

# KAUPAN AUKIOLOAIKOJEN VAPAUTTAMISEN VAIKUTUS TYÖNTEKIJÖIDEN HYVINVOINTIIN

Jauhiainen Jonna

Opinnäytetyö  
Liiketalous  
Myynti ja markkinointi  
Tradenomi

2018

---

<b>Tekijä</b>	Jonna Jauhiainen	Vuosi	2018
<b>Ohjaaja(t)</b>	Jorma Mölläri		
<b>Työn nimi</b>	Kaupan aukioloaikojen vapauttamisen vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	39 + 2		

---

Opinnäytetyössä tarkastellaan kaupan aukioloaikojen vapauttamisen vaikutuksia henkilökunnan jaksamiseen ja hyvinvointiin. Taustana työlle on vuoden 2016 alussa voimaan tullut lakimuutos, joka kumosi vähittäiskauppojen aukioloa sääntelevän lain.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää henkilökunnan näkemyksiä laajennetuista aukioloajoista ja tarjota dataa työntekijän jaksamista tukevaan työvuorosuunnitteluun. Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan seuraaviin kysymyksiin: Miten työntekijä suhtautuu laajennettuihin aukioloaikoihin? Saako työntekijä vaikuttaa riittävästi työvuoroihinsa? Vaikuttaako aukioloaikojen vapauttaminen työntekijän henkiseen jaksamiseen ja työmotivaatioon?

Määrällinen tutkimus toteutettiin luomalla S-market Hervannan henkilökunnalle kysely, jossa selvitettiin heidän tuntemuksiaan kaupan aukioloaikojen vapauttamisesta ja lisääntyneistä aukioloista sekä juhlapyhien aukiolosta.

Tutkimuksen tulokset olivat odotetun kaltaisia. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että henkilökunta mieluummin lyhentäisi kuin laajentaisi aukioloja. Tutkimuksessa huomioidaan kuitenkin ero nuoremman ja vanhemman työntekijäpolven välillä. Nuoremmille työntekijöille laajat aukioloajat ja ympärivuorokautinen tavoitettavuus ovat uusi normaali.

Opinnäytetyö luo kuvan henkilökunnan suhtautumisesta kaupan vapautettuihin aukioloaikoihin ja auttaa suunnittelemaan työntekijän jaksamista tukevaa työvuorosuunnittelua.

---

<b>Author</b>	Jonna Jauhiainen	Year	2018
<b>Supervisor</b>	Jorma Mölläri		
<b>Subject of thesis</b>	The effect of liberalization of trade opening hours on the employee's wellbeing		
<b>Number of pages</b>	39 + 2		

---

The thesis deals with the effects of liberalization of trade opening hours on the staff's wellbeing. As a backdrop to the work is a law amendment, that came into effect at the beginning of 2016, which overturned the law on retail outlets.

The purpose of the thesis is to find out the staff's views on extended openings and to provide data for work scheduling that supports the employee's wellbeing. The thesis aims to answer the following questions: How does the employee feel about extended opening hours? Can the employee have sufficient influence on their work shifts? Does the liberalization of opening hours affect the mental wellbeing and work motivation of a work-force?

Quantitative research was carried out by creating a survey to the S-market Hervanta staff, which explored their feelings about the liberalization of trade opening hours and increased opening hours as well as the opening hours of the public holidays.

The results of the study were as expected. As a conclusion, it may be that the staff would rather shorten than extend the opening hours. However, the study takes into account the difference between the younger and the older employee-knee. Wider opening hours and round-the-clock availability for younger employees are the new normal.

The thesis creates a picture of staff attitudes towards trade liberalized opening hours and helps to plan shortage planning for employee wellbeing.

Key words

work wellbeing, shift work, service sector, trade

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	AUKIOLOMUUTOSTEN HISTORIAA.....	7
2.1	Aukioloaikalain kumoaminen .....	7
2.2	Uudistuksen jälkeen.....	8
3	PIRKANMAAN OSUUSKAUPPA.....	10
3.1	Pirkanmaan Osuuskauppa.....	10
3.2	POK ja aukioloaikojen vapautus .....	11
4	TERVEYS JA TYÖHYVINVOINTI.....	13
4.1	Käsitteet.....	13
4.2	Työhyvinvoinnin taustaa .....	14
4.3	Maslow'n tarvehierarkia .....	16
4.4	Työn kuormittavuus.....	18
4.5	Talous ja työhyvinvointi.....	19
4.6	Kahnin ja Wienerin luokittelu.....	20
5	24/7 YHTEISKUNTA.....	22
5.1	Poikkeukselliset työajat.....	22
5.2	Asiakkaan tarpeet .....	23
5.3	Yrityksen näkökulma.....	23
5.4	Vuorotyön ongelmat.....	24
6	TUTKIMUS S-MARKET HERVANNAN HENKILÖSTÖLLE .....	26
6.1	Lähtökohta .....	26
6.2	Tavoitteet .....	26
6.3	Toteutus.....	27
6.4	Tutkimuksen tulokset .....	29
6.5	Johtopäätökset .....	32
7	POHDINTA .....	35
	LÄHTEET .....	37
	LIITTEET .....	39
	Liite 1. ....	40

Koulutusalan nimi  
Koulutusala  
Koulutus

---

## 1 JOHDANTO

Kaupan ala on murroksessa. Perinteisessä kivijalkakaupassa tapahtuu muutoksia ja kansainväliset ketjut kasvattavat läsnäoloaan Suomessa. Erilaiset tilaussovellukset ja verkkokaupat kasvavat voimakkaasti, luoden lukuisia uusia asiointimahdollisuuksia. Asiointimahdollisuuksien lisääntyessä myös asiakkaiden käytös muuttuu kaiken aikaa. Uudet toimijat, sovellukset ja palvelut tähtäävät asiakaskokemuksen parantamiseen ja kilpailevat esimerkiksi laajemmalla valikoimalla, nopeudella tai halvemmallalla hinnalla. Ihmisten elämästä pyritään tekemään helpompaa ja entistä sujuvampaa.

Enemmistö ympärivuorokautista palvelua tarvitsevista asiakkaista työskentelee itse vuorotyössä, esimerkiksi palvelu- tai ravintola-alalla. Vuorotyö rytmittää heidän arkeaan ja muokkaa ostokäyttäytymistä. Poikkeukselliset työvuorot synnyttävät tarpeen saada palvelua poikkeuksellisina aukioloaikoina, joka puolestaan synnyttää lisää poikkeuksellisina aikoina työskenteleviä vuorotyöläisiä, kun työnantajat vastaavat kasvavaan kysyntään. Voidaan siis todeta, että 24/7-yhteiskunta synnyttää itse itsensä. Mutta syökö se lopulta itsensä hengiltä?

Kun verkkokauppa on auki kaiken aikaa, herää kysymys pitäisikö myös kivijalkakaupan palveluita saada kellon ympäri? 24/7-yhteiskunnalla tarkoitetaan yhteiskuntaa, joka on auki vuorokauden ympäri, vuoden jokaisena päivänä, oli arki tai pyhä. 24/7-nimitys juontaa juurensa aukioloihin, liike tai palvelu on saatavilla 24 tuntia vuorokaudessa, 7:nä päivänä viikossa.

Kivijalkakaupan vahvuus piilee erityisesti asiakaskohtaamisissa ja henkilökohtaisessa, ihmisläheisessä palvelussa, jota todennäköisesti arvostetaan myös tulevaisuudessa. Kuitenkin kiristynyt kilpailu ja työmarkkinoiden epävarmuus etenkin pätkätöiden ja osa-aikaisten työtuntien parissa vaikuttavat suoraan työntekijän jaksamiseen ja työmotivaatioon. Miten paljon työntekijällä on lopulta mahdollisuutta vaikuttaa työtunteihinsa ja työvuoroihinsa? Siirrytäänkö kaupan alalla lopulta väkisin 24/7-yhteiskuntaan? Miten muu yhteiskunta vastaa vuorotyöläisen tarpeisiin?

S-ryhmä pyrkii kehittämään toimintaansa vastaamaan asiakkaiden vaatimuksia. Ympäri vuorokautisen aukiolon kysyntään vastaavat pääkaupunkiseudulla useat 24/7-toimipisteet, kuten neljä Prismaa, viisi S-markettia ja 10 Alepaa. Aukioloaikojen laajeneminen suuntautuu myös pääkaupunkiseudun ulkopuolelle, kuten Tampereelle. Toistaiseksi Pirkanmaan Osuuskaupalla ei ole vakituisesti 24/7-aukiolon piiriin kuuluvia toimipisteitä, mutta Kalevan Prisma avaa ovensa joulukauppaa varten ympärivuorokautiseksi. Pirkanmaan Osuuskauppa työllistää koko- tai osa-aikaisesti noin 3000 henkilöä.

Muutokset työelämässä ja laajemmin yhteiskunnassa heijastuvat nopeasti työaikoihin. Erityisesti pyrkimys lisätä laitteiden käyntiaikoja ja työn tuottavuutta muuttavat työaikoja, mutta myös uudet vapaa-ajan tarpeet ja työn ja muun elämän yhteensovittaminen asettavat työaikojen suunnittelulle haasteita. Jotta työajat tukisivat työssä jaksamista ja viihtymistä, on niiden kehittämisessä otettava huomioon ihmisen hyvinvointi kokonaisuudessaan. Työajat vaikuttavat erityisesti kolmeen hyvinvoinnin osa-alueeseen: terveyteen, työturvallisuuteen ja työn sekä muun elämän yhteensovittamiseen. (Hakola ym. 2007, 3.)

Muutokset haastavat myös työkuulttuurin: työelämään tulevat uudet sukupolvet, joilla ei ole samoja niukkuuden kokemuksia kuin sodan jälkeen syntyneillä suurilla ikäluokilla. Vaikka työ on nuortenkin mielestä tärkeää, erityisesti sen sisältö, sitäkin tärkeämpää on heille vapaa-aika: työltä on jäätävä aikaa perheelle, kavereille ja harrastuksille. Palkan pitää riittää kattamaan myös huoletonta elämää ja vapaa-ajan aktiviteetteja. (Manka & Manka 2016, 13.)

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää henkilökunnan näkemyksiä laajennetuista aukioloajoista ja tarjota dataa työntekijän jaksamista tukevaan työvuorosuunnitteluun. Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan seuraaviin kysymyksiin: Miten työntekijä suhtautuu laajennettuihin aukioloaikoihin? Saako työntekijä vaikuttaa riittävästi työvuoroihinsa? Vaikuttaako aukioloaikojen vapauttaminen työntekijän henkiseen jaksamiseen ja työmotivaatioon?

## 2 AUKIOLOMUUTOSTEN HISTORIAA

Kauppojen aukiolo vapautettiin vuoden 2016 alusta. Vähittäiskauppojen ja parturi-kampaamoiden aukioloa säätelevä laki kumottiin kokonaan. Kuluttajalle kyseinen uudistus – ja monet muut sääntelyiden purkamiset – ovat herkkua. Ostoksensa voi tehdä lähes mihin vuorokaudenaikaan tahansa, ainakin suurimmissa kasvukeskuksissa. Entä jos asiaa katsoo työntekijän näkökulmasta? Jos palvelu on 24/7 saatavilla, se edellyttää, että jonkun on oltava sitä tuottamassa. Jonkun on oltava töissä. Seuraukset ihmisen elämään ovat moninaisia. Mihin työntekijät saavat lapsensa hoitoon myöhään illalla tai keskellä yötä? Monesti vuoropäivähoidot ovat työntekijän näkökulmasta kaukana. Varsinkin yksinhuoltajaperheissä seuraa joskus kohtuuttomia tilanteita. (Koskela 2017.)

Aukioloa säätelevä laki on ollut eri muodoissaan voimassa jo 1700-luvulta asti. Pääsääntöisesti lainsäädännöllä on rajoitettu pyhäpäivien aukioloa, arkipäivien aukioloa koskevia säädöksiä on säädetty vasta 1900-luvun alkupuolelta ja ne ovat liittyneet läheisesti työlainsäädäntöön.

### 2.1 Aukioloaikalain kumoaminen

Hallitus esitti vuonna 2015 aukioloaikalain kumoamista. Esityksessä ehdotettiin kumottavaksi vähittäiskaupan sekä parturi- ja kampaamoliikkeen aukioloajoista annettu laki. Sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa annettuun lakiin ehdotettiin lisättäväksi säännös kauppakeskuksessa tai vastaavassa myymäläkeskittymässä toimivan pienyrittäjän oikeudesta pitää liikkeensä suljettuna yhtenä päivänä viikossa. (HE 88/2015.)

