

**KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU**  
Liiketalouden koulutusohjelma

Piia Sotikov

**TYÖTYTYVÄISYYS K-CITYMARKET JOENSUU KAUPPAKA-  
DULLA**

Opinnäytetyö  
Maaliskuu 2014



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Kevät 2014**  
**Liiketalouden koulutusohjelma**

Karjalankatu 3  
80200 JOENSUU  
+358 50 260 6800

Tekijä(t)  
Piia Sotikov

Nimeke  
TYÖTYTYVÄISYYS K-CITYMARKET JOENSUU KAUPPAKADULLA

Toimeksiantaja  
K-Citymarket Joensuu Kauppakatu

**Tiivistelmä**

Työtyytyväisyys on osa kokonaisvaltaista työhyvinvointia. Työtyytyväisyys tarkoittaa henkilön tyytyväisyyttä työhönsä ja työympäristöönsä. Työtyytyväisyys on tunneperäinen reaktio, jonka työ työntekijässä herättää. Vaikka työtyytyväisyys onkin yksilön emotionaalinen asia, koko työyhteisö vaikuttaa siihen. Fyysinen, psyykinen, henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi ovat sidoksissa toisiinsa ja jokainen osatekijä vaikuttaa hyvinvoinnin kautta työtyytyväisyyteen. Hyvinvoinnin perustana on terveys ja toimintakyky. Niiden lisäksi myös henkilön ammatillinen osaaminen, motivaatio, työolot, työn sisältö ja vaatimukset, työyhteisö ja organisaatio sekä esimiestyö ja johtaminen vaikuttavat työhyvinvointiin ja sitä kautta työtyytyväisyyteen.

Opinnäytetyön empiirisenä osana oli kysely K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöille. Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöiden tämän hetkinen työtyytyväisyys kyselytutkimuksen avulla. Tutkimus oli kvantitatiivinen ja kysymykset olivat strukturoituja.

Tutkimuksella saatiin selville ne epäkohdat, joihin työntekijät olivat tyytymättömmimpiä ja joita pitäisi kehittää työtyytyväisyyden parantamiseksi. Tuloksista kävi ilmi, että työntekijät olivat tyytymättömmimpiä oman työn ja sen sisällön vaikuttamismahdollisuuksiin, työn vaihtelevuuteen, uralla etenemismahdollisuuksiin sekä osastonsa palkitsemiskäytäntöihin. Tutkimus voidaan tehdä uudestaan esimerkiksi vuoden päästä ja selvittää, onko näitä nyt havaittuja epäkohtia onnistuttu parantamaan.

Kieli  
suomi

Sivuja 58  
Liitteet 1  
Liitesivumäärä 4

Asiasanat  
määrällinen tutkimus, työhyvinvointi, työtyytyväisyys



**THESIS**  
**Spring 2014**  
**Degree Programme in business economics**  
Karjalankatu 3  
FI 80200 JOENSUU  
FINLAND  
+358 50 260 6800

Author(s)  
Pii Sotikov

Title  
WORK SATISFACTION IN K-CITYMARKET JOENSUU KAUPPAKATU

Commissioned by  
K-Citymarket Joensuu Kauppakatu

Abstract

Work satisfaction is a part of comprehensive work affluence. Work satisfaction means that persons are satisfied with their work and their working environment. Work satisfaction is an emotional reaction that is created by the employees at work. However, even if the feeling of working satisfaction is a person's emotional experience, the working community has an enormous influence on it. Physical, psychical, spiritual and social welfare are connected with each other and every part has an influence on the work satisfaction. The basic of the welfare is health and working performance. In addition, person's professional knowledge, motivation, working environment, content and requirements of work, organization, leading and leadership are part of the work affluence and work satisfaction.

The empirical part of this thesis consisted of a survey for the cashiers of K-citymarket Joensuu Kauppakatu. The purpose of this thesis was to find out the current state of work satisfaction among the cashiers. The inquiry was quantitative and the questions were structured.

On the basis of the survey the factors at work that should be corrected and developed for better work satisfaction were mapped out. It can be concluded that the workers were most dissatisfied with their possibilities to affect their own work and the content of work. The workers were also most dissatisfied with their work variability, career possibilities and awarding modes of their working unit. Consequently, it is suggested the survey could be carried out again for example after one year to find out whether these factors have been solved.

Language  
Finnish

Pages 58  
Appendices 1  
Pages of Appendices 4

Keywords  
Quantitative inquiry, work welfare, work satisfaction

## Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Työtyytyväisyys .....	6
2.1	Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät.....	6
2.1.1	Esimies ja johtaminen.....	8
2.1.2	Motivaatio .....	10
2.1.3	Arvot, asenteet ja ammatillinen osaaminen .....	12
2.1.4	Työympäristö, työilmapiiri ja työpaikan ihmissuhteet.....	14
2.1.5	Palkka ja palkitseminen .....	17
3	Opinnäytetyön toteutus.....	18
3.1	Tutkimusmenetelmät .....	18
3.2	Tutkimuksen kohde .....	19
3.3	Tutkimusaineiston hankinta ja tulosten käsittely .....	19
4	Tutkimustulokset.....	21
4.1	Taustatekijöiden vaikutus tuloksiin.....	37
4.2	Kehittämiskohteet.....	49
5	Pohdinta .....	51
	Lähteet.....	54

### Liitteet

Liite 1      Kyselylomake

## 1 Johdanto

Työ on merkittävä osa ihmisen elämää. Suuri osa ihmisen elämästä ja voimavaroista kuluu työn tekemiseen. Työstä saadut tunteet vaikuttavat työntekijän koko elämään. Fyysinen, psyykinen, henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi ovat sidoksissa toisiinsa ja jokainen osatekijä vaikuttaa ihmisen työtyytyväisyyteen. Työnilo tarttuu ihmiseltä toiselle. Vaikka päävastuu ihmisen terveydestä ja hyvinvoinnista on ihmisellä itsellään, voi työpaikka edistää henkilöstönsä terveyttä. (Jabe 2012, 12630.)

Mielenterveys sairauksien vuoksi jää joka päivä neljä alle 24-vuotiasta nuorta pitkäaikaiselle sairauslomalle tai -eläkkeelle. Työpahoinvointi maksaa valtavia summia vuodessa. Monet ihmiset kokevat, ettei heitä arvosteta ja heillä on jatkuvaa stressiä. Asioille voidaan kuitenkin tehdä paljon. Työhyvinvoinnin perustana on terve ja tasa-arvoinen työyhteisö, jossa toteutuu oikeudenmukaisuus, osallistuminen ja syrjimättömyys. Hyvinvointi luodaan määrätietoisella työllä ja siinä voi onnistua vain, jos kaikki työyhteisön jäsenet siihen osallistuvat. Hyvinvoinnin luomisessa olennaista on panostaa ennaltaehkäisevään toimintaan. (Jabe 2012, 667.)

Opinnäytetyöni aiheena on K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöiden työtyytyväisyyden tutkiminen. Työtyytyväisyys on hyvin laaja käsite ja tämä tutkimus on rajattu siten, että pääpaino opinnäytetyössä on esimiestyö, työympäristö, työilmapiiri ja työtyytyväisyys, joiden avulla pyritään saamaan selville mahdolliset epäkohdat, kehittämään käytännön toimintaa ja parantamaan henkilöstön työtyytyväisyyttä. Nämä työtyytyväisyyteen vaikuttavat osa-alueet koen keskeisimmiksi tekijöiksi ja näiden asioiden tutkimiselle yrityksessä koettiin tarve. Toimeksiantajana on K-citymarket Joensuu Kauppakatu. Kyseiseen K-citymarkettiin on aiemmin tehty työhyvinvointitutkimus, jossa asiaa on tarkasteltu laajasti koko Kesko-konsernin tasolla. Yrityksessä koettiin tarve selvittää suppeammin ja hieman eri näkökulmasta työntekijöiden työtyytyväisyyttä. Sekä tavaratalopäällikkö että kassaosaston lähiesimies ovat vaihtuneet edellisen työhyvinvointitutkimuksen jälkeen, joten heidän toimintaa työtyytyväisyyteen liittyen ei ole mitattu. Henkilöstö on osittain vaihtunut edellisen tutkimuksen jälkeen, joten

senkin vuoksi koettiin tarve tehdä uusi työtyytyväisyystutkimus. Koen työtyytyväisyyden tärkeänä ja merkittävänä asiana, sillä työ on merkittävä osa ihmisen elämää ja työssä viihtyminen on tärkeää ihmisen itsensä, työssä onnistumisen ja koko organisaation kannalta. Työskentelen itse K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosastolla ja haluan selvittää, kuinka tyytyväisiä osastomme työntekijät ovat työhönsä ja työympäristöönsä.

Opinnäytetyön empiirisenä osana on kysely K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöille. Työtyytyväisyystutkimus K-citymarket Joensuu Kauppakadulle on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tutkimuksen tehtävänä on selvittää K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työtyytyväisyyttä kyselytutkimuksella saaduista tuloksista numeerisin keinoin. Aineiston keräämisessä käytetään kyselylomakkeita valmiine vastaamisvaihtoehtoineen. Opinnäytetyö antaa tietoa K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöiden tämän hetkisestä työtyytyväisyydestä. Työn avulla selvitetään, mitkä ovat ne asiat, joihin K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijät ovat tyytymättömmimpiä. Kun nämä epäkohdat ovat koko henkilöstön tiedossa, voi niihin alkaa yhdessä keksiä muutoksia ja ratkaisuja ja siten parantaa henkilöstön työtyytyväisyyttä. Otoksena on koko K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassahenkilöstö. Tulokset analysoidaan Microsoft Office Excel 2007 -ohjelman avulla.

## **2 Työtyytyväisyys**

### **2.1 Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät**

Työtyytyväisyys on osa kokonaisvaltaista työhyvinvointia. Työtyytyväisyys tarkoittaa henkilön tyytyväisyyttä työhönsä ja työympäristöönsä. Työtyytyväisyys voidaan nähdä niiden tekijöiden summana, jotka liittyvät siihen, miten henkilö asennoituu työhönsä. Työtyytyväisyys on kokemuksia ja tunteuksia työstä ja siihen liittyvistä asioista eli tunneperäinen reaktio, jonka työ työntekijässä herättää. Työntekijän asennoitumiseen vaikuttaa työn sisältö, esimiehen johtamistapa, työympäristö ja työilmapiiri. Työtyytyväisyys koetaan ihmisen pään sisällä, mutta koko työyhteisö vaikuttaa siihen. On koko

työyhteisön tehtävä parantaa organisaation jäsenten työtyytyväisyyttä. (Huittinen 2012; Juuti 2006, 27628.)

Ihmisen hyvinvointi koostuu fyysisestä, psyykkisestä, henkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista. Kaikkien näiden osa-alueiden tila vaikuttaa siihen, kuinka yksilön työtyytyväisyys toteutuu. Jos jokin edellä mainitun osa-alueen tila laskee, henkilön hyvinvointi ja työtyytyväisyys laskee sen myötä. Kun kaikki osa-alueet ovat tasapainossa, ihminen voi hyvin ja toimii tehokkaasti. Hyvinvoinnin perustana on terveys ja toimintakyky. Jos ihmisen terveydentila ja sen myötä toimintakyky laskee, vaikuttaa se suoraan työtyytyväisyyteen. Myös henkilön ammatillinen osaaminen, motivaatio, työolot, työn sisältö ja vaatimukset, työyhteisö ja organisaatio sekä esimiestyö ja johtaminen vaikuttavat työhyvinvointiin ja sitä kautta työtyytyväisyyteen. (Jabe 2012, 18.)

Työtyytyväisyyttä lisäävät tekijät ja työtyytymättömyyttä vähentävät tekijät voidaan nähdä osittain eri asioina, sillä jos itse työhön liittyvät asiat ovat kunnossa, niin työtyytyväisyys kasvaa. Jos työn tekemisen ulkoiset puitteet toimivat, niin työtyytymättömyys vähenee. Työtyytyväisyyttä lisäävinä tekijöinä voidaan nähdä uuden oppiminen, mielenkiintoisuus, itsensä toteuttaminen, palvelun tai tuotteen arvokkuus ja toimivuus sekä itsensä kokeminen hyödylliseksi. Työtyytymättömyyttä vähentävinä tekijöinä voidaan nähdä tyytyväisyys palkkaan, turvallinen työympäristö, työergonomia, toimivat työvälineet, joustavat työajat, kannustava johtamistyyli ja mukavat työtoverit. (Luukkala 2011, 26630.)

Myös henkilön taustoilla, kuten iällä ja työkokemuksella sekä työvuosilla on merkitystä työtyytyväisyyteen. Nykyisin työmarkkinoille tulee yhä paremmin koulutettuja, itsevarmempia ja rohkeampia osajia. Suurella osalla työelämään tulevista on aito halu tehdä työtä pitkäjänteisesti, mutta pitää työ ja vapaa-aika tasapainossa. Työelämään tulevilla on usein tavoitteet korkealla jo alusta alkaen. Kuluu kuitenkin usein kuukausia, ennen kuin varsinaista tuottavaa työtä aletaan tehdä. Yli kolmen vuoden sitoutuminen ensimmäiseen työnantajaan on jo kohtuullista. Mikäli työpaikkaa vaihtaa alussa kovin usein, ei ehdi kokea todellisen osaamisen ja onnistumisen kokemuksia arkityössään. Moneen tehtävään riittää tutkinnon antama tietojen ja taitojen perustaso. Enemmän kannattaa pohtia omien ominaisuuksien todellista luonnetta ja niiden sopivuutta työhön. (Airo, Rantanen & Salmela 2008, 1006111.)

Iän ja työkokemuksen kasvaessa vaaditaan yhä enemmän vahvaa oppimista, vastuunkantoa ja halua edetä uralla kaikkien tilaisuuksien tullen. Iän myötä myös usealla on perhe, jolloin vapaa-aika töiden jälkeen kuluu muun muassa kuljettamalla lapsia harrastuksiin. Tässä elämänvaiheessa on tyypillistä jatkuva suoriutuminen. Brittiläisen Warwickin ja yhdysvaltalaisen Dartmouthin yliopiston tutkimuksessa todetaan, että 44-vuotiaat ovat onnettomimpia. Lapset ja nuoret nauttivat elämästä ja elämänilo löytyy uudestaan vanhuksilla. 50 ikävuoden jälkeen elämässä tapahtuu usein suuria muutoksia: mahdolliset lapset muuttavat pois kotoa ja omat vanhemmat ikääntyvät. Työelämästä saadut kokemukset ovat tuoneet omat vahvuudet ja kiinnostuksen kohteet esille ja aletaan pohtia eläkkeelle jäämistä. Hyvin monen on vaikea luopua työnteosta, joka on rytmittänyt elämää ja tuonut siihen merkitystä. Tässä vaiheessa moni alkaa pohtia työnsä ja työnantajansa todellista arvopohjaa. Jotkut saattavat ajatella, että on viimeinen mahdollisuus tai tilaisuus kokeilla jotain uutta. Iällä on siis merkitystä henkilön työtyytyväisyyteen. Eri-ikäisille eri asiat tuovat tyytyväisyyttä ja eri elämänvaiheissa olevien työtyytyväisyys vaihtelee. (Airo ym. 2008, 1176127.)

### **2.1.1 Esimies ja johtaminen**

Johdolla ja esimiehellä on kiistämättä suuri merkitys henkilöstön työtyytyväisyyteen. Johtamisen yksi tärkeimmistä tehtävistä on pitää huoli ihmisistä ja heidän hyvinvoinnistaan. Työhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden luominen, ylläpitäminen ja parantaminen vaativat valtaa, tahtoa, aktiivisuutta ja johtamisosaamista niin yleisjohtamisen kuin esimiestoiminnan alueilla. Johtajat ja esimiehet ovat omalla vastuualueellaan esikuvia. Se, mikä on merkityksellistä ja mikä merkityksetöntä, välittyy työyhteisöön. Työhyvinvoinnin johtamisessa tärkeää on tavoitteellinen toiminta ja yhteistyö henkilöstön kanssa. Henkilöstön osaamisesta, pätevyydestä ja ammattitaidosta on jatkuvasti pidettävä huolta ja koko henkilöstön on oltava tietoinen sekä omista että koko organisaation tavoitteista. Esimiehen ja johdon tehtävä on säännöllisesti seurata tavoitteiden toteutumista ja tiedottaa henkilöstöä tavoitteista ja tuloksista. Esimieheltä ja johdolta vaaditaan työhyvinvoinnin johtamisessa hyvää organisointikykyä. Johdon on selkeästi määriteltävä jokaisen työntekijän vastuut, mutta on tärkeää antaa työntekijöiden itse suunnitella omaa työtään. Haastetta ja vastuuta tulisi olla juuri sopivasti, niiden tulee vastata työntekijöiden osaamista ja ammattitaitoa. Osana työtyytyväisyyttä, on henkilöstölle tärkeää saada



esimieheltään jatkuvaa tukea ja kannustusta. Henkilöstölle on tärkeää tuntea, että heidän hyvinvointinsa on tärkeä ja heitä arvostetaan. Esimiehen ja johdon tulee seurata ja arvioida jatkuvasti henkilöstön hyvinvointia. Tulos ja hyvinvointi kulkevat käsi kädessä. Ne ovat ennen kaikkea kiinni omasta asenteesta, motivaatiosta, osaamisesta, kokemuksesta sekä johtamisesta ja yhteistyöstä. Hyvinvoiva työntekijä pystyy antamaan paremman panoksen yritykselle. Suuri henkilöstön vaihtuvuus käy kalliiksi, koska avainkilpailutekijöitä kuitenkin ovat osaaminen, ihmiset ja asiantuntemus. Jos niistä ei huolehdi, ei organisaatio voi pärjätä markkinoilla. (Jabe 2012, 40; Kärkkäinen 2002, 33634; Suonsivu 2011, 1646166; Tarkkonen 2012, 74675.)

Esimiesten tehtäviin kuuluu huolehtia siitä, että työyhteisössä tehtävä työ on mielekästä, työntekijöillä on mahdollisuus kehittyä, työyhteisö on kunnossa ja työ ja muu elämä ovat tasapainossa. Esimiehen joustavuus on tärkeää henkilöstön työtyytyväisyyttä ajatellen. Henkilön työkyky voi heikentyä esimerkiksi kohtuuttomista työn vaatimuksista tai huonoista työoloista, mutta myös työn ulkopuolella tapahtuvista asioista. Elämän aikana tulee monenlaisia haastavia elämänvaiheita ja vastoinkäymisiä. Tällöin esimiehen antama tuki ja väliaikaisten joustojen mahdollisuus ovat erityisen tärkeitä työntekijän jaksamisen kannalta. Esimiehiä kannattaa kouluttaa työyhteisön jaksamisen johtamiseen. Koulutusta on saatavilla useilta eri kouluttajatahoilta. Esimiehen ja johdon näkyvyys ja läsnäolo ovat tärkeitä. On tärkeää, että esimies on aidosti kiinnostunut henkilöstöstään ja kyselee heiltä kuulumisia, vointia, viihtymistä ja jaksamista. Esimiehen ei tule kuitenkaan unohtaa omaa jaksamistaan ja itsestä huolehtimista. Uupunut ja huonosti voiva esimies ei voi auttaa työyhteisöään. Uupumisen ehkäisemiseksi tulisi esimiehen osata siirtää entistä enemmän valtuuksia henkilöstölle. Esimiehen tulee osoittaa henkilöstölle luottamusta ja luopua liiallisesta kontrolloinnista. Elleivät työntekijät johda itse itseään, ei heitä voi aidosti johtaa. (Ahola 2011, 35; Kärkkäinen 2002, 40641.)

Työyhteisön johtamisen tulee olla osallistuvaa ja tasapuolisesti työntekijöitä kuuntelevaa. Hyvä esimies kohtelee kaikkia tasa-arvoisesti. Ketään ei tule syrjiä ikään, rotuun, sukupuoleen taikka muihin ominaisuuksiin katsomalla. Hyvä esimies myös huolehtii siitä, ettei työyhteisössä kukaan tule syrjityksi jonkin muun henkilön toimesta. On tärkeää, että työnjako on oikeudenmukaista ja se toteutetaan selkeästi ja tasapuolisesti. (Suonsivu 2011, 59.)

Esimiehen ja johdon on tärkeää osoittaa henkilöstölleen arvostusta ja kiitosta. Usein kiitoksen osoittaminen jää vähälle, kun keskitytään vain varsinaisen palautteen antamiseen. Kehuilla ja kiitoksilla pystytään ohjailemaan ihmistä tehokkaasti ja myönteinen palaute antaa suunnan toiminnalle. Työyhteisössä on toki tärkeää antaa tarpeeksi myös positiivista palautetta. Usein positiivisen palautteen antaminen on helpompaa ja niin sanotun kriittisen tai rakentavan palautteen annossa on usein puutteita. Palautteen antamisen ei tule olla vain esimieheltä ja johdolta työntekijöille tapahtuvaa, vaan myös työntekijöiden olisi hyvä antaa palautetta esimiehelleen, johdolle ja toki myös kollegoilleen. Esimiehen tulisi pyrkiä kehittämään toimintaa saamansa palautteen mukaisesti. Jotta henkilö voi kehittyä työssään, tulee palautetta saada rakentavasti. Olipa palaute positiivista tai rakentavaa, tulee sen annossa keskittyä positiivisiin seikkoihin. (Ahola 2011, 75; Furman & Ahola 2002, 1046105; Jabe 2012, 54.)

