

Henry Aakko

**YRITYS X:N ASIAKASHANKINTA- JA MYYNTI-
HENKILÖSTÖN KÄSITYKSET TYÖHYVINVOINNISTAAN**

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Toukokuu 2018**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Toukokuu 2018	Tekijä/tekijät Henry Aakko
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn nimi Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsitykset työhyvinvoinnistaan		
Työn ohjaaja Pekka Paajanen	Sivumäärä 35+2	
Työelämäohjaaja Ari-Pekka Jokitalo		
<p>Työhyvinvointi on kokonaisuus ja se muodostuu työstä ja sen mielekkyydestä, terveellisyydestä, turvallisuudesta ja se syntyy pääasiassa työn arjessa. Työhyvinvointi vaikuttaa moniin asioihin, esimerkiksi työssä jaksaminen paranee hyvinvoinnin kasvaessa ja työn tuottavuus sekä työhön sitoutuminen kasvavat sairauspoissaolojen määrän laskiessa. Työhyvinvointia edistävä työ on pitkäjänteistä ja vaatii panostuksia niin työnantajalta kuin työntekijältä.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä käsitellään Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön työhyvinvointia. Pääongelmana oli selvittää, millaisia käsityksiä Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on työhyvinvoinnistaan. Alaongelmina oli selvittää, millaisia käsityksiä asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on työstään, työyhteisöstään, organisaation viestinnästä sekä esimiestyöstä ja niiden vaikutuksista työhyvinvointiin. Teoriaosuudessa käsiteltiin työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ja sen historiaa, nykytilaa, lainsäädäntöä, kehittämistä sekä erilaisia työhyvinvoinnin malleja.</p> <p>Empiirinen tutkimus toteutettiin internet-kyselyllä Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstölle. Kysely lähetettiin 25 henkilölle ja vastauksia saatiin 18 henkilöltä, vastausprosentti oli näin ollen 72.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsitykset työhyvinvoinnistaan ovat myönteiset. Vastaajien mukaan he pitivät työtään mielekkäänä. Asiakashankinta- ja myyntihenkilöstö tulee hyvin toimeen työkavereiden kanssa sekä työympäristö koetaan turvalliseksi. Viestinnässä organisaation sisällä vastaajat näkevät eniten kehitettävää. Tiedonkulku työntekijöiden ja esimiesten välillä ei ole kovin sujuvaa. Vastaajien mukaan työntekijät tietävät mitä esimiehet odottavat heiltä sekä työntekijät saavat tukea tarpeen vaatiessa. Asiakashankinta- ja myyntihenkilöstötiimin ollessa Oulussa suuri, tiimiin kuuluvat kaipasivat yhteisiä urheilumahdollisuuksia.</p>		
Asiasanat Johtaminen, työ, työhyvinvointi, työyhteisö, viestintä		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date May 2018	Author Henry Aakko
Degree programme Business Administration		
Name of thesis THE PERCEPTIONS OF THE CUSTOMER ACQUISITION AND SALES PERSONNEL AT COMPANY X OF WELL-BEING AT WORK		
Instructor Pekka Paajanen	Pages 35+2	
Supervisor Ari-Pekka Jokitalo		
<p>The well-being at work is a whole and it consists of work and its meaningfulness, healthiness and safety, and it is mainly created in everyday work. The well-being at work affects many things. For example, when well-being is increasing, the productivity of work is higher and employees are committed to work which means fewer sick leave days. Promoting well-being at work is a long-term process and requires investments from both the employer and the employee.</p> <p>This thesis discussed the well-being of the customer acquisition and sales personnel at Company X. The main problem was to find out what kinds of perceptions the customer acquisition and sales personnel at Company X have of their well-being. Other research problems were to find out what the customer acquisition and sales personnel think about their work, the work community, the organization's communication and supervisory work and its effects on well-being at work. The theoretical part was concerned with the factors influencing wellbeing at work, the history of work wellbeing, its current state and development, legislation related to work wellbeing and various models of well-being at work.</p> <p>The empirical study was conducted as an internet survey for the customer acquisition and sales personnel of Company X. The Survey was sent to a total of 25 employees and the questionnaire was replied by 18 employees which represents 72 percent of the target group.</p> <p>The results of the study showed that the customer acquisition and sales personnel at Company X had mainly positive perceptions of well-being at work. According to the respondents, they consider their work meaningful. The Customer acquisition and sales personnel work well with their colleagues and the work environment is considered safe. The organization's internal communication was seen by the respondents as a topic that should be developed the most. The flow of information between the employees and the supervisors is not very smooth. According to the respondents they know what the superiors expect from them and employees receive support when needed. The customer acquisition and sales personnel team in Oulu is big and the team members hoped they would have opportunities for doing sports together.</p>		
Key words Communication, leadership, work, well-being at work, work community,		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TYÖHYVINVOINTI	2
2.1 Työhyvinvoinnin käsite ja merkitys	2
2.2 Työhyvinvoinnin historia.....	3
2.3 Työhyvinvoinnin nykytila Suomessa	4
2.4 Työhyvinvointia koskeva lainsäädäntö	5
2.5 Työhyvinvoinnin kehittäminen	6
2.6 Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä	7
2.6.1 Työ	8
2.6.2 Työyhteisö ja työympäristö	8
2.6.3 Viestintä	10
2.6.4 Johtaminen/esimiestyö työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä	11
2.7 Työhyvinvoinnin malleja	12
2.7.1 Työhyvinvoinnin portaat	12
2.7.2 Työkykytalo	15
3 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
3.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat	18
3.2 Tutkimusote ja kyselylomakkeen laatiminen	18
3.3 Kohdejoukko sekä tutkimusaineiston keruu, käsittely ja analysointi.....	19
3.4 Tutkimuksen luotettavuus.....	19
3.5 Tutkimusaineiston kuvaus	20
4 TUTKIMUSTULOKSET	22
4.1 Vastaaajien käsityksiä työstään	22
4.2 Vastaaajien käsityksiä työyhteisöstään ja työympäristöstään.....	23
4.3 Vastaaajien käsityksiä organisaation viestinnästä	25
4.4 Vastaaajien käsityksiä esimiestyöstä/johtamisesta	26
4.5 Työhyvinvointiin liittyviä kehitysideoita.....	28
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	29
5.1 Vastaukset tutkimusongelmiin.....	29
5.2 Ehdotuksia työhyvinvoinnin parantamiseksi Yritys X:lle	31
5.3 Tutkimuksen arviointi ja oman työskentelyn pohdinta	32
LÄHTEET	34
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Työhyvinvoinnin portaat -malli	15
KUVIO 2. Työkykytalo	16
KUVIO 3. Vastaaajien työtehtävä	20
KUVIO 4. Vastaaajien työsuhteen kesto	21

KUVIO 5. Vastaajien käsityksiä työstään.....	23
KUVIO 6. Vastaajien käsityksiä työyhteisöstään ja työympäristöstään.....	24
KUVIO 7. Vastaajien käsityksiä organisaation viestinnästä	26
KUVIO 8. Vastaajien käsityksiä esimiestyöstä/johtamisesta	27

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Vastaajien käsityksiä työstään	22
TAULUKKO 2. Vastaajien käsityksiä työyhteisöstään ja työympäristöstään	24
TAULUKKO 3. Vastaajien käsityksiä organisaation viestinnästä	25
TAULUKKO 4. Vastaajien käsityksiä esimiestyöstä/johtamisesta.....	27

1 JOHDANTO

Työhyvinvointia ei saavuteta pelkillä irrallisilla tempauksilla, vaan se syntyy työn arjessa ja jokapäiväisillä teoilla on vaikutusta työhyvinvointiin. Hyvinvointia edistävä toiminta on pitkäjänteistä ja kohdistuu henkilöstöön, työympäristöön, työprosesseihin, työyhteisöön ja johtamiseen. Hyvin suunnitellut panostukset työhyvinvointiin voivat maksaa itsensä moninkertaisena takaisin. Hyvinvoivassa työyhteisössä ollaan avoimia ja luotettavia sekä innostetaan ja kannustetaan toisia. Työntekijät myös puhaltavat yhteen hiileen ja heille annetaan positiivista palautetta, mutta myös ongelmista puhutaan, jos niitä ilmenee. Hyvinvoiva työntekijä on motivoitunut ja vastuuntuntoinen ja hän pääsee hyödyntämään vahvuuksiaan työssään ja tietää työnsä tavoitteet ja kokee työssään sekä riittävästi itsenäisyyttä että yhteenkuuluvuutta. (Työterveyslaitos a.)

Tämä opinnäytetyö käsittelee Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön työhyvinvointia. Kyseinen yritys on kasvanut nopeasti ja sen takia työhyvinvointia on vaikeampi seurata, joten työhyvinvointitutkimus on sille tarpeellinen. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Yritys X:n asiakashankkijoiden ja myyjien työhyvinvointia, verrata tuloksia toisiinsa sekä esittää parantamishdotuksia.

Opinnäytetyö koostuu teoriasta, empiriaosuudesta sekä tutkimustulosten analysoinnista. Teoriaosuudessa käsitellään aiheita, jotka ovat tärkeitä työhyvinvoinnin kannalta, kuten erilaiset työhyvinvoinnin mallit sekä yrityksen sisäinen viestintä ja esimiestyö. Empiirinen osuus koostuu tutkimuksen toteutuksen kuvauksesta, tulosten analysoinnista ja esittämisestä sekä kehitysehdotuksista Yritys X:lle työhyvinvoinnin parantamiseksi.

Pääongelma asetettiin seuraavasti: Millaisia käsityksiä Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on työhyvinvoinnistaan?

Pääongelma jaettiin neljään alaongelmaan:

Millaisia käsityksiä asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on työstään?

Millaisia käsityksiä asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on työyhteisöstään ja työympäristöstään?

Millaisia käsityksiä asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on organisaation viestinnästä ja sen vaikutuksista työhyvinvointiin?

Millaisia käsityksiä asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on esimiestyöstä?

