat monipuolisia, joten niiden ylläpitämiseen tarvitaan monta erilaista toimenkuvaa.

Jokaista liikenneasemaa johtaa yksikön päällikkö, joka on vastuussa omasta asemastaan ja sen toiminnasta. Yksikönpäällikön rinnalla työskentelee vuoropäällikkö, joka toimii yksikönpäällikön kanssa yhdessä johdollisissa tehtävissä. Päälliköiden rinnalla asemalla työskentelee huoltamokahvilatyöntekijät ja osalla asemista työskentelee kokkeja ja keittiöpäälliköjä. Seuraavissa kappaleissa käsitellään toimenkuvaa käsitteenä ja käsitellään jokainen Lapin Asemien toimenkuva.

3.3.1 Kauppias

Ensimmäinen toimenkuva on kauppias, hän toimii yrittäjänä tässä kyseisessä yrityksessä. Hän on vastuussa koko kokonaisuudesta eli kaikista 11 liikenneasemasta ja niiden toiminnasta. Hän huolehtii, että toiminta on kannattavaa, tehokasta ja vastaa asetettuja tavoitteita. Nämä asiat sisältävät kauppiassopimuksen toteutumisen, budjetoinnin, tulosseurannan ja myynnin kehittämisen. Kauppias toimii yksikönpäälliköiden esihenkilönä. Toimenkuvaan kuuluu laadun valvontaa, jota toteutetaan esimerkiksi asiakaspalvelussa ja ruoan laadussa. Kauppiaan rooliin kuuluu myös henkilöstön johtaminen, joka koostuu henkilöstön hyvinvoinnin huolehtimisesta ja motivoinnista. Kauppias varmistaa myös asiakaskokemuksen, hän seuraa asiakaspalautteita ja huolehtii, että jokaiselle asiakkaalle tarjotaan onnistunut asiakaskokemus. Hallinnolliset tehtävät kuuluvat myös kauppiaan toimenkuvaan, tehtävät koostuvat liiketoiminnan byrokratiasta, kuten raportointia ja viranomaisasioita. Hän on vastuussa, että yrityksen toiminta on lainsäädännön ja työehtosopimusten mukaista. Kauppias tekee St1 öljy-yhtiön kanssa tiivistä yhteistyötä. Kauppiassopimus ohjaa kokonaisuutta vahvasti (Työntekijäkysely 2025).

3.3.2 Henkilöstöpäällikkö

Kauppiaan kanssa toimii henkilöstöpäällikkö, joka on vastuussa henkilöstöjohtamisesta. Henkilöstöjohtaminen on yrityksen johtamisen alue, jolla huolehditaan liiketoiminnassa tarvittavan työpanoksen ja osaamisen riittävydestä, henkilöstön suorituskyvystä ja sitoutumisesta sekä organisaatiokulttuurista (Viitala 2021).

Henkilöstöpäällikkö toimii myös yrityksen toisena yrittäjänä, jolloin hänen toimenkuvaansa kuuluu myös yrityksen hallinnollisten asioiden hoito. Hänen työtehtäviin kuuluu henkilökunnan rekrytoinnit, työsuhde ja palkka-asiat, henkilökunnan osaamisen kehittäminen ja hyvän ilmapiirin luominen. Henkilöstöpäällikön tehtävinä on myös tukea yrityksen liiketoiminnan tavoitteita

suunnittelemalla ja kehittämällä henkilöstöön liittyviä toimintoja yrityksen strategian ja toimialan erityispiirteet huomioiden. Henkilöstöpäällikkö toimii myös yhteistyökumppaneiden, kuten eläkevakuuttajan, työterveyden ja oppilaitosten yhteyshenkilönä. Henkilöstöpäällikkö johtaa HR-tiimiä johon kuuluu henkilöstöasiantuntija ja osakseen kenttäpäällikkö (Työntekijäkysely 2025).

