



Henkilökunnan työtyytyväisyys: Case Deliberi ravintolat

Nelli Ruokonen

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Henkilökunnan työtyytyväisyys: Case Deliberi ravintolat

Nelli Ruokonen

Palveluelämysten tuottaminen ja
kehittäminen

Opinnäytetyö

Toukokuu, 2023

Nelli Ruokonen

Henkilökunnan työtyytyväisyys: Case Deliberi ravintolat

Vuosi

2023

Sivumäärä

34

Tutkin opinnäytetyössäni henkilökunnan työtyytyväisyyttä Deliberi ravintoloissa keväällä 2023. Tavoitteena oli tutkia ravintolatyöntekijöiden työtyytyväisyyden nykytilaa; mitkä asiat tuovat tyytyväisyyttä ja mitkä aiheuttavat tyytymättömyyttä. Tavoitteena oli myös saada palautetta työntekijöiltä siitä, millaisia kehitystoimenpiteitä yritys voisi tehdä työtyytyväisyyden parantamiseksi. Kyseessä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselylomaketta.

Tietoperusta koostuu työtyytyväisyyden ja -hyvinvoinnin määritelmästä, työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä sekä Herzbergin kaksifaktoriteoriasta. Työtyytyväisyyteen vaikuttavien tekijöiden pohjalta rakennettiin kyselylomakkeen kysymykset.

Tutkimustuloksista selvisi että, työtyytyväisyys on hyvällä tasolla, mutta kehitystoimenpiteitä löytyy myös. Työntekijät olivat tyytyväisiä hyvään työilmapiiriin ja kehittymismahdollisuuksiin yrityksessä. Kehitettävää olisi kommunikaatiossa työpaikalla, perehdytyksessä sekä palautteen antamisessa. Työntekijät toivoisivat työyhteisössä järjestettävien tiimipalavereita ja he haluaisivat lisää palautetta esimiehiltään.

Asiasanat: ravintola-ala, työhyvinvointi, työtyytyväisyys, työyhteisö

Nelli Ruokonen

Personnel Job Satisfaction: Case Deliberi Restaurants

Year 2023

Pages

34

The objective of the thesis was to research job satisfaction in Deliberi restaurants in spring 2023. The purpose was to study the current state of restaurants workers' job satisfaction, i.e., what they find satisfying and what causes dissatisfaction. Another objective was to receive feedback on the development measures the company could take to improve job satisfaction. The study was quantitative, and questionnaire was used as the research method.

The theoretical framework of the study covers definitions of job satisfaction and well-being, factors affecting job satisfaction and Herzberg's two factor theory. The questions of the questionnaire were based on the theory of factors affecting job satisfaction.

The research results showed that job satisfaction is at a good level, but there are also development needs. The employees were satisfied with the good working atmosphere and development opportunities in the company. What needs to be improved would be communication at the workplace, orientation and giving feedback. The employees would like team meetings to be organized in the work community and they would like to receive more feedback from their supervisors.

Keywords: restaurants industry, workplace well-being, job satisfaction, work community

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimeksiantaja	6
3	Työtyytyväisyys ja työhyvinvointi	7
3.1	Työtyytyväisyys käsitteenä	7
3.2	Työhyvinvointi käsitteenä.....	8
3.3	Työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä.....	9
3.3.1	Johtaminen	10
3.3.2	Rakentava palaute ja palkitseminen	11
3.3.3	Työilmapiiri.....	12
3.3.4	Motivaatio	13
3.4	Herzbergin kaksifaktoriteoria	13
4	Tutkimuksen toteutus ja tavoite	14
4.1	Tutkimusmenetelmä	15
4.2	Kyselylomakkeen laatiminen	15
5	Tutkimuksen tulokset	17
5.1	Taustakysymykset	17
5.2	Työn sisältö ja tunnustuksen saaminen	18
5.3	Työilmapiiri ja työolot.....	19
5.4	Johtaminen.....	20
5.5	Työtyytyväisyys ja uratoiveet	21
5.6	Tutkimuksen luotettavuus	22
6	Kehittämisehdotukset.....	23
7	Johtopäätökset	24
	Kuvat.....	27
	Liitteet	28

1 Johdanto

Työtyytyväisyys on työn henkilössä herättämä tunnepohjainen reaktio. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat monet erilaiset tekijät kuten työilmapiiri, työn sisältö, johtamistapa ja työ tiimin suhtautuminen henkilöön. (Juuti 2006, 27-28) Henkilökunnan työtyytyväisyys on yksi tärkeä osa-alue yrityksen toiminnan kannalta, koska hyvä työilmapiiri ja työoloihinsa tyytyväinen henkilökunta näkyy suoraan asiakkaille ja vaikuttaa asiakastytytyväisyyteen.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia, millainen työtyytyväisyys on Deliberi ravintoloissa keväällä 2023 ja millä toimilla sitä voidaan kehittää. Opinnäytetyössä selvitin mitkä asiat vaikuttavat työtyytyväisyyteen ja mitkä aiheuttavat työtytymättömyyttä. Tarkoituksena oli antaa kehitysehdotuksia yritykselle ja tuottaa toimeksiantajalle hyötyä. Aihe on työelämä lähtöinen ja ajankohtainen, koska työtyytyväisyyttä ei ole aikaisemmin tutkittu yrityksessä. Kiinnostus aihetta kohtaan nousi oman työkokemuksen kautta. Työpaikoilla ja mediassa näkyy yhä useammin käytävän keskusteluja jaksamisesta, stressistä ja työmotivaatiosta.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys perustuu työhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden määrittelyyn. Käytin teoriapohjana myös Herzbergin kahden faktorin teoriaa. Opinnäytetyön tietopohjasta osiosta käsitellään työtyytyväisyyden määrittelyä sekä siihen vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyössä avataan myös työhyvinvoinnin käsitettä, koska se liittyy läheisesti työtyytyväisyys käsitteeseen. Keskeisessä roolissa ovat käsitteet työtyytyväisyys, työhyvinvointi ja työyhteisö.

Tutkimus toteutettiin käyttäen kvantitatiivista, eli määrällistä menetelmää. Tutkimuksessa työtyytyväisyyttä selvitettiin kyselylomakkeen avulla. Tutkimuksessa oli mukana viisi Deliberi ravintolaa ja heidän työntekijänsä. Jotta työtyytyväisyyskyselystä on yritykselle hyötyä, sen täytyy kartoittaa työntekijöiden työtyytyväisyys, analysoida kyselyn tulokset ja ryhtyä vaadittaviin toimenpiteisiin.

2 Toimeksiantaja

Toimeksiantaja opinnäytetyössä on Deliberi ravintolat. Deliberin taustalla on suomalainen yrittäjäperhe ja tällä hetkellä ravintoloita on kuusi (Helsingin keskusta, Hansa Turku, Ainoa Tapiola, Iso-Omena Matinkylä, Jumbo ja Flamingo Vantaa). Deliberi ravintolat toimivat kahden osakeyhtiön alla Street kitchen Oy ja Mosse Invest Oy. Ensimmäinen Deliberi avattiin vuonna 2016 Flamingoon Vantaalle. (Deliberi 2023) Deliberi flamingo ei ole mukana tässä tutkimuksessa, koska se on tyyliltään enemmän anniskelukahvila.

Deliberi on suomalainen deli-ravintola. Ravintoloista on mahdollista tilata lounasta, ruoka-annoksia, pienempää syötävää vitriinistä, alkoholijuomia, virvoitusjuomia ja kahveja. Kaikissa Deliberi ravintoloissa tilaukset tehdään tiskiltä ja suurimmassa osassa ravintoloista ruoka-annokset tarjoillaan pöytiin. Jokainen ravintola on uniikki ja erilainen, mutta samoja piirteitä löytyy jokaisesta ravintolasta. Sisustus on ollut tärkeä asia Deliberi ravintoloille, jotta jokainen ravintola olisi aistikas, inspiroiva ja omansa tyylinen. Ravintolat sijaitsevat niin, että niihin on asiakkaan helppo löytää. Deliberissä niin juoma- kuin ruokavalikoima on tarkoin mietitty, jotta asiakkaalle löytyy varmasti jotain omaan mielitekoonsa. (Deliberi 2023)

Deliberin arvoihin kuuluvat välittäminen, kunnioittaminen, aitous, avoimuus ja tunnollisuus. Jokaisessa ravintolassa työskentelee ravintolapäällikkö ja keittiöpäällikkö, jotka vastaavat ravintolan jokapäiväisestä toiminnasta. Ravintoloissa työskentelee myös vuoropäälliköitä, -vastaavia, kokkeja, tarjoilijoita ja tiskareita. (Himberg 2022)

3 Työtyytyväisyys ja työhyvinvointi

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys perustuu työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin käsitteiden määritelmiin. Tässä luvussa avataan mitä ne tarkoittavat ja miten ne eroavat toisistaan. Lisäksi tässä luvussa käsitellään työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Tarkastelussa on myös Herzbergin työtyytyväisyysteoria.