Valtioneuvoston selonteossa todettiin, että valtaosa kaupan alan työntekijöistä on kokoaikatyössä. Osa-aikaisten määrä vähittäiskaupassa vuonna 2012 oli 35 prosenttia, mihin suurimmat syyt olivat opiskelu ja se, ettei kokoaikatyötä ollut tarjolla. Selvitysten mukaan aukioloaikalaki ei ollut johtanut uusien kokopäiväisten työntekijöiden palkkaamiseen laajassa mittakaavassa. Uusia osa-aikaisia työntekijöitä oli sen sijaan palkattu ja ammattitaitoisia työntekijöitä oli ollut riittävästi tarjolla. (HE 88/2015.)



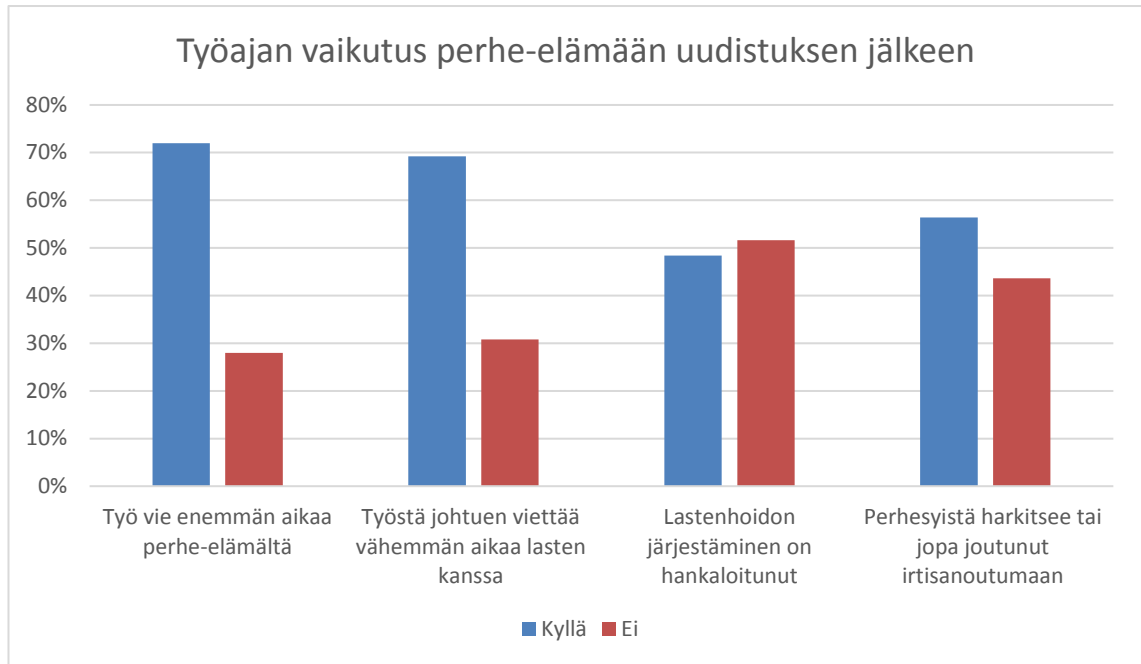
Kauppojen aukioloaikojen vapauttamiselle saatiin varmistus 15.12.2015, kun eduskunta äänesti aukioloaikoja säätelevän lain kumoamisesta äänin 145–31. Tyhjää äänesti 7 edustajaa ja poissa äänestyksestä oli 16. (YLE 15.12.2015.)

## 2.2 Uudistuksen jälkeen

Lähes 300 000 henkilöä työllistävä kaupan ala on yksityisten toimialojen suurin työllistäjä. Joka viides alle 25-vuotias työssä käyvä nuori työskentelee alan yrityksessä. (Taloudellinen tiedotustoimisto 2018.) Kauppojen aukioloaikojen vapautuminen oli iso rakenteellinen uudistus Suomessa. Sen vaikutukset kohdistuvat ensisijaisesti naisiin, koska vähittäiskaupassa naisten osuus työntekijöistä on yli 70 prosenttia. Tämän myötä kauppojen aukiolon vapauttamisen vaikutukset ulottuvat myös naisten perhe-elämään ja yhteiskunnallisiin palveluihin, kuten päivähoitoon. (Kllokoqi-Bublaku 2017, 5.)

PAMin kyselyllä on selvitetty, miten kauppojen aukioloaikojen vapautuminen on vaikuttanut sekä lapsiperheen arkeen ja elämään että työyhteisöön. Koska uudistuksen myötä työskentelyajat ovat muuttuneet kaupan alalla ja työvuorot voivat sijoittua koko vuorokauden ajalle, tämä vaikuttaa luonnollisesti naisten perhe- ja työelämän yhteensovittamiseen. (Kllokoqi-Bublaku 2017, 5.)

Vastanneista suurin osa kokee, että työ vie liikaa aikaa perhe-elämältä ja työstä johtuen heille jää vähemmän aikaa lasten kanssa uudistuksen jälkeen. Yli puolet vastanneista harkitsee irtisanoutumista tai on jopa irtisanoutunut uudistuksesta johtuen. (Kuvio 1.) (Kllokoqi-Bublaku 2017, 8.)



Kuvio 1. Työajan vaikutus perhe-elämään uudistuksen jälkeen (Kllokoqi-Bublaku 2017).

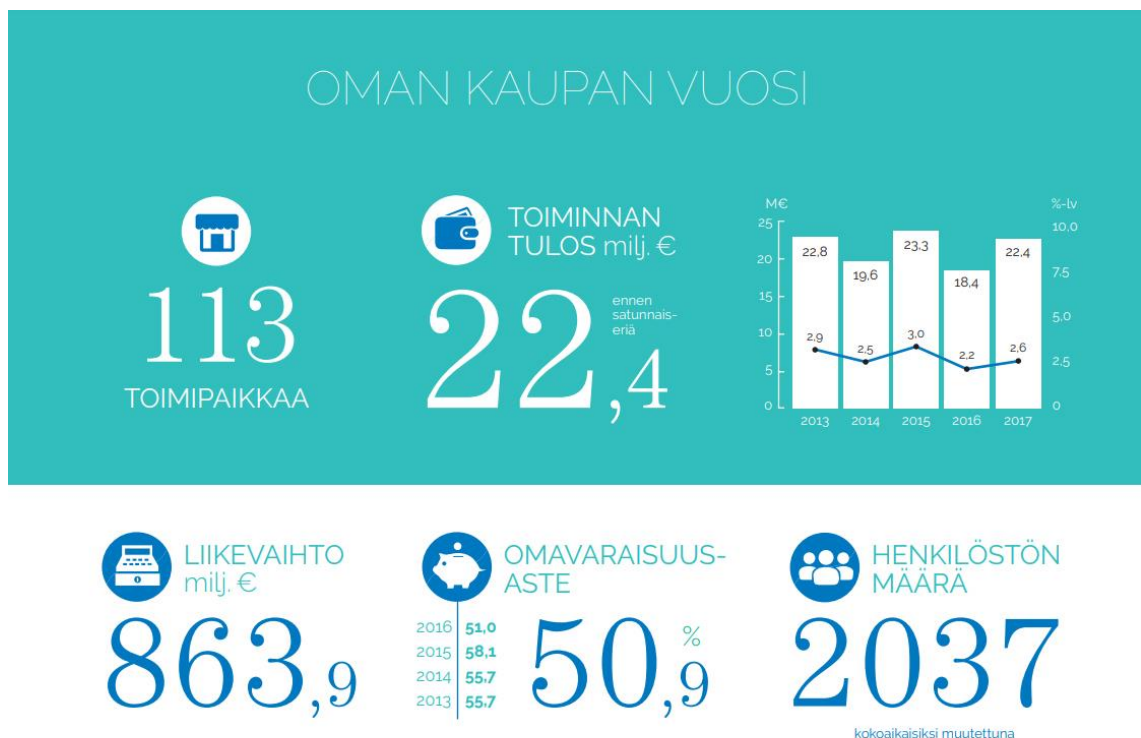
PAMin kyselyn perusteella voidaan sanoa uudistuksen vaikuttaneen kaupan alan työntekijöiden työ- ja perhe-elämän yhteensovittamiseen. Muutos on koskettanut enemmän myyjiä kuin varastotyöntekijöitä. Uudistuksen myötä kaupan alan työntekijät viettävät paljon vähemmän aikaa lasten kanssa ja lastenhoidon järjestäminen on hankaloitunut. Monet toivat esille, ettei yhteistä aikaa ole perheen kanssa. Kaupat olivat pyhäpäivinä kiinni ennen kauppojen aukioloaikojen vapautumista, jolloin perhe vietti yhteistä aikaa keskenään. Uudistuksen jälkeen tämä ei ole mahdollista. Varsinkin, jos molemmat vanhemmat tekevät epätyypillisinä työaikoina töitä, vanhemmat eivät ole usein samaan aikaan kotona ja näin perheellä ei ole yhteistä aikaa. (Kllokoqi-Bublaku 2017, 19.)

### 3 PIRKANMAAN OSUUSKAUPPA

#### 3.1 Pirkanmaan Osuuskauppa

Pirkanmaan Osuuskaupan verollinen myynti oli vuonna 2017 yhteensä 1 036 miljoonaa euroa. Kokonaismyynti kasvoi 4 prosenttia edellisestä vuodesta. Osuuskaupan päivittäistavarakaupan myynti kasvoi 3,5 prosenttia, kun markkinakehitys oli 1,7 prosenttia. Vuonna 2018 osuuskaupan kokonaismyynnin kasvutavoite on edellisenä vuonna avattujen uusien toimipaikkojen myötä hieman yli 5 prosenttia. Toiminnan tuloksen ennakoidaan pysyvän edellisen vuoden tasolla tai hieman paranevan. (POK Vuosikertomus 2017, 3.)

Kuten kuvioista 2 nähdään, Pirkanmaan Osuuskaupan vuosi on ollut liikevaihdoltaan kasvava. Toimipaikkoja Pirkanmaan Osuuskaupalla on 113, näihin lukeutuvat muun muassa Sokos Tampere, Stockmann Herkku, seitsemän Prismaa, 25 S-Marketia ja 33 Salea. Työntekijöitä Pirkanmaan Osuuskaupalla on lähemmäs 3000, heistä noin 70 prosenttia osa-aikaisia. Kun henkilöstö muutetaan kokoaikaisiksi, henkilöstöluvuksi saadaan 2037 henkilöä.



10 Pirkanmaan Osuuskaupan vuosikertomus

Kuvio 2. Pirkanmaan Osuuskaupan vuoden avainluvut (POK Vuosikertomus 2017, 10)

Kun asiakas liittyy asiakasomistajaksi, hän ostaa sadalla eurolla yhden osuuden osuuskaupasta ja saa käyttöönsä asiakaskortin, eli vihreän S-Etukortin, jolla asiakas pystyy kerryttämään ostoistaan bonusta. Koska osuustoiminnassa jaetaan voittoa myös asiakasomistajille, osuuskaupat jakavat asiakasomistajilleen kuukausittain bonusta, joka suhteutetaan asiakasomistajatalouden kuukausiostoksiin. Pirkanmaan Osuuskaupassa asiakkaan täytyy ostaa kuukaudessa vähintään 50 eurolla, jotta hän saa 1% bonuksen takaisin. Suurimman bonusprosentin, 5%, saa takaisin ostaessaan kuukaudessa vähintään 900 eurolla. Tällöin asiakkaalle maksetaan takaisin 45 euroa. Bonuksen lisäksi asiakas saa maksutapaetua maksaessaan S-Etukortilla. Tämän lisäksi asiakkaille maksetaan vuosittain myös korkoa osuusmaksulle sekä ylijäämän palautusta.

Kokonaisuudessaan S-ryhmän asiakasomistajina oli maaliskuussa 2018 yhteensä 2 355 963 ihmistä ja heille maksettiin bonusta takaisin 334 miljoonaa euroa (S-ryhmän vuosikertomus 2017, 7). Pirkanmaan Osuuskaupassa vastaavat luvut olivat 198 185 asiakasomistajaa vuonna 2017 ja 3,0 miljoonaa euroa maksettua bonusta (POK vuosikertomus 2017, 24).

