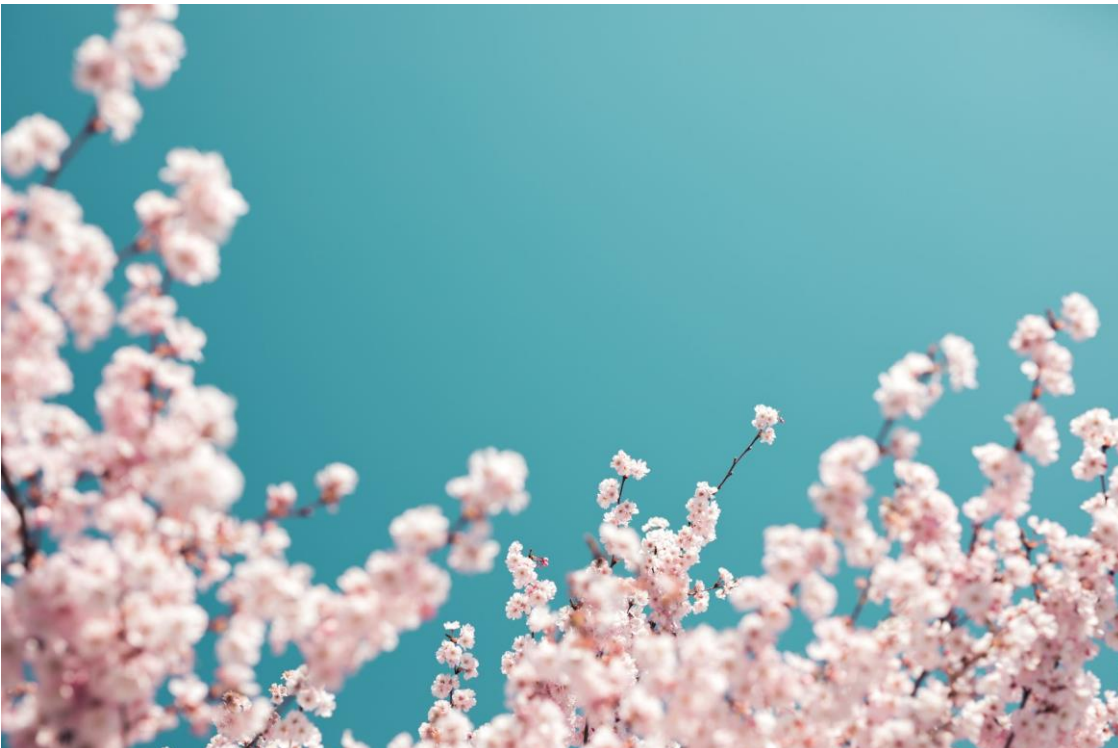


Hanna-Kaisa Moilanen

Työhyvinvoinnin selvittäminen RTG Sales Oy



Restonomi
Matkailun koulutus
Kevät 2020



KAMK • University
of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä(t): Moilanen Hanna-Kaisa

Työn nimi: Työhyvinvoinnin selvittäminen RTG Sales Oy

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), Matkailun koulutusohjelma

Asiasanat: työhyvinvointi, työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät, työhyvinvointikysely

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi RTG Sales Oy. Opinnäytetyön aiheena oli selvittää esimiesten, tiimi-esimiesten ja muun hallinnon henkilöstön työhyvinvointia. Tarkoituksena oli kuvailla henkilöstön työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen tavoitteena oli havaita kehittämiskohteita, joiden kautta työhyvinvoinnin laatua voitaisiin kehittää organisaation sisällä. Tutkimusongelma oli se, että RTG Sales Oy:llä ei ollut tietoa siitä, millaiseksi tiimiesimiehet, esimiehet ja muu hallinnon henkilöstö kokivat työhyvinvoinnin. Työhyvinvointikyselyn avulla oli tarkoitus saada vastauksia tutkimuskysymyksiin; mitä työyhteisö voisi tehdä työhyvinvoinnin parantamiseksi, miten yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia tulisi kehittää ja miten työnteekijä voisi itse vaikuttaa työhyvinvoinnin parantamiseen. Tulosten avulla pyrittiin saada selville työhyvinvoinnin nykytilaa, työhyvinvointiin liittyviä mahdollisia epäkohtia sekä tietoa ja ideoita, miten työhyvinvointia voidaan kehittää RTG Sales Oy konsernin sisällä.

Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Kyselyn kysymykset koostuivat strukturoiduista monivalintakysymyksistä ja kahdesta avoimesta kysymyksestä. Kohderyhmä koostui 34 henkilöstä, joista 18 vastasi kyselyyn. Selvitys tehtiin sähköisenä kyselytutkimuksena esimiehille, tiimiesimiehille ja muulle hallinnon henkilöstölle.

Työhyvinvointikyselyn vastauksissa toivottiin enemmän avoimuutta, kannustusta, vuorovaikutustaitoja, läpinäkyvyyttä ja tasapuolisuutta organisaation sisällä. Kokonaisuudessaan työhyvinvointi RTG Sales Oy organisaatiossa koettiin hyväksi. Kyselytutkimuksessa ei havaittu mitään jatkuvia ongelmia ja haasteita organisaation sisällä. Tulokset mahdollistavat työhyvinvoinnin laadun parantamisen organisaation sisällä erilaisien mittareiden, kuten kehityskeskusteluiden tai työtyytyväisyyskyselyiden avulla.

Abstract

Author(s): Moilanen Hanna-Kaisa

Title of the Publication: Wellbeing at Work within RTG Sales Oy

Degree Title: Bachelor of Hospitality Management, Bachelor's Degree in Tourism

Keywords: well-being at work, well-being affect factor, well-being at work survey

The thesis was commissioned by RTG Sales Oy. The purpose of the thesis was to examine the well-being of managers, team managers and the administration personnel. Meaning was to describe the well-being affect factors among the management of staff. Targets of this survey were to find out the areas which should be developed to make improvements in well-being inside the whole organization. The purpose of the survey was to assist the company in enhancing wellbeing in the workplace. Results will enable to make quality of the well-being better with different measures. Problem in this survey proved to be lack of information among the managers and the rest of the management staff. Most of them have issues to tell how they experience their own well-being at workplace. With the help of this questionnaire survey I was looking for answers and clarification in these few questions. What the work community could do for enabling the better well-being at workplace, How the well-being should be proved and How the employers could make difference in their own well-being? The results were used to find out the current state of well-being at work, possible grievances related to well-being at work, and information and ideas on how well-being at work can be developed within the RTG Sales Oy.

The thesis was carried out as a quantitative survey. The questions in the survey consisted of structured multiple-choice questions and two open-ended questions. The target group consisted of 34 people, 18 of whom responded to the survey. The survey was conducted as an electronic survey for supervisors, team supervisors and other administrative staff.

Responses to the occupational well-being survey called for more openness, encouragement, interaction skills, and transparency and fairness within the organization. Overall, well-being at work in the RTG Sales Oy organization was perceived to be good through research. The survey did not identify any ongoing problems and challenges in working life within the organization. The results make it possible to improve the quality of well-being at work within the organization through various indicators, such as development discussions or job satisfaction surveys.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työhyvinvointi.....	2
2.1	Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät.....	4
2.2	Työhyvinvoinnin mittaaminen	5
2.3	Työhyvinvointipääoma.....	6
2.4	Työhyvinvoinnin ilmiöt 2020-luvulla	7
2.5	Työntekijän toimintakyky.....	8
3	Työhyvinvoinnin kehittäminen	11
3.1	Työhyvinvoinnin kartoittaminen.....	11
3.2	Työhyvinvoinnin edistäminen	12
3.3	Työhyvinvoinnin seuranta.....	12
3.4	Työhyvinvoinnin laatu.....	13
4	RTG Sales Oy	14
5	Tutkimuksen toteutus	16
5.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat	16
5.2	Tutkimuksen lähestymistapa	17
5.3	Kysely aineistonkeruumenetelmänä	17
5.4	Kyselyn toteutus ja kohderyhmä	18
5.5	Luotettavuus.....	19
6	Tutkimuksen tulokset ja tulosten tarkastelu	20
6.1	Työntekijän omat kokemukset työntekijänä	21
6.2	Työntekijän kokemukset johtamisesta työyhteisössä.....	23
6.3	Työntekijän kokemukset organisaatiosta.....	25
6.4	Työntekijän kokemukset työyhteisöstä	27
6.5	Työntekijän kokemukset työstä	29
6.6	Vastaajien ehdotukset kehittämiseksi	30
6.7	Tulosten yhteenveto ja kehittämissuhteet	33
7	Pohdinta.....	34
	Lähteet	35

Litteet

1 Johdanto

Hyvinvointi käsitteenä on kehittynyt vuosien varrella ja käsitettä on vaikea määritellä täsmällisesti. Ihmisen tarpeiden, tavoitteiden ja suunnitelmien täyttäminen ja toteuttaminen on kokonaisuudessaan hyvinvointia. Sitoutuminen ja paneutuminen tehtäviin luo hyvinvoinnin tunnetta. Käsitteet työelämän laadulle ja tuottavuudelle ovat syntyneet hyvinvoinnin käsitteen jälkeen. Näihin käsitteisiin liittyy elämässä oppiminen ja oma sosiaalinen elämä ja niiden vaikutukset. Organisaation tavoitteena on tuottaa työhyvinvoinnin kehittämisen parantamiseksi kestävä ja kaikenkattava kehitysprosessi. Prosessin tarkoituksena on edetä järjestelmällisesti työhyvinvoinnin näkökulmasta. (Anttonen & Räsänen 2008, 16.)

Opinnäytetyössäni tutkin työhyvinvointia työntekijän näkökulmasta. Työn toimeksiantajana toimi Kajaanissa RTG Sales Oy. Yritys on nykyinen työnantajani ja on näin ollen tuttu työympäristö. Opinnäytetyössä kartoitettiin yrityksen työhyvinvointia kyselytutkimuksen avulla. Kysely kohdennettiin RTG Sales Oy konsernin esimiehille, tiimiesimiehille ja muulle hallinnon henkilöstölle. Tiimiesimiehiltä, esimiehiltä ja hallinnon väeltä on tullut toivetta, että heidän työhyvinvointiaan tutkittaisiin.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailla henkilöstön työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä esimiesten ja muun hallinnon henkilöstön keskuudessa. Tutkimuksellani halusin saada selvitystä työhyvinvoinnin vaikuttaviin tekijöihin. Tutkimuksen tavoitteena oli havaita kehittämiskohteita, joiden kautta työhyvinvoinnin laatua voitaisiin kehittää organisaation sisällä. Työorganisaatio voi käyttää tutkimuksen tuloksia apuna laadun mittaamisessa esimerkiksi kehityskeskusteluissa tai hyvinvointi -ja ilmapiirikyselyissä. Omana tavoitteenani oli oppia kyselytutkimuksen tuottamisesta ja aineiston keräämisestä pääpiirteet teoriataustaa hyödyntäen. Tavoitteenani oli myös tutustua työhyvinvointi -käsitteeseen ja oppia sen laaja määritelmä kokonaisuudessaan.

Tutkimustulokset tarjoavat organisaatiolle puitteet mahdolliseen työhyvinvoinnin kehittämiseen. Työhyvinvointi on aina ajankohtainen aihe työyhteisössä. Työhyvinvoinnin tuloksellisuuden kasvuun vaikuttaa organisaation muun muassa työtyytyväisyys, motivaatio, työilmapiiri ja työn laatu.

2 Työhyvinvointi

Hyvinvoinnin osatekijät jaetaan terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan kolmeen ulottuvuuteen: terveyteen, materiaaliseen hyvinvointiin ja koettuun hyvinvointiin. Hyvinvointi käsite voidaan jakaa myös yksilölliseen hyvinvointiin ja yhteisötason hyvinvointiin. Yksilöllinen hyvinvointi koostuu yksilön omista henkilökohtaisista elämän sisällöistä, kuten sosiaalisista suhteista, onnellisuudesta, sosiaalisesta pääomasta ja itsensä toteuttamisesta. Yhteisötason hyvinvointi koostuu verkostosta, kuten elinoloista, työllisyydestä, työoloista ja toimeentulosta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos Hyvinvointi 2019.) Kokonaisuudessaan hyvinvointi kuvaa elämänlaatua. Ihminen voi hyvin, kun elämänlaatu on itselle sopivaa ja se koetaan hyväksi. Työhyvinvointi taas tarkoittaa koettua hyvinvointia työpaikalla. Työhyvinvointi koostuu elämänlaadusta ja työkyvystä työpaikalla, jokapäiväisen elämän toimintakyvystä, työn ja muun elämän yhteensovittamisesta.

Työhyvinvointi on hyvin arkinen asia, joka syntyy ja rakentuu työpaikalla arjen keskellä pitkäjänteisesti. Se on kokonaisuus, joka kohdistuu koko työorganisaatioon ja, joka koostuu henkilöstöstä, työympäristöstä, -yhteisöstä, -prosesseista ja johtamisesta. Kun organisaatiossa vallitsee hyvä työhyvinvointi, työ on turvallista, terveellistä, elämäntilaa tukevaa, omaa osaamista vastaavaa ja hyvin johdettua. Hyvinvoinnin edistäminen, kehittäminen ja ylläpitäminen rakentuu koko henkilöstön yhteistyöstä. Organisaation hyvinvointia kehittämässä ja parantamassa ovat myös työterveyshuolto. Työhyvinvointi antaa työntekijällä lisää motivaatiota ja merkityksellisyyttä. Hyvinvointiin halutaan panostaa, jotta saataisiin pidennettyä työuria ja vähennettyä henkilöstön vaihtuvuutta sekä poissaoloja. (Työterveyslaitos Työhyvinvointi on yhteinen asia n.d.)

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan myös työkykyä ja sitä kautta koettuja kokemuksia. Näihin kokemuksiin liittyvät työntekijän tunnetilat, arvot, odotukset ja tavoitteet työelämässä. Työhyvinvointi on kytköksissä kotiin, perheeseen ja harrastuksiin, sekä vapaa-aikaan. Näillä voi olla myös vaikutuksia töissä koettuihin asioihin ja henkilösuhteisiin. Henkilökohtaisessa elämässä koetut paineet ja stressi heijastuvat tapauskohtaisesti myös työelämään, ja toisin päin. Työhyvinvointi vaikuttaa tutkitusti positiivisessa suhteessa työn laatuun ja tuottavuuteen, se myös minimoi sairauspoissaolojen määrää. Työntekijän hyvinvointiin vaikuttavat positiivisesti työn mielekkäys ja työilmapiiri. (Aalto 2006, 13-14.)

Työkyky tarkoittaa työnkuvan ja toiminnan keskinäistä toimivuutta. Siihen vaikuttavia tekijöitä ovat perinnölliset tekijät, koulutus, työkokemus sekä psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset voimavarat. Työntekijän kunto vaikuttaa jaksamiseen, vireyteen ja mielialaan työelämässä, kuin vapaa-

ajallakin. Työn tuottamat vaatimukset kuormittavat työntekijän henkistä hyvinvointia. Vuosien varrella myös eläkeikä on noussut ylöspäin. Näin ollen työkyvyn oletetaan säilyvän työuran loppuun asti, vaikka ikä tuo mukanaan työn suorituskykyä heikentäviä vaikutuksia. (Aalto 2006, 13.)

Työntekijän on tärkeää osata yhteensovittaa työ ja muu elämä. Niiden yhdistäminen helpottuu työaikajärjestelyjen joustamisella sekä työntekijän että esimiehen puolelta. Näin tekijöiden avulla pystytään tukemaan etenkin perheellisten työntekijöiden arkea. Nykypäivänä työskentely kotioloissa on yleistynyt, tätä kutsutaan etätyöksi. Etätyö kotona onnistuu hyvällä ja kannustavalla ohjeistuksella, teknisellä toteutuksella ja myönteisellä asenteella. Kaikki ammatit eivät kuitenkaan mahdollista etätyötä. (Työterveyslaitos Työn ja muun elämän yhteensovittaminen n.d.)

