



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Työhyvinvoinnin kehittäminen Liikenneasema X

Ranki, Miia

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työhyvinvoinnin kehittäminen Liikenneasema X

Ranki Miia
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2017

Miia Ranki

Työhyvinvoinnin kehittäminen Liikenneasema X

2017

Sivumäärä 27

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa toimeksiantajan yrityksen työhyvinvointia sekä laatia kehittämissuhteet työhyvinvoinnin parantamiseksi. Toimeksiantajana opinnäytetyölle oli Liikenneasema X nimisen yrityksen kauppias. Kauppiaan toiveena oli sairauspoissaolojen väheneminen sekä parempi työskentely ilmapiiri liikenneasemalla.

Tietoperustana työlle oli liikenneasemaa, työhyvinvointia, työyhteisöä sekä esimiestyötä käsittelevä kirjallisuus. Myös aiheeseen liittyvää verkkomateriaalia hyödynnettiin opinnäytetyön eri vaiheissa. Tutkimusmenetelmiä koskevana tietoperustana käytettiin kyselytutkimusta, haastattelututkimusta sekä sisällönanalyysiä käsittelevää kirjallisuutta sekä verkkomateriaalia.

Henkilökunnalle suoritettiin lomakekysely. Kyselyssä kartoitettiin henkilökunnan näkökulmaa fyysiseen ja psyykkiseen työhyvinvointiin liittyvissä asioissa, sekä esimiestyön vaikutusta työhyvinvointiin. Kyselyn tulokset analysoitiin Google Forms ohjelman avulla. Esimiesasemassa olevat henkilöt haastateltiin. Haastattelumenetelmä oli strukturoitu. Haastattelut tallennettiin sekä litteroitiin sisällönanalyysia varten. Tutkimustuloksia verrattiin toisiinsa, jonka pohjalta laadittiin kehittämissuhteet toimeksiantajalle.

Kyselyn ja haastattelun tuloksista nousi esiin asioita, joiden perusteella kehittämissuhteet laadittiin. Yritykselle tulisi laatia perehdyttämissuunnitelma. Esimiestyöhön olisi hyvä saada enemmän aikaa. Palaverikäytäntöjen muuttaminen säännöllisiksi parantaisi tiedonkulkua työpaikalla. Yrityksessä tulisi myös pitää säännöllisesti kehityskeskusteluja. Henkilökuntaa olisi tarpeellista kouluttaa turvallisuusasioita koskien. Ensiapukurssi tulisi myös järjestää henkilökunnalle.

Hyvinvoivalla työyhteisöllä luotaisiin työpaikalle parempi ilmapiiri. Mahdollisesti sairauspoissaolot vähenisivät. Liikenneasemalla toimiva hyvinvoiva työyhteisö näkyisi myös asiakkaille palvelutilanteissa.

Asiasanat: Työhyvinvointi, Työyhteisö, Esimiestyö

Miia Ranki

Developing Wellbeing at Work at Service Station X

Year	2017	Pages	27
------	------	-------	----

The purpose of the thesis was to examine how to develop wellbeing at work. The commissioner of the study was the shopkeeper of Service Station X. The objective of the study was to scrutinize how to improve the work atmosphere as well as to decrease the number of sick leaves.

The theoretical section of the thesis covers literature on service stations, wellbeing at work, work communities and management work. Also some web based material was utilized during the different phases of the thesis. The research methods of the thesis were questionnaire, interview and content analysis.

A questionnaire was ran for the personnel of Service Station X. The questionnaire mapped the aspects of the personnel as to how they experienced the physical and mental wellbeing at work, but also the influence of the management on wellbeing at work. The results of the questionnaire were analysed by the Google Forms program. The managers were interviewed and structured interview was the used method. The interviews were recorded and transcribed for content analysis. The study results were compared to each other and the development suggestions which were made for the commissioner, were based on those.

The development ideas were developed on the basis of the results from the questionnaire and the interviews. The company should make an induction plan and more time should be given on management work. Regular meetings should be organized to improve communications, but also to hold regular performance appraisals. It would be necessary to arrange safety training and first aid courses for the personnel.

A healthy work community makes a better working atmosphere. That would most probably decrease the number of sick leaves. A healthy and well-functioning work community also serves the customers better and that would be reflected in the customer service.

Keywords: Wellbeing at Work, Work Community, Management Work

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimintaympäristö.....	7
2.1	Työskentely liikenneaseman päivittäistavarakaupassa	8
2.2	Työskentely liikenneaseman myymälässä.....	9
2.3	Työskentely ravintolan keittiössä	9
2.4	Työskentely ravintolassa kahvilan puolella sekä pikaruokaravintolassa.....	10
3	Työhyvinvointi käsitteenä	11
3.1	Työhyvinvointiin vaikuttavat psyykkiset tekijät	12
3.2	Työhyvinvointiin vaikuttavat fyysiset tekijät	13
3.3	Työhyvinvointi työntekijöiden näkökulmasta	13
3.4	Työhyvinvointi esimiesten näkökulmasta	14
4	Opinnäytetyössä käytettävät tutkimusmenetelmät.....	15
4.1	Henkilöstön työhyvinvoinnin nykytilanteen selvittäminen kyselyn avulla.....	15
4.2	Esimiesten työhyvinvoinnin kartoittaminen haastattelun avulla	16
4.3	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi haastattelun analysointimenetelmänä	16
5	Henkilökunnan kyselytutkimuksen tulokset	17
5.1	Fyysinen työhyvinvointi	18
5.2	Psyykinen työhyvinvointi	19
5.3	Esimiestyö	20
6	Tulokset esimiesten haastattelututkimuksesta	22
6.1	Perehdyttäminen, turvallisuus ja ergonomia.....	22
6.2	Esimiestyö, tuki ja palautteet	23
6.3	Työn mielekkyys, hyvinvointi ja kehittämistoiveet	23
7	Kehittämisehdotukset	24
8	Johtopäätös	25
	Lähteet	27
	Kuviot	28
	Liitteet.....	29

1 Johdanto

Opinnäytetyö käsittelee erittäin ajankohtaista aihetta työmaailmassa. Työhyvinvointi on tärkeä asia työelämässä ja koskettaa työyhteisössä niin esimiehiä kuin työntekijöitäkin. Asia sanoina opinnäytetyössä esiintyvät työhyvinvointi, työyhteisö sekä liikenneasema. Työhyvinvointi ja sen vastakohta työpahoinvointi vaikuttavat ja näkyvät monella tavalla työpaikoilla. Aiheen arkaluontoisuuden takia yritys halutaan pitää anonymiminä, jonka vuoksi siitä käytetään tekstissä nimeä Liikenneasema X. Myöskään tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden nimiä ei mainita työssä. Tarkoituksena on selvittää liikenneasemalla työskentelevien henkilöiden työhyvinvoinnin nykytila. Tutkimuksen pohjalta on tavoitteena luoda kehittämisehdotuksia, joilla työhyvinvointia voidaan mahdollisesti parantaa.

Yrityksessä työskennellään kolmessa vuorossa, joka luonnollisesti tuo omat haasteensa niin työntekijöille kuin esimiesasemassa työskenteleville henkilöillekin. Opinnäytetyö luokitellaan tutkimukselliseksi, koska tutkimuksen tuloksena saatiin tuotettua kehittämisehdotuksia toimeksiantajalle. Tässä työssä rajataan aineiston käyttäminen ainoastaan ehdotuksien muotoon. Mahdollinen toteutus jätetään toimeksiantajan harkintaan.

Tarkoituksena oli ensimmäiseksi tutkia henkilöstöltä kyselylomakkeen avulla millaisena he kokevat työpaikkansa työhyvinvoinnin. Henkilökunnalla oli myös mahdollisuus kertoa parannusehdotuksia. Esimiehille tehtiin strukturoitu haastattelu työhyvinvointiin liittyen. Haastattelut tallennettiin ja litteroitiin. Kyselylomakkeet analysoitiin ja muodostettiin kokonaiskuva tutkitavasta aiheesta toimipaikalla.

Kyselytutkimuksen ja haastatteluiden avulla selvitettiin yrityksen työhyvinvoinnin tila sekä kartoitettiin mahdollisia kehittämiskohteita. Sisällönanalyysiä käytettiin haastattelujen analysointiin, jotta vastaukset saatiin selkeytettyä helpommin ymmärrettävään muotoon. Tutkimuksen tuloksista kehitettiin ehdotuksia toimeksiantajalle työhyvinvoinnin parantamisen tueksi. Toimeksiantaja toivoi kehittämisideoiden vaikuttavan positiivisesti työpaikan ilmapiiriin, työmotivaatioon ja sairauspoissaolojen määrään.

Teoriapohjana tähän työhön käytettiin työhyvinvointia käsittelevää kirjallisuutta esimiehen, työntekijän sekä työyhteisön näkökulmasta. Tutkimusmenetelmiä koskevaa tietoperustaa varten kirjallisuutena perehdyttiin kyselytutkimusta, haastattelua sekä tulosten analysointia käsitteleviin kirjoihin. Myös verkosta löytyvää materiaalia hyödynnettiin tiedonhankinnassa

2 Toimintaympäristö

Toimeksiantajana tässä opinnäytetyössä on Kanta-Hämeessä sijaitseva liikenneasema, joka halutaan pitää anonyyminä tutkimusaiheen arkaluontoisuuden takia. Tiedot toimintaympäristöstä on saatu toimeksiantajalta itseltään. Opinnäytetyössä käytetään toimipaikasta kerrottaessa nimeä Liikenneasema X. Liikenneasema X aloitti toimintansa 90-luvun alussa. Kiinteistössä on päivittäistavarakauppa, polttoainemyymälä, pikaruokaravintola ja kahvila-ravintola.

Liikenneasemat ovat uudempi muoto lähipalveluista. Päivittäistavarakaupassa liikenneasemien merkitys on kasvussa. Haja-asutusalueella lähin päivittäistavarakauppa sijaitsee usein liikenneasemalla. Liikenneasemilta löytyy monenlaisia palveluita kaupan lisäksi, kuten postin pakettiautomaatti, ottoautomaatti, veikkaus piste, ravintoloita sekä kahviloita. Huoltoasemista on kehitetty liikenneasemia liikkuvia asiakkaita palvelemaan. Liikenneasemilla on harvemmin tarjolla autonhuoltopalveluita. Pienemmällä paikkakunnilla pienet huoltamot ja auto-korjaamot tarjoavat autonhuoltopalveluita. Myöskin autoliikkeet tarjoavat kattavampaa autonhuoltoa. Liikenneasemilta voi ostaa polttoainetta sekä autotarvikkeita, mutta itse huoltopalvelu puuttuu. (Vähittäiskauppa Suomessa 2015.)