### 3.2 POK ja aukioloaikojen vapautus

Ensimmäiset myymälät hyödynsivät uusia aukioloaikoja jo heti vuoden vaihduttua. Arkisin aukioloa pidennettiin yhdellä tunnilla, lauantaisin peräti neljällä, ja kaupat sulki ovensa kello 22. Sunnuntaisin aukioloa pidennettiin kolmella tunnilla kello 21:een, mutta myöhemmin sunnuntaiaukioloa pidennettiin vielä tunnilla kello 22:een asti. Henkilöstölle muutokset ovat toisaalta tarkoitaneet enemmän haluttuja työtunteja, mutta toisaalta myös työvuoroja aikoina, jotka aiemmin tiedettiin "varmoiksi vapaiksi", eli pyhinä.

Vuonna 2016 Pirkanmaan Osuuskauppa piti ovensa suljettuina ainoastaan joulupäivänä 25.12. Aukioloajat lisääntyivät pitämällä kauppa avoinna myös aiemmin suljettuina arkipyhinä, kuten esimerkiksi vappuna, kello 21:een ja jouluaattona kello 16:een saakka. Vuoden 2016 aikana Pirkanmaan Osuuskaupan henkilöstömäärä kasvoi 35 henkilöllä. (POK Vuosikertomus 2016, 6.)

Vuonna 2017 Pirkanmaan Osuuskauppa piti ovensa poikkeuksellisesti suljettuna joulupäivän lisäksi myös itsenäisyyspäivänä 6.12., kun Suomi juhli satavuotista itsenäisyyttään. Arkipyhinä kaupat olivat auki kello 21-22:een saakka.

Joulukuussa Prisma Kaleva piti ovensa auki kymmenen päivän ajan 24/7, mikä oli Pirkanmaan Osuuskaupan ensimmäinen 24/7-kokeilu. Samojen päivien aikana myös esimerkiksi Nokian ja Lielahden Prismat olivat avoinna joka päivä kello 24:een saakka. Joulunajan myynti oli kokonaisuudessaan 6 % edellisvuotta parempi, ja käyttötavaraa myytiin joulunaikaan 13 % edellisvuotta enemmän. (POK Vuosikertomus 2017, 3.)

Kaupunkilehti Tamperelaisen haastattelussa (27.11.2017) Prisma Kalevan toiminnasta vastaava ryhmäpäällikkö Mikko Mäki kertoi, että myös henkilökuntaa oli kuultu ennen päätöstä 24/7-aukiolosta. Mäen mukaan ”työvuorosuunnittelu perustuu vapaaehtoisuuteen. Innokkaita yötyöskentelyyn löytyi paljon.”

Vuonna 2018 Prisma Kaleva on jälleen avoinna kellon ympäri. Kauppa avaa ovensa 19.12. kello 8.00 ja sulkee ne seuraavan kerran jouluaattona kello 16. Nokian ja Lielahden Prismat pitävät myös joulun aikaan laajempia aukioloaikoja, molemmat ovat auki kello 24:een saakka.

## 4 TERVEYS JA TYÖHYVINVOINTI

### 4.1 Käsitteet

Käsitteenä työhyvinvointi on laaja ja monitahoinen. Arkikielessä työhyvinvoinnilla tarkoitetaan usein työssä viihtymistä tai työssä jaksamista eikä kokemuksen sisältöä eritellä tarkemmin. Työntekijä voi viitata työhyvinvoinnilla esimerkiksi omiin kokemuksiinsa työergonomiasta, terveysongelmista tai työilmapiiristä. Työlainsäädännössä työhyvinvointi puolestaan käsitetään turvallisen työn tekemiseksi asianmukaisissa työoloissa. (Mäkikangas & Hakanen, 2017.)

Lääkärikirja Duodecim määrittelee työuupumuksen pitkittyneen työstressin seurauksena kehittyväksi häiriötilaksi, jota luonnehtii uupumusasteinen väsymys, kyynistynyt asenne työtä kohtaan ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. Duodecimin mukaan työuupumus ei ole sairaus, mutta siihen liittyy riski sairastua mm. masennukseen, unihäiriöihin, päihdehäiriöihin ja stressiperäisiin somaattisiin sairauksiin. (Duodecim 2015.)

Työstä syntyvä paine voidaan tulkita joko työhyvinvointia haastavaksi tai heikentäväksi. Haastava tilanne koetaan yleensä positiiviseksi, ja vaikka se synnyttääkin jonkinlaista painetta, se on psykologisesti tervettä. Tällainen paine syntyy tekijöistä, jotka kehittävät työntekijää ja tarjoavat hänelle aikaansaamisen mahdollisuuksia. Vastakohtana heikentävä paine luo esteitä saavuttamisen tielle. (Manka & Manka 2016, 174.)

Kuormittavat tilanteet aiheuttavat pitkään jatkuessaan hormonitoiminnan muutoksia ja siten myös lisäävät kielteisiä tunteita. Stressireaktio on automaattinen ja se auttaa ihmistä huippusuoritukseen, mutta liian kauan jatkuva kuormitus voi johtaa sen kääntymiseen negatiiviseksi. (Manka & Manka 2016, 175.)

Työn kuormittavuus jaetaan kahteen osa-alueeseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen kuormittavuuteen, joka syntyy työn ja työntekijän vuorovaikutuksessa. Työturvallisuuskeskuksen määritelmän mukaan psyykkisillä kuormitustekijöillä tarkoitetaan organisaation, työn johtamisen ja suunnittelun, työjärjestelyjen ja työympäristön, työtehtävän, työyhteisön ja vuorovaikutuksen ominaisuuksia tai

piirteitä, jotka vaikuttavat ihmiseen. Sosiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan työyhteisön vuorovaikutukseen liittyviä asioita, kuten esimerkiksi epätasa-arvoisuutta tai työyhteisön ongelmia. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Työturvallisuuskeskus määrittelee myös työn myönteiset piirteet, eli voimavarat. Työn voimavaroja ovat yksilöön liittyvät ominaisuudet, kuten optimismi, sinnikkyys, joustavuus ja hyvä itsetunto. Työtehtäviin liittyviä voimavaratekijöitä ovat palkitsevuus, kehittävyys, merkityksellisyys, tulokset ja asiakastyössä onnistuminen. Työjärjestelyihin liittyviä voimavaratekijöitä ovat vaikuttamismahdollisuudet työssä, roolien ja tavoitteiden selkeys ja työaikojen joustavuus. Työyhteisöön liittyviä tekijöitä ovat arvostus, vuorovaikutus, selkeä johtaminen, esimiehen ja työyhteisön tuki, oikeudenmukaisuus ja palaute. Työn voimavarojen tunnistaminen vähentää haitallisten kuormitustekijöiden vaikutuksia. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

#### 4.2 Työhyvinvoinnin taustaa

Työhyvinvointi on kokonaisuus, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys, terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Työhyvinvointia lisäävät muun muassa hyvä ja motivoiva johtaminen sekä työyhteisön ilmapiiri ja työntekijöiden ammattitaito. Työhyvinvointi vaikuttaa muun muassa työssä jaksamiseen. Hyvinvoinnin kasvaessa työn tuottavuus ja työhön sitoutuminen kasvaa ja sairauspoissaolojen määrä laskee. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.)

Työuupumus on usein pitkäaikaisen stressin tuloksena syntyvä häiriö, jolle on ominaista kokonaisvaltainen väsymys, kyyniseksi muuttunut asennoituminen työhön ja heikentynyt ammatillinen itsetunto (Rauramo 2012, 57). Työuupumus ei ole sairaus, mutta siihen liittyy riski sairastua mm. masennukseen, unihäiriöihin, päihdehäiriöihin ja stressiperäisiin somaattisiin sairauksiin. Työuupumuksen on myös todettu lisäävän työkyvyttömyyden riskiä. (Duodecim 2015.)

Työn epävarmuutta onkin pidetty klassisena työstressin aiheuttajana, joka saa aikaan sekä kuormitusta että terveyden heikkenemistä (Virtanen 2003, 22). Vaikka epävarmuuden kokemisessa on yksilöllisiä eroja, on ihmisten oletettu olevan keskimäärin huolestuneempia työpaikkansa menettämisestä johtuen

sekä työttömäksi joutumisen entistä vakavammista seurauksista että uusien työsuhteiden solmimisen jatkuvasta vaikeutumisesta (Kalleberg 2009, 7).

Lähes jokaisessa työssä on sekä tyydytyksen lähteitä että kuormitustekijöitä. Työstä puhutaan usein kärjistäen ja korostaen joko auvoista ja luovaa itsensä toteuttamista ja uralla etenemistä tai työn kuormittavuutta ja rasittavuutta, joka saattaa peräti vaarantaa työntekijän terveyden. Hyvinvoinnin edellytys on kohtuullisuus ja tasapaino työn rasituksen ja voimavarojen välillä. (Robertson & Cooper 2011.)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen toteuttama Terveys 2011 -tutkimus osoittaa, että Suomessa naisista 17 prosenttia ja miehistä 14 prosenttia oli kokenut merkittävää psyykkistä kuormittuneisuutta. Joka neljäs työntekijä on kokenut työuupumusta. Työn luonne on muuttumassa henkisesti haastavammaksi, samalla kun monien työllisyystilanne on epävarma. Tämä voi aiheuttaa aiempaa enemmän mielenterveysongelmia. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos THL 2018.)

Psyykkiset sairaudet eivät ole lisääntyneet yli 30-vuotiailla työikäisillä, mutta mielenterveydellisistä syistä johtuvat sairauspoissaolot ja työkyvyttömyyseläkkeet sen sijaan ovat. Työelämä on muuttunut, ja erilaisten ongelmien tunnistamisesta on tullut tarkempaa. (Virtanen & Sinokki 2014, 31.) Koska uupumus ei oikeuta sairauslomaa, uupuneet eivät rekisteröidy mihinkään. Todennäköisesti työuupumus on ainakin osasyynä monen jäämiseen enneaikaiselle eläkkeelle. Heidän diagnoosinaan vain on masennus. (Taloussanomat 2012.)

Suomessa sairauspäivärahapäivistä noin joka neljäs perustuu mielenterveyteen liittyviin syihin. Vuosittain ollaan mielenterveysongelmien takia sairauslomalla yli neljä miljoonaa päivää. (THL 2018.) Työhyvinvoinnin laiminlyöntien vuoksi tekemättä jäävän työn hinnaksi on arvioitu vähintään 24 miljardia euroa vuodessa. Vertailun vuoksi voidaan todeta, että kyseessä on summa, joka vastaa lähes puolta valtion budjetista. (Manka & Manka 2016, 7.)

Työuupumuksen taustalta löytyy yleensä motivoituneen työntekijän ja hyvinvoinnin kannalta epäedullisten työolosuhteiden välinen ristiriita. Tila on kehittynyt työuupumukseksi, koska tilanteeseen ei ole löytynyt ratkaisua

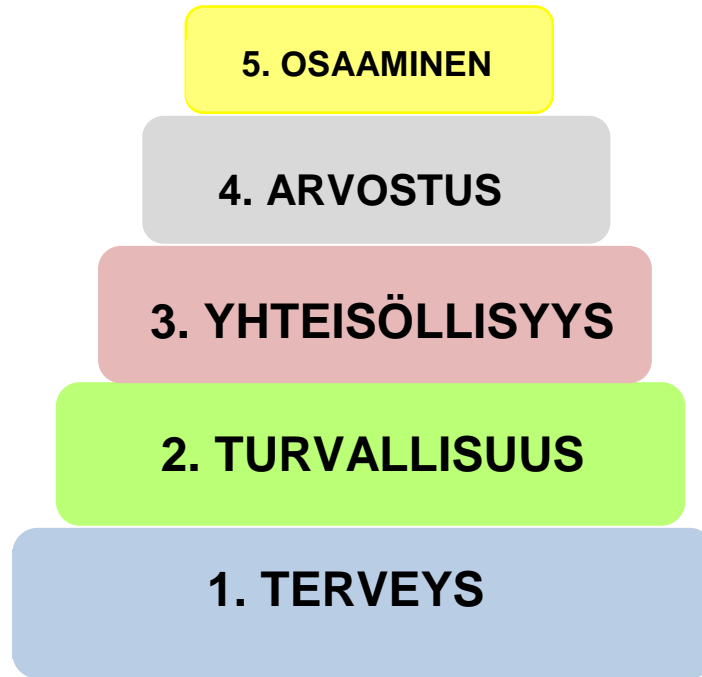


työntekijän tai työyhteisön riittämättömien selviytymiskeinojen vuoksi. Työuupumukseen johtavia tekijöitä löytyy siis yleensä niin työstä kuin työntekijästäkin. Työuupumukseen liittyviä työolosuhteita luonnehtivat liialliset työn vaatimukset yhdistyneinä vähäisiin työn voimavaroihin. (Duodecim 2015.)

