

TYÖHYVINVOINNIN JA ERGONOMIAN KEHITTÄMINEN YHTEYS- JA PALVELUKESKUSTOIMIALALLA

Sirpa Rauas-Huhtanen, Kirsi Jääskeläinen ja Nina Nevala



Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja
C:44

TYÖHYVINVOINNOIN JA ERGONOMIAN
KEHITTÄMINEN YHTEYS- JA
PALVELUKESKUSTOIMIALALLA

Sirpa Rauas-Huuhtanen, Kirsi Jääskeläinen ja Nina Nevala

Julkaisusarja	C:44
Vastaava toimittaja	YTT, dos. Anna Liisa Westman
Toimittajat	KM Pilvi Purmonen, tradenomi Riitta Makkonen
Graafinen suunnittelu, sivunlaitto	Jussi Virratvuori / Viestintätoimisto Kirjokansi
Kansikuva	Riitta Makkonen

ISBN 798-951-604-122-6 (verkkojulkaisu)
ISSN 1797-3856 (verkkojulkaisu)

Julkaisun myynti Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu
julkaisut@pkamk.fi
<http://www.pkamk.fi>

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	8
2	TAUSTA	9
	2.1 Työhyvinvointi yhteyskeskustoimialalla	9
	2.2 Ergonomia tietokonetyössä	10
	2.3 Vammaiset ja työelämä	11
3	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	12
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	13
	4.1 Aineisto	13
	4.2 Tutkimusmenetelmät	17
	4.2.1 Digium-kysely	17
	4.2.2 Ergonomiaselvitykset	17
	4.3 Aineiston analysointi	18
5	TULOKSET	19
	5.1 Työn sisältö, työympäristö ja kuormitustekijät	19
	5.1.1 Työtehtävät	19
	5.1.2 Työn tauotus	20
	5.1.3 Työympäristö	21
	5.1.4 Tietojärjestelmien käyttö ja käytettävyys	25
	5.1.5 Kuulokkeiden käytettävyys ja kehittämistarpeet	29
	5.2 Koettu terveys ja rasittuneisuus	33
	5.2.1 Koettu terveys	33
	5.2.2 Liikuntakäyttäytyminen	34
	5.2.3 Näkeminen	35
	5.2.4 Rasitustuntemukset	35
	5.2.5 Psykososiaaliset kuormitustekijät työssä	37
	5.3 Asenteet vammaisten työllistämiseen	41
	5.4 Työterveyshuollon tuki ja ergonomiaratkaisut	44
	5.4.1 Työterveyshuollon tuki	44
	5.4.2 Ergonomiaan liittyvä neuvonta ja ohjaus	47
	5.4.3 Ergonomiaratkaisuja yhteys- ja palvelukeskustyöhön	48
	5.5 Työn ja työhyvinvoinnin kehittäminen	54
6	POHDINTA	58
	6.1 Metodologinen pohdinta	58
	6.2 Tulosten pohdinta	61
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	64
	LÄHTEET	65
	LIITTEET	
	Liite 1 Tutkimuksen tiedote	68
	Liite 2 Saatekirje ja kysely	70
	Liite 3 Hyvän ratkaisun kuvauslomake	99
	Liite 4 Kuvauslupa ja sopimus valokuvien käytöstä	99

Kirjoittajat



Sirpa Rauas-Huuhtanen - hankkeen vastuhenkilö On koulutukseltaan työfysioterapeutti ja toimii kehittämiskonsulttina Ergonomia ja käytettävyyssiimissä Työterveyslaitoksessa Kuopion aluetoimipisteessä. Työkokemusta hänelle on kertynyt 20 vuoden ajalta useista liikuntaelinvaivoja ehkäisevistä tutkimus- ja kehittämishankkeista, työpaikan ergonomian kehittämisprojekteista ja toimimisesta kouluttajana.



FM, datanomi Kirsi Jääskeläinen toimii käyttöliittymien ja tietokonelaitteiden käytettävyys- ja esteettömyysasiantuntijana Työterveyslaitoksessa Kuopiossa. Hänellä on useiden vuosien kokemus toimimisesta atk-suunnittelijana, atk-tukihenkilönä ja verkkokirjoittajana.



Nina Nevala on koulutukseltaan liikuntatieteiden tohtori ja fysioterapeutti. Nevala toimii ergonomian dosenttina Jyväskylän yliopistossa ja Ergonomia ja käytettävyyssiimin tiimpäällikkönä Työterveyslaitoksessa Helsingissä. Tutkimustyösäään hän on keskittynyt vammaisten työelämäkysymyksiin, työpaikkojen esteettömyyteen ja työvälineiden ergonomiaan ja käytettävyyteen.

Lukijalle

Kädessäsi oleva julkaisu on syntynyt osana Osaamisen kehittäminen sähköisessä liiketoiminnassa -hankkeen toimintaa. Hanke on Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun hallinnoima ja Pohjois-Karjalan ELY-keskuksen rahoittama ESR-hanke, joka on toiminut 1.8.2008–31.12.2010. Hanke on toiminut yhteistyössä Itä-Suomen alueella toimivien yhteys- ja palvelukeskusyritysten ja -organisaatioiden kanssa.

Hankkeessa on toteutettu yhteyskeskusalalle suuntautuneita koulutuksia ja valmennuksia, jotka ovat tarjonneet esimiehille ja muulle henkilöstölle mahdollisuuden kehittää osaamistaan toimialalla. Sähköiset asiointipalvelut, sähköisen asioinnin ja liiketoiminnan muutokset sekä kuluttajien kiinnostus hyödyntää yhä enemmän monikanavaisuutta ovat tuoneet haasteita niin julkiselle kuin myös yritys- ja koulutussektorille.

Hankkeen toiminnan keskeisenä tavoitteena oli kehittää yhteyskeskusalalle suuntautunutta tutkimustoimintaa ja tuoda esiin toimialan erityispiirteitä ja haasteita. Tutkimustoiminnan yhteistyötä on tehty kahden eri tutkimusorganisaation kanssa ja tämä julkaisu on osa tätä yhteistyötä. Hanke on toiminut myös toimeksiantajana useissa PKAMK:n opiskelijoiden opinnäytetöissä ja siihen liittyvää tutkimusta on tehty liiketalouden, tekniikan sekä terveydenhuollon koulutusohjelmissa.

Työhyvinvoinnin ja ergonomian kehittäminen yhteys- ja palvelukeskusalalla -julkaisu on syntynyt yhteistyössä Työterveyslaitoksen kanssa, ja se paneutuu toimialan työhyvinvoinnin ja ergonomian haasteisiin. Työterveyslaitos on keskittynyt erityisesti työhyvinvoinnin kehittämiseen ja tutkimustyöhön suomalaisissa organisaatioissa. Tutkimuksen toteutuksesta ovat vastanneet Sirpa Rauas-Huuhtanen, Kirsi Jääskeläinen ja Nina Nevala.

Yhteys- ja palvelukeskuksissa tehty työ on asiakas- ja puhelinpalvelutyötä, jota tehdään tieto- ja viestintäteknologian avulla. Toimiala on nopeasti kasvava ja työntekijöiden määrä kasvaa sekä Suomessa että maailmalla. Työhyvinvoinnin ja ergonomian tekijät ovat keskeisessä asemassa yhteyskeskustyössä. Yhteys- ja palvelukeskuksissa muutokset tapahtuvat usein nopealla vauhdilla ja henkilöstön on sopeuduttava tähän vauhtiin. Nopeat muutokset ja palveluiden ja tuotteiden kehittyminen asettavat vaatimuksia esimiestyölle ja johtamiselle. Työhyvinvoinnin ylläpitäminen tukee nopeatahtisessa työssä jaksamista. Pääte- ja puhelintyö tuo erityistarpeita työn ergonomialle, jota yhteys- ja palvelukeskuksissa ei ole aiemmin tutkittu kovinkaan paljon.

Suuret kiitokset Sirpa Rauas-Huuhtaselle, Kirsi Jääskeläiselle ja Nina Nevalalle hedelmällisestä yhteistyöstä tutkimusprosessissa. Oli antoisaa saada tutustua teihin ja tehdä yhteistyötä kanssanne.

Joensuussa 20.5.2011

Pilvi Purmonen ja Riitta Makkonen

1. Johdanto

Työhyvinvoinnin ja ergonomian kehittäminen yhteys- ja palvelukeskustoimialalla -tutkimushanke käynnistettiin Työterveyslaitoksen ja Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun (PKAMK) toimesta vuoden 2010 alussa. Tutkimus oli osa PKAMK:n Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittamaa *Osaamisen kehittäminen sähköisessä liiketoiminnassa* -hanketta.

Tutkimukseen osallistuivat Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun Osaamisen kehittäminen sähköisessä liiketoiminnassa -hankkeen partneriorganisaatiot Elisa Oyj., Fortum, Go Excellent, Karjalan Mediacenter, Kela ja Osuuspankki. Tutkimukseen osallistui palvelu- ja myyntineuvottelijoiden lisäksi myös johtotehtävissä työskenteleviä (ylin johto, toimipaikan esimies, tiimin esimies). Raportissa tulokset kuvataan koko aineistosta, joten yksittäisen yrityksen tai henkilön tuloksia ei voi tunnistaa.

Yhteys- ja palvelukeskustyö on tieto- ja viestintäteknologian välityksellä tehtävää asiakas- ja puhelinpalvelutyötä, jota tehdään yhteys- ja palvelukeskuksissa. Toimiala on nopeasti kasvava ja yhteyskeskusten työntekijöiden määrän arvioidaan maailmalla lisääntyvän nopeasti. Normanin (2005) mukaan 2000 -luvun alkuvuosina noin 37 % uusista työpaikoista Euroopassa on perustettu Call centerihin. Hankesuunnitelman laatimisen ajankohtana (2008) yhteyskeskusalan liiketoiminnan arvioitiin kasvavan Suomessa noin 20 % vuodessa ja toimialan arvioitiin työllistäneen 40 000 henkilöä maassamme vuonna 2008. Kansainvälisesti yhteys- ja palvelukeskuksista käytetään käsitteitä *call center* ja *contact center*. Tässä raportissa käytetään käsitettä yhteyskeskustoimiala.

Kiitämme kaikkia tutkimukseen osallistuneita yrityksiä, niiden yhteyshenkilöitä ja työntekijöitä. Tutkimuksen toteuttivat kehittämiskonsultti Sirpa Rauas-Huuhtanen, systeemisuunnittelija, FM Kirsi Jääskeläinen ja tiimpäällikkö, dosentti Nina Nevala Työterveyslaitokselta. Aineiston tilastollisesta käsittelystä vastasi erityisasiantuntija Maria Hirvonen Työterveyslaitokselta. Kiitos myös yhteistyöstä PKAMK:n Osaamisen kehittäminen sähköisessä liiketoiminnassa -hankkeen henkilöstölle, projektipäällikkö Pilvi Purmoselle sekä koulutussuunnittelija Riitta Makkoselle.

2. Tausta

2.1 TYÖHYVINVOINTI YHTEYSKESKUSTOIMIALALLA

Yhteyskeskusten työntekijöillä on enemmän niska- ja yläraajaoireita kuin muilla tietokoneyötä tekevillä (d'Errico ym. 2010; Norman 2005). Jatkuva tietokoneen käyttö ja istuminen ilman taukoja ovat yhteydessä niska-, hartia- ja yläraajaoireisiin (Norman 2005). Tietokoneen käytön hallitseminen sitä vastoin vähentää liikuntaelinten oireita (Tuomivaara ym. 2008). Hyvin suunniteltu käyttöliittymä parantaa käyttäjäkokemusta ja lisää työn tuottavuutta palvelukeskuksissa (Schumacher 2009). Yläraajojen tukeminen alustaan vähentää niska-hartiaseudun ja yläraajojen rasitusoireita yhteyskeskustyössä (Rempel ym. 2006, Gerr ym. 2005, Cook ja Burgess-Limerick 2004). Martimon ym. (2009) mukaan yläraajaoireista aiheutuva kipu ja sen seurannaisilmiöt laskevat työn tuottavuutta. Smith ja Bayehi (2003) raportoivat, että ergonomiaopetus ja työpisteen yksilöllinen säätäminen lisäsivät parhaiten työn tuottavuutta yhteyskeskuksissa.

Korkeat psyykkiset vaatimukset, vähäiset vaikutusmahdollisuudet työssä ja kollegojen ja esimiesten vähäinen tuki ovat yhteydessä niska-hartiaseudun ja yläraajojen oireisiin (d'Errico ym. 2010; Norman 2005). Stressillä on myös yhteyttä koettuihin terveysoireisiin (Lin ym. 2009). Työympäristön tekijöistä sisäilman laatu, ympäröivä melu ja valaistusolosuhteet aiheuttavat tyytymättömyyttä yhteyskeskusten työntekijöissä (Gavhed ym. 2007). Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöillä esiintyy tuki- ja liikuntaelinten vaivojen lisäksi kurkkukipua ja silmäoireita (Lin ym. 2009).

Ääni on yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden työväline, mikä on johtanut myös äänenkäytön ongelmiin (Lehto ym. 2003; Lehto ym. 2005; Verdolini & Ramig 2001). Työolosuhteisiin liittyviä äänenkäytön riskitekijöitä ovat ympäristön melu, huono akustiikka, pitkä puhe-etaisyys, huono sisäilma (kuivuus, pöly), henkilön huono työasento ja äänen runsas kuormittaminen puheella tai laululla (Vilkman 1996; Sala ym. 2009). Lyhytkin äänenkäytön koulutus (2 päivää) tutkimusten mukaan vähentää yhteyspalvelukeskusten työntekijöiden äänioireita (Lehto ym. 2003; Lehto ym. 2005).

2.2 ERGONOMIA TIETOKONETYÖSSÄ

Tietotekniikkaa käytti työssään vuonna 2007 65 % suomalaisista palkansaajista (Tilastokeskus 2008). Tietokoneen (mikrotietokone, tietokonepäätte) käyttö lisääntyi edelleen ja vuonna 2009 kolmannes (33 %) työssä käyvistä käytti tietokonetta yli 4 tuntia päivässä (Nevala ym. 2010). Nykyään kaikki toimistotyö sisältää tietokoneen käyttöä (IJmker 2008). Valtioneuvoston päätös näyttöpäätetyöstä (1405/1993) asettaa näyttöpäätetyölle vähimmäisvaatimukset. Päätöksen soveltamista koskevan tutkimuksen (Lehtelä ym. 2008) mukaan julkisen sektorin työntekijät arvioivat työpisteiden ergonomian melko hyväksi. EU:n työolodirektiivissä näyttöpäätetyöstä esitetään vähimmäisvaatimukset, jotka näytön, näppäimistön, työpisteen ja työympäristön sekä käyttöliittymän tulisi täyttää (Council Directive 90/270/EEC).

Tietokonetyötä tekevillä on runsaasti vaivoja erityisesti niska-hartiaseudussa ja yläraajoissa (Carter & Banister 1994). Työmäärä, toistuvat liikkeet, mahdollisuus tukea yläraajat alustaan, näppäimistön ja näytön sijainti sekä hiiren sijainti ja käden asento ovat yhteydessä niskan, hartioiden, yläraajojen, ranteen ja käden vaivoihin (Gerr 2002; Korhonen 2003; Wahlström 2005; Gerr ym. 2005; Rempel ym. 2006). Tietokoneen käyttöaika ja puutteellinen työpisteen ergonomia lisäävät niska- ja yläraajavaivojen riskiä (Carter & Banister 1994). Myös taukojen määrä, pituus ja sijainti työpäivän aikana ovat yhteydessä liikuntaelinten oireisiin ja työn tehokkuuteen (IJmker 2008).

Yksilöllisistä tekijöistä ikääntyminen, naissukupuoli, huono yleisterveys, kotitöiden paljous, moniteholasien käyttö ja työskentelytapa lisäävät liikuntaelinoireiden ilmaantumista ja sairastumisen riskiä (Wahlström 2005; Blehm 2005). Psykososiaalisista tekijöistä tehtävien yksipuolisuus, rajoitetut kontaktit työtovereihin, vaikutusmahdollisuuksien puute omaan työhön, aikapaine ja koettu epävarmuus tietokoneen käytössä liittyvät niska- hartiaseudun, kyynärvarren ja käden oireisiin (Jensen 2002; Tuomivaara 2008). Niskavaivojen ilmaantumiseen vaikuttivat työpisteen ergonomiset tekijät, valaistus, lämpötila, ilman laatu, ääniympäristö ja tilasuunnittelu (Korhonen ym. 2003). Tupakoitsijoilla oli kaksinkertainen riski saada niskavaivoja verrattuna tupakoimattomiin (Korhonen ym. 2003).

Tietokonetyössä työpisteiden ergonomian parantaminen ja ergonomiakoulutus vähensivät työntekijöiden liikuntaelinten vaivoja (Ketola ym. 2002; Ketola ym. 2006). Ne henkilöt, jotka kokivat omaavansa hyvät tietokoneen käyttötaidot, hyötyivät ergonomiaopastuksesta ja muutoksista työpisteissä enemmän kuin ne, jotka kokivat tietokoneen käyttötaitonsa huonoksi (Tuomivaara ym. 2008). Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen mukaan tietokonetyöhön kohdistuneet ergonomiamuutokset vähensivät liikuntaelinten vaivoja ja lisäsivät työn tuottavuutta (Takala 2004).

Sähköisesti säädettävät istuma-seisoma työpisteet mahdollistivat työasentojen vaihtelun paikalla olevassa staattisessa tietokonetyössä (Wilks ym. 2006). Istumisen ja seisomisen vuorottelu on tärkeää epämukavuuden ja tuki- ja liikuntaelinvaivojen ehkäisemiseksi (Cranz 2000; Ebara ym. 2008) ja työn tuottavuuden parantamiseksi (Ebara ym. 2008; Wilks ym. 2006).

2.3 VAMMAISET JA TYÖELÄMÄ

Vammaiset ovat Suomessa harvemmin töissä kuin muualla Euroopassa (OECD 2008). Vammaisen henkilön pääsy ammattitaitoaan vastaavaan työhön avoimille työmarkkinoille osoittaa todellista integroitumista yhteiskuntaan (Savtschenko 2006). Vammaiset kohtaavat edelleen ennakkoluuloja ja kielteistä suhtautumista yhteiskunnan, terveydenhuollon ja kanssaihmiesten taholta, mikä voi olla esteenä kuntoutumiselle ja integroitumiselle yhteiskuntaan (Auslander & Goldin 1999; Stachura & Garven 2003; Ekholm 2009).

Työolosuhteiden mukauttamisella tarkoitetaan fyysiseen työympäristöön tehtävien muutosten ohella myös esimerkiksi työn uudelleen organisointia, osa-aikatyötä, joustavia työaikoja tai yleisiin käytäntöihin tehtäviä tarvittavia muutoksia. (Kreisman & Palmer 2001; Lee 1996). Liikunta-, näkö- ja kuulo-vammaiset sekä oppimishäiriöitä omaavat henkilöt pystyivät työskentelemään ammattitaitonsa mukaisesti eri ammateissa avoimilla työmarkkinoilla, mikäli heidän työtään ja työolosuhteitaan oli mukautettu yksilöllisesti (Nevala ym. 2010). Tutkimuksen mukaan työpaikoilla oli eniten toteutettu mukautuksia työaikoihin, työhön ja itseen liittyviin vaikutusmahdollisuuksiin sekä työpisteen mitoittamiseen ja toimivuuteen.

Julkisten rakennusten ja yksityisten työpaikkojen pitäisi olla esteettömiä kaikille ja apuvälineitä tulisi olla saatavilla tarpeen mukaan (OECD 2008). Hietala ja Lavikainen (2010) totesivat, että fyysinen työympäristö, käytettävissä olevat apuvälineet sekä esimiesten ja työtoverien ymmärtävä suhtautuminen vaikuttivat huonokuuloisten henkilöiden työssä jaksamiseen. Eurobarometrin (2008) mukaan enemmistö suomalaisista kannattaa erityistoimien tarjoamista ja tekemistä, jotta vammaisilla olisi tasa-arvoinen mahdollisuus osallistua suomalaisen työelämään.

3. Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää yhteys- ja palvelukeskustoimialan henkilökunnan työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ja niiden kehittämistarpeita sekä alan soveltuvuutta osatyökykyisille. Lisäksi hankkeessa koottiin henkilöstön hyvinvointia tukevia hyviä käytäntöjä ja ergonomiaratkaisuja.

Tutkimuksen osatavoitteina oli selvittää:

1. työn sisältöä ja kuormitustekijöitä työssä
2. henkilöstön koettua terveyttä ja rasittuneisuutta
3. henkilöstön asenteita vammaisten työllistämiseen
4. työterveyshuollon tukea ja ergonomiaratkaisuja
5. työhyvinvoinnin kehittämistarpeita.

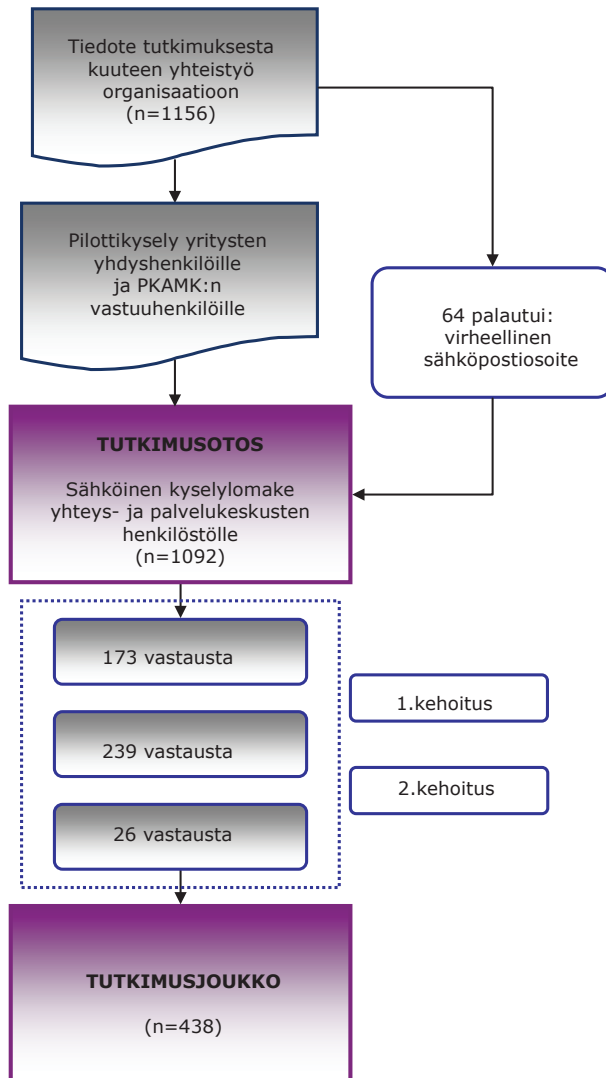
4. Tutkimuksen toteutus

4.1 AINEISTO

Tutkimuksen otoksen (n=1156) muodosti kuuden yhteys- ja palvelukeskuksen henkilöstö lukuun ottamatta asiantuntijatahoja. Tutkimukseen osallistui yhteensä 438 henkilöä (Kuvio 1).

Työpaikkojen yhteyshenkilöt laativat henkilökunnastaan sähköpostiosoitteiston (henkilön nimi ja yrityksen sähköpostiosoite). Työterveyslaitokselta lähetettiin henkilöille tutkimuksen tiedote (Liite 1). Ergonomiaselvityksiin valittiin kyselyn perusteella kolmen eri organisaation yksi toimipiste Keski- ja Etelä-Suomesta. Ergonomiaselvityksiin valittiin työpaikkoja, joissa oli toteutettu työhyvinvointia tukevia ratkaisuja.

Tutkimuksesta tehtiin tieteellisen tutkimuksen henkilörekisteriseloste ja ilmoitus tietosuojavaltuutetulle. Kaikki henkilöt osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti ja heillä oli mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa syytä ilmoittamatta. Työpisteiden kuvaamiseen pyydettiin kirjallinen lupa (Liite 2). Tutkimusaineiston tietoja ei luovuteta ulkopuolisille tahoille Työterveyslaitoksen tietoturvasäännösten mukaisesti.



KUVIO 1. Tutkimusjoukon muodostuminen.

Kyselyyn vastasi 438 henkilöä, joista naisia oli 349 (80 %) ja miehiä 85 (20 %) (Taulukko 1). Vastanneiden keski-ikä oli 36 v (naiset 37 v, miehet 32 v). Vastanneista puolet oli alle 35 -vuotiaita.

TAULUKKO 1. Yhteyspalvelukeskuksissa työskentelevien työntekijöiden (n=438) taustatiedot (keskiarvo, keskihajonta SD, vaihteluväli).

	Naiset (n=349)		Miehet (n=85)	
	ka (SD)	vaihteluväli	ka (SD)	vaihteluväli
Ikä	37 (10)	19 – 62	32 (9)	20 – 56
Pituus (cm)	165 (6)	148 – 183	180 (6)	167 – 195
Paino (kg)	70 (16)	42 – 130	83 (15)	60 – 144
Työkokemus alalla (v)	4 (4)	0-30	3 (3)	0,5 – 12

Vastanneista kolmannes (34 %) oli suorittanut korkeakoulututkinnon ja kolmannes (30 %) ammatillisen opistotason tutkinnon (Taulukko 2).

TAULUKKO 2. Yhteyspalvelukeskuksissa työskentelevien työntekijöiden (n=438) koulutustausta.

Koulutus	n	%
Peruskoulu tai keskikoulu	10	2
Lukio	68	16
Ammatillinen koulu (myös oppisopimuskoulutus)	76	17
Ammatillinen opisto	133	30
Ammattikorkeakoulu tai alempi korkeakoulututkinto	122	28
Yliopisto tai korkeakoulututkinto	28	6

Suurin osa vastaajista (87 %) työskenteli palvelu- tai myyntineuvottelijana (Taulukko 3). Vastanneista 3 % työskenteli muussa tehtävässä esim. toimihenkilö tai asiantuntija, myynti- tai tiimivalmentaja, kouluttaja, tekninen tuki tai postituksen hoitaminen.

TAULUKKO 3. Yhteyspalvelukeskuksissa työskentelevien työntekijöiden (n=438) työtehtävä.

Työtehtävä	n	%
Johtotehtävä (ylin johto, toimipaikan esimies)	7	2
Lähiesimies (esim, tiimin esimies)	34	8
Palvelu- tai myyntineuvottelija	382	87
Muu tehtävä	12	3

Kyselyyn vastanneista 89 % työskenteli vakituudessa työsuhteessa, 10 % määräaikaisessa ja 1 % muunlaisessa työsuhteessa. Säännöllistä päivätyötä teki 72 % vastanneista, säännöllistä sekä aamu- että iltapäivätyötä 11 % ja vuoro-, periodi- tai jaksotyötä 10 %. Muuta kuin edellä mainittua työtä teki 5 % vastaajista. Ylitöitä teki kuukausittain 8 % ja tätä harvemmin kolmannes (32 %) vastanneista. Kolmannes (29 %) sanoi tekevänsä viikonlopputöitä kuukausittain. Etätyötä teki 4 % vastanneista. He olivat sopineet etätyön tekemisestä kirjallisesti työnantajan kanssa.

Vastaajista 62 % ilmoitti, ettei heillä ole mitään toimintakyvyn rajoitetta. Yleisin toimintakyvyn rajoite oli heikentynyt näkökyky (25 %), joka tarkoitti myös iän myötä heikentynyttä näköä. Vastaajista 10 % sanoi, että heillä oli jokin liikuntaelimistöön liittyvä toimintakyvyn rajoite. Vastaajista 6 % ilmoitti, että heillä oli kuulo heikentynyt. Puhekyvyn ongelman ilmoitti 2 %, oppimisvaikeuden 2 % ja jonkin muun toimintarajoitteen 3 % vastanneista.

