

# Kausityöntekijän työhyvinvointi matkailun alalla

Case: Suomen Hopealinja Oy

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun ala  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma  
Majoitustoiminnan suuntautumisopinnot  
Opinnäytetyö  
Syksy 2010  
Tiina Malinen

Lahden ammattikorkeakoulu  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

MALINEN, TIINA:

Kausityöntekijän työhyvinvointi  
matkailun alalla  
Case: Suomen Hopealinja Oy

Matkailun alan opinnäytetyö, 41 sivua, 19 liitesivua

Syksy 2010

## TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyössäni tutkitaan kausityöntekijän työhyvinvointia matkailun alan palveluyrityksessä. Suomen Hopealinja Oy:n ja Oy Runoilijantien yrityksen työhyvinvointia koskevaa tietoa kerättiin kvantitatiivisesti toteuttamalla työhyvinvointikysely purjehduskauden 2010 aikana.

Tutkimuksen tavoite on laatia kyselyn avulla yrityksen johdolle selvitys työntekijöidensä työhyvinvoinnista ja saada vastaukset tutkimuskysymyksiin "Mikä on työhyvinvoinnin taso Hopealinja Oy:ssä" ja "Millaiseksi työntekijät kokevat työhyvinvointinsa yrityksessä".

Tutkimus toteutettiin elo- ja syyskuun aikana vuonna 2010. Yrityksen toimipisteisiin toimitetut työhyvinvointikyselyt sisälsivät 43 kohtaa, joista osa keräsi taustatietoja vastaajista ja loput olivat väittämiä joiden kanssa vastaaja oli 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = osittain samaa mieltä ja 4 = täysin samaa mieltä. Kyselylomakkeen otoskoko on 40.

Tulokset osoittavat, että Suomen Hopealinja Oy:ssä ja Oy Runoilijantiellä kausityöntekijät voivat hyvin. Työntekijöiden subjektiiviset kokemukset ja arviot työhyvinvoinnistaan nostavat tosin tiettyjä epäkohtia tai kehittämiskohtia esiin. Vaikka kausityöntekijät tutkimuksen mukaan kokevat fyysisen työkuuntensa erityisen hyväksi, nauttivat työstään, tulevat toimeen työtovereidensa kanssa ja kokevat suhteidensa esimieheensä olevan kunnossa, tulokset osoittavat työergonomian huomioinnissa, jatkuvan kiireen kokemisessa, tiedon kulussa työpaikalla ja esimieheltä saatavassa säännöllisessä palautteessa olevan parantamisen varaa.

Tuloksista voidaan päätellä kausityöläisen hyvinvoinnin tason olevan hankala yleistettävä, sillä hyvinvoinnin taso ja sen erityispiirteet määräytyivät vastaajien työnkuvan ja kokemusten mukaan. Myös työskentely-ympäristön ainutlaatuisuus rajoittaa yleistettävyyttä. Tutkimus oli kuitenkin onnistunut, sillä se vastasi toimeksiantajayrityksen tarpeisiin ja antoi tiedon lisäksi yritykselle ideoita ja ehdotuksia kausityöntekijöidensä työhyvinvoinnin kehittämiseen.

Avainsanat: työhyvinvointi, kausityö

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Hotel and Restaurant Management

MALINEN, TIINA: Well-being of a seasonal worker in tourism  
Case: Suomen Hopealinja

Bachelor's Thesis in Tourism 41 pages, 19 appendices

Autumn 2010

## ABSTRACT

---

This thesis is about well-being at work of a seasonal worker in a company of tourism industry. Information about the well-being at work of company Suomen Hopealinja Oy and Oy Runoilijantie was collected quantitatively by executing a work well-being survey during the sailing season 2010.

The objective of the research was to compile a report to the management of the company through a survey about its employees' well-being at work. The objective was also to answer research questions "At what level is the well-being at work in Hopealinja Oy" and "How do the employees experience their well-being in the company".

The research was executed during August and September in 2010. The well-being at work surveys delivered in the places of business consisted of 43 sections, part of which collected background information about respondents and the rest of claims the respondent 1 = totally disagree, 2 = partially disagree, 3 = partially agree or 4 = totally agree with. In the last return date the final sample accumulated to 40.

The results show that the seasonal workers in Suomen Hopealinja Oy and Oy Runoilijantie feel well at work. The employees' subjective experiences and evaluations about their well-being at work also bring up certain defects or points of development. Although the seasonal workers experience their physical working fitness to be especially good, enjoy their work, get along with their colleagues the results show that there's much to be improved in paying attention to work ergonomics, constant experiencing of hurry, sharing information at work and getting regular feedback from superiors.

Conclusion of the results can be drawn that the level of seasonal worker's well-being at work is difficult to be generalized since the level of well-being and its characteristics are determined by the job description and experiences of the respondent. Also the uniqueness of the working environment limits the generalizations. The research is nevertheless successful since it answered to the company's needs and provided ideas and suggestions how to develop their seasonal workers' well-being at work in addition to the information about its present stage.

Key words: well-being at work, seasonal work

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	3
3	KAUSITYÖ	5
3.1	Kausityön määrittelyä	5
3.2	Kausityön ympäristö	5
3.3	Kausityö Hopealinja Oy:llä ja Oy Runoilijantiellä	6
4	TYÖHYVINVOINTI	8
4.1	Työhyvinvoinnin määritelmiä	8
4.2	Palvelualojen työhyvinvointi	10
4.3	Työhyvinvoinnin merkitys yritykselle	12
5	TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS	15
5.1	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	15
5.2	Tutkimuksen kulku	16
5.3	Kyselylomakkeen rakenne	16
5.4	Tutkimuksen arviointi	18
	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	19
6	TYÖHYVINVOINTIKYSELYN TULOKSET	20
6.1	Taustatiedot	20
6.2	Työ ja työolot	22
6.3	Henkinen työhyvinvointi	24
6.4	Työyhteisön toiminta	26
6.5	Esimiestyöskentely	28
6.6	Työvuorosunnittelu	29
6.7	Lopuksi	30
7	YHTEENVETO	34
7.1	Tulosten analysointia ja pohdintaa	34
7.2	Kehittämisehdotuksia	37
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	42

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aihe on työhyvinvointi ja erityisesti käsittelen sitä kausityöntekijöiden kannalta. Työhyvinvointi tarkoittaa työntekijän hyvinvointia työssään fyysisestä, henkisestä ja psykososiaalisesta (työyhteisön toiminta) näkökulmasta katsottuna. Kausityö puolestaan on yleistävää Suomessa, mutta silti sitä käsittelevää kirjallisuutta on vähän. Oma kokemukseni kausityöstä ja tiedon vähyys kirjallisuudessa herättivät mielenkiintoni tehdä siitä tutkimuksen, ja sainkin toimeksiantajakseni Suomen Hopealinja Oy:n. Yritystä kiinnostaa kehittää toimintaansa työhyvinvoinnin osalta sekä tietää sen nykytila, joten toimeksianto tuli tarpeeseen. Yrityksessä ei ole aikaisemmin toteutettu työhyvinvointikyselyä.

Opinnäytetyöni tavoite on tutkia työhyvinvointia Suomen Hopealinja Oy:ssä. Toteutan opinnäytetyöni kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä ja tuottamalla kyselyn, joka toimitetaan yrityksen työntekijöille.

Suomen Hopealinja Oy työllistää henkilökuntaa vain tietyn kauden ajan, ja nämä kausiluontoisen työn tekijät ovat kaikki asiakaspalvelijoita. Palvelualan yrityksissä työntekijät ovat niiden suurimpia menestystekijöitä. Kilpailukyky ei enää ole pelkässä tuotteiden myynnissä, vaan ennen kaikkea palveluiden tuottamisessa ja toimittamisessa. Henkilöstön hyvinvoinnista on syytä pitää huolta: näin he voivat saada energiaa työstään, joten työyhteisöön syntyy energiaa ja tällä energialla voidaan luoda menestystä.

Haasteena Hopealinja Oy:lle on nimenomaan työn kausiluontoisuus. Kesätyö- ja kausityöntekijät tulevat yritykseen vain tietyksi ajaksi työskentelemään tietäen, etteivät pidemmät työsopimukset ole mahdollisia: Ovatko he tyytyväisiä tilanteeseen ja työhönsä? Toiseksi: mikä saisi yritykseen sitoutuneen ja siinä viihtyneen palvelualan ammattilaisen palaamaan työskentelemään yritykseen seuraavanakin kautena?

Työhyvinvointi on ollut jo pitkään esillä, ja matkailualalla sen merkitys korostuu erityisen paljon. Työn tuottavuuden vaatimukset, kilpailu, yritysrakenteiden muuttuminen ja kustannustehokkuusajattelu ovat vähentäneet henkilökuntaa

matkailualalla, ja saman työn tekemisen paineet kohdistuvat aiempaa vähempään määrään ihmisiä. Onko tämä entistä pienempi määrä ihmisiä tyytyväisiä työtilanteeseensa? Heidän hyvinvointiinsa on kiinnitettävä huomiota, että he jaksavat käsitellä työssään kasvaneet paineet. Jos henkilöstö voi hyvin, yritys voi hyvin.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Toimeksiantajani Suomen Hopealinja Oy on Suomen suurin sisävesivarustamo. Yritys perustettiin vuonna 1949, ja sen toimialana ovat sisävesiristeilyt sekä ravintolatoiminta. Varustamoon kuuluu kaksi itsenäistä osakeyhtiötä: Suomen Hopealinja Oy ja Runoilijantie Oy. Osakeyhtiöillä on sama toimitusjohtaja sekä myynti ja hallinto, mutta oma hallitus ja kirjanpito. Varustamon toimisto sijaitsee Tampereella. Varustamolla on käytössään 8 laivaa ja matkustajamäärä on vuosittain noin 100 000 (www.hopealinja.fi 2010).

Suomen Hopealinja Oy:n omistavat kunnat, joiden aluevesillä alukset operoivat: Tampereen kaupunki, Hämeenlinnan kaupunki, Kangasalan, Nokian, Akaan ja Lempäälän kunnat. Muita omistajia ovat VR sekä yksityiset osakkeenomistajat. Runoilijantie Oy:n puolestaan omistavat Tampereen ja Virtain kaupungit, sekä Ruoveden kunta ja yksityiset osakkeenomistajat. (Teliranta 2010.)

Laivojen lisäksi ravintolatoimintaan kuuluvat Ravintola Viikinsaari sekä Viikinsaaren kioski. Viikinsaari on Tampereen Pyhäjärvellä sijaitseva saari, joka on kesäaikaan suosittu virkistäytymiskohde. Sen tarjontaan kuuluvat ravintolan lisäksi luontopolut, pelikentät, lavatanssit, sauna ja uimarannat.

Hopealinja Oy:n laivat risteilevät Tampereen lähivesistöissä ja yhteydestä riippuen Valkeakoskelle tai Hämeenlinnaan saakka. Laivat risteilevät reittiliikenteessä tai niillä toteutetaan tilaus- tai teemaristeilyjä. Purjehduskausi kestää laivasta riippuen huhtikuusta joulukuuhun. Tampereen alue on Suomen vilkkain sisävesialue, ja sen varrella on monia matkailijoita kiinnostavia nähtävyyksiä ja vierailukohteita. Suomen Hopealinja Oy on yhteistyössä usean paikallisen tahon kanssa ja on luonut erilaisia risteilypaketteja asiakkaitaan varten.

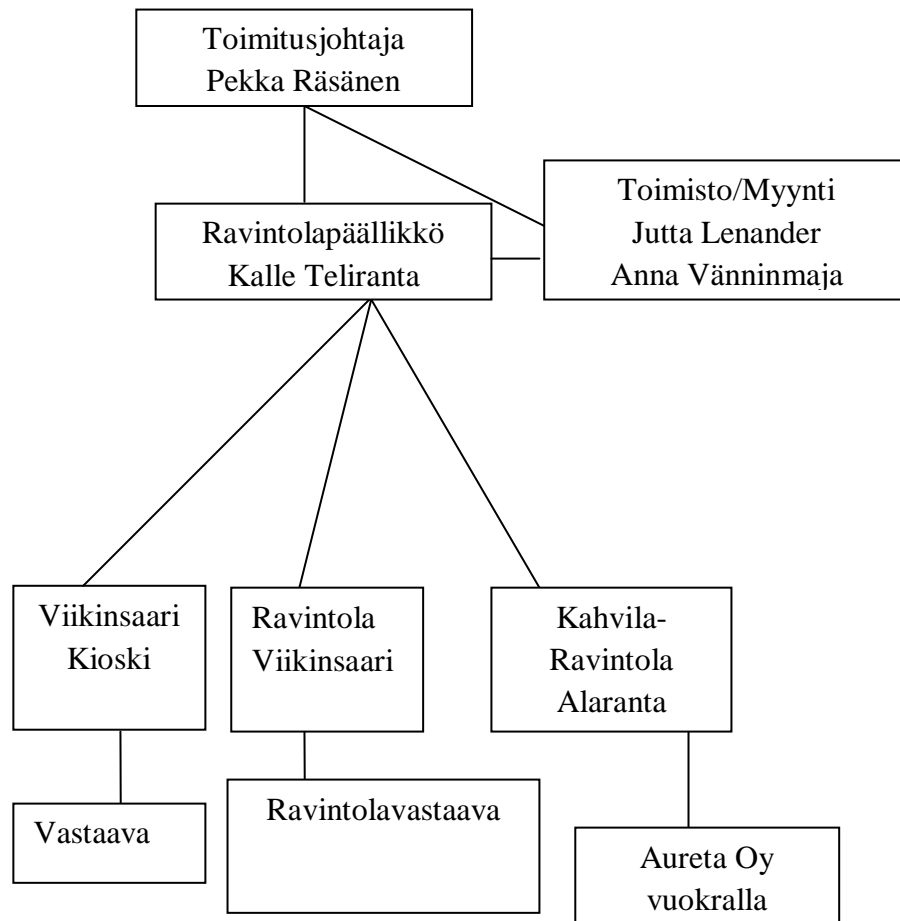
Purjehduskaudella 2010 Hopealinja Oy:n ja Runoilijantie Oy:n matkustajamäärät ovat olleet n. 92 000 henkilöä (Räsänen 2010), ja Hopealinja Oy ja Runoilijan tie Oy ovat työllistäneet 65 henkilöä. Yrityksissä työskentelee vakituisesti 4 henkilöä, ja loput ovat määräaikaista kausityöntekijöitä. Määräaikaistyyppisillä kausityöntekijöillä voi työsuhteensa olla määritelty työsuhde määräaikaiseksi kokoaikatyöksi

tai määräaikaiseksi osa-aikatyöksi. Työsopimukset ovat Suomen Hopealinjalla kirjoitettu määräaikaisiksi ja työsuhteiden kestoksi määritelty 'purjehduskausi'.

