

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2016

Maria Bergroth

ONKO KIRJASTOTYÖSSÄ IMUA?

– työn imu ja siihen vaikuttavat voimavaratekijät
Sellon kirjastossa

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2016 | 40 + 9 sivua

Ohjaaja: Ritva Hyttinen

Maria Bergroth

ONKO KIRJASTOTYÖSSÄ IMUA?

– työn imu ja siihen vaikuttavat voimavaratekijät Sellon kirjastossa

Yleisten kirjastojen arkipäivää ovat supistuvat taloudelliset resurssit, lisääntyvät aikapaineet ja työn vaatimukset. Henkilöstön työhyvinvointi on merkittävä tekijä organisaation menestyksen ja tuloksellisuuden parantamisessa. Tämä opinnäytetyö oli osa toimeksiantajan, Espoon kaupunginkirjaston aluekirjasto Sellon, työhyvinvointisuunnitelman valmistelua. Tavoitteena oli selvittää, minkälaisia voimavaroja kirjastotyössä on, ilmeneekö kirjastossa työn imua, ja miten organisaatio voi edistää työn imua ja sitä kautta työhyvinvointia.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkastellaan positiiviseen työn psykologiaan pohjautuvaa työn imun käsitettä ja työn imua lisääviä työn voimavaratekijöitä. Aineisto kerättiin huhti-toukokuussa 2016, käyttäen sekä määrällistä että laadullista tutkimusmenetelmää. Sellon kirjaston koko henkilökunnalle kohdistettuun sähköiseen lomakekyselyyn tuli 28 vastausta. Kyselyllä saatua yleiskuvaa syvennettiin teemahaastatteluilla, joihin osallistuivat kirjaston kaikki kuusi tiiminvetäjää.

Tutkimuksen mukaan kirjastotyön merkityksellisyys ja asiakaspalvelu koettiin suuriksi voimavaroiksi. Kollegat toimivat voimanlähteenä ja omalta tiimiltä saatiin eniten tukea. Luottamus osana sosiaalista vuorovaikutusta syntyi etenkin sovittujen asioiden hoitamisesta. Organisaatio tarjosi hyvät mahdollisuudet kouluttautumiseen, mutta muutosviestinnässä olisi tulosten mukaan eniten parantamisen varaa. Lisääntyneet työn vaatimukset olivat voimavaroja kuluttava tekijä. Työn imun kokonaistaso oli keskiarvoltaan hieman alhaisempi verrattaessa Työterveyslaitoksen tutkimusaineistoihin.

Kirjasto voi kasvattaa työn imua panostamalla työn voimavaratekijöihin, jotka eivät aina vaadi taloudellisia resursseja. Tällaisia ovat esimerkiksi tiedonkulun ja henkilöstön osallisuuden parantaminen sekä myönteisen ilmapiirin ylläpitäminen. Tutkittavien vähäisestä määrästä johtuen tulokset eivät ole laajemmin yleistettävissä.

ASIASANAT:

kirjastot, yleiset kirjastot, kirjastotyö, henkilöstö, työhyvinvointi, työn imu, työmotivaatio, positiivinen psykologia, kyselytutkimus, haastattelututkimus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Library and Information Service

2016 | 40 + 9 pages

Instructor: Ritva Hyttinen

Maria Bergroth

IS THERE DRIVE IN LIBRARY WORK?

– Work Engagement and Job Resources at Sello Library

Public libraries are struggling with fewer economic resources, a growing time pressure and job demands. Well-being at work is a relevant factor in enhancing organizational success. The client of this bachelor's thesis was Sello Library, the regional library of Espoo City Library, and the thesis was part of the new plan for the well-being at work in the library. The aim was to find out what kind of job resources are typical for library work, if the employees experience work engagement and how the library organization can enhance the well-being at work through building work engagement.

The theoretical part of the study covers the concept of work engagement, which is based on positive work psychology and job resources. The data were collected in April - May 2016, using both quantitative and qualitative research methods. An online survey was targeted to the whole personnel of Sello Library, and received 28 responses. Focused interviews were conducted person-to-person with all the six team leaders of the library.

The study shows that the significant nature of library work and customer service were regarded as great job resources. Colleagues functioned as a source of power and most social support was received from one's own team. Trust as part of social interaction was mostly related to taking care of the promised tasks. The organization provided good possibilities for training, but there would be room for improvement in communicating workplace changes. The increasing job demands were seen as wearing factors. The level of work engagement was slightly under the average value compared to the data of Finnish Institute of Occupational Health.

The library can build work engagement by increasing the job resources, which does not always need economic investments. These are for example improvements in informing and involving employees and regenerating a positive workplace climate. The results of this study cannot be generalized because of the small amount of participants.

KEYWORDS:

libraries, public libraries, library work, staff, well-being at work, work engagement, work motivation, positive psychology, questionnaire survey, interview method

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TYÖHYVINVOINTIA TYÖN IMUN KAUTTA	7
2.1 Positiivinen työn psykologia	7
2.2 Työn imu	8
2.2.1 Työn imun rakentuminen	9
2.2.2 Työn imun seuraukset organisaatiossa	11
2.2.3 Tiimityö ja työn imu	11
2.2.4 Työn vaatimusten – työn voimavarojen (TV–TV) malli	12
3 ESPOON ALUEKIRJASTO SELLO	14
4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA LUOTETTAVUUS	16
4.1 Kyselytutkimus	16
4.2 Tiiminvetäjien teemahaastattelut	19
4.3 Tutkimuksen luotettavuus	20
5 TYÖN IMU JA TYÖN VOIMAVARAT SELLON KIRJASTOSSA	21
5.1 Kyselytutkimus	21
5.1.1 Taustamuuttajat	21
5.1.2 Tiimityö	22
5.1.3 Kirjastotyö	23
5.1.4 Työn imu	27
5.2 Teemahaastattelut	28
5.2.1 Kirjastotyö	29
5.2.2 Asiakastyö	30
5.2.3 Tiimityö	31
5.2.4 Sosiaalinen vuorovaikutus	32
5.2.5 Organisaation työkuulttuuri	33
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	35
7 LOPUKSI	38
LÄHTEET	39

LIITTEET

Liite 1. Kyselyn saate.

Liite 2. Kyselylomake.

Liite 3. Avoimet vastaukset kysymykseen ”Mikä asia kirjastotyössä antaa sinulle eniten voimavaroja?”

Liite 4. Avoimet vastaukset kysymykseen ”Mikä asia kirjastotyössä kuluttaa eniten voimavarojasi?”

KUVAT

Kuva 1. Sellon kirjaston aula (kuva: Espoon kaupunginkirjasto). 15

KUVIOT

Kuvio 1. Työn vaatimusten – työn voimavarojen (TV–TV) malli (Hakanen 2009a, 46).	12
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden tiimijakauma.	21
Kuvio 3. Tiimin yhteisölliset voimavarat. Tulokset ilmaistuna keskiarvoilla.	22
Kuvio 4. Tiimin sosiaaliset voimavarat. Tulokset ilmaistuna keskiarvoilla.	22
Kuvio 5. Pääasiallinen tuen ja neuvojen saamisen kanava.	23
Kuvio 6. Kirjastotyön vaativuuden muuttuminen Sellossa viiden edellisen vuoden aikana.	24
Kuvio 7. Voimavaroja antavat tekijät kirjastotyössä jaettuna työn voimavaratasoille.	25
Kuvio 8. Voimavaroja kuluttavat tekijät kirjastotyössä jaettuna työn voimavaratasoille.	26
Kuvio 9. Työn imun tarmokkuuden ulottuvuus. Tulokset ilmaistuna keskiarvoilla.	27
Kuvio 10. Työn imun omistautumisen ulottuvuus. Tulokset ilmaistuna keskiarvoilla.	28
Kuvio 11. Työn imun uppoutumisen ulottuvuus. Tulokset ilmaistuna keskiarvoilla.	28

TAULUKOT

Taulukko 1. Työn imun ulottuvuuksien keskiarvot Työterveyslaitoksen aineistoissa (Hakanen 2009b, 29).	10
Taulukko 2. Työn imun ulottuvuuksien keskiarvot Sellon kirjastossa.	36

1 JOHDANTO

Niukkenevat taloudelliset resurssit, lisääntyvät aikapaineet ja työn hektisyys ovat arkipäivää niin yksityisen kuin julkisenkin sektorin organisaatioissa. Taantuman aikana korostuu työpaikkojen epävarmuus ja työmäärän kasvu. Työelämässä on tiedostettu yhä enemmän, että henkilöstön työhyvinvointi on merkittävä tekijä menestyksen ja tuloksellisuuden varmistamisessa.

Myös kirjastoissa joudutaan kohtaamaan resurssien karsiminen ja samanaikaisesti kasvavat työn vaatimukset. Kirjastojen tulee vastata yhteiskunnallisiin ja teknologisiin muutoksiin, mutta tehdä se entistäkin vähäisemmällä toimintaedellytyksillä.

Espoon kaupungissa on parhaillaan käynnissä työhyvinvoinnin ja työsuojelun toimintaohjelma 2014–2017. Ohjelman tavoitteena on muun muassa mahdollistaa työyhteisöjen tuloksellisuus ja asiakas- ja asukaslähtöinen toiminta kehittämällä henkilöstön työhyvinvointia. Kaupunginkirjaston aluekirjasto Sello laatii myös oman työhyvinvointisuunnitelman ja pyrkii edistämään työhyvinvointia kartoittamalla kehittämiskohteita. Sellon kirjaston toimeksiantona tehtävä opinnäytetyö on osa tämän työhyvinvointisuunnitelman valmistelua.

Työn tutkimuskysymykset ovat:

- Minkälaisia voimavaroja kirjastotyössä on?
- Ilmeneekö kirjastossa työn imua?
- Miten organisaatio voi edistää työn imua ja sitä kautta työhyvinvointia?

Kiinnostava näkökulma on myös suuren yleisen kirjaston, kuten Sellon, tiimeistä muodostuva organisaatorakenne ja sen mahdollinen vaikutus työhyvinvointiin. Lähestyn työhyvinvointia positiivisen työpsykologian kautta, ei ”työpahoinvointia” tutkimalla, joka on ollut pitkään vallitsevana suuntauksena. Melko uusi käsite tällä alueella on työn imu, joka nähdään myönteisenä työn voimavarana. Tarkastelen työn imun ilmenemistä ja siihen liittyviä voimavaratekijöitä kirjastotyössä.

2 TYÖHYVINVOINTIA TYÖN IMUN KAUTTA

2.1 Positiivinen työn psykologia

Psykologia on pitkään keskittynyt tutkimaan ja hoitamaan ihmisen psyykkisiä sairauksia ja ongelmia. 2000-luvun alkaessa yhdysvaltalaiset tutkijat Seligman ja Csikszentmihalyi (2000, 5) toivat esiin tarpeen painottaa aiempaa voimakkaammin positiivista lähtökohtaa psykologiassa. Heidän mukaansa alan sairauslähtöisyys on sivuuttanut inhimillisten vahvuuksien ja hyveiden potentiaalin. Positiivisen psykologian tavoitteena on näin ollen ihmisten elämänlaadun parantaminen vahvistamalla hyvinvointia ja terveyttä ennakoivia tekijöitä. Tällaisia ovat subjektiivisella tasolla muun muassa tyytyväisyys, toivo, optimismi ja onnellisuus; yksilöllisellä tasolla rakastamisen kyky, rohkeus, sinnikkyys, anteeksianto ja viisaus; yhteisötasolla vastuullisuus, epäitsekkyys, kohtuus ja työetiikka. Vahvuuksien rakentaminen ennaltaehkäisee ongelmia ja sairauksia sekä edesauttaa yksilöiden ja yhteisöjen kukoistamista. (Seligman & Csikszentmihalyi 2000, 5–8). Tämän päivän positiivisen psykologian haasteena on mahdollisimman hyvä yhdistyminen pitkät perinteet omaavaan, ”negatiiviseen” psykologiaan. Positiivisessa suuntauksessa pyritään vahvaan, tutkimukseen pohjautuvaan näyttöön. (Hakanen 2009a, 11, 12.)

Työelämää on lähestytty positiivisen psykologian näkökulmasta aiemminkin. Myönteisiä tutkittuja käsitteitä ovat mm. työtyytyväisyys ja työsitoutuneisuus, jotka kuitenkin eivät niinkään kuvaa työhyvinvointia, vaan positiivista asennetta työhön. Pääosin tutkimus on kohdistunut työpahoinvointiin, joka ei anna eväitä hyvinvointia edistävien tekijöiden löytymiseen työssä. (Mäkikangas ym. 2005, 72–73.) Jari Hakanen (2009a, 11) on nimennyt työelämän positiivisen psykologian lähestymistavan positiiviseksi työn psykologiaksi. Siinä tavoitellaan työntekijöiden ja organisaatioiden vahvuuksiin perustuvaa ihanteellista toimintaa ja hyvinvointia. Positiivinen työn psykologia suuntautuu työn mielekkyyden, parhaimmillaan työstä nauttimisen kokemusten, sekä työorganisaatioiden voimavarojen ja mahdollisuuksien kartoittamiseen. Tämän hetken muuttuvassa työelämässä vaaditaan sujuvaa yhteistyötä, aloitteellisuutta ja jatkuvaa panostamista osaamisen kehittämiseen. Samalla monet kokevat entistä enemmän aikapaineita ja työn henkistä kuormittavuutta. Kun ongelmien sijasta keskitytään selvittämään, minkälaiset työolot kannustavat työntekijöitä antamaan parhaansa, osataan myös kehittää toimintaa tunnistettujen potentiaalien pohjalta kohti yksilöiden hyvinvointia ja organisaation menestystä. (Hakanen 2009a, 9–11.)

2.2 Työn imu

Työn imu -tutkimuksen ovat käynnistäneet hollantilaiset työ- ja organisaatiopsykologian tutkijat Wilmar Schaufeli ja Arnold Bakker. Heidän määritelmänsä työn imusta sekä menetelmä sen mittaamiseksi on laajasti omaksuttu tutkimuskäyttöön (Schaufeli & Bakker 2003, Hakasen 2009a, 33 mukaan). Työterveyslaitoksen tutkimusprofessori Jari Hakanen on kääntänyt alkuperäisen work engagement -käsitteen työn imuksi, saattanut työn imun tutkimuksen alkuun ja jatkanut sitä kattavasti Suomessa (Martela & Jarenko 2014, 19, 21). Työn imu on myönteinen, hetkellistä kokemusta pysyvämpi tunne- ja motivaatiotila. Työn imua kokeva tuntee työnsä tärkeäksi, mielekkääksi ja omistautumisen arvoiseksi, erityisesti sen antaman myönteisen tyydytyksen vuoksi. Työn imun tilassa työntekijä on aikaansaava ja tuottava. Sillä ei kuitenkaan tarkoiteta, että työ imisi ihmisen mukanaan, vaan että työntekijällä on aktiivinen ja samastuva suhde työhönsä. (Hakanen 2009b, 8–9; 2011, 40.)

Työn imulla on kolme ulottuvuutta

- tarmokkuus eli energisyyden ja lannistumattomuuden kokemus, halu panostaa työhön, sinnikkyys ja ponnistelun halu vastoinkäymisten edessä
- omistautuminen eli työn kokeminen merkitykselliseksi sekä innokkuuden, inspiraation, ylpeyden ja haasteellisuuden kokemus työssä
- uppoutuminen eli syvä keskittyneisyys ja paneutuminen työhön, näiden antama nautinto sekä ajan kuluminen kuin huomaamatta; työstä irrottautuminen saattaa tuntua vaikealta

(Hakanen 2009a, 33).

Käänteinen tila työn imulle on työhön kyllästyminen eli leipääntyminen. Silloin työssä ei tule tarmokkuuden eikä työn merkityksellisyyden tunnetta ja siten työlle ei enää omistauduta. Työn imu ja työuupumus sitä vastoin eivät ole täysin vastakkaisia ilmiöitä. Vähäisestä työn imun kokemuksesta ei välttämättä ole seurauksena merkittävä työuupumus. Samalla tavoin työuupumusoireiden puuttuminen ei automaattisesti tarkoita, että työn imua koettaisiin paljon. Näiden kahden tilan välillä on käänteinen yhteys, mutta ne ovat kuitenkin erillisiä. Työn imua ja työuupumusta samanaikaisesti tutkimalla voidaan saada kokonaisvaltaisempi ja monipuolisempi kuva niin työhyvinvoinnista kuin työpahoinvoinnistakin. (Hakanen 2009a, 34; 2009b, 9; 2011, 103.)

2.2.1 Työn imun rakentuminen

Tutkimusten perusteella keskeisin työn imua ylläpitävä ja kasvattava tekijä ovat työn voimavarat (Hakanen 2009a, 42). Myöhemmin esiteltävän työn vaatimusten – työn voimavarojen mallissa (TV–TV) määritellään työn voimavarat seuraavasti: ”työn voimavarat ovat niitä työn fyysisiä, psykologisia, sosiaalisia tai organisatorisia piirteitä, jotka auttavat vähentämään työn koettuja vaatimuksia ja jotka edesauttavat työn tavoitteiden saavuttamista ja jotka myös virittävät henkilökohtaista kasvua, oppimista ja kehittymistä työssä” (Demerouti ym. 2001, Hakasen 2009a, 42 mukaan). Tällä tavalla voimavarat energisoi- vat työntekijää ja lisäävät sekä ulkoista että sisäistä motivaatiota. Ulkoinen motivaatio mahdollistaa työssä selviytymisen. Sisäinen motivaatio syntyy, kun työn voimavarat tyydyttävät psykologisia perustarpeita, kuten itsenäisyyttä, yhteisöllisyyttä ja selviytymistä. Motivoitunut työntekijä sekä pystyy että on halukas antamaan parhaan panoksensa työyhteisölle. (Hakanen 2009a, 42–43).

Työn voimavarat voidaan jakaa eri tasoille: tehtävätasoisiksi, työn järjestelyjä koskeviksi, vuorovaikutukseen liittyviksi ja organisaatiolähtöisiksi. Työtehtävää koskevat voimavarat ovat usein keskeisimpiä motivaation ja työn imun lähteitä. Näitä ovat mm. työn monipuolisuus ja kehittävyys, itsenäisyys, työn kokeminen merkitykselliseksi ja asiakastyön antoisuus. Työn järjestelyjä koskevat voimavarat liittyvät hyvään johtamiseen ja mahdollistavat parhaan työssä suoriutumisen. Esimerkiksi oman työnkuvan ja tavoitteiden selkeys sekä osallistuminen päätöksentekoon omaa työtä koskien ovat tällaisia. Sosiaalisia, vuorovaikutuksen voimavaroja voivat kaikki työpaikalla vahvistaa. Näin työn imua rakentavat muun muassa kollegoiden ja esimiesten tuki ja palaute, luottamus, arvostuksen saaminen sekä arjen ystävällisyys. Lisäksi tiimien sisällä voidaan kokea olevan sosiaalisia ja yhteisöllisiä voimavaroja, kuten tiimin yhtenäisyys, tiedon ja osaamisen jakaminen, kyky kohdata muutostilanteet sekä sisäinen luottamus. Organisaation tarjoamia voimavaroja ovat muun muassa myönteinen ja rohkaiseva ilmapiiri, työn varmuus, toimiva teknologia ja perhemyönteiset toimintamallit. (Hakanen 2011, 55–68.)

Tärkeimmät työn voimavarat voivat vaihdella ammatin mukaan, samoin erilaisissa töissä on myös ainutlaatuisia voimavaroja. Voimavarojen tunnistamista ja vahvistamista on useimmilla työpaikoilla mahdollista kehittää, eikä se aina vaadi rahallisia resursseja. Työyhteisössä voi löydettyjen ja toimivien voimavarojen lisäksi olla uinuvia, puuttuvia ja kielteisiä voimavaroja. Esimerkiksi työntekijällä saattaa olla taito, jota ei ole huomattu ja hyödynnetty. Työpaikalta voi puuttua foorumi arkisten asioiden läpikäymiseen. Kielteiset

”voimavarat” voivat liittyä esimerkiksi sosiaaliseen vuorovaikutukseen, kuten työpaikkakiusaamiseen. (Hakanen 2011, 50–51, 73–74). On todettu, että työn voimavaroihin panostamisesta on eniten hyötyä muuttuvissa työtilanteissa tai esimerkiksi taantuman aikana sekä erityisen kuormittavassa ja stressaavassa työssä, kuten suomalaisten opettajien työn imun tutkimuksessa huomattiin (Bakker ym. 2007, 280; Hakanen 2009a, 3–4).

Työterveyslaitoksella on kerätty vuosina 2001–2007 laajat suomalaiset tutkimusaineistot työn imun ilmenemisestä. Aineistot koostuvat taulukkoon poimittujen Helsingin kaupungin opetusviraston ja kaupan alan työntekijöiden lisäksi muun muassa hammaslääkäreistä sekä hotelli- ja ravintola-alan ja paperiteollisuuden työntekijöistä. (Hakanen 2009b, 20, 29.) Vertailusta nähdään sekä työn imun kolmen ulottuvuuden, tarmokkuuden, omistautumisen ja uppoutumisen, että työn imun kokonaissumman keskimääräinen taso mitattuna arvoilla nolasta kuuteen (”en koskaan”–”päivittäin”).

Taulukko 1. Työn imun ulottuvuuksien keskiarvot Työterveyslaitoksen aineistoissa (Hakanen 2009b, 29).

Aineisto	N	Tarmokkuus	Omistautuminen	Uppoutuminen	Työn imu-summa
Opetusvirasto	3 365	4,56	4,56	4,13	4,42
Kaupan ala	3 383	4,21	4,13	4,03	4,12
Koko aineisto	16 335	4,38	4,37	4,03	4,26

Koko aineiston keskiarvot ovat melko lähellä vastausvaihtoehtoa 4, ”kerran viikossa”. Opetusvirastossa sekä eri osioiden että kokonaissumman keskiarvot ovat korkeimmat. Kaupan alalla työn imua koetaan, uppoutumisen ulottuvuutta lukuun ottamatta, hieman vähemmän kuin koko aineistossa. Tarmokkuuden ja omistautumisen kokemukset ovat useimmiten yleisempiä kuin uppoutuminen, johon voivat vaikuttaa haitallisesti työn keskeytykset. Monissa ammateissa joka viides tai kuudes kokee työn imua päivittäin. Jos tavoitellaan ihanteellista työhyvinvoinnin tilaa, työn imua tulisi kokea useammin kuin kerran viikossa. (Hakanen 2011, 39–40.)

Työn imun tilaan vaikuttavat työn kautta saatavien voimavarojen lisäksi myös työntekijän yksilölliset voimavarat. Voimaannuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi myönteinen käsitys omasta tulevaisuudesta ja ammatillisesta selviytymisestä hankalissakin tilanteissa sekä

sinnikkyys ja hyvä itsetunto. Näillä on vaikutusta siihen, millaisiksi työn olosuhteet koetaan. Työn voimavarat myös toimivat toiseen suuntaan eli kasvattavat yksilöllisiä voimavaroja, kuten itseluottamusta. (Hakanen 2011, 71–72.)

2.2.2 Työn imun seuraukset organisaatiossa

Työn imun ilmenemistä ja sen vaikutuksia yksilölle ja työyhteisölle on tutkittu jo monissa kotimaisissa ja kansainvälisissä tutkimuksissa. On osoittautunut, että työn imulla on myönteisiä seurauksia sekä suoraan yksilöllisen työhyvinvoinnin, työssä suoriutumisen ja terveyden kannalta, että epäsuorasti organisaation tuloksellisuuteen, tuottavuuteen ja innovatiivisuuteen. (Martela & Jarenko 2014, 27.) Työn imua kokevat työntekijät sitoutuvat helpommin työpaikkaansa ja ovat halukkaampia myös jatkamaan työuraansa pidempään. He ovat aloitteellisia, toimivat vastuullisesti ja haluavat oppia uutta ja kouluttautua. Heillä on työssään riittävässä määrin voimavaratekijöitä, jotka mahdollistavat työstä nauttimisen. Organisaation tuloksellisuus paranee, kun työntekijät ovat motivoituneita ja panostavat energiaansa työn tekemiseen. (Hakanen 2009a, 41; Martela & Jarenko 2014, 25.) Koivumäen (2008, 246) valtionhallintoon kohdistuneessa tutkimuksessa löytyi vahva yhteys työn imun ja yhteisöllisyyden välillä. On myös huomattu, että työntekijöiden työn imun kokemuksella voi olla positiivinen vaikutus palveluilmapiiriin ja sen kautta hyvästä työsuorituksesta saatuun asiakaspalautteeseen (Salanova ym. 2005, Hakasen 2009a, 40 mukaan).

2.2.3 Tiimityö ja työn imu

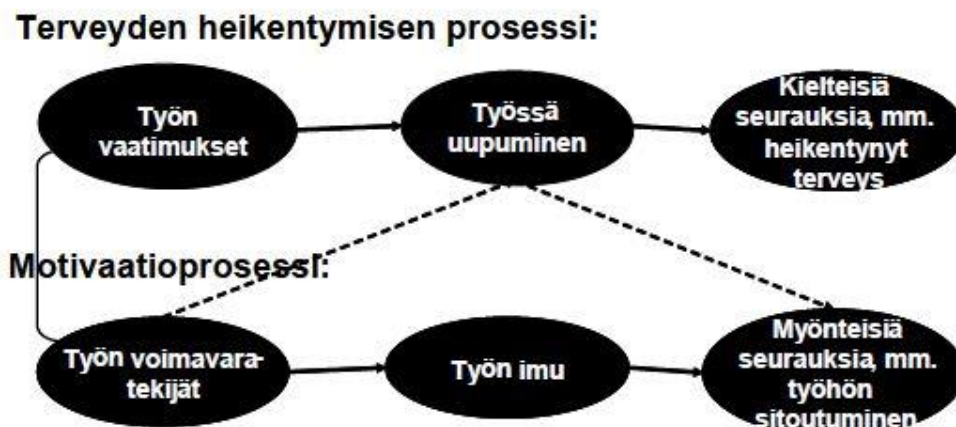
Tiimityö on yleistynyt julkisellakin sektorilla 1990-luvulta alkaen. Alimman portaan esimiesten määrä on lisääntynyt ja päätösvalta työn järjestelyistä siirtynyt organisaatiossa alemmaksi. (Koivumäki 2009, 104.) Tiimeissä koetulla työn imulla tai sen vähäisyydellä on merkitystä koko organisaation työhyvinvoinnille. Demerouti ja Cropanzano (2010, 157) toteavat työssä suoriutumisen olevan usein yhteistyön tulosta ja siksi on ajateltavissa, että joidenkin tiimin jäsenten kokema työn imu voi siirtyä tai vaikuttaa muihin tiimiläisiin eri tavoilla. Näin tiimin työn imu olisi kehittyvä ryhmätason ilmiö, jolla on suotuisia vaikutuksia työsuorituksiin. Tämä onkin todettu esimerkiksi laajassa hollantilaisessa tutkimuksessa (Bakker ym. 2006, 482), jossa havaittiin, että tiimissä koettu työn imu oli myönteisessä yhteydessä yksilöiden kokeman työn imun tasoon, riippumatta heidän

työnsä voimavaroista tai vaatimuksista. Työntekijät välittivät optimismia ja positiivisia asenteita tiimikollegoilleen ja loivat näin myönteistä ilmapiiriä tiimissä. Toinen tutkimus osoitti tiimitason työn imun positiivisen yhteyden tiimin sosiaalisiin voimavaroihin, ja sitä kautta edelleen tiimin tuloksellisuuteen, mikä arvioitiin tiiminvetäjien toimesta (Torrente ym. 2012, 110).

2.2.4 Työn vaatimusten – työn voimavarojen (TV–TV) malli

Eniten käytetty ja keskeisin teoreettinen malli työn imun tutkimuksen taustalla on työn vaatimusten – työn voimavarojen (TV–TV) malli, englanniksi ”job demands-resources (JD–R) model (Hakanen & Roodt 2010, 85–86). Mallin perustana on oletus siitä, että työstä tai ammatista riippumatta työn psykososiaaliset piirteet voidaan jaotella työn vaatimuksiin ja työn voimavaratekijöihin. Vaatimukset määritellään seuraavasti: ”Työn vaatimukset viittaavat niihin työn fyysisiin, psykologisiin, sosiaalisiin tai organisatorisiin piirteisiin, jotka edellyttävät fyysisten ja/tai psyykkisten, kuten kognitiivisten tai emotionaalisten, ponnistelujen ylläpitämistä ja joihin tästä syystä liittyy jatkuvia fyysisiä ja/tai psykologisia kustannuksia.” (Demerouti ym. 2001, Hakasen 2009a, 47 mukaan.) Aiemmin luvussa 2.2.1 on vastaavasti määritelty työn voimavarat.

TV–TV-mallin tärkeä oletus on erilaisten työn vaatimusten ja voimavarojen myötävaikuttamat erilaiset työhyvinvoinnin prosessit, joilla on toisistaan osittain poikkeavat seuraukset (kuvio 1). Mallissa on oivaltavaa se, että siinä tarkastellaan rinnakkain myönteistä ja kielteistä työhyvinvoinnin kehityskulkua. (Hakanen 2009a, 46–49.)



Kuvio 1. Työn vaatimusten – työn voimavarojen (TV–TV) malli (Hakanen 2009a, 46).

Terveyden heikentymisen tai työssä jaksamisen prosessissa työn vaatimukset kuormittavat, jolloin työuupumusoireiden riski lisääntyy ja terveys ja työkyky heikentyvät pitkällä aikavälillä. Motivaatioprosessissa työn voimavaratekijät motivoivat ja vaikuttavat palkitsevasti, minkä seurauksena työn imun kokemus lisääntyy. Tämä vaikuttaa puolestaan myönteisesti esimerkiksi hyviin työsuorituksiin ja työhön sitoutumiseen. Työn imu voi motivaatioprosessin mukaan vaikuttaa suoraan organisaation kukoistukseen, minkä vuoksi se oletettavasti on laajasti koko organisaatiota kiinnostava myönteinen polku. (Hakanen 2009a, 47–49.) Tässä työssä keskitytään myönteisen työhyvinvointiprosessin tarkasteluun.

3 ESPOON ALUEKIRJASTO SELLO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Espoon kaupunginkirjaston aluekirjasto Sello eli Sellon kirjasto, joka sijaitsee Leppävaaran kaupunkikeskuksessa. Leppävaaran suuralue on väestömäärältään suurin Espoon keskuksista (Taskutilasto 2016, 13), ja Sello suurin viidestä aluekirjastosta. Aluekirjastoon kuuluu myös kaksi lähikirjastoa, Laaksolahti ja Viherlaakso, mutta tämän tutkimuksen kohteena on Sellon toimipiste. Kauppakeskus Sellon vieressä sijaitseva kirjasto on avattu elokuussa vuonna 2003 (Anu Miettinen 26.10.2016).

Espoon kaupunginkirjasto oli Suomen yleisten kirjastojen tilastojen kolmen kärjessä vuonna 2015, esimerkiksi mitattuna kokonaislainauksen, fyysisten kirjastokäyntien ja tapahtumien määrän mukaan (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2015). Sellon kirjasto sijoittui vuonna 2015 kokonaislainauksellaan 1 158 152 kuudenneksi ja kävijämäärällään 1 114 710 toiseksi vilkkaimmaksi Suomen kirjastojen toimipisteistä (Suomen kirjasto-seura 2016). Kävijöitä on ollut koko 2010-luvun ajan noin miljoona vuosittain. Espoon kirjastoille on ominaista palveluiden ja toiminnan kokeileva ote, ja uusia palveluja otetaan nopealla tahdilla toteutukseen. Tapahtumat ovat olleet olennainen osa Sellon toimintaa vuosista 2010–2011 lähtien. Tiloja käyttävät paljon erityisesti lapset ja nuoret, opiskelijat ja lehtien lukijat. Vuodesta 2011 alkaen aukioloaikaan on lisätty myös sunnuntait. (Anu Miettinen 13.10.2016.)

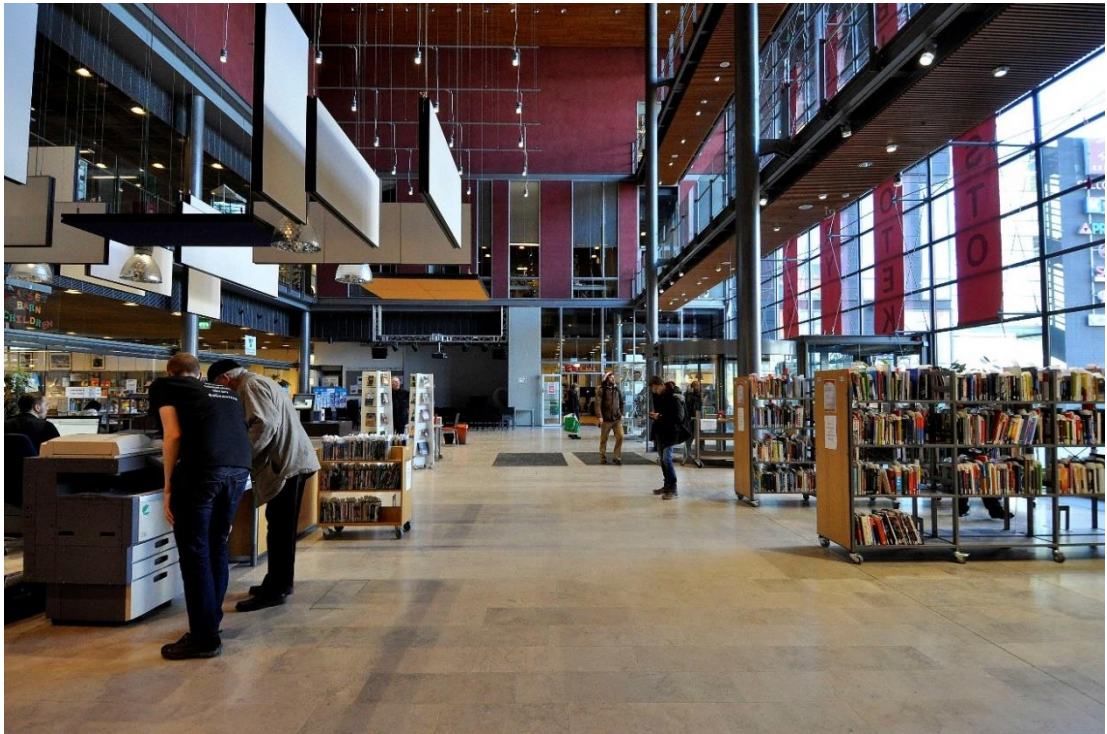
Kirjaston johdossa on kirjastopalveluiden aluejohtaja, alaisinaan kolme palvelupäällikköä ja yksi palveluesimies. Heidän alaisuudessaan toimivat kuuden tiimin tiiminvetäjät ja tiimien henkilöstö. Keväällä 2016 kirjastossa oli lähikirjastot mukaan lukien vakituista henkilökuntaa 56 sekä lisäksi 11 siviilipalvelusvelvollista, 5 oppisopimusopiskelijaa ja 10–15 harjoittelijaa. (Oili Sivula 16.3.2016.) Huhtikuussa 2016 tiimien nimet, vakituisten työntekijöiden määrä ja tehtävät olivat:

- Aikuiset (17): Aikuisten tieto- ja kaunokokoelma, tietopalvelu, chat-neuvonta
- Lastenmaa (11): Lasten kirjastopalvelut ja -kokoelmat, koulu yhteistyö
- Musiikki (10): Musiikkikirjastokokoelmat, musiikin tietopalvelu, soittuhuoneet, studio
- Paja (4): Pajatoiminta, laitteet, työpajat
- Palvelutiimi (6): Logistiikka, lainaus- ja palautustoiminta, perintäasiat

- Pointti (3): Nuorten kirjastokokoelmat, nuorten tapahtumat ja asiakaspalvelu, kouluysteistyö

(Anu Miettinen 29.4.2016 ja 26.10.2016.)

Tiimimäisen työskentelytavan kokeilu aloitettiin kirjastossa jo vuosina 2000–2002 ja Sellossa tiimityötä on tehty sen avautumisesta lähtien. Alussa järjestettiin myös koulutusta tiimityöhön. Työtavan taustalla on nähtävissä kirjastotyön organisointi osastoajattelun mukaisesti, mutta kirjastossa on väliaikaisesti kokeiltu myös muunlaisia tiimejä, kuten esimerkiksi verkkotiimi. Uusin Sellon tiimeistä on Paja, joka on perustettu vuonna 2013. Tiiminvetäjien tehtäviin kuuluu arkityön järjestely ja työvuorojen laatiminen, sen sijaan esimiesvastuuta heillä ei ole. (Anu Miettinen 13.10.2016.)



Kuva 1. Sellon kirjaston aula (kuva: Espoon kaupunginkirjasto).

4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA LUOTETTAVUUS

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Espoon kaupunginkirjaston aluekirjasto Sello. Tavoitteena oli kartoittaa työhyvinvointia kirjastossa positiivisen työn psykologian näkökulmasta. Tutkimuskysymykset olivat:

- Minkälaisia voimavaroja kirjastotyössä on?
- Ilmeneekö kirjastossa työn imua?
- Miten organisaatio voi edistää työn imua ja sitä kautta työhyvinvointia?

Tutkimuksessa käytettiin triangulaatiota eli monimenetelmäistä tutkimusotetta. Tarkemmin määritellen kyseessä on menetelmätriangulaatio, jossa yhdistyvät sekä määrällinen että laadullinen tutkimusmenetelmä (Vilkka 2015, 72). Määrällisenä eli kvantitatiivisena menetelmänä oli kyselylomake, ja laadullisena eli kvalitatiivisena menetelmänä teema-haastattelut. Kun tutkimuksen tavoitteena on selittää ja ymmärtää tutkittavaa ilmiötä ihmisen toiminnan kautta, voidaan laadullisen menetelmän rinnalla käyttää lisäksi muita menetelmiä (Vilkka 2015, 73). Kanasen (2015, 327, 359) mukaan triangulaatio voidaan nähdä ratkaisun etsimisen strategiana ja myös tutkimuksen luotettavuuden lisääjänä, jos eri menetelmillä kerätty aineisto johtaa samoihin päätelmiin. Toisesta näkökulmasta eri menetelmien käyttö voi näyttäytyä metodologisesti epäpuhtaassa valossa, vaikka tärkeitä on kuitenkin tehtyjen ratkaisujen perusteleminen (Eskola & Suoranta 2014, 72). Tutkimuksen tavoitteena oli luoda kyselytutkimuksella kerätyn aineiston avulla yleiskuva tutkittavasta asiasta, ja sen jälkeen syventää ja monipuolistaa saatua tietoa teemahaastatteluilla.

4.1 Kyselytutkimus

Määrällisen tutkimusmenetelmän tavallisin aineistonkeruutapa on kyselylomake. Sen etuna on muun muassa vastaajien anonymiteetin säilyminen, aineistokeruun nopeus, varsinkin verkkokyselyssä, sekä tutkimuksen objektiivisuus. Haittoja voivat olla alhainen vastausprosentti, jäykkyys ja se, ettei kysymyksiä ole mahdollista korjata tutkimustilanteessa. Kvantitatiivisen tutkimuksen perustana on ilmiön mittaaminen. Käytettävät mittarit johdetaan tutkimuksen keskeisistä käsitteistä indikaattorien avulla edelleen kyselylomakkeessa käytettäviksi muuttujiksi, joista kysyttävät asiat muodostuvat. (Kananen

2015, 202, 226). Kyselyn kysymysten muotoilu on avainasemassa tutkimuksen onnistumisessa. Pyrkimys täsmällisiin, yksiselitteisiin ja tutkimuksen tavoitteiden pohjalta laadittuihin kysymyksiin minimoi tutkimustulosten virheellisyyden. (Valli 2015, 85.)

Kyselytutkimus toteutettiin käyttäen Webropol-kysely- ja tiedonkeruuohjelmaa. Lomake (liite 2) sisälsi yhteensä 15 kysymystä, joista viisi ensimmäistä käsittelivät työhyvinvoinnin eri osa-alueita ja olivat toimeksiantajakirjaston valitsemia (Työturvallisuuskeskuksen Työkykyvaltti-hankkeen Työhyvinvointikysely). Kirjaston kanssa sovittiin, että näiden viiden kysymyksen vastauksia ei analysoida tässä opinnäytteessä, vaan ne toimitetaan kirjastolle jatkokäsittelyä varten. Muut, opinnäytetyöhön liittyvät kymmenen kysymystä jakautuivat neljään osioon: tiimityö (kysymykset 6–8), kirjastotyö (kysymykset 9–11), työn imu (kysymys 12) ja taustakysymykset (kysymykset 13–15).

Tiimityöhön ja kirjastotyöhön liittyvät kysymykset kartoittivat erityisesti työhön liittyviä voimavaratekijöitä, jotka vaikuttavat keskeisesti työn imun kokemukseen. Tällaisia ovat mm. työn sosiaalisiin voimavaroihin, kuten tiimin yhteisöllisyyteen, sekä arvostuksen ja palautteen saamiseen liittyvät tekijät (Hakanen 2011, 56–61). Useimmat kysymyksistä olivat skaala- eli asteikkokysymyksiä. Näistä jätettiin pois vastausvaihtoehto ”en osaa sanoa”, mutta annettiin asteikon keskellä neutraali vaihtoehto. Eos-vastaus voi pitää sisällään vastaajalle hyvin erilaisia merkityksiä, jotka kuitenkin samalla tavalla tulkittaessa saattavat vääristää tuloksia (Kananen 2015, 242).

Kirjaston aluejohtajan kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen päädyttiin kysymään myös, mistä vastaaja saa työssään tukea ja neuvoja (kysymys 8) sekä kokemusta kirjastotyön muuttumisesta (kysymys 9). Tuen saamisesta kysyttäessä yhtenä vastausvaihtoehtona oli avoin tekstikenttä. Strukturoiduissa eli vaihtoehtokysymyksissä on syytä varmistaa kysyttävän aihealueen kattavuus, joka usein tehdään lisäämällä yhdeksi vaihtoehdoksi avoin vastaustila (Kananen 2015, 236). Kirjastotyön muuttumista koskeva kysymys muokailtiin Koivumäen (2008, 290) tutkimuksen kyselylomakkeen kysymyksestä.

Kahdessa avoimessa kysymyksessä (kysymykset 10 ja 11) pyydettiin vastaajaa nimeämään asiat, jotka eniten antavat tai kuluttavat voimavaroja kirjastotyössä. Avoimen kysymystyyppin käytöllä pyrittiin saamaan laajasti esiin kirjastotyön erilaisia piirteitä, joilla on vaikutusta työhyvinvointiin. Hirsjärven ym. (2009, 201) mukaan avoimet kysymykset eivät rajoita vastaajia valmiiksi muotoilluilla vaihtoehdoilla, vaan antavat vapauden todelliseen mielipiteeseen, mutta toisaalta avoimilla kysymyksillä saatava aineisto voi olla sisällöllisesti kirjavaa ja vaikeasti käsiteltävää. Avoimissa vastauksissa saadut maininnat

eriteltiin ja taulukoitiin, minkä jälkeen käsitteet tiivistettiin ja koodattiin numerokoodeilla. Kananen (2015, 297) suosittelee vastausten tiivistämistä niin vähiin termeihin kuin mahdollista. Tässä oli tarkoituksenmukaisinta käyttää jonkin verran myös kahta eri lähikäsitettä sisältäviä termejä eli muuttujia. ”Kaatoluokkana” käytettiin ”jokin muu”-ryhmää. Tähän luokkaan koodattavien vastausten määrän tulisi pysyä enintään n. 10–20 %:n välillä (KvantiMOTV 2013). Tämä toteutui, luokkaan sijoittui n. 7 % ja 10 % avoimien kysymysten vastauksista. Luokittelua jatkettiin ryhmittelemällä muuttujat eri tasoisiksi voimavara-tekijöiksi.

Työn imun tasoa selvittävä asteikkokysymys (kysymys 12) on vapaasti saatavilla oleva, validoitu Työn imu 9 -kysely (UWES 9, cop. Schaufeli & Bakker, 2003). Työn imu -menetelmästä on alun perin laadittu 17 väittämän versio, mutta lyhyempää 9 väittämän versiota käytetään yhä useammin, koska se on vastaajille vaivattomampi. Menetelmää voi käyttää esimerkiksi osana henkilöstökyselyä, ei-kaupallisessa tarkoituksessa. Kysymyksellä mitataan työn imun kolmea ulottuvuutta: tarmokkuutta, omistautumista ja uppoutumista. Jokaiseen ulottuvuuteen kohdistuu kolme väittämää, joiden toteutumisen useutta omassa työssään vastaaja arvioi. Asteikko ulottuu arvosta 0 (En koskaan) arvoon 6 (Päivittäin). (Hakanen 2009b, 7, 44).

Viimeiseksi lomakkeessa kysyttiin taustakysymykset. Nämä kysymykset ovat usein lomakkeen alussa, mutta kuten Valli (2015, 86) toteaa, on perusteltua sijoittaa ne helpoina kysymyksinä loppuun, jolloin vastaajan motivaatio säilyy lomakkeen loppuun saakka ja kyselyn luotettavuus pysyy näin hyvänä. Taustatietoina kysyttiin sukupuolta, ikäryhmää ja sitä, mihin kirjaston kuudesta tiimistä vastaaja kuuluu. Kyselyn kysymykset olivat pakollisia, lukuun ottamatta avoimia kysymyksiä. Sähköistä lomaketta käytettäessä kyselyn testaaminen etukäteen on vieläkin tärkeämpää kuin paperilomakkeen kohdalla, koska toimiva lomake vaikuttaa tutkimustulosten luotettavuuteen (Valli & Perkkilä 2015, 114). Kirjaston aluejohtaja ja palvelupäällikkö testasivat ja arvioivat kyselyä, ja saatujen kommenttien perusteella joitakin kysymyksiä työstettiin.

Sähköinen kyselylomake oli avoinna 14.4.–27.4.2016 ja se kohdennettiin koko Sellon henkilökunnalle. Kyselystä tiedotettiin 14.4. ja 20.4. kirjaston sisäisellä sähköpostijakelulla sekä ilmoituksella 14.4. intranettiin vastaavassa sähköisessä työtilassa (saatekirje, liite 1). Kirjaston työtiloihin toimitettiin myös paperimainos, jossa oli saatekirjeen tietojen lisäksi kyselyn linkin sisältävä QR-koodi. Myös palaverissa markkinoitiin kyselyyn osal-

listumista henkilökunnan toimesta. Paperisille kyselylomakkeille ei ollut kirjastossa tarvetta. Vastaamiseen kannustettiin lisäksi palkinnon avulla: vastaajilla oli mahdollisuus osallistua kahden elokuvalipun arvontaan erillisellä yhteystietolomakkeella.

4.2 Tiiminvetäjien teemahaastattelut

Tutkimuksen laadullisessa osiossa käytettiin teema- eli puolistrukturoitua haastattelumenetelmää. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen keskeisten aihealueiden eli teemojen mukaan, jotka ovat kaikille haastateltaville samat. Kysymysten muoto tai järjestys voi kuitenkin vaihdella. Tutkittavien tulkinnat ja heidän ilmiöille ja tapahtumille antamat merkitykset ovat oleellisia ja kehittyvät teemoittaisen haastattelun vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48).

Haastattelujen tavoitteena oli kartoittaa tiiminvetäjien kokemuksia työn imuun vaikuttavista kirjastotyön voimavaratekijöistä, syventää kyselytutkimuksella saatua kuvaa ja lisätä ymmärrystä aiheesta. Tiiminvetäjät valittiin, koska heillä on keskeinen asema arjen työn organisoimisessa, mutta näkökulma on kuitenkin erilainen kuin esimiesvastuuta omaavilla. Voimavaratekijät voidaan ryhmitellä työtehtävää, työn järjestelyjä, sosiaalista vuorovaikutusta ja organisaatiotasoa koskeviin tekijöihin (Hakanen 2011, 51). Haastatteluteemoissa painottui näin kirjasto- ja asiakastyön merkitys, sosiaalinen vuorovaikutus tiimissä ja työyhteisössä sekä kokemukset organisaation työkuultuurista.

Haastateltaviksi pyydettiin henkilökohtaisella sähköpostiviestillä kirjaston kuutta tiiminvetäjää. Heitä lähestyttiin viestin lähettämisen jälkeen myös puhelimitse lisätietojen antamisen tai haastatteluajankohdan sopimisen vuoksi. Kaikki tiiminvetäjät suostuivat haastatteluun, jotka toteutettiin yksilöhaastatteluina kirjaston tiloissa aikavälillä 16.5.–23.5.2016. Jokaisen haastattelun aluksi kysyttiin lupa tallennukseen ja painotettiin, ettei lopullisesta tutkimustekstistä käy ilmi haastateltavan henkilöllisyys. Tallennetut haastattelut, kestoiltaan 21–48 minuuttia, litteroitiin tekstitiedostoiksi sanatarkasti, mutta jättäen pois tauot ja muut ei-sanalliset viestit. Litteroitu teksti lähetettiin kullekin haastateltavalle tarkistettavaksi ja tekstistä poistettiin halutut kohdat anonyymiteetin varmistamiseksi.

4.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden lisääjänä voidaan pitää kahden eri tutkimusotteen yhdistämistä eli triangulaatiota (Kananen 2015, 359). Tässä tutkimuksessa oli kyseessä menetelmätriangulaatio, jossa määrällisellä tutkimusmenetelmällä pyrittiin saamaan tutkimusaiheesta yleiskäsitys, jota sen jälkeen syvennettiin käyttäen laadullista menetelmää. Kyselytutkimuksella ja teemahaastatteluluilla kerätty aineisto antoi samansuuntaisia tuloksia, mikä kasvattaa tutkimuksen luotettavuutta. Määrällisen ja laadullisen lähestymistavan luotettavuuden arvioinnin erilaiset kriteerit asettavat omat haasteensa laadun ja luotettavuuden kokonaistarkastelulle.

Kyselytutkimukseen vastanneiden määrä oli melko pieni, joten tuloksia ei voi yleistää. Kyselyn vastausprosentin voidaan kuitenkin laskea olevan 50 % (ks. luku 5.1). Lomakekysymysten muotoilun apuna olivat muissa tutkimuksissa käytetyt mittarit, tai validoitua mittaria käytettiin sellaisenaan, kuten työn imun 9-väittämän kysymyksessä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkimusprosessin eri vaiheiden tarkka kuvaaminen (Hirsjärvi ym. 2009, 232). Tässä raportissa tutkimuksen eteneminen on kerrottu tarkasti. Tutkittavia informoitiin tutkimuksen tarkoituksesta ja huolehdittiin heidän anonymiteettinsä säilymisestä. Tutkijalla ei ollut aiempaa kokemusta haastattelemisesta, mutta luotettavuutta tukee huolellisen valmistautumisen lisäksi objektiivisuus haastattelutilanteissa, koska työsuhdetta toimeksiantajakirjastoon ei ollut. Tarvittaessa haastattelussa tehtiin tarkentavia ja syventäviä lisäkysymyksiä.

Haastatteluaineiston luotettavuuteen vaikuttaa myös aineiston laatu, ja etenkin tutkijan toiminta sitä analysoitaessa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185, 189). Haastattelujen tallentaminen hyvälaatuisena varmistettiin. Litteroidut haastattelut lähetettiin haastateltaville tarkistusta varten ja toiveet joidenkin tunnistamiseen vaikuttavien tekstikohtien poistamisesta huomioitiin. Aineistosta tehtyä tulkintaa perustellaan esittämällä suoria lainauksia haastatteluista.

Sekä kyselytutkimuksen ja teemahaastattelurungon laadinnassa että tulosten tulkinnaissa käytettiin työn imun käsitteen ja työn vaatimusten – työn voimavarojen (TV–TV) mallin teoriataustaa sekä aihetta koskevaa tutkimustietoa.

5 TYÖN IMU JA TYÖN VOIMAVARAT SELLON KIRJASTOSSA

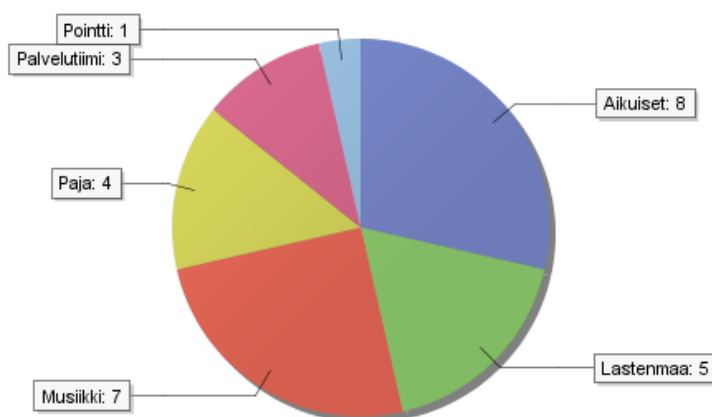
5.1 Kyselytutkimus

Kyselyyn vastasi yhteensä 28 henkilöä. Tämä on myös yksittäisten kysymysten vastausmäärä pakollisissa kahdeksassa kysymyksessä, sen sijaan vapaaehtoisissa avoimissa kysymyksissä vastaajia oli 22 (kysymys 10) ja 23 (kysymys 11). Näin ollen vastausprosentin voidaan laskea olevan 50, kun käytetään Sellon kirjaston vakinaisten 56 henkilön määrää kohdejoukkona. Aluksi käsitellään taustamuuttujat ja sen jälkeen tulokset esitellään kyselylomakkeen mukaisessa järjestyksessä.

5.1.1 Taustamuuttujat

Taustamuuttujina kysyttiin sukupuolta, ikäryhmää ja tiimiä. Kyselyn 28 vastaajasta suuri enemmistö eli 19 oli naisia, 5 miehiä ja 4 vastaajaa ilmoitti sukupuolekseen muu-vaihtoehdon. Iältään vastaajat jakautuivat siten, että noin kaksi kolmasosaa (17) oli 46-vuotiaita tai vanhempia. Noin kolmasosa (9) sijoittui ikäryhmään 26–45 vuotta, ja pienin ikäryhmä, 2 vastaajaa, oli 16–25 vuotta.

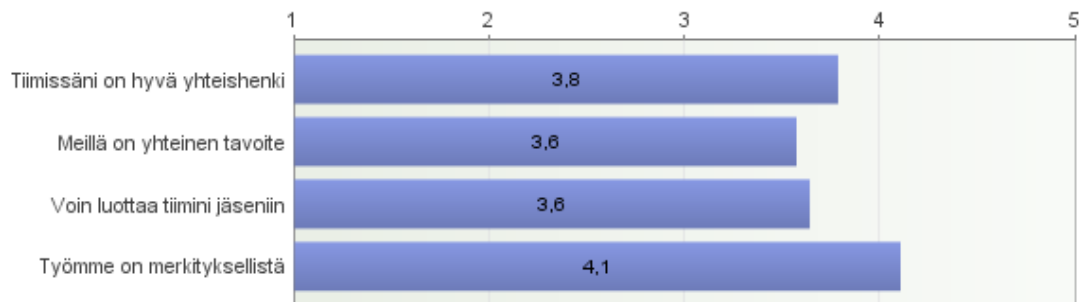
Vastaajien määrät tiimeittäin olivat suuruusjärjestyksessä seuraavat: Aikuiset 8, Musiikki 7, Lastenmaa 5, Paja 4, Palvelutiimi 3 ja Pointti 1 (kuvio 2).



Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden tiimijakauma.

5.1.2 Tiimityö

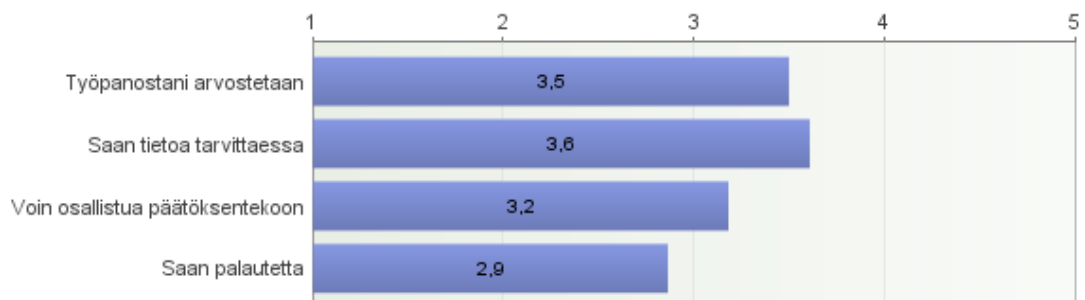
Tiimityö-osion ensimmäisessä kysymyksessä pyydettiin vastaajan mielipidettä neljästä oman tiimin toimintaan liittyvästä yhteisöllisyyttä luovasta voimavarasta (kuvio 3).



Kuvio 3. Tiimin yhteisölliset voimavarat. Tulokset ilmaistuna keskiarvoilla.

Kaikkien vastausten keskiarvo oli 3,8 ja keskihajonta 1. Kokonaiskeskiarvo on lähellä vastausvaihtoehtoa ”Jokseenkin samaa mieltä” (4), eli vastaukset painottuvat positiivisten arvioiden suuntaan. Oman tiimin työ koettiin useimmin merkitykselliseksi (4,1). Seuraavaksi eniten oltiin samaa mieltä siitä, että tiimillä on hyvä yhteishenki (3,8). Yhteinen tavoite ja luottamus tiimin jäseniin saivat molemmat saman suuruisen keskiarvon (3,6).

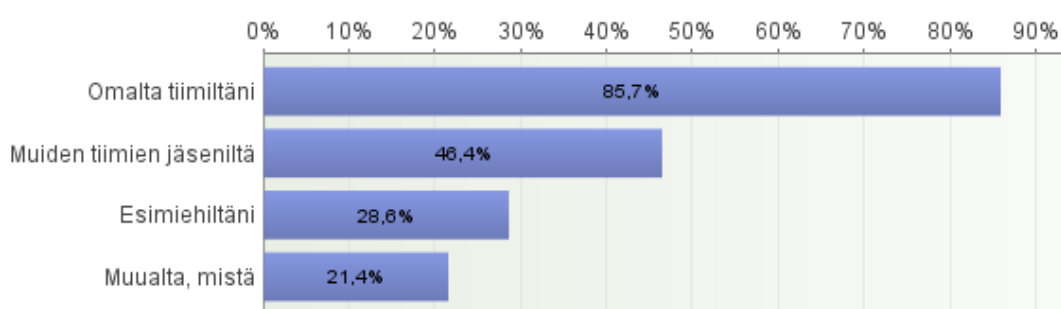
Toisena kysyttiin vastaajan arviota oman tiimin neljästä sosiaalisesta voimavarasta. Näitä ovat arvostuksen ja palautteen saaminen, osallistuminen päätöksentekoon sekä tiedonkulku, joka on myös ryhmätason voimavara (kuvio 4).



Kuvio 4. Tiimin sosiaaliset voimavarat. Tulokset ilmaistuna keskiarvoilla.

Kaikkien vastausten keskiarvo oli 3,3 ja keskihajonta 1,1. Sanallisesti ilmaistuna kokonaiskeskiarvo on lähellä neutraalia vastausvaihtoehtoa ”Ei hyvin eikä huonosti” (3). Tiimin sosiaalisten voimavarojen koettiin toteutuvan hieman alhaisemmalla keskiarvolla kuin yhteisöllisten voimavarojen. Parhaiten vastaajat saivat tietoa (3,6) ja heidän työpanostaan arvostettiin (3,5). Mahdollisuuden osallistua päätöksentekoon arvioitiin toteutuvan jonkin verran huonommin (3,2). Palautteen saaminen sai heikoimman arvion (2,9).

Kolmannessa, monivalintakysymyksessä, pyydettiin valitsemaan mitä kautta vastaaja useimmin saa tukea ja neuvoja (kuvio 5).

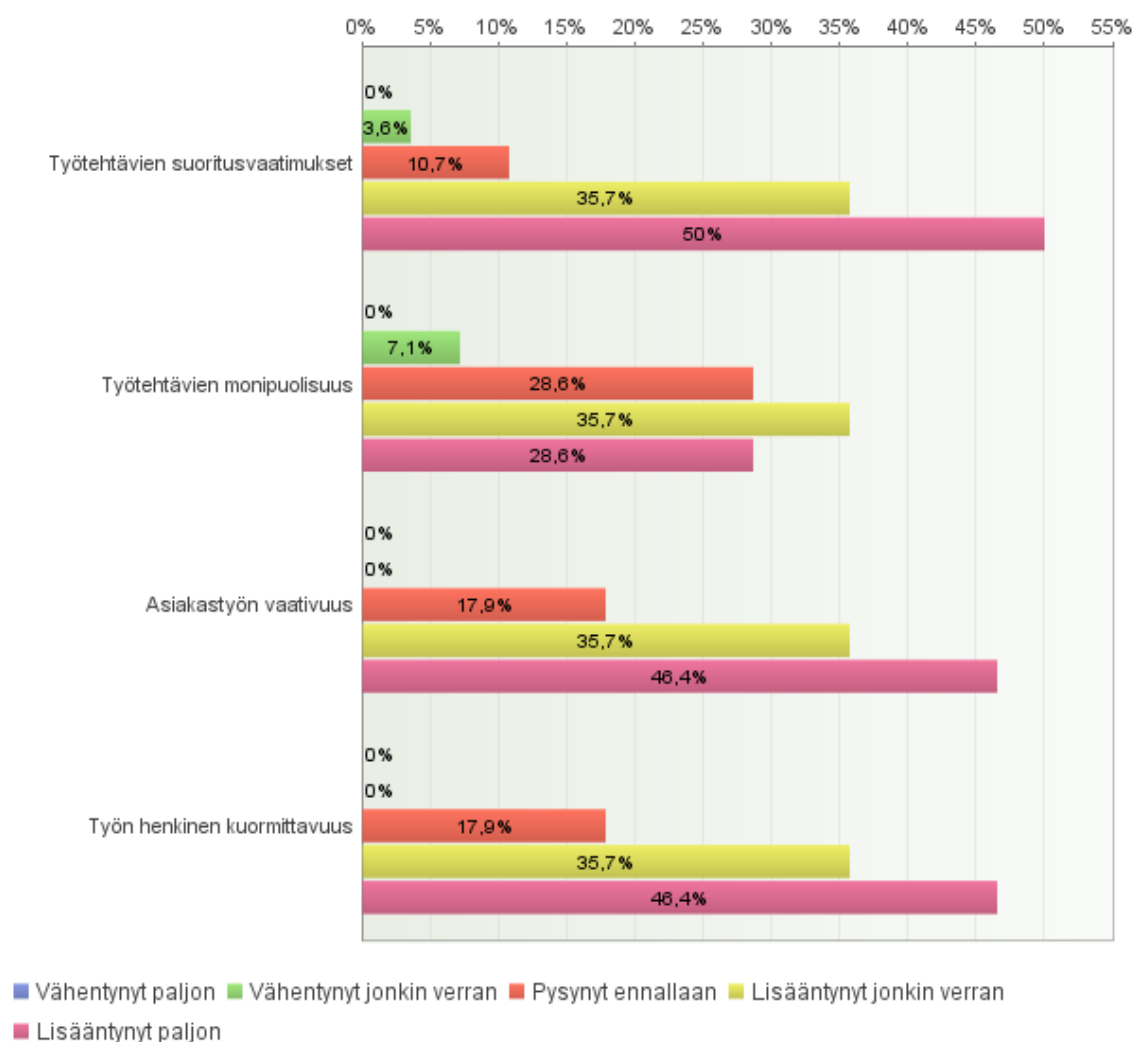


Kuvio 5. Pääasiallinen tuen ja neuvojen saamisen kanava.

Vastaajista enemmistö (85,7 %) turvautui tuen ja neuvojen saamisessa omaan tiimiin ja lähes puolet (46,4 %) muihin tiimeihin. Noin kolmasosa (28,6 %) sai tukea ja neuvoja esimiehiltään. Avoimen ”Muualta, mistä” -vaihtoehdon valitsi noin viidennes eli 21,4 % vastaajista (6 vastausta, 8 mainintaa). Näissä vastauksissa kaksi mainintaa saivat kollegat (entiset tai muualla työskentelevät). Yhden kerran mainittiin asiantuntijaverkostot, oma sisin, intranet, ”en mistään”, ystävät ja terveydenhuolto.

5.1.3 Kirjastotyö

Kyselyn kirjastotyö-kokonaisuuden aluksi kartoitettiin näkemystä kirjastotyön muuttumisesta viiden edellisen vuoden aikana. Muutosten vähentymistä tai lisääntymistä pyydettiin arvioimaan suoritusvaatimusten, työn monipuolisuuden, asiakastyön vaativuuden ja työn henkisen kuormittavuuden osalta (kuvio 6). Kyselylomaketta laadittaessa tämän kysymyksen asteikko jäi epähuomiossa käänteiseksi (negatiivinen vastausvaihtoehto saa suurimman arvon) verrattuna tiimikysymyksiin 6 ja 7. Tästä johtuen tuloksia tarkastellaan prosenttiarvoina keskiarvojen asemasta.

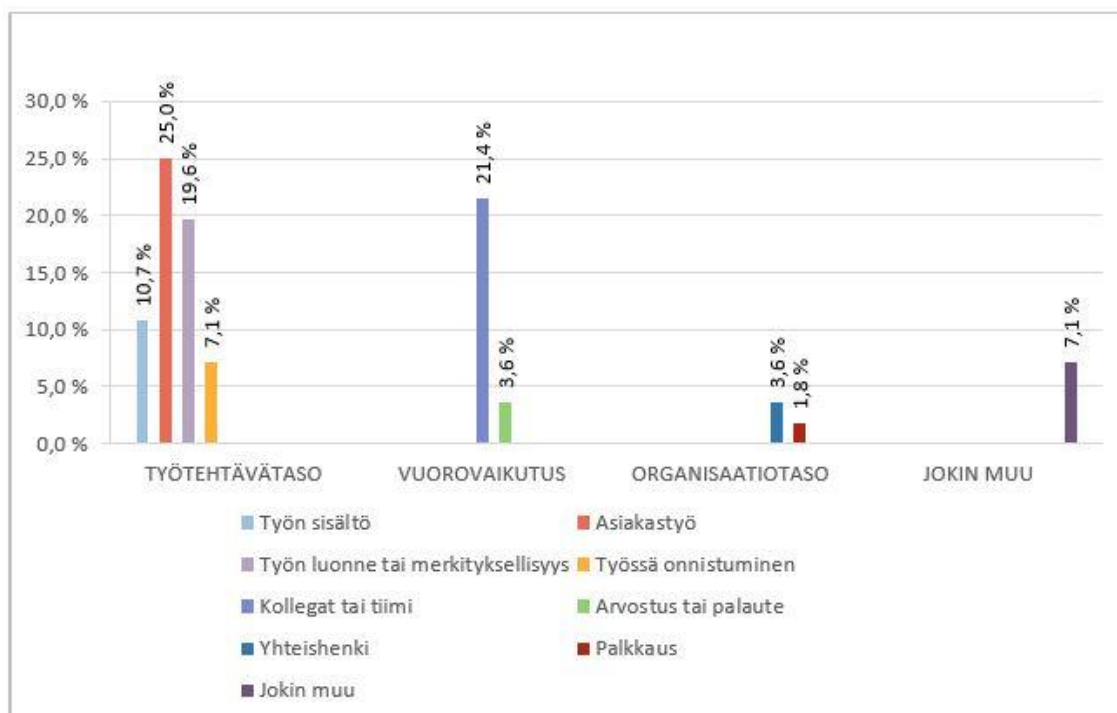


Kuvio 6. Kirjastotyön vaativuuden muuttuminen Sellossa viiden edellisen vuoden aikana.

Puolet tai lähes puolet vastaajista koki työtehtävien suoritusvaatimusten (50 %), asiakastyön vaativuuden (46,4 %) ja työn henkisen kuormittavuuden (46,4 %) lisääntyneen paljon viimeisten viiden vuoden aikana. Jokaisen kolmen työn piirteen koki jonkin verran lisääntyneen yli kolmasosa (35,7 %) vastaajista. Lähes joka viidennen vastaajan mielestä asiakastyön vaativuus (17,9 %) ja henkinen kuormittavuus työssä (17,9 %) ovat pysyneet ennallaan, kun taas noin kymmenesosa (10,7 %) vastaajista koki, että suoritusvaatimukset eivät ole muuttuneet. Yksi vastaaja (3,6 %) koki suoritusvaatimusten vähentyneen jonkin verran. Työtehtävien monipuolisuutta koskevassa vastausvaihtoehdossa arviot jakautuivat tasaisemmin kuin muissa. Lähes kolmasosa (28,6 %) vastaajista ilmoitti monipuolisuuden lisääntyneen paljon tai pysyneen samalla tasolla, ja yli kolmasosa (35,7 %) koki sen lisääntyneen jonkin verran. Kahden vastaajan (7,1 %) mielestä

monipuolisuus on vähentynyt jonkin verran. Minkään kysytyistä työn alueista ei koettu vähentyneen paljon.

Kirjastotyöstä saatavia voimavaroja tiedusteltiin avoimella kysymyksellä, johon annettiin 22 vastausta (kuvio 7). Monet vastauksista sisälsivät useampia mainintoja eri voimavaroista, yhteensä 56 mainintaa. Mainitut käsitteet eriteltiin, ilmaukset tiivistettiin ja koodattiin muuttujiksi, jotka olivat työn sisältö, asiakastyö, työn luonne tai merkityksellisyys, työssä onnistuminen, kollegat tai tiimi, arvostus tai palaute, yhteishenki, palkkaus ja ”jokin muu”. Muuttujat luokiteltiin edelleen työn imun kokemukseen vaikuttavien työn voimavarojen mukaisesti. Nämä voimavarat voidaan ryhmitellä eri tasoille (luokkiin), jotka tämän kysymyksen mainintojen osalta olivat työtehtävä-, vuorovaikutus ja organisaatio-taso. Lisäksi ”jokin muu” -luokkaan kertyi neljä mainintaa. Tällaisia olivat esimerkiksi vapaapäivät ja inspiraatio. (Liite 3).

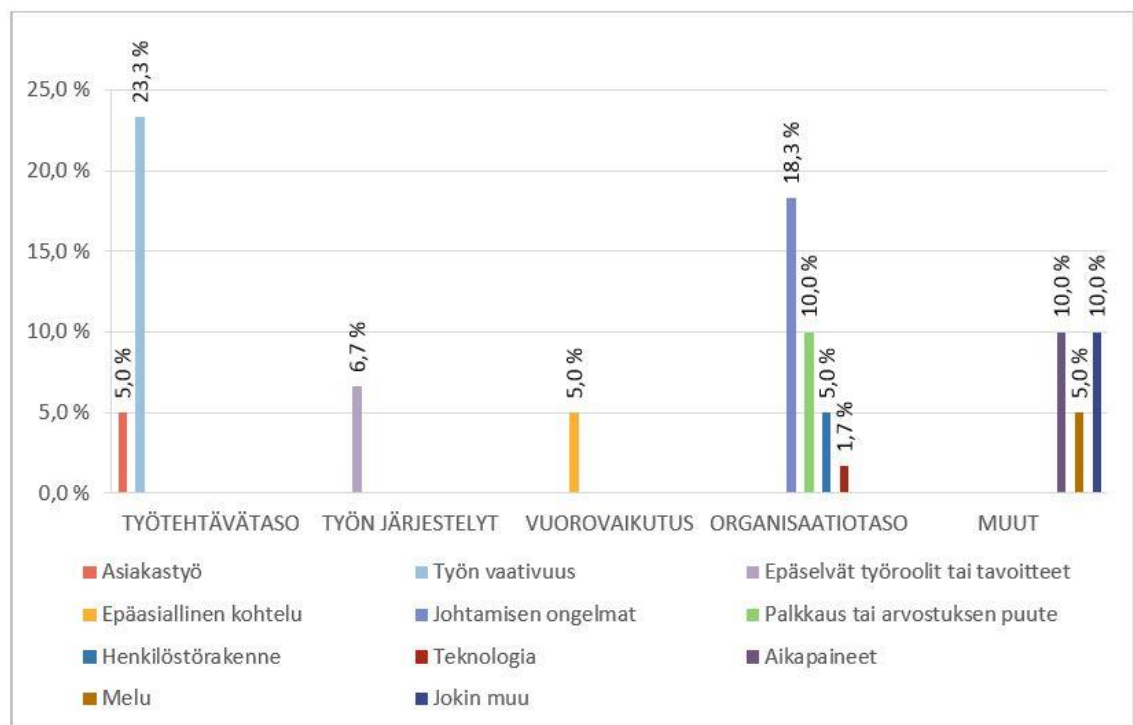


Kuvio 7. Voimavaroja antavat tekijät kirjastotyössä jaettuna työn voimavaratasoille.

Työtehtävätasolle sijoittui muuttujat yhteen laskien noin kaksi kolmasosaa (62,4 %) kaikista maininnoista. Asiakastyön koettiin antavan kaikkein eniten (25,0 %) voimia. Noin joka kymmenes (10,7 %) maininta liittyi työn sisältöön ja lähes viidesosa (19,6 %) työn luonteeseen tai merkityksellisyyteen. Työssä onnistuminen sai noin joka seitsemännän (7,1 %) maininnan. Vuorovaikutustasolla taas korostui kollegoiden tai tiimin merkitys

(21,4 %). Pienellä osuudella (3,6 %) tuotiin esiin arvostuksen tai palautteen saaminen. Organisaatiotason tekijät vaikuttivat kaikkein vähäisimmin voimavarojen saamiseen, yhteishenki (3,6 %) ja palkkaus (1,8 %). Luokan ”jokin muu” osuus oli noin seitsemäsosa (7,1 %).

Vastaavasti kysyttiin avoimella kysymyksellä myös sitä, mikä kirjastotyössä kuluttaa voimavaroja (kuvio 8). Kysymykseen annettiin 23 vastausta. Samoin kuin edellisessä kysymyksessä, vastauksissa mainittiin useita eri voimavaroja kuluttavia tekijöitä, yhteensä 60 mainintaa. Käsitteiden erittelyn ja ilmausten tiivistämisen jälkeen maininnat koodattiin muuttujiksi, jotka olivat asiakastyö, työn vaativuus, epäselvät työroolit tai tavoitteet, epäasiallinen kohtelu, johtamisen ongelmat, palkkaus tai arvostuksen puute, henkilöstörakenne, teknologia, aikapaineet, melu ja ”jokin muu”. Voimavaroja kuluttavat tekijät saattavat vaikuttaa kielteisesti työn imun kokemukseen. Muuttujat luokiteltiin neljälle tasolle: työtehtävää, työn järjestelyjä, vuorovaikutusta ja organisaatiota koskeviksi. Muut-luokkaan sijoitettiin muuttujat aikapaineet ja melu, sekä ”jokin muu”, johon oli koodattu kuusi mainintaa. Näitä olivat esimerkiksi vuorotyö, ”tulevaisuuden epämääräisyys” ja ”turhat hässäkät kirjastossa”. (Liite 4).

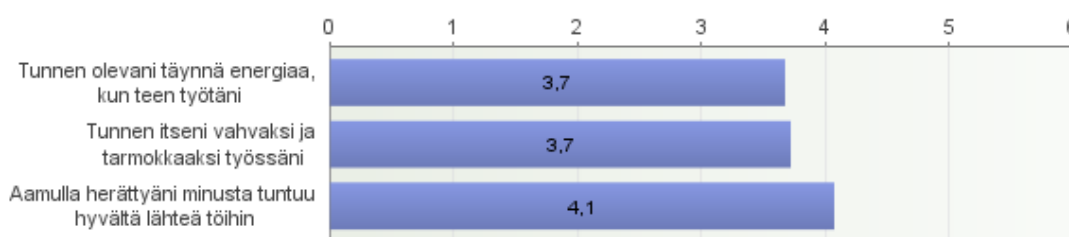


Kuvio 8. Voimavaroja kuluttavat tekijät kirjastotyössä jaettuna työn voimavaratasoille.

Lähes neljäsosa (23,3 %) maininnoista liittyi työn vaativuuteen, joka asiakastyön pienen osuuden (5,0 %) lisäksi kohdistui työtehtävätason voimia vieviin tekijöihin. Työn järjestelyjä koskevalle tasolle sijoittuivat kokemukset epäselvistä työrooleista tai tavoitteista, noin joka seitsemännessä (6,7 %) kommentissa. Epäasiallinen kohtelu koettiin vuorovai-
kutustasolla kuluttavaksi tekijäksi melko vähäisessä määrin (5,0 %). Kun lasketaan yh-
teen organisaatiotasolle luokitellut muuttujat, huomataan, että enemmistö (35,0 %) kai-
kista maininnoista koski tätä tasoa. Vähän alle viidenneksessä (18,3 %) mainittiin johta-
miseen liittyvät ongelmat. Organisaatiolähtöisiä tekijöitä olivat myös palkkaus tai arvos-
tuksen puute (10,0 %), henkilöstörakenne (5,0 %) ja teknologia (1,7 %), jotka tuotiin
kuormittavina tekijöinä esiin. Muut-luokkaan sijoittuivat kymmenesosalla (10,0 %) aika-
paineet sekä ”jokin muu”-muuttujaksi koodatut maininnat. Lisäksi pieni osa (5,0 %) Muut-
luokan maininnoista liittyi melun kokemiseen voimavaroja kuluttavana asiana.

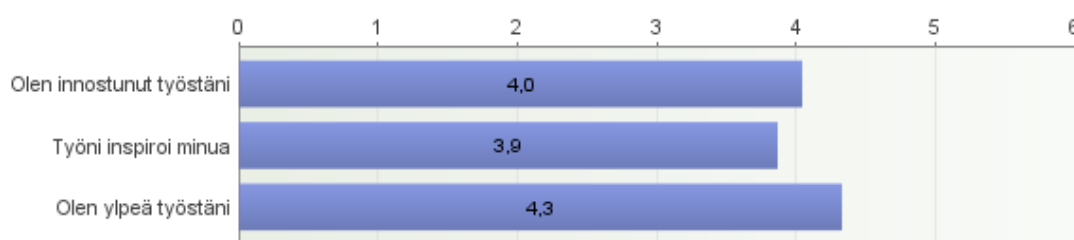
5.1.4 Työn imu

Työn imun tasoa koskevassa kysymyksessä kartoitettiin vastaajien kokemuksia siitä, kuinka usein heillä on yhdeksässä väittämässä esitettyjä tuntemuksia työssään. Seuraa-
vassa tarkastellaan tuloksia työn imun kolmen ulottuvuuden, tarmokkuuden (kuvio 9),
omistautumisen (kuvio 10) ja uppoutumisen (kuvio 11) osioilla. Kysymyksen kaikkien yh-
deksän vastausvaihtoehdon keskiarvo oli 4,0 (valinta ”Kerran viikossa”) ja keskihajonta
1,7.



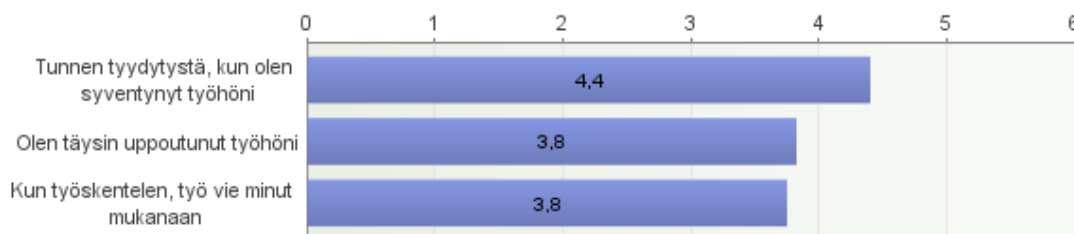
Kuvio 9. Työn imun tarmokkuuden ulottuvuus. Tulokset ilmaistuna keskiarvoilla.

Tarmokkuutta mittaavien kolmen vastausvaihtoehdon keskiarvo oli 3,8. Useimmin vas-
taajat lähtevät mielellään aamulla töihin (4,1). Energisyyttä koetaan selvästi tätä vähem-
män (3,7), samoin kuin tunnetaan, että olo työssä olisi vahva ja tarmokas (3,7).



Kuvio 10. Työn imun omistautumisen ulottuvuus. Tulokset ilmaistuna keskiarvoilla.

Omistautumista kuvaavien väittämien keskiarvo oli 4,1. Selvästi useimmin vastaajat olivat ylpeitä työstään (4,3). Työ innostaa jonkin verran harvemmin (4,0) ja lähes saman verran (3,9) se saa aikaan inspiroitumisen tunnetta.



Kuvio 11. Työn imun uppoutumisen ulottuvuus. Tulokset ilmaistuna keskiarvoilla.

Uppoutumista ilmaisevan osion keskiarvo oli 4,0. Tämän osion ja samalla myös koko kysymyksen vastausvaihtoehdoista eniten koettiin, että työhön syventyminen antaa tyydytystä. Kuitenkaan vastaajat eivät yhtä usein olleet kokonaan uppoutuneita työn tekemiseen (3,8) tai olleet sitä mieltä, että työ veisi mukanaan (3,8).

5.2 Teemahaastattelut

Tutkimukseen haastateltiin Sellon kuuden tiimin – Aikuisten, Lastenmaan, Musiikin, Pajan, Palvelutiimin ja Pointin – tiiminvetäjiä. Heidän työssäoloaikansa Sellossa vaihteli noin puolestatoista kuuteentoista vuoteen. Tiimien johdossa haastateltavat olivat toimineet lyhimmillään noin yhdeksän kuukautta, kolmen osalta tarkka ajanjakso ei käynyt ilmi. Tiiminvetäjistä viisi oli naisia ja yksi mies.

Haastattelujen teemat valikoituivat työn imun kokemukseen ja sen ilmenemiseen vaikuttavien työn voimavaratekijöiden mukaisesti. Näitä ovat työtehtävää, työn järjestelyjä, organisaatiotasoa ja vuorovaikutusta koskevat tekijät. Tarkemmin esitettynä teemat olivat seuraavat:

1. Kirjastotyö: henkilökohtainen merkitys, työn arvostaminen, työssä tapahtuneet muutokset
2. Asiakastyö: miten antaa tai vie työn voimavaroja
3. Tiimityö: yhteisöllisyys, parhaat voimavarat, sisäisen yhteistyön kehittäminen
4. Sosiaalinen vuorovaikutus: luottamus, työpanoksen arvostaminen, arjen vuorovaikutustilanteet
5. Organisaation työkuultuuri: työhyvinvoinnin tukeminen, ammatillisen kehittymisen mahdollisuudet

Aineisto analysoitiin teemoittelemalla se haastatteluteemojen mukaisesti. Haastatteluaineistoa kuvataan ja elävöitetään suorilla lainauksilla, joita on tarpeen mukaan jonkin verran muokattu yleiskielelle, jotta haastateltavia ei voisi tunnistaa. Lainauksista poistetut, tarpeettomat täytesanat on osoitettu kahdella peräkkäisellä yhdysviivalla.

5.2.1 Kirjastotyö

Haastateltavista lähes kaikki kertoivat kokevansa kirjastotyön luonteen merkityksellisenä. Tämä tuotiin erityisesti esiin sitä kautta, että kirjasto toimii yhteiskunnan hyväksi tarjoamalla ilmaista palvelua kaikille tasapuolisesti. Kirjastossa on matala kynnys, ja tarvittaessa asiakas osataan ohjata muualle. Senioriasiakkaiden auttaminen ajan tasalla pysymisessä mainittiin tärkeäksi. Yksi tiiminvetäjä kiteytti kirjaston merkityksen näin:

Kirjasto, se on ehkä semmonen filosofia mitä mä niinku kannatan, et mä en oo semmonen kovan rahan ihminen.

Kirjaston nähtiin saavan arvostusta sekä instituutiona että asiakkaiden taholta. Esimerkkeinä mainittiin, että kirjasto on kuntalaisilta kysyttäessä usein yksi suosituimpia palveluita ja Helmet-brändi on hyvin tunnettu ja arvostettu. Toisaalta osa haastateltavista koki kirjastotyön, yhteiskunnallisesta arvostuksesta huolimatta, tietyllä tavalla näkymättömänä ja ”matalan statuksen” alana.

