



KARRI OLLONQVIST

HENKILÖSTÖN TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS

K-Citymarket Puuvilla

LIIKETALouden TUTKINTO-OHJELMA
2022

Tekijä(t) Ollonqvist Karri	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä toukokuu 2022
	Sivumäärä 80	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Henkilöstön hyvinvointikysely K-Citymarket Porin Puuvilla		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden perustutkinto		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin K-Citymarket Puuvillan käyttötavara- sekä kassaosaston henkilöstön hyvinvointia työpaikalla. Tavoitteena on selvittää miten henkilöstö voi työpaikalla ja kuinka hyvinvointia voitaisiin kehittää.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusta, jossa selvitettiin syvemmin, kuinka henkilöstö voi työpaikallaan. Tutkimuksessa käytettiin laajaa valikoimaa erilaisia työhyvinvoinnin tutkimuksia ja kirjallisuutta. Tutkimus toteutettiin laatimalla kysely, joka tehtiin Google Forms verkkosovelluksen avulla. Henkilöstölle kysely jaettiin sisäistä intraverkkoa käyttäen. Kyselyssä oli kaiken kaikkiaan 35 kysymystä joihin enemmistö vastaajista vastasi tavoitteiden mukaisesti.</p> <p>Tuloksien perusteella henkilöstö voi ihan hyvin. Mahdolliset poikkeamat ja kehitettävät osa-alueet mainittiin loppuraportissa.</p> <p>Tuloksien perusteella laadittu loppuraportti tullaan esittelemään viikkopalaverissa esihenkilöille ja raportissa jokaisen osa-alueen lopussa on kehitysehdotukset.</p>		
<p><u>Asiasanat</u> Hyvinvointikysely, työhyvinvointi, päivittäistavarakauppa, työssä jaksaminen, esimiesjohtaminen.</p>		

Author(s) Ollonqvist Karri	Type of Publication Bachelor's thesis / Master's thesis		Date may 2022
	80		Language of publication: Finnish
	Title of publication Employee well-being survey K-Citymarket Porin Puuvilla		
	Degree programme Bachelor of Business Administration		
	<p>Abstract</p> <p>In this thesis, the well-being of K-Citymarket Puuvillas home and specialty goods and cash register staff at the workplace was studied. The aim is to find out how staff can work in the workplace and how well-being could be developed.</p> <p>The research method used was a qualitative study, which examined in more detail how the staff can work in their workplace. The study used a wide range of different occupational well-being studies and literature. The study was conducted using a survey conducted using the Google Forms web application. The survey was distributed to the staff using the internal intranet. The survey contained a total of 35 questions, which were answered by most respondents in accordance with the objectives.</p> <p>Based on the results, the staff is fine. Possible deviations and areas for development were mentioned in the final report.</p> <p>The final report based on the results will be presented to the supervisors at a weekly meeting, and the report will include development proposals at the end of each section.</p>		
	<p><u>Key words</u> Welfare survey, well-being at work, grocery trade, coping at work, supervisor management.</p>		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	7
3	TOIMEKSIANTAJA	8
4	TYÖHYVINVOINTI	9
4.1	Työhyvinvointi Keskossa.....	9
4.2	Työhyvinvoinnin rakenne	10
4.3	Työhyvinvointi Suomessa.....	11
4.4	Työhyvinvoinnin lainsäädäntö.....	12
5	ESIHENKILÖ	15
5.1	Esimiehen vaikutus työhyvinvointiin	15
5.2	Esimiehen motivointikeinot	17
5.3	Hyvä johtaminen.....	18
6	HENKILÖSTÖTYYYTYVÄISYYDEN MERKITYS	19
6.1	Vaikutus tuloksellisuuteen.....	20
6.2	Haasteet.....	22
7	TUTKIMUSMENETELMÄT	23
7.1	Kyselyn suunnittelu	24
7.2	Kyselyn toteutus.....	25
7.3	Tulosten luotettavuus	25
7.4	Kyselyn suunnittelun haasteet.....	26
8	VASTAUSTEN ANALYSOINTI.....	27
8.1	Kyselyn vastaukset.....	27
8.1.1	Organisaatio osio.....	28
8.2	Esihenkilö osio.....	33
8.2.1	Työyhteisö osio	39
8.2.2	Työ osio.....	43
8.2.3	Minä itse osio.....	50
8.2.4	Perustiedot osio	59
8.2.5	Organisaatio osio	59
8.2.6	Johtaminen osio	60
8.2.7	Työyhteisö osio.....	61
8.2.8	Työ osio.....	62
8.2.9	Minä itse osio.....	63
8.3	Kyselyn tulosten tulkinnan haasteet.....	64
8.4	Loppupalautteen suunnittelu	64

9 POHDINTA.....	65
LÄHTEET.....	66
LIITTEET	

1 JOHDANTO

“Työelämän muutokset edellyttävät työntekijöiltä sopeutumiskykyä, mutta entistä enemmän kykyä toimia itse muutoksen agentteina.” (Manka & Manka, 2016, s. 158).

Opinnäytetyön aiheena on keskittyä työhyvinvointiin ja sen kehittämiseen K-Citymarket Puuvillassa. Tutkimuksen kohderyhmänä tulee olemaan kassa- sekä käyttötavara-puolen työntekijät. Tutkimuksessa käytetään laajaa valikoimaa erilaisia työhyvinvoinnin tutkimuksia sekä kirjallisuutta. Tavoitteena on selvittää millä tasolla työhyvinvointi on kyseisessä yrityksessä. Tutkimuksessa korostuu Manka M-L työhyvinvoinnin kirjallisuutta ja kyselyn suunnittelussa on käytetty hänen laatimaa työhyvinvoinnin viittä pilaria. Työhyvinvoinnin viittä pilaria on käytetty tässä tutkimuksessa apuna, sillä se sopii hyvin aiheeseen ja luo selkeän raamin työhyvinvointikyselylle.

K-Citymarket Puuvilla kuuluu osaksi Kesko konsernia ja sen toiminta pohjautuu Keskon ja yrittäjänä toimivan kauppiaan yhteistyöhön. Kesko arvottaa henkilöstön hyvinvoinnin korkealle omissa arvoissaan ja pyrkii omalla toiminnallaan tarjoamaan asiakkaille, yhteistyökumppaneille, henkilöstölle ja alihankkijoilleen hyvää ja tasokasta toimintaa. Kesko järjestää vuosittain oman tutkimuksen, jossa selvitetään paikallisesti ja alueellisesti millä tasolla hyvinvointi on ketjun eri toimipisteillä ja niihin liitettävissä toimissa. Kesko pyrkii tarjoamaan kaikille hyvät puitteet reiluun ja hyvään toimintaan. Tässä tutkimuksessa tullaan mittaamaan henkilöstön hyvinvointia kyselylomakkeen avulla.

Mahdollisuus toimia hyvän työhyvinvoinnin eteen on merkittävässä osassa nykyajan työyhteisön toimivuutta ja siksi on hyvin tärkeää ylläpitää sitä. Tutkimuksessa tullaan keskittymään laadulliseen tutkimukseen, jossa kattavien vastauksien saaminen menee suuren määrän ylitse. Kattavilla vastauksilla tarkoitetaan sitä, että vastaajat ovat ajatuksella vastanneet kyselyyn. Henkilöstöä on opastettu ja suositeltu vastaamaan tämän tutkimuksen kyselyyn, jonka vastauksista tullaan laatimaan erillinen Powerpoint esitys esihenkilöille.

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyössä perehdytään yrityksen henkilöstön tyytyväisyyteen ja selvittämään kuinka henkilöstö voi työpaikalla. Kyselyssä kartoitetaan K-Citymarket Puuvillan kassaosaston ja käyttötavarapuolen työhyvinvointia.

Tarkoituksena olisi tuottaa kysely, jossa perehdyttäisiin työntekijöiden tyytyväisyyteen syvällisemmin ja voiko kaupassa työskentelyä kehittää jollain tavalla. Alustavana ongelmana voidaan nähdä se, että esimiehet eivät täysin tiedä mitä mieltä heidän työntekijänsä ovat yrityksessä työskentelystä. Esihenkilöiden mukaan henkilöstö voi hyvin, mutta he haluavat saada syvällisempää tietoa henkilöstön hyvinvoinnista. Kyselyn suunnitteluun on käytetty apuna Manka M-L tekemää työhyvinvoinnin viittä pilaria.

Yritys on osana Kesko konsernia, jossa yrityksellä on oma kauppias sekä Keskon palkkaama tavaratalopäällikkö, jotka vastaavat omista osa-alueistaan. Tavaratalopäällikkö vastaa käyttötavaraosastosta sekä kassaosastosta ja kauppias vastaa elintarvikkeen toiminnasta. Kauppias ja Kesko toimivat yhdessä yhteisten asioiden päätöksenteossa mm. Kassaosaston investoinneista. Kesko määrittelee yrityksen raamit, joiden mukaan toimia mm. kanta-asiakaspalvelut, edut, teema, brändi ja muita Keskon brändiin liittyviä asioita. Kauppiaan ja tavaratalopäällikkö tehtävänä on toimia näiden Keskon luomien raamien mukaisesti saamalla myös itse vaikuttaa kyseisiin toimiin ja resursseihin.

3 TOIMEKSIANTAJA

K-Citymarket Puuvilla yritys kuuluu Kesko konsernin alaisuuteen ja pääasiallisena toimialana on päivittäistavarakauppa. Kauppa pyrkii tarjoamaan asiakkailleen erikois- palveluita, joiden avulla erottua kilpailijoistaan. Kauppa tarjoaa mm. Pienleipomo, sushitiski, kahvila sekä puhelinoperaattori palveluita. Kaupan toiminta jakautuu Kaup- piaan ja Keskon yhteistyöhön. Elintarvikepuolesta vastaa kauppias ja käyttötavaran ja kassaosaston toiminnasta vastaa tavaratalopäällikkö.

Kyselyssä tullaan haastattelemaan noin 36 henkilöä, jotka kuuluvat käyttötavara sekä kassaosaston puolelle. Tästä 36 hengen vastaajaryhmästä kassaosastolla on noin 25 henkilöä ja käyttötavaraosastolla noin 11 henkeä.

4 TYÖHYVINVOINTI

K-Citymarket Puuvilla on omissa toimissaan velvollinen toimimaan niin Keskon, kuin Suomen lainsäädännön puitteissa. Laki on kaikille sama, mutta Keskon määrittämät ohjeet koskevat kaikkia Keskon alaisia toimipisteitä, yhteistyökumppaneita ja yleisesti Keskossa työskenteleviä.

4.1 Työhyvinvointi Keskossa

”Keskossa sitoudumme työntekijöiden yhdenvertaiseen ja oikeudenmukaiseen kohteluun kaikissa henkilöstöasioissa. Arvioimme ihmisiä pätevyyden perusteella ja arvostamme vastuullista tuloksellisuutta.” (Code of Conduct, 2016, 15).

Keskolle työhyvinvointi on tärkeä asia ja odottaa samanlaista toimintaa omalta henkilöstöltään. Kesko painottaa tasapuolista ja reilua kohtelua kaikissa henkilöstöasioissaan.

Me keskolaiset otamme työstämme vastuun. Vastaamme itse työsuorituksista ja päätöksistä sekä siitä, että työskentelemme tehokkaasti ja rehellisesti. Hyvän työilmapiirin luominen ja ylläpitäminen on yhteinen tehtävämme. Toimiva ja reilu työyhteisö, jossa kaikkien on hyvä työskennellä, syntyy keskinäisestä luottamuksesta, ihmisen arvostamisesta, aidosta välittämisestä, auttamishalusta sekä avoimesta yhteishengestä. (Code of Conduct, 2016, 15).

K-Citymarket Puuvillassa toimitaan Keskon antaman ohjeistuksen mukaisesti (Code of Conduct). Osana Keskon alkuperähdystystä uusille työntekijöille, jossa uusien työntekijöiden tulee perehtyä ja noudattaa kyseistä ohjeistusta.

Osana Keskon Code of Conduct käytäntöä on työhyvinvoinnin kehittäminen ja sen ylläpitäminen. Kesko pyrkii kehittämään työpaikkojen hyvinvointia ja tarkastelee vuosittain omien toimipisteiden työhyvinvointia kyselyn avulla. Kyselyt lähetetään yleensä kerran vuodessa, jossa yhtenä osa-alueena on työhyvinvointi. Tarkastelussa saatuja vastauksia verrataan edelliseen vuoteen toimipiste sekä aluekohtaisesti. Jos kyselyssä huomataan negatiivista muutosta edellisiin vuosiin, tullaan asiaan kiinnittämään huomiota.

4.2 Työhyvinvoinnin rakenne

Tässä opinnäytetyössä käytetään Manka M-L laatimaa viiden pilarin käytäntöä johon työhyvinvointi nojaa. Nämä viisi työhyvinvoinnin tekijää ovat Organisaatio, johtaminen, työyhteisö, työ sekä minä itse. Tutkimuksessa käytetään tätä pohjaa, sillä se sopii parhaiten tähän tutkimukseen tehden helpon ja selkeän rakenteen.

Kuva 1. Työhyvinvoinnin tekijät. (Manka)



Kuten kuviosta voidaan tulkita mihin eri osioihin työhyvinvointi rakentuu. Tässä opinnäytetyössä tullaan perehtymään näiden eri osa-alueiden jokaiseen osaan.

Työelämään kohdistuu tällä hetkellä suuria muutospaineita. maailmantalouden murros muuttaa edelleen työnteon rakenteita ja edellytyksiä. Yhä useampi niin yksityinen kuin julkisenkin organisaatio joutuu miettimään toimintatapojaan sekä hakemaan kilpailuetua joustavuudesta, nopeudesta ja innovaatioiden tuotokyvystä oman arvonsa lisäämiseksi. Työtä voidaan tehdä eri puolilla maailmaa vuorovaikutteisten tieto- ja viestintäteknologioiden ansiosta. (Manka & Manka, 2016, s. 13).

Työelämä on muuttunut vuosien varrella enemmän kohti henkilöstö positiivista asennetta. Henkilöstö ei tyydy enää vain pelkkään perushyvinvointiin vaan odottaa myös syvempiä ja varmempia toimia työnantajalta.

Muutokset haastavat myös työkuulttuurin: työelämään tulevat uudet sukupolvet, joilla ei ole samoja niukkuuden kokemuksia kuin sodan jälkeen syntyneiden suurilla ikäluokilla. Y-sukupolvi (1980–1990-välillä syntyneet) nousee jo muutama vuosi päästä, 2020, suurimmaksi työssä olevaksi ikäluokaksi, joka siis koostuu alle 40-vuotiaista. Työelämässä ovat jo nyt rinnakkain digiaikaan syntyneet ja sähköpostien printtaajat. Vaikka työ on nuortenkin mielestä tärkeää, erityisesti sen sisältö, sitäkin tärkeämpää on heille vapaa-aika: työltä on jäätävä aikaa perheelle, kavereille ja harrastuksille. Palkan pitää riittää kattamaan myös huoletonta elämää ja vapaa-ajan aktiviteetteja. (Manka & Manka, 2016, s. 13).

Ajan kuluessa suurempi ja suurempi osa henkilöstä haluaa myös elää työn ulkopuolella nauttien perheen ja vapaa-ajan tuomista iloista. Työelämä ei ole enää sama kuin vuosia sitten, jolloin vapaa-ajan merkitys ei ollut niin suuressa merkityksessä, kuin nykypäivän. Myös odotukset palkkauksesta ovat korkeammat sillä pelkkä ruuan saaminen pöytään ei tunnu riittävän. Rahaa tulee olla myös muihin tarpeisiin, joita ei ennen nähty välttämättömyytenä. Työelämän muuttuessa kasvavat myös odotukset työnantajan ja työtä tarjoavan yrityksen antamista puitteista.

4.3 Työhyvinvointi Suomessa

Työterveyslaitoksen teettämässä tutkimuksessa saadaan selville, miten Pandemia on vaikuttanut työssäkäyvien työhyvinvointiin. Tutkimustulokset perustuvat 2019 loppuvuodesta 2020 loppuvuoteen, näiden avulla saatiin vertailupohjaa 2021 kesään ja sen tuloksiin. Tutkimuksessa selvitettiin eri työympäristöjen vaikuttamista työntekijöiden jaksamiseen. Tutkimuksessa selvitettiin normaalin työpaikalla olemisen, etätöiden sekä niiden hybridityön tekijöiden eroja ja mahdollisia syitä tähän. Suomen tasolla kaikissa eri osa-alueissa oli havaittavissa pientä laskua. Onneksi mitään merkittäviä tuloksia ei ollut havaittu tätä tutkimusta tehdessä. Hyvänä puolena myös nähtiin hybridityön moninaisuus, joka sopii osalle työssäkäyvästä väestöstä. Eniten Korona on koetellut nuorten työhyvinvointia. Etätöiden haittoja on havaittavissa yksinasuvien yksilöiden arjessa, jossa työhyvinvointi on laskenut enemmän kuin muilla (Kaltiainen & Hakanen, 2021, s. 2, 22–23).

