



Työntekijäkokemus sitoutumisen näkökulmasta

Sanni Smolander

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

AMK-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

Tekijä Sanni Smolander
Tutkinto Restonomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Työntekijäkokemus sitoutumisen näkökulmasta
Sivu- ja liitesivumäärä 40 + 9
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia toimeksianto yrityksen työntekijöiden sitoutumista työnantajaan. Toimeksiantajan toiveena oli pysyä nimettömänä työn aikana. Yrityksessä haluttiin saada syvempää ymmärrystä siitä, miten sitoutumista voidaan parantaa. Toimeksiantajana työssä toimi kansainvälinen hotelli- ja ravintola-alan ketju, jolla on muutamia toimipisteitä pääkaupunkiseudulla. Työssä päädyttiin keskittymään yhteen toimipisteeseen, jossa on havaittu työntekijöiden vaihtuvuuden olevan suurempaa.</p> <p>Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään työntekijäkokemus ja sitoutumista työnantajaan. Työntekijäkokemusta ja sitoutumista tarkastellaan erityisesti merkityksellisyyden ja työssä koettujen tunteiden kautta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmänä. Tulosten keruussa käytettiin apuna kyselytutkimusta, joka luotiin Webropol- työkalun avulla. Kysely päätettiin toteuttaa suomen ja englannin kielellä koska yrityksessä työskentelee paljon työntekijöitä, joiden äidinkieli ei ole suomi. Kyselytutkimus lähetettiin 36 yrityksen työntekijälle 9.2.2023. Kyselyyn oli mahdollisuus vastata 19.2.2023 asti eli 10 päivän ajan. Kyselyyn vastasi yhteensä 18 työntekijää ja vastausprosentiksi muodostui 50 %. Vastaaajista 10 vastasi suomen kielellä ja kahdeksan englannin kielellä.</p> <p>Kyselyssä esitettiin kysymyksiä työn merkityksellisyydestä ja työssä koetuissa tunteista. Tutkimuksessa huomattiin eroavaisuuksia suomen ja englannin kielellä vastanneiden keskuudessa. Suomen kielellä vastanneet kokivat työpaikalla merkitykselliseksi tekijäksi työkaverit ja työilmapiirin. Englannin kielellä vastanneet taas kokivat merkitykselliseksi työn haastavuuden ja työssä kehittymisen. Suomen kielellä vastanneet kertoivat työskentelevänsä nykyisellä työnantajalla hyvän palkan ja saatujen etujen takia. Englannin kielellä vastanneet taas kertoivat haluavansa olla osa yritystä ja jatkuvasti kehittää itseään.</p> <p>Tutkimustulosten pohjalta tehtiin johtopäätöksiä sekä kehitysideoita. Kehitysideoina nousi suomen kielellä vastanneiden vahvempi sitouttaminen, jotta he kokisivat työskentelevänsä työnantajalla muistakin syistä kuin saaduista eduista tai hyvän palkan takia. Kehitysideaksi nousi myös ilmapiirin ylläpitäminen. Kaikki vastaajat kokivat stressaavan työilmapiirin heikentävän merkityksellisyyttä, mutta tällä hetkellä työtä ei koettu liian stressaavaksi. Kehitysehdotuksena kannustettiin ylläpitämään ja parantamaan ilmapiiriä entisestään. Jatkotutkimuksena ehdotettiin englannin kielellä vastanneiden tutkimista, sillä tutkimuksessa huomattiin heidän työskennelleen yrityksessä keskimääräistä vähemmän aikaa. Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista nähdä muuttuvat tulokset esimerkiksi vuoden päästä.</p>
Asiasanat Työntekijäkokemus, sitoutuminen, merkityksellisyys, tunteet

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Työntekijäkokemus ja sitoutuminen	3
1.1 Työntekijäkokemuksen rakentuminen.....	7
1.2 Sitoutuminen rakentuminen.....	8
1.3 Työntekijäkokemuksen ja sitoutumisen yhteiset tekijät	9
3. Tutkimussuunnitelma.....	14
3.1 Tutkimusmenetelmät	14
3.2 Tutkimuksen toteutus	17
3.3 Tulosten analysointi.....	18
4 Tutkimus tulokset	20
4.1. Taustatiedot.....	20
4.2. Työn merkityksellisyys.....	22
4.3. Työssä koetut tunteet	29
5. Pohdinta.....	33
5.1. Johtopäätökset ja kehitysehdotus.....	33
5.2 Tutkimuksen luotettavuus.....	36
5.2. Oma opinnäytetyöprojekti ja oppimisen arviointi	37
Lähteet.....	39
Liitteet	41
Liite 1. Saatekirje.....	41
Liite 2. Tutkimuksen kyselylomake	42

1. Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on tutkia toimeksianto yrityksen työntekijöiden sitoutumista työnantajaan. Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimii kansainvälinen hotelli- ja ravintola-alan ketju. Yrityksen toivomuksen mukaan yritys pysyy työssä täysin nimettömänä. Yrityksellä on Suomessa pääkaupunkiseudun alueella muutamia toimipisteitä. Yritykselle on tärkeää henkilöstön työhyvinvointi ja siihen halutaan panostaa koko ajan enemmän. Työntekijöille toteutetaan työtyytyväisyys kyselyitä muutaman kerran kuukaudessa ja epäkohtiin pyritään puuttua silloin kun ne ilmenevät. Toimeksiantajan toiveena oli saada syvempää tietoa ja ymmärrystä työntekijäkokemuksesta ja työntekijöiden sitoutumisesta.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen ja sen tarkoituksena on selvittää, kuinka työntekijöiden sitoutumista voitaisiin kehittää. Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoitui yrityksen yhden toimipisteen 36 työntekijää. Toimipisteessä on havaittu henkilöstön vaihtuvuuden olleen tiheämpää viime vuosina ja tähän toivottiin saavan vastauksia tutkimuksen avulla.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada syvempää ymmärrystä työntekijöiden sitoutumisesta. Tutkimusongelmat jakautuivat pääongelmaan ja kolmeen alaongelmaan. Tutkimuksen pääongelmana on ”Miten työntekijöiden sitoutumista työnantajaan voidaan parantaa?” Alaongelmat ovat ”Mitkä asiat vaikuttavat työntekijän sitoutumiseen?”, ”Mitkä asiat heikentävät työntekijän sitoutumista?”, ”Mitkä asiat lisäävät työntekijän sitoutumista?”.

Opinnäytetyön keskeisimmät käsitteet ovat työntekijäkokemus, sitoutuminen sekä merkityksellisyys. Työntekijäkokemuksella tarkoitetaan kaikkea sitä mitä työntekijä kokee ja tuntee työpaikalla. Työntekijäkokemus voi olla vaikeasti määriteltävissä, koska jokainen työntekijä tuntee asiat hyvin eri tavalla työpaikalla. Työntekijäkokemusta määriteltäessä organisaatiolla tulisi olla yhteinen näkemys siitä mitä työntekijäkokemus on. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4) Sitoutumisella voidaan kuvata työntekijän lähtöherkkyyttä ja kuvastaa henkilön psykologista suhdetta organisaatioon. Sitoutuminen on niin sanottu psykologinen sopimus työntekijän ja työnantajan välillä, jos psykologinen suhde on huono, työntekijän on helppo vaihtaa työpaikkaa. Vastaavasti psykologisen suhteen ollessa hyvä työntekijän on vaikea vaihtaa työpaikkaa, koska hän arvostaa organisaatiota ja on tyytyväinen työpaikkaansa. (Viitala 2021, 45.) Merkityksellisyydellä tarkoitetaan sitä mikä on meille tärkeää. Merkityksellisyyttä voidaan kuvata myös elämäntarkoituksena, elämän suunnasta tai sen jäsentelystä. Merkityksellisyys pitää sisällään arvoja, innostusta, mielekkyyttä ja elämän tehtävää. Nämä asiat ohjaavat sitä mikä on meidän mielestämme merkityksellistä. Merkityksellisyyttä määriteltäessä kysymme itseltämme mitkä asiat ovat edistämisen arvoisia ja mistä asioista välitämme. (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa. 2020 27.)

Työssä päädyttiin keskittymään työntekijäkokemuksen ja sitoutumisen psykologiseen puoleen. Päädyin tarkastelemaan enemmän asioita, joihin vaikuttaa työntekijän arvot ja tunteet. Näin työstäni rajattiin pois sitoutumiseen liittyvän työhyvinvoinnin fyysiset puolet ja fyysiset asiat työympäristössä. Kohderyhmä päätettiin rajata vain yhteen toimeksiantajan toimipisteeseen, jotta ongelma kohtiin puuttuminen olisi helpompaa. Näin saatiin myös tarkempi kuva tämän toimipisteen työntekijöiden sitoutumisesta. Toimeksiantajan mukaan yrityksessä on huomattu vaihtuvuuden olleen tiheämpää viime vuosina, mikä lisää aiheen ajankohtaisuutta. Ajankohtaisuutta lisää myös työnantajien lisääntyvä kiinnostus työntekijöiden hyvinvointia ja jaksamista kohti.

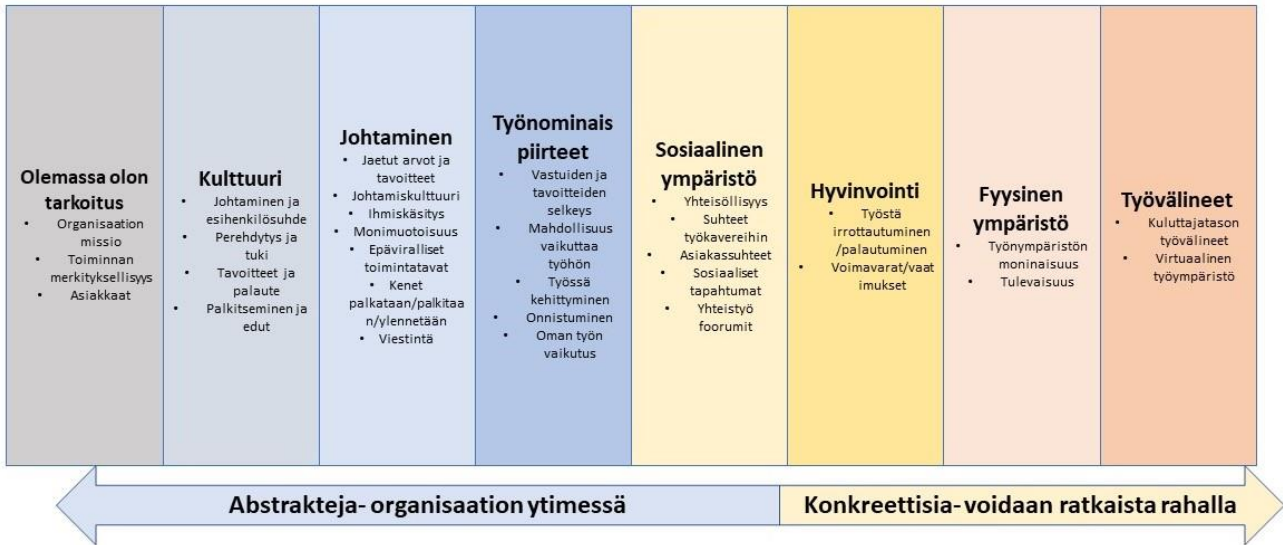
Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu pääluvusta ja kolmesta alaluvusta. Pääluvussa käsitellään työntekijäkokemusta ja sitoutumista käsitteinä. Tämän jälkeen tarkastellaan työntekijäkokemuksen rakentumista, sitoutumisen rakentumista sekä lopuksi etsitään näiden yhteisiä tekijöitä. Tietoperustan lähteinä on käytetty erilaisia teoksia ja artikkeleita, joiden pohjalta on luotu kyselytutkimus.

2. Työntekijäkokemus ja sitoutuminen

Työntekijäkokemuksella tarkoitetaan kaikkea sitä mitä työntekijä kokee ja tuntee työpaikalla. Työntekijäkokemus voi olla vaikeasti määriteltävissä, koska jokainen työntekijä tuntee asiat hyvin eri tavalla työpaikalla. Työntekijäkokemusta määriteltäessä organisaatiolla tulisi olla yhteinen näkemys siitä mitä työntekijäkokemus on. Työntekijäkokemus rakentuu työntekijän ja työnantajan vuorovaikutuksen tuloksista ja näkemyksistä, millaisia ajatuksia ja tunteita työntekijälle herää työympäristöstä ja organisaatiosta. Työntekijäkokemus voi rakentua jo kauan ennen kuin työntekijä on edes töissä kyseisellä työnantajalla. Organisaation maine luo työnhakijalle ennakko olettamusta siitä, miten hän kokee organisaation. Työnhakijalla saattaa olla mielikuva siitä millainen organisaatio on. Mielikuvaa ja työntekijäkokemusta pystytään muuttamaan puuttamalla oikeisiin asioihin. Negatiivista kokemusta on vaikea kääntää positiiviseksi kokemukseksi, koska taustalla voi olla henkilön arvoihin vaikuttavia asioita. Esimerkiksi henkilölle jolle vastuullisuus on suuri arvo voi olla vaikea kääntää omaa kokemustaan öljy-yhtiöstä positiiviseksi. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4)

Työntekijäkokemus on tärkeää liiketoiminnankannattavuuden kannalta. Työntekijät tulisi nähdä ihmisinä ei resursseina. Heidät tulisi kohdat aidosti ja oikeasti. Hyvä työntekijäkokemus vähentää rekrytoinnin määrää. Kun työntekijät kokevat positiivisia tunteita työpaikalla he ovat sitoutuneempia työhönsä. Näin työntekijät pysyvät yrityksessä pidempään. Hyvä työntekijäkokemus lisää myös asiakas tyytyväisyyttä, joka puolestaan lisää yrityksen liiketoiminnan kannattavuutta. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4)

Huhta & Myllyntaus esittävät kirjassaan työntekijäkokemuksen viitekehyksen, joka kuvaa työntekijäkokemuksen tärkeimmät elementit. Kahdeksan osainen viitekehys kuvaa miltä työn tekeminen tuntuu ja missä määrin työntekeminen on palkitsevaa. Viitekehyksen kahdeksan osa-aluetta koostuu olemassaolon tarkoituksesta, kulttuurista, johtamisesta, työn ominaispiirteistä, sosiaalisesta ympäristöstä, hyvinvoinnista, fyysisestä työympäristöstä ja työvälineistä. Viitekehyksen tärkeysjärjestyksen voi kukin määritellä itse. Kirjassa esitettyyn viitekehyksen abstraktissa osassa esitetään olemassaolon tarkoitus, kun taas kärjistettynä konkreettisessa osassa esitetään rahalla ratkaistavia tekijöitä, kuten työvälineet. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4)



Kuva 1. Työntekijäkokemuksen viitekehys (mukaiillen Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4)

Jacob Morganin mukaan työntekijäkokemusta tulisi tarkastella niin työntekijän kuin työnantajan silmin. Molemmat vaikuttavat toisiinsa ja yrittävät löytää parhaan mahdollisen tavan toimia. Työntekijät, jotka ovat osa organisaatiota tietävät minkälainen kokemus on työskennellä organisaatiossa. Organisaation näkökulmasta organisaatio uskoo tietävänsä ja kokevansa miten työntekijät kokevat asiat työpaikalla joka päivä, näin ei kuitenkaan aina ole. Organisaatiossa saatetaan tehdä tai siellä saattaa tapahtua sellaisia asioita, joita työntekijöiden on vaikea ymmärtää tai he eivät ymmärrä asiaa oikein. Tällaisissa tapauksissa tulisi miettiä onko työntekijöiden odotukset, tarpeet ja mitä he haluavat otettu huomioon. Miten nämä yhdistetään organisaation kuvaan työntekijäkokemuksesta? Mitä organisaatio haluaa ja mitä organisaatio tarvitsee? Nämä kaksi yhdistettynä luodaan työntekijäkokemus. (Morgan 2017, luku 1)



Kuva 2. Työntekijäkokemus malli (mukaiillen Morgan 2017, luku 1)

Työntekijäkokemus vaikuttaa kaikkeen ja sitä on mahdotonta yrittää luoda organisaation toimesta. Organisaatio pystyy vaikuttamaan siihen, millainen työntekijäkokemus on. Organisaation tulisi selvittää millaisia työntekijöitä heillä työskentelee, miten työntekijälle voitaisiin luoda paras mahdollinen kokemus työpaikalla. Kokemus on jokaiselle työntekijälle hyvin erilainen. Ihmisillä on erilaisia arvoja, asenteita, käyttäytymismalleja ja tunteita. Nämä vaikuttavat siihen, miten koemme asiat. Jos kaikki käyttäytyisivät ja ajattelisivat samalla tavalla olisi helppoa luoda täydellinen työntekijäkokemus. Työntekijäkokemusta ei tulisi luoda työntekijöille vaan se tulisi luoda heidän kanssaan. (Morgan 2017, luku 1.)

Morgan esittää teorian, jonka mukaan työympäristö vaikuttaa työntekijäkokemukseen. Työympäristö voidaan jakaa kolmeen osaan, kulttuurilliseen, teknologiseen ja fyysiseen työympäristöön. Fyysiseen työympäristöön keskittyvät organisaatiot eivät välttämättä huomaa työntekijöiden tarvitsevan muutakin kuin kauniit tilat, jossa työskennellä. Tällöin tulisi myös huomioida kaksi muuta työympäristöön vaikuttavaa tekijää. Teknologisella työympäristöllä tarkoitetaan teknisiä laitteita ja niiden toimivuutta. Tekniset laitteet auttavat työnteossa, mutta liiallisuuksiin ei kannata mennä. Liian hienot laitteet ja erilaiset virikkeet saattavat häiritä työntekoa. Vastakohtaiset toimimattomat laitteet voivat tuottaa työntekijöille huolia ja liiallista stressiä työn sujuvuudesta. Kulttuurillisesti hyvässä työympäristössä on hyvä tunnelma, silloin työntekijät viihtyvät hyvin toistensa seurassa, he tuntevat saavansa tukea ja kokevat merkityksellisyyden tunteita. Työympäristön kulttuuri vaikuttaa 40 prosenttisesti koko työntekijäkokemukseen. Tutkimusten mukaan työympäristön kulttuurin ollessa hyvä työntekijät jäävät organisaatioon pidemmäksi aikaa kuin silloin kun teknologinen tai fyysinen työympäristö on hyvä. (Morgan 2017, luku 9.)