3.3.3 Henkilöstöasiantuntija

Henkilöstöasiantuntijan rooliin kuuluu monenlaisia hallinnollisia tehtäviä. Olennaisin tehtävä kaikkien 11 aseman työvuorosuunnittelut ja samalla niiden tuntiseuranta. Työvuorosuunnittelu tehdään yhteistyössä yksikön päälliköiden kanssa. Kunnollinen työvuorosuunnittelu on olennainen osa yrityksen tuloksellisuutta, joten on tärkeää, että asiaan perehdytään kunnolla. Henkilöstöasiantuntijan toimenkuvaan kuuluu myös palkka- ja henkilöstöasiat yhdessä henkilöstöpäällikön kanssa. He varmistavat yhdessä, että tarvittavat tiedot menee palkkahallintoon, tekevät työntekijöiden työsopimuksia sekä huolehtivat muun muassa työntekijöiden lomasuunnittelusta. Henkilöstöasiantuntija varmistaa hallinnollisilla tehtävillä, että kaikkien arki sujuu sujuvasti (Työntekijäkysely 2025).

3.3.4 Kenttäpäällikkö

Kenttäpäällikkö toimii yrityksessä kauppiaan rinnalla, sekä osakseen henkilöstöjohtamisen parissa. Tehtävät ulottuvat operatiiviseen johtamiseen sekä sen kehittämiseen. Toimenkuvaan kuuluu asemien operatiivinen valvonta ja tukeminen. Yksikönpäälliköitä tuetaan ja autetaan eri arjen tilanteissa ja asemilla myös vierailaan. Tärkeä tehtävä, mikä kuuluu kenttäpäällikön toimenkuviiin, on ohjaus ja valvonta asemilla. Ohjaus ja seuranta voi liittyä aseman tarkasteluun liittyen henkilöstön työskentelyyn, motivaatioon ja työilmapiiriin. Kenttäpäällikön kuuluu antaa palautetta ja erilaisia kehitysehdotuksia aseman yksinpäälliköille ja heidän tiimeilleen.

Kenttäpäällikön työnkuvaan kuuluu myös kehittäminen ja monien erilaisten tavoitteiden seuraamista. Kehittämistyö voi liittyä työprosesseihin, asiakaskokemuksiin tai toimintatapoihin. Kauppiaan kanssa seurataan eri budjetteja ja raportteja, jotka liittyvät yrityksen tuloksen muodostamiseen. Kenttäpäällikön toimenkuva on monipuolinen, jolloin hänellä on laajempi näkökulma yrityksen toimintaan.

3.3.5 Yksikönpäällikkö

Yksikönpäällikkö on vastuussa liikenneaseman koko toiminnasta. Yksikönpäällikön toimenkuva koostuu monipuolisista tehtävistä. Toimenkuvaan kuuluu aseman kokonaisvastuu, henkilöstöjohtaminen, asiakaspalvelu ja sen laadun varmistaminen sekä hallinnolliset asiat. Yksikönpäällikkö vastaa oman asemansa päivittäisestä toiminnasta ja varmistaa, että aseman toiminta on oikeanlaista. Yksikönpäällikkö on huoltamokahvilatyöntekijöiden, vuoropäälliköiden, kokkien ja keittiöpäälliköiden lähiesihenkilö (Työntekijäkysely 2025).

3.3.6 Vuoropäällikkö

Vuoropäällikön toimenkuva koostuu samoista tehtävistä, kuin huoltamokahvilatyöntekijällä, mutta lisäksi on toimia yksikönpäällikön rinnalla johdollisissa tehtävissä. Vuoropäällikkö sijaistaa yksikönpäällikköä lomien aikaan. Hän on vastuussa henkilöstön ohjaamisesta ja päivittäisen toiminnan koordinoinnista. Hän organisoii työtehtävien jakamisen, tukee henkilöstöä työssä ja huolehtii, että asiakaspalvelutyö toimii laadukkaasti. Vuoropäälliköllä voi olla erilaisia vastuutehtäviä, jotka voivat liittyä esimerkiksi inventointiin tai myynnin seurantaan. Vuoropäällikkö toimii esihenkilöasemassa ja hänen roolinsa on tärkeä, niin asiakaskokemuksen kannalta kuin työntekijöiden hyvinvoinninkin kannalta (Työntekijäkysely 2025).

