

Mira Vierimaa ja Jani Kinnunen

**SÄHKÖISEN VIITTA.FI TYÖHYVINVOINTIPALVELUN
TOIMIVUUS KÄYTTÄJIEN NÄKÖKULMASTA**

SÄHKÖISEN VIITTA.FI TYÖHYVINVOINTIPALVELUN TOIMIVUUS KÄYTTÄJIEN NÄKÖKULMASTA

Jani Kinnunen

Mira Vierimaa

Opinnäytetyö

Kevät 2014

Hoitotyön koulutusohjelma

Oulun ammattikorkeakoulu

Sisällys

TIIVISTELMÄ	4
ABSTRACT	5
1 JOHDANTO	6
2 TYÖHYVINVOINNIN MÄÄRITTELYÄ.....	7
2.1 Motivaatioteoria sekä työhyvinvoinnin portaat.....	7
2.2 Voimavarakeskeinen työhyvinvointimalli	10
2.2.1 Hyvinvoiva organisaatio.....	11
2.2.2 Johtajuus ja sen osa-alueet	12
2.2.3 Työyhteisön vuorovaikutus	13
2.2.4 Työn mielekkyys ja merkitys	13
2.2.5 Työntekijän oma terveys	14
3 YRITTÄJYYS JA YRITTÄJÄN TYÖHYVINVOINNIN HAASTEET.....	16
4 VIITTA.FI PALVELU YRITTÄJIEN TYÖHYVINVOINNIN EDISTÄMISEKSI.....	18
5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT.....	20
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
6.1 Kohderyhmä ja aineiston keruu.....	22
6.2 Aineiston analyysi, luotettavuus ja tutkimuksen eettisyys	22
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	24
7.1 Taustakysymykset	24
7.2 Palveluun kohdistuvat odotukset ja sen käytettävyys	24
7.3 Hyödyllisyys, tarpeeseen vastaaminen ja markkinointi	25
7.4 Tulosten tarkastelu	26
8 POHDINTA	28
LÄHTEET.....	30
LIITE.....	32

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu Oy

Hoitotyön koulutusohjelma, sairaanhoitaja amk

Tekijät: Kinnunen, Jani & Vierimaa, Mira

Opinnäytetyön nimi: Viitta.fi palvelun toimivuus käyttäjien näkökulmasta

Työn ohjaajat: Kiviniemi, Liisa & Hautala, Eija

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2014

Sivumäärä: 31 + 3 liitettä

Opinnäytetyön viitekehyksessä käsitelimme työhyvinvointia, yrittäjyyttä ja yrittäjän työhyvinvoinnin haasteita. Työhyvinvointi tarkoittaa työn olevan turvallista, terveellistä ja mielekästä. Työhyvinvointia lisäävät muun muassa hyvä ja motivoiva johtaminen sekä työyhteisön ilmapiiri ja työntekijöiden ammattitaito. Työnantajan on huolehdittava työympäristön turvallisuudesta, hyvästä johtamisesta ja työntekijöiden yhdenvertaisesta kohtelusta. Pien- ja yksityisyrittäjät vastaavat itse yrityksensä työhyvinvoinnista ja sen edistämisestä.

Viitta.fi on Oulun ammattikorkeakoulun Voimaa Osaamisesta -hankkeen toteuttama verkkopalvelu, jonka tavoite on parantaa pienyrittäjien työhyvinvointia. Opinnäytetyössämme tutkimme käyttäjäkyselyn avulla sähköisen työhyvinvointipalvelun (viitta.fi) toimivuutta ja käyttäjien kokemuksia palvelusta.

Käyttäjäkysely antoi tietoa palvelun toimivuudesta, käytettävyydestä, hyödyllisyydestä, yrittäjän tarpeisiin vastaamisesta sekä markkinoinnista. Kyselylomake sisälsi sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Kyselylomakkeesta saatuja tuloksia analysoitiin laadullisen tutkimuksen ja määrällisen tutkimuksen kriteereiden avulla.

Tutkimustulokset osoittivat, että sähköinen työhyvinvointipalvelu koettiin hyödylliseksi, ja yrittäjät saivat palvelun avulla enemmän tietoa työhyvinvoinnista. Palvelun internetsivut koettiin helposti käytettäväksi ja selkeiksi. Tuloksissa oli kehittämisideoita erityisesti palvelun markkinointiin liittyen. Opinnäytetyöstä saatuja tuloksia käytetään Viitta.fi palvelun kehittämiseen.

Asiasanat: työhyvinvointi, yrittäjyys, viitta.fi-palvelu

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree Programme in Nursing and Health Care, Option of nursing

Authors: Jani Kinnunen & Mira Vierimaa

The title of thesis: Operability of Viitta.fi Service: Users' Perspective

Supervisors: Liisa Kiviniemi & Eija Hautala

Completion of thesis: Spring 2014

Pages: 31 + 3 appendices

We studied the operability of an electronic service called viitta.fi and users' opinions on it. Viitta.fi is an electronic service provided by Oulu University of Applied Sciences project called Voimaa Ossaamisesta. The purpose of this service is to enhance small entrepreneurs' well-being at work. We chose this topic because we think that well-being at work is very important. The objective was to get information about the operability, usability and marketing of the service and also on how well the service answers to an entrepreneur's needs.

This study used a combination of quantitative and qualitative methods for data collection. The material for the study was received through a user survey. The study was carried through by sending a questionnaire to small and private entrepreneurs who had used viitta.fi service. The questionnaire included both multiple choice questions and open questions. The results received from the questionnaire were analyzed using both qualitative and quantitative criteria.

The study results indicated that the electronic service viitta.fi was considered useful. Entrepreneurs received more information on well-being at work via this service. The Internet pages of the service were regarded as clear and easy to use. Some suggestions for improvement were offered concerning marketing.

The results of the study indicate that the service is good and it gives information for the entrepreneur. Results also indicate that the service needs a lot of development. We presented our results to other students and now they begin to think what to do next with this service.

Keywords: well-being at work, entrepreneurship, viitta.fi service

1 JOHDANTO

Työhyvinvointi on tärkeä osa menestyvää yritystä ja henkilöstön terveyttä. Opinnäytetyössämme käsittelemme sähköisen työhyvinvointipalvelun Viitta.fi käyttäjäkokemuksia, joiden avulla palvelua tullaan kehittämään pien- ja yksityisyrittäjille sopivammaksi. Työssämme keskitymme saamaan sekä laadullista, että määrällistä tietoa palvelun parantamiseksi.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on auttaa Viitta.fi-palvelun tekijöitä kehittämään sivustoaan helpommin lähestyttäväksi ja selkeämmäksi kokonaisuudeksi, josta yrittäjät voivat löytää toimivia vinkkejä oman työhyvinvointinsa parantamiseksi. Kyseisen palvelun ollessa uusi, sen kehittämiseen tarvittavaa konkreettista tietoa saadaan palveluun rekisteröityneiltä pien- ja yksityisyrittäjiltä. Tarkoituksena on ottaa yhteyttä käyttäjiin sähköpostitse ja kysellä heidän kokemuksiaan kyselylomakkeen avulla. Saadut tulokset analysoidaan ja esitetään palvelun kehittäneelle organisaatiolle.

Opinnäytetyömme teoria pohjautuu suurimmaksi osaksi Marja-Liisa Mankan voimavarakeskeiseen työhyvinvointimalliin ja Päivi Rauramon kirjoittamaan kirjaan ”Työhyvinvoinnin portaat”. Mankan työhyvinvointimallissa keskeisenä kokijana on työntekijä itse, kun taas Rauramo lähestyy työhyvinvointia Abraham Maslowin (1943) kehittämän tarvehierarkiateorian kautta. Molemmat työhyvinvointimallit antavat kattavan teoriapohjan työhyvinvoinnin määrittelemiselle. Tulevina sairaanhoitajina tätä tietoa työhyvinvoinnista on myös osattava käyttää oman ja muiden ihmisten terveyden edistämiseksi. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään työhyvinvoinnin lisäksi myös yrittäjyyttä sekä työhyvinvoinnin haasteita.

2 TYÖHYVINVOINNIN MÄÄRITTELYÄ

Työhyvinvointia on määritelty useilla erilaisilla tavoilla ja malleilla. Kasvio ja Huuhtanen (2007) sekä Marjala (2009) ovat määritelleet työhyvinvoinnin siten, kuinka työhön kohdistuvat odotukset, tehdyn työn laadulliset ominaispiirteet ja työntekijän itselleen asettamat tavoitteet vastaavat toisiaan. Työhyvinvointiin vaikuttavat kuitenkin myös työn ulkopuoliset muuttujat, kuten terveys, elämäntilanne ja toimintakyky. Työhyvinvointiin vaikuttavat sekä työpaikalla, että työn ulkopuolella tapahtuvat asiat. (Sinisammal 2011, 42.)

