



Lorita Percuku-Isufi

Myyjien työhyvinvointi itsepalvelukassoilla

Yrityksessä X

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2023

Tiivistelmä

Tekijä(t):	Lorita Percuku-Isufi
Otsikko:	Myyjien työhyvinvointi itsepalvelukassoilla
Sivumäärä:	46 sivua + 1 liite
Aika:	Toukokuu 2023
Tutkinto:	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma:	Liiketalouden Tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto:	Esimiestyö ja työyhteisön kehittäminen
Ohjaaja(t):	Lehtori Minna Liikanen

Tämän tutkimustyyppisen opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajayrityksessä itsepalvelukassatyötä tekevien myyjien kokemuksia sekä heidän kuormittavuuden nykyistä tilaa itsepalvelukassatyössä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, mitä etuja ja haasteita myyjät ovat kokeneet itsepalvelukassatyössään.

Opinnäytetyön tietoperusta koostui työhyvinvoinnista, työn kuormittavuudesta ja työn imusta. Tietoperustassa käsiteltiin työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, työn henkistä ja fyysistä kuormittavuutta sekä työn imuun vaikuttavia tekijöitä. Muita käsiteltäviä teemoja tietoperustassa olivat työuupumus, työn vaatimukset sekä sen hallinta ja työhyvinvoinnin näkökulmat.

Opinnäytetyön selvityksen kohderyhmänä olivat sekä toimeksiantajayrityksessä työskentelevät vakituiset että vuokratyöntekijöinä itsepalvelukassatyötä tekevät myyjät. Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla, joka lähetettiin kaikille perusjoukkoon kuuluville henkilöille, joita oli yhteensä kolmekymmentäyksi. Kyselyyn vastaaminen tehtiin anonyyminä ja vastausprosentiksi saatiin kuusikymmentäviisi.

Tulokset osoittivat, että myyjät kokevat itsepalvelukassatyön olevan sekä henkisesti että fyysisesti hyvin kuormittavaa. Kuormittavina tekijöinä pidettiin erityisesti pitkään paikallaan seisomista, asiakkaiden huonoa käytöstä, yhtäaikaista monen työtehtävän ylläpitämistä sekä kassojen teknisiä vikoja. Kuitenkin myyjät toivat esille myös itsepalvelukassatyön etuja, jotka olivat esimerkiksi monipuolinen ja itsenäinen työ sekä liikkuvampi työmuoto. He kokivat myös, että itsepalvelukassatyö on ollut hyvää vaihtelua perinteiseen istumista vaativaan kassatyöhön. Tuloksissa ilmeni eroja vakituisten ja vuokratyöntekijöiden välillä. Vakituiset työntekijät kokivat saavansa enemmän tukea itsepalvelukassatyössä kuin vuokratyöntekijät.

Avainsanat: työhyvinvointi, itsepalvelukassatyö, työn kuormittavuus, työuupumus, työn imu

Abstract

Author(s):	Lorita Percuku-Isufi
Title:	The well-being of cashiers in self-service checkouts
Number of Pages:	46 pages + 1 appendix
Date:	May 2023
Degree:	Bachelor of Business Administration
Degree Programme:	Economics and Business Administration
Specialisation option:	Leadership and Organizational Development
Instructor(s):	Minna Liikanen Senior Lecturer

The purpose of this thesis was to investigate the experiences of cashiers in self-service checkouts in the client company and the current state of their workload in self-service checkouts cashier work. In addition, the aim was to find out what advantages and challenges cashiers have experienced in their self-service checkout work.

The theoretical framework of the thesis consists of well-being at work, workload and work engagement. The theoretical framework includes, for example factors that affect work well-being, mental and physical workload and the factors affecting work engagement. Other topics discussed in the framework are work burnout, work requirements and its management and dimensions of well-being at work.

The target group of the study was both permanent and agency employees working in the client company as self-service cashiers. The research method of the thesis was quantitative and qualitative. The data was collected through a questionnaire that was sent to all persons belonging to the target group, which was thirty-one persons in total. Answering the survey was done anonymously and the response rate was sixty-five percent.

The survey showed that cashiers feel that self-service checkout work is both mentally and physically quite burdensome. Standing still for a long time, customers' bad behavior, completing multiple work tasks at the same time and technical problems at cash points were considered burdensome factors. However the cashiers also brought up the advantages of self-service checkpoint work which were for example versatile and independent work and a more mobile form of work. They also felt that self-service cashier work has been a good change from the ordinary sedentary cashier work. The results showed differences between permanent and agency employees. Permanent employees felt that they received more support in self-service checkout work than agency employees.

Keywords: well-being at work, self-service checkout work, workload, work burnout, work engagement

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön taustaa	1
1.2	Opinnäytetyön toimeksianto, tavoite ja tutkimuskysymykset	2
1.3	Tietoperusta	3
1.4	Tutkimusmenetelmät	4
1.5	Opinnäytetyön rakenne	5
2	Työhyvinvointi	6
2.1	Työhyvinvoinnin määritelmä	6
2.2	Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät	7
2.3	Työuupumus seurausta liiallisesta työn paineesta	10
3	Työn kuormittavuus	11
3.1	Työn kuormittavuuden määritelmä	11
3.2	Työn henkinen kuormittavuus	12
3.3	Työn fyysinen kuormittavuus	13
3.4	Työn vaatimukset ja työn hallinta – Karasekin malli	14
3.5	Kuormitustekijät kaupan alalla	16
4	Työn imu	17
4.1	Työn imun määritelmä	17
4.2	Työhyvinvoinnin näkökulmat	18
4.3	Työn imuun vaikuttavat tekijät	19
5	Opinnäytetyön selvitys	20
5.1	Selvityksen tausta ja kohderyhmä	20
5.2	Käytetyt tutkimusmenetelmät	22
6	Kysely itsepalvelukassatyötä tekeville myyjille	23
6.1	Kyselyn taustaa	23
6.2	Kyselystä saatujen tuloksien esittely	24
6.2.1	Kysymykset itsepalvelukassatyön eduista ja haasteista	24
6.2.2	Kysymykset henkisestä ja fyysisestä kuormittavuudesta	25
6.2.3	Kysymykset kehitystoiveista	33

6.2.4 Taustakysymykset	34
6.3 Taustamuuttujien vaikutus vastauksiin	36
7 Johtopäätökset	37
7.1 Johtopäätökset tuloksista	37
7.2 Reliabiliteetin ja validiteetin analysointi	39
7.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	41
Lähteet	43
Liitteet	
Liite 1. Kyselylomake	

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön taustaa

Tässä opinnäytetyössä käsitellään itsepalvelukassoilla työskentelevien myyjien kokemuksia työhyvinvoinnista. Aihe on tärkeä, sillä nykypäivänä kassatyö on muuttunut monen muun työn tavoin paljon. Itsepalvelukassojen tuominen hypermarketteihin on monipuolistanut myyjien työnkuvaa, mutta samalla myyjien täytyy keskittyä yhä useampaan työtehtävään samanaikaisesti.

Itsepalvelukassoilla asiakkaat voivat skannata ostoksensa itse ja maksaa ne samalla siinä. Itsepalvelukassatyön rinnalle on tullut myös lisäpalveluita, kuten esimerkiksi skannauspalvelu, joten myyjien on pystyttävä ylläpitämään koko itsepalvelukassojen toimintaa. Tämän perusteella katsoin tämän opinnäytetyöaiheen olevan ajankohtainen. Skannauspalvelu oli erityisesti korona-aikaan suosittu asiakkaiden kauppareissuilla. Palvelun avulla ostokset voidaan pakata suoraan kassiin jo ostoksia kerätessä ja samalla se voi vähentää jonottamista. Asiakkaat ovat pitäneet skannauspalvelua sujuvana ja helpottavana kauppareissullaan.

Kuten kaikkiin muihinkin töihin myös itsepalvelukassatyöhön voi liittyä monia fyysisiä kuormitustekijöitä. Näitä ovat esimerkiksi työssä käytettävät asennot, toistoliikkeet sekä ruumiillisen voiman käyttö. Kuormitus voi olla työntekijälle määrältään sopiva tai se voi yhtä lailla olla työntekijän terveydelle haitallista kuormitusta. Silloin, kun fyysinen kuormitus on liiallista, työntekijälle voi tulla tuki- ja liikuntaelinvaivoja. Näiden vaivojen ennaltaehkäiseminen auttaa parantamaan työntekijöiden työssä jaksamista. Näin ollen työn tulisi kuormittaa sopivasti, jotta työntekijöiden terveys ja toimintakyky olisivat tasapainossa. (Työsuojelu 2022.) Itsepalvelukassatyö voi tuoda mukanaan monia fyysisiä kuormitustekijöitä, ja tämän opinnäytetyön kautta lähdän selvittämään myyjien kokemuksia itsepalvelukassatyössä.

Pitkään kestänyt ylikuormitus työpaikalla voi johtaa lopulta työuupumukseen. (Mieli). Työuupumusta ei sinänsä luokitella sairaudeksi, mutta siihen liittyy sairastumisen riski. Yleensä uupunut työntekijä on alun perin ollut motivoitunut. Työuupumus kehittyy vähitellen työn ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Yleensä työuupumukseen johtavia tekijöitä löytyy molemmista: sekä työntekijästä että työstä. (Duodecim terveyskirjasto 2022.)

Tuottamani tieto on tärkeä yritykselle X, sillä opinnäytetyöni lisää ymmärrystä myyjien tilanteesta itsepalvelukassatyössä ja mahdollisesti auttamaan heidän työnsä tukemisessa. Itsepalvelukassat ovat yhä useammassa hypermarketissa läsnä, ja tästä johtuen työntekijöiden hyvinvointiin on yritettävä panostaa, jotta myös yrityksen toiminta sujuisi hyvin.

1.2 Opinnäytetyön toimeksianto, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää itsepalvelukassoilla työskentelevien myyjien kokemuksia, myyjien kokemat edut ja haasteet sekä myyjien kokemuksia itsepalvelutyön kuormittavuuteen liittyen. Opinnäytetyön tutkimusongelmaa pyritään selvittämään siten seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

- Millaisena myyjät ovat kokeneet itsepalvelukassatyönsä yrityksessä X?
- Millä tavoin itsepalvelukassatyö kuormittaa myyjien työtä yrityksessä X?
- Millaisia etuja ja haasteita myyjät ovat kokeneet itsepalvelukassatyössä yrityksessä X?

Tämä tutkimustyyppinen opinnäytetyö on tehty toimeksiantona hypermarketille, jonka nimeä ei työssä mainita johtuen anonymiteetistä. Yrityksestä käytetään opinnäytetyössä nimitystä ”yritys X”. Toimeksiantajayrityksen työntekijät tekevät enimmäkseen myyntityötä ja siellä työskentelee vakituisten työntekijöiden lisäksi vuokratyöntekijöitä erilaisilta henkilöstöpalvelualan yrityksiltä. Yritys X haluaa varmistaa, että työntekijät voivat työpaikassaan hyvin.

Toimeksiantajayritys halusi nimenomaan keskittyä itsepalvelukassatyöhön ja selvittää myyjien kokemuksia ja työhyvinvointia itsepalvelukassatyössä. Päädyimme siis yhdessä toimeksiantajayrityksen edustajan kanssa rajaamaan opinnäytetyöaiheen juuri itsepalvelukassatyöhön. Itsepalvelukassatyössä myyjien työtehtäviin kuuluu asiakkaiden toiminnan valvominen sekä asiakkaiden auttaminen.

Selvityksen kohderyhmänä ovat yrityksen X vakituisina ja vuokratyöntekijöinä itsepalvelukassatyötä tekevät myyjät. Aluksi haluttiin yrityksen edustajan kanssa, että selvitys tehtäisiin kaikille yrityksen myyjille, mutta ajattelimme, että olisi luotettavampaa tehdä selvitys pienemmälle joukolle. Lisäksi työstä olisi tullut paljon laajempi, jos kohderyhmäksi oltaisiin valittu koko yrityksen henkilöstö.

1.3 Tietoperusta

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään kolmea pääteemaa: työhyvinvointia, työn kuormittavuutta henkisesti ja fyysisesti sekä työn imua. Tietoperusta koostuu aihepiiriin kuuluvista ammattikirjallisuudesta, artikkeleista, tutkimuksista sekä luotettavista verkkolähteistä. Kuviossa 1 esitellään opinnäytetyön pääteemat.



Kuvio 1. Tietoperustan pääteemat.

Opinnäytetyön selvityksen kannalta on nähty tarpeelliseksi valita juuri nämä kolme pääteemaa tietoperustaan. Tietoperustan alussa käsitellään työhyvinvointia, sillä lukijaa halutaan johdatella syvemmin opinnäytetyön aiheeseen eli itsepalvelukassatyötä tekevien myyjien työhyvinvointiin. Tämän

jälkeen käsitellään työuupumusta. Työuupumus on usein psyykkinen seuraus liian kuormittavasta työstä, joten aihe on tähän opinnäytetyöhön tärkeä osa tietoperustaa (Lindblom 2022). Tutkimuksen päätavoitteena voidaan pitää työn kuormittavuuden tarkastelua. Tässä opinnäytetyössä haluttiin nimenomaan tarkastella henkistä ja fyysistä kuormittavuutta, joihin perehdytään tietoperustassa toisessa luvussa. Työn imu nähtiin myös tarpeelliseksi käsitellä tietoperustassa. Tietoperustassa tarkastellaan viimeisenä työn imua vahvistavia tekijöitä sekä työhyvinvoinnin näkökulmia.

1.4 Tutkimusmenetelmät

Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää. Kun tutkimuksessa yhdistetään erilaisia tutkimusmetodeja, puhutaan triangulaatiosta eli monimetodisesta lähestymistavasta. Monimetodisella lähestymistavalla pyritään lisäämään tutkimuksen kattavuutta ja samalla myös vähentämään mahdollisia tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä virheitä. (Eskola & Suoranta 2000, 68–69.)

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on kuvata tutkittavaa asiaa lukuja ja tilastoja käyttäen. Tämä tutkimusmenetelmä sopii silloin, kun tutkimusaineisto voidaan muuttaa mitattavaan ja testattavaan muotoon eikä siinä ole aineiston poikkeavuuksia. Määrällinen tutkimusmenetelmä vastaa kysymyksiin, kuten miten paljon ja miksi. Kyselylomake on tavallisin aineistonkeruumenetelmä määrällisissä tutkimuksissa. (Vilka 2021.) Kyselystä voidaan käyttää myös nimitystä survey-tutkimus, jolloin kysely on vakioitu eli kaikilta kyselyn vastaajilta kysytään sama asiasisältö tarkalleen samalla tavalla ja vastaaja jää tuntemattomaksi (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2005, 182). Kyselytutkimuksen tieto kerätään käyttäen strukturoituja kysymyksiä eli valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä kysymyksiä (Vilpas 2021, 7).

