

Työhyvinvointi ABC- liikennemyymälässä

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden- ja matkailu ala
Restonomi
Hotelli- ja ravintola
koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kevät 2017
Kadi Roosmann

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden- ja matkailu ala

ROOSMANN,KADI: Työhyvinvointi ABC-
liikennemyymälässä

Hotelli- ja ravintola koulutusohjelma opinnäytetyö, 52 sivua, 6 liitesivua

Kevät 2017

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mikä on Osuuskauppa Suur-Savon ympäri vuorokauden aukiolevien ABC-liikennemyymälöiden työhyvinvoinnin tilanne ja miten sitä voidaan mahdollisesti kehittää. Lisääntyvien asiakasmäärien vuoksi, vuoro työ palvelualalla saa henkilökunnan jaksamisen ja terveyden ääri rajoille. Hyvällä työhyvinvoinnilla työntekijät jaksavat paremmin ja pystyvät olemaan pidempään mukana työelämässä.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa perehdyttiin siihen, mikä on työhyvinvointi ja miten suunnitellaan hyvä työvuorolista työhyvinvoinnin kannalta. Työhyvinvoinnin tutkimuksessa käytettiin Rauramon työhyvinvointi portaita hyväksi.

Tutkimus on kvantitatiivinen ja suunnattu ABC Juvan, ABC Kuortin ja ABC Pitkäjärven henkilökunnalle. Kyselyssä käytettiin Webropolin nettikyselylomaketta, koska tämä on toimivin tapa saada aineistoa kaikista kolmesta ABC-liikennemyymälästä. Kysely oli avoinna vuonna 2015 lokakuun alusta joulukuun puoleen väliin. Siihen osallistui 40 henkilöä kaikista kolmesta ABC-liikennemyymälöistä. Kyselyssä oli 4 osa- aluetta: taustatiedot, työvuorolista, oman työvuorolistan suunnittelu ja työhyvinvointi. Kysely sisälsi monivalintakysymyksiä sekä avoimia vastausvaihtoehtoja. Vastauksia tuli kolmasosa tavoitteesta eikä kyselyä tämän vuoksi voi pitää täysin luotettavana.

Tutkimustulosten perusteella henkilökunnan työhyvinvointi on hyvällä mallilla ja suurempia muutoksia toimintatapoihin ei tarvitse tehdä. Vastauksissa kävi ilmi, että toimipaikoissa toimii hienosti työntekijöiden ja esimiesten välinen joustavuus. Vapaa-aika otetaan hyvin huomioon, jonka mukaan saa tehdä omia vapaa-aika suunnitelmia.

Asiasanat: henkilöstöjohtaminen, kolmivuorotyö, työhyvinvointi, työhyvinvointi portaat, työvuorolistasuunnittelu

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in business and tourism

ROOSMANN, KADI: Employee well-being in ABC service
station

Bachelor's Thesis in hotel and restaurant industry

52 pages, 6 pages of appendices

Spring 2017

ABSTRACT

The objective of this thesis was to research the level of well-being at work in 24/7 open ABC-service stations around Osuuskauppa Suur-Savos region and how to possibly improve it. Because of the ever-growing amount of customers and shift work in service sector takes up a lot of energy and well-being is taken to the limit. With good work welfare workers have enough energy to stay longer in working life.

In the theory part of this thesis we dig deeper into what is work welfare and how to plan a good rota for better work welfare. Rautamos "Työhyvointi portaat" theory was used in the work welfare study.

This report is quantitative and it is oriented for ABC Juva, ABC Kuortti and ABC Pitkäjärvi staff. Webropol was used in the internet survey because it is efficient way to collect data from all three ABC-service stations. Survey was open from October to mid-December in 2015. 40 members of staff partook in the survey from all three ABC-service stations. Survey had four parts: background info, rota, planning your own rota and work welfare. Survey included multiple choice questions and open questions. The survey got third of the planned replies and because of that the survey isn't completely trustworthy.

Based on the test results of the thesis, staffs work welfare is in good shape and there is no need for big changes in the way things work. It appears in the survey replies that the relation and communication between staff and superiors works very well. Day off wishes are taken into note and staff is able to make plans for their free time.

Key words: staff management, three-shift work, work welfare, work welfare stairs, planning of the shift list

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Palvelukulttuurin muutos	1
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja aiheen raja	2
1.3	Toimeksiantajan esittely	3
2	TYÖHYVINVOINTI	5
2.1	Työhyvinvointi käsitteenä	5
2.2	Työhyvinvoinnin porta	8
2.3	Kolmivuorotyön erityispiirteet	14
2.4	Henkilöstöjohtaminen	15
3	TYÖVUOROLISTAN SUUNNITTELU	17
3.1	Työvuorolistan suunnittelua ohjaavat tekijät	17
3.2	Työvuorolistan suunnitteluun liittyvät haasteet	20
3.3	Dooris-ohjelma	21
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	22
4.1	Kvantitatiivinen tutkimus ja aineeston kerääminen	22
5	TUTKIMUSTULOKSET	24
5.1	Vastaajien taustatiedot	24
5.2	Työvuorolista	27
5.3	Lepoaika ja palautuminen	30
5.4	Työntekijöiden toiveet työvuorolistan suunnitteluun	33
5.5	Työhyvinvointi	36
5.6	Yhteenveto tutkimustuloksista	41
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	43
6.1	Työhyvinvoinnin porta	43
6.2	Tutkimuksen luotettavuus	46
6.3	Opinnäytetyö oppimiskokemuksena ja jatkotutkimus	47
	LÄHTEET	49
	LIITTEET	53

1 JOHDANTO

1.1 Palvelukulttuurin muutos

Palvelukulttuurimme on muuttumassa 24 tunnin palveluksi. Nykyään asiakkaat toivovat, että kaiken kattavia palveluita tarjottaisiin ympäri vuorokauden, mikä lisää vuorotyöntekijöiden tarvetta palvelualalla. (Miettinen 2008.) Tämän vuoksi moni ABC-liikennemyymälä on auki ympäri vuorokauden.

On tutkittu, että entistä enemmän ihmisiä työskentelee kaupan alalla, missä yksintyöskentely on lisääntynyt ja työtahti kiristynyt. Pitkät aukioloajat ja nopeat toimitusajat ovat kaupan alalla tärkeitä kilpailutekijöitä, mutta samalla ne lisäävät kuormitusta työntekijöille. Ala vaatii henkilökunnalta hyvää terveyttä, joustavuutta ja stressinsietokykyä. (Manka&Manka 2016,17). Tämän vuoksi työhyvinvointi on todella tärkeällä sijalla työntekijöiden elämässä. Hyvällä työhyvinvoinnilla työntekijät jaksavat paremmin ja pystyvät olemaan pitempään mukana työelämässä.

Paljon on tutkittu vuorotyöhön liittyviä terveydellisiä haittoja, joihin pitää puuttua mahdollisimman tehokkaasti, että ne pystyttäisiin ennaltaehkäisemään tai niitä voitaisiin vähentää. Säännölliset terveystarkastukset ja ergonomiset työajat helpottavat vuorotyötä tekevää. Yksi hyvä apuväline vuorotyön hyvinvointiin on hyvin suunniteltu työvuorolista sekä tarpeeksi palautusaikaa rytmin kääntämiseen. (Miettinen 2008)

Opinnäytetyöni aiheena on työhyvinvointi ABC-liikennemyymälässä. Erityisesti tässä työssä perehdytään työvuorolistan suunnitteluun, työhyvinvointiin ja työntekijöiden jaksamiseen.

Aihe on mielestäni ajankohtainen, koska lisääntynyt vuorotyö palvelualalla vaikuttaa henkilökunnan lisäksi myös asiakkaisiin ja muihin perheenjäseniin. Työ on aina ollut ihmisille tärkeää. Monelle työn tekeminen voi olla hyvinvoinnin ja innostuksen lähde, mutta pahimmassa

tapauksessa työ voi viedä ihmisen terveyden sekä voimavarat. (Rauramo 2012, 8-9.) Luukkalan (2011, 20-21) mukaan yritys, joka pitää huolta henkilökunnan jaksamisesta ja työkyvystä, mutta ei unohda liiketaloudellista toimintaa, saa enemmän tulosta aikaiseksi. Nämä asiat ovat tärkeitä palvelualan työhyvinvoinnissa.

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja aiheen rajaus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mikä on Osuuskauppa Suur-Savon ympäri vuorokauden aukiolevien ABC-liikennemyymälöiden työhyvinvoinnin tilanne ja miten sitä voidaan mahdollisesti kehittää. Lisäksi tarkastellaan, miten se käytännössä toteutuu. Samalla selvitän, voiko työvuorolistan suunnittelua kehittää.

Opinnäytetyön aihe nousi esiin oman työkokemukseni kautta. Minulla on pitkä työkokemus kolmivuorotyöstä ABC Kuortin liikennemyymälästä ja pidän työhyvinvointia tärkeänä asiana. Vuosien varrella olen huomannut vuorotyön kuormittavan minua ja ympärilläni työskenteleviä. Oman ja työkavereiden jaksamisen vuoksi haluan syvemmin pohtia, miten työhyvinvointia voitaisi edistää vuorotyössä ja mitkä ovat mahdolliset haasteet sekä haitat kolmivuorotyössä.

Rajasin aiheen työvuorolistojen suunnitteluun, koska mielestäni kolmivuorotyössä tämä on yksi tärkeä työkalu, jolla pystytään parantamaan henkilökunnan hyvinvointia ja jaksamista. Hyvin suunniteltu työvuorolista on yksi keino auttaa henkilökuntaa jaksamaan ja vähentämään vuorotyön haittoja. (Härmä 2006)

Opinnäytetyön tietoperustassa on kaksi osa-aluetta: työhyvinvointi ja työvuorolistan suunnittelu. Tutkimus on kvantitatiivinen ja suunnattu ABC Juvan, ABC Kuortin ja ABC Pitkäjärven henkilökunnalle. Kyselyssä käytän Webropolin nettikyselylomaketta, koska mielestäni tämä on toimivin tapa saada aineestoa kaikista kolmesta ABC-liikennemyymälästä. Kysely oli

avoinna lokakuun alusta joulukuun puoleen väliin vuonna 2015. Vastaamisaikaa jatkettiin kaksi kertaa.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Mitkä ovat työvuorolistan tekemisen haasteet?
- Mitä henkilökunta toivoo työvuorolistalta?
- Miten työhyvinvointia voisi parantaa?

Valitsin nämä tutkimuskysymykset, koska mielestäni kolmivuorotyössä isoin haaste työhyvinvoinnin kannalta on työvuorolistojen suunnittelu. Hyvin suunniteltu työvuorolista vaikuttaa paljon henkilökunnan jaksamiseen ja palautumiseen esimerkiksi yövuoroista. Isoissa työpaikoissa, haasteena on laatia henkilökunnalle sopivat työvuorot siten, että kaikki olisivat tyytyväisiä. Samalla haluan kartoittaa työhyvinvoinnin tilanteen ABC-liikennemyymälöissä, koska työ on siellä kausiluonteista ja nopeatempoista.

1.3 Toimeksiantajan esittely

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Osuuskauppa Suur-Savossa olevat ABC-liikennemyymälät. Valitsin osuuskauppa Suur-Savon toimeksiantajaksi, koska olen itse töissä ABC Kuortin liikennemyymälässä. Se on yksi osuuskaupan vilkkaimmista ABC-liikennemyymälöistä.

Osuuskauppa Suur-Savo on yksi kahdestakymmenestä S-ryhmä ketjuun kuuluvasta osuuskaupasta ja on Etelä-Savon suurin yksityinen työnantaja. Se työllistää noin 1300 työntekijää. Osuuskauppa Suur-Savossa on päivittäis- ja erikoistavarakauppa, ABC-liikennemyymälöitä, polttoainekauppa, autokauppa, matkailu- ja ravitsemiskauppa sekä S-Pankki palveluita. Lisäksi Osuuskauppa Suur-Savolla on oma leipomo Mikkelissä. (S-kanava 2015a) Osuuskaupan tehtävä on tuottaa asiakasomistajille palveluja sekä olla mukana kehittämässä ja ylläpitämässä toimialueen hyvinvointia.

Tässä opinnäytetyössä vertaillaan Osuuskauppa Suur-Savon kolmea suurinta 24 tuntia aukioleva ABC-liikennemyymälää: ABC Juva, ABC Kuortti ja ABC Pitkjärvi. Nämä kaikki kolme ABC-liikennemyymälää sijaitsevat vilkkaan 5- tien varressa.

ABC-liikennemyymälöiden liiketoiminta perustuu kahvila-ravintolan sekä myymälän myynteihin. Jokaisessa liikennemyymälässä on ravintola-, market- ja polttonestepalvelut. (Aunila 2012) ABC Pitkjärven liikennemyymälän yhteydessä on myös erikseen autokorjaamo Karla.

2 TYÖHYVINVOINTI

2.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi on kokonaisuus, johon ei ole vain yhtä määritelmää. Jokainen kokee sen henkilökohtaisesti eri tavalla, koska se liittyy ihmisen omaan henkiseen ja fyysiseen jaksamiseen. Voidaankin sanoa, että työhyvinvointi koostuu ihmisen kokemasta hyvinvoinnista, organisaation johtamisesta, työyhteisöstä ja työn mielekkyydestä. (Docendum 2016) Alla olevassa kuviossa 1 kuvataan työhyvinvoinnin keskeisiä tekijöitä.



Kuvio 1. Työhyvinvoinnin tekijät. (Docendum 2016)

Työkulttuuri on vuosien mittaan muuttunut, väitetään että nykyään työ kuormittaa työntekijöitä enemmän henkisesti kun fyysisesti. Vaikka fyysinen työ ei ole kadonnut työelämästä, elämme modernia elämää, missä kiireiset aikataulut ja turha stressi saattaa olla mukana työpaikalla. (Rahkonen, Laaksonen, Lallukka & Lahelma 2011, 21-25).

Työntekijät jaksavat paremmin, kun he osaavat työnsä, eikä turhaan stressaa sen takia. Nykyaikana hektinen elämä aiheuttaa sen, että vaikka henkilökunta osaa työnsä hyvin, vaatimustaso saattaa olla liian korkea. Tämän vuoksi on työhyvinvoinnin kannalta tärkeää, että osaaminen ja vaatimustaso ovat tasapainossa. (Luukkala 2011, 31)

Organisaatio pystyy vaikuttamaan työhyvinvointiin hyvällä, kannustavalla ja turvallisella työympäristöllä, missä työntekijät pystyvät kehittämään itseään. Johtajan pitää olla kaikille tasapuolinen, mikä saa työntekijät tuntemaan itsensä arvokkaaksi ja tärkeäksi. Mukavassa ja avoimessa työyhteisössä kaikilla on innostunut mieli työskennellä ja hyvä ryhmähenki. Mielekäs työ saa taas työntekijät tuntemaan hyvää oloa ja jaksamaan paremmin olla töissä. Omaan työhyvinvointiin jokainen työntekijä pystyy itse vaikuttamaan omalla asenteella ja pitämällä henkinen sekä fyysinen kunto hyvänä. (Docendum 2016)

Työhyvinvoinnista on tullut monelle yrityksille kilpailutekijä, koska on tutkittu, että työssä hyvinvoiva henkilökunta jaksaa paremmin tehdä töitä (Juuti & Vuorela 2015, 11-23). Työhyvinvointiin vaikuttaakin liiketoiminnan ja henkilöstön johtaminen, mutta myös työntekijän yksilölliset piirteet ja ominaisuudet sekä elämäntavat. Tämän vuoksi työhyvinvoinnin edistäminen vaatii johdon, esimiesten ja työntekijöiden yhteistyötä. Työntekijällä on siinä yhteistyössä iso vastuu huolehtia omasta jaksamisesta ja ammattitaidosta. (Manka&Manka 2016, 7-11.) Siihen jokainen meistä pystyy vaikuttamaan terveellisillä elämäntavoilla, harrastuksilla, innostavalla työmotivaatiolla ja kehittämällä itseään. Myös läheisillä ihmissuhteilla on iso vaikutus jaksamiseen. (Paasivaara 2009, 16-17.) Työ- ja vapaa- aika liittyvät paljon toisiinsa, eikä niitä pysty täysin erottelemaan toisista.

Työikäiselle sukupolvelle työ on tärkeällä sijalla, mutta myös perhe sekä oma vapaa-aika ja harrastukset ovat tärkeitä. Palkan pitäisikin riittää harrastuksiin ja taata mahdollisuus huolehtia omasta hyvinvoinnista. (Manka & Manka 2016, 13-18.)

Paasivaara (2009,16-17) toteaa, että työhyvinvoinnissa on tavallaan kyse siitä, miten työn saa arjessa hyvin sujumaan ilman turhaa stressiä ja paineita. Mitä enemmän työntekijät voivat vaikuttaa omaan työtehtäviin ja työtahtiin, sitä tyytyväisempiä he ovat. Kiire ja epävarmuus lisää stressin määrää, mikä taas voi aiheuttaa terveysongelmia (Manka & Manka 2016, 28-32). Työympäristön tehtävä on huolehtia hyvinvoinnista: työturvallisuudesta, hyvin johdetulla organisaatiosta, ammattitaitoisista työyhteisön jäsenistä ja työilmapiiristä. (Paasivaara 2009,16-17.)

