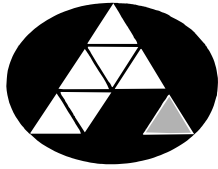


POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma

Raatikainen Joni

TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖAJANKÄYTÖN TUTKIMUS
– CASE TOKMANNI OY JOENSUUN MYYMÄLÄ

Opinnäytetyö
Helmikuu 2012



POHJOIS-KARJALAN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Helmikuu 2012
Liiketalouden koulutusohjelma

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
p. (013) 260 6800

Tekijä
Joni Raatikainen

Nimeke
Työntekijöiden työajankäytön tutkimus - case Tokmanni Oy Joensuun myymälä

Toimeksiantaja
Tokmanni Oy Joensuun myymälä

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä tarkastellaan Tokmanni-konserniin kuuluvan Joensuun myymälän työntekijöiden työajankäyttöä infossa, kassoilla, elintarvikeosastolla, rautaosastolla, tek-nokemiaosastolla ja tekstiiliosastolla seitsemän päivän ajalta maanantaista sunnuntai-hin. Työajankäyttöä tutkitaan kaikkien osastojen kokonaisuutena sekä osastoittain. Tokmanni Oy Joensuun myymälässä ei ole tehty aiemmin vastaavanlaista työajankäy-tönseurantaa.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys sisälsi teoriaa ajasta käsitteenä, ajanhallinnan historiasta, työajasta kaupan alalla, työajanseurannasta, aikavarkaista sekä työtehtävi-en priorisoinnista. Teoria oli tutkimuksen lähtökohtana.

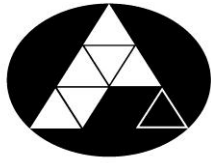
Opinnäytetyössä käytettiin sekä määrällistä että laadullista tutkimusmenetelmää. Mää-rällinen aineisto kerättiin ajankäytönseurantalomakkeilla ja laadullinen aineisto teema-haastattelun avulla. Ajankäytönseurantalomakkeita täytettiin kaikkiaan 109 ja teema-haastatteluun osallistui myymäläpäällikkö sekä osastovastaava.

Opinnäytetyön tulokset osoittivat eri osastojen erilaisen työajankäytön. Tulosten perus-teella viikonlopun osalta asiakaspalvelua tulisi lisätä. Työajankäyttöä voisi tehostaa vii-
konlopun osalta miettimällä työaikoja uudestaan. Taukoja ja ruokataukoja käytettiin vä-
hemmän kuin niitä oli käytössä.

Kieli
suomi

Sivuja 42
Liitteet 4
Liitesivumäärä 12

Asiasanat
ajanhallinta, ajankäyttö, tehokkuus, työaika



NORTH KARELIA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
February 2012
Degree Programme in Business
Economics
Karjalankatu 3
FIN 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. 358-13-260 6800

Author
Joni Raatikainen

Title
A survey on Employees' Use Of Working Time - Case Tokmanni Oy Joensuu Shop

Commissioned by
Tokmanni Oy Joensuu Shop

Abstract

This thesis examines employees' use of working time at the info, check-outs, food department, hardware department, techno-chemistry department and the textile department of the Joensuu shop of the Tokmanni Group. The use of working time was observed during seven days from Monday to Sunday across departments and by department. Tokmanni Oy has not previously done a similar follow-up.

The theoretical framework contained discussion of the time as a concept, history of time management, working hours in the trade sector, the follow-up of working hours, thieves of time and the prioritization of tasks. The theory was the starting point for research.

This thesis used both quantitative and qualitative research methods. The quantitative data were collected by time sheets and qualitative data by theme interview. In total 109 time sheets were filled. The theme interview was participated by the store manager and department-head.

The results of the thesis show how differently the departments use working hours. On the basis of the results, customer service should be increased during weekends. Work time could be more effectively allotted for weekend by re-thinking rotas. Breaks for lunch or relaxation were taken less than allotted.

Language
Finnish

Pages 42
Appendices 4
Pages of Appendices 12

Keywords
time management, time use, efficiency, working time

Sisältö

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 5 |
| 1.1 | Tausta, tavoitteet ja rakenne..... | 5 |
| 1.2 | Toimeksiantaja..... | 6 |
| 2 | Aika käsitteenä | 7 |
| 2.1 | Ajanhallinnan historiaa..... | 8 |
| 2.2 | Työaika kaupan alalla | 9 |
| 3 | Työajanseuranta | 12 |
| 3.1 | Aikavarkaat..... | 13 |
| 3.2 | Työtehtävien priorisointi..... | 15 |
| 4 | Työajankäyttötutkimus - Case Tokmanni Oy Joensuun myymälä..... | 18 |
| 4.1 | Tutkimusmenetelmät | 18 |
| 4.2 | Tutkimustehtävä, kohdejoukko ja toteutus | 20 |
| 4.3 | Tutkimuksen luotettavuus | 21 |
| 5 | Tulokset | 23 |
| 5.1 | Työtehtävien jakautuminen | 23 |
| 5.2 | Asiakaspalvelu..... | 34 |
| 5.3 | Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen | 35 |
| 5.4 | Taukojen käyttöprosentti..... | 36 |
| 6 | Yhteenveto..... | 38 |
| 7 | Pohdinta..... | 40 |
| | Lähteet..... | 41 |

Liitteet

| | |
|---------|-----------------------------|
| Liite 1 | Ajankäytönseurantalomakkeet |
| Liite 2 | Työtehtävien värikoodeja |
| Liite 3 | Työtehtävien jaottelu |
| Liite 4 | Haastattelukysymykset |

1 Johdanto

Kaupan alalla työpäivään kuuluvat erilaiset työtehtävät asiakaspalvelusta tavarankorjaukseen. Työajankäyttöä seurataan erilaisin toimenpitein lähinnä työaikainsäädännön pohjalta. Kuitenkin harvoin pysähdytään miettimään käytettyä työaikaa tarkemmin, paremman kokonaiskuvan saamiseksi työpäivästä. Opinnäytetyössä tarkastellaan Tokmanni-konserniin kuuluvan Joensuun myymälän työntekijöiden työajankäyttöä seitsemän päivän ajalta maanantaista sunnuntaihin.

1.1 Tausta, tavoitteet ja rakenne

Olin työharjoittelussa Tokmanni Oy Joensuun myymälässä ja halusin tehdä opinnäytetyöni sinne. Halusin hyödyntää työharjoittelua opinnäytetyön tekemisessä. Työharjoittelun aikana tuli toimeksiantajan taholta ajatus työajankäyttöön liittyvästä opinnäytetyöstä. Tokmanni Oy Joensuun myymälässä ei ole tehty aiemmin vastaavanlaista työajankäytönseurantaa.

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Tokmanni Oy Joensuun myymälän työntekijöiden työajankäyttöä infossa, kassoilla, elintarvikeosastolla, rautaosastolla, teknokemiaosastolla sekä tekstiiliosastolla ajankäytönseurantalomakkeiden (liite 1) avulla seitsemän päivän ajan maanantaista sunnuntaihin. Tarkoituksena on saada kokonaiskuva työajankäytöstä koko seitsemän päivän ajalta, viikonpäivittäin sekä osastoittain.

Opinnäytetyö alkaa johdannolla, jossa käsitellään opinnäytetyön taustaa, tavoitteita ja rakennetta sekä esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja. Seuraavaksi on ajasta käsitteenä, ajanhallinnan historiasta, työajasta kaupan alalla, työajanseurannasta, aikavarkaista sekä työtehtävien priorisoinnista teoriaa. Tämän jälkeen esitellään ajankäyttötutkimus. Siinä käsitellään työajanseurannan tutkimusmenetelmät, tutkimustehtävä, kohdejoukko, toteutus sekä luetettavuus. Sit-

ten tarkastellaan tutkimuksen tuloksia. Lopuksi pohditaan opinnäytetyön tarkoitusta.

1.2 Toimeksiantaja

Tokmanni-konserni on Pohjoismaiden ja Suomen suurin halpahintakauppaketju, joka työllistää yli 2900 henkilöä. Sillä oli vuoden 2010 lopussa 142 liikettä ympäri Suomea, joista 48 oli Tokmanneja, 31 Tarjoustaloja, 27 Vapaa Valintaa, 17 Robinhoodia, 8 Maxi-Makasiinia, 2 Maxi-Kodintukkuja ja 9 Säästöporssiä. Sen pääkonttori ja keskusvarasto sijaitsevat Mäntsälässä. Tokmanni-konsernin liikeideana on myydä edullisesti laadukkaita tuotteita laajalla valikoimalla. (Tokmanni-konserni 2011, 11-16.)

Tokmanni-ketju on nuorin Tokmanni-konsernin ketjuista 20 vuoden iällään. Se on kasvanut voimakkaasti ja jatkaa kasvuaan edelleen. Useita uusia myymälöitä avataan ympäri Suomea. Tokmannit kilpailevat useilla paikkakunnilla tasavertaisesti isojen kauppakeskusten myymälöiden kanssa ja ovat alueensa yksösostospaikka pienemmillä paikkakunnilla. Tokmanni-ketju työllisti vuoden 2010 lopussa 716 henkilöä. (Tokmanni-konserni 2011, 14.)

Tokmanni-ketjuun kuuluva Joensuun myymälä työllistää noin 50 henkilöä sekä vuokratyövoimaa Opteam Henkilöstöpalvelujen kautta. Sen valikoimiin kuuluvat sekä halpa- että merkkituotteet. Joensuun myymälän tuotevalikoimaan kuuluvat esimerkiksi kodinelektroniikka, elintarvikkeet sekä kodin puhdistukseen ja pu- keutumiseen tarvittavat tuotteet.

2 Aika käsitteenä

Puhuttaessa ajasta tarkoitetaan yleensä kellolla mitattua aikaa. Koko elämä on sidoksissa ajan mittaamiseen ja kelloon. Melkein kaikki on kiinnitetty aikatauluihin. Työpäivän ja sen taukojen kesto on minuutilleen määritelty. Työpaikalle saapuminen tai sieltä lähteminen kirjautuu minuutilleen kulunvalvontalaitteistoon. (Puronen 2005, 77-78.)

Aika on mitattavissa oleva havaittava ulottuvuus. Vaikka vuorokaudessa on todistettu olevan 24 tuntia, voi sen kulumisen kokea kahdella tavalla. Aika voi kulua hitaasti esimerkiksi koettaessa draamaa tai jännitystä odottaessa puhelinsoittoa lääkäriltä tai tentin tulosta. Aika voi kulua nopeasti syventyessä innostavaan toimintaan tai hyvässä seurassa. (Velde-Luoma 2010, 93.)

Minuutteja ja sekunteja on käytetty vasta 1600-luvulta alkaen. Suurin osa ihmisistä eli luonnon rytmissä 1900-luvun alussakin. Elämänrytmiä määrittivät vuodenajat sekä auringon nouseminen ja laskeminen. Aikakäsitys oli tuolloin kehämäinen eli syklinen. Nykyinen aikakäsitys on janamainen eli lineaarinen. Elämänrytmiä määrittävät aikataulut ja kello, jotka ovat tärkeitä kun eletään kellonajan mukaan. (Lampikoski 2009, 40.)

Lineaarinen aikakäsitys alkoi yleistyä, kun koneet kehittyivät ja teollinen tuotanto aloitettiin. Syklinen aikakäsitys alkoi 1800-luvun puolessa välissä vaihtua lineaariseen aikakäsitykseen. Lineaarinen aika ei katkeile eikä vaihtelee, sillä ei ole alkua eikä loppua. Se kulkee tasavauhtia koneen lailla, jolla nykyhetki syö tulevaisuutta ja jättää taakseen menneisyyttä. (Seppälä 2008, 44.)

Ajasta puhutaan yleensä lineaarisin käsittein. Tapahtumilla on keskinäinen järjestys sekä suunta ja ajalla kesto. Aikaa käsitetään myös uudelleen tulevien tapahtumien välityksellä, esimerkiksi uusi päivä sekä levon ja työn vaihtelu. Työssä tavoitteena on toimia pääsääntöisesti lineaarisen ja syklisen aikakäsityksen mukaan. Esimerkiksi tunteilla ja mielellä on kuitenkin oma aikakäsityk-

sensä. Ne eivät tyydy sykliseen rytmiin tai lineaariseen jatkumoon. (Ahonen 2004, 21.)

Kello ja aikataulut ovat oleellisia eletessä kellon ajan mukaan. Eletessä kellon ajan mukaan aika on lineaarinen kronologisen aikasuhteen määrittelemänä. Aika etenee jatkuvasti eikä se palaudu. On tulevaisuus, nykyhetki sekä menneisyys. Tavoitteet asetetaan ja päiväjärjestys muodostetaan lineaarisen ajan mukaan. Esimerkiksi Suomessa, Yhdysvalloissa ja Saksassa kellon aika on vallitsevin aikasuhte. (Lampikoski 2009, 41.)

Elämyksellinen ja suhteellinen aika on kokemuksellista aikaa eli elämistä nyt ja tässä, hetkeen tarttumista. Hetkiin keskitytään ja yritetään saada niistä kaikki irti. Vaikka tavoitteita on tulevaisuudessa, nykyhetki huomioidaan koko ajan. Aikatauluja tärkeämpiä ovat keskustelut, nautinnot sekä ihmiset. Kokemuksellinen aikasuhte on yleisin aikasuhte monin paikoin Etelä-Eurooppaa. (Lampikoski 2009, 41.)

Syklinen aika on rytmistä aikaa ja se perustuu pääosin luonnon sanelemaan jaksottaisuuteen. Auringon noustessa herätään ja sen laskiessa mennään nukkumaan. Syklinen aikakäsitys oli vallitsevin Suomessakin noin 70 vuotta sitten muiden maatalousvaltaisten yhteiskuntien tapaan. Rytmisen aikakäsityksen mukaan eletään esimerkiksi useissa Afrikan ja Etelä-Amerikan maissa. (Lampikoski 2009, 42.)

2.1 Ajanhallinnan historiaa

Teollinen vallankumous aloitti ajanhallinnan historian. Ajanhallinnan käsite on kehittynyt vähitellen nykyiseksi käsitteeksi ajanhallinnasta. Ajanhallinnalla tarkoitetaan nykyisin esimerkiksi asioiden tekemistä tehokkaasti elämän hallitsemiseksi. (Nayab 2011.)

Teollinen vallankumous sekä myöhempi kehitys mahdollistivat luonnon hyödyntämisen. Sähkön keksiminen ja keinovalon käyttöönotto sekä tehtaiden

koneet mahdollistivat riippumattomuuden päivänvalosta ja säästä. Mekaanisten kellojen avulla voitiin hallita aikaa, mutta aikakäsitys oli vielä erilainen kuin nykyisin. (Nayab 2011.)

