

Minttu Puskala

Työhyvinvoinnin nykytila kohdeyrityksessä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Marraskuu 2018

Tekijä Otsikko	Minttu Puskala Työhyvinvoinnin nykytila kohdeyrityksessä
Sivumäärä Aika	35 sivua + 1 liite Marraskuu 2018
Tutkinto	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Esimiestyö ja työyhteisön kehittäminen
Ohjaaja	Lehtori Eija Westerberg
<p>Tämän opinnäytetyön päätavoitteena oli selvittää kohdeyrityksessä vallitsevan työhyvinvoinnin nykytila sekä tarjota kehitysehdotuksia saatujen tutkimustuloksien pohjalta. Työn pyrkimyksenä oli saada konkreettisia ja avoimia vastauksia työhyvinvoinnin nykytilasta.</p> <p>Työn viitekehys koostui työhyvinvoinnin määritelmästä, hyvinvoinnin työyhteisön tunnuspiirteistä sekä työhyvinvoinnin vaikutuksesta yritykseen ja merkityksestä yritykselle. Opinnäytetyössä tehtiin laadullinen tutkimus, joka toteutettiin puolistrukturoidun kyselyn avulla. Tutkimus suunnattiin kohdeyrityksen Vantaan yksikölle.</p> <p>Saatuja tuloksia vertailtiin työnimikkeiden välillä, mutta suuria eroavaisuuksia ei löytynyt. Vastauksista ilmeni tyytymättömyys kohdeyrityksen nykytilaan. Kyselyssä selvitettiin myös työhyvinvoinnin heijastumista motivaatioon.</p> <p>Johtopäätöksenä voitiin todeta, että kohdeyrityksen työhyvinvointi on suhteellisen matalalla tasolla. Tutkimuksesta selvisi, että henkilöstö kaipaa erityisesti viestinnän kehittämistä, selkeitä toimintatapoja sekä tasa-arvoista kohtelua työyhteisön sisällä. Kaikilla tutkituilla osaluilla selvisi kehitettävää työhyvinvoinnissa. Kehittämistarpeista huolimatta kohdeyrityksen henkilöstö oli motivoituneita suhteessa koettuun työhyvinvointiin ja työntekijät olivat halukkaita osallistumaan työhyvinvoinnin kehittämiseen yrityksen kanssa.</p> <p>Työn lopussa esiteltiin konkreettisia työhyvinvointia parantavia kehitysehdotuksia yrityksen liiketoiminnan tueksi. Kehitysehdotukset luotiin saatujen tutkimustulosten pohjalta. Kehitysehdotukset liittyivät sisäisen viestinnän kehittämiseen sekä yhteisten toimintatapojen luomiseen. Sisäinen viestintä kaipasi kehittämistä, jotta tieto kulkisi yrityksen sisällä tehokkaammin ja vähentäisi epätietoisuutta työntekijöiden välillä. Työhyvinvointia ehdotettiin kehitettäväksi myös yhteisiä toimintatapoja kehittämällä, mikä puolestaan lisäisi tasa-arvon kokemusta.</p>	
Avainsanat	työhyvinvointi, työilmapiiri, työyhteisö

Author Title	Minttu Puskala The current work welfare in target company
Number of Pages Date	35 pages + 1 appendice November 2018
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Leadership and organizational development
Instructor	Eija Westerberg, Senior Lecturer
<p>The goal of this thesis was to analyze the current state of well-being at work in the target company and offer some development suggestions based on research results. The purpose of the thesis was to find concrete and open answers the current state of the company's well-being at work. The objective was achieved by using a survey</p> <p>The theoretical framework of the thesis consisted of definitions of well-being at work, the characteristics of a well-being working community and its influence but also the importance to the company. This thesis is a qualitative research that was accomplished by using a semi-structured inquiry. The study was targeted to a specific unit working in Vantaa.</p> <p>The obtained results were compared between different job titles but no significant differences were found. The results also revealed some dissatisfaction the current state of the target company. Whether or not would the well-being at work reflect to one's motivation was also researched. The study also clarified if the well-being at work had an effect on the motivation.</p> <p>In conclusion it can be stated that the target company's well-being at work is on a relatively low level. The study showed that the personnel especially need communication development, clear procedures and equal treatment in the workplace. In all the areas studied there was a lot to improve the well-being at work. Despite the needs of development, the target company's personnel are well motivated when the current state of well-being at work is considered, and are very receptive regarding the development of well-being at work.</p> <p>At the end of the thesis there are concrete development proposals to support the target company's business. The development proposals have been created by analyzing the research results. Internal communication development and creating shared procedures are the focus of these development proposals. Internal communication has to be improved so that information would be passed more efficiently between employer and employees thus reducing the uncertainty among employees. Another factor that improves well-being at work suggests the creation and development of shared procedures, which would increase the experience of equality.</p>	
Keywords	well-being at work, well-being working community, work community



Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tausta	1
1.2	Työn tavoitteet ja aiheen raja	2
1.3	Tutkimusmenetelmät	3
1.4	Viitekehys	3
1.5	Rakenne	4
2	Työhyvinvointi	5
2.1	Työhyvinvoinnin määritelmät	5
2.2	Lakivelvoite	7
2.3	Hyvinvoiva työyhteisö	8
2.3.1	Hyvinvoivan organisaation tunnuspiirteet	8
2.3.2	Työyhteisön ilmapiiri	9
2.4	Taloudelliset merkitykset	10
3	Tutkimusmenetelmä ja toteutus	13
3.1	Tutkimusmenetelmä	13
3.2	Kyselytutkimus	14
4	Kyselytutkimuksen tulokset	15
4.1	Tutkimusjoukko	15
4.2	Työyhteisön hyvinvointi	15
4.3	Motivaatio ja lojaliteetti	18
4.4	Työhyvinvoinnin onnistuminen	19
4.5	Työhyvinvoinnin kehittäminen	20
4.5.1	Kysymysten taustatiedot	20
4.5.2	Yrityksen näkökulma	21
4.5.3	Yksilön näkökulma	23
4.6	Avoin palaute	24
4.7	Työnimikkeen ja mielipiteen välinen riippuvuus	25
5	Johtopäätökset	28
5.1	Työhyvinvoinnin nykytila	28
5.1.1	Suljetut kysymykset	28
5.1.2	Avoimet kysymykset	29



5.2	Työn tavoitteen saavuttaminen	30
5.3	Työn validiteetti ja reliabiliteetti	30
5.4	Kehitysehdotukset	32
5.4.1	Sisäisen viestinnän kehittäminen	32
5.4.2	Yhtenäisten toimintatapojen luominen	33
6	Lopuksi	34
	Lähteet	36
	Liitteet	
	Liite 1. Työhyvinvointitutkimus	



1 Johdanto

1.1 Työn tausta

Työelämä on jatkuvassa muutoksessa, ja yrityksillä on tarve mukautua muutoksiin. Tieto-yhteiskunnan luomat työn muutokset ovat nähtävillä kaikkialla, ja perinteiset työhyvinvointia ja turvallisuutta uhkaavat fyysiset tekijät ovat vähentyneet, kun taas henkilöstön psyykinen kuormittavuus on lisääntynyt. Työpaikoille on syntynyt niin sanottu kiirekulttuuri, joka koettelee henkilöstön henkisiä voimavaroja. (Kehusmaa 2011, 56.) Teknologian mahdollistamat toimintatavat, kuten suositeltu työergonomia, turvallisuus työpäikällä sekä työterveyshuolto, kuuluvat monen yrityksen vakituisiin toimintatapoihin, jolloin sosiaaliset ja psyykkiset hyvinvointitekijät saattavat jäädä vähemmälle huomiolle.

Työhyvinvointi on yksi merkittävistä kehittämiskohteista yrityksen toimintatavoissa ja avain yrityksen menestykseen. Henkilöstön hyvinvointi on suuri voimavara yritykselle ja johtaa merkittäviin talousvaikutuksiin. Työhyvinvointiin panostaminen on pieni investointi yritykselle, mutta sillä on suuri merkitys henkilöstölle ja heidän kauttaan koko yrityksen menestykselle. Työhyvinvoinnista on suorastaan tullut kilpailuetu yrityksille.

Kun työntekijät voivat hyvin, yrityksessä vallitsee pieni vaihtuvuus ja sairauspoissaolot ovat minimissään. Hyvinvoiva työyhteisö omaa myös hyvät ongelmanratkaisutaidot, ratkaisukeskeiset ja tulevaisuuden suunnitelmiin tähtäävät toimintatavat sekä valmiudet hallita muutoksia tehokkaasti. (Multanen & Bredenberg & Koskensalmi & Lauttio & Pahkan 2004, 9.)

Työhyvinvointi vaatii jatkuvia panostuksia, eikä se synny itsestään. Hyvinvoivan työyhteisön luominen ja ylläpitäminen ovat niin henkilöstön kuin organisaationkin vastuulla. Työyhteisön hyvinvointi takaa innostuneen ja motivoituneen henkilöstön, joka haluaa päästä yrityksen tavoitteisiin ja tähdätä yhä parempiin tuloksiin.

Niin itsestään selvältä ja helpolta kuin työhyvinvointi kuulostaakin, sitä se ei suinkaan ole. Monet yritykset kamppailevat työhyvinvoinnin ylläpitämisen ja kehittämisen kanssa,

eikä nykyinen taloustilanne välttämättä salli suuria resursseja työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Tämän opinnäytetyön kohdeyrityksessä on koettu suuria muutoksia viime vuosien aikana, minkä vuoksi työhyvinvoinnin tarkastelulle on tarvetta.

1.2 Työn tavoitteet ja aiheen rajaus

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena on tutkia, kuinka työhyvinvointi toteutuu kohdeyrityksessä ja miten sitä voidaan parantaa tutkimuksesta saatuja tuloksia hyödyntäen. Kohdeyrityksenä on keskisuuri organisaatio, joka toimii lemmikkitarvikealalla. Tavoitteena on selvittää, kuinka hyvin työntekijät viihtyvät yrityksen palveluksessa ja selvittää mitkä työhyvinvointiin liittyvät asiat koetaan erityisen onnistuneiksi tai epäonnistuneiksi työntekijöiden keskuudessa. Tutkimuksen pyrkimyksenä on selvittää koetun työhyvinvoinnin valitseva taso. Tarkoituksena on löytää keinoja työhyvinvoinnin ja -viihtyvyyden parantamiseksi kohdeyrityksessä.

Tämä työ on rajattu koskemaan kohdeyrityksen Vantaan yksikön myymälähenkilökuntaa sekä toimiston henkilökuntaa. Tutkimuksen otokseksi valikoitui Vantaan yksikön henkilökunta, koska työyhteisö on kokenut muutoksia toimipaikan muuton sekä henkilökunnan kasvun myötä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kokevatko myymälähenkilökunta ja toimiston henkilökunta työhyvinvoinnin eri tavalla.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää

- mikä on koetun työhyvinvoinnin tämän hetkinen tila kohdeyrityksessä
- kuinka työhyvinvointia voitaisiin kehittää tutkimuksesta saatuja tuloksien avulla

Työhyvinvoinnin tulkinta on moninainen, minkä vuoksi tämä opinnäytetyö käsittelee työhyvinvointia tutkimukseen asetettujen teemojen pohjalta. Tarkastelun kohteena ovat sosiaaliset ja psyykkiset hyvinvointitekijät, joita tarkastellaan koko työyhteisön näkökulmasta. Näin ollen yksilön tai työyhteisön fysiologiset hyvinvointitekijät rajataan tämän opinnäytetyön ulkopuolelle. Taloudellinen näkökulma käsitellään työn viitekehyksessä, sen merkittävyyden vuoksi, mutta itse tutkimuksessa se rajataan pois. Työhyvinvoinnin vaikutus yrityksen talouteen olisi erinomainen jatkotutkimuskohde.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön menetelmänä käytettiin laadullista puolistrukturoitua kyselylomaketta (ks. Metsämuuronen 2008, 41). Kyselyssä haluttiin yhdistää suljetut kysymykset sekä avoimet kysymykset, joilla pyrittiin saamaan avoimia kommentteja työhyvinvoinnin tilan selvittämiseksi.

Työyhteisön keskeisiä kehittämistarpeita pystytään kartoittamaan erilaisia ilmapiirikyselyitä hyödyntäen, ja kyselyn käyttö varmistaa mahdollisten toimenpiteiden pohjautumisen varmistettuun tietoon, eikä vain koettuun tuntumaan. Muutaman ihmisen mielipide ei anna laajaa kuvaa työyhteisön koetusta hyvinvoinnista, minkä vuoksi koko työyhteisön kattava kysely lisää tutkimuksen reliabiliteettiä. Kysely on myös luottamuksellinen keino kerätä tietoa. (Multanen ym. 2004, 32.)