2 TYÖHYVINVOINTI

Suomen Teknisten Toimihenkilöiden Keskusliitto (STTK) on teettänyt kyselyn, jonka mukaan valtaosan (57%) suomalaisten työntekijöiden mielestä heidän työpaikallaan suunnitelmallisen työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin edistäminen on melko huonoa tai sitä ei edistetä lainkaan. Vain 39 prosenttia oli tutkimuksen mukaan sitä mieltä, että heidän työpaikallaan työssä jaksamista ja työhyvinvointia edistetään erittäin tai melko hyvin. Ikäryhmiä tarkastellessa alle 35-vuotiaat olivat tyytymättömmimpiä työhyvinvoinnin edistämiseen. Ammattiasemaa tarkastellessa ylemmät toimihenkilöt olivat 53 prosenttisesti tyytyväisiä työhyvinvoinnin edistämiseen, mutta toimihenkilöistä 46 ja työntekijöistä vain 33 prosenttia vastaajista. Valtiosektorilla 57 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että heidän työpaikallaan tuetaan työssä jaksamista ja työhyvinvointia erittäin tai melko hyvin. Kuntasektorilla 41 prosenttia ja yksityisellä sektorilla vain 36 prosenttia olivat tätä mieltä. (Suomen Teknisten Toimihenkilöiden Keskusliitto.)

STTK:n johtaja Katarina Murto sanoo, että ”panostus työhyvinvointiin on aivan liian riittämätöntä kaikilla sektoreilla ja työpaikoilla. Työhyvinvoinnin merkitys tulee korostumaan entisestään työelämän murroksen myötä. Työhyvinvoinnin merkitys onkin tiedostettu selvästi aiempaa paremmin, siitä keskustellaan enemmän ja useat työnantajat panostavat siihen ihan tosissaan. Mutta kuten kyselyn tuloksetkin osoittavat, tilanne on silti erittäin huolestuttava ja vielä on paljon tehtävää jäljellä hyvän tason saavuttamiseksi laajemminkin.” (Suomen Teknisten Toimihenkilöiden Keskusliitto.)

2.1 Työhyvinvoinnin käsite ja merkitys

Työhyvinvointi on kokonaisuus ja se muodostuu työstä ja sen mielekkyydestä, terveellisyydestä, turvallisuudesta sekä hyvinvoinnista. Työhyvinvointia voidaan lisätä hyvällä ja motivoivalla johtamisella sekä kehittämällä työoloja, ammatillista osaamista, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla ja työterveyshuollolla. Työhyvinvointi vaikuttaa moniin asioihin, esimerkiksi työssä jaksaminen paranee hyvinvoinnin kasvaessa ja työn tuottavuus sekä työhön sitoutuminen kasvavat sairauspoissaolojen määrän laskiessa. Työhyvinvointiin tarvitaan aina työnantaja ja työntekijä. Työnantajan tulee huolehtia työympäristön turvallisuudesta, hyvästä johtamisesta ja työntekijöiden yhdenvertaisesta kohtelusta. Työntekijän vastuu on oman työkykynsä ja ammatillisen osaamisensa ylläpitämisestä. Työnantaja ja jokainen työntekijä voi vaikuttaa omalla panoksellaan työpaikan myönteiseen ilmapiiriin. (Sosiaali- ja terveysministeriö a.)

Työhyvinvoinnin hyödyt ovat merkittäviä, sillä se vaikuttaa työpaikkojen kilpailukykyyn, taloudelliseen tulokseen ja maineeseen. Työpaikan kannattaa panostaa työhyvinvointiin, sillä panostukset jotka työhyvinvointiin tehdään, maksavat itsensä moninkertaisena takaisin. (Sosiaali- ja terveysministeriö b.) Sosiaali- ja terveysministeriö on tehnyt tutkimuksen, josta selviää, että menetetyn työpanoksen kustannukset kansantaloudelle ovat vuodessa 24 miljardia €. Tämän tutkimuksesta saadun tiedon ansiosta työpaikoilla voidaan keskittyä entistä paremmin sekä kustannusten aiheuttajien tunnistamiseen että kustannusten vähentämiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö c.) Näin ollen työhyvinvoinnilla on vaikutuksia moniin eri tahoihin.

2.2 Työhyvinvoinnin historia

Väänänen ja Turtiainen (2014, 18) kertovat muutoksista, joita suomalaisessa yhteiskunnassa on tapahtunut 1940-luvulta aina 2010-luvulle asti. Tuona aikana Suomessa on siirrytty agraarisesta eli maataloudellisesta maailmasta ja alkutuotannosta palkkatyöntekijyyden maailmaan. (Väänänen & Turtiainen 2014, 18.)

Työoloista ja niiden turvallisuudesta alettiin kiinnostua 1800-luvun teollistumiskehityksen aikaan. Tehtaille aiheutui kustannuksia työtapaturmista ja sairastumisista. Näitä pyrittiin ehkäisemään työsuojelulla ja työturvallisuuslaeilla. Varhaisimpia työsuojelutoimia olivat alaikäisen työvoiman käytön rajoitus, työaikojen kohtuuttaminen sekä työläisten heikkoihin asuin- ja elinoloihin puuttuminen. Tapaturmavakuutus oli ensimmäinen pakollinen sosiaalivakuutuksen muoto, kun vuonna 1895 tulleen lain myötä työnantajan vastuu työtapaturmista sisällytettiin osaksi työsuhdetta. (Kivistö, Turtiainen & Väänänen 2014, 190-191.)

Työterveys- ja työturvallisuustyö kehittyi 1950-luvulta 1970-luvun lopulle pääosin niiden miesten maailmassa, jotka tekivät töitä raskaiden koneiden parissa. Sodan jälkeen myös sotavammoja kärsineiden miesten paluu työhön vaati huomiota työturvallisuuteen. Lainsäädäntö pyrki ensiksi keskittymään fyysisen terveyden suojeluun. Laki vaati, että työpaikoilta pitää siivota erilaiset fysikaaliset, kemialliset ja biologiset vaaratekijät ja kasvattaa työntekijät varovaisiksi. Työympäristön turvallisuuden takaamiseksi jokaista vaaratekijää varten laadittiin oma säädöksensä. 1970-luvulla terveystaloudessa työterveys- ja työturvallisuuslainsäädännöllä pyrittiin turvaamaan sen väestönosan terveyttä, joka ylläpitää tuotantoelämää. Se merkitsi enemmän kuin pelkkien tapaturmien ehkäisyä ja perinteistä työväensuojelua. Asiantuntijat ja työntekijät alkoivat vaatia yleisiä sairastamiseen liittyviä terveystaloudellisia eikä pelkästään

työperäisiin sairauksiin liittyviä terveystalvveluja. Kun työsuojelussa omaksuttiin laajempi terveystalvksitys, voidaan siitä katsoa alkaneeksi hyvinvointivaltion rakentuminen, jossa terveyden ja toimintakyvyn turvaamista pidettiin tärkeänä. (Kivistö ym. 2014, 220-221.)

Työsuojelutoimien kehitys voidaan nähdä niin, että 1950- ja 1960-luvuilla keskityttiin teollisuustyöntekijöihin ja heidän tapaturmavaaroihin. Sen jälkeen 1960- ja 1970-luvuilla otettiin fyysisen työympäristön lisäksi mukaan myös työn mielekkyys ja työviihtyvyys. Tultaessa 1980- ja 1990-luvuille työntekijöitä pyrittiin suojelemaan mielenterveyteen ja henkiseen rasitukseen liittyviltä ongelmilta. Lähestyttäessä 2000-lukua tärkeimpiä työsuojelun aiheita olivat sosiaalinen kuormitus, koetut oireet, hyvinvointi ja jaksaminen. Vielä 1900-luvun alussa ei haluttu suojella yksittäisiä työntekijöitä, mutta 1980-luvulta lähtien työntekijöillä on ollut oikeus aloitteisiin työturvallisuuteen liittyvissä asioissa ja työturvallisuuslaissa sanotaan, että työnantajalla on velvollisuus antaa palautetta ja tietoa mihin toimenpiteisiin se on ryhtynyt. (Kivistö ym. 2014, 225.)

2.3 Työhyvinvoinnin nykytila Suomessa

Työterveyslaitoksen (2013, 5) julkaisun mukaan työhyvinvointia on Suomessa kehitetty aktiivisesti 2000-luvulla ja se on aidosti parantunut. Vuonna 2011 eläkkeellesiirtymisiän odote 50-vuotiailla oli 62,4 vuotta ja se on noussut puolitoista vuotta vuodesta 2005. Työllisyysaste on parantunut etenkin yli 55-vuotiaiden ikäryhmässä. Työn henkinen kuormittavuus on vähentynyt hieman ja myös sen oireisiin kuuluva stressi on vähentynyt. Työntekijöiden mielestä organisaation johdon koetaan olevan entistä kiinnostuneempi työntekijöiden hyvinvoinnista. Sairauspoissaolojen, työkyvyttömyyseläkkeiden, tapaturmien ja näihin liittyvän sairaanhoidon ja alentuneen työkyvyn kustannukset ovat 40 miljardia euroa vuodessa. Näihin kustannuksiin voidaan vaikuttaa työhyvinvoinnin kehittämällä. (Työterveyslaitos 2013, 5.)

Kokonaisuutta tarkastellessa Suomen väestön terveys, työkyky ja toimintakyky ovat kehittyneet myönteisesti sekä mielenterveysongelmat ovat vähentyneet hieman. Etenkin keski-ikäiset ja eläkeläiset voivat aiempaa paremmin, kun taas 30-44-vuotiaiden terveys ja hyvinvointi ei ole kohentunut juuri lainkaan. Työkyvyttömyyseläkettä saavien määrää tarkasteltaessa huomataan, että se on vähentynyt noin 17 000 henkilöllä vuosien 2000-2011 aikana. Yleisimmät syyt työkyvyttömyyseläkkeelle jäämiseen ovat mielenterveyshäiriöt (28%) ja tuki- ja liikuntaelinsairaudet (29%). (Työterveyslaitos 2013, 216.)