On suotavaa, että työpaikalla seurattaisiin henkilöstön omaa ja työelämän yhteensovittamista. Muun muassa kehityskeskustelut ja hyvinvointi- ja ilmapiirikyselyt esimiehen kanssa mahdollistavat asioiden puheeksi ottamisen ja kehittämisen. Näitä sanotaan myös hyvinvoinnin mittareiksi. Myös työterveyshuollon kannattaa perehtyä henkilöstön yksityiselämän tilannetta terveystarkastuksien tai kyselyiden avulla. Työntekijän tulee itse tietää, mitä omiin työtehtäviin ja osaamisalueisiin pitäisi kuulua. Työn kuormittuminen ja siitä palautuminen on jokaiselle yksilöllistä. Jokainen voi itse harjoitella työn ja henkilökohtaisen elämän yhdistämistä ja itsetuntemusta, sekä etsiä selviytymiskeinoja ja ratkaisuja. On myös tärkeää, että jokainen saa tukea työn ja kodin yhteensovittamiseen joko kotona tai työpaikalla. (Työterveyslaitos Työn ja muun elämän yhteensovittaminen n.d.)

Suomi hyvinvointivaltiona ohjeistaa organisaatioita työturvallisuuden, työterveyden, työaikojen ja työsuojelun ylläpitämiseen. Elinkeinoelämän keskusliiton mukaan työhyvinvointi koostuu hyvästä johtamisesta, työpaikasta, jossa vallitsee hyvä luottamus ja tiedonkulku henkilöstön välillä. Mielekäs, palkitseva, terveellinen ja turvallinen työyhteisö ja työtehtävät ovat tärkeitä seikkoja hyvinvoivalle organisaatiolle. (Elinkeinoelämän keskusliitto Työhyvinvointi, työterveys ja työturvallisuus 2020.)

Lainsäädännön mukaan työnantajan on järjestettävä työterveyshuoltoa kaikille alaisilleen. Työterveyshuolto laatii toimintasuunnitelman organisaation työhyvinvoinnin kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi. Työterveyshuollon tarkoituksena on onnistua minimoimaan työtehtävien ja työyhteisön aiheuttamat vaarat, riskit ja kuormitukset. Työnantaja on vastuussa työterveyspalveluista, työn turvallisuudesta ja terveellisyydestä ja hän voi itse päättää, mistä palvelut hankitaan. On tärkeää, että organisaation koko henkilöstö noudattaa työyhteisössä turvallisuusohjeita ja määräyksiä. (Elinkeinoelämän keskusliitto Työhyvinvointi, työterveys ja työturvallisuus 2020.)

Työpaikalla toimivat järjestelyt ja käytännöt auttavat pidemmällä lomalla ollutta työntekijää palaamaan työnteon pariin. Työnantajien täytyy varautua ennalta arvattaviin ja yllättäviin tuleviin poissaoloihin. Toimintamallin avulla mahdollistetaan vapailta töihin palaavien työntekijöiden perehdyttäminen ja tukeminen. Jotta työntekijä kokisi työhyvinvointinsa hyväksi, tarvitsevat myös esimiehet ohjeistuksia ja linjauksia ylemmältä johdolta. Työhyvinvoinnin laatuun vaikuttavat jokainen työntekijä työpaikalla. Hyvinvoivalla työpaikalla vallitsee selkeät pelisäännöt, joita noudatetaan ja sovelletaan tasapuolisesti. Kaikilla työntekijöillä ei kuitenkaan ole samoja oikeuksia ja velvollisuuksia, mutta tasapuolisuuden nimissä pyritään huomioimaan jokainen työntekijä yksilönä. (Työterveyslaitos Työn ja muun elämän yhteensovittaminen n.d.)

Kokonaisuudessaan työhyvinvointi on laaja käsite, eikä sille ole suoraa määritelmää. Työterveyslaitoksen nettisivuilla on koottu työhyvinvoinnin keskeisimpiä asioita. Kuva 1 määrittelee työhyvinvointia kokonaisuudessaan, sekä kertoo siihen vaikuttavista monista seikoista. Kuvion avulla on helppo huomata, miten työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät ovat jatkuvasti liitoksissa toisiinsa. Työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden keskiössä on työntekijä itse ja hänen oman elämänsä osa-alueet. Henkilökohtaisella elämällä on vaikutusta työhön, työyhteisöön, johtamiseen ja organisaatioon. Nämä kaikki osa-alueet ovat kytköksissä toisiinsa ja niiden avulla työhyvinvointiin on mahdollista puuttua ja vaikuttaa. (Työterveyslaitos Työhyvinvointi n.d.)

2.1 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Selvitin organisaation työhyvinvoinnin nykytilaa kyselytutkimuksen avulla. Kokosin kyselytutkimuksen kysymykset Työterveyslaitoksen työhyvinvoinnin vaikuttavien tekijöiden pohjalta. Nämä tekijät yhdessä tiivistävät työhyvinvoinnin kokonaisuuden yhdeksi kuvaksi. Kuvaa 1 katsoessa huomaa, kuinka nämä kaikki eri osa-alueet liittyvät vahvasti toisiinsa. Osa-alueet yhdessä toisiaan vahvasti tukien muodostavat työhyvinvoinnin peruspilarit, joiden avulla työhyvinvoinnin laatua on mahdollista kehittää. Kyselyn kysymykset rakentuivat loogisesti työhyvinvoinnin vaikuttavien tekijöiden eri osa-alueiden avulla.



Kuva 1. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät. (Työterveyslaitos Työhyvinvointi n.d.)

Työhyvinvointiin vaikuttavat monenlaiset eri tekijät. Se koostuu työpaikalla koetuista arkisista asioista. Työhyvinvointi kohdistuu työyhteisön henkilöstöön, ympäristöön ja prosesseihin. Hyvinvoinnissa organisaatiossa työyhteisö ja työntekijät yhdessä pyrkivät toteuttamaan työstä turvallista, tuottavaa ja terveellistä. Vastuu työhyvinvoinnin laadusta ja mahdollisesta kehittämisestä on siis, sekä työnantajalla ja työntekijällä. Työhyvinvointia edistävä toiminta on pitkäjänteistä. Työsuojeluhenkilöstä, luottamusmiehet ja työterveyshuolto ovat vaikuttavia tekijöitä hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Palkitseva ja mukava työ tukee työntekijöiden ja yhteisön elämänhallintaa. (Työterveyslaitos Työhyvinvointi n.d.)

2.2 Työhyvinvoinnin mittaaminen

On tärkeää kehittää työhyvinvointia koko työyhteisö huomioon ottaen. Työhyvinvoinnin nykytilan selvittäminen mahdollistaa työntekijälle hyvinvoinnin työyhteisön, jossa työskentely sujuu innostuneesti, motivoituneesti ja tuloksellisesti. Työhyvinvoinnin laadun selvittämisessä käytetään hyödyksi erilaisia työhyvinvoinnin mittareita. Nykypäivän teknologia mahdollistaa tiedonkeruun ja työhyvinvoinnin mittaamisen helposti. Mittaaminen ei tarkoita ainoastaan työyhteisökyselyitä,

vaan tuloksia käsitellään yhdessä henkilöstön vaihtuvuustilastojen ja sairauspoissaolotilastojen yhteydessä. Mittareiden avulla tarkastellaan organisaation työhyvinvointia kokonaisuudessaan tai esimerkiksi ilmapiiriä, johtamista tai yksilön tapoja ja mahdollisuuksia työelämässä. (Hänninen 2018.)

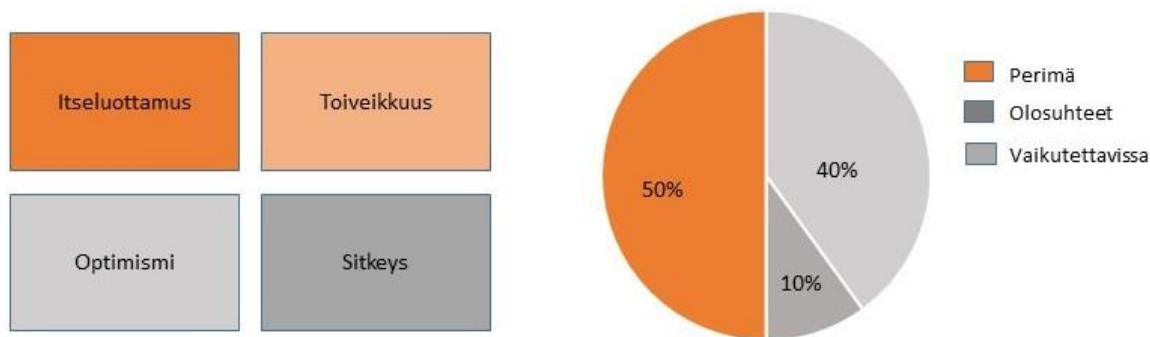
Esimerkiksi sairauspoissaolojen, henkilöstön vaihtuvuuden, työtyytyväisyyden ja työtapaturmien tilastojen seuraaminen on todettu hyväksi tutkimusmenetelmiksi työhyvinvoinnin mittaamisessa. Organisaatiossa tehtävät konkreettiset tutkimukset kertovat paljon työhyvinvoinnin laadusta ja antavat sen todellisen kuvan. Tasaisin väliajoin tehtävät työtyytyväisyyskyselyt organisaation sisällä myös kartoittavat työhyvinvoinnin tilannetta ja se onkin yksi työhyvinvoinnin mittareista. (Friman 2016, 9.)

Työhyvinvoinnin mittaamisen avulla voidaan kerätä ajankohtaista tietoa organisaation kehittämiskohteista, esimiestyöstä ja työntekijöiden tyytyväisyydestä. Mittaaminen auttaa ja ohjaa parantamaan työhyvinvointia organisaation sisällä. Työhyvinvointikyselyiden avulla annetaan organisaation henkilöstölle mahdollisuus vaikuttaa itse oman mielipiteen avulla työhyvinvoinnin kehittämiseen. Kyselyiden avulla edistetään työhyvinvointia ja osaamista, pidennetään työuria, vähennetään sairaslomia ja lisätään tuottavuutta organisaation sisällä. Työhyvinvointikyselyillä voidaan mitata ajankohtaista tietoa hyvinvoinnista työpaikalla, jonka avulla voidaan tehdä tarvittavia toimenpiteitä asioiden parantamiseksi. (Roidu 2019.)

2.3 Työhyvinvointipääoma

Organisaation henkilöstöön sidoksissa olevia aineettomia resursseja sanotaan inhimilliseksi pääomaksi. Inhimillinen pääoma koostuu työntekijän psykologisesta pääomasta, omasta asenteesta ja osaamisesta. Yhteisön toimivuus ja sosiaalinen pääoma koostuu työntekijän sosiaalisesta tuesta ja suhteestaan esimieheen työelämässä. Organisaation rakennepääoma pitää sisällään tietojen ja johtamisjärjestelmien toimivuuden, panostuksen niiden kehittämiseen ja organisaatiokulttuurin toimivuuden. Nämä ovat sitoutuneita organisaation työnteon prosesseihin, asenteisiin, osaamiseen ja motivaatioon. Kaikki tekijät ovat siis kytköksissä työhyvinvoinnin pääomaan. Organisaation henkilöstöstä huolehtiminen oma-aloitteisella ja yrittäjämäisellä asenteella rakentaa työyhteisöä kestävämmäksi kokonaisuudeksi. (Manka & Manka 2016, 52-53.)

Psykologisella pääomalla on merkitystä käyttäytymisessä ja suoriutumisessa työpaikalla. Kuvassa 2 käsitellään psykologisen pääoman ulottuvuuksia ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimusten mukaan niillä on ollut myös yhteys tyytyväisyyteen ja suoriutuksiin töissä sekä työyhteisön sitoutumiseen ja poissaolojen minimoimiseen. Muutokset työpaikalla edellyttävät sopeutumiskykyä työntekijöiltä. Työtä organisoidessa pyritään takaamaan työntekijöille hyvät peruspilarit työn tekoon. (Manka ym. 2016, 158.)



Kuva 2. Psykologisen pääoman ulottuvuuden ja siihen vaikuttavat tekijät (Manka ym. 2016, 159)

Aineeton pääomaa on merkittävä kansantalouden kehityksen ja kasvun vaikuttava tekijä. Organisaation toiminnan tehokkuus, joustavuus ja laadukkuus ovat ensimmäisiä takeita menestymisen kannalta. Nämä kolme eivät kuitenkaan ainoastaan riitä menestystä tavoitellessa. Jotta organisaatiolla olisi mahdollisimman hyvät tulevaisuuden näkymät, työtä ja työn kuvaa pyritään uudistamaan ja innovoimaan. (Manka ym. 2016, 51.)

Yrityksen henkilöstöön ja rakenteisiin sisältyvä osaamispääoma on aineetonta. Aineeton pääoma koostuu koko organisaation kuluista ja se on korkea etenkin työvoimavaltaisilla aloilla. (Manka ym. 2016, 51.) Aineellisen pääoman tehokkaalla toteuttamisella on todettu olevan 10-50 prosentin vaikutus organisaation tulevaisuuteen. Aineettoman pääoman käytöllä uskotaan olevan suurempi vaikutus arvoon, joka on 50-90 prosenttia. (Manka ym. 2016, 52.)

2.4 Työhyvinvoinnin ilmiöt 2020-luvulla

Työelämä 2020-hanke haastoi suomalaisia työpaikkoja kehittämään toimintaansa ja tapojansa. Hankkeen tavoitteena oli luoda työpaikoille uusi ja kehityksellinen kulttuuri, jossa työpaikkojen tavat ja tuotteet luodaan kehitettävässä yhteistyössä. Työterveyslaitos oli ydintoimija Työelämä 2020-hankkeessa. Hanke perustui vuonna 2012 tehtyyn työelämästrategiaan. Sen päämääränä

olivat työllisyysasteen, työelämän laadun, työhyvinvoinnin ja työn tuottavuuden parantaminen. (Työterveyslaitos Työelämä 2020 – Suomen työelämästä Euroopan paras n.d.)

Työelämä 2020-hanke oli kansallinen verkostohanke, jonka visiona oli saada suomalaisesta työelämästä Euroopan paras vuoteen 2020 mennessä. Hankkeessa oli mukana yli 60 valtakunnallista organisaatiota, jotka olivat vaikuttavia työelämän kehittäjiä. Hankkeen toiminta perustui avoimuudelle, vuorovaikutteisuukselle, hallitulle ja ennakoivalle toiminnalle. Toiminnassa hyödynnettiin teknologiaa, jonka avulla uuden työn luominen onnistui. Työhyvinvoinnin kannalta pääperiaatteena oli luoda työstä hyvinvointia työntekijälle. (Muutosta liikkeelle Työelämä 2020 n.d.)

Työ- ja elinkeinoministeriö on julkaissut toukokuussa 2019 Työelämä 2020-hankkeen loppuarviointiraportin. Hankkeen arviointi toteutettiin marraskuusta 2018 maaliskuuhun 2019. Arviointimenetelmät olivat pääosin laadullisia. Aineistoanalyysistä, haastatteluista, kyselyistä ja case-kuvauksista koottiin yhteenvetoanalyysia, joiden pohjalta tulkittiin johtopäätökset ja tuotettiin kehittämis- ja jatkotoimenpiteitä. Hankkeessa on nostettu esille tärkeitä työelämän kehittämistavoitteita ja annettu työpaikoille mahdollisuus kehittää työelämää työvälineiden avulla, sekä tuotettu tietoa työpaikkojen tasosta. Työelämästrategian vision Euroopan paras työelämä vuonna 2020 saavuttaminen oli haasteellista. Tilastojen ja asiantuntijoiden arvioiden mukaan työelämä Suomessa on Euroopan kärjessä. Kehitystä suomalaisten työelämässä tapahtui positiiviseen suuntaan hankkeen edetessä. (Työ- ja elinkeinoministeriö Työelämä 2020 -hankkeen loppuarviointi 2019.)

2.5 Työntekijän toimintakyky

Ihmisen toimintakyky koostuu fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista jokapäiväisen elämän toiminnoista ja saavutuksista. Jokaisen hyvinvointia tavoittelevan henkilön on selviydyttävä itselleen merkittävistä ja välttämättömistä askareista. Toimintakyky peilautuu elinympäristön vaikutuksista. Jokapäiväiseen selviytymiseen on mahdollista saada apua ammattilaisilta, jotta selviytymistä ja elämän laatua saataisiin paremmaksi. (Terveystieteiden tutkimuskeskus Mitä toimintakyky on? n.d.)

