

SAVONIA



OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
LIIKETALouden ALA

TYÖNTEKIJÄKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN KAUSILUONTEISESSA TYÖSUHTEESSA

Matkailukeskus Rauhalampi

TEKIJÄ

Janika Penttinen

| | | |
|---|----------|------|
| Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala | | |
| Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma | | |
| Työn tekijä Janika Penttinen | | |
| Työn nimi Työntekijäkokemuksen kehittäminen kausiluonteisessa työsuhteessa | | |
| Päiväys | 7.1.2025 | 32/3 |
| Yhteistyötaho Matkailukeskus Rauhalahdi | | |
| <p>Työntekijäkokemus on erityisesti viimevuosina pinnalle noussut aihe, kun organisaatiot ovat enenevässä määrin tiedostaneet sen merkityksen henkilöstön hyvinvointiin, sitoutumiseen, työssäjaksamiseen sekä tuottavuuteen. Myös työntekijöiden odotukset työpaikoilta ovat muuttuneet. Perinteisen työelämän rinnalle on noussut yksilöllisiä tarpeita, kuten joustavuus, kannustava työilmapiiri sekä tarve saada työstään tunnustusta. Hyvin johdettu työntekijäkokemus voi vähentää henkilöstön vaihtuvuutta, ja parantaa organisaation mainetta työnantajana, ja jopa palveluntuottajana. Samalla se auttaa luomaan ympäristön, jossa työntekijät voivat kehittyä ammatillisesti, ja kokea itsensä arvostetuksi osaksi työyhteisöä.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tehtiin laadullinen tutkimus, jonka aineiston kerääminen toteutettiin teemahaastatteluina. Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia Matkailukeskus Rauhalahden vastaanoton leirintäalue työntekijöiden työntekijäkokemusta kausiluonteisessa työssä. Tutkimuksen tavoitteena oli työntekijäkokemuksen kehittäminen. Tutkimuksen teemahaastattelut toteutettiin neljälle vastaanoton kausityöntekijälle, ja yhdelle samassa tehtävässä työskentelevälle työharjoittelijalle. Haastattelut toteutettiin heinäkuussa 2024 yksilöhaastatteluina, jotka nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella. Haastattelut litteroitiin, anonymisoitiin ja tiivistettiin tekstimuotoon, jonka jälkeen aineiston analysointiin käytettiin laadullista sisältöanalyysiä. Tutkimuksen tulosten perusteella luotiin konkreettisia kehitysehdotuksia toimeksiantajayritykselle. Kehitysehdotusten tarkoituksena oli luoda keinoja, joilla toimeksiantajayritys voisi kehittää kausityöntekijöidensä työntekijäkokemusta entistä parempaan suuntaan.</p> <p>Tutkimuksessa ilmeni, että Matkailukeskus Rauhalahden vastaanoton kausityöntekijöiden työntekijäkokemus on yleisesti ottaen hyvällä tasolla. eNPS-mittarin tulosten mukaan kaikki haastateltavat olisivat valmiita suosittelemaan työpaikkaa. Muutamia selkeitä kehityskohtia kuitenkin nousi esille haastattelujen perusteella. Yksikön sisäisessä viestinnässä ilmeni selkeitä haasteita puutteellisen ja epäsäännöllisen tiedonannon vuoksi. Myös työergonomia koettiin osittain puutteelliseksi. Lisäksi useat haastateltavista kokivat käytössä olevien teknologisten laitteiden ja ohjelmistojen aiheuttavan toisinaan työtä hidastavia haasteita, jotka olisivat korjattavissa kokonaisvaltaisella järjestelmien päivityksellä.</p> | | |
| Avainsanat Työntekijäkokemus, kausityö, matkailuala, työhyvinvointi | | |

SISÄLTÖ

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 6 |
| 2 | TYÖNTEKIJÄKOKEMUS..... | 7 |
| 2.1 | Työntekijäkokemus organisaation näkökulmasta | 7 |
| 2.2 | Työntekijäkokemus työntekijän näkökulmasta | 7 |
| 3 | TYÖNTEKIJÄKOKEMUKSEN MALLIT JA OSATEKIJÄT | 9 |
| 3.1 | Työntekijäkokemuksen kolme toimintaympäristöä | 9 |
| 3.2 | Työntekijäkokemuksen mittarit | 13 |
| 3.3 | Työyhteisön viestintä | 15 |
| 3.4 | Esihenkilön rooli työntekijäkokemuksen tukemisessa | 16 |
| 4 | MATKAILUKESKUS RAUHALAHTI..... | 18 |
| 5 | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS..... | 19 |
| 5.1 | Tavoitteet ja rajaukset | 19 |
| 5.2 | Tutkimusmenetelmät | 19 |
| 5.3 | Tutkimuksen työvaiheet..... | 20 |
| 5.4 | Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus..... | 20 |
| 6 | TUTKIMUKSEN TULOKSET | 22 |
| 6.1 | Yrityskulttuuri | 22 |
| 6.2 | Teknologia..... | 22 |
| 6.3 | Työympäristö | 23 |
| 6.4 | Työyhteisön viestintä..... | 23 |
| 6.5 | Esihenkilötyöskentely | 24 |
| 6.6 | Yleinen tyytyväisyys | 24 |
| 6.7 | Työntekijän elinkaari ja eNPS-mittari | 25 |
| 7 | JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET | 26 |
| 7.1 | Viestinnän kehittäminen | 26 |
| 7.2 | Ergonomian kehittäminen..... | 26 |
| 7.3 | Teknologian kehittäminen | 27 |
| 8 | POHDINTA..... | 28 |
| 8.1 | Oman oppimisen arviointi..... | 28 |
| 8.2 | Toimeksiantajan arviointi opinnäytetyöstä | 28 |
| 8.3 | Edut toimeksiantajalle | 29 |
| 8.4 | Jatkotutkimus | 29 |

| | |
|---|----|
| LÄHTEET | 31 |
| LIITE 1: SAATEKIRJE | 34 |
| LIITE 2: KIRJALLINEN SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA..... | 35 |
| LIITE 3: TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSET JA VASTUAKSET | 36 |

KUVALUETTELO

| | |
|---|----|
| Kuva 1. Kuvaleike Henkilöstökokemuksen yhtälö (mukailleen Morgan 2017) | 9 |
| Kuva 2. Kuvaleike COOL Office Spaces (Morgan 2017, s.61)..... | 10 |
| Kuva 3. Kuvaleike ACE Technology (Morgan 2017, s.79) | 11 |
| Kuva 4. Kuvaleike Celebrated Culture (Morgan 2020)..... | 12 |
| Kuva 5. Kuvaleike Employee Net Promoter Score -mittari (Korkiakoski 2019, s.131)..... | 14 |
| Kuva 6. Kuvaleike Työntekijän elinkaaren avainhetket (Korkiakoski 2019, s.137) | 15 |

1 JOHDANTO

Kokemukset ovat merkittävä osa ihmisyyttä, sillä ne rakentavat käsitystämme itsestämme ja elämästämme. Tutkimusten mukaan kokemuksiin sijoittaminen tuottaa pitkäkestoisempaa tyytyväisyyttä, kuin aineellisten asioiden hankkiminen. Kokemukset jäävät osaksi muistojamme, ja vaikuttavat siihen, kuinka koemme ympäröivän maailman. Vaikka kokemukset voivat olla hetkellisiä, niiden luomat muistot voivat säilyä eliniän. (Morgan 2017, We all care about experience.)

Työelämässä, jossa ihminen viettää keskimäärin kolmanneksen elämästään, on erityisen tärkeää luoda positiivinen työntekijäkokemus. Hyvin suunniteltu työympäristö ei ainoastaan paranna työntekijöiden tyytyväisyyttä, vaan se voi vaikuttaa heihin positiivisesti heidän koko uransa ajan. On siis tärkeää panostaa kokemuksiin ja ihmissuhteisiin työpaikoilla. Hetkellisetkin kokemukset voivat muovata työyhteisöä ja yrityskulttuuria, joilla puolestaan on suuri vaikutus työntekijöiden hyvinvointiin ja sitoutuneisuuteen pitkällä aikavälillä. (Morgan 2017, We all care about experience.)

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan työntekijäkokemusta ja siihen vaikuttavia tekijöitä organisaatiossa. Työssä keskitytään erityisesti tekijöihin, joilla työntekijäkokemukseen voidaan konkreettisesti vaikuttaa. Käsiteltäviä osa-alueita ovat yrityskulttuuri, teknologia, työympäristö, viestintä ja esihenkilötyöskentely.

Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia Matkailukeskus Rauhalahden vastaanoton leirintäalue työntekijöiden työntekijäkokemusta kausiluonteisessa työssä, ja tavoitteena oli sen kehittäminen. Toimeksiantajana toimi Matkailukeskus Rauhalampi, jonka omistaa Suomi Camping Oy. Rauhalahden toiminta Suomi Camping Oy:n alaisuudessa alkoi vuonna 2017, mutta alueella on pitkä historia leirintäaluepalveluiden tarjoamisessa aina 1960-luvulta lähtien.

Tutkimuksessa keskitytään vastaanoton kausityöntekijöihin, joiden työsuhteet vaihtelevat kahdesta kuukaudesta yli viiteen kuukauteen. Tutkimuksen haastatteluvaiheessa vastaanoton työntekijät olivat työskennelleet tehtävässä kuukaudesta kahteen kuukauteen, mutta yksi heistä oli työskennellyt samassa tehtävässä jo aikaisemminkin. Kausiluonteinen työ luo omanlaisiaan haasteita työntekijäkokemuksen muodostumiselle ja tutkimiselle. Lyhyet työsuhteet ja kiireiset sesongit vaikuttavat työntekijäkokemukseen merkittävästi. Nämä tekijät tekevät kuitenkin tutkimuksesta kiinnostavan ja ajankohtaisen.

Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina, joihin osallistui viisi vastaanoton työntekijää. Haastattelut tehtiin työntekijöiden työsuhteen aikana, kun he olivat ehtineet työskennellä kyseisessä tehtävässä kuukaudesta kahteen kuukauteen. Tutkimuksen haastattelukysymysten kohdentamista erityisesti vastaanoton työtehtäviin helpotti se, että olin itse oli työskennellyt kyseisessä tehtävässä aikaisemmin työharjoittelijana, ja tutkimuksen toteutuksen aikana kesätyöntekijänä.

Hyvä työntekijäkokemus on yksi Matkailukeskus Rauhalahden arvoista, ja yritys panostaa sen kehittämiseen. Tämä opinnäytetyö kuvaa työntekijäkokemuksen nykytilaa ja kehittämismahdollisuuksia vastaanoton kausityöntekijöiden osalta. Työn tuloksia voidaan hyödyntää henkilöstön hyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden kehittämisessä.

2 TYÖNTEKIJÄKOKEMUS

Työntekijäkokemuksen määrittäminen on haastavaa, sillä siihen vaikuttavia tekijöitä on valtavasti, ja ne voivat vaihdella yksilön ja organisaation välillä. Kuitenkin Salonen (2023) kiteyttää työntekijäkokemuksen seuraavasti:

Työntekijäkokemus muodostuu työntekijän ajatuksista ja tunteista työtään, työympäristöään, toimintatapoja ja työnantajaansa kohtaan.

Kokemus kuvaa sitä, miten työntekijän odotukset vastaavat yrityskulttuuria ja työn realiteetteja. Kokonaisuudessaan se vaikuttaa merkittävästi työntekijän tyytyväisyyteen sekä sitoutumiseen. (Luukka 2019, 128–129.) Työntekijäkokemuksen muodostuminen alkaa jo rekrytointiprosessin aikana, ja muodostuu aina työsuhteen päättymiseen asti. (Aarni Henkilöstö 2024).

2.1 Työntekijäkokemus organisaation näkökulmasta

Työntekijäkokemus on organisaatiolle tärkeä kokonaisuus, joka vaikuttaa suoraan sen asiakastyytyväisyyteen ja työnantajakuvaan. Hyvä työntekijäkokemus voi parantaa työntekijöiden sitoutumista, suoriutumista ja hyvinvointia, jotka heijastuvat positiivisesti organisaation suorituskykyyn ja tuloksiin. Lisäksi hyvän työntekijäkokemuksen on todettu vähentävän poissaoloja ja jopa presenteeismia, joka tarkoittaa sitä, että työntekijä on läsnä työpaikalla, mutta ei pysty työskentelemään täysipainoisesti sairaana olemisen, tai muun syyn vuoksi. Kun työntekijät kokevat arvostusta ja että heidän hyvinvoinnillaan on merkitystä, he ovat todennäköisemmin sitoutuneempia työhönsä, ovat produktiivisempia ja suoriutuvat työtehtävistään paremmin. (Workleap 2023.)

Työntekijäkokemukseen panostaminen ei ole kannattavaa ainoastaan organisaation työntekijöiden kannalta, vaan sillä voidaan vaikuttaa yrityksen maineeseen, asiakasuskollisuuteen ja myynnin kasvuun asiakaskokemuksen kautta. Kun työntekijät ovat tyytyväisiä ja kokevat itsensä arvostetuiksi, he pystyvät tarjoamaan asiakkaille laadukkaampaa palvelua ja muodostamaan positiivisia asiakaskokemuksia ja -suhteita. Positiivinen asiakaskokemus voi puolestaan parantaa organisaation taloudellista menestystä asiakasuskollisuuden avulla. (Korkiakoski 2019, 23; Patov 2024.)

Harvard Business Review'n tutkimuksen mukaan jopa 55 % kyselyyn osallistuneista johtajista uskoi, että hyvää asiakaskokemusta voida saavuttaa ilman hyvää työntekijäkokemusta. Lisäksi tutkimuksessa huomattiin, että positiivinen työntekijäkokemus ei pelkästään paranna asiakastyytyväisyyttä, vaan se voi parantaa yrityksen voittoja jopa 20 % verrattuna organisaatioihin, jotka eivät huolehdi työntekijäkokemuksesta. (Tenney n.d.a.) Positiivinen työntekijäkokemus voi siis toimia paitsi kilpailuetuna myös strategisena voimavarana, jolla voidaan vaikuttaa suoraan yrityksen tulokseen.

2.2 Työntekijäkokemus työntekijän näkökulmasta

Hyvä työntekijäkokemus ei ole vain tyytyväisyyttä tai sitoutumista, vaan kokonaisvaltainen kokemus, jossa työntekijä tuntee itsensä arvostetuksi osaksi yhteisöä ja saavansa riittävästi tukea. Kun työntekijä kokee, että hänellä on mahdollisuus kehittyä ammatillisesti, saada tukea ja tunnustusta esihenkilöltään, sekä kokee työympäristön turvalliseksi, hän on sitoutuneempi työhönsä. Kun työntekijällä on positiivinen työntekijäkokemus, hän kokee itsensä osaksi organisaatiota ja pystyy antamaan parhaan panoksensa työssään päivittäin. (Tenney n.d.b.)