Suhde työhyvinvointiin on vuosien varrella muuttunut. 1990-luvulla ajateltiin enemmän fyysistä työtä ja siihen työnantajat tarjosivat vastapainoksi virkistystä ja liikuntaa. Tuolloin käytössä oli työhyvinvoinnin kolmiomalli, jolla yritettiin kehittää työntekijän terveyttä ja toimintakykyä, työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta sekä työyhteisöä. (Manka & Manka 2016, 66)

Nykyään työ kuormittaa enemmän henkisesti tai sosiaalisesti ja tämän vuoksi enää ei ajatella pelkkiä fyysisiä työolosuhteita vaan mukaan on tullut psyykkisten ja henkisten riskien ennakointi ja ennaltaehkäisy. Nykypäivänä työnantajat seuraavat psykososiaalisia työoloja. On tutkittu, että perinteiset fyysisen työn terveysvaarat ovat vähentyneet. Sen sijaan kovan työtahdin, huonon johtamisen, puutteellisen perehdytyksen tai epäselvien työkuvioiden aiheuttamat epävarmuuden lisäntyneet. Tämä taas heijastuu työpaikalla terveysongelmina, stressinä, työuupumuksena, motivaation hiipumisena ja lisääntyneinä poissaoloina. On tutkittu että hyvinvoiva henkilökunta tuottaa yritykselle tuottoa koska silloin henkilökunta sitoutuu työhön paremmin. Se taas pienentää henkilökunnan vaihteluvuutta, sairauspoissaoloja, ammattitaitoja, työtapaturmia sekä työkyvyttömyyseläkekustannuksia. (Kehusmaa 2011, 81.)

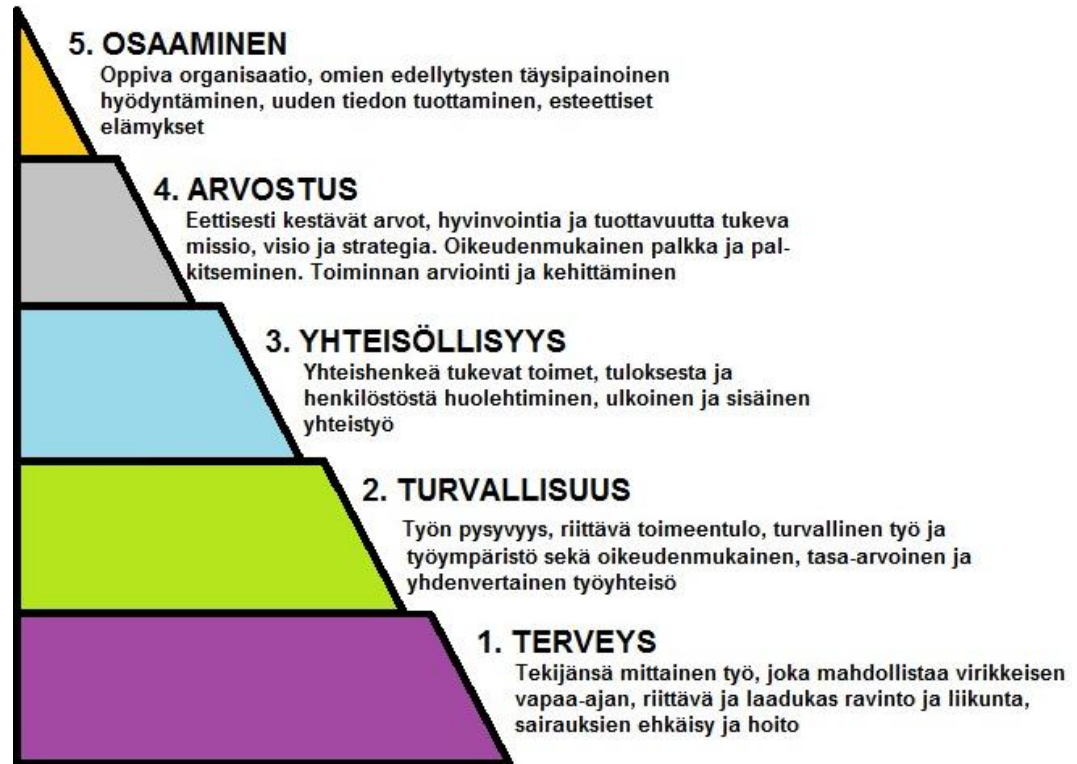
Täydellistä työtä ei ole olemassa, aina joutuu joustamaan jostain asioista. On se sitten palkka tai työolot. Jokaisen työntekijän pitää löytää itselleen sopiva ja tarpeeksi haastellinen työ, että työmotivaatio- ja arvostuksen tunne säilyisi. Jokaisen työtätekevän ihmisen perustarve on tulla

arvostetuksi. Jos arvostuksen tunne häviää, työntekijä alkaa voimaan pahoin, mikä taas alentaa työyhteisön toimintaa ja tuottavuutta. Nykyään työssä odotetaan yhä enemmän kykyä itsenäiseen työskentelyyn ja tämän takia työntekijän tehtävä on kehittää itseään ja omaa ammattitaitoa. (Paasivaara 2009, 8-15.)

Vuorotyössä yksi tärkeämmistä työhyvinvoinnin tekijä on työvuorolistan suunnittelu. Hyvin suunniteltu työvuorolista auttaa työntekijää jaksamaan paremmin. Työhyvinvoinnin edistäminen kuuluu jokaiselle työpaikalla, mutta viimeisimmän vastuun siitä ottaa esimies. (Rauramo 2012, 20.)

2.2 Työhyvinvoinnin portaat

Päivi Rauramo (2012, 8-13) on tuonut kirjassaan esiin Maslowin viiden portaan tarvehierarkian mallin, jonka avulla jokainen voi kehittää omaa, työyhteisön ja organisaation työhyvinvointia. Maslowin tarvehierarkiassa on viisi perustarvetta: fysiologinen tarve, turvallisuuden tarve, yhteisöllisyyden tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Jokaisen portaan pitää tulla täytetyksi alhaalta ylöspäin, että pystyy siirtymään seuraavalle portaalle. Nykyään portaita kutsutaan helpommilla nimityksillä: terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. Hyvinvoinnin kannalta on tärkeä, että jokainen porras huomioitaisi niin työelämässä kun yksityiselämässä, silloin portaista on eniten hyötyä. Työhyvinvoinnin portaat esitellään seuraavassa kuviossa 2.



Kuvio 2. Työhyvinvoinnin portaat (Korkia-Aho 2013, mukailen Rauramo 2012)

Saavuttakseen huipun pitää ensin lähteä ensimmäisistä portaista ylöspäin. Työpaikalla vietetään paljon aikaa koko elämästä. Tämän takia terveys on portakossa tärkeällä sijalla. Sitä pidetään tärkeänä kaikkialla maailmassa ja siihen kuuluu kaikki fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi. Tavallaan siihen kuuluu kaikki mikä vaikuttaa henkilökunnan jaksamiseen niin henkisesti kun fyysisesti. Työelämää kehittämällä ja terveellisillä elintavoilla pystytään ennaltaehkäisemään monet sairaudet, mitkä vaikuttavat meidän hyvinvointiin tai työkykyyn. Työterveyshuollolla on tässä iso rooli, mutta myös liikkuminen on yksi hyvinvoinnin tärkeimpiä lähteitä. Säännöllisellä ja monipuolisella liikunnalla on selvästi vaikutusta terveyteen, henkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin sekä työkykyyn. (Rauramo 2012, 25-27.)

Työntekijän pitää huolehtia tästä portaikosta terveellisillä elämäntavoilla, säännöllisesti liikkumalla ja nukkumalla hyvin. Tupakoimattomuus ja alkoholin kohtuullinen käyttö ovat työkyvyn säilyttämisessä tärkeällä sijalla. On sanottu että hyvässä työyhteisössä on helppoa hyväksyä yhdessä terveelliset elämäntavat. Siinä työpaikan tehtävänä on kannustaa

henkilökuntaa esimerkiksi tukemalla liikuntaharrastuksia tai tupakanpolton lopettamista. (Manka 2012, 133.) Työnantaja pystyy myös vaikuttamaan henkilökunnan jaksamiseen, esimerkiksi seuraamalla henkilökunnan työkykyä. Työnantajan pitää huomata vähentää tarpeen tulleen työkuormitusta, tarjoata mahdollisuutta työpaikka ruokailuun sekä säännöllisiä työterveyshuollon palveluita. Lisäksi työpaikalla pitää olla ergonomiset työtasot sekä välineet. (Rauramo 2012,14-40.)

Vuorotyöläisille on erittäin tärkeä käydä säännöllisesti työterveystarkastuksissa, koska epäsäännöllisillä nukkumis ja ruoka-ajoilla on todettu lisävän monen vakavan sairauden riskiä. Erityisesti yötyötä tekevillä on iso riski sairastua sepelvaltimotautiin. Työterveyshuollon yksi tehtävä onkin tunnistaa ja ennaltaehkäistä nämä sairaudet mahdollisemman aikaisessa vaiheessa sekä tukea työntekijöiden työkykyä. (Rauramo 2012, 32-39.)

Kun ensimmäinen porras on saavutettu, siirtyään tarvehierarkiassa seuraavalle portaalle, turvallisuuteen. Turvallisuudella tarkoitetaan sitä, että työntekijä ei koe työssä fyysistä tai terveydelle vaaraksi olevaa uhkaa. (Luukkala 2011, 21.) Jokaisella työntekijällä on oikeus tehdä töitä terveenä turvallisessa työympäristössä. Ilman työtapaturmia, kiusaamista tai epäasiallista kohtelua. Turvallisuuden tunteeseen liittyy työsuhteen pysyvyys ja toimeentulo, koska pelko tulevaisuudesta saattaa heikentää työn tuloksellisuutta ja työnhyvinvointia. (Rauramo 2012, 70.) Nykyaikana kaupanalalla isoimmat turvallisuusriskit ovat lisääntynyt yksintyöskentely, osa-aikaiset tai määräaikaiset työsuhteet. (PAM 2016a.) Työturvallisuuden tavoite on ennaltaehkäistä tapaturmia, vaaroja ja vahinkoja. Vastuu siitä, että se toteutuu, on koko henkilökunnalla johtoa myöten. Epäkohtiin pitää puuttua heti ja ennaltaehkäistä ristiriitaisten tilanteiden syntyminen. Henkilökunta pitää kouluttaa kohtaamaan erilaiset riskitilanteet. (Rauramo 2012, 70-99) Työnantajan vastuulla on huolehtia työntekijöiden terveydestä ja hyvinvoinnista sekä estää onnettomuuksien sattumista, tarkistamalla säännöllisesti koneet ja laitteet. Myös vaarallisten kemikaalien käsittelyyn, tulisi kiinnittää huomiota ja järjestää tarpeelliset

suojavarustukset. Työnantajan tehtävänä on seurailta ja helpottaa työntekijän työskentelyn tapoja. (Tööelu 2016)

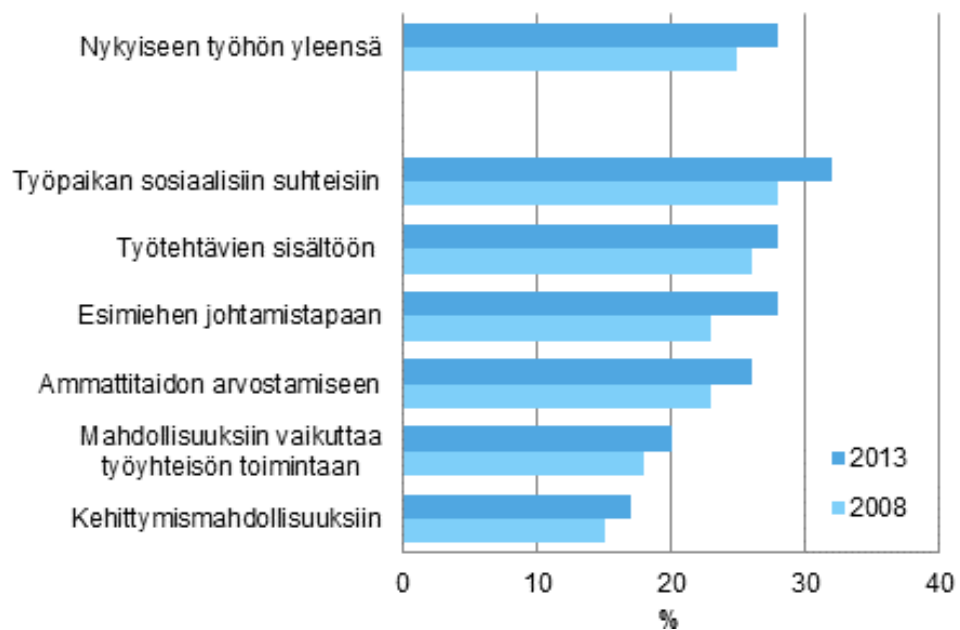
Työntekijän velvollisuus on käyttää turvallisia työtapoja ja turvavälineitä, oman ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen sekä yhteisten pelisääntöjen noudattaminen. Lisäksi olisi hyvä jos jokainen työntekijä osallistuisi aktiivisesti työolojen kehittämiseen ja puuttuisi epäkohtiin. (Rauramo 2012, 102.)

Turvallisuudesta seuraava porras on yhteisöllisyyden tarve. Tässä portaassa on oikeudenmukaisella, tasa-arvoisella työyhteisöllä iso rooli hyvinvoinnin kannalta, koska yhteenkuuluvuuden tunne on jokaiselle ihmiselle todella tärkeä. Kannustava sekä innostava työyhteiso onkin yksi työmotivaation ja luottamuksen oleellinen osa. Hyvä työyhteisö on avoin, tasapuolinen ja luotettava, missä esimiehes antaa palautetta säännöllisesti. Kehityskeskusteluja ja palavereja pitää olla mahdollisemman usein, että työntekijöillä on vaikutusmahdollisuuksia kehittää omaa työntekoa. Työnantajan tehtävä tässä portaalla on taata tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu työyhteisössä tukemalla ryhmähenkeä ja työilmapiiriä. Työntekijän tehtävänä on pitää avoin työilmapiiri, noudattaa pelisääntöjä ja toteuttaa työyhteisön tavoitteita. (Rauramo 2012, 104-122.)

Neljäntenä portaana on arvostus. Arvostuksella on tärkeä merkitys työn tekemiseen, koska ilman arvostusta työn mielekkyys häviää. Maslow on jakanut arvostuksen tarpeen kahteen ryhmään: sosiaalinen arvostus ja itsearvostus. Sosiaalisella arvostuksella tarkoitetaan kaikkea sitä huomiota mitä saa työyhteisöstä, esimieheltä sekä läheisiltä. Itsearvostuksella tarkoitetaan ihmisen omia tunteita ja itseluottamusta. Terve ihminen tarvitsee molempia arvostuksia, että itsetunto pysyy vahvana. Esimies pystyy arvostamaan työntekijöitä tukemalla ja olemalla kiinnostunut työhön liittyvistä asioista. Työlle pitää olla selkeät päämäärät ja tavoitteet, mitkä antaa työntekijälle onnistumisen tunteen ja sitä kautta itseluottamus vahvistuu. Tällä portaalla on tärkeällä sijalla myös palautteen antaminen,

palkka ja palkitseminen. Rakentava ja oikeudenmukainen palaute antaa työntekijälle mahdollisuuden itse arvioida, kehittää ja korjata omaa työntekoa tai tuntee onnistumisen iloa. Palautetta voi antaa esimies, työkaveri ja asiakas. Kehityskeskustelut on yksi helppo tapaa esimiehen antaa työntekijöille henkilökohtaista palautetta ja kartoittaa mahdolliset työhön liittyvät haittatekijät. (Rauramo 2012,123-143.)

Palkan pitää olla oikeudenmukainen ja kannustava niin, että työntekijöiden työn ilo säilyisi. Onnistuneesta työstä voi palkita henkilökuntaa, mikä tuo henkilökunnalle positiivisen arvostuksen tunteen. Työntekijät pystyvät huolehtimaan siitä, että työyhteisössä jaetaan tasapuolisesti arvostusta olemalla rehellisiä, huomioimalla muita ja tarjoamalla apua tarvittaessa. (Rauramo 2012,123-143.)



Kuvio 3. Tilastokeskus, Työolotutkimus 2008 ja 2013

Tilastokeskuksen tutkimuksessa (kuvio 3) tuli ilmi, että epävarmuus ja työn niukkuus ovat lisänneet työn arvostusta. Yhä useammat pitävät työtä todella tärkeänä elämänalueena. Vuoden 2013 tutkimus tuloksissa näkyy enemmän tyytyväisyyttä kun vuoden 2008 tutkimuksessa. Lähes 30 % vastaajista oli tyytyväisiä työhönsä. Suomessa työntekijät ovat yleisesti sitä mieltä, että työpaikalla on mahdollista kehittää itseä ja pystyy vaikuttamaan omiin työtehtäviin. (Tilastokeskus 2014)

Tarvehierarkian ylin porras eli viides porras on itsensä toteuttamisen tarve. Tämän ylimmän portaan tarpeet voidaan saavuttaa, mikäli neljän alimman portaan tarpeet on ensin tyydytetty. Ylimmän portaan tavoite on saada ihminen oppimaan uutta, kehittymään ja saavuttamaan unelmansa työpaikalla. Työn ilon kannalta työn pitää olla tarpeeksi haastavaa ja kehittäväää. Tässä portaassa yrityksen kannalta on tärkeää ylläpitää ja kehittää henkilökunnan osaamista, jotta se pystyy kilpailemaan jatkuvasti muuttuvilla markkinoilla. Työntekijöiden kannalta oman osaamisen ylläpitäminen on myös tärkeää, koska silloin pysyy paremmin mukana muuttuvassa työyhteiskunnassa. Työyhteisössä jokaisen työntekijän pitää tuntea ja tietää yrityksen yhteiset pelisäännöt sekä tavoitteet. Päävastuu työntekijöiden oppimisesta ja osaamisesta on toimipaikan esimiehella, mutta jokaisella työntekijällä on vastuu omasta oppimisesta. Tärkeä osa yrityksen osaamisen ylläpitämisessä on ikääntyvien työntekijöiden tiedon, taidon ja kokemusten jakaminen. Yrityksen pitää huolehtia, että ”hiljainen tieto” ei häviä yrityksestä työntekijän poistuessa työelämästä. Osaamistarpeita määritettäessä on otettava huomioon, miten työ pystyttäisiin suorittamaan tehokkaasti. Työnantaja pystyy vahvistamaan osaamista koulutuksilla ja valmennuksilla sekä kartoittamalla henkilökunnan osaamista ja pitämällä sitä yllä. Työntekijä pystyy vaikuttamaan omaan osaamiseensa kehittämällä itseään. (Rauramo 2012, 123-143)

Työhyvinvoinnin kannalta onkin tärkeää, että työ on työntekijälle sopivan haastellista, tarjoaa kokemuksia, edistää tuloksellisuutta, motivoi ja kehittää. On myös tärkeätä, että työntekijä pystyy itse suunnittelemaan ja kehittämään omia työtapoja sekä työympäristöä. Hyvään työhyvinvointiin tarvitaan turvallinen ja avoin työilmapiiri, osaamista tukeva, ammattitaitoinen ja oikeudenmukainen johto. Työntekijälle järjestetään kunnollinen perehdytys heti työsuhteen alussa, terveydestä huolehtiminen, ravinto, lepo ja palautuminen ovat tärkeitä erityisesti vuorotyössä oleville työssä jaksamisen ja kehittymisen kannalta. Työn ulkopuolella mielekäs harrastus tai omaehtoinen opiskelu tukevat työssä jaksamista. (Rauramo 2012, 123-143.)