4.2 TUTKIMUSMENETELMÄT

4.2.1 Digium-kysely

Tutkimustyyppi oli kuvaileva poikkileikkaustutkimus. Kysely toteutettiin internetpohjaisella Digium Enterprise tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmalla. Sähköinen kysely ja saatekirje (Liite 3) lähetettiin 1092 sähköpostiosoitteeseen. Vastaamisesta lähetettiin kaksi kehotusta. Kyselyllä selvitettiin henkilöiden taustatietoja, työsuhdetta, työaikoja, työn sisältöä, ergonomiaa, työn tauotusta, tietojärjestelmien käyttöä ja käytettävyyttä, henkilöiden terveydentilaa ja kehon rasittuneisuutta, liikunta-aktiivisuutta, näkemistä ja äänenkäyttöä, toimintarajoitteita, työyhteisön toimivuutta ja työn hallintaa, työssä kehittymistä ja työn merkitystä, työterveyshuollon toimintaa ja asenteita vammaisten henkilöiden työllistymismahdollisuuksista.

Kyselyssä oli 112 pääosin monivalintakysymystä. Kyselyn laadinnassa hyödynnettiin useita aiempia kyselyjä (Brooke 1996; Ristimäki ym. 2000; Lehto ym. 2003; Nevala ym. 2006; Lehtelä ym. 2008; Grönlund & Björklund 2009; Ketola ym. 2010; Nevala ym. 2010; Perkiö-Mäkelä ym. 2010). Tietojärjestelmän käytettävyyttä selvitettiin Digium -kyselyssä olevalla SUS-kyselyllä (System Usability Scale) (Brooke 1996). Kysely sisälsi 10 osiota ja antoi yleiskuvan testihenkilöiden kokemasta käyttöliittymän käytettävyydestä. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistämiseen liittyviä asenteita testattiin väitämäpatteristolla (Grönlund & Björklund 2009). Avoimilla kysymyksillä selvitettiin vastaajan mielipiteitä siitä, miten työpaikalla voitaisiin kehittää työtä ja edistää työntekijöiden työhyvinvointia.

Kysely esitettiin ja sen täytti viisi henkilöä: kolme eri yrityksen yhteishenkilöä ja kaksi hankkeen ohjausryhmän jäsentä. Esitestaajilta pyydettiin palautetta kysymysten ymmärrettävyydestä, tarpeellisuudesta ja kyselyn pituudesta. Kyselyyn tehtiin tarvittavat muutokset testipalautteen pohjalta.

4.2.2 Ergonomiaselvitykset

Ergonomiaselvitykset tehtiin kolmeen yritykseen. Selvityskohteet valittiin kyselyn vastausten perusteella. Selvitykseen valittiin ne yritykset, joissa oli eniten myönteisesti vastanneita seuraavaan kolmeen kysymykseen: 1) työnantaja oli tehnyt riittävästi toimenpiteitä tietokonetyön ergonomian osalta, 2) tietoteknisten muutosten suunnittelu ja toteutus oli onnistunut työpaikalla hyvin tai erittäin hyvin ja 3) työssä oli mahdollisuus pitää elpymistaukoja kerran päivässä tai useammin ruoka- ja kahvitaukojen lisäksi.

Ergonomiaselvitys tehtiin kunkin kolmen yrityksen yhteen toimipisteeseen (Helsinki 2, Jyväskylä 1). Työpaikan johto ja esimiehet sopivat ergonomiasel-

vityksestä ja haastatteluista vapaaehtoisten työntekijöiden kanssa. Selvitykseen kului kolmelta tutkijalta yhteensä 1,5–2,5 tuntia. Selvityksessä haastateltiin (30–40 min.) työpaikan lähiesimiehiä joko yksilöllisesti tai ryhmässä, arvioitiin käyttöliittymän ergonomiaa sekä havainnoitiin ja valokuvattiin työtiloja ja työpisteitä.

4.3 AINEISTON ANALYSOINTI

Aineisto analysoitiin Työterveyslaitoksen tietokoneella olevalla SAS-ohjelmistolla. Luokitteluasteikollisista muuttujista esitettiin absoluuttiset ja suhteelliset frekvenssit. Jatkuvista muuttujista esitettiin keskiarvo. Luokittelevina muuttujina koko aineistossa olivat sukupuoli, ikä (<35 v, ≥ 35 v), työtehtävä (työntekijä, esimies) ja työkokemus (<1v, 1-5 v, >5 v). Aineisto analysoitiin ristiintaulukoimalla ja taulukoiden sisältämien lukujen tilastollisia eroja testattiin X^2 -testillä. Jatkuvien muuttujien keskiarvon eroja ryhmien välillä testattiin varianssianalyysillä ja t-testillä. Jatkuvien muuttujien välistä yhteyttä kuvattiin Pearssonin korrelaatiokertoimella. Tulos oli tilastollisesti merkitsevä, kun $p < 0,05$. Laadullinen aineisto teemoitettiin.

Tuloksia verrattiin joissakin kysymyksissä Työ ja terveys 2009 haastattelututkimuksen tuloksiin (Perkiö-Mäkelä ym. 2010). Vertailuaineistoksi valittiin Työ ja terveys 2009 aineistosta ne henkilöt, jotka ilmoittivat tekevänsä työssään pääosin istumatyötä (n=914). Istumatyötä tekevät työntekijät edustivat eri toimialoja (rahoitus, julkishallinto, yritysten väliset palvelut, kuljetus ja tietoliikenne, teollisuus, koulutus ja palvelualat).

5. Tulokset

5.1 TYÖN SISÄLTÖ, TYÖYMPÄRISTÖ JA KUORMITUSTEKIJÄT

5.1.1 Työtehtävät

Tutkimukseen osallistuneista (n=437) yli puolet (56 %) teki tietokoneavusteista puhelinpalvelua, johon sisältyi sekä ulos- että sisäänsoittoa (Taulukko 4). Joka neljäs (23 %) teki puhelinpalvelun ja hallinnollisten tehtävien lisäksi muita tehtäviä (sähköposti- ja chat-palvelu, kirjallinen ja suullinen reklamaatioiden käsittely, tilausten käsittely ja laskutus, sisäinen neuvonta ja taustatuki sekä esimiestyöt).

Lähes kaikki (98 %) olivat yhteydessä asiakkaisiinsa puhelimitse. Yli puolet (55 %) vastaajista oli asiakkaisiinsa yhteydessä myös sähköpostitse. Muita yhteydenottotapoja olivat henkilökohtainen tapaaminen tai yhteydenotto kirjeitse, faksin välityksellä, chatin kautta tai tekstiviestien avulla.

TAULUKKO 4. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=437) työn sisältö.

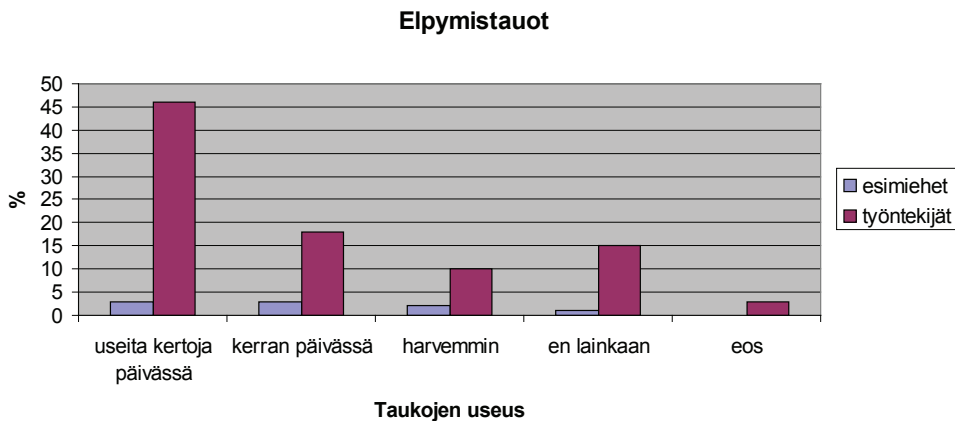
Työtehtävät	n	%
Tietokoneavusteinen puhelinpalvelu, sekä ulos- että sisäänsoitto	246	56
Tietokoneavusteinen puhelinpalvelu, sisäänsoitto	151	34
Hallinnolliset tehtävät	61	14
Tietokoneavusteinen puhelinpalvelu, ulossoitto	52	12
Muut tehtävät	100	23

Puhelintyön lisäksi työntekijät tekivät kirjallisia tehtäviä ja vastasivat sähköposteihin. Normaalista poikkeavissa tilanteissa (esim. ”ääni oli mennyt”) työntekijöillä oli mahdollisuus tehdä kirjallisia tehtäviä. Yhteyskeskuspalveluun oli joissakin yrityksissä liitetty myös internet-palvelut. Sivuston ylläpitäminen ja sen reaaliaikainen hoitaminen lisäsi kirjallisia töitä.

Puhelinalueeseen liittyviä muita työtehtäviä olivat sisäisen taustatuen tehtävät, joita hoitivat asiaan perehtyneet henkilöt. Asiakasrajapinnassa työskentelevät pystyivät siirtämään vaativaa tai pitkäkestoista palvelua tarvitsevat asiakkaat taustatuolle. Yhdessä yrityksessä puhuttiin «super usersista», jotka olivat eri osa-alueiden «syväosaajia».

5.1.2 Työn tautotus

Puolet (49 %) vastaajista ilmoitti pitävänsä elpymistaukoja työnsä lomassa useita kertoja päivässä ruoka- ja kahvitaukojen lisäksi (Kuvio 2). Viidesosa (21 %) vastaajista piti ylimääräisen tauon kerran päivässä. Joka neljäs (27 %) vastaajista piti elpymistauon harvemmin kuin kerran päivässä tai ei lainkaan.



KUVIO 2. Yhteys- ja palvelukeskusten esimiesten ja työntekijöiden (n=438) pitämien elpymistaukojen tiheys

Joka kolmannen (35 %) vastaajan mielestä työ ei salli taukojen pitämistä. Johto- ja lähiesimiehet mainitsivat useimmiten syyksi sen, että he unohtivat taukojen pitämisen tai että he eivät tarvinneet palautumisaikoja. Palvelu- ja myyntineuvottelijoiden mielestä työ ei sallinut taukojen pitämistä tai he unohtivat pitää tauon. Muutama mainitsi, ettei työpaikalla sallita ylimääräisiä taukoja.

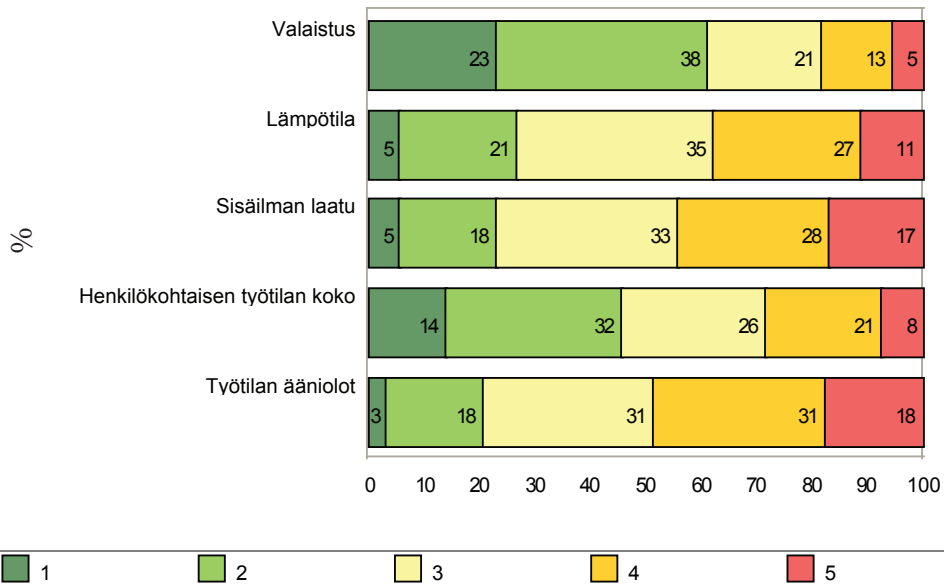
Avoimissa vastauksissa elpymistaukoja toivottiin enemmän. Taukojen pitämiseen toivottiin enemmän joustavuutta ja mahdollisuutta minitaukojen pitämiseen myös ruuhka-aikoina, jolloin edellisen puhelun päätyttyä seuraava puhelu odottaa jo vuoroaan. Taukotiloihin toivottiin voimisteluvälineitä (esim. nauha, keppi, pallo, «gymstick») ja hierontaa varten «kipukoukku». Myös ohjattua elpymisliikuntaa toivottiin.

Esimieshaastatteluissa tuli esille, että työn tauottamiseen suhtauduttiin yrityksissä eri tavalla. Kaikki pitivät elpymistaukoja välttämättöminä paikalla olevan työn vastapainona. Myös lyhyiden minitaukojen pitämistä puhelujen välillä pidettiin tarpeellisena. Kahdessa yrityksessä tauot oli aikataulutettu työvuoroon ja kirjattu etukäteen ajanhallintajärjestelmään. Tauon aikana henkilön oli tarkoitus poistua työpisteestään kävelemään ja tekemään taukoliikkeitä. Yhdessä yrityksessä elpymistauon sai pitää silloin kuin halusi. Heitä neuvottiin vilkkaamaan ympärilleen, jotta kaikki työntekijät eivät ole poissa työpisteistä samaan aikaan. Joissakin yrityksissä käytettiin myös kuntosalia taukojen aikana.

5.1.3 Työympäristö

Yhteys- ja palvelukeskuksissa suurin osa (83 %) työntekijöistä työskenteli avotoimistossa, 15 % useamman hengen työhuoneessa ja 1 % yksin omassa huoneessaan. Kaksi kolmesta (72 %) ilmoitti, että heillä on käytössään henkilökohtainen työpiste. Kolmanneksella (28 %) oli yhteinen työpiste muiden kanssa.

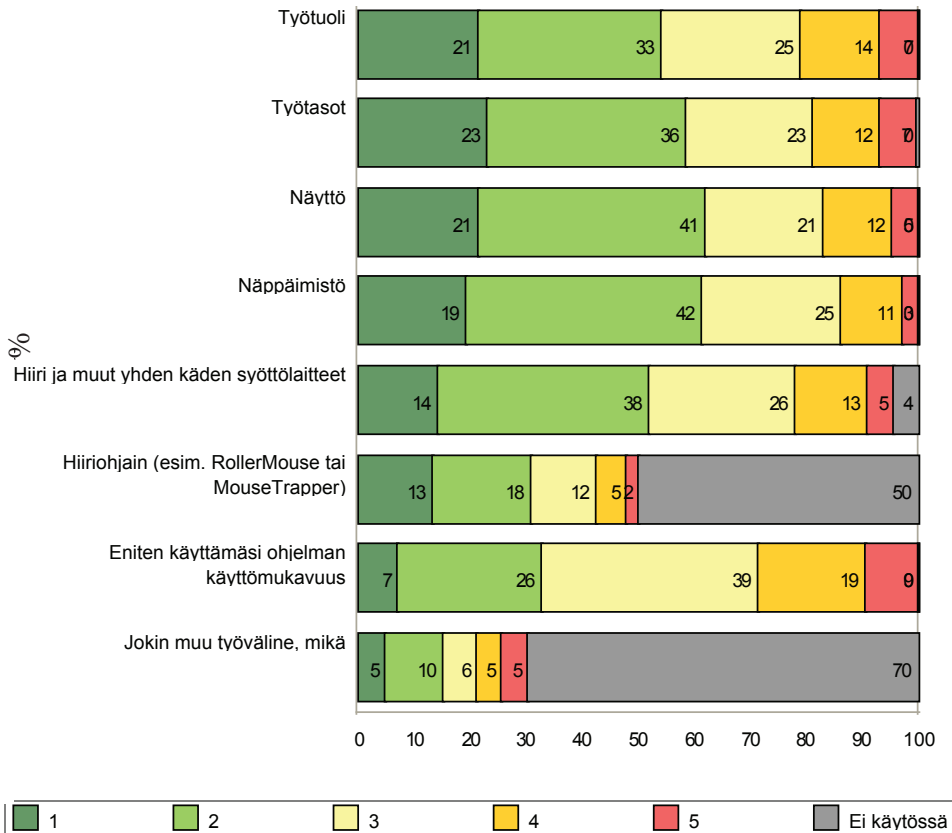
Puolet (49 %) työntekijöistä arvioi työympäristön ääniolot erittäin huonoiksi tai huonoksi (Kuvio 3). Joka viides (21 %) piti työpaikkansa ääniympäristöä erittäin hyvänä tai hyvänä. Valaistusta erittäin hyvänä tai hyvänä piti 61 % vastanneista. Sisäilman laatua piti erittäin huonona tai huonona 45 % vastaajista. Lähes puolet (46 %) vastanneista arvioi henkilökohtaisen työtilansa koon erittäin hyväksi tai hyväksi.



KUVIO 3. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=438) arvio työympäristönsä ominaisuuksista (1 = Erittäin hyvä, 2 = Hyvä, 3 = Keskinertainen, 4 = Huono, 5 = Erittäin huono)

Tietokoneen näyttöä piti hyvänä tai erittäin hyvänä 62 %, näppäimistöä 61 % ja hiirtä 51 % vastaajista (Kuvio 4). Huonoimman arvion sai tietokoneohjelman käyttömukavuus, jota piti erittäin hyvänä tai hyvänä 33 % vastanneista. Hiiriohjainta käyttävät henkilöt olivat siihen pääosin tyytyväisiä. Työtasoaan piti hyvänä tai erittäin hyvänä 59 % vastaajista.

Kolmella neljästä (74 %) vastaajasta oli käytössään sähköisesti korkeussäädettävä työpöytä. Työpöydän korkeutta ilmoitti säätävänsä päivittäin joka neljäs (23 %) (Taulukko 5). Työntekijät työskentelivät työpöytänsä ääressä pääasiassa istuen. Vastaajista 14 % eli joka seitsemäs ilmoitti työskentelevänsä päivittäin osan ajasta seisten. Sama määrä ilmoitti työskentelevänsä myös korkeassa istuma-asennossa (ns. puoli-istuva asento). Sähköisesti korkeussäädettävän työpöydän käyttäjistä (85 %) piti sitä erittäin hyvänä tai hyvänä ratkaisuna.



KUVIO 4. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=438) arvio työvälineiden toimivuudesta (1 = Erittäin hyvä, 2 = Hyvä, 3 = Keskinen, 4 = Huono, 5 = Erittäin huono)

TAULUKKO 5. Sähköisesti säädettävän työpöydän korkeuden säätämisen tiheys yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöillä (n=329)

Työpöydän säätötiheys	n	%
Monta kertaa päivässä	22	7
Kerran päivässä	52	16
Kerran viikossa	69	21
Kerran kuukaudessa tai harvemmin	146	44
En koskaan	28	9
En osaa sanoa	12	3

Valtaosa (83 %) vastaajista oli sitä mieltä, että työnantaja oli tehnyt riittävästi tai osittain riittävästi toimenpiteitä tietokonetöiden suhteen. Eniten parantami-

sen varaa oli psyykkisen työkuormituksen (62 %) vähentämisessä sekä näön- ja silmientarkastusten järjestämisessä (54 %) (Taulukko 6).

TAULUKKO 6. Yhteys- ja palvelukeskusalalla työskentelevien (n=438) toiveet työnantajan toimenpiteistä työhyvinvoinnin parantamiseksi

Toivottujen toimenpiteiden kohde	n	%
Psyykkisen työkuormituksen vähentäminen	253	62
Näön- ja silmien tarkastukset	220	54
Taukojen järjestäminen	162	40
Työpisteen ergonomian arviointi	154	38
Opastus ja koulutus	125	31
Tietokonetyöpisteiden parantaminen	121	30
Tietokonetyötä koskevista terveysriskeistä tiedottaminen	123	30
Muu	41	10

Avoimissa vastauksissa toivottiin henkilökohtaista työtilaa. Lisäksi toivottiin aikaa työpisteen säätämiseen itselle sopivaksi. Vastaajien mielestä oma työtila lisää työviihtyvyyttä ja parantaa työn ergonomiaa.

....on erittäin ikävä tulla töihin, kun jatkuvasti on epätietoisuus siitä, mistä löytyy vapaa paikka.

Työtilan ääniympäristöön kiinnitettiin avoimissa vastauksissa paljon huomiota. Vastaajien mielestä työkaverin puhe kuului liian kovaa. Työtilojen suunnittelussa toivottiin kiinnitettävän enemmän huomiota sisustusmateriaaleihin ja äänieristykseen. Myös asiakaspalvelussa työskentelevillä pitäisi olla mahdollisuus käyttää hiljaista huonetta. Sisäilman heikko laatu ja riittämätön ilmanvaihto olivat ongelma monessa työpaikassa.

Osalla vastaajista oli kalusteita, joissa ei joko ollut säätömahdollisuuksia tai säädöt eivät toimineet. Osa vastaajista toivoi, että tietokonetyöhön saisi helpommin apuvälineitä (esim. parempia kuulokkeita, hiiriohjaimia, näppäimistöjä ja rannetukia).

Monet toivoivat henkilökohtaisen työpisteen ergonomian arviointia. Vastaajat toivoivat, että ergonomiaa arvioitaisiin säännöllisesti ja siinä huomioitaisiin työn fyysiset kuormitustekijät ja henkilön erityistarpeet (esim. pienikokoiset työntekijät). Yleisesti toivottiin ergonomian kehittämistä työpaikoilla ja

mahdollisuutta osallistua yhteisiin tilaisuuksiin, joissa suunnitellaan työpaikan ergonomiaolosuhteiden kehittämistä. Koulutusta toivottiin ergonomiasta ja äänenkäytöstä.

Esimieshaastatteluissa tuli esille, että kaikissa kolmessa yrityksessä oli pyritty siihen, että työntekijöiden pääsääntöisesti oli mahdollista työskennellä istuen tai seisten ja suurimmalle osalle oli hankittu sähköisesti säätyvät työpöydät. Yrityksissä oli kalusteiden valinnan peruseriaatteena ollut valita kaikille samanlaiset kalusteet, mutta jokaisessa yrityksessä oli mahdollisuus jälkepäin saada tarvittaessa esimerkiksi yksilöllinen työtuoli. Erilaisia tuoleja, erilaisia tukia tai muita näyttöpäätetyön apuvälineitä oli kaikissa yrityksissä mahdollisuus kokeilla esimerkiksi hakemalla ne tiimikohtaisesta lisävälinevarastosta tai esimerkiksi satulatuoliparkista.

Yhdessä yrityksessä oli sovittu kalustetoimittajan kanssa ergonomiatuotteiden osalta niin, että kaikkia tuotteita saa testata ensin kolme viikkoa ja sen jälkeen vasta tehdään varsinainen kauppa.

5.1.4 Tietojärjestelmien käyttö ja käytettävyys

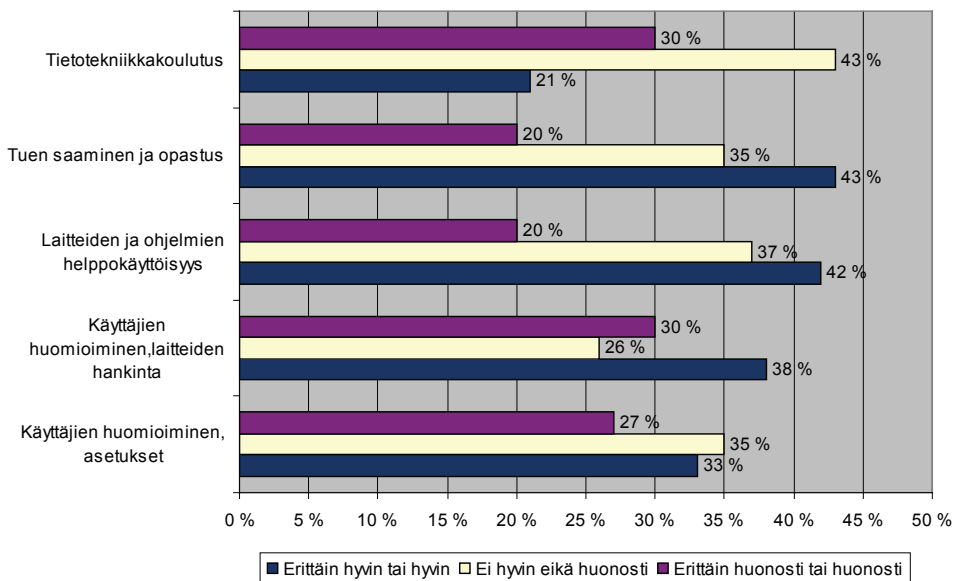
Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöistä yli puolet (64 %) oli käyttänyt tietokonetta työuransa aikana alle 10 vuotta ja kolmannes (36 %) yli 10 vuotta. Lähes kaikki (99,5 %) käyttivät tietokonetta päivittäin yli 4 tuntia. Yli puolet työntekijöistä (55 %) kertoi työskentelevänsä päätteellä yhtäjaksoisesti puolesta tunnista kahteen tuntiin ja kolmannes (38 %) yli kaksi tuntia. Valtaosalla (97 %) oli käytössään pöytäkone. Vastaajista 86 % sanoi, että heillä on käytössään yksi tietokonenäyttö. Kannettavia tietokoneita käytti 4 % vastanneista. Tietokoneen käyttöä helpottavista oheislaitteista tyypillisin oli hiiriohjainta (22 %) ja ergonominen hiiri (7 %).

Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan tietokoneen käyttöön liittyvien asioiden toteutusta työpaikoilla (Kuvio 5). Eniten parantamisen varaa oli tietotekniikkakoulutuksen sekä käyttäjien erityistarpeiden huomioimisessa.

Suurin osa (90 %) käytti työssään asiakkuudenhallintajärjestelmiä ja seuranta-järjestelmiä (49 %) (Taulukko 7). Asiakaspalvelutilanteen aikana puolella vastaajista oli neljä tai useampi ohjelma yhtä aikaa käytössään. Suurin osa (73 %) vastaajista sanoi, että monen ohjelman samanaikainen käyttö on sujuvaa tai melko sujuvaa.

TAULUKKO 7. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=438) käytössä olevat tietojärjestelmät

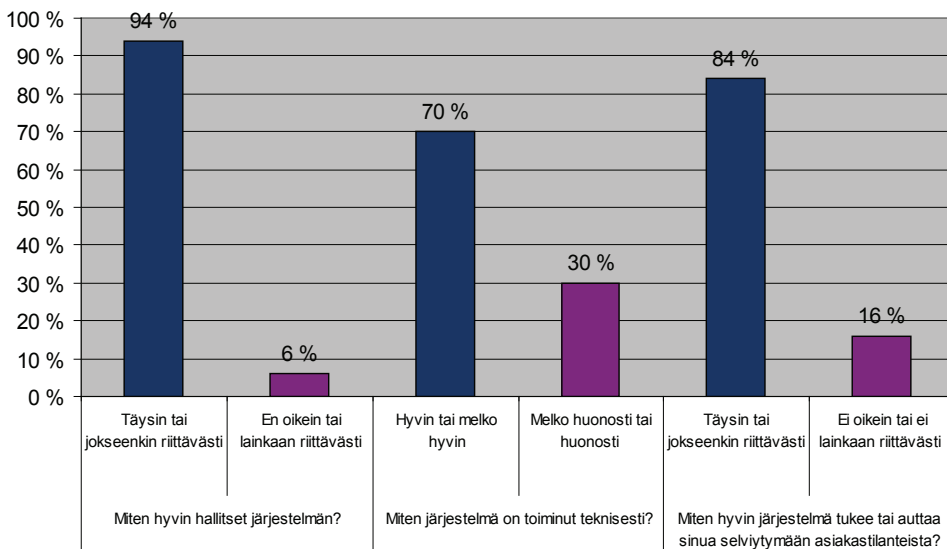
Tietojärjestelmä	n	%
Asiakkuudenhallintajärjestelmä	395	90
Seurantajärjestelmä	130	30
Resurssinhallintajärjestelmä	85	19
Muu	20	0,5



KUVIO 5. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=438) kokemus tietotekniikan käytön opastuksesta ja laitteiden sekä ohjelmien helppokäyttöisyydestä.