3.1 Työtyytyväisyys käsitteenä

Juutin mukaan työtyytyväisyydellä tarkoitetaan henkilön työhön asennoitumiseen liittyvien tekijöiden tulosta. Työtyytyväisyys on siis työn henkilössä herättämä tunnepohjainen reaktio. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat monet eri tekijät kuten esimiehen johtamistapa, organisaation ilmapiiri, työn sisältö, työmäärä ja työryhmän suhtautuminen henkilöön. (Juuti 2006, 27-28) Työtyytyväisyyttä voidaan kuvata myös myönteisenä tilana, joka kuvaa kokonaisarviota omasta työstä ja työpaikasta. Työtyytyväisyys perustuu siihen, että asiat ovat työssä ihan hyvin eikä koeta tarvetta muutokselle. Työtyytyväisyyden käsite ei kuvasta suoranaisesti työhyvinvointia vaan myönteisiä työasenteita. Jotta työntekijä tuntee tyytyväisyyttä, on hänen koettava, että työ vastaa hänen odotuksiaan. Henkilö on työssään sitä tyytyväisempi, mitä paremmin hän tuntee saavuttavansa tavoitteensa. (TTL 2023) Yrityksissä tehdään työtyytyväisyyskyselyitä yleensä noin kerran vuodessa. Yleisenä ongelmana voidaan pitää työntekijöiden keskuudessa vastaushaluttomuutta. Työntekijät eivät halua vastata kyselyihin, jos niitä on liian usein, mutta toinen asia mistä työntekijät ovat huolissaan on tulosten anonymististä käsitelystä. Työtyytyväisyyskyselyistä saadaan kuitenkin hyötyä, kun niistä jätetään

itsestäänselvyydet pois ja keskitytään ongelma-kohtien löytämiseen ja ratkaisemiseen. (Kauhanen 2010, 223)

Työtyytyväisyys vaikuttaa henkilön päätökseen pysyä tietyssä työpaikassa. Mitä paremmin henkilö viihtyy työpaikassaan, sitä pienempi on todennäköisyys vaihtuvuudelle. Ihmiset tarkkailevat ja arvioivat työtilannettaan jatkuvasti ja tekevät tietoisesti päätöksiä jäävätkö he nykyiseen työhönsä vai pyrkivätkö mieluummin vaihtamaan työpaikkaa. Jos työntekijä on tyytymätön työhönsä ja uusia työpaikkoja ja -tehtäviä on avoinna, työpaikan vaihtaminen on todennäköistä. (Juuti 2006, 34)

3.2 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvoinnille löytyy lukuisia määritelmiä. Työhyvinvointi on kokonaisuus, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys, turvallisuus, hyvinvointi ja terveys. Työhyvinvointi vaikuttaa työssä jaksamiseen ja hyvinvoinnin kasvaessa työn tuottavuus kasvaa ja esim. sairaspöissaolot vähenevät. Hyvinvoiva työyhteisö toimii selkeiden tavoitteiden pohjalta ja se on ilmapiiriltään avoin ja luottavainen. Työhyvinvoinnin edistäminen kuuluu sekä työnantajalle, että työntekijälle. Työhyvinvointi vaatii hyvää esimiestyötä, mutta samalla jokainen työntekijä on vastuussa omasta työhyvinvoinnistaan. Työelämä on vuorovaikutuksessa muuhun elämään, joten usein työhyvinvointi heijastuu muihinkin elämän osa-alueisiin ja tosin päin. Tästä syystä on erittäin tärkeää, että työntekijät huolehtivat kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnistaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2022) Työhyvinvointi käsitettä ei tule sekoittaa työtyytyväisyys käsitteeseen, mutta ne yhdessä auttavat työssä jaksamiseen sekä vaikuttavat työntekijän työpanokseen (Rauramo 2008, 33). Koen työhyvinvoinnin määrittämisen kuitenkin tärkeänä osana tutkimuksen kannalta, koska aiheet liittyvät toisiinsa läheisesti ja yhdessä ne vaikuttavat työntekijän työpanokseen sekä työssä jaksamiseen.

Työhyvinvointitoiminnassa on kyse työntekijän, työn ja työyhteisön kehittämisen kokonaisuudesta. Työpaikan johto sekä henkilöstö huolehtii työhyvinvointitoiminnasta. Johdon apuna toimivat työterveyshuolto ja erilaiset tukielimet, jotka suunnittelevat työhyvinvointitoimintaa. Seuraavaksi lueteltuna toimenpiteitä, joita voidaan kehittää eri työhyvinvoinnin osa-alueilla. Yksilön fyysisen työkyvyn ja terveyden edistämisen toimenpiteitä ovat esim. terveydenhoito, virkistystoiminta, ammatillinen kuntoutus ja terveellisten elämäntapojen edistäminen. Työn ja työympäristön kehittämisen toimenpiteitä ovat työpaikalla esiintyvien riskien määrittäminen ja niiden hallinta sekä työtilojen ja välineiden parantaminen. Työyhteisön toimintaa voidaan kehittää tehostamalla tiedonkulkua, parantamalla työn suunnittelua ja laatua, henkilöstön arvostuksen lisäämisellä, johtamisen kehittämällä sekä muutosten ja kriisien hallinnalla. Työntekijöiden osaamista voidaan kehittää perehdyttämällä, kouluttamalla ja työnohjauksella. (Vesterinen 2006, 32) Työhyvinvoinnin vastakohtana pidetään työpahoinvointia tai puutteellista työhyvinvointia. Työpahoinvointi näkyy yleisesti henkisenä pahoinvointina kuten

uupumuksena, stressinä tai väsymyksenä. Työpahoinvointi vaikuttaa myös fyysiseen ja sosiaaliseen terveyteen. Työtytyymättömyys, työilmapiirin heikentyminen ja lisääntyneet sairauspoissaolot ovat usein työpahoinvoinnin seurauksia. (Suonsivu 2011, 14)

Työn imu

Työn imu on työhön liittyvää innostusta ja merkityksellisyyden tuntemista ja kokemista. Työn imun seurauksena työhön haluaa omistautua ja työssä viihtyy. Työn imuun liitetään kolme hyvinvoinnin aluetta: omistautuminen, uppoutuminen ja tarmokkuus. Omistautuminen on työssä koettua merkityksellisyyden tunnetta, innokkuutta, ylpeyttä ja haasteellisuutta työssä. Uppoutuminen tarkoittaa syvää keskittymistä työhön ja silloin aika usein kuluu kuin huomaa-matta. Tarmokkuus tarkoittaa omistautumista työhön, mutta myös sinnikkyyttä vaikeampina hetkinä. Työn imu ei tarkoita sitä, että työnteko on pelkästään kivaa, mutta työn imun kokeminen ei myöskään ole mitenkään harvinaista. Työterveyslaitoksen tutkimuksen mukaan ainakin kaksi kolmesta suomalaisesta työntekijästä tuntee uppoutumista, tarmokkuutta ja omistautumista vähintään kerran viikossa. (TTL 2023)

Työn imu vaikuttaa sekä työntekijään, että työnantajaan. Työntekijällä se vaikuttaa fyysiseen terveyteen, mielenterveyteen sekä hyvään työsuoritukseen. Työntekijä taas hyötyy taloudellisesta menestyksestä, kun työntekijä voi hyvin. Työn imua edistäviä asioita ovat mm. mahdollisuus oppia uutta, välitön palaute työstä, mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhön, tavoitteiden selkeys, esihenkilön ja työyhteisön tuki ja työpaikan ilmapiiri. (TTL 2023) Työn imua kokeva henkilö haluaa tsemputa myös vastoinkäymisissä ja hän on myönteinen tunne- ja motivaatiokäyttäytymisessään. Työn imun vastakohta on työuupumus, jossa energiat vähitellen kuluvat loppuun. Työuupumusta kokeva henkilö kynnistyy, väsyä ja hänen ammatillinen itsetuntonsa heikentyy. Stressaantuneiden henkilöiden joukossa työn imua koetaan vähän ja päinvastoin henkilöt, jotka nauttivat työn imusta eivät kovin herkästi kärsi työuupumuksesta. On olemassa myös pieni ryhmä ihmisiä, jotka kokevat samaan aikaan sekä työn imua, että työuupumusta. (Jabe 2010, 105)

3.3 Työtytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä

Työtytyväisyyden teorioista voidaan huomata, että työtytyväisyyteen vaikuttaa lukuisat eri tekijät. Tässä luvussa käsitellään työtytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä johtamista, palkutetta ja palkitsemista, työilmapiiriä ja motivaatiota. Kaikki edellä mainitut työtytyväisyystekijät vaikuttavat henkilön työtytyväisyyteen ja liittyvät vahvasti vuorotyötä tekevien ravintolatyöntekijöiden toimenkuvaan.

3.3.1 Johtaminen

Johtamisella ja työyhteisön hyvinvoinnilla on selkeä yhteys. Kun tätä yhteyttä tarkastellaan, lienee itsestään selvää, että sekä organisaatiot että töiden luonne ovat viimeisten vuosien aikana muuttuneet nopeasti. Jatkuvat muutokset kuormittavat ihmisiä. Juutin mukaan hyvä johtaminen liittyy työhyvinvointiin ja työntekijöiden työtyytyväisyyteen, kun taas piittaamaton ja liian ankara johtamisote aiheuttaa pahoinvointia työyhteisössä. (Vesterinen 2006, 77) Johtamalla tulisi olla avoin näkemys monimuotoisuudesta, koska yrityksissä työskentelee paljon erilaisia ja eri taustoista tulevia henkilöitä. Osatekijänä yrityksen menestykseen ja laadun taustatekijänä on nimenomaan henkilöstön erilaisuus. Työyhteisön osaamista ja kehittymistä voidaan kehittää eri tavoilla esimerkiksi koulutuksilla, perehdytyksillä ja kehityskeskusteluilla. (TTL 2023)

Hyvä osallistuva ja päätöksiä tekevä johto on keskusteleva, kyseenalaistava ja yksimielisiä päätöksiä tekevä. Henkilöstöjohtamisella pyritään varmistamaan henkilökunnan motivaatio ja sitoutuminen. (Suonsivu 2011, 134-135) Hyvä henkilöstöjohtaminen on oikeudenmukaista, joustavaa ja luottamusta herättävää. Henkilöstöjohtamisen yksi ydinalue on inhimillisten voimavarojen johtaminen. Tähän kuuluu henkilöstön mitoitus, perehdytys, henkilöstön kannustaminen ja työhyvinvoinnista huolehtiminen. (Suonsivu 2011, 136)