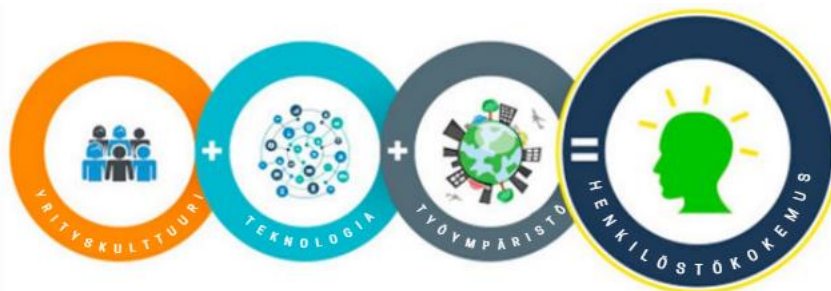
Hyvä johtaminen ja tuen tarjoaminen edistävät avointa ja luottamuksellista työilmapiiriä, joka puolestaan parantaa työntekijöiden sitoutumista ja tyytyväisyyttä. Tällaisessa ympäristössä työntekijä kokee itsensä tärkeäksi osaksi yhteisöä, mikä lisää hänen motivaatiotaan ja haluaan kehittyä edelleen. Työntekijäkokemus vaikuttaa merkittävästi myös työntekijän mahdollisuuksiin saavuttaa tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä. Työpaikoilla, joissa on joustavat työjärjestelyt, kuten etätyömahdollisuus tai joustavat työajat, työntekijät pystyvät sovittamaan työn paremmin yhteen henkilökohtaisen elämänsä kanssa. Tällöin työntekijät kokevat vähemmän stressiä ja väsymystä, mikä parantaa heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan ja jaksamistaan. (Tenney n.d.b)

3 TYÖNTEKIJÄKOKEMUKSEN MALLIT JA OSATEKIJÄT

Tässä kappaleessa tarkastellaan työntekijäkokemuksen keskeisiä malleja ja näkökulmia, joiden avulla voidaan paremmin ymmärtää työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Kappaleessa käsitellään pintapuolisesti Jacob Morganin teoriaa kolmesta toimintaympäristöstä, kahta työntekijäkokemuksen mittaristoa: Employee Net Promoter Score (eNPS) ja työntekijän elinkaaren avainhetket, sekä tarkastellaan johtamisen sekä viestinnän merkitystä työntekijäkokemuksen rakentumisessa. Teorioita käsitellään pintapuolisesti ja työntekijäkokemuksen käsitteeseen perehdytään yleisellä tasolla tämän opinnäytetyön rajauksen vuoksi.

3.1 Työntekijäkokemuksen kolme toimintaympäristöä

Jacob Morgan käsittelee kirjassaan *The Employee Experience Advantage* hyvän työntekijäkokemuksen muodostumista. Hän korostaa, että ensin on määriteltävä yrityksen olemassaololle tarkoitus, eli sen merkitys maailmalle ja ympäröivälle yhteisölle. Tämä tarkoitus luo perustan kolmelle keskeiselle tekijälle, jotka yhdessä muodostavat työntekijäkokemuksen: yrityskulttuuri, teknologia ja fyysinen työympäristö. Morganin mukaan työntekijäkokemus jakautuu seuraavasti: yrityskulttuuri kattaa 40 %, teknologinen työympäristö 30 % ja fyysinen työympäristö 30 %. (Morgan 2017, 51–138.)



Kuva 1. Kuvaleike Henkilöstökokemuksen yhtälö (mukaillen Morgan 2017)

Työympäristö viittaa konkreettisiin tiloihin, joissa työntekijät viettävät työpäivänsä. Se käsittää kaiken tiloihin liittyvän, kuten pohjaratkaisut, kalusteet, sisustuksen sekä taukotilat, ja heijastaa samalla organisaation arvoja ja kulttuuria. Fyysiset tilat ovat keskeinen osa työntekijäkokemusta, sillä hyvin suunnitellut työtilat voivat edistää luovuutta ja vahvistaa työntekijöiden sitoutumista yritykseen. Lisäksi ne vaikuttavat suoraan työntekijöiden psykologiseen mukavuuteen. (Morgan 2017, 59–60.) Se tarkoittaa sitä, että työntekijä kokee olonsa rennoksi ja tasapainoiseksi omassa työympäristössään, ilman ahdistavia stressitekijöitä tai häiriöitä (Agbanyim 2019).

Morganin mallin mukaan erinomaisen fyysisen työympäristön luominen edellyttää keskittymistä keskeisiin ominaisuuksiin. Malli tunnetaan nimellä COOL, ja se suomennettuna tarkoittaa seuraavaa:

- C = Mahdollisuus kutsua ystäviä tai vierailijoita
- O = Joustavat työskentelymahdollisuudet
- O = Ympäristö, joka heijastaa organisaation arvoja
- L = Useiden työtilavaihtoehtojen hyödyntäminen



Kuva 2. Kuvaleike COOL Office Spaces (Morgan 2017, s.61)

Organisaatioissa, joissa työntekijöillä on mahdollisuus kutsua vierailijoita työpaikalleen, korostuvat usein työntekijöiden hyvinvointi, monimuotoisuus ja yhteisöllisyys, mikä puolestaan edistää työntekijöiden innovatiivisuutta. Hyvin suunnitellut työtilat vaikuttavat työntekijäkokemukseen siten, että ne tarjoavat mahdollisuuden kokea kunnioitusta, inspiraatiota, iloa ja ylpeyttä omasta työpaikastaan. Morganin mukaan tällaiset tekijät mittaavat ylpeyttä työpaikasta, innostusta organisaatiota kohtaan ja yhteyttä työntekijöiden ja organisaation välillä. Kun työntekijät tuntevat ylpeyttä työympäristöstään, he haluavat jakaa tämän positiivisen kokemuksen myös läheistensä kanssa. (Morgan 2017, 61–63.)

Joustavat työskentelymahdollisuudet tarkoittaa sitä, että työntekijät saavat päättää missä ja milloin työskentelevät. Se on liukuva työaika ja mahdollisuus etätyöskentelyyn tuo seuraavia etuja: tehokkaampi työskentely, vähemmän stressaantuneet työntekijät, vähemmän poissaoloja, terveempiä ja onnellisempia työntekijöitä, vähemmän kustannuksia, lisää luottamusta. Morgan kuitenkin toteaa, ettei joustava työskentely sovi kaikkiin työtehtäviin. (Morgan 2017, 64–66.)

On tärkeää, että organisaation arvot heijastuvat työympäristössä. Arvot ovat lupaus työntekijöille siitä, millaisessa organisaatioissa he työskentelevät. Mikäli arvot eivät tule näkyviin, jäävät ne pelkäksi puheeksi ilman todellisia tekoja. Morgan kertoo esimerkin yrityksestä, joka konkretisoi arvonsa "tee oikein" seuraavilla tavoilla: he hankkivat työpaikalle paristojen kierrätyspisteen, tekevät säännöllisiä lahjoituksia hyväntekeväisyyteen ja kutsuvat vierailijapuhujia kertomaan sosiaalisesta vaikutuksesta. Lisäksi yritys edistää eettistä ja kestäväää liiketoimintaa, samalla tuoden arvonsa näkyväksi osaksi työntekijöidensä arkea. (Morgan 2017, 67–69.)

Yritysmailmassa on huomattu, että kun työntekijöille annetaan mahdollisuus valita, työskentelevätkö he toimistossa, avokonttorissa, kahvilassa tai muussa heille sopivassa ympäristössä, heidän suoriutumisen, työtyytyväisyytensä ja innovatiivisuutensa paranee merkittävästi. Tällainen joustavuus tarjoaa työntekijöille mahdollisuuden valita työtila, joka parhaiten tukee heidän tehtäviään ja työskentelytapaansa. (Morgan 2017, 70–74.)

Teknologialla on merkittävä vaikutus organisaation toimintaan, sillä se toimii perustana kommunikaatiolle, yhteistyölle ja päivittäiselle työskentelylle. Teknologinen työympäristö kattaa kaiken soveluksista ja laitteistoista ohjelmistoihin, käyttöliittymiin ja suunnitteluun. Teknologia mahdollistaa paljon, mutta jos se on vanhentunutta tai vaikeakäyttöistä, voi se hidastaa työntekoa merkittävästi ja aiheuttaa turhautumista. Työntekijäkokemuksen parantamiseksi on kehitetty ACE-malli, joka suomeksi tarkoittaa seuraavaa: (Morgan 2017, 77–79.)

A = saatavuus kaikille

C = kuluttajatason teknologia

E = työntekijän tarpeet versus yrityksen vaatimukset



Kuva 3. Kuvaleike ACE Technology (Morgan 2017, s.79)

On tärkeää niin työntekijäkokemuksen kuin organisaationkin kannalta, että teknologia on kaikkien työntekijöiden saatavilla. Mikäli uuden teknologian käyttö mahdollistetaan vain tietyille työryhmälle, saatetaan näin aiheuttaa eriarvoisuuden tunnetta ja turhautumista työntekijöiden keskuudessa. Nopeasti muuttuvassa teknologisessa ympäristössä, ei voida enää tukeutua monivuotisiin pilottiohjelmiin, sillä teknologia vanhenee nopeasti. Tämän vuoksi mahdollistamalla teknologian kaikille, on mahdollista edistää kommunikaatiota ja yhteistyötä, sekä kehittää organisaation sisäisiä teknologisia taitoja ja lisätä valmiutta sopeutua muutoksiin. (Morgan 2017, 78–81.)

Morganin mukaan kuluttajatason teknologia on niin hyvin suunniteltua ja hyödyllistä, että sellaisen käyttöä voisi harkita jopa henkilökohtaisessa elämässään, mikäli vastaavanlainen ohjelma tai sovelmus olisi olemassa. Monimutkaisen työkalujen käyttöönotto vaatii usein paljon perehdytystä ja harjoittelua. Vaikka perehdytys onkin usein välttämätöntä, tuttujen teknologioiden omaksuminen on nopeampaa ja niiden käyttö mielekkäämpää. Kuluttajatason teknologiat ovat yleensä moderneja, käyttäjäystävällisiä ja esteettisesti miellyttävämpien, kuin perinteiset ohjelmistot. Tällaisen teknologian käyttö tekee työskentelystä tehokkaampaa, sekä luo modernin työntekijäkokemuksen. (Morgan 2017, 82–83.)

IT-osastot keskittyvät usein määrittelemään ohjelmistojen ominaisuuksia ilman syvempää ymmärrystä siitä, miten ja miksi työntekijät tekevät työtään. Tämä voi johtaa ongelmiin, sillä työntekijöiden todelliset työskentelytavat eivät usein vastaa yrityksen kannalta välttämättömiä tarpeita. IT- ja HR-tiimien välinen yhteistyö on melko harvinaista, mutta sillä voitaisiin merkittävästi parantaa työntekijäkokemusta. IT:n olisi pystyttävä luomaan tekniikkaa, joka vastaa työntekijöiden tarpeita, mutta HR:n on samalla ymmärrettävä uusien teknologioiden käyttöönoton mahdolliset haasteet. Kuitenkin työntekijöiden kuuntelemisella pystyttäisiin kehittämään työskentelytapoja mielekkäämmiksi. (Morgan 2017, 84–85.)



Kuva 4. Kuvaleike Celebrated Culture (Morgan 2020)

Yrityskulttuuri on ympäristö, jonka on tunnettavissa mutta ei käsinkosketeltavissa. Se ilmenee esimerkiksi ahdistuksena taikka innostuksena uudesta työpäivästä. Yrityskulttuuri on siis organisaatiosta tuleva tunne. Hyvän yrityskulttuurin luomiseksi on tehty 10 kohtainen CELEBRATED-malli. (Morgan 2017, 89–90.)

C: Yritys nähdään Positiivisesti. Työntekijälle on tärkeää kokea hyväksyntää työpaikkaansa liittyen myös henkilökohtaisessa elämässään. Jos kuitenkin hän kuulee paljon negatiivista puhetta työpaikastaan, heikentää se työntekijäkokemusta herättää epäilyksiä yritystä kohtaan. (Morgan 2017, 90.)

E: Jokainen kokee olonsa arvostetuksi. Se voi ilmetä konkreettisesti esimerkiksi siten, että tehtyä työtä kohtaan ilmaistaan arvostusta, työntekijää kuunnellaan, ja tälle annetaan riittävä korvaus työstään. Arvostuksen tunne vaikuttaa merkittävästi halukkuuteen työskennellä yrityksessä. (Morgan 2017, 95.)

L: Aito merkityksellisyys tunne. Merkityksellisyys tunne edistää työntekoa ja tekee siitä mielekästä. Merkityksellisyys tunne syntyy muun muassa siitä, että yrityksen arvot ja tehtävä vastaa työntekijän omia arvoja. (Morgan 2017, 100–101.)

E: Tiimiin kuuluvuuden tunne. Tiimiin kuuluminen lisää motivaatiota ja halua työskennellä. Se edistää kommunikaatiota ja yhteistyötä, jolloin työntekijät kokevat voivansa tukeutua toistensa apuun. (Morgan 2017, 107–109.)

B: monimuotoisuus ja inklusiivisuus. Tällaiseen työpaikkaan otetaan kaikenlaisia ihmisiä syrjimättä ketään esimerkiksi seksuaalisuuden, uskonnon tai sukupuolen perusteella. Inklusiivisessa työympäristössä kaikki voivat tulla töihin omana itsenään, ilman pelkoa syrjinnästä. (Morgan 2017, 109–111.)

R: suositukset tulevat työntekijöiltä. Jos yritys tarjoaa hyvän työntekijäkokemuksen, haluavat työntekijät todennäköisemmin suositella työpaikkaa. Halukkuutta suositella työpaikkaa voidaan mitata esimerkiksi Net Promoter Score- mittarilla, jonka avulla voidaan selvittää todellinen halukkuus työskennellä yrityksessä. (Morgan 2017, 112–114.)

A: Mahdollisuus oppia uutta ja saada tarvittavat resurssit kehittymiseen. Yksi yleisimmistä syistä lähteä yrityksestä on urakehitysmahdollisuuksien puute. Tarjoamalla työntekijöille urakehitysmahdollisuuksia hyödyntämällä esimerkiksi koulutusohjelmia ja uusia teknologioita, voidaan pitää työ mielenkiintoisena ja kartuttaa ammattitaitoa. (Morgan 2017, 114–117.)

T: Työntekijöiden oikeudenmukainen kohtelu. Epäoikeudenmukainen kohtelu vähentää merkittävästi halukkuutta työskennellä yrityksessä, kun taas oikeudenmukaisuus lisää luottamusta. Siksi on tärkeää, ettei tiettyjä työntekijöitä suosita henkilökohtaisten suhteiden perusteella, vaan tarjotaan kehittämismahdollisuuksia niille, jotka ovat todellisuudessa tehtävään pätevempiä. (Morgan 2017, 120–121.)

E: Johtajat ja esihenkilöt toimivat valmentajina ja mentoreina. On havaittu, että johtajilla ja esihenkilöillä voi olla jopa 70 % vaikutus työntekijöiden sitoutumiseen. Koska heillä on niin suuri vaikutus työntekijöihin, tulisi heidän motivoida ja ohjata alaisiaan oikeaan suuntaan. (Morgan 2017, 122–123.)

D: Työntekijöiden terveyteen ja hyvinvointiin panostaminen. Työ on merkittävä stressin aiheuttaja, joka voi saada aikaan epäterveellisiä tapoja ja muita terveysongelmia. Yrityksen on huolehdittava niin työntekijöiden fyysisestä-, kuin henkisestäkin terveydestä. Henkistä hyvinvointia voidaan edistää muun muassa tarjoamalla erilaisia työpajoja sekä jooga ja meditaatitunteja. (Morgan 2017, 124–126.)