Monien tekijöiden vaikutuksesta ajanhallinnan käsite sai sysäyksen 1800-luvulla. Teollisen vallankumouksen kehitykset vaikuttivat siirtymiseen maatalousyhteiskunnasta teollisuusyhteiskuntaan, jolloin tarve hallita aikaa kasvoi. Uudessa maailmanjärjestyksessä menestyminen riippui tavarakaupan oikea-aikaisuudesta. (Nayab 2011.)

1900-luvun alussa Taylorin tieteellinen lähestymistapa ajanhallintaan perustui tehokkaaseen ajankäytön hallintaan. Hän laski työntekijöidensä hitauden aiheuttavan tehottomuutta ilman kannustinta toimia nopeasti. Hän suositteli perustettavaksi tavoitteellista työtä ja että maksettaisiin työntekijän tavoitteiden ja tehtävien täyttymisestä. Tämä mahdollisti paremman ajankäytön ja oli perusta nykyisille ajanhallinnan lähestymistavoille. (Nayab 2011.)

Nykyään on satoja erilaisia ajanhallinnan lähestymistapoja. Tasapainottelu kodin ja työn välillä antaa ajanhallinnalle enemmän huomiota kuin koskaan ennen. Perinteisen ajanhallinnan lähestymistapa tehdä asioita tehokkaasti on saanut otteen elämästämme. (Nayab 2011.)

2.2 Työaika kaupan alalla

Kansainvälistyminen, teknologian jatkuva uusiutuminen, sosiaalisten taitojen painottaminen sekä tiedon määrän nopea kasvaminen ovat vaikuttaneet työelämän muutostahdin nopeutumiseen. Kahden viime vuosikymmenen ajan tietotekniikan käyttöönotto sekä kansainvälistyminen ovat edenneet nopeasti. 1980-luvulla säännöksi muotoutunut säännöllinen työaika kello 8:n ja 16:n välillä maanantaista perjantaihin on rikkoutunut. (Työterveyslaitos 2007, 9.)

1990-luvun alun laman seurauksena kansainvälistyminen on kasvanut sekä työajat erilaistuneet. Monimuotoisia työaikoja on lisännyt 1990-luvulta alkaen

laajamittainen paikallinen sopiminen työajoista. Myös kannettavat tietokoneet sekä matkapuhelimet ovat edesauttaneet työskentelyn muualla kuin työpaikalla. Epätyypillisten työaikojen määrä on kasvanut. (Työterveyslaitos 2007, 9.)

Työaika on aika, jonka työntekijä on osoitettu olemaan työpaikalla tai muualla työnantajan osoittamassa paikassa työnantajan käytettävissä. Sitä on myös työskentelyyn käytetty aika. (Saarinen 2007, 318.) Jos matkaan käytetty aika on työsuoritusta, luetaan se työaikaan (Luhtanen 2011, 179). Työaikasäännösten tehtävä on varmistaa, että työntekijälle jää riittävästi aikaa virkistykseen ja lepoon sekä ettei sovittua työaika ylitettäisi ilman rajoituksia (Parkkinen 2002, 59).

Työaikalaki 605/1996 määrittää työaikaan koskevat ehdot. Tokmanni Oy Joensuuun myymälä toimii kaupan alalla, joten Kaupan alan työehtosopimus määrittää työajat. Palvelualojen ammattiliitto on neuvotellut Kaupan alan työehtosopimuksen sisällön työnantajien edustajien kanssa.

Työsuhteissa tai työsopimuksissa on noudatettava työehtosopimusta. Ammattiliitto sekä työnantajaliitto sopivat työehtosopimuksessa kyseisen alan työehdoista. Se velvoittaa molempia sopimuksen osapuolia, työnantaja- ja palkansaajaliittoa ja niiden jäseniä. Työehtosopimukset ovat yleensä voimassa muutaman vuoden. (Viitala 2007 32-33.)

Korkeintaan 40 tuntia viikkoa kohden sekä kahdeksan tuntia vuorokautta kohti on säännöllistä työaika. Tästä voidaan kuitenkin poiketa työehtosopimuksella. (Veltor Oy, 158.) Kaupan alan työehtosopimuksen mukaan yhden viikon aikana säännöllinen työaika on korkeintaan 37,5 tuntia viikkoa kohden sekä 9 tuntia vuorokautta kohti. (Kaupan työehtosopimus 2011.)

Kaupan alan työehtosopimuksen mukaan työntekijälle kuuluu ruokatauko. Sen pituus on tunti säännöllisen työajan ollessa yhtäjaksoisesti yli 7 tuntia. Se voidaan lyhentää 30 minuuttiin paikallisesti sopimalla. Ruokatauko ei saa olla työpäivän alussa tai lopussa. Työpäivän pituuden ollessa vähintään 6 tuntia, on työntekijällä kaksi kahvitaukoa. Työpäivän pituuden ollessa 4-6 tuntia, on työn-

tekijällä yksi kahvitauko. Työpäivän pituuden ollessa alle 4 tuntia, ei työntekijällä ole kahvitaukoa. Jos kaksi kahvitaukoa vaikeuttaa töiden järjestelyä, on työntekijällä yksi pidempi kahvitauko. (Kaupan työehtosopimus 2011.)

Jos työntekijällä on esteetön mahdollisuus poistua työpaikalta, ei päivittäistä lepoaikaa lasketa työaikaan. Lepoaika lasketaan työaikaan, jos työntekijällä ei ole mahdollisuutta poistua työpaikalta tai työntekijä on sopinut ruokailevansa työpäivän aikana työpaikalla poistumatta sieltä. Vaikka työntekijällä on mahdollisuus poistua työpaikalta, kuuluu kahvitauot työaikaan Työehtosopimusten mukaan (Hietala & Kaivanto 2008, 43.) Tauot vaikuttavat uusiutumiseen, jaksamiseen sekä luovuuteen (Rytikangas 2008, 148).

Tokmanni Oy Joensuun myymälässä on ruokatauon pituudeksi sovittu 30 minuuttia säännöllisen työajan ollessa yhtäjaksoisesti yli 7 tuntia. Tokmanni Oy Joensuun myymälän työntekijöillä on esteetön mahdollisuus poistua työpaikalta, joten ruokataukoa ei lasketa työaikaan.

3 Työajanseuranta

Työajanseurantaa ovat toimenpiteet, joiden avulla työnantaja kerää tietoa työntekijöiden suorittamasta työstä. Työajanseurantaa käytetään työvuorosuunnittelun välineenä sekä palkanlaskennan apuna. Työajanseurantajärjestelmä mahdollistaa työnantajalle ajankäytön tehostamisen ja se helpottaa palkanlaskentaa. Työajanseurannan avulla työntekijät saavat puolueetonta sekä tasapuolista tietoa toisten työntekijöiden työajasta oman työaikansa lisäksi. (Työajanseuranta.)

Yksinkertaisimmillaan työajanseurantaa on paperilomake, jossa on työvuorot määriteltynä. Työvuoromuutokset merkitään lomakkeeseen työvuorojen päälle. Työajanseurannassa käytettyjen kellokorttien avulla työntekijät leimaavat itsensä aloittamaan tai päättämään työn. Paperilomake ja kellokortti ovat erittäin yksinkertaisia, mutta monien työvuoromuutosten takia sekavia ja käytännössä kankeita. Nykyisin automaattinen työajanseuranta on otettu käyttöön yhä useammassa yrityksessä. (Työajanseuranta.)

Työvuoroluettelo on tehtävä kaikille työpaikoille. Siitä selviää kellonaikoina työntekijän säännöllisen työajan alkamis- ja päättymisaika. Siitä näkyy myös jokapäiväinen lepoaika. Työvuoroluettelo on oltava kirjallisesti työntekijöiden nähtävillä hyvissä ajoin, ainakin viikkoa aiemmin kuin siinä oleva ajanjakso alkaa. (Hietala & Kaivanto 2008, 186.)

Kaupan alan työehtosopimuksen mukaan työvuoroluettelo on oltava työntekijöiden tiedossa viimeistään kaksi viikkoa aiemmin kuin kyseinen työviikko alkaa. Työvuoroluetteloa tehtäessä tulee välttää liian lyhyitä työvuoroja. Työntekijällä on oltava mahdollisuus mielipiteeseensä työvuoroluettelosta. Vapaapäivät sekä työajan sijoittelu pitää työntekijöiden kesken vaihdella. (Kaupan työehtosopimus 2011.)

Kun työvuoroluettelo on työntekijöiden tiedossa, tarvitaan työntekijän suostumus sen muuttamiseen. Työvuoroluetteloa voidaan muokata työpaikan toimin-

nan takaamiseksi. Työnantaja tarvitsee tällöin painavan syyn, joka liittyy töiden järjestelyyn. Työnantaja ei saanut olla kuitenkaan tietoinen kyseisestä syystä työvuoroluetteloita tehtäessä. (Suomen Yrittäjät.)

Tokmanni Oy Joensuun myymälässä tietoa työntekijöiden käyttämästä työajasta kerätään työvuorolistojen ja niihin merkittyjen muutosten avulla sekä seuraamalla työntekijöiden kirjautumista töihin ja töistä pois.

3.1 Aikavarkaat

Ajankäytön tehostaminen on pääasiassa jokaisesta itsestä kiinni. Toimintatavoista pidetään yleensä tiukasti kiinni. Jos toimintatapoihin ei kiinnitetä tietoisesti huomiota ja yritetä sitten päästä tietyistä aikaa kuluttavista toimintatavoista, toimitaan kuin automaattiohjauksella. Ajankäytön tehostamiseksi on välttämättä tutkia rehellisesti ja tietoisesti omia toimintatapoja sekä myöntää itselleen omat synnynäiset ominaisuudet. (Rytikangas 2008, 104.)

Aikavarkailta tarkoitetaan liian paljon aikaa vieviä tekemisiä. Niitä ovat esimerkiksi päivän edetessä ilmaantuvat yllätykset ja keskeytykset, pikkuasioiden tarpeeton viivyttely sekä epämieluisien tehtävien siirtäminen myöhemmäksi. Kun aikavarkaksi luokiteltu toimintatapa on tiedostettu, tulee tietoisesti toimia toisin. (Rytikangas 2008, 104–109.)

Keskeytykset ovat pahimpia ajanryöstäjiä. Ajatuksen keskeytyessä työn uudestaan käynnistämiseen kuluu aikaa tai ajatuskulku katkeaa kokonaan. Keskeytyksiä ja häiriöitä tulee välttää, jos työ vaatii pitkäaikaisempaa keskittymistä. Kaikki keskeytykset eivät ole vältettävissä, mutta melkein kaikkiin keskeytyksiin voi itse vaikuttaa. (Pelin 2000, 93).

Keskeytyksiin ei tarvitse aina alistua, vaikka niitä ei voisikaan välttää. Keskeytyksien tulisi jäädä mahdollisimman lyhyiksi, ettei kesken jääneeseen työtehtävään kiinni pääseminen veisi liikaa aikaa. Esimerkiksi jos asiakas keskeyttää

työtehtävän, on hänet huomioitava. Tulisi kuitenkin varmistaa olevansa asiakkaan kannalta oikea henkilö. (Knoblauch&Wöltje 2004, 82).

Tokmanni Oy Joensuun myymälässä erityistä keskittymistä vaativat inventointi sekä päiväysten tarkistaminen. Ne tehdään pääasiassa myymälän ollessa suljettuna. (Kuivalainen 2012.) Inventoinnilla tarkoitetaan tuotemäärien tarkistamista ja päiväysten tarkistamisella elintarvikkeiden viimeisen käyttöpäivän tarkistamista. Inventoinnin ja päiväysten tarkistamisen keskeytykset pidetään mahdollisimman vähäisinä inventoimalla ja tarkistamalla päiväykset aamulla myymälän ollessa vielä suljettuna.

Aikaa hukataan työskenneltäessä ilman tarvittavia työvälineitä. Esimerkiksi joudutaan kirjoittamaan asioita käsin paperille kun tietokone on lakannut toimimasta tai yritetään kirjoittaa kirjasta, jota ei ole ja joudutaan luottamaan lehtien julkaisuihin kyseisestä kirjasta. Aikaa menetetään työn viedessä enemmän aikaa kuin sen kuuluisi. (Levin 2007, 66.) Tokmanni Oy Joensuun myymälässä aikaa menee joskus hukkaan tietoteknisten ongelmien takia. Esimerkiksi tulostin ei toimi ja joudutaan käyttämään kauempana olevaa tietokonetta ja tulostinta.

Aikavarkaan kaltainen henkilö, aikahuijari, huijaa etenkin itseään. Itsensä lisäksi hän huijaa myös työnantajaa sekä muita työntekijöitä. Hän tekee jatkuvasti jotain tärkeää ja on näennäisesti kiireinen. Kukaan ei kuitenkaan tiedä tarkalleen mitä hän tekee, vaikka hän käyttää työajan tarkasti ja jopa yli. (Seppälä 2008, 94.)

Joistakin aikavarkaista voi olla hyötyä. Työntekijän saamasta ideasta voi olla apua puolen vuoden päästä, vaikka se olisi hyödytön sillä hetkellä. Tekemällä näennäisesti jotain tarpeetonta saattaa tutustua uuteen henkilöön, joka voi olla tulevaisuudessa hyvä liikekumppani. (Nevalainen 2007, 57.)

Joskus joutavien puhuminen ystävän kanssa puhelimessa voi ehkäistä hermoromahduksen ja irtisanoutumisen. Tuhannet työpaikat pelastava keksintö voi olla lähtöisin ystävän kertomasta asiasta, joka liittyy hänen omaan elämäänsä. Penisilliini keksimiseen auttoi aikoinaan vahingossa pilaantumaan jätetty aine.

Keskeyttämällä tilanne ja ottamalla aikalisä voimakkaimman tunnekuohun laantumiseksi tilanne joskus helpottuu. (Nevalainen 2007, 57.)

3.2 Työtehtävien priorisointi

Aikaa ei saa ostamalla lisää eikä tuloksellisuutta saada aikaan työpäivää pidentämällä. Tuloksellisuuden avaintekijä onkin priorisointi. Työtehtävien priorisoinnilla tarkoitetaan käytössä olevan ajan jakamista tietoisesti työtehtäville niiden merkityksen mukaan. Priorisointia tehdään koko ajan. Joka päivä joutuu valitsemaan ensin tehtävät sekä kiireellisemmät työt sekä miten paljon työhön käytetään aikaa. (Pelin 2000, 48).