2.1 Motivaatioteoria sekä työhyvinvoinnin portaat

Ihmisen motivaatio muodostaa Abraham Maslowin (1943) luoman teorian mukaan tarpeiden hierarkkisen järjestelmän, joka koostuu ihmisen viidestä perustarpeesta. Nousevassa järjestyksessä tasot ovat seuraavat; fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarve, yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet, arvostuksen tarpeet ja itsensä toteuttamisen tarve. Hierarkian alimman tason tulee olla tyydytettynä, ennen kuin ihminen voi siirtyä seuraavalle hierarkia tasolle. (Maslow 1943, 85–92, Hakupäivä 15.10.2013)

Rauramon (2012) kehittämä käytännönläheinen toimintamalli, työhyvinvoinnin portaat, soveltuu hyvin työhyvinvoinnin kestävään kehittämiseen perustuen Abraham Maslowin tarvehierarkiateoriaan. Malli on kehitetty vertaamalla ja hyödyntämällä jo olemassa olevia työkykyä ylläpitävän toiminnan ja työhyvinvoinnin edistämisen malleja sekä yhdistämällä niiden sisältöjä tarvehierarkiateorian mukaisesti. (Rauramo 2012, 8–9.)

Työhyvinvoinnin portaat alhaalta ylöspäin lukien ovat; terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. Korkeimman portaan voi saavuttaa vain jos alempien portaiden tarpeet on tarpeeksi hyvin saavutettu. Rauramo on koonnut jokaiselle portaalle työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä yksilön ja organisaation näkökulmasta sekä kyseiseen askelmaan liittyviä mittareita ja arviointimenetelmiä. (Rauramo, 2012.)

Maailman terveysjärjestö (WHO) määrittelee terveyden täydelliseksi fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilaksi, eikä vain sairauden puutteeksi. Rauramon (2012) mukaan terveys on hyvinvoinnin perusta ja siksi se on ensimmäinen porras viidestä. Ihminen voi edistää terveyttään esimerkiksi liikkumalla, terveellisellä ruokavaliolla, riittävällä levolla ja unella, sekä noudattamalla muita terveellisiä elämäntapoja. Edistämällä terveyttään, ihminen edistää samalla myös työhyvinvointiaan. (Rauramo, 2012.)

Rauramo (2012) määrittelee turvallisuuden Maslowin tarvehierarkkian avulla tarpeeksi, johon sisältyy fyysinen, psykologinen, moraalinen, työhön ja toimeentuloon liittyvä turvallisuus. Turvallisuus on paitsi yksi ihmisen perustarpeista myös perusoikeus työssä ja yhteiskunnassa. Tätä tarvetta ihminen pystyy tyydyttämään, mikäli hänellä on tieto työn pysyvyydestä, riittävä toimeentulo, turvallinen työympäristö toimia, sekä tasa-arvoinen ja yhdenvertainen työyhteisö. Turvattomuuden tunne taas heikentää työhyvinvointia ja alentaa työn tuloksellisuutta. (Rauramo, 2012.)

Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan yksinkertaisesti sitä, että yksilö kuuluu yhteisöön tai ryhmään. Yhteisössä jäsenet ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Jäseniä yhdistää yhteinen päämäärä, tehtävä tai jokin muu tarkoitus. Yhtäläisyyden tarve aktivoituu, jos ihmisen kaksi edellistä tarvetta täyttyvät. Vasta tämän jälkeen ihminen alkaa tuntee tarvetta kiintymykseen ja yhteenkuuluvuuteen. (Rauramo, 2012.)

Rauramo määrittelee arvostusta Maslowin teorian mukaan kahdessa osassa. Alemmalla tasolla tarkoitetaan ihmisiltä saatua sosiaalista arvostusta ja ylemmällä tasolla tarkoitetaan henkilön kokemaa itsearvostusta. Sosiaaliseen arvostukseen liittyvät status, tunnettavuus, kunnioitus, kunnollisuus ja maine. Itsearvostukseen taas kuuluu luonteen lujuus, tavoitteiden saavuttaminen, riittävyys, kunnioitus, riippumattomuus sekä kokemus ja tunne vapaudesta. Korkeammalla arvostuksen tarpeella tarkoitetaan itseluottamusta, saavutuksia, johtajuutta, riippumattomuutta ja vapautta. Korkeampi aste arvostuksen tarpeesta perustuu siihen, että itsearvostusta ei voi samalla tavalla menettää, kuin toisilta saadun arvostuksen. Ihmisen täytyy tuntee arvostusta, jotta hän voi hyvin. Arvostuksen tunne nostaa itsetuntoa, mutta toisaalta taas arvostuksen puute johtaa alemmuuden, avuttomuuden ja heikkouden tunteisiin. (Rauramo, 2012.)

Ylimpänä portaana Rauramon mallissa on osaamisen eli itsensä toteuttamisen tarve, joka jakautuu älyllisiin ja esteettisiin tarpeisiin. Ihmisellä on tarve olla hyvä asioissa

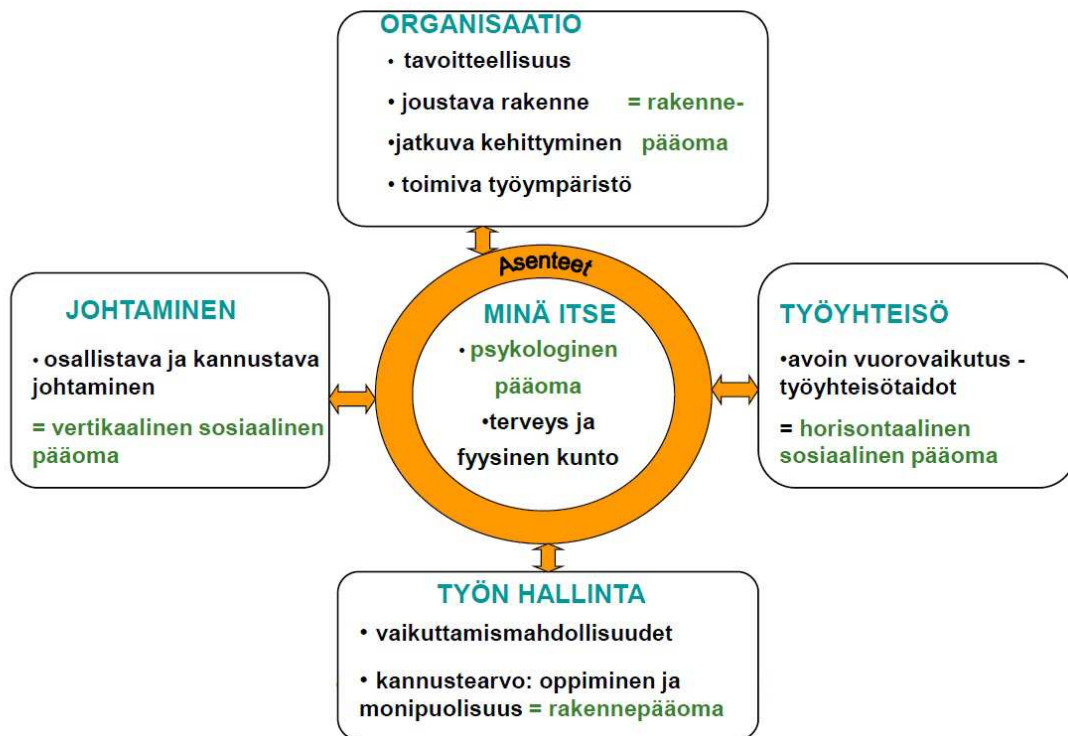
mitä hän tekee ja myös parantaa omaa toimintaansa. Jotta ihminen pystyy kehittymään, tarvitsee hän haasteita ja mahdollisuuksia toteuttaa itseään. Itsensä toteuttamisen tarve pitää sisällään esimerkiksi rajojen ylittämistä, halua kokeilla eri asioita ja pyrkimistä paremmuuteen. Jotta ihminen pystyy täysin toteuttamaan itseään, täytyy muiden tarpeiden olla tyydytettynä. Kaikkien tarpeiden ollessa tyydytettynä ihminen pystyy etsimään tasapainoa, voimaan hyvin, olemaan luova ja maksimoimaan kykynsä. (Rauramo, 2012.)



KUVIO 1. Työhyvinvoinnin portaat (Rauramo 2009, hakupäivä 27.3.2014)

2.2 Voimavarakeskeinen työhyvinvointimalli

Mankan (2010) työhyvinvointimallin lähtökohtana on voimavarakeskeisyys. Malli pohjautuu eri tieteenaloilta saataviin tietoihin, jotta työhyvinvointia olisi mahdollista pohtia usealta eri näkökannalta samalla kehittäen sitä. Tässä mallissa työntekijä on keskeisenä kokijana ja havaitsijana. (Manka 2010, 75.) Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat myös työ, esimiestoiminta, organisaatio ja yhteisöllisyys (Sinisammal 2011, 42).



KUVIO 2. Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (Manka 2011, hakupäivä 16.9.2013)

Mankan mukaan työn ”resepti” koostuu siis organisaatiosta, hyvästä johtamisesta, työstä, toimivasta työyhteisöstä ja työntekijän omasta hyvinvoinnista. Nämä kaikki pitävät sisällään pienempiä osa-alueita ja asioita. Kuviossa 2. on eritelty hyvin, mitä jokainen reseptin osa pitää sisällään. (Manka 2011, 76, 78–79.)