Kuva 1.

Suomen Hopealinja Oy/ Oy Runoilijan Tie

RAVINTOLOIDEN ORGANISAATIOKAAVIO





### 3 KAUSITYÖ

#### 3.1 Kausityön määrittelyä

Kausityö määritellään kausittain tehtäväksi työksi: työalaksi, jolla työllisyys tai tehtävät vaihtelevat huomattavasti kausittain (Kielitoimiston sanakirja 2006). Kuitenkin on suhteellisen yleinen kuvitelma, että kausityö ja osa-aikatyö ovat sama asia. Kausityö on kuitenkin sesongeittain työllistävä, esimerkiksi Lapin hiihtokeskuksissa tapahtuva ilmiö. Kausityö johtuu sääsuhteista, kysynnän vaihteluista ym. syistä (Nykysuomen sanakirja 2002).

Kun työvoiman tarve ei ole luonteeltaan pysyvä, tehdään työsopimus määräaikaiseksi, ja matkailun alalla onkin yleistä, että se sidotaan matkailukauden (esimerkiksi laskettelukauden) päättymiseen (Saarinen 2005, 135). Määräaikaista työtä on sekä määräaikainen kokoaikatyö sekä määräaikainen osa-aikatyö, tämä kaikki määritellään työntekijän työsopimuksessa.

Työn kausiluonteisuus on peruste määräaikaisen työsopimuksen solmimiseen, ja sekä työnantajan että -tekijän tiedossa on yleisesti ottaen työsuhteen alkamis- ja päättymispäivät. Määräaikaisen sopimuksen allekirjoittaneita työntekijöitä on EU27-alueella (27 EU:n jäsenmaata) 12 % työntekijöistä, ja allekirjoittaneita on eniten (21 %) hotelli- ja ravintola-alalla (Fourth European Working Conditions Survey, 2007). Suomessa määräaikaisen työn tekijöiden osuus kaikista palkansaajista vuonna 2010 on 15,6 %. Näistä määräaikaisessa kokoaikatyössä on 12,3 % ja määräaikaisessa osa-aikatyössä 3,3 %. (Tilastokeskus 2010.)

#### 3.2 Kausityön ympäristö

Matkailussa käytettävät kausivaihtelua ilmaisevat termit low-season, mid-season ja high-season kuvaavat kausityön ympäristöä. Erityisesti high-season ilmiönä kuvaa kausityön ympäristöä hyvin. Tuolloin matkailuyrityksen tai -kohteen vetovoima on suurimmillaan, ja yritys työllistää eniten henkilökuntaa, koska asiakasvirta on voimakkain.

Kausiluonteisuus (seasonality) matkailussa vaikuttaa kaiken matkailun tarjonnan käyttäytymiseen: markkinointiin (paketointi, jakelu, hinnoittelu), työmarkkinoihin (työllistämisen luonne ja laatu, taitojen saatavuus, työllistämisen pitkäjänteisyys), liiketoiminnan rahoittamiseen (kassavirta, hinnoittelu, investointien houkuttelu), osakkaiden hallintaan (tavarantoimittajat, tytäryhtiöt) ja kaikkiin toimintojen näkökulmiin. (Baum & Lundtorp 2001, 1.)

### 3.3 Kausityö Hopealinja Oy:llä ja Oy Runoilijantiellä

Koska kausityöstä tehtyjen tutkimusten määrä on vähäinen ja aihetta käsittelevää kirjallisuutta ei ole paljoa, on tähän koottu yrityksen johtoa haastatteleamalla uutta tietoa koskien erityisesti kausityötä Suomen Hopealinja Oy:ssä ja Oy Runoilijantiellä. Tiedot perustuvat yrityksen toimitusjohtaja Pekka Räsänen, jolla on kokemusta kausityön parissa tai kausityöntekijöiden esimiehenä toimimisesta noin 30 vuotta, ja ravintolapäällikkö Kalle Telirannan, jolla on kokemusta kausityöskentelystä 8 kautta, kommentteihin.

Teliranta (2010) kuvaa kausityötä sanalla “projekti”, joka eroaa muusta työstä monella tavalla, muun muassa siten, että kausityötä tarjoava yritys ei koskaan pääse sellaiseen tilaan, että liiketoiminta jakaantuisi tasaisesti. Kausityössä Hopealinjalla on kyse 2,5 kuukauden huippujaksosta, ja aina toimintaa suunnitellessa pitää ottaa huomioon myös sen jatkuminen seuraavalla kaudella, tuottavuudella on oleellinen sija tässä. Tuotot takaavat sen, että yrityksen kokoaikaiset työntekijät voivat olla ympärivuotisesti töissä ja kehittää liiketoimintaa seuraavaakin kautta ajatellen. Kysyttäessä kausityöstä yrityksessä Räsänen (2010) yrittää verrata sitä muihin kausityötä tarjoaviin yrityksiin:

*Jos vertaa johonkin että jos joku menee vaikka johonkin kauppaan tai rakennuksille tai johonkin muuhun, niin siellä se työtahti ja muu niin se on aika samanlaista koko ajan, oli sitten kesä tai talvi tai mikä vuodenaika tai mikä vaan niin sitä mennään samalla tahdilla koko ajan, mutta täällä se on niin hektistä se kesäaika, että... Mä en tiä ku mä en o ollu tämän tyyppisissä missään muualla, että voiko*

*sitä verrata mihinkään muuhun. Mutta, se on kuitenkin, se menee yhdessä hujauksessa..*

Molemmat korostavat haastattelussa, että yrityksen liiketoiminnassa asioita voitaisiin tehdä eri tavalla, jos toiminta olisi pidempiaikaista ja tasaisempaa. He korostavat tärkeää olevan myös sen, että toimintakautta suunnitellaan etukäteen niin paljon kuin mahdollista. Liiketoiminnan alettua purjehduskaudella on keskityttävä tekemiseen ja asioiden onnistumiseen kerrasta, sillä monet muutokset keskellä kautta tuovat riskejä liiketoimintaan. Kauden alkuun heidän toiveensa esimiehenä olisi pieni vaihtuvuus kausityöntekijöissä: tämä vähentäisi joka kauden projektimaisuutta ja työntekijöiden perehdyttämisen määrää, mikä puolestaan helpottaisi liiketoiminnan saumatonta jatkuvuutta sen asemesta, että joka kausi aloitettaisiin alusta.

## 4 TYÖHYVINVOINTI

### 4.1 Työhyvinvoinnin määritelmiä

"Työhyvinvointi on ennen kaikkea ihmisten ja työyhteisön jatkuvaa kehittämistä sellaiseksi, että jokaisella on mahdollisuus olla mukana onnistumassa ja kokea työn iloa." (Ojala & Ahonen 2003, 19.)

"Työhyvinvointi koostuu työntekijän terveydestä, työntekijän jaksamisesta, työpaikan turvallisuudesta, hyvästä työn hallinnasta, työilmapiiristä ja johtamisesta." (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.)

"Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työssä käyvän henkilön selviytymistä työtehtävistään. Siihen vaikuttavat fyysinen, henkinen ja sosiaalinen kunto, työyhteisön toimivuus sekä työympäristössä esiintyvät tekijät. Työhyvinvointiin vaikuttavat myös monet muut tekijät, mm. työsuhte, palkkaus, työsuhteen, yksityis- ja perhe-elämä, taloudellinen tilanne ja yleinen elämäntilanne." (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 3.)

Työhyvinvointimääritelmien voi huomata olevan tutkijasta, tieteenalasta tai lähestymistavasta riippuvaisia. Yhtä mieltä oltaneen siitä, ettei yksilöä tai ilmiötä voi tarkastella yksipuolisesti: työhyvinvointia tai sen tutkimista määriteltäessä on otettava huomioon monta asiaa. Tämä johtuu siitä, että työhyvinvointi-käsite on muotoutunut työkyky-käsitteestä, jota on tutkittu monilla tieteenaloilla (Juuti 2010).

Työhyvinvoinnin monet määritelmät ja subjektiiviset kokemukset siitä edistävät työhyvinvoinnin tutkimista, mutta eivät tee siitä yksioikoista. Työhyvinvointia voidaan tarkastella kirjallisuudessa muun muassa esimiestyön, terveyden, lakipykälien ja tuloksen tekemisen kautta. Työhyvinvointia on ollut vaikea käsitellä, sillä se ei ole niin helposti konkretisoitavissa kuin muut työhön liittyvät tekijät; työhyvinvointi on monitasoinen ja moniulotteinen ilmiö. Työhyvinvointia voivat estää työpaikoilla yleisesti ilmenevä stressi, jonka aiheuttajina ovat aikapaineet, kiire, korostunut vaatimustaso osaamisen ja tuottavuuden suhteen.

Jatkuva muutos luo henkilöstölle paineita eikä tee organisaatiollekaan hyvää; päinvastoin se voi vaikuttaa tuottavuuden ja kasvun heikkenemiseen, palvelukyvyyn alenemiseen sekä työntekijöiden vaihtuvuuden kasvamiseen (Lindström 2002, 17).

Otala ja Ahonen (2003, 20–21) ovat kuvanneet työhyvinvointia Maslow'n viisiportaiseen tarvehierarkiaan peilaten siten, että *fyysinen hyvinvointi* kuvastaa ihmisen fysiologisia perustarpeita ja turvallisuuden tarpeita, *sosiaalinen hyvinvointi* läheisyyden tarpeita ja *psykkinen hyvinvointi* arvostuksen sekä itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeita. Tähän hierarkiaan he vielä lisäsivät henkisyyden ja sisäisen draivin osatekijän.

Maslow'n tarvehierarkian yhdistäminen työhyvinvointiin kertoo psykologisesta näkökulmasta asiaan, mutta työhyvinvointia voidaan myös peilata akateemikko ja sosiologi Erik Allardtin hyvinvoinnin ulottuvuuksiin *having, loving, being* (1976). Tässä *having* sisältää omistamisen: tulot, asuminen, terveys, elintason osatekijät; *loving* rakastamisen: ihmissuhteet, perhekiinteys ja *being* olemisen: itsensä toteuttaminen, vaikuttamismahdollisuudet. Vaikka Allardtin teoria onkin vanha, on sitä käytetty myös EU:n elämänlaatututkimuksissa hyvinvointia kuvaamassa (Böhnke 2005). Hyvinvoinnissa onkin Allardtin mukaan kyse objektiivisen ja subjektiivisen hyvinvoinnin indikaattoreista (1976), eli hyvinvointia ei voi tarkastella ainoastaan esimerkiksi työolojen kautta tai edes pelkästään työhyvinvointikokemuksina. Vaikka Allardtin hyvinvointiteoria lieneekin yhteiskunnan kehityksen vuoksi osittain vanhaa tietoa, siitä on vieläkin erotettavissa tähän hetkeen sopivia piirteitä: esimerkiksi hyvinvointianalyysin rajoituksia pohtiessaan hän erittelee vaihteluun vaikuttavat tekijät kahteen luokkaan. Näistä ensimmäisen eli yksilöllisten voimien hän kuvaa johtuvan siitä, että "yksilö aktiivisesti vaikuttaa hyvinvointiinsa valitsemalla toimintavaihtoehtoja ja tekemällä suunnittelupäätöksiä" (1976, 329). Toiseksi hyvinvointiteorian rajoitukseksi hän määrittelee sosiaaliset voimat, kuten markkinamekanismit ja byrokratian voimistumisen.

Työhyvinvoinnin tutkimista pukee Allardtia selkokielisemmin teoriassaan Tero Mamiä: "Tutkimuksessa on huomioitava sekä subjektiivinen hyvinvointikokemus

että hyvinvoinnin objektiiviset tekijät." Hän korostaa sitä, miten hyvinvointitutkimuksen operationalisoinnissa on nimenomaan syytä erottaa hyvinvoinnin tekijät (objektiivinen hyvinvointi) ja kokemukset hyvinvoinnista (subjektiivinen hyvinvointi). Hän sanoo Allardtin hyvinvoinnin ulottuvuuksien muodostavan objektiivisuudellaan pohjan, jolle subjektiivinen hyvinvointi rakentuu (Mamia 2009. 21–25). Subjektiivisen hyvinvoinnin aspekti on otettu huomioon monissa muissakin tieteellisissä tutkimuksissa, esimerkiksi OECD-maiden *Society at a Glance* –julkaisussa sosiaalisen koheesion indikaattorina (2009).

Alun perin työsuojelusta lähtöisin olevaa käsitettä "työhyvinvointi" säätelee erilaiset lait, muun muassa työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki, työsopimuslaki ja tapaturmavakuutuslaki. Nämä on luotu säätelemään työhön liittyviä vastuita ja velvoitteita (Suutarinen & Vesterinen 2010). Kuitenkin vastuu työhyvinvoinnista on yhtä lailla työnantajalla sekä työntekijälläkin.

Työhyvinvoinnissa voidaanakin ottaa huomioon sekä yhteiskunnan, yrityksen ja ympäristön luomat puitteet työhyvinvoinnille että tutkittavien yksilöiden subjektiiviset kokemukset työhyvinvoinnistaan. Nämä asiat lienevät tärkeitä ottaa huomioon, oli tieteenalana, jolla työhyvinvointia tutkitaan, mikä tahansa.

#### 4.2 Palvelualojen työhyvinvointi

Palvelualoilla työssä on monenlaisia erityispiirteitä verraten muihin aloihin. Se, mitä nämä erityispiirteet ovat, johtuu alasta jolla työskennellään. Palvelualojen työhyvinvointia mietittäessä on kiinnitettävä huomiota näihin erityispiirteisiin. Kuitenkin palvelualoilla on löydettävissä yhteisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat työhön ja sen suorittajaan. Työterveyslaitoksen tuottaman tutkimuksen mukaan näistä yhteisistä tekijöistä merkittävin on muutospaine, joka heijastuu työoloihin, työn sisältöön ja työyhteisöihin. Muutospaine korostuu erityisesti siinä, että palvelualan työntekijät kohtaavat työssään väistämättä teknologiaa, asiakkaita ja tilanteita, joiden käsittely vaatii enenemässä määrin yhteistyökykyä, tiimityötaitoja ja kykyä sovittaa erilaista osaamista yhteen. (Kandolin, Tilev, Lindström, Vartia & Ketola 2009, 7.)

