

Vastaanottovirkailijan fyysinen ergonomia Hotel Ha- venissa

Laura-Annastiina Kohtala



Tekijä(t) Laura-Annastiina Kohtala	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Vastaanottovirkailijan fyysinen ergonomia Hotel Havenissa	Sivu- ja liitesivumäärä 50 + 12
<p>Työergonomia on nykyisin tärkeä huomion kohde työpaikoilla. Hyvällä ergonomialla on vaikutusta työn ja työympäristön kokemiseen, terveyteen ja hyvinvointiin, tuotantoon ja organisaation toimintaan ja lisäksi sillä on runsaasti taloudellisia vaikutuksia yritykselle. Hyvällä työergonomialla ei ainoastaan ennaltaehkäistä yksittäisen työntekijän mahdollisia työperäisiä vaivoja, vaan sillä taataan koko työyhteisölle terveyttä edistävä ja viihtyisä työympäristö. Terve työyhteisö saavuttaa tuloksia ja vie yritystä eteenpäin kohti sen tavoitteita.</p> <p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää millainen työergonomia Hotel Havenin vastaanotossa on tällä hetkellä. Ergonomian nykytaso selvitettiin omakohtaisen kokemuksen ja havainnoinnin lisäksi haastatteleamalla Hotel Havenin vastaanoton henkilökuntaa työergonomiasta kyselylomaketta käyttäen. Opinnäytetyötä varten haastateltiin myös hotellialan työterveydenhoitajaa antamaan ammattilaisen näkökulma työhön. Omien havaintojen ja kyselyn vastauksien pohjalta laadittiin kehitysehdotukset tulevaa laajennusta ajatellen. Hotel Havenin laajennus alkaa vuonna 2016.</p> <p>Idea aiheesta syntyi tekijän omasta kiinnostuksesta työergonomiasta kohtaan ja työtovereiden keskustelutuokion kautta, jossa puheenaiheena oli työperäiset vaivat. Keskustelun kautta tultiin siihen tulokseen, että työergonomiassa on puutteita vastaanotossa. Lisäksi Hotel Havenin johtajan kiinnostus aiheesta kohtaan antoi lisäkimmokkeen työlle.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella Hotel Havenin ergonomiasta tulisi kehittää. Eniten kehitystä kaivataan työtasoon eli vastaanottotiskiä. Työtasoon toivotaan säätömahdollisuuksia. Toiseksi eniten kehitystä kaivataan taukutiloihin. Taukuhuone on liian pieni ja levoton sen tarkoitukseen. Kehitystä kaipaavien asioiden listalle nousivat myös muun muassa lämpötila ja työtuolien puuttuminen.</p> <p>Jatkotutkimusehdotuksena on työergonomiaoppaan laatiminen Hotel Havenin vastaanottovirkailijoille. Oppaassa tulisi olla neuvoja ergonomisista työasunnoista ja -liikkeistä, työvälineistä ja työympäristöstä ja ohjeistusta hyvinvoinnin ylläpitämiseen sekä työssä ja vapaa-ajalla.</p>	
Asiasanat Ergonomia, työhyvinvointi, työympäristö, työasento, vastaanottovirkailija	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Työhyvinvointi.....	3
2.1	Työhyvinvoinnin osa-alueet.....	3
2.2	Työhyvinvoinnin tekijät.....	6
2.3	Työn kuormitus.....	8
2.4	Työturvallisuuden johtaminen osana työhyvinvointia.....	11
3	Fyysinen ergonomia.....	12
3.1	Työtila ja työympäristö.....	14
3.1.1	Valaistus.....	15
3.1.2	Lämpötila.....	16
3.1.3	Äänympäristö.....	16
3.2	Työasennot ja –liikkeet.....	17
3.3	Laitteet ja kalusteet.....	20
3.4	Perehdytys ergonomiseen ja tavoitteelliseen työhön.....	21
4	Hotel Haven.....	22
4.1	Vastaanotto työympäristönä.....	22
4.2	Vastaanoton palvelupolku.....	23
4.3	Työhyvinvoinnin huomioiminen Hotel Havenissa.....	28
4.4	Vastaanottovirkailijan työvuorot.....	29
5	Tutkimusmenetelmät.....	30
6	Tutkimuksen tulokset.....	33
6.1	Vastaanoton työympäristö.....	33
6.2	Vastaanottovirkailijan työasennot ja niistä johtuvat mahdolliset haitat.....	34
6.3	Vastaanoton taukotilat ja tauot.....	35
6.4	Vastaanoton työkalusto ja –välineet.....	36
6.5	Vastaanottoon ja ergonomiaan perehdyttäminen.....	37
6.6	Vastaanoton positiiviset asiat ergonomian kannalta.....	38
6.7	Vastaanoton kehitettävät asiat ergonomian kannalta.....	38
7	Pohdinta.....	41
7.1	Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset.....	42
7.2	Luotettavuus.....	45
7.3	Oma oppiminen.....	46
	Lähteet.....	48
	Liitteet.....	51
	Liite 1. Hotel Havenin vastaanottoon johtavat portaat sisääntuloaulasta.....	51
	Liite 2. Hotel Havenin vastaanottotiskin työtaso (koroke: 7 cm korkea ja 65 cm leveä).....	52
	Liite 3. Hotel Havenin vastaanotto (asiakkaan kirjoitustaso: 110 cm korkea).....	53

Liite 4. Hotel Havenin vastaanottovirkailijan perustyöasento (vastaanottovirkailijan työtaso ilman näppäimistön koroketta: 94 cm korkea)	54
Liite 5. Hotel Havenin vastaanottovirkailijan perustyöasento	55
Liite 6. Hotel Havenin vastaanottovirkailijan perustyöliike (noin 30 cm kurottautuminen eteenpäin).....	56
Liite 7. Työterveydenhoitajan haastattelu	57
Liite 8. Näppära-arviointiperusteet (Rasa & Ketola 2002)	58
Liite 9. Sähköpostin saatesanat kyselylomakkeelle.....	59
Liite 10. Sähköpostin englanninkieliset saatesanat kyselylomakkeelle	60
Liite 11. Kysely Hotel Havenin vastaanottovirkailijoiden työergonomiasta	61
Liite 12. The survey about Hotel Haven's receptionists' work ergonomics.....	62

1 Johdanto

Työhyvinvointi on trendikäs ja mediassa paljon käytetty sana. Ihmisten kasvava kiinnostus omaa hyvinvointia kohtaan on lisännyt myös kiinnostusta siihen, että työssäkin voidaan hyvin, jotta jaksetaan paremmin myös vapaa-ajalla. Työhyvinvointia opetetaan kouluissa ja työhyvinvointiin voi kouluttautua asiantuntijaksi. Työpaikat palkkaavat työhyvinvointikonsultteja, jotka puolestaan järjestävät virkistyspäiviä työpaikoilla. Mitä kaikkea työhyvinvointi oikeastaan on?

Työhyvinvointi on nykyään tärkeä osa organisaatiota. Hyvin voivat ihmiset tekevät parempaa tulosta. Se vie organisaatiota kohti tavoitteitansa ja tämän asian nykyiset organisaatiot ovat oivaltaneet edellisiä paremmin. Työhyvinvointi huomioidaan työmaailmassa muun muassa työsuhte-educilla ja työhyvinvointivastaavalla, joka huolehtii työntekijöiden viihtyvyydestä työpaikalla. Työhyvinvointi ja sen osa-alueet avataan tämän opinnäytetyön tietoperustassa. Työhyvinvointia käsitellään osa-alueittain. Työhyvinvoinnin tekijöitä kuvataan Mankan teorian mukaan ja työhyvinvoinnin vastakohtasta eli työpahoinvoinnista puhutaan muun muassa liiallisen työn kuormituksen yhteydessä. Työergonomia liitetään usein fyysisen työhyvinvoinnin osa-alueeseen.

Tietoperustassa on oma lukunsa fyysisestä ergonomiasta, mikä on tämän opinnäytetyön tutkimuksen pääaiheena. Luvussa kerrotaan, mitä fyysinen ergonomia on ja sen osa-alueita käsitellään yksitellen. Ergonomia jaetaan usein kolmeen osaan: kognitiiviseen, organisatoriseen sekä fyysiseen ergonomiaan. Opinnäytetyön tekijä halusi nimenomaan keskittyä fyysiseen ergonomiaan, sillä se on helpoiten havaittavissa vastaanottovirkailijan työtehtävissä ja siihen koettiin tarvetta puuttua.

Aihe on kiinnostanut tekijää jo pitkään ennen varsinaista opinnäytetyötä, sillä Hotel Havenin vastaanottovirkailijana hän on kärsinyt työperäisistä vaivoista ja miettinyt sen pohjalta työergonomiata työpaikallaan. Lisäkimmoketta aiheen valinta sai omasta työpiiristä, jossa puhuttiin puutteellisesta työergonomiasta ja sen tuomista haitoista. Lisäksi tekijä on toiminut aktiivisena jäsenenä koulun kehitysprojekteissa, mikä toi hänelle idean kehittää omaa työpaikkaa mukavammaksi.

Työn toimeksiantaja on Hotel Haven ja opinnäytetyön tutkimuskohteena on Hotel Havenin vastaanotto. Hotel Haven avattiin vuonna 2009. Hotellissa on 77 huonetta, aulabaari, kalaravintola, kuntosali, neljä kokoushuonetta ja auditorio sekä vuorokauden ympäri toimiva vastaanotto. Vuonna 2016 alkavassa laajennuksessa hotelliin rakennetaan lisää huoneita, mikä edellyttää myös muiden tilojen laajentamista. Hotel Havenin päivittäistä toimintaa

pitävät yllä vastaanottovirkailijat ja heidän toimintaansa valvoo hotellin johtaja. Hotel Havenissa on yhteensä kolmetoista vastaanottovirkailijaa, mukaan lukien opinnäytetyön tekijä. Luvussa neljä kuvaillaan Hotel Havenia työympäristönä tarkemmin ja vastaanottovirkailijan fyysistä toimintaa tarkkaillaan asiakaspolun kautta sisään- ja uloskirjaamisen aikana.

Fyysistä ergonomiaa tutkittiin vastaanottovirkailijoille suunnatun kyselyn avulla sekä omilla havainnoilla. Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua lomakekyselyä, joka lähetettiin kaikille Hotel Havenin vastaanottovirkailijoille sähköpostitse, opinnäytetyön tekijää lukuun ottamatta. Kyselyn tekotapa valikoitui tavoitettavuuden perusteella, näin tekijä tavoitti kaikki tutkimuksen kohderyhmän jäsenet. Valittu tekotapa tarjosi myös mahdollisuuden joustavuuteen, eli vastaanottovirkailija pystyi itse päättämään milloin kyselyyn vastasi. Kysely oli puolistrukturoitu, sillä aihe oli selkeä ja tekijä halusi vastaajan pitävänsä aiheesta ja johdatella vastaajaa miettimään eri ergonomian osa-alueita työpaikallaan. Tutkimuksen tulokset esitellään tutkimuksen jälkeen. Niiden, sekä omien havaintojen pohjalta laadittiin kehitysehdotukset, jotka esitellään opinnäytetyön lopussa.

Opinnäytetyön tekijä haastatteli myös pääkaupunkiseudulla toimivan yksityislääkäriaseman työterveydenhoitajaa, jotta hän saisi työhönsä ammatillisen näkökulman. Haastattelu toteutettiin työterveydenhoitajan työpaikalla. Haastattelun tarkoituksena oli myös saada apua tutkimuskysymysten laatimiseen.

Opinnäytetyön tekijä käytti oman työn pohjana ja apuna myös Mari Kainulaisen ja Kaisa-Mari Konun vuonna 2014 tekemää opinnäytetyötä *Vastaanoton ja kokouspalveluiden työntekijöiden ergonomian nykytaso ja kehitysehdotukset majoitusliikkeessä Original Sokos Hotel Presidentti*. Aiheen ja tutkimuskohteen samankaltaisuus antoi tekijälle suuntaa ja ideoita oman tutkimuksen toteuttamiseen.

Huomioimalla työergonomia ja perehdyttämällä työntekijät oikeaoppisiin työasentoihin ja –liikkeisiin, voidaan ennaltaehkäistä monia työperäisiä vaivoja. Ennaltaehkäisemiseen tarvittavat toimenpiteet ovat tärkeässä roolissa työntekijöiden viihtyvyyden, osaamisen ja tulosten saavutettavuuden kannalta. Lisäksi organisaatio saavuttaa paljon taloudellisia etuja kun työhyvinvointi on huomioitu työpaikalla. Hyvänä johtamisen näkökulmana pidetään työturvallisuuden johtamista, mikä on tärkeä osa työhyvinvointia.

2 Työhyvinvointi

Työterveyslaitos määrittelee työhyvinvoinnin mielekkääksi ja sujuvaksi työksi, joka suoritetaan turvallisessa, työuraa tukevassa ja terveyttä edistävässä työyhteisössä ja työympäristössä. (Kehusmaa 2011, 14).

Työfysioterapeutti Päivi Rauramo (2008, 18) kertoo teoksessaan *Työhyvinvoinnin portaat*, että työhyvinvoinnin tärkeänä perusteena ovat eettiset ja inhimilliset tekijät. Siihen liittyvät kustannussäästöt, lain velvoitteet, yhteiskuntavastuu ja etiikka, työnantajakuva sekä inhimillisuus: nämä ovat kaikki tärkeitä aiheita työhyvinvoinnissa. Tuottavuus, tuloksellisuus ja laatu ovat merkittäviä näkökohtia työorganisaatiolle, mutta eivät kuitenkaan ainoat näkökohdat. (Rauramo 2008, 18.)

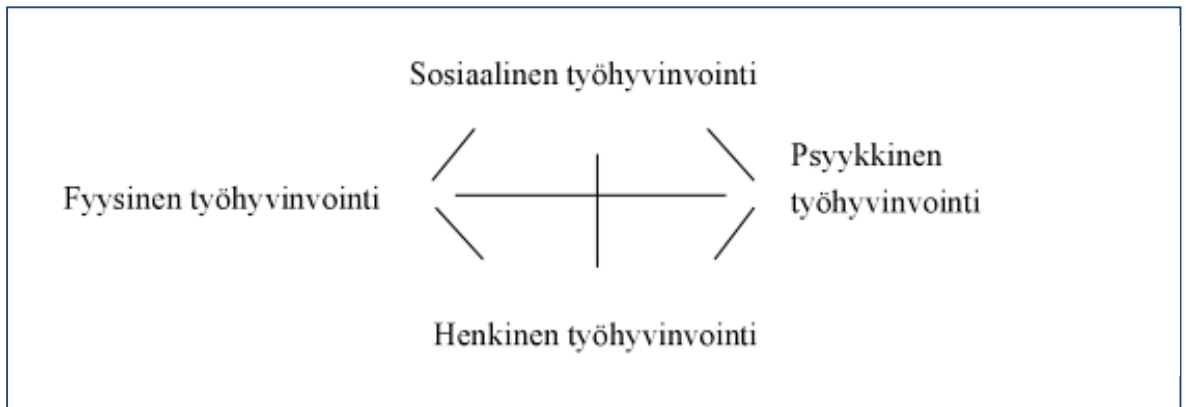
Työhyvinvoinnin asiantuntija Harri Virolainen puolestaan keskittyy työhyvinvoinnista kertoessaan kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin. Hänen mukaansa työhyvinvointi on nykyään iso ja tärkeä osa organisaatiota. Työnantajat ovat viime vuosien aikana kiinnittäneet enemmän huomiota työhyvinvointiin ja siihen on alettu panostamaan, sillä siitä koituvat edut niin työntekijöille, työnantajille kuin yhteiskunnallekin ovat suuret. Kun töissä voidaan hyvin, yleensä voidaan hyvin myös vapaa-ajalla. Positiivinen energia ja hyvä olo heijastuvat työpäivän jälkeen myös vapaa-aikaan. Työnantaja kokee onnistuneensa johtamisessa, kun työntekijät voivat hyvin työssään, työntekijät kehittyvät, palvelevat ja tekevät parempaa tulosta, kun he voivat hyvin ja yhteiskunta toimii paremmin, kun siinä elävät ihmiset voivat hyvin. (Virolainen 2012, 9.)

Tässä luvussa kerrotaan mitä osa-alueita työhyvinvointi kattaa ja tutkii, mitkä ovat työhyvinvoinnin tekijät ja miten ne vaikuttavat työelämään. Tässä luvussa puhutaan myös työn kuormituksesta ja perehdytään työturvallisuuden tärkeyteen. Seuraavassa kappaleessa syvennytään fyysisen työhyvinvoinnin osa-alueeseen ja keskitytään fyysiseen ergonomiaan, joka on tämän opinnäytetyön tutkimuksen pääaiheena.

2.1 Työhyvinvoinnin osa-alueet

Vaikka työhyvinvointi puheenaiheena onkin yleistynyt työpaikoilla ja mediassa, sen käsite on monelle yksittäiselle henkilölle ja jopa koko organisaatiolle kuitenkin vielä hyvin yksipuolinen. Monelle työhyvinvointi tarkoittaa fyysistä hyvinvointia, eli ergonomiaa ja sitä miten pidetään kehosta huolta työpaikalla. Fyysinen ergonomia on kuitenkin vain yksi osa-alue kokonaisvaltaista työhyvinvointia. (Virolainen 2012, 11.)

Työhyvinvointi voidaan jakaa neljään osa-alueeseen: fyysinen, psyykkinen, henkinen ja sosiaalinen työhyvinvointi (kuvio 1). Kaikki nämä neljä osa-aluetta liittyvät toisiinsa ja kun tarkastellaan työhyvinvointia, kaikkia neljää osa-aluetta tulee tulkita yhdessä, eikä irrallisina osa-alueina. Jos yhdessä osa-alueessa on puutteita, luultavasti puute heijastuu myös toiseen osa-alueeseen. Esimerkiksi psyykkinen stressi saattaa heijastua fyysiseen terveyteen, joka ilmenee sairastumisena. Kun näitä neljää osa-aluetta tarkastellaan yhdessä, puhutaan kokonaisvaltaisesta työhyvinvoinnista. (Virolainen 2012, 11.)



Kuvio 1. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi (Virolainen 2012, 12)

Kuten kuvio 1 esittää, jokainen työhyvinvoinnin osa-alue liittyy yhteen. Nuolet kuvaavat sitä, kuinka yksi osa-alue saa tukea toisesta osa-alueesta ja ilman toisia osa-alueita, yksittäinen työhyvinvoinnin osa-alue ei olisi kokonainen. Seuraavaksi tutkitaan jokaista hyvinvoinnin osa-aluetta erikseen. Tutkimalla jokaista osa-aluetta yksittäin, saadaan selville sen tärkeys ja rooli kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnissa.

Fyysinen työhyvinvointi korostuu etenkin fyysisessä työnteossa ja on erittäin näkyvä osa työhyvinvointia. Tähän työhyvinvoinnin osa-alueeseen kuuluvat fyysiset työolosuhteet, työn fyysinen kuormitus sekä työergonomia. Fyysinen työhyvinvointi tulee huomioida aina työtekotavan mukaan, esimerkiksi työn fyysinen kuormitus on erilaista toimistotyössä kuin ruumiillisessa työssä. Toimistotyössä yleensä istutaan suurimman osan ajasta ja työ on näyttöpäättekeskeistä, kun taas ruumiillinen työ vaatii paljon liikkumista ja nostelua. (Virolainen 2012, 17.)

Fyysisillä työolosuhteilla tarkoitetaan työpaikan siisteyttä, lämpötilaa, melua ja työvälineitä (Virolainen 2012, 17). Työpaikka ja -piste ovat siistit silloin, kun lattioilla, hyllyillä ja pöydillä ei ole työtä haittaavaa, ylimääräistä tavaraa tai epäjärjestyä. Näkyvissä ei ole pölyä eikä lattioilla ole ylimääräistä tavaraa kuten johtoja. Työpistettä on helppo pitää siistinä ja järjestelmällisenä ja työtasot ovat tarpeellisessa käytössä. (Ketola & Rasa 2002, 8.) Lämpöti-

la on sopiva sen ollessa 21-25 astetta ilman vetoa eikä liikaa lisälämpöä koidu työtilan laitteista. Ääniympäristö on kunnossa, kun se on rauhallinen ilman äkillisiä kovia ääniä ja keskittyminen on helppoa. (Ketola & Rasa, 10-11.) Työergonomialla tarkoitetaan työasentoja ja työvälineitä (Virolainen 2012, 17). Työergonomiasta kerrotaan syvemmin seuraavassa luvussa, joka kertoo fyysisestä ergonomiasta.

Psyykkinen työhyvinvointi on huomioitu yhä enenevässä määrin työhyvinvoinnista puhuttaessa. Psyykkiseen työhyvinvointiin sisällytetään työstressi, työpaine ja työilmapiiri. Psyykkinen työhyvinvointi on vaikeampi havaita verrattuna esimerkiksi fyysiseen työhyvinvointiin, sillä se on näkymätöntä henkistä kuormitusta. Psyykkistä työhyvinvointia voi tutkia ja tukea pitämällä avoin ilmapiiri työpaikalla. Tällöin työntekijöillä on mahdollisuus ilmaista tunteensa ja näin parhaimmassa tapauksessa ennaltaehkäistä pahoinvointia. (Virolainen 2012, 18-19.)