Kolme haastateltavista pohti työn muuttumista palvelutarjonnan tai oman työnkuvan kannalta. Kirjojen ja muun aineiston lainaaminen nähtiin edelleen peruspalveluna ja itsensäselvyytenä, mutta muutoksen suunta herätti vaihtelevia ajatuksia. Asiakkaiden lisääntynyt oleilu kirjastossa vaatii henkilökuntaa. Uuden tekniikan, esimerkiksi 3D-tulostimien käyttö kirjaston palveluna, saatettiin kokea vieraampanakin, mutta silti myös kansalaisia sivistävänä. Yhden haastateltavan mukaan kirjaston perusosaamisen, tiedon tallennuksen ja välityksen, ulkopuolelle menevät palvelut näyttäytyivät epäammattimaisena toimintana:

Ja sitte menty selvästi toisten niinku ammattialueille, että esimerkiks viriketoiminta, sehän kuuluu ihan sosiaalityöhön, ettei se kuulu kirjastotyöhön mun mielestä, me ei olla siinä ammattilaisia.

Oman työn sisältö saattoi olla melko kaukana ”perinteisestä” kirjastotyöstä. Kaksi haastateltavista mietti, arvostetaanko kirjaston sisällä vielä kirjastoammattillista ydinosaamista.

5.2.2 Asiakastyö

Onnistuneet asiakaskohtaamiset koettiin voimaa antavina. Asiakkaan antamaa kiitosta hyvästä palvelusta muisteli mielellään vielä seuraavanakin päivänä. Se, että pystyy auttamaan asiakasta hänen tiedon tarpeessaan, on palkitsevaa. Suuri asiakasmäärä luo myös tunteen työn tarpeellisuudesta. Parasta on, jos asiakkaalle voi antaa enemmän kuin mitä hän kirjastokäynniltä osasi toivoakaan:

Et ylittää niinkun ne odotukset, mitä sillä asiakkaalla on, et jos asiakas tulee etsimään jotain yhtä asiaa, ja vaikka sitä asiaa ei löytyiskään-- sitten ehkä pitää varata tai jotain, mutta se voi saada kaikkea muutakin ja innostavia ajatuksia ja uusia ideoita ja uusia tuttavuuksia, vaikka uusia kirjajuttuja. Että täällä on tällanen kokonaisvaltainen kirjastoelämys. Sitä se on parhaimmillaan.

Eräs haastateltavista koki kaikkein voimaannuttavimpana asiakastyön vaihtelevuuden ja monipuolisuuden – jokainen päivä on erilainen ja yllättäväkin. Vakituisiin asiakkaisiin tutustuminen ja kuulumisten vaihto tuntui mukavalta. Ihmisläheinen työ mainittiin itsessään antoisana.

Toisaalta haastateltavat toivat esiin myös asiakastyön toisen puolen, joka vie voimavaroja. Asiakas saattaa olla tyytymätön, vaikka palvelutilanteessa olisi yrittänyt kaikkensa, tai käyttäytyä vihaisesti tai aggressiivisesti. Kirjastossa oli jouduttu kohtaamaan päihty-

neitä ja uhkatilanteitakin aiheuttaneita huumeongelmaisia asiakkaita, ja myös huolehti-
maan, ettei heistä aiheudu vaaraa muille asiakkaille. Tämä koettiin rasittavana ja kuor-
mittavana.

Osa tiiminvetäjistä kertoi muuttaneensa tiimensä työkäytäntöjä, jotta suuren asiakasvir-
ran aiheuttama kuormitus vähenisi. Asiakaspalvelussa päivystävien määrää oli lisätty ja
päivystyksen työaika vähennetty kahteen tuntiin kerrallaan. Lyhyempi päivystysaika toi
kevennyttä ja vaihtelua työvuoroihin. Yksi tiiminvetäjä totesi tämän olevan sekä henkilö-
kunnan että asiakkaan etu. Iltojen ja viikonloppujen pitkän päivystysajan rasittavuus hel-
pottui kun työmäärä jakaantui useamman työntekijän kesken.

5.2.3 Tiimityö

Tiimin yhteisöllisyys ilmeni haastateltavien mukaan erityisesti siinä, että työvuoroissa
joustetaan tarpeen mukaan ja saadaan esimerkiksi vaivattomasti sovittua lounasajoista.
Työntekijän sairastuessa muu tiimi jakaa hänen työtehtävänsä keskenään. Yksi tiimin-
vetäjistä kuvasi tiimin yhteishenkeä:

Mun mielestä meidän tiimi toimii ihan fantastisesti, että me aina jeesataan toisia ja
hirveen joustavaa, että kaikki joustaa työvuoroissa.

Sovituista päivystysajoista huolehtimisen todettiin olevan osa yhteistä vastuunjakoa. Yh-
teisöllisyyden tunteelle oli merkityksellistä lisäksi se, että tiimin jäsenet opitaan tunte-
maan henkilökohtaisellakin tasolla, ja huomioidaan kunkin elämäntilanne:

Se tavallaan niinkun myöskin tukee sillä tavalla, että työyhteisö sitten ei ehkä vaadi
juuri sillä hetkellä siltä toiselta niin paljon, kun ymmärretään--, tilannekohtaisesti
ollaan ja silloin se toimii kun tunnetaan toisia ihmisinä ja vähän sitä taustaa.

Kun ”tullaan hyvin juttuun”, on myös turvallista kertoa toisille jos on huono päivä. Tämä
nähtiin myös tiimin voimavarana. Lähes jokainen haastateltava mainitsi, että omassa tii-
missä on hyvä yhteishenki.

Parhaina voimavaroina nostettiin esille tiimin jäsenten toisiaan täydentävä osaaminen ja
asiantuntemus. Jokaisen vahvuuksia voidaan hyödyntää myös esimerkiksi asiakkaiden
opastustilanteissa. Erilaisuus tukee tiimin kokonaisuutta:

Se että me ollaan kaikki tosi erilaisia ihmisiä, se on mun mielestä yks voimavara,
koska me suhtaudutaan asioihin hyvin eri tavalla, meidän taustat on tosi erilaisia.

Tiimin sisäisen yhteistyön kehittämiseen tiiminvetäjät toivat erilaisia näkökulmia. Hyvin tehdyn työn huomioiminen ja tiimin palkitseminen vaikka vain sanallisestikin edisti yhteistyötä. Tiimikokoukset pidettiin säännöllisesti viikoittain ja kaikkien mukana olo oli tärkeää:

Mä oon niinku nyt tehnyt sen, että me kokoonnutaan kerran viikossa säännöllisesti, jos on joku poikkeus, niin sit ei, mutta että kokoonnutaan ja sinne tulee kaikki mukaan, siis ihan kaikki. Jos meillä on TET-harjoittelija, niin hänkin tulee sinne mukaan sitten.

Tiimin jäsenet pyrittiin pitämään mahdollisimman hyvin ajan tasalla. Jos kaikki tiimiläiset tietävät toistensa työtilanteen, tehtävät ja päivittäisen aikataulun, helpottaa se huomattavasti yhteistoiminnan sujuvuutta. Tiimille kaivattiin enemmän päätösvaltaa ja riittävästi aikaa perehdyttämiseen.

5.2.4 Sosiaalinen vuorovaikutus

Useimmat haastateltavista mainitsivat sovittujen työvuorojen ja -aikojen noudattamisen luottamusta synnyttäväksi tekijäksi, osana sosiaalista vuorovaikutusta. Myös luvattujen asioiden hoitaminen, yhteisesti sovittujen sääntöjen noudattaminen ja toisten auttaminen vapaaehtoisestikin, lisäsivät luottamusta. Yksi tiiminvetäjä koki hyvänä ja yhteistyötä parantavana, että työvuoroja sijaistetaan tarpeen tullen tiimirajojen yli. Toisen haastateltavan mielestä oli oleellista voida luottaa siihen, että asiat otetaan asioina, eikä mahdollista kritiikkiä henkilöön kohdistuvana. Merkitystä annettiin myös myönteiselle käyttäytymiselle:

Meillä yhdessä koulutuksessa nostettiin esiin tällöinen fraasi kun ystävällisyys ja reiluus, ja mun mielestä se pätee tähänkin, että ollaan toisille ystävällisiä ja reiluja.

Haastateltavat ottivat lisäksi puheeksi esimiesten ja tiimin välisen luottamuksen tärkeyden. Hyvänä luottamusta luovana pohjana olisivat johdonmukaisuus, avoimuus, tiimiin luottaminen ja sen tukeminen. Tiimin tulee voida myös luottaa sovittuihin asioihin ja esimiesten lupauksiin.

Omasta työpanoksestaan tiiminvetäjät kertoivat pääosin saavansa arvostusta esimiehiltään. Kiitoksen saaminen tuntui mukavalta, samoin kuin jos tuli tunne siitä, että ammatitaitoon luotetaan. Osa koki, ettei työpanoksella ole merkitystä esimiehille, vaikka arvost-

tuksen saamisen mainittiin muun muassa olevan tärkeä työmotivaation lähde pienipalkkaisella alalla. Arvostuksen puute sai pohtimaan, onko mielekästä panostaa työhön vähimmäistasoa enempää.

Arjen vuorovaikutustilanteissa nähtiin merkitystä pienillä, päivittäisillä asioilla. Tervehtiminen ja kohteliasuus olivat haastateltavien mielestä hyvä lähtökohta toimivaan vuorovaikutukseen. Toisten huomioiminen eri tilanteissa, esimerkiksi ettei poistu työpisteeltä kertomatta mihin menee, loi myönteistä ilmapiiriä. Ihmisten erilaisuus tuo omat haasteensa kanssakäymiseen. Asiallista kokouskäyttämistä pidettiin myös hyvän vuorovaikutuksen perustana.

5.2.5 Organisaation työkuultuuri

Monessa haastattelussa nousi esiin organisaation toiminnassa ja käytännöissä koetut puutteet ja niiden vaikutus työhyvinvointiin. Johdolta kaivattiin selkeää suunnan ja tavoitteiden ilmaisemista. Pelisääntöjen tulisi olla kaikille selvät. Toivottiin, että tiedotettaisiin usean eri kanavan kautta ja useita kertoja. Viestinnän tunnepuolta unohtamatta:

Ja muistaa-- myös ne ihmisten tunteet tässä, että sitä kautta voi vaikuttaa sillä tavalla hyvin paljon siihen, että miten asiat koetaan. Että sama asia-- se pitää tuoda monipuolisesti esiin, että mitkä ne hyvät ja huonot puolet siinä on.

Haastateltavien mukaan avoin ja oikea-aikainen tiedon jakaminen lisäisi henkilökunnan kokemusta siitä, että heidän näkemyksillään on merkitystä ja vaikutusta. Erilaiset näkökulmat pääsisivät esille:

Että mitä enemmän pääsee vaikuttamaan miten asiat tehdään, niin sieltä löytyy henkilökunnalta erittäin hyviä ideoita. Ja katsovat asiaa ihan toiselta suunnalta sit taas esimerkiksi mitä esimiehet tekisivät.

Arkityön tekijöiden kuuntelemista päätöksenteon yhteydessä pidettiin erittäin tärkeänä. Yksi tiiminvetäjistä oli kokenut, että esimiesten ja työntekijöiden välillä on ollut voimakasta vastakkainasettelua.

Uusien palveluiden ja toimintatapojen nopea kokeilu ja käyttöönotto kirjastossa otettiin puheeksi lähes kaikissa haastatteluissa. Siinä nähtiin hyviäkin puolia, esimerkiksi kirjaston edelläkävijän rooli joissakin uusissa toiminnoissa, mutta pääosin jatkuvaa muutosta pidettiin stressin aiheuttajana:

Et muutos on hyvästä, joo, mut se että jos on semmonen jatkuva liikkeessä oleva tila, niin se ei niinku oo kenellekään hyväksi, oikeesti se syö ihan hirveesti ihmisiä.

Koettiin, että kaikki työntekijät eivät pysy muutosten tahdissa, eivät saa ajoissa tietoa tai kuormittuvat jatkuvien, pienien ja isojen uudistusten omaksumisen takia. Yksi haastatelluista kaipasi ”jarruttamista” ja tilannetta kuvailtiin myös ”vauhtisokeudeksi”.

Kolme tiiminvetäjää toi esiin henkilöstöressurssien riittävyyden oleellisena jaksamiseen vaikuttavana tekijänä. Esimiehiltä odotettiin resurssien sovittamista tiimin tehtävien määrään ja työvuorojen toimivuuteen:

Olis kiva että meillä ois tarpeeks henkilökuntaa, jotta kaikkiin vuoroihin riittäis ihmisiä, niin että ei joudu nykyiset ihmiset venymään ihan äärimmilleen.

Myös riittävä pätevän ja pysyvän henkilöstön määrä mainittiin. Tiiminvetäjän roolin selkeyttämistä suhteessa esimiehiin toivottiin.

Myönteisinä työhyvinvointia tukevinä toimintatapoina mainittiin vuosittaiset tyhy- ja kehöpäivät. Yhden haastateltavan mielestä oli onnistunut kokeilu, että tyhy-päivät olivat teemallisia ja niihin voitiin ilmoittautua riippumatta siitä, minkä tiimin jäsen on. Lisäksi tuotiin esiin organisaation antama hyvä mahdollisuus sekä tiimin sisäiseen, joustavaan ja tilannekohtaiseen työnjakoon että omiin työvuoroihin vaikuttamiseen.

Kaikki tiiminvetäjät pitivät ammatillisen kehittymisen mahdollisuuksia organisaatiossa hyvinä tai erittäin hyvinä. Osaamistaan voi laajentaa perehtymällä uusiin työmuotoihin, esimerkiksi e-kirjoihin. Kursseille ja koulutuksiin pääsee osallistumaan sekä talon sisällä että ulkopuolella. Myös pitkäkestoisempia, omaa toimenkuvaa tukevia opintoja voi suorittaa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin yleisen kirjaston henkilöstön kokemaa työn imua ja kartoitettiin kirjastotyölle ominaisia työn voimavaroja, jotka vaikuttavat työn imun synty-miseen ja ylläpitoon. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, miten kirjasto organisaationa voi edistää työ imua ja sitä kautta yksilöiden työhyvinvointia, mikä puolestaan lisää työyhteisön tuloksellisuutta. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden hyväksi tehtävä työ kirjastossa on voimia antavaa ja kannattelee työn muutosten ja vaatimusten paineissa. Tiimeissä koetaan yhteisöllisyyttä ja annetaan tukea kollegoille. Organisaation tarjoamat voimavarekijät näyttäytyivät sekä myönteisessä että kielteisessä valossa. Mitattaessa kuinka usein kirjastossa koetaan työn imua, kokonaistuloksen keskiarvoksi tuli vastausvaihto-ehto ”kerran viikossa”.

Tutkimusaineiston perusteella työtehtävään liittyvät voimavarat koskivat erityisesti asiakastyötä ja sen antoisuutta. Asiakaspalvelussa onnistumisen ja asiakkaiden auttamisen mainittiin olevan hyvin palkitsevaa. Kirjastossa kohdataan päivittäin valtava määrä asiakkaita. Päivien vaihtelevuus ja monipuolisuus tuotiin esiin työn mieluisina piirteinä. Asiakasvirta tuo mukanaan myös haastavia asiakastilanteita, jotka koettiin puolestaan voimia kuluttavina. Työn tärkeä voimavara oli sen merkityksellisyys, jonka nähtiin syntyvän kirjastotyön luonteen ja sisällön kautta. Esimerkkeinä mainittiin kirjaston yhteiskunnallinen arvo, palvelujen maksuttomuus ja tasapuolisuus sekä merkitys senioriasiakkaille. Haastateltavien mukaan kirjastotyön arvostaminen on kuitenkin kaksijakoista: asiakkailta ja yhteiskunnan taholta arvostusta saadaan, mutta työn näkyvyys on edelleen melko vähäistä.

Kyselytutkimukseen vastanneista yli neljä viidesosaa koki asiakastyön myös muuttuneen paljon tai jonkin verran vaativammaksi, verrattaessa viiden vuoden takaiseen tilanteeseen. Yhtä moni koki kaikkien työtehtävien vaatimustason ja työn henkisen kuormittavuuden lisääntyneen vastaavasti. Työn uudet ja moninaiset vaatimukset mainittiin myös avoimissa vastauksissa voimavaroja kuluttavana tekijänä. Haastatteluissa tuotiin esiin työn laajentuminen kirjaston peruspalvelusta kohti yhä monipuolisempaa palvelutarjontaa, mikä herätti pohdintaa myös ammatin ydinosaamisen arvostamisesta.