Työ on oleellinen osa ihmisen elämää ja keskeinen hyvinvoinnin lähde. Työ mahdollistaa toimeentulon, rytmittää ja ryhdittää elämää, tuo mukanaan sosiaalisia suhteita ja mielekästä tekemistä. Toisaalta myös yksityiselämä ihmissuhteineen, taloudellisine tilanteineen ja elämäntapoineen heijastuu työhön. On siis vaikea erottaa työhyvinvointia muusta hyvinvoinnista. Hyvinvointi on henkilökohtainen asia ja kokemus, joka jokaisella on oikeus määritellä omalla tavallaan. Hyvinvoinnin saavuttaminen edellyttää käsitteen pohtimista ja konkretisointia toimenpiteiksi, joilla hyvä työ ja elämä rakentuvat. Hyvinvoinnin käsitteelle varsin läheinen on onnellisuuden käsite. Onnellisuutta voidaan pitää elämän tarkoituksena ja ihmisen elämään vireyttä tuovana voimana. Jokainen rakentaa oman onnellisuutensa omista ja yhteisönsä lähtökohdista. (Rauramo 2012, 10.)

#### 4.3 Maslow'n tarvehierarkia

Abraham Maslow on kehittänyt tunnetun motivaatioteorian, ihmisen tarvehierarkiaan perustuvan mallin jo 1940-luvulla. Maslow'n viiden portaan malli (Kuvio 3) muodostuu fysiologisista perustarpeista, turvallisuuden, yhteisöllisyyden, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeesta. Hyvinvoinnin kannalta on oleellista, miten nämä tarpeet tyydyttyvät niin yksityiselämässä kuin työssä. (Rauramo 2012, 8.) Maslow'n teoria korostaa kysymystä *mitä*, eikä *miten*, esimerkiksi *mitä ihminen tarvitsee hengissäpysymiseen*, ei *miten ihminen pysyy hengissä*.



Kuvio 3. Työhyvinvoinnin portaat Maslow'n tarvehierarkiaa mukaillen

Rauramon mallissa työhyvinvoinnin kehittämisjärjestelmä on kuvattu Maslow'n teorian mukaan systeemiseksi malliksi. Systeemiajattelu pyrkii ymmärtämään eri osien vaikutusta kokonaisuuteen. (Rauramo 2012, 14.)

- **Psykofysiologiset perustarpeet** täyttyvät, kun työ on tekijänsä mittaista ja mahdollistaa virikkeisen vapaa-ajan. Lisäksi välttämättömiä ovat riittävä ja laadukas ravinto, liikunta sekä sairauksien ehkäisy ja hoito. Työterveyshuollon rooli asiantuntijana on tällä portaalla merkittävä. Tavoitteena on hyvä TERVEYS.
- **Turvallisuuden tarpeen** tyydyttämisen edellytyksenä ovat turvallinen työympäristö ja turvalliset toimintatavat, toimeentulon mahdollistava palkkaus, työsuhteen vakaus, sekä oikeudenmukainen, tasa-arvoinen työyhteisö. Turvallisuutta tukee järjestelmällinen riskienhallinta ja aktiivinen asianmukainen työsuojelun yhteistoiminta. Tavoitteena on kokonaisvaltainen TURVALLISUUS.
- **Yhteisöllisyyden tarpeen** tyydyttymisen taustalla ovat työpaikan yhteishenkeä tukevat toimet, tuloksesta ja henkilöstöstä huolehtiminen. Työyhteisössä avoimuus ja luottamus sekä vaikutusmahdollisuudet

omaan työhön ovat keskeisiä arvoja. Lisäksi tärkeitä seikkoja ovat toimivat esimies-alaisuhteet, kokouskäytännöt ja kehittyvä työ. Tavoitteena on perustehtävää, päämäärää, tavoitteita ja yksilön hyvinvointia tukeva vahva YHTEISÖLLISYYS.

- **Arvostuksen tarvetta** tukevat hyvinvointia ja tuottavuutta samanaikaisesti edistävä päämäärä ja strategia sekä eettisesti kestävät arvot, jotka näkyvät käytännön toiminnassa. Oikeudenmukainen palkka ja palkitseminen, palautekäytännöt, toiminnan arviointi ja kehittäminen ovat osa jokapäiväistä arkea ja pitkäjänteistä toimintaa. Tavoitteena arjessa näkyvä ja tuntuva ARVOSTUS omaa ja toisten työtä kohtaan.
- **Itsensä toteuttamisen tarpeen** tyydyttymistä edistää sekä yksilön että yhteisön oppimisen ja osaamisen tukeminen. Itseään aktiivisesti kehittävä henkilöstö ymmärtää elinikäisen oppimisen merkityksen. Osaamisen kehittäminen tukee sekä yksilön osaamista että organisaation visiota ja tavoitteita. Työ tarjoaa oppimiskokemuksia, oivaltamisen iloa ja mahdollisuuden omien edellytysten täysipainoiseen hyödyntämiseen. Työympäristön ja työolojen viihtyisyyteen kiinnitetään huomiota. Tavoitteena on sekä organisaation että yksilön kilpailukykyä tukeva OSAAMINEN.

(Rauramo 2012, 14.)

#### 4.4 Työn kuormittavuus

Yhteiskunnassa ja työelämässä viime vuosikymmeninä tapahtuneiden muutosten myötä työn psykososiaaliset kuormitustekijät ovat korostuneet (Rauramo 2012, 54). Työkuormitusta syntyy aina, kun henkilö käyttää voimavarojaan työssä. Työkuormitus ei siis ole itsessään hyvä tai huono asia. Sen laatu riippuu sekä yksilön voimavaroista että kuormitustekijöiden voimakkuudesta, kestosta ja kohdistumisesta ihmiseen sekä käytettävissä olevista säätelykeinoista. (Hakola ym. 2007, 102.) Kuormitustekijät voivat olla myönteisiä voimavaratekijöitä tai kielteisiä, haitallista kuormittumista aiheuttavia. Psykkiset tekijät ovat yksilöllisiä ja sosiaaliset vuorovaikutukseen liittyviä. (Rauramo 2012, 54.)

Rauramon (2012, 54) mukaan psyykkisiä kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi tavoitteet ja toimintatavat, työmäärä ja työtahti sekä vaikuttamismahdollisuudet niihin. Sosiaalisia kuormitustekijöitä ovat esimerkiksi yksintyöskentely, yhteistyö, työyhteisön ristiriidat sekä epäasiallinen kohtelu ja häirintä. Kuormitustekijät voivat olla myös kognitiivisia eli aivojen tiedonkäsittelyyn liittyviä, emotionaalisia eli tunnetäytteisiä tai eettisiä. Eettisesti haitallisesti kuormittavia ovat tilanteet, joissa ei voi toimia mielestään eettisesti oikein tai havaitsee muiden toimivan epäeettisesti. (Rauramo 2012, 56.)

Psykososiaalista kuormitusta aiheuttavat kaupan alalla muun muassa väkivallan uhka, yksintyöskentely, puutteellinen perehdyttäminen, aukioloaikojen pidentyminen, asiakaspalvelun vaatimukset ja jatkuva muutos. Myyjien tehtäväkuva on monipuolistunut, ja usein myyjän tulee hallita hyvin monenlaisia palvelutehtäviä. Kuormitusta aiheuttaa usein myös organisaation ylätasolta tuleva suuri tietomäärä, johon ei ehditä myymälöissä tutustua. (Turvallisuus uutiset 2015.)

Työn mielekkyys on hyvin yksilöllinen, subjektiivinen käsite ja kokemus, mutta sen muodostumisessa itse työllä ja työolosuhteilla on keskeinen rooli. Tilanne on ihanteellinen, kun yksilön ja organisaation arvot ovat sopuosuinnussa keskenään. (Rauramo 2012, 126.) Työn ja kiireen hallinta, työn mielekkyyden ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä hyvän työilmapiirin vahvistaminen ovat keskeisiä toimenpiteitä psykososiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi. (Rauramo 2012, 55). Kuormitustekijöiden hallitseminen on myös taloudellisesti järkevää. Pahimmillaan psykososiaalinen kuormittuminen voi aiheuttaa työtehon alentumista ja tai jopa pitkiäkin sairauslomia. (Turvallisuus uutiset 2015.)

#### 4.5 Talous ja työhyvinvointi

Työhyvinvointiin panostamisen on todettu olevan yleensä kannattavaa. Monissa tutkimuksissa ja projekteissa on todettu yhden euron panostuksen työhyvinvointiin tuottavan keskimäärin 5-6 euron hyödyn. Kun työhyvinvointiin lasketaan panostettavan Suomessa vuosittain noin 2 miljardia euroa ja ennen aikaisten eläkkeiden kustannusten lasketaan olevan noin 18 miljardia

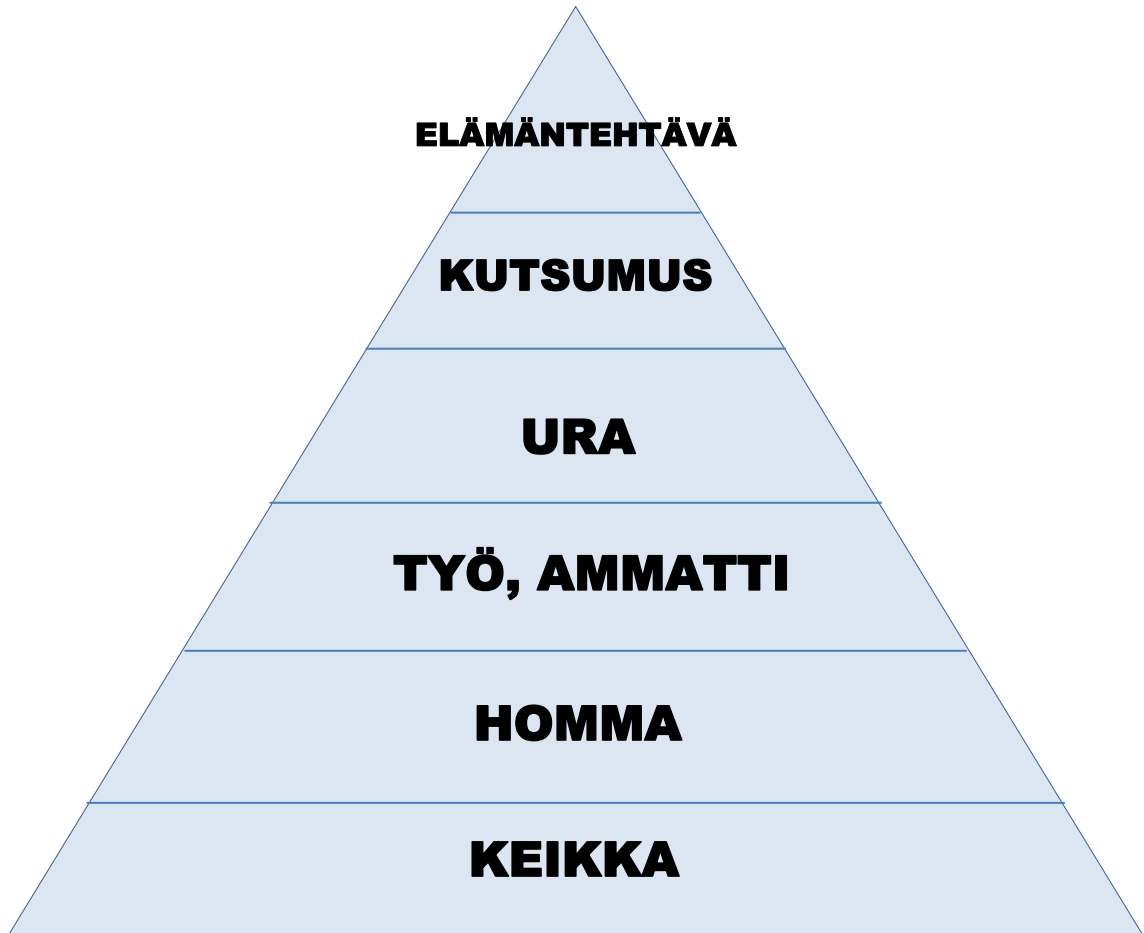
euroa vuodessa, pitäisi löytää keinoja työkyvyttömyyskustannusten vähentämiseen ja työurien pidentämiseen. (Virtanen & Sinokki 2014, 236.)