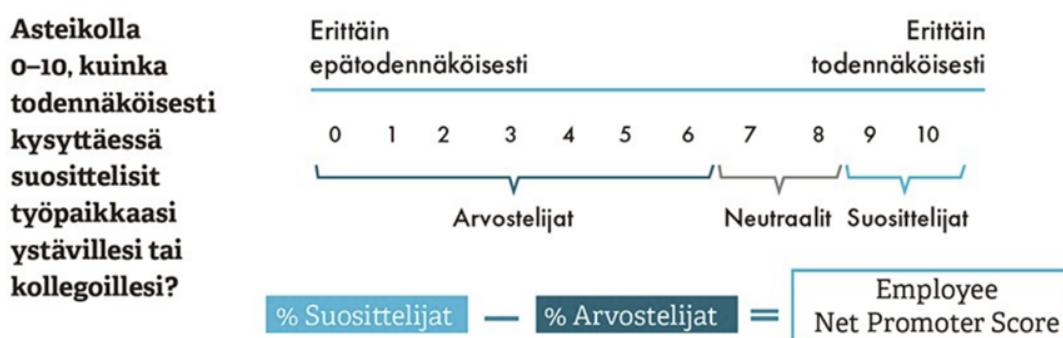
3.2 Työntekijäkokemuksen mittarit

ENPS (Employee Net Promoter Score) on työntekijäkokemuksen mittari, joka perustuu kysymykseen: "Kuinka todennäköisesti suosittelet työnantajaasi asteikolla 1–10?" Vastajat jaotellaan kolmeen ryhmään: arvostelijat (0–6), neutraalit (7–8) ja suosittelijat (9–10). eNPS lasketaan vähentämällä suosittelijoiden prosentuaalisesta osuudesta arvostelijoiden prosentuaalinen osuus. Positiivinen tulos tarkoittaa, että suosittelijoita on enemmän kuin arvostelijoita, kun taas negatiivinen tulos viittaa siihen, että arvostelijoita on enemmän. eNPS on siis hyödyllinen työkalu, jonka avulla voidaan helposti seurata työntekijöiden sitoutumista organisaatioon. (Questback n.d.)

ENPS-tulos vaihtelee välillä -100 ja +100, ja sen avulla voidaan arvioida työntekijöiden sitoutumista. On tärkeää toteuttaa mittaus säännöllisesti useamman kerran vuodessa, jotta voidaan seurata kehitystä ajan myötä. Liian tiheät kyselyt voivat kuitenkin heikentää mittauksen merkitystä vastaajien silmissä, mikä saattaa johtaa alhaisempaan osallistumisprosenttiin ja siten vähemmän luotettaviin tuloksiin. Korkea vastausprosentti on keskeisessä asemassa mahdollisimman todennäköisen tulosten varmistamiseksi, jotta kyselyiden tulokset olisivat mahdollisimman vertailukelpoisia keskenään. Jos eNPS-tulos paranee aikaisemmasta, voidaan olettaa, että organisaatiossa on tapahtunut positiivista kehitystä. (Questback n.d.)

Vaikka eNPS -mittarilla on etunsa, sen heikkoudet on myös syytä ottaa huomioon. Vastausvaihtoehtojen rajallisuus ja numeraalisuus eivät anna yksityiskohtaista taikka syvällistä tietoa vastaajan todellisesta mielentilasta. Lisäksi tuloksia analysoitaessa on huomioitava konteksti, jonka yhteydessä kysely on tehty. Mikäli kysely suoritetaan juuri stressaavan työjakson aikana tai päätteeksi, voi ulkoisilla tekijöillä olla hetkellisesti negatiivisia vaikutuksia vastauksiin. eNPS tarjoaa usein vain pinnallista tietoa työntekijöiden sitoutumisesta, eikä sen avulla voi suoranaisesti arvioida työntekijöiden tyytyväisyyttä. Mittaria voidaan kuitenkin erinomaisena lisätyökaluna yhdessä muun mittariston kanssa. (Varma 2023.)

Employee Net Promoter Score -mittari



Kuva 5. Kuvaleike Employee Net Promoter Score -mittari (Korkiakoski 2019, s.131)

Työntekijäkokemus kattaa kaiken, jonka työntekijä kokee organisaation kanssa. Siihen kuuluu kaikki kohtaamiset, vuorovaikutukset, kokemukset kaikesta, kuten työtehtävistä, esihenkilösuhteista ja työympäristöstä työntekijän elinkaaren aikana. (The Omnia Group 2021.) Työntekijän elinkaaren avainhetkiä voidaan käyttää osana työntekijäkokemuksen mittaristoa, jonka avulla voidaan ymmärtää, miten työsuhteen avainhetkissä on onnistuttu työnantajana, ja miten organisaatio voisi kehittää toimintaansa prosessien ympärillä. (Korkiakoski 2019, 136–137).

Työntekijän elinkaari alkaa jo ennen työpaikan vastaanottamista, kun henkilö kuulee ensimmäistä kertaa yrityksestä, ja kiinnostuu siitä potentiaalisena työnantajana. Yrityksen maine ja työnantajakuva vaikuttavat mielikuvan muodostumiseen jo ennen työn hakemista, joten ne voivat olla ratkaisevia tekijöitä päätöksessä hakea yrityksestä työpaikkaa. Mikäli yrityksestä luodaan houkutteleva ja positiivinen mielikuva, on osaavien työntekijöiden löytäminen helpompaa. (My Hub Intranet Solutions 2022.)

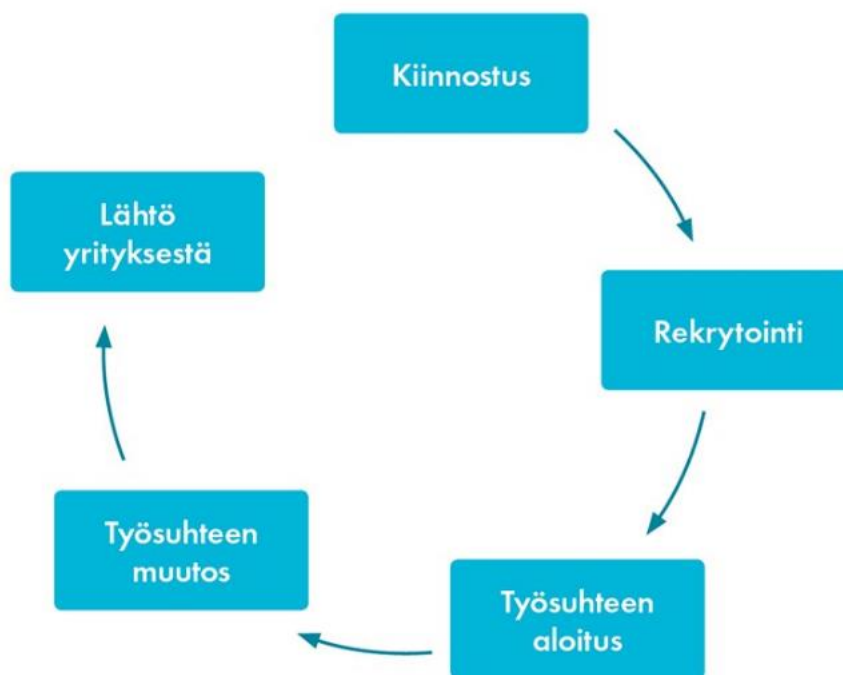
Rekrytointi on työntekijän elinkaaren toinen avainhetki, jossa henkilö on ensimmäistä kertaa vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Tämä kattaa kaikki tapahtumat, jotka johtavat työntekijän palkkaamiseen, joita ovat ilmoitus avoimesta työpaikasta, työhakemus ja haastattelu. Prosessin aikana työnhakijalle muodostuu mielikuva organisaatiosta saamiensa kokemusten perusteella. (My Hub Intranet Solutions 2022.)

Työsuhteen aloitus on kolmas vaihe, jossa työntekijä pääsee tutustumaan yritykseen. Aloituksen yhteydessä työntekijä perehdytetään työhön, tutustuu kollegoihin sekä esihenkilöihin ja tulee osaksi työyhteisöä. Tämä elinkaaren vaihe on kriittinen, sillä sen aikana työntekijä saa työtehtävää varten tarvittavan osaamisen. (My Hub Intranet Solutions 2022.) On tärkeää tarjota uudelle työntekijälle tukea sekä ohjausta, ja tehdä hänen olonsa tervetulleeksi, sillä kuuluvuuden tunne vaikuttaa työssä suoriutumiseen ja viihtymiseen.

Muutokset työsuhteessa on työntekijän elinkaaren neljäs vaihe, ja voi käsittää useita erilaisia tilanteita. Niitä voi olla esimerkiksi esihenkilön vaihtuminen, työnkuvan muutokset, teknologiset muutokset tai uudet kollegat. Muutoksissa on tärkeää huolehtia riittävästä viestinnästä ja tuen tarjoamisesta, jotta työntekijät säilyvät tyytyväisinä, vaikka muutokset voivat tuoda mukanaan haasteita ja herättää epävarmuutta. Huomioimalla muutoksen myötä heränneet tarpeet voidaan varmistaa, että prosessi sujuu mahdollisimman hyvin ja työntekijät sopeutuvat muutokseen. (Indeed 2024.)

Työsuhteen päätyminen on työntekijän elinkaaren viimeinen avainhetki. Työsuhteen päättymiselle voi olla monia syitä, kuten muutto, eläköityminen tai työpaikan vaihto. On tärkeää varmistaa, että työsuhde loppuu hyvässä hengessä, sillä työntekijä saattaa haluta palata yritykseen myöhemmin, tai suositella sitä muille. Vaikka työntekijä siirtyisi muualle, voi hän silti vaikuttaa kokemuksillaan yrityksen maineeseen, joten ammattimainen lopetusprosessi on kannattavaa niin työnantajan kuin työntekijän kannalta. (My Hub Intranet Solutions 2022.)

Työntekijän elinkaaren avainhetket



Kuva 6. Kuvaleike Työntekijän elinkaaren avainhetket (Korkiakoski 2019, s.137)

3.3 Työyhteisön viestintä

Viestintä on laaja käsite, mutta yksinkertaisimmillaan se tarkoittaa informaation välittämistä lähettäjältä vastaanottajalle. Se yhdistää kaikkia ihmisiä, ja on olennainen osa vuorovaikutusta, ja välttämättömyyttä yhteisöjen olemassaolon kannalta. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 6.) Viestinnän on pitkään ajateltu olevan yksisuuntaista tiedon välittämistä lähettäjältä vastaanottajalle, mutta nykyään viestintää ajatellaan kaksisuuntaisena. Uuden ajattelutavan myötä voidaan huomioida myös mahdolliset haasteet viestinnässä, joita voi olla muun muassa viestin merkityksen ymmärtäminen toisin, kuin se oli tarkoitettu, tai viestin jääminen vastaanottamattomaksi. (Anttila 2020.)

Parhaimmillaan viestintä on vilpittömyyttä, täsmällistä ja perusteellista. Ne tarkoittavat sitä, että informaatio kerrotaan objektiivisesti ja todenmukaisesti, se ilmaistaan riittävän ajoissa ollakseen ajankohtaista ja relevanttia, sekä riittävän kattavaa tarjotakseen vastaanottajalle keskeistä ja ajantasaista informaatiota. Hyvä työyhteisöviestintä on sellaista, joka lisää työntekijöiden tietämystä, tukee yhteenkuuluvuuden tunnetta, motivoi ja kannustaa aktiiviseen osallistumiseen. Samalla se vahvistaa yhteisöllisyyttä ja yhdenvertaisuutta. Avoimen ja luottamusta herättävän viestinnän avulla voidaan

käsitellä haastaviakin aiheita työyhteisössä ilman epävarmuuden tunteita. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 6.)

Viestintä on olennainen osa työntekijäkokemusta, sillä sen avulla jaetaan tarvittavaa tietoa, ja luodaan pohja luottamukselle sekä sujuvalle yhteistyölle työyhteisössä. Työntekijäkokemuksen keskiössä on työntekijän ja työnantajan välinen luottamus, joka rakentuu avoimen ja ihmisläheisen johtamisen kautta. Luottamusta voidaan vahvistaa esihenkilön toimesta panostamalla läsnäoloon, kuuntelemiseen ja työntekijöiden tukemiseen. (Forssén & Karvonen 2021.)

Viestintä on altis monille häiriöille, jotka vaikuttavat siihen, kuinka vastaanottaja tulkitsee viestin sisällön. Åberg kertoo teoksessaan Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja, kuinka professori Wiio jakaa viestinnän häiriöt neljään tyyppiin: este, kohina, kato ja vääristymä. Este tarkoittaa häiriötä, jonka seurauksena viesti ei koskaan saavuta vastaanottajaa. Tällaisia häiriöitä voivat olla esimerkiksi viestin lähettäminen väärään osoitteeseen, viestin katoaminen tai sen jääminen huomaamatta. Este käsittää ulkoisen häiriön, joka ilmenee viestin lähettämisen ja vastaanottamisen välillä. Kohinalla viitataan tilanteeseen, jossa viestiin sekoittuu merkityksiä, joita lähettäjä ei ollut siihen sisällyttänyt. Kato taas tapahtuu, kun viesti päättyy vastaanottajalle, mutta osa sen merkityksestä jää puuttumaan. Tämä on sisäinen häiriö, jossa osa viestistä jää huomaamatta esimerkiksi vastaanottajan aistirajoitteiden, kuten heikon näön, kuulon tai keskittymisvaikeuden vuoksi. Vääristymä tarkoittaa sitä, että viestin sisältö ymmärretään virheellisesti. Vastaanottajan tulkintaan voivat vaikuttaa esimerkiksi hänen arvonsa, asenteensa ja tarpeensa. (Åberg 2006, 91.)

3.4 Esihenkilön rooli työntekijäkokemuksen tukemisessa

Ihmisläheinen johtajuus on johtamistyyli, jonka keskiössä ovat työntekijät ja heistä huolehtiminen. Tällainen johtaja toimii oikeudenmukaisesti ja tasavertaisesti, kohdaten kaikki työntekijät kunnioituksella ja empatialla. Hän huomioi yksilöiden erityispiirteet ja osaa sopeuttaa johtamisensa vastaanmaan erilaisia tarpeita, mikä luo turvallisen ja luottamuksellisen työympäristön. Hyvät viestintätaidot ovat ihmisläheiselle johtajalle olennaista osaamista, sillä ne mahdollistavat avoimen ja rehellisen vuorovaikutuksen työntekijöiden kanssa, ja luoda luottamuksellisen ilmapiirin, jossa mielipiteet ja tunteet voi ilmaista ilman pelkoa. (Lehtinen, 2024.)

Tällainen johtaja pystyy tarkastelemaan itseään ja omaa toimintaansa kriittisesti, ja on valmis kehittymään jatkuvasti. Oman persoonan ja inhimillisyyden esille tuomisen avulla hän pystyy luomaan aidon yhteyden työntekijöidensä kanssa, jonka ihmisläheinen johtaja kokee tärkeänä. Hyvä johtaja tuntee myös omat vahvuutensa sekä heikkoutensa, ja kykenee myöntämään virheitään. Erityisesti tunneälykyys – itsetuntemus ja kyky hallita sosiaalisia tilanteita – on tärkeää, sillä se luo luottamusta ja ylläpitää hyvää työilmapiiriä. (Lehtinen, 2024.)

Palautekäytännöt tarkoittavat organisaatiossa vakiintuneita toimintatapoja ja periaatteita, joiden mukaan työntekijöille annetaan palautetta, ja myös vastaanotetaan sitä. Lisäksi se voi tarkoittaa tiedon ja palautteen antamista tiimin kesken. Ne voivat sisältää toimintamalleja siitä, milloin, miten ja miksi palautetta annetaan. Kun palautekäytännöt ovat selkeitä ja johdonmukaisia, voidaan niiden avulla tukea työntekijöiden työsuoritusta ja heittymistä, sekä ohjata toimintaa haluttuun suuntaan. (Mentoring Complete n.d.)

