

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2022

Teemu Turtiainen

Työtyytyväisyys ravintola-alalla



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous

2022 | 40 sivua

Teemu Turtiainen

Työtyytyväisyys ravintola-alalla

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona ravintola-alan yritykselle joka haluaa pysyä nimettömänä. Tavoitteena oli selvittää Yritys X:n työntekijöiden tämän hetkistä työtyytyväisyyttä ja pohtia mahdollisia kehitysideoita.

Työn teoriaosuudessa käytiin läpi erilaisia työtyytyväisyysteorioita sekä kuvattiin mitkä tekijät vaikuttavat työtyytyväisyyteen. Teoriaosuudessa pyrittiin käyttämään mahdollisimman kattavasti ajan tasalla olevaa kirjallisuutta sekä sähköisiä lähteitä.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen kyselytutkimus. Kyselyn väittämät ja kysymykset valittiin yhdessä Yritys X:n HR-asiantuntijan kanssa. Kyselyyn vastattiin anonyymisti, jotta kyselystä saataisiin mahdollisimman totuudenmukainen. Kyselyn linkki lähetettiin kaikille Yritys X:n työntekijöille lokakuussa 2022. Kysely tavoitti 91 henkilöä ja kyselyyn vastasi 31 henkilöä, joten kyselyn vastausprosentti oli 34.

Tutkimustulokset olivat kaiken kaikkiaan positiivisia toimeksiantajayrityksen kannalta. Tuloksien perusteella työtyytyväisyys on hyvällä tasolla Yrityksessä X. Kuitenkin muutamia kehitysideoita nousi esille kyselyn avoimien kysymyksien avulla. Keskeisimmät kehitysideat liittyvät palautteen antoon sekä tasa-arvoisuuteen eri toimipisteiden välillä. Tulosten avulla Yritys X pystyy vertailemaan toimipisteiden välisiä eroja ja tehdä niihin tarvittavat muutokset, jotta työtyytyväisyyttä saataisiin parannettua entisestään.

Asiasanat:

Työtyytyväisyys, henkilöstökysely

Bachelor's | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Administration

2022 | 40 pages

Teemu Turtiainen

Job satisfaction in the restaurant industry

This thesis was done for a company in the restaurant industry that wants to remain anonymous so in this work we call it Yritys X. The goal was to find out the current job satisfaction of the employees at Company X and to think about possible development ideas.

In the theory part, various job satisfaction studies and factors affecting job satisfaction were reviewed. Up-to-date literature and electronic sources were used comprehensively as possible.

A quantitative survey was chosen as the research method for this work. The statements and questions of the survey were done together with Company X's HR expert. The survey was answered anonymously in order to make the survey as truthful as possible. The survey link was sent to all employees of Yritys X in October 2022. The survey reached 91 people and 31 people answered making the survey response rate 34.

All in all, the research results were positive for the case company. Based on the results, job satisfaction is at good level in Yritys X. However, a few development ideas emerged through the open questions of the survey. The most important development ideas are related to giving feedback and equality between different offices. With the results, Company X is able to compare the differences between locations and make the necessary changes in order to improve job satisfaction even more.

Keywords:

Job satisfaction, personnel survey

Sisältö

1 Johdanto	6
1.1 Opinnäytetyön rakenne	7
2 Näkökulmia työtyytyväisyyteen	8
2.1 Maslow tarvehierarkia	8
2.1.1 Tarvehierarkian tasot työelämässä	9
2.2 Lawler työtyytyväisyysmalli	11
2.3 Herzberg kaksifaktoriteoria	12
3 Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät	14
3.1 Stressi	14
3.2 Motivaatio	16
3.3 Esihenkilö	17
3.4 Työyhteisö	18
4 Tutkimuksen taustoja	20
4.1 Yritys X	20
4.2 Tutkimusmenetelmä	21
5 Työtyytyväisyyskyselyn tulokset	22
5.1 Minä työntekijänä	22
5.2 Työyhteisön toimivuus	23
5.3 Esihenkilön toiminta	24
5.4 Osaaminen ja kehittyminen	25
5.5 Toimintakyky ja voimavarat	26
5.6 Työturvallisuus	27
5.7 Avoimet kysymykset	28
5.8 Tutkimuksen luotettavuus	29
6 Kehitysideat ja pohdinta	30
6.1 Kehitysideat	30
6.2 Pohdinta	32

Liitteet

Liite 1. Työtyytyväisyyskysely

Liite 2. Saatekirje

Liite 3. Englanninkielinen saatekirje

Kuviot

Kuvio 1. Maslow`n tarvehierarkia. (Mukaillen McLeod 2018.)	8
Kuvio 2. Lawler työtyytyväisyysmalli (Mukaillen Juuti 2006, 30.)	11
Kuvio 3. Hygienia- ja motivaatiotekijät (Mukaillen Nickerson 2021.)	13
Kuvio 4. Työstressiä aiheuttavat tekijät (Mukaillen Viitala 2014.)	14
Kuvio 5. Kasvumotivaation yhteydet hyvinvointiin (Mukaillen Manka 2006, 198).	17
Kuvio 6. Minä työntekijänä	22
Kuvio 7. Työyhteisön toimivuus	23
Kuvio 8. Esihenkilön toiminta	24
Kuvio 9. Osaaminen ja kehittyminen	25
Kuvio 10. Toimintakyky ja voimavarat	26
Kuvio 11. Työturvallisuus	27

1 Johdanto

Ravintola-alaa on jo pitkään koetellut pätevän henkilökunnan rekrytoiminen, eikä korona-aika helpottanut tilannetta. Jo ennestään haastava työntekijöiden sitouttaminen on entistä vaikeampaa, sillä ravintola-alalta katosi työntekijöitä suuri joukko epävarman tulevaisuuden vuoksi. Matkailu- ja ravintola-alan etujärjestö MaRa ry arvioi omissa tutkimuksissaan, että koronakriisin seurauksena alalta on kadonnut jopa 20 tuhatta työntekijää. (Nykänen 2022.)

Ravintola-ala on matalapalkkaista työtä mikä käy selväksi tilastokeskuksen tulorekisteristä. Vuonna 2022 Suomen palkkatulosajien palkkojen mediaani oli 3509 euroa kuukaudessa ja ravintola-alan palkkatulosajien palkkojen mediaani oli 2010 euroa kuukaudessa. (Tilastokeskus 2022). Koska ravintola-alan palkkaus on alhainen verrattuna moniin muihin aloihin, niin ravintola-alan yritysten täytyy keksiä muita keinoja millä nykyiset työntekijät saadaan pidettyä organisaatiossa ja miten saataisiin houkuteltua uusia työntekijöitä alalle. Olen itse työskennellyt yli kymmenen vuotta ravintola-alalla, joten omasta kokemuksesta osaan sanoa, että suurin osa alalla työskentelevistä pysyy ravintola-alalla sen viihtyvyyden ja yhteenkuuluvuuden takia. Työtyytyväisyys on siis tänä päivänä elintärkeää ja tästä syystä organisaatioiden täytyy pyrkiä olemaan kokoajan selvillä millä tasolla heidän työntekijöiden työtyytyväisyys on ja millä keinoilla sitä voitaisiin kehittää.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on ravintola-alalla toimiva yritys, jolla on useita eri toimipisteitä ympäri Suomea. Toimeksiantaja yritys haluaa pysyä nimettömänä, joten tässä työssä kutsumme sitä nimellä Yritys X.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa keskitytään työtyytyväisyyteen ja työtyytyväisyyteen vaikuttaviin tekijöihin. Työn tarkoituksena on kartoittaa toimeksiantaja Yritys X:n tämänhetkistä työtyytyväisyyttä sekä miettiä keinoja millä työtyytyväisyyttä saataisiin kehitettyä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja tutkimuksen kysymykset räätälöitiin yhdessä

Yritys X:n HR-asiantuntijan kanssa. Yritys X:lle on aikaisemmin tehty työtyytyväisyyskysely, mutta ei koskaan näin laajaa mitä tässä työssä, joten tämä tutkimus tulee varmasti antamaan kallisarvoista informaatiota oman henkilökunnan tilanteesta Yritys X:lle.

1.1 Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö sisältää kuusi lukua. Ensimmäinen luku on johdanto mikä antaa lukijalle johdatuksen tämän opinnäytetyön aiheeseen sekä avaa tämän työn taustaa ja mitä tutkimuksella tavoitellaan. Johdannossa myös kerrotaan mitä tutkimusmenetelmiä työssä on käytetty sekä opinnäytetyön rakenne.

Luvuissa kaksi ja kolme käydään läpi erilaisia työtyytyväisyysteorioita sekä pohditaan erilaisia tekijöitä mitkä vaikuttavat työtyytyväisyyteen.

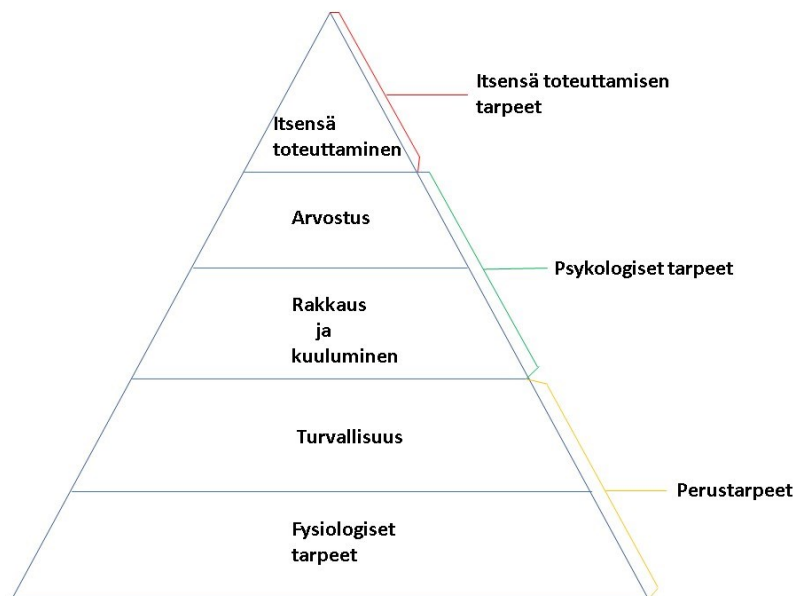
Neljäs luku käsittelee tämän tutkimuksen taustoja, kerrotaan toimeksiantaja yrityksestä ja kerrotaan minkälaisia tutkimusmenetelmiä työssä käytetään ja miksi juuri nämä menetelmät on valittu tähän työhön.