Kvalitatiivinen kysely toteutettiin hyödyntäen e-lomaketta, joka suunnattiin Vantaan yksikön myymälä- ja toimistohenkilökunnalle, pois lukien yrityksen toimitusjohtaja ja esimiehet. Verkkokyselyä hyödyntäen pyrittiin saavuttamaan maksimoitu reliabiliteetti. Vastajien luottamuksen saaminen oli tärkeää, koska opinnäytetyön laatija kuuluu myös itse yrityksen henkilökuntaan. Näin ollen anonymiteetin takaaminen onnistui parhaiten verkkokyselyä hyödyntäen. Kyselyssä ei kerätty tarkkoja taustatietoja, vaan keskityttiin työhyvinvoinnin kokemisen kartoittamiseen kohdeyrityksessä. Yrityksessä ei ole toteutettu aikaisempia kyselytutkimuksia, mikä antoi vapauden luoda itsenäisen kyselyn, joka palvelee parhaiten tämän opinnäytetyön tavoitteita.

1.4 Viitekehys

Viitekehystenä hyödynnetään aikaisempaa työhyvinvoinnin kirjallisuutta ja verkkoaineistoja sekä tutkimuksia, joihin ne pohjautuvat. Tässä opinnäytetyössä työhyvinvoinnilla tarkoitetaan yksilön kokonaisvaltaista hyvinvointia, jonka hän kokee työperäisten tekijöiden vuoksi. Käsitteenä tässä opinnäytetyössä käytetään sanaa työhyvinvointi, joka pohjautuu työntekijöiden hyvinvointiin. (Ks. Blom & Hautaniemi 2009, 23.)

Työn viitekehystenä toimii työhyvinvoinnin määritelmät, lakivelvoite työhyvinvoinnin näkökulmasta tarkasteltuna, hyvinvoivan työyhteisön tunnuspiirteet, ilmapiiri sekä työhyvinvoinnin merkitys yritykselle. Taloudelliset merkitykset käsitellään viitekehyksessä niiden

merkityksellisyyden vuoksi, vaikka ne rajataan tutkimuksessa aiheen ulkopuolelle. Viitekehys tukee tutkimuksesta saatuja tuloksia ja niistä johdettuja johtopäätöksiä.

1.5 Rakenne

Tämä opinnäytetyö on jaettu kuuteen päälukuun käsiteltävien aihealueiden mukaan. Pääluvut koostuvat useista alaluvuista, joiden avulla jäsenellään asiasisällöt pienemmiksi kokonaisuuksiksi kokonais kuvan hahmottamiseksi.

Ensimmäinen luku on johdanto, joka johdattelee työhön sekä käsittelee työn taustoja. Ensimmäisessä luvussa esitellään aiheen rajaus sekä perustellaan tutkimusmenetelmien valintaa ja niiden käyttöä tässä opinnäytetyössä. Myös työn viitekehys käsitellään tässä luvussa.

Toinen luku on teoriapainotteinen luku, johon koottua aineistoa käytetään työn viitekehystenä. Viitekehukseen peilataan työn edetessä. Luvussa käsitellään työhyvinvoinnin määritelmiä ja itse määritelmän moninaisuutta ymmärtämisen kannalta tarkasteltuna. Alaluvuissa käsitellään hyvinvoivan työyhteisön tunnuspiirteitä, ilmapiiriin liittyviä tekijöitä sekä työhyvinvoinnin merkitystä itse yritykselle. Viitekehyksessä pohditaan myös taloudellista merkitystä yritykselle, vaikka se on rajattu itse tutkimuksen ulkopuolelle. Taloudellinen näkökulma käsitellään sen merkittävyyden vuoksi, eikä sitä sovi unohtaa kokonais kuvaa tarkasteltaessa.

Kolmannessa luvussa esitellään valitun tutkimusmenetelmän tunnuspiirteitä ja pohditaan sen soveltuvuutta valittuun aiheeseen. Alaluvussa esitellään toteutetun kyselylomakkeen rakenne.

Neljännessä luvussa esitellään tutkimuksesta saadut vastaukset sekä käsitellään tulokset kysymys kerrallaan. Kysymyksien aiheet on jaettu siten, että ne käsittelevät työyhteisön hyvinvointia sekä motivaatiota ja lojaliteettia. Tähän lukuun on valittu tutkimuksen tueksi vastaajien avoimia vastauksia, sillä avointen ja rehellisten vastausten saaminen oli yksi tutkimuksen tavoitteista. Työnimikkeiden välinen korrelaatio esitellään myös tässä luvussa.

Viides luku kokoaa työn johtopäätökset yhteen ja käsittelee työn tavoitteet sekä niiden onnistumisen. Luvussa reflektoidaan kokonaisprosessia ja pohditaan sen onnistumista. Tutkimuksen validiteettia ja reliabiliteettia arvioidaan kriittiseltä kannalta tarkasteltuna.

Myös kohdeyrityksen nykytilan johtopäätökset sekä kehitysehdotukset esitellään tässä luvussa.

Viimeinen luku on loppuluku, joka kokoaa tämän opinnäytetyön tavoitteet sekä käyttökelpoisuuden kohdeyrityksen käytössä. Luvussa tarkastellaan tutkimuksen jälkeisiä jatkotutkimuskohteita.

2 Työhyvinvointi

2.1 Työhyvinvoinnin määritelmiä

Työhyvinvoinnin määritelmä ei ole yksiselitteinen ja eri tahot kokevat sen sisällön eri lailla tarkoitusperistään riippuen. Työhyvinvointi on peräisin hyvinvoinnin käsitteestä, joka on henkilökohtainen ja yksilön itsensä määriteltävissä oleva asia. Tämä abstrakti käsite vaatii syvällisempää pohtimista ja konkretisoimista, jotta käsitteenä työhyvinvointi voidaan ymmärtää täysin. (Rauramo 2008, 11.)

Yleisellä tasolla puhuttaessa työhyvinvoinnilla voidaan tarkoittaa työturvallisuutta, fyysistä terveyttä ja siihen liittyvää työkykyä sekä työuupumuksen välttämistä. Myös palkkauksen taso, tyytyväisyys työpaikkaan, innostus ja työstä saatava henkinen mielihyvä kuuluvat työhyvinvoinnin tekijöihin. Työhyvinvoinnin selvittämiseksi täytyy erottaa, mistä yksilön oma hyvinvointi kumpuaa ja mitkä tekijät ovat työperäisiä hyvinvointitekijöitä. Henkilökohtaisen ja työperäisen hyvinvoinnin suhteen täytyy olla selvillä työhyvinvointia tarkasteltaessa. (Blom & Hautaniemi 2009, 21.)

Kirsti Kehusmaa erittelee kirjassaan ”Työhyvinvointi kilpailuetuna” muutamia työhyvinvoinnin määritelmiä, jotka tukevat hänen omia johtopäätöksiään työhyvinvointiin vaikuttavista osa-alueista. Työterveyslaitos on yksi alan riippumaton vaikuttaja, joka määrittelee työhyvinvoinnin mielekkääksi, sujuvaksi sekä turvalliseksi uraa tukevaksi kokonaisuudeksi. EU Progress-rahoitusohjelmaan taas kuului konsensusmääritelmän luominen eurooppalaiselle työhyvinvoinnille, jossa korostuu turvallinen, terveellinen ja tuottava työ, hyvin johdetussa organisaatiossa. Tampereen yliopisto on puolestaan julkaissut työhyvinvointioppaan, jossa korostetaan perinteisten työhyvinvoinnin mallien ulkopuolelle jääviä tekijöitä, kuten motivaatiota, työn imua sekä muuntautumiskykyistä oppimista. (Kehusmaa 2011, 14.) Kaikki kirjassa esitellyt teoriat korostavat yksilön hyvinvointia, joka

toteutuu työympäristössä. Teorioista riippuen määritelmät ottavat kantaa niin fyysiseen, psyykkiseen kuin sosiaaliseenkin hyvinvointiin.

Marja-Liisa ja Marjut Manka käsittelevät teoksessaan ”Työhyvinvointi” voimavaralähtöistä työhyvinvointimallia, joka muodostaa raamit työhyvinvoinnin käsitteelle.

Tämän mallin mukaan, työhyvinvoinnin keskiössä on yksilö, jonka fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet määrittelevät hänen henkilökohtaista hyvinvointiaan. Yksilön oma elämäntapa, kasvumotivaatio sekä kokonaisvaltainen terveys määrittelevät suuntaviivat myös yksilön työhyvinvoinnille. Yksilö puolestaan käy jatkuvaa vuoropuhelua organisaation kanssa tukiessaan koettua työhyvinvointiaan. (Manka & Manka 2016, 76.)

Yksilön ja organisaation asenteet vaikuttavat merkittävästi koettuun työhyvinvointiin. Organisaation toimintatavat ja yrityskulttuuri, kuten joustava rakenne, jatkuvan kehittymisen tarjoaminen sekä tavoitteellisuus muodostavat yhden työhyvinvoinnin merkittävistä osa-alueista. Toinen merkittävä tekijä työhyvinvointia tarkasteltaessa on työyhteisön ryhmädynamiikka sekä vuorovaikutus työyhteisön kesken. Toimiva vuorovaikutus puolestaan johtaa ryhmän keskinäiseen toimivuuteen. Itse työ on olennainen osa työhyvinvointia, sillä kaikki lähtee siitä, kuinka yksilö kokee työn mielekkyyden. Kun työ tarjoaa tarpeeksi kannustearvoa ja vaikuttamismahdollisuuksia yksilölle, hän kokee psyykkistä hyvinvointia työssään. Moni työhyvinvoinnin malli käsittelee myös esimiehen sekä johtamisen roolin merkityksen työyhteisölle ja yksilölle itselleen. Osallistava ja kannustava johtaminen tarjoavat yksilölle tukea ja turvaa työssä onnistumisen tueksi. (Manka & Manka 2016, 76.)

Kaiken kaikkiaan edellä mainittujen teosten pohjalta voin todeta, että työhyvinvoinnista puhuttaessa korostuu yksilön fyysinen hyvinvointi, organisaation ominaispiirteet sekä työyhteisö, jossa itse työ tehdään. Nykyaikaisimpien teorioiden mukaan myös työstä kumpuava innostus ja motivaatio ovat merkityksellisiä tarkasteltaessa työhyvinvoinnin tekijöitä.

Kuten edellä mainittiin, työhyvinvointia tarkasteltaessa täytyy erottaa, mistä työperäinen työhyvinvointi kumpuaa. Toisaalta eroteltavissa ei ole erikseen henkilön ”työminää” ja ”yksityisminää”, vaan tarkastelun kohteena on aina yksi kokonainen henkilö. Näin ollen työhyvinvointia pitäisi tarkastella yhtenä suurena kokonaisuutena, johon vaikuttaa moni eri tekijä, yksilöstä riippuen. Työ muodostaa valtavan osan yksilön elämästä, minkä

vuoksi työhyvinvoinnilla on yhä keskeisempi merkitys hänen elämässään. (Ojala & Ahonen 2003, 28.)

2.2 Lakivelvoite

Työturvallisuuslaki astui voimaan 23.8.2002 tarkoituksenaan parantaa työntekijöiden työympäristöön -ja turvallisuuteen liittyviä tekijöitä. Laki pyrkii turvaamaan työkyvyn sekä ehkäisemään työtapaturmia, ammattitautteja ja muita fyysisiä -ja henkisiä terveyshaittoja. (Työturvallisuuslaki 2002, 1 luku 1 §.) Lakia sovelletaan työhön, jossa on tehty asiallinen työsopimus (Työturvallisuuslaki 2002, 1 luku 2 §).

Työturvallisuuslain mukaan, työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite. Tämän velvoitteen mukaisesti, työnantajan täytyy huolehtia työntekijöidensä turvallisuudesta ja terveydestä tapahtuvan työn aikana. Mikäli työolosuhteissa esiintyy parannettavaa, työnantajan on suunniteltava ja toteutettava tarpeelliset toimenpiteet. Työntekijän velvollisuuksiin kuuluu jatkuva työympäristön, työyhteisön tilan sekä työtapojen tarkkailu. Myös toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta täytyy tarkkailla. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 8 §.)

Työturvallisuuslain toisen luvun 14. pykälä määrittelee riittävän opetuksen ja ohjauksen, joka työntekijälle on annettava. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että, työntekijä on perehdytettävä riittävin määrin työhön, työpaikan olosuhteisiin, käytettäviin työvälineisiin sekä turvallisiin työtapoihin. Perehdytys tapahtuu erityisesti ennen työn aloittamista ja sitä täydennetään tarvittaessa. (Työturvallisuuslaki 2002, 2 luku 14 §.)

Tässä opinnäytetyössä perehdyttämisprosessi on rajattu työn ulkopuolelle, eikä se ota kantaa perehdyttämisprosessin onnistumiseen. Työhyvinvointiin kuitenkin kuuluu olennaisesti perehdyttämisen kokemisen riittävyys tai riittämättömyys ja siitä aiheutuvat haitat työlle. Toteutetun työhyvinvointikyselyn vastauksista ilmenee tyytymättömyyttä tämän hetkiseen perehdyttämisprosessiin. Osa työntekijöistä toi ilmi avoimissa vastauksissa, ettei perehdytys ole ollut riittävää, joka näin ollen vaikuttaa tehdyn työn laatuun sekä mielekkyyteen. Vastauksista ilmeni myös paljon epätasa-arvon kokemista, johtuen työntekijöiden kokemasta eriarvoisesta viestimisestä. Tutkimuksen vastauksia tarkastellaan enemmän tämän opinnäytetyön luvussa viisi.