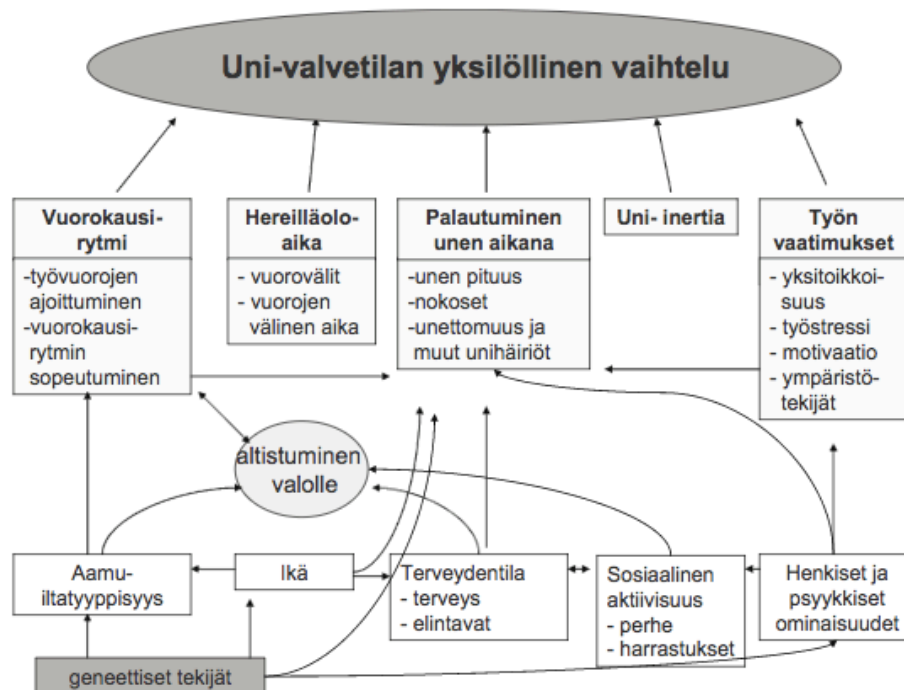
2.3 Kolmivuorotyön erityispiirteet

Kolmivuorotyössä työajat vaihtelevat ja siinä tehdään aamu, ilta sekä yövuoroja. ABC-liikenneasemilla tehdään keskeytymätöntä kolmivuorotyötä, mikä tarkoittaa, että työtä tehdään kellon ympäri vuoden jokaisena päivänä.

Koska ihminen on tottunut olemaan hereillä päivällä ja nukkumaan yöllä, on yleisesti ottaen kolmivuorotyö työntekijöille fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti vaikeampaa, kun säännöllistä päivätyötä tekeville.

Kolmivuorotyössä etuna ovat pidemmät vapaat ja erilaiset lisät palkassa. Kolmivuorotyö vähentää mahdollisuuksia säännöllisiin harrastuksiin ja lapsiperhessä yhteisen ajan löytäminen on vaikea. (Miettinen 2008.)

Vuorotyössä eniten kärsii työntekijöiden unirythmi, koska työvuorot kestävät yleensä myöhään iltaan tai aamuun asti. Seuraavassa kuviossa 4 on tuotu esiille, mitkä asiat vaikuttaa yksilöllisesti vuorotyöläisen unirythmiin.



Kuvio 4. Uni-valvetilaan ja jaksamiseen vaikuttavat tekijät vuorotyössä (Viitasalo ym.2011, 15)

Kolmivuorotyön epäsäännöllisyys vaikuttaa ihmisen uni- ja ruokarytmiin sekä se kuormittaa elimistöä. On tutkittu, että kaikista isoin riski työtapaturmiin on vuorotyöläisillä erityisesti aamuyön tunneilla, kun vireystaso on matalalla. On vaikea sanoa kenelle vuorotyö sopii, sillä siihen vaikuttaa paljon ihmisen oma kehon rytmi, geneettiset tekijät ja mieliala. Terveydellä on merkitys vuorotyössä jaksamiseen sekä siihen miten ihminen palautuu takaisin normaaliin rytmiin. Toisille ihmisille kolmivuorotyö sopii hyvin ja toiset eivät pysty sitä tekemään lainkaan. On tutkittu, että nuoret jaksavat paremmin tehdä ilta- tai yövuoroja, kun taas yli 45 vuotiailla on uni herkempää ja on vaikeampi nukkua yövuorojen jälkeen. (Partinen 2012.)

Vuorotyöhön liittyviä terveysongelmia on tutkittu paljon. Tutkimuksien mukaan yötyö on kaikista vaarallisin terveydelle ja se voi aiheuttaa monta vakavaa sairautta sekä ennenaikaisen kuoleman. Kansainvälinen syöpätutkimuslaitos (IARC) on tutkinut, että vuorotyöläisillä on iso riski sairastua syöpään. Eniten vuorotyöläisten sairaudet liittyvät kuitenkin uniongelmiin, vatsavaivoihin, masennukseen ja sepelvaltimontautiin. (Viitasalo ym. 2011, 15-16)

Paras työrytmi terveyden kannalta kolmivuorotyössä olisi säännöllisesti vaihtuva nopea kierto. Esimerkiksi hyväksi havaittu rytmi olisi aamuvuoro, iltavuoro, 1-2 yövuoroa ja vapaat. Tällaisessa nopeassa kierrossa yövuorosta palautuminen on nopeaa sekä kehon rytmiin ei tulisi isoja muutoksia. (Väre 2016)

2.4 Henkilöstöjohtaminen

Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan sitä, että organisaatiossa on ammattitaitoinen ja motivoitu henkilöstö, jotta organisaatio pystyy toimimaan. Henkilöstöjohtamisella on tärkeä rooli työhyvinvoinnissa, koska hyvän johtamisen avulla voidaan vaikuttaa työn sisältöön, työolosuhteisiin ja työilmapiiriin. Henkilöstöjohtamisen tehtävänä on huolehtia

henkilökunnan osaamisesta ja jaksamisesta sekä pitää henkilökuntaa motivoituna ja sitoutuneena. Mahdollisiin epäkohtiin puuttuminen, heti ongelman syntyessä on henkilöstö johtajan yksi tärkeä työtehtävä. (Juuti & Vuorela 2015, 23-25)

Paasivaaran (2009, 105-115) mielestä organisaation johtajalla on henkilöstöjohtamisessa tärkeä asema, sillä esimies varmistaa ja valvoo, että liiketoiminnan tavoitteet tulevat suoritettua sekä tukee ja palkitsee henkilökuntaa erilaisissa tilanteissa.

Jotta työt onnistuisivat esimiehen ei tarvitse olla kaikkea tietävä tai osaava, vaan hyvässä johtajuudessa onkin tavallaan kyse siitä miten esimies saa ryhmän toimimaan yhdessä. Vaikka johtaja on aina se joka ottaa lopullisen vastuun ja tekee päätökset, niin hyvä johtaja kuuntelee henkilökunnan toiveet ja ehdotukset sekä ottaa nämä mahdollisuuksien mukaan päätöksissä huomioon. Sanotaankin, että esimiehen tehtävä työpaikalla on olla niin sanotusti valmentajan roolissa, joka antaa palautetta, kuuntelee ja on henkisesti mukana sekä huolehtia hyvästä työilmapiiristä. Johtajan tehtävä onkin organisoida työ reiluksi ja oikeudenmukaiseksi, koska silloin hän pystyy vaikuttamaan työntekijöiden hyvinvointiin ja sitä kautta asiakastyytyväisyyteen. (Manka & Manka 2016, 132-144.)

3 TYÖVUOROLISTAN SUUNNITTELU

3.1 Työvuorolistan suunnittelua ohjaavat tekijät

Tärkeämmät lait työvuorolista suunnittelussa ovat seuraavat:

työsopimuslaki (55/ 2001), työaikalaki (605/1996), laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004), työturvallisuuslaki (738/2002), laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986), yt- laki (334/2007) ja laki nuorista työntekijöistä (998/1993). (Hyppänen 2013, 16-17.)

Työntekijälle laki turvaa työajan enimmäismääräyksen lisäksi oikeat työ sopimukset, työturvallisuuden ja tasa-arvon. Työantajan pitää noutattaa aina lakia.

Työsopimuslaki säätelee työsuhdeasioita ja työ sopimukseen liittyviä asioita. Siinä on määrätty ehtoja perhevapaista, lomautuksista sekä työntekijän ja työantajan velvollisuuksista. Työsopimuslaissa on myös ohjeet työ sopimuksista, koeajoista, työsuhteen kestosta riipuvista työsuhde eduista sekä yleisiä säännöksiä irtisanomisperusteista ja työ sopimuksen päättämisestä. (Työsopimuslaki 738/2002)

Työaikalaki koskee kaikkia työntekijöitä sekä työnantajia. Työaikalaki noudattaa EU:n työaikadirektiiviä (93/104EY) ja siinä määritellään enimmäistyöaika, lepoajat, vuosilomat, yö- ja vuorotyöehdot sekä yhtäjaksoisen työrupeaman kesto. Työaikaan vaikuttavia säännöksiä ja sopimuksia on kolme: työaikalaki, työehtosopimus ja työ sopimus. Työsuhteissa näitä noudatetaan tässä järjestyksessä. Työaikalaisissa yleinen määritelmä työaikaan luettavasta ajasta on lähtökohtaisesti vain se aika, jonka työntekijä käyttää sopimuksen mukaisten työtehtäviensä suorittamiseen taikka jonka työntekijä on velvollinen olemaan työpaikalla tai muussa työnantajan määräämässä paikassa työnantajan käytettävissä.

Työaikalain mukaan säännöllinen työaika on enintään kahdeksan tuntia vuorokaudessa ja 40 tuntia viikossa. Työaikalaisissa ei ole säädöstä viisipäiväisestä työviikosta, joten säännöllinen työaika voidaan jakaa myös

6 päivälle. Säännöllisestä työajasta voidaan poiketa laissa säädetyin tavoin joko työehtosopimuksin tai työnantajan ja työntekijän välisellä sopimuksella. Työajassa pystyy joustamaan, mutta säännöllisen työajan on tasoituttava työaikalain ja työ- tai virkaehtosopimuksen mukaisesti. Myös yksittäinen työntekijä voi sopia omista työajoistaan työnantajan kanssa lain ja sopimusten puitteissa. Työajat joustavat yleisesti niin työntekijöiden kuin työnantajan tarpeiden mukaan. (Työaikalaki 605/1996.) Työvuorolistan suunnittelussa työehtosopimuslaki ja työaikalaki pitää ottaa huomioon työntekijöiden sopimustuntimäärissä, lepo- ja työajoissa.

Lain yksityisyyden suojasta työelämässä tarkoituksena on suojata työntekijöiden yksityisyyttä. Tämän lain nojalla työnantajalla ei ole oikeutta käsitellä edes työntekijän suostumuksella sellaisia tietoja, mitkä ei liity työsuhteseen. Samoin työntekijän terveydentilasta tarvittava tietoa saavat käsitellä vaan ne henkilöt työpaikalla, jotka tekevät päätöksiä työsuhdetta koskeviin asioihin. Työntekijän terveyteen liittyvät tiedot pitää säilyttää erillään henkilötiedoista. (Laki yksityisyyden suojasta 759/2004.) Työvuorolistaa suunnitellessa tätä lakia pitää noudattaa, jos työntekijällä on esimerkiksi pitkä sairausloma, raskaus tai joku muu henkilökohtainen poissaolo.

Työturvallisuuslain tarkoituksena on luoda turvallinen työympäristö, torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työntekijöille aiheuttavia fyysisiä sekä henkisiä haittoja. Samoin EU:n direktiivin (92/85/ETY) mukaisesti raskaana olevia, äskettäin synnyttäneitä tai imettäviä työntekijöitä ei saa vaatia työskentelemään öisin, mikäli yötyö vaarantaa työntekijän terveyttä ja turvallisuutta. Myös muille yötyötä tekeville työntekijöille on tarvittaessa järjestettävä mahdollisuus työtehtävien vaihtoon, jos se on olosuhteiden huomioon ottaen mahdollista ja siitä on apua työntekijän terveydelle aiheuttaman vaaran torjumiseksi. Työturvallisuuslaki määrittelee myös työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen ja perehdykseen liittyviä asioita, vähentäkseen turvallisuus haittoja. (Työturvallisuuslaki 738/2002)

Työvuorolistan suunnittelussa tämä laki pitää ottaa huomioon esimerkiksi uuden työntekijän perehdytystunneissa. Oikea määrä ja oikeat henkilöt työvuorossa pitää ottaa huomioon, että ei tulisi turhia turvallisuushaittoja. Lisäksi on tärkeää tarjota sellaisille työntekijöille päivävuoroja, jotka eivät pysty terveydellisistä syistä tekemään yövuoroja.

Naisten ja miesten välisellä tasa-arvolain tarkoituksena on estää sukupuoleen tai identiteettiin perustava syrjintä ja parantaa naisten ja miesten välistä tasa-arvoa. (Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 609/1986) Työvuorolista suunnittelussa tämä tarkoittaa, että kaikille työntekijöille pitää tarjota samat mahdollisuudet tehdä töitä ilman syrjintää.

Lain yhteistoiminnasta yrityksissä tarkoituksena on edistää yrityksen ja henkilöstön välistä vuorovaikutusta. Laki antaa työntekijöille mahdollisuuden vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskee heidän työtä, työoloja ja asemaa. (Yt- laki 334/2007) Työvuorolistan suunnittelussa tämä vaikuttaa mm. vapaa-ajan toiveiden huomioimiseen ja työtehtäviin liittyviin toiveisiin.

Lakia nuorille työntekijöille noudatetaan, jos alle 18-vuotias tekee töitä yrityksessä. Tässä laissa on määrätty tarkat ikäraajat, työajat ja työtehtävät, mitä nuori työntekijä saa tehdä ja miten työsopimuksia solmitaan. Alle 15-vuotiaan työsopimuksen saa solmia ainoastaan huoltajan suostumuksella eikä työnteko saa häiritä koulukäyntiä. (Laki nuorista työntekijöistä 998/1993)

Työvuorolistasuunnittelussa pitää ottaa huomioon nuorten työntekijöiden työajat. Esimerkiksi alle 15-vuotiaan työaika pitää sijoittua kello 6-20 väliin ja 15 vuotta täyttäneen työajan pitää päättyä kello 22. Samoin nuorille on määrätty omat lepoajat, mitkä ovat alle 15-vuotiailla 14 tuntia vuorokaudessa ja 15-vuotiailla 12 tuntia vuorokaudessa. Myös työtehtävien pitää olla sellaisia, mitkä eivät ole ruumiilliselle tai henkiselle kehitykselle vahingoksi.

