



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# AIRPRO OY:N TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖTYYTYVÄISYYS

Tampere-Pirkkalan ja Turun lentoasemat

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Matkailun koulutusohjelma  
Tapahtumamatkailu  
Opinnäytetyö AMK  
Syksy 2013  
Minni Kuukka

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

KUUKKA, MINNI:

Airpro Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyys  
Tampere-Pirkkala ja Turku

Tapahtumamatkailun opinnäytetyö,

24 sivua, 7 liitesivua

Syksy 2013

TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Airpro Oy Tampere-Pirkkalan ja Turun lentoasemien työntekijöiden työtyytyväisyys kesällä 2013. Työtyytyväisyyttä olen tutkinut työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksesta olen rajannut pois yrityksen johtotehtävissä työskentelevien henkilöiden näkökulman työtyytyväisyyteen. Kyseessä on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä kysely. Tavoitteenani on myös selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat työtyytyväisyyteen Airpro Oy Tampere-Pirkkalan ja Turun lentoasemilla.

Tietoperusta koostuu työhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden määritelmästä, työtyytyväisyyden osatekijöistä sekä Hertzbergin kaksifaktoriteoriasta. Opinnäytetyöni empiirisenä osana on työtyytyväisyyskyselyn suorittaminen Airpro Oy Tampere-Pirkkalan ja Turun lentoasemilla. Työtyytyväisyyden osatekijöiden pohjalta olen muodostanut kyselytutkimukseen kysymykset. Teoreettisena viitekehystenä kyselyn laatimisessa olen hyödyntänyt määrittelemääni Hertzbergin kaksifaktoriteoriaa. Saatujen kyselytuloksien perusteella tavoitteenani on antaa toimeksiantajalleni kehittämisehdotuksia, joilla kehittää työtyytyväisyyttä.

Toteutin kyselyn kesällä 2013. Kyselyyn vastattiin anonymisti ja lähetin sen sähköisesti 105 työntekijälle. Vastausaikaa oli kolme viikkoa ja vastauksia tuli 69, jolloin vastausprosentiksi muodostui 66 %.

Kyselytutkimuksen tulokset sekä toimeksiantajalle esittämäni kehitysehdotukset ovat salaisia toimeksiantajan toiveen mukaisesti.

Asiasanat: Työtyytyväisyys, työhyvinvointi, työilmapiiri

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism Management

KUUKKA, MINNI:

Airpro Oy job satisfaction in Tampere-  
Pirkkala and Turku airports

Bachelor's Thesis in event management 24 pages, 7 pages of appendices

Autumn 2013

ABSTRACT

---

The aim of this thesis is to find out how satisfied Airpro's employees are in Tampere-Pirkkala and Turku airports in the summer of 2013. The job satisfaction survey that I created was just for employees. I have cropped the employer's point of view out from this research. The research method which I used is quantitative and a survey method is questionnaire. My goal is also to point out factors which affect job satisfaction in Airpro Oy Tampere-Pirkkala and Turku airports.

The theoretical frame of this thesis is about defining definitions: job well-being and job satisfaction. I will also define factors which influence job satisfaction and will define a job satisfaction theory by Herzberg. The empirical part of this thesis is about the questionnaire which I created for Airpro Oy Tampere-Pirkkala's and Turku's employees. The questionnaire is based on the theoretical frame. The questions are partly based on Herzberg's job satisfaction theory. At the end of this thesis I will give suggestions how to improve job satisfaction in Airpro Oy Tampere-Pirkkala's and Turku's airports. Improvement suggestions are based on the results of the questionnaire.

I made the survey in the summer of 2013. The survey was anonymous. I sent a link to the survey to the employee's work email. The survey was an online survey for 105 employees. I got 69 responses with a response percentage of 66 %. Employees had three weeks to reply.

I am not going to publish the results of the survey and my suggestions how to improve job satisfaction in this electronic version of my thesis.

Key words: job satisfaction, job well-being, work atmosphere

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja aiheen rajaus	1
1.2	Toimeksiantajan esittely	3
2	TYÖHYVINVOINTI SEKÄ –TYÖTYTYVÄISYYS JA SEN OSATEKIJÄT	5
2.1	Aiemmat tutkimukset työtyytyväisyydestä	5
2.2	Työhyvinvoinnin määritelmä	6
2.3	Työtyytyväisyyden määritelmä	8
2.4	Työtyytyväisyyden osatekijät	9
2.5	Hertzbergin työtyytyväisyysteoria	14
3	TYÖTYTYTYVÄISYYSKYSELY AIRPRO OY:N TAMPERE-PIRKKALAN JA TURUN LENTOASEMILLA	16
3.1	Onnistuneen kyselylomakkeen laatiminen ja tutkimusprosessini	16
3.2	Kyselytutkimuksen edut ja haitat	18
4	JOHTOPÄÄTÖKSET	20
4.1	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti	20
4.2	Ammatillinen kasvu	21
	LÄHTEET	25
	LIITTEET	29

# 1 JOHDANTO

Ihminen viettää suuren osan elämästään työpaikalla, joten on tärkeää, että työpaikalla viihtyy. Työtyytyväisyys ei rajoitu vain työpaikalle, vaan se heijastuu myös työn ulkopuoliseen elämään. Työtyytyväisyyttä on tutkittu vuosikymmenien ajan. Nykyajan työelämää pidetään entistä kiireisempänä ja stressaavampana, koska aloilla kilpailijoita on paljon ja työpaineet ovat kovat. Työhyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden merkitys korostuu mielestäni nykyään entistä enemmän.

Työtyytyväisyyttä voidaan pitää yhtenä työhyvinvoinnin osa-alueena. Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan sitä, että henkilö kokee työssään enemmän positiivisia kuin negatiivisia asioita. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat esimerkiksi työilmapiiri, esimiestyö ja perehdytys. Tulen käsittelemään työtyytyväisyyden osatekijöitä opinnäytetyöni tietoperusta-osuudessa. Opinnäytetyössäni keskeisessä roolissa ovat käsitteet työhyvinvointi ja työtyytyväisyys, jotka olen määritellyt opinnäytetyöni toisessa pääluvussa.

Olen suorittanut toimeksiantajayrityksessä työtyytyväisyyskyselyn. Ennen kyselyn laatimista on oleellista määritellä tutkittavat käsitteet ja rajata aihetta. Opinnäytetyöni empiirinen osuus koostuu työtyytyväisyyskyselyn laatimisesta Airpro Oy Tampere-Pirkkalan ja Turun lentoasemien työntekijöille. Luvussa kolme käsitelen kyselyn laatimisprosessia ja kyselytutkimuksen etuja sekä haittoja. Opinnäytetyöni lopussa kerron tutkimuksen reliabiliteetistä sekä validiteetista ja kuvaan omaa ammatillista kasvuani.

Kyseessä on kvantitatiivinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä on käytetty kyselyä. Tavoitteenani on selvittää työtyytyväisyyskyselyn avulla Airpro Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyys Tampere-Pirkkalan ja Turun lentoasemilla. Kiinnostuin aiheesta, koska yrityksessä ei ole ennen tehty työntekijöille suunnattua työtyytyväisyyskyselyä ja koska työskentelen itse toimeksiantajayrityksessä.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoite ja aiheen rajaus

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää millainen työtyytyväisyys on Airpro Oy Tampere-Pirkkalan ja Turun lentoasemien työntekijöillä kesällä 2013. Tutkin asiaa työtyytyväisyyskyselyn avulla. Sain idean opinnäytetyöni tekemiseen, koska

olen työskennellyt Airprolla vuodesta 2011 lähtien. Mielestäni aihe on työelämä-  
lähtöinen ja ajankohtainen, koska aihetta ei ole yrityksessä tutkittu ennen tästä  
näkökulmasta. Toimeksiantajalta saamani tiedon mukaan aiemmat työtyytyväi-  
syyskyselyt ovat olleet lähinnä esimiehille suunnattuja tai työterveyslaitoksen  
toteuttamia tutkimuksia heidän omaan käyttöönsä.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat:

- Millainen työtyytyväisyys on Airpro Oy Tampere-Pirkkalassa ja Turussa  
kesällä 2013 työntekijöiden näkökulmasta?
- Mitkä tekijät vaikuttavat työntekijöiden työtyytyväisyyteen Airpro Oy  
Tampere-Pirkkalassa ja Turussa?
- Miten työtyytyväisyyttä voidaan kehittää Airpro Oy Tampere-Pirkkalassa  
ja Turussa?

Tutkin työtyytyväisyyttä työntekijöiden näkökulmasta. Yrityksen johtoasemassa  
työskentelevien näkökulma työtyytyväisyyteen on tässä tutkimuksessa rajattu  
pois, koska heille on yrityksessä tehty työtyytyväisyyskysely. Kysely on rajattu  
koskemaan ainoastaan Turun ja Tampere-Pirkkalan lentoasemia. Olen valinnut  
tutkimuskohteiksi edellä mainitut lentoasemat, koska työajat, henkilöstön määrä  
sekä toimintatavat ovat näillä kahdella lentoasemalla melko samankaltaiset. Toi-  
meksiantajan toiveena oli myös, että kysely lähetetään alkuperäisen Tampere-  
Pirkkalan lentoaseman lisäksi myös Turkuun.

Helsinki-Vantaalla Airpro Oy hoitaa turvatarkastuksen Finavian hoitaessa muut  
toiminta-alueet. Pienemmät lentoasemat kuten Vaasa, Pori ja Lappeenranta ovat  
puolestaan hiljaisempia lentoasemia ja henkilökuntaa on vähemmän, joten ne on  
rajattu pois. Tampereella ja Turussa kiireisintä aikaa lentoasemilla on kesäisin,  
kun taas esimerkiksi Kittilän ja Ivalon lentoasemien sesonki ajoittuu talveen. Olen  
suorittanut kyselyn kesällä 2013, jolloin Kittilän ja Ivalon lentoasemilla ei ole  
paljon henkilökuntaa töissä. Näin ollen myös Kittilän ja Ivalon Airpro Oy:n työn-  
tekijät on rajattu pois työtyytyväisyyskyselystä.

