

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma /myynnin johtaminen

Ulla Nikkanen

TYÖHYVINVOINTI JOHTAMISEN NÄKÖKULMASTA KOUVOLAN VIISUMI-
PALVELUKESKUKSESSA

Opinnäytetyö 2015

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma

NIKKANEN, ULLA

Työhyvinvointi johtamisen kannalta Kouvolan viisumipalvelukeskuksessa

Opinnäytetyö

49 sivua + 3 liitesivua

Työn ohjaaja

Yliopettaja Sari Häkkinen

Toimeksiantaja

Kouvolan viisumipalvelukeskus

Huhtikuu 2015

Avainsanat

työhyvinvointi, työhyvinvoinnin mittaaminen, johtaminen, sisäinen viestintä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten työhyvinvointi toteutuu Kouvolan viisumipalvelukeskuksessa johtamisen näkökulmasta. Tarkoituksena oli myös selvittää, onko tällä työpaikalla työhyvinvointiin liittyviä ongelmia ja löytää niihin helposti käytäntöön tuotavia ratkaisuja. Teoriaosuudessa käsitellään työhyvinvointia, sen merkitystä ja mittareita sekä työhyvinvoinnin johtamista ja sisäistä viestintää.

Tutkimukseen liittyvä kysely toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä, mutta se on analysoitu kvalitatiivisesti eli laadullisesti käyttäen analyysimenetelmänä sisällönanalyysiä. Tämä sen vuoksi, että määrällinen aineisto kyllä/eivastauksineen oli pieni, mutta vastausten kommenttiosuudet sisälsivät paljon avoimia, laadullisesti analysoitavia vastauksia.

Tutkimuksesta ilmenee, että Kouvolan viisumipalvelukeskuksessa on hyvä työilmapiiri, eikä siellä ei ole suuria työhyvinvointiongelmia. Tutkimustuloksista nousi esiin neljä asiaa, joihin tulee kiinnittää huomiota tulevaisuudessa. Ne ovat työn epätasainen määrä, epävarmuus työn jatkumisesta, sisäinen tiedotus ja viisumivirkailijan työn mittaaminen.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Management

NIKKANEN, ULLA

Well-being at work from management perspective in
Kouvola Visa Application Centre

Bachelor's Thesis

49 pages + 3 pages of appendices

Supervisor

Sari Häkkinen, principal lecturer

Commissioned by

Visa Application Centre, Kouvola, Finland

April 2015

Keywords

well-being at work, measurement of well-being at
work, management, internal communication

The objective of this thesis is to find out is there well-being at work in Kouvola Visa Application Centre from management point of view. The purpose is also to clarify are there any problems related to well-being in the workplace and to establish practical solutions to them. The theoretical part of this thesis deals with well-being at work, its significance and indicators as well as the management of well-being and internal communication.

The survey related to the study was carried out as a quantitative research, but was analysed using qualitative methods. That was done due to the small amount of quantitative data, but the comment sections of the replies contained a sufficient number of open questions that were possible to analyse using qualitative tools.

The results suggest that there is a good working atmosphere in Kouvola Visa Application Centre and no big problems exist related to work well-being. Four issues, which need to be taken into account, emerged from the study results: the varying amount of work, uncertainty of the work continuation, internal communication and the measurement of the work of each visa application officer.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	7
2 KOUVOLAN VIISUMIPALVELUKESKUS	8
2.1 Taustaa	8
2.2 Viisumikeskus ja viisumin hakeminen	8
2.3 Viisumimäärät	9
3 TYÖHYVINVOINTI	9
3.1 Mitä työhyvinvointi on?	9
3.2 Työhyvinvoinnin merkitys	12
3.3 Työhyvinvoinnin mittarit	12
4 TYÖHYVINVOINNIN JOHTAMINEN	14
4.1 Hyvän johtamisen kriteerit	14
4.2 Miten työhyvinvointia johdetaan?	15
4.3 Sisäinen tiedotus työhyvinvoinnin tekijänä	16
5 TUTKIMUSMENETELMÄT	17
5.1 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus	17
5.2 Haastattelu	17
5.3 Kysely	18
5.4 Sisällönanalyysi	18
5.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	19
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	20
6.1 Toteutus	20
6.2 Aineistoanalyysi	20
6.2.1 Kysymys: Kuulun seuraavaan ikäryhmään	21
6.2.2 Kysymys: Viihdyn työssäni	21
6.2.3 Kysymys: Ilmapiiri työpaikallani on hyvä	22

6.2.4	Kysymys: Yhteistyö työkavereiden kanssa toimii	23
6.2.5	Kysymys: Yhteistyö esimiesten kanssa toimii	24
6.2.6	Yhteistyö lähiesimiesten kanssa toimii	24
6.2.7	Kysymys: Olen tyytyväinen työterveyshuollon palveluihin	25
6.2.8	Kysymys: Työn kuormittavuus on tasaista	26
6.2.9	Kysymys: Koen stressiä työssäni	28
6.2.10	Kysymys: Työvälineet ovat kunnossa	29
6.2.11	Kysymys: Koen työn iloa työssäni	30
6.2.12	Kysymys: Turhaudun työssäni	31
6.2.13	Kysymys: Haluaisin lisää haasteita työhöni, jos vastasit kyllä, millaisia haasteita haluat?	32
6.2.14	Kysymys: Uskon työpaikkani pysyvyyteen	33
6.2.15	Kysymys: Olen tyytyväinen palkkaani	34
6.2.16	Kysymys: Olen tyytyväinen työsuhde-etuihini (kulttuuri- ja liikuntasetelit, lou- nastuki, työterveyspalvelut)	35
6.2.17	Kysymys: Olen tyytyväinen työtiloihin	36
6.2.18	Kysymys: Olen tyytyväinen työtiloissa oleviin työtuoleihin, -pöytiin yms.	37
6.2.19	Kysymys: Työnantajani järjestää riittävästi koulutusta	38
6.2.20	Kysymys: Työsuojelutoiminta UM:ssä on hoidettu hyvin	39
6.2.21	Kysymys: Työsuojelutoiminta työpaikallani on hoidettu hyvin	39
6.2.22	Kysymys: Millä keinoilla mielestäsi työhyvinvointiin voidaan vaikuttaa työpaikallasi? Anna tässä omia kehitysehdotuksiasi	40
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	42
7.1	Työn kuormittavuus	43
7.2	Epävarmuus työn jatkumisesta	44
7.3	Sisäinen tiedotus	45
7.4	Viisumivirkailijan työn mittaaminen	46
8	POHDINTA	47
	LÄHTEET	49

LIITE

Liite 1. Kyselylomake

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa, miten työhyvinvointi toteutuu Kouvolan viisumipalvelukeskuksessa, joka on vuoden 2012 heinäkuussa Kouvolaan perustettu ulkoministeriön kansalaispalvelujen alainen yksikkö. Työn aihe löytyi keskusteluissa viisumikeskuksen esimiesten kanssa, ja tutkimusaihe kiinnosti minua varsinkin sen vuoksi, että olin ehtinyt työskennellä kyseisessä organisaatiossa jo reilut kaksi vuotta ja minulle oli muodostunut tuona aikana käsitys organisaatiosta ja sen toiminnasta. Oli mielenkiintoista päästä selvittämään esimiesten ja muiden viisumivirkailijoiden mielipiteitä, ajatuksia ja toiveita yhteisestä työpaikastamme työhyvinvoinnin näkökulmasta. Päätin toteuttaa tutkimuksen kvantitatiivisena tutkimuksena ja laadin kyselyn, joka lähetettiin kaikille viisumipalvelukeskuksen työntekijöille lukuun ottamatta kahta esimiestä. Tutkimustulokset analysoin käyttämällä sisällönanalyysiä.

Tutkimukseen tehdyssä kyselyssä käsittelin seuraavia työhyvinvointiin liittyviä osa-alueita: työilmapiiri, työkaverit, esimiehet, työterveyshuolto, työn kuormittavuus, stressin kokeminen, työvälitteet, turhautuminen, haasteet, työpaikan pysyvyys, palkka, työsuhde-edut, koulutus ja työsuojelutoiminta.

Tarkoituksena oli myös selvittää, millä työhyvinvoinnin osa-alueilla on ongelmia ja löytää niihin helposti käytäntöön tuotavia ratkaisuja. Tutkimuksen tuloksena saataneen myös työkaluja viisumipalvelukeskuksessa toimivalle työhyvinvointiryhmälle. Koska työn aiheena on ”Työhyvinvointi johtamisen näkökulmasta Kouvolan viisumipalvelukeskuksessa”, olivat esimiehet aktiivisesti mukana tämän työn eri vaiheissa, lähinnä haastateltavina. Heiltä sain paljon tietoa, mielipiteitä ja kannustusta tämän työn tekemiseen.

2 KOUVOLAN VIISUMIPALVELUKESKUS

2.1 Taustaa

Ulkoministeriö uudisti viisumihakemusten sähköistä käsittelyä ja tekemiensä selvitysten perusteella päätti perustaa viisumipalvelukeskuksen Kouvolaan osana yleistä valtion vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelmaa. Sähköinen viisumikäsittely mahdollistaa Venäjän eri toimipisteiden ja Ukrainan ruuhkahuipujen tasaamisen riippumatta käsittelypaikkakunnasta. Pilottihanke käynnistettiin huhtikuussa 2012 ja viisumipalvelukeskus avattiin virallisesti syyskuussa 2012. Pilottivaiheessa viisumipalvelukeskus työllisti noin 60 viisumivirkailijaa. Kouvolan kaupunginjohtajan Lauri Lamminmäen mukaan viisumipalvelukeskushanke on merkittävä myös kaupungille tukemalla kaupungin strategisia kehittämistavoitteita, tukemalla alueen työllisyyttä ja elinkeinorakenteen uudistumista. (UM:n tiedote 76/2012/4.4.2012)

2.2 Viisumikeskus ja viisumin hakeminen

Kouvolassa heinäkuussa 2012 toimintansa aloittanut ulkoministeriön kansalaispalveluihin kuuluva yksikkö työllistää noin 60 viisumivirkailijaa, 2 esimiestä ja 2 lähiesimiestä. Henkilökunta koostuu hyvin eri-ikäisistä henkilöistä, pääasiassa naisista, ja henkilökunnan työkokemus ja koulutustausta vaihtelevat suuresti. Työ on hyvin itsenäistä, pääasiassa selviin sääntöihin perustuvaa, ja sitä tehdään avokonttorissa. Konttoritilat sijaitsevat kahdessa kerroksessa, joista toisessa työskentelee n. 2/3 virkailijoista ja toisessa n. 1/3.

Kouvolan viisumipalvelukeskuksen toiminta vakinaistettiin lokakuussa 2013 ja tuolloin viisumivirkailijoiden määräaikaiset virkasuhteet vakinaistettiin. Viisumivirkailija tekee itsenäisesti päätöksen Schengen-viisumin myöntämisestä viisumin hakijalle käyttäen kokonaisharkintaa hakijan edellytykset huomioon ottaen. Pietarin pääkonsulaatissa käsitellään noin 30–40% päivittäin sisään otettavista viisumeista ja Kouvolassa käsitellään n. 60–70%. Viisumivirkailija saa Elvis-ohjelmasta työssään tarvitsemat tiedot hakijasta eli hakemuksen, skannatun passin ja muut tarvittavat liiteasiakirjat. Itse viisuminkäsittely päätökseen asti tapahtuu SUVI-ohjelmassa.

Viisuminhakija jättää hakemuksensa Pietarissa toimivaan viisumikeskukseen, jonka toiminta on ulkoistettu VFS Groupille Pietarissa. Hakemuksen voi jättää Pietarissa myös Suomen konsulaattiin. Venäjällä viisumikeskuksia on myös Moskovassa sekä muun muassa Jekaterinburgissa, Kazanissa, Permissä, Vladivostokissa ja Nizhny Novgorodissa. Ukrainassa viisumikeskus on Kiovassa. Viisumikeskuksessa kaikki asiakirjat skannataan ja siirretään Elvis-järjestelmään viisumivirkailijoiden käsiteltäviksi.

Lokakuussa 2012 ulkoministeriö avasi viisumikeskukset myös Petroskoissa ja Murmanskissa sekä 26.9.2014 Viipurissa, 29.9.2014 Velikij Novgorodissa, 9.10.2014 Vologdassa ja 17.10.2014 Pihkovassa. Tarkoituksena oli helpottaa asiakkaan viisumin jättämistä hänen oman alueensa viisumikeskukseen.

2.3 Viisumimäärät

Kouvolan viisumipalvelukeskuksen esimiehen antamien tietojen mukaan Pietarin toimipisteen alueella Schengen viisumeita käsiteltiin vuonna 2012 1.030.948 kappaletta, vuonna 2013 niitä käsiteltiin 1.204.667 kpl sekä vuonna 2014 käsittelymäärä oli 914.309 kpl.

Viisumihakemusten määrä vuonna 2014 on laskenut vuodesta 2013 n. 24 %, mikä näkyy työmäärän vähenemisenä myös Kouvolan viisumipalveluksessa.

3 TYÖHYVINVOINTI

3.1 Mitä työhyvinvointi on?

Työhyvinvointi merkitsee terveellistä, turvallista ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa.(tyoturva.fi)

Työhyvinvointi tarkoittaa työyhteisöä, joka tarjoaa haasteita ja mahdollisuuksia, turvallisuutta ja yhteisöllisyyttä, onnistumisia ja kehittymismahdollisuuksia. (Ojala-Ahonen 2005, 23)

Työhyvinvointi rakentuu useista elementeistä. Mm. Luukkala nimeää niistä kolme: osaaminen, vaatimukset ja sosiaalinen tuki. Sen ytimessä on osaaminen. Osaavalla työntekijällä on työssään hallinnan tunne, hän kokee stressin myönteisenä ja hänen voimavaransa aktivoituvat. Osaava työntekijä saa arvostusta ja vastuuta. (Luukkala 2011, 31.) Osaamisen ja vaatimusten välillä tulee olla tasapaino. Kestämme hetkellisesti liiallisia vaatimuksia, jos saamme vastapainoksi voimakkaan sosiaalisen tuen erityisesti esimieheltä. (Luukkala 2011, 45).

Työhyvinvointiin yhdistetään usein seuraavia ilmaisuja: työtyytyväisyys, työn ilo, työn imu, sitoutuneisuus, ammattitilpeys ja kutsumus. (Luukkala 2011, 32).