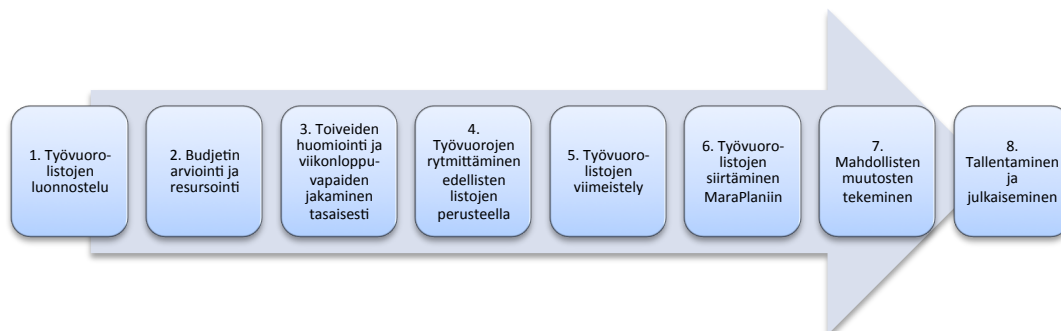
Kaupan työehtosopimuksessa on sovittu kaupan alalla työskenteleville minimitöehtot, mitä työnantajan pitää noudattaa. Työehtosopimuksessa on määrätty, minkälainen kaupan alalla työvuorolistojen pitää olla ja mitä tietoa niistä työntekijän pitää löytää. Työehtosopimuksen mukaisesti työvuorolistoihin pitää merkata selvästi työntekijän työn alkamis- ja loppumisajankohta sekä vapaapäivät ja lepoajat. Työvuorolistassa pitää näkyä tasoittumisjakson jäljelle jääneet viikot ja tuntimäärät. Työvuorolistan pitää olla esillä vähintään kaksi viikkoa ennen työvuoron alkua, eikä siihen saa tehdä muutoksia ilman työntekijän suostumusta. Tasoittumisjakson ollessa yli 9 viikkoa työvuorolistan pitää olla esillä 3 viikkoa ennen työvuoron alkamista. (PAM 2016b)

3.2 Työvuorolistan suunnitteluun liittyvät haasteet

Haasteena työvuorolistan suunnittelussa on se, että kaikille tulee tasapuolisesti tunteja ja pystytään ennakoimaan asiakasmääriä siten, että työvuorossa olisi tarpeeksi työntekijöitä. Samoin pitää aina miettiä miten vuorot jaetaan ja kuka olisi pätevä olemaan vastuuvuorossa. Hyvä työvuorolista palvelee kaikkien osapuolien etuja parhaalla tavalla. Henkilöstötarpeen määrittelemiseksi tietoa tarkistetaan erilaisista raporteista, kuten esimerkiksi myyntiraporteista, seurantatilastoista ja asiakastutkimuksista. Tietoa saadaan tarkastelemalla edellisvuotisia myynnin vaihtelevuutta ja asiakastiheyttä päivittäin sekä päivän eri aikoina. Henkilöstötarpeeseen vaikuttavat myös yrityksen muut kuin asiakaspalveluun liittyvät työtehtävät, esimerkiksi tavarantoimituspäivät.

Henkilökohtaisten työvuoro- ja vapaatoiveiden huomioon ottaminen rajoittaa työvuorosuunnittelua, mutta toisaalta parantaa työtyytyväisyyttä. Toiveiden käsittelystä on syytä tehdä aikataulutettua, johdonmukaista ja tasapuolista. Toiveiden rajoittamaton huomioon ottaminen johtaa helposti siihen, että työntekijöitä ei kohdella tasapuolisesti. Tämä taas vaikuttaa negatiivisesti työyhteisön keskinäisiin sosiaalisiin suhteisiin.

Työvuorolistan tekemiseen ei ole olemassa valmis kaavaa, mutta alla olevasta kuviosta 5 näkee työvuorosuunnittelu prosessin, miten asioiden tulisi edetä.



Kuvio 5. Työvuorosuunnitteluprosessi (Leppä 2016)

3.3 Dooris-ohjelma

Dooris on S-ryhmän työntekijöille tarkoitettu helppokäyttöinen työkalu, jonka avulla hoidetaan kaikki työvuoroihin liittyvät asiat internetin avulla.

Dooriksen avulla voi tarkistaa ja tulostaa tulevia työvuoroja tai siirtää ne sähköiseen kalenteriin. Dooriksessa tarkistetaan toteutuneet työvuorot ja niiden muutokset. Kaikki vapaatoiveet ja lisätyötarjonta tapahtuu Dooris-ohjelman kautta. (S-kanava 2015b)

Uudet työvuorolistat julkaistaan Doorikseen aina maanantaisin, yksi viikko kerralla. Dooriksessa näkyy kumminkin aina 4 viikon työvuorot. Esimies päivittää työvuoromuutokset viikottain MaraPlaniin, jonka jälkeen ne tulevat Doorikseen näkyviin.

Dooriksesta löytyy myös kaikki työsuhteeseen liittyvät asiat, avoimet työpaikat ja sopimukset. Dooris saa tietonsa MaraPlanista, Tempuksesta ja S-ryhmän intranetistä Sintrasta.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

4.1 Kvantitatiivinen tutkimus ja aineeston kerääminen

Tämän työn tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Mitkä on työvuorolistan tekemisen haasteet?
- Mitä henkilökunta toivoo työvuorolistasta?
- Miten työhyvinvointia voisi parantaa?

Tässä opinnäytetyössä olen käyttänyt kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus, on menetelmä, jossa tulokset tulkitaan tilastojen ja numeroiden avulla. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla yritetään löytää tai paljastaa tosiasioita eikä niinkään todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 135-144) Kvantitatiivinen tutkimus oli mielestäni paras vaihtoehto tähän opinnäytetyöhön, koska sähköisellä kyselylomakkeella oli helppo kerätä aineestoa kolmesta ABC-liikennemyymälästä. Kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä käytetään usein luonnontieteessä, mutta myös humanistisissa ja yhteiskuntatieteissä.

Työhyvinvointia on tutkittu paljon eri aloilla, mutta en löytänyt ABC-liikennemyymälöihin liittyviä hyvinvointitutkimuksia. ABC-liikennemyymälässä tehdään töitä kolmivuorotyössä ja työajat voivatkin olla mihin aikaan tahansa vuorokaudessa. Työhyvinvoinnilla on iso merkitys työntekijän jaksamiselle. Tämän vuoksi halusinkin tutkia tarkemmin miten Osuuskauppa Suur-Savon ABC-liikennemyymälän henkilökunta omasta mielestään jaksaa.

Opinnäytetyön suunnittelu alkoi jo vuoden 2015 keväällä, kun mietin opinnäytetyöni aihetta ja rajasin siihen kolme 24 tuntia aukiolevaa ABC-liikennemyymälää osuuskauppa Suur-Savo alueelta. Nämä ABC-liikennemyymälät ovat kaikki vilkkaan 5-tien varressa ja asiakasmäärät ovat isoja. Tämä näkyy työelämässä kiireenä ja stressinä. Halusinkin

selvittää, onko toimipaikkojen henkilökunnan jaksamisessa ja toimintatavoissa eroa.

Aineiston keräsin kolmesta 24 tuntia aukiolevasta Osuuskauppa Suur-Savon ABC-liikennemyymälästä, koska silloin pystyttäisiin vertailemaan kolmivuorotyövaikutusta hyvinvointiin ABC-liikennemyymälässä.

Syksyllä 2015 soitin kaikkiin kolmeen ABC-liikennemyymälään ja pyysin lupaa tutkimukseen. Luvan saannin jälkeen suunnittelin kysymykset Webropol-kyselytyökalun avulla. Webropol on Pohjoismaiden käytetyin sähköinen kyselyaineiston kerämisen työkalu, jonka avulla voi tehdä helposti kyselyitä ja tutkimuksia. Webropol-kyselytyökalulla pystytään tekemään WWW:ssä julkaistavia kyselylomakkeita. Lomakkeella kerättyjä vastauksia pystyy käsittelemään monella eri tavalla. Webropol-työkalussa on valmiita ulkoasupohjia ja kysymystyyppejä. (Webropol 2016)

Kysymykset olivat avoinna henkilökunnalle vuonna 2015 lokakuun alusta joulukuun puoleen väliin. Vastauksia tuli yhteensä 40 kappaletta.

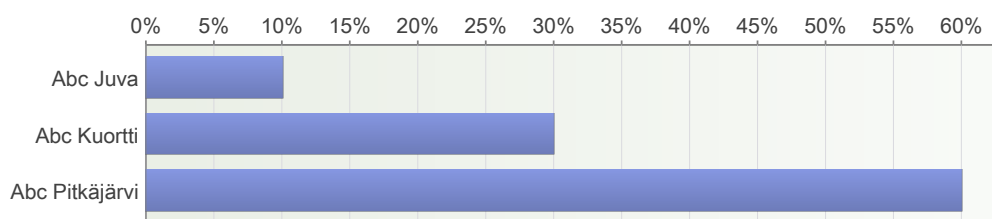
Kyselyn ulkoasussa päätin käyttää ABC-liikennemyymälän logoa ja värejä.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyssä on 4 osa-aluetta: taustatiedot, työvuorolista, työntekijöiden toiveet työvuorolistan suunnittelulle ja työhyvinvointi. Kyselyssä oli yhteensä 25 monivalinta- ja kommenttikenttäkysymystä

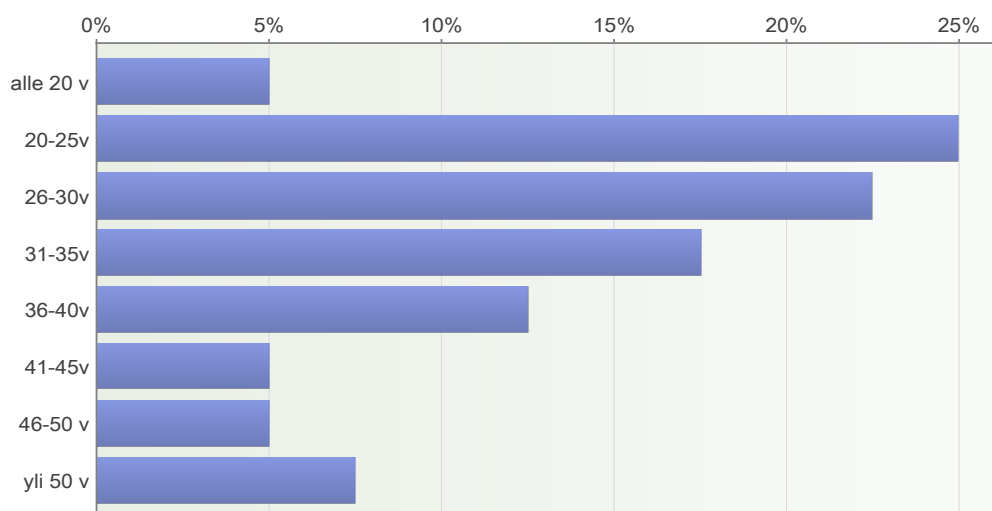
5.1 Vastaajien taustatiedot

Ensimmäisten kuuden kysymyksen tarkoitus on selvittää vastaajien taustatietoja, mm. mistä toimipaikasta vastaajat ovat, vastaajien ikä, työpiste, työkokemus sekä työsuhde. Alla olevassa kuviossa 6 näkyy vastaajien jakautuminen eri toimipisteisiin.



Kuvio 6. Vastaajien toimipiste (N=40)

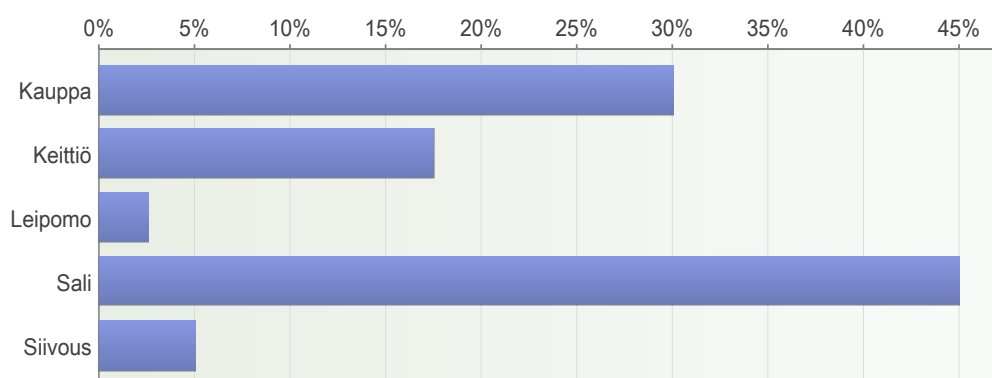
Vastaajista 10% työskenteli ABC Juvalla (N=4), 30% ABC Kuortissa (N=12) ja 60% ABC Pitkäjärvellä (N=24).



Kuvio 7. Vastaajien ikä (N=40)

Kuviossa 7 näkyy vastaajien ikäryhmät. Eniten vastaajia oli 20-25-vuotiaiden ikäryhmässä. Vähiten vastaajia oli alle 20-vuotiaiden ja 41-50 vuotiaiden ikäryhmässä.

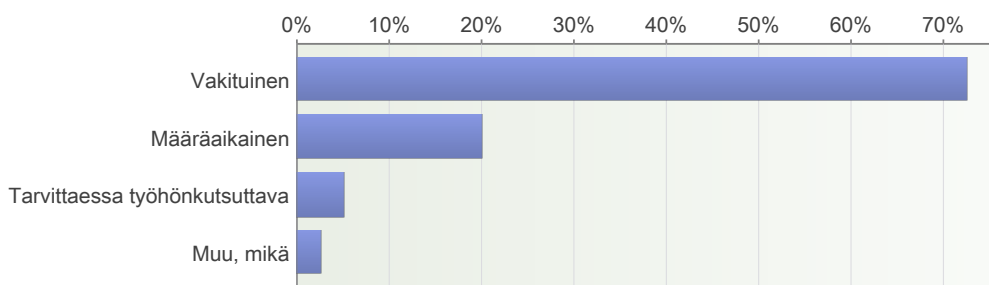
ABC Juvan (N=4) vastaajista 50% kuuluu 31-35 vuotiaiden ryhmään. ABC Kuortissa (N=12) vastaukset jakautui tasaisesti kahteen ikäryhmän. Eniten vastauksia tuli 20-25 -vuotiailta ja 26-30-vuotiailta, molempiin ryhmiin kuuluu 25 % vastaajista. ABC Pitkäjärvellä (N=24) suurin vastaajien ikäryhmä oli 20-25 vuotiaita joka on 28% toimipaikan vastaajista.



Kuvio 8. Vastaajien työpiste ABC-liikennemyymälässä (N=40)

Kuviossa 8 näkyy vastaajien työpisteet ABC-liikennemyymälässä. Kaikista kyselyyn vastaneista 45 % työskenteli ravintola salin puolella, 30% työskenteli kaupassa, 17 % keittiössä, 5% siivouksessa ja 3 % leipomossa.

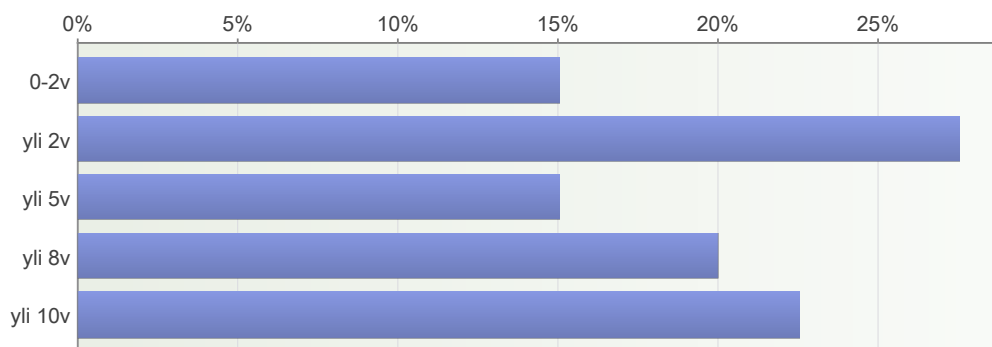
ABC Juvan (N=4) liikennemyymälän vastaajista 50% oli töissä kaupan puolella ja 50 % ravintola salin puolella. ABC Kuortin (N=12) vastaajista 44% työskentelee ravintolansalissa, 25% kaupassa, 17% siivouksessa sekä 7% keittiössä ja leipomossa. ABC Pitkäjärven (N=24) liikennemyymälä vastaajista 46 % työskentelee ravintola salissa, 29 % työskentelee kaupassa ja 25% keittiössä. Pitkäjärven ABC-liikennemyymälässä tilanne oli vähän erilainen kun ABC Juvan tai ABC Kuortin liikennemyymälässä. Pitkäjärven ABC-liikennemyymälässä ei ole palkattu väkeä leipomoon tai siivoukseen, vaan siivouksen hoitaa siivousliike ja vitriinituotteiden valmistus on vastuutettu salin työvuorolle.



Kuvio 9. Vastaajien työsuhde ABC-liikennemyymälässä (N=40)

Kuviosta 9 näkyy vastaajien työsuhde ABC-liikennemyymälässä. Kaikista kyselyyn vastaajista 72% on vakituudessa työsuhhteessa, määräaikaisia oli 20% ja tarvittaessa työhönkutsuttavia 6% . ”Muu” vaihtoehdossa oli vastaus vaihtoehtona kirjoitettu sijainen 2%.

ABC Juvalla (N=4) vastaajista oli 50% vakituudessa työsuhhteessa ja 50 % määräaikaisessa työsuhhteessa. ABC Kuortissa (N=12) 67% vastaajista oli vakituudessa työsuhhteessa , 8% määräaikaisessa työsuhhteessa olevia, 17% tarvittaessa työhönkutsuttavia ja 8% sijaisia . ABC Pitkäjärven (N=24) vastaajista 76% oli vakituudessa työsuhhteessa ja 24% määräaikaisessa.



Kuvio 10. Vastaajien työkokemus ABC-liikennemyymälässä (N=40)

Kuviosta 10 näkyy vastaajien työkokemus ABC-liikennemyymälässä.