Työhyvinvointi Suomessa on ottanut ison harppauksen taakse päin johtuen nykyisestä Pandemiasta, joka on vaikuttanut monen työssäkäyvän ihmisen elämään monella eri tavalla. Korona tulee muokkaamaan ja uudistamaan nykyisten työelämän sääntöjen ja tapojen kanssa mahdollistaen myös uusia keinoja työn tekemiseen, kuten edellisessä tutkimuksessa tuotiin esille.

Tutkimuksen päätelmistä tuli ilmi ” Haitallisin työhyvinvointimuutos korona-aikana on ollut työssä tylsistymisen yleistyminen. Samalla työuupumuksen oireista vain henkinen etäännyminen työstä, kyynistyminen, on lisääntynyt verrattuna koronaa edeltäneeseen aikaan.” (Kaltainen & Hakanen, s.26).

Huonona puolena tutkimuksessa on se, että se ei välttämättä ole saavuttanut kaikkia henkilöitä, joilla voi mennä entistä huonommin. Tutkimuksen laajuuden raja-
aus voi vaikuttaa kysymysten tarkkuuteen merkittävästi perustuen TTV teetättämään tutkimukseen.

4.4 Työhyvinvoinnin lainsäädäntö

Keskossa noudatamme tinkimättömästi lakeja kaikessa toiminnassa. Edellytämme lakien noudattamista myös kaikilta yhteistyökumppaneiltamme.

Keskon yhteistyökumppanina noudatan tinkimättömästi lakeja kaikessa toiminnassa. Kesko edellyttää sitä kaikilta yhteistyökumppaneiltaan.

Keskon yhteistyökumppanina en hyväksy lakien rikkomista enkä koskaan kehota tai ohjeista ketään rikkomaan voimassa olevaa lainsäädäntöä. Keskeisiä ovat muun muassa lait, jotka koskevat työntekijöiden asemaa, tasa-arvoa, yksityisyydensuojaa, lahjonnan ja muun korruption torjuntaa, kilpailua ja kuluttajansuojaa, työturvallisuutta, ympäristönsuojelua sekä tuoteturvallisuutta. (Noudatamme lakeja, 2022).

Kesko toimii lainsäädännön puitteissa ja vaatii sitä kaikilta ketjun yhteistyökumppaneiltaan. Tässä tutkimuksessa merkittävässä osassa on lainsäädännön osa-alue, joka kattaa työturvallisuuden.

Perustuen (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 8§). Tässä kohdassa tuodaan Työnantajan yleistä velvollisuutta huolehtia työpaikan turvallisuudesta. Laissa todetaan, että työnantaja on velvollinen valvomaan ja ylläpitämään työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Tähän sisältyy työympäristö, työolosuhteet sekä työntekijän omiin edellytyksiin liitettävät seikat. Laki sisällyttää kaikki tavanomaiset toiminnot, lain ulkopuolisiksi jäävät asiat ovat sellaisia joihin työnantaja ei voi edeltä vaikuttaa mm. Ennalta-arvaamattomat tapahtumat, joihin ei voi valmistautua. Työympäristö tulee olla suunniteltu siten että seuraavat periaatteet tulevat noudatetuksi.

1. Mahdollisten haittatekijöiden sekä vaarojen ennaltaehkäisy.
2. Mahdolliset edeltä mainitut tekijät poistetaan, jos mahdollista muuten ne tulee vaihtaa vähemmän haitallisiin tekijöihin.
3. Kaikkiin vaikuttavat työsuojelutoimenpiteet tullaan toteutetuksi.
4. Yleisesti tekniikan ja yleisessä käytössä olevien tapojen kehittäminen on otettu huomioon.

Lisähuomiona on se, että työnantajan tulee olla jatkuvasti tilanteen tasalla mitä työympäristössä tapahtuu. Liittyen tehtäviin työtapoihin, työympäristöön sekä yksilöllisiin suorituksiin. Tarkkailtavana on myös näiden tehtävien suoritusten peilaus työnturvallisuuden sekä työn terveystaakoihin yleisellä sekä yksilöllisellä tasolla. Turvallisuus tulee olla kaikissa organisaation eri tasoissa.

Työnantajalla on suuri vastuu valvoa ja toteuttaa lainsäädäntöön liittyviä toimia näissä toimivat mukana myös työpaikan oma työturvallisuusvaltuutettu, jolle kaikki työpaikalla tapahtuvat työturvallisuus poikkeamat tullaan ensisijaisesti ilmoittamaan. Ilmoitusten avulla voidaan edesauttaa samantapaisten tapaturmien uudelleen tapahtumista. Työtapaturmat, joita työpaikalla voi tapahtua voidaan minimoida aktiivisella omaloitteellisuudella ja omailmoitusten avulla.

mm. Henkilö löi päänsä taukokuoneen oveen tästä ilmoitus työturvallisuusvaltuutetulle, jonka jälkeen oven yläosaan laitettiin varoitustarra.

Esimiehen tehtävänä on myös toteuttaa henkilöstölle oikeanlainen ja ajantasainen perehdytys työtehtäviin ja erityisesti työpaikalla tapahtuviin mahdollisiin vaaratekijöihin. Annetut työtehtävät tulee ilmetä selvästi perusperehdytys vaiheessa, jotta työntekijä osaa toimia ja reagoida oikein tuleviin työtehtäviin ja niissä tapahtuviin muutoksiin mahdollisimman hyvin. Hän osaa käyttää annettuja työkaluita sekä työtehtäviä ohjeiden mukaan ja valvoo myös työntekijöiden toimia oikeanlaisen työnlaadun takaamiseksi. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 2 luku 14§.)

Osana työturvallisuutta on oikeanlainen perehdytys työtehtäviin. Henkilöstölle annettu oikeanlainen koulutus työtehtäviin ja käytettäviin laitteisiin varmentaa oikeat työtavat. Merkittävässä roolissa kaupan alalla olevat kuormitustekijät tulee ilmoittaa ja pyrkiä ennaltaehkäisemään. K-Citymarketin Esihenkilöstö tulee Keskon arvojen mukaisesti valvoa ja toteuttaa työtä koskevaa lainsäädäntöä.

5 ESIHENKILÖ

Esimiehen vastuulla on edistää suoraa, avointa ja rakentavaa keskustelua kaikista työasioista sekä rohkaista alaisiaan esittämään kysymyksiä, tekemään kehittämis ehdotuksia ja kertomaan mahdollisista epäkohdista. Hän huolehtii uusien työntekijöiden perehdyttämisestä ja puuttuu korjaamista vaativiin toimintatapoihin, myös siten, että K Code of Conduct ja yhteiset toimintaperiaattemme ovat kaikkien tiedossa. (Kohtelemme toisiamme yhdenvertaisesti, 2022).

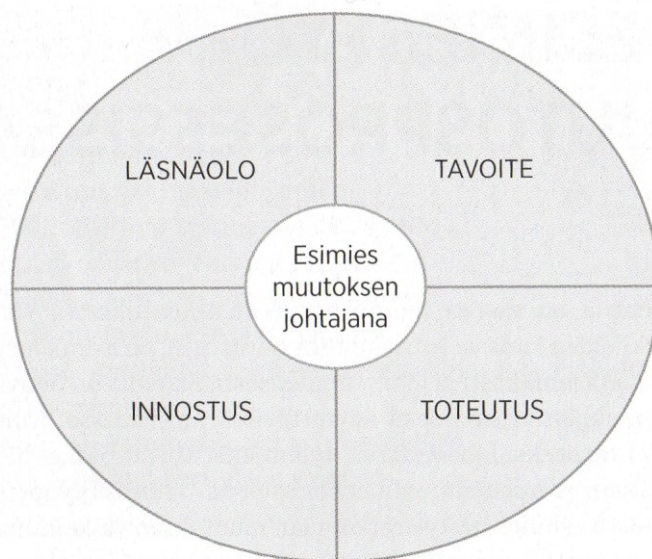
Keskossa Code of Conduct perustuen on annettu selvä linjaus, kuinka merkittävä vaikutus esimiehellä on työpaikalla. Esihenkilö omilla toimillaan pystyy edesauttamaan ja ylläpitämään hyvää työhyvinvointia. Työhyvinvoinnissa esihenkilö on se, joka valvoo ja ohjaa omalla esimerkillään muun henkilöstön toimia. Esihenkilön tehtävänä on puuttua havaittuihin epäkohtiin niin työturvallisuuteen, kuin työhyvinvointiin liittyen. Hän pitää huolen, että henkilöstö on ajan tasalla ja heidän osaamisensa pysyy hyvällä mallilla.

Merkittävänä osana työhyvinvointia on hyvä esihenkilö, tutkimuksessa tullaan korostamaan tätä osa-aluetta toimeksiantajan pyynnöstä. Toimeksiantaja haluaa saada syvempää tietoa esihenkilön roolista työpaikalla ja selvittää voisiko tätä osa-aluetta kehittää. Tarkoituksena on selvittää miltä esihenkilöltä saatu palaute tuntuu, miten palautteenantoa voitaisiin kehittää, kuinka esihenkilö näkyy työpaikalla ja voisiko esihenkilön toimintaa vielä kehittää jollain tavalla.

5.1 Esimiehen vaikutus työhyvinvointiin

(Pirinen, 2014, s.61) kirjassa esimies muutoksen johtajana tuo esille esimiehen vaikutuksen muuttuvassa työympäristössä. Esimiehellä on iso vaikutus tehtäviin, jotka koskevat niin asioiden hoitamista, kuin alaistensa johtamista. Annettujen strategioiden ylläpitäminen ja niiden opettaminen henkilöstölle. Esimiehen tehtävänä on valvoa henkilöstöä ja antaa palautetta tarvittaessa. Isoimpana tehtävänä on innostaa sekä kannustaa omia alaisiaan. Johtamisen pääpiirteet voivat muuttua ajan muuttuessa ja siksi esimiehen tulee olla valmiina tuleviin muutoksiin.

3. ESIMIESTYÖ MUUTOSPROSESSISSA



Kuva 3. Muutosjohtamisen esimiehen ympyrä.

Kuva 2. Muutosjohtamisen esimiehen ympyrä (Pirinen, 2014)

Yllä olevasta kuviosta voidaan tulkita mistä esimiehen eri osa-alueet koostuvat. Esimies on alaistensa esimerkkinä ja hänen tehdessään asiat niin kuin ne pitää tehdä antaa hän heille oman esimerkkinsä kautta selvän suuntaviivan, kuinka työtä kuulu tehdä. Olemalla aktiivisesti mukana työntekijöiden arjessa hän luo itsestään lähestyttävämman kuvan, jota henkilöstö voi lähestyä. Luomalla selvät tavoitteet kuinka edetä jatkuvasti muuttuvassa työympäristössä tekee työntekijöiden arjesta turvallisempaa ja selvempää. Esimiehen innostava asenne ja tukena oleminen luo vahvan luottamuksen esimiehen ja työntekijän välillä. Toteuttamalla luvatut asiat luovat hän itsestään luottettavan kuvan työntekijöidensä silmissä. Näistä koostuu juuri se oikeanlainen esimies, jota työntekijät osaavat seurata, lähestyä, luottaa sekä toimia hänen esimerkkinsä mukaan.

5.2 Esimiehen motivointikeinot

Lähtökohtaisesti esimies/esihenkilö voi motivoida omaa henkilöstöään olemalla hyvä johtaja. Hyvä johtaminen voi vaikuttaa vaikealta ja kaikkiin henkilöihin ei toimi samanlainen johtaminen.

Johtaminen on muuttumassa entistä kokonaisvaltaisemmaksi, sillä johtajuuden myönteiset piirteet ovat yhdistyneet eri johtajuusteorioissa. Resurssien niukkuuden vuoksi on kiinnitetty yhä enemmän huomiota siihen, minkälaisia sisäisiä ja ulkoisia tuloksia johtamisella saavutetaan. Hyvä johtaminen kytkeytyy organisaatioon suorituskykyyn, tuloksellisuuteen ja henkilöstön hyvinvointiin, joten kehittämisellä on saavutettavissa paljon hyötyä. (Manka & Manka, 2016, s. 140–141).

On todettu, että hyvällä johtamisella on positiivinen vaikutus yrityksen tuloksellisuuteen. Johtaminen vaatii enemmän vuorovaikutusta ja kuuntelemista sekä henkilöstön hyvinvoinnin huomioimista.

Hyvän johtamisen piirteitä on mainittu (Manka & Manka, 2016, s. 141) Työhyvinvointi kirjassa hyvä johtaja on reilu ja oikeuden mukainen, esimerkillisyys ja luotettavuus, psykologinen ja emotionaalinen tuki sekä tunneälykkyys, työntekijöistä huolehtiminen, valtuuttaminen sekä innostaminen sekä optimismin johtaminen.

5.3 Hyvä johtaminen

Modernissa vuorovaikutteista johtamista korostavassa mallissa ihmiset haluavat tuntea itsensä hyödyllisiksi ja tärkeiksi ja tulla kohdelluksi yksilöinä. Johtajan perustehtävänä on saada jokainen kokemaan itsensä hyödylliseksi ja tärkeäksi. Olennaista on avoin tiedonkulku ja kuunteleminen. Henkilöstölle on sallittava aikaisempaa enemmän autonomiaa. Ihmiskäsitykseen kuulu, ettei työtä koeta vastenmieliseksi, vaan henkilöstö haluaa vaikuttaa omaa työtään koskeviin tavoitteisiin ja myös tekemisen tapoihin. Useimpien uskotaan kykenevän luovaan ja vastuulliseen työn tekemiseen. Kyseisessä mallissa johtajan tehtävänä on aikaansaada ympäristö, jossa kaikki voivat käyttää kykyjään täysimääräisesti. Tämä mahdollistuu johtamisen avoimuudella ja läpinäkyvyydellä. Johtajan on myös rohkaistava henkilöstöä osallistumiseen ja osaamisensa kehittämiseen. (Manka & Manka, 2016, s. 135).

Olemalla hyvä esihenkilö vaatii enemmän läpinäkyvyyttä ja luotettavuutta omissa tomissaan. Ohjaamalla henkilöstöään omien päätöksien tekoon ja yksilölliseen ajatteluun lisää henkilöstön motivaatiota tehdä työtään paremmin. Luottamus omiin työntekijöihinsä ja hyödyntämällä heidän omia taitojaan lisää yrityksen tuottavuutta ja henkilöstön hyvinvointia. Esihenkilön toimiva johtaminen haastaa niin yrityksen, kuin sen alaisuudessa toimivan johtohenkilöstön. Ihmiset haluavat enemmän vuorovaikutusta ja avoimuutta työjohdoltaan. Hyvä johtaja tuo esille tarpeeksi avoimesti asioita, joita työntekijän tulisi tietää, sekä kuuntelee toiveita ja pyrkii kehittämään työolosuhteita.

6 HENKILÖSTÖTYTYTYVÄISYYDEN MERKITYS

” Työhyvinvoinnin lähtökohtana on, että henkilöstö voi työskennellä turvallisessa työympäristössä, on motivoitunut työssään ja osaamista kehitetään jatkuvasti. Työntekijän hyvinvointi heijastuu myös asiakkaillemme. Henkilöstön hyvinvointia tuetaan erilaisin työhyvinvointiohjelman toimenpitein. Kiinnitämme erityistä huomiota edelleen työkykyjohtamiseen.” (Työtyytyväisyys, 2020).

Opinnäytetyössä selvitetään, kuinka hyvin henkilöstö voi K-Citymarket Puuvillan kassa sekä käyttötavaraosastolla. Osana tutkimusta on todentaa, miksi henkilöstötyytyväisyydellä on merkitystä. Kuinka toimeksiantaja hyötyy siitä, että hän parantaa ja pyrkii kehittämään henkilöstön hyvinvointia. Keskona on suuri merkitys henkilöstötyytyväisyyden kehittämisessä, mutta henkilöstötyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät vaihtelevat toimipisteittäin. Kesko luo raamit työhyvinvoinnille osana heidän käytäntöjään.

(Kumpulainen, 2013, s. 63) kirjassa henkilöstön työssä koettu hyvinvointi tuodaan esille millä tavoin henkilöstön hyvinvointi on tärkeää. Kirjassa vedotaan edellä mainittuun aihealueeseen, jossa tuodaan esille Suomessa vallitseva lainsäädäntö, jonka mukaan yritysten tulee toimia. Merkittävä tekijänä pidetään myös ikärakenteen muutoksena, jonka ohjaamana yritysten on pakko kehittää omia työolosuhteitaan paremmiksi. Vanhojen työntekijöiden jäädessä eläkkeelle on yritysten rekrytoitava uusia tekijöitä. Kehittämisessä ei riitä enää pieni muotoinen kehittäminen vaan kehittämisessä haetaan ”huippuhyvinvointia”. Merkittävässä roolissa olevat ovat itse organisaatio sekä sen työnjohto, jotka voivat omilla toimillaan edesauttaa hyvää työhyvinvointia. Jakamalla selvät tehtävät esihenkilöille ja muulle työhöhdolle saadaan selvyys, mitä johtohenkilöiden tulee tehdä. On todettu, että kehittämällä esimiestyötä saadaan selviä tuloksia henkilöstön jaksamisen suhteen. Käytetyt varat tullaan saamaan takaisin vähentyneiden sairaspöissaolosten avulla. Kyseisellä asialla on myös suora merkitys henkilöstön jaksamisen, työn laadun sekä mahdollisen asiakaspalvelun laadun parantumisena.