Viidennessä ja kuudennessa luvussa perehdytään toimeksiantaja yrityksen henkilökunnalle järjestettyyn työtyytyväisyyskyselyyn mikä sisältää viidessä eri kategoriassa yhteensä 30 monivalintakysymystä sekä kolme avointa kysymystä. Lopuksi käydään läpi tutkimuksen tulokset ja mietitään keinoja millä Yritys X:n työtyytyväisyyttä voitaisiin parantaa entisestään.

2 Näkökulmia työtyytyväisyyteen

2.1 Maslow tarvehierarkia

Maslown tarvehierarkia on psykologian motivaatioteoria, joka sisältää viisiportaisen mallin, jotka usein kuvataan hierarkisina tasoina pyramidissa. Hierarkian alempana olevat tarpeet on tyydytettävä ennen kuin yksilöt voivat huolehtia korkeammista tarpeista. Alhaalta ylöspäin hierarkian tarpeet ovat: fysiologiset tarpeet, turvallisuus, rakkaus ja kuuluminen, arvostus sekä itsensä toteuttaminen. (Mullins 2010, 261.)



Kuvio 1. Maslow`n tarvehierarkia. (Mukaillen McLeod 2018.)

Tämä viisiportainen malli voidaan jakaa puutetarpeisiin ja kasvutarpeisiin. Pyramidin neljää alimmaista tasoa kutsutaan usein puutetarpeiksi ja korkein taso tunnetaan kasvun tai olemisen tarpeina.

Puutetarpeet syntyvät puutteen vuoksi ja niiden sanotaan motivoivan ihmisiä, kun ne eivät ole tyydytettyjä. (McLeod 2018.) Puutetarpeet ovat kaiken olemisen perusta. Jos henkilöltä puuttuu jokapäiväisen elämän perustarpeet, hän kuluttaa kaiken olemassa olevan energiansa näiden hankkimiseen. Esimerkiksi mitä pidempään ihminen on syömättä, sitä nälkäisempi hänestä tulee ja keskittyminen kohdistuu ainoastaan tämän tarpeen täyttämiseen. (Juuti 2006, 46.)

Kun Maslow julkaisi tämän teorian vuonna 1943 hän oli sitä mieltä, että henkilön täytyy tyydyttää alempien tasojen tarpeet ennen kuin on mahdollista keskittyä käsittelemään korkeampien tasojen kasvutarpeita. Vuosia myöhemmin Maslow korjasi omaa teoriaansa ja myönsi hänen antaneen väärän vaikutelman siitä, että tarpeiden tyydyttäminen olisi ”kaikki tai ei mitään” -ilmiö. Uusia tarpeita voi ilmaantua vaikkei kaikki alemman tason tarpeet olisikaan kokonaan täytettyinä. (McLeod, 2018.)

2.1.1 Tarvehierarkian tasot työelämässä

Vaikka Maslow ei alun perin tarkoittanut tätä hierarkiaa sovellettavaksi työtilanteisiin, on sillä kuitenkin ollut merkittävä vaikutus johdon lähestymistapoihin motivoinnissa ja työn organisoinnin suunnittelussa yksilöllisten tarpeiden mukaan. (Mullins 2010, 263.)

Fysiologiset tarpeet Maslow`n hierarkiassa viittaa ihmisten perustarpeisiin. Jotta työntekijät voisivat tuntea heidän perustarpeensa täyttyvän, he tarvitsevat elintärkeitä palveluita ja mahdollisuuksia. Työntekijöiden perustarpeisiin työpaikalla kuuluu: juomavesi, taukoja, pääsyn wc-tiloihin ja turvallisen työympäristön. Myös palkkaus kuuluu fysiologisiin tarpeisiin, jotta työntekijä pystyy varmistamaan itsellensä asumisen, päivittäisen ruoan sekä muut välttämättömät tarpeet. (Herrity 2019.)

Turvallisuus on seuraava tarve mikä heijastuu työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Turvallisen työpaikan varmistamiseksi on tärkeää, että työntekijän henkistä ja fyysistä turvallisuutta arvostetaan. Myös turvallisuuden tunne työsuhteen

jatkumisesta on tärkeä. Jos työntekijä on huolissaan omasta tulevaisuudestaan organisaatiossa esimerkiksi irtisanomisten tai yt-neuvotteluiden takia on hänelle haastavaa motivoida itseään. Epävarma jatko organisaatiossa aiheuttaa myös moraalilaskua työpaikalla mikä heijastuu työn tehokkuuteen. (Herrity 2019.)

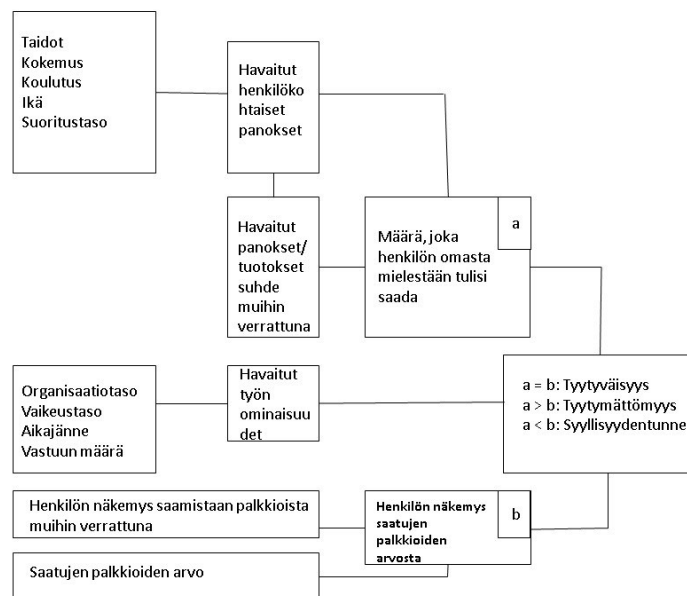
Rakkaus ja kuuluminen työpaikalla on työntekijän sitouttamisen kannalta tärkeää. Vaikka työntekijöillä ei aina ole helppoa luoda uusia ihmissuhteita töissä, kannattaa tähän silti kiinnittää huomiota ja nähdä vaivaa. Organisaatiot, jotka järjestävät säännöllisesti yhteisiä tapahtumia ja tarjoavat sosiaalista toimintaa on yleensä korkeampi sitoutuminen organisaatioon kuin organisaatioissa, jotka eivät tarjoa näitä mahdollisuuksia työntekijöilleen. Ihminen haluaa tuntea, että häntä arvostetaan ja hän on olennainen osa toimivaa prosessia. Jos työntekijä ei tunne kuulumisen tunnetta, voi se vaikuttaa hänen sitoutumiseensa työhön ja laskee motivaatiota saavuttaa tuloksia. (Herrity 2019.)

Arvostus työpaikalla on sitä, että työntekijä uskoo osallistuvansa korkeamman tavoitteen saavuttamiseen ja, että hänen panoksensa huomioidaan. Työtyytyväisyyden kannalta on tärkeää, että työntekijä luottaa itseensä ja omiin kykyihinsä sekä saa rakentavaa palautetta ja rohkaisua minkä avulla hän tuntee kehittyvänsä. Jos työntekijä tuntee itsensä tärkeäksi vaikuttaa se myös hänen sitoutumiseensa organisaatioon. (Herrity 2019.)

Viimeisenä tasona on itsensä toteuttaminen. Työntekijät, jotka tietävät omat vahvuutensa ja pyrkivät jatkuvasti kehittämään ja käyttämään niitä mahdollisimman tehokkaasti, toteuttavat Maslowin mukaan itseään. (Juuti 2006, 47). Esihenkilöiden tulisikin pystyä hahmottamaan työntekijöiden taidot ja kyvyt, jotta he osaavat ohjata työntekijöitä oikeanlaisiin rooleihin. Työntekijöiden täytyy tuntea työnsä haastavaksi, muttei kuitenkaan liian haastavaksi, jottei työntekijä tunne työmääräänsä ylikuormitetuksi. (Herrity 2019.)

2.2 Lawler työtyytyväisyysmalli

Lawlerin kehittämässä odotusarvoteoreettisessa työtyytyväisyysmallissa verrataan mitä tyydytystä työntekijä työstään saa ja mitä hänen omasta mielestään kuuluisi saada. Lawlerin oletuksena tässä mallissa on, että samat tekijät liittyvät sekä palkkaukseen, suhtautumiseen esihenkilöä kohtaan sekä työn sisällön asennoitumiseen. Lawler painottaa vertailuja siten, että siinä huomioidaan palkkiot, joita työntekijä omasta mielestään kokee saavansa ja ne palkkiot, joita työntekijän käsityksen mukaan kuuluisi saada. Tässä mallissa palkkioilla tarkoitetaan sisäisiä sekä ulkoisia palkkioita esimerkiksi taloudellisia palkkioita, arvostusta, kiitosta hyvin tehdystä työstä, tunnetta tekevänsä jotain hyvää ja merkityksellistä. (Juuti 2006, 29.)



Kuvio 2. Lawler työtyytyväisyysmalli (Mukaiillen Juuti 2006, 30.)

Mallin mukaan työtyytyväisyys heijastuu siitä, miten työntekijä kokee saavansa palkkioita saman verran kuin hänen mielestä kuuluu saada. Jos työntekijä mielestään saa vähemmän palkkioita tai tyydytystä työstään kuin hänen mielestä hänelle kuuluu, on hän tyytymätön. Jos taas työntekijä kokee

saavansa enemmän palkkioita mitä hänelle kuuluu, hän voi tuntea syyllisyydentunnetta. (Juuti 2006, 29-30.)