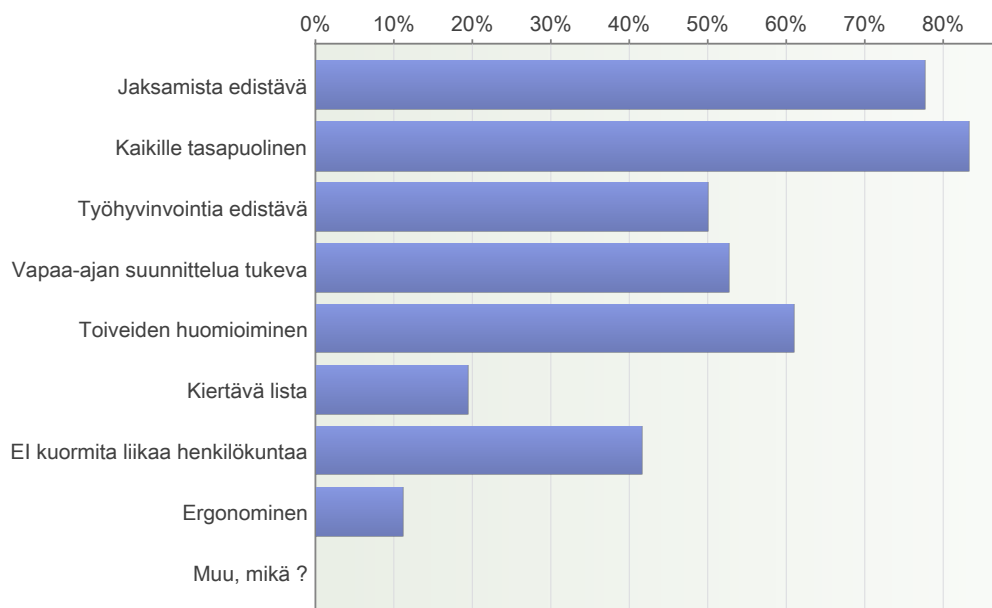
Eniten vastauksia, 28%, tuli yli 2 vuotta ABC-liikennemyymälässä työskennelleiltä ja 23%:lla vastaajista oli yli 10 vuoden työkokemus.

ABC Juvan(N=4) vastauksista 50% oli yli 8 vuoden työkokemus.

ABC Kuortissa (N=12) noin 42% vastaajilla oli yli 10 vuoden työkokemus ja seuraavaksi eniten oli yli 8 vuoden työkokemusta omaavia 25%. ABC Pitkäjärven (N=24) vastaajista noin 38% oli yli 2 vuoden työkokemus.

5.2 Työvuorolista

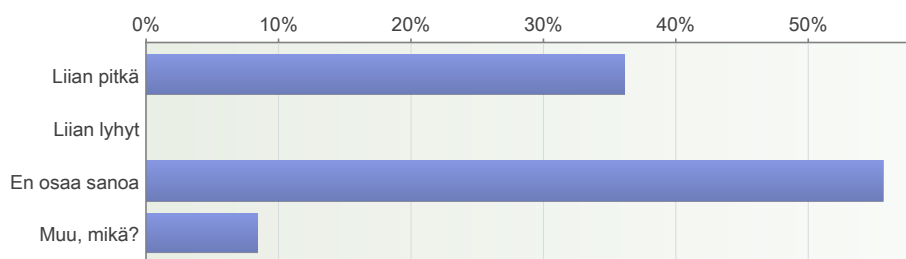
Työvuorolistaan liittyvillä kysymyksillä on tarkoitus selvittää, minkälainen on työntekijöiden mielestä hyvin suunniteltu työvuorolista vuorotyössä sekä mitkä asiat heidän mielestään siihen vaikuttavat. Kyselyssä käytettiin kahta kysymysmuotoa. Sellainen, missä on yksi vastausvaihtoehto tai monivalintakysymyksiä, joihin vastaaja voi valita enemmän kuin yhden vastausvaihtoehdon.



Kuvio 11. Vastaajien mielestä hyvin suunniteltu työvuorolista (N=36)

Kuviossa 11 selviää millainen olisi vastaajien mielestään hyvin suunniteltu työvuorolista. Tähän kysymykseen vastaaja pystyivät valitsemaan enemmän kuin yhden vastausvaihtoehdon. Vastaajista 82% on sitä mieltä, että hyvin suunniteltu työvuorolista on kaikille tasapuolinen ja 78% piti tärkeänä että se on jaksamista edistävä.

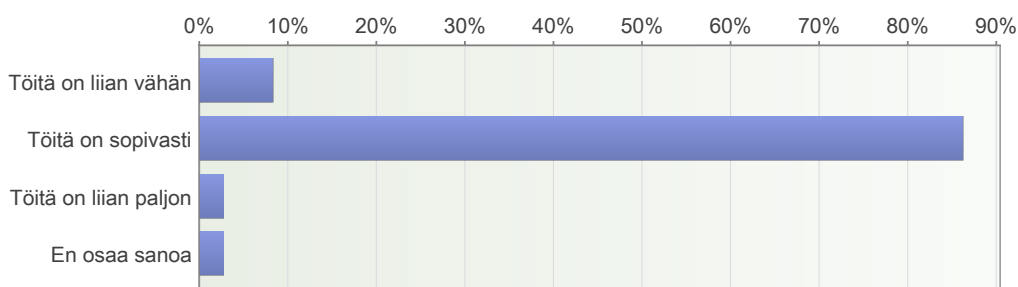
ABC Juvan (N=3) ja ABC Pitkäjärven (N=23) liikennemyymälöiden vastauksissa tuli esille toiveiden huomioiminen. ABC Kuortin (N=10) liikennemyymälässä vastaajat on sitä mieltä, että työvuoron listan pitäisi olla kaikille tasapuolinen, jaksamista- ja työhyvinvointia edistävä.



Kuvio 12. Vastaajille mieluinen tasoitusjakson pituus (N=36)

Kuviossa 12 näkyy työntekijöiden mielipide tämän hetkisestä tasoittumisjakson pituudesta. Yli puolet vastaajista ei osaa sanoa mitä mieltä he ovat. Noin 36% vastaajista on sitä mieltä, että tasoittumisjakso on liian pitkä. Kenenkään mielestä se ei ole liian lyhyt. 3 vastaajaa ilmoitti, että 15 viikon tasoittumisjakso on sopiva.

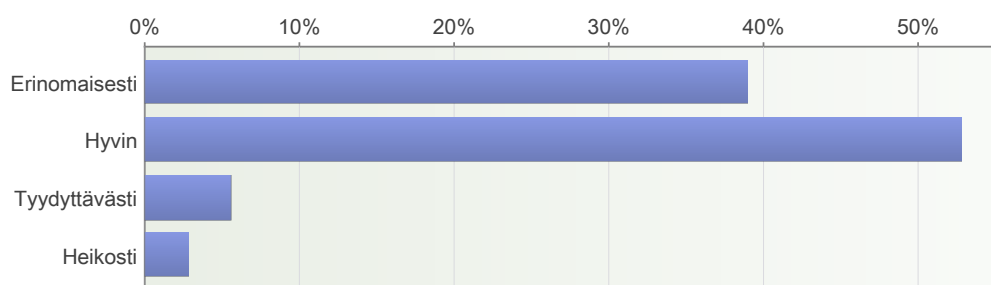
ABC Juvan (N=3) liikennemyymälästä 66 % ei osaa sanoa mielipidettä tasoittumisjakson pituuteen ja 34 % on sitä mieltä, että se on liian pitkä. ABC Kuortin (N=10) liikennemyymälässä puolet vastaajista on sitä mieltä, että tasoittumisjakso on liian pitkä ja toinen puoli vastaajista ei osannut sanoa mitä mieltä he on. ABC Pitkäjärvellä (N=23) 56 % vastaajista ei osaa sanoa mielipidettä tasoittumisjakso pituudesta, 31 % on sitä mieltä, että se on liian pitkä ja 13 % vastasi sopiva.



Kuvio 13. Vastaajien mielipide nykyisestä työmäärästä (N=36)

Kuviossa 13 selviää vastaajien mielipide nykyisestä työmäärästä. Kaikista vastaajista yli 85 % on sitä mieltä, että töitä on sopivasti. Vastaajista 9 % vastasi, että töitä on liian vähän ja loput 6% jakautui tasaisesti väittämien ”töitä on liian paljon” ja ”en osaa sanoa” välillä.

Paikkakohtaisesti tarkasteltuna ABC Juvalla (N=3) 100 % vastaajista on sitä mieltä, että töitä on sopivasti. ABC Kuortissa (N=10) 90% vastaajista on sitä mieltä, että töitä on sopivasti ja 10 % että töitä on liian vähän. ABC Pitkäjärvellä (N=23) 82 % mielestä töitä on sopivasti loput 18% vastauksista jakautui tasaisesti, liian vähän ja liian paljon välissä.



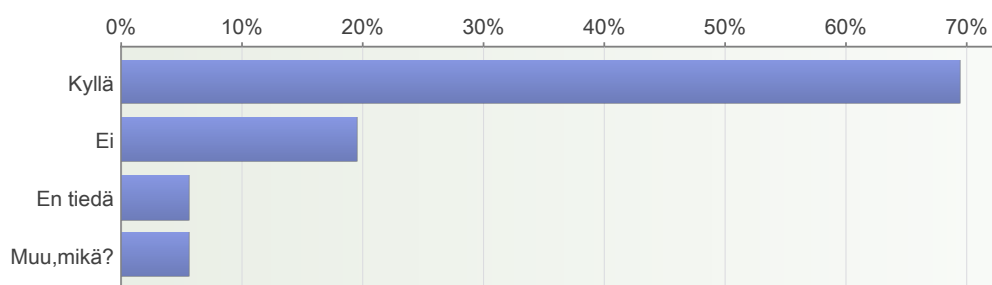
Kuvio 14. Vastaajien vapaatoiveiden tai muiden toiveiden huomiointi työvuorolistassa (N=36)

Kuviossa 14 selviää, miten toimipaikoissa otetaan vapaatoiveet ja muut työvuoroihin liittyvät toiveet huomioon. Vastaajien mukaan kaikissa toimipaikoissa työvuorotoiveet otetaan hyvin huomioon. Yli puolet vastaajista on vastanut hyvin ja 40 % vastaajista on sitä mieltä että toiveet huomioidaan erinomaisesti. Vain alle 5 % on sitä mieltä että toiveet otetaan heikosti huomioon.

ABC Juvalla (N=3) 66% vastaajista on sitä mieltä, että toiveet otetaan huomioon erinomaisesti ja 34% vastasi, että hyvin. ABC Kuortissa (N=10) 50% vastaajista vastasi, että toiveet otetaan huomioon erinomaisesti ja 40 % on sitä mieltä että toiveet otetaan hyvin huomioon. 10 % vastaajista vastasi, että toiveet huomioidaan tyydyttävästi. ABC Pitkäjärven (N=23) 61% vastaajien mielestä, vapaatoiveet otetaan hyvin huomioon ja 31 % vastasi erinomaisesti. Loput 8 % jakautui tasaisesti tyydyttävän ja heikosti välillä.

5.3 Lepoaika ja palautuminen

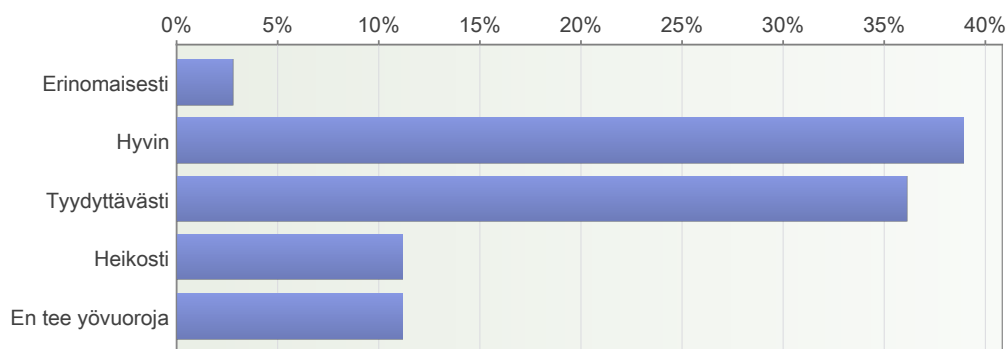
Vastaajilta haluttiin tietää riittääkö vuorojen välissä oleva lepoaika. Kyselyn aikana lepoaika on paikallissopimuksen mukaisesti 7 tuntia. Kyselyn jälkeen pääluottamusmies sai sovittua uuden paikallissopimuksen 9 tuntia lepoajalla. Kirjallisella sopimuksella työntekijät saavat edelleen pitää 7 tunnin lepoajan, jos pitävät sitä riittävänä.



Kuvio 15. Vastaajien mielipide lepoajan riittävydestä (N=36)

Kuviossa 15 näkyy vastaajien mielipide lepoajan riittävydestä. Vastaajista 70 % vastasi lepoajan olevan riittävä ja 20 % vastasi, että se ei ole riittävä. Vastaajista 5% ei osanut sanoa, että riittääkö lepoaika heille ja toinen 5 % vastasi komenttikenttään, että aina ei riitä, riippuu vuoroista.

ABC Juvan (N=3) liikennemyymälän vastaajista 66% on sitä mieltä, että lepoaika on riittävä ja 34 % vastasi että se ei riitä. ABC Kuortissa (N=10) 60 % on sitä mieltä että lepoaika on riittävä ja 20 % vastaajista lepoaika ei riitä. Loput 20% ei osaanut sanoa riittävästä lepoajasta. ABC Pitkjärven (N=23) vastaajista 75% oli sitä mieltä, että lepoaika on riittävä ja 18% vastaajista lepoaika ei riittänyt

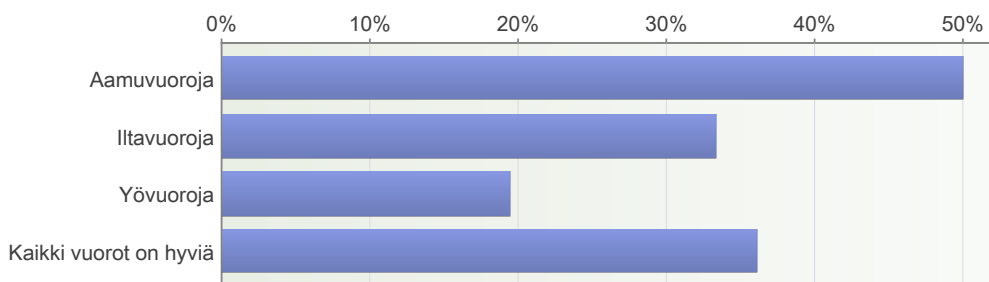


Kuvio 16. Vastaajien palautuminen normaaliin rytmiin yövuoron jälkeen (N=36)

Kuviossa 16 näkyy, miten vastaajat palautuu normaaliin rytmiin yövuoron jälkeen. Kaikista toimipaikkojen vastaajista 38 % oli sitä mieltä, että he palautuvat hyvin yövuorojen jälkeen normaaliin rytmiin. Vastaajista 36 %

vastasi, että normaaliin rytmiin palaaminen on tyydyttävää ja alle 5 % palautui erinomaisesti yövuoroista.

ABC Juvan (N=3) liikennemyymälässä vastaukset jakautuivat kahteen ryhmään 66% palautuivat hyvin yövuorosta ja 34% vastaajista palautuvat tyydyttävästi normaaliin rytmiin. ABC Kuortissa (N=10) 40% vastaajista ei tee yövuoroja. 30% vastaajista palautuvat hyvin yövuorosta ja 20 % vastaajista tyydyttävästi sekä vastaajista 10 % palautuvat heikosti yövuorojen jälkeen normaaliin rytmiin. ABC Pitkäjärvellä (N=23) kaikki vastaajat tekivät yövuoroja, vastaajista 43 % palautui tyydyttävästi yövuorosta, 39% palautuivat hyvin, 14% heikosti ja 4 % vastaajista palautuivat erinomaisesti yövuorosta normaaliin rytmiin.



Kuvio 17. Vastaajien mielipide mieluisista työvuoroista (N=36)

Kuvio 17 näkyy vastaajien mielipiteet mieluisista työvuoroista. Tähän kysymykseen pystyi vastamaan enemmän kun yhden vastausvaihtoehdon. Kaikkien toimipaikkojen vastauksista 50 % vastaajista haluaisi tehdä mieluiten aamuvuoroja ja vähenten yövuoroja, noin 19% .

ABC Juvalla (N=3) 67 %vastaajista tekee mielummin aamuvuoroja ja 33 vastaajille kaikki vuorot käy. ABC Kuortissa (N=10) 60 % vastaajista tekisi mieluiten aamuvuoroja ja 50 % iltavuoroja. Vastaajista 20 % tekee yövuoroja ja 40 %vastaajille sopii kaikki työvuorot. ABC Pitkäjärvellä (N=23) 45% vastaajista tekisivät aamuvuoroja ja 35 % vastaajille kaikki

vuorot kävisi. Iltavuoroja tekisi 31 % . Vastaaajista 22% tekisi mieluiten yövuoroja.

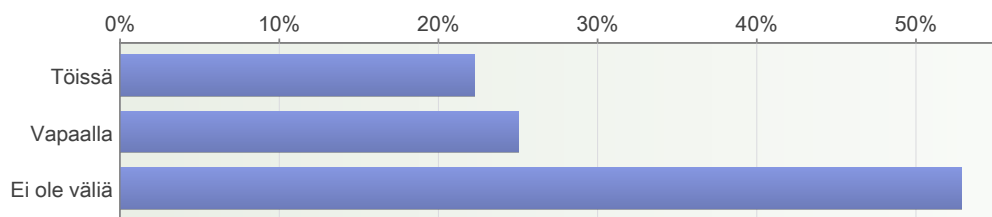
5.4 Työntekijöiden toiveet työvuorolistan suunnitteluun

Näillä kysymyksillä haluttiin selvittää työntekijöiden mielipidettä siitä, minkalainen on hyvä työvuorolista jaksamisen kannalta. Tässä osiossa oli kommenttikenttäkysymyksiä, mihin sai vastata vapaasti. Vastauksia näihin kysymyksiin tuli yhteensä 36 kappaletta.