Tehokkaasti toimivan palautteen tulee olla konkreettista, ajankohtaista ja rakentavaa. Se tarjoaa selkeitä parannusehdotuksia ja tukee työntekijöiden ammatillista kehitystä, ottaen huomioon sekä vahvuudet että kehityskohteet. Tehokas palaute on myös kunnioittavaa ja kannustavaa, ja sen tavoitteena on rohkaista kasvua ja parantaa työsuoritumista. Lisäksi palautteen tulee olla selkeää ja toteuttamiskelpoista, jotta työntekijät ymmärtävät, mitä konkreettisia muutoksia heidän tulee tehdä. Palautteen ei tulisi olla kertaluontoista, vaan jatkuvaa ja vuorovaikutteista, voi esittää kysymyksiä ja kehittää suoritustaan pitkäjänteisesti. (Wood n.d.)

Ihmisläheinen johtajuus ja esihenkilön rakentava palautekäytäntö tukevat positiivista työntekijäkokemusta vahvistamalla luottamuksen ja turvallisuuden tunteita. Kun esihenkilö toimii ihmisläheisesti, hän osoittaa aitoa kiinnostusta työntekijöitään kohtaan, ja saa täten heidät tuntemaan olonsa kuuluksi, ja arvostetuksi osaksi työyhteisöä. Positiivisten kokemusten ja tunteiden kautta voidaan vaikuttaa suoraan työntekijäkokemuksen muodostumiseen, ja yleiseen asenteeseen työtä sekä työnantajaa kohtaan. Myös palautekäytännöt ovat merkittävä työkalu työntekijäkokemuksen muovaamisessa. Kun rakentavaa ja positiivista palautetta annetaan säännöllisesti, voidaan työntekijää ohjata oikeaan suuntaan herättämättä työntekijässä negatiivisia tunteita, kuten pettymys, katkeruus, motivaation lasku ja itseluottamuksen heikkeneminen. Mikäli tällaisia tunteita joutuu kokemaan työssään toistuvasti, voi työntekijäkokemuksen tila heikentyä merkittävästi.

4 MATKAILUKESKUS RAUHALAHTI

Tässä opinnäytetyössä toimeksiantajana oli Matkailukeskus Rauhalhti, joka sijaitsee Kallaveden rannalla noin kuusi kilometriä Kuopion keskustasta. Alueella on majoitustoimintaa mökkeilijöille, karavaanareille sekä telttailijoille. Tarjolla on myös erilaisia palveluja, kuten kesäravintola, kesäkauppa ja välinevuokraamo, kesäteatteri, eläinpuisto, vesijettien vuokrauspiste sekä laivalaituri sisävesiristeilyille. (Perehdytysopas 2024.)

Rauhalahden historia johtaa 1600-luvun loppupuolelle, ja tilan ovat omistaneet monet merkittävät suvut. Kartano rakennettiin 1800-luvun alkupuolella, joka oli viimeksi Hallmanin kauppasuvun omistama vuosina 1926–1973, kunnes Kuopion kaupunki osti tilat. (Perehdytysopas 2024.)

Leirintäaluetoimintaa on Rauhalahdessa ollut 1960-luvulta lähtien, mutta laajempi toiminta aloitettiin vasta 1982, kun alueelle rakennettiin vastaanotto, ravintola, saunarakennukset sekä kolme huoltorakennusta. Samana vuonna rakennettiin myös yhdeksän lomamökkiä sekä vaunu- ja telttapaikat. Vuonna 1988 aluetta laajennettiin, ja sinne rakennettiin uusia huoltorakennuksia. Alueelle siirrettiin myös 1970-luvulla rakennettuja mökkejä suljetulta Taivalharjun leirintäalueelta. Laajennetusta alueesta luovuttiin 2023 kesäkauden jälkeen. (Perehdytysopas 2024.)

Vuosina 2001–2002 Rauhalhti aloitti ympärivuotisen toimintansa, kun alueelle rakennettiin kymmenen lomahuvilaa. Keväällä 2012 Matkailukeskus Rauhalhti eriytettiin Kuopion Matkailupalvelu Oy:stä omaksi osakeyhtiöksi Matkailukeskus Rauhalhti Oy:ksi. Vuonna 2017 osa palveluista siirtyi Matkailukeskus Rauhalahden hallintaan vuokralaisilta, ja Suomi Camping Oy osti silloin Matkailukeskus Rauhalhti Oy:n Kuopion kaupungilta. Fuusiointi tapahtui heinäkuussa 2017. (Perehdytysopas 2024.)

Vuonna 2018 alueelle tehtiin suunnitelma, joka ohjasi investointeja usean vuoden ajan. Suunnitelman myötä tehtyjä rakennuksia ovat Kallavesi-sauna sekä 10 saunallista lomamökkiä. Vuonna 2022 alueelle valmistui myös 27 ympärivuotista matkailuajoneuvoa paikkaa sekä ympärivuotinen huoltorakennus. (Perehdytysopas 2024.)

Nykyään Matkailukeskus Rauhalhti on yksi neljästä Suomi camping Oy:n leirintäalueesta. Muita alueita ovat Porissa sijaitseva Yteri Resort & Camping, Tampereen Härmälä Camping sekä Kokkolan Meripuisto Camping. (Suomi Camping 2022). Suomi Camping on perustettu vuonna 2010. Yhtiön strategia on hankkia, ylläpitää ja kehittää hyvätasoisia leirintäalueita Suomessa ja harjoittaa niillä kannattavaa liiketoimintaa. Yhtiö on myös valmis laajenemaan, mikäli soveltuvia kohteita löytyy. Yhtiön arvoihin kuuluu positiivinen asiakaskokemus, hyvä työntekijäkokemus, kannattava liiketoiminta, vastuullisuus ja olla yhteistyökykyinen ja luotettava kumppani. (Perehdytysopas 2024.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen toteutusta sen tavoitteiden, käytettyjen tutkimusmenetelmien sekä tutkimuksen kulun näkökulmasta. Lisäksi tarkastellaan, miten tutkimuksessa on huomioitu eettisyys ja luotettavuus. Osiossa käsitellään myös, millä keinoin opinnäytetyön tutkimuskysymykselle: ”Miten Matkailukeskus Rauhalahden kausityöntekijät kokevan työntekijäkokemuksensa nykytilan, ja mitkä ovat keskeisimmät kehittämistä vaativat osa-alueet?” on pyritty löytämään vastaus.

5.1 Tavoitteet ja rajaukset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia Matkailukeskus Rauhalahden vastaanoton leirintäalue-työntekijöiden työntekijäkokemusta kausiluonteisessa työssä. Tavoitteena oli työntekijäkokemuksen kehittäminen. Tutkimuksessa keskityttiin erityisesti siihen, millaisena työntekijät kokevat fyysisen ja sosiaalisen työympäristönsä eri osa-alueita, sekä kuinka sisäinen viestintä ja esihenkilöiden johtamistyyli vaikuttaa heidän työntekijäkokemukseensa ja viihtyvyyteen työpaikassa. Tavoitteena oli tunnistaa haastatteluissa ilmi tulleita toistuvia epäkohtia, sekä huomioida yksittäisten haastateltavien kokemat haasteet, ja luoda kehitysehdotuksia työntekijäkokemuksen ja työolosuhteiden parantamiseksi.

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan vain leirintäalueen vastaanotossa työskenteleviä kausityöntekijöitä, sekä heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan työskentelystä Matkailukeskus Rauhalahdessa. Tutkimuksessa keskitytään vain niihin tekijöihin, jotka ovat merkityksellisimpiä vastaanottotyön, kyseisen yrityksen sekä työsuhteen kausiluonteisuuden kannalta. Muita työntekijäkokemuksen osa-alueita, kuten palkkaa, urakehitysmahdollisuuksia tai työn merkityksellisyyttä ei ole huomioitu tässä tutkimuksessa.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Kun tutkimuskohde ja tutkimuskysymys on päätetty, voidaan päättää käytettävä tutkimusmenetelmä. Yleisiä tutkimusmenetelmiä ovat laadullinen eli kvalitatiivinen, ja määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus. Laadullinen tutkimus on sopiva menetelmä silloin, kun halutaan ymmärtää aihetta syvällisesti yksilön näkökulmasta. (Kivelä 2024). Tässä opinnäytetyössä käytettiin laadullista tutkimusta, joka toteutettiin teemahaastatteluin. Menetelmä on hyvä erityisesti silloin, kun tarkoituksena on parantaa toimintaa tai etsiä uusia näkökulmia. (Laadullisen tutkimuksen perusteet 2024). Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että osallistujia on vähän, mutta aineistoa kerätään runsaasti. (Kivelä 2024).

Tutkimuksessa käytetty teemahaastattelu on puolistrukturoitu tutkimusmenetelmä. Tässä haastattelumenetelmässä teemat ja kysymykset valmistellaan etukäteen, mutta avoimen keskustelun avulla pyritään löytämään haastateltavan näkökulmia tutkittavasta aiheesta. Teemahaastatteluun haastateltavia ei valita sattumanvaraisesti, vaan heidän soveltuvuutensa perusteella. (Saarinen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Kvalitatiivinen tutkimus oli tässä opinnäytetyössä paras valinta, koska haastateltavia henkilöitä oli vain viisi, ja tutkimuksen tarkoituksena oli ymmärtää työntekijäkokemuksen nykytilaa syvällisesti heidän henkilökohtaisten kokemustensa perusteella. Tutkimuksessa käytetyt teemahaastattelut mahdollistivat laajan aineiston keräämisen. Teoria-aineiston pohjalta haastattelurunkoon luotiin keskeiset teemat, joihin lisättiin avustavia kysymyksiä. Tällä varmistettiin, ettei haastatteluista saatuja vastauksia ole rajoitettu liian strukturoiduilla kysymyksillä, vaan haastateltaville annettiin vapaus kertoa

enemmän niistä osa-alueista, joita he pitivät tärkeinä ja joista heillä oli eniten kerrottavaa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina yksityisissä tiloissa, ja ne nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella. Kun kaikki haastattelut oli pidetty, äänitteet litteroitiin tekstimuotoon, joiden avulla laadittiin kooste haastattelun tuloksista.

Haastateltavien valintaa ohjasi tutkimuksen aihe, sillä tarkoituksena oli selvittää vastaanoton leirintä-alueyöntekijöiden työntekijäkokemuksen nykytila. Tämän vuoksi tutkimukseen otettiin mukaan kaikki vastaanoton työntekijät ja harjoittelijat. Koska kaikki haastateltavat jakoivat yhteisen työpisteen, työtehtävät ja esihenkilöt, saatiin tutkimuksesta keskenään vertailukelpoisia tuloksia.

5.3 Tutkimuksen työvaiheet

Opinnäytetyöprosessi alkoi toukokuussa 2024 tutkimuskysymyksen määrittelyllä. Tavoitteena oli toteuttaa tutkimus kesän aikana. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat kohderyhmän työntekijäkokemukseen ja tunnistaa kehityskohteita. Lisäksi työn tavoitteena oli tarjota toimeksiantajalle konkreettisia parannusehdotuksia, jotka tukevat henkilöstön työntekijäkokemusta ja hyvinvointia.

Kesäkuussa perehdyin tutkimuksen taustaksi työntekijäkokemusta käsittelevään kirjallisuuteen ja teorioihin. Näiden pohjalta rajattiin teoriaosuuden sisältö. Tämän jälkeen laadittiin teemahaastattelupohja, joka huomioi toimeksiantajan toiveet ja vastaanoton työtehtävien erityispiirteet.

Kvalitatiivinen teemahaastattelututkimus toteutettiin heinäkuussa 2024 viidelle vastaanoton työntekijälle. Ennen haastatteluja osallistujille annettiin tietoa tutkimuksen tarkoituksesta, vapaaehtoisuudesta ja henkilötietojen käsittelystä. Haastattelut nauhoitettiin ja toteutettiin kahdenkeskinä yksityisissä tiloissa, jotta anonymiteetti säilyi. Nauhoitteet litteroitiin, ja aineisto analysoitiin teemoittelun avulla. Vastausten litterointi ja anonymisointi oli osallistujien anonymiteetin ja tietoturvallisuuden kannalta oleellinen työvaihe. Tutkimuksen aineiston analysoimiseksi käytettiin laadullista sisältöanalyysiä, jossa tutkija tunnistaa ja nimeää aineistostaan keskeisiä piirteitä. Anonymiteetin säilyttämiseksi opinnäytetyö ei sisällä suoria lainauksia haastatteluista, vaan tunnistamattomissa olevia tiivistelmiä.

Haastattelut käsittelivät työympäristöä, yrityskulttuuria, teknologiaa, johtamista, viestintää sekä työntekijöiden yleistä tyytyväisyyttä. Mukana oli myös kaksi työntekijäkokemuksen mittaria: työntekijän elinkaaren vaiheet ja eNPS-mittari. Tutkimustulokset ja kehitysehdotukset esitellään opinnäytetyön luvuissa 6 ja 7. Haastattelurunko sekä tutkimukseen liittyvät asiakirjat löytyvät opinnäytetyön liitteistä. Analyysin avulla tunnistettiin työntekijäkokemuksen keskeiset vahvuudet ja kehityskohteet, jotka pohjustavat esitettyjä kehitysehdotuksia.

5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Luotettavuus tarkoittaa sitä, että tutkimustulokset ovat totuudenmukaisia ja tulkinta vastaa todellisuutta. Koko opinnäytetyöprosessin aikana tutkimusaineisto, toteutusmenetelmät ja analyysi on dokumentoitava yksityiskohtaisesti. Dokumentaation perusteella myös toisen tutkijan pitäisi saavuttaa samat tulokset alkuperäisessä tutkimuksessa käytetyin menetelmin. (Kananen 2015, 353.)

Yritys, esihenkilöt sekä yksi haastateltavasta olivat minulle ennestään tuttuja, sillä työskentelin tutkimuksen aikana Rauhalahden vastaanotossa, ja olin ehtinyt kerryttää kokemusta samasta työtehtävästä jo aiempina kesinä työharjoittelun muodossa. Koska työ oli minulle ennestään tuttua, pystyin haastattelupohjaa luodessani lisäämään kysymyksiä, joiden tiesin olevan relevantteja tämän työn

näkökulmasta. Jo olemassa oleva taustatieto mahdollisti minun syventyä tarkemmin teemoihin, jotka olisivat muuten saattaneet jäädä liian pinnallisiksi.

Korostin haastateltaville, että toivon heiltä rehellisiä vastauksia, jotka pysyvät täysin anonymoineina. Kaikille esitettiin samat haastattelukysymykset, mutta tarvittaessa tarkensin kysymyksen muotoilua, mikäli vaikutti siltä, ettei kysymystä ollut ymmärretty sen alkuperäisessä merkityksessä. Tutkimustuloksia arvioidessa on huomioitava, että haastateltavien vähäinen määrä sekä ennen tutkimuksen toteuttamista tehty vähäinen perehtyminen teoriapohjaan saattavat vaikuttaa tulosten kattavuuteen. Laajempi otanta olisi voinut tuoda esiin monipuolisempia näkemyksiä. Lisäksi haastattelukysymysten muotoilu on voinut vaikuttaa saatuihin vastauksiin.

Tieteellisessä tutkimuksessa eettiset ohjeet ja hyvä tieteellinen käytäntö ohjaavat tutkimuksen kulkua ja tutkijan toimintaa. Tutkimuksessa esiintyvät eettiset kysymykset voivat liittyä esimerkiksi nettelytapoihin, tutkittavaan aiheeseen tai tutkimusaineistoon. Keskeistä eettisen tutkimuksen kannalta on varmistaa, että tutkittavilta henkilöiltä on saatu suostumus tutkimukseen osallistumisesta, heidän anonymiteetistään ja oikeuksistaan huolehditaan asianmukaisesti, ja tutkimuksesta vetäytymiseen liittyvät kysymykset ovat huomioituna. (Suomen Akatemia n.d.)

