

VIITOSKASSAN KAUNOTAR

Kulttuurianalyyttinen tutkimus
päivittäistavarakaupan kassan työstä

Turun yliopisto
Kulttuurien tutkimuksen laitos
Kansatiede
Toukokuu 2008
Marja-Liisa Räisänen

TURUN YLIOPISTO

Kulttuurien tutkimuksen laitos / Humanistinen tiedekunta

RÄISÄNEN, MARJA-LIISA: Viitoskassan kaunotar. Kulttuurianalyttinen tutkimus päivittäistavarakaupan kassan työstä

Pro gradu -tutkielma, 73s., 5 liites.

Kansatiede

Toukokuu 2008

Tässä tutkimuksessa esittelen kassamyymjän työtä tämän päivän päivittäistavarakaupassa. Tämä kuuluu kaupunkikansatieteellisen tutkimuksen ja erityisesti työpaikkatutkimukseen. Tutkimusote on luonteeltaan empiirinen, refleksiivinen ja kulttuurianalyttinen. Pääasiallisena lähteenä olen käyttänyt tekemiäni haastatteluja sekä omaa kokemustani kaupan kassan työstä. Osalla haastateltavistani on kymmeniä vuosia kestänyt kokemus kaupantyöstä ja joku on ollut kaupassa töissä vain muutaman vuoden. Ajallista perspektiiviä tämän päivän myyjän työhön saan myös historioitsija Marjaliisa Hentilän väitöskirjatutkimuksesta, joka kertoo myyjän työn kehittymisestä vuosisatojen kuluessa aina automarkettien yleistymiseen saakka. Määriteltyäni ensin myyjä - käsitteen ja esiteltyäni tutkimusmateriaaliani, esittelen kolmannessa luvussa kulttuurianalyysi - menetelmän, jota käytän tutkimuksessani.

Kulttuurianalyysin esittelivät ruotsalaiset kansatieteilijät B. Ehn ja O. Löfgren. Käytän heidän vuonna 1982 esittelemäänsä teemaluetteloa tutkimuksessani. Kulttuurianalyysin teemojen avulla tutkija pystyy etäännyttämään itseään tutkimuskohteestaan. Tutkimuksessani löytyy näistä teemoista kahdeksan. Esittelen teemoja, ja pohdin niiden välityksellä kaupan kassamyymjän työn työkuultuuria. Aloitan analyysini paikan kuvailulla ja etenen kassamyymjän työn sisällön kuvailemisen päätyen myyjän vaatetuksen kuvailemiseen. Teemat joita käytän, ovat aikaan, paikkaan ja sosiaaliseen kontekstiin liittyviä. Aika- ja paikka -teemat ovat työpisteen kuvailemista ja työajan ja vapaa-ajan pohtimista myyjän työn kannalta. Sosiaaliseen kanssakäymiseen kuuluvat käsitykset moraalista, yksilön ja ryhmän eroja maskuliinisuutta tai tässä enemmänkin feminiinisuutta. Se kuka käyttää valtaa ja kuinka hierarkia näkyy ja toimii kassalla kuuluvat myyjän työn sosiaaliseen kontekstiin.

Lopuksi tutkielmassani pohdin sitä, mitä olen saanut haastattelijani analysoimalla selvitettyä kassamyymjän työstä: myyjän työ on muuttunut paljon monen haastateltavani työuran aikana. Tulevaisuudessa on yhä vähemmän kaupan kassoja. Se johtuu jo siitä että kaupassa koulutetaan monitaitoisia kaupan työntekijöitä.

Avainsanat: työkuultuuri, ammattikulttuuri, työoveruus, työyhteisöt, palveluammatit, kaupunkikansatiede, kulttuurintutkimus, tavat, kassamyymäjät, kauppa-ala, arki, kulttuurianalyysi

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO.....	3
1.1. Reflektiota tutkimukseen.....	3
1.2. Kaupan kassalla.....	5
2. TUTKIMUSONGELMAT JA -KÄSITTEET.....	8
2.1. Kauppatyöläinen.....	8
2.2. Kansatieteellinen ammattiryhmätutkimus.....	13
3. TUTKIMUSMATERIAALIT JA -MENETELMÄT.....	17
3.1. Haastattelut.....	17
3.2. Tutkimuskirjallisuus.....	23
3.3. Osallistuva havainnointi.....	25
3.4. Kulttuurianalyysi.....	27
4. KASSALLA.....	30
4.1. Kauppa ja kassa, työasema kauppamiljöössä.....	30
4.2. Kassa.....	33
4.3. Kassatapahtuma prosessina.....	39
4.4. Työpäivä.....	46
4.5. Asiakaspalvelua.....	49
4.6. Sosiaaliset suhteet	54
4.7. Myyjän työasu.....	60

5. LOPPULUKU.....	63
5.1. Postmoderni myyjäkuva.....	63
5.2. Ostarin helmi.....	64
5.3. Nappi auki myy tupakkaa.....	64
5.4. Ja kolikoita aivastaa.....	67
LÄHTEET.....	70
LIITTEET	

1. JOHDANTO

1.1. Reflektiota tutkimukseen

Kävin eräänä päivänä kaupan kahvihuoneessa keskustelua myyjän työstä paikalle osuneiden työtovereitteni kanssa. Kävi ilmi, että eräs keskusteluun osallistuneista, jonka luulin olleen kaupassa töissä vuosikymmeniä, olikin koulutukseltaan tarjoilija. Vasta alle kymmenen vuotta sitten, ikäännyttyään tarjoilijan töistä, hän oli siirtynyt kauppaan töihin, koska halusi paremmat työajat.

Keskustelimme siitä, kuinka kukin oli päätenyt nykyiseen työhönsä. Tämä entinen tarjoilija, joka nyttemmin on vaatemyyjä, nauroi, että ei olisi koskaan lapsena leikkinyt myyjää, jos olisi tiennyt, kuinka raskasta tämä työ on. Aloimme siinä pohtia, miksi kaikki lapset leikkivät myyjää ja kaupaa. Lopulta päädyimme siihen lopputulokseen, että se on niin läheinen ammatti lapselle; jokainen lapsi näkee, mitä myyjä tekee työkseen. Harva virkamiehen lapsi ymmärtää vanhempiensa työtä, kovin harva lapsi edes pääsee isän tai äidin työpaikalle katsomaan, mitä siellä töissä tapahtuu.

Kansatieteessä on tullut yleiseksi puhua nk. refleksiivisyydestä eli mietitään sitä kuinka tutkija liittyy tutkimukseensa. Tutkimuksessa refleksiivisyyttä on kun mietitään seuraavia kysymyksiä: kuka minä olen? Miksi minä tätä tutkin? Miten persoonallisuuteni vaikuttaa tutkimukseen? Billy Ehn ja Barbro Klein kirjoittivat kirjassaan *Från erfarenhet till text*, että etnologi on osa sitä, mitä tutkii eikä mikään sivustakatsoja. Etnologi ottaa osaa toisen elämään samalla kun tutkii. Ihminen ei voi olla objektiivinen, koska vaikuttaa aina ympäristöönsä tavalla tai toisella. Subjektin ja objektin raja pitää ratkaista siten, että tutkija kyseenalaistaa itsensä ja oman kulttuurinsa. Silloin tutkija tulee joustavammaksi eli refleksiivisemmäksi.

Refleksiivisyys on sitä, että on tietoinen omasta tietoisuudestaan!¹ Tämä Johdanto-luku on reflektiota.

Tämän päivän antropologiseen ja etnologiseen tutkimusperinteeseen kuuluu olennaisesti tutkimuksen reflektointi. Marjut Anttonen pohtii refleksiivisyyttä kveenejä käsittelevässä väitöskirjassaan seuraavin miettein:

”Kenttätöiden ja tutkimusprosessin eri vaiheiden kuvaamista pidetään nykyisin antropologisen ja etnologisen tutkimuksen luonnollisena ja välttämättömänä osana, mitä se ei kuitenkaan ole ollut kuin vasta parin viime vuosikymmenen ajan. Aiemmissa ansiokkaissakin tutkimusraporteissa saatettiin aineiston hankinnan kuvaus vähimmillään kuitata alaviitteessä, jossa esim. todettiin tutkimuksen perustuvan niin ja niin monen vuoden kenttätöihin, ilman että niitä kuvattiin sanallakaan tarkemmin. Nykyisin korostetaan etnografista kirjoittamista; tutkijan on kuvattava ja analysoitava tutkimuksen eri vaiheita ja sitä, miten hän on kerännyt aineistonsa ja päätyneet tuloksiinsa. On tärkeää, että kentällä koetetut tapahtumat ja elämän monimutkaisuus ovat mukana tieteellisessäkin tekstissä - eri vaiheissa saatujen kokemusten tekstuaalistaminen on siis osa tutkimusprosessia.”²

Anttonen reflektoi tutkimuksessaan useita eri ajanjaksoja elämässään, jolloin hän on ollut tekemisissä Norjan suomalaislähtöisen väestön kanssa. Hän reflektoi kokemuksiaan töissä kalatehtaassa tai ensimmäisiä kenttätömatkojaan kirjoittaessaan pro gradu-tutkielmaa samasta aiheesta. Hän palaa nuoruutensa kirjeiden kautta 1970-luvun Hammerfestiin tai Tromssan stipendiaattivuosiin pari vuosikymmentä myöhemmin. Hän kommentoi omia kirjeitään tai päiväkirjamerkintöjään. Hän kertoo että:

”Refleksiivinen ote kirjoitusvaiheessa tarkoittaa sitä, että tutkija liikkuu omien kokemustensa ja tekstin välillä sekä kohdettaan lähestyen että siitä etääntyen. kokemukset ja ajatukset, joista kirjoitusvaiheessa kootaan loogista tekstiä, voivat myös olla epämääräisen hajanaisia ja fragmentaarisia.”³

Samalla tavalla minäkin palaan tätä tutkimusta tehdessäni varhaisimpiin muistoihini kaupassa työskentelystäni. Muistan kuinka koululaisena olin

¹ Ehn - Klein 1994, 10-12.

² Anttonen 1999, 24.

³ Anttonen 1999, 28.

koulun työelämään tutustumisjaksossa viikon hyllyttämässä ja hinnoittelemassa tuotteita paikallisessa E-kaupassa. Tai kuinka lukiolaisena olin kesätoissa ja kausiapulaisena jouluisin vaatekaupassa. Tämä näistä, kuten myöhemmistä markettien kassan työkokemuksistani saamani tieto on mukana koko ajan tätä tutkimusta kirjoittaessani ja myös silloin kun analysoin haastattelujani.

1.2. Kaupan kassalla

Kun aloitin tätä tutkimusprojektiani, silmiini osui Kodin kuvalehteä lukiessani alla oleva yleisökirjoitus, jossa kirjoittaja - kaupan kassa - kommentoi aiemmin ilmestyneessä Kodin kuvalehteen kirjoittavan kolumnistin Erkki Lampenin artikkelia.

”Kiitos Erkki Lampen kirjoituksestasi kaupan kassoista (KK4)! Tuli niin hyvä olla ja iloinen mieli, että joku huomaa meidänkin työmme – ja vieläpä arvostaa ja kunnioittaa sitä.

Useammin huomaa olevansa kelvoton ihminen ja työntekijä, koska jossain kaukana valmistettu tuote ei sitten sattunutkaan miellyttämään asiakasta tai se on ollut viallinen. Kassan syytähän se...

Kaikki eivät myöskään tunne tarpeelliseksi tervehtiä henkilökuntaa, saati kiittää. Joskus tuntuu suorastaan halventavalta, kun asiakas kävelee sivuilleen vilkaisematta ohi, jos ei hänellä ole ostettavaa. Itse en menisi myös kenenkään työpaikalle puhumaan puhelimeen, ainakaan palvelutapahtuman ajaksi. Siinä sitten odottavat muut asiakkaat ja kassa. Ja kiire loppuu jonottajalta juuri silloin, kun tulee oma vuoro; vasta sitten aletaan etsiä lompakkoa ja kaivaa palautuskuitteja.

Mutta minä pidän työstäni, sillä silloin tällöin tulee erkkejä, jotka pitävät pienestä jutustelusta palvelun lomassa ja yrittävät olla ystävällisiä meille kiireessä punoittaville kassatyöille, jotka parhaamme yritämme. Siitä lähtien, kun luin tuon kolumnin, olen muistanut sen päivittäin sanoessani asiakkaalleni ”Hei!” On helpompi taas hymyillä.”⁴

Oheinen yleisökirjoitus kuvaa mielestäni myyjien tuntemaa arvostusta työhönsä. Sitä istuu kassalla ja hymyilee kaikenlaisille hapannaamoille,

⁴ Ostarin helmi 2005.

saamatta edes ystävällistä ilmettä vastineeksi. Silloin tulee ajatelleeksi, että eivätkö nuo asiakkaat pidä minua edes ihmisenä, kun eivät viitsi olla kohteliaita.

Matkapuhelimen käyttö on myös asia, mitä emme monestikaan ajattele. Kassa saa kuunnella asiakkaiden yksityispuheluita tai työpuheluita, toiset ihmiset joutuvat odottamaan, kun yksi asiakas juttelee kännykkäänsä, tajuamatta siirtyä syrjään juttelemaan tai älyämättä edes olemaan vastaamatta puhelimeen, kun on kaupassa maksamassa. Monesti sitä väsyneenä miettii, että miltähän tuostakin ihmisestä tuntuisi, jos menisin hänen työpaikalleen puhumaan puhelimeen edellisen viikonlopun tapahtumistani tai ystävättäreni mieshuolista.

Minulla on myös empiiristä kokemusta kassatyöskentelystä. Olen ollut kaupan kassalla töissä vuodesta 1998. Menin alun perin kesätöihin mutta työelämä vei mukanaan. Säännölliset kuukausitulot helpottivat arkea huomattavasti, köyhien opiskelijavuosien jälkeen.

Yhtäkkiä minulta olikin kulunut useampi vuosi kaupassa työskennellessä. Huomasin, etten enää olekaan pelkästään kesätöissä, minullahan oli jo kesäloma ja talviloma joka vuosi. Luulen että näin on moni kaupan työntekijöistä jäänyt kauppaan töihin. Tästä ei ole tieteellistä tutkimusta, olisikin mielenkiintoista tutkia asiaa myös tältä kannalta. Kauppaan tullaan hetkeksi kokeilemaan, ja yhtäkkiä sitä ollaan oltu monta vuotta kaupassa töissä. Minulle päätyminen kaupan kassalle ei ollut loppujen lopuksi kovinkaan vieras ajatus, sillä äitini oli lähes koko työikänsä erilaisissa kauppoissa töissä, ja itsekin olin jo lukiolaisena kesätöissä kotipaikkakunnallani sijaitsevassa vaatekaupassa.

Työurani päivittäistavarakaupan kassana alkoi vuonna 1998. Ensimmäiset puolitoista vuotta olin Turussa Prisman kassalla erikseen kutsuttavana työntekijänä, ekstrana, jonkin ajan kuluttua minut vakinaistettiin. Vaihdoin sittemmin keskustan tavarataloon elintarvikeosaston kassalle, koska työ Prismassa alkoi kyllästyttää, ja vaihtelun sanotaan virkistävän. Uusi

työpaikkani oli myös lähempänä asuntoani. Tässä keskustan työpaikassa olen ollut siitä lähtien.

Kaupassa on paljon niin sanottua hiljaista tietoa. Ammattitaito opitaan käytännön työssä, ja asiat pitää vain tietää jotenkin. Olen huomannut, että kaikissa paikoissa ei perehdytetä työhön kunnolla, mikä sitten taas vaikeuttaa uuden myyjän sopeutumista ja työssä viihtymistä. Isommassa Prismassa oli selkeämmät ohjeet asioista, joita uusille kassoille opetetaan. Pienemmässä myymälässä ei ollut ohjeita kirjoitettu, ja monet asiat saikin opetella ”kantapään kautta”, eli opittiin uudet asiat sitten kun oli ne ensin tehty väärin. Tämä asia minua alkoi ihmetyttää, koska mielestäni uuteen työhön pitää aina antaa kunnan perehdytys.

Aiheeni valintaan vaikutti hyvin paljon myös se seikka, että opinnäytetyö on helpoin tehdä aiheesta joka on tuttua. Minulla on vankka kokemus kaupantöistä. Se tulee olemaan ehkä tekijä, joka myös vaikeuttaa suhtautumistani objektiivisesti tähän aiheeseen. Mutta kuten aiemmin totesin, opinnäytetyöni on erityisen refleksiivinen tutkimus, minkä tulen pitämään mielessäni, ja jonka toivon myös lukijan muistavan.

Billy Ehnin sanoin: etnologi näyttää tutkivan ihan mitä tahansa. Vaikuttaa siltä että jokainen etnologi etsii aihetta mitä kukaan muu ei ole koskaan tutkinut.⁵ Niinpä minäkin olen tavallinen etnologi, olen ottanut myyjän työn tutkimuskohteekseni jopa siitä syystä, että kukaan muu ei näytä sitä tutkineen.

⁵ Ehn - Löfgren 1996, 91.

2. TUTKIMUSONGELMAT JA -KÄSITTEET

2.1. Kauppatyöläinen

Aloittaessani tämän opinnäytetyön tekemistä, mielessäni pyöri kysymys, miksi kassan ja myyjän työ on niin aliarvostettua vai onko minulle tullut siitä vain sellainen käsitys kassalla työskennellessäni. Toinen mielessäni risteillyt ajatus oli se, mitä on kaupan kassan ammattiylpeys ja miten se näkyy työssä. Kun olin saanut haastatteluni tehtyä, tutkimusongelmaksi nousi kassan työn kuvaileminen.

Vertaan kassan työtä kulttuurianalyttisin menetelmin osittain myös siivoojan työhön. Myyjän ja siivoojan työ on yhteiskuntamme aliarvostetuimpia töitä. Molemmissa tarvitaan myös samanlaisia kilttejä ihmisiä suorittamaan tehtävät. Siivoojan työstä käytän lähteenä Mari Käyhkön sosiologista tutkimusta tästä työstä.⁶ Etnologian alalta otan lasinvalmistajat, aivan erilaisen ammattiryhmän. Se on hyvä, erilainen ammattiryhmä, jota voi hyvin käyttää kulttuurianalyttisenä indikaattorina. Tässä käytän Virpi Nurmen väitöstyötä lähteenäni.⁷ Nurmen lasinpuhaltajatutkimusta haluan käyttää myös siksi, että se edustaa perinteistä kansatieteellistä ammattiryhmätutkimusta. Onhan tehty uudempaaakin ammattiryhmätutkimusta kansatieteeseen, mutta halusin ottaa Nurmen tähän myös sen takia, että hän edustaa Turun yliopistossa tehtyä ammattiryhmätutkimusta.

Tutkimukseni on kvalitatiivista ja induktiivista, joka on mielestäni kulttuurintutkimuksessa mielekkäämpää. Etnologiatieteissä ajattelemme usein itsestään selvästi, että tutkimuksemme pohjautuvat laadullisiin menetelmiin ja kenttätöiden aikana kerättyyn materiaaliin. Kvalitatiivisten menetelmien käyttäminen ja kenttätöiden tekeminen muodostavat tärkeän osan etnologiatieteiden identiteettiä. En ryhdy kvantitatiiviseen

⁶ Käyhkö 2006.

⁷ Nurmi 1998.

tutkimukseen myöskään sen takia, että taulukkojen ja tilastojen tekeminen ja tulkitseminen on minulle humanistina vierasta.

Johtoajatus tutkimuksessani on se, mitä myyjän työ pitää sisällään, erityisesti kassamyynnin. Käytän tässä tutkielmassani nimityksiä kassa, kassamyyjä ja myyjä, kun puhun kassalla työskentelevästä rahastajasta. Toisaalta tätä nimitystä ei voisi käyttää, koska kassalla istuva myyjä ei myy mitään, hän vain rahastaa. Myöskään elintarvikekaupassa hyllyttävät myyjät eivät siis myy mitään tämän ajattelumallin mukaan vaan he vain asettavat tavaroita esille. Onko elintarvikekaupassa sitten myyjiä ollenkaan? Ehkäpä palvelutiskeillä työskentelevät myyjät ovat myyjiä. Toisaalta hekin vain ojentavat ja pakkaavat asiakkaan toivoman tuotteen pakettiin. Kyllä hän saattaa kysyä asiakkaaltaan, että tuliko muuta. Mutta pois ovat ne ajat jolloin asiakas kauppaan tullessaan sai kaiken palvelun yhdeltä myyjältä, jonka tehtäviin kuului siis myös myydä asiakkaalle sellaisia tuotteita, mitä asiakas ei edes tiennyt tarvitsevänsä.

Pääasiallisena lähteenäni käytän tutkimuksessani haastatteluja. Minulla on omakohtaista kokemusta alalta, joten lähtiessäni tekemään haastatteluja, tiesin jo etukäteen, mistä asioita haluaisin saada tietoja, ja miten niitä kysyn. Tämä onkin ollut ongelmallisinta omassa tutkimuksessani, olen monesti miettinyt, että olisi pitänyt pyytää joku ihminen, joka ei ole ollut kaupassa töissä, kysymään minulta kysymyksiä, niin olisin saanut tarpeeksi etäisyyttä aiheeseen. Se olisi ollut mielenkiintoinen kokeilu, mutta en usko sen olevan tutkimuseettisesti kovinkaan mahdollista.

Kulttuurianalyysin otin tutkimusmetodiksi myös sen tähden, että tätä metodologiaa käyttäessään tutkija pystyy etäännyttämään itsensä tutkittavasta kulttuurista. Kulttuurianalyysin avulla arvelen saavani riittävää etäisyyttä aiheeseeni. Toisaalta, koska myyjän työ on meille kaikille tuttua, uskon että kaikilla on jonkinlaisia ennakkokäsityksiä siitä, mitä myyjän työ on.

Olen kiinnostunut ajatuksesta, miten arvostetusta kauppiasta on tullut kauppatyöläinen, ihmisestä on tullut jopa tuote, jonka hän myy

työnantajalleen. Entisajan kauppias oli porvari, arvostettu varakas henkilö, jolla oli paljon valtaa asuinkunnassaan. Voisi ajatella että porvariston korkea asema ja heidän saamansa kunnioitus johtui kärjistetyksi porvareitten harrastamasta velkakaupasta, ihmiset kunnioittivat ja arvostivat sellaisen ihmisen mielipidettä, jolle olivat velkaa.

Tämän yhdeksän vuoden aikana, jonka olen kaupassa työskennellyt, olen usein ihmetellyt sitä, kuinka aliarvostettu ammatti kassan työ on. Kaupassa muut myyjät eivät halua olla kassalla, koska työ on yksitoikkoista: joutuu istumaan paikoillaan pitkiä aikoja, toistamaan samoja liikkeitä, mikä johtaa siihen että niskat ja hartiat kipeytyvät ja selkävaijokin tulee. Tauoille pääseminenkin on kassoilla hankalampaa, kuin muilla myyjillä. Tauolle ei pääse silloin kun haluaa, tai kun olisi tarve, ei edes vessaan. Olemme töissä naureskelleet, että ”kassaneidin” tulisi olla kutakuinkin 160 senttiä pitkä henkilö, jolla on pitkät käsivarret. Aineenvaihdunnankin pitäisi olla hidasta, jotta saa sijoitettua myös vessakäynnit taukoihinsa.