Vastauksilla haluttiin tietää millainen olisi sopiva tuntimäärä viikossa, jos työntekijät saisivat tehdä työvuorolistoja. Vastaaajien toivotun tuntimäärä on 20-40 tuntia viikossa ja työtunteja toivottiin olevan 6-10 tuntia päivässä. Suosituimpi vastaus on 30 tuntia viikossa ja työtuntien keskiarvoksi tuli 7,5 tuntia päivässä. Ehdotuksena on myös, että työntekijät tekisivät 30 tuntia viikossa ja esimiehet enemmän. Vapaapäiviä toivottiin vähintään 2-3 päivää viikossa ja työpäiviä voisi olla noin 4-5 työpäivää peräkkäin. Vastauksissa oli myös kommentti ”Yövuoron jälkeen on jaksamisen kannalta hyvä olla ainakin 2 vapaa päivää”. Yhden päivän vapaat on monen vastaajan mielestä turhia. Samoin päivittäisissä työtunneissa ei toivottu 4-6 tunnin päiviä ja iltavuorossa 8 tuntia joskus on liian pitkä.

ABC Juvan (N=3) vastaajat vastasivat, että sopiva viikko tuntimäärä olisi 30-36tuntia. Työtunteja toivottiin olevan 6-8 tuntia/ päivä ja töitä saisi olla 4-5 päivää/peräkkäin ja sitten 2-3 päivää vapaata.

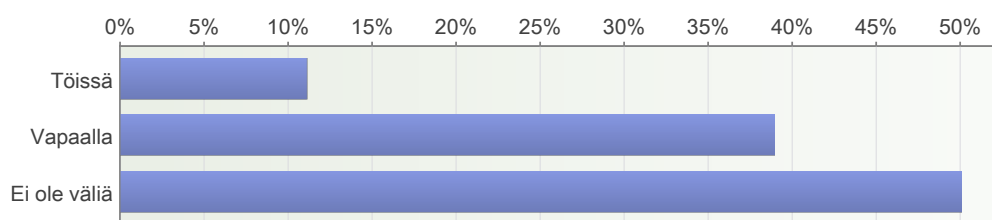
ABC Kuortin (N=10) henkilökunta toivoi 25-40 tunnin työviikkoa. Työpäivän pituudeksi on toivottu 6-8 tuntia, mutta eniten toivottiin 8 tunnin päiviä. Lisäksi toivottiin, että työpäiviä olisi noin 5 peräkkäin sen jälkeen olisi vähintään 2 päivää vapaata. Vapaapäivien kohdalla toivomus on, että on enemmän kun yksi vapaa työvuorojen välissä, mikä helpottaisi vapaa-ajan suunnittelua ja mahdollisia matkoja. ABC Pitkäjärven (N=23) vastaajat toivoivat, että viikossa on 25-40 työtuntia. Työpäivien pituudeksi toivottiin 6-10 tuntia, eniten toivottiin 8 tunnin päiviä. Vastaajat toivoivat peräkkäin 4-6 työpäivää, jonka jälkeen vähintään 2 vapaa päivää.



Kuvio 18. Vastaajien toiveet juhlapyhinä työskentelystä (N=36)

Kuviossa 18 näkyy minkälaisia toiveita vastaajilla oli juhlapyhinä työskentelystä. Kaikista vastaajista 54 %:lla ei ole väliä ovatko he juhlapyhät töissä vai vapaalla. Vastaajista 24% halusi olla juhlapyhät mieluummin vapaalla ja 22% haluaisi olla töissä.

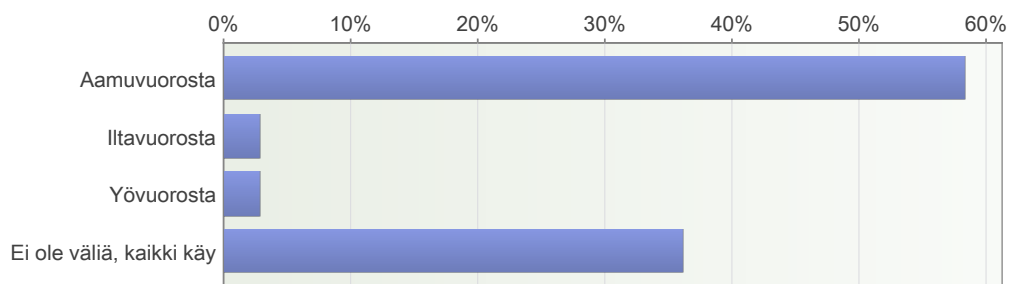
ABC Juvan (N=3) vastaajista 66 % haluaisi olla juhlapyhät vapaalla ja 34 % vastaajista ei ole toiveita juhlapyhien suhteen. ABC Kuortin (N=10) 70% vastaajilla ei ole toiveita juhlapyhinä työskentelystä. Vastaajista 20 % haluaisi olla juhlapyhät mieluummin vapaalla ja loput 10% haluaisi olla töissä. ABC Pitkäjärven (N=23) vastaajista 47% ei ole juhlapyhinä työskentelyyn toiveita, 30 % vastaajista haluaisi olla töissä ja 23 % haluaisivat olla juhlapyhät vapaalla.



Kuvio 19. Vastaajien toiveet viikonlopun työskentelylle (N=36)

Kuviossa 19 näkyy, miten vastaajat haluavat työskennellä viikonloppuna. Kaikista vastaajista 50 % ei ole väliä, olivatko he viikonloput töissä vai vapaalla. Vastaajista 11 % haluaisi vaan olla viikonloput töissä ja 39 % vastaajista haluaisi olla viikonloput vapaalla.

ABC Juvan (N=3) vastaajista 100 % vastasi, että ei ole väliä missä on viikonloput. ABC Kuortissa (N=10) 50% vastaajista ei ole väliä onko viikonloput töissä vai vapaalla ja 20 % vastaajista haluaisi olla viikonloput töissä. ABC Pitkäjärvellä (N=23) 47% vastaajista haluaisi viettää viikonloput vapaalla ja 44 % vastasi, että ei ole väliä. Vastaajista 9% haluaisi olla viikonloput töissä.



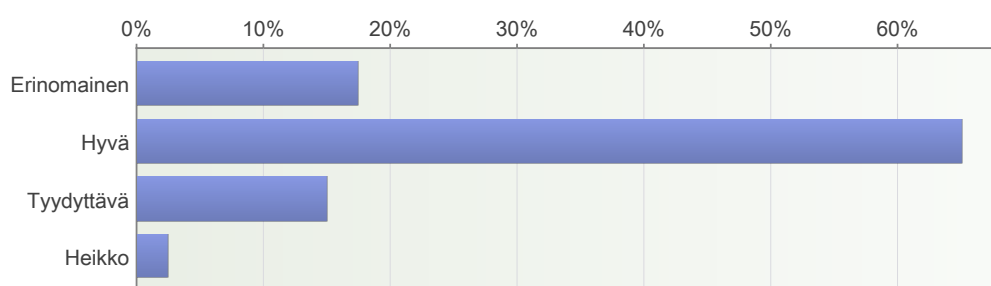
Kuvio 20. Vastaajien toiveet vapaalle lähdistä (N=36)

Kuviossa 20 näkyy, mistä työvuorosta vastaajat toivovat lähtevänsä mieluiten vapaalle. Kaikista vastaajista noin 58 % haluaisi lähteä vapaalle aamuvuorosta ja noin 36 % vastaajista vastasi, että ei ole väliä mistä vuorosta lähtee vapaalle. Iltavuorosta ja yövuorosta lähtisi noin 3 % vastaajista.

ABC Juva:lla (N=3) 66 % haluaisi jäädä vapaalle mieluiten aamuvuorosta ja lopuille 34 % ei ole väliä mistä vuorosta jää vapaalle. ABC Kuortti (N=10) 50 % vastaajille ei ole väliä mistä vuorosta lähtee vapaalle, mutta yövuorosta ei halunnut kukaan jäädä vapaalle. ABC Pitkjärven (N=23) vastaajista 65 % haluaisi jäädä aamuvuorosta ja 30% vastaajille ei ollut väliä mistä vuorosta jää vapaalle. Yövuorosta voisi jäädä 5 % vastaajista vapaalle.

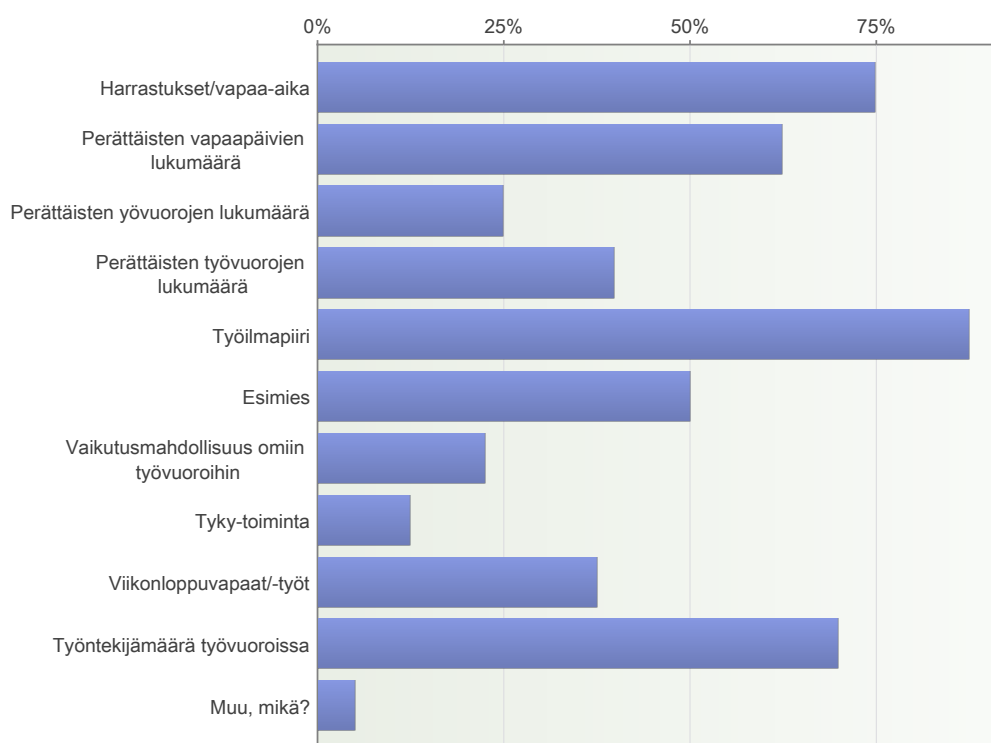
5.5 Työhyvinvointi

Kysymyksillä on tarkoitus tuoda esiille vastaajien jaksaminen ja työhyvinvoinnin taso ABC-liikennemyyvälässä. Kyselyssä käytettiin kahta kysymysmuotoa. Sellainen, missä oli yksi vastausvaihtoehto tai monivalintakysymyksiä, joihin vastaaja voi valita enemmän kuin yhden vastausvaihtoehdon.



Kuvio 21. Vastaajien arviointi omasta jaksamisesta (N=40)

Kuviossa 21 näkyy, miten vastaajat arvioivat jaksamisen töissä. Vastaajista 18 % oli sitä mieltä, että jaksaminen oli erinomaista. Vastaajista 65% vastasi, että jaksaminen oli hyvä. Vastaajista 15 % piti töissä jaksamista tyydyttävänä ja 2% vastaajista heikkona. ABC Juvalla (N=4) 100% vastaajista oli sitä mieltä, että työssä jaksaminen oli hyvä. ABC Kuortin (N=12) vastaajista 50 % jaksaa hyvin olla töissä ja 8 % vastaajista oli sitä mieltä, että jaksaa heikosti. ABC Pitkäjärven (N=24) vastaajista 66% jaksaa hyvin, 21 % vastaajista jaksaa erinomaisesti ja 13% oli sitä mieltä että jaksaa tyydyttävästi.

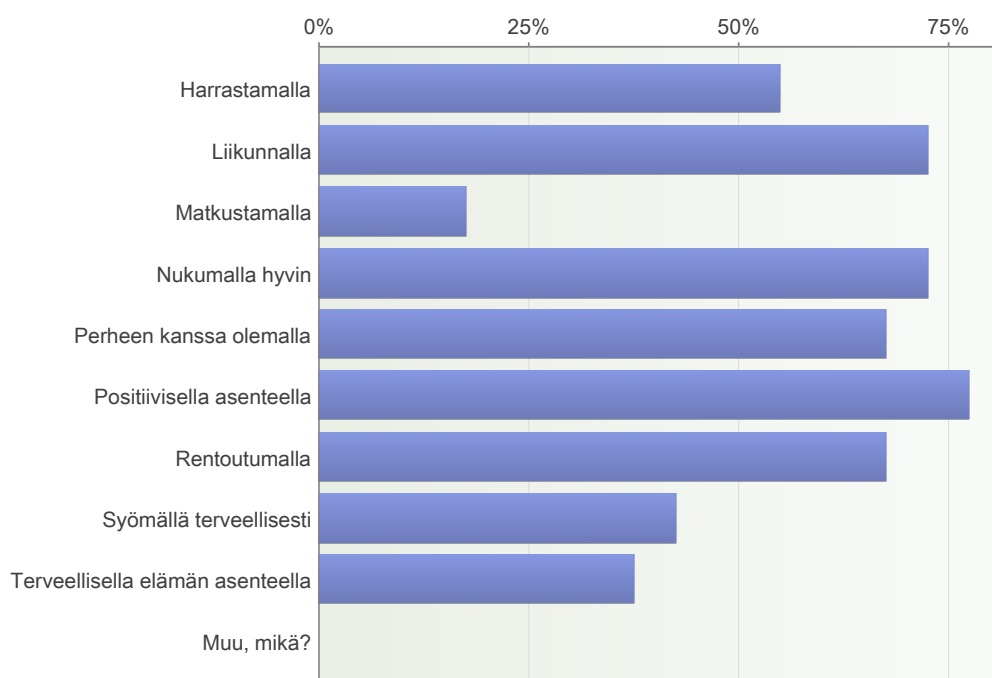


Kuvio 22. Vastaajien mielipide omaan työhyvinvointiin vaikuttavista asioista (N=40)

Kuviossa 22 näkyy, mitkä asiat vaikuttaa vastaajien työhyvinvointiin.

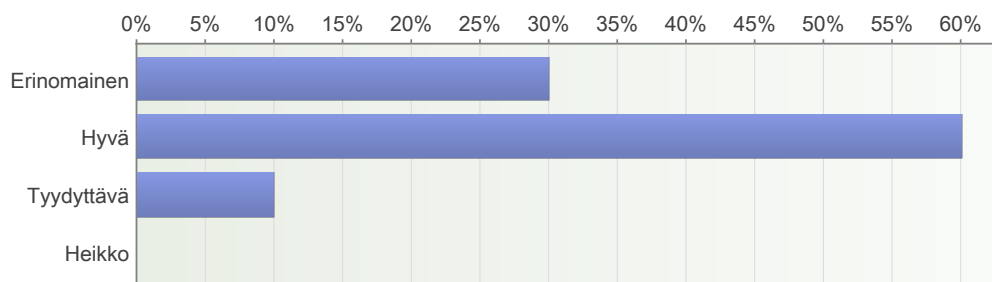
Tähän kysymykseen sai valita enemmän kuin yhden vastausvaihtoehdon. Vastauksista selvisi, että vastaajien mielestä kolme tärkeintä asiaa, jotka vaikuttavat työhyvinvointiin ovat: työilmapiiri 90%, harrastukset ja vapaa-aika 75% sekä työntekijämäärä työvuorossa 70%.

ABC Juvalla(N=4) vastaajilla työhyvinvointii vaikutti perättäiset vapaapäivät 100%. ABC Kuortin (N=12) vastaajista 90% piti työilmapiiriä tärkeämpänä asiana, mikä vaikuttaa työhyvinvointiin. ABC Pitkäjärven (N=24) vastaajista 90% vastasi, että työilmapiiri vaikuttaa työhyvinvointiin. Lisäksi vastaajat vastanut työhyvinvointiin vaikuttaa työvuorojenvälinen vuorokausilepoaika ja toive tehdä vaan 2 yövuoroa peräkkäin.



Kuvio 23. Vastaajien jaksaminen ja hyvinvoinnin ylläpitäminen (N=40)

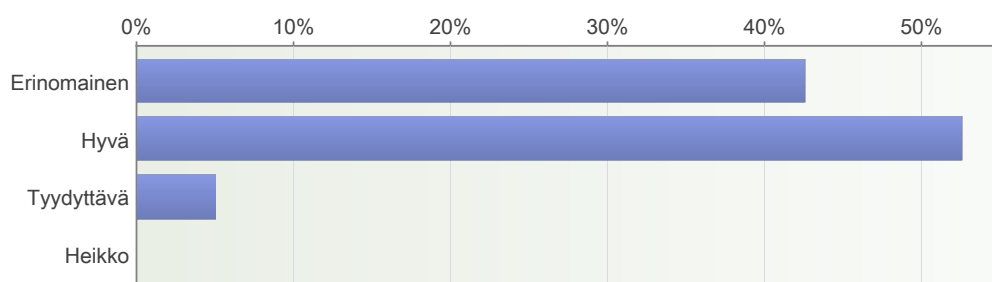
Kuviossa 23 selviää, miten vastaajat ylläpitää jaksamista ja hyvinvointia. Tähän kysymykseen pystyi valitsemaan enemmän kuin yhden vastausvaihtoehdon. Kaikista vastajista 76% vastasivat ”positiivisella asenteella”. Vastaajien mielestä toiset kaksi tärkeäntä asia, mitkä vaikuttaa jaksamiseen ja hyvinvointiin, oli nukkuminen ja liikunta. ABC Juva (N=4) vastaajat pitävät tärkeäksi oman jaksamisen kannalta, perheen kanssa olemista ja positiivista asennetta, molemmat vaihtoehdot saivat 100% . ABC Kuortissa (N=12) vastaajista 75% ylläpitää jaksamista liikunnalla. Vastaajista 68% harrastuksilla ja positiivisella asenteella. ABC Pitkäjärven (N=24) vastaajista 79% ylläpitää jaksamista nukkumalla hyvin ja positiivisella asenteella. Vastaajista 75% vastasi rentoutumalla.