3.3.7 Huoltamokahvilatyöntekijä

Huoltamokahvilatyöntekijän toimenkuvaan kuuluu kokonaisuudessaan liikenneaseman kaikki tehtävät. He vastaavat myynnistä, kassatyöskentelystä, asiakaspalvelutyöstä, erilaisista ravintola- ja kahvilatuotteiden valmistuksesta, siisteydestä ja hyllytyksestä. Työkuvaan voi myös kuulua mahdolliset erityisvastuut, esimerkiksi tupakkatuotteista tai makeisista. Yksi henkilö vastaa omasta vastuualueestaan ja huolehtii esimerkiksi tuotteiden riittävydestä tai inventoinnista. Huoltamokahvilatyöntekijät ovat keskeinen toimenkuva aseman toiminnassa, he ovat asiakkaille se ensimmäinen kontakti. Heidän työnsä vaikuttaa suoraan asiakaskokemukseen ja siihen liittyvään palvelun laatuun, vaikutusta on myös aseman arjen sujuvuuteen. Heidän vastuulla on aseman erilaiset työtehtävät, kuten aseman siivous ja sen ylläpito. Voidaan ajatella, että jokainen työtehtävä mikä suoritetaan, on niillä olennainen osa asiakkaiden kokemuksiin. (Työntekijäkysely 2025).

3.3.8 Kokki

Kokin tehtävänä liikenneasemalla on vastata ruokatuotannosta, tuotantoon kuuluu lounasruokien sekä ruoka-annosten valmistaminen. Kokkien vastuulla on tehdä laadukasta ja maistuvaa ruokaa jokaiselle asiakkaalle. Kokit valmistavat ruuan reseptiikan mukaisesti, huolehtivat raaka-aineiden oikeanlaisesta käsittelystä sekä suorittavat keittiön omavalvontasuunnitelmaa, jolla varmistetaan asiakasturvallisuus. Työ vaatii huolellisuutta, ajanhallinnan sekä kykyä työskennellä tehokkaasti kiireen keskellä, erityisesti lounasaikaan ja viikonlopun kiireiden keskellä. Kokin työhön kuuluu erilaiset esivalmistelut, ruokalinjaston huolehtiminen, siisteyden ylläpitäminen, tuotteiden tilaaminen sekä tarvittaessa keittiön inventointi. Kokin työssä ollaan myös asiakkaiden kanssa tekemisissä, joten asiakaspalvelu on tärkeässä roolissa (Työntekijäkysely 2025).

3.3.9 Keittiöpäällikkö

Keittiöpäällikkö on vastuussa keittiön kokonaisvaltaisesta toiminnasta sekä varmistavat, että se on sujuvaa. He toimivat yhdessä kokkien kanssa, mutta heillä on omat vastuunsa omissa toimenkuvassaan. He seuraavat ruokatuotannon laatua, huolehtivat elintarviketurvallisuudesta yhdessä kokkien kanssa sekä huolehtivat, että keittiöiden omavalvontasuunnitelmat toteutuvat oikein. Keittiöpäällikkö toimii esihenkilönä keittiöhenkilökunnalle, he vastaavat oikeanlaisesta perehdytyksestä sekä tukee keittiöhenkilökuntaa työssä.

Keittiöpäälliköt ovat vastuussa taloudellisesta puolesta, johon kuuluu ruoan katteen hallinta, raaka-aineiden tilaaminen, hävikin hallinta sekä varastoiden hallinta. Keittiöpäällikkö työskentelee myös esihenkilön roolissa (Työntekijäkysely 2025).

4 TUTKIMUKSEN RAKENNE

4.1 Laadullinen tutkimus

Tämä tutkimus on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisesti (Jyväskylän Yliopisto 2025). Laadullisen tutkimuksen tavallisimmista tavoitteista on tutkimuksen kohteena olevien ihmisten omien tulkintojen esille nostaminen ja tunnustaminen. (Hakala 2024) Tutkimus toteutettiin fenomenografisella metodologialla. Tätä metodologiaa käsitellen tarkemmin luvussa 4.2. Tässä tutkimuksessa halutaan saada kyselyn avulla käsitystä, miten työntekijät kokevat mitä heidän toimenkuvaansa kuuluu ja miten he kokevat toimenkuvien merkityksen työpaikallansa.

Tutkimusprosessi on edennyt eri työvaiheilla. Työvaiheet ovat aiheen valinta, metodi, eri lähteisiin tutustuminen, aineiston keruu ja aineiston analyysi. Aiheen valinta muodostui helposti, koska halusin tutkimuksen keskittyvän yritykseemme ja tutkimuksen tulokset olisivat hyödyllisiä yritykselle.