6.1 Vaikutus tuloksellisuuteen

”Työhyvinvointiin tehtyjen investointien on näin ollen osoitettu olevan hyvä sijoitus sekä liike- että kansantaloudellisesti. Selkeänä työhyvinvoinnin kehittämisen tavoitteena on usein sairauspoissaolojen vähentäminen, koska muita tunnuslukuja on ollut vaikea löytää.” (Manka & Manka, 2016, s. 56).

On todettu, että hyvän työhyvinvoinnin ylläpitämisellä ja kehittämisellä on suoraa tai epäsuoraa vaikutusta yrityksen kannattavuuteen. Asiaa tarkastellessa pienellä mittakaavalla henkilöstö jaksaa ja voi paremmin. Suuremmassa mittakaavassa havainnointuna hyvä hyvinvointi sitouttaa ja pitkittää työntekijöiden työuria, joka vähentää yrityksen kilpailukykyä. Asiakkaiden ollessa hyvin tuotetietoisia tulee heille tarjota parasta mahdollista palvelua. Palvelun tarjoaa henkilöstö, joka hyvässä voinnissaan pystyy tarjoamaan hyvää palvelua ja on valmiina muutoksiin. Kilpailun ollessa kovaa päivittäiskaupassa asiakkaille ei riitä vain hyvä palvelu vaan saattavat odottaa normaalia parempaa palvelu liittyen heidän asiointiinsa kaupassa.

► **Ei tapaturmaa:** Lievän tapaturman välttäminen parantaa tulosta 9000 €.

► **Poissaolo:** Yksi poissaolopäivä maksaa keskimäärin 325 € (kun työpanos korvataan täysin).

► **Ei poissaoloa:** Yhden poissaolopäivän ennaltaehkäisy tuo 415 € liiketulosta.

► **Kokemus kävelee ulos:** Yksi vaihtuva kokenut työntekijä aiheuttaa 60000 €:n liiketuloksen menetyksen.

► **Sujuva työ:** Viiden prosentin parannus työelämän laadussa parantaa liiketulosta 2000 €/työntekijä.

Kesti M. 2011.

Kuva 3. Kannattavuuden esimerkkejä. (Kesti, 2011, s.11)

Ylhäällä näkyvässä kuvassa 3 on tuotu esille erilaisia esimerkkejä, kuinka K-Citymarket Puuvillan tulosta voitaisiin parantaa. Annetut lukemat ovat vain esimerkkejä, kuinka henkilöstön hyvinvoinnin kehittämisellä voidaan kasvattaa yrityksen tulosta.

Mietittäessä kuinka suuria tulollisia menetyksiä yritykset voivat tuottaa huonolla työhyvinvoinnilla. Laskennallisesti mietittynä jos työntekijä on poissa töistä, täytyy hänen tekemä työpanos korvata jollain tavalla. Palkkakuluissa sairauslomalla oleva työntekijä sekä häntä korvaava sairauslomasijainen tuottavat yli kaksinkertaisen kuluerän yritykselle. Laskettaessa myös muita mahdollisuuksia, joissa korvaajaa ei löydy sairauslomajalle tulee tämä kuormittamaan muita työntekijöitä, joiden tehtäväksi jää hoitaa toisen tehtävät. Sairaslomille ei aina voi mitään osana ovat merkittävästi kausiluontoiset flunssat ja muut kausittaiset sairastumiset. Kuitenkin ennalta-ehkäisemällä huonoa työhyvinvointia voidaan nähdä merkittävänä investointina, joka tuottaa hyvää tulosta.

Yleisenä periaatteena on, että mitä isompi palkkasumma ja mitä enemmän työntekijöitä on siirtynyt työkyvyttömyyseläkkeelle kahden edellisen vuoden aikana, sitä merkityksellisempiä ovat eläköitymismenot työnantajan näkökulmasta. Yhdestä ennenaikaisesta eläköitymisestä nuoresta henkilöstä koituvat maksut voivat olla satoja tuhansia euroja. Jos työnantaja on maksanut yksittäisen työntekijän palkkoja kaksi työkyvyttömyyden alkamista edeltävää vuotta, hän vastaa myös eläkemenosta. (Manka & Manka, 2016, s. 57).

Henkilöstön hyvinvoinnin ylläpitäminen ja vastuu pysyy työnantajalla myös työsuhteen ennenaikaisen päättymisen jälkeen. Siksi tulee valvoa ja edesauttaa toimivaa ja hyvää työympäristöä kaikissa sen eri vaiheissa.

”Hyvä työympäristö ja yrityksen tulos ovat sidoksissa toisiinsa. Työympäristön kehittämiseen suuntavat toimenpiteet vähentävät tapaturmista ja sairauspoissaoloista aiheutuvia kuluja ja vaikuttavat työn ja tuotannon häiriöttömyyteen. Työterveyden ja työturvallisuuden ennaltaehkäisevä toiminta on kustannustehokainta. Usein todetaan, että työhyvinvointiin panostettu euro tuottaa itsensä moninkertaisesti takaisin.” (Rauramo, 2012, s. 19).

On todettu, että hyvinvoiva henkilöstö jaksaa ja tekee työnsä paremmin kuin huonosti voiva henkilöstö. Suoranaista vaikutusta kannattavuuteen ei ole välttämättä nähtävissä välittömästi, mutta pidemmällä aikajanelalla se tuottaa tulosta. Henkilöstön voidessa hyvin myös sen vakiintuminen ja työurien pidentyminen on havaittavissa ajan edetessä. Henkilöstön työurien pidentyminen vähentää merkittävästi yritykselle syntyviä kuluja,

sillä henkilöstöä tarvitsee kouluttaa vähemmän. Verrattaessa yritykseen, jossa henkilöstö vaihtuu useasti jatkuva perehdyttäminen luo rahallisia investointeja sekä kuormittamista muun henkilöstön keskuudessa. Henkilöstöä kannattaa kuunnella ja arvostaa sillä sen pitäminen yrityksessä on kannattavaa. Osaava ja hyvinvoiva henkilöstö arvostaa enemmän työllistävää yritystä.

6.2 Haasteet

K-Citymarket Puuvillan käyttötavara sekä kassaosaston henkilöstötyytyväisyystutkimusta tehdessä ilmeni seuraavanlaisia haasteita. Henkilöstön vaihtuminen alalla on suurta, sillä yrityksessä työskentelee ajoittain paljon opiskelijoita. Työssä mahdolliset parannettavat asiat eivät aina ilmene nopeasti vaan ilmenevät pidemmän ajan myötä. Toisena ongelmana voidaan nähdä se, että porrastettu hierarkia vaikuttaa muutoksentekoon. Jos jollekin asialle haetaan muutosta sen loppuun saaminen saattaa välillä viedä jonkin aikaa.

7 TUTKIMUSMENETELMÄT

Kyselytutkimus on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa muun muassa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Tämän tyyppiset kiinnostuksen kohteet ovat sekä moniulotteisia että monimutkaisia.

Kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen välityksellä. Kyselylomake on mittausväline, jonka sovellusalue ulottuu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisesti tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin, katukyselyihin, soveltuvuustesteihin ja palautemittauksiin. (Vehkalahti, 2014, s. 11).

Kyselylomakkeen avulla selvitettiin K-Citymarket puuvillan käyttötavara sekä kassaosaston työtyytyväisyyttä. Kyselylomakkeen jakelukeino ja vastaustenkeräys on toteutettu Google forms verkkosovelluksen avulla. Google forms on verkossa toimiva lomakkeenluontityökalu, jonka avulla saadaan helposti luotua erilaisia kyselylomakkeita. Lomakkeiden keräyksessä on käytetty apuna Intranetin sähköpostia sekä henkilöstön omaa WhatsApp ryhmää. Tiedot kerätään anonyyminä eikä vastaajien henkilökohtaisia tietoja kerätä tai luovuteta muille.

7.1 Kyselyn suunnittelu

Kyselyn suunnittelussa käytettiin edellä mainittua Manka M-L työhyvinvoinnin viiteen pilariin. Kysymysten suunnittelussa käytettiin myös Keskon omaa Code of Conduct, jossa valittiin kyselyyn olennaisia osa-alueita. Kyselyn osa-alueet ovat: organisaatio, johtaminen, työyhteisö, työ sekä minä itse osio. Toimeksiantajan pyynnöstä kyselyn suunnittelussa pyrittiin korostamaan johtaminen osiota.

Kyselytutkimuksen kohteet, kuten mielipiteet, asenteet ja arvot, ovat moniulotteisia ja usein myös monimutkaisia, eikä niiden mittaus ei ole aivan yksinkertaista. Mittausvaiheeseen kannattaa panostaa, sillä siinä tehtyjä virheitä ei voi korjata millään analyysimenetelmillä. Tehdyt ratkaisut vaikuttavat myös menetelmien valintamahdollisuuksiin sekä tutkimuksesta tehtävien johtopäätösten luotettavuutta. (Vehkalahti, 2014, s. 17).

Kyselyn suunnittelussa pyrittiin tekemään yksinkertainen ja kattava kysely johon vastaaminen on helppoa ja nopeaa. Kyselyn toimeksiantajan tarjoamien resurssien pohjalta kysely tullaan tekemään vapaa-ajalla. Kyselyn helppo ja selvä rakenteen tarkoituksena oli lisätä vastaajien määrää. Kyselyn pohjana oleva työhyvinvoinnin viisi pilaria muokattiin tähän tutkimukseen sopivaksi. Kyselyn kysymykset laadittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jossa kysymykset pohjautuivat edellä mainittuun työhyvinvoinnin viiteen pilariin, joiden avulla kysymykset laadittiin.

Kyselyssä tullaan keskittymään kaikkiin työhyvinvoinnin viiteen pilariin, korostaen esihenkilö osuutta toimeksiantajan pyynnöstä. Esihenkilö osuuden korostamisessa on tarkoitus selvittää, kuinka esihenkilön toimintaa voitaisiin mahdollisesti kehittää. Tarkoituksena on kartoittaa voiko esihenkilön palautteenantoa ja toimintaa kehittää jollain uudella tavalla, joka olisi henkilöstön mielestä parempi keino toimia jatkossa.

Alkuperäisen 50 kysymyksen kyselyä rajattiin toimeksiantajan toiveiden mukaisesti lyhyemmäksi, jotta kyselyyn vastaaminen olisi helpompaa. Välikeskustelun jälkeen kysymyksiä pyrittiin yhdistämään ja vapaa-sana osioita lisättiin, jotta kysymysmäärää saataisiin pienemmäksi.

Kyselyssä käytettiin Keskon omaa kuvapankkia, jonka avulla kyselyyn saatiin lisää visuaalisuutta ja kyselyn vastaaminen olisi mielekkäämpää. Kuvilla myös jaettiin kyselyn eri osa-alueet erilleen toisistaan. Kyselyä varten laadittiin myös saateteksti, jossa

selvisi kyselyn perusasiat: mitä tutkitaan, kuka tutkii, kyselyn tavoitteet, kyselyn tietosuoja sekä viimeisenä kyselyn rakenne. Toimeksiantajan pyynnöstä sähköposti kyselyyn laadittiin oma rennompi saateteksti.

7.2 Kyselyn toteutus

Kysely toteutettiin joulukuussa 2021 ja tammikuun 2022 välillä. Alkuperäisen suunnitelman mukaisesti kysely lähetettiin työsähköpostin ja työ WhatsApp-ryhmien kautta kyselyjoukolle. Työsähköposteja käyttäen saatiin pidettyä vastaajien yksityisyydensuojasta huolta eikä kenenkään henkilökohtaisia tietoja kerätty. Kyselyn tuloksista laaditaan raportti, joka tullaan käymään läpi toimeksiantajan ja muiden esihenkilöiden kanssa viikkopalaverissa. Kyselyn jakelu monelle eri pohjalle helpotti vastausten saamista, sillä kaikilla ei välttämättä ollut pääsyä työsähköpostiin vapaa-ajalla.

7.3 Tulosten luotettavuus

“Vastausprosentti on eräs tutkimuksen luotettavuuden ilmaisun. Se kertoo, kuinka moni otokseen valituista vastasi, siis täytti ja palautti kyselylomakkeen. Otolohan poimitaan niin, että se edustaa perusjoukkoa, mutta mikäli vastausprosentti jää kovin alhaiseksi, edustavuus voi jäädä kyseenalaiseksi.” (Vehkalahti, 2014, s. 44).

Tutkimuksessa pääpainona, oli se, että vastaajat tekivät kyselyn ajatuksella. Kyselyssä saadut vastaukset täyttivät edellä mainitun tavoitteen. Kyselyyn vastanneiden määrän ollessa alle 50 % ei ole tässä kohtaa haitaksi sillä vastaajat vastasivat kyselyyn tavoitteiden mukaisesti.

Vastausten tulkinnassa on otettu huomioon se, että osastolaisten vastauksien määrä on vain pieni murto-osa kassaosastolaisten määrästä. Edellä mainittua asiaa pyrittiin selvittämään käymällä lyhyitä keskusteluita osastolaisten kanssa taukotiloissa.

7.4 Kyselyn suunnittelun haasteet

Henkilöstötyytyväisyyskyselyssä ilmenneet haasteet olivat hyvin perusomaisia, mitä kyselyissä tavanomaisesti ilmenee. Kyselyn tulisi olla mahdollisimman lyhyt ja kattava sekä samaan aikaan kiinnostava. Toimeksiantajan kanssa käydyssä välikeskustelussa esiteltiin alkuperäinen yli 50 kysymyksen kysely. Kyseinen kyselylomake tultiin lyhentämään toimeksiantajan toimesta 35 kysymyksen pituiseksi. Tutkimusta varten tehdyssä kyselyssä kehyksenä toimi Manka M-L laatima työhyvinvoinnin viisi peruspilaria. Kyselyssä pyrittiin käymään kaikki osa-alueet tasapuolisesti läpi, haasteeksi koettiin uusi lyhyempi kysymysmäärä. Ongelmaa pyrittiin ratkaista laajentamalla osaa kysymyksistä ja lisäämällä vapaa sana osioita.

8 VASTAUSTEN ANALYSOINTI

K-Citymarket Puuvillan käyttötavara sekä kassaosaston henkilökunnasta vastasi 14/36 henkilöstä. Vastausprosentti oli noin 38 % koko kyselyn saaneista. Kyselylomake lähetettiin vastaajille sähköpostitse sekä WhatsApp ryhmän kautta, joissa molemmissa jaettiin verkkolinkki kyselyyn. Kyselyn vastaukset tuotiin google forms verkkosovelluksesta, jossa kyselyn vastaukset olivat.

“Mielipiteiden, asenteiden ja arvojen tutkiminen ei ole helppoa. Haasteita aiheuttavat lukuisat epävarmuudet: edustivatko kyselyyn osallistuneet tutkimuksen perusjoukkoa, saatiinko tarpeeksi vastauksia, oliko kysymyksiin vastattu riittävän kattavasti, mittasivatko kysymykset tutkittavia asioita, toimivatko mittarit luotettavasti, oliko kyselyn ajankohta hyvä ja niin edelleen.” (Vehkalahti, 2014, s. s12).

Yhtenä ongelmana, joka ilmeni kyselyn vastauksia tulkitessa, osastojen väliset henkilöstömäärät ovat hyvin eri suuruiset. Osastolaisten määrä kokonaishenkilöstä on neljäsosa. Ongelmaa pyrittiin tasoittamaan huomioimalla tarkemmin vastauksia ja olemalla kriittisempi vastaustuloksia kohtaan. Käyttötavarapuolen työntekijöiden kanssa käydyissä lyhyissä keskusteluissa pyrittiin tasoittamaan vastaajamäärien eroja.

8.1 Kyselyn vastaukset

Kyselyn vastauksia tulkittaessa on otettu huomioon osastokohtaiset henkilöstömäärä erot. Loppuraporttia laatiessa on huomioitu tämä kyseinen asia, ja vastauksia tulkittaessa pienetkin eroavaisuudet tulee ottaa huomioon. Osastolaisia on myös suullisesti haastateltu asian tiimoilta, saadut vastaukset antavat tarkempaa tietoa.

Alkuperäisen vastaajille lähetetyn kyselyn löydät tämän tutkimuksen liitteistä.

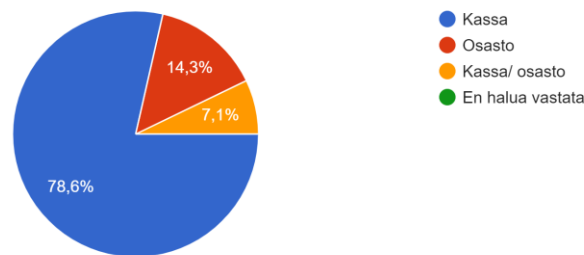
8.1.1 Organisaatio osio.

Kysymyksissä 1–6 selvitettiin vastaajien perustietoja, Kesko tavoitteiden tuntemusta, työergonomiaa, informaation kulkua.

”Työhyvinvointia kannattaa kehittää organisaation tavoitteista käsin; se ei voi olla niistä erillään olevaa toimintaa. Henkilöstön työhyvinvointi tukee parhaimmillaan organisaation tavoitteiden saavuttamista.” (Manka & Manka, 2016, s. 81).