Psyykkisen työhyvinvoinnin vastakohta on psyykkinen pahoinvointi. Pahoinvoinnilla tarkoitetaan muun muassa liiallista stressiä ja kiirettä. Psyykkinen pahoinvointi on valitettavan yleistä Suomessa, etenkin nykyään kun elämme kiirekulttuurissa. (Virolainen 2012, 18.) Kiire on yleensä itse aiheutettua, mutta osin myös muiden aiheuttamaa. Kiireellä pyritään osoittamaan omaa tärkeyttä ja siihen on helppo vedota kieltäytymällä osallistumasta muihin tehtäviin tai tapaamisiin. Työorganisaatiossa kiireys lähtee yleensä esimiehestä, sillä kiireen ansiosta työ saattaa tuntua enemmän merkitsevältä. Samalla se kuitenkin aiheuttaa kiirettä muissa työyhteisön jäsenissä ja näin se voi helposti sekoittaa ja painostaa muiden työtehtäviä. Pieni kiire ja siitä johtuva suorituspaine saattaa toimia motivaationa useimmille, mutta liiallinen kiireys saattaa jopa viivästyttää tehtävää kiireestä johtuvien huolimattomuusvirheiden takia. (Kehusmaa 2011, 57-59.)

Kiire- ja suorituskulttuurin vastakohtina ovat leppoistaminen ja slow life-kulttuuri (Kehusmaa 2011, 59). Slow life-kulttuuriin erikoistunut australialainen perheyritys, Footprint Choices, kertoo, että leppoistamisella on kaksi tavoitetta: yhteyden löytäminen elämään sekä terveellisen tasapainon löytäminen elämän eri osa-alueiden kesken. Yleensä leppoistaminen tarkoittaa työn vähentämistä esimerkiksi vaihtamalla kokoaikainen työsuhde osa-aikaiseksi ja kulujen vähentämistä, eli opetellaan elämään vähemmällä ja kulutetaan vain tarpeellisiin asioihin kuten ruokaan. Näin mieli pystyy keskittymään enemmän hetkessä olemiseen ja ohittamaan turhat tarpeet, jotka aiheuttavat ylimääräistä stressiä. Lepoistamisesta käytetään myös nimeä downshifftaaminen. (Slow Movement 2015).

Sosiaalisella työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työyhteisön jäsenien kanssakäymistä keskenään. Tämä tarkoittaa sitä, että työpaikalla on avoin ilmapiiri ja asioista voi keskustella

työtovereiden kesken vapaasti, työtovereiden yhteiset välit ovat kunnossa ja helposti lähestyttävät. Mitä enemmän työtoveri tutustuu toiseen ihmisenä ja tuntee tämän henkilökohtaisemmin, sitä paremmat työvälit heillä yleensä on. (Virolainen 2012, 24). Nykyään lähes joka työpaikalla pidetään säännöllisesti virkistymis- ja team building –päiviä, joiden tarkoituksena on tutustua enemmän työtovereihin ihmisinä, eikä vain työtovereina. Näin koitetaan rakentaa luottamusta ja positiivista energiaa työyhteisössä. Positiivisessa ja avoimessa työilmapiirissä kaikkien on helpompi työskennellä, jolloin saadaan parempia tuloksiakin aikaan työssä.

Henkinen hyvinvointi yhdistetään helposti psyykkiseen hyvinvointiin. Virolainen pitää kuitenkin henkistä hyvinvointia omana osa-alueena. Henkisellä hyvinvoinnilla ei välttämättä tarkoiteta uskonnollisia ilmiöitä ja toimenpiteitä, vaan henkisen hyvinvoinnin voi ymmärtää monella tapaa. Henkisyydellä voidaan tarkoittaa esimerkiksi tapaa, jolla työtoverit kohtaavat toisensa, millainen yhteistyö paikalla vallitsee ja miten asiakasta palvellaan. Henkisen hyvinvoinnin kaksi näkyvää piirrettä ovat toisista välittäminen ja ihmisten iloisuus. Henkiseen työhyvinvointiin liittyy myös työntekijän arvomaailma ja se kuinka se kohtaa työpaikan arvojen kanssa. Henkistä hyvinvointia tuntee yleensä silloin, kun kokee, ettei työpaikka tavoittele pelkästään taloudellista arvoa vaan välittää myös muista arvoista. Jos työpaikan ja työntekijän arvomaailmat ovat erilaiset, henkinen työhyvinvointi voi muuttua helposti henkiseksi pahoinvoinniksi. (Virolainen 2012, 26-27.)

2.2 Työhyvinvoinnin tekijät

Työhyvinvoinnin professori Marja-Liisa Manka on kirjoittanut yhdessä Maija-Leena Kaikkosen ja Sanna Nuutisen kanssa oppaan työhyvinvoinnista. Heidän oppaassaan *Hyvinvointia työyhteisöön – Eväitä kehittämistyön avuksi* työhyvinvointi määritellään työn, työorganisaation ja teknologian sekä työntekijän ja työyhteisön aktiivisuuden kautta. Organisaation työhyvinvointiin vaikuttavat monet tekijät: organisaation piirteet, esimiestoiminta, ilmapiiri ja työn hallinnan tunne sekä työntekijän näkemys työyhteisöstään. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 7.) Professori Manka on kehittänyt teoriastaan kuvion (kuvio 2) helpottaakseen lukijaa ymmärtämään työhyvinvoinnin tekijöiden yhteen kuuluvuuden. Seuraavaksi käydään työhyvinvoinnin tekijät läpi käyttäen Mankan teoriaa vuodelta 2007.



Kuvio 2. Työhyvinvoinnin tekijät (Manka 2007)

Jokainen ihminen kokee työympäristönsä eri tavalla. Siihen vaikuttaa persoonallisuus, oma osaaminen, terveys ja fyysinen kunto, jotka puolestaan vaikuttavat työhyvinvointiin ja joko edistävät tai vähentävät sitä. Elämänhallinnalla ihminen voi vaikuttaa paljon omaan viihtyvyyteensä ja osaamiseensa, se auttaa myös kasvumotivaatiossa. Elämänhallinta on sisäinen voimavara, jonka avulla ihminen voi kohdata vaikeita tilanteita ja ehkäistä ahdistuneisuuden ja turvattomuuden tunnetta. Ihminen, jolla on hyvä elämänhallinnan tunne vaikuttaa elämäänsä, eikä anna asioiden tapahtua ilman omaa vaikutusta niihin. Kasvumotivaatio liittyy paljolti siihen, viihtyykö ihminen työssään vai ei. Se, että ihminen haluaa kehittyä työssään ja oppia uutta, laittaa ihmisen näkemään työympäristönsä ja siihen liittyvät asiat positiivisella tavalla. Positiivisuus auttaa taas voimaan hyvin. Sen vuoksi kasvumotivaatio on iso osa työhyvinvointia. Ihmisen menestys töissä ei ole kuitenkaan ainoa askel kohti toimivaa työhyvinvointia. Vapaa-aika on myös hyvin tärkeä osa hyvinvointia.

Tavoitteellisessa organisaatiossa on selkeä visio, strategia ja arvot. Visio on organisaation tahtotila, johon se halutaan viedä. Strategia on suunnitelma, miten organisaatio ohjataan kohti haluttua visiota. Jotta organisaatio pystyy toteuttamaan strategiansa, koko työyhteisön jäsenten tulee olla tietoisia tavoitteista ja visiosta, jotta jokainen pystyy antamaan oman panoksensa toteuttamiseen. Organisaation arvot ovat ne, jotka ohjaavat jokaista työntekijää yhteisessä työssä, ne ovat yhteisen toiminnan pelisäännöt.

Esimiehen tehtävänä on rohkaista ja motivoida työtiimiänsä saavuttamaan halutut tavoitteet ja tarjota heille parhaimmat työkalut tulosten saavuttamiseen. Vuorovaikutteisuus on tärkeässä osassa; esimiehen tulee osata kuunnella, kannustaa, rakentaa luottamusta ja oppia havainnoimaan työntekijöiden tunteita. Tällöin puhutaan tunnejohtamisesta. Esimiehen on osattava nähdä tulevaisuuden suuret muutokset ja edellytykset uudistumisille. Huomioimalla oma henkilökunta ja meneillä olevat sekä tulevat suunnitelmat, esimies luo inspiroivan ja innovatiivisen työympäristön, mikä on edellytyksenä tavoitteelliselle organisaatiolle.

Vaikutusmahdollisuudet omaan työhön sekä yhteisiin pelisääntöihin tuo motivaatiota yksilön työntekoon. Kun työ on monipuolista ja antaa mahdollisuuden uuden oppimiselle, puhutaan kannustearvosta, joka on hyvä työn lähtökohta. Kun työntekijä kokee työnsä olevansa hyvää, hänelle syntyy työhallinnan tunne, joka puolestaan vähentää stressiä ja muita työpahoinvoinnin merkkejä.

Hyvän työhengen saa toisten työtä arvostamalla, avoimella ja luottamuksellisella asenteella, sekä auttamishalulla. Jokainen ihminen haluaa tehdä merkityksellistä ja järkevää työtä, joka johtaa tuloksiin. Tuloksellisuus saavutetaan työn kehittämällä, järjestämällä ja suunnittelulla sekä luomalla yhteistä vastuuta tavoitteiden saavuttamiseksi.

Mankan mukaan on tärkeää, että työyhteisössä ollaan avoimia keskenään, organisaation tavoitteet ovat kaikille selkeät ja yhdessä rakennetaan toimivat pelisäännöt ja strategia, joilla saavutetaan halutut tulokset. Esimiehen tehtävänä on ennen kaikkea innostaa ja tukea työyhteisöä ja pitää huolta siitä, että kaikilla työntekijöillä on tarvittavat työkalut ja motivaatiota tavoitteellisen organisaation ylläpitämiseen. Kaikki lähtee työntekijästä itseltään; kun työntekijä viihtyy ja kokee työnsä olevan merkityksellistä, tällä on kaikki edellytykset voida hyvin työssään.

2.3 Työn kuormitus

Ihmisen elimistö tarvitsee haasteita ja kuormitusta, jotta se pysyy terveenä. Työntekijän tulee kokea sopivaa työkuormitusta, sillä se edistää sekä työkykyä että terveyttä. Työn ei tule olla liian vaikeaa tai raskasta, mutta sen ei tulisi olla myöskään liian helppoa tai kevyttä vaan tarjota tarpeeksi haasteita ja vastuuta, jotta työntekijän motivaatio työhön säilyy. Työn tulisi olla mahdollisimman yhteensopivaa ihmisen ominaisuuksien kanssa, eli tasapainon löytäminen työn ja omien voimavarojen välillä on tärkeää hyvinvoinnin kannalta. Kuormitusta ei saisi tulla ainoastaan työn vaan myös vapaa-ajan puolelta esimerkiksi har-

rastusten kautta. Tällöin puhutaan kokonaiskuormituksesta. Kokonaiskuormituksessa on kyse ponnistelujen ja palautumisen välillä vallitsevasta tasapainosta. Mikäli palautuminen työstä ei ole riittävä tai sitä ei ole laisinkaan, tällöin ponnistelu ottaa vallan ja tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä horjuu. (Rauramo 2008, 37-38.)

Työnkuormituksen määrän tarve ja liiallisesta määrästä koituvat oireet ovat jokaiselle yksilöllistä. Monipuolinen työ, taukojen huomioon ottaminen ja työtehtävien jaksotus merkitsevät valtavasti hyvinvointiin sekä jaksamiseen. Huomioimalla kaikki edellä mainitut seikat, voidaan ehkäistä voimakasta väsymystä ja pitää työvire yllä koko työpäivän ajan. Riittävä uni ja lepo ovat avainasemissa palautumisessa. Tulee myös muistaa kohtuus kaikessa, sekä työ- ja vapaa-ajan kuormituksessa. (Rauramo 2008, 38.)

Teoksessa *State of Science: mental workload in ergonomics* tekijät kertovat, että työn kuormitus jaetaan kahteen eri osa-alueeseen: fyysiseen sekä psyykkiseen kuormitukseen. Fyysisellä kuormituksella tarkoitetaan kuormitusta, joka kohdistuu ihmisen kehoon esimerkiksi esineen nostamisen aikana. Psyykinen kuormitus on kuormitusta, joka vaikuttaa ihmisen mieleen, kuten esimerkiksi stressi. Teoksessaan tekijät kuitenkin kritisoivat tätä tapaa jakaa työn kuormitus vain kahteen osa-alueeseen, sillä näin työn kuormituksesta saa melko suppean kuvan. He kuitenkin painottavat, että työn kuormitus on kuitenkin määritelty näin kansainvälisen standardin, ISO 10075, mukaan. (Young, Brookhuis, Wickens & Hancock 2014, 2.)

Rauramo jakaa työkuormituksen kolmeen osaan: fyysiseen, psykososiaaliseen sekä kognitiiviseen kuormitukseen. Fyysisessä kuormituksessa kuormitus kohdistuu liikuntaelimeistöön ja verenkiertoelimeistöön, eli muun muassa työasennot ja -liikkeet, liikkuminen ja voiman käyttö ovat tällöin kuormitustekijöinä. Erilaiset nostot ja käsin tehtävät siirrot sekä yksipuoliset liikkeet ja istuminen ovat kaikki tyypillisiä työtehtäviä, jotka kuormittavat kehoa fyysisesti. Tuki- ja liikuntaelinoireet ovat yhteydessä ruumiilliseen kuormitukseen. Jos työ on yksipuolista ja liikkuminen vähäistä, on tärkeää huomioida liikunnasta vapaa-ajalla, jotta tasapaino kokonaiskuormituksessa säilyy. (Rauramo 2008, 37-42.)

Psykososiaalisella kuormituksella tarkoitetaan kuormitusta, mikä kohdistuu ihmisen mieleen. Yleisimmät asiat, jotka kuormittavat mieltä työssä ovat työstä johtuva kiire, liian yksitoikkoinen työ, työn hallinnan puute, työn oikeudenmukaisuus, työn vaatimukset ja työsuhteturva. Lisäksi kuormitusta saattaa tulla sosiaalisista suhteista, joita työntekijällä on työtovereihinsa ja johtoon. Pienemmissä organisaatioissa on helpompi käsitellä kuormituksesta johtuvia ongelmia tapauskohtaisesti ja henkilökohtaisella tasolla kun taas suu-

remmassa organisaatiossa on hyvä käyttää apuna riskienhallinnan ohjeita ongelmien ratkomiseen. (European Agency for Safety and Health at Work 2014, 17.)

Kognitiivisella toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen tiedonkäsittelyä, johon liittyy ihmisen muisti, tarkkaavaisuus ja oppimiskyky. Kognitiivinen kuormitus tulee yleensä liiallisesta työn ja tiedon määrästä, jolloin puhutaan tietoähkystä. Se voi johtua myös työympäristöstä, mikäli se ei tarjoa esimerkiksi tarpeeksi hyviä työvälineitä tiedonkäsittelyyn. Kognitiiviseen kuormitukseen vaikuttavat myös ihmisen tunteet, tarpeet, motiivit ja ihmisen persoonallisuus, yksilölliset ajattelumallit, mieliala sekä terveydentila. (Muistiliitto 2015.)

Ihminen tarvitsee henkistä kuormitusta yhtä lailla kuin ruumiillista kuormitustakin. Erilaiset kuormitukset ja kuormitustekijät kuuluvat ihmisen elämään ja sopivassa määrin ne vievät ihmistä eteenpäin ja lisäävät motivaatiota sekä työ- ja vapaa-ajalla. (Rauramo 2008, 58.)

Professori ja neurologi Markku Partinen muistuttaa, että työn kuormituksesta puhuttaessa tulee ottaa huomioon myös työn ajankohta, eli mihin kellon aikaan työtä tehdään. Eri työajoilla on merkitystä niin henkiseen kuin fyysiseenkin kuormitukseen. Vuorotyö kuormittaa ihmistä eri tavalla kuin päivätyö. Ihmisen elimistön biologisten rytmien säätely olettaa, että ihminen valvoo silloin kun on valoisaa, eli päivisin ja nukkuu pimeänä ajankohtana, eli öisin. Täten vuorotyö saattaa helposti sekoittaa ihmisen elimistön ja vuorokausirytmien. Vuorotyöstä johtuvia terveydellisiä haittoja on havaittu runsaasti ja pitkällä aikavälillä vuorotyö saattaa olla terveysriski. Vuorotyön mahdolliset haitat ovat hyvin yksilölliset ihmisellä, joillekin vuorotyö saattaa sopia täysin eikä aiheuta terveystahaittoja laisinkaan. Voidaan kuitenkin yleisesti sanoa, että yövuorossa olevat tulevat jossain vaiheessa työtään tuntemaan väsymystä ja tarkkaavaisuuden huononemista. Yleisimpiä terveystahaittoja vuorotyöläisille ovatkin väsymys, katkonainen, lyhyt uni ja nukahtamisvaikeudet sekä väsymyksestä johtuvat haitat. Vuorotyöläisenä on myös tavallista suurempi riski sairastua masennukseen, vastavaivoihin ja jopa sepelvaltimotautiin. (Partinen 2012.)

Vuorotöistä haitallisimpana pidetään yövuoroa (Partinen 2012). Yövuoron aiheuttama väsymys saattaa johtaa huolimattomuusvirheisiin, mutta myös pienempiin tai suurempiin onnettomuuksiin. Yövuoron työtehtäviin kuuluu päivän sulkeminen ja tilittäminen, eli yövuorolaisena tulee olla tarkkana, mikä saattaa olla hankalaa väsymyksen takia. Yövuorossa saatetaan kokea myös turvallisuuden puutetta, sillä yöaikana muiden ihmisten yleistä läsnäoloa ei ole ja usein yövuoro saatetaan suorittaa yksin. (Icardo 2015.)

2.4 Työturvallisuuden johtaminen osana työhyvinvointia

Työhyvinvointi edellyttää järjestelmällistä johtamista. Se vaatii strategista suunnittelua, toimenpiteitä henkilöstön voimavarojen ja jaksamisen ylläpitämiseen sekä työhyvinvoinnin jatkuvaa arviointia. Jokainen työntekijä on kuitenkin myös itse vastuussa itsestään, eikä kaikkea voida vierittää esimiehen hartioille. Työhyvinvoinnissa on kyse kumppanuussuhteesta, missä työntekijä ja organisaatio tekevät yhdessä työtä sekä yksilöllisen että organisaation kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin eteen. (Manka ym. 2007, 7.)

Yksi hyvän johtamisen näkökulmista on työturvallisuuden johtaminen. Työturvallisuuden johtamiseen kuuluu edistää ja valvoa työpaikan turvallisuutta sekä terveellisyyttä jokapäiväisessä työpaikan toiminnassa. Sen perustana toimii työturvallisuuslaki. (Työterveyslaitos 2015a.) Turvallisuusjohtaminen sitoo yhteen sekä riskienhallinnan että vastuullisen yritystoiminnan. Riskienhallinnalla tarkoitetaan niin vahinko- ja terveysturvallisuuden hallintaa kuin liikeriskien hallintaa. Vastuullisella toiminnalla tarkoitetaan sitä, että talous, ympäristö sekä sosiaaliset näkökulmat otetaan huomioon työpaikalla. Henkilöstön työturvallisuuden ja -terveyden, hyvinvoinnin ja osaamisen huolehtiminen kuuluu yrityksen sosiaaliseen vastuuseen ja näin ollen se on osa turvallisuusjohtamista. Ilman henkilöstöstä huolehtimista ja vastuullista toimintaa, yritys ei voi menestyä pitkällä tähtäimellä. (Laitinen, Simola & Vuorinen 2013, 29-30.)

Hyvän työturvallisuuden edellytys on työturvallisuussuunnitelma, jota johto noudattaa. Hyvässä työturvallisuussuunnitelmassa ovat esillä seuraavat asiat: työpaikan turvallisuuspolitiikka ja sitoutuminen siihen, työturvallisuussuunnitelman laatiminen, suunnitelman käyttöönotto, turvallisuustoimintojen arvioiminen ja mittaaminen, turvallisuustoimintojen jatkuva tarkkailu ja niiden kehittäminen. (European Agency for Safety and Health at Work 2012, 28-29.)