Lawlerin mielestä monet eri tekijät vaikuttavat siihen, miten työntekijä arvioi omia palkkioitaan. Luonnostaan työntekijä vertaa omia palkkioitaan saman viiteryhmän saamiin palkkioihin, mutta sitäkin suurempana tekijänä Lawler pitää sitä minkälaisilla panoksilla työntekijä työtään tekee. Näillä panoksilla tarkoitetaan työntekijän omia vahvuuksia esimerkiksi koulutusta, erilaisia taitoja, kokemusta sekä itse työntekoa. Mitä isommat panokset työntekijä työlleen asettaa, sitä enemmän hän uskoo saavansa palkkioita. Myös vastuun määrä työtehtävissä vaikuttaa työntekijän käsitykseen palkkioiden suuruudesta. (Juuti 2006, 29-31.)

2.3 Herzberg kaksifaktoriteoria

Herzbergin kaksifaktoriteoria tunnetaan myös nimellä Herzbergin motivaatio-hygieniateoria. Tämä teoria poikkeaa perinteisestä näkemyksestä työtyytyväisyydessä, sillä yleinen käsitys on, että työtyytyväisyys ja työtyytymättömyys kulkevat käsi kädessä. Tämän teorian mukaan työtyytyväisyys ja työtyytymättömyys ovat omissa jatkumoissaan, joissa jokaisella on omat tekijänsä. Vaikka teoria on saanut myös paljon kritiikkiä, on se silti edelleen yksi käytetyimmistä viitekehysistä, kun tutkitaan työtyytyväisyyttä. (Nickerson 2021.)

Herzberg tutki alkuperäisessä tutkimuksessaan eri tekijöitä, mitkä hänen mielestään vaikuttavat työtyytyväisyyteen ja hän jakoi nämä tekijät joko hygienia- tai motivaatiotekijöiksi. Jako tehtiin sillä perusteella minkä verran ne vaikuttavat työtyytyväisyyteen niiden ollessa hyvin tai huonosti hoidettuja. (Robbins 2001, 157.) Hygieniatekijät vastaavat kysymykseen ”Miksi teen työtä

tässä organisaatiossa?” ja motivaatiotekijät vastaavat kysymykseen ”Miksi työskentelen ahkerammin?”. (Handy 1999, 38-39.)

Hygieniatekijät	Motivaatiotekijät
↑ Suoritus ja saavutus	↓ Palkka
↑ Tunnustus	↓ Työolosuhteet
↑ Työstatus	↓ Fyysinen työpaikka
↑ Vastuu	↓ Suhde työtovereihin
↑ Mahdollisuus edetä	↓ Suhde esimiehisiin
↑ Henkilökohtainen kasvu	↓ Esimiehen kyvyt
↑ Itse työ	↓ Käytännöt ja säännöt

Kuvio 3. Hygieni- ja motivaatiotekijät (Mukaillen Nickerson 2021.)

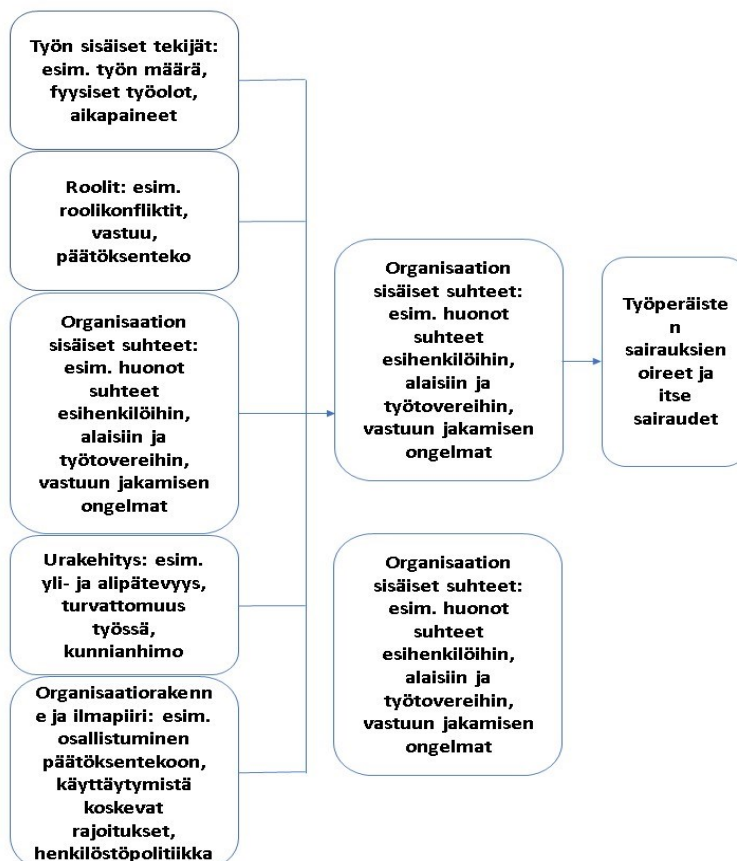
Herzbergin mielestä motivaatiotekijät ovat välttämättömiä kun halutaan parantaa työtyytyväisyyttä, sillä ne johtavat suuremmin työtyytyväisyyteen. Tämä johtuu ihmisten luonnollisesta tarpeesta ja halusta toteuttaa itseään. (Nickerson 2021.)

Herzbergin mukaan tämä teoria osoittaa sen, ettei työtyytyväisyyden vastakohta välttämättä ole työtytymättömyys vaan se on ei-työtyytyväisyys. Myöskään työtytymättömyyden vastakohta ole työtyytyväisyys vaan ei-työtytymättömyys. (Robbins & Judge 2009, 212-214.)

3 Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

3.1 Stressi

Stressillä tarkoitetaan tilannetta missä henkilöllä on jatkunut kuormittuneisuustila pitkään ja se uhkaa hänen terveyttään. Jos stressiä ei hoideta siitä voi pahimmillaan seurata pitkäkestoinen uupumustila ja masennus, joka lopuksi aiheuttaa loppuun palamisen ja siitä palautuminen voi kestää useita vuosia. (Viitala 2014, kappale 5.) Suomessa mielenterveysongelmat ovatkin nykyään yleisin syy työkyvyttömyydelle. (Manka 2006, 173.)



Kuvio 4. Työstressiä aiheuttavat tekijät (Mukaillen Viitala 2014.)

Cooperin ja Marshallin vuonna 1978 kehittämässä työstressimallissa on kuormitustekijät jaettu kahteen eri ryhmään: työntekijän lähellä oleviin tekijöihin ja elämäntilanteesta johtuviin tekijöihin. Työntekijän itseensä liittyvät tekijät kuormitukselle ovat persoonallisuus, epävarmuuden sietokyky, kyky sopeutua muutoksiin, motivaatio ja käyttäytymismallit. Elämäntilanteeseen sidoksissa olevia tekijöitä ovat kaikki elämän tärkeät osa-alueet kuten työntekijät raha-asiat, ihmissuhteet, harrastukset ja terveys. Kaikki aikasemmin mainitut tekijät filtoivat työntekijän sietokykyä kuormitukselle, jonka työympäristö ja itse työ aiheuttaa. Cooperin ja Marshallin mallissa työstä johtuvia kuormitustekijöitä ovat liian haastava työ, paljon työtunteja, työajat ja paikka missä työtä tekee. Työympäristön kuormittavia tekijöitä ovat ihmissuhteet työpaikalla, varmuus jatkosta organisaatiossa, mahdollisuudet urakehitykseen ja työilmapiiri. (Viitala 2014, kappale 5.)

Jos työntekijän odotukset työstä, omat panokset ja työstä saadut palkkiot kohtaavat toisensa, johtaa se työn ja työntekijän väliseen harmoniaan, positiivisiin kokemuksiin ja työtyytyväisyyteen sekä parantaa työmotivaatiota. Jos taas työn vaatimukset ja työntekijän edellytykset eivät ole ole balanssissa tai työntekijän omat odotukset eivät vastaa työn päämääriä, esihenkilöiltä ja organisaatiolta saatua palautetta ja korvausta, hän on tyytymätön sekä pettynyt ja tämä aiheuttaa stressiä. Positiivisesta tapahtumasarjasta seuraa työntekijälle tunnetta hallinnasta, itsetunto kohoaa ja tämä johtaa työtyytyväisyyteen. Kun taas negatiivinen tapahtumasarja aiheuttaa työntekijälle stressiä, rasittumista, itsetunnon laskua ja näiden seurauksena terveydentila heikkenee. (Juuti 2006, 107-108.)

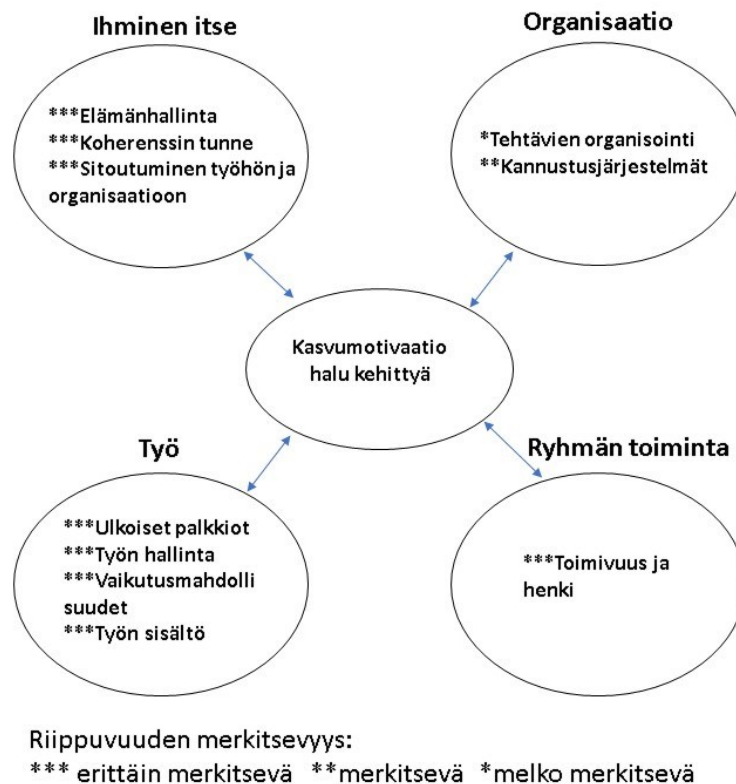
Töistä johtuva stressi tulee organisaatiolle hyvin kalliiksi, sillä se ilmenee työnlaadun heikentymisenä, sairauspoissaolot kasvavat ja työntekijän sitouttaminen hankaloituu. (Ahola ym.2009, 89-90.) Stressiä on myös tutkittu taloudellisesta näkökulmasta Euroopan Työturvallisuus- ja terveysvirastossa. Töistä johtuvat psykososiaaliset riskit, mikä sisältää myös stressin, vaikuttavat huomattavasti organisaatioiden tulokseen. (Manka 2016, 34.)