Tutkittaessa palvelualan työntekijöiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia, huomattiin etteivät palvelualat juuri eroa toisistaan työntekijöiden hyvinvoinnin suhteen. Fyysisistä oireista yleisimmät olivat niska- ja hartiakivut, ja nekin vähenivät suhteessa työntekijän nuoruuteen. Psyykkistä hyvinvointia koettiin tasaisesti sama määrä palvelualoilla, ja tyypillisimmiksi oireiksi nousivat tutkimuksessa väsymys sekä se, että työasioita murehdittiin työajan jälkeenkin. 65 % koki olevansa täysin tai lähes omalla alallaan. Harvinaiseksi huomattiin se, että työ vaikuttaisi haitallisesti työn ulkopuoliseen elämään (vapaa-aika, perhe-elämä). Tutkimuksessa ilmeni palvelualojen työhyvinvoinnin olevan sairauspoissaolojen ja stressitunteiden myötä jonkin verran heikommalla tasolla kuin muussa palkansaajakunnassa. Sosiaalinen hyvinvointi on samalla tasolla muiden kanssa. Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin yhteydet hyvinvointiin sekä toisiinsa selvitettiin myös tutkimuksessa. Palvelualoilla erityisesti stressitunteet sekä muut psyykkiset oireet olivat seuraus fyysisistä oireista. Lisäksi fyysisistä oireista kärsivät kokivat työn vaikuttavan muita enemmän työn ulkopuoliseen elämään. Kiirettä koki palvelualalla työskentelevistä puolet. Tämä vaikuttaa työssä ja hyvinvoinnissa moneen asiaan: fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin, työaika- ja työehtosopimuksen mukaisten taukojen pitämiseen jne. Kiirettä ja painetta olisi syytä hallita, mutta tutkimuksen mukaan niitä on myös helpompi sietää, jos työtehtävät koetaan vaihteleviksi. Työyhteisön hengen ja esimiestyön osuudessa tutkimuksessa todettiin työilmapiirin ja työpaikalla saadun sosiaalisen tuon edistävän työhyvinvointia paljon. Palvelualoilla työpaikan henki ja työtovereilta saatavan avun määrä on yleisesti koettu hyväksi. Esimieheltä saatu tuki ei ollut yhtä yleistä. Henkisen väkivallan ja kiusaamisen kohteena kokee olevansa 7 % työhyvinvointitutkimukseen vastanneista palvelualan työntekijöistä. Lähiesimiehen työntekijöidensä kohtelun oikeudenmukaiseksi ja tasapuoliseksi koki noin joka toinen kyselyyn vastanneista, mutta joka viides vastasi kohtelun olevan näitä harvoin tai ei koskaan. Vastaaajista 40 % koki tiedonkulun yrityksessä olevan riittämätöntä. (Kandolin ja muut 2009.)

Työterveyslaitoksen ympäristötutkimus summaa myös, että palvelualoilla työntekijöiden hyvinvointi edellyttää "käytännön yhteistyötä, aktiivista työorganisaatioiden toimintaa ja innostuneita, osaavia ja hyvinvoivia tekijöitä". (Kandolin ja muut 2009.)

### 4.3 Työhyvinvoinnin merkitys yritykselle

Työhyvinvoinnin vaikutukset yritykseen voidaan jakaa kahtia: *sen puute* lisää kustannuksia, tai *siihen panostaminen* kasvattaa kilpailukykyä. Työhyvinvoinnin liiketaloudellisia vaikutuksia, merkitystä tuottavuus- ja kustannustehokkuustekijänä, vaikutuksia laatuun ja merkitystä voimavaratekijänä on tutkittu paljon. Samoin siitä, että työhyvinvoinnin puute on liiketoimintariski, on paljon tietoa. Työhyvinvointi on yksi menestystekijä yrityksessä, ja se vaikuttaa tuloksellisen toiminnan lisäksi yksilö- ja yhteisötasolla onnistumisen kokemukseen (Pursio 2010).

Mietittäessä liiketaloudellisten vaikutusten ja työhyvinvointitoimenpiteiden suhdetta mainittakoon välittöminä talousvaikutuksina sairaus- ja tapaturmakulut, tehokas työaika, yksilötuottavuus, työprosessit ja kehitystoiminta sekä välillisinä talousvaikutuksina työn tuottavuus, laatu ja tuote- ja prosessi-innovaatiot. Nämä edellämainitut tekijät vaikuttavat lopulliseen taloudelliseen vaikutukseen yrityksessä. (Ojala & Ahonen 2003.)

Tuottavuus- ja kustannustehokkuustekijänä työhyvinvoinnista edellämainitut tutkijat (2003) toteavat erityisesti työturvallisuuden parantamisen tuovan säästöjä, henkilöstön hyvän fyysisen kunnon vähentävän sairauspoissaoloja ja osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien sekä koulutuksen parantavan tuottavuutta yllämainittujen tekijöiden lisäksi.

Työhyvinvoinnin vaikutukset laatuun ovat monipuoliset, sillä laatu perustuu osaamiseen, motivaatioon ja asiakkaiden tarpeiden jatkuvaan ennakointiin. Kun yrityksellä on tyytyväinen asiakas, joka palaa yrityksen palveluiden piiriin, on se osoitus säästöstä, sillä tähän asiakkaaseen ei tarvitse panostaa niitä kaikkia resursseja, joita uuden asiakkaan hankkimiseen täytyy. "Vain tyytyväinen ja työstään innostunut työntekijä voi tuottaa sellaisia palveluja, joista yrityksen asiakkaatkin ovat tyytyväisiä" (Ojala & Ahonen 2003, 49). Työhyvinvointi on osa yrityksen aineetonta varallisuutta, jota on hankala osoittaa numeeriseksi lisäksi taseeseen, mutta sen taloudellisia vaikutuksia ei pidä kieltää.



Työhyvinvoinnin puute on riski. Ihmisen merkitys on kasvanut, kun ajatellaan yrityksen varallisuutta. "Työhyvinvointiriskejä tulisi tunnistaa arvioida ja hallita samaan tapaan kuin muitakin liiketoimintariskejä" (Ojala & Ahonen 2003, 66.)

Työhyvinvoinnin puute voi aiheuttaa yrityksessä ketjureaktioita, jotka kaikki johtavat kilpailukyvyn heikkenemiseen ja varallisuuden vähenemiseen.

Esimerkiksi työuupumuksen seurauksena ihmisen oppimiskyky laskee, mistä johtuen hänen innovatiivisuutensa ja osaamisensa katoavat ja näin ollen yrityksen henkilöpääoma vähenee ja tämä vaikuttaa yrityksen varallisuuden vähenemiseen. Samoin tuottavuus laskee, minkä seurauksena yrityksen kilpailukyky heikkenee ja varallisuus vähenee sekä onnettomuusriski kasvaa, mistä seuraa työkyvyttömyyttä, joka vaikuttaa sekä suhdet pääoman vähenemiseen, varallisuuden vähenemiseen ja jälleen kilpailukyky heikkenee (Ojala & Ahonen 2003, 66. Liite 1).

Vertailukohdaksi tässä mainittakoon Jyväskylän yliopiston yliassistentti Kauko-Vallin ja professori Koirasen (2010, 108) määrittelyä hyvinvoivasta työntekijästä ("onnellinen työntekijä"):

*Onnelliset työntekijät ovat nopeampia, luovempia ja tehokkaampia. He myös sietävät paremmin stressiä, palautuvat nopeammin ja paremmin erilaisista arjen pettymyksistä sekä sairastelevat huomattavasti muita vähemmän. Onnellisuus on liitetty edelleen vähäiseen tapaturma-alttiuteen ja poissaoloihin. Tätä taustaa vasten on helppo nähdä, että onnellisuus voi olla käytännössä merkittävä, joskin vähän hyödynnetty tekijä yrityksen tehokkuuden ja tuloksellisuuden näkökulmasta.*

Samanlaisia vaikutuksia kuin työuupumuksella, voi olla yrityksen henkilöstön ammattitaidon vanhenemisella, huonolla työilmapiirillä ja heikolla johtamisella sekä esimiestyöllä.

Esimiestyöllä onkin suuri merkitys työhyvinvointiin yrityksessä, sillä esimies on se, joka päättää miten työhyvinvoinnin reunaehdot toteutetaan koko yrityksen toimintastrategiassa ja johtaa tätä kaikkea (Pursio 2010).

On kuitenkin tutkittu esimiehen työtehtävien alueen olevan niin laaja ja aikaavievä, että työhyvinvoinnin kehittämiseen ja säännölliseen mittaamiseen jää aikaa harmillisen vähän. (Karppanen 2006.)

## 5 TYÖHYVINVOINTITUTKIMUS

Tutkimukseni tavoite oli laatia työhyvinvointikyselyn avulla selvitys Hopealinja Oy:n ja Runoilijantie Oy:n kausityöntekijöiden työhyvinvoinnista.

### 5.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa määrällistä tutkimusta ja siinä mittauksen tuloksena saatua tietoa käsitellään tilastollisin menetelmin. Se perustuu mittaamiseen, jonka tavoitteena on tuottaa perusteltua, luotettavaa ja yleistettävää tietoa. Kvantitatiivisen tutkimuksen perusidea on kysyä pieneltä joukolta tutkittavaa ilmiötä tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä. Tämä pieni joukko on *otos* ja se edustaa koko joukkoa, *perusjoukkoa*. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävää määrää havaintoyksiköitä, jotta tulokset olisivat luotettavia ja ne voitaisiin siirtää koskemaan koko perusjoukkoa. (Kananen 2008.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tuloksia voidaan havainnollistaa taulukon tai kuvioin. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä ja eri asioiden riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia (Heikkilä 2001, 16).

Valitsin kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän opinnäytetyöhöni, sillä toimeksiantaja toivoi saavansa numeerista, yleistettävää ja helposti tulkittavaa tietoa yrityksensä työhyvinvoinnin tilasta. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä ottaisi tutkittavat huomioon siten, että vastaaminen veisi heiltä vähemmän aikaa: näin saataisiin enemmän halukkaita osallistumaan ja otos tarpeeksi suureksi. Tutkittavien saavutettavuus oli helpompaa, kun valitsin määrällisen tutkimuksen menetelmän ja survey-kyselyn: näin ollen välimatkat eivät olisi este tutkittaville tai tutkijalle.

Valitsin kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän, sillä halusin sisällyttää tutkimukseen mahdollisimman monta havaintoyksikköä. Koin myös

objektiivisemmaksi kyselylomakkeen toimittamisen työntekijöille esimerkiksi haastattelun asemesta.

## 5.2 Tutkimuksen kulku

Tutkimuksessa, joka toteutettiin 11.8.–13.9.2010, tutkittiin Suomen Hopealinja Oy:n kausittain palkkaamien henkilöiden työhyvinvoinnin tilaa toimintakautena 2010. Kyselytutkimus toteutettiin survey-tutkimuksena kvantitatiivisella menetelmällä, esitestattiin ja sen jälkeen kohdistettiin yrityksen jokaiselle työntekijälle. Kyselylomake oli standardoitu, eli lomakkeissa ei ollut toisiinsa nähden eroavaisuuksia.

Työhyvinvointikyselyt toimitettiin jokaiseen kymmeneen Suomen Hopealinja Oy:n ja Runoilijantie Oy:n toimipisteistä (6 laivaa, toimisto, Viikinsaaren ravintola, lippukoppi ja kioski) henkilökohtaisesti. Näin kontrolloitiin lomakkeiden perille löytymistä paremmin sekä pystyttiin vaikuttamaan myönteisesti ihmisten motivaatioon täyttää kyselyt ja palauttaa ne. Kyselyt toimitettiin yhteensä 44 työntekijälle, joista 42 vastasi. Kaksi palautuneista lomakkeista jouduttiin sulkemaan tutkimuksen ulkopuolelle, sillä ne oli täytetty väärin. Tutkimuksen vastausprosentti oli siis 90 %. Yrityksellä on ollut kesäkaudella 2010 palkkalistallaan 65 työntekijää, mutta tutkimuksen toteutusaikavälillä osa oli ehtinyt lopettaa työsuhteensa tai heidän määräaikaisten sopimuksensa olivat päättyneet.

## 5.3 Kyselylomakkeen rakenne

Työhyvinvointikysely laadittiin seitsenosaiseksi. Lomakkeen ensimmäisessä teemassa kerättiin taustatietoja vastaajista, toinen sisälsi kysymyksiä työstä ja työoloista, kolmas antoi mahdollisuuden vastata henkistä työhyvinvointia koskeviin kysymyksiin, neljäs käsitteli työyhteisön toimintaa, viidennessä teemassa vastaaja arvioi esimiestyöskentelyä, kuudennessa työvuorosunnittelua ja viimeinen teema on nimetty "lopuksi"-teemaksi, joka vastasi opinnäytetyötoimeksiantajan tiedonsaamisen tarpeisiin.

Lomakkeen alussa kerättiin taustatietoja. Mm. sukupuolen, iän, toimipisteen ja ensisijaisen työtehtävän selvittäminen antoivat kattavan tiedon kyselyyn osallistujien demografisista tekijöistä. Näitä tekijöitä käytettiin purettaessa kyselyiden tuloksia sekä analysoidessa ja koottaessa taulukoita. Näiden perustietojen lisäksi teemassa kysyttiin toimeksiantajalle tärkeitä asioita, esimerkiksi kysymys 6 ja sen alaluvut (ks. liite numero 2). Myös sairauslomapäivät kertoivat paljon työhyvinvoinnin asteesta, ja niiden tiedustelu lisättiin tähän osioon.

Ensimmäinen työhyvinvointiin liittyvä teema "Työ ja työolot" kartoitti henkilöstön fyysistä työhyvinvointia. Otettiin selvää, millaisiksi oma fyysinen työkuunto ja työympäristön fyysiset seikat (työturvallisuus, työmenetelmät ja välineet) koettiin. Väittämien vastausasteikko oli 1–4, jossa 1 = olen täysin eri mieltä, 2 = olen osittain eri mieltä, 3 = olen osittain samaa mieltä ja 4 = olen täysin samaa mieltä.

Henkistä työhyvinvointia mitattiin kysymyksillä, jotka paljastivat kiireen ja stressin tason työpaikalla, sekä sen, kuinka paljon työ vaikutti vapaa-aikaan ja työn ulkopuoliseen elämään. Oma itsearvostus ja kehittymisen arviointi otettiin huomioon tässä työhyvinvoinnin teemaosiossa. Väittämien vastausasteikko oli 1–4, jossa 1 = olen täysin eri mieltä, 2 = olen osittain eri mieltä, 3 = olen osittain samaa mieltä ja 4 = olen täysin samaa mieltä.

Psykososiaalisen työhyvinvoinnin teema kyselyssä piti sisällään työpaikan työilmapiirin, sosiaalisten suhteiden toimivuuden ja ongelmatilanteiden käsittelyn määrittelyn mahdollisuuden subjektiiviset arvioinnit. Väittämien vastausasteikko oli 1–4, jossa 1 = olen täysin eri mieltä, 2 = olen osittain eri mieltä, 3 = olen osittain samaa mieltä ja 4 = olen täysin samaa mieltä.