Ihmisen toimintakykyä on mahdollista kuvata kansainvälisellä ICF-luokituksella sekä toimintakyvyn ulottuvuuksilla. ICF-luokitus (toiminnan, kyvyttömyyden ja terveyden kansainvälinen luokitus) on lyhenne englannin kielestä International Classification of Functioning, Disability and Health. Luokitus perustuu biopsykologiseen malliin ja se kuvaa ihmisen toimintakykyä dynaami-

sena tilana. Dynaaminen toimintakyky koostuu ihmisen yksilöllisestä terveydestä yhdessä ympäristötekijöiden kanssa. ICF- luokitusta kuvataan kehon rakenteen toiminnalla, suorituksina sekä eri elämäntilanteiden vaikutuksilla ihmiseen. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos Mitä toimintakyky on? n.d.)

Toimintakyky on sidoksissa ympäristön vaatimuksiin ja edellytyksiin sekä ihmisen yksilölliseen terveydentilaan ja ominaisuuksiin. Toimintakyky voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen, jotka ovat fyysinen-, psyykinen-, kognitiivinen- ja sosiaalinen toimintakyky. Fyysinen toimintakyky mahdollistaa henkilölle kyvyn liikuttaa kehoaan, sekä aistia asioita. Fyysisen toimintakyvyn kannalta tärkeitä elementtejä ovat muun muassa lihasvoima, kestävyyskunto, kehon hallinta ja liikkuvuus sekä keskushermoston toiminta. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos Mitä toimintakyky on? n.d.) Psykiatrian erikoislääkäri Teija Honkanen kertoo Lakimies Uutisissa, ”Hyvä fyysinen kunto vahvistaa ihmistä. Mutta jos asiat ovat työpaikalla huonosti, ei siinä yksin auta, että on hoikka ja liikunnallinen. Terveelliset elintavat ja organisaation toimintatapojen kehittäminen eivät kuitenkaan sulje toisiaan pois. Hyvinvointiin tarvitaan molempia.” (Kehusmaa 2011, 37.)

Psyykinen toimintakyky koostuu yksilön persoonallisuudesta, mielenterveydestä ja sosiaalisesta ympäristöstä sekä sen tuottamista haasteista. Psyykinen toimintakyky mahdollistaa realistisen ajattelutavan tunteista, tulevaisuudesta sekä elämän päätöksistä ja haasteista. Kognitiivinen toimintakyky mahdollistaa yksilön suoriutumisen arjessa. Se koostuu ihmisen tiedonkäsittelytaidoista, jotka puolestaan koostuvat tiedon vastaanottamisesta, käsittelystä, säilyttämisestä ja käyttämisestä. Näihin toimintoihin kuuluvat tietojen käsittelyn lisäksi muisti, oppiminen, keskittyminen, orientaatio ja toiminnanohjaus. Sosiaalisen toimintakyvyn mahdollistamiseen vaikuttavat yksilön lisäksi sosiaalinen verkosto ja yhteisön ympäristö. Toimintakykyä ilmenee vuorovaikutuksissa ja sosiaalisissa tilanteissa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos Mitä toimintakyky on? n.d.)

Toimiva työyhteisö ja hyvin tehdyt työtehtävät voivat tuottaa organisaation työhyvinvointia. Hyvinvointi on jokapäiväistä toimintaa, joka vaikuttaa koko organisaation henkilöstöön. Positiivinen työelämän laatu työpaikalla vahvistaa työhyvinvoinnin laatua yhteisössä. (Kaivola & Launila 2007, 128.)

Tutustuin Kajaanin Ammattikorkeakoulun opiskelijaterveydenhuollon lääkäri Kasasen nettisivustoihin, jonne hän on koonnut mielenkiintoisen tietopaketin ihmisen hyvinvoinnista. Tietopakettissa käsitellään, kuinka ihmisen kehon eri osa-alueet reagoivat eri tuntemuksiin ja mielentiloihin.

Kun ihmisellä on kaikki hyvin, hän tuntee yhteenkuuluvuuden tunnetta ja suhtautuu myös hyväksyvästi omiin tunteisiinsa ja kehoon. Keho ja mieli kulkevat käsi kädessä ja näin ollen vaikuttavat

toisiinsa jokapäiväisessä elämässä. Ihmisen olemus koostuu elämäntavoista, sosiaalisesta elämästä, terveydestä, seksuaalisuudesta, psykologisesta joustavuudesta ja ympäristön vaatimuksista. Yleensä ihminen yrittää kontrolloida ja lievittää ahdistustaan pakonomaisella suorittamisella. On yleistä, että vaikeita asioita ja tunteita koetetaan paeta päihteillä, eristäytymällä tai ylen-
syömällä. Nämä epämiellyttävät kokemukset ja niiden seurauksia aiheuttavat ongelmia kehossa ja mielessä. Harvalla ahdistuneella ihmisellä ilmenee ainoastaan yhtä oiretta, vaan kaikki vaikuttavat kaikkeen. (Kasanen 2016.)

Stressaantuneella ja suorituspainesta kärsivällä henkilöllä esiintyy kireyttä kehossa ja myös mielessä. Vireystila voi vaihdella pitkin päivää huomattavasti ja tämä vaikuttaa negatiivisesti suoriutumiseen työtehtävissä. On tärkeää, että vastaavanlaisissa tapauksissa työterveydenhuolto tutkii tilannetta poissulkien vakavien sairauksien oireet ja ohjaa henkilöä eteenpäin mahdollisesti asiantuntijoiden pariin. (Kasanen 2016.)

3 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Työntekijän hyväksi kokema työhyvinvointi on merkittävä tekijä organisaation ylläpitämisessä. Ennaltaehkäisevän toiminnan avulla voidaan kasvattaa työhyvinvoinnin pääomaa. Se määrittelee, kuinka organisaatio kykenee hyödyntämään inhimillisiä resurssejaan tällä hetkellä ja tulevaisuudessa. Pääoma on strateginen resurssi, jonka sisältämät tavoitteet ja haasteet on tärkeää määrittellä organisaation sisällä yksilöllisesti. (Manka ym. 2016, 53.)

Proaktiivinen kehittämistapa on oivallinen kehittämisenkeino työhyvinvoinnille. Mitä aiemmin työhyvinvoinnin kehittämiskohteita havaitaan, sitä paremmin ongelmia voidaan parantaa ja sitä enemmän kehittämisen keinoja on käytettävissä ja näin myös kokonaiskustannukset jäävät miniimiin. Proaktiivisuuden tavoitteena on luoda työtä helpottavat työolot tulevaisuuteen, eikä vain ainoastaan korjata valmiita ongelmia. Ongelmien ennaltaehkäisemiseksi pyritään hankkimaan erilaisia mittareita, jotta riskit havaittaisiin etukäteen. (Manka ym. 2016, 91-92.)

3.1 Työhyvinvoinnin kartoittaminen

On tutkittu, että työhyvinvointi lisää organisaation tuottavuutta. Työhyvinvointipalvelujen tarjoajat ovat työn, terveyden ja työhyvinvoinnin ammattilaisia, jotka kehittävät yrityksen menestystä ja hyvinvointia yhdessä työntekijöiden kanssa. Työhyvinvointipalvelut tarjoavat erilaisia valmennuksia kehon ja mielen hyvinvointiin, palautumiseen, sekä unen laadun ja oman kunnon ylläpitämiseen. Työhyvinvointilaitokset tarjoavat erilaisille yrityksille hyvinvointiohjelmia, mitkä vastaavat yrityksen tavoitteita. Heidän tarjoamansa palvelut voidaan toteuttaa työyhteisölle yksilö- tai ryhmäpalveluina. Tavoitteena on kehittää ja rakentaa terveitä työpaikkoja työntekijöille. (Terveystalo Työhyvinvointi lisää organisaation tuottavuutta n.d.)

Kartoittamalla työhyvinvointia on hyvä ottaa huomioon hyvinvoinnin puutteiden arvo, jotta puutteiden tärkeys otettaisiin paremmin huomioon. Henkilöstöinvestointeja tarkkailemalla on mahdollista tarkkailla, mitä investoinneilla on saavutettu, mitä hyötyä niistä on ollut kullekin ja onko niitä syytä jatkaa ja lisätä henkilöstön hyvinvoinnin parantamiseksi. (Manka ym. 2016, 95.)

3.2 Työhyvinvoinnin edistäminen

Työhyvinvointisuunnitelman avulla hyvinvointia päästään edistämään organisaatiossa. Suunnitelmassa on hyvä olla selvitettyä sen hetkinen työhyvinvoinnin laatu. Tutkimuksen voi toteuttaa työhyvinvointikyselyllä, itsearvioinnilla tai kehityskeskustelulla. Henkilöstöhallinnon tietojärjestelmistä ja eläkevakuutusyhtiöltä löytyy myös paljon tärkeää tietoa organisaation työhyvinvoinnin tilasta. Heidän tilaistoista voi saada selville selkeitä merkkejä hyvinvoinnin puutoksesta, kuten muun muassa sairauspoissaoloista, työtapaturmista, vaihtuvuudesta ja näistä koituvista kustannuksista. (Manka ym. 2016, 95.)

Organisaation hyvinvointia kannattaa lähteä parantamaan miettimällä hyvinvoinnin kehittämisen tavoitteet yhdessä ylemmän johdon ja työntekijöiden kanssa. Suunnitellessa kehittämisen tavoitteita on tärkeää keskittyä tulevaan, miten hyvinvointia tulisi parantaa. Tässä vaiheessa on hieman turhaa miettiä, mitä huonoa edellisvuosien työhyvinvoinnin yhteisössä on ollut. Työhyvinvointisuunnitelma pitää sisällään esimerkiksi kehittämiskohteen, sen hyödyt, esteet, toimenpiteet, vastuut ja seurannan aikataulun. Suunnitelmamallin avulla jokainen kehittämiskohde luokitellaan erikseen ja sille kehitellään toimintasuunnitelma. (Manka ym. 2016, 96-97.)

3.3 Työhyvinvoinnin seuranta

Työhyvinvointisuunnitelma itsessään ei takaa organisaation hyvinvoinnin parantamista. Suunnitelman mukaiset toimenpiteet on otettava käyttöön työyhteisön arjessa ja sen toteutumista on seurattava ajoittain. Työyhteisön hyvinvointia on syytä seurata tunnuslukujen avulla. Niiden avulla konkretisoidaan tavoitteet, ohjeistetaan ja valmennetaan henkilöstä tulevaan, motivoidaan ja palkitaan henkilöstön osallistumista, sekä korostetaan kokeilun tärkeyttä työyhteisössä. (Manka ym. 2016, 97.)

Työhyvinvointipääoma rakentuu ajatukselle, että työntekijän työkyvyllä ja terveydellä on perusteellinen suhde omaan asenteeseen ja osaamiseen. Hyvä terveys lisää mahdollisuuksia osallistua koulutuksiin ja saada enemmän työkokemusta, sekä se tukee työelämässä ja opinnoissa menestymistä. Työntekijöiden työkyvyttömyys aiheuttaa tilapäisiä tai pysyviä inhimillisen pääoman menetyksiä ja se myös heikentää henkilöstön tuottavuutta ja kehittymistä. (Manka ym. 2016, 53-54.)

3.4 Työhyvinvoinnin laatu

Organisaation työhyvinvoinnin laatu vaikuttaa yhteisön maineeseen, tuloksiin ja kilpailukykyyn. Suuret työhyvinvoinnin investoinnit tuottavat organisaatiolle moninkertaisia tuloksia. On tutkittu, että hyvinvoinnilla on positiivinen vaikutus organisaatioiden tuottavuuteen, voittoihin, tyytyväisyyteen, henkilöstön vaihtuvuuteen ja poissaoloihin. (Työterveyslaitos Työhyvinvointi n.d.)

Hyvinvoiva organisaatio on luottamuksen arvoinen, kannustava ja toimintakykyinen vaikeimmisakin tilanteissa. Työyhteisön hyvinvoinnin kannalta on tärkeää pitää huolta henkilöstön sopivasta työmäärästä. Positiivinen palaute, kehuminen, ongelmista puiminen ja henkilöstön yhteisöllisyys ovat askeleita hyvinvoivaan työyhteisöön. (Työterveyslaitos Työhyvinvointi n.d.)

Työntekijä voi hyvin, kun hän kokee yhteenkuuluvuuden ja tarpeellisuuden tunnetta työyhteisössä. Palautteen saaminen esimieheltä parantaa mahdollisesti työn laatua ja näin työntekijä oppii tuntemaan myös työtehtäviin kuuluvat tavoitteet. Jotta työntekijä voi hyvin, täytyy hänen myös itse olla motivoitunut ja vastuuntuntoinen työtehtävissään. On myös tärkeää, että työntekijä pääsee ja oppii hyödyntämään omia vahvuuksiaan ja osaamistaitojaan työn parissa. (Työterveyslaitos Työhyvinvointi n.d.)

4 RTG Sales Oy

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii Kajaanissa vuonna 2004 perustettu organisaatio RTG Sales Oy. Perustajana ja toimitusjohtajana toimii Mikko Soininen. RTG:llä on yhteensä 4 toimipistettä, joista 2 sijoittuu Kajaaniin, yksi Porvooseen ja yksi Vantaalle. RTG Sales Oy on yksi Suomen johtavia matkailun asiakaspalveluun erikoistuneita organisaatioita lentoliikenteessä. Yritys palvelee asiakkaita puhelimitse, sekä muiden sähköisten kanavien välityksellä. Organisaatio tarjoaa asiakkailleen myös kokous- ja kongressipalveluita. (RTG Sales Oy n.d.)

RTG Sales Oy konserni perustettiin Kajaaniin vuonna 2004. Tällöin avattiin toimisto Kajaanin Lönnrotinkadulle. Toinen toimisto asiakaspalauteosastolle avattiin Kajaaniin Kauppakadulle vuonna 2015. Samana vuonna avattiin myös uusi toimisto Porvooseen. Uusin toimisto avattiin Vantaalle syyskuussa 2019. (Turunen 2005.)

Konserni työllistää yhteensä noin 270 työntekijää. Kajaanin kahdessa toimistossa on noin 180 työntekijää, Porvoon toimistossa noin 70 ja Vantaan uudessa toimistossa noin 25 työntekijää. RTG Sales Oy:n tehtävänä on olla kustannustehokas toimija matkustamisen asiakaspalvelutoiminnoissa. Matkailuasiakkaiden palvelukanavat toimivat puhelimitse ja sähköisesti. Asiakaspalveluvalikoimaan kuuluvat henkilökohtainen asiakaspalvelu, Contact Center – toiminnot sekä netti-kauppojen ja varausjärjestelmien tukipalvelut. Contact Center – toimintoihin kuuluvat päämiehen eri osastojen puhelinpalvelu ja asiakaspalautteet. Vuoden 2012 elokuusta lähtien palvelukonseptiin on kuulunut RTG Sales Oy:n oma kokous- ja kongressiosasto – ja palvelut. (Turunen 2005.)

Organisaation toimii tiimiorganisaationa ja marraskuussa 2017 yritys rakenne muutettiin konserniksi. Samaisesta konsernista käytetään eri nimiä, kuten RTG Sales Oy, RTG Sales Kajaani Oy, RTG Sales Asiakaspalautteet Oy, RTG Sales Porvoo Oy ja RTG Sales Vantaa Oy. RTG Sales Oy:n Contact Center missiona ja liikeideana on toteuttaa matkailun asiakaspalvelua monipuolisesti yritysasiakkaille. Konsernin toimintaperiaatteisiin kuuluu huolehtia henkilöstöstään ja palvella asiakkaitaan yhteiset säännöt huomioiden ja niitä noudattaen. Konsernin visioksi ajalle 2018-2021 on mukautunut ajatus: ”RTG Sales Oy on halutuin kumppani henkilökunnalle, asiakkaille ja omistajille.” RTG Sales Oy organisaatiosta tekevät ainutlaatuisen arvot: ammattitilpeys, luottamus, rohkeus, sisukkuus ja tekemisen meininki. (Turunen 2005.)