Laadulliseen tutkimukseen kuuluu luotettavuuden arviointi. Kyse on siitä, että tutkimuksen tutkimustulokset kuvastavat mahdollisimman todenmukaisesti tutkimaani ilmiötä (Hakala 2024.) Jokainen saamani tutkimustulos on todenmukainen, tuloksia ei ole muodostettu sattumanvaraisesti.

Tutkimuksessani käytin analyysimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tutkimuksessa hyödynsin menetelmänä myös havainnointia. Havainnointi on aineistonkeruumenetelmä, jossa tutkittavasta ilmiöstä kootaan tietoa sitä seuraamalla. Havainnot kohdistuvat yleensä ihmisten toimintaan, kuten siihen, miten kiinnostuksen tai kehittämisen kohteena olevaa ilmiötä käytetään. Havainnointi mahdollistaa pääsyn tapahtumien luonnollisiin toimintaympäristöihin ja sen avulla on kätevää saada tietoa siitä, toimivatko ihmiset todella niin kuin sanovat toimivansa (Hakala 2024.)

4.2 Fenomenografinen metodologia

Fenomenografia on laadullisen tutkimuksen suuntaus. Fenomenografisen tutkimuksen pääpaino on laadullisesti ja sisällöllisesti erilaisten käsitysten vertailemisesta. Tavoitteena on päästä käsiksi ihmisten ajatuksiin, päätelmiin ja käsityksiin. Ihmisten ajatuksista etsitään samankaltaisuuksia, erilaisuuksia ja voimakkaitakin poikkeavuuksia. Tämä tutkimuksen suuntaus sopii hyvin tutkimukseeni, tarkoituksena on kerätä kyselyllä työntekijöiden eri käsityksiä. (Hakala 2024.) Fenomenografia on tutkimusprosessia ohjaava tutkimussuuntaus eikä pelkästään tutkimus- tai analyysimenetelmä. Fenomenografiassa käsitykset ymmärretään merkityksenantoprosesseina ja niille annetaan mielipidettä syvempi ja laajempi merkitys (Huusko ja Paloniemi 2006).

4.3 Aineiston keruu

Tutkimuksen lähtötekijöinä oli tutkijan ja yrityksen puolesta kiinnostus kehittää yrityksen toimintatapoja paremmaksi. Tutkimukseen luotiin kysely, jonka jaoin Lapin Asemien esihenkilöiden keskuudessa, sekä jokaisen liikenneaseman omaan sähköpostiin. Tällöin jokainen Lapin Asemien työntekijä pystyi vastaamaan kyselyyn. Kysely suunnattiin heille, koska heillä on parhain käytännön kokemus toimenkuvien merkityksestä arjessa. Kysely järjestettiin Google Forms-lomakkeella, johon pystyi vastaamaan anonyymisti. Valitsin tämän menetelmän, koska kysely tavoitti helposti monta työntekijää ja oli nopea tapa kerätä tietoa. Kysymykset laadin sillä perusteella, että saadaan mahdollisimman tarkkoja käsityksiä eri työntekijöiltä. Kyselyssä kysymyksiä oli yhteensä seitsemän. Kysymykset liittyivät omaan työnkuvaan, omiin kokemuksiin toimenkuvista ja miten he kokevat toimenkuvien toimivuuden työn arjessa.

Kyselyn vastaukset kerättiin Google Formsilla ja kysely oli auki yhden viikon ajan. Kyselyn sulkeuduttua litteroin vastaukset. Tekstistä etsin toistuvia teemoja, ilmaisuja ja katsoin, nousiko vastauksista jotakin poikkeavaa. Tämän jälkeen muodostin johtopäätökset.

Kyselyyn vastaaminen oli anonymia, joten yksittäisiä vastaajia ei voi tunnistaa tutkimuksessa. Kyselyyn vastaajille ilmoitettiin etukäteen tutkimuksen tarkoitus ja vapaaehtoisesta osallistumisesta tutkimukseen.

4.4 Aineiston analyysi

Aineistolähtöisessä analyysissä aineistosta nostetaan esiin sen keskeisimmät asiat riippumatta siitä, mitä ne ovat tai miten suhteutuvat aiempiin tutkimuksiin (Spoken 2025). Tällä analyysillä tavoitteeni oli löytää vastaajien kokemuksista ja näkemyksistä esiin nousevat keskeiset teemat. Kyselyyn vastasi yhteensä 30 Lapin Asemien työntekijää. Vastaajat koostuivat jokaisesta toimenkuvasta eli jokaiseen toimenkuvaan ollaan saatu tietoa kyselyn avulla. Tätä tietoa voi yleistää luotettavasti, koska jokaisesta toimenkuvasta saatiin erilaisia käsityksiä vastaajien toimesta.