Tässä tutkimuksessa noudatettiin eettisiä periaatteita, ja haastateltavien vapaaehtoinen osallistuminen, anonymiteetti ja informointi huomioitiin koko tutkimusprosessin ajan. Ennen haastatteluja kaikille vastaanoton työntekijöille lähetettiin saatekirje, jossa kerrottiin, millaisesta tutkimuksesta on kyse, sekä miten ja milloin se toteutetaan. Lisäksi siinä kerrottiin tutkimukseen osallistumisen olevan vapaaehtoista. Toimitin haastateltaville myös tietosuojailmoitukset, ja varmistin, että kaikki ovat lukee ne huolellisesti läpi. Ilmoituksessa kerrottiin kattavasti henkilötietojen keräyksestä ja säilytyksestä, sekä siitä, ettei arkaluontoisia henkilötietoja kerättäisi lainkaan. Ilmoituksessa mainittiin myös, että haastateltavilla on oikeus vetäytyä tutkimuksessa milloin tahansa, jolloin jo kerätyt vastaukset eivät päätyisi osaksi tutkimusaineistoa.

Haastattelun alussa haastateltavat allekirjoittivat kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta, joista yksi kopio jäi heille ja toinen minulle. Haastattelut toteutettiin kahdenkeskisesti tiloissa, joissa ulkopuoliset eivät voineet kuulla keskustelua. Alussa varmistin haastateltavien olevan tietoisia haastattelun nauhoituksesta. Lisäksi selvensin kaikille haastavampia käsitteitä, kuten työntekijäkokeemusta ja yrityskulttuuria, jotta kaikki varmasti ymmärsivät mitä kysymyksillä tarkoitettiin.

Osaa haastateltavista pyydettiin tarkentamaan muutamaa vastaustaan haastattelujen jälkeen varmistaakseni, että olin ymmärtänyt heidän vastauksensa tarkoituksenmukaisesti. Kun olin litteroinut haastattelun tekstimuotoon, pyysin vielä kaikkia haastateltavia käymään kokoamani vastaukset läpi, ja kertomaan minulle, mikäli he halusivat oikaista kirjoittamaani tekstiä. Oikaisupyynnöjä ei kuitenkaan ilmennyt.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä osiossa esitellään tutkimuksen tulokset, jotka kävivät ilmi toteutetuista teemahaastatteluista. Haastattelut keskittyivät työntekijöiden kokemuksiin ja heidän työntekijäkokemuksensa vaikuttaviin tekijöihin. Tuloksissa tarkastellaan eri osa-alueita, joista haastateltavat toivat esiin sekä myönteisiä kokemuksia, että kehityskohteita.

6.1 Yrityskulttuuri

Haastattelun perusteella yrityskulttuuri näyttöytyy työntekijöiden kokemusten mukaan positiivisena. Kaikki 100 % tutkimukseen osallistuneista henkilöistä kuvailivat yrityskulttuuria positiiviseksi, ja he kokivat, että työntekijöiden hyvinvointi on yrityksessä keskeinen prioriteetti. Työntekijöiden huomiointi ja tasa-arvoisuus olivat toistuvia teemoja vastauksissa.

Yrityskulttuurissa korostuivat avoimuus, työntekijälähtöisyys, sekä positiivinen työympäristö ja yhteisö. Vastauksista ilmeni myös, että päivittäisestä toiminnasta asiakaslähtöisyys ja ympäristöstävällisyys ilmenivät keskeisinä arvoina. Ympäristöstävällisyyden koettiin olevan erityisen korostettuna verrattuna useisiin muihin vastaaviin yrityksiin, joka nähtiin positiivisena asiana.

Yksi haastateltavista kertoi, että yrityksen toiminnassa näkyy kuitenkin myös suurille organisaatioille tyypillisiä piirteitä, kuten se, että osa työn tehtävistä hoidetaan toisten tahojen kautta. Tästä huolimatta työntekijät kokivat, että yrityskulttuuri tukee heidän hyvinvointiaan ja mahdollistaa positiivisen työilmapiirin. Vastauksissa toistui myös se, kuinka asiakkaita kohdellaan ja huomioidaan tasa-arvoisesti asiakkaan taustoista huolimatta.

6.2 Teknologia

Kaikki 100 % haastateltavista kokivat, että työpaikalla käytössä olevat teknologiset laitteet ja ohjelmistot nopeuttavat pääosin työntekoa. He kokivat, että järjestelmien avulla tarvittava tieto on helposti ja nopeasti saatavilla, ja ohjelmat ovat pääsääntöisesti helppokäyttöisiä. Työpaikalla teknologia mahdollisti sujuvamman työskentelyn, kun saunojen käynnistäminen sujui etätoiminnon avulla. Lisäksi sähköiset maksupäätteet helpottavat maksutapahtumia.

Työntekoa hidastavaksi tekijäksi koettiin se, että vanha varausjärjestelmä ja uusi maksupäätte eivät kommunikoi keskenään, joten sekaannuksia saattaa syntyä. Joissakin tapauksissa manuaalinen työ, kuten hintojen tarkistaminen ja asiakkaan varauksen nimellä hakeminen vei merkittävästi aikaa Sportum-järjestelmässä. Haastavana koettiin myös se, kuinka tablettimaksupäätteet eivät mahdollista kortin syöttämistä, mikä toisinaan hidastaa maksuprosessia. Internet-yhteyden kaatuminen lamauttaa työskentelyn vastaanotossa täysin, ja jatkuva tietokoneen ruudun katsominen koko työpäivän ajan koettiin kuormittavaksi. Lisäksi kiireisenä aikana puheluihin vastaaminen koettiin haasteelliseksi, ja tähän eräs haastateltava antoi kehitysehdotuksen, jossa puheluiden hoitamiseen nimettäisiin yksi työvuorossa oleva henkilö, jottei niin usea puhelu jäisi vastaamatta.

Vaikka käytössä olevassa teknologiassa koettiin olevan selkeitä kehityskohtia, koettiin niiden olevan työtä merkittävästi helpottavia välineitä. Perustoiminnot ovat selkeitä ja helposti opittavissa. Kuitenkin toiminnot, joita ei tarvitse usein käyttää ovat haasteellisia toteuttaa asiakaspalvelutilanteissa.

6.3 Työympäristö

Haastateltavista 80 % koki, että fyysinen työympäristö tukee pääosin työntekoa. Vastaanotossa on ilmastointi, säädettävät näytöt sekä mahdollisuus työskennellä joko istuen tai seisten. Myös työympäristön selkeys ja perustarvikkeiden helppo saatavuus koettiin positiivisena. 20 % haastateltavista kertoi arvostavansa luonnonvaloa ja näkymiä ulos, jotka tuovat viihtyisyyttä työpäivään. Lisäksi työturvallisuuteen ja siihen liittyvään perehtymiseen oltiin täysin tyytyväisiä, ja 100 % haastateltavista koki sen riittäväksi.

Kehityskohteita nostettiin kuitenkin esiin. Osa haastateltavista koki nykyiset työtuolit epämukaviksi, ja erityisesti ergonomian parantamista toivottiin esimerkiksi satulatuolien, jumppapallojen tai säädettävien työpöytien avulla. Lisäksi mainittiin, että tuolien määrä ei aina riitä kaikille työntekijöille silloin, kun työntekijöitä on vuorossa samanaikaisesti kolme.

Kun haastateltavilta kysyttiin psyykkisestä työympäristöstä, ilmeni, että 100 % haastateltavista koki palautumisaikansa riittäväksi suhteessa työn kuormittavuuteen. Lisäksi organisaation joustavuutta työaikojen ja vapaatoiveiden suhteen pidettiin erinomaisena, sillä kaikki 100 % ilmaisivat olevansa käytäntöihin tyytyväisiä.

Työn mielekkyyden osalta haastateltavat antoivat pääasiassa myönteisiä arvioita. 60 % haastateltavista vastasi yksiselitteisesti "kyllä". 20 % haastateltavista koki työn mielekkääksi, vaikka asiakaspalvelutyön ajoittainen kuormittavuus tuli esille. Toiset 20 % haastateltavista puolestaan kokivat työn mielekkyyden osittain ristiriitaisena: vaikka työilmapiiri koettiin hyväksi, asiakaspalvelutyö ei ollut haaveammatti.

Sosiaalisesta työympäristöstä kysyttäessä työpaikan ilmapiiriä kuvailtiin kaikkien 100 % haastateltavien mukaan yksimielisesti myönteiseksi. Haastateltavat käyttivät ilmapiiristä termejä kuten "erinomainen", "todella hyvä" ja "positiivinen". Kollegojen välistä yhteistyötä, kommunikaatiota ja tiimihenkeä pidettiin pääosin hyvänä ja riittävänä. 40 % haastateltavista ilmaisi yksinkertaisesti, että yhteistyö on sujuvaa, ja 20 % nosti esiin sen olevan parempaa kuin monessa muussa työpaikassa. Kuitenkin kehittämistarpeita tuotiin esille viestinnän osalta. Esimerkiksi iltavuorosta aamuvuorolle jätettävä tieto saattoi jäädä puutteelliseksi, ja muutosten tiedottamisessa havaittiin viiveitä. Ratkaisuksi ehdotettiin säännöllisten palaverien järjestämistä työntekijöiden kesken, mikä voisi parantaa tiedonkulkua.

Kaikkien työntekijöiden tasavertainen kohtelu herätti kuitenkin joitakin huomioita. Vaikka 60 % haastateltavista vastasi yksiselitteisesti "kyllä", 40 % haastateltavista nosti esiin tilanteita, joissa tasavertaisuus voisi toteutua paremmin. Harjoittelijoiden nähtiin joutuvan tekemään samaa työtä kuin muut työntekijät pienemmällä korvauksella, ja työvuorosunnittelussa koettiin ajoittain epätasavertaisuutta, esimerkiksi sunnuntaityövuorojen jakautumisessa. Lisäksi yksi haastateltavista (20 %) huomautti, että kaikki työntekijät eivät päässeet osallistumaan virkistyspäiviin tasapuolisesti.

6.4 Työyhteisön viestintä

Tutkimuksen mukaan sisäisen viestinnän toimivuus sai haastateltavilta vaihtelevaa palautetta. 40 % kertoi, että sisäinen viestintä toimii moitteettomasti. 40 % vastasi viestinnän toimivan riittävän hyvin, mutta "Kaikki työntekijät eivät kuitenkaan kirjoita varausten tietoihin tarpeeksi, jos asiakkaan kanssa

on hoidettu jotakin asiaa”. 20 % haastateltavista vastasi, että tieto ei kulje riittävän hyvin, sillä ”Monesti tärkeät asiat, kuten työhön liittyvät käytänteet, eivät aina tule esihenkilöiden toimesta kerrotuksi kaikille työntekijöille.”

Tutkimuksessa nousi esiin kehitystarpeita erityisesti erikoistapausten tiedottamisessa. Joissakin tilanteissa tarvittaisiin tarkempaa tietoa, jotta varauksiin liittyvät asiat hoituisivat sujuvammin. Yksi haastateltava nosti esiin, että esihenkilöiden tiedonjakaminen ei aina tavoita kaikkia työntekijöitä, mikä voi johtaa tiedonkulun viivästymiseen. Lisäksi on tilanteita, joissa työntekijöiden on aktiivisesti kysyttävä tarvitsemiaan tietoja, mikä lisää viestinnän epävarmuutta ja hidastaa työn etenemistä.

Esihenkilöiltä saadun palautteen rakentavuutta ja asiallisuutta arvioitiin asteikolla 1–5, joista 1 tarkoitti erittäin ikävää ja asiatonta, ja 5 tarkoitti täysin rakentavaa ja asiallista. 40 % haastateltavista antoi arvosanaksi 4, joka tarkoitti enimmäkseen rakentavaa ja asiallista. 60 % puolestaan antoi arvosanan 5.

6.5 Esihenkilötyöskentely

Tutkimuksen perusteella esihenkilötyöskentely sai haastateltavilta erittäin positiivista palautetta. Kaikki 100 % haastateltavista koki esihenkilöt helposti lähestyttäviksi, ja saavansa heiltä riittävästi tukea. Esihenkilötyöskentelyä arvioitiin asteikolla 1–5, ja tulokset olivat pääasiassa kiitettäviä: 80 % haastateltavista antoi arvosanan 5 (kiitettävä) ja 20 % antoi arvosanan 4 (hyvä). Vastausten perusteella esihenkilötyö koettiin kokonaisuudessaan onnistuneeksi, mutta esille nousi kehitysehdotuksia liittyen työntekijöiden tiedottamiseen ja ajan tasalla pitämiseen.

Haastateltavat kokivat esihenkilötyöskentelyn pääasiassa erittäin onnistuneeksi. 100 % haastateltavista piti esihenkilöitään helposti lähestyttävinä ja koki saavansa tarvittavaa tukea heidän taholtaan. Esihenkilöiden koettiin antavan selkeitä ohjeita ja tarjoavan tarvittaessa apua, mikä tekee töihin tulemisesta mukavaa. Haastateltavat korostivat myös sitä, kuinka esihenkilöt ylläpitivät hyvää työilmapiiriä.

Vaikka haastateltavat arvioivat esihenkilötyöskentelyä hyvin positiivisesti, tiedottamiseen ja ajan tasalla pitämiseen liittyi pieniä kehitysehdotuksia. Osa haastateltavista koki, että viestintää voitaisiin parantaa erityisesti erikoistilanteissa ja tiedon jakaminen voisi olla sujuvampaa. Kuitenkin esihenkilöiden toiminnassa koettiin positiiviseksi joustava suhtautuminen työntekijöiden tarpeisiin, kuten vapaaivoiseisiin ja kehitysehdotuksiin.

6.6 Yleinen tyytyväisyys

Haastateltavilta kysyttiin, mitkä asiat vaikuttavat eniten heidän omaan työntekijäkokemukseensa. Kaikkien 100 % mielestä työyhteisö koettiin tärkeäksi tekijäksi, ja useat mainitsivat myös luotettavat esihenkilöt ja hyvän työilmapiirin. Myös joustavat työolosuhteet, kuten mahdollisuus vaihtaa työvuoroja ja työpaikan tarjoamat luontoisedut, nousivat esiin tyytyväisyyden tekijöinä. Lisäksi yksi (20 %) haastateltavista mainitsi, että hänelle on tärkeää kokea, että työntekijöiden hyvinvointiin panostetaan.

Työpaikalla kehitystarpeita nousi erityisesti sisäisen viestinnän ja palautteenannon alueilla. Haastateltavat kokivat, että esihenkilöiden tulisi antaa enemmän palautetta oma-aloitteisesti. Palautteen

kerääminen työntekijöiltä nähtiin tärkeänä, mutta osa haastateltavista koki, että esihenkilöt eivät aktiivisesti pyydä palautetta, vaikka ovat valmiita kuuntelemaan. Lisäksi ehdotettiin, että anonyymi palautteenanto voisi johtaa rehellisempään palautteeseen.

Työergonomian ja työtilojen kehittäminen oli myös esiin noussut parannuskohta. Erityisesti työta-sojen säädettävyyttä kaivattiin, sillä työpaikalla työskentelee monen pituisia työntekijöitä. Myös yksi haastateltavista (20 %) kertoi, että työvoiman tarvetta tiettyinä ajankohtina pitäisi koittaa arvioida paremmin.