RTG Sales Oy konserni työnantajana kouluttaa ja perehdyttää työntekijät perusteellisesti työtehtäviin ja työpaikan käytäntöihin. Näistä konsernin tiedoista on koottu uusille työntekijöille käsikirja, jonka avulla työntekijä voi helpommin sopeutua työpaikkaan ja ymmärtää itse merkityksensä työntekijänä RTG Salesilla. Työnantajana yritys arvostaa työntekijässä oma-aloitteellisuutta, kehitys- ja yhteistyökykyisyyttä, motivoitunutta ja positiivista asennetta työhön ja työyhteisöön. RTG Sales Oy:ssä arvostetaan myös reiluja ja avoimia molemminpuolisia vuorovaikutustaitoja. Työehdot työntekijälle määräytyvät Ammattiliitto PRO:n ja Palvelualojen työntajien PALTA ry:n työehtosopimusten mukaisesta. (Turunen 2005.)

Organisaatiolle on tehty vuonna 2012 työhyvinvointisuunnitelma ajalle 2012-2014. Suunnitelman tavoitteena on ollut henkilöstön hyvinvoinnin edistäminen, terveyden ja työkyvyn ylläpitäminen ja jaksamisen tukeminen sekä se, että suunnitelmaa päivitetäisiin tulevaisuudessa säännöllisesti. Suunnitelma toteutettiin, koska tällöin organisaatiossa ei ollut voimassa olevaa työhyvinvointisuunnitelmaa. Työhyvinvointisuunnitelma oli jaoteltu viiteen osa-alueeseen, jotka olivat työolot, työntekijä yksilönä, yksilö työntekijänä ja arviointi. Jokainen osioon oli kirjattu tiedot osa-alueista, kuinka ne toteutuvat ja miten niitä pyritään toteuttamaan jatkossa. (Ojakoski & Witikka 2012.)

5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteuttaminen muodostuu neljästä pääkohdasta, jotka ovat etenemisjärjestyksessä: tutkimusaineiston hankinta, tutkimusaineiston luokittelu tutkittavaan muotoon, tutkimusaineiston analyysi ja tulkinta teoria ammatillisten käsitteiden avulla, sekä tutkimustulosten, johtopäätösten ja kehittämisehdotuksien esittäminen. (Vilka 2015, 79.) Käytin kyselytutkimuksessani pääosin kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Tiedonkeruumenetelmänä hyödynsin kyselylomaketta. Tutkimuksessani käytin myös laadullista menetelmää. Tätä tapaa hyödynsin avoimissa- ja sekamuotoisissa kysymyksissä. Menetelmän avulla pyritään oppia tulkitsemaan aineistoa laatua.

Tutkimusongelma ja tavoite, jota tutkimuksella haetaan määräävät menetelmän, kuinka tutkimus toteutetaan. Menetelmän valinta riippuu tutkimusongelmasta, mahdollisuuksista lähestyä kohderyhmää ja resursseista, sekä mahdollisista rajoitteista. Tutkimuksella pyritään saada ratkaisu tutkimuksen alkuvaiheessa asetettuun tutkimusongelmaan- ja kysymyksiin. (Heikkilä 2014, 12.)

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat

Tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla henkilöstön työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä esimiesten, tiimiesimiesten ja muun hallinnon henkilöstön keskuudessa. Tutkimuksella halusin saada selvitystä työhyvinvoinnin vaikuttaviin tekijöihin. Tutkimuksen tavoitteena oli havaita kehittämiskohteita, joiden kautta työhyvinvoinnin laatua voitaisiin kehittää organisaation sisällä. Työorganisaatio voi käyttää tutkimuksen tuloksia apuna laadun mittaamisessa kehityskeskusteluissa tai hyvinvointi- ja ilmapiirikyselyissä. Omana tavoitteenani oli oppia kyselytutkimuksen tuottamisesta ja aineiston keräämisestä pääpiirteet teoriataustaa hyödyntäen. Tavoitteenani oli myös oppia työhyvinvointi -käsitteen laaja määritelmä kokonaisuudessaan.

Tutkimuskyselyn avulla pyrin saada selvityksiä ja vastauksia kysymyksiin; Mitä työyhteisö voisi tehdä hyvinvoinnin parantamiseksi, Miten yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia tulisi kehittää ja Miten työntekijä voisi itse vaikuttaa työhyvinvoinnin parantamiseen?

5.2 Tutkimuksen lähestymistapa

Kvantitatiivinen tutkimus vastaa määrällistä tutkimusmenetelmää. Menetelmän avulla päästään kiinni lukumääriin ja prosenttiosuuksiin tiedon pohjalta. Tutkimusaineistoa kerätessä käytetään standardoituja tutkimuslomakkeita, joissa on valmiita vastausvaihtoehtoja. Tutkimuksessa selvitetään ilmiössä tapahtuneita muutoksia ja niiden välisiä riippuvuuksia. Määrällisen tutkimuksen avulla kartoitetaan olemassa olevaa tilannetta ilman niiden syiden selvittämistä. (Heikkilä 2014, 15.)

Määrällisessä tutkimusmenetelmässä haetaan vastauksia, joita käsitellään ja mitataan tilastollisesti. Tutkimuksen vastaukset ilmaistaan numeerisesti, vaikka kysymykset olisi esitetty sanallisesti. Aineistot koostuvat mitatuista ja tutkituista luvuista. (Vehkalahti 2014, 13.)

Laadullisen- eli kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruu on kokonaisvaltaista ja aineiston kokoaminen tapahtuu todellisissa tilanteissa. Tutkija, joka käyttää laadullista menetelmää, haluaa saada selville yllättäviä seikkoja. Tällöin myös tutkimuksen perusjoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

5.3 Kysely aineistonkeruumenetelmänä

Kyselytutkimuksen tarkoituksena on kerätä ja tarkastella tutkimustietoa. Tutkijan tulee koota lomakkeeseen kysymyksiä ja esittää ne vastaajille. Kyselylomake toimii tutkimuksen mittausvälineenä. Lomake toimii ilman tutkijan läsnäoloa, eli vastaaja pystyy täyttämään kyselylomakkeen itsenäisesti. (Vehkalahti 2014, 11.) Kyselytutkimuksessa voidaan käyttää joko määrällistä- tai laadullista tutkimusmenetelmää. Pääosin määrällinen tutkimusmenetelmä tavoittelee enimmäkseen yleiskäsityksiä tutkittavasta aiheesta, kun taas laadullisella tutkimusmenetelmällä tavoitellaan yksityiskohtaisempia tuloksia. (Vehkalahti 2014, 13.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kyselylomakkeella voidaan kerätä tutkimusaineistoa strukturoiduille eli monivalintakysymyksillä, avoimilla kysymyksillä ja sekamuotoisilla kysymyksillä. Monivalintakysymyksiä laatiessa vastausvaihtoehdot laaditaan vastaajille valmiiksi, kysymysmuodot ovat strukturoidut ja vakioidut. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tavoitellaan laadittujen kysymysten ja saatujen vastausten vertailumahdollisuutta. (Vilka 2007, 67.)

Avoimilla kysymyksillä tutkija pyrkii saamaan vastaajilta ennalta arvaamattomia vastauksia. Avoinmet kysymykset strukturoidaan vastausten keräämisen jälkeen, ennen kuin aineisto on koodattu. Aineiston koodaamisella tarkoitetaan vastausten muuttamista numeraaliseen muotoon eli vastaukset ryhmitellään sisällön mukaisesti. Aineiston ryhmittelyssä määritellään ryhmien sisällöt ja pohditaan tarkkaan, millaisia ryhmiä tulisi muodostaa. (Vilka 2007, 68.) Sekamuotoiset kysymykset muodostuvat monivalintakysymyksistä, joissa on tavallisesti lisänä yksi avoin kysymys. Tätä menetelmää käytetään, mikäli epäillään, ettei vastaaja tunne kaikkia vastausvaihtoehtoja. (Vilka 2007, 69.)

Kyselytutkimuksessa voidaan käyttää erilaisia asteikkoyksiköjä. Mittaustapana käytin viisipor-taista likertin asteikkoa. Likertin asteikko on yksi järjestysasteikoista. Kyselylomakkeessa asteikko muodostaa yksiolotteisen jatkumon vastausvaihtoehtojen ääripäiden välillä, sekä keskimmäisen neutraalin vaihtoehdon. Vastausvaihtoehdot sisältävät ääripäät hyvin ja huonosti, neutraalin vaihtoehdon ei hyvin, eikä huonosti, sekä vaihto ehdot melko hyvin ja melko huonosti. (Vehka-lahti 2014, 35.)

Kyselyyn liitettiin saatekirje, joka on alustus- tai esittelykirje työhyvinvointikyselyyn. Sen sisältö esitetään kyselyyn vastaajalle vaikuttavasti asiatyylillä. Saatteen täytyy kattaa riittävät perustie-dot tutkimuksesta, jotta vastaaja tietää mistä tutkimuksesta on kyse. Saatekirje luo vastaajalle ensivaikutelman ja kokonaiskuvat kyselytutkimuksesta. Tämän vuoksi on tärkeää yhteensovittaa saatekirje ja kysely, sekä panostaa niiden tyyliin, sisältöön ja ilmeeseen. (Vilka 2007, 65.) Saatekirje on noin yhden sivun mittainen teksti, jonka perusteella tutkittava voi tehdä päätöksen, osal-listuuko tutkimukseen vastaamalla kyselyyn. Saatesanat taas ovat alle puolen sivun mittainen sel-vitys tutkimuksesta, johon aineistonkeruumenetelmä liittyy. (Vilka 2007, 80.)

Käytin Webropol- tiedonkeruujärjestelmää kvantitatiivisen opinnäytetyöni empiirisen aineiston tiedonkeruussa. Kysely tallennettiin tiedonkeruujärjestelmään, jonka jälkeen se lähetettiin tutki-muksen kohderyhmälle sähköpostitse. Tiedonkeruujärjestelmän avulla toteutin myös tulosten tarkastelun. Järjestelmän toimintojen avulla oli mahdollista tehdä yhteenveto tuloksista hyödyn-täen taulukkoja.

5.4 Kyselyn toteutus ja kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmäksi eli perusjoukoksi muodostui RTG Sales Oy konsernin esimiehet, tii-miesmiehet, sekä muun henkilöstön hallinnon kolmella eri paikkakunnalla, Kajaanissa, Porvoossa

ja Vantaalla. Muu henkilöstö ryhmään kuuluvat kongressiosasto, IT-osasto, koulutusosasto, vuorosunnittelu, sekä henkilöstöosasto. Tarkoituksena on kartoittaa heidän arvioinsa nykyisestä saamastaan työhyvinvoinnin laadusta ja määrästä. Tutkimuksen kysymykset on suunnattu juuri heille ja niiden avulla mahdollisesti pyritään tekemään muutoksia työhyvinvoinnin parantamiseksi. Valitsin kyseisen kohderyhmän, koska heidän työhyvinvointiaan ei ole tutkittu ja he myös itse toivoivat tutkimusta. Kokonaisuudessaan perusjoukkoon kuului 34 henkilöä. Koska perusjoukko oli kooltaan pieni, tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena.

5.5 Luotettavuus

Kyselytutkimuksen mittauksen luotettavuuteen ja laatuun vaikuttavat erilaiset seikat, kuten tilastolliset, kielelliset ja tekniset tekijät. Tutkimuksen mittauskerta on ainutlaatuinen, eikä mitattua aineistoa voi tutkia jälkikäteen. Mittauksien luotettavuutta perustellaan validiteetilla eli pätevyydellä ja reliabiliteetilla eli luotettavuudella. (Vehkalahti 2014, 40.)

Validiteetin sanotaan olevan mittauksen luotettavuuden kannalta sen peruste lähtökohtaisesti. Sitä voi lähestyä tilastollisesti vain osittain, sillä validiteetti on tutkittavan ilmiön sisällöllinen kysymys. Validiteetti voidaan jakaa kahteen eri muotoon, jotka ovat rakennevaliditeetti ja ennustevaliditeetti. Reliabiliteetti vahvistuu tutkimuksessa sitä myöten, mitä vähemmän mittauksessa on ilmennyt virheitä. (Vehkalahti 2014, 40.)

6 Tutkimuksen tulokset ja tulosten tarkastelu

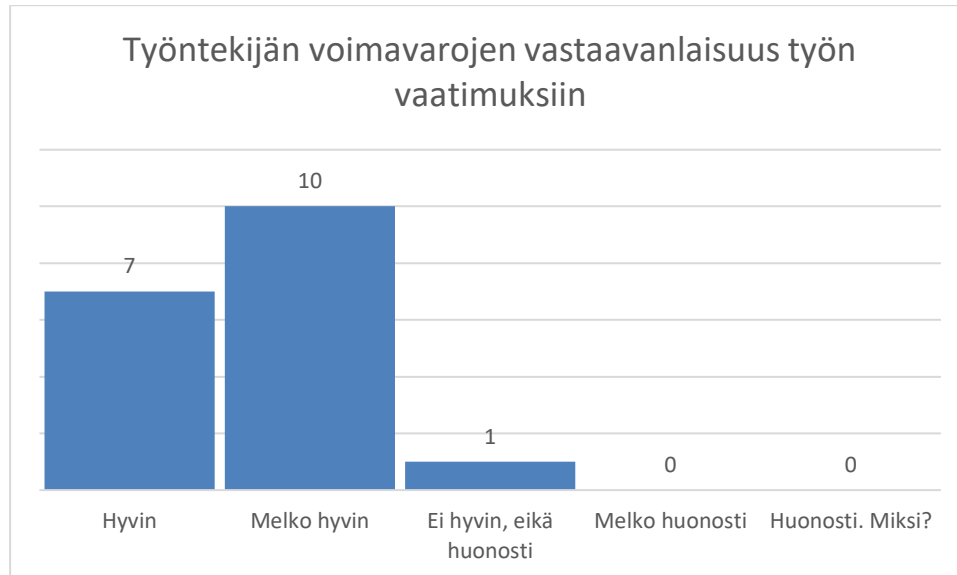
Selvitin työhyvinvointikyselyn avulla RTG Sales Oy:n konsernin esimiesten, tiimiesimiesten ja muun henkilöstön hallinnon hyvinvoinnin tilaa työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden ja niiden eri osa-alueiden kautta. Tutkimustulosten kautta pyrin tuomaan esille, miten henkilöstö kokee työhyvinvoinnin laadun. Tulosten myötä konserni saa mahdollisuuden kehittää toimintaansa epäkohtien kautta. Käsittelin tuloksia ryhmittelyn kautta. Työhyvinvointikyselyn tuloksia on suositeltavaa käyttää konsernin työhyvinvoinnin laadun mittaamisen pohjalta.

Työhyvinvointikyselyssä perehdyin viiden eri kysymyksen kautta vastaajien taustatietoihin. Taustatiedot jakoutuivat ikään, sukupuoleen, peruskoulutukseen, henkilöstöryhmään ja uran pituuteen konsernissa. Ikäjakauman luokittelin viiteen eri luokkaan, jotka olivat alle 25-vuotiaat, 25-35-vuotiaat, 36-35-vuotiaat, 46-55-vuotiaat ja 56-vuotiaat ja sitä vanhemmat henkilöt. Sukupuolijakauma oli jaoteltu naisiin, miehiin ja en osaa sanoa -kategoriaan. Tiedustelin myös vastaajien peruskoulutusta. Vastausvaihtoehdot koostuivat perusasteen koulutuksesta, toisen asteen koulutuksesta, alemmasta korkeakouluasteesta, ylemmästä korkeakouluasteesta ja ”joku muu” vaihtoehdosta. Henkilöstöryhmäjakauma koostui esimiehistä, tiimiesimiehistä ja muusta hallinnosta. Uran pituuden konsernissa luokittelin kolmeen vastausvaihtoehtoon, jotka olivat alle 5 vuotta, 5-10 vuotta ja yli 10 vuotta.