Työturvallisuuslain viidennessä luvussa säädetään tarkasti erinäisten fyysisten turvallisuustekijöiden ja työolosuhteiden säädöksistä. Luvussa käsitellään muun muassa ergonomiaa, työolosuhteiden valaistusta ja ilmanvaihtoa koskevia vaatimuksia sekä kuormittavuustekijöiden vähentämiseen tähtäviä tekijöitä. (Työturvallisuuslaki 2002, 5 luku 24–48 §.) Tässä opinnäytetyössä fyysiset hyvinvointitekijät on rajattu tämän työn ulkopuolelle, mutta lakivelvollisuuksien olemassaolo on hyvä tiedostaa siitä huolimatta. Työsuojeluviranomaiset valvovat työturvallisuuslain noudattamista (Työturvallisuuslaki 2002, 9 luku 65 §).

2.3 Hyvinvoiva työyhteisö

2.3.1 Hyvinvoivan organisaation tunnuspiirteet

Kokonaisvaltainen työhyvinvointi on monen tekijän summa, jonka edistäminen jakautuu eri tahoille. Työhyvinvoinnin raamit luodaan yhdessä yhteiskunnan, organisaation sekä yksilön kesken. Yhteiskunnan tehtävänä on luoda puitteet työhyvinvoinnin tueksi säätämällä lakeja ja tukemalla työhyvinvointia edistäviä kehityshankkeita. Organisaation vastuulle jää näiden lakejen ja säädösten noudattaminen yrityksessä, huolehtimalla muun muassa työpaikan turvallisuudesta ja luomalla työhyvinvointia tukevia toimintatapoja. Yksilö itse on puolestaan vastuussa organisaation luomien ohjeiden noudattamisesta ja omista elintavoistaan. (Virolainen 2012, 12.) Näin ollen työhyvinvoinnin toteutuminen ei ole vain yhden tahon vastuulla, vaan tiivis yhteistyö etenkin organisaation ja henkilöstön kesken mahdollistaa onnistuneen hyvinvoinnin toteutumisen työpaikalla.

Millainen sitten on hyvinvoiva organisaatio, ja millä asioilla on painopiste hyvinvoivaa työyhteisöä tarkasteltaessa? Teoksessaan ”Työhyvinvointi” Marja-Liisa ja Marjut Manka kuvailevat hyvinvoivaa organisaatiota tavoitteelliseksi, rakenteeltaan joustavaksi ja turvalliseksi paikaksi toimia, jossa halutaan jatkuvasti kehittää toimintaa yhä paremmaksi. Organisaation hyvinvointi ei synny itsestään, vaan se vaatii systemaattista johtamista, johon kuuluu strateginen suunnittelu, suunnitelman toteutus ja arviointi. (Manka & Manka 2016, 80.)

Henkilöstön hyvinvoinnin kannalta tavoitteellisuus heijastuu henkilöstöön osallistamalla heitä yrityksen tavoitteiden asettamiseen ja toteuttamiseen. Konkreettisesti tämä tarkoittaa

taa sitä, että mitä enemmän työntekijät ovat osallisina yrityksen päätöksiin, sitä kiinnostuneempia he ovat toimimaan yrityksen arjessa tavoitteiden saavuttamiseksi. (Manka 2016, 81.)

Marja-Liisa ja Marjut Manka korostavat teoksessaan joustavan organisaatorakenteen merkitystä työhyvinvoinnin kannalta. Joustavalla rakenteella kuvataan henkilöstön osallistamiseen perustuvaa toimintakulttuuria, jossa työntekijöille annetaan mahdollisuus vaikuttaa muun muassa työnsä sisältöön ja työskentelytapoihin. Mahdollisuus tehdä päätöksiä työssään, joko suoraan tai oman tiiminsä kautta, johtaa aloitteellisuuden lisääntymiseen sekä koetun työn mielekkyyden kohoamiseen henkilöstön keskuudessa. (Manka & Manka 2016, 87.)

Myös yrityksen fyysinen työympäristö vaikuttaa koettuun hyvinvointiin. Mikäli toimintaympäristössä esiintyy puutteita, nämä epäkohdat olisi korjattava, ennen muihin hyvinvointitoimenpiteisiin ryhtymistä. (Manka & Manka 2016, 90.) Toimivat ja tarpeelliset työvälineet ovat osa työtä ja työn sujuvuutta, joilla voidaan helpottaa arkista työtä huomattavasti. Näin ollen henkilöstön toiveiden kuuleminen on tärkeää, ja näitä pieniä toiveita toteuttamalla yritys pystyy viestimään työntekijöilleen, että heidän tarpeitaan kuunnellaan ja arvostetaan.

2.3.2 Työyhteisön ilmapiiri

Käsitteenä työyhteisön tai organisaation ilmapiiri kuuluu arkikielen sanastoon, joka onkin hyvin lähellä työiihtyvyys -käsitettä. Ilmapiirillä tarkoitetaan työyhteisön jäsenten havaintoja organisaatiokäyttäytymisestä, kuten johtamisesta, luottamuksesta ja yhteistyöstä. Työyhteisön jäsenten subjektiivisten havaintojen yhdistäminen muodostaa kokonaiskäsitteen työyhteisön vallitsevasta ilmapiiristä. Työympäristön ilmapiiri puolestaan vaikuttaa henkilöstön motivaationalaiseen käytökseen työpaikalla. (Virolainen 2012, 184.) Etenkin motivaationalaisen käytöksen vuoksi, ilmapiirillä on merkittävä vaikutus henkilöstön käyttäytymiseen sekä asenteisiin työpaikalla.

Toimivassa työyhteisössä, jossa vallitsee avoin ilmapiiri, pystytään tarjoamaan tukea ja toimimaan tehokkaasti yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Tällaisessa työyhteisössä työntekijät luottavat toisiinsa ja uskaltavat pyytää apua tarvittaessa toisiltaan, ilman pelkoa vähättelystä. Salliva ilmapiiri mahdollistaa kaikkien osallistuvan työn prosesseihin ja

yhteisiin toimintatapoihin ja henkilöstö osaa, sekä ennen kaikkea haluaa, toimia osana kokonaisuutta. (Kehusmaa 2011, 116.)

Työyhteisön ilmapiiri heijastuu moneen asiaan työpaikalla, joista yksi on osaamisen kehittämisen työympäristöä hyödyntäen. Oppiminen vaatii kohtaamisia työyhteisön jäsenten sekä asiakkaidenkin kanssa ja etenkin kokemustiedon välittymiseen tarvitaan epämuodollista ilmapiiriä. Epämuodollisella ilmapiirillä tarkoitetaan mahdollisuutta vaihtaa ajatuksia muiden työyhteisön jäsenten kanssa joko esimerkiksi kahvipöydän ääressä tai työpaikan käytävillä. (Manka & Manka 2016, 88.)

Niin oppimista kuin yleistäkin ilmapiiriä lannistavat jännittynyt tunnelma, kiire ja henkinen kuormittuneisuus. Köyhtyneessä ilmapiirissä keskitytään enemmän huhuihin, omien reiviin varjelemiseen, tiedon pimittämiseen sekä syyllisten etsimiseen. (Manka & Manka 2016, 88.) Tiedon puuttuessa henkilöstölle jää aikaa edellä mainittuihin toimintatapoihin, jotka aiheuttavat ilmapiirin epäkohtia entisestään.

Yhteisten kokemusten kautta työyhteisö pystyy uudistumaan ja kehittämään yhteisöllisyyttään. Me-henki kasvaa niin onnistumisien kuin epäonnistumisienkin myötä, kunhan koetut asiat käsitellään rakentavan ilmapiirin vallitessa. (Kehusmaa 2011, 117.) Edellisiä perusteluja hyödyntäen, voin todeta, että toimivalla ja avoimella ilmapiirillä on suuri merkitys yksilön työhyvinvointia tarkasteltaessa. Jokainen yksilö toimii osana organisaatiota, jolloin jokaisen työntekijän panos vaikuttaa koko työyhteisön kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin. Antoisa työilmapiiri takaa innostuneen ja motivoituneen henkilöstön, mikä auttaa yritystä kohti tavoitteitaan.

2.4 Taloudelliset merkitykset

Hyvinvoivalla työyhteisöllä on käytössään vaadittavat aineettomat resurssit vastataksien liiketoiminnan tavoitteisiin ja sidosryhmien odotuksiin. Poissaolojen kasvaessa, työntekijöiden yhteistyö kärsii, eivätkä he pysty hyödyntämään toistensa osaamista. Koneiden ja kapasiteetin lisääminen onnistuu rahallisin investoinnein, mutta fyysisillä resursseilla ei luoda kestävästä kilpailuetua yritykselle. Sen sijaan henkilöstöstä on tullut merkittävä resurssi yritykselle ja työhyvinvoinnista jopa ratkaiseva kilpailutekijä. (Ojala 2003, 14.)

Työelämä on murroksessa globalisaation, digitalisaation sekä resurssien uudelleenjaon myötä, jolloin tämänhetkisessä työelämässä on työhyvinvointia korostava aukko. Työhyvinvoinnin laiminlyönneistä aiheutuu vuositasolla noin 41 miljardin kulut yrityksille. Kustannukset menetettyjen työpanosten suhteen ovat puolestaan 24 miljardia euroa. (Tukiainen 2017.) Työhyvinvoinnilla ja tuottavuudella on selvä korrelaatio, jonka vuoksi onnistunut työhyvinvointi luo merkittäviä kilpailuetuja yritykselle.

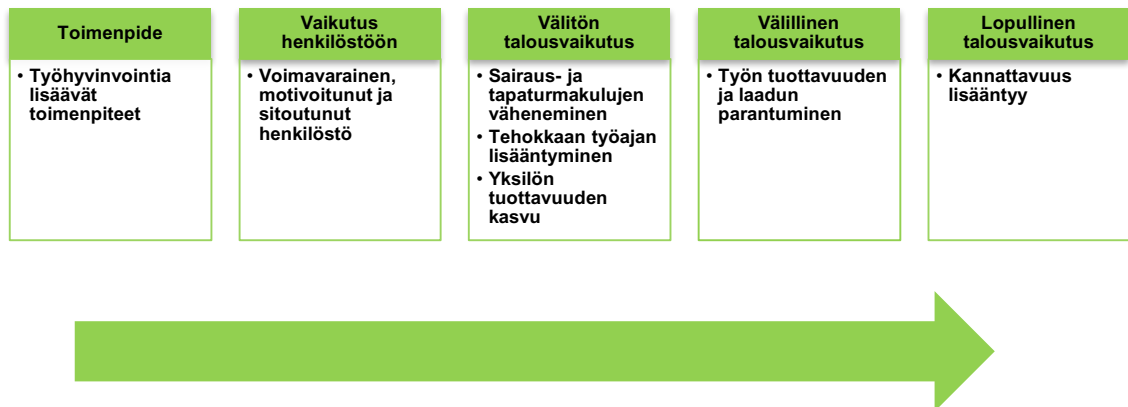
Työn tuottavuudella tarkoitetaan panosten ja tuotosten välistä suhdetta, joka johtaa puolestaan talouskasvuun. Tuottavuuden mittaaminen on jo sinällään hankalaa, saatikka kun tarkastellaan työhyvinvoinnista johtuvaa kasvua. (Kehusmaa 2011, 76–77.)

Kehusmaan mukaan, organisaatioissa näkyy selviä välittömiä ja välillisiä talousvaikutuksia työhyvinvointia edistävien toimenpiteiden jälkeen. Tutkimusten avulla on myös osoitettu, että työntekijöihin investoiminen tuottaa yhtä lailla tulosta kuin muutkin investoinnit. Työterveyslaitoksen teettämien tutkimusten pohjalta, voidaan todeta, että yritykset voivat saada 10–20-kertaisina takaisin investointinsa määrän, jonka he ovat sijoittaneet työhyvinvoinnin tukemiseen. Työterveyslaitoksen mukaan puolet näistä investointien hyödyistä tulee sairauspoissaolojen-, ammattitautien-, työtapaturmien- ja työeläkekustannusten laskiessa. Toinen puolisko investointien hyödyistä ilmenee kohentuneen työn tuottavuuden avulla. (Kehusmaa 2011, 81.) Otalan ja Ahosen mukaan taloudelliset hyödyt on luokiteltavissa kolmeen osaan, joista kaksi ensimmäistä ovat yhteneväisiä Kehusmaan jaottelun mukaan. Kolmas osa muodostuu lopullisista talousvaikutuksista, joita ovat muun muassa lisääntynyt tuottavuus, kilpailukyky sekä kannattavuus. (Ojala & Ahonen 2003, 51.)

Kuten edellä huomataan, työhyvinvoinnin merkityksen jaotteluun ei ole vain yhtä ainoaa mallia, vaan hyötyjä tarkastellaan eri näkökulmien valossa. Niin Kehusmaa kuin Ojala ja Ahonenkin ovat kuitenkin samoilla linjoilla näkemyksissään, ja molemmissa malleissa korostuu välittömien sekä välillisten talousvaikutusten hyödyt. Kokonaisuutena nämä mallit kokevat kaikkien työhyvinvointiin tehtyjen panostusten näkyvän lopulta yrityksen toimintakyvyn kasvuna.