Suomalaisten työntekijöiden mielestä työssä jaksamiseen vaikuttavat eniten hyvä terveys, taloudelliset tekijät sekä mielekäs ja haastava työ. Vuonna 2006 vähintään 45-vuotiaista työntekijöistä 42% ilmoitti, että he eivät halua jatkaa työuraa 63 ikävuoden jälkeen, kun taas vuonna 2012 tämä luku oli pudonnut 16 prosenttiyksikköä. Työterveyslaitos pitää huolestuttavana sitä, että työolobarometrin mukaan 2000-luvulla työntekijät ovat kokeneet työn ja työnteon mielekkyyden kehittyneen huonompaan suuntaan ja parin viime vuoden aikana tulokset ovat menneet vain kielteiseen suuntaan. (Työterveyslaitos 2013, 217-218.)

Masennus on yleinen ja vakava kansanterveydellinen ongelma ja se aiheuttaa työkyvyttömyyttä. Masennus on toiseksi suurin syy työkyvyttömyyseläkkeelle jäämiseen tuki- ja liikuntaelinsairauksien jälkeen. Masennuksesta kärsivien määrä on kasvanut tilastollisesti viime aikoina, mikä selittyy sillä, että mielen-terveyden häiriöt tunnistetaan nykyään paremmin. Vaikka masennusta tutkitaan enemmän niin yksiselitteistä näyttöä sen yleistymiselle ei ole löydetty. Mahdollisia tekijöitä ovat työelämän kasvanut kuormittavuus ja epävarmuus sekä suorituskeskeinen elämäntapa. (Mielenterveysseura.)

Masennukseen on erilaisia hoitotapoja, esimerkiksi keskusteluapu tai ääritapauksissa jopa sairaalahoito, mutta yleensä siinä yhdistyvät lääkkeet ja psykoterapia. Masennuslääkkeillä pyritään vaikuttamaan masennuksen aiheuttamiin muutoksiin aivoissa. Masennuslääkkeitä on vanhan ja uuden polven lääkkeitä. Uuden polven lääkkeet eivät aiheuta sivuvaikutuksia (suun kuivuminen ja väsymys) yhtä paljon kuin vanhan polven lääkkeet. Masennukseen käytettävät lääkkeet eivät tehoa saman tien aloittamisesta vaan niiden vaikutus alkaa 2-8 viikon kuluessa aloittamisesta. (Mielenterveysseura.)

2.4 Työhyvinvointia koskeva lainsäädäntö

Eduskunnassa on säädetty erilaisia lakeja työhyvinvointia koskien. Työterveyshuoltolaki velvoittaa työnantajan järjestämään työntekijöille työterveyshuollon. Työnantaja, työntekijä sekä työterveyshuolto pyrkivät yhteistoimin edistämään työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä sekä parantamaan työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta. Työntekijöiden terveyden ja toimintakyvyn sekä työyhteisön toiminnan edistäminen kuuluu myös tähän lakiin. (Työterveyshuoltolaki 1383/2001.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan tekemään tarvittavat toimenpiteet, jotta työntekijöillä on turvallinen ja terveellinen työympäristö. Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja

työolosuhteita, jotta työntekijöiden työkyky olisi turvattu sekä ennaltaehkäistä työtapaturmia, ammattitauteja ja muita terveyshaittoja kuten fyysisiä ja henkisiä. (Työturvallisuuslaki 738/2002.)

Lain velvoitteet ovat yksi peruste työpaikoilla tapahtuvaan työn, työolojen ja henkilöstön kehittämistoimintaan liittyen. Tuottavuus, tuloksellisuus ja laatu ovat myös luonnollisesti tärkeitä näkökohtia työoloja parannettaessa. Lainsäädännön avulla pyritään tekemään työterveyden ja työturvallisuuden kannalta ennaltaehkäisevää toimintaa, joka on kustannustehokkainta. Työympäristöstä aiheutuvien tapaturmien ja terveyshaittojen kustannukset ovat turhia. (Rauramo 2008, 18-19.)

Yksi merkittävä osa työnantajatoimintaa on lainsäädännön velvoitteiden täyttäminen. Parhaita työpaikkoja ihmisen kannalta ovat ne, jotka ylittävät lainsäädännön vaatimukset. Työelämä kehittyy ja kansainvälistyy, jolloin lainsäädäntö tulee usein jälkijunassa ja tällöin tarvitaan laajempaa lainsäädäntöön perehtymistä, jotta vältytään ongelmilta ja eriarvoisuudelta. Keskeisiä työelämän lakeja ovat esimerkiksi työturvallisuuslaki, työterveyshuoltolaki, työsopimuslaki, laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta, työaikalaki sekä tapaturmavakuutuslaki. (Rauramo 2008, 19-20.)

2.5 Työhyvinvoinnin kehittäminen

Työhyvinvoinnin kehittämiseen ollaan nykyään keskitytty huomattavasti enemmän kuin aiemmin ja sitä perustellaan eri tavoin. Tärkeitä näkökohtia työhyvinvoinnin parantamisessa ovat tuottavuus, tuloksellisuus ja laatu. Ei pidä kuitenkaan unohtaa eettisiä ja inhimillisiä tekijöitä, sillä ne ovat myös hyvin tärkeitä perusteita. Yhteiskuntavastuulla on tärkeä merkitys organisaatiossa. Olennainen osa organisaation yhteiskuntavastuuta ovat työterveys ja työturvallisuus, laatu- ja ympäristökysymykset sekä henkilöstön kokonaisvaltainen hyvinvointi. Näiden asioiden ollessa kunnossa, organisaation imago kiinnostavana työpaikkana paranee. (Rauramo 2008, 18.)

Rauramo (2008, 18-19) toteaa, että työympäristön ollessa hyvä se vaikuttaa yrityksen tulokseen. Kun työympäristöä kehitetään niin silloin tapaturmista ja sairauspoissaoloista aiheutuvat kulut pienevät ja tämä vaikuttaa työn ja tuotannon häiriöttömyyteen. Työterveydessä ja työturvallisuudessa pyritään keskittymään ennaltaehkäisevään toimintaan, koska se on kustannustehokkainta. Työympäristön kehittämisessä keskitytään terveyshaittojen ja tapaturmien ehkäisemiseen sekä myös turvallisuuden ja viihtyisyyden lisäämiseen. Tapaturmien ja muiden terveyshaittojen kustannukset ovat turhia, kun ne aiheutuvat huonosta työympäristöstä. Turvalliset ja terveelliset työolot ovat merkittävässä roolissa tuottavuuden ja

laadun parantamisessa. Tapaturmista ja sairauspoissaoloista sekä niiden aiheuttamista toimintahäiriöistä aiheutuvat kustannukset saattavat nousta huomattavan suuriksi. Työn huono laatu saattaa viitata työstä johtuviin sairauspoissaoloihin ja tapaturmiin. Yrityksen toiminnan ollessa häiriötöntä, yrityksen tuottavuus kasvaa ja siitä hyötyvät itse yritys, sen työntekijät sekä koko yhteiskunta. (Rauramo 2008, 18-19.) Työhyvinvoinnin johtaminen on tärkeä osa johtamisen kokonaisuutta ja se on päivittäistä toimintaa työyhteisössä. Työhyvinvointia ei voida johtaa, ellei sitä arvioida. Henkilöstön tilan seurantaan tarvitaan monipuolista mittaristoa sekä pitkäjänteistä työtä. Henkilöstöä voidaan kuvata esimerkiksi työsuhteen, ajankäytön, osaamisen, terveyden, turvallisuuden ja tuloksellisuuden mukaan. Tilastotiedot henkilöstön tilasta ja kehityksestä mahdollistavat järjestelmällisen henkilöstöpääoman kehittämisen. (Rauramo 2008, 19.)

Suomessa on 1990-luvulta lähtien ollut työkykyä ylläpitävää TYKY-toimintaa. Sen rinnalle on yleistynyt käsite työhyvinvoinnin edistämisestä, eli TYHY-toiminnasta. Tämä toiminta mielletään työpaikoilla kokonaisvaltaiseksi eri alueille ulottuvaksi kehittämistoiminnaksi. Onnistunut TYHY-toiminta perustuu laajalti yhteistyöhön työnantajan ja työntekijän välillä. Työpaikoilla on yleensä erillinen TYKY- tai TYHY-ryhmä, joka pitää huolen yrityksen työntekijöiden työkyvystä. Tärkeintä tässä toiminnassa on se, että sitä pidetään yhteistyönä työntekijöiden ja esimiesten välillä. (Rauramo 2008, 24-25.)

Esimiesten rooli työhyvinvoinnin kehittämisessä on ratkaisevan tärkeä. He ovat lähellä työntekijöitä ja pystyvät sitä kautta tukemaan työyhteisöä ja yksilöiden työhyvinvointia. Heidän oma käyttäytyminen on myös tärkeässä osassa työhyvinvoinnin kehittämisessä. Yritysten työhyvinvointia edistävät toimet ovat usein tehokkaimmillaan, kun esimiehiä tuetaan hyvään esimiestyöhön ja ennakoivaan työhyvinvoinnin edistämiseen. (Viitala & Jylhä 2013, 243.)

2.6 Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä

Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä on monia. Organisaation piirteet, työyhteisön viestintä, esimiestoiminta, työyhteisön ilmapiiri, työn hallinnan tunne eli onko etenemismahdollisuuksia ja omat vaikuttamismahdollisuudet sekä loppuen lopuksi työntekijän näkemys työyhteisöstään vaikuttavat kaikki työhyvinvointiin. (Docendum.)

2.6.1 Työ

Hyvän työn kriteereihin kuuluvat vaikuttamismahdollisuudet omaa työtä koskevaan tavoiteasetantaan sekä pelisääntöihin. Kannustearvo tarkoittaa, että työ on sisällöltään monipuolista ja työntekijä pystyy oppimaan koko ajan uutta. Ulkoiset palkkiot eli työstä saatu palkka on myös asia, joka vaikuttaa työhyvinvointiin. Työhön liittyvien asioiden ollessa kunnossa työntekijöille syntyy työnhallinnan tunnetta, joka vähentää stressiä, sairastumisriskiä sekä lisää motivaatiota. (Docendum.)

