

**OPINNÄYTETYÖ**

**EVELIINA IKONEN**

**HELI SILIÄMAA**

**2011**

**”MUKAVAT TYÖKAVERIT,  
RENTO MEININKI”**

**Työtyytyväisyys Rovaniemen keskustan alueen  
à la carte -ravintoloissa**



**Rovaniemen  
ammattikorkeakoulu**  
University of Applied Sciences  
LUC

**HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN  
KOULUTUSOHJELMA  
RESTONOMI**

---

<b>Tekijä</b>	Eveliina Ikonen Heli Siliämaa	<b>Vuosi</b>	2011
<b>Toimeksiantaja Työn nimi</b>	Palvelualojen ammattiliitto ”Mukavat työkaverit, rento meininki” Työtyytyväisyys Rovaniemen keskustan alueen à la carte - ravintoloissa		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	63 + 2		

---

Tässä opinnäytetyössä on selvitetty työtyytyväisyyttä sekä työilmapiiriä Rovaniemen keskustan alueella sijaitsevissa à la carte -ravintoloissa. Tavoitteena on ollut selvittää ravintolatyöntekijöiden työtyytyväisyyden nykytilaa; mihin asioihin työntekijät ovat tyytyväisiä/tyytymättömiä työpaikoillaan, mitkä asiat vaikuttavat työpaikan ilmapiiriin sekä miten työtyytyväisyyttä ja työilmapiiriä voitaisiin vielä kehittää Rovaniemen keskustan alueen à la carte -ravintoloissa.

Teoriaperustassa on ensin avattu työhyvinvoinnin käsitettä, mihin työtyytyväisyys ja työilmapiiri olennaisesti liittyvät. Sen jälkeen on käsitelty työtyytyväisyyteen liittyviä teorioita sekä tyytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä, sekä ilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä. Työtyytyväisyystutkimus on toteutettu syksyllä 2011 yhdeksässä Rovaniemen keskustan alueella sijaitsevassa à la carte -ravintolassa. Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, ja aineistonkeruun välineenä on käytetty työtyytyväisyyttä mittaavaa kyselylomaketta. Kyselylomake sisälsi monivalintakysymyksiä sekä muutaman avoimen kysymyksen. Vastausten pohjalta on laadittu peruskaavioita sekä ristiintaulukointeja.

Tehdyn selvityksen mukaan Rovaniemen keskustan alueen à la carte -ravintoloissa ollaan tyytyväisiä työilmapiiriin sekä melko tyytyväisiä työyhteisöön. Vastauksista kävi ilmi, että vastaajista suurin osa on todella tyytyväisiä työpaikoilla työporukkaan. Selvityksessä ilmeni joitakin asioita mihin ei oltu tyytyväisiä. Työntekijät toivoisivat esimerkiksi tukea harrastus- ja virkistystoimintaan.

Avainsana(t) Työtyytyväisyys, työilmapiiri, à la carte -ravintola

<b>Author</b>	Eveliina Ikonen Heli Siliämaa	Year	2011
<b>Commissioned by</b>	Service Union United PAM		
<b>Subject of thesis</b>	"Nice colleagues, a casual atmosphere" Job Satisfaction in à la carte Restaurants in the Centre Area of Rovaniemi		
<b>Number of pages</b>	63 + 2		

---

The objective of this thesis was to study the job satisfaction and working environment in à la carte restaurants in the centre area of Rovaniemi. The purpose was to clarify up the present situation of job satisfaction of restaurant workers; what kind of issues the employees are satisfied or dissatisfied with in their work, what issues have an impact on the working environment and how job satisfaction and working environment could be further develop in à la carte restaurants in the centre area of Rovaniemi.

In the theory, the concept of well-being was clarified first and the theories of job satisfaction and factors causing dissatisfaction as well as factors affecting the working environment were discussed. The job satisfaction survey was realized in nine à la carte restaurants in the centre area of Rovaniemi in autumn 2011. The research method was quantitative and the data was collected with a job satisfaction questionnaire. The questionnaire included multiple choice questions and a few open ended questions. On the basis of the answers were compiled.

According to the analysis, employees are satisfied with the atmosphere and quite satisfied with the work community in à la carte restaurants in the centre area of Rovaniemi. It became clear from the replies that the most of the respondents are really satisfied with the work community. Also some reasons for dissatisfaction could be found in the replies. Employees would like to receive support for their hobbies and recreational activities.

Key words            job satisfaction, atmosphere at work, à la carte restaurant

SISÄLTÖ	
TIIVISTELMÄ	
ABSTRACT	
<b>KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO .....</b>	<b>1</b>
<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>2</b>
<b>2 TYÖHYVINVOINTI.....</b>	<b>5</b>
2.1 TYÖHYVINVOINNIN MÄÄRITTELYÄ .....	5
2.2. TYÖN MIELEKKYYS JA TYÖN ILO .....	8
2.3 TYÖN IMU.....	9
2.4 TYÖILMAPIIRIN MERKITYS .....	10
2.5 ILMAPIIRIN OSA-ALUEET .....	11
2.5.1 Avoimuus.....	11
2.5.2 Viestintä ja palaute .....	12
2.5.3 Johtaminen ja turvallisuuden tunne.....	13
2.5.4 Viihtyvyystekijät ja virkistystoiminta.....	14
2.5.5 Työ itse .....	15
<b>3 TYÖTYTYVÄISYYS.....</b>	<b>17</b>
3.1 TYÖTYTYVÄISYYTTÄ AIHEUTTAVIA TEKIJÖITÄ .....	17
3.1.1 Tyytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä .....	18
3.1.2 Työtyytyväisyyden mittaaminen.....	20
3.1.3 Yhteenvedo työhyvinvoinnin sekä työtyytyväisyyden käsitteistä.....	22
<b>4 TYÖTYTYVÄISYYSKYSELY .....</b>	<b>24</b>
4.1 PROESSIN JA MENETELMÄN KUVAUS.....	24
<b>4.2 TUTKIMUSTULOKSET.....</b>	<b>26</b>
4.3 VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT .....	26
4.4 KOULUTUSTAUSTA JA TYÖKOKEMUS .....	28
4.5 VASTAAJIEN NYKYINEN TYÖ .....	30
4.6 TYÖTYTYVÄISYYS .....	32
4.7 POISSAOLOT, KUORMITTAVUUS JA STRESSI .....	35
4.8 TYÖPAIKAN ILMAPIIRI.....	38
4.9 JOHTAMINEN JA TIEDOTTAMINEN TYÖPAIKALLA .....	41
4.10 RISTIINTAULUKOINTEJA .....	44
4.11 AVOINTEN KYSYMYSTEN ANALYSOINTIA.....	49
4.11.1 Näkemyksiä harrastus- ja virkistystoiminnasta .....	49
4.11.2 Näkemyksiä omasta työpaikasta .....	51
4.11.3 Tyytyväinen työyhteisö ja työtyytyväisyyden kehittäminen.....	52
<b>5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA.....</b>	<b>53</b>
5.1 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ.....	53
5.2 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA.....	56
<b>6 POHDINTA.....</b>	<b>58</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>61</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>64</b>

## KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Ikäjakauma.....	27
Kuvio 2. Sukupuoli .....	27
Kuvio 3. Vastaajien koulutustausta .....	28
Kuvio 4. Työsuhde.....	28
Kuvio 6. Työskentelyaika nykyisessä työpaikassa .....	30
Kuvio 7. Työpiste nykyisessä työpaikassa .....	31
Kuvio 8. Unelma-ammatti .....	31
Kuvio 12. Stressi, uupumus ja työpaikkakiusaaminen.....	36
Kuvio 13. Työn fyysinen - ja henkinen kuormittavuus .....	37
Kuvio 14. Työyhteisön ilmapiiriä koskevia väittämiä.....	38
Kuvio 15. Työyhteisön ilmapiiriä koskevia väittämiä.....	39
Kuvio 17. Mitä kautta tieto kulkee työyhteisössäsi? .....	42
Kuvio 18. Kaipaisitko lisää tiedottamista työyhteisössäsi? .....	43
Kuvio 19. Työn henkistä kuormittavuutta verrattu sali- ja keittiötyöntekijöiden kesken .....	44
Kuvio 20. Työn fyysistä kuormittavuutta verrattu Sali- ja keittiötyöntekijöiden kesken .....	45
Kuvio 21. Ikäluokat+ työskenteletkö unelma-ammattissasi .....	46
Kuvio 22. Työkokemus ravintola-alalta sekä työskenteletkö unelma-ammattissasi. .	47
Kuvio 23. ”Tunnen tyytyväisyyttä työtäni kohtaan” verrattu vastaajien koulutustaustaan .....	48
Kuvio 24. ”Toivoisitko saavasi enemmän tukea harrastus- ja virkistystoimintaan, ja jos toivoisit, niin minkälaista?” .....	50
Kuvio 25. ”Miten positiivinen kuva mielestäsi työpaikastasi on talon ulkopuolella? (Esim. asiakkaiden tai mahdollisten uusien työntekijöiden näkökulmasta) .....	51
Taulukko 1. Yhteenveto työhyvinvoinnin, työtyytyväisyyden sekä ilmapiirin keskeisistä käsitteistä.....	23

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössämme selvitämme työtyytyväisyyttä ravintola-alalla. Työtyytyväisyys käsittää mm. työn sisällön, työtehtävät sekä sen, kokeeko työntekijä saavansa itse vaikuttaa tarpeeksi työnsä sisältöön. Tyytymättömyystekijöitä puolestaan ovat tehtävänimikkeeseen, työaikaan, palkkaan, asemaan työssä sekä työilmapiiriin vaikuttavat tekijät, joita käsittelemme myös opinnäytetyössämme.

Kiinnostus aihetta kohtaan nousi omien työkokemustemme kautta. Olemme huomanneet, että työpaikoilla käydään keskusteluja työmotivaatiosta ja jaksamisesta. Työtyytyväisyyttä käsitellään paljon mediassa, kuten stressin ja sairauspoissaolojen määrien muodossa. Miten työtyytyväisyyttä sitten koetaan työpaikoilla, ravintola-alalla? Henkilökunnan työtyytyväisyys ja työilmapiiri on yksi tärkeä osa-alue yrityksen toiminnan kannalta, ja sen pitäisi olla yritykselle yhtä tärkeä asia kuin asiakastyytyväisyyskin ja sen kehittäminen. Hyvä työilmapiiri ja työoloihinsa tyytyväinen henkilökunta näkyy suoraan asiakkaille ja vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen, kun taas päinvastoin huono ilmapiiri näkyy myös asiakkaille.

Aihe on mielestämme ajankohtainen ja tämän selvityksen kautta halusimme herättää ajatuksia ja keskustelua työtyytyväisyydestä ja sen ylläpitämisestä sekä kehittämisestä työpaikalla. Koemme myös, että tästä työstä on meille hyötyä tulevaisuudessa työskennellessämme mahdollisesti ravintola-alan esimiestehtävissä.

Tarkoituksenamme oli selvittää ravintola-alan suorittavan tason työntekijöiden työtyytyväisyyttä Rovaniemen keskustan alueella. Toimeksiantajana toimi Palvelualojen ammattiliitto, PAM, johon majoitus- ja ravitsemisalalan työntekijät voivat järjestäytyä. PAMin jäseniä työskentelee lisäksi myös mm. vähittäiskaupassa ja vartiointialalla. PAMilla on jäseniä reilu 220 000 vuonna 2011. (PAM 2011.)

Opinnäytetyössämme selvitämme, mitkä asiat vaikuttavat siihen, että

työntekijät ovat tyytyväisiä työssään, sekä mitkä seikat vaikuttavat työpaikan ilmapiiriin. Teoriaperustassa selvitämme työtyytyväisyyttä, työtytymättömyyttä ja työilmapiiriä. Avaamme myös työhyvinvoinnin käsitettä, sillä se liittyy läheisesti työtyytyväisyyden ja työilmapiirin käsitteisiin. Tähän osioon saimme tietoa kirja- sekä Internet-lähteistä. Empiiristä aineistoa keräsimme kyselylomakkeen avulla.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää Rovaniemen keskustan alueen à la carte – ravintoloiden työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja työilmapiiriä työpaikoilla. Tutkimusongelmat, joihin haimme vastauksia ovat:

1. Mihin asioihin Rovaniemen keskustan alueella sijaitsevat à la carte – ravintoloiden työntekijät ovat tyytyväisiä/tyytymättömiä työpaikoillaan?
2. Mitkä asiat vaikuttavat työpaikan ilmapiiriin Rovaniemen keskustan alueella sijaitsevissa à la carte – ravintoloissa?
3. Miten työtyytyväisyyttä voitaisiin edistää ja työpaikan ilmapiiriä kehittää Rovaniemen keskustan alueella sijaitsevissa à la carte – ravintoloissa?

Rajasimme tutkimuksemme käsittämään vain Rovaniemen alueen ravintoloita, ja vielä tarkemmin Rovaniemen keskustan alueella sijaitsevia à la carte - ravintoloita, joita on 12 kpl. Osa ravintoloista on ketjuravintoloita, esimerkiksi Restel ja S-ryhmä, ja usea tutkimukseemme kuuluva ravintola sijaitsee hotellin yhteydessä, jotka tarjoavat à la carten lisäksi myös aamiaista ja lounasta. Lisäksi näiden 12 ravintolan joukkoon mahtuu myös muutamia pienempiä yksityisiä à la carte - ravintoloita, joilla kaikilla on oma tyyliinsä. Joukosta löytyy mm. lappilaista keittiötä edustava ravintola sekä myös kreikkalaista ja meksikolaista keittiötä edustavia ravintoloita.

Suomessa työhyvinvointia on selvitetty paljon eri ammattialoilla, ja etenkin sosiaali- ja terveysalalta löytyy paljon työhyvinvointiin liittyvää tutkimustietoa. STM:n asiantuntijaryhmä on vuonna 2005 laatinut julkaisun: Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet. Julkaisun tarkoituksena on ollut tuoda esille työelämän riski- ja kuormitustekijöitä, ja tarkastella työhyvinvointia etenkin terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta.

Raportissa käsitellään työhyvinvointitutkimuksen visioita ja strategiaa 2015 vuoteen asti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005.) Työterveyslaitos on vuonna 2008 laatinut tutkimuksen: Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Tutkimus on tehty yhteistyössä Palvelualojen ammattiliitto PAMin sekä Elinkeinoelämän Keskusliittoon kuuluvien Kaupan liiton, Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n, Kiinteistöpalvelut ry:n sekä Palvelualojen Toimialaliitto ry:n kanssa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää miten palvelualojen työntekijät kokevat joustot, työnsä sisällön ja työympäristön, työilmapiirin, uhka- ja väkivaltatilanteet, tapahtuneet muutokset sekä kehittämistarpeet. Lisäksi tutkittiin, miten nämä työn tekemisen olosuhteet ovat yhteydessä työntekijöiden hyvinvointiin. Tutkimusaineistona on käytetty laajaa postikyselyä. Tutkimuksessa kartoitettiin sairauspoissaolojen lisäksi fyysinen, psyykinen sekä sosiaalinen hyvinvointi sekä työn imu. Tutkimustuloksista käy ilmi, että työhyvinvointiin vaikuttivat toimivat työaikajärjestelyt sekä töiden organisoiminen niin, ettei kiire jatkuvasti haittaa ja että työntekijät ovat selvillä työn keskeisistä tavoitteista ja voivat vaikuttaa omaan työhönsä ja työympäristöönsä. (Kandolin—Tilev—Lindström—Vartia—Ketola 2009, 5.)

Majoitus- ja ravitsemisalalta työhyvinvointiin liittyviä selvityksiä löytyy jonkin verran, mutta lähinnä opinnäytetyötasolla tehtyjä selvityksiä. Olemme tarkastelleet joitakin työtyytyväisyyteen liittyviä opinnäytetöitä. Ensimmäinen opinnäytetyö, mitä olemme tarkastelleet, on liiketalouden koulutusohjelmasta. Teoriaosassa on käsitelty työtyytyväisyyttä. Opinnäytetyön nimi on Työtyytyväisyys yrityksessä X ja sen on tehnyt Masalin Taina. (Masalin 2009.) Toinen työ mitä olemme tarkastelleet on: Työntekijöiden jaksaminen ravintola Pohjanhovissa ja yökerho Lifessä talvisesonkina 2010–2011. Työssä käsitellään mm. työssä jaksamista sekä työhyvinvointia. Työ on tehty vuonna 2011. (Moilanen—Yamgurov 2011.)



## 2 TYÖHYVINVOINTI

### 2.1 Työhyvinvoinnin määrittelyä

Työhyvinvoinnilla tarkoitetaan positiivista työelämän laatua, mutta siihen mahtuu myös stressiä, kunhan se ei kuormita niin paljon, että terveys vaarantuu. Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat työntekijä, johtaminen, työyhteisö sekä koko organisaatio. Työhyvinvointiin positiivisesti vaikuttavia tekijöitä ovat mm. työn imu, työn mielekkyys sekä työn ilo. Lisäksi työhyvinvointiin liittyvät myös perhe, elämäntilanne, sekä muut mahdolliset ulkopuoliset tekijät. Työhyvinvointi syntyy työstä ja sen seurauksista. Ainoat tahot, jotka voivat tuottaa työhyvinvointia, ovat toimiva työyhteisö sekä hyvin tehty työ. Työhyvinvointi on osa organisaation jokapäiväistä elämää, johon vaikuttavat kaikki organisaation jäsenet. (Kaivola—Launila 2007, 128; Suutarinen—Vesterinen 2010, 24; Vesterinen 2006, 8.)

Käsitteenä työhyvinvointi täytyy erottaa työtyytyväisyyden tai työviihtyvyyden käsitteestä. Työtyytyväisyyden ja työviihtyvyyden käsitteet kuvaavat sitä, millaiseksi työntekijät kokevat organisaation, jossa työskentelevät, eli millaista on työskennellä juuri siinä yrityksessä, työyhteisössä ja työtehtävässä. Työhyvinvoinnilla puolestaan tarkoitetaan yrityksen kokonaisvaltaista hyvinvoinnin ja tuloksellisuuden tasapainoa. (Rauramo 2004, 33.)

Työhyvinvointia säätelee lainsäädäntö, joka määrittää erilaisia työn tekemiseen ja organisoimiseen liittyviä vastuita ja velvoitteita. Näitä lakeja ovat:

- Työturvallisuuslaki (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738)
- Työterveyshuoltolaki (Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383)
- Työsopimuslaki (Työsopimuslaki 26.1.2001/55)
- Laki yhteistoiminnasta yrityksissä (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334)

- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609)
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759)
- Vuosilomalaki (Vuosisilomalaki 18.3.2005/162)
- Ammattitautilaki (Ammattitautilaki 29.12.1988/1343)
- Tapaturmavakuutuslaki (Tapaturmavakuutuslaki 20.8.1948/608) (Suutarinen ym. 2010, 16—17; Finlex 2011.)

Työn ja ihmisen välinen suhde on olennainen asia työhyvinvoinnin kannalta. Koska hyvinvointi koostuu koko organisaation muodostamasta kokonaisuudesta, on tärkeää, että kaikki organisaation kokonaisuuden muodostavat osat sopivat toisiinsa ja ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa, sekä joustavat jonkin organisaation osan muuttuessa. (Kaivola ym. 2007, 128.)

Työhyvinvointi on yksi tärkeä yrityksen voimavara ja siihen on syytä panostaa, sillä hyvinvoiva työyhteisö on tuottava työyhteisö. Työhyvinvoinnin avulla parannetaan laatua ja asiakastyytyväisyyttä, ja se vaikuttaa myönteisesti yrityksen imagoon ja työnantajakuvaan haluttuna työpaikkana ja yhteistyökumppanina. Kun henkilökunta voi hyvin, organisaation todelliset voimavarat saadaan parhaiten käyttöön. (Kaivola ym. 2007, 133.)

Kuva ihannetyöstä on luotavissa ihmisen inhimillisten ominaispiirteiden kautta, joita pidetään hyvän työn lähtökohtana. Näitä piirteitä ovat esimerkiksi luontainen aktiivisuus sekä hallinnan, arvostuksen ja mielekkyyden kokemisen tarpeet. Ihannetyön määritelmän mukaan työmäärän tulisi olla kohtuullinen, työn merkitys ja tavoitteet olisivat selkeät, jokaisella olisi mahdollisuus kehittyä työssään sekä vuorovaikutus ja palaute olisivat itsestään selviä asioita organisaatiossa. Koska kuitenkin ongelmatilanteilta ja vastoinkäymisiltä ei voida työelämässä aina välttyä, työhyvinvoinnin kannalta tällaiset tilanteet tulisi nähdä ihmisten väliseen vuorovaikutukseen liittyvinä seikkoina, joihin tarpeen mukaan puututaan välittömästi. Ihminen,

joka tuntee voivansa vaikuttaa omaan työhönsä ja säädellä työntekoaan, kestää paremmin kuormitusta kuin sellainen henkilö, jonka työn ehdot ja tekeminen sanellaan valmiiksi. Jokaisen työntekijän pitäisi löytää omasta työstään jotain omaa, jotta hän tuntisi työn olevan jollakin tapaa oma juttu. (Kaivola ym. 2007, 128–129.)

Otala & Ahonen (2005) ovat teoksessaan kuvanneet työhyvinvointia Maslow'n tarvehierarkian avulla. Maslowin mukaan on olemassa ainakin viisi tavoitetta, joita voidaan kutsua perustarpeiksi. Niitä ovat: fysiologiset tarpeet, turvallisuuden, rakkauden, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarve. Hierarkia käsittelee fyysistä, psyykkistä, henkistä, sekä sosiaalista hyvinvointia. Fyysisellä hyvinvoinnilla tarkoitetaan yksilön terveyttä, fyysistä kuntoa ja jaksamista, sekä myös työpaikan fyysistä ja henkistä turvallisuutta sekä työn jatkumisen turvallisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että töitä tulisi voida tehdä turvallisissa olosuhteissa ja käytössä tulisi olla turvalliset ja asianmukaiset työvälineet. Henkiseen työhyvinvointiin lukeutuu työilmapiiri, joka ei sisällä kiusaamista. Sosiaaliseen hyvinvointiin liittyy työn sisäiset ja ulkoiset ihmissuhteet ja psyykkiseen liittyy henkilön oman osaamisen, ammattitaidon ja työn arvostus. Hierarkian viidennellä tasolla on itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeet, ja ne näkyvät henkilön psyykkisen hyvinvoinnin kohdalla pyrkimyksenä kehittää työtään ja omaa osaamistaan. Luovuus ja halu saavuttaa asetetut päämäärät elämässään kuuluvat myös tähän tasoon. Maslow'n tarvehierarkian ylimmällä tasolla on henkisyys ja sisäinen draivi, johon kuuluu omat arvot, motiivit sekä oma sisäinen energia. Hierarkian periaatteena on, että alimman tason tarpeiden tulisi olla jokseenkin tyydytettyinä, ennen kuin voidaan täyttää ylempien tasojen tarpeita. (Suutarinen ym. 2010, 24–26; Rauramo 2008, 29.)

Työhyvinvointi riippuu paljon siitä, miten osaamista arvostetaan. Tasapainoinen työyhteisö koostuu eri-ikäisistä ja erilaisista ihmisistä, jotka luottavat toisiinsa ja uskaltavat ottaa kantaa työpaikalla tapahtuviin asioihin. Yhteiset pelisäännöt ja tehtävien jakaminen ovat tärkeitä uupumisen, turhan syyllisyyden ja kyynisyyden ehkäisijöitä. Laadukkaaseen työyhteisöön kuuluu myös sopiva henkilöstön määrä. Puutteet henkilöstömitoituksessa,

työnsuunnittelussa tai työnjohdossa aiheuttavat riittämättömyyden tunnetta silloin, kun työtä joudutaan tekemään huonommin kuin osaisi tai haluaisi. Organisaation esimiehellä, joka on itse innostunut ja haluaa saada muutkin mukaan yhteiseen tekemiseen, on erittäin suuri merkitys koko työyhteisön hyvinvoinnille. (Jabe 2010, 101,106.)