Hyvinvointiin tehdyt panostukset näkyvät yrityksissä etenkin pitkällä aikavälillä. Liian usein tuloksia mitataan vain välittömien talousvaikutuksien kannalta ja pitkän aikavälin tulosten tarkastelua ei pidetä olennaisena. Myös välillisiä talousvaikutuksia kuten työn

tuottavuuden parantumista sekä palvelu- ja prosessi-innovaatioiden lisääntymistä arvioidaan suhteessa vähän välittömiin talousvaikutuksiin verrattuna. Välillisten talousvaikutusten arvioinnin vähyyteen on syynä arvioinnin haasteellisuus ja mittaamisen vaikeudet. (Kehusmaa 2011, 82.)



Kuvio 1. Työhyvinvointia lisäävien toimenpiteiden vaikutus talouskasvuun (Kehusmaa 2011, 82).

Kuvio 1 havainnollistaa työhyvinvointia lisäävien toimenpiteiden vaikutusta lineaarisesti tarkasteltuna. Erinäisten hyvinvointia lisäävien toimenpiteiden jälkeen, henkilöstössä näkyy välittömiä vaikutuksia, muun muassa motivaation ja jaksamisen suhteen. Toimenpiteet luovat myös välittömiä talousvaikutuksia, jotka juontuvat henkilöstön hyvinvoinnin parantumisen ansiosta. Välilliset talousvaikutukset ovat erittäin merkittäviä, mutta näkyvät vasta pitkällä aikavälillä tarkasteltaessa. Kaikki edellä mainitut tekijät johtavat esimerkiksi työn tuottavuuden parantumiseen, josta seuraa lopulliset talousvaikutukset yritykselle. Kuvion tarkoituksena on havainnollistaa työhyvinvointiin tehtyjen toimenpiteiden syy-seuraus suhde yrityksen kannattavuuden lisääntymiseksi.

On todettu, että kannattavimmat työhyvinvoinnin panostukset käsittelevät esimiestyön ja ammatillisen osaamisen kehittämistä. Onnistunut henkilöstön johtaminen sekä henkilöstön työtyytyväisyys ovat yhteydessä yrityksen tehokkuuteen. Taloudellista hyötyä saadaan aikaan myös ilmapiiriä parantamalla, jolloin työntekijöiden työtyytyväisyys heijastuu asiakaspalveluun. Pienillä työhyvinvointia lisäävillä panostuksilla saadaan puolestaan aikaan yrityksen kannattavuuden parantumista, vaikka välitön tuottavuus ei toteutuisikaan. (Ojala & Ahonen 2003, 52.)

Työn laatu koostuu työntekijöiden osaamisesta, motivaatiosta ja asiakkaiden tarpeiden ennakkoinnista ja työhyvinvointi puolestaan vaikuttaa suoritettuun laatuun työpaikalla. On

laskettu, että uuden asiakkaan hankkiminen maksaa yritykselle kuusi kertaa enemmän kuin vanhan asiakkaan säilyttäminen. Yrityksessä vallitseva ilmapiiri vaikuttaa suoraan asiakastytytyväisyyteen, jonka vuoksi voidaankin todeta, että hyvinvoiva henkilöstö tuottaa tyytyväisiä asiakkaita. (Ojala & Ahonen 2003, 56.) Näin ollen työhyvinvoinnilla on valtava merkitys tarkastellessa kohtaamista asiakkaan kanssa, jolloin asiakkaan tarpeiden lisäksi, täytyy huomioida myös henkilöstön tarpeet.

3 Tutkimusmenetelmä ja toteutus

3.1 Tutkimusmenetelmä

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, eli tutkimus on laadullinen. Kvalitatiivista menetelmää hyödynnettäessä, pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja siitä saatavaa tietoa. Laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään mistä tässä ilmiössä kyse, minkä jälkeen voidaan käyttää määrällisiä lukuja ja suhteita kuvaamaan tutkittua ilmiötä. (Kananen 2010, 37.) Tässä opinnäytetyössä haettiin selvittää työntekijöiden kokemuksia vallitsevasta työhyvinvoinnista ja kartoittaa heidän mielipiteitään tutkittavasta ilmiöstä.

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä noudattaa yleisesti tunnustettua prosessikaaviota, johon kuuluu tutkimusongelman asettaminen, tiedonkeruu, aineiston analysoiminen sekä tulkinta ja johtopäätökset. (Kananen 2010, 36.) Tämän opinnäytetyön tutkimus mukailee prosessikaavion ohjeistusta ja etenee sen mukaisessa järjestyksessä.

Aineiston hankintametodina tässä työssä käytettiin puolistrukturoitua kyselylomaketta. Tämä tutkimusmenetelmä asettuu muodoltaan strukturoidun lomakehaastattelun ja teemahaastattelun välimuotoon. Strukturoidun lomakehaastattelun malliin kyselylomakkeesta löytyy ennalta määritellyt kysymykset, joilla halutaan selvittää tiettyyn teemaan liittyviä asioita. Avoimilla kysymyksillä halutaan kuitenkin antaa vastaajille mahdollisuus kertoa vapaasti lisää teemaan liittyvistä asioista. Puolistrukturoitu haastattelu sopii hyvin teemoihin, joiden aihe on arka tai yritetään selvittää heikosti tiedostettuja asioita tutkimuksen avulla (Metsämuuronen 2008, 42).

3.2 Kyselytutkimus

Tutkimusmenetelmänä kyselyllä on monia etuja, joita ovat muun muassa luotettava ja laaja kuvaus nykyisestä tilanteesta, työntekijöiden mahdollisuus vaikuttaa ja auttaa löytämään niin yrityksen vahvuudet kuin kehittämiskohteet. Kysely toimii myös seurannan ja arvioinnin välineenä. Kyselyssä oleellisinta on laatia kysymykset tarkasti kohdeyrityksen tarpeita mukailleen, jotta tutkittavaan ongelmaan saadaan halutut vastaukset. Kysymykset tulisi myös laatia niin, että asiat ovat luotettavasti, riittävän tarkasti sekä ymmärrettävästi mitattavissa. (Multanen ym. 2004, 32.)

Kyselylomakkeen taustatiedoissa kartoitettiin työntekijöiden ikä, työsuhteen muoto- ja kesto sekä työnimike. Näiden taustatietojen valossa pyrittiin vertailemaan tuloksia ja niiden korrelaatiota toisiinsa. Kyselylomake sisälsi kuusi suljettua kysymystä, joihin vastattiin asteikolla 1–3. Suljetut kysymykset käsittelivät työyhteisön toimivuutta ja ilmapiiriä. Suljetuilla kysymyksillä pyrittiin selvittämään, esiintyykö yrityksessä mahdollisista ilma- piiriongelmista aiheutuvia seurauksia, kuten työpaikkakiusaamista, yksinäisyyttä tai motivaation puutetta.

Neljä viimeistä kysymystä olivat avoimia kysymyksiä, joihin vastaajat saivat itse kuvailla mahdollisimman laajasti kokemansa hyvinvoinnin positiivisia puolia sekä kaipaamiaan kehitysehdotuksia. Kehitysehdotusten kerääminen jaoteltiin kahteen näkökulmaan, joita olivat yrityksen toiminta sekä yksilön oman toiminnan vaikutukset työhyvinvoinnin kehittämiseen. Näillä kysymyksillä pyrittiin haastamaan henkilökuntaa pohtimaan, kuinka he voivat itse omalla toiminnallaan vaikuttaa työhyvinvoinnin kehittämiseen kohdeyrityksessä. Etenkin viimeisillä neljällä kysymyksellä oli merkittävä rooli kyselytutkimuksen kannalta, sillä vastausten avulla haluttiin saada selville rehellisiä, konkreettisia ja selkeitä kokemuksia koetusta työhyvinvoinnista.

Kyselylomakkeen johdannossa sekä saatekirjeessä painotettiin tutkittavan työhyvinvoinnin rajausta sosiaalisen- ja psyykkisen hyvinvoinnin kannalta tarkasteltuna. Saatekirjeessä painotettiin, että tällä kertaa tutkimuksen ulkopuolelle jäävät muun muassa työterveyshuoltoa sekä työergonomiaa käsittelevät aiheet.

4 Kyselytutkimuksen tulokset

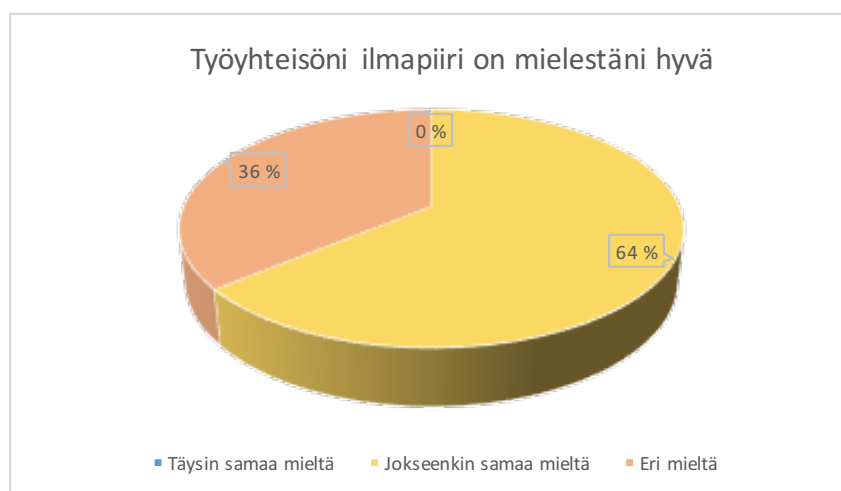
4.1 Tutkimusjoukko

Kyselytutkimus toteutettiin puolistrukturoitua kyselylomaketta käyttäen ja kysely lähetettiin kaikille kohdeyrityksen Vantaan yksikön työntekijöille, lukuun ottamatta yrityksen toimitusjohtajaa sekä myymälän esimiestä. Tutkittavaan henkilöstöön kuului tutkimushetkellä yhteensä 27 työntekijää, joista toimistohenkilökuntaan kuului 8 työntekijää ja loput 19 henkilöä työskentelivät myyjinä. Kyselytutkimuksen vastausprosentti oli kokonaisuudessaan 92,6 prosenttiyksikköä. Myyjien vastausprosentti oli 100 ja toimistotyöntekijöiden 75. Kokonaisuudessaan osallistumisprosentti kyselytutkimukseen on erinomainen.

Kyselytutkimuksen tuloksia käsitellään seuraavissa kappaleissa suorina lainauksina, joiden oikeinkirjoitusta on korjattu luettavuuden parantamiseksi. Saatuja tuloksia ei liitetä taustatietoihin anonymiteetin takaamiseksi.

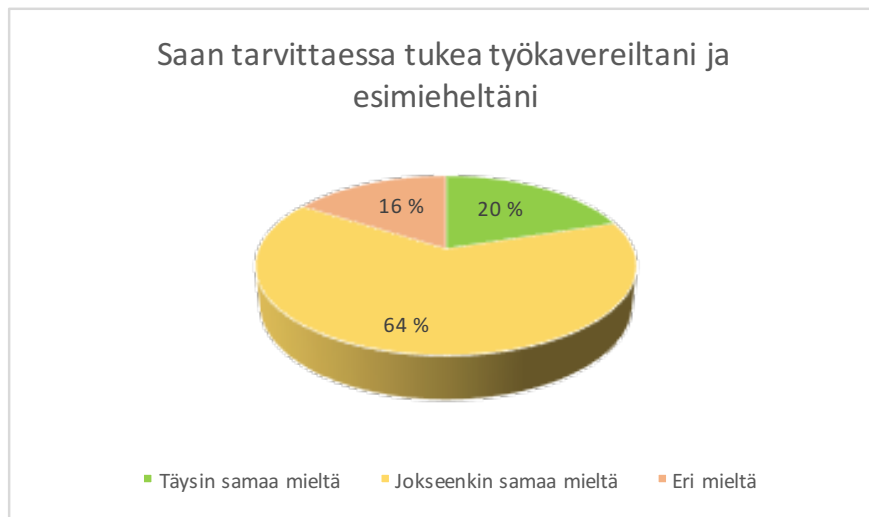
4.2 Työyhteisön hyvinvointi

Kysymykseen ”Työyhteisöni ilmapiiri on mielestäni hyvä” vastasi suljetussa kysymyksessä koko henkilöstö hyvin johdonmukaisesti. 64 prosenttia vastaajista oli kysymyksen kanssa jokseenkin samaa mieltä ja loput 36 prosenttia olivat eri mieltä. Näin ollen kukaan vastaajista ei ollut kysymyksen kanssa täysin samaa mieltä eli ilmapiiriä tarkastellessa esiintyy tyytymättömyyttä henkilöstön osalta. Kuvio 2 havainnollistaa vastausten jakautumista.