## 1.2 Toimeksiantajan esittely

Airpro Oy on toiminut vuodesta 1994 lähtien. Airpro kuuluu Finavia konserniin. Airpro Oy:n toimitusjohtaja on Ari Haapanen. (Finavia vuosikertomus 2012). Airpro kehittää ja tuottaa liikenne-, lentoasema- ja matkapalveluita yrityksille sekä suoraan matkustajille. Airpron asiakkaita ovat lentoyhtiöt ja lentoasemat, jotka tarvitsevat palvelua reittiliikenteensä ja charter-liikenteensä toimintaa varten. (Airpro konserni.) Charter lentoliikenteellä tarkoitetaan tilauslentoja, jotka ovat valmislentojen sijaan hyvä vaihtoehto esimerkiksi isoille ryhmille.

Airpro Oy:n vuoden 2012 liikevaihto laski edellisestä vuodesta 3,9 prosenttia ol-  
len 51,5 miljoonaa euroa. (Airpro vuosikertomus 2012). Finavia konsernin liike-  
vaihto oli 259,2 miljoonaa vuonna 2012 (1,3 prosentin lasku vuodesta 2011). Lii-  
kevaihdon laskun oletetaan johtuneen asiakkaiden menetyksistä ja reittien lak-  
kauttamisista. Finavian hallinnoimilla lentoasemilla oli vuonna 2012 yhteensä  
19,1 miljoonaa matkustajaa. Turussa matkustajamäärät nousivat 20,5 prosenttia  
vuonna 2012 kun taas Tampereella ne laskivat 13,2 prosenttia. (Finavia toiminta-  
kertomus 2012).

Maanlaajuisesti lentoliikenteen maapalveluista vastaa Airprolla Jarkko Jääskeläi-  
nen, turvatarkastuspalveluista Peter Cooper ja lentokenttäpalveluista Ari Halonen.  
Airpro Oy:n Tampere-Pirkkalan lentoasemasta vastaa Markku Sipilä. Tampereen  
lentoasemalla on kaksi terminaalia, joissa molemmissa työskentelee Airpron henki-  
löstöä. Turun lentoaseman kenttäpäällikkönä työskentelee Magnus Pählsson. Tu-  
run lentoasemalla on niin ikään kaksi terminaalia.

Finavia on toiminut vuodesta 1991 lähtien. Finavia kehittää maanlaajuisesti len-  
nonvarmistusjärjestelmää. Finavia johtaa Suomen lentoliikennettä ja ylläpitää  
Suomen 27:stä lentoasemasta 25:ttä. Mikkelin ja Seinäjoen lentoasemat ovat aino-  
at lentoasemat, joita Finavia ei hallinnoi.

Vuonna 2010 RTG Ground Handling Oy tuli osaksi Airprota. RTG Ground Han-  
dling Oy tarjoaa lentomatkustajille maahuollinnan palveluita 13 Suomen lento-  
asemalla. Palvelu käsittää matkustaja- ja matkatavara- sekä rahtiliikenteen. RTG  
Ground Handling Oy huolehtii lentoasemilla tulopalvelutoimintojen ja lähtöselvi-

tyksen lisäksi koneiden jäänpoiston ja -eston edesauttaakseen lentomatkustusturvallisuutta. (RTG Ground Handling, 2013.)

Seuraavaksi selvitän lentoaseman työnkuvia. Lentoaseman työvuoroissa toimii supervisor, joka on niin sanotusti lentoaseman vuoropäällikkö. Supervisor toimii apuna ongelmatilanteissa ja työtehtävien jakajana. Niin kutsuttu Ramp coordinator on lentokentän työntekijöistä se, joka ottaa vastaan koneen ja tekee tarvittavat kirjaamiset lennosta. Lentokentällä työskentelevät myös kunnossapidon henkilökunta, siivoojat (usein ulkoistettu) ja asematasolla työskentelevät työntekijät. Lentoasemalta löytyy myös ravintola- ja kahvilatyöntekijät, jotka lentoasemasta riippuen ovat joko Airprolaisia tai sitten ulkoistettua henkilökuntaa. Lentoasemalla tulee olla myös koneiden kuormaajat ja koneiden kääntäjät.

Turvataarkastajien työnkuvaan kuuluu lentoturvallisuudesta huolehtiminen. Turvataarkastajat käyvät läpi matkustajien matka-asiakirjat, laukkujen sisällöt ja matkustajien läpivalaisun. Tarkastamalla selviää, että koneeseen ei viedä kiellettyjä aineita tai esineitä. Lentoasemalla työskentelevät matkustajapalveluvirkailijat hoitavat koulutuksesta riippuen erilaisia asiakaspalvelutehtäviä. Työpisteinä matkustajapalveluvirkailijoilla ovat esimerkiksi lentoaseman infopiste, jossa myydään lentolippuja, opastetaan asiakkaita, vastataan puhelinvaihteeseen sekä myydään matkamuistoja. Matkustajapalveluvirkailijat työskentelevät myös lähtöselvitystiskeillä tarkastaen matkalaukkujen painot, matkustusasiakirjat ja passit. Lähtöportilla virkailijat tarkastavat lentoliput ja henkilöllisyystodistukset vielä kertaalleen ja ohjaavat matkustajat oikeaan koneeseen.

## 2 TYÖHYVINVOINTI SEKÄ –TYTYTYVÄISYYS JA SEN OSATEKIJÄT

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys perustuu työhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden määritelmiin sekä työtyytyväisyyden osatekijöihin. Tässä luvussa kerron myös Hertzbergin työtyytyväisyysteoriasta, joka toimi kyselytutkimukseni perustana. Aluksi esittelen Inka Koskimäen ja Susa Ivakon opinnäytetyöt, joihin perehdyin oman tutkimusprosessini aikana.

### 2.1 Aiemmat tutkimukset työtyytyväisyydestä

Työtyytyväisyydestä löytyy lukuisia tutkimuksia. Perehdyin ammatti- ja tiedekorkeakoulujen opinnäytetöihin vuosilta 2005 - 2013. Halusin tutustua tuoreisiin työtyytyväisyystutkimuksiin erityisesti matkailun alalta, mutta myös sen ulkopuolelta. Valitsin esiteltäväksi Koskimäki Inkan ja Ivakko Susan opinnäytetyöt. Työt valitsin siksi, että ne ovat tuoreita tutkimuksia ja molemmissa on käytetty teoreettisena viitekehysenä Hertzbergin kaksifaktoriteoriaa. Molemmissa tutkimuksissa on myös suoritettu kyselytutkimus, joten työt tukevat omaa opinnäytetyötäni, koska töistämme löytyy samankaltaisuuksia.

Inka Koskimäki Lahden ammattikorkeakoulusta on tutkinut hotellihenkilökunnan työtyytyväisyyttä matkailun-alalla. Opinnäytteen tavoitteena Koskimäellä oli työtyytyväisyyden tilan selvittämisen lisäksi määritellä työtyytyväisyyden osatekijät ja vertailla mahdollisia eroavaisuuksia tutkimustuloksissa hotellin osastojen välillä. (Koskimäki 2011, 6.)

Koskimäki valitsi aiheen henkilökohtaisen kiinnostuksensa vuoksi. Kyseessä oli kvantitatiivinen tutkimus ja aineistonkeruun menetelmänä kysely. (Koskimäki 2011, 34.) Koskimäen (2011) mukaan tuloksista selvisi työtyytyväisyyden tilan olevan toimeksiantajayrityksessä hyvä. Kyselyyn vastanneet kokivat olevansa tyytyväisiä suhteisiin alaisten, esimiehen – ja asiakkaiden välillä. Työntekijät olivat tyytyväisiä myös työskentelyolosuhteisiin. Tyytymättömyyttä aiheutti eniten vastuu, työn sisältö ja vähäiset etenemismahdollisuudet.

Tuloksia vertaillen osastojen välillä esiin nousi, että vastaanoton ja ravintolapuolen työntekijät olivat tyytymättömämpiä eri asioihin kuin kerroshuollon työntekijät. Työergonomia ja tiedonkulku olivat vastaanottovirkailijoiden ja ravintola-

työntekijöiden mielestä puutteellista. Kerroshuollon työntekijät olivat puolestaan tyytymättömyyttä palkkaukseen ja työn sisältöön. Tutkimustuloksista selvisi, että kaikki osastot tulivat toimeen esimiesten kanssa hyvin. Kaikki osastot tunsivat kiireen haittaavan työtä, joten yhtäläisyyksiäkin tutkimustuloksista löytyi. (Koskimäki 2011, 48 - 51.)

Susa Ivakon opinnäytetyön nimi on Työtyytyväisyyskysely yrityksen X henkilökunnalle. Ivakko on tehnyt opinnäytetyönsä Savonian ammattikorkeakoulusta, liiketalouden alalta vuonna 2012. Ivakko laati työtyytyväisyyskyselyn yritykseen vuonna 2011. Toimeksiantajan toiveesta Ivakko ei ole tutkimuksessaan paljastanut miltä alalta toimeksiantajayritys on. Tutkimuksen tavoitteina Ivakolla oli selvittää kehitystä kaipaavat asiat ja selvittää asiat, jotka työyhteisössä ovat jo hyvin. (Ivakko 2012, 6.)

Työtyytyväisyyskysely lähetettiin 45:lle ja vastauksia tuli 26, jolloin vastausprosentti oli 57,8 %. (Ivakko 2012, 22). Tyytyväisimpiä työntekijät olivat tutkimustulosten mukaan työkavereihin ja ilmapiiriin. Tyytymättömyyttä aiheutti kiire, työntekijöiden määrän vähäisyys, vähäinen palautteen anto sekä työn suorittamiseen annettu aika. Tutkimustulosten perusteella henkilöstön oletetaan kuitenkin voivan kokonaisuudessaan hyvin. (Ivakko 2012, 32 - 34.)

## 2.2 Työhyvinvoinnin määritelmä

Työhyvinvoinnista on olemassa lukuisia erilaisia määritelmiä. Työhyvinvointi tarkoittaa työtä, joka on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. (Työturvallisuuskeskus 2013c). Rauramon (2004) määritelmä työhyvinvoinnista tarkoittaa organisaation tasapainoa hyvinvoinnin ja tuloksellisuuden välillä. Otalan ja Ahosen (2005) mukaan puolestaan yhden työntekijän hyvinvointi ja muun henkilöstön tunteet muodostavat työhyvinvoinnin.