Huhta & Myllyntaus ja Morgan ovat sitä mieltä, että työntekijäkokemus vaikuttaa suuresti organisaation toimintaa. Molemmat kuvaavat työntekijäkokemuksen olevan työntekijän ja työnantajan yhteiskauppa. Kuin Huhta & Myllyntaus myös Morgan tuo esille työntekijän odotukset, Morgan lisää teoriaansa myös työnantajan odotukset työntekijäkokemuksesta. Molemmissa lähteissä tuodaan esille kulttuuri ja fyysinen työympäristö. Morgan on rajannut oman viitekehjensä hyvin pieneksi ja käsitteleekin kulttuurin vaikutuksia työntekijäkokemukseen hyvinkin tarkasti ja nostaa kulttuurin yhdeksi merkittävimmäksi tekijäksi työntekijäkokemuksessa. Huhta & Myllyntaus ovat keskittyneet enemmän kokonaiskuvan luontiin, he myös nostavat työntekijäkokemuksen rinnalle sitoutumisen, kun taas Morgan nostaa esille merkityksellisyyden.

Sitoutumisella voidaan kuvailla työntekijän lähtöherkkyyttä ja kuvastaa henkilön psykologista suhdetta organisaatioon. Sitoutuminen on niin sanottu psykologinen sopimus työntekijän ja työnantajan välillä, jos psykologinen suhde on huono, työntekijän on helppo vaihtaa työpaikkaa. Vastaavasti psykologisen suhteen olevan hyvä työntekijän on vaikea vaihtaa työpaikkaa, koska hän arvostaa

organisaatiota ja on tyytyväinen työpaikkaansa. Sitoutuminen vaatii tekoja myös työnantajalta. Työnantajan tulisi tarjota työntekijälle mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa organisaatiossa tapahtuviin asioihin, kehittää työntekijää sekä osoittaa että häneen luotetaan. Työntekijää tulisi kuunnella ja hänelle tulisi luoda turvallisuuden tunnetta osoittamalla, kuinka hän voi esimerkiksi yhdistää työn ja vapaa-ajan. Työnantajan tulisi myös osoittaa, että työsuhde jatkuu eikä pelotella häntä irtisanomisella. Vastaavasti työntekijän tulisi osoittaa, että hän on luottamuksen arvoinen, hän haluaa auttaa organisaatiota pääsemään tavoitteisiin ja hän haluaa jatkuvasti kehittää itseään. (Viitala 2021, 45.)

Sitoutuminen voidaan jakaa kolmeen eri osaan, tunneperäiseen sitoutumiseen, jatkuvuus sitoutumiseen ja normatiiviseen sitoutumiseen. Jatkuvuus sitoutuminen on sitoutumisen taso, jolloin työntekijä ei halua menettää saatuja etujaan sekä kokee yrityksestä lähtemisen aiheuttavan hänelle liikaa kustannuksia. Normatiivinen sitoutuminen on tunne, jolloin työntekijä kokee velvollisuuden tunnetta yritystä kohtaan. Tunneperäisessä sitoutumisessa työntekijä tuntee haluavansa kuuluvansa yritykseen. Tunneperäisesti sitoutuneet työntekijän haluavat jäädä yritykseen omasta halustaan. Jatkuvuus ja normatiivisesti sitoutuneet työntekijät taas kokevat velvollisuutta tai pakkoa yritystä kohtaan. (Leiviskä 2011, 120–121.)

Sitoutumiseen vaikuttaa yrityksen kulttuuri. Osa yrityksen kulttuuria ovat esimerkiksi työhyvinvointipäivät, pikkujoulut ja muut työyhteisön järjestämät yhteiset aktiviteetit. Tapahtumat, jotka tapahtuvat työajan ja paikan ulkopuolella tuottavat ihmiselle huomattavasti enemmän tunteita ja merkitystä. Tunteet tuovat meille mielikuvan meistä yhtenä tiiminä ja liittävät meidät vahvasti organisaatioon. Tunnetasolla kehittynyt kulttuuri ja identiteetti siitä millainen yritys on, voi onnistuessaan johtaa työntekijöiden sitoutumiseen. Sitoutuneet työntekijät uskovat yrityksen arvoihin ja ovat valmiita ajamaan asioita yrityksen arvojen mukaisesti ja he työskentelevät täydellä sydämellään. (Juuti 2015, luku 7.)

Monet työntekijät ovat elämänsä aikana vain mukautuneet työhönsä ja työssä oleminen voi olla niin sanotusti opeteltua. Työpäivän aikana palvellaan asiakasta automaatiolla ja työ suoritetaan opetellun kaavan mukaan. He tekevät työtään velvollisuuden tunnosta, koska muutkin tekevät töitä. Heidän sitoutumistaan voisi kuvaila normatiiviseksi. Työntekijät voivat olla etäännyneitä organisaation arvoista ja uskomuksista. Tämä voi johtua myös luottamuksen pettämisenä. Organisaatio on voinut antaa työntekijälle mielikuvan siitä, millainen organisaatio on kyseessä ja millaisia tehtäviä heillä on tarjota. Esimerkiksi työhaastattelussa on voitu antaa ymmärtää, että työssä on vapauksia toteuttaa omia ideoitaan, mutta työn alkaessa omien ideoiden toteuttaminen kaatuu liian suurien kustannusten vuoksi ja ideat tulisikin toteuttaa ilma budjettia. Tämänkaltaiset tapahtumat

etäännyttävät työntekijää ja häntä on vaikea saada sitoutumaan organisaatioon. (Juuti 2015, luku 7.)

1.1 Työntekijäkokemuksen rakentuminen

Riitta Viitala käsittelee työntekijäkokemusta työhyvinvoinnin näkökulmasta. Viitalan mukaan työhyvinvointi on suuri osa työntekijäkokemusta. Hänen mukaansa hyvinvoivat työntekijät suoriutuvat työstään paremmin ja tehokkaammin. He ovat valmiita oppimaan uutta, kehittymään, tuottavat luovia ratkaisuja sekä uusia innovaatioita. Viitala kertoo työhyvinvoinnin koostuvan henkisestä, fyysisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista. Nämä asiat liittyvät henkilöön itseensä. Työhyvinvointiin liitetään työympäristöön liittyvät asiat kuten johtaminen ja työilmapiiri. Henkilön yksityiselämään kuuluvat asiat vaikuttavat hänen kokonaishyvinvointiinsa. Yksityiselämässä sattuneet tragediat ja tapaturmat heijastuvat hänen työhyvinvointiinsa. Tällaisina aikoina työntekijää tulisi ymmärtää, tarjota apua ja tukea. (Viitala 2021, 43.)

Viitala kertoo työhyvinvoinnin vastakohtana olevan työpahoinvointi tai ylikuormitus. Työntekijän kokiessa työpahoinvointia hän on stressaantunut ja peräti uupunut työnkuormituksesta. Tämä näkyy jatkuvina poissaoloina ja heikentyneenä työnlaadulla. Pitkään jatkunut työpahoinvointi voi johtaa loppuun palamiseen. Ennalta ehkäisemällä työpahoinvointia näihin asioihin voidaan vaikuttaa. Työpahoinvointia voi Viitalan mukaan olla myös alikuormitus. Alikuormituksella voidaan tarkoittaa vähäistä työmäärää tai työ on liian helppoa eikä tuo työntekijälle toivottua haastetta, joka kehittää häntä. Työhyvinvoinnista huolehtimalla voidaan vaikuttaa työn miellekyyteen, työn imuun, yrityksen strategiaan ratkaisuihin ja liiketoiminnan kannattavuuteen. (Viitala 2021, 44.)

Huhta ja Myllyntaus käsittelevät työhyvinvointia työntekijäkokemuksen näkökulmasta. Heidän mukaansa töissä vietetään aikaa viitenä päivänä viikossa, kahdeksan tuntia päivässä. Oletus arvona työntekijän ja organisaation välillä on se, että molemmat tahtovat toistensa parasta. Kun työntekijä kokee, että hänestä aidosti välitetään ja hänen tarpeensa otetaan huomioon, kykenee hän toimimaan paremmin työssään ja elämässään. Työntekijän kokiessa työnantajansa välittävänsä hänestä aidosti luo luottamusta työnantajaa kohtaan. Huhta ja Myllyntaus liittävä työhyvinvointiin sosiaaliset, psyykkiset ja fyysiset tekijät kuten Viitalakin kuvaa. Huhtan ja Myllyntauksen mukaan työnantajalla on moraalinen velvoite huolehtia työntekijöiden hyvinvoinnista. He käsittelevät työn kuormittavuutta ja psyykkisiä stressitekijöitä, jotka saattavat johtaa jopa työuupumukseen. Heidän mukaansa stressin haitallisuuteen vaikuttavat muun muassa se kuinka hyvin henkilö pystyy hallitsemaan stressin aiheuttamia tunteita ja kuinka altis henkilö on stressille. Tässä kohtaa tulisi muistaa kuinka eri tavoin ihmiset kokevat ja tuntevat eri asioita ja kuinka heidät tulisi kohdata yksilöinä. He nostavat esille, kuinka tärkeää työntekijälle on pitää työ ja vapaa-aika tasapainossa. Mikäli työntekijän on vaikeaa sovittaa vapaa-aika työhön hänelle voi syntyä tästä ylimääräistä stressiä, joka

heikentää hänen hyvinvointiaan. Työntekijälle tulisikin tarjota tukea sekä kokea empatiaa häntä kohtaa. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4)

1.2 Sitoutuminen rakentuminen

Viitalan mukaan sitoutumista voidaan tarkastella työn imun näkökulmasta. Työn imua kokevat henkilöt suhtautuvat työpaikkaansa myönteisen innostuneina. Nämä henkilöt sitoutuvat työhönsä, saavat aikaan tuloksia ja kehittyvät nopeasti. Työn imua kokevat henkilöt ovat keskimäärin terveempiä kuin matalaa työn imua kokevat henkilöt. (Viitala 2021,44.) Työnimua kokevat työntekijät kokevat siis Viitalan mukaan samanlaisia tunteita kuin hyvinvoivat työntekijät.

Eija Leiviskä kuvailee työn imua seuraavasti: työn imua voidaan kuvailla sanalla uppoutuminen, joka on pysyvä ja laaja tunne. Uppoutuminen ei kohdistu yhteen tiettyyn asiaan, tapahtumaan, yksilöön tai käyttäytymiseen. Uppoutuminen on keskittyneisyyden tila, jolloin työstä on vaikea irtautua, aika kuluu huomaamattomasti ja työstä saa suurta nautintoa. Leiviskän mukaan työn imu ja sitoutuminen kulkevat käsi kädessä, molemmat tuottavat työntekijälle merkityksellisyyden tunne ja auttavat häntä kehittymään työssään. Työn imu ja sitoutuminen ovat vahva osa työntekijäkokemusta, jotka edistävät työilmapiiriä ja työntekijöiden kasvua työpaikalla. Työn imu on yhteydessä liiketoiminnan kannattavuuteen, asiakkaiden tyytyväisyyteen, asiakasuskollisuuteen, työpaikanturvallisuuteen ja työpaikan pysyvyyteen. Samoja asioita voidaan liittää myös työntekijän sitoutumiseen. (Leiviskä 2011, 43–44.)

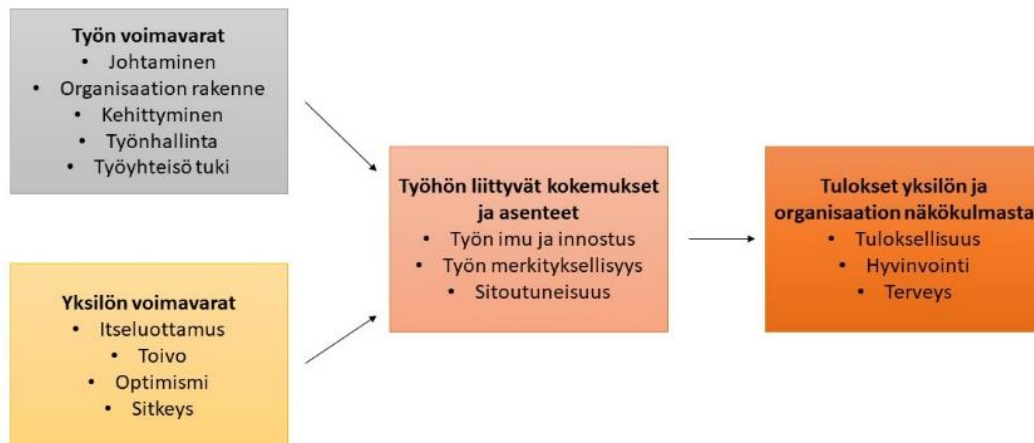
Huhdan ja Myllyntauksen mukaan organisaatioissa, joissa työntekijät kokevat korkeaa työnimua on keskimäärin 80 prosenttia vähemmän toistuvia poissaoloja sekä työhyvinvointi on 64 prosenttia korkeampi. Työntekijöiden vaihtuvuus oli kyseisissä organisaatioissa 18 prosenttia alahaisempi. Kuten Viitalan ja Leiviskän mukaan myös Huhdan ja Myllyntauksen mukaan yksittäisen työntekijän on nopeampaa ja helpompaa kehittyä työssään, mikäli hän kokee vahvaa työn imua. Huhta ja Myllyntaus tuovat kuitenkin esille, että työn imua kokevilla työntekijöillä on pienempi riski jäädä työttömäksi ja he pystyvät mukautumaan muutoksiin muita paremmin, koska he pystyvät ottamaan vastuuta ja isompaa roolia haastavissa tilanteissa. Heidän mukaansa on kuitenkin hyvä ottaa huomioon, että työn imu ei ole ihmisen ominaisuus. Työn imu syntyy ihmisen ja ympäristön yhteisvaikutuksessa, toisin sanoen työntekijä voi tuntea toisessa organisaatiossa korkeaa työn imua, kun taas toisessa hän kokee matalaa työn imua. Työnantajan näkökulmasta työn imu onkin haasteellinen käsite koska siihen on vaikea vaikuttaa. Työn imun ollessa sitoutumisen määritelmä tulisi työn imua parantaessa pohtia sitä sitoutumisen näkökulmasta. Mitkä asiat vaikuttavat työntekijä sitoutumiseen? Mitkä asiat lisäävät sitoutumista? Miten työntekijät saataisiin paremmin sitoutumaan? (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4)

1.3 Työntekijäkokemuksen ja sitoutumisen yhteiset tekijät

Jokaisella on käsitys omasta tarkoituksestaan. Ihmisille on muodostunut käsitys siitä mikä on itselle merkityksellistä ja mitkä ovat omat henkilökohtaiset arvot. Tästä nouseekin kysymys mistä saan merkityksellisyyden tunnetta? Miten voin muuttaa omilla arvoillani ympäröivää maailmaa? Näitä pohtiessa ihmisellä on käsitys mitä hän tahtoo sekä hän tunnistaa omat vahvuutensa niin vapaa-ajalla kuin työpaikalla. Tällöin hän pystyy johtamaan ja motivoimaan itseään. (Leiviskä 2011, 51–52.)

Työhyvinvointia tarkastellessa tarkastellaan pahoinvoinnin piirteitä, joita pyritään kääntämään positiivisiksi. Työhyvinvointia kehittäessä tulisikin enneminkin korostaa myönteisiä asioita ja keskittyä niihin huomattavasti enemmän. Marja- Liisa ja Marjut Manka käsittelevät Martin Seligmanin teoriaa positiivisesta psykologiasta. Positiivisessa psykologiassa pyritään korostamaan vahvuuksia, tutkimaan asioiden hyviä puolia ja ravitsemaan positiivisia tunteita. Manka & Manka kuvaavat Seligmanin teoriaa onnellisuuden vahvistamisena, ihmisen tulisi hyväksi käyttää jo olemassa olevia vahvuuksia ja luonteenpiirteitä, kuten ystävällisyyttä, itsenäisyyttä, huumoria, optimismia ja anteliaisuutta. Näitä luonteenpiirteitä kehittämällä ihmisen on helpompi kohdata elämän vastoinkäymisiä ja negatiivisia tunteita. (Manka & Manka 2016, 68–69.)

Positiivinen psykologia keskittyy onnellisuuteen, täyttymykseen ja kukoistukseen. Positiivisen psykologian on määritelty tekevän elämästä elämisen arvoista. On huomattu, että työhön sitoutumiseen ei vaikuta enää vain ahkeruus ja kuuliaisuus. Tulevaisuudessa työhön sitoutumisen tekijöitä ovat innostuneisuus, aloitteellisuus ja luovuus. Erilaiset voimavarat on tutkitusti lisänneet sitoutumista ja työhyvinvointia. Voimavarat voidaan jakaa työn voimavaroihin ja yksilön voimavaroihin. Työnvoimavarat pitävät sisällään johtamisen, organisaation rakenteen, kehittymisen, työn hallinnan ja työyhteisön tuen. Yksilön voimavaroihin kuuluu itseluottamus, toivo, optimismi ja sitkeys. Se miten työntekijä kokee omat ja työn voimavarat määrittävät kuinka paljon työ merkitsee hänelle, kuinka sitoutunut hän on ja kokeeko hän innostuneisuutta tai peräti työn imua. Näiden tuloksena saavutetaan organisaation ja yksilön näkökulmasta tuloksellisuutta, hyvinvointia ja terveyttä. (Manka & Manka 2016, 69–70.)



Kuva 3.Voimavaramalli. (mukaillen Manka & Manka, 2016 70.)

Tunneperäistä sitoutumista on pidetty hyvänä asiana niin työnantajan kuin työntekijän näkökulmasta. Työntekijä kokee merkityksellisyyden tunnetta ja hän tietää mitä varten hänet on palkattu. Hän saa työstä innostuksen tunnetta ja kokee saavansa työstään muutakin merkitystä kuin rahaa tai aseman. Tällainen työntekijä on organisaatiolle lojaali ja hän on valmis käyttämään kaiken osaamisensa työhön. Tämä näkyy vähäisinä poissaoloina, työn laadussa ja työntekijöiden vaihtuvuus on pienempää. (Viitala 2021, 45.)