Työhyvinvointia ei saavuteta liikkumalla tai yhteisillä teatterimatkoilla. Se syntyy työstä ja sen seurauksista. *Hyvin tehty työ ja toimiva työyhteisö ovat ainoat tahot, jotka voivat tuottaa työhyvinvointia. Yleistä työhyvinvointia ei ole olemassa, vaan se on osa jokapäiväistä organisaation toimintaa, johon jokainen organisaation taso ja jäsen osallistuvat. Työhyvinvointi on jatkuvasti muuttuva ilmiö. Oleellista hyvinvoinnin kannalta on työn ja ihmisen välinen suhde. Hyvinvointi koostuu työntekijän, työn, työyhteisön ja johtamisen muodostamasta kokonaisuudesta. Hyvinvoinnille on eduksi, kun kokonaisuuden osat sopivat toisiinsa ja ovat vuorovaikutuksessa keskenään siten, että ne joustavat jonkin osaan muuttuessa.* (Kaivola-Launila 2007, 127–128.)

Työhyvinvoinnin portaat



Kuva1. Työhyvinvoinnin kuvaaminen vertauskuvallisesti Maslowin tarvehierarkian avulla (Ojala-Ahonen 2005, 29)

Työhyvinvointia voidaan kuvata Maslowin tarvehierarkiaan perustuvalla työhyvinvointiportailla. Alimpana tasona ovat ihmisen fysiologiset tarpeet, kuten ravinnon ja riittävän unen tarve. Myös ihmisen fyysistä kuntoa ja terveyttä voidaan verrata näihin tarpeisiin. Fyysinen hyvinvointi on työhyvinvoinnin perusta. (Ojala-Ahonen 2005, 28-29)

Toisen tason tarpeet ovat turvallisuuteen liittyviä tarpeita, kuten työympäristön ja työvälineiden turvallisuus. Tähän turvallisuuteen luetaan myös se, että luotetaan työn jatkuvuuteen. Monilla nuorilla työn jatkuvuuden tuoma turvallisuuden tarve on menettänyt merkitystään psyykkisen hyvinvoinnin luojana ja sen korvaa usko omaan osaamiseen ja markkina-arvoon. (Ojala-Ahonen 2005, 29)

Kolmannen tason tarpeet liittyvät läheisyyteen ja haluun kuulua yhteisöön. Sosiaalinen hyvinvointi, joka sisältää ihmissuhteet sekä työssä että sen ulkopuolella, tukee ihmisen sitoutumista työhönsä ja siinä jaksamista. (Ojala-Ahonen 2005, 30)

Neljännän tason tarpeita ovat arvostuksen tarpeet. Ne perustuvat työelämässä pitkälti ammattitaitoon ja osaamiseen. Arvostus tukee sosiaalista hyvinvointia ja tuo turvallisuutta. (Ojala-Ahonen 2005, 30)

Korkeimmalla eli viidennellä tasolla ovat itsensä toteuttamisen tarpeet, joihin kuuluvat mm. halu kehittää omaa toimintaansa, osaamistaan ja itseään sekä halu saavuttaa päämääriä elämässään. (Ojala-Ahonen 2005, 30)

Ylimmäksi portaiden päälle voitaisiin vielä lisätä yksi porras, joka merkitsee henkisyttä ja sisäistä draivia. Se pitää sisällään omat arvot, motiivit ja oman sisäisen energian, jotka ohjaavat henkilön innostusta ja sitoutumista eri asioihin. (Ojala-Ahonen 2005, 30)

”Kyse on pitkälti hyvinvoinnista. Viime kädessä oma hyvinvointikin lähtee omasta halusta ja omasta itsestä, omista arvoista ja ihanteista. Mitkään työnantajan toimet eivät vaikuta, jos ei itse halua vaalia omaa hyvinvointiaan. Henkinen hyvinvointi on kaiken perusta. Jos se pettää, seuraa helposti pahoinvointia muillakin alueilla.” (Ojala-Ahonen 2005, 28–30).

3.2 Työhyvinvoinnin merkitys

Vain tyytyväinen ja työstään innostunut työntekijä voi tuottaa sellaisia palveluja, joihin yrityksen asiakkaatkin ovat tyytyväisiä. Kilpailukykytekijöihin voidaan vaikuttaa työhyvinvoinnilla, joka mm. pienentää sairauspoissaolokustannuksia, parantaa työtyytyväisyyttä, motivaatiota ja työyhteisön ilmapiiriä. Työhyvinvointi myös lisää yhteistä osaamista, tukee innostuksen ja sitoutumisen syntymistä. Sitoutuminen taas parantaa yrityksen imagoa sekä haluttuna työpaikkana että yhteistyökumppanina (Ojala-Ahonen 2005, 69–70.)

Työyhteisön hyvinvointia voidaan kuvata muun muassa toiminnan sujumisella ja työntekijöiden me-henkisyydellä. Tällöin tiedonkulku ja vuorovaikutus työyhteisössä on avointa ja ongelmista uskalletaan puhua. Myös työyhteisön johtaminen on osallistuvaa ja tasapuolisesti työntekijöitä kuuntelevaa. Esimiesten ja alaisten välinen keskustelu on rakentavaa, ja hyvässä työyhteisössä annetaan tilaa voimaantumiselle, joka mm. on inhimillisten vahvuuksien, voimavarojen, mielekkyyden ja erilaisten kokemusten edistämistä. (Suonsivu 2011, 59.)

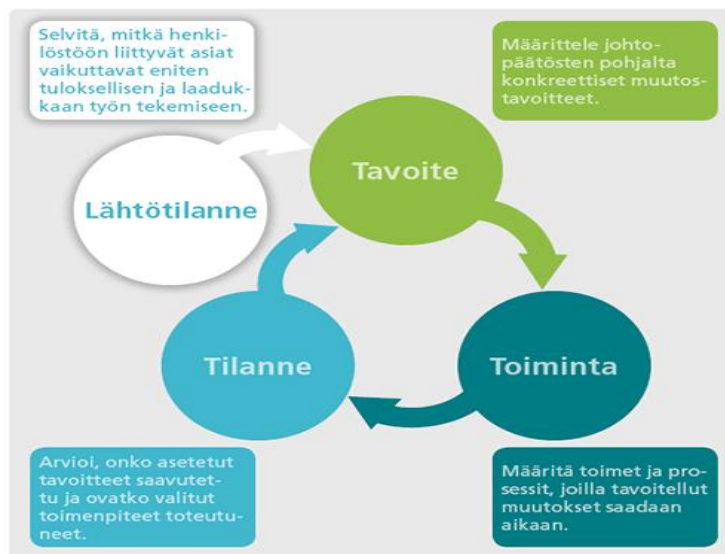
3.3 Työhyvinvoinnin mittarit

Työhyvinvointi on monen tekijän yhteisvaikutusta, ja sen edistäminen vaatii pitkäjänteistä työtä. Edellytyksenä työhyvinvoinnin seuraamiselle on monipuolinen mittaristo. Henkilöstöä voidaan kuvata demografisin suurein, joita ovat ikä ja sukupuoli. Sitä voidaan kuvata myös osaamisen mukaan: koulutus, kokemus ja erityisosaaminen. Kuvaajana voidaan käyttää myös ajankäyttöön (esim. normaalityöaika, ylityöt), työsuhteen muotoon (vakinaiset, määräaikaiset), terveyteen (sairauspoissaolot, työkyky, tapaturmat), yhteisöllisyyteen (asiakastyytyväisyys, työtyytyväisyys, tiimityöskentely) ja tuloksellisuuteen liittyviä tekijöitä (tuotos, myynti, voitto) jne. (Ojala-Ahonen 2005, 232.)

Sairauspoissaoloja kannattaa tarkastella sekä lyhytaikaisina (1-3 vrk) tai pitkäaikaisina (yli 9 vrk) poissaoloina. Lyhytaikaiset kuvaavat työyhteisön toimintaa ja pitkäaikaiset henkilöstön objektiivista terveydentilaa. Kun halutaan saada selville henkilöstön tuntemuksia erilaisista asioista, käytetään kokonaisvaltaista kyselyä. Kysyttäviä asioita voivat olla mm. työtyytyväisyys, työn kuormi-

tus, työilmapiiri, johtajuus, jaksaminen ja kehittämistarpeet. (Ojala-Ahonen 2005, 233).

Työhyvinvoinnin tavoite on hyvin suoritettu työ, joka tuottaa samanaikaisesti sekä tulosta että hyvinvointia. Siksi on tärkeää asettaa tavoitteet, jotka edistävät työn sujuvuutta ja talouden hallintaa sekä sopia toimet, jolla tavoitteisiin pyritään. Tulee myös määritellä mittari, joilla tuloksia ja toimintaa arvioidaan säännöllisesti. (Keva, 2014)



Kuva 2. Kehittämissykli (Keva 2014, hakupäivä 03.03.2015)

Ulkoasiainministeriön työhyvinvointiyksikön työryhmä on laatinut Hyvän työyhteisön oppaan, josta löytyy ohjeita eri ongelmatilanteisiin työpaikalla. Opas käsittelee muun muassa seuraavia aiheita: työkyky ja sairaudet, yksilölliset ongelmatilanteet, epäasiallinen kohtelu ja työyhteisöä järkyttävät tilanteet. Se on saatavilla ministeriön intranet-sivuilla. (Ulkoasiainministeriö 2013, Hyvän työyhteisön opas.)

Ulkoministeriön työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutettu ovat tehneet yhdessä Mehiläinen Oy:n kanssa työterveyden toimintasuunnitelman Kouvolan viisumipalvelukeskukseen. Siinä on määritelty työterveystoiminnan ja – yhteistyön yleiset tavoitteet mm. sairauspoissaolojen hallinta. Sairauspoissaoloja seurataan säännöllisesti. Esimerkiksi vuonna 2012 heinä- joulukuussa sairauspoissaolopäiviä oli 158, vuonna 2013 niitä oli 721 ja vuonna 2014 luku oli

589. Vuoden 2015 tammi-helmikuussa luku oli jo 92. (Mehiläinen Oy 2015, Työterveyden toimintasuunnitelma.)

4 TYÖHYVINVOINNIN JOHTAMINEN

4.1 Hyvän johtamisen kriteerit

Hyvällä esimiehellä on kykyjä sosiaaliseen vuorovaikutukseen, ja hän pystyy tekemään vaikeita ja hyvin perusteltuja päätöksiä. Hyvän esimiehen muita ominaisuuksia ovat mm. halu toimia ihmisten johtajana, hän tuntee työn tavoitteet ja hänellä on selkeät päämäärät. Hyvä esimies antaa palautetta ja osaa innostaa sekä motivoida. (Työterveyslaitos, 2015, Hakupäivä 2.3.2015)



Kuva 2. Hyvän johtamisen kriteerit (Työterveyslaitos 2015, haettu 2.3.2015)

Johtaminen tulee määritellä organisaatiossa ja siitä tulee tehdä strateginen tekijä. Tämä vaatii valintoja ja pohdintaa siitä, miten koko organisaatio huolehtii tavoitteiden saavuttamisesta. Johdon tulee vastata näihin kysymyksiin:

- Onko perustehtävä, tavoitetila ja strategia määritelty ja selkeä
- Miten tehtävät, vastuut ja valtuudet on jaettu
- Onko esimiehillä välineet onnistua tehtävässään
- Miten esimiehiä johdetaan onnistumaan

- Mitkä ovat ne konkreettiset työkalut ja toimintamallit, joilla onnistuminen mahdollistetaan

Usein esimiestyö jaetaan ihmisten, asioiden, osaamisen, työhyvinvoinnin ja muutoksen johtamiseen. Esimiehen tulee pitää mielessään, että kaikki nämä osa-alueet vaikuttavat hänen työhönsä ja siinä onnistumiseen. (Aarnikoivu 2013, 15–18.)

Hyvä johtaminen lähtee kahdesta tekijästä, määrätietoisesta johtajuudesta ja johtamista tukevista rakenteista. Menestyvällä organisaatiolla on kunnossa oleva kivijalka. Koko organisaation tulee olla tietoinen työpaikan organisatorisista tekijöistä: missio, visio, strategia ja tavoitteet. Sen tulee tietää, mitä asiakas haluaa ja miten hän kokee organisaation palvelun ja toiminnan. Jotta tähän tavoitteeseen päästään, organisaation missio, visio, strategia ja tavoitteet määritellään ymmärrettävään muotoon ja käydään läpi esimiesalaiseskusteluissa. (Aarnikoivu 2013, 38-39).

Ristikangas puhuu teoksessaan valmentavasta johtajuudesta. Valmentavalla johtajalla on hyvä itsetuntemus ja hän luottaa toisiin. Hän näkee mahdollisuuksia olemalla itse aktiivinen kysyjä ja kuuntelija. Hän elää kohtaamisista, joissa on havaittavissa toisten kunnioittaminen ja tunnustukset. (Ristikangas 2011, 89)

4.2 Miten työhyvinvointia johdetaan?

Suonsivu mainitsee työhyvinvoinnissa tärkeiksi tekijöiksi henkilöstön osaamisen kehittämisen ja yksilölliset sekä työyhteisöpohjaiset, ammatilliset kehitysmuunnitelmat toteutuksineen. Hänen mukaansa työhyvinvoinnissa tulee huolehtia siitä, että työ ei jatkuvasti kuormita työntekijää, mutta se ei saa myöskään olla alikuormittavaa. Tulee miettiä, tehdäänkö työtä, johon työntekijöillä on ammatilliset vaatimukset. Jos henkilö kokee olevansa koulutustaan vastaamattomissa töissä, hän turhautuu ja ahdistuu ja ilmenee henkisten voimavarojen vähenemistä ja itsetunnon heikentymistä. (Suonsivu 2011, 165)

Työhyvinvoinnin johtaminen tulee nähdä kokonaisvaltaisena, monen tekijän yhteisvaikutuksena. Tärkeää on, että työhyvinvointia mitataan ja siihen panos-

tetaan. Mittareita tulee tarkastella säännöllisin väliajoin ja niitä analysoidaan. Esimiestyössä korostuu hänen oma johtamistyylinsä ja asenteensa työhyvinvointiin. Ihmisiä tukeva johtaminen on osoitus siitä, että esimiehillä on luottamusta alaisiinsa ja heidän kykyihinsä. Kun työntekijät tuntevat, että esimies välittää heidän työpanoksestaan ja seuraa sitä, työntekijät suhtautuvat positiivisemmin työhönsä. (Virolainen 2012, 105–106.)