Työterveyslaitoksen mukaan mielekäs työ, osaaminen ja työssä onnistuminen, oikeudenmukainen johtaminen, hyvä työhenki ja työympäristö sekä yhteistyö muodostavat työhyvinvoinnin. Elinkeinoelämän keskusliitto puolestaan määrittelee työhyvinvointiin liittyvän oleellisesti muun muassa hyvän johtamisen, palkit-

semisen, osaamisen kehittämisen, työaikojen joustavuuden, tasa-arvon sekä työterveyden. Työhyvinvoinnista huolehtiminen ja organisaation perustehtävien hoitaminen ovat johtajan vastuulla. Palkitsemisella Elinkeinoelämän keskusliitto tarkoittaa keinoa, jolla yritys houkuttelee tietynlaisia työntekijöitä pysymään yrityksessä. Palkitseminen on myös keino motivoida työntekijöitä. Työhyvinvointi ja osaamisen kehittäminen kulkevat käsi kädessä. Työhyvinvoinnin yksi perustekijä on, että työntekijä kokee osaavansa työnsä. Mahdollisuus kehittää omaa ammattitaitoa on nykyisin myös yhä keskeisempi työnantajan valintaan, työhön sitoutumiseen ja työmotivaatioon vaikuttava tekijä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2013).

Yhteistä edellä mainituissa työnhyvinvoinnin määritelmässä on se, että työhyvinvointiin vaikuttaa moni asia. Oleellista on, että yritys välittää työntekijöistä sekä panostaa henkilöstön hyvinvointiin. Työhyvinvointiin panostamista voidaan pitää hyvänä sijoituksena. Yrityksen on järkevää tehdä työhyvinvointisuunnitelma, jossa huomioidaan organisaation näkökulmien lisäksi työterveyshuollon näkökulmat työhyvinvoinnista. (Työturvallisuuskeskus 2012).

Rauramon (2004) mukaan työhyvinvoinnista vastaavat yksilö, työyhteisö, työpaikka ja yhteiskunta. Työhyvinvointia pystytään edistämään parhaiten kaikkien edellä mainittujen tahojen yhteistyöllä. (Rauramo 2004, 37).

Työhyvinvointi on oleellisessa roolissa yrityksen tuloksellisuutta ja henkilöstön työurien pidentämistä mietittäessä. (Valtionkonttori 2012). Pitkällä tähtäimellä työhyvinvointiin panostaminen hyödyttää koko yhteiskuntaa esimerkiksi ehkäisemällä enneaikaisia eläkkeelle siirtymisiä. (Hurme 2010).

Työhyvinvointi käsitettä ei tule sekoittaa työtyytyväisyys käsitteeseen. (Rauramo 2004, 33). Koen työhyvinvoinnin määrittämisen kuitenkin tärkeänä tutkimuksen kannalta, koska henkilöstön työhyvinvointi liittyy läheisesti työtyytyväisyyteen. Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys yhdessä auttavat työssä jaksamiseen ja vaikuttavat työntekijän työpanokseen. (Valtionkonttori 2012).

Ymmärrän työhyvinvoinnin työtyytyväisyyden yläkäsitteenä. Mielestäni organisaatio määrittelee pitkälti työhyvinvoinnin, kun taas työtyytyväisyys muodostuu yksilön tunteista ja kokemuksista. Opinnäytetyössäni minua kiinnostaa erityisesti työntekijöiden kokemukset työtyytyväisyydestä ja työtyytyväisyyteen vaikuttavista

ta tekijöistä. Uskon, että on oleellista ymmärtää työtyytyväisyyden yläkäsitteen, työhyvinvoinnin, määritelmä ennen työtyytyväisyyden tutkimista, jotta ymmärtää eron edellä mainittujen käsitteiden välillä.

### 2.3 Työtyytyväisyyden määritelmä

Kuten edellä olevassa alaluvussa totesin, tulee työhyvinvointi ja työtyytyväisyys erottaa toisistaan. Työtyytyväisyyttä voidaan ajatella työhyvinvoinnin yhtenä osa-alueena. Myös työtyytyväisyydestä on olemassa useita eri määritelmiä. Työntekijää voidaan pitää tyytyväisenä silloin, kun tämä kokee työssään olevan enemmän hyviä asioita kuin huonoja asioita. Voidaan ajatella, että työntekijällä on työtään kohtaan tiettyjä odotuksia samalla kun työntekijältä vaaditaan tiettyjä asioita. Edellä mainittujen odotusten kohdatessa syntyy sopusointu, joka johtaa työtyytyväisyyteen. (Juuti 2006, 107 - 108.)

Työtyytyväisyys kuvastaa työntekijän henkilökohtaista kokemusta organisaatiosta, jossa henkilö työskentelee. Työyhteisössä on hyvä olla sopivasti tyytymättömyyttä ja kilpailua, työtyytyväisyyden lisäksi. Työtymättömyys ja kilpailu saavat aikaan kriittisyyttä sekä kehitystä, joten yrityksen kannalta tyytyväinen työntekijä ei välttämättä aina ole hyvä asia ja tyytymätön työntekijä huono asia. Voidaan ajatella, että tyytymättömät työntekijät osaltaan toimivat motivaattoreina muutokseen ja paremmaksi kehittymiseen. (Rauramo 2004, 33.)

Juutin (2006) mukaan työtyytyväisyys on yhteistulos työhön asennoitumiseen liittyvistä tekijöistä eli henkilön tunteista työtä kohtaan. Henkilön kokemaan tunteeseen vaikuttavat työn sisältö, työmäärä, työporukan suhtautuminen henkilöön, johtamistapa organisaatiossa ja työilmapiiri. (Juuti 2006, 28). Työhön liittyvät asiat, jotka aikaansaavat myönteisyyttä, hyvää asennetta ja tyytyväisyyttä kutsutaan motivaatiotekijöiksi eli tekijöiksi, jotka synnyttävät työtyytyväisyyttä. (Lämä & Hautala 2005, 84).

Herzbergin (2003) mukaan motivaatiotekijöitä eli työtyytyväisyyttä lisäävät tekijät ovat tunnustus työstä, saavutukset työssä, mahdollisuus kehittyä, ylennys ja työsinänsä. On muistettava, että työtyytyväisyyttä tuottavien tekijöiden lisäksi myös paine ja kiire voivat osaltaan motivoida ja auttaa henkilöä viihtymään töissä. Pai-

neen ja kiireen tunteminen ovat niin sanottua myönteistä stressiä, jotka myös motivoivat. (Järvinen 2008, 17.) Työtyytyväisyys on tärkeää, koska motivoitunut ja työssä viihtyvä henkilöstö on oleellinen menestystekijä yritykselle. Vastuullinen yritys pyrkii jatkuvasti parantamaan henkilöstön työtyytyväisyyttä. (EK 2006).

Seuraavassa alaluvussa (2.4) käsittelemme työtyytyväisyyden osatekijöitä. Työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä on lukuisia, mutta olen valinnut määriteltäviksi seuraavat kuusi: työterveyshuolto, perehdytys, työilmapiiri, työssä jaksaminen, työmotivaatio ja esimiestyö. Kaikki edellä mainitut tekijät vaikuttavat merkittävästi henkilön työtyytyväisyyteen ja liittyvät oleellisesti vuorotyötä tekevien lentokenttätyöntekijöiden toimenkuvaan.

## 2.4 Työtyytyväisyyden osatekijät

Työterveyshuollon oleellinen tehtävä on osallistua yritysten henkilöstön työkyvyn ylläpitämisen suunnitteluun. Pyrkimyksenä on työstä aiheutuvien terveyshaittojen ennaltaehkäisy. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001). Työterveyshuollon järjestäminen henkilöstölle on työterveyshuoltolain mukaan aina työnantajan vastuulla. Kokemukseni mukaan Airpro Oy:ssä työterveyshuolto on järjestetty lainmukaisesti ja kattavasti. Airpro konsernin mukaan yhtiössä panostetaan laajaan työterveyshuoltoon työhyvinvoinnin tukemiseksi. (Airpro henkilöstön hyvinvointi ja edut 2013). Omakohtaista kokemusta minulla on Airpro Oy:n järjestämästä työterveyshuollosta Tampereella, johon olen ollut tyytyväinen, koska työterveyspalvelut ovat olleet monipuoliset.

Työterveyshuolto perustuu työterveyshuoltolakiin. Työterveyshuollon lainsäädännön hallinnoiminen ja kehitys puolestaan kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle. (Työsuoja 2013.) Hyvin järjestetty työterveyshuolto antaa työntekijöille mielikuvan siitä, että työnantaja välittää heistä. Työkyvyn ylläpitäminen on tärkeää työtyytyväisyyden kannalta, koska työkyvyn alentuessa myös työtyytyväisyys saattaa laskea. Yksi työterveyshuollon tehtävistä on juuri ylläpitää työkykyä, joten työterveyshuoltoakin voidaan pitää yhtenä työtyytyväisyyden osatekijänä. Tavoitteina työterveyshuollolla on edistää turvallista työympäristöä ja työyhteisön toimintaa sekä ehkäistä työstä johtuvia sairauksia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b.)

Lain mukaan työterveyshuoltoon sisältyvät terveysvaarojen selvitys työpaikalla, terveystarkastukset liittyen terveysriskeihin työpaikalla, työkykyä ylläpitävä toiminta ja kuntoutusohjaukset, mutta ei henkilöstön sairaanhoito. Kattavaa työterveyshuoltoa voidaan pitää yrityksen rekrytointietuna. Hyvä työterveyshuolto viestii myös työntekijöiden arvostamisesta. (Rauramo 2004, 72 - 73).

Kattava työhön perehdyttäminen on yksi työhyvinvointiin ja –tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Perehdyttämisen tavoitteena on ohjata uusi työntekijä tekemään työt turvallisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a). Hyvällä perehdyttämisellä voimistetaan työnhyvintia, helpotetaan uuden työn aloittamista ja vahvistetaan työn tuloksellisuutta. (Työterveyslaitos, perehdytys 2013). Perusteellinen perehdyttäminen on oleellista myös työilmapiirin parantamisen ja työn oppimisen kannalta.