1. Kysymys

Millä osastolla työskentelet?
14 vastausta

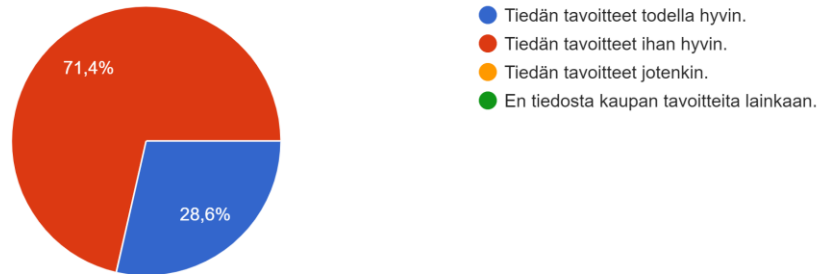


Tarkastelemalla tätä osiota on huomattavissa, että kassaosaston työntekijät vastasivat isommassa määrin kuin käyttötavarapuoli. Kysymysten jakautuminen vastaa kuitenkin suhteessa hyvin eri osastojen henkilöstömääriä.

2. Kysymys

Ovatko K-citymarket Puuvillan antamat tavoitteet sinulle selkeitä? (strategia, asiakastyytyväisyys, jatkuva kehittäminen jne.)

14 vastausta



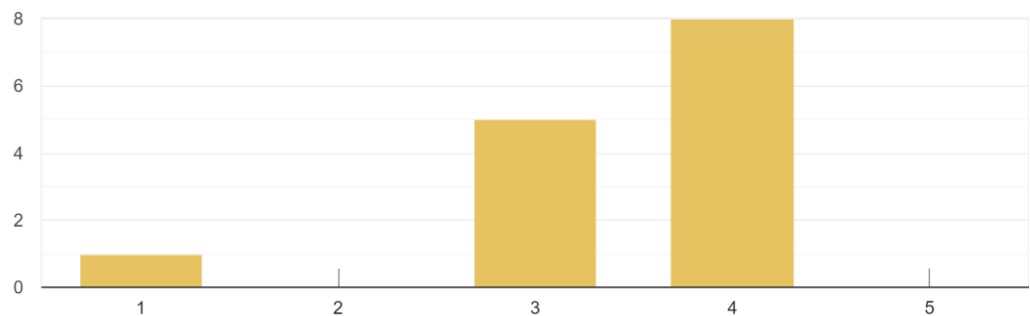
Kysymyksellä kartoitettiin, kuinka hyvin kaupan käyttötavara- sekä kassaosastolla tiedostetaan kaupan asettamat tavoitteet.

Kaikki kyselyyn vastanneet tiesivät hyvin oman työpaikkansa tavoitteet. Enemmistö vastaajista tiedosti työpaikkansa tavoitteet todella hyvin.

3. Kysymys

Millaiseksi koet työpaikkasi työergonomian?

14 vastausta

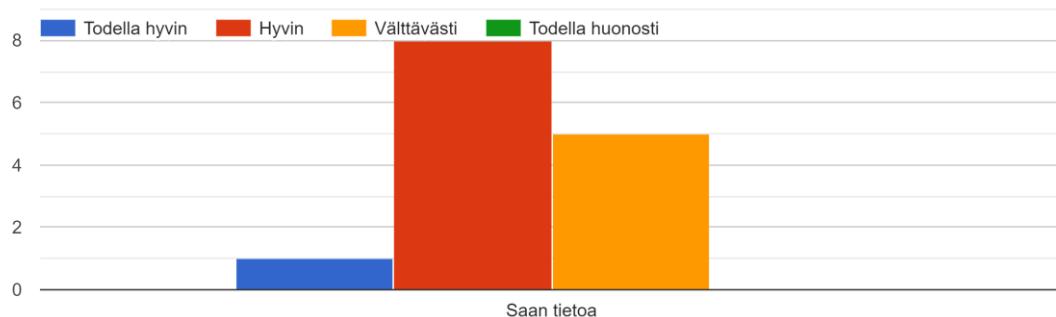


Tässä kyselyssä arvioitiin 1–5 työergonomiaa, mitä korkeampi arvo sitä paremmaksi työntekijä kokee oman työpisteensä työergonomian.

Vastauksien perusteella 8 vastaajaa piti työergonomiaa hyvänä, 5 välttävänä ja 1 vastaaja todella huonona. Vastauksia tulkitessa haasteena on kohdentaa mitkä työergonomian osa-alueet vaativat kehitystä ja missä työergonomia on hyvä.

4. Kysymys

Tunnetko saavasi riittävästi tietoa tulevista muutoksista?



Kysymyksessä selvitettiin saavatko vastaajat tarpeeksi tietoa tulevista muutoksista.

Vastaajista 8 oli sitä mieltä, että he saavat hyvin tietoa tulevista muutoksista.

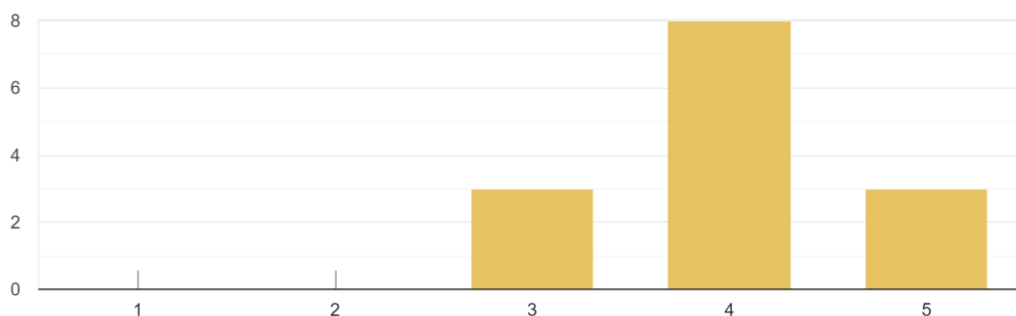
5 vastaaja oli sitä mieltä, että he saavat välttävästi tietoa tulevista muutoksista.

1 vastaaja tunsi saavansa todella hyvin tietoa.

5. Kysymys

Mitä mieltä olet työssäsi saadun tiedon määrästä? (kampanjat, muutokset, ohjeistukset jne).

14 vastausta



Kysymyksessä kartoitettiin työssä saadun tiedon määrän kuormittavuutta. Arviointi asteikko oli 1–5 jossa 1 tarkoittaa, että tietoa tulee liikaa sekä 5 tarkoittaa, että tietoa tulee sopivasti.

8 vastaajan enemmistön mielestä tietoa tulee hyvin.

3 vastaajaa oli sitä mieltä, että tietoa tulee juuri sopivasti.

3 sitä mieltä, että tietoa tulee keskinkertaisesti.

6. Kysymys

Kysymys koostui vapaa sana osiosta, jossa työntekijät saivat kirjoittaa vapaasti millä tavoin he parantaisivat työympäristöään edellä mainittujen aiheiden mukaisesti.

Miten sinä haluaisit kehittää omaa työympäristöäsi (työergonomia, informaation kulkua jne).¹⁴ vastausta

Tulevista tapahtumista olisi kiva tietää aikaisemmin, myös niistä mitä Puuvillan kauppakeskuksessa on. Työergonomia aspassa on heikkoa koska siellä ei pysty mitään säätämään koska pöydät ovat kiinteitä. Tasot ovat väärällä korkeudella ja kaikki näytöt ovat kosketusnäyttöjä niin tenniskyynärpää on taattu aspassa. Haluaisin myös muistuttaa että teemme aspassa aina pitkää vuoroa ja se seisominen kovalla lattialla kuluttaa selkää ja jalkoja joten siksi välillä istumme. On aivan eri asia kun pääsee liikkumaan ja kävelemään kuin seistä paikallaan kahdeksan tuntia päivässä. On siis todella tärkeää meidän kannalta että saamme pitää siinä tuolia. Informaatioiden tulisi kulkea paremmin esimiehiltä työntekijöille. Välillä on asioita joita työntekijöiden tulisi tietää mutta esimiehiltä on jäänyt kertomatta.

Lappuja toimistoon enemmän.

Kassaosastolaisille voisi paremmin kertoa että minä päivänä alkaa mikäkin (euronpäivät, mammutit jne). Ne lukee Minnan viikkotiedotteesta, mutta joskus omat työpäivät osuu siten ettei näe viikkotiedotetta ajoissa, niin tilityshuoneen seinällä voisi olla vaikka markkinointikalenteri josta nämä näkisi ettei ne tule yllätyksenä.

Miettisin puhelimille ehkä vaihtoehdoksi korvanappeja.

Mielestäni informaatio eri osastoiden välillä ei aina kulje tarpeeksi jouhevasti. (Varsinkaan muutoksien kohdalla)

asiakaspalvelupisteessä ainakin pöydän tasot ja veikkauskoneet eivät ole oikealla korkeudella, lisäksi kassojen tuolit ovat osittain sellaisia, että ei pysty säätämään

Osastolle lisää henkilökuntaa, kiitos.

En osaa sanoa

Tarpeeksi tasokärryjä, jotta kaikille riittäisi tarvittava "työtaso" johon laskea tavaraa jne.

Vanhoiden työtuolien tilalle uudet kunnolliset, kassapuolen tasainen vaihtuminen ettei tarvitse aina kääntää päätä samaan suuntaan

Parempi valikoima työkenkiä valikoimaan. Enemmän tietoa tulevista muutoksista. Huono informointi uusien kärryjen lukottomuudesta. informaation määrän vakinaistaminen määrällisesti ei liikaa kerralla. Paremmat ffp2 maskit, huono istuvuus ja allergisoiva. Kassoille vihkonivaskan sijaan mm. tabletti tai jokin muu josta nähdä tuotteiden viivakoodit ja muut.

Työergonomian kohdalla nousivat seuraavat asiat ilmi:

- Asiakaspalvelun työtasojen väärä korkeus.
- Asiakaspalvelupisteen työkuormittavuus kovalla lattialla seisossa.
- Kassojen tuolien vääränlainen malli, jonka takia eivät sovi kaikille.
- Työtasojen riittämätön määrä.

- Kassapuolien vaihtuvuus siten, että niskaliikkeet eivät ole vain toispuoleisia.
- Huono valikoima työkenkiä.
- Huono laatuiset ffp2 maskit.
- Kassoille modernimpi vaihtoehto ohjevihosta.
- Osastolla liian vähän henkilöstöä.

Informaation kulun kohdalta ilmeni seuraavat asiat:

- Tulevista muutoksista tasaisempaa informaatiota myös puuvillan osalta
- Parempaa informaation kulkua esimieheltä työntekijälle.
- Ilmoitustaululle enemmän ajankohtaisia asioita.
- Minnan viikkotiedote myös tiivistetysti mm. ilmoitustaululle.
- Puhelimien tilalle korvanapit tehostamaan viestintää.
- Tehokkaampaa viestintää osaston ja kassojen välillä. (muutoksien suhteen).
- Isojen kampanjoiden tehokkaampi viestintä kassoille (Mammutit, Arjen säästöt jne.).
- Tilityshuoneeseen markkinointikalenteri kaikkien nähtäväksi.
- Tasaisempaa informaation määrää ei liikaa kerralla.
- Parempaa vuorovaikutusta tulevista muutoksista (lukottomat kärryt, ei tiedotettu eikä kysytty onko ok).

8.2 Esihenkilö osio

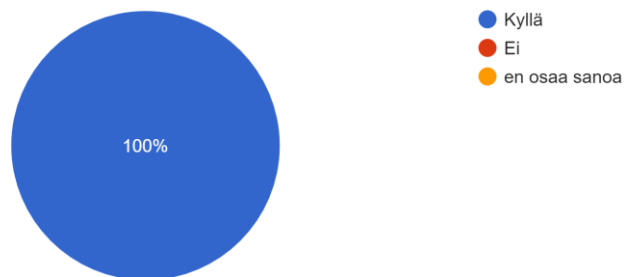
Tässä osiossa keskityttiin esihenkilön ja lähiesihenkilön rooliin työhyvinvoinnissa. Tässä osiossa tullaan keskittymään esihenkilön toimintaa työpaikalla, kuinka esihenkilö motivoi ja johtaa omia alaisiaan. Toimeksiantajan pyynnöstä tätä osiota on korostettu isommassa määrin, kuin muita osioita. Tavoitteena on selvittää, kuinka alaiset haluaisivat mahdollisesti kehittää mm. Esihenkilön toimintaa, palautteenantoa ja muita esihenkilöön liittyviä yleisiä asioita.

”Modernia johtajuutta on kuvattu dynaamiseksi, vuorovaikutteiseksi vaikuttamisprosessiksi niiden ryhmän henkilöiden kesken, joiden tehtävänä on johtaa toinen toistaan saavuttamaan ryhmän tai organisaation tavoitteet tai molemmat” (Manka & Manka, 2016, s. 138).

7. Kysymys

Onko lähiesihenkilö läsnä työpaikalla?

14 vastausta

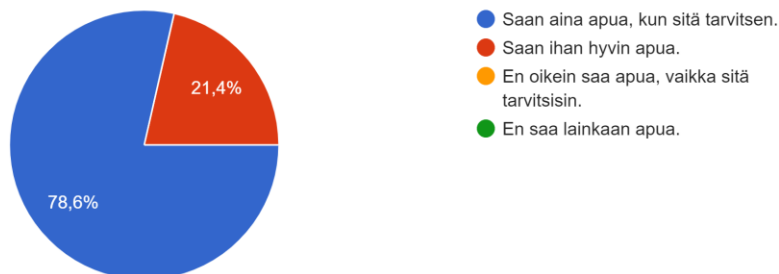


Kysymyksessä selvitettiin tuntevatko työntekijät, että lähiesihenkilö on läsnä työpaikalla. Kysely perustui kyllä, ei sekä en osaa sanoa vastauksiin. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että lähiesihenkilö on läsnä työpaikalla.

8. Kysymys

Auttaako/ tukeeko lähiesihenkilö sinua tarvittaessa?

14 vastausta



Kysymyksellä selvitettiin, onko lähiesihenkilö työntekijät tukena / apuna tarvittaessa. Vastaukset perustuivat 1–4 asteikkoon: Saan aina apua, kun sitä tarvitsen, saan ihan hyvin apua, en oikein saa apua, vaikka sitä tarvitsisin sekä en saa lainkaan apua. 78,6 % henkilöstöstä oli sitä mieltä, että he saavat apua aina kun sitä tarvitsevat. 21,4 % oli sitä mieltä, että he saavat ihan hyvin apua.

9. Kysymys

Motivoiko lähiesihenkilö sinua omalla esimerkillään?

14 vastausta



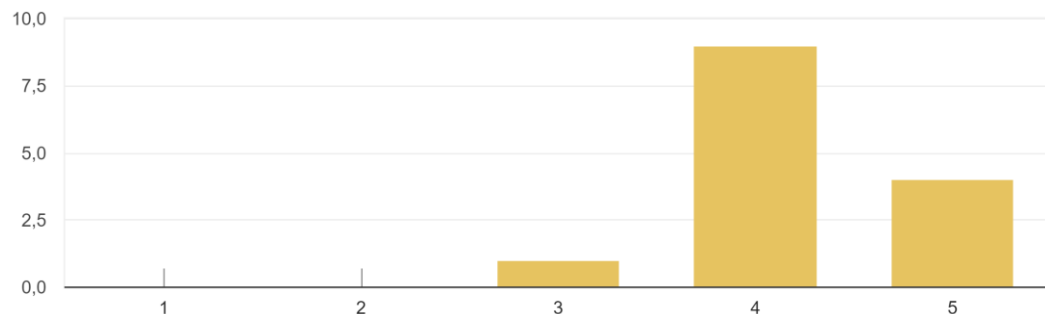
Tässä kysymyksessä kartoitettiin kokevatko työntekijät motivoituvansa lähiesihenkilön esimerkistä.

Kaikki vastaajat vastasivat motivoituvansa lähiesihenkilön esimerkistä.

10. Kysymys

Ovatko lähiesihenkilösi antamat työtehtävät sinulle selkeitä?

14 vastausta



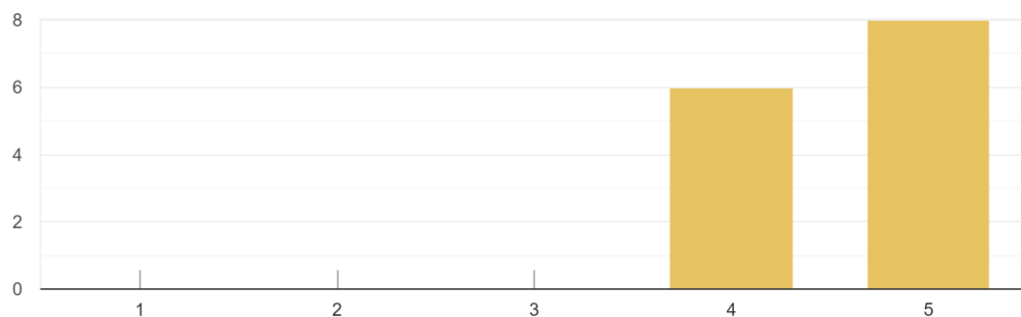
Kysymyksellä selvitettiin lähiesihenkilön antamien tehtävien selkeyttä. Asteikolla 1–5 jossa 1 tarkoittaa todella epäselvää ja 5 todella selvä.