Esimiestyöskentely on yksi työhyvinvoinnin tärkeistä osa-alueista, ja kyselyn neljäs teema luotiinkin määrittelemään vastaajan suhtautumista esimieheensä. Väittämät ottivat selvää suhteesta esimieheen, vastaajan mielipiteistä esimiehensä suhtautumistapoihin sekä esimiehen avunantomahdollisuuksista. Väittämien

vastausasteikko oli 1–4, jossa 1 = olen täysin eri mieltä, 2 = olen osittain eri mieltä, 3 = olen osittain samaa mieltä ja 4 = olen täysin samaa mieltä.

Työvuorosuunnittelu-teema luotiin selvittämään vastaajan vaikutusmahdollisuuksia omaan työvuoroihinsa. Väittämien vastausasteikko oli 1–4, jossa 1 = olen täysin eri mieltä, 2 = olen osittain eri mieltä, 3 = olen osittain samaa mieltä ja 4 = olen täysin samaa mieltä.

Lopuksi annettiin vastaajalle mahdollisuus vastata kysymyksiin jotka olivat tärkeitä toimeksiantajan kannalta. Se, miten vastaaja suhtautui kuluneeseen kauteen ja harkitseeko palaavansa yritykselle töihin seuraavana kautena, kertoo yksittäisenä kysymyksenä eniten työhyvinvoinnin nykytilasta yrityksen johdolle.

#### 5.4 Tutkimuksen arviointi

Tutkimuksen aihealueena työhyvinvoinnin tutkimusten määrän paljous ja kausityön tutkimusten vähyys eivät kohdanneet toisiaan. Kausityöntekijöiden prosentuaalinen osuus työntekijöistä ja kausityön tarjoajien ainutlaatuiset työympäristöt tekivät tutkimuksen yleistettävyydestä hankalaa. Tutkimukseni koskiessa vain yhtä yritystä, koin tutkimukselle asettamieni tavoitteiden täyttyvän.

Olen tutkimuksessani keskittynyt kausityöntekijöiden subjektiivisten työhyvinvointikokemusten mittaamiseen, enkä ollenkaan objektiiviseen työhyvinvointiin. Tämä oli pakollinen rajausta aiheen laajuuteen vuoksi ja sen lisäksi koin, ettei objektiivisen työhyvinvoinnin tutkiminen toisi lisäarvoa työlle tai vastaisi toimeksiantajan tarpeisiin.

Kvantitatiivinen menetelmä opinnäytetyöni tiedon keruussa ja käsittelyssä toi haasteita tutkimusprosessin edetessä. Koska työhyvinvoinnin ja kausityön yhdistäminen on ilmiönä erittäin vähän tai ei ollenkaan tutkittu, olisi uuden tiedon luomiseen paremmin soveltuva laadullinen tutkimusmenetelmä voinut tietyissä asioissa toimia paremmin. Kuitenkin opinnäytetyön toimeksiantajan tarpeiden ja tavoitteiden täyttyminen todensivat sen, että määrällinen tutkimusmenetelmä oli

hyvä. Jos työelämälähtöisyys ei olisi ollut yksi opinnäytetyöni prioriteeteista, olisin mahdollisesti valinnut laadullisen tutkimusmenetelmän.

#### Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimus on validi, sillä se mittaa sitä, mitä sen pitääkin mitata:

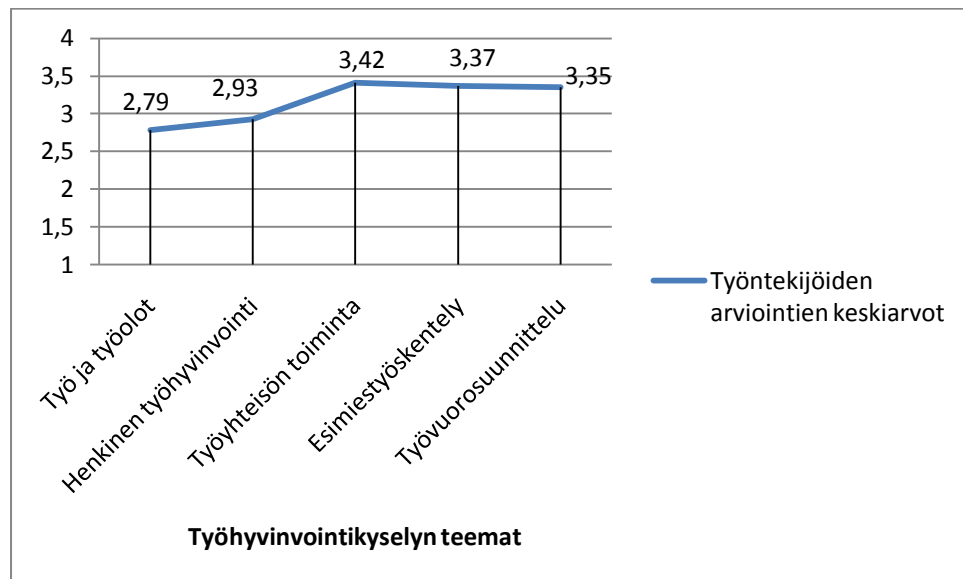
kausityöntekijöiden työhyvinvointia. Tutkittavat asiat on määritelty tutkimusongelmaksi, ja tämän selvittämiseksi kysely luotiinkin.

Reliabiliteetti on myös otettu huomioon ja sen onnistuneisuus tutkimuksessa on hyvä: uskon että toistettaessa tutkimusta saadaan samat tulokset, aineiston keruutapa oli onnistunut. Tutkimuksen stabiliteetti on kuitenkin huomioitava, sillä tutkittavan ilmiön muuttuminen ajan mukana on todennäköistä. Stabiliteetti mittaa mittarin pysyvyyttä ajassa (Kananen 2008, 79-84).

## 6 TYÖHYVINVOINTIKYSELYN TULOKSET

Kyselylomakkeista 40 oli oikein täytettyjä ( $n=40$ ), ja niistä saatujen tietojen purkamiseen, käsittelyyn ja analysointiin käytettiin SPSS-tilasto-ohjelmaa sekä Microsoft Exceliä. Seuraavissa tiedoissa  $n=40$ , jollei toisin mainita.

Työntekijöiden keskiarvovastausten mukainen arvio Suomen Hopealinja Oy:n työhyvinvoinnista on 3,17, kun maksimi on allaolevan taulukon mukainen 4 ja minimi 1.



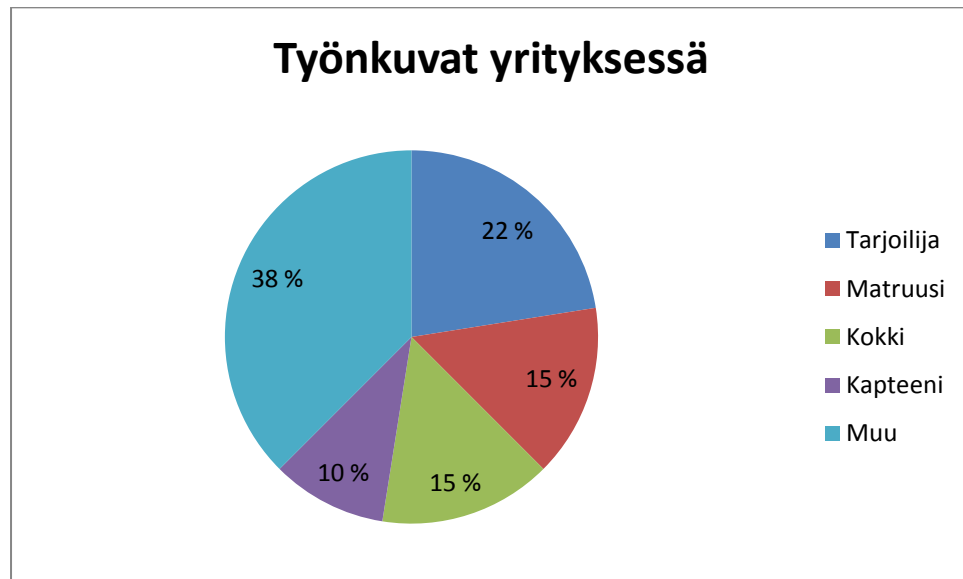
Kuvio 1. Vastaajien arviointien keskiarvot työhyvinvointikyselyn teemojen mukaan.

### 6.1 Taustatiedot

Tutkimukseen vastanneista 52,5 % oli naisia. Alle 20-vuotiaita vastaajista oli 5 %, 21–31-vuotiaita 42,5 %, 32–42-vuotiaita 30 % ja yli 43-vuotiaita 22,5 %.

Vastaajista 9 ilmoitti ensisijaisen työnsä olevan tarjoilija, 6 matruusi, 6 kokki, 4 kapteeni. 15 ilmoitti työnimikkeensä olevan "joku muu". Tämä voi tarkoittaa toimistotyöntekijää, lipunmyyjää tai kioskin myyjää. Vastaajista puolet toimii esimiesasemassa. Kyselyyn vastanneista 65 % on työskennellyt yrityksessä aiempinakin kausina, 50 % heistä 2–3 kautena aiemmin, 12,5 % useampana kuin 3 kautena (tämän kysymyksen kohdalla  $n=39$ ).





Kuvio 2: Vastaajien työnkuvat yrityksessä.

Kysyttäessä "Mitkä seikat saivat sinut hakeutumaan uudelleen töihin yritykseen?", vastasivat jo aiempina kausina työskennelleet:

Tarjoilija 1: "Työn haasteellisuus ja vastuullisuus. Mukavaa ravintolatoimintaa, antaa myös itselle paljon... I like :) Saa toteuttaa työssä omaa itseään."

Tarjoilija 2: "työn vaihtelevaisuus, työilmapiiri"

Tarjoilija 3: "Haasteellinen työ ja loistava pieni, tiivis työyhteisö"

Tarjoilija 4: "Hyvät kokemukset edellisestä kesästä, mukava työporukka"

Tarjoilija 5: "mukava edelliskausi".

Matruusi 1: "Pidän työstäni, halu tehdä parhaani sisävesimatkailun eteen"

Matruusi 2: "Mukava työympäristö ja kivat työkaverit"

Matruusi 3: "varma työpaikka"

Matruusi 4: "laiskuus".

Kokki 1: "työn kiinnostavuus"

Kokki 2: "Kausityö sopii tämän hetkiseen elämäntilanteeseeni."

Kokki 3: "mahtava miljöö, tiimihenkiyys, haasteellisuus, työkaverit".

Kapteeni 1: "Hyvä porukka, palkka :)"

Kapteeni 2: "koska pyydettiin"

Kapteeni 3: "yleensä hyvä työyhteistö, tottumus"

Kapteeni 4: "töihin pyydettiin, vaihtelua merityöhön".

Muu 1: "raha, ympäristö"

Muu 2: "Asiallinen työyhteisö ja hyvä työilmapiiri"

Muu 3: "tuttu työ & tutut työkaverit eikä pitkäaikaisempaa työpaikkaa ollut tiedossa"

Muu 4: "Mukavat työkaverit, vaihtelevat työtehtävät"

Muu 5: "mielenkiintoinen ja haasteellinen ala"

Muu 6: "Työ alkoi sopivasti talvikauden työn päätyttyä"

Muu 7: "OK palkka, rento ja erilainen kesätyö".

90 % vastaajista kertoo tuntevansa työehtosopimuksensa ja oikeutensa, ja sama määrä vastaajia ei ole ollut päivääkään sairauslomalla kauden 2010 aikana.

## 6.2 Työ ja työolot

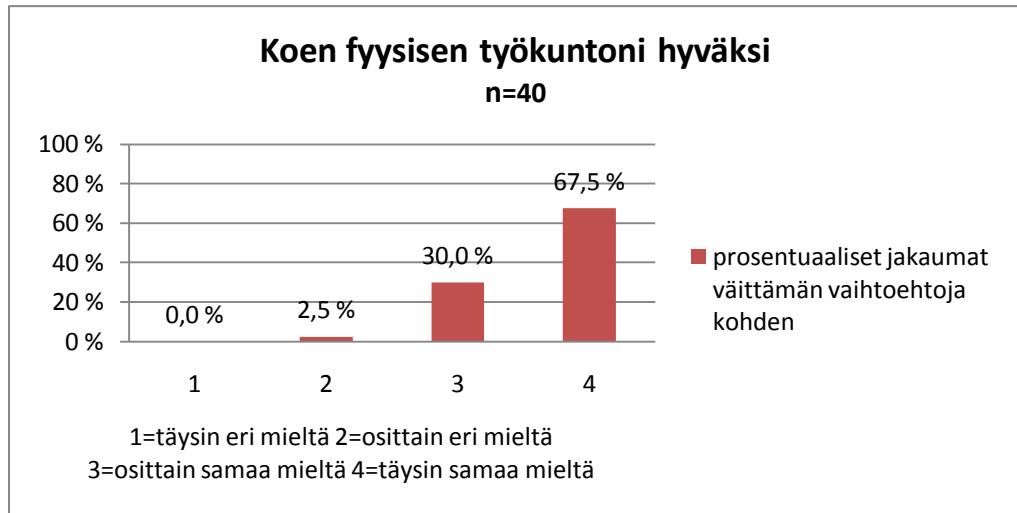
**"Koen fyysisen työkuuntani hyväksi"** -väittämään 97,5 % vastasi olevansa osittain tai täysin samaa mieltä. 2,5 % vastasi olevansa osittain eri mieltä.

**"Käytössäni olevan työmenetelmät ja -välineet ovat sopivat"** -väittämästä puolet (47,5 %) oli täysin eri tai osittain eri mieltä. Loput olivat osittain samaa mieltä tai täysin samaa mieltä.