Työyhteisö kokonaisuudessaan voi vaikuttaa siihen, miten työhyvinvointi näkyy työpaikalla. Ihmisten välinen yhteistyö ja vuorovaikutus synnyttävät tietynlaisen ilmapiirin työpaikalla. Ilmapiiri, jossa on hyvä yhteishenki, tuottaa jo itsestään työhyvinvointia. Jokaisen työntekijän on siis syytä myös miettiä omaa rooliaan työyhteisön jäsenenä ja pitää yllä omaa hyvinvointiaan, sillä jokainen henkilö omalta osaltaan voi vaikuttaa siihen, millainen ilmapiiri työpaikalla vallitsee. (Kaivola ym. 2007, 132.)

## **2.2. Työn mielekkyys ja työn ilo**

Työhyvinvoinnin yksi tärkeä tekijä on työn mielekkyys. Työntekijälle on tärkeää, että hän voi toteuttaa itseään ja ajatuksiaan työssään, sekä kokea työn omistajuutta. Kun työ on mielekästä, se jopa palkitsee enemmän kuin suuri palkkapussi. Tällöin ollaan myös valmiita tekemään paljon työtä. Antilan mukaan merkittävä ongelma työn mielekkyyden kokemiseen liittyy organisaation johtamiseen. Esimiehen puutteelliset sosiaaliset taidot vaikuttavat negatiivisesti työntekijöiden hyvinvointiin. Työntekijät toivovatkin yleisesti ottaen enemmän palautetta ja kannustusta työstään. (Kaivola ym. 2007, 129–130.)

Työn ilo on työn imun kaltainen myönteinen työhyvinvointiin liittyvä käsite, joka tarkoittaa omistautumista ja ahkeruutta. Työn iloa kuvaa myös se, että työ on riittävän haasteellista, turvallista ja työ on prosessinomaista. Kun työ sujuu ja ihminen kokee tehneensä parhaansa ja onnistuneensa siinä, hän kokee työn iloa. (Kaivola ym. 2007, 132.)

## 2.3 Työn imu

Työn imun käsite liittyy myös työhyvinvointiin sekä työn mielekkyyden kokemuksiin. Työn imu on myönteinen, suhteellisen pysyvä tunne- ja motivaatiotäyttymyksen tila. Työn imulla tarkoitetaan sitä, että työntekijä on tarmokas, jolloin hänellä riittää energiaa ja halua panostaa työhönsä, sekä sinnikkyyttä selvitä ongelmatilanteissa. Tarmokas työntekijä tuntee, että töihin on mukava lähteä joka päivä. Työn imuun kuuluu myös omistautuminen työlle, jolloin työntekijä kokee työnsä merkitykselliseksi. Hän myös kokee innostusta, inspiraatiota sekä haasteellisuutta työnsä kautta. Työntekijä kokee lisäksi ylpeyttä työtänsä kohtaan ja hänen ammatillinen itsetunto on korkealla. Työn imua kokevat ihmiset ovat aktiivisia, kehittävät omaa työtään ja osaavat antaa myönteistä palautetta itselleen. Työn imua kokeva henkilö haluaa tsemjata myös vastoinkäymistilanteissa. Tämän kaltaiset ihmiset ovat aktiivisia myös muussakin elämässä ja osaavat nauttia vapaa-ajallakin. Työn imun vastakohta on työuupumus, jolloin energia kuluu loppuun, työntekijä väsyä ja hänen ammatillinen itsetuntonsa heikkenee. (Kaivola ym. 2007, 130–131, Jabe 2010, 105.)

Rauramo (2008) on teoksessaan kuvannut Unkarilaisen Mihaly Csikszentmihalyin tutkimaa työn imuun liittyvää ilmiötä, jota Csikszentmihalyi kutsuu nimellä Flow -ilmiö. Flow -tilassa ihminen on niin syventynyt toimintaansa, ettei mikään muu tunnu merkitsevän mitään ja toiminta tuottaa hänelle suurta iloa. Puhuttaessa työelämän flow´sta, tarkoitetaan sitä, miten työstä voisi tehdä tuottavampaa ja kaikille organisaation jäsenille mahdollisimman palkitsevaa. (Rauramo 2008, 16–17.)

Työn imua ylläpitäviä ja parhaimmillaan lisääviä tekijöitä voivat olla esimerkiksi esimieheltä saatu tuki, vaikutusmahdollisuudet, työn palkitsevuus, tunnustus, arvostus sekä työilmapiiri. (Jabe 2010, 106.)

Työhyvinvointiin liittyy paljon eri osioita, joista olemme valinneet tutkimukseemme työtyytyväisyyden sekä työpaikan ilmapiirin käsitteet.

## 2.4 Työilmapiirin merkitys

Työhyvinvoinnin yksi osa-alue on työpaikan ilmapiiri. Työpaikan ilmapiirillä on laaja-alainen vaikutus kaikissa työyhteisöissä. Hyvä työilmapiiri lisää työtyytyväisyyttä, ylläpitää korkeaa motivaatiota sekä saa työntekijän sitoutumaan yritykseen. Yksilöön työpaikan ilmapiiri voi vaikuttaa joko myönteisesti tai kielteisesti. Ilmapiiri on yksilön kannalta innostava ja luovuutta edistävä silloin, kun yksilö tuntee saavansa kunnioitusta ja arvostusta tekemästään työstä, kun ilmapiiri työpaikalla on avoin ja kun työpaikalla jokainen työntekijä huomioidaan tasapuolisesti. Nämä seikat edistävät samalla myös yksilön psyykkistä ja fyysistä terveyttä. Jos taas nämä myönteisesti ilmapiiriin vaikuttavat asiat puuttuvat tai ovat huonosti esillä työyhteisössä, se voi synnyttää yksilössä motivaation puutetta tai tarpeetonta henkistä kuormitusta. Tästä puolestaan seuraa poissaolojen kasvaminen, yksilön puutteellinen työsuoritus, runsaat työpaikan vaihdokset, ennen aikaiset eläkkeelle siirtymiset ja muut haitalliset ilmiöt. (Ruohotie—Honka 1999, 119; Pessi 1999, 9—10.)

Koska organisaation menestymiseen vaikuttaa jokaisen yksilön työpanos, on työpaikan positiivisella ilmapiirillä ja sen ylläpitämisellä suuri rooli yrityksen tulokseen. Sanotaan, että yrityksen johto tunnistaa hyvän ilmapiirin viimeistään siinä vaiheessa, kun se on jo menetetty. Siitä voidaan päätellä, että työntekijät eivät ole voineet omasta mielestään tarpeeksi vaikuttaa työtään koskevaan päätöksentekoon, toimenkuvat eivät ole olleet riittävän selkeitä, työntekijä ei ole saanut riittävästi palautetta tai palaute on ollut epäoikeudenmukaista. Vaikka organisaation johdolla onkin hallitseva asema työilmapiirin rakentajana, niin työilmastoa rakentaa kuitenkin myös jokainen organisaation jäsen omalta osaltaan suuntaan tai toiseen. (Ruohotie ym. 1999, 119; Pessi 1999, 9—10.)

Tärkeää organisaatiossa on se, että koko työyhteisö on sitoutunut työolojen kehittämiseen. Tulisi pyrkiä poistamaan epäkohdat mahdollisimman nopeasti ja ryhdyttävä parantamaan työoloja. Pienimmät ongelmat on helppo hoitaa pois nopeasti päiväjärjestyksestä, mutta isompien osalta tulisi laatia suunnitelma aikatauluineen sekä vastuuhenkilöineen mahdollisimman nopeasti. Tämä luo turvallisuutta sekä luottamusta työyhteisössä. Se myös parantaa työn sujuvuutta ja laatua. (Rauramo 2008, 125.)

Työpaikan ilmapiiri voidaan määritellä organisaatiossa työskentelevien yksilöiden havaintojen summaksi. Sen muodostaa kokonaisuudessa organisaatioilmapiiri, esimiehen johtamistyyli sekä työyhteisö. Ilmapiirin käsite muodostaa organisaatiotason ja yksilön välille yhteyden. Ilmapiirin käsite on moniulotteinen ja sen mittaaminen on koettu hankalaksi. Tärkeintä olisi keskittyä organisaation kannalta oleellisten asioiden selvittämiseen. (Rauramo 2008, 124–125.)

Työpaikan ilmapiirin perusilme syntyy ihmisten käyttäytymisen kautta. Ratkaisevinta tämän ilmeen kannalta on se, millä tavalla työyhteisössä jokainen yksilö arvostaa ja kunnioittaa toisia työntekijöitä. Jokainen työntekijä vaikuttaa työpaikan ilmapiirin avoimuuteen omalla käyttäytymisellään ja tuoden omaan aktiivisuuteen perustuvan persoonallisen lisän työpaikan ilmapiiriin. Monella tavoin tärkeässä asemassa on myös organisaation ylin johto. Sen esimerkki niin positiivisessa kuin negatiivisessakin mielessä heijastaa vaikutuksensa koko työyhteisöön. (Pessi 1999, 25–26, 35.)

## **2.5 Ilmapiirin osa-alueet**

### **2.5.1 Avoimuus**

Yksi ilmapiiriin vaikuttava tekijä on avoimuus, josta kertoo viestinnän määrä ja tapa niin työpaikan sisällä kuin työpaikasta ulospäinkin. Työpaikan avoimuus ulospäin näkyy esimerkiksi yrityksen ulkoisesta tiedottamisesta, sen sisällöstä sekä ulkoisen tiedottamisen organisoinnista. Avoimuus välittyy

henkilöstön käyttäytymisestä myös ulkopuolisille, esimerkiksi asiakkaille. (Pessi 1999, 28–33.)

Avoimuuden aste ilmenee tiedon jakamisessa ja tiedon kulussa työpaikalla. Mahdollisimman monipuolinen käsitys yrityksen taloudellisesta tilanteesta, tavoitteista, toiminnan periaatteista sekä muista toimintaan liittyvistä seikoista tukee työntekijää työssään ja auttaa toimimaan paremmin näiden tavoitteiden toteutumiseksi. Tieto näistä tavoitteista motivoi henkilökuntaa ja se myös osaltaan vaikuttaa yrityksessä liikkuvien huhujen määrään ja antaa mahdollisuuksia osallistua organisaatiota koskeviin keskusteluihin. Vaikka tiedon kulkua odotetaan tapahtuvan pääasiassa ylhäältä alaspäin, työpaikan ilmapiirin kannalta merkittävää on myös tiedon kulku alaiselta esimiehelle. (Pessi 1999, 28–29.)

### 2.5.2 Viestintä ja palaute

Tärkeä asia työilmapiirin kannalta on työpaikalla tapahtuva viestintä. Tärkeä osa viestintää on työntekijälle annettava palaute hänen työstään, missä onnistuminen on ilmapiirin kannalta merkittävää. Palautetta annettaessa tulisi se tehdä niin, että käsitellään onnistuneet suoritukset, sekä ne asiat, joita voidaan vielä kehittää niin työntekijä yksin kuin yhdessä esimiehen kanssa. Työn sujuminen, sen laatu ja tulokset riippuvat yksilösuorituksista, joita edesauttavat kunkin henkilön tiedot ja taidot sekä hänen kykynsä viestiä ja työskennellä yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. (Pessi 1999, 79.)

Rakentavan palautteen saaminen ja antaminen on työhyvinvoinnin kannalta erittäin tärkeää. Palautteen anto on tärkeää työn tuloksellisuuden edistämisen kannalta. Palaute mahdollistaa oman työn arvioinnin, virheiden korjaamisen, työn kehittämisen, työn mielekkyyden ja onnistumisen kokemukset. (Rauramo 2008, 152.) Kun palautetta annetaan vain suullisesti, jää tunne, että jotain jää puuttumaan. Henkilökunnalle tulisi antaa tunne siitä, että sanat ja teot käyvät yhteen. Suullisen palautteen lisäksi tulisi työntekijöitä palkita myös konkreettisemmin, aineellisella palautteella, joka tarkoittaa rahallista palautetta. Työntekijä saa pysyvälouonteista palautetta työstään



palkan määräytymisen ja palkkaan liittyvien korotusten kautta. Tämän lisäksi on kannustavaa antaa kertaluontoinen ylimääräinen palkkio hyvin suoritetusta työstä. Yllätyksellisellä palkitsemisella pidetään yllä motivoivaa työskentelyilmapiiriä. Palautetta on myös se, että johdon käyttäytymisessä näkyy työntekijöiden arvostaminen ja kunnioittaminen. (Pessi 1999, 81–85.)

Työtyytyväisyyskyselyissä ja työilmapiirimittauksissa käy usein ilmi etteivät työntekijät saa riittävästi palautetta tekemästään työstä. Jos työntekijä ei saa palautetta, kokee ihminen itsensä tarpeettomaksi ja merkityksettömäksi. Monesti ei tunnu löytyvän aikaa palautteen annolle, mutta olisi tärkeää että työtä ja toimintatapoja kehitetään yhdessä palautteen voimalla. Työtä koskevaa keskustelua pitäisi lisätä, eikä kuitata sitä vain sähköisellä viestinnällä. (Rauramo 2008, 153.)

### 2.5.3 Johtaminen ja turvallisuuden tunne

Johtamisella on suuri vaikutus työyhteisön hyvinvointiin ja ilmapiiriin. Hyvä esimies luo yhteisöllisyyttä korostamalla kokonaisuutta ja me-ajattelua. Hän luo luottamusta kertomalla avoimesti työpaikan tapahtumista välttämättä kuitenkin nolaamasta ketään. Hyvä esimies puhuu kaikista ihmisistä kunnioittavaan sävyyn ja hän hoitaa asioita ja ihmissuhteita oikeudenmukaisesti. Tämänkaltaisen esimies pyrkii ajamaan kaikkien yhteistä etua ja ottamaan huomioon myös jokaisen oman edun. Hyvä esimies kunnioittaa toisten tietoja ja tunteita. (Juuti 2002, 37.)

Turvallisuuden tunne työpaikalla on myös yksi työpaikan ilmapiiriin vaikuttava tekijä. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että yritys pyrkii huolehtimaan yksilön työsuhteen säilymisestä sekä hänen työkykynsä ja taitojensa ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Kun työyhteisössä tunnetaan tervettä turvallisuuden tunnetta, se tukee työkyvyn säilymistä ja rohkeutta muutostilanteissa ja luovassa työskentelyssä. (Pessi 1999, 37,44.) Hyvin järjestetty työ tuntuu mielekkäältä ja sopivan haastavalta. Siinä voi oppia uutta ja kehittyä. Hyvin toimiva esimies-alaissuhde on myös keskeinen tekijä psykososiaalisen hyvinvoinnin ja työkyvyn säilymisen kannalta. (Rauramo

2008, 109.)

Turvattomuus voi olla merkittävä hyvinvoinnin haittatekijä. Määräaikainen työsuhde tai osa-aikatyö voi aiheuttaa monelle turvattomuutta. Toisille nämä työsuhteet voivat sopia, mutta toisilla se voi heikentää hyvinvointia. Jotkut työpaikat pyrkivät vakinaistamaan työsuhteita. On tärkeää, että ihminen saa riittävästi ja nopeasti tietoa sekä tukea ja ohjausta omaan työhönsä liittyvissä ja työsuhteen jatkuvuuteen ja toimeentuloon liittyvissä asioissa. Turvallinen työpaikka mahdollistaa toimeentulon, fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin. Kun organisaatiossa tapahtuu muutoksia liikaa, monella tasolla ja liian nopeasti, kokee ihminen turvattomuutta. Tärkeää muutostilanteissa on yhteinen visio, avoin tiedottaminen sekä ratkaisuvaihtoehtojen puntarointi yhdessä. Muutos on yhtä aikaa myönteinen sekä kielteinen kokemus. (Rauramo 2008, 85–86.)

Työskentelyilmapiiriin vaikuttaa myös yrityksen omistuspohja. Siitä riippuen työpaikan ilmapiirin vivahteet voivat vaihdella. Omistajan vaikutus ilmapiiriin nousee esille lähinnä sitä kautta, miten omistaja suhtautuu yrityksen toiminnan kehittämiseen. Työntekijät aistivat ja tiedostavat omistajan strategiset tavoitteet, mikä puolestaan heijastuu työntekijöiden ajatusten ja käyttäytymisen kautta työskentely ilmapiiriin. (Pessi 1999, 109–111.)

#### 2.5.4 Viihtyvyystekijät ja virkistystoiminta

Harrastus- ja virkistystoiminnan tukeminen edesauttaa positiivista ilmapiiriä ja jaksamista työpaikalla. Työntekijän fyysisellä ja psyykkisellä kunnolla voi olla oma vaikutuksensa käyttäytymiseen työpaikalla sekä suhtautumiseen työkavereihin ja työtehtäviin. Työyhteisö voi näin ollen edesauttaa työntekijöiden fyysisen ja psyykkisen kunnan ylläpitämistä tarjoamalla henkilökunnalle harrastus- ja virkistystoimintaa. Lisäksi lomat ovat ehdottomia työkyvyn ylläpidon kannalta. (Pessi 1999, 113–114.)

Yksi työilmapiiriin vaikuttava osa on viihtyvyys. Se käsittää sekä työpaikan

sisäiset että ulkoiset viihtyvyystekijät. Sisätiloissa viihtyvyyteen vaikuttaa esimerkiksi valon määrä, värit, siisteys ja järjestys. Ulkoiseen viihtyvyyteen kuuluu työpaikan piha-alueen ja ympäristön siisteys. Työhön tulijalle tai siellä vierailevalle tai asiakkaalle rakennuksen ja piha-alueen ulkoasu antaa ensimmäisen kuvan työyhteisöstä ja myös sen johdosta. Siisti ja viihtyisä ulkoinen ympäristö ylläpitää ihmisen tervettä ylpeyden tunnetta omaa työpaikkaansa kohtaan. Kun työntekijät ovat terveellä tavalla ylpeitä organisaationsa työstä ja sen merkityksestä, heidän itsetuntonsa lujittuu. Tiedostamattaan tämä näkyy myös myönteisesti työpaikan ilmapiirissä. Huolellisen työpanoksen lisäksi tervettä ylpeyttä edistää myös ulkopuolisten saama kuva yrityksestä. Ulkopuoliset havaitsevat, miten työyhteisö palvelee asiakkaitaan, millä tavalla työntekijät käyttäytyvät ja yleensäkin miten ihmisten välinen vuorovaikutus näkyy niin työpaikalla kuin sen ulkopuolellakin. (Pessi 1999, 101—106.)

### 2.5.5 Työ itse

Se, millaiseksi henkilö kokee oman työnsä, on myös suuri vaikutus työpaikan ilmapiirin kannalta. Onko työ vaativuudeltaan sopivaa; onko se liian helppoa tai vaikeaa, tunteeko henkilö työn määrän sopivaksi; liian suureksi tai liian vähäiseksi ja tunteeko työntekijä tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä työssään, sekä kuinka hän viihtyy työpaikallaan. Työpaikan ilmapiirin kannalta on merkittävää, kuinka hyvin työn vaativuus ja määrä vastaavat työntekijöiden taitoja ja mahdollisuutta suoriutua työstään. Myös yrityksessä vallitseva päätöksentekotapa vaikuttaa työpaikan ilmapiiriin. Jos päätöksenteko on hidasta tai selkeitä päätöksiä ei synny, se luo työyhteisöön tyytymättömän ja hermostuneen ilmapiirin. Se saattaa myös johtaa siihen, että työntekijät turhautuvat tai pahimmassa tapauksessa jopa vaihtavat työpaikkaa. Jos taas päätökset syntyvät nopeasti ja selkeästi, se innostaa aloitteellisuuteen ja antaa kannustavaa taustaa työlle. (Pessi 1999, 49,54.)

Yksilön sitoutuminen yrityksen tavoitteisiin ja omiin työtehtäviinsä näkyy hänen käyttäytymisessään ja sitä kautta myös työyhteisön ilmapiirissä. Hyvä

sitoutuminen luo innostusta ja myönteisestä asennetta työntekoa kohtaan. Osaltaan se rakentaa myös hyviä yhteistyötaitoja muiden työntekijöiden kanssa. Kun työntekijällä on pätevyyttään ja tietotaitoansa edellyttämää vastuuta työssään, hän on motivoitunut työtänsä kohtaan. Kun työntekijä on motivoitunut työhönsä, se vahvistaa hänen itsetuntoaan ja sen seurauksena hänellä on myös positiivinen asenne muita työtovereita kohtaan. (Pessi 1999, 73,76.)

Kaiken kaikkiaan voidaan sanoa, että kun johtaminen ja ihmisten välinen vuorovaikutus luo työpaikalla työntekijälle sellaisen tunteen, että hänen työnsä on yksi merkittävä osa-alue koko isoa yhtenäistä kokonaisuutta, ja että häntä kunnioitetaan ihmisenä, hän omalta osaltaan rakentaa kannustavaa ja menestystä tuottavaa työilmapiiriä. (Pessi 1999, 47.)

### 3 TYÖTYTYVÄISYYS

#### 3.1 Työtyytyväisyyttä aiheuttavia tekijöitä

Työhyvinvointiin liittyy läheisesti työtyytyväisyys. Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan ihmisen työhön asennoitumiseen liittyvien tekijöiden lopputulosta. Voidaan sanoa, että työtyytyväisyys on työn ihmisessä herättämä emotionaalinen reaktio. Työtyytyväisyyttä käsitellään kahdella ulottuvuudella. Näitä kutsutaan työtyytyväisyys- ja työtytymättömyys – tekijöiksi. Työntekijöiden työtyytyväisyyteen vaikuttavat työn sisältö, työn määrä, työyhteisön suhtautuminen henkilöön, esimiehen johtamistapa sekä työpaikan ilmapiiri. On myös tärkeää, että työntekijät saavat vaikuttaa itse työtehtäviinsä. Tytytyväisyyttä lisää myös vastuu tehtävistä töistä, mahdollisuus kehittää omia taitojaan työssä, työstä pitäisi oppia jotain sekä työn tulisi olla haasteellista. Jos työ ei ole tarpeeksi haasteellista, voi työntekijälle tulla tunne, että työn tekeminen on turhaa. (Jokela 2006; Juuti 2006, 27–28.)

Työtyytyväisyys vaikuttaa työntekijän päätökseen pysyä tietyssä työssä. Mitä paremmin henkilökunta viihtyy työpaikallaan, sitä pienempi on vaihtuvuuden todennäköisyys. Vaihtoalttiutta käsittelevien tutkimusten mukaan ihmiset tarkkailevat työtilannettaan jatkuvasti ja tekevät tietoisesti päätöksen, jäävätkö he nykyiseen työhönsä vai pyrkivätkö vaihtamaan työpaikkaa. Työtyytyväisyyden lisäksi vaihtopäätökseen vaikuttaa myös se, minkä verran muita työtilaisuuksia on tarjolla. Vaikka työtilaisuuksia olisikin tarjolla, vaihto edellyttää kuitenkin aikaisempaa päätöstä työpaikan vaihtamisesta. Kun työntekijä on tyytymätön työhönsä ja uusia työtehtäviä on avoinna, työpaikan vaihtaminen on todennäköistä. Myös poissaoloilla ja työtyytyväisyydellä on yhteys toisiinsa. Työtyytyväisyys ei vaikuta ihmisen työkykyyn, mutta se vaikuttaa hänen halukkuuteensa tulla työpaikalle. (Juuti 2006, 34.)

Arvot määrittävät raamit sille, miten ihminen työtään tarkastelee. Arvot vaikuttavat ihmisen käsityksiin siitä, minkälaisia olosuhteita työssä pitäisi olla, minkälaisia päämääriä pidetään tärkeinä sekä minkälaista käyttäytymistä

pidetään hyvänä tai oikeana. Tarpeet puolestaan vaikuttavat ihmisen käsityksiin siitä, mitä pidetään toivottavana. Sosiaaliset vertailut vaikuttavat siihen, millaisia työolosuhteita ihminen odottaa. Ihminen vertailee omia työolosuhteitaan muihin samassa työssä olevien työolosuhteisiin. Viiteryhmän, eli työryhmän avulla ihminen tulkitsee kokemuksiaan, jos viiteryhmä arvostaa työtään, hänkin arvostaa. Aiemmat työsuhteet vaikuttavat myös siihen, minkälaisia olosuhteita ihminen työssään odottaa. (Juuti 2006, 32.)