4.3 Sisäinen tiedotus työhyvinvoinnin tekijänä

Henkilöstön tulee tuntea yrityksen ja oman yksikkönsä tavoitteet ja oma osuutensa kokonaisuudessa. Tärkeää on myös kertoa tavoitteiden saavuttamisesta. Näin saadaan tietoa yrityksen taloudellisesta tuloksesta ja näkymistä, joilla taas on merkitystä työpaikan pysyvyyteen. Työntekijät ovat myös kiinnostuneita oman työnantajansa imagosta. Halutaan olla sellaisen työnantajan palveluksessa, jolla on hyvä yrityskuva. Se nostaa samalla työntekijän omaa statussa. Sisäinen viestintä kuuluu osana johtamiseen ja esimiestyöhön. Tyytyväisyyden omaan työhön ja oman työyhteisön viestintään on todettu olevan yhteydessä toisiinsa. Tyytyväisyys viestintään ennustaa sitoutumista työyhteisöön. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen, Ollikainen 2011, 105–106.)

Sisäisen viestinnän tavoitteena on varmistaa, että jokainen työntekijä saa työtehtävissään tarvitsemansa tiedot ja että tiedot ovat helposti löydettävissä. Tavoitteena on myös saada aikaan ja ylläpitää avointa vuorovaikutusta, edistää me-henkeä ja kannustaa ihmisiä oman työnsä ja työyhteisönsä kehittämiseen. Avoin viestintä edellyttää asioiden, syiden ja seurausten kertomista rehellisesti. Sisäisen viestinnän tulee yhtenä tehtävänäan tukea yrityksen visiota, strategiaa ja arvoja. Ongelmallisia ovat muutostilanteet, jolloin puskaradio alkaa helposti toimia ja jos tällöin puuttuu avoin viestintä, syntyy tietotyhjiö, joka täyttyy huhuista. On siis huolehdittava, ettei tällaista tyhjiötä synny ja oikea tieto annetaan heti, kun siihen vain on mahdollisuus. Jos mitään uutta kerrottavaa ei ole, sekin tulee kertoa. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen, Ollikainen 2011, 106–108.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

5.1 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus

Laadulliselle tutkimukselle ominaisia piirteitä ovat kokonaisvaltainen tiedonhankinta ja aineiston kokoaminen todellisissa tilanteissa. Tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittavien kanssa. Tutkijan tarkoituksena on paljastaa ennalta arvaamattomia seikkoja. Käytetään keinoja, joissa tutkittavien mielipiteet ja ääni pääsevät esille. (Hirsjärvi 2013, 164.)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on Hirsjärven mukaan todellisen elämän kuvaaminen ja siinä on tarkoitus tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tosiasioita, ei todentamaan jo olemassa olevia. (Hirsjärvi 2013,161.)

Laadullisessa tutkimuksessa tulee kiinnittää huomiota tutkittavien valintaan. Heidän tulisi tietää tutkittavasta aiheesta mahdollisimman paljon ja edustaa ilmiön kannalta oleellisia havaintoyksiköjä. (Kananen 2008, 37.)

5.2 Haastattelu

Haastattelussa esitetään kysymyksiä tutkimusongelmasta. Kysymyksillä pyritään löytämään ratkaisu tutkimusongelmaan. Haastattelut jaetaan strukturoituihin, puolistrukturoituihin, teema- ja avoimiin haastatteluihin. Strukturoitu haastattelu vastaa kvantitatiivisen tutkimuksen lomakekyselyä päätyen vapaamuotoiseen, avoimeen haastatteluun, jossa vain aihealue on määritelty. Puolistrukturoitu haastattelu sisältää lomakekyselyn kysymykset, mutta siitä puuttuu vastausvaihtoehdot ja kysymykset ovat avoimia. Teemahaastattelu sisältää ennakkoon valitun haastatteluteeman. Avoin haastattelu taas on keskustelua haastattelijan ja haasteltavan välillä yhdessä sovitusta aiheesta. Haastattelumuodon ratkaisee se, kuinka paljon aiheesta on tietoa ennakkoon. Jos tietoa ja teoriaa on runsaasti, voidaan tutkimukseen vaikuttavat tekijät ja aihe rajata tarkasti. (Kananen 2008, 73).

Haastattelut voivat olla syvä-, yksilö- ja ryhmähaastatteluja. Syvähaastattelulla pyritään saamaan aiheesta mahdollisimman syvällistä, tarkkaa tietoa ja se

vaatii useampia haastattelukertoja. Ryhmähaastattelulla pyritään säästämään haastattelijan aikaa ja se on usein vaihtoehto yksilöhaastattelulle. Ryhmähaastattelussa saadaan yksilöhaastattelusta poikkeavaa tietoa, sillä mm. ryhmien koostumukset vaikuttavat tuloksiin. (Kananen 2008, 74).

5.3 Kysely

Kyselytutkimuksen etuna on se, että sillä pystytään keräämään laaja aineisto. Siihen voidaan ottaa mukaan paljon henkilöitä ja kysyä monia asioita. Tämä menetelmä on tehokas, ja jos lomake on suunniteltu huolella, aineisto saadaan helposti tallennettua ja analysoitua tietokoneen avulla.

Kyselytutkimuksen heikkouksia ovat

- ei pystytä varmistumaan, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen
- ei ole selvää, miten onnistuneita kyselyssä annetut vaihtoehdot ovat
- ei ole tiedossa, miten hyvin vastaajat tuntevat ”kysytyn alueen”
- hyvän lomakkeen laatiminen vie aikaa
- vastaamattomien lukumäärä voi nousta suureksi

Kysymysten muotona voi olla avoimet ja monivalintakysymykset tai asteikkoihin eli skaaloihin perustuvat kysymykset. Monivalintakysymyksissä tutkija laatii valmiit vastausvaihtoehdot ja vastaaja valitsee niistä mieleisensä. Valmiiden vaihtoehtojen jälkeen voidaan esittää avoin kysymys, jolla saadaan esiin sellaisia näkökulmia, joita tutkija ei ole osannut etukäteen ottaa huomioon. (Hirsjärvi 2013, 195–200.)

5.4 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysillä kerätään tutkimusaineisto johtopäätösten tekoa varten (Tuomi & Sarajärvi 2013, 103). On tehtävä vahva päätös, mitkä asiat aineis-

tossa kiinnostavat, merkittävät ja kerättävä yhteen. On valittava tarkasti rajattu ilmiö ja kerrottava siitä kaikki mahdollinen. (Tuomi&Sarajärvi 2013, 92.)

5.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Reaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, ja niiden kykyä tuoda esille ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validius merkitsee mittarin kykyä mitata nimenomaan sitä asiaa, jota oli tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi 2013, 231.)

Tutkimukseen tehdyn kyselytutkimuksen vastaajamäärä oli hyvä. Kysely lähetettiin 60:lle henkilölle ja vastaus saatiin 54:ltä, jolloin vastausprosentti oli 90%.

Vastaajat olivat oman työyhteisönsä asiantuntijoita, sillä useimmilla oli työkokemusta tästä työpaikasta vähintään 2,5 vuotta ja nimettömänä vastaaminen edesauttoi vastaamaan rehellisesti. Kyselyn ajankohta oli hyvä sen vuoksi, että työmäärä oli tuolloin vähäinen ja vastaajilla oli hyvää aikaa keskittyä vastaamiseen. Toisaalta, jos kysely olisi tehty esimerkiksi kesällä 2014, jolloin töitä oli vielä runsaasti, olisi todennäköisesti ainakin kahteen kyselyn kysymykseen saatu nykyisestä poikkeavat vastaukset. Nuo kysymykset olivat ”Turhaudun työssäni” ja ”Työn kuormittavuus on tasaista”. Niiden vastauksiin vaikuttaa olennaisesti työmäärä.

Kysymykset olivat varsin yksiselitteiset ja vain yksi kysymys ymmärrettiin kaksoitahoisesti. Työn kuormittavuus merkitsi useimmille työn määrää ja joillekin sen fyysistä kuormitusta. Tuo kysymys olisi voitu laatia toisin.

Tutkimus antoi hyvää tietoa työhyvinvointiin liittyvistä asioista Kouvolan viisumipalvelukeskuksessa, ja sitä voidaan erinomaisesti käyttää hyväksi työhyvinvoinnin kehittämisessä myös johtamisen näkökulmasta tässä työyhteisössä.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Toteutus

Toteutin tutkimuksen laatimalla työhyvinvointikyselyn. Kysymykset tein itse käyttäen apuna työhyvinvointiin liittyvää kirjallisuutta ja keskittymällä niihin teemoihin, jotka koskettavat jokapäiväistä työtämme. Kysymykset koskivat työilmapiiriä, työkavereita, esimiehiä, lähiesimiehiä, työterveyshuoltoa, työn kuormittavuutta, stressin kokemista, työvälineitä, turhautumista, haasteita, työpaikan pysyvyyttä, palkkaa, työsuhde-etuja, koulutusta ja työsuojelutoimintaa. Kyselylomakkeessa oli selvä, yksiselitteinen kysymys ja vaihtoehtoina kyllä ja ei sekä lisäksi kommenttialue, johon vastaaja saattoi vapaasti kirjoittaa oman kommenttinsa koskien nimenomaista kysymystä.

Koska viisumipalvelukeskuksessa miehiä on vain 9, en pitänyt hyvänä kysyä vastaajan sukupuolta. Kysely toteutettiin webropol-kyselynä, ja vastaukset sain nimettöminä. Halusin saada mahdollisimman paljon ja rehellisiä vastauksia, joten siksi halusin säilyttää vastaajien nimettömyyden. Kyselyn lähetin sähköpostitse kaikille Kouvolan viisumipalvelukeskuksen työntekijöille, lukuun ottamatta kahta esimiestä.

Kysely toteutettiin maanantaina 9.2.2015. Muistutusviesti lähetettiin perjantaina 13.2.2015, ja vastausaikaa oli ma 16.2.2015 klo 24.00 asti.

6.2 Aineistoanalyysi

Kyselyyn vastasi 54 henkilöä. Tämä on 90 % kaikista tuolloin paikalla olleista ja kyselyn saaneista henkilöistä, joita oli 60. Alla on mainittu kyselyn kysymys ja siihen saatujen kyllä ja ei-vastauksien määrä. Vastauksia on analysoitu vastauslajin (kyllä/ei) mukaan sekä niihin on liitetty osa kyselyssä saaduista ja merkityksellisistä kommentteista sellaisenaan.

6.2.1 Kysymys: Kuulun seuraavaan ikäryhmään

	Kuulun seuraavaan ikäryhmään:
alle 25 vuotta	1
26- 40 vuotta	23
41 - 55 vuotta	23
56 vuot- ta tai yli	7

Vastaajia ei eritelty kyselyssä sukupuolen mukaan.

6.2.2 Kysymys: Viihdyn työssäni

Tähän kysymykseen vastasi kyllä 50 henkilöä, ja 4 vastasi ei. Myönteisistä vastauksista saaduissa kommentteissa korostuu se, että työssä viihdytään mukavien työkavereiden ja hyvän työilmapiirin vuoksi. Myös työn itsenäisyys nähdään positiivisesti viihtyvyyteen vaikuttavana tekijänä, samoin kuin joustavat työajat.

Ei-vastaajat kokevat työn yksitoikkoisena, haasteettomana ja terveysriskejä aiheuttavana istumatyönä. Heidän mielestään työstä puuttuu myös kehittymismahdollisuudet ja aika ajoin työn luonteesta johtuva työn vähyys vaivaa.

Työ on itsenäistä ja omatoimista.

Palkka tulee kun sen pitääkin tulla, työ on helppoa ja työkaverit pääosin mukavia.

Työyhteisöön kuuluu eri-ikäisiä ihmisiä, mutta siitä huolimatta työyhteisö on yhtenäinen, avoin ja kannustava.

Viihdyn työssäni, koska työni on mielenkiintoista ja työkaverini ovat mukavia ja tulemme toimeen toistemme kanssa.

Mahtava työporukka

Työasiat eivät seuraa mukana kotiin. Työaikaliukuman käyttö on merkittävä tekijä työviihtyvyydessä.

Vakituinen virka tuntuu näinä aikoina hienolta asialta. Tämä työ ei ehkä täysin vastaa toiveitani, mutta on kuitenkin riittävän kiinnostavaa ja mielekäästä, jotta sitä jaksaa tehdä.

Pääosin kyllä, vaikka työ joskus tylsähköä onkin. Tuo vaihtelua kotona olemiseen ja kyllä täällä olosta vähän jopa maksetaankin.

Työ on yksitoikkoista ja haasteetonta, motivoituminen vaikeaa.

Yksitoikkoinen työ yhdistettynä työn vähyyteen syö viihtyvyyttä.

Työ on erittäin yksitoikkoista rutiinityötä. Istumatyön aiheuttamat terveysriskit huolestuttavat. Kuitenkin yksitoikkoinen istumatyö voittaa työttömyyden.

6.2.3 Kysymys: Ilmapiiri työpaikallani on hyvä

Vastaajista 53 vastasi kyllä ja vain yksi vastasi ei. Työilmapiiriä pidettiin vastuksissa rentona, turvallisena, jopa kodinomaisena. Vastaajat kokivat, että heitä kohdellaan työpaikalla tasapuolisesti ja työpaikalla on hyvä yhteishenki. Yhteistyö johdon ja työkavereiden kanssa on avointa ja keskustelevaa. Toivottiin lisää palavereja pienissä ryhmissä, eri kerrosten henkilöt sekoitettuina.

Negatiivisena nähtiin skismat joidenkin työntekijöiden välillä ja nurkkakuntaisuus sekä selän takana puhuminen. Katsottiin myös joidenkin henkilöiden puuttuvan liikaa pikkuasioihin.

Työpaikan ilmapiiri on kodinomainen ja turvallinen, töihin on aina mukava palata.

Ilmapiiri on mielestäni hyvä, mitään negatiivista en ole huomannut.

Pääsääntöisesti ilmapiiri on hyvä tai jopa huippuhyvä. Ihmettelen ainoastaan sitä, että näin hyvässä työyhteisössä muutamat henkilöt löytävät toistuvasti ongelman aivan mitättömistä asioista. Se on varmaan ihan normaalia joka työpaikalla, mutta täällä olisi kuitenkin todella hyvät mahdollisuudet kaikkien viihtyä. Lisäksi työnantaja maksaa työnteosta, ei itselle kuulumattomien (toisten) asioiden ruotimisesta pienryhmissä, joka vaikuttaa ainakin työpaikan henkiseen ilmapiiriin ja viihtyvyyteen alentavasti.

rennot esimiehet

Kyllä ja ei. Ei mitään suurempia riitoja tai ongelmia, muttei myöskään paras mahdollinen. Jonkin verran nurkkakuntaisuutta, vastakkain asettelua, selän takana puhumista yms. "tavallista".

Joillakin henkilöillä on tapana valittaa pienistäkin asioista, tehdä karpäsestä härkänen. Tämä syö joskus ilmapiiriäkin kun pieni muutos tuntuu pilaavan joidenkin ihmisten koko elämän. Selkärangan puutetta.