Kokemukseni mukaan harva kassalla työskentelevä myyjä pitää työstään, eikä kassalle yleensä varta vasten hakeuduta, kassan työhön ”ajaudutaan”. Voihan tietysti olla niinkin, että työ on mielekästä, mutta ei siitä työstä kuulu pitää. Myös rahan käsittelyä kaupan muut myyjät kammoksuvat, jonka takia he eivät mielellään tule kassalle rahastamaan.

Joskus aiemmin jopa ajateltiin, että kassat ovat ihan erilaisia ihmisiä, kuin muut myyjät. Kun olin sulkenut nauhurin erään haastatteluni päättyessä, haastateltavani sanoi, että työkaverit luulivat joskus, että kassat saavat parempaa palkkaa kuin muut myyjät, mikä ei pidä paikkaansa. Ihmettelimme että mistä tällainen käsitys tulee. Emme keksineet selitystä asialle. Tämä käsitys voi johtua esimerkiksi siitä, että monissa isoimmissa myymälöissä kassat ovat pitkään olleet vain kassalla, eivätkä ole päässeet osastoille tavaroita purkamaan, ja työkaverit ovat ajatelleet kassojen olevan ”liian arvokkaita” tällaiseen tehtävään? Arvokkaalla tarkoitetaan ehkä paremmin koulutettuja tai että kassat olivat toimistotyöntekijöihin verrattavia virkailijoita, eikä tavallisia työläisiä. Nythän ollaan taas

”monipuolistamassa” myyjän ammattitaitoa, ja kaikki myyjät mielellään opetetaan tekemään kaikkea työtä myymälässä. Myyjistä tulee kaupan moniosaajia. Tässä yhteydessä voisi tietysti myös miettiä sitä, että onko kassan sosiaalinen status ollut aiemmin jotenkin eri kuin muun myyjän. Mutta se jäänee pelkäksi spekulatioksi.



Viivi ja Wagner menevät kassalle.⁸

Automarketissa kassahenkilö on melkein ainoa myyjä, jonka asiakas kohtaa, mikä korostaa kassan työn haastavuutta ja merkittävyyttä. Kassamyyjä on kaupan ”kasvot”. Markettien kassat ovat yleensä aivan muun alan koulutuksen saaneita, merkonomit ja merkantit työskentelevät yleensä muissa tehtävissä kaupanalalla. Kassoilla on myös enemmän väliaikaisesti työskentelevää työvoimaa, kuin muissa kaupan tehtävissä. Minulla on ollut työkaverina kaikenlaisia eri aloille opiskelevia ihmisiä, humanistista insinööriin. Tässä on ollut ongelmana se, että ei olla sitoutuneita työhön, kun ollaan vain väliaikaisesti vaikkapa esimerkiksi opiskelurahoja ansaitsemassa. Nytemmin on alettu kouluttamaan niin sanottuja Retail -merkonomeja, siis päivittäistavarakaupan merkonomeja. Tämä Retail -merkonomien koulutus on aloitettu 2005, nähtäväksi jää, kuinka tämä koulutus vaikuttaa tulevaisuuden kaupanalalan arvostettavuuteen. Toivottavasti siis tulevaisuudessa on ammattitaitoisempia ja työtään enemmän arvostavia kaupan työläisiä kuin tänä päivänä.

⁸ Juba 1999, 14. Sarjakuvien kopiointioikeudet omistaa Juba production. Käytän Viivi ja Wagner -strippejä Juba productionin luvalla.

Tässä yhteydessä, kun määrittelen myyjän profiilia ja työtehtäviä, haluan myös muistuttaa, että myyjän työn tärkein osa on asiakas. Kun keskustelin haastateltavieni kanssa työn tekemisestä ja sisällöstä asiakas oli aina mukana määrittelemässä työn laatua. Esimerkiksi asiakkaan käyttäytyminen vaikuttaa myyjän työpäivän mielekkyyteen ilmeisesti. Senhän voi myös huomata edellisessä luvussa esiintyneestä yleisönkirjoituksesta.

Tutkin myös millainen on kassamyymälän koulutus ja minkälaista hiljaista tietoa myymälässä on. Olen huomannut, että kaikki eivät halua jakaa ammattitaitoaan ja tietoaan uusille työntekijöille, mikä saattaa vaikeuttaa uuden myyjän sopeutumista ja työssä viihtymistä. Oman kokemukseni mukaan Prismassa oli selkeämmät ohjeet siitä, mitä uusille myyjille opetetaan. Pienemmässä myymälässä ei ohjeita ole välttämättä kirjoitettu, ja monet asiat saa opetella ”kantapään kautta”, eli uudet asiat opitaan, sitten kun on toimittu väärin.

Uuteen työhön perehdyttäminen on hyvin myymäläkohtaista. Joissakin myymälöissä uusien ihmisten perehdyttämiseen käytetään enemmän aikaa kuin toisissa.⁹ Itsekin olen huomannut sen, minkä eräs informanttinkin sanoi, että kiireisessä kaupassa opetetaan vähemmän aikaa uutta myyjää tehtäviinsä. Tämä, ettei opeteta työhön kunnolla, vähentää sitten pitemmän päälle työssä viihtymistä ja työn arvostamista.¹⁰ Myyjän työhön opetetaan työtä tekemällä, mikä onkin helpoin tapa opettaa, mutta monesti se tuntuu riittämättömältä, varsinkaan jos ei ole ollut asiakaspalvelutyössä aiemmin. Eikä kaikki saa samanlaista perehdytystä työhönsä, koska myymälöissä ei aina ole varsinaista työhön opastajaa, harvoin varataan edes riittävästi aikaa työn opettamiseen. Monet ovat saattaneet olla vaikka kuinka kauan kaupassa töissä, ennen kuin he oppivat joitakin perusasioita, kuten vaikkapa miten kuitti korjataan.

On myös kiinnostavaa miettiä sitä millainen on kassan ulkoinen habitus, eli millaiselta myyjän tulee näyttää ja miten käyttäytyä, myös kassahenkilön

⁹ h1.

¹⁰ h2.

työmoraaliin ja ammattiylpeyteen perehtyminen on mielenkiintoinen aspekti. Kassatyöhön pääsee helposti, kunhan on luotettavan ja ystävällisen näköinen, mutta riittääkö se kassamyymjän ammattitaidoksi. Kassan pitää olla siisti. Mitä se siisteys sitten tarkoittaa? Se tarkoittaa sitä, että on puhtaat hiukset ja vaatteet. Runsaan meikin käytön katsotaan myös olevan osoituksena epäsiisteystä, paitsi jos on kosmetiikkamyymjä. Jos kassaksi pyrkivällä on näkyvä tatuointi tai runsaasti lävistyksiä, ne saattavat vaikuttaa siihen, ettei välttämättä pääse myyjäksi. Sen verran konservatiiviset käsitykset ihmisillä on siitä, millaiselta asiakaspalvelijan tulisi näyttää. Tietysti joihinkin nuorisolle tarkoitettuihin vaatemyymälöihin, levykauppoihin tai tatuointiliikkeisiin tällaiset nuoret pääsevät, koska asiakaskunta on samannäköistä.

Tänä päivänä yhteiskunnan ammattien kirjo alkaa olla painottunutta palveluammatteihin. Suomessakin teollisuus vähenee, tehtaita siirretään halvan työvoiman maihin. Palveluja ei voi kuitenkaan siirtää pois maasta, joten suuri osa ihmisistä palvelee toinen toistaan, eli kärjistetysti myymän työ on postmodernin yhteiskuntamme näkyvimpiä ammatteja. Tätä nykyä myös kovin moni muukin kuin varsinainen myyntityö lasketaan kuuluvaksi asiakaspalvelutyöhön. Rakennustyökin on asiakaspalvelua, koska joku ostaa rakentajalta työn, samalla tavalla kuin maitokauppaan tuleva asiakas ostaa kaupalta maidon. Samalla logiikalla myyjä myy työpanoksensa työnantajalleen, ja työkseen hän sitten myy sen maidon asiakkaalle.

2.2. Kansatieteellinen ammattiryhmätutkimus

Kansatieteen kansan katsotaan helposti olevan maalla asuvaa väestönosaa. Tämä on vanhakantainen suhtautuminen kansakäsitteeseen. Kun kansa ansaitsi elantonsa tehtaissa ja yhä useampi ihminen muutti kaupunkeihin, kansatieteessä tutkimusintressit kohdistuivat kaupunkilaisen arjen kuvaamiseen. Kansa on tänään paljon laajempi, jo sen takia, että maalla asuvaa kansaa on jo paljon vähemmän, kuin silloin kun kansatieteellistä tutkimusta aloitettiin Suomessa.

Toisen maailmansodan jälkeen meilläkin alettiin tutkia kaupunkilaisväestöä kansatieteessä. Vaikutteita saatiin Euroopassa historiallis- materialistisesta marxilaisesta tutkimuksesta ja itäeurooppalaisesta työtätekevän kansan historian tutkimuksessa. Tätä tutkimusta teki Annales- koulukunta. Ruotsissa tehtiin jo 1940-luvulla keruutyötä ammattiryhmien ja työväentutkimuksessa. 1970- 80 -luvuilla muissakin pohjoismaissa, etenkin Tanskassa. Marxilainen filosofia ei tullut Suomeen, meillä oli ns. puolueetonta tutkimusta. Turun yliopiston kansatieteen oppiaineen kokoelmiinkin kerättiin ainutlaatuinen työväkeä ja teollisuustyötä käsittelevä kokoelma ennen kuin savupiipputeollisuus ehti taantua, tämä keruutyö oli juuri Ilmar Talven ansiota. Turun yliopistossa syntyi myös monitieteellisenä projektina labour city -hanke, se kuitenkin kuoli pois suhteellisen pian, eikä mainittavia tuloksia saavutettu.¹¹

Suomalaisen kaupunkikulttuurin ja työelämän tutkimuksen perinteen voi jakaa neljään eri ajanjaksoon. Ensimmäinen ajanjakso kesti 1920-luvulta 1950-luvulle. Kausi oli epäyhtenäinen ja epävaka, Sitä voidaan nimittää Paulaharjun kaudeksi, silloin Samuli Paulaharju teki kuuluisan Raahea käsittelevän tutkimuksensa. Toinen ajanjakso voidaan määrittellä kestäneen 1950-luvun lopusta 1960-luvulle joka on valmistelu- ja kokeiluvaihe. Kansa kaupungissa. kaupunkitutkimus legitimoidaan yhdessä teollisuustyöväestön ja ammattiryhmien tutkimuksen kanssa kansatieteen varsinaiseksi tutkimuskohteeksi. Kansa ja kansatiede ovat siirtyneet kaupunkiin. Kolmas ajanjakso sijoittuu 1970-luvulle ja 1980-luvun alkupuolelle, jolloin oli aktiivinen kaupunkikansatieteellinen julkaisutoiminta. Neljäs ajanjakso 1980-luvun loppupuolella alkanut jakso jolloin kaupunkitutkimuksen kysymyksen asettelua alkavat leimata laajentumispyrkimykset. Samalla kansatieteellinen kaupunki liitetään kiinteämmin myös paikallishistorioihin yleisesityksiin ja kuntakirjoihin. tutkimuksessa kaupunkikansatieteen ja urbaanin antropologian raja muuttuu epäselvemmäksi. kansatieteellinen

¹¹ Räsänen 1997, 25.

kaupunkitutkimus nähdään kuitenkin paljolti vakiintuneinta kysymyksinä eikä niinkään kehitysprojektina.¹²

Kaupunkikansatieteeseen on jo Paulaharjun ajoista saakka kuulunut arjen tutkiminen. Työelämähän on osa ihmisen arkea, ja tässä tutkimuksessa myös osa kaupungin arkea, sillä haastatteleman myyjät yhtä lukuun ottamatta työskentelevät kaupungissa sijaitsevassa myymälässä. Tässä kontekstissa minun opinnäytetyöni sijoittuu hyvin kaupunkielämän tutkimisen genreen.

Suurimmaksi ongelmaksi kuitenkin nousee se, ettei myyjän työstä ole kuitenkaan kovasti mitään tutkimusta tehty, joten joudun vertailemaan myyjän työtä aivan erilaisiin ammatteihin, kuten teollisuustyöhön. Eikä kukaan ole tietääkseni tehnyt laajamittaista keruutyötä marketin myyjän arjesta. Jonkinlaista myyntityöhön liittyvää tutkimustoimintaa on tehty. Kun selasin luetteloa oppiaineemme keruuarkeista, löysin torimyyjän työhön liittyvän keruutyön vuonna 1967.¹³ Maakauppiaista maaseudulla ja kaupungissa on tehty myös omat kyselynsä 1971¹⁴. Niistä on myös tehty useita proseminaareja ja pro graduja. Tämä materiaali on minun aiheeseeni vanhaa, koska minä käsitelen tässä tutkimuksessa myyjän työtä tänä päivänä.

Ammattiryhmätutkimusta on tehty yleensä, alkaen agraarista arjesta ja päätyen teollisuustyön kautta jälkiteolliseen työelämän tutkimiseen. Tässä yhteydessä mainitsen Virpi Nurmen väitöskirjatutkimuksen lasinpuhaltajista,¹⁵ sekä Outi Tuomi-Nikulan tutkimuksen keskipohjalaisista kalastajista¹⁶. Turun yliopistossa on tutkittu teollisuustyöväkeä ja erilaisia kaupungin ammattiryhmiä. Erilaisia yrityksiä on tutkittu, esimerkkeinä mainitsen vaikkapa Saabin tehtaasta¹⁷ ja IVO:sta¹⁸ tehdyt pro -gradu - tutkimukset Turun yliopiston kansatieteen oppiaineeseen. Nykyisen

¹² Virtanen 1995, 70–71.

¹³ TYKL kyselyt, kysely 32.

¹⁴ TYKL kyselyt 42 ja 43.

¹⁵ Nurmi 1998.

¹⁶ Tuomi-Nikula 1982.

¹⁷ Kärkkäinen 1997.

¹⁸ Antikainen 1989.

kansatieteen assistentin, Jussi Lehtosen pro -gradu, joka käsittelee kauppa-autoja, on niitä harvoja kaupan alaan liittyviä opinnäytetöitä oppiaineessamme.¹⁹ Se käsittelee maaseudulla käytyä kauppaa vuosien 1930- 2000 välisenä aikana Suomessa. Minun graduni käsittelee myyjän ja kassan työtä nykypäivän Suomessa. Minna Heikkisen tutkielma laivatyöntekijöiden arjesta on myös tavallaan tutkimusta asiakaspalvelijan työstä, hänen haastateltavansa olivat pääasiallisesti ravintolatyöntekijöitä.²⁰ Tänä päivänä yhä enenemässä määrin tutkitaan myös brandejä kuten Tunturiyöräätä tai Turun sinappia.²¹ Tässä yhteydessä on tarpeen mainita myös oppiaineemme professorin Pekka Leimun, museovirastolle tekemä tutkimus Forssan puuvillatehtaan työntekijöistä²².

Etnologia on tiede, jossa tutkijan suhde tutkimuskohteeseen on henkilökohtaista. Tutkimusaiheen ja ongelman valinta, informantin ja materiaalin kohtaaminen ja tapa kirjoittaa ja tulkita on persoonallista. Samaan aikaan tutkija kontrolloi sitä vaikutusta ja henkilökohtaisuutta tutkimukseen, joka hänellä on. Heiluriliike läheisen tutkimuskohteen ja etäisen tieteellisen analyysin välillä asettaa erityistä vaatimusta sen tiedostamiseen, mitä tutkimusprosessissa tapahtuu.²³

Ruotsissa on tehty konttorityöstä parikymmentä vuotta sitten ja maalarin työstä kolme vuotta sitten kansatieteellistä tutkimusta. Maalarin työstä kirjoittanut Eva Silvén²⁴ seurasi vuoden maalareita työssään erään Tukholmalaiskoulun kunnostustöissä. Birgitta Conradson tutki konttorityöntekijöiden työn muuttumista 1900-luvulla.²⁵

¹⁹ Lehtonen 2000.

²⁰ Heikkinen 1999.

²¹ Sisua, siloa ja sinappia, 2004.

²² Leimu 1983.

²³ Ehn & Löfgren 1996, 90.

²⁴ Silvén 2004.

²⁵ Conradson 1988.

3. TUTKIMUSMATERIAALIT JA -MENETELMÄT

3.1. Haastattelut

Haastattelu on ennalta suunniteltu sosiaalinen vuorovaikutustilanne. Haastattelut jaetaan lomake-, teema- ja avoimiin haastatteluihin. Sen perusteella miten kiinteästi kysymykset on muotoiltu ja missä määrin haastattelija jäsentää haastattelutilannetta, voidaan haastattelumenetelmät jakaa kolmeen eri kategoriaan; avoimiin (strukturoimaton), teema- (puolistrukturoitu) ja lomakehaastatteluihin (strukturoitu). Strukturoimaton ja puolistrukturoitu haastattelumenetelmä ovat menetelmiä joita käytetään kvalitatiivisessa tutkimuksessa.²⁶ Kansatieteellinen tutkimus on lähes aina kvalitatiivista tutkimusta.

Haastattelu on käsitteenä laaja ja monitahoinen, on olemassa monia tapoja ymmärtää ja toteuttaa haastattelu. Normaali kuulumisien vaihtaminen sisältää samoja ominaisuuksia kuin mitä haastattelu on tutkimusmielessä, ja siksi miltei mitä tahansa arkielämän keskustelua voidaan kutsua myös haastatteluksi. Haastattelu tähtää informaation keräämiseen. Tutkimusmenetelmänä haastattelu on päämäärähakuista keskustelua, jota ohjaa tavallisesti haastattelija.

Käytetyin tiedonkeruumenetelmä haastatteleamalla on Hirsjärven ja Hurmeen mukaan lomakehaastattelu. Tässä haastattelutyypissä haastattelu etenee lomakkeen mukaisesti täysin ennakkoon määriteltujen kysymysten mukaan. Lomakehaastattelu on lähes samanlaista kuin kyselyn tekeminen. Menetelmä eroaa kyselystä ainoastaan siten, että haastattelija esittää ennakkoon suunnitellut kysymykset haastateltavalle suullisesti ja kirjaa hänen antamansa vastaukset lomakkeelle, kun taas kyselyssä kysymykset esitetään paperilomakkeella, johon vastaaja kirjaa vastauksensa. Täysin yhdenmukaisen lomakehaastattelun ja vapaamuotoisen avoimen haastattelun

²⁶ Hirsjärvi - Hurme 2001, 43-44.

välimuoto on suunnattu teemahaastattelu. Teemahaastattelu etenee ennakkoon mietittyjen teemojen varassa, mutta haastattelutilanteissa on myös liikkumavaraa. Teemahaastattelu saattaa olla hyvin vapaamuotoista keskustelua, joka voi sisältää sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Teemahaastatteluissa käsitellään samat aiheet kaikkien haastateltavien kanssa. Etukäteen mietityt teemat erottavat teemahaastattelun avoimesta haastattelusta. Lomakehaastattelu voi olla puolistrukturoitu haastattelu, jos haastattelija voi päättää, missä järjestyksessä ja millä sanamuodoilla hän kysyy ennakkoon suunnittelemansa kysymykset.²⁷

Avoin haastattelu on haastattelutyypeistä vapaamuotoisin. Siinä käytetään avoimia kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehtoja ei ole valmiiksi muotoiltu. Avoin haastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa on tietty aihe. Vastausvaihtoehdot eivät ole valmiiksi asetettuja vaan haastateltavalla on mahdollisuus vastata omin sanoin. Vapaasti vastattavissa kysymyksissä on mahdollisuus tuoda esille asioita monipuolisemmin kuin silloin kun on vain muutama vastausvaihtoehto. Kysymyksiä voidaan selventää haastateltavalle joko haastattelutilanteessa tai myöhemmin.

Tutkimusmenetelmänä haastattelu vaatii paljon työtä ja panostusta. Työläyteen vaikuttaa haastateltavien määrä, haastattelumenetelmä, toteutustyyppi ja haastattelun sisältö. Yleisesti voidaan ajatella, että mitä enemmän haastattelussa on avoimia kysymyksiä, sitä enemmän työtä haastattelu vaatii. Toisaalta lomakehaastattelussa lomakkeen suunnittelu vie paljon aikaa, vaikka analysointi sujuukin sitten vastaavasti nopeammin kuin avoimen haastattelun vastausten analysointi.

Aloitin tämän graduprojektini tekemällä muutaman koehaastattelun rajatakseni aineistoani. Lähetin muutamalle tuntemalleni kaupan kassalla työskennelleelle tai työskentelevälle kysymyksiä sähköpostilla. Vastaukset sain myös sähköisesti. Näissä koehaastatteluissa halusin kokeilla kuinka hyvin saisin materiaalia postikyselyn avulla. Koska saatu aineisto aineisto

²⁷ Hirsjärvi - Hurme 2001, 47-48.

oli mielestäni niukkaa tai en ollut osannut esittää oikeita kysymyksiä ja hylkäsin ajatuksen postikyselyn tekemisestä. Hirsjärvi ja Hurme esittävät, että tutkijan työ voi alkaa siten että hänellä on lähtökohtana vain karkea suunnitelma josta voidaan keskustella mahdollisten haastateltavien kanssa kokeilevasti. Eli aluksi kartoitetaan mitä haastateltavat ymmärtävät aiheesta.²⁸



Viivi on aloittanut kenttätyöt.²⁹

Tässä yhteydessä käytän muutamia saamiani vastauksia. Näistä käytän nimitystä keskustelu, kuten yleensä on tapana, kun käytetään sähköpostikirjeenvaihtoa lähteenä. Merkitsen ne lyhenteillä k1, k2 ja k3.

Varsinaiset haastatteluni olivat puolistrukturoituja tai strukturoimattomia, avoimia temahaastatteluja. Minulla oli lista kysymyksistä, jotta muistaisin käydä läpi mahdollisimman paljon samoja asioita haastateltavieni kanssa. Eli etenin teemoittain, mutta keskustelu oli vapaata lähes kaikissa haastatteluissa.

Nämä haastattelut tallensin mini disc -nauhurilla. Olen litteroinut nauhani ja näitä säilytetään TYKL-arkistossa. Litteraatioista olen järjestelmällisesti poistanut kaikki haastattelijan, eli itseni, jokaiseen taukoon lisäämän joo-sanat. Mielestäni se tekisi tekstistä vaikeasti hahmotettavan. Olen niitä muutaman jättänyt, jos olen katsonut niiden olevan jotenkin merkityksellisiä ja liittyvän keskusteluun.

²⁸ Hirsjärvi - Hurme 2001, 59.

²⁹ Juba 1998, 33.

Keskustelut alkoivat myös paikoin rönsyillä haastateltavien sukulaisten töihin ja lastenhoitoon, jolloin olen maininnut suluissa että mitä asioita suurin piirtein hetki juteltiin, ennen kuin palattiin taas aiheeseen. Yleensä nämä asian vierestä puhumiset kestivät minuutin pari, kunnes muistin palauttaa, tai sain johdateltua, keskustelun haluamiini aihepiireihin.