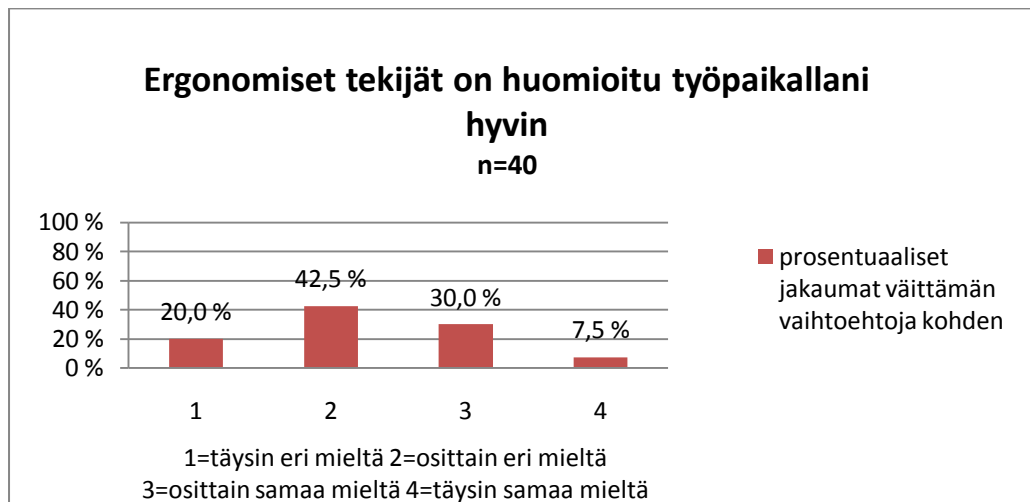
**"Ergonomiset tekijät on huomioitu työpaikallani hyvin"** -väittämään yli puolet (62,5 %) vastasi olevansa täysin tai osittain eri mieltä.

**"Työturvallisuuden on kiinnitetty tarpeeksi huomiota työyksikössäni"** vastasi 5 % olevansa täysin eri mieltä, 27,5 % olevansa osittain eri mieltä, 42,5 % olevansa osittain samaa mieltä ja 25 % olevansa täysin samaa mieltä.

**"Mahdollisuudet taukoihin työpäivän aikana ovat hyvät"** -väittämään vastasi 20 % olevansa täysin eri mieltä, 27,5 % olevansa osittain eri mieltä, 35 % olevansa osittain samaa mieltä ja 17,5 % olevansa täysin samaa mieltä.



Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet väittämästä "Koen fyysisen työkuptoni hyväksi".



Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet väittämästä "Ergonomiset tekijät on huomioitu työpaikallani hyvin".

Työ ja työolot -teemaa oli mahdollista kommentoida vapaaehtoisessa vastausosuudessa avoimin vastauksin. Vastaajien kommentit alla.

Tarjoilija 1: "Taukojen pito vaihtelee päivästä ja tilanteesta riippuen. Joissain tilanteissa fyysistä kuormitusta pystyisi vähentämään."

Tarjoilija 2: "Kärsin tänä kesänä suoranaisestä rasitusvammasta: kiire töissä, eikä tarpeeksi taukoja"

Tarjoilija 3: "Helteillä olisi tuulettimet olleet tervetulleita..."

Tarjoilija 4: "Kuumuus! Ensi vuodeksi tuulettimia hyvissä ajoin toimipisteisiin! Kun silloin kaikkein kuumimpaan aikaan ei niitä taukojakaan meinaa ehtiä pitämään!"

Kokki 1: "ahdasta, säilytystilat pienehköt, mutta sopu sijaa antaa, organisointikyky auttaa..."

Muu 1: "työolot haastavat."

Muu 2: "lipunmyynnissä olisi eniten kehitettävää"

Muu 3: "Lippukioskin tuolit (pöytään nähden) hyvin huonot"

Muu 4: "tilat ovat vanhat ja epäkäytännölliset"

Muu 5: "Työtilojen tulisi olla ilmastoituja. Tämä olisi toivottavaa sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta."

Muu 6: "Puutarhatuolit voisi vaihtaa lippukopista parempiin työtuoleihin. Tilitysmenetelmä on myös erittäin epätoimiva (ja HIDAS)! Muuten työ on rentoa ja välillä hauskaakin."

Muu 7: "Työtuolit lippukopissa ovat kelvottomat. Käsintilitys (jokaikisen lipun kirjoitus: pvm., hinta, nro tilityspaperiin) on raskasta ja vie turhaa aikaa. Kassakone voisi mielestäni toimia (jos käsin ei lippua tarvitse tämän jälkeen tehdä). Ensi kesäksi kunnon tuuletin!"

Muu 8: "Työntekijöitä on liian vähän → taukoja ei sesongin aikana ehdi juuri pitää".

### 6.3 Henkinen työhyvinvointi

**"Nautin työstäni"** -väittämän suhteen 52,5 % vastaajista olivat täysin samaa mieltä, 42,5 % osittain samaa mieltä ja 5 % osittain eri mieltä.

**"Koen paljon stressiä työssäni"** -väittämästä on 40 % joko täysin eri mieltä, tai osittain eri mieltä; loput puolestaan osittain samaa tai täysin samaa mieltä.

**"Sosiaalinen elämäni kärsii työni vuoksi"** vastasi 15 % olevansa täysin eri mieltä, 35 % olevansa osittain eri mieltä, 32,5 % olevansa osittain samaa mieltä ja loput 17,5 % olevansa täysin samaa mieltä.

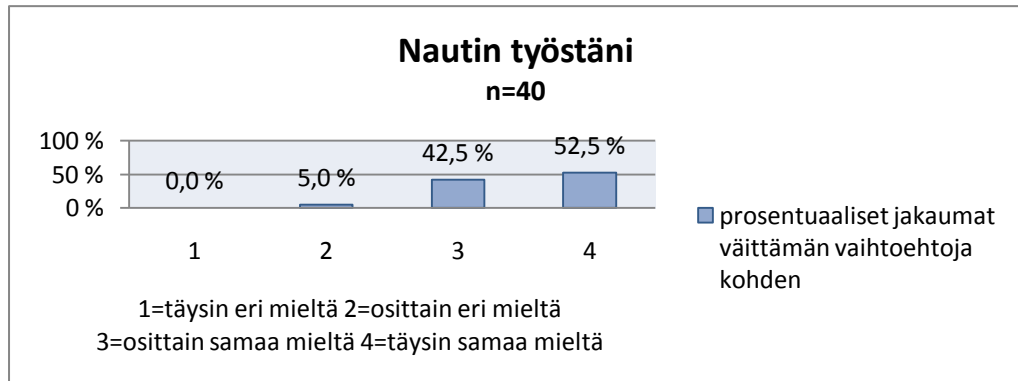
**"Koen olevani hyvä siinä, mitä teen"** -väittämän suhteen koki 97,5 % olevansa osittain, tai täysin samaa mieltä.

**"Koen töissä jatkuvaa kiirettä"** -väittämästä 7,5 % vastaajista oli täysin eri mieltä, 25 % osittain eri mieltä, 57,5 % osittain samaa mieltä ja 10 % täysin samaa mieltä.

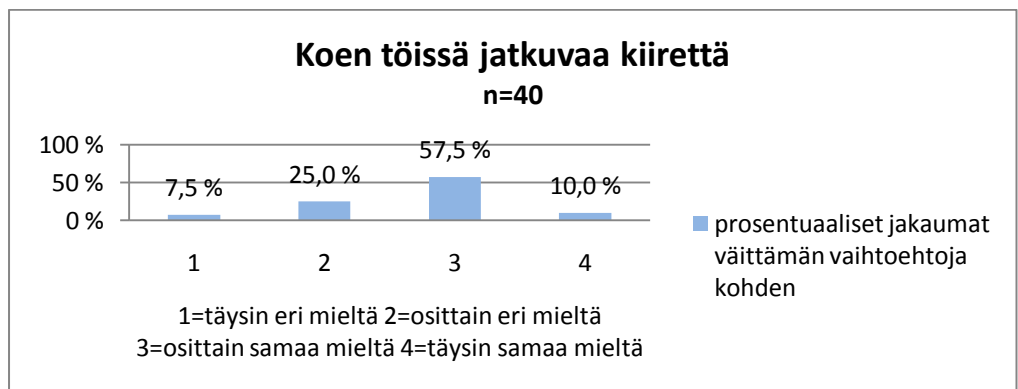
**"Olen usein väsynyt töissä"** -väittämästä 35 % oli täysin eri mieltä, 55 % osittain eri mieltä ja 10 % osittain samaa mieltä.

**"Tunnen kehittyväni työssäni jatkuvasti"** -väitteestä 12,5 % oli täysin tai osittain eri mieltä, 57,5 % osittain samaa mieltä ja 30 % täysin samaa mieltä.

**"Teen usein työhön liittyviä asioita kotona"** -väittämästä täysin eri mieltä oli 35 % vastaajista, osittain eri mieltä 30 % vastaajista, osittain samaa mieltä 25 % vastaajista ja täysin samaa mieltä 10 % vastaajista.



Kuvio 5. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet väittämästä "Nautin työstäni".



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet väittämästä "Koen töissä jatkuvaa kiirettä".

Henkisen hyvinvoinnin teemaa kommentoivat vastaajat vapaaehtoisessa ja avoimessa kysymyksessä.

Tarjoilija 1: "Jätän työasiat työpaikalle useimmiten."

Kokki 1: "Kallen rauhallisuus ja asiallisuus on tärkein asia."

Kokki 2: "hyvät työkaverit auttavat jaksamaan".

Muu 1: "työ psyykkisesti raskasta, mm. matkustavat ihmiset joskus raskaita"

Muu 2: "Välillä stressiä on hyvinkin paljon, mutta yleensä tällaiset hetket menevät nopeasti ohi"

Muu 3: "Välillä on stressaavaa kun ei pysty hallitsemaan kunnolla omaa työaluetta huonon tiedon kulun vuoksi."

Muu 4: "Työni ei ole ruudin keksimistä, tietyn pisteen jälkeen kehitystä ei juuri tapahdu".

#### 6.4 Työyhteisön toiminta

**"Tulen toimeen työkavereideni kanssa"** -väittämään vastasi 5 % olevansa osittain eri mieltä. "Osittain samaa mieltä" vastasi 7,5 % ja "Täysin samaa mieltä" vastasi 87,5 % vastaajista.

**"Työpaikkani työilmapiiri on hyvä"** -väittäjästä oli osittain eri mieltä 5 %, osittain samaa mieltä 35 % ja täysin samaa mieltä 60 % vastaajista.

**"Työyksikössäni jokainen tietää tehtävänsä ja vastualueensa"** oli 2,5 % osittain eri mieltä, loput joko osittain samaa tai täysin samaa mieltä.

**"Mahdolliset ongelmatilanteet ratkotaan puhumalla"** -väittäjästä 15 % oli täysin tai osittain eri mieltä.

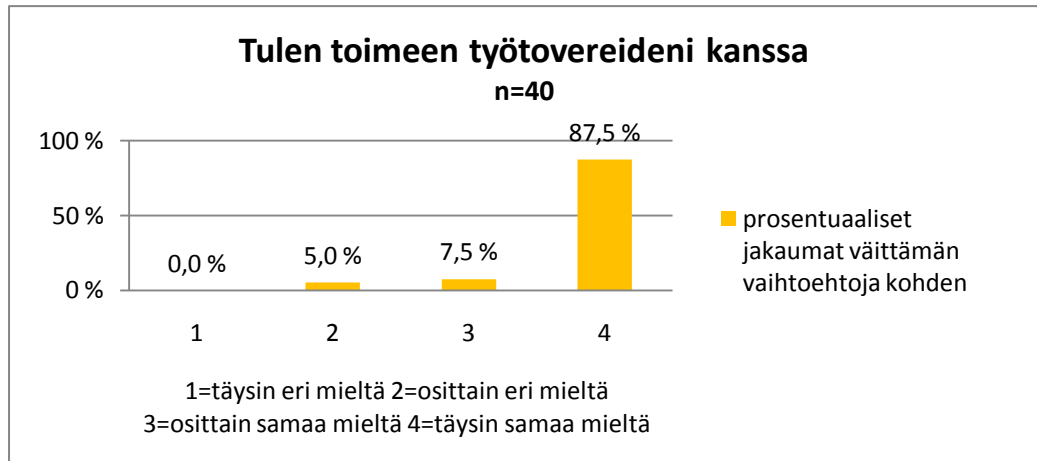
**"Tiedonkulku työpaikallani on onnistunutta"**-väittäjästä oli 17,5 % täysin eri mieltä, 32,5 % osittain eri mieltä, 30 % osittain samaa mieltä ja 20 % täysin samaa mieltä.

**"Saan tarvittaessa apua työtovereiltani"** -väittäjästä oli 97,5 % vastaajista osittain, tai täysin samaa mieltä.

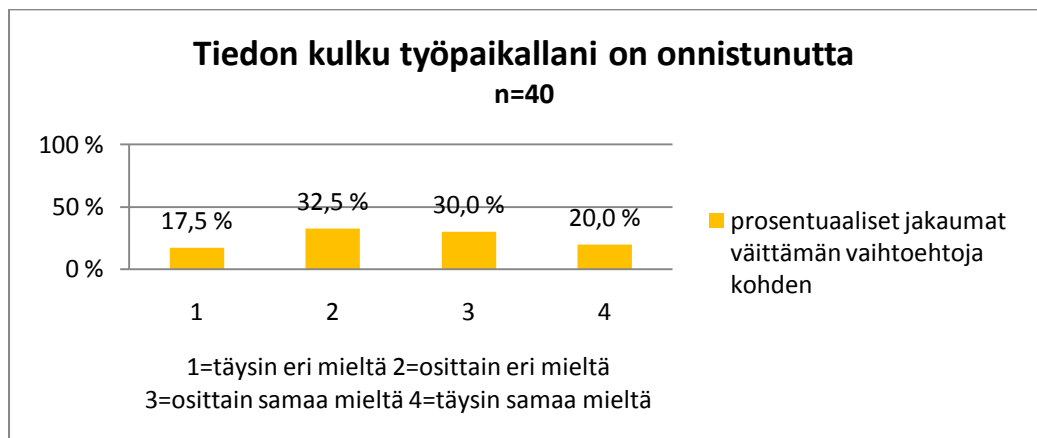
**"Työpaikallani suhtaudutaan työtä koskeviin kehitysehdotuksiin hyvin"** -väittäjästä ( $n=38$ ) 15 % oli täysin tai osittain eri mieltä ja 80 % osittain tai täysin samaa mieltä.

**"Töihin on aina mukava tulla"** -väittäjästä 95 % oli osittain tai täysin samaa mieltä.

**"Työpaikallani ei kiusata ketään"** vastasi 5 % olevansa täysin eri mieltä, 5 % olevansa osittain eri mieltä, 20 % olevansa osittain samaa mieltä ja 70 % olevansa täysin samaa mieltä.



Kuvio 7. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet väittämästä "Tulen toimeen työtovereideni kanssa".



Kuvio 8. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet väittämästä "Tiedon kulku työpaikallani on onnistunutta".

Työyhteisön toiminta -temaa arvioi sanallisesti osa kyselyyn vastanneista.

Tarjoilija 1: "Tiedon kulussa ja organisoinnissa on paljon parannettavaa"

Tarjoilija 2: "olen itse kokenut kiusaamista työpaikallani"

Tarjoilija 3: "Kaikkien henkilökemiat eivät toimi, mutta kaikkien kanssa on kuitenkin koitettava tulla toimeen parhaan mukaan."