Stressi ei kuitenkaan aina ole pelkästään huono asia. Stressi on usein väärinymmärretty, sillä monet ovat sitä mieltä stressi on pelkästään negatiivinen ilmiö, mikä kuormittaa työntekijää ja sen seurauksena alentaa työnteko kapasiteettia sekä aiheuttaa terveysuhkia. Mutta stressi tietyissä määrin voi olla myös positiivinen asia ja kannustaa työntekijää saamaan työtehtävät hoidetuksi. (Juuti 2006, 107). Monet ihmiset nauttivat työnteosta, kun työtehtävät ovat haasteellisia ja ovat tehokkaimmillaan pienen paineen alla. Työkuormitusta ei siis aina pidetä kielteisenä asiana. (Järvinen 2008, 27.)

3.2 Motivaatio

Motivaatio tarkoittaa motiivien synnyttämää reaktiota henkilössä. Motiiveiksi voidaan laskea erilaiset tarpeet, himot sekä henkilön sisäiset kannustimet. Motivaatio muodostuu henkilöön vaikuttavien ja hänen mielessään olevien motiivien summana. (Juuti 2006, 37.)

Työelämässä työntekijän motivaatioon vaikuttavat useat tekijät. Organisaation kannatteekin kiinnittää huomiota oman henkilökunnan motivaation tarkasteluun aika ajoin, sillä organisaation tuottavuus on sidoksissa siihen, kuinka motivoituneita heidän työntekijät ovat. Jos organisaatiossa on tulossa jonkilaisia muutoksia tai heidän toiminnot tehdään uudella tavalla, niin silloin henkilökunnan motivaatio on entistä tärkeämpää, koska kaikkien toimintojen ja päätöksien merkitys kasvaa huomattavasti verrattuna vanhoilla tavoilla työskentelyyn. (Juuti 2006, 38.)



Kuvio 5. Kasvumotivaation yhteydet hyvinvointiin (Mukaillen Manka 2006, 198).

Työntekijän oma kasvumotivaatio vaikuttaa suuresti hänen omaan hyvinvointiin työpaikalla, mikä käy ilme yllä olevasta kuviosta. Henkilö jolla on halu kehittyä ja omaa suuren kasvumotivaation, kokee oman työnsä sekä muiden organisaation jäsenien työn paremmaksi kuin sellainen henkilö, joka ei ole halukas kehittämään itseänsä. Kasvumotivaatio liittyy myös vahvasti yksilön tunteeseen hänen elämänhallinnasta ja sitoutumiseen työhön. (Manka 2006, 198.)

3.3 Esihenkilö

Esihenkilön työ on palvelutyötä. Esihenkilön tehtävänä on tiedostaa oman henkilökunnan parhaat puolet ja ohjata heidät työtehtäviin, jotka vastaavat parhaiten heidän osaamistaan. (Juuti 2006, 162.) Organisaatioissa tärkeimmässä asemassa ovat esihenkilöt, kun puhutaan henkilökunnan hyvinvoinnista. Esihenkilöt pääsevät seuraamaan lähietäisyydeltä oman

henkilökunnan hyvinvointia ja heillä on vastuu korjata puutteet sekä tehdä tarvittavat muutokset epäkohtien korjaamiseksi. (Ahola ym. 2009, 93.)

Esihenkilön päätöksenteolla ja oikeudenmukaisella käytöksellä on suuri merkitys työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Sillä on yleensä suurempi vaikutus työntekijöihin kuin esimerkiksi palkkioilla tai tunnustuksilla. Koska esihenkilön käytös ja tekeminen on esimerkki muille työntekijöille niin hänen täytyy pystyä aina kypsään ja kaikin puolin reiluun vuorovaikutukseen henkilökunnan kanssa. Energinen, kannustava ja oikeudenmukainen esihenkilö saa nostatettua omalla esimerkillä koko työyhteisön ilmapiiriä, sillä tavoitteellinen ja positiivinen käytös on tarttuvaa. Sen seurauksena työntekijät jaksavat paremmin ja ovat tuottavampia kuin kankeassa ja tukehduvassa ilmapiirissä. (Ahola ym. 2009, 94-96.)

Esihenkilön tärkeimpiä ominaisuuksia on kyky olla oikeudenmukainen kaikkia työntekijöitä kohtaan. Kun työntekijöitä kohdellaan kunnioittavasti, avoimesti ja hyvien käytöstapojen mukaan niin työntekijät voivat paremmin ja ovat terveempiä. Oikeudenmukaisen kohtelun ansioista naisilla ja miehillä on yli puolet pienempi riski saada psyykkisiä rasitusoireita. (Manka 2010, 56.)

3.4 Työyhteisö

Työyhteisö ja yhteisön henkilöiden välinen positiivinen vuorovaikutus lisää työtyytyväisyyttä ja työviihtyvyyttä organisaatioissa. Tätä työyhteisön keskenäistä vuorovaikutusta voidaan kutsua sosiaaliseksi pääomaksi, joka vahvistaa työntekijöiden luottamusta toisiinsa. Sosiaalinen pääoma lasketaan työntekijän ja koko työyhteisön voimavaraksi. Sen avulla työyhteisö pääsee omiin tavoitteisiinsa helpommin ja tämän lisäksi se myös kasvaa sitä mukaa kun sitä käytetään. Sosiaalinen pääoma voi olla myöskin negatiivinen asia. Jos työyhteisö on kapeakatseinen eikä hyväksy työntekijöiden erilaisuutta voi siitä seurata yksilöiden sulkeutumista, työpaikka kiusaamista, ja tunnetta ettei ole osa yhteisöä. (Manka 2016, 132.) Jokaisen työntekijän omat kokemukset yhteisön muiden jäsenten kanssa määrittää sen kuvan, miten henkilö näkee

itsensä osana työyhteisöä. Suvaitsevainen, toiminnallinen ja kannustava työyhteisö auttaa työntekijöitä löytämään sellaisia taitoja ja voimavaroja mitä he eivät itsekään tiennyt heillä olevan. (Ahola ym. 2009, 99-100.)

Organisaatiossa usein arvostetaan työntekijöiden ammattitaitoa huomattavasti enemmän kuin sosiaalisia taitoja. Työntekijöiden sosiaalisia taitoja pidetään liian usein itsestään selvyytenä eikä niiden kouluttamiseen uhrata organisaation aikaa. Oikeanlainen positiivinen vuorovaikutus työyhteisössä on luonteeltaan kehittävä ja sen seurauksena työyhteisön on helpompi saavuttaa yhteiset tavoitteet. Kriittinen kanssakäyminen otetaan usein negatiivisena asiana, mutta silloin kun se on kannustavaa niin työyhteisöt ovat tehokkaampia, energisempiä ja työnteko on mielekästä. (Ahola ym. 2009, 100.)

4 Tutkimuksen taustoja

4.1 Yritys X

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on vuonna 2017 Helsingissä perustettu ravintola-alan yritys, joka haluaa pysyä nimettömänä tässä työssä. Tällä hetkellä yritys työllistää noin 90 henkilöä useissa toimipisteissä ympäri Suomea. Yritys X:n toiminta perustuu laadukkaisiin tuotteisiin ja korkealuokkaiseen asiakaspalveluun rennolla otteella. Yritys X on nopeasti kasvava yritys ja tulevaisuuden suunnitelmissa on kasvaa vielä entisestään. Yhdessä toimipisteessä saattaa parhaimmillaan vieraila päivän aikana jopa 600 asiakasta.

Yritys X:n henkilökunnalle on tähän mennessä tehty yksi työtyytyväisyyskysely, mutta ei niin laajaa mitä tässä työssä. Koska yritys kasvaa nopeaa vauhtia ja koko ajan täytyy rekrytoida uutta henkilökuntaa, niin tästä syystä työntekijöiden työtyytyväisyys on tällä hetkellä tärkeämpää kuin koskaan ennen. Ravintola-alalla on normaalia, että ihmiset vaihtavat työpaikkoja melko tiheään tahtiin ja henkilökunnan sitouttaminen on haastavaa. Ravintola-ala on matalapalkkainen ala, joten yritykset eivät kilpaile työntekijöistä rahan avulla vaan yleensä henkilöt valitsevat ne työpaikat missä he viihtyvät ja tuntevat itsensä osaksi yhteisöä. Ravintola-ala on tiivis oma porukka ja jos jossain organisaatiossa on erityisen viihtyisää työskennellä tai siellä on paremmat edut kuin muualla, niin puskaradion välityksellä kohta koko ravintola-alan väki tietää tästä. Kasvavalle yritykselle onkin tärkeää olla koko ajan tilanteen tasalla, miten heidän työntekijänsä voivat ja millä tasolla heidän työtyytyväisyys on.

Tämän työn avulla Yritys X tulee saamaan tärkeää informaatiota heidän työntekijöiden työtyytyväisyydestä ja sitoutumisesta organisaatioon. Tutkimuksen tuloksien avulla Yritys X pystyy myös vertailemaan, onko kaikissa toimipisteissä työtyytyväisyys samalla tasolla vai onko niissä eroavaisuuksia.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmät ovat jaettu kahteen eri ryhmään kvalitatiivisiin ja kvantitatiivisiin menetelmiin. Kvalitatiivinen tarkoittaa laadullista menetelmää ja kvantitatiivinen taas tarkoittaa määrällistä menetelmää. Yksi yleisimmistä kvantitatiivisista menetelmistä on lomakekysely, jonka avulla pyritään saamaan mahdollisimman isolta joukolta vastauksia samoihin kysymyksiin. Näistä vastauksista muodostuu otanta kohteena olevasta perusjoukosta. Kun käytetään kvantitatiivista menetelmää niin kyselyn teoria pitäisi olla jo sen verran hyvin hallussa, että pystytään valitsemaan kyselyyn kysymyksiä mitkä kertovat pitääkö teoria paikkaansa eikä kyselyyn keksitä kysymyksiä oman mielen mukaan. Kyselyn tulokset eli data käydään läpi tilastollisin menetelmin ja nämä tulokset yleistetään koskemaan kohteena ollutta perusjoukkoa. (Ojasalo ym. 2014, 104.)