Kuvio 24. Vastaajien työpaikalla oleva ilmapiiri (N=40)

Kuviossa 24 selviää minkälainen on työilmapiiri vastaajien toimipaikassa. Kaikista vastaajista 60 % vastasivat, että työilmapiiri olisi hyvä. Vastaajista 30 % vastas, että työilmapiiri oli erinomainen ja 10 % vastaajista oli sitä mieltä, että työilmapiiri on tyydyttävä.

ABC Juvalla (N=4) yleisesti ottaen hyvä työilmapiiri. Vastaajista 50 % vastasi että työilmapiiri on erinomainen ja toinen 50 % vastasi hyvä. ABC Kuortissa (N=12) yleisesti ottaen 75% vastasi että on hyvä työilmapiiri , 9% erinomainen ja 16% tyydyttävä. ABC Pitkäjärven (N=24) yleinen vastaus oli että työilmapiiri on hyvä 55 %, erinomainen 38% ja tyydyttävä 7 %.



Kuvio 25. Vastaajien suhde esimieheen työasioissa (N=40)

Kuviossa 25 selviää, minkälainen on vastaajien suhde esimiehiin työasioissa. Kaikista vastaajista yli puolet vastasi hyvä ja 42% vastaajista

piti suhdetta esimieheen työasioissa erinomaisena. Vastaajista vain 5% on sitä mieltä, että suhde esimieheen työasioissa on tyydyttävä.

ABC Juvan (N=4) vastaajista 50 % on sitä mieltä, että suhde esimieheen työasioissa on erinomainen ja toiset 50 % vastaajista on sitä mieltä, että suhde on hyvä. ABC Kuortin (N=12) tilanne on muuttunut tammikussa 2016 kun liikennemyymälän päällikkö vaihtui. Syksy 2015 tilanteen mukaan 66 % vastaajista on sitä mieltä, että suhde esimieheen työasioissa on hyvä, 17% vastaajista on sitä mieltään, että suhde on erinomainen ja 17 % vastaajista vastasi, että suhde esimieheen on tyydyttävä. ABC Pitkäjärven (N=24) liikennemyymälän vastaajista 55 % vastasi, että suhde esimieheen työasioissa on erinomainen ja 45 % vastaajista vastasi, että suhde esimieheen on hyvä.

Viimeisenä oli kommenttikenttäkysymys, mihin pystyi halutessa kertomaan nykyisestä työvuorolistan toimivuudesta ja sen suunnittelusta. Lisämään ehdotuksia ja vinkkejä työhyvinvointiin liittyvistä asioista. Vastauksia tuli yhteensä 12 kappaletta, kaikista kolmesta ABC-liikennemyymälästä.

Vastauksissa kävi ilmi, että toimipaikoissa toimii hienosti työntekijöiden ja esimiesten välinen joustavuus. Vapaatoiveet otetaan hyvin huomioon, jonka mukaan saa tehdä omia vapaa-aika suunnitelmia.

Vastauksista kävi myös ilmi, että toivotaan tasottumisjakson lyhentämistä sekä työntekijöiden kuuntelemista ja huomioimista yksilönä. Työvuorolistan suunnittelussa toivottiin tasapuolisesti työvuoroja ja vapaapäiviä. Yhden päivän vapaapäivät on turhia, koska silloin ei kerkeä palautumaan kunnolla. Samoin vapaaille ei ole mieluisa lähteä iltavuorosta jos palaa aamuvuoroon. Muutama toive on, että talvellakin on enemmän henkilökuntaa työvuoroissa, vaikka on hiljasta.

Vastaajat toivoivat myös erilaisia työvuoroja, mitkä tuovat työhön vaihtelua, sekä mahdollista harrastuksien ja vapaa-ajan suunnittelua.

5.6 Yhteenveto tutkimustuloksista

Eniten vastauksia kyselyyn saatiin ABC Pitkäjärven(N=24) toimipaikasta ja vähinten ABC Juvan (N=4) liikennemyymälästä. Tutkimuksesta tuli esille, että ABC-liikennemyymälöissä on työhyvinvointiasiat hyvällä mallilla. Osuuskauppa Suur- Savo on hyvin ottanut työhyvinvoinnin huomioon ja työntekijät on tyytyväisiä. Kaikissa toimipaikoissa on aikalailla samantyyllisiä tyytyväisiä vastauksia, merkittäviä eroja en löytänyt. Kaikki työntekijät ovat joustavia ja ottaneet hyvin kolmivuorotyön haasteet vastaan. Ikäkyselyssä selvisi, että ABC-liikennemyymäläissä työskentelee enimmäkseen 20-25- vuotiaita työntekijöitä. ABC Kuortissa(N=2) ainoana kaikista toimipisteistä oli yli 50-vuotiaita vastaajia.

ABC Juva avattiin vuonna 2003 ja ABC Kuortti vuonna 2000. Vastaajien vastauksista selvisi, että suurimmalla osalla työntekijöillä on jopa yli 8 vuoden työkokemus ABC-liikennemyymälässä. ABC Pitkäjärvi avattiin vuonna 2012, mikä näkyy että vastaajien lyhyempänä työkokemuksena. Kaikissa kolmessa ABC-liikennemyymälässä suurin määrä työntekijöitä on vakituudessa työsuhhteessa ja määräaikaisten määrä on pienempi. ABC Kuortti oli ainut toimipaikka missä oli vastaajien mukaan vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden lisäksi: tarvittaessa työhön kutsuttavia ja sijaisia. Kaikista kolmesta ABC-liikennemyymälän vastauksista kävi ilmi, että lähes kaikki on sitä mieltä että töitä on sopivasti ja työvuoro toiveet huomioidaan kaikissa toimipaikoissa hyvin.

Työvuorolistan suunnittelusta vastaajat olivat kaikissa ABC-liikennemyymälöissä melko yksimielisiä. Heidän mielestä työvuorolistan pitää olla kaikille tasapuolinen ja jaksamista edistävä. Tasoittumisjaksosta ei osattu sanoa mielipidettä. Vastaajille yksimielinen vastaus on että 15 viikon tasoittamisjakso ei ole ainakaan liian lyhyt. Vaikka ABC-liikennemyymälässä tehdään vuorotyötä eniten vastaajat haluaisivat tehdä aamuvuoroja ja vähiten yövuoroja. Yövuoroista palautuminen on monen vastaajan mielestä hyvä. Vastauksista selvisi että ABC Kuortti on ainut toimipaikka, missä osa työntekijöistä eivät tee yövuoroja.

Jos työntekijät saisivat itse suunnitella työvuorolistoja niin kaikki eivät toivonut täysiä työtunteja, vaan halutuun viikkoon työtä on noin 30 tuntia viikossa ja noin 7,5 tuntia päivässä. Kaikissa ABC-liikennemyymälöissä on ehdotuksena 5 päivää töitä ja 2 vapaa päivää. Selvästi vastaajien mielipide on, että yksi vapaa päivä ei riitä vuorotyöläiselle. Kyselyssä selvisi myös, että ABC-liikennemyymälöiden työntekijät ovat joustavia eikä heillä ole isoja toiveita viikonloppu tai juhlapyhien työskentelyyn. Oman jaksamisen arvioinnissa suurinosa vastaajista (N=26) on sitä mieltä, että jaksaminen on hyvä. Vastaajista isoin ryhmä joka vastasi tähän kysymykseen ”hyvä” on 31-35 vuotiaat. Heikosti jaksavat yli 50 vuotiaat ja erinomaisesti 20-25 vuotiaat. ABC Pitkäläällä kaikki jaksaa vähintään tyydyttävästi. Omaan työhyvinvointiin vaikutti eniten työilmapiiri, työntekijöiden määrä työvuorossa sekä harrastukset ja vapaa-aika. Vähiten merkitystä työhyvinvointiin oli vastaajien mielestä työtoiminnalla. Vastaajat itse ylläpitävät omaa jaksamista ja hyvinvointia positiivisella asenteella, nukkumalla hyvin ja liikunnalla. Nämä vastaukset on kaikilla kolmella ABC-liikennemyymälällä samoja.

Kommenttina vastaajilta tuli hyvin esille esimiehen ja työntekijän välisestä joustavuudesta. Muutenkin näissä kolmessa ABC-liikennemyymälässä on esimiehen ja vastaajien suhde työasioissa hyvässä kunnossa. Yli puolet ABC Pitkäläen vastaajista on sitä mieltä, että suhde esimieheen työasioissa on erinomainen. Työvuorolista suunnitteluun toivottiin tasapuolisesti työvuoroja ja vapaapäiviä sekä vastaajat haluaisivat mieluummin lähteä aamuvuorosta vapaalle. Toiveena on myös, että talvella olisi enemmän henkilökuntaan työvuoroissa vaikka on hiljasta aikaa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Työhyvinvoinnin portaat ABC-liikennemyymälässä

Työn tavoitteena oli vastata kolmeen tutkimuskysymykseen:

- Mitkä on työvuorolistan tekemisen haasteet?
- Mitä henkilökunta toivoo työvuorolistasta?
- Miten työhyvinvointia voisi parantaa?

Tutkimustuloksien mukaan työvuorolistan tekemisen haasteena on suunnitella sellainen työvuorolista, mikä miellyttäisi kaikkia työntekijöitä ja siinä olisi kaikilla tasapuolisesti tunteja. Listan tekijän pitäisi osata ennakoita asiakasmääriä siten, että työvuoroissa on tarpeeksi työntekijöitä, mutta liiketoiminta olisi silti vielä kannattavaa.

Työvuorolistojen suunnittelussa pitää ottaa myös huomioon lain vaatimat lepoaika ja viikkovapaat. Toinen iso haaste työvuorolistan suunnittelussa on huomioida työntekijöiden toiveet, työvuorojen ja vapaa-ajan tasapainottelu vaatii tarkkaa suunnittelua. Toiveiden käsittelyssä pitää olla myös reilu, johdonmukainen ja tasapuolinen tällöin se parantaa työtyytyväisyyttä.

Henkilökunta toivoi työvuorolistoilta sitä, että ne olisivat jaksamista ja työhyvinvointia edistäviä. Työtunteja niissä saisi olla noin 20-40 tuntia viikossa ja 6-10 tuntia päivässä. Eniten tuli työmäärälle ehdotuksia 30 tuntia viikossa ja 7,5 tuntia päivässä. Työpäiviä toivottiin olevan enintään 4-5 päivää peräkkäin ja vapaapäiviä saisi olla 2-3 päivää viikossa. Yhden päivän vapaat olivat monen mielestä turhia, koska silloin ei ehdi palautumaan kunnolla. Erityisesti yövuorojen jälkeen toivottiin vähintään kahta vapaapäivää rytmin kääntämiseen. Vastaajille ei ollut suurta merkitystä siinä, olivatko he viikonloput ja juhlapyhät töissä vai vapaalla. Puolet vastaajista haluaisi kumminkin mieluummin tehdä aamuvuoroja ja eniten vastaajista haluaisi myös päästä niistä vapaalle.

Tutkimustuloksien mukaan työhyvinvointi tilanne on hyvällä mallilla

osuuskauppa Suur-Savon ympärivuorokautisesti auki olevissa ABC-liikennemyymälöissä. Osuuskauppa Suur-Savo pitää hyvää huolta henkilökunnasta, jotta jatkossakin työhyvinvointi tilanne pysyy ennallaan. Työnantajan pitää myös muistaa kuunnella henkilökunnan toiveita ja mahdollisuuksien mukaan toteuttaa niitä. Työolojen kehittäminen ja parantaminen on hyvin tärkeää. Ylläpitämällä henkilökunnan ammatillista osaamista sekä henkilökunnan työkykyä esimerkiksi tukemalla liikunta harrastuksia, pitää henkilökunnan tyytyväisinä ja mahdollistaa heidän jaksamisen pidemmälle tulevaisuuteen.

Ensimmäinen porras on terveys. Osuuskauppa Suur-Savolla on työterveyshuoltosopimus Etelä-Savon työterveyshuollossa. Toimipisteita löytyy Mikkelistä, Mäntyharjasta, Juvalta, Puumalasta, Pertunmaalta ja Kangasniemeltä. (Etelä-Savon työterveys 2016)

Kyselyssä ei kysytty työterveyteen liittyviä kysymyksiä, mutta vastaajien oma arviointi jaksamiseen liittyen on kaikissa toimipaikoissa hyvä. Työkuormitukseen vastaajat olivat tyytyväisiä ja eniten vastauksia tuli kohtaan työtä on sopivasti.

Osuuskauppa Suur-Savossa on käytössä Tempus-ohjelma, jolla toimipaikat saavat helposti ja nopeasti tarjottua lisävuoroja työntekijöille, koko Suur-Savon alueella. Se saattaa tarkoittaa sitä, että ABC Kuortin henkilökunta voi halutessaan tehdä myös vuoroja ABC Pitkäjärvellä tai ABC Juvalla. Lisäksi henkilökunta kiertää työ- ja toimipisteiden välillä. Tämä taas tuo vaihtelua normaaliin arkeen ja saa jaksamaan paremmin. Lepoajasta on Osuuskaupassa tehty vuoden 2016 alusta 9 tunnin paikallissopimus. Kyselyn aikana oli käytössä 7 tunnin lepoaika, mikä riitti suurimmalle osalle vastaajista. Yövuorosta palautuminenkin on hyvällä tasolla.

Toinen porras on turvallisuus. Osuuskauppa Suur-Savo kuuluu S-ryhmään, mikä on iso ja turvallinen työnantaja. Ketjussa kaikilla on samat pelisäännöt ja ohjeistukset, mikä tuo turvallisuuden tunteen työntekijöille.

Kyselyssä ei kysytty tarkemmin turvallisuutta koskevia asioita. Jatkotutkimusena voisikin olla tästä aiheesta enemmän. Miten henkilökunta kokee oman turvallisuuden. Nykyään työskentellään pienellä henkilökunnan määrällä ja ryöstöt sekä väkivaltatilanteet ovat lisääntyneet.

ABC Kuortti on ollut pisimpää auki näistä kolmesta ABC-liikennemyymälästä ja tutkimuksessa voi selvästi havaita että siellä on pisimmät työkokemukset/-suhteet. Koska ABC Pitkäjärvi on ollut vasta muutaman vuoden auki, niin työkokemusta ABC-liikennemyymälässä ei ole voinutkaan ehtiä kertymään niin paljon.

Kolmas porras on yhteisöllisyys. Tähän kuuluu työilmapiiri ja johtaminen. Kyselyssä vastaneet on sitä mieltä, että työilmapiiri on kaikissa toimipaikoissa hyvä. ABC Juvan vastaajat on sitä mieltä että heillä on 100% erinomainen työilmapiiri. ABC Juva palkittiinkin vuonna 2016 toukokuussa Osuuskauppa Suur-Savossa vuoden 2015 työryhmäksi (S-kanava 2016a). ABC Juvan liikennemyymäläpäällikkö Terhi Leskinen valittiin taas Lahdessa 3.9.2016 vuoden ässäpäälliköksi. Ässäpäälliköiden valinnan kriteereinä ovat useamman vuoden tuloksellinen toiminta, asiakastyytyväisyys, työyhteisön johtaminen ja henkilöstön hyvinvointi sekä oman yksikön ja ketjutoiminnan menestyksellinen toteuttaminen ja kehittäminen. (S-kanava 2016b.) Vastauksista kävi ilmiin, että kaikissa toimipaikassa sujuu hyvin yhteistyö esimiehen ja työntekijän välillä sekä joustavuus toimii molemmin puolin.

Neljäs porras on arvostus. Osuuskauppa Suur-Savo kuuluu S-ryhmään joka on iso iso ketju. Se pystyy takamaan kilpailukykyisen palkan ja erilaisia henkilökunta etuja. Osuuskauppa Suur-Savolla on käytössä tulospalkkio järjestelmä. Jos tavoitteet täyttyy jokainen työntekijä saa tulospalkkiota tehtyistä työtunneista. Tulospalkkion kriteerit ovat tavoitteiden toteutus (TATU), työtyytyväisyys kysely ja asiakastyytyväisyys kyselyn tulokset.

Osuuskauppa Suur-Savossa käydään kehityskeskusteluja ja osaamiskeskusteluja kerran vuodessa ja palavereja on koko henkilökunnalle pari kertaa vuodessa. Esimiehet antavat työntekijöille palautetta tarvittaessa.

Viides porras on osaaminen. Osuuskauppa Suur-Savo kannustaa kaikkia kouluttautumaan. Työpaikka järjestää kaikille yhteisiä koulutuksia mm. turvapassi koulutukset. Samoin Jollas Instituutti on S-ryhmän oma valmentaja, joka valmentaa työntekijöistä esimiehiä ja myynnin ammattilaisia. Toimipaikat ottavat hyvin huomioon itse kouluttautujia ja joustavat esimerkiksi työajoissa tai vapaapäivissä.

Tämän tutkimuksen ansioista tiedän, että Osuuskauppa Suur-Savon ABC-liikennemyymälöissä työskentelee ammattitaitoinen, tyytyväinen ja positiivinen henkilökunta. Osuuskauppa Suur-Savossa huolehditaan henkilökunnan jaksamisesta ja hyvinvoinnista.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Olin tyytyväinen vastausten määrään, vaikka odotin vastauksia enemmän. Luulen, että vastauksien pieni määrä johtui siitä, että kyselyni ajankohta oli samaan aikaan työtyytyväisyyskyselyn kanssa.