Kyselyyn vastaajista 5 olivat 25-35 vuotiaita ja loput vastaajista eli 13 henkilöä olivat 36-45 vuotiaita. Vastaajista 5 oli miehiä ja 13 naisia. 12 henkilöä vastaajista olivat käyneet alemman korkeakouluasteentutkinnon, neljä vastaajista olivat suorittaneet ylemmän ammattikorkeakouluasteen tutkinnon ja loput kaksi henkilöä olivat käyneet toisen asteen koulutuksen eli ammattioppilaitoksen, ammattiopiston, ammattikoulun tai lukion. Suurin osa vastaajista olivat tiimiesimiehiä, heitä oli 9 henkilöä. Muuhun hallintoon eli IT-osastoon, kongressiosastoon, koulutusosastoon, vuoro-suunnitteluun ja henkilöstöosastoon kuuluivat 5 henkilöä. Vastaajista neljä olivat esimiehiä. Suurin osa työhyvinvointikyselyyn vastaajista olivat työskennelleet yrityksessä yli 10 vuotta, tähän ryhmään kuuluivat 11 vastaajista. Kyselyyn vastaajista neljä ovat työskennelleet yrityksessä 5-10 vuotta ja vähemmistö eli kolme henkilöä olivat työskennelleet organisaatiossa alle viisi vuotta.

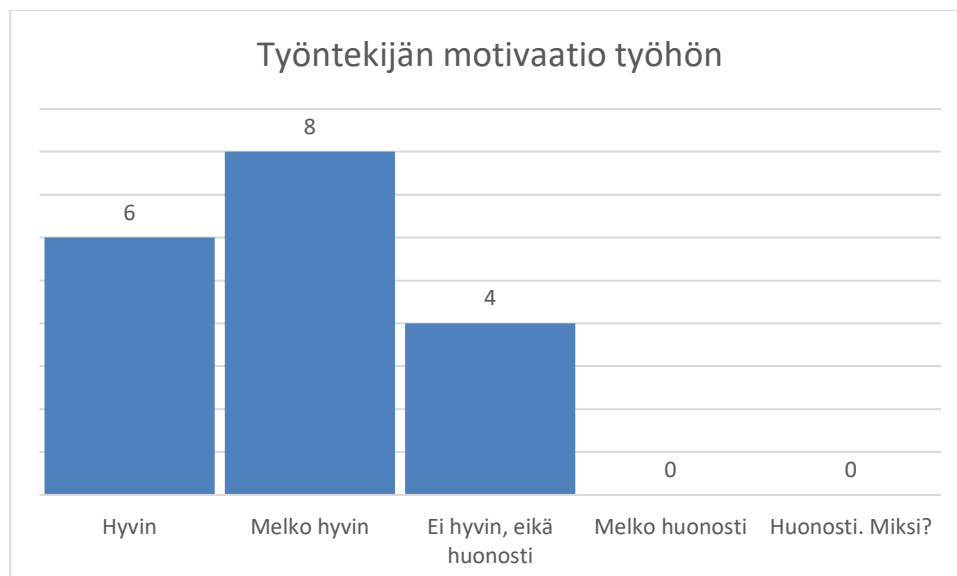
6.1 Työntekijän omat kokemukset työntekijänä

Seitsemän kyselyyn vastaajista arvioivat kuvassa 3 työn vaatimusten vastaavan omia voimavaroja hyvin. 10 vastaajista arvioi, että osa-alue toimii melko hyvin. Yksi vastaajista arvioi, ettei vaatimukset vastaa omia voimavarojaan hyvin eikä huonosti.



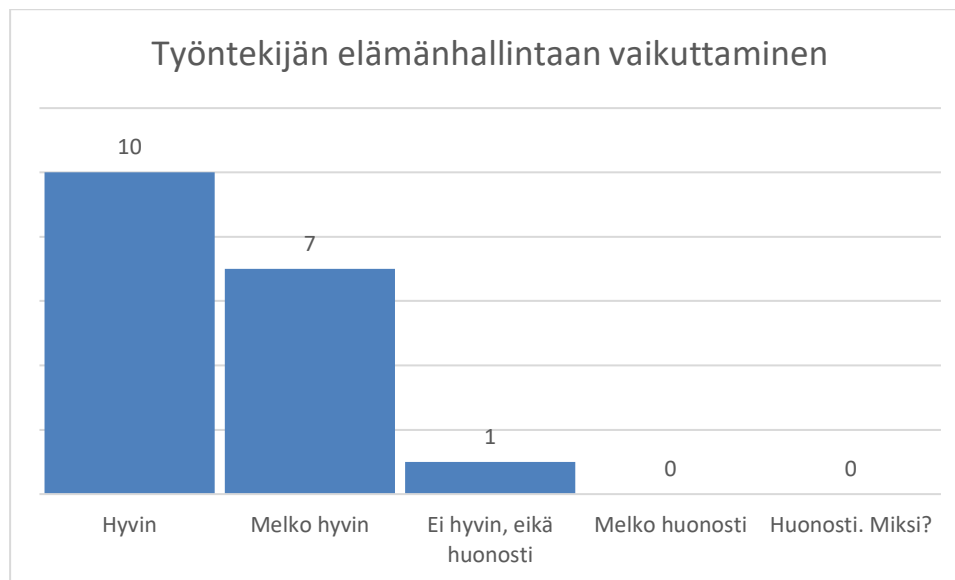
Kuva 3. Vastaajien arvio omien voimavarojen vastaavanlaisuudesta työn vaatimuksiin (n=18)

Kuvassa 4 kuusi henkilöä arvioi olevansa hyvin motivoituneita työntekoon, kahdeksan olivat melko hyvin motivoituneita ja neljä valitsivat keskimmäisen vastausvaihtoehdon, joka oli ”ei hyvin, eikä huonosti”.



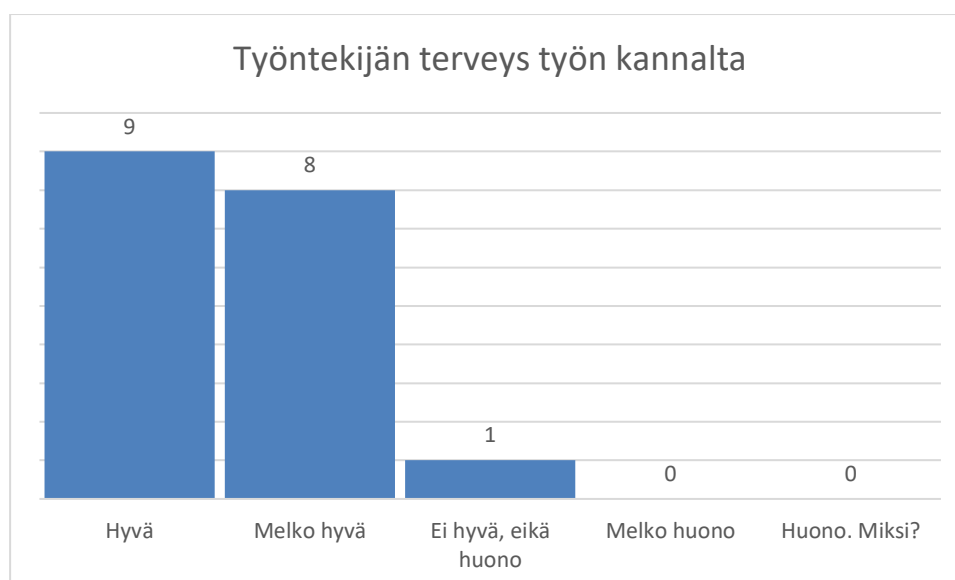
Kuva 4. Vastaajien arvio työn motivaatiota kohtaan (n=18)

Kuvassa 5 10 vastaajista arvioi, että he pystyvät vaikuttamaan hyvin omaan elämähallintaansa. Seitsemän vastaajista arvioi pystyvänsä vaikuttamaan melko hyvin elämähallintaansa, yksi vastaajista arvioi, ettei elämähallinta suju hyvin, eikä huonosti.



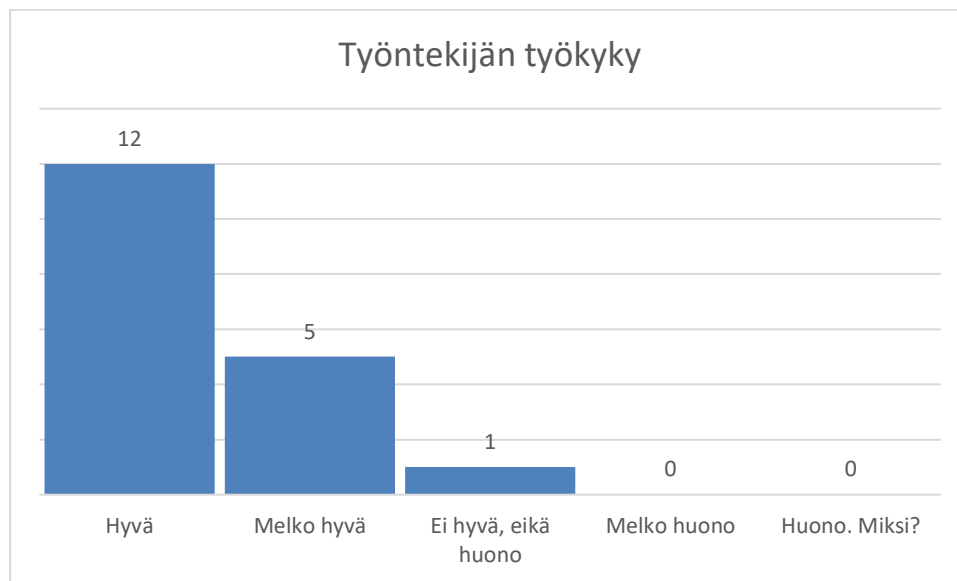
Kuva 5. Vastaajien arvio omaan elämähallinnan vaikuttamiseen (n=18)

Kuvassa 6 puolet eli yhdeksän henkilöä vastaajista arvioi oman terveytensä hyväksi työn kannalta. Kahdeksan vastaajista arvioi terveydentilan olevan melko hyvä, yksi vastaajista arvioi, ettei terveys työn kannalta ole hyvä, eikä huono.



Kuva 6. Vastaajien arvio omasta terveydestä työn kannalta (n=18)

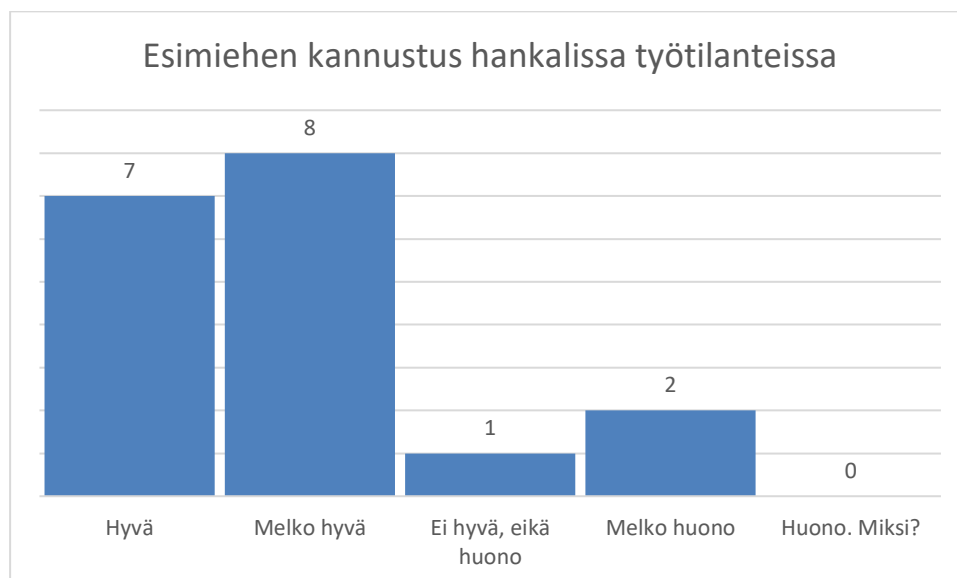
Kuvassa 7 12 vastaajista arvioi työkyvyn hyväksi, viisi vastaajista arvioi sen melko hyväksi ja yksi vastaajista oli sitä mieltä, ettei työkyky ole hyvä, eikä huono.



Kuva 7. Vastaajien arvio omasta työkyvystä (n=18)

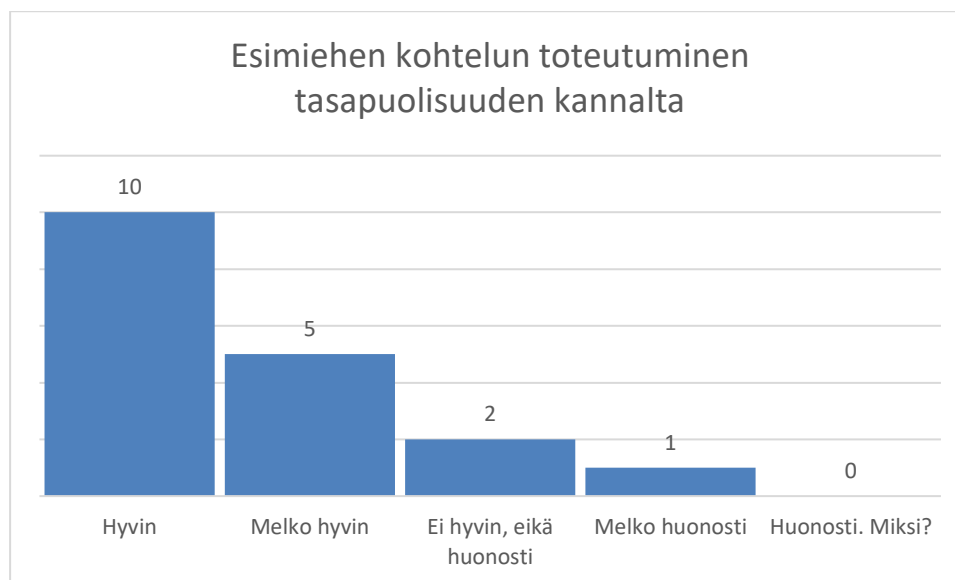
6.2 Työntekijän kokemukset johtamisesta työyhteisössä

Kuvassa 8 seitsemän vastaajista arvioi esimiehen kannustuksen hyväksi, kahdeksan heistä arvioi tilanteen melko hyväksi, yksi vastaajista valitsi vaihtoehdon ”ei hyvä, eikä huono” ja kaksi vastaajaa arvioi tilanteen melko huonoksi.



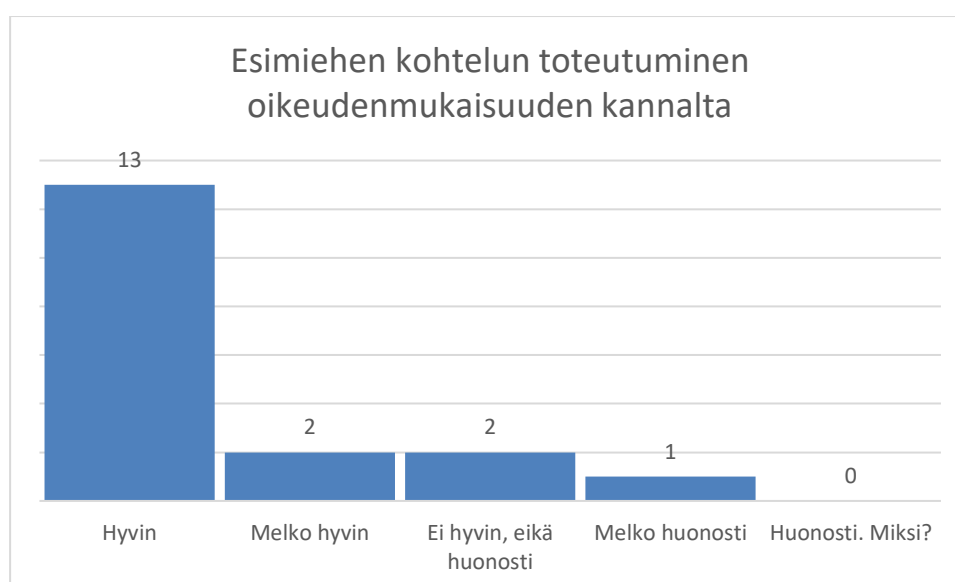
Kuva 8. Vastaajien arvio esimiehen kannustustilanteista (n=18)

Kuvassa 9 10 vastaajista arvioi, että esimies kohtelee tasapuolisuuden kannalta hyvin, viisi vastasi tasapuolisen kohtelun tapahtuvan melko hyvin. Yksi vastaaja valitsi vaihtoehdon ”ei hyvin, eikä huonosti” ja kaksi vastaajista arvioi tasapuolisuuden toteutuvan melko huonosti.