Tähän työhön valitsin tutkimusmenetelmäksi kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen, jotta mahdollisimman monen Yritys X:n työntekijän työtyytyväisyyden taso saataisiin selvitettyä. Työtyytyväisyyskyselyn kysymykset valikoitiin tämän työn teoreettisen viitekehyksen pohjalta yhdessä Yritys X:n HR-asiantuntijan kanssa. Kysely toteutettiin Webropol-työkalulla ja kyselyn linkki lähetettiin saatekirjeen kera kaikille työntekijöille jokaisen toimipisteen yhteiseen viestintäkanavaan.

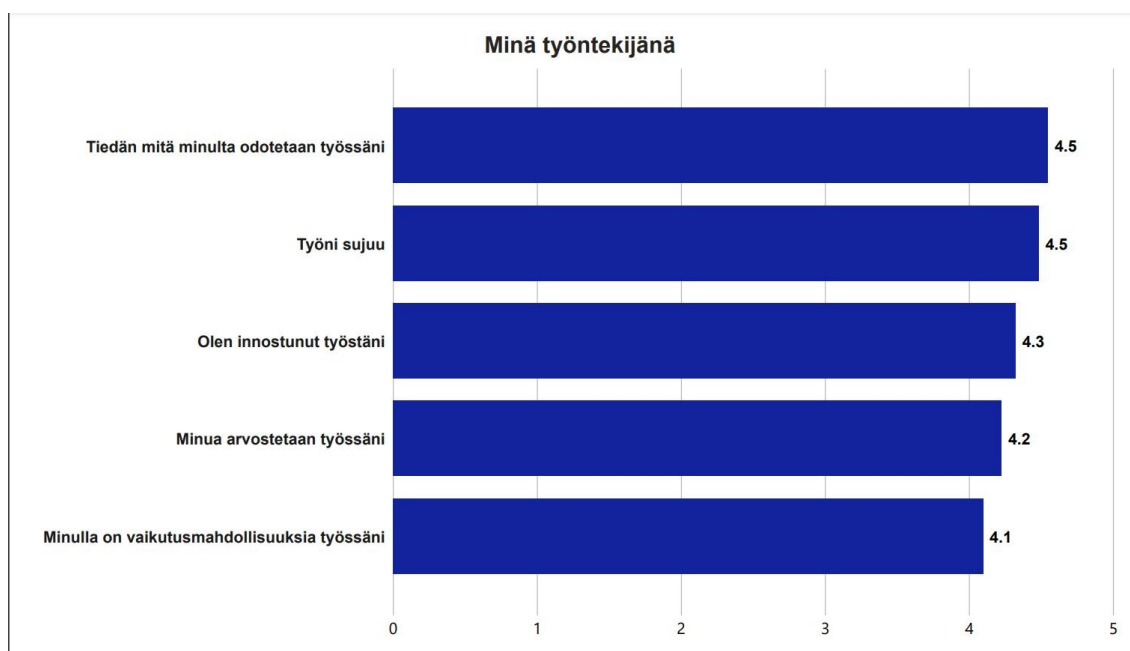
Työtyytyväisyyskysely sisälsi 31 väittämää ja kolme avointa kysymystä. Kyselyyn vastaaminen tapahtui anonyymisti, jotta vastauksista saataisiin mahdollisimman rehellisiä. Kyselyn linkki oli avoinna kaikille kahden viikon ajan 10.10.-24.10.2022. Kyselyn vastausvaihtoehdoissa käytettiin likertin asteikkoa, jossa vastausvaihtoehdot olivat *samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja eri mieltä*. Avomien kysymyksien avulla haluttiin tietää tarkemmin missä asioissa Yritys X on onnistunut työnantajana ja missä olisi vielä parannettavaa sekä onko työntekijöiden mielestä työn vaativuus ja palkkaus balanssissa.

5 Työtyytyväisyyskyselyn tulokset

Tässä luvussa käydään läpi työtyytyväisyyskyselyn tulokset kategorioittain. Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin missä toimipisteessä vastaaja työskentelee, jotta Yritys X pystyy myöhemmin käyttämään hyväksi toimipistekohtaista informaatiota. Kysely sisälsi 30 väittämää kuudessa eri kategoriassa sekä kolme avointa kysymystä. Kyselyn kategoriat olivat *minä työntekijänä*, *työyhteisön toimivuus*, *esihenkilön toiminta*, *osaaminen ja kehittyminen*, *toimintakyky ja voimavarat* sekä *työturvallisuus*. Tulokset käydään läpi kuvioissa saatujen keskiarvojen mukaan, yksi viitaten huonoimpaan ja viisi parhaimpaan. Luvun lopussa käydään myös läpi tutkimuksen luotettavuus.

5.1 Minä työntekijänä

Kyselyn ensimmäisen viiden väittämän avulla pyrittiin saamaan selville, miten jokainen työntekijä näkee itsensä Yritys X:n työntekijänä. Kategorian kaikkien väittämien keskiarvo oli yli neljä mikä on positiivinen tulos.

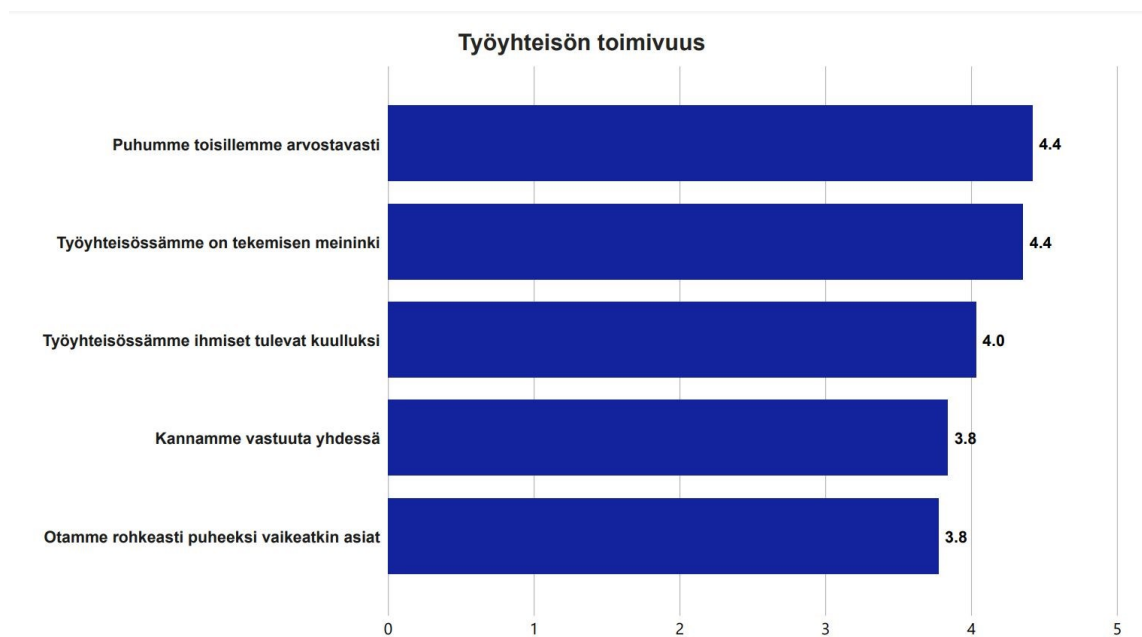


Kuvio 6. Minä työntekijänä

Yksi tämän kategorian väittämistä nousi esiin, sillä 61 prosenttia eli 19 vastaajista vastasi *Samaa mieltä* väittämään 2. *Tiedän mitä minulta odotetaan työssäni*. Tämä kertoo siitä, että työntekijöillä on hyvin selkeä kuva mikä on heidän roolinsa osana toimivaa työyhteisöä. Vastausten perusteella työntekijät tiedostavat, että heitä arvostetaan työntekijöinä, työ on sujuvaa ja työntekijät ovat innostuneita itse työstä.

5.2 Työyhteisön toimivuus

Tässä kategoriassa haluttiin selvittää mitä mieltä Yritys X:n työntekijät ovat heidän työyhteisönsä toimivuudesta sekä yleisestä ilmapiiristä. Tässä kategoriassa parhaan tuloksen keskiarvolla 4,4 sai kaksi väittämää: 7. *Työyhteisössämme on tekemisen meininki*, ja 8. *Puhumme toisillemme arvostavasti*.

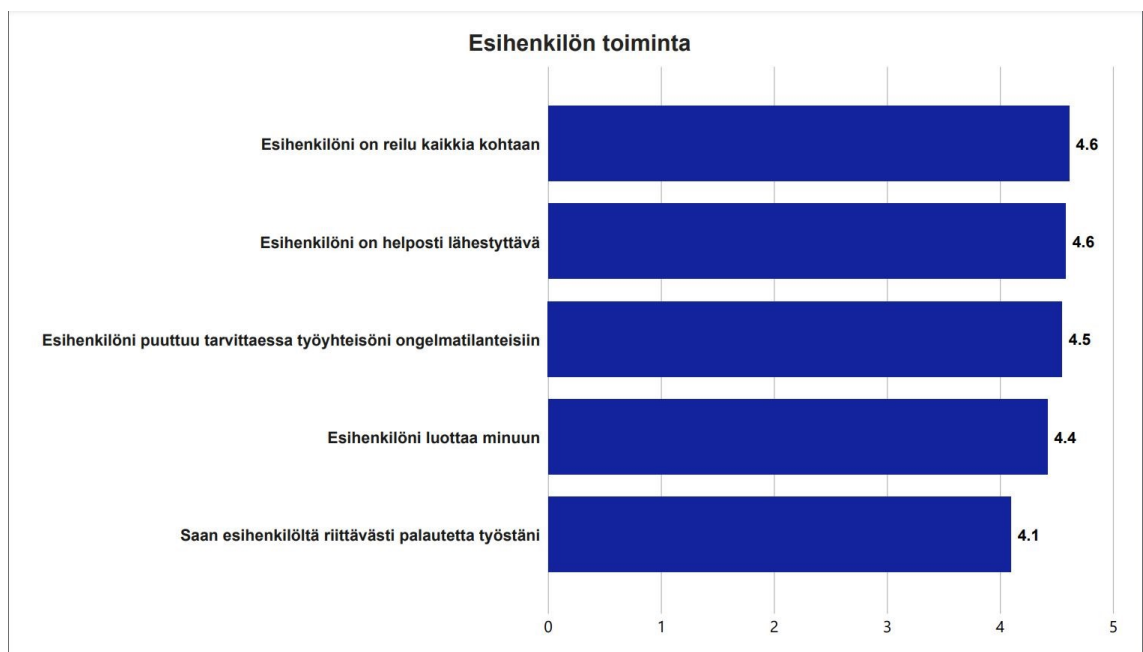


Kuvio 7. Työyhteisön toimivuus

Näistä tuloksista voidaan päätellä, että työntekijät arvostavat toisiaan ja toimivat yhtenäisenä tiiminä. Kuitenkin tämä kategoria oli ainoa, jossa oli kaksi väittämää, joiden keskiarvo oli alle neljä.