Työpaikalla jokainen työntekijä tuntee erilaisia tunteita. Tunteet voidaan jakaa positiivisiin ja negatiivisiin. Tunneilmastoksi kutsutaan niitä kaikkia tunteita, joita esimerkiksi työpaikallamme on. Tunneilmaston voi määritellä positiiviseksi tai negatiiviseksi. Tunneilmasto määritellään eniten koettujen tunteiden mukaan. On tutkittu, että positiivisia tunteita ilmenee kaksi kertaa enemmän kuin negatiivisia tunteita. Usein muistamme ainoastaan negatiiviset tunteet. Tämä johtuu siitä, että negatiiviset tunteet ovat paljon voimakkaampia kuin positiiviset tunteet, niihin on paljon helpompi tarttua ja ne tuottavat enemmän fyysisiä reaktioita. Tutkimusten mukaan ihmiset viettävät kaikista mieluiten aikaa sellaisten ihmisten seurassa, joiden kanssa he tuntevat olonsa hyväksi ja kokevat positiivisia tunteita. (Rantanen, Kankaanpää & Leppänen 2020 46.)

Tiimit, jotka tuntevat paljon positiivisia tunteita on todettu olevan tuottavampia ja tehokkaampia. Työpaikalla kuitenkin kaikkien tunteiden pitäisi olla sallittuja, mutta tunteista tulisi osata puhua suoraan ja avoimesti. Negatiivisten tunteiden syntyessä niistä pitäisi pystyä puhumaan ja kääntämään

ne hyödyllisiksi. Niiden kautta tulisi pystyä ehkäisemään ja ratkaisemaan konflikteja. (Rantanen, Kankaanpää & Leppänen 2020 38.)

Tunteista suoraan ja avoimesti puhumisesta voidaan käyttää termiä tunnepaljastus. Tunnepaljastus voi sisältää tunteita omista haaveistaan, peloistaan ja huolistaan. Tärkeää tunnepaljastuksessa on, että vastaanottava osa puoli kuuntelee ja oppii ymmärtämään tunnepaljastuksen tekevää osapuolta. Työpaikalla tunnepaljastukset voivat luoda luottamuksellisen ilmapiirin, jossa koemme empatiaa toisiamme kohtaa. Tunnepaljastukset auttavat meitä kokemaan toisemme ihmisinä, esimerkiksi jos kollegamme kokee omassa yksityiselämässään haastavia asioita häntä, voidaan tämä huomioida työpaikalla ja ymmärtää miksi hän ei toimi niin tehokkaasti kuin aiemmin. Yksityiselämän haastavista asioista on hyvä puhua työpaikalla edes jonkun henkilön kanssa, mikäli yksityiselämän asiat vaikuttavat työhön vahvasti olisi suositeltavaa jakaa koko tiimin kesken asia. Esimerkiksi jos työntekijän yksityiselämässä hänelle läheinen ihminen on menehtynyt tai sairastunut vakavasti hän saattaa olla paljon pois työpaikalta. Tällöin koko tiimin olisi hyvä tietää miksi hän on niin paljon pois, näin välttään selän takana puhumiselta ja spekuloinnilta, joka ruokkii negatiivista ilmapääriä. (Rantanen, Kankaanpää & Leppänen 2020 140.)

Merkityksellisyydellä tarkoitetaan sitä mikä on meille tärkeää. Merkityksellisyyttä voidaan kuvailla myös elämäntarkoituksena, elämän suunnasta tai sen jäsentelystä. Merkityksellisyys pitää sisällään arvoja, innostusta, mielekkyyttä ja elämän tehtävää. Nämä asiat ohjaavat sitä mikä on meidän mielestämme merkityksellistä. Merkityksellisyyttä määriteltäessä kysymme itseltämme mitkä asiat ovat edistämisen arvoisia ja mistä asioista välitämme. (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa. 2020 27.)

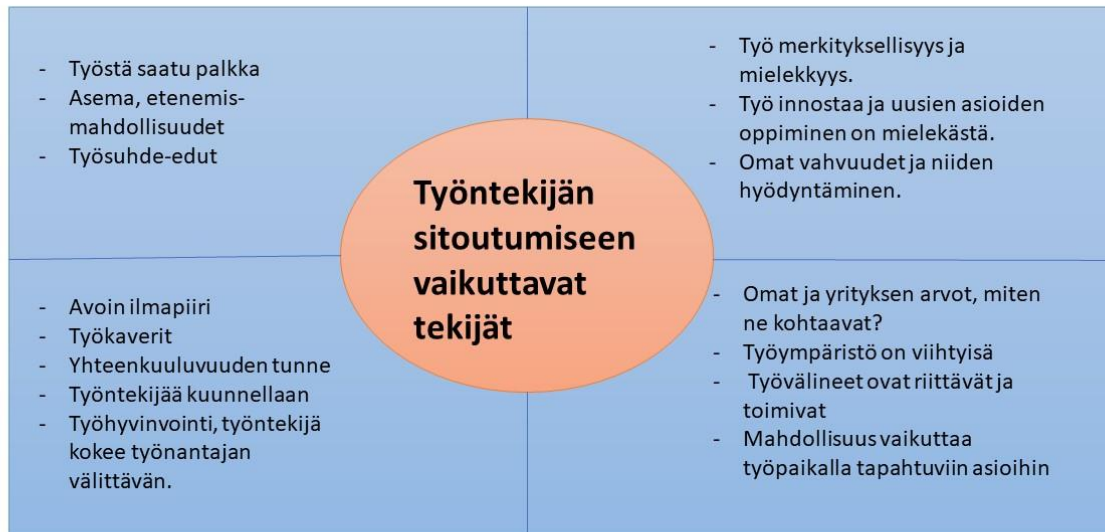
2020- luvulla työn merkityksellisyys on kasvamassa länsimaalaisessa työelämässä. Haluamme yhä enemmän tehdä työtä joka kiinnostavaa ja ruokkii osaamistamme. Merkityksellisyys on iso osa johtamis- tyyliämme tulevaisuudessa. Tutkimusten mukaan merkityksellisyyttä kokevat työntekijät ovat työstään innostuneempia ja sitoutuneempia. Tiimit, joissa tunnetaan paljon merkityksellisyyden tunteita ovat huomattavasti tehokkaampia sekä hyvin toimivia. Menestyneen tiimin jäsenet tietävät ja tuntevat tavoitteet sekä päämäärät, joita työssä tavoitellaan. Tämä ruokkii heidän innostustaan työtä kohtaan sekä saa heidät kokemaan merkityksellisyyttä työtä kohtaan. (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa. 2020 56.)

Työn tekemistä voidaan pitää jonkinlaisena suorituksena tai veloitteena. Yksinkertaistettuna työtä tekemällä saadaan palkkaa, jolla voidaan kattaa omia henkilökohtaisia menoja ja ostaa hyödykkeitä. Jollekin työn tekeminen voi olla juuri tätä. Tällöin henkilö saa työstä saadusta palkkiosta merkityksellisyyden tunnetta. Työstä saadusta palkasta maksamme veroja, jotka edistävät yhteiskuntamme toimintaa. Verokertymillä tuemme talouskasvua, hyvinvointia ja ylläpidämme hyvinvointiyhteiskunnan toimintaa. Työn teolla tuemme koko yhteiskunnantoimintaa, loppujen lopuksi työnteolla

palvelemme ihmisiä ja yhteiskuntaa välittämättä siitä millaista työtä teemme. Työ saattaa siis olla jollekin merkityksellistä myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta. (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa. 2020 58–59.)

Työn tekeminen saattaa tuntua myös joistain ihmisistä merkityksettömältä. Tällöin merkityksellisiä asioita haetaan vapaa-ajalta. Henkilöllä saattaa olla harrastuksia, järjestötoimintaa, perhe- tai ystävyssuhteita mitkä tuntuvat hänestä merkityksellisiltä. Työn ei kuuluisikaan täyttää jokaista kohtaa elämässämme. Työntekijät, jotka kamppailevat työn merkityksellisyyden kanssa kokevat työn puuduttavana, joka ei motivoi työntekijää. Tällaisessa tilanteessa työpaikalla tulisi pohtia voimmeko edistää merkityksellisyyden tunnetta jotenkin. Esimerkiksi onko työn kuormitus liikaa? Onko tavoitteet ilmaistu selkeästi? Tietääkö jokainen vastuualueensa työssä? Samalla työntekijältä voisi kysyä mikä hänen elämässään on merkityksellistä hänelle. Esimerkiksi henkilö, joka kokee merkityksellisyttä harrastuksestaan, voimmeko antaa hänelle enemmän työtehtäviä, jotka jollain tavalla liittyisivät hänen harrastukseensa tai mikäli henkilö tykkää työskennellä erilaisten ihmisten kanssa, onko organisaatiossamme tehtäviä, joissa saa kohdata paljon erilaisia ihmisiä. Vaikka työntekijä olisikin palkattu tekemään yhtä työtehtävää ei se tarkoita sitä, että hänen tulisi vaihtaa työtehtäviään ainoastaan omasta halustaan. Samoin työntekijän tulisi peilata omia arvojaan työhön. Millaista tarkoitusta ja päämäärä haet työstä? Onko työntekeminen mielekästä? Voisiko organisaatio tarjota itselle mielekkäämpiä tehtäviä? Mitä minun täytyy tehdä, jotta pääsen tekemään itselle mielekkäämpiä tehtäviä? Joskus työntekijän on hyvä pohtia näitä asioita ja miettiä asiaa eri näkökulmista. Esimerkiksi Voisiko jokin muu työnantaja tarjota tehtäviä, jotka tuottavat merkityksellisyyttä? Mitä nykyinen työnantaja tarjoaa minulle, mitä muut eivät tarjoa? (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa. 2020 62–63.)

Työn merkityksellisyys on jokaisen työntekijän kohdalla henkilökohtaista. Toinen työntekijä saattaa tuntea merkityksellisyyttä vaihtelevista työtehtävistä, kun taas toiselle merkityksellisyys syntyy rutineista ja työstä mitä hän on tehnyt pitkään. Merkityksellisyyteen voivat vaikuttaa myös voimakkaat tunnesiteet työtä kohtaan. Useimmiten vaihtelu tuo työhön mielekkyyttä ja haastetta. Toisen ihmisen merkityksellisyyden kokemuksia on vaikea hallita. Esimerkiksi henkilö voi kokea suurta merkityksellisyyttä työstä, joka on yhteiskunnallisesti merkittävää, mutta työstä maksetaan vähän palkkaa. Toinen taas kokee merkityksellisyyden tunnetta työstä, josta maksetaan paljon, mutta ei suoranaisesti edistä yhteiskunnan toimintaa. Tällaisissa tapauksissa tulee esille ihmisen arvot ja mitä hän arvostaa elämässä ja kokee merkitykselliseksi. Työpaikallakin tulisi nähdä työntekijät yksilöinä ja käsitellä heidän tarpeitaan yksilöllisesti, näin saadaan huomioitu heidän tunteensa paremmin ja ohjattua heidät tekemään sellaisia tehtäviä, joista he saavat merkityksellisyyden tunteita. (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa. 2020 62–63.)



Kuva 4. Sitoutumisen viitekehys (Viitala 2021, 45. Aaltonen, Ahonen & Sahimaa. 2020 56. Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4. Juuti 2015, luku 7)

3. Tutkimussuunnitelma

Tässä luvussa tutustutaan tutkimusmenetelmiin ja miten valittuihin tutkimusmenetelmiin päädyttiin. Esitellään työn toimeksiantaja, tutkimuksen kohdejoukko, työn tavoitteet sekä tutkimusongelmat.

Työn toimeksiantajana toimii kansainvälinen hotelli- ja ravintola-alan ketju. Yrityksen toivomuksen mukaan yritys pysyy työssä täysin nimettömänä. Yrityksellä on suomessa pääkaupunkiseudun alueelta muutamia toimipisteitä. Tämä tutkimus on kohdennettu yrityksen yhteen toimipisteeseen, jossa työskentelee 36 työntekijää. Yritykselle on tärkeää henkilöstön työhyvinvointi ja siihen halutaan panostaa koko ajan enemmän. Työntekijöille toteutetaan työtyytyväisyys kyselyitä muutaman kerran kuukaudessa ja epäkohtiin pyritään puuttumaan silloin kun ne ilmenevät. Yrityksessä on oltu huolissaan henkilöstön tiheästä vaihtuvuudesta viime vuosina ja tähän toivottiin saavan vastauksia tutkimuksen avulla. Toimeksiantajan toiveena oli saada syvempää tietoa ja ymmärrystä työntekijäkokemuksesta ja työntekijöiden sitoutumisesta.

Tutkimuksen kohdejoukoksi valittiin toimeksiantaja yrityksen yhden toimipisteen työntekijät. Toimipiste valittiin, koska kyseisessä toimipisteessä on havaittu työntekijöiden vaihtuvuuden olevan tiheämpää kuin muissa toimipisteissä. Kohdejoukko sisältää 36 yrityksen työntekijää, joiden joukossa on vuoroeshenkilöitä, osastojen esihenkilöitä ja työntekijöitä. Työntekijöistä 22 on naisia ja 14 miehiä. Kohdejoukosta rajattiin pois yrityksen johtotehtävissä olevat henkilöt, koska tutkimuksessa haluttiin keskittyä työntekijöihin, jotka tekevät yrityksessä suorittavaa työtä.

Työn tavoitteena oli saada syvempää tietoa ja ymmärrystä toimeksianto yrityksen työntekijäkokemuksesta ja työntekijöiden sitoutumisesta. Saadakseni syvempää ymmärrystä työntekijäkokemuksesta ja sitoutumisesta päädyin tarkastelemaan mitkä asiat tuottavat työntekijöille merkityksellisyttä ja millaisia tunteita työpaikalla koetaan. Tutkimuksessani etsittiin vastaus pääongelmaan ”Miten työntekijöiden sitoutumista työnantajaan voidaan parantaa?” Pääongelman ratkaisemiseksi loin kolme alaongelmaa, joissa selvitettiin ”Mitkä asiat vaikuttavat työntekijän sitoutumiseen?” ”Mitkä asiat heikentävät työntekijän sitoutumista?” ”Mitkä asiat lisäävät työntekijän sitoutumista?” Näiden kysymysten avulla loin kyselyn Webropol- työkalulla, joka sisälsi 13 kysymystä työntekijäkokemuksesta ja sitoutumisesta.

3.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät jaetaan kahteen osaan, laadulliseen eli kvalitatiiviseen tutkimukseen ja määrälliseen eli kvantitatiiviseen tutkimukseen. Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, joka perustuu tulkintaan, kun taas määrällisellä tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, joka perustuu tilastoihin ja numeeriseen analyysiin. (Kananen. 2019, 25.) Laadullista tutkimusta käytetään silloin

kun halutaan selvittää esimerkiksi yhteisöjen arvoja. Tekijältä laadullinen tutkimus vaatii tutkittavan asian tai ilmiön tuntemusta ja ymmärrystä. Laadullinen tutkimus pyrkii vastaamaan kysymykseen: ”Mistä tässä on kyse?” Tällöin tutkittavaa ilmiötä tai siihen vaikuttavia tekijöitä ei tunneta. (Kananen. 2019, 25.) Toisin kuin laadullisessa tutkimuksessa määrällisessä tutkimuksessa tutkittava ilmiö tunnetaan. Määrällistä tutkimusta käytetään silloin kun halutaan selvittää tutkittavan joukon syy-seuraussuhteita. Tutkimusta tehdessä halutaan ymmärtää ihmisten kokemuksia ja käsityksiä sekä miten nämä kokemukset jakautuvat ihmisten keskuudessa. Tutkimus kuvaa tutkimuksen muuttujia, miten usein jokin asia toistuu tai kuinka paljon asia ilmenee (Kananen. 2019, 25.) Tutkimusmenetelmää voidaan käyttää tulosten mittaamisessa ja laadun arvioinnissa esimerkiksi erilaisissa kehittämishankkeissa. (Vilkkä. 2021, luku 1.3)

Laadullista tutkimusta tehdessä täytyy olla tietoinen asiayhteyksistä esimerkiksi elämänkulusta, uskonnollisuudesta tai poliittisesta vakaumuksesta. Asiayhteys muodostuu ihmistä ympäröivistä asioista, joissa hän on elänyt ja kokenut asiat. Laadullista tutkimusta tehdessä tulisi ymmärtää tutkittavan näkökulmaa, mitkä asiat ja kokemukset ovat merkityksellisiä. Toisen henkilön ymmärtäminen tutkimusta tehdessä tapahtuu vuoropuheluna ja dialogin avulla. Vuoropuhelua käydään tutkittavan henkilön kanssa tutkimusteorian ja ajattelusi pohjalta. Vuoropuhelun aikana voidaan esittää tutkimusmateriaalia tai kuvia, jotka edistävät keskustelua. Laadullinen tutkimus voi olla haastava tapa toteuttaa tutkimusta, koska tutkijan tulisi ymmärtää tutkittavan maailmaa ja mikä hänelle on merkityksellistä. Tutkimusta tehdessä päämäärä voi hämärtyä mutta pienistä yksityiskohdista voi löytyä vastauksia, jotka tukevat omaa näkemystä ja tutkimuksen teoriaa. Tutkimusta tehdessä tulisikin havainnoida eroja ja tutkimuskohteen mielenjuoksua, tämän saavutettuasi pystyt havainnoimaan näkemys eroja ja analysoimaan niitä. (Vilkkä. 2021, luku 1.2)

Määrällisessä tutkimuksessa haetaan numeraalista tietoa ominaisuuksien eroista. Määrällinen tutkimus voidaan jakaa selvittelevään, vertailevaan, kuvailevaan, kartoittavaan ja ennustavaan tutkimukseen. Selvittelevässä tutkimuksessa haetaan syy-seuraussuhdetta, jossa kartoitetaan erilaisia tapahtumia, käsitteitä, mielipiteitä ja niiden eroavaisuuksia ja miten ne liittyvät toisiinsa. Vertailevalla tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jossa pyritään vertailemaan samanlaisia ihmisiä koskevia asioita. Vertailevassa tutkimuksessa pyritään löytämään kahden tutkittavan kohteen välisiä eroavaisuuksia. Selvittelevä ja vertaileva tutkimus perustuvat hypoteesiin eli johonkin selkeään väitteeseen tai kysymykseen. Kuvailevalla tutkimuksella määritellään tarkasti jokin tapahtuma, ilmiö, henkilön tai asian näkyvimmit ja kiinnostavimmat piirteet. Kartoittavalla tutkimuksella haetaan näkökulmia asioista, jotka ovat huonosti tunnettuja. Kartoittavalla tutkimuksella voidaan löytää malleja, teemoja ja luokkia, joiden avulla voidaan muodostaa selkeä kuva ilmiöstä. Kuvailevaa ja kartoittavaa tutkimusta ei perusteta hypoteesin pohjalta kuten selvittelevässä ja vertailevassa tutkimuksessa.