Hyvin toteutuvat asiat puolestaan liittyivät työyhteisön toimintaan, ohjeistukseen esihenkilöiltä ja työvuorosuunnitteluun. Työntekijöiden vapaatoiveita kuunneltiin, ja heillä oli mahdollisuus vaihtaa työvuoroja keskenään, mikä lisäsi työn joustavuutta ja yhteishenkeä. Yhteenkuuluvuus työpaikalla nähtiin myönteisenä asiana, ja työkavereiden keskinäinen tuki korostui.

6.7 Työntekijän elinkaari ja eNPS-mittari

Haastateltavilta kysyttiin, mikä sai heidät kiinnostumaan yrityksestä. Vastaukset vaihtelivat toisistaan paljon. 40 % haastateltavista kertoi, että päätökseen oli vaikuttanut se, että leirintäaluepäällikkö ja vastaanottopäällikkö olivat tulleet pitämään esitelmän tästä työpaikasta restonomiopiskelijoille. 20 % kertoi, että päätökseen oli vaikuttanut, että työpaikkaa oli suositeltu heille ja työnkuva vaikutti rennolta. 20 % haastateltavista kertoi päätökseen vaikuttaneen rennon vaikutelman ja asiakaspalvelutyön, ja 20 % kertoi päätökseen vaikuttaneen yrityksen ympäristöystävällisyys, sekä mahdollisuus hakea työpaikkaa myöhään keväällä.

Kysymykseen ”millaisena koit rekrytointiprosessin” kaikki haastateltavat kertoivat rekrytointin onnistuneen sujuvasti ja nopeasti. Useat korostivat, että prosessi oli suoraviivainen ja sovituista päivämääristä pidettiin kiinni. Yksi haastateltavista kuitenkin totesi, että olisi halunnut kirjoittaa työsopimuksen ennen ensimmäistä työpäivää, sillä sopimuksen puute aiheutti jännitystä. Lisäksi kaikki haastateltavat kertoivat, että viestintä oli sujunut hyvin rekrytointiprosessin aikana.

Haastateltavista 4 eli 80 % kertoi, että perehdytys työtehtävään oli ollut riittävää. Yksi haastateltavista kertoi kokeneensa jääneen yksin liian nopeasti, jonka lisäksi toinen haastateltava kertoi, ettei ollut saanut kaikkea tietoa perehdytyksen aikana. Kuitenkin kaikki 100 % kokivat, että työsuhteen aloitus oli positiivinen kokemus, vaikka suurinta osaa jännitti aluksi.

Kysyttäessä ”oletko kokenut muutoksia työssäolosi aikana?”, osa työntekijöistä kertoi työssäolonsa aikana kassajärjestelmän vaihtumisen, sekä joidenkin toimintatapojen muuttumisen. Yksi haastateltavista ei kertonut kokeneensa lainkaan muutoksia hänen työnsä aloituksen jälkeen. Viestintä koettiin lähtökohtaisesti riittäväksi muutosten yhteydessä, mutta kaksi haastateltavista kertoi, että tieto on kulkenut huonosti tai sitä on pitänyt kysyä itse.

Tutkimuksessa haastateltavilta kysyttiin, asteikolla 1–10, kuinka todennäköisesti kysyttäessä suositelisit työpaikkaasi ystäville tai kollegoillesi. Kaikki 100 % haastateltavista luokiteltiin suosittelijoiksi, jolloin vastauksen on oltava yhdeksän tai enemmän. 60 % haastateltavista antoi arvosanaksi yhdeksän, ja 40 % haastateltavista vastasi kymmenen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tutkimustulokset osoittivat, että työntekijäkokemus Matkailukeskus Rauhalahden vastaanotossa on yleisesti ottaen hyvällä tasolla. Erityisesti yrityskulttuuri ja työyhteisön ilmapiiri saivat kiitosta. Haastateltavat kokivat, että heitä arvostetaan ja heidän hyvinvointinsa on tärkeää. Työpaikalla vallitseva vahva yhteishenki ja tukeva, yhteistyökykyinen työyhteisö edistivät positiivista työilmapiiriä ja helpottivat arjen työtehtäviä.

Esihenkilöiden merkitys avoimen ja mukavan ilmapiirin rakentajina korostui erityisesti kausiluonteisessa työssä. Tällöin työntekijät voivat kokea epävarmuutta lyhytkestoisista työsuhteista, joten esihenkilöiden tuki ja johtamistapa olivat tärkeitä. Haastateltavat nostivat esiin myös joustavan työskentelykulttuurin, joka mahdollisti omiin työvuoroihin vaikuttamisen. Työnantajan osoittama välittäminen ja työn luontaisedut, kuten ilmaiset virvoitusjuomat työvuoron aikana, olivat myös positiivisia tekijöitä, jotka paransivat työntekijöiden kokemusta. eNPS-mittauksen perusteella kaikki haastatellut työntekijät olivat valmiita suosittelemaan työpaikkaa kysyttäessä.

7.1 Viestinnän kehittäminen

Kehittämistarpeita nousi kuitenkin esiin useilta eri osa-alueilta, ja haastateltavien näkemykset korostivat erilaisia painopisteitä. Yksi toistuva teema oli sisäisen viestinnän puutteet, erityisesti tilanteissa, joissa esihenkilöiden olisi tullut tiedottaa työntekijöitä muutoksista. Toinen mainittu tilanne oli, kun muut työntekijät eivät varmista, että asiakaskohtamisista jää riittävästi tietoa muiden työntekijöiden käyttöön jatkotoimenpiteitä varten.

Sisäisen viestinnän kehittäminen olisi tärkeää työntekijöiden kokemusten perusteella. Selkeämpi ja säännöllisempi tiedonvälitys esihenkilöiden taholta tiedon kulun edistämiseksi olisi tärkeää, jotta kaikki työntekijät pysyisivät ajan tasalla. Keinoja tähän voisi olla, että pienimmätkin muutokset kerrottaisiin yhteisten digitaalisten viestintäkanavien kautta, eikä ohimennen työpaikalla. Lisäksi viestintää voisi auttaa viikoittainen raportti tai uutiskirje, jossa tiedotetaan keskeisistä tapahtumista, ajankohtaisista asioista ja tulevista muutoksista. Säännölliset tiimipalaverit voisivat myös olla hyödyllinen lisäys, jossa esihenkilöt voivat kertoa ajankohtaisista asioista, muutoksista ja suunnitelmista, ja työntekijät voivat esittää kysymyksiä tai tarkentaa epäselvyyksiä. Tämä vähentää väärinkäsitysten riskiä ja varmistaa, että kaikilla on sama tieto työyhteisön tilanteesta. Tiimipalaverit toimisivat myös hyvänä tilanteena antaa ja vastaanottaa palautetta, jossa esihenkilöt voisivat antaa palautetta työntekijöiden suoriutumisesta, ja työntekijät voivat puolestaan antaa palautetta johdon tai muiden kollegojen toiminnasta.

7.2 Ergonomian kehittäminen

Työpisteen ergonomia nousi myös esille selkeänä kehityskohteenä. Useat työntekijät kokivat työpisteiden ergonomian puutteelliseksi, erityisesti työtuolien ja työtasojen osalta. Työtuolien koettiin aiheuttavan selkäkipuja, ja työtasojen korkeuden säätämättömyys oli haaste eripituisille työntekijöille. Lisäksi se, että työtuoleja ei ollut riittävästi kaikille työntekijöille koettiin haastavaksi. Koska vastaanoton työtehtävät vaativat pitkiä aikoja istuen tai seisten, ergonomian puute heikentää työntekijöiden fyysistä terveyttä ja viihtyvyyttä jo lyhyenkin työsuhteen aikana. Haastateltavat ehdottivat muun muassa säädettävien työtuolien, satulatuolien ja työpöytien hankintaa, mikä voisi merkittävästi vähentää fyysistä kuormitusta työpäivän aikana. Lisäksi yksi haastateltavista toivoi työpisteiden mattoja tai

jumppapalloja, jotka voisivat lievittää seisomisen aiheuttamaa raskautta. Näiden kehitysehdotusten lisäksi yksi haastateltavista toi esille, että asiakkaille lainattavat sähköjohdon adapterit tarvitsisivat paremman säilytysratkaisun, jotta oikeanlainen adapteri olisi helpommin löydettävissä.

Työergonomian ja fyysisen hyvinvoinnin parantamiseksi työnantaja voisi ottaa käyttöön muutamia kehitysehdotuksia, kuten taukojumppaohjelmien tarjoamisen, joissa työntekijät voivat osallistua lyhyisiin venyttelytuokioihin työpäivän aikana. Säännölliset palautekeskustelut työergonomian suhteen voisivat myös auttaa tunnistamaan kehityskohteita ja parannuksia työympäristössä. Lisäksi työnantaja voisi kannustaa työntekijöitä liikuntapalveluihin, esimerkiksi tarjoamalla kuntosalietuuksia tai liikuntaseteleitä, jotka tukevat fyysistä hyvinvointia ja ehkäisevät työperäisiä vaivoja. Näiden toimien avulla voitaisiin parantaa työntekijöiden ergonomiaa ja fyysistä hyvinvointia kokonaisvaltaisesti.

7.3 Teknologian kehittäminen

Teknologisten järjestelmien osalta työn sujuvuutta hidastivat erityisesti uuden kassajärjestelmän ja vanhan varausjärjestelmän yhteensopimattomuudet. Näiden järjestelmien välinen manuaalinen tiedonsiirto kuormittaa työntekijöitä ja lisää virheiden mahdollisuutta. Lisäksi varausjärjestelmän tiedonhakuominaisuudet, kuten varustietojen löytäminen asiakkaan nimellä, koettiin tehottomiksi, mikä voi hidastaa asiakaspalvelua ja vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan kokemukseen.

Tehokas ratkaisu näihin ongelmiin olisi järjestelmien integrointi tai kattavampi päivitys, joka parantaisi tiedon siirtoa ja vähentäisi manuaalista työtä. Tämä ei ainoastaan tehostaisi työskentelyä, vaan myös antaisi työntekijöille enemmän aikaa keskittyä asiakkaiden tarpeisiin. Lisäksi maksupäätteen käytettävyyttä tulisi parantaa, sillä nykyinen laite tukee vain lähimaksua, mikä hankaloittaa ja hidastaa maksutapahtumia erityisesti kiireisinä hetkinä. Päivitetty maksupäätte nopeuttaisi maksuprosessia ja parantaisi asiakaspalvelun sujuvuutta.

8 POHDINTA

Tässä kappaleessa käsittelen omaa oppimistani ja toimeksiantajan tekemää arviointia tästä opinnäytetyöstä. Toimeksiantajan arviointi on siteerattu sellaisenaan, kuin se on sähköpostitse minulle lähetetty. Lisäksi käsittelen myös kehitysehdotuksien tuomia potentiaalisia etuja toimeksiantajalle, sekä jatkotutkimusehdotuksia.

8.1 Oman oppimisen arviointi

Tutkimusprosessi opetti minulle paljon sekä tutkimuksen suunnittelusta että sen käytännön toteutuksesta. Ymmärsin, että erityisesti haastattelukysymysten muotoilu on keskeinen vaihe tutkimuksen onnistumisen kannalta. Huomasin, että jos kysymykset eivät ole riittävän tarkkarajaisia ja yksiselitteisiä, vastausten tulkintaan voi jäädä liikaa epäselvyyttä, mikä voi puolestaan vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Tästä syystä on tärkeää käyttää riittävästi aikaa kysymysten muotoiluun etukäteen. Huomasin myös, että kiireessä valitut kysymykset eivät tukeneet tutkimuksen tavoitteita parhaalla mahdollisella tavalla.

Opin, että työntekijäkokemus on laaja ja moniulotteinen tutkimuskohde, jossa kaikki mahdolliset näkökulmat eivät mahdu yhteen tutkimukseen. Oli siis tärkeää osata rajata aihetta ja valita tutkimuksen kannalta olennaisimmat teemat. Vaikka tämä tarkoittikin sitä, että osa kokonaiskuvasta jäi väistämättä tutkimuksen ulkopuolelle, olivat rajaukset välttämättömiä, jotta tutkimuksen eri teemoista saatiin riittävän syvällistä tietoa.

Kaiken kaikkiaan tutkimusprosessi kehitti taitojani kriittisessä ajattelussa, aineistonhallinnassa ja tutkimuksen kokonaisvaltaisessa suunnittelussa. Opin arvioimaan omia päätöksiäni ja pohtimaan, miten ne vaikuttavat tutkimustuloksiin. Lisäksi tutkimusprosessi vahvisti käsitystäni siitä, kuinka tärkeää on osata olla joustava ja valmis muokkaamaan omia suunnitelmiaan tutkimuksen edetessä.

8.2 Toimeksiantajan arviointi opinnäytetyöstä

”Opinnäytetyö oli ajankohtainen ja työelämälähtöinen, sillä yrityksen kausiluontoisuuden ja matkailuun liittyvien muutospainoiden vuoksi sekä rekrytointi- että työntekijätyytyväisyys ovat yksiä tärkeimpiä menestystekijöitä. Matkailukeskus Rauhalahdessa ei ole muutama vuoteen tehty vastaavanlaista tutkimusta, joten tulokset ovat tärkeitä työkaluja yrityksen esihenkilöstölle työn tueksi ja kehittämiseksi. Erityisesti koronan jälkeiset vaikutukset muun muassa matkailuun ja kausityöhön heijastuvat myös henkilöstön työtyytyväisyyteen, ja vastaavanlaiset tutkimukset ovat näin ollen merkittäviä apuja yritykselle kilpailukykyyn varmistamiseksi.

Tutkimuksen tulokset olivat osittain odotettuja, ja osittain positiivisia yllätyksiä. Työntekijäkokemukseen on yrityksessä panostettu aikaisempia vuosia enemmän, ja se on nostettu muun muassa yhdeksi yrityksen arvoksi ja linjattu yhtiön strategiaan. Sekä kausityön luonne, että pienen yrityksen resurssien vähäisyys luovat omat haasteensa sekä rekrytointiin, perehdytykseen että HR-toimintaan, minkä vuoksi on erittäin ilahduttavaa lukea opinnäytetyön myönteisiä tuloksia. Tuloksista poimittiin myös kehitysideat, joita lähdetään jatkojalostamaan, muun muassa työergonomiaan liittyen. Lisäksi palautteet auttavat tarkastelemaan omaa esihenkilötyötä esimerkiksi palautteenantamiseen ja työvuorolistojen suunnitteluun liittyen.

Kaiken kaikkiaan Matkailukeskus Rauhalahdi on erittäin tyytyväinen ja kiitollinen sekä opinnäytetyön suorittamisesta, sen toteutuksesta, että saaduista tuloksista.” (Julkunen & Taskinen 2024).

8.3 Edut toimeksiantajalle

Kehitystoimenpiteiden toteuttaminen voisi luoda Matkailukeskus Rauhalahdelle konkreettista kilpailuetua matkailualan markkinoilla. Sisäisen viestinnän kehittäminen tehostaisi työntekijöiden päivittäistä toimintaa. Selkeä ja ajantasainen tiedonkulku vähentäisi virheitä, jotka voivat johtaa asiakaspalvelun viiveisiin tai epäselvyyksiin. Parempi sisäinen viestintä tukisi työntekijöiden tehokkuutta, ja varmistaisi, että asiakkaat saavat laadukasta palvelua kaikissa tilanteissa. Tyytyväiset asiakkaat ovat yritykselle erittäin tärkeitä, sillä he todennäköisimmin käyttävät palveluita uudelleen, ja suosittelevat niitä myös muille.