5.3 Esihenkilön toiminta

Esihenkilön toimintaa selvitettiin seuraavan viiden väittämän avulla. Kaikkien väittämien keskiarvo oli yli neljä mikä kertoo esihenkilöiden ammattitaidosta. Tässä kategoriassa esille nousi kaksi väittämää. Väittämä 12. *Esihenkilöni on reilu kaikkia kohtaan*, vastaajista 77,4 prosenttia eli 24 vastaajaa vastasi väittämään *Samaa mieltä*. Väittämässä 13. *Esihenkilöni on helposti lähestyttävä*, *Samaa mieltä* vastauksia tuli 74,2 prosenttia eli 23 vastausta. Molempien vastauksien keskiarvo oli todella hyvä 4,7.

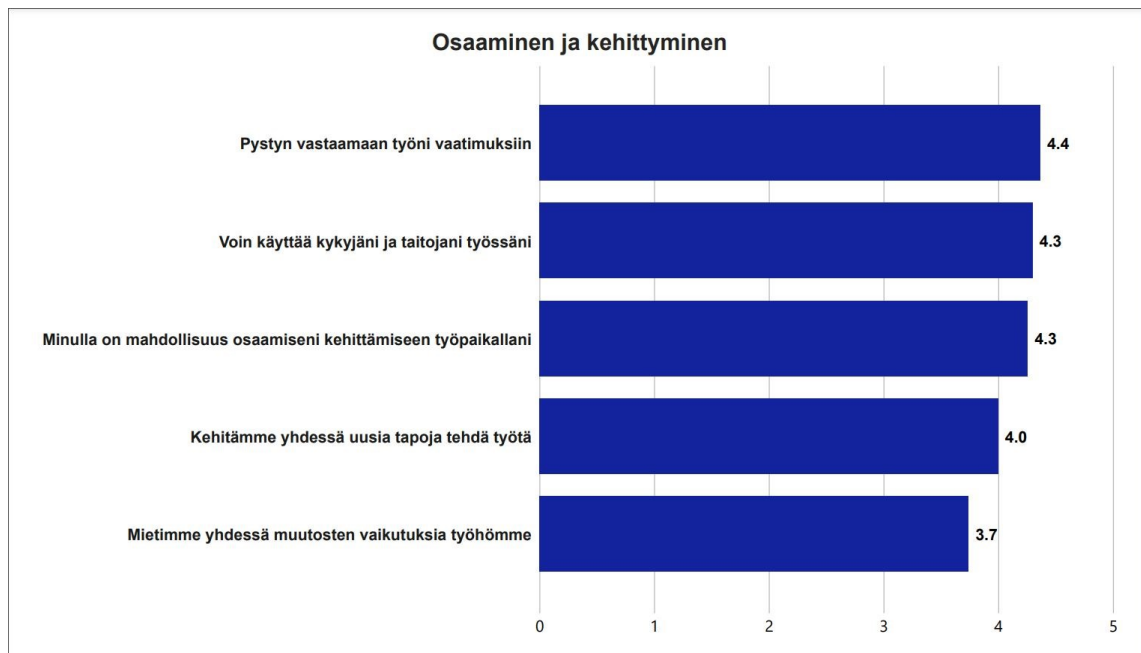


Kuvio 8. Esihenkilön toiminta

Tuloksien perusteella voidaan päätellä, että Yritys X:n työntekijöiden mielestä heidän, esihenkilöt hoitavat työnsä hienosti ja heitä arvostetaan. Esihenkilöiden kanssa on helppoa kommunikoida, he puuttuvat ongelmatilanteisiin ja kykenevät olemaan tasapuolisia kaikkia kohtaan.

5.4 Osaaminen ja kehittyminen

Tämän kategorian väittämillä haluttiin selvittää Yritys X:n työntekijöiden mielipidettä heidän, omista vahvuuksista sekä onko heillä tarpeeksi mahdollisuuksia kehittyä työntekijänä. Kategorian viidestä väittämästä neljä väittämää sai tuloksien keskiarvosta yli neljä, mutta tässä kategoriassa oli myös koko kyselyn huonoin tulos väittämässä *20. Mietimme yhdessä muutosten vaikutuksia työhön*, jonka keskiarvo oli 3,7.

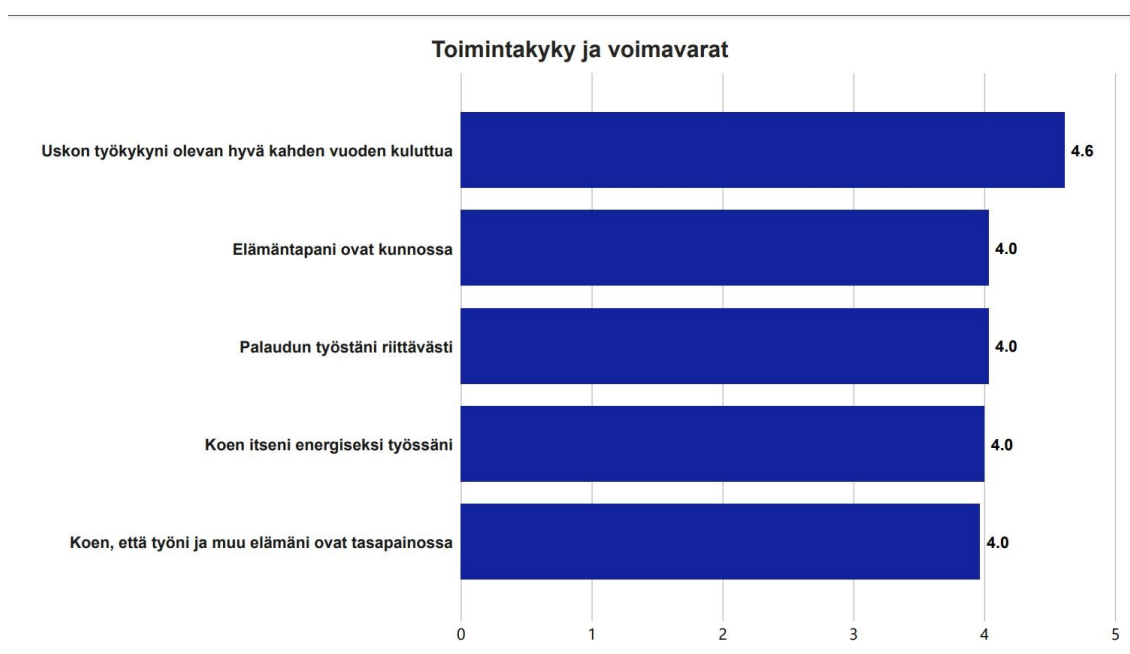


Kuvio 9. Osaaminen ja kehittyminen

Tuloksien avulla voidaan todeta, että Yritys X:n työntekijät pystyvät vastaamaan työn tämänhetkisiin vaatimuksiin. Työntekijät kokevat, että he pystyvät käyttämään ja kehittämään omia taitoja työpaikalla. Tuloksista myös huomaa, että tulevaisuudessa Yritys X:n kannattaisi keskittyä osallistaan enemmän heidän, työntekijöitään kun mietitään miten erilaiset organisaatiomuutokset vaikuttavat heidän työhönsä.

5.5 Toimintakyky ja voimavarat

Viidennessä kategoriassa selvitettiin, millä tasolla Yritys X:n työntekijät kokevat heidän voimavarojen ja toimintakyvyn olevan. Tässäkin kategoriassa kaikkien väittämien vastaukset olivat keskiarvoltaan neljä tai enemmän. Tämän kategorian ensimmäinen väittämä oli 22. *Uskon työkykyyni olevan hyvä kahden vuoden kuluttua.* 74,2 prosenttia eli 23 vastaajaa oli tämän väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Väittämiin 24. *Koen itseni energiseksi työssäni* ja 25. *Koen, että työni ja muu elämäni ovat tasapainossa,* molempiin väittämiin tuli yksi vastaus, joka oli täysin eri mieltä.