Esimiehellä tulisi aina olla ratkaisukeskeinen asenne asioihin. On hyvä tiedostaa, että aina voi tehdä jotain asian hyväksi. Oleellista hyvinvoinnin kannalta on se, miten me toimimme hankalissa tilanteissa. Myönteinen suhtautuminen saa meidät usein tekemään jotain, mikä vie yleensä asiaa eteenpäin. Ongelmatilanteissa kaikki vaihtoehdot tulisi kartoittaa ja kokeilla niistä jotain. On tärkeää myös pohtia, miten tilanteeseen on päädytty ja miettiä sitä, miten jatkossa toimitaan. Työyhteisön ja toiminnan jatkuva kehittäminen on tärkeää. Jos työyhteisö ei kykene uudistumaan ja kehittämään toimintaansa, ei se voi pärjätä kilpailijoille. Hyvin toimivassa työyhteisössä henkilöstö voi kasvattaa ja kehittää kykyjensä. Työn ja työyhteisön kehittäminen edellyttää avointa keskustelua myös ongelmista. Ongelmia tulee kyetä ratkoa yhdessä. (Ahola 2011, 79; Kärkkäinen 2002, 45.)

### **2.1.2 Motivaatio**

Motiivit ovat tarpeita, haluja, viettejä ja yllykkeitä. Motiivit virittävät ja ohjaavat ihmisen yleistä käyttäytymistä. Motivaatio tarkoittaa motiivien aikaansaamaa tilaa. Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Nämä esiintyvät yhtä aikaa ja täydentävät toisiaan. Sisäinen motivaatio on yhteydessä tarpeiden tyydytykseen ja syyt käyttäytymiseen ovat sisäisiä. Sisäistä motivaatiota on esimerkiksi itse työ. Ulkoinen motivaatio on riippuvainen ympäristöstä. Ulkoiset palkkiot ovat yleensä lyhytkestoisia ja niiden tarvetta voi esiintyä usein. Ulkoista motivaatiota voi olla esimerkiksi raha.

Vastaavasti sisäiset palkkiot ovat pitkäaikaisia ja niistä voi muodostua jopa pysyvän motivaation lähde. (Ruohotie 1998, 36638.)

Motivaatio on tilannesidonnainen. Motivaatio voidaan jakaa tilannemotivaatioon ja yleismotivaatioon. Yleismotivaatio korostaa käyttäytymisen pysyvyyttä. Tilannemotivaatio on riippuvainen yleismotivaatiosta. Motivaatio on melko lyhytaikainen ja liittyy yleensä yhteen tilanteeseen kerrallaan. Se on psyykinen tila, joka määrää sen, kuinka aktiivisesti ihminen toimii ja mihin hänen mielenkiintonsa suuntautuu. (Ruohotie 1998, 41642.)

Uramotivaatio kuvastaa yksilön uraidentiteettiä, uraan liittyviä käsityksiä ja sitkeyttä uraan liittyvissä ratkaisuissa. Uramotivaatio vaikuttaa muun muassa siihen, miten halukas henkilö on hakeutumaan täydennyskoulutukseen. Uramotivaatio vaikuttaa myös siihen, miten henkilö kokee esimerkiksi etenemismahdollisuutensa uralla. Yritys voi tukea monin eri tavoin uramotivaatiota. Kannustavalla henkilöstöpolitiikalla ja johtamisella luodaan kasvumahdollisuuksia, kehitetään kasvua rohkaisevia palkitsemisjärjestelmiä ja huolehditaan yritystä koskevasta riittävästä informaatiosta. (Ruohotie 1998, 98699.)

Motivaation vaihtelu on normaalia. On luonnollista, että työmotivaatio vähenee stressin alla tai esimerkiksi perhehuolien myötä. Kun motivaatio on vähissä, täytyy se uudestaan löytää ja rakentaa. Jokaisella on oma tapa motivoitua ja omia motivaation lähteitä on hyvä miettiä perusteellisesti. On hyvä hankkia uusia näkökulmia ja toimintamalleja sen sijaan, että tavoittelee täydellisyyttä ja yrittää liian kovaa. Jos työyhteisössä motivaatio tuntuu olevan hukassa usealla, voi olla hyvä pohtia asioita yhdessä. (Saramies, Solovjew & Raivio 2006, 37.)

Motivaatio voi vaihdella myös iän myötä. Työn arvostus ja palkka ovat tärkeitä motivaation lähteitä itse työssä käymiseen ja usein nuoria motivoikin eniten palkka ja toimeentulo sekä työn ja vapaa-ajan tasapaino. Vanhempia työntekijöitä palkkaa enemmän motivoi hyvä työilmapiiri, yhteishenki sekä mahdollisuus koulutukseen ja virkistykseen. Kaikki ovat motivoituneita jostakin. Jokaisella on asioita, joihin on sitoutunut. Työmotivaation ainekset löytyvät itse työstä, omasta osaamisesta, työolosuhteista ja ennen kaikkea halusta olla motivoitunut. (Saramies ym. 2006, 35636.)

Hyvä työ on monipuolista ja kehittävää, mikä motivoi työntekijää. Työn tulee sekä fyysisesti että henkisesti kuormittaa juuri sopivasti. Monia töitä voidaan muuttaa joustaviksi ja sisällöltään vaihteleviksi. Laajentamalla tai rikastamalla työtä parannetaan työn motivoivuutta, haastavuutta ja kehittävyttä. On tärkeää, että työntekijä osallistuu yhdessä esimiehen kanssa työnsä suunnitteluun ja päätöksentekoon. Jokainen on oman työnsä asiantuntija. (Työterveyslaitos 1997, 15.)

Motivaatiota ja sitoutumista työhön lisää myös, kun yksilö kokee työyhteisön hyvinvoivana. Luottamus lisääntyy ja stressin hallinta kasvaa. Näiden myötä koko työtyytyväisyys kasvaa entisestään. Yhdessä nämä luovat lisää edellytyksiä oman työsuorituksen parantumiseen sekä jaksamiseen työssä pidempään. (Suonsivu 2011, 59.)

### **2.1.3 Arvot, asenteet ja ammatillinen osaaminen**

Arvot ja asenteet vaikuttavat osaltaan työhyvinvointiin. Asenne tarkoittaa henkilön taipumusta tuntea, toimia ja ajatella tietyllä tavalla. Asenne vaikuttaa toiminnan laatuun. Asenteet ilmaisevat henkilön positiivisesti tai negatiivisesti arvostavia reaktioita erilaisiin asioihin, tilanteisiin tai henkilöihin. Arvot ovat ihmisen valintojen takana. Arvot ovat niitä asioita, jotka ihmiselle ovat tärkeitä ja joita hän arvostaa. Jotta henkilö voi nauttia työstänsä ja antaa parhaansa, on hänen tiedostettava omat arvonsa. Jos työ on ristiriidassa oman arvomaailman kanssa, ei henkilö voi olla tyytyväinen työhönsä. Työssä jaksamisenkin yksi edellytys on, että omat arvot ja työpaikan arvot ovat yhteensopivia. Työtyytyväisyyden kannalta on siis erittäin tärkeää, että jokaisella on mahdollisimman syvä ymmärrys siitä, millainen on ja mitä juuri itsellä on antaa työssä, kun on parhaimmillaan. Yhteiset arvot sitovat työntekijät, johdon ja koko työyhteisön toisiinsa. (Carlsson & Järvinen 2012, 59660; Jabe 2012, 18; Ruohotie 1998, 41642; Saramies ym. 2006, 14615.)

Työtyytyväisyyteen vaikuttaa se, että ihminen kokee osaavansa työnsä. Osaaminen voidaan jakaa ammattiosaamiseen, sosiaaliseen osaamiseen sekä henkilökohtaiseen osaamiseen. Ammattiosaamista yksilö tarvitsee hoitaakseen työtehtävänsä niin, että se tuottaa lisäarvoa suhteessa tehtävään työhön. Sosiaalista osaamista on kyky viestiä ja olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa eri keinoin. Henkilökohtainen osaaminen luo pohjan itsetuntemukseen perustuvan sosiaalisen osaamisen kehittymiselle. Tarvitaan halua

kehittää omaa osaamista, mutta estävänä tekijänä voi olla pelko oppimattomuudesta. Ikä ei ole este oppimiselle, mutta eri-ikäisillä oppiminen tapahtuu eri tavalla. Kun suunnitellaan henkilöstön koulutuksia, tulee tämä seikka ottaa huomioon. On ensiarvoisen tärkeää kannustaa epävarmaa työntekijää oppimaan. Koulutusten suunnittelu edellyttää myös tietämystä osaamisesta, sen kehittymisestä ja siitä, mitkä osaamisalueet ovat erityisen tärkeitä toiminnan kehittämiseksi. (Suonsivu 2011, 48649.)

Hyvä perehdytys on työnteon perusedellytys. Perehdytyksen tarkoitus on opastaa työntekijä työpaikan käytäntöihin ja luoda hänelle perustaidot toimia tehtävässään. Perehdytystä tarvitaan aina, kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät tai -menetelmät vaihtuvat samassa työpaikassa tai, kun työntekijä on ollut pitkään poissa. Perehdytyksen avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan työkaverit, noudatettavat käytöstavat, työajat, saa tietoa työterveyshuollosta sekä luottamusmiestoiminnasta. Työnantajan tulee myös antaa työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Osana perehdytystä työntekijälle tulee antaa opastusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi ja niiden välttämiseksi. (Toimihenkilökeskusjärjestö STTK.)

Yksi työn kehittämisen perusasioista on työntekijän oman osaamisen kehittäminen. Ammatillinen kehittyminen on koko elämän kestävä prosessi, jossa ammatillisen peruskoulutuksen jälkeen osaamista uudistetaan jatkuvasti. Oman osaamisen kehittäminen tulisi olla jokaiselle ihmiselle tärkeää. Erilaisten koulutusten lisäksi omaa osaamista voi kehittää muun muassa oppisopimuksilla, työkierrolla, ja toimimisella esimerkiksi tiimeissä tai työparina. Kehityskeskustelut ovat myös tärkeä osa oman osaamisen kehittämistä. Tänä päivänä työntekijöiltä odotetaan yhä laaja-alaisempaa osaamista. Vahva ammatillisuus vahvistaa myös itsetuntoa, joka tehostaa omaa ajankäyttöä ja omia resursseja. Työntekijän tulisi ottaa itselleen vain sopiva työmäärä, jotta työ ja vapaa-aika erottuvat toisistaan. Työn ja vapaa-ajan tasapaino on olennainen osa henkilön työtyytyväisyyttä. Mikäli tämä tasapaino horjuu, vaikuttaa se helposti henkilön työssä jaksamiseen. (Jabe 2012, 74; Suonsivu 2011, 48.)

Uralla eteneminen ja oman osaamisen kehittäminen vaativat halua ja tahtoa. Ulkoiset tekijät voivat motivoida, mutta suurin halu syntyy ihmisen sisällä. Usealla realististen ja haastavien suunnitelmien toteuttamisessa ongelmana on itsekurin ja motivaation puute, toisin sanoen tahdon puute. Suurin osa ihmisistä kuitenkin haluaa edetä urallaan, eikä niin sanotusti jäädä paikoilleen. Uralla etenemiseen pitäisi asettaa välitavoitteita. On

hankala kehittää omaa osaamistaan ja edetä uralla, jos ajattelee vain kaukaista päämäärää. Selkeät, konkreettiset ja itse asetetut välitavoitteet antavat motivaatiota ja auttavat kohti päämäärää. On tärkeää myös selvittää todelliset syyt siihen, miksi pyrkii tiettyyn päämäärään. Usein tiedostaa herkästi, että jokin työ kiinnostaisi, mutta todellisia motiiveja ei välttämättä tiedosta. (Lampikoski 1998, 65667.)

#### **2.1.4 Työympäristö, työilmapiiri ja työpaikan ihmissuhteet**

Työturvallisuudesta säädetään työturvallisuuslaissa (738/2002). Lain tavoitteena on työympäristön ja työolosuhteiden parantaminen työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Tavoitteena on myös ennaltaehkäistä sekä torjua ammattitauteja, työtapaturmia ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. (Finlex 2002.)

Työtiloilla, työympäristöllä ja työolosuhteilla on suuri vaikutus henkilöiden hyvinvointiin sekä turvallisuuteen. Ylimmän johdon tulee vastata työpaikan aineellisten ja toiminnallisten edellytysten luomisesta ja esimiesten vastuulla on työn organisointi, turvallisuusohjeiden noudattamisen valvonta, työpaikan sosiaalisten suhteiden valvonta sekä henkisen työsuojelun valvonta. Koko henkilöstön tulee noudattaa ohjeita ja huolehtia sekä omasta että muiden työturvallisuudesta ja ilmoittaa viipymättä havaituista vaaroista. (Jabe 2012, 132.)

Organisaation on varmistettava työntekijöilleen optimaalinen työympäristö. Lainsäädäntökin edellyttää, että työ tulee järjestää niin, että ihmisen terveyden edellytykset ovat turvattuina. Esimiehen lisäksi koko henkilöstön tulee huolehtia työympäristöstä ja työsuojelusta. Työympäristössä henkilön tulee voida työskennellä ja liikkua turvallisesti. Työympäristön rakenteellisia tekijöitä ovat kulkureittien turvallisuus, työpaikan valaistua ja ääniympäristö sekä sisäilman laatu. Toiminnallisia asioita työympäristössä ovat liikenteen ja liikkumisen järjestely sekä työ- ja toimitilojen järjestys ja siisteys. Työpiisheet ja työt tulee suunnitella siten, ettei liikuntaelimestö ylikuormitu. Toimiva työympäristö kuormittaa sopivasti liikuntaelimiä, edistää työn sujumista ja ylläpitää siten hyvinvointia. Työympäristön terveysturvien tunnistaminen ja hallinnointi ovat erityisen tärkeitä. Työpaikan koneiden, laitteiden ja työvälineiden on oltava kunnossa. Työympäristön vaaratekijöitäkin voidaan välttää riittävällä perehdytyksellä ja suunnittelemalla työ-

tehtävät hyvin sekä työskentelemällä huolellisesti. (Kärkkäinen 2002, 83684; Työturvallisuuskeskus 2010, 29.)

Ergonomia on esteiden poistamista työn ja työntekijän väliltä. Ergonomista tietoa tarvitaan, kun sovitetaan työ, työpaikat, työvälineet, tuotteet ja työympäristö ihmisen edellytysten ja vaatimusten mukaisiksi. Fyysisessä ergonomiassa keskeistä on fyysinen ja tekninen työympäristö, työn järjestelyt, työasennot ja -liikkeet sekä työperäiset tuki- ja liikuntaelinsairaudet. Työn tulisi kuormittaa fyysisestikin juuri sopivasti. Tällä tarkoitetaan liikuntaelimestöön sekä hengitys- ja verenkiertoelimestöön kohdistuvaa kuormitusta. Työasennot, työliikkeet ja voiman käyttö kuormittavat ruumiillisesti. Raskas ruumiillinen työ, äkilliset voimakkaat kuormitukset ja pitkäkestoinen paikallaan olo lisäävät niska-hartia-, selkä- ja alaraajasairauksien riskiä. Työliikkeiden toistuvuus ja tauotus vaikuttavat ihmisen kuormittumiseen. Toistotyötä eli työtä, jossa samankaltaiset työvaiheet toistuvat yhä uudelleen, on esimerkiksi kaupan kassatyö. Työn fyysistä kuormittavuutta helpottaa tilojen ja työprosessien hyvä suunnittelu ja tarpeellisten apuvälineiden hankkiminen ja niiden käytön opastaminen. Työvälineiden ja kalusteiden tulee olla säädettävissä jokaiselle sopiviksi. Perehdyttämällä ja työnopastuksella edistetään oikeiden työasentojen ja -liikkeiden omaksumista. Töiden sisältöjä kehittämällä voidaan vaikuttaa toistuviin yksipuolisiin työliikkeisiin. Työn monipuolistaminen esimerkiksi työkierron avulla antaa vaihtelua työpäivään ja muutosta työn aiheuttamaan rasitukseen. Yksilöiden ergonomiaa olisi hyvä kehittää osana työyhteisön muuta kehittämistoimintaa. (Kärkkäinen 2002, 84685; Työturvallisuuskeskus 2010, 52653.)

Tasa-arvosta säädetään tasa-arvolaisissa (609/1986). Lain tavoitteena on estää sukupuoleen perustuva syrjintä ja edistää sukupuolten välistä tasa-arvoa sekä parantaa naisten asemaa erityisesti työelämässä. Lakia ei kuitenkaan sovelleta uskonnollisten yhdyskuntien uskonnonharjoitukseen liittyvään toimintaan eikä yksityiselämän piiriin kuuluviin suhteisiin, kuten perhesuhteisiin. (Finlex 1986.)

Työhyvinvoinnin perusta on, että työyhteisö on terve ja tasa-arvoinen. Kuten lakikin edellyttää, tulee työyhteisössä toteutua oikeudenmukaisuus, osallistuminen ja syrjimättömyys. Kaikkia tulee kohdella tasa-arvoisesti sukupuoleen, ikään, rotuun taikka muihin ominaisuuksiin katsomatta. (Suonsivu 2011, 58.)

Ihminen on sosiaalinen olento, jolle on luontaista olla osana erilaisia ryhmiä. Ihmiselle on tärkeää olla hyväksytty ja tuntea itsensä tarpeelliseksi. Yhteisöllisyys on ihmisen olemassaolon ja toiminnan edellytys. Hyvässä työyhteisössä yksilö ja hänen persoonallisuutensa ovat parhaimmillaan. Olennainen osa työhyvinvointia ja -tyytyväisyyttä on yhteenkuulumisen tunne eli niin sanottu me-henki sekä toiminnan sujuminen. Tiedonkulun ja vuorovaikutuksen tulisi toimia avoimesti ja ongelmista tulisi voida puhua. On tärkeää, että uudet työntekijät ja muut uudet henkilöstön jäsenet otetaan avoimesti mukaan työyhteisöön. Työ ja ihmissuhteet työssä ovat oleellinen osa työmotivaatiota, työn tuloksellisuutta ja työhyvinvointia. Yhteistyökykyinen työyhteisö kykenee tuloksekkaampaan työhön. Sosiaalisen tuen saaminen työssä jaksamisen kannalta on erityisen tärkeää. Jokaisessa työyhteisössä tulee olla yhdessä tekemisen meininki. (Rauramo 2004, 1226125; Suonsivu 2011, 59.)

Arvostuksen kokeminen ja saaminen on perusedellytys sille, että henkilön itsetunto voi kehittyä ja säilyä. Jokaisen yksilön ponnistelut ja työpanos tulisi huomioida ja jokaista tulisi kohdella arvostavasti. Merkittävintä on arvostuksen saaminen henkilöiltä, jotka ovat tärkeimpiä. Näitä tärkeimpiä henkilöitä yksilölle voivat olla esimerkiksi lähin esimies, työtoverit ja perheenjäsenet. Jotta arvostusta voi työyhteisössäkin saada, edellyttää se, että kukin on pätevä jollakin työhön oleellisesti liittyvällä alueella. Hyvä työyhteisö tukee jokaisen itsetuntoa ja hyvässä työyhteisössä jokaisella on tärkeä rooli omana itsenään. (Rauramo 2004, 1366138.)

Nykypäivänä työyhteisö nähdään toimijana, jossa pyritään yhteiseen tavoitteeseen. Yhteistyön sujumuus ja kehittäminen ovat ensiarvoisen tärkeitä, jotta voidaan saavuttaa tuloksia. Kaikkien työyhteisön jäsenien tulee kantaa vastuu omalta osaltaan sekä kannustaa ja tukea muita. Riippuvuus työtovereista on lisääntynyt työprosessien tullessa yhä monimutkaisemmiksi ja monitasoisemmiksi. Kaikkia työyhteisön jäseniä tarvitaan siihen, että voidaan kehittyä työyhteisönä, tuottaa uusia toimintatapoja ja lisätä osaamista. Tavoitteiden saavuttaminen edellyttää kaikkien osallistumista. Ihmisten riippuvuus muista on lisääntynyt ja tulee lisääntymään entisestään, joten työyhteisön toimivuus on yhä tärkeämpi strateginen tekijä organisaatiossa. (Työterveyslaitos 2002, 36639.)



### 2.1.5 Palkka ja palkitseminen

Palkka vaikuttaa työtyytyväisyyteen. Palkka motivoi erityisesti nuoria käymään töissä ja antaa lisäarvoa työlle. Aineelliset palkkiot ovat kuitenkin vain lyhytaikaisia eikä tutkimusten mukaan raha vaikuta työntekijöiden poissaoloihin tai vaihtuvuuteen. Ihmiset tottuvat rahaan ja parempaan palkkaan. Kun ansiotaso on riittävä elämän perustarpeisiin, ei palkan lisäyksellä tai bonuksilla ole enää juurikaan merkitystä. Työtyytyväisyyteen kuitenkin vaikuttaa taloudellinen turvaverkko. Vaikka esimerkiksi töiden loppuessa yhteiskunta huolehtisikin perustoimeentulosta, kaipaa moni kuitenkin taloudellista lisäturvaa. Harva myöskään on halukas tekemään suuria muutoksia työn suhteen, mikäli se vaarantaa talouden. (Carlsson & Järvinen 2012, 1096114; Saramies ym. 2006, 36.)

Työstä saatava palkka on sidottu tai ainakin pyritty sitomaan työn ammatillisiin vaatimuksiin, työn tuottavuuteen sekä työolosuhteisiin. Jotta palkkausjärjestelmä olisi oikeudenmukainen ja tehokas, on nykypäivänä kehitetty erilaisia työajan mittauksia ja työn vaatimusten arviointiin liittyviä menetelmiä sekä tulospalkkausjärjestelmiä. Toimivan palkitsemisjärjestelmän rakentamiseksi tarvitaan koko organisaation yhteistyötä. Palkitsemista kehittämällä voidaan vaikuttaa myönteisesti koko organisaation toimintaan ja avata henkilöstölle uusia ovia. (Rauramo 2004, 1436144.)