On arvioitu, että keskimäärin sairauspoissaolojen osuus palkkakustannuksista on noin viisi prosenttia. Monissa yrityksissä sairauspoissaolojen puolittaminen voisi kaksinkertaistaa tuloksen. Kaikkein suurimmat kustannukset aiheutuvat muutaman päivän poissaoloista, joista iso osa johtuu työpahoinvoinnista ja -uupumuksesta. (Ojala & Ahonen 2003, Pyöriä 2012, 14 mukaan.)

Sairauspoissaolojen samoin kuin työtapaturmien määrään vaikuttaa ennen kaikkea yleinen talouskehitys. Kun taloudellinen toimeliaisuus vähenee, poissaolot ja tapaturmat vähenevät. Noususuhdanteessa taas käy päinvastoin. Laskusuhdanteessa sairauslomalle jäämisen kynnyks saattaa tosin nousta irtisanomisen tai lomautuksen pelossa, vaikka puutteellinen työkyky ei ole eduksi sen enempää yksilölle kuin organisaatiollekaan. Työhyvinvoinnin näkökulmasta ongelman avain piilee asenteissa. Sairaana tullaan töihin, koska on tärkeää näyttäytyä ja olla läsnä. Sen hintana on kuitenkin työtehon heikkeneminen ja vääränlaisen työkuulttuurin ruokkiminen. (Pyöriä 2012, 15.)

#### 4.6 Kahnin ja Wienerin luokittelu

Työn luonnetta on tutkittu kautta aikojen. Onko työ välttämätön paha, toimeentulon mahdollistaja vai kenties kutsumus, jopa elämäntehtävä? 1960-luvulla Kahn ja Wiener ovat esittäneet käyttökelpoisen luokittelun, jonka mukaan työhön voi suhtautua kuuden (Kuvio 4) näkökulman mukaisesti. (Rauramo 2012, 125.)



Kuvio 4. Kahnin ja Wienerin luokittelumallia mukaillen (Rauramo 2012).

Kahnin ja Wienerin mukaan työhön on mahdollista suhtautua kuuden näkökulman mukaisesti:

1. Työ on välttämätön paha, häiritsevä tekijä, KEIKKA. Työn tarkoitus on tulojen saaminen; millä tavalla on jokseenkin yhdentekevää. Äärimuoto tällaisesta voi olla omaisuusrikos.
2. Työ on HOMMA. Siinä voi olla jotakin kiinnostavaa etenkin mukavassa seurassa tehtynä, mutta tavoitteena on ennen muuta toimeentulo. Siten hommaa voi helpostikin vaihtaa.
3. Työ on AMMATTI. Työn tekijälle tuottaa tyydytystä harjoittaa taitoja, joihin hänellä on taipumusta ja koulutusta. Tähän liittyy myös oman työn arvostaminen.
4. Työ on URA. Henkilö haluaa jatkuvasti kehittää työtään, edetä ja ottaa vastuuta.

5. Työ on KUTSUMUS. Siihen sisältyy sisemmän itsensä toteuttamista, toisten palvelemista. Vaikuttaa siltä, että palkkatyö on tänä päivänä hyvinkin kattavasti syrjäyttänyt tällaisen kutsumustyön ja työn välineellinen luonne on korostunut.
6. Työ on ELÄMÄNTEHTÄVÄ, MISSIO. Henkilö omistautuu täysin työlleen, jonka uskoo ratkaisevalla tavalla hyödyttävän yhteiskuntaa. Tähän voi liittyä uskonnollinen näkemys ihmistä korkeammasta tehtävän antajasta.

(Kahnia ja Wieneriä mukaillen, Rauramo 2012, 125.)

## 5 24/7-YHTEISKUNTA

### 5.1 Poikkeukselliset työajat

Aiemmin ammattiin hakeutuessaan on tiennyt jo etukäteen, jos kyseessä on sellainen työ, joka vaatii työskentelyä myös poikkeuksellisina kellonaikoina. Vuoro- tai päivystysluontoista työtä kouluttautuvat tekemään esimerkiksi palomiehet, lääkärit ja muu yötyöhön hakeutuva hoitoalan henkilökunta, ravintola-alan ammattilaiset, teollisuuden eri prosesseissa työskentelevät tai vaikkapa taksin kuljettajat. Nyt vuorotyö näyttäisi työntyvän yhä uusille aloille. (YLE 2018.) On selvää, että lääkärin, kättilön, palokunnan ja poliisin on oltava saatavilla vuorokauden ympäri, vuoden ympäri. Mutta minkä kaikkien muiden palveluiden on oltava aina saatavilla? Millä periaatteilla määritellään mitkä palvelut ovat niin elintärkeitä, että niiden tulee olla aina käytettävissä? Kukaanhan ei pakota kauppoja pitämään oviaan myöhään auki, mutta kilpailun paine johtaa helposti siihen. (Koskela 2017.)

*”Kun olet tullut esimerkiksi kaupan alalle aikoinasi töihin, et ole tehnyt psykologista sopimusta siitä, että teet kaikkina vuorokaudenaikoina töitä. Toisille aloille mentäessä olet paremmin henkisesti valmistautunut siihen, tiedostat, että täällä tehdään töitä kaikkina vuorokaudenaikoina”,* sanoo palvelualojen ammattiliiton PAM:in tutkimuspäällikkö Antti Veirto. (YLE 2018.)

PAM:in viime vuoden aikana tekemän selvityksen perusteella kauppojen uusien aukioloaikojen seurauksena odotettiin erityisesti naisten irtisanoutumisia kaupan alalla. Kyselyissä naisvastaajista yli puolet oli harkinnut irtisanoutumista tai jopa irtisanoutunut sittemmin perhesyistä mm. iltatöiden lisääntyttyä. Tutkimuspäällikkö Veirton mukaan aukioloaikojen vapauttamista perusteltiin positiivisilla työllisyysvaikutuksilla. Nyt näyttää kuitenkin siltä, että kaupan alan työllisyys ei ole kasvanut. (YLE 2018.)

*”Palvelualojen työkäisille tehtävässä vetovoima-barometrissa viime vuoden lopussa näkyi se, että kaupan alaan aikaisempaa enemmän liitettiin mielikuva siitä, että se ei sovi pienten lasten vanhemmille. Alaa saattaa jatkossa leimata yhä enemmän sen maine kauttakulkualana. Sitä tehdään tietystä*



*elämänvaiheessa siirryttäessä jonnekin muualle. Tämä olisi valitettavaa”, Veirto sanoo. (YLE 2018.)*

Suomessa luovuttiin lauantaityöstä vuonna 1970 ja työaika rajattiin 40 viikkotyötuntiin. Tuolloin sunnuntai oli vielä pyhä eikä pyhänä tehty töitä. Nyt monille pyhiä ei enää ole ja työnantajapuolella halutaan purkaa kaikki rajoitukset. Esimerkiksi jakso- ja vuorotyöhön on vaadittu mahdollisuutta kaikilla aloilla. Lisääntyvien ilta- ja yöaukioloaikojen on luvattu ja oletettu tuovan jonkin verran lisää työpaikkoja. Toisaalta esimerkiksi matkailu- ja ravintola-ala kärsii työvoimapulasta ja jälkeenjääneistä palkoista. (YLE 2018.)

## 5.2 Asiakkaan tarpeet

Selvää on se, että yhä tiivistähtisempi ja vaativampi työelämä ei enää joustu niin, että esimerkiksi henkilökohtaisten asioiden hoitaminen työajalla olisi juurikaan mahdollista. Kun työntekijät joustavat työajoissa, pitää myös palvelujen joustaa. Pidempinä aukioloaikoina terveysasemilla ja virastoissa, mahdollisesti illalla ja viikonloppuina netin chat-palveluina. Ainakin S-ryhmästä kerrotaan, että 24/7 aukioloajat ovat tulleet jäädäkseen. Ilta- ja viikonloppuaukiolojen sekä juhlapyhien aikaan on ollut havaittavissa myynnin kasvua. (YLE 2018.)

S-ryhmän kaupallinen johtaja Ilkka Alarotu vahvistaa Yle Uutisille, että erityisen positiivista palautetta kaupan yöaukioloajoista on tullut toisilta vuorotyötä tekeviltä asiakkailta. Toisaalta mieleen tulee myös kysymys siitä, miksi ihmiset totutetaan saamaan haluamansa 24/7? Pitääkö päästä lähikauppaan pelaamaan hedelmäpeliä aamuneljältä, jos ei saa unta? Pitääkö jonkun pankissa vastata aina asiakkaan kysymyksiin heti, myös sunnuntaina? (YLE 2018.)

## 5.3 Yrityksen näkökulma

Kuluttajakäyttäytymistä tutkinut Jyväskylän yliopiston professori Terhi-Anna Wilska puolestaan uskoo, että ympäri vuorokauden ympäri olevat kaupat voivat olla kasvava trendi tiheästi asutuissa paikoissa. *”Liittyy 24/7-elämäntyyliin, että tavallaan yhteiskunta ei pysähdy missään vaiheessa vaan aina joku valvoo ja tarvitsee kauppaa”,* Wilska kertoo. Wilskan mukaan tämä liittyy myös kaupan alan

kovenevaan kilpailuun. *”On löydettävä jotain keinoja, jos kivijalkakauppa kilpailee verkkokaupan kanssa. Verkkokauppa on aina auki. Jos et saa sieltä heti juuri sitä tuotetta, jota haluat, niin voit saada sen kivijalkakaupasta”*, Wilska kertoo. (AL 2017.)

S-ryhmä on päivittäistavarakaupan markkinaosuudeltaan suurin. Kaupan alaa tutkineen Aalto-yliopiston professorin Arto Lindblomin mielestä S-ryhmän keskitetty toimintamalli ja isot resurssit mahdollistavat tällaisten palveluratkaisujen tarjoamisen. *”S-ryhmän malli kestänee paremmin tällaisen palvelun ylläpidon. Samalla S-ryhmä voi myös luoda kysyntää ympärivuorokautiselle palvelulle”*, Lindblom kertoo. (AL 2017.)

Kolmesta suurimmasta kauppaketjusta S-ryhmällä on ympäri vuorokauden auki olevia ruokakauppoja eniten. SOK:n kenttäjohtaja Arttu Laineen mukaan on mahdollista, että ympäri vuorokauden auki olevia kauppoja tulee S-ryhmältä lisää. Laineen mukaan S-ryhmän yöaukiolo kannattaa. *”Eihän kauppias pidä kauppoja auki ellei se ole pidemmän päälle järkevää toimintaa”*, kertoo Laine. (AL 2017.)

*”Pääkaupunkiseutu on koko ajan menossa entistä enemmän ympärivuorokautiseen rytmiin, joten on luonnollista, että me tarjoamme asiakkaille mahdollisuuden asioida silloin kun heille parhaiten sopii. Asiakkailta saadaan 24/7 aukioloista todella positiivista palautetta”*, Alepa- ja S-market-ketjujen ketjujohtaja Kimmo Nikula HOK-Elannosta toteaa (M&M 2017).

Ympärivuorokautisen myymälän avaamista suunniteltaessa otetaan Nikulan mukaan huomioon tiettyjä kaupankäyntiympäristöön liittyviä kriteereitä. *”Päätös 24/7 -aukioloon siirtymisestä tehdään myymälöihin, joiden asukas- ja asiakasmäärät ovat riittävät ja jotka sijaitsevat liikenteellisesti vilkkaissa paikoissa”*, selventää Nikula ratkaisuiden taustoja (M&M 2017).

#### 5.4 Vuorotyön ongelmat

Ilta-, yö- ja viikonlopputyö sopii joihinkin elämäntilanteisiin, esimerkiksi nuorille ja opiskelijoille. Erikoisiin työaikoihin suostuminen tuo paitsi lisää liksaa, saattaa auttaa pääsemään kiinni työelämään. Pienten lasten vanhempien ja perheellisten

tilanne on 24/7-yhteiskunnassa ongelmallisempi. Vanhempien vuorotyöt vaativat kunnilta yhä enemmän satsausta myös vuoropäiväkoteihin. Yhä kovenevat vaatimukset työelämässä saattavat vaikeuttaa perheellistymistä ylipäätään. Suomessa kun miesten ja naisten epäsuhta koulutustasossa on jo yhtenä syynä korkeaan lapsettomuuteen. (YLE 2018.)