2.2.1 Hyvinvoiva organisaatio

Tavoitteellisuus, jatkuva osaamisen kehittäminen, organisaation joustava rakenne ja toimiva työympäristö takaavat kestävä pohjan hyvinvoivalle organisaatiolle. (Manka 2011, 78.)

Tavoitteellisuudella tarkoitetaan selkeää visiota tulevaisuudesta ja strategista toimintasuunnitelmaa sen toteuttamiseksi. Hyvinvoiva organisaatio ottaa vastaan jatkuvasti ulkopuolelta tulevia tulevia viestejä ja vaikuttaa siten aktiivisesti omaan kehitykseensä sekä tulevaisuuteensa. Tavoitteiden ja strategioiden suunnitteluun yrityksen kannattaa ottaa henkilöstöä mukaan mahdollisimman paljon. Mitä enempi työntekijät pääsevät itse vaikuttamaan organisaation toimintaan ja tavoitteisiinsa, sitä kiinnostuneempia he ovat toimimaan yhteisten tavoitteiden hyväksi (Manka 2011, 79.)

Osaamisen jatkuva kehittäminen edesauttaa työyhteisöä selviytymään paremmin nopeasti muuttuvassa ympäristössä luoden työyhteisöstä oppivan. Oppivassa organisaatiossa kaikki yksiköt pyrkivät samaan suuntaan koko organisaation tavoitteiden mukaan, jonka takia jokaisen työpaikan olisi kyettävä määrittelemään nykyinen ja tulevaisuudessa tarvittava osaaminen. Oppiminen vaatii paljon aikaa, vuorovaikutusta, innovatiivista ilmapiiriä sekä päivittäisiä sosiaalisia kontakteja niin työyhteisön jäsenten, kuin asiakkaiden kanssa. (Manka 2011, 84-85.)

Organisaation joustava rakenne mahdollistaa työntekijöiden omien päätöksien tekemisen omalla alueellaan, mikä lisää tiedon kulkeutumista ja oma-aloitteisuutta. Työnteon tehokkuus lisääntyy, kun esimerkiksi esimies jättää käytännön työtä koskevan päätöksenteon työntekijälle ja keskittyy itse muuhun työhön. Sääntöjen ja tavoitteiden tulee kuitenkin olla samat, jotta kukin osaisi toimia oikealla tavalla organisaation hyväksi. (Manka 2011, 83-84.)

Toimiva työympäristö kuvataan usein tilaksi, jossa on turvallista työskennellä ja työnteko onnistuu helposti. Toimivassa tilassa on kuitenkin myös hyvä ilmapiiri ja siellä toimiminen on suunniteltua. Fyysinen ympäristö on tärkeä työhyvinvoinnin kannalta, jotta työntekijän olot olisivat mahdollisimman ideaaliset ja toimiminen fyysisesti mahdollisimman tehokasta. Tätä ohjaavatkin monet työturvallisuuslait, joiden tarkoituksena on turvata työntekijöiden työkyky ja ehkäistä mahdolliset riskit sekä tapaturmat. (Manka 2011, 85.)

Työpaikan ilmapiiri riippuu jokaisesta organisaation työntekijästä, jonka vuoksi yhteisön hyvinvointia kannattaa pohtia ja miettiä yhdessä. Hyvä ilmapiiri vähentää stressiä kasvattaen motivaatiota ja tehostaen yksikön toimintaa. (Manka 2011, 87, 90, 93.)

2.2.2 Johtajuus ja sen osa-alueet

Esimiehenä toimiminen on haastavaa, koska alaisten suhtautuminen häneen vaihtelee. Modernin johtajan tulee osata johtaa limittäin sekä toimintaa, että ihmisiä. Manka (2011) jakaa johtajuuden seuraavalla tavalla; Transformationaalinen johtajuus, aito johtajuus, tiedollinen johtajuus, tunneälykäs johtajuus, jaettu johtajuus ja vuorovaikutteinen johtajuus.

Transformationaalinen johtaja on kiinnostunut organisaation hyvästä. Hänen toimintansa vaikuttaa organisaatiossa työskentelevien käyttäytymiseen ja inspiroi heitä vetoamalla heidän arvoihin, asenteisiin sekä tunteisiin. Johtajuus kannustaa myös optimismiin ja tavoitteiden saavuttamiseen. (Manka 2011, 97–98.)

Aito johtajuus on käyttäytymistä, joka edistää positiivisia psykologisia voimavaroja vahvistaen samalla positiivista eettistä ilmapiiriä. Tällainen johtava on avoin, selkeä, antavat työntekijöidensä tehdä aloitteita ja antavat rakentavaa palautetta. Tällaisen esimiehen alaiset ovat tehokkaita, luottavaisia ja optimistisia. (Manka 2011, 98.)

Tiedollinen johtajuus perustuu kognitiiviseen psykologiaan, joka korostaa ja selittää tapoja, joilla työntekijä ja esimies käsittelevät tietoa ja ajattelevat asioista. Johtaminen koostuu toiminnoista, joilla esimies pystyy vaikuttamaan muutoksia työyhteisön ajatteluun, minäkuvaan, motivaatioon ja emootioon. (Manka 2011, 99–100.)

Tunneälykäs johtaja havainnoi omia ja muiden tunteita käyttäen niitä oman ajattelun ja toiminnan ohjaamiseen. Tunneosaamiseen liitetyillä tiedoilla, taidoilla, kyvyillä ja persoonallisilla ominaisuuksilla on suuri merkitys onnistuneessa esimiestoiminnassa. Tunteiden havaitseminen on tärkeää, sillä se helpottaa vuorovaikutusta edesauttaen organisaation toimintaa (Manka 2011, 101–102.)

Jaettu johtajuus kuvaa dynaamista, vuorovaikutteista prosessia, jossa ryhmän henkilöt johtavat toinen toistaan saavuttaakseen ryhmän tai organisaation tavoitteet. Tämä

prosessi sisältää yleensä paljon vertaistyöskentelyä. Johtajuus ei ole kiinnittynyt yhteen henkilöön vaan jakautunut laajasti ryhmän sisälle. (Manka 2011, 107.)

Vuorovaikutteinen johtajuus korostaa esimiehen ja työntekijän vuorovaikutuksen merkitystä. Toimiva suhdetta kuvaa molemminpuolinen luottamus ja kunnioitus. Vuorovaikutussuhteet riippuvat paljon siitä, kuinka hyvät vuorovaikutuskyvyt työntekijöillä ovat keskenään. Laadukas vastavuoroisuus ennustaa hyvää työsuoritusta ja työyhteisötaitoja, kuten epäitsekkyyttä, reiluuutta ja tunnollisuutta. (Manka 2011, 109–111.)

2.2.3 Työyhteisön vuorovaikutus

Hyvän työyhteisön perustana voidaan pitää avointa vuorovaikutusta ja ryhmän toimivuutta. Erilaisuuden hyväksyminen, yksilöiden kannustaminen sekä oman itsensä toteuttamiseen luovat hyvän yhteisön. Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus synnyttävät sosiaalista pääomaa vahvistaen yhteisön toimivuutta. (Manka 2011, 115.)

Sosiaalinen pääoma vaikuttaa työntekijöiden terveyteen, koska työpaikalla vietetään paljon aikaa. Työpaikolla omaksutaan helpommin terveellisiä elämäntapoja ja tieto niistä leviää helposti. Työpaikalla yhteisöllisyys tarjoaa myös puskurin stressin vaikutuksia vastaan, itseluottamus kehittyy ja arvostus nousee. (Manka 2011, 116–117.)

Työyhteisötaidot ovat jokaisen organisaation yksilön vastuulla. Yksilöillä ne näkyvät vastuullisena toimimisena ja sitoutumisena annettuihin työtehtäviin. Ryhmissä työyhteisötaidot ilmenevät yhteistyötäedistävinä asioina, kuten auttamisena ja haluna toimia yhteisen hyvän vuoksi. Kaikkia näitä asioita edistävät sosiaaliset, arkiset taidot, kuten kuunteleminen, tervehtiminen ja lupauksien pitäminen. (Manka 2011, 122–124.)

2.2.4 Työn mielekkyys ja merkitys

Työn ollessa mieleistä ja kaiken ollessa hyvin, ihminen toimii keskittyneesti ja asiat hoituvat suuremmista ponnisteluista. Kun työssä on mahdollisuus suoriutua loppuun, siinä on keskittymisen mahdollisuus, selkeät tavoitteet, mahdollisuus saada palautetta ja hallita itse omaa toimintaa, tuottaa se iloa työntekijälleen. (Manka 2011, 141.)

Työniloa edistää työn yhteisen tavoitteen ymmärtäminen, suunnittelu, tuki ja palautteen antaminen, mahdollisuus oppimiseen ja oman mielipiteen ilmaisu. (Manka, 2011 s.146). Yhteisen tavoitteen ymmärtäminen auttaa työntekijöitä suunnittelemaan tulevaa yhdessä tehostaen työntekoa. Palautteen, tuen ja oppimisen avulla saadaan ohjattua työntekoa haluttuun suuntaan. (Manka 2011, 143–145.)