Ilmapiiri työpaikallani ei ole aidosti avoin: työkavereita kyräillään ja heistä puhutaan selän takana. Hyvä ilmapiiri tarkoittaisi avointa keskustelua ja erilaisuuden arvostusta.

6.2.4 Kysymys: Yhteistyö työkavereiden kanssa toimii

Tähän kysymykseen kaikki vastasivat kyllä. Kommenteissa nousi selkeästi esiin se, että työkavereilta saa apua ja päätöksistä voidaan avoimesti keskustella. Tietoa ei pantata. Virkailijoiden erilaiset taustat tuovat rikkautta työyhteisöön.

Kehittämiskohtana kaivattiin rohkeampaa keskustelua ja pohdintaa sekä hyväksyvämpää suhtautumista virheisiin tai tyhmiin kysymyksiin.

Totta kai toisten kanssa paremmin, toisten kanssa huonommin. Mutta pääsääntöisesti hyvin

Keskustellaan päätöksistä, jos empii ratkaisujen tekoa. Aina uskaltaa kysyä neuvoa ja opastusta.

Yhteistyötä ei ole kuitenkaan paljon.

Toimii hyvin kukaan ei panttaa tietoa, aina voi kysyä ja saa vastauksen.

Työkaverit eivät ole koskaan jättäneet pulaan kysyessä tai ihmetellessä jotakin ilmiötä.

Kaikkien kanssa ei tarvitse viihtyä, mutta kaikkien kanssa pitää pärjätä työaikana ja erityisesti ammatillisissa asioissa.

Hyvää, hauskaa ja kannustavaa. Erilaiset taustat tuovat oman rikkautensa.

6.2.5 Kysymys: Yhteistyö esimiesten kanssa toimii

Tähänkin kysymykseen kaikki vastasivat kyllä. Kysymys koski nimenomaan viisumipalvelukeskuksen kahta ylintä esimiestä, joista toinen on mies ja toinen nainen. Esimiehiä kommentoitiin seuraavasti: välittömiä, helposti lähestyttäviä, aina saa apua, aidosti kiinnostuneita työntekijöiden mielipiteistä, heidän kanssaan pystyy sopimaan helposti asioista, he ovat parasta A-luokkaa.

Hieman negatiivissävytteisiä kommentteja oli myös mukana. Kaivattiin parempaa organisointia koskien palaverieja ja tavoitekeskusteluja sekä parempaa viestintää.

Välitöntä, helppo lähestyä.

Johto on helposti lähestyttävä ja aidosti kiinnostunut esim. työntekijöitten mielipiteistä ja mm. parannusehdotuksista.

Esimiehet ovat aina valmiita kuuntelemaan ja kannustamaan.

Esimiehet ovat parasta A-luokkaa.

Esimiehiä on suhteellisen helppo lähestyä. Heiltä saa apua tarvittaessa.

Esimiehet ovat helposti lähestyttäviä ja auttavat ongelmatilanteissa. Vastaukset tulevat melko pikaisesti. Monissa käytännön asioissa toivoisin parempaa organisointia (palaverit, tavoitekeskustelut yms.).

Toisaalta esimiehet ovat rentoja ja helposti lähestyttäviä, mutta toisaalta ovat jääneet etäisiksi.

Neuvoja saa ja voi käydä juttelemassa helposti, mutta enemmän viestintää voisi kyllä olla.

6.2.6 Yhteistyö lähiesimiesten kanssa toimii

Tähän kahta lähiesimiestä koskevaan kysymykseen 53 vastasi kyllä ja vain yksi henkilö vastasi ei.

Lähiesimiehet koettiin helposti lähestyttäviksi, avuliaksi ja heidän viisumiosaamistaan arvostetaan. Heiltä saa vastaukset nopeasti. Hyvänä pidettiin myös sitä, että lähiesimiehet istuvat fyysisesti viisumivirkailijoiden lähellä.

Lähiesimiehiltä kaivattiin parempia esimiestaitoja esimerkiksi palautteen antamisessa.

Lähiesimiehiä on helppo lähestyä ja heiltä saa aina vastauksen.

Toisen lähiesimiehen kanssa on miellyttävämpää ja tehokkaampaa asioida. Kummankin kanssa tulee joka tapauksessa toimeen ja asiat saa hoidettua.

Lähiesimiehen rooli on ainoastaan työtä ohjaava ja se toimii hyvin.

50/50

He ovat tuki ja turva, heidän tietonsa ja osaamisensa ovat huippua aina saa vastauksen kysymyksiinsä.

Lähiesimiehet ovat avuliaita ja heillä on pitkäaikaista kokemusta viisumeista. Vastaukset tulevat nopeasti. Tietyissä tilanteissa toivoisi parempia esimiestaitoja (esim. palautteen antaminen hienotunteisesti kahden kesken eikä koillotamalla keskellä avokonttoria).

Lähiesimiesten rooli ja heidän vastuunsa ovat ainakin minulle vähän epäselviä.

Lähiesimiesten kanssa kommunikointi on välitöntä ja heiltä saa aina tukea työssä ilmeneviin ongelma-kohtiin.

Kynnys lähestyä lähiesimiehiä on matala. He ovat helposti lähestyttäviä ja myös fyysisesti lähellä samassa avokonttoritilassa muiden virkailijoiden kanssa.

toisinaan hieman liikaa lähiesimiehet keskittyvät ns. epäolennaiseen eli enemmän huomiota työntekijöiden ohjaukseen/ohjeistukseen ym. tukemiseen kuin esim. hakemusten käsittelyyn

Apua saan tarvittaessa, toisaalta he eivät yleensä lähesty minua. He eivät anna palautetta, (ellei sitten ole selkeä virhe kyseessä) tai eivät kysele miten sujuu yleisesti).

Yleensä saa vastauksia kysymyksiin ja neuvoja, ovat tavoitettavissa ja suhtautuvat asiallisesti.

6.2.7 Kysymys: Olen tyytyväinen työterveyshuollon palveluihin

Kyllä vastaajia oli 52 ja ei-vastaajia 2. Työterveyshuollostahan vastaa samassa talossa viisumipalvelukeskuksen kanssa sijaitseva Mehiläinen. Suurena etuna pidettiin työterveyden sijaitsemista samassa kiinteistössä, joten sinne on helppo ja nopea mennä. Hoitoon pääsy on nopeaa, ja sieltä saa laadukasta palvelua. Henkilökuntaa pidettiin miellyttävänä ja osaavana, mutta osaan lääkäreistä ei oltu tyytyväisiä. Fysioterapian toimintaan ei oltu niinkään tyytyväisiä.

Kaivattiin mahdollisuutta käydä Mehiläisessä myös omalla asuinpaikkakunnalla. Työterveysasioinnit tulisi joidenkin mielestä saada hoitaa työaikana. Ajan saaminen työterveyshuoltoon on joskus hankalaa. Hammashuolto olisi hyvä saada työterveyshuollon piiriin.

Sinänsä hoito on hyvää, mutta ajan saaminen joskus hankalaa.

Hoitoon pääsee nopeasti, henkilökunta on miellyttävää ja osaavaa.

Iso plussa on työterveyshuollon sijainti samassa talossa.

Kaikkiin lääkäreihin en, mutta yleisesti kyllä.

Tutkimuksia tehdään paljon, sairauksia seurataan jne. Ainoana miinuksensa on, että vaikka kyseisen yrityksen osastoja on viisumipalvelukeskuksen työntekijöiden asuinpaikungeissa, niissä ei saa käydä, vaan kaikki työterveydenhuolto on keskitetty Kouvolaan ja jos sairastut omalla paikkakunnallasi, on sinun itse maksettava lääkäriissä käyntisi.

Terveystarkastuksia voisi olla edes parinvuoden välein. Fysioterapiasta ei ole ollut juuri lainkaan apua työperäisiin vaivoihin.

Erittäin tyytyväinen, tarjolla asiantuntevaa apua ja ennaltaehkäisevää työterveyshuoltoa. Työterveyshuollon sijainti iso plussa. Negatiivisena asiana se, että lääkärin tai terveydenhoitajan soittaessa puhelimen kuuluvuus on aina huono, vaikka olemme töissä samassa talossa.

Tähän mennessä laboratorio- ja lääkäripalvelut ovat toimineet hyvin. Työfysioterapeutti on haastatellut tapaturman jälkeen ja suositellut puolahiirtä. Ennen pitkän sairausloman päättymistä työterveyshuollosta soitettiin ja kyseltiin terveydentilaa ja kuulumisia. Pidin sitä erittäin hyvänä asiana.

hammashuolto tulee saada työterveyshuollon piiriin

Muuten tyytyväinen, mutta sairastumisen sattuessa täytyy tulla työpaikkakunnalle. Ei ole mahdollisuutta käyttää oman kotikaupungin lääkäriasemaa.

Kaikki työterveydessä asiointit pitäisi saada hoitaa työajalla.

6.2.8 Kysymys: Työn kuormittavuus on tasaista

Tähän kysymykseen vastanneista 26 vastasi kyllä ja 28 ei.

Kyselyn tekohetkellä, helmikuun alussa 2014 viisumihakemusten määrä oli vähäinen, ja se näkyy tämän kysymyksen vastauksissa. Normaalioloissa eli

hakemusmäärien ollessa tavanomaisia, olisi kyllä-vastajien osuus luultavasti ollut suurempi.

Muuttuneista ulkoisista olosuhteista johtuen viisumimäärät olivat alkaneet pudota syksyllä 2014, ja se näkyi vähitellen myös työmääränä viisumipalvelukeskuksessa. Ylitöitäkään ei tehty enää syksyllä 2014 ja alkuvuonna 2015. Maaliskuussa 2015 oli jo kuitenkin nähtävissä viisumihakemusmäärien kasvua.

Monet ovat tottuneet viisumivirkailijan työn kausiluonteisuuteen. Välillä, esimerkiksi ennen venäläisten lomakausia, on suuria määriä hakemuksia, jolloin ruuhkia puretaan ylitöinä ja välillä hakemuksia on niin vähän, että ne loppuvat jo kesken työpäivän. Osa kokee tämän työn epätasaisuuden stressaavana, ja se aiheuttaa heille huolta työn riittävydestä ja jatkuvuudesta.

Jotkut kokevat termin ”työn kuormittavuus” fyysisenä kuormittavuutena. He kokevat staattisen kuormittavuuden, siis istumatyön raskaampana kuin olivat etukäteen osanneet odottaa.

Jotkut vastaajat taas ovat löytäneet itselleen ratkaisun hiljaiselle ajalle säätelämällä itse työtahtia niin, että työtä riittää koko päiväksi. Jotkut taas edellyttävät esimiesten löytävän heille muuta tekemistä hiljaisiksi ajoiksi.

Kiireajat stressaavat hiukan, mutta toisaalta nykyinen liian hiljainen aika stressaa enemmän, koska tulee huoli työn riittävydestä ja jatkuvuudesta.

Työn määrä vaihtelee kovasti ja välillä on ”tylsempiä” ajankohtia.

Tällä hetkellä työ ei kuormita lainkaan ja ajoittaiset ruuhkahuiput eivät ole olleet kuormittavia.

Koskaan ei ole liikaa töitä.

Viisumikäsittelytyö on enemmän sesonkiluonteista työtä, joka on riippuvainen myös monista maailmanpoliittisista asioista, kuten ruplan kurssista, EU:n säännöksistä, Venäjän ja Suomen välisistä suhteista sekä Schengen-maiden yhteisistä päätöksistä ja sopimuksista. Kaikki nämä asiat vaikuttavat viisumihakemusten määrään ja sitä kautta kuormittavuuteen.

Nyt ei ole ollut ylityötarvetta. Fyysisesti staattinen työ kuormittaa enemmän mitä olin olettanut.

Hakemusmäärien vaihdellessa pitkin vuotta myös työn kuormittavuus vaihtelee. Työt lisääntyvät tiettyihin säännönmukaisuuksiin pohjautuen esim. lomakausiin liittyvien ajanjaksojen edellä, joten yleensä kuormittavuuteen voi varautua ennakolta. Edellisvuoden aikana tosin tämä säännönmukaisuus on

poikennut totutusta johtuen itse työn ulkopuolisista tapahtumista riippuen (maailman taloustilanne), joten suurta ylimääräistä kuormittavuutta ei ole viime aikoina esiintynyt.

Työn sesonkiluontoisuudesta johtuen välillä on kuormittavia ja kiireisempiä jaksoja, jolloin tehdään ylitöitä. Viime aikoina poliittisesta tilanteesta johtuen työmäärä on ollut vähäisempi.

Itse voi säädellä työtahtia.

Ruuhka-aikoina työtä on todella paljon. Hiljaisempina aikoina jää loppoaikaa.

Kausivaihteluille ei tällä hetkellä ole löydetty ratkaisua. Toisaalta voin työn itsenäisen luonteen vuoksi itse tasata kuormitusta tarvittaessa, jos siltä tuntuu.

Kyllä ja ei: joskus muinoin töitä oli ylitöiksi asti, nyt taas liian vähän. "Normaalitilanteessa" kuormittavuus on mielestäni tasaista.

6.2.9 Kysymys: Koen stressiä työssäni

Stressiä työssään kokee 9 henkilöä ja sitä ei koe 45.

Vastajaat kokevat stressiä siitä, että työtä on ajoittain vähän. Joutilaana olo stressaa heitä. Näyttöpäätetyöskentely, varsinkin sen aiheuttamat terveyshaitat stressaavat. Monet kokevat stressaavana myös oman ammattitaidon heikkenemisen. Stressiä aiheuttaa myös ristiriita määrällisen tavoitteen ja työn riittävän huolellisuuden välillä.

Ne, jotka eivät koe stressiä, mainitsevat hyvänä, että työt eivät tule kotiin ja ne voi unohtaa täysin kotiin tai lomalle lähtiessä. Jonkun mielestä työn säännönmukaisuuden ja suorittavuuden takia sitä ei voi pitää stressaavana.

Ajoittain olen kokenut stressiä, mutta pääsääntöisesti en enkä ole kokenut stressiä viimeaikoina.

Stressittömin työpaikka missä olen koskaan ollut. Tosin nyt epävarmuus tulevaisuudesta luo stressiä.

Hyviä puolia, stressaamattomuuteen vaikuttavia: työ ei kulje mukana kotiin, työtehtävät tapauskohtaisia eivätkä jää ratkaisun jälkeen mietityttämään.

Työn puute ja pelko loppumisesta kokonaan stressaa.