Hyvä esimies perehdyttää työntekijänsä hyvin ja antaa näin valmiudet uuteen työhön. Perehdyttämisen tavoitteena on, että työntekijä otetaan sisään yritykseen ja ohjataan tulevaan työhönsä. Uusi työntekijä oppii organisaatiosta ja sen kulttuurista. Perehdyttämällä vaikutetaan työntekijän tulevaan toimintaan sekä hänen osaamisensa kehittymiseen. Vasta kun työntekijä tuntee yrityksen omakseen, hän sitoutuu työntekijänä yritykseen. (Eräsalo 2011, 60-61)

Työhyvinvoinnin johtaminen ei ole erillinen ja irrallinen vaatimus johtajalle vaan se liittyy saumattomasti hänen jokapäiväiseen työhönsä. Työyhteisön toimivuuden edistäminen on osa johtamista ja siihen kuuluu jatkuva kiinnostus siitä, miten työyhteisö voi. Työstä puhutaan yhdessä, sitä kehitetään ja työn sujuvuutta tarkastellaan vaikkei mitään ongelmia olisikaan. (TTL 2023) Kun esimies on aidosti kiinnostunut työntekijöistään ja haluaa tukea heitä työssään hänen, vuorovaikutuksensa on arvostavaa ja vastaanottavaista (Sarkkinen 2020). Hyvä esimies on alaistensa hyvinvoinnin edistäjänä. Hän tekee ihmiset näkyviksi ja osaa delegoida työtehtäviä ja toimivaltaa. Hyvä esimies on esikuva työntekijöilleen ja johtaa omalla esimerkillään innostavasti. Hyvä esimies kuuntelee ja antaa palautetta sekä huolehtii työolosuhteista. (Jabe 2010, 115)

3.3.2 Rakentava palaute ja palkitseminen

Työtyytyväisyyden ja tuloksellisuuden kannalta rakentavan palautteen antaminen sekä saaminen ovat ensiarvoisen tärkeitä. Palaute mahdollistaa oman työn arviointia, työnkehittämisen, virheiden korjaamisen ja työn mielekkyyden kokemuksia. Hyvään johtamiseen kuuluu työhön liittyvän palautteen antaminen, palkitseminen sekä tunnustukset hyvin tehdystä työstä. Paras tunnustus on tilannekohtainen, oikeudenmukainen, välitön ja saajan arvostama. Työhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden näkökulmasta ikävin tilanne on sellainen, ettei työntekijä saa ollenkaan palautetta. Tällöin ihminen kokee itsensä merkityksettömäksi. Työn vaatimusten ja tehokkuuden lisääntyessä palaute keskusteluille ei tunnu löytyvän aina aikaa. Tärkeää olisi, että työtä ja toimintatapoja kehitettäisiin yhdessä palautteen voimalla: kiitosta, rakentavaa kritiikkiä ja ideoita. Työtä koskevaa keskustelua tulisi lisätä kokouksissa tai kahdenkeskisissä kohtaamisissa eikä pelkästään viestinnässä. (Rauramo 2008, 152-153)

Palaute on merkki siitä, että ihmisen työ huomataan. Mikropalaute on pientä hyväksyntää, se voi olla vaikkapa toteamus ”hyvin tehty” työpaikan käytävällä. Mikropalaute viestii henkilölle, että olet olemassa ja nähty. Tästä jatkumona on kuitenkin tärkeää antaa konkreettista palautetta tehdystä työstä ja jatkaa kokonaisvaltaista arviointia. (Sarkkinen 2017) Myönteinen palaute vahvistaa henkilön halua tehdä tulevaisuudessakin lisää hyvää. Se antaa työntekijälle uutta energiaa sekä synnyttää työn imua ja positiivisia tunteita. Jatkuva ja kannustava palaute tukee ihmisen työidentiteettiä sekä kasvattaa motivaatiota oppia ja kehittyä. Jos palautetta ei saa työpaikalla, työntekijä ei voi olla varma tekeekö hän asioita oikein vai väärin. Jos ei koskaan saa palautetta työstään voi seurauksena olla työn mielekkyyden katoaminen ja työhön tylsistyminen. (Sarkkinen 2017)

Erilaisilla palkitsemistavoilla on suuri vaikutus paitsi tulokseen, myös työtyytyväisyyteen ja viihtyvyyteen. Palkitsemisen perusteet muodostuvat tulosperusteisesta palkanosasta, työperusteisesta palkanosasta sekä henkilö- tai ryhmä perusteisesta palkanosasta. Tulosperusteinen palkansa tarkoittaa yksilön, ryhmän tai organisaation aikaan saamaa tulosta. Työperusteinen palkansa perustuu työtehtävien vaativuuteen, jossa arvioidaan esim. osaaminen, vastuu ja työkuormitus. Yksilön tai ryhmän suoriutuminen perustuu henkilön tai ryhmän osaamiseen ja sen kehittymisen arviointiin. Toimivan palkitsemisjärjestelmän kehittämiseksi tarvitaan organisaation sisäistä rakentavaa yhteistyötä, jossa erilainen tieto ja kokemus yhdistyy. Menestyvissä yrityksissä palkitsemisjärjestelmä on rakennettu kannustavaksi, mutta samalla ihmisen voimavaroja tukevaksi. Samalla se tukee yrityksen tavoitteita sekä toimii johdon ja esimiesten työkaluna. (Rauramo 2008, 154)

3.3.3 Työilmapiiri

Työpaikan ilmapiiri on organisaatioilmapiirin, esimiehen johtamistyylin ja työyhteisön muodostama kokonaisuus. Työilmapiiri voidaan siis määritellä organisaatiossa työskentelevien henkilöiden havaintojen summaksi. Saman työpaikan tai yrityksen sisällä voi olla erilaisia ilmapiirejä, mutta niistä voidaan erottaa seuraavat ominaisuudet: säännöt, toimintatavat, vastuu, mahdollisuus vaikuttaa, palkitseminen, kannustaminen, tuki ja ristiriitojen ratkaiseminen. Ilmapiiri on kulttuurin ilmentymä ja käsitteenä moniulotteinen ja sen takia ilmapiirin mittaaminen työyhteisössä on varsin hankalaa. (Rauramo 2008, 124) On erittäin tärkeää, että koko työyhteisö on sitoutunut työolojen kehittämiseen. Epäkohdat tulisi pyrkiä poistamaan mahdollisimman nopeasta ja ryhtyä toimiin työolojen parantamiseksi. Pienet ongelmat ja epäkohdat on helppo hoitaa nopeasti pois työnalta, mutta suurempien ongelmien selvittämiseksi on hyvä luoda suunnitelma, jota noudatetaan. Kun ongelmat selvitetään ja niiden eteen tehdään suunnitelmia nostaa tämä työntekijöiden luottamusta ja turvallisuuden tunnetta työyhteisössä. (Rauramo 2008, 125)

Jokainen työntekijä osallistuu työpaikan ilmapiirin rakentamiseen joka päivä, joko nostamalla tai latistamalla sitä. Työhyvinvointi on riippuvainen siitä, kuinka paljon osaamista arvostetaan työyhteisössä. Yksi laadukkaan työn lähtökohta on sopiva henkilöstön määrä, tämän lisäksi perustana voidaan pitää sitä, että tehdään oikeita asioita oikealla tavalla työpaikalla. Puutteet työnsuunnittelussa, työnjohdossa ja henkilöstömitoituksessa voivat saada aikaan riittämättömyyden tunnetta. Silloin saattaa joutua tekemään työnsä huonommin kuin mitä haluaisi tai osaisi. Työyhteisössä on kyettävä kyseenalaistamaan toimintoja ja käytävä keskustelua siitä, mitä tehdään ja mitä jätetään tekemättä. Yhteiset pelisäännöt kaikille ja asioiden jakaminen ovat tärkeitä uupumisen ja turhan syyllisyyden estäjiä. Tasapainoinen työyhteisö syntyy erilaisista ihmisistä, jotka luottavat toisiinsa ja uskaltavat ottaa kantaa ympärillään oleviin asioihin. (Jabe 2010, 101)

Työilmapiirin on huomattu vaikuttavan niin työtyytyväisyyteen, motivaatioon kuin työn tuloksiin. Etenkin ihmis- ja suorituskeskeisissä ilmapiireissä voi havaita korkeampaa työtyytyväisyyttä sekä yhteishenkeä. Tämä johtuu siitä, että ihmiskeskeisessä yrityksessä osataan huomioida työntekijöiden arvot sekä tarpeet. Lisäksi ihmiskeskeisessä ilmapiirissä korostuu ihmisläheiset toimintamallit, oikeudenmukaisuus ja yhteisöllisyys. Suorituskeskeisessä ilmapiirissä sen sijaan nousee esille tehokkuus, innovatiivisuus sekä korkeat tavoitteet. Työntekijät pääsevät itse vaikuttamaan työhönsä ja se edistää työtyytyväisyyttä. (Viitala 2004, 64)