Työtä vaikeuttavia asioita ovat stressi, mielipaha, työuupumus ja niiden tuomat oireet, kuten ahdistus ja masennus. Stressi voi olla positiivista, sillä se saa ihmisen tekemään töitä ja yrittämään huippusuorituksiin, mutta negatiivinen stressi aiheuttaa työn laadun heikkenemistä ja lisää kuormittavuutta. Työuupumus aiheutuu kun työhön sijoitettu aika, taidot ja uhraukset eivät tuota tekijälleen tyydytystä, onnistumisen tunteita ja ammatillista kehitystä. (Manka 2011, 144–145.)

2.2.5 Työntekijän oma terveys

Manka (2011) jakaa minuuden psykologiseen pääomaan sekä terveyteen ja fyysiseen kuntoon. Psykologisella pääomalla tarkoitetaan työntekijän itseluottamusta, toiveikkuutta, optimismia ja sitkeyttä työtä kohtaan. Itseluottamus on ihmisen uskoa omaan kykyihinkin, resursseihin ja riittävä panostus tehtävän suorittamiseen. Korkean itseluottamuksen omaava työntekijä asettaa itselleen tavoitteita, haastaa itseään ja on motivoitunut tekemään parhaansa. Itseluottamusta voi kehittää hankkimalla kokemuksia, oppimalla toisilta ja pyytämällä palautetta esimieheltä ja työtovereilta. (Manka 2011, 148–153.)

Toiveikkuus liittyy haluun asettaa tavoitteita, joihin työntekijä pyrkii pääsemään, tai löytämään vaihtoehtoisia tapoja niihin päästäkseen. Toiveikkuutta työpaikalla voi lisätä antamalla sellaisia tavoitteita, joihin on mahdollista itse vaikuttaa; pilkkomalla haasteellisia tavoitteita pienempiin osiin, antamalla sananvaltaa, palkitsemalla osallistumista, harjoittelemalla ja kouluttautumalla. (Manka 2011, 154–156.)

Optimistisella työntekijällä on elämässä enemmän hyviä kuin huonoja tapahtumia tai asioita. Optimismin vahvuutena on realismi ja joustavuus, jotka kannustavat itsekuriin, suunnitteluun sekä huolehtimiseen tulevasta. Optimistisuutta voidaan kasvattaa tutkimalla menneisyyttä realistisesti ja armollisesti, hyväksymällä nykyisyys ja miettimällä mahdollisuuksia parempaan tulevaisuuteen. (Manka 2011, 157–160.)

Sitkeä yksilö on lannistumaton ja joustava. Hän aloittaa aina uudestaan epäonnistumisestaan huolimatta ja sopeutuu mahdollisiin muutoksiin. Sitkeyttä voidaan kehittää ehkäisemällä vastoinkäymisiä ja varautumalla niihin, sallimalla riskien ottoa ja tulkitsemalla mahdolliset vastoinkäymiset kehittääkseen itseään. (Manka 2011, 161–162.)

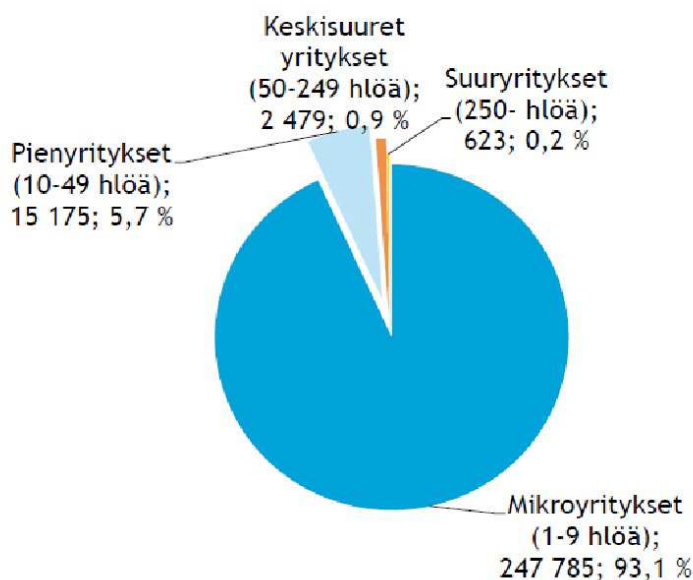
Terveys ja fyysinen kunto käsittävät stressin tunnistamista ja hallintaa, riittävää unta ja rentoutumista, terveellisiä elämäntapoja, omaa aikaa sekä sosiaalista aktiivisuutta. (Manka 2011, 200.) Riittävä uni ja rentoutuminen ovat tärkeitä palautumisen kannalta ja stressin hallinnan keinona. Jos ihminen nukkuu huonosti ja on jatkuvasti viritystilassa, heikentää se monin tavoin suoriutumista työssä ja arkisissa askareissa. (Manka 2011, 183–185.)

Terveelliset elämäntavat ja liikkuminen ovat tärkeimpiä vapaa-ajan palautumiskeinoja, joista nauttimalla ihminen voi hyvin. Työstä pitää osata irtautua ja oppia nauttimaan omasta ajasta, perheestä ja ystävistä. Näiden ajallinen yhteensovittaminen on tärkeää mielen hyvinvoinnille ja työn sujumuuden kannalta. Perhe-elämä rikastuttaa työrooleja ja myönteiset kokemukset eri elämänalueilla vaikuttavat myös työn mielekkyyteen ja toisin päin. (Manka 2011, 186–189,196,199.)

3 YRITTÄJYYS JA YRITTÄJÄN TYÖHYVINVOINNIN HAASTEET

Yrittäjiksi määritellään 18-74 -vuotiaat henkilöt, joilla on vuoden viimeisellä viikolla voimassa oleva yrittäjäeläkevakuutus ja jotka eivät ole työttömiä vuoden viimeisenä työpäivänä eivätkä varusmiehiä tai siviilipalvelusmiehiä vuoden viimeisellä viikolla. Mikäli henkilöllä on yrittäjäeläkevakuutuksen lisäksi samanaikaisesti voimassa oleva työsuhde, edellytetään, että yrittäjätulot ovat suuremmat kuin palkkatulot. Yrittäjiksi määritellään lisäksi henkilöt, joilla yrittäjätulot ylittävät määritellyn tulorajan, edellyttäen, että he eivät ole eläkkeellä tutkimusviikolla. Tuloraja määritellään vuosittain päättelyiden yhteydessä käyttäen hyväksi työvoimatutkimuksen yrittäjiä koskevia tietoja. (Tilastokeskus, Yrittäjä, määritelmä 1, Hakupäivä 16.09.2013.)

Yrityksen nimike muotoutuu yrityksessä työskentelevien työntekijöiden määrän mukaan. Alle 10 työntekijän yritykset ovat mikroyrityksiä ja alle 50 työntekijän yritykset ovat pienyrityksiä. Keskiuudessa yrityksessä on 50-249 henkilöä ja Pk-yrityksestä puhutaan henkilömäärän jäädessä alle 250. Yritykset, joissa työskentelee yli 250 henkilöä, ovat suuryrityksiä. (Suomen yrittäjät, 2013, Hakupäivä 16.09.2013.) Alla olevassa kuviossa 2. on eritelty yritysten määrä Suomessa vuonna 2011.



KUVIO 3. Yritysten määrä 2011, (Tilastokeskus Yritysrekisteri, Hakupäivä 16.09.2013.)

Suomen yrittäjät ovat teettäneet monilla eri yrittäjiltä työhyvinvointiin liittyviä kyselyitä. Kyselyiden perusteella ilmeni seuraavanlaisia haasteita työhyvinvointiin liittyen; yrittäjillä oli tiedonpuutetta esimerkiksi yrittäjän sosiaaliturvasta ja Kelan työterveyshuollon korvausjärjestelmästä. Erityisesti yksinyrittäjillä työterveyshuoltoa ei oltu järjestetty tarpeeksi hyvin ja selkeästi. Yrittäjillä haasteena oli myös se, että he tekevät noin neljänneksen pidempää päivää kuin palkansaajat, eivätkä pidä sairauslomia. (Suomen yrittäjät. 2012.)

Sampo Pankin yrittäjän ja tavallisen palkansaajan työhyvinvointiin vaikuttavia asioita on tutkittu. Tutkimuksen mukaan yrittäjällä on enemmän riskejä kuin palkansaajalla vaikuttaen suoraan yrittäjän työhyvinvointiin. Esille nousi myös seuraavanlaisia asioita; yrittäjän toimeentulon epävarmuus, riski työn ja sijoitetun pääoman menettämisestä, suuri henkilökohtainen vastuu, suurempi työmäärä, lyhyemmät lomat ja vähemmän vapaapäiviä. (Korkeila 2010, 8) (Sampo Pankin suuri suomalainen yrittäjätutkimus, 2007)

4 VIITTA.FI PALVELU YRITTÄJIEN TYÖHYVINVOINNIN EDISTÄMISEKSI

Voimaa ossaamisesta! -tutkimus-, kehittämis- ja koulutushanke järjesti työhyvinvoinnin parantamiseen liittyviä koulutuksia, seminaareja sekä ohjausta ja valmennusta. Hanke oli tarkoitettu Oulun, Koillismaan ja Raahen seutukuntien alueella toimiville yrittäjille, yritysten ja julkishallinnon johdolle sekä niiden työntekijöille.