Ainut stressi mikä tulee, on se että näyttöpäätetyöskentely on niin haitallista terveydelle ja oma kunto rapistuu (lihasheikkous, ylipaino,jne.). Myös omat

taidot ja osaaminen heikkenee, kun työ on yksipuolista ja vähemmän haasteellista

Työtä mitataan määrällisellä suoritteella. Koen usein ristiriitaa määrällisen tavoitteen ja työn riittävän huolellisen ja perusteellisen tekemisen välillä.

Työ on hyvin säännönmukaista ja suorittavaa eikä työtehtäviin ole tullut suurta vaihtelua, joten ei tästä itse työstä stressiä voi saada aikaiseksi.

Vaikkei laatu kuulemma korvaa määrää, on se kuitenkin mitattavissa oleva asia, jota seurataan. Tällä hetkellä myös työn vähyys stressaa, koska työpäivällä on kuitenkin oltava.

6.2.10 Kysymys: Työvälineet ovat kunnossa

Vastaajista 47 oli sitä mieltä, että työvälineet ovat kunnossa ja 7 vastaajaa sitä mieltä, että ne eivät ole kunnossa.

Viisumipalvelukeskuksessa koetaan, että ergonomia on hyvin hoidettu. Sähköpöydät saavat kiitosta ja myös se, että työfysioterapeutin kautta saa helposti oikeat apuvälineet helpottamaan työn tekoa ja sitä kautta staattista kuormittavuutta.

Isona ongelmana ja työmotivaatiota vähentävänä tekijänä nähdään ongelmat tietokoneiden ja niiden ohjelmien kanssa. Toimimattomuus hidastaa työn tekemistä ja vie huomion muualle, jolloin keskittyminen häiriintyy.

Ergonomia on hoidettu hyvin, mutta ohjelmat ja koneet kaipaavat päivitystä.

Työvälineet ovat kunnossa, jos vain ohjelmat toimivat.

Tietoliikenneyhteydet ovat hitaat, työssä käytettävät ohjelmat kaipaavat päivitystä tehokkaammiksi ja käyttäjäystävällisemmiksi. Jokaiselta työpisteeltä puuttuvat kuulokkeet, joilla voisi soittaa Communicator-puheluita.

Sähköpöydälle täydet pisteet!

Koen, että työtä on mukava tehdä silloin, kun kaikki ohjelmat pelaavat hyvin, mutta valitettavasti ohjelmien toimivuudessa on usein ongelmia, jotka viivyttävät töitä.

Työvälineet ovat erittäin hyvät. Jos joitakin tiettyjä ratkaisuja tarvitsee ergonomian kannalta, niin ne yleensä järjestyvät.

Kaikkea on, mitä työn suorittamiseen tarvitaan. Työssä käytettävät tietokoneohjelmat tosin eivät toimi aina moitteettomasti, aiheuttavat joskus jopa ongelmia ja turhautumista toimimattomuudellaan.

Uudet ja ergonomiset työvälineet parantavat työviihtyvyyttä.

6.2.11 Kysymys: Koen työn iloa työssäni

Työn iloa työssään kokee 41. Ei-vastaaajia oli 13.

Työn iloa koetaan ymmärtämällä oma työ tärkeäksi, osaksi kokonaisuutta. Sitä koetaan myös sen vuoksi, että töihin on mukava mennä, siellä on kivat työkaverit ja hyvä työyhteisö, johon kuuluminen tuo mielihyvää. Uudet tapaukset ja hakemusten sisältämät poikkeavuudet ovat mielenkiintoisia ja kun työssä onnistuu, niin se tuottaa iloa. Joillekin työn hyvät puolet, kuten hyvät työskentelyolosuhteet, työkaverit, lomat ja joustavat työajat tuovat työn iloa. Joku vastaa näkee työkavereiden erilaisuuden rikkautena.

Ne, jotka eivät koe iloa työssään, mainitsevat muun muassa seuraavia asioita: työ on yksitoikkoista, eikä siinä ole riittävästi haasteita; työ on rutiininomaista; harvoin työ saa innostumaan.

Pidän työstäni, enkä koe työtä yksitoikkoiseksi.

Koen, että työni on tärkeää, vaikka olenkin "yksi monista".

Työ on erittäin mekaanista liukuhihnatyötä, joka ei yleensä tuota iloa.

Minusta on joka aamu mukava mennä töihin, se johtuu työkavereista, ikärakenteesta, ihmisten erilaisuudesta, erilaiset ihmiset ovat maailman rikkaus.

Työkavereiden kautta eniten, työn yksipuolisuus sinänsä ei haasta tarpeeksi työn imun kannalta. Työn yksipuolisuus nousee tietyn ajan jälkeen esiin. Työnkuvaa voisi verrata ns. tehdastyöhön missä liukuhihnalla kulkee tuotteita, mutta tämä on siistiä sisätyötä mielekkäämmässä työympäristössä.

Työ itsessään ei aiheuta mitään mielettömiä ilon tuntemuksia eikä työn imu vie mennessään. Toisaalta työyhteisö on mukava ja siihen kuuluminen tuo mielihyvää (tai ainakin voittaa työttömänä kotona olemisen). Pääsääntöisesti: töihin ei ole vastenmielistä tulla.

varsinaisista työsuorituksista en saa iloa. työ on yksitoikkoista. Suhtautumiseni työhöni on neutraalia, saan siitä rahaa, jolla voin toteuttaa iloa työn ulkopuolella.

*Enpä ole tullut tätä aiemmin ajatelleeksi. Työ on pääsääntöisesti rutiininomais-
ta puurtamista. Aika harvoin työstä kokee iloa tai työ saa innostumaan.*

*Ilo työhön tulee pääasiassa mukavien työkavereiden ja rennon työskentelyil-
mapiirin kautta.*

*Uudet tapaukset ovat mielenkiintoisia. Oma onnistuminen työssä tuo hyvän
olon tunteen.*

*Työ on toisinaan yksitoikkoista, mutta työn hyvien puolien (oma työpiste, va-
loisat tilat, lomat/vapaat, työkaverit, joustavat työajat) ansiosta töihin on pää-
sääntöisesti kiva tulla.*

*Kun Kouvola työpisteenä on saavuttanut sille asetetut tavoitteet ja saamme
siitä palautetta.*

On sitä huonompiakin töitä ollut, ja työtoverit korvaavat paljon.

6.2.12 Kysymys: Turhaudun työssäni

Kyllä-vastauksia oli 28 ja ei-vastauksia 26, joten noin puolet turhautuu työs-
sään. Kyllä vastaajat mainitsevat syiksi turhautumiseen työn yksitoikkoisuu-
den, tylsyyden, hakemusten toistumisen samankaltaisina, ajoittaisen työmää-
rän vähyyden, ohjelmien toimimattomuuden ja muuttuvat ohjeet. Jotkut jopa
turhautuvat liiasta kiireestä, varsinkin jos kiireen keskellä ohjelmat eivät toimi
ja tulokset jäävät saavuttamatta.

Ne, jotka eivät turhaudu työssään, kommentoivat erittäin vähän tilannetta.
Eräs vastaaja kuitenkin sanoo näin: *"En tunne turhautumista edes "hiljaisina
hetkinä" töissäni."*

*Harvoin. Tilanteessa jossa ohjelmat eivät toimi/ toimi oikein. Nykyään harvi-
naista.*

Työssä ei ole haastavuutta eikä vaihtelua. Jokainen päivä on samanlainen.

Joskus, sillä hakemukset toistuvat samantapaisina.

Jos ei ole tekemistä tai on hirveä paine liiasta työstä. Työ myös yksitoikkoista.

*Työn vähyys, sen monotonisuus ja omia kykyjäni vastaamattomuus turhautta-
vat.*

Joskus turhauttaa erilaiset muuttuvat ohjeet.

Työtehtävät ovat kovin yksipuolisia, eivätkä vastaa kuin pieneltä osalta saamaani koulutusta ja pyrkimyksiä työelämän suhteen. Hyvää työssä on sen vaihtuvuus.

Työ on rutiininomaista ja tylsähköä, en saa siitä tarvitsemaani haastetta tai motivaatiota kehittyä.

Työn yksitoikkoisuus ja päivästä toiseen samanlaisena toistuminen turhauttaa.

6.2.13 Kysymys: Haluaisin lisää haasteita työhöni, jos vastasit kyllä, millaisia haasteita haluat?

Vastaajista 39 eli n. 72 % haluaa lisää haasteita työhönsä. Siihen toivotaan vaihtelua mm. erikoisryhmien käsittelystä, uusien asioiden opettelusta, virkamatkoista ja mahdollisuudesta käyttää enemmän kielitaitoa. Toivotaan myös lisää asiakasyhteyksiä mm. haastattelujen muodossa, viranomaisyhteistyötä ja käyttöä erityisosaamiselle.

Vastaajista 15 eli n. 27 % ei halua lisää haasteita työhönsä.

erilaisia hakemusryhmiä tai eri maista tulevia hakemuksia

erityisosaamiselle käyttöä

vaativuutta, ongelmanratkaisua, liikkuvuutta

Enemmän käyttää kielitaitoa, tehdä myös vaihtelevaa ja vaativampaa työtä.

Haluaisin ehkä enemmänkin vaihtelua kuin haasteita työhöni.

Monipuolisempaa työnkuvaa, enemmän liikkuvuutta työhön, paremmin koulutustaustaa vastaavia työtehtäviä, itsenäinen työnteko sopii liukuvan työajan kanssa mielestäni hyvin yhteen.

Uusia hakijaryhmiä, uusia alueita. Soitan mielelläni jokaisen puhelun, johon kielitaitoni riittää.

jonkinlaista vaihtelua, mutta en kaipaa vaativia työtehtäviä. pidän stressivaapaasta työstä.

virkamatkat

Työn vaihtelevuutta, uuden oppimista, uusia tehtäviä.

muuta mielenkiintoista tekemistä, mm. lisää asiakaskontakteja, yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa jne.

monipuolisuutta, edustustokokemusta

6.2.14 Kysymys: Uskon työpaikkani pysyvyyteen

Vastaajista 37 uskoo, että työpaikka pysyy tulevaisuudessakin ja 17 ei siihen usko.

Valtion virkaa pidetään yleisesti pysyvänä, varsinkin yritysmaailman työpaikkoihin verrattuna. Työpaikan pysyvyyteen arvellaan vaikuttavan myös maailman poliittinen tilanne, Venäjän viisumivapaus ja hakemusmäärät. Arvellaan myös, että Kouvolan viisumipalvelukeskus säilyy joka tapauksessa, mutta tehtävä työ voi muuttua.

Ei-vastaajat perustavat epäilyksensä vähentyneisiin hakemusmääriin ja viimeaikaisiin maailmanpoliittisiin tapahtumiin.

Sisältö ja toimenkuva voivat muuttua, mutta virkasuhde säilyy.

Valtion virka on yleensä pysyvää laatua, vähennyksiä ei juurikaan tehdä.

Olen saanut vahvistusta työpaikan pysyvyydestä myös suoraan esimieheltä.

Työpaikkani on joka tapauksessa varmempi kuin työpaikat yksityisellä sektorilla.

Niin kauan kuin viisumipakko on, on myös viisumipalvelukeskus.

Tämän hetken yleiseen työtilanteeseen nähden uskon, että tällä seudulla tämä työpaikka on suhteellisen pysyvä.

Vaikka nyt työtilanne näyttääkin huonolta, niin uskon, että Kouvolan viisumipalvelukeskuksessa tehdään tulevaisuudessa joko viisumeita tai sitten jotakin muuta. Työyhteisöön on saatu koottua koulutettua ja laajan työkokemuksen omaavaa henkilökuntaa, joten kaiken tämän potentiaalin hyödyntämättä jättäminen olisi suurta tuhlausta.

Poliittisesta tilanteesta ja hakemusmäärien laskusta huolimatta uskon, että viisumipalvelukeskukseen tulee tulevaisuudessa uudenlaisia työtehtäviä.

Pysyvyys on laaja käsite, eikä kukaan tiedä, mihin suuntaan viisumien hakeminen kääntyy.

Tosin viimeaikaiset tapahtumat ovat osoittaneet, että tilanteet voivat vaihdella hyvinkin nopeasti.

6.2.15 Kysymys: Olen tyytyväinen palkkaani

Tähän kysymykseen vastasi kyllä 28 henkilöä ja ei 26 henkilöä.

Kyllä-vastaaajat pitävät palkkaa sopivana Kouvolassa ja sopivana työn vaatimustasoon nähden.

Ne, jotka eivät ole palkkaan tyytyväisiä perustelevat asiaa muun muassa sillä, että koulutustaso on monilla korkeampi kuin työtehtävien hoito edellyttää. Jos työnkuva muuttuu, pitäisi myös palkan kasvaa. Jotkut pitävät myös palkkauksessa epärealistina sitä, että juuri koulusta päässeet nuoret saavat samaa palkkaa kuin ne, joilla on jo pitkä ja laaja työkokemus. Epäillään myös, että Helsingissä maksetaan samasta työstä suurempaa palkkaa.

Ei vastaa koulutustasoa eikä ikää.

Palkkakehitykseen eivät vaikuta edes lisääntyneet työtehtävät, mikä ihmetyttää.

Palkka suhteessa työn vaativuuteen on kohdallaan. Tietysti työnkuvan muuttuessa palkkaakin tulisi tarkastella uudelleen.

Palkka on melko matala. Työ on yksinkertaista, mutta se vaatii tietynlaista kestävyyttä (rutiinien sietämistä ja fyysistä kestävyyttä näyttöpäätetyöhön).

Palkka tulisi saada ihan UM:n sisällä sille tasolle mihin se kuuluisikin, eikä nykyiselle Kouvola- tasolle.

Elinkustannusten noustessa palkka tuntuu aika pieneltä.

Minusta on väärin, että juuri koulusta tulleet saavat saman palkan kuin he, joilla on paljon työkokemusta

Suomalaisten keskiansioihin verrattuna palkka matala. Palkkaan ei myöskään ole merkittäviä korotuksia mahdollista saada (työtehtävät eivät muutu, joten esim. palkkaluokan muutosta ei ole tulossa).

alle keskipalkan ja ilmeisesti myös alle sen mitä Helsingissä vastaavaa työtä tekevät saavat

6.2.16 Kysymys: Olen tyytyväinen työsuhde-etuihini (kulttuuri- ja liikuntaselit, lounastuki, työterveyspalvelut)

Vastaajista 50 oli tyytyväisiä ja 4 ei. Työsuhde-etuja pidettiin useissa vastauksissa todella hyvinä ja niiden katsottiin olevan jopa paremmat kuin valtionhallinnossa yleensä tai yksityisellä työnantajalla.