Työn imulla tarkoitetaan myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa työssä. Työn imua kokeva työntekijä lähtee mielellään töihin, kokee sen mielekkääksi ja nauttii siitä. Työn imu on arvokas hyvinvoinnin kokemus. Sillä on erilaisia myönteisiä vaikutuksia työntekijän elämälle sekä organisaatiolle, jossa hän työskentelee. Työn imua kokevien työntekijöiden tunnuspiirteisiin kuuluvat aloituskellisuus ja uudistushakuisuus. He ovat sitoutuneita työhönsä, pyrkivät auttamaan työkavereita ja tartuttavat työn imua muihin työntekijöihin. Lisäksi heidän mielestään työ parantaa elämänlaatua ja he ovat onnellisempia kuin muut työntekijät. (Työterveyslaitos c.)

Työn imua edistävät työhön liittyvät voimavarat, jotka synnyttävät halua tehdä työ hyvin. Erilaisia tehtäviin liittyviä voimavaroja ovat työn palkitsevuus, monipuolisuus ja kehittävyys. Työn järjestämiseen liittyviä voimavaroja ovat vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, tavoitteiden selkeys sekä työaikojen joustavuus. Työyhteisön vuorovaikutukseen liittyviä voimavaroja ovat työyhteisön tuki, selkeät johtamisen käytännöt, ystävällisyys sekä palautteen saaminen. Organisaatioon liittyviä voimavaroja ovat työn varmuus, työyhteisön ilmapiiri sekä työn ja oman elämän yhteensovittaminen. (Työterveyslaitos c.)

2.6.2 Työyhteisö ja työympäristö

Työyhteisön yksi tärkeimmistä osista on hyvä työilmapiiri. Työntekijöiden välinen vuorovaikutus ja yhteistyö vaikuttavat ratkaisevasti ilmapiiriin. Työyhteisön hyvä ilmapiiri ja sisäinen toimivuus tukevat organisaation menestymistä ja tätä kautta myös sen jäsenten hyvinvointia. Työyhteisön voidessa huonosti sen ulkoinen tehokkuus heikkenee, koska sisäiset tekijät vähentävät työmotivaatiota ja -hyvinvointia. (Työturvallisuuskeskus a.)

Työpaikan myönteisen ilmapiirin tunnusmerkkejä ovat varmuus tulevaisuudesta, yhteiset tavoitteet, selvät vastualueet ja työtehtävät, sujuva yhteistyö sekä se, että työntekijöillä on oltava aikaa sosiaaliselle

kanssakäymiselle. Oppiva, kehittyvä sekä henkilöstön aktiivisuutta ja kasvua korostava työyhteisö lisää myönteistä ajattelua työntekijöiden keskuudessa. Kielteisessä työilmapiirissä tiedon kulku on huonoa, työntekijät eivät noudata sääntöjä, poissaoloja on paljon ja henkilöstön vaihtuvuus on suuri sekä johtajuus on hämärtynyt. (Työturvallisuuskeskus a.)

Työilmapiiri syntyy yhteisöllisesti ja sen kehittäminen tapahtuu osana työyhteisön muuta kehittämistoimintaa. Tämä vaatii johdolta sitoutumista ja ohjausta. Johdon on myös arvioitava omia johtamiskäytäntöjään. Parhaaseen lopputulokseen pääseminen vaatii henkilöstön sitoutumista ja aktiivista osallistumista. (Työturvallisuuskeskus a.)

Toimivassa työyhteisössä kaikilla on yhteinen päämäärä ja tavoite sekä työn- ja vastuunjako ovat selkeitä eli työntekijät tietävät mitä heiltä odotetaan työssä. Yrityksen toimintatapojen tulisi olla yhdessä sovittuja ja päätöksenteon läpinäkyvää. Mikäli ristiriitoja esiintyy, ne otetaan nopeasti käsittelyyn ja käydään yhdessä läpi. Hyvän työyhteisön esimiestyö on oikeudenmukaista ja tasapuolista. (Työterveyslaitos b.)

Turvallinen ja terveellinen työympäristö vaatii, että työtilat sekä työ- ja tuotantomenetelmät on toteutettu niin, että työntekijöiden on turvallista työskennellä ja liikkua työpaikalla. Huomattava osa työpaikalla tapahtuvista liukastumisista ja kompastumisista johtuu työpaikan epäjärjestyksestä tai epäsiisteystestä. Työympäristön rakenteellisissa seikoissa tulee ottaa huomioon kulkuteiden turvallisuus, valaistus, ääniympäristö sekä sisäilman laatu. Toiminnallisia tekijöitä ovat työtilojen siisteys sekä liikkumisen ja liikenteen järjestely. (Työturvallisuuskeskus b.)

Työpaikkakiusaaminen on ongelma, johon työyhteisössä voidaan ja pitää puuttua. Organisaatiossa työpaikkakiusaamiselle tulee olla nollatoleranssi, eli sitä ei hyväksytä tai suvaita ollenkaan. Työpaikkakiusaamista on esimerkiksi toisen työntekijän pitkään jatkuva ja toistuva loukkaaminen, alistaminen ja mitätöinti. Kiusatuksi tuleminen on vakava tilanne, joka usein lisää stressiä sekä heikentää hyvinvointia. Kiusaamisen nollatoleranssin saavuttamiseksi johdon tulee kertoa, että häirintää tai kiusaamista ei suvaita eikä kiusattu ottaa asian esille kertomalla siitä esimiehille. Myös jokaisen työyhteisön jäsenen tulee puuttua epäasialliseen kohteluun tai kiusaamiseen, jos sitä havaitsee. Esimiesten on tärkeä puuttua kiusaamistilanteeseen asianmukaisesti ja viivytyksettä heti tiedon saatuaan. (Työterveyslaitos d.)

2.6.3 Viestintä

Viitala ja Jylhä (2013, 276) toteavat, että viestintä on olennainen osa yrityksen johtamista, jonka avulla yritys on yhteydessä kaikkiin sidosryhmiinsä. Yrityksen viestinnästä käytetään yleisimmin nimityksiä yhteisöviestintä tai organisaatioviestintä. Yrityksen viestintään kuuluu sisäinen ja ulkoinen viestintä. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutusta ja tiedonvaihtoa, joka tapahtuu organisaation jäsenten kesken. Ulkoinen viestintä on kanssakäymistä ulkopuolisten sidosryhmien kanssa. (Viitala & Jylhä 2013, 276.)

Sisäinen viestintä on jatkuvaa toimintaa, jota kaikki yrityksen jäsenet hoitavat. Viestintä katsotaan onnistuneeksi silloin, kun viestittävä asia on oikea ja tarpeellinen ja se kulkee tehokkaasti sekä yrityksellä käytössä olevat tietolähteet ja tiedon levitysvälineet ovat hyviä. Onnistunut viestintä näkyy myös silloin, kun ihmisten, ryhmien ja yksilöiden välinen vuoropuhelu on avointa sekä kaikilla organisaation jäsenillä on tietoa yhteisistä tärkeistä asioista. Onnistuneella viestinnällä taataan se, että henkilöstö tuntee yrityksen vision, strategian ja tavoitteet sekä mahdolliset tulossa olevat toiminnalliset muutokset, taloudellisen tilanteen sekä tulevaisuuden näkymät. (Viitala & Jylhä 2013, 277.)

Organisaatioilla on käytössään sisäinen viestintäjärjestelmä, joka voi perustua monen eri välineen yhdistelmään. Viestintävälineitä ovat esimerkiksi intranet, Facebook-sivut, sähköiset ja seinäilmoitustaulut, kirjeet, tiedotustilaisuudet sekä viikoittaiset palaverit ja kehityskeskustelut. Useissa yrityksissä sisäinen tiedottaminen on siirretty erilaisiin tietoverkkoihin, joista työntekijä voi poimia haluamaansa tietoa, milloin vain. (Viitala & Jylhä 2013, 277.)

Juholin (1999, 108-109) toteaa, että viestinnässä vallitsee samalla tavalla pelisäännöt kuin autolla ajamisessa tai pesäpallossa ja ne on yleensä kirjattu yrityksen henkilöstöoppaaseen tai intranettiin. Pelisäännöissä määritellään yleisimpiä asioita, jotka ovat sidoksissa yrityksen arvoihin kuten avoimuus, rehellisyys, vuorovaikutteisuus, nopeus ja muiden huomioon ottaminen. (Juholin 1999, 108-109.)

Juholinin (1999, 108) mukaan viestinnän tulee olla ennakoivaa, avointa sekä vuorovaikutteista. Ennakoivalla viestinnällä tarkoitetaan sitä, että organisaation henkilöstö saa sitä koskevan tiedon ennen muita sidosryhmiä, eikä niin, että henkilöstö kuulee sitä koskevat asiat ulkopuolisilta tai kuulee/näkee mediasta. Viestinnän ollessa avointa, asiat kerrotaan niin kuin ne ovat eikä niitä kaunistella tai vääristellä,

jotta ne saataisiin kuulostamaan siltä mitä halutaan. Vuorovaikutteisessa viestinnässä asioista keskustellaan työyhteisön sisällä kaikkien työntekijöiden kanssa eikä pelkästään johdon ja esimiesten. Vuorovaikutteinen viestintä vaatii, että kaikki ottavat vastuuta tiedonkulusta. (Juholin 1999, 108.)