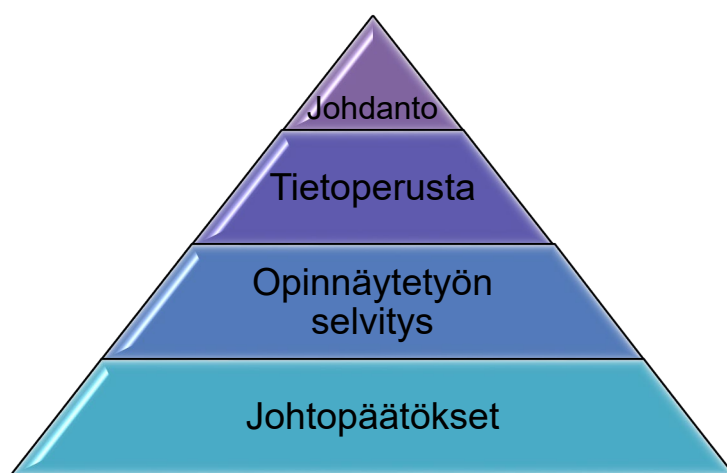
Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tavoitteena on saada sellaista tietoa, joka auttaa merkitysten ymmärtämisessä. Nämä merkitykset ovat

ihmisten haluja, uskomuksia, käsityksiä, arvoja sekä ihanteita. (Vilkkä 2021.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 161).

Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä käytettiin verkossa täytettävää kyselylomaketta. Kyselylomakkeessa (liite 1) on yhteensä 13 kysymystä, jotka muodostavat neljä eri pääosiota: itsepalvelukassatyön edut ja haasteet, henkinen ja fyysinen kuormittavuus itsepalvelukassoilla, kehitystoiveet liittyen itsepalvelukassatyöhön sekä taustakysymykset. Kyselylomake sisältää sekä suljettuja eli valmiin vastausvaihtoehdon sisältäviä että avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymysten tarkoituksena oli antaa vastaajille mahdollisuus tuoda esille omia näkemyksiä.

1.5 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne koostuu neljästä eri osa-alueesta: johdannosta, tietoperustasta, opinnäytetyön selvityksestä sekä johtopäätöksistä. Näistä muodostuu seitsemän päälukua. Osa-alueet on esitetty kuviossa 2.



Kuvio 2. Opinnäytetyön osa-alueet.

Ensimmäisessä osiossa ja osa-alueessa eli johdannossa esitellään opinnäytetyön aihetta ja taustaa. Ensimmäisen alaluvun jälkeen opinnäytetyössä käydään läpi työn toimeksianto, tavoitetta ja rajausta. Tämän jälkeen esitellään

lyhyesti tietoperusta ja selvityksessä käytetyt tutkimusmenetelmät. Oppinnäytetyön tietoperustaosio (luvut 2–4) muodostuu kolmesta luvusta, jotka ovat työhyvinvointi, työn kuormittavuus ja työn imu. Näistä jokainen on vielä erikseen jaoteltu alalukuihin, joissa aiheita tarkastellaan syvemmin.

Tietoperustan jälkeen (luku 5) käydään läpi selvityksen taustaa, kohderyhmää ja toteutusta tarkemmin. Luvussa 6 käydään läpi aineistokeruumenetelmänä käytettyä kyselyä ja sen tuloksia. Viimeisessä luvussa (luku 7) käsitellään johtopäätöksiä, jotka sisältävät tulosten ja työn luotettavuuden analysointia reliabiliteetin ja validiteetin näkökulmista sekä oppinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointia.

2 Työhyvinvointi

2.1 Työhyvinvoinnin määritelmä

Työhyvinvointion käsitteenä hyvin laaja ja moniulotteinen ilmiö ja sen käsitteelle on erilaisia määritelmiä. Työhyvinvoinnissa tärkeää on se, millaiseksi työntekijä kokee olonsa työskennellessään. Organisaatioissa, joita johdetaan hyvin, työhyvinvointi on yleensä hyvällä tasolla. Silloin työntekijöiden työhyvinvointi on terveellistä ja turvallista. Työntekijät kokevat oman työnsä merkitykselliseksi ja työtä tehdään mielellään. (Työturvallisuuskeskus.)

Työhyvinvointia tulisi tarkastella kokonaisvaltaisena ilmiönä. Kokonaishyvinvointiin vaikuttavat fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen työhyvinvointi. (Ojala & Ahonen 2003, 19–20.) Nämä kaikki osa-alueet vaikuttavat toisiinsa ja niiden puutteet voivat heijastua toisiinsa. Kun työ on psyykkisesti hyvin stressaavaa, se saattaa johtaa nopeasti fyysisen työhyvinvoinnin heikkenemiseen ja se näkyy yksilössä sairastumisen muodossa. (Virolainen 2012, 11–12.)

Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistämiseen vaikuttavat yhdessä yhteiskunta, organisaatio ja yksilö. Yhteiskunta esimerkiksi säätelee lakeja ja luo

mahdollisuuksia kansalaisille, jotta he voivat ylläpitää omaa työkykyään. Samalla yhteiskunta pyrkii tehtävillään edistämään kansalaisten terveyttä, oppimista sekä työnteon kannattavuutta. Organisaatioiden tehtävänä on huolehtia työntekijöidensä työturvallisuudesta ja noudattaa työntekoa koskevia lakeja. Yksilö voi panostaa työhyvinvoinnin edistämiseen noudattamalla työpaikan sääntöjä ja pitämällä huolta omista elintavoistaan. (Virolainen 2012, 12.)

2.2 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät



Kuvio 3. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (Manka 2016).

Työhyvinvoinnin luo monta eri tekijää yhdessä ja nämä tekijät on esitetty kuviossa 3. Siihen vaikuttavat organisaatio, johtaminen, työyhteisö, työn hallinta sekä yksilö itse. Hyvinvoiva organisaatio on tavoitteellinen, joustavarakenteinen, jatkuvasti kehittyvä ja siinä on toimiva työympäristö. Tavoitteellisella organisaatiolla on selkeä tulevaisuuden visio sekä selkeät tavoitteet sen toteuttamiseksi. (Manka & Manka 2016, 80.)

Nykyään hierarkkinen rakenne organisaatioissa ei mahdollista yritysten organisoitumista parhaimmalla tavallaan. Se johtuu siitä, ettei organisaatio pysty toimimaan nopeasti ja vastaamaan asiakkaidensa muuttuviin tarpeisiin rajoittuneessa työnsisällössä. Näin ollen tarvitaan joustava organisaation rakenne, jonka avulla voidaan tehdä omia päätöksiä. Tiimityö on lisännyt

organisaatioihin vastuullisuutta, aloitteellisuutta, itsenäisyyttä sekä sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Kehittymistä tavoitteleva organisaatio tekee työyhteisöstään oppivan, mikä mahdollistaa selviytymisen nopeasti muuttuvassa ympäristössä. Oppiminen edellyttää laajaa ajankäyttöä, vuorovaikutusta sekä innovatiivista työilmapiiriä. Toimivassa työympäristössä työtilat ja työvälineet ovat kunnossa, jolloin ne vaikuttavat myönteisesti työhyvinvointiin. Työturvallisuuslaki sekä työsuojelulaki velvoittavat organisaatioita mahdollistamaan työntekijöilleen turvallisen toimintaympäristön. (Manka & Manka 2016, 87–88, 90.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa pitämään huolta työntekijän hyvinvoinnista ja siitä on säädetty työturvallisuuslaissa. Työturvallisuuslain 5 luvun 24 § mukaan *”työpisteen rakenteet ja käytettävät työvälineet on valittava, mitoittettava ja sijoitettava työn luonne ja työntekijän edellytykset huomioon ottaen ergonomisesti asianmukaisella tavalla. Niiden tulee mahdollisuuksien mukaan olla siten säädetävissä ja järjestettävissä sekä käyttöominaisuuksiltaan sellaisia, että työ voidaan tehdä aiheuttamatta työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta.”* (Työturvallisuuslaki 2002, 5 luku 24 §.)

Organisaatioon tarvitaan paitsi ahkeria ja terveitä työntekijöitä, myös innostuneita ja sitoutuneita työntekijöitä. Työn hallinnan tunteella työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa oman työnsä pelisääntöihin ja he saavat siten myös työn itsenäisyyttä. Jotta työnteko koetaan mielekkääksi, on työntekijöillä oltava osaamisen käyttömahdollisuuksia, tehtävien hahmottumista osaksi kokonaisuutta ja työn merkityksellisyyttä. Palaute työnteosta ja työn vastuullisuus pitävät työntekijät motivoituneina. Työntekijä voi alkaa vaikuttamaan työhönsä negatiivisin menetelmin silloin, kun hän ei voi myönteisillä keinoilla vaikuttaa työhönsä. Tämä tapahtuu esimerkiksi sairastumalla, kyynistymällä tai hän saattaa tulla avuttomaksi ja käyttäytyä aggressiivisesti muita kohtaan. Yleensä työ vaatii kannustearvon eli työn monipuolisuutta ja mahdollisuuden oppia uutta. Tärkeinä pidetään työn tarjoamia ulkoisia palkkioita esimerkiksi rahallinen korvaus tehdystä työstä ja erilaiset etenemismahdollisuudet. Työntekijä kokee itselleen tärkeiksi myös aineettomat palkkiot, jotka ovat yksinkertaisesti kiitokset ja kannustukset työpaikalla. (Manka & Manka 2016, 107–108.)

Organisaatiossa johdon tehtävänä on saada työntekijänsä tuntemaan itsensä hyödyllisiksi. Ilmapiiirissä kuuluu olla avoin tiedonkulku ja johdon on pystyttävä kuuntelemaan työntekijöitään. Näin ollen työntekijöille on pystyttävä antamaan enemmän itsenäisyyttä, jonka avulla he pystyvät vaikuttamaan omaan työhönsä ja saavuttamaan samalla tavoitteet työssään. Kun työntekijät saavat käyttää taitojaan työssään, saadaan aikaan myös avoin ja läpinäkyvä johtaminen. Johdon on pyrittävä kannustamaan työntekijöitään. Oikeudenmukainen esihenkilö on lisännyt luotettavuutta. Hyvän johtamisen seurauksena on hyvät työyhteisötaidot organisaatiossa ja se myös takaa hyvän suorituskyvyn ja tuloksellisuuden. (Manka & Manka 2016, 135, 139, 141.)

Organisaation toimiva yhteisöllisyys vaatii työntekijöiltään auttamista, tunnollisuutta yhteisten pelisääntöjen noudattelemista sekä sovinnollisuutta. Hyviin työyhteisötaitoihin kuuluu reiluus ja kohteliaisuus, työkavereiden auttaminen, tervehtiminen ja kiittäminen, työpaikan viihtyvyydestä huolehtiminen sekä palautteen antaminen ja pyytäminen. (Manka & Manka 2016, 148.)

Psykologinen pääoma mahdollistaa oman elämän ohjaamisen ja se auttaa myös tuntemaan mielenrauhaa. Työpaikassa se auttaa käyttäytymään sekä suoriutumaan omassa työssään ja sen on huomattu olevan vaikutuksia esimerkiksi työtyytyväisyyteen, työhön sitoutumiseen ja suoriutumiseen. Psykologiseen pääomaan voidaan vaikuttaa elämän varrella ja sitä voi oppia. Se muodostuu itseluottamuksesta, toiveikkuudesta, realistisesta optimismista ja sitkeydestä. Kun ihminen uskoo omiin kykyihinsä ja siihen, että hän pystyy suoriutumaan tehtävästään menestyksellisesti, voidaan puhua itseluottamuksesta. Hyvän itseluottamuksen omaava henkilö on motivoitunut ja hän tekee kaikkensa saavuttaakseen itselleen asettamansa tavoitteet. Toiveikkuudella halutaan asettaa tavoitteita ja myös saavuttaa niitä. Toiveikas henkilö asettaa itselleen tavoitteita, jos niitä ei ole valmiiksi laadittu. Hän myös on itsenäinen eikä tarvitse käskemistä. Optimismissa tunnetaan sekä hyviä että huonoja tapahtumia elämässä ja sen piirteisiin kuuluukin realismi ja joustavuus. Se kannustaa ihmistä itsekuriin ja huolehtimaan tulevaisuudesta. Sitkeydellä tarkoitetaan sitä, että se auttaa ihmistä joustavuuteen ja turvaa lannistumiselta.

Sitkeä henkilö jaksaa epäonnistumisensa jälkeenkin jatkaa työtään. (Manka & Manka 2016, 158–159, 161–164, 167.)

Työ saa ihmisessä aikaan painetta ja se voi näkyä työhyvinvointia haastavana tai heikentävänä. Haastavana se saatetaan kokea positiivisena ilmiönä, sillä sitä pidetään jonkinlaisena psykologisena terveytenä. Sopiva työn paine johtaa hyvään työsuoritukseen ja se samalla tuo hyvinvointia. Heikentävä paine taas estää saavutuksia työssä ja se johtaa vähitellen stressiin, työuupumukseen tai puutteelliseen sitoutumiseen. (Manka & Manka 2016, 174–175.)

2.3 Työuupumus seurausta liiallisesta työn paineesta

Työssä on tärkeää arvioida aiheutuvaa painetta ja varmistettava sen myönteinen puoli (Manka & Manka 2016, 175). Työuupumus syntyy, kun työstressi on jatkunut pitkään. Se on vakava tila, joka luokitellaan krooniseksi stressioireyhtymäksi. Työuupumuksesta seuraa heikko suoriutuminen työssä ja sen seurauksena stressin määrä lisääntyy yhä enemmän. Työuupumusta ei pidä kuitenkaan sekoittaa masennukseen, mutta se voi olla tuntomerkki masennuksen hiljaisesta kehitymisestä. (Virolainen 2012, 35.)

Hakasen mukaan työstressi ja työuupumus eroavat toisistaan siten, että stressitilassa ihminen pyrkii voimavaroillaan ja selviytymisen keinoillaan ratkaista kuormittavan tilanteen. Tämän jälkeen ihmisen käyttämät voimavarat ja normaali olotila kuitenkin palautuvat ennalleen. Työuupumuksessa ihmisen voimavarat ja selviytymiskeinot ehtyvät, josta seuraa sopeutumisen epäonnistuminen. Työuupumusta voidaan pitää myös kolmiulotteisena oireyhtymänä, jolloin uupumusasteinen väsymys liittyy perinteisiin stressioireisiin. (Hakanen 2005, 23.)

Ihminen uupuu, sillä keho ei kykene sietämään enää pitkään jatkunutta stressin tilaa. Ihmisen voimavarat vähenevät ja tämä näkyy esimerkiksi unettomuutena, päänsärkyinä, työkyvyttömyytenä sekä yksinäisyytenä. (Marila & Valonen 2020, 13.) Yleisin taso työuupumuksesta nähdään silloin, kun työntekijä on liian kauan antanut itsestään työlle ja saanut vastineeksi liian vähän (Shaufeli & Enzemann 1998, 1).

Työuupumuksessa voimattomuus on voimakkaampaa kuin tavallinen väsymys ja se ei katoa lepäämällä tai nukkumalla muutamaa yötä sitkeämmin. Uupuneen ihmisen uni on häiriintynyttä ja esimerkiksi nukahtamisvaikeudet saattavat jatkua pitkään. Uupumuksessa yksilön elämän mielekkyys katoaa ja alakuloisen mielteet saattavat valtaa mielen. Työuupumuksesta kärsivä henkilön toimintakyky on heikentynyt, jolloin hänen on vaikea keskittyä, tarttua toimeen, viedä työtä loppuun tai muistaa jo sovittuja asioita. Erityisesti luovuutta vaativat työt eivät välttämättä enää onnistu. (Aulankoski & Lundahl 2018, 18–19.)