Kuopion yliopistollisen sairaalan osastonylilääkäri Kaarina Kempainen näki Ylen jutussa joulukuussa 24/7-yhteiskunnan vaatimukset yhtenä syynä jopa lastenpsykiatrian läheteiden määrän jatkuvaan kasvuun. *”24/7-yhteiskunta tekee arjen rajojen pitämisen sekä vanhemmille että lapsille haastavaksi. Vaatimukset selviämiseksi ovat usein liialliset”*, Kempainen totesi. (YLE 2018.)

Työaikojen kesto ja ajoitus rytmittävät niin elintoimintojamme kuin sosiaalista elämäämme. Tätä kautta ne vaikuttavat toimintakykyyn, terveyteen ja psykososiaaliseen hyvinvointiin. Erityisesti hyvin pitkät työajat ja vuorotyö ovat yhteydessä heikentyneeseen uneen. Lisääntyneet stressioireet puolestaan liittyvät usein tilanteisiin, joissa työajat venyvät, eikä työntekijä voi niihin itse vaikuttaa. Sosiaalisen elämän kannalta pitkät työpäivät ja vuorotyö koetaan usein hankalina, joskin hyvin suunnitellussa vuorotyössä voi olla myös hyviä puolia, esimerkiksi mahdollisuudet vaikuttaa työaikoihin sekä työaikojen ennustettavuus pitkälle eteenpäin. (Hakola ym. 2007, 17.)

Negatiivinen stressi voi syntyä pikkuhiljaa. Ihminen itse ei välttämättä sitä tiedosta, mutta ylikuormitusrajalla oleva alkaa oireilla omalla kehollaan. Voimistuvan stressin vuoksi työssä ei saa aikaiseksi toivomiaan tuloksia. Eli positiivisen stressin aikana työ on tuloksellista, mutta stressin muuttuessa negatiiviseksi se alkaa heikentää työsuoritusta. (Manka & Manka 2016, 176.)

## 6 TUTKIMUS S-MARKET HERVANNAN HENKILÖSTÖLLE

### 6.1 Lähtökohta

Työhyvinvointi ei synny organisaatiossa itsestään, vaan se vaatii systemaattista johtamista: strategista suunnittelua, toimenpiteitä henkilöstön voimavarojen lisäämiseksi ja työhyvinvointitoiminnan jatkuvaa arviointia. Hyvinvoiva organisaatio on tavoitteellinen, rakenteeltaan joustava, se kehittää jatkuvasti itseään ja siellä on turvallista toimia. (Manka & Manka 2016, 80.)

Henkilöstölle muutokset ovat toisaalta tarkoittaneet enemmän haluttuja työtunteja, mutta toisaalta myös työvuoroja aikoina, jotka aiemmin tiedettiin "varmoiksi vapaiksi", eli pyhinä. Onnistuneella työvuorosuunnittelulla edistetään työntekijöiden työhyvinvointia ja vähennetään työn tuomaa psyykkistä kuormitusta. Pitkät aukioloajat ja nopeat toimitusajat ovat kaupan alalla tärkeä kilpailutekijä, mutta ne merkitsevät työntekijöille lisääntyviä joustovaatimuksia. (Manka & Manka 2016, 17.)

Uudellamaalla ja Ahvenanmaalla sijaitseva osuuskauppa Varuboden-Osla teetti yhdessä SOK:n ja muutaman muun osuuskaupan kanssa kyselyn vuoden 2017 alussa, jolla selvitettiin henkilöstön suhtautumista uusiin aukioloaikoihin. Kyselyssä nousivat esiin työn voimavarat, kuten hyvä työyhteisö, mutta huolina nousivat esiin psyykkiset kuormitukset, kuten mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihin ja tunne siitä, etteivät pyhät ole enää pyhiä. (Varuboden-Oslan tiedote 2017.)

### 6.2 Tavoite

Pirkanmaan Osuuskauppa on vahvasti ketjuohjautuva toimija. Tämä tutkimus toteutettiin yhdelle Pirkanmaan Osuuskauppaan kuuluvalla yksiköllä, S-Market Hervannalle. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää henkilökunnan näkemyksiä laajennetuista aukioloajoista ja tarjota dataa työntekijän jaksamista tukevaan työvuorosuunnitteluun. Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan seuraaviin kysymyksiin: Miten työntekijä suhtautuu laajennettuihin aukioloaikoihin? Saako työntekijä

vaikuttaa riittävästi työvuoroihinsa? Vaikuttaako aukioloaikojen vapauttaminen työntekijän henkiseen jaksamiseen ja työmotivaatioon?

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa kohdeyksiköstä, eli S-Market Hervannasta, riittävästi dataa tehokkaan työvuorosuunnittelun tueksi ja antamaan yleiskuvaa henkilöstön mielipiteestä aukioloaikojen vapautuksesta. Normaalisti tärkeimmät juhlapyhät, kuten joulukuukausi ja vuodenvaihdte, pyritään hoitamaan vapaaehtoisvoimin. Kuitenkin, ellei vapaaehtoisia tekijöitä ole riittävästi, työvuoroon on pakko määrätä joku. Tämä voi aiheuttaa närää henkilöstön keskuudessa ja pahimmillaan muodostua antipatiaksi työnantajaa kohtaan, mikäli työntekijä kokee, ettei työnantaja välitä hänen toiveistaan. Tällaisia toiveita voi olla esimerkiksi viettää jouluaatto läheisten kesken.

Mikäli tutkimus toteutettaisiin laajemmin, kaikille Pirkanmaan Osuuskaupan yksiköille, vastauksilla olisi todennäköisesti enemmän vaikutusta toimipaikkojen aukioloaikoihin. Sinänsä yksittäisen toimipaikan henkilöstön mielipiteillä ei ole suurta, ketjuohjausta horjuttavaa vaikutusta, mutta se tuottaa vastauksen yhden yksikön mielipiteistä. Näitä mielipiteitä voidaan hyödyntää esimerkiksi työvuorosuunnittelussa.

### 6.3 Toteutus

Tutkimuksessa tuotetaan Pirkanmaan Osuuskauppaan kuuluvan S-Market Hervannan henkilöstölle kysely kaupan aukioloaikojen vapauttamisesta ja sen vaikutuksesta työntekijän jaksamiseen. Kysely toteutetaan nimettömästi Google Docs-kyselylomakkeella, johon vastataan netin kautta. Kyselylomake (Liite 1.) löytyy tämän opinnäytetyön liitteistä. Kyselyhaastattelu tarkoittaa yleensä lomakevastauksiin perustuvan määrällisen tiedon keräämistä (Leinonen, Otonkorpi-Lehtoranta & Heiskanen 2017, 108).

Opinnäytetyö toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena strukturoidulla kyselylomakkeella. Kvantitatiivisen tutkimuksen perusideana on kysyä tietyltä joukolta tutkittavaa asiaa tutkimusongelmasta muotoiltujen kysymysten avulla. Tutkimus pyrkii yleistämään eli tutkimustulokset edustavat koko joukkoa. (Kananen 2008, 10.)

Määrällinen tutkimus on prosessi, jossa on selkeät vaiheet ja joka käydään läpi vaihe kerrallaan. Jokaisen vaiheen on onnistuttava, jotta päästään toivottuun lopputulokseen. Määrälliseen tutkimukseen verrattuna laadullinen tutkimus on joustavampaa. Määrällisen tutkimuksen lähtökohtana on tutkimusongelma, johon haetaan ratkaisua. Tutkimusongelma pyritään ratkaisemaan teorian avulla. Kun on saatu selville tarvittava tieto, tulee päättää, miten aineistoa hankitaan ja kerätään: toteutetaanko tiedon keruu puhelinhaastatteluna tai henkilökohtaisena haastatteluna vai käytetäänkö esimerkiksi kyselylomaketta. (Kananen 2011, 20–21.)

Määrällisessä tutkimuksessa pyritään tutkimustulosten yleistämiseen. Pieneltä joukolta asianomaisia kerätään vastauksia kysymyksiin ja vedetään tästä yleistävät johtopäätökset. Näin pyritään saamaan edustavalta joukolta riittävän tarkat tulokset tutkittavasta ilmiöstä. Tässä menetelmässä piilee kuitenkin virhemahdollisuus, sillä jos valittu joukko ei vastaakaan kohderyhmää, ovat saadut tulokset virheellisiä. Toisin sanoen tutkimukseen valitun joukon pitäisi olla peilikuva koko perusjoukosta. Määrällisen tutkimuksen otoksen valinnassa onnistutaan harvoin täydellisesti. (Kananen 2011, 22.)

Kyselyssä selvitetään vastaajan perustiedoista sukupuoli, ikäryhmä kymmenen ikävuoden tarkkuudella sekä millä vuosikymmenellä vastaaja on aloittanut työt kaupan alalla. Koska kyse on aukioloaikojen vapauttamisen vaikutuksesta, vastaajille annetaan vaihtoehtoksi myös ”2016 tai sen jälkeen”, jolloin aukioloaikojen viimeisin muutos tehtiin.

Seuraavaksi vastaajalle esitettiin 15 väittämää, joihin hän sai vastata asteikolla täysin eri mieltä – osittain eri mieltä – osittain samaa mieltä – täysin samaa mieltä. Tämän jälkeen vastaajalle annettiin mahdollisuus valita, kuinka hän pitäisi kauppa auki arkisin, lauantaisin, sunnuntaisin ja yleisimpinä juhlapäivinä. Vastaajalle oli annettu etukäteen kellonaikoja, mihin asti kauppa korkeintaan olisi auki. Mukana oli myös vaihtoehto ”kiinni”, mikäli vastaaja olisi sitä mieltä, että kaupan pitäisi olla kyseisenä päivänä kiinni. Tähän vastaajia ohjeistettiin vastaamaan realistisesti, esimerkiksi arkisin kauppa ei voi olla kiinni, toisin kuin esimerkiksi juhlapäivänä.

Lopuksi vastaajalle esitettiin yksinkertainen ”kyllä tai ei” -kysymys koskien vastaajan halukkuutta tehdä aikavälille 22-06 sijoittuvaa työvuoroa säännöllisesti, mikäli toimipaikka olisi auki 24/7.

Kyselyhaastattelu eroaa muunlaisista haastatteluista erityisesti siinä, että tutkija ei ole kiinnostunut yksittäisen haastateltavan vastauksista sellaisenaan vaan osana isompaa aineistoa, jota jaotellaan erilaisiin kategorioihin. Niistä tehdään laajempaa ihmisryhmää ja sen osia koskevia kuvauksia. Tilastollisen analyysin tulokset ilmentävät suoraan haastateltavien jakautumista vastausten mukaan. (Fowler & Mangione 1990, 12, Leinonen ym. 2017, 88, mukaan.)

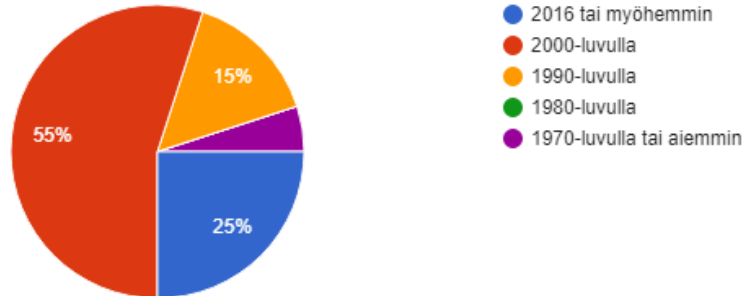
#### 6.4 Tutkimuksen tulokset

Tutkimukseen vastasi 20 työntekijää kaikkiaan 33:a työntekijästä. Vastaajia voidaan pitää melko luotettavina ja S-Market Hervannan osalta tutkimuksen virhemarginaali on noin 9 prosenttia. Tutkimusvastauksia voidaan pitää melko rehellisinä, ainoastaan yksi vastaajista ei ollut vastauksissaan kovin realistinen. Vastaajista 80% on naisia, 20% miehiä. Vastaajille annettiin mahdollisuus myös merkitä sukupuolekseen ”muu”, mikäli vastaaja ei identioitunut kumpaankaan pääsukupuoleen. Enemmistö vastaajista, 45 prosenttia, on alle 25-vuotiaita. Seuraavaksi suurimmat ikäryhmät vastaajissa olivat 25-34 -vuotiaat (25%) sekä 35-44 -vuotiaat (20%).