Airpro Oy Tampere-Pirkkalassa työkokemukseni mukaan perehdytys järjestetään toisten työntekijöiden toimesta. Perehdyttäjinä pyritään pitämään pitkään yrityksessä työssä olleita työntekijöitä, koska kokeneet työntekijät osaavat ohjeistaa uusia työntekijöitä parhaiten. Perehdytyskansiota, josta tulisi esiin perehdytyksessä läpi käytävät asiat, ei kokemukseni mukaan ole käytössä Airpro Oy Tampere-Pirkkalassa eikä Turussa. Uusilla työntekijöillä on tilanteesta riippuen tietty määrä koulutuspäiviä, joiden aikana tulee opetella työskentely lentoasemalla. Pitkään työpaikalta poissa olleet, esimerkiksi äitiyslomalta palaavat työntekijät perehdytetään Airprolla tarvittaessa.

Rauramon (2012) mukaan työntekijän voidaan olettaa olevan tyytyväisempi, kun hän osaa, oppii ja pääsee näyttämään taitojaan. Perehdyttämisellä on myös hyvä opastaa työntekijää oma-aloitteisuuteen sekä luoda hyvää mieltä ja positiivista asennetta uutta työtä kohtaan, jotta työskentely olisi mahdollisimman tuloksellista.

Perehdyttää tulisi pitkien poissaolojen jälkeen, uusiin työtehtäviin siirtyessä sekä työnkuvan muuttuessa. Työnantaja vastaa organisaation perehdytyskulttuurista. Perehdyttäessä tulisi hyödyntää esimiesten tietotaitoa sekä ottaa huomioon työterveyshuollon näkökulmia. Perehdytysaineisto ja ohjeet työntekoon olisi hyvä olla kirjallisena työntekijöiden saatavilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a). Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan hoitamaan perehdytyksen, jossa työntekijä

perehdytetään työympäristöön, työmenetelmiin ja -laitteisiin sekä työturvallisuuteen. Perehdytyksen tarkoituksena on myös ohjata työntekijää välttämään työstä aiheutuvia vaaratilanteita. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Työilmapiirillä tarkoitetaan organisaatioilmapiirin, esimiehen johtamistyylin ja työryhmän muodostamaa kokonaisuutta. Ilmapiiri saattaa vaihdella organisaation sisällä. Työilmapiiri vaikuttaa henkilön kokemaan työtyytyväisyyteen. (Rauramo 2006, 125 - 126.) Yhteistyö työyhteisön välillä ja vuorovaikutus vaikuttavat oleellisesti ilmapiiriin. Organisaation menestymistä sekä työtyytyväisyyttä edesauttaa hyvä työilmapiiri. (Työturvallisuuskeskus 2013b).

Työilmapiiriä voi parantaa sosiaalinen kanssakäyminen. (Ervast & Okkonen 2002, 19). Johdonmukaisella esimiestyöllä ja oikeudenmukaisella johtamisella pystytään myös parantamaan työilmapiiriä. Hyvä johtaminen ja työilmapiiriä parantava esimiestyö tarkoittaa sitä, että annetaan palautetta ja keskustellaan alaisten kanssa. Vaikkakin työilmapiiriin vaikuttaa monia asia, voidaan esimiestyötä pitää yhtenä merkittävimmistä. (Työterveyslaitos 2013a.)

Työturvallisuuskeskuksen mukaan myönteistä työilmapiiriä tukevat muun muassa se, että annetut työtehtävät ovat selkeitä ja että yhteistyö on sujuvaa. On myös hyvä, että aikaa löytyy työn ohessa myös sosiaaliselle kanssakäymiselle. Kielteistä ilmapiiriä puolestaan luo suuret poissaolomäärät ja suuri henkilöstön vaihtuvuus sekä epäselvä johtaminen. Epäselvä tiedonkulku myös saattaa vaikuttaa työilmapiiriin negatiivisesti. (Työturvallisuuskeskus 2013b).

Hyvät työolot, vaadittava osaaminen työssä, työn mielekkyys ja hyvä työkyky ovat perusedellytyksenä työssä jaksamiseen. Jaksamista tukee myös riittävä levon saanti. Työterveyshuolto toimii työssä jaksamisen tukena työntekijän sairastuessa. Kommunikaatio työntekijöiden ja esimiesten välillä jaksamista haittaavista tekijöistä on tärkeää, jotta esimies osaa puuttua ongelmakohtiin. Kehityskeskustelut on yksi mahdollista ilmaista jaksamista haittaavista tekijöistä esimiehelle.

Työssä jaksamisen tukeminen voi olla liiketaloudellisesti kannattavaa, vaikka saattaakin vaatia kalliita sijoituksia aluksi. Panostus kuitenkin saa aikaan jaksavampaa henkilöstöä, joka viihtyy työssään. Työterveyslaitoksen tutkimusprofesso-

ri Guy Ahosen mukaan työssä jaksamiseen panostetusta sijoituksesta saadaan kuusinkertainen hyöty. (Hurme 2010.)

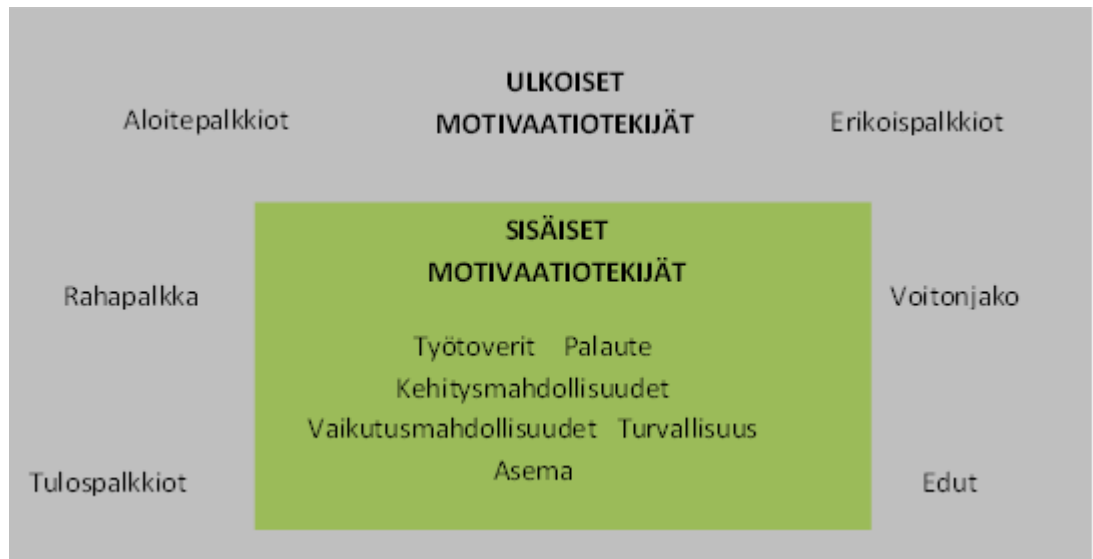
Positiivinen asenne ja hyvät terveystottumukset auttavat työssä jaksamiseen. Työssä jaksamisesta huolehtimisen tärkeys korostuu, koska työurat ja eliniät pitenevät. Työssä jaksaminen on tärkeää yksilön hyvinvoinnin kannalta, mutta myös toiminnan kannattavuuden kannalta. Yksilön tuntema kokemus työn rasittavuudesta riippuu monesta asiasta, mutta merkityksellisimpänä tunteeseen vaikuttaa stressi. (Pietikäinen 2011, 26.)

Stressi on aikanaan tarkoittanut Juutin (2006) mukaan ihmisen ja hänen ympäristön epäonnistunutta vuorovaikutusta, jolloin stressi koettiin ihmisen sopeutumiskyvyn heikentymisenä. Työntekijällä on työtään kohtaan tiettyjä odotuksia samalla kun työntekijältä vaaditaan tiettyjä asioita. Edellä mainittujen odotusten kohdatessa syntyy sopusointu, joka johtaa työtyytyväisyyteen. Kun odotukset eivät kohtaa, henkilö stressaantuu. Stressitekijänä voidaan pitää mitä tahansa ulkoista ärsykettä. (Juuti 2006, 107 - 109.) Jatkuva muutos ja epävarmuus voivat myös aiheuttaa stressiä. (Lämsä & Hautala 2005, 68). Otalan (2011) mukaan tyypillisesti stressi aiheutuu liiasta kuormituksesta, tietotulvasta, päällekkäisistä työtehtävistä, epävarmuudesta ja aikapaineista.

Työmotivaatiolla tarkoitetaan asiaa joka virittää ja ohjaa käyttäytymistä. Motivoitunut käyttäytyminen on tarkoituksenmukaista ja päämäärähakuista. (Juuti 2006, 37). Motivaatiotutkija Pinderin mukaan työmotivaatio on ihmisen sisäisten ja ulkoisten tekijöiden järjestelmä, joka virittää tavoitteellista käyttäytymistä. Ihmisen tarpeet, palkkiot ja työn luonne vaikuttavat työmotivaatioon. (Lämsä & Hautala 2005, 80).

Kuviosta 1 (sivulla 13) näkyy, että ulkoisiin motivaatiotekijöihin luetaan rahanpalkka, tulospalkkiot, voitonjako, edut, aloitepalkkiot ja erikoispalkkiot. Ulkoiset tekijät, kuten palkka, pystyvät poistamaan työtyytymättömyyttä vain hetkellisesti. Pidemmällä tähtäimellä yrityksen on hyvä panostaa enemmän sisäisiin motivaatiotekijöihin. Sisäisiä motivaatiotekijöitä ovat työtoverit, palaute, kehitysmahdollisuudet, vaikutusmahdollisuudet, turvallisuus ja asema. Palkitsemisjärjestelmiä miettiessä yrityksen tulee ottaa huomioon eri motivaatiotekijät. Myös ihmisen

persoona vaikuttaa motivaatioon, koska eri ihmisiä kiinnostavat ja motivoivat eri asiat. (Ojala & Ahonen 2005, 182 - 183.)



Kuvio 1: Sisäiset ja ulkoiset motivaatiootekijät.

Nykyään ei pelkkä ohjaus, valvonta ja palkan saaminen riitä siihen, että saadaan henkilöstö työskentelemään kohti haluttuja tavoitteita. Tekniikka ja informaation saatavuus sekä ihmisten korkea koulutustaso ovat muuttaneet vaatimuksia. (Lämsä & Hautala 2005, 80.)