Liikenneasema X työllistää 40-50 henkilöä, joista kahdeksan henkilöä toimii esimiestehtävissä yrityksen eri pisteissä. Henkilöstön määrä vaihtelee vuodenajan mukaan. Kesällä tarvitaan enemmän henkilökuntaa, koska myös asiakkaita on liikenneasemalla kesäaikaan enemmän. Kesä on kyseisen liikenneaseman sesonkiaikaa. Koulujen loma-ajat vaikuttavat merkittävästi asiakasmääriin. Työ liikenneasemalla on vuorotyötä. Jokaisessa työpisteessä on aamu- ja ilta-vuoroja. Yövuoroissa työskentelevät useimmiten samat henkilöt ja työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa siihen tekevätkö he yötyötä.

Autoilevat perheet pysähtyvät liikenneasemalle tauolle lomamatkoillaan. Asiakkaina ovat Helsinki-Tampere moottoritien käyttäjät sekä lähialueen asukkaat. Erilaiset tapahtumat Helsingissä tai Tampereella tuovat Liikenneasemalle asiakkaita. Liikenneasema sijaitsee keskeisellä paikalla, joten sinne voi sujuvasti pysähtyä tauolle. Ravintolassa on yhteensä 300 istumapaikkaa. Lapsiperheet on myös huomioitu palveluissa. Lapsille löytyy leikkipaikka ravintolasta sekä oma ruokalista.

Yrityksen liikeidea on tuottaa erilaisia palveluita yksityisautoilijoille sekä ammattikuljettajille. Osaava henkilökunta pystyy nopeasti myymään kahvit tai ruokaa täydelle linja-autolliselle asiakkaita. Monipuolisesta ruokatarjonnasta jokainen voi valita mieleisensä. Löytyy pikaruokaa, lounasbuffet sekä À la carte listalta tilattavia annoksia. Kahvilasta saa makeita sekä suolaisia syötäviä paikan päällä syötäväksi tai mukaan otettaviksi. Polttoainemyynnin lisäksi tarjolla on autotarvikkeita sekä muuta autoihin liittyvää. Ruokakaupassa voi tehdä suurem-

matkin ostokset tarvittaessa, myös Veikkauksen pelien pelaaminen on mahdollista. Pääperiaate yrityksellä on, että monipuolinen palvelu tuotetaan mahdollisimman nopeasti, mutta laadukkaasti.

Suomessa toimivia huolto- ja liikenneasemaketjuja ovat ABC, Neste Oil, SEO, Shell, St1 ja Teboil. Neste Oil ja ABC ovat suurimmat ketjut tällä hetkellä. Molemmilla on lähes yhtä paljon toimipaikkoja. Toimialalla toimii myös joukko yksityisiä elinkeinonharjoittajia. (Vähittäiskauppa Suomessa 2015.)

Työntekijöiltä vaaditaan laajaa ammattitaitoa liikenneasemalla työskennellessä, on oltava moniosaaja. Liikenneasema X:ssä henkilökunta työskentelee oman työpisteensä lisäksi muissakin työpisteissä. Keittiöhenkilökunta hallitsee kassatyöskentelyn ja huoltamolta mennään kaupan puolelle tekemään työvuoroja tarvittaessa. Työ on erittäin fyysistä: muun muassa kuormien purku ja muunlainen nostelu ovat päivittäistä jokaisessa työpisteessä. Myös vaihtelevat työvuorot varhaisesta aamusta iltamyöhään tuovat omat haasteensa työssä jaksamiselle.

2.1 Työskentely liikenneaseman päivittäistavarakaupassa

Liikenneasemalla päivittäistavarakauppa aukeaa aamulla varhain ja suljetaan illalla puolenyön aikaan. Henkilökunnan työvuorot vaihtelevat kello 6.00 - 24.00 välillä. Työajat ja niiden vaihtelut tuovat haastetta työssä jaksamiseen. Kaupassa työskennellään pareittain. Ainoa poikkeus on aamulla kuudeksi tulevalle työntekijällä, hän on kaksi tuntia yksin ennen seuraavan työntekijän työvuoron alkamista kahdeksalta.

Kaupassa työntekijöiden työnkuvaan kuuluu kassatyöskentelyä ja veikkauskoneen käyttöä. Myös nestekaasu, polttoaineet sekä autotarvikkeet maksetaan kaupan kassalle. Vastuu tällä puolella rakennusta sijaitsevien mittarikenttien toiminnasta sekä siisteydestä huolehtiminen kuuluu kaupan henkilökunnalle. Kauppaan tulee kuormia monta kertaa viikossa. Kuormien purku ja tuotteiden hyllyyn esille asettaminen hoidetaan samalla asiakkaita palvellen. Omaan paistopisteeseen paistetaan päivittäin tuoreet leivonnaiset myyntiin ja pidetään huolta, että tuoretta kahvia on koko ajan saatavilla. Kaupan henkilökunta huolehtii myös, että pienemmän myymälän henkilökunta pääsee tauolle. Muulloinkin osa kaupan henkilökunnasta työskentelee pienemmässä myymälässä.

Kaupan esimiehille kuuluvat työvuorosuunnittelu, sekä tuotteiden tilaaminen ja inventointi. Esimiehet osallistuvat omien töidensä lisäksi samoihin työtehtäviin kuin muukin henkilökunta. Kaupan puolella esimiehiä on kaksi myymäläpäällikkö sekä vuorovastaava. Myymäläpäälliköllä on tulosvastuu ja hän hoitaa työvuorosuunnittelun kaupalle sekä pienempään myymälään. Muuten esimiehet hoitavat samoja työtehtäviä.

2.2 Työskentely liikenneaseman myymälässä

Myymälässä työskennellään pääsääntöisesti yksin. Polttoainemyynnin, nestekaasun sekä autotarvikkeiden myynnin lisäksi pisteessä on tarjolla kahvia sekä tuoreita leivonnaisia. Leivonnaiset paistetaan ravintolan keittiössä ja myymälän henkilökunta noutaa ne aamulla sieltä. Myymälässä on veikkauspiste ja suppea valikoima päivittäistavaroita sekä elintarvikkeita.

Pienemmän myymälän puolella työtä tehdään kahdessa vuorossa. Aamuvuoro alkaa kello kuusi aamulla ja päättyy kahdelta, jolloin iltavuoro saapuu paikalle. Iltavuoro kestää kymmeneen asti illalla. Aamuvuoron tehtäviin kuuluvat kahvin keittäminen sekä myytävien leivonnaisten esille laitto vitriiniin ja kuormien purkaminen. Myös mittarikenttien siisteydestä huolehtiminen alkaa heti aamusta. Iltavuoroon saapuva työntekijä laittaa seuraavan päivän leivonnaiset sulamaan kylmiöön pelleille valmiiksi ja päivän lopuksi laskee ja tilittää kassan. Myymälässä on pienen elintarvikevalikoiman ja autotarvikkeiden lisäksi veikkauksen myyntipiste.

Myymälässä on yksi vuorovastaava, jonka sijaisena toimii henkilökunnasta yksi henkilö lomien ja vapaapäivien aikana. Vuorovastaavan tehtäviin kuuluu tilausten teko sekä tulosvastuu myymälässä. Myymälän vuorovastaava hoitaa myös omavalvonnan ja inventoinnin myymälässä sekä kaupan puolella inventoinnin autotarvikkeiden osalta.

2.3 Työskentely ravintolan keittiössä

Ravintolan keittiössä työskennellään pääsääntöisesti kahden tai kolmen henkilön voimin. Talvella hiljaisimpaan aikaan henkilöstömäärää pienennetään, jolloin työvuorot porrastetaan niin että aamulla ja illalla työntekijä työskentelee muutaman tunnin yksin. Tässä tekstissä kuvailaan vilkkaamman ajan henkilöstömäärällä työskentelyä keittiössä. Talvella samat työtehtävät on jaettu pienemmän henkilöstömäärän tehtäviksi ja työaikoja on porrastettu sen mukaan.

Aamulla ensimmäinen työvuoro alkaa viideltä. Leipomovuoron työntekijä saapuu silloin töihin ja valmistaa aamupalan noutopöytään. Työtehtäviin kuuluu myös leivonnaisten paistamista. Tuotevalikoimassa on laaja valikoima raakapakaste leivonnaisia. Työntekijä purkaa myös kuormia, joita tulee ravintolaan neljänä päivänä viikossa. Kuormat puretaan varastoihin, kylmiöihin ja pakastehuoneeseen.

Seitsemältä aamulla saapuu keittiöön lounasta valmistava työntekijä sekä toinen työntekijä, joka huolehtii salaattien sekä esivalmistelujen hoitamisesta, sekä purkaa kuormia leipomotyöntekijän apuna. Noutopöytään lounaalle valmistetaan joka päivä salaattit, keitto sekä kaksi muuta lounasvaihtoehtoa. Vitriinissä myytäviin voileipiin esivalmistellaan päivän aikana

raaka-aineet yövuorossa työskentelevää leiväntekijää varten. Rasvakeittimien rasva suodataan joka aamu ja vaihdetaan uuteen öljyyn tarvittaessa. Salaatteja pilkotaan ja esivalmistetaan kylmävetolaatikostoihin tuotteita valmiiksi päivän tarpeita vastaava määrä. Lounaan ja annosruokien myynti alkaa kello 10.30. Lounasta tarjollaan kello 16:sta asti ja annosruokia saa kello 21.30 asti illalla. Lounaspöydästä huolehtiminen on pääasiassa kokkien tehtävä. Annosruokina tarjolla on erilaisia leikkeitä, pihvejä, salaatteja, kanaa, kalaa, pastoja sekä pitsoja. Myös keittiön puhtaanapitotehtävät kuuluvat keittiön henkilökunnan työhön. Illalla keittiöön tulee vielä yksi työntekijä yöksi valmistamaan vitriineissä myytäviä leipiä. Työaika alkaa kello 21.00 illalla ja päättyy aamulla viideltä. Yövuorossa työskentelee pääsääntöisesti yksi sama henkilö, jonka vapaapäiviä ja vuosilomia tekevät muutamat yövuoroon halukkaat kokit vuorotellen. Keittiön puhtaanapitoon liittyvät työtehtävät kuuluvat kaikille keittiössä työskenteleville työntekijöille.