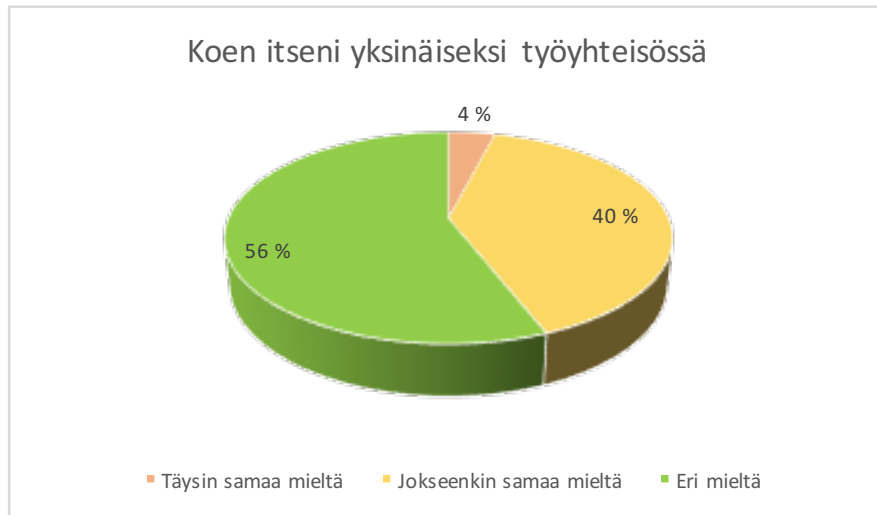
Kuvio 2. Työyhteisöni ilmapiiri on mielestäni hyvä.

Kuviosta 3 ilmenee, että 20 prosenttia vastaajista kokee saavansa tukea työkavereiltaan sekä esimieheltään tarvittaessa. He vastasivat olevansa täysin samaa mieltä väitteestä ”Saan tarvittaessa tukea työkavereiltani ja esimieheltäni”. Valtaosa eli 64 prosenttia vastaajista vastasi kysymykseen olevansa jokseenkin samaa mieltä, ja loput 16 prosenttia oli eri mieltä kysymyksen väitteen kanssa.



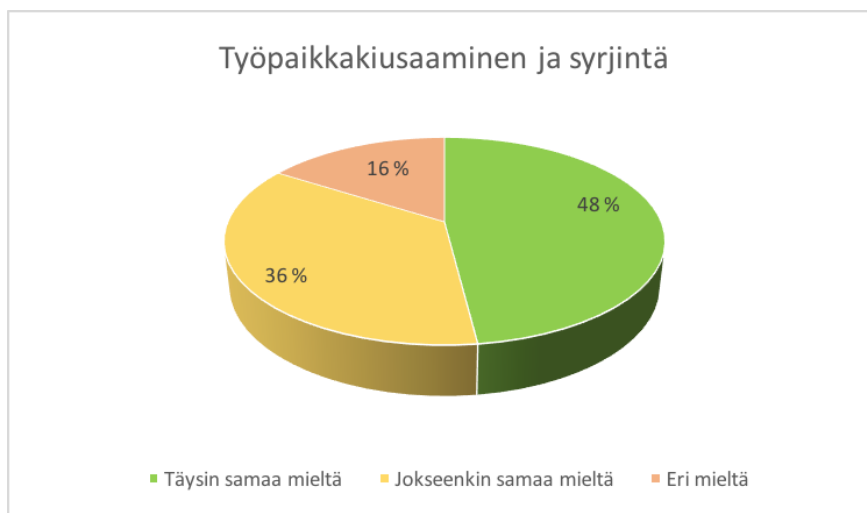
Kuvio 3. Saan tarvittaessa tukea työkavereiltani ja esimieheltäni.

Kolmas kyselylomakkeen kysymys käsitteli yksinäisyyttä työyhteisön sisällä ja vastaajista yksi koki itsensä yksinäiseksi työyhteisössä. 40 prosenttia vastaajista vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä, mutta yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että he eivät koe itseään yksinäisiksi työyhteisön sisällä. Kuviosta 4 selviää vastausten jakautuminen. Saatujen vastausten perusteella tulen siihen johtopäätökseen, että yksinäisyyttä esiintyy erittäin vähäisesti, yksittäistapausta lukuun ottamatta, joka vastasi kokevansa yksinäisyyttä työyhteisön sisällä.



Kuvio 4. Koen itseni yksinäiseksi työyhteisössä.

Neljäs kysymys ”Olen havainnut työpaikkakiusaamista tai syrjintää” kertoo karua tilastoa yrityksen työhyvinvoinnista. Kuviosta 5 näkee, että lähes puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa, kun taas 36 prosenttia vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä. 16 prosenttia vastaajista vastasi olevansa eri mieltä eli he eivät ole havainneet työpaikkakiusaamista tai syrjintää.



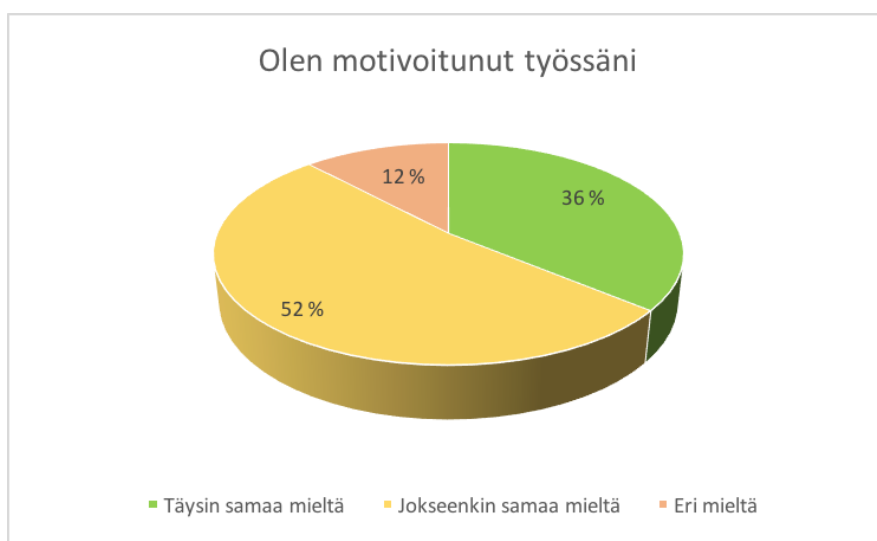
Kuvio 5. Olen havainnut työpaikkakiusaamista tai syrjintää.

Kysymyksessä ei pyydetty tarkentamaan vastausta, minkä vuoksi vastaajien havaitsema työpaikkakiusaaminen tai syrjintä saattaa olla minkä tasoista toimintaa tahansa.

Henkilöstön havainnot kyseisestä toiminnasta ovat myös riippuvaisia siitä, kuinka yksilö itse määrittelee kiusaamisen tai syrjinnän.

4.3 Motivaatio ja lojaliteetti

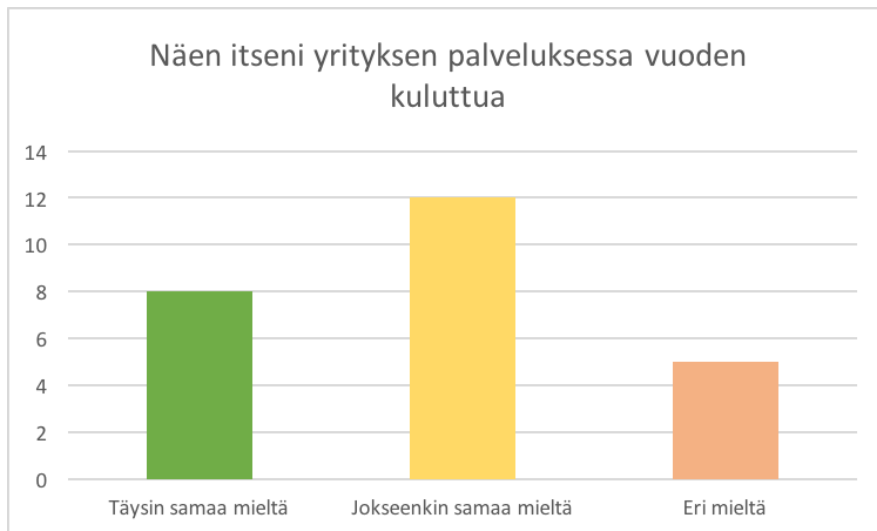
Kysymykseen ”Olen motivoitunut työssäni” tuli hajanaisia vastauksia ja 36 prosenttia koki olevansa täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Valtaosa vastaajista eli 52 prosenttia vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä ja loput 12 prosenttia olivat eri mieltä väitteen kanssa. Kuvio 6 havainnollistaa vastausten jakautumista.



Kuvio 6. Olen motivoitunut työssäni.

Voin todeta, että yrityksen henkilöstö on täysin tai osittain motivoituneita työssään. Vastausten määrää tarkastellessa, 12 prosenttia eli 3 vastaajaa, ei kokenut olevansa motivoitunut työssään, mikä on melko vähäinen määrä koko henkilöstöön verrattuna.

Viimeinen suljettu kysymys kartoitti henkilöstön lojaliteettia yritystä kohtaan sekä suunnitelmia seuraavan vuoden kuluessa. Kysymys ”Näen itseni yrityksen palveluksessa vuoden kuluttua” aiheutti hieman hajontaa vastaajien keskuudessa. Kuvio 7 selviää, että kahdeksan vastaajaa oli väitteen kanssa samaa mieltä, eli he kokivat työskentelevänsä yrityksessä vuoden kuluttua. Valtaosa eli 12 vastaajaa vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa ja loput 5 vastasi olevansa eri mieltä.



Kuvio 7. Näen itseni yrityksen palveluksessa vuoden kuluttua.

Näin ollen voidaan todeta, että henkilöstön keskuudessa esiintyy hieman epävarmuutta edellä käsitellyn kysymyksen suhteen, koska vain kolmasosa vastaajista näki itsensä varmasti yrityksen palveluksessa vuoden kuluttua.

4.4 Työhyvinvoinnin onnistuminen

Ensimmäisessä avoimessa kysymyksessä vastaajia pyydettiin pohtimaan, mitkä työhyvinvointiin liittyvät tekijät ovat heidän mielestään erittäin hyvin kohdeyrityksessä. Kysymyksessä korostui ilmapiiriin liittyvät asiat, johon vastaajat mainitsivat työyhteisössä vallitsevan ilmapiirin olevan pääosin hyvä ja ilmapiiriä kuvailtiin seuraavasti:

”Yleinen ilmapiiri on pääosin hyvä.”

”Mukavia työkavereita löytyy, vaikka on huonoa ilmapiiriä.”

”Työilmapiiri suurimman osan kanssa on erittäin hyvä.”

”Suurimmaksi osaksi hyvä yhteishenki.”

Kuten vastauksista käy ilmi, kukaan vastaajista ei ylistänyt työyhteisön ilmapiiriä, joka oli odotettavissa suljetuista kysymyksistä saatujen vastausten perusteella. Monet kuitenkin mainitsivat ilmapiirin olevan osittain hyvä ja mukavat työkaverit korostuivat vastauksissa.

Muita kysymyksessä esiin nousseita vastauksia olivat muun muassa liukuvat työajat ja etätyömahdollisuus, oman tiimin tuki, reilu myymäläpäällikkö sekä mahdollisuus tuoda

lemmikkejä työpaikalle. Näistä vastauksista käy ilmi, mitä työntekijät erityisesti arvostavat yrityksen sisäisessä toiminnassa.

Kyselylomakkeen saatekirjeessä mainittiin, että fyysiset hyvinvointitekijät jäävät tämän tutkimuksen ulkopuolelle, mutta silti viisi vastaajaa mainitsi työterveyshuollon onnistumisen vastauksessaan. Kolme vastaajista vastasi, ettei mikään ole hyvin työhyvinvoinnissa ja kolme vastaajaa jätti tämän kysymyksen tyhjäksi.

4.5 Työhyvinvoinnin kehittäminen

4.5.1 Kysymysten taustatiedot

Kaksi avointa kysymystä kartoittivat henkilöstön kehitysideoita, jotka liittyivät työhyvinvointiin kohdeyrityksessä. Toiseen kysymykseen kerättiin kehitysehdotuksia yrityksen näkökulmasta tarkasteltuna eli selvitettiin millaisia toimenpiteitä henkilöstö odottaisi yritykseltä. Toinen kehittämissuhteisiin tähtäävistä kysymyksistä koski yksilön näkökulmaa, jonka avulla haluttiin herätellä yksilöitä pohtimaan omaa toimintaansa työtyytyväisyydessä.

Molempien kysymysten vastausprosentti oli 96, ja näin ollen vain yksi vastaajista jätti vastaamatta seuraaviin kysymyksiin. Vastaukset olivat runsaita ja kehitysehdotuksia tuli paljon. Osa vastauksista keskittyi ehdottamaan konkreettisia kehitysehdotuksia, kun taas osa vastauksista oli ennemminkin palautetta mukailevia. Etenkin yrityksen näkökulmasta ehdotetut kehitysehdotukset olivat runsassanaisia.

4.5.2 Yrityksen näkökulma

Kysymys ”Miten henkilöstön työhyvinvointia voitaisiin kehittää yrityksen näkökulmasta tarkasteltuna?” aiheutti paljon pohdintaa ja suorasanaistakin palautetta vastaajien keskuudessa. Konkreettisia kehitysehdotuksia olivat muun muassa seuraavat ehdotukset:

- positiivisen palautteen antaminen
- tavoitteiden selkeä asettaminen
- yhtenäisten sääntöjen ja toimintatapojen luominen
- sisäisen viestinnän kehittäminen
- vuorovaikutuksen parantaminen
- esimiestoiminnan kehittäminen
- perehdytyksen kehittäminen
- kehityskeskustelut
- tasa-arvoinen kohtelu
- työntekijöiden arvostus
- palkitseminen
- liikuntasetelit ja lounasedut
- työhyvinvointipäivät ja -koulutukset
- yhteishenkeä vahvistavat aktiviteetit.