Voimaa ossaamisesta! -hankkeesta löytyi tuoreita ideoita muun muassa henkilöstöjohtamiseen, esimiestyöhön, ammatilliseen osaamiseen ja ikääntymisen haasteiden kohtaamiseen. Hanke auttoi organisaatioita lisäämään työhyvinvointia, kilpailukykyä sekä parantamaan työn organisointia.

Alussa kartoitettiin työyhteisöjen tarpeet kyselytutkimuksen avulla. Näin saatiin ajantasaista tietoa työhyvinvoinnin tilasta, ja voitiin suunnitella palvelua niin, että ne auttoivat parhaiten työyhteisön haasteissa ja ehkäisten uusien ongelmien syntyä. .

Viitta.fi on Oulun ammattikorkeakoulun Voimaa Ossaamisesta -hankkeen toteuttama verkkopalvelu, jonka tavoitteena on parantaa pienyrittäjien työhyvinvointia. Viitta on suunniteltu pien- ja yksityisyrittäjiä varten, jonka tarkoituksena on kartoittaa yrittäjän omia voimavaroja ja auttaa hahmottamaan omat unelmansa ja tavoitteensa.

Viitta-palvelu tarjoaa yrittäjälle mahdollisuuden vastata kyselyyn yrittäjyydestä ja omasta elämästään. Kysely on kartoitus yrittäjän työhyvinvoinnin tilasta. Palvelu analysoi tulokset antaen niistä laajan palautteen, joka kertoo yrittäjälle mitkä ovat hänen voimavarojaan ja missä olisi kehitettävää. Palautetta yrittäjä voi käyttää hyväkseen matkan varrella kohti päätavoitettaan. Tämän lisäksi palautteesta aukeaa linkkejä, joista löytyy tarkemmin tietoa asiasta ja vinkkejä siitä, kuinka kehittää itseään yrittäjänä päästen kohti parempaa työhyvinvointia. Viitta-palvelu kokonaisuudessaan on erittäin kannustava ja antaa paljon hyviä ohjeita yrittäjälle.

Viitta- palvelun avulla yrittäjä pääsee kohti päätavoitteitaan pienin askelin. Kyselyn jälkeen yrittäjä asettaa itselleen unelman/tavoitteen. Palvelun alussa kartoitetaan yrittäjän omat voimavarat ja mahdolliset hidasteet. Palvelu auttaa yrittäjää matkanvarrella tarjoamalla tietoiskuja oman toimintansa kehittämiseen ja kohtaamiensa

ongelmien ylipääsemiseen. Palvelu kannustaa yrittäjää ajattelemaan omaa toimintaansa, etsimään mahdollisia ongelmakohtia ja auttaa niiden ratkaisuisissa.

Yrittäjä saa kirjoittaa itselleen pieniä tavoitteita, joihin on asetettu tavoitepäivämäärä. Tarkoituksena on päästä tähän asetettuun tavoitteeseen päivämäärän mennessä ja sen jälkeen palkita itsensä. Seuraavaksi yrittäjä asettaa itselleen uusia välitavoitteita, jotka lopulta johtavat hänen asettamaansa päätavoitteeseen/unelmaan. Kun yrittäjä on aloittanut matkansa kohti päätavoitettaan, saa hän Viitasta viikon välein muistutusviestin ja vinkkejä sähköpostiinsa kannustaen yrittäjää jatkamaan.

5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa sähköisen Viitta.fi hyvinvointipalvelun toimivuudesta käyttäjien näkökulmasta ja heidän kokemanaan. Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa palvelun toimivuudesta ja käytettävyydestä. Tiedon avulla voidaan tulevaisuudessa kehittää palvelua ja saada se toimivammaksi.

Tutkimustehtävät:

Miten käyttäjät kokevat viitta.fi- työhyvinvointipalvelun toimivuuden?

Miten käyttäjät kokevat viitta.fi- työhyvinvointipalvelun käytettävyyden?

Minkälaisia odotuksia käyttäjillä on viitta.fi- työhyvinvointipalvelua kohtaan?

Kokevatko käyttäjät viitta.fi- työhyvinvointipalvelun hyödylliseksi?

Kokevatko käyttäjät viitta.fi- työhyvinvointipalvelun vastaavan heidän tarpeisiinsa?

Miten käyttäjät kokevat viitta.fi- työhyvinvointipalvelun markkinoinnin?

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyössämme tutkimuksen tulosten tarkastelu tapahtui sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen kriteereitä yhdistelemällä, koska tiedon hankkimisessa käyttämämme kyselylomake sisälsi sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Tämän vuoksi tutkimusmenetelmänä käytimme triangulaatiota, jossa yhdistyvät kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusote. Kyselyyn vastanneiden yrittäjien pienen määrän vuoksi myös tulosten laajempi tarkastelu oli tarpeen opinnäytetyön luotettavuuden lisäämiseksi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 142-145.)

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus kuvaa tutkittavan asian laatua ja ominaisuuksia tarkastellen sitä kokonaisvaltaisesti. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt saivat kuvata kokemuksiaan vapaamuotoisesti ja esittää omia mielipiteitä asiasta. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus kuvaa puolestaan kohdetta erilaisten numeroiden ja tilastojen avulla. Tällaisesta tutkimuksesta saatu tieto analysoidaan tilastotieteen menetelmien avulla ja oikeiden johtopäätökset voidaan tehdä näiden tulosten perusteella. (Kurkela, R. Tilastokeskus). Opinnäytetyömme tulosten analysoinnissa ei käytetty tilastotieteellisiä menetelmiä tai ohjelmia apuna kyselyyn vastanneiden yrittäjien vähäisen määrän vuoksi.

Laadullista tietoa saimme esittämällä avoimia kysymyksiä, joissa pyysimme kohdehenkilöitä vastaamaan omin sanoin viitta.fi palvelun toimivuuteen ja mahdollisiin parannusehdotuksiin. Näistä saadut vastaukset litteroitiin, eli kirjoitettiin tekstinkäsittelyohjelmalla helpommin analysoitavaan muotoon. Määrällistä eli tietoa kyselyssä antoivat suljetut kysymykset. Näissä kohdissa annoimme vastaajalle valmiit vaihtoehdot rasti ruutuun periaatteella, joista saatua tietoa pystyimme analysoimaan tilastollisin menetelmin.

Aineiston keruuta varten päädyimme soveltamaan sekä määrällistä, että laadullista tutkimusta. Käytännönläheisyys ja määrällisen tutkimuksen kysymysten soveltaminen osoittautui opinnäytetyömme kannalta helpoimmaksi lähestymistavaksi. Käyttäjäkokemuksia ja sivuston toimivuutta oli hyvä selvittää laadullisen tutkimuksen keinoin.

6.1 Kohderyhmä ja aineiston keruu

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki viitta.fi palveluun rekisteröityneet käyttäjät. Rekisteröityneistä käyttäjistä osa oli palvelun kehittäjiä, joten heille kyselyä ei lähetetty. Moni sivustolle rekisteröityneistä käyttäjistä oli testannut palvelua pintapuolisin, joten oikeaa käyttäjien määrää ei saatu suoraan palveluun rekisteröityneiden käyttäjien määrästä. Tämä johti tutkimuksen oletetun kohderyhmän pienenemiseen entisestään.

Aineistoa tutkimukseen lähdettiin keräämään lähettämällä sähköinen käyttäjäkysely kaikille palveluun rekisteröityneille käyttäjille. Ensimmäisen kerran kysely lähetettiin käyttäjille tammikuussa 2014. Saimme tässä vaiheessa hyvin vähän vastauksia, joten lähetimme kyselyn uudelleen helmikuun alussa. Hankalaa aineiston keruusta teki se, että alun perin yrittäjien antamia tietoja ei ollut tarkoitettu luovutettavaksi muille osapuolille kuin itse käyttäjille, joten sivuston käyttöehtoja piti muuttaa tietojen saamiseksi opinnäytetyötä varten.

6.2 Aineiston analyysi, luotettavuus ja tutkimuksen eettisyys

Opinnäytetyössä käytetty aineisto saatiin kyselylomakkeiden avoimien ja suljettujen kysymyksien vastauksista. Avoimet vastaukset kirjoitettiin auki eli litteroitiin. Kyselyssä pyrimme asettamaan kysymyksen niin, että vaihtoehdot olisivat selkeät ja niiden väliltä valitseminen ei tuottaisi vastaajalle ongelmia. Näin saimme laitettua vastaukset analysoitavaan muotoon, mikä helpotti tulosten tarkastelua.

Suljetut kysymykset sisälsivät vastauksia, joiden pohjalta tulokset saatiin vaivatta. Vastausvaihtoehtoja oli yleensä kolmesta neljään, joten niiden pohjalta tulosten analysointi oli helppoa ja selkeää. Avoimet kysymykset puolestaan keskittyivät lähinnä odotuksiin viitta-palvelua kohtaan ja siihen, kuinka käyttäjien mielestä palvelua tulisi kehittää, jotta se palvelisi tarkoitustaan paremmin.