### 3.1.1 Tyytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä

Työtyytyväisyyttä alentavat tyytymättömyystekijät. Näitä tekijöitä ovat työaika, työmatka, työolosuhteet, työtoverit, tehtävänimike, asema työssä sekä palkka. Jos työpaikalla on huono henki se vaikuttaa huomattavasti työntekijöihin, jolloin työntekijät eivät ole tyytyväisiä. Työhönsä tyytymätön henkilö ei anna itsestään kaikkea. Hän käy töissä, mutta ei ole siellä läsnä eikä ota vastuuta tekemästään työstä. (Hämäläinen 2005, 62; Jokela 2006.)

Tyytymättömyys voi ilmetä myös laajemmin heikentyneenä ilmapiirinä työpaikalla. Ihmiset tekevät sen mikä on välttämätöntä tehdä, mutta eivät yhtään sen enempää. Työhönsä tyytymättömiltä henkilöiltä puuttuu oma-aloitteisuus puhumattakaan yhteisestä tekemisen meiningistä tai innostuksesta. Vuorovaikutus on teennäistä, se koskee vain työtehtäviä, mutta ihmisten välinen kohtaaminen ja läsnäolo puuttuvat. Työntekijät eivät koe tulleen nähdyiksi tai kuulluiksi. Innostuksen puute työpaikalla kertoo siitä, että työyhteisön tärkeimmät elementit, toisten kunnioittaminen ja huomioon ottaminen ovat kadoksissa. Jokainen työntekijä haluaa olla merkityksellinen työyhteisön jäsen ja haluaa kokea tekevänsä merkityksellistä työtä, josta syntyy tulosta ja joka on palkitsevaa. Pekka Hämäläinen on teoksessaan Ihmisen kokoinen työyhteisö verrannut monen yrityksen ilmapiiriä keski-ikäiseen avioliittoon, kun mikään yhteinen ei enää sytytä ja joka on jo parhaat päivänsä nähnyt. Tämän seurauksena voimme päätellä, että myös yrityksen tulos heikkenee tyytymättömyyden myötä. Kuitenkin vaikka nämä asiat olisivat hyvin, eivät ne lisää välttämättä

työtyytyväisyyttä, vaan voivat poistaa tyytymättömyyttä. (Hämäläinen 2005, 62–63; Jokela 2006.)

Työtytymättömyyttä aiheuttavat myös työn kuormittavuustekijät. Psykkisiä kuormittavuuden lähteitä voivat olla esimerkiksi työympäristö, työtehtävät, tapa miten työt on organisoitu sekä sosiaalinen vuorovaikutus tai sen puuttuminen kokonaan. Laissa määriteltyjen psyykkisen kuormituksen lähteitä koetun vääryyden lisäksi ovat mm. epäasiallinen kohtelu, kuten kiusaaminen tai seksuaalinen häirintä. Työuupumista puolestaan lisäävät suuri työnkuormitus, aikapaineet, rooliristiriidat, epäselvyydet omasta tehtävästä organisaatiossa sekä työhön liittyvä epävarmuus. Epäoikeudenmukainen johtaminen, huono työilmapiiri ja jatkuva kiire vaikuttavat erityisesti tunnekuormittavuuteen. Työ ei välttämättä muodostu liian kuormittavaksi vaikka työmäärä olisi iso, mutta jos työntekijälle jää omaa liikkumavaraa ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä. Jos suuri työmäärä taas yhdistyy kiireiseen työtahtiin ja alhaisiin vaikuttamismahdollisuuksiin, voi siitä seurata vaikea kierre. Kuormittavuuden tunteeseen voidaan ajautua myös silloin, jos työntekijä panostaa työhönsä paljon, mutta ei saa siitä oikeudenmukaiseksi kokemaansa fyysistä tai psyykkistä palkkiota. Jos työ ei puolestaan tarjoa henkisiä tai fyysisiä haasteita, voidaan puhua alikuormituksesta, jolloin yrittäminen ja kiinnostus työtä kohtaan vähenee helposti ja aiheutuu turhautumista. Työn sopiva kuormitus on positiivista, sillä se antaa tarkoituksellisuuden työntekoa kohtaan. (Viitala 2007, 218; Jabe 2010, 52–53.)

Kiire ja aikapaine ovat yksi työtyytyväisyyttä alentava tekijä. Se on myös yksi stressiä aiheuttava tekijä. Kiire voi johtua liian suuresta työmäärästä tai siitä, että työ on yksityiskohtaisesti säädely. Kohtuullinen työpäivä on sellainen, että työntekijä palautuu seuraavaan päivään mennessä. Kun työntekijällä on mahdollisuus itsenäiseen työskentelyyn ja omien työtehtäviensä suunnitteluun ja säätelyyn, hän voi kokea hallitsevansa työtilanteet ja olevansa yksi organisaatioon kuuluva jäsen. (Juuti 2006, 109; Jabe 2010, 53.)

Työtyytyväisyyteen vaikuttavia uhkatekijöitä ovat myös mm. työpaikan epävarmuus, joka voi aiheuttaa työntekijälle ahdistusta. Epävarmuutta voivat aiheuttaa esimerkiksi pätkätyö sekä työn ja työttömyyden vuorottelu. Tämä voi aiheuttaa myös sen, että työntekijä alkaa suunnitella poislähtöä yrityksestä ja etsimään varmempaa työpaikkaa. Myös työtyytyväisyys kärsii epävarmuudesta. (Viitala 2007, 223–224.)

Johtamisella ja esimiestyöllä on todettu olevan suuri vaikutus työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen, sillä se vaikuttaa suoraan työntekijöiden motivaatioon, sitoutumiseen, töiden järjestelyyn ja yhteistyömahdollisuuksiin. Huono esimiestyö vaikuttaa myös sairauspoissaolojen lisääntymiseen. Työntekijät alkavat hakeutua muualle ja samalla yrityksen maine kärsii eikä se houkuttele enää mahdollisia uusia työntekijöitä tai yhteistyökumppaneita. Tämä johtaa helposti kilpailukyvyn laskuun ja mahdollisuuksiin menestyä ja tehdä tulosta jatkossa. Huono esimiestyö vaikuttaa kaikkiin varallisuuksiin. Työntekijöiden psyykkinen terveys heikkenee ja osaaminen ei välttämättä kehity toivotulla tavalla, jos osaamista ei jaeta. Huonosti motivoitunut henkilöstö taas tuskin jaksaa tuottaa tyytyväisiä asiakkaita. Erään tutkimuksen mukaan heikko esimiestyö on vuodesta toiseen ollut ylivoimaisesti tärkein työpaikan vaihtamiseen liittyvä syy. (Ojala ym. 2005, 33, 94–95,172.)

### 3.1.2 Työtyytyväisyyden mittaaminen

Tarveteorioissa oletetaan, että ihmisillä on jokseenkin samanlainen tarverakenne. Tarveteoria etsii ihmisen motivaatorakennetta. Tarveteorian kannattajat ovat sitä mieltä, että työtyytyväisyys on seurausta siitä, minkä verran ihminen voi työssään tyydyttää itselleen tärkeitä tarpeita. Odotusarvoteorian mukaan ihmisen käyttäytyminen pohjautuu hänen tietoisesta valinnastaan eri käyttäytymisvaihtoehtojen välillä. Todennäköisintä on, että ihminen valitsee sen vaihtoehdon, millä on kaikkein myönteisimmät vaikutukset yksilön kannalta. Tämän teorian kannattajat uskovat, että työtyytyväisyys on seurausta siitä, minkä verran työ tarjoaa toteutumismahdollisuuksia ihmisen arvostamille päämäärille ja tavoitteille.



(Juuti 2006, 29, 45,49.)

Juuti (2006) viittaa teoksessaan Herzbergin kaksifaktoriteoriaan, mitä pidetään tunnetuimpana työtyytyväisyyttä mittaavana teoriana. Teoria pohjautuu niin sanotulle kriittisten tapausten menetelmälle. (Juuti 2006, 28–29.) Herzbergin työtyytyväisyysmallissa työntekijöiltä kysytään mikä tekee heidät tyytyväiseksi ja tyytymättömäksi työssään. Hän kysyi työntekijöiltään pääasiassa kaksi kysymystä: Ajattele aikaa kun työsi tuntui erityisen hyvälle ja miksi tunsit näin? Ajattele aikaa kun työsi tuntui erityisen pahalle ja miksi tunsit näin? (Job satisfaction 2011.) Mittareina tässä teoriassa käytetään toimeentulotekijää ja kannustetekijää. Olosuhteiden parantuminen toimeentulotekijällä ei tietävästi lisää työtyytyväisyyttä, mutta se voi parantaa tyytymättömyyttä. Kannustetekijällä esiintyvät tekijät puolestaan eivät juuri vaikuta tyytymättömyyteen, mutta voivat lisätä työtyytyväisyyttä. Useissa tutkimuksissa onkin todettu, että samat tekijät voivat vaikuttaa sekä työtyytyväisyyteen että tyytymättömyyteen. (Juuti 2006, 28–29.)

Juuti (2006) on teoksessaan käsitellyt myös Lawlerin odotusarvoteoriaa, joka tutkii sitä, mitä tyydytystä ihminen saa työstään ja mitä hän odottaa saavansa. Lawlerin mukaan samat tekijät vaikuttavat palkkatyytyväisyyteen, esimiehen suhtautumiseen ja työnsisältöön suhtautumiseen. Tämä työtyytyväisyysmalli ottaa huomioon ne palkkiot, jotka ihminen kokee saavansa työstään sekä ne, jotka hänen mielestään tulisi työstä saada. Tässä tapauksessa palkkioilla tarkoitetaan niin sisäisiä kuin ulkoisiakin palkkioita, eli esimerkiksi kiitos, tunnustus, rahallinen palkkio jne. Lawler olettaa teoriassaan, että työtyytyväisyys on seurausta siitä, että ihminen saa työstään palkkioita ja tyydytystä jokseenkin saman verran kuin hän kokee, että hänen tulisikin saada. Henkilö on tyytymätön jos hän saa palkkioita tai tyydytystä työstään vähemmän kuin hänen mielestään kuuluisi saada. Jos taas henkilö saa palkkioita enemmän kuin hänen mielestään kuuluisi saada, hän tuntee syyllisyydentunnetta. Ihmisen arvioon saamistaan palkkioista vaikuttavat hänen saamiensa palkkioiden määrä sekä työryhmän jäsenten saama palkkioiden määrä. Ihmisen käsitykseen palkkion määrästä vaikuttaa myös mm. ihmisen tietojen-, taitojen-, koulutuksen- sekä työsuorituksen

määrä. Ihminen myös odottaa saavansa sitä enemmän palkkioita, mitä haastavampi hänen työnsä on. (Juuti 2006, 29–30.)

Juuti (2006) mainitsee teoksessaan myös Wexleyn ja Yuklin yhdentävän työtyytyväisyysteorian, jossa on pyritty yhdistämään tarveteoreettinen, odotusarvoteoreettinen sekä viiteryhmäteoreettinen tarkastelutapa. Heidän mielestään paras tapa selvittää työtyytyväisyyttä on tutkia työhön asennoitumista niin sanotun vuorovaikutteisen mallin avulla. Wexleyn ja Yuklin mukaan työtyytyväisyys määrittyy sekä nykyisten työolosuhteiden, sosiaalisten vertailujen että ihmisen ominaisuuksien yhteisvaikutuksesta. Se, minkälaiset olosuhteet työssä pitäisi olla ja mitä palkkioita hänen työstään pitäisi saada, määräytyy ihmisen ominaisuuksien, sosiaalisten vertailujen sekä aiempien työkokemusten kautta. Käsitteet nykyisistä työoloista muotoutuu ihmisen havaintojen perusteella. Ihminen tekee työssään havainnointia mm. esimiehen johtamistyylistä, työryhmän toiminnasta, työnsä sisällöstä sekä työsuhteeseen liittyvistä eduista. (Juuti 2006, 31–32.)

Tutkimuksemme ei täsmällisesti pohjautu mihinkään edellä mainituista teorioista, mutta eniten yhtäläisyyksiä tutkimuksestamme löytyy Wexleyn ja Yuklin työtyytyväisyysteoriasta.

### 3.1.3 Yhteenveto työhyvinvoinnin sekä työtyytyväisyyden käsitteistä

Seuraavassa taulukossa olemme halunneet havainnollistaa vielä tarkemmin työhyvinvoinnin, työtyytyväisyyden sekä työilmapiirin käsitteitä, jotta niiden väliset erot olisi helpommin ymmärrettävissä.

Taulukko 1. Yhteenveto työhyvinvoinnin, työtyytyväisyyden sekä ilmapiirin

Työhyvinvointi

- Tarkoitetaan yrityksen kokonaisvaltaista hyvinvoinnin ja tuloksellisuuden tasapainoa
- Positiivinen työelämän laatu
- Vaikuttavia tekijöitä ovat työntekijät, johtaminen, työyhteisö sekä koko organisaatio
- Syntyy työstä ja sen seurauksista
- Tärkeitä tekijöitä työhyvinvoinnissa ovat työn mielekkyys, työn imu ja ilo

Ilmapiiri

- Työpaikan ilmapiirin muodostaa kokonaisuudessaan organisaatio-ilmapiiri, esimiehen johtamistyyli sekä työyhteisö
- Ilmapiirin perusilme syntyy ihmisten käyttäytymisen kautta
- Ilmapiiriin vaikuttavia tekijöitä ovat avoimuus, viestintä, palautteen saaminen ja antaminen, turvallisuuden tunne sekä viihtyvyys

Työtyytyväisyys

- Tarkoitetaan ihmisen työhön asennoitumiseen liittyvien tekijöiden lopputulosta
- Käsitellään kahdella ulottuvuudella: työtyytyväisyys- työtytymättömyys – tekijöillä
- Työtyytyväisyyteen vaikuttavat työn sisältö, työn määrä, työyhteisön suhtautuminen henkilöön, esimiehen johtamistapa sekä työpaikan ilmapiiri
- Tytytyväisyyttä lisää vastuu tehtävistä, mahdollisuus kehittää taitojaan, oppiminen sekä haasteellisuus

keskeisistä käsitteistä.

## 4 TYÖTYTYVÄISYYSKYSELY

### 4.1 Prosessin ja menetelmän kuvaus

Opinnäytetyömme on määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus. Määrällistä tutkimusta käytetään paljon etenkin sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. Määrällisessä tutkimuksessa keskeisiä asioita ovat esimerkiksi johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat, käsitteiden määrittely, koejärjestelyjen tai aineiston keruun suunnitelmat, joissa on tärkeää, että havaintoaineisto soveltuu numeeriseen mittaamiseen, koehenkilöiden tai tutkittavien henkilöiden valinta, muuttujien muodostaminen taulukkomuotoon sekä päätelmien teko havaintoaineiston tilastolliseen analysointiin perustuen. Määrällisen tutkimuksen tulokset pyritään esittämään arkipäiväisten kokemusten ylittävinä teorioina. Määrällisessä tutkimuksessa painotetaan syyn ja seurauksen lakeja, ja kaikki tieto on peräisin aistihavainnoista sekä loogisesta päättelystä. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2004, 130–131; Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2009, 140.)

Teoriaperustan pohjalta laadimme kyselylomakkeen, jonka avulla keräsimme työtyytyväisyyteen liittyvää empiiristä aineistoa. Valitsimme opinnäytetyömme tutkimustyyppiä kyselyn, sillä koimme, että se on parhain vaihtoehto tämänkaltaiselle tutkimukselle, jossa vastaajia on paljon. Hyvin suunniteltu kyselylomake on helppo siirtää tallennettuun muotoon ja analysoida se tietokoneen avulla. Kyselyn avulla on helppo saada laaja vastaajajoukko ja sen avulla voidaan esittää myös paljon kysymyksiä. Kyselymenetelmä on tehokas myös siinä mielessä, että se säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Laadimme työtyytyväisyyskyselyn kahteentoista Rovaniemen keskustan alueella sijaitsevaan à la carte -ravintolaan. Kyselylomakkeet teimme Webropol -ohjelman avulla ja toimitimme ne ravintoloihin paperiversioina, koska ajattelimme, että näin saamme todennäköisesti useamman vastaamaan. Kohderyhmänä tutkimuksessamme oli suorittavan tason sali- ja keittiötyöntekijät, ja käytimme kyselyssämme kokonaisotantaa, eli

tavoitteenamme oli saada kaikki à la carte -ravintoloiden työntekijät vastaamaan kyselyyn. Tutkimuksemme toimeksiantajana toimi Palvelualojen ammattiliitto.

Työtyytyväisyyskysely suoritettiin syyskuussa 2011. Ensiksi otimme sähköpostitse yhteyttä ravintoloiden esimiehiin, ja kysyimme luvan kyselyn suorittamiseen heidän työntekijöilleen. Kahdestatoista Rovaniemen keskustan alueella sijaitsevasta à la carte -ravintolasta yhdeksän lähti mukaan tutkimukseemme ja vastauksia saimme yhteensä 57 kpl, mikä on mielestämme tarpeeksi suuri määrä osoittamaan tutkimuksemme luotettavuutta.

Veimme kyselylomakkeet henkilökohtaisesti jokaiseen ravintolaan ja ohjeistimme henkilökuntaa lomakkeiden täytössä. Vastajaat vastasivat kyselyyn nimettömänä ja jokainen sulki vastauksensa omaan kirjekuoreen, mikä takasi vastauksien pysyvän luottamuksellisena. Vastausaikaa oli 2 viikkoa, jonka jälkeen haimme kyselylomakkeet ravintoloista. Joihinkin ravintoloihin pidensimme hieman vastausaikaa, jotta mahdollisimman moni ehtisi vastata kyselyymme.

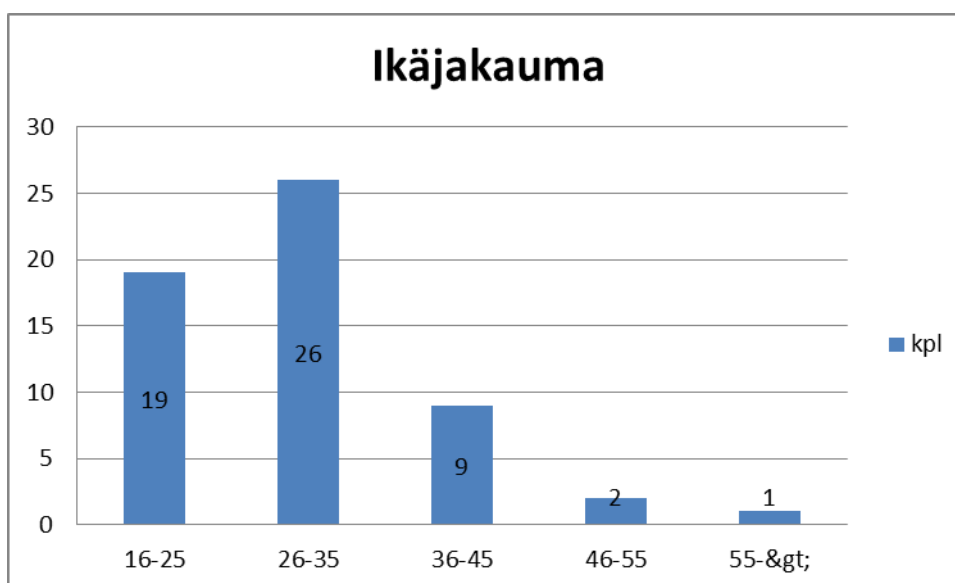
Tiedon keruun jälkeen oli vuorossa tutkimustulosten analysointi. Syötimme vastaukset Webropoliin ja sitä kautta Exceliin, jonka avulla teimme taulukoita saamiemme vastausten pohjalta. Kyselylomake sisälsi 22 kysymystä, joista kahdeksan oli taustatietokysymyksiä, kolme hieman laajempaa mielipideväittämäkysymystä, jotka käsittelivät työtyytyväisyyteen, työilmapiiriin sekä johtamiseen liittyviä asioita, kuusi monivalintakysymystä sekä viisi avointa kysymystä, joihin vastaajilla oli mahdollisuus vastata omin sanoin. Osa vastaajista oli vastannut kyselyyn vajavaisesti, eli jättänyt vastaamatta joihinkin kysymyksistä. Vajaat lomakkeet otimme mukaan tutkimusmateriaaliksi niiltä osin kuin ne oli täytetty.

## 4.2 Tutkimustulokset

Veimme työtyytyväisyyskyselylomakkeet yhdeksään Rovaniemen keskustan alueen à la carte – ravintolaan. Kyselylomakkeet olivat ravintoloissa aikavälin 20.9–4.10.2011. Vastauksia saimme yhteensä 57 kpl. Vastaajista 71,4 % oli naisia ja miehiä oli 28,6 %. Vastaajat työskentelevät sekä salin- että keittiönpuolella. Osa vastaajista toimi sekä salilla että keittiössä. Vastaajien joukosta löytyi myös kassatarjoilija sekä vastaanottovirkailija.

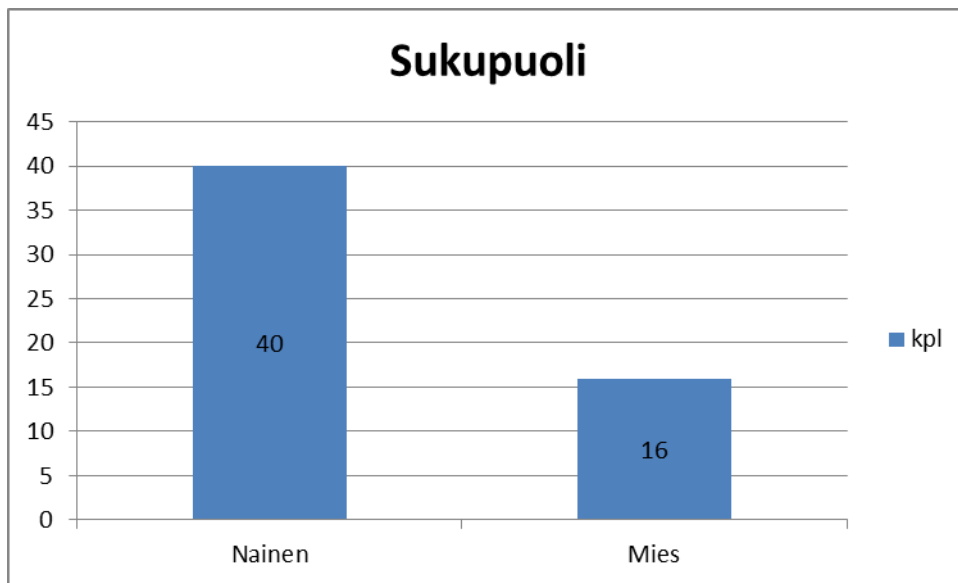
Kyselylomakkeen alussa selvitimme perustietoja, kuten ikä, sukupuoli ja koulutustausta. Kyselylomakkeessa oli yhteensä 22 kysymystä, joista neljä oli avointa kysymystä. Viimeiseen kohtaan oli mahdollisuus kirjoittaa vapaamuotoinen kommentti aiheeseen liittyen. Lisäksi kyselylomakkeessa oli 3 väittämäkysymystä liittyen työtyytyväisyyteen, työilmapiiriin sekä johtamiseen. Näihin väittämiin vastaajilla oli mahdollista valita neljästä vaihtoehdosta, joita olivat: täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä sekä täysin eri mieltä. Kyselylomakkeisiin vastattiin hyvin ja kaikki lomakkeet voitiin analysoida. Avoimiin kysymyksiin oli jätetty jonkin verran vastaamatta, mutta saimme kuitenkin niihinkin melko hyvin vastauksia.