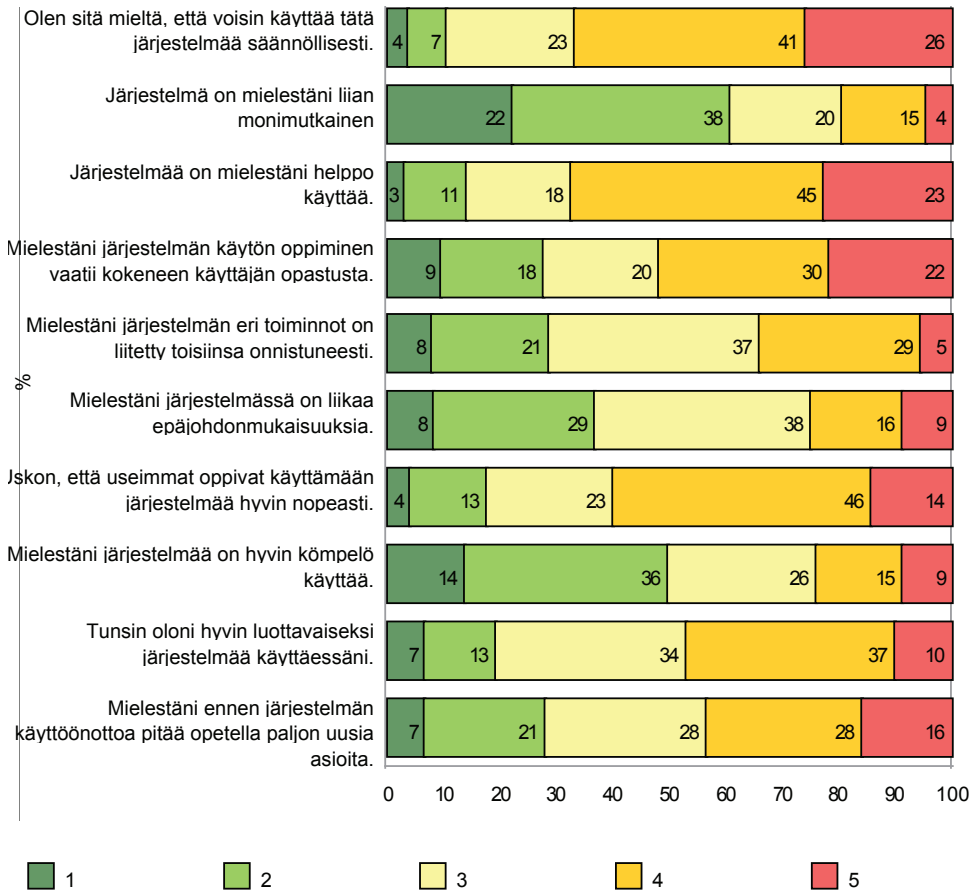
Kolmannes (37 %) vastaajista sanoi, että heidän työpaikallaan oli otettu käyttöön uusia tietojärjestelmiä viimeisen puolen vuoden aikana. Tietoteknisten muutosten suunnittelu ja toteutus oli onnistunut joka neljännen (26 %) mielestä erittäin hyvin tai hyvin. Alle puolet (42 %) vastaajista arvioi, että tietoteknisten muutosten suunnittelu ja toteutus ei ollut sujunut hyvin eikä huonosti ja joka kolmannen (32 %) mielestä se oli toteutettu huonosti tai erittäin huonosti. Työntekijät kokivat, ettei heillä ollut mahdollisuutta vaikuttaa uusien järjestelmien suunnitteluun ja käyttöönottoon. Suurin osa (85 %) vastaajista oli sitä mieltä, että heillä oli erittäin vähän tai ei lainkaan vaikutusmahdollisuuksia asiaan.

Vastaajia pyydettiin nimeämään tietojärjestelmä, jonka käytettävyyttä hän arvioi. Erilaisia käytössä olevia järjestelmiä nimettiin 18 kpl. Lähes kaikki (94 %) arvioivat hallitsevansa järjestelmän täysin tai jokseenkin riittävästi (Kuvio 6). Kaksi kolmesta (70 %) arvioi järjestelmän teknisen toimivuuden hyväksi tai melko hyväksi ja joka kolmas vastaaja (30 %) melko huonoksi tai huonoksi. Valtaosa (84 %) vastaajista arvioi pystyvänsä suoriutumaan käytössä olevan järjestelmän avulla asiakaspalvelutehtävistä täysin tai jokseenkin riittävästi. Joka kuudes (16 %) oli sitä mieltä, että järjestelmästä ei ole riittävästi hyötyä asiakaspalvelutilanteesta selviämiseen. Suuri osa työntekijöistä (89 %) vastasi, ettei järjestelmään tarvinnut syöttää epäoleellista tietoa.



KUVIO 6. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=438) arvio järjestelmän käytettävyydestä

Lisäksi käyttäjän nimeämän järjestelmän käyttöliittymän käytettävyyttä selvitettiin SUS-kyselyllä (System Usability Scale) (Brooke 1996). Kysely sisälsi 10 osiota ja antoi yleiskuvan testihenkilöiden kokemasta käyttöliittymän käytettävyydestä (Kuvio 7). Kaikkien käytössä olleiden järjestelmien käyttöliittymien käytettävyys sai SUS-indeksin keskiarvon 57 (asteikko 0-100).



KUVIO 7. SUS-kyselyn tulokset. 1 = Vahvasti eri mieltä, 5 = Vahvasti samaa mieltä.

Kehon rasittuneisuuden ja käyttöliittymän käytettävyyden (SUS-indeksi) yhteyttä testattiin käyttäen Pearsonin korrelatiokerrointa. Käyttöliittymän käytettävyys on tulosten mukaan yhteydessä koettuun kehon rasittuneisuuteen (Taulukko 8). Huono järjestelmän käytettävyys oli yhteydessä lähes kaikkien kehon osien rasittuneisuuteen.

TAULUKKO 8. Käyttöliittymän käytettävyyden ja kehon rasittuneisuuden yhteys (n=427).

Kehon osa	p
Niska	0,0016
Oikea hartia	0,0330
Vasen hartia	0,2401
Oikea olkapää	0,0032
Vasen olkapää	0,0677
Oikea kyynärvarsi	0,0055
Vasen kyynärvarsi	0,0091
Oikea ranne	0,0004
Vasen ranne	0,0177
Oikean käden sormet	0,0003
Vasemman käden sormet	0,0256
Yläselkä	0,0017
Alaselkä	0,0402
Silmät	0,0002

Työssä tapahtuvat muutokset liittyvät usein tietojärjestelmien muutoksiin. Työntekijät toivoivat, että kun uusia ohjelmia tai työtapoja otetaan käyttöön, siitä tiedotettaisiin riittävän ajoissa. Työntekijät toivoivat myös, että heidän mielipiteitään kuunneltaisiin näissä käyttöönottilanteissa.

5.1.5 Kuulokkeiden käytettävyys ja kehittämistarpeet

Yhteyskeskusalan työntekijöillä oli käytössä useita erimallisia ja -merkkisiä kuulokkeita (Kuvat 12–). Kuulokkeiden käytettävyyden (mm. muotoilu, säädettävyys) vastaajat arvioivat keskinertaiseksi (ka 3,3, asteikolla 0=erittäin huono, 5=erittäin hyvä).



KUVAT 1-2. Yhteyspalvelukeskusten työntekijöillä oli käytössä erilaisia kuulokkeita.

Kuulokkeiden käytettävyyden parantamiseksi vastaajat esittivät avoimessa vastauksessa useita kehittämissuhteita. Kuulokkeiden muotoiluun ja tukevuuteen sekä kuulokkeiden puhdistettavuuteen toivottiin parannuksia:

Pehmuste pään yli menevään sankaan, se on kova ja aiheuttaa päälakea painaessaan päänsärkyä jos on koko päivän luureissa.

Sankakuulokkeen aisa, joka kulkee päälakea, pitäisi olla pehmustettu tai jostain muuta materiaalia kuin metallia.

Paremmiin istuvat pehmikkeet korviin, nyt luurit eivät oikein pysy kunnolla kohdillaan.

Hieman tukevammalla sangalla olisi kiva.

Itse kuuloke osaa muokkaisin paremman tuntuiseksi, pehmeämmäksi. Sankoja muuttaisin nykyisestä muoviseksi ja paremmin säädettäväksi.

Kuulokkeiden välissä oleva sanka painaa päälakea. Kun kuulokkeita pitää päässä koko päivän, tuntuu että tukka lähtee. Myös itse kuulokkeet painavat korvia jos alla on silmälasit. Korvani ovat usein punaiset työpäivän päätteeksi.

Joskus ne painavat silmälasien sanka, joten muotoilua varmaankin täytyisi kehittää.

Metallinen pään yli menevä «panta» katkoo hiuksia, joten jokin pehmeämpi versio olisi parempi.

Korvatyynyjen puhdistaminen.

Langattomat kuulokkeet olisivat vastaajien mielestä helppokäyttöisemmät ja mahdollistaisivat liikkumisen työn aikana:

Johto on hankala koska se on usein tiellä näppäimistön vieressä, jos se olisi pidempi, sen saisi kiertämään kauempaa.

Ehdottomasti langattomat kuulokkeet.

Langattomana. Tämä tekisi liikkumisen mahdolliseksi työpaikalla työn aikana.

Langattomat sankaluurit olisivat kätevämmät, jolloin ei tarvitsisi väistellä johtoa.

Langattomiksi. Piiha milloin missäkin välissä.

Kuulokkeiden toivottaisiin olevan tiiviimmät, jotta ne eristävät paremmin ympäristön ääniä:

Ehkä vähän isommat ja tiiviimmät, että poistavat ympäristön ääniä enemmän.

Että ne puristuisi korvia vasten tiukemmin.

Kuulokkeen ”kupit” saisivat peittää koko korvan, aivan kuin kuulosuojaimissa. Tämä voisi osaltaan ehkäistä myös meluhäiriötä, jota ympärillä olevat ihmiset ja avokonttori yleensä aiheuttavat. Välillä korvalehdet kipeytyvät, koska tämän hetkiset kuulokkeet painavat ikävästi.

Kuulokkeita pitäisi olla saatavilla myös toispuoleisia, joissa kuuloke on vain toisessa korvassa :

Haluaisin käyttöön kuulokkeen vain toiseen korvaan. Välillä vasemmassa korvassa on kipua, jolloin kuulokkeiden käyttö lisää kivun tunnetta.

Ottaisin toisen kuulokkeen pois kokonaan, silloin ei tulisi niin paljon korvavaivaa ja särkyä päivän päätteeksi.

Päällimmäisenä tulee mieleen, että se saisi olla yhdellä kuulokkeella toimiva, koska esim. kuulolaitteen kanssa käytettäessä toinen kuuloke ottaa häiriötä kuulolaitteesta.

Kuulokkeiden pitäisi olla yksipuoliset, joten rasiattavaa korvaa voisi vaihdella päivän aikana.

Mikrofonin ja kuulokkeiden säädettävyyden toivottiin olevan parempi:

Helpompi kuulokkeiden ja mikrofonin äänensäätö olisi tarpeen.

Mikin säätäminen suuta kohti vaivalloista.

Mikrofonin häiriöääniin panostusta, hengitys kuuluu linjoille tosi kovaa.

Kuulokkeisiin toivoisin volume näppäintä.

Mikrofonisanka on lyhyt, ja monesti joutuu pitämään mikkiä kädellä lähempänä suuta jotta asiakkaat kuulee.

Mikin varsi on kömpelö, sitä on vaikea saada hyvään asentoon.

Äänenvoimakkuuden säätö voisi olla parempi. Nyt ei ole mahdollisuus säätää mikrofonin ja kuulokkeiden äänenvoimakkuutta erikseen, joten jos asiakas on huonokuuloinen ja mikrofonin äänenvoimakkuutta pitää nostaa, nousee myös kuulokkeisiin tulevan äänen voimakkuus.

Helpompi jos saisi vaihdettua kuulokkeen puolta, jotta voisi käyttää myös vasenta korvaa välillä.

Äänenvoimakkuuden säätö johtoon tai pöydälle, nyt voimakkuutta pitää säätää puhelinlaitteesta.

Kuulokkeiden ja silmälasien yhteensopivuus on hankalaa. Vastaajat toivoivat nappikuulokkeita silmälasien kanssa:

Kuulokkeet painavat silmälasin sankaa korvan takaa epämiellyttävästi, joten puhelinpäivinä mieluummin laitan piilolinssit. Piilolinssit tosin tuntuvat päätetyössä kuivattavan silmiä, mutta näistä kahdesta valitsen mieluummin kuivat silmät.

Silmälasien ja kuulokkeiden käyttö ajoittain painaa korvia. Eli nappikuulokkeet ehkä olisi paremmat.

Kuulokkeet painaa silmälasien kanssa mielettömästi. En pysty pitämään lasia töissä ja siitä tulee silmät kipeiksi. jotkut nappikuulokkeet olisi parempi.

5.2 KOETTU TERVEYS JA RASITTUNEISUUS

5.2.1 Koettu terveys

Terveyttä arvioitiin itse ilmoitetulla työkyvyllä (0 = täysin työkyvytön, 10 = työkyky parhaimmillaan) ja omasta arviosta ikää vastaavasta terveydentilasta (1-5). Lisäksi kysyttiin, miten työpaikalla puhelinpalvelutyön terveyshaittoja on pyritty ohjeistuksella ehkäisemään ja miltä tahoilta henkilökunta oli saanut tietoa ergonomiaan liittyvistä asioista tietokonetyössä.

Vastaajat arvioivat työkykynsä pääosin hyväksi (keskiarvo 7,6) asteikolla 0-10 (Taulukko 9). Työ ja terveys 2009 tutkimuksessa istumatyötä tekevien työntekijöiden vastaava keskiarvo oli 8,5 ($p < 0,0001$). Kolmannes (33 %) yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöistä antoi työkyvyilleen arvion 9 tai 10, vastaava osuus vertailuryhmässä oli 52 % ($p < 0,0001$).

TAULUKKO 9. Yhteys- ja palvelukeskustyöntekijöiden (n=433) itse arvioima työkyky (asteikko 0-10), %.

Työkyky	0-4	5	6	7	8	9	10	p
Tutkimusryhmä (n=433) %	4	3	6	18	36	23	10	<0,0001
Työ ja terveys 2009 (n=910) %	0	1	3	9	35	35	17	

Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijät arvioivat terveydentilansa lähes samantyyppiseksi kuin palkansaajat keskimäärin (Taulukko 10). Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöistä 56 % oli normaalipainoisia ($BMI < 25 \text{ kg/m}^2$), kun vastaava osuus vertailuaineistossa oli 48 % (Taulukko 11).

TAULUKKO 10. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=438) arvio terveydentilastaan suomalaisiin palkansaajiin (Työ ja terveys 2009) verrattuna (%).

Terveydentila	Erittäin hyvä	Melko hyvä	Keskin-kertainen	Melko huono	Erittäin huono
Tutkimusryhmä (n=434)	20	51	24	4	1
Työ ja terveys 2009 (n=910)	24	47	26	2,5	0,5

TAULUKKO 11. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=431) painoindeksi (BMI, kg/m²) verrattuna istumatyötä tekeviin palkansaajiin (Työ ja terveys 2009), % .

Painoindeksi (BMI)	Normaalipaino (< 25)	Ylipaino (25-30)	Sairaalloinen ylipaino (>30)	p
Tutkimusryhmä (n=431)	56	27	17	<0,0001
Työ ja terveys 2009 (n=914)	48	39	13	

5.2.2 Liikuntakäyttättyminen

Liikunta-aktiivisuutta arvioitiin kolmella kysymyksellä viimeisen kolmen kuukauden ajalta (Hopsu ym. 2010). Ensimmäisessä kysyttiin 30 min kestävästä fyysisestä aktiivisuudesta (pv/vk) vapaa-aikana työmatkaliikkuminen mukaan lukien. Toiseksi kysyttiin kestävyystyyppisen liikunnan määrää, vähintään 20 min kerralla (pv/vk) ja kolmanneksi lihaskuntoharjoittelun määrää (pv/vk).

Tutkimusjoukossa terveysliikuntasuositus ei täyttynyt runsaalla kolmanneksella (37 %) vastaajista. Joka viidennellä (23 %) suositus täyttyi (Taulukko 12).

TAULUKKO 12. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=437) terveysliikuntasuosituksen täyttyminen.

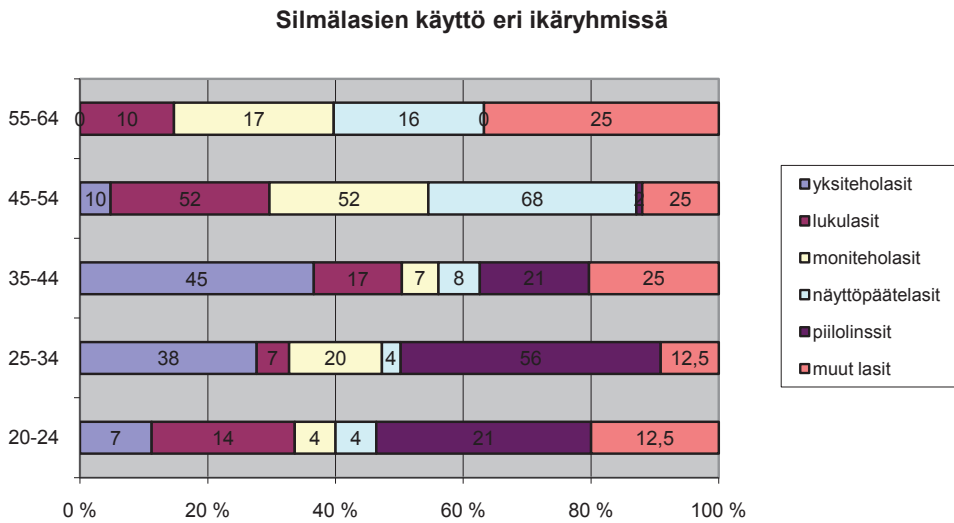
Terveysliikuntasuosituksen täyttyminen	n	%
Ei täyty	162	37
Vain kohtuullisesti kuormittavasta liikunnasta	71	16
Vain raskaammasta liikunnasta	54	12
Yhdistelmästä	52	12
Molemmista	98	23

Tulosten analyysissä ensimmäinen ja toinen kysymys yhdistettiin, jolloin tulos kuvaa terveysliikuntasuosituksen täyttymistä kestävyys- ja lihaskuntosuosituksen mukaan. Vastanneista joka kuudes (16 %) harrasti liikuntaa, joka täyttää kestävyys- ja lihaskuntosuosituksen.

Avoimissa vastauksissa tuotiin esille oma-aloitteisuuden ja aktiivisuuden merkitystä oman hyvinvoinnin huolehtimisessa. Työntekijät toivoivat, että työnantaja mahdollistaisi ja kannustaisi henkilökuntaa liikkumaan paikalla tehtävän työn vastapainoksi. Työntekijät ehdottivat, että työnantaja järjestäisi liikuntapäiviä tai -tapahtumia ja järjestäisi esimerkiksi mahdollisuuden käydä kuntosalilla.

5.2.3 Näkeminen

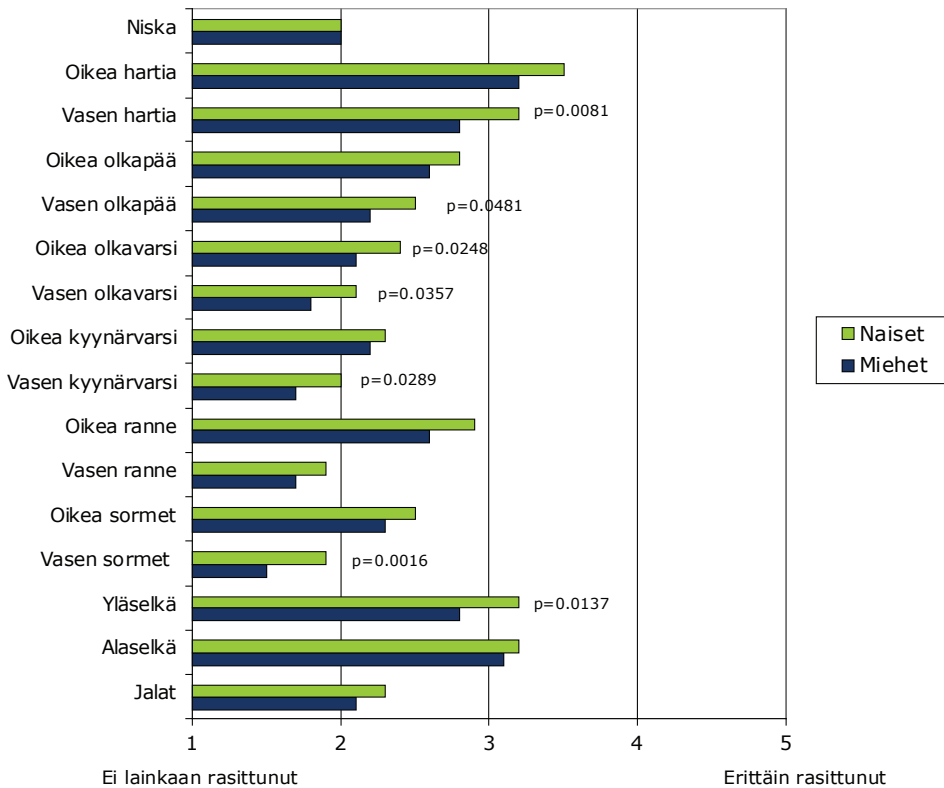
Vastaajista 58 % ilmoitti käyttävänsä silmälaseja (Kuvio 8). Silmälasien käyttäjistä (n=131) runsas puolet (53 %) ilmoitti kokeneensa viimeisen kuukauden aikana silmät rasittuneiksi tai erittäin rasittuneiksi. Henkilöistä, jotka eivät käyttäneet silmälaseja (n=170) vajaa puolet (47 %) koki silmät rasittuneiksi tai erittäin rasittuneiksi. Silmälasien käyttäjistä keskimäärin puolet kaikista ikäryhmistä ilmoitti silmiensä merkittävästä rasittumisesta. Lähes puolet nuorista työntekijöistä, jotka eivät käyttäneet silmälaseja, kokivat silmänsä merkittävästi rasittuneiksi.



KUVIO 8. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden silmälasien käyttö eri ikäryhmissä.

5.2.4 Rasitustuntemukset

Yhteyskeskusosalalla työskentelevät ilmoittivat, että heillä oli ollut kehon eri osien rasitustuntemuksia viimeisen kuukauden aikana eniten oikeassa ja vasemmassa hartiassa sekä ylä- ja alaselässä (Kuvio 9). Naiset olivat tunteneet miehiä enemmän rasittuneisuutta vasemmassa hartiassa, vasemmassa olkapäässä, olkavarsissa, vasemmassa kyynärvarressa, vasemman käden sormissa ja yläselässä.



KUVIO 9. Yhteys- ja palvelukeskuksissa työskentelevien naisten (n=349) ja miesten (n=85) kokemat rasitustuntemukset viimeisen kuukauden aikana kehon eri osissa asteikolla 1 - 5 (1 = ei lainkaan rasittunut, 5 = erittäin rasittunut).

Eri kehonosien rasitustuntemuksia oli enemmän yli 35 -vuotiaiden ikäryhmässä kuin nuoremmassa 20 - 34 -vuotiaiden ryhmässä. Vanhemmassa ikäryhmässä oli enemmän oikean (0,0364) ja vasemman (0,0051) olkavarren, vasemman ranteen (0,0023), vasemman käden sormien (0,0006) ja jalkojen (0,0179) rasitustuntemuksia.

Kehon rasitustuntemusten ja käyttöliittymän käytettävyyden välillä oli yhteys. Käytettävyydeltään huono käyttöliittymä oli yhteydessä useiden kehonosien rasitustuntemuksiin.

Yhteyskeskusalan työntekijöillä esiintyi runsaasti äänioireita. Lähes puolet (47 %) ilmoitti, että puhuessa tulee tarve selvittää kurkkua, yskiä tai rykiä päivittäin tai viikoittain. Ääni rasittuu tai väsyä päivittäin tai viikoittain 43 %:lla vastanneista. Vastaaajista 42 % sanoi, että ääni madaltuu tai käheytyy puhuessa päivittäin tai viikoittain. Naisilla äänioireita (ääni katoaa kokonaan vähintään muutaman minuutin ajaksi, ääntä on vaikea saada kuuluviin) oli enemmän kuin miehillä (Taulukko 13). Nuoremmat (20 - 34 v) ilmoittivat, että heillä

ääni rasittuu tai väsy (p=0,0202) tai heidän on vaikea saada ääntä kuuluviin (p=0,0292) useammin kuin vanhemmat.

TAULUKKO 13. Yhteys- ja palvelukeskuksissa työskentelevien naisten (n=349) ja miesten (n=85) ilmoittamat äänioireet viimeisen vuoden aikana asteikolla 1-5 (1=päivittäin tai lähes päivittäin, 2=viikottain tai lähes joka viikko, 3=kuukausittain tai lähes joka kuukausi, 4=harvemmin, 5=ei oiretta).

Oire	Naiset (n=349)	Miehet (n=85)	p
	ka	ka	
Ääni rasittuu tai väsy	2,9	3,0	ns
Ääni madaltuu tai käheytyy puhuessa	2,9	3,0	ns
Ääni pettää, sortuu tai katkeilee puhuessa	3,3	3,5	ns
Ääni katoaa kokonaan vähintään muutaman min ajaksi	4,4	4,6	0,0168
Ääntä on vaikea saada kuuluviin	4,0	4,0	0,0200
Puhuessa tulee tarve selvittää kurkkua, yskiä tai rykiä	2,7	2,8	ns
Kurkunpään tienoilla tuntuu kipua, jännittyneisyyttä tai palan tunnetta	3,4	3,6	ns

5.2.5 Psykososiaaliset kuormitustekijät työssä

Psykososiaalisina tekijöinä arvioitiin tuen saantia työpaikalla, työn hallintaa, työssä kehittymisen mahdollisuuksia, työn merkitystä ja työtyytyväisyyttä. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden kokemuksia verrattiin istumatyötä tekeviin palkansaajiin (Työ ja terveys 2009) (Taulukko 14).

Tutkimusjoukossa oli myönteisimmin arvioitu työn tavoitteiden selkeyttä, tuen saantia työssä, innostuneisuutta työstä, työn tärkeyttä ja hyödyllisyyttä sekä henkilöstökoulutuksen järjestämistä.

Mahdollisuudet vaikuttaa itseä koskeviin asioihin työpaikalla ja työmäärään olivat yhteyskeskustoimialalla merkittävästi vähäisemmät kuin istumatyötä tekevilla palkansaajilla keskimäärin (p<0,0001). Tutkimusjoukossa sen sijaan jouduttiin keskeyttämään meneillään oleva tehtävä muiden väliin tulevien ja kiireisimpien asioiden vuoksi harvemmin kuin palkansaajat keskimäärin joutuivat (p<0,0001). Tyytyväisyys nykyiseen työhön, työstä innostuminen, ammatilliset kehittymismahdollisuudet työssä ja hyvin järjestetty henkilöstön koulutus oli vähäisempää tutkimusjoukossa kuin palkansaajilla keskimäärin (p<0,0001).

TAULUKKO 14. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=438) arvio psykososiaalisista tekijöistä, niiden vastaajien % -osuudet, jotka arvioivat tekijää myönteisesti, x²-testi.