Sulkuihin olen myös merkinnyt muutamissa tapauksissa selityksiä, jotta litteraatioiden satunnainen lukija saisi selville, esimerkiksi mihin suuntaan haastateltava osoittaa kun kertoo vaikkapa kassalinjan käyttösuunnan.

*” [...] Niin ku asiakas tuli tuolt. (eli kassahihna on ollut myyjän oikealla sivulla.)[...]”*³⁰

Hakasulkeilla olen merkinnyt naurahdukset ja kovin pitkät miettimistauot, edelleen vain silloin, kun olen ne katsonut jotenkin kuuluvan olennaisesti tähän kontekstiin. Tässä tutkielmassa esittämissäni lainauksissa hakasulkeilla reunustetut kolme pistettä kuvaavat sitä, että lainaus on vain osa haastateltavan vastausta. Edelleen haastattelujen lukemisen kannalta mielestäni liialliset hakasulkeilla esitetyt äänensävyyn ilmaisuvälineet katson tarpeettomiksi. Toiset ihmiset keskustelevat vuolassanaisemmin kuin toiset. Mikäli haastattelussa vastaukset jäävät lyhyemmiksi kuin kysymykset, voi siis kyseessä olla harvasanainen vastaaja, ehkä myös huonosti aseteltu kysymys.

Haastattelujen ilmapiiri oli mielestäni rento ja monesti utelias. Yleensä tutkittavani ihmetellen odottivat, että mitä kysymyksiä minä olen keksinyt myyjän ja kassan työstä; ja että onko myyjän työssä mitään niin kiinnostavaa, että siitä saa ihan kokonaisen gradun tehtyä. Eräs haastateltavistani ihmetteli, kun pyysin haastattelua, että osaako hän ollenkaan vastata niihin kysymyksiin mitä minä tulen esittämään. Kerroin hänen olevan kysymieni asioiden paras asiantuntija. Tämä epäluuloinen kysymys mielestäni sisältää perusasenteen oman työn arvostamisesta. Se kertoo myös meistä suomalaisista, että emme pidä itseämme niin

³⁰ h3.

merkittävinä, että joku voisi olla kiinnostunut meidän elämästämme ja että tekemämme työ olisi jotenkin merkittävää. Myös se, että voiko jotain myyjän työtä edes tutkia, että mitä tutkittavaa tässä työssä on, herätti kummastusta.

Tekemistäni viidestä haastattelusta kaksi tein haastateltavan kotona ja kolme eri kahviloissa. Haastattelupaikan valitsemisesta opin nauhoja kuunnellessani, että kannattaisi pyrkiä haastattelemaan informantin kotona. Haastateltava on rentoutuneempi, ja taustahälyä ja häiriötekijöitä on vähemmän. Kahviloissa tekemistäni haastatteluista voi myös huomata, että myös haastattelijan on vaikea pystyä muistamaan, mitä on aiemmin kysynyt. Asiaan voi myös vaikuttaa se, että minä olen ollut kenttätöissä viimeksi reilu kymmenen vuotta sitten, ja minua itseäni jännitti, että osaanko esimerkiksi käyttää nauhureita, jotka ovat muuttuneet kymmenessä vuodessa paljon. Tietysti ihmisten liikkuminen haastattelupöytäme ohi myös herpaannutti keskittymisen ajoittain. Vaikka kuvittelin valitsevani hiljaisia kahviloita haastattelupaikaksi, nauhoja kuunnellessa kävi ilmi, että ei hiljaisia kahviloita taida olla olemassakaan.

Kaikki haastateltavat eivät myöskään antaneet käyttää henkilötietojaan tässä yhteydessä, joten merkitsen lähdeviitteissä kaikki haastateltavani merkeillä h1, h2, jne. Lähdeluettelossa painamattomissa lähteissä ilmoitan käsikirjoitusarkiston arkistointinumerot. Haastateltavistani neljä on naisia ja yksi mies. Yhtä haastateltavaani lukuun ottamatta kaikki ovat töissä Turussa, mutta asuvat ympäristökunnissa. Haastateltavani ovat iältään kahdestakymmenestäkolmesta vuodesta viiteenkymmeneenkahdeksaan vuoteen. Koulutukseltaan he ovat kovin kirjava joukko: on kansalaiskoulun käynyt, kampaaja, tarjoilija, merkantti ja ylioppilas. Haastateltavani työskentelevät osuuskaupassa, mutta en halua tässä yhteydessä tuoda osuuskauppaa esille, sillä en halunnut tähän yhteyteen luoda mitään historiallista katsausta osuustoiminnan kehittymisestä. Asiasta kiinnostuneet voivat lukea vaikka Elannon tai Turun osuuskaupan historiikit. Minä kuitenkin myöhemmin tulen tässä muutamassa esimerkissäni puhumaan osuuskaupan käytänteistä, se johtuu vain ja ainoastaan siitä, että suurin osa

minun työkokemuksestani on juuri osuuskaupassa. Nämä osuuskauppaesimerkkini ovat siis refleksiivisiä.

Tein viisi haastattelua. Määrä on mielestäni riittävä, koska sillä pystyin kartoittamaan ne asiat, mistä minä olen kiinnostunut tutkielmassani. Myös se, että olen ollut kaupassa kauan itsekin töissä, vaikuttaa myös siihen, että tiesin tarkasti, mitä haluan kysyä. Yhdeksän vuoden työkokemukseni kaupassa vaikuttaa siihen, että kaikki tieto mitä näistä haastatteluista sain, oli minulle jo tuttua.

Uutta tietoa minulle oli se, kuinka paljon kassamyynnin työ oli muuttunut parinkymmenen vuoden aikana. Näistä vuosikymmenien aikana tapahtuneista muutoksista keskusteleminen oli minulle antoisinta, en tiennyt esimerkiksi tarkalleen kuinka kaupan kassat toimivat 1970-luvulla. Haastatteluihin minulla oli kysymysrunko, jota seurasin väljästi.³¹

Toisaalta jos olisin halunnut kartoittaa kassan työn muuttumista vuosikymmenien läpi, minun olisi pitänyt haastatella enemmän kassoja jotka ovat työskennelleet kaupassa kauan. Näistä haastateltavistani kolme on ollut yli kaksikymmentä vuotta kaupassa töissä, joten saan riittävän kuvan siitä miten kassalla on työskennelty vielä 80-luvulla. Heidän kuvauksensa työn sisällöstä silloin ennen oli yhteneväinen, joten uskon etten olisi saanut muunlaista tietoa, vaikka olisinkin tehnyt enemmän haastatteluja. Haastatteluja on sitten riittävästi, kun näyttää siltä että ei enää mitään uutta tule haastatteluissa esille. Haastatteluissani tapahtui niin sanottu saturaatio, eli kylläntyminen.³²

Koska olen ollut kaupassa töissä pitkään, en usko kykeneväni etäännyttämään itseäni riittävästi tutkittavista kohteistani. Tämä etäännyttäminen tulee olemaan tutkimuksessani hankalin asia, jotta tietynlainen objektiivisuus säilyisi, vaikka en pysty itseäni täysin objektiiviseksi asettamaankaan. Toisaalta voin puolustuksekseni sanoa, että

³¹ liite 1.

³² Hirsjärvi, Heino 2001, 60.

haastatteluja tehdessäni olin ollut jo pari kuukautta opintovapaalla, ja tämän johdosta olin päässyt jonkin verran etäännyttämään kassan työstä. Tarvitsin opintovapaan sekä etäännyttääkseni itseni kassantyöstä, saadakseni perspektiiviä, sekä saadakseni tämän graduprojektin liikkeelle. Kulttuurianalyttistä tutkimusmenetelmää käyttämällä saan tämän ammatin tutkimiseen etäisyyttä.

3.2. Tutkimuskirjallisuus

Kirjallista materiaalia kaupan työstä on mm. Marjaliisa Hentilän väitöskirjatutkimus Keikkavaaka ja kousikka,³³ jossa on hyvin perusteellisesti selvitetty myyjien ammattiliittojen kehittymisen kautta myyjän työn muuttumista maakaupoista aina supermarkettien kehittymiseen saakka. Hentilä esittää myös varteenotettavan hypoteesin siitä, miksi myyjän työstä on tullut pienipalkkaisten naisten työtä. Kun naiset tulivat työelämään, he tekivät saman työn pienemmällä palkalla. Hän myös muistuttaa, että myyjän työn naisistumisen syynä on kotiapulaisten työn arvostuksen väheneminen. Tytöt menivät mieluummin kauppaan töihin kuin piikomaan. Eli ne kouluja käymättömät tytöt, jotka aiemmin menivät kotiapulaiseksi, menivät sittemmin kauppaan kauppa-apulaiseksi.

Tämä Hentilän tutkimus on liikealan ammattiliiton julkaisema, siinä mielessä erilainen juhlaulkaisu, ettei ole pelkästään ammattiliiton historiikki, vaan valottaa myös myyjän työn muuttumista silloin satavuotiaan liikeliiton olemassaolon aikana. On myös kirjava joukko erilaisia ammattiosastojen historiikkeja, sen lisäksi on osuuskauppojen historiikkeja, kuten esimerkiksi Turun osuuskaupan historiikki³⁴, sekä pari vuotta sitten on ilmestynyt Elannon historiikki³⁵. Nämä ovat kuitenkin perinteisiä tilaustutkimuksia, toisin kuin Hentilän teos, joten niiden pääasiallinen tehtävä on osuuskaupan tai Elannon esitleminen.

³³ Hentilä 1999.

³⁴ Rossi 2001.

³⁵ Sarantola-Weiss 2005.

Yksi kirjallinen lähteeni on sosiologi Mari Käyhkön etnografinen tutkimus siivoojan työstä.³⁶ Siinä Mari Käyhkö on haastatellut siivoojaksi opiskelevia tyttöjä. Hän on ollut jopa siivousoppilaitoksessa havainnoimassa, millaista koulussa on. Hän on tehnyt tutkimustaan kahdessa osassa. Ensimmäisen kerran kouluaihana, ja sitten muutamaa vuotta myöhemmin, kun tytöt ovat jo jonkin aikaa olleet työelämässä.

Osa kirjallisista lähteistäni tulee olemaan sosiologisia tutkimuksia, sillä sosiologiassa on työelämää tutkittu paljon. Tulen lukemaan näitä sosiologisia tutkimuksia siten kuin ne olisivat kansatieteellisiä. Toki käsitteet ja metodologia ovat erilaisia. Sosiologi Mari Käyhkön siivoojatutkimus on etnografinen tutkimus, mutta kansatieteilijän näkövinkkelistä etnografinen osuus on jäänyt kovin vähäiseksi. Toinen sosiologinen julkaisu jota käytän tässä tutkielmassani, on Matti Kortteisen kirja Kunnian kentät. Se on sosiologin kulttuurinen tutkimus pankkitoimihenkilöiden ja metallityöntekijöiden työstä.³⁷ Kirjassa on paljon esitelty haastattelumateriaalia ja kenttätöitä, mikä tekee tästä erittäin mielenkiintoisen. Tehdastyöstä on tehty myös muita väitöskirjoja, kuten historioitsija Kari Teräksen tutkimus.³⁸

Nykyään myyjän työ mielletään ensisijaisesti naisten työksi, vaikka näin ei aina ole ollut, ja tulevaisuudessa naisvalta tulee vähenemään. Miehet, jotka olivat vielä maakauppa-aikaan niitä arvostettuja porvareita, ovat nykyään kauppojen johtoportaisa enemmistönä. Myymäläpäällikötkin ovat hyvin usein miehiä. Vai pitäisikö ajatella, että miehet haluavat useammin päälliköksi, jos ovat kaupassa töissä. Yksi tuttavani sanoi, että hänen entisessä työpaikassaan hän ei naisena päässyt ylenemään myymäläpäälliköstä ylemmäksi, joten hän vaihtoi työpaikkaa. Myös naistutkimuksen metodien käyttö olisi aiheellista tämän kaltaisessa tutkimuksessa, mutta minä en ole opiskellut naistutkimusta, enkä osaa

³⁶ Käyhkö 2006.

³⁷ Kortteinen 1997.

³⁸ Teräs 2001.

käyttää naistutkimuksen metodeja, joten jätän aiheen tutkimisen niille, jotka ovat enemmän perehtyneitä tieteenalaan. Täytyy silti muistaa, että tavallaan tämä on naistutkimusta, koska itse olen nainen ja teen tutkimusta naisvaltaisesta työstä, vaikka en käytäkään naistutkimuksen terminologiaa, enkä tietääkseni sen kysymyksenasettelua.

3.3. Osallistuva havainnointi

Osallistuvana havainnointina pidän tässä sitä kokemusta, mitä minulla on itselläni kaupan kassan työstä, sekä asiakkaana että myyjänä. Eräässä haastattelussa tuli puheeksi tilimyynnin muuttuminen, mieleeni palautui millaisia ne tilimyöntikortit olivat minun lapsuudessani. Tosin minun lapsuuteni tilikaupassa ei pitänyt mennä tietylle kassalle kuittaamaan, kuten haastateltavani työpaikassa oli ollut, tai sitten en vain muista asiaa. Nykyäänhän lähes kaikki kaupat toimii niin sanotusti käteiskauppana, ei yleensä ole erillisiä asiakastilejä, paitsi kirjakaupoissa on lukiolaisille asiakastilit. Firmoille myydään tilimyyntiä. Joitakin poikkeuksia on, että vanhoilla asiakkailla on edelleen oikeus ostaa tilille, kuten he ovat aina tehneet.

Osallistuvaa havainnointia harjoitan joka kerta, kun käyn kaupassa ostoksilla, jolloin vertaan käytänteitä omiin kokemuksiini. Seuraan, kuinka myyjä huomioi asiakkaat, mitä hän sanoo minulle, miten ottaa ja palauttaa rahat ja maksukortit. Kuuntelen myös, kuinka myyjä kohtelee hankalia asiakkaita, mitä myyjä juttelee työkaverinsa kanssa. Havainnoin kokoajan. Olen huomannut, että nyt, kun olen tehnyt tätä opinnäytetyötäni, olen vieläkin kiinnostuneemmin seurannut myyjien touhuja kaupassa asioidessani. Tauoilla juttelen työkavereideni kanssa työn sisällöstä ja sen muuttumisesta. Kassapalavereissa kirjoittelen muistiin asioita, joita en muuten kirjaisi ylös lainkaan. Eräässä koulutustilaisuudessa meille opetettiin niin sanottu ananas- asenne. Joku oli oikein miettinyt, että mitä niille osuuskauppalaisille nyt opetettaisiin, ja miten he muistaisivat kaiken opetetun, ja oli keksinyt sanoja joista saa muodostettua sanan ananas. Sana

muodostui sanoista aitous, nopeus, avoimuus, näppäryys, asiakaslähtöisyys ja spontaanisuus.

Haastatteluja tehdessäni mieleeni tulee omia kokemuksiani, kuten yllä antamani esimerkki. En katso tarpeelliseksi mennä mihinkään kaupan kassalinjalle seuraamaan muistiinpanovälineiden kanssa, mitä ihmiset siellä tekee, minä tiedän mitä siellä tapahtuu. Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan yleensä pitkäaikaista oleskelua tutkimuskohteessa, tai jos omaa riittävää esiyymmärrystä aiheeseensa. Helena Ruotsala piti riittävänä esiyymmärryksenä omassa tutkimuksessaan sitä, että oli ollut lapsesta saakka poroerotuksissa mukana.³⁹ Minun pitkä työurani kaupassa on verrattavissa tähän Ruotsalan esiyymmärrykseen poronhoidosta, käytän siis esiyymmärrystäni myyjän työssä osallistuvaa havainnointia yhtenä tutkimusmenetelmänäni

Tässä luvussa haluan myös mainita kirjan, joka on kirjoituskokoelma liikealan arjesta, jossa on erityyppisiä kirjoitelmia, jotka on kirjoitettu realistisesti tai kaunokirjallisesti, myyjän työstä.⁴⁰ Linaan tähän loppuun nimimerkin *Kokemusta löytyy* kirjoittaman kirjoitelman alun, jossa nuori myyjä aloittelee työpäiväänsä.

”Nuori pienikokoinen tyttö astuu sisälle elintarvikeliikkeeseen. Liian isoilta näyttävä tummanvihreä Adidas-reppu keikkuu olalla hänen kiiruhtaessaan ihmishyörinän läpi takahuoneeseen. Kellon kymmentä vaille neljä ja tyttö suorastan puhkuu energiaa. Vaihtaessaan kirkkaanpunaisia työvaatteita päällensä tyttö rupattelee kahvitauolla olevan työtoverinsa kanssa. Harteilleen hän heittää villatakin- jonka käyttö tosin on yrityksen säännöissä kielletty- pitääkseen itsensä suhteellisen lämpimänä kylmällä kassalla, jolle kolea syystuuli aika ajoin puhaltelee kaupan ovien avautuessa. Iltavastaava tulee antamaan tytölle pohjakassan ja evästää tämän vielä iltaa koskevilla pikkutiedoilla, kuten hinnanalennuksilla ja koodimuutoksilla. Sutaistuaan vielä hiuksensa poninhännälle tyttö painelee kassalle.[...]”⁴¹

³⁹ Ruotsala 2002, 40.

⁴⁰ Kaunismaa 1997.

⁴¹ Kokemusta löytyy 1997, 89.

3.4. Kulttuurianalyysi

Kulttuurianalyysi on tutkimukseni teoreettinen pohja. Matti Räsänen määrittelee kulttuurianalyysin artikkelissaan Kansankulttuurista ihmisen arkeen seuraavasti:

*Kulttuurianalyysin avulla pyritään ymmärtämään todellista ihmisen arjen kulttuuria sen nykyisessä funktiossaan mutta myös historiasta riippuvaisena ilmiönä, joita voivat edustaa esineet, työprosessit, vapaa-ajan käytön muodot jne.*⁴²

Räsänen on muotoillut tämän kansankulttuurin kulttuurianalyysin siten että ihmistä tutkitaan kulttuuristaan riippuvaisena ja kulttuuriaan käyttävänä ja kulttuuria luova olentona. Kansankulttuurin tutkimuksessa painopiste on siirtynyt kansan tutkimisesta ihmisen, miehen ja naisen arjen tutkimukseen, tutkimukseni keskittyy naisen ja miehen arjen tutkimukseen. Räsänen kiteyttää lopuksi että kun E.N. Setälä on aikoinaan määritellyt että kansatiede tutkii kulttuuria jonka ihminen on yhteisönsä jäsenenä luonut, niin kansatiede nykyään tutkii ihmistä ja tämän arkea siinä kulttuurissa, jonka jäseneksi hän on kasvanut tai joutunut ja jossa hän elää.⁴³

Kun tutkija tutkii jotain kulttuuria, hän tuo siihen mukaan myös itsensä, omat arvonsa ja käsityksensä, sekä oman historiansa. Etnologi tutkii, kuten tiedämme, useimmiten omaa kulttuuriaan. Itsensä etäännyttäminen tutkimuskohteestaan on vaikeinta kansatieteilijän työsaralla. Pitäisi osata kyseenalaistaa kaikki kulttuuri, jotta saisi jonkinlaisen objektiivisen lähestymiskannan tutkimukseensa.

Kuten Ruth Benedict on Ehnin ja Löfgrenin mukaan todennut, meillä on linssi jonka läpi katsomme maailmaa. Me emme huomaa tämän linssin olemassaoloa. On hyvä olla osa sitä kulttuuria, mitä tutkii, mutta se voi

⁴² Räsänen 1997, 28.

⁴³ Räsänen 1997, 31.

myös sokeuttaa.⁴⁴ Emme näe niitä kulttuurin ominaisuuksia, kun olemme joka päivä sisällä siinä kulttuurissa.

Minun oli vaikeaa löytää sitä linssiä, minkä läpi katselen tätä myyjän työtä. Oli myös hankalaa etsiä myyjäkulttuurin ominaispiirteitä, sillä olenhan ollut niin kauan kaupassa töissä. Olen myös koko ikäni myyjän työtä seurannut, koska äitinikin on kauppatyöläinen. Toisinaan tunnen olevani liian sisällä tässä materiaalissa kyetäkseen olemaan edes hiukan objektiivinen.

Tartuin siis innolla tähän kulttuurianalyysin tarjoamaan välineistöön, saadakseni hyvän ja käyttökelpoisen välineen tähän tutkimukseeni. Eli alan kyseenalaistamaan ja etsimään vastakohtia, etsimään avainsymboleja ja vertaamaan myyjän työtä mitä yllättävimpiin asioihin. Tämä prosessi vaati vuoden opintovapaan myyjäntöistä. Nyt kun olen palannut kauppaan, en enää tunnekaan olevani myyjä, vaan olen kansatieteilijä kentällä.

Ehn ja Löfgren neuvovat kulttuurianalyysin vaiheita seuraavasti: Meidän pitää lakata ymmärtämästä valmiita tulkintoja. Ensimmäisenä kysytään miksi jokin asia on niin kuin sen on. Seuraavaksi kysymme mitä se tarkoittaa? Seuraavaksi otamme ihmisen motiivin ja näkemyksen tutkittavaksi tai syvennämme tietoa sisemmistä tulkinnoista yhteiskunnallisessa elämässä. Voimme myös keksiä asioille erilaisia tarkoituksia, kaukana konventionaalista mallista. Kulttuurianalyysissa on ensimmäisenä vaiheena perspektiivin etsiminen, seuraavaksi etsimme vastakohtia. Dramatisointi seuraa vastakohtien etsimistä. Kaksi viimeistä vaihetta ovat yhtenäistäminen tai homogenisointi ja tulkinta tai kokeileminen.⁴⁵

Kulttuurianalyttisiä menetelmiä käyttäessä kulttuurista etsitään avainsymboleja tai tematisoidaan kulttuurista löytyviä kategorioita ajatusmaailmoja tai arvostuksia. Minä käytän tässä tätä tematisointilistaa.⁴⁶

⁴⁴ Ehn - Löfgren 1982, 11.

⁴⁵ Ehn - Löfgren 1982, 97.

⁴⁶ Ehn - Löfgren 1982, 27.

Billy Ehn esitteli kolmetoista teemaa, joita voidaan käyttää kulttuurianalyysivälineinä kartoitettaessa maailmankuvaa tai kulttuurin esiintymistä, kuten sitä, miten kulttuuri on organisoitu tietynlaisissa kategorioissa ja ajatusmalleissa tai perusarvostuksissa. Nämä teemathan ovat vain suuntaa-antavia, eikä sellaisia, että tällaisia pitää kulttuurista löytyä, jotta kulttuuria voidaan tutkia kulttuurianalyttisin menetelmin.