Työympäristön ergonomian parantaminen on investointi työntekijöiden hyvinvointiin, mutta sillä on myös suoria vaikutuksia yrityksen kustannustehokkuuteen. Parempi ergonomia vähentäisi työntekijöiden fyysistä väsymystä työpäivän aikana sekä sen jälkeen. Samalla työntekijöiden tyytyväisyys ja motivaatio lisääntyvät, mikä voi pienentää työntekijöiden vaihtuvuuteen liittyviä rekrytointi- ja perehdytyskustannuksia. Hyvinvoivat työntekijät myös sitoutuvat paremmin työhönsä, mikä näkyy parempana asiakaspalvelun laatuna ja sujuvampana työskentelynä.

Teknologisten järjestelmien kehittäminen toisi merkittäviä tehokkuusetuja toimeksiantajalle. Järjestelmien yhteensopivuus vähentäisi manuaalisesta tiedonsiirrosta johtuvia virheitä. Näin asiakkaan palveleminen nopeutuu, joka parantaa vastaanoton toiminnan tehokkuutta erityisesti kiireisinä aikoina. Paremmat järjestelmät ja sujuvampi työprosessi vähentävät työntekijöiden kokemaa stressiä, ja säästävät asiakkaiden aikaa.

8.4 Jatkotutkimus

Toimeksiantaja toivoi, että tutkimus olisi voitu laajentaa koskemaan myös ravintolan, siivouksen, kesäkaupan ja huollon henkilöstöä. Tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista, sillä tutkimuksesta olisi tullut tähän opinnäytetyöhön liian laaja. Lisäksi tutkimuksen teemahaastattelupohja on suunniteltu erityisesti vastaanoton työtehtäviin sopivaksi. Mikäli tutkimus olisi toteutettu myös muille yksiköille, tuloksia ei olisi voitu vertailla keskenään luotettavasti, sillä yksiköillä on erilaiset työtehtävät, omat esihenkilöt sekä toimintaympäristöt, jotka vaikuttavat työntekijöiden kokemuksiin. Näiden erojen vuoksi eri yksiköiden tutkimustulokset olisivat todennäköisesti poikenneet merkittävästi toisistaan.

Tulevaisuutta ajatellen ehdottaisin, että hyödyntämällä luomaani teemahaastattelupohjaa voitaisiin toteuttaa vastaavanlainen tutkimus myös muiden yksiköiden työntekijöille. Tällöin olisi tärkeää mukauttaa kysymyksiä kutakin työtehtävää vastaaviksi, jotta ne olisivat relevantteja kuhunkin tehtävään. Lisäksi haastattelujen toteutuksen aikana ilmeni, että osa tutkimuskysymyksistä oli muotoiltu liian yleisiksi tai monitulkintaisiksi, mikä johti siihen, että haastateltavat saattoivat ymmärtää ne eri tavoilla. Tämä vaikutti osaltaan vastausten yhdenmukaisuuteen ja tutkimustulosten tulkinnan selkeyteen. Tämän perusteella olisi tärkeää tarkentaa kysymyksiä, jos luomaani haastattelupohjaa käytettäisiin jatkossa.

Mikäli kehitysehdotukseni otetaan käyttöön, tutkimus voisi muodostua osaksi säännöllistä seuranta-prosessia, joka toteutetaan esimerkiksi vuosittain. Tämä mahdollistaisi tutkimuksen toistamisen riip-

pumatta siitä, vaihtuvatko työryhmät osittain tai kokonaan. Toistettavan tutkimuksen avulla olisi mahdollista seurata, miten tehdyt muutokset ja kehitystoimenpiteet vaikuttavat työntekijöiden kokemukseen eri yksiköissä.

LÄHTEET

Työssä on käytetty tekoälyä seuraavasti: ChatGPT 2024. OpenAI. GPT-4. Käytetty kielentarkistukseen, tammikuu 2025. <https://chat.openai.com>

Aarni Henkilöstö 2024. Innovatiiviset rekryointiratkaisut sote-organisaatioille. Verkkojulkaisu. <https://www.aarnihenkilosto.fi/innovatiiviset-rekryointiratkaisut-sote-organisaatioille/>. Viitattu 12.9.2024.

Agbanyim, I. 2019. Three ways to promote psychological comfort in the workplace. Blogi. 13.08.2019. <https://www.forbes.com/councils/forbescoachescouncil/2019/08/13/three-ways-to-promote-psychological-comfort-in-the-workplace/>. Viitattu 1.11.2024.

Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu 15.9.2024.

Anttila, H 2020. Mitä tarkoittaa viestintä? WordPress blogi. 11.5.2020. <https://antilaheli.wordpress.com/2020/05/11/mita-tarkoittaa-viestinta/>. Viitattu 10.11.2024

Forssén, M-K & Karvonen, H. 2021. Sisäinen viestintä rakentaa työntekijäkokemusta. Haaga-Helian blogi. 28.10.2021. <https://esignals.fi/kategoria/viestinta-ja-markkinointi/sisainen-viestinta-rakentaa-tyontekijakokemusta/#818591a7>. Viitattu 12.11.2024

Hagerlund, T. & Kaukopuro-Klemetti, H. 2013. Työyhteisö viestii, jotta olisi olemassa. Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Indeed 2024. 11 Tips for Dealing With Change at Work. Verkkojulkaisu. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/dealing-with-change-at-work>. Viitattu 9.11.2024.

Julkunen, J & Taskinen, A. 2024. Matkailukeskus Rauhalampi leirintäaluepäällikkö & vastaanottopäällikkö. Opinnäytetyön tulokset. Yksityinen sähköpostiviesti 17.12.2024. Viestin saaja: J. Penttinen.
Kananen, J 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kivelä, S. 2024. Tutkimusmenetelmät opinnäytetyössä – Mistä ja miten valita? Blogi. 29.8.2024. <https://oppariboost.fi/tutkimusmenetelmat-opinnaytetyossa/>. Viitattu 1.1.2025.

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Liettua: Alma Talent.

Laadullisen tutkimuksen perusteet 2024. Tutkimus- ja kehittämismenetelmät (verkkokurssi). Savonia. Moodle-oppimisympäristö. Savonia-ammattikorkeakoulu. <https://moodle.savonia.fi/mod/page/view.php?id=155304>. Viitattu 12.9.2024

Lehtinen, E. 2024. Miksi me tarvitsemme ihmislähtöistä johtajuutta? Blogi. <https://esaplehtinen.blogaaja.fi/?p=380>. Viitattu 12.11.2024

Luukka, P 2019. Yrityskulttuuri on kuningas: Mikä, miksi, miten? Helsinki: Alma Talent.

Matkailukeskus Rauhalampi 2024. Henkilökunnan perehdytysopas. Ei saatavissa. Viitattu 17.9.2024.

Mentoring Complete n.d. What is the Role of Feedback Mechanisms in organizations? Verkkojulkaisu. <https://www.mentoringcomplete.com/what-is-the-role-of-feedback-mechanisms-in-organizations/>. viitattu 13.11.2024

Morgan, J. 2017. The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces They Want, the Tools They Need, and a Culture They Can Celebrate. E-kirja. Hoboken, New Jersey: Wiley. Viitattu 29.8.2024

Morgan, J. 2020. The Ten Attributes of a CELEBRATED Culture. Medium Blogi. 14.10.2020. <https://medium.com/jacob-morgan/the-ten-attributes-of-a-celebrated-culture-736475da8e37>. Viitattu 4.1.2025.

MyHub Intranet Solutions 2022. 5 Stages Of The Employee Life Cycle And Why They Matter. Verkkojulkaisu. <https://www.myhubintranet.com/employee-life-cycle/>. Viitattu 9.11.2024.

Patov, A.2024. How Customer Experience (CX) Drives Business Growth: The Role of Personalization. Renascence blogi. 13.8.2024. <https://www.renascence.io/journal/how-customer-experience-cx-drives-business-growth-the-role-of-personalization>. Viitattu 14.11.2024

Questback n.d. Työntekijöiden NPS (eNPS) – Täydellinen opas. Verkkojulkaisu. <https://www.questback.com/fi/oppaat/employee-net-promoter-score-enps-mittari-questback/>. Viitattu 9.10.2024.

Salonen, M. 2023. Muotoillen parempaan työntekijäkokemukseen – Mikä työntekijäkokemus ja miksi se on tärkeää? Blogi. 15.3.2023. <https://www.meltlake.fi/ajankohtaista/blogi/muotoillen-parempaan-tyontekijakokemukseen-mika-tyontekijakokemus-ja-miksi-se-on-tarkeaa/>. Viitattu 1.1.2025.

Suomen Akatemia n.d. Tutkimusetiikka. Verkkojulkaisu. <https://www.aka.fi/tutkimusrahoitus/vastuullinen-tiede/tutkimusetiikka/>. Viitattu 26.9.2024.

Tenney, M. n.d.a. How Customer Experience Is Related to Employee Experience. Business Leadership Today blogi. <https://businessleadershiptoday.com/how-are-customer-experience-and-employee-experience-related/>. Viitattu 14.11.2024

Tenney, M. n.d.b. The 7 Factors of Employee Experience. Business Leadership Today blogi. <https://businessleadershiptoday.com/what-are-the-factors-of-employee-experience/>. Viitattu 1.1.2025.

The Omnia Group 2021. Employee Lifecycle versus Employee Experience. Verkkojulkaisu. <https://omniagroup.com/employee-lifecycle-versus-employee-experience/> Viitattu 9.11.2024.

Varma, R. 2023. What Is eNPS & How Can You Improve It? The Happiness Index Blogi. 30.11.2023. <https://thehappinessindex.com/blog/enps-meaning/>. Viitattu 9.10.2024.

Why is employee experience important? 2023. Workleap blogi. 4.5.2023. <https://workleap.com/blog/why-is-employee-experience-important/#h-8-reasons-why-employee-experience-is-important>. Viitattu 14.11.2024.

Wood, M. n.d. Culture of Feedback: What Is It and How To Create One in the Workplace. Academy to Innovate HR AIHR:n blogi. <https://www.aihr.com/blog/culture-of-feedback/>. Viitattu 13.11.2024.

Åberg, L, 2006. Johtamisviestintää! Esimiehen ja asiantuntijan viestintäkirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

LIITE 1: SAATEKIRJE

Saatekirje

Kuopio 4.7.2024

Hyvä työyhteisö,

Opiskelen Savonia-ammattikorkeakoulussa tradenomiksi liiketalouden alalla. Opin-
näytetyöni toimeksiantajana on Matkailukeskus Rauhalampi, ja teen tutkimusta vas-
taanoton leirintäalueyöntekijöiden työntekijäkokemuksesta.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, millainen on vastaanoton työntekijöiden
työntekijäkokemuksen nykytila, ja löytää kehitysmahdollisuuksia mahdollisten epä-
kohtien löytyessä. Tutkimus toteutetaan yksilöllisesti järjestetyissä teemahaastatte-
luilla. Haastattelut nauhoitetaan, mutta anonyyminä säilymiseksi nauhoitetta tai
haastateltavan nimeä ei julkaista. Opinnäytetyö julkaistaan vapaasti luettavaksi
osoitteeseen www.theseus.fi.

Osallistuminen on täysin vapaaehtoista, mutta pyytäisin silti teitä kaikkia osallistu-
maan, jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman luotettavia. Haastattelut to-
teutetaan heinäkuun 2024 aikana, ja niiden tarkemmat ajankohdat sovitaan henki-
lökohtaisesti.

Ystävällisin terveisin

Janika Penttinen

Sähköpostiosoite

LIITE 2: KIRJALLINEN SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen suostun vapaaehtoisesti haastateltavaksi Janika Penttisen leirintäalueyöntekijöiden työntekijäkokemusta käsittelevään opinnäyte-työhön, ja hyväksyn henkilötietojeni käsittelyn. Vahvistan saaneeni etukäteen tietosuojailmoituksen sekä tietoa tutkimuksesta. Lisäksi olen tietoinen oikeuksistani sekä haastattelun ehdoista, ja hyväksyn ne.

Paikka & Aika: _____

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

LIITE 3: TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSET JA VASTUAKSET

YRITYSKULTTUURI

Kuvailisitko yrityskulttuuria positiiviseksi vai negatiiviseksi? Perustele.

Positiivinen, 100 % vastauksista.

- Kaikki työntekijät huomioidaan. Työsuhteen aikana ei ole tullut kertaakaan negatiivista oloa.
- On huomattavissa, että työntekijän hyvinvointi on tässä yrityksessä yksi tärkeimmistä tekijöistä. Töissä ollaan avoimia, työympäristö on hyvä ja työryhmä on kiva. Lisäksi asiakkaille annetaan hyvä ja positiivinen yleisilme.
- Töissä on mukava ilmapiiri, ja siellä painotetaan ympäristöasioita paljon verrattuna moneen muuhun yritykseen.
- Yrityksellä on hyvät arvot, ja ympäristöystävällisyys on lisääntynyt.

Millaiset arvot näkyvät päivittäisessä toiminnassa?

- Kaikkien huomioiminen ja auttaminen, tasa-arvoisuus ja asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu.
- Asiakaslähtöisyys ja tasa-arvoisuus asiakkaita kohtaan.
- Kaikkia kohdellaan tasa-arvoisesti ja jokainen saa saman palvelun taustastaan huolimatta.
- Ympäristöystävällisyys. Työssä on kuitenkin huomattavissa ison yrityksen toimintatapoja, sillä monet asiat joudutaan hoitamaan toisten tahojen kautta.
- Ympäristöystävällisyys ja asiakaslähtöisyys.

TEKNOLOGIA

Nopeuttavatko vai hidastavatko työpaikalla käytössä olevat teknologiset laitteet ja ohjelmat työntekoasi?

- Nopeuttavat aika paljon, vaikkakin niissä on haasteita.
- Kyllä, nopeuttavat huomattavasti.
- Nopeuttaa huomattavasti.
- Kokonaisuudessaan kyllä, mutta maksupäätteiden korttiaukkojen puuttuminen on hidastava tekijä.
- Pääsääntöisesti kyllä. Sekaannuksia kuitenkin käy helposti, kun käytetään uutta maksupäätettä, vanhaa varausjärjestelmää, paikkalappuja, eivätkä asiakkaat ole aina halukkaita noudattamaan ohjeita.

Mikä niissä on hyvää ja mikä huonoa?

Huonoa:

- Joudutaan katsomaan tietokoneen näyttöä koko työpäivän ajan. Työntekoa hidastaa, kun hinta täytyy tarkistaa ensin Sportumista, ja näppäillä se erikseen maksupäätteeseen.
- Sportumista ei voi hakea asiakasta koko nimellä, eikä se aina anna oikeaa hintaa, jolloin se on muutettava manuaalisesti.

- Hyvitykset ovat haastavia, sillä niitä ei saa aina suoritettua maksupäätteillä. Lisäksi käytössä olevilla järjestelmillä on vaikeampi hoitaa tapauksia, jotka eivät tule vastaan päivittäin.
- Jos netti kaatuu, emme voi tehdä mitään.
- Tablettimaksupäätteisiin ei pysty syöttämään pankkikorttia. Puheluiden hoitamiseen pitäisi olla nimetty henkilö, sillä kiireaikana hyvin moni puhelu jää vastaamatta.

Hyvää:

- Kaikki tiedot saa nopeasti näkyville, ja käytössä olevat laitteet ja ohjelmat nopeuttavat työntekoa.
- Nopea oppia.
- Laitteet ja järjestelmät ovat hyviä, kun tietää peruskäytänteet.
- Sportum toimii hyvin, nettisivuilta löytyy nopeasti tietoa ja saunat saa etänä päälle.
- Pankkikorttia ei tarvitse syöttää aina yli 50 euron ostoksissa.

TYÖYMPÄRISTÖ

FYYSINEN TYÖYMPÄRISTÖ

Miten kuvailisit fyysistä työympäristöä? Onko se työntekoa tukeva?