Vastaajat kaipasivat lounastukea myös muihin lounaspaikkoihin kuin Pohjolan torille. Toivottiin myös lounasseteleitä ja mahdollisuutta saada liikkua työaikana. Työfysioterapeutille tulisi päästä ilman lääkärin lähetettä, varsinkin jos vaiva on sama, jonka takia on jo aiemmin käyty. Työterveyspalveluja tulisi voida käyttää myös omalla asuinpaikkakunnalla, ei vain Kouvolassa. Myös hierontaa kaivataan työnantajan panosta.

Lounastuki voisi toki olla useammassakin ruokapaikassa/lounassetelit.

Työnantajan puolelta tultu paljon vastaan työssäviihtyvyyden kannalta.

Työsuhde-edut ovat loistavat.

Tietysti olisi parempi, jos itselle ei jäisi kustannuksia ollenkaan. Liikunnantarve on kuitenkin juuri työn takia niin suuri, se että käyttää työkuuntansa vuoksi siihen päivittäin vapaa-ajalla omaa aikaansa, pitäisi riittää ja kuntosalikortit ja kuukausimaksut saisi työnantaja kustantaa. Samoin hieronnat, jotka nyt joutuu maksamaan kokonaan itse.

Lounastuki on ainoastaan yhteen paikkaan, kun se voisi olla useampaankin. Eihän sillä loppupeleissä pitäisi olla väliä minne se lounastukiraha maksetaan. Pohjolan tori ei ole mielestäni paras lounaspaikka vaihtoehto. Terveyshuollossa ei pidetä tarpeeksi huolta työperäisistä vaivoista. Tarjolla oleva fysioterapia ei riitä, kun hoitokertoja voi saada vain tietty määrä mikä ei riitä koko vuodelle. Ja työfysioterapeutille pääseminen vaatii lääkärin käynnin, vaikka vaivat pysyvät samoina. Kulttuuri- ja harrastetuki on ollut hyvä ja smartum hyvä.

Smartum etuun ja työterveyshuoltoon olen tyytyväinen, mutta mielestäni näin suuressa työyhteisössä voisi olla oma lounaspaikka tai enemmän tuettu lounasravintola vaihtoehto, jossa olisi esim. monipuolinen salaatti+keitto lounas yhdistelmä lisukkeilla. Tällä hetkellä syön omia eväitä, sillä koen ettei minun ole taloudellisesti kannattavaa käydä lounaalla esim. pohjolan torin tai kaupahallin lounaspaikoissa.

työajalla pitäisi saada liikkua, auttaisi pitkällä aikavälillä sairaspöissaolojen vähentämiseen. ihmiset joilla on työpäivän jälkeen lapsia tai vanhuksia huollettavana, eivät välttämättä ehdi liikkua tarpeeksi. muutama tunti viikossa työajalla olisi toivottavaa!

Pääsääntöisesti kyllä, tosin esim. työterveyspalveluihin hakeutuminen voi olla hankalaa, jos asuu muualla kuin Kouvolassa. Lounastuettua ravintolaa voisi vaihtaa.

6.2.17 Kysymys: Olen tyytyväinen työtiloihin

Tähän kysymykseen vastasi 40 henkilöä kyllä ja 14 henkilöä ei.

Vastausten jakautuma on sillä tavalla yllättävä, että kommentteja hyvin olevista asioista tuli esiin hyvin vähän. Tyytyväisiä ollaan hienoihin, moderneihin ja viihtyvyttä lisääviin tiloihin, mutta puutteita on paljon.

Viisumipalvelukeskuksen tiloihin kaivataan lisää vessoja, ja ne tulisi sijoittaa paremmin kuin nyt. Vessoissa voisi olla ripustuskoukkuja, jotka helpottavat ulkovaatteiden vaihdossa. Työmatkaliikkuville ei ole muuta vaatteiden vaihtopaikkaa kuin vessa ja suihkut puuttuvat. Keittiötilojen tulisi olla suuremmat, varsinkin 5:nnessä kerroksessa, jossa työntekijöitä on enemmän. Puuttuu eristetty puhelinkoppi, josta voi rauhassa soittaa asiakaspuhelut. Työtiloissa koetaan vetoa ja lämpötilojen vaihtelua riippumatta ulkolämpötiloista. Siivouksessa on ajoittain puutteita.

Avokonttoria kritisoitiin paljon. Se vie viihtyisyyttä ja vaikeuttaa keskittymistä. Yksityisyyttä ei ole missään.

Erittäin tyytyväinen, työtilat ovat avarat ja modernit.

Suihkut puuttuvat, ruokailu/taukotila on samaa yhtenäistä tilaa työpisteiden kanssa, keittiöön ei mahdu kuin 1-2 henkilöä kerralla.

Avokonttorissa ei ole yksityisyyttä ja vaikka hälinä ei häiritsekään, saattaa se vaikuttaa kuitenkin laskevasti työtehoon. Puheluita on vaikea soittaa (varsinkin yksityispuheluita) hälinän vuoksi ja toisaalta taas siksi, että häiritsee muita. Kunnan sosiaaliset tilat puuttuvat. Tausotilassa ei voi myöskään puhua normaalilla puheäänellä häiritsemättä toisia, jotka istuvat työpisteillään.

Avokonttori ei ole tuottoisin eikä viihtyisin tila. Vessoista kuuluu kaikki äänet työpisteisiin eikä pukuhuonetta ole.

On kylmä tai kuuma ja ajoittain vetoisaa.

Puhelinkopit puuttuvat. Mitään yksityisyyttä ei ole missään, kaikki on muiden kuultavana, niin WC-käynnit kuin puhelutkin.

Avokonttorit eivät ole paras vaihtoehto näin isolle yhteisölle. Tiloissa on todella usein myös liian kylmää.

Avokonttorimallille nyt ei voi mitään kun se on valittu työtilaksi. Keittiö pääty on liian pieni suhteessa työntekijöiden määrään. Vessoja on liian vähän ja ne on

sijoitettu mielestäni hassuun kohtaa keskelle avokonttoria. Puhelinkoppi/huone työ- ja henkilökohtaisten puheluiden soittamiseen puuttuu. Tärkeimpänä puutteena on sosiaalityötilojen puuttuminen. Suihku ja vaatteidenvaihto mahdollisuus mahdollistaisi esim. työmatkapyöräilyyn yms. työmatkaliikunnan. Tällä hetkellä vessassa ei ole edes koukkuja ovissa/seinissä että vaatteiden vaihto vessassa olisi toimivaa.

Avokonttorin ärsykemäärä ylittää ajoittain sietokyvyn. Yksityisyys puuttuu avokonttorissa kokonaan. WC-tilat ovat liian vähäiset huomioon ottaen koko henkilöstömäärä. Suihkut puuttuvat. Ruokailutilan ja työskentelytilan ero saisi olla selkeämpi.

Sosiaalityötilat ovat puutteelliset. Ärsyttää, kun talvella ihmiset vaihtavat ulko- ja sisävaatteita vessassa.

Myös äänieristetty puhelinhuone tai kaksikin olisi toivottavaa, koska ei kiinnosta kuunnella ihmisten yksityispuheluita, joita jokainen varmasti joutuu joskus työpäivän aikana puhumaan. Työpuhelut tietysti myös, jos ovat kovaäänistä huutamista puhelimeen/ pitkiä puheluita häiritsevät.

Avokonttorissa työskentely on haastavaa. Yksityisyyden puute on suurin haitta.

avokonttori on paholaisen keksintö

Suihku puuttuu, vessat ovat käytävillä työpisteiden kohdalla.

Kyllä ja en. Tilaa on runsaasti, ja hienosti remontoitu, mutta ilmanvaihdon kanssa ongelmia ja sisäilma tunkkainen. Siivouksessa välillä puutteita. Sosiaalityötilat vaatimattomat, pukuhuone puuttuu, keittiöstä tulee hajut ja meteli työtilaan, pieni keittiö.

Voisi olla enemmän tiloja puheluita varten ja muuhun hiljaisuutta ja keskittymistä vaativiin työtehtäviin.

avokonttoritilat rauhattomat, avokeittiö ahdas, tuo melua ja ruuanhajua työpisteille

6.2.18 Kysymys: Olen tyytyväinen työtiloissa oleviin työtuoleihin, -pöytiin yms.

Vain yksi henkilö vastasi tähän kysymykseen ei, kaikki muut vastasivat kyllä. Kiitosta saivat nykyaikaiset, säädettävät kalusteet, jotka soveltuvat hyvin näyttöpäätetyöskentelyyn. Satulatuoleja pidettiin hyvänä lisänä. Oltiin myös tyytyväisiä siihen, että työfysioterapeutin kautta saa tarvittavat välineet, jos oma työhyvin vointi sitä edellyttää.

Huonona pidettiin sosiaalityötilojen, lähinnä suihkun ja vaatteidenvaihtotilan puuttumista. Tämä ei suoranaisesti kuulu tämän kysymyksen alueeseen.

Säädettävä työpöytä on paras

Pöydän ja tuolin säätömahdollisuudet ovat riittävät. Niskatuki työtuoliin olisi hyvä.

*Nykyaikaiset muuntautuvat "työntekijän vireystasoa noudatellen". Ergonomi-
aa.*

Työ keskittyy lähes ainoastaan tietokoneella tehtävään työhön, joka asettaa omat haasteensa fysiikkaan. Sähköiset pöydät ja erilaiset istuimet mahdollistavat vaihtelevat työasennot, joten päätetyön fysikaalista kuormitusta pystyy helpottamaan. Koska useammalla työntekijällä on kuitenkin havaittavissa ongelmia jatkuvasta päätetyöskentelystä käsi-hartiaseudulla, työnantajan olisi hyvä kiinnittää huomioita siihen, että esim. tietokoneen näppäimistöiksi vaihdettaisiin kaikille ergonomisesti paremmin suunnitellut näppäimistöt.

Ihanaa, että voi välillä seisten tehdä töitä

6.2.19 Kysymys: Työnantajani järjestää riittävästi koulutusta

Työnantajan järjestämää koulutusta katsoo saavansa riittävästi 46 vastaajaa ja 8 ei saa sitä mielestään riittävästi. Koulutuksen järjestämiseen ollaan siis varsin tyytyväisiä. Tähän vaikuttanee se, että viimeisimmät työnantajan järjestämät koulutukset ovat ajoittuneet lähelle kyselyn tekemistä.

Varsinkin työnantajan järjestämään kielikoulutukseen ollaan tyytyväisiä, samoin äskettäin järjestettyyn luentosarjaan.

Koulutuksia suunniteltaessa olisi hyvä ottaa työntekijät mukaan. Kysyttäisiin heiltä, millaista koulutusta halutaan. Helsingissä järjestettäviin koulutuksiin olisi hyvä myös päästä osallistumaan, vaikka videoyhteyden kautta. Toivotaan myös vierailuja yhteistyötahojen luo, kuten tulliin ja rajalle.

Välillä tuntuu että koulutusta on jopa vähän liikaakin.

Koulutusta ja luentoja on, mutta esimerkiksi luentojen aiheet ja sisältö toistavat jonkin verran itseään. Mielestäni koulutuksia/luentoja suunniteltaessa olisi hyvä kysyä työntekijöiden mielipiteitä aihepiireistä.

Tällä hetkellä tietysti olisi kannattavaa, että Helsingissä tarjolla oleviin koulutuksiin olisi mahdollista osallistua täältä Kouvolastakin käsin. Enemmän pienryhmäkoulutuksia työntekijöiden omien ammatillisten kiinnostusten mukaan tarjolle. Muuten koen yleiset koulutustilaisuudet positiivisena asiana.

Hyvä, että koulutusta järjestetään. Olen erityisen tyytyväinen kielikoulutukseen. Alkuvuodesta 2015 on ollut runsaasti työhön liittyviä luentoja, jotka ovat

syventäneet osaamista ja tuoneet toivottua vaihtelua työpäiviin. Koulutusta saisi olla enemmän ja vierailuja esimerkiksi rajalle ja tulliin.

Koulutusta on kylläkin viime aikoina lisätty, mutta se ei ole monelta osin vastannut sisällöllisesti virkailijoiden tarvetta. Parannusta on luvattu.

Koulutusta on annettu yllättävänkin paljon, jos huomioidaan tosiasialliset työtehtävät sekä se, että työkiertoa ei ole. UM:n työuralla on aika mahdoton edetä viisumipalvelukeskuksesta käsin.

Liian moni koulutustilaisuus on vain Helsingissä. Kielikoulutus ja viimeaikaiset luennot olleet hyviä. Kaikki koulutus (varsinkin, josta saa todistuksen tulevaisuutta ajatellen, ovat tervetulleita)

6.2.20 Kysymys: Työsuojelutoiminta UM:ssä on hoidettu hyvin

Vastaaajista 50 vastasi kyllä ja 4 vastasi tähän kysymykseen ei. Kyllä-vastaaajien määrä oli yllättävän suuri, kun otetaan huomioon kommenttiosuudesta nousevat asiat. UM:n työsuojelusta ei tiedetä juuri mitään tai siitä ei ole kokemusta. Epäillään myös, että ulkoministeriön työsuojelu ei tunne riittävästi Kouvolan oloja. Eräs vastaaja kommentoi asiaa näin: ”Äskettäisestä työsuojeluväen vierailusta jäi se kuva, että tiukan paikan tullen heistä ei olisi mitään apua.”

UM:n työsuojelu ei tunne esim. VPK:n oloja riittävästi eikä VPK:n työntekijöitä, työsuojelu ei edes tiennyt, että kaikki työntekijät eivät ole Kouvolasta vaan pitkien matkojen takaa. Työpaikan olosuhteita ei oteta vakavasti: veto, sisälämpötilan vaihtelut jne.

En oikeastaan osaa sanoa tai kommentoida. Eivät ole oikein pystyneet vaikuttamaan minun työhön millään lailla.

Työsuojelutoiminta on melko näkymätöntä. Ilmeisesti se on hoidettu hyvin, koska työtilat ja työskentelyolosuhteet vaikuttavat turvallisilta.

En tiedä riittävästi UM:n työsuojelutoiminnasta.

ei kokemusta

6.2.21 Kysymys: Työsuojelutoiminta työpaikallani on hoidettu hyvin

Tähän kysymykseen 50 henkilöä vastasi kyllä ja 4 vastasi ei. Luvut kertovat vastaajien olevan hyvinkin tyytyväisiä työsuojelutoimikunnan ja työsuojeluhenkilöiden toimintaan.

Kritiikkiä sai se, että työsuojeluhenkilön tulisi itse harkita, mihin asioihin puutuu ja mihin ei. Kaikki asiat, joista valitetaan, eivät kuulu työsuojeluun. Esiintyy myös epäilyjä, että asioille ei välttämättä tehdä mitään.