Aikaisempia tutkimuksia ja tuloksia emme opinnäytetyömme pohjalla voineet käyttää, sillä viitta.fi – palvelu oli uusi ja tehtävänämme oli saada palvelun kehittämisen kannalta olennaista tietoa.

Viitta.fi palvelua käyttäneiden pien- ja yksityisyrittäjien määrä oli pieni, jonka vuoksi tulosten luotettavuus eli reliabiliteetti kärsi. Käyttäjistä suuri osa jätti myös vastaamatta palautekyselyyn, joka aiheutti tulosten tarkastelussa ja luotettavuudessa ongelmia.

Opinnäytetyön aiheen rajaaminen ja perustelu oli selkeä. Keskityimme viitta.fi-palvelun kehittämiseen ja sivuston parantamiseen käyttäjän näkökulmasta. Lupa aineiston ja tiedon hankkimiseen saatiin Oulun ammattikorkeakoulun Voimaa Osaamisesta! – hankkeen järjestäjiltä ja viitta.fi –palvelua käyttäneiltä yrittäjiltä. Sivuston käyttöehtoja muutettaessa palvelun käyttäjiltä Kyselyyn vastaaminen oli täysin vapaaehtoisuuteen perustuva. Kyselylomakkeiden ja tietojen käsittely tapahtui nimettömästi tietosuojan vuoksi. Kerätty aineisto käsiteltiin asianmukaisesti sekä luottamuksellisesti tiedottamalla kohdejoukolle tuloksien käyttötarkoituksesta. (Jyväskylän yliopisto. Tutkimuksen eettiset suuntaviivat).

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

7.1 Taustakysymykset

Käyttäjäkyselyssä kysyttiin vastaajiin liittyviä taustakysymyksiä kuten sukupuolta, ikää, yrityksen toimialaa ja henkilöstön määrää. Tämän jälkeen kartoitettiin sitä, miten palvelua oli käytetty; montako kertaa sivulla oli käyty, oliko vastattu kyselyyn ja oliko itselle laadittu unelma. Seuraavaksi kysyttiin palvelun käytettävyydestä, odotuksista palvelua kohtaan, hyödyllisyydestä, yrittäjän tarpeisiin vastaamisesta ja markkinoinnista.

Käyttäjäkysely lähetettiin kaikille viitta.fi palveluun rekisteröityneelle käyttäjälle. Kyselyjä lähetettiin 28 ja vastauksia saimme 6, vastausprosentin ollessa 21,4 %. Vastaajista viisi oli naisia ja miehiä yksi. Ikähaarukka vastaajilla oli 26 vuodesta 60 vuoteen. (alle 25 = 0, 26-30 = 1, 31-40 = 1, 41-50 = 2, 51-60 = 2, yli 60 = 0) Yrityksien henkilöstömäärä vaihteli 0-70. Toimialat olivat sosiaali- ja terveysala, ravitsemistoiminta, opiskelija, informaatio/viestintä, rakentaminen (maarakennus) ja koulutus. Palvelun käyttökerrat rekisteröitymisen jälkeen; viisi oli käyttänyt palvelua 1-5 kertaa ja yksi 6-10 kertaa. Kaikki olivat vastanneet hyvinvoinnin nykytilan kartoitus kyselyyn. Itselleen unelman oli laatinut viisi vastaajista. Yksi ei ollut laatinut unelmaa.

7.2 Palveluun kohdistuvat odotukset ja sen käytettävyys

Käyttäjiltä kysyttiin ennakko-odotuksia palvelua kohtaan. Kysymys oli avoin ja siihen sai vastata omin sanoin. Kahdella vastaajista ei ollut mitään odotuksia, ja toinen heistä halusi vain kokeilla palvelua. Yhden odotukset eivät olleet korkealla. Loput vastaajista odottivat saavansa tietoa työhyvinvointiin liittyen, lukemista aiheesta ja itselleen opastuksia ja vinkkejä. Yhden vastaajan mukaan palvelun sisältö oli erilainen mitä etusivun perusteella oli odottanut.

Palvelun käytettävyydestä kysyttiin yhdellä avoimella kysymyksellä ja useammalla suljetulla kysymyksellä. Avoimessa kysymyksessä kysyttiin miten käyttäjät olivat

kokeneet palvelun käytettävyyden, mikä toimi ja mitä muuttaisitte. Avoimeen kysymykseen käytettävyydestä vastattiin lyhyesti ja ytimekkäästi. Kolme vastaajista totesi, että palvelu oli ihan kiva juttu, toimiva ja ihan ok. Yksi oli sitä mieltä, että palvelua pitäisi käyttää enemmän, että huomaisi parannus mahdollisuudet. Yksi vastaajista kommentoi ”Sivusto on selkeä ja siellä on helppo ja selkeä kokemattomammankin tietokoneen käyttäjän liikkua.”. Yhdessä vastauksessa sanottiin, että palvelu oli helppo käyttää, mutta sisältö jäi suppeaksi.

Suljettujen kysymysten vastauksien mukaan kaikkien käyttäjien mielestä palveluun rekisteröityminen ja koko palvelun käyttäminen oli helppoa ja yksinkertaista. Työhyvinvoinnin nykytilan kartoittamista koskevaan kysymykseen yksi ei vastannut mitään, kolme oli sitä mieltä, että se antoi hieman ymmärrystä omasta tilanteesta ja kaksi vastaajista sitä mieltä, että se antoi selvän käsityksen omasta tilanteesta. Unelman itselleen määrittäminen oli neljän mielestä helppoa ja kahden mielestä haastavaa. Viikon vinkit olivat hyviä ja toimivia neljän mielestä ja suurimmaksi osaksi hyviä kahden vastaajan mielestä. Viisi vastaajista piti sivuston yleisilmettä selkeänä ja erittäin helppolukuisena. Yksi vastaajista piti sitä suurimmaksi osaksi helppolukuisena.

7.3 Hyödyllisyys, tarpeeseen vastaaminen ja markkinointi

Palvelun hyödyllisyyteen oli mahdollisuus vastata sulku kysymyksillä kyllä ja ei. Lisäksi oli mahdollisuus perustella valintaansa. Kaksi vastanneista koki palvelun olevan hyödyllinen, mutta eivät perustelleet vastaustaan sen kummemmin. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että palvelu oli hyödyllinen, mutta toisaalta taas ei. Hän perusteli vastauksiaan sillä, että jos itsellä oli sosiaali- ja terveystieteen koulutus, tällöin tarjolla olleet tiedot ja vinkit olivat aika kevyitä, mutta toisaalta, jos sosiaali- ja terveystieteen koulutusta ei ollut, niin palvelu oli hyödyllinen. Loput vastaajista pitivät palvelua hyödyllisenä ja perustelivat vastaustaan seuraavasti; ”Sai viitteitä omasta tilanteesta.”, ”Järkeviä vinkkejä meilistä tulee. Tulee ajatelleeksi itseäkin, ei vain toisia.”, ”Joskus sitä vain jumituu pyörimään kehää kaiken kanssa. Ideoita, unelmia ja haaveita ei saisi unohtaa. - - ”.

Viitta.fi palvelu on kehitetty tukemaan yrittäjän työhyvinvointia. Kyselyssä kysyttiin, kuinka palvelu voisi vastata tähän tarpeeseen paremmin. Kysymys oli avoin. Vastaukset erkanivat toisistaan aika paljon, eikä samankaltaisia vastauksia tullut. Koettiin, että yrittäjän tarpeisiin voitaisiin vastata paremmin tarjoamalla lisää tietoa ja apua tiedon löytämiseen.

Yksi vastaajista ei vastannut mitään. Yhden mielestä olisi hyvä, jos jotenkin seurattaisiin sitä, että tottelee sähköpostiin tulevia viikon vinkkejä. Palvelu vastaisi yrittäjän tarpeisiin paremmin, jos yrittäjä saisi enemmän tietoa itse viitta.fi palvelusta. Koettiin myös, että palvelun avulla olisi hyödyllistä saada linkkejä asiantuntijoille, auttavan puhelimen yhteystietoja ja esimerkiksi ajankohtaisia artikkeleita luettavaksi.

Kyselyssä kartoitettiin myös sitä, miten yrittäjä löytäisi viitta.fi palvelun paremmin ja mitkä tahot yrittäjän mielestä olisivat hyviä markkinoimaan palvelua. Kaikki vastaukset liittyivät tahoihin, jotka saavuttavat yrittäjän parhaiten, kuten yrittäjien yhdistykset, yrittäjä järjestöt, koulutuspäivät ja alan lehdet. Lisäksi viitta.fi palvelu oli yhdistetty terveyspalveluihin ja ehdotettu, että työterveyshuolto voisi markkinoida palvelua. Markkinointi-ideoita oli laajennettu siten, että saataisiin kiinni tulevia tai vasta alkavia yrittäjiä. Ideana oli, että palvelua markkinoitaisiin oppisopimustoimistoissa ja eri oppilaitoksissa.

7.4 Tulosten tarkastelu

Kaiken kaikkiaan tutkimustulokset osoittavat, että käyttäjät olivat tyytyväisiä sähköiseen työhyvinvointipalveluun. Palvelun käytettävyys sai paljon positiivista palautetta. Sivustolla oli helppo liikkua ja tästä kertoi se, että saatujen tulosten perusteella kokematonkin käyttäjä osasi liikkua sivustolla vaivattomasti.