Ennustavalla tutkimuksella pyritään vuorostaan arvioimaan ja ennustamaan seurauksia eri asiayhteyksissä ja eri ajankohtina. (Vilka. 2021, luku 1.3)

Tutkimusta tehdessä määritellään tutkimus kahdesta näkökulmasta. Onko mittaus- tai tutkimusmenetelmä validi tai reliaabeli? Ovatko vastauksista syntyneet tulokset valideja tai reliaabeleja? (Hiltunen 2009, 2.) Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä ja se kertoo kuinka hyvin mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa sitä mitä oli alun perin tarkoituskin. Validiteetti on silloin hyvä, kun kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Validiteetti tulisi huomioida jo siinä vaiheessa, kun valitsee tutkimusmenetelmää, huonosti valittu tutkimusmenetelmä voi johtaa validiteetin puuttumiseen. Validiteetin puuttumisen huomaa, kun empiiriset havainnot ja koko tutkimus kohdistuu alkuperäisen aiheen viereen. (Hiltunen 2009, 3.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan, kuinka luotettava tutkimus on ja kuinka luotettavasti mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa tutkittua ilmiötä. Reliabiliteetin yhteydessä ilmoitetaan usein mittausvirhe ja sitä voidaan arvioida esimerkiksi toistomittauksilla. Reliabiliteetti on silloin hyvä, kun tutkimustulokset eivät ole sattumanvaraisia eivätkä ne ole sattuman aiheuttamia. Tätä voidaan arvioida kysymyksien ymmärrettävyydellä ja yksiselitteisyydellä, mikäli tutkimus toteutettaisiin uudelleen samoissa olosuhteissa, saataisiin tutkimuksesta samat tulokset. Vaikka tutkimus ei olisi validi voi tutkimus silti olla reliaabeli. Tällöin tulokset eivät vastaa sitä mitä tutkimukselta haettiin. (Hiltunen 2009, 9.)

3.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusta varten päädyin tekemään kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen. Päädyin määrälliseen tutkimusmenetelmään, koska aiheesta löytyi jo entuudestaan paljon teoreettista tietoa, johon tutkimus oli helppo nojata. Tavoitteenani oli saada syvempää ymmärrystä työntekijöiden sitoutumisesta ja löytää tekijöitä, jotka vaikuttavat työntekijöiden sitoutumiseen. Halusin löytää tutkimukseni asioita, jotka toistuvat ja esiintyvät useaan kertaan työntekijöiden vastauksissa. Tämän vuoksi koin määrällisen tutkimuksen paremmaksi vaihtoehdoksi. Tutkimukseni osalta päädyin kartoittavaan tutkimukseen, joka on yksi määrällisen tutkimuksen osa. Kartoittavassa tutkimuksessa pyritään löytämään malleja, teemoja ja luokkia, joiden avulla voidaan muodostaa selkeä kuva ilmiöstä. Tutkimuksessani pyritään löytämään ja toistuvia teemoja vastauksien välillä. Tutkimukseni ei myöskään perustunut hypoteesiin eli johonkin aiemmin tutkittuun väitteeseen ja sen vuoksi koin kartoittavan tutkimuksen parhaaksi vaihtoehdoksi. (Vilka. 2021, luku 1.3).

Tutkimukseni toteutettiin kyselytutkimuksena, jota pidetään hyvänä menetelmänä silloin kun tutkittava ilmiö tunnetaan ja siitä löytyy riittävästi aiempaa tietoa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti. 2015, 122.) Suunnittelin kyselyn aiemmin kirjoitetun tietoperustan, tutkimusongelmien ja toimeksiantajan toiveiden mukaan. Päädyin tekemään kyselystä täysin anonyymin, koska koin aiheen olevan monelle arkaluontoinen, koin vastauksien olevan luotettavampia, kun työntekijät saavat vastata siihen nimettömästi. Kyselyn luomisessa käytin apuna Webropol- työkalua.

Kyselytutkimukseni pohjautui pääongelmaan ”Miten työntekijöiden sitoutumista työnantajaan voidaan parantaa?” Pääongelman ratkaisemiseksi loin kolme alaongelmaa, jotka auttoivat löytämään vastauksen tutkimuksen pääongelmaan. Alaongelmani etsivät vastausta kysymyksiin ”Mitkä asiat vaikuttavat työntekijän sitoutumiseen?” ”Mitkä asiat heikentävät työntekijän sitoutumista?” ”Mitkä asiat lisäävät työntekijän sitoutumista?” Näiden kysymysten avulla loin 13 kysymystä, joista kolme oli taustatieto kysymyksiä ja loput kymmenen olivat jaettu kahteen eri osa-alueeseen. Ensimmäinen osa alue oli työn merkityksellisyys ja toinen työssä koetut tunteet. Kysely päätettiin toteuttaa sekä suomen että englannin kielellä, koska toimeksiantajan yrityksessä työskentelee paljon työntekijöitä, jotka eivät puhu äidinkielenään suomea. Kyselyä testattiin 7.2.2023 toimeksiantajan toimesta. Vastaajat olivat henkilöitä, jotka eivät vastanneet varsinaiseen kyselyyn. Testaamisen jälkeen englanninkielisestä versiosta korjattiin ainoastaan kielellisiä asioita. Suomenkieliseen versioon tehtiin korjauksia kysymykseen kuusi (Mitkä asiat lisäävät merkityksellisyyden tunnettasi työpaikalla? Valitse kolme tärkeintä) kysymykseen korjattiin mahdolliseksi valita ainoastaan kolme vaihtoehtoa. Kysymykseen seitsemän (Kuinka hyvin valitsemasi vaihtoehdot toteutuvat työpaikallasi? Arvioi kolme valitsemaasi vaihtoehtoa asteikolla 1–5) asetettiin näkymään vain ne

vaihtoehdot, jotka vastaaja oli valinnut edellisessä kysymyksessä. Kysymys 10 (Minkälaiset asiat lisäävät innostumisen tunnetta?) päätettiin muuttaa pakolliseksi, jotta kaikki vastaajat pohtisivat aihetta hieman syvemmin.

Lopullinen kysely lähetettiin toimeksiantajan 36 työntekijälle helmikuussa 2023, vastaus ajaksi annettiin yhteensä 10 päivää. Vastaus ajaksi päätin 10 päivää koska suurin osa työntekijöistä ei tee töitä päivittäin tietokoneen äärellä. Lisäksi yrityksessä on paljon vuorotyöläisiä ja mahdollisten lomien vuoksi päädyin pidempää aikaan. Yrityksessä työskentelee paljon työntekijöitä, jotka eivät puhu äidinkielenään suomen, joten tästä syystä kyselyyn oli mahdollista vastata suomen tai englannin kielellä. Näin jokaisen vastauksen kohdalta löytyy kaksi kuviota kuvaamaan vastauksia. Kyselyyn vastasi yhteensä 18 yrityksen työntekijää, joista 10 vastasi suomen kielellä ja kahdeksan englannin kielellä. Vastausprosentiksi muodostui 50 %.

3.3 Tulosten analysointi

Kyselyn päätyttyä silmäilin kaikki vastaukset Webpropol- työkalun kautta. Tämän jälkeen vein tulokset Excelliin ja järjestin kysymykset niin että englannin ja suomenkieliset vastaukset ovat viereysten, jotta tuloksia oli helpompi lukea. Määrällisessä tutkimuksessa tulokset esitetään taulukoin ja kuvion. Numeerista tietoa on helppo esittää taulukoin ja kuvion, tämän auttaa myös yksityiskohtien löytämisessä ja asioiden selkeydessä. (Vilka. 2007, 135–136) Jaoin tutkimustulokseni kolmeen osaan, taustatietoihin, työn merkityksellisyyteen ja töissä koettuihin tunteisiin. Jaottelun jälkeen tutkimustuloksia oli helpompi käsitellä ja jaotella tutkimusraporttiin. Tämän jälkeen toin taulukot luvun neljä alle analysoidakseni tutkimustuloksia. Määrällisessä tutkimuksessa ei ole tarkoitus jättää tuloksia pelkiksi numeroiksi, tämän vuoksi kävin jokaisen kysymyksen tulokset läpi ja analysoin tulokset sanallisesti taulukoiden yläpuolelle. Esitin tulokset sanallisesti sekä prosenttilukuina, jolloin tuloksia on helppo tarkastella, etsiä eroavaisuuksia sekä löytää tuloksista yhteneväisyyksiä. (Vilka. 2007, 135–136) Tutkimustuloksia analysoidessa käytin apuna teemoittelua, luokittelua ja tyypittelyä. Teemoittelulla pyritään löytämään toistuvia teemoja eri vastauksien välillä ja löytämään yhteneväisyyksiä vastauksista. Luokittelulla pyritään löytämään suuresta joukosta erilaisia jäsenyyksiä ja ryhmittelyjä, jotka kuvaavat ja selvittävät kohdejoukon olemusta. Luokittelussa kohdejoukko jaetaan luokkiin, jotka muistuttavat toinen toisiaan. Tyypittelyssä pyritään kiteyttämään toistuvia ominaisuuksia, tapahtumakulkuja tai merkityksiä. (Jyväskylän yliopisto, 2021).

Yritin löytää jokaisesta vastauksesta tunnuslukuja, jotka kuvaavat muuttujia esimerkiksi mediaania ja keskiarvoa. Tunnuksilla on helppo esittää numeraalista tietoa esimerkiksi mielipiteistä. Kyselytutkimuksessani käytettiin monivalinta- kysymyksiä, avoimia kysymyksiä sekä Likertin-asteikkoa. Likertin- asteikko kertoo mikä oli vastaajien alin ja korkein arvosana, keskiarvo, mediaani ja

keskihajonta. Ne kuvaavat mihin suuruusluokkaan tai mittaustasoon suurin osa vastauksista sijoittuu. Mediaani on keskiluku, joka kuvaa vastauksien jakauman keskimmäistä lukua. Sen avulla voidaan helposti analysoida, miten havainnot ovat jakautuneet keskimmäisen havainnon suhteen. Keskihajonnalla tarkoitetaan lukua, joka kuvaa muuttujan arvon vaihtelua. Esimerkiksi miten muuttujan arvot jakautuvat keskiarvon ympärille. Pieni arvo kertoo muuttujan arvon olevan lähellä, kun taas suuri arvo kertoo muuttujan hajonneen koko vaihteluvälille. (Vilka. 2007, 121–123)

Avoimien kysymyksiä kohdalla käytin apuna sanapilveä. Sanapilveen voidaan viedä kaikki vastaukset ja automatiikka muodostaa kuvion, korostaen niitä sanoja, jotka esiintyvät eniten. Sanapilviä tehdessä poistin turhat täyte sanat ja teemoittelin vastaukset niin että automatiikka korostaa asioita, jotka ilmenevät eniten vastauksissa. Koska tutkimukseeni oli mahdollista vastata suomeksi ja englanniksi käänsin englanninkieliset vastaukset ennen kuin lätasin ne sanapilveen, jotta vastauksia olisi helpompi tarkastella.

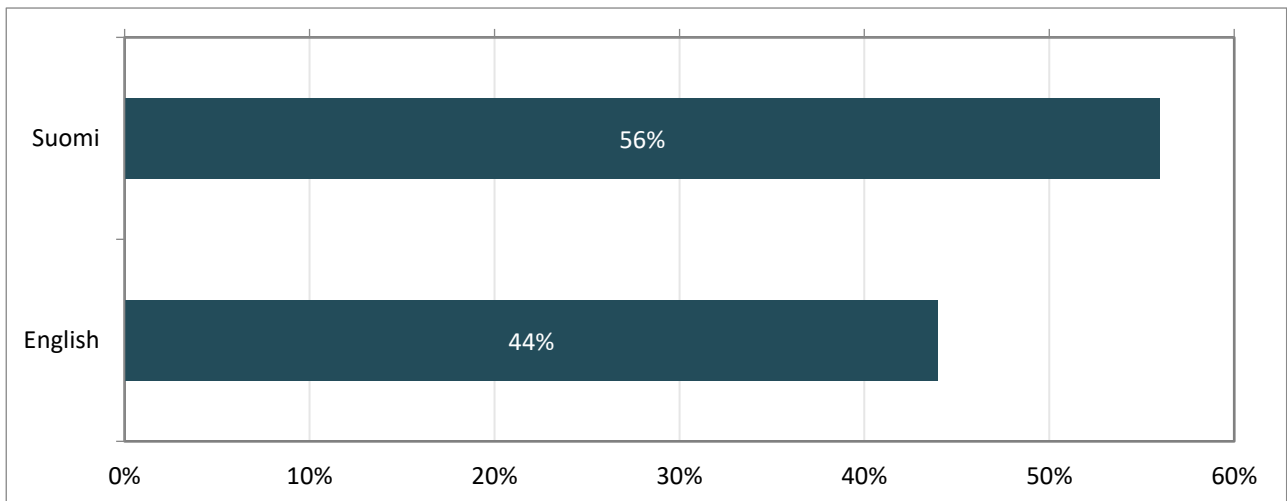
4 Tutkimus tulokset

Tässä luvussa esitellään kyselytutkimuksen tulokset. Tutkimus tulokset on havainnollistettu taulukoiden ja kuvioiden avulla, lisäksi tutkimustulokset ovat selitetty sanallisesti taulukoiden yläpuolelle. Avoimien kysymyksien kohdalla on käytetty apuna sanapilviä havainnollistamaan vastauksia. Tutkimus tulokset ovat jaettu kolmeen osaan, taustatietoihin, työn merkityksellisyyteen ja työssä koettuihin tunteisiin.

4.1. Taustatiedot

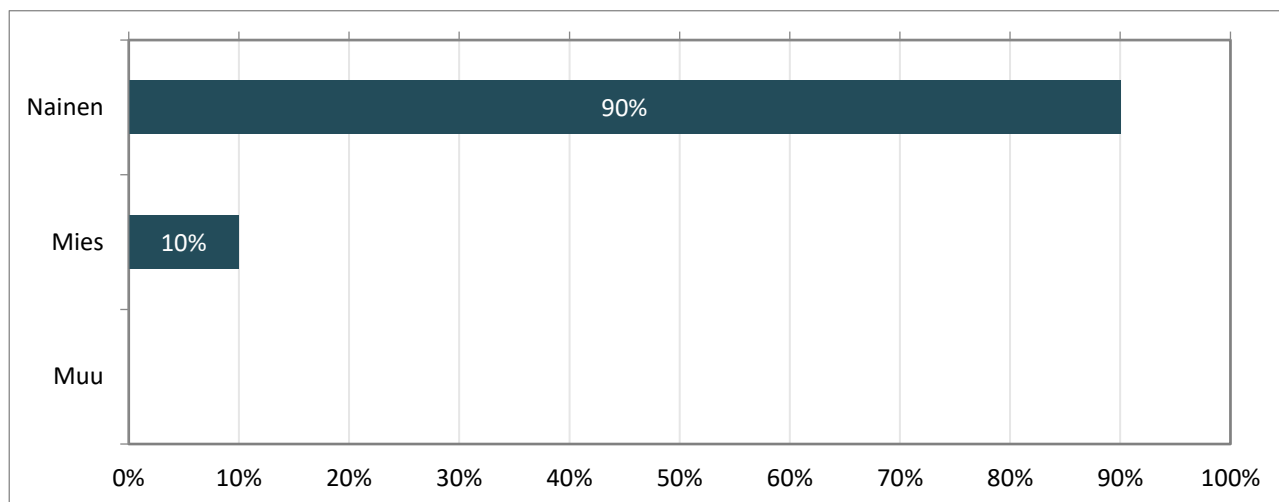
Ensimmäisessä osiossa esitellään vastaajien taustatietoja. Taustatiedoiksi valikoituivat vastaus kieli, sukupuoli ja kuinka kauan on työskennellyt yrityksessä.

Vastaajista 56 % vastasi suomen kielellä ja 44 % englannin kielellä (kuva 5).

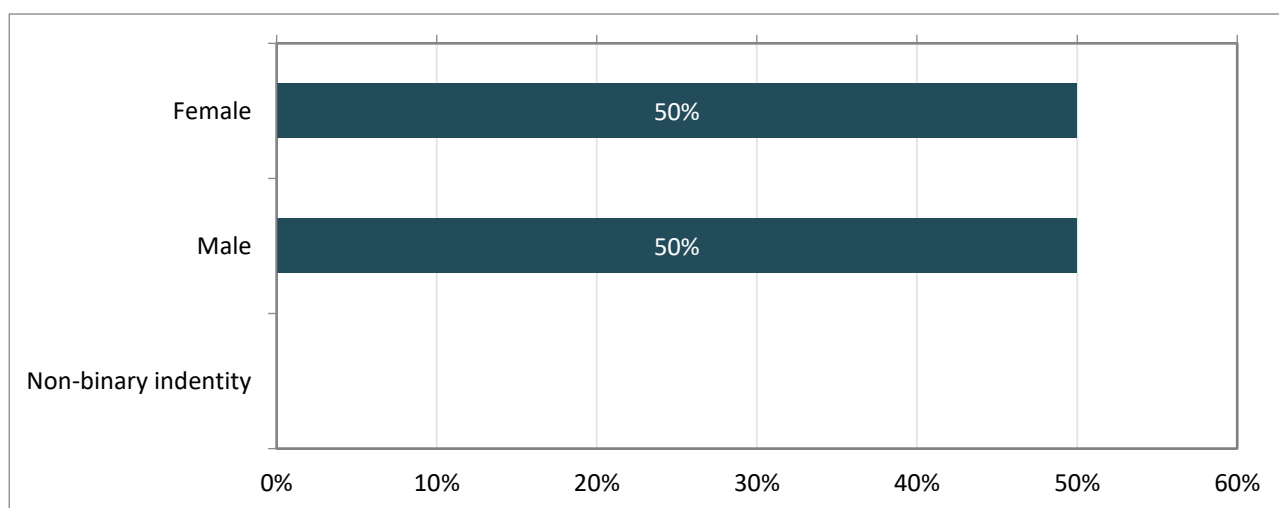


Kuva 5. Vastaajien valitsema vastaus kieli (n=18)

Seuraavana vastaajilta kysyttiin sukupuolta. Suomen kielellä vastanneista 90 % oli naisia ja 10 % miehiä (kuva 6). Englannin kielellä vastanneista jakauma oli tasainen, puolet (50 %) vastaajista olivat naisia ja puolet (50 %) miehiä (kuva 7).