Tarjoilija 4: "pienessä porukassa pitäisi puhaltaa yhteen hiileen, mutta usein se 1 jättää puhaltamatta".

Matruusi 1: "Toimiston ja laivan välinen yhteistyö ei aina toimi toivotulla tavalla."

Matruusi 2: "Toimiston ja laivan välinen tiedonkulku ei toimi parhaalla mahdollisella tavalla."

Kapteeni 1: "Toimiston ja laivan välinen kommunikointi heikkoa".

Muu 1: "työporukka niin hyvä että jaksaa kestää huonotkin päivät, luulen että tätä duunia ei jaksaisi huonolla työporukalla"

Muu 2: "kohta 27: apua saa muuten, mutta ongelmana kaikilla sama eli jokaisella kova kiire -> liikaa töitä tietyllä aikavälillä suoritettavaksi!"

Muu 3: "Työkaverit on tosi mukavia!"

Muu 4: "Vastasin oman pisteeni näkökulmasta, en koko firman näkökulmasta. Jos kyselyä laajennetaan mielikuvaani koko yhtiön toiminnasta, eivät arviot ole yhtä hyviä."

## 6.5 Esimiestyöskentely

Kaikkiin paitsi yhteen esimiestyöskentelyn teeman alaisiin kysymyksiin vastasi 39 työntekijää ( $n=39$ ).

**"Esimieheni on ammattitaitoinen"** -väittämään vastasi 2,5 % olevansa osittain eri mieltä, 25 % olevansa osittain samaa mieltä ja 70 % olevansa täysin samaa mieltä.

**"Suhteeni esimieheeni ovat kunnossa"** -väittämästä 22,5 % oli osittain samaa mieltä ja 75 % olevansa täysin samaa mieltä.

**"Esimieheni tiedottaa asioista avoimesti"** -väittämästä ( $n=38$ ) 20 % oli osittain eri mieltä, 25 % osittain samaa mieltä ja 50 % täysin samaa mieltä.

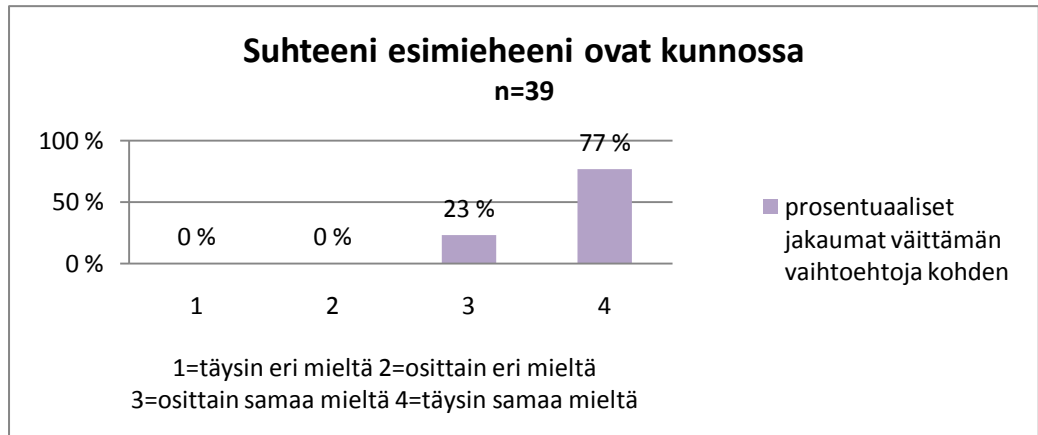
**"Esimieheni kohtelee kaikkia tasa-arvoisesti"** -väittämästä oli 2,5 % täysin eri mieltä, 2,5 % osittain eri mieltä, 35 % osittain samaa mieltä ja 57,5 % täysin samaa mieltä.

**"Esimieheni on kiinnostunut hyvinvoinnistani"** -väittämästä oli 12,5 % osittain eri mieltä ja loput osittain tai täysin samaa mieltä.

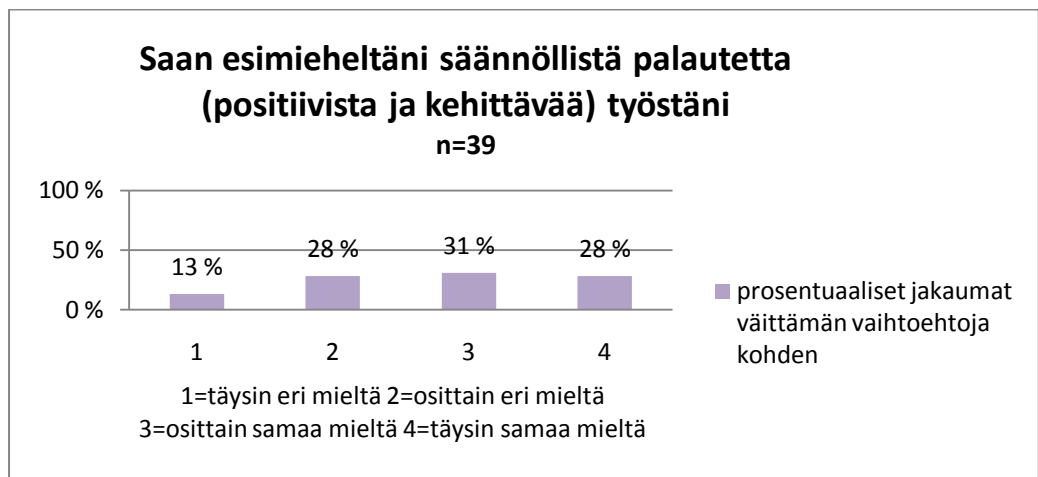
**"Saan esimieheiltäni säännöllistä palautetta (positiivista ja kehittävää) työstäni"** -väittämästä 12,5 % oli täysin eri mieltä, 27,5 % osittain eri mieltä, 30 % osittain samaa mieltä ja 27,5 % täysin samaa mieltä.

**"Esimieheni kannustaa minua riittävästi"** -väittämästä oli 10 % täysin eri mieltä, 10 % osittain eri mieltä, 40 % osittain samaa mieltä ja 37,5 % täysin samaa mieltä. **"Saan tarvittaessa apua esimieheiltäni"** -väittämästä oli vastaajista 10 % osittain eri mieltä, 32,5 % osittain samaa mieltä ja 55 % täysin samaa mieltä.





Kuvio 9. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet väittämästä "Suhteeni esimieheeni ovat kunnossa".



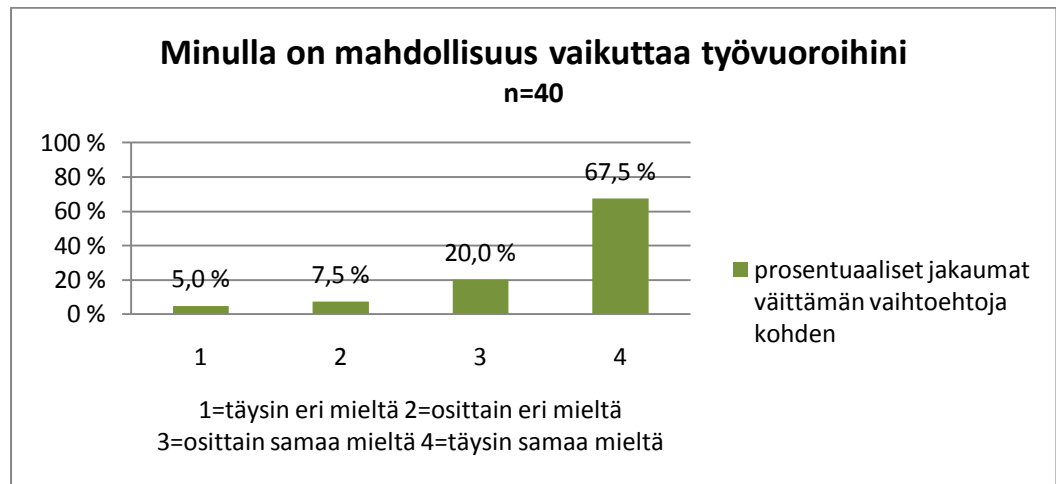
Kuvio 10. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet väittämästä "Saun esimieholtäni säännöllistä palautetta (positiivista ja kehittävää) työstäni".

Esimiestyöskentelyä koskevaan avoimeen ja vapaaehtoiseen kysymykseen, olivat työntekijät vastanneet: "hyvä esimies!", "Kalle :)", "On tärkeää että esimieheen on helppo pitää yhteyttä.", "lähin esimieheni arvioinnissa on Kalle Teliranta".

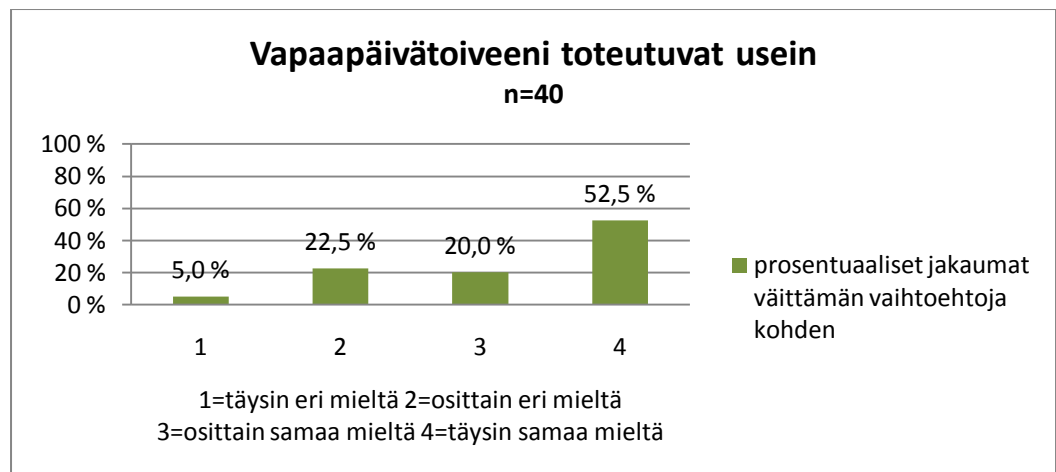
## 6.6 Työvuorosuunnittelu

**"Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihini"** -väittämästä 5 % oli täysin eri mieltä, 7,5 % osittain eri mieltä, 20 % osittain samaa mieltä ja 67,5 % täysin samaa mieltä.

**"Vapaapäivätoiveeni toteutuvat usein"** -väittämästä 27,5 % oli täysin tai osittain eri mieltä ja loput 72,5 % osittain tai täysin samaa mieltä.



Kuvio 11. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet väittämästä "Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihini".



Kuvio 12. Kyselyyn vastanneiden mielipiteet väittämästä "Vapaapäivätoiveeni toteutuvat usein".

## 6.7 Lopuksi

Työhyvinvointikyselyyn vastanneista 72,5 % kokee tekevänsä sopivasti ja 27,5 % liikaa töitä.

Avoimeen kysymykseen "Mielipiteesi tästä kaudesta muutamalla sanalla" vastasi suuri osa työntekijöistä myös sanallisesti.

Tarjoilija 1: "hyvä kausi, mahtava porukka, kiirettä piti! :)"

Tarjoilija 2: "Jos mentäisiin ilman tuplabuukkauksia, asiat voisivat olla melkein hyvin. Ja jos tavarat korjattaisiin, eikä mikään olisi rikki, asiat olisivat loistavasti!"

Tarjoilija 3: "Kiirettä piti... mutta hienosti vedettiin kausi läpi... Työtiimi -> se toimi... :)"

Tarjoilija 4: "Rankka ja työteliäs helteen kera, mutta myös antoisa ja sain uusia ystäviä."

Tarjoilija 5: "kiireinen ja hikinen, olemme hoitaneet asiat mielestäni 8½ arvoisesti"

Tarjoilija 6: "Kiirettä ollut tuplasti viime kesään verrattuna, helle verottanut voimia. Mutta tulosta on tehty :)"

Tarjoilija 7: "Ihan hyvinhän se meni vaikka kiirettä piisasi :) Ja mukavaa oli (useimmiten)."

Tarjoilija 8: "rankka kesä, ei fyysisesti vaan lievän stressaamisen ja kuumuuden vuoksi".

Matruusi 1: "hienosti sujunut kausi tähän mennessä, sopivasti kehitystä viime kauteen peilaten"

Matruusi 2: "Kiirettä on pitänyt, mutta hyvällä porukalla ollaan pärjätty"

Matruusi 3: "aivan upea"

Matruusi 4: "mukavia ihmisiä töissä".

Kokki 1: "Työ vastasi täysin ensivaikutelmaa jonka sain helmikuussa."

Kokki 2: "varmaan paras kausi jonka olen tehnyt"

Kokki 3: "OK! Kehitettävää löytyy..."

Kokki 4: "kiireinen, mutta hauskaa on ollut ja kauden voi lopettaa hyvillä mielin".

Kapteeni 1: "ihan jees :)"

Kapteeni 2: "logistinen ajattelu puuttuu toimistolta täysin, muuten hyvä kausi"

Kapteeni 3: "Toimistolla taisi olla liikaa kiireitä.. vaikutti myös laivoihin."

Muu 1: "suppeampi lista"

Muu 2: "kuuma, ihanat työkaverit, + stressiä, töitä, töitä, töitä"

Muu 3: "suppeampi ruokalista"

Muu 4: "Erinomainen juttu"

Muu 5: "hektinen & stressaava, myöskin hauska ja vaihteleva"

Muu 6: "Hyvin meni, koska hyvä henkilökunta, hyvä kausi muutenkin (sää)"

Muu 7: "kiireinen, tapahtumarikas"

Muu 8: "parempi kuin 2009"

Muu 9: "Kiire on ollut mutta kyllä sitä välillä saa nauraa ja hauskaa olla :)"

Muu 10: "Ei ole ollut suuria yllätyksiä kumpaankaan suuntaan"

Muu 11: "Tämä kausi oli osittain mahtava ja osittain erittäin stressaava. Seuraavaa kautta ajatellen voisi sen suunnitella jotenkin niin, että kaikki työpisteet toimisivat paremmin yhdessä tiiminä -> tiedon kulku paranisi."

Muu 12: "Paljon hommaa, mutta hyvä työilmapiiri auttaa jaksamaan."

Muu 13: "Kamala kiire ja paljon hommia. Hyvän tiimin ansiosta jäi hyvä fiilis."

## "Uskon hakevani töihin Hopealinja Oy:lle myös seuraavana kautena"

-väittämään ( $n=37$ ) vastasi 67,5 % 'kyllä', ja loput 'ei'.