Noin 9 vastaajan enemmistö koki annetut tehtävät selviksi, noin 3 hyvin selviksi sekä 1 jotenkin selviksi.

11. Kysymys

Saatko tarpeeksi palautetta lähiesihenkilöltäsi työhösi liittyen?

14 vastausta



Tässä kysymyksessä kartoitettiin, kuinka hyvin henkilöstö koki saavansa palautetta työhönsä liittyen. Asteikko oli 1–5 välillä jossa 1 tarkoitti, että saa liikaa palautetta ja 5 että saa juuri sopivasti palautetta.

Vastaajien enemmistö määrä 8 oli sitä mieltä, että he saavan juuri sopivasti palautetta ja 6 vastaajaa koki saavansa hyvin palautetta.

12. Kysymys

Tässä vapaa sana osiossa selvitettiin, miltä esihenkilöltä saatu palaute tuntuu vastaajien mielestä.

Miltä tämä palaute tuntuu?¹⁴ vastausta

Hyvältä

Hyvältä, on kiva kuulla miten sujuu töissä.

Hyvältä.

Hyvältä pääosin.

En ole saanut palautetta.

Kivalta, Jaanan palauteperjantai on paras :) Ja jos on aihetta negatiiviselle palautteelle niin senkin Jaana hoitaa hyvin.

Osuva

Olen ollut tyytyväinen palautteeseen.

siitä otetaan opiksi jos negatiivista, ja positiivinen on aina hienoa

Ihan ok.

Palautetta on mielestäni hyvä saada. Tietää mahdollisesti jos on tehnyt virheitä ja tekee jatkossa toisin ja positiivinen palaute tuo lisää työmotivaatiota ja hyvää ilmapiiriä

Rakentavalta, hyödylliseltä

Positiivinen palaute tuntuu hyvältä mutta negatiivinen tuntuu pahalta vaikka kuinka hyvin sen sanoisi.

Asioita, joita tuli ilmi kyselyn.

- Palaute tuntuu hyvältä.
- Ei ole saanut palautetta lainkaan.
- On tyytyväinen saatuun palautteeseen.
- Palaute perjantai hyvä juttu.
- Negatiivinen palaute opettaa ja positiivinen motivoi.
- Palautetta kuuluu saada, osaa ottaa opikseen virheistä ja positiivisesta motiivituu
- Rakentavalta ja hyödylliseltä.
- Positiivinen tuntuu hyvältä ja negatiivinen tuntuu aina jotenkin pahalta.

Enemmistö vastaajista koki esihenkilöltä saadun palautteen hyväksi ja opettavaiseksi.

13. Kysymys

Kysymyksessä vapaa sana osiossa kartoitettiin, miten vastaajat haluaisivat saada palautetta.

Miten haluaisit saada palautetta?¹⁴ vastausta

Koen saavani sitä ihan riittävästi tällä hetkellä.

Asiallisesti ja kasvotusten.

Kasvotusten, niin kuin nyt.

Kasvotusten.

kahdenkesken suullisesti

Kasvotusten

Ole ollut tyytyväinen nykyiseen käytäntöön.

henkilökohtaisesti

Nykyinen palaute käytäntö on hyvä.

Kasvotusten kuten tällä hetkellä tapahtuu

Face to face

Kaksin keskustelemalla

Suullisesti

Mieluiten suoraan niin kuin asia on. Parhaiten oppii virheiden kautta.

Vastaajat vastasivat seuraavanlaisesti:

- Kokee saavansa tarpeeksi palautetta tällä hetkellä.
- Asiallisessa muodossa ja kasvotusten.
- Kasvotusten.
- Nykyisen käytännön mukaan.
- Suullisesti.
- Suoraan niin kuin asia on.

14. Kysymys

Vapaa sana osiossa kerättiin palautetta lähiesihenkilölle ja esihenkilölle. Seuraavia asioita tuli ilmi vastauksia tulkitessa.

Vapaa sana lähiesihenkilölle/ esihenkilölle¹⁴ vastausta

Oma lähiesimieheni on hyvä, mutta muiden esimiesten olisi myös hyvä muistaa että me kassaosastolaiset olemme myös ihmisiä ja aivan saman arvoisia.

Ihan paras esihenkilö

Jaana on best.

Yleisesti ottaen meillä kaikki esihenkilöt on kivoja ja helposti lähestyttäviä, eikä mitään sellaisia kauhutapauksia joita muista cittareista aina välillä kuulee.

Hyvin menee

Ei moitittavaa

hommat hoituu hyvin

On mukavaa työskennellä tällaisessa porukassa, kun esimiehet on reiluja ja ammattitaitoisia .

On mielestäni ihana asia, että esihenkilö antaa positiivista palautetta ja kysyy kuulumisia

Kiitos!

Olet kannustava ja avulias

Realistisempia tavoitteita osastolaisille.

Vapaa sana osiossa ilmeni seuraavat asiat:

- Muiden esihenkilöiden tulisi kohdella kassaosastolaisia saman arvoisina kuin muitakin.
- Esihenkilö on hyvä.
- Jaana on best.
- Yleisesti ottaen lähiesihenkilöt mukavia vrt. muihin citymarketteihin.
- Homma toimii hyvin.
- Mukavaa työskennellä, kun esihenkilöt ovat reiluja ja ammattitaitoisia.
- Mukava asia että saa palautetta myös positiivisista asioista.
- Olet kannustava ja avulias.
- Realistisia tavoitteita osastolaisille.

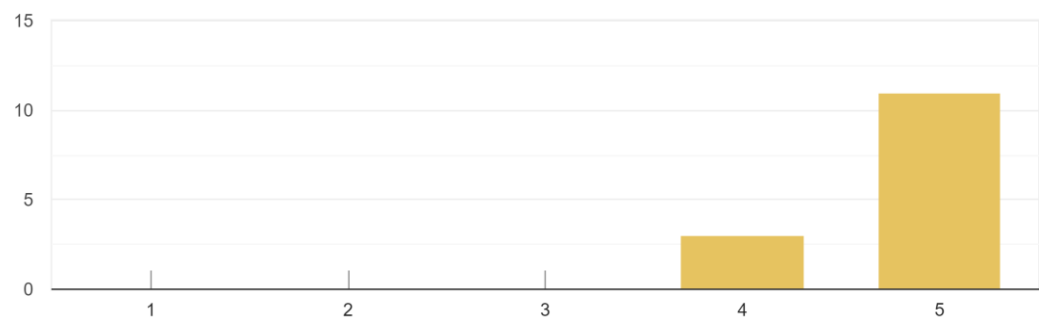
8.2.1 Työyhteisö osio

Tässä kyselyn osa-alueessa perehdytään työyhteisöön ja sen toimivuuteen. Kysymykset tulevat pyörimään tämän aiheen ympärillä.

“Yhteisöllisyys edellyttää vastavuoroisuutta, jossa osapuolena on esimiehen lisäksi myös työntekijä eli alainen. Alaistaito-sana on käännetty englanninkielisestä organisaatiokansalaisuuden (organizational citizenship) käsitteestä. Siihen sisältyy altruismi eli toisten auttaminen, tunnollisuus, kansalaisaktiivisuus, reilu peli ja sovinnollisuus.” (Manka & Manka, 2016, s. 148).

15. Kysymys

Tunnetko saavasi tukea työkavereiltasi?
14 vastausta



Kysymyksessä kartoitettiin, kuinka hyvin vastaajat tuntevat saavansa tukea työkavereiltaan. Asteikko oli 1–5 välillä: 1 tarkoittaa, että ei saa tukea ja 5, että saa todella hyvin tukea.

Vastaajista noin 11 oli sitä mieltä, että he saavat todella hyvin tukea ja loput noin 3 sitä mieltä, että he saavat hyvin tukea.

16. Kysymys

Tässä osiossa pyydettiin valitsemaan ainakin kolme adjektiivia, jotka kuvaavat työyhteisöä. Vastaajille annettiin kuva, jossa oli valikoima positiivisia ja negatiivisia adjektiiveja, joista piti valita ainakin kolme. Vastaajilla oli myös mahdollisuus lisätä omia adjektiiveja vastausosioon.

Mitkä asiat kuvaavat mielestäsi omaa työyhteisöäsi? Voit myös lisätä omia sanoja, jos niitä ei löydy kuvasta (valitse ainakin kolme).¹⁴ vastausta

Ammattitaitoinen, avoin, hauska, auttava, luotettava

Reilu, hauska, auttava, luotettava, kuunteleva

Positiivinen, hauska, mukava

Asiallinen, auttava, hauska ja reilu.

Auttava, reilu ja mukava

Asiallinen positiivinen luotettava

Hauska, Positiivinen ja Auttava, Avoin

positiivinen, auttava, reilu

Reilu, Auttava, Positiivinen

Positiivinen hauska auttava

Luotettava, auttava, hauska, ammattitaitoinen, avoin, reilu, positiivinen, asiallinen

Avoin hauska auttava

Reilu, positiivinen, auttava

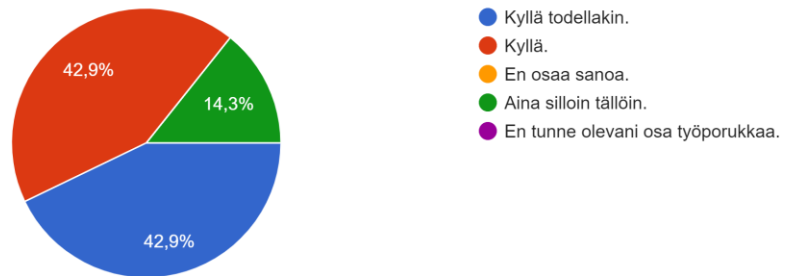
Reilu, Positiivinen, asiallinen, luotettava, auttava.

Kaikki vastaajat kuvasivat omaa työyhteisöään positiivisilla adjektiiveilla, joista korostuivat: Luotettava, reilu, positiivinen, asiallinen, hauska, avoin ja ammattitaitoinen.

17. Kysymys

Tunnetko olevasi osa työporukkaa?

14 vastausta

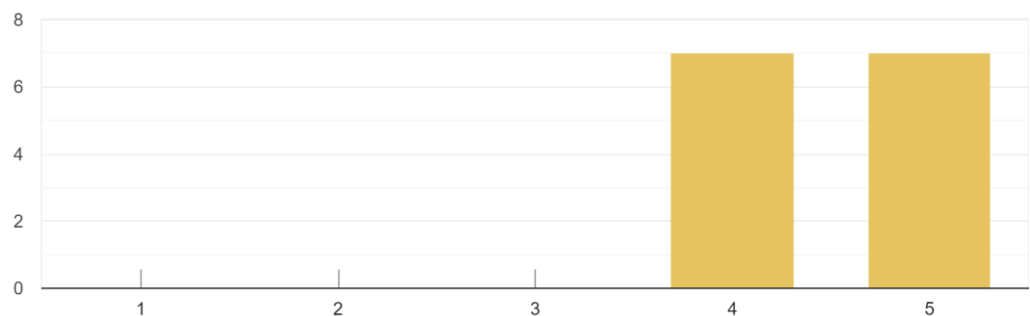


Kysymyksessä selvitettiin vastaajien yhteenkuuluvuutta omaan työporukkaansa. Vastajaikille annettiin vaihtoehto valita viidestä eri vaihtoehdosta, jotka ovat: kyllä todellakin, kyllä, en osaa sanoa, aina silloin tällöin ja en tunne olevani osa työporukkaa. Kyselyyn vastanneista: 42,9 % vastasi kyllä, 42,9 % kyllä todellakin sekä 14,3 % vastasi aina silloin tällöin.

18. Kysymys

Luotatko omiin työkavereihisi?

14 vastausta



Kysymyksellä pyrittiin selvittämään kuinka hyvin vastaajat luottavat omiin työkavereihinsa. Asteikko oli 1–5 välillä, jossa 1 oli en luota lainkaan ja 5 luotan todella hyvin. Vastajaista 50 % oli sitä mieltä, että he luottavat hyvin ja 50 % luotti todella hyvin omiin työkavereihinsa.

19. Kysymys

Vapaa sana osiossa selvitettiin, kuinka omaa työyhteisöä voitaisiin kehittää.

Miten sinä haluaisit kehittää omaa työyhteisöäsi?¹⁴ vastausta

Vaikea sanoa.

Eipä ole hirveesti kehitettävää, meillä toimii yhteistyö kaikkien välillä hyvin.

En mitään.

En ole varma

Olisi ihana jos kauppa olisi joskus kiinni ja voitaisiin yhdessä tehdä jotain kivaa vapaa-ajalla, ja kaupan pitäisi olla kiinni ettei kenekään tarvisi jäädä pois työvuoron takia

Vielä avuliaampia uusia työkavereita kohtaan

Enemmän yhteistä tekemistä.

jotain omia yhteisiä tapaamisia ja yhteistyötä muiden osastojen kanssa voisi parantaa

Voisi suunnitella jotain yhteistä, esimerkiksi illanvietto työporukalla.

Yhteistä tekemistä ?

Lisävaihtelua toisi jos olisi mahdollista kiertää välillä eri työpisteissä ja tehdä vähän erilais ta työtä

Enemmän vapaa-ajan toimintaa työyhteisössä.

seuraavanlaisia aiheita tuli esille vastauksissa.

- Vaikea sanoa.
- Ei kehitettävää.
- Enemmän vapaa-ajan toimintaa yhdessä.
- Uusien työntekijöiden aktiivisempaa auttamista.
- Yhteistyötä eri osastojen kesken.
- Työpisteen kiertoa osastolta toiselle.
- Illan viettoa yhdessä.

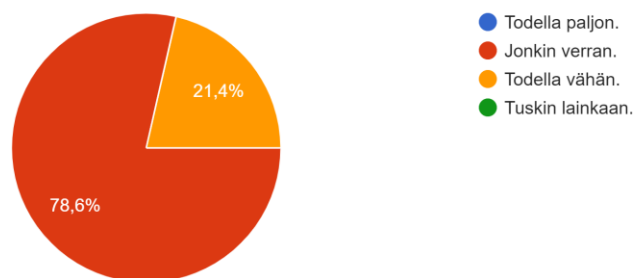
8.2.2 Työ osio

Kyselyn työ osiossa kartoitettiin omaan työhön liittyviä asioita, kuinka niitä voitaisiin kehittää. Työ osiossa käsiteltiin kaikkia työhön liittyviä erilaisia osia mm. työn vaikuttamismahdollisuuksia, työn mielekkyyttä ja muita työhön liittyviä asioita.

Työn hallinnan tunne tarkoittaa mahdollisuuksia vaikuttaa oman työn pelisääntöihin. Työn hallinta on myös työn itsenäisyyttä. Mittarina on tällöin se, missä määrin työ tarjoaa vapautta, itsenäisyyttä ja valtaa aikatauluttamisessa ja menettelytavoista päättämässä. Työn mielekkääksi kokeminen edellyttää lisäksi osaamisen käyttömahdollisuuksia, tehtävien hahmottumista osana kokonaisuutta ja työn merkityksellisyyttä. (Manka & Manka, 2016, s.107).

20. Kysymys

Millaisiksi koet omat vaikuttamismahdollisuudet omaan työhösi liittyen? Tunnen voivani vaikuttaa työhöni:
14 vastausta



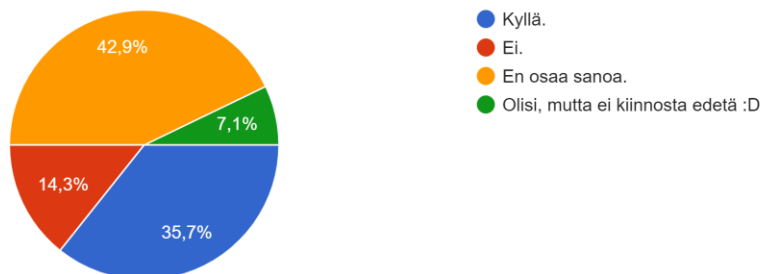
Kysymyksellä selvitettiin, millaiseksi henkilöstö kokee omat vaikuttamismahdollisuutensa omaan työhönsä liittyen. Vastaajille annettiin neljä eri vastausvaihtoehtoa, jotka olivat: Todella paljon, jonkin verran, todella vähän sekä tuskin lainkaan.

Enemmistö työntekijöistä 78,6 % vahvuudella ilmoitti, että he tuntevat voivansa vaikuttaa omaan työhönsä jonkin verran. Vastaajista 21,4 % taas näki tilanteen siten, että he voivat vaikuttaa todella vähän omaan työhönsä.

21. Kysymys

Onko sinulla hyvät mahdollisuudet edetä omassa työssäsi?

14 vastausta



Kysymyksellä selvitettiin, kuinka hyvin vastaajat kokevat omat etenemismahdollisuutensa työhönsä liittyen.

Enemmistö vastaajista 42,9 % kokivat, että heillä ei ole tarkkaa tietoa voivatko he edetä omalla urallaan.

35,7 % koki, että he voivat edetä urallaan.

14,3 % koki, että heillä ei ole hyviä mahdollisuuksia edetä.

7,1 % koki, että heillä olisi mahdollisuus edetä mutta heitä ei kiinnosta.

22. Kysymys

Tunnetko saavasi tarpeeksi aikaa omien työtehtäviesi tekoon?