Rahallisen palkan lisäksi on erilaisia palkitsemistapoja, joilla on suuri vaikutus sekä tulokseen, että työviihtyvyyteen. Henkilöstölle tulee luoda kehittymismahdollisuuksia. Hyviä tapoja palkita ovat esimerkiksi työajan joustot ja työn keventäminen tietyissä elämänvaiheissa. Palkitsemistapoja ovat esimerkiksi erilaiset bonukset, lounas, erikoispalkkiot hyvästä suorituksesta, ideapalkinnot, hyvät terveystalvot, mökkien käyttömahdollisuus, virkistystapahtumat ja liikunta- ja kulttuurisetelit. Usein henkilöstöstä tuntuu parhaimmalta ne palkkiot, jotka tulevat täysin odottamatta. Palkitsemisperiaatteiden tulee olla selkeitä ja palkitsemisessakin on ehdotonta muistaa oikeudenmukaisuus. Samojen palkitsemisperustelujen tulee koskea kaikkia. (Jabe 2012, 1626164.)

Työnantajan tavoitteena tulisi olla huolehtia työntekijöistään koko heidän työuransa ajan eläkkeelle jäämiseen asti. Kokonaisuus sisältää perehdytyksen ja koulutuksen, kehityksen sekä työssä etenemisen. Työ- ja yksityiselämän tasapainottamiseen tähtäävillä ratkaisuilla työterveyspalvelut ja paikalliset eläke-edut olisi hyvä sovittaa henkilökohdaksiin tarpeisiin muun muassa työssäoloajan, työpanoksen, taitojen, tehtävien ja vastuu-

alueiden mukaan. Tämä kaikki on oleellinen osa pitkäjänteistä yksilöllisiä tarpeita huomioivaa palkka- ja palkitsemispolitiikkaa. (Rauramo 2004, 1446145.)

### **3 Opinnäytetyön toteutus**

#### **3.1 Tutkimusmenetelmät**

Työtyytyväisyystutkimus K-citymarket Joensuu Kauppakadulle on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Määrällisessä tutkimuksessa selvitetään syy- ja seuraussuhteita. Määrälliselle tutkimukselle on tyypillistä vertailu ja tulosten esittäminen numeerisin keinoin. Analyysimenetelmät ovat tilastollisia ja laskennallisia. K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöille tehtävän työtyytyväisyystutkimuksen aineiston keräämisessä käytetään tutkimuslomakkeita valmiine vastaamisvaihtoehtoineen. (Jyväskylän yliopisto.)

Kvantitatiiviselle tutkimukselle on ominaista yleispätevyys. Tutkimusstrategia on strukturoitu eli niin sanotusti suljettu. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on olennaista tehdä johtopäätöksiä aiemmista tutkimuksista. Tutkittavat henkilöt tulee valita tarkkaan. Kvantitatiivista tutkimusta tehdessä määritellään perusjoukko, johon tutkimuksen tulokset pätevät. Perusjoukosta valitaan otos. Havaintoaineiston tulee olla sellainen, että se soveltuu numeeriseen mittaamiseen. Tuloksia on voitava kuvata numeroin ja erilaisten taulukoiden ja tilastojen avulla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 1236129.)

Päädyin toteuttamaan työtyytyväisyystutkimuksen kyselytutkimuksena, sillä se on tehokas ja sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimusaineisto on nopea käsitellä ja analysoida. Menetelmän valintaan vaikutti myös se, etten uskonut saavani täysin rehellisiä vastauksia, mikäli olisin toteuttanut tutkimuksen esimerkiksi haastatteluiden avulla. Tähän vaikuttaa se, että kuulun itsekin työntekijänä tutkimuksen kohteena olevaan työyhteisöön, eivätkä kaikki olisi todennäköisesti täysin rehellisesti halunneet sanoa minulle mielipiteitään asioista. Näin ollen olin vakuuttunein käyttämään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. (Hirsjärvi ym. 2000, 1806182.)

### **3.2 Tutkimuksen kohde**

Tutkimuksen kohteena oli K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston henkilöstö. Työntekijöitä kassaosastolla on 32. Työntekijöistä yksi on mies ja loput naisia. Kassaosaston työntekijöistä osa työskentelee ainoastaan kassalla, osa myös muilla osastoilla tai asiakaspalvelupisteessä. Tavaratalopäällikkönä toimii Kaisla Sirviö ja vastaavana asiakaspalvelupäällikkönä eli kassaosaston lähiesimiehenä Sanna Kuivalainen. Elintarviketuonon kauppiaina toimivat Rauno ja Sirpa Törrönen.

K-citymarket on maanlaajuinen Keskon hypermarketketju, jonka valikoimiin kuuluu laajat valikoimat elintarvikkeita, pukeutumisen, vapaa-ajan, urheilun ja kodintuotteita. Yritys tarjoaa monipuolisia, laadukkaita ja edullisia päivittäistavaroita. K-citymarket tarjoaa monipuoliset ja uudistuvat arjen valikoimat nopeasti ja helposti. K-citymarketeissa elintarvikkeiden myynnistä vastaa yksityinen kauppias ja käyttötavara-puolesta K-citymarket Oy, joka on Ruokakeskon tytäryhtiö. K-citymarket tavarataloja on tällä hetkellä 80.

Kassaosaston 32:stä työntekijästä potentiaalisia vastaajia oli 30, sillä yksi työntekijöistä jäi äitiyslomalle ja yksi lähti suorittamaan työharjoitteluaan toiselle paikkakunnalle ennen työtyytyväisyyskyselyn tekemistä. Otoksesta teki hyvän se, että 22 eli 73,3 % kassaosaston työntekijöistä vastasi kyselyyn, joten tietoa saatiin laajasti.

### **3.3 Tutkimusaineiston hankinta ja tulosten käsittely**

Aineiston hankinnan suunnittelu on tärkeää. Aineiston hankinnassa tulee miettiä, hankiiko aineiston itse vai onko kenties olemassa jo joitain valmiita aineistoja. Tutkimuksen kohteen valitseminen ja tutkimukseen tarvittava aika ovat suunnittelussa keskeisiä asioita. Mikäli aineisto kerätään itse, on valittava käytettävä menetelmä. Menetelmän valinnassa on mietittävä, riittääkö oma pätevyys sen toteuttamiseksi. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on ehdottoman tärkeää valita otos tarkkaan ja miettiä, miten otoksen tavoittaa. Aineiston hankinnan suunnittelussa on ehdottoman tärkeää hankkia luotettava, oikeanlainen ja tarvittava materiaali. (Hirsjärvi ym. 2000, 1646165.)

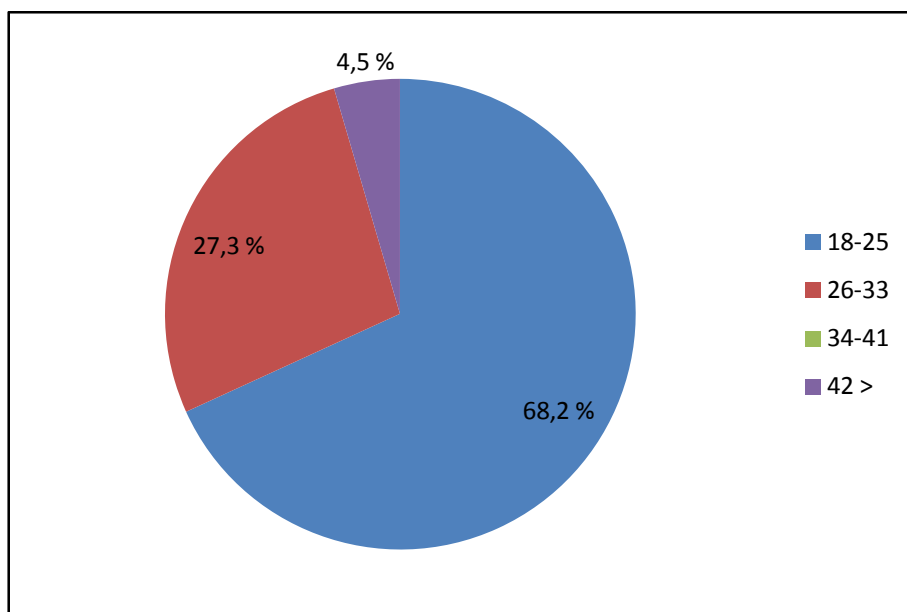
Perehdyin syvällisesti tutkimuksen aihetta koskevaan teoriaan ja eri tutkimusmenetelmiin. Valitsin tutkimusmenetelmäksi kvantitatiivisen tutkimuksen ja strukturoidut vastausvaihtoehdot. Päätin tehdä kokonaistutkimuksen eli valitsin kohteeksi koko K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijät, jotta saan mahdollisimman hyvän otoksen ja vastauksia voidaan pitää luotettavina. Keräsin tutkimusta varten aineiston itse ja mietin työtyytyväisyyskyselyssä kysyttävät kysymykset. Laadin kyselylomakkeen Microsoft Office Word -ohjelmalla. Tämän jälkeen kävin kysymysten aihealueet läpi K-citymarket Joensuu Kauppakadun tavaratalopäällikön kanssa ja laitoin valmiin kyselylomakkeen hänen hyväksyttäväksi. Tulostin kyselylomakkeita tarvittavan määrän ja toimitin ne työntekijöiden taukotilaan. 12 päivän vastausajan koin riittäväksi, sillä kaikilla potentiaalisilla vastaajilla oli sinä aikana töitä ja mahdollisuus vastata kyselyyn.

Kyselylomake sisälsi kolme kysymystä taustatiedoista ja niiden lisäksi 71 strukturoitua eli suljettua kysymystä. Kysymykset oli jaoteltu kuuteen eri aihealueeseen, jotka olivat oma työ, esimiestyö, tavaratalopäällikön toiminta, työympäristö, työilmapiiri sekä palkka ja palkitseminen. Käytin kyselyssä Likertin asteikkoa. Vastausvaihtoehtoina oli asteikko 1-5, jossa 1 oli ötäysin eri mieltä ja 5 ötäysin samaa mieltä. Vastausvaihtoehto 3 oli öen osaa sanoa. Kyselylomakkeet toimitettiin kahden viikon ajaksi K-citymarkettiin, jossa kassaosaston työntekijät vastasivat kyselyyn.

Kyselylomakkeista saadut tulokset analysoitiin Microsoft Office Excel 2007 -ohjelmalla. Jokaisesta kysymyksestä laskettiin kunkin vaihtoehdon vastaajamäärä ja vastaajamäärä prosentteina. Kaikista kyselylomakkeessa esitetystä kysymyksestä laskettiin myös keskiarvo ja eri taustatietojen vaikutusta vastauksiin vertailtiin. Tulokset tuotiin raportissa selvästi esille ja niistä tehtiin taulukoita havainnollistamaan. Tuloksissa tehtiin vertailua iän, työvuosien ja työtuntien vaikutuksesta eri työtyytyväisyyteen liittyviin osa-alueisiin.

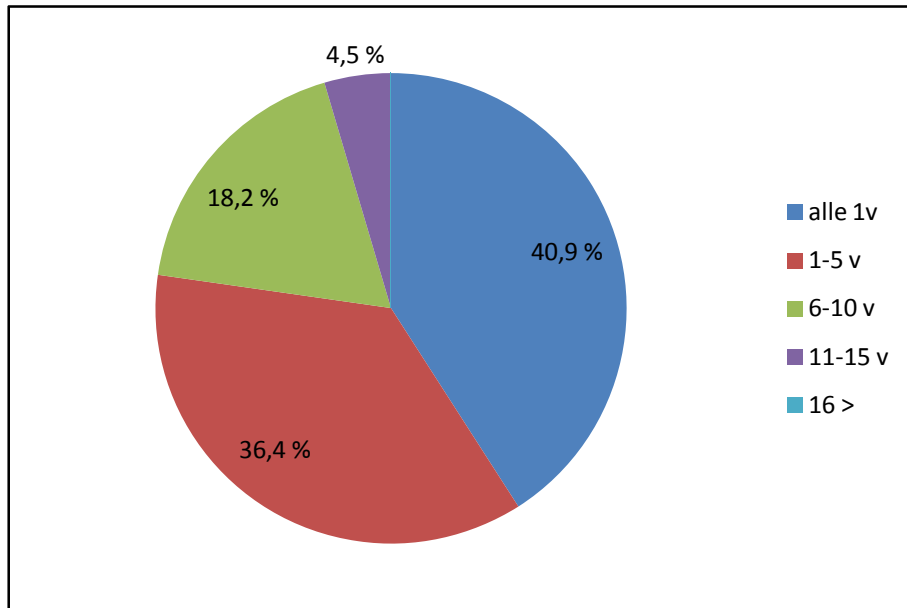
## 4 Tutkimustulokset

K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöille tehtyyn työtyytyväisyyskyselyyn vastasi 73,3 % potentiaalisista vastaajista. Suurin osa (68,2 %) vastaajista oli iältään 18-25 vuotta (kuvio 1). 34-41-vuotiaita vastaajia ei ollut ollenkaan. Koska kyselyyn vastasi lähes 75 % työntekijöistä ja selvästi suurin osa vastaajista oli iältään 18-25 vuotta, voimme päätellä tästä, että K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöistä suurin osa on 18-25-vuotiaita.



Kuvio 1. Vastaajien (n = 22) ikäjakauma.

Kyselyyn vastanneista työntekijöistä 40,9 % oli työskennellyt K-citymarket Joensuu Kauppakadulla alle vuoden (kuvio 2). 36,4 % vastaajista oli työskennellyt yrityksessä 1-5 vuotta. Yli kuusi vuotta yrityksessä työskennelleitä kassaosaston työntekijöitä oli vain reilu viidesosa kyselyyn vastanneista. Tästä voidaan nähdä, että kassaosaston henkilöstön vaihtuvuus on viimeisen vuoden aikana ollut suurta.



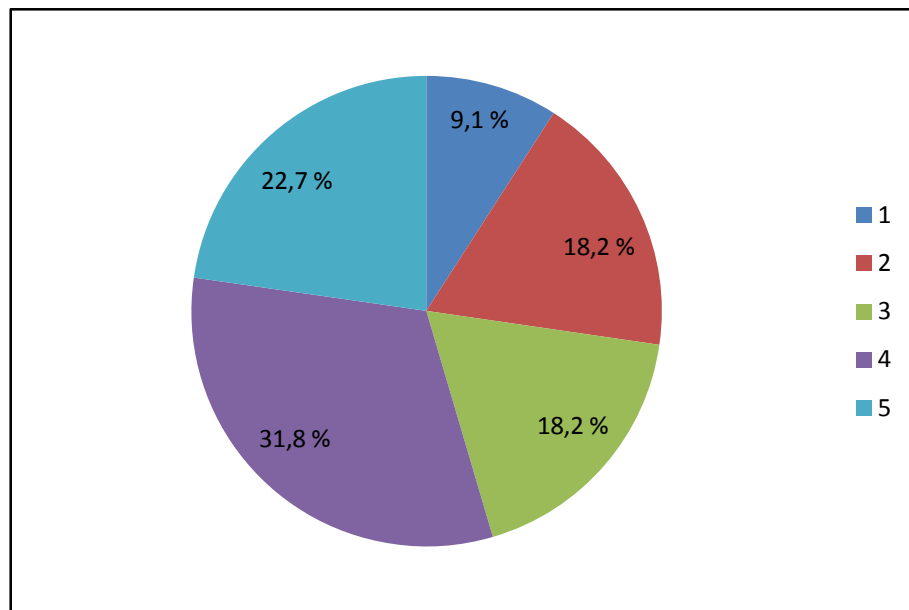
Kuvio 2. Vastaajien (n = 22) työvuodet.

Työtyytyväisyyskyselyyn vastanneista 63,6 % työskenteli K-citymarket Joensuu Kauppakadulla keskimääräisesti 5-15 työtuntia viikossa. Yli 26 työtuntia viikossa tekeviä oli vastanneista vain hieman alle viidesosa (18,2 %). Tästä voidaan huomata, että suurin osa vastanneista on osa-aikaisia työntekijöitä.

Työtyytyväisyystutkimuksessa tutkittiin työntekijöiden omaan työhön ja ammatilliseen osaamiseen liittyviä asioita. Puolet vastaajista koki, että he ovat saaneet riittävän perehdytyksen työhönsä ja 36,4 % vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämän öMinut on perehdytetty työhöni riittävän hyvinö kanssa. Tästä voimme nähdä, että selkeästi suurin osa kokee saaneensa riittävän perehdytyksen työhönsä. Suonsivun (2011, 48) mukaan työtyytyväisyyteen vaikuttaa olennaisesti se, että henkilö kokee osaavansa työnsä. Työtyytyväisyyskyselyyn vastanneista työntekijöistä 77,3 % oli täysin samaa mieltä väittämän öMinulla on työssäni tarvittava osaaminenö kanssa. Kukaan vastanneista ei ollut eri mieltä kyseisen väittämän kanssa. Tästä voimme nähdä, että K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöistä selkeästi suurin osa kokee omaavansa työssään tarvittavan osaamisen.

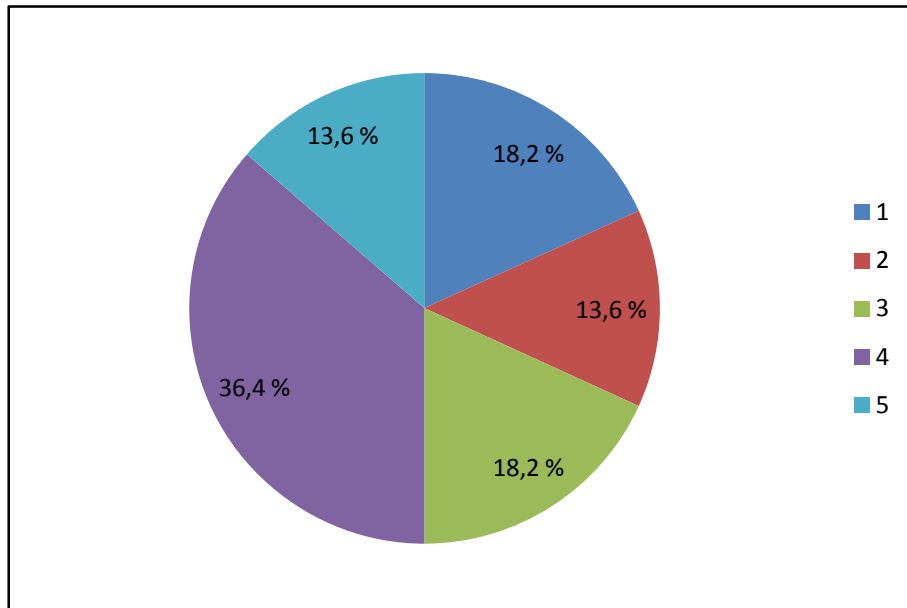
Suurin osa työtyytyväisyyskyselyyn vastanneista oli myös sitä mieltä, että työn tavoitteet ovat selkeitä, sillä tämän väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 59,1 % vastaajista. Työtyytyväisyystutkimuksessa tutkittiin myös työntekijöiden motivoituneisuutta ja

tässä asiassa huomattiin hieman hajontaa. Ruohotien (1998, 36642) mukaan motivaatiolla on merkittävä vaikutus työtyytyväisyyteen, sillä motivaatio määrää sen, kuinka aktiivisesti ihminen toimii ja mihin asioihin mielenkiinto kohdistuu. Henkilö, joka ei ole motivoitunut työstään, ei voi olla myöskään täysin tyytyväinen työhönsä. Kyselyssä vain reilu viidesosa (22,7 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän ”Olen motivoitunut työstäni” kanssa (kuvio 3). Toiseksi eniten (31,8 %) valitsi väittämään vastausvaihtoehdon ”osittain samaa mieltä”. Suurin osa (72,7 %) vastaajista pyrki kuitenkin tekemään työssään aina parhaansa.



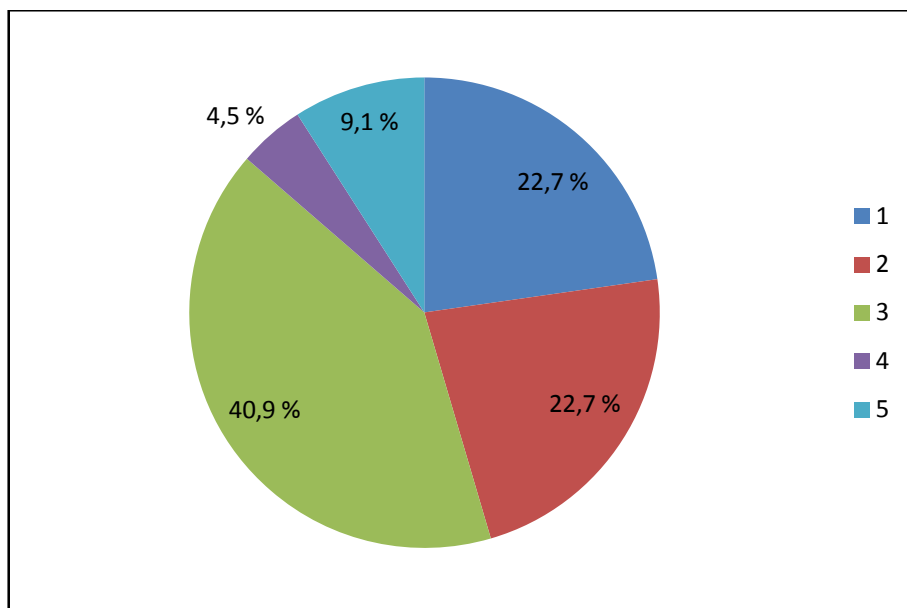
Kuvio 3. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään ”Olen motivoitunut työstäni”.