Näiden toimintatapojen toimimattomuus tai olemattomuus aiheuttaa negatiivisia tunteita työntekijöissä itsessään, mikä heijastuu sitä kautta myös työtehoon sekä motivaatioon. Tämän kysymyksen vastauksista nousi esille etenkin yhteisten toimintatapojen ja sääntöjen toimimattomuus sekä sisäisen viestinnän puute.

Tutkimuksessa esiintyi toistoa etenkin toimintatavoissa ja sisäisessä viestinnässä, joita vastaajat kuvailivat seuraavasti:

”Kaikkia kohdeltaisiin tasavertaisesti, kaikille samat säännöt. Tiedon kulun parantaminen.”

”Selkeät säännöt ja toimintatavat, joiden mukaan kaikki toimisivat. Näin välttyttäisiin erimielisyyksiltä.”

” Samat yhtenäiset säännöt ja toimintatavat. Nyt yksi sanoo, että tehdään näin ja seuraava sanoo, että noin ei saa tehdä. Tiedon kulku kaikille myös vähän töissä käyville. Positiivinen asenne.”

” Sisäinen tiedonkulku ylemmältä taholta alemmalle tasolle on olematonta. Parempi tiedonkulku parantaa kaikkien työntekijöiden työtehoa. Tasa-arvoinen kohtelu kaikille työntekijöille tiimistä riippumatta.”

” Sisäistä viestintää parantamalla. Työn kannalta tarpeellisen tiedon kulkemattomuus aiheuttaa syrjimisestä tunteita ja vaikeuttaa työntekoa.”

Toinen tässä kysymyksessä toistoa kerännyt asia liittyi ilmapiirin parantamiseen yrityksen taholta. Työntekijät kaipaavat selkeää suuntaa ilmapiirin parantamiselle yhteisten keskusteluiden, palaverien ja aktiviteettien muodossa. Edellä mainittuja asioita vastaajat kuvailivat muun muassa seuraavasti:

” Esimerkiksi viikoittaiset tai kuukausittain pidettävät keskustelut työporukan kesken. Voittaisiin tuoda epäkohtia ja kehitysehdotuksia esiin, sekä niitä asioita mitkä toimivat. Samalla voitaisiin kysyä työntekijöiden fiiliksiä ja jos niissä on ongelmaa, niihin aidosti puuttuttaisiin, jotta kaikilla olisi hyvä olla työpaikalla.”

” Enemmän yhteisiä tavoitteita tai jopa virkistysiltoja. Mahdollisia satunnaisia keskusteluja esimiesten ja alaisten välillä työhyvinvoinnista ja sen toteutumisesta. Selkeämmät ohjeet mitä halutaan henkilöstöltä, niin ei tarvitse stressata mitä sinulta odotetaan...”

” Työntekijöille voisi järjestää enemmän työhyvinvointipäiviä, joissa saataisiin myös varmasti parannettua työilmapiiriä ja yhteishenkeä.”

” Voittaisiin järjestää enemmän yhteisiä tapahtumia, esimerkiksi kesäjuhlat yms.”

Tutkimuksesta saatujen vastausten perusteella, voin todeta, että työntekijät kaipaavat yritykseltä toimintatapojen kehittämistä monelta taholta. Kaiken kaikkiaan vastaajat kaipaavat erityisesti sisäisen viestinnän kehittämistä, selkeiden toimintatapojen luomista, joiden toteutumista myös valvotaan sekä toimenpiteitä ilmapiirin parantamiseksi.

4.5.3 Yksilön näkökulma

Edellisessä kyselylomakkeen kysymyksessä, vastaajilta toivottiin yrityksen näkökulmasta tarkasteltavia kehitysehdotuksia ja seuraavalla kysymyksellä haluttiin saada vastaajat pohtimaan, kuinka he omalla toiminnallaan voivat edesauttaa työhyvinvoinnin kehittämistä. Kysymys siitä, kuinka yritys voisi kehittää toimintaansa, edelsi valtavasti vastauksia, kun taas kysymys siitä kuinka yksilö voisi itse vaikuttaa työhyvinvoinnin parantamiseen, tuotti huomattavasti suppeampia vastauksia.

Kysymys oli kirjattu näin: ”Miten sinä voisit omalla toiminnallasi vaikuttaa työhyvinvoinnin kehittämiseen?” Vastauksista nousi esiin yksilön oma käyttäytyminen työpaikalla ja vastaajat pohtivat voivansa itse vaikuttaa työyhteisöön olemalla ystävällisiä, positiivisia, auttavaisia sekä kohtelemalla muita niin kuin haluaisi itseäänkin kohdeltavan. Vastaukset olivat seuraavan laisia:

”Huolehtia ilmapiiristä omalta osaltani, olemalla reilu kaikille.”

”Olemalla ystävällinen kaikille. Ilmaisen asiani kiltisti enkä hyökkäävästi.”

”Katsomalla peiliin ja miettimällä miten itse käyttäydyn ja kohtelen muita. Niin metsä vastaa, kun sinne huudetaan.”

”Edistää hyvää ilmapiiriä kohtelemalla muita hyvin ja tekemällä ahkerasti oman osuuteni töissä.”

”Kohdella jokaista saman arvoisesti ja nähdä työkaverit yhtenä tiiminä, jolla on yhteinen tavoite.”

Yksilön näkökulmasta tarkasteltaessa vastauksista erottui myös viestinnän kehittäminen omalla toiminnallaan. Monet vastaajista nostivat esille avoimesti puhumisen tärkeyden sekä epäkohtien välittämisen esimiehen tietoon. Viestinnällisiä kehitysehdotuksia työntekijöiden omasta näkökulmasta käsiteltiin vastauksissa seuraavasti:

”Kertoa eteenpäin asioita, jotka eivät mielestäni toimi.”

”Puuttumalla epäkohtiin ja puhumalla asioista ääneen. Välttämällä selän takana puhumista.”

”Viedä työhyvinvointia koskevia asioita eteenpäin henkilöstö tiimille.”

”Olen yrittänyt tuoda ongelmakohtia esille tuloksetta. Olen pyrkinyt olemaan hyvä työkaaveri.”

4.6 Avoin palaute

Viimeinen kyselylomakkeen kysymys kysyi vastaajilta haluavatko he kertoa vielä jotain muuta työhyvinvointiin liittyen, jonka avulla pyrittiin saamaan vapaita mielipiteitä työhyvinvoinnin nykytilasta. Kysymyksellä haluttiin myös luoda väylä antaa avointa palautetta työhyvinvointiin liittyen. Vajaa puolet vastaajista vastasi tähän viimeiseen kysymykseen. Kysymyksessä ilmeni seuraavan laisia näkökulmia:

”Toivoisin, että työporukassa olisi myös miespuolisia myyjiä. Naisten kesken tulee aina selän takana puhumista ja turhaa draamaa. Miehet tasapainottaisivat ilmapiiriä.”

”Meillä ei ole kehityskeskusteluita kuten muualla Groupissa. Näiden toteutuminen voisi auttaa. Itse viihdyn, mutta tuntuu ikävältä, kun monet työkaaverit ovat lähellä burn outia. Liian suuri työkuorma ja johdon tuen puuttuminen on johtanut nykyiseen tilanteeseen, jossa työntekijöitä on liian vähän. Toivottavasti työhyvinvointiin panostetaan, jotta ihmiset viihtyisivät, eikä jatkuvasti tarvitsisi hakea ja kouluttaa uusia työntekijöitä.”

”Tuntuu, että tällä hetkellä asioista päättää, toimiston ja johdon lisäksi, pieni myyjien sisäpiiri, joiden mielipiteillä suuri vaikutus tehtyihin päätöksiin. Lisäksi kaikkia ei tunnu koskevan samat säännöt, esimerkiksi taukoihin, tehtäviin ynnä muihin liittyen, mikä lisää epäsopua työpaikalla. Muutama pidempään olleista myyjistä myös käyttäytyy kuin heillä olisi enemmän määräysvaltaa kuin muilla, vaikka olemme kaikki samalla myyjä-nimikkeellä töissä.”

”Toivoisin, että kaikki työntekijät perehdytettäisiin niin, että kaikki osaavat kaiken tarvittaessa.”

”Tässä yrityksessä työhyvinvointiin kannattaisi todella panostaa. Yrityksen kasvaessa unohdetaan ne alaiset, joiden kanssa ei olla päivittäin tekemisissä, eikä näin isossa myymälässä panosteta enää työntekijöiden yhteiselo.”

”Yrityksemme työhyvinvointi on todella huonolla tasolla.”

Kuten vastauksista ilmenee, vastaajat olivat halukkaita antamaan yleistä palautetta työhyvinvointiin liittyen ja suoritettu kyselytutkimus herätti paljon pohdintaa ja vastaushalukkuutta vastaajissa.

4.7 Työnimikkeen ja mielipiteen välinen riippuvuus

Seuraavaksi tarkastellaan vastaajien työnimikkeen ja mielipiteen välistä riippuvuutta toisistaan. Tällä menetelmällä halutaan selvittää, löytyykö vastauksista poikkeavuutta vertaillessa myyjien ja toimistohenkilökunnan vastauksia.

Taulukko 1. Työyhteisöni ilmapiiri on mielestäni hyvä.

Työyhteisön ilmapiiri	Myyjä	Toimistotyöntekijä	Kaikki
Täysin samaa mieltä	0	0	0
Jokseenkin samaa mieltä	14	3	17
Eri mieltä	5	3	8
Yhteensä	19	6	25

Kuten taulukosta 1 ilmenee, kukaan vastaajista, riippumatta hänen työnimikkeestä, ei ole vastannut olevansa täysin samaa mieltä kysymyksen väitteen kanssa, jonka mukaan työyhteisön ilmapiiri olisi hyvä. 14 myyjää ja kolme toimistotyöntekijää ovat vastanneet olevansa jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa, kun taas 5 myyjää ja 3 toimistotyöntekijää ovat sitä mieltä, että työyhteisön ilmapiiri ei ole hyvä. Tarkastellessa prosentuaalisia osuuksia, voin todeta, että puolet toimistotyöntekijöistä ovat hyvin tyytymättömiä työyhteisön ilmapiiriin nykyiseen tilanteeseen.

Taulukko 2. Saan tarvittaessa tukea työkavereiltani ja esimieheltäni.

Saan tarvittaessa tukea	Myyjä	Toimistotyöntekijä	Kaikki
Täysin samaa mieltä	5	0	5
Jokseenkin samaa mieltä	12	5	17
Eri mieltä	2	1	3
Yhteensä	19	6	25

Taulukko 2 tarkastelee työyhteisön tarjoamaa tukea työntekijöille. Viisi myyjää kokee saavansa tarvittaessa tukea työyhteisönsä jäseniltä, kun taas vastaava luku toimistotyöntekijöiden keskuudessa on nolla. Enemmistö molemmissa kohderyhmissä on vastannut olevansa jokseenkin samaa mieltä kyseisen väitteen kanssa. Kaksi myyjää ja yksi toimistotyöntekijä eivät kuitenkaan koe saavansa tukea tarvittaessa työkavereiltaan tai esimieheltään.

Taulukko 3. Koen itseni yksinäiseksi työyhteisössä.

Yksinäisyys	Myyjä	Toimistotyöntekijä	Kaikki
Täysin samaa mieltä	0	1	1
Jokseenkin samaa mieltä	8	3	11
Eri mieltä	11	2	13
Yhteensä	19	6	25

Kolmas taulukko ilmentää koetun yksinäisyyden määrää työyhteisön keskuudessa. Tutkimuksesta ilmenee, että yksi toimistotyöntekijä kokee itsensä yksinäiseksi. Jokseenkin yksinäiseksi itsensä kokee kahdeksan myyjää ja kolme toimistotyöntekijää. 11 myyjää eli 57,9 prosenttia kaikista myyjistä ei koe itseään yksinäiseksi työyhteisössään. Myöskään kaksi toimistotyöntekijää eivät koe yksinäisyyttä työpaikallaan.

Taulukko 4. Olen havainnut työpaikkakiusaamista tai syrjintää.

Työpaikkakiusaaminen ja syrjintä	Myyjä	Toimistotyöntekijä	Kaikki
Täysin samaa mieltä	7	5	12
Jokseenkin samaa mieltä	8	1	9
Eri mieltä	4	0	4
Yhteensä	19	6	25

Taulukko 4 käsittelee havaittua työpaikkakiusaamista tai syrjintää kohdeyrityksessä. Seitsemän myyjää ja viisi toimistotyöntekijää ovat havainneet työpaikkakiusaamista tai syrjintää ja prosentuaalisesti tarkasteltuna vastaavat luvut ovat 36,8 prosenttia sekä 83,3 prosenttia. Kaiken kaikkiaan yhteensä yhdeksän työntekijää ovat väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä ja 4 myyjää on vastannut kieltävästi väitteeseen. Näin ollen tuloksista ilmenee, että vastaajat ovat huomanneet paljon tai jonkin verran kiusaamista tai syrjintää kohdeyrityksessä.