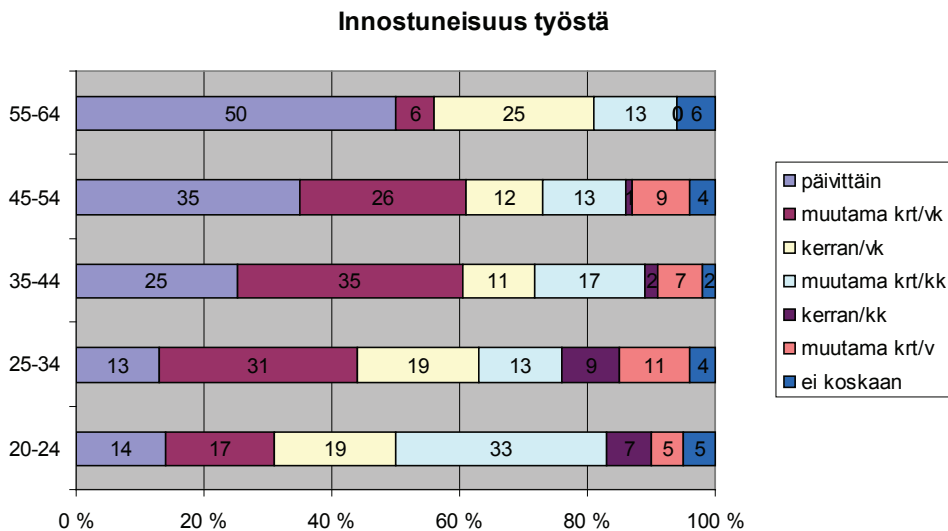
	Yhteys- ja palvelukeskus työntekijät (n=438) %	Istumatyötä tekevät palkansaajat (n=918) %	p
Työn tavoitteet selkeät	86		
Tuen ja avun saanti työtovereilta	85	79	
Innostunut työstään vähintään kerran viikossa	66	87	<0,0001
Tukea ja apua tarvittaessa esimieheltä	63	67	
Oma työ tärkeä ja hyödyllinen	63		
Hyvin järjestetty henkilöstön koulutus työpaikalla	61	76	<0,0001
Tyytyväinen nykyiseen työhön	48	86	<0,0001
Työssä tärkeintä varma työpaikka	43		
Meneillään olevan tehtävän keskeyttäminen, harvoin (muut väliin tulevat tai kiireisemmät asiat)	41	20	<0,0001
Nykyinen työtehtävä vastaa koulutusta	31		
Kiirehtiminen työssä harvoin	23	22	
Nykyisessä työpaikassa hyvät mahdollisuudet kehittää itseä ammatillisesti	21	51	<0,0001
Työpaikalla tasa-arvoiset mahdollisuudet edetä uralla	16		
Itseä koskeviin asioihin vaikuttaminen työpaikalla	14	60	<0,0001
Työmäärään vaikuttaminen työpaikalla	6	34	<0,0001

Sukupuolien ja ikäryhmien välinen tarkastelu

Yhteys- ja palvelukeskustyössä puolet (51 %) naisista oli melko tai erittäin tyytyväisiä työhönsä, miehistä runsas kolmasosa (36 %). Miehistä alle viidennes (16 %) mielestä heidän nykyinen tehtävänsä vastasi heidän koulutustaan, naisista runsaan kolmanneksen (35 %) mielestä. Naiset (67 %) pitivät omaa työtään tärkeämpänä ja hyödyllisempänä kuin miehet (46 %)(<0,0001).

Nuorimmasta ikäryhmästä, 20-24 vuotiaat, (n=57) viidennes (19 %) koki, että heillä oli mahdollisuus vaikuttaa työmääräänsä melko tai erittäin paljon.

Muissa ikäryhmissä työmäärään vaikuttamisen mahdollisuudet koettiin vähäisempinä. Vanhimmat ikäryhmät olivat innostuneimpia työstään (<0,0001) (Kuvio 10).



KUVIO 10. Yhteys- ja palvelukeskusalan työntekijöiden innostuneisuus työstään eri ikäryhmissä.

Vastaajista 55–64 -vuotiaat olivat tyytyväisempiä työhönsä (63 %) kuin nuorimmat 20–24 -vuotiaat (40 %). Vanhin ikäryhmä piti työtään myös tärkeämpänä ja hyödyllisempänä kuin nuorin ikäryhmä.

Keski-ikäisistä (35–54 v) vajaan puolen (45 %) mielestä nykyinen koulutus vastasi erittäin hyvin tai hyvin vastaajan koulutusta. Nuoremmissa ikäluokissa (20–34 v) heitä oli vähemmän (18 %) ja vanhimmassa ikäluokassa (55–64 v) heitä oli neljännes (25 %) vastaajista (<0,0001).

Peruskoulutuksen ja työntekijän aseman merkitys vaikutusmahdollisuuksiin työssä

Esimiesasemassa olevista puolet (49 %) koki voivansa vaikuttaa melko tai erittäin paljon itseään koskeviin asioihin työssään, palvelu- ja myyntineuvottelijoista joka kymmenes (10 %). Korkea-asteen suorittaneista vajaan viidenneksen (17 %) mielestä heillä oli mahdollisuus vaikuttaa itseä koskeviin asioihin työssä melko tai erittäin paljon, perusasteen suorittaneista vain vajaan kymmenesosan mielestä (8 %).

Mahdollisuutta vaikuttaa työmäärään koettiin hyvin vähän, esimiehistä joka kymmenes (10 %) ja palvelu ja myyntineuvottelijoista vielä harvempi (6 %).

Kokemus hyvistä ammatillisista kehittymismahdollisuuksista työssä kasvoi peruskoulutuksen lisääntyessä opistoasteelle saakka (27 %), kun taas korkeasteen koulutuksen saaneissa heitä oli hieman vähemmän (24 %). Opistoasteen koulutuksen saaneet olivat myös muita innostuneempia työstään ja katsoivat nykyisen työtehtävän vastaavan koulutusta muita useammin (40 %, muut 23–32 %). He kokivat myös työnsä tärkeänä ja hyödyllisenä muita useammin (74 %), vähiten perusasteen koulutetut, 38%).

Johto- ja lähiesimiehistä kahden kolmasosan (68 %) mielestä työtehtävät vastasivat koulutusta hyvin tai erittäin hyvin. Palvelu- ja myyntineuvottelijoista runsaan neljänneksen (27 %) mielestä työtehtävät vastasivat koulutusta hyvin tai erittäin hyvin. Palvelu- ja myyntineuvottelijoista joka neljäs (28 %) vastasi, ettei nykyinen työtehtävä vastaa heidän koulutustaan.

Johto- ja lähiesimiehet

Esimiehistä (n=40) neljä viidesosaa (80 %) joutui keskeyttämään meneillään olevan tehtävänsä melko usein tai jatkuvasti, sen sijaan palvelu- ja myyntineuvojista vajaa puolet (46 %) joutui keskeyttämään työnsä melko harvoin tai ei juuri koskaan.

Esimiehet olivat muuta henkilöstöä tyytyväisempiä mahdollisuuksiin kehittää ammattitaitoaan, uralla etenemis-mahdollisuuksiinsa nykyisessä työpaikassaan sekä henkilöstön koulutukseen. He olivat myös innostuneempia ja tyytyväisempiä työhönsä kuin palvelu- ja myyntineuvojat. Esimiehistä 93 % ja palvelu- ja myyntineuvojista runsas puolet (59 %) piti työtään tärkeänä ja hyödyllisenä.

Tärkeänä pidetyt asiat työssä

Nuorimmassa ikäryhmässä pidettiin tärkeimpänä hyviä työtovereita, vanhimmassa mielenkiintoista työtä ja muissa ikäryhmissä varmaa työpaikkaa. Yli puolet esimiehistä piti tärkeimpänä mielenkiintoista työtä. Varma työpaikka oli tärkein tekijä työssä riippumatta henkilöiden koulutuksesta tai työkokemuksesta.

Avoimissa vastauksissa tuli esille, että vastaajat pitivät tärkeänä muun muassa itse työn ja työpaikan olemassa oloa, siitä saatavaa taloudellista korvausta ja joustavia työaikoja. Lisäksi vastaajien mielestä, palvelu- ja yhteyskeskustyö soveltuu hyvin opiskelijoille.

Vastaajat toivat esille, että työ on henkisesti raskasta etenkin ruuhka-aikoina. Työn henkisen kuormittavuuden tasaamiseksi esitettiin työajan joustoja ja mahdollisuutta riittävien elpymistaukojen pitämiseen.

...työvuoroista palautuminen on yhden tai kahden vapaapäivän aikana lähes mahdotonta.

8 h paikallaan istumista päätteen edessä, luurit korvilla, puheluita tulee koko ajan jonoksi asti. Kello käy! Kiire on kova, koska tavoitteisiin olisi päästä jo käynnissä olevien kilpailujenkin tähden. Järjestelmät ei toimi...!

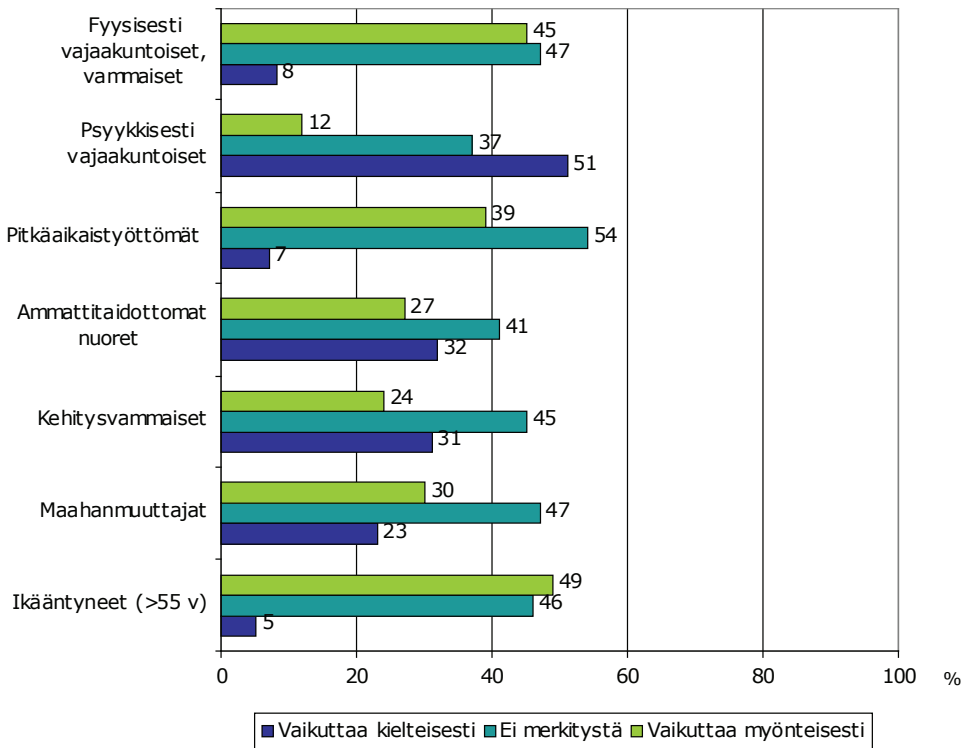
Henkisestä hyvinvoinnista tai henkisestä jaksamisesta tulisi puhua enemmän työpaikalla ja panostaa työpaikan ilmapiirin kehittämiseen. Vastauksissa korostettiin, että työnohjaus, työstä saatava positiivinen palaute ja luottamus edistävät hyvinvointia. Osalla työpaikoista oltiin kuitenkin tilanteeseen tyytyväisiä, josta seuraava esimerkki:

...!... Meillä on todella ammattinsa osaavat esimiehet: välittäminen ja huolehtiminen näkyy. En tunne työntekijänä ollenkaan itseäni tarpeettomaksi vaan päinvastoin tunnen, että minusta välitetään ja halutaan panostaa meidän kaikkien viihtyvyyteen ja jaksamiseen... !. Kaiken kaikkiaan viihdyn työssäni hyvin...

Useissa vastauksissa tuotiin esille myös myyntineuvottelijoille annetut ”kovat” tulostavoitteet ja niiden seurantajärjestelmät. Asetettujen tavoitteiden saavuttaminen joidenkin vastaajien mukaan lisää henkistä painetta ja fyysisiä oireita ja sitä kautta sairaslomia. Jatkovasti tapahtuvat muutostilanteet, niin työjärjestelmissä kuin työtehtävissä lisäävät joidenkin vastaajien mukaan työn henkistä kuormittavuutta. *Tavoitteita voisi tarkistaa työn vaativuuteen ja laajuuteen nähden.* Tässä yhteydessä tuotiin esille myös henkilöstöressurssien riittävyys. Ruuhka-aikojen työmääriin pitäisi varautua ennakolta. Työturvallisuus pitäisi huomioida, kun työskennellään yksin myöhäisessä vuorossa.

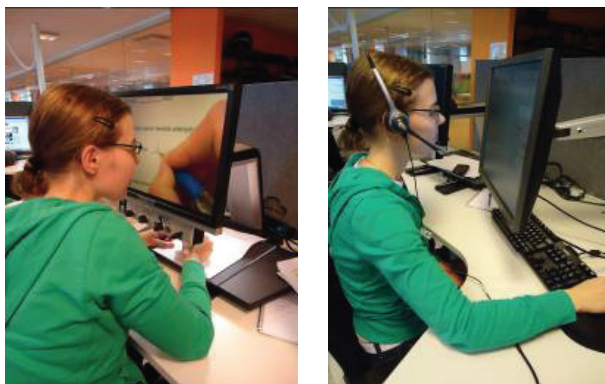
5.3. ASENTEET VAMMAISTEN TYÖLLISTÄMISEEN

Yhteyskeskusalalla työskentelevät arvioivat useimmin yli 55 -vuotiaiden sekä fyysisesti vajaakuntoisten tai vammaisten palkkaamisen vaikuttavan myönteisesti organisaation julkiseen kuvaan (Kuvio 11). Kielteisimmin vastaajat suhtautuivat kehitysvammaisten henkilöiden palkkaamiseen.



KUVIO 11. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (%) näkemys vaikeasti työllistyvien ryhmien työllistämisen vaikutuksista oman organisaation julkiseen kuvaan.

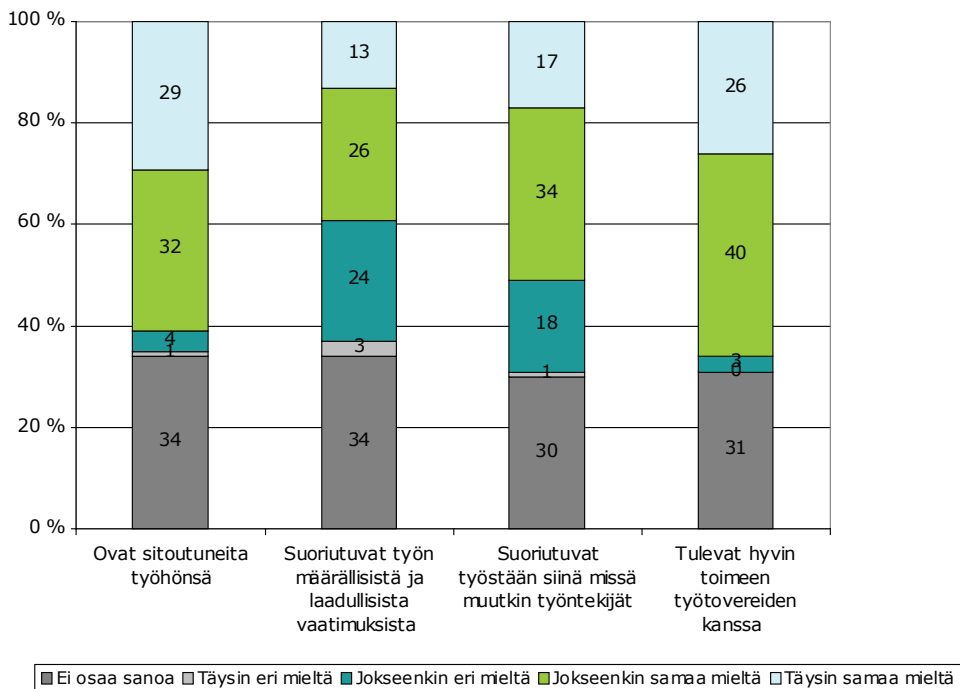
Yhdessä työpaikassa työskenteli näkövammainen henkilö (Kuvat 34). –Hänen työpisteensä oli avotilassa ja hänellä oli käytössään tietokoneen suurennusohjelma, näytön varsi ja lukutelevisio, jotka Kela oli kustantanut.



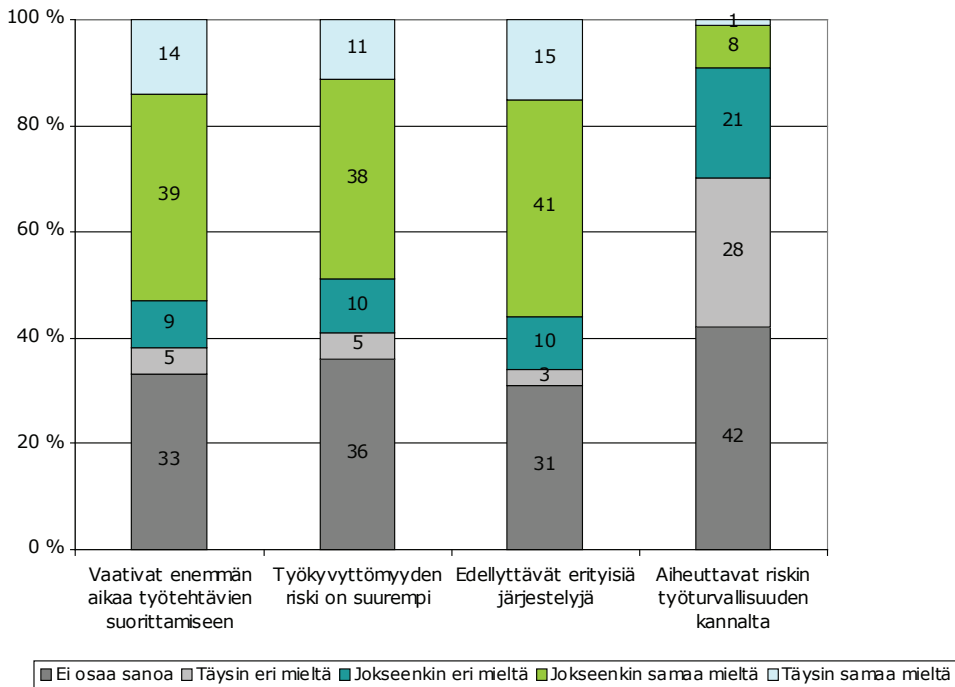
KUVAT 3–4. Lukutelevisio ja tietokoneen suurennusohjelma auttavat näkövammaista työssään.

Heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistämiseen liittyviä asenteita testattiin väittämäpatteristolla. Vastajia pyydettiin arvioimaan, kuinka hyvin väittämät vastasivat heidän näkemystään tai kokemustaan vajaakuntoisten tai muuten heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistamisestä verrattuna muihin työntekijäryhmiin.

Kaksi kolmesta vastaajasta (66 %) oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että vaikeasti työllistyvät henkilöt tulevat hyvin toimeen työtovereiden kanssa (Kuvio 12). Vastaajista 61 % oli sitä mieltä, että henkilöt ovat sitoutuneita työhönsä. Yli puolet (56 %) vastaajista arvioi, että henkilöiden työllistäminen edellyttää erityisiä järjestelyjä (Kuvio 13).



KUVIO 12. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=423) asenteet (%) heikossa työmarkkina-asemassa olevien työntekoa kohtaan, positiiviset väittämät.



KUVIO 13. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=423) asenteet (%) heikossa työmarkkina-asemassa olevien työntekoa kohtaan.

Esimieshaastatteluissa tuli esille myönteinen asenne toimintarajoitteisten henkilöiden työllistämistä yhteys- ja palvelukeskustyöhön. Joissakin yrityksissä oli työllistetty toimintarajoitteisia henkilöitä. Haastattelun mukaan heille tehdään henkilön tarvitsemat mukautusratkaisut työssä selviytymiseksi.

5.4. TYÖTERVEYSHUOLLON TUKI JA ERGONOMIARATKAISUT

5.4.1 Työterveyshuollon tuki

Kyselyyn vastanneiden työterveyshuolto oli järjestetty suurimmalle osalle (76 %) yksityisessä lääkärikeskuksessa. Muut työterveyshuollon palveluntarjoajat olivat työpaikan oma työterveysasema (8 %), työnantajien yhteinen työterveysasema (8 %) ja kunnallinen työterveyshuolto (6 %).

Vastaajien tietokonetyöpiste oli arvioitu työterveyshuollon toimesta pääasiassa silloin, kun vastaajan työsuhte alkoi (31 %). Joka neljäs (25 %) vastasi, ettei hänen työpistettään oltu arvioitu koskaan (Taulukko 15).

TAULUKKO 15. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=438) työpisteen ergonomian arviointi työterveyshuollon toimesta.

Arvioinnin ajankohta	n	%
Työsuhteen alkaessa	135	31
Työtilan, laitteiden tai kalusteiden vaihtuessa	74	17
Arvioitu, kun siihen on ollut aihetta	57	13
Arvioitu säännöllisin väliajoin	36	8
Työtehtävien oleellisesti vaihtuessa	8	2
Työpistettä ei ole arvioitu	108	25
Ei osaa sanoa	52	12

Yhteys- ja palvelukeskusalan työntekijöistä lähes puolet (42 %) ilmoitti, että työterveyshuolto ei ole antanut työtä ja työolosuhteita koskevia muutossuosituksia. Annetut muutossuositukset kohdistuivat pääasiassa vähemmän kuormittaviin työasentoihin (39 %), työtä helpottaviin työ- ja apuvälineisiin ja työpisteen muutostarpeisiin (20 %). Työaikajärjestelyihin tai työn sisällöllisiin muutoksiin liittyviä suosituksia työterveyshuolto oli antanut vähän (Taulukko 16).

Muutama vastaaja (3 %) ilmoitti muita suosituksia, joita olivat työterveyshuollolta saaneet seuraavasti: taukojumpan pitäminen, ohjeistusta valaistukseen ja ilmastointiin, työtason säätö, näyttöpäätelasien ja fysioterapian tarvearvio ja ohjeistusta vapaa-ajan vietosta.

TAULUKKO 16. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=438) työterveyshuollolta saamien muutossuosituksien kohde.

Suosituksen kohde	n	%
Vähemmän kuormittavat työasennot	171	39
Työtä helpottavat työ- ja apuvälineet	101	29
Työpisteen muutostarpeet	89	20
Työaikajärjestelyt	13	3
Työ sisällön muutokset	3	1
Työterveyshuolto ei ole antanut suosituksia	182	42
Jokin muu työtä helpottava asia	11	3

Runsa kymmenesosa (14 %) vastaajista toivoi työterveyshuollolta nykyistä enemmän työolosuhteita koskevia suosituksia, 28 % ei esittänyt toiveita työterveyshuolloille työolosuhteiden muutoksista ja 58 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään. Eniten toivottiin työpisteen ergonomiaan liittyviä neu-

voja, työpisteiden säännöllisiä tarkastuksia ja yksilöllistä ohjausta työn fyysisen kuormituksen vähentämiseksi.

Työtä helpottavista apuvälineistä ja vähemmän kuormittavista työasennoisista, sekä tietoa kuinka paljon päätetyö ja jatkuva istuminen rasittaa kehoa.

Työterveyshuollon asiantuntemusta toivottiin myös muun muassa näkemiseen ja näyttöpäätetyölaseihin liittyen, äänen käyttöön, työkyvyn ja fyysisen kunnan ylläpitoon. Lisäksi kaivattiin keinoja henkisen kuormituksen ja työpaikkakiusaamiseen vähentämiseksi.

Yrityksen, työterveyshuollon ja työsuojelun yhteistyö

Puolet vastaajista esitti, että yhteistyö työntekijän, työnantajan, työterveyshuollon ja työsuojelun kesken sujui kohtalaisesti. Vastaajista 17 % oli sitä mieltä, että näiden tahojen yhteistyö toimii hyvin ja 16 % arvioi sen toimivan huonosti. Edelleen 17 % ei osannut arvioida edellä mainittujen tahojen yhteistyön toimivuutta.

Avoimissa vastauksissa tuotiin esille kehittämisehdotuksia työterveyshuollon käytännöistä, muun muassa työterveyshuollon toimijoiden käynneistä työpaikalla. Erityisesti kaivattiin työfysioterapeutin asiantuntemusta työpaikan ergonomian kehittämisessä. Esitettiin myös terveystarkastusten ulottamista koskemaan kaikkia työntekijöitä työsuhdemuodosta riippumatta. Lisäksi toivottiin näkö tarkastuksia.

Työterveyshuolto tuntuu jotenkin kaukaiselta, toivoisin heiltä enemmän yhteistyötä ja apuja työhyvinvoinnin kehittämiseen.

Vastauksissa nostettiin esille myös iäkkäämpien työntekijöiden mahdollisuudet ja rajoitukset suoriutua työstään. Vastauksissa kaivattiin myös yrityksen, työntekijöiden, työterveyshuollon ja työsuojelun välisen yhteistyön kehittämistä. Eräässä vastauksessa vallitsevaa tilannetta kuvattiin seuraavasti: *...ollaan ikään kuin eri leireissä....*

Esimieshaastatteluissa tuli esille hyväksi koettuja yhteistyökäytäntöjä yrityksen ja työterveyshuollon välillä. Esimerkiksi yhden yrityksen HRD ja työterveyshuolto ovat olleet yhteyksissä toisiinsa viikoittain välittämällä tietoa puolin ja toisin. Toisessa yrityksessä käydään keskusteluja yhdessä toimihenkilöiden ja työterveyshuollon kanssa aina tarpeen mukaan vuosipalaverin lisäksi.

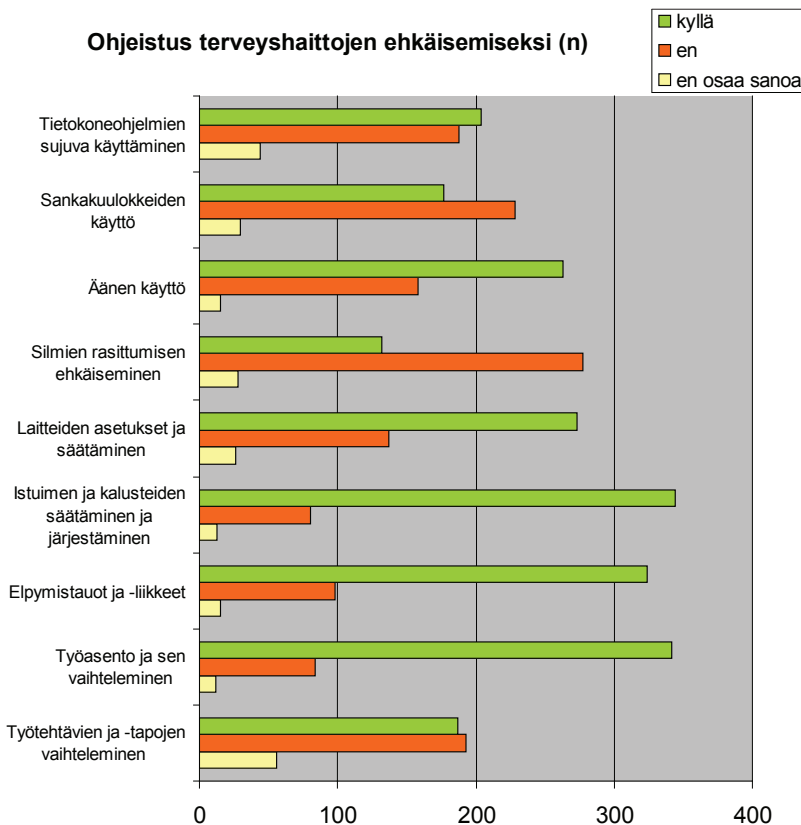
On esimerkiksi sovittu kolmikantaneuvottelun pohjalta työntekijän mahdollisuudesta aloittaa työt pitkän sairausloman jälkeen osasairauspäivärahan turvin. Nyt yrityksessä ollaan käynnistämässä yhdessä työterveyshuollon kanssa varhaisen puuttumisen mallia sairauspoissaolojen hallitsemiseksi.