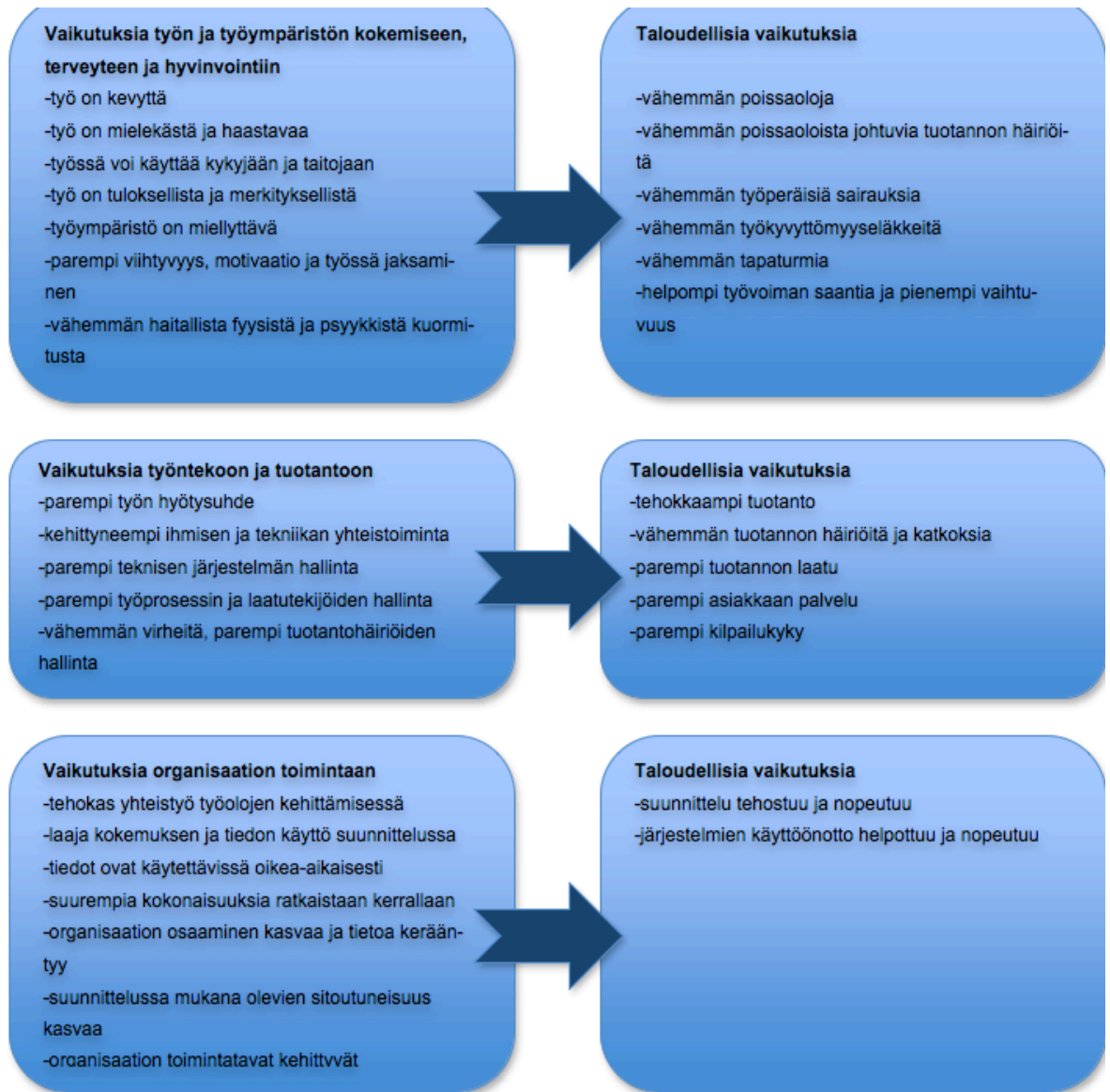
3 Fyysinen ergonomia

Sana ergonomia juontaa juurensa kreikan kielen sanoihin ergo (työ) ja nomos (luonnonlait). Ergonomia tarkoittaa toimintajärjestelmän soveltamista ihmisen ominaisuuksien, kykyjen ja toimintojen mukaisiksi, eli pitää toimintajärjestelmä käyttäjäystävällisenä. Toimintajärjestelmällä tarkoitetaan itse työtä, työvälineitä ja työkalusteita, työympäristöä sekä työmenetelmiä. Ergonomian avulla tutkitaan ja kehitetään työntekoa ihmiselle sopivammaksi terveyttä, hyvinvointia ja turvallisuutta ajatellen. Ergonomiassa tavoitteena on ottaa huomioon kaikki käyttäjäkunnan jäsenet. Ergonomian tavoitteena on, että työlaitteet ja työympäristö soveltuvat kaikille käyttäjäkunnan jäsenille ja näin jokainen voi työskennellä samassa ympäristössä yhtä tehokkaasti ja haitatta. (Launis & Lehtelä 2011, 19-22.)

Ergonomia oli pitkään tuntematon sana Suomen laissa, mutta nykyisin työturvallisuuslaissa on pykälä ergonomiasta, joka tosin painottuu fyysiseen ergonomiaan. (Launis & Lehtelä, 387). Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) 5 luvun 24 § keskittyy työpisteen ergonomiaan, työasentoihin ja työliikkeisiin. Laki määrää, että työpisteen rakenteet ja työvälineet tulee valita, mitoittaa ja sijoittaa ergonomisella tavalla ottaen huomioon työn luonne sekä työntekijän edellytykset. Työpisteen rakenteiden ja työvälineiden tulee olla säädettävissä ja järjestettävissä niin, että työntekijä voi tehdä työtään ilman, että se on haitaksi tämän terveydelle. Lisäksi laki määrää, että

- tilaa on riittävästi työntekoa varten ja työntekijällä on mahdollisuus vaihdella työasentoa;
- työtä voidaan keventää apuvälineillä,
- käsin tehtävät nostot ja siirrot, jotka ovat terveydelle haitallisia, tehdään turvallisiksi, silloin kun niitä ei voida välttää tai keventää apuvälineillä; ja
- toistorasitusta pyritään välttämään tai se on mahdollisimman vähäinen. (Työturvallisuuslaki 2002/738 24 §.)

Hyvän työergonomian vaikutukset näkyvät ihmisten työssä ja työn sujuvuudessa. Myönteiset vaikutukset osoittautuvat lisääntyneenä hyvinvointina sekä tuotannon tehostumisena. Ergonomiset toimintatavat eivät ainoastaan palvele työntekijöitä vaan koko organisaation toimintaa ja ergonomisilla ratkaisuilla on myös taloudellisia vaikutuksia. Kuvio 3 esittelee ergonomian myönteisiä vaikutuksia eri työn osa-alueisiin. (Launis & Lehtelä 2011, 36).



Kuvio 3. Ergonomian tietojen, menetelmien ja toimintatapojen soveltamisen vaikutuksia (Launis & Lehtelä 2011, 36)

Launiin ja Lehtelän kuvio ergonomian myönteisistä vaikutuksista näyttää, että huomioimalla ergonomian hyvin työpaikalla, taloudelliset vaikutukset ovat suuret ja niitä on paljon. Yritysten ensisijainen päämäärä on olla tuottava ja tuloksellinen, eli taloudellisten vaikutusten tulisi kiinnostaa yrityksiä paljon ergonomiasta puhuttaessa. Kuten kuviosta näkee, hyvä ergonomia palvelee sekä työntekijöitä että yritystä. Kilpailutekijöistä puhuttaessa tarkoite-

taan yleensä yrityksen kilpailukykyä toisia yrityksiä kohtaan tuloksia vertailemalla. Hyvä ergonomia saattaa kuitenkin olla myös kilpailutekijänä ja -etuna yritykselle työntekijän näkökulmasta, eli hyvän ergonomian omaava yritys voi lisätä viehätystään työpaikkamarkkinoilla kun työntekijät etsivät yritystä, johon hakea töihin. Hyvällä työergonomialla on vaikutusta niin yrityksen sisä- kuin ulkopuolellekin. (Launis ja Lehtelä 2011, 36.)

Ergonomia voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: kognitiiviseen, organisatoriseen ja fyysiseen ergonomiaan. Kognitiivisessa ergonomiassa tutkitaan järjestelmien ja niiden käyttöliittymien (esimerkiksi ohjainten ja näyttöjen) sopeuttamista ihmisen tiedonkäsittelyn ominaispiirteisiin. Organisatorisella ergonomialla tarkoitetaan teknisen ja sosiaalisen järjestelmän yhteensovittamista. Fyysisessä ergonomiassa keskitytään siihen, miten fyysinen toiminta voidaan sopeuttaa ihmisen fysiologisten ja anatomisten ominaisuuksien mukaan. Tämä ergonomian osa-alue korostuu silloin, kun suunnitellaan työympäristöä ja työvälineitä. (Työterveyslaitos 2015b.)

Seuraavaksi perehdytään fyysisen ergonomian keskeisiin asioihin, jotka ovat opinnäytetyön tutkimuksen aiheina ja joita analysoidaan myöhemmin tutkimustulosten yhteydessä.

3.1 Työtila ja työympäristö

Kuten pääluvussa kerrottiin, työturvallisuuslaissa veloitetaan työnantajaa suunnittelemaan hyvä työympäristö sekä työmenetelmät, joissa on otettu huomioon työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen vaikuttavat tekijät. Työturvallisuuskeskuksen (2006, 124) mukaan, näitä tekijöitä ovat muun muassa:

- työtilat ja työympäristön rakenteet
- tuotanto- ja työmenetelmät
- työvälineet, laitteet ja koneet, joita käytetään työssä
- työn suorittamistapa ja tavan mitoitus.

Hyvän työpisteen ominaisuuksissa on otettu huomioon sekä fyysinen ympäristö että suunnittelu. Toimivassa työpisteessä työasento on tuettu tai se on tasapainoinen. Työasentoa voi vaihdella ja työpisteellä voi liikkua vapaasti ja työntekijöiden ominaisuudet, eli mitat ja niiden erot, ovat huomioitu. Laitteita on helppo ja vaivaton käyttää ja työpiste on turvallinen. Työntekijän on helppo saada tarvittavat tiedot työskennellessä ja kaikki järjestelyt työpisteessä sallivat työntekijöiden kommunikoinnin helposti. Ympäristötekijät, esimerkiksi valaistus, ääniympäristö ja lämpötila, ovat sekä työntekijän että työtehtävien vaatimusten mukaiset. Lisäksi työpisteellä on helppo ylläpitää siisteyttä ja järjestelmällisyyttä. (Launis & Lehtelä 2011, 25.)

Hyvä työtila on riittävän kokoinen ja muotoinen laitteille ja kalusteille sekä itse työntekijälle. Usein tarvittavat työvälineet ovat vähintään käsien ulottuvilla ja harvemmin tarvittavat välineet ovat hyllyissä tai muilla tasoilla. (Launis & Lehtelä 2011, 144). Sairaanhoitaja Beth Greenwood kehottaa artikkelissaan *Ergonomic Tips for Front Office Receptionists*, että usein käytettävien työvälineiden paikka tulisi määräytyä sen mukaan kumpi käsin on; vasenkätisten tulisi laittaa tavarat vasemmalle ja oikeakätisten oikealle puolelle. Näin vältetään turhalta kurottamiselta ja mahdolliselta lihassäryltä. (Greenwood 2015.)

Liikkumisen tulee olla esteetöntä ja työtuolille tulee olla riittävästi tilaa liikkumiseen ja pyörittämiseen. Työpisteestä tulee pystyä näkemään, ja täten hallitsemaan, koko työtilaa ja näkyvyys asiakkaaseen tulee olla riittävä sekä asiakkaan että työntekijän puolelta. Työtilan järjestelyn tulisi ohjata asiakkaan käyttäytymistä, eli asiakkaan tulisi järjestelyn avulla tietää esimerkiksi mihin asettua. Asiakkaalla tulee olla myös tarpeeksi tilaa suorittaa omat tehtävät. Työtilan tulee olla ennen kaikkea rauhallinen. Silloin työskentely onnistuu vaivattomasti. (Launis & Lehtelä 2011, 145).

Työympäristö koostuu tilan lisäksi valaistuksesta, ilman puhtaudesta ja lämpötilasta sekä ääniympäristöstä. Kaikki nämä seikat tulee ottaa huomioon, kun suunnitellaan toimivaa ja ergonomista työympäristöä. (Rasa & Ketola 2002, 10.) Nämä asiat mainittiin jo aikaisemmin tämän työn alaluvussa 2.1 fyysisen työhyvinvoinnin yhteydessä, kun puhuttiin fyysisistä työolosuhteista.

3.1.1 Valaistus

Valaistuksen tulee olla työpaikalla riittävä ja sopiva. Lisäksi tärkeillä poistumisteillä ja ikkunattomissa tiloissa tulee olla varavalaistus ja ulkovalaistuksen tulee olla myös riittävä. On tärkeää, että valaistusta voi säädellä työpisteellä, sillä valon tarve ja näkökyky ovat henkilökohtaisia ominaisuuksia. Hyvä valaistus auttaa työntekijää suoriutumaan työtehtävistään sekä liikkumaan turvallisesti työtilassa. Hyvä valaistus parantaa myös työviihtyvyyttä sekä vaikuttaa ihmisen vireystilaan. Valaistusta tulee muistaa huoltaa, sillä kuluminen ja likaantuminen heikentävät lamppujen, eli valon lähteen tehoa. (Työturvallisuuskeskus 2006, 70-71.)

Valaistuksen voimakkuuden kohtuulliset erot parantavat valaistusvaikutelmaa, eli kun työympäristössä on sekä kirkasta että hämärää valaistusta, valaistus on tällöin optimaalinen työntekijälle. Optimaalisessa valaistuksessa myös valon tulosuunnalla on väliä; kun valo tulee sivuilta ja takaa, valaistus ei häikäise näköä vaan valaisee oikeaoppisesti. Edestä

tuleva valo vaikeuttaa tarkkaa näkemistä, sillä se vähentää kontrasteja ja valon heijastusriski on tällöin suurempi. (Työturvallisuuskeskus 2006, 71.)

Valaistuksesta puhuttaessa, tulee myös huomioida luonnonvalo. Auringonvalo on henkisen hyvinvoinnin kannalta tärkeää, mutta sen voimakkuus saattaa olla haitaksi, esimerkiksi häikäisyriskien takia, ja sen vuoksi sitä on pystyttävä säätämään verhojen avulla. Luonnonvalon valaistuksen hyödyt rajoittuvat vain ikkunan lähelle, eli ergonomian kannalta luonnonvalosta onkin enemmän haittaa kuin hyötyä. Ihminen kuitenkin tarvitsee auringonvaloa, joten on tärkeää, että työtilasta näkee ulos. Ikkunattomia tiloja ei ole kuitenkaan laillisesti kielletty, kunhan niissä on hyvät työolot huomioitu. (Launis & Lehtelä 2011, 277.)

3.1.2 Lämpötila

Lämpöolot koostuvat ilman lämpötilasta, ilman liikkeestä, ympäristön pintojen lämpötilasta sekä ilman kosteudesta. Myös ihmisen fyysinen aktiivisuus sekä vaatetus vaikuttavat lämpöoloon. Yhdessä nämä kaikki muodostavat lämpöolojen kokonaisuuden. Kun ihminen kokee lämpöolot miellyttävinä, puhutaan lämpöviihtyvyydestä. Sen ylärajana pidetään hikoilua ja alarajana vilun ja vedon tunnetta. (Launis & Lehtelä 2011, 283.) Samoin kuin valaistukseen, jokainen ihminen reagoi myös lämpötilaan eri tavoin ja lämpötasapaino riippuu yksilön ominaisuuksista. Lämpötasapainoon vaikuttavat myös liikunta, työ, vaatetus ja tietenkin ympäristön lämpötila. Silloin kun ihmisen elimistö luovuttaa lämpöä yhtä paljon kuin se tuottaa sitä, se toimii parhaiten. (Työturvallisuuskeskus 2006, 73-74.)

Suurin osa työstä tehdään sisätiloissa, joten sisäilmaan on syytä kiinnittää paljon huomiota. Hyvän sisäilman ominaisuuksia ovat oikea huonelämpötila, sopiva ilman kosteus ja se, että ilma on raikas ja puhdas. Kunnossa oleva rakennus ja toimivat ilmanvaihto- ja lämmityslaitteet ovat tärkeimpiä tekijöitä, jotka vaikuttavat sisäilman laatuun. Yleisimmät haitat sisäilmassa ovat epämiellyttävät hajut, ilman epäpuhtaudet kuten pöly, veto, liian alhainen tai liian korkea lämpötila sekä ilman kosteus tai kuivuus. (Työturvallisuuskeskus 2006, 76-77.)

3.1.3 Ääniympäristö

Hyvässä ääniympäristössä työntekijä kuulee oman puheensa ja tarkoituksenmukaisen keskustelun ja taustalta puuttuvat epämääräiset ja häiritsevät äänet. Silloin kun työhön voi keskittyä, eikä taustääänet häiritse, ääniympäristö on hyvä. (Työturvallisuuskeskus 2015a.) Silloin kun ääniympäristö on liian kovaa ja häiritsevää, puhutaan melusta. Melu on ei-toivottua ja terveydelle haitallista ääntä. Melu voi häiritä keskittymistä, aiheuttaa stressireaktioita, vaikeuttaa puheen erottumista ja peittää merkki- ja varoitusäänet. Voimakas ja

jatkuva melu pahimmassa tapauksessa johtaa kuulovaurioon. (Launis & Lehtelä 2011, 278.)

Melulla on myös psyykkisiä ja fysiologisia vaikutuksia, se vaikuttaa mieleen ja elimistön toimintaan. Pienikin melu saattaa häiritä keskittymistä ja vaikeuttaa etenkin vaikeiden työtehtävien tekemistä. Melun tietosisältö ja oma mielentila vaikuttavat siihen, miten kokee melun. Esimerkiksi mielimusiikin kuunteleminen kovaa tai itse aiheutettu melu kuten vasarointi eivät häiritse, kun taas hiljaisella soiva musiikki, josta ei pidä, saattaa häiritä paljon. Elimistöön melu saattaa vaikuttaa kiihdyttämällä sen hermotoimintaa, nostaa sisäelimistön valmiustilaa ja aivojen vireystilaa. Melu voi keskittymishäiriön ohella vaikuttaa jopa lihaskäynnitykseen ja aiheuttaa häiriötä ruoansulatus- ja verenkiertoelimistössä. Melu voi myös nostaa helposti verenpainetta ja aiheuttaa univaikeuksia. Melusta aiheutuvia häiriöitä on kuitenkin vaikea erottaa muista stressitekijöistä. (Launis & Lehtelä 2011, 102.)

3.2 Työasennot ja –liikkeet

Työasennolla tarkoitetaan ruumiin eri osien kuten ylä- ja alaraajojen, niskan, selän ja lantion asentoja, jotka muodostuvat työssä ollessa. Työliikkeet ovat liikkeitä, joita tehdään työn aikana. Työmenetelmä, työvälit sekä työhön perehdyttäminen vaikuttavat työasentoihin. Lisäksi asentoihin vaikuttavat työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet, työtapa sekä asenne. Kun työasento on hyvä, työnteko sujuu tehokkaammin ja työntekijä pysyy terveenä. (Työturvallisuuskeskus 2006, 125.)

Työasennot ja –liikkeet ovat fyysistä toimintaa. Fyysinen toiminta keskittyy lihasvoiman käyttöön. Tämän vuoksi on tärkeää, että työntekijä voi itse säätää ja tauottaa fyysisestä työstä tulevaa kuormitusta. Lihastyö on joko staattista tai dynaamista. Staattisessa lihastyössä ollaan pitkään samassa asennossa kun taas dynaamisessa lihastyössä liikutaan ja lihasta käytetään hetkellisesti. Staattinen lihastyö väsyttää lihasta ja lihasta voi särkeä ja se saattaa kovettua maitohapon kerääntyttyä lihakseen. Dynaamisessa lihastyössä lihas saa happea ja ravintoa, sillä lihas supistuu ja rentoutuu vuorotellen. Tämä on ihmisen elimistölle parempaa lihastyötä edellyttäen, ettei yksilö rasita elimistöään liian kovalla kuormituksella. (Työturvallisuuskeskus 2006, 125).