3.3.4 Motivaatio

Motivaatiolla tarkoitetaan käyttäytymistä ohjaavien ja virittävien tekijöiden järjestelmää. Motivoitunut käyttäytyminen on päämäärätietoista sekä tarkoituksenmukaista käyttäytymistä, mutta se on myös yksilön tahdon alaista kontrolloitua toimintaa. Motivoitunutta toimintaa ei ole refleksinomainen käyttäytyminen. Motivaatio merkitsee motiivien aikaansaamaa tilaa. Motiiveja ovat esim. tarpeet, halut ja sisäiset yllykkeet. Motivaatiota voidaan kuvailla monimutkaiseksi ilmiöksi, koska ihmisten käyttäytymisen taustalla on usein lukuisia ristikkäisiä motiiveja. Motivaatioon vaikuttavat ihmisten tarpeet, odotukset, toiveet, pyrkimykset ja vietit. Viireys, suunta ja systeemiominaisuus ovat ominaisuuksia, jotka ohjaavat ja saavat aikaan motivaatiota. Viireydellä tarkoitetaan sitä energiaa, mikä saa ihmisen toimimaan tietyllä tavalla sekä tavoittelemaan tiettyjä päämääriä. Suunnalla tarkoitetaan sitä, miten erilaisia päämääriä halutaan saavuttaa. Vaihtoehtoina on, että henkilö haluaa ottaa vastuuta eikä pelkää riskejä tai, että henkilö toimii ohjeiden mukaan ja välttelee riskinottoa. Systeemiominaisuus taas tarkoittaa työympäristön vuorovaikutussuhteita, joka ohjaa ihmisen käyttäytymistä. (Juuti 2006, 37-38)

Työn sisältö vaikuttaa merkittävästi ihmisen motivaatioon. Se, missä määrin ihminen kokee työnsä mielekkääksi sekä sopivaksi ja on sisäistänyt työhön liittyvät päämäärät vaikuttavat motivaatioon merkittävästi. Tärkeää on myös, että ihminen kokee menestyvänsä, onnistuvansa ja kehittyvänsä kun hän lähestyy työprosessiin liittyviä päämääriä. (Juuti 2006, 66) Kun motivaatio on korkealla työntekijöillä riittää voimia ja heillä ei ole jaksamisongelmia, tällöin työ sujuu ja tulosta syntyy. Jos taas motivaatio puuttuu, työ tuntuu pakolliselta väännöltä, mikään ei oikein suju ja työilmapiiri tulehtuu helposti. Kun motivaatio puuttuu niin vähäinenkin työ kuluttaa työntekijän energiavarastot loppuun. Ihmiset harvoin väsyvät siihen, että heillä on liikaa töitä vaan siihen, että heiltä on kadonnut sisäinen innostus. Ihminen, joka on innostunut jaksaa suuriakin työmääriä, mutta kun innostus katoaa voi pienikin työmäärä tuntua väsyttävältä. Työmotivaatio syntyy monen tekijän summasta. Siihen vaikuttaa palkitseminen ja se, että työntekijä kokee työnsä mielekkäänä ja sopivan haasteellisena omiin voimavaroihinsa nähden. Toinen työmotivaation synnyttäjä on työyhteisön ilmapiiri ja se, että töihin on mukavaa tulla. Ihmiset toimivat samoilla pelisäännöillä ja kunnioittavat toisiaan. (Hämäläinen 2005, 78)

3.4 Herzbergin kaksifaktoriteoria

Tekemäni työtyytyväisyyskysely pohjautuu osittain Herzbergin kaksifaktori työtyytyväisyysteoriaan. Tämä kaksifaktoriteoria on yksi suosituimmista työtyytyväisyysteorioista (Juuti 2006, 45). Herzbergin kaksifaktoriteorian mukaan työtyytyväisyys ja -tyytymättömyys johtuvat eri asioista. Näiden kahden ääripään väliin jää neutraali osa, jossa henkilö ei koe olevansa

tyytyväinen eikä tyytymätön. (Juuti 2006, 28) Kaksifaktoriteorian mukaan henkilön työtyytyväisyyteen ja -tyytymättömyyteen vaikuttavat tekijät on jaettu motivaatio- ja hygienieki-jöihin. Motivaatiotekijät ovat sisäisiä tekijöitä, jotka lisäävät työtyytyväisyyttä. Motivaatiotekijöihin kuuluu esimerkiksi työn mielenkiintoisuus, vastuu, etenemismahdollisuudet, tunnustusten saaminen ja menestyminen. Hygienieki-jöillä eli ulkoisilla tekijöillä ei yksinään ole teorian mukaan merkittävää vaikutusta työtyytyväisyyteen. Ne eivät motivoi työntekijöitä, mutta voivat minimoida tyytymättömyyden, jos niitä käsitellään oikein. Hygienieki-jöiden puuttuminen saattaa kuitenkin aiheuttaa työtyytymättömyyttä. Hygienieki-jöitä ovat palkkaus, työilmapiiri, työolot ja organisointi. Teorian mukaan henkilön työtyytyväisyys riippuu siitä kummat tekijät vaikuttavat häneen enemmän. Herzbergin mukaan, kun hygienieki-jät on hoidettu kuntoon lisäävät motivaatiotekijät työtyytyväisyyttä ja kannustavat tuottavuuteen. (Juuti 2006, 28-29; Kurt 2021)

Johtajat ja esimiehet voivat usein lisätä työtyytyväisyyttä yksinkertaisesti keskustelemalla työntekijöiden kanssa, selvittääkseen mihin he ovat tyytymättömiä. Joihinkin ongelmiin on helppoja ratkaisuja kuten materiaalien lisääminen tai työvälineiden uusiminen. Työntekijän palkkaa on usein haastavampi korjata, mutta johtajien tulisi silti arvioida liiketoimintasuunnitelmaansa sekä palkitsemisstrategiaansa. Työntekijöillä voi olla myös haasteita henkilökohtaisessa elämässä, jotka vaikuttavat sitä kautta työtyytyväisyyteen. Näistä on hyvä puhua myös esimiesten kanssa, jotta he ovat tietoisia. Hämmentyneet tai stressaantuneet työntekijät ovat nimittäin harvoin tuottavia tai onnellisia. (Kurt 2021) Johtajien olisi hyvä tietää myös työntekijöidensä arvot sekä tavoitteet ja antaa tunnustusta hyvin tehdystä työstä. Ennen kaikkea johtajien ja esimiesten on autettava työntekijöitään kehittymään. (Kurt 2021)

4 Tutkimuksen toteutus ja tavoite

Tässä luvussa kerrotaan opinnäytetyön tutkimuksen toteuttamisesta sekä avataan tutkimusmenetelmää ja sen käyttöä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millainen työtyytyväisyys oli Deliberi ravintoloissa maaliskuussa 2023 sekä antaa kehitysehdotuksia yritykselle. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös mitkä asiat vaikuttavat henkilökunnan työtyytyväisyyteen ja -tyytymättömyyteen. Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena ja tutkimusaineisto kerättiin käyttäen kyselylomaketta, joka jaettiin kokonaisotantana kaikille Deliberi ravintoloiden työntekijöille. Tässä luvussa käydään läpi määrällisen tutkimuksen tyypilliset piirteet ja selvitetään tarkemmin tiedonkeruu menetelmää sekä kerrotaan, miten aineiston keruu tapahtui.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin käyttäen kvantitatiivista eli määrällistä menetelmää. Kvantitatiiviselle menetelmälle tyypillistä on, että tulokset ilmoitetaan numeerisessa muodossa. Tässä tutkimuksessa suoritin toimeksiantaja yrityksessä työtyytyväisyyskyselyn, kyselylomakkeen avulla.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisessä roolissa ovat mm. aiemmat teoriat, käsitteiden määrittely, aineiston keruun suunnitelmat ja päätelmien teko havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 140)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tulee selkeästi käydä ilmi, miten teoreettinen tausta on ohjannut tutkijan empiirisen osan valintoja kuten ongelmanasettelua, metodien valintaa, ratkaisujen tulkintaa sekä johtopäätösten tekoa. (Hirsjärvi ym. 2013, 144) Teoria luo uusia ideoita sekä se saattaa tuoda esille ongelman monimutkaisuuden. Teoria voi myös osoittaa erillisten ongelmien yhteenkuuluvuuden. (Hirsjärvi ym. 2013, 142) Käsitteiden määrittely on tutkimuksessa tärkeää, koska määritelmä rajaa ja täsmentää käsitteen ja tuo sen tutuksi lukijalle sekä luo normin käsitteen käytölle (Hirsjärvi ym. 2013, 152).

4.2 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselytutkimus on tehokas ja sujuva tutkimusmenetelmä, koska kyselyn avulla voidaan selvittää useita asioita ja saavuttaa suuri vastaajamäärä. Kysely säästää tutkijalta myös aikaa ja vaivaa, koska kysely voidaan lähettää yhdellä klikkauksella monelle ihmiselle ja vastaukset pystytään analysoimaan tietokoneella, jos kysely on tehty sähköisesti. Kyselytutkimuksen etuihin kuuluu myös se, että tutkimuksen aikatauluttaminen on helpompaa. (Hirsjärvi ym. 2013, 184) Kyselytutkimuksen heikkouksia sen sijaan ovat väärinymmärrykset sekä vastaamattomuus. On myös vaikea varmistaa kuinka vakavissaan vastaajat ovat ja ymmärtävätkö he varmasti kaikki kysymykset tai vastausvaihtoehdot. (Hirsjärvi ym. 2013, 184) Kyselylomakkeen laadinnassa on tärkeää pitää lomake selkeänä ja harkita kysymysten määrää sekä asettelua (Hirsjärvi ym. 2013, 202-203).