## 4.3 Vastaajien taustatiedot



Kuvio 1. Ikäjakauma

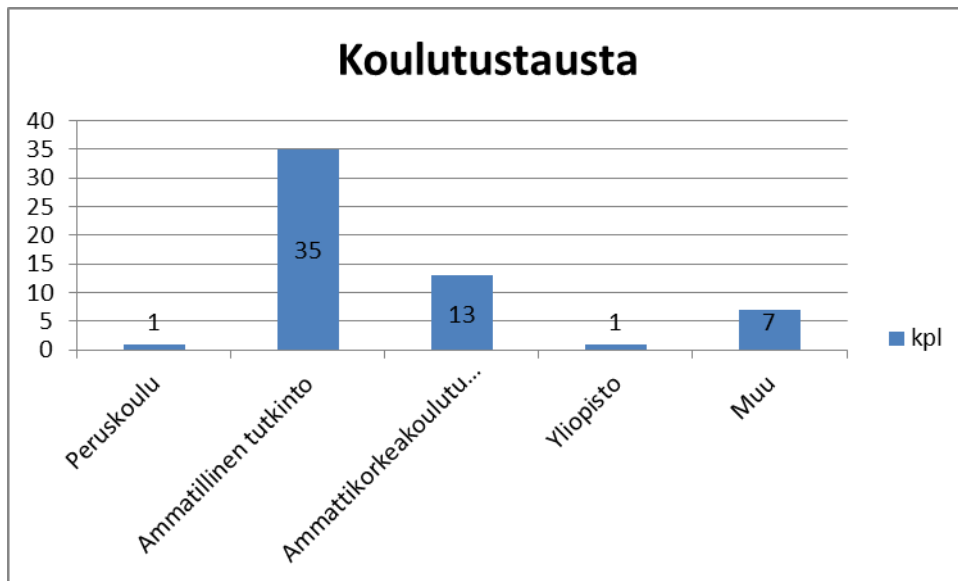
Kuviosta 1 ilmenee, että vastanneista työntekijöistä suurin osa oli 26–35 vuotiaita (45,6 %, eli 26 henkilöä). Vastaaajista lähes 4/5 oli iältään 16–35 vuotiaita. Noin 20 % vastaaajista oli yli 36 vuotiasta. Vastauksia oli 57 kpl.



Kuvio 2. Sukupuoli

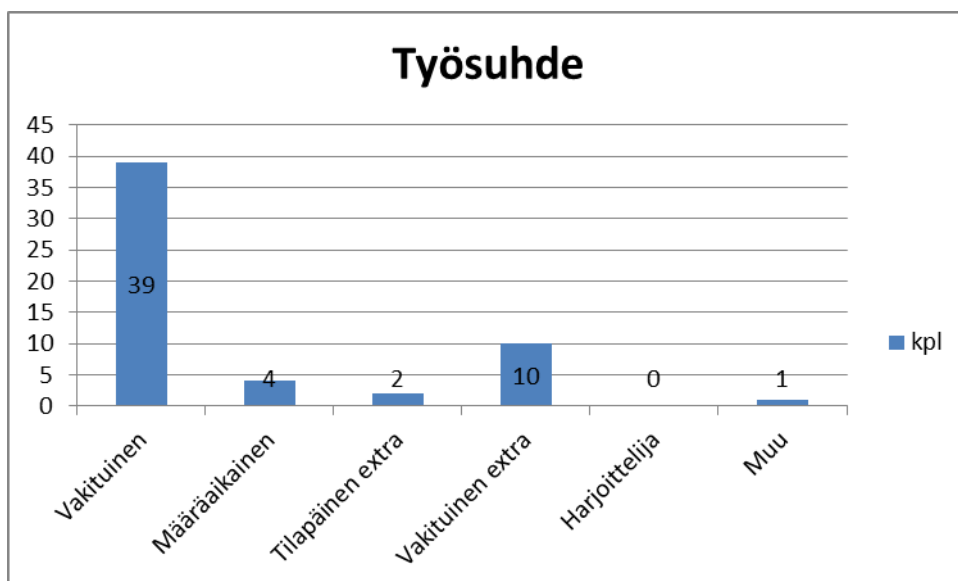
Vastaaajista reilusti yli puolet oli naisia. Naisia oli 71,4 %, joka oli 40 henkilöä koko vastaaajamäärästä. Miehiä oli 28,6 %, joka oli 16 henkilöä koko vastaaajamäärästä (Kuvio 2). Vastaaajia oli yhteensä 56 henkilöä.

#### 4.4 Koulutustausta ja työkokemus



Kuvio 3. Vastaajien koulutustausta

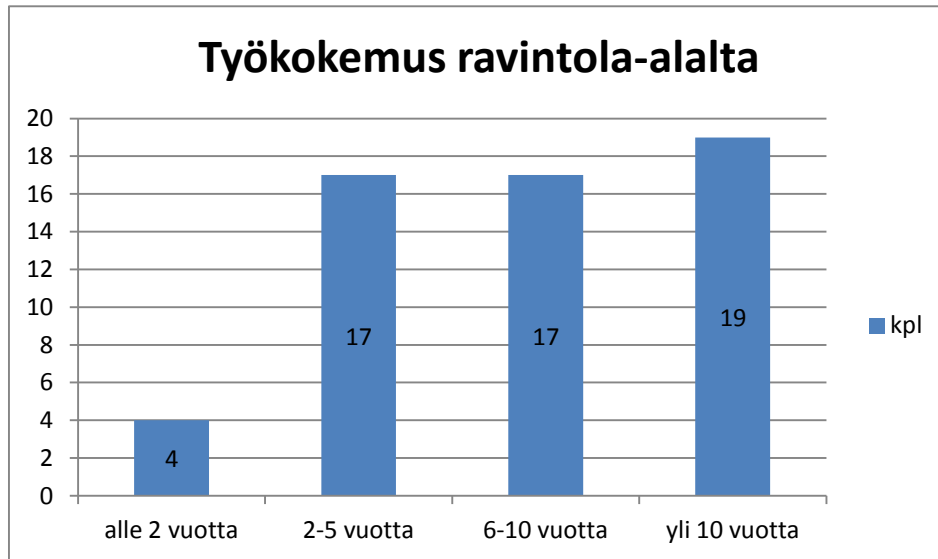
Vastaajia oli yhteensä 57 henkilöä. Yli puolet vastaajista oli käynyt ammatillisen tutkinnon (61,4 %). Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita oli 22,8 %. Peruskoulun käyneitä henkilöitä oli 1,8 % ja yliopiston käyneitä oli 1,8 %. Vastauksia kohtaan muu oli 12,3 %. Muu ryhmään tuli vastauksiksi ammatillukio kesken, keittiömestarin valmistava koulutus, lukio, OA Esimies Yo, ylioppilastutkinto, opiskelen yliopistossa (Kuvio 3).



Kuvio 4. Työsuhde



Kuviossa 4 käy ilmi, että reilusti yli puolet vastaajista oli vakituksessa työsuhteessa (69,6 %) ja määräaikaaisessa työsuhteessa oli 7,1 %. Tilapäisiä extroja oli 3,6 % ja vakituksia extroja oli 17,9 %. Vastanneista kukaan ei ollut harjoittelija. Muu vastauksia tuli 1,8 %, joka on tarvittaessa kutsuttava. Vastanneita oli yhteensä 56 henkilöä.



Kuvio 5. Työkokemus ravintola-alalla

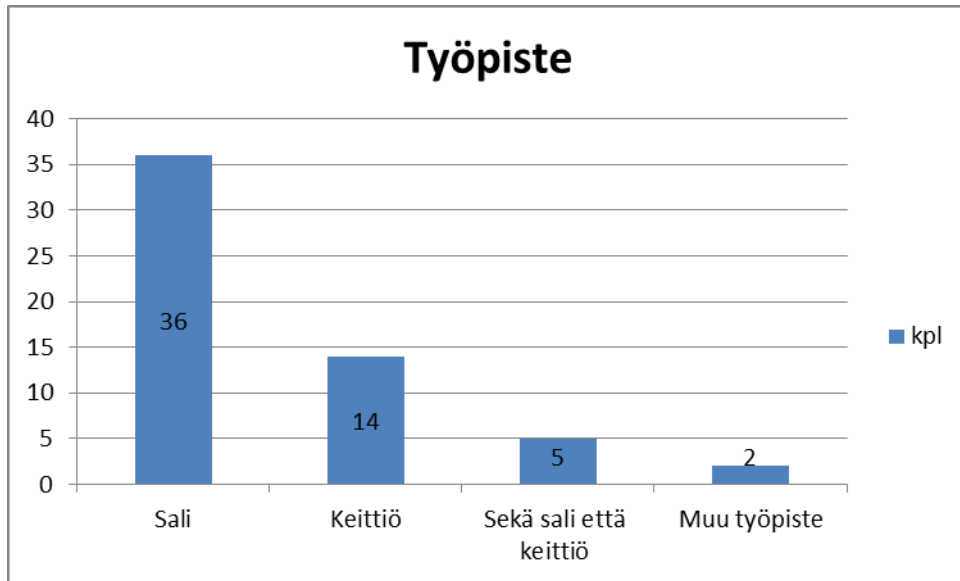
Vastaajia oli yhteensä 57 henkilöä. Alle 2 vuotta työkokemusta oli 7 % vastaajista. Vastanneista 59,6 % oli työskennellyt ravintola-alalla 2-10 vuotta. Yli 10 vuotta työkokemusta ravintola-alalta oli 33,3 % vastaajista (Kuvio 5).

#### 4.5 Vastaajien nykyinen työ



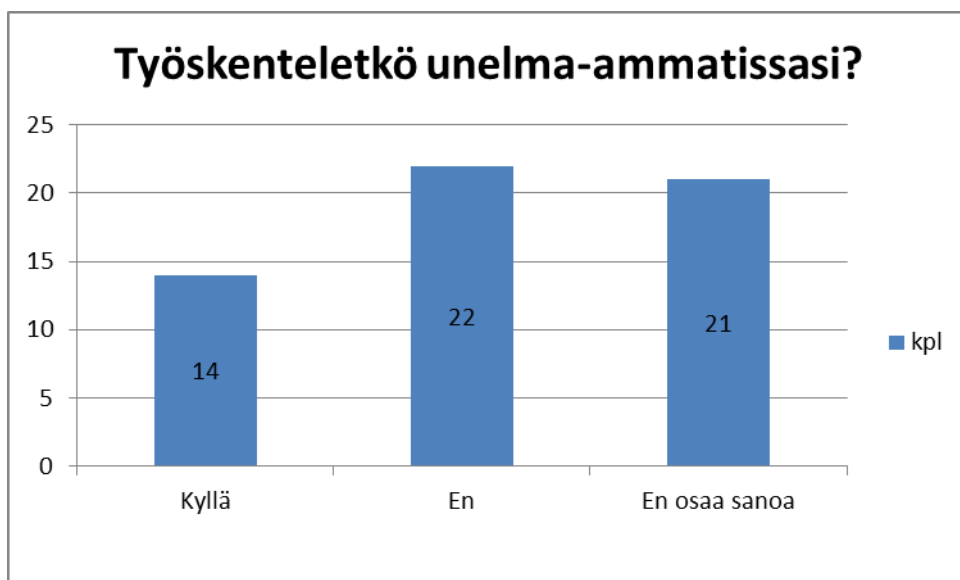
Kuvio 6. Työskentelyaika nykyisessä työpaikassa

Vastaajia oli 57 henkilöä. Nykyisessä työpaikassa alle 2 vuotta työskenteleviä henkilöitä oli 47,4 %. Vastaajista 92,9 % oli kuitenkin työskennellyt ravintolalalla yli 2 vuotta, joten tulokset kertovat vastaajien työskennelleen useammassa ravintolassa heidän työhistoriansa aikana. 36,8 % vastaajista oli työskennellyt nykyisessä työpaikassa 2-5 vuotta. 6-10 vuotta nykyisessä työpaikassa työskennelleitä henkilöitä oli 7 %. Yli 10 vuotta nykyisessä työpaikassa työskenteleviä henkilöitä oli vain 8,8 % (Kuvio 6).



Kuvio 7. Työpiste nykyisessä työpaikassa

Vastaajia oli yhteensä 57 henkilöä. Kuvio 7 kertoo, että yli puolet vastaajista työskenteli salin puolella (63,2 %) ja keittiössä työskentelevien osuus oli 24,6 %. Vastaajista 8,8 % työskenteli sekä salilla että keittiössä. Vastaajista 3,5 % työskenteli muussa pisteessä, joita olivat kassatarjoilija ja vastaanotto.

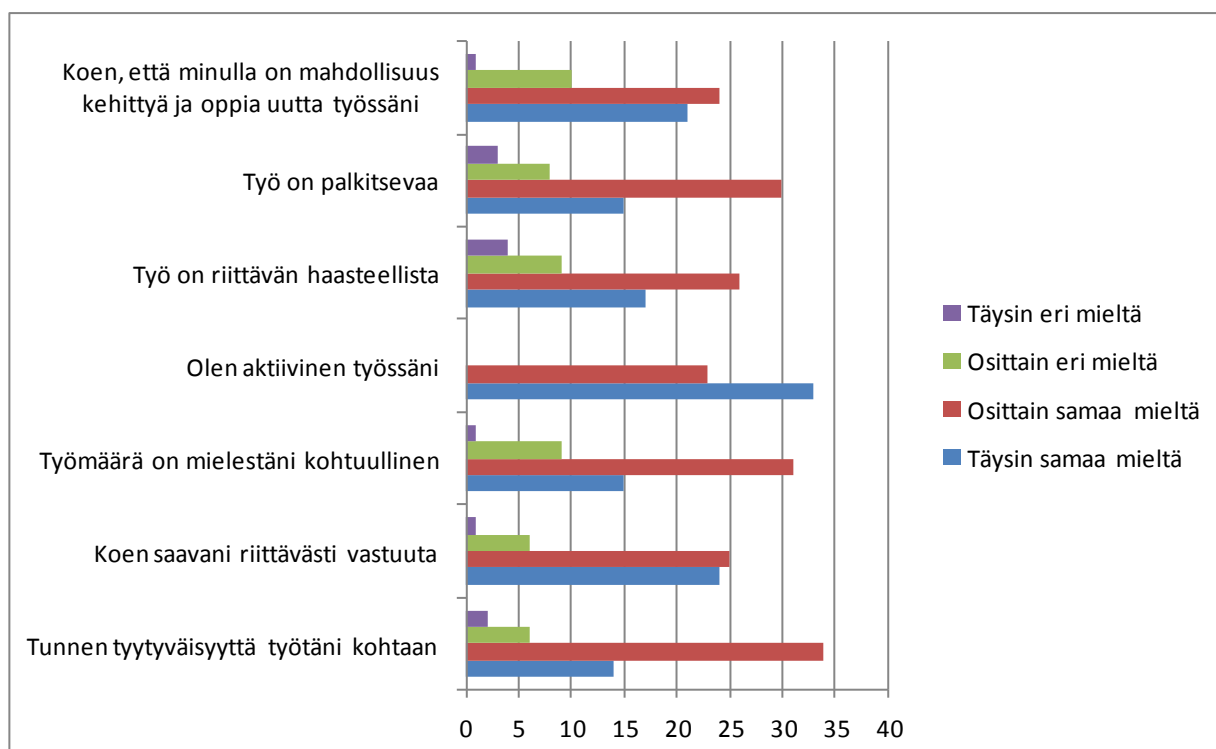


Kuvio 8. Unelma-ammatti

Vastauksia oli yhteensä 57 kpl. Kuviossa 8 ilmenee, että 24,6 % vastaajista

työskenteli unelma-ammattissa, joka oli siis alle puolet vastaajista. Vastanneista 38,6 % oli vastannut, etteivät he ole unelma-ammattissaan. Vastaajista 36,8 % ei osannut sanoa, ovatko he heidän unelma-ammattissaan.

#### 4.6 Työtyytyväisyys

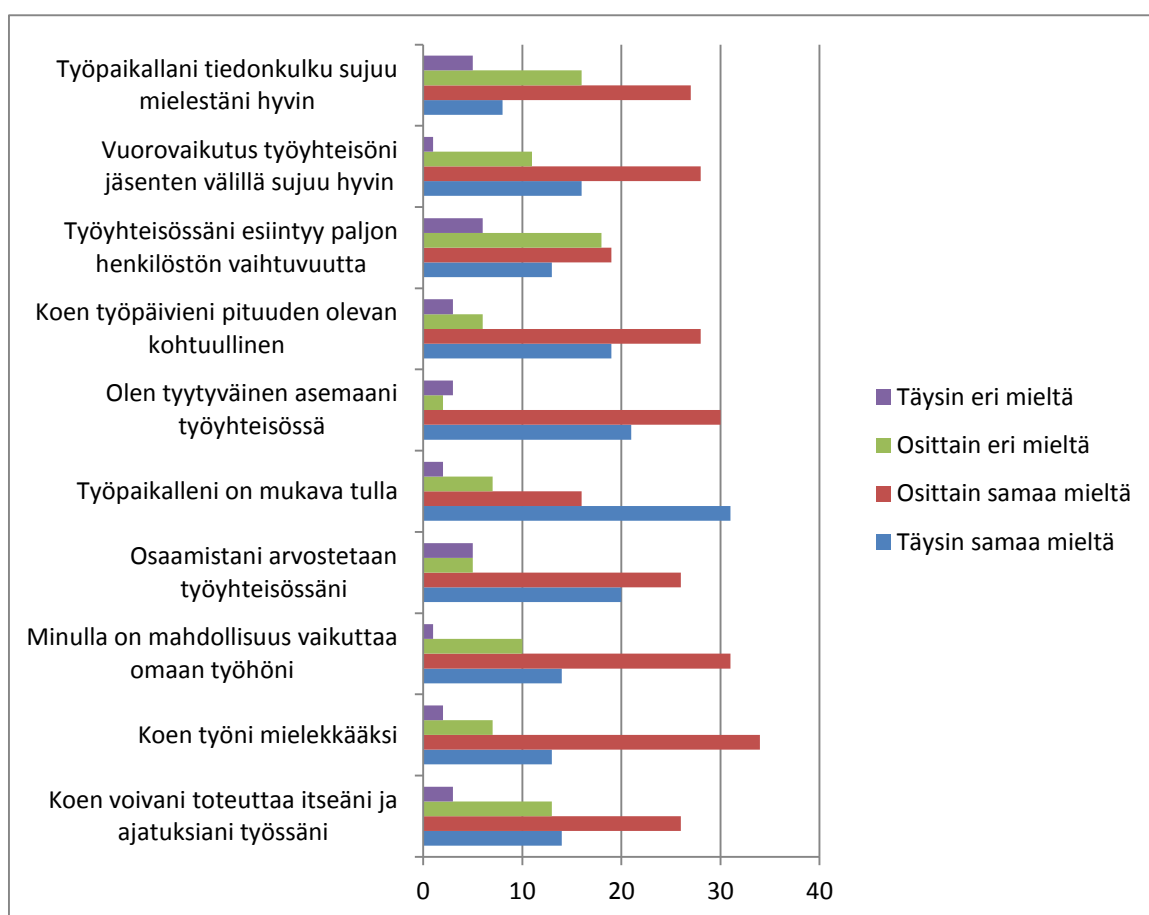


Kuvio 9. Työyhteisöä kuvaavia väittämiä

Kuvio 9 käsittelee työtyytyväisyyteen liittyviä väittämiä. Vastanneita oli 56 henkilöä. Yli puolet vastaajista koki mahdollisuuden kehittyä ja oppia uutta heidän työssään. Täysin samaa mieltä oli 37,5 % ja osittain samaa mieltä 42,9 % vastaajista. Osittain eri mieltä oli 17,9 % vastaajista. Vastaajista 1,8 % oli sitä mieltä, että on mahdotonta kehittyä ja oppia uutta. Työ oli palkitsevaa 26,8 % mielestä. Yli puolet (53,6 %) vastaajista on osittain samaa mieltä. 14,3 % vastaajista oli osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä oli 5,4 %. Vastaajista 7,1 % koki, ettei työ ole lainkaan riittävän haasteellista. Osittain eri mieltä olevia vastaajia oli 16,1 %. Yli 70 % koki työn olevan tarpeeksi haasteellista (30,4 % täysin samaa mieltä ja 46,4 % osittain samaa mieltä).

Vastaajista 58,9 % oli täysin samaa mieltä omasta aktiivisuudestaan työssään ja 41,1 % osittain samaa mieltä. Kukaan ei ollut aktiivisuudestaan eri mieltä. Vastaajista 26,8 % oli täysin samaa mieltä työmäärän kohtuullisuudesta. Yli puolet (55,4 %) piti työmäärää lähes kohtuullisena. 16,1 % oli osittain eri mieltä työmäärän kohtuullisuudesta ja 1,8 % vastaajista oli täysin eri mieltä.

Vastaajista 42,9 % koki saavansa täysin riittävästi vastuuta ja 44,6 % oli osittain samaa mieltä. 12,5 % ei kokenut saavansa riittävästi vastuuta. Suurin osa vastaajista koki tyytyväisyyttä työtänsä kohtaan (täysin samaa mieltä 25 % ja osittain samaa mieltä 60,7 %). Osittain eri mieltä tyytyväisyydestään työtään kohtaan oli 10,7 % ja täysin eri mieltä oli 3,6 % vastaajista.



Kuvio 10. Työyhteisöä kuvaavia väittämiä

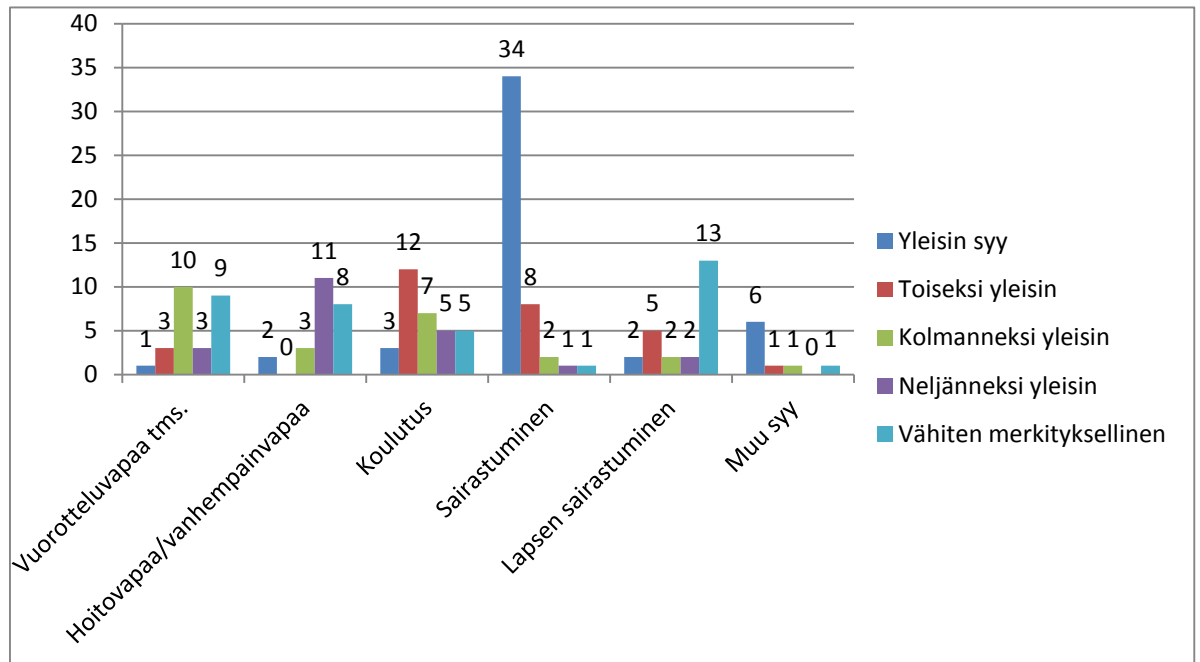
Kuviossa 10 vastaajien määrä oli 56 henkilöä. Vähän yli puolet koki, että työpaikalla tieto kulkee hyvin (14,3 % täysin samaa mieltä ja 48,2 % osittain

samaa mieltä). Vastaajista 28,6 % oli osittain eri mieltä ja 8,9 % vastaajista oli sitä mieltä, että tieto ei kulje heidän työpaikassaan lainkaan hyvin. Vuorovaikutus työyhteisön jäsenten välillä sujui erittäin hyvin 28,6 % mielestä. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että se sujuu lähes hyvin. 19,6 % vastaajista oli osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä oli 1,8 %. Vastaajista suurin osa oli tyytyväisiä vuorovaikutukseen. Vastaajista 23,2 % koki, että henkilökunta vaihtuu usein. Osittain samaa mieltä oli 33,9 %, joten noin puolet vastaajista oli sitä mieltä, että henkilöstön vaihtuvuutta esiintyy paljon. Vastaajista 32,1 % oli osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä henkilöstön vaihtuvuudesta oli 10,7 % vastaajista.