Kuvio 10. Toimintakyky ja voimavarat

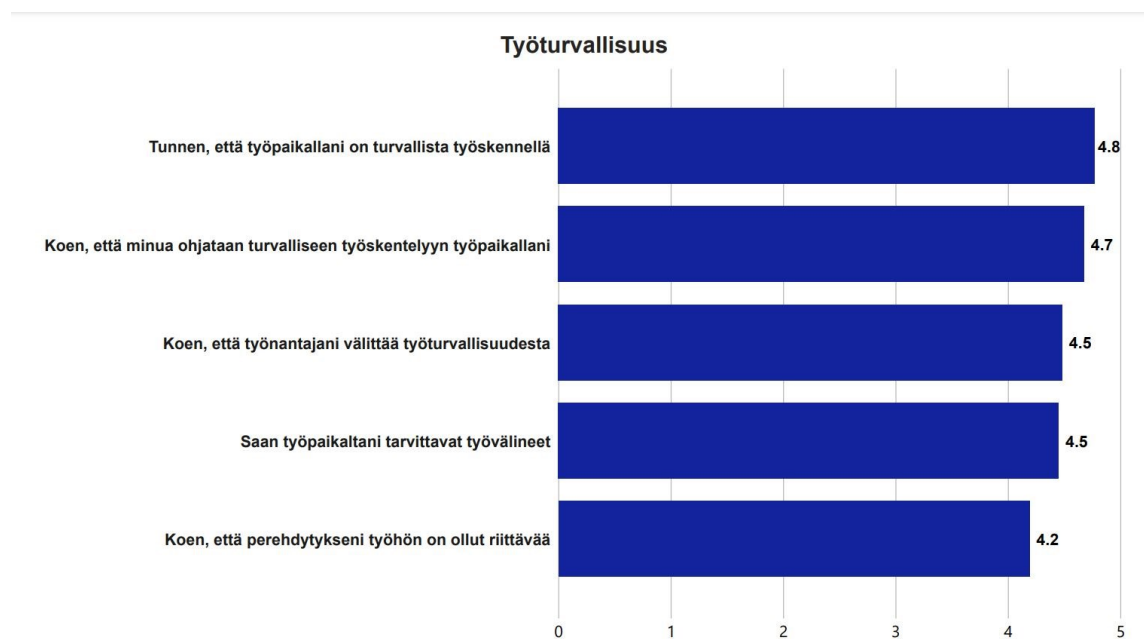
Ravintola-alalla työskentely ja omista elämäntavoista huolehtiminen voi usein olla haastavaa. Tuloksia tarkastelemalla käy ilmi, että Yritys X:n henkilökunnan voimavarat ovat hyvällä tasolla ja vastaajat myös uskovat tilanteen olevan sama tulevaisuudessakin. Vaikka tässä kategoriassa tulikin muutama vastaus missä koettiin, ettei työ ja elämä ole tasapainossa, voidaan siltikin näiden tuloksien perusteella sanoa, että Yritys X:n työntekijät ovat onnistuneet loistavasti

yhdistämään ravintola-alalla työskentelyn ja omista voimavaroista huolehtimisen.

5.6 Työturvallisuus

Kyselyn viimeisessä kategoriassa perehdyttiin miten, työturvallisuus koetaan Yrityksessä X. Tämä kategoria sai koko kyselyn korkeimmat tulokset.

Väittämään 27. *Tunnen, että työpaikallani on turvallista työskennellä*, 24 vastaajaa eli 77,4 prosenttia vastasi täysin samaa mieltä. Tämän väittämän keskiarvo 4,8 oli kyselyn korkein tulos.



Kuvio 11. Työturvallisuus

Vastaajat kokevat, että Yrityksessä X työskentely on turvallista, mikä heijastuu kyselyn parhaimpana tuloksena. Vastaajien mielestä Yritys X todellakin välittää työntekijöiden turvallisuudesta ja he panostavat siihen, että työntekijät perehdytetään työhön asianmukaisella tavalla sekä ohjaavat turvalliseen työskentelyyn.

5.7 Avoimet kysymykset

Tässä kyselyssä oli väittäminen lisäksi myös kolme avointa kysymystä minkä avulla haluttiin tarkempaa tietoa siitä mitä työntekijät mieltivät Yritys X:stä ja sen käytännöistä. Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä haluttiin tietää, mitkä ovat sellaisia asioita missä heidän mielestään Yritys X:llä olisi vielä kehitettävää. Useista vastauksista kävi ilmi, että työntekijöiden mielestä kehitettävää olisi vielä henkilökunnan taitojen kouluttamisessa. Vastauksissa myös toivottiin, että Yritys X huomioisi entistä enemmän henkilökunnan hyvinvoinnin parantamisen. ” Toivoisin heidän keskittyvän paremmin henkilökunnan hyvinvoinnin parantamiseen. Jotain millä saisi henkilökuntaa motivoitumaan ja kiinnittämään enemmän huomiota omaan hyvinvointiin”. Kehitettävää toivottiin myöskin toimipisteiden välisissä, työolosuhteista ja eduista. Joidenkin vastaajien mielestä eri toimipisteiden käytännöissä ei ollut yhtenäistä linjaa.

Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin missä asioissa Yritys X on vastaajien mielestä onnistunut työnantajana. Useissa vastauksissa kiitosta saivat Yritys X:n esihenkilöt. Vastauksissa tuotiin esille, kuinka esihenkilöille on helppoa puhua vaikeistakin asioista sekä he ovat reiluja ja tasapuolisia kaikkia kohtaan. ”Saan aina tarvittaessa apua ja en pelkää tai häpeä pyytää sitä. Esimiehet ovat täten helposti lähestyttäviä”. Yritys X on monikulttuurinen organisaatio ja vastaajien mielestä he hyväksyvät kaikki henkilöt ja antavat heidän olla omia itsejään. ”Antanut jokaisen olla ihan oma itsensä töissä”. Vastaajat arvostivat myöskin Yritys X:n kykyä olla joustava ja ymmärtää ihmisten erilaiset elämäntilanteet. ”Työvuorot ja lomat ovat kaikki neuvoteltavissa ja yleensä jokainen saa toiveensa läpi, jos ne ovat mahdollista toteuttaa”.

Kyselyn viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, onko Yritys X:n työntekijöiden mielestä heidän, työn vaatavuus ja palkkaus balanssissa. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että palkkaus ja työ on balanssissa, mutta myös muutamia eriäviä vastauksia oli joukossa. Osa vastaajista kertoi, että heidän mielestään palkkaus

ei vastaa työn vaativuutta, mutta heidän mielestään se ei ole pelkästään vain Yritys X:n ongelma, vaan kaikki ravintola-alalla työskentelevät ovat alipalkattuja työnantajasta riippumatta.

5.8 Tutkimuksen luotettavuus

Työtyytyväisyyskyselyn linkki lähetettiin Yritys X:n oman viestintäkanavan välityksellä kaikille työntekijöille viiteen eri toimipisteeseen. Viesti tavoitti 91 työntekijää ja kyselyyn vastasi 31 henkilöä, joten kyselyn vastausprosentti oli 34. Jotta kyselystä saatiin mahdollisimman rehellinen, kyselyyn vastattiin anonymisti. Vastausprosentti jäi kyselyssä melko alhaiseksi, mutta vastausprosenttia vääristää hieman se, että Yritys X käyttää organisaation ulkopuolisia työntekijöitä joiden en usko vastanneen tähän kyselyyn. Vaikka kyselyn vastausprosentti jäikin alhaiseksi voidaan tutkimusta silti pitää onnistuneena koska vastaajia oli kuitenkin varteenotettava määrä. Uskonkin, että jos kysely toteutettaisiin uudestaan olisivat tulokset edelleen samat.

6 Kehitysideat ja pohdinta

6.1 Kehitysideat

Tämän työtyytyväisyystutkimuksen tulokset olivat todella hyvät, joten mitään suuria muutoksia organisaation tekemisessä ei Yritys X:n kannata alkaa tekemään. Silti aina löytyy jotakin asioita mitä pystyy kehittämään ja parantamaan. Kehitysideat tässä työssä on pääsääntöisesti tullut kyselyn avoimien kysymysten vastauksista.

Tuloksien perusteella Yritys X:n esihenkilöt tekevät erinomaista työtä ja ainoa kehitysidea heille onkin palautteenannossa. Kyselyn väittämässä esihenkilöt kategoria sai kokonaisuutena hyvän tuloksen, mutta palautteenannosta tuli kategorian huonoimmat pisteet, joten tässä voisi olla vielä kehittämisen varaa. Yritys X järjestää tasaisin väliajoin tapaamisia koko henkilökunnan kanssa missä käydään läpi, miten Yritys X:llä menee sillä hetkellä ja mitä on odotettavissa lähitulevaisuudessa. Näissä tapaamisissa käydään tulokset läpi toimipisteittäin, jonka jälkeen toimipisteet saavat palautetta, miten heillä on mennyt ja missä asioissa voitaisiin vielä parantaa. Kyselyn tuloksista voi päätellä, että Yritys X:n työntekijät toivoisivat saavansa enemmän suoraa henkilökohtaista palautteenantoa. Tähän voisi toimia ratkaisuna järjestää esimerkiksi kerran kuussa työntekijöiden kanssa kahdenkeskeisiä kehityskeskusteluita missä käydään läpi onnistumiset ja keskustellaan rakentavasti missä asioissa olisi vielä parannettavaa. Myös jonkinlainen pieni palkkio erityisen hyvästä työstä voisi olla paikallaan. Se motivoi työntekijöitä ja työntekijät tuntevat, että heitä arvostetaan organisaatiossa.

Kyselyn avoimissa kysymyksissä kehitysideana pyydettiin, että Yritys X keskittyisi tulevaisuudessa enemmän henkilökunnan hyvinvoinnin parantamiseen. On aina haastavaa työnantajana saada oma henkilökunta kiinnittämään enemmän huomiota omaan terveyteen, mutta jos sitä kynnystä

saadaan edes vähän laskettua työntekijälle, on todennäköisempää, että työntekijä tekee asialle jotain. Vastauksista ei käynyt selväksi tarkoitetaanko hyvinvoinnilla henkistä vai fyysistä hyvinvointia. Yritys X:n henkilökunnalla on käytössä HR-ammattilainen, joka mielellään auttaa kaikkia työntekijöitä heidän ongelmien kanssa oli ne sitten henkisiä tai fyysisiä. Ehkä yrityksen johto voisi painottaa entistä enemmän työntekijöille, että tällainen resurssi on käytettävissä ja hän on osana organisaatiota juurikin työntekijöitä varten. Myös esimerkiksi liikuntaselitte voisi auttaa työntekijöitä kiinnittämään huomiota liikkuvaan ja terveelliseen elämään.

Työyhteisö on yksi tärkeimpiä työtyytyväisyyteen vaikuttavia asioita ja se, miten henkilö näkee itsensä osana työyhteisöä. Työyhteisön toimivuus oli kyselyn ainoa kategoria, jossa oli kaksi väittämää joiden keskiarvo oli vähemmän kuin neljä. Kyselyn vastaajien mielestä toimipisteiden toimitavoissa ja käytännöissä ei ole yhtenäistä linjaa. Vastaajat kokivat, että eri toimipisteissä heitä kohdellaan eriarvoisesti. Tähän asiaan Yritys X:n kannattaa kiinnittää erityistä huomiota tulevaisuudessa. Jos työntekijät kokevat, että heitä kohdellaan epäreilusti se luo automaattisesti eriarvoisuuden tunnetta ja se tulee vaikuttamaan negatiivisesti työntekijöiden työilmapiiriin.