Kaikissa kolmessa yrityksessä kerrottiin, että työfysioterapeutti oli käynyt työpaikoilla tekemässä ergonomiaselvityksiä ja ohjaamassa ergonomisempia työtapoja, antamassa ohjeita taukoliikunnasta ja fyysisen työkyvyn ylläpitämisestä. Niinpä yhdessä yrityksessä työfysioterapeutti oli käytettävissä viikoittain, toisessa muutaman kerran vuodessa ja kolmannessa järjestetään työfysioterapia konsultaatiomahdollisuus tarvittaessa, esimerkiksi tilanteessa jolloin on tullut paljon uusia työntekijöitä taloon.

Esimiesten haastatteluissa arvioitiin, että yrityksen selvät toimintamallit työterveyshuollon kanssa helpottavat esimiestyöskentelyä.

5.4.2 Ergonomiaan liittyvä neuvonta ja ohjaus

Työpaikoilla oli eniten annettu ohjeita työpisteiden säätämisestä ja järjestämisestä, työasentojen vaihtelusta ja elpymistaukojen pitämisessä (Kuvio 14). Sen sijaan silmien rasittumisen ehkäisemiseen, äänen ja sankakuulokkeiden käytön opastamiseen oli kiinnitetty vähän huomiota. Työtehtävien ja työtapojen vaihtelemiseen liittyvää ohjeistusta oli saanut noin puolet vastaajista.



KUVIO 14. Yhteis- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=438) saamien ohjeiden kohdentuminen työhyvinvoinnin edistämiseksi.

Tietokonetyön ergonomiaan liittyvää ohjeistusta vastaajat olivat saaneet työterveyshuollolta, työtovereilta ja esimiehiltä (Taulukko 17). Mikrotukihenkilöiltä oli saatu vähän ohjeistusta tietokonetyön ergonomiasta.

TAULUKKO 17. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöiden (n=438) saamat ohjeet eri tahoilta tietokonetyön ergonomiasta.

Ergonomiaohjeiden antaja	n	%
Työterveyshuolto	350	80
Työtoverit	202	46
Esimiehet	151	34
Työpaikan ulkopuoliset tahot	110	25
Media (tv, lehdet, radio)	90	21
Internet	81	18
Mikrotukihenkilöt	38	9
Työsuojeluhenkilöstö	25	6
Kaluste- ja laitetuottajat	17	4
Muu taho	19	4

5.4.3 Ergonomiaratkaisuja yhteys- ja palvelukeskustyöhön

Työtilat

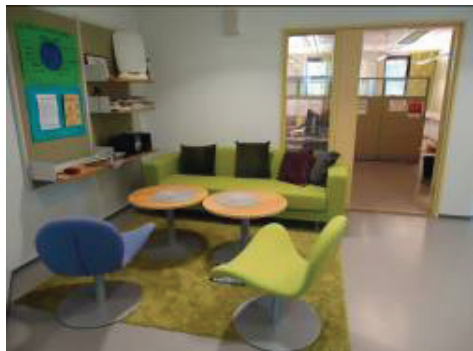
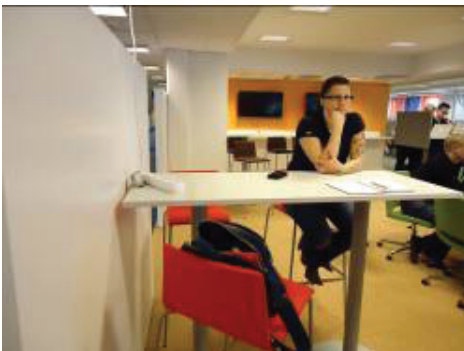
Yhteys- ja palvelukeskusten työtilojen ergonomiaratkaisut liittyivät tilasuunnitteluun, taukotilojen varustukseen, yleiseen järjestykseen ja siisteyteen, valaistukseen, ääniympäristöön ja lämpötilaan (Kuvat 5–6). Työtilojen ergonomiaratkaisuja olivat esimerkiksi:

- * avotoimisto koostui useammasta pienemmästä (noin 10 henkilön) avotoimistosta, joiden yhteydessä on oma keittiö ja oleskelutilat
- * yksityinen tila ja yhteinen tila oli erotettu riittävän korkeilla sermeillä selkeästi toisistaan
- * hyvä järjestys ja siisteys
- * verhot, matot, kangaspintaiset sermit, kangaspintaiset tuolit ja akustiikkalevyt paransivat ääniympäristöä
- * ääniympäristön parantamiseksi lisäksi suosittiin hiljaista **äänenkäyttöä** ja noudatettiin avotoimiston käyttäytymissääntöjä
- * erillinen hiljainen huone, johon voi mennä tarvittaessa työskentelemään
- * erillinen **äänieristetty** ”puhelinkoppi”

- * työpisteet oli sijoitettu siten, että ikkunat olivat työpisteisiin nähden sivulla (suoran häikäisyn ja heijastusten välttäminen)
- * työtiloissa oli epäsuora säädettävä valaistus
- * työtiloissa oli säädettävä lämpötila
- * taukotilat olivat lähellä avotoimistoa (Kuvat 7–8)
- * taukotiloissa oli elpymisliikuntaa varten harjoitusvälineitä ja liikunta-ohjeita (Kuvat 9–10), seisomakorkeudella olevat taukotilan pöydät ja korkeat tuolit, tarjolla hedelmiä, kirkasvalolamppu
- * sisustussuunnittelijan ammattitaitoa oli käytetty tilojen suunnittelussa



KUVAT 5–6. Epäsuora valaistus ja työpisteiden rajaaminen sermeillä.



KUVAT 7–8. Yhteys- ja palvelukeskusten viihtyisiä taukotiloja.

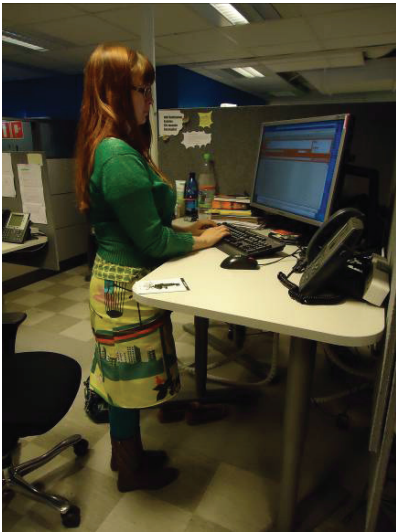


KUVAT 9–10. Yhteyspalvelukeskusten taukotiloissa oli liikuntavälineitä.

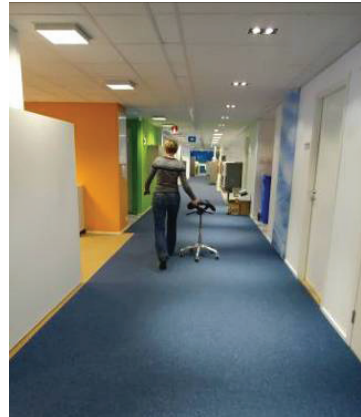
Työpisteet

Työpisteissä keskeinen ergonomiaratkaisu oli sähköisesti korkeussäädettävä työpöytä (Kuva 11). Se mahdollisti puhelinpalvelutyön erilaisissa työasennoissa (matala istuminen, korkea istuminen, seisominen). Työasentojen vaihtelu vähensi liikuntaelämistön rasittumista ja lisäsi työn tehokkuutta.

Työntekijöillä oli mahdollisuus hakea työpisteeseensä erilaisia istuimia (esim. satulatuoli), erillisen ristiseläntuen tai seisoma-alustan (Kuva 12 –13).



KUVA 11. Seisominen rasittaa selkää vähemmän kuin istuminen.

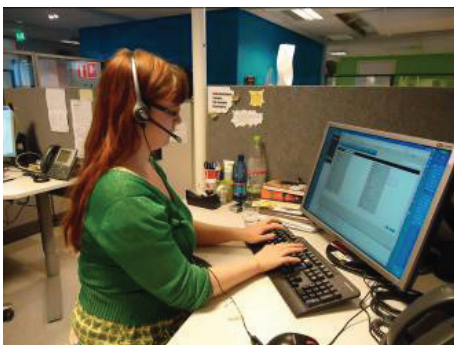


KUVAT 12–13. Yhteys- ja palvelukeskuksissa oli erilaisia istuimia, seisomaalustoja ja irrallisia ristiseläntukia, joita työntekijät saivat työpäivän aikana hakea työpisteeseensä.

Työvälineet

Työvälineratkaisut koskivat tietokonetta ja sen oheislaitteita sekä kuulokkeita (Kuvat 14–15):

- * tietokoneiden suuret lcd-näytöt
- * näppäimistön edessä oleva hiiriohjain (Mousetrapper)
- * auki olevien ohjelmien kuvakkeet tai avoimet ohjelmaikkunat järjestyksessä näytöllä
- * usein käytetyt tekstit kirjoitettu Notepadiin, josta niitä oli helppo kopioida tarvittaessa
- * intranetissa näkyi ilmoitukset järjestelmien tilanteesta (häiriöt)
- * työpaikalla saatavilla erilaisia kuulokemalleja, joista jokainen voi valita itselleen sopivimman (Kuvat 16–17)
- * langaton kuuloke
- * kuuloke voi olla vain toisessa korvassa tai molemmissa korvissa, esim. tiimin esimies voi toisella korvalla kuunnella tiimensä toimintaa, kun hän käyttää kuuloketta vain toisessa korvassa



KUVAT 14–15. Yhteys- ja palvelukeskuksen työntekijän suuri näyttö ja oikealla hiiriohjain ”Mousetrapper”.



KUVAT 16–17. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijöillä oli mahdollisuus valita itselleen sopivat kuulokkeet eri malleista.

Työn organisointi

Yhteys- ja palvelukeskustyössä tietokoneen käyttöön liittyvät ergonomiaratkaisut liittyivät uusien työntekijöiden opastamiseen, työn sisältöön, työntekijöiden omiin ratkaisuihin, tietotekniseen tukeen, uuden järjestelmän käyttöönottoon ja häiriöihin varautumiseen:

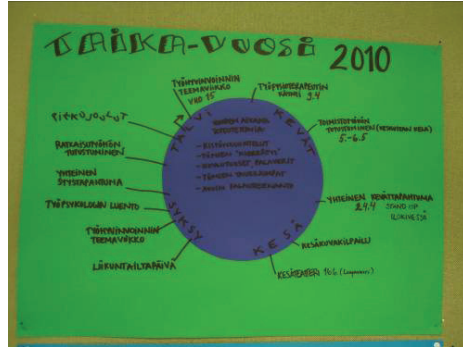
- * esimiehen ja alaisen väliset tuumaustuokiot 2–3 kuukauden välein tunti kerrallaan, voidaan kuunnella puhelua ja jutella siitä
- * taustatuki, työntekijä voi siirtää hankalat/aikaa vievät puhelut taustatuolle
- * kokeneemman työntekijän työnkuvaan kuului opastaa uusia työntekijöitä avustamalla ja seuraamalla vieressä asiakaspalvelutilanteessa
- * työntekijät aloittivat tehtävässä, jossa puheluita tuli paljon, tämän jälkeen tehtävän kuva monipuolistui
- * työntekijöiden työtehtävät vaihtelivat, jolloin joka päivä ei oltu puhelinpalvelussa
- * chat-palvelu Internetissä: työntekijöiden työvuorolistoissa oli chat-vuorot, jolloin he seurasivat netissä asiakkaiden keskustelua, osallistuivat keskusteluun ja antoivat neuvontaa
- * käyttäjille oli laadittu ohjeet teknisiä virhetilanteita varten
- * ICT-tukihenkilö oli helposti ja nopeasti tavoitettavissa
- * yksi toimipiste toimi uuden tietojärjestelmän pilottiyksikkönä ennen varsinaista käyttöönottoa
- * pilotointiin osallistuneet käyttäjät toimivat myöhemmin järjestelmän kouluttajina muille työntekijöille
- * käyttäjät mukana uusien ratkaisujen arvioinnissa (osallistuva arviointi): esim. työpaikalle tulossa kahden näytön ratkaisu työpisteisiin, kokeillaan ratkaisua 10 työpisteessä ja tehdään käyttäjäarviointi

Informaation jakaminen

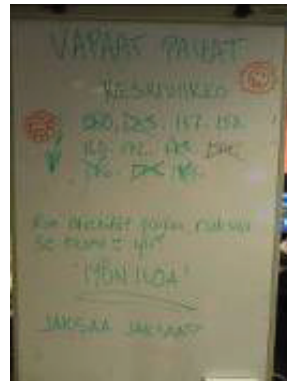
Yhteys- ja palvelukeskuksissa keskeinen sisäisen tiedotuksen väline on intranet, sähköposti tai jokin ajanhallintajärjestelmä (mm. teleopti). Lisäksi yrityksissä käytettiin useita muita viestinnän keinoja:

- * viikkokirje tai kerran kuukaudessa sähköpostilla lähetettävä uutiskirje, joissa tiedotetaan ajankohtaisista asioista
- * tiimipalaverit
- * päivittäiset lyhyet info-tilaisuudet, pidempi info (esim. kerran viikossa)
- * toimeksiantajien viikko- ja myynti-infot
- * työvuorolistat näkyvillä (Kuva 18)

- * työpaikan työhyvinvoinnin tapahtumat koko vuodelta olivat esillä taukotilassa (Kuva 19)
- * taukotilojen ilmoitustaulut (Kuva 20)
- * vapaat työpisteet -taulu (Kuva 21)



KUVAT 18–19. Yhteys- ja palvelukeskusten työvuorolistat ja työhyvinvoinnin tapahtumat olivat kaikkien näkyvillä.



KUVAT 20–21. Yhteys- ja palvelukeskusten informaatiotaulu ja ajan tasalla oleva taulu vapaista työpisteistä.

Ammattitaidon kehittäminen

Yhteys- ja palvelukeskuksissa järjestettiin ammattitaitoa kehittävää koulutusta, josta esimerkkeinä äänenhuoltokoulutus ja koulutus hankalan asiakkaan kohtaamisesta.

Äänenhuoltokoulutus järjestettiin kolmen tunnin koulutuksena joka toinen vuosi. Koulutus oli kaikille pakollinen ja se pidettiin työaikana (klo 15.00-18.00). Koulutuksessa oli ulkopuolinen kouluttaja. Koulutuksen aiheina oli äänen avaus, työntekijän työasennot, äänitaso, työympäristön akustiikka ja veden juominen.

Hankalan asiakkaan kohtaaminen -koulutus järjestettiin koko henkilöstölle. Koulutuksessa tuli esille, että työntekijällä on lupa katkaista puhelu tarvittaessa. Oma rauhallinen käytös ja puhe ovat tärkeitä asiakkaan rauhoittamiseksi. Hankalan puhelun jälkeen voi keskustella tiimin palvelupäällikön kanssa ja käydä tilannetta läpi.

5.5 TYÖN JA TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMINEN

Kysyttäessä ehdotuksia ja kommentteja työpaikan työhyvinvoinnin edistämiseksi, avovastaukset jakautuivat myönteisiin ja kielteisiin kannanottoihin työstä ja sen työhyvinvointia rakentavista tai murentavista tekijöistä. Myönteisinä tekijöinä mainittiin muun muassa hyvät, toisiaan tukevat työkaverit, avoin ilmapiiri ja toimiva työyhteisö sekä ihmisläheinen työ. Tulosityksikkö- ja työyksikkökohtainen hyvinvointisuunnitelma oli koettu hyväksi suunnittelun työkaluksi ja se näkyi vastaajan mukaan kaikissa arjen toiminnoissa.

Avoimissa vastauksissa tuotiin esille useita toiveita työtehtävien monipuolistamisesta, työtehtävien kierrosta ja yhteistyön lisäämisestä saman organisaation eri toimipisteiden välillä.

...jos olisi mahdollista niin kaipaisin suunnattomasti vaihtelua työtehtäviin, asiakkaat kyllä vaihtuu mutta kaikki muu onkin koko ajan vain samaa puurtamista.

Vastauksissa esitettiin toiveita vaikutusmahdollisuuksien lisäämisestä koskien sekä työnkuvaa että työaikoja.

Asioihin vaikuttamismahdollisuus toisi myös mielekkyyttä tähän kontrolloituun työkuultuuriin.

Osa työnantajista oli huolehtinut hyvin tautuksista, järjestänyt monipuolisia liikuntavälineitä helposti saataville. Joidenkin vastaajien työpaikoilla oli mahdollisuus keskustella hankalista asiakastilanteista välittömästi esimiehen kanssa. Seuraavassa asiaan liittyvä myönteinen kokemus:

Tärkeää pitää päivittäin riittävät elpymistauot ja myös jumpata tuona aikana. Jos jokin asiakastilanne jää vaivaamaan mieltä, siitä kannattaa jutella esim. esimiehen kanssa. Jaksaa pitempään, kun oppii purkamaan tilanteet, uusi hankala tilanne ei tunnukaan niin ahdistavalta kohdata.

Sen sijaan joidenkin työpaikoilla asiat olivat toisin:

Työyhteisössämme meiltä on avoimesti kielletty ylimääräiset tauot ja työasioista työajalla puhuminen kollegoiden kanssa, sitä varten meillä on vapaa-aika.

Osa vastaajista piti työpaikkaansa haasteellisena ja tavoitteellisena, sitä vastoin enemmistö vastaajista koki, ettei työ ollut kovinkaan mielekästä, vaan pikemminkin yksitoikkoista ja paineistettua, kerrottiin työn ilon katoamisesta. Joissakin vastauksissa viitattiin ”ylhäältä - alas” johtamisen tyyliin.

Täällä kaikki asiat ”annetaan” eteen mitään kysymättä, vanhanaikaisesti ylhäältä alas -systeemillä, keskustelematta, kuuntelematta työntekijän mielipidettä.

Hyvä esimiestyö sai myös vastauksissa kiitosta:

Koen työn turvalliseksi ja mielekkääksi, olen siis tyytyväinen työntekijä. Siihen vaikuttaa meidän yksikön työilmapiiri paljon. Meillä on todella ammattinsa osaavat esimiehet: välittäminen ja huolehtiminen näkyy. En tunne työntekijänä ollenkaan itseäni tarpeettomaksi vaan päinvastoin tunnen, että minusta välitetään ja halutaan panostaa meidän kaikkien viihtyvyyteen ja jaksamiseen. Myöskin työntekijöiden välillä vallitsee hyvä mehenki, joka tuo myöskin mukavaa yhteenkuuluvuuden tunnetta ja rentoa työilmapiiriä. Kaiken kaikkiaan viihdyn työssäni hyvin ja siihen vaikuttaa edellä mainitut asiat paljon.

Useassa kommentissa viitattiin siihen, että ergonomia-asiat on hoidettu melko hyvin, mutta henkiseen jaksamiseen liittyvissä toimenpiteissä olisi vastaajien mukaan paljon kehittämistä jatkuvassa asiakaskontaktityössä. *Stressi ja jaksaminen on meidän tämän hetkiset ongelmat.* Mainittiin, että ollaan enemmän ehkä huolissaan työn tavoitteista ja niiden saavuttamisesta kuin siitä, miten työntekijät jaksavat. Toisaalta oli yrityksiä, joissa oli tuettu työssä jaksamista, kuten seuraavasta kommentista ilmenee:

Mielestäni yrityksessä kuunnellaan asiallista palautetta ja mahdollisuuksien mukaan tuetaan jaksamista. On hyvä työterveyshuolto, liikuntasetelit ym. kerhoja. Riippuu paljon itsestä miten niitä hyödyntää.

Vastauksissa ilmaistiin myös epävarmuuden ja pelon tunnetta riittävästä omasta asiantuntemuksesta ja ammattitaidosta.

Koko ajan tapahtuu muutoksia lainsäädännössä ym. Ei ole aikaa lukea, mutta pitäisi tietää, kun neuvot asiakasta.

Useiden vastaajien mielestä sairauslomat olivat lisääntyneet. Osan mielestä kasvavat vaatimukset työsuorituksissa lisääntyvät jatkuvasti, mikä aiheuttaa stressin lisääntymistä sekä yksittäisen työntekijän että koko työyhteisön kohdalla. Henkisesti kuormittavat työtilanteet koettelevat työntekijöiden jaksamista, minkä vuoksi hakeudutaan sairauslomille: *ilman saikkua* töissä ei jaksa olla tai ala koetaan aliarvostetuksi: *Puhelinpalvelu ei ole kovin arvostettua, asiakkaat esittävät kritiikkiä melko usein. Tämä voi olla henkisesti raskasta.* Työkuormaa on vastaajien mukaan osittain lisännyt ajoittaisesti huonosti toimivat tai toimimattomat tietojärjestelmät.

Työn kannustimiksi esitettiin kunnon korvausta työstä, joko vapaana tai rahana, ja kannustavampia palkintoja myynnin edistämistyöhön. Esitettiin tavoitteiden muokkaamista kannustavimmiksi, ei pelottaviksi. Työtehtävien tasapuolista jakamista, esimerkiksi back-office -tyyppisten työtehtävien avulla. Niille työpaikoille, joissa ergonomia ei ollut riittävän hyvällä tasolla, toivottiin ergonomisia työpisteitä säädettävine työtasoineen, tuoleineen ja tarvittavine apuvälineineen. Lisäksi esitettiin toiveita tietojärjestelmien paremmasta toimivuudesta. Henkilöstön koulutuksessa äänenhuoltokoulutusta pidettiin tärkeänä ja sitä kaivattiin useissa kommentteissa.

Useissa avointen vastausten kehitysajatuksissa tuotiin esille tarve johdon ja työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön lisäämiseksi järjestämällä erityyppisiä keskustelutilaisuuksia ja yhteisiä foorumeita. Vastauksissa esitettiin myös osallistuvan työtavan mallia, jossa yhdessä etsitään ja kehitetään uusia metodeja, luodaan ideoita työn kehittämiseksi. Joissakin vastauksissa toivottiin tiedonkulun parantamista etenkin muutostilanteiden yhteydessä.

Ammattitaidon ylläpitämisen, perehdyttämisen ja riittävän opastuksen merkitys tuotiin esille työhyvinvointia parantavina tekijöinä.

Työnkuvan vaihtuvuus ja muutokset ovat hyvin nopeatahtisia, joten tästä johtuen koulutukseen panostaminen korostuu.

Esimieshaastattelussa tuli esille erilaisia työtä ja ammattitaitoa tukevia käytäntöjä, joista esimerkkeinä seuraavat:

Valmennusvartti: kestää käytännössä puolisen tuntia, toteutetaan noin kerran kuussa. Työntekijän ja lähiesimiehen välinen kahden keskeinen keskustelu, joka pidetään rauhallisessa tilassa. Keskustellaan siitä miten henkilö on suoriutunut, mitä olisi kehitettävää ja haluttaessa on mahdollisuus keskustella myös henkilökohtaisista asioista.

Tuumaustuokit: kestävät noin tunnin ja toistuvat kahden - kolmen kuukauden välein esimiehestä riippuen. Keskustellaan vapaammin työn tekemiseen liittyvistä asioista, tarvittaessa myös henkilökohtaisista asioista.

Asiakaspalvelun kuunteluihin liittyvät keskustelut on liitetty osaksi normaalia esimiestyötä.

Esimies on laatinut jokaiselle työntekijälle valmennussuunnitelman, jota toteutetaan portaittain.

Yhdessä yrityksessä on saatu hyviä kokemuksia ns. pienryhmätoiminnasta. Kerran kuukaudessa eri osastojen/yksikköjen esimiehillä on yhteinen ryhmä, jossa he voivat keskustella vapaasti asioistaan, siitä mikä mieltä painaa. Vastaavasti eri osastojen/yksikköiden myyntineuvottelijoille ja rivityöntekijöille on omat pienryhmät. Työntekijöiden edustajat, 1-2 henkilöä kustakin yksiköstä, välittää työyhteisönsä terveiset pienryhmälle. Asiat voivat koskea lähes mitä vain työn tekemiseen liittyvää. Jokainen työntekijä pääsee vuorollaan ryhmään. Kaksi esimiestä vetää ryhmän, toinen kirjaa pulinapöytäkirjaa ja toinen koostaa toimenpidelistaa siitä, mitä asioita pitää kehittää tai korjata. Tilaisuuden lopuksi annetaan arvosana siitä, miten tilaisuus meni.

Tilaisuudet ovat luonteeltaan ratkaisukeskeisiä ja osallistavia, jokainen pääsee kertomaan asioita ja vaikuttamaan niihin. Erään työntekijän kommentti tilaisuuden jälkeen olikin: *On se kiva, kun meitäkin välillä kuunnellaan.* Pienryhmätoiminnan avulla halutaan työtoiminta tehdä näkyväksi. Yrityksen esimiehen mukaan toiminnalla on saatu tuloksia aikaan ja sitä pidettiin myös työhyvinvointia edistävänä toimintamuotona.

Esimieshaastatteluissa keskusteltiin myös hankalien asiakaskontaktien esiintymisestä ja käytännöistä tilanteiden hallitsemiseksi. Yhdessä yrityksessä on mahdollista hankalan puhelun jälkeen vetäytyä hiljaiseen huoneeseen, keskustella tilanteesta esimiehen kanssa, tarvittaessa voi lähteä kotiin kesken päivän. Mahdollisuus on tarvittaessa päästä myös työterveyshuollon psykologin vastaanotolle. Yrityksessä on lisäksi viranomaisyksikkö niitä tapauksia varten, jolloin työntekijä on saanut vakavia uhkauksia puhelimitse. Tällöin yksiköstä soitetään myös asiakkaalle.

Esimieshaastattelussa yksi esimies toi esille myytin asiakaskohtaamisten henkisestä kuormittavuudesta.

Tämä on yksi niitä meidän alaan liittyviä harhaluuloja, että asiakaskohtaamiset olisivat hirven raskaita ja vaikeita - se ei ole missään meidän kyselyissä tai lähtöhaastatteluissa koskaan tullut esille, että asiakkaat olisivat hankalia tai työ olisi raskasta, koska asiakkaat valittaa. Varmasti niitä sattuu silloin tällöin eteen jokaiselle ja se tuntuu ikävältä, ei hyvältä, mutta se ei ole mikään erityinen kuormittava tekijä, että asiakkaat olisivat inhottavia. Totta kai kun on työssä jatkuvasti ihmisten kanssa, niin siihen liittyy kuormittavia tekijöitä. Mutta yksityiskohtana, että asiakkaat kiusaisivat, ei ole tullut esille esim. ilmapiirikyselyissä. .../ se, mikä työssä voi henkiseltä puolelta kuormittaa, on ulkoa annetut tavoitteet ja se, että työtä seurataan jatkuvasti, on hyvin tarkat mittarit ja hyvin tarkat tavoitteet.

6. Pohdinta

6.1 METODOLOGINEN POHDINTA

Tutkimukseen osallistuneet olivat iältään 19–62 -vuotiaita yhteyspalvelualan työntekijöitä, joten tutkimusjoukossa oli koko työuraa edustavia henkilöitä. Tutkimusjoukon keski-ikä oli 36 vuotta (naiset 37 vuotta, miehet 32 vuotta), joten tutkimusjoukko oli nuorempi kuin vertailuaineistona käytetyn Työ ja terveys 2009 aineistoon kuuluneet henkilöt. Tämä ikäero voi vaikuttaa tuloksiin, kun näitä kahta aineistoa verrataan keskenään. Myös sukupuolijakauma oli tutkimus- ja vertailuaineistossa erilainen.