Kollegat toimivat merkittävänä voimavarylähteenä. Yksilöllinen kokemus työn merkityksellisyydestä heijastui myös tiimityötä koskevissa arvioissa. Tiimin yhteisöllisyys ilmeni hyvän yhteishengen ilmapiirinä, jota erityisesti tiiminvetäjät korostivat löytyvän omasta

tiimistään. Yhteishenkeä luotiin etenkin työtehtävien vastuullisella hoitamisella ja joustavalla suhtautumisella työvuorojen vaihteleviin järjestelyihin. Myönteistä henkeä lisäsi myös tiimin jäsenten tunteminen henkilökohtaisellakin tasolla, jotta kunkin elämäntilanne voitiin tarvittaessa huomioida työn jakamisessa. Neuvojen ja tuen pääasiallinen lähde olivat juuri tiimikollegat. Erilaisten työtaustojen ja osaamisalueiden nähtiin antavan tiimin työlle voimaa. Tiiminvetäjät pyrkivät kehittämään kiireisen asiakaspalvelutyön käytäntöjä ja vähentämään näin työn kuormittavuutta. He myös pitivät tiiminsä jäsenet ajan tasalla ja huomioivat hyvin tehdyn työn. Kyselyn tulosten perusteella tietoa saatiin tiimeissä kuitenkin vielä paremmin kuin palautetta.

Haastateltavien mukaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa luottamus syntyy ennen kaikkea siitä, että pidetään kiinni yhteisesti sovituista säännöistä, hoidetaan luvatut asiat ja autetaan toisia. Olennaista on myös molemminpuolinen luottamus tiimin ja esimiesten välillä. Arvostuksen saaminen tuotiin esiin sekä haastatteluissa että kyselytutkimuksessa. Kun omaa työtä koettiin arvostettavan, se oli voimia antava tekijä. Hyvän ilmapiirin rakentajina pidettiin pieniä, myönteisiä kohtaamisia arjen tilanteissa, kollegoiden huomiointia sekä peruskohteliaan käyttäytymisen vaalimista.

Organisaation nähtiin tarjoavan erinomaisia tilaisuuksia ammatilliseen kehittymiseen ja kouluttautumiseen. Myönteisenä koettiin myös mahdollisuudet tiimien työn organisointiin tilanteiden mukaan, parhaaksi katsottavalla tavalla. Tutkittavien mielestä jatkuva nopea muutostahti, johtamiseen liittyvät ongelmat ja henkilöstöresurssien riittämättömyys olivat sitä vastoin merkittäviä voimavaroja vieviä tekijöitä. Myös sisäisen tiedottamisen puutteet ja työntekijöiden vähäinen kuunteleminen päätöksenteon yhteydessä koettiin parantamista vaativina asioina.

Kirjaston keskimääräinen työn imun taso on tämän tutkimuksen mukaan hieman alempi verrattaessa muihin tutkimusaineistoihin (vrt. taulukko, luku 2.2.1). Pistemäärät ovat lähellä arvoa 4, ”kerran viikossa”. Omistautumista koetaan kirjastossa eniten kolmesta työn imun ulottuvuudesta (4,1), ja tarmokkuutta vähiten (3,8). Uppoutuminen saa saman keskiarvon kuin kokonaissumma (4,0). Pienen aineiston takia tuloksia ei voi yleistää.

Taulukko 2. Työn imun ulottuvuuksien keskiarvot Sellon kirjastossa.

Aineisto	N	Tarmokkuus	Omistautuminen	Uppoutuminen	Työn imu-summa
Sellon kirjasto	28	3,8	4,1	4,0	4,0

Tärkeään osaan tutkimuksessa nousivat työn voimavarat, myönteiset ja ”kielteiset”. Kirjastotyöstä löytyi monia ominaispiirteitä, jotka antoivat voimaa ja merkityksellisyyttä päivittäiseen työhön. Sellon kirjasto on yksi Suomen vilkkaimmista yleisten kirjastojen toimipisteistä ja suuri myös tilojensa, henkilöstömääränsä ja organisaationsa osalta. Tällä on väistämättä vaikutusta työn järjestelyjä, henkilöstön vuorovaikutusta ja työyhteisöä koskeviin tekijöihin. Joihinkin työn ominaisuuksiin, kuten suureen asiakasmäärään, ei voi vaikuttaa. Osa työn piirteistä koettiin voimavaroja vievinä, esimerkiksi suoritusvaatimusten lisääntyminen ja jatkuva muutos. Yksi kirjastossa jo olemassa oleva voimavara on tiimeissä ilmenevä yhteisöllisyys. Sen ylläpitämisessä on tiiminvetäjillä ensisijainen rooli. Toinen toimiva voimavara on mahdollisuus kehittää ammattitaitoaan erilaisten kurssien ja koulutusten avulla tai laajentaa osaamistaan eri työmuotoihin.

Voimavaroihin panostaminen ei aina edellytä taloudellisia resursseja. Esimerkiksi palautteen ja arvostuksen saaminen, tiedonkulun parantaminen ja henkilöstön vaikutusmahdollisuuksien lisääminen olisivat keinoja vuorovaikutuksellisten ja organisatoristen voimavarojen kasvattamiseen kirjastossa. Voisi olla hyvä myös selvittää, onko työyhteisössä mahdollisesti vielä huomaamattomia vahvuuksia tai puuttuvia, mutta tarpeellisia voimavaroja.

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin työn imun ilmenemistä ja työn voimavaroja Sellon kirjastossa yleisellä tasolla, tekemättä syvempiä analyysejä tai vertailuja eri muuttujiin. Esimerkiksi tiimikohtainen käsittely olisi antanut tarkempaa tietoa siitä, onko työn imun kokemisessa eroja tiimien välillä. Pienen aineiston ja tutkittavien anonymiteetin säilymisen vuoksi kaikki tulokset esitettiin ilman ristiintaulukoiteja. Kattava vertailu edellyttäisi myös korkeaa vastausprosenttia, joka harvoin toteutuu. Vaihtoehtoinen toteutustapa tutkimukselle olisi ollut tutkimushaastattelujen tekeminen ennen kyselytutkimusta, jolloin lomakekysymysten kohdentuminen juuri Sellon kirjasto-organisaatioon olisi tarkentunut. Kahden eri tutkimusmenetelmän käyttö osoittautui kuitenkin hyväksi ratkaisuksi, koska molemmilla menetelmillä saatiin samansuuntaisia tuloksia. Kuva tutkimusaiheesta monipuolistui ja tutkimuskysymyksiin pystyttiin vastaamaan.

7 LOPUKSI

Työn imu on mielenkiintoinen, positiivisen psykologiaan liittyvä lähestymistapa työhyvinvointiin. Voimavaroihin ja vahvuuksiin keskittyminen on vielä melko uutta työpaikoilla, pitkään on suuntauduttu työhyvinvoinnin kehittämiseen ongelmalähtöisesti. Vähitellen julkisissakin organisaatioissa on havahduttu innostuneen ja motivoituneen henkilöstön ja koko työyhteisön hyvinvoinnin edistämisen merkitykseen toiminnan tuloksellisuutta ajatellen.

Sellon kirjaston tavoitteena on edistää työhyvinvointia osana Espoon kaupungin työntekijöiden hyvinvointiin tähtäävää toimintaohjelmaa. Hyvinvoiva ja työn imua kokeva henkilöstö auttaa kirjastoa ylläpitämään palvelutasonsa ja vastaamaan tulevaisuudessakin asiakkaidensa muuttuviin tarpeisiin ja odotuksiin. Michael P. Leiter ja Christina Maslach (2010, 178) esittävät käytännön näkökohtia työn imun edistämiseen työyhteisössä. He huomauttavat, että kyseessä on jatkuva prosessi, joka vaatii arviointia ja seurantaa. Myös jokaisen työyhteisön omat, erityiset olosuhteet vaikuttavat siihen, mitkä kehittämistoimenpiteet vaikuttavat parhaimmalla tavalla työhyvinvointiin.

Työn imun tutkimus on laajentunut jo monille ammattialoille, mutta tätä opinnäytetyötä kirjoitettaessa ei ollut tiedossa kirjastoalalle kohdistuneita tutkimuksia. Mahdollisia jatkotutkimusaiheita voisivat olla esimerkiksi työn imun ja työn voimavarojen kartoittaminen erityyppisissä kirjastoissa. Kiinnostavaa olisi myös selvittää tiimityön parhaita käytäntöjä voimavarojen ja vahvuuksien lisäämiseksi kirjastotyössä.

LÄHTEET

- Bakker, A. B.; Hakanen, J. J.; Demerouti, E. & Xanthopoulou, D. 2007. Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*. Vol. 99, No. 2, 274–284.
- Bakker, A. B.; Van Emmerik, H. & Euwema, M. C. 2006. Crossover of burnout and engagement in work teams. *Work and Occupations*, Vol. 33, No. 4, 464–489.
- Demerouti, E.; Bakker, A. B.; Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. 2001. The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 86, 499–512.
- Demerouti, E. & Cropanzano, R. 2010. From thought to action: Employee work engagement and job performance. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (eds.) *Work engagement. A handbook of essential theory and research*. Hove: Psychology Press, 147–163.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. p. Tampere: Vastapaino.
- Hakanen, J. 2009a. Työn imua, tuottavuutta ja kukoistavia työpaikkoja? Kohti laadukasta työelämää. Helsinki: Työsuojelurahasto. Viitattu 20.11.2016. https://www.tsr.fi/documents/20181/40685/10012Selvitys_Hakanen.pdf/196899d2-4d3a-4e18-8aaf-cae1ab1562e3
- Hakanen, J. 2009b. Työn imun arviointimenetelmä. Työn imu -menetelmän (Utrecht Work Engagement Scale) käyttäminen, validointi ja viitetiedot Suomessa. Viitattu 1.8.2016. http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/tyon_imun_arviointimenetelma/Documents/Tyon_imu_arv_men.pdf
- Hakanen, J. 2011. Työn imu. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Hakanen, J. J. & Roodt, G. 2010. Using the job demands-resources model to predict engagement: Analysing a conceptual model. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (eds.) *Work engagement. A handbook of essential theory and research*. Hove: Psychology Press, 85–101.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.uud. p. Helsinki: Tammi.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Koivumäki, J. 2008. Työyhteisöjen sosiaalinen pääoma. Tutkimus luottamuksen ja yhteisöllisyyden rakentumisesta ja merkityksestä muuttuvissa valtion asiantuntijaorganisaatioissa. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Tampere: Tampere University Press.
- Koivumäki, J. 2009. Luottamus byrokratian jälkeisissä organisaatioissa. Teoksessa R. Blom & A. Hautaniemi (toim.) *Työelämä muuttuu, joutaako hyvinvointi?* Helsinki: Gaudeamus.
- KvantiMOTV 2013. Kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto. Viitattu 13.8.2016. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/intro.html> > Postikyselyaineiston kokoaminen > Avointen kysymysten koodaus.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. 2010. Building engagement: The design and evaluation of interventions. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (eds.) *Work engagement. A handbook of essential theory and research*. Hove: Psychology Press, 164–180.

Martela, F. & Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostus kohtaavat. Helsinki: Eduskunta. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014. Viitattu 22.11.2016. https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/julkaisut/Documents/tuvj_3+2014.pdf

Mäkikangas, A.; Feldt, T.; Kinnunen, U. 2005. Positiivisen psykologian näkökulma työhön ja työhyvinvointiin. Teoksessa U. Kinnunen, T. Feldt & S. Mauno (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Salanova, M.; Agut, S. & Peiró, J. M. 2005. Linking organizational facilitators and work engagement to employee performance and customer loyalty. The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 90, 1217–1227.

Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. 2003. UWES-Utrecht Work Engagement Scale: test manual. Unpublished manuscript, Department of Psychology, Utrecht University.

Seligman, M. & Csikszentmihalyi, M. 2000. Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*. Vol. 55, No. 1, 5–14.

Suomen kirjastoseuran www-sivut 2016. Viitattu 7.11.2016. <http://suomenkirjastoseura.fi/ajankohtaista/artikkeli/537/turun-paakirjasto-oli-vilkkain-kirjasto-vuonna/>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2015. Viitattu 22.10.2016. <http://tilastot.kirjastot.fi/>

Taskutilasto 2016. Espoo: Espoon kaupunki. Strategia ja kehittäminen. Viitattu 30.10.2016. <http://www.espoo.fi/download/noname/%7B03207F87-5ED4-4C63-B83A-85C1CF6D0A92%7D/72744>

Torrente, P.; Salanova, M.; Llorens, S. & Schaufeli, W. B. 2012. Teams make it work: How team work engagement mediates between social resources and performance in teams. *Psicothema*. Vol. 24, No.1, 106–112.

Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uud. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 84–108.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2015. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uud. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 109–120.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kyselyn saate

Hei!

Sellon kirjastoon ollaan laatimassa työhyvinvointisuunnitelmaa, jonka pitkän tähtäimen tavoitteena on saada aikaan myönteisiä muutoksia työyhteisössämme. Nyt toteutettavan kyselyn avulla toivomme saavamme teiltä apua suunnitelman laadintaan ja kehittämiskohteiden tunnistamiseen. Tarkempia tietoja työhyvinvointisuunnitelmatyöstä antavat Anu Miettinen, Pia Koskinen, Ulla Lehtinen, Sonja Peschkow sekä Viivi Tulkki.

Kysely osana opinnäytetyötä:

Opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelmassa. Opinnäytetyöni käsittelee työhyvinvointia kirjastossa, erityisesti tiimityön ja työn imun näkökulmasta. Espoon Leppävaaran aluekirjasto Sello on opinnäytetyön toimeksiantaja, ja tavoitteena on kartoittaa työhyvinvointia myös osana Sellon kirjaston työhyvinvointisuunnitelmaa.

Tämä lomakekysely on tärkeä osa opinnäytetyötäni ja jokainen vastaus on arvokas!

Kyselyyn vastataan nimettömänä. Vastanneiden ja vapaaehtoisesti yhteystietonsa antaneiden kesken arvotaan pieni palkinto. Kyselyn vastaukset ja arvonnän yhteystiedot käsitellään luottamuksellisesti ja erillään toisistaan, näin säilyy vastaajien anonymiteetti.

Kysely on avoinna ajalla 14.4. – 27.4.2016.

Kyselylomake aukeaa tästä linkistä:

<https://www.webropolsurveys.com/S/D1833D49217E71A8.par>

Kysymyksiä on taustatiedot mukaan lukien yhteensä 15 ja vastaaminen vie noin 10 minuuttia.

Kiitos etukäteen vaivannäöstänne!

Ystävällisin terveisin

Maria Bergroth
maria.bergroth@edu.turkuamk.fi
puh. 040 XXX XXXX

Kyselylomake



Työhyvinvointikysely Sellon henkilökunnalle

Sellon kirjastoon ollaan laatimassa työhyvinvointisuunnitelmaa, jonka pitkän tähtäimen tavoitteena on saada aikaan myönteisiä muutoksia työyhteisössämme. Nyt toteutettavan kyselyn avulla toivomme saavamme teiltä apua suunnitelman laadintaan ja kehittämiskohteiden tunnistamiseen. Tarkempia tietoja työhyvinvointisuunnitelmatyöstä antavat Anu Miettinen, Pia Koskinen, Ulla Lehtinen, Sonja Peschko sekä Viivi Tulkki.

Kysely on myös osa Turun amk:n kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelman opinnäytetyötä. Vastaaminen kestää noin 10 minuuttia. Kysely on avoinna 14.4. - 27.4.2016. Jokainen vastaus on arvokas!

Työhyvinvointi työyhteisössä

1. Esimiestyö ja johtaminen *

Arvioi alla olevalla asteikolla seuraavat työtäsi ja työyhteisöäsi kuvaavat väittämät.
(Kysymykset 1-5: Työkykyvaltti, työhyvinvointia kehityskeskustelulla -hanke / TTK 2011)

	Erittäin huonosti	Huonosti	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin
Tiedän mitä esimieheni odottaa minulta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni käy vähintään kerran vuodessa kehityskeskustelun kanssani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ymmärrän miten tavoitteeni liittyvät organisaation kokonaistavoitteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tukea esimieheltäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan työstäni riittävästi palautetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Työ ja osaaminen *

	Erittäin huonosti	Huonosti	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin
Työyhteisössäni tehtävät, roolit ja vastuut ovat kaikille selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaamiseni vastaa työn vaatimuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäni tarvittavat välineet ja laitteet ovat riittävät ja kunnossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ergonomia on huomioitu työpaikallani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehittämisasiat ovat työpaikallani tervetulleita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Työyhteisö *

	Erittäin huonosti	Huonosti	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin
Työyhteisössäni viestitään asioista avoimesti ja rehellisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikallani hyväksytään erilaisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekoa häiritsevät asiat otetaan avoimesti puheeksi ja ratkaistaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikallani pyydetään ja annetaan apua toisille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikallani käyttäydytään asiallisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työilmapiiriin liittyvät asiat ovat kunnossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisöni voi mielestäni kokonaisuudessaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Työhyvinvointi ja työkyky *

	Erittäin huonosti	Huonosti	Kohtalaisesti	Hyvin	Erittäin hyvin
Työssäni on riittävästi työtyytyväisyyttä tukevia tekijöitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni tukee jaksamistani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni ja vapaa-aikani ovat tasapainossa keskenään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn henkiset vaatimukset ovat tasapainossa voimavarojeni kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn fyysiset vaatimukset ovat tasapainossa voimavarojeni kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Mitä työhyvinvointiin liittyviä asioita työpaikallasi olisi syytä kehittää?**Tiimityö****6. Mitä mieltä olet seuraavista väitteistä omaa tiimiäsi ajatellen? ***

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tiimissäni on hyvä yhteishenki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meillä on yhteinen tavoite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin luottaa tiimini jäseniin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työmme on merkityksellistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Kuinka hyvin nämä asiat toteutuvat mielestäsi omassa tiimissäsi? *

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Ei hyvin eikä huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin
Työpanostani arvostetaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tietoa tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin osallistua päätöksentekoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan palautetta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Mistä saat useimmin tukea ja neuvoja työhösi liittyvässä asiassa? *

- Omalta tiimiltäni
 Muiden tiimien jäseniltä
 Esimiehiltäni
 Muualta, mistä

Kirjastotyö**9. Miten koet kirjastotyön Sellossa muuttuneen viimeisten 5 vuoden aikana (tai työssäoloaikanas, jos olet ollut lyhyemmän ajan tässä työpaikassa) ***

	Vähentynyt paljon	Vähentynyt jonkin verran	Pysynyt ennallaan	Lisääntynyt jonkin verran	Lisääntynyt paljon
Työtehtävien suoritusvaatimukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtehtävien monipuolisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastyön vaativuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn henkinen kuormittavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Mikä asia kirjastotyössä antaa sinulle eniten voimavaroja?