Työterveyslaitoksen (1997, 15) mukaan työn tulisi antaa juuri sopivasti haastetta ja vastuuta, jotta henkilön työmotivaatio pysyy yllä. Kyselyssä esitettyyn väittämään ”Työ antaa minulle riittävästi haastetta ja vastuuta” valitsi 36,4 % vastausvaihtoehdon ”osittain samaa mieltä” (kuvio 4). Muiden vastausvaihtoehtojen kesken vastaukset jakautuivat melko tasaisesti. Tästä voimme päätellä, että työ ei anna työntekijöille tarpeeksi haastetta ja vastuuta.



Kuvio 4. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öTyö antaa minulle riittävästi haastetta ja vastuutaö.

Väittämään öPystyn vaikuttamaan omaan työhöni ja sen sisältöönö vastasi 40,9 % öen osaa sanoaö (kuvio 5). Vain 4,5 % valitsi vaihtoehdon öösittain samaa mieltäö ja 9,1 % ötäysin samaa mieltäö. Tästä voidaan päätellä, että kovin moni työntekijöistä ei koe voivansa vaikuttaa omaan työhönsä ja sen sisältöön. Keskiarvoltaan tämä väittämä oli yksi huonoimmin toteutuvista asioista.

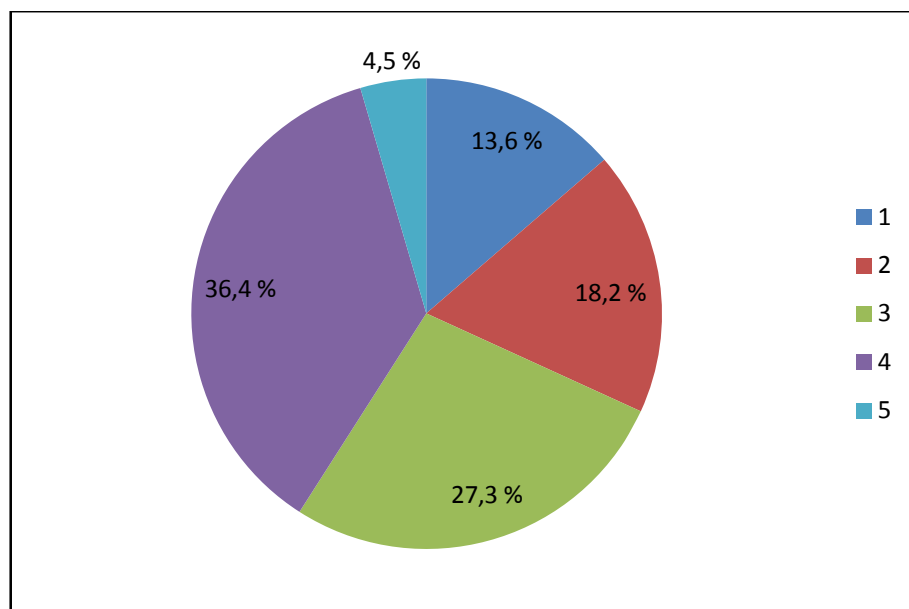




Kuvio 5. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öPystyn vaikuttamaan omaan työhöni ja sen sisältöönö.

Työtyytyväisyyskyselyssä kysyttiin työn ja vapaa-ajan tasapainosta. 40,9 % vastasi olevansa täysin samaa mieltä siitä, että työ ja vapaa-aika ovat tasapainossa. Puolet vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämän öTunnen jaksavani työssäni hyvinö kanssa. Toiseksi eniten (22,7 %) valitsi väittämään vastausvaihtoehdon öen osaa sanoaö.

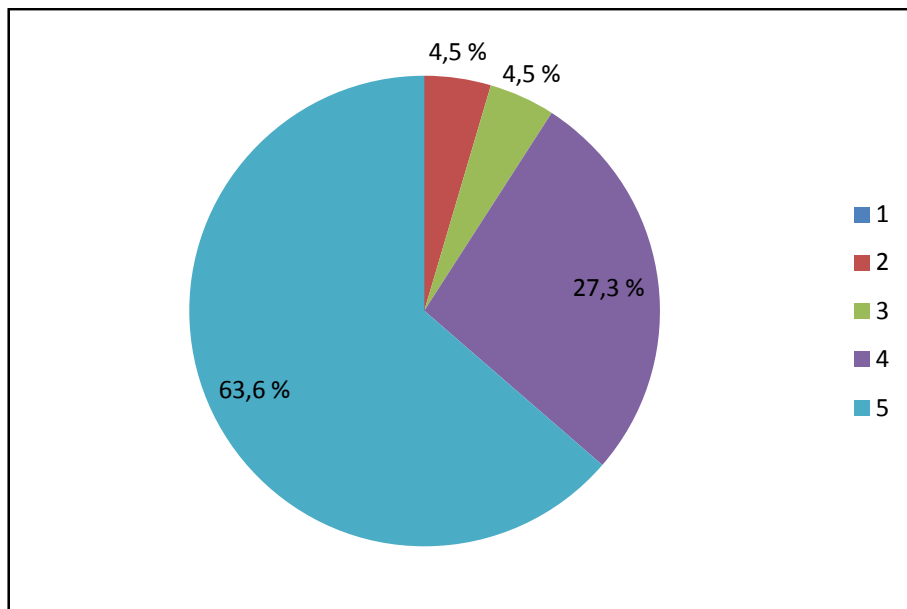
Jaben (2012, 74) ja Suonsivun (2011, 48) mukaan yksi työn kehittämisen perusasioista on työntekijän oman osaamisen kehittäminen. Työtyytyväisyystutkimuksessa esitettyyn väittämään öMinulla on halu kehittää omaa osaamistani ja edetä urallaniö 31,8 % valitsi vastausvaihtoehdon ötäysin samaa mieltäö. Osittain samaa mieltä väittämän kanssa oli 36,4 % vastaajista. Tästä voidaan nähdä, että suurimmalla osalla työntekijöistä on halua kehittää osaamistaan ja edetä urallaan. Kuvio 6 näyttää, että kuitenkin vain 4,5 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän öTyössäni on hyvät koulutus- ja kehittymismahdollisuudetö kanssa. 36,4 % oli osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Kyselyyn vastanneilla työntekijöillä on siis halua kehittää omaa osaamistaan ja tahtoa edetä urallaan, mutteivät he kuitenkaan koe työssään olevan hyvät koulutus- ja kehittymismahdollisuudet.



Kuvio 6. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öTyössäni on hyvät koulutus- ja kehittymismahdollisuudetö.

Väittämään öKoen, että voin edetä tällä urallaniö 45,5 % valitsi vastausvaihtoehdon öen osaa sanoaö. Vain 4,5 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja 22,7 % osittain samaa mieltä. öOlen kokonaisuutena tyytyväinen työhöniö -väittämään vastasi 36,4 % osittain samaa mieltä ja 18,2 % täysin samaa mieltä. öEn osaa sanoaö -vaihtoehdon valitsi 22,7 % vastaajista.

Esimiestyötä tutkittaessa ja esittäessä väittämän öEsimies kohtelee kaikkia tasapuolisesti ja oikeudenmukaisestiö oli 63,6 % täysin samaa mieltä väittämän kanssa (kuvio 7). Toiseksi eniten (27,3 %) oli osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Tästä voidaan nähdä, että yli 90 % vastaajista kokee esimiehen kohtelevan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti kaikkia. Tämä väittäjä olikin kyselyssä keskiarvoltaan yksi parhaimmin toteutuvista.

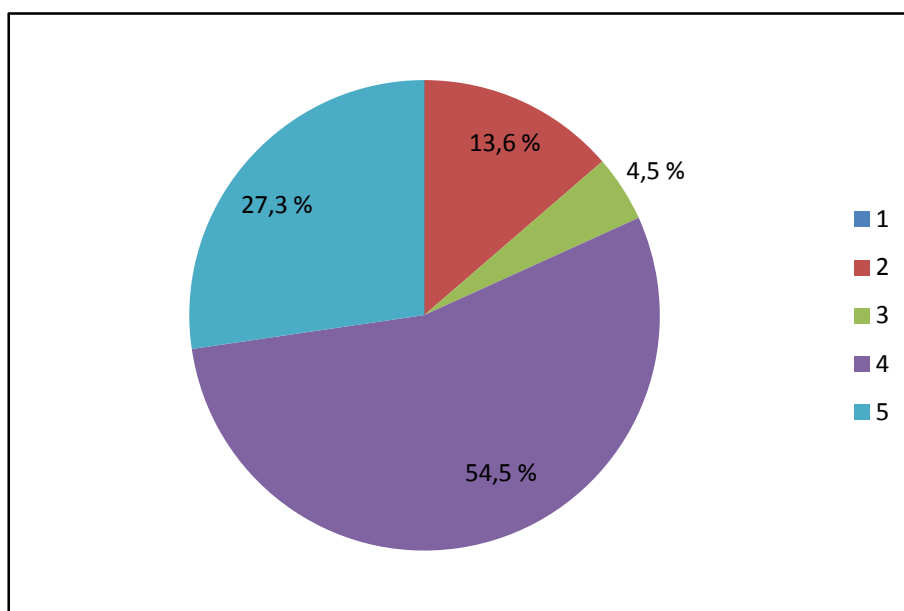


Kuvio 7. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öEsimies kohtelee kaikkia tasapuolisesti ja oikeudenmukaisestiö.

Vastaajista 63,6 % oli täysin samaa mieltä myös väittämän öEsimieheni opastaa ja neuvoo riittävästiö kanssa. Vain 9,1 % oli väittämän kanssa osittain eri mieltä. Suurin osa siis pitää riittävänä esimiehen antamaa opastusta ja neuvomista. 40,9 % valitsi vastausvaihtoehdon ötäysin samaa mieltäö väittämään öEsimieheni motivoi ja kannustaaö. Toiseksi eniten (36,4 %) oli osittain samaa mieltä. Väittämään öEsimieheni antaa riittävästi positiivista palautetta työstäniö vastasi 36,4 % eli suurin osa ötäysin samaa mieltäö ja 22,7 % öen osaa sanoaö. Tästä voimme päätellä, että työntekijät kaipaivat enemmän

positiivista palautetta työstään. Väittämään öEsimieheni osaa antaa rakentavaa palautetta suurin osa (36,4 %) vastasi olevansa osittain samaa mieltä. Toiseksi suurin osa (31,8 %) valitsi vastausvaihtoehdon öen osaa sanoaö. Väittämän öAnnan palautetta esimiehelleniö kanssa osittain samaa mieltä oli vain 13,6 % vastaajista. Suurin osa (36,4 %) valitsi vaihtoehdon öen osaa sanoaö. Tästä voimme nähdä, että suurin osa vastaajista ei anna esimiehelleen palautetta. Väittämään öEsimieheni pyrkii kehittämään toimintaa palautteemme mukaisestiö valitsi suurin osa (54,5 %) vastausvaihtoehdon öosittain samaa mieltäö. Vain 9,1 % vastaajista oli osittain eri mieltä väittämän kanssa.

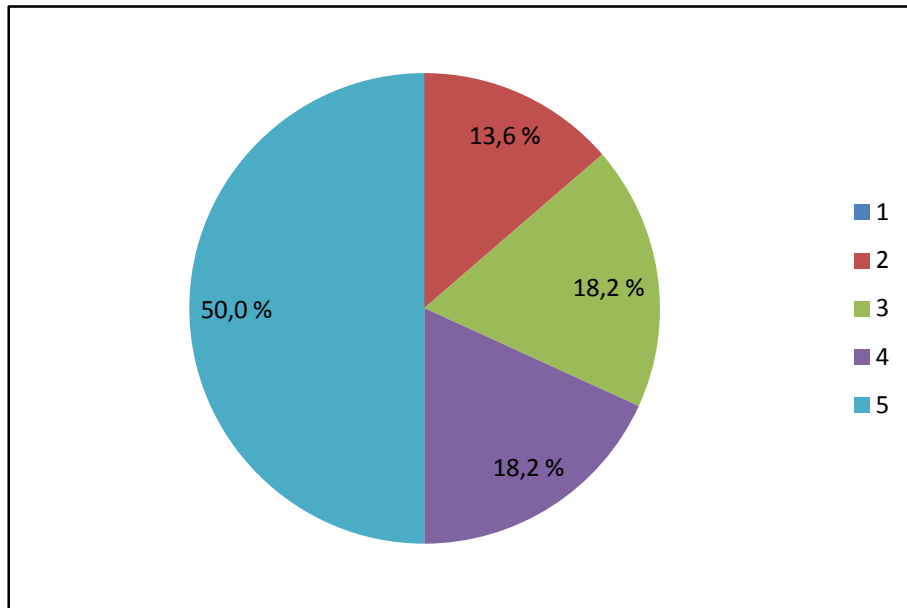
Puolet vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämän öVoin keskustella avoimesti esimieheni kanssa työhön liittyvistä asioistaö kanssa. 40,9 % vastaajista oli kyseisen väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Tästä voidaan nähdä, että lähes kaikki kokevat voidensa keskustella esimiehen kanssa avoimesti. 54,5 % kyselyyn vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän öEsimieheni on joustavaö kanssa. Toiseksi eniten (31,8 %) vastauksia sai vastausvaihtoehdo öosittain samaa mieltäö. Työntekijöiden mielestä siis esimies on joustava, mikä on Aholankin (2011, 35) mukaan tärkeää. Suurin osa (40,9 %) vastasi olevansa täysin samaa mieltä väittämän öEsimieheni on helposti tavoitettavissaö kanssa. Toiseksi eniten (40,9 %) vastauksia sai vastausvaihtoehdo öosittain samaa mieltäö. Yli kolmasosa (36,4 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän öEsimieheni luottaa minuunö kanssa. Hieman yli yksi kolmasosa (31,8 %) oli osittain samaa mieltä kyseisen väittämän kanssa. Yli puolet (54,5 %) kyselyyn vastanneista oli osittain samaa mieltä väittämän öEsimieheni on hyvä tiedottamaan, johtamaan ja organisoimaan toimintaammeö kanssa (kuvio 8). 27,3 % vastaajista oli osittain samaa mieltä. Tästä voidaan nähdä, että yli 80 %:n mielestä esimies tiedottaa, organisoii ja johtaa hyvin.



Kuvio 8. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öEsimieheni on hyvä tiedottamaan, johtamaan ja organisoimaan toimintaammeö.

Aholan (2011, 79) mukaan esimiehellä tulee olla ratkaisukeskeinen asenne asioihin. Puolet työtyytyväisyyskyselyn vastaajista oli osittain samaa mieltä siitä, että esimies pyrkii ja osaa ratkaista ongelmatilanteita. Hieman yli yksi kolmasosa (31,8 %) oli täysin samaa mieltä asiasta. Yli 80 %:n mielestä siis esimiehellä on ongelmanratkaisukykyä ja halua ratkaista ongelmia. 40,9 % oli täysin samaa mieltä ja 40,9 % osittain samaa mieltä väitteen öEsimieheni seuraa säännöllisesti tavoitteiden toteutumistaö kanssa. Kyselyyn vastanneista 40,9 % oli osittain samaa mieltä väitteen öEsimieheni on kiinnostunut työtyytyväisyydestämmeö kanssa. Hieman yli yksi kolmasosa (31,8 %) oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Yli puolet (54,5 %) vastaajista oli täysin tyytyväisiä esimiestyöhön. Yhtään täysin tyytymätöntä vastaajaa ei ollut. Tuloksien mukaan esimiestyöhön oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä.

Tutkimuksessa tutkittiin myös työntekijöiden tyytyväisyyttä tavaratalopäällikön toimintaan. Puolet vastaajista oli täysin samaa mieltä väitteen öTavaratalopäällikkö arvostaa henkilöstön tekemää työtäö kanssa (kuvio 9). öOsittain samaa mieltäö -vaihtoehdon valitsi 18,2 % ja saman verran valitsi öen osaa sanoaö -vaihtoehdon. Tämän väittämän vastauksissa on siis nähtävissä hieman hajontaa. Tuloksen mukaan työntekijät kaipaisivat tavaratalopäälliköltä enemmän arvostusta.

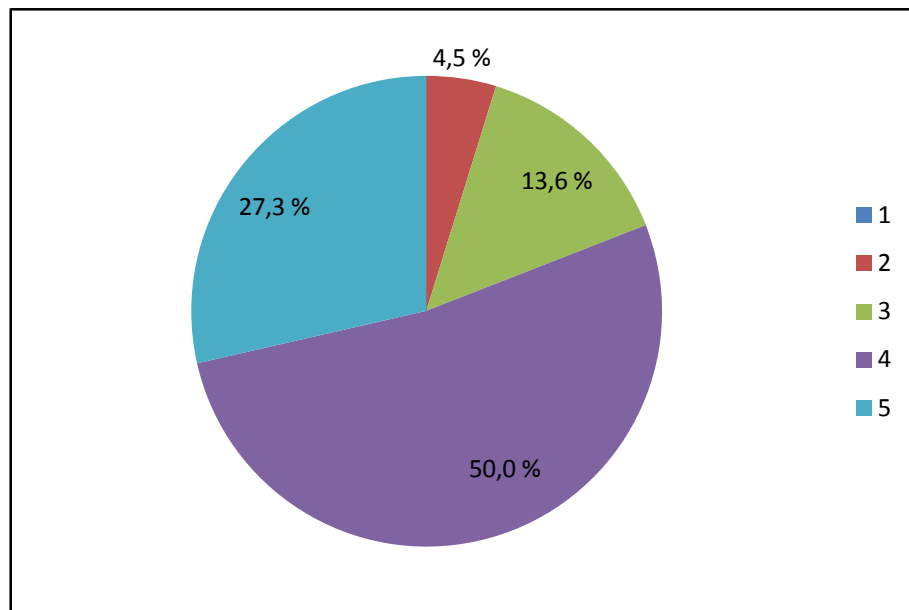


Kuvio 9. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öTavaratalopäällikkö arvostaa henkilöstön tekemää työtä.

Vastaajista 40,9 % oli sitä mieltä, että tavaratalopäällikkö osoittaa kiitosta henkilöstölle ja 27,3 % oli osittain samaa mieltä. Yli kolmasosa (36,4 %) oli täysin samaa mieltä väitteen öTavaratalopäällikkö motivoi ja kannustaa henkilöstöä -väitteen kanssa ja yli kolmasosa (36,4 %) myös osittain samaa mieltä. Tästä voidaan nähdä, että suurin osa on sitä mieltä, että myös tavaratalopäällikkö motivoi ja kannustaa henkilöstöä. 40,9 % vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämän öTavaratalopäällikkö antaa palautetta työhömmö liittynö kanssa ja 36,4 % täysin samaa mieltä.

Suurin osa (40,9 %) oli osittain samaa mieltä väittämän öTavaratalopäällikkö osaa johtaa ja organisoida toimintaammeö kanssa. 31,8 % oli täysin samaa mieltä kyseisen väittämän kanssa. Yli 72 % on siis sitä mieltä, että tavaratalopäälliköllä on kyky johtaa ja organisoida. Suurin osa (40,9 %) oli myös sitä mieltä, että tavaratalopäällikkö tiedottaa tarpeeksi tavoitteista ja tuloksesta. 40,9 % oli osittain samaa mieltä. Yli 80 % kyselyyn vastanneista pitää siis tavaratalopäällikön nykyistä tiedottamista riittävänä. Yli kolmasosa (36,4 %) oli täysin samaa mieltä öTavaratalopäällikkö seuraa säännöllisesti tavoitteiden toteutumistaö -väitteen kanssa. Yli kolmasosa (31,8 %) vastasi väitteeseen öen osaa sanoaö. 36,4 % oli osittain samaa mieltä väittämän öTavaratalopäällikkö hyödynnä asiakaspalautetta toiminnan kehittämisessäö kanssa. Vain 13,6 % oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Väittämän öTavaratalopäällikkö kehittää toimintaamme

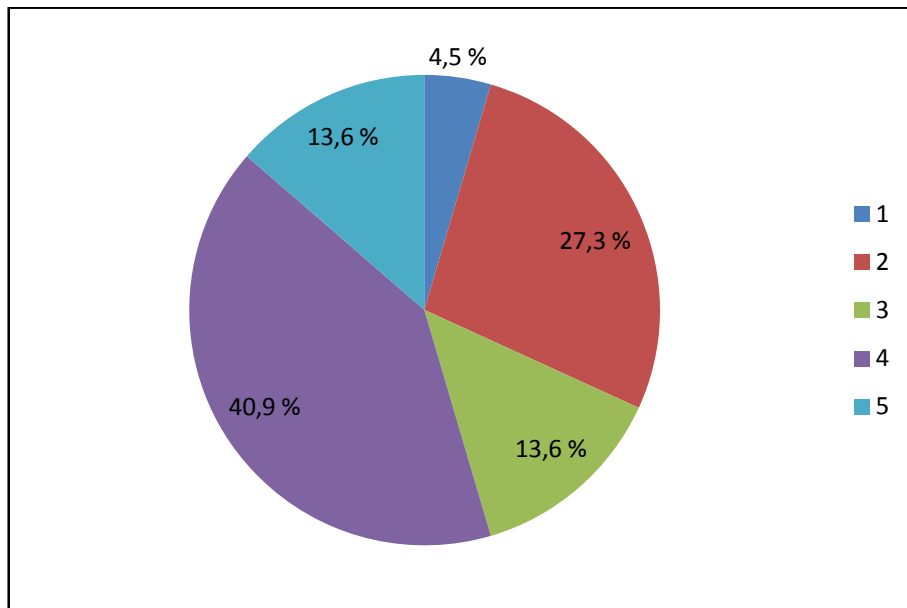
aktiivisesti vastasi suurin osa (45,5 %) öen osaa sanoaö. 27,3 % oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Suurin osa (40,9 %) oli osittain samaa mieltä siitä, että tavaratalopäällikkö on helposti tavoitettavissa. Vain 4,5 % oli täysin eri mieltä asiasta. Väitteeseen öTavaratalopäällikkö on kiinnostunut työtyytyväisyydestämmeö vastasi 27,3 % olevansa osittain samaa mieltä ja 27,3 % öen osaa sanoaö. Puolet oli osittain samaa mieltä väitteen öOlen kokonaisuutena tyytyväinen tavaratalopäällikön toimintaanö kanssa (kuvio 10). 27,3 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Tästä voimme nähdä, että lähes 80 % on tyytyväisiä tavaratalopäällikön toimintaan.