Lähes poikkeuksetta jokaisen yrityksen viestinnän periaatteissa mainitaan avoimuus. Tämän lisäksi on myös todettava, millaista avoin viestintä on. Joissain yrityksissä työyhteisön viestintää ei koeta tarpeeksi avoimeksi ja osa on sitä mieltä, että yhteisöviestintä ei voi koskaan olla täysin avointa, koska se on pitkälti mielikuviin perustuva asia. Viestinnän tavoiteperiaatteita asetettaessa ne tulisi käytännöllistää niin, että jokainen tietää mitä avoin viestintä on. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi myönteisistä ja kielteisistä asioista kerrotaan ja niistä keskustellaan. Ristiriidat nähdään kehitysmahdollisuuksina, koska jokaisella työntekijällä on oikeus saada palautetta työstään ja sitä kautta kehittyä siinä. Palautteen antaminen on jokaisen työntekijän ja työnantajan oikeus ja velvollisuus, jotta työyhteisön kehitys voi jatkua. Viestinnän avoimuuden toteuttamiseksi työyhteisön tulee sitoutua esimerkiksi toimimaan seuraavalla tavalla. Johdon tai muiden ryhmien kokousten pöytäkirjat ja tiedotteet ovat nähtävillä tiedotuskanavissa saman päivän aikana. Tiimit ja yksiköt tiedottavat projektien etenemisestä tiedotukseen. Yksiköiden ja tiimien sisäisiä palavereita pidetään tasaisin väliajoin ja niissä käsitellään sovittuja asioita. (Juholin 1999, 109-110.)

2.6.4 Johtaminen/esimiestyö työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä

Tarkkonen (2012, 74-75) kirjoittaa työhyvinvoinnin johtamisesta ja sen vaikutuksista työhyvinvointiin. Johtamisjärjestelmä on keskeinen asia tutkittaessa työorganisaation työhyvinvointia ja työolosuhteita. Työhyvinvoinnin luonti ja sen ylläpito sekä sen parantaminen vaativat aktiivisuutta, valtaa, tahtoa ja johtamisosaamista ja sen takia johtaminen sekä esimiestyö on keskeinen asia työhyvinvointia tarkasteltaessa. Työpaikoilla on myös muita työhyvinvoinnin saralla toimivia osapuolia kuten työsuojelun yhteistoimintahenkilöstöä, työterveyshuollon ammattilaisia ja henkilöstöhallinnon asiantuntijoita, mutta heidän resurssit eivät riitä tarvittavien muutosten vakiinnuttamiseen. (Tarkkonen 2012, 74-75.)

Työhyvinvoinnissa on eri osa-alueita, joita täytyy johtaa. Näitä ovat strateginen johtaminen, henkilöjohtaminen, asiajohtaminen sekä hallinnollisten asioiden johtaminen. Strateginen johtaminen pitää sisällään asioita, joita jokaisen työorganisaation tulisi pystyä määrittämään. Tällaisia asioita ovat työhyvinvoinnin todellinen tila, millaista työhyvinvoinnin tilaa haetaan sekä mitkä ovat keskeisimmät työolosuhteisiin vaikuttavat tekijät, joilla saavutettaisiin paras lopputulos. (Tarkkonen 2012, 78-79.)

Työhyvinvoinnin henkilöjohtaminen koostuu vuorovaikutuksesta ihmisten välillä. Henkilöjohtamisessa johtajat ja esimiehet antavat alaisilleen arvostusta ja oikeudenmukaisuuden kokemuksia, ohjausta, palautetta, neuvoja sekä tukea ja onnistumisen mahdollisuuksia. Henkilöjohtamisen tärkein yksittäinen muoto on kehitys- tai tilannekeskustelu, joka on riittävän perusteellinen työhyvinvoinnin kartoittamiseen. (Tarkkonen 2012, 82.)

Työhyvinvoinnin asiajohtaminen liittyy työhyvinvoinnin fyysisiin ja psykososiaalisiin työolosuhteisiin ja työhön niin, että se tukee työhyvinvointia ja sen eri osa-alueita. Merkittävien asiajohtamisen järjestelmä ja prosessi liittyvät vaarojen ja haittojen kartoitukseen sekä niistä saadun aineiston muuntaminen toimenpideohjelmaksi, tätä kutsutaan riskien arvioinniksi. Työhyvinvointitoiminnan käytännön suunnittelu, päätöksenteko, toteutus, seuranta ja arviointi tulee aina näkyä työhyvinvoinnin asiajohtamisen yhteydessä. (Tarkkonen 2012, 83.)

Työhyvinvoinnin hallinnollinen johtaminen tarkoittaa, että kaikki palvelusuhteeseen, viranomaissuhteisiin ja lupamenettelyihin, yleiseen yhteistoimintaan, vakuutusyhtiöihin sekä töiden järjestelyihin liittyvät seikat hoidetaan johtamistyön varmistamana. Tähän osa-alueeseen kuuluu myös se, että työnantaja ei laiminlyö palkanmaksuun, työ- ja työehtosopimukseen sekä työlainsäädäntöön liittyviä perusasioita, sillä jos nämä asiat eivät ole kunnossa, voi työntekijällä olla vaikeuksia odottaa mitään muutakaan myönteistä työnantajaltaan. (Tarkkonen 2012, 84-85.)

2.7 Työhyvinvoinnin malleja

Työhyvinvointia on tutkittu paljon ja on kehitetty erilaisia malleja, joita työpaikat voivat käyttää ottaakseen työntekijät ja työolot paremmin huomioon sekä kehittääkseen niitä. Tärkeimpiä työhyvinvoinnin malleja ovat työhyvinvoinnin portaat ja työkykytalo.

2.7.1 Työhyvinvoinnin portaat

Abraham Maslow on kehittänyt motivaatioteorian, jonka pohjalta Päivi Rauramo on suunnitellut työhyvinvoinnin portaat -mallin. Maslowin mukaan ihmisen tarpeet muodostavat hierarkian, johon kuuluu ainakin viisi tavoitetta, joita voidaan kutsua perustarpeiksi. Nämä ovat fysiologiset, turvallisuuden, sosiaaliset, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeet. (Rauramo 2008, 29.)

Ensimmäiselle portaalle kuuluvat fysiologiset perustarpeet, jotka ovat Maslowin motivaatioteorian lähtöpiste. Perustarpeisiin kuuluu tarve hengittää, juoda vettä, nukkua, ylläpitää ruumiinlämpöä, säädellä homeostaasia, syödä, puhdistaa elimistöä aineenvaihdunnan avulla sekä seksuaaliset tarpeet. Fysiologiset tarpeet ovat perustana muille tarpeille. Esimerkiksi kun ihminen on nälkäinen, hän ei voi ajatella juuri muuta kuin ruokaa. Kun ihminen on saanut nälän tyydytettävä, silloin muut fysiologiset tarpeet tulevat hallitsemaan organismia. Kun kaikki fysiologiset tarpeet on tyydytetty, astuu kuvaan uusi ”korkeampi” tarve. Tästä toiminnasta tulee nimitys Maslowin tarvehierarkia. (Rauramo 2008, 30.)

Toisella portaalla on turvallisuuden tarve, joka pitää sisällään fyysisen, työhön ja toimeentuloon liittyvän, psykologisen ja moraalisen turvallisuuden sekä terveyteen ja omaisuuteen sekä rikoksien torjuntaan liittyvän turvallisuuden. Turvallisuuden tarpeet ovat pääosin psykologisia ja koskettavat yksilöitä yhteiskunnassa, sosiaalisissa suhteissa sekä työelämässä. Yhteiskunta saattaa usein tuntua kaoottiselta, joten ihmiset tarvitsevat myös lakia ja järjestystä. Monet joutuvat elämään jatkuvassa pelossa aiheellisesti tai aiheetta. Jokaisella ihmisellä on oma subjektiivinen näkemys turvallisuudesta ja turvattomuudesta. Pelko on usein este kehitykselle ja hyvinvoinnille. Turvattomuuden tunne voi olla taloudellista, poliittista, orientaatioon liittyvää (päämäärättömyys) sekä henkilökohtaista turvattomuutta. (Rauramo 2008, 31.)

Kolmannella portaalla ovat rakkauden, yhteenkuuluvuuden ja liittymisen tarpeet. Kolmas porras liittyy sosiaalisuuteen ja käsittää tunnepohjaiset suhteet, joita ovat ystävyys- sekä perhesuhteet ja seksuaalinen intimitetti. Kun ihmisen fysiologiset tarpeet ja turvallisuuden tarve ovat tyydytetty, aktivoituu tarve rakkauteen, kiintymykseen sekä yhteenkuuluvuuteen. Ihminen kaipaa ystäviä sekä muita läheisiä enemmän kuin mitään muuta. Jopa fysiologiset tarpeet kuten nälkä voi tämän kaipuun vallatessa hetkittäin unohtua. Rakkauden tarvetta on tutkittu toiseksi eniten heti fysiologisten tarpeiden jälkeen. Rakkauden tarpeeseen kuuluu sekä rakkauden osoittamista että vastaanottamista. (Rauramo 2008, 31.)

Neljännellä portaalla on arvostuksen tarve, josta Maslow sanoo, että ihmiset kaipaavat osakseen toisilta saatua arvostusta sekä itsekunnioitusta. Arvostuksen tarpeeseen sisältyy kaksi tasoa, joista alempaan kuuluvat kuuluisuus ja kunnioitus, kun taas ylempään kuuluvat itsetunto, kompetenssi (osaaminen), pätevyys ja saavutukset. Maslowin mukaan ihminen haluaa jatkuvasti kehittää älykkyyttään, haastaa ympäristöään sekä tuottaa uutta tietoa. Terveillä ihmisillä on tarve tai halu vakaaseen, korkeaan itsearvostukseen ja itsekunnioitukseen, mutta ihmiset kaipaavat myös toisten osoittamaa arvostusta. Itsearvostuksen osa-alueisiin kuuluvat luonteen lujuus, tavoitteiden saavuttaminen, riittävyys, kunnioituksen,

riippumattomuuden sekä vapauden tunne tai kokemus. Ihmisellä on myös halu saavuttaa mainetta ja kunniaa sekä olla tunnettu, huomattu ja tärkeä. Kun arvostuksen tarve on tyydytetty se johtaa itsetunnon vahvistumiseen, mutta toisaalta sen taantuminen johtaa alemmuuden, avuttomuuden ja heikkouden tunteisiin. (Rauramo 2008, 32.)