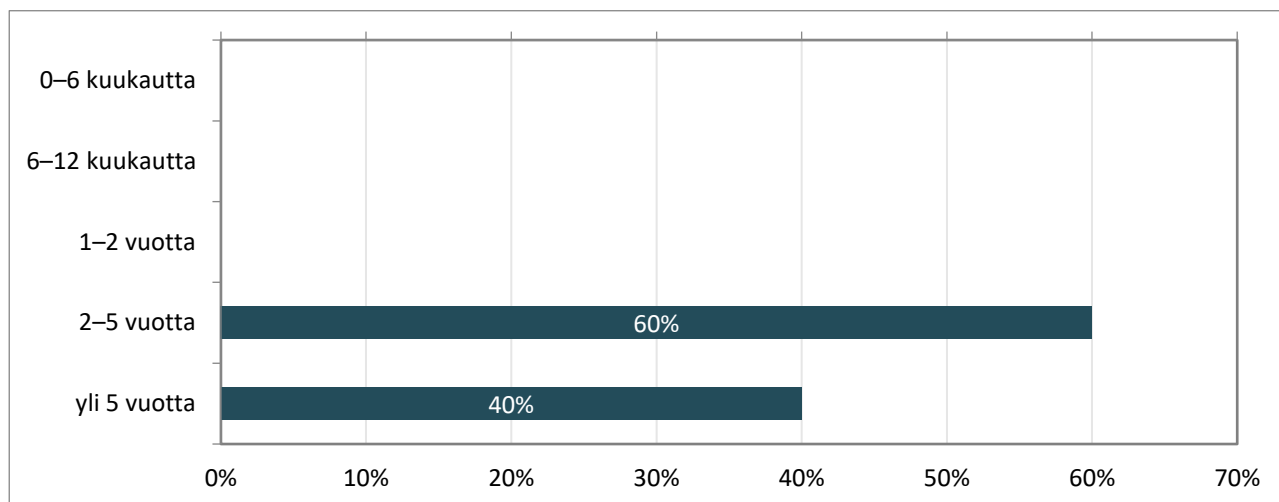


Kuva 6. Suomen kielisten vastaajien sukupuoli jakauma. (n=10)

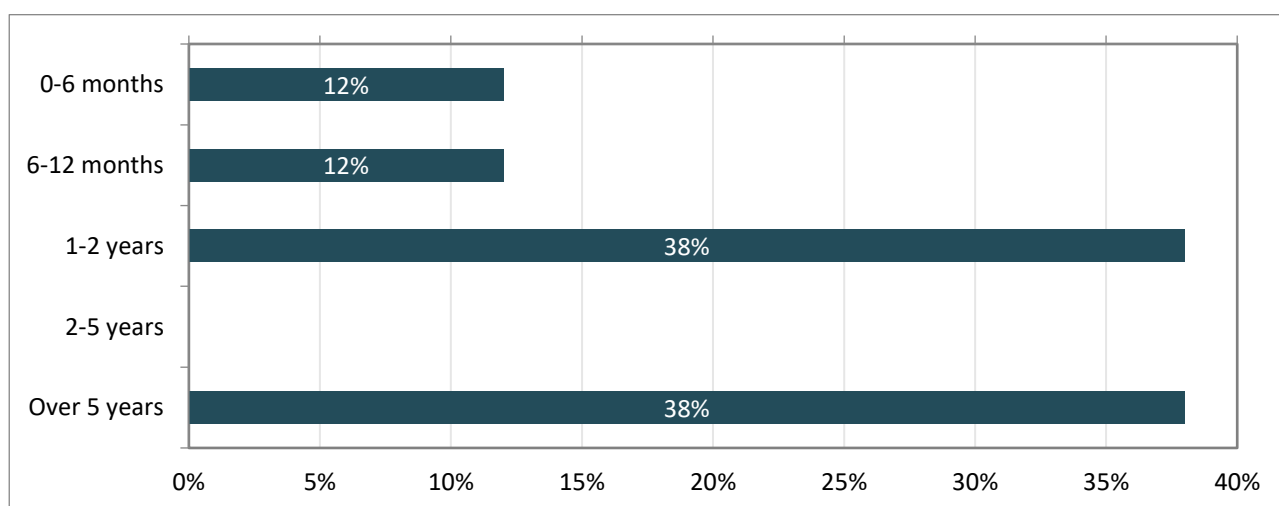


Kuva 7. Englannin kielisten vastaajien sukupuoli jakauma. (n=8)

Viimeisessä taustatieto kysymyksessä kysyttiin, kuinka kauan olet työskennellyt nykyisellä työnantajallasi. Suomen kielellä vastanneista reilu puolet (60 %) on työskennellyt nykyisellä työnantajalla 2–5 vuotta ja vajaa puolet (40 %) yli viisi vuotta. (kuva 8). Englannin kielellä vastanneiden jakauma oli tasaisempaa. Selvisi että 12 % on työskennellyt nykyisellä työnantajalla 0–6 kuukautta, 12 % 6–12 kuukautta, 38 % 1–2 vuotta ja 38 % yli viisi vuotta. (kuva 9).



Kuva 8. Suomenkielisten vastaajien työvuodet nykyisellä työnantajalla. (n= 10)



Kuva 9. Englanninkielisten vastaajien työvuodet nykyisellä työnantajalla. (n=8)

4.2. Työn merkityksellisyys

Tässä luvussa pyrittiin selvittämään työn merkityksellisyyttä. Seuraavilla kysymyksillä pyrittiin selvittämään, koetaanko oma työ merkitykselliseksi, mikä lisää työn merkityksellisyyttä ja mikä heikentää merkityksellisyyttä. Samalla pyrittiin selvittämään työn merkityksellisyyden vaikutusta henkilöstön sitoutumiseen.

Ensimmäisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 0–10 kuinka merkitykselliseksi he kokevat työnsä tällä hetkellä. Suomenkielisissä vastauksissa keskiarvoksi muodostui 7,1 ja keskihajonta oli 1,9 (kuva 10). Englanninkielisissä vastauksissa keskiarvoksi muodostui 6,9 ja keskihajonnaksi 2,6 (kuva 11). Englanninkielisten vastauksien keskihajonnan ollessa suurempi kuin suomen kielellä vastanneiden keskihajonnan voidaan päätellä suomenkielisten vastaajien kokevansa työnsä tällä hetkellä merkityksellisemmäksi.

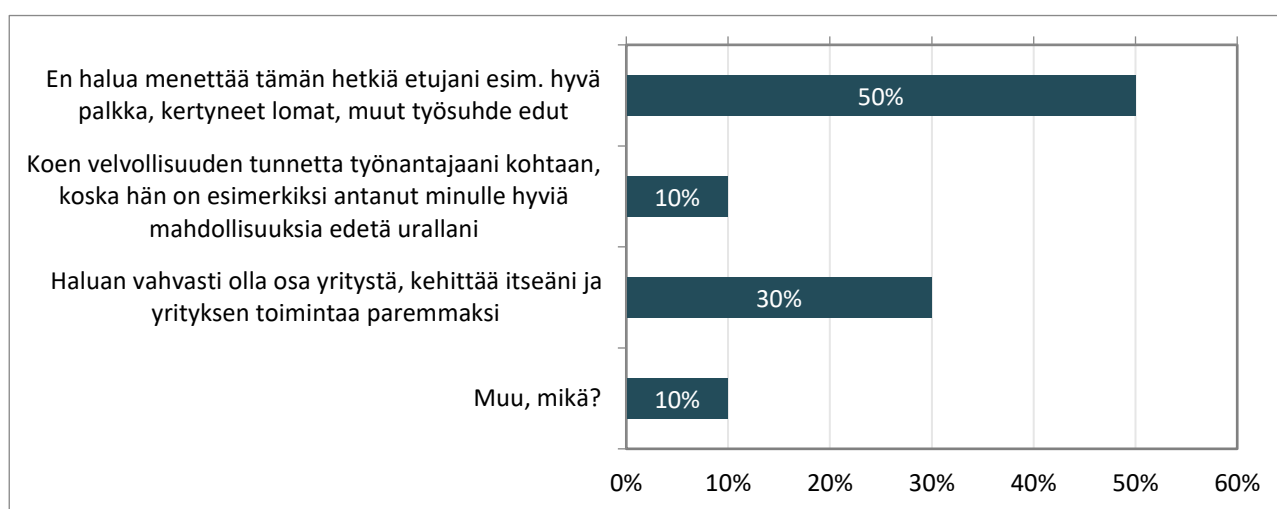
Mini- miarvo	Maksi- miarvo	Kes- kiarvo	Medi- aani	Summa	Keskiha- jonta
4,0	10,0	7,1	7,5	71,0	1,9

Kuva 10. Suomenkielisten vastauksien työn merkityksellisyys. (n=10)

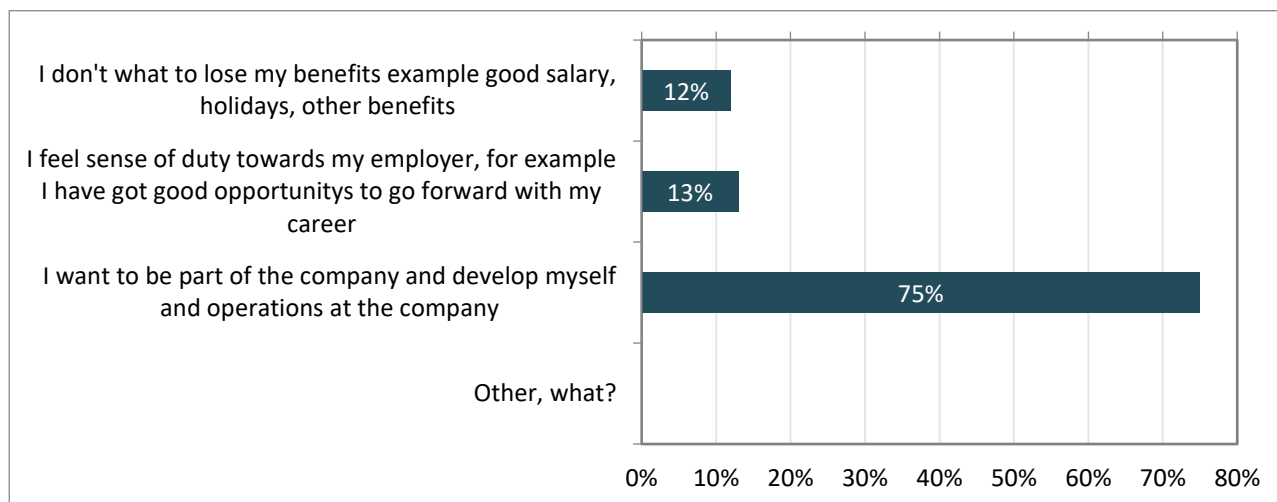
Mini- miarvo	Maksi- miarvo	Kes- kiarvo	Medi- aani	Summa	Keskiha- jonta
3,0	10,0	6,9	6,5	55,0	2,6

Kuva 11. Englanninkielisten vastauksien työn merkityksellisyys. (n=8)

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, miksi työntekijät työskentelevät nykyisellä työnantajallaan. Kysymyksessä oli valmiit vastausvaihtoehdot. Vaihtoehdoista pyydettiin valitsemaan itseään parhaiten kuvaava vaihtoehto. Suomenkielisistä vastaajista puolet (50 %) vastasi, ettei halua menettää saatuja etuja kuten hyvää palkkaa tai lomaa (kuva 12). Kun taas englanninkielisistä vastaajista 12 % valitsi tämän vaihtoehdon (kuva 13.) Suomenkielisistä vastaajista 10 % vastasi kokevansa velvollisuuden tunnetta työnantajaansa kohtaan, koska on saanut työnantajan ansiosta hyviä mahdollisuuksia edetä uralla (kuva 12), englanninkielisistä vaihtoehdon valitsi 13 % (kuva 13). Suomenkielisistä 30 % ja englanninkielisistä vastaajista kolme neljäs osaa (75 %) koki vahvasti haluavansa olla osa yritystä, kehittää itseään ja yrityksen toimintaa (kuvat 12 & 13). Ainoastaan suomenkielisistä vastaajista 10 % oli valinnut vaihtoehdon muu, mikä? Tässä oli perusteluna, ettei keksi muutakaan paikkaa mistä olisi kiinnostunut (kuva 12). Englanninkielisistä vastaajista kukaan ei ollut valinnut vaihtoehtoa muu.

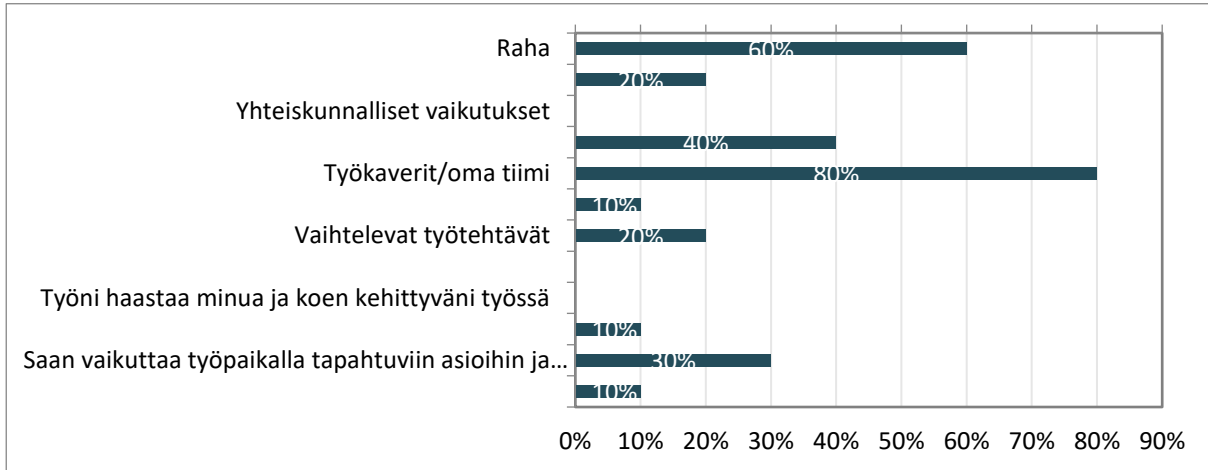


Kuva 12. Suomenkielisten vastaajien työskentely nykyisellä työnantajalla. (n=10)

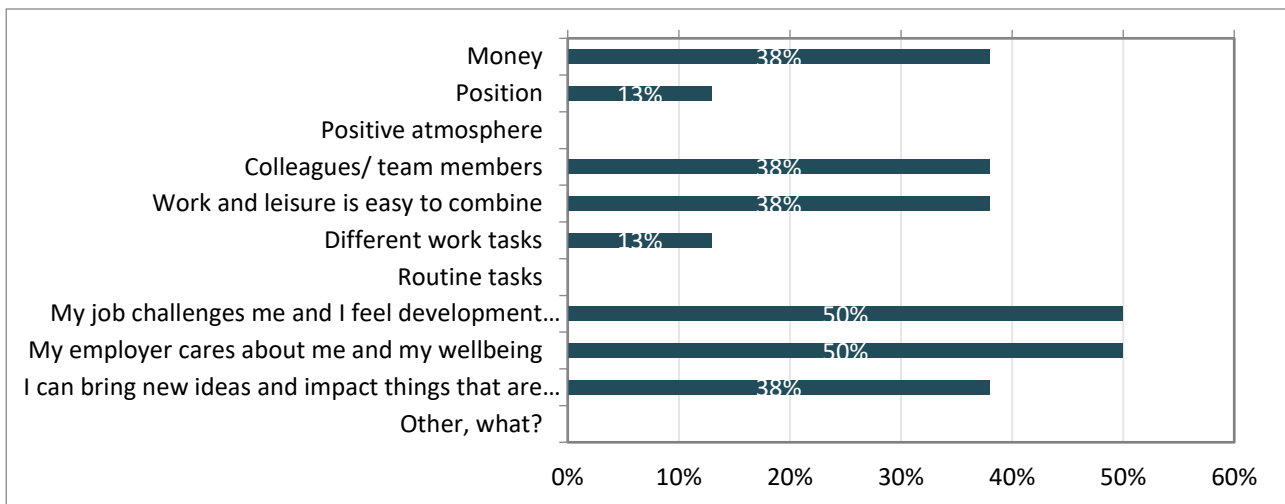


Kuva 13. Englanninkielisten vastaajien työskentely nykyisellä työnantajalla. (n=8)

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin mitkä asiat lisäävät merkityksellisyyden tunnetta työpaikalla. Kysymyksessä pyydettiin valitsemaan itselle kolme tärkeintä. Suomenkielisissä vastauksessa kolme tärkeintä olivat työkaverit/oma tiimi (80 %), raha (60 %) ja positiivinen ilmapiiri (40 %). Vastanneista 30 % kertoi saavansa vaikuttaa työpaikalla tapahtuviin asioihin ja esittää omia ideoita. Vajaa neljännes vastaajista (20 %) valitsi vaihtoehdot asema ja vaihtelevat työtehtävät. 10 % kertoi työn ja vapaa-ajan olevan helposti yhdistettävissä ja työnantajan välittävän ja tukevan työntekijän terveyttä. 10 % vastaajista valitsi vaihtoehdon muu, mikä. perusteluna oli työpaikan sijainti ja etätö mahdollisuus (kuva 14). Englanninkielisessä versiossa tärkeimmiksi nousi työn kehittävyys ja halu kehittyä työssä, puolet (50 %) vastaajista valitsi tämän vaihtoehdon. Puolet (50 %) koki työnantajan välittämisen ja terveyden tukemisen merkitystä lisääväksi tekijäksi. 38 % kertoi rahan, työkavereiden/oman tiimin, työn ja vapaa-ajan helpon yhdistämisen ja työpaikalla tapahtuviin asioihin vaikuttamisen ja omien ideoiden lisäävän merkitystä. 13 % vastaajista kertoi oman aseman lisäävän merkitystä. Kukaan englanninkielisistä vastaajista ei kokenut positiivista ilmapiiriä merkitystä lisääväksi tekijäksi (kuva 15). Suomen tai englanninkielisissä vastauksissa kukaan ei kokenut merkitystä lisääväksi tekijäksi yhteiskunnallisia vaikutuksia tai rutiininomaisia työtehtäviä.