Palvelun hyödyllisyys jakoi vastaajien kesken mielipiteitä. Suurimmaksi osaksi palvelu koettiin hyödyllisenä, mutta sosiaali- ja terveysalalla työskentelevälle vastaajalle palvelu ei antanut uutta lisätietoa työhyvinvoinnista ja siihen liittyvistä viikon vinkeistä.

Kysyttäessä palvelun vastaamisesta yrittäjän tarpeisiin, saatiin paljon kehittämisideoita. Vastaajat toivoivat enemmän tietoa itse viitta.fi – palvelusta ja työhyvinvointiin

liittyvistä asioista. Toivottiin myös ehdotuksia siitä, mistä yrittäjä itse pystyy tietoa hakemaan.

Markkinointiin kaikki vastaajat antoivat samankaltaisia ehdotuksia. Ehdotukset liittyivät tahoihin jotka saavuttavat yrittäjän parhaiten, esimerkiksi yrittäjäyhdistykset ja työterveyshuolto. Lisäksi oli huomioitu tulevat ja vasta aloittelevat yrittäjät. Ideana oli, että palvelua markkinoitaisiin oppisopimustoimistoissa ja eri oppilaitoksissa.

Vaikka vastaajia ei ollut montaa, vastaukset olivat sisällöltään erittäin hyviä ja monipuolisia. Kehittämideoita tuli hyvin.

8 POHDINTA

Opinnäytetyö kokonaisuudessaan on tuntunut hyvin pitkältä ja välillä raskaaltakin prosessilta. Opinnäytetyön tekeminen on kuitenkin myös opettanut paljon ja osittain myös kasvattanut ihmisenä.

Opinnäytetyötä olemme tehneet osittain työpajoissa koululla, mutta suurimmaksi osaksi työ on tehty kotona muiden opintojen ohella. Tämän takia opinnäytetyö on tuntunut ajoittain hyvin raskaalta tehdä. Oman ongelmansa tekemiseen on tuonut myös kahden opiskelijan aikataulujen sovittaminen yhteen, varsinkin molempien asuessa eri paikkakunnilla. Tämä ei ole ollut mikään helppo tehtävä, mutta tiukalla aikataulutuksella siitä on selvitty. Välillä myös oma laiskuus on hidastanut opinnäytetyön etenemistä.

Kaverin kannustaminen on ollut todella tärkeää työn edetessä ja erilaisten haasteiden kohdalla. Molemminpuolinen tuki, opettajien kannustus ja joustavuus ovat auttaneet jaksamisessa koulun ja muun elämän yhteensovittamisessa.

Oman hankaluutensa työhön toi myös vähäinen vastaajien määrä käyttäjäkyselyyn. Vastaajia oli loppujen lopuksi vain kuusi kappaletta, mikä oli odotettua huomattavasti pienempi määrä. Onneksi vastauksien sisältö oli kuitenkin monipuolinen ja asiarikas.

Opinnäytetyö on opettanut meille paljon yhteistyön tekemisestä. Teoriatietoa aiheeseen haettiin kirjoista ja ohjaavilta opettajilta. Lisäksi kävimme Viitta.fi – palvelun lanseeraustilaisuudessa Oulussa, jossa saimme lisää tietoa aiheesta ja hyviä neuvoja työn etenemisen kannalta.

Työhyvinvointi on todella tärkeä asia, ja tuntuu siltä että siitä puhutaan tänä päivänä paljon enemmän kuin ennen. Meistä tuntuu siltä, että työntekijät ovat heränneet puolustamaan omia oikeuksiaan työpaikoilla ja työhyvinvointiin liittyvät asiat ovat alkaneet kiinnostamaan enemmän. Viitta palvelusta hyvän tekee se, että se on suunnattu pien- ja yksityisyrittäjille. Heille kukaan ei velvoita työhyvinvointiin liittyviä asioita, kuten työtunti määrää tai työaikoja. Toinen meistä on itse yrittäjäperheestä ja nähnyt todella läheltä sen, mitä kiireisen yrittäjän arki on. Siinä arjessa työhyvinvointi käsitteenä on aika kaukainen asia. Mielestämme viitta palvelu onnistuu hyvin

herättämään yrittäjää miettimään omaa vointiaan ja antaa vinkkejä miten työhyvinvointiin voi vaikuttaa. Nämä samat asiat näkyivät myös saaduissa tutkimustuloksissa.

LÄHTEET

- Oulun ammattikorkeakoulu. Viitta.fi. 2014. Hakupäivä 15.10.2013
<http://www.viitta.fi/>.
- Oulun ammattikorkeakoulu. 2012. Hyvinvoinnin kautta menestykseen. Hakupäivä 15.10.2013 <http://www.oamk.fi/hankkeet/voimaaossaamisesta/>.
- Työterveyslaitos. 2009. Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Helsinki. Hakupäivä 4.9.2013
http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/BWW_ty%C3%B6hyvinvointi_web.pdf.
- Maslow, A. H., 1943. Preface to motivation theory. Psychosomatic Medicine January 1. Hakupäivä 15.10.2013
<http://www.psychosomaticmedicine.org/content/5/1/85.full.pdf+html>.
- Sinisammal, J. 2011. Työhyvinvoinnin ja työympäristön kokonaisvaltainen kehittäminen – tuloksia osallistuvista tutkimus- ja kehittämisprojekteista sekä asiantuntijahaastatteluista. Oulun yliopisto. Väitöskirja. Hakupäivä 4.2013
<http://herkules.oulu.fi/isbn9789514297076/isbn9789514297076.pdf>.
- Manka, M-L. 2012. Työhyvinvointi muutoksessa. Hakupäivä 4.9.2013
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20120612Alueja/07Manka_280812.pdf.
- Suomen yrittäjät. 2013. Yrittäjyys Suomessa. Hakupäivä 20.11.2013
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/suomenyrittajat/yrittajyys Suomessa/>.
- Tilastokeskus. 2014. Yrittäjä. Hakupäivä 20.11.2013
<http://www.stat.fi/meta/kas/yritlkm.html>.
- Manka ,M-L. 2011. Työn ilo. WSOYpro Oy.
- Tuomi, T. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Kurkela, R. Virsta. Tilastokeskus. Verkko-opas. Hakupäivä 13.5.2014
<http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/>.

Jyväskylän Yliopisto. 2014. Tutkimuksen eettiset suuntaviivat. Hakupäivä 13.5.2014
<https://www.jyu.fi/edu/tutkimus/tutkimusetiikkaa>.

Rauramo, P. 2009. Työhyvinvoinnin portaat – viisi vaikuttavaa askelta.
Työturvallisuuskeskus 29.–30.10.2009. Hakupäivä 27.3.2014
http://www.museoliitto.fi/doc/TYHY_portaat_luento0aineisto_09.pdf.

Suomen yrittäjät. 2012. Työterveyshuoltokysely. Hakupäivä 16.9.2013
http://www.yrittajat.fi/File/c9150fcc-4b45-41f1-ad3f-7d475862ea95/SY_tyoterveyshuoltokysely_netti.pdf.

Suomen yrittäjät. 2010. Työkyky ja –hyvinvointikysely. Hakupäivä 16.9.2013
http://www.yrittajat.fi/File/1ca0dad8-5937-4927-aec0-4c08e524d10d/SY_raportti_tyokyky_ja_hyvinvointi.pdf.

LIITE 1. KÄYTTÄJÄKYSELY

Viitta.fi palvelun käyttäjäkysely

Valitse vastausvaihtoehdoista sopivin.

Sukupuoli:

- Mies
- Nainen

Ikä :

- alle 25 v.
- 26-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- yli 60

Yrityksen henkilöstömäärä: _____

Yrityksen toimiala:

- Maatalous, metsätalous ja kalatalous
- Kaivostoiminta ja louhinta
- Teollisuus
- Sähkö-, kaasu- ja lämpöhuolto, jäähdytysliiketoiminta
- Vesihuolto, viemäri- ja jätevesihuolto, jätehuolto ja muu ympäristön puhtaanapito
Rakentaminen
- Tukku- ja vähittäiskauppa; moottoriajoneuvojen ja moottoripyörien korjaus
- Kuljetus ja varastointi
- Majoitus- ja ravitsemistoiminta
- Informaatio ja viestintä
- Rahoitus- ja vakuutustoiminta
- Kiinteistöalan toiminta
- Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta
- Hallinto- ja tukipalvelutoiminta
- Julkinen hallinto ja maanpuolustus; pakollinen sosiaalivakuutus
- Koulutus

- Terveys- ja sosiaalipalvelut
- Taiteet, viihde ja virkistys
- Muu palvelutoiminta
- Kotitalouksien toiminta työnantajina; kotitalouksien eriyttämätön toiminta
- tavaroiden ja palvelujen tuottamiseksi omaan käyttöön
- Kansainvälisten organisaatioiden ja toimielinten toiminta
- Muu, mikä? _____

- **Kuinka monta kertaa olet käyttänyt viitta.fi sivustolla rekisteröitymisen jälkeen?**