Keittiössä työskentelee kaksi vuoropäällikköä. Vuoropäälliköt tekevät kokintöiden lisäksi raaka-ainetilaukset, suunnittelevat lounaslistat ja keittiöhenkilökunnan työvuorolistat sekä hoitavat inventaariot. Myös omavalvonta kuuluu keittiöpäälliköiden toimenkuvaan. Lähes kaikki esimiestyöhön liittyvät työt he hoitavat muiden töiden lomassa. Heillä ei ole niin sanottua toimistoaikaa lainkaan.

2.4 Työskentely ravintolassa kahvilan puolella sekä pikaruokaravintolassa

Työntekijät työskentelevät päivällä porrastetusti kahvilassa ja pikaruokaravintolassa kello 6.00 - 24.00 välisenä aikana. Yövuoron työaika on kello 23.00 - 7.00 välisenä aikana. Pikaruokaravintola on yöllä suljettu, mutta kahvilapuoli on auki ympäri vuorokauden. Yövuoroissa työskentelevät yleensä samat henkilöt, sairaslomien, vapaiden sekä vuosilomien aikana yövuoroissa työskentelee muitakin yövuoroon halukkaita työntekijöitä. Sama henkilökunta työskentelee niin kahvilassa kuin pikaruokaravintolassakin.

Kahvilassa henkilökunnan työnkuvaan kuuluu asiakaspalvelua, vitriinien täydennyksestä ja siisteydestä huolehtimista sekä koko ravintolatilän siisteydestä huolehtiminen. Kassatyöskentelyn lisäksi keitetään kahvia ja viedään annoksia asiakkaille pöytään. Kahvilassa on A-oikeudet eli siellä myydään myös alkoholia asiakkaille. Puhtaanapito sekä astiahuollon hoitaminen kuuluvat myös kahvilan henkilökunnan työtehtäviin. Päivällä kahvilassa on henkilökuntaa enemmän ja yöllä työntekijöitä on vain kaksi vuorossa.

Pikaruokaravintolassa työvuorot on myös porrastettu tarpeen mukaan. Pikaruokaravintolan kuormat tulevat kaksi kertaa viikossa. Työntekijä purkaa kuormat ja esivalmistelee salaattit ym. raaka-aineet valmiiksi päivää varten. Rasvakeittimien öljyt suodatetaan tai vaihdetaan

tarpeen mukaan päivittäin. Työntekijä hoitaa myös pikaruokaravintolan puhtaanapitoon liittyvät työtehtävät. Pikaruokaravintola on avoinna aamusta kello 10.30 iltaan kello 23.00 asti. Kahvilassa työskentelee kaksi vuoropäällikköä sekä ravintolapäällikkö, joka on kaikkien kahvila- ja ravintolatoimintojen ylin esimies. Pikaruokaravintolassa on myös kaksi vuorovastavaa. Kahvilan vuoropäälliköt ja ravintolapäällikkö hoitavat rahojen tilityksiä, vaihtorahojen tilaamisen ja muita toimitus- ja toimintotöitä kahvilassa työskentelyn lisäksi. Ravintolapäällikkö tekee työvuorolistat molempien kahvilan ja pikaruokaravintolan henkilökunnalle. Pikaruokaravintolan vuorovastavaat hoitavat raaka-ainetilaukset omaan ravintolaansa sekä omavalvonnan omassa työpisteessään. Kahvilaan tuotteet tilataan keittiön vuoropäällikköiden toimesta.

3 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työntekijän viihtymistä ja jaksamista työssään ja työpaikallaan. Se ei riitä, että puututaan vain pahoinvointia aiheuttaviin asioihin. Työn imun ja työn ilon lisääntyminen lisää myös työhyvinvointia. Työssään itsensä kehittäminen, uusien haasteiden kohtaaminen ja uusien asioiden oppiminen ovat työhyvinvointia tukevia asioita. Myös tärkeitä seikkoja työhyvinvoinnin turvaamiseksi ovat työstressin, työuupumuksen sairaspöissaolojen sekä muiden oireilujen selvittäminen ja ehkäiseminen työpaikoilla. (Virolainen 2012, 9.) Työterveyslaitoksen määritelmän mukaan työhyvinvointi tarkoittaa: ” Turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa.” (Työterveyslaitos 2017.)

Tärkein edellytys työhyvinvoinnille on työnvaatimustason ja hallinnan välinen tasapaino. (Pyöriä 2012, 11). Työnhallinnan, jaksamisen sekä hyvinvoinnin kannalta oman osaamisen kehittäminen ja ylläpitäminen ovat erittäin tärkeitä asioita. Yhteiskunnan sekä työelämän muutosten hallinta helpottuu elinikäisen oppimisen myötä. Oma ammattitaitoaan on pidettävä jatkuvasti ajan tasalla. (Rauramo 2012, 146.)

Työnantajalla sekä työntekijällä on kummallakin vastuu työhyvinvoinnista. Työnantajan on taattava työntekijälle turvallinen ja terveellinen työympäristö. Esimerkiksi koneiden ja laitteiden tulee olla turvallisia käyttää. Myöskin työterveyspalveluiden järjestäminen henkilöstölle kuuluu työnantajan velvollisuuksiin. (Manka & Manka 2016, 90.)

Työhyvinvoinnin vastakohta on työpahoinvointi, joka ilmenee työpaikoilla monenlaisena oireiluna. Työpahoinvointia aiheuttavat asiat saattavat estää, tai ainakin haitata työhyvinvoinnin toteutumista. Työperäinen stressi on yksi yleisimmistä työpahoinvoinnin aiheuttajista. Lyhytkestoinen hetkellinen stressitila saattaa olla hyödyksikin ja saada ihmisen toimimaan tehokkaasti, mutta siinä vaiheessa, kun kyky selviytyä tai hallita työtään heikkenee, muuttuu

stressi haitalliseksi. Pidempään jatkuva stressi vaikuttaa negatiivisesti henkilön psyykkiseen ja fyysiseen terveyteen. Työperäinen stressi onkin suurin sairauspoissaolojen aiheuttaja. (Virolainen 2012, 30 - 31.)

Usein kuullaan vertailua siitä, miten eri työpaikoilla huomioidaan työhyvinvointiin liittyviä asioita. Varsinkin se puhuttaa, mitä etuja työntekijöillä on työpaikoillaan. Ihmisen työura on pitkä ja työelämässä pitäisi pystyä toimimaan vuosikymmenien ajan. Työhyvinvointi on psyykkistä sekä fyysistä. Erilaiset asiat vaikuttavat työntekijän psyykkiseen ja fyysiseen työhyvinvointiin. Molemmista fyysisestä ja psyykkisestä kunnosta on pidettävä jatkuvasti huolta pysyäkseen toimintakykyisenä.

3.1 Työhyvinvointiin vaikuttavat psyykkiset tekijät

Liikenneasema X on työympäristö jossa työntekijät kohtaavat paljon erilaisia asiakkaita ja työskentelevät työvuorojen aikana usean eri henkilön kanssa. Liikenneasema sijaitsee vilkkaasti liikennöidyn tien varrella, minkä vuoksi asiakasvirrat ovat suuret ja työpäivät usein kiireisiä. Nämä seikat vaikuttavat vahvasti psyykkiseen hyvinvointiin. Joskus positiivisesti, toisinaan taas negatiivisesti.

Tyypillisiä psyykkistä jaksamista heikentäviä tekijöitä ovat työtä koskeva epävarmuus sekä jatkuva kiire. Toisaalta työtehtävien oikeudenmukainen jakaminen ja avoimuus työpaikalla edistävät työhyvinvointia. On havaittu, että salliva ilmapiiri kaikenlaisten tunteiden näyttämiselle on tärkeää psyykkisen hyvinvoinnin lisäämiseksi. Tunteita ei tietenkään pidä näyttää asiakaspalvelutilanteessa asiakkaalle, mutta kaikenlaisista asioista on hyvä pystyä puhumaan esimiehen tai kollegan kanssa. (Virolainen 2012, 18 - 19.)

Hyvä työvuorosuunnittelu on myös erittäin tärkeää jaksamisen näkökulmasta. Työtä, vapaa-aikaa ja lepoa pitää olla suhteessa sopivasti. Työn ollessa mielekästä ja mielenkiintoista vaikutukset näkyvät hyvinvointina. Tai päinvastoin epämiellyttävässä ja huonoksi koetussa työssä vaikutukset näkyvät henkilöiden mielenterveyden heikkenemisenä ja sairauspoissaoloina. (Virolainen 2012, 18 - 19.) Epätasa-arvo tai epäasiallinen kohtelu työyhteisössä heikentävät työhyvinvointia. Sosiaalisista tekijöistä erityisesti johtamisella on suuri vaikutus työhyvinvointiin. Johdon on tärkeää muistaa työaikojen ja työpäivän jaksottamisen vaikutukset työntekijöiden jaksamista ja työturvallisuutta koskien. (Suonsivu 2015, 39 - 40.)

3.2 Työhyvinvointiin vaikuttavat fyysiset tekijät

Työ kyseisellä liikenneasemalla on erittäin fyysistä. Kaikissa työpisteissä on paljon nostelua ja seisomista työpäivän aikana. Myös toistuvat liikkeet vaikuttavat fyysiseen hyvinvointiin.

Omasta fyysisestä kunnostaan huolehtiminen on ensiarvoisen tärkeää työssä jaksamiselle. Ergonomisiin työtapoihin on myös hyvä kiinnittää huomiota.

Ergonomialla ja hyvillä työvälaineillä on keskeinen rooli fyysisessä työhyvinvoinnissa. Hyvällä ergonomialla ehkäistään työn aiheuttamia tuki- ja liikuntaelinten sairauksia sekä kiputiloja. Erilaisilla apuvälaineillä sekä korkeussäädettävillä tasoilla parannetaan ergonomiaa työskennellessä esimerkiksi keittiössä. (Työterveyslaitos 2017.) Fyysisesti raskaassa työssä saattavat jotkin kehonosat rasittua enemmän kuin muut. Tätä yksipuolista rasittumista voidaan ehkäistä työtehtäviä vaihtelemalla. Keho kuormittuu tasaisemmin työnkuvan välillä muuttuessa. Vaikutukset voivat myös tuntua mieltä piristäviltä, kun työssä on vaihtelevuutta. (Virolainen 2012, 17.)