Tutkimusaineisto kuvaa hyvin alan varsin nuorta työntekijäjoukkoa. On tärkeää kiinnittää huomiota nuorten työntekijöiden hyvinvoinnin edistämiseen ja ongelmien ehkäisyyn. Oli myös tärkeää saada esille palvelu- ja yhteyskeskusalan työntekijöiden omat näkemykset työoloista, työkyvystä ja työn kehittämistarpeista, jotta työntekijöiden työhyvinvointia voidaan kehittää ja huomioida aihe myös alan koulutuksessa. Kyselyssä ei huomioitu sitä, kuinka paljon vastaajat tekivät näyttöpäätetyötä vapaa-ajallaan ja mikä oli sen vaikutus henkilön rasittuneisuuteen.

Tässä tutkimuksessa vastausprosentti oli 40. Samalle kohderyhmälle oli tehty lähes samaan aikaan toinen kysely esimiestyöstä, osaamisesta, johtamisesta ja muutoksen hallinnasta, Se saattoi vaikuttaa alentavasti vastausprosenttiimme. Tämän toisen kyselyn vastausprosentit olivat samansuuntaisia kuin meidän: ylin johto 40 %, esimiehet 47 % ja työntekijät 28 % eli keskiarvo 38 %.

Tutkimuksen luotettavuutta varmistettiin eri keinoin. Kyselyssä käytettiin samoja kysymyksiä, kuin aiemmissa tutkimuksissa (Brooke 1996; Ristimäki ym. 2000; Lehto ym. 2003; Nevala ym. 2006; Lehtelä ym. 2008; Grönlund & Björklund 2009; Ketola ym. 2010; Nevala ym. 2010; Perkiö-Mäkelä ym. 2010). Osa kyselyistä oli validoituja ja niiden reliabiliteetti oli testattu. Luotettavuuden parantamiseksi kysely esitettiin, jotta varmistettiin kysymysten ymmärrettävyys, kyselyn kohtuullinen pituus ja kyselyn tekninen toimivuus. Ergonomiaselvityksissä oli käytössä esitettävät lomakkeet ja selvityksen teki

jokaisessa kohteessa kolmen hengen ryhmä. Lisäksi ratkaisut valokuvattiin, mikä lisäsi havaintojen luotettavuutta.

Sähköinen kysely oli tälle kohderyhmälle luonteva tutkimusmenetelmä. Kiinnostavaa oli, miten runsaasti ja avoimesti työntekijät vastasivat avoimiin kysymyksiin. Esimerkiksi kysymykseen «Miten yhteys- ja palvelukeskustyötä voitaisiin vastaajan työpaikalla kehittää työhyvinvoinnin turvaamiseksi?» saatiin jopa 139 vastausta. Myös muihin avoimiin kysymyksiin vastattiin ahkerasti, mikä osoittaa työntekijöiden aktiivisuutta ja kiinnostusta työn ja oman hyvinvoinnin kehittämistä. Työpaikoilla ja työterveyshuollossa kannattaa hyödyntää henkilöstön aktiivisuutta ja suosia erilaisia osallistuvia toimintatapoja työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

Kolmen organisaation toimipaikoissa tehdyt ergonomiaselvitykset ja esimieshaastattelut antoivat arvokasta lisätietoa yhteyskeskustyöstä ja henkilöstön työoloista. Työpaikoilta kertyneet hyvät kokemukset ja käytännöt välitetään jatkossa koko toimialan käyttöön.

6.2 TULOSTEN POHDINTA

Tulosten mukaan vaikutusmahdollisuudet toimialalla olivat alhaiset koulustaustasta tai työntekijän asemasta riippumatta. Esimerkiksi korkea-asteen suorittaneista vain alle viidesosa koki voivansa vaikuttaa itseä koskeviin asioihin työssä melko tai erittäin paljon ja perusasteen suorittaneista harvempi kuin joka kymmenes työntekijä.

Työtehtävien yksipuolisuus ja työpisteeseen sidonnaisuus tuli selvästi esille yhteyskeskustyössä niin kyselytutkimuksessa kuin esimieshaastatteluissa. Elpymistaukojen merkitys, niiden laadullinen sisältö ja käytännön toteutusmahdollisuudet tuotiin voimakkaasti esille vastauksissa. Onko työpaikoilla riittävän selvä ohjeistus työn tauottamisesta, elpymistaukojen kirjaamisesta ja taukotilojen ja -välineiden käytöstä, sillä vastauksista ilmeni ristiriitaa työpaikojen välisissä toimintatavoissa ja ohjeistuksissa.

Työympäristö yhteyspalvelutyössä on useimmiten avotoimistotilaa. Avotoimistojen ääniympäristö on vaativa etenkin, kun siellä tehdään puhetyötä. Ääniympäristö koettiin ympäristötekijöistä huonoimmaksi. Yrityksissä pitäisi ottaa huomioon ne ratkaisut, joita yrityksissä oli toteutettu ääniympäristön parantamiseksi. Pienemmät avotilat, hyvä akustiikka, pehmeät materiaalit (verhot, matot, kangaspäällysteiset sermit, akustiikkalevyt), hiljainen äänen käyttö ja avotoimiston käyttäytymissäännöt ovat näistä esimerkkejä.

Epäsuora, säädettävä valaistus ja tarvittaessa kohdevalo olivat hyviä valaistusratkaisuja. Työtilan layoutissa oli joissakin yrityksissä huomioitu, että ikkunat asettuvat työpisteisiin nähden sivulle. Näin vältetään ulkoa tulevan valon aiheuttamaa suoraa häikäisyä ja heijastuksia tietokoneen ruudulta. Myös työtilan säädettävä lämpötila oli jossakin käytössä.

Yhteyspalvelukeskuksissa oli varsin laajasti käytössä sähköisesti säädettävät työpisteet, joita oli kolmella neljästä. Tätä voidaan pitää erittäin hyvänä. Sähköisiä työpisteitä kuitenkin hyödynnettiin tulosten perusteella vähän. Vain joka neljäs sääti työpisteensä korkeutta päivittäin ja harva työskenteli välillä seisten. Yli puolet vastanneista hyödynsi työpisteen säädettävyyttä kerran kuukaudessa tai harvemmin, jolloin siitä ei ole hyötyä työkuormituksen säätelyssä. Joissakin työpisteissä esimerkiksi hyllystöt oli asetettu siten, ettei sähköistä työpöytää voitu hyödyntää. Työterveyshuoltohenkilöstön pitää neuvoa ja perustella työasentojen vaihtelu nykyistä paremmin. Työfysioterapeutti voisi opastaa, miten istumisen ja seisomisen vuorottelu vaikuttaa liikuntaelimistön kuormittumiseen ja miksi työasentojen vuorottelua kannattaa tehdä päivittäin.

Yhteys- ja palvelukeskuksissa lähes kaikki (99,5 %) käyttivät tietokonetta päivittäin yli 4 tuntia. Tietokone, sen oheislaitteet ja tietojärjestelmät ovat välttämätön osa työtä. Tämän vuoksi on tärkeää, että laitteet ja ohjelmat toimivat keskeytyksettä ja virheettömästi sekä niiden käytettävyydestä huolehditaan riittävästi.

Hankitut tietokonepaketit sisälsivät perinteisen hiiren ja näppäimistön. Hiiriohjaimia ja erikoishiiriä hankittiin vasta yläraajavaivojen ilmaannuttua. Hiirien ja näppäimistöjen ergonomiaan olisi hyvä kiinnittää huomiota jo hankintavaiheessa. Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus valita itselleen sopiva hiiri tai ohjainlaite kokeilemalla eri vaihtoehtoista. Perinteiset näppäimistöt ovat usein liian leveitä ja hiiri sijoittuu kauas keskilinjasta. Parempi vaihtoehto olisi käyttää lyhyttä näppäimistöä, jossa on erillinen numero-osa. Näytöt olivat yleensä riittävän kokoisia 19" - 23" lcd-näyttöjä. Työpaikoilla oli mahdollista valita yksi isompi näyttö tai kaksi pienempää tai kaikille työntekijöille hankittiin kaksi näyttöä. Sen sijaan näytön säätöihin ei kiinnitetty huomiota. Suuret lcd-näytöt ovat tarkkoja ja tällöin merkkikoko näytöllä jää liian pieneksi. Merkkikoon ja kontrastin säätäminen on tärkeää silmien rasittumisen estämiseksi, vaikka työntekijä kokisikin näkevänsä hyvin näytölle. Kyselyn vastausten perusteella eniten parantamisen varaa olikin käyttäjien erityistarpeiden huomioimisessa hankittaessa laitteita sekä tietokoneiden asetusten säätämisessä.

Tässä tutkimuksessa tuli esille, että huono käyttöliittymän käytettävyys lisäsi koettuja rasitusoireita etenkin yläraajoissa ja silmissä. Edellä mainittujen näytön säätöjen lisäksi tietojärjestelmien käytettävyyteen tulee kiinnittää huomiota. Hankintakriteereihin tulisi aina kuulua myös järjestelmän ja sen käyttöliittymän käytettävyys.

SUS-indeksillä testattiin käyttäjän nimeämän järjestelmän käytettävyyttä. Tutkimuksen tulokseksi saatiin yhteys- ja palvelukeskuksissa käytettävien tietojärjestelmien yhteenlasketuksi keskiarvoksi 57, jota ei voida pitää hyvänä tuloksena. Järjestelmien välillä oli kuitenkin eroja käytettävyydessä.

Kyselyssä tuli ilmi, että käyttäjät toivoivat enemmän tietotekniikkakoulutusta työpaikoilleen. Yhteys- ja palvelukeskustyössä käytettävien järjestelmien koulutus oli työpaikkakäyntien perusteella järjestetty hyvin. Sen sijaan yleistä toimisto- ja sähköpostiohjelmien koulutusta ei järjestetty. Myöskään käyttäjät eivät olleet tietoisia tietojärjestelmien ja laitteiden käytettävyyteen liittyvistä asioista. Työpaikoilla voisi pohtia kuinka ja kuka käytettävyyttä- ja ergonomiapastusta järjestäisi, kuuluisiko tietokoneen säätöjen opastaminen työfysioterapeutille työpistekäyntien yhteydessä tai atk-tukihenkilölle.

Uusia tietojärjestelmiä oli viimeisen puolen vuoden aikana otettu käyttöön yli kolmanneksella työpaikoista. Tutkimuksen tulosten perusteella työntekijöiden osallistumisesta ja vaikutusmahdollisuuksista uusien tietojärjestelmien käyttöönotossa tulisi lisätä.

Kuulokkeet ovat tärkeä työväline ja niiden käytettävyyteen liittyy paljon ongelmia. Jokaisella työpaikalla pitäisi olla valittavissa monenlaisia kuulokkeita, jotta työntekijät voisivat valita itselleen parhaiten sopivat. Langattomia kuulokkeita pitäisi suosia, jotta työntekijät voisivat paremmin liikkua niiden kanssa ja vaihdella vapaammin asentiaan. Myös sähköisen työpöydän hyödyntäminen olisi helpompaa, jos olisi langattomat kuulokkeet.

Vastaajien itse ilmoitettu terveydentila ja työkyky erosivat istumatyötä tekevien palkansaajien (Työ ja terveys 2009) tuloksista siten, että tutkimusryhmässä oli 4 % vähemmän erittäin hyvän terveydentilan omaavia ja 2 % enemmän melko ja erittäin huonon terveydentilan omaavia. Työkykyarvion mukaan yhteys- ja palvelukeskusten työntekijät kokivat työkykynsä huonommaksi kuin suomalaiset palkansaajat keskimäärin. Työkyvyn parantamiseksi tulisi työpaikoilla kiinnittää enemmän huomiota työn tauotukseen, työpaikka- ja työmatkaliikuntaan sekä ruokailu- ja välipalajärjestelyihin.

Terveysliikunnan minimisuositukset työikäisille, 18–65 -vuotiaille, on Suomessa kuvattu liikunnan Käypä hoito -suosituksissa. Suosituksen mukaan terveet aikuiset tarvitsevat terveyden ylläpitoon ja edistämiseen kohtuullisesti kuormittavaa kestävyystyypistä liikuntaa, kuten esimerkiksi ripeää kävelyä, pyöräilyä tai puutarhatöitä, vähintään viitenä päivänä viikossa. Liikunnan keston tulee olla vähintään 30 minuuttia päivässä, se voi kertyä myös 10 minuutin jaksoista. Vaihtoehtoisesti raskasta kestävyystyypistä liikuntaa, kuten esimerkiksi hölkkää, pyöräilyä, hiihtoa tai uintia, tulee suorittaa kolmena päivänä viikossa 20 minuuttia kerrallaan. Suositus voidaan toteuttaa myös yhdistämällä kohtuullista ja raskasta liikuntaa. Tämän lisäksi tarvitaan lihasten voimaa ja kestävyyttä ylläpitäviä tai lisääviä harjoitteita vähintään kahtena päivänä viikossa. Tällaisia harjoitteita ovat lihaskuntoliikkeet, joissa kuormitetaan päälihasarvhiä, voimaharjoittelu ja esimerkiksi kuntopiiri.

Runsaalla kolmanneksella (37 %) vastaajista terveysliikuntasuositus ei täytynyt. Suurimmalla osalla (84 %) ei täytynyt myöskään kestävyys- ja lihaskuntosuositus. Tämän perusteella yrityksen ja työterveyshuollon yhteistyöllä

tulisi löytää keinoja motivoimaan henkilöstöä liikkumaan enemmän. Erityisesti työfysioterapeutin asiantuntemusta olisi hyvä käyttää tässä yhteydessä.

Joka toinen koki silmänsä rasittuneiksi tai erittäin rasittuneiksi. Silmien rasittuneisuutta voitaisiin vähentää huolehtimalla työpisteen ergonomiasta, näytön asetuksista, työn tauotuksesta ja asianmukaisista silmälasista. Useat vastaajat esittivät toivomuksen näöntarkastusten järjestämisestä. Säännöllinen näöntarkastus ja erityistyölasien tarpeen arviointi yli 45 vuotiailla on tärkeää.

Naiset pitivät työtään merkittävästi tärkeämpänä ja hyödyllisempänä kuin miehet. Naisten mielestä heidän työtehtävänsä vastasivat selvästi useammin heidän koulutustaan kuin miesten mielestä. Nämä saattavat vaikuttaa myös siihen, että naiset olivat miehiä tyytyväisempiä työhönsä.

Nuorin ikäryhmä (20–24 v.) koki yhteyskeskustoimialan soveltuvan hyvin työksi opiskelun ohella. Heidän mielestään alalla voi neuvotella työajoista, osa-aikainen työ on mahdollista ja palkka turvaa opiskelijan perustoimeentulon. Yli vuoden työskennelleet olivat tyytyväisempiä nykyiseen työhönsä kuin alle vuoden olleet.

Työstä innostuneet olivat muita tyytyväisempiä työhönsä. Tulokset olivat samansuuntaiset esimiehillä sekä palvelu- ja myyntineuvottelijoilla. Nuorimmat olivat vähiten innostuneita työstään, mutta alalle jääneet tai alasta kiinnostuneet olivat innostuneempia.

Työn houkuttelevuutta on mahdollista lisätä muun muassa työn joustoilla. Etätyötä tekivät harvaa poikkeusta lukuun ottamatta vain esimiehet ja hallinto. Työn fyysistä ja psyykkistä kuormitusta voitaisiin keventää mahdollistamalla etätyö tarvittaessa, sovittujen pelisääntöjen mukaan. Etätyömahdollisuus edellyttää niin työntekijän kuin työnantajan riittävää luottamusta ja tarvittavan tietosuojan varmistamista.

Työ yhteyspalvelualalla voisi soveltua hyvin liikunta-, näkö- ja kuulovammaisille. Työ tehdään pääosin paikalla omassa työpisteessä, joten työ ei edellytä liikkumista paikasta toiseen. Näin esimerkiksi ammattitaitoinen pyörätuolia tai muuta apuvälinettä käyttävä henkilö voi suoriutua tehtävistä. Näkövammaisen ja kuulovammaisen henkilö tarvitsevat työhön vammansa edellyttämät apuvälineet. Asiakas ei palvelua käyttäessään tiedä työntekijän mahdollisesta toimintarajoitteesta. Vammasta tai sairaudesta voi olla myös hyötyä ammattitaidon kannalta, jos henkilö esimerkiksi hoitaa yhteyspalvelukeskuksessa vammaisuuteen tai vammaispalveluihin liittyviä asioita. Yhteyspalvelukeskuksissa työskentelee paljon nuoria, joten vammaisten henkilöiden läsnäolo työyhteisössä voi vaikuttaa myös heidän asenteisiinsa. Tulosten perusteella henkilöt suhtautuivat myönteisimmin ikääntyneiden ja fyysisesti vammaisten henkilöiden palkkaamiseen. Tämä voi johtua siitä, että yrityksissä työskenteli tutkimushetkellä useita toimintarajoitteisia henkilöitä. Mitä enemmän jo nuoret työntekijät ovat tekemisissä vammaisten työntekijöiden kanssa, sitä myönteisemmät asenteet heille todennäköisesti muodostuvat (Stachura & Garven 2003).

Työterveyshuollon palvelut oli järjestetty kattavasti (99 %) yhteys- ja palvelukeskusten henkilöstölle. Yrityksen, työterveyshuollon ja työsuojelun yhteistyö ei vastausten mukaan toiminut niin hyvin kuin voimassa oleva työterveyshuoltolaki (1383/2001) edellyttää. Vain noin joka viidennen mielestä yhteistyö toimi hyvin. Joka kolmannen vastaajan tietokonetyöpiste oli arvioitu työsuhteen alkaessa, sen sijaan neljäsosa vastaajista ilmoitti, ettei heidän työpistettä oltu arvioitu koskaan. Lähes puolet (47 %) ilmoitti, etteivät he ole saaneet työterveyshuollon kautta työtä tai työolosuhteita koskevia muutossuosituksia. Rungas kymmenesosa vastaajista toivoi työterveyshuollolta nykyistä enemmän työolosuhteita koskevia suosituksia, erityisesti työpisteen ergonomiaan liittyviä neuvoja, työpisteiden säännöllisiä tarkastuksia ja yksilöllistä ohjausta vähentämään työn fyysistä kuormitusta.

Työfysioterapeuttien työpanosta pitäisi työterveyshuollossa lisätä, jotta he voisivat tarkistaa kaikkien työpisteet, antaa ergonomiaan ja terveystieteeseen liittyvää opastusta ja olla mukana suunnitteluprosesseissa. Myös kalusteiden ja työvälineiden hankintavaiheissa työfysioterapeutin ammattitaitoa pitäisi hyödyntää.

Työaikajärjestelyihin tai työn sisällöllisiin muutoksiin liittyviä suosituksia työterveyshuolto oli antanut hyvin vähän. Henkisessä jaksamisessa olisi useiden vastaajien mielestä paljon kehittämistä työssä ja työterveyshuollolta kaivattiinkin keinoja henkisen kuormituksen ja työpaikkakiusaamisen vähentämiseksi. Lisäksi pidettiin tärkeänä johdon ja työntekijöiden välisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön lisäämistä esimerkiksi erilaisten foorumien avulla.

7. Johtopäätökset

Tutkimuksen perusteella voidaan vetää seuraavat johtopäätökset:

1. Yhteyspalvelukeskustyö on ammattitaitoa vaativaa asiakaspalvelutyötä tietokoneen ja puhelimen avulla. Paikalla tehtävä kiireinen tietokone- ja puhelintyö rasittaa erityisesti liikuntaelimestöä, silmiä ja ääntä sekä aiheuttaa henkistä kuormitusta. Avotoimiston vaativa ääniympäristö, säädettävien työpisteiden hyödyntäminen, tietokoneohjelmien toimivuus ja ohjelmien helppokäyttöisyys, kuulokkeiden käytettävyys, työn tauottaminen ja vaikutusmahdollisuudet työhön edellyttävät kehittämistä.
2. Yhteys- ja palvelukeskustyöntekijöillä oli liikuntaelimestön, silmien ja äänen rasisoireita. He harrastivat vähemmän vapaa-ajan liikuntaa ja kokivat työkykynsä muuta väestöä heikommaksi.
3. Yhteys- ja palvelukeskusten työntekijät suhtautuivat varsin myönteisesti erityisesti fyysisesti vammaisten ja ikääntyneiden henkilöiden työllistämiseen alalle. Työpaikoilla oli kokemuksia liikunta-, näkö- ja kuulovammaisista työntekijöistä ja työolosuhteiden mukauttamisratkaisuksista.
4. Työterveyshuollon tulisi antaa nykyistä enemmän ergonomiohjausta, tarkistaa työpisteitä, osallistua työpaikan suunnitteluprosesseihin ja opastaa terveyttä edistäviin elämäntapoihin. Työterveyshuollon kannattaisi hyödyntää alan työntekijöiden aktiivista otetta ja luoda yhteisiä osallistuvaa tapaa hyödyntäviä toimintamuotoja työhyvinvoinnin edistämiseen.
5. Päävastuu työolosuhteista on työnantajalla. Esimiesten, työntekijöiden ja työterveyshuollon yhteistyö on tärkeää. Esimieskoulutus on avainasemassa. Aktiivinen työkyvyn ja työhyvinvoinnin johtaminen on taloudellisesti kannattavaa liiketoimintaa. Työnantajan kannattaa käyttää työterveyshuollon asiantuntemusta hyväkseen lisäämällä yhteistyötä ja yhteistyökäytäntöjä työterveyshuollon kanssa, jolloin myös työterveyshuollon toimijoiden työpaikan tuntemus lisääntyy, mikä on välttämätöntä vaikuttavuuden aikaansaamiseksi.

Lähteet

- Auslander G, Gold N. 1999. Media reports on disability: a binational comparison of types and causes of disability as reported in major newspapers. *Disability and rehabilitation* 9, 4204–31.
- Blehm C, Vishnu S, Khattak A, Mitra S, Yee R. 2005. Computer Vision Syndrome: A Review. *Surv Ophthalmol* 3, 253–262.
- Brooke J. SUS: A Quick and Dirty Usability Scale. In: P.W. Jordan, B. Thomas, B.A. Weerdmeester & I.L. McClelland (Eds.). 1996. *Usability Evaluation in Industry*. London: Taylor & Francis.
- Carter, J.B. and Banister, E.W. 1994. Muskuloskeletal problems in VDT work: a review, *Ergonomics*: 37 (10), 16231–648.
- Cook C, Burgess-Limerick R. 2004. The effect of forearm support on musculoskeletal discomfort during call centre work. *Applied Ergonomics* 35: 337–342.
- Council Directive 90/270/EEC. The minimum safety and health requirements for work with display screen equipment.
- Cranz G. 2000. The Alexander technique in the world of design: posture and the common chair. *J Bodyw Mov Ther* 2: 90–98.
- d’Errico A, Caputo P. et al. 2010. Risk Factors for Upper Extremity Musculoskeletal Symptoms among Call Center Employees. *Journal of Occupational Health* 52: 115–124.
- Ebara T, Kubo T, Inoue T, Murasaki GI, Takeyama H, Sato T, Suzumura H, Niwa S, Takanishi T, Tachi N, Itani T. 2008. Effects of adjustable sit-stand VDT workstations on workers’ musculoskeletal discomfort, alertness and performance. *Ind Health* 46: 497–505.
- Ekhholm E. 2009. Monimuotoisuus ja esteettömyys. Näkövammaisten asiantuntijoiden työelämäkokemuksia. Ennora: Espoo.
- Eurobarometer: Discrimination in the European union 2008. Results for Finland. http://www.yhdenvertaisuus.fi/mp/db/file_library/x/IMG/42876/file/ebs_296_sheet_fi.pdf (Viitattu 21.1.2009)
- Gavhed D., Toomingas A. 2007. Observed physical working conditions in a sample of call centers in Sweden and their relations to directives, recommendations and operators’ comfort and symptoms, *Int. J. Ind. Erg.* 37: 790–800.
- Gerr F, Marcus M, Monteilh C., Ortiz D., Kleinbaum D. 2005. A randomised controlled trial of postural interventions for prevention of musculoskeletal symptoms among computer users. *Occup Environ Med.* 7: 478–487.
- Gerr F, Marcus M., Ensor C., Kleinbaum D., Cohen S., Edwards A., Gentry E., Ortiz D.J., Monteilh C. 2002. A prospective study of computer users: I. Study design and incidence of musculoskeletal symptoms and disorders. *Am J Ind Med.* 4: 2212–35.
- Grönlund H, Brjörklund L. 2009. Kirkko heikossa työmarkkina-asetmassa olevien työllistäjänä. *Työ ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2009: 28 Työ ja yrittäjyys*.
- Hopsu L, Laitinen J, Halonen J, Kontinen J, Lindholm H, Tammelin T, Lappalainen R, Simonen R, Nevanperä N, Laine K, Johansson U, Kuosma E, Uitti J, Leino T. Nuadu. 2010. Terveyden edistäminen monimuotoisella interventiolla ja terveysteknologialla työterveyshuollossa. Teoksessa: Nuadu. Terveyden edistäminen terveysteknologialla. Työterveyslaitos.
- Hietala J, Lavikainen A. 2010. Huonokuuloisia työelämässä. Työympäristön toimivuus ja yhdenvertainen osallistuminen. Kuuloliitto.
- Ijmker S. 2008. Risk factors for arm-wrist-hand and neck-shoulder symptoms among office workers. A longitudinal perspective. Doctoral thesis 2008. *Body@Work*.

- Jensen C, Ryholt CU, Burr H, Villadsen E, Christensen H. 2002. Work-related psychosocial, physical and individual factors associated with musculoskeletal symptoms in computer users, *Work stress* 2: 1071–20.
- Ketola R, Toivonen R. 2010. Tietokonetyön ergonomia Espoossa. Loppuraportti Työsuojelurahastolle (hanke 108321). Työterveyslaitos.
- Ketola R, Toivonen R, Takala E-P, Viikari-Juntura E. 2006 Ergonomia-intervention vaikuttavuus liikuntaelinten oireisiin tietokonetyössä. *Työ ja ihminen* 20: 43–54.
- Ketola R, Toivonen R, Häkkänen M, Luukkonen R, Takala EP, Viikari-Juntura E and Expert Group in Ergonomics. 2002. Effects of ergonomic intervention in work with video display units. *Scand J Work Environ Health* 1: 182–4.
- Korhonen T, Ketola R, Toivonen R., Luukkonen R., Häkkänen M., Viikari-Juntura E. 2003. Work related and individual predictors for incident neck pain among office employees working with video display units. *Occup Environ Med.* 7: 475–(4)82. !!!!
- Kreisman R, Palmer R. 2001. Reasonable Accommodation under the ADA: What's an Employer to Do? Cornell University, an invited paper. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 10–11.
- Lee B. 1996. Legal requirements and employer responses to accommodating employees with disabilities. *Human Resource Management Review* 4: 231–251.
- Lehtelä J., Ketola R., Niskanen T., Nykyri E. 2008. Näyttöpäätetyö - Valtioneuvoston päätöksen 1405/1993 soveltaminen ja vaikutukset työpaikoilla. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 7. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Lehto L., Rantala L., Vilkmann E., Alku P., Bäckström T. 2003. Experiences of a Short Vocal Training Course for Call-Centre Customer Service Advisors. *Folia Phoniatica et Logopaedica* 55: 1631–76.
- Lehto L., Alku P., Bäckström T., Vilkmann E. 2005. Voice symptoms of call-centre customer service advisers experienced during a work-day and effects of a short vocal training course. *Logopedics Phoniatics Vocology* 30: 142–7.
- Lin Y.-H., Chen C.-H., Lu S.-Y. 2009. Physical discomfort and psychosocial job stress among male and female operators at telecommunication call centers in Taiwan. *Applied Ergonomics* 40: 5615–68.
- Martimo K.P., Rahman S., Miranda H., Ketola R., Varonen H., Viikari-Juntura E. 2009. Self-reported productivity loss among workers with upper extremity disorders. *Scand J Work Environ Health* 35: 301–08.
- Nevala N., Juhola T., Anttila J., Alaranta H. 2006. Esteettömyyden arviointi työssä - ESTE. Loppuraportti Työsuojelurahastolle.
- Nevala N., Salminen S., Takala E.-P. 2009. Fyysiset kuormitustekijät. 64-66. Teoksessa: Kauppinen T., ym. (toim.) 2009. *Työ ja terveys Suomessa*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Nevala N., Kalliomäki-Levanto T., Jääskeläinen K., Hirvonen M., Karojärvi H., Pekkarinen A., Elo J. 2010. Työn sisältö ja työolosuhteiden mukauttaminen avoimilla työmarkkinoilla toimivilla vammaisilla ja pitkäaikaissairailla. Loppuraportti Työsuojelurahastolle (hanke 109130). Työterveyslaitos.
- Norman K. 2005. Call centre work - characteristics, physical, and psychosocial exposure and health related outcomes. *Arbete och hälsa*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- OECD. *Sickness, disability and work. Breaking the barriers*. Denmark, Finland, Ireland and the Netherlands. 2008, Vol. 3.
- Perkiö-Mäkelä M., Elo A.-L., Kandolin I., Kauppinen K., Kauppinen T., Ketola R., Laine L., Manninen P., Palo L., Reijula K., Salminen S., Toivanen M., Tuomivaara S., Venäläinen S., Viluksela M. 2010. Työ ja terveys -haastattelututkimus 2009. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. 2008. Osaamisen kehittäminen sähköisessä liiketoiminnassa (e-business). Hankesuunnitelma. Joensuu: Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu.
- Rempel D., Krause N., Goldberg R., Benner D., Hudes M., Goldner. A. 2006. Randomised controlled trial evaluating the effects of two workstation interventions on upper body pain and incident musculoskeletal disorders among computer operators. *Occup Environ Med.* 5: 3003–06.
- Ristimäki T., Huuhtanen P., Leino T., Keltikangas T. 2000. Tietojärjestelmät asiakas kohtaamisessa. Seurantatutkimus tietojärjestelmien käyttöönotosta asiakaspalvelutyössä pankki- ja vakuutus alalla. Loppuraportti Työsuojelurahastolle (hanke 97085). Työterveyslaitos.