Kyselystä saadut perustelut yllämainitun kysymyksen kyllä-vastauksille on kirjoitettu auki alla.

Tarjoilija 1: "Koska viihdyn työssäni. Saa tehdä itse päätöksiä."

Tarjoilija 2: "Pidän työstä ja sen antamasta haasteellisuudesta."

Tarjoilija 3: "Haluan olla osaltani kehittämässä ravintolan toimintaa eteenpäin ja parempaan."

Tarjoilija 4: "Työ on kivasti haastavaa (ei kahta samanlaista päivää!) ja mukavat työkaverit"

Tarjoilija 5: "miksipä ei".

Matruusi 1: "ainutlaatuinen työpaikka, maailmanlaajuisestikin"

Matruusi 2: "työkaverit, hyvä team henki"

Matruusi 3: "hauskaa"

Matruusi 4: "kyllä tätä kesän ihan mielellään tekee"

Matruusi 5: "jos en muuta saa".

Kokki 1: "sesonkityö ja Silver Spirit (ja maisemat)"

Kokki 2: "hyvä palkka ja vapaa toteutus työhöni / vastuuta on"

Kokki 3: "olen ilmoittanut olevani käytettävissä, koen työpaikan mielenkiintoisena ja haastavana ja viihdyn työssäni".

Kapteeni 1: "mukava työ & kivat työkaverit"

Kapteeni 2: "yleensä hyvä työyhteisö, tottumus".

Muu 1: "niin no katsotaan sitten"

Muu 2: "tosin etusijalla tulee olemaan ns. vakinainen työsuhde, jos sellainen jostain ilmaantuu"

Muu 3: "Työ on sinänsä mielekästä, haittana vain kiire ja työn määrä. Jos väkeä olisi enemmän ja työvälineet (ohjelmistot jne.) nykyaikaisempia, työnteko helpottuisi ja olisi mukavampaa. Tulossa parannusta...",

Muu 4: "yhä edelleen työkaverit ja työtehtävien vaihtelevuus"

Muu 5: "sopii elämäntilanteeseen"

Muu 6: "kiva työpaikka & työkaverit"

Muu 7: "Mielenkiintoinen työ ja mahtava porukka."

Ei-vastauksen kysymykseen antaneita oli vähemmän ja perusteet ovat alla.

Tarjoilija 1: "ehkä"

Tarjoilija 2: "ei voi vielä tietää missäpäin maailmaa ensi kesänä menee :D"

Tarjoilija 3: "en osaa sanoa; riippuu olenko samalla alalla töissä ensi kesänä."

Tarjoilija 4: "En tiedä. Ensi kesä on avoin vielä. Muutan paikkakunnalta pois." Tarjoilija 5: "yritän etsiä muita kuin ravintola-alan töitä".

Matruusit, kokit, tai kapteenit eivät perustelleet ei-vastauksiaan.

Muu 1: "olen opiskelemassa :)"

Muu 2: "ehkä, en tiedä viel"

Muu 3: "haluan saada oman alan töitä, mutta muuten voisin ehkä hakea. Syy miksi en hakisi on yrityksen huono organisointikyky."

Muu 4: "Suunnitelmissa lähteä ulkomaille ensi kesänä."

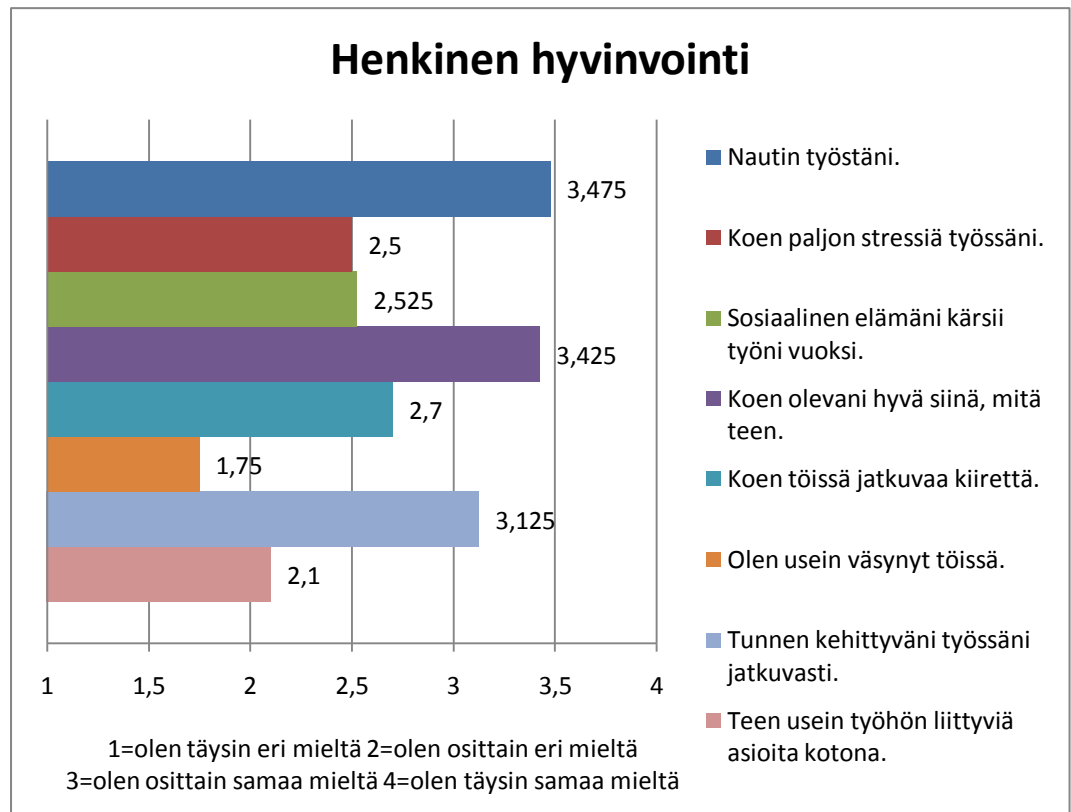
Muu 5: "Palkanmaksuepäselvyyksistä jäi ”paha maku suuhun”.

## 7 YHTEENVETO

### 7.1 Tulosten analysointia ja pohdintaa

Työntekijöiden vaihtuvuus aiemmasta kaudesta on vain 35 %, eli 65 % on ollut aiemmin töissä yrityksessä ja päättänyt erinäisistä syistä hakeutua yritykseen uudelleen. Sairauspoissaolot puhuvat myös hyvää työntekijöiden työhyvinvoinnista. Tosiasia, että 40:stä työhyvinvointikyselyyn vastanneesta 36 (90 %) ei ole ollut sairauslomalla työkauden aikana päivääkään, viittaa sekä työhyvinvointiin että sitoutuneisuuteen yrityksessä.

Työ ja työolot -teema herätti paljon ristiriitaa väittämien ja niiden vastausten välille. "Koen fyysisen työkuuntani hyväksi" -väittäjä sai keskiarvokseen 3,65, mikä oli korkein tämän teeman väittämien keskiarvoista. Muut väittämät, joissa mietitään työympäristöä ja eri tekijöitä siellä, saivat selkeästi keskiarvoa alemmat arviot: 2,25–2,88. Tämä ehkä osiltaan kuvastaa sitä, kuinka ainutlaatuiset ja muista poikkeavat työympäristöt Suomen Hopealinja Oy työntekijöilleen tarjoaa sekä hyvässä että pahassa. Erityisesti työergonomiaa kritisoiin tämän teeman puitteissa, mikä näkyy myös vapaaehtoisissa sanallisissa vastauksissa.

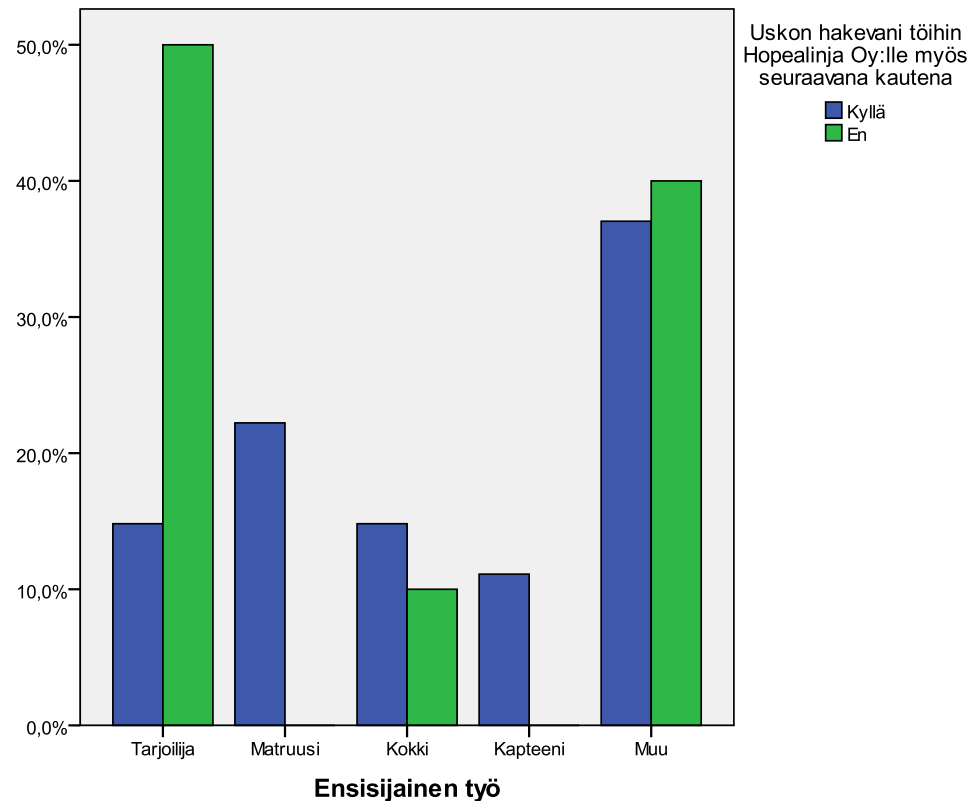


Kuvio 13. Henkinen hyvinvointi -teeman väittämien vastausten lasketut keskiarvot (n=40).

Henkisen työhyvinvoinnin väittämät, jotka mittasivat työstä saatavaa nautintoa ja itsearvostusta työssä, saivat keskiarvoltaan parhaimmat arviot työntekijöiltä. Huomattavaa kuitenkin oli lukema siitä, kuinka moni koki jatkuvaa kiirettä työssä. Tämä ehkä selittyy kausityön piirteillä: koska työtahdin määräävät asiakasvirrat ja sääolot, ja kausi 2010 oli lämmin ja asiakasmäärältään suuri yrityksessä, saivat työntekijät tuntea tämän jokapäiväisessä työssään kiireenä.

Tutkimukseni tulokset antavat myös näyttöä sille, että asiakaspalvelutyössä ihmissläheisyys ja työyhteisön toimivuus koetaan tärkeäksi. Erityisen hyvät arvioinnit kausityöntekijät ovat antaneet tutkimuksessa työyhteisön toimivuudelle. Korkeimmat keskiarvot (kokonaisuutena 3,42/4) sai tämä teema työhyvinvointikyselyssä. Erityisesti "Tulen toimeen työtovereideni kanssa" -väittämän (kuvio 7.) kanssa oltiin samaa mieltä, keskiarvoksi tuli 3,83. Alhaisimman keskiarvon väittämistä sai "Tiedon kulku on työpaikallani onnistunutta" (kuvio 8.) keskiarvolla 2,5, mikä poikkesi keskiarvona hyvin monesta muustakin väittämästä. Työilmapiirin hyvyyteen, avunsaantiin

työtovereilta ja työssä viihtymiseen oltiin erittäin tyytyväisiä (keskiarvotulokset välillä 3,38 ja 3,83).



Kuvio 14. ”Uskon hakevani töihin Hopealinja Oy:lle myös seuraavana kautena” -vastaukset jaoteltu työnkuvien mukaan (n=39).

Kysyttäessä kuinka moni harkitsee hakevansa seuraavana kautena Suomen Hopealinja Oy:lle töihin, vastasi 67,5 % kyselyyn vastanneista kyllä ja loput ei (tai ehkä, sillä tuloksia purkaessa "ehkä"-vastaukset laskettiin mukaan "ei"ksi). Tämä kertoo yrityksen vetovoimaisuudesta ja työhyvinvoinnista paljon, sillä vaihtuvuusprosentti on yksi yleisimpiä työhyvinvoinnin mittareita.

Huomattavaa tuloksissa on jakauma niistä, jotka eivät aio hakea yritykseen töihin seuraavana kautena: heistä 50 % on tarjoilijoita ja noin 40 %:lla on työnimikkeenään joku muu (kuvio 14). Tämä selittyy osittain avoimilla vastauksilla, jotka viittaavat siihen, että moni harkitsee alanvaihdosta, sekä osittain sillä, että erityisesti tarjoilijoista suuri osa kokee paljon stressiä työssään.



## 7.2 Kehittämissuhteita

Tulokset osoittavat erityisesti tiedonkulussa, kiireen kokemisessa, palautteen saamisessa esimiehiltä ja työergonomiassa olevan parantamisen varaa.

Tiedonkulun toiminta on kenties suurin näistä ongelmista, ja se on otettava erityisesti huomioon kauden toimintatapoja suunniteltaessa. Sen tärkeyden korostaminen ja onnistumisen etukäteissuunnittelu saisivat myös työntekijät ottamaan tiedon jakamisen huomioon yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa.

Kiireen kokemisesta jokapäiväisessä työssä voisi helpottaa se, että ennen kautta rekrytoitaisiin tarpeeksi henkilökuntaa toimipisteisiin, erityisesti tarjoilijoita, sillä juuri he kokevat työssään eniten jatkuvaa kiirettä. Näin töitä saataisiin jaettua tarpeeksi ja kiire jakaantuisi suuremmalla määrällä työntekijöitä vähentäen sen painetta henkilöä kohden.

Esimiesten kohdalla palautteen antamisen tärkeyttä on syytä korostaa. Jo mahdollisilla perehdytyspäivillä esimiehille voisi painottaa sitä, kuinka palautteenanto on syytä ottaa osaksi päivittäisiä toimia, ja työntekijöitä olisi kehitettävä antamalla sekä positiivista että korjaavaa palautetta. Palautteen antamisen olisi syytä olla luonnollinen tilanne, ja positiivinen palaute on annettava muiden kuullen ja korjaava palaute kahden kesken.