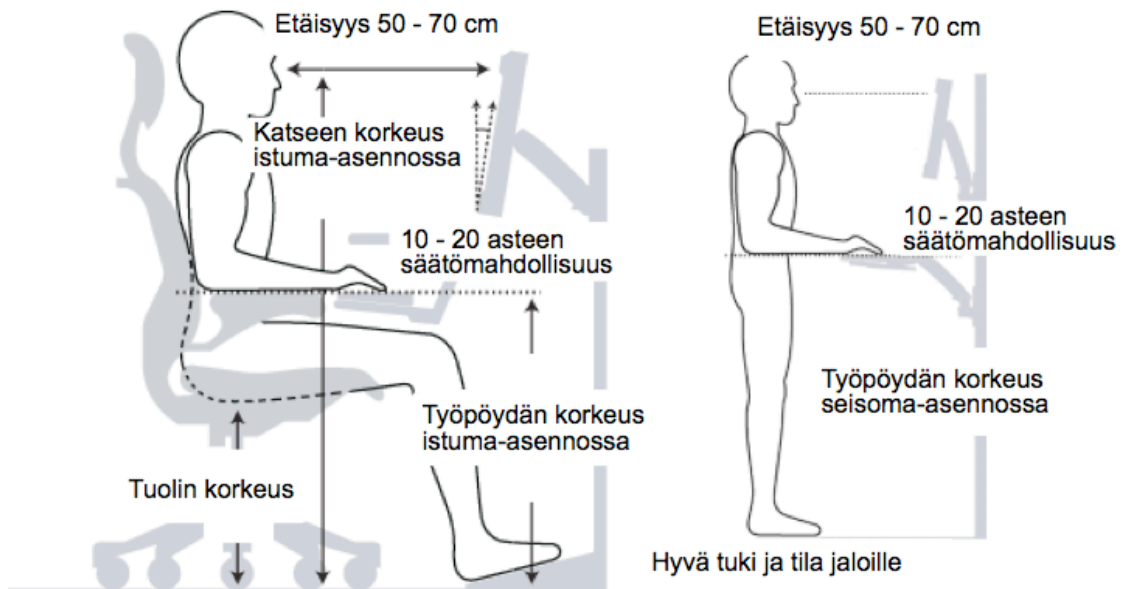
Väärät ja haitalliset työasennot ja –liikkeet on hyvä tunnistaa, jotta niistä aiheutuvat vaivat voidaan ennaltaehkäistä. Liikunta-alan ammattilaisen ja tunnetun personal trainerin Riku Aallon (2006, 64) mukaan yleisimpiä tuki- ja liikuntaelinvaivojen riskitekijöitä ovat:

- liiallinen autolla ajaminen tai jatkuva istuminen
- fyysinen ja raskas, työ, jossa käsitellään paljon raskaita taakkoja

- asennot, jossa vartalo kiertyy ja kumartuu
- olkavarren ollessa jatkuvasti kohoasennossa
- staattinen työ
- voimankäyttöä sisältävä työ
- polvillaan tai kyykkyasennossa työskenteleminen
- liian alhainen lämpötila työympäristössä.

Kun puhutaan työasunnoista ja –liikkeistä, on tärkeää ymmärtää, miten asennot ja liikkeet vaikuttavat kehoon. Ruumiin tukipilari on selkäranka. Selkärangan tärkein ominaisuus tukemisen ohella on sen liikkuvuus. Kaularanka ja lanneranka ovat selän liikkuvimmat osat ja jos niihin kohdistuu liian paljon kuormitusta ja räsitusta, koko selkäranka oireilee. Nikamat, jotka liittyvät toisiinsa kahden pikkunivelen ja välilevyn välityksellä, muodostavat selän tukirangan. Seisottaessa paine kohdistuu tasaisesti sekä niveliin että välilevyyn. Paineen jakautuminen muuttuu epätasapainoiseksi silloin, kun selkärankaa taivutetaan ja kierretään. Paine kasvaa välilevyssä silloin kun nostetaan taakkaa tai kun istutaan pitkään. (Työturvallisuuskeskus 2006, 125). Väärin tehdyt työliikkeet tai väärät työasennot voivat vahingoittaa eri kehon osia ja pahimmillaan aiheuttaa pitkäaikaisia kipuja ja vaivoja. Siksi on tärkeää opetella oikeat työliikkeet ja työasennot.

Tyypilliset työasennot ovat seisominen ja istuminen. Istumatyössä energian kulutus on kevyttä. Kevyestä kulutuksesta huolimatta istumatyö voi aiheuttaa monia ergonomisia ongelmia. Istumatyössä ollaan usein pitkään samassa työasennossa, yläraajat tekevät yksipuolisia liikettä, alaraajat saavat vain vähän liikettä ja näkö on keskittyneitä ja tarkkaa. Yksipuolisten liikkeiden takia on erittäin tärkeää huomioida työvälineet, kuten työtuoli ja –pöytä, sekä työympäristö. (Työturvallisuuskeskus 2006, 126.) Istumatyössä ollaan staattisessa asennossa, eli lihakset ovat pitkään samassa asennossa, mikä saattaa aiheuttaa vaivoja etenkin selän, niskan ja hartioiden alueella. Noin puolet ihmisistä, jotka tekevät istumatyötä, kärsii jossain vaiheessa selkävaivoista. Staattinen asento voi aiheuttaa myös toimintahäiriöitä vatsassa, turvottaa jalkoja ja laskea vireystilaa. (Launis & Lehtelä 2011, 174.) Seuraavassa kuvassa (kuva 1) esitellään ergonomisesti hyvä istuma- ja seisoma-asento.



Kuva 1. Ergonomiset työasennot istuma- ja seisomatyössä (The Human Solution 2015)

Kuva 1 esittelee näyttöpäätetyössä huomioitavat asiat ja mitat sekä istuma- että seisoma-asennossa. Ihmisen katseen on oltava 50 – 70 senttimetrin etäisyydellä näytöstä ja näytön yli on nähtävä vain katsetta nostamalla, ei niskaa kallistamalla. Näyttöä on mahdollista kallistaa 10 – 20 astetta eteen ja taakse, jotta se voidaan säätää ihmisen ominaisuuksien ja mieltymysten mukaan. Työpöydän korkeus molemmissa asennoissa tulee mitata niin, että kynärvarret ovat levollisesti 90 asteen kulmassa. Työpöydän alla ja edessä on oltava tilaa jaloille ja mahdolliselle jalkatuelle. Seisomatyössä on oltava joustava ja pehmeä matto, jossa seistä. Istumatyössä on oltava säädeltävä työtuoli.

Istumatyö on yleensä näyttöpäätetyötä, eli työskentelyä tietokoneen parissa. Kun näyttöpäätetyötä arvioidaan, työympäristön ja kalusteiden lisäksi tulee tarkastella oheislaitteita ja käytettäviä ohjelmistoja. Tauottaminen on tärkeää näyttöpäätetyössä, sillä työ vaatii etenkin näkö tarkkuutta ja työn aikana ollaan usein staattisissa asennoissa. (Työturvallisuuskeskus 2015b.)

Seisomatyön etuina ovat monipuoliset liikkeet ja asennot, joita voi vaihdella helposti, ja voimaa on mahdollista käyttää tehokkaammin kuin istuessa. Seisomatyössä energiaa kuluu huomattavasti enemmän kuin istumatyössä ja täten ihminen väsy nopeammin. Paikallaan seisominen rasittaa etenkin alaraajoja ja nivelet saavat helposti liiallista kuormitusta. Seisomatyössä onkin tärkeää huomioida, että paino jakautuu tasaisesti lonkille, nilkoille ja polville. Tämä tapahtuu silloin, kun ihminen seisoo molempien jalkojen varassa eikä vain toisen jalan varassa. (Työturvallisuuskeskus 2006, 129.)

Greenwood painottaa artikkelissaan kuinka tärkeää on pitää hyvä ryhti seisomatyössä. Ryhdin säilyttämistä tulisi harjoitella, sillä se voi suojella työntekijää työstä koituvista vai-voista kuten selkäkivuista. Työntekijän ei tulisi kurkotella lukiessaan näyttöä vaan näyttö tulisi asettaa työntekijälle edulliselle näköetäisyydelle, jotta hyvä ryhti säilyisi. Ryhdin li-säksi, Greenwood kehottaa työntekijää liikkumaan usein, eikä olemaan yhdessä työasen-nossa liian pitkään. Tietyt työtavat, kuten puhelinluurin kannatteleminen pään ja kaulan välissä, saattavat aiheuttaa rasituksia. Liikkumalla työntekijä ehkäisee mahdollisia rasituk-sia ja vammoja. Venytteleminen ja näytöltä pois katsominen ovat myös tärkeitä muistaa työpäivän aikana. Liikkumista ja venyttelyä suositellaan tehtävän 20-40 minuutin välein työpäivän aikana. (Greenwood 2015.)

Launis ja Lehtelä (2011, 150) toteavat, että työasentojen vaihtelevuus istumisesta sei-somaan on ihmiselle kaikkein paras työasento. Seisomatyössä tulee aina olla mahdolli-suus päästä istumaan ainakin hetkellisesti tauon aikana ja vastaavasti istumatyössä tulee olla mahdollista päästä jaloittelemaan ja liikkumaan lyhyin aikaväleihin. (Launis & Lehtelä 2011, 150.) Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) 5 luvun 31 § mukaan työssä, joka vaatii yhtäjaksoisesti paikallaanoloa, tulee olla mahdollista pitää taukoja ja poistua hetkellisesti työpisteeltä.

3.3 Laitteet ja kalusteet

Terveellistä istuma- ja seisomatyötä tukevat niissä käytettävät laitteet ja kalusteet. Jo työ-pisteen suunnitteluvaiheessa on otettava huomioon työntekijät ja heidän käyttämät laitteet ja kalustot sekä mietittävä niiden turvallisuutta ja helppokäyttöisyyttä. (Työterveydenhoita-ja 22.10.2015.) Työpisteen mitoittamisella on kaksi lähtökohtaa: sopivimman ja tehok-kaimman asennon löytäminen ja työntekijöiden kehon eri mittasuhteiden huomioon otta-minen. Näiden kahden lähtökohdan määrittäminen vaatii toimintakokonaisuuden, työteh-tävien ja käyttäjäkunnan selvittämisen. (Launis & Lehtelä 2011, 147.)

Turvallinen ja terveellinen näyttöpäätetyö edellyttää paljon kuvaruudulta: sen tulee olla kirkkaudeltaan ja kontrastiltaan käyttäjälle sopiva ja säädeltävissä ja korkeutta on pystyt-tävä myös säätämään. Korkeus on silloin sopiva, kun kuvaruudun tekstin yläreuna on alle katseen vaakatason. Näppäimistön ja hiiren on oltava vierekkäin samalla tasolla ja sellaisella korkeudella, että hartiat voivat olla rentoina niitä käytettäessä. Työpöydälle on mahdollista tarvittavat työvälineet, kuten paperit ja puhelin, ja niiden on oltava sopivan lähellä. Hyvän työpöydän edellytys on myös sen säädeltävyys, eli työpöytää voi laskea tai nostaa työntekijän mittojen mukaan. Istumatyössä on huomioitava työtuoli: sen on oltava mukava, tarpeeksi tukeva monissa työasannoissa ja myös helposti säädettävissä. (Työ-

suojeluhallinto 2006.) Seisomatyössä ryhdin ja jalkojen kuormitusta varten on tärkeää huomioida seisoma-alusta. Pehmustettua ergonomiamattoa on erittäin suositeltavaa käyttää etenkin silloin, kun työ edellyttää pitkäaikaista seisomista. (Työterveyshoitaja 22.10.2015.)

3.4 Perehdytys ergonomiseen ja tavoitteelliseen työhön

Perehdytyksessä on kyse ensisijaisesti työntekijän hyvinvoinnista ja siitä, että työntekijälle annetaan mahdollisimman paljon tietoa ja taitoa alussa, jotta tämä pystyy työskentelemään mahdollisimman hyvin ja terveellisesti. Työntekijä voi hyvin silloin, kun hän oppii ja kokee osaavansa työn, pääsee näyttämään taitojaan ja kokee työympäristönsä turvallisiksi ja tukeviksi. Perehdytys työhön nopeuttaa tätä kehittymistä ja tukee myönteistä asennetta työntekoon. Kunnolliseen perehdytykseen kuuluu myös perehdytys ergonomiseen työntekoon, eli työntekijä perehdytetään oikeaoppisiin työasentoihin ja -liikkeisiin. (Työturvallisuuskeskus 2006, 31.)

Kunnollisen perehdyttämisen seurauksena työntekijä saa itsevarmuutta ja oppii omatoimiseksi, mikä taas kannustaa sisäisen yrittäjähengen kasvuun. Kun työntekijä on omatoiminen, omat toimintatavat muokkautuvat muuttuvan tilanteen mukaan helposti ja työntekijä osaa kantaa vastuuta tavoitteellisesti. Perehdytys työhön ei palvele ainoastaan työntekijää vaan on myös pidemmällä tähtäimellä tärkeää työn laadun ja yrityksen kilpailukyvyn kannalta. Perehdytetty henkilökunta on omatoiminen, jolloin työyhteisössä voidaan keskittyä enemmän tuloksien saavuttamiseen eikä esimerkiksi jatkuvaan työntekoon tarkkailuun tai uudelleen perehdyttämiseen. Perehdyttäminen ergonomiaan ja turvalliseen työntekoon ennaltaehkäisee työntekijän turhia poissaoloja ja kannustaa tätä voimaan hyvin työssään. (Työturvallisuuskeskus 2006, 31.)

4 Hotel Haven

Hotel Haven on yksi Oy Union Hotels Ab yhtiön kolmesta hotellista. Sen sisarhotelleina ovat Hotel Fabian ja Hotel Lilla Roberts. Oy Union Hotels Ab:n omistaa Kämp Group, joka johtaa tällä hetkellä Helsingin hotellimarkkinoita omistamalla Helsingin ydinkeskustan parhaimpia hotelleja. (Kämp Group 2015.)

Hotel Haven avattiin vuonna 2009 Unioninkadulle Kauppatorin kulmalle. Hotel Haven luokitellaan viiden tähden hotelliksi ja se kuuluu Small Luxury Hotels of the World –ketjuun. Hotellissa on 77 huonetta, kalaravintola Havis, aulabaari Bar Haven, neljä kokoushuonetta ja auditorio, kuntosali sekä vastaanotto, joka on avoinna ympäri vuorokauden. (Hotel Haven 2015.)

4.1 Vastaanotto työympäristönä

Hotel Havenin vastaanotto sijaitsee hotellin toisessa kerroksessa, eli yhtä kerrosta katutasoa ylempänä. Hotellin pääsisäänkäynnin luona on viisi porrasta, jotka vievät ylös vastaanoton luokse. Portaiden vieressä on matkalaukuille tarkoitettu ramppi, jonka yläpuolella on kuitenkin kaide, jolloin tila matkalaukuille pienenee ja näin ollen ramppia ei voi käyttää suurempien matkalaukkujen karräämistä varten. Yleisin tapa matkalaukkujen tuomiselle vastaanottoon on laukkujen nostamien portaissa. Vastaanottoon johtavista portaista on kuva tämän opinnäytetyön liitteissä (liite 1).

Vastaanottotiski on vastaanottovirkailijoiden työtaso. Sen korkeus on 94 senttimetriä. Vastaanottotiskin edessä oleva taso on korkeampi kuin vastaanottovirkailijan työtaso, eli taso, jossa asiakas esimerkiksi täyttää majoituskorttinsa. Se on korkeudeltaan 110 senttimetriä. Vastaanottovirkailijoiden työtasolla on tilaa kahdelle tietokoneen näytölle ja tiskin keskellä on yksi pienempi näyttö harjoittelijaa varten. Näytöt on nostettu kirjapinojen päälle tuomaan niitä korkeammalle työntekijän silmien tasolle. Tietokoneen näppäimistölle on puinen korokealusta sitä kaipaaville. Se on 7 senttimetriä korkea ja 65 senttimetriä leveä. Työtasosta ja vastaanotosta on kuvat liitteissä (liite 2 ja liite 3).

Työpisteen siisteys on jokaisen työntekijän vastuulla ja yleisenä käytäntönä on pitää kaikki turha tavara pois tiskiltä ja lattialla ei ole roskia tai muuta ylimääräistä, johon voisi esimerkiksi kompastua. Työtason alapuolella on paljon hyllyjä, jossa voi säilyttää työvälineitä ja työssä käytettäviä tavaroita ja papereita. Alahyllyillä ovat myös vastaanottoalueen ainoat roskakorit.

Hotel Havenin vastaanottovirkailija suorittaa suurimman osan työvuorostaan seisten tietokoneen näytön edessä. Vastaanotossa ei ole tuoleja työntekijöitä varten. Seisomaalustana vastaanottotiskin takana on pehmustettu muovimatto, joka helpottaa seisomatyötä. Vastaanottovirkailijan tyypillisistä työasunnoista on kuvia liitteissä (liite 4, liite 5 ja liite 6). Kuvista näkyy myös pehmustettu matto. Työterveydenhoitajan mukaan seisomatyö on huomattavasti terveellisempää kuin istumatyö, sillä siinä pääsee liikkumaan helpommin ja enemmän ja näin myös vaihtelevaan työasentoon itselleen mukavammaksi. Työasennossa tulee aina ottaa huomioon liikkuvuus ja tuki, jotta molempia saa tarpeeksi. (Työterveydenhoitaja 2015).

Vastaanoton takana on laukkuhuone, joka toimii myös vastaanottovirkailijoiden taukotilana. Taukotilassa on kaksi työpöytää ja niiden ääressä työtuolit. Taukotilasta löytyvät myös wc-tilat ja säilytyshyllyjä tavaroille, joita ei tarvitse jatkuvasti työnteossa. Taukotila toimii työntekijöiden ruokailutilana ja tilassa on mikro ja minibaari kaikkien työntekijöiden eväitä varten. Tila on pieni, etenkin huoneen ollessa täynnä matkatavaroita. Tauot pidetään aina laukkuhuoneessa, jossa ei ole varsinaista rauhaa, sillä tilaa käytetään jatkuvasti.

Vastaanottovirkailijoilla on työvaatteina viran puolesta saatu puku. Miehillä on suorat housut, kauluspaita, bleiseri ja solmio. Naisilla on vaihtoehtona hame tai housut, kauluspaita, bleiseri sekä huivi. Sekä miehillä että naisilla tulee olla mustat kengät, naisilla suosituksena ovat korkokengät. Bleiseriin tulee kiinnittää nimikyltti, jossa on nimen ja työtittelin lisäksi Hotel Havenin logo. Vastaanoton henkilökunnan pukuhuoneet sijaitsevat hotellin kellarikerroksessa. Pukuhuoneet ovat erilliset miehille ja naisille. Niissä on lukolliset kaapit henkilökunnalle sekä suihkutilat.

Työsuojeluhallinnon (Työsuojelu 2015) mukaan henkilöstötiloissa tulee olla wc-tilat, juomavettä, ruokailutila, jääkaappi ja mikroaaltouuni omia eväitä varten, helppopääsyinen tila vaatteiden vaihtoon ja kuivaamiseen, lukollinen kaappi, peseytymistilat ja taukotila lepoa varten. Nämä kaikki kriteerit toteutuvat Hotel Havenin vastaanottohenkilökunnan osalta.

4.2 Vastaanoton palvelupolku

Palvelupolku on aika-akseli, jossa kuvataan, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun (Tuulaniemi 2011, 78). Voidaan ajatella, että palvelu on prosessi, joka jaetaan eri palvelutuokioihin ja palvelun kontaktipisteisiin. Näin jokaista osaa voidaan tarkastella ja kehittää yksitellen. Palvelutuokiot palvelupolulla voidaan jakaa neljään eri osaan: palveluun tutustuminen, palvelun saavuttaminen, palvelutapahtuma ja jälkipalvelu. (Tuulaniemi 2011, 78-79.) Vastaanottovirkailijan työpäivän vaiheita ja fyysistä tekemistä voi tarkastella asiakkaan

kulkeman palvelupolun kautta. Fyysiset tekemiset tulevat selkeimmin esiin palvelutapah-
tuman aikana, eli kun asiakas on fyysisesti paikan päällä ja häntä palvellaan.

Vastaanoton päätehtäviin kuuluu asiakkaiden sisään- ja uloskirjaaminen. Näiden lisäksi työtehtäviin kuuluu asiakkaiden tarpeiden huomioiminen, puheluihin ja sähköposteihin vastaaminen, varausten tarkistaminen ja tekeminen, hotellin siisteyden ja järjestelmälli-
syyden ylläpitäminen sekä lähetyksien vastaanottaminen. Päivittäisten työtehtävien aika-
na pääsee liikkumaan vuoron aikana melko paljon, mutta hiljaisempina päivinä työvuoro
saattaa pitkälti mennä seisten vastaanottotiskin takana tietokonenäytön edessä varauksia
ja sähköposteja tehden. Vastaanottovirkailijan fyysistä ergonomiaa tarkastellaan tässä
opinnäytetyössä asiakkaan sisään- ja uloskirjautumisen kautta, sillä ne ovat vastaanotto-
virkailijan päätehtävät, joita tehdään jokaisessa vuorossa riippumatta siitä, onko päivä
hiljainen vai ei. Kuvio 4 esittää asiakkaan kulkeman polun sisäänkirjautumisen yhteydessä
ja kuvio 5 esittää asiakkaan kulkeman polun uloskirjautumisen yhteydessä. Molemmat
kuviot käydään läpi vaiheittain keskittyen vastaanottovirkailijan fyysiseen toimintaan. Ku-
vioiden palvelupolut kuvaavat Hotel Havenin tyypillisiä asiakaskohtaamisia.



Kuvio 4. Asiakkaan sisäänkirjaaminen

Asiakas pyritään ottamaan vastaan jo hotellin pääovilla, eli vastaanottovirkailija kävelee vastaanottotiskin luota viisi porrasta alas ulko-oville. Vastaanottovirkailija tarjoutuu autta-
maan matkalaukkujen kannossa ja nostaa matkalaukut viisi porrasta ylös ja vie ne vas-
taanottotiskin luokse. Jos matkalaukkuja on paljon, vastaanottovirkailija menee asiakasta
vastaan matkalaukkukärryjen kanssa ja kärrää laukut portaattoman takaoven kautta vas-
taanottoon.