Fyysiseen hyvinvointiin vaikuttavat myös työpaikan siisteys, melutaso sekä lämpötila. Työpaikan siisteys vaikuttaa työturvallisuuteen, kun tavarat ovat järjestyksessä omilla paikoillaan ehkäistään työtaturman riskiä. Sallitun melutason ylittyessä tulee työnantajan ohjeistaa työntekijöitä kuulosuojainten käytössä sekä hankkia niitä työpaikalle. Terveellisen sisäilman merkitys on työpaikalla suuri. Ilmanvaihdon on oltava tarpeeksi tehokas. Lämpötilan tulee olla myös työskentelyyn sopiva. Työnantaja on vastuussa siitä, että työympäristö pysyy turvallisena ja terveellisenä. (Työsuojelu 2017.)

3.3 Työhyvinvointi työntekijöiden näkökulmasta

Käytännössä työhyvinvointi on sitä, että työhön on mukava lähteä ja vapaa-aikanakin jaksaa vielä tehdä asioita. Tärkeää on myös se, että voi luottavaisin mielin viettää lomaa ja vapaa-päiviä tietäen, että työpaikka on odottamassa niiden jälkeenkin. Työntekijä voi palata hyvillä mielin takaisin työn pariin. (Tarkkonen 2012, 23.)

Työntekijän työhyvinvointia uhkaavia tekijöitä sekä stressiä lisääviä tekijöitä on hyvin monenlaisia. Työtä voi olla liikaa, eikä tehtäviä sen vuoksi ehdi hoitaa huolellisesti, jonka vuoksi työstä ei palaudu vapaa-aikanakaan. Työntekijä saattaa voida huonosti myös, jos hänellä ei ole riittävästi vaikutusmahdollisuuksia työtehtäviinsä. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että työpaikan pelisääntöihin vaikuttaminen on evätty, tai että työntekijällä ei ole tarpeeksi tietoa tai taitoa kyetäkseen hoitamaan tehtäviään. Työn aineettoman tai aineellisen palkitsevuuden puute uhkaa työhyvinvointia ja aiheuttaa stressiä. Aineeton palkitseminen eli arvostus ja huo-

mion osoittaminen ovat palkitsemistavoista merkittävämmässä roolissa kuin rahallinen palkitseminen. Oikeudenmukaisen kohtelun puute sekä erilaiset ristiriidat työyhteisössä ovat vakavia työperäisen stressin aiheuttajia. Työhyvinvointia uhkaavien asioiden yhteinen nimitys on työpahoinvointi. (Manka & Manka 2016, 177 - 178.)

Stressin lisäksi työpahoinvointi ilmenee työntekijöillä työuupumuksena sekä masennuksena. Stressiin, uupumukseen ja masennukseen toki vaikuttaa henkilön työpaikan ulkopuolinenkin elämä. (Suonsivu 2014, 33.) Työntekijän työssä jaksamiseen vaikuttaa monta tekijää. Henkilön oma elämäntilanne työpaikan ulkopuolella on huomattavassa roolissa työssä jaksamisesta puhuttaessa. Jokaisella työntekijällä on lopullinen vastuu omasta kunnostaan ja jaksamisestaan työssään. Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu myös työnantajan tiedottaminen esimerkiksi laitteissa ilmenevistä vioista tai epäasiallisesta kohtelusta työpaikalla (Manka & Manka 2016, 90.)

3.4 Työhyvinvointi esimiesten näkökulmasta

Esimiehillä on vastuita ja velvollisuuksia työntekijöitä koskien ja myöskin työnantajaa koskien. Esimies työskenteleekin työnantajan ja työntekijöiden välissä molempien hyväksi. Liikenneasema X:ssä esimiehet tekevätkin tiivistä yhteistyötä toistensa kanssa. Toinen toistaan tukien työssä ja yhteisissä päätöksissä.

Työnantajan velvollisuus on tukea työntekijäänsä huolehtimaan jaksamisestaan olemassa olevin keinoin. (Suonsivu 2014, 43-44). Alakohtaiset työehtosopimukset sekä työaikalaki sisältävät erilaisia säädöksiä joita työnantajan on noudatettava. Työpaikoilla voi olla myös paikallisesti sovittuja asioita työntekijän ja työnantajan välillä. (Finlex 2017.)

Johtajat ja esimiehet ovat ensisijaisesti vastuussa siitä, että työolot ovat turvalliset sekä terveelliset. (Tarkkonen 2012, 17). Työnjohtajan ja esimiehen henkilökohtainen työhyvinvointi heijastuu myös työntekijöihin. Esimiehen omat henkilökohtaiset ongelmat kuten masentuneisuus tai ahdistuneisuus voivat aiheuttaa vakavia ongelmia työyhteisössä. Esimerkiksi erilaisia valtataisteluita aiheuttaen. Omasta työhyvinvoinnistaan huolehtimalla esimies onnistuu johtamaan työyhteisön työhyvinvointia paremmin. (Tarkkonen 2012, 85.)

Hyvällä työvuorosunnittelulla voidaan ehkäistä työpahoinvointia ja auttaa henkilöstöä jaksamaan työssään paremmin. Erityisesti vuorotyötä tekevien työntekijöiden jaksamiseen vaikuttavat ratkaisevasti työvuorot. Vuorotyön vaikutukset näkyvät myös työntekijän sosiaalisessa elämässä, koska vuorotyötä tekevät ovat usein työssä silloin kun päivätyötä tekevät henkilöt viettävät vapaa-aikaa Työvuoroja suunniteltaessa on noudatettava työehtosopimusta sekä työaikalakia. (Työterveyslaitos 2017.)

4 Opinnäytetyössä käytettävät tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä käytetään kontrolloitua kyselyä, koska toimeksiantoyrityksessä työskentelee eri ikäisiä henkilöitä ja kaikilla ei välttämättä ole taitoa tai mahdollisuutta täyttää kyselyä tietokoneella. Tällä menetelmällä varmistetaan mahdollisimman korkea vastausprosentti. Kysymykset operationalisoidaan eli muokataan helposti ymmärrettäviksi.

Esimiesasemassa olevat henkilöt haastatellaan ja haastattelut tallennetaan myöhempää litteointia varten. Haastattelut suoritetaan joko puhelimitse tai kasvotusten. Vuorotyötä tekevien henkilöiden kanssa saattaa olla haasteita löytää sopivaa haastatteluaikaa, joten ongelma on ratkaistu puhelimen välityksellä tapahtuvan kommunikoinnin avulla.

Kyselyn ja haastattelujen tulokset analysoidaan ja niitä tarkastellaan rinnakkain. Molempia tuloksia verratessa saadaan kokonaiskuva kehittämistä vaativista asioista liikenneasemalla. Tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuositukset toimeksiantajalle. Tuloksia käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, koska kyseessä on erittäin herkkä aihe.

4.1 Henkilöstön työhyvinvoinnin nykytilanteen selvittäminen kyselyn avulla

Opinnäytetyössä käytetään kontrolloitua kyselyä menetelmänä ja kysely tehdään informoidusti. Henkilökunnalle jaetaan kyselylomakkeet, jotka he saavat täyttää määräaikaan mennessä. Lomakkeita jaettaessa kerrotaan opinnäytetyön tarkoitus sekä tavoite. Lomakkeet noudetaan määräajan umpeuduttua liikenneasemalta.

Kontrolloituja kyselyitä tehdään kahdella eri tavalla, joko informoituna kyselynä tai henkilökohtaisesti tarkistettuna kyselynä. Informoidussa kyselyssä tutkija esittelee kyselyn tarkoituksen sekä tavoitteen vastaajille jakaessaan kyselylomakkeet. Vastaajat vastaavat määräaikaan mennessä kyselyyn ja palauttavat lomakkeet sovitulla tavalla tutkijalle. Henkilökohtaisesti tarkistetussa kyselyssä tutkija tarkistaa valmiit täytetyt lomakkeet niitä noutaessaan sekä vastaa jälkikäteen mahdollisiin kysymyksiin tutkimusta koskien. Lomakkeet hän on mahdollisesti postittanut kyselyyn osallistuville ja ilmoittanut ajankohdan koska noutaa vastaukset henkilökohtaisesti paikanpäältä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 196 - 197.)

Kyselyä käytetään tiedonkeruumenetelmänä usein silloin, kun halutaan kerätä tietoa isomalta joukolta. Kyselyn tulokset saadaan useimmiten numeroina ja sen vuoksi tulokset on helppo muokata tilastoiksi. Kyselytutkimuksen heikkouksia ovat sen mahdolliset pinnalliset tutkimustulokset sekä se, miten vakavasti tutkimukseen vastanneet henkilöt ovat tutkittavaan aiheeseen suhtautuneet. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 121.)

Kyselylomakkeen suunnittelussa on oltava tarkkana kysymysten asettelun ja muodon kanssa, jotta kohderyhmän henkilöt ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Kysymykset eivät saa olla liian pitkiä, eikä koko kyselylomake liian laaja. Liian pitkään kyselyyn vastaajat eivät välttämättä jaksaa keskittyä ja tulokset eivät tällöin vastaa totuutta. Vastaajan tietosuojasta on myös hyvä pitää kiinni. Varsinkin arkaluontoisiin asioihin vastatessa vastaajan anonyymiyys on turvattava. (KvantiMOTV 2017.)

4.2 Esimiesten työhyvinvoinnin kartoittaminen haastattelun avulla

Esimiehiä liikenneasemalla on huomattavasti vähemmän kuin muuta henkilökuntaa, jolloin heidän kohdallaan on mahdollista käyttää tutkimusmenetelmänä strukturoitua haastattelua. Haastatteleamalla jokaista esimiestä erikseen on mahdollista saada huomattavasti yksityiskoh-
taisempia vastauksia kuin kyselykaavakkeilla. Esimiesten kuuleminen on tärkeää, koska he ovat suuressa roolissa työhyvinvoinnin ylläpitämisessä sekä sen luomisessa.