Työuupumusta on tutkittu tuoreella pitkäaistutkimuksella Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksella, joka tehtiin yliopiston professori Taru Feldtin kanssa yhteistyössä Tampereen, Jyväskylän ja Deakin yliopistojen tutkijoiden kesken. Tutkimuksessa seurattiin samoja työntekijöitä säännöllisin välein kahdeksan vuoden verran. Tutkimuksen tuloksina saatiin kaksi toisistaan eroavaa kehityskulkua työuupumusoireiden syntymisessä. Osalla tutkituista alkoi oireilu uupumusasteisesta väsymyksestä, joka johti lopulta kyynisyyteen työtään kohtaan ja samaten oma ammatillinen itsetunto heikkeni. Toisen kehityskulun muodosti tutkittavat, joilla oli sekä kyynistymistä että ammatillista itsetunnon heikkenemistä ja samoin heillä oli pientä uupumusasteista väsymystä koko seurannan ajan. Tutkimus osoittaa, että esihenkilöillä, työterveyshuollon ammattilaisilla sekä työntekijöillä itsellään on iso rooli työuupumusoireiden varhaisessa havaitsemisessa. Huolestuttavaa on silloinkin, kun kyynistyneet työasenteet ja itseluottamuksen hiipuminen valloittavat työntekijän. (Jyväskylän yliopisto 2020.)

3 Työn kuormittavuus

3.1 Työn kuormittavuuden määritelmä

Työn kuormittavuus muodostuu ihmisen ja työn vuorovaikutuksessa. Kuormitus voi olla myönteistä, joka motivoi ja antaa voimavaroja yksilölle. (Työterveyslaitos 2003, 9.) Työn kuormittavuus on sekä fyysistä että henkistä kuormittumista työssä. Sopivan määräinen työkuormitus edistää ihmisen hyvinvointia ja työssä

jaksamista, kun taas pitkään jatkunut ja liiallinen työkuormitus voi johtaa terveydellisiin ongelmiin ja huonoon työkykyyn. Työnantajan velvollisuuksiin kuuluu arvioida työntekijän fyysiset ja henkiset kuormitustekijät ja hänen on pyrittävä vähentämään haitallista työkuormitusta. (Super.)

Työturvallisuuslain 5 luvun 25 § mukaan todetessa, että työ on työntekijälle kuormittavaa siten, että se vaarantaa hänen terveyttään, on työnantajan tiedon saatuaan ryhdyttävä toimiin kuormitustekijöiden selvittämiseksi sekä vaaran välttämiseksi tai vähentämiseksi (Työturvallisuuslaki 2002, 25 §).

3.2 Työn henkinen kuormittavuus

Työ kuormittaa usein yksilöitä henkisesti. Henkinen kuormittavuus liitetään myös sosiaaliseen kuormittavuuteen ja niistä käytetään yleensä yhteisnimitystä psykososiaalinen kuormitus. Psykososiaalinen kuormitus voi olla lieväasteista, mutta myös vakavampaa ja oireilla eriaistaiseksi. Henkiset kuormitustekijät kuormittavat työntekijöitä haitallisesti. (Työsuojelu 2023.) Tällainen kuormitus syntyy työntekijän ja työn välisestä vuorovaikutuksesta, työorganisoinnin tai työyhteisöön yhdistyvistä tekijöistä (Työterveyslaitos 2003, 15).

Pahimmillaan henkinen kuormittavuus stressaa työntekijää niin, että se näkyy väsymyksenä, lihasten ja mielen jännityksenä ja unettomuutena. Näin ollen ilman riittävää palautumista yksilö sairastuu sekä fyysisesti että henkisesti. Työn sisältö ja tehtävät voivat olla monin tavoin kuormittavia. Esimerkiksi työn yksitoikkoisuus, työn jatkuva keskeytyminen, liiallinen työmäärä, vuorotyö, esihenkilön sekä työkavereiden vähäinen tuki ja syrjinnät sekä erilaiset häirinnät työpaikassa. (Karjalainen 2020, 37–39.) Kun haitallista henkistä kuormittavuutta esiintyy työntekijässä, havaittavissa on esimerkiksi lisääntyneet ristiriidat työyhteisössä, vetäytyminen sosiaalisista suhteista, sairauslomat sekä työn suorituskyvyn ja työn laadun heikkeneminen (Hämäläinen 2019).

Henkiset kuormitustekijät voivat aiheuttaa työssäkäyvien keskuudessa uniongelmiä työuran loppusuoralla. Nukkuminen ja siten myös unen laatu ovat tärkeitä palautumisen keinoja ja niiden häiriöt näkyvät laajasti terveyden työ- ja

toimintakyvyssä. Itä-Suomen ja Turun yliopistojen tuore tutkimus tutki työntekijöitä, jotka ovat työuransa loppupuolella. Tutkimuksessa selvitettiin esimerkiksi sitä, miten henkiset kuormitustekijät aiheuttavat uniongelmia ikääntyneillä työntekijöillä. Tutkimuksen tulosten perusteella yli puolet 60-69-vuotiaista suomalaisista miehistä ja 70 prosenttia naisista olivat kärsineet unettomuudesta ainakin viimeisen kuun aikana. (Virtanen 2022.)

3.3 Työn fyysinen kuormittavuus

Viime vuosikymmenten aikana työn fyysinen kuormitus on selkeästi vähentynyt esimerkiksi teknologian parantumisen myötä, mutta samalla istuma-asennoissa harjoitettavat työt ovat lisääntyneet. Fyysinen työ on kuitenkin edelleen läsnä, sillä yhä reilu kolmannes palkansaajista kokee työnsä fyysisesti raskaaksi. Työ aiheuttaa aina kuormitusta. Kuormitus ei välttämättä aina ole haitallista, sillä lihaksemme ja aivomme tarvitsevat myös haastavia työtehtäviä työssä. Ylimääräistä ja turhaa kuormitusta on kuitenkin. Liiallinen työn määrä, pitkään jatkunut yksitoikkoinen kuormitus tai työn raskaat kuormitushuiput johtavat työssä jaksamattomuuteen. Pitkään jatkuvana kuormitus aiheuttaa työterveyden ja työkyvyn ongelmia. Työntekijälle työ saattaa olla myös sopivasti fyysisesti vaativaa aiheuttamatta terveydellisiä ongelmia. (Sormunen 2022.)

Fyysisiin kuormitustekijöihin kuuluvat ruumiillisesti raskas työ, taakkojen käsittely, staattiset tai hankalat työasennot sekä toistotyö. Nämä kuormitustekijät aiheuttavat yleensä selkäoireita. Liian vaatimaton tai yksitoikkoinen kuormitus esimerkiksi jatkuva istuma-asento luovat yhtä lailla vaivoja yksilöille. (Työterveyslaitos 2003, 14.)

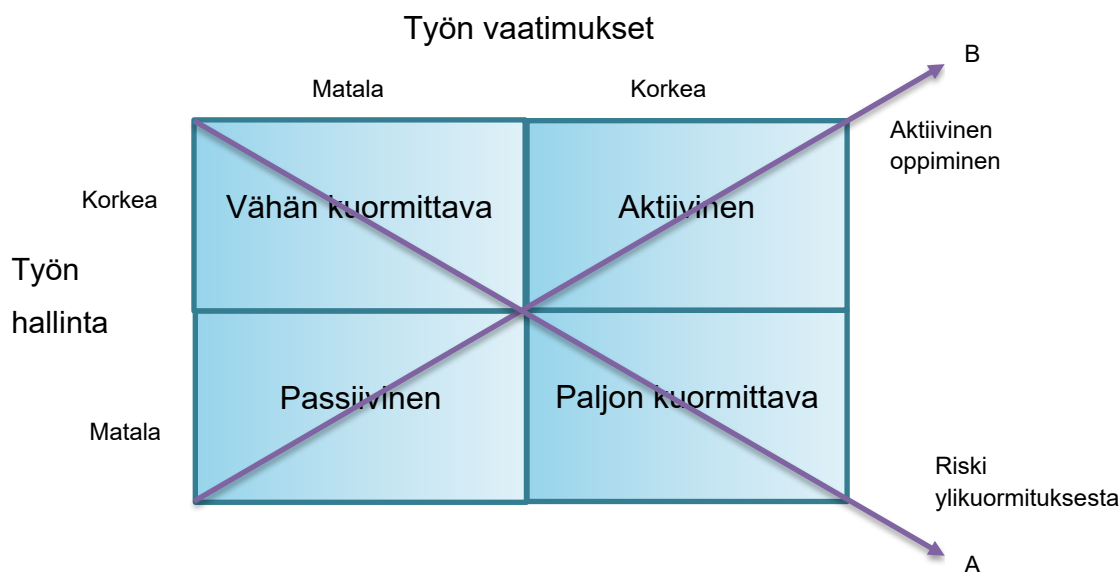
Yleensä kuormittuminen tapahtuu vaihe vaiheelta ja siihen vaikuttaa monta eri tekijää yhdessä. Työn kuormittumista vähentävät tekijät eli voimavaratekijät voivat olla esimerkiksi työhön sopivat työ- ja apuvälineet sekä työn tauottaminen sopivaksi palautumista varten. Yksilön on tarkasteltava omia toimintatapojaan työssään. Istumatyössä on pidettävä huolta riittävästä tauoista ja vastaavasti raskaissa työtehtävissä on hyvä istua ja hengittää rauhallisemmin. On siis

tärkeää löytää työkuormituksen ja palautumisen tasapaino. Työkuormituksen hallintaan tarvitaan aina myös työpaikan johdon, työsuojelun ja työterveyshuollon apuja. (Sormunen 2022.)

3.4 Työn vaatimukset ja työn hallinta – Karasekin malli

Karasek kehitti mallin vuonna 1979, jonka avulla työn aiheuttamaa kuormittuneisuutta voidaan ennustaa tarkastelemalla työn vaatimusten ja työn hallintamahdollisuuksien välistä suhdetta. Karasekin mallista voidaan todeta, että henkinen työkuormitus aiheutuu työn vaatimusten sekä työskentelyn päätöksenteon yhteisvaikutuksista. Kun työnteossa vaaditaan suuria vaatimuksia ja työskentelyn päätöksenteko on alhainen, työ on tällöin henkisesti erittäin kuormittavaa. Tästä voi seurata työntekijöiden työtytymättömyys. Henkinen kuormittavuus esiintyy erilaisina psyykkisenä oireiluna. (Kivioja 2010, 42.) Karasekin mallin toimintoa esitellään kuviossa 4.

Karasekin malli kuvaa suhdetta, kuinka työskentelyn vaatimusten ja työntekijän mahdollisuus tehdä päätöksiä aiheuttaa henkistä työkuormitusta työntekijälle. Mallia esittää kuvio 4, joka näyttää tiivistelmän niistä monenlaisista töistä, jotka ovat seurauksena työnteon vaatimusten sekä siihen liittyvien päätöksenteon yhdistelmästä. Kuviossa 4 olevat nuolet A ja B esittävät näitä suhteita. Nuoli A kuvaa niitä tilanteita, kun työntekoon kohdistuvat vaatimukset ja työntekijän mahdollisuus päätöksentekoon poikkeavat toisistaan. Nuoli B taas kuvaa tilanteita, jossa työn vaatimukset ja päätöksentekomahdollisuudet ovat yhtenevät. Karasekin mallista voidaan tulkita, että työn vaatimusten lisääntyessä myös työntekijöiden henkinen kuormitus lisääntyy. Samalla työntekijöiden esteettömyys lisääntyy silloin, kun työntekijät voivat hallita erilaisia tilanteita työssään sekä pystyvät suoriutumaan työnteossa aiheutuvista haasteista omilla taidoillaan. (Karasek 1979, 288, teoksessa Kivioja 2010, 42–43.)



Kuvio 4. Työn hallinnan ja työn vaatimusten suhde: Karasekin malli (Karasek 1979, 288, teoksessa Kivioja 2010, 43).

Karasekin mallin mukaan työntekijöiden työprosessit on suunniteltava niin, että mahdollisimman monen työntekijän päätöksentekomahdollisuudet lisääntyvät. Näin henkinen kuormittuminen vähenee ja organisaation tuottavuus kasvaa. Työt, jossa ovat suuret työn vaatimukset ja hallinta, ovat Karasekin mukaan työtyytyväisyysasteeltaan suurempia ja masennuksen taso on alhaisempi. Enemmän älyllistä suorituskkyä vaativat edellytykset työssä saavat aikaan sen, että työntekijän tunne omasta tehokkuudesta ja kyvykkyydestä hallintaan kasvavat sekä samalla työtyytyväisyys kasvaa. (Karasek 1979, 285–288, 303, 307, teoksessa Kivioja 2010, 43.)

Karasekin toteuttamassa tutkimuksessa työn kontrollia esitettiin taitoihin perustuvan harkinnan vapauden avulla. Tähän kuuluivat työn edellyttämä taitojen taso, uuden oppimisen edellytykset, työn toistomäärä sekä työnteossa edellytetty luovuus. Työn kontrollia esitettiin tutkimuksessa myös päätöksenteon asiantuntijuuden avulla, johon kuuluivat vapaudet päättää omasta työnteon menettelytavasta sekä vapaus osallistua niihin päätöksiin, jotka liittyivät työntekijään itseensä. Tutkimuksessa työn vaatimuksia kuvattiin esimerkiksi vaatimuksella työskennellä nopeasti, ajan puutoksella, liiallisella työmäärällä ja

työn asettamilla ristiriitaisilla vaatimuksilla. Tutkimuksen riippuviin muuttujiin kuuluivat uupumus, masennus, työtyytyväisyys sekä tyytyväisyys elämään yleisesti. (Karasek 1979, 285–288, 303, 307, teoksessa Kivioja 2010, 43–44.)

Jo alkuperäisen mallinsa aikana Karasek mietti mahdollisia mallin rajoituksia. Karasek ei alkuperäisessä mallissaan huomionnut yhteyksien välistä vaikutusta ryhmän tasolla eikä yksilön eroja työn vaatimusten selittämisessä. Työntekijän vapaus päättää työnteostaan eri alalajien ja työnteon vaatimat vaikutukset oli mallista myös jätetty huomioimatta. Lisäksi Karasek ei ollut mitannut erikseen ruumiillisen työn edellyttämiä vaikutuksia eikä työttömyyteen yhdistyviä tekijöitä. (Karasek 1979, 291, 293, 303, teoksessa Kivioja 2010, 44.)

Karasek kehitti myöhemmin malliaan ruotsalaisen Theorellin kanssa. Nyt he korostivat mallissaan yksilöön ja ympäristöön liittyviä tekijöitä. He katsoivat, että työn henkinen kuormittavuus ei ole väistämätöntä ja stressiä voitaisiin vähentää vaihtamalla työpaikkoja. Työn laadun parantamiseen sekä tuottavuusongelmiin voitaisiin heidän mukaan löytää ratkaisuja kiinnittämällä huomiota työn psykososiaalisiin tekijöihin. He pyrkivät myös kertomaan mallin avulla, miten työolosuhteita tulisi muuttaa. Karasekin alkuperäinen malli sai osakseen paljon kritiikkiä, joten he halusivat yhdessä Theorellin kanssa luoda mahdollisimman yksinkertaisen ja helposti ymmärrettävän mallin. He lisäsivät malliin myös kaksi osa-aluetta: sosiaalisen tuen ja työn fyysisen kuormittavuuden. Mallissaan he huomioivat myös työn epävarmuustekijöitä. Sosiaalisella tuella he tarkoittivat työkavereiden ja esihenkilöiden tukea. Sen avulla Karasek ja Theorell uskoivat, että masennusoireiden vaihtelut olisivat helpommin ennustettavissa. Työn fyysisellä kuormittavuudella työn olosuhteiden aiheuttamat sairaudet olisivat nähtävissä. (Karasek & Theorell 1990, 2–6, 14, 40, 54–60, 68, 71–76, teoksessa Kivioja 2010, 44–45.)