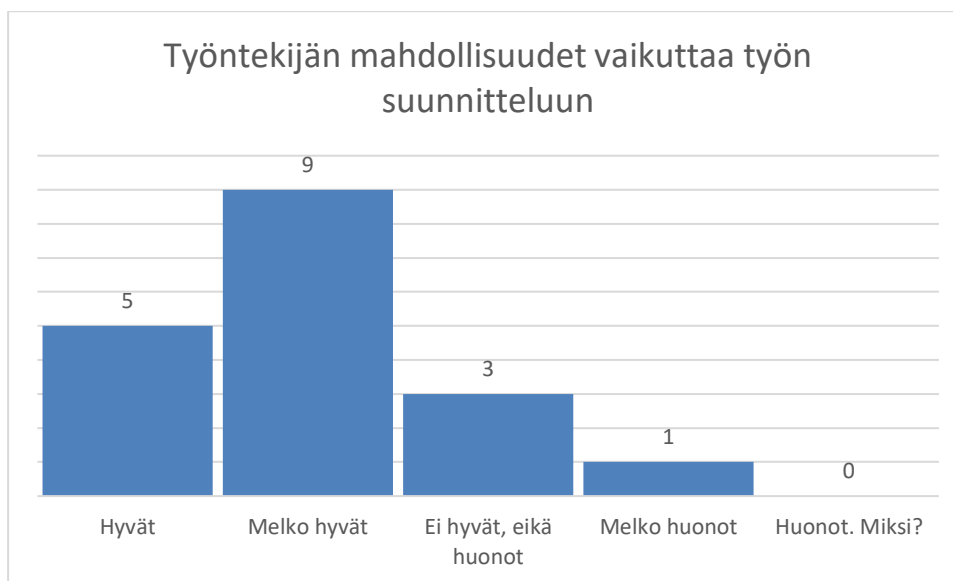
Kuva 9. Vastaajien arvio esimiehen kohtelusta tasapuolisuuden kannalta (n=18)

Kuvassa 10 kysymys liittyi työntekijän kohtelemiseen oikeudenmukaisuuden kannalta. Suurin osa vastaajista eli 13 henkilöä arvioi sen toteutuvan hyvin, kaksi henkilöä vastaajista arvioi sen toteutuvan melko hyvin, kaksi arvioi toteutumisen ei hyvin, eikä huonosti ja yksi melko huonosti.



Kuva 10. Vastaajien arvio esimiesten kohtelusta oikeudenmukaisuuden kannalta (n=18)

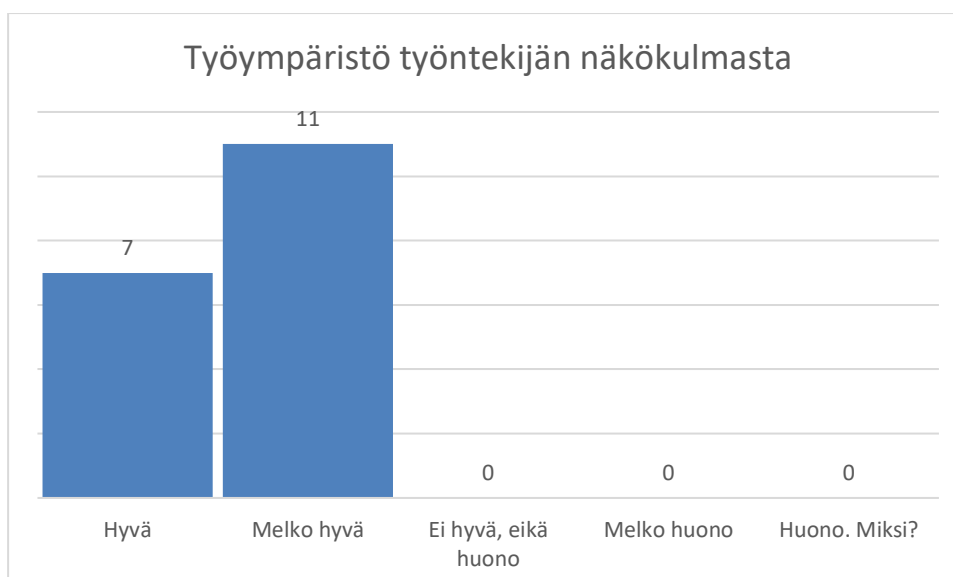
Kuvassa 11 kysymys koski vastaajan mahdollisuuksia vaikuttaa itse työn suunnitteluun. Viisi vastaajista arvioi heillä olevat hyvät mahdollisuudet vaikuttaa tilanteeseen, yhdeksän arvioi mahdollisuudet melko hyviksi, kolme heistä arvioi mahdollisuuksien olevan ei hyvät, eikä huonot ja yksi arvioi mahdollisuuksien olevan melko huonot.



Kuva 11. Vastaajien arvio omista mahdollisuuksista vaikuttaa työn suunnitteluun (n=18)

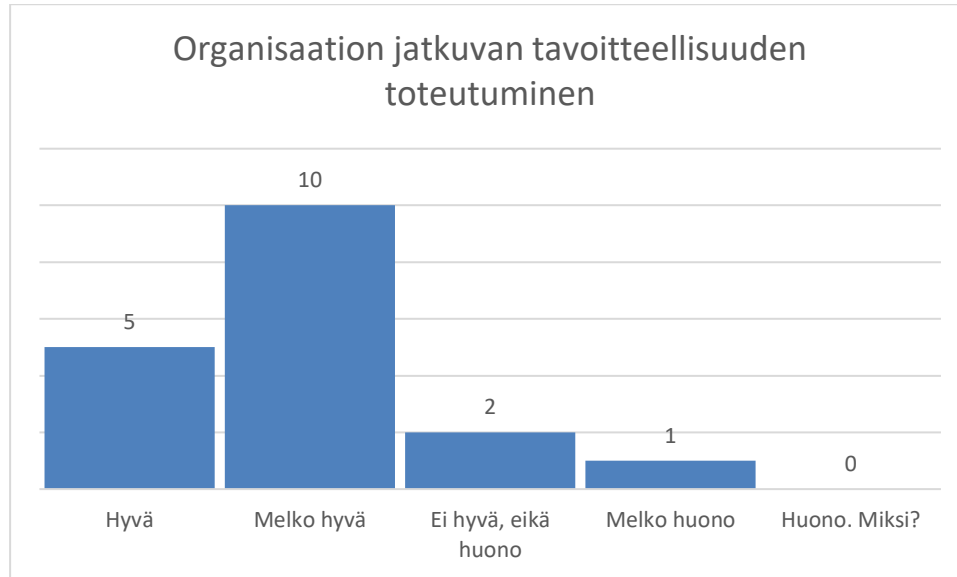
6.3 Työntekijän kokemukset organisaatiosta

Kuvassa 12 seitsemän vastaajista arvioi työympäristön hyväksi. Suurin osa eli 11 vastaajaa arvioi työympäristön olevan melko hyvä.



Kuva 12. Vastaajien arvio työympäristöstä. (n=18)

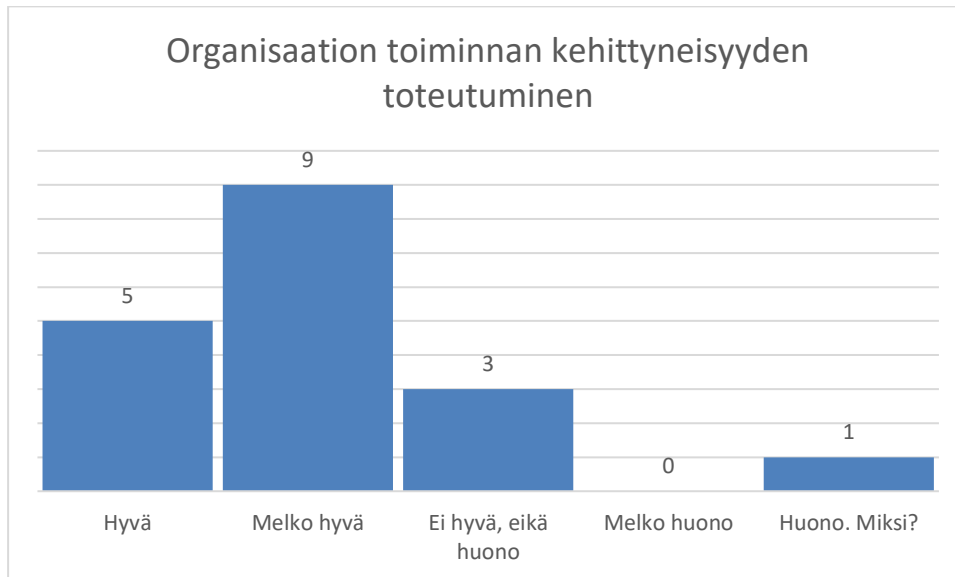
Kuvassa 13 organisaation jatkuvan tavoitteellisuuden arvioi hyväksi viisi vastaajista, melko hyväksi 10 vastaajista, ei hyväksi, eikä huonoksi kaksi vastaajista ja melko huonoksi tavoitteellisuuden arvioi yksi vastaajista.



Kuva 13. Vastaajien arvio tavoitteellisuuden toteutumisesta organisaatiossa (n=18)

Kuvassa 14 organisaation toiminnan kehittyneisyyden hyväksi arvioi viisi vastaajista, yhdeksän vastaajista arvioi tilanteen melko hyväksi, kolme vastaajista arvioi tilanteen ei hyväksi, eikä huonoksi ja yksi arvioi tilanteen huonoksi. Yksi vastaajista arvioi tilanteen huonoksi seuraavin perusteluin;

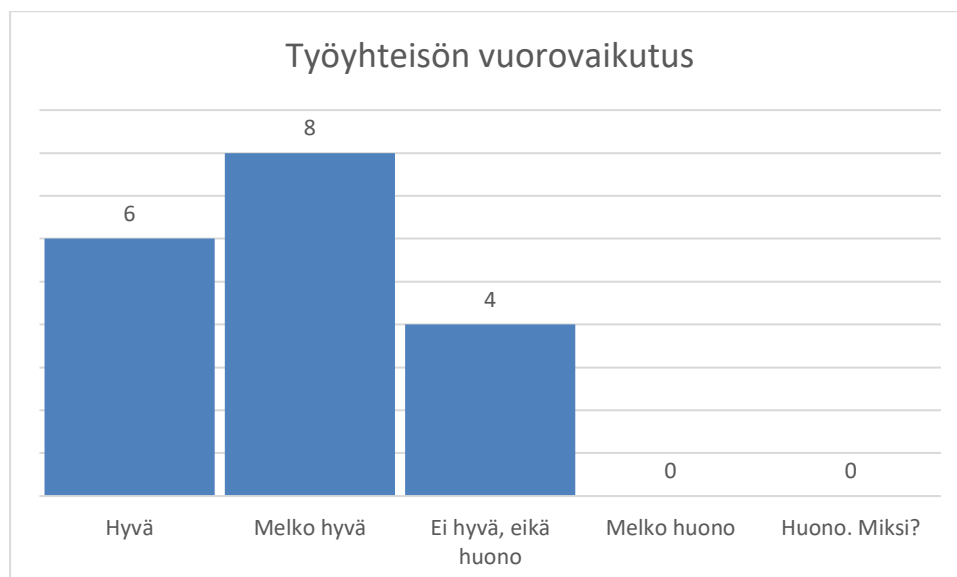
”Päivittäisen työn ollessa hektistä ei yrityksen toimintaa ole mahdollista kehittää niin paljon kuin olisi tarpeen. Osaamisen kehittäminen, organisaation toimintatapojen arviointi ja kehittäminen jne. jäävät päivittäisen työn jalkoihin. Taistellaan samoja tuulimyllyjä vastaan vuosi toisensa jälkeen eikä ymmärretä, ettei mikään kehity itsestään vaan se vaatii panostusta. Esimiesten toimintatavat eroavat toisistaan paljonkin, tämä vain yksi esimerkki siitä, että toimintatavat eivät ole yhtenäiset ja jokainen kehittää omaa toimintaansa kuinka parhaaksi näkee, jos näkee.”



Kuva 14. Vastaajien arvio toiminnan kehittyneisyyden toteutumisesta organisaatiossa (n=18)

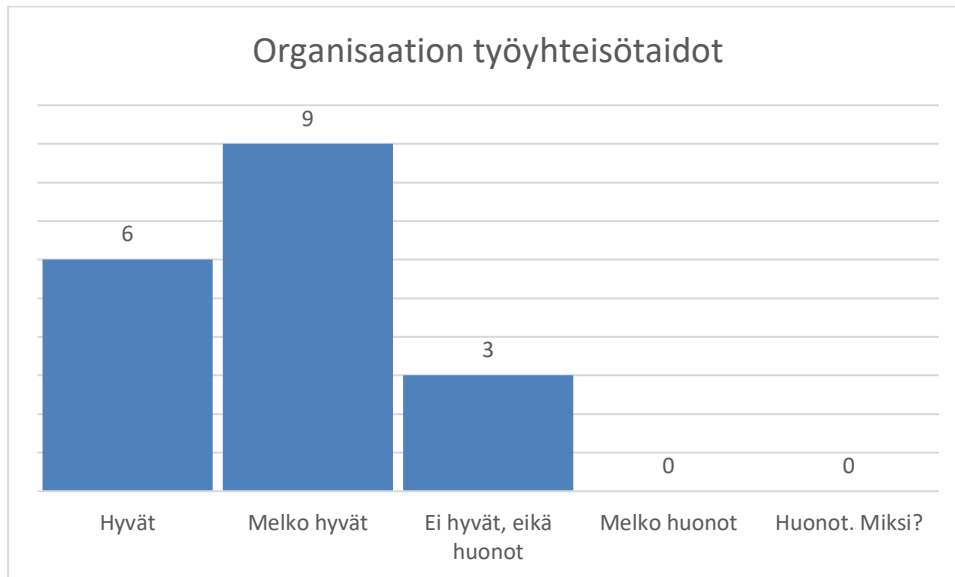
6.4 Työntekijän kokemukset työyhteisöstä

Kuvassa 15 kuusi kyselyyn vastaajista arvioi työyhteisön vuorovaikutuksen hyväksi, kahdeksan melko hyväksi ja neljä heistä arvioivat vuorovaikutuksen ei hyväksi, eikä huonoksi.



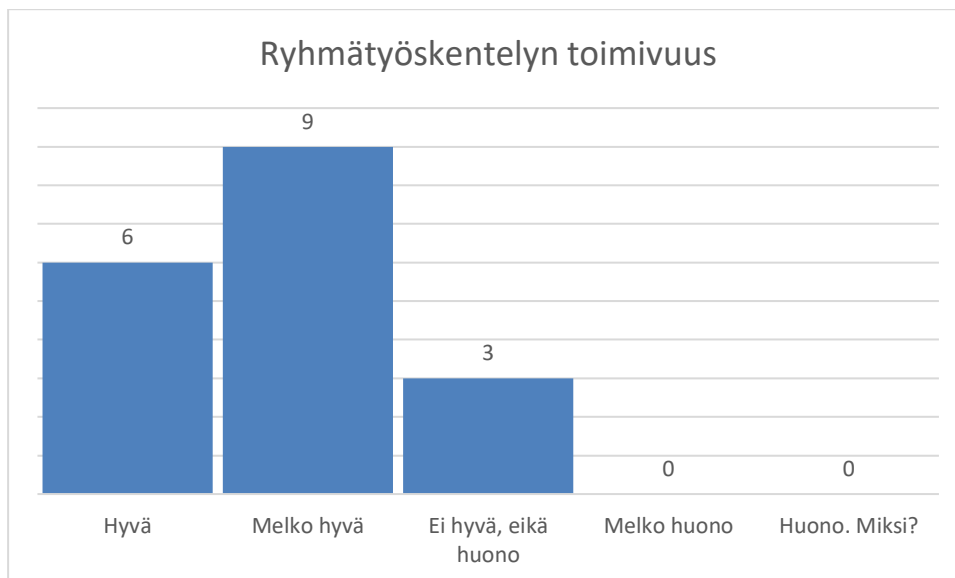
Kuva 15. Vastaajien arvio työyhteisön vuorovaikutustaidoista (n=18)

Kuvassa 16 työyhteisön työyhteisötaitoja hyväksi arvioi kuusi vastaajista, melko hyväksi taitoja arvioi yhdeksän vastaajista ja vastaajista kolme arvioi tilanteen ei hyväksi, eikä huonoksi.