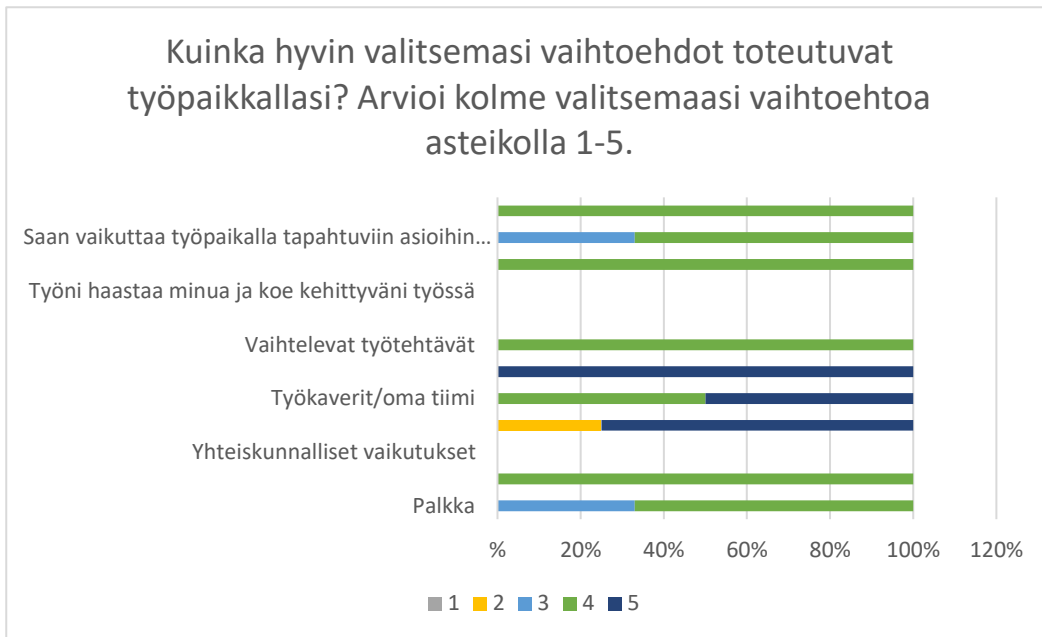
Kuva 14. Suomenkielisten vastaajien merkityksellisyyttä lisäävät tekijät. (n=10)



Kuva 15. Englanninkielisten vastaajien merkityksellisyyttä lisäävät tekijät. (n=8)

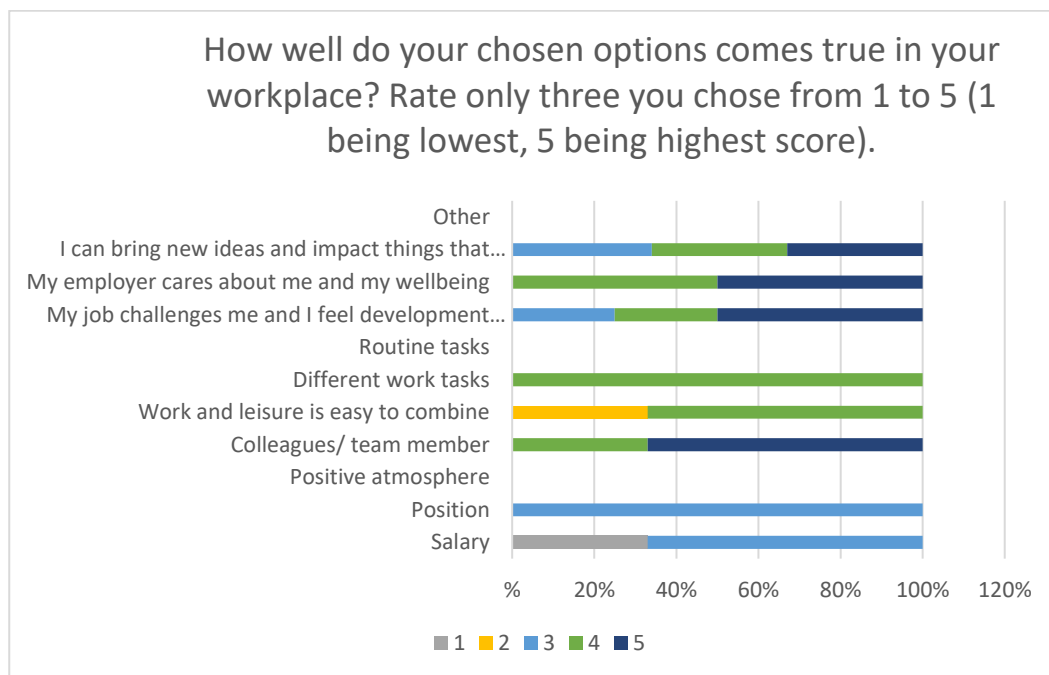
Neljännessä kysymyksessä pyydettiin määrittelemään, kuinka hyvin edellisessä kysymyksessä valitut vaihtoehdot toteutuvat työpaikalla. Vastaajia pyydettiin arvioimaan vaihtoehdot asteikolla 1–5. Kuvassa 16 kuvataan suomenkielisten vastaajien merkityksellisyyttä lisäävien tekijöiden toteutumista työpaikalla. Kaikki (100 %) vastaajat kokivat työn ja vapaa-ajan yhdistämisen toteutuvan työpaikalla erittäin hyvin. 75 % vaihtoehdon positiivinen ilmapiirin valinneista kokivat sen toteutuvan työpaikalla erittäin hyvin, neljännes (25 %) vastaajista koki tämän toteutuvan työpaikalla jokseenkin. Puolet (50 %) vaihtoehdon työkaverit/ oma tiimi valinneista koki tämän toteutuvan työpaikalla erittäin hyvin ja puolet (50 %) koki tämän toteutuvan hyvin. Vaihtoehdot asema, vaihtelevat työtehtävät, työnantajani välittää minusta ja tukee terveystäni edistäviä asioita ja muu koettiin toteutuvan työpaikalla kaikkien (100 %) vastaajien kesken hyvin. 33 % koki palkan toteutuvan kohtalaisesti, ja reilu puolet (67 %) vastaajista koki palkan toteutuvan hyvin. 33 % koki saavansa vaikuttaa

työpaikalla tapahtuviin asioihin ja esittää omia ideoita toteutuvan työpaikalla kohtalaisesti, reilu puolet (67 %) koki tämän toteutuvan hyvin (kuva 16).



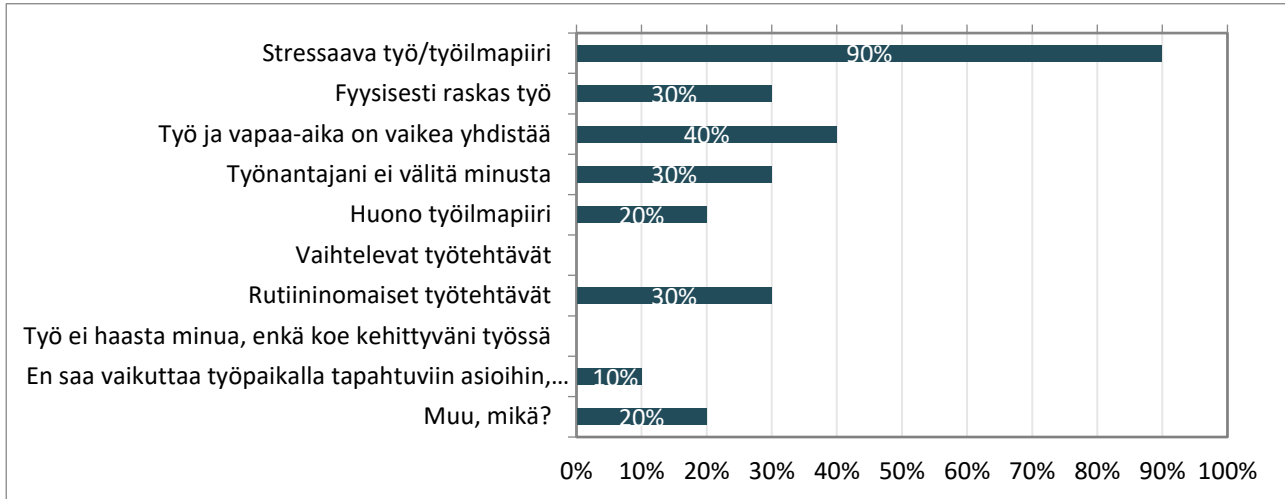
Kuva 16 suomenkielisten vastaajien merkityksellisyttä lisäävien tekijöiden toteutuminen työpaikalla. (n=10)

Kuvassa 17 kuvataan englanninkielisten vastaajien merkityksellisyttä lisäävien tekijöiden toteutumisesta seuraavasti. Kaikkien vastaajien kesken vaihtelevat työtehtävät koettiin toteutuvan hyvin. Kaikki (100 %) vastaajista koki oman aseman/ urakehityksen toteutuvan työpaikalla kohtalaisesti. Vastaajista puolet (50 %) koki työnantajan välittävän ja tukevan terveyttä edistäviä asioita toteutuvan hyvin työpaikalla, ja puolet (50 %) koki tämän toteutuvan erittäin hyvin. 33 % vaihtoehdon työkaverit/ oma tiimi valinneista koki tämän toteutuvan työpaikalla hyvin ja reilu puolet (67 %) erittäin hyvin. 33 % koki palkan toteutuvan huonosti ja reilu puolet (67 %) koki palkan toteutuvan kohtalaisesti. 33 % oli sitä mieltä, että työ ja vapaa-aika on helppo yhdistää jokseenkin, 67 % mielestä tämä taas toteutuu hyvin työpaikalla. 33 % vaihtoehdon: saan vaikuttaa työpaikalla tapahtuviin asioihin ja esittää omia ideoita valinneista koki tämän toteutuvan kohtalaisesti, 33 % koki tämän toteutuvan hyvin ja 33 % koki tämän toteutuvan erittäin hyvin. Neljännes (25 %) koki työn haastavuuden ja kehityksen toteutuvan työpaikalla kohtalaisesti, toinen neljännes (25 %) koki tämän toteutuvan hyvin ja puolet (50 %) erittäin hyvin.



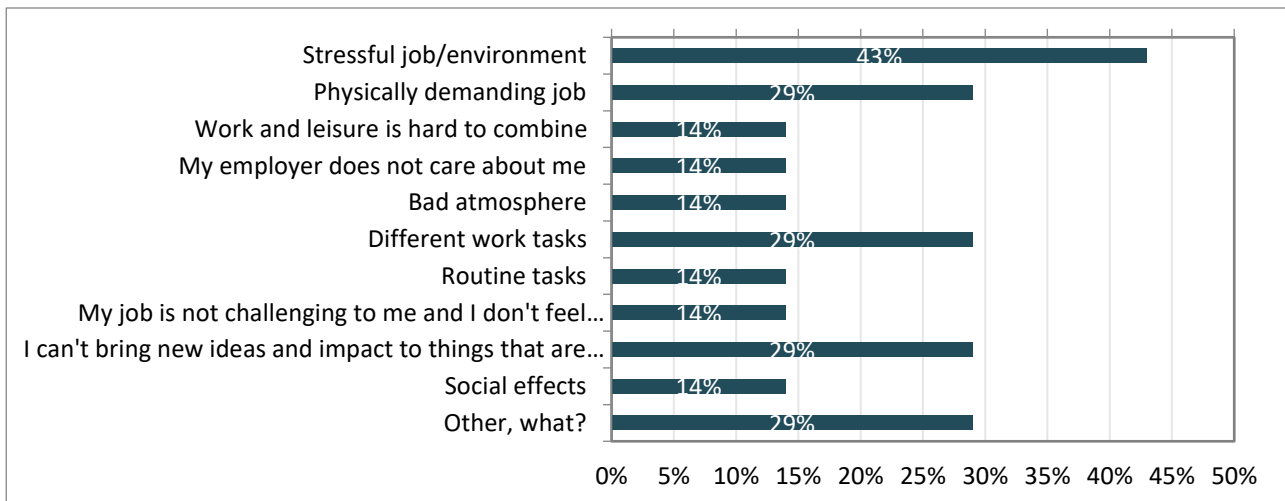
Kuva 17 englanninkielisten vastaajien merkityksellisyyttä lisäävien tekijöiden toteutuminen työpaikalla. (n=8)

Viimeisessä kysymyksessä pyrittiin selvittämään mitkä asiat heikentävät merkityksellisyyden tunnetta työpaikalla. Vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä vaihtoehtoa. Suomenkielisistä vastaajista lähes kaikki (90 %) kertoi stressaavan työn/työilmapiirin heikentävän merkityksellisyyden tunnetta. Lähes puolet (40 %) kertoi työn ja vapaa-ajan vaikean yhdistämisen heikentävän merkityksellisyyttä. 30 % valitsi vaihtoehdot fyysisesti raskas työ ja työnantajani ei välitä minusta. 20 % koki vähiten merkityksellisyyttä heikentäväksi huonon työilmapiirin. 20 % kertoi sairaspöissaolojen ja töiden tulevan kotiin heikentävän merkityksellisyyttä. 10 % koki merkityksellisyyden heikentyvät, kun työpaikalla tapahtuviin asioihin ei saa vaikuttaa. Vaihtelevien työtehtävien ja työ ei haasta minua, enkä koe kehittyväni työssäni vaihtoehtojen ei koettu heikentävän merkityksellisyyttä ollenkaan (kuva 18).



Kuva 18. Suomenkielisten vastaajien merkityksellisuuden tunnetta heikentävät tekijät. (n=10)

Englanninkielisissä vastauksissa lähes puolet (43 %) koki stressaavan työn/ työilmapiirin heikentävän merkityksellisyyttä. 29 % koki fyysisesti raskaan työn, vaihtelevien työtehtävien ja kun työpaikalla tapahtuviin asioihin ei saa vaikuttaa heikentävän merkityksellisyyttä. 29 % koki myös palkan sekä henkisesti raskaan työn heikentävän merkityksellisyyttä. 14 % koki työn ja vapaa ajan vaikean yhdistämisen, työnantaja ei välitä, huonon ilmapiirin, rutiininomaiset työtehtävät, työ ei haasta, enkä koe kehittyväni työssä heikentävän merkityksellisyyttä (kuva 19).



Kuva 19. Englanninkielisten vastaajien merkityksellisuuden tunnetta heikentävät tekijät. (n=8)

4.3. Työssä koetut tunteet

Tässä luvussa pyritään selvittämään kuinka paljon työntekijät kokevat innostusta ja positiivisia tunteita työpaikalla. Lisäksi lukuun on sisällytetty toimeksiantajan kysymys. Innostuksen ja positiivisten tunteiden määrällä pyritään selvittämään mitkä asiat työssä innostavat, lisäävätkö ne sitoutumisen määrää ja onko vastauksissa yhteneväisyyksiä merkityksellisyyden tekijöiden kanssa.

Ensimmäisessä kysymyksessä vastaajia pyydettiin arvioimaan asteikolla 0–10 kuinka paljon he keskimäärin kokevat innostumisen tunteita työpaikalla. Suomenkielisissä vastauksissa keskiarvoksi muodostui 5,9 ja keskihajonnaksi 1,9 (kuva 20). Englanninkielisissä vastauksissa keskiarvoksi muodostui 8,4 ja keskihajonnaksi 1,4 (kuva 21).

Mini- miarvo	Maksi- miarvo	Kes- kiarvo	Medi- aani	Summa	Keskiha- jonta
3,0	8,0	5,9	6,5	59,0	1,9

Kuva 20. Suomenkielisten vastauksien innostumisen tunteen keskiarvo. (n=10)

Mini- miarvo	Maksi- miarvo	Kes- kiarvo	Medi- aani	Summa	Keskiha- jonta
7,0	10,0	8,4	8,0	67,0	1,4

Kuva 21. Englanninkielisten vastauksien innostumisen tunteen keskiarvo. (n=8)

Toisessa kysymyksessä selvitettiin minkälaiset asiat lisäävät innostumisen tunnetta avoimen kysymyksen avulla. Kuvaan 22 on yhdistetty suomen- ja englanninkieliset vastaukset. Merkittävämäksi nousi ympäröivät ihmiset kuten työkaverit ja asiakkaat. Työilmapiiri ja erilaiset palkkiot mainittiin moneen kertaan. Uuden oppiminen ja työn vaihtelevuutta pidettiin tärkeänä.



Kuva 22. Sanapilvi. Asiat, jotka lisäävät innostumisen tunnetta. (n=18)

Kolmannessa kysymyksessä pyrittiin selvittämään kuinka paljon työntekijät kokevat positiivisia tunteita työpaikalla. Kuvan 23 mukaan suomenkielisten vastaajien keskiarvoksi muodostui 6,3 ja keskihajonnaksi 2,0. Englanninkielisten vastaajien keskiarvoksi muodostui 7,5 ja keskihajonnaksi 1,8 (kuva 24).