Kyselylomake sisälsi monivalintakysymyksiä, sekä avoimia kysymyksiä, joiden avulla pyrittiin saamaan kokonaiskuvaa työntekijöiden käsityksistä toimenkuviin liittyen. Aluksi silmäilin vastauksia ja muodostin erilaisia teemoja, mitä vastauksista löytyi. Vastauksista ilmeni paljon samankaltaisuuksia, mutta myös nousi uusia näkökulmia liittyen toimenkuviin. Kyselystä nousseet keskeiset teemat ryhmiteltiin seuraaviin luokkiin: työhyvinvointi, työntekijän tehokkuus, asiakaskokemus ja yrityksen tuottavuus. Tavoitteena näistä oli tunnistaa samankaltaisia käsityksiä ja uusia näkökulmia, jotka auttavat ymmärtämään toimenkuvien merkitystä Lapin Asemien toiminnassa.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Toimenkuvien merkitys työhyvinvointiin

Työhyvinvointiin löytyy monta erilaista käsitettä, jotka ei kaikki ole yksiselitteisiä. Työhyvinvoinnille on kuitenkin luotu konsensusmääritelmä EU-progress hankkeen myötä. Määritelmän mukaan työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa (Kehusmaa, 2011).

Työhyvinvointi ei kuitenkaan synny itsessään yrityksessä, siihen tarvitaan erilaisia toimenpiteitä. Strategista suunnittelua, toimenpiteitä henkilöstön voimavarojen lisäämiseksi ja työhyvinvointitoiminnan jatkuvaa arviointia. (Manka, 2023). Mankan mukaan yksi näistä toimenpiteistä on selkeät ja toimivat toimenkuvat yrityksessä. Toimenkuvien merkitys korostuu entisestään kiireisissä ja monitoimisissa ympäristöissä. Liikenneasemilla työtehtävät vaihtelevat nopeasti, jolloin työn rytmi vaihtelee. Selkeät toimenkuvat auttavat siinä, että jokainen työntekijä tietää oman työnkuvansa ja vastuunsa. Silloin vältetään epäselvyyksiltä ja liialta kuormitukselta.

Vastajaat olivat yksimielisiä siitä, että toimenkuvilla on suuri merkitys työn sujuvuuteen. Kyselyyn vastanneet kokivat toimenkuvien helpottavan päivien ja viikkojen toimintaa. Jokainen työntekijä tietää oman toimenkuvan tehtävänsä ja vastuunsa, jolloin jokainen työtehtävä tulee tehdyksi.

kun on selkeät ohjeet ja ohjeistus, on työssä käynti mukavampaa...

Vastaja 4.

...toimivat toimenkuvat ja työtehtävät edesauttavat sujuvaa työskentelyä...

Vastaja 10.

Kyselyssä ilmeni myös uusia näkökulmia, yksi niistä oli miten uuden työntekijän perehdyttäminen on helpompaa, kun on selkeät toimenkuvat. Hyvinvointi edistää organisaation jaksamista, uudistumista ja tuloksetekokykyä pitkällä aikavälillä. (Kehusmaa, 2011).

5.2 Toimenkuvien merkitys työntekijöiden tehokkuuteen

Työntekijöiden tehokkuus muodostuu pitkälti siitä, miten hyvin on määritelty työntekijöiden työtehtävät ja niihin kuuluvat vastuut. Jos työtehtävät ovat epäselviä, voi tilanteet johtaa tehottomuuteen, koska työntekijöiden aika menee eri tilanteiden selvittämiseen. Jokaisen työntekijän tulee ymmärtää oma työkuvasa ja oman työskentelyn vaikutuksensa yritykseen, näillä toimenpiteillä on tällöin suora vaikutus yrityksen tulokseen.