Strukturoidusta haastattelusta käytetään myös nimitystä lomakehaastattelu. Kysymysten ja väitteiden järjestys mietitään ja suunnitellaan lomakkeeseen huolella. (Hirsjärvi ym. 2014, 208.) Haastattelua käytetään usein arkoja aiheita tutkittaessa, jotta saadaan syvempää sekä monipuolisempaa tietoa aiheesta. Parhaan tutkimustuloksen saavuttamiseksi kannattaa käyttää myös jotain toista tutkimusmenetelmää haastattelun rinnalla. Haastattelutyylejä on monta, kuten teemahaastattelu, syvähaastattelu, ryhmähaastattelu sekä strukturoitu lomakehaastattelu. Haastattelun suunnitteluun vaikuttaa se miten tarkkaan haastatteliija rajaa aiheen ja kuinka täsmällistä tietoa mahdollisesti ollaan hakemassa. Jos halutaan kysyä samat kysymykset suurelta joukolta, strukturoitu lomakehaastattelu on hyvä vaihtoehto. (Ojasalo ym. 2014, 106 - 107.)

Esimiehet haastatellaan yksitellen ja haastattelut tallennetaan. Haastattelut litteroidaan ja tulokset analysoidaan. Tässä tutkimuksessa aihe on rajattu jo olemassa olevaan työhyvinvointiin ja mahdolliseen työpahoinvointiin Liikenneasema X:ssä. Haastattelun tarkoituksena on kerätä tietoa monipuolisesti. Kyselytutkimuksella ja haastattelulla kerätyn tiedon pohjalta ideoidaan kehittämissuhteita toimeksiantajalle.

4.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi haastattelun analysointimenetelmänä

Haastattelun tuloksia analysoitaessa käytetään aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Kolmivaiheisessa sisällönanalyysissä vaiheita ovat redusointi eli vastausten pelkistäminen, klusterointi eli ryhmittely eri luokkiin ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen aineistosta.

Tällä menetelmällä saadaan karsittua kirjallisesta materiaalista kaikki turha ja epäolennainen aineisto pois. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108 - 109.)

Kun esimiesten tallennetut haastattelut on litteroitu, analysoidaan tulokset sisällönanalyysin avulla. Aluksi muodostetaan litteroidusta haastattelusta pelkistetyt ilmaukset. Pelkistetyt ilmaukset ryhmitellään aihealueittain omiin ryhmiinsä. Tämän jälkeen aloitetaan teoreettisten käsitteiden luominen pelkistetyistä ilmauksista. Tällä menetelmällä saadaan nousemaan esille haastattelulla selvittävät keskeiset asiat tutkimuksen kannalta. Tekstistä saadaan tiivistettyä kaikki tutkimukselle olennainen tieto ja ylimääräiset välikommentit saadaan karsittua pois.

Tiiviimpään muotoon uudelleen muokatun tekstin tuloksista saadaan selvitettyä työhyvinvointiin liittyviä asioita esimiesten näkökulmasta. Aineisto käydään läpi kyselytutkimuksen aineiston kanssa rinnakkain. Verrattaessa tutkimustuloksia toisiinsa saadaan luotua kehittämisehdotuksille pohja.

5 Henkilökunnan kyselytutkimuksen tulokset

Henkilökunnalle kohdistettuun lomakekyselyyn vastasi vain kahdeksantoista henkilöä. Eli noin puolet liikenneaseman työntekijöistä. Tulokset analysoitiin Google Forms ohjelman avulla. Valtaosa vastaajista työskenteli ravintolan puolella, koska ravintola käsittää keittiön, pikaruokapisteeseen sekä kahvila-ravintolan puolen. Kyselyssä oli jaoteltuna fyysinen työhyvinvointi, psyykinen työhyvinvointi sekä esimiestyö. Kyselykaavakkeessa (Liite 1.) oli yhteensä kolmekymmentä väittämää, joihin oli vastausvaihtoehdot lineaarisesti: Täysin erimieltä, osittain erimieltä, osittain samaa mieltä sekä täysin samaa mieltä.

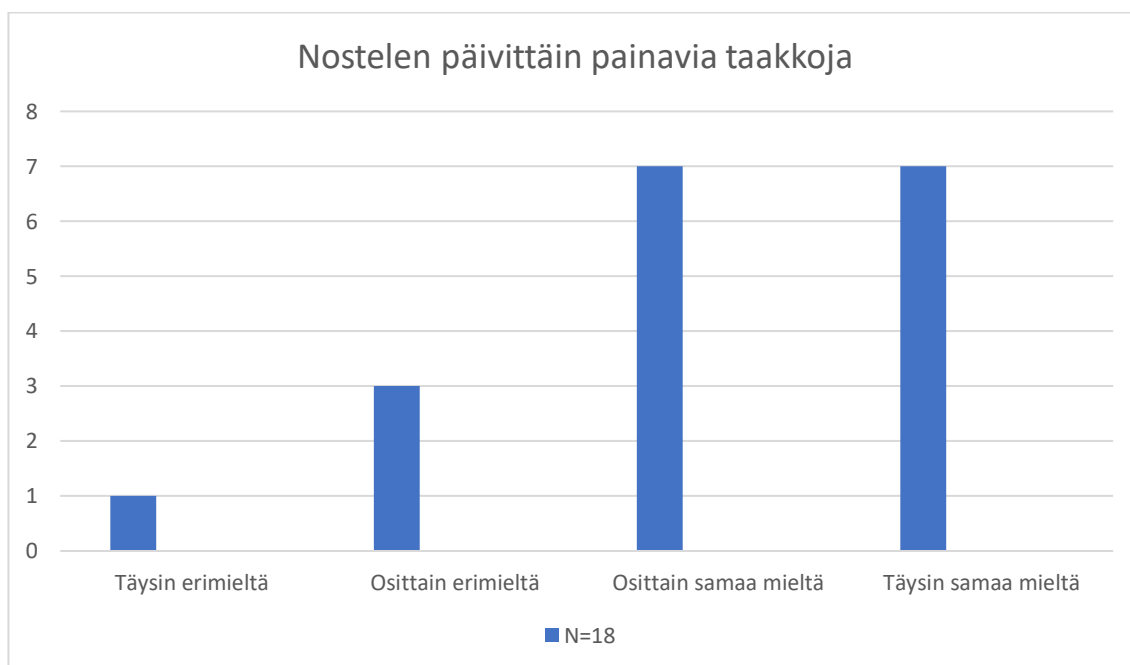
Fyysistä työhyvinvointia tutkittiin työturvallisuuden ja työergonomian näkökulmista. Myöskin henkilökohtaisesta jaksamisesta sekä henkilön omasta fyysisestä kunnosta kysyttiin. Psykkisen työhyvinvoinnin selvittämiseksi kyselyssä keskityttiin kysymyksiä työilmapiiristä, omasta jaksamisesta, oman ammattitaidon riittämisestä työhön sekä työn mielekkyydestä yleensä.

Esimiestyöhön liittyviä kysymyksiä kohdistettiin perehdytykseen, turvallisuuskouluttamiseen sekä pelisääntöihin työpaikalla. Tiedonkulku omaa työtä koskien haluttiin myös selvittää. Työntekijöiden yleinen kohtelevuus ja kannustaminen, sekä henkilöstön palkitseminen olivat myös kysymysten joukossa.

5.1 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysisen työhyvinvoinnin selvittämiseksi kyselyssä oli kahdeksan väittämää. ”Työturvallisuus suojaamien ja työpisteiden osalta on kunnossa” väittämään vastasi olevansa osittain erimieltä kahdeksan henkilöä, osittain samaa mieltä kahdeksan henkilöä ja täysin samaa mieltä oli kaksi henkilöä. ”Laitteet ja välineet ovat toimivia ja turvallisia” väittämään vastasi viisi henkilöä olevansa osittain erimieltä, kymmenen henkilöä osittain samaa mieltä ja kolme henkilöä oli täysin samaa mieltä.

Väittämään ”nostelen painavia taakkoja päivittäin” vastasi yksi henkilö olevansa täysin erimieltä, kolme osittain erimieltä, seitsemän osittain samaa mieltä ja seitsemän henkilöä oli täysin samaa mieltä. (Kuvio 1.) ”Työpisteissä olevat tasot ym. ovat säädettävissä käyttäjälle sopivaksi” väittämään vastasi neljätoista henkilöä olevansa täysin erimieltä, yksi henkilö oli osittain erimieltä, kaksi oli osittain samaa mieltä ja yksi henkilö täysin samaa mieltä. ”Työpisteessäni on meluhaittaa” väittämään vastasi neljä henkilöä olevansa täysin erimieltä, kolme oli osittain erimieltä, viisi henkilöä oli osittain samaa mieltä ja kuusi henkilöä oli täysin samaa mieltä.



Kuvio 1: Painavien taakkojen nostelu

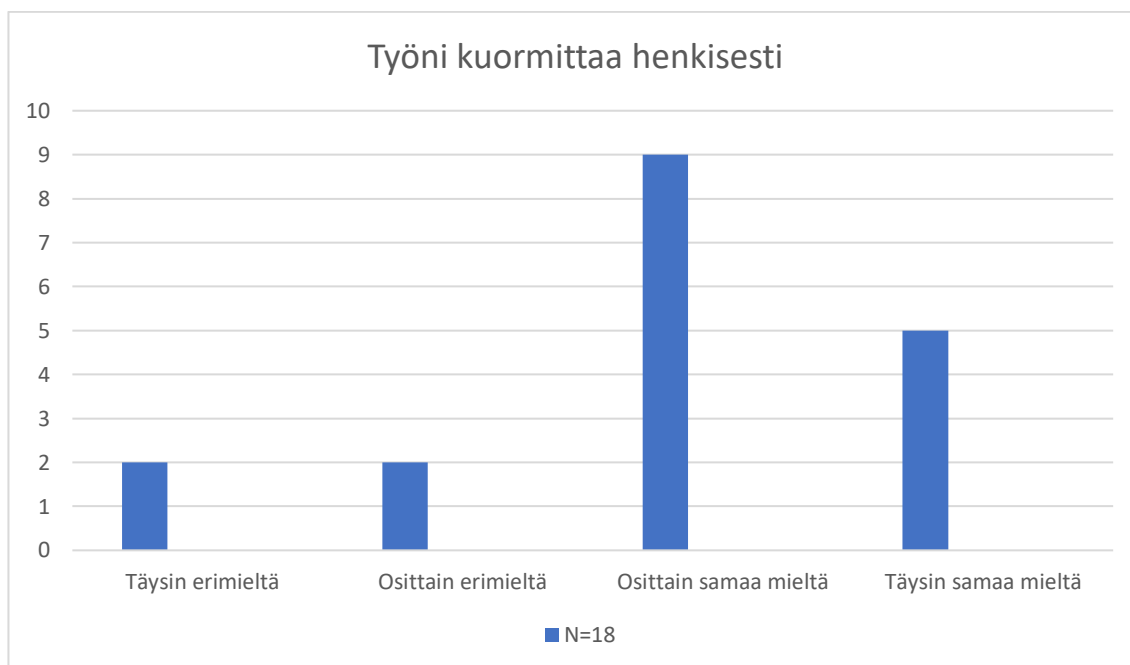
Väittämään ”työpisteessäni on liian korkea lämpötila” vastasi kolme henkilöä olevansa täysin erimieltä, osittain erimieltä oli viisi henkilöä, yhdeksän henkilöä oli osittain samaa mieltä ja yksi henkilö oli täysin samaa mieltä. ”Tunnen suoriutuvani fyysisesti hyvin työssäni” väittä-

mään vastasi olevansa osittain erimieltä kaksi henkilöä, osittain samaa mieltä yksitoista henkilöä ja täysin samaa mieltä oli viisi vastanneista. Väittämään ”pidän huolta fyysisestä kunnostani” vastasi olevansa osittain erimieltä kaksi henkilöä, osittain samaa mieltä oli seitsemän henkilöä ja täysin samaa mieltä oli yhdeksän vastanneista.