14 vastausta



Kysymyksellä selvitettiin kuinka hyvin vastaajilla jää aikaa omien työtehtäviensä tekoon. Vastaajille annettiin 1–5 valikoima joista 1–4 olivat valmiiksi määritetyt ja yksi vapaa sana vastaus.

42,9 % vastaajista oli sitä mieltä, että heillä on hyvin aikaa omien tehtäviensä tekoon.

21,4 % koki, että heillä on kohtuullisesti aikaa omien tehtäviensä tekoon.

21,4 % koki, että heillä on todella hyvin aikaa omien tehtäviensä tekoon.

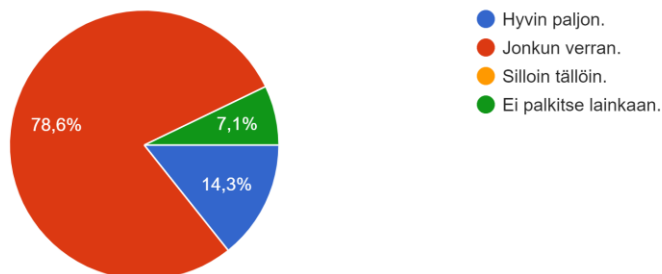
7,1 % koki, että heille annettu riittää toisinaan ja toisinaan ei, riippuen yleisesti kiireestä.

7,2 % koki, että heille annettu aika ei vain riitä tehtävien tekoon.

23. Kysymys

Palkitseeko lähiesihenkilö sinua jos onnistut työssäsi ? (positiivinen palaute / fyysinen palkkio).

14 vastausta



Kysymyksellä selvitettiin saavatko vastaajat jonkinlaista palkkiota onnistumisistaan.

Palkkio voi olla positiivinen palaute tai fyysinen palkkio.

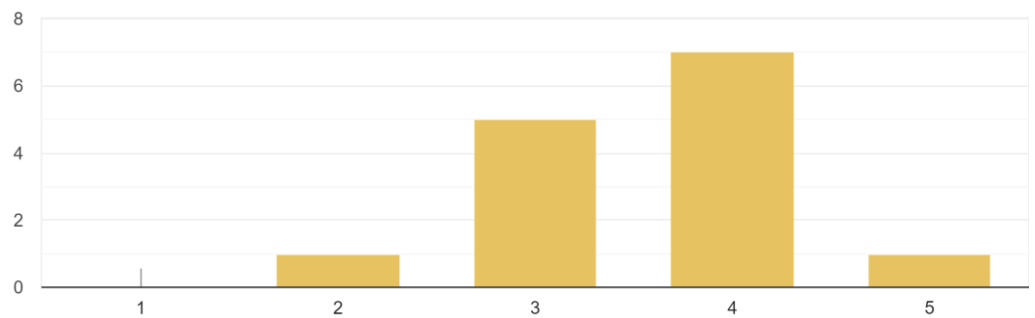
78,6 % vastaajista oli sitä mieltä, että heitä palkitaan jonkun verran.

14,3 % koki, että heitä palkitaan hyvin paljon.

7,1 % koki, että heitä ei palkita lainkaan.

24. Kysymys

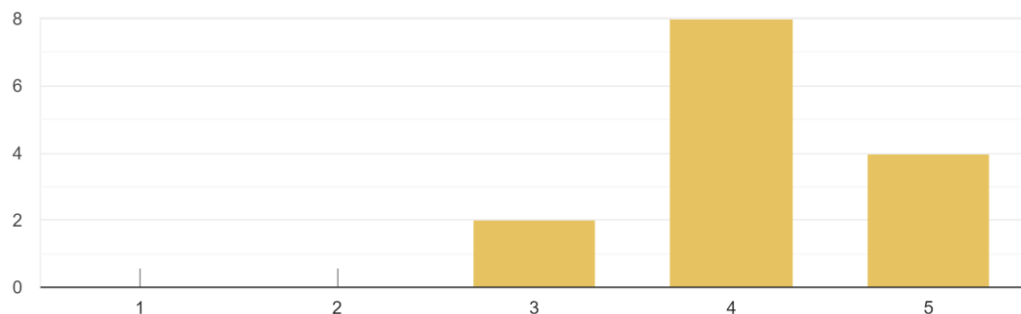
Tunnetko voitavasi vaikuttaa omaan työvuoroihisi? Tunnen voivani vaikuttaa omaan vuoroihini:
14 vastausta



Kysymyksellä selvitettiin, kuinka hyvin vastaajilla on mahdollisuus vaikuttaa omaan työvuoroihinsa. Arviointi oli 1–5 välillä jossa 1 oli ei lainkaan ja 5 oli todella paljon. Vastaajista noin 7 henkilön enemmistö oli sitä mieltä, että he voivat vaikuttaa omaan vuoroihinsa hyvin. Noin 5 vastaajaa oli sitä mieltä, että he voivat jotenkin vaikuttaa omaan vuoroihinsa. 1 vastaaja oli sitä mieltä, että hän voi vaikuttaa omaan vuoroihinsa todella paljon. 1 vastaaja oli sitä mieltä, että hän ei oikein voi vaikuttaa omaan vuoroihinsa.

25. Kysymys

Saatko tehdä omat työtehtäväsi omalla "tyylilläsi" kunhan annettu tehtävä tulee tehtyä oikein?
14 vastausta



Kysymyksellä pyrittiin selvittämään, kuinka hyvin vastaajat voivat tuoda omaan persoonaansa ja tyyliään esille omassa työskentelyssään.

Vastaukset jaettiin 1–5 välille jossa 1 oli todella huonosti ja 5 todella hyvin.

Vastaajista 8 oli sitä mieltä, että he voivat tehdä hyvin työtä omalla tyyllillään.

4 vastaajaa koki, että he voivat tehdä työtä todella hyvin omalla tyyllillään. 2

vastaajaa koki, että he voivat jotenkin tehdä työt omalla tyyllillään.

26. Kysymys

Vapaan sana osiossa kerättiin kehitysideoita, kuinka omia työtehtäviä voisi kehittää jatkossa.

Kuinka sinä kehittäisit omia työtehtäviäsi?¹⁴ vastausta

En tiedä.

Haluaisin saada enemmän aikaa omiin vastualueisiini

Lisää tunteja kiitos.

eikai sitä kassalla mitenkään voi kehittää :(

Hyvä näin

Ei kehitettävää.

englanninkieltä voisi harjoitella niin että pärjäisi hyvin

Vaihtelu olisi kivaa, eri työpisteet

Työvälineitä voisi päivittää. Soitot osastolle kuormittavat osaston tehtäviä, kassalle mahdollisuus päästä intranettiin hakemaan tuotteita osastolle soiton sijaan.

Seuraavia asioita tuli ilmi vastauksista.

- Ei osaa sanoa.
- Enemmän aikaa omien tehtävien tekoon.
- Enemmän työtunteja.
- Kassaosaston tehtäviä ei voi kehittää.
- Näin on hyvä.
- Englannin kielen opiskelua voisi kehittää.
- Työpisteiden vaihtuvuutta.
- Työvälineitä voisi päivittää.
- Soitot osastolle kuormittavat osastotyöntekijöitä.
- Kassalla pääsy sisäiseen intraan (tuotehaku).

8.2.3 Minä itse osio

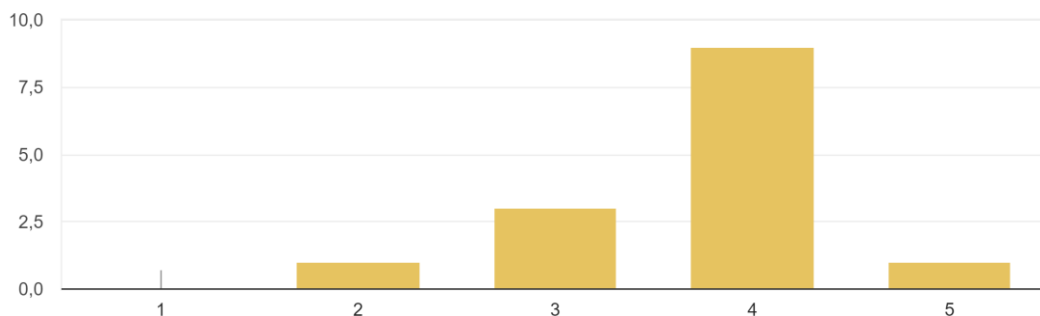
Tässä osiossa keskitytään työntekijän omaan henkiseen ja fyysiseen jaksamiseen työpaikalla. Osiossa pyritään selvittämään, kuinka nämä osa-alueet kuormittavat kyselyyn vastaajia.

“Psykologinen pääoma kytkeytyy mahdollisuuteen olla oman elämänsä ohjaksissa, mutta toisaalta kykyyn tuntea mielenrauhaa. Sillä on merkitystä työpaikalla käyttäytymisessä ja työntekijöiden suoriutumisessa: se on monessa tutkimuksessa ollut yhteydessä niin työtyytyväisyyteen, organisaatioon sitoutumiseen, työssä suoriutumiseen kuin vähäisempiin poissaoloihinkin.” (Manka & Manka, 2016, s. 158).

27. Kysymys

Kuinka mielekkääksi tunnet oman työsi?

14 vastausta



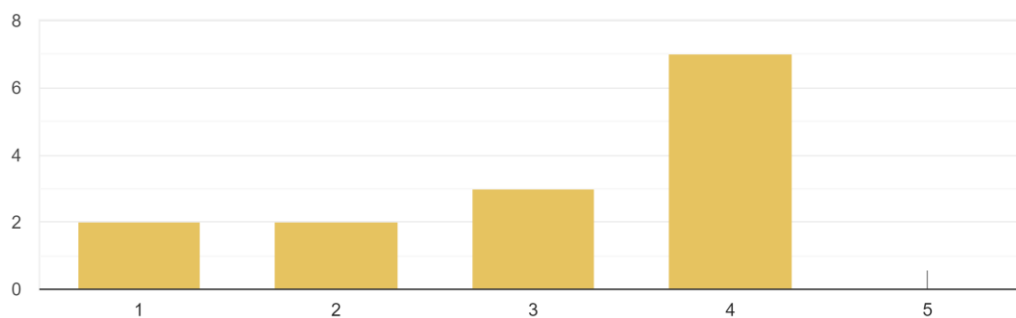
Kysymyksellä kartoitettiin, kuinka mielekkääksi vastaaja tuntee oman työnsä. Vastaukset olivat 1–5 välillä, jossa 1 kuvastaa todella epämielikästä ja 5 todella mielikästä.

Noin 9 vastaajan enemmistö oli sitä mieltä, että he kokevat työnsä hyvin mielekkääksi. 4 vastaaja oli sitä mieltä, että he tuntevat oman työnsä jotenkin mielekkääksi. 1 vastaaja koki, että hänen työnsä on todella mielikästä sekä 1 vastaaja koki työnsä epämielikäksi.

28. Kysymys

Kuinka vaativaksi koet oman työsi (Henkisesti)?

14 vastausta



Kysymyksellä pyrittiin kartoittamaan, kuinka vaativaksi vastaajat kokevat työnsä henkisesti. Asteikot olivat 1–5 välillä, jossa 1 tarkoittaa todella vaativaksi ja 5 todella helpoksi.

Vastaajista 7 oli sitä mieltä, että työ on henkisesti hyvin helppoa.

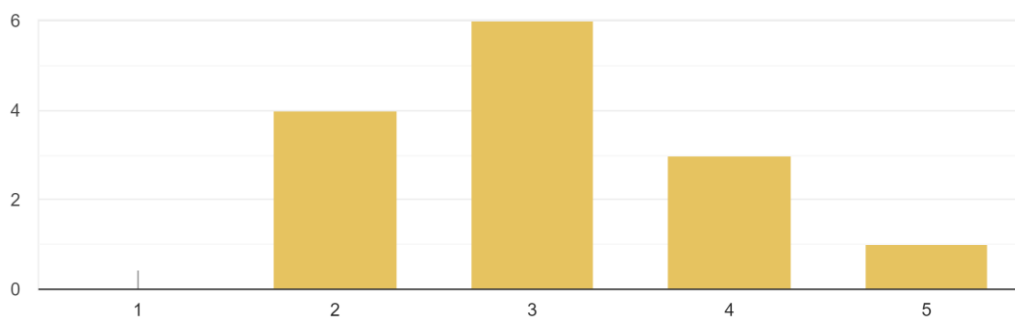
3 vastaajaa koki, että työ on heille henkisesti keskinkertaisen haastavaa.

Vastaajista 2 koki työn raskaaksi ja 2 koki työn todella raskaaksi.

29. Kysymys

Kuinka vaativaksi koet oman työsi (Fyysisesti)?

14 vastausta



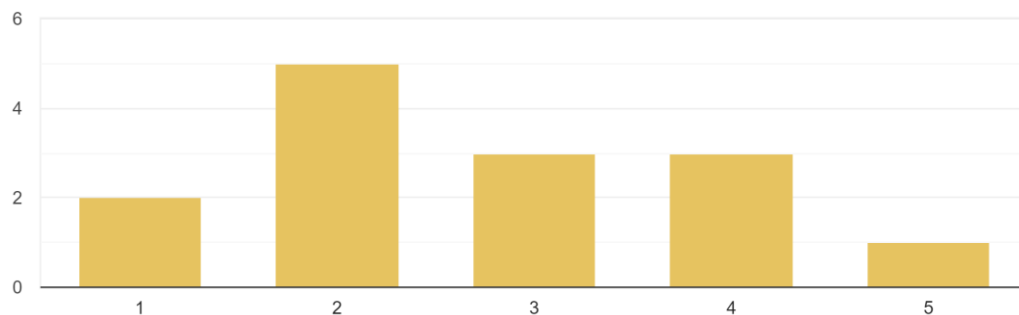
Kysymyksellä selvitettiin, kuinka vaativaksi vastaajat kokevat työn fyysisellä tasolla. Vastaukset olivat 1–5 välillä, jossa 1 tarkoittaa todella raskasta ja 5 tarkoittaa todella helppoa.

Vastaajien 6 hengen enemmistö oli sitä mieltä, että työ on fyysisesti keskinkertaisen raskasta. 4 vastaajaa koki, että työ on fyysisesti hyvin raskasta. 3 vastaajaa koki työn fyysisesti helpoksi. 1 vastaaja koki työn fyysisesti todella helpoksi.

30. Kysymys

Kuinka usein koet työperäistä stressiä?

14 vastausta



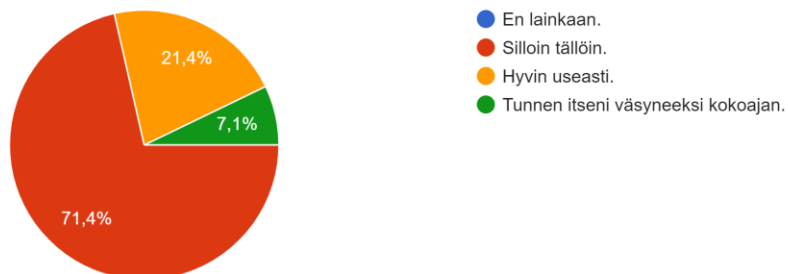
Kysymyksellä selvitettiin, kuinka moni työntekijä kokee työperäistä stressiä omassa työelämässä. Vastaukset olivat 1–5 välillä jossa 1 tarkoittaa, että kokee paljon työperäistä stressiä sekä 5 tarkoittaa, että ei koe lainkaan työperäistä stressiä.

Vastaajista 5 henkilön enemmistö koki paljon stressiä. 3 vastaajaa kokee jonkun verran työperäistä stressiä. Vastaajista 3 kokee, että he kokevat hyvin vähän työstressiä. 2 vastaajaa kokee todella paljon työperäistä stressiä ja 1 vastaaja ei koe lainkaan työstressiä.

31. Kysymys

Kuinka usein tunnet itsesi väsyneeksi työpäivän/työviikon jälkeen?

14 vastausta



Kysymyksellä selvitettiin, kuinka moni vastaaja tuntee itsensä väsyneeksi työpäivän jälkeen. Vastaajille annettiin vastaus vaihtoehtoina en lainkaan, silloin tällöin, hyvin useasti ja tunnen itseni väsyneeksi koko ajan.

71,4 % vastaajaa koki itsensä väsyneeksi silloin tällöin työpäivän jälkeen.

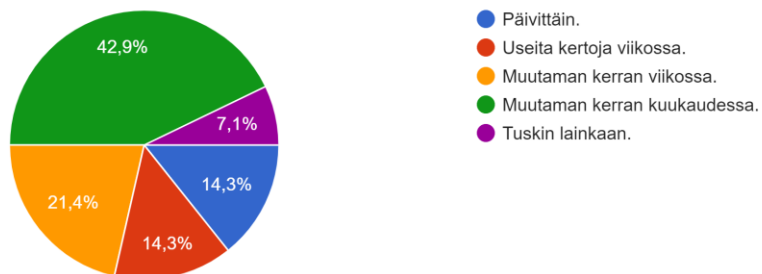
21,4 % koki itsensä väsyneeksi hyvin useasti työpäivän jälkeen.

7,1 % koki itsensä väsyneeksi koko ajan.

32. Kysymys

Kuinka usein koet vaikeita asiakaskohtauksia työssäsi?

