



Työhyvinvointi ja palautuminen Laattapiste-Pukki- lan asiakaspalvelussa ja hankinnassa

Terhi Elokivi

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työhyvinvointi ja palautuminen Laattapiste-Pukkilan asiakaspalvelussa ja hankinnassa

Terhi Elokivi
Liiketalouden tutkinto
Opinnäytetyö
Toukokuu 2025

Työhyvinvointi ja palautuminen Laattapiste-Pukkilan asiakaspalvelussa ja hankinnassa

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työhyvinvoinnin tilanne Laattapiste-Pukkilan asiakaspalvelussa ja hankinnassa. Lisäksi työssä tarkasteltiin, miten työntekijät kokevat oman palautumisensa työstä. Opinnäytetyö toteutettiin työhyvinvointitutkimuksena, jonka tarkoituksena oli tarjota Laattapiste-Pukkilan johtoryhmälle luotettavaa ja ajankohtaista tietoa asiakaspalvelijoiden ja hankinnankoordinaattoreiden työhyvinvoinnista ja palautumisesta. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa aineistoa, jonka avulla kohdeyritys voi kehittää henkilöstönsä työhyvinvointia entistä paremmaksi.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu työhyvinvoinnin ja työstä palautumisen käsitteistä. Työhyvinvointia käsitellään teoriaosuudessa yleisellä tasolla muun muassa työn voimavarojen ja kuormitustekijöiden näkökulmista. Palautumista työstä tarkastellaan niin ikään yleisellä tasolla, ja siihen syvennyttään myös kyselytutkimuksen kautta. Teoreettinen viitekehys toimi pohjana empiiriselle tutkimukselle ja auttoi jäsentämään tutkimustuloksia.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista tutkimusta, jossa tiedonkeruumenetelmänä toimi sähköinen kyselylomake. Kerätty aineisto analysoitiin tarkastelemalla vastausten suoria jakaumia sekä taustamuuttujien yhteyksiä työhyvinvointiin ja palautumiseen liittyviin väittämiin. Kyselytutkimus suunnattiin Laattapiste-Pukkilan asiakaspalvelijoille ja hankinnankoordinaattoreille. Kyselyssä kartoitettiin työntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista, palautumisesta sekä etätyön vaikutuksista työarkeen.

Kyselyn tulokset osoittavat, että Laattapiste-Pukkilan johtoryhmä on onnistunut edistämään työhyvinvointia organisaatiossa. Tulosten perusteella erityisesti etätyön lisääntyminen ja tyytyväisyys omaan esihenkilöön nousivat keskeisiksi hyvinvointia tukeviksi tekijöiksi. Vastausten perusteella voidaan todeta, että työntekijät kokevat työhyvinvointinsa ja palautumisensa pääosin myönteisesti, mikä antaa yritykselle hyvän pohjan jatkokehittämiselle.

Terhi Elokivi

Employee Well-Being in Customer Service and Procurement Departments of Laattapiste-Pukkila

Year	2025	Pages	32
------	------	-------	----

This bachelor's thesis investigates the state of employee well-being in the customer service and procurement departments of Laattapiste-Pukkila. The main objective of the thesis was to provide Laattapiste-Pukkila's executive team with reliable, up-to-date information regarding the well-being of their customer service representatives and procurement coordinators. The purpose of the study was to generate insights that could support the company's efforts to maintain and further develop employee well-being within these departments. The thesis was carried out as a workplace well-being study commissioned by Laattapiste-Pukkila.

The theoretical background of the thesis examines the concepts of workplace well-being and recovery from work. Workplace well-being is discussed at a general level in the theoretical section, focusing on factors that influence employees' mental, physical, and social well-being at work. Recovery from work is also explored in the theoretical framework, highlighting its importance in maintaining and promoting overall employee health. Both topics are further investigated through the empirical part of the study, where a survey was used to collect primary data from the target groups.

A quantitative research method was applied in this thesis. A structured survey was designed and distributed to customer service representatives and procurement coordinators working at Laattapiste-Pukkila. The survey aimed to assess employees' perceptions of their well-being and recovery, as well as to gather feedback on working conditions, management support and the effects of remote work.

The results reveal that Laattapiste-Pukkila's executive team has been successful in fostering employee well-being within the organization. Survey responses highlighted key positive aspects, such as an increase in opportunities for remote work and high levels of satisfaction with supervisors. Overall, the findings indicate that employees generally perceive their workplace well-being and ability to recover from work demands positively, offering the company a strong foundation for continuous improvement efforts.

Keywords: customer service, employee recovery, procurement, survey research, workplace well-being

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Työhyvinvointi osana liiketoimintaa.....	7
2.1	Työhyvinvoinnin määritelmä ja merkitys	8
2.2	Työkyky ja sen ylläpitäminen	8
3	Työympäristön vaikutus työhyvinvointiin	10
3.1	Fyysinen ja psyykinen työympäristö	10
3.2	Esihenkilötyö ja sosiaalinen tuki.....	11
3.3	Työhyvinvoinnin kehittäminen organisaatiossa	11
4	Palautuminen ja jaksaminen työssä.....	12
4.1	Työpäivän aikainen palautuminen.....	12
4.2	Työpäivän jälkeinen palautuminen.....	12
4.3	Yhteenveto työntekijöiden palautumisesta	13
5	Tutkimuksen toteutus.....	13
5.1	Käytetty tutkimusmenetelmä	13
5.2	Työhyvinvointikyselyn suorittaminen	14
5.3	Aineiston analyysi.....	15
5.4	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys.....	15
6	Tutkimuksen tulokset	16
6.1	Vastaajien perustiedot.....	16
6.2	Tyytyväisyys omaan työhön	17
6.3	Oman työn kuormittavuus	18
6.4	Tyytyväisyys omaan lähiesihenkilöön	19
6.5	Tutkimustulokset palautumisen näkökulmasta	19
6.6	Oma hyvinvointi.....	20
6.7	Hyvinvointi työpäivänä ja sen jälkeen	21
6.8	Vapaat kommentit vastaajilta	22
7	Tutkimuksen johtopäätökset.....	23
8	Yhteenveto ja pohdinta.....	24
	Lähteet	26
	Kuviot.....	27
	Liitteet	28

1 Johdanto

Työhyvinvointi on noussut yhdeksi keskeisimmistä ilmiöistä nykyajan työelämässä. Sen merkitys korostuu erityisesti asiantuntija- ja palveluammateissa, joissa työn vaatimukset, jatkuva muutos ja henkinen kuormitus edellyttävät työntekijöiltä entistä parempaa jaksamista ja palautumiskykyä. Työhyvinvoinnilla on vaikutuksia sekä yksilön että organisaation tasolla. Yksilölle se tarkoittaa muun muassa työmotivaation säilymistä, työn ilon kokemista ja kykyä palautua työkuormituksesta, kun taas organisaatiolle se näkyy tehokkuutena, henkilöstön sitoutumisena, tuottavuutena ja asiakastyytyvyytenä (Työterveyslaitos 2024.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (2024) mukaan työhyvinvointi rakentuu monista toisiinsa vaikuttavista tekijöistä, kuten terveydestä, turvallisuudesta, työn merkityksellisyydestä, osaamisesta, esihenkilötyöstä ja työyhteisön ilmapiiristä. Näiden osa-alueiden tasapainoinen toiminta vaikuttaa suoraan siihen, miten mielekkäänä työntekijä kokee työnsä ja kuinka hyvin hän kykenee palautumisen työn kuormituksista.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan työhyvinvointia ja palautumista Laattapiste-Pukkila Oy:ssä, joka on suomalainen keskisuuri kaupan alan yritys. Yritys tarjoaa laajan valikoiman laadukkaita kylpyhuone- ja rakennustarvikkeita kuluttaja- sekä yritysasiakkaille. Laattapiste-Pukkilan toimintaa ohjaavat asiakaslähtöisyys, tehokkuus ja käyttäjäkokemusten jatkuva kehittäminen. Yritys tunnetaan erityisesti monipuolisesta tuotevalikoimastaan, johon kuuluvat muun muassa tekstiilimatot, seinä- ja lattialaatat sekä kylpyhuonekalusteet (Laattapiste-Pukkila 2025.)

Yrityksessä työskentelee noin 180 henkilöä, ja koko konsernin henkilöstömäärä Suomessa ylittää 200 työntekijää. Toimintaa harjoitetaan valtakunnallisesti, ja Vantaan Piispankylässä sijaitsevat yrityksen pääkonttori, varasto sekä yksi suurimmista myymälöistä. Lisäksi Laattapiste-Pukkilalla on yhdeksän omaa myymälää eri puolilla Suomea (Laattapiste-Pukkila 2025a.)

Laattapiste-Pukkila panostaa henkilöstönsä osaamisen kehittämiseen ja pyrkii tarjoamaan työympäristön, jossa hyvinvointi ja asiantunteva palvelu kohtaavat. Tämän opinnäytetyön keskiössä ovat asiakaspalvelussa ja hankinnassa työskentelevät henkilöt, joiden työ sisältää samanaikaisesti monia kuormittavia ja voimavaroja vaativia tekijöitä. Työn tavoitteena on kartoittaa näiden työntekijäryhmien työhyvinvoinnin ja palautumisen nykytila sekä tuoda johtoryhmälle esiin mahdollisia kehittämiskohteita. Tarkoituksena on selvittää, millaisia kuormitus- ja voimavaratekijöitä vastaajat kokevat työssään, miten he palautuvat työpäivän aikana ja jälkeen sekä millaisia kehittämistarpeita he itse tunnistavat työhyvinvoinnin ja palautumisen osalta.

Tutkimusta ohjaavat seuraavat tutkimuskysymykset:

- Miten asiakaspalvelijat ja hankinnankoordinaattorit kokevat työhyvinvointinsa nykytilan?
- Miten työntekijät kokevat työstä palautumisen toteutuvan?
- Mitä kehittämistarpeita henkilöstö näkee työhyvinvoinnin ja palautumisen näkökulmasta?

Tutkimuksessa hyödynnettiin kvantitatiivista menetelmää, jossa aineistonkeruun välineenä käytettiin kyselylomaketta. Kysely suunnattiin Laattapiste-Pukkilan asiakaspalvelun ja hankinnan henkilöstölle. Kyselyyn sisällytettiin myös avoimia kysymyksiä, joiden kautta saatiin merkityksellistä laadullista lisätietoa vastaajien työtä kuormittavista tekijöistä sekä esihenkilön mahdollisuuksista vaikuttaa vastaajien työhyvinvointiin. Kyselyn avulla muodostettiin kokonaiskuva työhyvinvoinnin nykytilasta, palautumisen toteutumisesta sekä niistä tekijöistä, jotka koetaan keskeisinä hyvinvoinnin tukemisessa tai esteenä. Tuloksia voidaan hyödyntää yrityksen sisäisessä kehittämistyössä, kuten työjärjestelyjen suunnittelussa ja työntekijöiden jaksamisen edistämässä.

Koska työhyvinvointi on laaja ja moniulotteinen ilmiö, tämän opinnäytetyön näkökulma on rajattu tutkimuskyselyssä esiin nousseisiin teemoihin. Näitä ovat erityisesti työssä koettu kuormitus, työn mielekkyys, esihenkilön tuki, työyhteisön ilmapiiri sekä palautumiseen liittyvät olosuhteet. Teoreettinen viitekehys perustuu työhyvinvointia, työkykyä ja palautumista käsittelevään kirjallisuuteen ja aiempiin tutkimuksiin.

Opinnäytetyön rakenne jakautuu siten, että toisessa luvussa käsitellään työhyvinvoinnin keskeisiä osa-alueita ja työkykyä. Kolmannessa luvussa käsitellään työympäristön vaikutusta vastaajien työhyvinvointiin ja luvussa neljä käsitellään vastaajien palautumista. Luvussa 5 esitellään tutkimuksen toteutus ja käytetty tutkimusmenetelmä. Luvussa 6 käsitellään kyselyn tuloksia, ja luvussa 7 tehdään johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia. Lopuksi luvussa 8 esitetään yhteenveto ja arvioidaan työn onnistumista sekä omaa oppimista.

2 Työhyvinvointi osana liiketoimintaa

Työhyvinvointi koostuu useista osa-alueista, jotka yhdessä vaikuttavat työntekijöiden jaksamiseen, työmotivaatioon ja tuottavuuteen. Nämä osa-alueet ovat toisiinsa kytkeytyviä ja luovat kokonaisvaltaisen käsityksen siitä, millaista työhyvinvointi organisaatiossa on. Työhyvinvointi on monitasoinen käsite, joka sisältää niin fyysiset, psyykkiset kuin sosiaaliset tekijät. Työhyvinvointi ei siis ole pelkästään terveyttä tai sairauspoissaolojen vähentämistä, vaan se kattaa

laajemmin työssä viihtymisen ja jaksamisen mahdollistavat olosuhteet. (Sosiaali- ja Terveysministeriö 2024)

2.1 Työhyvinvoinnin määritelmä ja merkitys

Käsitteenä työhyvinvointi on hyvin laaja. Vaikka maailma ja työtehtävät muuttuvat, työhyvinvoinnin haasteet seuraavat perässä. Työelämän jatkuvat muutokset liittyvät laajasti työhyvinvoinnin haasteisiin. Yrityksen tulisi kohdistaa kokonaisvaltaisilla toimilla työvoimansa terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden edistämiseksi sekä tuottavuuden ja menestyksen parantamiseksi. Anttosen ym. (2009, 5-6) mukaan hyvinvoivan työyhteisön piirteitä ovat päätöksenteko yhdessä, laadukas johtaminen sekä yhtenäiset säännöt ja arvot. Näiden käytäntöjen käyttö on tutkimusten mukaan lisännyt työtyytyväisyyttä, vähentänyt työntekijöiden stressiä ja parantanut yrityksen tuottavuutta. (Anttonen, Räsänen, Aaltonen, Husman, Lindström, Ylikoski, Jokiluoma, Van Den Broek, Haratau, Kuhn, Masanotti & Wynne 2009, 5-6.)

Hyvän työhyvinvoinnin ylläpitämiseen vaikuttaa yrityksessä koko henkilöstö, mukaan lukien yrityksen johtoryhmä, esihenkilöt ja alaiset. Työnantajan tulee huolehtia, että yrityksen työympäristö on turvallinen, työvälineet ovat päivitetty sopivaksi työhön sekä johtoryhmän johtaminen on vastuullista ja ammattimaista. Jos nämä ovat pielessä, ei työhyvinvointi ole kohdillaan. On tutkittu, että jos työhyvinvointi on yrityksessä kunnossa, työn tuottavuus lisääntyy, sairauslomien määrä vähenee sekä työhön ja työpaikkaan sitoutuminen vahvistuu. Jos yrityksen työhyvinvointi on heikentynyt, sen kehittämiseksi voidaan toteuttaa esimerkiksi työntekijöiden koulutusta ja työkyvyn ylläpitoon tähtääviä toimintamalleja. Tutkimukset ovat myös osoittaneet, että työterveyshuolto on olennainen tekijä työhyvinvoinnin kannalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024.)

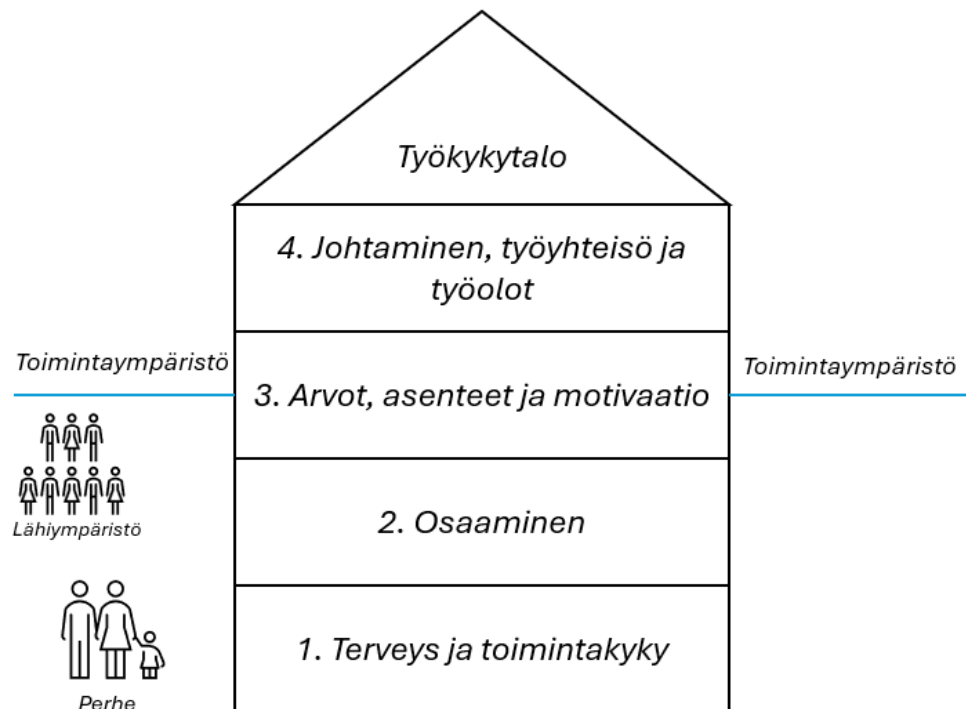
2.2 Työkyky ja sen ylläpitäminen

Maailmassa ei ole olemassa täysin yhtenäistä tai kaikille toimialoille sopivaa määritelmää työhyvinvoinnille tai työkyvylle. Työkyvyn merkitys riippuu katsotusta näkökulmasta. Tätä määritelmää voidaan tarkastella sosiaalisesta, psyykkisestä sekä fyysisestä näkökulmasta. Määritelmään sisältyy muun muassa työntekijöiden työssä jaksaminen sekä toimintaprosessien järjestelmällisyys. Monesti toimintakyky sekä työkyky sekoitetaan toisiinsa, jolloin niiden arvioinnissa huomioidaan esimerkiksi koulutus, terveys, motivaatio, arvot ja asenteet sekä työtyytyväisyys. (Suonsivu 2019, 14-16.)

Työkyvyn eri tarkastelunäkökulmat ovat muuttuneet vuosien saatossa ja nykypäivänä työkykyä tarkastellaan kolmesta eri näkökulmasta. Nämä näkökulmat ovat: lääketieteellinen, tasapainomalliin perustuva sekä integroitu tarkastelutapa. Lääketieteellinen näkökulma tarkastelee työntekijöiden psykofyysistä järjestelmää ilman yhteyttä työn vaatimuksiin. Tasapainomalli syventyy työntekijöiden toimintakykyyn työn edellytysten mukaisesti. Integroidussa

työkykymallissa tarkastellaan työntekijän, työn ja työympäristön keskinäistä vuorovaikutusta. Samanaikaisesti työkykyä määrittelevässä ajattelussa on tapahtumassa muutos, jossa työuupumuksen käsitettä laajennetaan kattamaan myös sen vastakohtaa eli työhyvinvointia. Työhyvinvointi ilmenee usein työuupumuksen oireiden (kuten väsymys sekä heikentynyt ammatillinen itsetunnon) uupumisena. Positiivisesti ajateltuna työhyvinvointi näkyy ammatillisena sitoutumisena, pysyvyytenä sekä vahvana itsetuntona. (Suonsivu 2019, 29-33.)

Suomen työterveyslaitos havainnollistaa työntekijän työkykyä nelikerroksisen työkykytalon avulla, jossa työkyvyn perusta koostuu terveyden ja toimintakyvyn näkökulmasta (kuvio 1). Kuvassa näkyy myös ympäristö, joka omalta osaltaan vaikuttaa työntekijän työkykyyn ja työhyvinvointiin.



Kuvio 1: Työkykytalo (Työterveyslaitos 2025)

Työkykytalon ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee terveys ja toimintakyky, nämä kaksi tekijää muodostuvat fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta toimintakyvystä sekä terveydestä ja ne toimivat työkyvyn perustana. Toisessa kerroksessa sijaitsee osaaminen ja tämä koostuu työntekijän osaamisesta ja koulutuksesta eli toisin sanoen elinikäisestä oppimisesta. Määritellään, että oman osaamisen kehittäminen alkaa työhönottotapahtumasta ja loppuu, kun työntekijä poistu työpaikaltaan. Osaamista pidetään yhtenä tärkeimpänä yrityksen pääomaeränä. (Työterveyslaitos 2024.)

Kolmannessa kerroksessa sijaitsee kohta arvot, asenteet sekä motivaatio. On tutkittu, että työntekijän työkykyä heikentää työn mielekkyyden puuttuminen, kun taas työn mielekkyys lisää työntekijän motivaatiota sekä sitoutumista yritykseen. Kolmannessa kerroksessa korostuu myös työn ja vapaa-ajan tasapainottaminen. (Työterveyslaitos 2024a.)

Neljännessä ja viimeisessä kerroksessa sijaitsee johtaminen, työyhteisö sekä työolot. Tämä kerros kuvaa konkreettisesti työntekijän työtä ja työoloja, työyhteisöä sekä yrityksen organisaatiota. On tutkittu, että esihenkilöllä sekä yrityksen johdolla on merkittävä rooli työntekijän työkyvyn kehittämisessä ja ylläpitämisessä. (Työterveyslaitos 2024b.)

Erilaisten tarkastelunäkökulmien yhdistäminen sekä työhyvinvoinnin merkityksen huomioon ottaminen voisi helpottaa vahvistamaan kokonaisvaltaista työntekijöiden työkykyä ja kehittää toimivampien sekä hyvinvoivien työyhteisöiden rakentamista. (Työterveyslaitos 2024c.)

Kun arvioidaan työkykyä, on tärkeää tarkastella kokonaisuutta. Jotta saadaan luotettavia arvioita, on olennaista ottaa huomioon työntekijän oma näkemys asiasta. On tärkeää ymmärtää, että työkyky ja työhyvinvointi eivät ole sama asia. Työkyky on osa työhyvinvointia. (Gould ym. 2006, 20.)

3 Työympäristön vaikutus työhyvinvointiin

Hyvin toteutettu työympäristö tukee merkittävästi työntekijöiden työhyvinvointia ja edistää työn sujuvuutta. Hyvään työympäristöön vaikuttaa muun muassa melutaso, toimivat työvälineet sekä sisäilman laatu. Työympäristöä suunniteltaessa, on nykypäivänä pyritty vähentämään työtä häiritseviä tekijöitä. Työympäristö vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin ja työkykyyn sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. (Työterveyslaitos 2025.)

3.1 Fyysinen ja psyykinen työympäristö

Fyysinen ja psyykinen työympäristö ovat keskeisiä tekijöitä työntekijöiden työhyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta. Ergonomisilla työolosuhteilla, meluhaitan vähentämisellä sekä asianmukaisilla työvälineillä vaikutetaan suoraan työntekijän fyysiseen, kuin henkiseen hyvinvointiin. (Työturvallisuuskeskus 2025.)

Fyysinen työympäristö pitää sisällään erilaiset konkreettiset olosuhteet, joita on esimerkiksi työskentelytilojen ergonomia, valaistus sekä ilman lämpötila ja laatu. Hyvin suunniteltu ja ylläpidetty fyysinen työympäristö tukee työn sujuvuutta ja ehkäisee työperäisiä sairauksia ja onnettomuuksia. Puutteellinen työympäristö voi altistaa organisaation työntekijät työkyvyn heikkenemiselle sekä liialliselle fyysiselle kuormitukselle. (Työturvallisuuskeskus 2025a.)

Psyykkisellä viitataan taasen työn henkisiin ja sosiaalisiin tekijöihin. Tätä työympäristöä kutsutaan myös nimellä psykososiaalisesti työympäristöksi. Tähän luetaan muun muassa työn johtaminen, työyhteisön välinen vuorovaikutus sekä erilaiset organisoinnit. Psykososiaalinen työympäristö ohjaa työpaikan arvojen muodostumista ja vastuunjaon tasapuolisuutta. Hyvä psyykinen työympäristö tukee työntekijöiden mielekkyyttä, motivaatiota sekä kykyä työtään kohtaan. Kuormitustekijöinä pidetään liiallista kiirettä, jatkuvia muutoksia sekä epäselviä työnjakoja. (Työsuojelu 2025.)

3.2 Esihenkilötyö ja sosiaalinen tuki

Esihenkilöillä sekä toimivalla työyhteisöllä on suuri merkitys työntekijöiden työhyvinvointiin. Esihenkilön kuuluu toimia ns. suunnanantajana työntekijöille. Hänen tehtävänä on johtaa kunnioittavasti ja tasapuolisesti työntekijöitä, osoittaa arvostusta ja luottamusta sekä tuemalla työntekijöiden ammatillista kehittymistä rakentavan palautteen kautta. Tämä luo työyhteisössä luottamusta ja edistää työpaikalla tapahtuvaa hyvinvointia (Työterveyslaitos 2025).

Esihenkilöllä on keskeinen rooli työntekijöiden työkyvyn tukemisessa. Työterveyslaitoksen mukaan esihenkilön tulee vastata työkyvyn tuen toimintamallien sekä käytäntöjen toteuttamisesta työpaikalla (Työterveyslaitos 2025a.)

Muun työyhteisön tukea pidetään olennaisena osana työntekijöiden hyvinvoinnille. Muilta saatu sosiaalinen tuki auttaa vähentämään työhön liittyvää stressiä, ahdistusta ja jännitystä. Tutkimukset osoittavat, että työkavereilta saatu tuki työpaikalla toimii merkittävänä tekijänä oman työn suorittamisessa. (Työturvallisuuskeskus 2025.)

3.3 Työhyvinvoinnin kehittäminen organisaatiossa

Toimivan organisaation hyvinvoinnin edistäminen vaatii johtoportaan, työntekijöiden sekä esihenkilöiden toimivaa ja mutkatonta yhteistyötä. Työhyvinvoinnin kehittäminen vaatii yrityksessä kokonaisvaltaista suunnittelua yhdessä, erilaisia konkreettisia toimenpiteitä sekä työntekijöiden riittävää resursointia. Näiden lisäksi on tärkeää seurata suunniteltujen toimenpiteiden tulosta. Työterveyslaitoksen tekemän tutkimuksen perusteella työhyvinvoinnin kehittämisellä on positiivisia vaikutuksia, kuten työntekijöiden poissaolot vähenivät sekä työntekijöiden motiivi tehdä töitä kasvoi. (Työterveyslaitos 2024.)

Organisaation työhyvinvoinnin tavoitteellinen kehittäminen voi edistää optimaalisesti työntekijöiden hyvinvointia sekä lisätä tehokkuutta ja tuloksellisuutta. Organisaation tulee itse määrittää mittarit, joilla seurataan työntekijöiden työhyvinvointia. Näiden mittareiden perusteella voidaan kehittää työhyvinvointia organisaatiossa sekä seurata sovittujen tavoitteiden toteutumista. (Työturvallisuuskeskus 2024.)

4 Palautuminen ja jaksaminen työssä

Tässä luvussa käsitellään palautumisen merkitystä osana työhyvinvointia. Palautuminen on tärkeä osa työkyvyn ylläpitämistä, ja se vaikuttaa siihen, miten työntekijät jaksavat suoriutua tehtävistään pitkällä aikavälillä. Usein ajatellaan, että työntekijän palautuminen tapahtuu vasta työpäivän jälkeen eli vapaa- ajalla. Asia ei kuitenkaan ole näin. Palautuminen tapahtuu sekä työpäivän aikana, kuin sen jälkeenkin. Työstä palautuminen on olennainen osa työhyvinvointia sekä työkykyä. Palautumisen tarkoitus on nostaa työntekijän energiatasoa ja vähentää henkistä, fyysistä sekä psyykkistä rasitusta. Jos työntekijä palautuu työstä oikein, paranee hänen jaksamisensa, tuotteliaisuus ja kokonaisvaltainen työkyky. (Suonsivu 2019, 54-55.)

4.1 Työpäivän aikainen palautuminen

Työntekijän palautuminen tapahtuu jo työpäivän aikana. Palautuminen voi tapahtua esimerkiksi lounas- tai kahvitauolla. On tutkittu, että säännöllisesti taukoja pitävät työntekijät kokevat, että heidän keskittymiskykynsä paranee loppupäivälle ja tunnetaan vähemmän väsymystä. (Feldt, Mauno & Mäkikangas 2017, 5).

Kuten Feldt, Mauno ja Mäkikangas (2017, 5) toteavat, työntekijän vapauden vaikutus työympäristöön on tutkittu vaikuttavan positiivisesti työhyvinvointiin. Tällaisia vaikutuksia voivat olla muun muassa mahdollisuus muokata omaa työrytmiä sekä mahdollisuus vaikuttaa omiin työtehtäviin. Työtehtävien rytmittäminen ja vaihtuvuus tukevat työntekijän jaksamista, ja on havaittu, että myös sosiaalinen tuki - esimerkiksi työkavereiden avun pyytäminen - edistää palautumista.

Työpäivän aikaiseen palautumiseen vaikuttaa negatiivisesti esimerkiksi epämiellyttävät työtehtävät, puutteellinen esihenkilötyö, liian tiukat aikataulut sekä fyysinen rasitus. Palautuminen työn kuormituksesta mahdollisesti heikentyy, jos työkuultuuriin kuuluu pitkät työpäivät sekä on tarvetta palautua työnkuormituksesta työpäivän aikana. (Feldt, Mauno & Mäkikangas 2017, 5-6.)

4.2 Työpäivän jälkeinen palautuminen

Työpäivän jälkeinen on hyvin keskeinen toimi työntekijän hyvinvointia ajatellen, sillä palautuminen kasvattaa työntekijän energiatasoa ja vaikuttaa fyysisiin sekä henkisiin voimavaroihin. Työpäivän jälkeinen palautuminen voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään: sosiaaliset toiminnot, matalatehoiset toiminnot sekä fyysiset toiminnot. Sosiaaliin toimintoihin luetaan muun muassa kanssakäyminen ystävien ja perheen kanssa. Tämä toimi tukee kahdella eri tavalla työntekijän palautumista; tästä saa voimavaroja ja sosiaalista tukea. (Kinnunen & Mauno 2009, 103-105.)

Matalatehoisiin toimiin luetaan muun muassa kirjan lukeminen ja elokuvien katselu. Tällä toimella on tarkoitus olla kuormittamatta työntekijää eli konkreettisesti kasvattaa energian määrää ja edistää palautumista. Fyysiset toimet pitävät sisällään muun muassa harrastukset sekä muut eri liikuntamuodot. Näiden toimien on tarkoitus parantaa unenlaatua ja viedä työntekijän ajatukset pois työasioista. Työhön liittyviä asioista ei tulisi miettiä enää työpäivän jälkeen, sillä niiden miettiminen vaikuttaa negatiivisesti työntekijän palautumiseen. (Kinnunen & Mauno 2009, 103-105a.)

4.3 Yhteenveto työntekijöiden palautumisesta

Palautuminen työstä on keskeinen osa työhyvinvoinnissa. Oikein palautuessa työntekijöiden kuormitustaso pysyy tasapainossa, energiatasot palautuvat sekä psyykkiset ja fyysiset voimavarat vahvistuvat. Jos palautuminen ei ole riittävää, työntekijöiden kuormitus kasvaa, mikä voi johtaa pahimmassa tapauksessa työuupumukseen.

Onnistuneeseen palautumiseen vaikuttavat työntekijöiden yksilölliset keinot sekä työpaikan tarjoamat mahdollisuudet. Työyhteisön tulee sallia työpäivän tauotus, jotta työpäivän aikainen palautuminen tapahtuu. Myös esihenkilön tuki ja ymmärrys työntekijöiden palautumisessa on merkityksellistä. Tämä edistää kokonaisvaltaisesti työntekijöiden hyvinvointia.

5 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa tarkastellaan opinnäytetyössä käytettyä kyselytutkimuksen tutkimusmenetelmää, josta saadut vastaukset käsitellään tässä raportissa. Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä kyselytutkimusta ja kysely toteutettiin Microsoft Formsin kautta anonymisti. Kyselyyn osallistui Laattapiste-Pukkilan työntekijöistä asiakaspalvelun osasto sekä hankinnan osasto ja vastaajien määrä oli 14. Opinnäytetyön viitekehyksenä toimi työhyvinvointi ja palautuminen. Tutkimus saatetaan loppuun viimeisessä luvussa, jossa kootaan yhteenveto tästä opinnäytetyöstä sekä kyselytutkimuksen tulos.

5.1 Käytetty tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä on hyödynnetty määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusotetta. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu numeerisen tiedon keräämiseen ja analysointiin, ja sen tavoitteena on kuvata, selittää ja mahdollisesti ennustaa tutkittavaa ilmiötä tilastollisten menetelmien avulla. Tämä lähestymistapa mahdollistaa suuremman vastaajajoukon tarkastelun sekä yleistettävissä olevien johtopäätösten tekemisen. Määrällisessä tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavan ilmiön taustalla vaikuttavia syy- ja seuraussuhteita sekä hahmottamaan ilmiöiden välisten yhteyksien voimakkuutta ja suuntaa (Vehkalahti 2014, 11-12).

Tutkimusaineisto on kerätty kyselylomakkeen avulla, mikä on tyypillinen ja tehokas tapa hankkia strukturoitua tietoa laajalta kohderyhmältä. Kyselyn avulla on kerätty tietoa asiakaspalvelun ja hankinnan henkilöstön työhyvinvoinnista, työssä kuormittavista ja palauttavista tekijöistä sekä henkilöstön tyytyväisyydestä omaan esihenkilöönsä. Kyselylomake mahdollistaa aineiston keräämisen tehokkaasti myös silloin, kun vastaajajoukko on maantieteellisesti hajautunut tai ajankäytön näkökulmasta rajallinen (Vilkkä 2021, 76).

Kyselylomakkeen laadinnassa keskeistä on huolellinen suunnittelu kysymysten muodon ja sisällön osalta. Kysymykset voivat olla monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai näiden yhdistelmiä eli sekamuotoisia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä vastaajalle tarjotaan valmiiksi määriteltyjä vastausvaihtoehtoja, mikä helpottaa vastaamista ja mahdollistaa tulosten kvantitatiivisen analysoinnin. Avoimilla kysymyksillä puolestaan pyritään saamaan esiin vastaajien henkilökohtaisia kokemuksia, näkemyksiä ja perusteluja, joita ei välttämättä ole mahdollista kuvata ennalta määrätyillä vastausvaihtoehdoilla. Sekamuotoiset kysymykset yhdistävät näitä molempia lähestymistapoja ja voivat näin lisätä sekä vastausten syvyyttä että analysoitavuutta (Vilkkä 2021, 85).

Huolellisesti laadittu kyselylomake mahdollistaa luotettavan ja monipuolisen aineiston keräämisen, jonka avulla voidaan muodostaa kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta ilmiöstä. Kyselyssä on tärkeää huomioida myös vastaajien näkökulma: kysymysten selkeys, ymmärrettävyys ja vastaamisen helppous vaikuttavat olennaisesti vastausprosenttiin ja aineiston laatuun.

5.2 Työhyvinvointikyselyn suorittaminen

Työhyvinvointikysely toteutettiin osana tämän opinnäytetyön tutkimusosuutta. Kyselyn avulla pyrittiin kartoittamaan asiakaspalvelun ja hankinnan henkilöstön kokemuksia työhyvinvoinnista, työssä kuormittavista ja palauttavista tekijöistä sekä tyytyväisyydestä omaan esihenkilöön. Kysely valittiin aineistonkeruumenetelmäksi sen tarjoaman tehokkuuden ja laajan kattavuuden vuoksi.

Kysymykset laadittiin siten, että ne mittasivat työhyvinvoinnin eri osa-alueita monipuolisesti. Mukana oli sekä strukturoituja monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä, joiden avulla saatiin sekä määrällistä että laadullista tietoa. Monivalintakysymysten avulla voitiin vertailla vastaajien kokemuksia numeerisesti, kun taas avoimet kysymykset mahdollistivat yksilöllisten näkemysten esiin tuomisen ja syvällisempien kokemusten tavoittamisen. Sekamuotoisten kysymysten käyttö paransi aineiston monipuolisuutta ja tuki tutkimuksen kokonaiskuvan muodostamista.

Kysely oli avoinna vastaajille kahden viikon ajan. Tavoitteena oli saada riittävän suuri vastajamäärä, jotta analyysin pohjalta tehdyt johtopäätökset olisivat mahdollisimman luotettavia.

Kyselyn päätyttyä vastaukset siirrettiin analyysia varten turvallisesti ja luottamuksellisesti käsiteltävään muotoon.

5.3 Aineiston analyysi

Kyselyn tuottama aineisto analysoitiin kvantitatiivisin menetelmin, mikä tarkoittaa, että vastauksista etsittiin tilastollisesti merkittäviä yhteyksiä ja jakaumia. Analyysin tavoitteena oli tunnistaa yleisimpiä työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, työn kuormittavuuden ja palautumisen välistä tasapainoa sekä esihenkilötyön vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin. Kysely lähetettiin 16 kohdehenkilölle, joista 14 vastasi. Vastajaat valittiin harkitusti, sillä haluttiin saada tietoa juuri tiettyjen tiimien työhyvinvoinnin tilasta.

Monivalintakysymysten vastaukset kvantifioitiin numeerisiksi arvoiksi, mikä mahdollisti esimerkiksi frekvenssien, prosenttiosuuksien ja keskiarvojen laskemisen. Näiden avulla saatiin yleiskuva vastaajien kokemuksista ja työhyvinvoinnin tilasta organisaatiossa.

Tarkastelun kohteena olivat esimerkiksi: kokevatko eri osastojen työntekijät kuormittavuuden eri tavoin, ja onko palautumisen mahdollisuuksissa havaittavissa merkittäviä eroja. Tällaiset havainnot auttoivat kohdistamaan kehittämisehdotukset oikeisiin kohtiin organisaatiossa.

Analyysin tuloksena muodostui kokonaiskuva organisaation työhyvinvoinnin nykytilasta sekä siihen vaikuttavista keskeisistä tekijöistä. Näitä tuloksia hyödynnettiin johtopäätöksissä ja kehittämisehdotuksissa, joiden avulla organisaation työhyvinvointia voidaan jatkossa tukea entistä tavoitteellisemmin ja systemaattisemmin.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Kyselytutkimuksen reliabiliteettia arvioitaessa voidaan todeta, että saman tutkimusmenetelmän käyttö työhyvinvoinnin arvioinnissa on tulevaisuudessakin käyttökelpoinen. Selkeästi rakennettu kyselytutkimus Likert-asteikkoa käyttäen toimii johdonmukaisesti eri ajankohtina, anonyymiyden ja käyttöhelppouden ansiosta. Organisaatiolle työntekijöiden hyvinvointi ja jaksaminen ovat keskeisiä tekijöitä. Nämä kunnossapitäen vähenee myös työntekijöiden sairauspoissaolot. Laadulliset menetelmät, kuten haastattelut, ovat hyödyllisiä yksittäisten hyvinvointi- tai pahoinvointisyiden selvittämisessä, mutta määrälliset tutkimukset tuottavat kattavampia ja luotettavampia vastauksia laajoilla otannoilla. (Vilkkä 2015, 84-86.)

Tutkimuksen validiteetti keskittyy siihen, onnistuiko mittaus todentamaan sen, mitä haluttiin, toisin kuin reliabiliteetti, joka käsittelee mittauksen tarkkuutta. Mittareilla ja osioilla voi helposti päätyä mittaamaan jotain muuta kuin alun perin tarkoitettiin. Validiteetti toimii näin ollen mittauksen luotettavuuden tärkeimpänä perusteena.

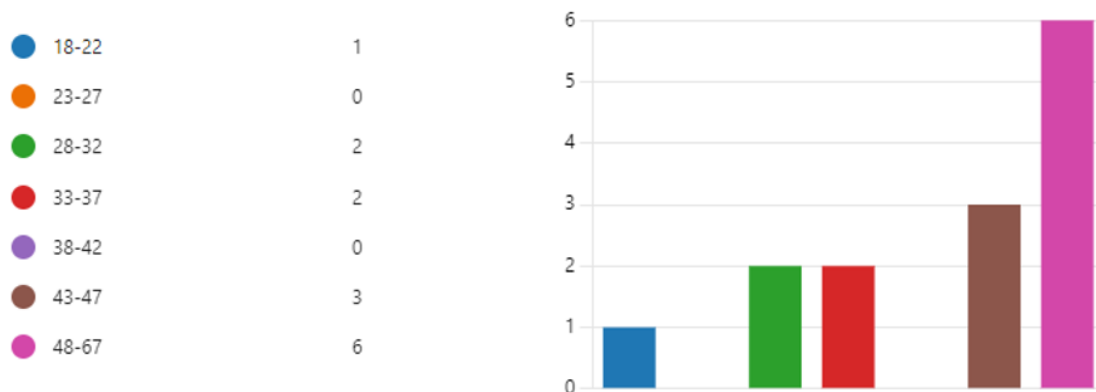
Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen validiteetti todettiin onnistuneeksi. Kyselytutkimuksella haluttiin selvittää esihenkilötyöhön ja työhön liittyviä tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden syitä, kuten jaksamista ja palautumista. Vaikka neutraaleja vastauksia saatiin, tutkimuksesta saatiin arvokasta tietoa myös negatiivista asioista. Määrällisten tutkimusmenetelmien lisäksi avoimet vastaukset tukivat analyysiä ja toivat esiin tärkeää tietoa Laattapiste-Pukkilalle.

6 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa tarkastellaan opinnäytetyössä käytettyä kyselytutkimuksen tutkimusmenetelmää, josta saadut vastaukset käsitellään tässä raportissa. Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä kyselytutkimusta ja kysely toteutettiin Microsoft Formsin kautta anonyymisti. Kyselyyn osallistui Laattapiste-Pukkilan työntekijöistä asiakaspalvelun osasto sekä hankinnan osasto ja vastaajien määrä oli 14. Opinnäytetyön viitekehyksenä toimi työhyvinvointi ja palautuminen. Tutkimus saatetaan loppuun viimeisessä luvussa, jossa kootaan yhteenveto tästä opinnäytetyöstä sekä kyselytutkimuksen tulos.

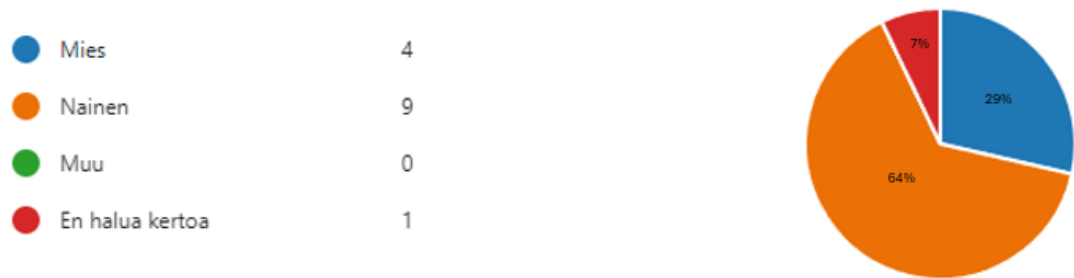
6.1 Vastaajien perustiedot

Kysely lähetettiin Laattapiste-Pukkilan työntekijöistä 16 ja vastaajia oli 14. Vastaajaprosentti oli näin ollen 87,50 %. Vastaajat koostuivat asiakaspalvelijoista sekä hankinnankoordinaattoreista. Aluksi kyselyssä selvitettiin vastaajien ikä sekä sukupuoli.



Kuvio 2: Ikäjakauma

Kyselyssä oli valmiina vastaajille määritelty ikäluokat 18-22, 23-27, 28-32, 33-37, 38-42, 43-47 ja 48-67. Vastaajista suurin osa oli iältään 48-67. Kuvioista 2 on todettavissa vastaajien ikäjakauma.

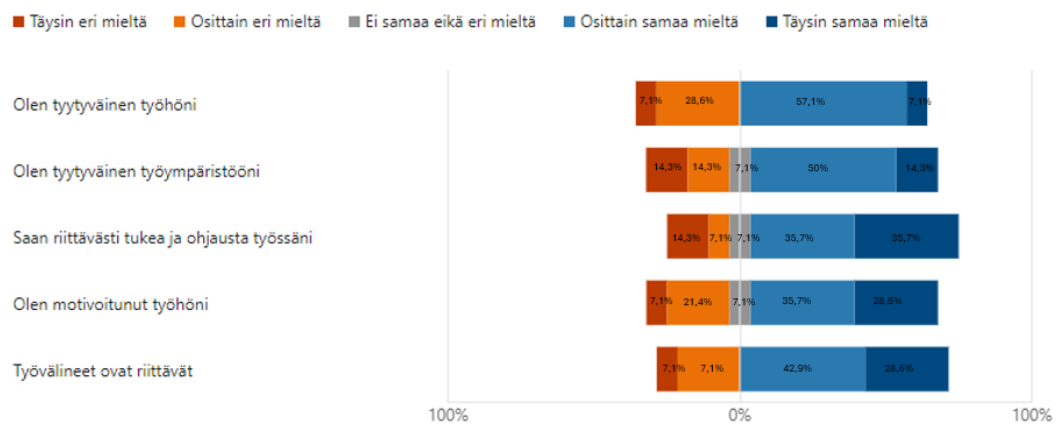


Kuvio 3: Sukupuoli

Sukupuolijakaumaa selvittäessä otettiin huomioon myös erilaiset vähemmistöt, joten vastausvaihtoehtoisissa oli mahdollisuus vastata myös ”en halua kertoa” tai ”muu”. Kuten kuviosta 3 voi huomata, 64 % vastaajista olivat naisia ja 29 % miehiä.

6.2 Tyytyväisyys omaan työhön

Yksi tutkittu osa-alue koski Laattapiste-Pukkilan työntekijöiden työhön liittyvien tekijöiden kuormittavuutta sekä tyytyväisyyttä muun muassa työvälineisiin sekä järjestelmiin.

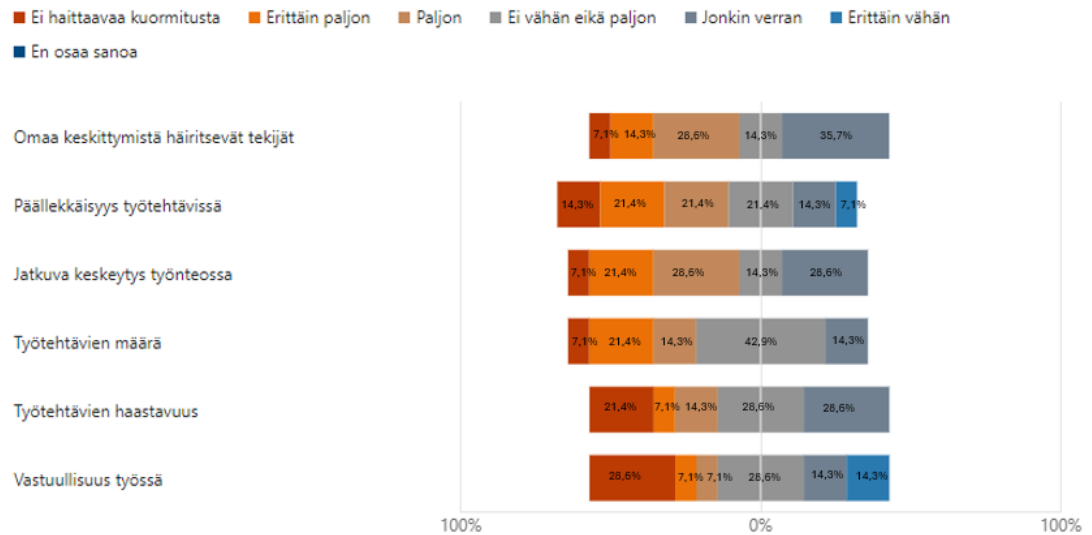


Kuvio 4: Tyytyväisyys omaan työhön

Kuvio 4 kertoo, että työntekijät ovat olleet erittäin tyytyväisiä tukeen ja ohjaukseen, jota he saavat omissa työssään. Työntekijöistä suurin osa on suurimmalta osalta tyytyväisiä omaan työhönsä sekä työympäristöön. 35,7 % vastaajista ovat motivoituneita nykyiseen työhönsä. Suurin hajonta vastauksissa näkyy kuitenkin kohdassa ”olen tyytyväinen työhöni”. Kyseisessä kohdassa 28,6 % on sitä mieltä, että he ovat osittain erimieltä väittämän kanssa.

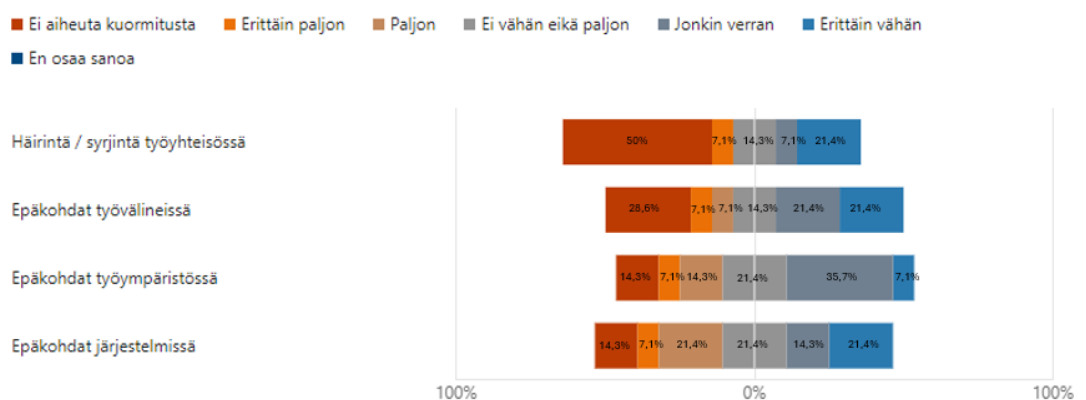
6.3 Oman työn kuormittavuus

Toinen tutkittava osa-alue koski työntekijöiden kuormittavuutta omassa työssään. Vähiten omaa työtä kuormittavia tekijöitä koettiin olevan häirintä tai syrjintä, vastuullisuus omassa työssä sekä epäkohdat työvälineissä. Kuviot 5 ja 6 näyttävät kuormittavuuden jakauman työntekijöiden kesken.



Kuvio 5: Oman työn kuormittavuus

Kuviosta 5 näkyy, kuinka vastaajat kokevat oman työn kuormittavana. Kyselyn vastaukset paljastavat, että kuormittavuutta koettiin erittäin paljon päällekkäisten työtehtävien, työtehtävien keskeytysten ja työmäärän takia. 28,6 % kokee, ettei omien työtehtävien vastuullisuus kuormita.

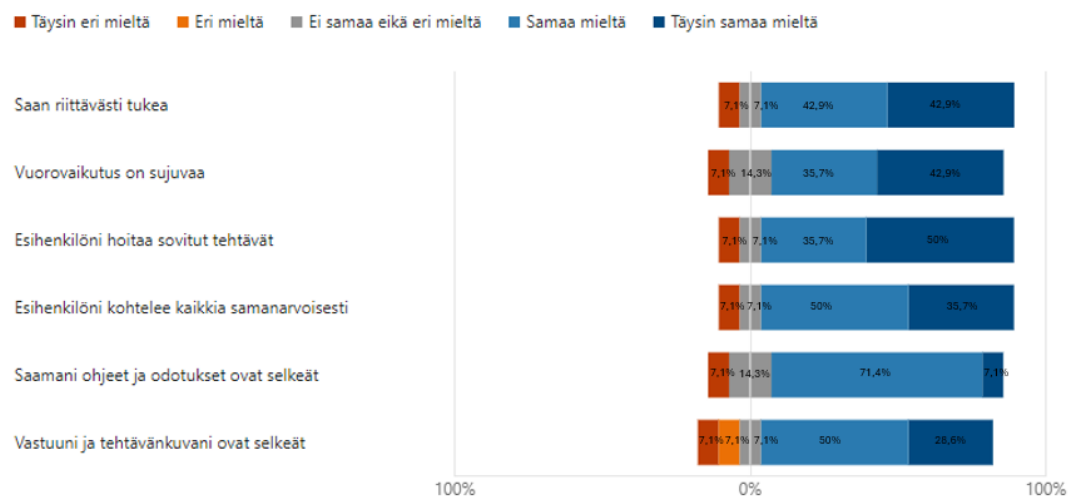


Kuvio 6: Työtä kuormittavat tekijät

Kuviosta 6 käy ilmi, miten vastaajat kokevat erilaiset kuormitustekijät. Erityisesti järjestelmien epäkohdat nousivat esille, sillä 21,4 % vastaajista kokivat ne kuormittaviksi. Vähiten kuormittaviksi tekijöiksi koettiin puolestaan häirintä tai syrjintä, vastuullisuus omassa työssä sekä työvälineiden epäkohdat.

6.4 Tyytyväisyys omaan lähiesihenkilöön

Yksi osa kyselystä sisälsi kysymyksiä koskien työntekijöiden lähiesihenkilön toimintaa. Esihenkilöiden toiminta on oleellinen osa työhyvinvointia. Kuviossa 7 on esitetty tarkemmin vastaukset ja väittämät.



Kuvio 7: Tyytyväisyys omaan lähiesihenkilöön

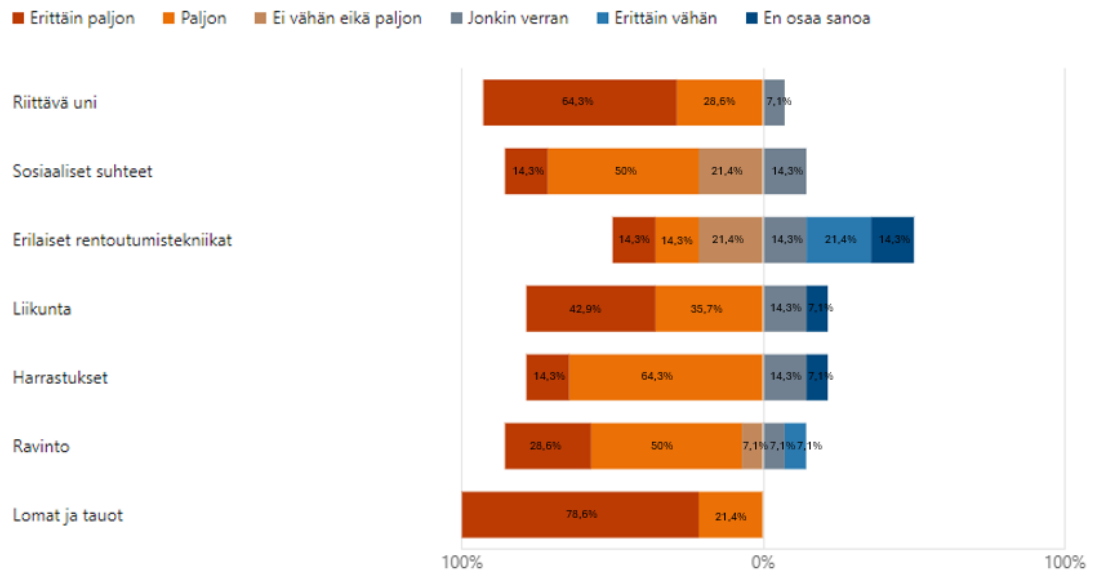
Kuvio 7 havainnollistaa, että suurin osa vastaajista ovat tyytyväisiä oman lähiesihenkilönsä toimintaan ja toimintatapoihin. 42,9 % koki saavansa esihenkilöltään riittävästi tukea, 71,4 % piti saamiaan ohjeita ja odotuksia selkeinä ja 50 % arvioi vastuunsa ja tehtäväkuvansa olevan hyvin määriteltyjä. Vastausten perusteella voidaan kokonaisuutena todeta, että työntekijät ovat pääosin tyytyväisiä nykyisiin lähiesihenkilöihinsä.

6.5 Tutkimustulokset palautumisen näkökulmasta

Työstä palautuminen on hyvin tärkeä osa työhyvinvointia. Palautumisen perusta koostuu työstä irtautumiseen, riittävään lepoon sekä laadukkaaseen ja riittävään uneen. Myös työpäivän aikana tapahtuva palautuminen on hyvin tärkeää. Työpäivän aikainen palautuminen voi olla esimerkiksi säännölliset kahvitauot sekä raittiissa ulkoilmassa piipahtaminen. (Työterveyslaitos 2024.)

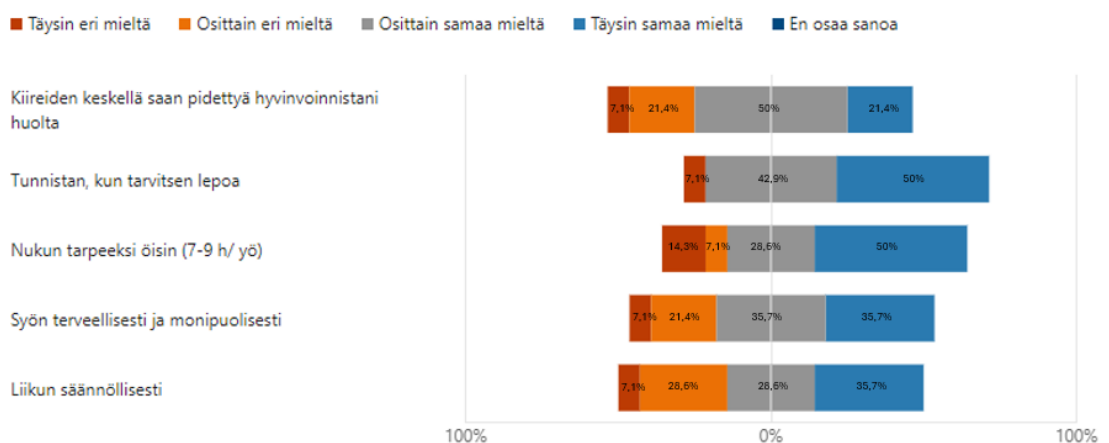
6.6 Oma hyvinvointi

Työstä palautuminen on tärkeä tekijä työssä jaksamisessa, tuottavuudessa ja työtyytyväisyydessä. Kun työntekijät kokevat voivansa hyvin, he ovat enemmän sitoutuneita työhönsä ja organisaatioon. Kuvioista 8 näkee, mitkä asiat vaikuttavat vastaajien palautumiseen.



Kuvio 8: Palautumiseen vaikuttavat tekijät

Kuviosta 8 huomataan, että riittävä uni sekä lomat ovat hyvin tärkeitä työntekijöiden palautumiseksi. 64,3 % kokee, että harrastukset vaikuttavat paljon omaan palautumiseen. Myös puolet vastaajista kokevat, että ravinnolla on suuri merkitys palautumisen kannalta.

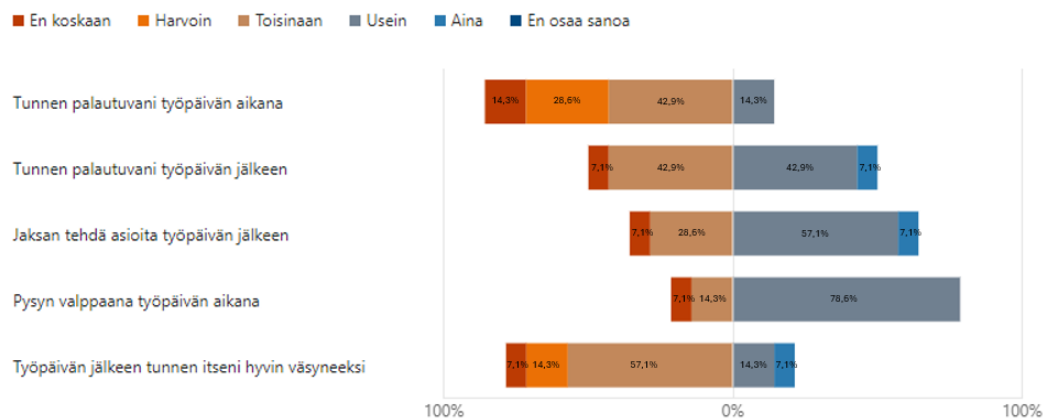


Kuvio 9: Oma hyvinvointi

Kuvio 9 havainnollistaa, että 50 % vastaajista tunnistaa, kun on aika levolle työstä. Kohdissa ”Kiireiden keskellä saan pidettyä hyvinvoinnistani huolta”, ”Tunnistan, kun tarvitsen lepoa” sekä ”Syön terveellisesti ja monipuolisesti” korostuu selkeästi vastausvaihtoehto ”Osittain samaa mieltä”. Tällä voidaan tulkita, että vastaajista iso tietää, miten huolehtia omasta hyvinvoinnista, mutta omasta hyvinvoinnista huolehtimisessa on silti haasteita.

6.7 Hyvinvointi työpäivänä ja sen jälkeen

Työntekijöiden hyvinvointi työpäivän aikana sekä jälkeen on hyvin tärkeä tekijä palautumisen kannalta. Hyvinvointi ei rajotu vain työaikaan, vaan sen vaikutukset ulottuvat myös työpäivän jälkeiseen aikaan. Kuvio 10 näkee, miten vastaajat kokevat palautumisensa.



Kuvio 10: Palautuminen työpäivän aikana sekä jälkeen

Kuvio 10 voidaan todeta, että työpäivän aikana tapahtuva palautuminen on haastavaa, sillä vastaajista 14,3% kokee, ettei palaudu ollenkaan työpäivän aikana ja 28,6% kokee palautuvansa harvoin. Työpäivän jälkeinen palautuminen jakautuu suht. tasaisesti kohtien ”toisinaan” ja ”usein” kesken. Molemissa prosenttiosuus on 42,9%.

Positiivisena yllätyksenä tuli, että suurin osa vastaajista (57,1%) jaksaa tehdä muita asioita työpäivän jälkeen. Kohta ”työpäivän jälkeen tunnen itseni hyvin väsyneeksi” on kohtalainen ongelma, sillä 57,1% vastaajista kokee itsensä toisinaan hyvin väsyneeksi työpäivän jälkeen.

Vastausten perusteella voidaan tulkita, että tarvitaan konkreettisia muutoksia. Näitä voisi olla esimerkiksi työntekijän työmäärän kohtuullistaminen sekä työergonomian parantaminen. Työpäivän jälkeinen palautuminen on vastaajilla kohtuullista, mutta hyvin pieni osa kokee palautuvansa täysin työpäivästä.

6.8 Vapaat kommentit vastaajilta

Laaditussa kyselytutkimuksessa vastaajille annettiin mahdollisuus jättää vapaa kommentti kahdessa eri kohdassa: ”Muut työtä kuormittavat asiat?” sekä ”Tähän voit kertoa vapaasti, miten työnantaja voi edistää työhyvinvointiasi ja siitä palautumista.” Nämä osiot tarjosivat vastaajille tilaisuuden tuoda esille omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Kyselyyn vastasi yhteensä 14 henkilöä, joista kahdeksan hyödynsi mahdollisuutta antaa vapaita kommentteja.

Osiossa ”Muut työtä kuormittavat asiat?” nousi esille erityisesti kaksi keskeistä teemaa: työn kiireellisyys sekä puutteellinen viestintä eri osastojen välillä. Kiireen koettiin olevan jatkuva haaste, joka vaikeuttaa tehokasta työntekoa ja heikentää työssä jaksamista. Viestinnän puutteet eri osastojen välillä mainittiin merkittävänä esteenä sujuvalle yhteistyölle, minkä koettiin johtavan lisähäiriöihin ja mahdollisiin virheisiin työtehtävien hoitamisessa.

Lisäksi yksittäisissä kommentteissa nousi esiin henkilöstövajaus ja siihen liittyvät haasteet. Vastaajat mainitsivat myös puheluiden keskeyttävän vaikutuksen, joka vaikeuttaa muun työn suorittamista ja keskittymistä. Nämä yksittäiset havainnot korostavat kuormittavien tekijöiden monimuotoisuutta ja tarpeita löytää ratkaisuja niihin.

Kohdassa ”Tähän voit kertoa vapaasti, miten työnantaja voi edistää työhyvinvointiasi ja siitä palautumista” nousi esille kaksi keskeistä asiaa: etätöiden lisääminen ja henkilöstön riittävyys. Useissa kommentteissa toivottiin etätöiden lisäämistä, toiveena oli yhden etätöiden päivän lisääminen viikkoon. Vastaajien mukaan tällä olisi positiivinen vaikutus työhön keskittymiseen ja työtehtävien tehokkaaseen suorittamiseen, mikä puolestaan parantaisi sekä tuottavuutta että työssä jaksamista. Toinen esille noussut aihe oli henkilöstön riittävyys erityisesti loma-aikoina. Pienessä tiimissä poissaolot, kuten loma-ajat tai sairauspoissaolot, aiheuttavat lisäkuormitusta töissä olevalle tiimille. Vastaajat toivoivat, että työnantaja kiinnittää huomiota resurssointiin ja varmistaa riittävän henkilöstömäärän erityisesti mainittuina aikoina.

Kyselyvastausten perustella voidaan todeta, että vastaukset tarjoavat tärkeitä näkökulmia työnantajalle liittyen organisaation työhyvinvointiin sekä sen kehittämiseen. Työn kiireellisyys, henkilöstövaje ja puutteellinen viestintä ovat haasteita, joihin puuttuminen voisi edistää organisaation työntekijöiden työhyvinvointia ja vähentää kuormittavuutta. Etätöiden määrän kasvattaminen ja henkilöstöressurssien varmistaminen erityisesti loma-aikoina ovat konkreettisia ratkaisuja, jotka voivat edistää työntekijöiden työhyvinvointia ja tukea palautumista. Näiden toimien onnistunut toteuttaminen edellyttää johdon sitoutumista sekä työntekijöiden tarpeiden huomioimista osana työolojen kehittämistä.

7 Tutkimuksen johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa Laattapiste-Pukkilan asiakaspalvelijoiden ja hankinnankoordinaattoreiden työhyvinvointia ja palautumista. Tutkimusta ohjasivat kolme tutkimuskysymystä:

- Miten asiakaspalvelijat ja hankinnankoordinaattorit kokevat työhyvinvointinsa nykytilan?
- Miten työntekijät kokevat työstä palautumisen toteutuvan?
- Mitä kehittämistarpeita henkilöstö näkee työhyvinvoinnin ja palautumisen näkökulmasta?

Analyysin perusteella voidaan todeta, että vastausten tulokset osoittavat, että vastaajat kokevat työhyvinvointinsa pääosin myönteisenä. Erityisesti tyytyväisyys omaan esihenkilöön ja selkeät työtehtävät nousivat esiin työhyvinvointia tukevinä tekijöinä. Tämä tukee aiempia havaintoja siitä, että esihenkilön toiminta ja selkeä työn organisointi ovat keskeisiä hyvinvoinnin rakentumisessa (Työterveyslaitos 2024). Toisaalta työn kuormittavuus korostui etenkin kiireessä, päällekkäisissä työtehtävissä ja keskeytyksissä, mikä voi pidemmällä aikavälillä lisätä työn kuormittavuutta ja heikentää työkykyä.

Tulosten mukaan työntekijät palautuvat kohtalaisesti työpäivän jälkeen, mutta työpäivän aikainen palautuminen oli monelle haaste. Vain harva koki palautuvansa täysin työaikana. Tämä viittaa siihen, että työpäivän rakenteet ja taukorytmi eivät riittävästi tue palautumista, mikä on ristiriidassa työhyvinvoinnin teorian kanssa, jonka mukaan palautumisen tulisi alkaa jo työpäivän aikana (Feldt, Mauno & Mäkikangas 2017). Palauttavina tekijöinä nousivat esiin selkeät työtehtävät, hyvä työilmapiiri sekä mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön. Tämä viittaa siihen, että työn rakenteelliset tekijät ja johtamisen laatu ovat keskeisessä roolissa työhyvinvoinnin muodostumisessa. Myöskin tärkeinä palautumista edistävinä tekijöinä vastaajat mainitsivat riittävän unen, lomat ja harrastukset, jotka ovat linjassa Kinnusen ja Maunon (2009) näkemyksen kanssa palautumisen monimuotoisuudesta.

Esihenkilötyö sai kyselyssä vaihtelevia arvioita. Vaikka osa vastaajista koki saavansa riittävästi tukea ja palautetta, toiset kokivat, että esihenkilöltä saatu ohjaus oli riittämätöntä tai epä johdonmukaista. Tämä korostaa esihenkilöiden merkitystä työhyvinvoinnin edistäjinä: hyvä johtaminen tukee työntekijöiden jaksamista ja työssä viihtymistä, kun taas epäselvä tai etäinen johtaminen voi lisätä kuormittuneisuuden tunnetta.

Kyselyn avoimista vastauksista nousi esiin tarve paremmalle viestinnälle, työn organisoinnille sekä työn ja vapaa-ajan paremmalle yhteensovittamiselle. Vaikka työ koettiin pääsääntöisesti mielekkääksi, monilla oli huoli jaksamisesta pitkällä aikavälillä. Tämä osoittaa, että työhyvinvoinnin tukeminen vaatii sekä rakenteellisia että kulttuurisia muutoksia työpaikalla.

Organisaation tulisi kiinnittää huomiota erityisesti ennaltaehkäiseviin toimiin, jotka mahdollistavat kuormituksen hallinnan jo ennen sen kasaantumista.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että työhyvinvointi rakentuu useiden tekijöiden yhteisvaikutuksesta, ja siihen voidaan vaikuttaa merkittävästi sekä yksilön että organisaation tasolla. Erityisesti työn selkeyttäminen, työntekijän vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä aktiivinen ja osallistava esihenkilötyö voivat parantaa henkilöstön työhyvinvointia.

8 Yhteenveto ja pohdinta

Tämä opinnäytetyö tarjosi kokonaisvaltaisen kuvan Laattapiste-Pukkilan asiakaspalvelijoiden ja hankinnankoordinaattoreiden työhyvinvoinnin ja palautumisen nykytilasta. Tulosten perusteella voidaan todeta, että henkilöstö on pääosin tyytyväinen esihenkilöidensä toimintaan, työn selkeyteen sekä työn mielekkyyteen. Näiden osa-alueiden toimivuus luo vahvan perustan työhyvinvoinnille, ja ne tukevat työntekijöiden jaksamista arjessa

Tulokset toivat esiin kehittämiskohteita yritykselle, suurimmaksi kehittämiskohteeksi nousi työpäivän aikainen palautuminen. Useat vastaajat kokivat, että työpäivän aikana ei ole riittävästi mahdollisuuksia palautumiseen. Kuormittaviksi tekijöiksi nousivat muun muassa kiire, työtehtävien päällekkäisyys sekä työn keskeytykset. Nämä havainnot osoittavat tarpeen kiinnittää huomiota työn rytmittämiseen, tauottamiseen sekä riittävien resurssien varmistamiseen esihenkilön osalta.

Vastaajien esittämät kehitysehdotukset, kuten etätyömahdollisuuksien lisääminen sekä henkilöstöresurssien vahvistaminen, tarjoavat konkreettisia lähtökohtia työolojen parantamiselle. Toimenpiteiden toteuttaminen voi osaltaan vähentää vastaajien työn kuormittavuutta, edistää palautumista ja vahvistaa kokonaisvaltaista työhyvinvointia organisaatiossa.

Tutkimus toteutui suunnitellusti ja antoi vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Koen, että vastausmäärä oli riittävä, ja aineisto tarjosi luotettavan pohjan työhyvinvoinnin tilan arvioimiselle Laattapiste-Pukkilassa. Tutkimuksen validiteettia tukee se, että kysymykset pohjautuivat aiempaan kirjallisuuteen ja käsittelivät työhyvinvoinnin keskeisiä ulottuvuuksia. Tutkimuksen luotettavuutta voitaisiin kuitenkin edelleen vahvistaa esimerkiksi toistamalla tutkimus suuremmalla otannalla tai yhdistämällä määrällistä ja laadullista aineistoa.

Opinnäytetyöprosessi tarjosi mahdollisuuden syventää asiantuntemusta työhyvinvoinnin ja palautumisen teemoista. Kyselyaineiston teko, analysointi ja raportointi vahvistivat tutkimuslista osaamistani, ja työn teoreettinen tarkastelu auttoi ymmärtämään, kuinka monisyinen ja merkityksellinen työhyvinvointi organisaatiossa on. Opinnäytetyön tuottama tieto on

hyödynnettävissä toimiantajaorganisaation sisäisessä kehittämisessä, mutta samalla se tarjosi minulle arvokkaan oppimiskokemuksen.

Lähteet

Anttonen, H., Räsänen, T., Aaltonen, M., Husman, P., Lindström, K., Ylikoski, M., Jokiluoma, H., Van Den Broek, K., Haratau, T., Kuhn, K., Masanotti, G. & Wynne, R. 2009. Työhyvinvointi - uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Helsinki: Multiprint.

Feldt, T., Mauno, S. & Mäkikangas, A. 2017. Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Goud, R., Ilmarinen J., Järvikoski J., Koskinen S. 2006. Työkyvyn Ulottuvuudet. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

Henkilöstön osaaminen 2024.Suomi.fi. Viitattu 16.8.2024. <https://www.suomi.fi/yritykselle/tyonantajuus/tyoyhteison-hyvinvointi/opas/henkiloston-osaaminen>

Kinnunen, U. & Mauno, S. 2009. Irtiottoja työstä: työkuormituksesta palautumisen psykologia. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Laattapiste-Pukkila Oy. Viitattu 9.4.2025. <https://www.laattapiste.fi/>

Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät? Työsuojelu 2025. Viitattu 12.5.2025. <https://tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>

Peltomaa, H. 2015. Stressi, palautuminen ja hyvinvointi. Ihmisen mahdollisuudet vaikuttaa kehon- ja mielentilaan. Helsinki: Opintoverkko.

Suonsivu, K. 2019. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. EU. United Press.

Työhyvinvointi. Sosiaali- ja terveysministeriö 2024. Viitattu 13.8.2024. <https://stm.fi/tyohyvinvointi>

Työhyvinvointi. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 15.8.2024. <https://ttk.fi/tyoturvaluisuus/tyohyvinvointi/>

Työkykytalo 2024. Työterveyslaitos. Viitattu 14.8.2024. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyokyky>

Työyhteisö. Työturvallisuuskeskus 2025. Viitattu 12.5.2025. <https://ttk.fi/tyoturvaluisuus/tyohyvinvointi/tyoyhteiso/>

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kuviot

Kuvio 1: Työkykytalo.....	9
Kuvio 2: Ikäjakauma	16
Kuvio 3: Sukupuoli	17
Kuvio 4: Tyytyväisyys omaan työhön	17
Kuvio 5: Oman työn kuormittavuus	18
Kuvio 6: Työtä kuormittavat tekijät.....	18
Kuvio 7: Tyytyväisyys omaan lähiesihenkilöön	19
Kuvio 8: Palautumiseen vaikuttavat tekijät	20
Kuvio 9: Oma hyvinvointi.....	20
Kuvio 10: Palautuminen työpäivän aikana sekä jälkeen	21

Liitteet

Liite 1: Kyselytutkimus	29
Liite 2: Sähköposti kyselyyn liittyen	32

9. Oma hyvinvointi *

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Kiireiden keskellä saan pidettyä hyvinvoinnistani huolta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnistan, kun tarvitsen lepoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nukun tarpeeksi öisin (7-9 h/yö)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Syön terveellisesti ja monipuolisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikun säännöllisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Oma hyvinvointi *

	En koskaan	Harvoin	Toisinaan	Usein	Aina	En osaa sanoa
Tunnen palautuvani työpäivän aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen palautuvani työpäivän jälkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jaksan tehdä asioita työpäivän jälkeen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pysyn valppaana työpäivän aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpäivän jälkeen tunnen itseni hyvin väsyneeksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Vapaa sana: Tähän voit kertoa vapaasti, miten työnantaja voi edistää työhyvinvointiasi ja siitä palautumista. *

Kirjoita vastaus

Liite 2: Sähköposti kyselyyn liittyen

Hei toverit 😊

Teen opinnäytetyötä koskien työhyvinvointia ja palautumista Laattapiste- Pukkilassa.

Tutkimus keskittyy työntekijöiden kokemuksiin ja näkemyksiin siitä, miten erilaiset tekijät vaikuttavat työssä jaksamiseen ja palautumiseen. Arvostaisin suuresti, jos kerkeätte kyselyyn käydä vastaamassa.

Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin, mutta antaa arvokasta tietoa työntekijöiden työhyvinvoinnista. Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja vastaajien henkilötietoja ei jaeta.

Alla linkki kyselyyn:

<https://forms.office.com/e/R2ke7c7s4V>

Kiitos superisti vastaajille! ❤️

Ps. Kun saan tulokset, käy Sara ja Sanna tiimiensä kanssa nämä läpi 😊

Ystävällisin terveisin,
Best regards,

Terhi Elokivi