Suurin osa vastaajista koki työpäivien pituuden olevan kohtuullinen (33,9 % täysin samaa mieltä ja 50 % osittain samaa mieltä). Vastaajista 10,7 % oli osittain eri mieltä ja 5,4 % täysin eri mieltä työpäivien pituuden kohtuullisuudesta. Lähes kaikki vastaajista oli tyytyväisiä asemaansa työyhteisössä (täysin samaa mieltä oli 37,5 % ja osittain samaa mieltä oli 53,6 %). Vain 3,6 % oli osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä oli 5,4 % vastaajista. Yli puolet (55,4 %) koki, että työpaikalle on mukava tulla ja 28,6 % oli osittain samaa mieltä. Vastaajista 12,5 % oli osittain eri mieltä siitä, että työpaikalle on mukava tulla ja 3,6 % vastaajista oli täysin eri mieltä. 35,7 % vastaajista koki, että heidän osaamistaan arvostetaan työyhteisössä ja 46,4 % oli osittain samaa mieltä asiasta. Vastaajista 8,9 % oli osittain eri mieltä ja 8,9 % koki, ettei heidän osaamistaan arvosteta lainkaan työyhteisössä.

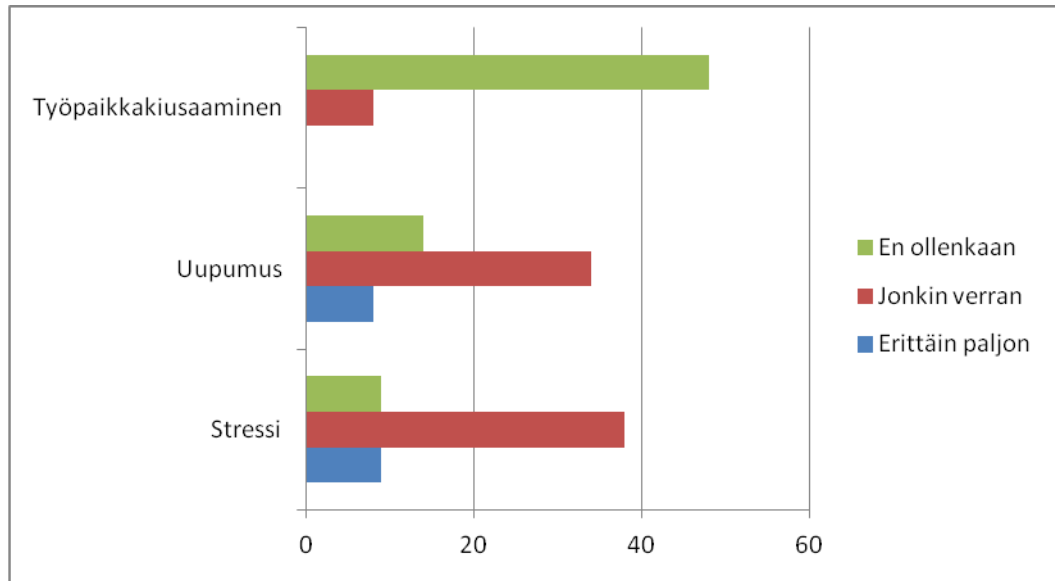
Lähes kaikki vastaajista kokivat, että he voivat vaikuttaa omaan työhönsä (täysin samaa mieltä 25 % ja osittain samaa mieltä 55,4 %). 17,9 % vastaajista oli osittain eri mieltä. Vain yksi vastaaja (1,8 %) oli täysin eri mieltä siitä, että voisi vaikuttaa omaan työhönsä. Lähes kaikki vastaajista kokivat työnsä jokseenkin mielekkääksi (täysin samaa mieltä 23,2 % ja osittain samaa mieltä 60,7 %). Vastaajista 12,5 % ei kokenut täysin mielekkääksi ja 3,6 % ei kokenut lainkaan työtään mielekkääksi. Vastaajista 25 % koki voivansa toteuttaa itseään ja ajatuksiaan työssään ja 46,4 % oli osittain samaa mieltä. Vastaajista 23,2 % oli osittain eri mieltä ja 5,4 % ei kokenut voivansa toteuttaa lainkaan itseään ja ajatuksiaan työssään.

#### 4.7 Poissaolot, kuormittavuus ja stressi



Kuvio 11. Työpaikalta poissaolosta johtuvat syyt

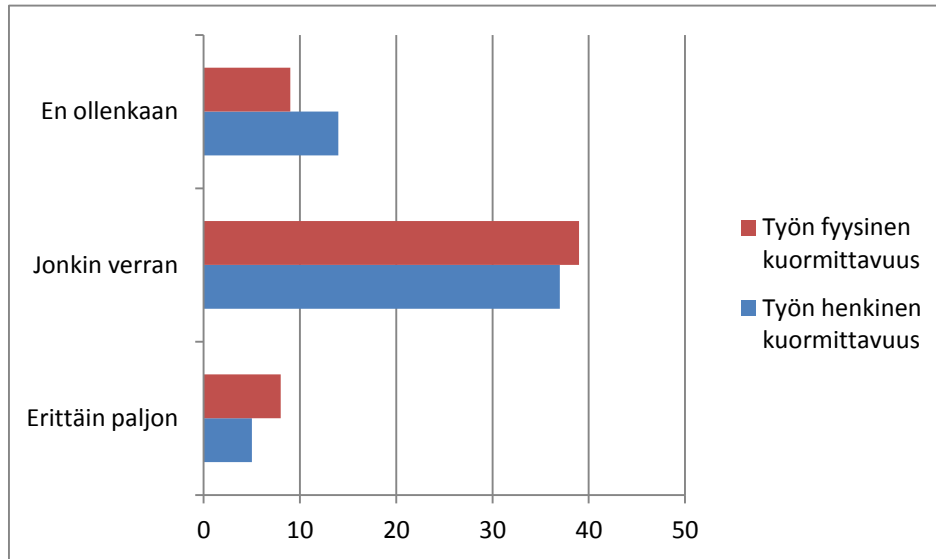
Kysymykseen vastasi 50 henkilöä. Kysyimme mahdollisista työpaikka poissaoloista johtuvia syitä, joihin vastaajan täytyi merkitä annetut vaihtoehdot järjestykseen numeroin 1-5, 1= yleisin poissaolon syy, 5= vähiten merkityksellinen syy. Ylivoimaisesti yleisin poissaolon syy työpaikalta oli sairastuminen (68 %). Toiseksi yleisin syy oli koulutus (24 %) tai sairastuminen (16 %). Vastausten perusteella vuorotteluvapaa (20 %) tai koulutus (14 %) olivat annettujen vaihtoehtojen kolmanneksi yleisin syy poissaoloihin työpaikalla. Hoitovapaa/vanhempainvapaa osoittautui vastausten perusteella neljänneksi yleisimmäksi syyksi poissaoloon ja viidenneksi, eli vähiten merkitykselliseksi poissaolon syyksi osoittautui lapsen sairastuminen, vuorotteluvapaa sekä hoitovapaa/vanhempainvapaa. Tämä kysymys osoittautui hieman hankalaksi joidenkin vastaajien mielestä, sekä se tuotti myös meille ongelmia analysointivaiheessa (Kuvio 11).



Kuvio 12. Stressi, uupumus ja työpaikkakiusaaminen

Kuviossa 12 vastaajia oli 56 henkilöä. Suurin osa vastaajista ei ollut kokenut ollenkaan työpaikkakiusaamista työpaikallaan (85,7 %). Vastaajista 14,3 % oli kokenut jonkin verran työpaikkakiusaamista työpaikallaan, mikä on mielestämme aika paljon verrattuna vastaajien lukumäärään. Vastaajista 25 % ei ollut kokenut uupumusta lainkaan ja 60,7 % oli kokenut jonkin verran. Erittäin paljon uupumusta vastaajista oli kokenut 14,3 %. Yli puolet vastaajista oli kokenut jonkin verran stressiä (67,9 %). Vastaajista 16,1 % oli kokenut erittäin paljon stressiä työssään. Vastaajista 16,1 % ei ollut kokenut ollenkaan stressiä työssään.



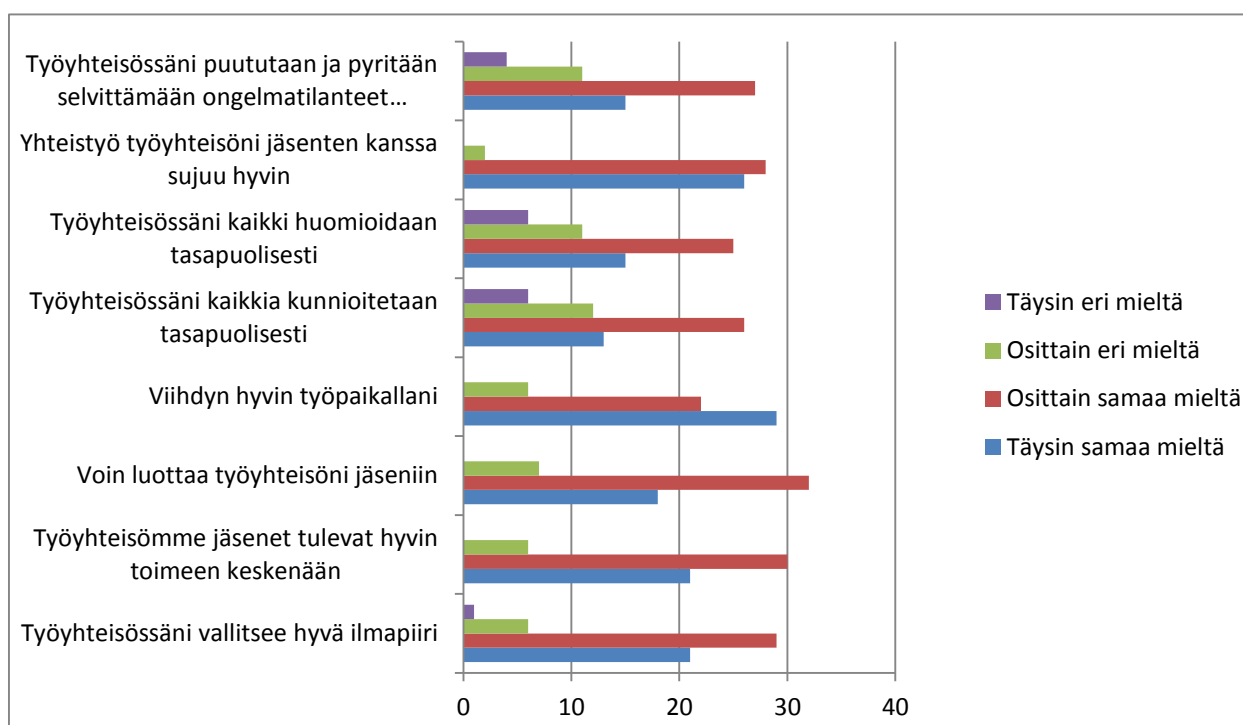


Kuvio 13. Työn fyysinen - ja henkinen kuormittavuus

Kuvio 13 käsittelee työn henkistä sekä fyysistä kuormittavuutta. Vastaajia oli 56 henkilöä. Työn henkistä kuormittavuutta voi olla esimerkiksi epäasiallinen kohtelu, työympäristö tai työtehtävät. Fyysistä kuormittavuutta puolestaan voi olla esimerkiksi kiire tai liiallinen työmäärä.

Vastaajista 16,1 % ei ollut kokenut lainkaan työn fyysistä kuormittavuutta. Yli puolet (69,6 %) vastaajista oli kokenut jonkin verran ja 14,3 % oli kokenut erittäin paljon fyysistä kuormittavuutta työssään. Vastaajista 25 % ei ollut kokenut lainkaan henkistä kuormittavuutta työssään. Vastaajista 66,1 % oli kokenut jonkin verran ja 8,9 % erittäin paljon henkistä kuormittavuutta työssään.

## 4.8 Työpaikan ilmapiiri

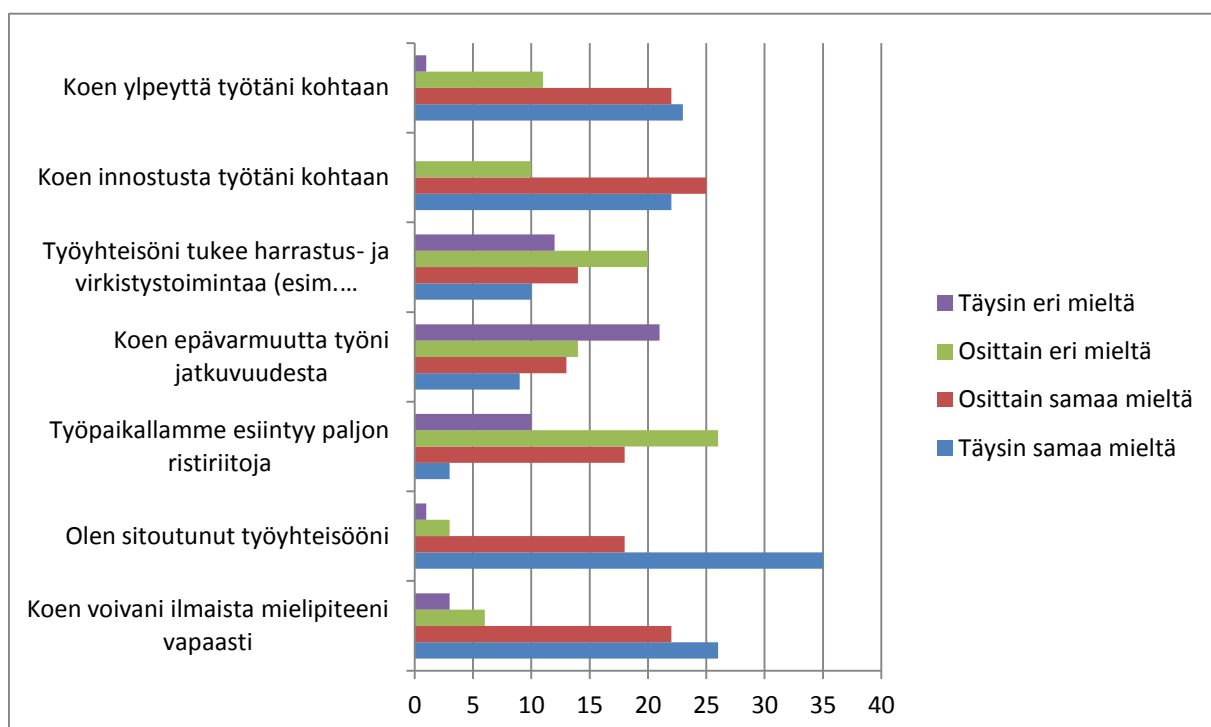


Kuvio 14. Työyhteisön ilmapiiriä koskevia väittämiä

Kuviossa 14 vastaajia oli 57 henkilöä. Vastaajista 26,3 % oli täysin samaa mieltä, että työpaikalla puututaan ja pyritään selvittämään ongelmatilanteet nopeasti. Osittain samaa mieltä asiasta oli vähän alle puolet vastaajista (47,4 %). Osittain eri mieltä asiasta oli 19,3 % ja täysin eri mieltä asiasta oli 7 % vastaajista. Vastanneista 96,4 % oli lähes tyytyväisiä yhteistyöhön työyhteisön jäsenten kanssa (täysin samaa mieltä 46,4 % ja osittain samaa mieltä 50 %). Vain 3,6 % vastaajista oli osittain eri mieltä. Kukaan ei ollut täysin eri mieltä yhteistyön sujuvuudesta työyhteisön jäsenten kanssa. Vastauksista päätellen yhteistyö sujuu lähes kaikissa paikoissa melko hyvin. Vastaajista 26,3 % oli täysin samaa mieltä, että työyhteisössä kaikki huomioidaan tasapuolisesti ja 43,9 % oli osittain samaa mieltä. Vastaajista 22,8 % oli täysin samaa mieltä, että kaikkia kunnioitetaan tasapuolisesti ja 45,6 % oli osittain samaa mieltä. Vastaajista 19,3 % oli osittain eri mieltä, että kaikki huomioidaan tasapuolisesti ja 21,1 % oli osittain eri mieltä, että kaikkia kunnioitetaan tasapuolisesti. Vastaajista 10,5 % oli täysin eri mieltä siitä, että kaikki huomioidaan tasapuolisesti ja kaikki kunnioitetaan tasapuolisesti.

Puolet vastaajista (50,9 %) oli täysin samaa mieltä siitä, että he viihtyvät hyvin työpaikallaan. Vastaajista 38,6 % oli osittain samaa mieltä. Osittain eri mieltä asiasta oli 10,5 %. Vastaukset kertovat, että lähes kaikki viihtyvät hyvin nykyisessä työpaikassaan. Vastaajista 31,6 % pystyi täysin luottamaan työyhteisönsä jäseniin ja 56,1 % oli osittain samaa mieltä asiasta. Vastaajista 12,3 % oli osittain eri mieltä siitä, että voisivat luottaa työyhteisönsä jäseniin.

Vastaajista 36,8 % oli täysin sitä mieltä, että työyhteisönsä jäsenet tulevat toimeen keskenään. Osittain samaa mieltä oli noin puolet (52,6 %). Osittain eri mieltä asiasta oli 10,5 % vastaajista. Työyhteisössä vallitsi melko hyvä ilmapiiri (täysin samaa mieltä 36,8 % ja osittain samaa mieltä 50,9 %). Vastaajista 10,5 % ei kokenut, että työpaikalla olisi kovin hyvä ilmapiiri ja yksi henkilö (1,8 %) oli sitä mieltä, että työyhteisössä on todella huono ilmapiiri.



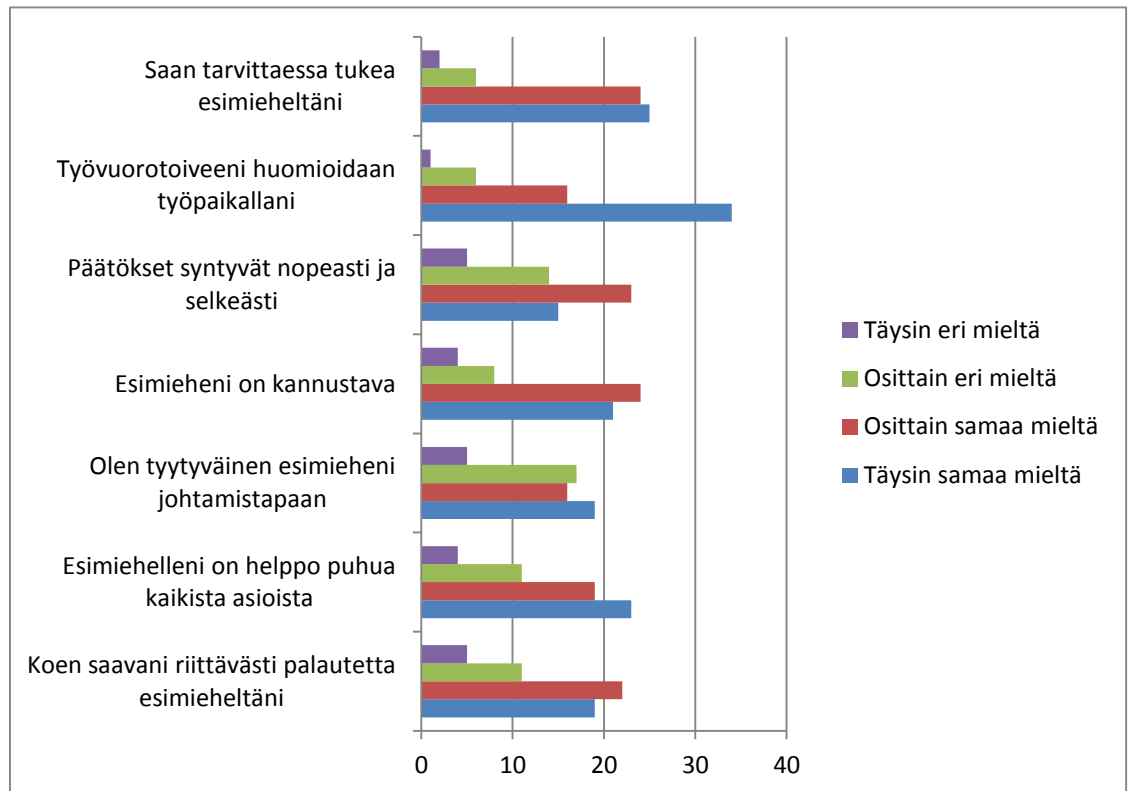
Kuvio 15. Työyhteisön ilmapiiriä koskevia väittämiä

Kuviossa 15 vastaajia oli 57 henkilöä. Vastaajista 40,4 % koki ylpeyttä työtänsä kohtaan ja 38,6 % oli osittain samaa mieltä. Vastaajista 19,3 % oli osittain eri mieltä ja 1,8 % ei koe lainkaan ylpeyttä työtään kohtaan. Vastaajista 38,6 % koki innostusta työtään kohtaan ja 43,9 % oli osittain

samaa mieltä. Osittain eri mieltä oli 17,5 % vastaajista. Vastaajista 17,9 % oli täysin samaa mieltä, että työyhteisö tukee harrastus- ja liikuntatoimintaa. Osittain samaa mieltä asiasta oli 25 %. Osittain eri mieltä asiasta oli 35,7 % ja 21,4 % vastaajista oli sitä mieltä, että työyhteisö ei tue lainkaan harrastus- ja liikuntatoimintaa. Harrastus- ja liikuntatoiminnan tukemista on mm. liikuntasetelit.

Vastaajista 36,8 % ei kokenut pelkoa työn jatkuvuuden kannalta. Vastaajista 24,6 % oli lähes samaa mieltä, ettei tarvitse pelätä työn jatkuvuudesta. Vastaajista 15,8 % tunsu turvattomuutta työn jatkuvuuden kannalta ja 22,8 % oli osittain samaa mieltä. Vastaajista 5,3 % koki, että työpaikalla esiintyy paljon ristiriitoja ja 31,6 % oli osittain samaa mieltä. Vastaajista 17,5 % koki, että työpaikalla ei esiinny paljon ristiriitoja ja 45,6 % oli osittain samaa mieltä asiasta. Yli puolet (61,4 %) vastaajista oli täysin sitoutunut työyhteisöönsä. 31,6 % oli osittain samaa mieltä sitoutumisestaan työyhteisöön. Osittain eri mieltä oli 5,3 % ja täysin eri mieltä asiasta oli vain 1,8 % vastaajista. Suurin osa vastaajista koki voivansa ilmaista mielipiteensä vapaasti (täysin samaa mieltä 45,6 % ja osittain samaa mieltä 38,6 %). Osittain eri mieltä oli 10,5 % ja 5,3 % koki, ettei voi ilmaista vapaasti omia mielipiteitensä.

#### 4.9 Johtaminen ja tiedottaminen työpaikalla



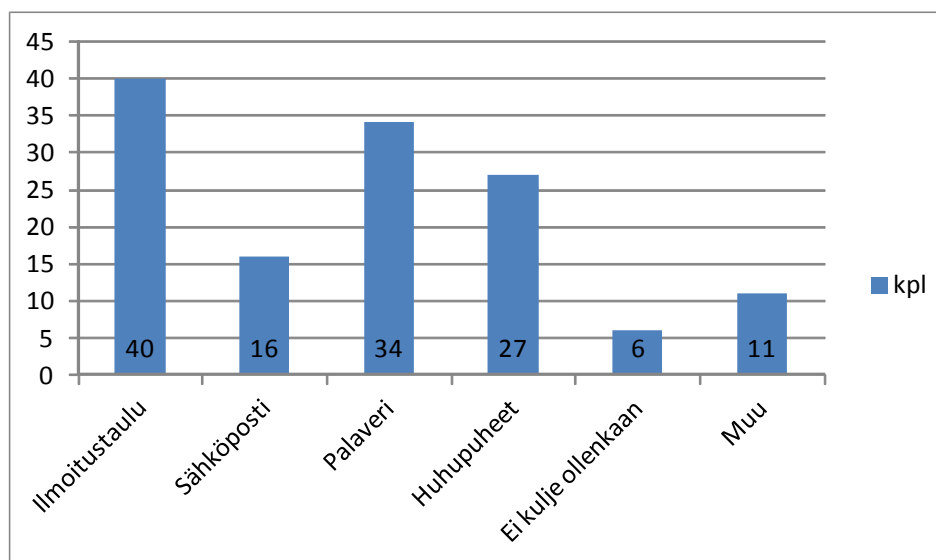
Kuvio 16. Johtamiseen ja päätöksentekoon liittyviä väittämiä

Vastaajia oli 57 henkilöä. Alle puolet (43,9 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä, että he saavat tarvittaessa tukea esimiehiltään. Osittain samaa mieltä oli 42,1 % vastaajista. Osittain eri mieltä oli 10,5 %. Täysin eri mieltä oli 3,5 %, joka tutkimuksen mukaan merkitsee, etteivät he saa lainkaan tukea esimiehiltään. Työvuorotoiveet otetaan hyvin huomioon, 59,6 % vastaajista oli täysin samaa mieltä. Vastaajista 28,1 % oli osittain samaa mieltä. Osittain eri mieltä oli 10,5 % vastaajista ja täysin eri mieltä oli 1,8 %. Työpaikoilla otetaan siis hyvin huomioon työntekijöiden työvuorotoiveet.