Kyselylomakkeen tulisi näyttää helposti täytettävältä sekä ulkoasultaan moitteettomalta. Lomaketta lähettäessä on hyvä liittää mukaan lähetekirjelmä, jossa kerrotaan tutkimuksen tavoitteesta ja pyydetään vastaajia vastaamaan tiettyyn päivämäärään mennessä. (Hirsjärvi ym. 2013, 204) Kyselylomake on ihanteellinen silloin kun tarkoituksena on tutkia henkilöiden mielipiteitä ja asenteita ja vastaajat ovat esim. eri paikkakunnilla. Kyselylomakkeella kaikilta vastaajilta kysytään samoja asioita samalla tavalla, tämän vuoksi vastausten analysointi on usein helpompaa. (Hirsjärvi ym. 2013, 190)

Ennen kyselyn laatimista on tärkeää perehtyä aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen. Sen jälkeen tulisi määritellä keskeisimmät käsitteet sekä päättää tutkimuksen tavoite. Tässä kohtaa on

myös hyvä valita keino, jolla toteuttaa kyselyn. (Heikkilä 2008, 47) Toteutin kyselyni sähköisenä kyselyinä, jotta se tavoittaisi mahdollisimman laajan määrän yrityksen työntekijöistä. Toteutin kyselyn Microsoft forms lomakkeella. Päätimme toimeksiantajan kanssa, että kysely jaetaan kaikkien toimipisteiden WhatsApp ryhmiin, koska niissä on kaikki työntekijät ja se tavoittaa ihmiset helpoiten. Yrityksessä työskentelee tällä hetkellä 119 ihmistä. Toteutin kyselyn englannin kielellä, koska suuri osa työntekijöistä ymmärtää paremmin englantia, mutta myös suomenkieliset työntekijät osaavat vastata englanninkielisiin kysymyksiin. Esittelin kysymykset opettajille ja toimeksiantajalle ja molemmat hyväksyivät kyselyn. Kysely toteutettiin maaliskuun huhtikuun aikana 28.3-7.4.2023. Lähetin saatteen (liite 1) ja kyselylomakkeen (liite 2) toimeksiantajalle 28.3 ja hän jakoi kyselyn kaikkien toimipaikkojen ryhmiin. Työntekijöitä motivoitiin vastaamaan kysymyksiin kertomalla, että vastausten perusteella yritys saa kehitysehdotuksia, joilla se voi kehittää mahdollisia epäkohtia. Vastausaikaa annettiin 7.4 asti eli yksitoista päivää. Pidensin lopulta vastausaikaa 12.4 asti, jotta saisin mahdollisimman monta vastausta.

Kysely on laadittu kysymällä ensin vastaajan perustietoja eli missä pisteessä hän työskentelee, työskenteleekö keittiön vai salin puolella ja kuinka kauan on työskennellyt yrityksessä. Tämän jälkeen kyselylomakkeessa oli 27 monivalintaväittämää, joihin vastattiin viisi portaisella Likertin asteikolla. Monivalintakysymysten jälkeen vastaajilta kysyttiin mitkä vaikuttavat heidän työtyytyväisyyteensä eniten. Vaihtoehtoisiksi annettiin kaksitoista eri asiaa, jotka vaikuttavat työtyytyväisyyteen ja niistä piti valita kolme eniten vaikuttavaa asiaa. Kyselyn lopussa oli kaksi avointa kysymystä; miten työtyytyväisyyttä voitaisiin kehittää työpaikalla ja millaisia uratoiveita työntekijöillä on. Avoimia kysymyksiä käytetään pääosin kvalitatiivisessa tutkimuksessa, mutta ne ovat yleisiä myös kyselytutkimuksissa. Avoimet kysymykset sopivat kyselyyn silloin kuin sopivia vastausvaihtoehtoja ei ole (Heikkilä 2008, 49). Vaikka kysymyksiä oli paljon, pyrin pitämään lomakkeen ulkonäön selkeänä ja kysymykset lyhyinä ja helposti ymmärrettävinä. Vastaajille kerrottiin kyselylomakkeen alussa, että vastauksen antamiseen kuluu noin kymmenen minuuttia. Määrittelin kaikki kysymykset pakollisiksi vastata, jotta saisin kaikkiin kysymyksiin vastaukset. Jos vain osaan kysymyksistä olisi pakko vastata se vaikuttaisi tutkimuksen luotettavuuteen ja esim. avoimet kysymykset jäisivät helposti vastaamatta.

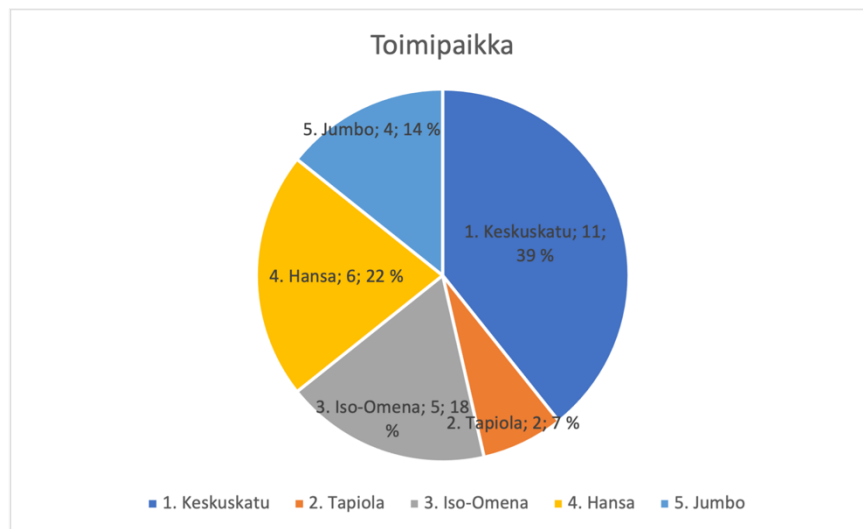
Kyselytutkimukseen vastasi 28 Deliberin työntekijää, eli vastausprosentti oli 24 %. Vastausprosenttiin vaikuttavat useat tekijät, kuten suhde kohdeyleisöön, kyselytutkimuksen pituus ja monimutkaisuus sekä kyselytutkimuksen aihe. Verkkokyselytutkimuksissa, joissa vastaajiin ei ole ennestään suhdetta 20-30 prosentin vastausprosenttia pidetään hyvänä. (Survey monkey 2023)

5 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa käydään läpi työtyytyväisyyskyselyn keskeisimmät tulokset. Olen jakanut tulokset taustakysymyksiin, työn sisältöön ja tunnustuksen saamiseen, työilmapiiriin ja työoloihin ja johtamiseen. Näiden jälkeen käsitellään mitkä asiat vaikuttivat eniten työtyytyväisyyteen ja millaisia uratoiveita työntekijöillä on. Kuten jo edellä mainittu kyselyyn vastasi 28 työntekijää 119:sta eli vastausprosentti oli 24 %, tämä on hyvä pitää mielessä vastauksia tarkasteltaessa.

5.1 Taustakysymykset

Kyselylomakkeen alussa selvitin vastaajien taustatietoja yrityksessä. Kuten kuvasta 1. näkee, vastauksien määrä toimipisteittäin jakautui melko epätasaisesti. Eniten vastanneita oli keskuskadulla (11 henkilöä) kun taas vähiten vastauksia tuli Tapiolasta (2 henkilöä). Jumbon työntekijöistä vastasi 4 henkilöä, Iso-Omenasta vastasi 5 henkilöä ja Hansasta vastasi 6 henkilöä.



Kuva 1. Vastaajien toimipaikat. N=28

Vastaajista 23 henkilöä työskenteli salin puolella ja 5 henkilöä keittiön puolella. Yllättävää oli huomata, miten vähän keittiössä työskentelevät työntekijät olivat vastanneet kyselyyn. Keittiön työntekijöitä oli kuitenkin myös muistutettu vastaamaan kyselyyn samalla kuin salinkin työntekijöitä.

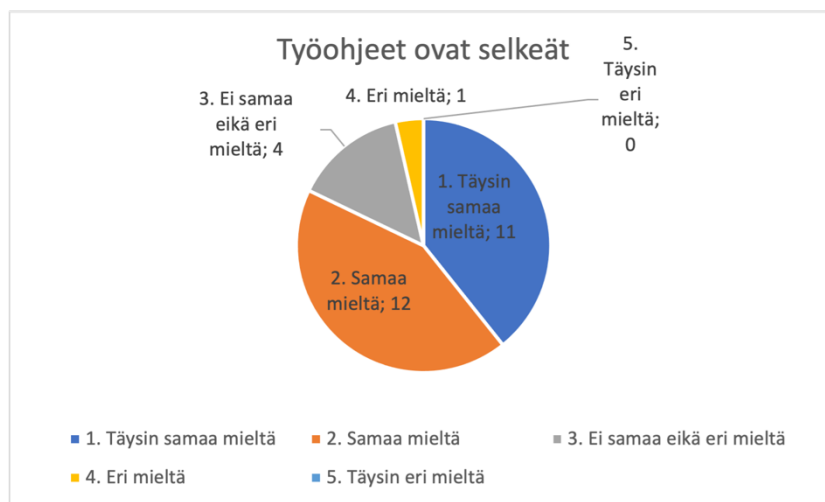
Kyselyyn vastanneista 9 henkilöä vastasi työskennelleensä Deliberissä 6-12 kuukautta ja 8 henkilöä vastasi työskennelleen yli vuoden yrityksessä. Alle vuoden yrityksessä työskenteleviä oli 7 henkilöä ja yli kaksi vuotta työskennelleitä henkilöitä oli 4 henkilöä.

5.2 Työn sisältö ja tunnustuksen saaminen

Työn sisältö ja tunnustuksen saaminen ovat niitä tekijöitä, joiden avulla voidaan lisätä työntekijän työtyytyväisyyttä. Työn sisältöön liittyvissä kysymyksissä selvitin väittämien avulla työmotivaatiota, kokivatko työntekijät perehdytyksen riittäväksi, ovatko työohjeet selkeät, ovatko työntekijät onnellisia työssään ja onko työ stressaavaa.