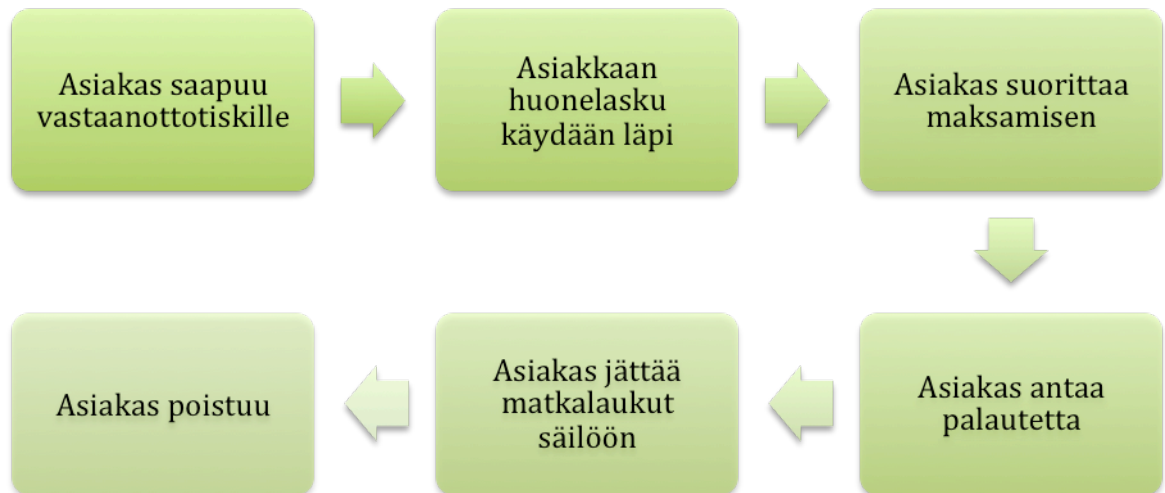
Seuraavaksi asiakkaalta kysytään millä nimellä hänen varauksensa on tehty sekä pyydetään häneltä henkilöllisyystodistus ja luottokortti mahdollisia lisäkustannuksia varten. Asiakkaan ojentaessa pyydettyjä kortteja, vastaanottovirkailija kumartuu vastaanottotiskin yli ottamaan kortit ja tämän jälkeen hän etsii varauksen järjestelmästä. Hän tulostaa majoituskortin ja kumartuu noin kaksikymmentä senttimetriä alas ottamaan sen tulostimesta työtason alta. Hän ojentaa majoituskortin tiskin yli asiakkaalle täytettäväksi.

Samaan aikaan kun asiakas täyttää majoituskorttia, vastaanottovirkailija syöttää asiakkaan tiedot järjestelmään ja tekee asiakkaalle avainkortin. Tätä varten hän ojentuu ottamaan ja aktivoimaan avainkortin näytön vasemmalta puolelta riippumatta siitä kummalla työkoneella on. Ojennuksessa hän suoristaa käden ja kumartuu muutaman senttimetrin sivulle.

Kun vastaanottovirkailija on tehnyt avainkortin, hän ojentaa asiakkaalle takaisin tämän henkilöllisyystodistuksen sekä luottokortin ja samalla ottaa asiakkaalta täytetyn majoituskortin. Majoituskorttien lokero on työtason keskellä alhaalla, eli vastaanottovirkailijan laitaessa majoituskortin lokeroon, hän kumartuu sivulle ja alaviistoon noin parikymmentä senttimetriä. Tämän jälkeen hän ojentaa asiakkaalle avainkortin ja kertoo hotellin perustiedot aamiaisesta langattoman verkon käyttöön. Kertoessaan hissien käytöstä, vastaanottovirkailija näyttää hissien sijainnin ojentamalla kätensä hissien suuntaan ja kertoessaan ravintolasta, hän osoittaa ravintolan suuntaan.

Vastaanottovirkailija tarjoaa asiakkaalle Helsingin karttaa ennen tämän menoa huoneeseen. Mikäli asiakas haluaa kartan, vastaanottovirkailijan tulee jälleen kumartua sivulle ja alaviistoon, sillä kartat sijaitsevat majoituskorttilokeron vieressä.

Kun asiakas on vastaanottotiskillä, häneltä kysytään jälleen, tarvitseeko tämä apua matkalaukkujen kanssa. Mikäli asiakas pyytää apua, vastaanottovirkailija vie matkalaukut matkalaukkukärryn kanssa tai ilman hissiin ja hissistä käytävää pitkin asiakkaan huoneeseen asti.



Kuvio 5. Asiakkaan uloskirjaaminen

Asiakkaan uloskirjautuessa, asiakas saapuu vastaanottotiskin luo ja vastaanottovirkailija kysyy hänen huonenumeroa sekä ojentuu ottamaan avainkortin. Tämän jälkeen vastaanottovirkailija etsii järjestelmästä huonelaskun.

Kun huonelasku on käyty asiakkaan kanssa läpi, vastaanottovirkailija kysyy asiakkaalta maksutapaa ja pyytää asiakkaalta tarvittavan summan käteisenä tai maksukortin. Käteisen tai luottokortin vastaanottamisessa tapahtuu jo tutuksi tullut ojennus asiakasta kohti. Luottokortin maksupäätte on näytön vasemmalla tai oikealla puolella, riippuen työpisteestä. Vastaanottovirkailija ottaa maksupäätteen käteensä, laittaa maksukortin lukijaan ja ojentaa maksupäätteen asiakkaalle tiskille. Mikäli asiakas haluaa maksaa käteisellä, vastaanottovirkailijan tulee tehdä erillinen liike kassan luokse. (Kassan sijaintia ei voida kertoa turvallisuussyistä tässä esimerkissä.) Vastaanottovirkailija ojentuu antamaan maksukortin tai vaihtorahat asiakkaalle.

Maksukuitit tulostuvat itsestään kuittikoneesta, joka sijaitsee näytön vieressä. Vastaanottovirkailija laittaa kuitit kirjekuoreen, jonka hän ottaa työtason sivukaapista. Kirjekuorta ottaessa, vastaanottovirkailija tekee pienen kiertoliikkeen sivulle. Kirjekuori ojennetaan tiskin yli asiakkaalle.

Maksamisen yhteydessä tai maksun jälkeen, vastaanottovirkailija kysyy asiakkaalta tämän viihtyvyydestä. Mikäli asiakas mainitsee jonkin vian, vastaanottovirkailijan tulee kirjata se

saman tien ylös, ettei se unohdu esimerkiksi kiireen keskellä. Yleisin tapa on kirjoittaa se työtasolla olevaan muistilehtiöön.

Mikäli asiakas haluaa jättää matkalaukkunsa laukkuhuoneeseen, vastaanottovirkailija ojentaa asiakkaalle numerotarran ja liimaa sen vastakappaleen asiakkaan matkalaukuun. Tämän jälkeen hän vie matkalaukun kantaen tai vetäen laukkuhuoneeseen, mikä sijaitsee vastaanottotiskin takana. Tämän tapahtuman aikana, vastaanottovirkailija kumartuu useaan otteeseen ja poistuu työpisteeltään hetkellisesti. Mikäli asiakas ei jätä matkalaukkuja laukkuhuoneeseen, vastaanottovirkailija tarjoutuu kantamaan matkalaukut vastaanoton portaat alas ulko-ovelle.

Lopuksi asiakkaalta kysytään taksin tarvetta ja mikäli asiakas sellaisen haluaa, vastaanottovirkailija tilaa taksin tietokonejärjestelmän kautta. Taksi saapuu muutaman minuutin kuluessa tilaamisesta. Vastaanottovirkailija auttaa laukkujen kantamisessa ja saattaa asiakkaan tarvittaessa taksiin.

Edellisistä esimerkeistä voidaan huomata, että kurottamista, nostelua ja ojentelua tapahtuu lyhyessä ajassa usein. Nämä pienet liikkeet eivät välttämättä tunnu merkityksellisiltä yhden asiakkaan kohtaamisessa, mutta vastaanottovirkailijan toistaessa liikkeitä jokaisen asiakkaan kohdalla vaikutukset ovat suuret ja jopa haitalliset. Lisäksi tulee huomioida muut vastaanottovirkailijan työtehtävät ja niistä koituvat työliikkeet sekä seisomatyön asennot. Myös työympäristö, eli valaistus, ääniympäristö sekä lämpötila tulee huomioida kun tarkastellaan vastaanottovirkailijan fyysistä ergonomiaa.

Palvelupolku voi auttaa organisaatiota ja sen työntekijöitä hahmottamaan mitä on hyvä palvelu asiakkaan näkökulmasta. Ymmärtämällä asiakkaan kulkeman polun, asiakkaan tarpeet ja vastaamalla niihin hyvällä palvelulla, yritys erottuu kilpailijoistaan ja parantaa omaa brändiä ja mainetta. (Bitner, Morgan & Ostrom 2007, 4.) Hotel Havenin kaltaisessa luksushotellissa on tärkeää, että henkilökunta ymmärtää asiakkaan odotukset ja osaa tarjota korkeatasoista palvelua asiakkaalle. Hotel Haven edustaa Helsingin hotellikunnan parhaimmistoa, joten on sanomattakin selvää, että esteettisyys on tärkeää hotellille, sillä asiakkaan ensivaikutelma tulee yleensä siitä, mitä hän näkee. Sisustuksen lisäksi asiakas näkee häntä vastaanottavan henkilökunnan ja muodostaa näin ensivaikutelman, joka vaikuttaa hotellin brändiin asiakkaan näkökulmasta. Jos henkilökunta voi hyvin ja sillä on terveellinen työympäristö, se heijastuu asiakkaalle. Mutta myös huonovointisuus ja epä-mukavat työolot näkyvät asiakkaalle. Tämän vuoksi on tärkeä muistaa työhyvinvoinnin ja ergonomian vaikutukset myös tästä näkökulmasta, eli miten asiakas näkee henkilökunnan ja miten se kuva vaikuttaa asiakkaan ensivaikutelmaan ja pidemmällä tähtäimellä yrityk-

sen brändiin ja imagoon.

4.3 Työhyvinvoinnin huomioiminen Hotel Havenissa

Hyvään johtamiseen kuuluu henkilöstön työterveydestä huolehtiminen. Hyvä johtaja ottaa huomioon mahdolliset haitat ja vahingot, jota työntekijöille voi sattua työpaikalla. Terveysteen liittyvät haitat työpaikalla johtuvat usein huonosta ergonomiasta tai puutteellisesta perehdytyksestä työtehtäviin ja työasentoihin. Mikäli johtaja ei itse sovellu perehdyttämiseen tai neuvomaan ergonomiassa, tulee tämän osoittaa tehtävään pätevä henkilö esimerkiksi työterveydenhoitaja. (Työterveydenhoitaja 2015.)

Hotel Havenin vastaanoton henkilökunnasta ja heidän työtehtävistä vastaa ensisijaisesti hotellin johtaja, joka on vastaanottovirkailijoiden lähin esimies. Hotellin johtaja on näkyvästi mukana päivittäisessä hotellin toiminnassa ja pitää huolen työssä viihtymisestä. Hän pitää työilmapiirin rentona ja lähestyttävänä ja hänet on aina helppo tavoittaa joko kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostitse. Hotellin johtaja pitää sopivin väliajoin palaverieita vastaanottohenkilökunnan kanssa. Niissä käydään ajankohtaiset asiat ja tapahtumat läpi. Palaverieissa annetaan myös tilaa mielipiteille ja kehitysehdotuksille. Lisäksi hotellin johtaja pitää kehityskeskusteluja kerran vuodessa tai tarpeen tullen useammin jokaisen vastaanottovirkailijan kanssa erikseen ja hän vastaa myös virkistystapahtumista työporukan kesken.

Työntekijä on ensisijaisesti itse vastuussa omasta hyvinvoinnistaan sekä terveydestään. Työnantaja on kuitenkin vastuussa siitä, että työntekijä perehdytetään työpaikkaansa ja –tehtäviinsä oikeaoppisesti. Myös perehdytys työhyvinvointiin ja työergonomiaan on erittäin tärkeää etenkin, kun kyseessä on uusi työpaikka ja uudet työtavat. Mitä aikaisemmin ja enemmän työntekijä tietää työergonomiasta, sen paremmin hän voi itse perehtyä oikeanlaiseen työtapaan ja ergonomisesti oikeaoppisiin työasentoihin ja näin ennaltaehkäistä mahdollisia vaivoja ja keskittyä tekemään työnsä fyysisesti oikealla tavalla. Ennaltaehkäisyssä on tärkeää, että työntekijä osaa ohjata itseään valitsemaan oikeanlaiset työvälineet ja työasennot työympäristössään. On siis tärkeää, että työntekijälle tarjotaan apua ja tietoa työergonomiasta työpaikalla. Ergonomiasta tulee puhua myös työhyvinvoinnin palvelujen kautta esimerkiksi työhöntulotarkastuksen yhteydessä. Työpaikalla voisi olla myös säännöllistä ohjausta tai tietoisuuksia ergonomiasta työterveyden väen puolelta, jotta neuvot ja tieto ergonomiasta eivät pääse unohtumaan. Etenkin jos työntekijä ei pidä ergonomiasta tärkeänä tai kiinnostavana, aihe saattaa helposti unohtua ja neuvot hyvästä työtavasta jäädä unholaan. (Työterveydenhoitaja 2015.) Jokainen Hotel Havenin vastaanottovirkailija käy työsopimuksen alettua työhöntulotarkastuksessa työterveydenhoitajalla tai –lääkärillä. Työhöntulotarkastuksen yhteydessä vastaanottovirkailija saa perehdytyk-

sen työergonomiasta. Tämän jälkeen ergonomian huomioon ottaminen on jokaisen omalla vastuulla, sillä siitä ei opasteta tai tiedoteta työpaikalla laisinkaan. Vastaanottovirkailijan on aina mahdollista päästä työterveyslääkärin vastaanotolle, mikäli hän kokee terveyshaittoja.

Työhyvinvoinnin tärkeänä osana ovat työsuhte-edut. Kämp Groupin ostettua Hotel Haven Royal Ravintoloilta toukokuussa 2015, vastaanottovirkailijan työsuhte-edut muuttuivat Kämp Groupin mukaisiksi. Luottamuksellisista syistä Kämp Groupin työsuhte-eduista ei puhuta tässä opinnäytetyössä.

4.4 Vastaanottovirkailijan työvuorot

Hotel Havenin vastaanotossa on henkilökuntaa paikalla ympäri vuorokauden. Vastaanoton henkilökunta työskentelee kolmessa vuorossa: aamu-, iltaja yövuorossa. Työntekijät tekevät joko kaksivuorotyötä eli aamu- ja iltavuoroja tai ovat kokoaikaisesti yövuorossa. Hotel Havenin aamuvuoro on klo 7.00 – 15.00, iltavuoro klo 15.00 – 23.00 ja yövuoro klo 23.00 – 7.00. Vuorotyö on levon kannalta haasteellista, sillä esimerkiksi iltavuoron jälkeinen aamuvuoro ei anna mahdollisuutta 7-8 tunnin yönille, mikä on normaali unentarve ihmiselle. Vuorotyö aiheuttaa niin fyysistä kuin henkistäkin kuormitusta. Työvuorossa on aina kaksi vastaanottovirkailijaa ja usein yksi harjoittelija. Tämä auttaa työtehtävien jaossa ja taukojen pitämisessä. Työtoverista on myös tukea ja turvaa sekä seuraa työvuoron aikana.

Hotellialan vuorotyöntekijät valittavat eniten vuorotyön aiheuttamista kuormituksesta, uniongelmistä ja vatsavaivoista. On luonnollista, että nämä ongelmat nousevat lähes aina esille, kun vuorotyöläiseltä kysytään mikä on ongelmallisinta vuorotyössä. Vuorotyö väsyttää ja työaika saattaa sekoittaa monen vuorotyöläisen sosiaalisen elämän, sillä työaikojen ja vapaa-ajan sovittaminen ystävien ja perheen kanssa saattaa olla jopa erittäin hankalaa. (Työterveydenhoitaja 2015.)

5 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää Hotel Havenin vastaanoton työergonomian nykytaso ja laatia tutkimusmenetelmien pohjalta kehitysehdotuksia ergonomisempaan työympäristöön. Kehitysehdotukset laadittiin hotellin laajennusta ajatellen. Tutkin Hotel Havenin vastaanoton työntekijöiden omakohtaisia kokemuksia työpaikan ergonomiasta. Valitsin tutkimukseni tekemuodoksi puolistrukturoidun kyselyn, jonka lähetin sähköisesti kaikille tällä hetkellä Hotel Havenissa työskentelevälle vastaanottovirkailijalle lokakuussa 2015. Kysely on liitteenä tässä opinnäytetyössä (liite 11 ja liite 12). Virkailijoita on yhteensä 12, joista 11 vastasi kyselyyn. Vastaaajista kahdeksan on vakituudessa työsuhteessa ja kolme osaaikaisina työntekijöinä ja he tekevät vuoroja useasti viikossa. Neljä vastaajista on miehiä ja loput seitsemän on naisia. Vastaanottovirkailijoiden pituus vaihtelee 145 senttimetrillä 185 senttimetriin. Heidän ikänsä on 24 ja 40 vuoden välillä ja heillä on työkokemusta Hotel Havenista puolesta vuodesta noin kuuteen vuoteen.

Tutkimukseni on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään tulkitsemaan ja ymmärtämään haastateltavan henkilön ilmaisuja ja näkökulmia. Tutkija pyrkii olemaan vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa (Tilastokeskus 2015). Tutkimuksessani tärkeämpää on nimenomaan laatu eikä määrä, halusin saada kattavia vastauksia ja mielipiteitä työtovereiltani esitettyihin kysymyksiin yhteisen työpaikkamme ergonomiasta. Lisäksi tutkimukseni kohderyhmä on pieni, sillä Hotel Havenin vastaanotossa työskentelee vain 12 henkilöä ja tutkimukseni käsittää nimenomaan vain Hotel Havenin vastaanottovirkailijat. Määrällisessä tutkimuksessa kohderyhmä valitaan yleensä satunnaisen otannan kautta ja osallistujien lukumäärä on useita kymmeniä, kun taas laadullisessa tutkimuksessa suositaan pientä ja tarkkaan valittua kohderyhmää. Yleisimmät menetelmät kerätä aineistoa laadulliseen tutkimukseen ovat haastattelu, havainnointi, kysely ja tieto erilaisista dokumenteista (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71).

Valitsin aineistokeruumenetelmäksi sähköisen kyselyn. Valitsin kyseisen aineistokeruumenetelmän siksi, että kyselyni kohderyhmä oli helpoin ja tehokkain tavoittaa sähköisesti. Kohderyhmäni kaikki jäsenet työskentelevät vuorotyössä ja sen vuoksi esimerkiksi haastattelu jokaisen kanssa erikseen tai yhdessä ei onnistunut erinäisten aikataulujen takia.

Kyselyn haasteena on se, ettei kyselijä pysty selvittämään kysymyksiään tai esittämään mahdollisia lisäkysymyksiä vastaajalle. Lisäksi kyselijä olettaa, että jokainen vastaaja pysyy ilmaisemaan mielipiteensä selkeästi kirjallisesti ja että vastaajat ovat luku- ja kirjoitustaitoisia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Vaikka lähetin kyselylomakkeen jokaiselle vastaajalle sähköpostitse, olin kaikkien vastaajien kanssa työvuorossa tutkimukseni aikana, eli

vastaajilla oli tilaisuus kysyä minulta tarkentavia kysymyksiä ja minun oli mahdollista kysellä kyselylomakkeiden perään.

Valitsin tutkimusmuodoksi puolistrukturoidun kyselylomakkeen. Kysymyksiä oli yhteensä 10 ja jokaiseen kysymykseen pystyi vastaamaan avoimesti omaa mielipidettä ilmaisten. Vältin kysymyksiä, johon vastaaja pystyi vastaamaan ainoastaan kyllä tai ei, sillä halusin laajempia ja informatiivisempia vastauksia. Puolistrukturoiduilla kysymyksillä johdatetaan vastaaja aiheeseen ja teemaan, mutta annetaan tämän ilmaista mielipiteensä ja ajatuksensa vapaasti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74-75). Lähetin kyselylomakkeen kaikille sekä suomeksi että englanniksi, sillä kolme työntekijää on ulkomaalaistaustaisia. Kaikki Hotel Havenin vastaanottovirkailijat puhuvat moitteettomasti sekä suomea että englantia. Molemmat kyselylomakkeet ovat liitteinä opinnäytetyössä.