Viidennellä portaalla on itsensä toteuttamisen tarve. Ihmisellä on pyrkimys päästä käyttämään koko olemassa oleva potentiaali ja tulla ihmisenä paremmaksi sekä toteuttaa unelmansa. Itsensä toteuttamisen tarve on tarvehierarkian viimeinen, ylin porras ja se rakentuu edellisten tarpeitten päälle. Tämä tarve perustuu siihen, että ihminen haluaa olla enemmän ja parempi, kokeilla ja ylittää rajojaan sekä löytää itsestään uusia kykyjä, puolia ja ulottuvuuksia. Ihminen nauttii älyllisistä haasteista, oivalluksista ja uuden oppimisesta ja pyrkii kehittämään itseään ihmisenä. Kun kaikki viisi tarvetta on tyydytetty, ihmisen oletetaan olevan terveimmillään ja luovimmillaan. Kuitenkin itsensä toteuttamiseen liittyvä tutkimus on vielä isojen haasteiden edessä. (Rauramo 2008, 32-33.)

Maslow on sanonut itseään toteuttavista ihmisistä seuraavasti (Rauramo 2008, 33):

”He ihailevat ja arvostavat tosiasioita (myös itseään koskevia), eivätkä välttele niitä.”

”He ovat spontaaneja ja aktiivisia keksimään uusia ideoita.”

”He tuntevat läheisyyttä toisia ihmisiä kohtaan.”

”He ovat hyvin käyttäytyviä, kunnollisia ja heillä on kyky ajatella ja toimia objektiivisesti.”

”Itsensä toteuttaminen on oman potentiaalin ääri rajojen tavoittelua.”

Maslowin mukaan ”keskivertokansalainen hyvinvointivaltiossa” on sellainen, jonka:

- fysiologisista tarpeista 85%
- turvallisuuden tarpeesta 70%
- yhteenkuuluvuuden tarpeesta 50%
- arvostuksen tarpeesta 40%
- itsensä toteuttamisen tarpeesta 10%
- ... on tyydytetty! (Rauramo 2008, 33.)

Kuviossa 1 on esitetty työhyvinvoinnin portaat -malli.

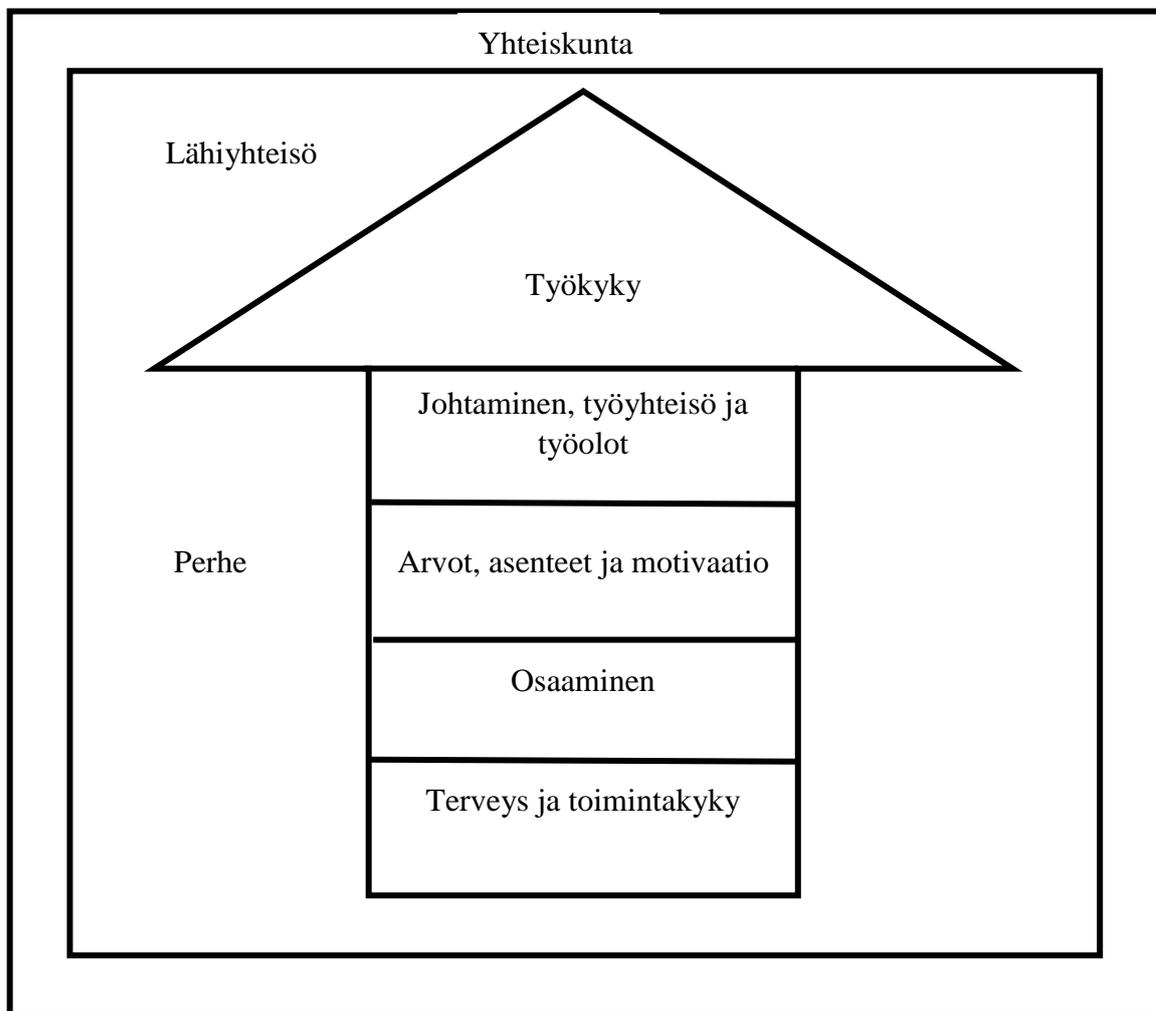


KUVIO 1. Työhyvinvoinnin portaat -malli (mukaiillen Rauramo 2008, 27)

2.7.2 Työkykytalo

Työkyky (tyky) mielletään usein fyysiseksi työkyvyksi ja ihmisen kyvyksi selviytyä työelämässä. Kun työkykyä tarkastellaan laajemmin, siihen liittyy yksilön fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia sekä esimerkiksi osaamiseen ja ikään liittyviä toimintaedellytyksiä suhteessa työn kuormittavuuteen. Työhyvinvointi (tyhy) on työkykyä laajempi käsite, joten yksilön työkyky ei takaa työhyvinvointia. Nykyään työkyvyn määritelmät ovat lähellä työhyvinvoinnin määritelmiä. Esimerkiksi Juhani Ilmarisen kehittämässä työkykytalo -mallissa on paljon työhyvinvoinnin määritelmiä. (Kehusmaa 2011, 27.)

Kuviossa 2 esitettävässä työkykytalossa on neljä kerrosta, joista kolme alimmaista liittyy ihmisen henkilökohtaisiin voimavaroihin ja neljäs kerros liittyy työhön ja työoloihin. Ilmarisen työkykytalossa alimmassa kerroksessa on terveys ja toimintakyky, joita hän pitää työkyvyn perustana. Toiseen ja kolmanteen kerrokseen kuuluvat ammatillinen osaaminen, arvot, asenteet ja motivaatio. Kolmas kerros on erityisesti yhteydessä työelämän ja muun elämän yhteensovittamisessa. Työntekijän asenteet työntekoa kohtaan ovat yhteydessä työkykyyn. Kun työ ei ole vain pakollinen osa elämää vaan se koetaan mielekkääksi ja sopivan haasteelliseksi, se vahvistaa työkykyä. Neljäs kerros on itse työ, joka sisältää työolot, työn sisällön ja vaatimukset, työyhteisön ja organisaation, sekä esimiestyön ja johtamisen. (Kehusmaa 2011, 27-28.)



KUVIO 2. Juhani Ilmarisen työkykytalo (mukailten Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto)

Nykyään on paljon puhetta siitä, että tyky-toiminnan sijaan pitäisi keskittyä enemmän tyhy-toimintaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yksilöitä ei tarkastella pelkästään fyysisen toimintakyvyn ylläpitämisen ja edistämisen kannalta, vaan keskityttäisiin kokonaisvaltaiseen työhyvinvoinnin edistämiseen. Työhyvinvointia tulisi siis johtaa kokonaisvaltaisesti, eli pyritään pääsemään työkykytalon alimmalta kerrokselta ylimpään, jotta jokaisen kerroksen asiat olisivat kunnossa. (Kehusmaa 2011, 28.)

3 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Tutkimuksen taustalla on Yritys X:n nopean kasvun luoma tarve työhyvinvointikyselylle. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsityksiä työhyvinvoinnistaan sekä esittää toimeksiantajalle keinoja, joilla työhyvinvointia voisi parantaa.

Tutkimuksen pääongelma määriteltiin seuraavasti:

Millaisia käsityksiä Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on työhyvinvoinnistaan?

Pääongelma jaettiin neljään alaongelmaan:

- **Millaisia käsityksiä asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on työstään?**
- **Millaisia käsityksiä asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on työyhteisöstään ja työympäristöstään?**
- **Millaisia käsityksiä asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on organisaation viestinnästä ja sen vaikutuksista työhyvinvointiin?**
- **Millaisia käsityksiä asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on esimiestyöstä?**

3.2 Tutkimusote ja kyselylomakkeen laatiminen

Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimuksen tiedonkeruu oli alun perin tarkoitus toteuttaa paperisella kysymyslomakkeella, koska olin itse töissä kyseisessä yrityksessä ja näin ollen se olisi ollut mahdollista, mutta vaihdoin työpaikkaa kesken opinnäytetyön teon, jolloin tiedonkeruumenetelmä vaihtui internet-kyselyyn. Tämän kyselyn kysymykset olivat pääosin strukturoituja eli vastausvaihtoehdot olivat valmiina. Lopussa oli yksi avoin kysymys, johon vastaaja sai omin sanoin kertoa ajatuksiaan. Taustatietoina kysyttiin vastaajan työtehtävää ja työsuhteen kestoa. Kyselyssä oli neljä eri kategorialla, jotka olivat työ, työyhteisö/työympäristö, viestintä ja johtaminen/esimiestyö, näissä oli valmiit vastausvaihtoehdot sekä lopussa myös mahdollisuus kertoa omin sanoin kehittämisehdotuksia. Vastausvaihtoehtojen arvot olivat täysin eri mieltä, osittain eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä,

osittain samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Kysymyslomake ja siihen liittyvä saate ovat liitteenä. Saatekirjeessä kerrottiin myös, että vastaaminen on tärkeää, jotta Yritys X:n työhyvinvointi kehittyisi oikeaan suuntaan.