Deliberin työntekijöistä 24 henkilöä vastasi olevansa motivoitunut työntekoon. Kaksi vastaajaa oli eri mieltä ja kaksi ei ollut samaa eikä eri mieltä. Vastaajista 20 henkilöä koki, että perehdytys oli riittävä ja he saivat tarpeeksi informaatiota uutta työtä varten. Vastaajista seitsemän henkilöä oli eri mieltä. Yksi henkilö ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä.

Enemmistö kyselyyn vastaajista vastasi, että työohjeet ovat selkeät 11 henkilöä oli täysin samaa mieltä ja 12 samaa mieltä (Kuva 2.). Yksi vastaajaa oli eri mieltä. Mitään yhteistä kaavaa ei löytynyt vastaajille, jotka eivät olleet samaa mieltä eikä eri mieltä tai eri mieltä olevalle. Nämä henkilöt työskentelevät eri pisteissä ja ovat työskennelleet yrityksessä eri aikoja.

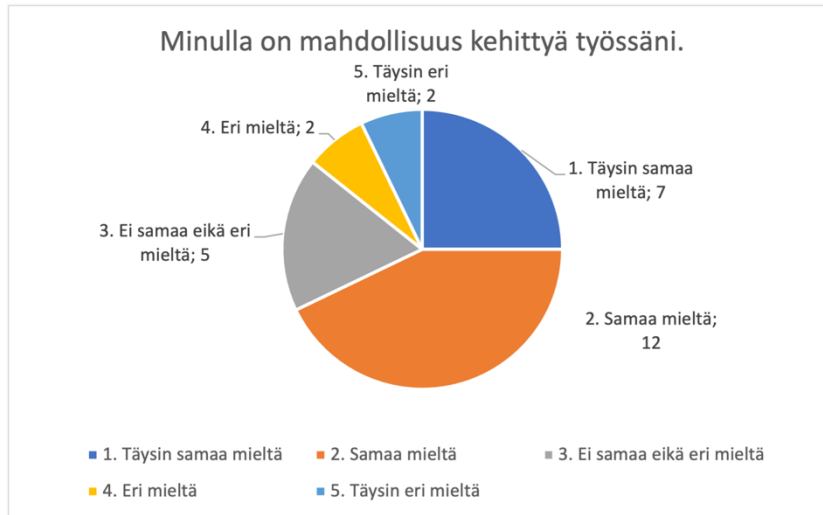


Kuva 2. Työohjeiden selkeys. N=28

Työntekijöistä 21 henkilöä koki olevansa onnellisia nykyisessä työssään. Vastaajista kuusi ei ollut samaa eikä eri mieltä. Yksi henkilö oli vastannut olevansa täysin eri mieltä. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä kahdeksan oli miettinyt viimeisen kahden kuukauden aikana työpaikan vaihtoa. Työpaikan vaihtoa oli miettinyt viisi salin työntekijää ja kolme keittiön työntekijää. Heistä seitsemän on työskennellyt yrityksessä yli vuoden.

Tietyt työtehtävät ja vuorovaikutus tilanteet aiheuttavat stressiä useimmille työntekijöille. Deliberin työntekijöistä 18 koki työnsä stressaavaksi. Neljä henkilöä ei kokenut stressiä työssään. Kuusi henkilöä ei ollut samaa eikä eri mieltä.

Selvitin kyselyssä näkevätkö työntekijät kehittymismahdollisuuksia työpaikalla, saavatko he tunnustusta hyvin tehdystä työstä ja miten onnistuminen vaikuttaa työntekijöihin. Kuvasta 3. näkee, että vastaajista 7 oli täysin samaa mieltä ja 12 samaa mieltä siitä, että heillä on mahdollisuus kehittyä työssään. Eri mieltä oli kaksi henkilöä ja täysin eri mieltä kaksi henkilöä. Viisi ei ollut samaa eikä eri mieltä.

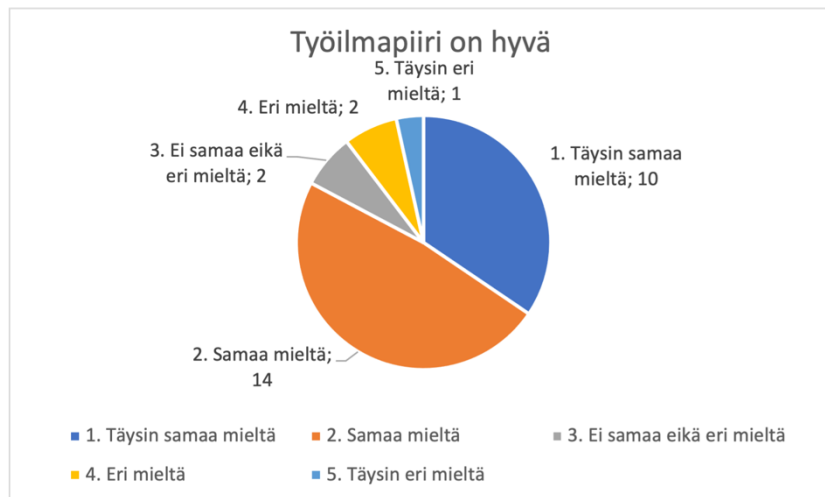


Kuva 3. Kehittymismahdollisuudet työpaikalla. N=28

Tuloksista selvisi, että 15 henkilöä oli sitä mieltä, että he saavat tunnustusta onnistuneesta työstä. Neljä henkilöä oli eri mieltä ja yhdeksän ei ollut samaa eikä eri mieltä. Onnistuminen työssä lisäsi 24 henkilön motivaatiota, kun taas epäonnistuminen työssä laski 6 henkilön motivaatiota.

5.3 Työilmapiiri ja työolot

Ilmapiiri syntyy ihmisten vuorovaikutuksesta ja halusinkin selvittää, millaiseksi se koetaan De-liberi ravintoloissa. Kysymyksissä selvitin myös tukevatko työkaverit toisiaan työpaikalla ja ko-kevatko työntekijät, että heidän työpanostaan arvostetaan.



Kuva 4. Työpaikan ilmapiiri. N=28

Kyselystä selvisi, että reilu enemmistö pitää työpaikan ilmapiiriä hyvänä (Kuva 4.), 10 henkilöä oli täysin samaa mieltä ja 14 samaa mieltä väitteen kanssa. Eri mieltä oli kaksi henkilöä. Vain yksi työntekijä oli täysin eri mieltä. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä 27 henkilöä tunsivat saavansa tukea työkavereiltaan tarvittaessa. Yksi henkilö oli eri mieltä

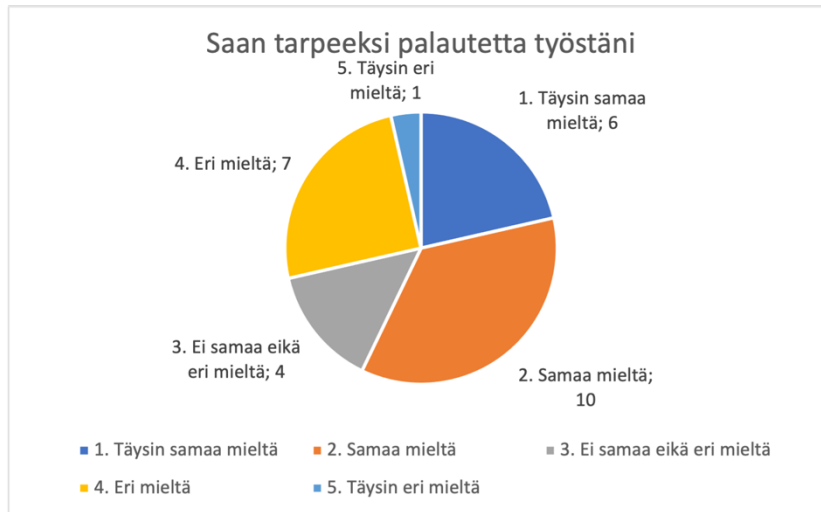
Vastaajista 24 kertoi, että työilmapiiri vaikuttaa heidän motivaatioonsa työpaikalla. Yksi henkilö oli eri mieltä ja kolme henkilöä ei ollut samaa eikä eri mieltä.

Vastaajista 15 henkilöä oli täysin samaa mieltä ja 7 henkilöä samaa mieltä siitä, että heitä kohdellaan tasapuolisesti työpaikalla. Kuitenkin eri mieltä oli neljä henkilöä ja täysin eri mieltä yksi henkilö. Salin työntekijöistä neljä henkilöä koki eri arvoista kohtelua. Työntekijöistä 20 koki, että heidän työpanostaan arvostetaan töissä. Neljä henkilöä oli eri mieltä ja heistä kolme on työskennellyt yrityksessä yli vuoden. Neljä ei ollut samaa eikä eri mieltä.

5.4 Johtaminen

Esimies- ja alaisuhteista halusin selvittää saavatko työntekijät tarpeeksi palautetta esimiehiltä, onko esimies helposti tavoitettavissa ja puuttuuko esimiehet ongelmatilanteisiin työpaikalla.

Yli puolet koki saavansa tarpeeksi palautetta esimieheltä, 6 oli täysin samaa mieltä ja 10 samaa mieltä väitteen kanssa (Kuva 4.). Seitsemän henkilöä oli eri mieltä ja yksi täysin eri mieltä. Neljä henkilöä ei ollut samaa eikä eri mieltä.



Kuva 4. Saan tarpeeksi palautetta työstäni. N=28

Vastaajista 22 henkilöä koki, että esimiestä on helppo lähestyä. Vain 2 vastaajaa oli eri mieltä. On erittäin tärkeää, että esimiestä voi lähestyä matalalla kynnyksellä ja häneltä uskaltaa kysyä apua.