Kyselyssä kysyttiin työntekijöiden käsityksiä ja näkökulmia, miten he kokevat toimenkuvien merkityksen omassa työssään. Työntekijän tehokkuudesta mainittiin se, kun kokeneimmilla työntekijöillä on aika ajoin aikaa myös tehdä ”ylimääräisiä” työtehtäviä, mikä on hyvä asia. Tämä osoittaa sen, että toimenkuvien ollessa selkeitä, vaikuttaa se suoraan työntekijän tehokkuuteen. Toimenkuvan ja työtehtävien ollessa selkeitä on ne helppo suorittaa työvuorossa, ilman epäselvyyksiä. Tällöin työntekijällä on mahdollisuus suorittaa lisää työtehtäviä.

Lisätyötehtävät voivat edesauttaa seuraavan vuoron työtehtäviä. Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden välillä oli yhtenäinen mielipide siitä, että jokaiselle oman työvuoronsa työtehtävät selkeitä. Tehokkuus on organisaatioiden kehittämisen kannalta, koska se ohjaa huomion siihen, miten töitä voidaan tehdä fiksummin, paremmin ja siten tuottavammin. (Inhimillinen tehokkuus 2023)

5.3 Toimenkuvien merkitys yrityksen tuottavuuteen

Kun organisaation arjessa otetaan huomioon toimivat toimenkuvat, työntekijöiden työhyvinvointi ja työntekijöiden tehokkuus, on niillä suora vaikutus yrityksen

tuottavuuteen. Uudet tutkimustulokset osoittavat, että nykyaikainen laadun arviointi ja seuranta voi parantaa tuottavuutta ja samalla lisätä asiakastytyväisyyttä. (Grönroos 2009).

Kaikkien tuottavuuden parantamiseen tähtäävien toimenpiteiden taustalla tulisi olla syvällinen ymmärrys asiakkaiden hyväksi kokeman palvelun laadun osatekijöistä ja yhtä syvällinen analyysi siitä, kuinka yritys nyt toimii laatua tuottaessaan, mitä fyysisiä ja inhimillisiä resursseja tarvitaan ja mitkä niistä ovat riittämättömiä tai tehokkaita käytettäviä järjestelmiä ja rutiineja (Grönroos 2009). Selkeät toimenkuvat ovat keskeinen osa tätä järjestelmää. Ne auttavat työntekijöitä ymmärtämään roolinsa ja työtehtävänsä, mikä vaikuttaa suoraan yrityksen tuottavuuteen, sekä positiivisiin asiakaskokemuksiin. Asiakaskokemuksia käsitellään seuraavassa kappaleessa. Työntekijöiden taitojen puutteellisuus ja siitä johtuvien korjausten tarve saattaa vaikuttaa tuottavuuteen. Niinpä henkilöstön teknisten taitojen kohentaminen parantaa samalla kertaa palvelun laatua sekä tuottavuutta (Grönroos, 2009). Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden mukaan selkeästi määritellyt toimenkuvat tukevat työtehtävien tehokasta hoitamista, vähentää päällekkäistä työtä ja nopeuttavat arjen toimintaa. Yrityksen tuottavuuden näkökulma ilmenee jokaisessa toimenkuvassa, esimerkiksi yksikönpäällikön toimenkuvaan kuuluu talouden hallintaa eli katteiden seuranta ja myynnin kehityksen seuraamista. Jokainen näistä tehtävistä vaikuttaa yrityksen tuottavuuteen.

5.4 Toimenkuvien merkitys asiakaskokemuksiin

Lapin Asemien päätavoitteena on tarjota jokaiselle asiakkaalle onnistunut asiakaskokemus. Asiakaskokemus määritelmänä on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa. Määritelmästä on keskeistä huomioida, että asiakaskokemus on ihmisten tekemien yksittäisten tulkintojen summa. Asiakas muodostaa oman kokemuksensa, johon vaikuttaa vahvasti tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat. Joten on tärkeää muistaa, että ei ole täysin mahdollista vaikuttaa siihen, millaisen asiakaskokemuksen asiakas muodostaa. Lapin Asemilla on kuitenkin suuri vaikutus siihen, millaisia