Erilaisten tekniikoiden avulla voi kiireen taltuttaa ja käytännössä toteuttaa tehtyä tärkeysjärjestystä. Kiireen tuntua lisää sekalainen ”olisi tehtävä ajattelu”. Ihmismieli ei pysty erottelemaan syyllisyyttä tekemättömästä asiasta turhaksi tai aiheelliseksi. Kannattaako asiaa tehdä ollenkaan vai onko se oikeasti kiireellinen? Yksittäiset asiat tulee järjestellä tärkeysjärjestykseen. (Salminen & Heiskanen 2009, 113).

Tehtävien kiireellisyys vaikuttaa usein niiden priorisointiin. Vaikka tehtävä on kiireellinen, se voi olla merkityksetön. Tehtävän merkittävyys tulee ottaa ensimmäisenä huomioon. Sen jälkeen aikarajoitukset sekä tehtävän suunta, eli miten merkitys muuttaa suuntaansa, jos asia käsitellään myöhemmin. Tulisi siis miettiä tehtävän merkitystä eli mitä menetetään tekemättömästä tehtävästä. Suuntaa eli onko aika sillä hetkellä tehdä tehtävä. Kiireellisyyttä eli milloin tehtävän tekeminen on liian myöhäistä. (Pelin 2000, 49.)

Aika on arvokasta. Kykyjään ei tulisi tuhjata työhön, jolla ei ole suoraa myötävaikutusta omaan elämäntehtävään tai yritykseen. Välttämättömät asiat saadaan selville miettimällä kaikki toimet ja päätökset alusta loppuun asiakkaiden suhteen. Asiakkaiksi voidaan ajatella myös ystävät, esimies sekä muut työntekijät. (Toukoluoto 2005, 41.)

Päätettäessä seuraavaa toimenpidettä, voidaan soveltaa neljää kriteeriä; asiayhteyttä, aikaa, energiaa ja tärkeysjärjestystä. Asiayhteyttä eli toimenpide vaatii tietyn asiayhteyden kuten tietokoneen. Aikaa eli milloin on muuta pakollista tekemistä. Energiaa eli miten paljon itsellä on energiaa jäljellä tehdä toimenpide. Tärkeysjärjestystä eli otettaessa huomioon paikka, aika sekä käytettävissä oleva energia, mistä toimenpiteestä saadaan suurin hyöty. (Allen 2008, 70-71).

Jotkut tiedot tunnistetaan välittömästi tarpeettomiksi, kun taas toiset tärkeiksi. Aina ei ole kuitenkaan helppoa erotella varmuudella tärkeät tiedot muista tiedoista. Vastaantulevien tietojen merkityksen päättämiseksi auttaa muutama kysymys; Mikä on pahinta mitä voi tapahtua, jos tieto jätetään huomiotta? Liittyykö kyseinen tieto olennaisesti työhön? Tarvitaanko kyseistä tietoa sillä hetkellä? Onko se helposti saatavilla tulevaisuudessa? Vastaanotettaisiinko tai pidettäisiinkö tietoa, jos siitä pitäisi maksaa? (Caunt 2006, 61.)

Työtehtäviä voidaan jaotella tärkeysjärjestykseen ABC-luokittelun avulla A-tehtäviin, B-tehtäviin sekä C-tehtäviin. A-tehtäviä ovat työtehtäviä, jotka ovat oleellisimmat tulevaisuudessa menestymisen sekä tavoitteiden ja tuloksen saavuttamisen kannalta. Niiden tehtävien tekemiseen tulee käyttää aikaa ja energiaa. B-tehtäviä ovat välttämättömiä työtehtäviä, jotka ovat usein rutiineja. Niiden vaikutus suoraan tulokseen on vähäisempi. Niihin tulee käyttää vain kohtuullisesti energiaa ja aikaa. C-tehtäviä ovat työtehtävät, jotka ovat vähemmän tärkeitä tuloksen kannalta. Osa näistä työtehtävistä olisi hyvä ehtiä tekemään ja osa tulee vain tehdä. (Rytikangas 54-55.)

Priorisointi on yksi hyvistä keinoista hallita aikaa. Se on taitoa erottaa epäolennaiset asiat olennaisista asioista. Ajan rajallisuuden takia tulee pysähtyä ajattelemaan sen käyttöä. Priorisoinnille tulee ottaa tarkoituksella aikaa sen onnistumiseksi. (Hämäläinen 2009, 134-137).

Tokmanni Oy Joensuun myymälässä työntekijät priorisoivat työtehtäviä ensisijaisesti työtehtävistä annettujen ohjeiden mukaan eli jokaiselle osastolle on annettu kirjalliset ohjeet tehtävistä työtehtävistä jokaisen työvuoron aikana. Kaupan ala on asiakaspalveluala, joten asiakas on ykkösprioriteetti. Esimerkiksi jos

asiakas tulee kysymään jotain kesken tavaroiden purkamisen, asiakkaalle vastataan ja sen jälkeen jatketaan tavaroiden purkamista. Työntekijä priorisoi työtehtäviä työpäivän aikana näiden pohjalta.

4 Työajankäyttötutkimus - Case Tokmanni Oy Joensuun myymälä

Työajankäyttötutkimuksessa tutkitaan työntekijöiden työajankäyttöä Tokmanni Oy Joensuun myymälässä. Tutkimus tehtiin infossa, kassoilla, elintarvikeosastolla, rautaosastolla, teknokemiaosastolla sekä tekstiiliosastolla seitsemän päivän ajan maanantaista sunnuntaihin. Tutkimus tehtiin ajankäytönseurantalomakkeiden avulla, johon työntekijä merkitsi kuhunkin työtehtävään käyttämänsä ajan. Joka osastolta yksi työntekijä täytti yhden lomakkeen työvuoroa kohti.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa oleellista ovat käsitteiden määrittely, aiemmat teoriat, hypoteesin esittäminen sekä aiemmista tutkimuksista tehtävät johtopäätökset. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa määritetään tutkitaviksi henkilöiksi perusjoukko tai otos siitä. Analysointivaiheessa aineisto muutetaan tilastollisesti käsiteltäväksi ja päätelmät pohjautuvat havainnoista saadun aineiston analysointiin tilastollisesti, esimerkiksi tulokset esitetään prosenttilukuna. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 131.)

Määrällisen tutkimuksen kannalta olennaisimmat käsitteet tulee määrittää selvästi. Määritelmä rajaa ja täsmentää käsitettä sekä antaa sille merkityksen. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan määrittää hypoteesi, jolla ennakoidaan tutkimuksen aikana tulevia selityksiä tai ratkaisuja. Hypoteesit ovat perusteltuja väitteitä, joiden perustelut tulevat aiemmista tutkimuksista, teoriasta tai teoreettisista malleista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 143-149.)

Kuvaus todellisesta elämästä on laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohta. Todellisuus mielletään moninaiseksi ja laadullisessa tutkimuksessa on huomioitava, ettei todellisuutta voi pirstoa osiin. Monensuuntaisia suhteita voi löytyä ja tapahtumat muotoilevat yhtäaikaan toisiaan. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kohteen kokonaisvaltainen tutkiminen sekä tosiasioiden paljasta-

minen ja löytäminen tiedettyjen väittämien todentamisen sijaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 152.)

Laadullisen tutkimuksen aineisto hankitaan todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa sekä tiedon keräämiseen käytetään ihmisiä. Hypoteesia tai teoriaa ei testata, koska tutkijan tavoitteena on löytää arvaamattomia seikkoja. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan menetelmiä, joissa tutkittavien näkemykset tulevat esille. Esimerkiksi käytetään ryhmä- tai teemahaastattelua. Tutkimuksen kohdejoukkoa ei valita satunnaisesti vaan tarkoituksenmukaisesti. Olosuhteiden muuttuessa suunnitelmia muutetaan joustavasti. Tapauksia tutkitaan ainutlaatuisina ja aineistoa tarkastellaan sen mukaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 155.)

Määrällinen tutkimusmenetelmä oli soveltuva menetelmä työajankäyttötutkimukseen Tokmanni Oy Joensuun myymälässä. Tarkoituksena oli kuvata työajankäyttöä ajankäytönseurantalomakkeilla saadun aineiston pohjalta numeerisesti taulukoiden ja kuvioiden muodossa enimmäkseen prosenttiosuuksina. Laadullista tutkimusmenetelmää käytettiin teemahaastattelun muodossa.

Haastattelu on eräänlaista keskustelua. Haastattelussa haastatteliija määrää haastattelun etenemisen kun taas tavallisessa keskustelussa kumpikin osapuoli esittää kysymyksiä ja antaa vastauksia tasa-arvoisesti. Tutkimuksessa käytettävä haastattelu on systemaattista tiedon keräämistä, jolla on tavoitteet. Haastattelun tarkoituksena on saada mahdollisimman päteviä ja luotettavia tietoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 196-197.)

Teemahaastattelu ei ota kantaa aiheen käsittelyn syvyyteen eikä haastattelukertojen lukumäärään. Se etenee tiettyjen olennaisten teemojen mukaan, eikä tarkkojen kysymysten mukaan. Tämä tuo tutkittavana olevien äänen esiin ja haastattelu vapautuu tutkijan näkökulmasta. Teemahaastattelu huomioi vuorovaikutuksen synnyttävien merkitykset sekä ihmisten antamien merkitysten asioille ja tulkintojen asioista olevan keskeisiä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48.)

Teemahaastattelu on välimuoto avoimesta ja lomakehaastattelusta. Siinä haastattelun tema-alueet eli aihepiirit tiedostetaan, mutta kysymykset eivät ole tarkassa järjestyksessä ja muodossa. Teemahaastattelua voidaan käyttää kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa. Siitä saatua aineistoa voidaan muuttaa tilastollisesti analysoitavaan muotoon ja tuloksia pystytään tulkitsemaan sekä analysoimaan monin eri tavoin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 197.)

Teemahaastattelu oli oikea haastattelumuoto työajankäyttötutkimukseen liittyvässä haastattelussa, koska kysymykset liittyivät tiettyihin teemoihin. Kysymykset laadittiin ajankäytönseurantalomakkeiden pohjalta saaduista tuloksista sekä täydentämään opinnäytetyötä. Kysymysten laatiminen teemojen mukaan helpotti tulosten sekä opinnäytetyön täydentämistä koskevien kysymysten käsitteilyä haastattelutilanteessa.

4.2 Tutkimustehtävä, kohdejoukko ja toteutus

Tarkoituksena on tutkia työajankäytön jakautumista A-työtehtäviin, B-työtehtäviin, C-työtehtäviin sekä muihin työaikaa vieviin tehtäviin (liite 3). Tutkitaan myös asiakaspalvelua, tulleen tavaran tarkastamista, purkua sekä hyllyttämistä sekä taukojen käyttöä. Tarkastellaan työajan jakautumista eri työtehtävien kesken osastojen kesken sekä kaikki osastojen osalta.

Tutkimuksen kohdejoukko on Tokmanni Oy Joensuun myymälän infossa, kassoilla, elintarvikeosastolla, rautaosastolla, teknokemiaosastolla sekä tekstiili-osastolla työskentelevät työntekijät. Tutkimuksen ajankohta määritti osallistuvat työntekijät työvuorolistan mukaan. Lomakkeet käsiteltiin nimettöminä.

Tutkimus toteutettiin Tokmanni Oy Joensuun myymälässä viikon ajalta maanantaista sunnuntaihin. Työntekijät täyttivät ajankäytönseurantalomakkeita, joihin he merkitsivät käyttämänsä työajan työvuoronsa ajalta. Jokaiselle osastolle oli omanlaiset lomakkeet osaston työtehtävien mukaan. Työtehtävät oli selvitetty aiemmin osastoittain. Työntekijät palauttivat täytetyt lomakkeet kirjekuudessa

taukotilassa olevaan palautuslaatikkoon. Lomakkeet muutettiin kuvioiksi tarkastelun helpottamiseksi.

4.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tulosten pätevyys ja luotettavuus vaihtelevat, vaikka tutkimuksen aikana vältetään virheitä. Siksi tutkimuksissa arvioidaan valmiiksi saadun tutkimuksen luotettavuutta. Arvioinnissa on mahdollista käyttää erilaisia tutkimus- ja mittaustapoja. Kaikkien tutkimusten pätevyyttä ja luotettavuutta tulee arvioida jollakin tavoin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 216-217.)

Tutkimuksen mittaustulosten toistettavuus on reliaabelius eli tutkimus tai mittaus antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Reliaabeliuksen toteamiseen on useita keinoja. Esimerkiksi kahden arvioijan saadessa samanlaiset tulokset, tulosta voi pitää reliaabelina. Myös samasta henkilöstä eri tutkimuskerroilla saatu sama tulos vahvistaa tulokset reliaabeleiksi. Kvantitatiivisissa eli määrällisissä tutkimuksissa mittareiden luotettavuuden arvioimiseksi on kehitelty useita tilastollisia menetelmiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 216.)

Tutkimuksen validiuksella eli pätevyydellä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata haluttua asiaa. Menetelmät ja mittarit eivät välttämättä vastaa tutkijan kuvittelemaa todellisuutta tutkittavasta asiasta. Esimerkiksi kyselylomakkeisiin vastaavat henkilöt ovat voineet käsittää useat kysymykset erilailla kuin tutkija on ajatellut, vaikka lomakkeisiin onkin saatu vastaukset. Tutkija voi tällöin käsitellä tuloksia vielä alkuperäisen ajattelumallinsa pohjalta, jolloin tuloksia ei voi pitää pätevinä ja tosina. Tällöin mittari aiheuttaa virhettä tuloksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 216-217.)