Kuvio 10. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen tavaratalopäällikön toimintaanö.

Tutkittaessa työympäristöön liittyviä asioita, esitettiin väittämä öMinulla on työhöni tarvittavat työvälineetö. Tämän väittämän kanssa osittain samaa mieltä oli puolet vastaajista. Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 31,8 % vastaajista. 40,9 % vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämän öTarvittavat työvälineet ovat kunnossaö kanssa ja 22,7 % täysin samaa mieltä. Kun kysyttiin ergonomiasta, yli puolet (54,5 %) oli osittain samaa mieltä öErgonomia-asioista on tiedotettu riittävästi ja opastettu tarpeeksiö - väittämän kanssa. Toiseksi eniten vastauksia saivat vastausvaihtoehdot öosittain eri mieltäö ja ötäysin samaa mieltäö. Kun esitettiin väittämä öTyöpaikan ergonomia on kunnossaö, huomattiin vastauksissa hajontaa. Vastaajista 40,9 % oli väittämän kanssa osittain samaa mieltä (kuvio 11). 27,3 % oli osittain eri mieltä. Tästä voimme nähdä,

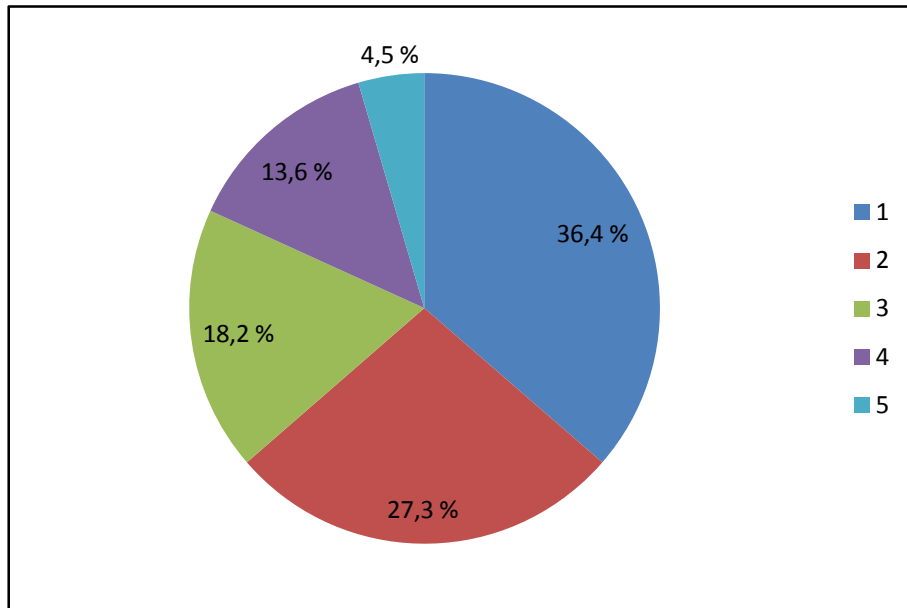
että vaikka yli puolet on tyytyväisiä ergonomia-asioihin, on tähän asiaan tyytymättömiä työntekijöitä paljon.



Kuvio 11. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öTyöpaikan ergonomia on kunnossaö.

Suurin osa (45,5 %) oli täysin samaa mieltä väitteen öKiinnitän huomiota ergonomiasioihinö kanssa ja 40,9 % osittain samaa mieltä. Yli 86 % vastaajista siis kuitenkin itse kiinnittää ergonomiaan huomiota. Väittämään öTyökykyni on kärsinyt mahdollisesta ergonomiasta johtuenö vastasi suurin osa (27,3 %) olevansa osittain eri mieltä. 22,7 % vastasi olevansa täysin eri mieltä ja 22,7 % myös öen osaa sanoaö. Esitettyyn väittämään öTyöympäristöni on terveellinen ja turvallinenö vastasi 40,9 % olevansa osittain samaa mieltä. Vain 9,1 % oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Tästä voimme päätellä, että työntekijöiden mielestä työympäristön turvallisuus ja terveellisyys asioissa olisi parantamisen varaa.

Työtyytyväisyyskyselyssä esitettiin väittämä öTyöni on tarpeeksi vaihtelevaaö. Kuten kuviosta 12 nähdään, suurin osa (36,4 %) koki olevansa täysin eri mieltä. Alle kolmasosa (27,3 %) koki olevansa osittain eri mieltä ja vain 4,5 % koki olevansa väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Tästä voimme nähdä, että kassaosaston työntekijät eivät koe työtään tarpeeksi vaihtelevaksi. Kyseisen väittämän keskiarvo oli koko työtyytyväisyystutkimuksen huonoin.



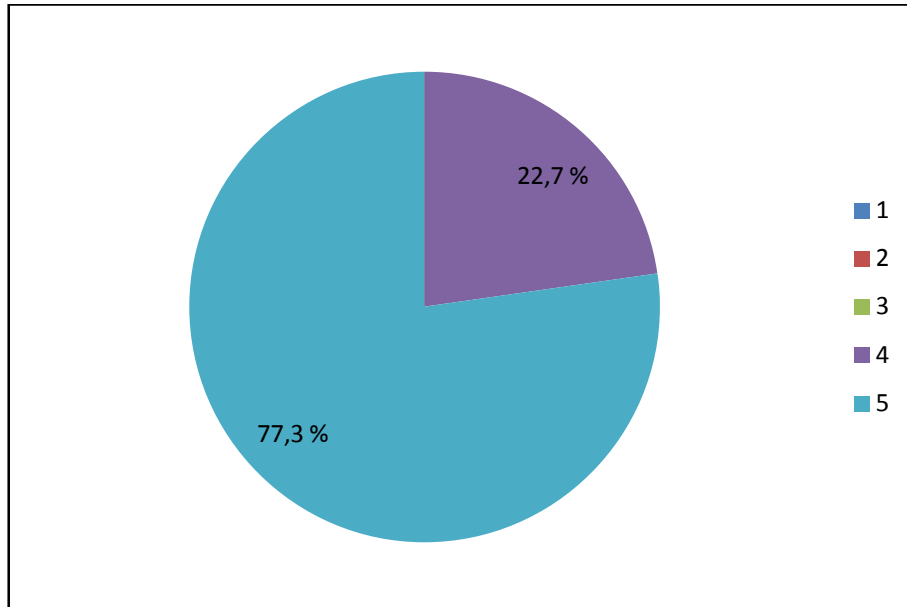
Kuvio 12. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öTyöni on tarpeeksi vaihtelevaaö.

öOlen kokonaisuutena tyytyväinen työympäristööniö -väittämään vastasi suurin osa (54,5 %) öosittain samaa mieltäö. Yli viidesosa (22,7 %) vastasi olevansa väitteen kanssa osittain eri mieltä. Työntekijöiden mielestä siis kokonaisuutena työympäristössä olisi parantamista.

Työtyytyväisyyskyselyssä kysyttiin työilmapiiriin liittyviä kysymyksiä. Esitettiin väittämä öUudet työntekijät otetaan avoimesti mukaan työyhteisöönö ja tämän väittämän kanssa suurin osa (54,5 %) oli täysin samaa mieltä. 40,9 % oli osittain samaa mieltä. Lähes kaikki ovat siis sitä mieltä, että uudet työntekijät otetaan avoimesti vastaan, mikä onkin erityisen tärkeää hyvän työilmapiirin luomiseksi. Suurin osa 40,9 % oli myös sitä mieltä, että kaikkia kohdellaan tasapuolisesti. Yli kolmasosa (31,8 %) oli osittain samaa mieltä asiasta. Selvästi suurin osa (63,6 %) vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän öOsastollani ei esiinny kiusaamistaö kanssa. 18,2 % vastasi väitteeseen öen osaa sanoaö. Yli kolmasosa (36,4 %) vastaajista oli sitä mieltä, että työnjako on tasapuolinen. Vajaa kolmasosa (27,3 %) vastaajista oli osittain samaa mieltä. Kun esitettiin väittämä öKaikki kantavat vastuunsaö, vastasi tähän 36,4 % olevansa täysin samaa mieltä ja saman verran vastasi olevansa osittain samaa mieltä. Reilu viidesosa (22,7 %) vastasi olevansa osittain eri mieltä. 59,1 % kyselyyn vastanneista vastasi olevansa osittain samaa mieltä väittämän öMeillä on hyvä yhteistyöhenkiö kanssa. 31,8 % vastasi olevansa osittain samaa



mieltä. Yli 90 % on siis tyytyväisiä yhteistyöhöhenkeen. Puolet vastaajista oli osittain samaa mieltä siitä, että osaston ilmapiiri on kannustava ja tukeva. 36,4 % oli täysin samaa mieltä asiasta. Selvästi suurin osa (77,3 %) vastasi olevansa täysin samaa mieltä väittämän öSaan tarvittaessa apua työkavereiltaniö kanssa ja 22,7 % osittain samaa mieltä (kuvio 13). Tämä väittäjä oli keskiarvoltaan koko tutkimuksen paras tulos.

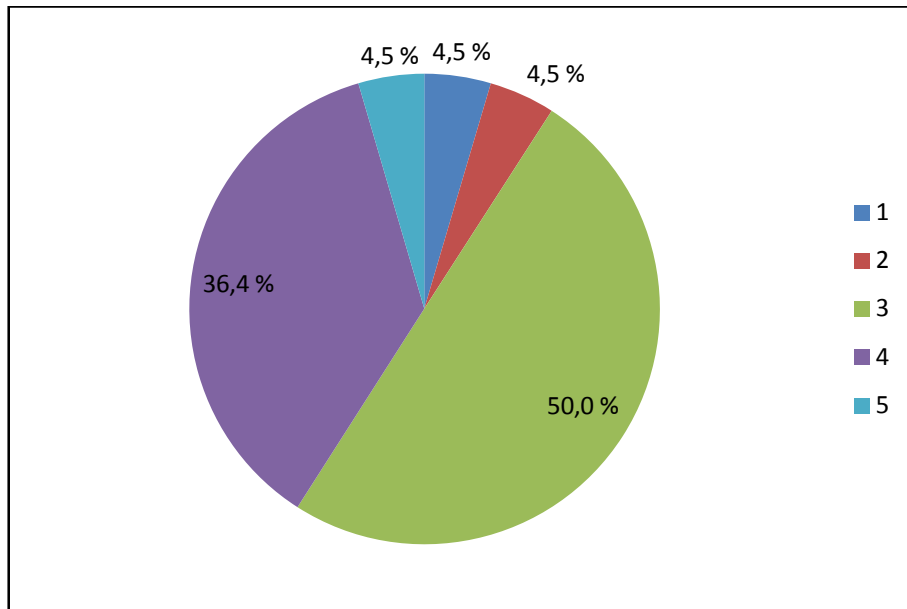


Kuvio 13. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öSaan tarvittaessa apua työkavereiltaniö.

Suurin osa (63,6 %) oli myös täysin samaa mieltä siitä, että osastolla voidaan keskustella avoimesti työhön liittyvistä asioista. Yli puolet (54,5 %) vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämän öTunnen, että työpanostani arvostetaan osastollaniö kanssa. 22,7 % oli kyseisen väittämän kanssa täysin samaa mieltä. 54,5 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että edistää omalta osaltaan työilmapiiriä. 40,9 % oli asiasta osittain samaa mieltä. Kokonaisuutena työilmapiiriin oli täysin tyytyväisiä puolet vastaajista ja 36,4 % osittain tyytyväisiä. Tästä voimme nähdä, että selvästi suurin osa (90,9 %) työntekijöistä on tyytyväisiä osaston työilmapiiriin.

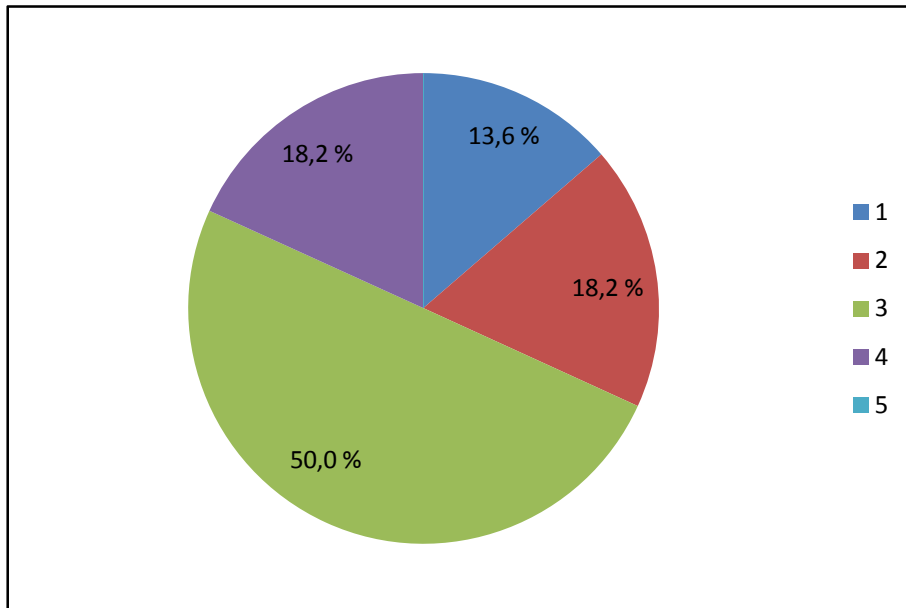
K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöiden työtyytyväisyyskyselyssä selvitettiin myös tyytyväisyyttä palkkaan ja palkitsemisiin. 59,1 % vastaajista oli osittain samaa mieltä väittämän öOlen kokonaisuutena tyytyväinen saamaani palkkaanö kanssa, mutta vain 4,5 % oli täysin samaa mieltä. Väittämään öPalkkani on kilpailukykyinen muihin vastaaviin yrityksiin verrattunaö vastasi suurin osa (40,9 %) öen

osaa sanoa. Toiseksi eniten (31,8 %) vastauksia sai vastausvaihtoehto osittain samaa mieltä. Kun esitettiin väittämä "Osastollani on käytössä palkitsemisjärjestelmä", vastasi puolet öen osaa sanoa (kuvio 14). 36,4 % vastasi olevansa osittain samaa mieltä väitteen kanssa. Tästä käy ilmi, että vain puolet on tietoisia siitä, onko osastolla käytössä palkitsemisjärjestelmä vai ei.



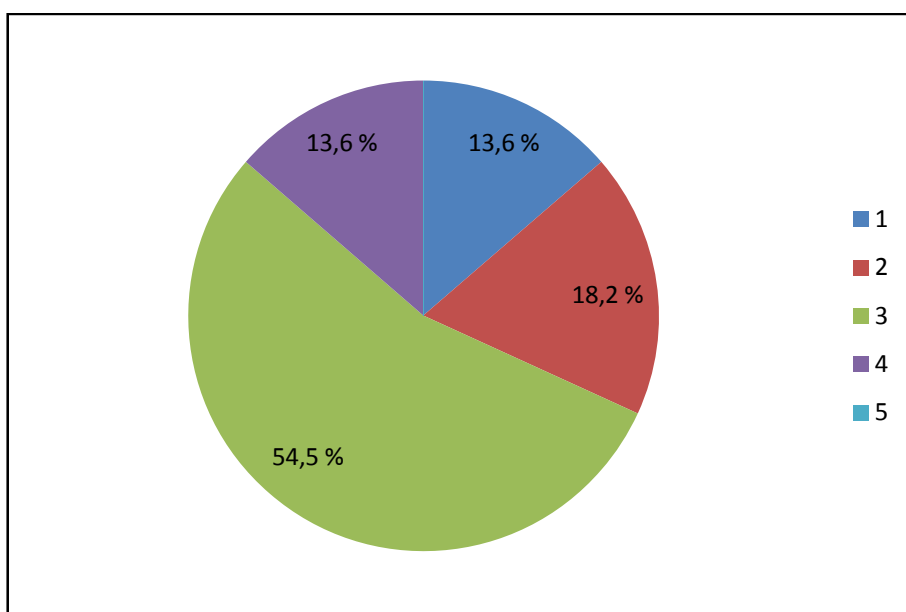
Kuvio 14. Vastajien (n = 22) vastaukset väittämään "Osastollani on käytössä palkitsemisjärjestelmä".

Työtyytyväisyystutkimuksessa esitettiin väittämä "Olen tyytyväinen osastoni palkitsemiskäytäntöihin". Puolet vastaajista vastasi öen osaa sanoa (kuvio 15). Lähes viidesosa (18,2 %) vastasi olevansa väittämän kanssa osittain samaa mieltä ja lähes viidesosa (18,2 %) osittain eri mieltä. Keskiarvoltaan tämä väittämä oli yksi huonoimmista.



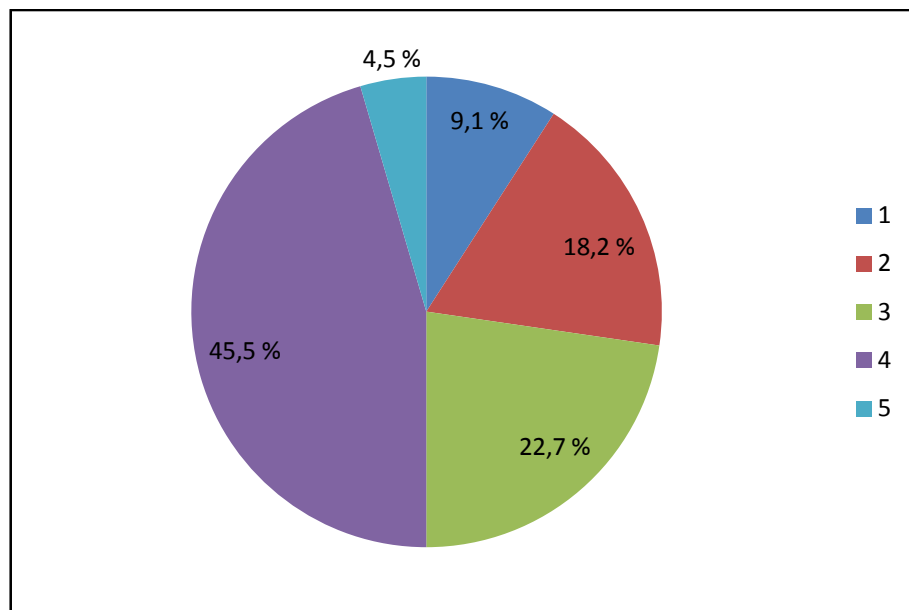
Kuvio 15. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään 'Olen tyytyväinen osastoni palkitsemiskäytäntöihin'.

Jaben (2012, 162) mukaan palkan lisäksi eri palkitsemistavoilla on suuri vaikutus tyytyväisyyteen. Väittämään 'Osastollani palkitaan hyvästä suorituksesta riittävästi' vastasi 54,5 % öen osaa sanoa (kuviokuva 16). 18,2 % oli osittain eri mieltä ja kukaan ei ollut täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Tästä käy ilmi, että työntekijät eivät koe saavansa palkitsemista hyvästä suorituksesta. Keskiarvoltaan tämä väittämä oli tutkimuksen yksi huonoimmista.



Kuvio 16. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öOsastollani palkitaan hyvästä suorituksesta riittävästi.

Esitettiin myös väittäjä öPalkitsemisperiaatteet ovat selkeitä ja tähän 63,6 % vastaajista vastasi öen osaa sanoaö. 22,7 % vastasi olevansa osittain samaa mieltä ja tähänkään väittämään kukaan ei vastannut olevansa täysin samaa mieltä. Käy siis ilmi, että selkeästi suurimmalle osalle palkitsemisperiaatteet eivät ole riittävän selkeitä. öTyöstäni palkitaan myös ei-rahallisestiö -väitteen kanssa osittain samaa mieltä oli 31,8 % vastaajista ja 40,9 % vastasi öen osaa sanoaö. Loput vastaukset jakautuivat tasan muiden vastausvaihtoehtojen kanssa. Vain hieman yli kolmasosa siis kokee osittain saavansa myös ei-rahallisia palkitsemisia. Väittämän öSaan riittävästi kiitosta työstäniö kanssa osittain eri mieltä oli 22,7 % ja saman verran vastasi öen osaa sanoaö. 36,4 % vastasi olevansa osittain samaa mieltä ja 4,5 % oli täysin samaa mieltä. Noin 40 % siis kokee saavansa riittävästi kiitosta työstänsä. Väittämän öOlen kokonaisuutena tyytyväinen palkkaan ja palkitsemisiinö kanssa 45,5 % oli osittain samaa mieltä ja 22,7 % valitsi vastausvaihtoehdon öen osaa sanoaö (kuvio 17). Lähes yksi viidesosa (18,2 %) oli osittain eri mieltä.