Lähetin kyselylomakkeen kaikille 12:lle vastaanottovirkailijalle saatesanojen kanssa. Saatesanat olivat myös sekä suomeksi että englanniksi. Kehotin jokaista käymään kysymykset rauhassa läpi ja miettimään vastauksia kehitysehdotuksia ajatellen. Saatesanat löytyvät liitteistä (liite 9 ja liite 10). Annoin vastausaikaa viisi päivää, jota suurin osa vastaajista noudatti hyvin. Kolme vastaajista vastasi muutaman päivän myöhässä. Kahdeksan vastaajista suoritti kyselyn vastaamalla itsenäisesti kyselyyn ja lähettämällä sen takaisin minulle sähköpostitse. Kaksi vastaajaa kirjoitti käsin vastaukset paperille ja antoivat lomakkeen kasvotusten työvuorossa. Yksi suoritti kyselyn suullisesti minun käytyäni kyselylomakkeen kysymykset läpi hänen kanssaan työvuoron aikana. Yksi henkilö jätti vastaamatta kyselyyn tuntemattomasta syystä.

Laadin kysymykset itse havainnoimalla Hotel Havenin vastaanottoa työympäristönä ergonomiselta kannalta, haastatteleamalla erästä työterveydenhoitajaa aiheesta sekä käyttäen apuna Rasan ja Ketolan teosta *Näppärä*. Näppärä-teos on laadittu ensisijaisesti työterveyshuolto- ja työsuojeluhenkilöstölle sekä työsuojelutarkastajille, jotka arvioivat toimistojen työoloja päivittäin (Rasa & Ketola 2002, 3). Mietin alkuun, miten ergonomia näkyy ja tuntuu omassa työvuorossa ja mitä jäin kaipaamaan ergonomisesti työpisteelleni ja työympäristööni. Tutkittuani ergonomiaa aiheena opinnäytetyöhöni, tarkastelin ergonomisia puitteita enemmän työpaikallani ja kirjasin niitä ylös itseäni varten. Käytin havainnoimisessa apuna Näppärä-teoksen arviointiperusteita, jotka löytyvät liitteistä (liite 8). Opinnäytetyöni ollessa hyvällä mallilla teoriaosuuden suhteen, kävin haastattelemassa työterveydenhoitajaa pääkaupunkiseudun yksityisellä lääkäriasemalla. Häneltä kysyin yleisesti työergonomiasta ja hotellialan ihmisten vaivoista ergonomiaan liittyen. Haastattelupohja on opinnäytetyön liitteenä (liite 7). Lopuksi käytin kyselylomakkeen kysymysten järjestykseen ja aihepiirien valintaan Näppärä-teoksen arviointiperusteita.

Kyselylomakkeen kysymykset voidaan jakaa viiteen osaan. Kyselylomakkeen rakenne mukailee tämän työn kolmannen kappaleen, eli fyysisen ergonomian runkoa. Ensimmäiset kolme kysymystä käsittelevät työtilaa ja työympäristöä. Kysymyksissä keskitytään valaistukseen, lämpötilaan, meluun ja työpaikan taukotilaan. Seuraavat kolme kysymystä liittyvät työasentoihin ja niistä johtuvien mahdollisten vaivoihin. Kolmannessa osassa kysellään työpisteen kalustosta ja välineistä, joilla on suuri painoarvo tulosten analysoinnin kannalta. Neljäs osa käsittelee kysymyksen perehdytyksestä ja lopuksi vastaajalle esitetään avoin kysymys sekä hyvistä että kehitettävistä puolista työympäristön ergonomiasta.

6 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa käsitellään kyselylomakkeen kautta saadut tutkimuksen tulokset. Tuloksia käsitellään aihe kerrallaan. Aiheet ovat tämän opinnäytetyön kolmannen kappaleen mukaiset.

6.1 Vastaanoton työympäristö

Vastaanoton työympäristö käsittää valaistuksen, lämpötilan ja melun. Kyselyssä on yksi kysymys kutakin aihealuetta koskien.

Kaikki yksitoista vastaajaa kokivat valaistuksen hyväksi vastaanotossa ja omalla työpisteellään. Valaistusta luonnehdittiin luonnolliseksi, pehmeäksi ja riittoisaksi. Vastaanoton suuret ja avarat ikkunat saivat kolmelta vastaajalta erityishuomiota; he kokivat avarat ikkunat hyödyllisiksi valon suhteen, mutta myös mukavaksi maisemaksi työvuoron ajaksi. Kaksi vastaajaa mainitsi positiiviseksi asiaksi valaistuksen säädettävyyden sekä vastaanottotiskin että takahuoneen yhteydessä. He kertoivat, että ilt-aikaan on mukava himmentää vastaanoton valaistusta takaamaan paremman ja viehättävämmän tunnelman asiakkaille ja takahuoneesta on mukava laittaa valot pois päältä tauon aikana, jotta silmät saavat lepoa kirkaalta työvalolta. Kaksi vastaajista kiinnitti huomiota tietokoneen näytön valoon; molempien mielestä oli mukavaa, että myös näytön kirkkautta saa säädelyä oman maun mukaan. Yksi vastaajista oli tyytyväinen valojen laatuun ja väriin. Yksi antoi negatiivista palautetta LED-valoista vastaanoton alueella. Himmennettäessä ne välkkyvät hiukan ja tämä on silmille ärsyke etenkin väsyneenä yövuorossa toimittaessa.

Työpisteen lämpötila jakoi mielipiteitä. Viisi vastaajista olivat tyytyväisiä lämpötilaan vuodenajasta riippumatta. He olivat sitä mieltä, että kesäisin vastaanotossa ei ole liian kuuma eikä talvisin liian kylmä. Heistä neljä mainitsi työpisteen olevan hyvin sijoitettu ulko-ovia ajatellen, ulkoa ei tule vetoa laisinkaan työpisteelle. Kolme heistä myös mainitsi, että lämpötilaa pystyy säätelemään ilmastoinnin ja pienen irtotuulettimen avulla.

Neljä vastaajista olivat sitä mieltä, että kesäisin vastaanotossa on kuuma ja he hikoilevat työvuoronsa aikana. Jokainen heistä myös mainitsi pienen irtotuulettimen tuovan helpotusta kuumuuteen. Kaksi heistä mainitsi irtotuulettimen kuitenkin olevan ainoa hotellissa ja sekin on joskus asiakaskäytössä, ollen näin heidän mukavuudestaan pois. Yksi näistä viidestä vastaajista, joka koki lämpötilan olevan kuuma kesäisin, kertoi työasun olevan tukala etenkin kesäisin. Hänen mielestään työunivormu on liian paksu, vaikka materiaali onkin hengittävää ja nopeasti kuivuvaa.

Kaksi vastaajista koki lämpötilan olevan liian korkean sekä kesäisin että talvisin. Liian lämpimään lämpötilaan toinen kertoi ratkaisuksi jättävänsä hotellin pääovet auki useasti vuoronsa aikana. Näin vastaanottoon virtaa raikasta ja viileää ulkoilmaa. Sama vastaaja oli sitä mieltä, että lämmin lämpötila ei kuitenkaan haittaa hänen työntekoansa, mutta on epämiellyttävän tuntuinen. Toinen kertoi liian korkean lämpötilan olevan esteettinen haitta, sillä hikoilu saattaa joskus näkyä asiakkaille.

Kolme vastaajista mainitsivat lämpötilan olevan hetkellisesti liian korkea silloin kun on liikkunut aktiivisesti laukkuja nostellen ja kerrosten välillä liikkuen. Jokainen heistä sanoi lämpötilan kuitenkin johtuvan siitä, että itse liikkuu ripeästi asiakasta varten ja näin ollen kova liikkuminen saattaa hikoiluttaa hetkellisesti. Kukaan heistä ei kokenut tämän olevan ongelma vaan ainoastaan hetkellinen epämukavuus.

Kukaan vastaajista ei tuntenut vastaanotossa haitallista melua. Kahdeksan vastaajista kertoivat mahdollisen melun tulevan aulabaarista, joka on vastaanottoa vastapäätä samassa kerroksessa. Kenenkään heidän mielestä melu ei kuitenkaan kantaudu vastaanottoon asti ja näin vastaanotossa on aina rauhallista työskennellä. Kaksi vastaajista kehuivat vastaanoton ikkunoiden äänieristystä ja kertoivat, ettei kadulta kantaudu koskaan melua sisälle.

6.2 Vastaanottovirkailijan työasennot ja niistä johtuvat mahdolliset haitat

Kolme vastaajista olivat täysin tyytyväisiä omaan työasentoonsa ja mahdollisuuksista vaihdella asentoa työvuoron aikana. Kaikki kolme olivat sitä mieltä, että työasennot ovat mukavia ja työpisteen kalusteet tukevat työasentoja ja -liikkeitä.

Viisi vastaajista olivat tyytyväisiä seisomatyöhön, sillä heidän mielestä seisominen on parempi ja terveellisempi vaihtoehto kuin jatkuva istuminen. Jokainen heistä mainitsi liikkuvansa työvuorojensa aikana. Tämä helpottaa jatkuvaa seisomista ja takaa sen, ettei tule seistyä samassa asennossa koko työvuoroa. Yksi heistä mainitsi seisovansa ryhdittömästi silloin kun asiakkaita ei ole paikalla. Se on hänestä rentouttavan oloista, mutta ajatteli sen olevan ergonomisesti epäterveellistä. Yksi näistä viidestä vastaajasta kertoi ryhdin pysyvän hyvänä seisomisen ansiosta, mutta sanoi sen olevan väsyttävää vuorojen jälkeen. Kolme näistä viidestä vastaajasta kertoivat seisomisen käyvän jaloille. Yksi vastaajista mainitsi vaihtavansa työkengät vuoron aikana korkeista matalampiin, jotta jalat saisivat lepoa ja vaihtelua vuoron aikana. Yksi vastaajista toivoi tuolia vastaanottoon, jotta voisi istua ja seistä vuorotellen vuoronsa aikana.

Kolmen vastaajan mielestä seisominen päätyöasentona ei ole mukavaa ja siitä koituu paljon heille vaivaa. Jokainen heistä oli sitä mieltä, että etenkin työtason korkeus sekä tuolittomuus vastaanotossa ovat syy siihen, miksi he kokevat työperäisiä vaivoja. Myös yksi näistä kolmesta kertoi vaihtelevansa jalkineita korkeista mataliin vuoron aikana. Hän totesi sen auttavan jalkapohjiin kohdistuneeseen paineeseen, mutta samalla häiritsevän työasentoa sen takia, koska kenkien korkeus muuttaa omaa pituutta, eikä työtasoa saa säädettyä sopivan korkuiseksi.

Kolme vastaajista eivät ole milloinkaan työvuorojensa aikana tai niiden jälkeen tuntenut lihaskipuja tai muita vaivoja työasennosta tai työliikkeistä johtuen. Heistä kukaan ei ole ollut milloinkaan pois töistä työperäisistä vaivoista johtuen. Yksi heistä mainitsi harrastavansa paljon liikuntaa vapaa-aikanansa ja tekevänsä paljon kehonhuoltoa, mikä on hänen mielestään ennaltaehkäissyt mahdollisia työperäisiä vaivoja.

Kahdeksan vastaajaa kertoi tunteneensa kipuja kehossaan työpäivän aikana tai sen jälkeen. Näistä kuusi vastasi tarkentavammin kivun olevan selässä painavien laukkujen ja muiden painavien esineiden nostamisen sekä jatkuvan seisomisen takia ja kolme viittasi myös hartiakipuihin selkäkipujen yhteydessä. Neljällä oli niskakipuja työasennon takia. He joutuvat katsomaan näyttöä alaviistoon työtason korkeuden takia. Seitsemän kipua tunteesta vastaajasta kuvailivat jalkakipuja jatkuvan seisomisen takia. Yksi kertoi tuntevansa ajoittaista kipua myös silmissä näyttöpäätetyön takia.

Seitsemän vastaajista ei ole koskaan joutunut olemaan töistä pois työperäisten kipujen takia. Yksi vastaajista kertoi miettineensä ilmoittautumista sairaaksi työperäisten selkä- ja niskakipujen takia, mutta ei ollut sitä tehnyt. Kaksi heistä mainitsivat harjoittavansa paljon kehonhuoltoa sen vuoksi, ettei töistä tarvitse olla pois. Toiselle näistä työperäiset kivut tulivat yllätyksenä hänen aloitettuaan työt vastaanotossa. Hän ei osannut aavistaa, että työvuoron aikana keho tulee olemaan niin kovassa fyysisessä kuormituksessa.

Neljä vastaajista olivat joutuneet ottamaan muutaman päivän sairauslomaa töistä aiheutuneiden kipujen vuoksi. Kahdella nämä kivut olivat selkäkipuja. Toisella selkäkipu todettiin noidan nuoleksi, eli lantion tyräksi. Kaksi muuta olivat olleet poissa kovien niskakipujen takia.

6.3 Vastaanoton taukotilat ja tauot

Yhdeksän vastaajista olivat sitä mieltä, että taukotilan sijainti vastaanottotiskin takana takatoimistossa on oikein hyvä ottaen huomioon hektisen työnkuvan. Kaikkien heidän mie-

lestä tauolta on helppo ja nopea tulla vastaanottotiskille auttamaan työkaveria kiireen tullen. Yksi vastaajista mainitsi myös taukotilan molemmat sisäänpääsy, jotka toimivat kätevästi etenkin kiireen keskellä. Kaksi vastaajaa eivät pidä taukotilan sijainnista sen vuoksi, ettei se takaa rentouttavaa eikä rauhallista keskeytymätöntä taukoa.

Seitsemän vastaajaa kokivat, että taukotilan puitteet ovat toimivat ja sopivat. Lisäksi yksi vastaajista oli iloinen, että wc-tilat löytyvät taukotilasta, mutta hän ei ollut muuten tyytyväinen taukotilan puitteisiin. Hänen lisäksi kolme muuta vastaajaa olivat sitä mieltä, ettei taukotila ole sopiva tauoille, sillä tilan yhteydessä on myös hotellin laukkuhuone. Kaikki neljä olivat sitä mieltä, että etenkin kiireisenä aikana ja hotellin ollessa täynnä, laukkuhuone täyttyy liiaksi vieden tilan varsinaisesta taukotilasta. Tällöin taukoa ei ole mukava tai rentouttava pitää laukkujen keskellä. Yksi vastaajista myös mainitsi, että häntä häiritsee, että asiakkaiden on mahdollista nähdä taukotilaan oven ollessa auki. Kaksi vastaajista toivoisi taukotilan olevan suurempi venyttely- ja verryttelyliikkeitä varten. Kahden mielestä taukotilassa tulisi olla sohva, jotta työvuoron aikana voisi heittäytyä pitkäksi hetkeksi ja näin rentoutua. Samat kaksi vastaajaa olivat sitä mieltä, että kaikkien vastaanottovirkailijoiden eväiden jääkaappina toimiva minibaari on aivan liian pieni kaikkien eväitä varten.

Tauot ovat neljän vastaajan mielestä sopivat ja taukoja on riittävästi työvuoron aikana. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että tauot eivät ole sopivia kiireen vuoksi ja niitä ehtii pitää mään harvoin, mutta se ei häntä haittaa. Kaikki loput kuusi vastaajaa eivät pidä taukoja riittävinä eikä rentouttavina kiireen ja tilan takia.

6.4 Vastaanoton työkalusto ja –välineet

Työkalustoon ja –välineisiin täysin tyytyväisiä olivat kuusi vastaajista. Viidellä heistä ei ollut muuta kommentoitavaa kuin, että heidän työkalusto on mukava ja hyvällä etäisyydellä työpisteestä. Yksi heistä kehui vastaanottotiskin korkeuden olevan sopiva hänelle ja näppäimistön alla oleva puinen tukipölkky oli hänelle sopiva tuki. Lisäksi hän oli mielissään, etteivät kaikki työvälineet ole käsien ulottuvilla ja sen vuoksi saa liikuntaa kun joutuu osan työvälineistä hakemaan muualta.

Neljä vastaajista olivat osittain tyytyväisiä työkalustoon ja työvälineisiin. Kaksi heistä pitivät pehmustettua mattoa oikein mukavana työalustana ja kaksi olivat sitä mieltä, että näppäimistön alla oleva tukipölkky on hyvä säätelyä varten. Yksi mainitsi myös työtason tilavuuden olevan erinomainen työvälineitä varten. Työtason säädeltävän ominaisuuden puuttuminen vaikutti kaikkiin neljään negatiivisesti työkaluston suhteen. Heidän mielestä on kohtuutonta, että erimittaiset työntekijät työskentelevät saman korkuisen työpisteen

äärellä päivittäin. Yksi heistä kaipasi myös tuolia työväliseksi ja yksi kaipasi lisää tarjoilu-kärryjä hektisten iltojen ja yöllisten huonepalvelutilausten varalle.

Kaksi vastaajaa mainitsivat matkalaukkukärryn ja siitä jarrujen puuttumisen. Molemmat mainitsivat Unioninkadun alamäen, jonka varrella hotellin pääsisäänkäynti on. Heidän mielestään matkalaukkukärryn kanssa on hankala mennä kadulle auttamaan asiakasta laukkujen kanssa, sillä matkalaukkukärry ei pysy paikallaan vaan lähtee rullaamaan alas Kauppatorille päin. Toinen vastaajista mainitsi myös sivuoven ja siitä puuttuvan mekanismin, joka pitää oven auki. Kun matkalaukkukärry karrätään hotelliin, käytetään hotellin sivuovea. Sivuovea tulee pitää itse auki ja samaan aikaan työntää matkalaukkukärryt ovesta sisään. Tämä on hankalaa etenkin silloin, kun laukkuja on kärryn kyydissä paljon. Kärryn jarrut auttaisivat laukkujen lastaamisessa pitämällä kärryä paikallaan ja sivuoven mekanismi auttaisi pitämään ovea auki, jotta karräämisestä tulisi helpompaa. Molemmat vastaajista mielsivät matkalaukkukärryn tärkeäksi ja paljon käytettäväksi työväliseksi.

Yhden vastaajan mielestä työkalusteet ovat huonot, sillä säätömahdollisuuksia ei ole juuri lainkaan ja työpisteellä kaikki on liian matalalla häntä varten. Hän ilmaisi myös huolensa muiden työntekijöiden pituuksien huomioimisesta. Työntekijöiden pituuseroja ei ole huomioitu lainkaan yhteisessä ja jaetussa työpisteessä.

6.5 Vastaanottoon ja ergonomiaan perehdyttäminen

Kolme vastaajista olivat saaneet työergonomiasta tietoa työpaikalta. Kaksi kertoi saaneensa tietoa suoraan hotellilta ja toinen kertoi saaneensa tietoa Kämp Groupilta. Lisäksi yksi heistä oli tutkinut ergonomiasta omatoimisesti internetistä. Kaksi heistä olisivat tyytyväisiä saadessaan lisätietoa työergonomiasta.

Kaksi vastaajaa ei ollut saanut minkäänlaista tietoa mistään. Toisen mielestä olisi mukavaa saada tietoa työergonomiasta, kun taas toinen ei kokenut tarvitsevansa minkäänlaista tietoa ergonomiasta.

Loput kuusi vastaajaa olivat saaneet tietoa muuta kautta, osa heistä useasta paikasta. Neljä olivat selvittäneet omatoimisesti mitä työergonomia on, neljä olivat saaneet tietoa työtovereiltaan kyselemällä ja juttelemalla aiheesta, kaksi olivat opiskelleet aihetta koulussa ja aihe oli tuttu myös edellisistä työpaikoista ja samat kaksi mainitsivat myös saaneensa tietoa työterveydenhoitajalta työhöntulotarkastuksen yhteydessä. Kaikki kuusi halusivat saada lisätietoa työergonomiasta.

6.6 Vastaanoton positiiviset asiat ergonomian kannalta

Jokainen vastaaja oli tyytyväinen pehmustettuun mattoon työalustana ja mainitsi sen helpottavan seisomatyötä. Kolme vastaajaa mainitsivat näppäimistön tukipölkyn tässä kohtaa sekä kolme kehuivat myös valaistuksen olevan kunnossa työpisteellä. Kolme pitivät seisomatyötä ergonomian kannalta parempana vaihtoehtona kuin istumatyötä. He kokivat sen olevan terveellisempää keholle ja helpompaa liikkuvuuden kannalta.

Yksi vastaaja mainitsi melun vähäisyyden vastaanotossa, vaikka vilkkaina iltoina, aula-baarissa on todella paljon asiakkaita, joista yleensä lähtee paljon ääntä. Baarin melu ei kuitenkaan kuulu vastaanottoon laisinkaan, vaan vastaanotossa voi rauhassa työskennellä ja kuunnella omaa valintaista, vastaanottoon sopivaa, musiikkia pitämään hyvää työvireyttä yllä.

Yhden vastaajan mielestä työergonomian tunnistaminen ja tiedostaminen työnantajan puolelta on hyvin esillä palavereissa. Lähes joka palaverissa aiheesta on puhuttu ja sen kautta saatu vastaanottoon ergonomisia ratkaisuja kuten pehmustettu matto sekä tukipölkky näppäimistön alle tuomaan hieman enemmän säätömahdollisuutta.