Tutkimuksen aineisto hankittiin ajankäytönseurantalomakkeilla. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa, onko lomakkeet täytetty asianmukaisesti. Lomakkeiden kattavuudella on väliä. Ovatko lomakkeet tarpeeksi kattavat ja saadaanko niistä tarvittavat tiedot. Lomakkeista saatavien tietojen analysointivaiheessa on

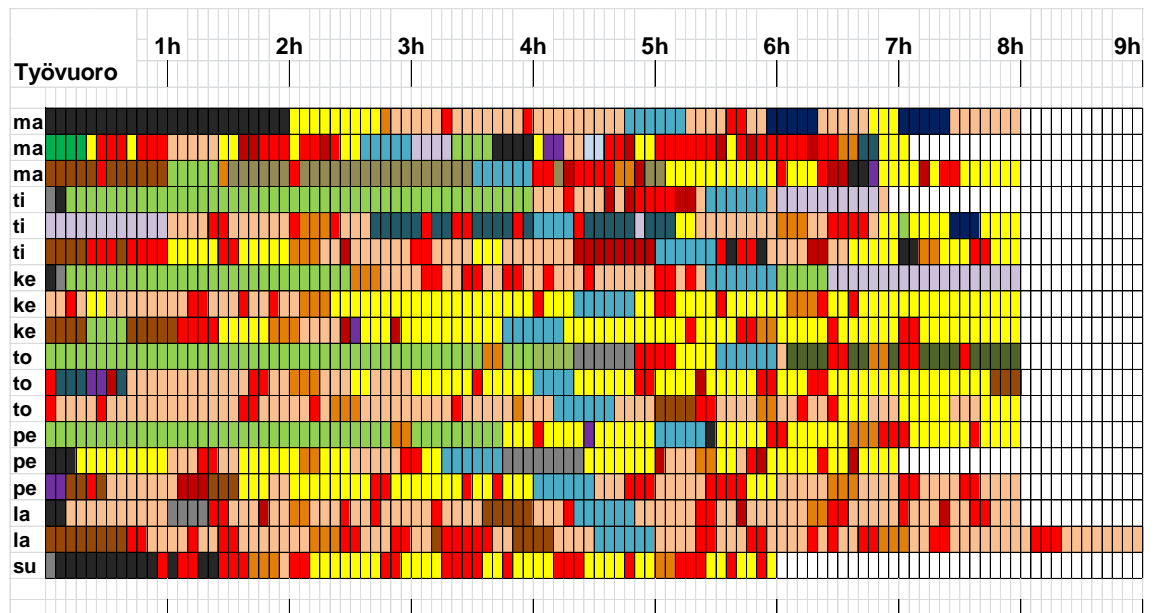
olennaista löytää oleelliset asiat epäolennaisista. Selvitys tehtiin vain seitsemän päivän ajalta, joten tulokset ovat suuntaa antavia.

5 Tulokset

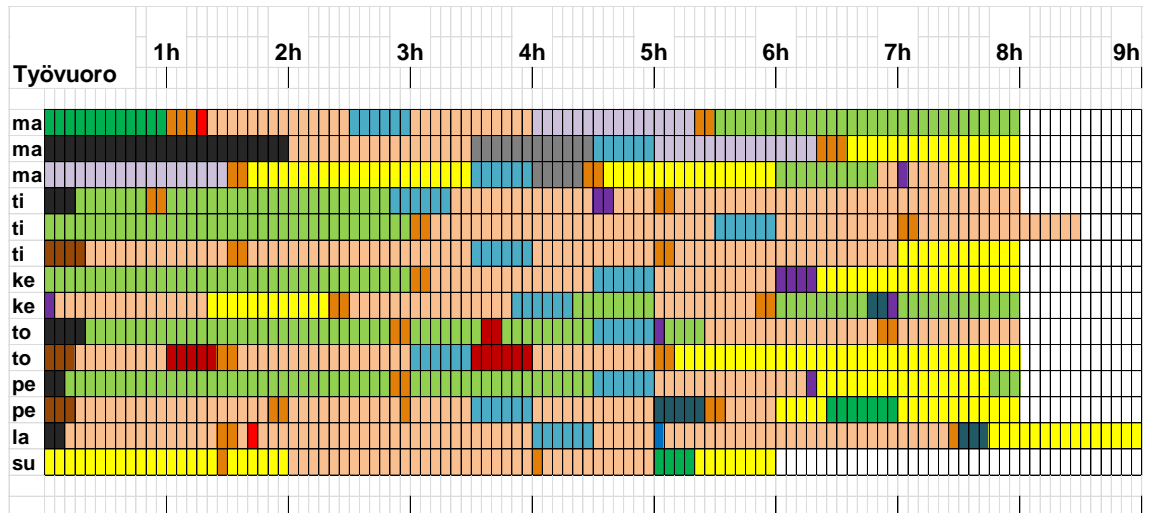
Tokmanni Oy Joensuun myymälässä tehdyn työajankäyttöselvityksen tuloksia käsitellään kaikkien osastojen kokonaisuutena ja osastokohtaisesti viikonpäivittäin sekä koko viikon ajalta. Osastot ovat info, kassat, elintarvikeosasto, rautaosasto, teknokemiaosasto sekä tekstiiliosasto. Ajankäytönseurantalomakkeiden avoimiin kysymyksiin tuli joitakin vastauksia.

5.1 Työtehtävien jakautuminen

Työtehtävät on jaettu osastoittain A-tehtäviin, B-tehtäviin, C-tehtäviin sekä muihin työaikaan vieviin tehtäviin. Lisäksi ruokatauko ja tauko on eritelty erikseen (liite 3). C-tehtävät ovat tavallaan täytetehtäviä, joita tehdään kun muutakaan tekemistä ei kyseisellä hetkellä ole. Periaatteessa tällöin työntekijä voidaan siirtää toiselle osastolle avuksi. Työtehtävät on jaettu osastoittain työvuorojen aikana tehtyjen työtehtävien pohjalta.



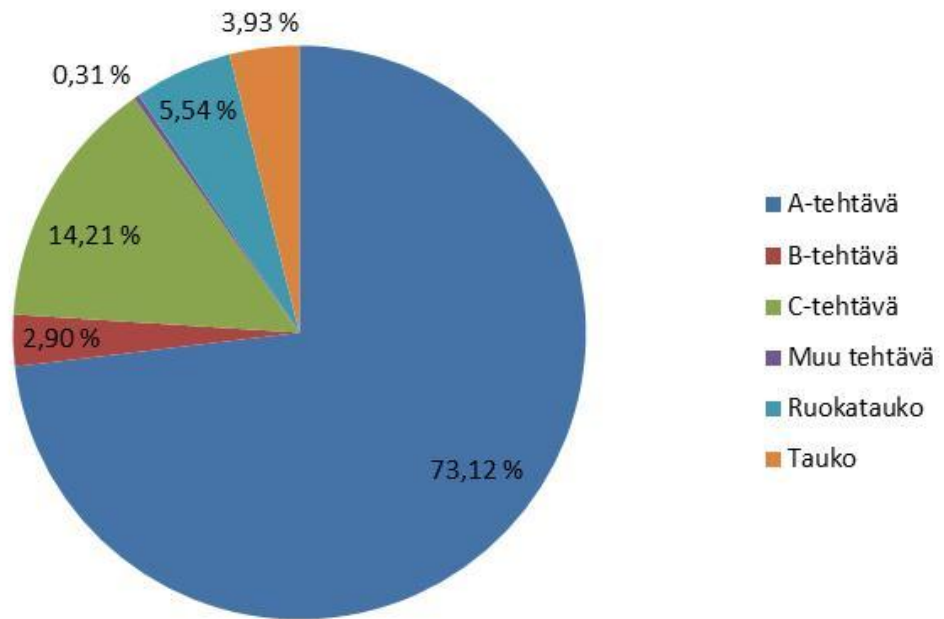
Kuvio 1A. Työtehtävien pirstoutuneisuutta seitsemän päivän ajalta yhdeltä osastolta (liite 2).



Kuvio 1B. Työtehtävien pirstoutuneisuutta seitsemän päivän ajalta yhdeltä osastolta (liite 2).

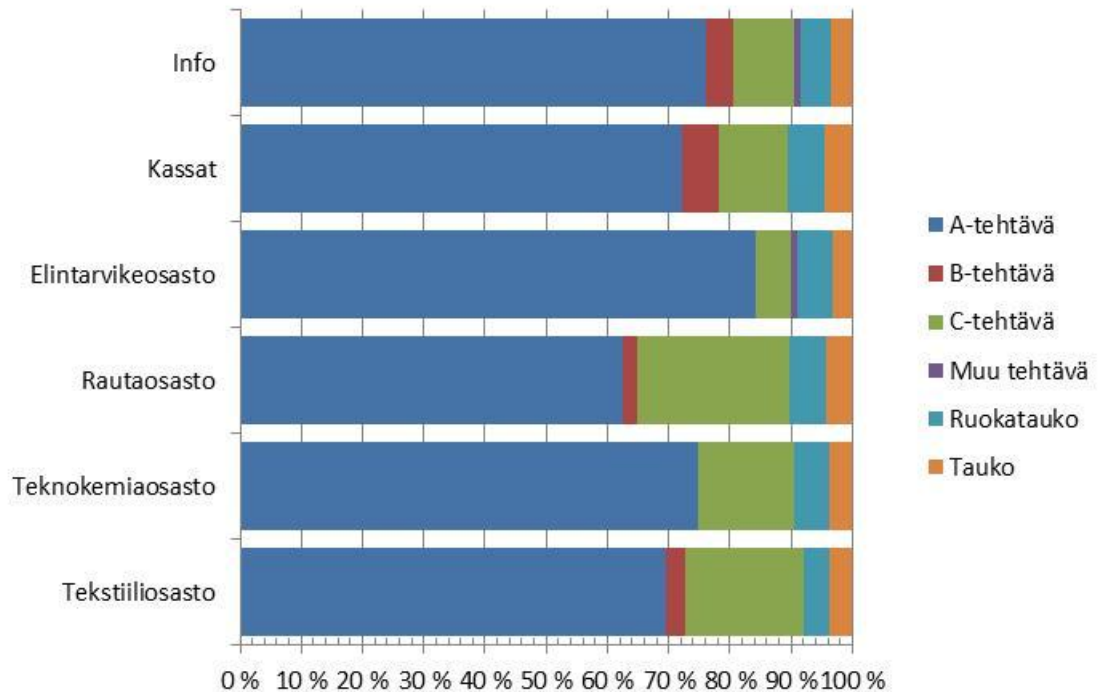
Kuvioista 1A ja 1B näkee työtehtävien pirstoutuneisuutta seitsemän päivän ajalta kahdelta eri osastolta. Kuvioista voidaan nähdä työtehtävien moninaisuuden työvuoron aikana sekä saman työtehtävän tekemisen työvuoron eri vaiheissa. Työtehtävä on jouduttu keskeyttämään jostain syystä ja sitä on jatkettu keskeytyksen jälkeen. Eri värit kuvaavat eri työtehtäviä (liite 2).

Kuviot 1A ja 2B kuvaavat työtehtävien pirstoutuneisuuden ääripäitä eri osastoilla seitsemän päivän ajalta. Kuvioista voidaan päätellä, että eri osastoilla joudutaan eri tavalla vaihtamaan työtehtävää ja palaamaan siihen myöhemmin.



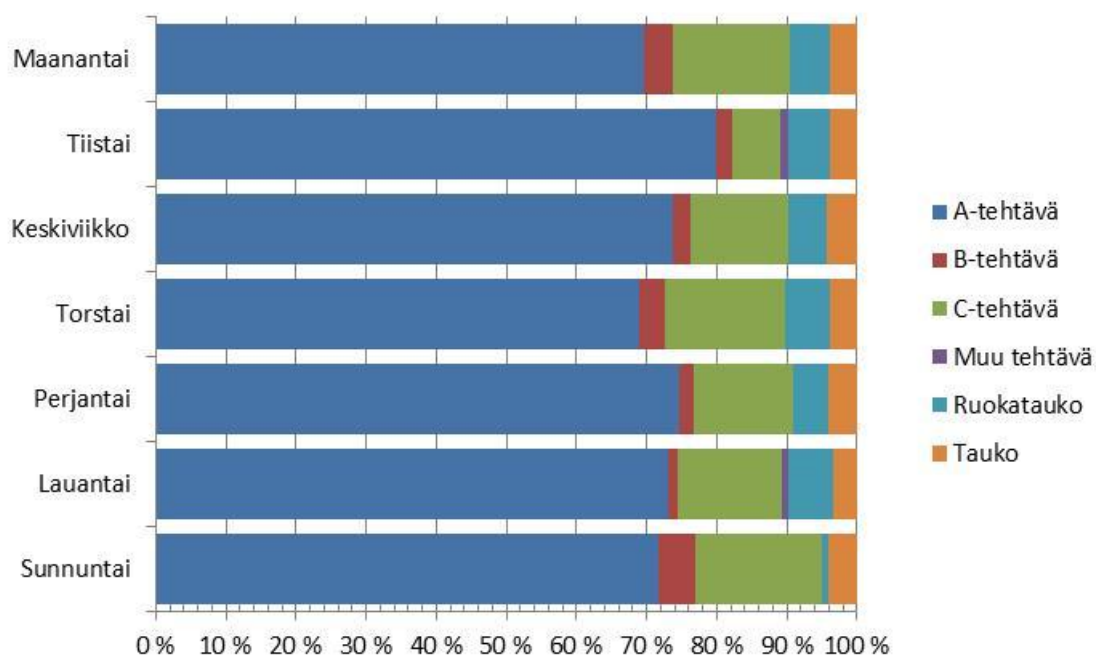
Kuvio 3. Kaikkien osastojen työtehtävien jakautuminen (liite 3) seitsemän päivän ajalta.

Kuviosta 3 nähdään kaikkien osastojen työtehtävien jakautuminen seitsemän päivän ajalta. Eniten tehtiin A-tehtäviä (73,12 %) ja vähiten muita tehtäviä (0,31 %). Muita tehtäviä olivat lääkärissä käynti sekä sairausloma. B-tehtäviä tehtiin 2,90 % ja C-tehtäviä 14,21 %. Ruokataukoon käytettiin 5,54 % ja taukoon 3,93 % työajasta.



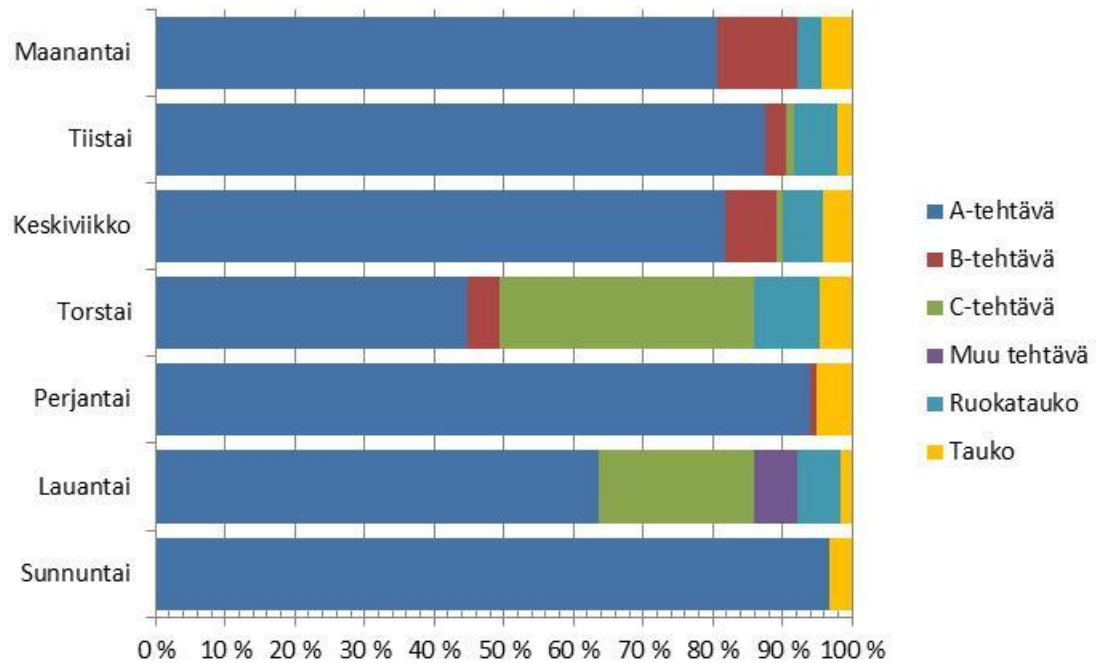
Kuvio 4. Työtehtävien jakautuminen (liite 3) seitsemän päivän ajalta osastoittain.