Kuva 16. Vastaajien arvio organisaation työyhteisötaidoista (n=18)

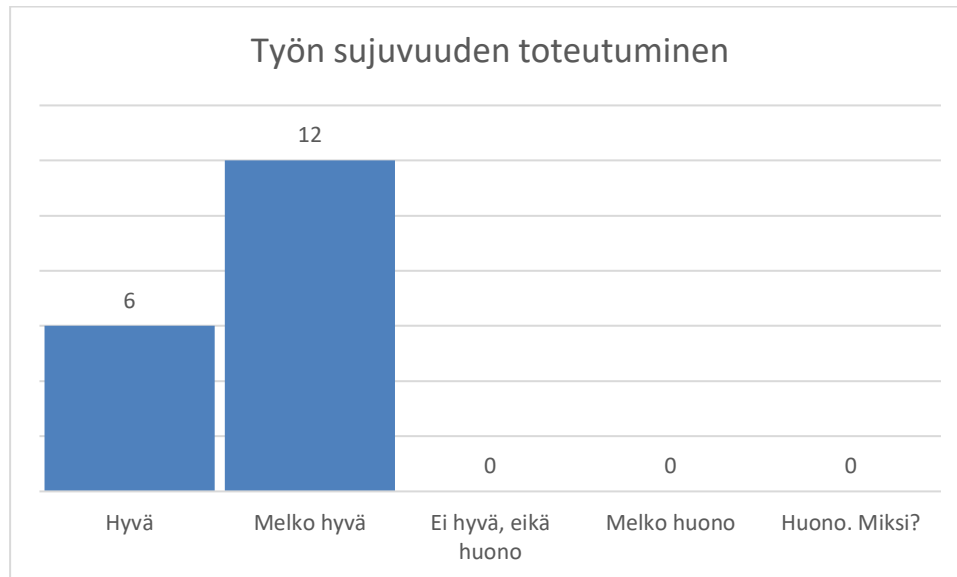
Kuvassa 17 kuusi vastaajista arvioi ryhmätyöskentelyn toimivuuden hyväksi, yhdeksän vastaajista arvioi tilanteen melko hyväksi ja kolme heistä oli sitä mieltä, että ryhmätyöskentelyn toimivuus ei ole hyvää, eikä huonoa.



Kuva 17. Vastaajien arvio ryhmätyöskentelyn toimivuudesta organisaatiossa (n=18)

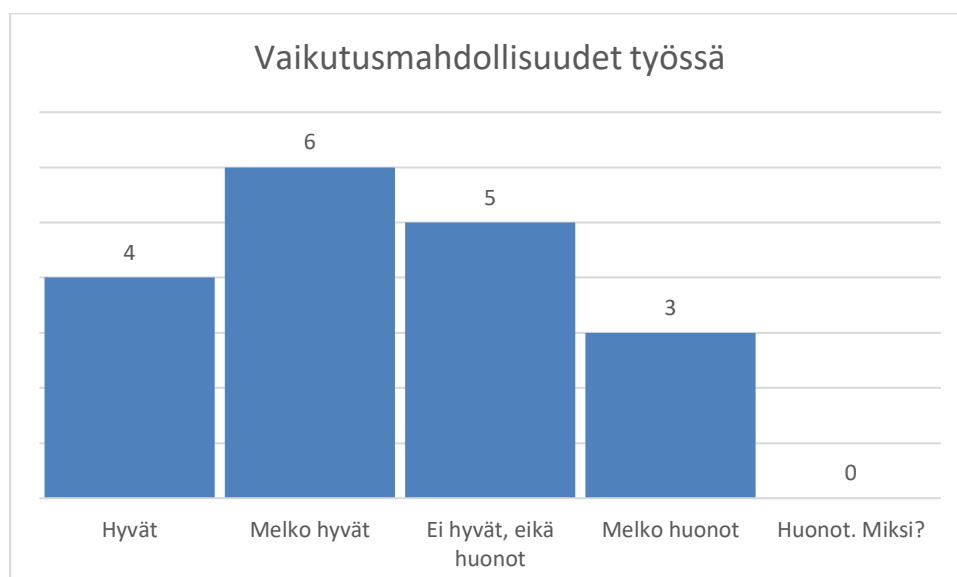
6.5 Työntekijän kokemukset työstä

Kuvassa 18 työn sujuvuuden organisaatiossa arvioi kuusi vastaajaa hyväksi ja 12 vastaajista arvioi sen melko hyväksi.



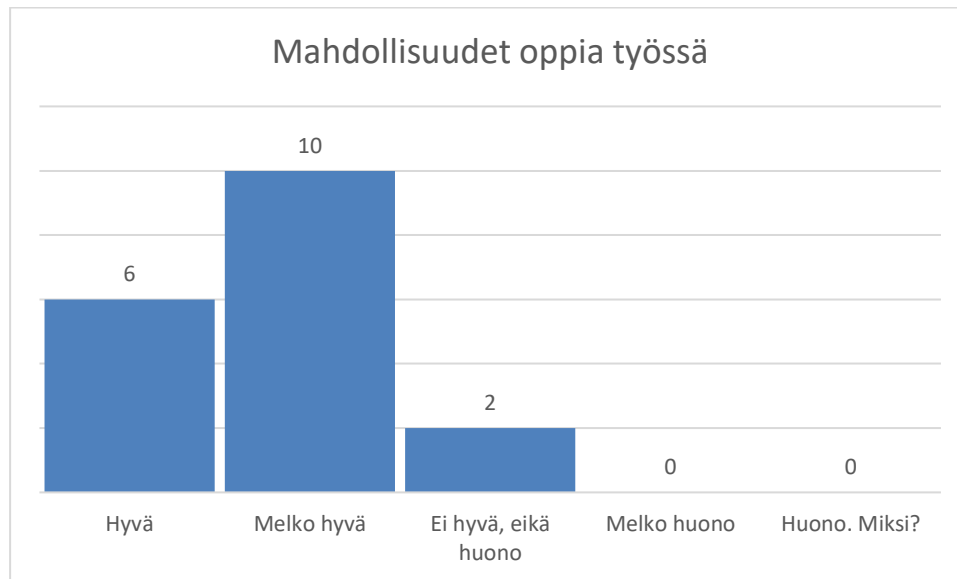
Kuva 18. Vastaajien arvio työn sujuvuudesta (n=18)

Kuvassa 19 seuraava työn osa-alueen kysymys liittyi työn vaikutusmahdollisuuksiin. Neljä henkilöä kyselyyn vastaajista arvioi omia vaikutusmahdollisuuksia työhön hyväksi, kuusi heistä arvioi tilanteen melko hyväksi, viisi heistä arvioi vaikutusmahdollisuudet ei hyväksi, eikä huonoksi.



Kuva 19. Vastaajien arvio vaikuttaa työssä (n=18)

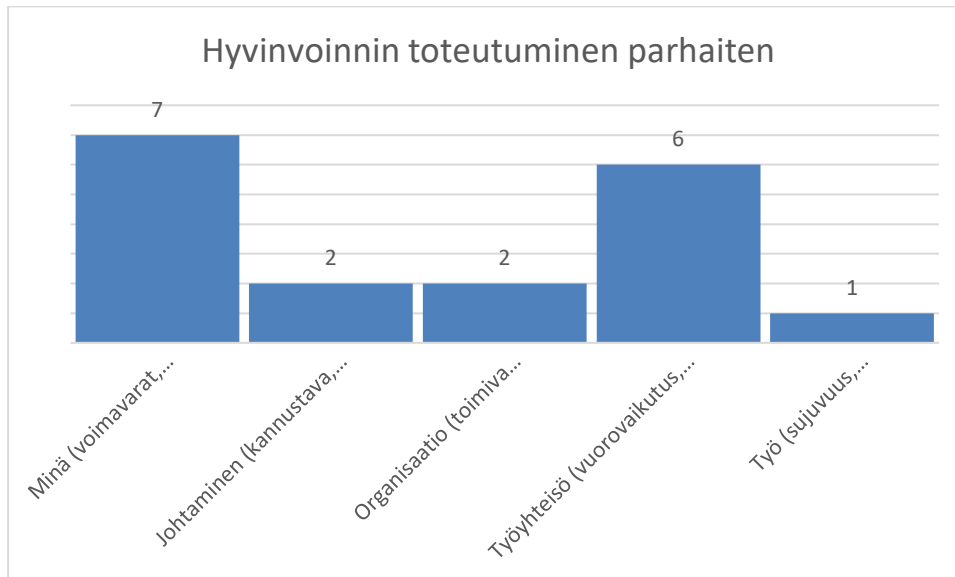
Kuvassa 20 vastaajat arvioivat omat mahdollisuutensa oppia työssään. Kuusi heistä kokivat mahdollisuudet oppia töissä hyväksi, 10 melko hyväksi ja vastaajista kaksi eivät kokeneet mahdollisuuksia hyväksi, eikä huonoiksi.



Kuva 20. Vastaajien arvio oppimisen mahdollisuuksista (n=18)

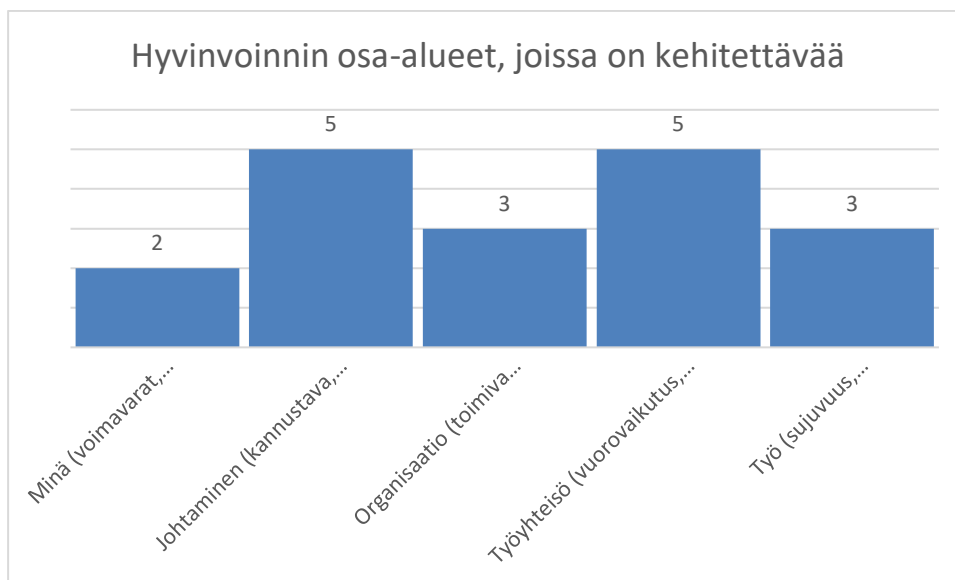
6.6 Vastaajien ehdotukset kehittämiseksi

Kuvassa 21 seitsemän henkilöä vastaajista arvoivat, että minä osa-alue toteutuu työhyvinvoinnissa parhaiten. Minä osa-alue pitää sisällään omat voimavarat, motivaatio, elämänhallinta, terveys ja työkyky. Seuraava osa-alue on johtaminen, joka pitää sisällään kannustavan, tasapuolisen, oikeudenmukaisen ja osallistavan toiminnan. Kaksi kyselyyn vastaajista kokivat johtamisen toimivan parhaiten organisaatiossa. Kaksi kyselyyn osallistujista kokivat osa-alueista organisaation toimivan parhaiten. Organisaatio osa-alueena pitää sisällään toimivan työympäristön, jatkuvan tavoitteellisuuden ja kehittymisen. Kuusi vastaajista koki parhaiten toteutuvaksi työyhteisön, joka pitää sisällään vuorovaikutuksen, työyhteisötaidot ja ryhmän toimivuuden. Yksi vastaajista arvioi parhaiten toimivaksi itse työn, joka tarkoittaa sen sujuvuutta, vuorovaikutusmahdollisuuksia ja oppimista.



Kuva 21. Vastaajien arvio parhaiten toimivasta osa-alueesta organisaation sisällä (n=18)

Työhyvinvointikyselyyn vastaajien mielestä kehitettävää ja parannettavaa oli jokaisessa osa-alueessa. Kaksi osallistujista valitsi minä osa-alueen, viisi johtamisen osa-alueen, kolme organisaation osa-alueen, viisi työyhteisön osa-alueen ja kolme työn osa-alueen. Heidän valitsemissaan osa-alueissa oli heidän mielestään eniten kehitettävää ja parannettavaa kuvassa 22.



Kuva 22. Vastaajien arvio eniten kehitettävää/parannettavaa tarvitsevassa osa-alueesta organisaation sisällä (n=18)

Annoin jokaiselle kyselyyn osallistujalle mahdollisuuden antaa kehittämissuhteita organisaatiolle. Näiden ehdotusten avulla organisaatio pystyy parantamaan toimintaansa työntekijöiden näkökulmasta.

”Valmentamalla enemmän ihmisiä oma-aloitteisuuteen ja tiedon etsimiseen.”

”Vuorovaikutukset (sisäisessä viestinnässä on parannettavaa).”

”Arvioisin organisaation toimintaa laajasti ja ottaisin muutaman tärkeimmän kehityskohteen työalalle.”

”Usein työn sujuvuus on tehty hankalaksi. Johtuen suurelta osin päämieheltä tulevista ohjeista.”

”Tietoisuus ihmisten elämäntilanteista ja työssä jaksamisesta auttaisi pidemmällä tähtäimellä työntekijän motivaatioon ja työssä jaksamiseen.”

”Tasapuolisuutta ja tasapuolista informaatiota enemmän. Nyt paljon kuulopuheita.”

”Etätyön mahdollisuus ja erikoistuminen.”

”Mielestäni yhteistyötä ja ryhmähenkeä eri toimistojen hallinnon ja esimiesten välillä tulisi parantaa joillakin keinoin. Hallinnon tulisi olla yksi iso tiimi, välillä tuntuu, että hallinto on jakautunut etelän ja Kajaanin välillä.”

”Oma-aloitteellisuutta ja rohkeutta kehittää asioita tulisi kehittää”

”Hankala kehittää, kun työn tekeminen sanellaan suurelta osin päämiehen toimesta.”

”Avoimuus, tasapuolisuus ja enemmän keskustelua.”

”Läpinäkyvyyttä koko organisaatioon vielä enemmän. Tasapuolinen palkkaus, raamit esimerkiksi erikoistehtävien hoitamisen korvauksiin.”

”Johdon pitäisi olla enemmän osallistava, tasapuolinen ja kannustava. Eikä keskittyä pelkästään tulosten saamiseen rangaistuksen uhalla.”

”Tässä vallitsevassa tilanteessa olisi erityisen hyvä, jos meillä olisi myös muitakin päämiehiä. Työ saattaa myös tuntua liukuhihnahommalta, varsinkin jos tekee tuottavaa työtä. Se, että saisi oppia uutta, ja palvella toisen yhteistyökumppani asiakkaita, saattaisi saada hyvät tekijät pysymään meillä vieläkin pidempään.”

”Haastava poikkeusaika, mahdollisuudet vaikuttaa työhyvinvointiin rajalliset sekä itsellä että työnantajalla juuri nyt. Normaalityötilanteessa toivoisi enemmän työviihtyvyyteen panostamista, vaikka se ei ilmainen investointi olekaan.”

”Kaikille pitäisi olla selvää oma rooli työyhteisössä ja yrityksen tavoitteita ja jokaisen yksilön roolia yrityksen toiminnassa kannattaisi avata enemmän. Ihminen haluaa aina, että hänen työllään on tarkoitus ja jos tällaista tunnetta ei pääse syntymään, voidaan työssä huonosti. Yksilön vastuuta omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista tulisi korostaa, työnantaja ei voi yksin vastata siitä, että yksilö pysyy kunnossa ja työkykyisenä sekä voi työssään hyvin.”

”Ihmisten jaksamiseen täytyy kiinnittää erityistä huomiota ja miettiä todella miksi mielenterveyteen liittyvät poissaolot ovat niin suuressa roolissa.”