Yksi vastaaja kertoi ovien lukitsemismahdollisuuden vastaanotosta erittäin hyväksi asiaksi. Pääovet sekä sisäpihalle johtavat ovet ovat lasiset liukuovet. Kaikki ovet voidaan lukita kääntämällä vipua, joka sijaitsee vastaanottotiskillä. Tämä on vastaajan mielestä myös ergonomisesti hyvä asia, sillä siihen ei tarvitse voimaa eikä keho kuormitu siitä millään tapaa. Lukitseminen on myös turvallisuuden vuoksi helpompaa hallita yhdestä paikasta. Virkailijan ei tarvitse mennä uhkaavan tilanteen sattuessa lähelle ulko-ovia vaan hän voi lukitsemisen aikana esimerkiksi soittaa vartijat paikalle.

Tietokoneen näytön sijainti ja säädeltävyys oli yhden vastaajan mieleen. Hänen mukaansa tietokoneen näyttöjä on helppo säätää omaa katsetta ja pituutta ajatellen, näytön kirkkaus on yleensä asennettu sopivaksi tai sitä voi helposti itse säätää mieluisaksi ja lisäksi näppäimistön etäisyys näytöstä on hyvä.

6.7 Vastaanoton kehitettävät asiat ergonomian kannalta

Työtason säädeltävyys oli yhdeksän vastaajan mielestä ehdoton kehityskohta työpisteellä. Seitsemän vastaajaa ihmettelivät ehdotuksen lisäksi, miten työpöydän säätömahdollisuutta ei ole otettu aikaisemmin huomioon. Neljä heistä lisäsi vielä työntekijöiden pituuserojen olevan huomattava ja siihen tulisi puuttua pikimmiten. Kaksi vastaajista yhdistivät tietoko-

neen näytön säädeltävyyden työtasoon; työtason säädeltävyyden yhteydessä myös näyttöä pystyisi säätämään.

Kaksi vastaajista pitivät viittä porrasta, jotka johtavat pääovien luota vastaanottoon, hankalina etenkin silloin, kun asiakasta tulisi auttaa matkalaukkujen kanssa. Portaiden vieressä olevaa ramppia ei pysty käyttämään sen pienen koon ja sen yläpuolella olevan kaiteen takia, eli matkalaukut tulee aina nostaa portaat ylös, mikä on kahden vastaajan mielestä hankalaa työpuvun, työkorkojen sekä matkalaukkujen painon vuoksi. Toinen vastaajista ehdotti kaiteen poistamista, jotta matkalaukuille tehty ramppi saataisiin oikeaoppisesti käyttöön.

Kaksi vastaajaa mainitsivat matkalaukkukärryn jarrujen puuttumisen ja ehdottivat jarrujen asentamista, jotta matkalaukkukärryjä olisi helpompi käyttää pienessä alamäessä hotellin sisääntulon luona. Matkalaukkukärryjen yhteydessä toinen ehdotti myös sivuoveen asetettavaa mekanismia, mikä pitää oven auki itsestään ja näin muun muassa matkalaukkukärry on helppo kärrätä sisään hotelliin.

Yksi vastaajista koki pääovien tuulikaapin muovimaton haitalliseksi sen reikien takia. Niihin on hänen mukaansa jäänyt asiakkaita sekä työntekijöitä koroistaan kiinni ja näin ollen kaatuminen on ollut lähellä. Hän ehdotti maton vaihtoa sileämpään malliin.

Kaksi vastaajaa kaipasivat lisätietoa työergonomiasta ja oikeaoppisista työasunnoista ja hyvistä venyttelyliikkeistä, joita voi suorittaa niin tauoilla kun työvuoron päätteeksikin. Toisen mielestä olisi myös hienoa saada neuvoja vuorotyöntekijälle sopivista terveellisistä elämäntavoista kuten ruokailusta ja levosta. Toisen mielestä myös mahdollisista ergonomiataukevista yhteistyökumppaneista, kuten hierojista, tulisi saada enemmän tietoa esimerkiksi palavereiden yhteydessä. Hän ehdotti, että hotelli voisi ruveta yhteistyöhön kenkäliikkeen kanssa, josta saisi ergonomisia työkenkiä edullisesti. Tämä ehdotus tuli myös eräältä toiselta vastaajalta.

Kaksi vastaajista ehdotti satulatuoleja vastaanottotiskin taakse. Toinen heistä korosti satulatuolin ulkonäköä, että sen tulisi olla esteettisesti myös kaunis, jotta se sopii vastaanoton tyyliin. Kumpikin vastaajista olivat sitä mieltä, että satulatuoleista olisi paljon mukavuutta työntekijöille. He jaksaisivat paremmin työvuorossa eikä tyylikkääät tuolit saisi kritiikkiä asiakkailta, vaikka he tuolit näkisivätkin tiskin sivulta. Yksi vastaajista ehdotti tankoa tuolien sijaan. Tangon voisi asentaa vastaanottotiskin takaseinälle, jotta siihen voisi nojata työpäivän aikana näyttämättä ryhdittömältä asiakkaille.

Puhelimesta ei mainittu työvälineistä kysyttäessä, mutta yksi vastaajista ehdotti sankaluureja, eli mikillä varustettuja kuulokkeita. Sankaluureja voisi pitää työvuoron aikana lanka-puhelimen sijaan. Hänen mielestään puhelimeen vastattaessa käytetään aina myös tietokonetta, jolloin työasento on hyvin epäedullinen ergonomisesti kun puhelinluuria pidetään pään ja hartian välissä sekä samalla käytetään näppäimistöä. Sankaluureilla työasento säilyisi terveellisenä.

Kolmen vastaajan mielestä säädeltävän työtason lisäksi tärkeä kehitysalue on taukotila ja laukkuhuone. Kaikki kolme olivat sitä mieltä, että molempia tiloja tulisi suurentaa ja tilat tulisi erottaa toisistaan.

7 Pohdinta

Tässä luvussa esitellään tulosten pohjalta syntyneet johtopäätökset ja annetaan kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia. Luvun lopussa arvioidaan opinnäytetyön prosessia ja omaa oppimista.

Työergonomia kiinnostaa minua valtavasti, sillä olen itse vastaanottovirkailijana Hotel Havenissa ja näin aihe koskettaa minua henkilökohtaisesti. Työpiirissäni ollaan erittäin aktiivisia oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen ja sen vuoksi työoloihin on hyvä kiinnittää huomiota, jotta oma hyvinvointi säilyy myös työssä. Halusin tehdä tutkimukseni työntekijöiden näkökulmasta, sillä heillä on työergonomiasta paras mahdollinen kuva ja näin myös parhaimmat kehitysehdotukset koskien omaa työympäristöään. Lisäksi halusin selvittää, onko muille aiheutunut työperäisiä vaivoja, sillä itse olen kärsinyt työperäisistä vaivoista vastaanottovirkailijan työtehtävissä.

Työni aloittaessa, luin paljon työhyvinvoinnista, sen eri osa-alueista ja tekijöistä sekä työstä johtuvasta kuormituksesta. Työhyvinvointi on minua kiinnostava aihe ja mielestäni siihen paneudutaan aivan liian vähän työmaailmassa omien kokemusteni perusteella. Työhyvinvointi on hieno ja trendikäs sana, mutta sen sisäistäminen vaatii tutkimista, jotta sitä pystyy heijastamaan ja soveltamaan omaan työpaikkaan sopivaksi. Onneksi työhyvinvoinnista löytyy nykyisin paljon tietoa niin kirjoista kuin internetistäkin ja työhyvinvointiin kouluttautuneita asiantuntijoita on mahdollista palkata esimerkiksi konsultiksi työpaikalle. Työhyvinvointia tutkiessani, ymmärsin lopuksi, kuinka hyödyllinen asia työhyvinvointi voi yksinkertaisuudessaan olla: kaikki lähtee työntekijöistä ja kun he voivat hyvin, koko yritys voi hyvin.

Olin positiivisesti yllättynyt kuinka mielenkiinnolla tutkimukseni otettiin vastaan työpaikalla. Kun kerroin aiheesta ja että tavoitteenani on selvittää mitä ergonomisia muutoksia vastaanottoon mahdollisesti tarvittaisiin, työtoverini antoivat reippaasti ideoita ja jakoivat omia kokemuksiaan kasvotusten. Kun lähetin kyselylomakkeen sähköpostitse kaikille, mielenkiinto ja innostus eivät näkyneet täysin samanlaisina vastauksissa. Vastauksissa oli toki runsaasti tietoa ja pohdintaa, mitkä auttoivat minua tutkimustulosten analysoinnissa. Uskon, että sain suurimman osan vastaajien ajatuksista kiinni. Kaikkien vastattua, pohdin millaisia tuloksia olisin saanut, jos olisin haastatellut jokaista kasvotusten. Jokaisen yksittäiseen haastatteluun eikä ryhmähaastatteluun kuitenkaan löytynyt sopivaa ajankohtaa vuorotyön luonteen takia. Olin eri tutkimusmenetelmien punnitsemisen jälkeen varma siitä, että kyselylomakkeen valitseminen tutkimusmenetelmäksi oli minun tutkimukseeni sopivin menetelmä sen tavoitettavuuden ja puolistrukturoitujen kysymysten perusteella. Olin tyy-

tyväinen valintaani ja mielestäni tutkimustulokset vastasivat paljolti siihen, mitä olimme työtovereideni kanssa puhuneet.

Vastauksissa ei ollut yllättäviä aiheita tai kehitysehdotuksia. Tästä olinkin tyytyväinen, sillä se vain vahvisti omia havainnointejani ergonomiasta. Eniten mainintaa saivat työtaso, taukotilat sekä työperäiset vaivat. Nämä ovat minunkin mielestä kehitettävät kohteet ja huolenaiheet vastaanotossa. Näistä olemme myös puhuneet eniten vastaanotossa kun puheenaiheena on ollut työergonomia.

Vastaanottotiimin jäsenten ominaisuuksissa ja työkokemuksissa on hyvin paljon erilaisuuksia, minkä vuoksi olinkin kiinnostava havaita vastauksissa paljon samankaltaisuutta. Samankaltaiset vastaukset esimerkiksi työperäisistä oireista vahvisti omia kehitysehdotuksia ja sitä, että vastaanoton ergonomian avaintekijä on säädeltävyyden mahdollisuus lähes tulkoon jokaisessa työvälinessä ja –kalusteessa. Säädeltävyys juurikin siksi, että vastaanottotiimissä on niin erilaisia ja –kokoisia työntekijöitä.

7.1 Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset

Olen jo kauan ennen opinnäytetyötäni ja tutkimustani miettinyt ergonomisia kehitysehdotuksia ja ratkaisuja vastaanottoon, sillä olen kärsinyt selkä- ja jalkavaivoista pitkään vastaanottotyössä. Oli helpottava huomata, kuinka moni muukin työpiirissäni on pohtinut samoja ongelmia ja ratkaisuja kuin minä. Esiin nousi muutamia kehitysehdotuksia, jotka toimeksiantajan tulisi huomioida mahdollisimman pian.

Lähes jokainen vastaanottovirkailija kertoi työtason olevan ongelmallinen eri pituisten työntekijöiden vuoksi. Suurin osa vastaajista ehdottikin työtasoa, jota on mahdollista säätää jokaisen työntekijän ominaisuuksien mukaan. Tällä hetkellä vastaanottotiski on yhtenäinen työtaso, mutta sen voisi helposti muuttaa kahdeksi erilliseksi työtasoksi, jotta säätö on mahdollinen kummallakin työpisteellä. Jos vastaanottotiski halutaan pitää yhtenä, silloin säätömahdollisuudet tulee lisätä kummallekin puolen tasoa. Työtason keskellä on kolmas työpiste, joka on yleensä harjoittelijan käytössä. Tämä tulee myös huomioida säätömahdollisuuksilla. Ehdotukseni on, että työtasoksi hankitaan sähköinen työpöytä, jota on mahdollista säätää jokaisella työpisteellä. Tällaiset työpöydät ovat nykyään jo niin yleisiä, että hintakin on melko edullinen.

Toinen asia, joka sai kyselyssä paljon huomiota, oli vastaanoton takatoimisto. Se toimii sekä taukotilana että laukkuhuoneena. Iso osa vastaajista ei ollut tyytyväinen nykyiseen taukotilaan sen ahtauden ja rauhattomuuden takia. Taukokuoneen tulisi nimenomaan

taata hetkellistä lepoa ja rauhoittumista työvuoron aikana. Laukkuhuoneen tulisi olla tarpeeksi suuri, jotta sinne mahtuvat asiakkaiden matkalaukut säilöön eikä tilaa tarvitse lainata taukotilasta. Taukotilojen ja laukkuhuoneen uudistaminen on ideaalista tehdä laajentamisen yhteydessä, sillä hotellihuoneita tehdään lisää ja huoneiden määrän kasvaessa myös laukkuhuoneen tulee laajentua. Ehdotuksenani tälle on, että takatoimistosta tehdään vain taukotila. Se on sijaintinsa puolesta täydellinen tauoille ja laajennuksen yhteydessä tehdään uusi isompi laukkuhuone vastaanoton läheisyyteen. Näin taukotilasta saadaan tilavampi, mikä olikin monen vastaanottovirkailijan ehdotus. Sinne on silloin mahdollista saada suurempi jääkaappi ja mahdollisesti parin vastaajan kaipaama sohva.

Muutaman vastaajan mielestä vastaanottoon olisi mukava saada työtuolit. Jokainen, joka tuoleja ehdotti, mainitsi myös tiedostavansa tuolien esteettisesti sopimattoman puolen. Hotellin asiakkaat näkevät vastaanottotiskin sivuilta tiskin taakse, jolloin myös tuolit näkyisivät ja istuminen saattaisi näyttää huonolta asiakkaan silmissä. Työtuoleja on kuitenkin mahdollista teettää tyylikkääksi ja tilaan sopiviksi, joten mielestäni toimeksiantaja voisi harkita työtuolien hankkimista. Vastaanottovirkailijan tehtävät edellyttävät joka tapauksessa paljon liikkumista, joten jatkuvaa istumista ei tapahtuisi. Mahdollisuus vaihdella työasentoa istumisesta seisomiseen auttaisi varmasti moniin työperäisiin vaivoihin, kuten selkään ja jalkakipuihin. Työntekijät pysyisivät varmasti myös virkeimpinä ja rennompina kun työasennon vaihteluun on enemmän vaihtoehtoja. Täten ehdotan, että vastaanottoon hankittaisiin kaksi tyylikästä satulatuolia.

Työvälineiden ja –kalusteiden lisäksi mukavan ja terveellisen työasennon takaa hyvät työkengät. Kolme vastaajaa mainitsivat työkengien tärkeydestä kyselyssä. Etenkin kun päätyöasentona on seisominen, työkengien tulisi antaa tarpeellinen tuki ja mukavuus jaloille. Yksi vastaajista mainitsi, että työnantaja voisi solmia yhteistyösopimuksen työkengiä myyvän kenkäliikkeen kanssa. Tätä kautta työntekijöille saataisiin oikeanlaiset ja ergonomisesti terveelliset työkengät ammattilaisten ohjeistuksella. Työkenkiin panostaminen jää monelta tekemättä korkean hinnan vuoksi, joten yhteistyö kenkäliikkeen kanssa voisi poikia myös alennusta kengistä. Työnantaja voisi minun mielestäni tarjota kenkärähaa esimerkiksi kerran vuodessa, sillä vastaanoton työtehtävä vaatii hyviä työkenkiä työhyvinvoinnin suhteen.

Moni työyhteisön jäsen pitää huolta itsestään aktiivisesti vapaa-ajallaan liikkumalla, terveellisellä ruokavaliolla sekä riittävällä levolla. Vastaanottovirkailijan työ kuormittaa kehoa fyysisesti ja näin ollen kehonhuolto on tärkeää palautumisen kannalta. Palautumiseen auttaa kaikki edellä mainitut terveelliset tavat, mutta myös hieronta ja vaikeammassa vaiheessa fysioterapia ovat tärkeä huoltokeino. Koska rasitus ja kuormitus johtuvat työstä,

olisi myös kannattavaa, että työpaikka huolehtii palautumisesta tarjoamalla esimerkiksi hierontaa ja mahdollisuutta työfysioterapiaan. Työntekijöistä osa on joutunut olemaan pois työstä työperäisten vaivojen takia.

Työympäristön elementit, eli valaistus, lämpötila ja melu ovat hyvät vastaanottovirkailijoiden mielestä. Ainoastaan lämpötilasta mainittiin sen olevan liian korkealla ajoittain ja aiheuttavan jopa hikoilua. Koko vastaanottoalueen lämpötilaa voi säätää ilmastointilaitteesta, mutta ilmastointilaitteella ei voi kohdistaa tiettyä kohtaa esimerkiksi työpisteellä. Jokainen ihminen kokee lämpötilan eri tavalla, joten työpisteellä tulisi olla mahdollista säätää lämpötilaa oman mielensä mukaiseksi. Kukaan vastaanottovirkailijoista ei maininnut liian kylmästä lämpötilasta, vaan liian lämpimästä etenkin kesäisin. Lisätuulettimien hankkiminen on paikallaan, jotta molemmilla työpisteillä on mahdollisuus sopivaan lämpötilaan.

Oikeilla työvälineillä ja –kalustoilla ja työympäristön sopivuudella tuetaan työhyvinvointia, mutta mielestäni perehdyttämisellä oikeaoppisiin asentoihin ja yleisesti ergonomiaan voidaan ennaltaehkäistä paljon. Jokaisen vakituisen vastaanottovirkailijan tulee käydä työterveyshoitajan vastaanotolla työhöntulotarkastuksessa työsopimuksen alussa. Työhöntulotarkastuksessa tarkistetaan, että työntekijä soveltuu työtehtäviin. Työhöntulotarkastuksen tarkoituksen on myös perehdyttää työntekijä ergonomisiin työasentoihin ja tarkastuksessa käydään läpi terveelliset työtavat. Työperäisten vaivojen ennaltaehkäiseminen säästää aikaa ja vaivaa niin työntekijältä kuin työnantajaltakin. Sen vuoksi työergonomiasta tulisi puhua enemmänkin kuin vain työhöntulotarkastuksen yhteydessä, sillä asia saattaa unohtua, etenkin jos aiheesta ei ole itse kiinnostunut. Kunnollisella perehdytyksellä ja ergonomiasta muistuttaminen säännöllisin väliajoin tukee ennaltaehkäisyä ja näin lisää työhyvinvointia koko työpiirissä.

Työhyvinvoinnista ja ergonomiasta puhutaan Hotel Havenissa paljon, mutta mielestäni sen eteen ei nähdä tarpeeksi vaivaa. Syinä voivat olla esimerkiksi liiallinen kiireys kantaa vastuuta aiheesta, muun asian tärkeämpänä pitäminen tai aiheen tuntemattomuus. Ehdotan, että Hotel Havenin vastaanottovirkailijoiden keskuudesta valitaan vastuuhenkilö, jonka tehtävänä on viedä eteenpäin ergonomisia kehitysehdotuksia ja valvoa, että ne toteutetaan. Vastuuhenkilö vastaisi täten työhyvinvoinnista Hotel Havenissa.

Tutkimukseni osoitti sen, että vastaanoton ergonomiassa on paljon parannettavaa, mutta myös paljon hyvää. Tutkimuksen kohderyhmä tuntee työympäristön parhaiten, joten tutkimustulokset ovat realistiset. Täten työnantajan, eli tämän työn toimeksiantajan, tulisi ottaa tutkimustulokset ja niistä pohjautuvat kehitysehdotukset huomioon mahdollisimman pian. Hotellin laajennuksen aloituksen ajankohta osuu tämän työn valmistumisen kanssa

samoille tiimoille, mikä on ajoituksellisesti loistava tilaisuus hyödyntää tutkimuksen kehitysehdotuksia, sillä kehitysehdotukset ovat toimeksiantajalla tuoreena mielessä.

Ehdotan jatkotutkimuksena työergonomiaoppaan laatimista Hotel Havenin vastaanottovirkailijoille. Oppaassa tulisi olla vinkkejä ergonomisista työasennoista, työvälineistä ja työympäristöstä ja neuvoja miten hyvinvointia voi pitää yllä sekä työssä että vapaa-ajalla vuorotyöstä huolimatta. Opas olisi hyvä laatia työterveydenhoitajan tai –lääkärin kanssa, jotta opas saavuttaa asiantuntevuuden näkökulman. Työni luo hyvän pohjan ehdotetulle jatkotutkimukselle.

7.2 Luotettavuus

Olen itse vakituinen työntekijä Hotel Havenin vastaanotossa ja ollut talossa jo useamman vuoden. Kerroin työtovereilleni opinnäytetyöni aiheesta jo ennen kun laadin kyselyn ja sain aiheen tärkeydestä ja ajankohtaisuudesta monelta tukea. Kun lähetin kyselyt sähköpostitse kaikille työtovereilleni, pidin huolen, että jokainen ymmärsi kysymykset ja tarjosin mahdollisuutta tarkentavaa selitystä varten. Kyselyjen perään oli helppo kysellä, sillä tavoitin jokaisen vastaanottovirkailijan työajalla. Muutaman kanssa keskustelin aiheesta enemmänkin kuin vain kyselyn verran ja sain näin ollen syvällisempää pohdintaa vastauksiin.