ABC Juvalla ja ABC Kuortissa on talvisin noin 40 henkilöä töissä. ABC Pitkäjärvellä on talvisin noin 31 henkilöä + 6 tarvittaessa työhön kutsuttavaa. Kesällä henkilömäärä on kaksinkertainen talveen verrattuna. Parhaimassa tapauksessa olisin voinut saada 120 vastausta. Vastauksia tuli yhteensä 40 kappaletta kaikista kolmesta liikennemyymälästä. Koska vastauksia on vaan yksi kolmasosa, tuloksia ei voida pitää täysin luotettavina. Mielestäni vastaukset ovat kumminkin hyvin suuntaa antavia.

ABC Juvalta vastaajia on 10 % kaikista vastaajista eli 4 vastausta, niin on vaikeata käsitellä vastauksia tarkemmin, anonymisyyden turvaamiseksi. Toivoin saavani enemmän vertailua ABC-liikennemyymälöiden välillä. Yllätyin, miten saman tyyppisiä vastauksia kaikista kolmesta ABC-

liikennemyymälästä sain. Johtuuko se siitä että ABC:llä työskentelee saman henkisiä ihmisiä vai eikö uskalletaan sanoa oikeita mielipiteitä?

6.3 Opinnäytetyö oppimiskokemuksena ja jatkotutkimus

Opinnäytetyö projektina on pitkä ja opettavainen. Opinnäytetyön aihe löytyi omasta työpaikasta. Minulla on pitkä työkokemus ABC-liikennemyymälässä työskentelystä ja vuorotyöstä. Tiedän, miten rankkaa vuorotyö voi olla perhe-elämässä. Opinnäytetyössä halusinkin perehtyä paremmin siihen, miten henkilöstö jaksaa ABC-liikennemyymälän vuorotyössä ja nopeatemposessa työtahdissa. Pystyykö siihen löytämään helpotusta työvuorolistasuunnittelun kautta.

Työhyvinvointia on tutkittu paljon ja aiheesta löytyy paljon tietoa sekä kirjallisuutta. Tutkimuksen kautta selvisikin, että työntekijöiden toiveena on oman hyvinvoinnin kannalta kaikille tasapuolinen työvuorolista. Siinä olisi työpäivät ja vapaapäivät tasapuolisesti, eikä tulisi liian pitkiä työpäiviä peräkkäin. Mieluinen työrytmi on neljä-viisipäivää töitä ja kaksi-kolme päivää vapaata. Yhden päivän vapaapäivät on vuorotyöläisen elämässä turhia. Erityisesti yövuorojen jälkeen toivottiin vähintään kahden päivän vapaita. Illasta aamuun menemisetkin on aika kuormittavia vastaajien mieltä.

Työvuorolistan laatimisen haaste on se, että saisi kaikille tehty mieluisan työvuorolistan, mikä olisi samalla jaksamista edistävä sekä liiketoiminnan kannalta tehokas. Työvuorolistan suunnittelussa on tärkeätä kuunnella työntekijöiden toiveita, mutta samalla pitää olla kaikille tasapuolinen eikä saa suosia ketään. Yhteisillä pelisäännöillä, lakia noudattamalla sekä omalla esimerkillä esimiehet pystyvät vaikuttamaan työhyvinvointiin omalla toimipisteellään.

Tätä opinnäytetyötä tehdessä ymmärsin itsekin paremmin työhyvinvoinnin merkityksen. Työhyvinvointi ei ole vain yksi asia, siihen liittyy niin paljon muutakin. Esimerkiksi työn ulkopuolisen elämän hyvinvointi. Ymmärsin myös sen, että työhyvinvointiin ei pysty kukaan vaikuttamaan yksin, vaan siihen tarvitaan työntekijän ja työnantajan sujuvaa yhteistyötä. Työntekijän vastuu on huolehtia omasta jaksamisesta sekä hyvinvoinnista. Työnantajan vastuu taas on taata työntekijöille turvallinen sekä mieluinen työpaikka.

Työhyvinvointi on aina ollut minulle tärkeällä sijalla, tämän takia haluaisin jatkossakin mahdollisesti olla mukana tukemassa ja kehittämässä työhyvinvointia työpaikallani. Koska tässä tutkimuksessa halusin keskittyä työvuorolistan suunnitteluun työhyvinvoinnin kannalta, jatkotutkimuksena voitaisi tutkii työhyvinvointia turvallisuuden näkökulmasta tai miten työpaikka pystyisi vaikuttamaan terveelliseen elämäntapaan vuorotyössä.

LÄHTEET

Aunila,S. 2012. Suomalainen huoltoasema- radiosarjaa tekemään. [viitattu 28.11.2016] Yle. Saatavissa:

<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2012/02/16/suomalainen-huoltoasema-radiosarjaa-tekemaan>

Docedum. 2016. Työhyvinvoinnin tekijät. [viitattu 15.12.2016] Docedum. Saatavissa: <http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>

Etelä-Suomen työterveys 2016.Toimipaikat. [viitattu 25.11.2016]. Etelä-Savon työterveys. Saatavissa: <http://www.estt.fi/toimipisteet>

Hirsjärvi S, Remes P & Sajavaara P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18 painos. Helsinki :Tammi

Härmä, M. 2006. Voi hyvin vuorotyössä. Sairaanhoidaja-lehti 6-7/2006.

Hyppänen R. 2013. Esimiesosaaminen-Liiketoiminnan menestystekijä.3 uudistettu painos. Helsinki:Edita

Juuti P& Vuorela A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5 uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Kehusmaa K. 2011 Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsingin seudun kauppakamari/ Helsingin Kamari Oy. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Korkia-Aho, M. 2013. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Kokemuksia työhyvinvoinnista. Opinnäytetyö. Centria ammattikorkeakoulu.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 609/1986. [viitattu 12.4.2017.] Ajantasainen lainsäädäntö .Saatavissa: <http://www.finlex.fi>.

Laki nuorista työntekijöistä 998/1993. [viitattu 12.4.2017] Ajantasainen lainsäädäntö. Saatavissa: <http://www.finlex.fi>

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334 /2007. [viitattu 12.4.2017] Ajantasainen lainsäädäntö. Saatavissa: <http://www.finlex.fi>,

Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 759/2004. [viitattu 12.4.2017]
Ajantasainen lainsäädäntö. Saatavissa: <http://www.finlex.fi>

Leppä,Sari. 2016. Palvelluvastaava ABC Kuortti. Haastattelu 14.8.2016

Luukkala,J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa... Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Manka, M-L & Manka, M. 2016 Työhyvinvointi. Helsinki:Talentum Pro

Miettinen, J. 2008. Vuorotyö ja terveys. [viitattu 18.5.2017] Suomen Työterveyslääkäriyhdistys r.y. Saatavilla:http://www.ebm-guidelines.com/dtk/shk/avaa?p_artikkeli=ttl00526

Paasivaara L. 2009. Työnsä kokoinen ihminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

PAM. 2016a. Kauppojen aukiolot ja lisätyö, yksintyöskentely ja yötyö. [viitattu 14.12.2016] Palvelualojen ammattiliitto. Saatavilla: <https://www.pam.fi/wiki/kauppojen-aukiolot-ja-lisatyo-yksintyoskentely-ja-yoty.html>

PAM. 2016b. Kaupan alan työehtosopimuksen keskeiset määräykset [viitattu 25.10.2016] PAM-liikealan Kuopion seudun osasto ry. Saatavilla: http://kuopio25.pamosasto.fi/tyoelama/kaupan_alan_tyoehtosopimuksen_ke/

Partinen, M. 2012. Epäsäännöllinen työaika ja vuorotyö. [viitattu 11.11.2016] Lääkärikirja Duodecim. Saatavilla: http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01013

Pietikäinen, P (toim.).2011. Työstä, jouta ja jaksaa työn ja hyvinvoinnin tulevaisuus. Gaudeamus Helsinki University Press.

Rahkonen, Laaksonen, Lallukka & Lehelma. 2011. Työolot ja terveys – onko ruumiillisella työllä enää merkitystä? Teoksessa: Pietikäinen, P

(toim.) 2011. Työstä, jouta ja jaksa työn ja hyvinvoinnin tulevaisuus.
Gaudeamus Helsinki University Press.

Rauramo P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. 2 uudistettu painos. Porvoo:
Bookwell 2012

S-kanava. 2015a. Tietoa osuuskaupasta. [viitattu 23.11.2015] S-Ryhmä.
Saatavissa: <https://www.s-kanava.fi/web/suur-savo/etusivu>

S-kanava. 2015b. Ryhmän työntekijänt näkevät työvuoronsa kännykästä.
[viitattu 28.1.2016] S-Ryhmä. Saatavilla : https://www.s-kanava.fi/uutinen/s-ryhman-tyontekijat-nakevat-tyovuoronsa-kannykasta/1806025_10816

S-kanava. 2016a. Osuuskauppa Suur-Savo palkitsi parhaita. [viitattu
6.9.2016] S-ryhmä. Saatavissa: https://www.s-kanava.fi/uutinen/osuuskauppa-suur-savo-palkitsi-parhaita/2677379_10882

S-kanava 2016b. ABC Juvan liikennemyymäläpäällikkö Terhi Leskinen
vuoden Ässäpäälliköksi [viitattu 12.9.2016] S-ryhmä. Saatavissa:
https://www.s-kanava.fi/web/suur-savo/uutinen/abc-juvan-liikennemyymalapaallikko-terhi-leskinen-vuoden-assapaallikoksi/2989236_10882

Tilastokeskus. 2014. Työolotutkimus. [viitattu 1.1.2017] Tilastokeskus.
Saatavissa: http://www.stat.fi/til/tyoolot/2013/tyoolot_2013_2014-11-26_tie_001_fi.html

Työaikalaki 605/1996. [viitattu 12.4.2017.] Ajantasainen lainsäädäntö.
Saatavissa: <http://www.finlex.fi>

Työsopimuslaki 55/ 2001. [viitattu 12.4.2017.] Ajantasainen lainsäädäntö.
Saatavissa: <http://www.finlex.fi>

Työterveyshuoltolaki 1383/2001. [viitattu 12.4.2017.] Ajantasainen
lainsäädäntö. Saatavissa: <http://www.finlex.fi>

Työturvallisuuslaki 738/2002. [viitattu 12.4.2017.] Ajantasainen lainsäädäntö. Saatavissa: <http://www.finlex.fi>

Tööelu 2016. Tööelu ohutegijad. [viitattu 2.10.2016] Tööelu. Saatavissa: http://www.tooelu.ee/et/tooan_djale/tookeskkond/tookeskkonna-ohutegurid/Fysioloogilised-ohutegurid

Viitasalo,K; Hemio,K; Härmä,M; Lindström,J; Peltonen,M; Puttonen,S & Koho,A. 2011. Työterveyshuolto ehkäisee vuorotyön ja elintapojen terveysriskejä. Tyypin 2 diabeteksen seulonta ja ehkäisy ilmailualan työterveyshuollossa [viitattu 6.12.2016] Terveyden ja työhyvinvointilaitos. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80397/8e6d385b-c6e8-4133-9e78-516f1a6fc16f.pdf?sequence=1>

Väre, A. 2016. Yhteistyöllä hyvinvointia vuorotyöhön [viitattu 8.12.2016] Oikotie. Saatavissa: <https://tyopaikat.oikotie.fi/tyontekijalle/artikkelit/yhteistyolla-hyvinvointia-vuorotyohon>

Webropol 2016. Kysely- ja raportointityökalu. [viitattu 28.11.2016] webropol. Saatavissa: <http://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/luo-kyselyita/>

LIITTEET

Liite 1 Työhyvinvointikyselyn kysymykset



Työhyvinvointikysely Suur-Savon ABC-liikennemyymälöihin

Hei,

olen Kadi Roosmann Lahden ammattikorkeakoulun restonomiopiskelija. Opinnäytetyöni aiheena on vuorotyöntekijän työhyvinvointi.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, miten ABC-liikenneasemien kolmivuorotyön työvuorolistasuunnittelua voidaan kehittää työhyvinvointi huomioiden.

Kysely on tarkoitettu Suur-Savon osuuskaupan 24 h aukioleville ABC-liikenneasemien henkilökunnalle ja esimiehille. Kyselyn tarkoituksena on hankkia tietoa juuri Sinulta siitä, miten työvuorosuunnittelu tällä hetkellä toteutetaan, miten arvioit työhyvinvointisi nykytilaa ja mitä voitaisiin jatkossa tehdä eritavalla.

Käsittelen kaikki vastauksenne nimettöminä ja luottamuksellisesti. Yksittäiset vastaajat eivät ole tunnistettavissa aineistosta.

Kyselyyn mene aikaa noin 10 minuuttia ja kysely on auki 15.11.2015 asti

Lämmin kiitos vastauksistasi.

Kadi Roosmann
Lahden ammattikorkeakoulu, Matkailun ala



Työhyvinvointikysely Suur-Savon ABC-liikennemyymälöihin

Taustatieto

1. Toimipisteesi

- ▶ ABC Juva
- ▶ ABC Kuortti
- ▶ ABC Pitkäjärvi

2. Työnkuvasi

- ▶ Esimies
- ▶ Työntekijä

3. Työpisteesi ABC-liikenneasemalla

- ▶ Kauppa
- ▶ Keittiö
- ▶ Leipomo
- ▶ Sali
- ▶ Siivous

4. Työsuhteesi

- ▶ Vakituinen
- ▶ Määräaikainen
- ▶ Tarvittaessa työhönkutsuttava
- ▶ Muu, mikä?

5. Työkokemuksesi ABC-liikenneasemalla

- ▶ 0-2v
- ▶ yli 2v
- ▶ yli 5v
- ▶ yli 8v
- ▶ yli 10v

6. Ikäsi

- ▶ alle 20 v
- ▶ 20-25v
- ▶ 26-30v
- ▶ 31-35v
- ▶ 36-40v
- ▶ 41-45v
- ▶ 46-50 v
- ▶ yli 50 v



Työhyvinvointikysely Suur-Savon ABC-liikennemyymälöihin

Työvuorolista

7. Minkälainen on mielestäsi hyvin suunniteltu työvuorolista? (Voit valita useita vaihtoehtoja.)

- ▶ Jaksamista edistävä
- ▶ Kaikille tasapuolinen
- ▶ Työhyvinvointia edistävä
- ▶ Vapaa-ajan suunnittelua tukeva
- ▶ Toiveiden huomioiminen
- ▶ Kiertävä lista
- ▶ Ei kuormita liikaa henkilökuntaa
- ▶ Ergonominen
- ▶ Muu, mikä ?

8. Onko mielestäsi 15 viikon tasoitusjakso sopiva?

- ▶ Liian pitkä
- ▶ Liian lyhyt
- ▶ En osaa sanoa
- ▶ Muu, mikä?

9. Onko mielestäsi nykyineni työmäärä sopiva?

- ▶ Töitä on liian vähän
- ▶ Töitä on sopivasti
- ▶ Töitä on liian paljon
- ▶ En osaa sanoa

10. Miten mielestäsi vapaatoiveet tai muut toiveet otetaan huomioon työvuorolistassa?

- ▶ Erinomaisesti
- ▶ Hyvin
- ▶ Tyydyttävästi
- ▶ Heikosti

11. Onko työvuorojen välissä oleva lepoaika sinulle riittävä?

- ▶ Kyllä
- ▶ Ei
- ▶ En tiedä
- ▶ Muu,mikä?

12. Kuinka hyvin palautut yövuorojen jälkeen normaaliin rytmiin?

- ▶ Erinomaisesti
- ▶ Hyvin
- ▶ Tyydyttävästi
- ▶ Heikosti
- ▶ En tee yövuoroja

13. Tekisitkö mieluiten? (Voit valita useita vaihtoehtoja)

- ▶ Aamuvuoroja
- ▶ Iltavuoroja
- ▶ Yövuoroja
- ▶ Kaikki vuorot ovat hyviä



Työhyvinvointikysely Suur-Savon ABC-liikennemyymälöihin

Työhyvinvointisi

20. Millaiseksi arvioit työssä jaksamisen tällä hetkellä?

- ▶ Erinomainen
- ▶ Hyvä
- ▶ Tyydyttävä
- ▶ Heikko

21. Mitkä asiat vaikuttaa mielestäsi sinun työhyvinvointiisi (Voit valita useita vaihtoehtoja)

- ▶ Harrastukset/vapaa-aika
- ▶ Perättäisten vapaapäivien lukumäärä
- ▶ Perättäisten yövuorojen lukumäärä
- ▶ Perättäisten työvuorojen lukumäärä
- ▶ Työilmapiiri
- ▶ Esimies
- ▶ Vaikutusmahdollisuus omiin työvuoroihin
- ▶ Tyky-toiminta
- ▶ Viikonloppuvapaat/-työt
- ▶ Työntekijämäärä työvuoroissa
- ▶ Muu, mikä?

22. Miten ylläpidät omaa jaksamista ja hyvinvointia? (voit valita useita vaihtoehtoja)

- ▶ Harrastamalla
- ▶ Liikunnalla
- ▶ Matkustamalla
- ▶ Nukumalla hyvin
- ▶ Perheen kanssa olemalla
- ▶ Positiivisella asenteella
- ▶ Rentoutumalla
- ▶ Syömällä terveellisesti
- ▶ Terveellisellä elämän asenteella
- ▶ Muu, mikä?

23. Minkälainen on mielestäsi työilmapiiri työpaikallasi?

- ▶ Erinomainen
- ▶ Hyvä
- ▶ Tyydyttävä
- ▶ Heikko

24. Minkälainen on sinun ja esimiehesi suhde on työasioissa?

- ▶ Erinomainen
- ▶ Hyvä
- ▶ Tyydyttävä
- ▶ Heikko

25. Mitä muuta haluaisit kertoa työvuorolistasta tai sen suunnittelusta?