Esimiestyön vaikutus työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen on merkittävä. Voidaan ajatella, että johtamisella ja työhyvinvoinnilla on selvä yhteys. Hyvä johtaminen yhdistetään työhyvinvointiin kun taas piittaamaton johtaminen aiheuttaa työntekijöille pahoinvointia. (Vesterinen 2006, 77.) Juutin (2006) mukaan johtajien työhön kuuluu muutosten aikaansaaminen, yksilöiden auttaminen saavuttamaan asetettuja tavoitteita ja henkilöstön parhaiden puolien hyödyntäminen työssä.

”Kun työyhteisö kokee onnistuvansa tehtävässään, ilmapiirikin työpaikalla on hyvä. Esimiehenä minun tehtävänäni on huolehtia siitä, että onnistumisen edellytykset ovat kunnossa”, sanoo työvoimaosaston ostopäällikkö Maire Mäki TE-keskuksesta. (Lämsä & Hautala 2005, 203). Mäen lauseesta tulee mielestäni hyvin esille esimiehen roolin tärkeys koko työyhteisön hyvinvoinnissa.

On tärkeää, että luottamus esimiehen ja alaisten välillä on vahva, koska luottamus saa aikaan sitoutuneisuutta työtä kohtaan. Työntekijän sitoutuminen työtä kohtaan saa aikaan parempia työsuorituksia ja luottamus saa henkilöstön jakamaan tietoaan. Luottamus esimiehen ja alaisen välillä helpottaa myös vuorovaikutusta sekä tehostaa päätöksien tekemistä. (Työturvallisuuslaitos 2013a.)

Kehusmaan (2011) mukaan itsetuntemus on avain hyvään johtajuuteen eli esimiehen on hyvä tiedostaa omat vahvuutensa ja kehityskohteensa. Yksi esimiehen tärkeistä tehtävistä on palautteen anto. Jokaisella työntekijällä on oikeus saada palautetta työstään. (Kehusmaa 2011, 98). Myönteinen ja kielteinen palaute ovat edellytykset työn sujumuudelle ja oppimiselle. (Ervast & Okkonen 2002, 68). Työhyvinvoinnin ja tuloksellisen työn perusteena on rakentavan palautteen antaminen ja saaminen. Palautteen saamisen ja antamisen avulla voidaan arvioida työtä, korjata virheitä ja kehittää työtä. Jos työntekijä ei saa palautetta työstään, saattaa hän kokea itsensä merkityksettömäksi ja tarpeettomaksi. (Rauramo 2004, 140).

Kehityskeskustelussa voidaan keskustella esimerkiksi työn mielekkyydestä, haastavuudesta ja motivaatiosta. Kehityskeskustelussa myös työntekijällä on mahdollisuus antaa palautetta esimiehelleen. (Järvinen 2008, 111). Molemminpuolinen palautteen antaminen, kommunikointi ja vuorovaikutus ovat merkittäviä työtyytyväisyyden ja hyvinvoinnin kannalta.

## 2.5 Hertzbergin työtyytyväisyysteoria

Laatimani työtyytyväisyyskysely pohjautuu osittain Hertzbergin työtyytyväisyysteoriaan nimeltä kaksifaktoriteoria. Hertzbergin kaksifaktoriteoriaa pidetään yhtenä suosituimmista työtyytyväisyysteorioista. On olemassa muitakin työtyytyväisyysteorioita kuten Edwin A. Locken (1976) teoria, jonka mukaan yksilön kokemana työtyytyväisyys muodostuu työtä kohtaan asetettujen vaatimusten ja työn todellisten piirteiden yhdistelmästä. Maslowin (1970) mukaan henkilöllä on viisi perustarvetta, jotka ovat hierarkisessa suhteessa. Tarpeet tulee tyydyttää järjestyksessä alhaalta ylöspäin ja ne ovat: fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, sosiaaliset tarpeet, arvostuksen tarpeet ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Fysiologisiin tarpeisiin luetaan esimerkiksi ravinnon saanti ja turvallisuuden tarpeilla tarkoitetaan pelosta vapautumista. Sosiaaliset tarpeet ovat Maslowin mukaan seurallisuus

ja opiskeluinto. Arvostuksen tarpeita ovat hyvä itseluottamus ja itsensä toteuttamisen tarpeilla Maslow tarkoittaa elämäntarkoituksen löytymistä. Itsensä toteuttamisen tarpeet siis toteutuvat vasta kun kaikki edelliset ovat toteutuneet.

Hertzbergin kaksifaktoriteorian mukaan työtyytymättömyys ja -tyytyväisyys johdetaan eri asioista. Näiden kahden ääripään välille jää neutraali osuus, jolloin henkilö ei koe olevansa tyytyväinen eikä tyytymätön. Teorian mukaan yksilön työtyytyväisyyteen ja -tyytymättömyyteen vaikuttavat tekijät on jaettu motivaatio- ja hygieniatekijöihin. Motivaatiotekijöihin luetaan esimerkiksi tunnustusten saaminen, menestyminen, etenemismahdollisuudet ja työn mielenkiintoisuus. Motivaatiotekijät eli sisäiset tekijät ovat työtyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä kun taas ulkoisilla tekijöillä eli hygieniatekijöillä yksinään ei teorian mukaan ole merkittävää vaikutusta työtyytyväisyyteen. Hygieniatekijöiden puuttuminen saattaa aiheuttaa työtyytymättömyyttä. Hygieniatekijöiksi luetaan esimerkiksi palkkaus, työolot, organisointi ja työyhteisön ilmapiiri. Toiset työntekijät keskittyvät enemmän motivaatiotekijöihin, kun taas toiset hygieniatekijöihin. Henkilön työtyytyväisyys riippuu teorian mukaan siitä kummat tekijät vaikuttavat enemmän. (Juuti 2006, 28 - 29.)

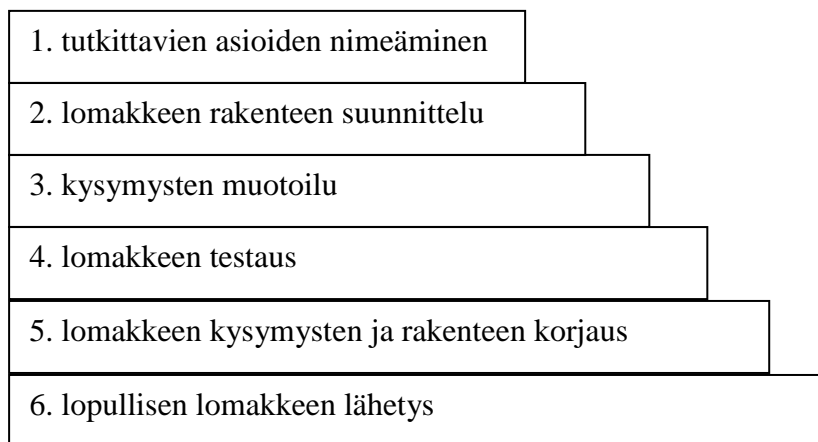
Työtyytyväisyyttä nostavat useimmiten työn mielenkiintoisuus, haastavuus ja vastuun saaminen. Herzbergin mukaan sisäiset tekijät määräävät sen, pyrkiikö yksilö parhaaseen mahdolliseen työsuoritukseen. Sisäisten tekijöiden puuttuessa, henkilö työskentelee aina helpoimman kautta. Työ ei saisi olla siis rutiininomaista vaan työn tulisi olla kehittävä ja monipuolista, jotta henkilön motivaatio säilyisi korkeana.

### 3 TYÖTYTYVÄISYYSKYSELY AIRPRO OY:N TAMPERE-PIRKKALAN JA TURUN LENTOASEMILLA

Työtyytyväisyyskyselyitä tehdään, jotta yritys saisi tietoa mahdollisista työntekijöiden työtyytyväisyyteen liittyvistä kehityskohteista. Kyselytutkimuksen onnistuminen on todennäköisempää silloin kuin lomake ja kysymykset laaditaan harkiten. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 187). Seuraavissa alaluvuissa kuvaan omaa tutkimusprosessiani, kerron hyvän kyselylomakkeen laatimisesta sekä kyselytutkimuksen hyvistä ja huonoista puolista. Kyselytutkimuksen tulososio on salainen ja tutkimustuloksista johdetut kehittämisehdotukset toimeksiantajalle ovat salaisia.

#### 3.1 Onnistuneen kyselylomakkeen laatiminen ja tutkimusprosessini

Kuviossa kaksi kuvataan onnistuneen kyselylomakkeen laadintaprosessia ja oikeaoppista järjestystä, jossa olisi hyvä edetä, kun päättää toteuttaa kyselytutkimuksen.



Kuvio 2: Onnistuneen kyselylomakkeen laadintaprosessi.

Ennen kyselyn laatimista on tärkeää tutustua aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen, määritellä tutkimusongelma ja keskeisimmät käsitteet sekä päättää tutkimuksen tavoite. On myös hyvä valita keino, jolla toteuttaa kysely. (Heikkilä 2008, 47). Itse valitsin sähköisen kyselyn, koska koin sen tehokkaimpana tavoittaa laaja määrä ihmisiä. Toteutin kyselyn Webropol-ohjelman avulla. Tulosten analysoiminen on helpompaa sähköisesti ja uskon, että sähköinen kysely toimii parhaiten kohderyhmälleni.

Saatuani valmiiksi alustavaa kyselyrunkoa olin yhteydessä Airpro Oy:n Head of HR & Communication Kaisa Kauppiseen 9.6.2013. Kauppiselta varmistin, että kyselyn toteuttaminen ja kysyttävät asiat ovat hyväksyttävät. Saatuani työtyytyväisyyskyselyn valmiiksi, testasin kyselyn toimivuutta, ymmärrettävyyttä ja selkeyttä kolmella eri henkilöllä, jotka eivät työskentele Airpro Oy:ssä. Kyselyn testaamalla sain varmuuden kyselylinkin toimivuudesta ja palautetta kyselyn rakenteesta. Saamastani palautteesta nousi esiin, että kysely on helposti ymmärrettävä ja selkeä rakenteeltaan. Saatuani kyselyn täysin valmiiksi, varmistin vielä lähiesimieheltäni, että kysely on sopiva ja valmis lähetettäväksi.