Kuten kuviosta 5 huomataan, enemmistö vastaajista oli aloittanut työt kaupan alalla 2000-luvulla. Neljännes vastaajista oli tullut kaupan alalle vasta aukiolomuutoksen jälkeen, jolloin muuttuneet aukioloajat ovat näille vastaajille normaali.

### Milloin aloitit työt kaupan alalla?

20 vastausta



(Kuvio 5. Taustakysymys S-market Hervannan henkilöstölle suoritetusta kyselystä.)

Vastaajista 65% pitää aukioloaikojen muutosta osittain positiivisena asiana. Kukaan vastaajista ei ole täysin eri mieltä väitteen ”Aukioloaikojen vapautus on positiivinen asia” kanssa. Myös puolet vastaajista pitää S-market Hervannan nykyisiä aukioloaikoja (arkisin 7-22, lauantaisin 8-22, sunnuntaisin 10-22) osittain positiivisena asiana.

Sen sijaan juhlapyhien aukioloaikoja 50% vastaajista pitää osittain negatiivisena asiana. 30% vastaajista pitää juhlapyhien aukioloaikoja täysin negatiivisena asiana. Ainoastaan neljä vastaajaa kahdestakymmenestä kokevat juhlapyhien aukiolot positiivisina. 85% vastaajista on täysin tai osittain eri mieltä väitteen ”Juhlapyhien aukioloaikamme ovat sopivat” kanssa.

85% vastaajista on kuitenkin sitä mieltä, että töihin on useimmiten mukava tulla, ja 90% vastaajista pitää Pirkanmaan Osuuskauppaa hyvänä työnantajana. Kuitenkin vastaajista 30% on harkinnut työpaikan vaihtoa, pysyen kuitenkin kaupan alalla. Alan vaihtoa on harkinnut 65% vastaajista.

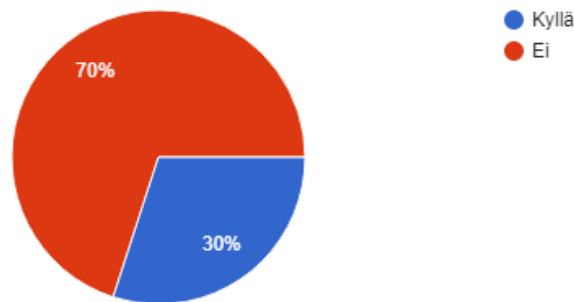
Noin puolet vastaajista kokevat, että aukioloaikojen vapautus on vähentänyt heidän aikaansa perheen ja ystävien kanssa, sekä aikaa harrastaa. Sama määrä myös kokee stressinsä ja työmäärän lisääntyneen. Kuitenkin noin 70% vastaajista kokee, että aukioloaikojen muutos ei ole vähentänyt työmotivaatiota tai lisännyt turvattomuuden tunnetta työpaikalla.



S-market Hervanta sijaitsee kauppakeskuksessa, joten 24/7-aukiolo on melko epätodennäköistä. Kuitenkin, kuten kuviosta 6. ilmenee, 30% vastaajista olisi valmiita työskentelemään säännöllisesti aikavälille 22-06 sijoittuvassa työvuorossa, mikäli toimipaikka siirtyisi 24/7 aukioloon.

Olisin valmis työskentelemään säännöllisesti aikavälille 22-06 sijoittuvassa vuorossa, jos toimipaikkani olisi auki 24/7

20 vastausta



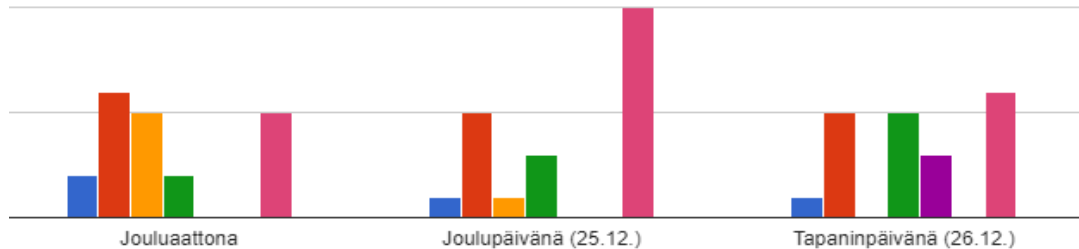
(Kuvio 6. Ote S-market Hervannan työntekijöille toteutetusta kyselystä.)

Lähes kaikki vastaajat haluaisivat pitää kaupan arkisin auki kello 21-22:een saakka. Lauantaisin 60% vastaajista sulkisi kaupan tuntia nykyistä aikaisemmin, eli kello 21. Sunnuntiaukiolo jakautui tasaisesti kello 18:n ja kello 21:n välille, kumpaakin vaihtoehtoa kannatti 40% vastanneista.

Uudenvuodenpäivänä enemmistö vastaajista, 40 prosenttia, sulkisi kaupan viimeistään kello 18. Neljännes vastaajista olisi valmis pitämään kaupan suljettuna, kuten ennen aukioloaikojen vapautusta. Pääsiäisenä reilu kolmannes vastaajista olisi valmis pitämään kaupan auki kello 18:aan saakka, 15% vastaajista pitäisi ovet säpissä.

Poikkeuksellisesti vappuna, joka on tunnettu työläisten juhlapäivänä, vain viidennes vastaajista pitäisi kaupan suljettuna. Enemmistö vastaajista, 40 prosenttia, pitäisi kaupan auki kello 21:een saakka. Myös juhannuksena 40 prosentin enemmistö vastaajista pitäisi kaupan auki kello 18:aan saakka. Itsenäisyyspäivänä 45% vastaajista pitäisi kaupan auki kello 18:aan saakka, neljännes vastaajista pitäisi kaupan suljettuna.

Joulun aikaan enemmistö vastaajista pitäisi kaupan suljettuna (kuvio 7). Jouluaattona kaupan sulkisi neljännes vastaajista, joulupäivänä puolet vastaajista ja tapaninpäivänä 30% vastanneista. 20% vastaajista olisi kuitenkin valmiina pitämään kaupan auki joulupyhinäkin kello 14:ään asti.



(Kuvio 7. Ote kyselyvastauksista. Vaaleanpunainen palkki on ”kiinni”-vaihtoehto, punertava palkki on ”kello 14” -vaihtoehto.)

## 6.5 Johtopäätökset

Kaupan alaa leimaa vahvasti maine kauttakulkutyöpaikkana. Alan työntekijät ovat useimmiten opiskelijoita, jotka työskentelevät osa-aikaisina koulunkäynnin ohella ja siirtyvät valmistuttuaan koulutustaan vastaaviin tehtäviin. 70 prosenttia S-market Hervannan henkilökunnasta kuuluu alle 35-vuotiaisiin ja enemmistö heistä joko opiskelee työn ohella tai aikoo hakeutua opiskelemaan. Tämä data selittää tutkimuksessa ilmennyttä suurta prosenttia koskien työpaikan tai alan vaihtoa.

Koska enemmistö vastaajista on aloittanut työt kaupan alalla 2000-luvulla, pidemmät aukioloajat, esimerkiksi sunnuntaiaukiolo, ovat heille normaaleja. Yksittäisvastauksia tarkastellessa voidaan huomata, että mikäli vastaaja on aloittanut työnsä kaupan aukioloaikojen vapauttamisen jälkeen, eli aikaisintaan vuonna 2016, hän suhtautuu myönteisemmin aukioloaikojen vapauttamiseen. Samat vastaajat olisivat valmiita myös pitämään kaupan auki juhlapyhinä sekä pidentämään juhlapyhien aukioloaikoja.

Nuorimmat vastaajista ovat juuri täysi-ikäistyneitä, eli syntyneet 2000-luvulla. He ovat kasvaneet maailmaan, jossa kaupat ovat saaneet olla auki sunnuntaisin ympäri vuoden. Kun nuorimmat vastaajat ovat aloittaneet työt kaupan alalla, se

on tapahtunut aukioloaikojen vapauttamisen jälkeen, jolloin laajemmat aukioloajat ovat olleet tiedossa. Kaupan alan ammattiliitot ovat toistaiseksi onnistuneet torjumaan pyhälistien leikkaukset, joten nuoremmat ja perheettömät työntekijät näkevät illat, pyhät ja viikonloput houkuttelevina vuoroina juuri lisien takia.

Vastaavasti vanhempien työntekijöiden yksittäisvastauksia tutkiessa voidaan huomata, että mitä aiemmin työntekijä on tullut kaupan alalle, sitä tiukemmin hän suhtautuu esimerkiksi viikonloppujen ja juhlapyhien aukioloon. Näiden henkilöiden yksittäisvastauksia tarkastellessa nähdään, että moni olisi valmis pitämään kaupat suljettuna myös sunnuntaisin, tai sulkemaan ne viimeistään kello 18. Myös lauantiaukioloa rajoitettaisiin kello 18:a ja arkisin kaupat suljettaisiin kello 20. Vuodesta 1969 vuoteen 1997 kauppojen aukiolo oli pääsääntöisesti sallittu arkisin kello 8-20 ja lauantaisin kello 8-18. Laki rajasi, ettei ammattimaista vähittäiskauppaa saanut harjoittaa sunnuntaisin, kirkollisina juhlapyhinä, vappuna eikä itsenäisyyspäivänä.

Kauppojen aukioloaikojen vapauttaminen on vaikuttanut jonkin verran työntekijän hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Suurimmat muutokset näkyvät perheellisillä, joille pidentyneet aukioloajat ja joustamattomat työvuorot saattavat aiheuttaa ongelmia lastenhoidon järjestämisessä. Tämä saattaa ajaa osan perheellisistä hakeutumaan töihin toiselle alalle tai toiseen vähittäiskaupan myymälään, jossa aukioloaikojen muutos ei ole ollut niin radikaali kuin marketkaupassa.

Lastenhoidollisten ongelmien lisäksi aukioloaikojen vapautus koskettaa myös heitä, jotka haluaisivat viettää pyhät vapaalla tai läheistensä kesken, olivat syyt sitten uskonnolliset tai sentimentaaliset. Tampere on opiskelijakaupunki ja monet muuttavat tänne muualta opiskelujen perässä. Mikäli joulun osuu vain yksi vapaapäivä, se vaikeuttaa tai tekee miltei mahdottomaksi viettää joulua vanhalla kotipaikkakunnalla läheisten kesken.

Työuupumuksesta ja työpahoinvoinnista johtuvat muutaman päivän sairauspoissaolot ovat yrityksen palkkakustannuksista noin viisi prosenttia. Keskimäärin yhden euron panostus työhyvinvointiin tuottaa yritykselle takaisin reilu viisi euroa. Omassa tutkimuksessani ei käynyt ilmi henkilökunnan

kollektiivista työuupumusta tai työpahoinvointia, mutta tutkimukseni kattoi alle prosentin koko Pirkanmaan Osuuskaupan henkilöstöstä.

S-market Hervannassa on poikkeuksellisen hyvä yhteishenki työntekijöiden kesken ja esimieheen luotetaan. Kun työilmapiiri on kannustava, töihin on mukava tulla ja se auttaa jaksamaan hieman huonompinakin päivinä. Työtyytyväisyyskyselyissä työyhteisön hyvä henki onkin nähty työyhteisön tärkeimpänä voimavarana, niin sanottuna positiivisena kuormitustekijänä. Positiivinen kuormitus työpaikalla auttaa omalta osaltaan vähentämään työntekijän kokemaa negatiivista kuormitusta, vähentäen näin työuupumuksesta ja työpahoinvoinnista johtuvia sairauspoissaoloja.

Positiivinen työilmapiiri S-market Hervannassa auttaa pitämään yllä sekä työmotivaatiota että työntekijän henkistä jaksamista. S-Ryhmä tarjoaa henkilökunnalleen myös hyvät työsuhte-edut, jotka omalta osaltaan sitouttavat työntekijää yritykseen ja luovat positiivista yritysmielikuvaa. Yrityksen teettämässä työtyytyväisyyskyselyissä on kritisoitu yrityksen sisäistä tiedonkulkua, esimerkiksi aukioloaikojen vapauttamisen laajuus tuli henkilökunnalle yllätyksenä. Tämä synnytti todennäköisesti osassa työntekijöitä negatiivisia vastareaktioita yritystä kohtaan, mutta pääosin S-ryhmä nähdään kuitenkin hyvänä työnantajana, jota voidaan suositella työpaikkana.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tekeminen opetti minulle tiedonhankintaa ja analyyttistä pohdintaa. Kirjoittaessani opin tiivistämään suurten kokonaisuuksien olennaiset osat yhteiseksi jatkumoksi opinnäytetyöni aiheeseen liittyen. Lähteeni ovat peräisin 2000-luvulta, joten niitä voidaan edelleen pitää luotettavina ja ajanmukaisina.