Kuvio 17. Vastaajien (n = 22) vastaukset väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen palkkaan ja palkitsemisiinö.

Palkassa, palkitsemisissa ja kiitoksen saamisessa on K-citymarket Joensuu Kauppakadun työntekijöiden mielestä tutkimuksen mukaan parantamisen varaa.

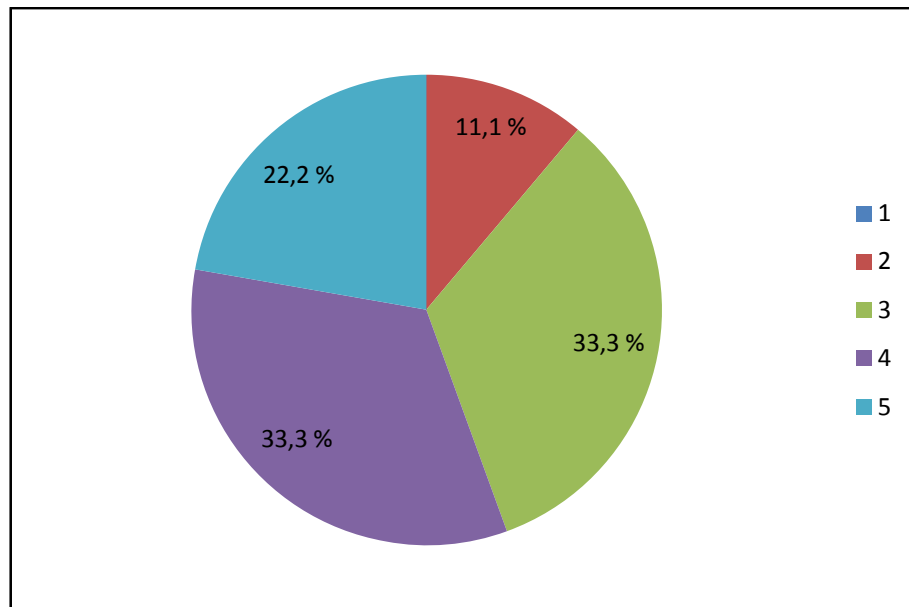
#### 4.1 Taustatekijöiden vaikutus tuloksiin

Työtyytyväisyyskyselyssä esitettiin kolme taustakysymystä, joihin oli annettu vaihtoehtoja. Ensimmäinen taustakysymys oli 'Minkä ikäinen olet?' ja tähän oli annettu neljä vaihtoehtoa. Toinen taustakysymys oli 'Kuinka kauan olet työskennellyt K-citymarket Kauppakadulla?' ja kysymykseen oli viisi vaihtoehtoa. Kolmas taustakysymys oli 'Kuinka monta työtuntia keskimäärin teet viikon aikana K-citymarket Kauppakadulla?'. Tähän kysymykseen oli kolme vaihtoehtoa, 5615 työtuntia, 16625 työtuntia ja 26 työtuntia tai enemmän.

Tuloksia analysoidessa vertailtiin taustatekijöiden vaikutusta vastauksiin. Työtyytyväisyyskyselyyn vastanneista 40,9 % on työskennellyt K-citymarket Joensuu Kauppakadulla alle vuoden. Kun vertailtiin alle vuoden työskennelleiden ja yli vuoden työskennelleiden tyytyväisyyttä työympäristöönsä, havaittiin niissä eroavaisuuksia. Kyselyssä esitettiin väittämä 'Työpaikan ergonomia on kunnossa' ja alle vuoden työskennelleistä yli puolet (55,6 %) oli tämän väittämän kanssa osittain samaa mieltä. Yli vuoden työskennelleistä vain hieman yli kolmasosa (30,8 %) oli osittain samaa mieltä ja saman verran osittain eri mieltä. Tästä voimme nähdä, että alle vuoden työskennelleet ovat tyytyväisempiä työpaikan ergonomiaan. Voimme siis päätellä, että työvuosien myötä tyytyväisyys ergonomiaan laskee.

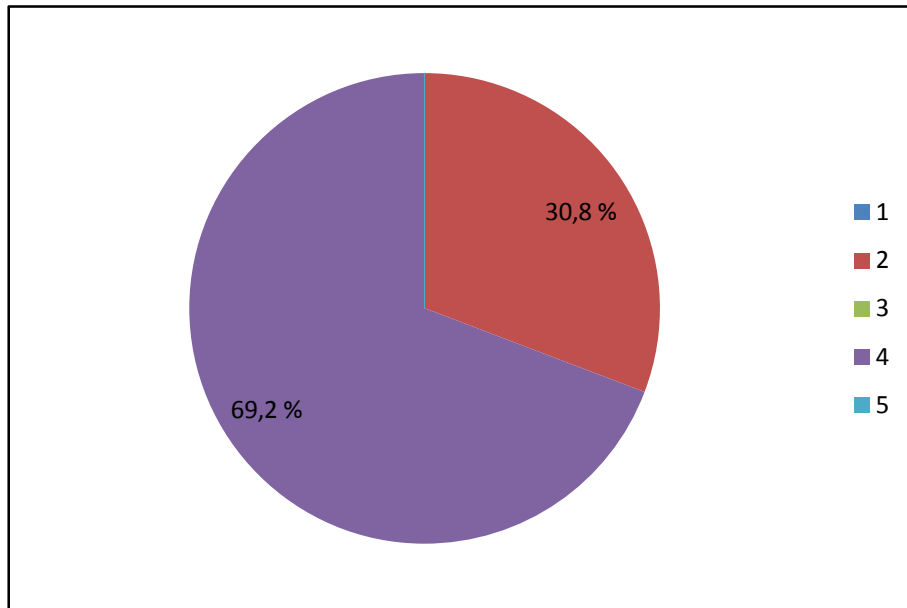
Esitettiin väittämä 'Kiinnitän huomiota ergonomia-asioihin', johon vastasi alle vuoden työskennelleistä 66,7 % olevansa täysin samaa mieltä. Samaiseen väittämään yli vuoden työskennelleistä vastasi 30,8 % olevansa täysin samaa mieltä ja 53,8 % osittain samaa mieltä. Tästä voidaan päätellä, että uudemmat työntekijät kiinnittävät ergonomia-asioihin enemmän huomiota, kuin jo pidempään yrityksessä työskennelleet. Kauemmin työskennelleet ovat tyytymättömämpiä työpaikan ergonomiaan, mikä voi johtua siitä, etteivät he kiinnitä enää yhtä paljon huomiota asiaan. Väittämän 'Työkyky on kärsinyt mahdollisesta huonosta ergonomiasta' johdusta kanssa kukaan alle vuoden työskennelleistä ei ollut täysin eri mieltä. Suurin osa (33,3 %) oli kuitenkin osittain eri mieltä väittämän kanssa. Yli vuoden työskennelleistä 38,5 % vastasi olevansa täysin eri mieltä väittämän kanssa. Pidempään työskennelleiden työkyky ei siis kuitenkaan ole kärsinyt mahdollisesta huonosta ergonomiasta, vaikka huomion kiinnittäminen ergonomia-asioihin on tutkimuksen mukaan työvuosien myötä vähentynyt.

Kyselyssä oli väittämä öTyöympäristöni on terveellinen ja turvallinenö. Tähän alle vuoden työskennelleistä suurin osa (44,4 %) vastasi öen osaa sanoaö. Yli vuoden työskennelleistä suurin osa (46,2 %) vastasi olevansa osittain samaa mieltä. Väittämään öTyöni on tarpeeksi vaihtelevaaö alle vuoden työskennelleistä suurin osa (44,4 %) vastasi olevansa täysin eri mieltä eikä kukaan vastannut olevansa täysin samaa mieltä. Yli vuoden työskennelleistä täysin eri mieltä vastasi olevansa noin kolmasosa (30,8 %) ja 7,7 % oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Tuloksista voidaan siis nähdä, että alle vuoden yrityksessä työskennelleet eivät pidä työtänsä yhtä vaihtelevana kuin yli vuoden työskennelleet. Väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen työympäristööniö vastasi alle vuoden työskennelleistä suurin osa (33,3 %) olevansa osittain samaa mieltä ja saman verran vastauksia sai vaihtoehto öen osaa sanoaö (kuvio 18).



Kuvio 18. Alle vuoden työskennelleiden vastaajien (n = 9) vastaukset väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen työympäristööniö.

Yli vuoden työskennelleistä selvästi suurin osa (69,2 %) vastasi olevansa väittämän öOlen kokonaisuutena tyytyväinen työympäristööniö kanssa osittain samaa mieltä ja loput (30,8 %) osittain eri mieltä (kuvio 19).

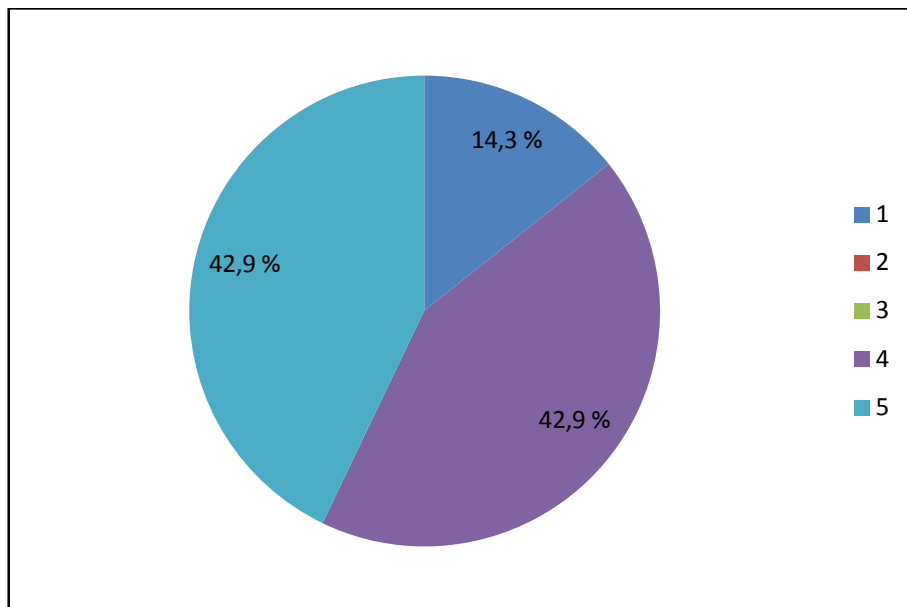


Kuvio 19. Yli vuoden työskennelleiden vastaajien (n = 13) vastaukset väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen työympäristööniö.

Työtyytyväisyyskyselyssä tutkittiin henkilöiden tyytyväisyyttä työilmapiiriin. Kun vertailtiin alle vuoden työskennelleiden ja yli vuoden työskennelleiden tyytyväisyyttä tähän asiaan, ei niissä havaittu suuria eroja. Väittämään öOsastollani ei esiinny kiusaamistaö, vastasi alle vuoden yrityksessä työskennelleistä suurin osa (77,8 %) olevansa täysin samaa mieltä ja yli vuoden työskennelleistä täysin samaa mieltä vastasi olevansa 53,8 %. Työvuosista riippuen on suurin osa siis kuitenkin sitä mieltä, että K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosastolla ei esiinny kiusaamista. Kyselyssä esitettiin myös väittämä öTyönjako on tasapuolinenö. Tähän sekä alle vuoden työskennelleistä että yli vuoden työskennelleistä suurin osa vastasi olevansa täysin samaa mieltä. Kuitenkin yli vuoden työskennelleistä yli viidesosa (23,1 %) vastasi olevansa osittain eri mieltä, kun alle vuoden työskennelleistä näin vastasi vain hieman yli kymmenesosa (11,1 %). Vastuunkantamisen henkilöt näyttävät kokevan hieman eri tavalla. Väittämään öKaikki kantavat vastuunsaö vastasi alle vuoden työskennelleistä työntekijöistä 11,1 % olevansa osittain eri mieltä, kun yli vuoden työskennelleistä yli kolmasosa (30,8 %) oli väittämän kanssa osittain eri mieltä. Alle vuoden työskennelleistä 44,4 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja yli vuoden työskennelleistä suurin osa (38,5 %) vastasi olevansa osittain samaa mieltä. Esitettiin myös väittämä öTunnen, että työpanostani arvostetaan osastollaniö, johon alle vuoden työskennelleistä selvästi suurin osa (77,8 %) vastasi olevansa osittain samaa mieltä. Yli vuoden työskennelleistäkin suurin osa (38,5 %) vastasi ole-

vansa osittain samaa mieltä, mutta kuitenkin selvästi pienempi osa, kuin alle vuoden työskennelleistä. Väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen osastoni työilmapiiriinö vastasi alle vuoden työskennelleistä 44,4 % olevansa täysin samaa mieltä ja yli vuoden työskennelleistä 53,8 % täysin samaa mieltä.

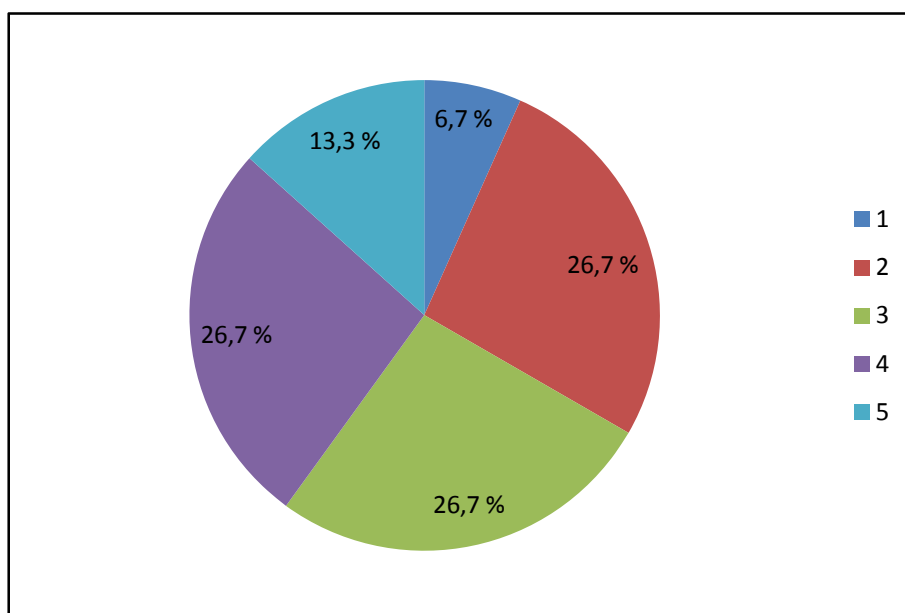
Työtyytyväisyystutkimuksessa tutkittiin kassaosaston työntekijöiden tyytyväisyyttä omaan työhön liittyviin asioihin. Kun vertailtiin 18ö25-vuotiaiden ja yli 26-vuotiaiden vastauksia, havaittiin, että yli 26-vuotiaat ovat motivoituneempia työstänsä. Väittämän öOlen motivoitunut työstäniö kanssa yli 26-vuotiaista oli täysin samaa mieltä 42,9 % ja saman verran oli väittämän kanssa osittain samaa mieltä (kuvio 20).



Kuvio 20. Yli 26-vuotiaiden vastaajien (n = 7) vastaukset väittämään öOlen motivoitunut työstäniö.

18ö25-vuotiaista vastaajista vain 13,3 % oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, 6,7 % täysin eri mieltä ja loput vastaukset jakautuivat tasan muiden vaihtoehtojen kesken (kuvio 21). Nuorempien vastaajien vastauksissa on selvästi enemmän hajontaa, kuin vanhempien vastaajien.



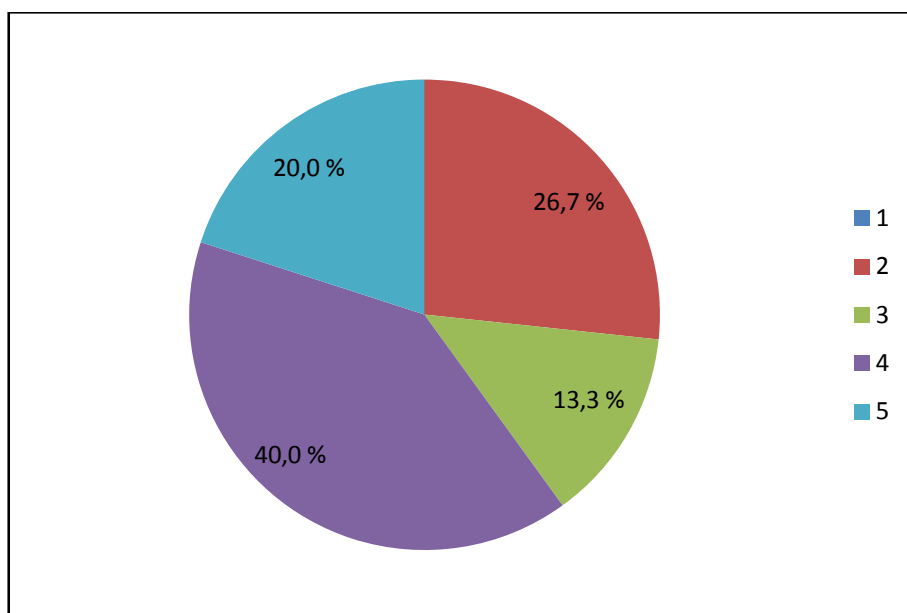


Kuvio 21. 18625-vuotiaiden vastaajien (n = 15) vastaukset väittämään "Olen motivoitunut työstäni".

Tuloksista nousi esille, että 100 % yli 26-vuotiaista kokee omaavansa riittävän osaamisen työhönsä. 18625-vuotiaista näin koki 66,7 % ja 26,7 % koki osittain näin. Tästä voimme nähdä, että iästä riippumatta lähes kaikki kokevat omaavansa riittävän osaamisen työsssänsä.

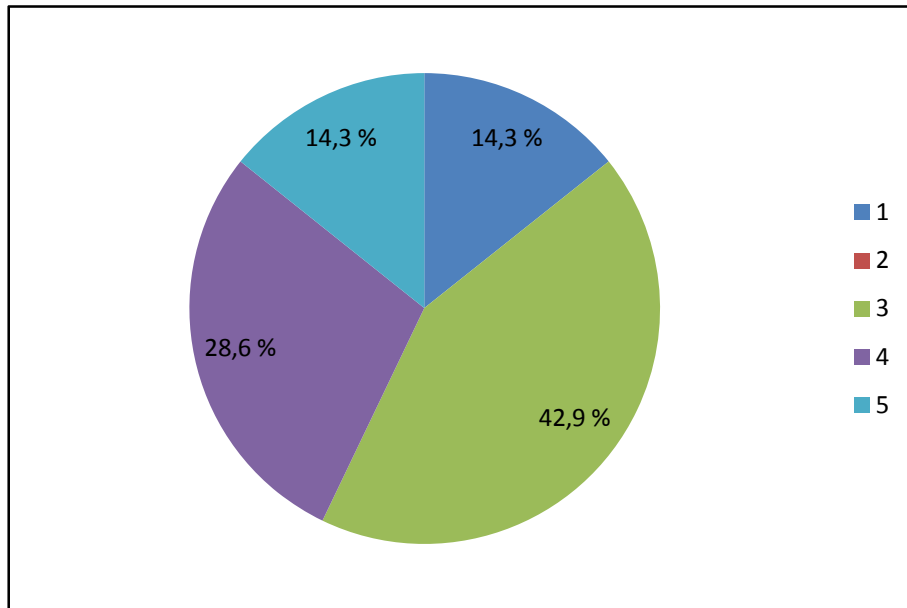
Kyselyssä esitettiin väittämä "Pystyn vaikuttamaan omaan työhöni ja sen sisältöön". 18625-vuotiaista tämän väittämän kanssa 26,7 % oli täysin eri mieltä, 40,0 % vastasi "Olen osaa sanoa". Yli 26-vuotiaista vastaajista suurin osa (42,9 %) vastasi olevansa osittain eri mieltä väittämän kanssa, 28,6 % vastasi "Olen osaa sanoa" ja loput vastaukset jakautuivat tasan vaihtoehtojen "Täysin eri mieltä" ja "Täysin samaa mieltä" välillä. Tuloksista voimme havaita, että yli 26-vuotiaat kokevat nuorempia enemmän, etteivät voi vaikuttaa omaan työhönsä ja työnsä sisältöön. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että nuorilla on suurempi halu kehittää omaa osaamistaan ja edetä urallaan. Väittämään "Minulla on halu kehittää omaa osaamistani ja edetä urallani" vastasi 18625-vuotiaista suurin osa (40,0 %) olevansa osittain samaa mieltä ja toiseksi suurin osa (33,3 %) täysin samaa mieltä. Yli 26-vuotiaista kyseiseen väittämään suurin osa (42,9 %) vastasi "Olen osaa sanoa" ja 28,6 % olevansa osittain samaa mieltä sekä 28,6 % täysin samaa mieltä. Väittämään "Työssäni on hyvät koulutus- ja kehittymismahdollisuudet" vastasi yli 26-vuotiaista suurin osa (42,9 %) "Olen osaa sanoa" ja toiseksi suurin osa (28,6 %) osittain

samaa mieltä. Nuoremmista eli 18-25-vuotiaista vastaajista suurin osa (40,0 %) vastasi väittämään ösittäin samaa mieltä ja toiseksi suurin osa (26,7 %) ösittäin eri mieltä. Kukaan nuoremmista vastaajista ei ollut väittämän kanssa täysin samaa mieltä, kun vanhemmista vastaajista täysin samaa mieltä oli 14,3 %. Tästä voidaan nähdä, että yli 26-vuotiaat kassaosaston työntekijät kokevat nuorempia enemmän työsssänsä olevan hyvät koulutus- ja kehittymismahdollisuudet. Väittämään öKoen, että voim edetä tällä urallaniö vastasi kuitenkin 71,4 % yli 26-vuotiaista vastaajista öen osaa sanoaö, kukaan ei ollut osittain samaa mieltä ja vain 14,3 % oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. 18-25-vuotiaista vastaajista 33,3 % vastasi öen osaa sanoaö, saman verran vastauksia sai vaihtoehto ösittäin samaa mieltäö, mutta kukaan ei ollut väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Tästä voimme päätellä, että nuoret kokevat kuitenkin vanhempia enemmän voivansa edetä urallaan. Nuoremmat vastaajat olivat kokonaisuutena tyytyväisempiä työhönsä (kuvio 22), sillä suurin osa (40,0 %) heistä vastasi olevansa osittain samaa mieltä ja toiseksi suurin osa (20,0 %) täysin samaa mieltä.