Kuviosta 4 nähdään työtehtävien jakautuminen seitsemän päivän ajalta osastoittain. Eniten tehtiin A-tehtäviä elintarvikeosastolla (84,17 %) ja vähiten rautaosastolla (62,62 %) Eniten C-tehtäviä tehtiin rautaosastolla (24,64 %) ja vähiten elintarvikeosastolla (5,78 %). Infossa muu tehtävä oli lääkärissä käynti (1,01 %) ja elintarvikeosastolla sairausloma (1,06 %). Eniten B-tehtäviä tehtiin kassoilla (6,20 %) ja vähiten B-tehtäviä tehtiin elintarvikeosastolla ja teknokemiaosastolla (0,00 %).



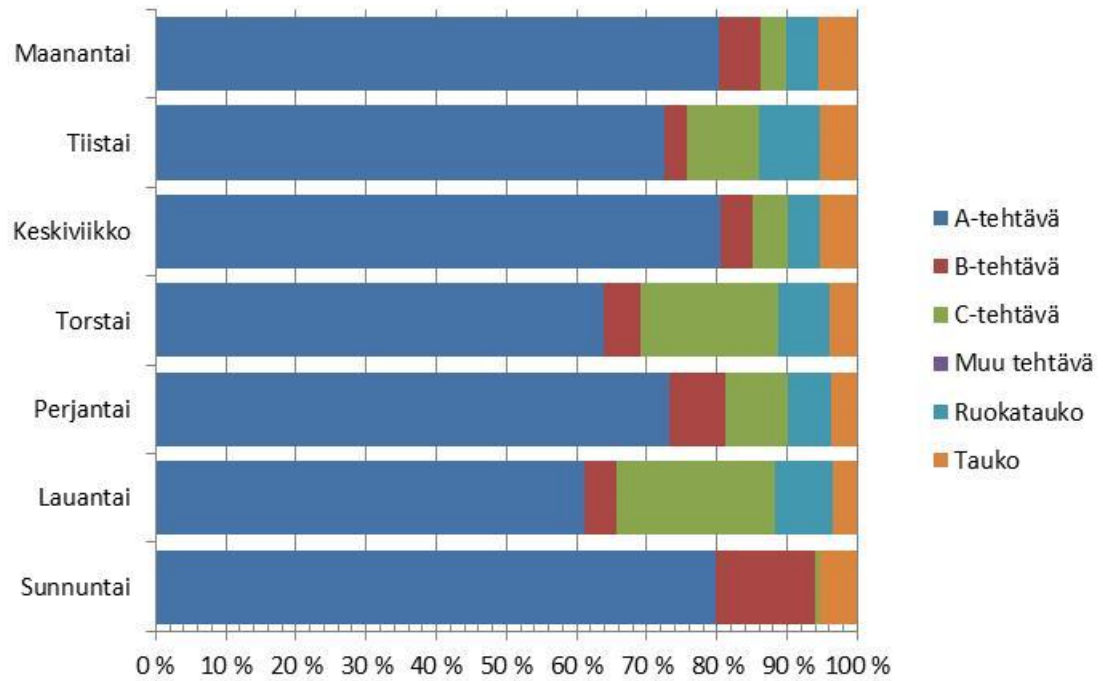
Kuvio 5. Kaikkien osastojen työtehtävien jakautuminen (liite 3) seitsemän päivän ajalta viikonpäivittäin.

Kuviosta 5 nähdään kaikkien osastojen työtehtävien jakautuminen seitsemän päivän ajalta viikonpäivittäin. Eniten A-tehtäviä tehtiin tiistaina (79,79 %) ja vähiten torstaina (69,01 %). Eniten C-tehtäviä tehtiin sunnuntaina (18,00 %) ja vähiten tiistaina (6,67 %). B-tehtäviä tehtiin eniten sunnuntaina (5,33 %) ja vähiten lauantaina (1,30 %). Tiistain muu tehtävä oli sairausloma (1,22 %) ja lauantain lääkäriissä käynti (0,87 %).



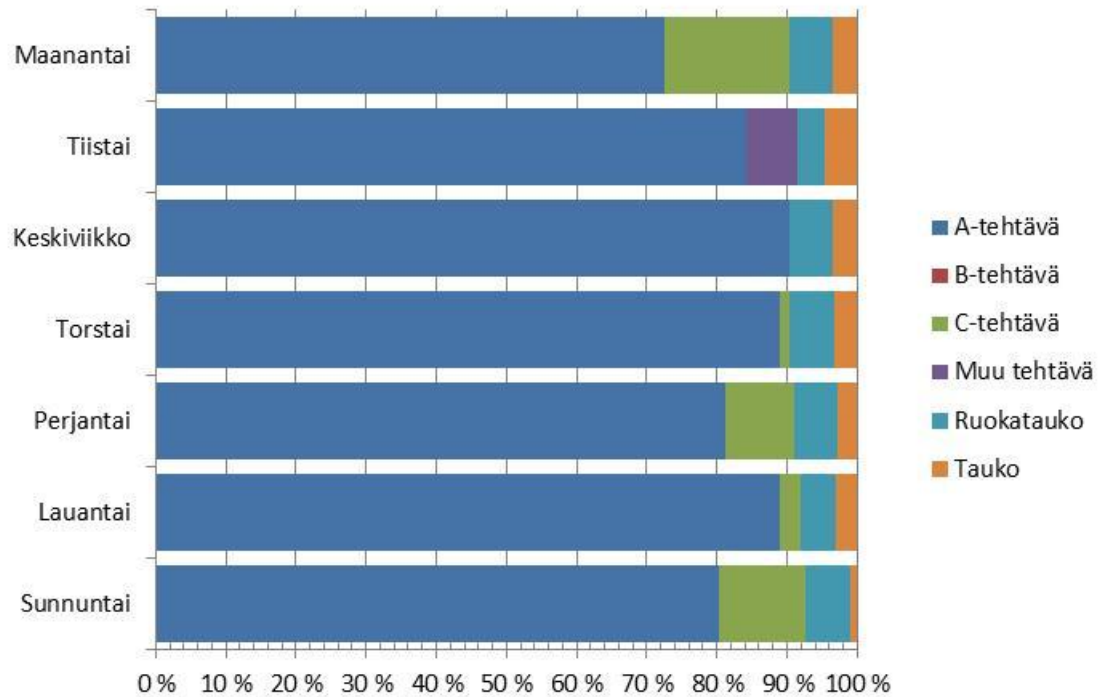
Kuvio 6. Infon työtehtävien jakautuminen (liite 3) seitsemän päivän ajalta viikonpäivittäin.

Kuviosta 6 nähdään, että eniten A-tehtäviä tehtiin infossa sunnuntaina (96,67 %) ja vähiten torstaina (44,79 %). Eniten C-tehtäviä tehtiin torstaina (36,46 %) ja vähiten maanantaina, perjantaina ja sunnuntaina (0,0 %). Eniten B-tehtäviä tehtiin maanantaina (11,67 %) ja vähiten sunnuntaina ja lauantaina (0,00 %). Lauantain muu tehtävä oli lääkäriissä käynti (6,25 %).



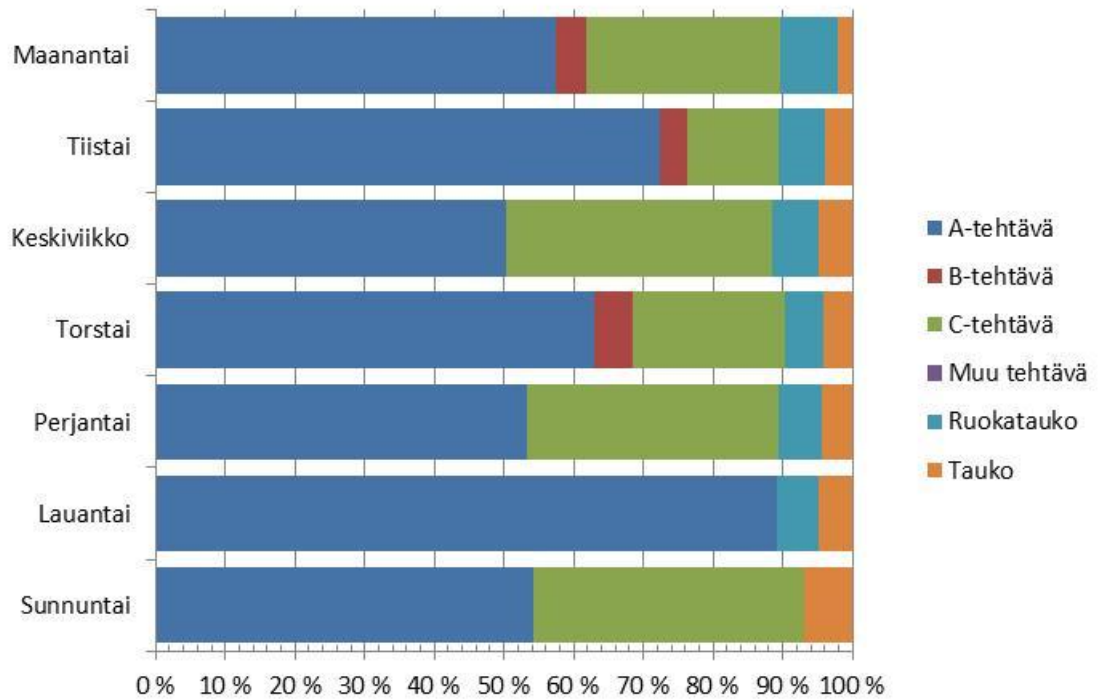
Kuvio 7. Kassojen työtehtävien jakautuminen (liite 3) seitsemän päivän ajalta viikonpäivittäin.

Kuviosta 7 nähdään, että eniten A-tehtäviä tehtiin kassoilla keskiviikkona (80,51 %) ja vähiten lauantaina (61,03 %). Eniten C-tehtäviä tehtiin lauantaina (22,56 %) ja vähiten sunnuntaina (0,88 %). Eniten B-tehtäviä tehtiin sunnuntaina (14,04 %) ja vähiten tiistaina (3,26 %).



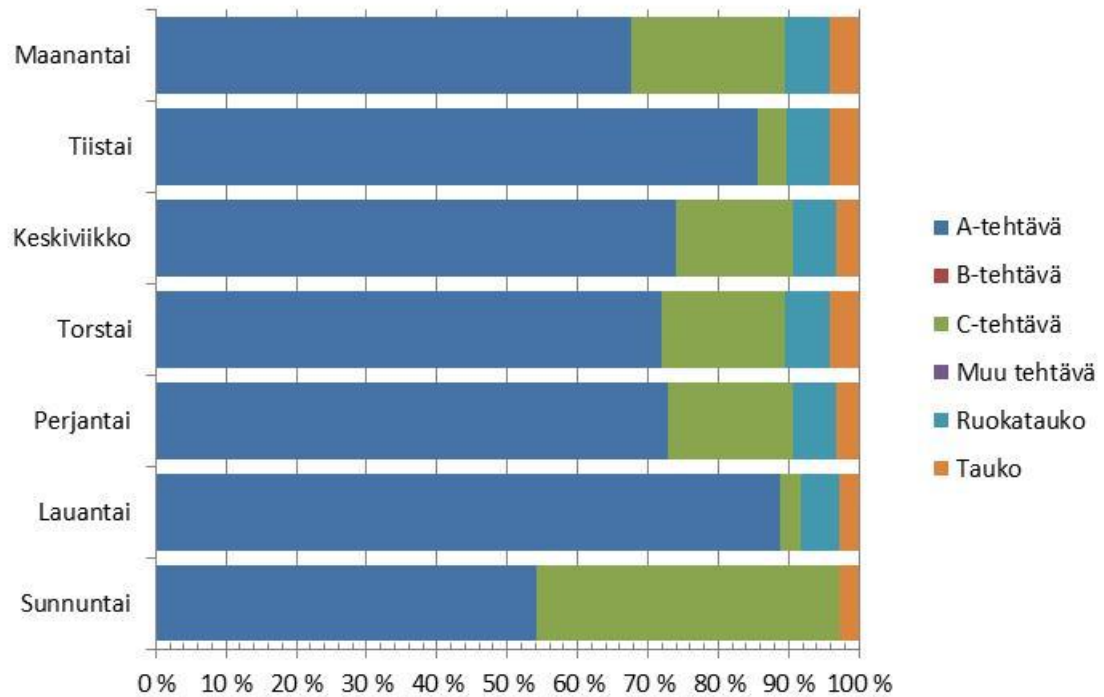
Kuvio 8. Elintarvikeosaston työtehtävien jakautuminen (liite 3) seitsemän päivän ajalta viikonpäivittäin.

Kuviosta 8 nähdään, että eniten A-tehtäviä tehtiin elintarvikeosastolla keskiviikkona (90,28 %) ja vähiten maanantaina (72,57 %). Eniten C-tehtäviä tehtiin lauantaina (17,71 %) ja vähiten tiistaina ja keskiviikkona (0,00 %). Elintarvikeosastolla ei tehty B-tehtäviä.