Mini- miarvo	Maksi- miarvo	Kes- kiarvo	Medi- aani	Summa	Keskiha- jonta
3,0	9,0	6,3	6,5	63,0	2,0

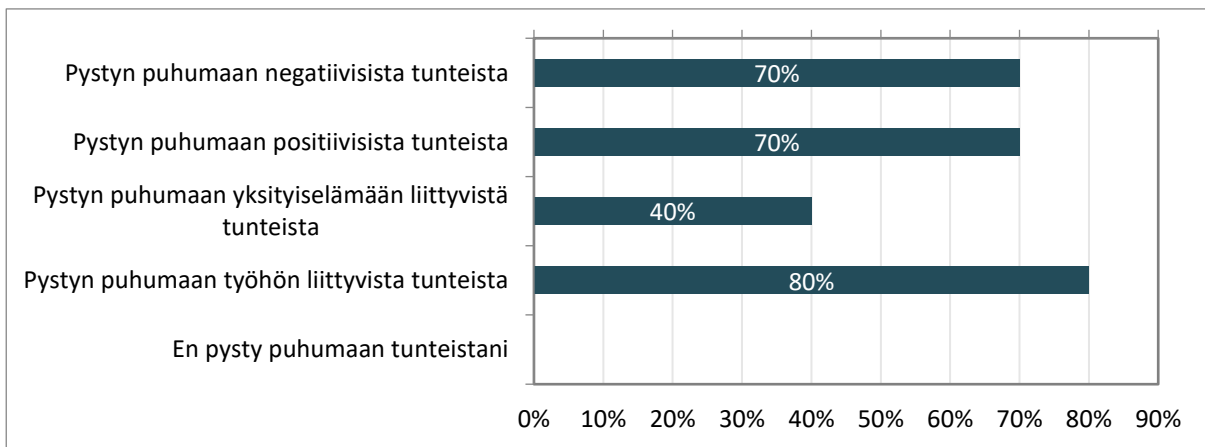
Kuva 23. Suomenkielisten vastaajien positiiviset tunteet työpaikalla. (n=10)

Mini- miarvo	Maksi- miarvo	Kes- kiarvo	Medi- aani	Summa	Keskiha- jonta
5,0	10,0	7,5	7,5	60,0	1,8

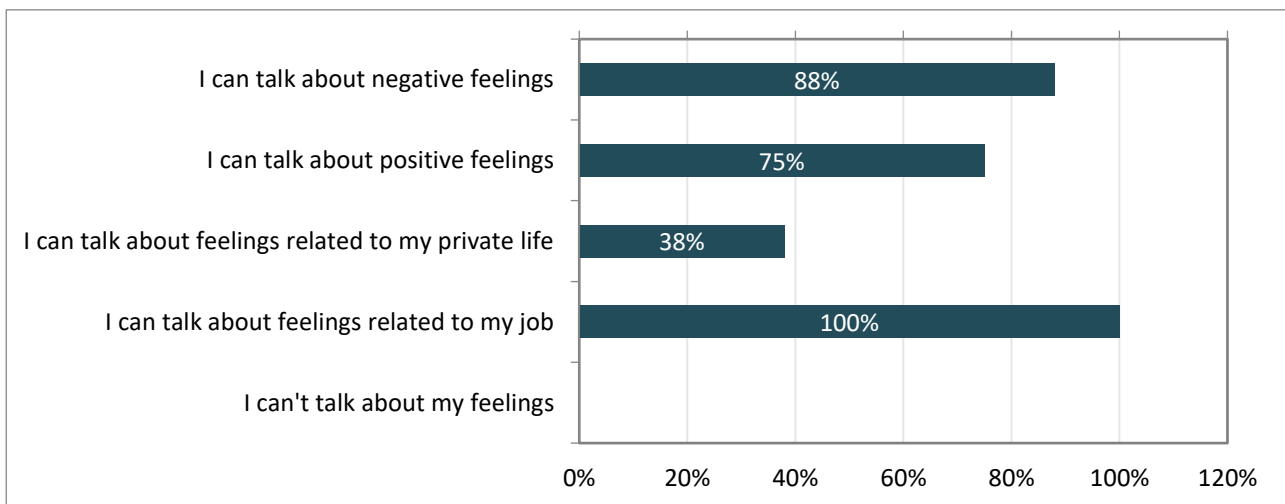
Kuva 24. Englanninkielisten vastaajien positiiviset tunteet työpaikalla. (n=8)

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin, pystyvätkö työntekijät puhumaan kaikista tunteistaan avoimesti työpaikalla. Kysymykseen pystyi vastaamaan yhden tai useamman vaihtoehdon. Lähes

kaikki (80 %) suomenkielisistä vastaajista koki pystyvänsä puhumaan työhön liittyvistä tunteista. Melkein kaikki vastaajat (70 %) kertoivat myös pystyvänsä puhumaan positiivisista ja negatiivisista tunteista. Ainoastaan vajaa puolet (40 %) koki pystyvänsä puhumaan yksityiselämäänsä liittyvistä tunteista (kuva 25). Kaikki (100 %) englanninkielisistä vastaajista kokivat pystyvänsä puhumaan työhön liittyvistä asioista. Lähes kaikki (88 %) koki pystyvänsä puhumaan negatiivisista tunteista, lähes kaikki (75 %) kokivat myös pystyvänsä puhumaan positiivisista tunteista. Ainostaan 38 % koki pystyvänsä puhumaan yksityiselämänsä asioista. Kukaan vastaajista ei kokenut, että ei kykenisi puhumaan tunteistaan ollenkaan työpaikalla (kuva 26).



Kuva 25. Suomenkielisten vastaajien tunteista puhuminen työpaikalla. (n=10)



Kuva 26. Englanninkielisten vastaajien tunteista puhuminen työpaikalla. (n=8)

Viimeinen kysymys oli toimeksiantajan kysymys. Kysymyksessä haluttiin selvittää millaisia tunteita tämänhetkiset organisaatio muutokset herättävät työntekijöissä. Kuva 27 kuvastaa sanapilven muodossa suomen- ja englanninkielisten vastaajien ajatuksia. Vastaukset olivat hyvin tasaisia. Eniten kuitenkin nousi esille epävarmuus, jännitys ja hämmennys. Muutoksia myös odotetaan innolla ja ne ovat tervetulleita. Muutama vastasi, että muutokset eivät tällä hetkellä koske heitä eikä herätä sen enempää tunteita.



5. Pohdinta

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimuksen tärkeimpiä tuloksia ja tehdään tuloksista johtopäätökset. Työn tavoitteena oli saada syvempää tietoa ja ymmärrystä toimeksianto yrityksen työntekijäkokeemuksesta ja työntekijöiden sitoutumisesta. Saadakseni syvempää ymmärrystä työntekijäkokeemuksesta ja sitoutumisesta päädyin tarkastelemaan mitkä asiat tuottavat työntekijöille merkityksellisyttä sekä millaisia tunteita työpaikalla koetaan. Tavoitteeseen pääsemiseen etsin ratkaisua tutkimuksen pääongelmaan ”Miten työntekijöiden sitoutumista työnantajaan voidaan parantaa?” Pääongelman ratkaisemiseksi etsittiin vastausta kolmeen alaongelmaan ”Mitkä asiat vaikuttavat työntekijän sitoutumiseen?” ”Mitkä asiat heikentävät työntekijän sitoutumista?” ”Mitkä asiat lisäävät työntekijän sitoutumista?” Johtopäätöksien jälkeen luvussa käsitellään vastauksia alaongelmiin ja pääongelmaan peilaten. Luvussa annetaan toimeksiantajalle kehitysehdotuksia sekä kerrotaan kuinka aihetta kannattaisi jatkossa tutkia. Luvun lopussa tarkastellaan tutkimuksen luotettavuutta sekä arvioidaan omaa oppimista opinnäytetyön aikana.

5.1. Johtopäätökset ja kehitysehdotus

Tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella voidaan sanoa suurimman osan suomen kielellä vastanneiden olevan jatkuvuus sitoutuneita, Leiviskän mukaan he eivät halua menettää saatuja etuja ja yrityksestä lähteminen voi aiheuttaa heille liikaa kustannuksia (Leiviskä 2011, 120–121.) Englannin kielellisten vastauksien perusteella voidaan sanoa heidän olevan tunneperäisesti sitoutuneita. Kuten Leiviskä mainitsee he kokevat ja haluavat olla osa yritystä omasta tahdostaan sekä jäädä yritykseen. (Leiviskä 2011, 120–121.) Tutkimustuloksista voidaan huomata suomen kielellä vastanneiden työskennelleen yrityksessä keskimäärin kauemmin kuin englannin kielellä vastanneet työntekijät.

Tutkimuksessa suomen kielellä vastanneet kokivat rahan, työkavereiden/ oman tiimin sekä työilmapiiriin lisäävän merkityksellisyyttä. Kuten Rantanen, Kankaanpää ja Leppänen mainitsevat Tiimit, jotka tuntevat paljon positiivisia tunteita on todettu olevan tuottavampia ja tehokkaampia. (Rantanen, Kankaanpää & Leppänen 2020 46.) Nämä asiat koettiin toteutuvan työpaikalla hyvin tai erittäin hyvin.

Englannin kielellä vastanneet kokivat merkitystä lisääviksi asioiksi työn haastavuuden sekä työssä kehittymisen. Tämä vahvistaa työntekijöiden olevan tunneperäisesti sitoutuneita, koska pääasiassa merkitystä lisäävät muutkin asiat kuin työstä saatu palkka tai asema. Kuten Viitala mainitsee tunneperäisesti sitoutuneet työntekijät kokevat enemmän innostusta työtä kohtaan sekä ovat lojaaleja yritykselle. Tämä näkyy vähäisinä poissaoloina, työn laadussa ja työntekijöiden vaihtuvuus on pienempää. (Viitala 2021, 45.) Toisena merkitystä lisäävänä tekijänä nousi esiin työnantajan

välittävän työntekijästä ja hänen terveydestään. Huhdan ja Myllyntauksen mukaan työntekijän ko-
kiessa työnantajansa välittävänsä hänestä aidosti luo luottamusta työnantajaa kohtaan ja lisää
työntekijän sitoutumista. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku 4) Työn haastavuus koettiin toteutuvan
työpaikalla kohtalaisesti, hyvin tai erittäin hyvin. Kun taas työnantajan koettiin välittävän työnteki-
jöstä hyvin tai erittäin hyvin. Suomen- ja englanninkielisissä vastauksissa palkka sai keskimäärin
huonoimmat arvostelut. Englanninkielisissä vastauksissa koettiin palkan toteutuvan huonosti tai
kohtalaisesti kun taas suomen kielisissä vastauksissa koettiin palkan toteutuvan kohtalaisesti tai hy-
vin. Tutkimuksessa mielenkiintoisena yksityiskohtana nousi esille suomen kielellä vastanneiden ko-
kevan työnsä merkityksellisemmäksi kuin englannin kielellä vastanneet, vaikka tunneperäistä sitoutu-
mista pidetään merkittävämpänä tekijänä merkityksellisyyttä ja sitoutumista tarkastellessa. (Viitala
2021, 45.)

Tutkimuksessa etsittiin vastausta alaongelmaan, mitkä asiat heikentävät työntekijän sitoutumista.
Tuloksissa nousi esille kaikissa vastauksissa stressaavan työn tai työilmapiirin heikentävän merki-
tyksellisyyttä, joka viittaa myös työhön sitoutumiseen. Kuten Huhta ja Myllyntaus mainitsevat stres-
sitekijät saattavat olla työntekijälle todella haitallisia ja johtaa jopa työuupumukseen. He muistutta-
vat kuitenkin jokaisen kokevan stressin yksilöllisesti ja jokainen kokee stressin eri tavalla. (Huhta &
Myllyntaus 2021, luku 4) Tämän lisäksi suomenkielisissä vastauksissa nousi esiin myös merkityk-
sen heikentyvän, kun työ ja vapaa aika on vaikea yhdistää. Huhdan ja Myllyntauksen mukaan tämä
voidaan linkittää stressiä lisääviin tekijöihin ja heijastua työpaikalle. (Huhta & Myllyntaus 2021, luku
4)

Tutkimuksessa huomattiin englannin kielellä vastanneiden kokevansa keskimäärin enemmän in-
nostumisen tunteita kuin suomen kielellä vastanneet kokivat keskimäärin. Jo aiemmin mainittiin
englannin kielellä vastanneiden olevan tunneperäisesti sitoutuneita, Viitalan mukaan tunneperäi-
sesti sitoutuneet kokevat enemmän innostumisen tunteita (Viitala 2021, 45.) Huhdan ja Myllyntauk-
sen mukaan innostuneisuutta voidaan myös tarkastella työn imun määreenä. Englannin kielellä
vastanneet kokevat työn olevan haastavaa ja heitä kehittävää, jolloin he innostuvat työstä herkem-
min. Avoimessa kysymyksessä selvitettiin vielä mitkä asiat lisäävät innostumisen tunnetta työpai-
kalla. Monissa vastauksissa nousi esiin työkaverit/ työilmapiiri, asiakkaat, palaute, erilaiset palkkiot,
uuden oppiminen sekä itsensä kehittäminen.

Tutkimuksessa selvitettiin kuinka paljon työntekijät kokevat keskimäärin positiivisia tunteita työpai-
kalla. Englannin kielellä vastanneiden keskiarvo oli tässä korkeampi kuin suomen kielellä vastan-
neiden, mutta keskihajonta oli suomen kielellä vastanneiden kesken suurempi ja vastaukset ovat
jakautuneet huomattavasti enemmän. Rantasen, Kankaanpää ja Leppäsen mukaan usein muis-
tamme ainoastaan negatiiviset tunteet. Tämä johtuu siitä, että negatiiviset tunteet ovat paljon

voimakkaampia kuin positiiviset tunteet, niihin on paljon helpompi tarttua ja ne tuottavat enemmän fyysisiä reaktioita. Heidän mukaansa ihmiset kuitenkin viettävät kaikista mieluiten aikaa sellaisten ihmisten seurassa, joiden kanssa he tuntevat olonsa hyväksi ja kokevat positiivisia tunteita (Rantanen, Kankaanpää & Leppänen 2020 140.) Tämä voisi selittää miksi monelle vastaajalle työkaverit ja työilmapiiri nousi merkittäväksi tekijäksi ja ne eivät tuota negatiivisia tunteita työpaikalla.

Tutkimuksessa selvisi, että kaikki vastaajat kokivat pysyvänsä puhumaan edes joistakin tunteistaan työpaikalla. Lähes kaikki vastaajat kokivat pystyvänsä puhumaan työhön liittyvistä tunteista, kun taas vähemmistö kokis pystyvänsä puhumaan yksityiselämäänsä liittyvistä tunteista. Lähes kaikki kokivat myös pystyvänsä puhumaan positiivisista ja negatiivisista tunteistaan työpaikalla. Rantalan, Kankaanpään ja Leppäsen mukaan tiimit, jotka tuntevat paljon positiivisia tunteita on todettu olevan tuottavampia ja tehokkaampia. Työpaikalla kuitenkin kaikkien tunteiden pitäisi olla sallittuja, mutta tunteista tulisi osata puhua suoraan ja avoimesti. (Rantanen, Kankaanpää & Leppänen 2020 38.) Tästä löytyykin varmasti syy miksi työilmapiiri ja työkavereita on pidetty merkityksellisenä ja näiden on koettu toteutuvan työpaikalla hyvin. Rantasen, Kankaanpään ja Leppäsen mukaan yksityiselämän haastavista asioista on hyvä puhua työpaikalla edes jonkun henkilön kanssa, mikäli yksityiselämän asiat vaikuttavat työhön vahvasti olisi suositeltavaa jakaa koko tiimin kesken asia. Näin vältytään selän takana puhumiselta ja spekuloinnilta, joka ruokkii negatiivista ilmapiiriä. (Rantanen, Kankaanpää & Leppänen 2020 140.)

Tutkimuksen alaongelmina pyrittiin selvittämään ”Mitkä asiat heikentävät työntekijän sitoutumista?” ”Mitkä asiat vaikuttavat työntekijän sitoutumiseen?” ”Mitkä asiat lisäävät työntekijän sitoutumista?” Tuloksien perusteella sitoutumista heikentäviä tekijöitä ovat stressaava työ/ ilmapiiri sekä työn ja vapaa-ajan vaikea yhdistäminen. Vastaajat kokivat yllättävän vähän positiivisia tunteita työpaikalla, joka heikentää työilmapiiriä. Suurin osa vastaajista koki myös, ettei pysty puhumaan yksityiselämänsä asioista työpaikalla. Yrityksen tulisikin kiinnittää huomioita työpaikalla valitsevaan ilmapiiriin ja ettei työ ole työntekijöille liian stressaavaa. Työpaikalla tulisi kannustaa enemmän puhumaan yksityiselämän asioista edes jollekin. Näin ennalta ehkäistäisiin selän takana puhumista ja negatiivista ilmapiiriä.

Työntekijän sitoutumista lisääviä tekijöitä ilmeni tuloksissa paljon. Eniten parannettavaa löytyisi kuitenkin kaikkien vastaajien palkoissa. Erityisesti suomen kielellä vastanneet kokivat tämän lisäävän merkityksellisyyttä työpaikalla ja tätä kautta sitoutumista. Englannin kielellä vastanneet kokivat esimerkiksi työssä kehittymisen ja työn haastavuuden menevän palkan edelle. Palkan ei heidän mielestään toteudu työpaikalla tällä hetkellä hyvin. Työpaikalla innostuksen tunteita lisääviä tekijöitä oli vastaajien mielestä asiakkaat, työkaveri, työilmapiiri, palaute ja palkkiot. Sitoutumista lisätäkseen yrityksen tulisi pitää huolta, että kaikilla työpaikalla kivaa ja ennalta ehkäistä negatiivista ilmapiiriä.

Yrityksessä voitaisiin miettiä voisiko hyvästä työstä ja palautteesta palkita työntekijöitä jotenkin paremmin mikä innostaisi työntekijöitä entisestään.

Työntekijän sitoutumista lisääviä ja heikentäviä tekijöitä voidaan kaikkia pitää sitoutumiseen vaikuttavina tekijöinä. Pääkohtana vaikuttaviin tekijöihin nostaisin esille työn merkityksellisyyden. Kaikki työntekijät kokivat työn kohtalaisen merkittävänä, vaikka työhön sitoutuminen jakautuikin kahteen osaan. Työn merkityksellisyydestä löytyy eniten parannettavaa, työntekijöiden kokiessa työilmapiirin ja terveyteen liittyvien asioiden toteutuvan hyvin työpaikalla.