3.5 Kuormitustekijät kaupan alalla

Opinnäytetyön aihe liittyy juuri kaupan alaan ja siksi tarkasteluun on otettu erityisesti kaupan alan kuormitustekijöitä, joita tarkastellaan seuraavaksi. Kaupan

alan työ voi olla fyysisesti ja henkisesti kuormittavaa työtä. Erilaisia kuormitustekijöitä on paljon, sillä työ on usein erittäin kiireellistä. Fyysisiä kuormitustekijöitä kaupan alalla ovat erilaiset työasennot ja voiman käyttö esimerkiksi hyllyttäessä, kauan paikallaan oleminen sekä toistotyö. Käsien tehtävät siirrot ja nostot sekä yksitoikkoiset liikkeet ovat kaupan alalla kuormittavimpia työtehtäviä. Hyllyttämisessä työasentoina ovat kyykkäily ja kurottaminen. Ulkoiset olosuhteet, kuten valaistus, veto- sekä lämpöolosuhteet vaikuttavat elimistön kuormittavuuteen. Tavaroiden nosto ala- sekä ylähyllyille voivat olla kuormittavia liikkeitä työntekijöille kaupan alalla ja seurauksena ovat usein esimerkiksi selkäoireet ja muut lihaskivut. (Rauramo 2020, 29–40.)

Myymälöissä kassatyö aiheuttaa helposti kuormittavuutta, joten työtä on tehtävä vaihtelevasti istuen ja seisten. Työasentojen vaihtelu onnistuu parhaiten, kun kassapöydät on suunniteltu ergonomisesti hyvin. Myös puolen vaihtoa kassalla on suositeltavaa toteuttaa jopa päivittäin. Kassapisteen työtason ja työtuolin säätäminen helpottaa ergonomian hallintaa. (Rauramo 2020, 41.)

4 Työn imu

4.1 Työn imun määritelmä

Työn imulla tarkoitetaan sitä, kun työntekijä kokee innostusta ja myönteistä tunnetilaa työtään kohtaan. Tällöin työntekijä lähtee töihin iloisin mielin ja kokee työnsä olevan mielekästä ja nautinnollista. Edistämällä työn imua, työntekijä kokee onnistuvan ja se synnyttää halua tehdä työ hyvin. (Työterveyslaitos.) Virolaisen mukaan (2012, 92) työn itsenäisyyden, työn haastavuuden sekä työtehtävien monipuolisuus ovat positiivisesti yhteydessä työhön sitoutumiseen.

Työn imua kokevat työntekijät ovat aloitteellisia ja hyväksyvät erilaiset uudistukset työssään. He myös auttavat mielellään työkavereitaan ja tartuttavat työn imua työkavereihinsa. Työntekijät, jotka kokevat työn imua työpaikassaan ovat terveempiä ja onnellisimpia kuin muut työntekijät ja he haluavat jatkaa työelämässä pidempään. (Hakanen 2011, 41.)

Työn imuun kuuluu kolme erilaista työhyvinvoinnin ulottuvuutta, jotka ovat tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Tarmokkuudella tarkoitetaan sitä, kun työntekijä kokee energisyyttä ja hän haluaa samalla panostaa työhönsä. Omistautumisella tarkoitetaan kokemusta innokkuudesta, inspiraatiosta ja ylpeydestä työssä. Uppoutumisella tarkoitetaan sikeätä keskittymistä ja paneutumista työhön. Työterveyslaitoksen tutkimus osoittaa, että kaksi kolmesta suomalaisesta työntekijästä kokee näitä kolmea työn imuun liittyviä hyvinvoinnin ulottuvuutta ainakin kerran viikossa. (Työterveyslaitos.)

Työn imu tarkoittaa siis muutakin kun vain sitä, että työnteko on kivaa. Työn imun tunteen kokeminen on työntekijöiden keskuudessa yleistä ja työn imua voidaan koeta kaikissa työpaikoissa riippumatta ammattialoista. Työterveyslaitos on tutkinut työntekijöiden ja johtajien kokemuksia työn imusta. Tutkimuksen tulosten perusteella alasta ja ammatista riippuen vähintään joka kymmenes koki työn imua päivittäin. Kaksi kolmesta työntekijästä kokee vähintään kerran viikossa kaikkia kolme työhyvinvoinnin ulottuvuutta eli tarmokkuutta, omistautumista sekä uppoutumista. (Hakanen 2011, 39.)

4.2 Työhyvinvoinnin näkökulmat

Jo antiikin ajoista lähtien ollaan kiistelty siitä, mitä hyvinvointi on ja sen ajan teorialat heijastuvat myös nykypäivän työhyvinvointimalleissa. Antiikin Kreikan aikana kaksi filosofia edusti omaa ajattelumallia hyvinvoinnista. Hedonistinen näkökulma kuului kreikkalaisen filosofin Aristippokselle ja sen mukaan elämässä saavutetaan paras mahdollinen hyvä pyrkimällä mielihyvään ja välttämällä mielihäviötä. Nykyään työpaikoilla ollaan noudatettu hedonistista näkökulmaa työterveyden tukemisessa. Tämän näkökulman pohjalta ollaan organisaatioissa yritetty korjaamaan puutteita työoloissa. Kuitenkaan tämän näkökulman avulla ei olla täysin onnistuttu edistämään huippuhyvinvointia. (Hakanen 2011, 18.)

Aristoteles edusti Eudaimonista näkökulmaa, sillä hän katsoi, ettei hedonistinen näkökulma itsessään johda parhaaseen hyvinvointiin. Aristoteles ajatteli, että parasta hyvinvointia tuottavat ihmisten arvokkaat ja hyveelliset teot elämässään.

Työn imu kertoo tämän kaltaisesta hyvinvoinnista työssä sen tunne- ja motivaatiotäyttymyksen tilansa ansiosta. Työn imu-tunteessa työtoiminta koetaan mielekkäänä ja energiataso on riittävällä tasolla, jolloin myös työssä saadaan tavoitteita ja tuloksia aikaan. (Hakanen 2011, 19.)

4.3 Työn imuun vaikuttavat tekijät

Työn imuun vaikuttavat erilaiset työhön liittyvät voimavarat. Nämä voimavarat auttavat työntekijää onnistumaan työssään (Työterveyslaitos). Työn voimavaroihin lukeutuvat vaikutusmahdollisuudet, esihenkilön tuki, hyvä ilmapiiri, innovatiivisuus, hyvä sisäinen viestintä organisaatiossa sekä läheinen organisaatiokulttuuri. Työntekijä kokee stressiä vähemmän, kun työn imu lisääntyy. Näin ollen myös työpaikan vaihtaminen ei käy työntekijän mieleen. Työn imu saa aikaan työntekijässä myös proaktiivisuutta, aloitteellisuutta sekä sitoutumista omaan työhön. (Virolainen 2012, 92.)

Kaikki voivat vaikuttaa omaan työn imuunsa eli työssä kokemaansa tarmokkuuteen, innostukseen, omistautumiseen ja uppoutumiseen. Vaikka työpaikassa voi olla vastentahtoisia piirteitä, työntekijä voi silti mahdollistaa itselleen kokemaan työn imua. Ongelmiin on suhtauduttava ratkaisukeskeisesti, maltti on säilytettävä hektisissäkin tilanteissa ja työkavereille on annettava tila ja lupa iloita onnistumisista. Näin työntekijä suostuu hyvän mahdollisuuteen ja työn imun kokeminen on mahdollista. (Hakanen 2011, 82.)

Ihmiset, jotka ovat kasvusuuntautuneita, kokevat voivansa kehittää taitojaan harjoittelemalla, opiskelemalla tai pyytämällä ohjeistusta ja apua. Lukkiutuneella mielenlaadulla elävät ihmiset kokevat, että omat kyvyt ovat jo annettuja eikä niille voi tehdä enää mitään. Näin ollen he ajattelevat, että epäonnistumisen kohdatessa heidän työn imu hiipuu. Lukkiutuneen mielenlaadun omaava henkilö ajattelee uuden oppimisen olevan jopa turhaa, kun taas kasvusuuntautuneesti ajatteleva henkilö hyväksyy uuden oppimisen ja kokee sen olevan vaivan arvoista. Näin työn imu myös vahvistuu. Työn imua voidaan vahvistaa myös muokkaamalla omaa työtämme. Oman työn tuunaamisessa työntekijä miettii,

miten toteuttaa työnsä ja esimerkiksi näkee laajemmin oman työnsä arvon ja ymmärtää erilaiset tehtävät laajempänä kokonaisuutena. Näin työntekijä saa työstään innostavamman ja mielekkäämmän. (Hakanen 2011, 82–85.)

Riittävä palautuminen myös vahvistaa työntekijän työn imua. Irrottautumalla työn rajoista voidaan lisätä joustavuutta sekä itsenäisyyttä ja tämän kautta työn imua. Palautumisessa on kyse siitä, että työntekijä palautuu työpäivän rasituksista ja stressistä työpäivää edeltäneelle tasolle. Palautuminen on tärkeä prosessi erityisesti silloin, kun työ on kuormittavaa. Palautuminen ja hyvän tilanteen säilyminen on vuorovaikutuksessa silloin, kun työntekijä on innostunut työstään ja kokee samalla työn imua. Kun työntekijä kokee työn imun tunnetta, hän panostaa työhönsä enemmän ja vastaan voidaan ottaa enemmän työtehtäviä. Tällainen tilanne voi olla samanaikaisesti palkitsevaa, mutta myös voimaa kuluttavaa. Näin ollen työn imussa ei aina välttämättä voi olla eikä siihen tarvitse pyrkiäkään. (Hakanen 2011, 98–99.)

5 Opinnäytetyön selvitys

5.1 Selvityksen tausta ja kohderyhmä

Kymmeniä vuosia sitten kassatyö on ollut asiakkaiden rahastamista tuttuun tapaan ja erilaisia lisäpalveluita ei ollut saatavilla. Nykyään päivittäistavarakauppoihin on tullut itsepalvelukassoja sekä muita palveluita kuten esimerkiksi skannauspalvelu. Skannauspalvelun avulla asiakkaat voivat pakata ostoksiaan suoraan kassiinsa ja päästä nopeammin pois kaupasta. Itsepalvelukassojen kautta asiakkaat pääsevät skannaamaan tuotteitaan itse ja maksamaan ostoksensa niissä. Kuitenkin niissä on käytössä vain korttimaksu. Itsepalvelukassat yleistyvät huimaan tahtiin ja niiden on nähty nopeuttavan asiakkaiden ostosreissua.

Yritys X on yksi niistä hypermarketeista, joka otti käyttöön itsepalvelukassat. Ne ovat olleet käytössä yrityksessä X jo vuosia ja ne yleistyvät muihinkin myymälöihin jatkuvasti. Rankkaan ja totuttuun kassatyöhön tulee näin vaihtelua

ja myös asiakkaatkin pitävät niistä. Asiointi on nopeampaa ja niitä voidaan pitää ohitusväylinä. Asiakkaat valitsevat itsepalvelukassan etenkin silloin, kun ostoksia on vähemmän. Itsepalvelukassat tasaavat sopivasti ruuhkia.

Itsepalvelukassat ovat saaneet myönteisiä palautteita asiakkailta. Kuitenkin itsepalvelukassatyössä työskentelevät myyjät kohtaavat sekä etuja että haasteita ja itsepalvelukassatyö saattaa olla henkisesti ja fyysisesti kuormittavaa. Lisäksi lisäpalvelut itsepalvelukassoilla, kuten skannauspalvelu nähdään helposti stressaavana lisätyönä. Nämä teemat nähtiin kiinnostaviksi toimeksiantajayrityksen kanssa ja päädyimme niihin. Itsepalvelukassa myyjien työhyvinvointi on näin ollen nähty tärkeänä ja sitä lähdettiin selvittämään tässä opinnäytetyössä. Itsepalvelukassat ovat yrityksessä X päivittäisessä käytössä ja siinä työskentelevien myyjien työhyvinvoinnin ylläpitäminen on tärkeää. Yrityksen X esihenkilöt pitävät erilaisia kehityskeskusteluita ja tekevät työntekijöilleen työtyytyväisyyskyselyitä, mutta konkreettisesti itsepalvelukassatyötä tekevien myyjien työhyvinvointia ei ole tutkittu.

Alkuun toimeksiantajayrityksen kanssa mietimme, että selvitämme koko henkilöstön työhyvinvointia, mutta opinnäytetyöstä olisi tullut liian laaja. Selvityksen kohderyhmäksi valittiin itsepalvelukassatyötä tekevät myyjät ja tähän ryhmään sisältyi yrityksen X vakituisten myyjien lisäksi myös henkilöstöpalvelualan kautta työskentelevät myyjät. Kohderyhmän rajaaminen pienempään kokoon helpotti opinnäytetyön selvitystä, sillä muuten se olisi ollut haasteellisempaa.

Selvityksen perusjoukko muodostuu 48 myyjästä, joihin kuuluu sekä vakituiset että vuokratyöntekijät. Molemmat ryhmät tekevät samaa työtä itsepalvelukassoilla. Erona on ainoastaan työsuhteen tyyppi. Itsepalvelukassojen työnkuvaan kuuluu asiakkaiden toiminnan valvominen, asiakkaiden auttaminen ja muu asiakaspalvelu.

5.2 Käytetyt tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyö on tutkimustyyppinen työ, jonka selvitys toteutettiin käyttäen kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää sekä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä sopii suureen otokseen ja ilmiötä kuvataan numeerisen tiedon pohjalta. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä auttaa ymmärtämään ilmiön pehmeän tiedon pohjalta. (Vilpas 2021, 2.)

Opinnäytetyön selvityksessä aineistoa kerättiin kyselylomakkeella. Selvityksen kyselylomakkeessa on yhteensä 13 kysymystä, jotka muodostavat neljä eri osa-aluetta: itsepalvelukassatyön edut ja haasteet, henkinen ja fyysinen kuormittavuus itsepalvelukassoilla, kehitystoiveet liittyen itsepalvelukassatyöhön sekä taustakysymykset.

Taustakysymykset sijoitettiin kyselylomakkeessa loppuun, sillä vastaajille haluttiin varmistaa anonymiteetti ja painotus oli muissa osa-alueissa. Taustatietoja kysyttiin vain kaksi. Kyselylomake sisälsi seitsemän strukturoitua kysymystä ja kuusi avointa kysymystä. Strukturoiduissa eli suljetuissa kysymyksissä vastaajille oli laadittu valmiit vastausvaihtoehdot, joihin vastattiin Osgood-asteikolla 1–5 (Vilpas 2021, 7). Osgood-asteikon avulla voidaan kyselylomakkeen kysymyksiin rajata vastausvaihtoehdot ja niissä on valmis rakenne (Vilpas 2019, 6). Avoimien kysymysten avulla vastaajille annettiin mahdollisuus kuvailla oma näkemys omin sanoin. Tällöin tutkittavasta ilmiöstä saadaan tarkempi käsitys. Joissakin avointen kysymysten vastauksissa on käytetty aineiston analyysimenetelmänä luokittelua. Luokittelulla aineisto voidaan ryhmitellä ja jäsenellä jakamalla kohdejoukko eri luokkiin. Tällöin luokkiin sijoitetut kohteet eli tässä tapauksessa tutkittavien vastaukset, on luokiteltu vastausten samojen ominaisuuksien perusteella. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

6 Kysely itsepalvelukassatyötä tekeville myyjille

6.1 Kyselyn taustaa

Kyselylomake (liite 1) tehtiin Metropolian E-lomakkeella ja esihenkilö lähetti kyselylinkin niille toimeksiantajayrityksen kassamyyjille, jotka tekevät itsepalvelukassatyötä. Yrityksen X esihenkilö laitto kyselylinkin heidän keskustelupalstaan, josta myyjät parhaiten tavoitettiin. Yrityksessä X on myös vuokratyöntekijöitä, jotka ovat mukana kyselyssä. Heille kyselylinkki lähetettiin sähköpostitse. Kyselyn vastausaika avautui 24.11.2022 ja aluksi vastaamiseen oli aikaa 4.12.2022 asti. Kyselyn vastausaikaa jatkettiin vielä viikon ajan, jolloin vastausaika päättyi 11.12.2022. Vastausajan pidentämisen johdosta vastaajia saatiin enemmän. Kysely toteutettiin anonymisti eli vastaajat eivät olleet yksilöitävissä opinnäytetyöraportista.

Kyselyyn vastasi yhteensä 31 työntekijää, joten vastausprosentiksi saatiin 65 prosenttia, joka on perusjoukon kokoon nähden merkitsevä otos. Otos edustaa perusjoukon pienoiskuvaa (Heikkilä 2014). Lomakkeeseen laadittiin yhteensä 13 kysymystä, joista seitsemän oli avoimia kysymyksiä ja loput kuusi strukturoituja kysymyksiä. Kyselylomake jaettiin neljään osioon, jotka käsittelivät itsepalvelukassatyön etuja ja haasteita, henkistä ja fyysistä kuormittavuutta sekä myyjien kehitystoiveita itsepalvelukassatyöhön liittyen. Viimeinen osio oli varattu taustakysymyksille.

Jokainen kysymys oli pakollinen kenttä, sillä sen avulla pyrittiin estämään vastauksien ohituksen esimerkiksi vastaajien laiskuuden vuoksi. Kyselylomakkeen kaikissa kysymyksissä vastaajamäärä (n) oli 31 vastaajaa. Vastauksia on tulkittu hyödyntämällä eri tunnuslukuja (keskiarvo ja keskihajonta) ja tilastollista grafiikkaa.

6.2 Kyselystä saatujen tuloksien esittely

6.2.1 Kysymykset itsepalvelukassatyön eduista ja haasteista

Kyselylomakkeen alussa vastaajilta kysyttiin itsepalvelukassatyön eduista ja haasteista. Nämä kaksi kysymystä olivat avoimia, joihin vastaajat saivat mahdollisuuden kuvailla itse kokemat edut ja haasteet. Vastaajat ovat taustatiedoiltaan erilaisia vastaajaryhmiä molemmissa kysymyksissä.

Tutkittavien vastaukset olivat varsin samankaltaisia ja keskeisimmiksi eduiksi ja haasteiksi koettiin kuviossa 5 esitetyt myyjien lainaukset. Myyjät kertoivat, että itsepalvelukassatyön etuja ovat esimerkiksi asiakkaiden nopea asioiminen, ergonomisempi työ kuin tavallinen kassatyö ja erityisesti käsien fyysinen rasitus on vähäisempää itsepalvelukassatyössä. Lisäksi he kokivat asiakkaiden toiminnan valvomisen hyväksi vastapainoksi kassatyölle.

Edut

- Nopea asiointi
- Tauotusta kassatyöhön
- Itsenäistä ja monipuolista työtä
- Ergonomisempaa kuin kassalla istuminen
- Työn vaihtelevuus tuo motivaatiota
- Käsien fyysisen rasituksen välttyminen
- Asiakkaiden toiminnan valvominen

Haasteet

- Epäselvät kuitit
- Itsepalvelukassakoneiden jumitukset
- Monta työtehtävää yhtäaikaaisesti
- Asiakkaiden kärsimättömyys ja aggressiivisuus
- Vaikeat asiakastilanteet
- Isot ostokset ruuhkauttavat itsepalvelukassa-alueita
- Jalkojen ja selän kuormittuminen
- Näpistykset yleisiä
- Lisäpalvelut hidastavat myyjien toimintaa

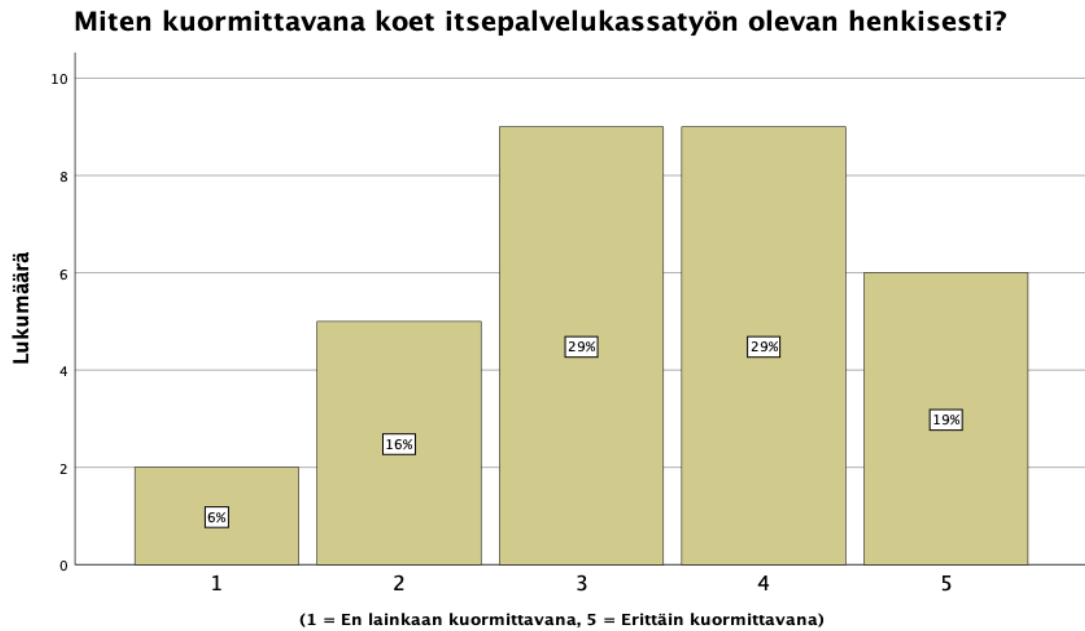
Kuvio 5. Tutkittavien kokemat edut ja haasteet itsepalvelukassatyössä.

Haasteisiin lueteltiin erityisesti itsepalvelukassakoneiden jumittumiset ja kuinka se hidasti ja hankaloitti myyjien työtä. Samalla myyjät kokivat, että myös asiakkaiden auttamiset viivästyvät teknisten ongelmien takia. Tutkittavat korostivat vastauksissaan sitä, että itsepalvelukassoilla joutuu vaikeampiin asiakastilanteisiin kuin yleensä ja vartijoiden kutsuminen paikalle on yleisempää kuin tavallisilla kassoilla. Itsepalvelukassa-alueen lisäpalvelut hidastivat myös myyjien mielestä heidän toimintaansa ja ne saavat aikaan ruuhkaa.

6.2.2 Kysymykset henkisestä ja fyysisestä kuormittavuudesta

Opinnäytetyön tavoitteena oli erityisesti selvittää, millaisena myyjät ovat kokeneet itsepalvelukassatyönsä ja mitkä ovat heidän kokemat edut ja haasteet itsepalvelukassatyössä. Myyjien henkistä ja fyysistä kuormittavuutta lähdettiin kartoittamaan alkuun suljetuilla kysymyksillä, joita seurasi sitten myös avoin jatkokysymys. Vastaajien oli valittava oma arvionsa henkisestä ja fyysisestä kuormittavuudesta Osgood-asteikolla, jossa 1 = En lainkaan kuormittavana, 2 = Vain vähän kuormittavana 3 = Jonkin verran kuormittavana, 4 = Melko kuormittavana ja 5 = Erittäin kuormittavana. Tämä Osgood-asteikko (ks. Vilpas 2021) oli valittavissa sekä henkisestä, että fyysisestä kuormittavuudesta. Näiden kysymysten jälkeen vastaajilla oli mahdollisuus avoimilla kysymyksillä kuvailla omien kokemusten perusteella, millaisin tavoin itsepalvelukassatyö kuormittaa henkisesti ja fyysisesti. Kuvioista on selvyiden vuoksi jätetty pois ne vastausvaihtoehdot, joita yksikään vastaaja ei ole valinnut.

Seuraavissa kuvioissa 6–12 esitellään henkisen ja fyysisen kuormittavuuden nykytilaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä selvittäviä kysymyksiä. Mukaan on otettu myös taulukoita (taulukot 1–2), joissa esitetään myös joidenkin kysymyksien vastauksista saadut keskiarvot ja keskihajonnat.



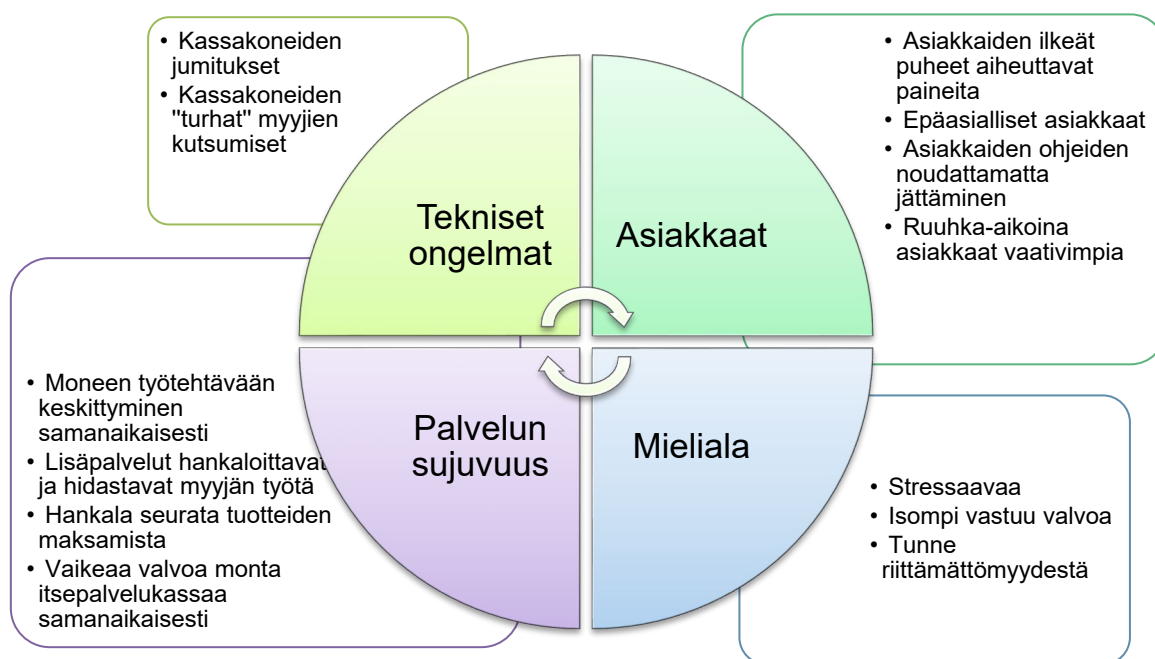
Kuvio 6. Vastaajien kanta siihen, miten kuormittavana itsepalvelukassatyö koetaan henkisesti. (n = 31).

Kuviosta 6 nähdään, että itsepalvelukassatyö pidetään aika henkisesti kuormittavana työnä. Vastaajista 29 % piti itsepalvelukassatyötä jonkin verran kuormittavana ja toiset 29 % vastaajista melko kuormittavana. Erittäin henkisesti kuormittavana työnä itsepalvelukassatyötä pitivät 19 % vastaajista. Vain 6 % vastaajista eivät kokeneet itsepalvelukassatyötä lainkaan kuormittavaksi. Vastauksista on koottu seuraava taulukko 1, jossa esitetään henkisen kuormittavuuden tason tulokset keskiarvon ja keskihajonnan tunnuslukuina.

Taulukko 1. Henkisen kuormittavuuden keskiarvo ja keskihajonta.

Keskiarvo ja keskihajonta			
	N	Keskiarvo	Keskihajonta
Miten kuormittavana koet itsepalvelukassatyön olevan henkisesti?	31	3.4	1.174
Valitse yksi 5 = Erittäin kuormittavana 1 = En lainkaan kuormittavana.			
Vastaajia (N)	31		

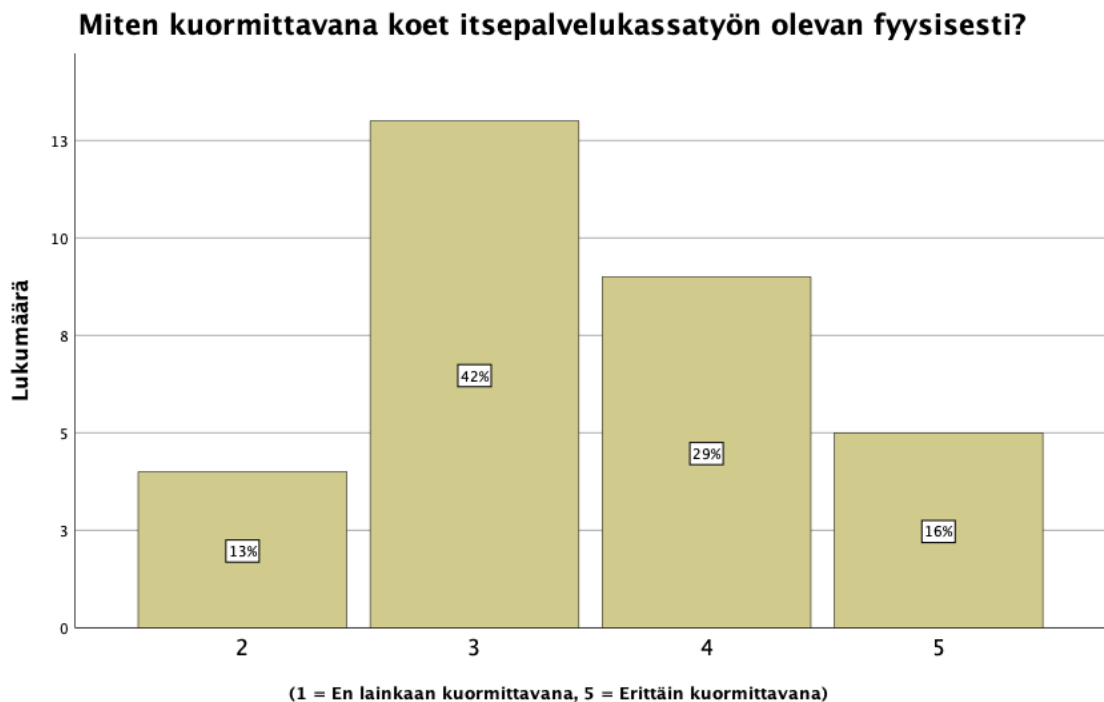
Taulukosta 1 voidaan nähdä, että myyjät kokevat itsepalvelukassatyön henkisesti kuormittavana. Vastausten perusteella keskiarvo on 3.4 eli aika suuri. Mitä lähempänä keskiarvo on arvoa 5.0, sitä henkisesti kuormittavampana itsepalvelukassatyötä pidetään. Keskihajonta eli se, kuinka hajalla vastaukset ovat suhteessa keskiarvoon (Vilpas 2021, 24), on tässä kysymyksessä ollut 1.174. Tästä voidaan todeta, että vastaukset hajautuvat melko paljon.



Kuvio 7. Vastaajia henkisesti kuormittavat tekijät itsepalvelukassatyössä.

Vastaajia pyydettiin kuvailemaan kuviossa 6 esitetyn kysymyksen jälkeen, millaisin tavoin itsepalvelukassatyö kuormittaa henkisesti. Kuviossa 7 on luokiteltu tutkittavien vastaukset aihealueittain, jotka esiintyivät useimmissa vastauksissa. Vastausten perusteella saatiin aihealueiksi tekniset ongelmat, asiakkaat, palvelun sujuvuus sekä myyjien mieliala. Teknisiin ongelmiin lueteltiin kassakoneiden turhat myyjien kutsumiset ja kassakoneiden huono toimivuus. Asiakkaita kuvailtiin epäkohteliaiksi ja tutkittavat kertoivat myös siitä, että asiakkaat ovat vaativimpia ruuhka-aikoina, jolloin se kuormittaa henkisesti enemmän. Itsepalvelukassatyö kuormittaa henkisesti tutkittavia myös siten, että heille syntyy tunne riittämättömyydestä ja stressin taso on korkeampaa. Moneen

tehtävään samanaikaisesti keskittyminen saa aikaan palvelun hidastumista ja asiakkaita on hankala seurata monesta eri itsepalvelukassalta.



Kuvio 8. Vastaajien kanta siihen, miten kuormittavana itsepalvelukassatyö koetaan fyysisesti. (n = 31).

Kuviosta 8 nähdään, että suurin osa (42 %) vastanneista kokee, että itsepalvelukassatyö on fyysisesti jonkin verran kuormittavaa. Fyysisesti melko kuormittavana itsepalvelukassatyötä kokee 29 % vastanneista ja 16 % vastanneista kokevat itsepalvelukassatyön erittäin kuormittavana. Vastanneista 13 % kokevat työn vain vähän kuormittavana. Yksikään vastanneista ei ollut sitä mieltä, että itsepalvelukassatyö ei kuormittaisi fyysisesti ollenkaan. Vastauksista on koottu seuraava taulukko 2, jossa esitetään fyysisen kuormittavuuden tason tulokset keskiarvon ja keskihajonnan tunnuslukuina.

Taulukko 2. Fyysisen kuormittavuuden keskiarvo ja keskihajonta.

Keskiarvo ja keskihajonta			
	N	Keskiarvo	Keskihajonta
Miten kuormittavana koet itsepalvelukassatyön olevan fyysisesti? Valitse yksi 5 = Erittäin kuormittavana 1 = En lainkaan kuormittavana.	31	3.5	.926
Vastaajia (N)	31		

Taulukosta 2 voidaan nähdä, että itsepalvelukassatyö pidetään varsin henkisesti kuormittavana. Vastausten perusteella keskiarvo on 3.5. Tämän perusteella voidaan todeta, että mitä lähempänä keskiarvo on arvoa 5.0, sitä enemmän myyjät kokevat itsepalvelukassatyön olevan fyysisesti kuormittavaa. Keskihajonta on 0.926 eli melko pieni, josta voidaan todeta, että vastaukset hajautuvat melko vähän.

Vastaajien piti kuvailla kuviossa 8 esitetyn kysymyksen jälkeen, millaisin tavoin itsepalvelukassatyö kuormittaa fyysisesti. Alla lainauksia vastaajien avoimista vastauksista, jotka ovat taustatiedoiltaan erilaisia vastaajaryhmiä.

Pitkään seisominen ilmenee selkä- ja jalkakipuina.

Peräkkäiset itsepalvelukassavuorot kuormittavat fyysisesti enemmän.

Paikallaan seisominen rasittaa jalkoja enemmän kuin käveleminen.

Vanhat selkävaivat tulevat helposti esiin, kun seisoo pitkään.

Jatkuva juokseminen itsepalvelukassasta toiseen kuormittaa.



Kuvio 9. Vastaajien kanta siihen, mitkä tekijät kuormittavat itsepalvelukassatyössä. (n = 31).

Seuraavaksi vastaajilta pyydettiin valitsemaan suljetusta kysymyksestä ne kohdat, jotka kuormittavat eniten itsepalvelukassalla. Valittuja kohtia sai olla useampi kuin yksi. Vastausvaihtoehtoina olivat ”yhtäaikaisesti liian monta tehtävää”, ”asiakkaiden valvominen”, ”seisominen”, ”skannauspalvelu”, ”asiakkaiden epäkohtelias käytös” ja ”jokin muu”.

Kuviosta 9 voidaan todeta, että suurin osa vastaajista (74 %) on valinnut vastausvaihtoehdoksi ”yhtäaikaisesti liian monta tehtävää”. Toiseksi eniten kuormittaviksi tekijöiksi on valikoitunut ”seisominen” ja ”asiakkaiden epäkohtelias käytös”, jossa molemmissa vastausosuus on 68 %. Vastaajista 52 % on valinnut kuormittavaksi tekijäksi ”skannauspalvelun” ja 45 % ”asiakkaiden valvomisen”.

Kysymystä seurasi avoin jatkokysymys, jossa he pystyivät kuvailemaan omin sanoin, mikä/mitkä asiat kuormittavat eniten itsepalvelukassatyössä, jos

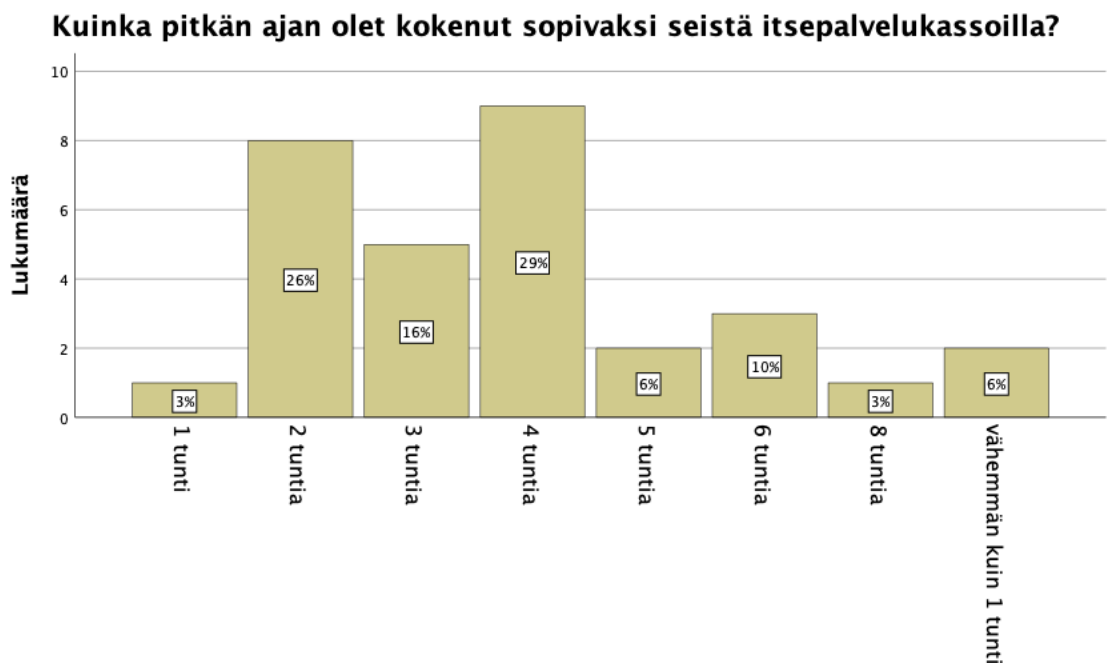
vastaajat valitsivat vastausvaihtoehtokseen ”jokin muu”. Alla lainauksia vastaajien avoimista vastauksista, jotka ovat taustatiedoiltaan erilaisia vastaajaryhmiä.

Asiakkaiden sisääntulo itsepalvelukassoilta.

Asiakkaat tulevat liian lähelle, kun itsepalvelukassalla tarvitaan apua.

Asiakkaat eivät huomioi muita asiakkaita.

Liikaa ihmisiä yhdellä kassalla, jolloin itsepalvelukassa-alue tukkiutuu ja ruuhkaantuu.



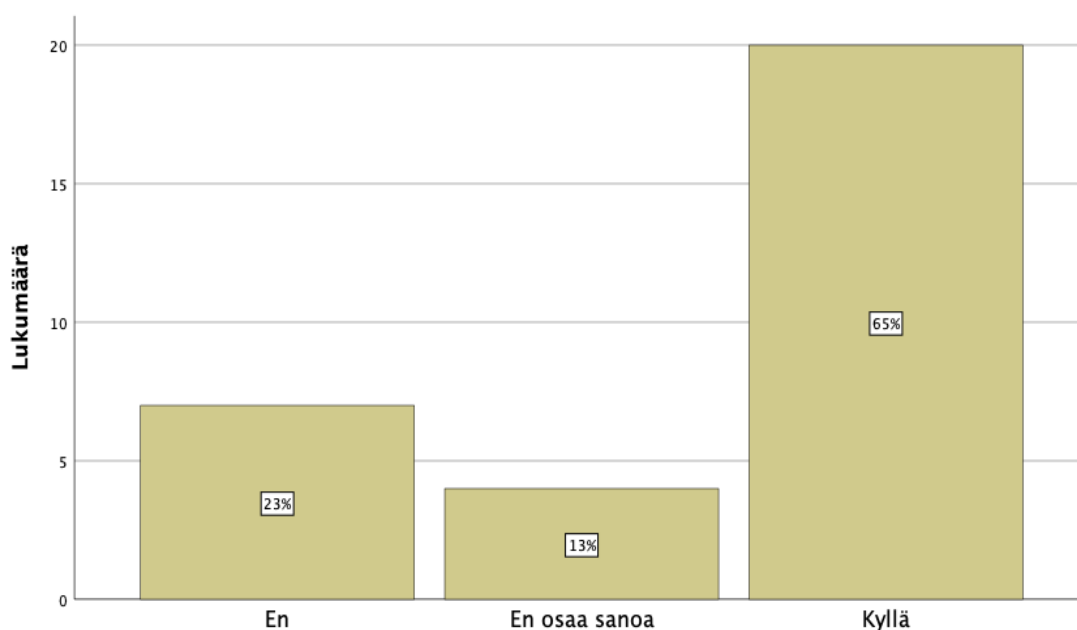
Kuvio 10. Kysymys sopivaksi koetusta ajasta seistä itsepalvelukassoilla. (n = 31).

Vastaajat pystyivät valitsemaan valmiista vastausvaihtoehtoista, kuinka pitkän ajan he ovat kokeneet sopivaksi seistä itsepalvelukassoilla. Kuvion 10 perusteella voidaan todeta, että sopivimmaksi ajoiksi on valittu 4 tuntia (29 %) ja 2 tuntia (26 %). Vastaajista 16 % kokee 3 tuntia olevan sopiva aika seistä. Vain 3 % vastaajista valitsi vastausvaihtoehdoksi 1 tunti ja toiset 3 % vastaajista 8

tuntia. Kuviosta on rajattu pois ne vastausvaihtoehdot, joihin ei tullut yksikään vastaus. Näitä vastausvaihtoehtoja olivat 9 tuntia ja 10 tuntia.

Viimeiset henkistä ja fyysistä kuormittavuutta kartoittavat kysymykset liittyivät tuen saantiin itsepalvelukassatyössä. Vastaajilta kysyttiin, kokivatko he saavansa tarpeeksi tukea työkavereilta tai esihenkilöiltä. Tätä kysymystä seurasi avoin jatkokysymys, jossa vastaajilla oli mahdollisuus kertoa, millaista tukea he toivoisivat saavan työkavereilta ja esihenkilöiltä. Vastaajat ovat taustatiedoiltaan erilaisia vastaajaryhmiä. Kehitystoiveista saadut avoimet vastaukset luokiteltiin aihealueittain kuvioon 12. Aihealueiksi valikoitui vastausten perusteella työvuoro ja työyhteisö.

Koetko saavasi tarpeeksi tukea itsepalvelukassoilla työkavereilta tai esihenkilöiltä?



Kuvio 11. Kysymys tuen saannista itsepalvelukassatyössä. (n = 31).

Kuviosta 11 voidaan nähdä, että suurin osa vastaajista (65 %) kokee saavansa tarpeeksi tukea. Vastaajista 23 % kokevat, että eivät saa riittävästi tukea ja 13 % ovat valinneet vastausvaihtoehdoksi "en osaa sanoa".

Työvuoro

- Tasainen jako itsepalvelukassatyöskentelyssä työntekijöiden kesken
- Enemmän joustavuutta, jos tarvetta vaihtaa tavalliselle kassalle
- Ruuhka-aikaan kaksi valvojaa yhdellä itsepalvelukassa-alueella

Työyhteisö

- Esimerkillinen toiminta kaikilta työkavereilta
- Yhteistyötä ja toisen kannustamista
- Apua saatava heti tarvittaessa
- Parempi viestintä

Kuvio 12. Vastaajien toivomat tuen muodot itsepalvelukassatyössä.

Vastaajien toivotuimmat tuen muodot esihenkilöiltä ja työkavereilta olivat tasainen työnjako työntekijöiden kesken, enemmän joustavuutta johdon puolelta kassojen vaihtamista varten kesken työvuoron. Lisäksi vastaajat toivoivat esimerkillistä toimintaa kaikilta työkavereilta ja he pitivät tärkeänä myös yhteisöllisyyttä sekä kannustamista.

6.2.3 Kysymykset kehitystoiveista

Henkistä ja fyysistä kuormittavuutta käsittelevän osion jälkeen kyselylomakkeessa kysytään kehitystoiveita itsepalvelukassatyöstä. Tämä osio sisälsi yhden avoimen kysymyksen, johon vastaajien oli mahdollisuus kuvailla omia kehitystoiveita itsepalvelukassatyöhön. Vastaajat ovat taustatiedoiltaan erilaisia vastaajaryhmiä. Kehitystoiveista saadut vastaukset luokiteltiin aihealueittain kuvioon 13. Aihealueiksi valikoitui vastausten perusteella valvominen, tekniikka ja palvelun sujuvuus.

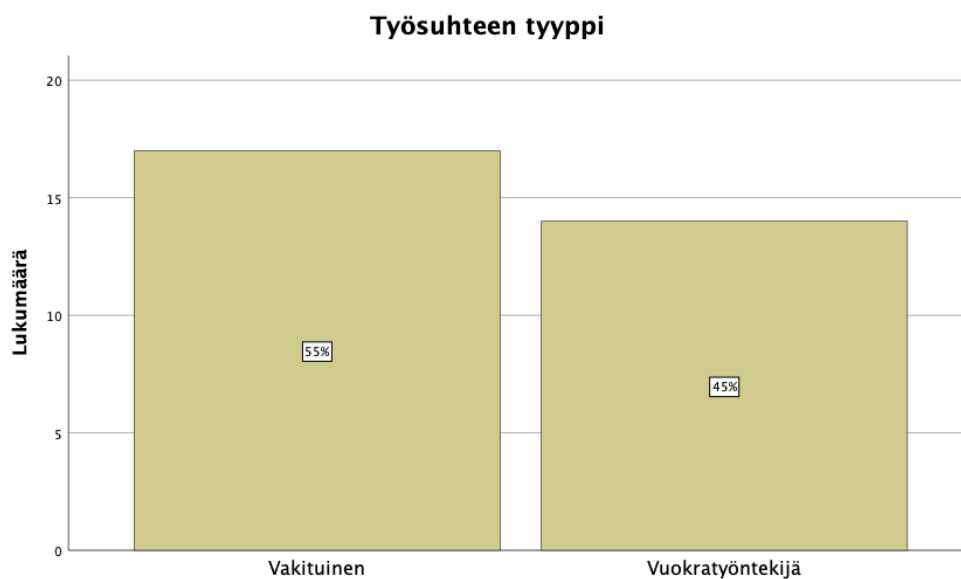
Valvominen	Tekniikka	Työ
<ul style="list-style-type: none"> • Lisävalvojat ruuhka-aikoina • Turvamyymiä valvomaan • Asiakkaiden ohjausta lisättävä 	<ul style="list-style-type: none"> • Koneiden toimivuuden parantaminen • Takuukuittien tulostamiseen muutoksia • Pullokuittien lukemiseen muutos helpottamaan asiointia • Myyjien päälaitteiden kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasainen työnjako • Apua saatava helposti • Skannauspalvelun stressin vähentäminen • Tuoleja käyttöön myyjille • Itsepalvelukassatyöajan lyhentäminen

Kuvio 13. Vastaajien kehitystoiveet itsepalvelukassatyöstä.

Valvomiseen liittyen kehitystoiveiksi luettiin esimerkiksi turvamyymien tuominen itsepalvelukassoihin valvomaan asiakkaita ja erityisesti ruuhka-ajaksi lisää myyjiä auttamaan. Tekniikkaan haluttiin paljon muutoksia, joista keskeisimmät olivat koneiden toimivuuden parantaminen, kuittien tulostuksen muutokset ja myyjien päälaitteiden kehittäminen. Vastauksia tuli paljon liittyen myös itse työhön, jossa korostui halu tasaiseen työnjakoon, itsepalvelukassatyöajan lyhentäminen ja tuolien käyttöönotto myyjiä varten esimerkiksi hiljaisiin hetkiin.

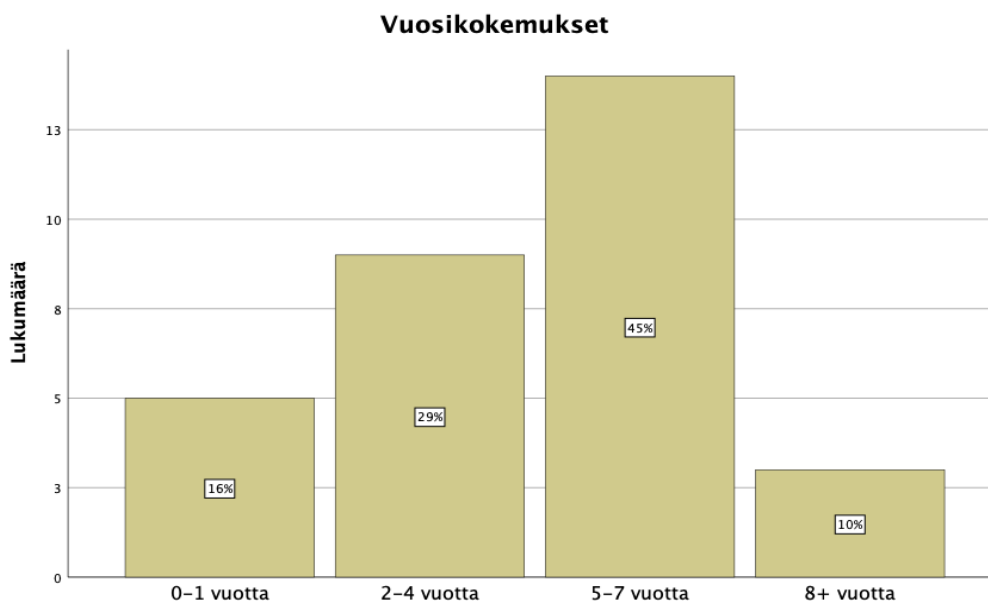
6.2.4 Taustakysymykset

Kyselylomakkeen lopussa vastaajilta kysyttiin kaksi taustakysymystä: vastaajien vuosikokemukset kyseisessä työpaikassa ja työsuhdetyyppi. Taustatietoja kysymällä tavoitteena oli saada selville, eroaako vastaukset näiden kahden taustatietoryhmien välillä. Alla esitetty kuvio 14 vastaajien työsuhdetyypistä.



Kuvio 14. Vastaajien työsuhteen tyyppi (n = 31).

Työsuhteen tyyppi oli taustatietojen ensimmäinen kysymys. Kuviosta 14 voidaan tulkita, että vastanneiden jakautuminen vakituisiin ja vuokratyöntekijöihin on tasaista. Vastaajista 55 % vakituisia työntekijöitä. Loput 45 % vastaajista on vuokratyöntekijöitä.



Kuvio 15. Vastaajien vuosikokemukset (n = 31).

Toinen taustakysymys selvitti vastaajien vuosikokemuksia. Vaihtoehtoina olivat ”0-1 vuotta”, ”2-4 vuotta”, ”5-7 vuotta” tai ”8+ vuotta”. Kuten kuviosta 11 voidaan nähdä, suurin osa vastaajista (45 %) on työskennellyt yrityksessä X 5-7 vuotta. 29 % vastaajista on työskennellyt 2-4 vuotta ja vastaajista 16 % on työskennellyt 0-1 vuotta kyseisessä työpaikassa. Vastaajien kesken vain 10 % on työskennellyt yli 8 vuotta yrityksessä X.

6.3 Taustamuuttujien vaikutus vastauksiin

Ristiintaulukoinnilla tapahtunut vertailu tuen saannista ja työsuhteen tyypistä kertoo seuraavat tulokset (taulukko 3). Taulukosta voidaan nähdä, että vuokratyöntekijöistä 36 % eivät ole saaneet tarpeeksi tukea itsepalvelukassoilla työkavereilta tai esihenkilöiltä, kun taas vakituisista työntekijöistä tätä mieltä on 12 %. Työsuhteen tyyppi vaikuttaa siis siihen, että tuloksen ero on kolminkertainen. Vakituisista työntekijöistä 82 % ovat sitä mieltä, että he ovat saaneet tarpeeksi tukea itsepalvelukassoilla ja vuokratyöntekijöiden osuus on 43 % eli melkein kaksinkertainen ero. ”En osaa sanoa” ovat vastanneet vakituisista työntekijöistä vain 6 % ja vuokratyöntekijöistä 21 %.

Taulukko 3. Työsuhteen tyyppien erot tuen saannissa. (n = 31).

Tuen saanti vs työsuhteen tyyppi			Vakituinen	Vuokra- työntekijä	Yhteensä
Koetko saavasi tarpeeksi tukea itsepalvelukassoilta työkavereilta tai esihenkilöiltä?	En	Lukumäärä	2	5	7
			12%	36%	23%
	En osaa sanoa	Lukumäärä	1	3	4
			6%	21%	13%
	Kyllä	Lukumäärä	14	6	20
			82%	43%	65%
Yhteensä		Lukumäärä	17	14	31
			100.0%	100.0%	100.0%

7 Johtopäätökset

7.1 Johtopäätökset tuloksista

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää itsepalvelukassatyötä tekevien myyjien kokemuksia, heidän kuormittavuuden tasoa sekä heidän kokemiaan etuja ja haasteita itsepalvelukassatyössä yrityksessä X. Haluttiin siis saada selville, mikä on myyjien työhyvinvointi kyseisessä työssä. Tutkimusongelmaa pyrittiin selvittämään seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

- Millaisena myyjät ovat kokeneet itsepalvelukassatyönsä yrityksessä X?
- Miten kuormittavana myyjät kokevat itsepalvelukassatyön yrityksessä X?
- Millaisia etuja ja haasteita myyjät ovat kokeneet itsepalvelukassatyössä yrityksessä X?

Tässä luvussa (luku 7) kyselylomakkeen tulokset analysoidaan johtopäätöksillä ja vastauksia yhdistetään tietoperustaan. Kyselylomakkeen alkuun haluttiin kartoittaa myyjien kokemat edut ja haasteet itsepalvelukassatyössä. Vastaajat

saivat mahdollisuuden kuvailla avoimiin kenttiin omat kokemuksensa.

Vastausten keskuudessa oli paljon samankaltaisuuksia ja niiden pohjalta voidaan todeta, että haasteita koetaan itsepalvelukassatyössä enemmän kuin etuja. Vastauksien perusteella voidaan todeta, että itsepalvelukassatyössä myyjät eivät voi itse vaikuttaa kuormittavuuden tasoon, sillä esiin tuli asioita, joihin he eivät voi itse paljon vaikuttaa.

Henkistä ja fyysistä kuormittavuutta lähdettiin kartoittamaan Osgood-asteikolla (ks. Vilpas 2021), jossa hyödynnettiin viisiportaista asteikkoa 1–5 kuvaamaan kuormittavuuden tasoa sekä henkisesti että fyysisesti. Kyselylomakkeen henkisestä ja fyysisestä kuormittavuudesta saadut vastaukset antavat ymmärtämään, että itsepalvelukassatyö pidetään sekä henkisesti että fyysisesti aika kuormittavana. Avoimet kysymykset tässä osa-alueessa antoivat paremman kuvan siitä, millä eri tavoin itsepalvelukassatyö kuormittaa sekä henkisesti että fyysisesti myyjiä. Suurin osa vastaajista koki, että pitkään seisominen, asiakkaiden epäkohtelias käytös ja erilaiset tekniset viat aiheuttavat kuormittavuutta itsepalvelukassatyössä. Henkistä ja fyysistä kuormittavuutta on käsitelty opinnäytetyön tietoperustassa luvuissa 3.2 ja 3.3.

Myyjät olivat kokeneet itsepalvelukassatyön aiheuttavan erilaisia fyysisiä oireita, kuten jalkojen sekä selän puutumista ja särkemistä. Lisäksi siitä voi seurata psyykkisiä oireita, kuten uupumusta ja turhautuneisuutta, esimerkiksi asiakkaiden käytöksen ja lisäpalveluiden takia. Lisäpalvelut lisäävät työn määrää ja vastauksien perusteella myyjät kokevat lisäpalveluiden kuormittavan entistä enemmän. Henkinen ja fyysinen kuormittavuus ovat lopulta yhteydessä työuupumukseen ja näin ollen työn imu hiipuu.

Työhyvinvointiin vaikuttaa monen eri tekijän summa (ks. Manka & Manka 2016). Tutkittavien vastauksista ilmenee, että vakituiset työntekijät kokevat saavansa enemmän tukea itsepalvelukassatyössä. Näin ollen voidaan todeta, että oikeudenmukaisuus ei tässä tapauksessa toteudu. Hyvään työhyvinvointiin sisältyy hyvä johtaminen, johon taas liittyy esimiesten kannustava ja ohjaava rooli. Työntekijöiden on näin saatava tasapuolista kohtelua työilmapiirissä

työsuhteesta riippumatta. Näin työntekijät pysyvät tyytyväisinä ja heidän itseluottamuksensa pysyy hyvällä tasolla. Myös suorituskkyky on siten parempaa, josta hyötyvät sekä työntekijä että johto. Työn imua voidaan tutkimuksen perusteella vahvistaa keskittymällä epäkohtien selvittämiseen ja oikeiden ratkaisujen löytämiseen.

Itsepalvelukassatyö on tuonut omat haasteensa ja etunsa, mutta tärkeitä on ottaa huomioon myös myyjien työhyvinvointi. Hyvässä johtamisessa johto pyrkii saamaan työntekijöiltään esimerkiksi erilaisia kehittämisideoita työntekoon tai tavoitteiden saavuttamiseen. Kyselylomakkeessa haluttiinkin antaa myyjien vastata avoimeen kysymykseen, miten he kehittäisivät itsepalvelukassatyötään. Itsepalvelukassatyön mahdollisia muutoksia ei kuitenkaan ole tarkoitus tämän kautta toteuttaa, mutta haluttiin kuitenkin selvittää myyjien ajatukset tästä työstä.

Kehitystoiveisiin lukeutui paljon samankaltaisia vastauksia ja suurin osa vastauksista liittyi itsepalvelukassatyön teknologian toimivuuteen ja myyjien ergonomiaan. Tulosten perusteella voidaan todeta, että itsepalvelukassatyön sujuvuuden parantamiseksi, on itsepalvelukassoja kehitettävä teknologisesti parempaan suuntaan. Erilaiset tekniset viat ja jumittumiset vaikeuttavat ja hidastavat myyjien työtä itsepalvelukassoilla ja asiakkaiden palveleminen on näin ollen hankalampaa. Itsepalvelukassoilla on myös isompi taipumus erilaisiin näpistyksiin, joten turvamyyjien tai vartijoiden lisääminen alueisiin on suotuisaa. Näin myös myyjät pystyvät keskittyä työhönsä paremmin ja asiakaspalvelu on sujuvampaa.

7.2 Reliabiliteetin ja validiteetin analysointi

Opinnäytetyön luotettavuuden kannalta on tärkeää tietää reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet. Reliabiliteetilla voidaan arvioida tuloksien pysyvyyttä mittauksesta toiseen. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana silloin, kun toistetussa mittauksessa ollaan saatu tarkalleen samanlainen tulos tutkijasta riippumatta. Reliabiliteettia on arvioitava jo tutkimuksen aikana. Reliabiliteetissa tarkastellaan mittaukseen liittyviä asioita ja tarkkuutta tutkimuksen toteutuksessa.

Tarkkuudella tarkoitetaan tässä sitä, että tutkimuksessa ei ole satunnaisvirheitä. (Vilka 2014, 149). Tutkimuksen luotettavuutta edesauttavat esimerkiksi selkeä ja tarkkaan rajattu tutkimusongelma, selkeästi määritelty perusjoukko, edustava ja tarpeeksi suuri otos sekä korkea vastausprosentti (ks. Vilpas 2021, 14).

Validiteetilla eli pätevyydellä osoitetaan sitä, mitattiinko ja tarkasteltiinko sitä ilmiötä, jota oli tarkoituskin mitata (ks. Vilpas 2021, 14). Validiteetilla siis katsotaan, miten hyvin tutkija on kyennyt siirtämään tutkimuksessa käytetyn teorian käsitteet ja kokonaisuuden lomakkeeseen. Validiteetti on hyvä silloin, kun systemaattiset virheet puuttuvat tutkimuksessa. (Vilka 2014, 150.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisena myyjät ovat kokeneet itsepalvelukassatyönsä yrityksessä X. Lisäksi haluttiin selvittää, millaisia etuja ja haasteita itsepalvelukassatyössä on koettu ja miten kuormittavana myyjät kokevat itsepalvelukassatyönsä. Opinnäytetyössä tietoperustaan valittiin kolme pääteemaa, jotka olivat työhyvinvointi, työn kuormittavuus ja työn imu. Tutkimusmenetelmänä käytettiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Seuraavaksi arvioidaan opinnäytetyön luotettavuutta reliabiliteetin ja validiteetin avulla.

Yrityksen X esihenkilö laittoi kyselylinkin suljettuun online-ohjelmistoon, jossa on yrityksen X työntekijät. Kyselylinkkiin pääsivät siis ainoastaan yrityksen X työntekijät ja kyselylinkin saatetekstiin oli erikseen mainittu kyselyn olevan ainoastaan itsepalvelukassatyötä tekeville myyjille. Näyttää siltä, että kyselyyn vastasivat ainoastaan kohderyhmään kuuluvat työntekijät, ellei joku ole jakanut linkkiä eteenpäin tai joku osaston työntekijöistä ole vastannut kyselyyn.

Kyselylinkki lähetettiin lisäksi yrityksessä X työskenteleville vuokratyöntekijöille, jotka tekevät itsepalvelukassatyötä. Heille kyselylinkin lähetti vuokratyöntekijöiden esihenkilö sähköpostitse. Tässäkin tapauksessa vaikuttaa siltä, että kyselyyn vastasivat ainoastaan kohderyhmään kuuluvat työntekijät, ellei linkkiä jaettu eteenpäin. Vastausaikaa oli alun perin 10 päivää, jonka jälkeen

vastausaikaa jatkettiin vielä viikolla. Vastausajan pidentämisellä oli myönteisiä vaikutuksia, sillä sen avulla saatiin enemmän vastauksia. Itsepalvelukassatyö on muutamien vuosien aikana tullut palvelu päivittäistavarakauppoihin ja todennäköisesti kohderyhmä piti kyselyä omiin kokemuksiin nähden tärkeänä, mikä näkyi kyselyn korkeana vastausprosenttina.

Korkean vastausprosentin kautta voidaan sanoa, että tutkimus on reliaabeli, sillä toistettaessa tutkimuksen tuloksien voidaan olettaa pysyvän samanlaisina (Vilpas 2021, 14). Itsepalvelukassatyötä tekevistä myyjistä 35 % jätti vastaamatta, jolloin reliabiliteettia tulee arvioida kriittisemmin. Tämä 35 % olisi voinut esimerkiksi muuttaa tutkimuksen tuloksia kokonaan, jos he olisivat vastanneet kyselyyn kokonaan eri tavoin kuin vastanneet myyjät.

Kun tarkastellaan kyselylomakkeen luotettavuutta, täytyy huomioida erityisesti kysymyksiä ja niihin annettuja vastausvaihtoehtoja. Tässä tutkimuksen kyselylomakkeessa tulkintavirheitä pyrittiin pitämään mahdollisimman minimaalisina. Esimerkiksi Osgood-asteikolla esitettyihin kysymyksiin määriteltiin tarkasti, mitä mikäkin arvo tarkoittaa esimerkiksi ”5 = Erittäin kuormittavana”. Tämän avulla säästyttiin väärinymmärryksiltä ja vastaajien oli helpompi vastata. Vastaajille oli myös kyselylomakkeen alkuun kerrottu opinnäytetyön tekijän sähköpostiosoite, jonka kautta he olisivat voineet kysyä kyselylomakkeeseen liittyvistä ongelmista tai epäselvyyksistä. Yhteydenottoja ei kuitenkaan tullut ollenkaan. Nämä tekijät vahvistavat kyselylomakkeen validiteettia.

7.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessin vaikeimpana asiana voin pitää aiheen keksimistä. Halusin mahdollisimman ajankohtaisen ja kiinnostavan aiheen, josta saisin kattavan ja luotettavan tutkimuksen. Päädyin lopuksi varsin ajankohtaiseen aiheeseen. Työssä puhutaan jatkuvasti työhyvinvoinnista, joten aiheeni oli jo entuudestaan tuttu ja tutkittu, mutta tutkimukseni perustui itsepalvelukassatyöhön. Sitä ei ollakaan tutkittu kovin paljon ja halusin erityisesti keskittyä itsepalvelukassatyötä tekevien myyjien kokemuksiin ja työhyvinvointiin.

Opinnäytetyön selvitykseeni liittyy siis uutuusarvoa, sillä työhyvinvointia on tutkittu niukasti itsepalvelukassatyön yhteydessä.

Tietoperustaan valitsin osa-alueita, jotka sopivat hyvin itsepalvelukassatyöhön. Työuupumus, työn kuormittavuus ja työn imu olivat sopivia teemoja juuri tähän tutkimukseen. Opinnäytetyön toiseksi vaikeampana vaiheista pidin tutkimuskysymysten valitsemista, ja ne vaihtuivatkin muutamaa otteeseen matkan varrella. Yritin muotoilla tutkimuskysymykset mahdollisimman tarkasti. Tämän jälkeen oli helpompaa lähteä toteuttamaan opinnäytetyön selvitystä.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoituivat sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Aineistonkeruumenetelmäksi valitsin kyselylomakkeen, joka mielestäni onnistui erittäin hyvin. Sain paljon vastauksia ja vastausprosentiksi tuli 65 %. Alkuun pelkäsin paljon, ettei vastauksia tulisi riittävästi, mutta lopulta kaikki meni hyvin. Kymmenen päivän vastausaika ei alkuun riittänyt, mutta pidentämisen jälkeen vastauksia saatiin onneksi enemmän.

Sain opinnäytetyössäni vastaukset tutkimuskysymyksiin ja koen, että pääsin tavoitteeseen. Uskon myös, että tästä työstä myös toimeksiantajayritys saa hyötyä. Tämän opinnäytetyön pohjalta pääsin tutustumaan tärkeisiin aihealueisiin ja sain paljon uutta tietoa. Opinnäytetyötä oli motivoivaa tehdä, kun aiheena oli myös itselle tärkeä asia.

Lähteet

Aulankoski, Sanna & Lundahl, Maaret 2018. Voimat takaisin. Tietoa ja dialogia työuupumuksesta. Duodecim, Helsinki.

Duodecim Terveyskirjasto 2022. Työuupumus (burnout). Julkaistu 18.8.2022. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00681>. Viitattu 17.12.2022.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Vastapaino, Tampere.

Hakanen, Jari 2011. Työn imu Työterveyslaitos, Helsinki. Tammerprint Oy, Tampere.

Hakanen, Jari 2005. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen Tutkimusraportti 27. Työterveyslaitos, Helsinki.

Heikkilä, Tarja 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Edita Publishing Oy, Helsinki. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Viitattu 6.4.2023.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Pirkko 2005. Tutki ja Kirjoita. 11. uudistettu painos. Tammi, Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Pirkko 2009. Tutki ja Kirjoita. 15-17. uudistettu painos. Tammi, Helsinki.

Hämäläinen, Hanna-Kaisa 2019. Tunnista psykososiaalinen kuormitus ajoissa. KT-lehti. <https://www.ktlehti.fi/2019/5/tunnista-psykososiaalinen-kuormitus-ajoissa>. Viitattu 11.4.2023.

Jyväskylän yliopisto 2020. Kahdeksan vuoden seurantatutkimus. Työuupumus ei kehity kaikilla samalla tavalla. <https://www.jyu.fi/fi/ajankohtaista/arkisto/2020/08/kahdeksan-vuoden-seurantatutkimus-tyouupumus-ei-kehity-kaikilla-samalla-tavalla>. Viitattu 10.4.2023.

Jyväskylän yliopisto 2015. Koppa. Luokittelu. Päivitetty 10.4.2015. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/luokittelu>. Viitattu 11.4.2023.

Karasek, Robert A. 1979. Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*. Volume 24. Julkaisuun viitattu teoksessa Kivioja, Kirsi 2005. Lähden uupumuksen tähden? Tutkimus alle ja yli 45-vuotiaiden kuntatyöntekijöiden uupumuksesta ja ammatillisesta muutosalttiudesta. Turun yliopisto. https://www.utu.fi/sites/default/files/public%3A//media/file/kirsi_kivioja.pdf. Viitattu 9.3.2023.

Karasek, Robert A. & Theorell, Töres 1990. Healthy work. Stress, productivity and the reconstruction of working life. Basic Books, New York. Julkaisuun viitattu teoksessa Kivioja, Kirsi 2005. Lähden uupumuksen tähden? Tutkimus alle ja yli 45-vuotiaiden kuntatyöntekijöiden uupumuksesta ja ammatillisesta muutosalttiudesta. Turun yliopisto. https://www.utu.fi/sites/default/files/public%3A//media/file/kirsi_kivioja.pdf. Viitattu 9.3.2023.

Karjalainen, Merja 2020. Jaksamisen rajat: Psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Basam Books Oy, Helsinki.

Kivioja, Kirsi 2005. Lähden uupumuksen tähden? Tutkimus alle ja yli 45-vuotiaiden kuntatyöntekijöiden uupumuksesta ja ammatillisesta muutosalttiudesta. Turun yliopisto. https://www.utu.fi/sites/default/files/public%3A//media/file/kirsi_kivioja.pdf. Viitattu 9.3.2023.

Lindblom, Jallu 2022. Työn kuormittavuus ja työuupumus. *Psykologi*. <https://psykologilehti.fi/tyon-kuormittavuus-ja-tyouupumus/>. Viitattu 28.3.2023.

Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. Talentum Pro, Helsinki.

Marila, Rosanna & Valonen, Liisa 2020. Työuupumuskirja. Docendo Oy, Jyväskylä.

Mieli. Suomen Mielenterveys ry. Päivitetty 21.9.2022. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/tyopaikan-kriisit-ja-muutokset2/tyouupumus/>. Viitattu 17.12.2022.

Mäkinen, Pirkko & Moilanen, Seija. Työturvallisuus. Työhyvinvointi. Työturvallisuuskeskus. <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyohyvinvointi/>. Viitattu 6.4.2023.

Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Ekonomia-sarja. WSOY, Helsinki.

Rauramo, Päivi 2020. Kaupan työsuojelu. Työturvallisuuskeskus. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/03/Kaupan-tyosuojelu.pdf>. Viitattu 9.3.2023.

Shaufeli, Wilmar & Enzmann, Dirk 1998. The burnout companion to study & practice: a critical analysis. Taylor & Francis, London.

Sormunen, Erja 2022. Ttt – työ, terveys, turvallisuus. Julkaistu 23.5.2022. <https://tttlehti.fi/yksipuolinen-kuormitus-johtaa-helposti-tyokykyongelmiin-mutta-tyo-voi-olla-myoos-voimavara/>. Viitattu 19.1.2023.

Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer ry 2022. <https://www.superliitto.fi/tyoelamassa/tyohyvinvointi-tyosuojelu-ja-tyoelaman-kehittaminen/kuormitus/>. Viitattu 17.12.2022.

Työsuojelu 2022. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Fyysinen kuormitus. Päivitetty 26.10.2022. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/fyysinen-kuormitus>. Viitattu 6.12.2022.

Työsuojelu. Työsuojeluhallinnon verkkopalvelu. Psykososiaalinen kuormitus. Päivitetty 23.1.2023. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus>. Viitattu 11.4.2023.

Työterveyslaitos. Työn imu. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyon-imu>. Viitattu 17.12.2022.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L5P24>. Viitattu 9.3.2023.

Vilka, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. PS-kustannus, Jyväskylä.

Vilka, Hanna 2014. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi, Helsinki. PDF-julkaisu. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>. Viitattu 21.3.2023.


Vilpas, Pertti 2021. 1. Kvantitatiivinen tutkimus. Metropolia Ammattikorkeakoulu. PDF-moniste. Viitattu 8.3.2023.

Vilpas, Pertti 2019. Liiketalouden matematiikka ja tilastollinen analyysi. PDF-moniste. Viitattu 6.4.2023.

Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. BoD, Helsinki.

Virtanen, Marianna 2022. Psyykkiset kuormitustekijät voivat aiheuttaa uniongelmia ikääntyneillä työntekijöillä. University of Eastern Finland. <https://www.uef.fi/fi/artikkeli/psyykkiset-kuormitustekijat-voivat-aiheuttaa-un-iongelmia-ikaantyneilla-tyontekijoilla>. Viitattu 11.4.2023.

Liite 1 Kyselylomake



Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 24.11.2022 17.52 ja päättyy 11.12.2022 23.59

Kysely itsepalvelukassoilla työskenteleville myyjille

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää myyjien kokemuksia itsepalvelukassoilla. Kysely on opiskelijan toteuttama, eikä kyse ole myymälän omasta kyselystä. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja sen vastaamiseen menee noin 15-20 minuuttia. Kysely jakautuu neljään pääosiin: itsepalvelukassatyön etuihin ja haasteisiin, henkiseen ja fyysiseen kuormittavuuteen itsepalvelukassoilla, kehitystoiveisiin liittyen itsepalvelukassatyöhön sekä taustatietoihin.

Vastaukset käsitellään anonymisti eli vastaajat eivät ole yksilöitävissä opinnäytetyöraportista. Kysely on ainoastaan osana opinnäytetyön tutkimusta.

Jos kyselyyn liittyen herää jatkokysymyksiä, voitte olla yhteydessä kyselyn tekijään sähköpostitse [redacted].

Vastaamisaikaa kyselylle on 11.12.2022 kello 23.59 asti, jonka jälkeen kysely sulkeutuu.

Itsepalvelukassatyön edut ja haasteet

1. Millaisia etuja olet kokenut itsepalvelukassatyössäsi?
Vastaa avoimeen viestikenttään. *

2. Millaisia haasteita olet kokenut itsepalvelukassatyössäsi?
Vastaa avoimeen viestikenttään. *

Henkinen ja fyysinen kuormittavuus itsepalvelukassoilla

3. Miten kuormittavana koet itsepalvelukassatyön olevan henkisesti? Valitse yksi 5=erittäin kuormittavana 4= melko kuormittavana 3= jonkin verran kuormittavana 2= vain vähän kuormittavana 1=ei lainkaan kuormittavana

5 4 3 2 1

* valitse ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4. Kuvaile millaisin tavoin itsepalvelukassatyö kuormittaa sinua henkisesti.

5. Miten kuormittavana koet itsepalvelukassatyön olevan fyysisesti? Valitse yksi 5=erittäin kuormittavana 4= melko kuormittavana 3= jonkin verran kuormittavana 2= vain vähän kuormittavana 1=ei lainkaan kuormittavana

5 4 3 2 1
* valitse ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

6. Kuvaile millaisin tavoin itsepalvelukassatyö kuormittaa sinua fyysisesti. *

7. Valitse ne kohdat, jotka kuormittavat sinua eniten itsepalvelukassalla. Voit valita useamman kohdan. *

- ☐ Yhtäaikaaisesti liian monta tehtävää
- ☐ Asiakkaiden valvominen
- ☐ Seisominen
- ☐ [REDACTED]
- ☐ Asiakkaiden epäkohtelias käytös
- ☐ Jokin muu

Jos vastasit edelliseen kysymykseen jokin muu, kerro tässä mikä/mitkä asiat kuormittavat sinua eniten itsepalvelukassalla

8. Kuinka pitkän ajan olet kokenut sopivaksi seistä itsepalvelukassoilla? *

--Valitse tästä-- 

9. Koetko saavasi tarpeeksi tukea itsepalvelukassoilla työkavereilta tai esihenkilöiltä?

- * valitse yksi vaihtoehto
- ☐ Kyllä
 - ☐ En
 - ☐ En osaa sanoa

10. Millaista tukea toivoisit saavasi työkavereilta tai esihenkilöiltä? *

Kehitystoiveita liittyen itsepalvelukassatyöhön

11. Miten kehittäisit itsepalvelukassatyötäsi?

Vastaa avoimeen
vastaukseen. *

Taustatiedot työsuhteeseen liittyen

* 12. Työsuhteesi
tyyppi nykyisessä
työpaikassa

Vakituinen
Vuokratyöntekijä

13. Kauanko olet työskennellyt tämänhetkisessä työpaikassasi? *

0-1 vuotta
2-4 vuotta
5-7 vuotta
8+ vuotta

Tietojen lähetyks

TALLENNA

ESITÄYTTÖ URL

Saavutettavuusseloste | Metropolian tietosuojaselosteet