Taulukko 5. Olen motivoitunut työssäni.

Olen motivoitunut työssäni	Myyjä	Toimistotyöntekijä	Kaikki
Täysin samaa mieltä	7	2	9
Jokseenkin samaa mieltä	10	3	13
Eri mieltä	2	1	3
Yhteensä	19	6	25

Viides taulukko käsittelee motivaatiota vastaajien keskuudessa. Seitsemän myyjää ja kaksi toimistotyöntekijää kokevat olevansa täysin motivoituneita työssään, kun taas enemmistö vastaajista kokee olevansa jokseenkin motivoituneita. Kaksi myyjää ja yksi toimistotyöntekijä eivät koe lainkaan motivaatiota työtänsä kohtaan.

Taulukko 6. Näen itseni yrityksen palveluksessa vuoden kuluttua.

Näen itseni yrityksen palveluksessa vuoden päästä	Myyjä	Toimistotyöntekijä	Kaikki
Täysin samaa mieltä	6	2	8
Jokseenkin samaa mieltä	10	2	12
Eri mieltä	3	2	5
Yhteensä	19	6	25

Kyselylomakkeen viimeinen kysymys kartoitti vastaajien suhtautumista tulevaisuuden työskentelyn suhteen kohdeyrityksessä. Myyjien osalta vastaajien vastaukset hajaantuivat selkeästi ja kuusi myyjä koki näkevänsä itsensä yrityksen palveluksessa vuoden kuluttua. Myyjistä yli puolet kokee olevansa kyseisen väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä ja loput kolme eivät näe itseään yrityksen palveluksessa vuoden kuluttua.

Toimistotyöntekijöiden vastaukset jakaantuivat puolestaan tasaisesti jokaisen vastausvaihtoehdon kesken, kuten taulukosta 6 ilmenee. Kolmasosa toimistotyöntekijöistä näkee itsensä yrityksen palveluksessa vuoden kuluttua, yksi kolmasosa on jokseenkin samaa mieltä ja loput kaksi työntekijää eivät näe itseään yrityksen palveluksessa vuoden kuluttua.

5 Johtopäätökset

5.1 Työhyvinvoinnin nykytila

5.1.1 Suljetut kysymykset

Seuraavat havainnot on tehty saatujen tulosten perusteella ja ne pohjautuvat 25 työntekijän vastauksiin. Tutkimuksen tulosten perusteella on havaittavissa työhyvinvointiin liittyviä haasteita ja selkeitä ongelmakohtia. Tulosten mukaan, kukaan kohdeyrityksen henkilökunnasta ei koe työilmapiirin olevan hyvä työyhteisön keskuudessa. Kaikista vastaajista 36 prosenttia ei kokenut työilmapiiriä lainkaan hyväksi, mikä kiellii merkittävistä työilmapiiriongelmissa.

Lähes puolet kaikista vastaajista ovat myös havainneet työpaikkakiusaamista tai syrjintää kohdeyrityksessä. Kaiken kaikkiaan jopa 84 prosenttia kaikista vastaajista oli havainnut paljon tai jonkin verran kyseistä toimintaa. Toisaalta samassa kysymyksessä kysyttiin niin työpaikkakiusaamisen kuin syrjinnän havaitsemista työyhteisössä, jotka molemmat muodostavat oman näkökulmansa asiaan. Myös vastaajien oma näkökulma saattaa vaihdella vastaajasta riippuen. Työpaikkakiusaamisen käsite on suhteellisen moniulotteinen, jonka vuoksi jokainen kokee kiusaamisen tai syrjimisen vakavuuden eri tavalla. Avoimissa vastauksissa kiusaamista tai syrjintää koskevia asioita ei kuitenkaan noussut esiin osallistujien vastauksissa.

Vaikka vastaajat kokevat merkittäviä työilmapiiriongelmiä kohdeyrityksessä, suurin osa työntekijöistä on kuitenkin suhteellisen motivoituneita työssään. Vain 12 prosenttia vastaajista ei kokenut olevansa lainkaan motivoitunut työssään, mikä on havaitut ongelmat huomioon ottaen pieni osuus. Kokonaisuus huomioon ottaen, myös lojaliteetti vastaajien

keskuudessa suuri, sillä vain viisi vastaajaa ei näe itseään yrityksen palveluksessa vuoden kuluttua. Näin ollen valtaosa vastaajista näkee varmasti tai kenties itsensä yrityksen palveluksessa myös vuoden kuluttua.

Yksinäisyyttä koettiin työympäristössä vähän, joka osoittaa työntekijöiden tekevän yhteistyötä keskenään ja kokevansa olevan osa työyhteisöä. Tutkimuksessa olisi ollut mielenkiintoista tutkia myös ryhmäytymisen dynamiikkaa ja sitä, toimiiko koko työyhteisö osana isoa ryhmää vai ovatko työntekijät jakautuneet pienemmiksi ryhmiksi. Ryhmädynamiikan tutkiminen olisi ollut mielenkiintoista, koska avoimista vastauksista ilmeni tyytymättömyyttä tasa-arvoon ja joidenkin työntekijöiden asemaan. Etenkin myyjien keskuudessa esiintyi epätasa-arvon kokemista.

5.1.2 Avoimet kysymykset

Avoimissa kysymyksissä kartoitettiin työhyvinvoinnin onnistumista sekä kehitysehdotuksia niin yrityksen kuin yksilönkin näkökulmasta. Vastaajat olivat erittäin innostuneita vastaamaan kysymyksiin ja aineistoa näiden kysymyksien osalta kertyi runsaasti. Etenkin yrityksen näkökulmasta tarkasteltuna parannusehdotuksia tuli paljon, kun taas yksilön kannalta tarkasteltuna vastaukset jäivät pinnallisemmiksi verrattuna yrityksen näkökulmaan.

Avoimista vastauksista kumpusi työntekijöiden halu antaa palautetta yrityksen toiminnasta ja osa vastaajista ajautuikin hieman sivuraiteille vastauksiensa kanssa. Tämä johtuneen siitä, ettei yrityksessä ole aiemmin toteutettu vastaavanlaisia tutkimuksia tai kyselyitä, jolloin työntekijät eivät ole päässeet viestimään johdon kanssa. Viestinnän toimimattomuus on mitä oleellisemmin johtanut työhyvinvointiongelmien ja työntekijöiden tyytymättömyyteen sisäisiä toimintatapoja tarkasteltaessa.

Johtopäätöksieni mukaan työntekijät kaipaavat mahdollisuutta vaikuttaa yrityksen toimintaan ja viestintämahdollisuutta johdon kanssa. Työntekijöistä kumpuaa tämän hetkinen tyytymättömyys yrityksen toimintaa kohtaan, mutta ilmapiiri ei ole täysin negatiivinen. Monet vastaajista ovat halukkaita osallistumaan niin työhyvinvoinnin kuin muunkin toiminnan kehittämiseen yrityksessä. Työntekijöiden vastauksista käy ilmi, että he kaipaavat yhteistä toimintaa työyhteisön jäsenten kanssa ja he myös uskovat tällaisten tapahtumien parantavan työilmapiiriä.

5.2 Työn tavoitteen saavuttaminen

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena oli selvittää kyselytutkimuksen avulla työhyvinvoinnin nykytila kohdeyrityksessä ja löytää keinoja sen parantamiseksi. Kyselylomaketta hyödyntäen halusin ymmärtää, kuinka työntekijät kokevat työhyvinvoinnin toteutumisen yrityksessä ja löytää mahdollisia kehitysehdotuksia työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Työn avulla haluttiin myös vertailla työhyvinvoinnin kokemista työnimikkeen mukaan, minkä vuoksi kyselylomakkeen tuloksissa vertailtiin myyjien ja toimistohenkilökunnan vastauksia toisiinsa. Hypoteesinani oli, että työhyvinvointi olisi koettu korkeammaksi toimistohenkilökunnan keskuudessa. Työn tulokset osoittivat hypoteesini vääräksi.

Opinnäytetyön viitekehys käsitteli työhyvinvoinnin abstraktia käsitettä ja sitä, kuinka jokainen kokee työhyvinvoinnin eri tavalla. Tämä ilmenee myös kyselytutkimuksen tuloksissa, sillä vastausten näkökulmat ovat hyvin laajoja ja erilaisia. Teoria ottaa kantaa myös työhyvinvoinnin merkitykseen yrityksessä ja tuloksista ilmenee työhyvinvoinnin heikon tason ja motivaation välinen riippuvuus, jotka saattavat vaikuttaa koko yrityksen liiketoimintaan.

Koen saavuttaneeni tavoitteeni tässä opinnäytetyössä, koska tutkimukseni tuloksista selviää kohdeyrityksen työhyvinvoinnin nykytaso ja kehitystarpeet. Kyselylomakkeen vastausten avulla sain selvyyden työntekijöiden kokemasta työhyvinvoinnista ja heidän kaipuustaan työhyvinvoinnin kehittämisessä. Ymmärrykseni työhyvinvoinnin merkityksestä syveni entisestään tätä opinnäytetyötä toteuttaessani.

5.3 Työn validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetti ja reliabiliteetti ovat luonnontieteissä yleisesti omaksuttuja luotettavuus käsitteitä. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä eli sitä onko tutkimuksessa tutkittu oikeaa asiaa tai ilmiötä. Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta ja tuloksien pysyvyyttä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että mikäli tutkimus toistetaan, tulokset ovat identtiset edellisen tutkimuksen kanssa. (Kananen 2010, 69.)

Nämä kvantitatiiviseen tutkimukseen sopivat käsitteet, eivät kuitenkaan ole sellaisinaan sovellettavissa kvalitatiiviseen tutkimukseen mitattavan asian tai ilmiön luonteen vuoksi (Kananen 2010, 69). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkitaan ihmistä tai ihmisten muo-

dostamaa ryhmää, jolloin sattuma vie sijaa rationaalisuudelta. Ihminen ei toimi aina samalla tavalla, minkä vuoksi tutkittavan ilmiön tulokset saattavat olla vaihtelevia. (Kananen 2010, 68.) Ihminen voi muuttaa kantaansa tunteiden tai ajatustensa mukaan, minkä vuoksi kvalitatiivisen tutkimuksen tulokset saattavat olla riippuvaisia ihmisten sen hetkisestä tunnetilasta tai kokemuspohjasta.

Tässä tutkimuksessa tutkittiin kohdeyrityksen työhyvinvoinnin nykytilaa, joka paljastui araksi ja tunteita herättäviksi aiheeksi. Kysymykset herättivät paljon mielipiteitä vastaajissa, ja voin olettaa, että kysymyksiin oli vastattu tunneperäisesti. Tämä puolestaan haastaa tutkimuksen luotettavuuden arvioimista. Toisaalta odotettavissa oli, että kysymykset nostavat esiin tunteita vastaajissa, mikä puoltaa aitoja ja rehellisiä vastauksia, joita tutkimuksessa haettiin.

Toinen haaste tutkimuksen reliabiliteettia tarkasteltaessa on työhyvinvoinnin käsitteen tulkinnan moninaisuus. Kuten tämän työn viitekehyksessä selviää, työhyvinvointi on abstrakti käsite, joka muotoutuu kokijan mukaan. Näin ollen työhyvinvointi voidaan kokea hyvinkin eri lailla, mikä johtuu vastaajien omista kokemuksista ja sen hetkisestä tietopohjasta. Lomakkeessa tarkennettiin tutkittavan ilmiön näkökulmaa eli sosiaalisia ja psykisiä työhyvinvointitekijöitä ja rajauksen ulkopuolelle jääviä fyysisiä hyvinvointitekijöitä. Tästä maininnasta huolimatta, fyysiset työhyvinvointitekijät nousivat esiin vastauksissa muutamaan otteeseen. Tästä käy ilmi, ettei kysymyksiä ole sisäistetty tutkimuksen vaatimalla tavalla tarkennuksesta huolimatta. Työhyvinvoinnin käsite olisi pitänyt määritellä tarkasti, jotta jokainen vastaaja olisi lähtenyt kutakuinkin samoista lähtökohdista vastatessaan tutkimuksen kysymyksiin. Tulkinnan moninaisuus näkyy vastauksissa, joka johtaa reliabiliteetin heikkenemiseen.

Tutkimuksen valideetti on mielestäni hyvä, ja koen tutkineeni oikeata ilmiötä. Tutkimuksen tulokset ovat johdonmukaisia ja niistä löytyy yhteneväisyyksiä. Tuloksista selviää kohdeyrityksen työhyvinvoinnin nykytila, jonka pohjalta yrityksen työhyvinvointia voi alkaa kehittää. Tutkimuksen kehittämissuositusten kannalta olisi ollut oleellista toteuttaa muutama teemahaastattelu, joissa olisi selvitetty mahdollisia kehityssuhteita ja paineutettu antamaan rakentavaa kritiikkiä kriittisten vastauksien tueksi. Jatkotutkimuksen aiheena voisikin olla kehittämissuositusten kartoitus ja saatujen tuloksien pohjalta systemaattinen parannusehdotusten toteuttaminen ja jalkauttaminen kohdeyrityksessä. Vuoden päästä voitaisiin toteuttaa uusi työhyvinvoinnin nykytilan kartoittaminen, josta selviäisi parannusten vaikutukset yrityksen toiminnassa.