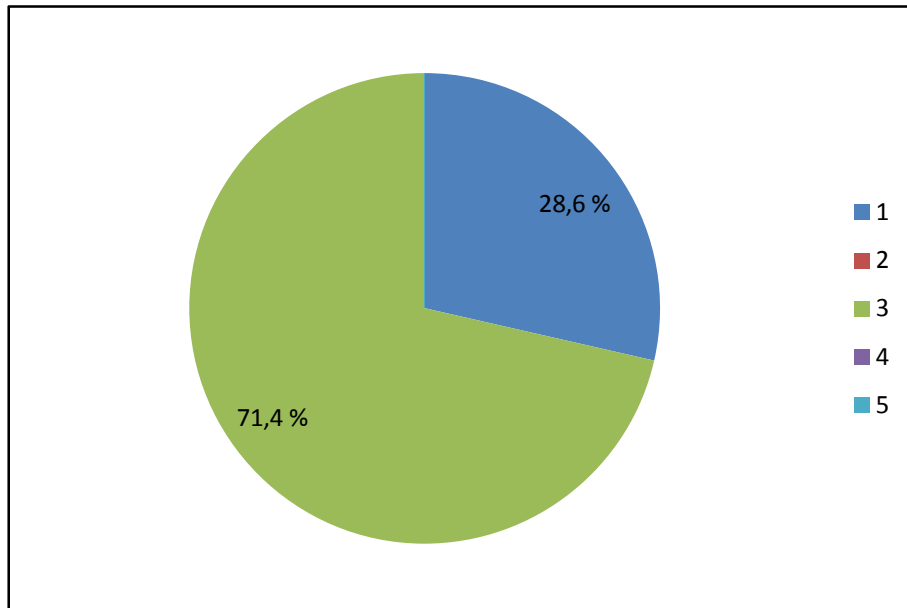
Kuvio 22. 18-25-vuotiaiden vastaajien (n = 15) vastaukset väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen työhöniö.

Vanhemmista eli yli 26-vuotiaista vastaajista suurin osa (42,9 %) vastasi öen osaa sanoaö ja toiseksi suurin osa (28,6 %) ösittäin samaa mieltäö (kuvio 23).



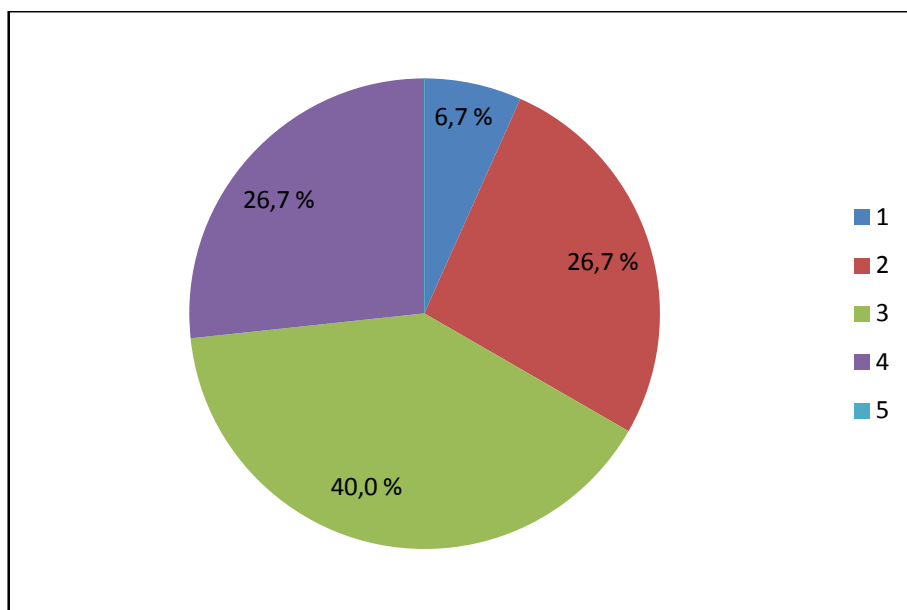
Kuvio 23. Yli 26-vuotiaiden vastaajien (n = 7) vastaukset väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen työhöniö.

K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöille tehdyssä työtyytyväisyyskyselyssä tutkittiin työntekijöiden tyytyväisyyttä palkkaan ja palkitsemisiin. Tuloksista kävi ilmi, että palkkaan ja palkitsemisiin eivät työntekijät ole kovin tyytyväisiä. Kun vertailtiin 18625-vuotiaiden ja yli 26-vuotiaiden tyytyväisyyttä palkkaan sekä palkitsemisiin, huomattiin niissä joitakin eroja. Kun esitettiin väittämiä öOlen tyytyväinen osastoni palkitsemiskäytäntöihinö, ei kukaan kyselyyn vastanneista vastannut olevansa täysin samaa mieltä. Yli 26-vuotiaista vastaajista suurin osa (71,4 %) valitsi vaihtoehdon öen osaa sanoaö ja loput olivat väittämän kanssa täysin eri mieltä (kuvio 24).



Kuvio 24. Yli 26-vuotiaiden vastaajien (n = 7) vastaukset väittämään öOlen tyytyväinen osastoni palkitsemiskäytäntöihinö.

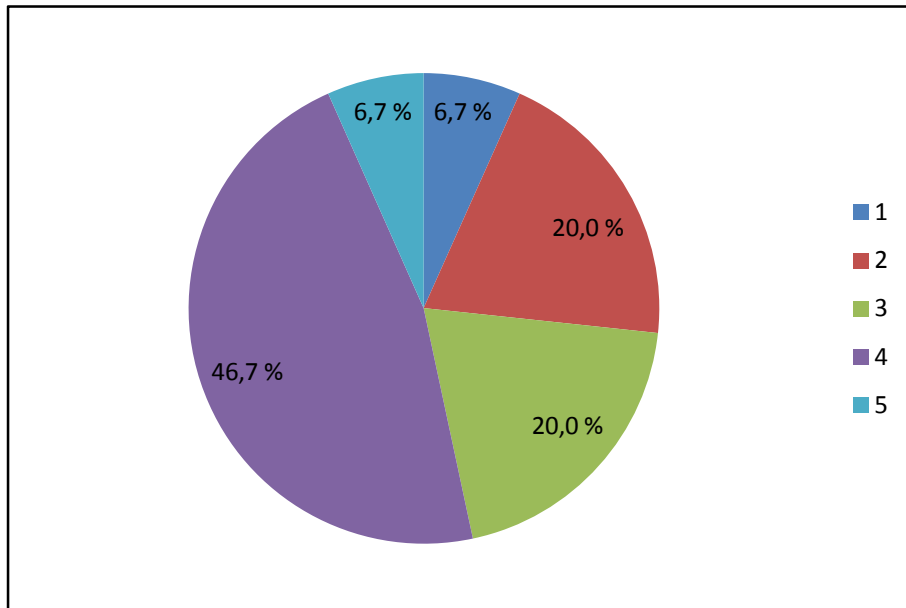
18625-vuotiaista vastaajista suurin osa (40,0 %) valitsi vaihtoehdon öen osaa sanoaö ja 26,7 % oli väittämän kanssa osittain samaa mieltä ja saman verran vastaajia oli osittain eri mieltä (kuvio 25). Näistä voidaan havaita, että kassaosaston palkitsemiskäytäntöihin ei olla tyytyväisiä.



Kuvio 25. 18625-vuotiaiden vastaajien (n = 15) vastaukset väittämään öOlen tyytyväinen osastoni palkitsemiskäytäntöihinö.

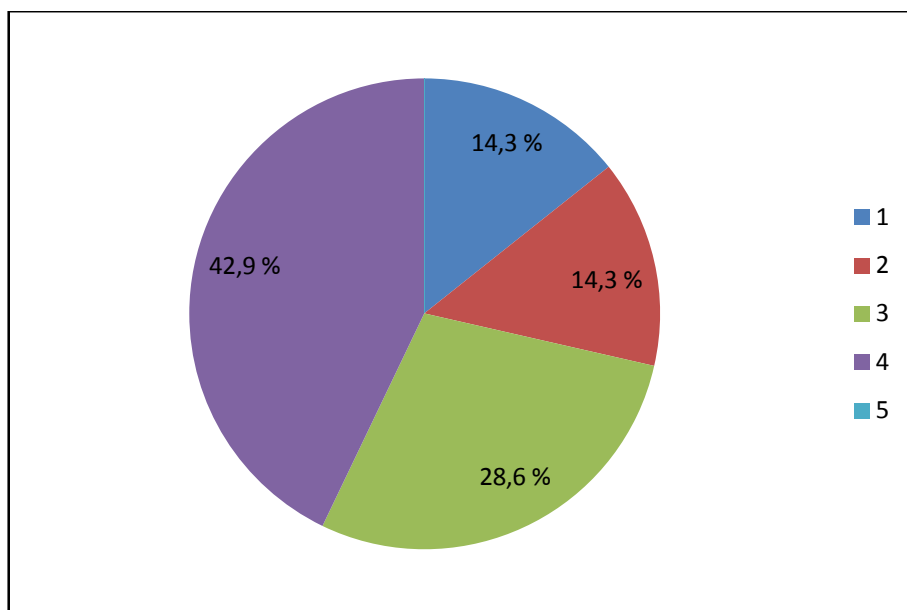
Kukaan kyselyyn vastaajista ei ollut myöskään täysin samaa mieltä väittämän öOsastolani palkitaan hyvästä suorituksesta riittävästiö kanssa. Yli 26-vuotiaista lähes kolmasosa (28,6 %) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa ja loput valitsivat vaihtoehdon öen osaa sanoaö. 18625-vuotiaista suurin osa (46,7 %) valitsi vaihtoehdon öen osaa sanoaö ja toiseksi suurin osa (26,7 %) oli väittämän kanssa osittain eri mieltä. Kun esitettiin väittämä öPalkitsemisperiaatteet ovat selkeitäö, ei myöskään tämän väittämän kanssa kukaan ollut täysin samaa mieltä. Yli 26-vuotiaista 71,4 % valitsi vaihtoehdon öen osaa sanoaö ja loput vastaukset jakautuivat tasan vaihtoehtojen ötäysin eri mieltäö ja öosittain eri mieltäö kanssa. 18625-vuotiaista 60,0 % valitsi vaihtoehdon öen osaa sanoaö ja 33,3 % öosittain samaa mieltäö. Tästä voimme siis päätellä, että nuoremmille työntekijöille palkitsemisperiaatteet ovat selkeämpi kuin vanhemmille, mutta suurin osa työntekijöistä ei osaa sanoa, ovatko palkitsemisperiaatteet selkeitä. Yli 26-vuotiaat vastaajat kokevat palkkansa olevan kilpailukykyisempi muihin vastaaviin yrityksiin verrattuna, kuin 18625-vuotiaat vastaajat. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 28,6 % yli 26-vuotiaista vastaajista ja 13,3 % 18625-vuotiaista.

Kyselyssä esitettiin väittämä öTyöstäni palkitaan myös ei-rahallisestiö, johon vastasi yli 26-vuotiaista 42,9 % öen osaa sanoaö ja loput vastaukset jakautuivat tasan muiden vaihtoehtojen kesken. 18625-vuotiaista 40,0 % vastasi öen osaa sanoaö, 40,0 % vastasi öosittain samaa mieltäö ja loput vastaukset jakautuivat tasan muiden vaihtoehtojen kesken. Nuoremmat vastaajat ovat siis enemmän sitä mieltä, että työstä palkitaan myös ei-rahallisesti. Väittämään öSaan riittävästi kiitosta työstäniö yli 26-vuotiaista vastaajista yli puolet (57,1 %) vastasi olevansa osittain samaa mieltä, kun 18625-vuotiaista vain 26,7 % oli osittain samaa mieltä. Suurin osa (33,3 %) 18625-vuotiaista vastasi olevansa osittain eri mieltä esitetyn väittämän kanssa. Kokonaisuutena palkkaan ja palkitsemisiin 18625-vuotiaista vastaajista suurin osa (46,7 %) oli täysin tyytyväisiä ja 6,7 % osittain tyytyväisiä (kuvio 26).



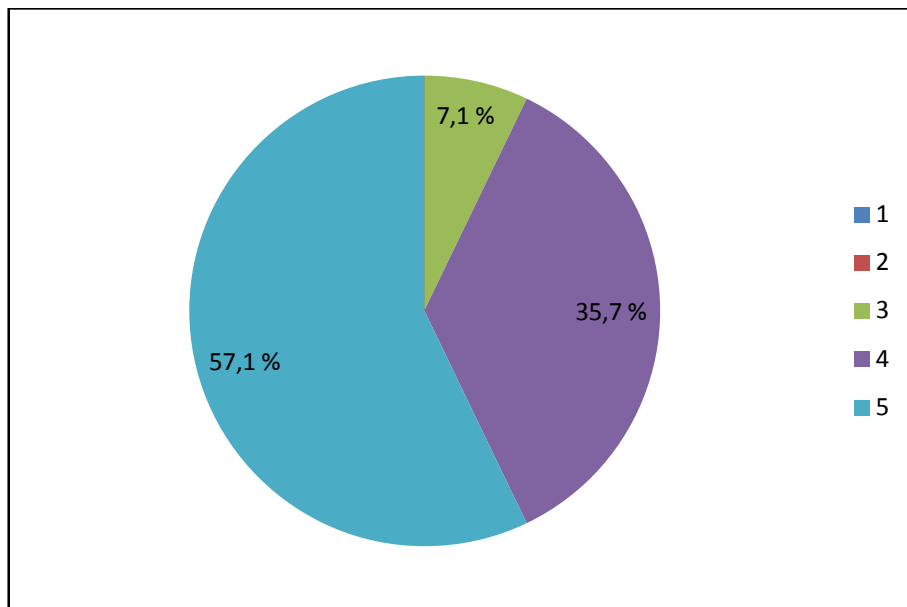
Kuvio 26. 18625-vuotiaiden vastaajien (n = 15) vastaukset väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen palkkaan ja palkitsemisiin.

Yli 26-vuotiaista kyselyyn vastaajista suurin osa (42,9 %) oli osittain tyytyväisiä palkkaan ja palkitsemisiin, mutta kukaan ei ollut täysin tyytyväinen (kuvio 27). Nuoremmat vastaajat olivat siis kokonaisuutena tyytyväisempiä palkkaan ja palkitsemisiin kuin vanhemmat vastaajat.



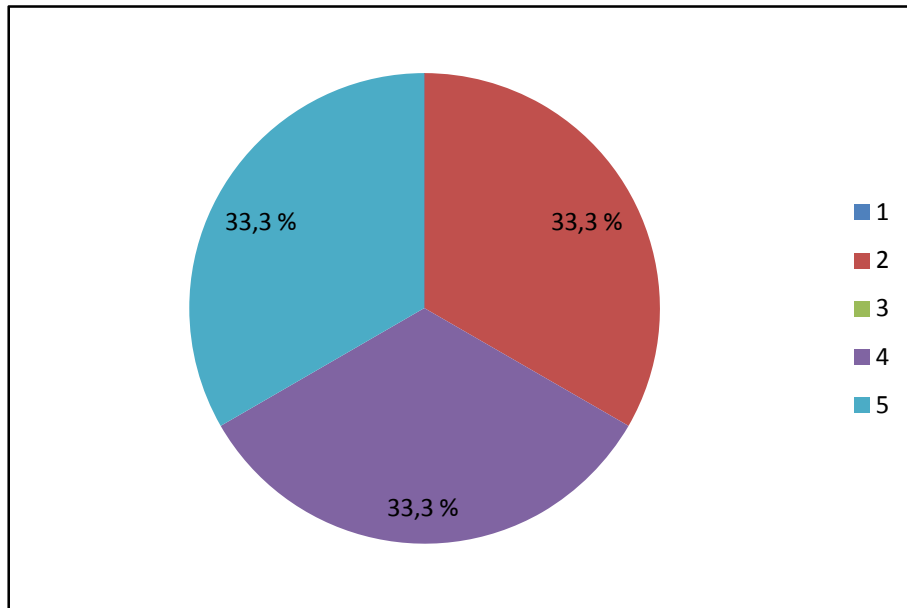
Kuvio 27. Yli 26-vuotiaiden vastaajien (n = 7) vastaukset väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen palkkaan ja palkitsemisiin.

Kun vertailtiin työntekijöiden tekemien keskimääräisten viikkotyötuntien vaikutuksia tutkimuksen tuloksiin, ei tuloksissa ollut merkittäviä eroavaisuuksia. Tuloksista kävi kuitenkin ilmi, että 16625 työtuntia viikossa tekevät olivat tyytymättömiä työilmapiiriin. Lähes jokaisen kyselyssä esitetystä väittämässä tyytymättömiä olivat 16625 työtuntia viikossa tekevät. Kun esitettiin väittämä öOlen kokonaisuutena tyytyväinen osastoni työilmapiiriinö, vastasi 5615 työtuntia viikossa tekevästä suurin osa (57,1 %) olevansa täysin samaa mieltä (kuvio 28).



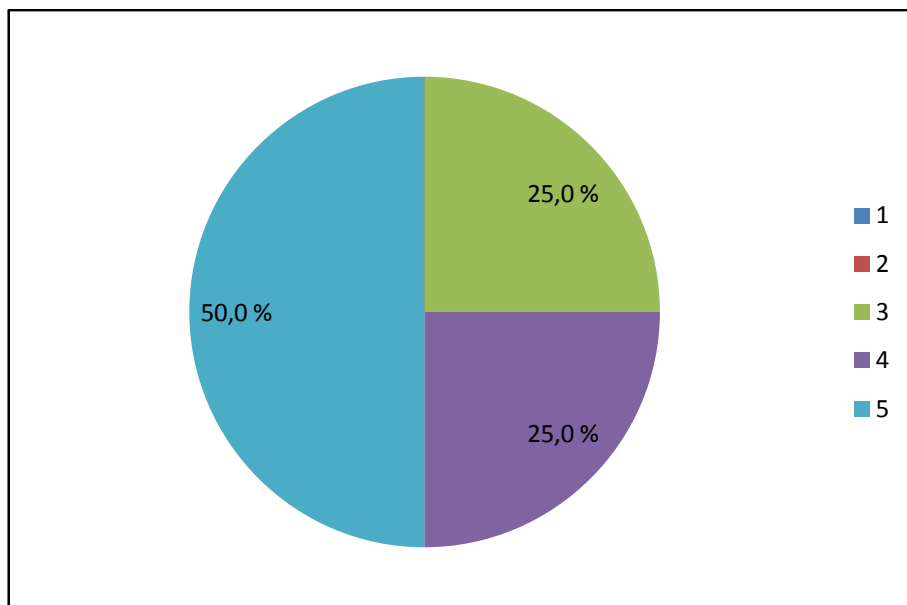
Kuvio 28. 5615 työtuntia viikossa tekevien vastaajien (n = 14) vastaukset väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen osastoni työilmapiiriinö.

6625 työtuntia viikossa tekevien työntekijöiden vastaukset jakaantuivat tasan vaihtoehtojen öösittain eri mieltäö, öösittain samaa mieltäö ja ötäysin samaa mieltäö kanssa (kuvio 29).



Kuvio 29. 6625 työtuntia viikossa tekevien vastaajien (n = 3) vastaukset väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen osastoni työilmapiiriinö.

Yli 26 työtuntia viikossa tekevästä työntekijöistä suurin osa (50,0 %) vastasi olevansa täysin samaa mieltä väittämän öOlen kokonaisuutena tyytyväinen osastoni työilmapiiriinö kanssa (kuvio 30).



Kuvio 30. Yli 26 työtuntia viikossa tekevien vastaajien (n = 4) vastaukset väittämään öOlen kokonaisuutena tyytyväinen osastoni työilmapiiriinö.



Tuloksista voimme päätellä, että vähiten viikkotyötunteja tekevät olivat kaikkein tyytyväisimpiä kassaosaston työilmapiiriin. Tyytyväisyys työilmapiiriin ei kuitenkaan näytä laskevan työtuntien myötä, sillä yli 26 viikkotyötuntia tekevät olivat työilmapiiriin kokonaisuudessaan tyytyväisempiä, kuin 16625 työtuntia tekevät.

Työtyytyväisyyskyselyssä esitettiin kaksi avointa kysymystä. Toinen kysymyksistä oli öMitkä työtyytyväisyyteen vaikuttavat asiat ovat mielestäsi tällä hetkellä hyvin?ö. Vastauksista nousi selvästi esille työilmapiiri sekä työkaverit. Vastauksissa oli myös keuhutu esimiestyötä ja työaikojen joustavuutta. Toinen avoimista kysymyksistä oli öKuinka omalta osaltasi edistät työilmapiiriä?ö. Vastauksista esille nousi muiden auttaminen ja ystävällisyys muita kohtaan. Vastaaajat kokivat edistävänsä omalta osaltaan työilmapiiriä myös omalla asenteellaan sekä olemalla iloisia ja mukavia muita kohtaan.