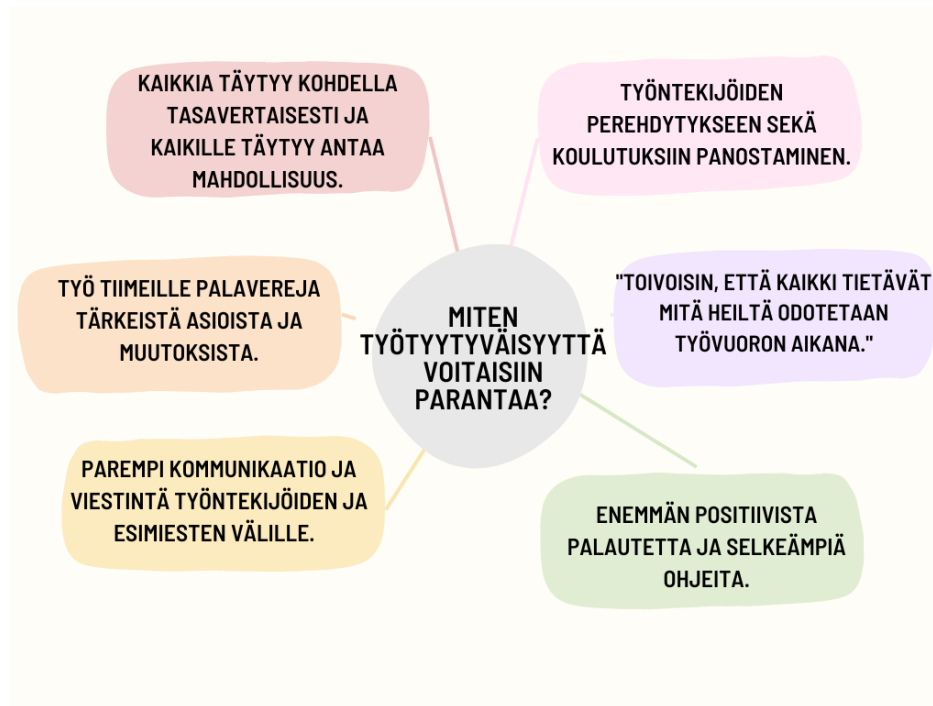
Vastaajista 18 henkilöä oli sitä mieltä, että esimies puuttuu ongelmatilanteisiin työpaikalla. Vastaajista 5 henkilöä oli eri mieltä asiasta. Viisi vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä. Johdattamiseen liittyvistä väitteistä voidaan siis päätellä se, että ravintoloiden esihenkilöt ovat helposti lähestyttäviä, mutta he voisivat antaa enemmän palautetta työntekijöille.

5.5 Työtyytyväisyys ja uratoiveet

Kyselylomakkeen lopussa halusin selvittää, mitkä asiat vaikuttavat työntekijöiden työtyytyväisyyteen eniten. Vastausvaihtoehtoja oli kaksitoista, joista piti valita kolme tärkeintä. Vastusten perusteella kaikista eniten työntekijöiden työtyytyväisyyteen vaikuttivat palkka 21 % (18 henkilöä), työilmapiiri 19 % (16 henkilöä) ja työkaverit 17 % (14 henkilöä). Näiden lisäksi työtyytyväisyyteen vaikutti esihenkilöt (9 henkilöä) ja työympäristö (7 henkilöä). Kaikista vähiten ääniä saivat informaation kulku, jota kukaan ei valinnut, työsuhteen varmuus, joka sai yhden äänen ja mahdollisuus vaikuttaa töissä, joka sai kaksi ääntä.

Avoimissa kysymyksissä selvitin millä tavalla työtyytyväisyyttä voitaisiin parantaa työpaikalla. Vastauksista selvisi, että työntekijät toivoisivat tasapuolista kohtelua kaikkien kohdalla. Työntekijät toivoivat myös, että viestintä ja kommunikaatio olisi parempaa niin työntekijöiden kuin esimiesten välillä. Työntekijöiden mielestä koulutukset ovat tärkeitä työpaikalla ja niitä toivottiin pidettävän jatkossakin. Vastauksissa nousi myös esille, että yksityiskohtaisempi perehdytys olisi helpottanut työhön tuloa, selkeät toimintatavat nostavat työtyytyväisyyttä ja

positiivinen palaute nostaa työntekijöiden motivaatiota. Haasteena pidettiin myös työntekijöiden vaihtuvuutta, joka luo stressiä työpaikalle. Vastauksissa toivottiin myös, että työntekijät keskittyisivät omiin työtehtäviinsä enemmän, jotta työskentely olisi tehokkaampaa.



Kuva 5. Miten työtyytyväisyyttä voitaisiin parantaa? Työntekijöiden vastauksia.

Viimeisenä kysymyksenä halusin selvittää, millaisia uratoiveita työntekijöillä on. Kuusi ihmistä vastasi, että he haluavat pysyä Deliberissä ja mahdollisesti kehittyä tai edetä yrityksen sisällä. Kuusi ihmistä vastasi myös, että toivovat kehittyvänsä töiden ohella sekä oppivansa uusia asioita. Yksittäisissä vastauksissa tuli vastaan myös uuden työpaikan hakua, kielten opiskelua sekä toivetta kehittyä baaripuolen ammattilaiseksi.

5.6 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi aina jollakin tavoin arvioida. Tutkimuksessa tavoitteena on välttää virheiden syntyminen, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tämän vuoksi on tärkeää arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli tutkimuksen kykyä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia. Validius tarkoittaa pätevyyttä eli tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Esim. kyselylomakkeeseen saadaan vastaukset, mutta vastaaja onkin käsittänyt kysymykset eri tavalla kuin tutkija. (Hirsjärvi ym. 2013, 231)

Työtyytyväisyyskyselyn linkki lähetettiin kaikille Deliberin työntekijöille, jotka työskentelevät ravintoloissa. Näitä henkilöitä oli 119 joista 28 vastasi kyselyyn, joten kyselyn vastausprosentti oli 24. Kyselystä haluttiin mahdollisimman rehellinen, joten siihen vastattiin anonyymisti. Vastausprosentti jäi kyselyssä melko alhaiseksi. Työtyytyväisyyttä ei ole aikaisemmin selvitetty Deliberissä kyselyllä, joten on mahdollista, että osa työntekijöistä ei pitänyt tätä tärkeänä tai kiinnostavana. Kysymykset olivat hyvin selkeitä, joten uskon, että työntekijät, jotka vastasivat kysymyksiin, ymmärsivät mihin he vastaavat ja tuloksista saatuja vastauksia voidaan pitää luotettavina.

6 Kehittämissuositukset

Työtyytyväisyystutkimuksen tulokset olivat pääosin hyvät, joten mitään suuria muutoksia yrityksen ei tarvitse alkaa tekemään. Aina löytyy kuitenkin asioita mitä pystytään parantamaan ja kehittämään. Tämän työn kehitysideat ovat tulleet osittain avoimien kysymysten vastauksista. Kehityskohteiksi kyselyn vastauksista nousi perehdytys, kommunikaatio ja tunnustuksen ja palautteen antaminen työntekijöille.

Perehdytykseen keskittyminen on yksi kehitysehdotus tässä työssä. Perehdytyksessä tulisi varmistaa, että työntekijällä on valmiudet uuteen työhön ja, että hän voi aina kysyä kysymyksiä, jos joku mietityttää. Kun uusi työntekijä on päässyt yrityksen toimintaan sisään, olisi hyvä käydä yksityiskohtia läpi, mitä häneltä odotetaan ja miten erilaiset tilanteet hoidetaan. Perehdyttäjän tulisi myös olla henkilö, joka osaa vastata kysymyksiin ja antaa mahdollisimman laajan kuvan työtehtävistä ja opastaa niihin oikealla tavalla. Uudelle työntekijälle olisi hyvä antaa heti perehdytysopas, jossa kerrotaan esim. kassan käytöstä ja sulkemisvuorosta. Uutta työntekijää voisi auttaa myös tuotekortit eniten myydyistä tuotteista, joita voisi opiskella.

Kyselyn vastauksista nousi myös esille, että työntekijät kokevat, etteivät he aina saa tarpeeksi palautetta esimieheltään. Kommunikaatio ei myöskään ole parhaalla mahdollisella tasolla työntekijöiden ja esimiesten välillä. Työntekijät haluavat tietää mitä heiltä odotetaan ja he haluavat saada selkeitä ohjeita uusista tuotteista ja toimintatavoista. Esimiesten tulisi aina varmistaa, että työntekijät ovat ajan tasalla, jos yrityksessä tai tuotteissa tapahtuu muutoksia. Työntekijöiden on toki myös omalta osaltaan osattava kysyä asioista, joista he eivät vielä tiedä tarpeeksi. Tähän ratkaisuna voisi olla tiimipalaverit ainakin suurempiin ravintoloihin. Kun vaihdetaan juoma- tai ruokalistaa tai muutetaan toimintatapoja, olisi hyvä kerätä työntekijät yhteen keskustelemaan asioista. Tällaisissa tiimi palavereissa esimies saisi jaettua tiedon kaikille työntekijöille samanaikaisesti ja työntekijöillä olisi heti mahdollisuus kysyä kysymyksiä. Avoin kommunikointi on myös erittäin tärkeää työpaikalla ja työpäivän aikana, jotta jokainen työntekijä tietää mitä tekee.