- Sala E., Hellgren U.-M., Ketola R., Laine A., Olkinuora P., Rantala L., Sihvo M. 2009. Ääniergonomian kartoitusopas työpaikalla tehtävää ääniergonomista selvitystä varten. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Savtschenko V. 2006. Kuilu vammaisten ja muiden välillä on kasvanut. VATES-info 3.
- Schumacher R. 2009. Designing the User Experience in the Contact Center. User Centric, Inc. www.usercentric.com. February 2/2009.
- Smith M.J., Bayehi AD. 2003. Do ergonomics improvements increase computer workers' productivity?: an intervention study in a call centre. *Ergonomics* 1: 1–18.
- Stachura K., Garven F. 2003. Comparison of occupational therapy and physiotherapy students' attitudes towards people with disabilities. *Physiotherapy* 11: 653–664.
- Takala E.-P. 2004. Systemaattinen katsaus tietokonetyöhön kohdistuneiden ergonomisten interventtioiden vaikuttavuudesta liikuntaelinten vaivoihin. *Työ ja ihminen* 3: 113–126.
- Tuomivaara S., Ketola R. 2008. As a moderator of musculoskeletal strain in vdu work: an ergonomics intervention case. *Ergonomics* 2: 125–139.
- Tieto ja viestintätekniikka arjessa. Tilastokeskus. Katsauksia 1/2008.
- Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383
- Valtioneuvoston päätös näyttöpäätetyöstä (1405/1993).
- Wahlström J. 2005. Ergonomics, musculoskeletal disorders and computer work. Review. *Occup Med* 3: 168–(1)76.
- Verdolini K., Ramig LO. 2001. Occupational risks for voice problems. *Logopedics Phoniatrics Vocology* 26: 37–46.
- Vilkman E. 1996. Occupational risk factors and voice disorders. *Logopedics Phoniatrics Vocology* 21: 1371–41.
- Wilks S., Mortimer M., Nylén P. 2006. The introduction of sit–stand worktables; aspects of attitudes, compliance and satisfaction. *Applied Ergonomics* 37: 359–365.

LIITE 1

Työhyvinvoinnin ja ergonomian kehittäminen yhteys- ja palvelukeskustoimialalla

Tämä viesti koskee Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun (PKAMK) ja Työterveyslaitoksen käynnistämää tutkimushanketta *Työhyvinvoinnin ja ergonomian kehittäminen yhteys- ja palvelukeskustoimialalla*, <http://www.ttl.fi/fi/tutkimus/hankkeet/yhteyskeskus/Sivut/default.aspx>. Tutkimus on osa PKAMK:ssa meneillään olevaa Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittamaa *Osaamisen kehittäminen sähköisessä liiketoiminnassa* -hanketta, www.pkamk.fi/ebusiness.

Tavoite

Tutkimuksessa selvitetään yhteys- ja palvelukeskustoimialan henkilökunnan työhyvinvointia, siihen vaikuttavia tekijöitä ja ergonomian kehittämistarpeita. Yhteys- ja palvelukeskustoiminta kehittyy ja laajenee nopeasti. Toimialalla työskentely on haasteellista työhyvinvoinnin kannalta ja sen ergonomisia olosuhteita on toistaiseksi tutkittu vähän Suomessa. Selvitämme tutkimuksessa myös miten ala soveltuisi osatyökykyisten henkilöiden työpaikaksi ja miten esteettömyys on huomioitu työpaikoilla.

Tutkimuksen osallistujat ja toteuttaminen

Tutkimuksen kohderyhmään kuuluu noin 1100 toimialalla työskentelevää työntekijää ja esimiestä kuudesta pääasiassa Itä-Suomen alueella toimivasta organisaatiosta.

Vaihe 1: Sähköinen kysely

Kesäkuun alussa **sinulle lähetetään henkilökohtainen sähköposti, jossa on linkki** internet-kyselyyn. Kyselyssä selvitetään henkilön ja työpaikan taustatietoja, työn sisältöä, ergonomiaa, työn kuormitustekijöitä, sopeuttavia ratkaisuja työoloissa ja kehitysehdotuksia työhyvinvoinnin edistämiseksi. Kysymykset ovat pääosin monivalintakysymyksiä. Kyselyn täyttämiseen kuluu noin 15 min. Toivomme, että Sinulla olisi aikaa ja mielenkiintoa vastata kyselyyn. Toimialan työn, työolosuhteiden ja työhyvinvoinnin kehittämiseksi jokaisen vastaus on tärkeä. Sähköpostiosoitteet olemme saaneet edellä mainittujen organisaatioiden yhdyshenkilöiltä.

Vaihe 2: Tapauskuvaukset

Tutkimuksen toisessa vaiheessa syksyllä 2010 tehdään tapauskuvauksia 2 - 4 yrityksessä, jotka valikoituvat kyselyn tulosten perusteella. Tavoitteena on löytää esimerkillisiä työpaikkoja, joissa ergonomiaratkaisut tukevat työhyvinvoin-

tia ja joissa on tehty erilaisia sopeuttavia ratkaisuja. Yrityksiin otetaan erikseen yhteyttä ja sovitaan toimintatavoista. Näillä työpaikoilla tehdään ergonomiaselvitys siihen vapaaehtoisesti suostuville työntekijöille, haastatellaan heitä, työtä valokuvataan ja videoidaan.

Tulosten hyödyntäminen ja raportointi

Kaikki Sinua koskevat tiedot käsitellään **ehdottoman luottamuksellisina**. Kyselyyn osallistuvien henkilökohtaiset vastaukset eivät missään tutkimuksen vaiheessa tai raportissa esiinny siten, että vastaaja voitaisiin tunnistaa. Vastaminen kyselyyn on vapaaehtoista. Kyselyn toteuttaa Työterveyslaitos eikä yksilötason tietoja luovuteta ulkopuolisille.

Työhyvinvoinnin ja ergonomian kehittäminen yhteys- ja palvelukeskustoimialalla -osahankkeen raportti julkaistaan sähköisenä PKAMK:n julkaisusarjassa alkuvuodesta 2011. Hankkeen tuloksista raportoidaan sitä ennen *Osaamisen kehittäminen sähköisessä liiketoiminnassa* -hankkeen seminaarissa 23.11.2010 Joensuussa (ennakkoilmoittautuminen).

Lisätietoja kyselystä ja tutkimuksesta antaa
Sirpa Rauas-Huuhtanen, kehittämiskonsultti
puh 030 474 7021, sirpa.rauas-huuhtanen@ttl.fi
Työterveyslaitos, Ergonomia ja käytettävyys
Neulaniementie 4, PL 310, 70101 Kuopio

Kesäisin terveisin,
Tutkimuksen toteuttajat
Sirpa Rauas-Huuhtanen
Nina Nevala, tiimipäällikkö
Kirsi Jääskeläinen, systeemisuunnittelija

LIITE 2 1(2)

Arvoisa vastaanottaja,

Työterveyslaitos tekee tutkimusta yhteys- ja palvelukeskustoimialalla työskentelevien työhyvinvointiin vaikuttavista ergonomian olosuhteista ja niiden kehittämistarpeista. Hankkeessa etsitään lisäksi esimerkillisiä työpaikkoja, joiden ergonomiaratkaisut tukevat työhyvinvointia ja joissa on tehty työolosuhteiden sopeuttavia ratkaisuja. Tutkimuksen tuloksia käytetään toimialalla työskentelevien työn ja työolosuhteiden kehittämiseen. Tutkimus kohdistuu kuuteen toimialaa edustavaan organisaatioon. Tutkimus liittyy Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun *Osaamisen kehittäminen sähköisessä liiketoiminnassa* -hankkeeseen.

Olemme saaneet yhteystietosi organisaatiosi yhteyshenkilöltä ja pyydämme sinua ystävällisesti vastaamaan oheiseen sähköiseen kyselyyn, jonka toteuttamisesta vastaa Työterveyslaitos. Näkemyksesi ja kokemuksesi työolojen kehittämisestä ovat tärkeitä. Tietoja tarvitaan, jotta työpaikat voivat kehittää työolojaan kaikille sopiviksi. Vastaaminen on vapaaehtoista, mutta tärkeää.

Vastaaminen

Varaa noin 30 minuuttia vastaamiseen. Kun olet vastannut, klikkaa lopussa olevaa *lähetä* -kuvaketta. Voit myös keskeyttää kyselyn täyttämisen ja jatkaa täyttämistä myöhemmin samasta sähköpostiisi tulleesta linkistä. Lomake avautuu sille sivulle, mihin olet viimeksi jäänyt. Jo annetut vastaukset ovat tallessa. Vastaukset tallentuvat aina, kun klikkaat seuraavalle sivulle. **Kesälomien läheisyden takia vastaahan mahdollisimman pian 22.6 mennessä.**

Tästä linkistä pääset vastaamaan kyselyyn

----- linkki -----

Tietosuoja

Vastattuasi kyselyyn antamasi tiedot tallentuvat Työterveyslaitoksen tutkimus-tietokantaan, jossa niitä säilytetään turvautusti. Käyttämisiin laitteisiin, tietojärjestelmiin tai www:hen ei jää mitään vastaamiseen liittyviä tietoja. Tietoja käytetään ja tuloksia tarkastellaan ryhmätasolla niin, ettei kenenkään henkilöllisyys tai työpaikka tule esille.

Tutkimuksen aikataulu ja tulokset

Tutkimus valmistuu vuoden 2010 lopussa. Tutkimus tuottaa uutta tietoa ratkaisuihin, joilla voidaan tukea toimialalla työskentelevien työhyvinvointia, tukea työpaikkoja niiden kehittäessä ergonomiaa ja suunnitellessa muutoksia

työoloihin. Tutkimus antaa uutta tietoa lisäksi alan soveltuvuudesta osatyökykyisten henkilöiden työpaikaksi.

Hankkeen raportti julkaistaan sähköisenä PKAMK:n julkaisusarjassa ja se linkitetään Työterveyslaitoksen ergonomiasivustolle. Kokoamme hankkeen ratkaisut myös Työterveyslaitoksen verkkopalvelussa olevaan tietopankkiin kaikkien vapaasti käytettäväksi.

Hankkeen loppuseminaari pidetään Joensuussa 23.11.2010.

Lisätieto

Kyselyprosessia ja sisältöä koskeviin kysymyksiin vastaavat Työterveyslaitoksella Sirpa Rauas-Huuhtanen, kehittämiskonsultti,
puh 030 474 7021
sirpa.rauas-huuhtanen@ttl.fi

Kirsi Jääskeläinen, systeemisuunnittelija,
puh 030 474 7003
kirsi.jaaskelainen@ttl.fi
(myös kyselyn teknisiin kysymyksiin liittyvät ongelmat)

Nina Nevala, dosentti, tiimipäällikkö,
puh 030 474 2277
nina.nevala@ttl.fi

LIITE 2 2(2)

Työhyvinvoinnin ja ergonomian kehittäminen yhteys- ja palvelukeskustoimialalla.



Vastaaminen

Varaa noin 30 minuuttia aikaa vastaamiseen. Kun olet vastannut, klikkaa lopussa olevaa lähetä -painiketta. Voit myös keskeyttää kyselyn täyttämisen ja jatkaa täyttämistä myöhemmin.

Lomake avautuu sille sivulle, mihin olet viimeksi jäänyt. Jo annetut vastaukset ovat tallessa. Vastaukset tallentuvat aina, kun klikkaat seuraavalle/edelliselle sivulle.

1. Taustatiedot

1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

2. Ikä

3. Kansalaisuus

- Suomi
- Muu kansalaisuus, mikä? _____

4. Mikä on loppuun suoritettu koulutuksesi?

- Kansakoulu
- Peruskoulu tai keskikoulu
- Lukio
- Ammattikurssi tai työpaikalla saatu koulutus
- Ammatillinen koulu (myös oppisopimuskoulutus)
- Ammatillinen opisto
- Ammattikorkeakoulu tai alempi korkeakoulututkinto
- Yliopisto tai korkeakoulututkinto
- En osaa sanoa
- Jokin muu, mikä _____

5. Toimitko yrityksesi?

- Johtotehtävissä (ylin johto, toimipaikan esimies)
 - Lähiesimiehenä (esim. tiimin esimies)
 - Palvelu- tai myyntineuvottelijana
 - Jossain muussa tehtävässä, missä?
-

6. Oletko?

- Oikeakätinen
- Vasenkätinen
- Molempikätinen

7. Kuinka pitkä olet?

cm _____

8. Kuinka paljon painat?

kg _____

9. Missä organisaatiossa toimit?

10. Kuinka kauan olet tehnyt yhteys- ja/tai palvelukeskustyötä tässä tai eri organisaatioissa yhteensä (esim. 0,5 tai 4 vuotta)?

2. Työsuhde ja työajat

11. Onko työsuhteesi?

- Vakituinen
- Määräaikainen
- Keikkaluontoinen, esim. tulen töihin kutsuttaessa tms.
- Jokin muu, mikä?

12. Onko päätyösi työajaltaan?

- Säännöllistä päivätyötä (pääosin klo 06-18 välillä)

- Säännöllistä aamu- tai iltatyötä (pääosin klo 06-14 tai klo 18-23)
- Vuorotyö tai periodi- tai jaksotyö
- En osaa sanoa
- Jokin muu, mikä? _____

13. Mikä on viikkotyöaikasi, kun ylitöitä ei lasketa mukaan?

Tuntia _____
Minuuttia _____

14. Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana tehnyt ylitöitä, joka korvataan rahana tai vapaana?

- Kuukausittain
- Harvemmin kuin kuukausittain
- En ollenkaan
- En osaa sanoa

15. Sisältyykö työhösi yötyötä vähintään 1 tunti klo 23-06 välisenä aikana?

- Viikoittain
- Vähintään kerran kuussa
- Harvemmin kuin kuukausittain
- Ei ollenkaan
- En osaa sanoa

16. Sisältyykö työhösi viikonlopputyötä?

- Muutamana viikonloppuna kuukaudessa
- Kuukausittain vähintään yhtenä lauantaina tai sunnuntaina tai molempina
- Harvemmin kuin kuukausittain
- Ei ollenkaan
- En osaa sanoa

3. Etätyö

Etätyöllä tarkoitetaan ansiotyötä, jota tehdään varsinaisen työpaikan ulkopuolella (esim. kotona, asiakkaan tiloissa, työmatkalla). Periaatteessa tätä työtä voidaan tehdä myös työnantajan tiloissa. Olennaista etätyölle ovat ajasta ja paikasta riippumattomat työjärjestelyt.

17. Oletko tehnyt etätyötä nykyisen työnantajasi palveluksessa ollessasi?

- En (siirry kysymykseen 21)

Kyllä (jatka seuraavaan kysymykseen)

18. Kuinka usein olet tehnyt etättyötä viimeisten 12 kuukauden aikana?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Satunnaisesti
- En lainkaan
- Kotini on varsinainen työpaikkani
- En osaa sanoa

19. Oletko sopinut etättyön tekemisestä kirjallisesti työnantajan kanssa?

- En
- Kyllä
- En osaa sanoa

20. Millainen tietokone sinulla on kotona käytössäsi? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

- Pöytätietokone
- Kannettava tietokone
- Mobiililaitte, kommunikaattori tai kämmenmikro
- Mobiililaitte, kommunikaattori tai kämmenmikro, jossa on internet-yhteys (myös wap) tai taskutoimisto.
- En käytä tietokonetta kotona etättyöhön
- Jokin muu, mikä _____

4. Työn sisältö

21. Millaisista työtehtävistä työsi muodostuu? Voit valita usean vaihtoehdon.

- Hallinnolliset tehtävät
- Tietokoneavusteinen puhelinpalvelu, ulosotto
- Tietokoneavusteinen puhelinpalvelu, sisäänsoitto
- Tietokoneavusteinen puhelinpalvelu, sekä ulos- että sisäänsoitto
- Muita tehtäviä, millaisia? _____

22. Oletko työssäsi yhteydessä asiakkaisiin? Voit valita usean vaihtoehdon.

- Puhelimella
- Sähköpostilla
- Kasvokkain
- Jollakin muulla tavalla, millä?

23. Onko työsi mielestäsi?

- Erittäin vaihtelevaa
- Melko vaihtelevaa
- Ei varsin vaihtelevaa, mutta ei yksitoikkoistakaan
- Melko yksitoikkoista
- Erittäin yksitoikkoista

24. Voitko käyttää tietojasi ja taitojasi työssäsi?

- Erittäin vähän
- Melko vähän
- Jonkin verran
- Melko paljon
- Erittäin paljon

25. Kuinka paljon työsi tarjoaa mahdollisuuksia henkilökohtaiseen kasvuun ja kehitykseen?

- Erittäin vähän
- Melko vähän
- Jonkin verran
- Melko paljon
- Erittäin paljon

26. Onko työssäsi vaihteita, jolloin työsi on liian vaikeaa?

- Erittäin vähän
- Melko vähän
- Jonkin verran
- Melko paljon
- Erittäin paljon

27. Kuinka paljon voit vaikuttaa siihen missä järjestyksessä teet työsi?

- Erittäin vähän
- Melko vähän
- Jonkin verran
- Melko paljon
- Erittäin paljon

28. Kuinka paljon voit vaikuttaa aikatauluihin ja työpäiväsi pituuteen?

- Erittäin vähän
- Melko vähän
- Jonkin verran
- Melko paljon
- Erittäin paljon

29. Kuinka paljon voit vaikuttaa työtahtiisi tai siihen, kuinka nopeasti tai hitaasti työskentelet?

- Erittäin vähän
- Melko vähän
- Jonkin verran
- Melko paljon
- Erittäin paljon

5. Ergonomia

Seuraavat kysymykset koskevat työympäristöäsi, työpistettäsi ja työvälineitäsi.

30. Työskenteletkö suurimman osan ajasta?

- Yksin omassa huoneessa
- Useamman henkilön työhuoneessa
- Avokonttorissa
- Yleisöpalvelutilassa
- Kotona
- Muualla, missä? _____

31. Onko työpisteesi?

- Henkilökohtainen (vain sinun käytössäsi)
- Yhteinen muiden kanssa (esim. eri vuoroissa työskentelevät)

32. Arvioi työympäristöäsi, jossa teet töitä tietokoneella. Valitse jokaiselta riviltä parhaiten kuvaava vaihtoehto.

1 = Erittäin hyvä 5 = Erittäin huono

	1	2	3	4	5
Valaistus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lämpötila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisäilman laatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökohtaisen työtilan koko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työtilan ääniolot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Arvioi työvälineidesi toimivuutta. Valitse jokaiselta riviltä parhaiten kuvaava vaihtoehto.

1 = Erittäin hyvä 5 = Erittäin huono

1 2 3 4 5 Ei käytössä

Työtuoli	()	()	()	()	()	()
Työtasot	()	()	()	()	()	()
Näyttö	()	()	()	()	()	()
Näppäimistö	()	()	()	()	()	()
Hiiri ja muut yhden käden syöttölaitteet	()	()	()	()	()	()
Hiiriohjain (esim. RollerMouse tai MouseTrapper)	()	()	()	()	()	()
Eniten käyttämäsi ohjelman käyttömukavuus	()	()	()	()	()	()
Jokin muu työväline, mikä	()	()	()	()	()	()

34. Onko sinulla käytössäsi sähköisesti korkeussäädettävä työpöytä?

- () Ei (siirry kysymykseen 38)
 () Kyllä

35. Kuinka usein säädät työpöytäsi korkeutta?

- () Monta kertaa päivässä
 () Kerran päivässä
 () Kerran viikossa
 () Kerran kuukaudessa tai harvemmin
 () En koskaan
 () En osaa sanoa

36. Kuinka monta tuntia yhteensä työskentelet päivittäin työpöytäsi ääressä?

Seisten _____
 Puoli-istuvassa _____
 asennossa _____
 Istuen _____

37. Onko sähköisesti korkeussäädettävä työpöytä työskentelysi kannalta?

- () Erittäin hyvä
 () Hyvä
 () Ei hyvä eikä huono

- Huono
- Erittäin huono
- En osaa sanoa

38. Onko työnantajasi mielestäsi tehnyt riittävästi toimenpiteitä tietokonetyön ergonomian suhteen?

- Kyllä
- Osittain
- Ei
- En osaa sanoa

39. Missä aiheissa työnantajan tulisi toimia tehokkaammin ylläpitääkseen työntekijöiden terveyttä? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

- Työpisteen ergonomian arvioinnissa
- Taukojen järjestämisessä työssä
- Tietokonetyöpisteiden parantamisessa
- Tietokonetyötä koskevien terveysriskien tiedottamisessa
- Opastuksen ja koulutuksen antamisessa
- Näön- ja silmientarkastusten järjestämisessä
- Psyykkisen työkuormituksen vähentämisessä
- Muulla tavalla, miten? _____

6. Työn tautotus

40. Miten usein pidät lyhyitä elpymistaukoja työsi lomassa ruoka- ja kahvitaukojen lisäksi?

- Useita kertoja päivässä
- Kerran päivässä
- Harvemmin kuin kerran päivässä
- En lainkaan
- En osaa sanoa

41. Jos et pidä taukoja, niin mikä siihen on syytä. Voit valita usean vaihtoehdon.

- Unohdan pitää taukoja
- Työpaine on liian suuri
- Työyhteisö paheksuisi taukojen pitämistä
- Työ ei salli taukojen pitämistä (esim. johtuen määräajoista tai työn kiireellisyydestä)
- En tarvitse palautumistaukoja
- Muu syy, mikä? _____

7. Tietojärjestelmien käyttö

Seuraavat kysymykset käsittelevät tietojärjestelmien käyttöä sekä tietoteknisiä muutoksia.

42. Kuinka kauan olet käyttänyt tietokonetta työurasi aikana?

- Alle vuoden
- 1 - 3 vuotta
- 4 - 6 vuotta
- 7 -10 vuotta
- 11 - 15 vuotta
- 16 - 20 vuotta
- Yli 20 vuotta
- En osaa sanoa

43. Kuinka monta tuntia päivässä keskimäärin käytät työssäsi tietokonetta tällä hetkellä?

- Alle 2 tuntia
- 2 - 4 tuntia
- Yli 4 tuntia
- En käytä tietokonetta päivittäin

44. Kuinka pitkän ajan työskentelet yleensä päätteellä yhtäjaksoisesti?

- Alle 30 min
- 30 - 60 min
- 1 - 2 tuntia
- Yli 2 tuntia
- Vaihtelevasti lyhyitä ja pitkiä jaksoja

45. Minkä tyyppinen tietokone sinulla on työpaikallasi käytössä? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

- Pöytätietokone
- Kannettava tietokone
- Mobiililaite, kommunikaattori tai kämmenmikro
- Mobiililaite, kommunikaattori tai kämmenmikro, jossa on internet-yhteys (myös wap) tai taskutoimisto.
- Jokin muu, mikä _____

46. Jos teet työtä kannettavalla tietokoneella, onko sinulla käytössäsi? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

- Erillinen näyttö
- Erillinen hiiri
- Erillinen näppäimistö
- Ei mitään näistä

47. Käytätkö useampaa kuin yhtä näyttöruutua työssäsi?

- En
- Kyllä, kuinka montaa? _____

48. Mitä tietokoneen käyttöä helpottavia oheislaitteita sinulla on käytössäsi? Voit valita yhden tai useamman vaihtoehdon.

- Erikoisnäppäimistö (esim. lyhyt tai muotoiltu näppäimistö)
- Ergonomisesti muotoiltu hiiri (esim. pallohiiri tai pystymallinen hiiri)
- Hiiriohjain (esim. MouseTrapper tai RollerMouse)
- Ei mitään
- Jokin muu, mikä _____

49. Miten seuraavat tietotekniikan käyttöön liittyvät asiat on järjestetty työpaikallasi?

	Erittäin hyvin	Hyvin	Ei hyvin eikä huonosti	Huonosti	Erittäin huonosti	En osaa sanoa
Tietotekniikkakoulutus	()	()	()	()	()	()
Tietoteknisen tuen saaminen ja opastus	()	()	()	()	()	()
Laitteiden ja ohjelmien helppokäyttöisyys	()	()	()	()	()	()
Käyttäjien huomioiminen henkilökohtaisten oheislaitteiden ja ohjelmien hankinnoissa (esim. erikoishiiret ja näppäimistöt)	()	()	()	()	()	()
Laitteiden ja ohjelmien henkilökohtaiset asetukset ja säädöt	()	()	()	()	()	()

50. Millaisia tietokonejärjestelmiä käytät puhelinpalvelutyössä tai sen seurannassa ja hallinnoinnissa?

- Asiakkuudenhallintajärjestelmää
- Resurssinhallintajärjestelmää
- Seurantajärjestelmää
- Jotain muuta, mitä? _____

51. Kuinka monta eri ohjelmaa sinulla on yleensä yhden asiakaskontaktin aikana käyttössäsi?

- 1 (siirry kysymykseen 53)
- 2
- 3
- 4 tai useampi

52. Jos enemmän kuin yksi niin, onko useamman ohjelman samanaikainen käyttö mielestäsi?

- Sujuvaa
- Melko sujuvaa
- Ei sujuvaa eikä hankalaa
- Melko hankalaa
- Hankalaa

53. Onko työpaikallasi otettu käyttöön uusia tietojärjestelmiä viimeisen puolen vuoden aikana?

- Ei (siirry kysymykseen 56)
- Kyllä

54. Arvioi, miten tietoteknisten muutosten suunnittelu ja toteutus on mielestäsi työpaikallasi onnistunut.

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Ei hyvin eikä huonosti
- Huonosti
- Erittäin huonosti

55. Onko sinulla ollut mahdollisuus vaikuttaa uusien järjestelmien suunnitteluun ja käyttöönottoon?

- Paljon
- Melko paljon
- Jonkin verran
- Erittäin vähän
- Ei lainkaan

8. Tietojärjestelmän käytettävyys

Seuraavat kysymykset koskevat puhelinpalvelutyössä tai sen seurannassa ja hallinnoinnissa eniten käyttämäsi ohjelman käytettävyyttä. Arvioi miten järjestelmä on toiminut, miten hyvin se tukee työtäsi ja miten itse hallitset järjestelmän?