Työsuojeluhenkilö sai myös kiitosta: ”on hoitanut tehtävänsä erinomaisesti.”

Paitsi ettei meillä ole riittävästi vessoja eikä sosiaalityötiloja.

On uskomatonta, että työsuojelu käyttää aikaansa vessan pesemisen ohjeistamiseen, kun oikeita, ihmisiä sairastuttavia ongelmia ei hoideta, kuten vetoa ikkunoista.

Työhyvinvointihenkilö XX XX on hoitanut tehtävänsä erinomaisesti. Poistumisharjoituksia on ollut muutamia. Ilmeisesti työsuojelutoiminta on hyvin hoidettua, koska siihen ei tule kiinnitettyä sen kummempaa huomiota. Huonosti hoidetut/hoitamattomat asiat kyllä huomattaisiin.

6.2.22 Kysymys: Millä keinoilla mielestäsi työhyvinvointiin voidaan vaikuttaa työpaikallasi? Anna tässä omia kehitysehdotuksiasi

Tässä kohdassa saatiin kommentteja 27 henkilöltä. Tärkeimmiksi työhyvinvointiin vaikuttaviksi asioiksi nousivat tämän vastausaineiston pohjalta seuraavat asiat: oma asenne tärkeä, tarvitaan avointa keskustelua asioista, pienryhmätyöskentelyä kaivataan ja tarvitaan parempaa, avoimempaa ja todemmukaisempaa viestintää. Pienryhmissä voitaisiin käsitellä erityistapauksia, mikä toisi osaltaan lisää mielenkiintoa työhön.

Oma asenne kaiken A & O

Puhumalla avoimesti asioista ja nostamalla aika ajoin "kissan pöydälle".

Jokainen voi etsiä ratkaisua ensin itsestään, jos jokin asia/ihminen alkaa vaivata tai häiritä. Työpisteiden ympärille korkeammat sermit. Järjestetään yhteisiä tempauksia (esim. osallistutaan johonkin tilaisuuteen).

Jokaisen olisi yritettävä käyttäytyä toisia kohtaan niin kuin haluaisi että itselle käyttäytyttäisiin. Näin ehkä täällä kyllä tehdäänkin, koska täällä on ihan hyvä olla.

Puhelinkopit, pukuhuone. Vessoihin kunnon äänieritykset ja lisää vessoja. Pienet vaikka 2-4 hengen huoneet olisivat avokonttoria parempi ratkaisu.

Työperäisiä vaivoja pitäisi ottaa vakavammin ja tarjota muutakin hoitoa kuin rajoitettu määrä fysioterapiaa. Tarjota haasteita työhön ja osoittaa että täällä on mahdollisuus edetä. Sosiaalityötilojen parantaminen; parempi keittiö, pukuhuone, suihkut ja tauko huone mitä täällä ei ole ollenkaan.

Mielestäni työpaikallani tehdään jo nyt aika hyvää työtä työhyvinvoinnin eteen. Erilaiset tuetut harrasteryhmät ja kerhot edesauttavat tiiviimmän yhteishengen luomista työpaikalla.

Sosiaalitulojen saaminen työyhteisön käyttöön. Tiedottamisessa ja viestinnässä kehitettävää. Työkavereiden yleinen elämän asenne (positiivinen suhtautuminen, ainaista valitustakaan ei jaksaisi päivittäin kuunnella). Pienryhmätyöskentelyn olen kokenut mielekkäämmäksi, silloin kaikki uskaltavat ottaa osaa keskusteluun ja nousee esiin paremmin erilaisia ideoita. Joissain tilanteissa olisi hyvä, että työntekijät voisivat itse vaikuttaa istumapaikkojen järjestykseen. Suputtelukerhot pois työpaikalta. Avoimempaa viestintää työasioissa.

Parempi tiedotus. Riittävän usein toistuva, säännöllinen, todenmukainen ja avoin viestintä estää turhista huhuista aiheutuvaa levottomuutta ja väriä tulkintoja. Työhyvinvointi ei ole työpahoinvoinnin vähentämistä tai estämistä, vaan psyykkisen ja fyysisen työhyvinvoinnin lisäämistä. Esimerkiksi ikäjohtamiseen kannattaa kiinnittää huomiota, sekä fyysisen kuormituksen vähentämiseen. Työstä tulisi tehdä "liikkuvampaa".

Erityisiä, hauskoja, vaikeita, mielenkiintoisia jne. "caseja" voisi käsitellä esim. pienryhmissä, jolloin tulisi enemmän vuorovaikutusta työkavereiden kesken sekä kaikki saisivat kuulla "perusjannuista" poikkeavia tapauksia, joita muutoin omalle kohdalle osuu harvoin. Lisäksi pienryhmätoiminnot voisi aktivoida muutoin niin passiivisia työpäiviä.

Viisumikeskuksessa on otettu käyttöön päivittäinen 10-15min. taukojumppa iltapäivisin, joka on tervetullut liikuntalisä paikalla tehtävään työhön. Pidempään tässä työssä olleille voisi tehdä hyvää jonkunasteiset kuntoutusjaksot työkyvyn ylläpitämiseen fyysisesti ja henkisesti.

Toimivat ja viihtyisät sosiaalilat olisivat mielestäni yksi tärkeimmistä kehityskohteista.

avoin ja keskusteleva ilmapiiri

Yhteisiä vapaa-ajan tilaisuuksia työnantajan puolesta järjestettynä. Yhteistä koulutusta ja asioiden läpikäyntiä vaikka ryhmissä.

Lisää avoimuutta, keskusteluja ja yhteistyötä. Näin opimme tuntemaan toinen toisiamme. Turhat pikkuasioihin puuttumiset pois.

Yhteisiä liikunta / retkipäiviä voisi olla useammin.

Fyysiseen: kiinnitetään enemmän huomiota taukoihin, sisäilma, ehkä jokin liikuntatempaus.

Psyykkinen: enemmän yhteistä toimintaa, vaikka yhteisiä kahvihetkiä silloin tällöin jonkin teeman merkeissä, työntekijöiden tasavertainen kohtelu, oikeudenmukaisuus, yhteistyön korostaminen, pienryhmätoimintaa.

*- jokaisen oma asenne ratkaisee sen viihtyykö töissä vai ei - yhden ihmisen hyvinvointi säteilee ympäristöön
-riittävä määrä mielenkiintoisia työtehtäviä ja usko työn jatkuvuuteen tuo tyytyväisyyttä*

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Minulle, tämän opinnäytetyön tekijänä ja samalla opinnäytetyötä koskevan työpaikan, Kouvolan viisumipalvelukeskuksen, viisumivirkailijana tämä opinnäytetyö ei tuonut merkittäviä yllätyksiä. Vajaat kolme vuotta toiminut työyhteisö hakee toisaalta vielä toimintatapojaan, mutta näyttää siltä, että mitään suuria ongelmia tältä työpaikalta ei löydy, mutta korjattavaa kylläkin. Olen tyytyväinen siihen, että vastausprosentti tekemääni kyselyyn oli niinkin suuri kuin 90%. Tämä osoittaa sitä, että virkailijat suhtautuivat myönteisesti kyselyyn ja haluavat aktiivisesti olla vaikuttamassa työpaikkansa kehittämiseen.

Tutkimuksesta käy selvästi ilmi, että Kouvolan viisumipalvelukeskuksessa on hyvä työilmapiiri. Tämä on pitkälti rennon työyhteisön ja mukavien työkavereiden sekä hyvän yhteistyön ansiota. Kiitosta saavat myös esimiehet. Heitä on helppo lähestyä, he auttavat mielellään ja heidän asiantuntemukseensa luotetaan. Myös asioista voi esimiesten kanssa sopia varsin joustavasti.

Työsuhde-etuja pidetään myös kattavina ja hyvänä lisänä palkkaan. Lounastuki on tällä hetkellä kohdennettu vain yhteen lounaspaikkaan ja siihen toivotaan muutosta.

Vaikka työtilat ovat modernit ja kauniit, niihin toivotaan joitakin parannuksia. Vessoja on varsinkin toisessa työskentelykerroksessa liian vähän. Työmatkaliikkuajat toivovat suihku- ja vaatteidenvaihtotiloja. Työtilojen lämpötilaan ei olla kovin tyytyväisiä. Yleensä on liian kylmä ja vetoisuutta on liikaa.

Avokonttorissa työskentely aiheuttaa omat ongelmansa. Yksityisyys puuttuu, kun keskustelut ja puhelut kuuluvat kaikille. Keskittymiskyky vaikeutuu ja riski virheiden tekemiseen kasvaa. Asiakaspuheluiden soittamiselle ei ole olemassa riittävästi rauhallisia paikkoja.

Tutkimuksen keskiöön nousee mielestäni neljä seikkaa. Ne ovat työn kuormittavuus, epävarmuus työn jatkumisesta, sisäinen tiedotus ja epätietoisuus siitä, miten viisumivirkailijan työtä mitataan.

7.1 Työn kuormittavuus

Kuormittavuus koetaan tutkimuksessa sekä työmäärän vaihtelevuutena, että fyysisenä kuormittavuutena. Viisumihakemusmäärät ovat hyvin riippuvaisia hakijoiden taloudellisesta tilanteesta, maailmantalouden ja maailmanpolitiikan vaihteluista ja muista globaaleista syistä.

Helsingin Sanomat 9.11.2014 kommentoi asiaa näin: *Ruplan ennätyksellisen heikko kurssi ja Venäjän asettamat matkustusrajoitukset vähentävät venäläisten matkailua myös Suomeen. Kaakkois-Suomen rajanylitykset ovat vähentyneet vuoden ensimmäisten kymmenen kuukauden aikana yli kymmenen prosenttia. Venäläismatkailijoiden yöpymisiä oli Suomessa tammi–elokuussa yli 11 prosenttia vähemmän kuin vuotta aiemmin. Suurin pudotus näkyy Suomen Venäjän-edustustoihin jätettyjen viisumihakemusten määrässä, mikä ennakoii matkailijakadon jatkuvan vielä tulevaisuudessakin. Syys–lokakuussa venäläiset hakivat 30 prosenttia vähemmän viisumeita kuin vuotta aiemmin. "Suurin vaikutus on ruplan kurssin lasku, johon vaikuttaa keskeisesti öljynhinnanlasku. Mutta ei voida väheksyä Venäjän hallituksen kehotustakaan olla matkustamasta ulkomaille, millä voi olla pientä merkitystä, sanoo ulkoministeriön viisumiyksikön päällikkö Kim Kuivalainen.*

Erityisesti aika-ajoin esiintyvä työn vähäisyys turhauttaa ja aiheuttaa motivaation puutetta. Osa virkailijoista osaa käyttää tilanteen hyväkseen muun muassa opiskelemalla työhön liittyviä asioita, kertaamalla ohjeita, tekemällä työtään verkkaisempaan tahtiin tai kehittämällä muuten työtapojaan. Esimiehet antavat tällaisina aikoina ohjeistuksia, mitä työhön liittyvää voisi lukea ja he ovat myös järjestäneet koulutusta ja luentoja. Esimiesten puoleen voi myös käännyä ja pyytää heiltä muuta tekemistä. Tällaiset ajat ovat myös erinomaisia tehdä asioita ryhmissä, esim. pohtia erikoistapauksia yhdessä. Samalla luodaan uusia toimintatapoja ja jaetaan hiljaista tietoa muille.

Liian yksinkertainen ja helppo työ aiheuttaa helposti stressiä ja turhautumista. Sitä voi aiheuttaa myös määrältään liian vähäinen tai henkisesti haasteeton työ. Seuraa alisuoriutuminen, boreout, josta kärsivä henkilö kokee innottomuutta ja tyytymättömyyttä. On luontaista, että ihminen haluaa käyttää osaamistaan työssään ja saada siinä onnistumisen kokemuksia ja oppia uutta. Jos boreout-tila jatkuu pitkään, on riskinä, että henkilö hakeutuu toisiin tehtäviin toisen työnantajan palvelukseen. (Virolainen 2012, 33.)

Osa kokee kuormittavuuden nimenomaan istumatyön aiheuttamana ongelmana. Istutaan liikkumatta pitkiä aikoja, jolloin kehoon tulee staattista jännitystä ja väsymystä. Tähän jokainen voi vaikuttaa itse pitämällä taukoja, jumppaamalla, liikkumalla riittävästi työajan ulkopuolella ja kiinnittämällä huomiota ravintoon. Viisumipalvelukeskuksessa järjestetään työpäivinä taukojumppaa, johon jokainen voi osallistua. Työhyvinvointiryhmän jäsenet laittavat myös joskus sähköpostitse jumppaohjeita, joita virkailijat voivat tehdä, kun siltä tuntuu. Työtiloissa jokaisella virkailijalla on säädettävä sähköpöytä, joka mahdollistaa työn tekemisen seisaaltaan. Myös fysioterapeutilta saa yksilökohtaista neuvontaa, kun sitä tarvitaan.

7.2 Epävarmuus työn jatkumisesta

Kyselyn mukaan työpaikkansa pysyvyyteen uskoi 37 ja siihen ei uskonut 17 vastaajaa. Kuten aiemmin jo mainitsin, kyselyn ajankohdalla lienee vaikutusta kielteisesti vastanneiden määrään. Vähentynyt viisumihakemusten määrä on luonut epäilyjä työpaikan loppumisesta. Toisaalta jotkut henkilöt ovat valmiita vaihtamaan työpaikkaa heti sellaisen mahdollisuuden tultua eteen.

Maslowin tarvehierarkiassa on mainittu yhtenä ihmisen perustarpeista turvallisuuden tarve. Kun hän kokee epävarmuutta töiden jatkuvuudesta, heijastuu se psyykkisinä ja fyysisinä oireina ja heikentyneenä sitoutumisena. Epävarmuus heikentää merkittävästi ilmapiiriä. (Virolainen 2012, 38.)

Esimiehiä haastellessani tuli selvästi esiin, että he luottavat työn jatkuvuuteen Kouvolan viisumipalvelukeskuksessa. Lähes kaikilla virkailijoilla on nyt vakituisen virka. Viisumien kysyntä on jälleen lähtenyt nousuun ja henkilökunnan määrä on sopeutettu työmäärään. Sijaisia ei juurikaan palkata esim. eläkkeel-

le, äitiyslomille tai virkamatkoille lähteville. Venäjän viisumivapaus, jonka piti tulla voimaan vuonna 2018, on maailmanpoliittisen tilanteen vuoksi siirtynyt kauemmas, ja senkin vuoksi viisumivirkailijoita tarvitaan. Valtionhallinto karsii parhaillaan edustustojen määrää, ja niistä siirtyy tehtäviä Suomeen. Esimerkiksi Pietarin konsulaatin kaikkia määräaikaista työsopimuksia ei ole jatkettu. Tämä voi parhaimmillaan tarjota uusia työmahdollisuuksia myös Kouvolaan.