kokemuksia he pyrkivät luomaan asiakkaalle. Eli voidaan sanoa, että asiakaskokemus on tunneperäinen kokemus, joka syntyy yrityksen toiminnasta ja asiakkaan tunteista (Löytänä ja Korteso 2011). Tämä korostaa sen, että työntekijöiden yhtenäinen ja johdonmukainen toiminta, toimenkuvien pohjalta on keskeinen tekijä onnistuneeseen asiakaskokemukseen. Yksikön-, vuoropäälliköiden ja huoltamokahvilatyöntekijöiden työtehtäviin kuuluu vahvasti asiakaspalvelu. Kyselyn vastauksissa todetaan asiakasvirran vaikuttavan omaan työskentelyyn. Kiire hetkinä oma työskentely voi kärsiä, koska työntekijä kokee olevansa liian kuormittunut tilanteessa. Näissä tilanteissa työntekijän toiminta voi vaikuttaa negatiivisesti asiakaskokemukseen. Näissä hetkissä liikenneasemalla selkeillä toimenkuvilla on suuri merkitys.

6 POHDINTA

6.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, millainen merkitys selkeillä toimenkuvilla on Lapin Asemien liikenneasemien arjessa. Tutkimus toteutettiin fenomenografisesta näkökulmasta, jolloin keskiössä oli työntekijöiden käsitykset, mitä toimenkuva heille merkitsee ja miten se vaikuttaa heidän työhönsä.

Tutkimukseen laatimani kyselyn vastausten perusteella voidaan todeta, että selkeästi määritellyt toimenkuvat tukevat monin tavoin työn sujuvuutta sekä yrityksen toiminnan kokonaisvaltaista kehittämistä. Tutkimuksen tuloksista voidaan todeta että, selkeät toimenkuvat parantavat työntekijöiden suoriutumista ja lisäävät työmotivaatiota, mikä heijastuu asiakaskokemukseen ja yrityksen tuloksellisuuteen. Tutkimus toteutettiin fenomenografisesta näkökulmasta, jolloin keskiössä oli työntekijöiden käsitykset, mitä toimenkuva heille merkitsee ja miten se vaikuttaa heidän työhönsä.

Tutkimuksen kyselyn perusteella selkeät toimenkuvat vaikuttavat olennaisesti työtehtävien selkeyteen, työn organisointiin, työntekijöiden tehokkuuteen ja työhyvinvointiin. Vastajaat kokivat, että selkeä työnkuva helpottaa arkea, vähentää epäselvyyksiä, josta voidaan tulkita, että tällöin työssä jaksaminen on parempaa. Puutteellisesti määritellyt roolit puolestaan aiheuttavat kuormitusta ja ristiriitaitilanteita työn arjessa. Vastauksien puolesta nousi myös uusia näkökulmia, toimenkuvien merkitys korostuu uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Selkeät toimenkuvat helpottavat uusien työntekijöiden perehdytyksessä, jolloin perehdytysprosessissa on helpompaa ymmärtää uudet asiat.

Toimenkuvien vaikutus ulottuu myös asiakaskokemuksiin. Kun työntekijät tietävät oman toimenkuvansa ja vastuunsa, asiakaspalvelu sujuu jouhevammin ja ammattimaisemmin. Tämä lisää asiakastyytyvyyttä, joka vaikuttaa yrityksen tulokseen sekä sen maineeseen. Näin ollen toimenkuvat eivät ole vain yrityksen sisäinen järjestelmä, vaan ne vaikuttavat suoraan yrityksen ulkoiseen laatuun ja asiakaskokemuksiin.

Yhteenvedon voidaan todeta, että selkeästi määritellyt ja tarkasti viestityt toimenkuvat ovat keskeinen tekijä Lapin Asemien toiminnan tehokkuudessa, henkilöstön työhyvinvoinnissa ja asiakaspalvelun laadussa. Fenomenografinen metodologia osoitti, että työntekijöiden yksilölliset käsitykset toimenkuvien merkityksestä tarjoavat arvokasta tietoa. Lapin Asemat voi hyödyntää tutkimuksen tuloksia erityisesti perehdytyksen, vastuunjaon ja toimenkuvien selkeyttämisessä tulevaisuudessa.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuus muodostuu aineiston keruun huolellisuudesta, analyysin läpinäkyvyydestä sekä tutkimusmenetelmän johdonmukaisesta käytöstä. (Hakala 2024) Tutkimuksessa kyselylomake laadittiin tutkimuskysymyksiin perustuen, kysely suunnattiin Lapin Asemien eri työtehtävissä toimiville työntekijöille, mikä mahdollisti erilaisten näkökulmien huomioimisen.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin vahvistamaan huolellisella aineiston analyysillä ja teemoittelulla. Vaikka tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää kaikille liikenneasemille, ne tarjoavat arvokasta tietoa Lapin Aseman toiminnan kehittämiseksi.