Päätökset syntyvät nopeasti ja selkeästi kohdassa 26,3 % oli täysin samaa mieltä ja osittain samaa mieltä oli 40,4 % vastaajista. Vastaajista 24,6 % vastaajista oli osittain eri mieltä ja 8,8 % vastaajien mielestä päätökset eivät synny nopeasti eivätkä selkeästi. Vastaajista 36,8 % koki esimiehensä olevan kannustava. Vastaajista 42,1 % oli osittain samaa mieltä. Yli puolet vastaajista oli tyytyväisiä esimiehensä kannustukseen. Vastaajista 14 % oli

osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä oli 7 % vastaajista. Olen tyytyväinen esimieheni johtamistapaan kohta jakaantui lähes tasaisesti kolmen väittämän kohdalla. Täysin samaa mieltä oli 33,3 % ja osittain samaa mieltä 28,1 % vastaajista. Osittain eri mieltä oli 29,8 % ja täysin eri mieltä 8,8 % vastaajista.

Yli puolet vastaajista koki, että esimiehelle voi puhua lähes kaikista asioista. 40,4 % oli täysin samaa mieltä ja 33,3 % oli osittain samaa mieltä. Vastaajista 19,3 % oli osittain eri mieltä ja 7 % vastaajista ei koe helpoksi mennä puhumaan esimiehensä kanssa kaikista asioista. Vastaajista 33,3 % koki saavansa riittävästi palautetta esimieheltään. 38,6 % oli lähes samaa mieltä, mutta toivoisivat hiukan parannusta asiaan. Vastaajista 19,3 % oli osittain eri mieltä ja 8,8 % oli täysin eri mieltä (Kuvio 16).



Kuvio 17. Mitä kautta tieto kulkee työyhteisössäsi?

Kysymykseen vastasi 56 henkilöä. Tähän kysymykseen vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi vastausvaihtoehto. Vastaajista suurin osa (71,4 %) vastasi, että tieto kulkee heidän työpaikallaan ilmoitustaulun välityksellä. Toiseksi eniten vastauksia tuli kohtaan ”Palaveri”, johon vastasi 60,7 % vastaajista. Vastaajista 48,2 % oli sitä mieltä, että heidän työpaikallaan tieto kulkee huhupuheiden kautta. Sähköpostin tiedonkulun välineeksi vastasi 28,6 %, sekä vaihtoehdon ”Tieto ei kulje ollenkaan” valitsi 10,7 % vastaajista. Suurin osa tämän kohdan valinneista oli kuitenkin valinnut myöskin jonkin muun

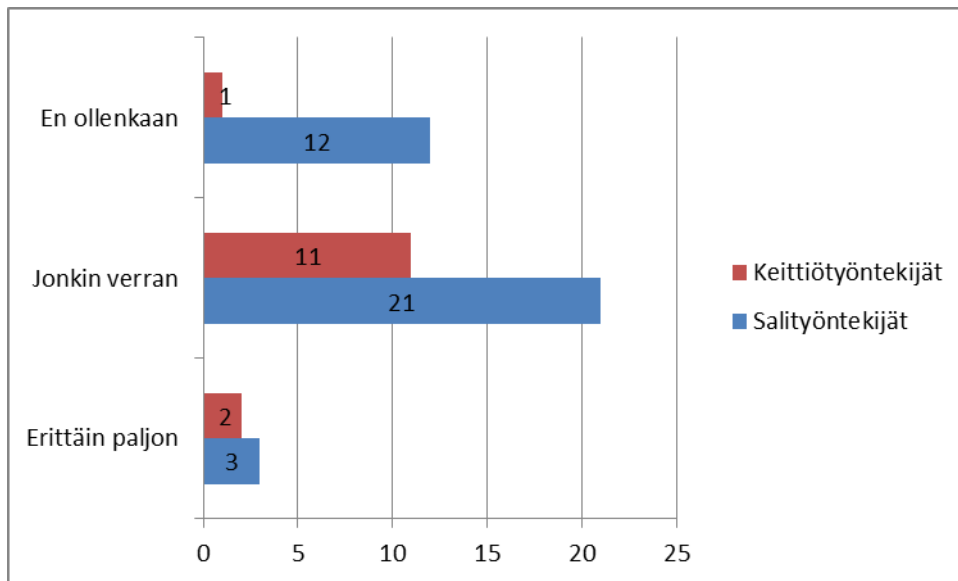
tiedonkulun välineen. Kohtaan ”Muu” vastasi 19,6 %. Muiksi tiedonkulun välineiksi työpaikalla mainittiin mm. henkilöstötiedote/-lehti, infokirja, tekstiviestit sekä suullinen viestintä (Kuvio 17).



Kuvio 18. Kaipaisitko lisää tiedottamista työyhteisössäsi?

Kuviossa 18 vastaajia oli 57 henkilöä. Yli puolet vastanneista toivoi jonkin verran lisää tiedottamista työyhteisössään (63,2 %). Vastaajista 26,3 % toivoi saavansa paljon enemmän tiedottamista kuin tällä hetkellä saavat. Vastaajista 10,5 % oli täysin tyytyväisiä saamaansa tiedottamiseen työyhteisössään.

#### 4.10 Ristiintaulukoiteja

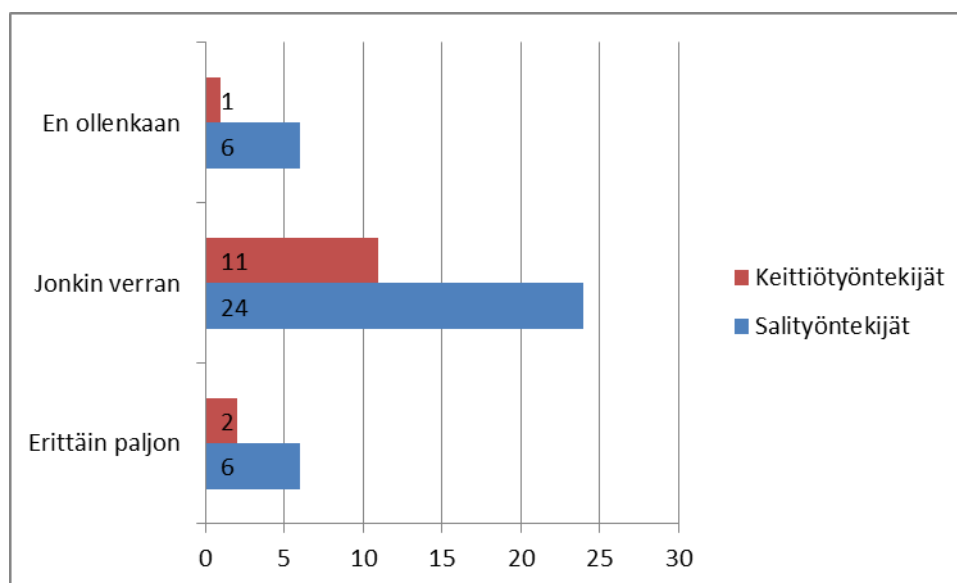


Kuvio 19. Työn henkistä kuormittavuutta verrattu sali- ja keittiötyöntekijöiden kesken

Kuviossa 19 halusimme verrata työn henkisen kuormittavuuden kokemista sali- ja keittiötyöntekijöiden välillä. Keittiötyöntekijöistä 7,1 % ei ole kokenut lainkaan työn henkistä kuormittavuutta ja salityöntekijöistä 33,3 % ei ole kokenut lainkaan työn henkistä kuormittavuutta. 78,6 % keittiötyöntekijöistä on kokenut jonkin verran ja 58,3 % salityöntekijöistä on kokenut jonkin verran henkistä kuormittavuutta. Keittiön puolella 14,3 % on kokenut erittäin paljon henkistä kuormittavuutta ja salin puolella 8,3 % on kokenut erittäin paljon.

Vastaajista 63,2 % työskentelee salin puolella ja 24,6 % keittiössä, joten taulukko ei anna suoraa vastausta siitä, kummat kokevat työn fyysistä kuormittavuutta enemmän, sillä vastaajista enemmistö on salityöntekijöitä. Niinpä laskimme prosenttiosuuden keittiötyöntekijöistä, jotka ovat kokeneet henkistä kuormittavuutta jonkin verran tai erittäin paljon. Vastanneista 74 % oli kokenut jonkin verran tai erittäin paljon työn henkistä kuormittavuutta. Prosentuaalisesti 66,6 % salityöntekijöistä ja 92,85 % keittiötyöntekijöistä oli kokenut henkistä kuormittavuutta. Vastauksista päätellen keittiötyöntekijät olivat kokeneet enemmän henkistä kuormittavuutta kuin salityöntekijät.

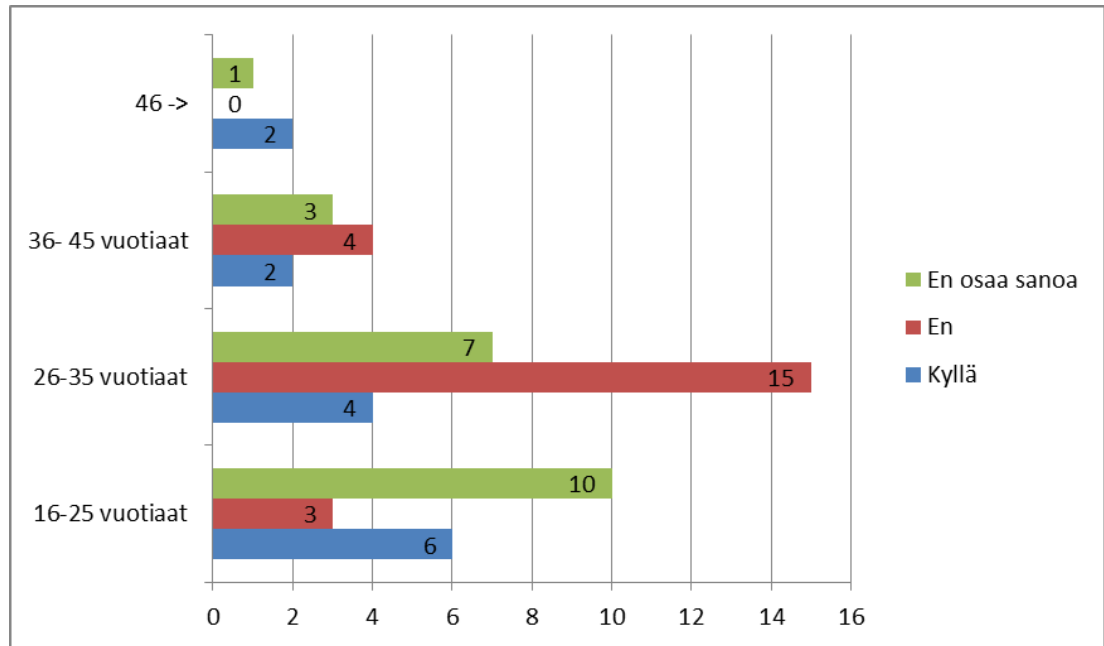




Kuvio 20. Työn fyysistä kuormittavuutta verrattu Sali- ja keittiötyöntekijöiden kesken

Vertasimme myös työn fyysisen kuormittavuuden kokemista sali- ja keittiötyöntekijöiden välillä. 7,1 % keittiötyöntekijöistä ei ole kokenut lainkaan työn fyysistä kuormittavuutta ja salityöntekijöistä 16,6 % ei ole kokenut lainkaan työn fyysistä kuormittavuutta työssään. Keittiötyöntekijöistä 78,6 % on kokenut jonkin verran työn fyysistä kuormittavuutta ja 14,3 % on kokenut fyysistä kuormittavuutta erittäin paljon. Salityöntekijöistä 66,6 % on kokenut jonkin verran työn fyysistä kuormittavuutta ja heistä erittäin paljon fyysistä kuormittavuutta on kokenut 16,6 %.

Suurin osa (80 %) vastanneista on kokenut työssään työn fyysistä kuormittavuutta. Prosentuaalisesti vastanneista keittiötyöntekijöistä 92,9 % ja salityöntekijöistä 83,2 % on kokenut työn fyysistä kuormittavuutta. Näin ollen voidaan sanoa, että keittiötyöntekijät kokevat työssään enemmän työn fyysistä ja henkistä kuormittavuutta. Keittiönpuolella työn fyysistä kuormittavuutta voi lisätä se, että keittiössä monesti on kova kiire. Vaikka myös salilla on kiirettä, eivät salityöntekijät vastausten perusteella rasitu siitä niin paljon kuin keittiötyöntekijät (Kuvio 20).

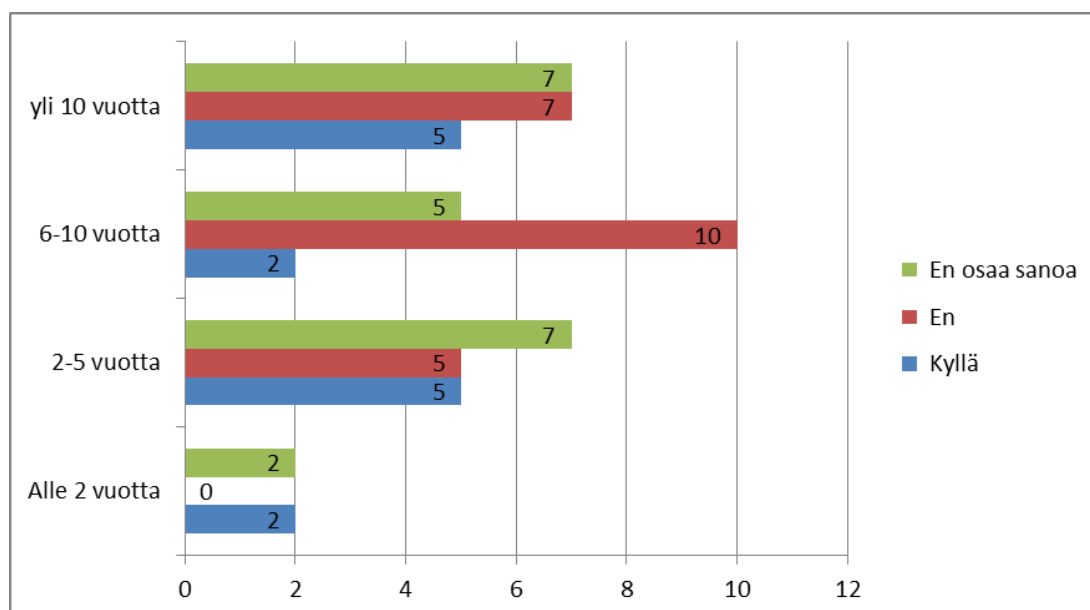


Kuvio 21. Ikäluokat+ työskenteletkö unelma-ammattissasi

Halusimme tehdä vertailua kysymyksestä nro.8, jossa kysyimme Työskenteletkö mielestäsi unelma-ammattissasi. Päätimme verrata tätä ensin eri ikäluokkien kesken. 46 – vuotiaista ylöspäin vastanneista 33,3 % ei osannut sanoa työskenteleekö unelma-ammattissaan. Heistä 66,7 % koki olevansa unelma-ammattissaan. 36- 45 vuotiaista 44,4 % eivät koe olevansa. Heistä 22,2 % koki olevansa unelma-ammattissaan. Ikäluokassa 26–35 vuotiaat 57,7 % eivät kokeneet olevansa unelma-ammattissa. Vastanneista 15,4 % vastanneista oli unelma-ammattissaan.

Ikäluokassa 16–25 vuotiaista 15,8 % ei ollut unelma-ammattissaan. Vastanneista 31,6 % koki olevansa unelma-ammattissaan.

Ikäluokassa 16- 25 – vuotiaat oli eniten ihmisiä, jotka kokevat olevansa unelma-ammattissaan, sillä ikäluokassa 46 vuodesta ylöspäin oli vain kolme vastaajaa. Ikäluokassa 26- 35 – vuotiaat oli eniten vastauksia siitä, etteivät he ole tällä hetkellä unelma-ammattissaan (Kuvio 21).



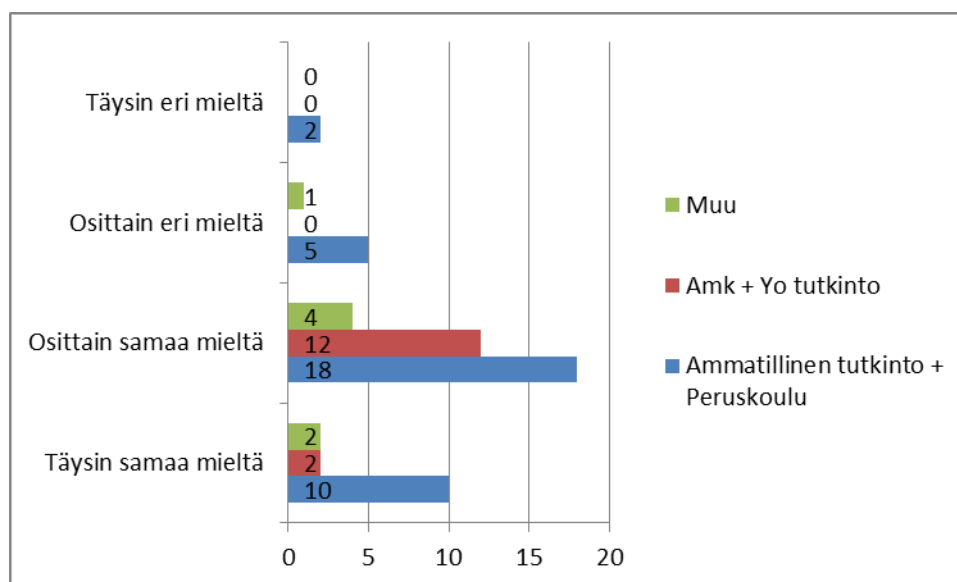
Kuvio 22. Työkokemus ravintola-alalta sekä työskenteletkö unelma-ammattissasi.

Vastaajia oli 57 henkilöä. Kuviossa 22 vertasimme samaa asiaa myös työkokemus aikaan ravintola-alalla. Yli 10 vuotta työkokemusta olevilla 36,8 % ei osannut sanoa, ovatko he unelma-ammattissaan. Vastanneista 36,8 % ei ollut unelma-ammattissaan tällä hetkellä. Vastanneista 26,3 % koki olevansa unelma-ammattissaan. Vastaajista suuri osa oli sitä mieltä, että he eivät työskentele unelma-ammattissaan. Kuitenkin he ovat työskennelleet alalla yli 10 vuotta, joten tämä laittaa miettimään mikä saa heidät pysymään tässä ammatissa.

6-10 vuotta työkokemusta ravintola-alalta, 29,4 % ei osannut sanoa ovatko he unelma-ammattissaan. Yli puolet (58,8 %) vastanneista ei ollut unelma-ammattissaan. Heistä 11,8 % koki olevansa tällä hetkellä unelma-ammattissaan. Tässä ikäryhmässä oli myös paljon vastaajia, jotka eivät ole unelma-ammattissaan. Heillä oli myös kertynyt työkokemusta alalta.

2-5 vuotta työkokemusta omaavilla henkilöillä vastaukset sijoittuivat melko tasaisesti joka kohtaan. En osaa sanoa – vastauksia oli tullut kuitenkin eniten (41,2 %). Tällä hetkellä unelma-ammattissaan ja Ei - unelma-ammattissaan olevia oli kumpaakin 29,4 %. Alle 2 vuotta työkokemusta omaavia vastaajia koko vastaajamäärästä oli 4 henkilöä (7 %). Heistä puolet ei osannut sanoa ovatko he unelma-ammattissaan ja puolet vastanneista koki olevansa

unelma-ammattissaan. Ei - vastauksia ei tullut lainkaan. Vastanneista puolet ei osannut sanoa ovatko he unelma-ammattissaan. Tämä voi johtua siitä, että he eivät ole työskennelleet kovin kauaa ravintola-alalla, joten he eivät vielä osaa sanoa pitävätkö he kyseisestä työstä.



Kuvio 23. "Tunnen tyytyväisyyttä työtäni kohtaan" verrattu vastaajien koulutustaustaan

Vastaajia oli 56 henkilöä. Kuviossa 23 vertasimme miten paljon koulutustausta vaikuttaa työntekijöiden tyytyväisyyteen. Osittain eri mieltä tyytyväisyyttä työtään kohtaan 83,3 % vastanneista oli suorittanut ammatillisen perustutkinnon. Vastaajista 14 henkilöä koki tyytyväisyyttä työtään kohtaan. Heistä 71,4 % oli suorittanut ammatillisen perustutkinnon. Vastaajista 14,3 % oli suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon tai Yo tutkinnon. Vastaajista 14,3 % oli suorittanut jonkin muun tutkinnon.

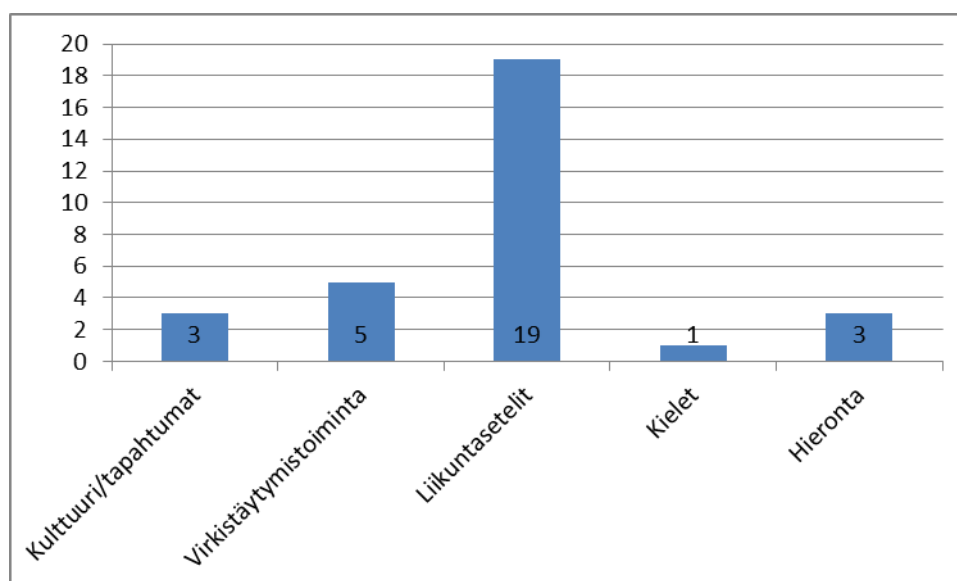
Osittain samaa mieltä vastanneista noin puolet (52,9 %) oli suorittanut ammatillisen tutkinnon ja 35,3 % oli suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon tai Yo tutkinnon. Ammattikorkeakoulututkinnon tai Yo tutkinnon suorittaneita oli reilusti yli puolet vähemmän kuin ammatillisen tutkinnon suorittaneita. Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneet tunsivat tyytyväisyyttä työtään kohtaan enemmän kuin ammatillisen tutkinnon käyneet. Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneista kukaan ei ollut eri mieltä asiasta,

kun taas ammatillisen tutkinnon suorittaneista 20 % oli asiasta ainakin jokseenkin eri mieltä.