11. Mikä asia kirjastotyössä kuluttaa eniten voimavarojasi?

Työn imu

12. Kuinka usein sinulla on seuraavien väittämien kaltaisia tuntemuksia tai ajatuksia? *

Lue jokainen väittämä huolellisesti ja päättää, miten usein koet työssäsi väittämässä kuvattua tuntemusta tai ajatusta. (Työn imu 9 -kysely (UWES) / cop. Schaufeli & Bakker, 2003)

	En koskaan	Muutaman kerran vuodessa	Kerran kuussa	Muutaman kerran kuussa	Kerran viikossa	Muutaman kerran viikossa	Päivittäin
Tunnen olevani täynnä energiaa, kun teen työtäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen itseni vahvaksi ja tarmokkaaksi työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen innostunut työstäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni inspiroi minua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aamulla herättyäni minusta tuntuu hyvältä lähteä töihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen tyydytystä, kun olen syventynyt työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ylpeä työstäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen täysin uppoutunut työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kun työskentelen, työ vie minut mukanaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Taustatiedot

13. Sukupuoli *

- Nainen
 Mies
 Muu

14. Ikä *

- 16 - 25 vuotta
 26 - 35 vuotta
 36 - 45 vuotta
 46 - 55 vuotta
 yli 55 vuotta

15. Mihin tiimiin kuulut? *

- Aikuiset
 Lastenmaa
 Musiikki
 Paja
 Palvelutiimi
 Pointti

Valitse Lähetä-painike, kun haluat lähettää lomakkeen.

Lähtämisen jälkeen voit halutessasi osallistua pienen palkinnon arvontaan. Mikäli et osallistu arvontaan, voit sulkea ohjelman kiitos-sivun jälkeen.

Lähetä

Avoimet vastaukset kysymykseen ”Mikä asia kirjastotyössä antaa sinulle eniten voimavaroja?”

56 mainintaa eriteltyinä, koodattuna muuttujiksi ja luokiteltuna työn voimavaratasoille.

Eritellyt maininnat	Muuttuja	Koodi	Voimavarataso
On hauska nähdä kun ihmiset pitävät työstään ja innostuvat asioista	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS
hyvä tiimi.	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS
Mielekkäät ja kiinnostavat työtehtävät,	työn sisältö	2	TYÖTEHTÄVÄ
hyvät asiakaskohtaukset	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
Työn merkitys yhteiskunnassa ja ihmisille	työn luonne tai merkityksellisyys	4	TYÖTEHTÄVÄ
Hetket ja kohtaukset asiakkaiden kanssa	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
Asiakailta saatu positiivinen palaute.	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
Työn monipuolisuus ja vaihtelu.	työn sisältö	2	TYÖTEHTÄVÄ
Hyvät työkaverit joiden kanssa jakaa asioita työn arjesta ja joskus omastakin.	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS
Asiakkaiden tyytyväisyys.	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
Ajatus siitä että tekemäni työ on merkityksellistä.	työn luonne tai merkityksellisyys	4	TYÖTEHTÄVÄ
Onnistuminen työtehtävissä ja siitä seuraava ilo.	työssä onnistuminen	5	TYÖTEHTÄVÄ
Palkka,	palkkaus	8	ORGANISAATIO
vapaapäivät	jokin muu	9	JOKIN MUU
suunta eläkkeelle.	jokin muu	9	JOKIN MUU
Työtovereiden kanssa on luontevaa.	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS
Kokoelmatyö on mukavaa.	työn sisältö	2	TYÖTEHTÄVÄ
Asiakkaat käyttäytyvät melko asiallisesti ja hillitysti.	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
Asiakaskontaktit	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
hyvät työkaverit	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS
Kollegat	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS
hyvä yhteishenki	yhteishenki	7	ORGANISAATIO
Kollegoiden onnistumiset	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS
asiakkaiden tyytyväisyys.	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
asiakaspalvelu	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
uusien ihmisten "sisäänajaminen" työhönsä	työn sisältö	2	TYÖTEHTÄVÄ
Hyvä yhteistyö työtovereiden kesken.	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS
Onnistuneesti ratkaistut ongelmatilanteet.	työssä onnistuminen	5	TYÖTEHTÄVÄ
Ilo työskennellä Suomen edistyneimmässä kirjastossa!	työn luonne tai merkityksellisyys	4	TYÖTEHTÄVÄ
asiakkaiden välitön palaute.	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
Asiakkaat	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
päivät erilaisia	työn sisältö	2	TYÖTEHTÄVÄ
työ ei ole kuolemanvakavaa. Jos mokaa, ei katastrofi (vrt. sairaalatyö)	työn luonne tai merkityksellisyys	4	TYÖTEHTÄVÄ
Kirjaston käyttö vapaaehtoista, asiakkaat lähtökohtaisesti hyvillä mielin tullessaan.	työn luonne tai merkityksellisyys	4	TYÖTEHTÄVÄ
Kollegat	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS
mukavat asiakkaat.	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
työtoverit	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS
Asiakkaiden palveleminen.	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
Se, että tietää hoitaneensa vaikeankin asian hyvin. Asiakas lähtee kohdattuna ja suhteellisen tyytyväisenä, vaikka aina emme voikaan toteuttaa heidän toiveitaan.	työssä onnistuminen	5	TYÖTEHTÄVÄ
Myös muun tiimin tuki	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS
esimiesten kannustus	arvostus tai palaute	6	VUOROVAIKUTUS
kehu, kiitos ja positiivinen palaute tukevat arjessa jaksamista.	arvostus tai palaute	6	VUOROVAIKUTUS
Kirjaston tehävä ja tavoitteet	työn luonne tai merkityksellisyys	4	TYÖTEHTÄVÄ
nopea uudistuminen.	työn luonne tai merkityksellisyys	4	TYÖTEHTÄVÄ
Espoon kaupunginkirjasto on hieno työpaikka!	työn luonne tai merkityksellisyys	4	TYÖTEHTÄVÄ
Mukavat asiakkaat	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
asiakaspalvelu	asiakastyö	3	TYÖTEHTÄVÄ
Onnistunut asiakastyö,	työssä onnistuminen	5	TYÖTEHTÄVÄ
työtoverit,	kollegat tai tiimi	1	VUOROVAIKUTUS

aineistotyö.	työn sisältö	2	TYÖTEHTÄVÄ
Koen tekeväni tärkeää työtä.	työn luonne tai merkityksellisyys	4	TYÖTEHTÄVÄ
idea,	jokin muu	9	JOKIN MUU
inspiraatio,	jokin muu	9	JOKIN MUU
meininki(ilmapiiiri)	yhteishenki	7	ORGANISAATIO
Kulttuurityötä	työn luonne tai merkityksellisyys	4	TYÖTEHTÄVÄ
inhimillisesti tärkeää työtä	työn luonne tai merkityksellisyys	4	TYÖTEHTÄVÄ

Koodaus:

1 kollegat tai tiimi	12
2 työn sisältö	6
3 asiakastyö	14
4 työn luonne tai merkityksellisyys	11
5 työssä onnistuminen	4
6 arvostus tai palaute	2
7 yhteishenki	2
8 palkkaus	1
9 jokin muu	4

mainintoja yht. 56

Luokittelu:

työn sisältö	6
asiakastyö	14
työn luonne tai merkityksellisyys	11
työssä onnistuminen	4
TYÖTEHTÄVÄTASO YHT.	35
kollegat tai tiimi	12
arvostus tai palaute	2
VUOROVAIKUTUSTASO YHT.	14
yhteishenki	2
palkkaus	1
ORGANISAATIOTASO YHT.	3
JOKIN MUU YHT.	4

mainintoja yht. 56

Avoimet vastaukset kysymykseen ”Mikä asia kirjastotyössä kuluttaa eniten voimavarojasi?”

60 mainintaa eriteltyinä, koodattuna muuttujiksi ja luokiteltuna työn voimavaratasoille.

Eritelty maininnat	Muuttuja	Koodi	Voimavarataso
Kun ei ehdi tehdä omia töitä, aika menee usein toisten työn paikkaukseen koska on niin paljon erikoisprojekteja, kokouksia, koulutuksia...	aikapaineet	1	MUUT
Työyhteisö	jokin muu	11	MUUT
esimies	johtamisen ongelmat	2	ORGANISAATIO
Asiakaspalvelu voi olla raskasta: melu,	asiakastyö	4	TYÖTEHTÄVÄ
lasten- ja nuortenkirjastotyö on kuluttavaa,	asiakastyö	4	TYÖTEHTÄVÄ
annat itsestäsi PALJON sekä tiimiläisille että asiakkaille	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
työtehtävät ovat monipuolisia: osaamistani edellytetään monessa paikassa, palkka on pieni verrattuna osaamiseeni ja ammattitaitooni	palkkaus tai arvostuksen puute	6	ORGANISAATIO
Työntekijöiden määrän väheneminen	henkilöstörakenne	7	ORGANISAATIO
Uudet asiat, jotka tulee omaksua ja hoitaa entisten lisäksi vaikka työaikaa ei tule yhtään lisää.	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
Hetkitäinen riittämättömyyden tunne.	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
Jatkuva venyminen, olisi kiva hengähtää välillä.	aikapaineet	1	MUUT
Kirjastotyön vähättely	palkkaus tai arvostuksen puute	6	ORGANISAATIO
vanhanaikaisuus. Jotkut käytännöt ovat raikkaasti kolmenkymmenen vuoden takaisia, kuten dymot ja muu lippusten ja lappusten askartelu, kun Sierrasta saisi asialliset signumit ja infotarrat. No, uuden tarroituksen myötä niitä tuskin tarvitaan.	teknologia	10	ORGANISAATIO
Vaativat asiakastilanteet	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
epäselvä työnkuva	epäselvät työroolit tai tavoitteet	8	TYÖN JÄRJESTELYT
kiire	aikapaineet	1	MUUT
Epäselvät tehtävät	epäselvät työroolit tai tavoitteet	8	TYÖN JÄRJESTELYT
sekava johtaminen, tehdään ensin ja mietitään vasta jälkikäteen,	johtamisen ongelmat	2	ORGANISAATIO
epäoikeudenmukainen kohtelu,	epäasiallinen kohtelu	9	VUOROVAIKUTUS
aikaansaavien henkilöiden yliuormittaminen.	johtamisen ongelmat	2	ORGANISAATIO
Nopea reagointi muuttuvaan maailmaan.	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
henkilökunnan sirpaleisuus: meneviä ja tulevia ihmisiä, vaihdokkeja. Näillä pätkätoita.	henkilöstörakenne	7	ORGANISAATIO
asiantuntijuuteen panostetaan yhä vähemmän, pätkätöväihdokit eivät väiitä kehittää asiantuntijuuttaan, vaikka heillä edellytyksiä niihin olisi.	palkkaus tai arvostuksen puute	6	ORGANISAATIO
Se, että raja tiiminvetäjän ja esimiehen tehtävien välillä on epäselvä itselleni ja tiimiläisille.	epäselvät työroolit tai tavoitteet	8	TYÖN JÄRJESTELYT
kiire. tunne siitä ettei ehdi tehdä asioita kunnolla.	aikapaineet	1	MUUT
valtava eri kulttuureista tulevien asiakkaiden määrä,	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
englannin puhuminen	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
melu	melu	3	MUUT
pitäisi tietää kaikki, mitä näin isossa talossa tapahtuu kulloinkin (mahdotonta)	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
pitäisi osata jotain kaikesta	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
ymmärtää kaikkia uusia koneita ja nettimaailman ihmeitä	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
Uudet tehtävät, joista en pidä ja joita en osaa.	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
Vastuuta täytyy kantaa samanverran jos enemmänkin, vaikka palkka pieni verrattuna kirjastonhoitaja, erikoiskirjastonhoitaja tai informaatiikko.	palkkaus tai arvostuksen puute	6	ORGANISAATIO
Kirjastoalan koulutuksella ei ole mitään arvoa, koska eri alojen koulutetut tai kouluttamattomat voivat tehdä tätä työtä samalla viivalla.	palkkaus tai arvostuksen puute	6	ORGANISAATIO
johtaminen,	johtamisen ongelmat	2	ORGANISAATIO
esimiehet eivät kuuntele,	johtamisen ongelmat	2	ORGANISAATIO
vuorotyö,	jokin muu	11	MUUT

epäkunnioitava suhtautuminen työntekijöihin	epäasiallinen kohtelu	9	ORGANISAATIO
kiire	aikapaineet	1	MUUT
meteli	melu	3	MUUT
keskittymis kyvyttömyys	jokin muu	11	MUUT
ihmisten jatkuva vaihtuvuus	henkilöstörakenne	7	ORGANISAATIO
tulevaisuuden epämääräisyys jne..	jokin muu	11	MUUT
Epäselvät käytännöt	johtamisen ongelmat	2	ORGANISAATIO
kommunikaatio esimiesten kanssa kun käytännön työntekijöillä on aivan erilainen näkemys asioista kuin johtotasolla. Tarvittaisiin yhteisiä keskusteluhetkiä lisää, jotta ollaan varmasti menossa samaan suuntaan.	epäselvät työroolit tai tavoitteet	8	TYÖN JÄRJESTELYT
Suurin ongelma on, että esimiehet ja tiiminvetäjät eivät ilmaise tarpeeksi kiitostaan työntekijöille, varsinkin työkokkeille ja muille ilmaisvoimalle.	palkkaus tai arvostuksen puute	6	ORGANISAATIO
Jatkuva kiire	aikapaineet	1	MUUT
se, että vaaditaan tekemään sellaista mihin en luonteeltani sovellu ja mitä en koe pystyväni hallitsemaan.	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
kuulu esimiesten ja työntekijöiden välillä	johtamisen ongelmat	2	ORGANISAATIO
Asiakastyö,	asiakastyö	4	TYÖTEHTÄVÄ
jatkuvat ja yllättäen tulevat muutokset,	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
sanepolitiikka.	johtamisen ongelmat	2	ORGANISAATIO
Epämääräinen johtamiskulttuuri, joka ei ota huomioon työntekijöiden voimavaroja.	johtamisen ongelmat	2	ORGANISAATIO
Suosikkijärjestelmät.	johtamisen ongelmat	2	ORGANISAATIO
vaatimukset koskien milloin mitakin	työn vaativuus	5	TYÖTEHTÄVÄ
painostus käyttääminen keljuilu	epäasiallinen kohtelu	9	VUOROVAIKUTUS
Melu	melu	3	MUUT
turhat hässäkat kirjastossa.	jokin muu	11	MUUT
Se että asiakkaiden ja henkilökunnan käytökselle ei aseteta kaikkia "suojelevia" rajoja.	johtamisen ongelmat	2	ORGANISAATIO
Sirkustyylillä, josta tuskin kukaan lopulta pitää tai hyötyy. Se kuormittaa ja raivostuttaa lopulta. Kaikkia.	jokin muu	11	MUUT

Koodaus:

1 aikapaineet	6
2 johtamisen ongelmat	11
3 melu	3
4 asiakastyö	3
5 työn vaativuus	14
6 palkkaus tai arvostuksen puute	6
7 henkilöstörakenne	3
8 epäselvät työroolit tai tavoitteet	4
9 epäasiallinen kohtelu	3
10 teknologia	1
11 jokin muu	6

mainintoja yht. 60

Luokittelu:

asiakastyö	3
työn vaativuus	14
TYÖTEHTÄVÄTASO YHT.	17
epäselvät työroolit tai tavoitteet	4
TYÖN JÄRJESTELYT YHT.	4
epäasiallinen kohtelu	3
VUOROVAIKUTUSTASO YHT.	3
johtamisen ongelmat	11
palkkaus tai arvostuksen puute	6
henkilöstörakenne	3
teknologia	1
ORGANISAATIOTASO YHT.	21
aikapaineet	6
melu	3
jokin muu	6
MUUT YHT.	15

mainintoja yht. 60