3.3 Kohdejoukko sekä tutkimusaineiston keruu, käsittely ja analysointi

Tutkimuksen kohderyhmä eli perusjoukko on tutkimuksen kohteena oleva ryhmä, josta tietoja halutaan kerätä. Esimerkiksi äänestysikäiset kansalaiset on tällainen perusjoukko. (Tilastokeskus.) Tämän tutkimuksen perusjoukko oli Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstö. Kohderyhmä rajattiin siten, että hallintohenkilöstö ja asentajat jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle. Rajatuksi kohderyhmäksi muodostui näin ollen 25 henkilöä.

Tutkimusaineiston keruu toteutettiin survey- eli kyselytutkimuksena 2.4.-8.4.2018, mittausvälineenä käytettiin ZEF-nimistä internet-kyselypalvelua. Linkki kyselyyn sekä saatekirje lähetettiin vastaajille työsähköpostiin. Kyselyyn vastasi 18 asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön jäsentä 25:stä, joten vastausprosentiksi muodostui 72. Vastaukset tulivat eri muodossa kuin olin odottanut, joten niiden käsittely hankaloitui jonkin verran.

Tutkimuksen analysointimenetelminä käytettiin jakaumia, keskiarvoja ja hajontoja. Taulukot ja kuviot muodostettiin Microsoft Wordilla ja Excelillä, joiden avulla pystyttiin analysoimaan kyselyn tuloksia syvemmin ja havainnollistamaan niitä paremmin.

3.4 Tutkimuksen luotettavuus

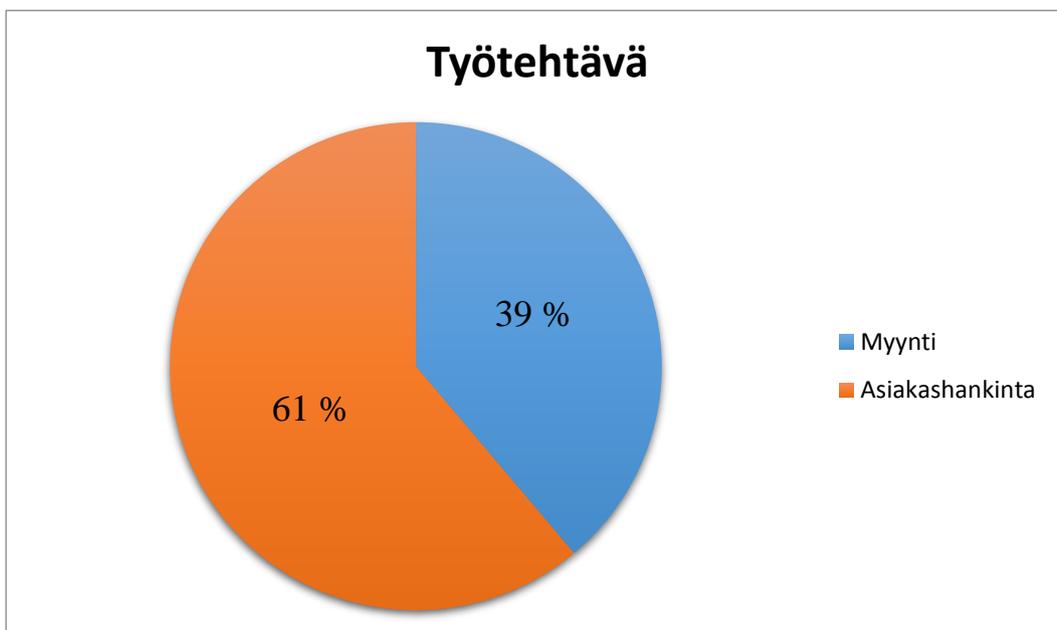
Luotettava tutkimus antaa tarkkoja, ei sattumanvaraisia tuloksia ja se on toistettavissa uudelleen samantyyppisillä tuloksilla. Luotettavien tulosten saamiseksi on tutkijan varmistettava, että otos on tarpeeksi suuri sekä edustava eli sen pitää olla mahdollisimman samanlainen kuin perusjoukko. Tiedonkeruun, vastausten syötön sekä niiden käsittelyn tulee tapahtua mahdollisimman virheettömästi. Tutkimuksesta saadaan luotettava, kun siinä on selkeästi ja tarkkaan rajattu tutkimusongelma sekä selkeästi määritelty perusjoukko. Tutkimussuunnitelman ja kyselylomakkeen tulee olla myös tarkoin laadittuja. Korkea vastausprosentti ja tilastollisten menetelmien hallinta lisää tutkimuksen luotettavuutta. Pienissä perusjoukoissa

kokonaistutkimus on parempi kuin otantatutkimus, koska näin vältetään otantavirhe. (Tilastollinen tutkimus).

Tutkimuksen luotettavuus huomioitiin heti tutkimuksen suunnittelun alkuvaiheessa. Tutkimussuunnitelman laatiminen, tavoitteet ja tutkimusongelmien asettaminen takasivat tutkimuksen luotettavuuden. Kohderyhmän valitseminen ja sen rajaaminen vain asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöön varmisti sen, että tutkimus koskettaa kaikkia siihen osallistuvia. Kyselylomaketta laatiessa pyrittiin varmistamaan, että kysymykset liittyvät tutkimusongelmiin ja niiden avulla saadaan vastaukset tutkimusongelmiin. Kyselyn vaihtuessa paperisesta versiosta internet-kyselyyn ja vastaukset saadessani ne eivät olleet ihan sitä mitä odotin. Tuloksia analysoitaessa ei pystytty käyttämään kaikkia menetelmiä, joita oli tarkoitus käyttää. Esimerkiksi asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöä oli tarkoitus verrata toisiinsa, mutta se ei onnistunut, koska molempien ryhmien tulokset olivat yhtenä kokonaisuutena.

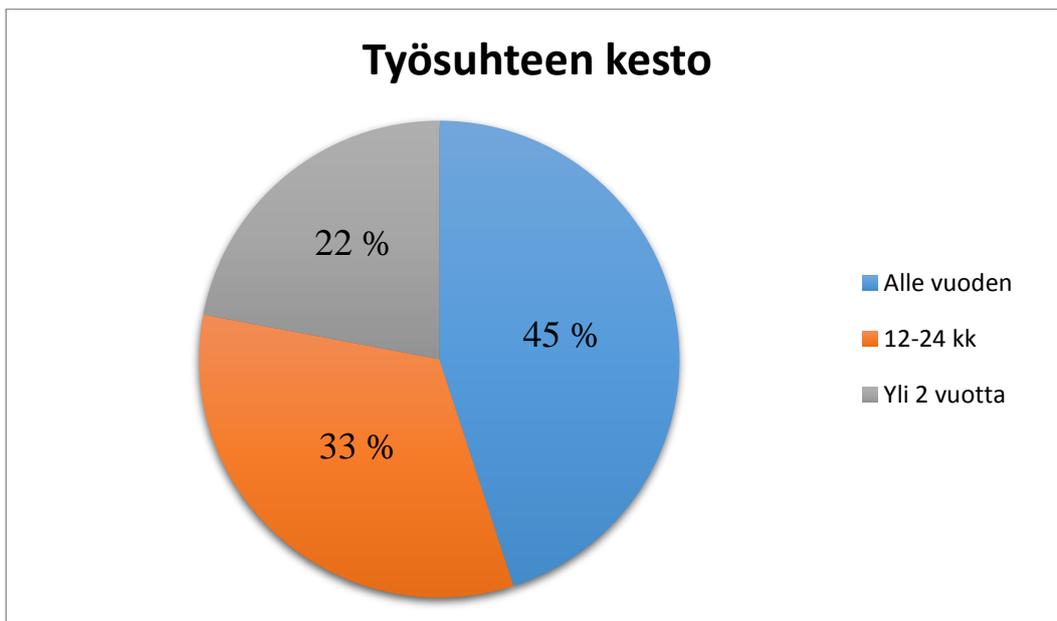
3.5 Tutkimusaineiston kuvaus

Kyselyn taustatietoina kysyttiin vastaajien työtehtävää sekä työsuhteen kestoa. Kuviossa 3 esitetään vastaajien työtehtävien jakauma. Vastaajista yli puolet (61%) toimi asiakashankinnassa.



KUVIO 3. Vastaajien työtehtävä (n=18)

Kuviossa 4 on esitetty vastaajien työsuhteen kesto. Työsuhteen kestoa kysyttäessä vastaukset jakautuivat niin, että 45 % vastaajista on ollut töissä alle vuoden, 33 % on ollut töissä 12–24 kk ja yli kaksi vuotta työskennelleitä on 22 % vastaajista. Yritys on kasvanut melko nopeasti, joten osittain sen takia työsuhteen kesto on monilla vastaajilla ollut niin lyhyt.