Tutkimuksen kyselyyn osallistuminen oli täysin vapaaehtoista ja vastaukset oli anonyymeja. Tutkimuksen alussa vastaajille kerrottiin tutkimuksen tarkoitus, käyttö ja tietojen käsittely. Henkilöitä tai liikenneasemia ei ole eritelty kyselyssä, joten vastauksista ei voi tunnistaa työntekijöitä tai millä liikenneasemalla he työskentelevät. Kaikki aineisto säilytettiin luottamuksellisesti.

Oma asemani yrityksessä on tuonut tutkimukseen käytännön kokemusta, mikä on vahvistanut tutkimukseni sisällöllistä luotettavuutta. Tutkimuksen kyselyyn on vastattu anonyymisti ja vapaaehtoisesti, joten omasta roolistani ei ole haittaa

vastaajien luottamukselle. Tulosten analyysissä pidin tutkimusotteen erillään omista kokemuksista. Näin tulokset perustuvat työntekijöiden käsityksiin, eikä minun ennakko-oletuksiin.

LÄHTEET

- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum.
- Hakala, J. 2024. Laadullisen tutkimuksen ABC. Menetelmäopas opinnäytteen tekijälle. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja.
- Huusko, M. & Paloniemi, S. 2006. Fenomenografia laadullisena tutkimussuuntauksena kasvatustieteissä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Jyväskylän Yliopisto. 2025. Laadullinen tutkimus.
<https://sites.app.jyu.fi/mehu/fi/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>
- Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Lapin Asemat Oy laatima perehdytysmateriaali. 2022.
- Lumijärvi, I. 2009. Johtamisen vaikutus organisaation tuloksellisuuteen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/65338/johtamisen_vaikutus_organisaation_tuloksellisuuteen_2009.pdf
- Löytänä, J & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus, palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum.
- Manka, M-L. & Manka, M. 2023. Työhyvinvointi. Helsinki: Alma Talent.
- Markkula, M. 2011. Johtaminen, tehokkuus ja työelämän laatu. Vaasa: Vaasan yliopisto.
https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7659/isbn_978-952-476-353-0.pdf
- Spoken. 2018. Sisällönanalyysi.
<https://spoken.fi/sisallonanalyysi/>
- Viitala, R. & Jylhä, E. 2008. Liiketoimintaosaaminen: menestyvän yritystoiminnan perusta.
- Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen – strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Valvisto, E. 2005. Oikeat ihmiset oikeille paikoille. Helsinki: Talentum.

LIITTEET

LIITE 1

Saatekirje:

Hei kaikille,

Liittyen minun opinnäytetyöhöni olen laatinut kyselyn, johon toivoisin mahdollisimman paljon vastauksia.

Opinnäytetyön aiheena on, toimenkuvien merkitys liikenneasemien työtehtävien ja työorganisoinnin kehittämisessä.

Eli tässä tarkastellaan toimenkuvia ja niiden merkitystä asemien arjessa 😊
Kaikki voi tähän vastata, yksikönpäälliköt, vuoropäälliköt, huoltamokahvilatyöntekijät, kokit ja keittiöpäälliköt.

Alla on linkki, mitä klikkaamalla pääset suoraan tekemään kyselyn. Kyselyyn vastaatte anonyymina.

LIITE 2

Kyselylomake

1. Mikä on työnimikkeesi yrityksessä?

*Huoltamokahvilatyöntekijä

* Yksikönpäällikkö

* Vuoropäällikkö

* Kokki

* Keittiöpäällikkö

2. Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisellä työnimikkeellä?

* 0-1 vuotta

* 1-3 vuotta

* 3-5 vuotta

- * 5-10 vuotta
- * Yli 10 vuotta
- * Yli 20 vuotta

3. Minkälaisia työtehtäviä työhösi kuuluu?
4. Onko työvuorosi tehtävät selkeät?
5. Mitkä asiat vaikuttavat työpäiväsi sujumuuteen?
6. Mitä toivoisit kehitettävän toimenkuvien ja työtehtävien suhteen?
7. Mikä merkitys työpaikalla on, kun siellä on toimivat toimenkuvat ja työtehtävät?