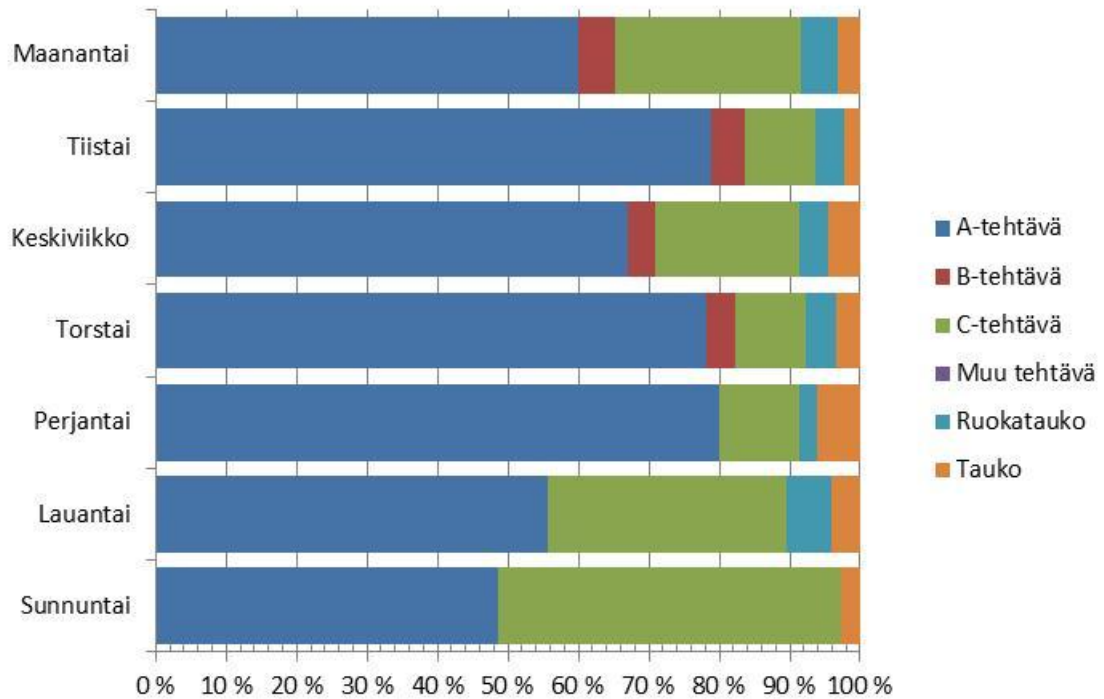
Kuvio 9. Rautaosaston työtehtävien jakautuminen (liite 3) seitsemän päivän ajalta viikonpäivittäin.

Kuviosta 9 nähdään, että eniten A-tehtäviä tehtiin rautaosastolla lauantaina (89,22 %) ja vähiten keskiviikkona (50,35 %). Eniten C-tehtäviä tehtiin sunnuntaina (38,89 %) ja vähiten lauantaina (0,00 %). Eniten B-tehtäviä tehtiin torstaina (5,56 %) ja vähiten keskiviikkona, perjantaina, lauantaina ja sunnuntaina (0,00 %).



Kuvio 10. Teknokemiaosaston työtehtävien jakautuminen (liite 3) seitsemän päivän ajalta viikonpäivittäin.

Kuviosta 10 nähdään, että eniten A-tehtäviä tehtiin teknokemiaosastolla lauantaina (88,89 %) ja vähiten sunnuntaina (43,06 %). Eniten C-tehtäviä tehtiin sunnuntaina (38,89 %) ja vähiten tiistaina (4,08 %). Teknokemiaosastolla ei tehty B-tehtäviä.



Kuvio 11. Tekstiiliosaston työtehtävien jakautuminen (liite 3) seitsemän päivän ajalta viikonpäivittäin.

Kuviosta 11 nähdään, että eniten A-tehtäviä tehtiin tekstiiliosastolla perjantaina (79,93 %) ja vähiten sunnuntaina (48,61 %). Eniten C-tehtäviä tehtiin sunnuntaina (48,61 %) ja vähiten tiistaina (9,85 %). Eniten B-tehtäviä tehtiin maanantaina (5,21 %) ja vähiten perjantaina, lauantaina ja sunnuntaina (0,00 %).

Kuvioista 3-11 nähdään, että A-tehtävistä, B-tehtävistä sekä C-tehtävistä tehtiin osastosta riippumatta eniten A-tehtäviä.

5.2 Asiakaspalvelu

Asiakaspalveluun käytetty aika on laskettu asiakasta kohden. Asiakkaita palvelaan maanantaista sunnuntaihin.

Taulukko 1. Asiakasmäärät, asiakasta kohden käytetty aika sekunteina, asiakasmäärä seitsemän päivän ajalta prosentteina sekä asiakaspalveluun käytetty aika viikonpäivän kokonaistyöajasta prosentteina.

| | Asiakasmäärä | Sekuntia/Asiakas | Asiakasmäärä % | Kokonaistyöajasta % (100 % = viikonpäivän kokonaistyöaika) |
|-------------|--------------|------------------|----------------|---|
| Maanantai | 2395 | 24,4 | 15,0 | 12,3 |
| Tiistai | 2637 | 25,6 | 16,6 | 14,4 |
| Keskiviikko | 2428 | 16,2 | 15,2 | 8,2 |
| Torstai | 2026 | 15,8 | 12,7 | 6,3 |
| Perjantai | 3035 | 13,8 | 19,0 | 8,8 |
| Lauantai | 2392 | 17,4 | 15,0 | 10,0 |
| Sunnuntai | 1023 | 10,6 | 6,4 | 6,0 |

Taulukosta 1 nähdään, että eniten aikaa asiakasta kohden käytettiin tiistaina (25,6 sekuntia) ja vähiten aikaa sunnuntaina (10,6 sekuntia). Eniten asiakkaita oli perjantaina (19,0 %) ja vähiten sunnuntaina (6,4 %). Kaikista työtehtävistä asiakaspalveluun käytettiin eniten aikaa tiistaina (14,4 %) ja vähiten sunnuntaina (6,0 %).

5.3 Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen

Tavaran tarkastamiseen, purkuun sekä hyllyttämiseen käytetty aika on laskettu lavametriä kohden. Tavaraa tulee tiistaista lauantaihin, sunnuntaina ja maanantaina ei tule tavaraa.

Taulukko 2. Tullut tavaramäärä lavametreinä, tavaran tarkastamiseen, purkuun sekä hyllyttämiseen käytetty aika lavametriä kohden, tavaramäärä prosentteina viikolla tullusta tavaramäärästä sekä tavaran tarkastamiseen, purkuun sekä hyllyttämiseen käytetty aika viikonpäivän kokonaistyöajasta prosentteina.

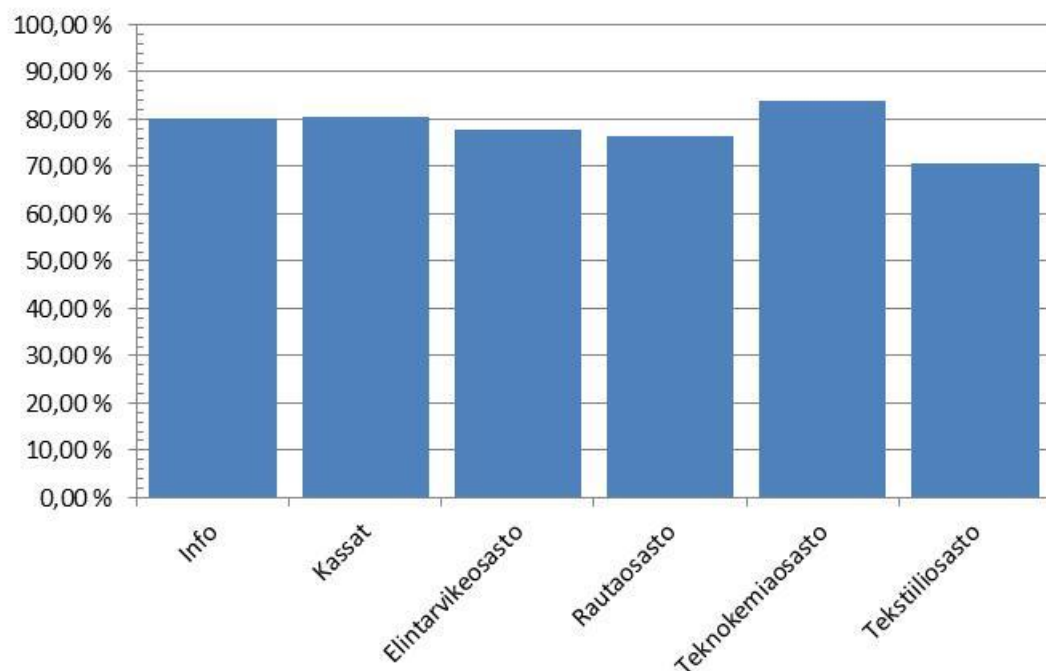
| | Lavametriä | Tuntia/Lavametri | Tavaramäärä % | Kokonaistyöajasta % (100 % = viikonpäivän kokonaistyöaika) |
|-------------|------------|------------------|---------------|---|
| Maanantai | | | | 16,9 |
| Tiistai | 15,9 | 2,4 | 26,4 | 29,6 |
| Keskiviikko | 10,2 | 3,2 | 16,9 | 24,8 |
| Torstai | 15,1 | 2,3 | 25,0 | 24,1 |
| Perjantai | 8,2 | 4,0 | 13,6 | 24,7 |
| Lauantai | 10,9 | 3,2 | 18,1 | 29,9 |
| Sunnuntai | | | | 20,3 |

Taulukosta 2 näkyy, että tavaran tarkastamiseen, purkuun sekä hyllyttämiseen käytettiin eniten aikaa lavametriä kohden perjantaina (4,0 tuntia) ja vähiten torstaina (2,3 tuntia). Seitsemän päivän ajalta eniten tavaraa tuli tiistaina (26,4 %) ja vähiten perjantaina (13,6 %). Kaikista työtehtävistä tavaran tarkastamiseen, purkuun sekä hyllyttämiseen käytettiin eniten aikaa lauantaina (29,9 %) ja vähiten maanantaina (16,9 %).

Taulukosta 2 nähdään, että tavaroita tarkastetaan, puretaan sekä hyllytetään myös maanantaina ja sunnuntaina, jolloin uutta tavaraa ei tule. Kaikkea tullutta tavaraa ei siis pureta saman päivän aikana.

5.4 Taukojen käyttöprosentti

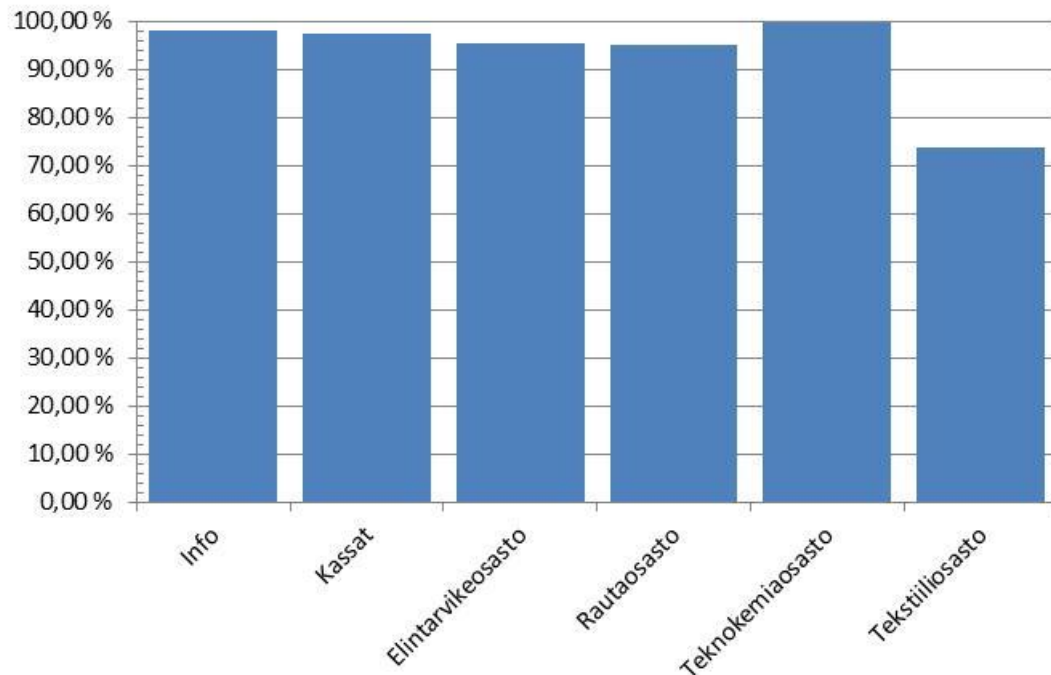
Taukojen käyttöprosentin avulla saadaan selville, miten paljon ajassa mitattuna käytettävissä olevista tauoista käytetään. Työntekijöillä on tietty aikamäärä käytettävissään taukoihin työvuoronsa aikana. Työvuoron pituus määrittää taukojen määrät. Taukojen pituudet ovat aina samat. Tauot jaetaan taukoihin ja ruoka-taukoihin.



Kuvio 12. Taukojen käyttöprosentti seitsemän päivän ajalta.

Kuviosta 12 nähdään, ettei kaikkia taukoja käytetty. Vähiten taukoja käytettiin tekstiili-osastolla (70,83 %) ja eniten teknokeemiaosastolla (83,93 %) käytettävissä olevista tauoista.

Ajankäytönseurantalomakkeiden kysymykseen ”Jäikö jotain tekemättä työvuoron aikana? Miksi? Arvioi sen tärkeys.” vastattiin yhdessä lomakkeessa seuraavasti: ”Jäi pitämättä viimeinen tauko (taas), hyvin merkittävää ja tärkeää!”



Kuvio 13. Ruokataukojen käyttöprosentti seitsemän päivän ajalta.

Kuviosta 13 näkyy, ettei kaikkia ruokataukoja käytetty. Vähiten taukoja käytettiin tekstiili-osastolla (70,83 %) ja eniten teknoke-miaosastolla (83,93 %) käytettävissä olevista tauoista.

Kuvioista 11 ja 12 nähdään, että kaikkia taukoja ei käytetty. Ruokataukoja käytettiin enemmän kuin kahvitaukoja. Kaikista tauoista ainoastaan teknoke-miaosastolla käytettiin 100 % käytettävissä olevista ruokatauoista.

6 Yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia työntekijöiden työajankäyttöä ajankäytönseurantalomakkeilla Tokmanni Oy Joensuun myymälässä. Opinnäytetyön alussa esiteltä teoria ajasta käsitteenä, ajanhallinnan historiasta, työajasta kaupan alalla, työajanseurannasta, aikavarkaista sekä työtehtävien priorisoinnista ovat ajankäyttötutkimuksen pohjana. Teemahaastattelu täydensi opinnäytetyötä.

Työajankäyttötutkimuksesta käy ilmi erot työajankäytössä eri osastoilla. Jokaisella osastolla on omat työtehtävänsä ja eroja on myös samojen työtehtävien määrissä. Työtehtävät jaettiin A-tehtäviin, B-tehtäviin, C-tehtäviin sekä muihin tehtäviin (liite 3). Ruokatauot ja tauot eroteltiin omiksi ryhmiksi. Tuloksissa keskityttiin työtehtävien jakautumiseen, asiakaspalveluun, tavaroiden tarkastamiseen, purkuun sekä hyllyttämiseen ja taukojen käyttöön.