Teoriaosuudessa painotettiin työntekijöiden motivaation tärkeyttä. Työntekijän mahdollisuus kehittää omia taitojaan vaikuttaa suuresti hänen, motivaatioon työtä kohtaan. Jotta työntekijä voi tuntea itsevarmuutta töissä tulee hänen pystyä tuntemaan, että hänellä on tarvittavat taidot työtehtävistä selviämiseen. Koska Yritys X on nopeasti kasvava yritys ja organisaatioon rekrytoidaan koko ajan uusia työntekijöitä tulee yrityksen pitää huoli, että työntekijöiden tieto ja taidot ovat sillä tasolla, ettei heillä ole ongelmia selvitä omista työtehtävistä. Tästä syystä Yritys X:n kannattaa miettiä olisiko tarpeellista järjestää tietyn väliajoin erilaisia koulutuksia työntekijöille missä he pääsisivät oppimaan uusia taitoja työntekoa varten. Myös etenemismahdollisuudet toimivat motivaattorina. Tulevaisuudessa Yritys X voisi tiedustella heidän työntekijöiltään kenellä olisi halukkuutta ottaa enemmän vastuuta työtehtävissä ja sen jälkeen yhdessä pohtia minkälaisia mahdollisuuksia voisi olla etenemiseen työuralla.

6.2 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Yritys X:n työntekijöiden tämänhetkistä työtyytyväisyyttä ja miettiä kehitysideoita. Työn teoriaosuudessa käytiin läpi erilaisia työtyytyväisyysteorioita ja mitkä tekijät vaikuttavat työtyytyväisyyteen. Työn aihe oli itselleni todella mielenkiintoinen koska olen itsekin työskennellyt pitkään ravintola-alalla ja omien työkokemuksien mukaan useat kollegat ovat olleet tyytymättömiä heidän, työpaikkoihin sekä työnantajiin. Tästä syystä halusinkin selvittää mitkä asiat vaikuttavat työtyytyväisyyden muodostumiseen ja millä keinoilla työtyytyväisyyttä saataisiin parannettua. Olen hyvin kiitollinen toimeksiantajayritykselle, että pääsin toteuttamaan tämän tutkimuksen, joka oli mielenkiintoinen ja tulee varmasti auttamaan minua omissa tulevaisuuden työtehtävissä.

Kuten tutkimuksen tuloksista kävi ilmi Yritys X:n työntekijöiden tämänhetkinen työtyytyväisyys on kaiken kaikkiaan erittäin hyvällä tasolla. Kaikkien kategorioiden tulokset olivat todella tasaisia, joten mitään suuria epäkohtia ei kyselyn vastauksien perusteella tullut.

Itselleni annan kritiikkiä siitä, että ajankäyttöä olisi voinut suunnitella paremmin ennen työn aloittamista. Välillä tuntui hankalalta sovittaa aikataulut töiden ja tämän opinnäytetyön tekemisessä. Myös näin jälkeempäin ajateltuna tekisin hieman muutoksia kyselyyn. Kyselyssä olisi mielestäni voinut olla enemmän avoimia kysymyksiä, joiden avulla kyselystä olisi saanut entistä yksityiskohtaisempaa tietoa. Kyselyn vastausprosentti jäi melko alhaiseksi, joten jos toteuttaisin kyselyn uudestaan niin mieltäisin jo valmiiksi millä keinoilla saisin enemmän vastaajia.

Olen kuitenkin kaiken kaikkiaan tyytyväinen tähän työhön ja koko prosessiin vaikkakin välillä tuntui siltä, etten tule koskaan saamaan tätä valmiiksi. Opin paljon uusia asioita ja isoimpana nostaisin esille sen, että tämä oli ensimmäinen näin suuri työ minkä olen koskaan tehnyt ja nyt ymmärrän paremmin kuinka paljon aikaa ja vaivaa tämänkaltaiset työt vaativat. Uskon ja toivon, että myös toimeksiantajayritys saa tästä työstä paljon hyödyllistä informaatiota.

Lähteet

Ahola, K., Hakanen, J., Härmä, M., Kukkonen R. & Sallinen, M. 2009. Voiman lähteet – Työn voimavarojen ABC, kuudes painos. Työterveyslaitos. Helsinki

Handy, C. 1999. Understanding Organizations, neljäs painos. Penguin. London

Herrity, J. 2019. Maslow's hierarchy of needs: Applying it in the workplace

Luettavissa: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/maslows-hierarchy-of-needs>. Luettu: 10.10.2022

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Otava. Helsinki

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

Manka, M. 2006. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. 3. painos. Talentum Media Oy. Helsinki

McLeod, S. 2007. Maslow's hierarchy of needs. Simply psychology, 1

Luettavissa: <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>. Luettu 10.10.2022

Mullins, L. 2010. Management & organizational behaviour. 9. edition. Prentice Hall. Harlow

Nykänen, M. 2022. MTV3. Helsinki. Luettavissa:

<https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/korona-aika-jatti-matkailu-ja-ravintola-alan-kitumaan-20-000-tyontekijaa-ja-3-6-miljardia-katosi-nopeita-ratkaisuja-ei-ole/8452920>. Luettu: 26.10.2022

Nickerson, C. 2021. Herzberg's motivation two-factor theory. Simply

psychology. Luettavissa: www.simplypsychology.org/herzbergs-two-factor-theory.html. Luettu: 25.10.2022

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Sanoma Pro. Helsinki

Robbins, S. & Judge, T. 2009. Organizational behavior, 13th edition. Pearson Education. New Jersey

Tilastokeskus. Luettavissa: <https://www.tilastokeskus.fi/>. Luettu 10.10.2022

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä, neljäs painos. Edita Publishing Oy. Helsinki

Työtyytyväisyyskysely

Työtyytyväisyyskysely

Likert-asteikko: 1= täysin eri mieltä, 2= jonkin verran eri mieltä, 3= ei samaa – ei eri mieltä, 4= jonkin verran samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä.

Minä työntekijänä

1. Tiedän mitä minulta odotetaan työssäni
2. Olen innostunut työstäni
3. Minua arvostetaan työssäni
4. Minulla on vaikutusmahdollisuuksia työssäni
5. Työni sujuu

Työyhteisön toimivuus

6. Työyhteisössämme on tekemisen meininki
7. Puhumme toisillemme arvostavasti
8. Työyhteisössämme ihmiset tulevat kuulluksi
9. Kannamme vastuuta yhdessä
10. Otamme rohkeasti puheeksi vaikeatkin asiat

Esihenkilöni toiminta

11. Esihenkilöni on reilu kaikkia kohtaan
12. Esihenkilöni on helposti lähestyttävä
13. Saan esihenkilöltä riittävästi palautetta työstäni
14. Esihenkilöni luottaa minuun
15. Esihenkilöni puuttuu tarvittaessa työyhteisöni ongelmatilanteisiin

Osaaminen ja kehittyminen

16. Voin käyttää kykyjäni ja taitojani työssäni
17. Pystyn vastaamaan työni vaatimuksiin
18. Minulla on mahdollisuus osaamiseni kehittämiseen työpaikallani
19. Mietimme yhdessä muutosten vaikutuksia työhömmme

20. Kehitämme yhdessä uusia tapoja tehdä työtä

Toimintakyky ja voimavarat

- 21. Uskon työkykyni olevan hyvä kahden vuoden kuluttua
- 22. Palaudun työstäni riittävästi
- 23. Koen itseni energiseksi työssäni
- 24. Elämäntapani ovat kunnossa
- 25. Koen, että työni ja muu elämäni ovat tasapainossa

Avoimet kysymykset

- 26. Mitkä ovat asioita mitkä mielestäsi kaipaavat kehittämistä yrityksessä X?
- 27. Missä asioissa yritys X on mielestäsi onnistunut hyvin työnantajana?
- 28. Onko mielestäsi työn vaativuus ja palkitseminen balanssissa?

Saatekirje

Hei,

Opiskelen liiketaloutta Turun ammattikorkeakoulussa ja työtyytyväisyyskysely toteutetaan yritys X:lle osana opinnäytetyötäni. Vastauksienne avulla selvitetään millä tasolla työtyytyväisyys on tällä hetkellä yrityksessä X ja millä keinoilla työtyytyväisyyttä voitaisiin parantaa entisestään.

Kysely sisältää 31 väittämää sekä kolme avointa kysymystä liittyen työtyytyväisyyteen. Kyselyyn on hyvä varata aikaa noin 20 minuuttia ja toivon, että vastaatte huolellisesti avoimiin kysymyksiin, jotta saataisiin mahdollisimman paljon ideoita työtyytyväisyyden kehittämiseksi.

Kyselyyn vastataan anonyymisti. Tulokset käsitellään luottamuksellisesti eikä niitä jaeta ulkopuolisille.

Luotettavan tutkimustuloksen saamiseksi on tärkeää, että kaikki vastaavat kyselyyn. Kyselyn linkki toimii 10.10.-24.10.2022 välisenä aikana.

Kyselyyn liittyvistä lisätiedoista voitte olla yhteydessä minuun

Teemu Turtiainen

p. 040 *****

teemu.turtiainen@edu.turkuamk.fi

Englanninkielinen saatekirje

Hey,

I am studying business economics at the Turku University of Applied Sciences. As part of my thesis this job satisfaction survey is carried out for Pizzeria Via Tribunali. With the help of your answers, we will find out what level of job satisfaction is currently at Pizzeria Via Tribunali and what methods could be used to improve job satisfaction.

The survey contains 31 statements and three open questions related to job satisfaction. It is a good idea to set aside about 10 minutes for the survey and I hope that you will carefully answer the open questions in order to get as many ideas as possible for developing job satisfaction.

The survey is answered anonymously. The results are treated confidentially and are not shared with outsiders.

In order to obtain a reliable research result, it is important that everyone answers the survey. The survey link will work between October 10 and October 24, 2022.

You can contact me for additional information related to the survey.

Teemu Turtiainen

040*****

teemu.turtiainen@edu.turkuamk.fi