- Kyllä on. Vastaanotossa on ilmastointi, säädettävät näytöt sekä mahdollisuus istua tai seisoa. Kuitenkaan koko ajan paikallaan oleminen tietokoneen ääressä ei tarjoa juuri vaihtelua.
- On. Ainoa negatiivinen puoli on satulatuolien puuttuminen.
- Perusasiat ovat järkevästi aseteltuja ja helposti löydettävissä. Istuimet ja pöydät ovat toistaiseksi riittävän hyviä.
- Kyllä. Vastaanotossa on paljon ikkunoita, ja tekee hyvää nähdä puita. Kaikki on suhteellisen helposti löydettävissä, mutta tuolit ovat hieman epämukavia. On myös hyvä, että töissä on mahdollista seistä.
- Löytyy parantamisen varaa. Tilaa on hyvin, mutta ergonomista työasentoa ei voi ylläpitää. Lisäksi tuoleja riittää vain kahdelle silloin, kun töissä on kolme työntekijää.

Miten fyysistä työympäristöä voitaisiin parantaa?

- Erilaisia tuoleja tai jumppapalloja, sillä nykyiset tuolit aiheuttavat selkäkipua. Säädeltävät pöydät ja työpistemattoja.
- Satulatuolit, avainseinällä ylimpien avainten laskeminen alaspäin.
- Yksi tuoli lisää vastaanottoon, jotta kaikilla työntekijöillä olisi tuoli. Lisäksi adapterit tarvitsisivat paremman säilytystavan, sillä ne ovat vaikeasti löydettävissä isosta kasasta.
- Ei konkreettisia parannusehdotuksia.
- Kolmas tuoli.

Onko työturvallisuus, ja siihen liittyvä perehdytys riittävää?

100 % haastateltavista vastasi kyllä.

PSYKKINEN TYÖYMPÄRISTÖ

Onko palautumisaikaa riittävästi työn kuormittavuuteen nähden?

100 % haastateltavista vastasi kyllä.

Onko organisaatio joustava työaikojen ja vapaatoiveiden suhteen?

100 % haastateltavista vastasi kyllä.

Onko työ sinulle mielekästä?

Haastateltavista kolme vastasi pelkästään ”kyllä”.

- Kyllä, vaikka asiakaspalvelutyö on ajoittain rankkaa.
- Kyllä ja ei. Työilmapiiri on hyvä, mutta asiakaspalvelutyö ei ole unelmatyötä.

SOSIAALINEN TYÖYMPÄRISTÖ

Millainen ilmapiiri työpaikalla mielestäsi on?

- Erinomainen.
- Todella hyvä.
- Todella positiivinen.
- Ilmapiiri on hyvä.
- Hyvä.

Kohdellaanko kaikkia työntekijöitä mielestäsi tasavertaisesti?

Haastateltavista kolme vastasi pelkästään ”kyllä”.

- Kyllä, mutta harjoittelijat joutuvat tekemään täysin samaa työtä, kuin muut työntekijät vain harjoittelukorvauksella.
- Lähtökohtaisesti kyllä. Kuitenkin työvuorot eivät ole tasavertaisesti suunniteltuja. Toisilla on enemmän sunnuntaitöitä kuin toisilla, ja samat henkilöt tekevät usein samoja vuoroja viikoittain. Ei myöskään ole tasavertaista, että yksi kesätyöntekijä joutuu olemaan töissä virkistyspäivinä, kun muut työntekijät pääsevät tutustumaan toisten osastojen työntekijöihin.

Onko kollegojen välinen yhteistyö, kommunikaatio ja tiimihenki mielestäsi hyvää ja riittävää?

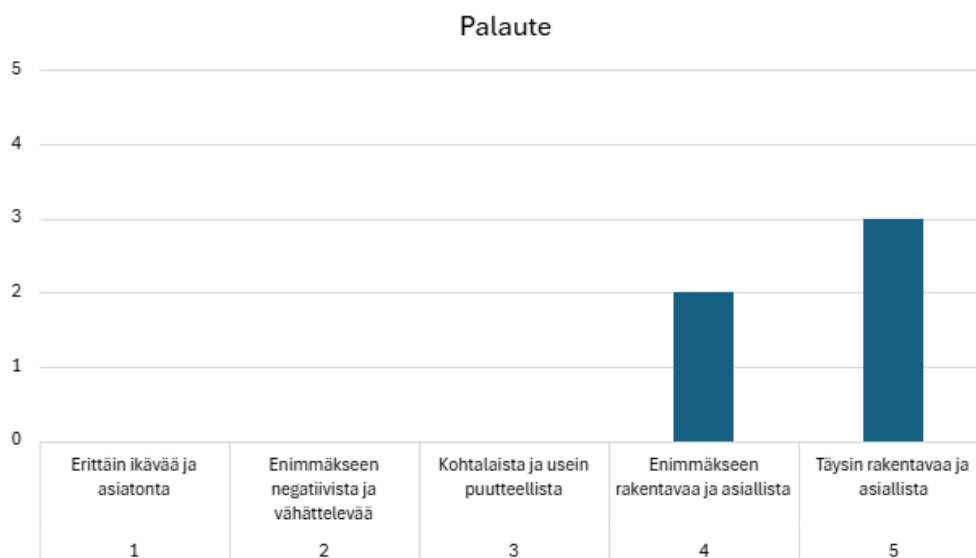
- Haastateltavista kaksi vastasi pelkästään ”on”.
- On. Työkavereiden kanssa tullaan paremmin toimeen, kuin hyvin monessa muussa työssä.
- On, mutta viestintää toivotaan enemmän. Välillä esimerkiksi iltavuoron aamuvuorolle jättämä tieto on puutteellista.
- On, mutta välillä tieto ei liiku riittävän nopeasti, vaan saattaa mennä viikkoja ennen kuin kuulee muutoksesta. Ratkaisuehdotuksena palaverien pitäminen työntekijöiden kanssa.

VIESTINTÄ

Miten sisäinen viestintä onnistuu? Kulkeeko tieto riittävän hyvin?

- Kyllä.
- Kyllä, viestintä toimii tosi hyvin.
- Viestintä toimii ihan hyvin. Kaikki työntekijät eivät kuitenkaan kirjoita varausten tietoihin tarpeeksi, jos asiakkaan kanssa on hoidettu jotakin asiaa.
- Viestintä onnistuu tarpeeksi hyvin. Joihinkin asioihin olisi hyvä saada tarkentavaa informaatiota, kuten varauksiin liittyvät erikoistapaukset.
- Ei riittävän hyvin. Monesti tärkeät asiat, kuten työhön liittyvät käytänteet, eivät aina tule esihenkilöiden toimesta kerrotuksi kaikille työntekijöille. Tällöin tieto kulkee hitaasti työntekijältä toiselle. Lisäksi monia asioita joutuu itse kysymään.

Miten arvioisit saamaasi palautetta asteikolla 1–5?



ESIHENKILÖTYÖ

Ovatko esihenkilösi helposti lähestyttäviä?

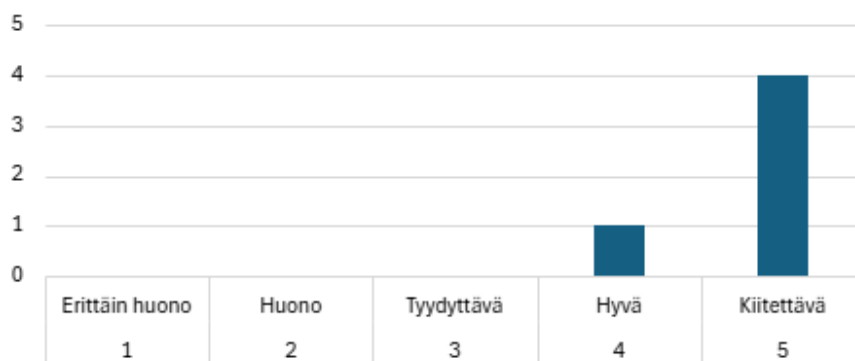
100 % haastateltavista vastasi kyllä.

Koetko saavasi tarvittavaa tukea esihenkilöiltäsi?

100 % haastateltavista vastasi kyllä.

Anna esihenkilötyöskentelylle arvosana. Perustele vastauksesi.

Esihenkilötyöskentely



- Esihenkilötyöskentely on onnistunut hyvin, mutta työntekijöiden tiedottamisessa ja ajan tasalla pitämisessä voitaisiin parantaa.
- Esihenkilöt auttavat aina ja antavat selkeät ohjeet. Johtaminen on hyvää ja he pitävät yllä hyvää ilmapiiriä. Töihin on kiva tulla esihenkilöiden ollessa paikalla.
- En keksi mitään tapaa, miten esihenkilötyöskentely voisi olla parempaa.
- Esihenkilöiden kanssa ei tarvitse olla varautunut, ja kaikista tilanteista uskalletaan kertoa. Lisäksi vapaatoiveet otetaan hyvin vastaan ja pyritään toteuttamaan.
- Esihenkilöitä kiinnostaa ja heillä on halua panostaa hyvään esihenkilötyöhön. He eivät eristä itseään tai ilmaise olevansa parempia kuin muut työntekijät. Lisäksi he tulevat vastaan asioissa, ja kuuntelevat kehitysideoita.

YLEINEN TYYTYVÄISYYS

Mitkä asiat vaikuttavat eniten omaan työntekijäkokemukseesi?

- Työyhteisö ja luotettavat esihenkilöt.
- Työkaverit, työtilat ja esihenkilöt.
- Hyvä työyhteisö, esihenkilöt ja rento työnkuva.
- Joustava työpaikka, luontoisedut, työntekijöiden hyvinvointiin panostaminen ja työilmapiiri.
- Työyhteisö, esihenkilöt ja yleinen viihtyvyys. Lisäksi asiakkaat vaikuttavat paljon työnkuvaan.

Mitkä asiat toteutuvat hyvin, ja missä olisi parannettavaa?

Kehitettävää:

- Esihenkilöt voisivat antaa enemmän palautetta oma-aloitteisesti. Tällöin osaisi kiinnittää huomiota kehitettäviin asioihin, ja positiivisesta palautteesta tulee hyvä mieli. Lisäksi voitaisiin koittaa arvioida hieman paremmin, milloin tarvittaisiin enemmän työntekijöitä työvuoroon.
- Olisi hyödyllistä, että työntekijöiltä kerättäisiin enemmän palautetta. Esihenkilöt ovat valmiita kuuntelemaan, kun palautetta annetaan, mutta eivät aktiivisesti sitä pyydä. Mikäli työn päätyttyä työntekijöiltä pyydetään palautetta, voisi anonyymi palautteenanto johtaa rehellisemmän palautteen saamiseen.
- Sisäistä viestintää voisi kehittää.
- Kaikki työntekijät voitaisiin huomioida hieman paremmin esihenkilöiden toimesta.

- Työtasot voisi uusia säädettäväksi, sillä työntekijöitä on paljon eripituisia. Työpaikalla voitaisiin panostaa työergonomiaan enemmän.

Hyvää:

- Työyhteisön toiminta ja vuorovaikutus on positiivista.
- Ohjeistus esihenkilöiden toimesta, ja yhteistyö ja tiimihenki sujuu hyvin.
 - Työvuorosuunnittelu onnistuu hyvin. Vapaatoiveita kuunnellaan, työntekijöillä on vapaus vaihtaa työvuoroja keskenään, eikä tarvitse panikoida, jos hieman myöhästyy töistä.
- Yhteenkuuluvuus työpaikalla, ja lupa vaihtaa työvuoroja työkavereiden kanssa.
- Kaikki muu toteutuu hyvin, paitsi palautetta pitäisi antaa enemmän ja arvioida paremmin, milloin tarvitaan enemmän työntekijöitä työvuoroon.

Lisättävää:

- Olen tyytyväinen työhöni, ja esihenkilöt ovat luotettavia.
- On positiivista, että harjoittelijoille tarjotaan harjoittelukorvaus.

TYÖNTEKIJÄN ELINKAARI

Mikä sai sinut kiinnostumaan yrityksestä?

- Leirintäalueista on aina tullut rento vaikutelma, joten ajattelin siellä olevan kivaa olla töissä. Lisäksi pidän asiakaspalvelutyöstä.
- Esihenkilömme pitivät koulussa esitelmän tästä työpaikasta restonomiopiskelijoille.
- Esihenkilömme tulivat koululle esittelemään yritystä.
- Suomi Camping Oy oli yksi harvoja siistejä sisähommia, joihin pystyi hakemaan niin myöhään keväällä. Pidän erityisesti siitä, kuinka paljon ympäristöystävällisyyttä Suomi Camping Oy korostaa.
- Joku kertoi omasta työharjoittelustaan Rauhalahdessa, jonka perusteella hain töihin. Lisäksi ajattelin, että leirintäalueella olisi kevyt meininki.

Millaisena koit rekrytointiprosessin?

- Ihan hyvä. Prosessi meni suhteellisen nopeasti, mutta haastattelu oli odotettua virallisempi. Sopimuksen olisi voinut kirjoittaa ennen ensimmäistä työpäivää, sillä sopimuksen puuttuminen aiheutti jännitystä.
- Helppo ja suoraviivainen. Ilmoitetuista päivämääristä pidettiin kiinni.
- Prosessi sujui hyvin ja se eteni nopeasti.
- Prosessi eteni nopeasti ja sujui todella hyvin.
- Prosessi hoitui helposti.

Miten viestintä sujui rekrytointiprosessin aikana?

- Hyvin.
- Todella hyvin.
- Viestintä sujui hyvin ja erittäin nopeasti.

- Hyvin. Puhelulla kutsuttiin haastatteluun ja viestillä kerrottiin paikan saannista.
- Hyvin. Aina sai tiedon sopivaan aikaan ja työpaikan saamisesta kerrottiin riittävän ajoissa.

Oliko perehdytys sinulle riittävää?

- Oli.
- Oli.
- Perehdytys oli hyvä, mutta jotkin informaatiot jäivät jakamatta.
- Kyllä. Suurin osa asioista oli sellaisia, mitkä oppi vain tekemällä.
- Liian nopeasti jäin yksin opettelemaan. Työnkaverit auttavat toki paljon perehdytyksessä.

Oliko työsuhteen aloitus negatiivinen vai positiivinen kokemus?

- Erittäin positiivinen.
- Positiivinen.
- Positiivinen, vaikka etukäteen jännitti.
- Positiivinen, vaikka alussa jännitti.
- Positiivinen, vaikka vähän jännitti ja oli epävarma olo.

Oletko kokenut muutoksia työssäolosi aikana?

- Kassajärjestelmän vaihtuminen, aukioloaikojen muuttumiset ja työvuorolistojen julkaisemistahti vaihtui.
- Työtehtävät ovat muuttuneet hieman kevään ja kesän vaihteessa. Maksupäätteet vaihtuivat ja työvuorojen lisääntyminen.
- Maksujärjestelmän vaihtuminen ja joidenkin toimintatapojen muuttuminen.
- Maksupäätteiden vaihtuminen.
- Ei mitään mainittavaa.

Jos olet kokenut muutoksia työssäolosi aikana, onko tuki ja viestintä ollut riittävää?

- Viestintä ei ole ollut riittävää uusiin kassoihin liittyen. Tieto on kulkenut vain osalle henkilöstöstä.
- Osittain. Informaatiota piti kysellä itse.
- On. Informointi on ollut hyvää.
- Kyllä.

EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE -MITTARI

Asteikolla 0-10, kuinka todennäköisesti kysyttäessä suosittelisit työpaikkaasi ystäville tai kollegoillesi?



Haastateltavista 100 % olivat suosittelijoita. **Tulokset:** 9, 9, 9, 10, 10.