Tutkimuksessa selvisi, että esimieheltä saatu positiivinen palaute nostaa työntekijöiden motivaatiota, joten työntekijöitä on hyvä muistaa, kun onnistumisia tapahtuu. Kun työntekijän motivaatio nousee, hän on myös tyytyväisempi. Myös rakentavan palautteen antaminen on erittäin tärkeää, jotta työntekijä oppii, miten asiat tehdään oikealla tavalla. Rakentavan palautteen antaminen opettaa työntekijälle oikeat toimintatavat ja hän oppii samalla ottamaan erilaisia palautteita vastaan. Esimiesten ei siis pidä säästellä palautteita vaan niitä tulisi jakaa rohkeasti, mutta toki on hyvä pitää mielessä, että palautteen tulee olla aina asiaan liittyvää.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tutkia Deliberi ravintoloiden työtyytyväisyyttä keväällä 2023 sekä antaa yritykselle kehitysideoita. Halusin selvittää mitkä asiat vaikuttavat henkilökunnan työtyytyväisyyteen ja -tyytymättömyyteen. Toteutin Deliberi ravintoloissa kyselytutkimuksen, jossa työntekijät pääsivät vastaamaan mihin he ovat tyytyväisiä työpaikalla ja mitkä asiat aiheuttavat tyytymättömyyttä ja täten vaativat kehitystä. Tutkimuksen luotettavuutta laski se, että kyselyyn vastasi vain 28 työntekijää 119:sta. Tutkimustuloksista saatiin kuitenkin selkeää kuvaa mihin työntekijät ovat tyytyväisiä ja mihin he eivät ole.

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että työtyytyväisyys on hyvällä tasolla ravintoloissa. Työntekijät olivat työpaikallaan tyytyväisiä työilmapiiriin, kehitysmahdollisuuksiin ja siihen, että työkavereilta saa tukea. Avoin ja luottamuksellinen työilmapiiri on ensiarvoisen tärkeä hyvinvoinnin ja työmotivaation lähde (Rauramo 2008, 130). Työntekijöiden työtyytyväisyyteen vaikuttivat eniten palkka, työkaverit ja työilmapiiri. Tutkimuksesta selvisi myös, että työntekijöiden työmotivaatio on hyvällä tasolla. Positiivisuus työpaikkaa kohtaan tulee selkeästi pääosin ilmapiiristä ja samanhenkisistä työkavereista. Työilmapiiri vaikuttaa niin motivaatioon, työssä jaksamiseen, paineensietokykyyn kuin yhteistoimintaan (Tehy 2018). Rankka työ on myös palkitsevaa ja onnistumisen tunteet kuuluvat myös työhön.

Työntekijöissä tyytymättömyyttä aiheutti perehdytyksen riittämättömyys ja heikko kommunikatio esimiesten ja työntekijöiden välillä. Tuloksista selvisi myös, että työntekijät kaipaavat esimiehiltään enemmän palautetta ja hyvin tehdystä työstä tulisi saada tunnustusta. Hyvään johtamiseen kuuluu työtä koskevan palautteen antaminen, palkitseminen ja tunnustus hyvin tehdystä työstä. On erittäin tärkeää, että työtä ja toimintatapoja kehitetään yhdessä palautteen voimalla (Rauramo 2008, 152-153).

Herzbergin kahden faktorin työtyytyväisyysteorian kannalta tulokset paljastivat, että tyytymättömyyttä aiheuttavat hygieniatekijät olivat hyvällä mallilla yrityksessä, mutta työtyytyväisyyttä nostaviin motivaatiotekijöihin tulisi keskittyä.

Lähteet

Painetut

Eräsalo, U. 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Toinen painos. Vantaa. Hansaprint Direct Oy.

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

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Tammi.

Hämäläinen, P. 2005. Ihmisen kokoinen työyhteisö- Avaimia hyvään vuorovaikutukseen. Hämeenlinna. Tammi.

Kauhanen, J. 2012. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 10. painos. Helsinki: Wsoy.

Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi? Opas alaiselle ja esimiehelle. Yrityskirjat Oy.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki. Edita.

Suonsivu, K. 2011. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. UNIPress.

Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Juva. WSOY.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4. painos. Helsinki: Edita.

Sähköiset

TTL 2023. Työn imu. Viitattu 23.1.2023

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyon-imu>

TTL 2023. Työhyvinvointi. Viitattu 12.2.2023

<https://hyvatyo.ttl.fi/mielityo/tyokalut/miten-voit-tyohyvinvointitesti>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Työhyvinvointi. Viitattu 13.2.2023

<https://stm.fi/tyohyvinvointi>

Marja Sarkkinen 2017. Palaute on työelämän pienin suuri asia. Viitattu 27.2.2023

<https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia>

Marja Sarkkinen 2020. Tavoitteena toimiva työyhteisö- mitä esihenkilö voi tehdä. Viitattu 27.2.2023

<https://www.ttl.fi/tyopiste/tavoitteena-toimiva-tyoyhteiso-mita-esihenkilo-voi-tehda>

Deliberi 2023. Deliberin tarina. Viitattu 4.3.2023

<https://deliberi.fi/deliberi/>

Serhan Kurt 2021. Herzberg's motivation-hygiene theory: Two factor By Dr. Serhan Kurt Viitattu 5.4.2023

<https://educationlibrary.org/herzbergs-motivation-hygiene-theory-two-factor/>

TTL 2023. Palveleva johtaminen työpaikan kulttuuriksi. Viitattu 6.4.2023

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/hyva-johtaminen-on-tietoinen-valinta/palveleva-johtaminen-tyopaikan-kulttuuriksi>

Survey Monkey 2023. Kyselytutkimuksen otoskoko. Viitattu 15.4.2023

<https://fi.surveymonkey.com/mp/sample-size/>

TTL 2023. Stressi työpaikalla. Viitattu 7.5.2023

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/stressi-ja-tyouupumus>

Tehy 2023. Työilmapiiri. Viitattu 9.5.2023

<https://www.tehylehti.fi/fi/tyoelama/virkistyspaivat-ovat-kivoja-mutta-hyva-tyoilmapiiri-syntyy-tyonteon-sujuvuudesta>

TTK 2023. Pehdyttäminen. Viitattu 10.5.2023

<https://ttk.fi/tyoturvallisuus/vastuut-ja-velvoitteet/tyonantajan-yleiset-velvollisuudet/pehdyttaminen-ja-tyonopastus/>

Julkaisemattomat

Himberg, N. 2022. Luento Deliberi ravintoloista. Espoo

Kuvat

Kuva 1: Vastaaajien toimipaikat

Kuva 2: Työohjeiden selkeys

Kuva 3: Kehittymismahdollisuudet työpaikalla

Kuva 4: Työpaikan ilmapiiri

Kuva 5: Miten työtyytyväisyyttä voitaisiin parantaa

Liitteet

Liite 1: Saatekirje.....	29
Liite 2: Kyselylomake.....	30

Liite 1: Saatekirje

Hi, I'm Nelli Ruokonen and I study hospitality management at Laurea University of applied Sciences. I am doing a thesis on job satisfaction in Deliberi. The purpose of this survey is to find out the state of employee job satisfaction in Deliberi restaurants. The goal is to gain insights into the current state of well-being at work and job satisfaction as well as potential development needs.

The survey is answered anonymously, and the answers are treated confidentially. It takes about five to ten minutes to answer. There are multiple choice questions at the beginning and two open questions at the end. Please answer all the questions.

Please answer the survey by April 7, 2023. Thank you in advance for your reply!

Liite 2: Kyselylomake

Job satisfaction in Deliberi restaurants

1. Where do you work?
 - Keskuskatu
 - Tapiola
 - Iso-Omena
 - Jumbo
 - Hansa
2. Do you work in?
 - Kitchen
 - Deli/bar
3. How long have you worked in Deliberi?
 - Under six months
 - 6-12 months
 - Over a year
 - Over two years

Choose the most suitable answer option in the multiple-choice questions.

4. Communication is fluent in the workplace.
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
5. Orientation to the job was sufficient and I got enough information.
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
6. Work instructions are clear.
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
7. I know what I'm expected at work.
 - Strongly agree
 - Agree
 - Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
8. I'm satisfied with my salary.
 - Strongly agree
 - Agree

- Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
9. I'm happy in my current job.
- Strongly agree
 - Agree
 - Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
10. I get recognition when I am successful at my job.
- Strongly agree
 - Agree
 - Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
11. I feel that the atmosphere at work is good.
- Strongly agree
 - Agree
 - Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
12. The work atmosphere affects my motivation.
- Strongly agree
 - Agree
 - Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
13. I feel that I am treated equally.
- Strongly agree
 - Agree
 - Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
14. My job is stressful.
- Strongly agree
 - Agree
 - Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
15. I've been thinking about changing job in the last two months.
- Strongly agree
 - Agree
 - Neither agree or disagree
 - Disagree
 - Strongly disagree
16. Being successful in my job increases my motivation.
- Strongly agree

- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

17. Failure in my job lowers my motivation

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

18. I have enough free time.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

19. I am motivated to work.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

20. I feel that my work effort is appreciated.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

21. I'm satisfied with my work assignments.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

22. My work is physically demanding.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

23. Rush at work affects the quality of my work.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

24. My job isn't challenging enough.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

25. I feel that I have opportunity to develop in my work.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

26. I get enough feedback on my work from my manager.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

27. The manager is easy to approach.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

28. The manager intervenes in problematic situations at the workplace.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

29. I get support from my colleagues when needed.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

30. The work team has an encouraging team spirit.

- Strongly agree
- Agree
- Neither agree or disagree
- Disagree
- Strongly disagree

31. What things affect your job satisfaction the most? Choose three features.

- Salary
- Benefits
- Opportunity to advance in career
- Opportunity to influence at work
- Management
- Colleagues

- Work atmosphere
- Workload
- Information flow
- Getting feedback
- Work environment
- Job security

32. How do you think job satisfaction could be developed in your work community?
(You can answer in Finnish or English.)

Answer here..

33. What kind of hopes do you have for your career?

Answer here..

Thank you for your answers!