”Avoimuutta voisi lisätä kaikin puolin”

”Ihmiset ovat parasta tässä yrityksessä. Hyvä henki.”

6.7 Tulosten yhteenveto ja kehittämissuositukset

Jokaisen työntekijän tulisi kehittää oma-aloitteellisuutta ja rohkeutta tiedon etsimiseen. Tätä taitoa myös tulisi valmentaa työntekijöille. Myös vuorovaikutustaidoissa todetaan olevan parannettavaa. Sisäisessä viestinnässä on todettu ongelmia myös tasapuolisuuden kannalta. Eri tekijöiden avulla vuorovaikutustaidot paranevat käytännössä työpaikalla. Työn sujumuuden toiminnassa on havaittu hankaluutta johtuen suuresti päämiehen ohjeistuksista. Tämän vuoksi työn kehittämisen on todettu hankalaksi, sillä tekeminen ja ohjeistukset organisaation toimintaan määräytyvät päämieheltä.

Kokonaisuudessaan työhyvinvointi organisaatiossa koettiin hyväksi. Tutkimuksen toteutus oli kannattavaa, sillä epäkohtia ja kehittämissideoita havaittiin. Vastauksissa toivottiin enemmän avoimuutta, kannustusta, vuorovaikutustaitoja, läpinäkyvyyttä ja tasapuolisuutta organisaation sisällä. On kuitenkin hienoa huomata, että tuloksista ei käynyt ilmi suurempia vaikuttavia epäkohtia. Joka organisaatiossa on kuitenkin aina kehittämisen varaa työhyvinvoinnin kannalta.

Koko organisaation toimintaa tulisi tarkastella laajasti ja keskittyä havaittuihin kehittämiskohteisiin. Suositeltavaa olisi, että organisaatio keskittyisi näihin havaittuihin epäkohtiin henkilöstön kehittämissideoiden pohjalta. Organisaatio voi hyödyntää tutkimustuloksia työhyvinvoinnin laadun parantamisessa, joko tehden esimerkiksi jatkotutkimuksia tai konkreettisia muutoksia organisaation sisällä. Se mahdollistaa organisaation tuloksellisuuteen.

7 Pohdinta

Tutustuin teorian pohjalta tarkemmin työhyvinvointiin ja sen vaikuttaviin tekijöihin. Lähdin purkamaan aihetta jokaisen viiden eri vaikuttavan tekijän kautta. 34 henkilön kohderyhmästä 18 vastasi työnhyvinvointikyselyyn. Vastausprosentti oli siis 53 %. Tutkimuksesta olisi luotettavampi, mikäli jokainen kohderyhmästä olisi osallistunut tutkimukseen.

Tarkoituksena oli kuvailla henkilöstön työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä esimiesten ja muun hallinnon henkilöstön keskuudessa. Tutkimuksellani halusin saada selvitystä työhyvinvoinnin vaikuttaviin tekijöihin. Tutkimuksen tavoitteena oli havaita kehittämiskohteita, jota kautta työhyvinvoinnin laatua voitaisiin kehittää organisaation sisällä organisaation omasta toimesta. Halusin tutkimustyölläni mahdollistaa kohderyhmälleni hyvinvoivan työyhteisön tulevaisuudessa kartoittaen hyvinvoinnin nykytilaa. Kyselytutkimuksen tuloksista kävi ilmi epäkohtia, joiden kautta organisaatio voi kehittää työhyvinvoinnin laatuaan tulevaisuudessa.

Opinnäytetyöprosessin aikana opin työhyvinvointi -käsitteen laajan määritelmän etenkin työhyvinvoinnin vaikuttavien tekijöiden avulla. Opin tuottamaan kyselytutkimuksen vaiheittain teoriaa hyödyntäen.

Työ organisaatiossa koostuu päämiehen ohjeista, säännöistä ja toiminnasta. On todettu, että vuorovaikutustaidoissa on ollut ongelmia etenkin päämiehen ja organisaation välillä. Mielestäni yhteys organisaation ja päämiehen välillä täytyisi toimia ongelmitta, jotta yritys tietäisi mahdollisen muuttuneen ohjeistuksen, eikä tämä huono tiedonvälitys näkyisi asiakkaalle palveluprosessin aikana.

Tämän vuoksi yhteiset vuorovaikutustaidot organisaatiossa ovat tärkeitä. On myös tärkeää, että yhteisiä ohjeistuksia ja sääntöjä tiedotetaan työntekijöille tasapuolisesti. Jos vuorovaikutustaidot eivät toimi, se aiheuttaa turhia kommunikointiongelmia.

Työntekijän jaksamiseen olisi hyvä kiinnittää erityistä huomiota. Sitä kautta poissaoloihin ja mielenterveysongelmiin pystyttäisiin paremmin myös vaikuttamaan ja puuttumaan. On toki jokaisesta työntekijästä itsestä kiinni, mitä henkilökohtaisia asioita on valmis kertomaan esimiehelleen tai muulle henkilöstön hallinnon jäsenelle. Perusteellinen tutustuminen työntekijöihin mahdollistaisi kuitenkin heidän työhyvinvointinsa laadukkaan toteutumisen.

Lähteet

Aalto, R. (2006). Työelämän selviytymisopas – Käytännön ohjeita työhyvinvointiin. Saarijärven Offset Oy. / Jyväskylä: WSOYpro.

Anttonen, H. & Räsänen, T. (2008) Well-being at Work – New Innovations and Good Practices Helsinki: Finnish Institute of Occupational, Health Multiprint Oy 2009

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135054/Well_being_at_work_new_innovations_and_good_practices.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Elinkeinoelämän keskusliitto. Työhyvinvointi, työterveys ja työturvallisuus. 2020

<https://ek.fi/mita-temme/tyoelama/tyohyvinvointi/>

Friman, M. (2016). Työhyvinvoinnin mittaamisen ja seurannan kehittämiskartoitus. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/109734/friman_mika.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P, (2009), Tutki ja kirjoita, Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hänninen, H. (2018). Työhyvinvoinnin mittarit uudistuvat - yhteistyössä parempaan työhyvinvointiin. Viitattu 31.07.2018. <https://motiivilehti.fi/lehti/artikkeli/tyohyvinvoinnin-mittarit-uudistuvat-yhteistyossa-parempaan-tyohyvinvointiin/>

Kaivola, T. & Launila, H. (2007). Hyvä työpaikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kasanen, S. (2016). Kun Kaikki On Hyvin. Viitattu 10.05.2017. https://asiakas.kotisivukone.com/files/kasasenkootut.kotisivukone.com/KEHO_JA_MIELI_paivitetty_10.5.17.pdf

Kehusmaa, K. (2011). Työhyvinvointi Kilpailuetuna. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Manka, M. & Manka, M, (2016), Työhyvinvointi, Helsinki: Talentum Pro.

Muutosta liikkeelle Työelämä 2020 N.d. <https://www.muutostaliikkeella.fi/toimijat/tyoelama-2020/>

Ojakoski, J. & Witikka, M, (2012), RTG Sales oy:n työhyvinvointisuunnitelma ajalle 2012-2014. Kajaani: Kajaanin ammattikorkeakoulu.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hyvinvointi 2019. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus/hyvinvointi>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Mitä toimintakyky on, (2019) <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

Turunen, R. (2005). RTG Sales Oy Työntekijän käsikirja. Viitattu 12.11.2019.

Työhyvinvointi lisää organisaation tuottavuutta N.d. <https://www.terveystalo.com/fi/Tyoterveys/Palvelut/Tyohyvinvointipalvelut/>

Työ- ja elinkeinoministeriö. Työelämä 2020- hankkeen loppuarviointi, (2019) https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161593/TEM_33_2019_Ty%c3%b6el%c3%a4m%c3%a42020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Työterveyslaitos. Työelämä 2020 – Suomen työelämästä Euroopan paras N.d. <https://www.ttl.fi/tutkimushanke/tyoelama-2020/>

Työterveyslaitos. Työhyvinvointi N.d. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>

Työterveyslaitos. Työhyvinvointi on yhteinen asia N.d. <https://www.ttl.fi/perehdytys-tyohyvinvointiin-tyoterveyteen-ja-tyoturvallisuuteen/tyohyvinvointi-yhteinen-asia/>

Työterveyslaitos. Työn ja muun elämän yhteensovittaminen N.d. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/tyo-ja-muu-elama/>

Roidu. Työhyvinvoinnin mittaaminen 2019. https://roidu.com/tyohyvinvoinnin-mittaaminen/?gclid=Cj0KCQiAqY3zBRDQARIsAJeCVxM7zL6OZ-jODXPZK1NQ6CD6XNKxsLmxsOGCpx32mw76r1zS9NfdKDRQaAsB5EALw_wcB

RTG Sales Oy. Contact Center N.d. <https://www.rtgales.fi/contact-center/>

Vehkalahti, K. (2014). Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Oy Finn Lectura Ab.

Vilka, H. (2015.) Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H (2007.) Tutki ja mittaa määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Liitteet

Liite 1 1/7

TYÖHYVINVOINTIKYSELY

Valitse jokaisen monivalintakysymyksen kohdalla itseäsi tai omaa näkemystäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

1. Ikä

- alle 25 v
- 25-35 v
- 36-45 v
- 46-55 v
- 56 v tai yli

2. Sukupuoli

- mies
- nainen
- en halua määritellä

3. Peruskoulutus

- Perusaste
- Toisen asteen koulutus: ammattioppilaitos, ammattiopisto, ammattikoulu, lukio
- Alempi korkeakouluaste
- Ylempi korkeakouluaste
- Jokin muu. Mikä? _____

4. Henkilöstöryhmä

- Esimies
- Tiimiesimies
- Muu hallinto (IT-osasto, kongressiosasto, koulutusosasto, vuorosunnittelu ja henkilöstösasto)

5. Kuinka pitkään olet työskennellyt RTG Sales Oy konsernissa?

- Alle 5 vuotta
- 5-10 vuotta
- yli 10 vuotta

Alla on kysymyksiä työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Vaikuttavat tekijät on jaoteltu viiteen eri osa-alueeseen, jotka ovat minä, johtaminen, organisaatio, työyhteisö ja työ. Jokaisen otsikon alla on kysymyksiä kyseisestä osa-alueesta.

A) MINÄ

6. Kuinka hyvin työsi vaatimukset vastaavat voimavarojasi?

- Hyvin
- Melko hyvin
- Ei hyvin, eikä huonosti
- Melko huonosti
- Huonosti. Miksi? _____

7. Kuinka hyvin olet motivoitunut tekemään työtäsi?

- Hyvin
- Melko hyvin
- Ei hyvin, eikä huonosti
- Melko huonosti
- Huonosti. Miksi? _____

8. Miten pystyt vaikuttamaan omaan elämänhallintaasi?

- Hyvin
- Melko hyvin
- Ei hyvin, eikä huonosti
- Melko huonosti
- Huonosti. Miksi? _____

9. Millainen on terveytesi työsi kannalta?

- Hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä, eikä huono
- Melko huono
- Huono. Miksi? _____

10. Millainen on työkykysi?

- Hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä, eikä huono
- Melko huono
- Huono. Miksi? _____

B) JOHTAMINEN

11. Millaiseksi arvioit esimiehesi kannustuksen hankalissa työtilanteissa?

- Hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä, eikä huono
- Melko huono
- Huono. Miksi? _____

12. Miten esimiehesi kohtelee sinua tasapuolisuuden kannalta?

- Hyvin
- Melko hyvin
- Ei hyvin, eikä huonosti
- Melko huonosti
- Huonosti. Miksi? _____

13. Miten esimiehesi kohtelee sinua oikeudenmukaisuuden kannalta?

- Hyvin

- Melko hyvin
- Ei hyvin, eikä huonosti
- Melko huonosti
- Huonosti. Miksi? _____

14. Millaiseksi arvioit mahdollisuutesi vaikuttaa työn suunnitteluun?

- Hyvät
- Melko hyvät
- Ei hyvät, eikä huonot
- Melko huonot
- Huonot. Miksi? _____

C) ORGANISAATIO

15. Millainen on työympäristösi?

- Hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä, eikä huono
- Melko huono
- Huono. Miksi? _____

16. Millaiseksi arvioit organisaatiosi jatkuvan tavoitteellisuuden?

- Hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä, eikä huono
- Melko huono
- Huono. Miksi? _____

17. Millaiseksi arvioit organisaatiosi toiminnan kehittyneisyyden?

- Hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä, eikä huono

- Melko huono
- Huono. Miksi? _____

D) TYÖYHTEISÖ

18. Millaiseksi arvioit työyhteisösi vuorovaikutuksen?

- Hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä, eikä huono
- Melko huono
- Huono. Miksi? _____

19. Millaiseksi arvioit työyhteisösi työyhteisötaidot?

- Hyvät
- Melko hyvät
- Ei hyvät, eikä huonot
- Melko huonot
- Huonot. Miksi? _____

20. Millaiseksi arvioit ryhmätyöskentelyn toimivuuden?

- Hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä, eikä huono
- Melko huono
- Huono. Miksi? _____

E) TYÖ

21. Millaiseksi arvioit työsi sujumuuden?

- Hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä, eikä huono

- Melko huono
- Huono. Miksi? _____

22. Millaiseksi arvioit vaikutusmahdollisuutesi työssäsi?

- Hyvät
- Melko hyvät
- Ei hyvät, eikä huonot
- Melko huonot
- Huonot. Miksi? _____

23. Millaiseksi arvioit mahdollisuuden oppia työssäsi?

- Hyvä
- Melko hyvä
- Ei hyvä, eikä huono
- Melko huono
- Huono. Miksi? _____

24. Mikä seuraavista osa-alueista toteutuu mielestäsi parhaiten? Valitse yksi vaihtoehto.

- Minä (voimavarat, motivaatio, elämänhallinta, terveys ja työkyky)
- Johtaminen (kannustava, tasapuolinen, oikeudenmukainen ja osallistava)
- Organisaatio (toimiva työympäristö, jatkuva tavoitteellisuus ja kehittyminen)
- Työyhteisö (vuorovaikutus, työyhteisötaidot ja ryhmän toimivuus)
- Työ (sujuvuus, vaikutusmahdollisuudet ja oppiminen)

25. Millä osa-alueella on mielestäsi eniten kehitettävää/parannettavaa? Valitse yksi vaihtoehto.

- Minä (voimavarat, motivaatio, elämänhallinta, terveys ja työkyky)
- Johtaminen (kannustava, tasapuolinen, oikeudenmukainen ja osallistava)
- Organisaatio (toimiva työympäristö, jatkuvatavoitteellisuus ja kehittyminen)

Liite 1 2/7

- Työyhteisö (vuorovaikutus, työyhteisötaidot ja ryhmän toimivuus)
- Työ (sujuvuus, vaikutusmahdollisuudet ja oppiminen)

26. Miten kehittäisit edellä valitsemaasi työhyvinvoinnin osa-aluetta?

27. Mitä muuta haluaisit tuoda esille organisaation työhyvinvointiin liittyen?

Kiitos osallistumisesta!

Liite 2 1/1

SAATEKIRJE

Moi!

Opiskelen Kajaanin Ammattikorkeakoulussa restonomiksi viimeistä vuotta. Teen opinnäytetyönä kyselytutkimuksen työhyvinvoinnista. Opinnäytetyön toimeksiantajana on RTG Sales Oy. Tutkimus on kohdistettu RTG Sales Oy konsernin esimiehille, tiimiesimiehille ja muulle hallinnon väelle, johon kuuluvat kongressiosasto, IT-osasto, koulutusosasto, vuorosunnittelu ja henkilöstöosasto. Tutkimuksen avulla selvitetään työhyvinvoinnin nykytilaa ja voidaan kehittää työhyvinvoinnin laatua organisaation sisällä.

Kysely on toteutettu Webropol-kyselytyökalulla. Vastaamiseen menee aikaa 10-15 minuuttia. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyyn on aikaa vastata perjantaihin 27.03.2020 saakka. Sivun alareunassa olevan linkin kautta pääset vastaamaan kyselyyn ja vaikuttamaan organisaatiosi työhyvinvointiin.

Ystävällisin terveisin,
Restonomiopiskelija
Hanna-Kaisa Moilanen
044 xxx xxxx