14 vastausta



Kysymyksellä selvittiin, kuinka usein he kohtaavat vaikeita asiakaskohtauksia. Vastaajille annettiin vastauksiksi päivittäin, useita kertoja viikossa, muutaman kerran viikossa, muutaman kerran kuukaudessa ja tuskin lainkaan.

42,9 % vastaajaa tunsi kohtaavansa vaikeita asiakaskohtauksia muutaman kerran kuukaudessa.

21,4 % koki kohtaavansa vaikeita asiakaskohtauksia muutaman kerran viikossa.

14,3 % tunsi kohtaavansa vaikeita asiakaskohtauksia useita kertoja viikossa.

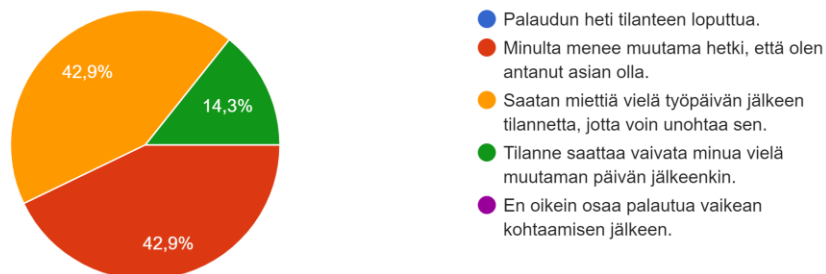
14,3 % tunsi kohtaavansa vaikeita asiakaskohtauksia päivittäin.

7,1 % tunsi kohtaavansa vaikeita asiakaskohtauksia tuskin lainkaan.

33. Kysymys

Kuinka kauan sinulta kestää palautua tällaisen kohtaamisen jälkeen?

14 vastausta



Kysymyksellä selvitettiin, kuinka kauan vastaajilla kestää palautua vaikean asiakas-kohtaamisen jälkeen.

Vastauksiksi annettiin: palaudun heti tilanteen loputtua, minulta menee hetki, että olen antanut asian olla, saatan miettiä vielä työpäivän jälkeen tilannetta, jotta voin unohtaa sen, tilanne saattaa vaivata minua vielä muutaman päivän jälkeenkin sekä en oikein osaa palautua vaikean kohtaamisen jälkeen.

42,9 % vastaajista koki palautuvansa hetken päästä tilanteen loputtua.

42,9 % koki miettivänsä tilannetta vielä työpäivän jälkeenkin.

14,3 % koki, että tilanne voi vaivata vielä muutaman päivän jälkeenkin.

34. Kysymys

Vapaa sana osiossa selvitettiin mitkä asiat kuormittavat vastaajia heidän työelämässään.

Mitkä asiat kuormittavat sinua omassa työssäsi? (Henkisesti tai fyysisesti). 14 vas-

tausta

Vaikeat asiakkaat kuormittaa, koitat tehdä parhaasi ja auttaa asiakasta mutta aina saa vaan kuraa niskaansa ja haukutaan. Tämä kun toistuu monta kertaa niin henkisesti on aika riekaleena hetken. Asiakkaiden valehtelu tilanteissa harmittaa. Aspassa näitä tilanteita varmaan enemmän kuin kassalla.

Hankalat asiakkaat ja jatkuva kiire

Vaikeat asiakkaat, nuoriso.

Asiakkaiden malttamattomuus, jos en heti tiedä jotakin asiaa. Se saa tuntemaan välillä itseni tyhmäksi, vaikka se ei olisikaan minun syytäni.

Viikonlopputöiden runsas määrä

Jatkuva valppaus. Mutta se kuuluu asiaan!

Kiireiset päivät sekä hankalat asiakkaat kuormittavat henkisesti.

kiire

Ajoittainen kiire.

Hyökkäävät negatiiviset asiakkaat

Kiire

Tuolit ja kokoaikane seisominen selkää , asiakaskohtaamiset ei kuormita vaiks ne jotku jää mielee

Fyysisesti epäergonominen istuminen kassalla, yleensä aina samaan suuntaan. Henkisesti negatiiviset ihmiset ja peliriippuvaiset joille mielummin ei myisi pelejä. Se että Kesko esiintyy vastuullisena ilmastoasioissa, mutta silti lihatuotteet ovat aina tarjouksessa, ja kasvisruoan ostaminen on paljon kalliimpaa.

Välillä kova melu vaikuttaa kuormittavasti omaan vointiin. huono työergonomia kuormittaa omaa jaksamistani mm. tuolit eivät sovi omalle selälle.

Seuraavia asioita tuli ilmi vastausten perusteella:

- Tyytymättömät asiakkaat kuormittavat, vaikka tekisi parhaansa.
- Vaikeiden asiakkaiden antamat haukut pidemmissä määrin.
- Asiakkaiden epäsuoruus asioiden selvittelyssä.
- Vaikeat asiakkaat (mm. nuoriso).
- Jatkuva kiire.
- Asiakkaiden malttamattomuus.
- Viikonlopputöiden suuri määrä.
- Jatkuva valppaus, vaikka kuuluu työhön.
- Hyökkäävät asiakkaat.
- Kiire.

- Tuolit ja kokoaikainen seisominen käy selän päälle.
- Fyysisesti työergonomia (kassasuunta useasti sama käy niskojen päälle).
- Henkisesti negatiiviset ihmiset.
- Peliongelmaisille myyminen, vaikka ei haluaisi.
- Kesko epäkorrekti esiintyminen ympäristö asioissa, vaikka asia ei ole niin.
- Kova melu.
- työergonomia tuolien kohdalla huono.

35. Kysymys

Vapaa sana osiolla selvitettiin, kuinka henkilöstö kuvailee omaa jaksamistaan.

Kuinka kuvailisit omaa jaksamistasi¹⁴ vastausta

Kiikunkaakun, viime aikoina olen ollut henkisesti todella väsynyt ja irtisanoutuminen käynyt mielessä.

Toisinaan hyvä ja toisinaan on työpäivän jälkeen niin rikki ettei jaksakaan tehdä mitään muuta
Jaksan hyvin.

Jaksan ihan hyvin!

ihan ok

Ok

Jaksan ihan ok, vaikka paremminkin voisin jaksaa.

tällä hetkellä hyvä

Jaksan hyvin.

Ihan hyvä

Jaksan suht hyvin

Hyvin työpäivä jälkeenkä o pirtee

Niska- ja hartiaongelmat ovat pahenemaan päin. Vapaapäivät eivät riitä parantamaan niitä.

Jaksan töissä ihan hyvin perusaikana, sesongit ja suuret päivät käyvät välillä oman jaksamisen päälle.

Seuraavia asioita tuli ilmi:

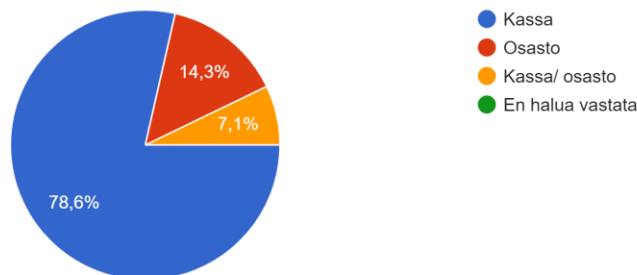
- Henkisesti loppuun palanut ja irtisanominen mielessä.
- Välillä jaksaa hyvin ja välillä ihan rikki päivän jälkeen.
- Jaksan ihan hyvin.
- Menee hyvin vaikka voisi mennä hyvin.
- hyvin työpäivänkin jälkeen jaksan vielä.
- niska ja hartia ongelmat ovat pahenemaan päin, vapaat eivät riitä palautumiseen.
- Jaksan perusaikana hyvin, mutta isot sesongit kuormittavat.

8.2.4 Perustiedot osio

Kyselyyn vastanneiden jakauma osastoittain.

Millä osastolla työskentelet?

14 vastausta



Voidaan todeta, että enemmistö vastaajista työskentelee kassaosastolla. Vastausprosentit osastoittain ovat suhteessa henkilöstömäärään.

8.2.5 Organisaatio osio

Kyselyn perusteella voidaan todeta seuraavanlaisia asioita.

Enemmistö 71,4 % henkilöstöstä tuntee kaupan tavoitteet hyvin ja loput 28,6 % tiedostaa tavoitteet todella hyvin. Henkilöstöltä kysyttiin tuntevatko he saavansa riittävästi tietoa tulevista muutoksista. Vastaajista yli puolet koki saavansa tietoa hyvin koskien tulevia muutoksia. Vastaajilta kysyttiin, kuinka suureksi he kokevat saadun tiedon määrän ja yli puolet koki saavansa sopivan määrän tietoa. Kyselyn vapaa sana osiossa pyydettiin vastaajia antamaan kehitysideoita, kuinka kehittää työpaikan työergonomiaa, informaation kulkua ja muita niihin liitettäviä asioita. Merkittävimpinä asioina korostuivat työergonomian osalta: työtasojen vähyys osastolla, väärän korkuiset työtasot, työtuolien uusiminen, kassojen puolien tasainen kierto sekä paremmat työkenkät valikoimat työntekijöille.

8.2.6 Johtaminen osio

Tässä osiossa keskityttiin johtamiseen ja esihenkilön toimintaan työpaikalla.

Vastaajilta kysyttiin, että kokevatko he lähiesihenkilön olevan läsnä työpaikalla, kaikki vastaajat kokivat esihenkilön olevan läsnä.

Kyselyssä selvitettiin kokevatko vastaajat saavansa apua/ tukea lähiesihenkilöltä työpaikalla. Vastaajista 78,6 % koki saavansa aina apua, kun he sitä tarvitsivat.

Vastaajista kaikki kokivat motivoituvansa lähiesihenkilön esimerkistä. Vastaajilta kysyttiin, kuinka selviksi he kokivat heille annetut työtehtävät, vastaajista 64,3 % tunsivat työtehtävät hyvin selkeiksi.

Lähiesihenkilön palautteenannon suhteen, vastaajista 57,1 % koki saavansa todella hyvin palautetta työskentelystään. Vastaajilta kysyttiin miltä saatu palaute tuntuu ja he vastasivat että: kokivat pääasiassa saadun palautteen positiiviseksi, positiivinen palaute motivoi ja negatiivisesta voi aina oppia. Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, miten vastaajat haluaisivat saada palautetta. Vastaajat haluavat saada palautetta kahdenkeskisessä keskustelussa, jossa palaute annetaan kasvotusten.

Kyselyn johtamisen osiossa pyydettiin antamaan palautetta esihenkilöille. Vastaajat toivat esille sen että: he haluavat tulla kohdelluiksi samanarvoisina osastosta huolimatta, esihenkilöiden toiminta on pääasiassa hyvää ja ovat helposti lähestyttäviä. Työpaikalla on hyvä työskennellä, kun esihenkilöt ovat näin ammattitaitoisia ja osaavia. Esihenkilö osaa antaa positiivista palautetta ja huolehtii alaisistaan. Vastausten perusteella esihenkilöt voisivat antaa osastolaisille realistisempia tavoitteita.

8.2.7 Työyhteisö osio.

Tässä osiossa keskityttiin tutkimaan työyhteisöä ja siinä työskentelyä.

Kyselyyn vastaajilta tiedusteltiin tuntevatko he saavansa tukea työkavereiltaan, Vastaa-
taajista 78,6 % koki saavansa todella hyvin tukea. Seuraavassa kysymyksessä pyydet-
tiin valitsemaan kuvasta ainakin kolme adjektiivia kuvaamaan työyhteisöä. Vastauk-
seen laitettiin positiivisia ja niiden vastakohtina olevia negatiivisia adjektiiveja. Vastaa-
ajat vastasivat pelkästään positiivisia asioita, joista korostuivat: Luotettava, reilu, posi-
tiivinen, asiallinen, hauska, avoin ja ammattitaitoinen.

Vastaajilta kysyttiin, kuinka hyvin he tuntevat olevansa osa porukkaa. Vastaa-
jista 42,9 % olevansa todella hyvin osa työporukkaa. Seuraavalla kysymyksellä selvitettiin,
kuinka luotettavaksi vastaajat kokivat työkaverinsa. Vastaa-
jista 50 % koki työkaverit
todella luotettavaksi ja toinen 50 % hyvin luotettavaksi.

Viimeisenä osion kysymyksenä kysyttiin, kuinka vastaajat haluaisivat kehittää omaa
työyhteisöään. Vastaajat halusivat: Enemmän yhteistä tekemistä vapaa-ajalla. työyh-
teisö toimii hyvin näin. Enemmän auttamista uusia työntekijöitä kohtaan ja yhteistyön
kehittämistä osastojen välillä.

8.2.8 Työ osio

Työ osiossa keskityttiin työtehtäviin ja työhön yleisellä tasolla.

Vastaajilta kysyttiin millaiseksi he, kokivat omat vaikuttamismahdollisuutensa omaan työhönsä liittyen. Henkilöstöstä 78,6 % koki voivansa vaikuttaa omaan työhönsä jonkin verran. Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, kuinka hyvät mahdollisuudet heillä on edetä omassa työssään. Vastaajista 42,9 % ei osannut sanoa, kuinka hyvät mahdollisuudet heillä on edetä omassa työssään. Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin, kuinka hyvin vastaajat kokivat saavansa aikaa omien tehtävien tekoon. Vastaajista 49,9 % koki saavansa hyvin aikaa omien työtehtäviensä tekoon. Vastaajilta kysyttiin tuntevatko he saavansa tunnustusta työssä onnistumisestaan suullisen tai fyysisen palkkion muodossa. Vastaajista 78,6 % oli sitä mieltä, että he saavat jonkin verran tunnustusta onnistumisesta omassa työssään. Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin, kuinka hyvin vastaajat kokevat voivansa vaikuttaa omiin työvuoroihinsa. Vastaajista 50 % oli sitä mieltä, että he voivat hyvin vaikuttaa omiin työvuoroihinsa. Omiin työtehtäviin liittyvässä kysymyksessä tutkittiin, kuinka hyvin henkilöstö voi tehdä työtä omalla tyyllillään. Vastausten perusteella 57,1 % vastaajista koki voivansa tehdä työtä hyvin omalla tyyllillään. Viimeisenä osion kysymyksenä oli vapaa sana osio, jossa kysyttiin kuinka henkilöstö haluaisi kehittää omia työtehtäviään. Vastaajat kokivat: haluavansa enemmän työtunteja, enemmän aikaa omien vastualueiden tekoon, työpisteiden vaihtuvuus, työvälineiden päivittämistä modernimmaksi, englannin kielen kehittämistä.

8.2.9 Minä itse osio.

Kyselyn viimeisessä osiossa keskityttiin minä itse osioon. Osiossa perehdyttiin omassa työssä jaksamiseen ja kuormitustekijöihin.

Kyselyn osion ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin, kuinka mielekkääksi vastaajat kokevat oman työnsä. Vastaajista 64,3 % koki oman työnsä hyvin mielekkääksi. Kahdessa seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, kuinka vaativaksi vastaajat kokevat oman työnsä henkisesti ja fyysisesti. 50 % vastaajista koki työn henkisesti helpoksi. Vastaajista 42,9 % koki työnsä fyysisesti keskiverto raskaaksi. Vastaajilta kysyttiin myös, kuinka usein he kokevat työperäistä stressiä. Vastaajista vain 35,7 % koki, että he eivät juurikaan koe työstressiä. Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, kuinka usein vastaajat kokevat itsensä väsyneiksi työpäivän/työviikon jälkeen. Vastaajista 71,4 % koki väsymystä silloin tällöin. Seuraavissa kahdessa kysymyksessä selvitettiin vaikeiden asiakaskohtauksia työpaikalla. Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, kuinka usein vastaajat kokevat vaikeita asiakaskohtauksia. Vastaajista 42,9 % koki vaikeita asiakaskohtauksia muutaman kerran kuukaudessa. Toisessa kysymyksessä selvitettiin, kuinka kauan vastaajilta kestää palautua tällaisten kohtaamisten jälkeen. Vastaajista 42,9 % koki, että he tarvitsevat muutaman hetken palautukseen, toinen 42,9 % koki miettivänsä asiaa vielä työpäivän jälkeen.

Seuraavassa vapaa sana osiossa pyrittiin selvittämään, mitkä asiat kuormittavat vastaajia henkisesti ja fyysisesti heidän omassa työssään. Vastaajat kokivat, että heitä kuormittaa: vaikeat kiittämättömät asiakkaat, jatkuva kiire, nuoriso, asiakkaiden malttamattomuus asioiden selvityksessä, viikonlopputöiden runsas määrä, jatkuvana valppaana olo, hyökkäävät negatiiviset asiakkaat, kokoaikainen seisominen, epäergonomisuus kassalla, peliriippuvaiset, joille ei haluaisi myydä, Keskon ristiriitainen ulosanti ilmastoasioissa (liha alennuksessa, kasviruuat kalliita), kova melu, huono ergonomiset tuolit. Vastaajista enemmistö koki isommaksi kuormittavaksi tekijäksi: vaikeat asiakkaat, huonoergonomia sekä liiallinen kiire työpaikalla.