Tutkimuksen pääongelmana oli selvittää, miten työntekijöiden sitoutumista työnantajaan voidaan parantaa. Englannin kielellä vastanneet olivat tuloksien mukaan tunneperäisesti sitoutuneita, kun taas suomen kielellä vastanneet kokivat olevansa jatkuvuussitoutuneita. Yrityksen ja työntekijän kannalta olisi parempi, kun kaikki työntekijät olisivat tunneperäisesti sitoutuneita. Tässä kannattaisi panostaa suomenkielisiin vastaajiin ja haastatella heitä. Yrityksen tulisi tarkastella onko yrityksessä sellaisia työtehtäviä, jotka toisivat heille lisää haastetta ja he kokisivat kehittyvänsä työssä. Suomen kielellä vastanneet kokivat kuitenkin työnsä merkityksellisemmäksi kuin englannin kielellä vastanneet. Heidä tulisivatkin haastatella tarkemmin merkityksellisyyttä lisäävistä asioista, kuten rahan merkityksestä. Englannin kielillä vastanneita ei kuitenkaan kannata unohtaa vaikka lähtökohtaisesti he ovat sitoutuneempia kuin suomen kielellä vastanneet. Heidän kohdallaan tulisi tarkastella mikä heikentää merkityksellisyyden tunnetta työpaikalla. Onko työpaikalla esimerkiksi joitakin sellaisia asioita, joita halutaan oppia ja ymmärtää paremmin? Tai voidaanko palkan suhteen tehdä jotakin paremmin?

Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista nähdä muuttuvatko työntekijöiden vastaukset, jotka ovat työskennelleet yrityksessä vähemmän aikaa. Erityisesti englannin kielellä vastanneista löytyi paljon vastaajia, jotka olivat työskennelleet yrityksessä alle kaksi vuotta. Jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista tutkia voidaanko työntekijöiden sitoutumisen laatuun vaikuttaa. Esimerkiksi suomenkielisten vastaajien kohdalla voisi tarkastella pystytäänkö heille tarjoamaan sellaisia työtehtäviä, jotka toisivat työhön lisää haastetta ja he kokisivat työn kehittäväksi heitä. Tämän kautta olisi mielenkiintoista nähdä pystytäänkö tunneperäistä sitoutumista lisäämään vai onko kyseessä enemmänkin kulttuurillinen eroavaisuus.

5.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta tarkastellessa tarkastellaan ovatko mittaus- tai tutkimusmenetelmä valitsemat tai reliaabeleja. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, se kertoo kuinka hyvin mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa mitä oli alun perinkin tarkoitus mitata. Validiteetti on silloin hyvä, kun kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Validiteetin puuttumisen huomaa, kun empiiriset

havainnot ja koko tutkimus kohdistuu alkuperäisen aiheen viereen. (Hiltunen 2009, 3.) Reliabiliteetilla tarkoitetaan, kuinka luotettava tutkimus on sekä kuinka luotettavasti mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa tutkittua ilmiötä. Reliabiliteetin yhteydessä ilmoitetaan usein mittausvirhe ja sitä voidaan arvioida esimerkiksi toistomittauksilla. (Hiltunen 2009, 9.)

Tutkimukseni kyselylomakkeesta tehtiin toimeksiantajalle luonnossa, jolloin toimeksiantaja pääsi antamaan palautetta kyselystä. Ennen lopullisen kyselyn lähettämistä kyselyä testattiin toimeksiantajan toimesta. Testaajina toimi sellaisia henkilöitä, jotka eivät osallistuneet varsinaiseen kyselyyn. Kyselyssä pyrittiin välttämään avoimia kysymyksiä, jotta tutkimustulokset eivät jäisivät arvailuiden varaan. Kyselyssä oli yhteensä 13 kysymystä, joista kolme oli taustatieto kysymyksiä ja yksi oli toimeksiantajan kysymys. Kysely pyrittiin pitämään kohtuullisen mittaisena, jotta vastaajat eivät jättäisi kyselyä kesken. Kysely päätettiin toteuttaa täysin anonymisti, koska aihe saattaa olla monelle vastaajalle arkaluonteinen. Oletettavasti kaikki vastaajat vastasivat kyselyyn totuudenmukaisesti, mutta tämä tulee kuitenkin huomioida tarkastellessa tutkimuksen luotettavuutta. Kyselyn lähetyksen yhteydessä pyrittiin selkeästi viestimään, mitä varten kysely toteutettiin ja mitä kysely koskee.

Luotettavien tuloksien saamiseksi on varmistettava tutkimuksen otos. Otoksen tulee olla tarpeeksi suuri, edustava ja mahdollisimman samalainen kuin tutkimuksen perusjoukko. Otoksella pyritään saamaan samat tulokset mitä saataisiin, kun tutkitaan koko perusjoukkoa. Toisin sanoen otos on niin sanottu pienoismalli perusjoukosta (Heikkilä, 2014, 12–26.) Kysely lähetettiin yrityksen 36 työntekijälle, lopulta vastaajia oli yhteensä 18. Vastaus prosentiksi muodostui 50 %. Tutkimuksen kohdejoukko jakautui hyvin tasaisesti suomen- ja englanninkielisiin vastaajiin. Kokonaisuutena miehiä ja naisia oli vastaajien joukossa tasaisesti, mutta suomen kielellä vastanneita miehiä oli heikommin.

Tutkimuksessa saamani tutkimustulokset ovat suuntaa antavia eikä voida olettaa tuloksien koskevan kaikkia perusjoukkoon kuuluvia. Tutkimustuloksilla saatiin koottua erilaisia johtopäätöksiä, kehitysehdotuksia sekä jatkotutkimusehdotuksia toimeksiantajalle. Näistä toimeksiantaja saa paljon apua toiminnan kehittämiseen ja tietää mistä suunnasta työntekijöiden sitoutumista kannattaisi lähteä tarkastelemaan.

5.2. Oma opinnäytetyöprojekti ja oppimisen arviointi

Oma opinnäytetyöprojekti oli poikkeuksellisen pitkä. Aloitin opinnäytetyön tekemisen syksyllä 2022, koska tiesin tarvitsevani aikaa tietoperustan hankkimiseen. Tiesin töiden sekä muiden kesken olevien opintojen hidastavan projektia. Tietoperustan kirjoittaminen itsessään ei tuottanut minulle ongelmia enemmän ongelmia tietoperustan kohdalla tuotti punaisen langan säilyttäminen sekä

luetun tiedon sisäistäminen ja soveltaminen. Tietoperustaa varten tein paljon muistiinpanoja lukemastani. Lukijana olen todella hidas ja tietoperustaa kerätessä monista äänikirjoista oli minulle suurta apua. Tiesin jo ennen opinnäytetyön aloitusta, että minun on helpompi oppia uusia asioita kuuntelemalla kuin lukemalla.

Kyselyn tekeminen Webpropol- työkalulla oli minulle ennestään tuttua, mutta kyselyssä eniten haasteita tuotti kuitenkin kyselyn toimivuus sekä kysymysten muotoilu suomeksi ja englanniksi niin että jokainen vastaaja ymmärtää ne samalla tavalla. Webpropol- työkalulla oli helppo analysoida tutkimustuloksia viemällä ne Exceliin, mikä helpotti omaa tekemistä. Itse nautin todella paljon tulosten analysoinnista ja niiden peilaamista tietoperustaa.

Projektin aikana kehityin paljon kirjoittajana sekä opin mikä on minulle tehokkain tapa ymmärtää lukemaani ja kuulemaani. Kirjoittajana opin miten tekstistä saadaan entistä sujuvampaa ja helpommin luettavaa. Koen onnistuneeni opinnäytetyöprojektissa erityisesti aikataulutamisessa, sain jokaisen vaiheen tehtyä sovittuun määräaikaan mennessä eikä minua tarvinnut erikseen muistuttaa aikataulusta. Erityisen tyytyväinen olen kirjoittamaani tekstiin sekä pohdinta osuuteen, jolloin sain syventyä toden teolla tutkimustuloksiin. Mikäli tulevaisuudessa teen vielä tutkimuksia tekisin kyselytutkimuksen entistä järjestelmällisemmin ja harkitummin, mielestäni kyselyn kysymykset olisivat voineet olla aavistuksen verran tarkempia ja täsmällisempiä.

Työ esitettiin opinnäytetyön toimeksiantajalle 26.4.2023. Toimeksiantaja koki työn tuovan yritykselle uutuus arvoa ja tärkeää tietoa omien työntekijöidenkokemuksista. Toimeksiantaja koki tarkkaan rajatun aiheen ja kohdejoukon tuovan heille sellaista tietoa, jota ei ole pystytty selvittämään omien henkilöstö kyselyiden avulla. Erityisesti palautteessa nousi esille suomen ja englanninkielisten vastaajien eroavaisuudet, sekä halu tutkia muuttuuko työntekijöiden sitoutuminen, kun he ovat työskennelleet yrityksessä pidemmän aikaa.

Lähteet

Aaltonen T, Ahonen P & Sahimaa J. 2020. Johda merkitystä. Alma Talent. Helsinki. E-Kirja. Luettu: 24.11.2022.

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Luettavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf> Luettu: 1.4.2023.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf. Luettu: 28.1.2023.

Huhta, M & Myllyntaus, V. 2023 Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus, rakenna vetovoimainen työpaikka, jota tavoittelemasi työntekijät rakastavat ja kilpailijat kadehtivat. Alma Talent. Helsinki. Äänikirja. Kuunneltu: 22.10.2022.

Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Ps- kustannus. Jyväskylä. E- Kirja. Luettu: 17.12.2022.

Jyväskylän yliopisto. 2021. Aineiston analyysimenetelmät. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/maarallinen-analyysi> Luettu: 15.3.2023.

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Leiviskä, E. 2011. Työ täynnä elämää, työn merkityksellisyyden seitsemän lähdettä. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Manka, M-L & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Alma Talent. Helsinki. E- Kirja. Luettu: 17.12.2022.

Maylett, T & Wride, M. 2019. The Employee Experience: How to attract talent, retain top performers, and drive results. John Wiley & Sons, Incorporated. E-kirja. Luettu: 18.11.2022.

Michelsson, R, Kinnunen, N & Laaksonen, H. 6.3.2017. Tavoitteena työhön sitoutuminen. Tampereen ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://sites.tuni.fi/tamk-julkaisut/terveys/tavoitteena-tyohon-sitoutuminen/>. Luettu: 19.11.2022.

Morgan, J. 2017. The Employee Experience Advantage. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey. E-Kirja. Luettu: 17.1.2023.

Ojasalo, K, Moilanen, T & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät, uudenlasta osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki

Rantanen. Kankaanpää, H & Leppänen, I. 2020. Johda tunneilmastoa: Vapauta työyhteisösi todellinen potentiaali. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 20.10.2022.

Schrage, M. 22.2.2016. Engagement is a means, not an end. Harvard business review. Luettavissa: <https://hbr.org/2016/02/engagement-is-a-means-not-an-end>. Luettu: 20.12.2022

Tuominen, C. 2018. Johda tunteita- menesty työelämässä. Tammi. Helsinki. E-kirja. Luettu: 1.11.2022.

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen, keskeiset käsitteet, teorat ja trendit. Edita. Helsinki

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. PS-kustannus. Jyväskylä. E-Kirja. Luettu: 28.1.2023.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Luettavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf. Luettu: 15.3.2023.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Hello everyone!

As someone of you already might know that I've been studying hotel and tourism business management in Haaga-Helia for the past few years. I'm finalizing my studies during this spring and on my final thesis I'm making an examination of employee experience and employee engagement. As XXX employees I need your help to get a good understanding of XXX employee experience and how to develop. I have prepared 13 questions survey for you. You can do it in Finnish or in English. If you choose English, press English on the first question and after that change language to English from the right corner, so the whole site changes to English.

Survey is 100% anonymous and it will take 5-10 minutes from you. I will handle all answers in confidence. Survey will be open until Sunday 19 February 2023 23:59.

If you have any questions don't hesitate to ask.
Thank you in advance!

Regards,

Sanni

Liite 2. Tutkimuksen kyselylomake

Työntekijäkokemus ja työntekijöiden sitoutuminen Employee experience and employee engagement

1. Valitse kieli /Choose language

- Suomi
 English

2. Sukupuoli

- Nainen
 Mies
 Muu

3. Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisellä työnantajalla?

- 0–6 kuukautta
 6–12 kuukautta
 1–2 vuotta
 2–5 vuotta
 yli 5 vuotta

4. Arvioi asteikolla 0–10 kuinka merkitykselliseksi koet työsi tällä hetkellä



5. Työskentelen nykyisellä työnantajallani koska...? Valitse sinua parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- En halua menettää tämän hetkiä etujani esim. hyvä palkka, kertyneet lomat, muut työsuhde edut
- Koen velvollisuuden tunnetta työnantajaani kohtaan, koska hän on esimerkiksi antanut minulle hyviä mahdollisuuksia edetä urallani

- Haluan vahvasti olla osa yritystä, kehittää itseäni ja yrityksen toimintaa paremmaksi
- Minu, mikä?
-

6. Mitkä asiat lisäävät merkityksellisyyden tunnettasi työpaikalla? Valitse kolme tärkeintä

- Raha
- Asema
- Yhteiskunnalliset vaikutukset
- Positiivinen ilmapiiri
- Työkaverit/oma tiimi
- Työ ja vapaa-aika on helppo yhdistää
- Vaihtelevat työtehtävät
- Rutiniinomaiset työtehtävät
- Työni haastaa minua ja koen kehittyväni työssä
- Työnantajani välittää minusta ja tukee terveyttäni edistäviä asioita
- Saan vaikuttaa työpaikalla tapahtuviin asioihin ja esittää omia ideoita
- Minu, mikä?
-

7. Kuinka hyvin valitsemasi vaihtoehdot toteutuvat työpaikallasi? Arvioi kolme valitsemaasi vaihtoehtoa asteikolla 1-5.

	1	2	3	4	5
Palkka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asema (urakehitys)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteiskunnalliset vaikutukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Positiivinen ilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työkaverit/oma tiimi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ ja vapaa-aika on helppo yhdistää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtelevat työtehtävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rutiiniinomaiset työtehtävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4	5
Työni haastaa minua ja koe kehittyväni työssä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnantajani välittää minusta ja tukee terveystäni edistäviä asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan vaikuttaa työpaikalla tapahtuviin asioihin ja esittää omia ideoita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mitkä asiat heikentävät merkityksellisyyden tunnetta työpaikalla? Valitse kolme tärkeintä

- Stressaava työ/työilmapiiri
- Fyysisesti raskas työ
- Työ ja vapaa-aika on vaikea yhdistää
- Työnantajani ei välitä minusta
- Huono työilmapiiri
- Vaihtelevat työtehtävät
- Rutiininomaiset työtehtävät
- Työ ei haasta minua, enkä koe kehittyväni työssä
- En saa vaikuttaa työpaikalla tapahtuviin asioihin, enkä tuoda omia ideoita esille
- Muu, mikä? _____

9. Arvioi asteikolla 0–10 kuinka paljon keskimäärin koet innostumisen tunteita työssäsi?



10. Minkälaiset asiat lisäävät innostumisen tunnetta? *

11. Arvioi asteikolla 0–10 kuinka paljon koet positiivisia tunteita työpaikalla



12. Pystytkö puhumaan kaikista tunteistasi työpaikalla avoimesti? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

- Pystyn puhumaan negatiivisista tunteista
- Pystyn puhumaan positiivisista tunteista
- Pystyn puhumaan yksityiselämään liittyvistä tunteista
- Pystyn puhumaan työhön liittyvistä tunteista
- En pysty puhumaan tunteistani

13. Millaisia tunteita tämänhetkiset organisaatio muutokset sinussa herättävät? *

14. Gender

- Female
- Male
- Non-binäriv identitiv

15. How long you have worked with your curent employer?

- 0-6 months
- 6-12 months
- 1-2 years
- 2-5 years
- Over 5 years

16. Rate from 0 to 10 how meaningfull your job is to you at the moment



17. I work at my current employer because..? Choose one, what describes you the best

- I don't what to lose my benefits example good salary, holidays, other benefits
 - I feel sense of duty towards my employer, for example I have got good opportunitys to go forward with my career
 - I want to be part of the company and develop myself and operations at the company
 - Other, what?
-

18. Which of the following increases your sense of meaning at your work place?
Choose three most importat.

- Money
- Position
- Positive atmosphere
- Colleagues/ team members
- Work and leisure is easy to combine
- Different work tasks
- Routine tasks
- My job challenges me and I feel development everyday

- My employer cares about me and my wellbeing
- I can bring new ideas and impact things that are happening at my workplace
- Other, what? _____

19. How well do your chosen options comes true in your workplace? Rate only three you chose from 1 to 5 (1 being lowest, 5 being highest score).

	1	2	3	4	5
Salary	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Position	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Positive atmosphere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colleagues/ team member	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Work and leisure is easy to combine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Different work tasks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Routine tasks	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
My job challenges me and I feel development everyday	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
My employer cares about me and my wellbeing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I can bring new ideas and impact things that are happening at my workplace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Other	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Which of the following decreases your sense of meaning at your work place? Choose three most important.

- Stressful job/environment
- Physically demanding job
- Work and leisure is hard to combine
- My employer does not care about me
- Bad atmosphere

- Different work tasks
 - Routine tasks
 - My job is not challenging to me and I don't feel development everyday
 - I can't bring new ideas and impact to things that are happening at my workplace
 - Social effects
 - Other, what?
-

21. Rate from 0 to 10 how enthusiastic you feel at work?



22. What kind of things increase your enthusiasm? *

23. Rate from 0 to 10 how positive you feel at work?



24. Do you feel you can openly talk about all feelings at your workplace? Choose at least one option.

- I can talk about negative feelings
- I can talk about positive feelings
- I can talk about feelings related to my private life
- I can talk about feelings related to my job
- I can't talk about my feelings

25. What kind of feelings do you have on current changes in the organisation? *