7.3 Sisäinen tiedotus

Kyselyssä tuli ilmi yhtenä epäkohtana riittämätön sisäinen tiedotus, vaikka sitä ei suoranaisesti kyselyssä kysytykään. Kaivattiin selkeyttä varsinkin muuttuviin ohjeisiin ja toimimattomiin ohjelmiin. Myös tulevista henkilömuutoksista olisi hyvä saada tietoa hyvissä ajoin, etteivät huhut ja juorut lähde liikkeelle. Virkavapaat ja eläköitymiset näkyvät Foorumissa, joten niitä kannattaa lukea sieltäkin.

Viisumipalvelukeskuksessa pidetään kerran viikossa yksikkökokous, jossa ovat mukana kaikki virkailijat ja esimiehet. Kokouksessa tiedotetaan ajankohtaisista tapahtumista, muuttuvista ohjeista, henkilömuutoksista ja muista tärkeiksi katsotuista aiheista. Puheenvuoron käyttäjinä ovat yleensä yksikön esimiehet ja työhyvinvointiryhmän edustaja. Myös vierailijoita mm. ulkoministeriöstä, on mukana silloin tällöin. Yksikkökokouksesta pidetään pöytäkirjaa, joka lähetetään kaikille virkailijoille sähköpostitse kokouksen jälkeen, joten hekin, jotka eivät ole paikalla, pysyvät tietoisina yhteisistä asioista. Pöytäkirjat ovat myös intranetista.

Esimiehet kokevat tiedotuksen ongelmana sen, että he eivät välttämättä tiedä, mistä halutaan tiedotettavan. Virkailijoilta odotetaan omaa aktiivisuutta varsinkin yksikköpalaverissa. Myös mieltä askarruttavista teemoista voisi informoida esimiehiä hyvissä ajoin ennen yksikköpalaveria, ja näin saataisiin asiat yhteisesti esille ja keskusteluun. Esimiehet kokevat myös, että virkailijat eivät riittävästi tunne Foorumin eli intranetin käyttöä ja löydä sieltä tarvittavaa tietoa. Tähän tarvitaan selvästi lisää koulutusta.

Avoin vuorovaikutuskulttuuri on mielestäni tärkeä edellytys viisumikeskuksen hyvinvoinnin kehittämiseksi. Osallistutaan tulevaisuudessa aktiivisesti keskus-

teluun ja tuodaan ideoita ja ajatuksia vapaasti esille, eikä mietitä asioita vain sen vieressä istuvan työkaverin kanssa tai vain omineen. Lähdetään pois omalta mukavuusalueelta ja aktivoidutaan myös yksikköpalavereissa. Otetaan hyöty siitä, että meillä on osaava joukko eri-ikäisiä ja hyvällä koulutuksella ja työkokemuksella varustettuja virkailijoita. Ollaan ylpeitä itsestämme ja osaaamisestamme sekä hyvästä työnantajastamme. Ei mennä kuppikuntaisuuteen ja asioiden vatvomiseen puskaradion ja juoruilun merkeissä. Autetaan kollegaa silloin, kun hän apua tarvitsee.

7.4 Viisumivirkailijan työn mittaaminen

Tutkimuksen mukaan virkailijoilla on epäselvyyttä siitä, miten heidän työpanostaan mitataan. On olemassa ristiriitaa päivän aikana valmiiksi saatujen viisumimäärien ja työn laadun välillä. Ajaako määrä laadun edelle? Joku nimitää työtä liukuhihnatyöksi.

Esimiehet seuraavat kunkin henkilön tehtyjä viisumimääriä muun muassa sen perusteella, mitä kukin virkailija määrikseen päivittäin ilmoittaa. He tarkkailevat satunnaisesti myös tehtyjä päätöksiä ja niiden oikeellisuutta. Työn laatua tarkkaillaan lähinnä muista edustustoista tulevien palautteiden perusteella. Kerran vuodessa järjestetään tavoitekeskustelut, joissa jokainen viisumivirkailija täyttää oman tavoitekeskustelulomakkeen ja keskustelee sen pohjalta viisumikeskuksen esimiehen kanssa. Tavoitteena on päästä selville, ovatko työntekijän mielestä hänen itse työlleen asettamat tavoitteet toteutuneet ja miten ne ovat linjassa työnantajan arvion kanssa. Keskusteluissa pyritään keskustelemaan avoimesti puolin ja toisin ja niissä otetaan esille mahdolliset koulutus- ja kehitystarpeet.

Toistotyö, esimerkiksi liukuhihnatyö, kuormittaa yleensä samoja lihasryhmiä, sillä vaihtelua työn suorittamisessa on vähän. Toistotyön hyviin puoliin kuuluu se, että työntekijä ei yleensä mieti työasioita vapaa-ajallaan. Työhyvinvoinnin kannalta toistotyöhön suositellaan vaihtelua, mm. työnkiertoa, sillä ihmisen keskittyessä usein hyvin rajattuun aiheeseen hän pitkästyy ja alkaa kaivata muuta ajateltavaa ja uuden oppimista. Tarvitaan psyykkisiä virikkeitä piristämään työpäivää. (Virolainen 2012, 203-204.)

Viisumipalvelukeskuksen esimiehet pitävät tärkeänä, että yksikään viisumivirkailija ei pidä työtään liukuhihnatyönä, varsinkin jos se käytännössä merkitsee laadukkaan työn jäämistä toisarvoiseksi tehtyjen määrien kustannuksella. Heidän mielestään on erittäin tärkeää pitää kiinni laadukkaasta työstä, jossa viisumipäätökset tehdään oikein, kokonaisharkintaa ja ohjeita noudattaen. Virheiden korjaaminen työllistää turhaan monia henkilöitä edustustoissa ja saattaa antaa asiakkaillemme huonon kuvan toiminnastamme.

8 POHDINTA

Työhyvinvoinnista puhutaan nykyään paljon ja siitä on tullut lähes muoti-ilmiö. Minua kiinnosti lähteä tutkimaan työhyvinvointia esimiesten näkökulmasta ja varsinkin sen vuoksi, että Kouvolan viisumipalvelukeskus on varsin uusi ja iso työpaikka. Sinne on hakeutunut eri-ikäisiä henkilöitä, joista monet ovat tehneet suurimman osan työurastaan Venäjän kaupan tai logistiikan parissa. On myös heitä, jotka ovat juuri valmistuneet oppilaitoksesta, ja muita asiantuntijoita. Kaikkia yhdistää kuitenkin venäjän kielen taito. Lähes kaikilla oli nyt vakituinen virka ja kokemusta viisumivirkailijan työstä vähintään kaksi vuotta, joten heille oli jo muodostunut hyvä käsitys työpaikan olosuhteista ja muista kyselyssä mukana olleista teemoista.

Tein webropol-kyselyn, jonka virkailijat saivat palauttaa nimettöminä, ja uskonkin sen vaikuttaneen siihen, että vastausprosentiksi tuli n. 90 %. Suurin osa vastasi kyselyyn kahtena ensimmäisenä päivänä. Kyselyyn otin laajasti työhyvinvointiin liittyviä asioita. Teemat olin miettinyt tarkkaan perehdyttyäni ensin alan kirjallisuuteen ja mietittyäni ne tärkeimmät, jotka koskettavat nimenomaan viisumipalvelukeskusta. Kysymykseen vastattiin joko kyllä tai ei ja siihen sai lisätä vapaasti omat kommenttinsa. Nuo kommenttiosuudet olivatkin merkittäviä johtopäätöksiä varten. Nostin tutkimuksen keskiöön kyselystä työn kuormittavuuden ja uskon työpaikan pysyvyyteen sekä sisäisen tiedotuksen ja työn mittaamisen. Kaksi ensimmäistä aihetta nostin käsittelyyn sen vuoksi, että kyllä- ja ei-vastausten määrät olivat lähellä toisiaan. Työpaikan pysyvyydyskysymystä halusin myös käsitellä sen vuoksi, että löydettäessä faktaa kyllä-vastauksille, rauhoittuu tilanne työyhteisössä ja kaikki voivat keskittyä ydintoimintaansa, viisumeiden tekemiseen. Kaksi viimeistä aihetta nousivat esille

kommenttien perusteella ja esimiehet ottivat niihin vahvasti kantaa. Keskiöön olisi tullut nostaa myös kysymys ”olen tyytyväinen palkkaani”, mutta jätin sen tietoisesti pois. Palkka on hyvin henkilökohtainen asia, joskin siinäkin kyllä ja ei-vastauksien määrät olivat lähellä toisiaan, 28 vastasi kyllä ja 26 vastasi ei. Palkkauksestaan viisumivirkailijat löytävät tietoa mm. Ulkoasiainhallinnon palkkausjärjestelmäkäsikirjasta (UPJ-käsikirja) intranetistä.

Haastattelin viisumipalvelukeskuksen kahta esimiestä useita kertoja opinnäytetyön edetessä, ensimmäisen kerran heti kysely-tulosten valmistuttua. Heidän kanssaan kävimme läpi tutkimuksen ongelmakohtiksi nousseet asiat. Sain heiltä molemmilta tärkeitä mielipiteitä ja kehitysehdotuksia, jotka olen työssä tuonut esiin johdon näkökulmina.

Jos olisin voinut vaikuttaa kyselyn ajankohtaan, sitä ei olisi kannattanut tehdä helmikuun alussa, jolloin viisumihakemusmäärät olivat vielä vähäisiä. Kyselyn ajankohta lisäsi varmasti ei-vastausten määrää joidenkin kysymysten osalta. Näitä olivat mm. kysymykset ”työn kuormittavuus on tasaista” ja ”uskon työpaikkani pysyvyyteen”. Opinnäytetyön olisin voinut rajata tarkemmin, mutta toisaalta näen tilanteen niin, että tämän aineiston pohjalta tehdyt johtopäätökset toimivat ohjeina viisumipalvelukeskuksen ja sen työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Opinnäytetyön kysely antaa pohdinnan aiheita viisumipalvelukeskuksessa toimivalle työhyvinvointiryhmälle ja työsuojeluasiamiehelle. Olisi hyvä nähdä, miten asiat ovat kehittyneet muutaman vuoden päästä. Onko korjaavat toimenpiteet tehty, onko ilmaantunut uusia ongelmakohtia, ja miten työhyvinvointi on kehittynyt tällä työpaikalla. Aiheita uudeksi opinnäytetyöksi on varmasti tulevaisuudessakin.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2013. Keskity olennaiseen esimies. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.

Kaivola, T., Launila, H. 2008. Hyvä työpaikka. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Kananen, J., 2008. KVALI Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L, Ollikainen, M., 2011. Yrityksen viestintä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Luukkala, J., 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa – työhyvinvointitaitojen kirja. Hämeenlinna: Tammi.

Mehiläinen Oy, Työterveyden toimintasuunnitelma 2015

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

Ristikangas, M-R. & V.2011. Valmentava johtajuus. Helsinki: WSOYpro Oy.

Suonsivu, K. 2011. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. EU: Unipress.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virolainen, H.2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

Elektroniset lähteet:

Keva.Työhyvinvoinnin tavoitteet, mittarit ja seuranta. 2014. Saatavissa: http://www.keva.fi/fi/tyossa_jatkaminen/aktiivinen_tuki/kehittamistyokalu/tavoitteet_seuranta/Sivut/Default.aspx [viitattu 3.3.2015]

Työterveyslaitos. Hyvän johtamisen kriteerit. 2015. Saatavissa: <http://www.ttl.fi/partner/johtamisverkosto/laatukriteerit/Sivut/default.aspx> [viitattu 2.3.2015]

Työturvallisuuskeskus. Työhyvinvoinnin portaat – viisi vaikuttavaa askelta.

Saatavissa:

http://www.tyoturva.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyohyvinvoinnin_portaat
[viitattu 3.3.2015]

UM:n tiedote 76/2012/4.4.2012.Saatavissa:

<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?contentid=246054&contentlan=1&culture=fi-FI> [viitattu 3.3.2015]

LIITE 1/1

KYSELY KOUVOLAN VIISUMIPALVELUKESKUKSEN TYÖNTEKIJÖILLE

1. Kuulun seuraavaan ikäryhmään:

alle 25 vuotta 26-40 vuotta 41-55 vuotta 56 vuotta tai yli

2. Viihdyn työssäni

kyllä en

Kommentti: _____

3. Ilmapiiri työpaikallani on hyvä

kyllä ei

Kommentti: _____

4. Yhteistyö työkavereiden kanssa toimii

kyllä ei

Kommentti: _____

5. Yhteistyö esimiesten kanssa toimii

kyllä ei

Kommentti: _____

6. Yhteistyö lähiesimiesten kanssa toimii

kyllä ei

Kommentti: _____

7. Olen tyytyväinen työterveyshuollon palveluihin

kyllä en

Kommentti: _____

8. Työn kuormittavuus on tasaista

kyllä ei

Kommentti: _____

9. Koen stressiä työssäni

kyllä en

Kommentti: _____

LIITE 1/2

10. Työvälineet ovat kunnossa kyllä ei
Kommentti: _____
11. Koen työn iloa työssäni kyllä en
Kommentti: _____
12. Turhaudun työssäni kyllä en
Kommentti: _____
13. Haluaisin lisää haasteita työhöni kyllä en
Jos vastasit kyllä, niin millaisia haasteita haluat: _____

14. Uskon työpaikkani pysyvyyteen kyllä en
Kommentti: _____
15. Olen tyytyväinen palkkaani kyllä en
Kommentti: _____
16. Olen tyytyväinen työsuhde-etuihini (kulttuuri- ja liikuntasetelit, lounastuki, työterveyspalvelut) kyllä en
Kommentti: _____
17. Olen tyytyväinen työtiloihin kyllä en
Kommentti: _____
18. Olen tyytyväinen työtiloissa oleviin työtuoleihin, -pöytiin yms. kyllä en
Kommentti: _____

LIITE 1/3

19. Työnantajani järjestää riittävästi koulutusta kyllä ei

Kommentti: _____

20. Työsuojelutoiminta UM:ssä on hoidettu hyvin kyllä ei

Kommentti: _____

21. Työsuojelutoiminta työpaikallani on hoidettu hyvin kyllä ei

Kommentti: _____

22. MILLÄ KEINAIN MIELESTÄSI TYÖHYVINVOINTIIN VOIDAAN VAIKUTTAA TYÖPAIKALLASI?

ANNA TÄSSÄ OMIA KEHITYSEHDOTUKSIASI _____