## 4.2 Kehittämiskohteet

Työtyytyväisyystutkimuksen tuloksista voidaan havaita ne asiat, joihin K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijät ovat tyytymättömiä ja joita tulisi pyrkiä kehittämään. Tulosten mukaan työntekijöiden motivaatiota tulisi lisätä. Kuten Saramies ym. (2006, 37) neuvovat, jos motivaatio on usealla hukassa, on hyvä pohtia asioita yhdessä. Koska tutkimuksen mukaan usealla kassaosaston työntekijällä on ongelmia motivoitua työstänsä, voisivat yhdessä tavaratalopäällikkö, esimies ja kassaosaston työntekijät miettiä motivoivia tekijöitä ja pyrkiä siten nostamaan työntekijöiden työmotivaatiota.

Tutkimuksen mukaan työ ei anna kassaosaston työntekijöille riittävästi haastetta ja vastuuta. Työterveyslaitoksen (1997, 15) mukaan työn tulisi antaa työntekijälle riittävästi haastetta ja vastuuta, jotta henkilö voi nauttia työstänsä. Tämä liittyy olennaisesti myös motivaatioon sillä, jos työtä ei koe riittävän haasteelliseksi ja vastuulliseksi, laskee se työmotivaatiota. Työnkuvaa, työn haastavuutta ja vastuuta voisi olla hyvä miettiä yhdessä koko henkilöstön kesken. Työntekijöiden tulisi tuoda esille näkemyksiään ja toiveitaan. Yhdessä esimiehen ja tavaratalopäällikön kanssa tulisi miettiä, voisiko esimerkiksi työntekijöiden työnkuvaa muuttaa vaikkapa siten, että he työskentelisivät myös muilla osastoilla.

Työtyytyväisyystutkimuksen mukaan työntekijät kokevat, etteivät he voi vaikuttaa omaan työhönsä ja työn sisältöön. He eivät myöskään koe työtään tarpeeksi vaihtelevaksi. Jotta työntekijä on motivoitunut työstänsä, sitoutunut organisaatioon ja pystyy antamaan parhaansa, on tärkeää, että työntekijä pääsee myös itse vaikuttamaan omaan työhönsä. Myös tästä asiasta olisi esimiehen, tavaratalopäällikön ja henkilöstön tärkeää keskustella ja miettiä eri keinoja, joiden avulla työntekijät itse voisivat vaikuttaa omaan työhön ja työn sisältöön sekä sitä, miten työstä saataisiin vaihtelevampaa. Yksi keino voisi olla se, että työntekijät työskentelisivät eri osastoilla, mikä monipuolistaisi ja rikastuttaisi heidän työnkuvaansa. Työturvallisuuskeskuksenkin (2010, 52653) mukaan töiden sisältöjä kehittämällä ja muuttamalla voitaisiin vaikuttaa yksipuolisiin työliikkeisiin ja näin ehkäistä mahdollisia työstä johtuvia terveysongelmia ja ammattitauteja. Työntekijät eivät tällä hetkellä koe voivansa edetä urallaan. Tähän asiaan voisi tuoda muutosta erilaiset koulutukset ja työnkuvan muuttuminen. Kun työntekijät saisivat laajaa-alaisempaa koulutusta, oppisivat uusia asioita ja pääsisivät kehittämään itseään, sitouttaisi se työntekijöitä enemmän organisaatioon.

Tutkimuksen mukaan kassaosaston työntekijät eivät ole kovin tyytyväisiä osaston tämän hetkisiin palkitsemiskäytäntöihin. He myös kokevat, ettei hyvästä suorituksesta palkita riittävästi. Mikäli palkitsemiskäytäntöjä muutettaisiin mahdollisuuksien mukaan enemmän työntekijöitä miellyttäväksi, motivoisi se henkilöstöä antamaan itsestään parhaan mahdollisen panoksen yritykselle. Hyvästä suorituksesta riittävä palkitseminen motivoi työntekijöitä yhä parempiin suorituksiin. Työntekijät ja esimies sekä tavaratalopäällikkö voisivat joko avoimella keskustelulla tai esimerkiksi anonymisti paperille kirjoittaen kertoa, millainen palkitsemiskäytäntö heitä motivoi ja mitä erilaisia palkitsemisiä voisi olla. Jabenkin (2012, 162) mukaan eri palkitsemistavoilla on suuri merkitys työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja -viihtyvyyteen ja sen myötä myös tulokseen. Tutkimuksesta havaittiin, että tämän hetkiset palkitsemiskäytännöt eivät ole kaikille selkeitä. Palkitsemiskäytäntöjä miettiessä tulee muistaa, että niiden tulee koskea kaikkia ja palkitsemisperiaatteiden tulee olla ehdottomasti selkeitä.

Yksi mahdollinen palkitsemiskäytäntö voisi olla joustava tulospalkkiojärjestelmä, joka luo positiivisen ja kannustavan ilmapiirin. Se antaa myös työntekijöille mahdollisuuden käyttää taitojaan ja saada työstään oikeudenmukaisen korvauksen. Joustava tulospalkkiojärjestelmä perustuu jatkuvasti muuttuvan liiketoiminta- ja työympäristön asettamiin haasteisiin sekä työntekijöiden henkilökohtaisiin tarpeisiin. Se voi koostua esimerkiksi

peruspalkasta, bonuksista, joustavista työ- ja yksityiselämän järjestelyistä ja muista paikallisista eduista. Yritys voi palkita työntekijöitään esimerkiksi hyvistä suorituksista, osaamisen kehittämisestä tai koko yhtiön menestyksestä. Kilpailukykyisessä palkitsemisjärjestelmässä huomioidaan työntekijän halu vaikuttaa omaan urakehitykseensä sekä yksilölliset työn joustavuutta koskevat tarpeet. (Rauramo 2004, 1446145.)

## 5 Pohdinta

Tutkimuksen tehtävänä oli selvittää K-citymarket Joensuu Kauppakadun kassaosaston työntekijöiden tämän hetkinen työtyytyväisyys ja saada selville ne asiat, joihin työntekijät ovat tyytymättömiä. Työtyytyväisyystutkimuksella saatiin selville, mihin asioihin työntekijät ovat kaikkein tyytymättömiä, joten tutkimuksen tarkoitus toteutui. Nyt, kun nämä epäkohdat ovat tiedossa, voidaan niihin jatkossa yhdessä henkilöstön kanssa pohtia mahdollisia muutoksia ja ratkaisuja. Työtyytyväisyyttä tulisi mitata tietyn väliajoin ja seurata, miten asiat muuttuvat. Tutkimuksen väliajat eivät saisi olla liian pitkiä, vaan esimerkiksi vuosittainen työtyytyväisyyden tutkiminen kannattaa. Näin saadaan ajoissa selville, mikäli jonkin asian tyytyväisyys laskee ja asialla voidaan ajoissa tehdä muutoksia. Tämä työtyytyväisyystutkimus voidaan toteuttaa uudestaan esimerkiksi vuoden päästä ja selvittää, onko epäkohtia onnistuttu parantamaan tai onko mahdollisesti ilmestynyt uusia epäkohtia.

Tätä tutkimusta voidaan pitää luotettava vastaajamäärän suhteen, sillä 73,3 % potentiaalisista vastaajista vastasi kyselyyn. Näin ollen voidaan luottaa siihen, että tutkimustulokset pitävät paikkaansa ja kehittämiskohteet ovat todella selvillä. Tutkimuksessa ei ollut lähes ollenkaan tyhjiä vastauksia, joten voidaan olettaa, että kyselyssä ei ollut epäselviä tai monitulkintaisia kysymyksiä.

Tutkimusta tehdessä on mietittävä monia eettisiä kysymyksiä. Jo itse tutkimusaiheen valinta on eettinen ratkaisu. Siinä mietittäväksi tulee, miksi tutkimukseen ylipäättänsä ryhdytään ja kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan. Kun tutkimus kohdistuu ihmisiin, on selvitettävä, miten henkilöiden suostumus hankitaan, kohdistuuko heidän osallistumiseensa riskejä ja millaisia tietoja heille annetaan. Kaikissa tutkimustyön vaiheissa tulee

välttää epärehellisyttä. Plagiointiin ei saa syyllistyä eikä toisia tutkijoita vähätellä. Tuloksia ei saa vääristellä eikä niitä pidä kriittikittömästi yleistää. Tulosten raportointi ei saa koskaan olla harhaanjohtavaa tai puutteellista. On vaativaa tehdä tutkimus niin, että eettiset näkökulmat tulevat riittävästi huomioon otetuiksi. (Hirsjärvi ym. 2000, 25628.)

Aiheita voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta ja monenlaista lähdemateriaalia on olemassa. Lähteiden valinnassa tulee käyttää lähdekritiikkiä. Tässä opinnäytetyössä teorian tieto kerättiin luotettavista lähteistä ja käytettiin mahdollisimman tuoretta kirjallisuutta. Tietoa pyrittiin etsimään alan tunnettujen kirjailijoiden teoksista. Tietoa arvioitiin kriittisesti ja lähteet merkittiin luotettavasti. Kuten Hirsjärvi ym. (2000, 81) kertovat, tulisi tietoa hankkia mahdollisimman paljon primaarilähteistä. Tähän tutkimukseen tarvittavaa teorian tietoa hankittiin ainoastaan primaarilähteistä ja lähteinä käytettiin suurimmaksi osaksi kirjoja. Teorian tieto kirjoitettiin omin sanoin eikä plagiointiin eli puutteelliseen tai epämääräiseen viittaamiseen taikka muuhun vilppiin syyllistytty. (Hirsjärvi ym. 2000, 986108.)

Tutkimuksessa käytettävän kyselylomakkeen suunnittelu on erityisen tärkeää tutkimuksen onnistumisen kannalta. Vaikka tutkimuksen aihe on tärkein vastaamiseen vaikuttava asia, voidaan kyselylomakkeen tarkalla suunnittelulla tehostaa tutkimuksen onnistumista. Kysymysten tulee olla mahdollisimman selkeitä ja merkitä kaikille vastaajille samaa. Kysymysten ei tulisi olla liian pitkiä eikä kysymyksiä tulisi olla liikaa. Kysymysten looginen järjestys on myös tärkeää. Yleiset kysymykset ja taustakysymykset tulee sijoittaa kyselyn alkuun. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on erittäin tärkeää, etteivät kysymykset ole lainkaan johdattelevia. (Hirsjärvi ym. 2000, 1836190.)

Käsittelin teoriassa työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ja kuten teoriasta käy ilmi, motivaatiolla, asenteella ja arvoilla on vaikutusta henkilön työtyytyväisyyteen. Kyselylomakkeessa en kuitenkaan esittänyt kysymyksiä näihin tekijöihin liittyen. Kun mietitään, mitä olisin voinut tehdä toisin, niin kyselylomakkeessa olisin voinut kysyä asenteisiin ja arvoihin liittyen kysymyksiä sekä työntekijöitä motivoivia asioita. Vaikka perehdyin ennen kyselylomakkeen laatimista teoriaan, olisin voinut entistä enemmän paneutua teoriaan ja työtyytyväisyyteen vaikuttaviin tekijöihin ennen kyselyn tekoa. Näin menetellen olisin esittänyt kyselylomakkeessa kysymyksiä myös näihin asioihin liittyen.

Kyselylomake esitettiin neljällä henkilöllä. Tällä pyrittiin varmistamaan, että kysymykset ovat selkeästi ymmärrettävissä eivätkä johdattele mihinkään. Yksi kyselyä esitettävistä henkilöistä oli K-citymarket Joensuu Kauppakadun entinen työntekijä ja muut kyselyn tekijän sukulaisia. Kyselylomakkeet vietiin työntekijöiden taukotilaan, koska siellä työntekijöiden oli helppo vastata kyselyyn kahvi- tai ruokatauolla. Tällä pyrittiin varmistamaan mahdollisimman suuri vastausmäärä. Koska K-citymarket Joensuu Kauppakadulla on myös osa-aikatyöntekijöitä ja osa heistä ei työskentele viikoittain, niin lomakkeita pidettiin kahvihuoneessa 12 päivää. Tällä 12 päivän pituisella vastausajalla pyrittiin varmistamaan, että myös harvemmin työskentelevät voivat osallistua kyselyyn. Kyselylomakkeet kerättiin nimettömänä suljettuun laatikkoon henkilöllisyyden salaamiseksi. Kaikki vastauslomakkeet otettiin yhtä aikaa laatikosta vasta, kun vastausaika oli päättynyt. Tulokset käsiteltiin luotettavasti, kaikki tulokset huomioitiin eikä tuloksia ei vääristelty. Koko tutkimuksessa pyrittiin välttämään virheitä. Kyselylomakkeet säilytettiin huolellisesti ja hävitettiin paperisilppurin avulla, jolloin tiedot eivät levinneet eteenpäin.

## Lähteet

- Ahola, K. 2011. Tue työkykyä ó käsikirja esimiestyöhön. Tampere: Tammerprint Oy
- Airo, J-P., Rantanen, J. & Salmela T. 2008. Oma ura, paras ura. Helsinki: Talentum Media Oy
- Carlsson, M. & Järvinen, K. 2012. Mielekäs työ ó uuden ajan uraopas. Helsinki: Sano-  
ma Pro Oy
- Finlex. Työturvallisuuslaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.  
4.2.2014
- Finlex. Tasa-arvolaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>. 4.2.2014.
- Furman, B. & Ahola, T. 2002. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Helsinki:  
Tammi
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi
- Huittinen, T. 2012. Työhyvinvoinnilla eläkeikä ylöspäin. Sinun HR.  
<http://www.sinunhr.fi/tyohyvinvoinnilla-elakeika-ylos/>. 25.10.2013
- Jabe, M. 2012. Työhyvinvoinnin työkirja. Voitko hyvin työssäsi? Helsinki: Yrityskirjat  
Oy
- Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Helsinki: Otava
- Jyväskylän yliopisto. Menetelmäpolkuja humanisteille. Määrällinen tutkimus.  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>. 24.10.2013
- Kärkkäinen, M. 2002. Menesty innolla! Työhyvinvoinnin johtamisen haasteet. Helsinki:  
Talentum
- Lampikoski, T. 1998. Urasuunnittelun opas, tulevaisuus mahdollisuutena. Juva: WSOY
- Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa! - työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki:  
Kustannusosakeyhtiö Tammi Oy
- Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Publishing Oy
- Ruohotie, P. 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Edita
- Saramies, A., Solovjew, M-L. & Raivio, M. 2006. Tyytyväisenä työssä ó NLP työhy-  
vinvoinnin välineenä. Helsinki: TJS Opintokeskus
- Suonsivu, K. 2011. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. EU: UNIPress
- Tarkkonen, J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä. Kuopio: UNIPress
- Toimihenkilökeskusjärjestö STTK. Tervetuloa työelämään!. Perehdyttäminen.  
<http://www.tyoelamaan.fi/fi-FI/perehdyttaminen/> 16.1.2014
- Työterveyslaitos. 1997. Terve työympäristö. Helsinki: Työterveyslaitos
- Työterveyslaitos. 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Vammala: Vammalan Kir-  
japaino Oy
- Työturvallisuuskeskus. 2010. Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. Helsinki: Työ-  
turvallisuuskeskus

Kyselylomake

## TYÖTYTYVÄISYYSKYSELY

1. Minkä ikäinen olet?

18625

26633

34641

42 tai vanhempi

2. Kuinka kauan olet työskennellyt K-citymarket Kauppakadulla?

alle vuoden

165 vuotta

6610 vuotta

11615 vuotta

16 vuotta tai kauemmin

3. Kuinka monta työtuntia keskimäärin teet viikon aikana K-citymarket Kauppakadulla?

5615 tuntia

16625 tuntia

26 tuntia tai enemmän

Alla on esitetty väittämiä. Valitse mielestäsi sopivin vaihtoehto.

1 = täysin eri mieltä

2 = osittain eri mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = osittain samaa mieltä

5 = täysin samaa mieltä

### OMA TYÖ

1 2 3 4 5

4. Minut on perehdytetty työhöni riittävän hyvin

5. Minulla on työssäni tarvittava osaaminen

6. Työni tavoitteet ovat selkeitä

7. Olen motivoitunut työstäni

8. Pyrin tekemään työssäni aina parhaani

9. Työ antaa minulle riittävästi haastetta ja vastuuta

10. Pystyn vaikuttamaan omaan työhöni ja sen sisältöön

11. Työni ja vapaa-aikani ovat tasapainossa

12. Tunnen jaksavani hyvin työssäni

13. Minulla on halu kehittää omaa osaamistani ja edetä urallani

14. Työssäni on hyvät koulutus- ja kehittymismahdollisuudet

15. Koen, että voin edetä tällä urallani

16. Olen kokonaisuutena tyytyväinen työhöni

## ESIMIESTYÖ

1 2 3 4 5

17. Esimieheni kohtelee kaikkia tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti
18. Esimieheni opastaa ja neuvoo riittävästi
19. Esimieheni motivoi ja kannustaa
20. Esimieheni antaa riittävästi positiivista palautetta työstäni
21. Esimieheni osaa antaa rakentavaa palautetta
22. Annan palautetta esimiehelleni
23. Esimieheni pyrkii kehittämään toimintaa palautteemme mukaisesti
24. Voin keskustella avoimesti esimieheni kanssa työhön liittyvistä asioista
25. Esimieheni on joustava
26. Esimieheni on helposti tavoitettavissa
27. Esimieheni luottaa minuun
28. Esimieheni on hyvä tiedottamaan, johtamaan ja organisoimaan toimintaamme
29. Esimieheni pyrkii ja osaa ratkaista ongelmatilanteita
30. Esimieheni seuraa säännöllisesti tavoitteiden toteutumista
31. Esimieheni on kiinnostunut työtyytyväisyydestämme
32. Olen kokonaisuutena tyytyväinen esimieheni toimintaan

## TAVARATALOPÄÄLLIKÖN TOIMINTA

1 2 3 4 5

33. Tavaratalopäällikkö arvostaa henkilöstön tekemää työtä
34. Tavaratalopäällikkö osoittaa kiitosta henkilöstölle
35. Tavaratalopäällikkö motivoi ja kannustaa henkilöstöä
36. Tavaratalopäällikkö antaa palautetta työhömmen liittyen
37. Tavaratalopäällikkö osaa johtaa ja organisoida toimintaamme
38. Tavaratalopäällikkö tiedottaa tarpeeksi tavoitteistamme ja tuloksestamme
39. Tavaratalopäällikkö seuraa säännöllisesti tavoitteiden toteutumista
40. Tavaratalopäällikkö hyödyntää asiakaspalautetta toiminnan kehittämisessä
41. Tavaratalopäällikkö kehittää toimintaamme aktiivisesti
42. Tavaratalopäällikkö on helposti tavoitettavissa
43. Tavaratalopäällikkö on kiinnostunut työtyytyväisyy-



destämme

44. Olen kokonaisuutena tyytyväinen tavaratalopäällikön toimintaan

## TYÖYMPÄRISTÖ

1 2 3 4 5

45. Minulla on työhöni tarvittavat työvälineet  
 46. Tarvittavat työvälineet ovat kunnossa  
 47. Ergonomia-asioista on tiedotettu riittävästi ja opastettu tarpeeksi  
 48. Työpaikan ergonomia on kunnossa  
 49. Kiinnitän huomiota ergonomia-asioihin ja pyrin tekemään työni niiden mukaisesti  
 50. Työkykyni on kärsinyt mahdollisesta huonosta ergonomiasta johtuen  
 51. Työympäristöni on terveellinen ja turvallinen (valaistus, sisäilma, ilmastointi, siisteysí )  
 52. Työni on tarpeeksi vaihtelevaa  
 53. Olen kokonaisuutena tyytyväinen työympäristööni

## TYÖILMAPIIRI

1 2 3 4 5

54. Uudet työntekijät otetaan avoimesti mukaan työyhteisöön  
 55. Kaikkia kohdellaan tasapuolisesti  
 56. Osastollani ei esiinny kiusaamista  
 57. Työnjako on tasapuolinen  
 58. Kaikki kantavat vastuunsa  
 59. Meillä on hyvä yhteistyöhenki  
 60. Osastoni ilmapiiri on kannustava ja tukeva  
 61. Saan tarvittaessa apua työkavereiltani  
 62. Osastollani voidaan keskustella avoimesti työhön liittyvistä asioista  
 63. Tunnen, että työpanostani arvostetaan osastollani  
 64. Edistän omalta osaltani työilmapiiriä  
 65. Olen kokonaisuutena tyytyväinen osastoni työilmapiiriin

## PALKKA JA PALKITSEMINEN

1 2 3 4 5

66. Olen tyytyväinen saamaani palkkaan  
 67. Palkkani on kilpailukykyinen muihin vastaaviin yrityksiin verrattuna  
 68. Osastollani on käytössä palkitsemisjärjestelmä  
 69. Olen tyytyväinen osastoni palkitsemiskäytäntöihin

- 70. Osastollani palkitaan hyvästä suorituksesta riittävästi
- 71. Palkitsemisperiaatteet ovat selkeitä
- 72. Työstäni palkitaan myös ei-rahallisesti
- 73. Saan riittävästi kiitosta työstäni
- 74. Olen kokonaisuutena tyytyväinen palkkaan ja palkitsemisiin

#### AVOIMET KYSYMYKSET

1. Mitkä työtyytyväisyyteen vaikuttavat asiat ovat mielestäsi tällä hetkellä hyvin?
  
2. Kuinka omalta osaltasi edistät työilmapiiriä?

