

Markus Jylänki

Arjenturva-alan yrityksen työhyvinvoinnin kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2017

Tekijä Otsikko	Markus Jylänki Arjentuva-alan yrityksen työhyvinvoinnin kehittäminen
Sivumäärä Aika	37sivua + 1 liite Toukokuu 2017
Tutkinto	Tradenomi
Koulutusohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Esimiestyö ja työyhteisön kehittäminen
Ohjaaja	Lehtori Eija Westerberg
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työhyvinvoinnin nykytila arjentuva-alan yrityksessä ja saada aikaan kehitysehdotuksia, joiden kautta yrityksen työhyvinvointia voitaisiin parantaa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli määrittää työhyvinvoinnin tila kohdeyrityksessä ja analysoida sitä. Aihetta oli tarkoitus tutkia organisaation näkökulmasta. Organisaatioon kuului toimihenkilöitä, asiakaspalvelijoita ja myyjiä, ja opinnäytetyö rajautui työhyvinvointiin. Opinnäytetyö oli toimeksianto yritykseltä.</p> <p>Opinnäytetyön viitekehys oli työhyvinvointi. Työhyvinvointia tarkasteltiin kyselystä nousseiden osa-alueiden kautta. Opinnäytetyössä käytettiin määrällistä tutkimusmenetelmää, koska kohdeyrityksen työhyvinvointi määritettiin kyselyllä. Kyselyn pohjalta tehtiin kehitysehdotukset. Kysely piti sisällään myös laadullisen tutkimuksen piirteitä, koska kyselyssä oli niin avoimia kuin suljettujakin kysymyksiä. Kysely tehtiin nettipohjaisella alustalla, jonka yritys tarjosi. Kyselyn tarjoaja oli ulkopuolinen yritys, mutta kysymykset laati opinnäytetyön kirjoittaja. Jokainen vastaaja vastasi työhyvinvointikyselyyn tietokoneella. Lähteinä opinnäytetyössä käytettiin lakia, internetjulkaisuja ja pääasiassa kirjallisuutta.</p> <p>Opinnäytetyö alkoi työhyvinvoinnin määrittämisellä. Työhyvinvointi määritettiin yhdessä yrityksen työntekijöiden kanssa workshop-menetelmällä. Määrittämää muokattiin vielä toimihenkilöiden kanssa. Workshop-menetelmän avulla saatiin paljon tietoa, jota käytettiin myös tehtäessä työhyvinvointikyselyä henkilöstölle. Kyselyn jälkeen analysoitiin tulokset ja tehtiin johtopäätöksiä kehitysehdotuksia varten. Tulokset tulivat suoraan alustalle, josta niitä pystyi tarkastelemaan.</p> <p>Tuloksien perusteella työhyvinvointi oli hyvällä tasolla kohdeyrityksessä. Tuloksista ilmeni kuitenkin selvästi muutamia osa-alueita, joista lähdettiin perustelevaan kehityskohteita. Kehityskohteiksi muokkaantuivat työn mielekkyys, vaikuttaminen päätöksiin, henkinen kuormittavuus, rakentava palaute, palautuminen, avoimuus, työn kokeminen tärkeäksi ja sairauspoissaolot.</p>	
Avainsanat	työhyvinvointi, työhyvinvointikysely, kehittäminen

Author(s) Title Number of Pages Date	Markus Jylänki Developing Well – Being at Work in a Company Providing Every Day Safety and Insurance Services 37 pages + 1 appendice May 2017
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Leadership and Organization Development
Instructor(s)	Eija Westerberg, Senior Lecturer
<p>The aim of this study was to examine the current state of well-being at the target company and to get development proposals which the company could use to improve well-being. The objective of this study was to determine the state of well-being at the target company and to analyze it. The subject was studied from the perspective of the organization and the organization includes managerial, clerical employees, service assistants and the sales representatives. The thesis was confined to occupational well-being. The thesis was commissioned by the company for which the author worked. The framework of the thesis is wellbeing at work. Wellbeing at work is examined through sectors risen from the survey.</p> <p>The quantitative method was used in the thesis, because the target company's well-being was defined with a questionnaire. The development proposals were derived from survey. The survey encompassed also the qualitative study features as the survey included open and closed questions. The sources of the thesis included the law, internet publications and mainly literature.</p> <p>The study began by defining well-being, which was determined in co-operation with the company's employees at a workshop. This definition was further modified with managerial and clerical employees and that way well-being in the company was defined. The workshop method generated a lot of information that was used when making the survey. The survey was conducted on a web-based platform, which the company offered. The survey provider was an external company, but the questions were formulated by the author. Each respondent answered the questionnaire being at work computer, after which the results were analyzed and conclusions were made to suggestions in mind. The results were posted directly on the web platform where they could be examined.</p> <p>The results showed that well-being was at a good level in the target company. However, the results showed clearly a number of areas, which were chosen as development targets. The issues in were meaningfulness of work, influencing the decisions, mental stress, constructive feedback, recovery, transparency, task significance and sick leaves.</p>	
Keywords	work well-being, survey, development

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn taustaa	1
1.2	Työn tavoite	2
1.3	Työn rajausta ja viitekehys	2
1.4	Menetelmät	3
2	Kohdeyrityksen esittely	4
3	Työhyvinvointi	6
3.1	Työhyvinvoinnin historiaa	6
3.2	Työhyvinvoinnin merkitys	6
3.3	Työkyky	7
3.4	Työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen	8
3.5	Ergonomia	8
3.6	Henkinen kuormittavuus	9
3.7	Turvallisuus	9
3.8	Työhyvinvointi ja kustannustehokkuus	10
3.9	Työhyvinvoinnin mittaaminen	10
3.10	Työhyvinvoinnin vaikutukset	10
4	Työhyvinvointi kohdeyrityksessä	11
4.1	Työhyvinvoinnin tila	11
4.2	Työhyvinvoinnin määrittely kohdeyrityksessä	12
5	Henkilöstökysely	13
5.1	Henkilöstökyselyyn vastaaminen	13
5.2	Henkilöstökyselyn laatiminen ja tavoitteet	13
6	Henkilöstökyselyn tulokset	16
6.1	Tulokset	16
6.2	Myynnin, asiakaspalvelun ja toimihenkilöiden vastauksien erot	22
7	Johtopäätökset	26

7.1	Johtopäätökset tuloksista	26
7.2	Kehitysideat	28
7.2.1	Kehitysideat käytännössä	28
7.2.2	Kehitysideat käytännössä	30
8	Opinnäytetyön yhteenveto	32
8.1	Pohdinta	32
8.2	Arviointi	32
	Lähteet	33
	Liitteet	
	Liite 1. Henkilöstökysely	

1 Johdanto

1.1 Työn taustaa

Työhyvinvoinnin merkitys nykytyöyhteisössä on suuri. Työhyvinvoinnin tasoon ei olla yleisellä tasolla tyytyväisiä. Valtaosa suomalaisista tuntee, että omalla työpaikalla ei juurikaan kehitetä työhyvinvointia. Työhyvinvoinnilla on vaikutusta työurien pidentämiseen, sairaspöissaolojen pienenemiseen ja työkyvyttömyyden ennaltaehkäisemiseen. Tuottavuus voi parantua, jos työhyvinvointia kehitetään, mutta se voi myös heikentyä, jos sitä ei oteta ollenkaan huomioon. Työhyvinvointi ja sen merkitys tulevat korostumaan työelämän murroksen myötä. (STTK, 2017.)

Kiinnostuin aiheesta, koska työhyvinvoinnista on kirjoitettu hyvin paljon ja se on ollut itselleni mielenkiintoinen aihe. Olen suuntautunut opiskeluissani esimiestyöhön ja työyhteisön kehittämiseen. Tämä suuntautumismvaihtoehto antaakin hyvät valmiudet tehdä työhyvinvointiin liittyvä opinnäytetyö. Työhyvinvointi on kiinnostanut minua, koska sitä pystyy aina kehittämään ja siinä on suuria eroja, niin alakohtaisesti kuin yritysakohtaisestikin. Sain toimeksiannon yrityksestä, jossa olin töissä kesän lopussa 2016. Keskustelimme yrityksen kehityskohteista, ja opinnäytetyöni aiheeksi muokkaantui työhyvinvoinnin kehittäminen yrityksessä.

Työhyvinvointi on iso panostus kohdeyrityksessä. Siihen on panostettu ja tullaan panostamaan vuonna 2017 vielä enemmän. Niinpä työhyvinvoinnin määrittäminen ja sen kehittäminen oli ajankohtaista. Työhyvinvointikyselyn avulla saadaan myös määriteltyä nykytila ja sitä kautta työhyvinvointia voidaan lähteä kehittämään johdonmukaisesti ja mitatusti. Työhyvinvointi on siis suuri osa vuoden 2107 strategiaa. Yritys haluaisikin saada selville, mikä työhyvinvoinnissa toimii tällä hetkellä ja mikä ei. Yritystä kiinnosti erityisesti se, mihin työhyvinvoinnin osa-alueeseen tulisi panostaa ja miten.

Jotta työhyvinvointia pystyy kehittämään, pitää tietää, mitä se aidosti tarkoittaa kohdeyrityksessä. Ensimmäisenä siis määritettiin työhyvinvoinnin merkityksen yritykselle. Määritelmä tehtiin workshop-menetelmällä, ja workshopiin osallistui osa henkilöstöstä. Määritelmän pohjalta tein kyselyn henkilöstölle. Kun työhyvinvointi oli määritelty kohdeyrityksessä, niin kyselyn osa-alueet tulivat selkeästi esille. En voinut kysyä kaikkea, mikä liittyy työhyvinvointiin, koska kyselystä olisi tullut aivan liian laaja. Keskityinkin vain määritelmä-workshopista esille tulleisiin aiheisiin. Workshopissa tuli hyvin esiin, mikä yrityksen työhyvinvoinnissa toimii ja mikä ei. Kysely laadittiin näiden teemojen kautta, jotta pystytään keskittymään kohdeyritykselle relevantteihin työhyvinvoinnin osa-alueisiin. Kyselyn tuloksien perusteella näen nykytilan ja sen, mihin tulisi keskittyä syvemmin.

1.2 Työn tavoite

Opinnäytetyöni tavoite on kehittää yrityksen työhyvinvointia. Opinnäytetyöni tavoitteena on lisäksi antaa ehdotus tai ehdotuksia siitä, miten yritys voisi parantaa työhyvinvointia Suomen toimipisteessään. Opinnäytetyöni tavoitteena on lisäksi työhyvinvoinnin määrittely eli työssä on tavoitteena määritellä mitä työhyvinvointi kohdeyrityksessä tarkoittaa ja mikä on työhyvinvoinnin nykytila.

Jotta voi kehittää työhyvinvointia, täytyy tietää, mitä työhyvinvointi tarkoittaa. Opinnäytetyössäni määritän yrityksen työhyvinvoinnin ja sen, mitä se yrityksessä tarkoittaa. Sen perusteella tein henkilöstöhyvinvointikyselyn, jota tutkin ja analysoin saadakseni tulokset esille. Kyselyn perusteella näen yrityksen nykyisen työhyvinvoinnin tilan. Analysoinnin perustella teen johtopäätöksiä siitä, mihin suuntaan yrityksen tulisi kehittää työhyvinvointia.

1.3 Työn rajaus ja viitekehys

Opinnäytetyöni viitekehystenä on työhyvinvointi. Työhyvinvointi kattaa kokonaisvaltaisesti kaikki työn osa-alueet. Sen perusta on itse työ, joka vastaa työntekijän osaamista ja tavoitteita. Se luo mielekkyyttä ja rahallista turvaa. Siihen liittyy

tyytyväisyys ja myönteinen asenne työhön. Syyt työhyvinvoinnin onnistumiseen voivat tulla yksilön toimista tai organisaation tavoista, ja joskus niihin vaikuttavat ulkoiset taustatekijät. (Vesterinen 2006, 7 - 8.) Työhyvinvointi voi tarkoittaa monelle työntekijälle hyvin erilaisia asioita, joten sen määrittäminen on tässä tärkeää.

Teen opinnäytetyön organisaation näkökulmasta, rajaten sen Suomen liiketoimintaan. Opinnäytetyöni on toimeksianto yritykseltä, joten teen sen yritykselle. Työhyvinvoinnin määrittäminen on tärkeä osa rajaamista, koska opinnäytetyö analysoi juuri sitä, mitä työhyvinvointi tarkoittaa tässä yrityksessä. Kohdeyrityksessä määritimme työhyvinvoinnin tarkoittamaan seuraavaa: ”Työhyvinvointi yrityksessä x merkitsee ensisijaisesti sitä, että kaikilla on hyvä olla töissä. Puitteet työn suorittamiseen ovat soveltuvat. Jokainen saa olla oma itsensä, hyvin johdetussa – ja hyvinvoivassa työyhteisössä, jossa on mahdollisuus vaikuttaa, kehittyä ja myöskin edetä.”

Työhyvinvoinnin määrittämisen jälkeen pystyin miettimään, mitä haluaisin kysyä työntekijöiltä, jotta saisin parhaat mahdolliset hyödyt esille henkilöstökyselystä. Seuraavaksi tein henkilöstökyselyn koko henkilöstölle. Analysoin henkilöstökyselyn tulokset ja tuloksien perusteella pystyin tekemään johtopäätöksiä työhyvinvoinnin nykytilasta ja sen parantamisesta.

1.4 Menetelmät

Käytän opinnäytetyössäni kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Itse kysely tehtiin puoli strukturoituna, koska otanta oli noin 60 henkilöä ja sen avulla saan parhaat tulokset esille kyseisestä otannasta. Workshop-menetelmän avulla saimme tärkeää pohjatietoa kyselyn laatimista varten. Kysely jaettiin seitsemään eri osaluokkaan: työolot ja turvallisuus, motivaatio ja sitoutuminen, työnvaatimukset, työyhteisö ja ilmapiiri, johtaminen, esimiehet ja työtyytyväisyys sekä hyvinvointi.

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus auttaa selvittämään lukumääriä tai prosentiosuuksia. Kyselyn tulokset näkyvätkin hyvin taulukoin ja kuvioin, mikä on tyypillistä kvantitatiiviselle tutkimukselle. Kysely onkin luotu niin, että tulokset saadaan prosentiosuuksina ja keskiarvolukemina koko otannasta. Kvantitatiivisessa

tutkimuksessa voidaan selvittää erilaisia riippuvuussuhteita, joita itsekkin tulen käyttämään, kun analysoin tuloksia. Kvantitatiivisen kyselyn avulla voidaan selvittää vallitseva tilanne, ei niinkään kehitys ideoita. Tulokset näyttävät toki mihin kohtiin tulisi kiinnittää huomiota. (Heikkilä 2014, 15) Henkilöstökysely oli hyvin pitkälle asteikkokysymyksiä ja muutamia avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymyksien avulla pystytään pureutumaan ongelmaan tarkemmin ja avaamaan sitä, mitä pelkällä asteikolla ei saatu näkyviin.

Opinnäytetyössä oli myös kvalitatiivinen eli laadullinen puoli, koska asteikkokysymysten jälkeen kyselyssä oli aina avoin kysymys, johon vastaaja sai kirjoittaa vapaasti. Kysymys oli tarkentava, ja se liittyi aina kunkin kysymyksen teemaan. Asteikkokysymykset tuottavat dataa prosentteina ja lukuina. Avoimien kysymysten tarkoitus oli saada selville, miten ja miksi.

Laadullisessa tutkimuksessa aineisto otetaan vähemmän strukturoidusti, kuin määrällisessä tutkimuksessa. Näiden tutkimusmenetelmien välillä ei ole selvää rajaa. Tutkimusmenetelmät vastaavat hieman eri kysymyksiin, ja otos on suppeampi laadullisessa tutkimuksessa, kuin määrällisessä tutkimuksessa. Määrällisen tutkimuksen tuloksena saadaan ilmiön kuvaus, kun taas laadullisessa tutkimuksessa saadaan tulokseksi ilmiön ymmärtäminen. (Heikkilä 2014, 15–16). Siksi valitsimme kyselyn, joka oli puolistrukturoitu

2 Kohdeyrityksen esittely

Opinnäytetyön kohdeyritys toimii arjenturva-alalla. Arjenturva-ala tarkoittaa turvallisuutta tuovia vakuutuksia arkipäiviin. Se on perustettu Ruotsissa vuonna 1999 ja se tuli Suomeen vuonna 2008. Suomen ainoa toimipiste sijaitsee Helsingissä. Yritys kuuluu Pk-kastiin Suomessa, mutta toimintaa on seitsemässä eri kohdemaassa. Asiakkaita on yhteensä noin 3,5 milj. joista noin 1,5 milj. on Pohjoismaissa ja noin 120 000 Suomessa. Yritys toimii arjenturva-alalla, ja se on markkinanjohtaja Suomessa. Se tarjoaa kattavia arjenturvapalveluita ja vakuutuksia, niin yrityksille kuin yksityishenkilöillekin. Se ei kilpaile ns. perinteisten vakuutusyritysten kanssa, vaan se

toimii arjentuva-alalla. Arjentuva-ala ei ole vielä, kovin tunnettu Suomessa, mutta tunnettuus kasvaa vuosi vuodelta.

Kohdeyrityksen strategia on linkitetty vahvasti henkilöstöön ja asiakkaisiin, etenkin siihen, että kaiken toiminnan keskiössä on asiakas. Asiakkuuksiin ja asiakaskokemukseen panostetaan, ottaen huomioon niiden kaikki aspektit. Yritys panostaa jokaiseen asiakaskohtaamiseen ja kehittää systemaattisesti asiakkaan polkua ja asiointin helpoutta. Esimerkiksi maksutapoja lisäämällä yritys lisää asiakaslähtöisyyttä ja kannattavuutta. Omia vakuutuspalveluita myydessään yritys pyrkii saamaan asiakkailleen mielenrauhaa joka päiväiseen elämään. Uusiasiakashankinta on tärkeä osa strategiaa, niin kuin varmasti monilla yrityksillä. Uusia asiakkaita täytyy hankkia, jotta asiakasunta laajenee. Uusien asiakkaiden avulla lisämyyntimahdollisuudet kasvavat. Yrityksen täytyy pysyä mukana maailman menossa eli kehityksessä mukana, joten uusien palveluiden kehittäminen ja niiden lanseeraaminen on tärkeä osa strategiaa. Viimeinen osa strategiaa on tähän opinnäytetyöhönkin liittyvä eli työhyvinvointi. Yritys haluaa panostaa työntekijäkokemukseen, joka tarkoittaa

Yrityksen arvoja ovat: suoruus, luovuus ja intohimo. Yrityksen missio on tuoda uudenlaista turvaa ja mielenrauhaa jokaiseen päivään. Se tavoittelee olevansa Suomen halutuin palveluratkaisu tulevaisuudessa.

Yritys on tehnyt positiivista tulosta viime vuosina. Tulos perustuu puhelimitse myytyihin vakuutuksiin ja palveluihin. Yritys hankkii aktiivisesti uusia asiakkaita, mutta ison osan tuloksesta tuovat yli 120 000 asiakasta Suomessa. Yrityksen hierarkia on matala ja sillä on oma toimitusjohtaja Suomessa. Toimihenkilöitä Suomessa on noin 20 ja myyjiä noin 40.

3 Työhyvinvointi

3.1 Työhyvinvoinnin historiaa

Työhyvinvoinnin kehittäminen alkoi yli sata vuotta sitten, mutta se oli hyvin lapsen kengissä. Silloin edistettiin työturvallisuutta ja pyrittiin vähentämään sairauksia. Työhyvinvointi keskittyi siis pelkästään työn ja työntekijän fyysiseen puoleen. (Tampereen yliopisto 2012.)

Työn kaukaisemmassa historiassa ei työhyvinvointiin keskitytty niinkään. Kukin teki työnsä itsenäisesti ja osastot olivat riippumattomia toisistaan. Työtehtävien monimutkaistuessa vuosien varrella työstä tuli yhä riippuvampaa toisesta työntekijästä. Yhteistyö lisääntyi ja siitä tuli tärkeää tulosten saavuttamiseksi. Osaamista alettiin kehittämään niin, että yksi työntekijä ei tehnyt enää vain yhtä tiettyä asiaa, vaan osaamista jaettiin. Oman osaamisen ja ammattitaidon kehittäminen ei ollut enää yksilön vastuulla, vaan organisaation. Työyhteisön ja työhyvinvointiin alettiin panostamaan kunnolla kuitenkin vasta 1990-luvulla. Ihmiskunnan luomat kompetenssit ovat kasvaneet ja kukaan ei pysty suoriutumaan yksin monenlaisia kompetensseja vaativista tuotteista ja palveluista. Ihmiset ovat yhä enemmän riippuvaisia toisistaan työyhteisössä, joten työyhteisön toimivuus on tärkeä osa organisaatiota. (Lindström & Leppänen 2002, 36–37).

3.2 Työhyvinvoinnin merkitys

Työhyvinvointi on kokonaisuus, jonka muodostavat työ ja sen mielekkyys, terveys, turvallisuus ja hyvinvointi. Työhyvinvointi voi vaikuttaa yrityksen tulokseen merkittävästi. Työhyvinvoinnin ollessa kunnossa voi yrityksen tulos parantua huomattavasti, mutta jos työhyvinvointi järkkyy, niin se voi vaikuttaa negatiivisesti yrityksen tulokseen. Työhyvinvoinnin avulla voidaan säästää paljon kuluissa. Se voi mm. vähentää sairaspöissaoloja ja sitä kautta vaikuttaa positiivisesti yrityksen tulokseen. Työhyvinvointia voidaan tarkastella yksilön – tai organisaation

näkökulmasta. Molemmat näkökulmat tulisi huomioida tarkastellessa työhyvinvointia kokonaisuudessa. Työhyvinvointi on myöskin paljon muuta, kuin fyysinen työkyky. Se on yhtäläillä henkistä puoltakin. Fyysinen työkyky saattaa olla kunnossa, mutta kun henkinen työkyky ei ole kunnossa, niin koko työhyvinvointi ei ole toimiva. (Sosiaali -ja terveysministeriö 2016).

Työhyvinvointi sisältää itsessään niin monta asiaa, että opinnäytetyössä täytyy olla rajattu näkemys työhyvinvoinnista. Tässä opinnäytetyössä teoria keskittyy työhyvinvointiin ja niihin osa-alueisiin, mitkä tulivat esille työhyvinvoinnin määritelmästä ja työhyvinvointikyselystä. Opinnäytetyön teoria käsittelee myöskin työhyvinvoinnin kustannuksia ja tehokkuutta, koska niillä perustellaan työhyvinvointi toimenpiteitä.

3.3 Työkyky

Työkyky käsite ei pidä sisällään koko työhyvinvointia, vaikka se pitää sisällään hyvin paljon. Työkyky kattaa kaiken sen toiminta- ja työkykyyn liittyvän mitä työntekijä ja työyhteisö tekevät aina uran alkuvaiheesta sen loppuun. Työkykyyn vaikuttaa, sekä fyysinen että psyykinen hyvinvointi. Pelkästään fyysinen hyvinvointi ei riitä, jos halutaan hyvinvoiva työntekijä. Psyykkiseen puoleen vaikuttaa paljon oma kehittyminen ja kehittymismahdollisuudet. Työllä tulisi olla myös merkitys, jotta työntekijä kokee voivansa hyvin ja tekevänsä merkityksellistä työtä. Työntekijän osallistaminen vaikuttaa paljon psyykkiseen hyvinvointiin, mutta vaikka työntekijää osallistasi, ei hyvinvointi ole taattu, koska työntekijällä täytyy olla hyvä asenne. Myönteinen asenne elämään ja työhön auttaa voimaan hyvin. (Mäkisalo 2003, 20–21.)

Työ itsessään on iso osa työhyvinvointia, mutta siihen vaikuttaa moni muukin seikka. Työhyvinvointi syntyy työssä, tekemällä mielekästä työtä. Työhyvinvointi on sekä yksilön, että työyhteisön kokemus, johon vaikutetaan yhdessä. Mielekäs, mielenkiintoinen ja sujuva työ kannustavassa työyhteisössä ja turvallisessa, ergonomisesti oikein mitoitettussa – ja tarvittaessa muokattavissa olevassa – työympäristössä on myös pitkien työurien edellytys. (Valtiokonttori, 2012.)

Työyhteisön ja yksilön täytyy olla terveitä voidakseen hyvin. Menestyvät työyhteisöt kehittävät toimintaansa ja työhyvinvointiansa jatkuvasti. Terveen työyhteisön ominaispiirteitä on mm. avoimuus, yhteisöllisyys, yhdessä sovitut arvot ja periaatteet,

arvostus, yhteiset päämäärät, tavoitteet ja pelisäännöt, palaute, luottamus, työn kehittäminen, riskienhallinta, hyvinvointi, jaksaminen ja se, että voi olla oma itsensä työpaikalla (Mäkisalo 2003, 13–14.)

3.4 Työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen

Työn ulkoiset asiat vaikuttavat työhyvinvointiin. Vapaa-ajalla koetut ja tehdyt asiat saattavat vaikuttaa positiivisesti tai negatiivisesti työhyvinvointiin. Vapaa-ajan ja työn yhteen sovittaminen on tärkeä osa työhyvinvointia.

Arjen hallinta on osa työssä jaksamista; mm. perheasiat ja vapaa-aika täytyy osata yhteen sovittaa työhön. Nykyään on tärkeätä huomioida työntekijä ja hänen yksilölliset tarpeensa, kuten mm. työn ulkopuoliset asiat, jotka saattavat vaikuttaa työhön. (Rauramo 2008, 21.) Perhe ja vapaa-aika lisäävät työtyytyväisyyttä, mutta ne voivat olla työn kilpailijoitakin. Esimerkiksi sillä, että perheasiat ovat kunnossa, on positiivinen vaikutus työhön, mutta se, että perheasiat eivät ole kunnossa, voi vaikuttaa negatiivisesti työhön. (Peuhkuri 2007.)

3.5 Ergonomia

Ergonomian tavoitteena on tehdä työn tekemisestä mahdollisimman vähän kuormittavaa ja haitallista terveydelle. Ergonomiaa mietittäessä tulee huomioida rakenteet, kalusteet, työmenetelmät ja ihmisten ominaisuudet ja toiminnot. Työturvallisuuslaki käskää työnantajan katsoa, että työpisteen rakenteet, työvälineet, työn luonne ja työntekijän edellytykset huomioidaan. (PAM 2014).

Ergonomian avulla parannetaan henkilöstön turvallisuutta, työhyvinvointia ja tehokasta toimintaa. Ennen kaikkea hyvä ergonomia tähtää siihen, että työntekijän voimavarat ja

työkyky pysyy mahdollisimman pitkään. Ergonomiaa voidaan parantaa monella eri tavalla, kuten työvälineitä parantamalla, työturvallisuutta kehittämällä, työympäristöä muuttamalla ja muuttamalla työntekijöiden rutiineja. Ergonomiassa täytyy huomioida muukin, kuin fyysinen puoli. Ergonomiaan kuuluu fyysisen puolen lisäksi kognitiivinen ja organisatorinen ergonomia. (Työterveyslaitos 2016)

3.6 Henkinen kuormittavuus

Liiallinen kiire on yleinen syy työstressiin. Mielen terveydelliset ongelmat ovat nousseet isoksi osaksi työkyvyttömyyseläkkeistä. Työntekijän psyykinen työympäristö ja stressin hallinta vaikuttavat työn henkiseen kuormittavuuteen. Johtaminen vaikuttaa myös merkittävästi työn psyykkiseen rasittavuuteen. Kaikki yllämainitut tekijät vaikuttavat myös sairaspöissaolojen määrään. Moninainen ja laaja kuormittavuutta pienentävä toiminta yhdessä hyvän työterveys- ja työsuojelutoiminnan kanssa tuo myönteisiä vaikutuksia terveyteen. (Ojala & Ahonen 2003, 15.)

Kuormituksesta selviytyminen vaatii työntekijältä, että seuraavat kolme eri tunnetta on hallinnassa, eli ymmärrettävyys, hallittavuus ja merkityksellisyys. Ymmärrettävyys tarkoittaa, sitä kuinka ymmärrettävä elämä ja työ ovat. Ymmärrettävyys tarkoittaa myös, sitä kuinka hyvin erilaisten tilanteiden seuraukset ovat ennakoitavissa. Hallittavuudella tässä tarkoitetaan työntekijän tunnetta selviytyä erilaisista häiriötilanteista. Esimerkiksi ympäristö koetaan positiivisesti, jos työntekijä kokee, että voi itse tai muiden avulla vaikuttaa siihen. Työn merkityksellisyys tuo motivaatiota työntekijälle. Se on tunne, että häntä arvostetaan ja tarvitaan. (Manka 2010. 165 – 166.)

3.7 Turvallisuus

Työturvallisuuden minimirajat on määritelty työturvallisuuslaissa. Lain kohdan tarkoitus on parantaa työolosuhteita ja työympäristöä sekä ennaltaehkäistä tauteja ja tapaturmia. Lakia sovelletaan työ sopimuksen perusteella. Työnantajalla on velvollisuus huolehtia turvallisuudesta työpaikalla. Työntekijällä on kuitenkin oma vastuunsa ilmoittaa välittömästi havaitsemastaan turvattomuudesta. (Työturvallisuuslaki 2002, 1, 1)

3.8 Työhyvinvointi ja kustannustehokkuus

Työhyvinvointi vaikuttaa tuottavuuteen monella eri tavalla. Työympäristön parannustoimenpiteet tuovat säästöjä ja kustannustehokkuutta. Henkilöstön kannustaminen urheiluun voi vähentää sairaspöissaoloja ja parantaa kustannustehokkuutta. Hyvän fyysisen kunnan takia työn suorituskyky vi kasvaa merkittävästi. Tuottavuutta taas parantavat osallistumismahdollisuudet sekä erilaiset vaikutusmahdollisuudet. Niiden avulla työ on monipuolisempaa ja vaihtelevaa. Monitaitoisuus ja kulutus lisäävät myöskin tuottavuutta. (Ojala & Ahonen 2003, 52–53.)

Työhyvinvoinnin kustannuksien kasvamisen syyt olivat seuraavat:

→sairaspöissaolojen kasvu

→tapaturmakulujen kasvu

→eläkekulujen kasvu

→yksilöiden työkyvyn heikentyminen (Ojala & Ahonen 2003, 52–53.)

3.9 Työhyvinvoinnin mittaaminen

Työhyvinvointiin panostaminen on investointi. Työhyvinvoinnin mittaamisessa voidaan käyttää monia eri mittareita. Työhyvinvoinnin kehittäminen on pitkäjänteistä työtä, joten mitatessa sitä tulee muistaa seuranta. Tuloksia pitää seurata muutoksen jälkeenkin. Työhyvinvoinnin mittaamiseen liittyy usein arvioimista ja analysointia. Työhyvinvoinnin suuntaa voi hyvin mitata sairaspöissaoloilla, työtaturmatilastoilla vaihtuvuudella, asiakaspalautteella ja erilaisilla henkilöstökyselyillä. (Ahonen & Ojala 2003, 162–166.)

3.10 Työhyvinvoinnin vaikutukset

Tutkimusten mukaan yritys voi parantaa taloudellista tulostaan henkilöstön hyvinvoinnilla. Yrityksen voivat saada moninkertaisena työhyvinvointiin sijoitetun rahan takaisin. Työhyvinvointiin panostaminen on pitkäjänteistä. Työhyvinvointi vaikuttaa suoraan kannattavuuteen ja kilpailukykyyn (Ahonen & Ojala 2003, 51–52.)

Sairaspöissaolot tulivat vahvasti esille yhdeksi kehityskohteeksi työhyvinvointikyselyn perusteella. Sairaspöissaolot ovatkin merkittävä tekijä, kun mietitään työhyvinvoinnin

vaikutuksia. Sairauksien ennaltaehkäisy on konkreettinen tapa vähentää sairaspoissaoloja. sillä vaikutetaan tautien ilmaantumiseen ja pyritään vähentämään sairauksien aiheuttamia haittoja. Ennaltaehkäisyn lisäksi tulee huomioida tertiaaripreventio eli toimenpide missä pyritään minimoimaan olemassa olevan sairauden haitat. (TTK, 2015)

4 Työhyvinvointi kohdeyrityksessä

4.1 Työhyvinvoinnin tila

Opinnäytetyössä yrityksen työhyvinvoinnin määrittäminen aloitettiin workshop-menetelmällä ja sieltä tuli esille selkeästi neljä eri teemaa: työolot ja turvallisuus, ammatillinen osaaminen, omat voimavarat ja työyhteisö ja työorganisaatio. Hyvällä tasolla olivat erityisesti ilmapiiri, avoimuus, joustavuus, tauot, koulutus, etenemismahdollisuudet, tasa-arvoisuus, turvallisuus ja työvälineet. Parannettavaa oli seuraavissa seikoissa: melu, positiivinen johtaminen, kannustin järjestelmät, yhdessä tekeminen, työterveyshuolto, tiedonkulku, tuotteiden selkeys ja työsuhte-edut.

Workshop-menetelmään osallistui ohjaajien lisäksi kolme toimihenkilöä, kolme asiakaspalvelijaa ja kuusi myyjää. Tapahtuman osallistujien haluttiin olevan vapaaehtoisia, koska heiltä saisi parasta palautetta ja he ovat itse tehneet valinnan tulla mukaan tapahtumaan, joten heillä oli luultavasti motivaatiota workshopissa. Osallistujamäärä oli suhteutettu kunkin osaston henkilöstömäärän mukaan.

Workshop-menetelmällä pyrittiin saamaan henkilöstöltä esille asioita, joita yritys voisi parantaa työhyvinvointi mielessä. Esitimme kysymyksiä ja annoimme henkilöstön miettiä vastauksia ryhmä- ja yksilötöinä. Tehtävien jälkeen esitimme lopputulokset ja jatkoimme työstämistä yhdessä. Workshop kesti noin kaksi tuntia ja sen avulla saatiin arvokasta tietoa työhyvinvoinnista kohdeyrityksessä

4.2 Työhyvinvoinnin määritelmä kohdeyrityksessä

Työhyvinvoinnin määrittäminen on tärkeää jokaisessa organisaatiossa. Työhyvinvoinnista on olemassa useita eri määritelmiä. Yhden määritelmän mukaan työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa (TTK, 2009.) Seuraavissa kappaleissa kerrotaan, mitä työhyvinvointi tarkoittaa kohdeyrityksessä.

Työhyvinvointi on hyvin laaja käsite, joten määritimme työhyvinvoinnin yrityksessä. Käytimme Workshop-menetelmää määrittäessämme työhyvinvoinnin ja sen mitä tarkalleen tarkoittaa kohdeyrityksessä. Työhyvinvointi täytyy määrittää, jotta pystytään tarkastelemaan hyvinvoinnin tasoa ja parantamaan sitä. Workshopiin osallistui toimihenkilöitä, vakuutusmyyjä ja asiakaspalveluhenkilöitä. Pohdimme ja kirjassimme Workshopin aikana mm. mikä toimii yrityksessä ja mikä ei. Teimme myös muutaman harjoitteen, jotka auttoivat työhyvinvoinnin määrittelemisessä. Workshopin jälkeen analysoimme tulokset ja saimme hyvän kuvan yrityksen nykytilasta ja mitä tulisi ottaa huomioon jatkossa. Seuraavassa vaiheessa esittelimme tulokset yrityksen johtoryhmälle. Johtoryhmän avulla määrittelimme lopullisen merkityksen työhyvinvoinnille kohdeyrityksessä.

Toimenpiteiden tuloksena kiteytimme työhyvinvoinnin yrityksessä seuraavan laiseksi: ”Työhyvinvointi yrityksessä x merkitsee ensisijaisesti sitä, että kaikilla on hyvä olla töissä. Puitteet työn suorittamiseen ovat soveltuvat. Jokainen saa olla oma itsensä, hyvin johdetussa – ja hyvinvoivassa työyhteisössä, jossa on mahdollisuus vaikuttaa, kehittyä ja myöskin edetä.” Tämä määritelmä ja Workshop olivat pohja työhyvinvointihenkilöstökyselylle. Näiden avulla pystyimme aloittamaan kyselyn kysymyksien tekemisen niin, että kysymykset ovat mahdollisimman relevantteja.

5 Henkilöstökysely

5.1 Henkilöstökyselyyn vastaaminen

Pelkkä hyvin tehty kyselylomake ei auta yritystä tarpeeksi, vaan se täytyy osata avata ja analysoida hyvin. Kyselyn ideana on saada yrityksen henkilöstön ääni esille ja kerätä tietoa, jostain tietyistä ongelmista tai osa-alueista. Hyvin tehty kyselylomake ei tuota valmiita ratkaisuja ja ongelman ratkaisu hetkeen saakka saattaa mennä yllättävänkin kauan aikaa. Kyselyn avulla voidaan tarkastella suuriakin määriä massaa. Vastaaminen on helppoa ja nopeaa vastaajalle ja kysely on melko tasa-arvoinen kaikille vastaajille. Kysely saattaa paljastaa paljon tietoa, mikä on uutta organisaatiolle. Tärkeätä on huomioida koko yritys ja sen että mahdollisimman moni pääsee vastaamaan kyselyyn. Kun kyselyssä on tarpeeksi suuri otanta yrityksen henkilöstöstä, niin voidaan kyselyä pitää luotettavana. (Lindström & Leppänen. 2002, 124.)

Kyselyn vastausprosentti tulisi olla minimissään 50 %, mutta yli 70 %:n aktiivisuus olisi hyvä. Tulokset voivat vinoutua, jos esimerkiksi toinen osasto vastaa toista osastoa paljon aktiivisemmin. (Lindström & Leppänen. 2002, 125.) Tässä opinnäytetyössä vastausprosentti oli noin 95 %, mikä on erittäin hyvä tulos. Otanta oli siis 63 vastausta eli 63 henkilöä. Melkein kaikki myyjät, asiakaspalveluhenkilöt ja toimihenkilöt vastasivat kyselyyn. Vastaajista 60,3 % oli myynnistä, 22,2 % toimihenkilöitä ja 17,5 % asiakaspalvelusta. Isoon vastausprosenttiin oli syynä henkilöstön aito kiinnostus ja mahdollisuus vaikuttavat, sekä se että kaikki vastanneet haettiin vastaamaan yksitellen kyselyyn, vaikkapa sähköpostikyselyn sijaan.

5.2 Henkilöstökyselyn laatiminen ja tavoitteet

Työhyvinvointikyselyn kysymykset mietittiin huolellisesti, jotta saataisiin mahdollisimman todenmukaisia, luettavissa olevia, selkeitä – ja mitattavia tuloksia. Kyselyssä käytettiin internetpohjaista kyselyalustaa, jonka yritys oli hankkinut ulkopuoliselta toimijalta. Kysymykset laadittiin, kuitenkin itse. Vastaajat, eli henkilöstö vastasi kukin itse tietokoneella noin 10–20 minuuttia kestäneeseen kyselyyn. Kyselyssä käytettiin avoimia ja suljettuja kysymyksiä. Suljettujen pisteellisten kysymyksien tavoitteena oli saada helposti mitattavissa olevaa tietoa. Muut suljetut

kysymykset antoivat tietoa työhyvinvoinnin eri osa-alueista. Avoimien kysymyksien tavoitteena oli saada vielä spesifimpää tietoa esille.

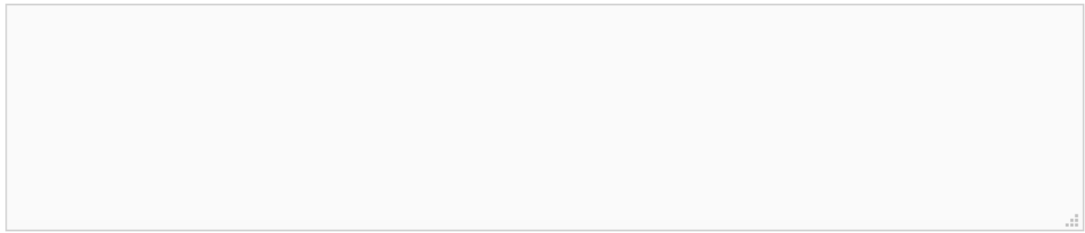
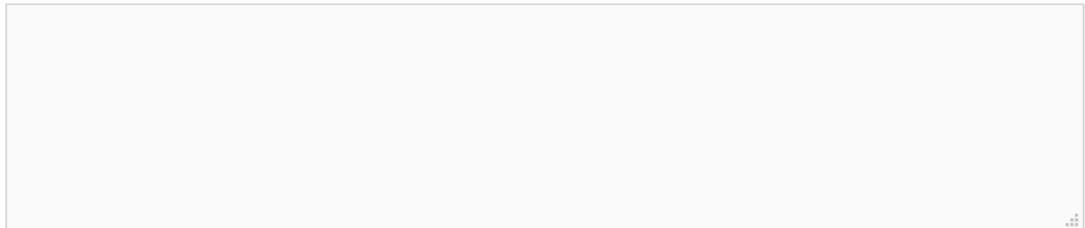
Kyselyssä oli 73 suljettua kysymystä ja kahdeksan avointa kysymystä. Siihen vastattiin täysin anonymisti. Kysely oli jaettu seitsemään eri osa-alueeseen ja jokaisen osa-alue jälkeen oli ainakin yksi avoin kysymys. Suljetut kysymykset olivat väittämiä. Suljettuihin kysymyksiin pystyi vastaamaan asteikolla 1 - 6, niin että yksi tarkoitti ”täysin erimielttä” ja kuusi ”täysin samaa mieltä”. Kaikki väittämät oli laadittu positiivisiksi, jotta kysely olisi linjakas ja jotta kyselyn tuloksia olisi mahdollisimman helppo analysoida. Jokaisessa kysymyksessä on kuusi vastausvaihtoehtoa, koska se on melkein pä standardi henkilöstökyselyissä. Halusimme myös, että kukaan ei voisi valita keskimmäisitä vaihtoehtoa, jotta vastaaja joutuisi kallistumaan positiivisen tai negatiivisen puolelle. Kuviossa 1 on esitetty työolot ja turvallisuus.

2) * Työolot ja turvallisuus

	Täysin eri mieltä					Täysin samaa mieltä
	1	2	3	4	5	6
Koen että työpaikkani on turvallinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on tarvittavat välineet työn tekemiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpisteeni on ergonominen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Melutaso on riittävän alhainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn palautumaan vapaa-ajalla työstäni hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtilat ovat soveltuvat työn tekemiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuvio 1. Kyselyesimerkki.

Kuviossa 2 oleva esimerkki avoimesta kysymyksestä on laatikko, johon mahtuu paljon tekstiä. Halusin, että vastaaja voi kirjoittaa vapaata tekstiä paljon. Avoimien kysymysten avulla pääsee pintaa syvemmälle. Avoimet kysymykset auttavat ymmärtämään, miksi vastaajat ovat vastanneet tietyllä tavalla. Niiden avulla nähdään tarkemmin, mitä määrällisistä vastauksista ei näe. Kuvio 2 esittää mallia avoimesta kysymyksestä.

5) Minkälaiset mahdolliset työsuhte-edut motivoisivat sinua eniten?**6) Mikä motivoi sinua eniten työssäsi?**

Kuvio 2. Avoimet kysymykset.

Kyselyn alussa oli tärkeää tehdä alkukartoitus. Se tehtiin kysymyksellä ”olen töissä”. Vaihtoehtoina oli asiakaspalvelussa, myynnissä tai toimihenkilönä. Kun kaikki olivat vastanneet kyselyyn, pystyin analysoimaan tuloksia eri työtehtävien välillä. Pystyin katsomaan, onko kaikilla puolilla yritystä samoja ongelmia tai samoja asioita, jotka toimivat hyvin. Pystyin siis tekemään erilaisia johtopäätöksiä ja jakamaan tulokset osaluaisiin. Kuviossa 3 on esitetty alkukartoitus.

Tämä kysely on osa työhyvinvointiopinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on selvittää työhyvinvoinnin nykytila ja mahdolliset kehityskohdat.

Vastaa tähän kyselyyn nimettömänä

[Lisätietoja nimettömänä vastaamisesta](#) (Avautuu uudessa ikkunassa)

1) Olen töissä

- 1. Asiakaspalvelussa
- 2. Myynnissä
- 3. Toimihenkilönä

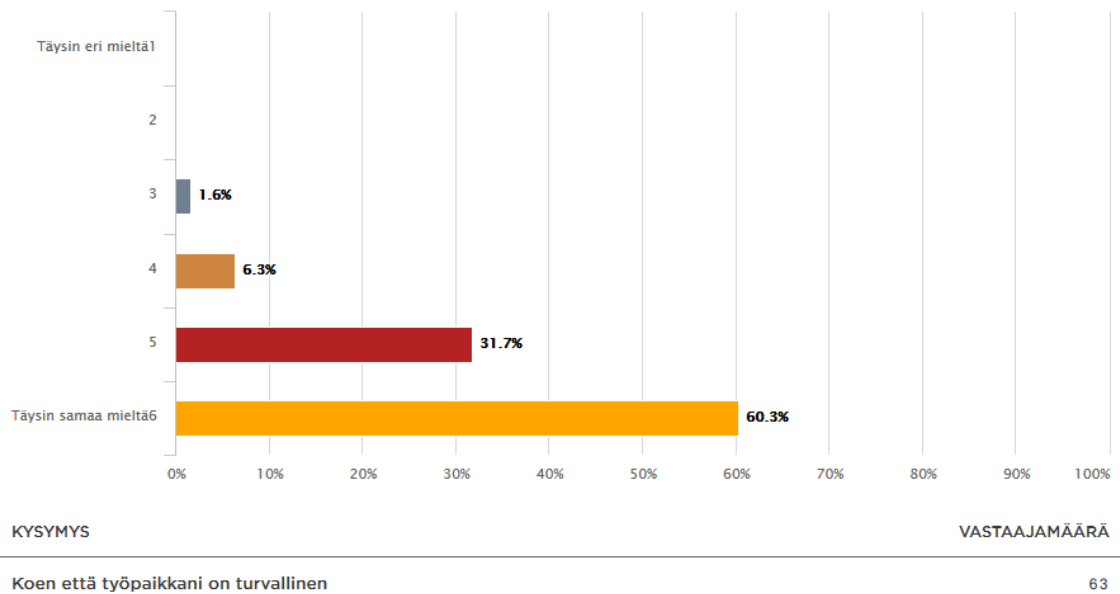
Kuvio 3. Alkukartoitus.

6 Henkilöstökyselyn tulokset

6.1 Tulokset

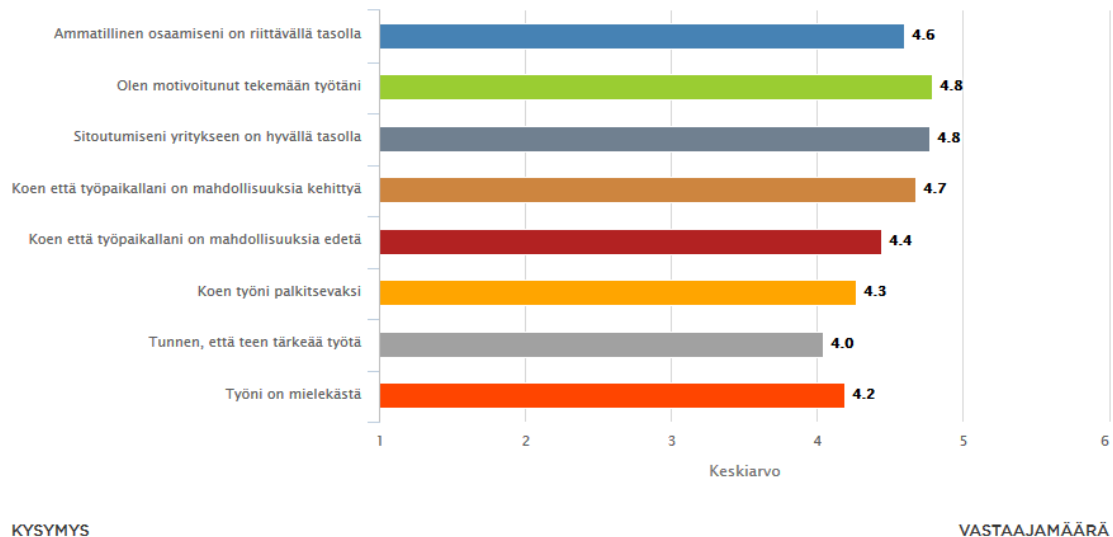
Työhyvinvointi kohdeyrityksessä on hyvällä tasolla. Yrityksessä ajatellaan työntekijän hyvinvointia, niin työssä, kuin vapaa-ajallakin. Työntekijöillä on mm. joustavat työajat, joka auttaa työelämän ja vapaa-ajan yhteensovittamisessa. Yrityksestä löytyy hyvät taukotilat, mitkä auttavat jaksamaan työpäivinä. Yritys toimii arvojensa mukaan (suoruus, luovuus, intohimo), joka taas tuo työhyvinvointia, koska asioista voi puhua suoraan. Esimiehet ovat helposti lähestyttäviä ja jakavat informaatiota avoimesti. Kyselyn tulokset olivat kaiken kaikkiaan todella hyviä. Sieltä paljastui paljon positiivisia asioita ja henkilöstö on pääsääntöisesti tyytyväisiä ja hyvinvoivia. Muutamia heikompiakin pistearvoja löytyi kyselystä, mutta mikään osa-alue ei ollut merkittävän heikko.

Työhyvinvointikyselyn ensimmäinen osa-alue oli työolot ja turvallisuus. Kyselystä paljastui, että henkilöstön mielestä yritys on turvallinen, koska väittämä ”Koen että työpaikkani on turvallinen” sai keskiarvoksi 5,5. Kuviosta 4 näkyy, että yksikään työntekijöistä ei pidä työpaikkaa täysin turvattomana ja suurin osa vastaajista on antanut turvallisuudesta täydet pisteet. Matalimmat pisteet tässä teemassa saivat ergonomia (3,3) ja melutaso (4,0). Osa-alueen avoimesta kysymyksestä selviää, että melutaso ja ergonomia ovat isoimmat huolen aiheet, kun mietitään yrityksen työoloja. Turvallisuus oli avoimienkin kysymysten perusteella kunnossa. Tilan puute nousi myös esille avoimista kysymyksistä. Tilaa ei ole tarpeeksi henkilöstön mielestä, kun otetaan huomioon henkilöstön määrä suhteessa työpaikan kokoon.



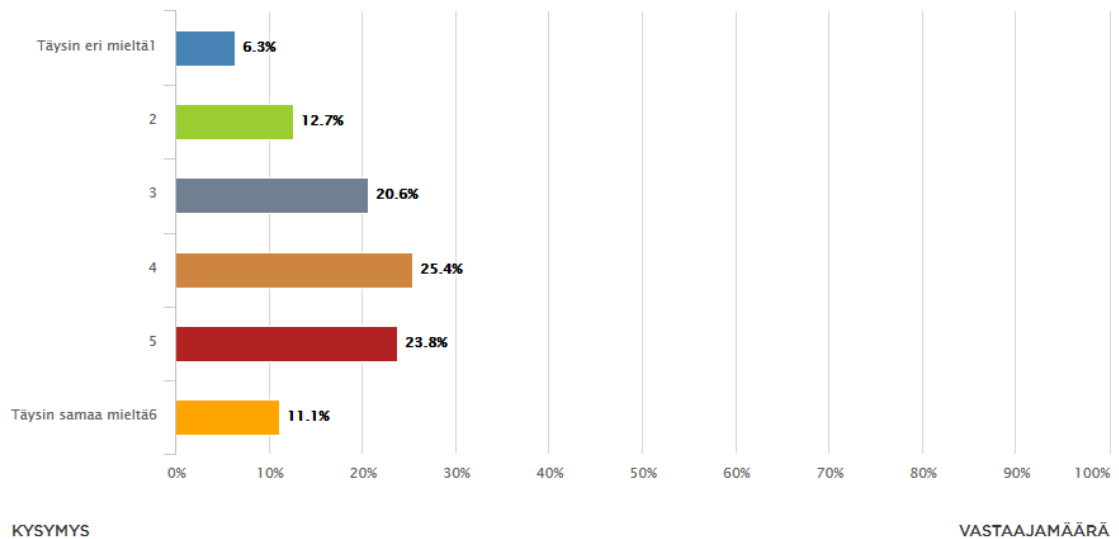
Kuvio 4. Työpaikan turvallisuus.

Toinen osa-alue käsitteli motivaatiota ja sitoutumista (Kuvio 5). Tästä osa-alueesta pisteet vaihtelivat 4,0:sta, aina 4,8:aan. ”Tunnen, että teen tärkeää työtä” sai keskiarvoksi tasan neljä, joten siinä on yrityksessä parannettavaa. Motivaatio ja sitoutuminen taas saivat molemmat keskiarvoksi 4,8, eli ne ovat yrityksessä kunnossa. Työn palkitsevuus ja mielekkyys saivat keskiarvoksi hieman päälle neljä, joten niissä on vielä parannettavaa. Osion avoimesta kysymyksestä selvisi, että työsuhde-edut motivoivat työntekijöitä, jos he saisivat esimerkiksi työterveyshuollon, lounasedun, virikeseteleitä ja työmatkakorvausta. Nämä neljä seikkaa toistuvat useampaan kertaan kyselyn vastauksissa. Eniten henkilöstöä motivoivat kuitenkin raha, onnistuminen, haasteet, etenemismahdollisuudet, kehittyminen ja ilmapiiri.



Kuvio 5. Motivaatio ja sitoutuminen.

Kolmas osa-alue oli työn vaatimukset. Osion pisteet vaihtelivat 3,8:sta aina 5,0:aan. Työn henkinen kuormittavuus ja päätöksiin vaikuttaminen saivat matalimmat pistekeskiarvot. Kuviosta 6 voidaan lukea, että henkilöstön vastaajien mielestä työ on henkisesti kuormittavaa. Työn tavoitteet ja odotukset saivat korkeat pisteet. Korkein pistemäärä osiossa oli kuitenkin väittämä: ”Minun tiedot ja taidot ovat hyödyllisiä työssäni”, väittäjä sai keskiarvoksi 5,0. Osion avoimeen kysymykseen annettujen vastauksien perusteella on selvää, että henkilöstö haluaa vaikuttaa päätöksiin enemmän ja työntekijät haluavat lisää koulutuksia. Työ on myös henkisesti kuormittavaa, ja työaika on liian pitkä.

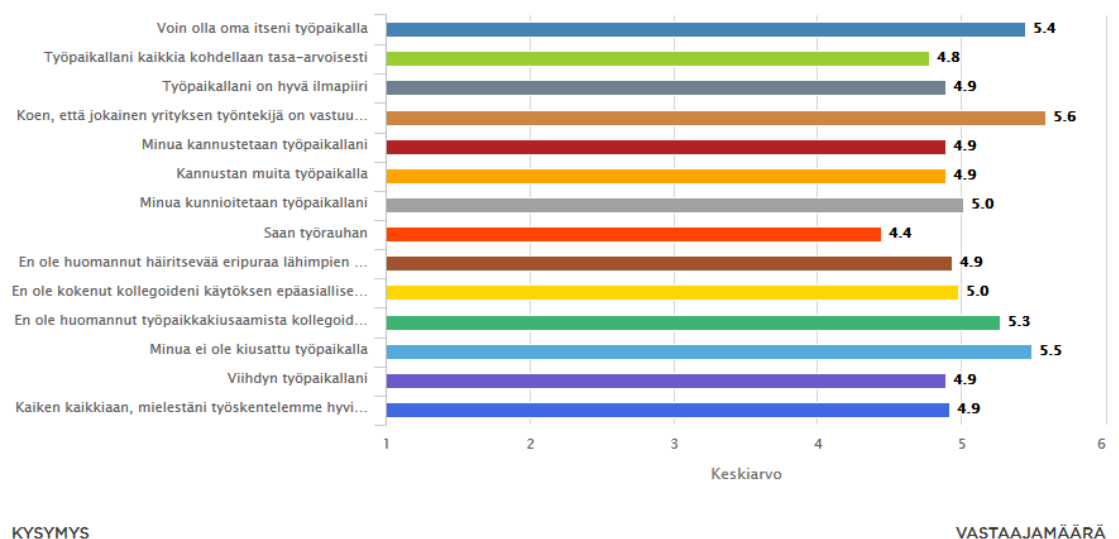


En koe työtäni henkisesti kuormittavaksi

63

Kuvio 6. Työn henkinen kuormittavuus.

Neljäs osa-alue, eli työyhteisö ja ilmapiiri saivat erittäin korkeat pisteet. Osion matalimmat pisteet saivat työrauha ja tasa-arvoisuus, mutta nekin ylsivät reilusti päälle neljän keskiarvoon. Korkeimmat pisteet saivat väittämät: ”Minua ei ole kiusattu työpaikallani”, ”Koen että jokainen työntekijä on vastuussa hyvästä ilmapiiristä” ja ”Voin olla oma itseni työpaikalla”, nämä kolme väittämää ylsivät melkein täyteen kuuteen pisteeseen. Alla olevasta kaaviosta näkee pisteiden vaihdelleen aina 4,4 pisteestä 5,6 pisteeseen. Osion avoimesta kysymyksestä huomasit, että työpaikalla on todella hyvä ilmapiiri. Sitä keuhetaan useasti avoimissa vastauksissa.

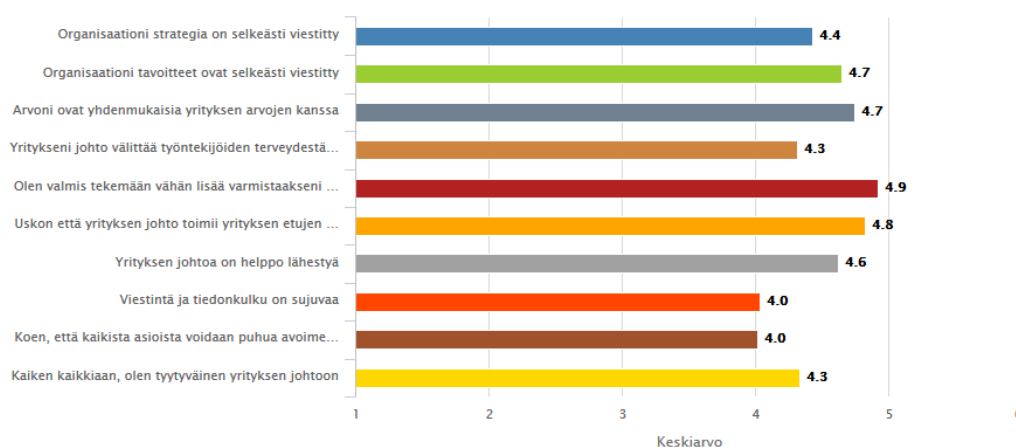


Voin olla oma itseni työpaikalla

63

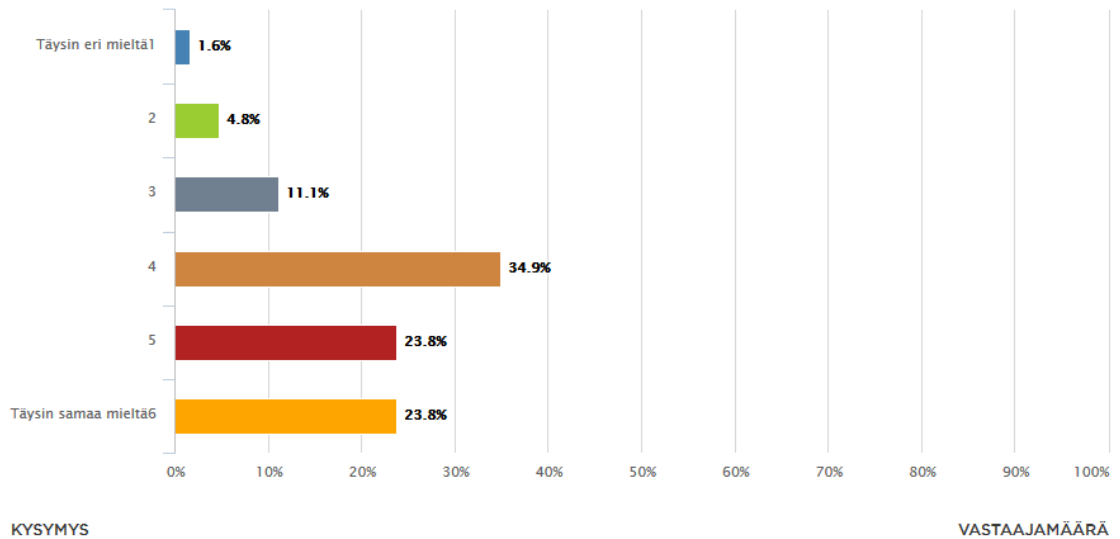
Kuvio 7. Työyhteisö ja ilmapiiri.

Viides osa-alue eli johtaminen sai keskipisteet. Johdon toiminta yrityksen etujen mukaisesti ja johdon lähestyttävyyden saivat erittäin korkeat pistemäärät. Myös omien arvojen ja yrityksen arvojen kohtaaminen oli saanut erittäin korkeat pisteet. Organisaation tavoitteet on selkeästi viestitty ja kaiken kaikkiaan henkilöstö on tyytyväinen organisaation johtoon. Kehitettävää olivat väittämässä avoimuudessa, viestinnässä ja tiedonkulussa, nämä kohdat saivat keskiarvoksi 4,0 pistettä.

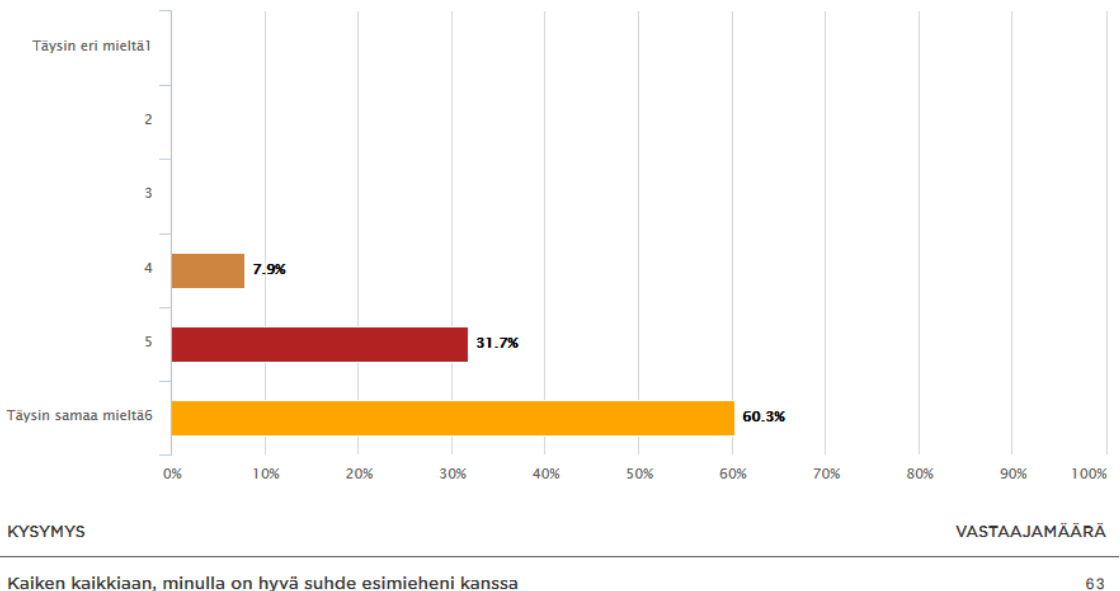


Kuvio 8. Johtaminen.

Kuudes Osa-alue oli esimiehiä koskeva ja se oli kyselyn kaikkein korkeimmat keskiarvot saanut teema, pisteiden vaihdella 4,5:stä-, aina 5,5 pisteeseen. Rakentava palaute oli saanut huonoimmat eli 4,5 pistettä. Kuviossa 9 on nähtävissä, että moni vastaajista kaipaa lisää rakentavaa palautetta ja että muutama ei ole saanut yhtään tai ei juurikaan rakentavaa palautetta. Kuviossa 10 on nähtävissä, että kaiken kaikkiaan työntekijöillä on hyvä suhde esimieheensä. Esimiesten lähestyttävyyden, kunnioittamisen ja luottamuksellisuuden saivat melkein täydet pisteet. Avoimien vastauksien perusteella henkilöstöllä on erittäin hyvä suhde omaan esimieheensä kanssa.

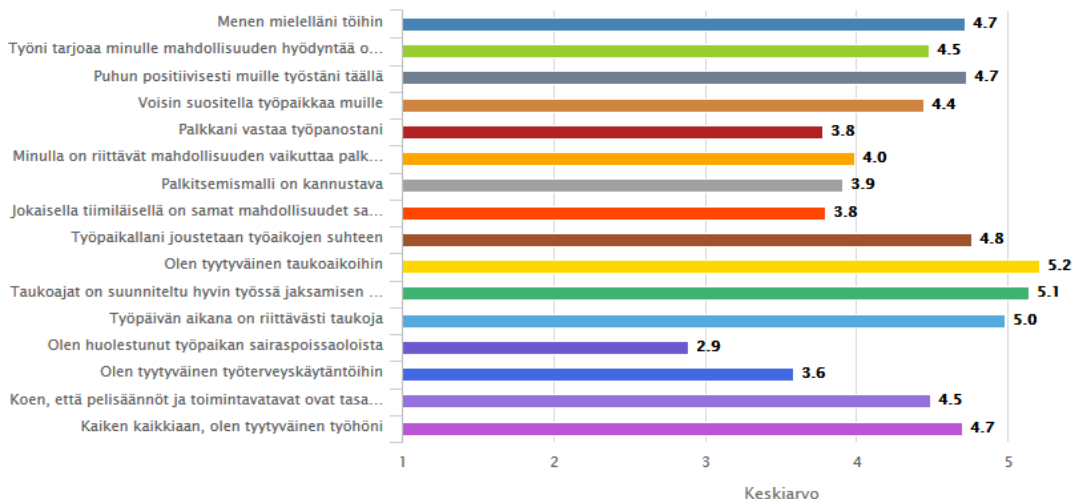


Kuvio 9. Rakentava palaute.



Kuvio 10. Suhde esimieheen.

Viimeinen Osa-alue koski tyytyväisyyttä ja hyvinvointia. Osion pisteet vaihtelevat 2,9:sästä aina 5,2:teen. Korkeimmat pisteet on saanut taukoajat ja positiivisuus. Matalimmat pisteet sai huolestuneisuus sairaspöissaoloista. Huomattavaa olivat myös alhaiset pisteet väittämistä: ”Palkkani vastaa työpanostani”, ”Jokaisella tiimiläisellä on samat mahdollisuudet saavuttaa tavoitteet” ja ”Olen tyytyväinen työterveyskäytäntöihin”. Kaikki kolme kysymystä saivat hieman alle neljän keskiarvon.



Kuvio 11. Työtyytyväisyys ja hyvinvointi.

Kyselyn loppuksi kysytään mitä asioita henkilöstö arvostaa työpaikallansa. Sieltä yleisimmät kommentit koskee esimiehiä ja työkavereita. Esimies asiat ja työilmapiiri on erittäin hyvällä tasolla henkilöstön mielestä. Myös työaikojen joustavuus ja tauot ovat saaneet kiitosta.

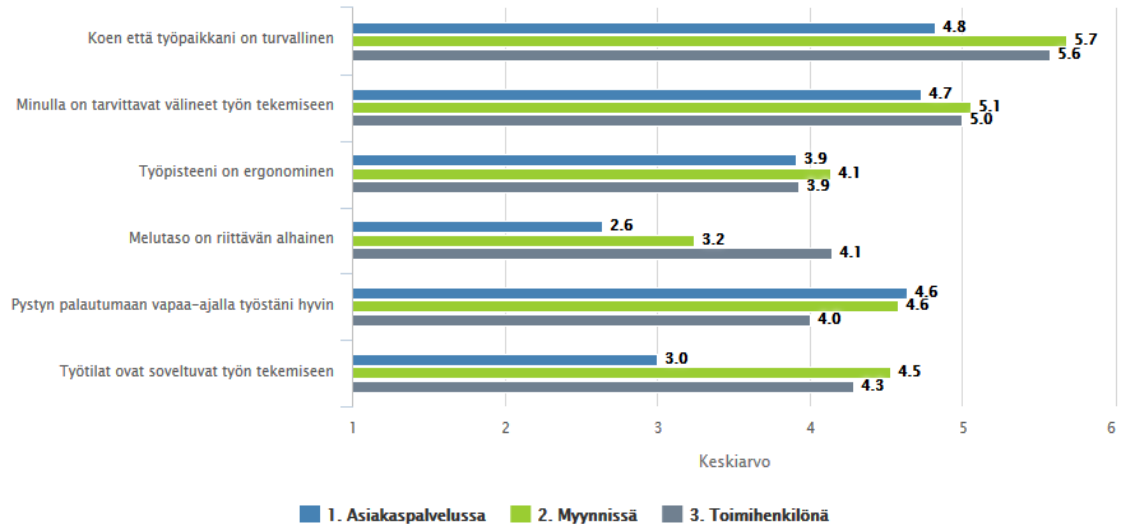
6.2 Myynnin, asiakaspalvelun ja toimihenkilöiden vastauksien erot

Kohde yrityksen vastaajamäärät on kuvattu kuviossa 12. Vastaajamäärät ovat hyvin linjassa siihen, kuinka monta työntekijää kussakin osastossa on.

KYSYMYS	VASTAAJAMÄÄRÄ
2. Myynnissä	38
1. Asiakaspalvelussa	11
3. Toimihenkilönä	14

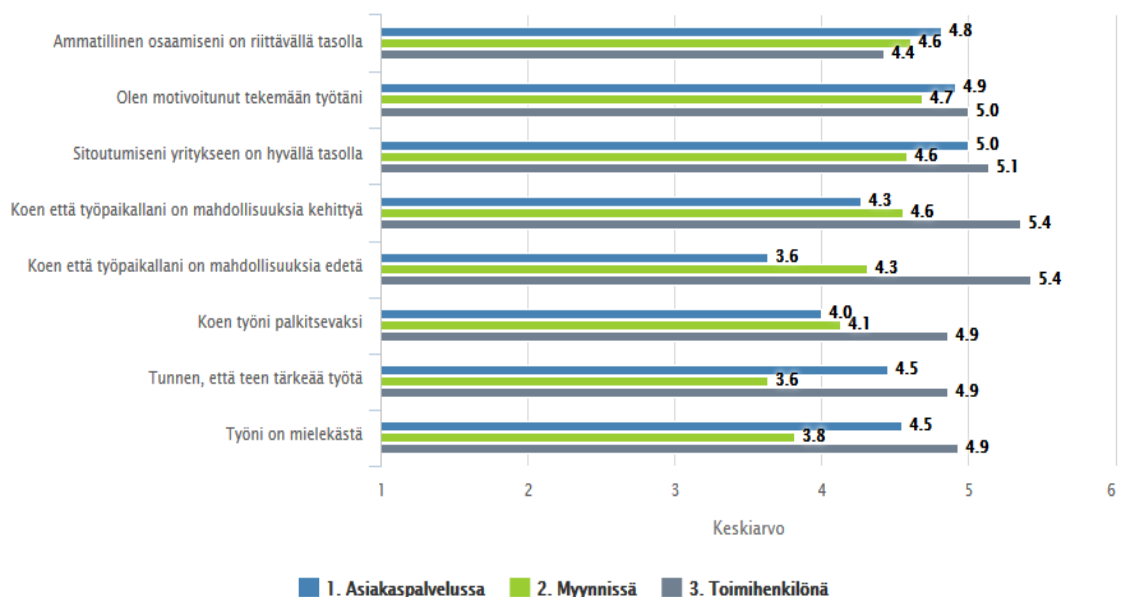
Kuvio. 12 Vastaajamäärät osastoittain.

Myynnin, asiakaspalvelun ja toimihenkilöiden vastaukset olivat erilaisia, mutta samassa linjassa. Kuten kuviosta 13 näkyy, myynnin henkilöstö on tyytyväisin työoloihin ja turvallisuuteen, kun taas asiakaspalvelu on niihin vähiten tyytyväinen.



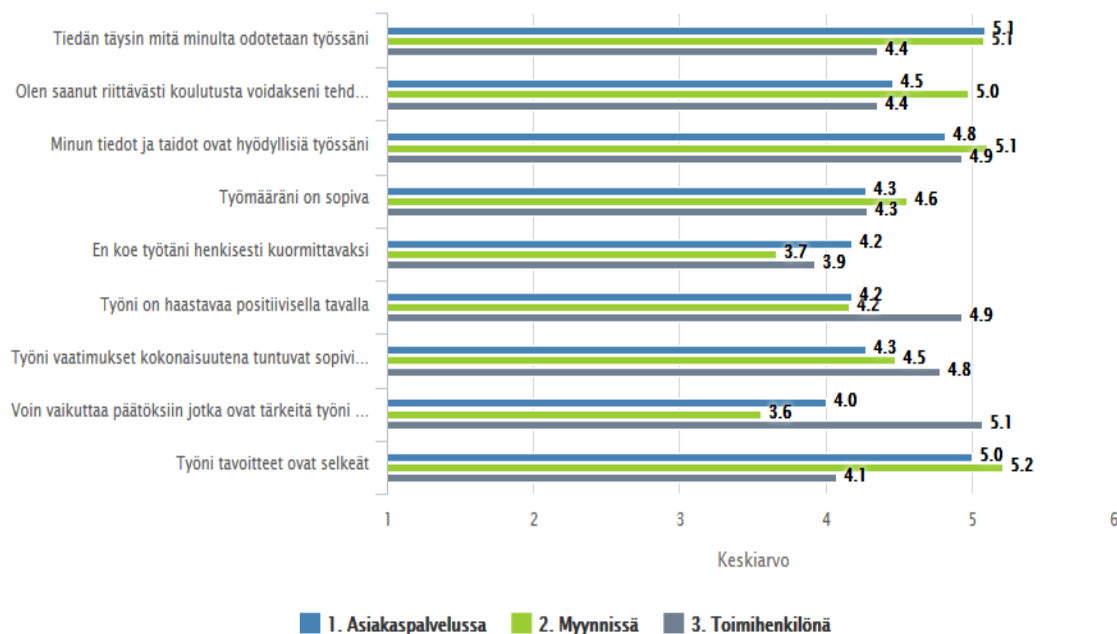
Kuvio 13. Työolot ja turvalisuus. Myynnin, asiakaspalvelun ja toimihenkilöiden vastauksien erot.

Kuviosta 14 näkyy selkeästi, että toimihenkilöt ovat kaikkien motivoituneimpia ja sitoutuneimpia, mutta he eivät koe ammatillista osaamistaan riittäväksi. Kuviosta ilmenee myynnin henkilöstön työn mielekkyyden ja tärkeyden puute. Kuviosta voi huomata myös, että asiakaspalvelijoiden vastauksien perusteella he eivät näe etenemismahdollisuuksia niin realistisina, kuin myyjät ja toimihenkilöt.



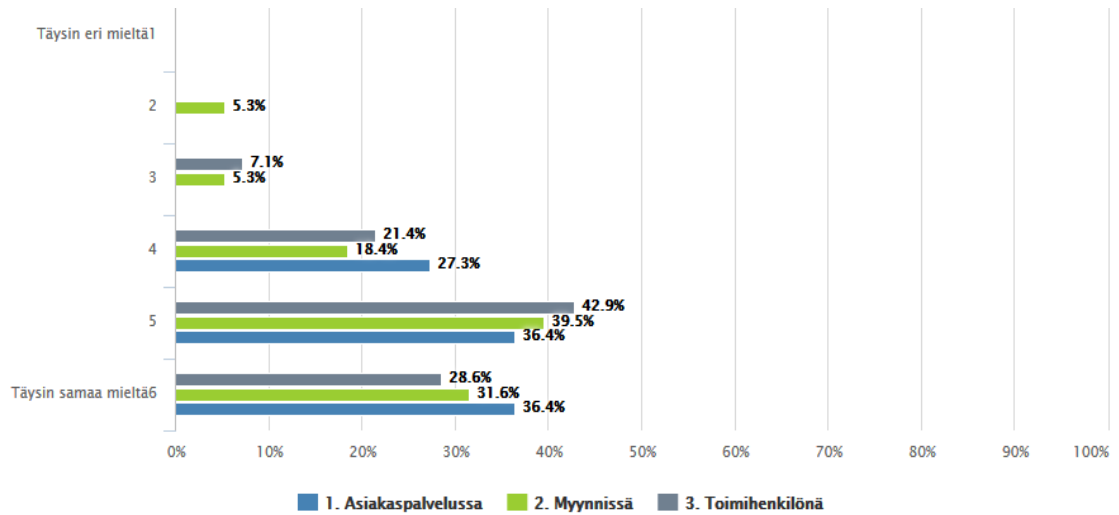
Kuvio 14. Motivaatio ja sitoutuminen. Myynnin, asiakaspalvelun ja toimihenkilöiden vastauksien erot.

Työn vaatimukset ovat melko hyvin linjassa osastojen välillä. Selkeimpänä osiosta ilmenee päätöksiin vaikuttaminen. Väittämä ”voin vaikuttaa päätöksiin jotka ovat tärkeitä työni kannalta” on saanut vaihtelevat pisteet. Henkilöstön vastauksien perusteella myyntiosasto kokee, että sillä on vähiten vaikutusvaltaa päätöksiin.



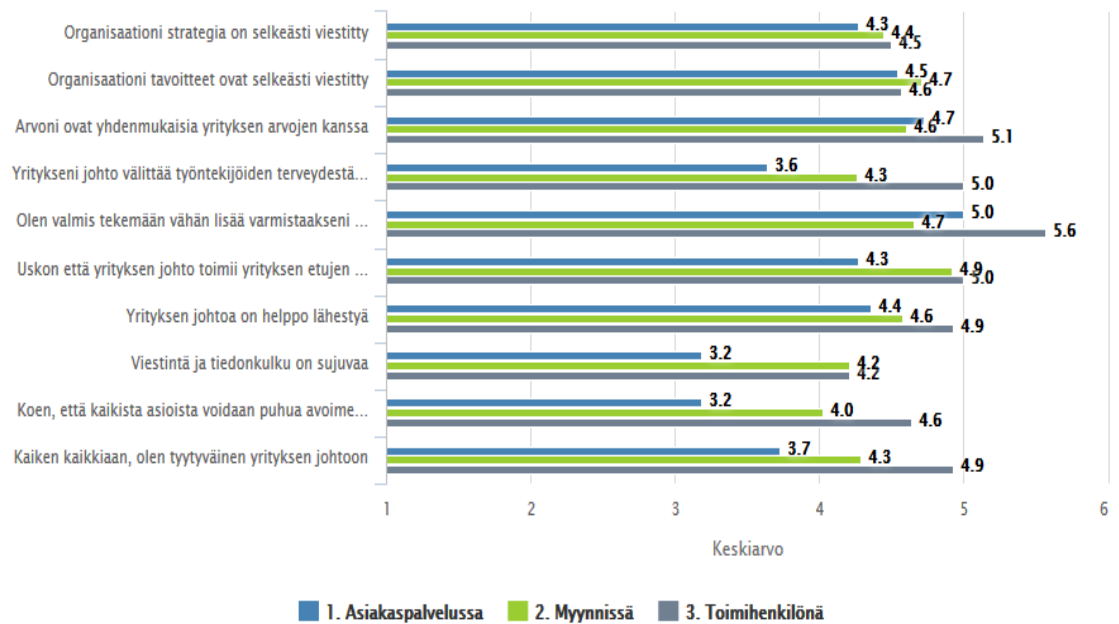
Kuvio 15. Työn vaatimukset. Myynnin, asiakaspalvelun ja toimihenkilöiden vastauksien erot.

Työyhteisö ja ilmapiiri osion vastaukset ovat hyvin tasaiset. Kuviosta 16 voi havaita osion yhden kysymyksen vastauksien jakaantumisen yhdestä kuuteen asteikolla. Väittämä ”Kaiken kaikkiaan työskentelemme hyvin yhdessä” on saanut korkeat pisteet, mutta muutama vastaaja myynnistä on vastannut negatiivisesti väittämään.



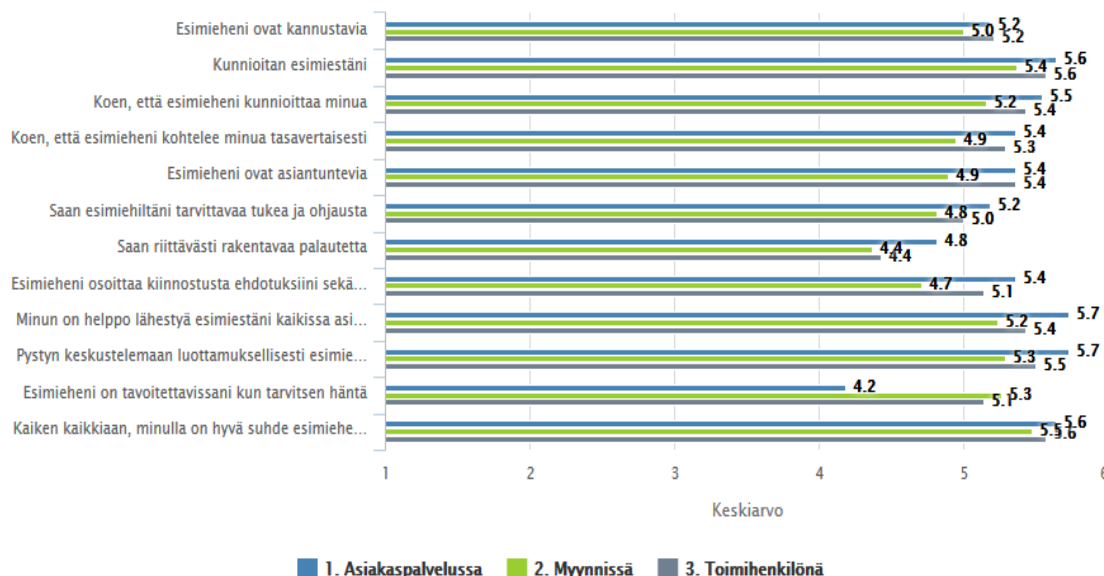
Kuvio. 16 Kaiken kaikkiaan työskentelemme hyvin yhdessä. Myynnin, asiakaspalvelun ja toimihenkilöiden vastauksien erot.

Kuviosta 17 ilmenee, että toimihenkilöt ovat kaikkein tyytyväisimpiä yrityksen johtoon, kun taas asiakaspalvelussa ollaan selvästi tyytymättömiä yrityksen johdosta.



Kuvio 17. Johto. Myynnin, asiakaspalvelun ja toimihenkilöiden vastauksien erot.

Esimiehet osa-alue sai hyvät pisteet henkilöstökyselyssä. Kuten kuvio 18 näyttää, niin pisteet olivat tasaisia kaikkien osastojen välillä. Kuvion 18 perusteella henkilöstö kaipaa lisää rakentavaa palautetta.



Kuvio 18. Esimiehet. Myynnin, asiakaspalvelun ja toimihenkilöiden vastauksien erot.

7 Johtopäätökset

7.1 Johtopäätökset tuloksista

Työturvallisuuskeskus (2009) jaottelee hyvinvoinnin kehittämisen organisaation toimintaan ja työntekijän omaan toimintaan. Hyvinvointia kehitettäessä täytyy työntekijän sekä organisaation kiinnittää siihen huomiota. Työntekijä pystyy parantamaan omaa työhyvinvointiansa omalla toiminnallaan. Työntekijä voi omalta osaltaan huolehtia terveellisistä elämän tavoista, jonka avulla työntekijän voi paremmin ja ehkäisee sairauksia. Työturvallisuudesta huolehtiminen on myös työntekijän vastuulla. Myönteinen asenne ja erityisesti kehittymismyönteisyys auttavat työntekijän

hyvinvointia. Työntekijän on myös tärkeätä löytää oma rooli organisaatiossa ja arvostaa itseään ja omaa työtään. Kun työntekijä hallitsee oman työnsä ja ylläpitää omaa osaamistaan, niin luo hän itsellensä uusia virikkeitä ja tukee oppivaa organisaatiota. Työntekijän hyvinvointia tukee myös luova toiminta ja oppimisen ilo.

Rauramo (2009) jatkaa organisaation toimenpiteistä työhyvinvointia kehitettäessä. Organisaation tulisi säädellä työn kuormitusta ja pitää huolta työhyvinvoinnista työterveyshuollon avulla. Työntekijän haluaa turvallisuuden tuntua ja organisaation tulisikin huolehtia työympäristön turvallisuudesta. Työyhteisön ilmapiiri on myös organisaation vastuulla ja siihen auttaa mm. toimiva johtaminen, selkeät käytännöt ja konfliktien käsittely. Osallistaminen luo vaihtelua ja hyvinvointia ja se onkin organisaation tärkeä toimi työhyvinvointia kehitettäessä. Myös palkka ja palkitsemismallit on organisaation huomioitava, niin että ne motivoivat kaikkia työntekijöitä. Osaamisen kehittäminen on osalta työntekijän vastuulla, mutta organisaation pitää hallitsemaan sitä. Organisaation tulee huolehtia tiedon sujuvasta kulusta, unohtamatta työntekijän vapautta.

Kyselyn tuloksien perusteella voidaan vetää johtopäätös että kohdeyrityksen työntekijät voivat hyvin työyhteisössä. Kyselyn pisteytettiin asteikolla 1 - 6, 1 ollen täysin eri mieltä ja 6 ollen täysin samaa mieltä. Kyselyn väittämät olivat kaikki positiivisia, eli mitä suurempi keskiarvo pisteissä saavutettiin, sitä positiivisempi tulos oli. Kyselyn kokonaiskeskiarvoksi saatiin 4,7, joka oli erittäin hyvä. Keskiarvo laskettiin laskemalla kaikkien väittämien keskiarvo yhteen ja jakamalla ne kysymyksien määrällä.

Tuloksien perusteella voidaan nähdä, että työturvallisuus ja työolot ovat kunnossa kohdeyrityksessä. Osio työturvallisuus ja työolot oli saanut erittäin hyvät pisteet, joten niihin seikkoihin ei tarvitse kiinnittää niinkään huomiota, kun mietitään yrityksen työhyvinvoinnin kehittämistä. Työolot ovat hyvät ja työ sekä työvälineet ovat turvallisia.

Työn vaatimukset osio sai niin korkeita kuin matalia pistekeskiarvoja, tärkeimmiksi ja selkeimmiksi kehityskohteiksi nousi esiin henkinen kuormittavuus ja vaikutusmahdollisuudet työssä. Motivaatio ja sitoutuminen saivat hyvät pisteet. Selkeästi kohdeyrityksessä toimii tyytyväisiä ja sitoutuneita työntekijöitä. He ansaitsevat hyvin ja tekevät työtä hyvällä motivaatiolla. Motivaatioon vaikuttaa myös yrityksen hyvät etenemismahdollisuudet. Motivaatio ja sitoutuminen vaikuttavat myös seuraavan osion hyviin pisteisiin. Seuraava osio oli: työyhteisö ja ilmapiiri. Työntekijät

tekevät päivittäistä työtään hyvässä ilmapiirissä ja työssä viihtyen. Jokainen voi olla oma itsensä työpaikalla, eikä työpaikalla ole kiusaamista.

Yrityksen johto sai korkeat pisteet. Toiminta siellä on selkeästi yrityksen edun mukaista ja toimivaa. Johto on myös helposti lähestyttävä, mutta viestintä ei selkeästikään toimi halutulla tavalla. Johdon tulisi olla avoimempi esimerkiksi uusista projekteista ja tulevaisuuden näkymistä. Viestinnän tulisi olla nopeampaa, jotta henkilöstö saisi tiedon nopeammin ja heillä olisi aikaa reagoida. Viestinnän hitaus ja sulkeutuneisuus voi herättää epäluottamusta henkilöstössä. Työntekijät ovat selkeästi tyytyväisiä esimiehiinsä, koska esimiehet osio sai kyselyn parhaat pisteet. Esimiehet osaavat hommansa, heihin luotetaan ja heitä on helppo lähestyä. Kaiken kaikkiaan työntekijöillä on terve suhde esimiehiinsä. Ainoana kehityskohteena löysin rakentavan palautteen antamisen. Kyselystä päätellen työntekijät eivät saa tarpeeksi rakentavaa palautetta esimiehiltään.

Johtopäätöksenä kyselyn viimeisestä osiosta on, että henkilöstö voi suositella yritystä muille, työntekijät menevät mielellään töihin ja kaiken kaikkiaan työntekijät ovat tyytyväisiä työhön kohdeyrityksessä.

Vaikka monet asiat ovat hyvin kohdeyrityksen työhyvinvoinnissa ja opinnäytetyössäni kehityskohteiksi valittiin teemoja, jotka olivat saaneet vähemmän pisteitä kuin muut, niin tulee hyvinkin meneviin seikkoihin panostaa jatkossakin. On tärkeitä muistaa ylläpito ja seuranta. Täytyy muistaa ylläpitää hyvin menevät asiat, kehittää negatiivisia ja positiivisia asioita ja seurata ettei tulokset putoa hyvin menevistä työhyvinvoinnin osioista.

7.2 Kehitysideat

7.2.1 Kehitysideat käytännössä

Henkilöstökyselyn tuloksien ja johtopäätöksiensä avulla pystyin miettimään uusia kehitysideoita kohdeyrityksen toimintaan. Kehitysideoiden perustana toimivat kyselyn

tulokset ja erityisesti avoimet palautteet. Avoimista palautteista tuli ilmi monia seikkoja, jotka toistuivat kyselyn vastaajien keskuudessa.

Mietimme kehitysideoita yhdessä yrityksen edustajien kanssa ja päätimme tärkeimmiksi kehityskohteiksi kahdeksan teemaa, jotka olivat seuraavat: palautuminen, työn mielekkyys, työn kokeminen tärkeäksi, henkinen kuormittavuus, vaikuttaminen päätöksiin, avoimuus(viestinnässä), rakentava palaute ja sairauspoissaolot (kuvio 12). Kaikki nämä teemat olivat saaneet kyselystä hieman huonommat tulokset verrattuina muihin teemoihin. Teemat ovat hankalia kehittää, mutta niitä pystytään kehittämään pitkäjänteisellä toiminnalla. Teemat ovat myös jonkin verran sidoksissa toisiinsa. Esimerkiksi palautuminen voi vaikuttaa työn henkiseen kuormittavuuteen ja sairauspoissaoloihin. Työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa päätöksiin voivat taas vaikuttaa positiivisesti työn kokemiseen tärkeänä. Toisin sanoen kun parannetaan yksikin osa-alue, voidaan parantaa kaikkia kehityskohteita. Tein yritykselle kehityskaaren, jonka esittelin johtoryhmälle (kuvio19).



Kuvio 19. Kehityskohdeympyrä.

7.2.2 Kehitysideat käytännössä

Yrityksen työhyvinvointia kehitettäessä tulevien ideoiden täytyy olla mahdollisimman konkreettisia, jotta ne olisivat mahdollisimman helppoja toteuttaa. Lähdin miettimään kehitysideoita, jotka voisi toteuttaa nimenomaan kyseisessä yrityksessä. Kehitysideat on mietitty nimenomaan aikaisemmin mietittyjen teemojen mukaan, jotka nousivat esille kyselystä ja jotka päätettiin ottaa tarkempaan käsittelyyn. Ideana oli, että jokainen kehitysidea kehittäisi yllä mainittuja teemoja.

Ensimmäisenä kehityskohteena yrityksen tulee jalkauttaa yrityksen strategia paremmin. Strategia on ollut aina hyvin mietitty ja hyvä se on vaihdellut vuosittain. Strategia on viestitty koko henkilöstölle yhtä aikaa vuoden alussa. Siitä on pidetty kiinni hyvin, mutta muokattu hieman tarpeen vaatiessa vuoden aikana. Strategia pitäisi kuitenkin jalkauttaa paremmin, niin että jokaisella henkilöstön jäsenellä on se kirkkaasti mielessä läpi vuoden. Muutokset strategiaan tulee viestiä selkeästi ja kaikille. Strategian ja yleensä kaiken viestinnät tulisi olla säännöllisiä eli niistä pitäisi viestiä useasti. Varsinkin kun yrityksessä on paljon työntekijöitä. Jotta strategia saadaan jalkautettua menestyksekkäästi, niin jokaisella tulee olla se mielessä läpi vuoden. Yritys voisi viestiä strategiasta vaikkapa joka vuosi neljännes, niin että koko henkilöstö on paikalla. Viestinnässä muistutettaisiin strategiasta ja kerrottaisiin miten uusi strategia on lähtenyt käyntiin ja mitä jatkossa tulee tehdä, jotta pysytään linjassa strategian kanssa. Muutokset tuovat melkein aina vastarintaa, mutta kun viesti on selkeä ja on kerrottu miksi näin tehdään, niin saadaan vastarinta minimoitua. Näin henkilöstölle jää arvostettu olo ja yritys antaa avoimen ja luottamuksellisen olon henkilöstölleen.

Strategiaa suunniteltaessa tulisi myös ottaa henkilöstö päätöksen tekoon mukaan, näin henkilöstö tuntee olonsa osallistutuksi ja kokevat, että he voivat aidosti vaikuttaa yrityksen tärkeisiin päätöksiin. Strategian jalkauttamisen työkaluna voisi toimia hyvin vuosikello. Vuosikello tulisi olla koko henkilöstön nähtävissä jatkuvasti. Vuosikello vahvistaa viestiä strategiasta, luo avoimuuden tunnetta ja siitä henkilöstö pystyy näkemään jatkuvasti mitä tulevana vuonna tapahtuu.

Toisena kehityskohteena on rakentava palaute. Työntekijät eivät koe saavansa tarpeeksi rakentavaa palautetta. Pelkkä tiedostusluontainen palaute ei riitä vaan selkeästi henkilöstö haluaa lisää palautetta ja rakentavampaa palautetta. Yrityksen tulisi laatia viestintä suunnitelma palautteen antoon. Näin palautteet olisivat aina

linjassa toistensa kanssa ja niistä olisi helpompi tehdä rankentavampia. Aina palautetta annettaessa yrityksen henkilöstön, ensikädessä esimiehien pitäisi miettiä miksi ja miten annan palautetta, näin palautteesta saadaan kehittävämpää ja rakentavampaa. Palautteen pitäisi olla myös yksilöityä. Kaikille työyhteisön jäsenille ei voi antaa palautetta samalla tavalla, joten se pitää personoida palautteen saajan mukaan. Kun esimies antaa palautetta, niin se tulisi miettiä tarkkaan ennen sen antamista. Siinä tulisi myös osallistaa ja haastaa työntekijää eli ei kysyä kysymyksiä ja antaa työntekijän pohtia itse vastaus. Kaikissa palautteenannoissa ei voida käyttää näitä neuvoja, mutta niissä jossa voi tulisi näitä neuvoja soveltaa. Palautelomake voisi toimia kohdeyrityksessä hyvin. Sen avulla työntekijä voisi pohtia omaa työtä ja esittää hänelle tärkeitä kysymyksiä. Palautelomakkeen täyttämisen jälkeen se voitaisiin käydä läpi yhdessä esimiehen ja työntekijän kanssa. Vertaispalaute voisi toimia hyvin uskottavana palautekanavana. Vertaispalautteessa yrityksen uudesta työntekijästä ja vanhasta työntekijästä tehtäisiin pari ja he voisivat antaa palautetta ja tukea toisilleen. Yrityksellä onkin oma palauteprosessi, mutta lomake ja vertaistuki olisivat hyvä lisä siihen. Näillä keinoilla viestintää saadaan parannettua ja ennen kaikkea palautteenantoa kehitettyä.

Kyselyn perusteella henkilöstön palautuminen ja työn henkinen kuormitus määrittyivät kehityskohteiksi yrityksessä. Yrityksessä voitaisiin kannustaa terveempään elämään. Terve elämä auttaa jaksamaan työssä, koska hyvinvoiva ihminen on tehokkaampi, kuin huonosti voiva ihminen. Työntekijän vapaa-aika on hyvin tärkeää työssä jaksamisen kannalta. Kohdeyritys voisi järjestää työpaikalle tulevan terveystuennon, joka auttaisi henkilöstöä voimaan työssä ja vapaa-ajalla. Työntekijöitä voisi myös tukea ja ohjata liikkumaan vaikkapa taukojumppia järjestämällä. Liikuntaa ja vapaa-ajan tekemistä voisi tukea neljännes vuosittain jaettavilla virikeseteleillä, joiden avulla työntekijä voi itse päättää mihin vapaa-ajan toimintaan hän setelit käyttää. Työnantajan tukemat salikorttialennukset voisi myös ottaa käyttöön ja näin auttaa henkilöstöä urheilemaan. Työpaikalla voitaisiin järjestää erilaisia kampanjoita, kuten tupakatontyöpaikka-kampanja, jossa työnantaja tukisi tupakan lopettavia työntekijöitä. Vaihtelua työhön tulisi miettiä vaikka henkilöstön väliaikaisella kierrätyksellä ja antaa työntekijöille valinnanvapaus tiettyinä päivinä, jolloin he saavat päättää itse mitä myyvät. Nämä toimenpiteet madaltavat henkistä kuormittavuutta ja auttavat henkilöstöä palautumaan työstään.

8 Opinnäytetyön yhteenveto

8.1 Pohdinta

Tein opinnäytetyöni arjen turva-alan pk-yritykselle, joka toimii kansainvälisesti. Olen itse toiminut yrityksessä noin 1,5 vuotta ja, tehnyt siellä monenlaisia työtehtäviä. Aloitin vakuutusmyyjänä, jona toimin noin 6 kk. Vakuutusmyyjän paikalta siirryin suorittamaan ammattiharjoittelua HR-puolelle. Suoritin ammattiharjoittelua 5 kk, ja sen jälkeen pääsin osaksi HR-tiimiä ja myynninvalmennusta. Opinnäytetyötäni kirjoittaessani olen siirtynyt uuteen työtehtävään ja toiminkin nyt Sales Leaderina yrityksessä. Teen myynnin valmennusta ja olen noin 20 myyntineuvottelijan esimies. Olen siis saanut toimia monipuolisesti yrityksen eri osastoilla. Se on tuonut minulle erittäin hyvän käsityksen koko yrityksen toiminnasta.

8.2 Arviointi

Onnistuin opinnäytetyössäni erinomaisesti. Opinnäytetyö oli toimeksianto yritykseltä, joten se toi oman aspektin työhön mukaan. Opinnäytetyötä tehdessä pidin kokoajan mielessä yrityksen, jolle työtä tein. Tärkeätä oli myös kokoajan muistaa, miksi työtä tein. Toimin oikein alussa, kun selvitin työn taustaa, määritin työhyvinvoinnin kohdeyrityksessä, selkeytin opinnäytetyön tavoitteen ja tutustuin monipuolisesti työhyvinvointikirjallisuuteen. Alku toimenpiteet suoritin onnistuneesti ja sen jälkeen oli helppo edetä työssä.

Henkilöstökyselyn tekeminen onnistui hyvin, koska sen pohjatyö oli tehty huolellisesti. Kohdeyrityksen työhyvinvoinnin määrittäminen oli työn pohja, jonka avulla muodostin henkilöstökyselyn. Henkilöstökysely piti sisällään työhyvinvointiin liittyviä kysymyksiä. Henkilöstökyselyyn vastasi suurin osa henkilöstöstä, eli vastausprosentti oli erinomainen. Kyselyn vastauksista sai tarpeeksi dataa, jotta yrityksen työhyvinvoinnin tilan pystyi analysoimaan. Kyselyn vastauksien perusteella pystyi, myös tunnistamaan kehityskohteet. Sain kuvattua vastaukset ja tulokset selkeästi sanallisesti ja kuvioiden avulla. Johtopäätökset ja kehitysideat muodostuivat hyvin hyvän kyselyn ja tukosien ansiosta.

Lähteet

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. EDITA, Helsinki.

Lindström, Kari & Leppänen, Anneli 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Terveyslaitos, Helsinki.

Manka, Marja-Liisa 2010. Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. 3 p. Talentum, Helsinki.

Mäkisalo, Merja 2003. Yhdessä onnistumme. Tammi, Helsinki.

Otala, Leenamajja & Ahonen, Guy 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. WSOY, Helsinki.

Palvelualojen ammattiliitto 2014. Ergonomia. <https://www.pam.fi/wiki/ergonomia.html>. Luettu 8.2.2017.

Sairauksien ehkäisy. 2009. Terveyskirjasto. <http://www.tyoterveyskirjasto.fi.ezproxy.metropolia.fi/>. Luettu 5.04.2017.

Sosiaali -ja terveysministeriö. Työhyvinvointi. <http://stm.fi/tyohyvinvointi2016>. Luettu 22.10.2016.

STTK 2017. Työhyvinvoinnin edistäminen työpaikoilla yhä täysin riittämätöntä. <http://www.sttk.fi/2017/01/11/sttk-tyohyvinvoinnin-edistaminen-tyopaikoilla-yha-taysin-riittamatonta/>. Luettu 30.3.2017.

Tampereen yliopisto 2012. Johtamiskorkeakoulu, Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, Työhyvinvointi. http://www.uta.fi/jkk/synergos/tyohyvinvointi/oppaat/hakuopas_netti.pdf. Luettu 30.3.2017.

Työterveyslaitos 2016. Ergonomia. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tuki-liikuntaelinten-terveys/ergonomia/>. Luettu 9.2.2017.

Työturvallisuuskeskus 2015. Työkyvyn hallinta, seuranta ja tuki. https://ttk.fi/files/4665/Tyokyvyn_hallinta_seuranta_ja_varhainen_tuki_pdf.pdf. Luettu 20.4.2017.

Työturvallisuuskeskus 2009. Työhyvinvoinnin portaat. http://ttk.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin_portaat_tyokirja.pdf. Luettu 6.3.2017.

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738. Finlex. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Luettu 27.3.2017.

Valtiokonttori. 2012. Työhyvinvointi. [Http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Kaikutyo_elamapalvelut/Tyohyvinvointi](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille/Henkilostohallintoa_ja_johtamista_tukevat_palvelut/Kaikutyo_elamapalvelut/Tyohyvinvointi). Luettu 22.10.2016.

Vesterinen, Pirkko 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. WSOYpro, Helsinki.

Henkilöstökysely

Olen töissä

Nimi

1. Asiakaspalvelussa

2. Myynnissä

3. Toimihenkilönä

Työolot ja turvallisuus

Täysin eri mieltä

1

2

3

4

Täysin samaa mieltä

5

6

Kysymys

Koen että työpaikkani on turvallinen

Minulla on tarvittavat välineet työn tekemiseen

Työpisteeni on ergonominen

Melutaso on riittävän alhainen

Pystyn palautumaan vapaa-ajalla työstäni hyvin

Työtilat ovat soveltuvat työn tekemiseen

Kommentoi mielellään vastauksiasi

Motivaatio ja sitoutuminen

Kysymys

Ammatillinen osaamiseni on riittävällä tasolla

Olen motivoitunut tekemään työtäni

Sitoutumiseni yritykseen on hyvällä tasolla

Koen että työpaikallani on mahdollisuuksia kehittyä

Koen että työpaikallani on mahdollisuuksia edetä

Koen työni palkitsevaksi

Tunnen, että teen tärkeää työtä

Työni on mielekästä

Minkälaiset mahdolliset työsuhte-edut motivoisivat sinua eniten?

Mikä motivoi sinua eniten työssäsi?

Työn vaatimukset

Kysymys

- Tiedän täysin mitä minulta odotetaan työssäni
- Olen saanut riittävästi koulutusta voidakseni tehdä työni hyvin
- Minun tiedot ja taidot ovat hyödyllisiä työssäni
- Työmääräni on sopiva
- En koe työtäni henkisesti kuormittavaksi
- Työni on haastavaa positiivisella tavalla
- Työni vaatimukset kokonaisuutena tuntuvat sopivilta minulle
- Voin vaikuttaa päätöksiin jotka ovat tärkeitä työni kannalta
- Työni tavoitteet ovat selkeät

Kommentoi mielellään vastauksiasi

Työyhteisö ja ilmapiiri

Kysymys

- Voin olla oma itseni työpaikalla
- Työpaikallani kaikkia kohdellaan tasa-arvoisesti
- Työpaikallani on hyvä ilmapiiri
- Koen, että jokainen yrityksen työntekijä on vastuussa hyvästä ilmapiiristä
- Minua kannustetaan työpaikallani
- Kannustan muita työpaikalla
- Minua kunnioitetaan työpaikallani
- Saan työrauhan
- En ole huomannut häiritsevää eripuraa lähimpien kollegoideni välillä
- En ole kokenut kollegoideni käytöksen epäasialliseksi
- En ole huomannut työpaikkakiusaamista kollegoiden keskuudessa
- Minua ei ole kiusattu työpaikalla
- Viihdyn työpaikallani
- Kaiken kaikkiaan, mielestäni työskentelemme hyvin yhdessä

Kommentoi mielellään vastauksiasi

Johtaminen

Kysymys

Organisaationi strategia on selkeästi viestitty

Organisaationi tavoitteet ovat selkeästi viestitty

Arvoni ovat yhdenmukaisia yrityksen arvojen kanssa

Yritykseni johto välittää työntekijöiden terveydestä ja hyvinvoinnista

Olen valmis tekemään vähän lisää varmistaakseni että organisaationi menestyy

Uskon että yrityksen johto toimii yrityksen etujen mukaisesti

Yrityksen johtoa on helppo lähestyä

Viestintä ja tiedonkulku on sujuvaa

Koen, että kaikista asioista voidaan puhua avoimesti yrityksen sisällä

Kaiken kaikkiaan, olen tyytyväinen yrityksen johtoon

Esimiehet

Kysymys

Esimieheni ovat kannustavia

Kunnioitan esimiestäni

Koen, että esimieheni kunnioittaa minua

Koen, että esimieheni kohtelee minua tasavertaisesti

Esimieheni ovat asiantuntevia

Saan esimiehiltäni tarvittavaa tukea ja ohjausta

Saan riittävästi rakentavaa palautetta

Esimieheni osoittaa kiinnostusta ehdotuksiini sekä työpanokseeni

Minun on helppo lähestyä esimiestäni kaikissa asioissa

Pystyn keskustelemaan luottamuksellisesti esimieheni kanssa

Esimieheni on tavoitettavissani kun tarvitsen häntä

Kaiken kaikkiaan, minulla on hyvä suhde esimieheni kanssa

Kommentoi mielellään vastauksiasi

Työtyytyväisyys ja hyvinvointi

Kysymys

Menen mielelläni töihin

Työni tarjoaa minulle mahdollisuuden hyödyntää osaamistani

Puhun positiivisesti muille työstäni täällä

Voisin suositella työpaikkaa muille

Palkkani vastaa työpanostani

Minulla on riittävät mahdollisuudet vaikuttaa palkkaani

Palkitsemismalli on kannustava

Jokaisella tiimiläisellä on samat mahdollisuudet saavuttaa tavoitteet

Työpaikallani joustetaan työaikojen suhteen

Olen tyytyväinen taukoaikoihin

Taukoajat on suunniteltu hyvin työssä jaksamisen kannalta

Työpäivän aikana on riittävästi taukoja

Olen huolestunut työpaikan sairaspöissaaloista

Olen tyytyväinen työterveyskäytäntöihin

Koen, että pelisäännöt ja toimintavatavat ovat tasapuoliset tiimien välillä

Kaiken kaikkiaan, olen tyytyväinen työhöni

Mitä asioita arvostat työpaikallasi?

Onko mitään muuta mitä haluaisit kertoa meille, antamasi palautteen lisäksi?