5.4 Kehitysehdotukset

5.4.1 Sisäisen viestinnän kehittäminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kohdeyrityksen työhyvinvoinnin nykytila. Tämän luvun kehitysehdotukset ovat laatimiani ja ne perustuvat tutkimuksesta saatuihin vastauksiin kohdeyrityksen työhyvinvoinnista.

Sisäinen viestintä on merkittävässä asemassa yrityksissä ja se luo pohjan vakaalle menestykselle. Yritys nimeltä Recommended tarjoaa konsultointipalveluita yrityksille ja painottaa julkaisussaan sisäisen viestinnän merkitystä. Eeva Kekäläinen kirjoittaa tekstissään sisäisen viestinnän mahdollisuuksista, joiden avulla pystytään sitouttamaan, motivoimaan ja tuomaan työntekijöiden parhaat kyvyt esiin. Onnistunut sisäinen viestintä tuottaa laadukkaampia tuotteita ja palveluita loppukäyttäjille, eli tässä tapauksessa asiakkaille. Kun työntekijät kokevat olevansa osa organisaatiota ja olevansa perillä asioista, he voivat keskittyä päätehtäväänsä. Kun työntekijä kuulee tiedon ensin sisäisesti, hän kokee tiedon luotettavana, joka puolestaan vahvistaa yhteishenkeä ja vähentää vaihtuvuutta. (Kekäläinen 2016.)



Kuvio 8. Sisäisen viestinnän osa-alueet (Kekäläinen 2016).

Recommended-yrityksen laatima kuva (kuvio 8.) sisäisestä viestinnästä havainnollistaa sen osa-alueita ja merkitystä. Kuva osoittaa, että sisäinen viestintä koostuu monesta yksittäisestä tekijästä ja näiden tekijöiden yhdistyessä syntyy onnistunut viestintä. Sisäinen

viestintä on niin tiedottamista yrityksen asioista, kommunikointia koko työyhteisön jäsenten kesken kuin yhteishenkeä nostattavien tapahtumien järjestämistä.

Tutkimuksen avulla selvisi, että henkilöstö kaipaa sisäisen viestinnän kehittämistä ja osa henkilöstöstä kokee jopa jäävänsä vaille tietoa tietyissä tiedottamiseen liittyvissä asioissa. Näin ollen ehdotankin sisäisen viestinnän strategian luomista ja sen noudattamista. Konkreettisenä kehitysehdotukseni on ottaa käyttöön jokin sisäisen viestinnän kanava, jossa tieto kulkee niin johdon, toimistohenkilökunnan kuin myymälähenkilökunnan välillä. Tällainen sisäisen viestinnän kanava olisi väylä tiedottaa koko henkilöstöä samanaikaisesti, jolloin myöskään eriarvoisuuden tunnetta ei syntyisi, mikä koetaan tällä hetkellä melko suurena. Yhtäläinen tiedottaminen nostaa myös henkilöstön yhteishenkeä (Kekäläinen 2016).

Toinen sisäisen viestinnän kehittämissuositukseni on säännöllisten tiimikohtaisten aamupalaverien järjestäminen. Yhteinen aamupalaveri voisi sisältää vapaata keskustelua yrityksen toimintatavoista ja siellä jokainen työntekijä voisi tuoda omia näkemyksiään esiin niin toimivista kuin toimimattomistakin asioista tai tekijöistä. Rennon ilmapiirin varmistamiseksi keskustelu käytäisiin kahvin ja pienen aamupalan merkeissä. Tämä varmistaisi sen, että negatiiviset tunteet saataisiin purettua tiimin kesken. Toisinaan aamupalaveriin osallistuisi jäseniä eri tiimeistä, jolloin palautetta voisi antaa tiimirajojen yli ja tiimit voisivat yhdessä miettiä toimivia ratkaisumalleja liiketoiminnan tueksi.

5.4.2 Yhtenäisten toimintatapojen luominen

Kohdeyrityksessä koettiin yhteisten sääntöjen ja toimintatapojen olemattomuutta ja tutkimuksesta selvisi, että henkilöstö kaipaa selkeitä yhteisiä sääntöjä kaikille. Avointen vastausten perusteella selvisi, että tällä hetkellä koetaan osalla työntekijöistä olevan suuremmat valtuudet työskentelylle kuin toisilla, mikä johtaa epätasa-arvon kokemiseen työyhteisön kesken.

Pelissäannot pitävät myös huolen siitä, ettei kenenkään varpaille astuta, että jokainen saa tehdä työnsä parhaassa mahdollisessa ilmapiirissä ja olosuhteissa ja tekemisten rajat pysyvät selkeinä. Jos kaikki saavat soheltaa kaikkea, syntyy vain kaaosta, hämmennystä ja eripuraa. (Arjanne 2018.)

Toimiva työyhteisö kaipaa tuekseen selkeitä sääntöjä ja rajoituksia. Kuten Arjanne toteaa yllä olevassa lainauksessa, selkeitä pelisääntöjä tarvitaan, jotta paras mahdollinen työympäristö toteutuu. (Arjanne 2018.)

Oletan, että yhteisten sääntöjen luomisella olisi selkeä syy-seuraus-suhde tasa-arvon kokemisen ja sitä kautta työhyvinvoinnin välillä. Sääntöjen luominen ei saa kuitenkaan olla lista kieltoja mitä työpaikalla ei saa tehdä. (Arjanne 2018.) Yhteiset pelisäännöt tulisi asettaa positiiviseen muotoon, jotteivat ne aiheuta negatiivisia tuntemuksia työntekijöissä, mikä puolestaan saattaa johtaa muutosvastaisuuteen. Ehdotan yhteisten pelisääntöjen tarkentamista tai luomista yhdessä kaikkien työntekijöiden kanssa. Tällöin hierarkiarakenteen raja hälventyy ja uudet toimintatavat on helpompi jalkauttaa osaksi joka päiväistä arkea työyhteisön sisällä.

Uskon myös, että pelkkä sisäisen viestinnän kehittäminen edesauttaa yhteisten toimintatapojen luomisessa, koska silloin jokainen työntekijä kuulisi yrityksen tiedottamista asioista samanaikaisesti. Tällöin tasa-arvoisuus lisääntyisi ja kenties sääntöjen ja toimintatapojen yhdenmukaistamista ei edes kaivattaisi.

6 Lopuksi

Aiheena työhyvinvoinnin nykytilan selvittäminen on arka ja luottamuksellinen, minkä vuoksi aiheen vaatimat luottamustekijät on pyritty ottamaan erityisellä vakavuudella tätä opinnäytetyötä toteutettaessa. Tässä työssä työntekijöiden tuntemukset ja mielipiteet ovat olleet avoimia ja rehellisiä. Yrityksen rohkeus toteuttaa tällainen tutkimus on positiivista ja kielii halusta ottaa työntekijöiden tuntemukset huomioon työhyvinvoinnin toteutumisen suhteen.

Tutkimus on toteutettu yhdessä kohdeyrityksen yksikössä, minkä vuoksi tuloksia ei voi yleistää koskemaan koko organisaatiota. Laajemman kokonaiskuvan saamiseksi, olisi ollut hyödyllistä toteuttaa tutkimus kaikissa yksiköissä, joiden pohjalta oltaisiin voitu vertailla saatuja tuloksia. Tämän opinnäytetyön toteuttamisen prosessi on ollut pitkä, minkä vuoksi kohdeyrityksessä on esiintynyt jonkin verran vaihtuvuutta työntekijöiden osalta. Näin ollen työhyvinvoinnin nykytilan selvitys ei anna täysin ajantasaista tietoa kaikkien työntekijöiden kokemasta työhyvinvoinnista.

Jatkotutkimusaiheina olisi mielenkiintoista toteuttaa vastaavanlainen tutkimus noin vuoden kuluttua. Myös kaikkien yksiköiden osallistuminen tuleviin tutkimuksiin olisi suotavaa kokonaiskuvan kartoittamiseksi.

Tutkimuksesta paljastui monia kehitettäviä kohteita työnantajan taholta, mutta kohdeyrityksellä on tarvittavat tiedot kehittää toimintaansa ja näin ollen parantaa työtyytyväisyyttä. Opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona, minkä vuoksi toivon tästä tutkimuksesta olevan hyötyä kohdeyritykselle.

Lähteet

- Arjanne, Tiia 2018. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Integro Oy 15.1.2018.
<https://www.peiliconsulting.fi/ajankohtaista/blogit/menestyvan-tyoyhteison-pelisaannot/>
Luettu 23.8.2018
- Blom, Raimo & Hautaniemi, Ari 2009. Työelämä muuttuu joutaako hyvinvointi? Gaudamus Helsinki University Press, Helsinki.
- Hellman, Ella 2017. Työhyvinvointi on investointi, joka maksaa itsensä takaisin. NAAVA.
<https://www.naava.io/fi/editorial/ty%C3%B6hyvinvointi-on-investointi-joka-maksaa-itsens%C3%A4-takaisin>
Luettu 20.5.2018
- Kananen, Jorma 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.
- Kehusmaa, Kirsti 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsingin seudun kauppakamari, Helsinki.
- Kekäläinen, Eeva 2016. Sisäinen viestintä sitouttaa, motivoi ja tuo tuloksia. Recommended 27.6.2016.
<https://www.reco.fi/sisainen-viestinta-sitouttaa-motivoi-ja-tuo-tuloksia/>
Luettu 16.5.2018
- Manka, Marja-Liisa & Manka Marjut 2016. Työhyvinvointi. Talentum Pro, Helsinki.
- Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. International Methelp Ky, Jyväskylä.
- Multanen, Leena & Bredenberg, Kristiina & Koskensalmi, Saija & Lauttio, Leena-Maija & Pahkin, Krista 2005. Parempi työyhteisö – avaimia kehittämiseen. Otamedia Oy, Helsinki.
- Otala, Leenamajja, 2003. Hyvinvointia työpaikalle – tulosta toimintaan. WSOY, Helsinki.
- Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. WSOY, Helsinki.
- Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. 2. uudistettu painos WSOY, Helsinki.
- Rauramo, Päivi 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Edita, Helsinki.
- Tukiainen, Maaretta 2017. Työhyvinvoinnista pääomaa. Talentum lehtiarkisto.
<http://lehtiarkisto.talentum.com.ezproxy.metropolia.fi/lehtiarkisto/search/show?eid=3024632>
Luettu 16.2.2018
- Työturvallisuuslaki 2002/738. Annettu 23.8.2002.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
Luettu 24.9.2018
- Virolainen, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. BoD – Books on Demand, Helsinki.

Työhyvinvointitutkimus

Työhyvinvointitutkimus

Opiskelen Metropolian ammattikorkeakoulussa liiketaloutta ja toteutan tutkimuksen osana opinnäytetyötäni, jonka aiheena on työhyvinvoinnin tämän hetkisen tilan kartoittaminen kohdeyrityksessä.

Tutkimuksen näkökulmana on yhteisöllinen työhyvinvointi kohdeyrityksessä, yksilön sosiaaliseen ja psyykkiseen työhyvinvointiin painottuen. Työhyvinvoinnin fyysiset osatekijät jäävät tämän opinnäytetyön rajauksen ulkopuolelle.

Tutkimuksesta saadut tiedot käsitellään täysin luottamuksellisesti, eivätkä vastaajat ole tunnistettavissa lopullisessa työssäni. Näin ollen toivon rehellisiä ja rakentavia vastauksia tutkimukseeni liittyen.

Kiitos vastauksestasi!
Minttu Puskala

Taustatiedot

Ikä

- Alle 20
- 20-29
- 30-39
- Yli 40

Työnimike

- Myyjä
- Toimistotyöntekijä

Työsuhteen kuvaus

- Vakituinen
- Määräaikainen
- Osa-aikainen
- Tarvittaessa kutsuttava

Työsuhteen kesto

- Alle vuosi
- 1-2 vuotta
- 3-5 vuotta
- Yli 5 vuotta

Työyhteisö

Työyhteisöni ilmapiiri on mielestäni hyvä

- Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Eri mieltä

Saan tarvittaessa tukea työkavereiltani ja esimieheltäni

- Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Eri mieltä

Koen itseni yksinäiseksi työyhteisössä

- Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Eri mieltä

Olen havainnut työpaikkakiusaamista tai syrjintää

- Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Eri mieltä

Olen motivoitunut työssäni

- Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Eri mieltä

Näen itseni yrityksen palveluksessa vuoden kuluttua

- Täysin samaa mieltä
 Jokseenkin samaa mieltä
 Eri mieltä

Avoimet kysymykset

Mitkä työhyvinvointiin liittyvät asiat ovat mielestäsi erittäin hyvin työpaikallasi?

Miten henkilöstön työhyvinvointia voitaisiin kehittää yrityksen näkökulmasta tarkasteltuna?

Miten sinä itse voisit omalla toiminnallasi vaikuttaa työhyvinvoinnin kehittämiseen?

Haluatko kertoa vielä jotain muuta yrityksen työhyvinvointiin liittyen?