5.2 Psykkinen työhyvinvointi

Kyselykaavakkeessa oli yhdeksän väittämää psyykkisen työhyvinvoinnin selvittämiseksi. ”Työni on mielekästä” väittämään vastasi olevansa täysin erimieltä yksi henkilö, seitsemän vastaajista oli osittain erimieltä, yhdeksän henkilöä oli osittain samaa mieltä ja yksi vastaajista oli täysin samaa mieltä. Väittämään ”ammattitaitoni vastaa työni vaatimustasoa” vastasi viisi henkilöä olevansa osittain erimieltä, yhdeksän vastaajista oli osittain samaa mieltä ja neljä henkilöä oli täysin samaa mieltä. ”Tunnen talon toimintatavat” väittämään vastasi olevansa osittain samaa mieltä yksitoista henkilöä ja täysin samaa mieltä oli seitsemän vastanneista.

Väittämään ”saan tuoda omia mielipiteitäni esille ja ehdotuksiani kuunnellaan” vastasi olevansa osittain erimieltä kahdeksan henkilöä, osittain samaa mieltä oli yhdeksän vastanneista ja täysin samaa mieltä oli yksi henkilö. ”Minä jouston tarvittaessa esimerkiksi työvuoroissa” väittämään vastasi olevansa osittain erimieltä yksi henkilö, osittain samaa mieltä oli kaksitoista henkilöä ja viisi vastanneista oli täysin samaa mieltä. ”Työni kuormittaa henkisesti” väittämään vastasi kaksi henkilöä olevansa täysin erimieltä, kaksi vastanneista oli osittain erimieltä, yhdeksän henkilöä oli osittain samaa mieltä ja viisi henkilöä oli täysin samaa mieltä. (Kuvio 2.)



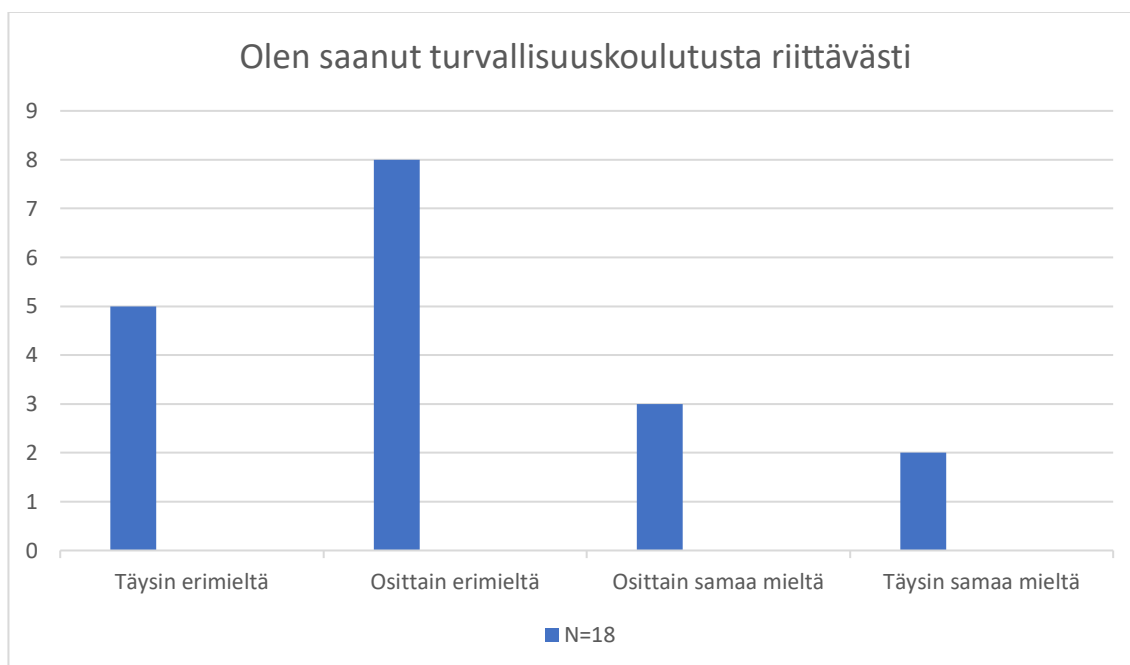
Kuvio 2: Henkinen kuormittavuus

”Työskentelyilmapiiri on hyvä työpaikallani” väittämään vastasi yksi kyselyyn osallistuneista henkilöistä olevansa täysin erimieltä, kuusi henkilöä oli osittain erimieltä, kymmenen henkilöä oli osittain samaa mieltä ja yksi vastanneista oli täysin samaa mieltä. Väittämään ”työpaikallani ilmenee työpaikkakiusaamista” vastasi viisi henkilöä olevansa täysin erimieltä, viisi henkilöä oli osittain erimieltä, seitsemän vastanneista oli osittain samaa mieltä ja yksi henkilö oli täysin samaa mieltä. Työ ja vapaa-aikani ovat tasapainossa väittämään vastasi olevansa täysin erimieltä kaksi vastanneista, viisi henkilöä oli osittain erimieltä, osittain samaa mieltä oli seitsemän henkilöä ja täysin samaa mieltä oli neljä henkilöä vastanneista.

5.3 Esimiestyö

Esimiestyötä koskevia väittämiä oli yhteensä kolmetoista. Väittämään ”työpaikallani perehdytys on riittävää” vastasi olevansa täysin erimieltä viisi henkilöä, osittain erimieltä oli kahdeksan henkilöä ja osittain samaa mieltä oli viisi vastanneista. ”Talons tavat on kerrottu selkeästi” väittämään vastasi viisi henkilöä olevansa täysin erimieltä, kuusi henkilöä oli osittain erimieltä, osittain samaa mieltä oli kuusi vastanneista ja yksi henkilö oli täysin samaa mieltä. Väittämään ”olen saanut turvallisuuskoulutusta riittävästi” vastasi viisi henkilöä olevansa täysin erimieltä, osittain erimieltä oli kahdeksan vastanneista, osittain samaa mieltä oli kolme henkilöä ja kaksi henkilöä oli täysin samaa mieltä. (Kuvio 3.)

”Työpaikallani on selkeät pelisäännöt” väittämään vastasi kaksi henkilöä olevansa täysin erimieltä, yhdeksän vastanneista oli osittain erimieltä, osittain samaa mieltä oli viisi vastanneista ja täysin samaa mieltä oli kaksi henkilöä. Väittämään ”tiedonkulku työpaikallani toimii hyvin. Saan riittävästi tietoa työtäni koskien” väittämään vastasi olevansa täysin erimieltä neljä henkilöä, seitsemän henkilöä oli osittain erimieltä, osittain samaa mieltä oli kuusi vastanneista ja yksi henkilö oli täysin samaa mieltä.



Kuvio 3: Turvallisuuskoulutus

Väittämään ”työvuorot on suunniteltu hyvin” vastasi olevansa täysin erimieltä yksi henkilö, osittain erimieltä oli viisi henkilöä, osittain samaa mieltä oli yksitoista vastanneista ja täysin samaa mieltä oli yksi vastaaja. Työnantaja joustaa tarvittaessa esimerkiksi työvuoroissa väittämään oli osittain samaa mieltä kymmenen henkilöä ja täysin samaa mieltä oli kahdeksan vastanneista. Väittämään ”työnantaja tukee työhyvinvointiani” vastasi olevansa täysin erimieltä kuusi henkilöä, osittain erimieltä oli viisi vastanneista, osittain samaa mieltä oli viisi henkilöä ja kaksi henkilöä oli täysin samaa mieltä.

”Työpaikallani työntekijöitä kunnioitetaan ja arvostetaan” väittämään vastasi olevansa täysin erimieltä neljä henkilöä, osittain erimieltä oli kuusi vastanneista ja kahdeksan henkilöä oli osittain samaa mieltä. Väittämään ”työntekijöitä kohdellaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti” vastasi olevansa täysin erimieltä neljä henkilöä, osittain erimieltä oli kuusi henkilöä, vastanneista kuusi oli osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli kaksi vastaajaa. Väittämään ”saan esimiehiltä palautetta työstäni” vastasi olevansa täysin erimieltä neljä henkilöä, osittain erimieltä oli kuusi henkilöä ja kahdeksan henkilöä vastanneista oli osittain samaa

mieltä. Väitteeseen ”henkilökuntaa palkitaan hyvästä työstä” vastasi olevansa täysin erimieltä kahdeksan henkilöä, osittain erimieltä oli seitsemän henkilöä, osittain samaa mieltä oli kaksi vastanneista ja yksi vastaaja oli täysin samaa mieltä. Työnantaja kannustaa henkilökuntaa liikkumaan väitteeseen vastanneista kymmenen henkilöä oli täysin erimieltä, osittain erimieltä oli viisi vastaajaa, osittain samaa mieltä oli kaksi henkilöä ja yksi henkilö vastaajista oli täysin samaa mieltä.

6 Tulokset esimiesten haastattelututkimuksesta

Opinnäytetyötä varten haastateltiin liikenneaseman esimiehiä. Vastaukset saatiin seitsemältä yrityksessä eri työpisteissä esimiehenä työskenteleviltä henkilöiltä. Haastattelut toteutettiin osittain puhelinhaastatteluina, sekä osittain kasvotusten haastatellen. Haastattelut tallennettiin myöhempää analysointia varten. Haastattelukysymykset oli mietitty valmiiksi etukäteen, joten kyseessä oli strukturoitu haastattelu. (Liite 2.) Tulokset analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Ensin tallennetut haastattelut litteroitiin. Litteroinnin jälkeen tekstistä muodostettiin pelkistetyt ilmaukset. Pelkistettyjen ilmausten pohjalta aineisto luokiteltiin ensin alaluokkiin, sitten yläluokkiin ja pääluokkiin. Yläluokista ja pääluokista muodostettiin kokoavat käsitteet, jonka jälkeen löydettiin eroavaisuudet ja samankaltaisuudet vastauksista.

6.1 Perehdyttäminen, turvallisuus ja ergonomia

Liikenneasemalta puuttuu yhtenäinen käytäntö perehdyttämiseen sekä perehdyttämissuunnitelma. Jokaisen esimiehen haastattelussa kävi ilmi puutteet perehdytyskäytännössä. Liikenneasemalla sijaitsevalla pikaruokaketjulla on oma suunnitelmansa perehdyttämiseen. Kaikissa pisteissä uudet työntekijät opetetaan työnohessa työtä tehden. Perehdyttämiseen annettava aika on lyhyt, vain 2 - 3 päivää. Uusi työntekijä kulkee vanhemman työntekijän seurassa kahdesta kolmeen päivää, jonka jälkeen opettelee loput asiat työnohessa melko itsenäisesti toisilta neuvoja kysyen. Henkilökunta perehdyttää kiireen keskellä uusia työntekijöitä.

Turvallisuuskoulutusta kaivattiin enemmän. Esimiesasemassa olevat eivät olleet ensiaputaitoisia, eikä esimerkiksi ensisammutuskoulutusta ollut heidän mielestään järjestetty riittävästi. Ainoastaan yksi henkilö haastatelluista kertoi itsenäisesti käyneensä läpi hätäensiapukurssin. Kyselyssä tuli ilmi myös epätietoisuutta liikenneaseman turvallisuusasioista, josta johtuen uuden työntekijän ohjeistaminen esimerkiksi paloturvallisuuteen liittyen koettiin hankalaksi. Kaikkien vastanneiden kohdalla haastattelussa tuli ilmi puutteelliset tiedot liikenneaseman turvallisuusohjeistuksesta. Turvallisuusasioita käydään esimiesten mukaan läpi perehdytettäessä työntekijöitä ja työtä tehdessä. Ja toisinaan vasta vahingon sattuessa.

Uusi työntekijä saa työpaikalta työvaatteet, mutta työjalkineet jokainen hankkii itse. Esimieheltä saa tarvittaessa neuvoja työturvallisuuden kannalta sopivien jalkineiden hankintaan. Ravintolassa pitää olla luistamattomat ja umpikärkiset jalkineet. Esimies puuttuu ergonomiasioihin viimeistään, huomattaessaan työskenneltävän virheellisesti tai hankalasti. Työhön perehdytyksessä myös neuvotaan apukärryjen ja muiden työtä helpottavien välineiden käyttöä. Opastetaan mitä työtä ei pidä tehdä yksin, kuten esimerkiksi raskaiden taakkojen nostamiset. Jonkin verran luotettiin kuitenkin siihen, että henkilö osaa itse työskennellä ergonomisesti oikein. Jokaisen esimiehen vastauksissa tuli esiin se, että esimiehet tietävät kuinka työskennellään ergonomisesti oikein, mutta työtasoissa ja välineissä ilmeni puutteita.

6.2 Esimiestyö, tuki ja palautteet

Esimiestyöhön käytettävää aikaa on esimiesten mielestä liian vähän. Töiden hoitaminen työajalla koettiin haasteelliseksi. Viidessä vastauksessa kävi ilmi, että esimiestyöhön liittyviä töitä hoidettiin useasti omalla ajalla. Töitä oli vastaajien mukaan paljon joko kokonaan tekemättä tai kesken ajan puutteen vuoksi.

Haastatteluissa kävi ilmi, että omalta esimieheltä kaivattiin enemmän tukea päätöksentekoon sekä esimiestyöhön yleisesti. Lisää tukea työskentelyynsä kaipasi kaksi henkilöä. Tukea omalta esimieheltään kertoi saavansa kolme esimiehistä sitä pyytäessään. Kaksi haastatelluista oli kuitenkin tyytyväisiä itsenäiseen työskentelytapaan.

Palautetta omasta työstään kaikki esimiehet kuulevat vastausten mukaan harvoin suoraan työntekijöiltä. Kiertäen eli toisin sanoen selän takana puhuttuna saavat jonkin verran palautetta. Esimiehet itse sanovat pyrkivänsä antamaan työntekijöille palautetta hyvin tehdystä työstä ja tarvittaessa myös korjaavaakin palautetta. Korjaavan palautteen antaminen koettiin haasteellisemmaksi kuin positiivisen palautteen antaminen. Myöskään työnantaja ei anna aktiivisesti palautetta tehdystä työstä.

6.3 Työn mielekkyys, hyvinvointi ja kehittämistoiveet

Työ koettiin mielekkääksi ainakin joiltakin osin. Neljä vastanneista koki työnsä mielekkääksi ja kolme henkilöä jokseenkin mielekkääksi. Ajanpuute nousi esiin näissäkin vastauksissa. Työ olisi jokaisen vastaajan mielestä mielekkäämpää, jos olisi aikaa tehdä työt kunnolla. Asiakaspalvelu työnä oli vastaajien mielestä mielekästä. Selkeä ja tasapuolinen työnjako ja aikaa hoitaa työnsä huolellisesti oli kaikkien vastaajien toiveissa.

Vastaajat kertoivat voivansa fyysisesti melko hyvin. Työ koettiin melko fyysiseksi, joten se saa olon uupuneeksi. Kuitenkin kaikki vastanneet kokivat suoriutuvansa hyvin työstään ja vastasivat fyysisen kuntonsa riittävän työhön liikenneasemalla. Kuusi seitsemästä vastaajasta tunsi voivansa myös psyykkisesti hyvin. Kuitenkin jokaisen vastauksista kävi ilmi jonkin asteista uupumista kiireeseen. Myöskin se koettiin uuvuttavaksi, ettei töitä pysty vähäisen ajan takia tekemään niin hyvin kuin haluaisi tehdä. Työt jäävät liian usein puolitiehen kaikkien vastaajien mielestä.

Haastattelussa kysyttiin lopuksi kehittämistoiveita. Palaverikäytäntöön kaivattiin säännöllisyyttä. Myös palaverien sisältöön toivottiin enemmän tietoa myyntiluvuista, jotta esimiehet näkisivät konkreettisesti esimerkiksi sen, mikä tuote on menevä ja mikä taas ei. Yhteisiä käytäntöjä ja pelisääntöjä toivottiin selkeämmiksi. Toiveissa olivat myös kehityskeskustelut sekä yleisesti avoimuuden ja yhteisöllisyyden parantaminen työpaikalla. Erilaisia turvallisuuskoulutuksia kaivattiin myös. Esimerkiksi hätäensiapukurssia ja ensisammutusharjoituksia.

7 Kehittämisehdotukset

Tutkimuksesta selvisi, että tutkimuskohteen kaltainen vilkas liikenneasema on haasteellinen työympäristö. Ympäri vuorokauden vaihtelevat työvuorot tuovat lisähaastetta työskentelyyn ja työhyvinvoinnin ylläpitoon. Asiakasmäärää ei koskaan tiedetä varmaksi ja se tekee työvuoroon tarvittavan henkilökunnan määrän arvioimisen vaikeaksi. Liian pienellä miehityksellä saadaan aikaan kiire, joka taas itsessään aiheuttaa monenlaisia ongelmia työtä tekeville henkilöille.

Ensimmäinen ja tärkein kehittämisehdotus on se, että esimiestyöhön tulisi saada enemmän aikaa. Työn henkinen kuormitus pienenesi, kun olisi aikaa hoitaa vaadittavat työt kunnolla. Tämä vaikuttaisi suoraan moneen muuhunkin kehitettävään asiaan. Esimiehillä olisi enemmän aikaa perehdyttää ja opastaa uusia työntekijöitä. Esimiehet tulisi myös kouluttaa oman talon turvallisuusasioita koskien sekä ensiaputaitoisiksi. Tällöin esimiehet pystyisivät opastamaan henkilökuntaa turvallisuusasioissa. Hyvin toimiva esimiestyö on hyvä perusta toimivalle työyhteisölle.

Käytäntöjen yhtenäistäminen sekä selkeiden toimintatapojen ja pelisääntöjen luominen ovat ehdottoman tärkeitä. Nämä molemmat tulee käydä ilmi mahdollisessa perehdytysuunnitelmassa, joka on hyvä tehdä liikenneasemalle perehdytyksen tueksi. Henkilöstölle ja esimiehille on tarpeellista pitää myös säännöllisiä kehityskeskusteluja. Kahdenkeskisessä keskustelussa on helpompi tuoda esiin mieltä painavia asioita tai uusia ideoita työtä koskien. Tutkimuksessa kävi ilmi, että työyhteisössä esiintyy myös työpaikkakiusaamista. Mahdollisesta kiusaamisesta

olisi helpompi puhua kahden kesken työnantajan kanssa luottamuksellisessa kehityskeskustelussa. Kehityskeskustelussa voidaan myös keskustella työntekijän toiveista oppia uutta ja asettaa tavoitteita tulevaisuuteen. Seuraavalla kerralla voisikin keskustella siitä, kuinka asetetut tavoitteet on saavutettu.

Työyhteisölle on hyväksi pitää säännöllisesti henkilöstöpalavereja. Palavereissa käydään läpi tulosta ja eri työpisteiden myyntilukuja. Tavarantilaajien olisi ainakin hyvä tietää mikä myy hyvin ja mikä taas ei. Samalla käydään läpi kaikki tiedotettavat asiat. Henkilökunta osallistuisi palavereihin paremmin, jos ne ovat työaika. Harvalla motivaatio riittää tulla vapaapäivänä paikalle, jos aikaa ei korvata mitenkään. Säännölliset palaverit pitäisivät ilmapiiriä avoimempina, kun on useammin mahdollisuus keskustella asioista porukalla.

Ergonomiaa työssä kehitetään korkeussäädettävillä työtasoilla ja muilla apuvälineillä. Kalustoa koskevilla investoinneilla ehkäistään sairauspoissaoloja. Viiltosuojakäsineet teriä ja veitsiä käsitellessä ehkäisevät myös työtaturmia. Henkilökunnan tukeminen ja kannustaminen itsestään huolehtimiseen liikkumalla ja mieltä virkistämällä lisätään henkilöstön työmotivaatiota ja toimintakykyä. Ja tämä myöskin osaltaan vaikuttaa sairaspöissaoloihin. Erilaiset liikunta- ja kulttuuriset vaihtoehdot ovat keino tukea henkilöiden kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Henkilökunnalle on hyvä antaa palautetta aina kun mahdollista. Hyvää palautetta ei voi koskaan antaa liikaa, ja korjaavan palautteen antaminenkin on helpompaa, kun hyvää annetaan usein. Työntekijälle tulee olo, että hänen työpanostaan pidetään tärkeänä ja että hänet huomioidaan. Vaikka työntekijät saavatkin työstään korvauksen palkan muodossa, niin joskus on hyvä muistaa henkilöstöä jotenkin. Hyvinvoiva työyhteisö näkyy myös asiakkaille.

Myös työntekijät voivat omalla käytöksellään vaikuttaa vallitsevaan työskentelyilmapiiriin. Tässä muutamia kehittämisehdotuksia myös työntekijöille. Tervehdi kun saavut työpaikalle. Hymyile ja ole huomaavainen luot positiivista ilmapiiriä pienillä eleillä ympäristöösi. Älä juoruile tai puhu pahaa toisista, avoimuus myös negatiivisissa asioissa kannattaa. Ole ylpeä ammattitaidostasi ja tee aina parhaasi, se riittää. (Jobacle 2017.)

8 Johtopäätös

Opinnäytetyön tavoitteena ja tarkoituksena oli selvittää liikenneaseman työhyvinvoinnin tila sekä kehittää ehdotukset työhyvinvoinnin parantamiseksi. Kyselytutkimuksen sekä haastattelun avulla saatiin selville kehittämistä kaipaavia asioita. Henkilökunnan kyselytutkimus saatiin suoritettua kesäkuussa. Kyselyyn vastasi odotettua pienempi joukko henkilöitä. Useita vakituisesti työskenteleviä työntekijöitä oli lomalla, kun kyselytutkimus tehtiin. Esimiesten

haastattelu tehtiin vasta syksyllä. Esimiehet haastateltiin puhelimitse sekä kasvotusten tapaamalla. Materiaalia saatiin kerättyä kuitenkin tarvittava määrä, jotta saatiin käsitys kehittämistä vaativista kohteista liikenneasemalla. Haastattelujen analysoitua aineistoa verrattiin henkilökunnan kyselyn tuloksiin. Molempia tutkimustuloksia rinnakkain tutkimalla saatiin selville kehittämistä tarvitsevat kohteet. Vertailun pohjalta laadittiin kehittämissuositukset työhyvinvoinnin parantamiseksi liikenneasemalla. Kummankin tutkimuksen tuloksia verratessa huomattiin, kuinka samankaltaisiin asioihin molemmat vastaajaryhmät olivat kiinnittäneet huomiota.

Opinnäytetyön teoriana käytettiin työhyvinvointia käsittelevää kirjallisuutta sekä verkkomateriaalia. Myös liikenneasemaa sekä erilaisia julkaisuja työyhteisön hyvinvointia koskien hyödynnettiin opinnäytetyötä työstettäessä. Aineiston analysointiin valittiin siihen sopivat menetelmät. Kyselytutkimuksen tulokset saatiin muodostettua Google Forms sovelluksen avulla. Tällä menetelmällä saatiin näkyviin selkeästi, kuinka moni vastaajista oli vastannut samalla tavalla. Haastattelujen analysointi monivaiheisella sisällönanalyysillä toi esille haastattelujen tulokset selkeämmässä muodossa.

Työn lopputuloksena saatiin laadittua kehittämissuositukset työhyvinvoinnin parantamista varten toimeksiantajalle. Myöskin ne asiat, jotka ovat liikenneasemalla kunnossa tulivat esiin tutkimuksen aikana. Toimeksiantaja oli tyytyväinen työhön ja kehittämissuosituksia aiotaan hyödyntää tulevaisuudessa työhyvinvoinnin parantamiseksi liikenneasemalla.

Lähteet

Painetut lähteet

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2014. Tutki ja kirjoita. Porvoo. Bookwell Oy.

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

Ojasalo K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. Sanoma Pro.

Rauramo P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Porvoo. Bookwell Oy.

Suonsivu K. 2014. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. EU. UNIpress.

Suonsivu K. 2015. Kohti riittävyttä. Matkalla työhyvinvointiin. EU. UNIpress.

Tarkkonen J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä. EU. UNIpress.

Vesterinen P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Juva. WS Bookwell Oy.

Violainen H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki. BoD.

Sähköiset lähteet

Finlex. 2017. Viitattu 18.3.2017. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6aikalaki>

Jobacle. 2017. Viitattu 26.11.2017. <http://www.jobacle.com/blog/how-to-create-a-good-atmosphere-at-work.html>

KvantiMOTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 22.3.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

Työsuojelu.2017. Viitattu 25.11.2017. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto>

Työterveyslaitos. 2017. Viitattu 18.3.2017. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/>

Työterveyslaitos. 2017. Viitattu 22.2.2017. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työterveyslaitos. 2017. Viitattu 17.3.2017, <https://www.ttl.fi/palvelu/tyovuorojen-suunnittelu-ja-kehittaminen/>

Työterveyslaitos. 2017. Viitattu 22.3.2017. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tuki-liikuntaelinten-terveys/ergonomia/>

Vähittäiskauppa Suomessa. 2015. Viitattu 18.2.2017. https://www.pam.fi/media/vahittaiskauppa-suomessa_2015_web_20150629_smaller.pdf

Kuviot

Kuvio 1: Painavien taakkojen nostelu	18
Kuvio 2: Henkinen kuormittavuus	20
Kuvio 3: Turvallisuuskoulutus	21

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake	30
Liite 2: Haastattelukysymykset.....	33

Liite 1: Kyselylomake

Hei,

Opiskelen restonomiksi Leppävaarassa Laureassa. Teen opinnäytetyötä työhyvinvoinnin kehittämisestä liikenneasemalla. Pyydän sinua vastaamaan kyselyyn, joka tehdään opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyön pohjalta on tarkoitus tehdä kehittämis ehdotuksia työhyvinvoinnin parantamiseksi. Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä vastaajien henkilöllisyys tule ilmi missään vaiheessa. Noudan täytetyt lomakkeet keskiviikkona 7.6.

Kiitos vaivannäöstäsi!

t. Miia Ranki

Ympyröi ensin alla olevista pääasiallinen työpisteesi

Työskentelen : KAUPASSA

MYYMÄLÄSSÄ

RAVINTOLASSA

8.1.1 Työhyvinvointiin vaikuttavien asioiden tila tällä hetkellä liikenneasemalla	Täysin erimielistä	Osittain erimielistä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
FYYSINEN TYÖHYVINVOINTI				
Työturvallisuus suojaimien ja työpisteen osalta on kunnossa	1	2	3	4
Laitteet ja välineet ovat toimivia ja turvallisia	1	2	3	4
Nostelen päivittäin painavia taakkoja	1	2	3	4
Työpisteissä olevat tasot ym. ovat säädettävissä käyttäjälle sopiviksi	1	2	3	4
Työpisteessäni on meluhaittaa	1	2	3	4
Työpisteessäni on liian korkea lämpötila	1	2	3	4
Tunnen suoriutuvani fyysisesti hyvin työssäni	1	2	3	4
Pidän huolta omasta fyysisestä kunnostani	1	2	3	4
PSYKKINEN TYÖHYVINVOINTI				
Työni on mielekästä	1	2	3	4
Ammattitaitoni vastaa työni vaatimustasoa	1	2	3	4
Tunnen talon toimintatavat	1	2	3	4
Saan tuoda omia mielipiteitäni esille ja ehdotuksiani kuunnellaan	1	2	3	4
Minä jouston tarvittaessa (esim. työvuoroissa)	1	2	3	4
Työni kuormittaa henkisesti	1	2	3	4
Työskentelyilmapiiri on hyvä työpaikallani	1	2	3	4
Työpaikallani ilmenee työpaikkakiusaamista	1	2	3	4
Työ ja vapaa-aikani ovat tasapainossa	1	2	4	4
ESIMIESTYÖ				
Työpaikallani perehdytys on riittävää	1	2	3	4
Talon tavat on kerrottu selkeästi	1	2	3	4
Olen saanut turvallisuuskoulutusta mielestäni riittävästi	1	2	3	4
Työpaikallani on selkeät pelisäännöt	1	2	3	4

Tiedonkulku työpaikallani toimii hyvin. Saan riittävästi tietoa työtäni koskien	1	2	3	4
Työvuorot on suunniteltu hyvin	1	2	3	4
Työnantaja joustaa tarvittaessa (Esim. työvuoroissa)	1	2	3	4
Työnantaja tukee työhyvinvointiani	1	2	3	4
Työpaikallani työntekijöitä kunnioitetaan ja arvostetaan	1	2	3	4
Työntekijöitä kohdellaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti	1	2	3	4
Saan esimiehiltä palautetta työstäni	1	2	3	4
Henkilökuntaa palkitaan hyvästä työstä	1	2	3	4
Työnantaja kannustaa henkilökuntaa liikkumaan	1	2	3	4

Liite 2: Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset esimiehille:

1. Miten perehdytät ja opastat uuteen työhön uuden työntekijän?
2. Miten turvallisuutta koskevat asiat käydään läpi uuden työntekijän kanssa.
3. Kuinka opastat henkilökuntaa työskentelemään ergonomisesti oikein?
4. Kuinka paljon saat aikaa hoitaa esimiehen rooliin liittyvät työt? Onko aikaa riittävästi?
5. Miten saat tukea työhösi omalta esimieheltäsi?
6. Miten saat suoraa palautetta työntekijöiltä työstäsi?
7. Miten annat palautetta työntekijöille?
8. Onko työsi mielekästä? Jos ei, niin miksi?
9. Miten voit fyysisesti?
10. Miten voit psyykkisesti?
11. Mitä kehittämissuunnitelmia sinulla olisi?