#### 4.11 Avointen kysymysten analysointia

Avoimia kysymyksiä oli kyselylomakkeessa neljä. Lisäksi oli avoin kohta, johon sai kirjoittaa vapaamuotoisen kommentin aiheeseen liittyen. Ensimmäinen kysymys oli ”Toivoisitko saavasi enemmän tukea harrastus- ja virkistätymistoimintaan, ja jos toivoisit, niin minkälaista?” Ensimmäiseen kysymykseen oli vastannut noin puolet (30 henkilöä). Toinen kysymys oli ”Miten positiivinen kuva mielestäsi työpaikastasi on talon ulkopuolella? (Esim. asiakkaiden tai mahdollisten uusien työntekijöiden näkökulmasta)”. Toiseen kysymykseen oli vastannut yli puolet (45 henkilöä). Kolmantena kysymyksenä oli ”Mihin asioihin olet erityisen tyytyväinen työyhteisössäsi?” Kolmanteen avoimeen kysymykseen oli vastauksia saatu 39 henkilöltä. Neljäntenä kysymyksenä oli ”Miten mielestäsi työtyytyväisyyttä voitaisiin vielä kehittää työyhteisössäsi?”. Neljänteen avoimeen kysymykseen oli vastannut 33 henkilöä. Vapaita kommentteja oli kirjoitettu 10 kappaletta. Liitteestä 2 löytyy vastaukset kaikkiin avoimiin kysymyksiin.

##### 4.11.1 Näkemyksiä harrastus- ja virkistystoiminnasta



Kuvio 24. ”Toivoisitko saavasi enemmän tukea harrastus- ja virkistystoimintaan, ja jos toivoisit, niin minkälaista?”

Laadimme kuvion 24 avointen kysymysten vastausten pohjalta kuvaamaan tarkemmin vastauksia. Kysymykseen ”Toivoisitko saavasi enemmän tukea harrastus- ja virkistystoimintaan, ja jos toivoisit, niin minkälaista?” vastasi 30 henkilöä, ja osa heistä oli vastauksessaan maininnut useamman kuin yhden toivomansa asian. Kuviossa 24 kohtaan ”Kulttuuri/tapahtumat” lukeutuu esimerkiksi konsertit, festivaalit sekä elokuva- ja teatteriliput. Virkistäytymistoimintaa on esimerkiksi henkilökunnan yhteiset illanvietot/tapahtumat.

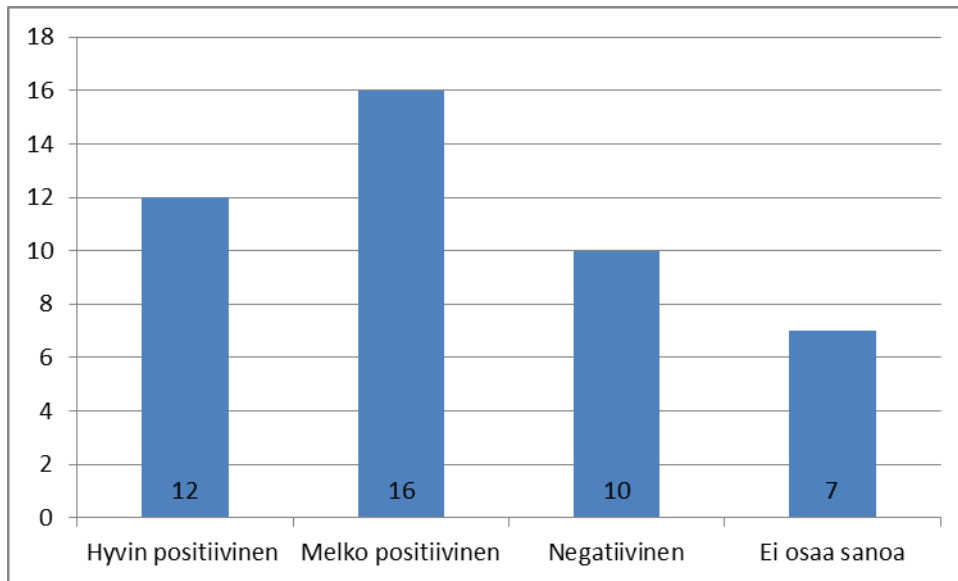
Lähes kaikki vastanneista oli sitä mieltä, että he haluaisivat lisää harrastus- ja virkistystoimintaa. Liikuntasetelit nousivat suurimman osan kohdalla esille, joten vastaajat haluaisivat lisää liikuntaharrastuksia sekä virkistäytyä esimerkiksi hieronnan tai konserttien parissa. Seuraavassa olemme lainanneet suoraan muutaman kommentin saamistamme vastauksista kyseiseen kysymykseen:

”Enemmän ja monipuolisempia liikuntaseteleitä. Virkistysreissuja saisi olla enemmän.”

”Liikuntasetelit olisivat mukava kannuste!”

”Avustus esim. kunnon työkenkien hankintaan ja hierontaan/fysioterapeutille/kunto-ohjaajalle.”

#### 4.11.2 Näkemyksiä omasta työpaikasta



Kuvio 25. ”Miten positiivinen kuva mielestäsi työpaikastasi on talon ulkopuolella? (Esim. asiakkaiden tai mahdollisten uusien työntekijöiden näkökulmasta)

Seuraavaan avoimeen kysymykseen (Kuvio 25) saimme vastauksia 45 kpl. Vastaajista suurimman osan mielestä heidän työpaikastaan on erittäin hyvä tai melko hyvä kuva. Osan mielestä heidän työpaikastaan ei ole kovinkaan positiivinen kuva. Kuitenkin pieni osa vastaajista oli sitä mieltä, että heidän työpaikastaan on negatiivinen kuva. Muutamit vastaajat eivät osanneet sanoa, mitä heidän työpaikastaan ajatellaan. Seuraavassa vastaajien kommentteja esitettyyn kysymykseen:

”Luulisin, että aivan hyvä.”

”Työpaikastani liikkuu jonkin verran huhupuheita henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi.”

”Asteikolla 1-10, 9.”

”Ei kovin positiivinen.”

#### 4.11.3 Tyytyväinen työyhteisö ja työtyytyväisyyden kehittäminen

Kysymyksessä nro. 20 kysyimme ”Mihin asioihin olet erityisen tyytyväinen työyhteisössäsi?” Tähän kysymykseen vastasi 39 henkilöä. Vastauksista kävi ilmi, että ylivoimaisesti eniten oltiin tyytyväisiä työkavereihin sekä yhteishenkeen. Työkaverit ovat mukavia ja heidän kanssaan tullaan toimeen. Lisäksi erityisen tyytyväisiä oltiin myös mm. esimiesten toimintaan, asiakkaisiin, vakituiseen työhön, mielenkiintoiseen ja haastavaan työhön sekä huumoriin työpaikalla. Seuraavaan listasimme muutamia kysymykseen saamiamme vastauksia:

”Mielenkiintoinen, haastava työ. Mukava työyhteisö. Työajat sopivat minulle.”

”Hyvä työhenki.”

”Hyvä ilmapiiri. Töissä on mukavaa.”

”Keittiön ja salin yhteistyöhön!”

”Oman osaston toimivuuteen.”

Kysymykseen ”Miten mielestäsi työtyytyväisyyttä voitaisiin vielä kehittää työyhteisössäsi?” vastasi 33 henkilöä. Vastajien mielestä työtyytyväisyyttä voitaisiin vielä parantaa lisäämällä virkistystoimintaa. Esille nousi myös usean vastaajan kohdalla tiedottamisen sekä palaverikäytäntöjen tarve ja esimiehiltä kaivattiin myös lisää palautetta ja kannustusta työstä. Lisäksi parannusta kaivattiin jonkin verran esimiesten toimintaan sekä yhteisiin sääntöihin ja niiden noudattamiseen. Tähän kysymykseen saimme seuraavanlaisia vastauksia:

”Mielestäni kaipaisimme enemmän kannustusta ja kehuja hyvästä työstä, eikä aina vaan moitteita mitä on tehty väärin.”

”Enemmän palavereja ja esimies-alainen keskustelua.”

”Antamalla esim. viikonloppuvapaita pyytämättä...”

”Avoimuudella, keskustelulla, asioista sopimalla ja niitä noudattamalla.

”Virkistystoimintaa enemmän.”



## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

### 5.1 Johtopäätöksiä

Viitala (2007) on teoksessaan määritellyt työtyytyväisyyteen vaikuttavia uhkatekijöitä, joita ovat mm. työpaikan epävarmuus, joka voi aiheuttaa työntekijälle ahdistusta. Lisäksi epävarmuutta voi aiheuttaa pätkätyö sekä työn ja työttömyyden vuorottelu. (Viitala 2007, 223–224). Kyselyyn vastanneista lähes 70 % työskenteli vakituudessa työsuhhteessa, jolla voi olla suuri merkitys siihen, kuinka tyytyväisiä ollaan työssä. Heillä ei ole pelkoa jatkuvasti siitä, saavatko he pysyä työssään.

Vastaajista suurin osa viihtyy työssään ja heidän mielestään töihin on mukava mennä. Kuitenkin vaikka vastaajat kokevat työn mukavaksi ja heitä arvostetaan, on lähes kaikki vastaajista kokenut jonkin verran työn henkistä - ja fyysistä kuormittavuutta. Suurin osa vastaajista on kokenut myös jonkin verran stressiä ja uupumusta työssään. Työtytymättömyyttä aiheuttavat mm. työn kuormittavuustekijät. Psykkisen kuormittavuuden lähteitä voivat olla esimerkiksi työympäristö, työtehtävät, tapa miten työt on organisoitu sekä sosiaalinen vuorovaikutus tai sen puuttuminen kokonaan. Lisäksi psyykkistä kuormittavuutta voivat aiheuttaa esimerkiksi epäasiallinen kohtelu, kuten kiusaaminen tai seksuaalinen häirintä. Työuupumista puolestaan lisäävät suuri työnkuormitus, aikapaineet, rooliristiriidat, epäselvyydet omasta tehtävästä organisaatiossa sekä työhön liittyvä epävarmuus. Epäoikeudenmukainen johtaminen, huono työilmapiiri ja jatkuva kiire vaikuttavat erityisesti tunnekuormittavuuteen. Lisäksi kiire ja aikapaine ovat yksi stressiä aiheuttava tekijä. (Viitala 2007, 218; Jabe 2010, 52–53).

Ihmisten välinen yhteistyö ja vuorovaikutus saavat aikaan tietynlaisen ilmapiirin työpaikalla. Ilmapiiri, jossa on hyvä yhteishenki, tuottaa jo itsestään työhyvinvointia. Hyvä työilmapiiri lisää työtyytyväisyyttä, ylläpitää korkeaa motivaatiota sekä saa työntekijän sitoutumaan yritykseen. Koska organisaation menestymiseen vaikuttaa jokaisen yksilön työpanos, on työpaikan positiivisella ilmapiirillä ja sen ylläpitämisellä suuri rooli yrityksen tulokseen. Työpaikan ilmapiirin perusilme syntyy ihmisten käyttäytymisen

kautta. Ratkaisevinta tämän ilmeen kannalta on se, millä tavalla työyhteisössä jokainen yksilö arvostaa ja kunnioittaa toisia työntekijöitä. Jokainen työntekijä vaikuttaa työpaikan ilmapiirin avoimuuteen omalla käyttäytymisellään. (Kaivola ym. 2007, 132; Ruohotie ym. 1999, 119; Pessi 1999, 9–10.)

Suurin osa vastaajista tulee toimeen hyvin työyhteisössään. Työilmapiiri on hyvä ja suurin osa tulee toimeen kaikkien työyhteisönsä jäsenten kanssa. Avoimista vastauksista nousi myös erityisesti esiin yhteistyön sujuvuus ja hyvä työporukka. Kun lähes kaikki tulevat hyvin toimeen keskenään, vähentää se työpaikalla työpaikkakiusaamista ja auttaa jaksamaan töissä. Vastaajista 85,7 % ei ole kokenut lainkaan työpaikkakiusaamista. Kukaan vastaajista ei ole kokenut erittäin paljon kiusaamista, mutta kuitenkin 14,3 % on kokenut kiusaamista jonkin verran.

Esimiehiin ja heidän toimintaansa suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä, mutta johtamistapa sai kuitenkin monenlaisia mielipiteitä. Joidenkin mielestä olisi hyvä saada kehuja tekemästään työstä. Palavereita toivottaisiin jonkin verran lisää sekä esimiesten ja alaisten yhteisiä kehityskeskusteluita kaivattiin.

Johtamisella ja esimiestyöllä on todettu olevan suuri vaikutus työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen, sillä se vaikuttaa suoraan työntekijöiden motivaatioon, sitoutumiseen, töiden järjestelyyn ja yhteistyömahdollisuuksiin. Huono esimiestyö vaikuttaa myös sairauspoissaolojen lisääntymiseen. Työntekijöiden psyykinen terveys heikkenee ja osaaminen ei välttämättä kehity toivotulla tavalla, jos osaamista ei jaeta. Huonosti motivoitunut henkilöstö taas tuskin jaksaa tuottaa tyytyväisiä asiakkaita. (Ojala ym. 2005, 33, 94–95, 172.)

Rakentavan palautteen saaminen ja antaminen on työhyvinvoinnin kannalta erittäin tärkeää. Palautteen anto on tärkeää työn tuloksellisuuden edistämisen kannalta. Palaute mahdollistaa oman työn arvioinnin, virheiden korjaamisen, työn kehittämisen, työn mielekkyyden ja onnistumisen kokemukset. Olisi myös tärkeää, että työtä ja toimintatapoja kehitetään

yhdessä palautteen voimalla. Työtä koskevaa keskustelua pitäisi lisätä, eikä kuitata sitä vain sähköisellä viestinnällä. Palautetta on myös se, että johdon käyttäytymisessä näkyy työntekijöiden arvostaminen ja kunnioittaminen. (Rauramo 2008, 153; Pessi 1999, 81–85.)

Avoimuuden aste ilmenee tiedon jakamisessa ja tiedon kulussa työpaikalla. Mahdollisimman monipuolinen käsitys yrityksen taloudellisesta tilanteesta, tavoitteista, toiminnan periaatteista sekä muista toimintaan liittyvistä seikoista tukee työntekijää työssään ja auttaa toimimaan paremmin näiden tavoitteiden toteutumiseksi. Tieto näistä tavoitteista motivoi henkilökuntaa ja se myös osaltaan vaikuttaa yrityksessä liikkuvien huhujen määrään ja antaa mahdollisuuksia osallistua organisaatiota koskeviin keskusteluihin.

(Pessi 1999, 28–29.)

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että harrastus- ja virkistystoimintaa ei tueta riittävästi. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että lähes kaikki vastanneista toivoi liikuntaseteleitä ja tukea muutenkin harrastus- ja virkistystoimintaan. Pessin (1999) mukaan harrastus- ja virkistystoiminnan tukeminen edesauttaa positiivista ilmapiiriä ja jaksamista työpaikalla. Työntekijän fyysisellä ja psyykkisellä kunnolla voi olla oma vaikutuksensa käyttäytymiseen työpaikalla sekä suhtautumiseen työkavereihin ja työtehtäviin. Työyhteisö voi näin ollen edesauttaa työntekijöiden fyysisen ja psyykkisen kunnan ylläpitämistä tarjoamalla henkilökunnalle harrastus- ja virkistystoimintaa. Lisäksi lomat ovat ehdottomia työkyvyn ylläpidon kannalta. (Pessi 1999, 113–114).

Pääasiassa työtyytyväisyys ja työilmapiiri osoittautuivat selvityksen mukaan hyväksi Rovaniemen keskustan alueen à la carte – ravintoloissa. Kuitenkin vastauksista nousi esiin, että melko monen vastaajan mielestä työpaikoilla esiintyy ristiriitoja. Tutkimus suoritettiin syksyllä, jolloin sesonki ei ollut vielä alkanut ja ravintoloissa työskenteli pääasiassa vakituista henkilökuntaa. Jos tutkimus olisi suoritettu esimerkiksi joulusesongin aikaan jolloin töissä on myös tilapäisiä ekstratyöntekijöitä, vastauksissa olisi todennäköisesti ollut enemmän hajontaa. Jos taas työtyytyväisyystutkimus olisi suoritettu keväällä

heti kiireisimmän sesongin jälkeen, tuloksissa olisi voinut näkyä esimerkiksi korkeammat uupumuksen, stressin tai kuormittavuuden merkit. Tutkimuksestamme saadut pääasiassa hyvät tutkimustulokset osoittavat kuitenkin mielestämme sitä, että kesälomien jälkeen työntekijät ovat palautuneet hyvin ja jaksavat hyvin kohti tulevaa joulusesonkia, jota myös edesauttaa työpaikoilla vallitseva hyvä ilmapiiri ja yhteishenki.

## 5.2 Kehittämisehdotuksia

Eniten vastauksista nousi esiin, että kaivataan enemmän harrastus- ja virkistystoimintaa. Suuriosa toivoikin saavansa liikuntaseteleitä työpaikoiltaan. Liikuntaseteleitä voitaisiin hankkia työntekijöille. Joskus myös olisi hyvä viettää työporukalla yhteisiä päiviä, joissa voisi olla erilaisia liikuntamuotoja ja yhdessäoloa. Vaikka työilmapiiri osoittautuikin hyväksi, voisi yhteiset illat lisätä sitä. Työntekijät kaipaavat virkistystoimintaa ja kun työntekijät pääsevät rentoutumaan haluamallaan tavalla, jaksavat he työssä myös paremmin.

Esimiesten ja alaisten välisiä keskusteluja voisi olla enemmän. Mielellään kahdenkeskisiä, jolloin on monesti helpompi puhua asioista. Tämä voisi auttaa esim. vähentämään työn henkistä kuormittavuutta, jolloin työntekijä saa niin sanotusti purkaa pahaa oloaan, jos on jotakin mielenpäällä. Esimiesten johtamistapaan oltiin montaa eri mieltä. Ristiriitatilanteita esiintyy melko monen vastaajan mielestä, joten tulisi käydä jokaisen työntekijän kanssa läpi pelisäännöt. Näin ollen välttyttäisiin suuremmilta ristiriidoilta, kun jokainen tietää miten työpaikassaan tulee toimia. Lisäksi esimiehiltä kaivattiin palautetta ja kannustusta työstä. Tämä on erittäin tärkeää työssä jaksamisen ja siinä kehittymisen kannalta, ja palautetta voitaisiin antaa esimerkiksi kahdenkeskisten keskustelujen aikana tai työn lomassa hyvin tehdystä työstä. Esimiehet voisivat myös keskustella kunkin työntekijän kanssa minkälaista tukea ja palautetta he odottavat ja kokevat tarvitsevansa esimieheltään.

Vastauksista nousi esille myös pieni määrä henkilöitä, jotka kokivat jonkin verran työpaikkakiusaamista. Mielestämme tämä on huolestuttavaa ja kaipaisi ehdottomasti asiaan puuttumista ja keskustelua työpaikoilla. Tulosten mukaan asioista tiedottaminen toimi jokseenkin hyvin työpaikoilla, mutta sitä kaivattiin myös lisää. Työpaikoilla olisi hyvä ottaa käytäntöön esimerkiksi kerran kuukaudessa järjestettävä koko henkilökunnan yhteinen palaverikäytäntö. Sen lisäksi että asioista tiedotetaan, se luo myös avoimuutta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta työpaikoilla.

## 6 POHDINTA

Tehdyn selvityksen mukaan työtyytyväisyys osoittautui pääosin hyväksi Rovaniemen keskustan alueen à la carte -ravintoloissa. Suurin osa vastaajista viihtyi työssään ja heidän mielestään töihin oli mukava tulla. Myös työilmapiiri osoittautui hyväksi työpaikoilla. Etenkin työporukkaan ja yhteistyön sujuvuuteen oltiin erityisen tyytyväisiä. Vastanneista lähes kaikki olivat kokeneet työn henkistä sekä fyysistä kuormittavuutta. Lisäksi suurin osa vastaajista oli kokenut työssään myös stressiä ja uupumusta. Esimiesten johtamistapa jakoi jonkin verran vastaajien mielipiteitä. Pääosin esimiesten toimintaan oltiin tyytyväisiä, mutta esille nousi usean vastaajan kohdalla tarve palautteen ja kannustuksen saamiseen. Vastaajista suurin osa kaipasi myös jonkin verran lisää asioista tiedottamista työpaikoilla. Lähes jokaisesta vastauksesta kävi ilmi, että työpaikoilla kaivataan harrastus- ja virkistystoiminnan tukemista, kuten esimerkiksi liikuntaseteleitä.

Tästä tutkimuksesta teki mielenkiintoisen aihe, eli työtyytyväisyys. Aikaisemmin ei ole tehty vastaavanlaista tutkimusta, jossa olisi useampi ravintola mukana tutkimuksessa. Työtyytyväisyystutkimuksia on tehty paljon sosiaali- ja terveysalalla ja yksittäisiä työtyytyväisyystutkimuksia on tehty eri ravintoloihin kuten Rovaniemen Rantasipi Pohjanhoviin opinnäytetyönä, mutta mielestämme emme voi verrata tätä työtämme vain yhteen ravintolaan tehtyyn tutkimukseen. Emme myöskään käyttäneet tutkimuksemme vertailukohteena työmme alussa esittelemäämme Työterveyslaitoksen teettämää tutkimusta: Palvelualueiden työolot ja hyvinvointi, sillä kyseisen tutkimuksen tutkimuskohteena olleet palvelualueiden eri ammattialat eivät muodosta yhtenäistä kokonaisuutta, vaan jokaisella alalla on omat ominaispiirteensä ja sen myötä myös omat kehittämiskohteensa, joten kyseinen tutkimus ei ollut mielestämme vertailukelpoinen omaan tutkimukseemme.

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa sitä, miten hyvin kyseinen testi mittaa sitä asiaa mitä sen pitäisi mitata (Mot 2011). Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kykyä saavuttaa tarkoitettuja

tuloksia (Amk 2011).

Opinnäytetyömme alkuvaiheessa aiheenvalinta onnistui suhteellisen nopeasti, sillä olimme kumpikin kiinnostuneita kyseisestä asiasta ja ravintola-alalla itsekin työskennelleenä olemme kokeneet, että tähän asiaan tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Aiheen valinnan jälkeen työn tekemisessä haasteellista oli työn rajaus. Työhyvinvoinnista löytyy tietoa erittäin paljon, joten aluksi meidän täytyi selvittää perusteellisesti erilaiset käsitteet itsellemme mitä haluamme selvittää, ja sen jälkeen pitää työn rajaus mielessämme koko ajan, sillä tietoa löytyy paljon, joten aihealue voi laajentua helposti liian suureksi. Mielestämme onnistuimme aiheen rajauksessa kuitenkin hyvin ja saimme koottua tutkimuksemme kannalta tärkeimmät tiedot työhömmme.

Alkuun päästyämme työ eteni nopeasti ja teoriaosuus valmistui kesän aikana. Sen pohjalta laadimme kyselylomakkeen, mikä sujui suhteellisen vaivattomasti, sillä kysymykset oli helppo muodostaa jo olemassa olevan teoria-aineiston pohjalta. Muutamia kysymyksiä jouduimme karsimaan kyselylomakkeesta, jotta siitä ei tulisi liian pitkä, että vastaajilla riittäisi mielenkiintoa vastata kaikkiin kysymyksiin. Ohjaavan opettajamme kanssa korjasimme myös joitakin kysymysmuotoja selkeämpään suuntaan. Pari kysymystä täytyi myös Webropoliin muotoilla uudestaan, jotta saimme syötettyä sinne oikeat vastaukset. Excelin käyttö tuotti myös ongelmia, mutta onneksi saimme siihen opettajan ohjausta. Loppua kohden aikataulun kanssa tuli myös hieman kiire, mutta saimme silti työmme valmiiksi ajallaan.

Kyselylomake osoittautui hyväksi ja ymmärrettäväksi yhtä kysymystä lukuun ottamatta, josta saimme myös palautetta vastaajilta. Vastaajien määrään olemme myös tyytyväisiä, vaikkemme saaneetkaan ihan kaikkia á la carte -ravintoloita mukaan selvitykseemme. Kuitenkin niistä ravintoloista, joista lähdettiin mukaan selvitykseemme, vastaajien määrä oli hyvä ja vastaajat olivat vastanneet lähes kaikkiin kysymyksiin. Avoimiin kysymyksiin saimme myös suurimmalta osalta vastaajista vastauksia, mihin olemme erittäin tyytyväisiä, sillä monesti avoimiin kysymyksiin jätetään helposti vastaamatta.

Sen lisäksi että saimme paljon vastauksia avoimiin kysymyksiin, ne olivat myös hyviä, sillä niistä saimme paljon hyödyllistä tietoa, kun vastaaja oli kirjoittanut mielipiteensä omin sanoin.