56. Nimeä järjestelmä, jota arviosi koskee:

57. Miten hyvin katsot hallitsevasi järjestelmän?

- Täysin riittävästi
- Jokseenkin riittävästi
- En oikein riittävästi
- En lainkaan riittävästi

58. Miten järjestelmä on toiminut teknisesti?

- Hyvin
- Melko hyvin
- Melko huonosti
- Huonosti

59. Miten hyvin järjestelmä tukee tai auttaa sinua selviytymään asiakastilanteista?

- Täysin riittävästi
- Jokseenkin riittävästi
- Ei oikein riittävästi
- Ei lainkaan riittävästi

60. Joudutko syöttämään järjestelmään asiakaskontaktin yhteydessä mielestäsi epäoleellista tietoa?

- En lainkaan
- Jonkin verran
- Paljon
- Erittäin paljon
- En osaa sanoa

61. Arvioi edellä nimeämäsi järjestelmän käytettävyyttä.

Vastaa kaikkiin kohtiin. Jos tunnet, ettet kykene vastaamaan, valitse keskimääräinen numero. Valitse vastaukseksi se kohta, joka tulee välittömästi mieleen ilman pitkää harkinta-aikaa.

1 = Vahvasti eri mieltä 5 = Vahvasti samaa mieltä

	1	2	3	4	5
Olen sitä mieltä, että voisin käyttää tätä järjestelmää säännöllisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Järjestelmä on mielestäni liian monimutkainen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Järjestelmää on mielestäni helppo käyttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni järjestelmän käytön oppiminen vaatii kokeneen käyttäjän opastusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni järjestelmän eri toiminnot on liitetty toisiinsa onnistuneesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni järjestelmässä on liikaa epäjohtonmukaisuuksia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon, että useimmat oppivat käyttämään järjestelmää hyvin nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni järjestelmää on hyvin kömpelö käyttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunsin oloni hyvin luottavaiseksi järjestelmää käyttäessäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mielestäni ennen järjestelmän käyttöönottoa pitää opetella paljon uusia asioita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Terveys

Seuraavat kysymykset käsittelevät terveyttäsi.

62. Oletetaan, että työkykysi on parhaimmillaan saanut 10 pistettä. Minkä pistemäärän antaisit nykyiselle työkyvyllesi?

0 = Täysin työkyvytön

10 = Työkyky parhaimmillaan

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

63. Millainen on terveydentilasi ikäisiisi verrattuna?

- Erittäin hyvä
- Melko hyvä
- Keskinertainen
- Melko huono
- Erittäin huono

64. Oletko työpaikallasi saanut ohjeita siitä, kuin voi ehkäistä terveyshaittoja puhelinpalvelutyössä?

	Kyllä	En	En osaa sanoa
Työtehtävien ja -tapojen vaihtelemisesta	()	()	()
Työasennosta ja sen vaihtelemisesta	()	()	()
Elpymistauoista ja -liikkeistä	()	()	()
Istuimen ja muiden kalusteiden säätämisestä ja järjestämisestä	()	()	()
Laitteiden säätämisestä ja asetuksista	()	()	()
Silmien rasittumisen vähentämisestä	()	()	()
Äänen käytöstä	()	()	()
Sankakuulokkeiden käytöstä	()	()	()
Tietokoneohjelmien sujuvasta käyttämisestä	()	()	()
Jostakin muusta, mistä?	()	()	()

65. Keneltä tai mistä tietolähteistä olet yleensä saanut tietoja ja ohjeita ergonomiaan liittyvistä asioista tietokonetyössä?

- Työterveyshuoltohenkilöstöltä
- Työsuojeluorganisaatiolta
- Esimiehiltä
- Mikrotukihenkilöiltä
- Työtovereilta
- Työpaikan ulkopuolisilta asiantuntijoilta
- Kaluste- ja laitetoimittajilta
- Internetistä
- Lehdistä, radiosta tai televisiosta
- Muualta, mistä? _____

10. Liikunta-aktiivisuus

Seuraavat kysymykset koskevat liikunta-aktiivisuuttasi vapaa-aikanasi viimeisen 3 kuukauden ajalta.

66. Kuinka monena päivänä viikossa olet vapaa-aikanasi fysisesti aktiivinen yhteensä 30 minuutin ajan päivässä (vähintään 10 minuutin jaksoissa) siten, että sydämen syke kohoaa ainakin jonkin verran (esim. ripeä kävely, pyöräily, puutarhatyöt)? Laske tähän mukaan myös liikunta työmatkoilla. Mieti keskimääräistä tilannettasi viimeisen 3 kk ajalta.

- Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa
- 1 päivänä viikossa
- 2 päivänä viikossa
- 3 päivänä viikossa
- 4 päivänä viikossa
- 5 päivänä viikossa
- 6 päivänä viikossa
- 7 päivänä viikossa

67. Kuinka monena päivänä viikossa olet vapaa-aikanasi raskasta, kestävyystyypistä liikuntaa vähintään 20 minuuttia kerralla siten, että hengitys kiihtyy ja sydämen syke nousee selvästi (esim. hölkkä, pyöräily, hiihto, uinti) Laske tähän mukaan myös raskas liikunta työmatkoilla. Mieti keskimääräistä tilannettasi viimeisen 3 kk ajalta.

- Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa
- 1 päivänä viikossa
- 2 päivänä viikossa
- 3 päivänä viikossa
- 4 päivänä viikossa
- 5 päivänä viikossa
- 6 päivänä viikossa
- 7 päivänä viikossa

68. Kuinka monena päivänä viikossa teet lihaskuntoharjoittelua (esim. voimaharjoittelu, kuntopiiri, lihaskuntoliikkeet, joissa kuormitetaan päälihasryhmiä)? Mieti keskimääräistä tilannettasi viimeisen 3 kuukauden ajalta.

- Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa
- 1 päivänä viikossa
- 2 päivänä viikossa
- 3 - 4 päivänä viikossa
- 5 päivänä viikossa

11. Kehon rasittuneisuus

69. Kuinka rasittuneeksi olet kokenut itsesi viimeisen kuukauden aikana

normaalin työvuoron jälkeen? Arvioi rasittuneisuutta kehon eri osissa ja valitse taulukosta vastaava kohta. Käytä oheista kuvaa apunasi.



1 = En lainkaan rasittuneeksi 5 = Erittäin rasittuneeksi

	1	2	3	4	5
Niska (A)	()	()	()	()	()
Oikea hartia (B1)	()	()	()	()	()
Vasen hartia (B2)	()	()	()	()	()
Oikea olkapää (C1)	()	()	()	()	()
Vasen olkapää (C2)	()	()	()	()	()
Oikea olkavarsi (D1)	()	()	()	()	()
Vasen olkavarsi (D2)	()	()	()	()	()
Oikea kyynärvarsi (E1)	()	()	()	()	()
Vasen kyynärvarsi (E2)	()	()	()	()	()
Oikea ranne (F1)	()	()	()	()	()
Vasen ranne (F2)	()	()	()	()	()
Oikean käden sormet (G1)	()	()	()	()	()
Vasemman käden sormet (G2)	()	()	()	()	()
Yläselkä (H)	()	()	()	()	()
Alaselkä (I)	()	()	()	()	()

Jalat (J)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Silmät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

70. Onko sinulla ollut edellisen kuukauden aikana kipua olkapäässä tai yläraajassa?

- Ei (Siirry kysymykseen 75)
 Kyllä

Jos sinulla on ollut edellisen kuukauden aikana olkapäässä tai yläraajassa kipua, niin miten paljon kipusi on vaikuttanut työntekooosi? Vastatessasi seuraaviin kysymyksiin (kys. 71 ja 72) ajattele päivää jolloin olit viimeksi työssä koko työvuoron.

71. Merkitse alla olevaan asteikkoon, miten paljon töitä sait tehdyksi varsinaisena työaikanasä verrattuna tavanomaiseen työpäivääsi.

(1 = käytännössä en mitään ... 10 = tavanomaisen määrän)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

72. Merkitse alla olevaan asteikkoon, minkä laatuista työtä tänään teit verrattuna tavanomaiseen työpäivääsi.

(1 = hyvin huonolaatuista ... 10 = normaalilaatuista)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

73. Jos vastasit jompaan kumpaan edellisistä kysymyksistä 71 tai 7 muun kuin arvon 10, niin mikä on ollut pääasiallisin syy laadun/määrän alentumiseen?

- Terveys
 Työ
 Yksityiselämä
 Työn ja yksityiselämän yhteen sovittaminen

74. Jos mainitset edellisessä kysymyksessä, että työn määrän/laadun alentumisen syy on työ, niin kuvaa asiaa tarkemmin.

12. Näkeminen

75. Käytätkö yleensä työssäsi silmälaseja?

- En (siirry kysymykseen 77)
 Kyllä

76. Millaisia silmälaseja käytät? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Yksiteholasit
 Lukulasit
 Moniteholasit
 Erityistyölasit näyttöpäätetyöhön
 Piilolinssit
 Muun tyyppiset lasit, millaiset?
-

13. Äänen käyttö

77. Arvioi kuinka usein sinulla on viimeisen vuoden aikana esiintynyt seuraavia äänioireita?

	Päivittäin tai lähes päivittäin	Viikoittain tai lähes joko viikko	Kuukausittain tai lähes joka kuukausi	Harvemmin	Ei oiretta
Ääni rasittuu tai väsyä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ääni madaltuu tai käheytyy puhuessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ääni pettää, sortuu tai katkeilee puhuessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ääni katoaa kokonaan vähintään muutaman minuutin ajaksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ääntä on vaikea saada kuuluviin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puhuessa tulee tarve selvittää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

kurkkua, yskiä
tai rykiä

Kurkunpään
tienoilla tuntuu
kipua,
jännittyneisyyttä
tai palan
tunnetta

() () () () ()

78. Minkä merkkiset sankakuulokkeet (headset) sinulla on käytössäsi työssäsi?

() En käytä kuulokkeita (siirry kysymykseen 81)

() Kuulokkeen merkki _____

79. Millainen on mielestäsi kuulokkeiden käytettävyys (esim. muotoilu, äänentoisto, säädettävyys)?

0 = Erittäin huono 5 = Erittäin hyvä

0 1 2 3 4 5
() () () () () ()

80. Miten kehittäisit kuulokkeitasi?

14. Toimintarajoitteet

81. Onko sinulla jokin/joitakin seuraavista toimintaasi rajoittavista tekijöistä?

[] Ei mitään rajoitetta (siirry kysymykseen 83)

[] Näkökyky heikentynyt

[] Kuulo heikentynyt

[] Puheen/kommunikoinnin vaikeutta

[] Liikuntaelimistöön liittyvä rajoite, mikä?

[] Oppimisvaikeutta, miten se ilmenee?

[] Jokin muu rajoite, mikä? _____

82. Jos sinulla on jokin/joitakin edellä mainituista toimintarajoitteista, niin miten se on huomioitu työpaikallasi?

15. Työyhteisön toimivuus ja työn hallinta

83. Onko työlläsi selkeät tavoitteet?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

84. Saatko tarvittaessa tukea ja apua työtovereiltasi?

- Erittäin paljon
- Melko paljon
- Jonkin verran
- Melko vähän
- Erittäin vähän

85. Saatko tarvittaessa tukea ja apua esimieheltäsi?

- Erittäin paljon
- Melko paljon
- Jonkin verran
- Melko vähän
- Erittäin vähän

86. Kuinka usein sinun täytyy kiirehtiä saadaksesi työsi tehtyä?

- En koskaan
- Melko harvoin
- Silloin tällöin
- Melko usein
- Hyvin usein

87. Voitko vaikuttaa itseäsi koskeviin asioihin työpaikallasi?

- Erittäin paljon
- Melko paljon
- Jonkin verran

- Melko vähän
- Erittäin vähän

88. Voitko vaikuttaa työmääräsi työpaikallasi?

- Erittäin paljon
- Melko paljon
- Jonkin verran
- Melko vähän
- Erittäin vähän

89. Joudutko keskeyttämään meneillään olevan tehtävän suorittamisen muiden väliin tulevien asioiden ja kiireisempien asioiden takia?

- En juuri koskaan
- Melko harvoin
- Silloin tällöin
- Melko usein
- Jatkuvasti

16. Työssä kehittyminen

90. Vastaako nykyinen työtehtäväsi koulutustasi?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Jossain määrin
- Ei lainkaan
- En osaa sanoa

91. Onko sinulla työpaikallasi tasa-arvoiset mahdollisuudet edetä urallasi?

- Täysin
- Jossain määrin
- Ei lainkaan
- En osaa sanoa

92. Millaiset mahdollisuudet sinulla on nykyisessä työpaikassasi kehittää itseäsi ammatillisesti?

- Hyvät
- Jonkinlaiset
- Heikot
- En osaa sanoa

93. Miten henkilöstön koulutus on järjestetty työpaikallasi yleisesti ottaen?

- Erittäin hyvin
- Melko hyvin
- Melko heikosti
- Erittäin heikosti
- Työpaikallani ei ole tarvetta koulutukseen
- En osaa sanoa

19. Työn merkitys

94. Kuinka usein olet innostunut työstäsi?

- Päivittäin
- Muutaman kerran viikossa
- Kerran viikossa
- Muutaman kerran kuussa
- Kerran kuussa
- Muutaman kerran vuodessa
- Ei koskaan

95. Kuinka tyytyväinen olet nykyiseen työhösi?

- Erittäin tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- En tyytyväinen enkä tyytymätön
- Melko tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

96. Kuinka tärkeänä ja hyödyllisenä pidät omaa työtäsi?

- Erittäin tärkeänä
- Melko tärkeänä
- Vaikea sanoa
- En erityisen tärkeänä
- En lainkaan tärkeänä

97. Onko työssäsi tärkeintä?

- Varma työpaikka
- Mielenkiintoinen työ
- Hyvä palkka
- Hyvät työtoverit
- Jokin muu, mikä _____

18. Stressi ja työn rasittavuus

Stressillä tarkoitetaan tilannetta, jossa ihminen tuntee itsensä jännittyneeksi, levottomaksi, hermostuneeksi tai ahdistuneeksi taikka on vaikea nukkua asioiden vaivatessa jatkuvasti mieltä.

98. Tunnetko sinä nykyisin tällaista stressiä?

- En lainkaan
- Vain vähän
- Jonkin verran
- Melko paljon
- Erittäin paljon

99. Onko työsi henkisesti?

- Kevyttä
- Melko kevyttä
- Jonkin verran rasittavaa
- Melko rasittavaa
- Hyvin rasittavaa

100. Onko työsi ruumiillisesti?

- Kevyttä
- Melko kevyttä
- Jonkin verran rasittavaa
- Melko rasittavaa
- Hyvin rasittavaa

101. Kuinka usein joudut työssäsi tilanteisiin, jotka herättävät sinussa kielteisiä tunteita kuten suuttumusta, vihaa, pelkoa tai häpeää?

- En juuri koskaan
- Melko harvoin
- Silloin tällöin
- Melko usein
- Jatkuvasti

102. Palaudutko työn aiheuttamasta kuormituksesta (sekä henkinen että ruumiillinen kuormitus) työpäivän tai työvuoron jälkeen?

- Hyvin
- Kohtalaisesti
- Huonosti

19. Työterveyshuollon toiminta

103. Onko työpaikallasi järjestetty työterveyshuolto?

- Ei
- Kyllä
- En osaa sanoa

104. Missä seuraavista työterveyshuoltosi on järjestetty?

- Työpaikan oma työterveysasema
- Terveyskeskus tai kaupungin henkilöstön terveysasema
- Yksityinen lääkärikeskus
- Työnantajien yhteinen työterveysasema
- On järjestetty, mutta en tiedä missä
- En osaa sanoa
- Jossakin muualla, missä? _____

105. Milloin oma tietokonetyöpisteesi on arvioitu ergonomian kannalta? Voit valita usean vaihtoehdon.

- Kun nykyinen työsuhteeni alkoi
- Kun työtehtäväni oleellisesti vaihtuivat
- Kun työtila, laitteet tai kalusteet vaihtuivat
- Työpisteeni on arvioitu säännöllisin väliajoin
- Työpisteeni on arvioitu, kun siihen on ollut aihetta (esim. käsi- tai silmävaivojen takia)
- Työpistettäni ei ole arvioitu koskaan
- En osaa sanoa

106. Onko työterveyshuolto antanut suosituksia työtäsi koskien?

- Vähemmän kuormittavista työasunnoista
 - Työtä helpottavista työ- tai apuvälineistä
 - Työpisteen muutostarpeista
 - Työn sisällön muutoksista
 - Työaikajärjestelyistä
 - Ei ole antanut suosituksia
 - Jostain muusta työtäsi helpottavasta asiasta, mistä?
-

107. Olisitko toivonut työterveyshuollolta nykyistä enemmän tietoja, neuvoja ja ohjausta työolosuhteita koskevissa asioissa?

- En
- En osaa sanoa
- Kyllä, millaisia? _____

108. Miten hyvin yhteistyö työntekijän, työnantajan, työterveyshuollon

ja työsuojeluhenkilöstön kesken mielestäsi toimii koskien työntekijöiden työhyvinvoinnin tukemista?

- Hyvin
- Kohtalaisesti
- Huonosti
- En osaa sanoa

20. Kaikille sopiva työ

Lopuksi esitetään muutama kysymys yhteys- ja palvelukeskustyön soveltuvuudesta vajaakuntoisille tai muuten heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille. Arvioi seuraavien ryhmien työllistämismahdollisuuksia.

109. Millä tavoin koet seuraavien ryhmien työllistämisen vaikuttavan organisaationne julkiseen kuvaan?

	Vaikuttaa myönteisesti	Vaikuttaa kielteisesti	Ei merkitystä
Fyysisesti vajaakuntoiset ja vammaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Psyykkisesti vajaakuntoiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pitkäaikaistyöttömät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ammattitaidottomat nuoret	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehitysvammaiset henkilöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Maahanmuuttajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ikääntyneet (yli 55-vuotiaat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

110. Kuinka hyvin seuraavat väittämät vastaavat näkemystäsi tai kokemustasi vajaakuntoisten tai muuten heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistämistä verrattuna muihin työntekijäryhmiin?

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Tulevat hyvin toimeen työtovereiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suoriutuvat työstään siinä missä muutkin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

työntekijät					
Suoriutuvat työn määrällisistä ja laadullisista vaatimuksista	()	()	()	()	()
Vaativat enemmän aikaa työtehtävien suorittamiseen kuin muut työntekijät	()	()	()	()	()
Työkyvyttömyyden riski on suurempi kuin muilla työntekijöillä	()	()	()	()	()
Edellyttävät erityisiä järjestelyjä työolosuhteissa tai -ympäristössä	()	()	()	()	()
Ovat sitoutuneita työhönsä	()	()	()	()	()
Aiheuttavat riskin työturvallisuuden kannalta	()	()	()	()	()

21. Kehittämisehdotuksia ja kommentteja

111. Kerro ehdotuksesi siitä, miten yhteys- ja palvelukeskustyötä omalla työpaikallasi voisi kehittää työhyvinvoinnin turvaamiseksi?

112. Avoimia kommentteja työstäsi ja työhyvinvoinnista.

Kyselyn vastausten perusteella tutkimuksen toisessa vaiheessa tehdään tapauskuvauksia 2 - 4 yrityksessä. Tavoitteenamme on löytää esimerkillisiä työpaikkoja, joissa ergonomiaratkaisut tukevat työhyvinvointia ja joissa on tehty erilaisia sopeuttavia kehitystoimia.

Kysely päättyy tähän. Kiitos sinulle, että jaksot vastata loppuun asti.

LIITE 3



TYÖHYVINVOINNIN JA ERGONOMIAN KEHITTÄMINEN YHTEYS- JA PALVELUKESKUSTOIMIALALLA 2010

Ehdotus hyväksi ratkaisuksi Työterveyslaitoksen ergonomiasivustolle
<http://www.ttl.fi/ergonomiaratkaisut>

<p>Hyviä ratkaisuja voivat olla niin fyysiset apuvälineet kuin hyvät toimintatavatkin. Hyvän ratkaisun nimi (esim. puhelinpalvelussa käytettävän apuvälineen nimi tai ergonomiaopastuksen vahvistaminen työnopastuksessa)</p>
<p>Hyvä ratkaisun kuvaus (esim. miten käytetään, mistä koostuu)</p>
<p>Miksi ratkaisu on hyvä (esim. nopeuttaa tai sujuvoittaa työtä, on toiminnallisempi)</p>
<p>Ratkaisun käytössä huomioitavaa (esim. käytön opettamisen tai yhteistyön tarpeen kannalta)</p>
<p>Soveltuvuus (esim. mihin työtehtävään tai tilanteeseen soveltuu)</p>
<p>Miten ratkaisu toteutettiin (esim. mistä hankittiin, kehitettiinkö itse)</p>
<p>Mitkä ”hakusanat” kuvaavat ratkaisua</p>
<p>Ehdottajan nimi ja työpaikka</p>

LIITE 4

SOPIMUS VALOKUVIEN KÄYTÖSTÄ

Hyvät ratkaisut kaipaavat lähes aina myös valokuvan tullakseen helpommin ymmärretyksi. Siksi - jos mahdollista - ratkaisun kuvaukseen tulisi liittää valokuva. Jos kuvassa näkyy tunnistettavasti henkilö, niin kuvan julkaisemiseen tarvitaan myös henkilön suostumus. Seuraavassa kuvan julkaisulupalomake täytettäväksi.

Annan luvan käyttää minusta otettuja valokuvia Työterveyslaitoksen tiedonvälityksessä; erilaisissa julkaisuissa, esitteissä ja internet-sivuilla.

Kuvien aihe: _____

Kuvauspäivämäärä: ____/____ 2010

Valokuvaaja: _____

Päiväys: ____/____ 2010

POHJOIS-KARJALAN AMMATTIKORKEAKOULUN C-SARJASSA ILMESTYNEITÄ JULKAISUJA

- C:50 Esiselvitys harjoittelu- ja työtilahotellin toteuttamisesta Joensuun seudulla. Toim. Teemu Turunen, Tuomas Turunen ja Niina Hattunen. 2001.
- C:49 Ageing in working life. Laitinen, Pertti et al. 2011.
- C:48 Luovat alat Pohjois-Karjalassa. Toim. Henna Liiri, Niina Hattunen ja Maria Kahreman. 2011.
- C:47 Mobiiliteknologia tuutoroinnin tukena. 2011
- C:46 HOME CARE 24h. Myller Henna (toim.). 2011
- C:45 Kansainvälistyvä Pohjois-Karjala. Anneli Airola. 2011.
- C:44 Työhyvinvoinnin ja ergonomian kehittäminen yhteys- ja palvelukeskustoimialalla. Riitta Makkonen ja Pilvi Purmonen (toim.). 2011.
- C:43 KOTIHOITO24h : osaamisen vahvistumista ja toimintamallien uudistumista. Henna Myller (toim.). 2011.
- C:42 Muutosjohtaminen, osaamisen johtaminen ja esimiestyö yhteys- ja palvelukeskusalalla. Riitta Makkonen ja Pilvi Purmonen (toim.). 2010.
- C:41 Monikulttuurisista kohtaamisista innostavaan ikäosaamiseen. Ritva Väistö (toim.). 2010.
- C:40 Tuotteen elinkaaren hallinnan palvelukonsepti. Juha Kareinen ja Jyri Pötry. 2010.
- C:39 Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän sisäinen auditointi. Mervi Vidgrén, Pekka Auvinen, Lauri Hirvonen, Susanna Hukka, Anne Ilvonen, Jaakko Meriläinen, Mikko Penttinen, Jarmo Renvall, Raimo Saarelainen, Vesa Saarikoski, Asko Saatsi. 2010.
- C:38 Terveysalan kansainvälisyysviikkoja 10 vuotta. Tiina Halonen, Marjo Piironen, Minna Rokkila (toim.). 2010.
- C:37 Maakuntakorkeakoulun monet muodot. Kari Kallberg, Pia-Riitta Pekkanen (toim.). 2009.
- C:36 Opiskelijoiden työllistyminen Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun viestinnän koulutusohjelmasta vuosina 2001-2006. Irinja Pönttönen. 2009.
- C:35 Debate: Development of the European Business Advisor Training and Exchange. Anna Liisa Westman, Kirsi-Marja Toivanen-Sevrjukova, Ulla Asikainen, Liisa Timonen. 2009.
- C:34 Ulkomaalaistaustaiset palvelualalla: koulutukseen hakeutumisen ja työllistymisen esteet. Irma Tikkanen, Marja-Leena Rautiainen, Eliisa Kotro, Majlis Korkiakangas, Marja Nives. 2008.



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Vipuvoimaa
EU:lta
2007–2013

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun hallinnoima ESR-rahoitteinen Osaamisen kehittäminen sähköisessä liiketoiminnassa -hanke on toiminut Pohjois-Karjalassa vuosina 2008–2010 kehittäen yhteys- ja palvelukeskusalalle suunnattua koulutustarjontaa. Hankkeen tavoitteena on ollut vastata kasvavan yhteyskeskustoimialan liiketoiminnan haasteisiin parantamalla esimiestyöskentelyä ja henkilöstön ammatillista osaamista. Sähköiset asiointipalvelut, sähköisen asioinnin ja liiketoiminnan muutokset sekä kuluttajien halu hyödyntää yhä enemmän monikanavaisuutta ovat tuoneet haasteita niin julkiselle kuin myös yritys- ja koulutussektorille.

Hankkeen toiminnan tavoitteena on ollut kasvattaa yhteyskeskusalalle suuntautunutta tutkimustoimintaa ja yhteistyötä on tehty kahden eri tutkimusorganisaation kanssa. Toisessa tutkimuksessa on tarkasteltu osaamisen johtamisen, muutosjohtamisen ja esimiestyön tilaa sekä kehittämishaasteita yhteys- ja palvelukeskusalalla ja toisessa, nyt käsillä olevassa Pilvi Purmosen ja Riitta Makkosen toimittamassa julkaisussa, tarkastellaan työhyvinvoinnin ja ergonomian kehittämistä yhteys- ja palvelukeskustoimialalla.

TYÖHYVINVOINNIN JA ERGONOMIAN KEHITTÄMINEN YHTEYS- JA PALVELUKESKUSALALLA -julkaisu on syntynyt yhteistyössä Työterveyslaitoksen kanssa. Työterveyslaitos on keskittynyt erityisesti työhyvinvoinnin kehittämiseen ja tutkimustyöhön suomalaisissa organisaatioissa. Toteutuksesta ovat vastanneet Sirpa Rauas-Huhtanen, Kirsi Jääskeläinen ja Nina Nevala. Tutkimukseen on osallistunut kuusi yhteys- ja palvelukeskusalalan organisaatiota. Tiedonkeruu on kohdistettu laajasti eri henkilöstötasojen siten, että sekä ylimmän johdon, esimiesten että työntekijöiden näkemykset on saatu kuuluviin.

Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään ammattikorkeakoulun yhteys- ja palvelukeskusalalle suunnatun koulutuksen ja valmennuksen kehittämisessä. Lisäksi tutkimustulosten toivotaan hyödyttävän tutkimukseen osallistuneita sekä myös laajemmin muita yhteys- ja palvelukeskusalalan organisaatioita oman toimintansa kehittämisessä.

Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja

C: 44

ISBN 978-951-604-122-6 (verkkojulkaisu)

ISSN 1797-3856 (verkkojulkaisu)