Osion toisessa vapaa sana osiossa vastaajia pyydettiin kuvailemaan omaa jaksamistaan. Vastaajat kuvailivat omaa jaksamistaan: henkisesti väsynyt ja irtisanominen ollut mielessä, välillä hyvin välillä huonosti, jaksan hyvin, tällä hetkellä hyvä, niska ja hartiaongelmat pahenemaan päin ja vapaa päivät eivät riitä palautumiseen ja jaksan töissä hyvin, vaikka sesongit kuormittaisivat välillä.

8.3 Kyselyn tulosten tulkinnan haasteet

Kyselyn tulosten analysoimisessa ilmeni muutamia haasteita. Kassaosaston ja käyttötavarapuolen henkilöstö määrien suuri ero koettiin haasteelliseksi. Kyselyn tuloksia tulkitessa osassa kysymyksissä kassaosastolaisten suuri ero osastolaisten määrään väärästi vastauksia. Osastolaisista enemmistö saattoi olla eri mieltä kassaosastolaisten kanssa, mutta heidän antamat vastaukset olivat vain pieni osa kassaosastolaisten määrästä. Esimerkkinä käyttötavarapuolen kanssa käydyissä keskusteluissa ilmeni se, että aika ei aina riitä työtehtävien tekoon. Kyselyssä se ei kuitenkaan ilmennyt sillä kassaosastolaisten ja käyttötavarapuolen työntekijöiden vastausten erottelu ei ollut mahdollista. Enemmistö osastolaisista voi olla täysin eri mieltä, kuin kassaosastolaiset mutta siltikään heidän antamat vastaukset eivät välttämättä tule ilmi vastauksia tulkitessa. Ongelmaa pyrittiin ratkaisemaan käymällä lyhyitä keskusteluita osastolaisten kanssa taukotiloissa. Kyselyssä yhtenä toisena haasteena oli se, että kaikki vastaajat eivät olleet vastanneet kaikkiin vapaa sana osioihin. Syynä tähän voi olla se, että he kokivat kyselyn liian pitkäksi.

8.4 Loppupalautteen suunnittelu

Loppupalaute tullaan laatimaan toimeksiantajan kanssa yhteistyössä, jossa kyselyn tuloksista tullaan laatimaan Powerpoint esitys, joka tullaan esittelemään esihenkilöille viikkopalaverissa. Palaverissa tullaan käymään jokainen kyselyn osa-alue läpi kysymyiskohtaisesti käyttäen apuna kyselyn grafiisia taulukoita.

Loppupalautteen suunnittelussa pyritään tuomaan asiat esille lyhyesti, mutta ytimekkäästi. Visualisoimalla esitystä käyttämällä Keskon kuvapankkia pyritään jakamaan osa-alueet erilleen.

9 POHDINTA

K-Citymarket Puuvillan henkilöstötyytyväisyys tutkimus kassa sekä käyttötavarapuolella oli kaiken kaikkiaan onnistunut. Tutkimuksessa tavoitteena oli selvittää kuinka henkilöstö voi työpaikalla. Haasteeksi tuli kuitenkin se, että osastojen henkilöstö erot olivat suuret eikä molemmille osastoille laadittu omaa kyselyä. Onneksi osastojen henkilöstö erot otettiin huomioon lopputuloksia analysoitaessa. Kyselyn vastausten suunnitteluun olisi voinut käyttää enemmän aikaa ja mahdollisesti eri tiedonkeruu menetelmää. Tiedon keruu menetelmässä ongelmaksi tuli se, että kuvio piti kopioida suoraan verkkolomakkeen tulososiosta. Kyselyn aikataulu poikkesi merkittävästi alkupe- räisestä johtuen aikataulujen ristiin menemisestä monien osapuolien suhteen.

Kyselystä tuli kaikesta huolimatta kattava, vaikka kyselyä lyhennettiin liian suuren kysymys määrän takia. Henkilöstöstä yli 38 % vastasi kyselyyn ja vastausten analysoimisessa ilmeni, että enemmistö vastaajista oli vastannut kyselyyn ajatuksella. Tietenkin kaikkia kehitysehdotuksia ei voinut tulla ilmi kyselyyn vastatessa. Tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä vastauksia, joihin vastaajat olivat vastanneet ajatuksella. Vapaa sana osioissa pyrittiin selvittämään vapaammin, kuinka henkilöstö voi. Vapaa sana osioilla saatiin kyselyn pituutta lyhennettyä ja vastauksista tuli kattavampia kuin lomakepohjaiset (kyllä / ei) vastaukset. Tuloksien analysoimisessa otettiin huomioon osastolaisten henkilömäärien erot, joita pyrittiin kompensoimaan käymällä lyhyitä keskusteluita osastolaisten kanssa.

Kyselystä olisi voinut tehdä laajemman siten että osastoilla olisi ollut eri kyselyt. Eri kyselyt olisivat helpottaneet vastausten tulkintaa, ongelmaa kuitenkin ratkaistiin edellä mainituilla haastatteluilla.

LÄHTEET

- Kesko. (2021). Keskon henkilöstöpolitiikka. Keskon kotisivu. Haettu 16.2.2022 osoitteesta <https://www.kesko.fi/yritys/politiikat-ja-periaatteet/henkilostopolitiikka/>
- Kesko. (2016). Code of Conduct. Keskolaisen opas. Haettu 31.8.2021 osoitteesta https://www.kesko.fi/globalassets/pdf-tiedostot/kesko_coc_personnel_fi19.pdf
- Kesko. (2020). Edut ja palkitseminen. Keskon kotisivut. Haettu 31.8.2021 osoitteesta <https://www.kesko.fi/tyopaikat/k-ryhma-tyopaikkana/edut-ja-palkitseminen2/>
- Manka, M-L. Työhyvinvoinnin tekijät. Docendum. Haettu 3.9.2021 osoitteesta <https://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>
- Manka, M-L. & Manka, M. (2016). Työhyvinvointi. Talentum Pro.
- Kumpulainen K. (2013). Henkilöstön työssä koettu hyvinvointi. Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta.
- Kaltiainen J. & Hakanen, J. (2021) Miten Suomi voi. (tutkimus) haettu 3.9.2021 osoitteesta <https://www.ttl.fi/tutkimushanke/miten-suomi-voi/>
- Kesko. (2022). Code of Conduct. Keskon kotisivut. Haettu 21.2.2022 osoitteesta <https://www.kesko.fi/k-code-of-conduct/henkilosto/noudatamme-lakeja/>
- Työturvallisuuslaki 738/2002 muutoksineen. Haettu 13.09.2021 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Kesko. (2022). Code of Conduct. Keskon kotisivut. Haettu 30.3.2022 osoitteesta <https://www.kesko.fi/k-code-of-conduct/henkilosto/kohtelemme-toisiamme-yhdenvertaisesti/>
- Kesko. (2020). Työtyytyväisyys. Keskon kotisivut. Haettu 22.2.2022 osoitteesta <https://www.kesko.fi/tyopaikat/tapamme-tyoskennella/tyotytytyvaisuus/>
- Rauramo, P. (2012). Työhyvinvoinnin portaat. Edita Publishing Oy.
- Vehkalahti, V. (2014) Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.
- Pirinen H. (2014). Esimies muutoksen johtajana (Toinen painos). Talentum.
- Kuvat ja kuviot
- Kuva 1. Manka M-L. Työhyvinvoinnin tekijät (kuvio) <https://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>
- Kuva 2. Pirinen H. (2014). Muutos johtamisen esimiehen ympyrä (kuvio). Talentum/painettu teos.
- Kuva 3. Rauramo P. (2012). Työhyvinvoinnin portaat (kuva). Edita Publishing Oy

Henkilöstötyytyväisyyskyselylomake

Työhyvinvointikysely

Tällä kyselyllä on tarkoitus selvittää millä tasolla työhyvinvointi on K-citymarket Puuvillan kassa sekä käyttötavarapuolella. Kysely tehdään osana omaa opinäytetyötäni liittyen henkilöstön työhyvinvointiin.

Kyselyn tekijänä toimii Karri Oksa (kassaosasto). Kyselyn tavoitteena on kartoittaa miltä henkilöstöltä tuntuu työskennellä K-citymarket Puuvillassa. Kyselyn avulla pyritään kehittämään keinoja parantaa henkilöstön hyvinvointia työpaikalla.

Kaikki vastaukset tullaan käsittelemään anonymisti eikä vastaajien tietoja kerätä tai luovuteta muille.

Kysely koostuu perustieto-osiosta sekä viidestä eri osa-alueesta joiden tarkoituksena on kartoittaa työhyvinvoinnin eri osa-alueet.

1. Perustiedot
2. Työnantaja
3. Johtaminen
4. Työyhteisö
5. Työ
6. minä itse

*Pakollinen

Perustiedot

1. Millä osastolla työskentelet? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kassa
- Osasto
- Kassa/ osasto
- En halua vastata
- Muu: _____

Työnantaja



2. Ovatko K-citymarket Puuvillan antamat tavoitteet sinulle selkeitä? (strategia, asiakastyytyväisyys, jatkuva kehittäminen jne.) *

Merkitse vain yksi soikio.

- Tiedän tavoitteet todella hyvin.
- Tiedän tavoitteet ihan hyvin.
- Tiedän tavoitteet jotenkin.
- En tiedosta kaupan tavoitteita lainkaan.

3. Millaiseksi koet työpaikkasi työergonomian? *

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Paljon parannettavaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Todella hyvä

4. Tunnetko saavasi riittävästi tietoa tulevista muutoksista? *

Merkitse vain yksi soikio riviä kohden.

	Todella hyvin	Hyvin	Välttävästi	Todella huonosti
Saan tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Mitä mieltä olet työssäsi saadun tiedon määrästä? (kampanjat, muutokset, ohjeistukset jne). *

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
Tunnen saavani liikaa tietoa ja se kuormittaa minua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tunnen saavani sopivasti tietoa

6. Miten sinä haluaisit kehittää omaa työympäristöäsi (työergonomia, informaation kulkua jne). *

Johtaminen



7. Onko lähiesihenkilö läsnä työpaikalla? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä
- Ei
- en osaa sanoa
- Muu: _____

8. Auttaako/ tukeeko lähiesihenkilö sinua tarvittaessa? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Saan aina apua, kun sitä tarvitsen.
- Saan ihan hyvin apua.
- En oikein saa apua, vaikka sitä tarvitsisin.
- En saa lainkaan apua.
- Muu: _____

9. Motivoiko lähiesihenkilö sinua omalla esimerkillään? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä.
- Ei.
- En osaa sanoa.
- Muu: _____

10. Ovatko lähiesihenkilösi antamat työtehtävät sinulle selkeitä? *

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

En ymmärrä lainkaan annettuja tehtäviä. Ymmärrän aina annetut tehtävät.

11. Saatko tarpeeksi palautetta lähiesihenkilöltäsi työhösi liittyen? *

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

Ehkä vähän liikaakin. Juuri sopivasti.

12. Miltä tämä palaute tuntuu? *

13. Miten haluaisit saada palautetta? *

14. Vapaa sana lähiesihenkilölle/ esihenkilölle *

Työyhteisö



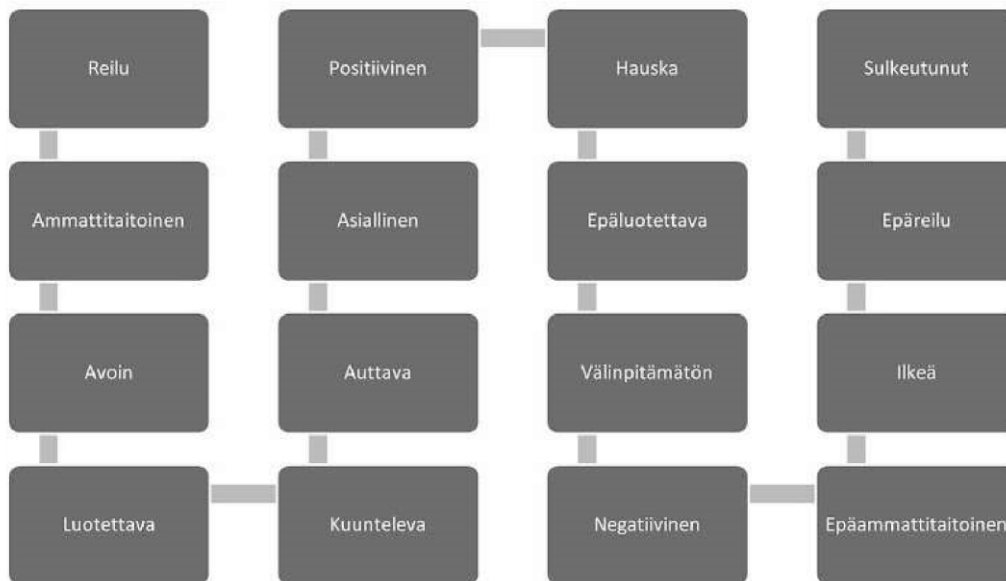
15. Tunnetko saavasi tukea työkavereiltasi? *

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

En saa tukea Saan aina tukea, kun sitä tarvitsen

16. Mitkä asiat kuvaavat mielestäsi omaa työyhteisöäsi? Voit myös lisätä omia sanoja jos niitä ei löydy kuvasta (valitse ainakin kolme). *



17. Tunnutko olevasi osa työporukkaa? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä todellakin.
- Kyllä.
- En osaa sanoa.
- Aina silloin tällöin.
- En tunne olevani osa työporukkaa.

18. Luotatko omiin työkavereihisi? *

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
En luota	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Luotan todella hyvin

19. Miten sinä haluaisit kehittää omaa työyhteisöäsi? *

Työ



2 . . . k

- 0 Millaisi si koet omat vaikuttamismahdollisuudet omaan työhösi liittyen? Tunnen voivani vaikuttaa työhöni: *

Merkitse vain yksi soikio.

- Todella paljon.
- Jonkin verran.
- Todella vähän.
- Tuskin lainkaan.

21. Onko sinulla hyvät mahdollisuudet edetä omassa työssäsi? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Kyllä.
- Ei.
- En osaa sanoa.
- Muu: _____

22. Tunnetko saavasi tarpeeksi aikaa omien työtehtäviesi tekoon?

Merkitse vain yksi soikio.

- Minulla on todella hyvin aikaa.
- Minulla on hyvin aikaa.
- Minulla on kohtuullisesti aikaa
- Minulle annettu aika ei riitä tehtävieni tekoon.
- Muu: _____

2 . u'n i

23. Palkitseeko lähiesihenkilö sinua jos onnistut työssäsi ? (positiivinen palaute / fyysinen palkkio). *

Merkitse vain yksi soikio.

- Hyvin paljon.
 Jonkun verran.
 Silloin tällöin.
 Ei palkitse lainkaan.

- 4 Tunnnetko voivasi vaikuttaa omiin työvuoroihisi? Tunnnetko voivani vaikuttaa omiin vuoroihini: *

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
En lainkaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Todella paljon

25. Saatko tehdä omat työtehtäväsi omalla "tyylilläsi" kunhan annettu tehtävä tulee tehtyä oikein? *

Merkitse vain yksi soikio.

	1	2	3	4	5	
En saa lainkaan tuoda itseäni esille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tunnen voivani tuoda itseäni esille työtä tehdessä

26. Kuinka sinä kehittäisit omia työtehtäviäsi? *

Minä itse

27. Kuinka mielekkääksi tunnet oman työsi? *

Merkitse vain yksi soikio.



1 2 3 4 5

Työni on todella epämielikästä Työni on todella mielekästä

28. Kuinka vaativaksi koet oman työsi (Henkisesti)? *

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

Todella vaativa Todella helppoa

29. Kuinka vaativaksi koet oman työsi (Fyysisesti)? *

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

Todella vaativa Todella helppoa

30. Kuinka usein koet työperäistä stressiä? *

Merkitse vain yksi soikio.

1 2 3 4 5

En juuri lainkaan Stressaan työasioita myös vapaa-ajalla

2 . u'n i

31. Kuinka usein tunnet itsesi väsyneeksi työpäivän/työviikon jälkeen? *

Merkitse vain yksi soikio.

- En lainkaan.
- Silloin tällöin.
- Hyvin useasti.
- Tunnen itseni väsyneeksi kokoajan.
- Muu: _____

32 K i ka usein koet va keita asiakaskohtauamisia työssäsi? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Päivittäin.
- Useita kertoja viikossa.
- Muutaman kerran viikossa.
- Muutaman kerran kuukaudessa.
- Tuskin lainkaan.
- Muu: _____

33. Kuinka kauan sinulta kestää palautua tällaisen kohtaamisen jälkeen? *

Merkitse vain yksi soikio.

- Palaudun heti tilanteen loputtua.
- Minulta menee muutama hetki, että olen antanut asian olla.
- Saatan miettiä vielä työpäivän jälkeen tilannetta, jotta voin unohtaa sen.
- Tilanne saattaa vaivata minua vielä muutaman päivän jälkeenkin.
- En oikein osaa palautua vaikean kohtaamisen jälkeen.
- Muu: _____

34. Mitkä asiat kuormittavat sinua omassa työssäsi? (Henkisesti tai fyysisesti). *

35. Kuinka kuvailisit omaa jaksamistasi *

Kyselyn loppu!

Kiitos että vastasitte kyselyyn.
Jos tulee kysyttävää kyselyyn liittyen niin voit tulla minulta kyselemään :)

Hyvä sinä!



36. Mitä mieltä olit kyselystä?

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms