



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

LIIKETALOUS

OPINNÄYTETYÖRAPORTTI

**TYÖNTEKIJÖIDEN SITOUTTAMINEN:  
case: Teleperformance Finland Oy**

**Hanna-Leena Salonen**

Liiketalouden koulutusohjelma  
toukokuu 2010  
Työn ohjaaja: Antti Klaavu

TAMPERE 2010



---

<b>Tekijä:</b>	Hanna-Leena Salonen	
<b>Koulutusohjelma:</b>	Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön nimi:</b>	TYÖNTEKIJÖIDEN SITOUTTAMINEN: case: Teleperformance Finland Oy	
<b>Työn valmistumis- kuukausi ja -vuosi:</b>	Toukokuu 2010	
<b>Työn ohjaaja:</b>	Antti Klaavu	<b>Sivumäärä:</b> 48

---

## TIIVISTELMÄ

Valitsin opinnäytetyöni käsittelemään omaa työpaikkaani Teleperformance Finland Oy:tä, koska halusin ottaa selville, miten on mahdollista vähentää yritykselle ominaista työntekijöiden vaihtuvuutta. Koen, että minulla itselläni Team Supervisorina on konkreettinen mahdollisuus vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin ja sitoutumiseen työpaikalle.

Teleperformance Finland Oy on telemarkkinointia tuottava yritys. Opinnäytetyöni tarkoitus on selvittää, miten työntekijöiden viihtyvyyttä ja hyvinvointia on mahdollista parantaa ja samalla edesauttaa heidän sitoutumistaan yritykseen. Tämä muodostuikin opinnäytetyöni tutkimusongelmaksi.

Olen työskennellyt yrityksessä reilut neljä vuotta, joista noin puoleltoista vuoden ajan Team Supervisorina. Opinnäytetyöni tutkimus- ja kehitysosiossa näkökulmani tutkimus- ja kehitystyön kohteeseen pohjautuu nimenomaan kokemukseeni esimiestyöstä Team Supervisorina.

Työntekijöiden sitoutumista edesauttavia ja toisaalta taas sitä estäviä tekijöitä selvitin tekemällä työntekijöille kyselyn, jossa tärkeimpinä selvitettävänä asioina on se, että mitkä asiat työpaikalla viihtyvyyden ja sitoutumisen kannalta ovat parasta, huonoita ja mikä lisäksi viihtyvyyttä ja sitoutumista työhön.

Kyselyn tulosten mukaan työntekijöiden sitoutumisen ja viihtymisen kannalta parhaimpina asioina ovat mukavat työkaverit, joustavat työajat, agenttien saama palaute, mielekkäät työtehtävät ja säännöllistä palkka. Sitoutumisen kannalta huonoimpia asioita ovat palkan pienuus, työn yksitoikkoisuus, työntekijöiden vaihtuvuus, kiire ja ongelmat tiedonkulussa.

Tulosten perusteella tein kehitysehdotuksia toimenpiteistä työntekijöiden viihtymisen ja sitoutumisen parantamiseksi. Toimenpiteet koskevat tiimihengen vahvistamista, työntekijän mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työnkuvaan, palautteenantoa, vapaa-ajan toimintaa, viihtyisän työympäristön kehittämistä ja uuden työntekijän vastaanottoa.



<b>Author:</b>	Hanna-Leena Salonen	
<b>Study programme:</b>	Business and Administration	
<b>Title of the thesis</b>	IMPROVING EMPLOYEE COMMITMENT: case: Teleperformance Finland Ltd	
<b>Month and year of completion:</b>	May 2010	
<b>Supervisor:</b>	Antti Klaavu	<b>Number of pages:</b> 48

---

#### ABSTRACT

In my thesis, I chose to deal with my own place of employment, Teleperformance Finland Ltd because I wanted to find out how it is possible to reduce the turnover rate of employees in the company. I consider that as a Team Supervisor, I myself have the possibility to affect employees' wellbeing and commitment to our place of employment in a concrete way.

Teleperformance Finland Ltd is a company which produces telemarketing. The purpose of my thesis is to find out how it is possible to improve the employees' satisfaction and wellbeing, and increase their commitment to the company at the same time. This became the research problem of my thesis.

I have been working at the company for over four years, for the last year and a half as a Team Supervisor. In the research and development section of my thesis, my viewpoint on the issues under investigations is specifically based on my experience of superior work as a Team Supervisor.

I have investigated which issues help and which issues hinder employees' commitment by conducting a study among the staff of Teleperformance Finland Ltd. The most important things to find out were what are the best and worst things in the place of employment from the point of view of job satisfaction and commitment and what would increase satisfaction and commitment to work.

According to the results of the inquiry, the things which best promote considered employees' commitment and satisfaction are nice co-workers, flexible working hours, feedback that agents get, reasonable tasks and regular salary. The worst things from the point of view of employees' commitment are smallness of salary, monotony of work, the high turnover rate of employees, the fast pace of work, and problems in information transmission.

Based on these findings, I made proposals for developing the company's operations so as to improve satisfaction and commitment of employees. These proposals included ideas for reinforcing team spirit, giving employees possibilities to influence their own job description, giving feedback, recreation, developing a cozy working environment and welcoming new employees.

---

#### Key words:

work engagement , motivating, rewarding

---

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
2 TYÖN TAUSTA JA TARKOITUS.....	6
2.1 TELEPERFORMANCE FINLAND OY.....	6
2.2 ALAN OMINAISPIIRTEITÄ.....	6
2.3 TYÖNKUVANI TELEPERFORMANCE FINLAND OY:SSÄ.....	7
3 TEORIAA: MITKÄ TEKIJÄT EDESAUTTAVAT TYÖNTEKIJÄÄ SITOUTUMAAN?.....	8
3.1 HOUKUTTELEVA TYÖYHTEISÖ.....	8
3.2 MOTIVOITUMINEN.....	10
3.3 TYÖSTÄ SAATAVA PALAUTE.....	11
3.4 OIKEANLAINEN JOHTAJA.....	12
3.5 PALKITSEMINEN.....	13
4 MITÄ TPF:SSA ON JO TEHTY TYÖNTEKIJÖIDEN SITOUTTAMISEKSI?.....	14
4.1 RAHALLINEN PALKITSEMINEN .....	14
4.2 KOULUTUS .....	14
4.3 KESÄ- JA PIKKUJOULUJUHLAT .....	15
4.4 TYÖHYVINVOINTIKYSELY .....	15
5 KÄYTÄNNÖN TYÖNÄ KYSELY.....	16
5.1 TUTKIMUSONGELMA.....	16
5.2 KÄYTETTY TUTKIMUSMENETELMÄ.....	16
5.3 KOHDERYHMÄ.....	18
5.4 TUTKIMUSTULOKSET.....	19
5.5 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	32
6 KEHITYSEHDOTUKSET.....	41
6.1 SITOUTUMISTA VAHVISTAVAT JA SITÄ HEIKENTÄVÄT ASIAT.....	41
6.2 TIIMIHENGEN VAHVISTAMINEN.....	41
6.3 MAHDOLLISUUS VAIKUTTAA OMAAN TYÖNKUVAAN.....	42
6.4 PALAUTTEENANTO.....	43
6.5 VIRKISTYSTOIMINTA.....	43
6.6 VIIHTYISÄ TYÖYMPÄRISTÖ.....	44
6.7 UUDEN TYÖTEKIJÄN VASTAANOTTO.....	44
LÄHTEET.....	47
LIITTEET .....	48

## 1 Johdanto

Opinnäytetyöni käsittelee työntekijöiden sitouttamista yritykseen nimeltä Teleperformance Finland Oy. Yritys on osa kansainvälistä konsernia Teleperformancea. Yrityksen ydintoimintaa on puhelimitse tapahtuva markkinointi ja asiakaspalvelu. Yrityksessä tehdään sekä tuotteiden markkinointiin keskittyneitä outbound-, että asiakaspalvelua sisältäviä inbound –projekteja. Teleperformance Finland Oy on ulkoistetun asiakashankinnan ja asiakaspalvelun asiantuntijayritys, joka tuottaa palveluita eri alojen yrityksille. Yrityksen mottona onkin osuvasti: "We succeed through our clients' success".

Työskentelen itse Teleperformance Finland Oy:ssä Tampereen toimipisteessä Team Supervisorina. Työsuhteeni on kestänyt neljä vuotta ja jatkuu edelleen. Toimin käytännössä myyntineuvottelijoiden, eli agenttien, lähiesimiehenä. Työkuvaani kuuluu vastuun ottaminen eri projektien myynti- sekä laadullisista tuloksista ja agenttien auttaminen kaikin mahdollisin keinoin tarkoituksena saavuttaa projektille asetetut tavoitteet. Käytännössä tämä tapahtuu järjestelmällisellä myyntituloksiin liittyvien lukujen teknisellä seurannalla sekä säännöllisellä positiivisen sekä rakentavan palautteen kautta annetulla valmentamisella.

Syy, miksi valitsin opinnäytetyöni käsittelemään nimenomaan omaa työpaikkaani Teleperformance Finland Oy:tä on se, että halusin ottaa selville, miten on mahdollista vähentää yritykselle ominaista työntekijöiden vaihtuvuutta. Työni tarkoituksena on lisäksi selvittää, miten työntekijöiden viihtyvyyttä ja samalla heidän sitoutumistaan yritykseen on mahdollista kehittää ja parantaa. Tärkeä motivaatiotekijä työni tekemiselle on myös se, että koen, että minulla itselläni lähiesimiehenä on konkreettisesti mahdollisuus vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin ja sitoutumiseen työpaikalle.

Työntekijöiden sitoutumista edesauttavia ja toisaalta taas sitä estäviä tekijöitä selvitin tekemällä käytännön työnä agenteille kyselyn, jossa tärkeimpinä selvitettävänä asioina on se, että mikä työpaikalla viihtyvyyden ja sitoutumisen kannalta on parasta, huonointa ja mikä lisää viihtyvyyttä ja sitoutumista työhön. Tutkimustuloksista tehtyjen johtopäätösten perusteella työn tärkeimpänä osana tein kehitysehdotukset, joiden avulla työntekijöiden viihtyvyyttä ja sitoutumista on uskoakseni mahdollista parantaa.

Tampereella toukokuussa 2010

Hanna-Leena Salonen

## 2 Työn tausta ja tarkoitus

### 2.1 Teleperformance Finland Oy

Opinnäytetyöni tutkimus- ja kehityskohteena on yritys nimeltään Teleperformance Finland Oy. Teleperformance Finland Oy on yksi Suomen johtavista yhteyskeskuksista eli contact centereistä. Teleperformance Finland Oy kuuluu maailmanlaajuiseen Teleperformance-konserniin. Konsernilla on omistuksessaan yhteensä 248 contact centeriä 46:ssa eri maassa. Suomessa Teleperformance Finland Oy toimii kahdella paikkakunnalla; Tampereella ja Jyväskylässä. Toimintaa Suomessa Teleperformance Finland Oy:llä on ollut jo noin 25 vuoden ajan. Näillä kahdella edellä mainitulla paikkakunnalla työskentelee yhteensä noin 400 henkeä.

Suurin osa yrityksen työntekijöistä on ammattinimikkeeltään palveluneuvoja tai myyntineuvottelijoita. Palveluneuvojat ja myyntineuvottelijat toimivat joko asiakaspalvelu- tai myyntiprojekteissa. Asiakaspalveluprojekteja kutsutaan alalla yleisestikin inbound-projekteiksi ja myyntiprojekteja vastaavasti outbound-projekteiksi. Projektien kesto voi olla mitä tahansa muutamien viikkojen ja muutamien vuosien väliltä. Projektit perustuvat aina Teleperformance Finland Oy:n ja asiakasyrityksen välillä solmittuun toimeksiantosopimukseen. Teleperformance Finland Oy toimiikin ulkoistettujen palveluiden erityisasiantuntijana ja auttavana kätenä eri asiakasyritysten myynti- ja markkinointityössä. Yrityksen mottona onkin *"We succeed through our clients' success"*. Tällä viitataan yrityksen toiminnan perustaan, eli siihen, että yrityksen menestys on linkittynyt yhteistyössä toimivien asiakasyritysten menestykseen. (Finland... 2009)

Teleperformance-konsernilla on viisi perusarvoa, jotka ovat yhteisiä kaikille konserniin kuuluville contact centereille. Teleperformance - konsernin virallinen kieli on englanti ja tästä syystä myös arvot ovat englannin kielellä. Yrityksen viralliset viisi arvoa ovat integrity, respect, professionalism, innovation ja commitment. (Finland... 2009)

### 2.2 Alan ominaispiirteitä

Telemarkkinointialalla työntekijöihin noudatetaan Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n alaista Puhelinpalveluja ja yhteyskeskuksia koskevaa työehtosopimusta. Työehtosopimuksessa on määritelty tarkasti soveltamisala sekä työsuhteesta, palkasta, poissaoloista, vuosilomasta ja muista työsuhteen kannalta olennaisista asioista. (Puhelinpalveluja... 2010)

Yksi telemarkkinointialan ominaispiirteitä on työntekijöiden suuri vaihtuvuus. Ala on monille vain välietappi ammatillisella uralla. Alalla

työskentelee paljon nuoria, jotka pitävät välivuotta opiskeluista tai tekevät väliaikaisesti töitä esimerkiksi lukiosta valmistumisen jälkeen. Suosittua on myös osa-aikatyö opiskeluiden ohella. Telemarkkinointiala on hyvin naisvaltainen, vähintään noin kaksi kolmasosaa työntekijöistä on naisia.

Jokaiselle telemarkkinointialalla työskentelevälle jossain vaiheessa uraa tulee vastaan puhelintarjonnan rajoituspalvelu eli Robinson-palvelu. Robinson-palvelu on Asiakkuusmarkkinointiliiton (ASML) jäsenyritysten yhdessä kehittämä palvelu, joka on tarkoitettu yksityisasiakkaita varten. Robinson-palvelun avulla yksityisasiakas voi rajoittaa häneen kohdistuvaa telemarkkinointia. Käytännössä asiakas halutessaan voi ilmoittaa puhelimitse Robinson-palveluun nimensä, osoitteensa ja puhelinnumeron. Tällä tavoin asiakas estää ilmoittamaansa puhelinnumeroon kohdistuvan telemarkkinoinnin ASML:n jäsenyrityksiltä.

Asiakkuusmarkkinointiliittoon kuuluu noin 240 jäsenyritystä. ASML:n jäsenyritykset kattavat merkittävän osan puhelin- ja telemarkkinointiyrityksistä. Asiakkuusmarkkinointiliittoon kuuluvat yritykset ovat sitoutuneet käyttämään Robinson-palvelua toiminnassaan. Robinson-rekisteriä käyttävät myös monet Asiakkuusmarkkinointiliittoon kuulumattomat yritykset. Asiakkaan ilmoittamat tiedot ASML:N Robinson-palveluun päivittyvät noin 1-3 kuukauden kuluessa ilmoituksesta. Rajoitus on kerrallaan voimassa kolme vuotta ja rajoituksen voi tehdä täysi-ikäinen henkilö ja vain henkilökohtaisesti. (Asiakkuusmarkkinointiliitto 2009)

Robinson-palvelu vaikuttaa siinä mielessä oleellisesti telemarkkinointialaan, että telemarkkinointiyritysten ei ole sallittua soittaa sellaisiin puhelinnumeroihin, jotka on ilmoitettu Robinson-palveluun, eli Robinson-rekisteriin. Robinson-rekisterin kasvava suosio kertoo yleisesti nykyajalle tyypillisestä telemarkkinoinnin lisääntymisestä. Robinson-palvelu hankaloittaa telemarkkinointia siinä mielessä, että laajalle levitessään se estää telemarkkinointia tehokkaasti.

### **2.3 Työnkuvani Teleperformance Finland Oy:ssä**

Olen työskennellyt Teleperformance Finland Oy:ssä maaliskuusta 2006 alkaen. Aloitin myyntineuvottelijana, jonka jälkeen tein coach traineen ja myöhemmin coachin töitä. Tällä hetkellä olen työskennellyt noin puolentoista vuoden ajan esimiehenä. Työnimikkeeni on Team Supervisor. Opinnäytetyöni tutkimus- ja kehitysosiossa näkökulmani tutkimus- ja kehitystyön kohteeseen pohjautuu nimenomaan tähän kokemukseeni esimiestyöstä Team Supervisorina. Alla selvitys siitä, mitä työnkuvaani kuuluu.

Team Supervisor on agenttien (myyntineuvottelijat) lähiesimies. Työ sisältää hallinnollisia tehtäviä 20% sekä valmentavaa esimiestyötä 80%.

Hallinnolliset tehtävät 20%

- HR-asiat
- lomajärjestelyt
- sairaspöissaolomäärien seuraaminen ja reagointi
- työkykyisyys- ja muiden mahdollisten keskustelujen käyminen
- shift manager –tehtävät

Valmentava esimiestyö 80%

- vastuu projektien myynneistä, palvelun laadusta ja tehokkuudesta
- tulosten seuraaminen ja tuloksista tiedottaminen agenteille päivittäin
- jatkuva palautteen antaminen ja vastaanottaminen
- kampanjoiden, prosessimuutosten tms. jalkauttaminen ryhmälle ja osaamisen varmistaminen
- agenttien koulutus- ja kehittymistarpeiden arviointi ja koulutuksien järjestäminen
- kehityskeskustelujen ja ryhmäkeskustelujen käyminen määrääjain
- tiimipalaverien pitäminen
- yhteistyö resurssien, ACM:n (oma huom. ACM=Assistant Contact Center Manager) ja SDM:n kanssa (oma huom. SDM=Service Delivery Manager)
- monitorointi ja palautteen anto
- jatkuva puheluiden kuuntelu ja puhelun sisällön kehittäminen laadullisesti ja myynnillisesti
- soittorungon muokkaaminen
- varmistaa, että oman ryhmän agentit toimivat sovittujen pelisääntöjen mukaisesti
- DAP&DGP (oma huomautus: DAP&DGP=molemmat eräänlaisia toimintasuunnitelmia päivää varten)

### 3 Teoriaa: Mitkä tekijät edesauttavat työntekijää sitoutumaan?

#### 3.1 Houkutteleva työyhteisö

Työntekijöiden sitouttamisessa tärkeimpiä tekijöitä on se, että työyhteisö on työntekijän silmissä houkutteleva. Houkutteleva työyhteisö liittyykin hyvin läheisesti hyvinvointijohtamiseen. Nämä kaksi termiä ovatkin lähestulkoon synonyymeja keskenään. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että noudattamalla hyvinvointijohtamisen periaatteita työorganisaatiossa, on mahdollista luoda työntekijöiden silmissä houkutteleva työyhteisö. (Virtanen 2005: 11)

Käsite houkutteleva työyhteisö, samoin kuin käsite hyvinvointijohtaminen, saattaa äkkiseltään kuulostaa epäselvältä tai



vähintäänkin ympärilyöreältä. Asia ei loppujen lopuksi ole kuitenkaan niin hankala ymmärtää, kun siihen jonkin verran paneutuu.

Houkuttelevalla työyhteisöllä tarkoitetaan yksinkertaisesti sellaista työympäristöä, jossa työyhteisöön kuuluvat ihmiset ovat työstään innostuneita, ottavat omasta työstään vastuuta ja toimivat yhteiset tavoitteet selkeänä päämääränä kirkkaasti mielessään. (Virtanen 2005: 12)

Houkutteleva työympäristö on sellainen, jossa ihmisten on mukava työskennellä. Jotta näin olisi, tulee työnkuvan olla tarpeeksi mielekäs ja sellainen, että se antaa työntekijälle työn sisältöön liittyviä haasteita. Houkuttelevaan työympäristöön olennaisena osana kuuluu myös se, että työyhteisössä ihmiset ovat ystävällisiä ja avuliaita toisiaan kohtaan ja vetävät kaikessa toiminnassaan yhtä köyttä. Tällaisessa ympäristössä työntekijöiden välillä vallitsee keskinäinen kunnioitus, sekä yhteistyö muiden sidosryhmien kanssa toimii kitkattomasti. (Virtanen 2005: 13)

Hyvinvoivassa työyhteisössä ilmapiiri on kannustava kaikkien työyhteisöön kuuluvien osapuolten välillä. Tavoitteena kannustavassa ilmapiirissä on tavoitteiden mukaisten työtulosten aikaansaamisen lisäksi luoda työympäristöön viihtyvyyttä. Viihtyvyys osaltaan edesauttaa työyhteisön jäsenten sitoutumista työyhteisöön. Vastuu kannustavan ilmapiirin luomisessa on johtajalla. (Kansanen 2004: 102)

Työyhteisössä vallitsevassa kannustavassa ilmapiirissä vallitsee luottamus kaikkien sen jäsenten välillä. Luottamus onkin toimivan työyhteisön ja kaiken sen toiminnan peruslähtökohta. Luottamuksellinen suhde johtajan ja työntekijöiden välillä syntyy siinä tapauksessa, mikäli johtaja välittää aidosti työntekijöistään ja heidän hyvinvoinnistaan työyhteisön jäsenenä. (Kansanen 2004: 103)

Kannustavan ilmapiirin luomisessa vaikuttava tekijä on johtajan oma käytös ja kyky kuunnella työntekijöitä. Johtajan käytöksen tulee olla sellaista, että työntekijä kokee johtajan oikeasti olevan läsnä häntä varten. Tärkeää tässä on, että johtaja kaikissa tilanteissa oikeasti kuuntelee, mitä työntekijällä on sanottavanaan. Teeskentelyn tällaisissa tilanteissa on kenen tahansa hyvin helppo huomata. (Kansanen 2004: 104)

Kannustavuuden lisäksi työpaikan ilmapiirin tulee olla sellainen, että se herättää luottamusta kaikissa työntekijöissä. Luottamuksen herättäminen vaatii etenkin johdolta ja esimiehiltä sitoutumista työpaikkaan ja yhteisiin tavoitteisiin. (Kärkkäinen 2005: 36)

---

## 3.2 Motivoituminen

Työntekijöiden sitouttamisessa houkuttelevan työyhteisön lisäksi erittäin tärkeä osa on työntekijöiden motivoituminen. Yleisemmin puhutaan motivaatiosta, mutta kun tarkemmin ajatellaan, niin motivaatioon liittyy kaksi eri katsantokantaa; motivoiminen ja motivoituminen. Ensimmäisellä termillä, eli motivoimisella, tarkoitetaan sitä, että työntekijän motivaatiota pyritään kehittämään ulkoa päin, eli sillä tavalla, että johtaja aktiivisesti pyrkii motivoimaan alaisiaan. Jälkimmäisellä termillä, eli motivoitumisella, tarkoitetaan sitä, että työntekijä itse löytää motivaation työskentelylleen ja näin ollen hänestä tulee motivoitunut työntekijä. (Salmimies 2002: 22)

Johtajan tulisi pyrkiä aktiivisesti motivoimaan työntekijöitään siten, että lopulta heistä itsestään tulee motivoituneita työntekijöitä, jolloin ulkoa päin tulevan motivoinnin tarve vähenee. Hyvänä keinona tässä on ensinnäkin se, että johtaja varmistaa, että työntekijät ymmärtävät miksi ylipäättään he työtään tekevät eli heillä on työn päätavoite kirkaana mielessään. Sen jälkeen päätavoite kannattaa purkaa pienemmiksi välitavoitteiksi, joita on niin sanotusti helpompi pureksia. Välitavoitteiden tulisi aina olla realistisia, eli sellaisia tavoitteita, joita työntekijän on mahdollista saavuttaa. (Salmimies 2002: 24)

Johtaja voi auttaa työntekijöitä ymmärtämään työn välitavoitteita muun muassa kognitiivinen ohjauksen tai vaihtoehtoisesti affektiivisen ohjauksen avulla. Kognitiivisella ohjauksella tarkoitetaan asia- ja tilannetietojen jakamista, mahdollisten tutkimusten ja kartoitusten esittämistä ja ylipäättään käsillä olevien asioiden erittelemistä ja selventämistä työntekijöille. Kognitiivinen johtaminen on perinteistä suomalaista johtamista, etenkin tiimiorganisaatioissa. Hienosta nimestään huolimatta kognitiivisella johtamisella tarkoitetaan yksinkertaisesti sitä, että johtaja huolehtii siitä, että työntekijöillä on käytettävissään tarpeeksi tietoa, joka edesauttaa työn suorittamista parhaalla mahdollisella tavalla. (Puro 2002: 98)

Kognitiivisen ohjauksen ohella johtaja voi auttaa työntekijöitä ymmärtämään välitavoitteita myös affektiivisen ohjauksen avulla. Affektiivisella ohjauksella tarkoitetaan sitä, että johtaja selventää työntekijöille työn tavoitteiden saavuttamista, työntekijöiden tekemän työn merkityksellisyyttä ja myös huomioi heitä. Affektiivisessä ohjauksessa johtaja painottaa työntekijöille heidän työnsä tärkeyttä sekä arvostaa, kehuu ja kannustaa heitä työssään. (Puro 2002: 98)

Välitavoitteen saavuttaminen tuottaa työntekijälle onnistumisen iloa ja näin motivoi häntä edelleenkin työskentelemään yhteisen tavoitteen eteen parhaansa mukaan. (Salmimies 2002: 25)

Pää- ja välitavoitteiden ymmärtämisen lisäksi työntekijän motivoitumiseen vaikuttaa myös se, että hän kokee menestyvänsä työssään, saa tekemästään työstä tunnustusta, saa sopivasti vastuuta ja voi lisäksi kehittää itseään työn kautta. (Salmimies 2002: 182)

### 3.3 Työstä saatava palaute

Työpaikkaansa tyytyväisiä ja siihen sitoutuneita työntekijöitä saadaan aikaan antamalla työntekijöille säännöllisesti palautetta heidän työstään. Näin työntekijä voi tuntea, että hänen tekemällään työllä todellakin on tarkoitus.

Palaute voidaan jakaa kolmeen tyyppiin; 1. myönteinen eli positiivinen palaute, 2. kriittinen palaute ja 3. negatiivinen palaute. Positiiviseksi palautteeksi voidaan tulkita erilaiset ylimääräiset rahalliset korvaukset, kuten lisäbonukset peruspalkan päälle. Jos tarkoituksena on saada aikaan sitoutuneita työntekijöitä, voi kuitenkin aineettomalla positiivisella palautteella, kuten kehumisella, olla rahallista korvausta huomattavasti tehokkaampi vaikutus. (Salmimies 2002: 164)

Positiivisen palautteen antamisessa tärkeää on se, että palaute annetaan oikeaan aikaan. Tehokkaimmin positiivinen palaute vaikuttaa työntekijään silloin, kun se annetaan itse tekemisen aikana tai vähintään sen välittömässä yhteydessä. Vilpittömän ja välittömän positiivisen palautteen antaminen työntekijää kokemaan mielihyvää, hyväksyntää ja arvostusta työssään. Tämä luonnollisesti vaikuttaa suoraan työssä viihtymiseen ja siinä pysymiseen. (Salmimies 2002: 165)

Positiivisen palautteen ohella on toisinaan tarvetta antaa myös kriittistä palautetta. Kriittinen palaute toimiikin perustana työntekijän ammatilliselle kehittymiselle. Kriittinen palaute kannustaa työntekijää ponnistelemaan työssään ja suoriutumaan siitä entistä paremmin. Kriittistä palautetta annettaessa tärkeää on se, että työntekijälle kerrotaan ensin ne myönteiset puolet, joita hänen työssään on ja vasta sen jälkeen esitetään asiaan kriittisempi näkökulma. Lisäksi kriittistä palautetta annettaessa on erittäin tärkeää, että kritiikki kohdistuu tekemiseen, ei missään nimessä tekijään itseensä. (Salmimies 2002: 165 - 166)

Positiivisen ja kriittisen palautteen lisäksi on myös kielteistä eli negatiivista palautetta. Negatiivinen palaute eroaa kriittisestä palautteesta siinä mielessä, että negatiivinen palaute kohdistuu suoraan tekijään, hänen persoonaansa tai ominaisuuksiinsa. Kielteinen eli negatiivinen palaute loukkaa palautteen kohteena olevaa henkilöä eikä ainakaan edesauta hänen sitoutumistaan työyhteisöön. Kielteisen palautteen sijasta sitouttavan johtajan tulisikin keskittyä kriittisen sekä positiivisen palautteen antamiseen. (Salmimies 2002: 167)

### 3.4 Oikeanlainen johtaja

Työssä viihtymiseen ja työyhteisöön sitoutumiseen vaikuttaa myös työyhteisön johtaja ja hänen luonteensa. Hyvä johtaja osaa olla samaan aikaan toisaalta jämäkkä ja toisaalta empaattinen. Empatia voi todellakin toimia tehokkaana välineenä johtamistyössä. Empatialla tarkoitetaan kykyä asettua toisen ihmisen asemaan, sekä samaistua ja ymmärtää hänen tunteitaan. (Salmimies 2002: 203) Kuten Salmimies kirjassaan siteeraa tilanteeseen sopivaa vanhaa intiaaniviisautta: *”Älä arvioi miestä ennen kuin olet kulkenut kolme kuukautta hänen mokkaesineissaan”* (Salmimies 2002: 203).

Empatia on osa sanatonta viestintää, jonka avulla johtajan on mahdollista vaikuttaa työntekijöiden työskentelyyn positiivisella tavalla. Toisinaan ajatellaan, että empatia on ainoastaan myötäsyttyinen asia, mutta sitäkin on mahdollista kehittää harjoittelemalla. (Salmimies 2002: 204)

Hyvällä työyhteisön johtajalla tulee empatiakyvyn lisäksi olla paljon muitakin luonteenpiirteitä, jotka edistävät työyhteisössä viihtymistä. Näitä ovat esimerkiksi loistavat sosiaaliset taidot, kontaktikyky, yhteistyökyky, integrointikyky, kommunikointikyky, itsehallinta sekä viestintätekniikoiden hallinta. (Krüger 2004: 27)

Johtajan loistavat sosiaaliset taidot näyttelevät merkittävää roolia päivittäisessä työskentelyssä työyhteisön jäsenten kanssa. Sosiaalisiiin taitoihin kuuluu muun muassa hyvä ihmistuntemus ja se, että on herkkä huomaamaan työyhteisön jäsenten tarpeet ja siten osaa helpommin myös vastata niihin. Loistavia sosiaalisia taitoja ja tarkkaa sosiaalista silmää johtaja tarvitsee jo siinä vaiheessa, kun suunnitellaan minkä tyyppiset henkilöt sopisivat työskentelemään keskenään. (Krüger 2004: 27)

Kontaktikyky kuuluu myös hyvän johtajan perusominaisuuksiin. Kontaktikyvyllä tässä yhteydessä tarkoitetaan yksinkertaisesti sitä taitoa, jolla saa johtaja saa kontaktin työyhteisön jäseniin. Hyvän kontaktikyvyn omaava johtaja ymmärtää, miten tärkeää on lähestyä jokaista työntekijää individualistisena yksilönä. Lähestymistapa tästä syystä saattaa poiketa eri työntekijöiden kohdalla huomattavan paljon.

Hyvä johtaja on edellä mainittujen ominaisuuksien lisäksi aina yhteistyökykyinen. Hän ymmärtää, että vaikka yksi tai useampi työyhteisön jäsen olisi hänen kanssaan jossain työhön liittyvässä asiassa eri mieltä, tulee asiaa lähestyä kuitenkin rakentavasti ja näin ylläpitää hyvää yhteistyökykyistä henkeä. Hyvä johtaja toimii tällaisissa tilanteissa siten, että mahdollisista erimielisyyksistä ja konflikteista huolimatta pääsee yhteisymmärrykseen työntekijän kanssa.

Integrointikyky on yksi tärkeimmistä tekijöistä, joilla johtaja saa työyhteisön toimimaan niin, miten sen on tarkoitus toimia. Integrointikyvyn merkitys korostuu työyhteisöissä, joissa tehdään paljon tiimityötä. Integrointikyvyllä tarkoitetaan kykyä koota tiimi yhteen ja pitää huolta siitä, että se myös pysyy koossa. Yksi tärkeä osa integrointikykyä on toimivan ja positiivisen tiimihengen luominen omassa työyhteisössä. Tähän asiaan nimenomaan johtaja voi parhaiten vaikuttaa, etenkin jos hän toimii tiimin jäsenen lähimpänä esimiehenä ja on siten säännöllisesti lähellä työntekijöitä.

Työntekijän sitoutumista edesauttaa myös johtajan hyvä kommunikointikyky alaistensa tai mahdollisen tiimin jäsenten kanssa. Toimiva yhteistyö vaatii johtajalta jatkuvaa kommunikointia työyhteisön eri jäsenten kanssa, koska se auttaa edistämään luottamusta ja välitöntä ilmapiiriä työyhteisössä. Kommunikoinnin tulisi olla kaksisuuntaista ja avointa siten, että viestit kulkevat esteettä sekä johtajalta työntekijälle, että toisin päin. Yhtä tärkeää avoin kommunikointi on myös työyhteisön muidenkin jäsenten välillä.

Vielä lisäksi sokerina pohjalla kaikkien edellä mainittujen hyvien ominaisuuksien lisäksi hyvän ja samalla sitouttavan johtajan ominaisuuksiin kuuluu itsehallinta. Itsehallinnalla tarkoitetaan sitä, että johtaja pystyy ulkoisista ärsykkeistä huolimatta pitämään kaikki tarvittavat langat käsissään ja työn tarkoituksen mielessään. Toisinaan voi olla, että yksi tai useampi työntekijä on esimerkiksi pahalla tuulella, tai voi olla niin, ettei johtajalla itsellään ole paras mahdollinen päivä. Tällöin johtajan tulee siirtää nämä inhimilliset, negatiiviset tunteet ja tekijät syrjään ja osata aktiivisesti luoda työympäristöön positiivista ilmapiiriä.

### **3.5 Palkitseminen**

Työntekijän sitoutumiseen vaikuttaa luonnollisesti se, miten työntekijää palkitaan. Telemarkkinointialalla työntekijöihin noudatetaan Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n alaista Puhelinpalveluja ja yhteyskeskuksia koskevaa työehtosopimusta. Tällä hetkellä käytössä oleva työehtosopimus on voimassa ajalla 1.10.2009-31.5.2010. Työehtosopimuksessa säädetään muun muassa alan vähimmäispalkoista. (Puhelinpalveluja... 2010)

Työehtosopimuksen mukaan työntekijän palkan suuruuteen vaikuttavat muun muassa hänen työtehtävänsä, palvelusvuotensa sekä kuntien kalleusluokitus. Työntekijälle voidaan maksaa palkkaa tehtyjen työtuntien mukaan tai vaihtoehtoisesti palkkaus voi perustua myös tuntipalkan ja työsuorituksen ja –tuloksen yhdistelmästä. (Puhelinpalveluja... 2010: 14)

Kello 23.00-06.00 välisenä aikana tehdystä työstä maksetaan yölisä. Silloin, kun työntekijä tekee huomattavasti korkeamman vaatimusryhmän töitä, maksetaan hänelle työkohtaisuuslisää. Samalla tavalla vastaava lisä maksetaan myös sellaiselle työntekijälle, joka on nimetty työryhmän vanhimmaksi tai silloin, jos työnantaja vaatii työntekijältä vähintään kahden kielen sujuvaa kielitaitoa. (Puhelinpalveluja... 2010: 17)

Puhelinpalveluja ja yhteyskeskuksia koskevassa työehtosopimuksessa henkilökohtaisia kiinteitä tunti- /kuukausipalkkoja on korotettu viimeksi 1.1.2010. Tällöin korotus oli 0.9%. Tuoreimman tiedon mukaan palkkausjärjestelmän kehittämistä tullaan tekemään ehdotus toukokuun 2010 loppuun mennessä. Tällöin sovitaan palkankorotuksista 1.9.2010 alkaen. (Puhelinpalveluja... 2010: 35)

## **4 Mitä TPF:ssa on jo tehty työntekijöiden sitouttamiseksi?**

### **4.1 Rahallinen palkitseminen**

Työntekijöiden sitouttaminen palkitsemisen kautta on toiminut Teleperformance Finland Oy:ssä lähinnä rahallisen palkitsemisen muodossa. Työntekijöihin noudatetaan Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n alaista Puhelinpalveluja ja yhteyskeskuksia koskevaa työehtosopimusta, jonka mukaan työntekijöiden peruspalkka lasketaan. Tämän lisäksi peruspalkan päälle lasketaan tietty projektikohtainen lisä, joka määräytyy työtehtävän vaativuustason mukaan. Vielä tämän lisäksi maksetaan tuloksiin sidottu projektikohtainen rahallinen provisio. Rahallinen palkitseminen toimii siinä mielessä erittäin hyvin, että se toimii motivaattorina myyntitulosten saamisessa. Työntekijällä on mahdollisuus lisätä kuukausiansioitansa omia myyntitaitojansa kehittämällä ja myyntituloksia parantamalla.

### **4.2 Koulutus**

Teleperformance Finland Oy:n etuisuuksiin kuuluu palkallinen koulutusaika. Uuden työntekijän saapuessa taloon hänelle järjestetään taloontulokoulutus. Taloontulokoulutus parin tunnin mittainen perehdytystilaisuus, jossa uusien työntekijöiden eli agenttien kanssa käydään läpi mahdollisimman paljon tärkeitä työhön liittyviä käytännön asioita. Taloontulokoulutuksessa muun muassa allekirjoitetaan työsopimukset ja hoidetaan myös kaikki mahdolliset muut paperiasiat. Koulutuksen yhteydessä agenteille myös muun muassa esitellään taloa ja ihmisiä. Yksi koulutuksen tarkoituksista on saada agentit tuntemaan olonsa tervetulleiksi.

Taloontulokoulutuksen jälkeen agentit saavat myyntikoulutuksen. Myyntikoulutuksen tarkoitus on valmistaa ja antaa eväitä tulevaa soittotyötä varten. Koulutuksessa käydään läpi muun muassa argumentointitaitoa, kaupan tarjoamista, hyvän myyjän ominaisuuksia sekä muita hyödyllisiä asioita, joiden tietäminen helpottaa alkavaa myyntityötä. Myyntikoulutuksessa käydään läpi myös äänenhuoltoon liittyviä asioita. Onnistuneessa myyntikoulutuksessa koulutuksen pitäjä saa aktivoitua agentit itse puhumaan ja harjoittelemaan eri myyntitekniikoita siten, että he saavat varmuutta ja itseluottamusta jo ennen kuin aloittavat itse soittotyön.

Projektikoulutus järjestetään uudelle työntekijälle hyvin alkuvaiheessa tai vaihtoehtoisesti vanhemmalle työntekijälle projektin vaihdon yhteydessä. Puhelimitse tapahtuvat myynti- tai asiakaspalveluprojektit kestävät parista viikosta muutamiin vuosiin, joka tarkoittaa sitä, että sama agentti saattaa lyhyenkin työsuhteen aikana saada useamman projektikoulutuksen. Projektikoulutuksen järjestää usein Teleperformance Finland Oy:n kanssa toimeksiantosopimuksen tehnyt asiakasyritys Teleperformance Finland Oy:n toimitiloissa.

### **4.3 Kesä- ja pikkujoulujuhlat**

Teleperformance Finland Oy:ssä on mielestäni tehty suhteellisen vähän työntekijöitä sitouttavia toimenpiteitä ja konkreettisesti tämän huomaa esimerkiksi työntekijöiden suuresta vaihtuvuudesta. Muutamia positiivisia poikkeuksia asian suhteen toki on. Yrityksellä on ollut tapana järjestää kaksi kertaa vuodessa työpaikan ulkopuolista virkistystoimintaa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että vuosittain joulun alla on järjestetty koko työpaikan kesken pikkujoulut ja kesäisin vastaavasti kesäjuhlat. Nämä tilaisuudet on järjestetty aina muualla kuin itse työpaikalla, mitä pidänkin hyvänä asiana siinä mielessä, että sillä tavalla työntekijät ovat päässeet kunnolla irti työstä ja siihen liittyvistä ajatuksista. Viimeisen vuoden aikana näitä jo melkein perinteeksi muodostuneita pikkujoulu- ja kesäjuhlia ei ole kuitenkaan taloudellisista syistä järjestetty.

### **4.4 Työhyvinvointikysely**

Vuosittain on järjestetty kaikille työntekijöille työhyvinvointikysely, jonka tulokset on käyty jälkikäteen avoimesti henkilöstöpalaverissa läpi. Työhyvinvointikyselyä pidän siinä mielessä tärkeänä asiana, että siitä saadaan erinomaista tietoa työntekijöiden viihtyvyydestä ja siitä mihin asioihin työntekijät ovat tyytyväisiä ja mihin asioihin vastaavasti toivoisivat parannusta. Työhyvinvointikysely ei kuitenkaan mielestäni vastaa tarkoitustaan tarpeeksi hyvin, koska työhyvinvointikyselystä saatujen tulosten analysointi tuntuu monesti jäävän melko pienelle huomiolle. Perustelen tämän sillä, että työhyvinvointikyselyssä esille

---

tulleisiin epäkohtiin ei aina puututa ainakaan tilanteen vaatimalla vakavuudella.

## 5 Käytännön työnä kysely

### 5.1 Tutkimusongelma

Työni tutkimusongelmaksi muodostui yksinkertaisesti ottaa selville, miten Teleperformance Finland Oy:n on mahdollista edesauttaa työntekijöidensä sitoutumista yritykseen. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitä työnantaja voi tehdä perustyöntekijöiden eli agenttien työhyvinvoinnin ja viihtymisen parantamiseksi ja siten heidän sitouttamiseksi yritykseen. Tutkimusongelman selvittämiseksi halusin tietää mihin asioihin Teleperformancen työntekijät ovat tyytyväisiä ja mihin taas tyytymättömiä. Halusin myös selvittää niitä keinoja, joilla työntekijät itse kokevat, että heidän tyytyväisyyttään ja siten sitoutumistaan yritykseen voitaisiin parantaa työnantajan toimesta.

Ikäjakaumaltaan nuorena työyhteisössä yleensäkin ongelmana on työntekijöiden sitoutuminen. Mikäli nuori työntekijä ei ole tyytyväinen työpaikan henkeen tai ylipäättään viihtymiseensä työyhteisössä, saattaa hän herkästi vaihtaa työpaikkaa. (Sarkkinen 2009: 42)

### 5.2 Käytetty tutkimusmenetelmä

Tutkimusongelman selvittämiseksi toteutin kyselyn nimeltään ”Työntekijöiden sitouttaminen TPF:een”. Kyselyn kysymysten suunnittelun jälkeen tein käytännön teknisen toteutuksen Tamk:n lomake-editorilla. Linkin lomake-editorin kyselyyn sain lisätä Teleperformancen intraan.

Teleperformancen intrassa kysely oli avoinna kolmen päivän ajan 11.-13.11.2009 ja sinne oli vapaa pääsy sekä Tampereen, että Jyväskylän kaikilla työntekijöillä. Pyrin tekemään kyselylomakkeesta mahdollisimman yksinkertaisen, jotta työntekijät jaksavat vastata siihen. Tämä kannatti, nimittäin vastauksia kyselyyni annettiin jopa 64 kappaletta. Porkkanana kyselyyn vastaamisessa käytin yllätyspalkintoja, eli kyselyyn vastanneiden nimensä ilmoittaneiden henkilöiden kesken luvattiin arpoa viisi yllätyspalkintoa. Lisäksi mainostin itse Teleperformancen Tampereen toimipisteessä kyselyä aktiivisesti niiden kolmen päivän ajan, jolloin kysely oli intrassa esillä.

Kyselyn alussa esittelin itseni ja kerroin lyhyesti, mikä kyselyn tausta ja tarkoitus on. Mainitsin, että teen osana Tampereen ammattikorkeakoulun liiketalouden koulutusohjelmaa opinnäytetyön, joka käsittelee työntekijöiden sitouttamista Teleperformanceen. Totesin, että etenkin kyselyn vapaat kommenttikentät antavat varmasti hyviä eväitä sekä



opinnäytetyöhöni, että kaikkien Teleperformancelaisten hyvinvoinnin parantamiseen.

Kyselyn jaoin kolmeen pääotsikkoon: ”Taustatiedot”, ”Tulevaisuuden näkymät” ja ”Mielipiteesi” –osioon. Kysymyksiä kyselyyn tein yhteensä kymmenen kappaletta. Kyselyn ”Mielipiteesi” –osion kysymykset kuitenkin sisälsivät sen verran runsaasti vastattavia kohtia, että sain kyselyn avulla kerättyä varsin paljon hyödyllistä tietoa työntekijöiden viihtyvyydestä ja sitoutumisesta Teleperformanceen.

Kyselyn ”Taustatiedot” –osiossa kartoitin vastaajien perustietoja, eli sukupuolen, iän, työnkuvan sekä sen, kauanko vastaaja on jo ehtinyt Teleperformancella työskentelemään. Tämän osion kysymyksiä miettiessäni otin huomioon sen, että saan kyselyyni todennäköisesti enemmän vastauksia kun vastaajan ikähaitari on tarpeeksi leveä. Perustelen tämän sillä, että tämä vähentää vastaajien tunnistettavuutta ja siten lisää rehellisten vastausten määrää. Halusin myös tietää muidenkin kuin pelkästään agenttien mielipiteitä, joten pyysin vastauksia sekä agenteilta, että myös työnjohdossa, työnimikkeellä Team Supervisor, työskenteleviltä henkilöiltä.

”Tulevaisuuden näkymät” –osiossa selvitin vastaajista sen, kauanko työntekijä vielä haluaisi Teleperformancessa työskennellä sekä sen, mistä syystä työntekijä mahdollisesti on aikeissa lopettaa työskentelynsä yrityksessä. Jälkimmäisessä kysymyksessä annoin 15 valmista vastausvaihtoehtoa, joista yksi vaihtoehto oli avoin vastaus ”Jostain muusta syystä”. Tähän kohtaan pyysin vastaajilta lisäselvitystä, eli mikäli syy on jokin muu kuin valmiiksi mainittu, niin vastaajan toivottiin selvittävän tämän syyn vapaassa vastauskentässä.

Viimeisessä ”Mielipiteesi” –osiossa kysyin vastaajien mielipidettä 15 eri työpaikalla esiintyvään asiaan. Mielipideasteikko oli a:sta f:ään siten että asteikolla a-f:

- a) Olen erittäin tyytymätön.
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.
- e) Olen erittäin tyytyväinen.

f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.

Edellä mainitussa mielipidekysymyksessä selvitin vastaajien mielipiteen seuraaviin asioihin: työkaverit, työnjohto, palkkaus ja kannusteet, koulutus (taloontulo-, myynti- ja projektikoulutukset), projektipalaverit, myyntikilpailut, työvälaineet (ohjelmat, laitteet), työympäristö (mm. taukotilojen ja työpisteiden varustelu), työstä saatava palaute, työn

vastuullisuus, työnjohdon antamien lupauksen pitäminen, tiedonkulku, terveydenhuolto, siisteys ja virkistystoiminta (kesä- ja pikkujoulujuhlat).

Selvitin lisäksi tässä osiossa, minkä työntekijät kokevat viihtymisensä ja työpaikkaan sitoutumisensa kannalta olevan parasta ja huonointa. Viimeisenä, mutta ei suinkaan vähäisimpänä, selvitin, mikä lisäisi työntekijöiden viihtyvyyttä ja sitoutumista työhönsä ja työpaikkaan.

Kyselyn lopussa kiitin lämpimästi kaikkia kyselyyn vastanneita ja kerroin, että kaikkien nimensä ilmoittaneiden vastaajien kesken arvotaan tulevalla viikolla viisi yllätyspalkintoa. Itse kyselylomakkeessa ei kenenkään nimeä kysytty, vaan halukkaat tiputtivat nimilappunsa työpisteelläni sijaitsevaan arvontalaatikkoon. Lomakkeessa korostettiin sitä, että kaikki tiedot käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja siten, ettei yksittäisiä henkilöitä voida tunnistaa. Uskon, että nämä kaksi edellä mainittua asiaa auttoivat siinä, että vastauksia kyselyyn tuli niin runsaasti.

Kyselylomakkeeseen vastanneiden ja siinä nimensä ilmoittaneiden osallistujien kesken arvotut viisi yllätyspalkintoa arvottiin kyselyä seuraavalla viikolla. Yllätyspalkinnoiksi hankin kauniita tuikkulyhtyjä, kynttilöitä, sekä suklaata. 64:stä vastanneesta 20 ilmoitti nimensä. Kaikki yllätyspalkinnon voittajat ilahtuivat silminnähden voittaessaan palkinnon. Uskon, että niinkin pieni ele, kuin pienen yllätyspalkinnon hankkiminen ja voittaminen toi marraskuiseen työpäivään tervetullutta hyvää mieltä.

### 5.3 Kohderyhmä

Kyselyn suuntasin pääsääntöisesti kaikille Teleperformance Finland Oy:ssä työskenteleville agenteille. Tähän ryhmään kuuluivat sekä Tampereen, että Jyväskylän toimipisteen työntekijät. Kohderyhmän rajasin näin siitä syystä, että yrityksessä on ollut ongelmaa nimenomaan agenttien tiuhassa vaihtuvuudessa. Halusin kuitenkin antaa myös muille mahdollisuuden vastata kyselyyn, sillä halusin tietää myös muidenkin työntekijöiden ajatuksia aiheesta.

Kohderyhmään kuuluvien työnkuvaa kysyttäessä jaottelin työntekijät seuraavanlaisesti:

Tampereella agenttina out-projektissa, Tampereella agenttina in-projektissa, Tampereella työnjohdossa, Tampereelle muussa tehtävässä kuin agenttina tai työnjohdossa, Jyväskylässä agenttina out-projektissa, Jyväskylässä agenttina in-projektissa, Jyväskylässä työnjohdossa, Jyväskylässä muussa tehtävässä kuin agenttina tai työnjohdossa. In-projektilla tässä yhteydessä tarkoitetaan lähinnä asiakaspalvelussa toimivia ja out-projektissa työskentelevillä vastaavasti myyntiprojekteissa työskenteleviä.

## 5.4 Tutkimustulokset

### a) Tutkimustulokset kyselyn ensimmäisestä kysymyksestä

Kyselylomakkeen ensimmäisessä osiossa nimeltään ”*Taustatiedot*”, selvitettiin vastaajan sukupuoli, ikä ja se, kauanko vastaaja on jo ehtinyt Teleperformancella työskennellä. Vastauksista ensimmäiseen kysymykseen ilmeni, että vastanneista 64 henkilöstä 47 oli naisia ja 17 miehiä. Vastausten runsaslukuisuuden vuoksi katsoin parhaaksi esittää suurimman osan vastauksista taulukkomuodossa, jotta tuloksia olisi mahdollisimman helppo tulkita. (Liite 1: Kysely)

### b) Tutkimustulokset kyselyn toisesta kysymyksestä

Vastaajien ikä jakautui seuraavanlaisesti:

2. Ikäsi?	kpl
18-20 vuotta	3
21-30 vuotta	29
31-40 vuotta	18
41-50 vuotta	7
yli 50 vuotta	7
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

(Liite 1: Kysely)

### c) Tutkimustulokset kyselyn kolmannesta kysymyksestä

Vastaajien työnkuva jakaantui seuraavanlaisesti:

3. Työnkuvasi?	kpl
Tampereella agenttina out-projektissa	16
Tampereella agenttina in-projektissa	19
Tampereella työnjohdossa	3
Tampereelle muussa tehtävässä kuin agenttina tai työnjohdossa	6
Jyväskylässä agenttina out-projektissa	9
Jyväskylässä agenttina in-projektissa	8
Jyväskylässä työnjohdossa	2
Jyväskylässä muussa tehtävässä kuin agenttina tai työnjohdossa	1
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

(Liite 1: Kysely)

#### d) Tutkimustulokset kyselyn neljännestä kysymyksestä

Kysyttäessä kauanko kukin vastaaja on jo ehtinyt työskennellä yrityksessä, saatiin seuraavanlaisia vastauksia:

<b>4. Kauanko olet työskennellyt TPF:ssa?</b>	<b>kpl</b>
alle puoli vuotta	9
puolesta vuodesta vuoteen	9
vuodesta kolmeen vuotta	24
kolmesta vuodesta kahdeksaan vuotta	17
yli kahdeksan vuotta	5
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

(Liite 1: Kysely)

#### e) Tutkimustulokset kyselyn viidennestä kysymyksestä

"*Taustatiedot*" osion jälkeen selvitettiin vastaajien ajatuksia työn jatkuvuudesta osiossa "*Tulevaisuuden näkymät*". Ensimmäisenä tässä osiossa tiedusteltiin vastaajilta, kuinka kauan heillä olisi halukkuutta jatkaa työskentelyään yrityksessä. Jakaumat:

<b>5. Kauanko haluaisit vielä työskennellä TPF:ssa?</b>	<b>kpl</b>
alle puoli vuotta	16
puolesta vuodesta vuoteen	7
vuodesta kahteen vuotta	12
yli kaksi vuotta	10
en osaa sanoa	19
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

Vastauksista kävi ilmi, että 25 prosenttia kyselyyn vastanneista oli aikeissa jatkaa työskentelyään yrityksessä ainoastaan alle puoli vuotta ja jopa 30 prosenttia ei osannut sanoa, miten kauan työsuhteessaan haluaisi pysyä. Siitä syystä luonnollinen kysymys tämän kysymyksen jatkoksi oli: "*Mikäli olet aikeissa lopettaa työskentelysi TPF:ssa, mistä syystä?*"  
(Liite 1: Kysely)

#### f) Tutkimustulokset kyselyn kuudennesta kysymyksestä

Kuudennen kysymyksen: "*Mikäli olet aikeissa lopettaa työskentelysi TPF:ssa, mistä syystä?*" ohjetekstissä ohjeistettiin, että vastaaja voi valita useamman vaihtoehdon. Tästä syystä vastausten yhteismäärä ylittää vastaajien määrän.

<b>6. Mikäli olet aikeissa lopettaa työskentelysi TPF:ssa, mistä syystä?</b>	<b>kpl</b>
Jään eläkkeelle.	2
Lähden opiskelemaan.	7
Vaihdan paikkakuntaa.	6
Siirryn tekemään oman alani töitä.	18
Olen tyytymätön ilmapiiriin.	7
Olen tyytymätön työaikoihin.	3
Olen tyytymätön tulotasooni.	14
Olen tyytymätön työnkuvaani.	5
Olen tyytymätön työnjohtoon.	5
Tunnen, että työ on henkisesti liian raskasta.	3
Tunnen, ettei työtäni arvosteta.	6
Terveydellisistä syistä.	1
Henkilökohtaisista syistä.	5
Jostain muusta syystä.	7
Tällä hetkellä en ole aikeissa vaihtaa työpaikkaa.	28
<b>yhteensä</b>	<b>117</b>

Edelliseen kysymykseen viitaten esitin lomakkeessa jatkokysymyksen:  
”Mikäli valitsit edellisessä kysymyksessä: 'Jostain muusta syystä', mikä tämä syy on? Voit halutessasi selventää tässä myös muita vastausvaihtoehtojasi.”

Seuraavassa kursivoituna muutamia tyypillisiä kommentteja, joita poimin vastauksista. Kaikki vastaukset löytyvät sensuroimattomina työn lopusta liitteestä 1.

*”ala nyt ei ihan välttämättä vain ole se lopullinen ja oikea homma, jonka parissa vietän riemusta kiljuen loppuelämäni”*

*”Haluan kehittyä lisää omalla alallani ja ammatillisesti.”*

*”Ilmapiiriä huonontaa, kun esimiehet kyttäävät ja huutelevat että puhelua pitäisi ottaa. Välillä on hiljaisempaa ja ehtii puheluiden välissä huokaistakin, kun niitä ei koko aika tule. Mutta sillon kun jonotilanne karkaa käsistä niin tuntuu ettei jaksa. Silmät väsyä kun tuijottaa tietokoneen ruutua herkeämättä ja klikkailee useamman ohjelman väliä tietoa hakien. Pää väsyä kun koko päivä on käytännössä aivotyötä ja ongelman ratkomista. Työpäivän jälkeen ei usein jaksa tehdä enää mitään muuta, varsinkaan jos on iltavuoro niin koko viikko menee vähän 'hukkaan' kun ei enää illan viimäsinä tunteina jaksa mitään, sosiaalinen elämä kärsii.” (Liite 1: Kysely)*

**g) Tutkimustulokset kyselyn seitsemännestä kysymyksestä**

”*Taustatiedot*” ja ”*Tulevaisuuden näkymät*” osioiden jälkeen kyselyssä oli ”*Mielipiteesi*” osio. ”*Mielipiteesi*” osiossa ensimmäisenä tiedusteltiin vastaajilta miten tyytyväisiä he ovat työpaikallaan eri asioihin. Tämä kysymys oli järjestysnumeroltaan koko kyselyn seitsemäs. Tässä osiossa kartoitettiin tyytyväisyys seuraaviin asioihin: työkaverit, työnjohto, palkkaus ja kannusteet, koulutus, projektipalaverit, myyntikilpailut, työvälitteet, työympäristö, työstä saatava palaute, työn vastuullisuus, työnjohdon antamien lupauksen pitäminen, tiedonkulku, terveydenhuolto, siisteys ja virkistystoiminta. Jokaisen vastauksen jälkeen löytyy vastauksista poimittuja ja valikoituja perusteluita siitä, miksi vastaaja on tyytyväinen tai tyytymätön kyseiseen asiaan.

<b>työkaverit</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	0
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	1
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	1
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	16
e) Olen erittäin tyytyväinen.	43
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	3
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”Mukavia (iästä riippumatta).  
'Yhteen hiileen puhaltavia'.”*

*”Iloista ja sosiaalista väkeä.”*

*”Vaihtuvuuden takia ei turhia riitoja yms”*

<b>työnjohto</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	2
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	8
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	12
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	29
e) Olen erittäin tyytyväinen.	12
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	1
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”Avoimempi ilmapiiri toivottavaa. Asioiden kertominen todenmukaisesti aikuisille ihmisille.”*

*”Osaavat asiansa, joskin kiireisiä.”*

*”osa tekee työnsä hyvin, osa ei”*

*”TOSit erittäin mukavia ja kannustavia, ylemmät tahot eivät edes tervehti”*

*”Hansu on kyllä paras pomo ikuna.. :D onhan työnjohdossa tietenkin muutama muukin ihan ihminen”*

<b>palkkaus ja kannusteet</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	7
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	22
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	11
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	22
e) Olen erittäin tyytyväinen.	2
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	0
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”vastuutasoon nähden palkka on ihan ok. provikat voisi tietenkin olla paremmat.”*

*”pitäisi kannustaa niitä jotka tekevät työnsä hyvin ja ylittää tavoitteet”*

*”Useimmissa projekteissa provisiot niin pieniä että ne eivät motivoi.”*

*”Kannustetasot tällä hetkellä nostettu liian korkealle”*

<b>koulutus (taloontulo-, myynti- ja projektikoulutukset)</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	3
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	13
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	14
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	27
e) Olen erittäin tyytyväinen.	4
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	3
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”Projektikoulutukset saisivat olla pidempiä. Myöskin tietomäärä saisi olla useasti laajempi.”*

*”Asiat opetellaan suurimmaksi osaksi työntekemisen aika ja etenkin inbound-projekteissa tulee alussa paljon virheitä ja myöhemminkin tilanteita, joista ei ole koskaan kuullutkaan, saa huonot ohjeet”*

*”Varsinkin vaativammissa projekteissa melko vähäistä, mutta toisaalta näissä töissä työ opettaa.”*

<b>projektipalaverit</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	4
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	9
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	19
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	25
e) Olen erittäin tyytyväinen.	2
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	5
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”Useammin”*

*”Liian vähän ja liian suppeita palavereja, johtuen vissiin esimiesten liian vähäisestä määrästä...?”*

*”katkaisevat työpäivää sekä antaa palautetta ja tavoitetta loppupäivää kohti”*

<b>myyntikilpailut</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	9
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	11
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	16
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	16
e) Olen erittäin tyytyväinen.	5
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	7
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”kivoja piristeitä”*

*”Agenteille olisi varmaan motivoivaa jos olisi enemmän kilpailuja”*



<b>työvälineet (ohjelmat, laitteet)</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	4
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	18
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	12
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	20
e) Olen erittäin tyytyväinen.	10
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	0
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”Kohdallani kaikki kunnossa”*

*”Helppokäyttöisiä ja lähes ongelmattonta on ollut niiden kanssa työskentely.”*

*”Ohjelmat jumahtelee ja sekoilee kiitettävissä määrin.”*

*”Muuten ok mut TUNTEMATON numero pois!”*

<b>työympäristö (mm. taukotilojen ja työpisteiden varustelu)</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	4
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	14
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	11
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	24
e) Olen erittäin tyytyväinen.	10
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	1
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”Aina on parantamisen varaa”*

*”Muttereiden väliseinät korkeammiksi.(melu)”*

*”Siisteystaso!”*

*”taukotilassa on tilarajoite, muuten isommat taukotilat ja viihtyisyys, esim kasveja ym.”*

*”Kaikki tarvittava löytyy”*

<b>työstä saatava palaute</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	3
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	11
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	18
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	27
e) Olen erittäin tyytyväinen.	5
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	0
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”rakentava palaute aina paikallaan + suurimman osan aikaa oikeasti asiallista ja hyödyllistä, positiivista”*

*”palautetta voisi saada enemmän”*

*”saatu niin positiivista kuin negatiivista, hyvä juttu”*

*”Kannustavaa”*

*”En saa kovin paljon palautetta, enkä näin ollen tiedä johtuuko se siitä että kauppoja tulee yli tavoitteen melkein joka päivä. Koen itse, että kehitettävää silti on ja siksi kaipaen palautetta.”*

*”Toisilta saa, toisilta ei”*

<b>työn vastuullisuus</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	0
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	7
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	20
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	24
e) Olen erittäin tyytyväinen.	13
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	0
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”Vastuuta on riittävästi”*

*”Puhelimessa kerrottava sovitut projektiin kuuluvat asiat. Muuten vastuuta ei saa ottaa mistään.”*

*”Otan omasta työstä aina vastuun”*

*”Ei vastaa vastuunottokykyjäni, mutta toisaalta se on samalla myös helpotus.”*

<b>työnjohdon antamien lupauksen pitäminen</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	3
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	12
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	14
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	27
e) Olen erittäin tyytyväinen.	6
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	2
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”toisinaan menee niin että, luvataan jotain kannustusmielessä, mutta unohdetaan sitten kuitenkin pitää ne lupaukset”*

*”Ei ole aina toteutunut”*

*”tuntuu että asioita välillä 'unohdetaan'”*

<b>tiedonkulku</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	16
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	21
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	15
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	10
e) Olen erittäin tyytyväinen.	1
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	1
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”ei vaan kertakaikkiaan toimi. välillä tilanteita joissa kukaan ei tiedä mistään mitään.”*

*”siinä on aina parantamisen varaa”*

*”Ei kulje.”*

*”Tulee aika paljon eri ohjeita samaan asiaan eri esimiehiltä!”*

*”Asioista tiedotetaan pääsääntöisesti hyvin.”*

<b>terveydenhuolto</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	28
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	16
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	10
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	5
e) Olen erittäin tyytyväinen.	1
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	4
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”Olisi mukavaa jos olisi laajempi työterveys”*

*”Sitä ei ole. Tai on, mutta heikon taloudellisen tilanteen takia emme saa käyttää työterveyttä.”*

*”Eipä siellä nykyään voi käydä.  
tällä hetkellä ei ole kuin pakollinen lakisääteinen  
terveydenhuolto”*

*”Vois jo pikku hiljaa saada sen työterveyden takasin!”*

<b>siisteys</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	5
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	15
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	17
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	17
e) Olen erittäin tyytyväinen.	9
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	1
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”Vaikeat tilat pitää siistinä”*

*”Voisi olla siistimpää”*

*”perussiistiähän täällä”*

*”Iha jees”*

<b>virkestystoiminta (kesä- ja pikkujoulujuhlat)</b>	<b>kpl</b>
a) Olen erittäin tyytymätön.	17
b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.	12
c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.	10
d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen.	11
e) Olen erittäin tyytyväinen.	2
f) Minulla ei ole asiasta kokemusta.	12
<b>yhteensä</b>	<b>64</b>

*”kivoja ne on, silloin kun niitä pidetään. nostavat yhteishenkeä ja parantavat työilmapiiriä. viimeisimmistä kinkereistä on nyt vaan kulunut jo aika paljon aikaa.”*

*”Olisi mukava jos yhteisiä tilaisuuksia voisi järjestää säännöllisesti  
Enemmän yhteistä virkestystoimintaa. Yhdessä tekemistä”*

*”ryyppyjuhlien lisäksi voisi keskittyä myös sellaiseen mistä oikeasti  
hyötyä eli liikuntasetelit heti takaisin ja parempia etuja neuvoteltaisiin  
kuntosaleille yms. esim. TPF liikuntapäivä”*

(Liite 1: Kysely)

#### **h) Tutkimustulokset kyselyn kahdeksannesta kysymyksestä**

*”Mielipiteesi”* osiossa esitettiin edellisen, eli seitsemännen, kysymyksen jälkeen vielä muutama oleellinen kysymys. Nämä kysymykset olivat ”8. Mikä työpaikallasi viihtyvyytesi ja sitoutumisesi kannalta on parasta?”, ”9. Mikä työpaikallasi viihtyvyytesi ja sitoutumisesi kannalta on huonointa?” ja ”10. Mikä lisäisi viihtyvyyttäsi ja sitoutumistasi työhösi?” Kaikkiin näihin kysymyksiin tuli runsaasti mielenkiintoisia vastauksia. Kaikki vastaukset löytyvät työn lopusta liitteistä.

Kysymykseen 8. eli ”Mikä työpaikallasi viihtyvyytesi ja sitoutumisesi kannalta on parasta?” kommentteja tuli todella paljon, sillä lähes kaikki 64:stä kyselyyn vastaajasta kommentoivat myös tähän kysymykseen. Alla on koottuna ja poimittuna lähinnä sellaisia vastauksia, joiden asiat toistuivat useamman kyselyyn osallistuneen vastauksissa. Jokainen vastaus on omalla rivillään ja erotettu kursivoinnilla.

*”Vaihtelevat tehtävät, mukavat työkaverit. Joustavat työajat.”*

*”Työilmapiiri on positiivinen ja kannustava.”*

*”Mukavat työkaverit ja hyvä esimies. Aina saa apua kun tarvitsee.”*

*”Palaute-myös positiivinen”*

*”kivat työajat, kun niitä ja jos niihin pääsee vaikuttamaan. Kunnon palkkaus. Vastuuntuntoiset ja asiantuntevat esimiehet”*

*”Mukavaa porukkaa. Aina on saanut neuvoja, jos jokin asia mietityttää. Mielekästä tekemistä.”*

*”Joustavat työajat osa-aikatyössä. Kunnon työpaikka eikä mikään pilipalipuhelinfirma provikkapalkalla.”*

*”Tärkeysjärjestyksessä: -Esimiehet, se miten kohtelevat alaisiaan. - Koen reiluna sen, että kun ei ole töitä, porukkaa ei väkisin laiteta ensimmäisenä lomalle vaan asiasta on voinut päättää itse ja mikä parasta, on järjestetty koulutuksia. -Hymyilevät työkaverit. -Ilmainen kaakaoautomaatti ja soodavesi.”*

*”työkaverit, tuntee talon tavat, osaa oman projektin (sopivan haastava), vakituinen työ, säännöllinen palkanmaksu, palkka tämän tasoisesta työstä mielestäni ihan ok. Avoin työilmapiiri ja neuvottelumahdollisuus ongelmatilanteissa. Mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön ja jaksamiseen.”*

*”Vapaa-ajalla ei tarvitse ajatella työtä.” (Liite 1: Kysely)*

## **i) Tutkimustulokset kyselyn yhdeksänneistä kysymyksestä**

Yhdeksännen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää edellisen kysymyksen kääntöpuoli, eli se, mikä vähentää tai estää työntekijöiden sitoutumista Teleperformanceen. Kysymys olikin muotoiltu seuraavanlaisesti: *”9. Mikä työpaikallasi viihtyvyytesi ja sitoutumisesi kannalta on huonointa?”* Alle on poimittu muutamia otteita runsaslukuisista vastauksista. Nämäkin otteet on erotettu muusta tekstistä kursivoinnilla ja kukin vastaus on eroteltu tyhjällä rivillä.

*”palkan pienuus”*

*”Työnkuvan 'yksitoikkoisuus'”.*

*”Tämän alantilanteiden muuttuminen tosi nopeaan tahtiin ja samalla myös työntekijöiden suuri vaihtuvuus, sekä ajoittainen epävarma työtilanne .”*

*”Lupaukset ei pidä, eriarvoisuutta jonkin verran työntekijöiden kohtelussa, tieto ei kulje tai kulkee liikaakin (= asioista kulkee monenlaista tietoa eri asioista). Tuntuu, ettei työntekijöiden hyvinvoinnin parantaminen kiinnosta firman johtoa.”*

*”kiire, informaatiokatkokset”*

*”Työn stressaavuus ja tulosvastuut.”*

*”Palkka. Kannustimien puute. Yhteisten tilaisuuksien puute.”*

*”Meteli.”*

*”Projektit vaihtuvat 'heittämällä', eli ilman mitään ennakkovaroitusta tullessasi aamulla töihin sinut siirretäänkin toista projektia soittamaan. Olisi myös hyvä, että tietyt projektit pysyisivät talossa, ettei tarvitsisi muuntautua toiseen projektiin aivan pystymetsästä.”*

*”Johtoportaan todella huono henkilöstöjohtaminen. Johto ei halua pitää työntekijöitä talossa vaan päästää huipputyypit ilman mitään kyselyitä pois. Viestintä on täysin ala-arvoista.. Asioista ei haluta tiedottaa vaikka asian julkaiseminen olisi tärkeää, jotta työn voisi tehdä kunnolla. Omalla kohdallani en koe myyntityötä loppuelämän ammattivalinnaksi, vaikka tällä hetkellä ihan mukavasti sopiikin.” (Liite 1: Kysely)*

#### **j) Tutkimustulokset kyselyn kymmenennestä kysymyksestä**

*”Mielipiteesi” osion ja samalla koko kyselyn viimeisenä kysymyksenä esitettiin: ”10. Mikä lisäisi viihtyvyyttäsi ja sitoutumistasi työhösi?” Tähänkin kysymykseen vastailtiin erittäin ahkerasti, lähes kaikki 64:stä kyselyyn vastaajasta kommentoi tähän jotain. Kyselyn viimeisen kysymyksen kommentteja on poimittu alle. Vastaukset on jälleen kursivoitu ja siten, että kaikki vastaukset on eroteltu tyhjällä välilyönnillä.*

*”Olisi mukavaa, jos joskus järjestettäisiin vaikka muutaman tunnin tai vaikka koko päivänkin mittaisia virkistysjuttuja. Jotain yhteistä mukava juttua vaihteluna tavalliseen työhön. :) Tokihan kun mainitsin työpisteistä aijemmin niin mukavaa olisi, jos työpisteitä voisi muuttaa hieman pirteämmäksi. Ts. työpisteen käyttäjä voisi muokata pisteestä oman näköisensä.”*

*”informaation parempi kulku, agenttien parempi huomioiminen (oikeat agentit oikeissa projekteissa jne), paremmat provikat, enemmän kilpailuja ja paremmilla palkinnoilla”*

*”Työterveyspalvelujen palauttaminen auttaisi.”*

*”Palautetta enemmän (hyvää ja huonoa). Enemmän 'tekemisen meininkiä' kaikilla osastoilla, eikä turhia valituksia siitä että töitä on liikaa.”*

*”Pääsisi itse vaikuttamaan jollakin tavalla työnkuvaan. Otettaisiin työntekijän mielipide enemmän huomioon, varsinkin jos on jo ollut talossa pidemmän aikaa ja on työnsä aina hyvin hoitanut.”*

*”Avoimuus, siisteys”*

*”Kannusteet ja palaute omasta työstä, tunne että on tärkeä työn tehokkuuden kannalta.”*

*”Ergonomia.”*

*”AVOIMUUS!”*

*”Palkan korottaminen, tiedonkulun parantuminen.” (Liite 1: Kysely)*

## **5.5 Johtopäätökset**

### **a) Tutkimustulosten ensimmäisen kysymyksen analysointi**

Kyselyn ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin vastaajien sukupuoli. Vastauksista kävi ilmi, että suurin osa kyselyyn vastanneista oli naisia. Tämä kuvastaa hyvin sitä sukupuolijakaumaa, joka TPF:ssa ja yleisesti ottaen koko alallakin vallitsee. Vastanneista 64 henkilöstä 47 oli naisia ja loput 17 miehiä. Prosentuaalisesti tämä tarkoittaa sitä, että vastanneista noin 73 prosenttia oli naisia ja siten loput 27 prosenttia vastaavasti miehiä. Nämä lukemat kuvastavat hyvin sitä seikkaa, että telemarkkinointialalle hakeutuu enemmän naisia. Syitä tähän on varmasti monia, mutta oman kokemukseni perusteella yksi yleisimmistä syistä on se, että naiset luontaisesti hakeutuvat siisteihin sisätöihin toimistomaiseen ympäristöön. Lisäksi alalta saamani kokemuksen mukaan naiset ovat luontaisesti puheliaampia kuin miehet ja yleisesti ottaen siten myös pärjäävät alalla miehiä paremmin.

### **b) Tutkimustulosten toisen kysymyksen analysointi**

Toisessa taustatietoja kartoittavassa kysymyksessä selvitettiin vastaajien ikäjakaumaa. Vastaukset eivät yllättäneet ainakaan minua. Lähes puolet vastaajista oli iältään 21-30 vuotta. Tämän ikäryhmän edustajia 64:stä vastaajasta oli 29 henkilöä. Toiseksi suurin ikäryhmä oli 31-40 vuotiaat, joita vastaajissa oli 18 henkilöä.

Tuloksista näkee selkeästi sen, että suuri osa Teleperformance Finland Oy:n työntekijöistä on suhteellisen nuoria. Uskoisin tämän johtuvan siitä tosiseikasta, että yrityksen edustamalle telemarkkinointialalle harvoin hakeudutaan sillä mentaliteetilla, että ala olisi se, jonka parissa vietetään loppuelämä. Yrityksessä on paljon sellaisia työntekijöitä, jotka



opiskelevat työnteon ohella jotain toista alaa ja suunnitteilla heillä on vaihtaa työpaikkaa oman alan töihin opinahjosta valmistumisen jälkeen.

Monille työpaikka Teleperformance Finland Oy:ssä on väliaikainen siinäkin mielessä, että työtä tehdään väliaikaisesti esimerkiksi lukiosta valmistumisen jälkeen ennen kuin lähdetään varsinaisen ammatin opiskeluun. Tämä on suhteellisen suuri syy siihen, miksi työntekijöiden vaihtuvuus yrityksessä on niin suurta. Vaihtuvuus yrityksessä on vuosittain jopa reilut 100 prosenttia.

Alalle tulevat työntekijät, etenkin nuoret, lähtevät monesti kokeilemaan, olisiko heistä myyjiksi tai asiakaspalvelijoiksi. Alalle hakeutumista helpottaa huomattavasti se, ettei alalle ole olemassa mitään varsinaista koulua, vaan työhön perehdytys koulutuksineen hoidetaan yrityksen sisällä ja on uudelle työntekijälle maksutonta sekä lisäksi palkallista. Tällöin käytännöllisesti katsoen kenellä tahansa täysi-ikäisellä henkilöllä on mahdollisuus lähteä kokeilemaan alaa ilman pohjakoulutusta.

#### **c) Tutkimustulosten kolmannen kysymyksen analysointi**

Kyselyn kolmannessa kysymyksessä tiedustelin vastaajien työnkuvaa yrityksessä. Annoin kyselyssä muillekin, kuin vain agenteille, mahdollisuuden vastata kyselyyn. Tein tämän ratkaisun siksi, että halusin saada vastauksia mahdollisimman monelta perspektiiviltä katsottuna. Opinnäytetyöni kyselyssä pääpaino on kuitenkin nimenomaan agenttien mielipiteiden sekä viihtymiseen ja sitoutumiseen liittyvien ajatusten tarkastelu.

Vastauksista kävi ilmi, että suurin osa kyselyyn vastanneista oli agenteja. Vastauksia tuli molemmista Suomen Teleperformance Finland Oy:n toimipisteistä, eli Tampereelta ja Jyväskylästä. 64:stä vastaajasta 52 oli agenteja. Näistä 35 henkilöä eli noin kaksi kolmasosaa agenteista oli Tampereelta ja 17 henkilöä eli noin yksi kolmasosa Jyväskylästä. Tulkintani tästä jakaumasta on se, että vaikka kyselyni oli muutaman päivän ajan molempien toimipisteiden yhteisessä sähköisessä intrassa, oli kyselyn markkinointi omassa Tampereen toimipisteessäni tehokkaampaa kuin Jyväskylän toimipisteessä, jossa en kyselyn aikana itse henkilökohtaisesti käynyt kyselyä mainostamassa. Toisaalta koen, että minulla itselläni Tampereen toimipisteen työntekijänä on suurempi mahdollisuus vaikuttaa nimenomaan Tampereen toimipisteessä työskentelevien agenttien viihtymiseen ja sitä kautta yritykseen sitoutumiseen.

#### **d) Tutkimustulosten neljännen kysymyksen analysointi**

Seuraavaksi kyselyssä selvitettiin kuinka kauan kyselyyn vastanneet työntekijät ovat Teleperformance Finland Oy:n palveluksessa työskennelleet. Eniten vastauksia, 24 kappaletta, sai kohta ”*vuodesta*

*kolmeen vuotta*”, seuraavaksi eniten, 17 kappaletta, sai vastaus *”kolmesta vuodesta kahdeksaan vuotta*”. Tämä ei kuitenkaan välttämättä tarkoita sitä, että suurin osa yrityksen työntekijöistä olisi ollut yrityksessä töissä vuodesta kolmeen vuotta tai vaihtoehtoisesti kolmesta vuodesta kahdeksaan vuotta. Perustan tämän ajatuksen siihen tietoon, että yrityksessä työskentelee paljon myös sellaisia työntekijöitä, jotka ovat olleet kyseisessä työpaikassa vasta alle vuoden.

Se, että kyselyyn innokkaimmin vastasivat yrityksestä jo useamman vuoden työkokemusta saaneet työntekijät, kertoo tämän ryhmän halusta vaikuttaa työyhteisönsä hyvinvointiin. Ryhmästä *”alle puoli vuotta*” ja *”puolesta vuodesta vuoteen*” yrityksessä työskenneiltä sain kyselyyni huomattavasti vähemmän vastauksia, kuin pitempään työskenneiltä. Tämä osaltaan kertoo alalle ominaisesta sitoutumisen puutteesta ja siitä, että työpaikkaa pidetään väliaikaisena tiettyyn elämäntilanteeseen sopivana vaihtoehtona. Lyhyemmän aikaa yrityksessä työskentelevien motivaatio työyhteisön hyvinvointiin vaikuttamiseen, esimerkiksi kyselyyn vastaamalla, on tästä syystä vähäisempää kuin pitempään työskenneillä.

#### **e) Tutkimustulosten viidennen kysymyksen analysointi**

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin työntekijöiden halukkuutta jatkaa työskentelyään Teleperformance Finland Oy:ssä. Tulokset ovat huolestuttavia siinä mielessä, että vastausvaihtoehdon *”en osaa sanoa*” ohella eniten vastauksia sai vaihtoehto *”alle puoli vuotta*”.

Työni analysoinnin kannalta merkittävä havainto tässä kohtaa on se, että suuri osa kyselyyn vastanneista haluaisi työskennellä yrityksessä alle puoli vuotta. Kuitenkin, edellisen kysymysten vastauksista ilmeni, että yli vuoden työskennelleet vastasivat kyselyyn ahkerammin, joka tarkoittaa sitä, että he ovat sitoutuneet työpaikkaan ja heillä on halua kehittää työpaikan olosuhteita parempaan suuntaan.

Johtopäätös, jonka tästä teen on se, että mikäli työntekijän saa pysymään työpaikassa ensimmäisien kuukausien jälkeenkin, kasvaa hänen sitoutumisensa työpaikkaa kohtaan merkittävästi. Tästä syystä heikon sitoutumisen kannalta ajallisesti suurin ongelma keskittyy nimenomaan työntekijän työsuhteen ensimmäisiin kuukausiin. Työntekijä pitää siis sitouttaa nimenomaan ensimmäisten kuukausien aikana, jonka jälkeen hän on todennäköisemmin jo niin sitoutunut työhönsä ja työpaikkaansa, että työpaikan vaihtamisen riski on jo huomattavasti pienempi kuin aivan työsuhteen alkukuukausina.

#### **f) Tutkimustulosten kuudennen kysymyksen analysointi**

Kyselyn kuudennen kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, että mikäli työntekijä on aikeissa vaihtaa työpaikkaa tai muusta syystä lopettaa

työskentelynsä Teleperformance Finland Oy:ssä, mistä syystä hän sen tekisi. Vastausvaihtoehtoja oli tarkoituksella useita. Tässä kysymyksessä vastaajille annettiin mahdollisuus valita useampikin 15:stä eri vaihtoehdosta.

Vastauksia tähän kysymykseen sain yhteensä 117 kappaletta. Positiivista on se, että eniten vastauksia, 28 kappaletta, sai vaihtoehto *"Tällä hetkellä en ole aikeissa vaihtaa työpaikkaa."* 28 vastausta tarkoittaa kuitenkin ainoastaan noin 24:ää prosenttia vastauksista. Ideaalinen tilanne Team Supervisorin kannalta katsottuna on se, että tämä prosenttiluku olisi 100 tai ainakin paljon lähempänä sitä kuin tuo 24. Mikäli ainoastaan noin 24 prosenttia on sitä mieltä, ettei ole aikeissa tällä hetkellä vaihtaa työpaikkaa, on olemassa mahdollisuus, että loput 76 prosenttia työntekijöistä tätä harkitsevat. Näin suuri vaihtuvuus taas tietää turhaa työtä uusien työntekijöiden kouluttamisessa ja valmentamisessa. Tämä taas syö aikaa sellaiselta tärkeältä valmennustyöltä, jolla kehitetään pitempiaikaisten työntekijöiden osaamista entistä paremmaksi.

Vastausvaihtoehtojen top 3 oli seuraavanlainen: 1. *"Siirryn tekemään oman alani töitä."*, 2. *"Olen tyytymätön tulotasooni."* ja 3. *"Olen tyytymätön ilmapiiriin."*, *"Lähden opiskelemaan."* ja *"Jostain muusta syystä."*. Nämä viimeisimmät edellä mainitut vaihtoehdot saivat kukin yhtä paljon vastauksia.

Kaikista eniten vastauksia saanut vaihtoehto, eli *"Siirryn tekemään oman alani töitä."* ei yllätä. Alalle ominaista on, että työtä pidetään väliaikaisena elämäntilanteeseen sopivana vaihtoehtona. Teleperformance Finland Oy:ssä on suhteellisen paljon osa-aikaisia työntekijöitä, joille yksi tärkeimmistä syistä työskennellä yrityksessä on opintojen rahoittaminen.

Toiseksi eniten vastauksia saanut vaihtoehto *"Olen tyytymätön tulotasooni."* kuvastaa sekin alalle tyypillisiä ominaispiirteitä. Telemarkkinointiala on yksi matalapalkka-aloista. Teleperformance Finland Oy noudattaa Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n alaista Puhelinpalveluja ja yhteyskeskuksia koskevaa työehtosopimusta, jonka mukaan työntekijöiden peruspalkka lasketaan. Tästä syystä peruspalkkaus on monien muiden alojen peruspalkkaukseen verrattuna pieni.

Kolmanneksi eniten vastauksia tuli kolmesta eri vastausvaihtoehdosta, jotka ovat *"Olen tyytymätön ilmapiiriin."*, *"Lähden opiskelemaan."* ja *"Jostain muusta syystä."*. Ensimmäiseen kohtaan, eli tyytymättömyyteen ilmapiiriä kohtaan, on mahdollista vaikuttaa. Tämä on huomion arvoinen asia, ja ilmapiirin parantamiseen mietinkin kehitysehdotuksia opinnäytetyöni seuraavassa luvussa. Myös vastausvaihtoehtoon *"Lähden opiskelemaan."* teen kehitysehdotukset.

Tämänkin vastauksen perusteella tulkitsen, että työnteon Teleperformance Finland Oy:ssä koetaan olevan vain väliaikainen ratkaisu. Vastausvaihtoehdon ”*Jostain muusta syystä.*” valinneilta pyysin tarkentavia kommentteja siitä, mikä tämä syy mahdollisesti voisi olla. Myös tähän kysymykseen saaduista vastauksista oli selvästi luettavissa se, että työ koetaan väliaikaisena ratkaisuna ja halu ammatilliseen kehittämiseen on usein syynä siihen, että työpaikkaa halutaan vaihtaa.

Kysymyksen vastauksista löytyi myös positiivisia asioita, joiden kehittäminen on työntekijöiden sitoutumisen kannalta tärkeää. Positiivisena asiana pidän sitä, että ainoastaan yksi vastaajista oli sitä mieltä, että voisi lopettaa työskentelynsä terveydellisistä syistä. Tämä tarkoittaa sitä, että työympäristö ja työpisteiden varustelu on jo tällä hetkellä tarvittavan hyvällä mallilla esimerkiksi ergonomiaa ajatellen. Toinen positiivinen huomio vastauksissa on se, että vastausvaihtoehtoon ”*Tunnen, että työ on henkisesti liian raskasta.*” päätyi ainoastaan kolme vastaajaa. Tästä tulkintani on se, että työntekijät kokevat jo tälläkin hetkellä saavansa työssään riittävää henkistä tukea siten, että voivat purkaa henkisesti raskaat asiakaskontaktit niin, etteivät ne haittaa työn suorittamista. Tämä on sellainen asia, jota on syytä edelleenkin vahvistaa.

#### **g) Tutkimustulosten seitsemännen kysymyksen analysointi**

Seitsemännessä kysymyksessä selvitettiin mahdollisimman laajasti, miten tyytyväisiä työntekijät ovat seuraaviin asioihin: työkaverit, työnjohto, palkkaus ja kannusteet, koulutus, projektipalaverit, myyntikilpailut, työvälitteet, työympäristö, työstä saatava palaute, työn vastuullisuus, työnjohdon antamien lupausten pitäminen, tiedonkulku, terveydenhuolto, siisteys ja virkistystoiminta.

Vastausten valopilkku oli tämän kysymyksen ensimmäinen kohta, jossa selvitettiin työntekijöiden tyytyväisyyttä työkaverihin. 64:stä vastaajasta 43 oli työkaverihinsa erittäin tyytyväisiä. Vastausten perusteella näyttää siltä, että hyvät työkaverit ovat se voimavara, joka sitouttaa työntekijöitä pysymään yrityksessä. Olen itse henkilökohtaisesti useamman kerran myös keskustellut tästä aiheesta työntekijöiden kanssa ja yleisesti ottaen suurin syy työpaikalla viihtymiseen tuntuukin olevan nimenomaan kiva työporukka.

Ylivoimaisesti eniten negatiivisia kommentteja tuli kysyttäessä tyytyväisyydestä tiedonkulkuun yrityksessä. 64:stä vastauksesta eniten ääniä, 21 kappaletta, sai vaihtoehto ”*Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.*” Seuraavaksi eniten ääniä sai huonoin mahdollinen vaihtoehto, eli ”*Olen erittäin tyytymätön.*” Erittäin tyytyväinen tiedonkulkuun oli ainoastaan yksi ainut vastaaja. Tiedonkulku onkin yksi

tärkeimmistä kehittämistä ja parantamista vaativista tekijöistä Teleperformance Finland Oy:ssä.

Vastauksista yllättävin oli kohta, jossa kysyttiin tyytyväisyyttä työstä saatavaan palautteeseen. Suurin osa vastaajista oli työstä saatavan palautteeseen joko jonkin verran/osittain tyytyväisiä tai vaihtoehtoisesti valitsi neutraalin vastausvaihtoehdon ”*En ole tyytymätön enkä tyytyväinen.*” Vain muutama valitsi vastausvaihtoehdoksi negatiivisemmän vaihtoehdon ”*Olen erittäin tyytymätön.*” tai ”*Olen jonkin verran/osittain tyytymätön.*” Yllättävää näissä vastauksissa on se, että näiden perusteella jatkuvaa palautteen antamista ja saamista ei yleisesti ottaen pidetä negatiivisena asiana. Päinvastoin vastauksissa tuli paljon kommentteja siitä, että rakentava palaute on aina paikallaan ja lisääkin palautetta voisi antaa. Tulkitsen tämän sillä tavalla, että agentit arvostavat saamaansa palautetta ja kokevat sen olevan asiallista. Työn luonteen tuntien voin todeta, että työntekijät siis kaipaavat tiettyjä sääntöjä ja kurinalaisuutta.

Huomionarvoinen asia vastauksissa oli se, että työntekijöille järjestetystä virkistystoiminnasta pidetään ja sitä kaivataan lisää. Otan tämänkin asian huomioon kehitysehdotuksissani.

#### **h) Tutkimustulosten kahdeksannen kysymyksen analysointi**

Kyselyn kahdeksannen kysymyksen tarkoitus oli selvittää mikä työpaikalla viihtyvyyden ja sitoutumisen kannalta on parasta. Vastauksia tuli niin paljon kuin oli vastaajakin, eli reilusti. Vastauksista kuitenkin nousi selkeästi esille muutama usein toistuva tema. Sitoutumisen ja viihtymisen kannalta parhaimpina asioina pidettiin mukavia työkavereita, joustavia työaikoja, agenttien saamaa palautetta, mielekkäitä työtehtäviä ja säännöllistä palkkaa.

Nimenomaan näihin asioihin tulisi Teleperformance Finland Oy:n kiinnittää huomioita ja edelleenkin kehittää, jotta työntekijöiden sitoutuminen parantuisi.

#### **i) Tutkimustulosten yhdeksannen kysymyksen analysointi**

Yhdeksännessä kysymyksessä selvitettiin edellisen kysymyksen kääntöpuoli, eli se, mikä työpaikalla viihtyvyyden ja sitoutumisen kannalta on huonoita. Useammassa vastauksessa esille nousseita teemoja olivat palkan pienuus, työn yksitoikkoisuus, työntekijöiden vaihtuvuus, kiire ja ongelmat tiedonkulussa.

Työpaikalla oleviin viihtyvyyttä ja sitoutumista estäviin asioihin tulisi kiinnittää vakavasti huomiota. Tekemääni kyselyyn sain niin paljon vastauksia, että tuloksista saa hyvän kuvan koko yrityksen tilanteesta ja siitä, mitkä asiat eivät toimi ja mitä tulisi parantaa. Tämän kysymyksen

vastaukset antavat mielestäni erittäin arvokasta tietoa siitä, miten yrityksen on mahdollista sitouttaa työntekijöitään. Seuraavassa kappaleessa tehdyt kehitysehdotukset pohjautuvat suurilta osin agenttien antamien vastausten analysointiin ja niiden pohjalta tehtyihin ehdotuksiin tarvittavista korjaavista toimenpiteistä yrityksen toiminnassa.

#### **j) Tutkimustulosten kymmenennen kysymyksen analysointi**

Viimeisenä, mutta ei suinkaan vähäisimpänä, kysyttiin työntekijöiltä kehitysehdotuksia siihen, miten heidän viihtyvyyttään ja sitoutumistaan työhön voisi parantaa.

Viimeisen kysymyksen vastauksissa toivottiin muun muassa avoimuutta kaikkeen toimintaan ja parannusta tiedonkulkuun. Agentit toivoivat lisää palautetta; sekä hyvää, että rakentavaa. Luonnollisesti toivottiin myös lisää palkkaa ja lisää mukavaa virkistystoimintaa sekä myyntikilpailuja.

Monet agenteilta tulleet työssä viihtymistä ja sitoutumista parantavat kehitysehdotukset olivat erittäin toteutuskelpoisia eivätkä mitenkään kovin yllättäviä. Muutamia vastauksia analysoidessa tuli sellainen olo, että näitä ideoita ja kehitysehdotuksia olisi voinut toteuttaa jo kauan aikaa sitten, mikäli joku olisi vaan uskaltanut toiveistaan kertoa. Se, mitä näistä vastauksista opin, oli se, että työnjohdon on syytä panostaa kommunikointiin agenttien kanssa niin, että hyvät ideat saadaan kaikkien käyttöön eivätkä ne jää ainoastaan ajatuksen tasolle.

#### **k) Tutkimustulokset verrattuna teoriaan – houkutteleva työyhteisö**

Tutkimustuloksista on luettavissa selviä yhteneväisyyksiä verrattuna työntekijöiden sitouttamista käsittelevään teoriaan. Muun muassa Virtanen kirjassaan toteaa, että työntekijöiden silmissä houkuttelevan työyhteisön voi luoda yksinkertaisesti noudattamalla hyvinvointijohtamisen periaatteita työorganisaatiossa. (Virtanen 2005: 11) Samassa asiayhteydessä hän toteaa, että houkutteleva työyhteisö on sellainen, jossa työntekijät ovat työstään innostuneita, ottavat siitä vastuuta ja lisäksi kaikilla työntekijöillä on tiedossaan selkeät tavoitteet, joihin työnteko perustuu. (Virtanen 2005: 12)

Tutkimustyönkohteena olevassa organisaatiossa, Teleperformance Finland Oy:ssä, työyhteisön houkuttelevuutta voisi parantaa monin eri tavoin. Käyttökelpoisia ideoita työyhteisön houkuttelevuuteen löysin pohdiskelemalla ja analysoimalla tutkimustuloksissa esiin tulleita asioita. Tutkimustulosten mukaan Teleperformance Finland Oy:n työntekijöiden mielestä työpaikalla viihtyvyyden ja sitoutumisen kannalta toistuvasti esille tulleita huonoja asioita olivat muun muassa tiedonkulun toimimattomuus ja työn arvostuksen puute. Näiden asioiden korjaaminen vaikuttaa työyhteisön houkuttelevuuteen sitä parantavasti.

Houkuttelevan työyhteisön luomista koskevan teorian ja tutkimustulosten mukaan Teleperformance Finland Oy:ssä voisi kehittää konkreettiseksi ratkaisuksi työyhteisön houkuttelevuuteen ensinnäkin tiedonkulun kehittämisen. Tiedonkulkua voisi kehittää päivittäistä tulosten informoimista parantamalla sekä erilaisilla informatiivisilla viikko- ja kuukausipalavereilla. Palavereissa voisi paneutua entistä enemmän työn ja projektien taustojen selvittämiseen. Monesti eri projektien tulokset keskittyvät tiettyjen myyntilukujen ja tulostavoitteiden seuraamiseen. Ensiarvoisen tärkeää olisi avata näitä lukuja agenteille siten, että he ymmärtäisivät, mitä näiden lukujen taustalla on ja että miten omat tulokset vaikuttavat koko projektin tuloksiin ja yrityksen menestykseen. Uskon, että tämä auttaisi työntekijöitä ymmärtämään, että heidän tekemällään työpanoksella on todellakin merkitystä suurempaan kokonaisuuteen. Todennäköisesti tämä auttaisi heitä myös innostumaan työstään ja ottamaan siitä entistä enemmän vastuuta. Kaikkihan haluavat tehdä työtä, jolla on tarkoitus.

#### **k) Tutkimustulokset verrattuna teoriaan - motivoituminen**

Tutkimustulosten ja teorian välillä oli luettavissa myös muitakin yhteneväisyyksiä kuin edellä mainittu työyhteisön houkuttelevuuden parantaminen. Eräs linkki tutkimustulosten ja teorian välillä löytyi Salmimiehen kirjasta, jossa hän käsitteli työntekijöiden motivoimista ulkoapäin johtajan toimesta sekä heidän kehittämistään motivoituneiksi työntekijöiksi. Kirjassaan hän kertoo, että toimiva keino luoda motivoituneita työntekijöitä on asettaa heille selkeät tavoitteet. Työntekijöillä tulisi olla selkeänä mielessään työn päätavoite. Tähän Salmimiehen mukaan päästään purkamalla päätavoite pieniksi välitavoitteiksi. (Salmimies 2002: 24)

Tutkimustulokset puhuvat Salmimiehen ajatusten puolesta. Teleperformance Finland Oy:n työntekijöiden kyselyssä antamissa vastauksissa tuli esiin, että työntekijöiden motivoituneisuutta syö epätietoisuus työn tavoitteista. Työntekijöiltä tuli kommenttia myös siitä, että tulosvastuun ottaminen stressaa, ja että työn tekemiseen ei anneta tarpeeksi tukea.

Teoriassa siis tuli selkeästi esiin, että työntekijöitä on mahdollista motivoida tavoitteiden asettamisen kautta ja tutkimustulosten mukaan epätietoisuus työn tavoitteista syö työntekijöiden motivoituneisuutta. Näiden kahden lähteen pohjalta konkreettisenä ratkaisuehdotuksena edellä mainittuun asiaan esitän, että kullekin agentille tehdään yksilöllinen valmennussuunnitelma. Valmennussuunnitelman ensimmäisenä askeleena olisi sopivan projektin etsiminen työntekijälle. Omasta kokemuksestani tiedän sanoa, että asiakaspalvelu- ja myyntiprojektiin parhaiten soveltuvat työntekijät saattavat olla profiililtaan hyvin eri tyyppisiä. Siinä missä asiakaspalveluprojektissa

painottuu työntekijän rauhallisuus, kohteliaisuus, asiallisuus ja yleinen asiakaspalveluhenkisyys, tarvitaan myyntiprojekteihin värikkämpiä, räväkempiä ja myyntihenkisempiä persoonia.

Yksilölliseen valmennussuunnitelmaan kuuluisi projektista riippuen työn tavoitteiden asettaminen ja aktiivinen seuranta. Tärkeää tässä on seurata työntekijän kehittymisen suuntaa, ei niinkään sitä, onko hän täysin asetetussa tavoitteessa vai ei. Mikäli työntekijä kokee, että tulosvastuun ottaminen on kovin stressaavaa, on entistä tärkeämpää asettaa pienempiä, helpommin saavutettavissa olevia, välitavoitteita. Yhtä tärkeää kuin pää- ja välitavoitteiden informoiminen agenteille, on tiedottaminen siitä, miten hyvin asetettuihin tavoitteisiin on päästy. Välitavoitteiden saavuttamista tarkastellessa annetaan agentille kaikki mahdollinen apu ja välineet tavoitteiden saavuttamiseksi. Mikäli tässä yhteydessä todetaan, että lisäkoulutukselle olisi tarvetta, järjestetään se agentille mahdollisuuksien mukaan.

#### **k) Tutkimustulokset verrattuna teoriaan – työstä saatava palaute**

Kolmas yhteneväisyys teorian ja tutkimustulosten välillä houkuttelevan työyhteisön ja motivoitumisen lisäksi löytyi palautteenannosta. Salmimiehen mukaan sitoutuneita työntekijöitä saadaan antamalla työntekijöille palautetta heidän työstään. Salmimies jakaa palautteen kolmeen tyyppiin; 1. myönteinen eli positiivinen palaute, 2. kriittinen palaute ja 3. negatiivinen palaute. Näistä etenkin ensimmäisellä, eli positiivisella palautteella, on työntekijän sitoutumisen kannalta eniten merkitystä. (Salmimies 2002: 164)

Tutkimustuloksissa mainittiin yllättävän useasti palautteenanto. Kyselyssä mainittiin palautteenanto kysyttäessä sekä ”*Mikä työpaikallasi viihtyvyytesi ja sitoutumisesi kannalta on parasta?*”, että ”*Mikä työpaikallasi viihtyvyytesi ja sitoutumisesi kannalta on huonointa?*” Vastauksista ilmeni aivan samat asiat kuin teoriastakin, eli positiivista palautetta arvostetaan, ja vastaavasti työmotivaatiota laskee se, jos palaute ei niin kovin asiallista ole. Niistä kävi lisäksi ilmi, että kaikki työntekijät eivät koe saavansa työstään minkäänlaista palautetta tai kiitosta.

Tutkimustuloksissa todettiin, että viihtyvyyttä ja sitoutumista työhön edesauttaisi palautteen saaminen omasta työstä. Tuloksissa mainittiin, että se tuo tunnetta, että työntekijä on tärkeä työn tehokkuuden ja kokonaisuuden kannalta. Se, mitä näistä tutkimustuloksista ja asiaan liittyvästä teoriasta tulisi Teleperformance Finland Oy:n ottaa opikseen, on se että palautteenantoa tulisi entistä enemmän kehittää positiiviseen suuntaan. Palautteenannosta tulisi tehdä systemaattinen osa aiemmin mainittua yksilöllistä valmennussuunnitelmaa. Helposti käy niin, että kiireessä palautetta annetaan lähes ainoastaan silloin, jos työntekijä ei



päase asetettuihin tavoitteisiin. Tässä asiassa kelkka tulisi kuitenkin kääntää ylösalaisin.

Teorian ja tutkimustulosten perusteella nimenomaan positiivinen palaute on se seikka, joka työntekijöiden viihtyvyyttä ja sitoutumista parantaa. Sen lisäksi, että työnjohto aktiivisesti pyrkii lisäämään positiivista palautetta, voisi työnjohdolle järjestää tähän apuvälineitä. Teleperformance Finland Oy:ssä palautteenantoa ei varsinaisesti kouluteta työnjohtoon kuuluville henkilöille. Näin ollen palautteenannon sisältö ja laatu jää jokaisen työnjohtoon kuuluvan oman harkinnan varaan. Näin ei kuitenkaan tulisi olla, vaan yrityksen voisi olla hyvä järjestää työnjohdolle yrityksen ulkopuolista koulutusta siihen, millä tavalla palautetta voisi antaa mahdollisimman kannustavasti ja siten, että se todellakin tukisi työntekijän ammatillista kehittymistä ja sitoutumista työhönsä.

## 6 Kehitysehdotukset

### 6.1 Sitoutumista vahvistavat ja sitä heikentävät asiat

Kyselyn tulosten mukaan työntekijöiden sitoutumisen ja viihtymisen kannalta parhaimpina asioina pidettiin mukavia työkavereita, joustavia työaikoja, agenttien saamaa palautetta, mielekkäitä työtehtäviä ja säännöllistä palkkaa. Sitoutumisen kannalta huonoimpia asioita olivat palkan pienuus, työn yksitoikkoisuus, työntekijöiden vaihtuvuus, kiire ja ongelmat tiedonkulussa. Viimeisimpään ongelmaan, eli tiedonkulun toimimattomuuteen, parhaana korjaustoimenpiteenä näen yksinkertaisesti sen, että tiedonkulkua on parannettava informoimalla agenteja säännöllisesti ajankohtaisista asioista ja pitämällä huolta siitä, että kaikilla tasapuolisesti on samat tiedot käytössään.

Luonnollisesti on järkevää korjata ja parantaa niitä asioita, joissa ongelmia työpaikalla koetaan olevan ja vastavuoroisesti vahvistaa ja edelleen kehittää niitä yrityksessä jo olemassa olevia asioita, joiden työntekijät kokevat edesauttavan työpaikkaan sitoutumista.

### 6.2 Tiimihengen vahvistaminen

Kyselyssä kävi ilmi, että Teleperformance Finland Oy:ssä työskentelevät agentit pitivät erittäin suurena voimavarana työssä jaksamisen kannalta omia työkavereitaan. Tästä syystä on tärkeää, että yritys esimerkiksi Team Supervisoreiden avulla tekee toimenpiteitä, joilla työkavereiden ja koko työyhteisön välistä tiimihenkeä voisi vahvistaa. Toimivina konsteina tiimihengen luomiseen voisivat olla agenteille järjestettävät säännölliset kokoontumiset, esimerkiksi päiväpalavereiden muodossa. Päiväpalavereita on kyllä järjestetty viikoittain, mutta tästä voisi tehdä säännöllisen päivittäisen tavan. Päiväpalavereissa olisi hyvä kannustaa

agentteja itseään avoimeen keskusteluun ja ajatusten vaihtoon siten, ettei palavereiden pääpaino aina olisi ainoastaan tiukoissa myyntitulosten ja lukujen seurannassa.

Yhteisiä vapaamuotoisia koulutustilaisuuksia ja ideariihä voisi myös järjestää entistä enemmän. Näihin tilaisuuksiin voisi sisällyttää esimerkiksi erilaisia myynti- ja asiakaspalveluun liittyviä ryhmätöitä, joissa agentit yhteistyön kautta voisivat esimerkiksi mieltää uusia argumentteja myyntityöhön. Mielestäni hyvä ajatus olisi järjestää yhteisiä puhelujen kuuntelu- ja analysointitilaisuuksia, jossa ryhmä yhdessä analysoi myynti- tai asiakaspalvelupuheluita koulutusmielessä.

Varmasti toivottua ja virkistävää vaihtelua agenttien työpäivään toisi se, jos silloin tällöin parityönä järjestettäisiin leikkimielisiä opetustilanteita esimerkiksi sillä tavalla, että työpari vuorotellen kuuntelisi parinsa puheluita. Puheluiden jälkeen hän antaisi palautetta samaan tapaan kuin mitä Team Supervisor yleensä antaa, eli sekä positiivista, että rakentavaa palautetta. Pareittain voisi järjestää myös erilaisia hauskoja myyntikilpailuja siten, että parit kilpailisivat leikkimielisesti toisiaan vastaan esimerkiksi kauppojen lukumäärällä ja voittajapari palkittaisiin. Palkitsemisessa yksi olennainen osa on julkisuus, eli palkitseminen tulee tapahtua esimerkiksi päiväpalaverissa tai muussa sellaisessa tilanteessa, kun koko projektin myyntitiimi on koolla. Positiivista ilmapiiriä vahvistaa myös tällaisissa tilaisuuksissa osoitetut kiitokset ja tietenkin voittajille osoitetut onnittelut ja aplodit.

### **6.3 Mahdollisuus vaikuttaa omaan työnkuvaan**

Kyselyn tuloksista ilmeni myös, että mikäli agenteille annetaan enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työnkuvaansa, vaikuttaa se myös työntekijän sitoutumiseen positiivisesti eli sitoutumista vahvistavasti. Tähänkin asiaan on yrityksen työnjohdon mahdollista vaikuttaa. Teleperformance Finland Oy:ssä tehdään vaihtuvia, eri pituisia projekteja sekä myynti- että asiakaspalvelusektorilta. Monesti projekteihin valitaan agentit kysymättä heidän mielipidettään. Olen huomannut, että agentit kuitenkin arvostavat suuresti, mikäli heidän mielipidettään projektiin sijoittumisesta edes silloin tällöin kysytään. Agentit ovat myös huomattavasti tyytyväisempiä silloin, kun pääsevät sellaiseen projektiin, joka tuntuu itselle sopivalta. Myyntityössä erittäin tärkeää on kuitenkin uskottavuus ja se, että mikäli agentti pystyy niin sanotusti seisomaan sanojensa ja myytävän tuotteen takana, pystyy hän saavuttamaan vaadittavat myyntitulokset huomattavasti paremmin. Uusien projektien alkaessa on siis erittäin tärkeää jatkossa, että agenteille annetaan mahdollisuus itse vaikuttaa siihen, sijoittuvatko he uuteen projektiin vai jatkavatko vanhassa projektissa.

## 6.4 Palautteenanto

Vastauksista ilmeni myös, että agentit arvostavat ja suorastaan kaipaavat lisää palautetta. Tämä tuli minulle itselleni hiukan yllätyksenä siinä mielessä, että olen ollut siinä käsityksessä, että agentit toisinaan rasittuvat jatkuvasta palautteenannosta. Onneksi olin siinä asiassa väärässä, sillä ainoastaan palautteenannon kautta on mahdollista kehittää työntekijöiden ammattitaitoa ja samalla ammatillista ylpeyttä. Mielenkiintoinen asiaan liittyvä huomio oli myös se, että nimenomaan myös niin sanottua negatiivista, eli rakentavaa palautetta, kaivattiin.

Parannus- ja kehitysehdotukseni palautteenantoon on sen säännöllistäminen, eli tehokkaamman valmennussuunnitelman kautta työnjohto pitää huolen siitä, että kaikki saavat palautetta säännöllisesti. Helposti käy niin, että palautetta annetaan kiireessä lähinnä niille agenteille, jotka eivät syystä tai toisesta pääse vaadittuihin päivittäisiin myyntitavoitteisiin. On hyvä pitää huolta siitä, että myös tätä rakentavaa ja kannustavaa palautetta annetaan edelleenkin, mutta enemmän voisi keskittyä myös hyvistä tuloksista kiittämiseen ja palkitsemiseen.

## 6.5 Virkistystoiminta

Järjestetystä virkistystoiminnasta, eli järjestetyistä kesä- ja pikkujoulujuhlista kyselyn vastausten perusteella pidettiin kovasti. Taloudellisen taantumien ja heikontuneen taloudellisen tilanteen vuoksi viime kuukausina näistä juhlista on kuitenkin jouduttu luopumaan. Pidän kuitenkin sen verran tärkeinä tällaisia vapaamuotoisia rentouttavia tilaisuuksia, että huolimatta taloudellisesta tilanteesta voisi firma olla mukana järjestämässä esimerkiksi omakustanteisia illanviettoja tai muuta mukavaa vapaa-ajan tekemistä agenteille.

Hyvänä vaihtoehtona pidän etenkin liikunnallisten, tervehenkisten yhteisten tilaisuuksien järjestämistä, esimerkiksi yhteisiä jalkapallo- tai sählyturnauksia, keilausta, lenkkeilyä ja oikeastaan ihan mitä vaan, mistä tulee hyvä mieli ja mikä toimii yhteishengen luojana. Projektin agenttien kanssa voisi lähteä vaikkapa keilailemaan tai vaikka ravintolaan syömään jonkun työpäivän päätteeksi. Kaikki tällainen mukava yhdessä tekeminen vahvistaa yhteishenkeä ja tuo viihtyvyyttä myös työpaikalle.

Myös työpaikalla on mahdollista järjestää mielen ja työpäivän virkistämiseksi esimerkiksi taukojumppaa. Olen itse muutamia kertoja järjestänytkin työpaikalla taukojumppaa. Tästä voisi tehdä säännöllisen tavan, esimerkiksi perjantaijumpan, joka toimisi viikon viimeisenä työpäivänä tavallaan palkintona ja kiitoksena hyvin jaksetusta työviikosta. Näin agenttien olisi mukavampi lähteä hyvillä mielin viikonlopun viettoon.

## 6.6 Viihtyisä työympäristö

Yleiseen työviihtyvyyteen olisi myös mahdollista vaikuttaa monin keinoin esimerkiksi työympäristöä muokkaamalla. Ideaalutilanne olisi se, että jokaisella työntekijällä olisi oma työpisteensä, jonka hän voisi muokata omannäköiseksi, esimerkiksi vaikka koristella haluamallaan tavalla. Tällaisilla nopeasti ajateltuna pieniltä tuntuvilla asioilla saattaa olla agenteille heidän viihtymisensä kannalta todella suuri merkitys.

Muutenkin työssä viihtymiseen ja työhyvinvointiin liittyviin asioihin on työnantajan mahdollista vaikuttaa monin keinoin. Taukojumpan ja liikunta-aktiiviteettien järjestämisen kautta työntekijöitä voisi muutenkin kannustaa liikuntaan ja terveellisiin elämäntapoihin. Kyselytuloksissa eteen tullut käyttökelpoinen idea voisi olla esimerkiksi hedelmäpäivien järjestäminen. Sen sijaan, että tarjotaan työntekijöille epäterveellisiä makeisia, voisi vaihteen vuoksi silloin tällöin päivän piristeksi tarjota talon puolesta terveellisiä hedelmiä. Työntekijöiden fyysistä hyvinvointia voisi edesauttaa myös esimerkiksi sillä, että työpaikalle järjestettäisiin silloin tällöin mahdollisuus käyttää hierojan palveluita. Niska- ja hartianseutua rasittavaa työtä tekevät työntekijät taatusti osaisivat arvostaa tätä mahdollisuutta jo siinäkin tapauksessa, että tämä mahdollisuus järjestettäisiin työpaikalle siten, että työntekijä itse maksaisi esimerkiksi osan hieronnasta ja työnantaja osallistuisi kustannuksiin osittain.

Viihtyisään työympäristöön kuuluu myös työympäristön siisteys. Teleperformance Finland Oy:ssä työpaikan perussiivous on järjestetty ammattilaisten toimesta, mutta esimerkiksi oman työpisteen siistinä pitämiseen voisi entistä enemmän kannustaa yhteisen työviihtyvyyden parantamiseksi. Tässä asiassa on tietenkin tärkeää, että työnjohto näyttää omalla esimerkillään mallia ja pitää myös huolen siitä, että oma työpiste on siisti ja viihtyisä. Yrityksen pitäisi myös huolehtia siitä, että agenteilla on tarvittavat välineet työpisteiden puhtaanapitoon ja myös oman hygienian huolehtimiseen. Jokaiselta työpisteeltä pitäisi löytyä käsidesit, sekä puhdistusvälineet tietokoneiden näytöille ja näppäimistöille. Lisäksi yrityksen tulisi esimerkiksi työnjohdon kautta huolehtia siitä, että agenteilla on työpisteillään aina hyväkuntoiset ja toimivat työvälineet, eli että puhelimet, luurit, tietokoneet ja ohjelmat ovat jokaisella työpisteellä huollettu siten, että agentin on mukava työskennellä toimivassa työpisteessä.

## 6.7 Uuden työntekijän vastaanotto

Kyselytutkimuksen tulosten perusteella on ilmeistä, että työpaikkaan sitoutuminen on heikkoa etenkin vasta muutamia kuukausia työpaikalla työskenneillä. Tästä syytä työnantajapuolen tulisikin kiinnittää erityistä huomiota nimenomaan uusiin työntekijöihin. Uskon, että jopa

ensimmäinen työpäivä vaikuttaa oleellisesti siihen, millaisen kuvan työntekijä Teleperformance Finland Oy:stä saa ja miten hänen työsuhteensa lähtee käyntiin. Tästä syystä olisikin erittäin tärkeää, että työnjohto huolehtii agenteista hyvin jo ensimmäisestä päivästä alkaen.

Aloituspäivänä työnjohdon tulisi huolehtia, että agentteja varten on kaikki valmiina; työtilat ovat puhtaat ja siistit ja työpisteet heitä varten on katsottu etukäteen valmiiksi. Aikataulutus tulisi olla kaikille osapuolille selkeä. Tähän liittyy esimerkiksi se, että joko kysytään agenteilta koska haluaisivat käydä esimerkiksi ruokailemassa tai vaihtoehtoisesti informoidaan etukäteen, koska taukoja pidetään. On myös erittäin tärkeää kertoa etukäteen, koska varsinainen soittotyö alkaa, ettei agenteille tule niin sanottua paniikkireaktiota eli puhelinkammoa. Jos ensimmäisen päivän perehdytys tai koulutus sisältää vapaamuotoista ohjelmaa, kuten nettisivuihin tai projektimateriaaleihin tutustumista, niin agenteille tulisi kertoa selkeästi etukäteen, miten kauan tätä on tarkoitus tehdä.

Kaikilla niillä, jotka osallistuvat työnjohtoon uuden työntekijäryhmän kanssa, tulisi olla samat tiedot, eli päivän suunnitelma tulisi olla kaikille selkeä ja etukäteen mietitty, jotta agenteille välittyvä kuva ammattimaisesta toiminnasta myös työnjohdon osalta. Työnjohdon tulisi myös esitellä itsensä sillä tavalla, että agenttien ei tarvitse miettiä ketä paikalle mahdollisesti ilmestyvät uudet ihmiset mahtavat olla.

Kyselyssä tuloksissa yhtenä parannuskohteena mainittiin siisteys. Tästäkin syystä siisteyteen tulisi kiinnittää erityisen paljon huomiota silloin, kun uusia agentteja saapuu taloon. Uskon, että työpaikalla ylipäättään viihtyvyys paranisi varmasti kun siisteys saataisiin kuntoon. Hyvänä esimerkkinä tässä tulisi toimia tietenkin työnjohtoon kuuluvien henkilöiden eli esimerkiksi Team Supervisoreiden. Olisi epäloogista vaatia siistejä työpisteitä agenteilta ennen kuin työnjohdon työpisteet on siivottu ja myös pysyvät siistinä.

Kyselyn tuloksissa kritisoitiin melko rankastikin työpaikan sisäistä tiedonkulkua. Uudet agentit, samaten kuin tietenkin vanhemmatkin, tulisi pitää mahdollisuuksien mukaan ajan tasalla kaikista oleellisista työyhteisön yhteisistä ja ajankohtaisista asioista. Eli yksinkertaisesti pitäisi pitää paljon entistä parempaa huolta siitä, että informaatio työpaikalla kulkee. Toimiva tiedonkulku luo avointa ilmapiiriä ja edesauttaa työntekijöiden viihtymistä ja samalla myös sitoutumista työpaikkaan.

Uusia työntekijöitä valmennettaessa työnjohdossa toimivien henkilöiden olisi hyvä niin sanotusti pitää silmät auki. Mikäli Team Supervisor huomaa, että jollain agentilla on huono päivä tai murheita mielessä, tulisi hänen uskaltaa puuttua tähän asiaan ja ottaa asia rohkeasti puheeksi agentin kanssa. Agentit varmasti arvostaisivat tällaista. Muutenkin

agentit varmasti arvostaisivat sitä, jos heidän mielipiteitään kuunneltaisiin enemmän ja otettaisiin ne huomioon esimerkiksi projekteihin sijoittumista suunniteltaessa. Jos agentti pääsee työskentelemään sellaisen projektin parissa, johon hän itse on osoittanut kiinnostusta, niin on paljon todennäköisempää, että hän myös viihtyy itse projektissa ja siten myös työpaikalla paremmin.

Etenkin uusien agenttien kohdalla on erittäin tärkeää, että työnjohto ylipäättään huomio agentteja yksilötasolla riittävästi. Agenteilta voi kysellä välillä vaikka ihan kuulumisia, jotta työyhteisöön saadaan hyvä henki. Hyvän hengen luomisessa auttaa varmasti esimerkiksi myös se, että uuden projektin alkaessa ja uusien työntekijöiden saapuessa taloon tehdään sekä uusien, että vanhojen agenttien esittelykierrös siten, että uudet työntekijät saadaan nopeasti ”kotiutettua” työpaikalle. Tämä olisi jo hyvä alku niin hyvän yhteishengen luomiselle, kuin työntekijöiden sitouttamisellekin.

## Lähteet

Asiakkuusmarkkinointiliitto 2009. [online] [viitattu 31.10.2009].

[http://www.ssml.fi/rajoituspalvelut/kuluttajille/puhelintarjonnan\\_rajoituspalvelu](http://www.ssml.fi/rajoituspalvelut/kuluttajille/puhelintarjonnan_rajoituspalvelu)

Finland > Home / Teleperformance / Yrityksemme 2009. [online] [viitattu 31.10.2009].

[www.teleperformance.fi/AboutUs/AboutUs.html](http://www.teleperformance.fi/AboutUs/AboutUs.html)

Kansanen, Olli 2004. Esimies valmentajana – yhteistyöllä tuloksiin. Juva: WS Bookwell Oy.

Krüger, Wolfgang 2004. Tiimin vetäminen. Suomennos: Sari Hellsten. Helsinki: OY RASTOR AB.

Kärkkäinen, Merja 2005. YHTEISÖLLINEN JOHTAMINEN ESIMIEHEN TYÖVÄLINEENÄ. Helsinki: Edita Prima Oy.

Puhelinpalveluja ja yhteyskeskuksia koskeva työehtosopimus 1.10.2009-31.5.2011 2010. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry ja Erityispalvelujen Työnantajaliitto / Markkinointipalvelujen Työnantajayhdistys.

Puro, Jukka-Pekka 2002. ESIMIEHEN VIESTINTÄTAIDOT. Helsinki: WSOY.

Salmimies, Pekka & Salmimies, Raija 2002. ESIMIEHEN ARKIPSYKOLOGIAA. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Sarkkinen, Marja 2009. Työ Terveys Turvallisuus 5/2009, 42.

Virtanen, Petri 2005. HOUKUTTELEVA TYÖYHTEISÖ. Helsinki: Edita Prima Oy.

## Liitteet

Liite 1: Kysely

## Liitteet

### Liite 1: Kysely

#### Vastaukset ja jakaumat:

##### 1. Sukupuolesi?

- nainen 47
- mies 17
- yhteensä 64

##### 2. Ikäsi?

- 18-20 vuotta 3
- 21-30 vuotta 29
- 31-40 vuotta 18
- 41-50 vuotta 7
- yli 50 vuotta 7
- yhteensä 64

##### 3. Työnkuvasi?

- Tampereella agenttina out-projektissa 16
- Tampereella agenttina in-projektissa 19
- Tampereella työnjohdossa 3
- Tampereelle muussa tehtävässä kuin agenttina tai työnjohdossa 6
- Jyväskylässä agenttina out-projektissa 9
- Jyväskylässä agenttina in-projektissa 8
- Jyväskylässä työnjohdossa 2
- Jyväskylässä muussa tehtävässä kuin agenttina tai työnjohdossa 1
- yhteensä 64

##### 4. Kauanko olet työskennellyt TPF:ssa?

- alle puoli vuotta 9
- puolesta vuodesta vuoteen 9
- vuodesta kolmeen vuotta 24
- kolmesta vuodesta kahdeksaan vuotta 17
- yli kahdeksan vuotta 5
- yhteensä 64



### 5. Kauanko haluaisit vielä työskennellä TPF:ssa?

- alle puoli vuotta 16
- puolesta vuodesta vuoteen 7
- vuodesta kahteen vuotta 12
- yli kaksi vuotta 10
- en osaa sanoa 19
- yhteensä 64

### 6. Mikäli olet aikeissa lopettaa työskentelysi TPF:ssa, mistä syystä? (Ohjetekstissä: Voit valita useamman vaihtoehdon.)

- Jään eläkkeelle. 2
- Lähdän opiskelemaan. 7
- Vaihdan paikkakuntaa. 6
- Siirryn tekemään oman alani töitä. 18
- Olen tyytymätön ilmapiiriin. 7
- Olen tyytymätön työaikoihin. 3
- Olen tyytymätön tulotasooni. 14
- Olen tyytymätön työnkuvaani. 5
- Olen tyytymätön työnjohtoon. 5
- Tunnen, että työ on henkisesti liian raskasta. 3
- Tunnen, ettei työtäni arvosteta. 6
- Terveydellisistä syistä. 1
- Henkilökohtaisista syistä. 5
- Jostain muusta syystä. 7
- Tällä hetkellä en ole aikeissa vaihtaa työpaikkaa. 28
- yhteensä 117

Mikäli valitsit edellisessä kysymyksessä: 'Jostain muusta syystä', mikä tämä syy on? Voit halutessasi selventää tässä myös muita vastausvaihtoehtojasi.

- ala nyt ei ihan välttämättä vain ole se lopullinen ja oikea homma, jonka parissa vietän riemusta kiljuen loppuelämäni
- Haluan kehittyä lisää omalla alallani ja ammatillisesti.
- No ensinnäkin työsopimukseni loppuu ja sitten myöskin haluan rueta tekemään muunlaista työtä.
- Irtisanottu työnantajan puolelta.
- Työmatkan on hieman hankalaa, mutta ei ylivoimaista. Osaltansa iltavuoro teettää hankaluuksia, mutta olen saanut nekin järjestettyä.
- Ilmapiiriä huonontaa, kun esimiehet käyttävät ja huutelevat että puhelua pitäisi ottaa. Välillä on hiljaisempaa ja ehtii puheluiden välissä huokaistakin, kun niitä ei koko aika tule. Mutta silloin kun jonotilanne karkaa käsistä niin tuntuu ettei jaksa. Silmät väsyvät kun

tuijottaa tietokoneen ruutua herkeämättä ja klikkailee useamman ohjelman väliä tietoa hakien. Pää väsyä kun koko päivä on käytännössä aivotyötä ja ongelman ratkomista. Työpäivän jälkeen ei usein jaksakaan tehdä enää mitään muuta, varsinkaan jos on iltavuoro niin koko viikko menee vähän 'hukkaan' kun ei enää illan viimäsinä tunteina jaksakaan mitään, sosiaalinen elämä kärsii. Tähän lisätään vielä selkäkivut koska työpaikallamme ei aiota hankkia pienempiä tuoleja ja ainakin omani on tarkoitettu paljon pidemmälle ihmiselle, asiaa on kyllä tutkittu ja testissä on ollut parikin erilaista tuolia: kaikissa sama ongelma, eikä pienempiä aiota tilata (olen yli 160cm eli normaalipituudessa). Melutaso nousee välillä sietämättömäksi.

- Tarkennus työnjohtoon, tällä tarkoitan todellakin johtoa ei väliporrasta (ts,ps) vaan hr ja ylempi johto. Tehty liikaa lyhytaikaisia päätöksiä ennen/aikana/jälkeen yt:eiden.

## 7. Miten tyytyväinen työpaikallasi olet seuraaviin asioihin? Merkitse myös perustelut.

- **työkaverit**
- a) Olen erittäin tyytymätön. 0
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 1
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 1
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 16
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 43
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 3
- yhteensä 64

### Miksi?

- huippua porukkaa, helppo tulla toimeen. toisinaan meno saattaa kuitenkin olla hieman liiankin sisäsiittoista, olisi hauskaa jos työkaverit olisivat vain työkavereita, ei kaikista halua tietää kaikkea.
- koko ajan tapahtuvat muutokset rassaavat ilmapiiriä. työnjohdossa tapahtuu liikaa muutoksia.
- mukava henki
- pääsääntöisesti kaikki ovat mukavia ja apua voi kysyä keneltä vain
- Suurin osa tosi mukavia
- mukavaa ja avointa väkeä
- Mukavia (iästä riippumatta). 'Yhteen hiileen puhaltavia'.
- Mukavia
- Täällä on huippukivaa porukkaa ja kaikki tulee hyvin kaikkien kanssa toimeen
- Iloista ja sosiaalista väkeä.
- Erittäin mukavat ja rennot työkaverit
- Saanut hyviä kavereita/ystäviä työkavereista. Suurin osa työkavereista ylipäänsä on iso syy siihen, että TPF:llä olen jaksanut työskennellä näin kauan. Löytyy silti hyvin hankaliakin ihmisiä.

- Muutama vanhempi nainen katsoo aina kuin jotain ydinjätettä kun kulkee ohi. en o mikää rikollinen!
- Hyvää porukkaa
- hyvä ilmapiiri työntekijöiden kesken
- sopivasti eri ikäisiä ja erilaisia ihmisiä
- Vaihtuvuuden takia ei turhia riitoja yms
- mukavia
- Ne on ihan parhaita
  
- **työnjohto**
- a) Olen erittäin tyytymätön. 2
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 8
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 12
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 29
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 12
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 1
- yhteensä 64
  
- **Miksi?**
- useimmilla homma on hallussa ja coacheista on hyötyä. jotkut coachit ovat kuitenkin tasoltaan aika plusmiinusnollaa, joistakin on pahimmillaan jopa haittaa. informaatiokatkoksia on suht usein.
- aina ei saa apua kun sitä tarvitsee, muutama pomo on ehken hieman liian kireä
- Yhteistyö sujuu hyvin
- vielä hieman sekavaa
- Avoimempi ilmapiiri toivottavaa. Asioiden kertominen todenmukaisesti aikuisille ihmisille.
- Tulen heidän kanssa hyvintoimeen
- Homma ei toimi, tukea ei ole riittävästi
- Suurin osa on mukavia
- Koen, että välittävät alaisistaan.
- Ohjeet epäselviä, avunsaanti usein vaikeaa, jopa mahdotonta. Lupaukset eivät pidä tai ne unohdetaan. Kukaan ei tunnu tietävän, miten asiat tässä firmassa todella toimii. Kaikilla on kaikkeen eri ohjee
- Toimii!
- Osaavat asiansa, joskin kiireisiä.
- osa tekee työnsä hyvin, osa ei
- huono henkilöstöpolitiikka
- TOSit erittäin mukavia ja kannustavia, ylemmät tahot eivät edes tervehdi
- mennyt parempaan suuntaan

- 
- Hansu on kyllä paras pomo ikuna.. :D onhan työnjohdossa tietenkin muutama muukin ihan ihminen..
  - **palkkaus ja kannusteet**
  - a) Olen erittäin tyytymätön. 7
  - b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 22
  - c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 11
  - d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 22
  - e) Olen erittäin tyytyväinen. 2
  - f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 0
  - yhteensä 64
  - **Miksi?**
  - Provisiot toki voisivat olla paremmat.
  - vastuutasoon nähden palkka on ihan ok. provikat voisi tietenkin olla paremmat.
  - Bonusten nosto meidän projektissa oli hyvä. Mielestäni myyjälle kuuluisi myyjän palkka eli meillä on väärä työehtosopimus käytössä.
  - pitäisi kannustaa niitä jotka tekevät työnsä hyvin ja ylittää tavoitteet
  - kannusteita voisi kehittää
  - Vosi olla parempikin
  - Useimmissa projekteissa provisiot niin pieniä että ne eivät motivoi.
  - Projekti kohtasista kaupoista palkkiot voisi olla isommat
  - En teidä paljonko palkkani kuuluisi olla tällä hetkellä
  - Parantamisen varaa on
  - Ehkä liian vähän kokemusta, että voisi sanoa onko kannuste riittävän hyvä. Teen paljon rahakkaampia hommia muualla, niin ehkä siinä mielessä panostus ei tuota vastaavaa palkkaa.
  - Kannustetasot tällä hetkellä nostettu liian korkealle
  - Ulossoittoprovisiot ei kannusta tuloksiin
  - Palkanmaksu ontuu, palkat ja kannusteet usein laskettu väärin. Kannusteissa eri projektien välillä valtavia eroja.
  - varmaankin ihan keskitasoa, tietenkin voisi paremminkin olla :)
  - Sais olla pikkusen enempi!

- **koulutus (taloontulo-, myynti- ja projektikoulutukset)**

- a) Olen erittäin tyytymätön. 3
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 13
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 14
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 27
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 4
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 3
- yhteensä 64

- **Miksi?**

- ihan jees, teoriaosuus toimii, käytäntöpuolta koulutuksissa voisi olla enemmänkin.
- ihan hyvät ehkä voisi enemmän antaa alkuun aikaa näille
- Projektikoulutukset saisivat olla pidempiä. Myöskin tietomäärä saisi olla useasti laajempi.
- Asiat opetellaan suurimmaksi osaksi työntekemisen aika ja etenkin inbound-projekteissa tulee alussa paljon virheitä ja myöhemminkin tilanteita, joista ei ole koskaan kuullutkaan, saa huonot ohjeet
- Voisi olla hieman pidemmät
- Normi koulutus olematon, kiire luureihin
- Ihan ok!
- Koen oppineeni uutta jokaisessa koulutuksessa.
- Myynti- ja projektikoulutuksia on pyydetty, jotta saisi itselleen lisää perehdytystä projektin tuotteisiin - pyydettyjä (ja osittain jo luvattuja) koulutuksia ei ole toteutettu, vaikka aikaa kulunut.
- ihan ok
- Koulutuksia saisi olla enempi!! Eikä ole vielä tän hetkiseenkaan porggigseen koulutettu kokonaan!
- Varsinkin vaativammissa projekteissa melko vähäistä, mutta toisaalta näissä töissä työ opettaa.
- hyvää koulutusta ollut aina
- pinnallisia, liian etupainotteisia, ensimmäisten kontaktien jälkeen tulisi olla mahdollisuus saada lisää koulutusta, asiat jää epäselviksi.
- Koulutuksia sopivasti
- mitätän taloon tulo koulutus
- yleensä koulutukset on mieleen painuvia, mutta välillä ei jää millään mitään päähän..

- **projektipalaverit**

- a) Olen erittäin tyytymätön. 4
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 9
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 19
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 25
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 2
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 5
- yhteensä 64

- **Miksi?**

- hyviähän ne on, silloin kun niitä pidetään. niitä nyt on vain viimeaikoina ollut hieman harvemmin.
- mitä ne on??
- tähän mennessä ovat olleet riittäviä
- Pitäisi olla mahdollisuus osallistua kaikkiin palavereihin jos soittaa useampaa projektia .
- Useammin
- Osassa projekteja ei ollenkaan, nykyään melkein vain ruoskaa
- Täyttä asiaa
- Työvuoroista johtuen en yleensä ole paikalla ja saan tietää viimeisenä mitä tapahtuu tai ei tapahdu.
- Liian vähän ja liian suppeita palavereja, johtuen vissiin esimiesten liian vähäisestä määrästä...?
- Ei ole ollut sitten hetkeen!
- Saisi olla useammin.
- no välillähän niitä ei edes ole, mutta silloin kun on, niin joskus puhutaan asiaa ja joskus asian vierestä
- pinnallisia, jos työnjohto ei tiedä asiaa heti, ei tulekaan selväksi.
- Palsuja sopivasti
- katkaisevat työpäivää sekä antaa palautetta ja tavoitetta loppupäivää kohti
- sais olla niitä enemmän.

- **myyntikilpailut**

- a) Olen erittäin tyytymätön. 9
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 11
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 16
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 16
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 5
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 7
- yhteensä 64

- **Miksi?**

- hauskoja, palkinnot eivät aina vain hirveästi motivoi. leffaliput toimii, ässäarvat ei.
- mitä ne on?
- kivoja piristeitä
- Agenteille olisi varmaan motivoivaa jos olisi enemmän kilpailuja
- en ole kilpailuhenkinen, teen parhaani
- En ole kilpailuhenkinen
- Enemmän. Myyntikilpailut kannustaa enemmän yrittämään kauppvoja
- Osa ok, jotkut täysin saavuttamattomia
- Kannustavia
- Olen tyytyväinen kun niitä ei ole. Turhaa melutason nostamista, jos pitää kilpailla jostain tpf:n lippalakista tai avaimenperästä. Ja myös stressitason nostamista, haluan hoitaa työni rauhassa JATKUU JATKOA edelliseen: ja kunnolla (huolellisesti), ilman että paineita nostetaan mm kilpailuttamisella.
- Ei ole ollut hetkeen
- Kilpailuja ei toisissa projekteissa ole suunnilleen koskaan. Silloin, kun niitä on, on palkinnot luokkaa leffalippu, kun joissain projekteissa esim. pleikkareita, kännyjä, matkoja...
- en pärjää niissä, mutta kivoja :)
- Ok!
- aika vähän ollut mitään kilpailuita viime aikoina
- Saisi olla enemmän

- **työvälineet (ohjelmat, laitteet)**

- a) Olen erittäin tyytymätön. 4
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 18
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 12
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 20
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 10
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 0
- yhteensä 64

- **Miksi?**

- eipä siinä sen kummempaa. luurit kaikuu joskus, muuten ok.
- tuoli ja muut ergonomiaan liittyvät varusteet huonoja
- tähän työhön sopivat
- Kohdallani kaikki kunnossa
- aina ei löydy tarvittavia ohjelmia joka koneelta
- Ohjelmat nopeammiksi. Tuolien uusiminen.
- hitaat koneet, outoja vikoja, esim. välillä copy-paste ei toimi, mikä hidastaa työntekoa
- Pikkusen vanhat näytöt
- Hajonneita koneita ei korjata, käyttäjätunnukset puuttuu 2kk, puhelinjärjestelmä ei täysin sovellu in käyttöön, nyt 4kk selvitetty kuinka voi tehdä välipuhelun ??
- Helppokäyttöisiä ja lähes ongelmattonta on ollut niiden kanssa työskentely.
- JATKOA edelliseen: ja kunnolla (huolellisesti), ilman että paineita nostetaan mm kilpailuttamisella.
- Infinity kaatuu usein
- Ohjelmat jumahtelee ja sekoilee kiitettävissä määrin.
- järjestelmä kaatuu aika ajoin ja kone on hidas, muuten ok.
- Nopeammat koneet tarvitaan.
- välillähän koneet toimii ja välillä ei
- Muuten ok mut TUNTEMATON numero pois!
- no ne toimii

- **työympäristö (mm. taukutilojen ja työpisteiden varustelu)**

- a) Olen erittäin tyytymätön. 4
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 14
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 11
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 24
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 10
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 1
- yhteensä 64



- **Miksi?**
- tampereella ok, jyvaskylässä tuulee sisällä = ei kiva
- tästä asiasta valitettu vuosia, mutta mitään ei tapahdu. mm. ilmankosteus on liian alhainen, työpisteitä ei voi säätää ja siivous on ajoittaista ei säännöllistä.
- taukotilat OK, työpisteet vanhanaikaiset ei pääse tarpeeksi säätämään omalle keholle sopivaksi
- Aina on parantamisen varaa
- koneet hitaita, putkinäytöt ala-arvoisia 'lussuja'
- Muttereiden väliseinät korkeammiksi.(melu) Siisteystaso!
- Toivomisen varaa siisteyteen
- Siistit tilat ja astioita yms hyvin käytössä
- Taukotilat ok, työpisteet ei. Tuoleissa säätömahdollisuudet yleensä rikki, eikä kaikilla paikoilla ole jalkojen alle tukea => pöytä väärällä korkeudella. Ja sen kyllä huomaa!
- Taukotilat likaisia. Jääkaapissa vanhentuneita ruokia usein ja ihmiset eivät selvästikään osaa tiskata taikka käyttää tiskikonetta. Vessasta usein paperi loppu tai käsipyyhe loppu
- Mitäänsanomaton.
- taukotilassa on tilarajoite, muuten isommat taukotilat ja viihtyisyys, esim kasveja ym.
- Tilavat
- ei valittamista
- Kaikki tarvittava löytyy
- vois satsata niihin vähän enemmän
  
- **työstä saatava palaute**
- a) Olen erittäin tyytymätön. 3
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 11
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 18
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 27
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 5
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 0
- yhteensä 64
  
- **Miksi?**
- rakentava palaute aina paikallaan + suurimman osan aikaa oikeasti asiallista ja hyödyllistä, positiivista palautetta voisi saada enemmän
- tarvitsisi lisää
- saatu niin positiivista kuin negatiivista, hyvä juttu
- Palaute on aina ollut asiallista
- joskus edellisen päivän palautteen saanut, jos muistaa pyytää

- On saanut hyvää palautetta
- Henkilökohtaista palautetta ei ole tullut ollenkaan, muuta kuin yhdessä vikatilanteessa. Lisää vain jos jollakulla olisi aikaa, kiitos
- Kannustavaa
- En saa kovin paljon palautetta, enkä näin ollen tiedä johtuuko se siitä että kauppoja tulee yli tavoitteen melkein joka päivä. Koen itse, että kehitettävää silti on ja siksi kaipaen palautetta.
- En ole pitkään aikaan saanut työstäni lainkaan henkilökohtaista palautetta
- Rakentavaa palautetta on toisinaan vaikea saada. Usein palautteen anto on lähinnä samojen asioiden (spiikin tai muun) jankkaamista.
- ei paljoakaan ole tullut viiem aikoina mitään palautetta
- en saa juuri lainkaan palautetta
- Toisilta saa, toisilta ei
  
- **työn vastuullisuus**
- a) Olen erittäin tyytymätön. 0
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 7
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 20
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 24
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 13
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 0
- yhteensä 64
  
- **Miksi?**
- palkkaan nähden ihan jees
- omat projektini eivät ole olleet kauhean vaativia
- Vastuuta on riittävästi
- Puhelimessa kerrottava sovitut projektiin kuuluvat asiat. Muuten vastuuta ei saa ottaa mistään.
- Otan omasta työstä aina vastuun
- Ei vastaa vastuunottokykyjäni, mutta toisaalta se on samalla myös helpotus.
- nyt ainakin koen että saan vastuuta
- Vähäinen kunhan noudattaa spiikkiä

- **työnjohdon antamien lupauksen pitäminen**

- a) Olen erittäin tyytymätön. 3
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 12
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 14
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 27
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 6
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 2
- yhteensä 64

- **Miksi?**

- toisinaan menee niin että, luvataan jotain kannustusmielessä, mutta unohdetaan sitten kuitenkin pitää ne lupaukset
- välillä jää asiat hoitamatta
- työaikoja ei ole päässyt muokkaamaan tarpeeksi
- Ei aina onnistu
- Ei ole aina toteutunut
- Monesta asiasta täytyy ilmoittaa kahdesti, kolmesti ennen kuin jotain tapahtuu. Monesti tuntuu että esimiehet eivät välitä tietoa ylöspäin minne se palaute kuuluisi
- Luvataan mitä sattuu, eri henkilöille luvataan eri asioita, lupauksia ei pidetä.
- tuntuu että asioita välillä 'unohdetaan'
- työsuhteasiat jäävät roikkumaan, esim. työaikamuutokset epäselviä viime tippaan
- TOS ok, muuten ihme salamyhkäisyyttä

- **tiedonkulku**

- a) Olen erittäin tyytymätön. 16
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 21
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 15
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 10
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 1
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 1
- yhteensä 64

- **Miksi?**

- ei vaan kertakaikkiaan toimi. välillä tilanteita joissa kukaan ei tiedä mistään mitään.
- siinä on aina parantamisen varaa
- enemmän pikaisia henkilöstöpalsuja eri ryhmille
- välillä puutteellista
- Aina on parantamisen varaa

- 
- Työnjohdon puolelta tieto tulee joskus liian hitaasti
  - Tupakkapaikka on varmasti 1. tiedonlähde, kahvipöytä seuraava.. täysin olematonta. TPF sivuillakalenteri on vuoden 2008 mallia ja niin edespäin
  - Selkeää ja nopeaa
  - Nyt sattuu olemaan hetki, jolloin projekteja ei ole niin paljon kuin tekijöitä ja varmaan kaikki tieto mitä on, on välitetty. Silti on melko 'pallo hukassa'-olo.
  - Ei kulje.
  - Tulee aika paljon eri ohjeita samaan asiaan eri esimiehiltä!
  - Asioista tiedotetaan pääsääntöisesti hyvin.
  - se on ikuinen ongelma, että aina ei tieto kulje tarpeeksi nopeasti
  - Todella huono!!!
- 
- **terveydenhuolto**
  - a) Olen erittäin tyytymätön. 28
  - b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 16
  - c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 10
  - d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 5
  - e) Olen erittäin tyytyväinen. 1
  - f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 4
  - yhteensä 64
- 
- **Miksi?**
  - onko sitä tällä hetkellä?
  - lakisääteinen, toki ymmärrettävää tässä tilanteessa
  - Olisi mukavaa jos olisi laajempi työterveys
  - Säästö syistä huonontunut
  - Siis mikä?
  - Onhan se tylsää, ettei pääse yksityiselle, kun ainakaan minulla ei ole sellaista julkisten palvelujen käyttömahdollisuutta, että lääkäriin pääsisi riittävän nopeasti.
  - Sitä ei ole. Tai on, mutta heikon taloudellisen tilanteen takia emme saa käyttää työterveyttä.
  - Eipä siellä nykyään voi käydä.
  - tällä hetkellä ei ole kuin pakollinen lakisääteinen terveydenhuolto
  - Vois jo pikku hiljaa saada sen työterveyden takasin!
  - Tästä on jotenkin onnistuttu luistamaan täysin.
  - ymmärrän, ettei sitä tällä hetkellä ole taloudellisista syistä
  - toivon enemmän kuin lakisääteistä
  - Ei ole käytännössä ollenkaan

- **siisteys**
- a) Olen erittäin tyytymätön. 5
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 15
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 17
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 17
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 9
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 1
- yhteensä 64
  
- **Miksi?**
- ihan ok, hieman kummeksuttaa että siivoojien sijaan agentit hoitavat pölyjen pyyhkimisen kun lista on loppu
- parannettavaa, aika epäsiistiä esim. WC:ssä
- voisi parantaa
- Vaikeat tilat pitää siistinä
- Voisi olla siistimpää
- Meidän pikkublondi hoitaa ihan hyvin siivouksen mutta meille työntekijöille pitäisi oikeasti sanoa että äitinne ei ole siivoamassa täällä. Muutama harva pitää keittiön siistinä kun suuri osa ei
- Villakoiria joka paikassa
- Ennen siivoojaan törmäsi päivittäin, nykyään siivoajan näkee max. kerran viikossa. Siivoaako yöaikaan, vai missä nykyään on? Lattiat ainakin on välillä siivottoman näköiset...
- perussiistiähän täällä
- Iha jees
  
- **virkestystoiminta (kesä- ja pikkujoulujuhlat)**
- a) Olen erittäin tyytymätön. 17
- b) Olen jonkin verran/osittain tyytymätön. 12
- c) En ole tyytymätön enkä tyytyväinen. 10
- d) Olen jonkin verran/osittain tyytyväinen. 11
- e) Olen erittäin tyytyväinen. 2
- f) Minulla ei ole asiasta kokemusta. 12
- yhteensä 64

- **Miksi?**
- kivoja ne on, silloin kun niitä pidetään. nostavat yhteishenkeä ja parantavat työilmapiiriä. viimeisimmistä kinkereistä on nyt vaan kulunut jo aika paljon aikaa.
- en tykkää ryypätä, eikä elokuvat ole olleet mieleisiä.
- kokoontumisia voisi olla useammin
- Olisi mukava jos yhteisiä tilaisuuksia voisi järjestää säännöllisesti
- Enemmän yhteistä virkistystoimintaa. Yhdessä tekemistä
- Melko huvittava kysymys, järjestämme omakustanteiswet projektin omat pikkujoulut. Kyllä tämä melkein tuntuu oikealta työpaikalta kun näin kovasti huomioidaan ylemmältä tasolta
- Eipä ole kesä- ja pikkujoulujuhlia tänä vuonna. Ainoa juhla, jonka olen päässyt kokemaan (2008 pikkujoulut) oli kyllä onnistuneet.
- varmaan ihan yleistä tasoa
- täytyy olla tyytymätön, koska näitä ei nyt ole ollut
- ryyppyjuhlien lisäksi voisi keskittyä myös sellaiseen mistä oikeasti hyötyä eli liikuntasetelit heti takaisin ja parempia etuja neuvoteltaisiin kuntosaleille yms. esim. TPF liikuntapäivä
- En ole käynyt

#### **8. Mikä työpaikallasi viihtyvyytesi ja sitoutumisesi kannalta on parasta?**

- säännöllinen palkka
- Vaihtelevat tehtävät, mukavat työkaverit. Joustavat työajat.
- Työilmapiiri on positiivinen ja kannustava.
- Mukavat työkaverit, työpaikka keskustan tuntumassa
- työkaverit
- Työkaverit.
- Olen mukavuudenhaluinen. Suht varma työpaikka on helpompi vaihtoehto kuin uuden hakeminen. Varsinaisesti työpaikkaan minua ei sido muu kuin palkka.
- Mukavat työkaverit ja hyvä esimies. Aina saa apua kun tarvitsee. Haastavat työtehtävät.
- No ainakin mukavat työkaverit ja hyvä työympäristö.
- Työkaverit.
- Palaute-myös positiivinen
- kivat työajat, kun niitä ja jos niihin pääsee vaikuttamaan. Kunnon palkkaus. Vastuuntuntoiset ja asiantuntevat esimiehet
- Mukavat työtoverit auttavat jakasamaan. Työmatka on ihanteellinen.
- Mukavaa porukkaa. Aina on saanut neuvoja, jos jokin asia mietityttää. Mielekästä tekemistä.
- Työtunnit yleensä hyvin sovittavissa.
- työpaikansijainti ja työajat.
- Iso talo . Ei laittomuuksia.

- 
- Tuntipalkkaus, tietää tarkalleen paljonko vähintään saa palkkaa. Joustavat työajat osa-aikatyössä. Kunnan työpaikka eikä mikään pilipalipuhelinfirma provikkapalkalla.
  - Työtoverit. Haluan tehdä työtä samassa paikassa pitempään. Saa täydet lomapäivät. Oppii paljon uusia asioita projektien myötä.
  - Jaa-a kai se on tuo luterilainen työmoraali, työmatkan voi taittaa pyörällä, keskusta lähellä ja työkaverit
  - Hyvät ja toimivat työvälineet ja mukavat työtoverit.
  - Työkaverit on kaikista parasta ja esimiehet ovat kannustavia ja mukavia. Muutenkin ilmapiiri on hyvä!
  - Tärkeysjärjestyksessä: -Esimiehet, se miten kohtelevat alaisiaan. -Koen reiluna sen, että kun ei ole töitä, porukkaa ei väkisin laiteta ensimmäisenä lomalle vaan asiasta on voinut päättää itse ja mikä parasta, on järjestetty koulutuksia. -Hymyilevät työkaverit. - Ilmainen kaakaoautomaatti ja soodavesi.
  - Työtehtävien vaihtuvuus, vastualueiden selkeys, työkaverit..
  - Ehdottomasti mukavat työkaverit ja hyvä työskentelyilmapiiri.
  - Yllä kysyttiin kuinka tyytyväinen olen työkaverieihin, en osaa vastata.. Ne jotka tiedän pidemmältä ajalta, heihin olen tyytyväinen, mutta samassa projektissa ja samoissa tiloissa työskentelee todella monta uutta naamaa. He ovat olleet täällä jotkut jo useamman kuukaudenkin, mutta heitä ei ole esitelty... En tiedä monenkaan uuden nimeä, ja se tuntuu vähän oudolta..? Ennen pidettiin palaverejä vähintään kerran viikossa, niitäkään ei enää tunnu olevan. Yhteishenki on aika heikossa hapessa. Tämä vaikuttaa minun sitouttamiseeni, ainut, mikä minut pitää firmassa, on palkka.. Työvuorot on sinänsä ok, mutta nyt tässä projektissa on ollut iltavuoroa paljon enemmän kuin aiemmassa projektissa, enkä ole siihenkään oikein tyytyväinen. Pidän aamuvuoroista jotta ehtii muutakin tehdä kuin olla töissä. Jos vapaa-ajalla ehtisi muutakin kuin nukkua, niin jaksaisi myöskin työnsä hoitaa paremmin. Välillä tämä työ pursuaa korvista ulos eikä jaksu hymyillä edes työkavereille saati sitten esimiehille.
  - -
  - Mukavat kaverit
  - Työkaverit. Voisinpa sanoa, ettei oikeastaan mikään muu.
  - Työtoverit
  - Mukavat työkaverit, työpaikan sijainti.
  - Työkaverit
  - työkaverit, tuntee talon tavat, osaa oman projektin (sopivan haastava), vakituinen työ, säännöllinen palkanmaksu, palkka tämän tasoisesta työstä mielestäni ihan ok. Avoin työilmapiiri ja neuvottelumahdollisuus ongelmatilanteissa. Mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön ja jaksamiseen.
  - Vähitellen olen saanut vaikuttaa työntekoon ja kehittää sitä itse
  - Monipuolinen työ ja mahtavat työkaverit.

- Viihtys paremmin kun sais tehdä niitä hommia mistä pitää eikä koko ajan kyllästymiseen asti jotain hoito projekteja! Onneks on mutama mukava työkaveri mestoilla.
- ilmapiiri
- hyvä työympäristö
- muutama tuyökaveri
- kivat työkaverit
- Työkaverit, palkkaus
- Työkaverit
- Kaverit on parasta. Usei vaan en päääse samaan vuoroon.
- Tilavat taukotilat useassa eri kerroksessa. Aina riittää tilaa.
- Työilmapiiri. Työkaverit ovat loistavia ja erilaisia kaikki.
- Työkaverit/työyhteisön ilmapiiri
- Mukavat työkaverit
- vapaa työajan suunnittelu
- Työpaikka lähellä. Osaa jo hyvin työn. Mukavat työkaverit. Hyvä työilmapiiri.
- Hyvä työilmapiiri.
- Tosi hyvät työtoverit. Ilman heitä ei tätä hommaa jaksaisi. Ja tietysti se, että edes jonkin verran voi vaikuttaa työvuoroihin.
- Työkaverit, hyvä työnjohto, hyvä ilmapiiri ainakin CD:n projektissa.
- Mahtavat ihmiset omassa projektissa, oma työnkuvani (stressistä huolimatta)
- Hyvät työtoverit ja yhteishenki
- Vapaa-ajalla ei tarvitse ajatella työtä.
- Joustavat työajat
- Yleinen työn mielekkyys.
- Työkaverit ja kehittymisen mahdollisuus
- voi itse valita työajat ja tunnit
- Mukava työilmapiiri
- Asiallinen palaute työstä ja mukava työkaverit.
- Työkaverit ja palkka
- työkaverit
- Joustavat työajat, tietoa erilaisista asioista, mukavat esimiehet.



### **9. Mikä työpaikallasi viihtyvyytesi ja sitoutumisesi kannalta on huonoita?**

- palkan pienuus
- Huono tiedottaminen talon asioista, projeteista ja muutoksista. Myös henkilöiden poislähdöt mm. Kannusteet siis palkka parempi.
- Työpisteet, koska taustamelua on aika paljon -> ei ole 'omaa' työrauhaa.
- autopaikkojen puute
- epätietoisuus kaikesta, tällä hetkellä tuntien minimointi
- Työnkuvan 'yksitoikkoisuus'.
- Likainen työympäristö. Jatkuvat muutokset organisaatiossa. Koulutukseen varattu aika on vähäinen. Työnkuva ei ole aina selvä ainakaan CD:n asiakaspalvelussa.
- Aina ei arvosteta sitä mitä teet. Kaikki eivät tee työtä samalla intensiteetillä ja työn tulos on huonoa. Harmittaa kun itse yrität aina parhaasi ja asiat jäävät tekemättä itsestä riippumattomasta syystä.
- Työ välillä tuntuu aika raskaalta
- Minut on irtisanottu.
- Epävarmuus.
- Huonot työpisteet, niska- ja selkäsäryt lisääntyneet huomattavasti. Nykyinen huono työtilanne.
- Tämän alantilanteiden muuttuminen tosi nopeaan tahtiin ja samalla myös työntekijöiden suuri vaihtuvuus, sekä ajoittainen epävarma työtilanne .
- Koneet ei ole ihan kunnossa. Ehkä voisi lisätä kannustusta, mutta katsotaan jatkoa.
- Työntekijöiden suuri vaihtuvuus ja tiedonkulku työasioissa.
- Palkka. Paikan fyysiset olosuhteet
- Nopea projektien muuttuminen työmäärään ja -aikaan.
- Työtehtävät eivät ole mukavia ja työtä ei arvosteta. En mielelläni kerro muille, missä olen töissä.
- Ylleis siivous joskus huono. Liian vähän yhtisiä tilaisuuksia.
- Ei ollut aikaa opetella kunnolla nykyistä projektia, tuki on melko heikkoa. Ei ole varmuutta että onko asia oikein vaiko onko tämä vain yhteinen mielipide. Ja aina pukataan uutta osaamista ennen kuin entisestä on tullut rutiinia. Ja laitteet/ohjelmat ei toimi kunnolla, käyttöoikeuksia ei ole kuulunut. Ja johtamis ja tiedotus kulttuuri on todella lapsenkengissä.
- Palkkaus, heikko tiedonkulku. Jotenkin salamyhkäistä välillä tulevista tiedottaminen, vaikka voisi monesti varmaan jotain tarkempaa sanoakin.
- Toki työvuoroissa on parantamisen varaa. Osa-aikaisen toiveita ei kuunnella...
- Tärkeysjärjestyksessä: -Huonot työtuolit, näistä tulee enemmän tai myöhemmin isompi ongelma. -Meteli. Joskus se voi olla rauhoittavaakin ja tuoda turvallisuudentunnetta, mutta usein se häiritsee puheluihin keskittymistä tai asiakkaan äänen kuulemista (asiakkaan ääntä ei voi aina laittaa kovemmalle, koska korvaan alkaa sattua).
- työtaakka, palkka, yrityksen tulevaisuus (josta ei ole mitään tietoa)

- 
- Tällä hetkellä kannustetasot on nostettu niin korkealle, että ne eivät motivoi lainkaan. Lisäksi työterveyshuollon puuttuminen on iso miinus.
  - Ne on varmaan tullut jo esille parissa aiemmassa vapaamuotoisessa vastauksessani. Lisäisin tähän vielä, että provikka perustuu kontaktitahtiin.. Tällä hetkellä vaatimukset kontaktitahdista, ovat aika hurjat. Ei ole helppoa päästä edes niihin talukon alimpiin portaisiin, saati että pääsisi oikeasti tienaamaan.. Onneksi pohjapalkka on kuitenkin ok. en kuitenkaan toivo jonoa yhtään sen enempää, koska nostaa stressitasoa kun tietää että jonoa on ja joka toinen soittaja myös muistaa asiasta huomauttaa.. Lähinnä toivoisin että provikoita olisi oikeasti myös mahdollista saada. Kun tietää kuinka paljon pitää tehdä työtä ja kuinka mahdotonta se oikeasti on päästä sinne kannustetaulukon alimmalle portaalle, niin eipä se oikein kannusta..
  - -
  - Työpäivät toistaa itseään
  - Lupaukset ei pidä, eriarvoisuutta jonkin verran työntekijöiden kohtelussa, tieto ei kulje tai kulkee liikaakin (= asioista kulkee monenlaista tietoa eri asioista). Tuntuu, ettei työntekijöiden hyvinvoinnin parantaminen kiinnosta firman johtoa.
  - epäsiisteys alakerran lattialla ja yhteisissä tiloissa
  - Huonosti toimivat 'työkalut'.
  - kylmyys, veto, sotkuisuus, työterveyshuollon alasajo, liikunta/kulttuurisetelit poistettiin. Huono tiedotus yrityksen tämänhetkisestä tilanteesta taloudellisesti sekä epävarmuus työtilanteesta
  - Epäselvyys joissakin työhön liittyvissä asioissa, esim välillä on terveyshuolto välillä ei, liikunasetelit välillä on välillä ei. Toisaalta tilanteen ymmärtää. Projektien vaihtuvuus ja hektisyys (ihmisiä tulee ja menee).
  - Joustamattomuus - lomat, työajat
  - Pelko joutua hiljaisina hetkinä out-projekteihin. Aamu- ja iltavuorojen jakautuminen epätasaisesti.
  - ne muutamat ihmiset ketä katsoo kuin olisin joku ydionjäte siis nää vanhemmat mammat, alkaa vituttaa ku näkeekin sen ilmeen. taidan mennä sanomaan pahasti vielä joku päivä jos se ilme sitten muuttuis tai saattaa olla et ne säikähtää liika.
  - kiire, informaatiokatkokset
  - -
  - organisaation sekavuus, tiedonkulku, suunnittelemattomuus asioiden käsittelyssä, huolimattomuus ja pintapuoleinen asioiden hoitaminen, asioihin ei tartuta, kannusteet, henkilöjohtamista ei ole lainkaan, työstään ei saa mitään palautetta eikä kiitosta.
  - Yrityksen toimintatapojen jäykkyys.
  - Työvälineet, työajat, siisteys, melutaso
  - Tiedonkulku

- 
- Ei ole omia paikkoja, taudit tarttuu helposti. Työaikojen pudotus pisti miettimään työpaikan vaihtoa. Olen vähän pettynyt siinä mielessä, muita syitä mahdolliselle vaihdolle ei ole.
  - Työn stressaavuus ja tulosvastuut.
  - Tällä hetkellä ehkä eniten huolestuttaa tuo taloudellinen tilanne, että kaatuuko koko firma pian vai....
  - Huono tidonkulku, heikko palautteen anto, johdon irrallisuus muista.
  - Huono palkkaus
  - huono tiedon kulku esim. projektia koskevista muutoksista hyvissä ajoin.
  - Palkka. Kannustimien puute. Yhteisten tilaisuuksien puute.
  - Meteli.
  - Projektit vaihtuvat 'heittämällä', eli ilman mitään ennakkovaroitusta tullessasi aamulla töihin sinut siirretäänkin toista projektia soittamaan. Olisi myös hyvä, että tietyt projektit pysyisivät talossa, ettei tarvitsisi muuntautua toiseen projektiin aivan pystymetsästä.
  - Epävarmat näkymät mitä tulee projektin jatkuvuuteen. Epäjohdonmukaiset bonukset mitä tulee in- ja out -projekteihin. Tunne siitä, että työpaikka on koko ajan veitsenterällä.
  - huono tiedotustu muutoksita organisaatiossa, ja yleensä huono tiedottaminen. Enemmän avoimuutta, kun kuullaan jotain sieltä toista täältä niin juorot lähtee heti liikkelle ja mitä pidempään ne saa olla vallalla ennen kuin asioista kerrotaan oikeasti sitä enemmän tulee olo että ei välitet
  - Ei ole tällä hetkellä
  - Liian tiivis tulostahti, yhteisöllisyyttä liian vähän.
  - Salamyhkäinen toiminta ja äkilliset säästötoimet/muutokset
  - Meteli, välillä sotkuisuus, työ ei vastaa koulutustani eikä mielenkiintoni kohteita yleisesti. On ns. 'vain työtä'. Jumittavat tietokoneet.
  - Tiedonkulun heikkous / palkkaus
  - huono palkka, tieto ei kulje vaan jää välille, kytätään joka sekuntia
  - en ossa sanoa
  - Joskus palaute ei ole ollut asiallista
  - Kun kaikki on kokoajan kipeenä..
  - Johtoportaan todella huono henkilöstöjohtaminen. Johto ei halua pitää työntekijöitä talossa vaan päästää huipputyypit ilman mitään kyselyitä pois. Viestintä on täysin aliarvoista.. Asioista ei haluta tiedottaa vaikka asian julkaiseminen olisi tärkeää, jotta työn voisi tehdä kunnolla.
  - Omalla kohdallani en koe myyntityötä loppuelämän ammattivalinnaksi, vaikka tällä hetkellä ihan mukavasti sopiikin.

## 10. Mikä lisäksi viihtyvyyttäsi ja sitoutumistasi työhösi?

- palkankorotus
- Kohdan yhdeksän asioiden parantaminen.
- Olisi mukavaa, jos joskus järjestettäisiin vaikka muutaman tunnin tai vaikka koko päivänkin mittaisia virkistysjuttuja. Jotain yhteistä mukava juttua vaihteluna tavalliseen työhön. :) Tokihan kun mainitsin työpisteistä aiemmin niin mukavaa olisi, jos työpisteitä voisi muuttaa hieman pirteämmäksi. Ts. työpisteen käyttäjä voisi muokata pisteestä oman näköisensä.
- -
- informaation parempi kulku, agenttien parempi huomioiminen (oikeat agentit oikeissa projekteissa jne), paremmat provikat, enemmän kilpailuja ja paremmilla palkinnoilla
- Vaihtelevat työtehtävät.
- Työterveyspalvelujen palauttaminen auttaisi.
- Palautetta enemmän (hyvää ja huonoa). Enemmän 'tekemisen meininkiä' kaikilla osastoilla, eikä turhia valituksia siitä että töitä on liikaa.
- Toivomus olisi että esimerkiksi projektien kolutukset olisi pidemmät ja sitten olisi jotain muutakin toimintaa enemmän välillä kuin vaan soitto työtä.
- Mahdollisuus kehittyä, saada lisäkoulutusta ja mahdollisuus uusiin haasteisiin.
- Vakituinen työsuhde.
- Samat bonukset vuokratyöntekijöille kuin muillekin, paremmat uudenaikaiset työpisteet.
- Varmuus siitä että työtä riittää tulevaisuudessakin.
- Koneet ei ole ihan kunnossa. Putkinäytöt on huonoja. Tuolit voisi huoltaa/korjata, osa on todella kamalassa kunnossa.
- Pääsisi itse vaikuttamaan jollakin tavalla työnkuvaan. Otettaisiin työntekijän mielipide enemmän huomioon, varsinkin jos on jo ollut talossa pidemmän aikaa ja on työnsä aina hyvin hoitanut.
- Uudet siistit tilat joissa kunnollinen ilmastointi. Palkkaa parmmaksi
- Avoimuus, siisteys
- Virkistystoiminta eli firman bileet.
- Taukojuppa olisi paikallan noi keskipäivän paikkeilla. Auttaisi jaksamaan loppu päivän myös. Myös hedelmä päivät piristäisi kaikkia työntekijöitä.
- Tiedotus kuntoon, esimiehille koulutusta ja osaamista ja aikaa. Olisi kiva kun se esimies kerkeisi olemaan paikalla. Lisäksi palavereja hiukan enemmän yleisistä asioista, tuntuisi että olisi töissä eikä vain käy työpaikalla. Ja koulutus kunnolla, yhdessä se jo olikin ok, mutta taas tökkii tuo tunnusten saaminen. Ja mikähän mun palkka kuuluisi olla..?
- Parempi palkkaus ja varmempi tieto siitä, miten oma projekti etenee jatkossa. Tylsää, kun ei töihin tullessa tiedä välttämättä, mitä tulee sinä päivänä tekemään.
- Toki jos saisi enemmän vaikuttaa työvuoroihin!
- Työtuolit, joissa istuessa takareisissäkin kiertäisi veri. Hiljaisempi työpiste. Parempi korvaus hyvistä myyntiluvuista.

- 
- Yrityksen näkymistä tiedottaminen säännöllisesti, työmäärän ja -vastuun sekä palkan suhteen tarkistus/korjaus
  - Yhteinen virkistystoiminta parantaisi varmasti viihtyvyyttä ja sitoutumista.
  - Ergonomisemmat työvälineet, pienempi tuoli. Palaverejä lisää: tulisi keskenään puhuttua enemmän ja myös esimiehet tietäisivät missä mennään. Palaverit helpottaa työn henkistä puolta, koska silloin pääsemme hieman purkamaan ajatuksia. Olisi mukavaa jos työpaikka järjestäisi yhteisiä juhlia kuten joskus oli kevätjuhlat ja pikkujoulut, niitä ei taida enää tulla. Lisäksi toivoisin itse työnkuvaa helpottavia tekijöitä, kuten jotain 'tukitahoa', joka olisi aina läsnä ja saisi kaikkista hankalimpiin kysymyksiin heti esimiestason vastaukset. Meillä on täällä vain projektimme omat esimiehet paikan päällä ja hekin lähtevät usein viim. klo 17 pois. Heiltä harvoin saa asiantuntevaa vastausta jos jotain tiedustelee.. Meillä on heikot työkalut lähteä selvittämään isompia asiakkaan 'sotkuja' koska emme voi soittaa edes välipuheluita. Nämä pienet työtä vaikeuttavat (ja hidastuttavat) tekijät kuormittavat aivoja kun pitää pähkäillä, että miten minä tämän asian hoidan alta pois..
  - -
  - Paremmat bonukset
  - Mm. yllämainittujen asioiden parantaminen.
  - Parempi palkka
  - Parempi palkka. Paremmat kannusteet.
  - työterveys ja setelit takaisin, vetoisuus pois.
  - Kannusteet ja palaute omasta työstä, tunne että on tärkeä työn tehokkuuden kannalta.
  - Joustavammat työajat. Työpaikan parempi/huomaamattomapi ilmastointi > liian vetoista > kylmä.
  - En osaa sanoa.
  - Paremmat hommat. parempi palkka.
  - avoin tiedotus
  - palkkauksen parantaminen
  - edellisessä kysymyksessä esiin tulleiden asioiden korjaantuminen
  - Jos palkka juoksisi aina niin ettei tarvitsisi olla tarkastelemassa mitä puuttuu tällä kertaa palkasta. Lisätyöt ym pidettävä itse ylhäällä jos niistä jotain itselleen kuuluvaa korvausta haluaa.
  - Parempi äänieristys työpisteellä, paremmat työvälineet
  - -
  - Paremmat työajat, vähemmän äkkinäisiä muutoksia.
  - En osaa sanoa.
  - Ainakin varmuus siitä, että työt jatkuu. Varsinaisesti ei mitään huonoa sanottavaa, mutta ainahan asiat voisivat olla paremminkin. Esimiesten sairaslomat mietityttää. Hiukan epäireilua, koska siinä vaiheessa, kun keväällä tuli tämä tiedote, että kun agentilla on yli 30pv sairaslomaa, niin pidetään keskustelu ylemmän tahon kanssa jne.. Niitähän on

---

varmasti pidetty. Mutta onko esimiesten kanssa, joilla varmasti sairauslomaa on enemmän kun monella agentilla. Täällä nyt on pari esimiestä, jotka tuntuu olevan sairauslomalla harva se viikko. Ja suurinosa meistä agenteista ei varmasti ole ollut niinkään paljoa pois. Se vähän kaivertaa, miksi näihin ei puututa.

- Parempi tiedonkulku, aito yhteistyö
- Palkkaus ja mielekkäät projektit
- Selkeämpi tiedonvälitys ja tieto esim. projektin vaihdosta hyvissä ajoin
- Parempi palkkaus ja kannustus. Ehkä myös lisäkoulutus.
- Ergonomia.
- Olisi myös mukavaa, että työvuoroitoiveita kysyttäessä annetut lupaukset pitäisivät. Tällaiset ihmeelliset, katteettomat lupaukset saavat harkitsemaan työpaikan vaihtoa.
- Avoimuus, läpinäkyvyys, aito kannustaminen.
- Avoimempi viestintä, muutoksia suunniteltaessa mukaan ihmisiä organisaation eri tasoilta (agentit ja 'perus'esimiehet voisivat ajaa heti alas kaikki 'tosi loistavat ideat'.)
- kaikki on hyvin
- Esimiestyössä aikuismaisempi asenne. Esim. kiroilu ei sovi esimiestyöskentelyyn.
- AVOIMUUS!
- Sitoutumista ei juuri voi parantaa, viihtymistä esim. sisäilman laatua parantamalla, koneiden tehoa lisäämällä tms.
- Palkan korottaminen, tiedonkulun parantaminen.
- parempi palkka, esimiesten osaaminen
- parempi palkka ja hyvät kilpailut
- Parempi palkka
- varmaankin tuon ilmastonmuutoksen/terveyteen vaikuttavien tekijöiden korjaus..
- -
- Työergonomiaan satsaaminen, vielä enemmän kullekin työntekijälle sopivien projektien etsiminen, työtehtävien monipuolisuus