Tuloksista selviää työaikaa menevän osastosta riippumatta eniten A-tehtäviin. Tämä kertoo siitä, että eniten työaikaa menee niihin tehtäviin, jotka on määritelty tehtäviksi osastoittain tietyn työvuoron aikana. Jonkin verran työaikaa menee C-tehtävien tekemiseen. C-tehtäviä ovat työtehtävät, joita tehdään pääasiassa kun A-tehtäviä tai B-tehtäviä ei ole tehtävänä. Tehtyjen C-tehtävien määrässä oli eroja osastoittain. Joillakin osastoilla tehtiin C-tehtäviä enemmän kuin toisilla osastoilla.

Tarkasteltaessa ruokataukojen ja taukojen käyttöä voidaan tuloksista huomata, että kaikkia taukoja ja ruokataukoja ei jostain syystä tulosten mukaan käytetty. Asiakaspalvelu on tärkeä osa työtehtäviä ja työtä tehdään asiakaslähtöisesti. Asiakaspalveluun käytettiin päivittäin keskimäärin 9,4 % työajasta.

Tavaran tarkastus, purku sekä hyllyttäminen veivät päivittäin keskimäärin 24,33 % työajasta. Siihen käytettiin siis merkittävä osa kaikista työpäivän aikana tehdyistä työtehtävistä. Tuloksista nähdään, että tavaraa tarkastetaan, puretaan sekä hyllytetään myös maanantaina ja sunnuntaina, jolloin tavaraa ei tule.

Työnantajan edustajat kiinnittivät huomiota (liite 4) asiakaspalvelun ja tavaran tarkastuksen, purun ja hyllyttämisen sekä taukojen ja ruokataukojen käytön tuloksiin. Viikonloppuna käytettiin hyvin paljon aikaa muuhun kuin asiakaspalveluun, vaikka silloin pitäisi nimenomaan keskittyä asiakaspalveluun. Maanantaina käytettiin vähiten aikaa tavaran tarkastukseen, purkamiseen sekä hyllyttämiseen, joten viikonlopusta voisi siirtää tavaran tarkastusta, purkamista sekä hyllyttämistä maanantaille. (Tikka 2012.) Käytettyjen taukojen ja ruokataukojen tulokset ihmetyttivät. Kaikkia taukoja ja ruokataukoja ei tulosten mukaan käytetty. Työajankäyttöä voisi tehostaa miettimällä työaikoja uudestaan, etenkin viikonlopun työajankäytön osalta. (Kuivalainen 2012.)

7 Pohdinta

Tokmanni Oy Joensuun myymälä halusi toimeksiantajana saada tietoa työntekijöidensä työajankäytöstä eri osastoilla. Opinnäytetyön tarkoituksena on antaa kuva toimeksiantajalle työntekijöidensä työajankäytöstä eri osastoilla seitsemän päivän ajalta maanantaista sunnuntaihin.

Sitä mihin työtehtäviin työaika menee työvuoron aikana, ei seurata tarkemmin. Työajanseuranta tehdään pääasiassa työvuoroluetteloiden ja kirjautumisten töihin ja töistä pois muodossa. Toimeksiantaja saa tietoa nykyisestä työajankäytöstä eri osastoilla opinnäytetyön työajankäyttötutkimuksen avulla. Työnantaja voi hyödyntää tutkimuksen tuloksia halutessaan.

Lähteet

- Ahonen, H. 2004. Kuka komentaa kelloasi. Pieksämäki: RT-Print Oy.
- Allen, D. 2008. Kerralla valmista. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Caunt, J. 2006. Organise Yourself. London: Kogan Page Limited.
- Hietala, H. & Kaivanto, K. 2008. Työaikalaki käytännössä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoda.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hämäläinen, P. 2009. Sinulla on vain yksi elämä. Anna kiireelle kenkää. WS Bookwell.
- Kaupan työehtosopimus. 2011. <http://www.finlex.fi/data/tes/stes343-PT50Kau pantaydennetty1004.pdf>. 20.10.2011.
- Knoblauch, J. & Wöltje, H. 2004. Ajanhallinta. Masku: Maskun kirjapaino Oy.
- Kuivalainen, A. 2012. Osastovastaava. Tokmanni Oy Joensuun myymälä. Nauhoitettu haastattelu 2.2.2012.
- Lampikoski, T. 2009. Hidasta! Ajankäytön valinnat arjessa ja työssä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Levin, P. 2007. Skilful time management!. Glasgow: Bell & Bain Ltd.
- Luhtanen, R. 2011. Työpaikan lakikirja 2011. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Nayab, N. 2011. Explore the History of Time Management <http://www.brighthub.com/office/home/articles/76908.aspx>. 4.1.2012.
- Nevalainen, V. 2007. Ihminen ja työ: työelämässä voi selvitä hengissä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Parkkinen, K. 2002. Työsuhteen perussäännöt: työnantajan ja esimiehen selviytymisopas Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Pelin, A. & Pelin, R. 2000. Ajankäytön opas. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Puronen, P. 2005. Irti kiireestä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Rytikangas, I. 2008. Tehokas ajankäyttö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Saarinen, M. 2007. Työsuhteen pelisäännöt. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Salminen, J. & Heiskanen, P. 2009. Taltuta kiire. Viisi askelta tehokkaaseen ajankäyttöön. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Seppälä, O. 2008. Stop! Enemmän aikaa, vähemmän kiirettä. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Suomen Yrittäjät. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/tyonantajanabc/tyo aika/tyo aika-asiakirjat/>. 28.11.2011.
- Tikka, J. 2012. Myymäläpäällikkö. Tokmanni Oy Joensuun myymälä. Nauhoitettu haastattelu 2.2.2012.
- Tokmanni-konserni. 2011. Vuosikertomus 2010. www.tokmanni-konserni.fi/pdf/tokmanni_vuosikertomus_2010.pdf. 29.9.2011.
- Toukoluoto, N. 2005. Ajanhallinta. Helsinki: Art-Print Oy.
- Työaikalaki 605/1996. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605>. 23.5.2011.
- Työajanseuranta. <http://www.tyoajanseuranta.fi/>. 28.11.2011.
- Työterveyslaitos. 2007. Toimivat ja terveet työajat. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Velde-Luoma, A. 2010. Kaaoksen kesyttäjä: tavarat, paperit ja aika haltuun.
Jelgava, Latvia.

Veltor Oy. Työpaikan ja luottamusmiehen lakikirja 2011. Helsinki: Hakapaino.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä Helsinki: Edita
Prima Oy.

Elintarvikeosasto

Työvuoro: 6.00-14.00

Viikonpäivä: maanantai

I I= 5min

esimerkiksi: I T I

T= Työtehtävän koodi

6 _____ 7

| | | | | | | | | | | | | |

7 _____ 8

| | | | | | | | | | | | | |

8 _____ 9

| | | | | | | | | | | | | |

9 _____ 10

| | | | | | | | | | | | | |

10 _____ 11

| | | | | | | | | | | | | |

11 _____ 12

| | | | | | | | | | | | | |

12 _____ 13

| | | | | | | | | | | | | |

13 _____ 14

| | | | | | | | | | | | | |

TYÖTEHTÄVÄ

Asiakaspalvelu

- Kasvotusten

Asiakaspalvelu

- Puhelimen välityksellä

Hinnanmuutokset

*- Uusien hintojen tulostaminen**sekä vaihtaminen entisten tilalle*

Inventointi

Miinuslistat

- Miinukselle menneiden saldojen selvittelyä

Osaston yleistä järjestelyä

Päiväysten katsominen

- Tarkistetaan tuotteiden viimeinen käyttöpäivä

Reklamaatioiden käsittely

- Asiakaspalautuksina tulleiden tuotteiden käsittely

Ruokatauko

Sähköpostin käyttäminen

Tauko

Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen

Tietoteknisten ongelmien selvittäminen

- Helpdesk, kaupantuki jne.

Tilausten tekeminen

- Tuotteiden tilaaminen tarpeen mukaan

Viestintä

- Palaverit

Muut, mitkä? MU1= _____ MU2= _____ ... MU1, MU2...

KOODI

AK

AP

H

I

M

O

P

RE

RT

S

T

TA

TI

TT

V

Jatkuu kääntöpuolella. →

| Info | I | I= 5min |
|------------------------|----------------------|---------|
| Työvuoro: 11.00-19.00 | esimerkiksi: | I T I |
| Viikonpäivä: maanantai | T= Työtehtävän koodi | |
| 11_____9 | I | I |
| 12_____10 | I | I |
| 13_____14 | I | I |
| 14_____15 | I | I |
| 15_____16 | I | I |
| 16_____17 | I | I |
| 17_____18 | I | I |
| 18_____19 | I | I |

| TYÖTEHTÄVÄ | KOODI |
|---|-------------|
| Asiakaspalvelu | AK |
| - Kasvotusten | |
| Asiakaspalvelu | AP |
| - Puhelimen välityksellä | |
| Kassahenkilöstön tiedottaminen | K |
| - Esimerkiksi mille kassalle työntekijä menee | |
| Reklamaatioiden vastaanottaminen | RV5 |
| Ruokatauko | RT |
| Sähköpostin käyttäminen | S |
| Tauko | T |
| Tietoteknisten ongelmien selvittäminen | TI |
| - Helpdesk, kaupantuki jne. | P |
| Veikkauksen pelit | VP |
| Viestintä | V |
| - Palaverit | |
| Muut, Mitkä? MU1=_____MU2=_____ ... | MU1, MU2... |

Jatkuu kääntöpuolella. →

| Kassat | I | I= 5min |
|------------------------|---|---------|
| Työvuoro: 7-15 | esimerkiksi: | I T I |
| Viikonpäivä: maanantai | T= Työtehtävän koodi | |
| 7 _____ 9 | I I I I I I I I I I I I I | |
| 8 _____ 9 | I I I I I I I I I I I I I | |
| 9 _____ 10 | I I I I I I I I I I I I I | |
| 10 _____ 11 | I I I I I I I I I I I I I | |
| 11 _____ 12 | I I I I I I I I I I I I I | |
| 12 _____ 13 | I I I I I I I I I I I I I | |
| 13 _____ 14 | I I I I I I I I I I I I I | |
| 14 _____ 15 | I I I I I I I I I I I I I | |

| TYÖTEHTÄVÄ | KOODI |
|---|-------------|
| Vihkon lukeminen Infosta | VL |
| - Vihkoon merkitty kassatyöhön liittyvät asiat, esimerkiksi tietyn tuotteen tarjoushintaa ei tule automaattisesti koneelta | |
| Kassan avaaminen omilla tunnuksilla | KA |
| Työpisteen tarkastaminen | T |
| - Esimerkiksi kassan tupakkakaapin avaaminen, puhelin, virrat kuittitulostimessa, korttimaksulaitteessa sekä setelintarkistuskoneessa | |
| Kassatyöskentely | KT |
| Kassan sulkeminen | KS |
| - Viimeinen uloskirjaus, kassa tulostaa kassaraportin | |
| - Setelit nippuun kuminauhalla | |
| - Kolikkolippaan irrotus | |
| - Kassaraportti, pullokuitti sekä muut dokumentit, esimerkiksi lahjakortit mukaan | |
| - Puhelimen sammuttaminen | |
| - Tuulettimen ja setelitunnistuskoneen johdot pois seinästä | |
| - Kaikki kerätyt järjestykseen kolikkolippaan päälle | |
| - Lippaan vieminen kassanlaskuhuoneeseen | |
| Ruokatauko | RT |
| Tauko | T |
| Osastoille soittaminen | OS |
| - Soitetaan osastolle kun epäselvyyttä tuotteen kohdalla esimerkiksi hinnan suhteen | |
| Muut, mitkä? MU1= _____ MU2= _____ ... | MU1, MU2... |

| Rautaosasto | I | I= 5min |
|------------------------|--------------|-------------------|
| Työvuoro: 6.00-14.00 | esimerkiksi: | I T I |
| Viikonpäivä: maanantai | T= | Työtehtävän koodi |
| 6 _____ 7 | I | I |
| 7 _____ 8 | I | I |
| 8 _____ 9 | I | I |
| 9 _____ 10 | I | I |
| 10 _____ 11 | I | I |
| 11 _____ 12 | I | I |
| 12 _____ 13 | I | I |
| 13 _____ 14 | I | I |

| TYÖTEHTÄVÄ | KOODI |
|--|-------------|
| Asiakaspalvelu | AK |
| - Kasvotusten | |
| Asiakaspalvelu | AP |
| - Puhelimen välityksellä | |
| Hinnanmuutokset | H |
| - Uusien hintojen tulostaminen | |
| sekä vaihtaminen entisten tilalle | |
| Inventointi | I |
| Miinuslistat | M |
| - Miinukselle menneiden saldojen selvittelyä | |
| Osaston yleistä järjestelyä | O |
| Reklamaatioiden käsittely | RE |
| - Asiakaspalautuksina tulleiden tuotteiden käsittely | |
| Ruokatauko | RT |
| Sähköpostin käyttäminen | S |
| Tauko | T |
| Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen | TA |
| Tietoteknisten ongelmien selvittäminen | TI |
| - Helpdesk, kaupantuki jne. | |
| Tilausten tekeminen | TT |
| - Tuotteiden tilaaminen tarpeen mukaan | |
| Viestintä | V |
| - Palaverit | |
| Muut, mitkä? MU1=_____MU2=_____ ... | MU1, MU2... |

Teknokemiaosasto

Työvuoro: 7.00-15.00

Viikonpäivä: maanantai

I I= 5min

esimerkiksi: I T I

T= Työtehtävän koodi

7 _____ 8

| | | | | | | | | | | | | |

8 _____ 9

| | | | | | | | | | | | | |

9 _____ 10

| | | | | | | | | | | | | |

10 _____ 11

| | | | | | | | | | | | | |

11 _____ 12

| | | | | | | | | | | | | |

12 _____ 13

| | | | | | | | | | | | | |

13 _____ 14

| | | | | | | | | | | | | |

14 _____ 15

| | | | | | | | | | | | | |

TYÖTEHTÄVÄ

Asiakaspalvelu

- Kasvotusten

Asiakaspalvelu

- Puhelimen välityksellä

Hinnanmuutokset

- Uusien hintojen tulostaminen

sekä vaihtaminen entisten tilalle

Inventointi

Miinuslistat

- Miinukselle menneiden saldojen selvittelyä

Osaston yleistä järjestelyä

Reklamaatioiden käsittely

- Asiakaspalautuksina tulleiden tuotteiden käsittely

Ruokatauko

Sähköpostin käyttäminen

Tauko

Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen

Tietoteknisten ongelmien selvittäminen

- Helpdesk, kaupantuki jne.

Tilausten tekeminen

- Tuotteiden tilaaminen tarpeen mukaan

Viestintä

- Palaverit

Muut, mitkä? MU1= _____ MU2= _____ ... MU1, MU2...

KOODI

AK

AP

H

I

M

O

RE

RT

S

T

TA

TI

TT

V

Tekstiiliosasto

Työvuoro: 7.00-15.00

Viikonpäivä: maanantai

I I= 5min

esimerkiksi: I T I

T= Työtehtävän koodi

7 _____ 8

| | | | | | | | | | | | | |

8 _____ 9

| | | | | | | | | | | | | |

9 _____ 10

| | | | | | | | | | | | | |

10 _____ 11

| | | | | | | | | | | | | |

11 _____ 12

| | | | | | | | | | | | | |

12 _____ 13

| | | | | | | | | | | | | |

13 _____ 14

| | | | | | | | | | | | | |

14 _____ 15

| | | | | | | | | | | | | |

TYÖTEHTÄVÄ

Asiakaspalvelu

- Kasvotusten

Asiakaspalvelu

- Puhelimen välityksellä

Hinnanmuutokset

- Uusien hintojen tulostaminen

sekä vaihtaminen entisten tilalle

Inventointi

Miinuslistat

- Miinukselle menneiden saldojen selvittelyä

Osaston yleistä järjestelyä

Reklamaatioiden käsittely

- Asiakaspalautuksina tulleiden tuotteiden käsittely

Ruokatauko

Sähköpostin käyttäminen

Tauko

Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen

Tietoteknisten ongelmien selvittäminen

- Helpdesk, kaupantuki jne.

Tilausten tekeminen

- Tuotteiden tilaaminen tarpeen mukaan

Viestintä

- Palaverit

Muut, mitkä? MU1=_____ MU2=_____ ... MU1, MU2...

KOODI

AK

AP

H

I

M

O

RE

RT

S

T

TA

TI

TT

V

Kääntöpuoli

Jäikö jotain tekemättä työvuoron aikana? Miksi? Arvioi sen tärkeys.

Vapaa sana:

Kahdella eri osastolla oli yhteensä 19 erilaista työtehtävää. Tässä niistä 15 olennaisinta:

| Työtehtävä | Värikoodi |
|--|-----------|
| Asiakaspalvelu kasvatusten | ■ |
| Asiakaspalvelu puhelimen välityksellä | ■ |
| Hinnanmuutokset (Uusien hintojen tulostaminen sekä vaihtaminen entisten tilalle) | ■ |
| Inventointi | ■ |
| Kampanjoihin liittyvät työtehtävät | ■ |
| Miinuslistat (Miinukselle menneiden saldojen selvittelyä) | ■ |
| Osaston yleistä järjestelyä | ■ |
| Reklamaatioiden käsittely (Asiakaspalautuksina tulleiden tuotteiden käsittely) | ■ |
| Sähköpostin käyttäminen | ■ |
| Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen | ■ |
| Tietoteknisten ongelmien selvittäminen (Helpdesk, kaupantuki jne.) | ■ |
| Tilausten tekeminen (Tuotteiden tilaaminen tarpeen mukaan) | ■ |
| Viestintä (Palaverit) | ■ |
| Ruokatauko | ■ |
| Tauko | ■ |

| Info | Työtehtävä |
|--|-------------------|
| Asiakaspalvelu | A-tehtävä |
| Elokuvien tarkastus sekä hyllytys | A-tehtävä |
| Infon avaus, lopetus ja tilitys | A-tehtävä |
| Inventointi | A-tehtävä |
| Kassatyöskentelyyn liittyvät työtehtävät | A-tehtävä |
| Lehtien tarkastus, esillelaitto ja palautus | A-tehtävä |
| Osaston hoito | A-tehtävä |
| Postin tulo, postin jaottelu vastaanottajille | A-tehtävä |
| Rahatilausten tekeminen | A-tehtävä |
| Reklamaatioiden vastaanottaminen | A-tehtävä |
| Sähköpostin käyttäminen | A-tehtävä |
| Tax Free | A-tehtävä |
| Veikkauksen peleihin liittyvät työtehtävät | A-tehtävä |
| Vekslarin tyhjennys | A-tehtävä |
| Viestintä (Palaverit) | A-tehtävä |
| Kassan perehdytys | B-tehtävä |
| Osastoille soittaminen (Soitetaan osastolle kun epäselvyyttä tuotteen kohdalla esim. hinnan suhteen) | B-tehtävä |
| Osastolle tilaaminen | B-tehtävä |
| Pullohuoneeseen liittyvät työtehtävät | B-tehtävä |
| Tietoteknisten ongelmien selvittäminen (Helpdesk, kaupantuki jne.) | B-tehtävä |
| Valvontakameroiden kuvien tarkastaminen | B-tehtävä |
| Siivous, yleinen järjestely | C-tehtävä |
| Toisella osastolla | C-tehtävä |
| Ruokatauko | Ruokatauko |
| Tauko | Tauko |
| Lääkärissä käynti | Lääkärissä käynti |
| | |
| Kassat | Työtehtävä |
| Asiakaspalvelu | A-tehtävä |
| Kampanjoihin liittyvät työtehtävät | A-tehtävä |
| Kassaerojen selvitys, työvuorojen kirjoitus | A-tehtävä |
| Kassanlaskijan lopetustehtävät: rahojen lasku, tilitys, kuittien lajittelu, valot pois, ovet kiinni jne. | A-tehtävä |
| Kassatyöskentelyyn liittyvät työtehtävät | A-tehtävä |
| Kassojen laitto, tilitys, kassakaapin lasku, vaihtolippaan laskeminen ja täyttäminen | A-tehtävä |
| Kukkien laitto/kastelu | A-tehtävä |
| Lehtien tarkastus, esillelaitto ja palautus | A-tehtävä |
| Liikkeen avaaminen | A-tehtävä |
| Meikkien inventoinnin suunnittelu, tarkastus, hyllytys sekä hintojen muutokset, | A-tehtävä |
| Osaston hoito | A-tehtävä |
| Pelikoneiden käynnistys | A-tehtävä |
| Piipputilaus | A-tehtävä |
| Rahakoneiden tyhjennys ja lasku | A-tehtävä |
| Rahavaihto kassoille, kierto | A-tehtävä |
| Rahatilaus | A-tehtävä |
| Raporttien ajo | A-tehtävä |
| Reklamaatioiden vastaanottaminen | A-tehtävä |
| Sähköpostin käyttäminen | A-tehtävä |
| Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen | A-tehtävä |
| Tax Free | A-tehtävä |
| Veikkauksen peleihin liittyvät työtehtävät | A-tehtävä |
| Viestintä (Palaverit) | A-tehtävä |
| Ajankäytön seurantalomakkeiden täyttäminen | B-tehtävä |
| Hintojen laitto | B-tehtävä |
| Kassalle jätetyn elintarvikkeen vieminen kylmään | B-tehtävä |
| Kassoilla olevien tuotteiden laittaminen | B-tehtävä |
| Kehityskeskustelu myymäläpäällikön kanssa | B-tehtävä |
| Korien ja muovikassien vienti kassoille | B-tehtävä |
| Luottamusmiestapaaminen | B-tehtävä |
| Myymälässä varkaan seuraaminen, kiinniotto ja poliisien odottaminen, asian selvitys | B-tehtävä |
| Osastoille soittaminen (Soitetaan osastolle kun epäselvyyttä tuotteen kohdalla esim. hinnan suhteen) | B-tehtävä |
| Pullohuoneeseen liittyvät työtehtävät | B-tehtävä |
| Päiväysten tarkistaminen | B-tehtävä |
| Tavaroiden poisvienti | B-tehtävä |
| Tietoteknisten ongelmien selvittäminen (Helpdesk, kaupantuki jne.) | B-tehtävä |
| Toisen myymälän opastus rahatilaukseen | B-tehtävä |
| Uuden kassatyöntekijän opastus | B-tehtävä |
| Uuteen setelintunnistuslaitteeseen tutustuminen | B-tehtävä |

| | |
|--|------------|
| Infossa | C-tehtävä |
| Siivous, yleinen järjestely | C-tehtävä |
| Toisella osastolla | C-tehtävä |
| Ruokatauko | Ruokatauko |
| Tauko | Tauko |
| | |
| Elintarvikeosasto | Työtehtävä |
| | |
| Asiakaspalvelu | A-tehtävä |
| Hinnanmuutokset (Uusien hintojen tulostaminen sekä vaihtaminen entisten tilalle) | A-tehtävä |
| Leipomopisteen tuotteiden pussittaminen | A-tehtävä |
| Lihan paloittelu ja pakkaus | A-tehtävä |
| Lihatiskin tyhjennys | A-tehtävä |
| Miinuslistat (Miinukselle menneiden saldojen selvittelyä) | A-tehtävä |
| Päiväysten katsominen (Tarkistetaan tuotteiden viimeinen käyttöpäivä) | A-tehtävä |
| Sähköpostin käyttäminen | A-tehtävä |
| Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen | A-tehtävä |
| Tilausten tekeminen (Tuotteiden tilaaminen tarpeen mukaan) | A-tehtävä |
| Pullohuoneeseen liittyvät työtehtävät | B-tehtävä |
| Osaston yleistä järjestelyä | C-tehtävä |
| Ruokatauko | Ruokatauko |
| Tauko | Tauko |
| Sairasloma | Sairasloma |
| | |
| Rautaosasto | Työtehtävä |
| | |
| Asiakaspalvelu | A-tehtävä |
| Hinnanmuutokset (Uusien hintojen tulostaminen sekä vaihtaminen entisten tilalle) | A-tehtävä |
| Inventointi | A-tehtävä |
| Kampanjoihin liittyvät työtehtävät | A-tehtävä |
| Miinuslistat (Miinukselle menneiden saldojen selvittelyä) | A-tehtävä |
| Reklamaatioiden käsittely (Asiakaspalautuksina tulleiden tuotteiden käsittely) | A-tehtävä |
| Sähköpostin käyttäminen | A-tehtävä |
| Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen | A-tehtävä |
| Tilausten tekeminen (Tuotteiden tilaaminen tarpeen mukaan) | A-tehtävä |
| Tuotteiden saavutus eli otetaan saldoille | A-tehtävä |
| Viestintä (Palaverit) | A-tehtävä |
| Hälytyslaitteiden laittaminen tuotteisiin | B-tehtävä |
| Kalastustarvikkeiden pakkaus pois | B-tehtävä |
| Tietoteknisten ongelmien selvittäminen (Helpdesk, kaupantuki jne.) | B-tehtävä |
| Hyllynpäällisten laitto | C-tehtävä |
| Osaston yleistä järjestelyä | C-tehtävä |
| Ruokatauko | Ruokatauko |
| Tauko | Tauko |
| | |
| Teknokemiaosasto | Työtehtävä |
| | |
| Asiakaspalvelu | A-tehtävä |
| Hinnanmuutokset (Uusien hintojen tulostaminen sekä vaihtaminen entisten tilalle) | A-tehtävä |
| Inventointi | A-tehtävä |
| Kampanjoihin liittyvät työtehtävät | A-tehtävä |
| Miinuslistat (Miinukselle menneiden saldojen selvittelyä) | A-tehtävä |
| Reklamaatioiden käsittely (Asiakaspalautuksina tulleiden tuotteiden käsittely) | A-tehtävä |
| Sähköpostin käyttäminen | A-tehtävä |
| Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen | A-tehtävä |
| Tilausten tekeminen (Tuotteiden tilaaminen tarpeen mukaan) | A-tehtävä |
| Viestintä (Palaverit) | A-tehtävä |
| Osaston yleistä järjestelyä | C-tehtävä |
| Ruokatauko | Ruokatauko |
| Tauko | Tauko |
| | |
| Tekstiiliosasto | Työtehtävä |
| | |
| Asiakaspalvelu | A-tehtävä |
| Hinnanmuutokset (Uusien hintojen tulostaminen sekä vaihtaminen entisten tilalle) | A-tehtävä |
| Kampanjoihin liittyvät työtehtävät | A-tehtävä |
| Miinuslistat (Miinukselle menneiden saldojen selvittelyä) | A-tehtävä |

Liite 3 3 (3)

| | |
|--|------------|
| Reklamaatioiden käsittely (Asiakaspalautuksina tulleiden tuotteiden käsittely) | A-tehtävä |
| Sähköpostin käyttäminen | A-tehtävä |
| Tavaroiden tarkastus, purku sekä hyllyttäminen | A-tehtävä |
| Tilausten tekeminen (Tuotteiden tilaaminen tarpeen mukaan) | A-tehtävä |
| Työvuorosuunnittelu | A-tehtävä |
| Viestintä (Palaverit) | A-tehtävä |
| Hintojen tarkastus | B-tehtävä |
| Myyvälässä varkaan seuraaminen, kiinniotto ja poliisien odottaminen | B-tehtävä |
| Neuvominen puhelimen välityksellä | B-tehtävä |
| Pikkujoulujen suunnittelu | B-tehtävä |
| Suunnittelu: tuotteiden laittaminen sisääntulon lähelle "massa-alueelle" | B-tehtävä |
| Tietoteknisten ongelmien selvittäminen (Helpdesk, kaupantuki jne.) | B-tehtävä |
| Tuote-edustajan tapaaminen | B-tehtävä |
| Hyllymuutos | C-tehtävä |
| Osaston yleistä järjestelyä | C-tehtävä |
| Siivous | C-tehtävä |
| Ruokatauko | Ruokatauko |
| Tauko | Tauko |

Tämä haastattelu liittyy Tokmanni Oy Joensuun myymälän työntekijöiden työajankäyttöä tutkivaan opinnäytetyöhön. Haastattelun tarkoituksena on täydentää opinnäytetyötä ja käsitellä sen tuloksia. Koska opinnäytetyössä tutkitaan työntekijöiden työajankäyttöä, tarkastellaan kysymyksiä työntekijöiden näkökulmasta.

Tuloksista:

1. Mitä ajatuksia tulokset herättivät?

Aikavarkaista:

2. Mitä aikavarkaita eli turhaan liikaa aikaa vieviä tekijöitä eri osastoilla on?
3. Vaativatko eri osastoilla jotkut työtehtävät erityistä keskittymistä?

Työajanseurannasta:

4. Miten työaikaa seurataan?

Muita kysymyksiä:

5. Miten työajankäyttöä voisi tehostaa osastoittain?