Koin, että valitsin hyvän näkökulman aiheelle, kun tein sen vastaanottovirkailijoiden näkökulmasta, sillä se ajoi henkilökohtaisesti jokaisen työtoverini etuja. Painotin saatesanoissa, että kyselyn avulla pyrin parantamaan työergonomiaa vastaanotossa. Tuomalla esiin sen, että ajan meidän jokaisen työhyvinvointietuja työpaikallamme, auttoi varmasti työtovereitani vastaamaan rehellisemmin kuin jos kysely olisi tehty esimerkiksi yleisestä työergonomiasta. Kerroin kyselyn olevan anonyymi ja annoin vaihtoehtoiksi palauttaa lomake työlokerooni, mikäli ei halua lähettää sitä sähköpostitse, jolloin näen kuka vastaaja on. Ilokseni sain kaikkien vastaukset kuitenkin nimellisinä, mikä mielestäni kertoo luottamuksesta ja hyvästä työilmapiiristä. Uskon, että kyselylomakkeiden vastausten määrä, rehellisyys ja syvällisempi pohtiminen on sen ansiota, että minä tutkimuksen tekijänä olen tuttu kaikille vastaajille.

Työterveydenhoitajan haastattelu ei sujunut täysin suunnitelmieni mukaisesti. Olin suunnitellut nauhoittavani haastattelun, sillä nauhoittamisen aikana olisin voinut keskittyä täysin haastateltavaan ja hänen vastauksiin ja esittää mahdollisesti tarkentavia kysymyksiä. Olin ottanut nauhurin mukaan, mutta onnekseni myös kannettavan tietokoneeni, sillä työterveydenhoitaja ei halunnut, että haastattelua nauhoitetaan. Kirjasin kaiken ylös, vasta-

uksista välikommentteihin niin hyvin kuin pystyin. Tämä vei tietysti enemmän aikaa kuin nauhoittaminen olisi vienyt ja niin tarkentaviin kysymyksiin ei jäänyt kovin paljon aikaa. Lisäksi työterveydenhoitaja halusi pysyä anonyyminä, mistä en tiennyt etukäteen. Mielestäni anonyyminä vei hiukan asiantuntevuutta lähteistäni. Tein haastattelun kuitenkin parhaimpani mukaan ja mielestäni onnistuin siinä hyvin, sillä sain hyviä vastauksia, faktoja ja mielipiteitä alan ammattilaiselta.

7.3 Oma oppiminen

Opinnäytetyötäni tehdessä, opin runsaasti itse aiheesta, mutta myös itsestäni paljon. Aloitin opinnäytetyön tekemisen kolme kertaa eri aiheella. Käynnistin opinnäytetyöprosessin syksyllä 2014 kun kävin opinnäytetyökurssin. Aiheenani oli yksi matkailun trendeistä: digipaastoaminen. Aihe kuitenkin kaatui siihen, etten saanut opinnäytetyölleni toimeksiantajaa eikä aiheesta ollut tarpeeksi lähteitä saatavilla. Seuraava aihe oli työlähtöisempi, sillä toimeksiantajakseni sain oman työpaikkani, Hotel Havenin. Aihe Hotel Havenin brändin tutkimisesta oli kuitenkin liian laaja eikä aiheesta löytynyt tarpeeksi kattavaa aineistoa tietoperustaan tai tutkimukseen. Kolmas aihe, eli vastaanottovirkailijan fyysinen ergonomia, valikoitui oman kiinnostuksen, lähteiden saatavuuden ja aiheen ajankohtaisuuden ja tärkeyden vuoksi. Tämän aiheen päätin 2015 syyskuun loppupuolella, jolloin opinnäytetyön aikataulu oli jo valmiiksi tiukka. Lisäksi työskentelin kokoaikaisena vuorotyöntekijänä Hotel Havenin vastaanotossa. Omalla päättäväsyydelläni ryhdyin töihin, tein aikataulun itselleni ja priorisoin vapaa-aikani opinnäytetyölle.

Kokoaikaisen vuorotyön ja opintojen yhdistämisessä on oma haasteensa etenkin jaksamisen kannalta. Opinnäytetyöni etenemistä helpotti se, että toimeksiantajanani oli oma työpaikka. Olin niin sanotusti kokoajan ajan hermoilla aiheeni suhteen ja pystyin havainnollistamaan työympäristöä ergonomian ja työhyvinvoinnin näkökulmasta. Mietin lähes jokaisen työvuoron aikana kehitysehdotuksia ja keskustelin paljon työtovereideni kanssa muun muassa hyvästä työergonomiasta ja omista kokemuksista työhyvinvoinnista. Pääsin tarkastelemaan ja tutkimaan opinnäytetyöni aihetta aitiopaikalta, omassa työpaikassa, jonka tunnen läpikotoisin.

Työergonomia kiinnosti minua aiheena jo ennen opinnäytetyötäni. Olen kärsinyt työperäisistä vaivoista melko paljon ja kokeillut eri vaihtoehtoja vaivojen hoitamiseen. Tiesin myös, että osalla työtovereistani oli omia kokemuksia työperäisistä haitoista, joten puhuimme ergonomiasta vaihtelevasti työpaikalla. Kun kerroin tekeväni opinnäytetyöni työpaikkamme ergonomiasta, sain ilokseni paljon kannustusta ja kiinnostusta myös muilta aiheetta kohtaan. Työnantajani piti aiheetta heti hyvänä ja koki sen tärkeäksi. Lisäksi aiheesta ei

oltu tehty minkäänlaista tutkimusta aikaisemmin. Toivon, että opinnäytetyöni koetaan hyödylliseksi työpaikallani ja että sen avulla tehdään muutoksia paremman ergonomian puolesta.

Koen, että opinnäytetyö oli itsetutkiskelun paikka niin oman hyvinvoinnin, työn kuin koulutuksenkin kannalta. Uskallan myöntää, että haukkasin todella ison palan, melkeinpä liian ison, kun ilmoitin jaksavani ja pystyväni tekemään kokonaisen tutkimuksen vuorotyön rinnalla. Onneksi työpaikka ja työtehtävät olivat tutut. Tämä helpotti mieltäni siitä, ettei minun tarvinnut jatkuvasti tutkia ja oppia uutta myös työssäni. Koin todella kovaa kuormitusta niin henkisesti kuin fyysisesti, sillä vuorotyö väsyttää mieltä ja kehoa valtavasti ja vapaa-aikani annoin poikkeuksetta opinnäytetyölleni. Olen erittäin tunnollinen ja määrätietoinen opintojeni suhteen ja sen vuoksi halusin tehdä myös hyvän opinnäytetyön. Ajoittain minusta kuoriutui pieni perfektionisti, joka oli melko armoton levon ja vapaa-ajan suhteen. Oma tukiverkostoni oli kuitenkin jatkuvasti kannustamassa minua ja muistuttamassa olemaan armollisempi itseäni kohtaan.

Opinnäytetyöprosessin jälkeen voin sanoa kasvaneeni ihmisenä. Prosessi auttoi minua tunnistamaan omat rajani. Voin vannoa, etten tule enää kuormittamaan itseäni näin paljon työllä ja koululla samanaikaisesti, sillä en erityisemmin nauttinut siitä, vaikka olenkin kova tekemään töitä. Olen äärimmäisen ylpeä itsestäni, että jaksoin uurastaa tämän työn parissa ja pääsin tärkeän etapin loppuun asti – vieläpä hymyillen.

Lähteet

Aalto, R. 2006. Käytännön ohjeita työhyvinvointiin. Työelämän selviytymisopas. WSOY-pro/Docendo Sport. Jyväskylä.

Bitner, M.J., Morgan, F. N. & Ostrom, A. L 2007. Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. Luettavissa:

<http://files.g51studio.com/parsons/ServiceBlueprinting.pdf>. Luettu: 11.11.2015.

European Agency for Safety and Health at Work 2012. Management of occupational safety and health. Luettavissa: [https://osha.europa.eu/en/tools-and-](https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/management-of-occupational-safety-and-health-analysis-of-data-from-the-esener)

[publications/publications/reports/management-of-occupational-safety-and-health-analysis-of-data-from-the-esener](https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/management-of-occupational-safety-and-health-analysis-of-data-from-the-esener). Luettu 22.11.2015.

European Agency for Safety and Health at Work 2014. Psychosocial risks in Europe. Prevalence and strategies for prevention. Luettavissa:

<https://osha.europa.eu/en/publications/reports/psychosocial-risks-eu-prevalence-strategies-prevention/view>. Luettu: 28.11.2015.

Greenwood, B. 2015. Ergonomic Tips for Front Office Receptionists. Luettavissa: <http://work.chron.com/ergonomic-tips-front-office-receptionists-7578.html>. Luettu: 15.10.2015.

Hotel Haven 2015. Esittely. Luettavissa: <http://www.hotelhaven.fi>. Luettu 4.10.2015.

Human Solution. Design For Human Use. 2015. Luettavissa:

<https://www.pinterest.com/pin/544935623633958530/> Luettu: 29.11.2015.

Icardo, X. 2015. Want to Work the Graveyard Shift? Luettavissa:

<https://www.linkedin.com/pulse/want-work-graveyard-shift-xavier-icardo>. Luettu: 30.10.2015.

Kainulainen, M. & Konu, K-M. 2014. Vastaanoton ja kokouspalveluiden työntekijöiden ergonomian nykytaso ja kehitysehdotukset majoitusliikkeessä Original Sokos Hotel Presidentti. Opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Luettavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/82219/Kainulainen_Mari%20ja%20Konu_Kaisa-Mari.pdf?sequence=1. Luettu: 26.9.2015.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsingin Kamari Oy. Helsinki.

Kämp Group 2015. Kämp Group. Luettavissa: <http://kampgroup.fi/meista/>. Luettu: 4.10.2015.

Laitinen, H., Vuorinen, M. & Simola, An. & 2013. Työturvallisuuden ja –terveyden johtaminen. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Laki työturvallisuudesta 23.8.2002/738.

Launis, M. & Lehtelä, J. 2011. Ergonomia. Työterveyslaitos. Tampere.

Manka, M.-L., Kaikkonen, M.-L. & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön. Eväitä kehittämistyön avuksi. Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Tampereen yliopisto ja Euroopan Sosiaalirahasto. Tampere. Luettavissa: <http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/tyhyopas.pdf>. Luettu: 31.10.2015.

Muistiliitto 2015. Hyvä työ aivoille. Kognitiivinen ergonomia työhyvinvoinnin tukena. Luettavissa: http://www.muistiliitto.fi/files/9613/7586/9975/KognErgHuoneentaulu_esite_WEB.pdf. Luettu: 28.11.2015.

Partinen, M. 2012. Epäsäännöllinen työaika ja vuorotyö. Luettavissa: http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk01013. Luettu 18.11.2015.

Rasa, P.-L. & Ketola, R. 2002. Näppärä. Näyttöpäätetyön ergonomia ja työympäristön arviointi. Työterveyslaitos. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Edita. Helsinki.

Slow Movement 2015. Downshifting as a way of life. Luettavissa: <http://www.slowmovement.com/downshifting.php>. Luettu 3.11.2015.

Tilastokeskus 2015. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Luettavissa: <http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>. Luettu 22.11.2015.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Media Oy. Hämeenlinna.

Työsuojelu 2015. Työolot. Työympäristö. Henkilöstötilat. Luettavissa:
<http://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto/henkilostotilat>. Luettu: 11.11.2015.

Työsuojeluhallinto 2006. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita 1. Näyttöpäätetyö. Tampere. Luettavissa: http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/erg_tiedonlahteet/Documents/nayttopaatetyo.pdf.
Luettu: 11.11.2015.

Työterveydenhoitaja 22.10.2015. Pääkaupunkiseudulla toimiva terveystalveta tuottava yksityinen lääkäriasema. Haastattelu. Helsinki.

Työterveyslaitos 2015a. Työturvallisuus ja riskien hallinta. Työturvallisuusjohtaminen. Luettavissa:
http://www.ttl.fi/fi/tyoturvaluisuus_ja_riskien_hallinta/turvallisuusjohtaminen/Sivut/default.aspx. Luettu: 5.10.2015.

Työterveyslaitos 2015b. Ergonomia. Luettavissa:
<http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/Sivut/default.aspx>. Luettu: 26.9.2015.

Työturvallisuuskeskus 2006. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Työturvallisuuskeskus 2015a. Ääniympäristö. Luettavissa:
http://www.tyoturva.fi/asiantuntija-_ja_toimistotyto/tyoymparisto/aaniymparisto. Luettu 2.11.2015.

Työturvallisuuskeskus 2015b. Tietokonetyö. Luettavissa:
http://www.tyoturva.fi/asiantuntija-_ja_toimistotyto/tietokonetyo. Luettu: 10.11.2015.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. BoD – Books on Demand. Helsinki.

Young, M., Brookhuis, K., Wickens, C & Hancock, P. 2014. State of science: mental workload in ergonomics. Luettavissa:
<http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00140139.2014.956151>. Luettu: 22.11.2015.

Liitteet

Liite 1. Hotel Havenin vastaanottoon johtavat portaat sisääntuloaulasta



Liite 2. Hotel Havenin vastaanottotiskin työtaso (koroke: 7 cm korkea ja 65 cm leveä)



Liite 3. Hotel Havenin vastaanotto (asiakkaan kirjoitustaso: 110 cm korkea)



Liite 4. Hotel Havenin vastaanottovirkailijan perustyöasento (vastaanottovirkailijan työtaso ilman näppäimistön koroketta: 94 cm korkea)



Liite 5. Hotel Havenin vastaanottovirkailijan perustyöasento



Liite 6. Hotel Havenin vastaanottovirkailijan perustyöliike (noin 30 cm kurottautuminen eteenpäin)



Liite 7. Työterveydenhoitajan haastattelu

1. Miten perehdytät työntekijän työhöntulotarkastuksessa työergonomiaan? Puhutko työergonomiasta aina?
2. Millaisia fyysisen ergonomian haittoja vastaanottovirkailijalla on yleensä?
3. Miten näitä voi ennaltaehkäistä?
4. Miten työnantaja voisi tukea ergonomisesti työntekijöitä?
5. Huonon ergonomian vaikutukset?
6. Millainen on hyvä työympäristö hotellin vastaanotossa?
7. Hotel Havenin puutteet ergonomiassa?
8. Mistä työhyvinvoinnin osa-alueesta valitetaan eniten hotellialalla?
9. Kiinnitetäänkö työhyvinvointiin sinusta tarpeeksi huomiota hotellialalla?
10. Tuleeko mieleesi muuta aiheeseen liittyvää, jota en huomannut kysyä?

Liite 8. Näppära-arviointiperusteet (Rasa & Ketola 2002)

1. Työtila

2. Työympäristö

- Oletko tyytyväinen valaistukseen?
- Onko työpisteesi lämpötila sopiva?
- Onko työpisteessäsi työhön keskittymistä haittaavia ääniä?

3. Työasennot

- Onko työasentosi yleensä mukava?
- Voitko halutessasi keskeyttää yhtäjaksoisen näyttöpäätetyön pitkäkesi tauon?
- Onko työtuolisi säädettävissä sopivaksi?

4. Laitteet ja kalusteet

- Näetkö ruudulla olevat merkit vaivattomasti?
- Onko sinulla tarpeeksi tilaa näyttöpäätetyöpöydällä/pöydillä?
- Onko sinulla tarvetta käyttää aineistotelinettä?
- Onko sinulla tarvetta käyttää jalkatukea?

5. Perehdytys ja työnopastus

- Onko sinulle annettu tässä työpaikassa opastusta työpisteen ergonomiasta?
- Oletko saanut riittävästi opastusta työssäsi tarvittavien ohjelmistojen käyttöön?

Liite 9. Sähköpostin saatesanat kyselylomakkeelle

Arvoisat työtoverini,

Uurastan tällä hetkellä opinnäytetyöni parissa. Aiheenani on vastaanottovirkailijan fyysinen työergonomia Hotel Havenissa.

Työni perustuu meidän työoloihin vastaanotossa ja tavoitteenani on saada hyviä kehitysehdotuksia meidän työympäristöön. Tähän tarvitsisinkin teidän apuunne. Toivoisin kovasti, että jokainen teistä vastaisi laatimaani kyselyyn, joka koskee työympäristöä ja työergonomiaa. Kyselyssä on 10 avointa kysymystä, joihin toivoisin, että vastaisitte ajatuksensa kanssa ja hiukan laajemmin kun vain "kyllä / ei". Jotta saan tuloksista mahdollisimman laajan, olisi upeaa saada vastaus kaikilta teiltä.

Kysely on tämän sähköpostin liitteenä. Kysely on anonymi, eli teidän ei tarvitse laittaa nimeä kyselyyn. Analysoin vastauksianne yhtenä kokonaisuutena ja käytän teidän vastauksianne apuna kehitysehdotuksissa Hotel Havenin ergonomiakohtaan. Opinnäytetyöni julkaistaan lopuksi Theseuksessa (opinnäytetöiden julkinen verkkosivusto), eli tulokset ja toimeksiantaja (Hotel Haven) ovat julkista tietoa sillä sivustolla.

Minulla on todella tiukka aikataulu opinnäytetyöni suhteen, siispä toivoisinkin saavani teiltä täytetyn lomakkeen **viimeistään tiistaina 27.10.** Voitte palauttaa lomakkeen joko sähköpostiini tai laittamalla sen kirjekuoreessa lokerooni.

Kysely on sekä englanniksi että suomeksi, voitte vapaasti vastata kummalla kielellä tahansa. Kyselyssä esiintyy useampaan otteeseen sana työympäristö. Työympäristöllä tarkoitan konkreettisesti meidän vastaanottoaluetta, vastaanottotiskin ympäristöä ja takahuonetta, tiloja joissa me olemme suurimman osan työvuorosta.

Suuren suuri kiitos jo etukäteen avustanne kaverit!

Iloisin terkuin,

Laura

Liite 10. Sähköpostin englanninkieliset saatesanat kyselylomakkeelle

Dearest work mates,

I'm doing my thesis at the moment. My subject is about the ergonomics of a receptionist in Hotel Haven. It concerns our conditions at the front desk and my goal is to offer good development ideas to our working space. In this project I wish to get a little help from you. I really hope that you could assist me by answering a questionnaire about the work environment and ergonomics. The questionnaire has 10 open questions and I hope to get as thorough answers as possible. In order for me to get as extensive and accurate results as possible, it would be fantastic to get answers from all of you.

The questionnaire is attached to this email. The questionnaire is anonymous, so you don't need to put your name on it. I will analyze your answers as an ensemble and I will use your answers as a help for the development ideas. The thesis will be published in The-seus (a public website for thesis'), so in the end the results of the survey and the client of the thesis (Hotel Haven) will be public in that website.

My schedule for this project is very tight, therefore I would be grateful to have your answers by **Tuesday 27.10. latest**. You may leave the answer sheet in an envelope in my box at the office or send it back to me by email, however you wish.

The survey is also in Finnish, so feel free to answer in English or in Finnish. The words 'work environment' appear in the questions often. By this I mean the physical environment we work in, the surroundings of the front desk.

A big thank you in advance my friends!

With happy regards,

Laura

Liite 11. Kysely Hotel Havenin vastaanottovirkailijoiden työergonomiasta

1. Kuvaile työympäristösi valaistusta (sen laatu ja määrä)
2. Kuvaile työympäristösi lämpötilaa (lämmin/viileä)
3. Kuvaile työympäristösi melua (puhe, musiikki, ulkoa tuleva melu)
4. Millainen on työasentosi yleensä ja voitko vaihdella sitä usein?
5. Millaisista työperäisistä vaivoista (esim. selkäkipu) olet kärsinyt ja mitkä ovat olleet toimenpiteet niitä hoidettaessa?
6. Miten kuvailisit työpäiväsi taukoja ja taukotilaa?
7. Kuvaile työpisteesi työkalusteita. Onko ne sinulle sopivat?
8. Oletko saanut mielestäsi tarpeeksi tietoa työergonomiasta? Miten olet saanut tietoa?
9. Mitä hyvää työympäristössäsi on ergonomian kannalta?
10. Mitä kehitettävää työympäristössäsi on ergonomian kannalta?

Liite 12. The survey about Hotel Haven's receptionists' work ergonomics

1. Describe the light at your work environment (the quality and quantity of it)
2. Describe the temperature at your work environment (warm/cold)
3. Describe the noise at your work environment (chatter, music, street)
4. How is your work posture during your work shift? Can you change it often?
11. What kind of work-related health issues (e.g. back pain) have you had and how have they been treated?
5. How would you describe your breaks at work and the environment for your breaks?
6. Describe your work equipment. Are they suitable for you?
7. Have you gotten enough information about work ergonomics? Where have you gotten the information?
8. What is good ergonomically in your work environment?
9. What would you develop ergonomically in your work environment?