Alun perin olisin halunnut toteuttaa tutkimukseni laajemmin, ottamalla kohderyhmäkseni koko Pirkanmaan Osuuskaupan henkilöstön, jotta olisin saanut tutkimukseeni laajemman otannan ja vastauksia eri ketjuissa toimivilta henkilöiltä. Näin olisin saanut vastauksia myös 24/7-aukiolon kokeneilta. Tämä kaatui kuitenkin Osuuskaupan liian suuriin ja jähmeisiin byrokraattisiin rattaisiin, joten toteutin tutkimukseni pienemmässä mittakaavassa, käyttämällä case-yrityksenä omaa työpaikkaani, S-market Hervantaa.

Pieneksi haasteeksi osoittautui myös henkilökunnan saaminen vastaamaan tutkimukseen ajoissa. Muistuttelusta ja patisteluista huolimatta osa henkilökunnasta ei saanut vastauksi annettuun määräaikaan mennessä. Kokonaan henkilökunnasta jätti vastaamatta 13 henkeä.

Itse tutkimuksen toteutus oli helppoa. Vastaaminen vei muutaman minuutin ja monivalintakysymykset olivat helposti ymmärrettävissä. Monivalintakysymysten voidaan ajatella ohjaavan vastaajaa antamalla hänelle ennalta määritellyt vastausvaihtoehdot, mutta koin pitäneeni kysymykset ja vastaukset neutraaleina. Annoin vastaajille vaihtoehtoiksi sekä negatiivisia että positiivisia tuntemuksia. Monivalintakysymysten pohjalta koin saavani laajemmin dataa kuin avoimista vastauksista, jotka olisivat pahimmassa tapauksessa olleet vain yhden tai kahden sanan mittaisia.

Tutkimukseen vastanneita voidaan pitää melko luotettavina ja vastauksia melko todenmukaisina. S-market Hervannan kokoiselle toimipaikalle toteutetun kyselyn virhemarginaali on noin 9 prosenttia. Mikäli suhteutamme S-market Hervannan työntekijöiden vastaukset koko Pirkanmaan Osuuskaupan henkilöstöön, virhemarginaaliksi saadaan noin 14 prosenttia.

Mikäli tutkimukseni toteutettaisiin laajemmalla skaalalla ja mukaan otettaisiin erikokoisia ja eri alueilla sijaitsevia Pirkanmaan Osuuskaupan yksiköitä, tulokset olisivat todennäköisesti hyvin erilaisia ja työtytyttömyys kasvaisi. Suhtautuminen aukioloaikojen muutoksista seuranneisiin työvuoroihin riippuu paljon työyhteisön keskinäisestä joustamisesta, mikä on hankalampaa pienessä, vain muutamien työntekijän yksikössä. Isommassa yksikössä on enemmän henkilökuntaa ja potentiaalisia vuoron vaihtajia löytyy enemmän.

Pirkanmaan Osuuskaupalla toteutetaan vuosittain työtytyttömyyskyselyt, joten oma tutkimukseni ei anna suurta analyttistä arvoa jatkotutkimuksena. Kuitenkin tämänkaltaisella tutkimuksella voitaisiin helposti mitata vuosittain työntekijän jaksamista ja motivaatiota omaan työhönsä. Sen sijaan että aukiolopäätöksiä tehtäisiin pelkän asiakasdatan pohjalta, tutkimuksellani voitaisiin viilata aukioloaikoja henkilökunnan tuottaman datan perusteella työntekijäystävällisemmiksi.

Aukioloaikoja suuremmaksi teemaksi työssä jaksamiseen liittyvät työn psykofyysiset kuormitustekijät, niin positiiviset kuin negatiivisetkin. Positiiviset kuormitustekijät, kuten hyvä työilmapiiri ja tyytyttömyys omaan työhön, vähentävät työntekijän riskiä kokea työuupumusta. Negatiiviset kuormitustekijät, kuten stressi, kiire ja tyytymättömyys omaan työhön, lisäävät työntekijän riskiä sairastua työuupumukseen.

Kaupan vapautuneista aukioloajoista on ollut paljon keskustelua ja esimerkiksi Palvelualojen ammattiliitto PAM julkaisi huolestuneita kannanottoja naisten asemasta osa-aika- ja vuorotyössä. Osa-aikatyön, yhä myöhemmäksi venyvien vuorotöiden ja 24/7-yhteiskunnan pelätään vaikuttavan suomalaisten alhaiseen syntyvyyteen ja aukioloaikojen vapauttamisen yhteydessä ennustettiin naisten massairtisanoutumisia kaupan alan töistä.

Kaupan alalla on nopea vaihtuvuus työntekijöissä, koska enemmistö heistä on osa-aikaisia ja kaupan alaa käytetään niin sanotusti kauttakulkualana, josta ponnistetaan esimerkiksi oman alan töihin tai vaativampiin liiketalouden työtehtäviin. Työntekijöiden nopeaa vaihtuvuutta selittääkin juuri opiskelijoiden ja osa-aikaisten suuri määrä, ei niinkään vapautuneet aukiolot. Kuitenkaan

vapautuneet aukiolot eivät ole myöskään tuoneet kaupan alalle työvoimapulaa tai juurikaan kasvattaneet alan työllisyyttä.

## LÄHTEET

Hakola, T., Hublin, C., Härmä, M., Kandolin, I., Laitinen, J. & Sallinen, M. 2007. Toimivat ja terveet työajat. 2. uudistettu painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kananen, J. 2008. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2011. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kaarninen, P. 2012. Aatteesta kaupaksi 1901-1983. Tampere: Pirkanmaan Osuuskauppa.

Kalleberg, Arne L. 2009. Presidential Address 2008. Precarious Work, Insecure Workers: Employment Relations in Transition. *American Sociological Review* 74, 1–22.

Kllokoqi-Bublaku, E. 2017. Kauppojen aukoiloaikojen vapauttamisen vaikutukset työ- ja perhe-elämän yhteensovittamiseen: Kyselytutkimuksen raportti. Palvelualojen ammattiliitto PAM, julkaisuja 2/2017.

Koivuniemi, J. 2012. Yhdessä menestymme 1984-2011. Tampere: Pirkanmaan Osuuskauppa.

Laurokari, A. 2017. Aamulehti: ”Suuret voimavarat mahdollistavat yöaukiolon kokeilemisen: S-ryhmällä eniten 24h-kauppoja”. Viitattu 25.4.2018. <https://www.aamulehti.fi/kotimaa/suuret-voimavarat-mahdollistavat-yoaukiolon-kokeilemisen-s-ryhmalla-eniten-24h-kauppoja-200331761>

Leinonen, M., Otonkorpi-Lehtoranta, K. & Heiskanen, T. 2017. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvoori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

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

Mäkikangas, A. & Hakanen, J. 2017. Teoksessa A. Mäkikangas, S. Mauno & T. Feldt (toim.) Tykkää työstä: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Neittaanmäki, P., Malmberg, J. & Juutilainen, H. 2017. Kalleimpien kansansairauksien selvitysraportti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 24.4.2018 [https://www.jyu.fi/it/fi/tutkimus/julkaisut/tekes-raportteja/kalleimmat-kansansairaudet\\_29-6.pdf](https://www.jyu.fi/it/fi/tutkimus/julkaisut/tekes-raportteja/kalleimmat-kansansairaudet_29-6.pdf)

Pyöriä, P. 2012. Johdanto: Hyvinvoiva henkilöstö, menestyvä organisaatio. Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat: viisi vaikuttavaa askelta. 2. uudistettu painos. Porvoo: Bookwell.

Robertson, I. & Cooper, G. 2011. Well-being. Productivity and Happiness at Work. CPI Anthony Rowe. Chippenham & Eastborne.

Vesalainen, S. 2018. YLE: "24/7-yhteiskunta teettää yhä enemmän töitä poikkeuksellisina aikoina – "On henkisesti raskaampaa tehdä yötä"". Viitattu 25.4.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-10003952>

Virtanen, M. 2003. Temporary employment and health. Väitöskirja. Helsingin yliopiston psykologian laitos.

Virtanen, P. & Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä: työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.

Hallituksen esitys 88/2015. Viitattu 25.4.2018.  
<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2015/20150088#idp450773568>

Markkinointi & Mainonta 31.5.2017: "HOK-Elanto avaa pääkaupunkiseudulle neljä uutta 24/7-myymlää". Viitattu 25.4.2018.  
<https://www.marmai.fi/uutiset/hok-elanto-avaa-paakaupunkiseudulle-nelja-uutta-24-7-myymlaa-6653567>

Laki vähittäiskaupan liikeajasta 1969-2009. Viitattu 25.4.2018.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1969/19690435>

Pirkanmaan osuuskaupan vuosikertomus 2017. Viitattu 25.4.2018.  
<http://view.sok-julkaisut.fi/mobile/view.php?pid=12a5c71750122bcc99171fa3e4328186#.XA0djWgzaM8>

Pirkanmaan osuuskaupan vuosikertomus 2016. Viitattu 25.4.2018.  
[http://view.sok-julkaisut.fi/public\\_files/users/pirkanmaanok/publications/10840c6024419ac0191079eb32bb5e67/document.pdf](http://view.sok-julkaisut.fi/public_files/users/pirkanmaanok/publications/10840c6024419ac0191079eb32bb5e67/document.pdf)

S-ryhmän vuosikertomus 2017. Viitattu 25.4.2018. <https://www.s-kanava.fi/web/s-ryhma/vuosikatsaus/etusivu>

Varuboden-Oslan tiedote 24.10.2017: "Varuboden-Osla pyhittää työntekijöillensä pyhiä, kaupat silti laajasti auki". Viitattu 25.4.2018.  
[https://www.s-kanava.fi/uutinen/varuboden-osla-pyhittaa-tyontekijoillensa-pyhia-kaupat-silti-laajasti-auki/4133285\\_120710](https://www.s-kanava.fi/uutinen/varuboden-osla-pyhittaa-tyontekijoillensa-pyhia-kaupat-silti-laajasti-auki/4133285_120710)



## LIITTEET

LIITE 1. S-market Hervannalle toteutettu kysely.

## LIITE 1.

Kaupan aukioloaikojen vapauttamisen vaikutus työntekijän hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen.

**Sukupuoli?****Ikä?****Milloin aloitit työt kaupan alalla?****Miten hyvin seuraavat väittämät pitävät kohdallasi paikkaansa?**

Täysin ERI mieltä / Osittain ERI mieltä / Osittain SAMAA mieltä / Täysin SAMAA mieltä

*Aukioloaikojen vapautus on positiivinen asia*

*Aukioloaikamme ovat sopivat*

*Juhlapyhien aukiolouudistus on positiivinen asia*

*Juhlapyhien aukioloaikamme ovat sopivat*

*Töihin on useimmiten mukava tulla*

*Pirkanmaan Osuuskauppa on hyvä työnantaja*

*Aukioloaikojen vapautus on vähentänyt aikaa perheeni kanssa*

*Aukioloaikojen vapautus on vähentänyt aikaa ystäväni kanssa*

*Aukioloaikojen vapautus on vähentänyt aikaani harrastaa*

*Aukioloaikojen vapautus on vähentänyt työmotivaatiani*

*Aukioloaikojen vapautus on lisännyt turvallisuutta / uhkatilanteita töissä*

*Aukioloaikojen vapautus on lisännyt stressiä*

*Aukioloaikojen vapautus on lisännyt työmäärääni*

*Olen harkinnut työpaikan vaihtoa (samalle alalle)*

*Olen harkinnut alan vaihtoa*

**Mielestäni sopiva aukioloaika olisi...**

Kello 12 asti / Kello 14 asti / Kello 16 asti / Kello 18 asti / Kello 21 asti / Kello 22 / Kiinni

*Arkisin (ma-pe)*

*Lauantaisin*

*Sunnuntaisin*

*Uudenvuodenpäivänä*

*Pääsiäisenä*

*Vappuna*

*Juhannuksena*

*Itsenäisyyspäivänä*

*Jouluaattona*

*Joulupäivänä (25.12.)*

*Tapaninpäivänä (26.12.)*

**Olisin valmis työskentelemään säännöllisesti aikavälille 22-06 sijoittuvassa vuorossa, jos toimipaikkani olisi auki 24/7**

Kyllä / Ei