Lähetin ennakkoviestin (liite 1) kyselyn vastaanottajille heinäkuussa sähköpostitse, jossa kerroin tulevasta työtyytyväisyyskyselystä. Ennakkoviestin tarkoituksena oli kertoa kyselystä, jotta kysely ei tule työntekijöille täysin yllätyksenä. Ennakkoviestin lähetin työntekijöiden työsähköpostiin 11.7.2013. Työsähköpostin lukeminen on pakollista työajalla, joten lähettämällä työsähköpostiin viestin, pystyin tavoittamaan parhaiten kaikki työntekijät. Ennakkoviesti sai työpaikalla aikaan kiinnostusta opinnäytetyötäni kohtaan ja sai työntekijät valmistautumaan kyselyyn.

Työtyytyväisyyskyselyn (liite 2) ja saateen (liite 3) lähetin 18.7.2013 eli viikon kuluttua ennakkoviestistä työntekijöiden työsähköpostiin. Lähetin kyselyn yhteensä 105 henkilölle, joista 55 Tampere-Pirkkalan lentoaseman työntekijöille ja 50 Turun. Vastauksia tuli yhteensä 69. Motivoin työntekijöitä vastaamaan kyselyyn kertomalla, että vastaaminen ei vie kauaa aikaa ja vastausten perusteella yritys saa kehitysehdotuksia, joilla voi kehittää mahdollisia epäkohtia. Vastaamisaikaa kyselyyn oli kolme viikkoa. Esimieheni muistutti työntekijöitä sähköpostitse (liite 4) kyselyyn vastaamisesta 7.8.2013. Sähköpostimuistutuksen tarkoituksena oli saada aikaan lisää vastauksia.

Kyselylomakkeesta on kerralla tehtävä houkutteleva, koska mitään muutoksia ei pysty enää tekemään kyselyn lähettämisen jälkeen. Hyvin muotoillut kysymykset ja oikea kohderyhmä toimivat edellytyksinä onnistuneelle kyselytutkimukselle. Kyselylomakkeen alussa on hyvä olla helpommat kysymykset, jotta vastauskynnys olisi matala. (Heikkilä 2008, 48 - 49). Kysely on laadittu kysymällä ensin vastaajan perustietoja ja lomakkeen loppuun on sijoitettu monimutkaisemmat kysy-

mykset. Olen pyrkinyt pitämään yleisvaikutelman lomakkeessa selkeänä enkä laittanut liikaa tekstiä. Myös vastausohjeet on hyvä olla yksinkertaiset ja tulee muistaa, että kysytään aina vain yhtä asiaa kerrallaan, jotta ei tule väärinymmärryksiä. Juokseva numerointi, kysymysten otsikointi, lomakkeen testaus ennen lähetystä ja sopiva pituus ovat myös hyvän kyselyn ominaispiirteitä. (Heikkilä 2008, 48 - 49). Olen pyrkinyt ottamaan huomioon kaikki edellä mainitut seikat lomaketta laatiessani.

Nyrkkisääntönä pidetään, että mitä lyhyempi kysely, sitä enemmän vastauksia. Halusin siis pitää kyselylomakkeen lyhyenä, mutta ytimekkäänä, jotta lomakkeen täyttäminen vastaajille olisi vaivatonta, mutta saisin silti vastaukset kaikkiin tutkittaviin asioihin.

Avoimia kysymyksiä käytetään pääosin kvalitatiivisessa tutkimuksessa, mutta usein myös kyselytutkimuksissa. Avoimet kysymykset ovat perusteltuja, jos sopivia vastausvaihtoehtoja ei ole. (Heikkilä 2008, 49). Laatimassani kyselyssä on käytetty kahta avointa kysymystä. Olen pyrkinyt ottamaan huomioon, että annettu vastaustila on tarpeeksi suuri ja että avoimet kysymykset eivät sijoitu lomakkeen alkuun. Avoimet kysymykset olen määritellyt pakollisiksi, koska usein ne jätetään helpoimmin vastaamatta ja vastaamattomuus olisi huono asia tutkimuksen luotettavuuden kannalta.

### 3.2 Kyselytutkimuksen edut ja haitat

Kyselytutkimus on tehokas tutkimusmenetelmä, koska kyselyn avulla voidaan kysyä useita asioita ja saavuttaa suuri vastaajakunta. Kysely säästää tutkijan aikaa ja vaivaa, koska sama lomake voidaan lähettää nykyään yhdellä klikkauksella monelle ihmiselle. Vastaukset pystytään analysoimaan ja käsittelemään tietokoneella, jos suoritetaan kysely sähköisesti. Sähköisellä menetelmällä ympäristön kuormittaminenkin pysyy minimissä. Kyselytutkimuksen etuihin kuuluu myös se, että tutkimuksen aikatauluttaminen ja mahdollisten kustannusten laskeminen on vaivatonta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 184.)

Kyselytutkimuksen heikkouksina sen sijaan ovat vaikeahko tulkittavuus, väärinymmärrykset ja vastaamattomuus. On myös vaikea varmistua siitä, kuinka va-

kavissaan vastaajat ja ymmärtävätkö vastaajat varmasti annetut vastausvaihtoehdot. Kunnollisen kyselylomakkeen tekeminen saattaa viedä aikaa ja vaatii pitkän pohjatyön sekä perusteellisen teoriaan tutustumisen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2003, 184.)

Kyselyn strukturoitujen eli suljettujen kysymysten vastausvaihtoehtoina käytin Likertin asteikkoa. Likertin asteikon on kehittänyt Lensis Likert 1930-luvulla ja asteikko on yleensä 5-portainen. Likertin asteikossa vaihtoehdot muodostavat nousevat tai laskevan järjestyksen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 189.) Likertin asteikkoa voi käyttää myös neliportaisena, kuten minä tein. (Heikkilä 2008, 53). Käytin asteikkoa nousevassa järjestyksessä. Halusin jättää vastausvaihtoehdoista en osaa sanoa -vaihtoehdon pois. Kyseisen en osaa sanoa -vaihtoehdon käyttäminen jakaa mielipiteet puolesta ja vastaan. Uskon, että kyseinen vaihtoehto houkuttaa vastaajia valitsemaan en osaa sanoa -kohdan, vaikka heillä olisikin mielipide kysytyyn asiaan. Haittapuolena ei osaa sanoa -vaihtoehdon puuttumisessa näen sen, että vastaukset saattavat vääristyä jos vastaajalla ei ole asiaan kantaa.

## 4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää Airpro Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyys Tampere-Pirkkalan ja Turun lentoasemilla. Kyseessä oli kvantitatiivinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä kysely. Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset olivat:

- Millainen työtyytyväisyys on Airpro Oy Tampere-Pirkkalassa ja Turussa kesällä 2013 työntekijöiden näkökulmasta?
- Mitkä tekijät vaikuttavat työntekijöiden työtyytyväisyyteen Airpro Oy Tampere-Pirkkalassa ja Turussa?
- Miten työtyytyväisyyttä voidaan kehittää Airpro Oy Tampere-Pirkkalassa ja Turussa?

Tavoitteena oli myös määritellä työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Esittelin valitsemani kuusi työtyytyväisyyden osatekijää opinnäytetyön teoriaosuudessa. Tutkimuksen empiirinen osuus koostui laatimastani työtyytyväisyyskyselystä Airpro Oy Tampere-Pirkkalan ja Turun lentoasemille. Kehitysehdotukset toimeksiantajalle ovat tutkimustuloksien lisäksi salaisia. Kaikkiin opinnäytetyöni tutkimuskysymyksiin sain vastaukset, joten tutkimusta voidaan pitää onnistuneena. Seuraavassa alaluvussa kerron tutkimuksen reliabiliteetista ja validiteetista sekä opinnäytetyöni lopussa kuvaan vielä omaa ammatillista kasvuani.

### 4.1 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Validiteetti kuvastaa sitä, onko pystytty mittaamaan juuri sitä asiaa mitä oli tarkoituskin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 216). Tässä opinnäytetyössä kyseessä oli kyselytutkimus, jolloin tärkeintä on pohtia ovatko kysymykset olleet onnistuneita eli antavatko ne vastauksia tutkimusongelmaan. Kyselyyn vastaajat saattavat ymmärtää kysymykset eri tavalla kuin mitä kyselyn laatijan on ajatellut, jolloin tutkimustuloksia ei voida pitää pätevinä. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta validiteetti on oleellista, koska jos ei ole mitattu oikeita asioita, ei tutkimuksen luotettavuudella ole merkitystä. (Vehkalahti 2008, 41.)

Reliabiliteetti tarkoittaa luotettavuutta tai toistettavuutta. Mittaaminen on ainutkertaista joten virheisiin ei ole varaa tai muuten tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys kärsivät. Tutkimuksen tavoitteena on mahdollisimman korkea reliabiliteetti. (Vehkalahti 2008, 40 - 41.) Mittausta voidaan pitää luotettavana jos mittaus toistetaan useasti ja tulos on aina sama. Otoksen tulee olla tarpeeksi suuri, vastausprosentin korkea ja kysymyksien tulee olla määritelty tutkimusongelmien pohjalta, jotta mittauksen luotettavuus olisi mahdollisimman hyvä. (Heikkilä 2008. 187 - 188.) Suorittamaani kyselytutkimusta voidaan pitää luotettavana melko korkean vastausprosentin (66 %) ansiosta, mutta tutkimukseni luotettavuus kärsi, koska se kysely ei kattanut täysin tutkimusongelmaa. Minun olisi pitänyt määritellä tutkimusongelma tarkemmin ennen kyselyn toteuttamista ja motivoida paremmin työntekijöitä vastaamaan kyselyyn, jotta vastauksia olisi tullut enemmän ja tutkimuksestani olisi tullut luotettavampi.

#### 4.2 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöprosessini alkoi toukokuussa 2013, jolloin aloin tarkentamaan opinnäytetyösuunnitelmaani toimeksiantajan varmistuttua. Alkuperäinen tavoitteeni oli lokakuun 2013 seminaari, mutta aikataulu ei aivan pitänyt. Osittain aikataulun pettäminen johtui siitä, että en ehtinyt kesän 2013 aikana tehdä opinnäytetyötäni töiden ohella niin tehokkaasti kuin olin suunnitellut. Syksyllä päätin, kun opinnäytetyöni alkoi edetä vauhdikkaammin, että vuoden 2013 seminaarissa olen mukana joka tapauksessa. Loppuvuotta kohden olen ollut ahkerampi opinnäytetyön parissa kun töitä on ollut vähemmän ja sainkin opinnäytetyöni valmiiksi vuoden 2013 aikana.