Koen töissä jatkuvaa  
kiirettä

olen täysin eri mieltä  
olen osittain eri mieltä

olen osittain samaa mieltä  
olen täysin samaa mieltä

## Ensisijainen työ

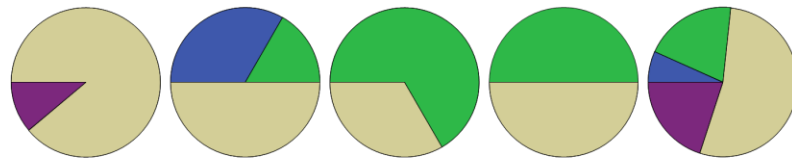
Tarjoilija

Matruusi

Kokki

Kapteeni

Muu



Kuvio 15. ”Koen töissä jatkuvaa kiirettä” -vastaukset jaoteltu työnkuvien mukaan (n=40).

Työergonomia saattaa olla työympäristön ainutlaatuisuuden vuoksi hankalin asia parantaa. Koska rajalliset tilat eivät anna mahdollisuutta tehdä minkälaisia muutoksia tahansa, pieniinkin asioihin ja työntekijöiden kuulemiseen on syytä kiinnittää huomiota. Työhyvinvointitutkimuksen vastauksissa toistuivat yksinkertaiset asiat, kuten kuumuudesta ja huonoista tuoleista kärsiminen. Tuulettimet sekä uudet tuolit toimipisteessä toisivat työntekijälle tunteen, että hänet on otettu huomioon: pienilläkin asioilla voi vaikuttaa kokonaisyhyvinvointiin työssä, jos ei suuriin muutoksiin ole mahdollisuutta.

## LÄHTEET

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Juuti, P. 2010. Työhyvinvoinnin strategia - mitä sillä tarkoitetaan? teoksessa Työhyvinvoinnin johtaminen (toim.) Suutarinen, M. & Vesterinen, P-L. Otava, Keuruu.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia, M., Ketola, R. 2009, Palvelualojen työolot ja hyvinvointi, Työympäristön raporttisarja 43, Helsinki: Työterveyslaitos 2009.

Karppanen, K. 2006. Esimiestyö ja työhyvinvointi, teoksessa Työhyvinvointi ja esimiestyö (toim.) Vesterinen, P. Helsinki: WSOY.

Kauko-Valli, S. & Koironen, M. 2010. Työnilo ja henkinen työhyvinvointi, teoksessa Työhyvinvoinnin johtaminen (toim.) Suutarinen, M. & Vesterinen, P-L. Keuruu: Otava.

Kielitoimiston sanakirja 1.osa A-K 2006. Jyväskylä: Gummerus.

Lindström, K. 2002. Työyhteisön kehittämisen haasteet, teoksessa Työyhteisön terveys ja hyvinvointi (toim.) Lindström, Kari & Leppänen, Anneli. Helsinki: Työterveyslaitos 2002.

Mamia, T. 2009. Mistä työhyvinvointi syntyy? Teoksessa Työelämä muuttuu, joutaako hyvinvointi? (toim.) Blom, R. & Hautaniemi, A. Helsinki: Gaudeamus.

Nykysuomen sanakirja 2 J-K 2002. Juva: WSOY.

Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo: WSOY.

Pursio, H. 2010. Strategisen työhyvinvoinnin johtamisen käytännön toimintamalli, teoksessa Työhyvinvoinnin johtaminen. (toim.) Suutarinen, M. & Vesterinen, P-L. Keuruu: Otava.

Saarinen, M. 2005. Pätkätyöt: Työnantajan ja palkansaajan opas. Helsinki: Edita.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2005. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:25. Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta. Helsinki: Yliopistopaino.

Suutarinen, M. 2010. Työhyvinvoinnin organisointi. Teoksessa Työhyvinvoinnin johtaminen. (toim.) Suutarinen, M. & Vesterinen, P-L. Keuruu: Otava.

## ELEKTRONISET LÄHTEET

Böhnke, P. 2005. First European Quality of Life Survey: Life satisfaction, happiness and a sense of belonging. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Suomen Hopealinja Oy. 2010. Yritys. [viitattu 20.9. 2010]. Saatavissa: <http://www.hopealinja.fi/sivut/yritys.html>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Työhyvinvointi perustuu yhteistyöhön. [viitattu 3.10.2010] Saatavissa: <http://www.stm.fi/tyosuojelu/tyohyvinvointi>.

Tilastokeskus. 2010. Palkansaajat työsuhteen tyyppin mukaan (%) 2010/08 - 2009/08. [viitattu 3.10.2010] Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/tyti/2010/08/tyti\\_2010\\_08\\_2010-09-21\\_tau\\_013\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tyti/2010/08/tyti_2010_08_2010-09-21_tau_013_fi.html).

Parent-Thirion, A., Fernández Macías, E., Hurley, J. & Vermeulen, G. 2007.  
Fourth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Office for Official  
Publications of the European Communities [viitattu 27.9.2010]  
Saatavissa: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>.

OECD. 2009. Society at a Glance, OECD Social Indicators. [viitattu 28.9.2010]  
Saatavissa:  
<http://www.sourceoecd.org/pdf/societyataglance2009/812009011e-01.pdf>.

Räsänen, P. 2010. Re: VS: tervehdys johtajalle ja muutamia kysymyksiä  
yrityksestä liittyen opinnäytetyöhöni [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Malinen, T.  
Lähetetty 25.9.2010.

Teliranta, K. 2010. Re: kysymyksiä yrityksen asioista opinnäytetyöhöni  
[sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Malinen, T. Lähetetty 24.9.2010.

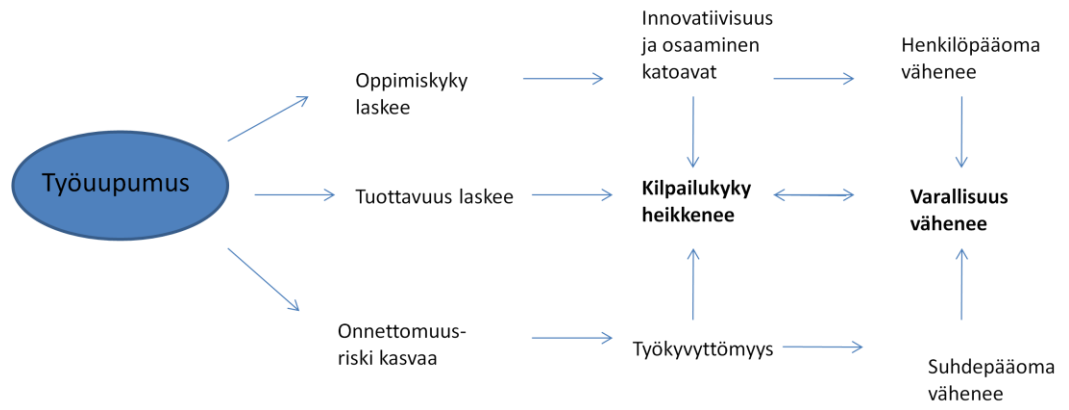
#### SUULLINEN LÄHDE

Haastattelu 22.10.2010, aiheena kausityö Suomen Hopealinja Oy:ssä.  
Haastateltavina Kalle Teliranta ja Pekka Räsänen.

## LIITTEET

Liite 1: Työuupumuksen seuraukset

Liite 2: Työhyvinvointikysely



### Työuupumuksen seuraukset

Hyvä Suomen Hopealinja Oy:n tai Runoilijan tien työntekijä!

Suomen Hopealinja Oy on kiinnostunut henkilöstönsä hyvinvoinnista työssään. Tämä kysely toteutetaan, jotta pystytään arvioimaan työhyvinvoinnin nykytilaa ja saamaan selville mitkä asiat ovat hyvin ja mitkä puolestaan tarvitsevat kehittämistä. Tuloksia tullaan käyttämään hyödyksi yrityksen toimintaa kehitettäessä.

”Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä ja työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä.” (Ojala & Ahonen 2003)

Jotta työhyvinvointia voidaan edistää, on tärkeää että jokainen työntekijä vastaa tähän kyselyyn.

Työhyvinvointikyselyn vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, eikä henkilöllisyyttäsi missään vaiheessa yhdistetä antamiisi tietoihin. Kyselytulokset tullaan esittämään taulukoina ja lukuina niin, etteivät yksittäiset vastaajat ole tunnistettavissa. Ainoastaan kyselyn tekijä tulee käsittelemään lomakkeita. Tutkimustulokset puretaan syksyn aikana ja toimitetaan tuolloin Suomen Hopealinja Oy:lle.

Tämä työhyvinvointitutkimus on osa opinnäytetyötäni Lahden ammattikorkeakoulun Matkailun alalle.

Kiitän jo etukäteen vastauksista ja siitä, että osallistut Hopealinja Oy:n kehittämiseen normaalin työpanoksesi lisäksi!

Terveisin,

Tiina Malinen  
(M/S Tampere)  
tiina.malinen@lpt.fi



TYÖHYVINVOINTIKYSELYSUOMEN HOPEALINJA OY:N JA RUNOILIJAN TIEN TYÖNTEKIJÖILLE

Kyselytutkimus koostuu taustakysymyksistä, monivalintakysymyksistä ja vapaaehtoisista avoimista kysymyksistä, ja kyselyyn vastaaminen kestää 10-15 minuuttia. On tärkeää, että vastaat jokaiseen kysymykseen omien kokemustesi mukaisesti. Lue kysymykset huolellisesti ja valitse kussakin kysymyksessä vain yksi vaihtoehto.

Jokaisen aihealueen jälkeen on mahdollisuus kirjoittaa lisäkommentteja yllämainituista kysymyksistä.

Kiitos.

A) Taustatiedot

1. Sukupuoli  Nainen  Mies
2. Ikä  <20  21–31  32–42  43>
3. Toimipiste  Laiva  Ravintola  
 Toimisto  Lippukoppi/kioski
4. Ensisijainen työni  Tarjoilija  Kapteeni  
 Matruusi  Muu  
 Kokki
5. Toimin esimiesasemassa  Kyllä  En
6. Oletko työskennellyt Hopealinja Oy:ssä aiempina kausina?  Kyllä  
 En, tämä on ensimmäinen kauteni.

6.1. Jos vastasit kyllä, kuinka mones kausi tämä on? \_\_\_\_\_

6.2. Mitkä seikat saivat sinut hakemaan uudelleen töihin yritykseen? \_\_\_\_\_

7. Tunnen työehtosopimukseni (TES) ja tiedän oikeuteni.  Kyllä  
 En

8. Olen ollut sairaslomalla tämän kauden aikana \_\_\_\_\_ päivää.

Kiitos osallistumisestasi työhyvinvointikyselyyn!

**B) Työ ja työolot****MITEN KOET SEURAAVIEN VÄITTEIDEN PITÄVÄN PAIKKANSA OMASSA TYÖYKSIKÖSSÄSI TAI TYÖSSÄSI?**

1= olen täysin eri mieltä 2=olen osittain eri mieltä 3=olen osittain samaa mieltä 4=olen täysin samaa mieltä

	1	2	3	4
9. Koen fyysisen työkuuntani hyväksi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Käytössäni olevat työmenetelmät ja -välineet ovat toimivat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ergonomiset tekijät on huomioitu työpaikallani hyvin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Työturvallisuuteen on kiinnitetty tarpeeksi huomiota työyksikössäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Mahdollisuuteni taukoihin työpäivän aikana ovat hyvät.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vapaat kommentit aiheesta työ ja työolot: \_\_\_\_\_

\* \* \* \* \*

**C) Henkinen työhyvinvointi****MITEN KOET SEURAAVIEN VÄITTEIDEN PITÄVÄN PAIKKANSA OMASSA TYÖYKSIKÖSSÄSI TAI TYÖSSÄSI?**

1= olen täysin eri mieltä 2=olen osittain eri mieltä 3=olen osittain samaa mieltä 4=olen täysin samaa mieltä

	1	2	3	4
14. Nautin työstäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Koen paljon stressiä työssäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Sosiaalinen elämäni kärsii työni vuoksi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Koen olevani hyvä siinä, mitä teen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Koen töissä jatkuvaa kiirettä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Olen usein väsynyt töissä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Tunnen kehittyväni työssäni jatkuvasti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kiitos osallistumisestasi työhyvinvointikyselyyn!

21. Teen usein työhön liittyviä asioita kotona.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Vapaat kommentit aiheesta henkinen työhyvinvointi: \_\_\_\_\_

\* \* \* \* \*

#### **D) Työyhteisön toiminta**

#### ***MITEN KOET SEURAAVIEN VÄITTEIDEN PITÄVÄN PAIKKANSA TYÖPAIKALLASI?***

**1= olen täysin eri mieltä 2=olen osittain eri mieltä 3=olen osittain samaa mieltä 4=olen täysin samaa mieltä**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
22. Tulen toimeen työtovereideni kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Työpaikkani työilmapiiri on hyvä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Työyksikössäni jokainen tietää tehtävänsä ja vastualueensa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Mahdolliset ongelmatilanteet ratkotaan puhumalla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Tiedon kulku työpaikallani on onnistunutta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Saan tarvittaessa apua työtovereiltani.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Työpaikallani suhtaudutaan työtä koskeviin kehitysehdotuksiin hyvin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Töihin on aina mukava tulla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Työpaikallani ei kiusata ketään. (kiusaaminen=syrjiminen, nimittely, vähättely)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vapaat kommentit aiheesta työyhteisön toiminta: \_\_\_\_\_

\* \* \* \* \*

**E) Esimiestyöskentely**

**1= olen täysin eri mieltä 2=olen osittain eri mieltä 3=olen osittain samaa mieltä 4=olen täysin samaa mieltä**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
31. Esimieheni on ammattitaitoinen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Suhteeni esimieheeni ovat kunnossa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Esimieheni tiedottaa asioista avoimesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Esimieheni kohtelee kaikkia tasa-arvoisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Esimieheni on kiinnostunut hyvinvoinnistani.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Saan esimieheltä säännöllistä palautetta (positiivista sekä kehittävää) työstäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Esimieheni kannustaa minua riittävästi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Saan tarvittaessa apua esimieheltäni.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vapaat kommentit aiheesta esimiestyöskentely \_\_\_\_\_

---

\* \* \* \* \*

**F) Työvuorosunnittelu**

**1= olen täysin eri mieltä 2=olen osittain eri mieltä 3=olen osittain samaa mieltä 4=olen täysin samaa mieltä**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
39. Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Vapaapäivätoiveeni toteutuvat usein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* \* \* \* \*

Kiitos osallistumisestasi työhyvinvointikyselyyn!

**G) Lopuksi**

41. Teen mielestäni töitä:  liian vähän  sopivasti  liikaa

42. Mielipiteesi tästä kaudesta muutamalla sanalla: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

43. Uskon hakevani töihin Hopealinja Oy:lle myös seuraavana kautena:  Kyllä

En

Perustelu \_\_\_\_\_