- 1-5
- 6-10
- 11-15
- Enemmän

- **Vastasitko viitta -sivustolla olevaan hyvinvoinnin nykytilan kartoitus kysymyksiin?**

- Kyllä
- En

- **Laaditko itsellesi unelman/tavoitteen?**

- Kyllä
- En

- **Mitkä olivat odotuksesi viitta-palvelun suhteen?**

- **Miten olet kokenut viitta.fi palvelun käytettävyyden? Mikä toimi ja mitä muuttaisit?**

- **Palveluun rekisteröityminen oli;**

- Helppoa, ohjeet olivat selkeät eikä ongelmia ilmennyt**
- Haastavaa**
- Vaikeaa**

- **Työhyvinvoinnin nykytilan kartoittaminen;**

- Antoi selvän käsityksen omasta tilanteesta**
- Auttoi hieman ymmärtämään omaa tilannetta**
- Ei lisännyt tietoa juuri yhtään**
- Ei auttanut ollenkaan**

- **Unelmien määrittäminen oli**

- Helppoa**
- Haastavaa**
- Vaikeaa**

- **Viikon vinkit olivat**

- Hyviä ja toimivia**
- Suurimmaksi osaksi hyviä**
- Suurimmaksi osaksi huonoja**
- Täysin turhia**

- **Sivuston yleinen ilme**

- Selkeä ja erittäin helppolukuinen**
- Suurimmaksi osaksi helppolukuinen**
- Hieman sekava**
- Vaikealukuinen ja hankalasti ymmärrettävä**

- **Viitta.fi palvelun käyttäminen oli**

- Helppoa ja yksinkertaista**
- Haastavaa**
- Vaikeaa**

- **Oliko palvelu mielestäsi hyödyllinen?**

- Kyllä**

perustele _____

Ei

perustele _____

- **Viitta palvelu on kehitetty tukemaan yrittäjän työhyvinvointia. Miten palvelu voisi vastata tähän tarpeeseen paremmin?**

- **Mikä taho mielestäsi voisi markkinoida viitta.fi palvelua yrittäjille?**

KIITOS VASTAUKSISTA!

LIITE 2. SAATEKIRJE

Hyvä yrittäjä,

Olet rekisteröitynyt käyttämään viitta.fi palvelua. Ohessa lähetämme sinulle palautekyselyn, koskien palvelun käyttöä. Toivomme palautetta viitta.fi sivuston toimivuudesta ja sen merkityksestä työhyvinvointisi kannalta. Kyselyn tulokset esitetään opinnäytetyössämme ja saatuja tuloksia hyödynnetään viitta-palvelun kehittämisessä. Kenenkään henkilöllisyys ei tule ilmi lopullisista tuloksista.

Opiskelemme Oulun seudun ammattikorkeakoulussa, Oulaisten yksikössä, hoitotyönkoulutusohjelmassa. Opinnäytetyömme liittyy työhyvinvointiin, ja erityisesti viitta.fi palvelun toimivuuteen. Tulokset menevät suoraan viitta.fi palvelun tekijöille ja sinun vastauksesi avulla he pääsevät kehittämään ja parantamaan palveluaan.

Toivomme vastauksiasi 31.1.2014 mennessä.

Olemme kiitollisia vastauksestasi!

Mira Vierimaa ja Jani Kinnunen,

LIITE 3. OPINNÄYTETYÖN ESITYS

VIITTA.FI TYÖHYVINVOINTIPALVELUN TOIMIVUUS KÄYTTÄJIEN NÄKÖKULMASTA

JANI KINNUNEN & MIRA VIERIMAA
OPINNÄYTETYÖ
KEVÄT 2014
OULUN AMMATTIKORKEAKOULU



Opinnäytetyön tarkoitus

- Tutkimme käyttäjäkyselyn avulla sähköisen työhyvinvointipalvelun (viitta.fi) toimivuutta ja käyttäjien kokemuksia palvelusta.
- Antaa viitta.fi-palvelun tekijöille konkreettista tietoa ja kehittämisehdotuksia.

Tiedon hankinta

- Tutkimus toteutettiin lähettämällä sähköpostitse kyselylomake viitta.fi palvelua käyttäneille pien- ja yksityisyrittäjille.
- Kyselylomake sisälsi sekä avoimia, että suljettuja kysymyksiä.
 - Avoimissa kysymyksissä pyysimme kohdehenkilöitä vastaamaan omin sanoin viitta.fi palvelun toimivuuteen ja mahdollisiin parannusehdotuksiin.
 - Keskityttiin lähinnä siis sivuston laatuun.
 - Suljetut kysymykset olivat ns. ”rasti-ruutuun”-periaatteella, joista saatuja tuloksia pystyimme analysoimaan tilastollisin menetelmin.

Tulosten käsittely

- Kyselylomakkeesta saatuja tuloksia analysoitiin sekä laadullisen tutkimuksen että määrällisen tutkimuksen kriteereiden avulla.
- Vastaukset litteroitiin eli kirjoitettiin helpommin analysoitavaan muotoon.
- Kyselyjä lähetettiin 28 ja vastauksia saimme 6
 - Vastaajista viisi oli naisia ja yksi mies

Tuloksien tarkastelu

KÄYTTÖ

- Palvelun käyttökerrat rekisteröitymisen jälkeen; viisi oli käyttänyt palvelua 1-5 kertaa ja yksi 6-10 kertaa.
- Kaikki kuusi olivat vastanneet hyvinvoinnin nykytilan kartoitus kyselyyn.
- 5/6 vastaajista olivat laatineet itselleen unelman.

Tuloksien tarkastelu

ODOTUKSET PALVELUN SUHTEEN

- Kahdella ei ollut odotuksia.
- Yksi ei pitänyt odotuksia korkealla.
- Loput kolme odottivat saavansa tietoa työhyvinvointiin liittyen, lukemista aiheesta ja itselleen opastuksia ja vinkkejä.
 - Yhden vastaajan mukaan palvelun sisältö oli erilainen mitä etusivu antoi olettaa.

Tuloksien tarkastelu

KÄYTETTÄVYYS

- Rekisteröityminen koettiin kaikkien mielestä helpoksi.
 - Selkeät ohjeet
- Ulkoasu/yleisilme selkeä ja helppolukuinen.
- Kaikkien käyttäjien mielestä sivuston käyttö helppoa ja yksinkertaista
- Unelman määrittäminen neljälle vastanneista helppoa, kahdelle haastavaa.
- ”Palvelua pitäisi käyttää enempi, jotta huomaisi parannusehdotukset”.
- ”Sivusto on selkeä ja siellä on helppo ja selkeä kokemattomammankin tietokoneen käyttäjän liikkua.”.

Tuloksien tarkastelu

HYÖDYLLISYYS

- Suurin osa piti palvelua hyödyllisenä;
 - ”Sai viitteitä omasta tilanteesta”
 - ”Järkeviä vinkkejä meilistä tulee. Tulee ajatelleeksi itseäkin, ei vain toisia.”,
 - ”Joskus sitä vain jumiutuu pyörimään kehää kaiken kanssa. Ideoita, unelmia ja haaveita ei saisi unohtaa. - - ”.
 - Viikon vinkit koettiin suurimmaksi osaksi järkeviksi.
- Yksi vastaajista koki vinkit ja tiedot sosiaali- ja terveystalalla työskenteleville liian kevyiksi.

Tuloksien tarkastelu

TARPEESEEN VASTAAMINEN

- Avoin kysymys, vastaukset kaikilla lähes erilaisia
- Koettiin, että yrittäjän tarpeisiin voitaisiin vastata paremmin;
 - Lisäämällä tietoa työhyvinvoinnista ja apua tiedon löytämiseen
 - Linkit asiantuntijoille, yhteystietoja ja ajankohtaisia artikkeleita
 - Kertomalla enemmän itse viitta.fi palvelusta
 - Kehittämällä jokin ominaisuus, joka seuraisi palvelun ja vinkkien noudattamista

Tuloksien tarkastelu

MARKKINOINTI

- Kysyttäessä tahoja, mistä yrittäjät voisivat löytää viitta.fi-palvelun ja mitä kautta markkinointi olisi tehokkainta, vastattiin yleisesti;
 - Yrittäjien yhdistykset ja järjestöt
 - Koulutuspäivät
 - Alan lehdet
- Ehdotettiin myös markkinointia työterveyshuollon kautta sekä oppisopimustoimistoissa, että eri oppilaitoksissa huomioiden tulevat ja uudet yrittäjät.

Johtopäätökset

- Vaikka vastaajia ei ollut montaa, vastaukset olivat sisällöltään erittäin hyviä ja monipuolisia.
- Käyttäjät olivat tyytyväisiä palvelun helppokäyttöisyyteen ja itse sivustoon.
- Palvelun vinkit ja hyödyllisyys koettiin pääsääntöisesti hyvänä, lukuunottamatta sosiaali- ja terveystalalla työskenteleville liian kevyiden neuvojen vuoksi.
- Toivomuksena oli enemmän tietoa itse viitta.fi palvelusta.
- Kyselyssä tuli paljon kehitysideoita markkinoinnin suhteen.