- ⇒ tutkimusongelman määrittely
- ⇒ tutustuminen aiemmin aiheesta tehtyihin tutkimuksiin
- ⇒ tutkimussuunnitelman tekeminen
- ⇒ tiedonkeruu
- ⇒ tietojen käsittely ja analysointi
- ⇒ raportointi
- ⇒ johtopäätökset

Kuvio 9: Onnistunut tutkimusprosessi.

Tutkimusongelman tarkempi hahmottaminen ja tutkimussuunnitelman tekeminen olisi auttanut minua jäsentämään tutkittavia asioita paremmin. Kuvio yhdeksän havainnollistaa tutkimusprosessin mallisuoritusta, johon itsekin pyrin. Luin kymmeniä tutkimuksia työtyytyväisyydestä ja tutustuin alan kirjallisuuteen ja teoriaan ennen työtyytyväisyyskyselyn laatimista, mutta silti kysely ja tietoperusta jäivät mielestäni irralliseksi toisistaan. Hertzbergin mukaisten työtyytyväisyyden osatekijöiden lisäksi olen yhdistellyt muiden tutkijoiden ja tahojen näkökulmia kyselyssä. Olisin kuitenkin voinut laatia kyselyn johdonmukaisemmin ja käyttäen vain yhden tutkijan määritelmiä työtyytyväisyyden osatekijöistä.

Opinnäytetyöni empiirinen osuus eli kysely Airpro Oy Tampere-Pirkkalan ja Turun työntekijöille jäi hieman epätarkaksi eikä tarpeeksi johdonmukaiseksi. Minun olisi tullut laatia kysely huolellisemmin ja tutustua teoriaan tarkemmin ennen kyselyn laatimista. Perustietoja kysyttäessä olisi pitänyt pohtia tarkemmin, ovatko kysyttävät tiedot oleellisia tutkimuksen kannalta. Kysyttäessä vastaajien ikää olisi ikävuosien jaottelu pitänyt tehdä tasaisin välein joka kohdalta. Sama parannus olisi pitänyt tehdä myös työssäolovuosien jaottelussa. Kunnollisen kyselylomak-

keen tekeminen saattaa viedä aikaa ja vaatii pitkän pohjatyon sekä perusteellisen teoriaan tutustumisen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 184).

Teknisesti kyselyn laatiminen onnistui hyvin ja tulosten raportointi oli selkeää käyttämäni Webropol-ohjelman avulla. Olen tyytyväinen saamaani positiiviseen palautteeseen kyselystä työpaikalla. Tulosten raportointi jäi ajanpuutteen vuoksi mielestäni kuitenkin liian pinnalliseksi. Olisin voinut syvällisemmin analysoida tuloksia ja pohtia tuloksia teorian kannalta. Kyselyssä selvitin esimiesten vaikutusta työtyytyväisyyteen. Minun olisi kuitenkin pitänyt määritellä tarkemmin mitä tarkoitan esimiehellä, jotta tutkimustulokset olisivat relevantit. Esimiehellä toinen vastaajaa voi ymmärtää tarkoitettavan lähiesimiestä, kun taas toinen ajattelee esimiehen olevan lentoaseman päällikkö.

Työtyytyväisyys aiheena on minusta kiinnostava ja motivaationi opinnäytetyötä kohtaan pysyi korkeana koko prosessin ajan. Olisin voinut työskennellä kesän ja syksyn aikana tehokkaammin opinnäytetyön parissa, jotta työn viimeistelyn kanssa ei olisi tullut niin kiire eikä alkuperäinen aikatauluni olisi pettänyt. Omat haasteensa opinnäytetyön tekemiseen toi Kittilässä asuminen. Kirjojen tilaaminen Kittilään osoittautui melko arvokkaaksi ja aikaa vieväksi, joten pyrin käyttämään elektronisia lähteitä mahdollisimman paljon. Ohjaukset ohjaajan kanssa onnistuivat puhelimitse kätevästi pitkästä välimatkasta huolimatta.

Opin paljon pitkäjänteisyydestä, itsenäisestä tekemisestä ja tiedonhausta. Haastavinta oli onnistuneen teoriapohjan laatiminen ja kyselyn rakentaminen. Onnistumisen elämyksiä tuli eniten työn etenemisestä ja hyvän palautteen saamisesta. Ajanpuutteen vuoksi en ehtinyt aina etsiä alkuperäislähdettä, vaikka olisi pitänyt. Muutoin olen tyytyväinen monipuoliseen lähteiden käyttöön ja melko tarkkoihin käsitteiden määrittelyihin.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui hyvin. Enimmäkseen olin yhteydessä Tampere-Pirkkalan Station manager Markku Sipilän kanssa. Yhteydenotot tapahtuivat kesän aikana henkilökohtaisesti ja kesän jälkeen sähköpostilla sekä puhelimitse. Tutkimustuloksia ei tulla esittämään Airprolla työntekijöille vaan ne jäävät yrityksen tietoon. Toivon, että opinnäytetyöni tutkimustuloksista toimeksiantaja saa hyödyllistä tietoa työtyytyväisyyden kehittämiseen.

Jatkotutkimusehdotuksina voisi ajatella kyselyn korjaamista. Kyselyn perustietosuudessa ikäjaottelun tekisin nyt toisin. Ikäjaottelun tulisi olla tasainen esimerkiksi jaottelu kymmenen vuoden välein ja saman korjauksen tekisin työsuhteen kesto kysyttäessä. Koko kyselyn rakenteen perustaisin tarkemmin yhden teorian mukaan, jos tekisin kyselyn uusiksi. Korjattua kyselyä voisi laajentaa koko Suomen Airpro Oy:n laajuiseksi. Suomen laajuinen työtyytyväisyyskysely Airpro Oy:n työntekijöille voisi olla sopiva työ kahdelle opinnäytetyön tekijälle. Jatkotutkimusehdotuksena voisi olla myös kyselyn suorittaminen erikseen työntekijöille ja esimiehille. Esimiehille voisi laatia teemahaastattelun, jolla saisi lisää näkökantaa työtyytyväisyyteen.

## LÄHTEET

Kirjalliset lähteet:

Ervast, M. & Okkonen, H. Työterveyslaitos. 2002. Vaikuta tehokkaasti. Vammalan kirjapaino Oy.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Herzberg F. 2003. One more time: How do you motivate people? Harvard business review.

Hirsjärvi, S., Remes, S. & Sajavaara, P. 2005. Jyväskylä: Gummerus.

Hyppänen, R. 2010. Työhyvinvointi johtaa tuloksiin: Parhaat käytännöt kymmenen vuoden ajalta. Kariton kirjapaino Oy.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Otava.

Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. WSOYpro.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Kariston Kirjapaino Oy.

Locke, Edwin A. 1976. Nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally.

Lämsä, A. & Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttämisen perusteet. 1-2. painos: Edita.

Maslow, Abraham H. 1970. 3. painos. Motivation and personality. New York: Harper Collins.

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. 2. uudistettu painos. Juva: WSOYpro.

Otala, L. 2011. Älyllinen kunto: Tuottavuutta töihin. 1. Painos. WSOYpro Oy.

Pietikäinen, P. 2011. Työstä, jouta ja jaksa. Gaudeamus.

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita.

Salomäki, J. 2002. Tiimit ja työhyvinvointi. Forssan kirjapaino Oy.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. WSOYpro.

Elektroniset lähteet:

Airpro henkilöstön hyvinvointi ja edut 2013. [Viitattu 28.11.2013] Saatavissa: <http://www.airpro.fi/henkiloston-hyvinvointi-edut>

Airpro konserni. [Viitattu 15.9.2013] Saatavissa: <http://www.airpro.fi/airpro-konserni>

Airpro vuosikertomus 2012. Lentoliikenteen operaatiomäärien lasku näkyi myös Airrossa. [Viitattu 15.9.2013] Saatavissa: <http://vuosikertomus.finavia.fi/fi/2012/liiketoiminta/airpro/>

Elinkeinoelämän keskusliitto 2006. Vastuullinen yritystoiminta -käytäntöjen suomalaisissa yrityksissä. [Viitattu 20.9.2013] Saatavissa: [http://www.ek.fi/ek/fi/tutkimukset\\_julkaisut/arkisto/2006/Vastuullinen\\_yritystoim.pdf](http://www.ek.fi/ek/fi/tutkimukset_julkaisut/arkisto/2006/Vastuullinen_yritystoim.pdf)

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2013. Työhyvinvointi ja työelämän laatu. [Viitattu 21.9.2013] Saatavissa: [http://www.ek.fi/ek/fi/tyomarkkinat\\_ym/tyoelama/tyohyvinvointi/index.php](http://www.ek.fi/ek/fi/tyomarkkinat_ym/tyoelama/tyohyvinvointi/index.php)

Finavia Oyj hallituksen toimintakertomus vuodelta 2012. [Viitattu 15.9.2013] Saatavissa: <http://vuosikertomus.finavia.fi/fi/2012/tilinpaatos/toimintakertomus/>

Finavia vuosikertomus 2012. Finavia johtoryhmä. [Viitattu 16.9.2013] Saatavissa: <http://vuosikertomus.finavia.fi/fi/2012/hallinnointi/johtoryhma/johtoryhman-jasenet/>

Finavia yrityksenä 2013. Finavia pitää Suomen nousukiidossa. [Viitattu 16.9.2013] Saatavissa: <http://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/>

Huovila, L. 2011. Työhyvinvoinnin palveluita yhdeltä luukulta - kohtaamispaikasta. [Viitattu 1.11.2013] Saatavissa:

[http://www.tyoturva.fi/ttk\\_uutiset/uutisarkisto?1963\\_m=2022](http://www.tyoturva.fi/ttk_uutiset/uutisarkisto?1963_m=2022)

Hurme, T. 2010. Panostus työhyvinvointiin tuo euroja. [Viitattu 22.10.2013] Saatavissa:

[http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Panostus\\_tyohyvinvointiin\\_tuo\\_euroja.aspx](http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Panostus_tyohyvinvointiin_tuo_euroja.aspx)

Ivako, S. 2012. Työtyytyväisyyskysely yrityksen X henkilökunnalle. Liiketalouden koulutusohjelma. [Viitattu 22.11.2013] Saatavissa:

[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40050/Ivako\\_Susa.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40050/Ivako_Susa.pdf?sequence=1)

Koskimäki, I. 2011. Hotellihenkilökunnan työtyytyväisyys. Lahden ammattikorkeakoulu. Matkailun laitos. Majoitustoiminnan opinnäytetyö. [Viitattu 21.11.2013] Saatavissa:

[http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/35632/Koskimaki\\_Inka.pdf?sequence=1](http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/35632/Koskimaki_Inka.pdf?sequence=1)

Rauramo, P. 2012. Hyvä perehdytys, parempi mieli. [Viitattu 5.10.2013] Saatavissa:

[http://www.ttk.fi/blogi/blogit\\_2012?3248\\_a=comments&3248\\_m=3021#comments\\_3021](http://www.ttk.fi/blogi/blogit_2012?3248_a=comments&3248_m=3021#comments_3021)

Rtg Ground Handling Oy 2013. [Viitattu 20.9.2013] Saatavissa:

<http://www.airpro.fi/rtg-ground-handling-oy>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013a. Työhyvinvointifoorumi. Työhön perehdyttäminen ja opastus. [Viitattu 5.10.2013] Saatavissa:

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=53630&name=DLFE-7501.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=53630&name=DLFE-7501.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2013b. Työterveyshuolto. [Viitattu 2.10.2013] Saatavissa:

[http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/terveyspalvelut/tyoterveyshuolto](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/terveyspalvelut/tyoterveyshuolto)

Työsuojelu 2013. Työterveyshuolto. [Viitattu 1.10.2013] Saatavissa:

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyoterveyshuolto>

Työterveyshuoltolaki. 1383/2001. [Viitattu 1.10.2013] Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383#L2P4>

Työturvallisuuskeskus 2013a. Alaistaitojen perusta- luottamus, sitoutuminen ja motivaatio. [Viitattu 5.10.2013] Saatavissa:

[http://www.ttk.fi/tyoelaman\\_kehittaminen/tyoyhteisotaidoilla\\_tulosta/alaistaitojen\\_perusta](http://www.ttk.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyoyhteisotaidoilla_tulosta/alaistaitojen_perusta)

Työturvallisuuskeskus 2013b. Työyhteisön ilmapiiri. [Viitattu 7.10.2013] Saatavissa: <http://www.ttk.fi/index.phtml?s=133>

Työturvallisuuskeskus 2012. Työterveyshuolto toimii työterveyden tukena. [Viitattu 2.10.2013] Saatavissa:

[http://www.tyoturva.fi/tyoelaman\\_kehittaminen/tyoterveyshuolto\\_tyohyvinvoinnin\\_tukena](http://www.tyoturva.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyoterveyshuolto_tyohyvinvoinnin_tukena)

Työturvallisuuskeskus 2013c. Työhyvinvoinnin portaat -malli. [Viitattu 19.9.2013] Saatavissa:

[http://www.ttk.fi/tyoelaman\\_kehittaminen/tyohyvinvoinnin\\_portaat/tyohyvinvoinnin\\_portaat\\_-malli](http://www.ttk.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyohyvinvoinnin_portaat/tyohyvinvoinnin_portaat_-malli)

Työterveyslaitos 2013a. Nolla tapaturmaa- uutislehti. 2013. [Viitattu 22.11.2013] Saatavissa:

[http://www.ttl.fi/partner/nollatapurmaa/uutislehti/Documents/uutislehti\\_2013\\_1.pdf](http://www.ttl.fi/partner/nollatapurmaa/uutislehti/Documents/uutislehti_2013_1.pdf)

Työterveyslaitos 2013b. Perehdytys. [Viitattu 25.11.2013] Saatavissa:

[http://www.ttl.fi/fi/muuttuva\\_tyolama/maahanmuuttajat\\_ja\\_tyoyhteisot/integroituminen\\_tyohon\\_ja\\_tyopaikalla/perehdytys/sivut/default.aspx](http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyolama/maahanmuuttajat_ja_tyoyhteisot/integroituminen_tyohon_ja_tyopaikalla/perehdytys/sivut/default.aspx)

Työturvallisuuslaki 738/2002. [Viitattu 9.9.2013] Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Valtionkonttori 2012. Työhyvinvoinnin seuranta ja arviointi. [Viitattu 13.9.2013]

Saatavissa: <http://www.valtiokonttori.fi/fi->

## LIITTEET

### LIITE 1: ENNAKKOVIESTI KYSELYSTÄ

Lähetetty: 11. heinäkuuta 2013 15:27

Aihe: Työtyytyväisyyskysely viikolla 29

Hei,

Tulen ensi viikolla lähettämään kaikille Airpro Oy:n työntekijöille Tampere-Pirkkalan ja Turun lentoasemilla työtyytyväisyyskyselyn. Kysely on osa Lahden ammattikorkeakouluun tekemääni opinnäytetyötä, jossa tutkin työtyytyväisyyttä Airpron työntekijöiden näkökulmasta. Tulet saamaan linkin kyselyyn sähköpostitse (viikolla 29). Vastaukset palautuvat anonyymisti. Kyselyyn vastaaminen ei vie montaa minuuttia, joten toivottavasti ehdit vastata!

Kiitos jo etukäteen!

Lisätietoa [minni.kuukka@airpro.fi](mailto:minni.kuukka@airpro.fi)

Ystävällisin terveisin,  
Minni Kuukka  
Airport Service Officer

## LIITE 2: TYÖTYTYVÄISYYSKYSELY

### Työtyytyväisyyskysely

#### Perustiedot

##### 1. Sukupuoli \*

- Nainen
- Mies

##### 2. Ikä \*

- Alle 25
- 25-30
- 31-39
- 40 tai yli

##### 3. Millainen on työsuhteesi \*

- Vakituinen
- Erikseen kutsuttava työntekijä
- Määräaikainen
- Jokin muu, mikä:

##### 4. Kuinka kauan olet ollut työsuhteessa \*

- Alle 1 vuotta
- 1-3 vuotta

- 4-7 vuotta
- 8 vuotta tai enemmän

Työtyytyväisyys

**5. Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin \***

1 Erittäin tyytymätön 2 Tyytymätön 3 Tyytyväinen 4 Erittäin tyytyväinen

	1	2	3	4
Työterveyshuoltoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytykseesi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työilmapiirin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkkaasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etenemismahdollisuuksiin yrityksessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn haastavuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn mielenkiintoisuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nykyisiin työtehtäviisi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työilmapiiri

**6. Miten työilmapiiriä voisi mielestäsi parantaa \***



Työssä jaksaminen

**7. Kuinka merkittävästi seuraavat asiat vaikuttavat työssä jaksamiseenesi \***

1 Ei lainkaan 2 Ei merkittävästi 3 Jonkin verran 4 Merkittävästi

	1	2	3	4
Työn kuormittavuus henkisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn kuormittavuus fyysisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stressi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työmotivaatio

**8. Mikä sinua motivoi tekemään työtä \***

Voit valita useammankin kuin yhden vaihtoehdon

- Palkka
- Etenemismahdollisuudet
- Kannusteet
- Arvostus työyhteisössä
- Muu, mikä:

**9. Miten työmotivaatiosi olisi korkeampi \***

Esimiesten vaikutus työtyytyväisyyteen

**10. Valitse sopivin vaihtoehto \***

1 Täysin eri mieltä 2 Osittain eri mieltä 3 Osittain samaa mieltä 4 Täysin samaa mieltä

	1	2	3	4
Esimies on tavoitettavissa aina tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tukea esimieheltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan palautetta työstäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotan esimieheeni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonkulku esimieheltä työntekijöille on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Muista klikata Lähetä-painiketta!

### LIITE 3: SAATE

Lähetetty: 18. heinäkuuta 2013 15:52

Vastaanottaja: EFTP Airpro; EFTU Airpro

Aihe: Työtyytyväisyyskysely

Hei,

Tämä kysely on osa Lahden Ammattikorkeakoululle tehtävää opinnäytetyötäni. Kyselyn avulla tutkin Airpro Oy:n työtyytyväisyyttä Tampere-Pirkkalan ja Turun lentoasemien työntekijöiden näkökulmasta. Kyselyn avulla pyrin selvittämään tämän hetkisen työtyytyväisyystilanteen sekä löytämään mahdollisia kehityskohteita. Kysely on luottamuksellinen ja vastaukset palautuvat täysin anonymisti, joten yksittäisiä henkilöitä ei ole tunnistettavissa vastauksista.

Voit vastata kyselyyn vain kerran ja vastausaikaa sinulla on 15.8.2013 asti. Lisätietoa saat sähköpostitse [minni.kuukka@student.lamk.fi](mailto:minni.kuukka@student.lamk.fi)

Klikkaamalla alla olevaa linkkiä pääset vastaamaan kyselyyn.

<http://www.webpolsurveys.com/S/C851154E4F90D293.par>

Kiitos ajastasi!

Ystävällisin terveisin,

Minni Kuukka

## LIITE 4: MUISTUTUS KYSELYSTÄ SÄHKÖPOSTITSE

Lähtettäjä: Sipilä Markku  
Lähetetty: 7. elokuuta 2013 14:25  
Vastaanottaja: EFTP Airpro; EFTU Airpro  
Aihe: MINNIN TUTKIMUS

moro kaikille,  
saihte heinäkuussa meidän Minni Kuukalta linkin johon voi antaa vastaukset hänen lopputyötään varten.  
Moni on jo vastannutkin mutta moni on vastaamattakin. Autetaanpa Minniä ja vastataan vielä 15.08.  
asti.

kiitos

sipi

Markku Sipilä  
Station Manager  
Airpro Oy  
Tampere-Pirkkala Airport  
Phone [+ 358 \(0\)20 708 5407](tel:+3580207085407)  
Fax [+ 358 \(0\)20 708 5409](tel:+3580207085409)  
Mobile [+ 358 \(0\)40 823 0390](tel:+3580408230390)  
[markku.sipila@airpro.fi](mailto:markku.sipila@airpro.fi)