Tällainen teemaluettelo tai hakemisto voi sisältää seuraavia arvoja: kaaos ja järjestys; yksilö ja ryhmä; ihminen ja epäihminen; luonto ja kulttuuri; yhteiskunta, ja sosiaalinen maisema; valta ja hierarkia; maskuliinisuus ja feminiinisyys; moraalit; paikan havainnointi ja käsitteleminen; työ ja vapaa-aika; aika; kosmologia.⁴⁷

Tutkimuksessani löytyy näistä teemoista kahdeksan. Seuraavassa luvussa esittelen näitä teemoja, ja pohdin niiden välityksellä kaupan kassamyynnin työ kulttuuria. Analyysini alkaa paikan kuvailulla ja kassamyynnin työn sisällön kuvailemisen jälkeen kuvailen viimeisenä myyjän työvaatteita ja heidän pohdintojaan työvaatteiden tarpeellisuudesta. Teemat joita käytän, ovat aikaan, paikkaan ja sosiaaliseen kontekstiin liittyviä. Aika- ja paikka -teemat ovat yksiselitteisesti siis työpisteen kuvailemista ja työajan ja vapaa-ajan pohtimista myyjän työn kannalta. Sosiaaliseen kanssakäymiseen kuuluvat käsitykset moraalista, yksilön ja ryhmän eroja maskuliinisuutta tai tässä enemmänkin feminiinisyttä. Se kuka käyttää valtaa ja kuinka hierarkia näkyy ja toimii kassalla kuuluvat tähän sosiaaliseen yhteyteen.

⁴⁷ Ehn - Löfgren 1982, 27–28.

4. KASSALLA



Wagnerin sosiaalinen kontakti kassalla.⁴⁸

4.1. Kauppa ja kassa, työasema kauppamiljöössä

Myymäläsuunnittelu on tarkkaa, jos myymälä kuuluu johonkin ketjuun, minun työpaikkani kuuluu S-ketjuun. Ketjuihin kuulumattomia elintarvikemyymälöitä ei Suomessa ole nykyään. Vielä 1980-luvun lopussa oli Turussa pari siirtomaatavarakauppaa, varmaankin viimeisenä Suomessa. Minulle se oli Pohjois-Suomesta tulleena eksoottinen Turun erikoisuus. Nykyään, ainakin S-ryhmässä on myymälät luokiteltu tarkasti eri kokoluokkiin. Myymälätilaan pyritään sijoittamaan tavarat kauppaketjun konseptin määrittelemään järjestykseen. Myymäläsuunnittelun avulla ohjataan asiakkaan liikkumista myymälässä. Tuotteet ryhmitellään tavararyhmin.⁴⁹ Tavararyhmä on joukko tuotteita ja palveluja, jotka kuluttajat kokevat toisiinsa liittyviksi tai toisensa korvaaviksi. Yksittäiset hyllyt suunnitellaan tietokoneohjelmistolla. Sillä piirretään hyllytysohje eli hyllykartta. Hyllykartassa on tuotteen sijainti ja lukumäärä hyllyssä tarkkaan määriteltä. Samalla volyyymillä toimivassa ketjun myymälässä on yhteinen myymäläkartta.⁵⁰ Niiden avulla määritellään mistä mikäkin tavara löytyy kaupassa, se helpottaa ihmisten suunnistamista oudoissa kaupoissa. Myymäläkartta on kaavio johon on merkitty kaikki tuotteet, ja mistä niiden pitää löytyä myymälässä, ja kuinka paljon tilaa, ja kuinka monta ”naamaa”, on varattu yhtä tuotetta kohden, yksi pakkaus on yksi naama. Tila on mitattu

⁴⁸ Juba 2008a.

⁴⁹ Kestilä 2006, 136.

⁵⁰ Kestilä 2006, 138.

tarkasti. Myymälän hyllytilat mitataan viivoittimella, ja tuotteiden ulkomitat tiedetään tai mitataan.

Salet, S-marketit ja Prismat on suunniteltu erilaisille asiakkaille, joten niissä on hieman eri valikoima. Käytän tässä Osuuskauppojen, eli S-ketjun, myymälätyyppejä esimerkkinäni, koska ne ovat minulle tuttuja. K-kaupoilla ja Tradekalla on omat nimikkeet erikokoisille myymälöille. Näiltä löytyy Siwa ja Valintatalo ja Euromarket, yhden kahden ja kolmen k:n K-kaupat ja Citymarketit.

Jokaisella kauppaketjulla (esim. SOK-, K-, Tradeka -ketjut) on oma toimintamallinsa ja kaikki yhden ketjun myymälät näyttävät kutakuinkin samalta. Myymälöille tehdään oma myymäläkartta, joka määrittelee, missä mikäkin myytävä tuote sijaitsee. Yhden konsernin erikokoiset myymälät jopa käyttävät eri värejä hyllynreunoissa ja henkilökunnan vaatetuksessa, ainakin osuuskaupassa asia on näin. Myös Tradekan eri myymälöissä, kuten Valintatalossa, Siwassa ja Euromarketissa myyjät ovat pukeutuneet erivärisiin vaatteisiin. Valikoimat vaihtelevat sen mukaan minkä kokoinen kauppa on. Hyllynreunojen värikoodeistakin voi päätellä myymälän koon. S-yhtymällä on Sale- kaupoissa punainen, Prismassa vihreä, ja S-marketissa sininen ja keltainen väri. Kauppojen nimitykset tulevat sen mukaan, miten suuret tuotevalikoimat myymälässä on.

Myymälässä on eri ”osastoja” eri tuotteille. Kaupassa puhutaan sitkeästi osastoista, vaikka sielläkin yritetään nykyajan trendejä noudattaen puhua erilaisista tiimeistä. Osasto onkin hieman harhaanjohtava, jos muistellaan edellisvuosisadan alun osastomyymälöitä. Ne olivat väliseinillä eri toiminnat erottavia. 1900-luvun alussa alettiin rationalisoida myyntityötä, 1920 luvulla Suomessakin kokeiltiin automaattikauppaa, kauppa jossa ei ollut myyjiä, ainoastaan kassanhoitajia.⁵¹ Tämä rationalisointi johti osastojakoon, koska hygieniasyistä vuonna 1928 voimaan tulleen terveydenhoitolain mukaan kaupunkien sekatavarakaupoissa kiellettiin

⁵¹ Hentilä 1999a, 221.

maidon, irtovoin ja tuoreen lihan myynti. Tarvittiin erilliset osastot, osastot rakennettiin levy tai lasiseinällä osastoihin.⁵²

Puhun tässä siis osastoista, vaikka pitäisi puhua tiimeistä, tiimi sana ei tunnu minusta hyvältä, sitä ei ole myöskään vielä opittu käyttämään myyjien keskuudessa. Myymälässä jossa työskentelen, on yhdeksän osastoa. Liha-, kala-, leipä-, juusto, teollinen-, makeis-, maito-, hevi- ja kassaosastot. Tiimejä ei ole myymäläpäällikkömme mukaan kuin viisi: ojennuspalvelu-, teho- hevi- maitotuote- ja kassapalvelutiimit. Isommissa myymälöissä, kuten Prismoissa on lisäksi vielä asumisen ja vapaa-ajan ja pukeutumisen osastot.

Kaupassa työskentelemättömälle sanat ”teollinen” ja ”hevi” ei välttämättä sanoina merkitse samaa kuin kaupassa työskenteleville. Teollinen pitää sisällään teollisesti valmistetut tölkki- ja purkkiruuat, kuivaruuat, pesuaineet ja paperit. Makeiset kuuluvat teollisiin tuotteisiin, makeisosasto yhdistetään monesti kassaosastoon, haastateltavistanikin neljä on työskennellyt kassan lisäksi myös makeisosastolla, jossa on myös rahastuspalvelu. Myymälässä, jossa minä olen palkattuna, makeisosaston työntekijät työskentelevät erillisessä makeispalvelupisteessä, jossa rahastetaan makeisia, myydään irtojäätelöä, tupakkaa ja veikkausta. Hevi -osastolla käsitellään hedelmiä ja vihanneksia. Hevi alkaa olla nykyisten Hevi -juomien, hedelmävihannesmehujuomien, johdosta tuttu käsite.



Asiakaspalvelutilanne. Asiakas ei näytä olevan tyytyväinen saamaansa palveluun.⁵³

⁵² Hentilä 1999a, 222.

⁵³ Juba 2004, 44.

4.2. Kassa

Tässä teemana on *paikka*. Tämä teema pitää sisällään sen, kuinka tila ja paikka ymmärretään. Kysyessäni, mitä kassalla on, siihen oli vaikea vastata. Toisaalta vastaamisen teki vaikeaksi se että haastateltavani tiesivät, että minä olen kaupan kassalla myös töissä; minähän tiedän mitä siellä on, mitä sitä minulle selittelemään, ja kertomaan. Sen mitä joskus on löytynyt sieltä kassalta, olikin sitten helpompi kertoa. Kassakoneet ovat olleet isompia, kassalla on istuttu eritavalla, ei ole ollut liukuhihnoja. Kun kassalla on, ne koneet ja hihnat ja laput ovat aika merkityksettömiä, vaikkakin tarpeellisia. Minäkin kuvittelin alussa tätä pro gradu -tutkielmaani aloittaessani, että enhän minä voi kuvailla kassapistettä mitenkään, koska siinä ei ole mitään kuvailtavaa, siinä ei ole mitään tärkeää. Sitten kun aloin oikein miettiä, mitä siellä on, sieltähän löytyikin paljon erilaisia tarpeellisia välineitä, jotka vaikuttavat kassan työn sujumiseen.

Kassalta löytyy kassapääte, joka on sen tärkein työkalu. Kassapäätteeseen on kytketty skanneri, automarketeissa voi olla jopa käsiskanneri, jolla voi skannata kärryssä olevat isot tuotteet, jotka eivät mahdu liukuhihnalle. Skanneri on infrapunasäteellä toimiva viivakoodinlukulaite. Kuitti tulostuu kuittiprintteristä. Nykyään kassassa on näyttöpääte, josta myyjä näkee koko kuitin. Asiakas näkee vain tuotteen hinnan ja ostosten yhteissumman.

Aiemmin myyjäkään ei nähnyt koko kuittia ennen kuin se tulostettiin. Jos ei muistanut oliko ”lyönyt” tavaran jo (kassa-)koneelle, piti syöttää kuittia ulos printteristä ja tarkastaa se kuittinauhalta. Kun minä vaihdoin Prismasta pienempään myymälään, jouduin opettelemaan vielä vanhanaikaisemman systeemin, jos oli lyönyt virheellisesti koneelle. Piti ottaa kontrollinauhalta kuitti esille, ja näppäillä pitkä numerosarja, joka ei ollut viivakoodi, ja näppäillä se palautukseksi. Kuittiin ei voinut lyödä palautuksena virheellisesti rahastettua tuotetta.

Kassakoneeseen kuuluu siis myös kuittiprintteri. Nykyään kassalla on myös oma kovalevy ja hiirikin on kytketty koneeseen. Keskuskone löytyy sitten muualta, eli kassakone on tietokone, joka on kytketty keskustietokoneeseen.

Näppäimistönä kassatietokoneessa on vain numeronäppäimistö, kassapäätteellä ei ole kirjainnäppäimiä. Rahalaatikko tietenkin on tärkeä osa kassakonetta. Rahalaatikon saa auki, kun kassa on lyönyt koneelle loppusumman, ei ole enää mitään erilaista laatikonäppäin nappulaa. Laatikon saa tietysti myös auki näppäilemällä koodin, voi olla myös joku kortti tai avain, jota käyttämällä kassalaatikon saa aukeamaan ja kassakoneen toimimaan.



Kassakone.⁵⁴ Vasemmalla ylhäällä on asiakasnäyttö. Sen alapuolelta löytyy printteri, jonka vieressä skanneri. Skannerin yläpuolella myyjän näyttö, näiden vieressä rahalaatikko, jonka päällä on näppäimistö. Näppäimistön takana näkyy tuskin havaittavasti setelivalo, jolla tarkastetaan seteleitä.

Kassakoneet ovat muuttuneet paljon kahdessakymmenessä vuodessa, vielä enemmän siinä ajassa, kun ensimmäinen kassakone otettiin käyttöön.

⁵⁴ Kuvaaja M-L Räisänen.

Kolmessakymmenessä vuodessa rahastaminen on muuttunut yhden haastateltavani mukaan seuraavalla tavalla asteittain:

*”[...]*ku ennen piti tietää hinnat ja näpytellä koneeseen hinta ja lyödä. Sit se muuttu vielä siitä että sit hinta ja koodi lyötiin seuraavaks. Ja sit on vasta tullu tämä enari-touhu. Ja ihan alkuun kun on ollu, silloin jopa kynällä laskettiin, ku mä olin silloin kuustoista vuotiaana kaupassa, silloin laskettiin ihan kynällä yhteen.[...]”⁵⁵

Edellisen lainauksen ”enari-touhu” tarkoittaa nykyään käytettäviä ean-koodeja ja niiden lukemista ean-lukulaitteilla, eli tuotteiden skannaaminen. Eli kyseisen informantin kohdalla kassakoneet ovat kehittyneet siten, että ensin lyötiin kassakoneeseen vain ostosten summa, ostokset laskettiin yhteen paperilla. Seuraava kehitysvaihe oli se, että tuotteilla oli tuoteryhmät joihin laitettiin, esimerkiksi maitotuotteet, säilykkeet, paperit, tuore liha, hedelmät ja vihannekset ja leipä. Silloin vielä kassa tiesi hintoja paljon ulkoa, tuotteissa oli myös hintalappu. Minäkin olen ollut hinnoittelemassa tavaroita yläasteikäisenä ruokakaupassa ja lukioikäisenä vaatekaupassa.

Kassoilla on isommissa myymälöissä myös putkiposti, jolla tilataan vaihtorahaa, kun se loppuu. Työvuoron päätteeksi käteinen lähetetään turvaan putkipostilla. Tästä kuulen usein kerrottavan, kun olen joutunut tilaamaan vaihtorahaa putkipostilla. Moni vanhempi asiakas miettii sitä, kuinka ennen Wiklundilla⁵⁶, joka oli muinoin rautakauppa, kassat lähettivät rahat jonkinlaisella putkipostilla pääkassalle, joka palautti vaihtorahat kassalle ja kassa antoi sen asiakkaalle. Marjaliisa Hentilällä on kuva tällaisesta kassasta joka oli Stockmannilla Helsingissä vuodesta 1907 alkaen.⁵⁷

Pankkikortti on myös yleistyttyään uudistanut kassakoneita. Kehitys on nopea. Nyt kassakoneet joudutaan taas uudistamaan, kun sirukortit yleistyvät ja vanhat magneettinauhakortit poistuvat. Ensin kaupassa

⁵⁵ h5.

⁵⁶ Wiklund on nykyään Sokos-tavaratalo, aiemmin samalla paikalla toimi samanniminen rautakauppa.

⁵⁷ Hentilä 1999a, 225.

maksettiin rahalla tai velkakirjalla. Sitten tuli lisäksi shekit, jotka olivat suosittuja vielä 1980-luvulla. Pankkikortti kuitenkin löi itsensä läpi kovalla volyymillä, eikä sekkejä enää käytä luultavasti kukaan, ainakaan Suomessa. Minä en ole nähnyt tämän yhdeksän vuoden aikana yhtään sekkiä, eikä niillä voi maksaakaan enää, koska ne eivät ole turvallisia maksuvälineitä, niitä on helppo väärentää. Ehkä lounassetelit ovat lähinnä sekkiä mitä minä olen nähnyt.

Pankkikortit luettiin niin kutsutuilla mankelikoneilla. Mankelikoneessa oli alustassa metallinen koholeimasin, jossa oli myymälän nimi ja liiketunnus. Pankkikortti laitettiin syvennykseen leimasinosan viereen, ja päälle asetettiin kolmiosainen itsestään jäljentävä paperi, johon oli kirjoitettu ostosten summa käsin. Sen jälkeen vedettiin käsikappaleella, joka oli niin tiukka, että siten saatiin jäljennettyä myymälän leima ja pankkikortista nimi ja pankin tilinumero.

Nämä sitten illalla, tai muutaman kerran viikossa, tilitettiin pankkeihin, ja pankit maksoivat myymälän tai liikkeen tilille sekin osoittaman summan ja veloittivat asiakkaan tililtä vaadittavan summan rahaa. Tähän toimenpiteeseen meni aikaa parikin pankkipäivää. Nykyäänhän pankkikorttia käyttämällä ostokset velotetaan heti tililtä.

Kassapöytä koostuu kahdesta liukuhihnasta. Käytän niistä nimitystä ylähihna ja alahihna. Ylähihna on se liukuhihna johon asiakas latoo ostoksensa. Alahihna vie ostokset ”kaukaloon” tai ”laariin”, pakkauspäätyyn. Ainakin kansatieteilijälle nämä sanat merkitsevät jotain muuta kuin kassapöydän osia. Kulttuurianalyysin avulla voisimme lähteä miettimään yhteyksiä agraariin kulttuuriin. Kun ollaan ruokakaupassa, tuollainen iso tila, johon vieritetään elintarvikkeita, on pakko olla laari, kuten perunalaari kellarissa.

Ensimmäiset liukuhihnat olivat vain niitä ylähihnoja, tuotteet vieritettiin pakkauspäättyyn⁵⁸. Tämä pakkauspäätty oli kalteva, joten tavarat vierivät kohtuullisen hyvin pakattavaksi. Ne eivät ole mitenkään työergonomisesti mukavia. Kun kysyin, että oliko silloin niskat jotenkin enemmän kipeät kun oli tällöisiä kassoja. Haastateltavani totesivat että:

*”Kai ne aina on ollu!”*⁵⁹

Joissakin myymälöissä kassa ei mahdu seisomaan työpisteessään, kasvojen tai otsan eteen tulee tupakkateline, joka on sijoitettu kassapöydän yläpuolelle⁶⁰. Toisissa myymälöissä taas käytetään tupakka-automaatteja. Tupakka-automaatiksi kutsumme sitä tupakkasäiliötä kassan vieressä josta asiakas voi tupakka-askin kuvaa painamalla valita haluamansa tupakka-askin. Automaatti vaikuttaa jopa turvallisemmalta kuin avohylly. Niitä askeja ei ehdi ottamaan myyjän huomaamatta. Siwassa olen nähnyt myös tupakkatelineitä, jotka ovat kassojen vieressä tai takana, kuten kioskeissa.

Kassan yhteydessä on lähes aina myös tupakkahyllyt tai – automaattit. Muovi-, paperi- ja kangaskassit löytyvät myös kassalta. Pusseja on yleensä sekä ylähihnan päässä että sen alla. Kassojen läheisyydessä on myös iltapäivälehtiä. Toisissa kaupoissa on myös aikakauslehtiä.

Kassalla on monesti myös sisäpuhelin jolla voi soittaa eri tuoteryhmien puhelimiin ja kysyä hintoja. Toisissa kaupoissa voi olla pikavalintoina myös eri pankkien ja luottokorttiyhtiöiden varmennuspuhelimet kassoilla. Näitä tarvitaan kuitenkin nykyään aika vähän, kun kassatietokone pääsee automaattisesti varmentamaan tilin luottotiedot.

Kun aloitin Prisman kassalla, joutui usein, varsinkin perjantaisin soittamaan luottokuntaan ja tarkistamaan kortin luottotietoja, kun ihmiset ostivat yli jonkin tietyn summan. Varmennusraja oli kortista riippuen 300- 1000 markkaa. Nykyään se hidaste kassoilta on poistunut, kun kassatietokoneet

⁵⁸ h5.

⁵⁹ h3.

⁶⁰ Katso kuva sivulla 40, Kassan yläpuolella on tupakkateline.

ovat yhteydessä luottokunnan ja pankkien tietokoneisiin. Perjantaisin ja aattopäivinä niihin voi edelleen olla ruuhkaa. Silloin kun ihmiset ostavat suuria ostoksia yhtä aikaa, voi näihinkin linjoihin tulla ruuhkaa, ja asiakkaat joutuvat odottamaan.

Kassapisteen puhelimella voi monesti myös tilata taksin tai vahtimestarin. Jos tuotteessa ei ole viivakoodia, voidaan kassalta soittaa kyseisen tuotteen tuoteryhmävastaavalle, joka käy katsomassa tuotteen koodin, tai antaa pikakoodin tavaralle.

Kassalla on monesti myös erilaisia hinta- ja tuoteryhmäluetteloita siltä varalta että tavarasta puuttuu hinta. Tuotteen voi syöttää johonkin tuoteryhmään tai sillä voi olla oma pikakoodinsa. Esimerkiksi sipulinippu on tuote, jolla on kappalehinta, mutta tuotteeseen ei ole liitetty viivakoodia, joten kassan täytyy näppäillä tuotekoodi koneelle, jolloin kone ilmoittaa tuotteen hinnan ja kirjoittaa sen kuitille. Tietokone kertoo vihannesosaston vastaavalle tai automaattiselle tilausjärjestelmälle, että taas on yksi sipulinippu mennyt, täytyy tilata lisää. Kassajärjestelmän tietokanta on siis suoraan yhteydessä tietokoneen saldokantaan, johon kirjautuvat kassan myynnit tuotteittain.

Liitteenä ⁶¹ on piirtämäni ”pohjakaava”-kuva kassapöydästä. Piirustuksessa on hahmotelma, siitä millainen kassa pöytä voi olla. Nykyään kassat näyttävät periaatteessa kaikki kuvan pöydän kaltaisilta, ainakin elintarvikekaupoissa. Suomessa elintarvikekaupoista vain Lidl-myymälöissä on selkeästi erilaiset kassapöydät, niissä ei ole ollenkaan pakkauspöytä, vaan asiakkaan täytyy heti pakata ostoksensa kärryyn takaisin, pakkaaminen tapahtuu sitten kun on poistuttu kassalta. Piirustuksessa kuvaamani kassoja on monesti kaksi vierekkäin siten, että myyjät ovat selin toisiinsa. Kuvassa mittasuhteet eivät pidä välttämättä yhtä todellisuuden kanssa, jätin ne mittaamatta, sillä kassahihnoja on erimittaisia ja -levyisiä myymälän koosta riippuen. Tämän kassanpöydän mallina on kassapöytä työpaikaltani. Muissa

⁶¹ liite 2.

kuin elintarvikemyymälöissä kassapöydät ovat yleensä pöytiä, eikä niissä ole kassahihnaa.

4.3. Kassatapahtuma prosessina

Tämän luvun teemana on *työ*. Tämä teema liittyy myös lukuihin 4.4. ja 4.5. Kun tutkimukseni käsittelee kassamyymjän työtä, on tämä näistä teemoista myös tärkein. Tässä teemassa kiteytyy myös minun tutkimusongelmani muutamaan riviin. Kun työn käsitettä mietitään, mietitään sitä, että mikä on myymjän käsitys työstä ja mikä on vapaa-aikaa, ja arvostetaanko työtä ja kuinka paljon?

Työaika myyjällä määrittyy helposti, kuten kaikilla suorittavaa työtä tekevilla. Kun myyjä on omissa vaatteissaan, vapaa-ajalla kaupassa, silloin ei tarvitse olla ystävällinen ja palvelualtis. Kuitenkin asiakkaat, jotka tuntevat myymjän työn välityksellä, olettavat hänen olevan juuri samanlainen vapaalla, kuin hän on työaikanaankin. Tähän täytyy nyt reflektoida omaa tilannettani, minä olen ollut pian vuoden poissa kassan töistä, mutta minulla työ kulkee kokoajan mukana, koska teen tätä pro gradu-tutkielmaani. Vaikka olen poissa töistä, ajattelen enemmän myymjän työtä kuin myymjänä ollessani.

Tässä luvussa perehdyn siihen, mitä ovat kassan toimintarajat, mikä on kassatapahtuma ja mitä kassa puhuu ja miltä hän näyttää. Eli pääsen nyt siihen mitä kassan työ on. Aloin miettimään, millainen olisi kassatapahtuma jos se olisi näytelmä, mitä sieltä löytyy ja millaista dialogia käydään. Näytelmä ”Kassaprosessi” on seuraavanlainen. Myyjä istuu kassalla. Asiakas saapuu paikalle, kassatapahtuma alkaa. Kassa tervehtii asiakasta, asiakas tervehtii myös. Myyjä aloittaa tuotteiden rahastamisen tallettamalla tuotetiedot kassakoneen muistiin, eli ”skannaa” tavarat. Kassatietokone laskee automaattisesti ostosten yhteenlasketun summan. Myyjä ilmoittaa hinnan asiakkaalle. Asiakas maksaa. Myyjä kiittää maksamisesta ja asiakas alkaa pakata ostoksiaan. Myyjä ottaa seuraavan asiakkaan vastaan,

hyvästelee edellisen asiakkaan joka on pakannut nyt ja ilmoittaa seuraavan asiakkaan ostosten loppusumman. Tätä kassamyymyjä tekee niin kauan kunnes joku päästää hänet tauolle. Voi käydä niin, että kassa joutuu soittelemaan tuotteiden virheellisistä tai puuttuvista hinnoista työkavereilleen, jotka vastaavat tuotteiden hinnoittelusta. Tai voi tapahtua jotain muuta, joka rikkoo tämän perusrutiinin. Seuraava valokuva kertoo edellä esittämäni tapahtuman.



Kassatapahtuma Wiklund Herkussa, Turussa, 21.2.2008.⁶²

Kassaosasto huolehtii tuotteiden rahastamisesta. Kassatyöntekijät, kassat, rahastuksen lisäksi katsovat, että esillä on riittävästi kasseja ja lehdet ovat ojennuksessa ja kassapöytien ympäristö on siisti. Myymälässä kassat voivat hoitaa sekä lehtien tilauksen ja tupakan tilaamisen että järjestää pullohihnan. Näihin tehtäviin isommissa myymälöissä on myös erilliset työntekijät. Monissa kaupan palavereissa ja koulutuksissa toistetaan kuitenkin, että myyjän ammattitaitoa on hymyileminen.

Monesta tuntuu, että muuta ei sitten opetetakaan kuin sitä hymyilemistä. Suuri on kuitenkin loikkaus ammattitaitoisen myyjän saappaisiin.

”[...] Sit siin on just ku ei kukaan opettanu mitään, ni piti ain soittaa jonneki neuvontaan ku tuli joku hankala juttu. Ni sit siin kaik asiakkaat oli ihan kypsii, sit siin saatto tulla ihan asiakaspalautettakin. Ei se ois

⁶² M-L Räisänen.

paljoa vaatinu, et se ois hoidettu paremmin. Vähän ois voinu opettaa enemmän, ni se ois jo auttanu aika paljon[...]”⁶³

Kun aloittaa uuden työn, sitä odottaa, että saisi mahdollisimman hyvän perehdytyksen uuteen työhön. Käytäntö on kuitenkin monesti toinen. Kassan työhön opastus ei ole muuttunut kahdessakymmenessä vuodessa paljonkaan, työn oppii tekemällä:

*”[...] Ihan samal taval varmaan ku nytenki, et joku seiso siin takapiruna ja selitti sit sitä mukkaa ku tuli niit tilanteita. Et millai tehdään. Kun en mäkään kuitenkaan ollu ollu(kassalla). Sillonhan siin oli sit aika vähän niit nappei, ku oli ne tuoteryhmänapit ja sit hinnat lyötiin. Et siinä oikeen oli numeronäppäimet mil lyötiin hinta.[...]”*⁶⁴

Kassan työ on sitä, että otetaan asiakas vastaan ja toivotetaan tervetulleeksi uudelleen, vaikka nykyään ei olekaan yleensä tapana sanoa näitä sanoja. Tämä toivotus löytyy usein kassakuitista. Kassan perustyötä on se että ollaan kaikille ystävällisiä:

*”Kassan on siis tilanteesta riippumatta oltava ystävällinen ja usein kassalla työskenteleviä kutsutaankin ”kaupan kasvoiksi”, asiakas kohtaa ensimmäisenä kauppaan tullessaan ja viimeisenä kaupasta lähtiessään kassalla työskentelevät henkilöt.”*⁶⁵

Nykyään tämä kassan perustehtävä tahtoo kiireen takia unohtua tai tuntua vaikealta. Asiakkaat vaihtuvat kuin liukuhihnalta, kaikki päivät ja kaikki asiakkaat näyttävät samalta:

”[...] ei siin paljon kerkee enää muuta ku ottamaan ne asiakkaan rahat vastaan ja kiittelemään siitä vaan. Ja seuraava asiakas. [...]tuntuu välil et on joku robotti, vaik kui yrittää hymyillä siinä ja kaikkee. Tuntuu kuitenkin et vaan vetää siinä kuin ois jossain tehtaassa töissä, liukuhihnalta niitä ihmisiä ja tavaroita.[...] Et välil hyvä ku tajuaakaa et siin vaihtuu uus asiakas, ku automaattisesti vaan hymyilee ja kiittelee ja. Et välil tarvii mieltii oikein itekki et onks

⁶³ h2.

⁶⁴ h3.

⁶⁵ k1.

vetäny jotain s-etukorttiakaan ollenkaan, kun on tehny sen niin automaattisesti siin.[...]”⁶⁶

Yllä luettavasta lainauksesta saa loistavan kuvan siitä, mitä kassan työ on, miltä se myyjästä tuntuu. Se tuntuu liukuhihnatyöltä. Kiire on vaikuttanut siihen, että työ tuntuu työntekijästä aina vain enemmän tehdastyön kaltaiselta, kun henkilökuntaa vähennetään ja kaikki automatisoituu. Eräs toinen haastateltavistani kertoi, ettei hän viihdy kassalla sen takia, kun ei jaksaa ottaa kiireen takia huomioon asiakkaitaan niin hyvin, kuin hänen mielestään pitäisi. Eli hänen ammattiyhpeytensä kärsii, kun hänen mielestään asiakkaalle pitäisi antaa enemmän aikaa, kuin hän kokee kykenevänsä käyttämään⁶⁷.

Johdannossa jo selvitin sen, mikä varjostaa myyjän päivää. Se on sitä kun asiakas purkaa pahaa mieltään kassalla, mikä on turhauttavaa. Alla esitän lainauksen yhdestä tilanteesta. Asiakas on tässä valittanut vääränhintaista tuotteesta. Mitä kassan mielessä liikkuu, myöhemmin työpäivää käsittelevässä luvussa esittelen tätä samaa tapahtumaa enemmän.⁶⁸

”[...] Mut päivän se pilaa. Ja se oli niinko ihan turhaa huutamista. Mut huomas vaan, et hänellä oli joku tämmönen, mikä hänen piti sit saada purettua jollain tavalla. Mut siin kohtaa olis tehny mieli sanoo, et mee pois siit huutamasta.
- Sä istuit sit siinä vaan ja hymyilit ja nyökyttelit sitte?
- Niin, mitäs siinä sit muuta sanot.[...]”⁶⁹

Näyttää siltä, että kukaan ei jaksaa nykyään jonottaa mihinkään, ei edes kassalla työskentelevä henkilö. Kahden haastateltavan kanssa keskustelin siitä, miten he valitsevat kassan kun ovat itse ostoksilla käydessään. He katsovat missä on lyhin jono ja missä on ripein kassa⁷⁰. Jos kassalle tulee pitkät jonot, ne pitää pyrkiä mahdollisimman nopeasti purkamaan: kutsutaan

⁶⁶ h4.

⁶⁷ h3.

⁶⁸ Liite 4 esittelee, mitä myyjä ajattelee joissakin asiakastapahtumissa. Sain tämän sähköpostina parilta työkaveriltani. Tämä on kassafolklore!

⁶⁹ h3.

⁷⁰ h1, h4.

muualta myyjiä jononpurkuun. Nämä lähtevät takaisin omiin töihinsä, sen jälkeen, kun jonot on saatu purettua.

Kassan tai paremminkin myyjän työ yleensä, on erikokoisissa liikkeissä erilaista. Pienemmissä myymälöissä myyjä tekee kaikkea kaupan työtä, eli tilauksia, hyllytystä ja rahastusta, kun taas isoimmissa myymälöissä on eri vastuualueita jaettu. Suuremmassa myymälässä kassa ei välttämättä tiedä tavarantilauksista ja hävikkilistauksista mitään.

Haastatteluissani kassan työ koetaan yksitoikkoiseksi ja fyysisesti raskaaksi, varsinkin niskat tai selkä on monesti kipeinä.⁷¹ Kassalla työskentelevän pitää olla myös sosiaalisempi kuin muussa elintarvikemyyjän työssä. Pitää olla myös kohtelias ja tarkka ja pitää pystyä reagoimaan nopeasti ja olla joustava erilaisten ihmisten kanssa.⁷² Tämä koskee tietysti elintarvikekauppaa, jossa myyjän perustehtävä on hyllyttää tavaraa, eikä myydä. Muissa kaupoissa myyjältä kuin myyjältä vaaditaan asiakaspalvelutaitoa ja elintarvikeliikkeiden palvelutiskeissä on myös suotavaa että myyjä osaa myydä asiakkaalle muutakin kuin asiakkaan pyytämän tuotteen, kysymällä kysymyksen: saako olla muuta?

Kassalla työskennellessä on myös hyvä olla perillä ajankohtaisista tarjouksista aukioloajoista, niin oman kaupan kuin naapuri- Alkonkin. Kassamyyjä on velvollinen palvelemaan asiakasta siten, että asiakas tuntee itsensä tervetulleeksi.

”Tarkkuuden (rahastus) lisäksi kassan vastuulla on lähettää tyytyväinen asiakas pois kaupasta, jotta tämä tulisi uudelleen.”⁷³

Kun kerroin, mitä kassan työhön kuuluu, siinä selvisi mitä kassa saa tehdä rahastamisen ohessa. Hän voi mennä - jos ei ole jonoja - keräämään koreja tai siistimään kassan ympäristöä. Kun tulee hetki, jolloin ei ole asiakkaita,

⁷¹ k2.

⁷² k1, k3.

⁷³ k1.

voi lähteä viemään asiakkaalta kassalle jääneen tavarahan, tai keräämään lattialle tipahtaneet muovipussit.

Muuten tauottaja päästää muihin tehtäviin myymälässä, tauottaja tietää, missä on töitä⁷⁴. Tauottaja on kassamyymälä, joka on vastuussa siitä, että kaikki kassat pääsevät tauoilleen ajallaan. Tauottajan tehtäviin voi myös kuulua henkarien ja hälyttimien vieminen pois kassoilta ja joissakin paikoissa pullohihnan tyhjennys. Pullohihna on siis palautuspullojen vastaanottolaite.

Kassahenkilön ulkonäöstä tässä yhteydessä mainitsen seuraavat asiat. Kassalla pitää olla siistin näköinen, liiat lävistyksiset eivät ole soveliaita elintarvikemyymälöille. Siistillä kassalla on puhtaat kammatut hiukset ja kynnenalukset ovat puhtaat. Purukumiakaan ei saa kassalla purra. Eikä saa käyttää liikaa meikkiä.⁷⁵ Tästä on myös moniste, jonka minä olen saanut työpaikaltani.

Mari Käyhkö oli kirjannut ylös havainnointipäiväkirjaansa siivoajan ulkonäkövaatimuksista. Sen mukaan siivoajille asetetaan samanlaisia ulkonäkötoiveita kuin myyjille. Tämän mukaan siivoojalla tulee olla oikeanlainen asenne. Siivoajan pitää kyetä ottamaan katsekontakti ja kiinnittää huomiota puhetyyliinsä ja tervehtiessä kätellä. Siivoajan tulee olla oma-aloitteinen ripeä ja huolellinen. Siivoajan tulee olla myös rehellinen asiakaspalvelussa on otettava asiakkaan toiveet huomioon. Ennen kaikkea on tärkeää siisti olemus, työasun on oltava siisti, ja peiliin on katsottava, että on tarpeeksi huoliteltu, kun menee asiakkaan eteen.⁷⁶ Nämä kaikki vaatimukset pätevät myös myyjille paitsi että myyjän ei tarvitse kätellä asiakastaan.

Aikoinaan oli myös määräyksiä siitä, että varsinkaan palvelutiskillä ei saanut olla lakatut kynnet. Mielestäni siinä on hyvä hygieniaan liittyvä tekijä. Piti pystyä näkemään, että myyjän kynnenalukset ovat puhtaat,

⁷⁴ h2.

⁷⁵ h2, h3.

⁷⁶ Käyhkö 2005, 122

suojakäsineitä kun ei ole kauaa käytetty palvelutiskeillä. Kassoja tämä kynsilakkarajoitus ei koskenut⁷⁷. Kassahan ei joutunut käsittelemään pakkaamattomia elintarvikkeita. Toisaalta se voi myös olla alun perin moraaliin liittyvä asia: kunnolliset ahkerat naiset eivät lakanneet kynsiään.

Myyjälle on asetettu myös tietynlaisia puhumiseen liittyviä ohjeita. Asiakkaita voi tervehtiä tilanteen mukaan eli tunteeasiakkaan entuudestaan ja onko asiakas vanhus vai nuorempi ihminen. Toisissa kaupoissa ei teititellä ollenkaan, vaan asian joutuu opettelemaan, kun vaihtaa työpaikkaa. Kassalla ei pääse liikkumaan samalla tavalla kuin muussa myyjän työssä mikä on huonoin asia kassatyöskentelyssä⁷⁸. Silloin työstä tulee yksitoikkoista ja väsyttävää että aina ei huomaa edes asiakkaan vaihtuneen⁷⁹. Se koetaan ongelmalliseksi siksi, että myyjä haluaisi huomioida asiakkaan paremmin kuin kiireestä johtuen kykenee⁸⁰. Kyllähän asiakaskin haluaa, että myyjä ottaa huomioon ihmisen, jonka kanssa käy kauppaa.

Kassamyyjältä vaaditaan paljon sosiaalisia ominaisuuksia. Kassan pitää olla kohtelias. Kassan on myös hyvä olla taitava ihmistuntija, koska silloin tietää, kuka asiakas haluaa jutella ja kuka ei. Toisia ihmisiä pitää taas teititellä ja toisia ei saa missään nimessä teititellä. Myös eri-ikäiset kassat puhuttelevat mielellään asiakkaita eri tavalla. Vanhempien ihmisten mielestä teitittely kuuluu hyviin tapoihin, nuoremmat pitävät sitä jopa vaikeana tapana, kun nykyään ei opeteta teitittelemään vieraita ihmisiä. Nuoremmat mieluummin sinuttelevat, kun se ”sopii suuhun” paremmin. Eräs myyjä sanoi, että kaupungin keskustassa työskennellessään hänen piti teititellä kaikkia. Nyt kun hän työskentelee pienellä paikkakunnalla, asiakkaat eivät näytä pitävän teitittelystä, hän on joutunut opettelemaan taas sinuttelemisen⁸¹.

⁷⁷ h5.

⁷⁸ h2, h4.

⁷⁹ h4.

⁸⁰ h3.

⁸¹ h1.



Wagner kohtaa ammattitaitoisen kassan.⁸²

4.4. Työpäivä

Tämän luvun teema on *aika*. Miten myyjän työssä käsitellään aikaa, tätä hetkeä ja tulevaisuutta esimerkiksi. Karkeasti jaotellen on kahdenlaista aikaa. Aika on työaikaa ja muuta aikaa. Työaika on hitaasti kulkevaa ja vapaat menee nopeasti, tai jos teet töissä jotain tavallisista rutiineista poikkeavaa tehtävää, aika kulkee nopeasti.

Toinen teema on *moraali*. Moraalilla mitataan, mikä on oikein mikä väärin. On väärin varastaa, on myös väärin puhua omia asioitaan tai juoruilla työpaikalla. On väärin alkaa kinastella asiakkaan kanssa. On väärin olla töissä juovuksissa. On myös väärin näyttää joutilaalta. On väärin näyttää persoonalliselta. Moraalisäännöt tietysti heijastuvat myös sosiaalisiin suhteisiin, ja siihen kuinka tekee työnsä. Moraali määrittelee myös työpäivän sujumista, jos kinastellaan asiakkaan kanssa, toimitaan moraalisesti väärin.

Työaika jakautuu asiakaspalvelu-aikaan, taukoihin ja muuhun työhön. Tässä luvussa selvitän, kuinka työaika rakentuu, miten tauoille pääsee, ja mitä ajatellaan ylitöistä ja viikonloputöistä. Mietin sitä, millainen on hyvä työpäivä. Mietin sitä miten suhtaudutaan siihen, että myyjän arkipäivään kuuluu myös lauantaityo, ja yhä enemmän myös sunnuntaityöt. Aluksi kerron kuitenkin, kuinka aikojen kuluessa kaupan aukioloajat ovat muuttuneet.

⁸² Juba 2008b.

Kaupan aukioloajat olivat vapaat vielä 1700-luvun alkupuolella. 1700-luvun puolivälissä kaupan aukioloajoiksi säädettiin laki, jonka mukaan arki aukioloajat olivat kauppiaan valittavissa, eli kauppaa tehtiin koko arkipäivä. Sunnuntaisin saivat auki olla vain elintarvikeliikkeet. Vuoteen 1919 asti oli voimassa laki, jolloin rajoitettiin kauppojen aukiolo arkipäivinä ja sunnuntaisin aukiolo sallittiin vain muutamaksi tunniksi maitokaupoille. Kaupat saivat tällöin olla auki ma pe 8-18 la 8-17. Vuonna 1969 pidennettiin aukioloaikoja arkisin klo 20 ja lauantaisin klo18 saakka. Vuonna 1997 arki aukioloaikoja pidennettiin klo 21.een. Silloin tuli voimaan myös laki, joka salli kauppojen olla avoinna myös kesäsunnuntait.⁸³

Tämän vuosituhannen alussa kaikki alle 400 m2 myymälät saivat luvan olla auki myös sunnuntaisin. Muistini mukaan tästä seurasi se, että moni kauppa pienensi myymälätilojaan, jotta saisivat olla auki enemmän ja pitempään.

Tauot ja taukojen pitäminen on monesti puheena myös kahvihuoneissa tai ammattiliiton lehdessä.⁸⁴ Kassalta ei pääse tauolle, silloin kuin olisi tarve, vaan silloin kun päästetään. Tätä tehtävää hoitaa tauottajaksi nimetty henkilö. Tauottaja yrittää parhaansa mukaan päästää työkaverinsa tauoille, siten ettei, kuten kaupan alan työehtosopimus suosittelee, kassalla joutuisi istumaan kolmea tuntia pidempään. Kaupan alan työehtosopimus suosittelee, että myyjällä on oikeus neljästä kuuteen tuntia pituisena työpäivänä saada yksi kahdentoista minuutin palkallinen kahvitauko. Jos työpäivä kestää seitsemän tuntia, kahvitaukoja on kaksi. Yli seitsemän tunnin työpäivänä kahvitaukojen lisäksi on oikeus puolen tunnin palkattomaan ruokataukoon.

Vanhemmat myyjät olivat sitä mieltä, että ennen olivat asiat paremmin, kun tauoilla sai olla pitempään. He kertoivat että ennen oli kassakopissa oma kahvinkeitin, jolla itse keitettiin hyvät kahvit, nykyään ”kun joutuu juomaan paha automaattikahvia”. Eikä tauon pituutta ennen laskettu, ja kaiken

⁸³ Heinimäki 2006, 115.

⁸⁴ Palvelualojen ammattiliiton lehti on nimeltään Palvelun ammattilaiset PAM .

lisäksi taukokuone oli kassojen vieressä. Kassakopista pystyi näkemään kassoille. Kun tuli jono, tauko lopetettiin ja mentiin kassalle purkamaan jonot⁸⁵.

Haastateltavistani kolme on ollut yli kaksikymmentä vuotta työssä kaupassa, he olivat sitä mieltä että työaika saisi loppua ennen yhdeksää. Siis olisi parempi, että kaupat eivät olisi yhdeksään saakka auki. Eivätkä sunnuntaiaukiolot ole heidän mielestään kovinkaan välttämättömiä. Itse he eivät myöskään käy sunnuntaisin kaupassa asioimassa ellei ole pakko⁸⁶. Toinen sanoi, että kun hän tuli kauppaan töihin, kaupat olivat auki ainoastaan kahdeksaan saakka, joten hänen mielestään vanhempien myyjien on vaikeaa hyväksyä kauppojen nykyisiä aukioloaikoja.

”[...] mun mielestä kaupan ei tarvi olla sunnuntaina auki ollenkaan. Eikä iltoi saa missään tapaukses pidentää. Et ennemmin kahdeksaan. Must se ei oo kiva. Ainaki me vanhemmat ketkä on menty sillon joskus töihin, ei me olla laskettu et me jouduttais olemaan sunnuntaisin töis. Ja me on menty just sillai, et kauppa on ollu kahdeksaan asti auki. Ni ei sitä voi sanoo, sillai et, ite oot menny töihin kauppaan. Nuoremmat tietää jotka nyt aloittaa, et kaupat on auki silleen, ni osaa asennoituu eritavalla. Mää en tykkää.”⁸⁷

Haastateltavistani nuorin tukee edellisen informantin olettamusta siitä että ne, jotka ovat vasta aloittaneet työt kaupassa, pitävät aukioloaikoja hyväksyttävänä.

”[...] Sunnuntaisin mä olen aina yleensä vapaaehtoisesti tehny niitä. Sen palkan peräs lähinnä. - Olisiks sä valmis olemaan semmoses kaupas töissä mikä on auki puoleen yöhön? -Kyl mä olisin. Kyl mä tietty ymmärrän niitäki ketä ei halua.[...]”⁸⁸

Kassan työhön on reilu kymmenen vuotta sitten kuulunut myös kassan laskeminen. Kassa laskettiin siten, että laskettiin kaikki päivän aikana kertynyt käteinen, shekit ja pankkikorttiosot. Myös pullonpalautuslaput laskettiin yhteen. Tilimyynä, joka oli yleistä vielä kymmenen vuotta sitten,

⁸⁵ h5.

⁸⁶ h5.

⁸⁷ h3.

⁸⁸ h2.

tapahtui ainoastaan tilimyyntikassoilla, joten niitä ei kaikki joutunut laskemaan, koska kaikille ei myöskään tilimyyntiä opetettu⁸⁹.

Nykyään varsinkin isoimmissa kaupoissa on tapana, että kassan laskevat vain tietyt henkilöt. Eli tavallisten rivikassojen ei sitä tarvitse tehdä. Jos kaupassa oli tapana kassojen itse laskea kassat, laskemiseen varattiin aikaa työajan lopusta varttitunnista puoleen tuntiin. Nykyään, kun kassan laskevat vain muutamat henkilöt, työ tehdään aamuisin tai päivällä sopivaan aikaan⁹⁰. Kun kauppa oli aiemmin esimerkiksi kahdeksaan illalla auki, myyjät jäivät vielä vartiksi työajan jälkeen laskemaan kassaan kertyneet rahat ja pullonpalautuskuitit sekä shekit. Pankkikorttistoja ei vielä reilu kymmenen vuotta sitten tehty paljoa⁹¹. Kaupalla voi olla myös erillinen rahanlaskutoimisto, jolloin rahat kuljetetaan muualla laskettavaksi. Joissakin myymälöissä voidaan laskea illalla valmiiksi seuraavan päivän ”pohjakassa”.

4.5. Asiakaspalvelua

Tässä luvussa mietin, miten tavallinen tai hyvä työpäivä määrittyy. Yleensä, kun jokin asia ei mene hyvin, niin silloin tiedetään miten asioiden pitää sujua, että voidaan sanoa että ne ovat hyvin.

”Noi on ihan kivoi työpäivii muil osastoil ku kassalla. Siel on ihan kivoi työpäivii ku menee aamul. Ja tuntuu, et tulee se työ tehtyä.”⁹²

Tämän luvun kulttuurianalyttinen teema on *kaaos ja järjestys*. Myyjän työ on tavallisesti yksitoikkoista, se sisältää paljon toistoja⁹³. Siivoojan ja lasinpuhaltajankin työ on yksitoikkoista, siivoojan työ on kuitenkin liikkuvaa toisin kuin myyjän ja lasinpuhaltajan työ. Kassan työ on siis stabiilia. Myyjän työ on asiakaspalvelutyötä, siinä vaaditaan sosiaalisia

⁸⁹ h3.

⁹⁰ h1.

⁹¹ h4, h3.

⁹² h3

⁹³ h4

taitoja. Siivoojan työ on myös asiakaspalvelutyötä, muttei olla samalla tavalla kontaktissa asiakkaaseen, kuin myyjät. Myyjän työ on sosiaalista työtä.

Myyjän työn yksitoikkoisuuden rikkovat esimerkiksi konfliktit; kun kohtaa päihtyneen tai huonotuulisen asiakkaan, myyjän päivä muuttuu epämiellyttäväksi. Eli myyjän työ on parasta silloin, kun asiakkaat ovat hyväntuulisia. Tätä kaaos ja järjestys - teemaa sovellan myös luvussa 4.7. jossa puhun pukeutumisesta.

Tiedustelin haastateltaviltani sitä, että millainen on hyvä työpäivä. He vastasivat esimerkiksi, että työpäivä on hyvä, kun kaikki lähtee hyvin liikkeelle. Ja ettei ole kipeä mistään, eikä kukaan ala moittimaan mistään asiasta. Ja kun kassapiste on siisti, ettei sinne ole jäänyt mitään tavaroita edellisestä työvuorosta. Tulipalo ja jopa pommiuhka kuuluvat kuitenkin myyjän kokemiin epämiellyttäväksi koettuihin tilanteisiin⁹⁴.

Työpäivästä tulee silloinkin hyvä, kun asiat toimivat, eikä tule vastoinkäymisiä.

”[...]kyllä kassal tietysti on se ihan hyvä työpäivä jos tauot menee nappiin ja kukkaan ei kauheesti valita ja koneet toimii ja on sillai et ittelt tuntuu et jaksaa hymyillä. Ni, sit jos ei oo ihan kauheen pitkä päivä. Ihan kauheen pitkää päivää siin ei jaksu.[...]”⁹⁵

Kun kaupassa asiat ei mene ”nappiin”, monesti syynä ovat selkkaukset asiakkaiden kanssa. Muita mahdollisia konfliktitilanteita syntyy, kun tapahtuu varkaus tai sähkökatkos tai tulee palohälytys. Henkilökunnan riidat, ja asiakkaan, tai jonkin henkilökuntaan kuuluvan, sairastapaus aiheuttaa myös häiriöitä myyjän päivittäiseen rutiiniin. Hankalat asiakkaat muuttavat tavallisen työpäivän kulkua. Esimerkiksi, jos asiakas on liian juovuksissa ja kassa ei suostu myymään syntyy usein ainakin suukopua, jollei jopa muuta väkivaltaista käyttäytymistä.

⁹⁴ h5.

⁹⁵ h3.

Yksi haastateltavani mainitsi kaksi epämiellyttävää asiaa mitä oli jäänyt mieleen töissä ollessaan. Toinen oli se kun hän myyjäntyötä aloitellessaan sai melkein kaljapullon päähänsä. Juopunut asiakas heitti häntä olutpullolla, kun hän ei suostunut myymään tälle olutta. Myyjä sai väistettyä kuitenkin viime hetkellä. Myymälänhoitaja päästi kassan takahuoneeseen hetkeksi rauhoittumaan, koska tämä oli tietysti säikähtänyt.

”[...] Kyl mul on joskus sattunu silleen ettei oo myyny kaljaa. Ni yritti heittää kaljapullolla mua päähän. Osu onneksi sivuun, kyl siin aikansa tärisi.[...] Mä olin tosi nuori silloin vielä. [...]No se mejän esimies tuli siihen. Hoiti sen tilanteen soitti poliisit ja rauhotteli siinä. Kyllä mä siinä tärisin sen jälkeen. Sit hän sanos et mee vähäks aikaa rauhottuu taakse ja sit ku pystyt tekeen töitä ni jatkat. Kyl mä sit jatkoin. Vähän aikaa vedin henkeä ja sit taas jatkettiin.[...]”⁹⁶

Toinen asia, jonka hän mainitsi, liittyy myymälävarkaan kiinni ottamiseen. Hän, pieni nainen, oli ottanut kiinni kaksi isokokoista miestä, takahuoneessa sitten odoteltiin poliisia. Kun poliisit löysivät varkaiden taskuista teräaseita, myyjä säikähti, että olisi voinut käydä pahemminkin, jos varkaat olisivat käyttäytyneet väkivaltaisesti häntä kohtaan. Näistä tilanteista säikähtäneenä myyjä sitten sanoo, että omaa henkeään suojellakseen, joissakin tilanteissa myy juopuneille, vaikka ei saisikaan⁹⁷.

Haastateltavissani oli toinenkin, joka sanoi myyvänsä päihtyneille, jos näyttää siltä, että joutuu asiakkaan kanssa uhkaavaan tilanteeseen. Tiedän, että näin tekee moni myyjä, vaikka ei saisikaan. Sehän on tietysti riskialtista, koska alkoholitarkastaja voi olla milloin tahansa katsomassa, myydäänkö kaupassa päihtyneille ja alaikäisille. Mutta kuitenkin ei aina ole vahtimestareita tai myyjätovereita auttamassa tilanteen rauhoittamisessa, joten pienempi paha on myyminen päihtyneelle, kuin vaikkapa ruumiillinen vamma myyjälle itselleen.

⁹⁶ h4.

⁹⁷ h4.

Juopuneet asiakkaat ja myymälävarkaat ovat asiakkaita, jotka jäävät mieleen epämiellyttävänä. Yksi haastateltavistani sanoi, että ainahan niitä myymälävarkaita saa kiinni ottaa.⁹⁸ Eli tavallaan se on myös arkipäiväistä, että myymälävarkaita otetaan kiinni. Voisi siis ajatella, että myyjän toimenkuvaan kuuluu myös myymälävarkaiden kiinniottaminen.

Huonoista asiakaskokemuksista kuulin tarinan asiakkaasta, joka oli alkanut riitelemään valkosipulin hinnasta. Tämä on näitä konfliktitilanteita, jotka häiritsevät työpäivän sujumista.

”[...] Se oli kuitenkin semmonen isompi(valkosipulipuntti). Ja hän väitti, et se oli pienemmän hintanen. Kyl mä tiesin, et se oli sen pienemmän hinta. Mä sit sanoin että, selitin, ettei se oo tää. Se suuttu hirveesti se mies. Se totanoin, rupes jottai huutamaan siin kauheesti sitte. [...]se tuote oli ollu vääräs paikas, ja hän kattos sen sit siitä. Joku oli siirtäny ja vaihtanu. Mut hän niinku vaan halus kiukutella. Hän ei suostunu siihen, sit et se on muka sen hintanen. Sit hän rupes huutamaan, et hän tekee sust valituksen, et ku sää et sitä semmoseen hintaan sit myyny. Mä sit sil et ei sil voi mittään, mut tämmönen tää juttu on kuitenkin. Sit hän halus sen kuitin taakse mun nimen et hän tekee valituksen. Mää kirjotin nimeni kuitin taakse ja sit se kiukuissas sit lähti. Mä en enää muista ostikse sen vai ei, mut et se oli tosi kiukkunen. Ihan niinku turhasta.[...]”⁹⁹

Nuori myyjä, joka on ollut kaupassa töissä haastatteluhetkellä neljä ja puoli vuotta, muistaa kuinka oli ensimmäisenä työpäivänään saanut positiivista asiakaspalautetta. Häntä oli kehuttu iloiseksi ja työstään innostuneeksi. Ensimmäisessä työpaikkapalaverissa, johon oli osallistunut uudessa työpaikassaan, hänet oli palkittu ruusulla. Myymälässä nimittäin on tapana palkita positiivista asiakaspalautetta saaneet myyjät ruusuin. Hän oli hämillään, koska mielestään ei olisi ollut oikeutettu ruusua saamaan, kun oli uusi työntekijä. Hän ei ollut kokenut vielä mitään negatiivista työssään, jollei mukaan lasketa sitä, että oli joutunut ottamaan asiakkaalta vanhentuneen pankkikortin pois¹⁰⁰.

⁹⁸ h5.

⁹⁹ h3.

¹⁰⁰ h2.

Hyviä asiakaspalautteita on myös se, että asiakkaat tuovat tuliaisia matkoilta ja tuovat joululahjoja tai muistavat merkkipäivinä. Nuoremmat myyjät eivät kuitenkaan saa tuliaisia tai lahjoja niin paljoa kuin vanhemmat. Minulle eräs rouva ostaa aina välillä kahvipaketin kiitokseksi hyvästä palvelusta, kun pakkaan hänen kassinsa. Minä en ottaisi mielelläni sitä vastaan, koska pakkaan hänen ostoksensa sen takia, että pääsisin nopeammin rahastamaan muita asiakkaita. Hänellä kun kestää pelkkä maksaminenkin niin kauan, että jonoa kertyy ja perässä tulevat asiakkaat hermostuvat, kun joutuvat odottamaan. Se pakkaaminen kuuluu minun työhöni, jotta kaikki sujuisi kassalla mahdollisimman joutuisasti.

Kassan tavallinen työpäivä on sitä, että istutaan kassalla, rahastetaan ja käydään tauolla. Työ on yksipuolista, monesti päivät menevätkin omissa ajatuksissa ollessa, koska harvemmin tulee kiireettömiä keskustelevia asiakkaita, jotka juttelevat muusta kuin sipulin hinnasta. Hymyileminen ja kohteliaisuuksien lateleminen tulee automaattisesti. Toisinaan poikkeavasti käyttäytyvät asiakkaat rikkovat tätä tylsää päivärytmiä. Toisaalta, vaikka tässä kerronkin kuinka voi hyvin omiin ajatuksiinsa vaipua, sitä sosiaalista pelisilmää myyjältä tarvitaan paljon. Siitä lisää seuraavassa luvussa.



Kaikki ei ole kunnossa kassalla.¹⁰¹

¹⁰¹ Juba 1998, 10.

4.6. Sosiaaliset suhteet

Tämän luvun teema on *yksilön ja ryhmän* käsite. Ajatteleeko henkilö yksilöllisesti itseään vai ryhmän etujen mukaisesti. Billy Ehn oli tutkinut päiväkotielämää. Hän tuli siihen tulokseen, että päiväkotito on kollektiivinen yhteisö. Siellä opetellaan sosiaalisia taitoja ja toiset otetaan aina huomioon, siellä kannustetaan ajattelemaan yhteisöllisesti. Oma halu ei ole tärkeää, vaan se että kaikki toimii päiväkodin kannalta hyvin, ja oma etu on sama kuin kaikkien etu.¹⁰²

Yhteisen edun ajattelemisen myyjän työssä on sitä, että myytävät tavarat ovat kaupan omaisuutta, mutta niitä pitää käsitellä kuin ne olisivat myyjän, eikä kaupan omaisuutta. Kun asiakasta palvellaan ja rahastetaan, myyjä ajattelee itseään kun hän ajattelee kaupan parasta. Myyjä ei ole yksilö työssään, hän ajattelee vain asiakkaan parasta ja työnantajan parasta, hänelle parasta on se, mikä on parasta kaupalle tai asiakkaille. Myyjän pitää käyttäytyä määrättyjen normien mukaisesti, sillä hän edustaa työnantajaa ja työnantajasta pitää antaa hyvä kuva. On oltava kohtelias ja siisti ja tehokas, koska se antaa kaupasta positiivisen kuvan. Eli myyjän asema on samalla tavalla kollektiivista kuin päiväkodissa on lasten asema.

Vallasta ja hierarkiasta puhuttaessa tärkeä aspekti myyjän työssä on suhde asiakkaaseen. Asiakas määrittelee myyjän työn olemuksen ihan kokonaan, sillä onhan työ asiakaspalvelutyötä. Kun keskustellaan myyjän työstä, puhutaan kokoajan työntekijän suhteesta asiakkaaseen.

Toinen teema tässä luvussa on käsitteet *valta ja hierarkia*. Mietin mitä valta on ja miten selitetään, ja kuka on auktoriteetti. Myyjällä ei ole valtaa ollenkaan. Myyjä kokee olevansa alempiarvoinen kuin asiakas. Kassamyymyjä ei saa päättää edes milloin hän haluaa tauolle, tai jopa vessaan, joku muu tekee päätöksen hänen puolestaan. Toisaalta, kun asiakas käyttäytyy huonosti, itse käyttäydytään paremmin, eikä ”olla yhtä tyhmiä kuin asiakas”,

¹⁰² Ehn - Löfgren 1982, 29.

eikä aleta esimerkiksi kinata asiakkaan kanssa. Se tekee myyjästä paremman ihmisen, kun otetaan vastaan kaikki negatiivinenkin palaute, niin että se ei muka liikuta ollenkaan. Silloin myyjällä on enemmän valtaa kuin tyhmällä asiakkaalla. Myyjä saa valtaa silloin, kun hän päättää olla myymättä jotain asiakkaalle. Näin monesti käy, kun juopunut asiakas tulee ostamaan alkoholia, tai alle kahdeksantoistavuotias tupakkaa tai alkoholia.

Matti Kortteinen käsitteli vallankäyttöä metallityöntekijöiden työssä, ja huomasi että nämä viilaavat koneitaan ja laiskottelevat aina kun on tilaisuus. Metallityöläiset tavallaan tuntevat käyttävänsä valtaa siten ja väheksyvänsä auktoriteetteja.¹⁰³ Myyjä siis väheksyy asiakkaan auktoriteettia nielemällä kiukkunsa konfliktitilanteissa ja hymyilemällä. Tai sitten hän käyttää valtaa siten, ettei myy humalaiselle, tai häiritsevästi käyttäytyvälle ihmiselle.

Kassalla työskenteleminen on sosiaalisesti vaativaa työtä. Jollei tule erilaisten ihmisten kanssa toimeen, kassalla työskentely on aika hankalaa. Kuten on käynyt ilmi, kassalla on monta tehtävää; kassa on kaupan kasvot, käyntikortti ja edustaja. Erilaisia sosiaalisia kenttiä ovat suhteet työtovereihin, esimieheen ja asiakkaisiin. Kassamyymäjät ovat sitä mieltä, että he tulevat hyvin toimeen kaikkien työkavereidensa kanssa, he ovat siis ihmisiä, jotka hallitsevat sosiaaliset taidot hyvin.

Vapaa-ajanviettomahdollisuuksia työkavereiden kanssa on vähän. Nykyään ei osallistuta ammattiliitonkaan järjestämiin tilaisuuksiin yhtä paljon kuin ennen. Haasteltavillani on tapanaan käydä vapaa-ajalla virkistäytymässä vaikkapa miniristeilyllä tai ravintolassa tanssimassa tai syömässä.¹⁰⁴ Työajalla ei ehdi työkavereiden kanssa erityisemmin jutella, koska työ koetaan kiireiseksi. Tauoilla jutellaan sitten sen kanssa, jonka kanssa satutaan yhtä aikaa tauolle, kaverin kanssa ei pääse tauolle. Sitä valiteltiin, kun ei enää pääse kahta kassaa yhtä aikaa tauolle siinä työpaikassa, missä haastateltavani ovat töissä, ei pääse tutustumaan työkaveriinsa¹⁰⁵. Kun ei

¹⁰³ Kortteinen 1997, 169.

¹⁰⁴ h4, h2.

¹⁰⁵ Siltala 2004, 372.

tutustu työkaveriinsa, yhteenkuuluvuuden tunne vähenee. Tästä seuraa se että työhön sitoutuminen vähenee ja työmotivaatio vähenee. Mutta jos pääsee tutustumaan työkaveriin, heitä sitten on helpompi tavata vapaa-ajallakin.

Hyvänä työtoverina pidetään henkilöä, jonka kanssa on helppo tehdä töitä, ja joka tietää miten asioita tehdään, ettei tarvitse aina samoista asioista huomautella¹⁰⁶. Kuten kaikissa muissakin työpaikoissa, myös kaupoissa on hyvin erilaisia ihmisiä töissä. Työkavereissa voi olla myös sellaisia joiden kanssa ei välttämättä haluta tehdä töitä, mutta heidän kanssaan tullaan toimeen¹⁰⁷. Hyvä työkaveri määrittellään siten, että hän tervehtii aamulla, eikä puhu selän takana pahaa¹⁰⁸. Hyvä työkaveri on siis hyvin käyttäytyvä ja ystävällinen ja rehellinen, eli kaikki ihmisen positiiviset ominaisuudet ovat hyvästä.

Työnantajan järjestämissä juhlissa käydään mielellään. Haastateltavani työskentelevät kaikki Turun Osuuskaupassa. Heillä juhlietaan eri toimipaikoissa eri tavalla. Koko osuuskaupan yhteisiin juhliin kuuluu kevätkuuhla. Kevätkuuhlat järjestetään maaliskuussa, nykyään Konserttitalolla. Joskus aiemmin juhlia on järjestetty ruotsinlairoilla, tai esimerkiksi Ukko-Pekalla risteillen, tai jopa Wiklundilla sijaitsevassa kahvilassa¹⁰⁹. Minä olen ollut kevätkuuhliissa Kaupunginteatterissa ja Konserttitalolla. Jatkot ovat aina olleet jossain Osuuskaupan omistamassa yökerhossa. Eri toimipaikoissa on omat pikkujoulujuhlat¹¹⁰ ja eri teemapäivien lopetusjuhlat, kuten esimerkiksi 3+1 päivien jälkeen Turun Wiklundilla on ollut tapana viettää ”Spurku-bileet”, kun puretaan yhteisvoimin 3+1 rekvisiitta pois myymälästä. Se on siis palkintojuhla siitä, että on jaksettu karnevaalitunnelmaa neljä päivää. Väsyneenä mutta riehakkaana juhlia vietetään, ja sen ylimääräisen stressin nämä karnevaalin päätösjuhlan purkaakin. Stockmannillakin on päätösjuhlat omille hulluille päivilleen.

¹⁰⁶ h1.

¹⁰⁷ h2.

¹⁰⁸ h3, h5.

¹⁰⁹ h5.

¹¹⁰ h3, h5.

Yksittäinen toimipaikka voi järjestää omat pikkujoulujuhlat. Kaikilla toimipaikoilla ei riitä intoa joulujuhlien viettämiseen. Nykyisessä työpaikassani, meillekin alettiin järjestää pikkujoulujuhlia sen jälkeen, kun henkilökuntaruokala lopetti toiminnan. Jouluaterian sai vuosia henkilökuntaruokalasta. Kun ruokala lopetettiin, työnantaja palautti pikkujoulukäytänteen, jotta henkilökunta saisi edelleen tärkeän jouluaterian. Muistelen, että kerran jouluateria järjestettiin taukokuoneeseen, mutta ratkaisu ei miellyttänyt myyjiä, joten työnantaja päätti palauttaa pikkujouluperinteen. Jouluajan voi myös laskea kaupanalalla raskaaksi, koska kauppojen myynti joulunaikaan on paljon vilkkaampaa kuin muina vuoden aikoina.

Yhteiset juhlat lisäävät yhteishenkeä. Kaikki eivät kuitenkaan juhliin aina osallistu. Syitä tähän on monia, esimerkiksi vanhemmat myyjät ovat sitä mieltä, että ne juhlat ovat nuorempia varten tai he ovat mielestään nuorempana osallistuneet riittävästi jos jonkinlaisiin juhliin, ja nyt voi viettää vapaa-aikaansa muutenkin¹¹¹. Sitten myös ollaan mieluummin vapaa-aikana perheen kanssa, koska työkavereiden kanssa saa olla töissä niin paljon. Tämä voi tietenkin tarkoittaa myös sitä, ettei tunneta yhteenkuuluvuuden tunnetta tarpeeksi.

”[...]Ei oo pikkujoului. Tuulenpääs (Osuuskaupan mökki Ruissalossa) ollaan käyty joskus. Kyl me ain johonki on käytetty se tiimiraha ja, sillonki aina on et tietyt menee ja tietyt ei tuu. Tai sit ne tulee just siihen tilaisuuteen, sit ku pitäis mennä johonki jälkeinpäin, sit se on ihan muutama hassu, ketä lähtee. Et ei ne oo semmosii juhlijoi.[...]”¹¹²

Suhde esimieheen on samanlainen kuin työtovereihin. Hyvä esimies on sellainen, joka on luotettava ja jonka kanssa on helppo tehdä töitä. Kuitenkaan esimiehestä ei välttämättä pidetä. Eikä kuulukaan pitää, jos esimies on liian mukava, häntä ei ole helppo kunnioittaa.

¹¹¹ h5.

¹¹² h1.

”[...]No se on jämpä sitten se on tasapuolinen kaikkii kohtaan ja sit osaa niinku sen homman pyörittää. Et on oikeet ihmiset tekemässä oikeita asioita ja oikee määrä ihmisiä ja oikeissa paikoissa. Et sillen sitä silmää.[...]”¹¹³

Hyvä pomo on ihminen, jolle on helppo mennä puhumaan, jos on jotain asiaa, ja joka tekee samoja asioita kuin muutkin. Mutta kuitenkin on jonkinlainen auktoriteetti.¹¹⁴

Hyvä päällikkö on myös sellainen, joka osallistuu itse samoihin töihin, eikä istu omassa ”norsunluutornissaan”, työpöytänsä ääressä. Se, että istuu erillään työhuoneessaan, tekee pomosta vaikeasti lähestyttävän. Suurista auktoriteeteista ei pidetä. Heidän tekemisiään ei ymmärretä. Ja ihmisiä, jotka käyttävät väärin esimiesasemaansa, oikaistaan, kuten eräs informanteistani kertoi tehneensä:

”[...] mun mielestä hän ei käyttänyt sitä valtaansa oikeella tavalla, et hänellä on ne suosiki,t ja sit ne jotka oli hampaissa. Mä oon hänelle ittellenkin sanonut, että sä et oo niinku kykenevä tommoseen asiaan, että sä pystyt niinku olemaan joku päällikkötasoinen, sun täytyy kaikkia kohdella tasapuolisesti. Olen sanonu hänelle ittelleen niin. Et silloin kun tossa asemassa ollaan silloin ei voi olla suosikkeja, et toisia sit syödään ihan. Niinku hän teki, valtaansa käytti. Ne kenestä hän piti, hän järjesti kaikki asiat hienosti, ne kenestä ei pitänyt ne sai tehdä ne huonommat työvuorot ja kaikki tämmöset. Mitä hän vaan pysty oman valtansa rajassa tekemään. Hän oli tosi ilkeä.[...]”¹¹⁵

Hyvä asiakas on rehellinen, osaa käyttäytyä, tervehtiä ja on hyvätapainen, eli ihan tavallinen hyvät käytöstavat hallitseva henkilö¹¹⁶. Asiakkaat ovatkin muuttuneet käytöstavoiltaan haastateltavieni mukaan vuosien varrella paljon. Myös johdannossa olevasta nimimerkki Ostarin Helmen kirjoittamasta mielipidekirjoituksesta voi havaita, että asiakkaat käyttäytyvät ylimielisesti myyjää kohtaan. Osittain se varmaan johtuu siitä työtä, myös myyjän tekemää työtä, arvostettiin eri tavalla kuin nykyään. Kolmekymmentä vuotta kaupassa työskennellyt rouva miettii sitä, miten asiakkaat ovat muuttuneet hänen työssäoloaikanaan:

¹¹³ h4.

¹¹⁴ h1.

¹¹⁵ h5.

¹¹⁶ h1.

” [...] Se oli eritavalla, siihen aikaan ihmiset tuli kauppaan sillä mielellä että saavat ostaa täältä, ja saavat palvelua. Mut tänä päivänä ihmiset tulee, että täytyy saada kaikki, että heitä täytyy palvella eritavalla kuin ennen. Se oli mun mielestä erityyppistä ennen, että arvostettiin enempi sitä kaupan henkilökuntaa, sitä työntekijää kuin tänä päivänä.[...]”¹¹⁷

Nykyään asiakkaat sitten tuntuvat käyttäytyvän eri tavalla. Myyjä tuntee olevansa jopa toisen luokan kansalainen, eli asiakkaat eivät kohtele myyjää kuten vertaistaan.

”[...]Ei mun mielestä arvosteta (myyjää) sillä tavalla. Sil voi sanna ja tehdä mitä vaan. Eihän se oo kauheen yleistä, mutta jotku ihmiset ajattelee näin, ettei kaupan kassaa ja henkilökuntaa tarvi kohdella ystävällisesti.[...] ennen pidettiin sitä että se kaupan henkilökunta on aika enempi ihmismäistä kuin tänä päivänä. [...]Se johtuu ihan just tästä yleisestä informaatiosta jotta me palvelemme ja me teemme ja me vaikka mitä vaan, mitä te haluatte.[...]” (h5)

Pohdimme edellisen informantin kanssa sitä, että mistä tämä johtuu, johtuuko se kenties siitä sanonnasta että asiakas on aina oikeassa, haastateltava päättelee asian olevan juuri näin:

”[...] Joo, just sitä. Tehdään niinku sil tavalla, informoidaan ihmisiä sil tavalla että.. totta kai me ollaan sitä varten että me ollaan palvelemissa, mutta silti mun mielestä kaupan työntekijätkin on ihan ihmisiä. Et kyllä niille voi ihan sanoa normaalisti päivää ja kiitos. Vaik suuri osa ihmisistä tekeekin näin, mut siel joukossa on semmoisia jotka ei. Suuri osa ihmisistä arvostaaki, mut joskus tuntuu siltä että siellä joukossa on joku semmoinen joka ajattelee että tuo on, ettei mun tarte ku se on vaan kaupan myyjä vaan, kassa.[...]”¹¹⁸

Minulle tuli myös näiden haastattelujen perusteella olo, että tämä ylenpalttinen kiire, mikä on tämän päivän elämää, vaikuttaa kovasti myyjän työhön. Kiireessä unohdetaan hyvät tavat ja tällöin myös unohdetaan toinen ihminen. Myyjä joutuu omassa kiireessään palvelemaan kiireistä asiakastaan, asiakaspalvelutapahtuman ilmapiiri on näin usein hyvin kireä. Samanlaista palvelua ruokakaupassa ei enää saa kuin vielä minun lapsuudessani. Ja millaista se palvelu on ollut silloin, kun minä en ollut vielä

¹¹⁷ h5.

¹¹⁸ h5.

syntyntykään, yli neljäkymmentä vuotta sitten. Myös se, että kaupan kassalla on kokoajan kiire, vaikuttaa siihen, miten paljon voidaan olla tekemisissä työkavereiden kanssa, mikä vaikuttaa siihen, kuinka hyvin viihdytään töissä, ja kuinka paljon työhön ollaan valmiita sitoutumaan.

Kyselin myös mitä asiakkaan kanssa pitää puhua, vai onko se riittävää, jos sanoo asiakkaalle pelkästään ostosten hinnan. Kuuluu ammattitaitoon osata puhua asiakkaan kanssa siitä, mistä asiakas on kiinnostunut.¹¹⁹ Monet asiakkaat ovat tyytyväisiä, jos myyjä muistaa seuraavalla kerralla jotain, mitä asiakas on kertonut. Esimerkiksi, jos asiakas on ollut matkoilla, niin kysellään kuinka matka meni.¹²⁰ Joillakin kassoilla on jopa niin uskollisia asiakkaita, että tuovat tuliaisia ulkomaanmatkoilta, ja muistavat lempikassaansa nimipäivänkin.¹²¹

4.7. Myyjän työasu

Pukeutumiseen voin soveltaa neljää teemaa, yksi on *maskuliinisuus ja feminiinisyys*. Mielestäni sukupuoli-jako näkyy kaupassa. Myyjän työ on naisvaltainen työ, kun sanotaan sana myyjä, assosioituu heti mieleen kuva naisesta, joka on siisti, huomaamaton ja vaatimaton. Kuitenkin myymäläpäälliköistä näyttää suurin osa olevan miehiä. Kaikki toimialajohtajat ovat miehiä, ja konsernin toimitusjohtaja on mies, suorittavan työn tekijä on nainen. Kassatyöntekijä on kassaneiti, mieskassoja asiakkaat puhuttelevat kauppiaksi. Näyttää siltä, että yleisten ennakkokäsitysten mukaan mies ei ole myyjä, vaan hän on kauppias. Naispuolinen kauppias on naiskauppias, eikä pelkkä kauppias.

Feminiinisyys ei näy työvaatteissa tänä päivänä, kaikilla kaupan työntekijöillä on samanlaiset vaatteet, housut paita ja liivi. Miesten ja naisten vaatteet voi olla leikattu eritavalla, mutta eroja ei huomaa.

¹¹⁹ h4.

¹²⁰ h1.

¹²¹ h3, h5.

Myyväläpäälliköllä tai kauppialla saattaa olla erilainen paita kuin alaisillaan.

Kun keskustelin haastateltavieni kanssa siitä, miltä myyjän tulee näyttää, keskustelimme myös siitä, mitä tulisi välttää. Runsaat lävistyksiset kasvoilla tuntuivat olevan sellainen asia, jota ei pidetä hyväksyttävänä, jos työskennellään elintarvikekaupassa.

”[...] Niin, ei mun mielest semmoset kuulu kaupan kassal. Ne kuuluu joihinkin tiettyihin kauppoihin kyllä. Ne voi olla jossain nuorisokaupoissa, ja tämmösis kyllä. Siel on vähä eri kriteerit mun mielestä, et siellon vähän rennompaa ja semmosta. voi olla lävistyksiä jossain tietyis kaupoissa. Ei se oo sillai. Se asiakaskuntakin on sellaista jotka on kans jotain nuoria ja täynnä kans ite jotain lävistyksiä sun muuta, ni voihan se myyjäkin olla sitte samanlai just. Se riippuu vähän mitä tuotetta myy ja mimmonen se kauppa on. [...]”¹²²

Eli millainen on siis myyjän mielestä hyvä myyjä. Hän on juuri samanlainen kuin yleisesti myyjän odotetaan olevan: rehellinen, hillitty ja hallittu sekä ahkera, eikä mitenkään ärsyttää ketään.

Myyjän sukupuolisuus oli verhottava myymälässä pitkähelmaiseen ja pitkähihaiseen mekkoon. Minkäänlainen ehostaminen tai vaatteilla koreilu ei ollut sopivaa. Pukeutumisella ei saanut matkia varakkaita asiakkaita. Yhtenäisten työpukujen käyttö tuli välttämättömäksi jotta myyjättäret eivät kilpailisi keskenään eikä asiakkaiden kanssa muodissa. kaikki eivät tykänneet, näyttivät mielestään vanhanaikaisilta ja köyhiltä.¹²³

”[...]Kyl must on ihan hyvä että on työasut. Omat vaatteet säästyy ja silleen et kaikilla on samanlaiset, kyl se mun mielest on se juttu, mikä kuuluu noihin kauppoihin. Myyjätki vähän erottuu sielt asiakkaitten joukosta.[...]”¹²⁴

Kaupassa työskentelevillä on yhtenäiset työpuvut. Elintarvikekaupassa työasuun kuuluu paita, liivi ja housut tai hame. Jos työskentelee kylmässä,

¹²² h4.

¹²³ Hentilä 1999b, 112.

¹²⁴ h4.

työnantaja antaa vielä käyttöön takin. Toisissa paikoissa jokaiselle on oma takki, toisissa taas joutuu käyttämään yhteistä takkia¹²⁵. Työkengät pitää hankkia itse. Hyllyttäjät käyttävät monesti käsineitä, kun purkavat laatikoitten sisältöjä hyllyihin. Palvelutiskeillä työasuun kuuluu myös esiliina.

”[...]Sillä tavalla, että silloin (kolmekymmentä vuotta sitten) ei koskaan ollu pitkiä housuja, silloin oli vaan semmoiset työtakit, ja itte ne hoidettiin varmaan, pestiin ja hoidettiin aika kauan [...].”¹²⁶

Haastateltavien mielestä ehkä reilu kymmenen vuotta sitten tuli sitten housupuku käyttöön kaupan työasuna. Sitä ennen oli ollut yleistä, että pukeuduttiin työtakkiin, jonka alla sitten saattoi pitää omia vaatteitaan.

[...]En minä muista nyt missä vaiheessa se muuttui. [...] oli työtakit, semmoisia mekkoja. On ainaki, muistan, oli semmoiset beesinväriset ensin. Sit tuli semmoiset punaiset, siinä oli esiliina vielä[...]”. Jossain vaiheessa tuli semmoiset, ruvettiin käyttämään puolihameita. Silloin tuota kassoilla oli puolihameet, muilla oli samanväriset, kokopukuja. Muistan semmoiset sinivalkoruutuiset. Kassoilla oli tämmöiset puolihameet ja puserot ja muilla oli koko mekko, työtakki.[...]”¹²⁷

Kun kaupassa on erikoispäiviä, voi rikkoa rutiineja ja käyttäytymistään. Saa laittaa peruukin ja pukeudutaan räikeänvärisiin vaatteisiin: karnevalisoidaan työtä, mikä on mukavaa vaihtelua, siten jaksaa poikkeukselliset työpäivät ja arki taas sen jälkeen tuntuu siedettävältä.

¹²⁵ h2.

¹²⁶ h5.

¹²⁷ h5.

5. LOPPULUKU

5.1. Postmoderni myyjäkuva

Mari Käyhkön siivoojaksi oppimassa kirjassa perehdytään siivoojien koulutuksen kautta työelämään. Siivoojien ammatinkuvaan kuuluu myös samanlaisia arvoja kuin myyjän työhön, esimerkiksi se että, miltä pitää näyttää tai mitä asiakkaille sanotaan. Siivooja on yhtä näkymätön kuin myyjäkin, heidän olemassaoloon ei huomata ennen kuin he ovat jättäneet työnsä tekemättä.

Virpi Nurmen väitöskirja lasinvalmistajista kuvailee ammattikuntaa 1900-luvun alkupuolella, yhtenäistä yhteisöä, joka on viettänyt jopa vapaa-aikaansa sen mukaan mitä töissä on tehty. Mestarit ja kisällit eivät seurustelleet tässä yhteisössä keskenään vapaa-aikana, he olivat omissa ryhmissään. Ammattiryhmän kansatieteellinen tutkiminen 1900-luvun alkupuolen ammasteista on erilaista kuin tämän päivän ammattien ja työn tutkiminen.

Tänä päivänä työtä ja vapaa-aikaa ei liitetä toisiinsa, joten kun tutkitaan työtä, se mitä ihminen tekee vapaa-aikanaan, ei ole tärkeää työn kuvaamisen kannalta. Kyllä siitä saa selville sen, millainen ihminen on, mutta ei sitä, mitä eri ammattiryhmät tyypillisesti tekevät vapaa-aikanaan.

Ihmiset ovat työkavereita, työtä tehdään yhdessä, mutta vapaa-aikaa ei taas vietetä välttämättä yhdessä lainkaan. Vapaa-aika on yleensä jotain, mitä tehdään perheen kanssa. Katsotaan televisiota tai käydään liikunta- tai kulttuuriharrastuksissa, tai sisustetaan kotia. Nykyisin ei kuuluta ammattiyhdistysten urheiluseuroihin tai osallistuta muihin työhön liittyviin vapaa-ajan aktiviteetteihin. Työnantaja voi järjestää pieniä illanviettoja tai koulutustilaisuuksia.

Sanonta ”kuin yhtä perhettä” ei sisällä nykyajan työelämässä samaa merkitystä kuin entisaikaan. Tämä sanonta kalskahtaa korvaan, kuulostaen

teennäiseltä: minullahan on oma perhe ja oma elämä. Miksi joku työpaikka olisi minun perhettäni? Toisaalta taas, kun firman kevätjuhlissa hyviä yksiköitä palkitaan, olen paljon onnellisempi ja iloisempi minun työtoverieni palkitsemisesta kuin jonkin toisen yksikön työntekijöiden, se tekee minustakin näin lähes palkitun.

Työpaikan pikkujouluissa yhtenäisyyden tunne kasvaa paljon. Ne, jotka osallistuvat juhliin, tuntevat käsittämättömän suurta yhteenkuuluvaisuuden tunnetta: kaikki tanssivat keskenään, huonokin työkaveri on hyvä ystävä, kun on juhlan aika.¹²⁸

Mari Käyhkön siivoojaksi oppimassa kirjassa perehdytään siivoojien koulutuksen kautta työelämään. Siivoojien ammatinkuvaan kuuluu myös samanlaisia arvoja kuin myyjän työhön, esimerkiksi se että, miltä pitää näyttää tai mitä asiakkaille sanotaan.¹²⁹

5.2. Ostarin helmi

Tässä luvussa halusin otsikoksi laittaa Miljoonasateen kappaleesta kertosakeen alun. Laulussa kerrotaan kuinka kassamyymjän (poika)ystävä näkee tyttänsä työn. Ja kuinka väsynyt tyttö on työhönsä. Näin pääsen käsittelemään sitä, mitä kassan työ on tämän tutkimuksen perusteella.¹³⁰

Nykyajan yhteiskunta ja elämänmenon näky kiireenä. Palveluja ostetaan, ei saada. Työnteon arvostus yleensä on muuttunut kovasti. Asennoituminen työhön on muuttunut. Ennen ei laskettu tarkkaan, vaikka tuli muutama minuutti tehtyä ylitöitä. Nykyään ihmiset ovat tarkempia työajastaan, pidetään kiinni tauoista ja niiden kestosta. Ylitöihin ei jäädä mielellään. Ja ihminen joka kolmekymmentä vuotta sitten ei laskenut niitä ylimääräisiä tunteja joita joutui tekemään, odottaa nykyään että pääsisi vain kotiin. Työ on vain välttämätön paha, jolla maksetaan eläminen. Tuntuu että tänä

¹²⁸ Havaintoni työpaikan pikkujouluissa 17.11.2007.

¹²⁹ Käyhkö 2006, 122.

¹³⁰ Liite 3. Miljoonasateen Ostarin helmi - kappaleen sanat.

päivänä ei ole ketään, joka tekisi työtänsä mielellään, työstä ei tule edes pitää, eikä työnteosta nauttia. Ainakaan kaupan alalla en ole löytänyt semmoista myyjää. Ehkä joku esimiestason ihminen jo pitääkin työstään ja muistaa tekemänsä työn arvokkuuden.

Työn arvostamisesta kysyessäni sain vastaukseksi, että sitä ei arvosteta ja itsekään ei välttämättä olla ylpeitä siitä, että ollaan kassalla töissä¹³¹. Myyjästä tuntuu siltä, että myös asiakkaat ovat muuttaneet suhtautumistaan myyjiin. Ennen arvostettiin minkä tahansa työn tekijää, nykyään on sitten eriarvoisia ihmisiä, kaupan myyjät eivät saa enää samanlaista arvostusta, kuin aikaisemmin. Minulla on semmoinen mielikuva, että myyjä ja siivoaja ovat niitä vähiten haluttuja työpaikkoja. Olen joskus nähnyt jossain sellaisen tutkimuksen,

Mietin erään kassan kanssa, joka on ollut parikymmentä vuotta kaupassa töissä, että mistä tämä arvostuksen puute johtuu, ja mitä voisi tehdä, jotta arvostettaisiin enemmän. Koulutuksen vaatiminen kaupan kassalle toisi arvostusta. Ja palkkaakin pitäisi saada enemmän. Nykyään on semmoinen olettamus, ja melkeinpä käytäntökin, että kauppaan pääsee lähes kuka tahansa töihin¹³². Asiakkaat voivat tulla saarnaamaan kassalle, kuinka olisi pitänyt käydä kouluja, ettei tarvitsisi olla kassalla töissä. Tämän oli kuullut eräs yliopistosta valmistunut kaupan kassa¹³³.

Nyttemmin on alettu järjestää nk. retailmerkonomi -koulutusta, jotta kaupan alaa alettaisiin arvostaa enemmän. Se on myös hyvä, sen tähden että ei varsinaista koulutusta päivittäistavaramyyjäksi ole ollut aiemmin. Ehkä tulevaisuudessa saamme myymälöihimme asiaan perehtynyttä, ammattitaitoista väkeä. Eikä tarvitse luottaa tilapäisen asiasta kiinnostumattoman ihmisen vaihtelevaan palveluun.

¹³¹ k3.

¹³² h2.

¹³³ k2.

5.3. Nappi auki myy tupakkaa

Myyjän oletetaan olevan ystävällinen, siisti ja tehokas. Vanhemmat asiakkaat odottavat, myyjien mukaan, että heille keskustellaan. Monesti puhutaankin, että vanhuksilla ei ole paljon päivittäisiä kontakteja kaupankassan tai pankkivirkailijan lisäksi. Vanhusten takia harmittaa se yleinen kiire, ei enää ehdi jutella heidän kanssaan, kun on pitkät jonot kokoajan. Tuntuu siltä että kauppias ei ajattele asiakkaitten viihtyvyyttä, tai sitä kuinka suurena myyjä tuntee paineet työssään, vaan sitä kuinka paljon tehdään rahaa ja millaiset ovat tehoprocentit.

Tehojen tutkimisen lisäksi on työelämässä vallassa yritysajatusmalli. Jokainen ihminen on pieni yritys. Jokainen ihminen on pieni sisäinen yritys.¹³⁴ Yritys myy palvelujaan palvelun ostajalle. Eli työntekijä myy työpanoksensa työnantajalle, tällä tavalla ihminen kontrolloi itse työtään. Enää ei olla ”duunareita” tekemässä töitä isännälle, niin kuin Nurmen tutkimassa lasinpuhaltajien lasihyteissä¹³⁵, kaikki ihmiset ovat myyjiä he myyvät oman työpanoksensa työnantajalle, palvelun ostajalle.

Vanhemmat myyjät, kuten myös asiakkaat ovat sitä mieltä, että myyjän kuuluu jutella asiakkaiden kanssa. Ennenhän kaupankäynti oli nimenomaan kaupankäyntiä, sitä esiteltiin asiakkaalle kaikenlaisia uutuuksia. Olemme tottuneet siihen pikaiseen tervehtimis- ja rahanvaihtorituaaliin, että hämmästelemme, kun kohtaamme vanhanaikaisen myyjän. Kerran kun olin kirjaostoksilla, katselin ja kuuntelin kun kirjamyymyjä esitteli asiakkaalle kirjoja: ”Tuon sinä olet lukenut, ja tämmöisistä sinä varmasti pidät, kun viimeksi ostit sen ja sen kirjan”. Kun tuli minun vuoroni, hän ajatteli myydä minulle myös lisää kirjoja, joista voisin pitää. Jouduin sanomaan hänelle tylästi, että minulla on jo kiire eteenpäin, etten mitenkään ehdi tällä kertaa mitään muuta ostamaan, kuin mitä minulla on kädessäni. Luulen, että tämä myyjä tunsu itsensä peräti loukatuksi, kun en halunnut hänen myyvän minulle mitään. Myyjän ammattiylypeys näkyy siinä kuinka hän saa kaupata

¹³⁴ esim. Käyhkö 2006, 142.

¹³⁵ Nurmi 1989.

tavaraa ihmiselle. Yksi haastateltavistani sanoi, että hän pitää työstään makeiskioskissa, kun siinä saa esitellä tuotteita. Hän tuntee itsensä tarpeelliseksi ja hän tuntee että saa käyttää ammattitaitoaan hyväkseen kun esittelee tuotteita ihmisille. Nämä pitempään alalla olleet haastateltavani olivat sitä mieltä, että kassan työ ei tunnu enää mielekkäältä, kun siinä ei enää ehdi jutella asiakkaiden kanssa samalla tavalla kuin aiemmin. Asiakasta ei ehdi ottamaan huomioon niin hyvin kuin toivoisi, heidän ammattiylpeytensä kärsii.

Minä muistan, kun olin lukiolaisena töissä vaatekaupassa. Kun tuli nuoria miesasiakkaita kauppaan, minä sain palvella heitä. Minulle sanottiin, että muista vaan kehua kuinka hyvältä vaatteet näyttää asiakkaan päällä, niin kauppa syntyy. Minä olin kovin hämmästynyt, kun sain nuoret miehet ostamaan paljon vaatteita, ja jos olin kehunut jotain paitaa, he saattoivat ostaa jopa useamman samanlaisen, kun niitä ylistettiin. Näin hyvä, ammattinsa osaava myyjä myi paljon, se ammattinsa osaava myyjä en ollut minä, kun minä tein vain niin kun minulle sanottiin. Tämä vanhempi myyjä tiesi, että kun laitetaan nuori naismyyjä myymään vaatteita, niin kauppa käy paremmin, vanhemman tädin sanomiset eivät sitten nuorille miehille samalla tavalla tehonneetkaan. Totta tosiaan, minä myin sinä kesänä paljon miesten vaatteita, naisasiakkaat sitten halusivatkin palvelua vanhemmilta ja kokeneemmilta myyjiltä, koska enhän minä niistä materiaaleista ja asukokonaisuuksista ymmärtänyt paljoakaan.

Olen päätenyt siihen, että myyjän määrittelee asiakas. Jos ei ole asiakasta, ei ole myyjääkään. Kaikissa haastatteluissa puhuttiin asiakkaista, kaikki työ tehdään asiakkaille. Tavarat laitetaan hyllyyn asiakkaille, kun on kiire, on liikaa asiakkaita, tai liian vähän myyjä, pitäisi olla enemmän aikaa asiakkaille. Asiakkaille pitää olla ystävällinen, koska asiakas maksaa meidän palkkamme. Mutta toisaalta, asiakkaankin pitäisi osata käyttäytyä, jotta asiakaspalvelija jaksaisi palvella asiakasta. Ne, jotka hyllyttävät tavaroita, eivät tänä päivänä sitten välttämättä olekaan asiakaspalveluhenkisiä, asiakkaat näyttävät häiritsevän heidän työtään, kun tulevat kysymään jotain asiaa.

Vaikka myyjän työ onkin aliarvostettua ja huonosti palkattua, tulee sillä toimeen hiukan paremmin kuin esimerkiksi Yhdysvalloissa. Barbara Ehrenreich teki mielenkiintoisen kokeen, kun lähti matalapalkkatöihin. Yksi näistä töistä oli Wal-Martissa, jossa hän oli laittamassa vaatteita vaatepuihin.¹³⁶ Luettuani Ehrenreichin kokemuksista, tulin siihen lopputulokseen, että on myöskin paljon mukavampaa olla myyjänä Suomessa kuin Yhdysvalloissa, meillä on myyjillä sentään tosi hyvät sosiaaliedut ja perusterveydenhuoltokin on ilmaista tai ainakin halpaa.

5.4. Ja kolikoita aivastaa

Suomessa ei ole toiminnassa vielä nk. jäsenyys- tai luettelomyymälöitä. Sellaisia tuskin tuleekaan elintarvikekauppaan. Jäsenyysmyymälä on myymälä jonka jäseneksi pääsee vain jonkun tietyn yhteisön jäsen. Asiakas ostaa jäsenkortin josta maksetaan vuosimaksua. Esimerkiksi Wal-Mart ketjulla on Sam's Club -myymälöitä. Luettelomyymälässä on myymälä, jossa asiakas katsoo luettelosta tuotteen ja se noudetaan asiakkaan odottaessa. Luettelomyymälät sijaitsevat ostoskeskuksissa.¹³⁷ Näissä myymälöissä tavarat ovat tehdaspakkauksissa. Henkilökuntaa ei tarvita paljoa, ja myymälätiloihin ei tarvitse käyttää paljoa rahaa. Euroopassa tällainen liike on Dixons, joka omistaa myös Gigantin ja Markantalon.

Tulevaisuuden myymälöissä tuotteisiin asennetaan jo tehtaissa RFID (radio frequency identification)-siru. Tällaisia radioaalloilla toimivia tunnistimia käytetään jo kirjastoissa kirjoissa ja autojen avaimissa.¹³⁸ Suomessa on kokeiltu jo noin kymmenen vuoden ajan ”expresslinjaa”. Expresslinjalla asioiva asiakas kiinnittää kauppaan tullessaan viivakoodien lukulaitteen kärryyn, ja ennen kassalle saapumistaan hän liittää lukulaitteen tulostuskoneeseen, joka tulostaa kassakuitin ja asiakas maksaa laskunsa

¹³⁶ Ehrenreich 2003, 124–194.

¹³⁷ Heinimäki 2006, 137.

¹³⁸ Heinimäki 2006, 135.

kassalle. Nämä pikalinjat ovat kokeilumyymälöissä, myymälöiden vakioasiakkaiden suosiossa. Näiden linjojen käyttämisen sanotaan vähentävän jonotusta ja nopeuttavan asiointia kaupassa.¹³⁹

Kuinka hyvin tämän kaltainen käytäntö tulee toimimaan, jää nähtäväksi, ja tuleeko siitä edes yleistä käytäntöä. Kyselin asiaa haastateltaviltani, ja he olivat sitä mieltä, ettei kaupankassan työtä voi koskaan lopettaa, että ihmiset haluavat kuitenkin sen ihmiskontaktin päivittäin edes siinä kaupan kassalla.

¹³⁹ Heinimäki 2006, 134.

LÄHTEET

VALOKUVAT

Valokuvat Marja-Liisa Räisänen 21.2.2008.
Liite 2. Piirustus kassapöydästä. Marja-Liisa Räisänen

PAINAMATTOMAT LÄHTEET

Kulttuurien tutkimuksen laitoksen arkistot, TYKL-arkisto, Turun Yliopisto

Antikainen, Jyrki 1989. Ivolaiset Loviisassa. Tutkimus muuttajan sopeutumisesta ja ydinvoimalan yrityskulttuurista. Lisensiaatin tutkielma, TYKL/kk/1855.

Heikkinen, Minna 1999. Uivan paratiisin suljettu arki. Turun linjan ruotsinlaivojen baarimestarit merellä ja maissa. Pro gradu -tutkielma. TYKL/kk/2029

Kärkkäinen, Merja 1997. Saabeja hihnalta. Tutkimus Uudenkaupungin autotehtaan kulttuurisesta muutoksesta vuosina 1969- 1990. Pro gradu -tutkielma, TYKL/kk/2005.

Lehtonen, Jussi 2000. ”Viettelysten vaunu”. Kulttuurianalyttinen tutkimus suomalaisista myymäläautoista. Pro gradu-tutkielma, TYKL/kk/2067.

Rosnell-Rouhiainen, Päivi 2005. Oppiva työkuultuuri Oppiva Tehdas-mallissa Genencor International oy, Hangon tehdas. pro gradu –tutkielma, TYKL/kk/2485.

Virtanen, Timo J. 1995. Läheinen, kaukainen toiseus: Kaupunkikansatieteellisen tutkimustavan tarkastelua. Lisensiaattitutkimus, TYKL/kk/1949.

Kassan työ – haastattelut, kerääjä Marja-Liisa Räisänen

h1: TYKL/kk/2623

h2: TYKL/kk/2624

h3: TYKL/kk/2625

h4: TYKL/kk/2626

h5: TYKL/kk/2627

Sähköpostikeskustelut, tekijän hallussa.
 k1 22.6.2005
 k2 10.5.2005
 k3 10.2.2005

PAINETUT LÄHTEET

Anttonen, Marjut 1999. *Etnopolitiikkaa Ruijassa. Suomalaislähtöisen väestön identiteettien politisoituminen 1990-luvulla*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Conradson, Birgitta 1988. *Kontorsfolket: En etnologisk studie av livet på kontor*. Stockholm: Nordiska museet.

Ehn, Billy - Klein, Barbro 1994: *Från erfarenhet till text*. Stockholm: Carlssons.

Ehn, Billy - Löfgren, Orvar (toim.) 1982. *Kulturanalys*. Stockholm: Liber Förlag.

Ehn, Billy - Löfgren, Orvar 1996. *Vardagslivets etnologi. Reflektioner kring en kulturvetenskap*: Falun: Natur och kultur.

Ehrenreich, Barbara 2003. *Nälkäpalkalla*. Helsinki: WSOY.

Heinimäki, Heikki 2006. *Kaupan toimintaympäristö*. Helsinki: WSOY

Hentilä, Marjaliisa 1999a. *Keikkavaaka ja kousikka. Kaupan työ ja tekijät 1800-luvulta itsepalveluaikaan*. Liikealan ammattiliitto ry. Helsinki: Edita.

Hentilä, Marjaliisa 1999b. *Pikku myyjätär. Ammatin naisistuminen ja hygienian tulo myymälään - Parikka, Raimo (toim.): Suomalaisen työn historiaa. Korvesta konttoriin*. Helsinki: SKS

Hirsjärvi, Sinikka - Hurme, Helena 2000. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*: Yliopistopaino: Helsinki.

Juba 1998. *Sikspäkki ja salmiakkia. Viivi ja Wagner 1*. Arktinen banaani: Helsinki.

Juba 1999. *Apua sängyssäni on sika. Viivi ja Wagner 2*. Arktinen banaani: Helsinki.

Juba 2004. *Sohvaperunoiden kuningas. Viivi ja Wagner 7*. Arktinen banaani: Helsinki.

Juba 2008a. Viivi ja Wagner. Helsingin sanomat, D 8. 10.1.2008.

Juba 2008b. Viivi ja Wagner. Helsingin sanomat, D 10. 26.3.2008.

Kestilä, Ville 2006. *Kauppan markkinointiviestintä. – Retail. Kaupan työt ja toiminta*. Helsinki: Edita

Kokemusta löytyy (nimim.) 1997. Kassaneiti, lukiolainen, 16v. Kaunismaa, Marketta (toim.) 1997. *Mittatilaustyötä. Kirjoituksia liikealan arjesta*, 89-91. Liikealan ammattiliitto: Gummerus: Jyväskylä.

Kortteinen, Matti 1997. *Kunnian kenttä. Suomalainen palkkatyö kulttuurisena muotona*. Hämeenlinna: Hanki ja jää.

Kupila, Sanna (toim.) 2004. *Sisua, Siloa ja sinappia: Merkkituotteita Turusta*. Turku: Turun maakuntamuseo.

Käyhkö, Mari 2006. *Siivojaksi oppimassa. Etnografinen tutkimus työläistyöistä puhdistuspalvelualan koulutuksessa*. Joensuu: Joensuu University Press.

Leimu, Pekka 1983. *Elämää tehtaan pillin mukaan: tutkimus Forssan puuvillatehtaan työntekijöistä 1840-luvulta 1980-luvulla*. Helsinki: Museovirasto.

Nurmi, Virpi 1989. *Lasinvalmistajat ja lasinvalmistus Suomessa 1900-luvun alkupuolella*. Helsinki: Suomen muinaismuistoyhdistys.

Ostarin helmi 2005. *Me kaupan kassat*. Lukijalta – palstalla. Kodin kuvalehti 10/2005.

Rossi, Leena (toim. et al.) 2001. *Sata vuotta yhteistä matkaa 1901-2001. Turun osuuskauppa*. TOK-yhtymä. Turku: Uudenkaupungin paino.

Ruotsala, Helena 2002. *Muuttuvat palkiset. Elo, työ ja ympäristö Kittilän Kyrön paliskunnassa ja Kuolan Luujärven poronhoitokollektiiveissa vuosina 1930 - 1995*. Kansatieteellinen arkisto 49. Helsinki: Suomen muinaismuistoyhdistys.

Räsänen, Matti 1997. *Kansankulttuurista ihmisen arkeen*. – Teppo Korhonen & Pekka Leimu (toim.), *Näkökulmia kulttuurin tutkimukseen*, 21-32. Turku: Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus

Sarantola-Weiss, Minna (toim. et al.) 2005. *Kulman takana Elanto!* Helsinki: Karisto.

Siltala, Juha 2004. *Työelämän huonontumisen lyhyt historia: muutokset hyvinvointivaltioiden ajasta globaaliin hyperkilpailuun*. Helsinki: Otava.

Silvén, Eva 2004. *Bekänna färg: modernitet, maskulinitet, professionalitet*. Stockholm: Nordiska museet.

Sisua, siloa ja sinappia 2004. Kupila, Sanna (toim.), *Sisua, Siloa ja sinappia: Merkkituotteita Turusta*. Turku: Turun maakuntamuseo.

Teräs, Kari 2001. *Arjessa ja liikkeessä. Verkostonäkökulma modernisoituihin työelämän suhteisiin 1880-1920*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Tuomi-Nikula, Outi 1982. *Keskipohjalaisen kalastajan vuosi: Keski-Pohjanmaan suomenkielisen rannikon ammattimaisen kalastuksen ja hylkeenpyynnin muuttuminen 1800- ja 1900-luvulla*. Helsinki: Suomen muinaismuistoyhdistys.

LIITTEET

Liite 1.

haastattelurunko

1. Ikä, koulutus

työhistoria

miten päätynyt nykyiseen työpaikkaansa?

työhön liittyvä

muu koulutus

2. Työasema kauppamiljöössä I. työympäristö

(työaseman etnografinen kuvaus

myymälän yleisilme)

kassa-alue

mitä kassalla

mitä kassan lähellä

3. Kassatapahtuma prosessina.

kassan toimintarajat (saako poistua, koska)

konfliktitilanteet

mitä muuta kassan työhön kuuluu, kuin rahastaminen?

4. Millainen on hyvä kassa?

kassan puhe

mitä saa puhua ja miten asiakkaalle puhutaan

5. Työasu

onko erikoispäivinä

kesällä, talvella

6. Sosiaaliset suhteet

suhde esimieheen työtovereihin ja asiakkaisiin

työajalla

vapaalla, vietetäänkö vapaa-aikaa mielellään työtovereiden kanssa?

järjestääkö työnantaja juhlia, vai työkaverit?

juhlat (kevätkuuhlat, pikkujoulut)

erikoispäivät töissä[3+1])

7. Työajan määrittäminen

työaika ja vapaa-aika

tautot

ylityöt

sunnuntaityöt

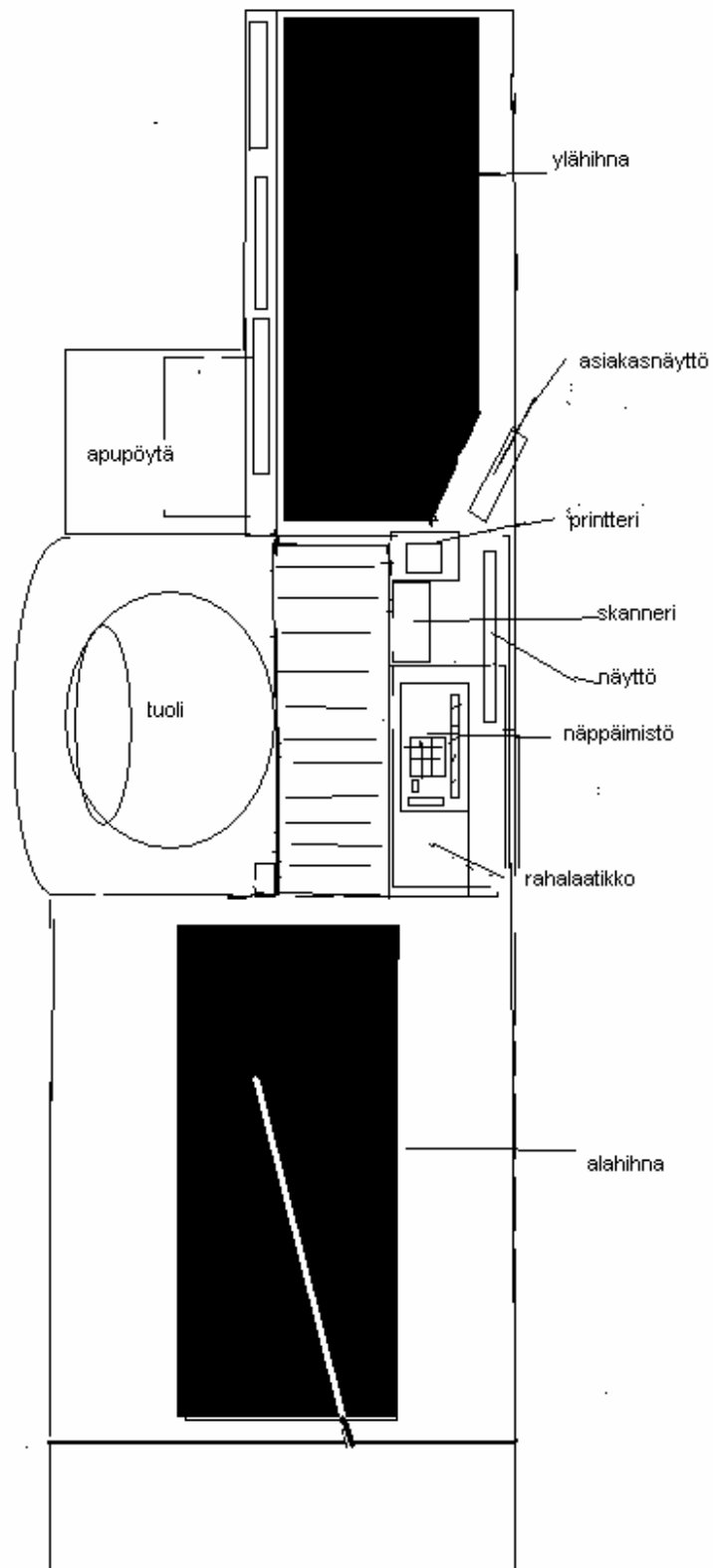
mikä on hyvä työpäivä

8. Tulevaisuus

miten kaupan tulevaisuus näkyy?

miten oma tulevaisuus kaupassa?

Liite2. Piirustus kassapöydästä



Liite 3.

Ostarin helmi

On ihmisiä tulvillaan
marketin pihamaa
kolikot silmäluomillaan
niin moni sisään kiiruhtaa
taas arjen pistorasiaa etsii
sydänten sähkökosketin
- on täällä paljon kaupan

Ostarin kahvilassa
tyttöäni odotan
duunistaan kassajonoilta
hän mulle joskus vilkuttaa
ja jukeboksi nurkastaan sylkee
biisin markka kerrallaan
On tällä ilmaista
vain toisen suudelma

Ostarin helmi
viitoskassan kaunotar
myy nappi auki tupakkaa
Ostarin helmi
häntä minä rakastan
hymyilee ja katsoo suruissaan
ja kolikoita aivastaa

Täällä kengät juoksee jalkoja
kassit kantaa käsiä
täällä nimet suita lausuvat
värit katsoo silmiä
täällä tuhansittain tavaraa raha
ostaa ihmisillä
- käy kello seteleitä

Kun ilta kiertyy kahdeksaan
lasiovet suljetaan
hän laskee kassan kiroillen
ja kampa hiuksensa
pian istuu viereeni hän baarissa
huokaisten väsyneenä kuppiinsa:
Tää ohi menevä
onks tää mun elämä?

(lyriikka: Heikki Salo)

Liite 4.

Käyttäytymistä toisten työpaikalla osa 1:
Kassalla

1. Kun kone ei lue koodia tai tuotteesta puuttuu hintalappu, aina joku valopää heittää 'Se on sitte varmaan ilmanen!' HÖHÖHÖHÖHÖ.

Tiedoksi: Se on vitun vanha läppä ja saa kassassa aikaan vain kuplia vereen.
Oikeasta lääkityksestä nauttiva saattaa vaivautua naurahtamaan.

2. Jaksaa kantaa tuotteen kassalle, mutta toteaa sitten siinä, että 'mä jätän tän pois'.

Tiedoksi: Sen päätöksen voi tehdä aiemminkin. Kassa joutuu tauolleen raahaamaan jätettyjä kamoja paikoilleen.

3. 'Paljos tästä saa alennusta?' -jankutus.

Tiedoksi: Ei senttiäkään.

4. Kassa kysyy opetetusti jotain etukorttia. Vastaus:

'Noeivittuoojajaeikävittuikinävittutuuhaistavittupaskavitunkortteines'.

Tiedoksi: Pelkkä 'Ei' riittää.

5. Ym. kortti löytyy, mutta se annetaan vasta siinä vaiheessa, kun kassa on jo lyönyt kuitin ulos.

Tiedoksi: Korjaaminen tapahtuu useimmissa paikoissa korjauskuitin kautta ja vie aikaa ja vituttaa.

6. Koko matka jonossa marmatetaan puoliääneen pitkiä jonoja ja sitten kassan kohdalle päästessä kiekaistaan kovaan ääneen 'Teillä on ihan liian vähän kassoja täällä!'

Tiedoksi: Se pieni tyttönen/poikanen, joka sitä konetta näpyttää, ei omista paskaakaan päätösvaltaa kassojen määrää koskevista asioista. Heitä vituttaa ruuhka ihan yhtä paljon, kun asiakkaita. Kassojen lukumäärästä ja työvuoroista päätetään muualla.

7. Kassalle avaudutaan siitä, jos tuotetta ei ole koneella tai koodista tulee väärä hinta. Tiedoksi: Kassahenkilö ei syötä tuotteiden tietoja koneelle, eikä tällä tavoin ole missään vastuussa tapahtuneesta. Hän ei voi osastojen ihmisten mokille mitään.

8. Luetaan lehdestä, että KKK-Kaupassa on halpaa lihaa -> mennään Citymarkettiin ihmettelemään ja valittamaan, kun tuotteet eivät olekaan siellä tarjouksessa.

Tiedoksi: Mainoksissa kyllä lukee, missä ne on voimassa.

Tiedoksi 2: Prisma ja Sokos eivät ole sama asia.

9. Myyjä aloittaa kassatapahtuman sanomalla asiakkaalle 'Hei!'. Asiakas vastaa 'Muovikassi'.

Tiedoksi: Kassa haukkuu sinut illalla kavereilleen 'vitun idioottina'. Hein sanominen ei voi olla ylivoimaisen vaikeaa.

10. Asiakas pakkaa kamojaan hihnan päässä ja pakkaa edelleen, kun kassa yrittää loppusumman ilmoittamalla saada häntä maksamaan. Pakkaa ensin loppuun, ja tulee sitten vasta maksamaan.

Tiedoksi: Koko jono odottaa ja syyttää siitä kassahenkilöä.

11. Kasataan hihnalle 10 tavaraa päällekkäin ja valtaviin massoihin.

Tiedoksi: Hihna ei liiku, kun tunnistimen edessä on tavaraa. Kassan työ vaikeutuu, kun tavaroita joutuu tuuppimaan ja repimään.

12. Hedelmät ja vihannekset jätetään punnitsematta.

Tiedoksi: Unohdus tai ajattelelmattomuus, sama seuraus: jono seisoo ja kassaa vituttaa.

13. Lähtee/läheittää jonkun toisen hakemaan rahaa/lisää tavaraa kesken kassatapahtuman.

Tiedoksi: taas se jono seisoo ja kaikki odottavat. Muut asiakkaat syyttävät tästä(kin) kassahenkilöä.

14. Antaa pentujen imeskellä lakupatukkaa jo paketin läpi ja ojentaa sitten kassalle limaa valuvan, muodottomaksi imetyn paketin ja ihmettelee, kun kassa ei muka saa siitä viivakoodia. Tai avaa paketin jo valmiiksi ja repii viivakoodin.

Tiedoksi: tämäkin vituttaa.

15. Kuvittelee, että 'vain päivän lehdet' ostaessaan voi kiilata koko jonon ja vaan heittää rahat kassalle.

Tiedoksi: Vaikka jossain lehdille onkin pikakoodit ja tällainen periaatteessa onnistuu, silti käytös pistää nyppimään.

16. Seisoo toisen kassan jonossa ja näkee kassahenkilön lähestyvän rahat kädessä viereistä. Kun kassa on vielä 20 metrin päässä kassasta, alkaa huutaa 'AVAATSÄ??!' Tulee sitten huohottamaan siihen portin taakse ja nykii ja repii sitä ja tuijottaa koko ajan silmät kiiluen, että 'vauhtia siihen avaamiseen, vauhtia saatana'.

Tiedoksi: Kassan avaamiseen kuluu tietty aika, eikä se nopeudu sillä kyttäämisellä.

17. Kassa pääsee tauolle/kotiin ja yrittää sulkea kassan. Aina siihen saapuu vielä yksi, joka kerjää 'otathan vielä mut?'

Tiedoksi: En ota.