Vaikkakaan pieniltä ongelmilta ei voinut välttyä tätä opinnäytetyötä tehdessä, olemme kuitenkin tyytyväisiä lopputulokseen ja saimme vastaukset tutkimusongelmaamme. Työ on luotettava, koska saimme vastaukset niihin kysymyksiin mihin niitä halusimmekin. Tämän selvityksen avulla halusimme ennen kaikkea herättää ajatuksia ja keskustelua aiheesta työpaikoilla. Koemme, että selvityksestä on hyötyä meille itsellemme myös tulevaisuudessa työskennellessämme mahdollisesti ravintola-alan esimiestehtävissä. Toivomme, että tuloksista on tästä eteenpäin hyötyä työmme toimeksiantajalle PAMille sekä myös ravintoloille kehittäessään työtyytyväisyyttä työpaikoilla.



## LÄHTEET

- Ammattitautilaki. Finlex 2011. Osoitteessa  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1988/19881343?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ammattitautilaki> 10.11.2011.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hämäläinen, P. 2005. Ihmisen kokoinen työyhteisö. Hämeenlinna: Karisto Kirjapaino Oy.
- Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi? Opas alaiselle ja esimiehelle. Vantaa: Yrityskirjat Oy.
- Job satisfaction, Herzberg's theory 2011. Osoitteessa  
<http://www.aafp.org/fpm/1999/1000/p26.html#fpm19991000p26-bt2> 11.11.2011.
- Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Keuruu: Otava.
- Kaivola, T. – Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kandolin, I. – Tilev, K. – Lindström, K. – Vartia, M. – Ketola, R. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Helsinki: Printman Oy.
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta- Finlex 2011. Osoitteessa  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1986/19860609?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20naisten%20ja%20miesten%20v%C3%A4lisest%C3%A4%20tasa-arvosta> 10.11.2011.
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä. Finlex 2011. Osoitteessa  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2004/20040759?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20yksityisyyden%20suojusta%20ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4ss%C3%A4> 10.11.2011.
- Laki yhteistoiminnasta yrityksessä. Finlex 2011. Osoitteessa  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20yhteistoiminnasta%20yrityksess%C3%A4> 10.11.2011.
- Masalin, T. 2009. Kypsyysnäyte ammattikorkeakoulussa. Teksti opiskelijan toimintana. Työtyytyväisyys yrityksessä X. Laurea-ammattikorkeakoulu: Liiketalouden koulutusohjelma. Osoitteessa  
[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3768/Masalin\\_T.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3768/Masalin_T.pdf?sequence=1) 10.11.2011.
- Moilanen, S – Yamgurova, E. 2011. Kypsyysnäyte ammattikorkeakoulu. Teksti opiskelijan toimintana. Tarjoilijoiden työssä jaksaminen

ravintola Pohjanhovissa ja yökerho Lifessä talvisesonkina 2010–2011. Rovaniemen ammattikorkeakoulu: Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Osoitteessa [https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27847/Moilanen\\_Sanni\\_Yamgurova\\_Elena.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27847/Moilanen_Sanni_Yamgurova_Elena.pdf?sequence=1) 10.11.2011.

Mot kielitoimiston sanakirja. Osoitteessa <http://mot.kielikone.fi/mot/ramk/netmot.exe?motportal=80> 27.10.2011.

Otala, L. – Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Juva: WS Bookwell Oy.

Palvelualojen ammattiliitto, PAM Ry 2011. Osoitteessa: [http://www.pam.fi/fi/info/PAM\\_pahkinankuoressa/Sivut/Default.aspx](http://www.pam.fi/fi/info/PAM_pahkinankuoressa/Sivut/Default.aspx) 25.8.2011.

Pessi, Y. 1999. Työilmapiiri. Helsinki: Hakapaino Oy.

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy.

– 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy.

Ruohotie, P. – Honka, J. 1999. Palkitseva ja kannustava johtaminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Suutarinen, M. – Vesterinen, P. (toim.) 2010. Työhyvinvoinnin johtaminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Tapaturmavakuutuslaki. Finlex 2011. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1948/19480608> 10.11.2011.

Tutkimuksen reliabiliteetti. Osoitteessa: <http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413792643/1194415307356.html> 27.10.2011.

Työhyvinvointiin liittyviä lakeja. Edilex 2011. Osoitteessa: <http://www.edilex.fi/> 7.9.2011.

Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet 2005. Osoitteessa: <http://pre20090115.stm.fi/hm1135943559410/passthru.pdf> 24.10.2011.

Työsopimuslaki. Finlex 2011. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010055?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6sopimuslaki> 10.11.2011.

Työterveyshuoltolaki. Finlex 2011. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20011383?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6terveyshuoltolaki>

10.11.2011.

Työturvallisuuslaki. Finlex 2011. Osoitteessa

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738> 10.11.2011.

Työtyytyväisyys. Jari Jokela 2006. Osoitteessa

<http://www.freewebs.com/jokelajari/tytytyvisyys.htm>. 3.5.2011.

Vesterinen, P. (toim.) 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Juva: WS Bookwell Oy.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen -strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vuosilomalaki- Finlex 2011. Osoitteessa

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050162?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=vuosilomalaki> 10.11.2011.

**LIITTEET**

Kyselylomake

Liite 1

Avointen kysymysten vastaukset

Liite 2

## Liite 1

**TYÖTYTYTYVÄISYYSKYSELY**

Olemme Rovaniemen ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoita ja teemme päättötyötämme aiheesta Työtyytyväisyys Rovaniemen keskustan alueen à la carte ravintoloissa. Tutkimuksen toimeksiantajana toimii Palvelualojen ammattiliitto.

Kysely on suunnattu suorittavan tason Sali ja keittiöhenkilökunnalle. Voit vastata kyselyyn nimettömänä. Yksittäisiä vastauksia ei voi erottaa tutkimustuloksista. Vastattuasi kyselyyn, suljethan vastauksesi kirjekuoreen ja palautat kuoren oheiseen muovitaskuun.

Kiitämme etukäteen vastauksistanne,

Eveliina Ikonen

Heli Siliämaa

- 1) **Ikäsi**  
16–25 26–35 36–45 46–55 55 ->
- 2) **Sukupuoli**  
Mies Nainen
- 3) **Koulutustaustasi**  
Peruskoulu  
Ammatillinen tutkinto  
Ammattikorkeakoulututkinto  
Yliopisto  
Muu, mikä
- 4) **Työsuhteesi**  
Vakituinen  
Määräaikainen  
Tilapäinen extra  
Vakituinen extra  
Harjoittelija  
Muu, mikä
- 5) **Kauanko olet työskennellyt ravintolaalalla?**  
alle 2 vuotta 2-5 vuotta 6-10 vuotta yli 10 vuotta
- 6) **Kauanko olet työskennellyt nykyisessä työpaikassasi?**  
alle 2 vuotta 2-5 vuotta 6-10 vuotta yli 10 vuotta

**7) Työskenteletkö**

Salilla  
Keittiössä  
Sekä salilla että keittiössä  
Muu työpiste, mikä

**8) Työskenteletkö mielestäsi unelma-ammattissasi?**

Kyllä En En osaa sanoa

**9) Vastaa seuraaviin työyhteisöäsi kuvaaviin väittämiin rastimalla mieleisesi vaihtoehto.**

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Tunnen tyytyväisyyttä työtäni kohtaan				
Koen saavani riittävästi vastuuta				
Työmäärä on mielestäni kohtuullinen				
Olen aktiivinen työssäni				
Työ on riittävän haasteellista				
Työ on palkitsevaa				
Koen, että minulla on mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta työssäni				
Koen voivani toteuttaa itseäni ja ajatuksiani työssäni				
Koen työni mielekkääksi				
Minulla on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhöni				
Osaamistani arvostetaan työyhteisössäni				
Työpaikalleni on mukava tulla				
Olen tyytyväinen asemaani työyhteisössä				
Koen työpäivieni pituuden olevan kohtuullinen				
Työyhteisössäni esiintyy paljon henkilöstön vaihtuvuutta				

Vuorovaikutus työyhteisöni  
jäsenten välillä sujuu hyvin

Työpaikallani tiedonkulku  
sujuu mielestäni hyvin

**10) Poissaoloni työpaikalta johtuvat: (laita järjestykseen 1-5. 1= yleisin syy, 5=vähiten merkityksellinen)**

Vuorotteluvapaa tms.

Hoitovapaa tai vanhempainvapaa

Koulutus

Sairastuminen

Lapsen sairastuminen

Muu, mikä

**11) Oletko kokenut työssäsi seuraavia asioita?**

	Erittäin paljon	Jonkin verran	En ollenkaan
Stressi			
Uupumus			
Työpaikkakiusaaminen			

**12) Miten paljon koet työn henkistä kuormittavuutta? (Työn henkinen kuormitus, esim. epäasiallinen kohtelu, työympäristö, työtehtävät...)**

Erittäin paljon	Jonkin verran	En ollenkaan
-----------------	---------------	--------------

**13) Miten paljon koet työn fyysistä kuormittavuutta? (Esim. liiallinen työmäärä, kiire...)**

Erittäin paljon	Jonkin verran	En ollenkaan
-----------------	---------------	--------------

**14) Vastaa työyhteisösi ilmapiiriä koskeviin väittämiin rastimalla mieleisesi vaihtoehto.**

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
---------------------	-----------------------	---------------------	-------------------

Työyhteisössäni vallitsee  
hyvä ilmapiiri

Työyhteisömme jäsenet  
tulevat hyvin toimeen  
keskenään

Voin luottaa työyhteisöni  
jäseniin

Viihdyn hyvin työpaikallani

Työyhteisössäni kaikkia  
kunnioitetaan tasapuolisesti

Työyhteisössäni kaikki  
huomioidaan tasapuolisesti

Yhteistyö työyhteisöni  
jäsenten kanssa sujuu hyvin

Työyhteisössäni puututaan  
ja pyritään selvittämään  
ongelmatilanteet nopeasti

Koen voivani ilmaista  
mielipiteeni vapaasti

Olen sitoutunut työyhteisöni

Työpaikallamme esiintyy  
paljon ristiriitoja

Koen epävarmuutta työni  
jatkuvuudesta

Työyhteisöni tukee  
harrastus- ja  
virkistystoimintaa (esim.  
liikuntasetelit)

Koen innostusta työtäni  
kohtaan

Koen ylpeyttä työtäni  
kohtaan

**15) Toivoisitko saavasi enemmän tukea harrastus ja  
virkistystoimintaan, ja jos toivoisit, niin minkälaista?**

**16) Mitä kautta tieto kulkee työyhteisössäsi?**

Ilmoitustaulu  
Palaveri  
Sähköposti  
Huhupuheet  
Ei kulje ollenkaan  
Muu, mikä

**17) Kaipaisitko lisää tiedottamista työyhteisössäsi?**

Paljon            Jonkin verran            En ollenkaan

**18) Vastaa seuraaviin johtamiseen ja päätöksentekoon liittyviin  
väittämiin rastimalla mieleisesi vaihtoehto.**

Täysin samaa	Osittain samaa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
-----------------	-------------------	------------------------	----------------------



mieltä                      mieltä

Koen saavani riittävästi  
palautetta esimieheltäni

Esimiehelleni on helppo  
puhua kaikista asioista

Olen tyytyväinen  
esimieheni  
johtamistapaan

Esimieheni on kannustava

Päätökset syntyvät  
nopeasti ja selkeästi

Työvuorotoiveeni

huomioidaan  
työpaikallani

Saan tarvittaessa tukea  
esimieheltäni

- 19) Miten positiivinen kuva mielestäsi työpaikastasi on talon ulkopuolella? (Esim. asiakkaiden tai mahdollisten uusien työntekijöiden näkökulmasta)**
- 20) Mihin asioihin olet erityisen tyytyväinen työyhteisössäsi?**
- 21) Miten mielestäsi työtyytyväisyyttä voitaisiin vielä kehittää työyhteisössäsi?**
- 22) Vapaa kommentti aiheeseen liittyen**

## Liite 2

**15. Toivoisitko saavasi enemmän tukea harrastus- ja virkistystoimintaan, ja jos toivoisit, niin minkälaista?**

1. Esimerkiksi hieronnat tietyin väliajoin olisi paikallaan.
2. Toivoisin, että tukea saisi ammattitaidon kehittämiseen, kuten kielten opiskeluun.
3. Toivoisin! Sali ja uimahalli /tukea esim. liikuntasetelit (á 4 €)
4. Kyllä. Esim. liikuntasetelit
5. Virkistäytymistoimintaa voisi olla useammin.
6. - Liikuntasetelit ois hyvä (on niitä joskus ollut mutta huonoihin paikkoihin) - Hierontaa!
7. En
8. Lippuja erilaisiin tapahtumiin, esim. konsertit, festarit... + leffa-/teatterilippuja. Myös enemmän henkilökunnan yhteisiä virkistäytymistapahtumia.
9. Esim. liikuntasetelit tai salikortti
10. Liikuntasetelit
11. Liikuntasetelit olisivat mukavia. Näin edistettäisiin hlökunnan hyvinvointia
12. Kyllä, esim. liikuntaseteleitä
13. ryhmäliikuntaseteleitä
14. Liikuntasetelit takaisin.
15. Avustus esim. kunnon työkenkien hankintaan ja hierontaan/fysioterapeutille/kunto-ohjaajalle
16. En tiedä nykyisen toimipisteeni harraste- ja virkistystoiminnan tukemisesta, sillä aloitin työt tässä yksikössä n. 2vk sitten.
17. Yhteisiä pelivuoroja, joissa tarvitaan yhteistyötä ja tiimipeliä. Esimerkkinä jääkiekko on huono koska varusteet maksaa vähint. 1000 €, jotain hieman vähemmän sitovaa. Salibandy, lentopallo tai mikä tahansa sisäurheilulaji.
18. Kyllä. Esimerkiksi kulttuuri- ja liikuntaseteleitä sekä ilmaista pääsyä

työpaikalla harvoin järjestettäviin konsertteihin.

19. Enemmän valintoja paikkojen suhteen, esim. kuntosali. Uiminen olis hyvä juttu.
20. Liikuntasetelit olisivat mukava kannuste!
21. Tulossa
22. Liikuntasetelit olen havainnut hyväksi.
23. Paikalliseen kuntosaliin olisi mukava saada pieni alennus.
24. Liikuntasetelit takaisin!
25. Liikuntaseteleitä
26. – Sali, uinti, teatteri, elokuva.
27. Kyllä -mahdollisuus omaan tahtiin käyttää palveluita esim. uinti, kuntosali
28. yhteisiä ulkoilutapahtumia, retkiä ym.
29. Enemmän ja monipuolisempia liikuntaseteleitä. Virkistysreissuja saisi olla enemmän.
30. En

**19. Miten positiivinen kuva mielestäsi työpaikastasi on talon ulkopuolella? (Esim. asiakkaiden tai mahdollisten uusien työntekijöiden näkökulmasta)**

1. Huhupuheiden mukaan ei kovinkaan positiivinen.
2. Hyvin positiivinen.
3. Mielestäni aika vieras kuva... Kaukainen, turistimainen, vähän pelottavakin, liian hieno hienoineen ravintola nimineen...
4. Hyvin positiivinen.
5. Kuva on uskoakseni positiivinen, tarjoamamme palvelu/ruoka laadukasta.
6. En kyllä yhtään osaa sanoa, sori.
7. Olettaisin, että hyvä kuva.

8. Ei taida olla kovin hyvä...
9. Luulisin, että aivan hyvä
10. Aika positiivinen kuva, uskoisin.
11. Melko positiivinen
12. Asiakkailla on hyvä kuva paikasta ja minullakin oli kun aloitin työt.
13. Aika positiivinen kuva yleisesti. Ainahan tulee ruusuja ja risuja.
14. Melko positiivinen.
15. Hyvä kuva. Ilmapiiri ja rentous positiivisia asioita.
16. Hyvin positiivinen
17. Hyvä
18. Ihan hyvä.
19. Itse koen, että työporukka on nuorekasta ja kovia työntekijöitä. Asiakkailla on pääasiassa hyvin vääristynyt kuva ravintolatyön haasteellisuudesta.
20. Vaikea sanoa kun ei ole tekemisissä suurimpaan osaan asiakkaista.
21. Mielipiteet jakautuvat kahtia ketjun konseptiin.
22. Pikkuhiljaa joka päivä parempi, luulen näin!
23. hyvä
24. Todella negatiivinen.
25. Työpaikastani liikkuu jonkin verran huhupuheita henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi.
26. Kiitettävä
27. Ei varmaankaan kauhean positiivinen edellisen esimiehen vuoksi.
28. Asiakkaiden mielestä ruoka+ palvelu on hyvää.
29. Olen kuullut monelta työpaikan ulkopuolella ruokamme olevan erittäin hyvää.
30. Hyvä

31. asteikolla 1-10, 9.
32. Erittäin hyvä
33. Hyvin positiivinen :)
34. Oikein hyvä.
35. on positiivinen asiakkaiden palautteiden perusteella
36. Ei positiivinen
37. Ihan positiivinen
38. Ei kovin positiivinen.
39. Ristiriitainen. Asiakkaan mielestä hyvä, työntekijöiden mielestä huono.
40. – työpaikkani on arvostettu, olen kuullut paljon positiivista
41. Mielestäni negatiivinen
42. Kuulemani mukaan tänne ei halua töihin, koska työhön perehdytys on olematonta ja välillä tilanteet ovat kaaosmaisia isoissa tilaisuuksissa.
43. tällä hetkellä ei varmaankaan kaupungin paras
44. työpaikkaa pidetään mielestäni haasteellisena ja tarvitaan monitaitoista henkilökuntaa
45. Kai ihan hyvä

## **20. Mihin asioihin olet erityisen tyytyväinen työyhteisössäsi?**

1. Suurimpaan osaan työkavereistani.
2. Esimiesteni toimintaan sekä keittiön työskentelyyn.
3. Suorasekäiseen toimintaan ja suorasanaiseen esimieheeni, sekä ylempään johtoon, ovat ystävällisiä.
4. Oman toimipisteeni henkilöstön toimintaan
5. Mielenkiintoinen, haastava työ. Mukava työyhteisö. Työajat sopivat minulle.
6. Hyvä työhenki

7. Mukavia ihmisiä, osa ollut työkavereitani jo niin pitkään että ollaan tosi tuttuja ja ystäviä muutenkin.
8. Hyvä porukka, joka pelaa hyvin yhteen.
9. Hyvä työporukka, töihin on mukava tulla.
10. Työkaverit
11. Rento, nuorekas
12. Hyvä ilmapiiri. Töissä on mukavaa.
13. – sääntillisyyys – kokemuksen tuoma liikeideapaketin osaaminen – perheyritys fiilis
14. Mukavat työkaverit, rento meininki
15. rehtiyteen ja toisten huomiointiin
16. vakituiseen työhön, hyvä ilmapiiri
17. Huumori
18. Asiakkaisiin
19. Uusi työntekijä on otettu hyvin vastaan.
20. Keittiöhumori toimii kun porukka on oikea.
21. työporukkaan
22. suurin osa työkavereista on tosi mukavia
23. Mukaviin ja huumorintajuisiin työkavereihin. Rentoon meininkiin.
24. Työn laatu super
25. Nykyään työilmapiiri on aivan loistava. Työntekijät tulevat toimeen keskenään ja kaikki toimii.
26. Palkka on hyvä
27. Nykyisin meillä on mahtava porukka töissä. Lukuunottamatta yhtä henkilöä, mutta ei se hiasta =)
28. Oman osaston toimivuuteen
29. Vaikutusmahdollisuus omiin tehtäviin erinomainen

30. Ilmapiiri, arvostettu ravintola, loistava työporukka.
31. Keittiön ja salin yhteistyöhön!
32. Tiimihenkeen.
33. työporukan yhteishenki on todella hyvä
34. työkaverit
35. Henkilökunta.
36. Viimeaikaisiin muutoksiin.
37. –kivat työkaverit –työ on haastavaa
38. Vaihtelevat hommat on hyvä asia. Esimies on joustava, oman osaston työkaverit mukavia.
39. hyvä ilmapiiri, ei esiinny riitatilanteita tai kiusaamista

## **21. Miten mielestäsi työtyytyväisyyttä voitaisiin vielä kehittää työyhteisössäsi?**

1. Mielestäni kaipaisimme enemmän kannustusta ja kehuja hyvästä työstä, eikä aina vaan moitteita mitä on tehty väärin.
2. Hankkimalla lisää työntekijöitä, jotta pitkiltä sairauslomilta välttyttäisiin. Laatomalla yhteiset säännöt.
3. Järjestämällä yhteisen vapaamuotoisen tapaamisen, pullo Kossua pöytään, niin rupee selkeneen probleemat!
4. Johdon pitäisi osata kommunikoida henkilöstön kanssa.
5. Enemmän saisi olla yhteistä virkistäytymistoimintaa, esim. urheilu, ulkoilu yms.
6. Jotain yhteistä touhua työn ulkopuolella
7. Enemmän yhteisiä ns. vapaa-ajan tapahtumia
8. Toivoisin saavani enemmän kiitosta/palautetta/palkitsemista johdolta. Turha työntekijöiden käyttäys pois!

9. Enemmän palavereja ja esimies-alainen keskusteluja
10. Tukemalla vielä enempi vapaa-ajan harrastustoimintaa, enempi pitäisi pitää palavereita. Olisi mukava saada myös hyvää palautetta esimiehiltä.
11. Esimiehet voisivat toimia hieman eri tavalla.
12. – paremmalla tiedonkululla ->info-palavereja
13. Antamalla esim. viikonloppuvapaita pyytämättä...
14. Tiedotuksen parantaminen, asioiden järjestelmällistä toteutusta
15. Kiinnittämällä enemmän huomiota esimiesten käytökseen
16. Kehityskeskusteluja
17. Osa-aikaisuutta ja ekstratyövoimaa vähentämällä. Vakituinen työnantaja on kasvotonta vuokratyöfirmaa parempi.
18. Tärkeisiin asioihin tartuttaisiin johtajien tasolta ei henkilökunnan keskeisissä rähinöissä.
19. KAHVI 0 € ja hanalimu. Voi herranjumala!
20. Ylimääräinen selän takana puhuminen kun saataisiin kuriin osalta porukalta.
21. Ei voi enempää.
22. Tiheämmin järjestettävillä palavereilla
23. Nyt ei tule mieleen!
24. Tukemista vapaa-ajan liikuntaa, esim. liikuntaseteleiden avulla. Hyvä kunto lisää tehokkuutta töissä...
25. Ristikkäisillä palautepalavereilla ( siis normaalikäytäntö on ravintolapäällikkö- salityöntekijät, keittiömestari-kokit)
26. Liikuntapuoli kuntoon!
27. Enemmän henksun virkistyspäiviä.
28. jokin yhteinen liikuntamuoto kerran kk olisi mukava
29. Parantamalla työvälineitä. Selkeällä tiedottamisella.



30. Koulutuksia

31. – kaikkia työntekijöitä kohdellaan tasapuolisesti, otetaan huomioon.

32. Avoimuudella, keskustelulla, asioista sopimalla ja niitä noudattamalla. Virkistystoimintaa enemmän.

33. enemmän tiedottamista asioista, ”puskaradio” käyttö vähemmälle ja yleisiä palavereita enemmän!

## **22. Vapaa kommentti aiheeseen liittyen**

1. Liian paljon pomoja, liian vähän työtä tekeviä!

2. Ravintola-alan työn erittäin vähäinen arvostus Suomessa. Heijastuu suoraan alan työmäärään ja palkkoihin. Työntekijästä kaikki irti ja kun motivaatio ja jaksaminen loppuu, niin vaihdetaan työntekijää sen sijaan, että kannustettaisiin jatkamaan.

3. Työ on sesonkina todella haastavaa ja raskasta, mutta antaa myös paljon eri kokemuksia.

4. Hyvä että on töitä ja jossa viihtyy hyvin. Kiitos!

5. Poissaolot (10) kohta olisi voinut olla laajempi -> lukuisilla työpaikoilla ongelmia aiheuttavat aiheettomat työpoissaolot, jotka kertovat hyvin paljon työilmapiiristä, jaksamisesta yms... -> onneksi ei meillä

6. NIIN!

7. Joka päivä voi parantaa...

8. Ei muuta kuin voimia päättötyöhön :)

9. – toivottavasti työtä riittää samaan tapaan

10. työ on raskasta, koska sesonkivaihtelut ovat niin suuret kesällä n.

90h/3vko talvella n. 140h/3vko