KUVIO 4. Vastaajien työsuhteen kesto (n=18)

4 TUTKIMUSTULOKSET

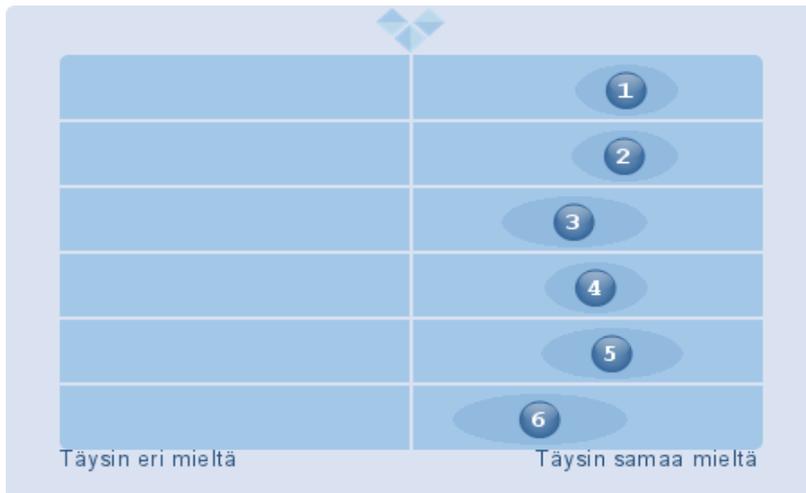
4.1 Vastaajien käsityksiä työstään

Taulukossa 1 on esitetty asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsityksiä työstään. Tässä kategoriassa oli kuusi väittämää, joihin vastaajan täytyi valita sopivin vaihtoehto asteikolla 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = osittain samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.

TAULUKKO 1. Vastaajien käsityksiä työstään (n=18)

Väittämä	Keskiarvo	Keskihajonta
1. Työni on mielekästä	4,23	0,58
2. Työmotivaationi on hyvä	4,22	0,61
3. Koen onnistuvani työssäni	3,93	0,83
4. Työni on henkisesti sopivalla tasolla	4,06	0,59
5. Työni on fyysisesti sopivalla tasolla	4,15	0,81
6. Minulla on mahdollisuuksia edetä työssäni	3,73	1,00

Vastaajien työhön liittyvien väittämien keskiarvot ja keskihajonnat on esitetty myös kuviossa 5, jossa numerot 1-6 viittaavat väittämiin taulukon 1 mukaisesti.



KUVIO 5. Vastaajien käsityksiä työstään (n=18)

Kokonaisuudessaan vastaajien käsitykset työstään ovat myönteiset. Parhaat keskiarvot saivat väittämät työn mielekkyydestä ja työmotivaatiosta. Myös työn fyysisyys on vastaajien mielestä sopivalla tasolla. Huonoimman keskiarvon sai väittämä, joka koski työntekijöiden etenemismahdollisuuksia.

Keskihajonta kertoo siitä, kuinka yksimielisiä vastaajat ovat olleet. Väittämien 1, 2 ja 4 keskihajonta on kaikkein pienin. Eniten hajontaa on väittämän kuusi kohdalla, joka käsittelee työntekijöiden työssä etenemismahdollisuuksia.

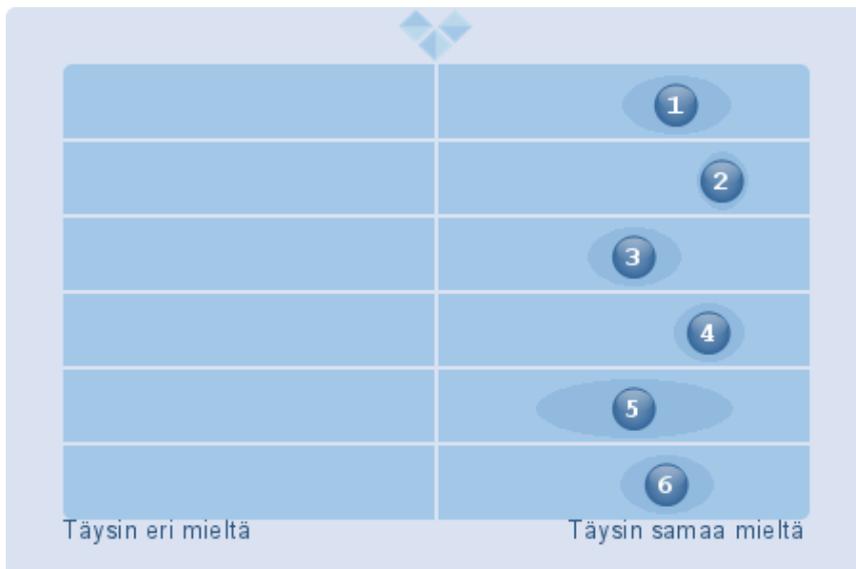
4.2 Vastaajien käsityksiä työyhteisöstään ja työympäristöstään

Taulukossa 2 on esitetty asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsityksiä työyhteisöstään ja työympäristöstään. Tässä kategoriassa oli kuusi väittämää, joihin vastaajan täytyi valita sopivin vaihtoehto asteikolla 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = osittain samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.

TAULUKKO 2. Vastaajien käsityksiä työyhteisöstään ja työympäristöstään (n=18)

Väittämä	Keskiarvo	Keskihajonta
1. Tunnen olevani osa työyhteisöä	4,29	0,59
2. Tulen toimeen työkavereideni kanssa	4,54	0,27
3. Työergonomia on hyvä	4,06	0,51
4. Koen työympäristöni turvalliseksi	4,46	0,37
5. Työterveyshuolto on järjestetty hyvin	4,06	1,05
6. Työilmapiiriin liittyvät asiat ovat kunnossa	4,23	0,50

Vastaajien työyhteisöön ja työympäristöön liittyvien väittämien keskiarvot ja keskihajonnat on esitetty myös kuviossa 6, jossa numerot 1-6 viittaavat väittämiin taulukon 2 mukaisesti.



KUVIO 6. Vastaajien käsityksiä työyhteisöstä ja työympäristöstä (n=18)

Kokonaisuudessaan vastaajien käsitykset työyhteisöstään ja työympäristöstään ovat hyvällä tasolla. Parhaat keskiarvot ovat saaneet väittämät 1, 2 ja 4. Vastaajien mielestä he tuntevat olevansa osa työyhteisöä, joka vaikuttaa positiivisesti työhyvinvointiin. Vastaajat myös tulevat hyvin toimeen työkavereidensa

kanssa, sillä tämän väittämän kohdalla vastaajat ovat olleet kaikkein yksimielisimpiä. Vastauksista huomataan myös, että työntekijät kokevat työympäristönsä hyvin turvalliseksi, eikä merkittäviä työhön liittyviä turvallisuusriskejä ole.

Tässä kategoriassa kaikkien vastauksien keskiarvot ovat hyvällä tasolla, mutta alhaisimmat keskiarvot saivat väittämät 3 ja 5. Väittämä 5 liittyy työterveyshuollon järjestämiseen ja sen keskihajonta on kaikista suurin. Voidaan siis päätellä, että työterveyshuoltoa ei ole järjestetty tarpeeksi hyvin tai siitä informoidaan työntekijöitä liian vähän.

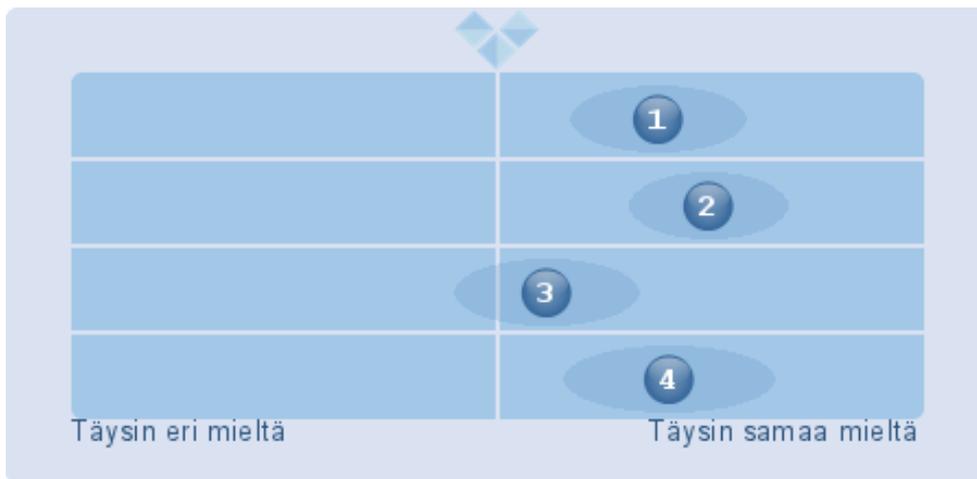
4.3 Vastaajien käsityksiä organisaation viestinnästä

Taulukossa 3 on esitetty asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsityksiä organisaation viestinnästä. Tässä kategoriassa oli neljä väittämää, joihin vastaajan täytyi valita sopivin vaihtoehto asteikolla 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = osittain samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.

TAULUKKO 3. Vastaajien käsityksiä organisaation viestinnästä (n=18)

Väittämä	Keskiarvo	Keskihajonta
1. Työyhteisössäni viestitään avoimesti ja rehellisesti	3,75	0,83
2. Saan tarpeeksi informaatiota, jotta voin tehdä työni	3,99	0,74
3. Tiedonkulku työpaikallani on sujuvaa	3,23	0,88
4. Tiedän mitkä ovat yrityksen arvot, missio, visio ja strategia.	3,81	1,00

Vastaajien organisaatioon viestintään liittyvien väittämien keskiarvot ja keskihajonnat on esitetty myös kuviossa 7, jossa numerot 1-4 viittaavat väittämiin taulukon 3 mukaisesti.



KUVIO 7. Vastaajien käsityksiä organisaation viestinnästä (n=18)

Organisaation viestintään kohdistuneita vastauksia tarkastellessa huomataan, että ne ovat keskiarvoltaan alhaisempia kuin aiemmissa kategorioissa. Väittämät 1, 2 ja 3 saivat parhaat keskiarvot. Vastaajien mielestä he saavat tarpeeksi informaatiota, jotta työnteko onnistuu ilman ongelmia. Huonoimman keskiarvon sai väittämä 3, joka käsittelee tiedonkulkua työpaikalla. Vastaajien mielestä tiedonkulku työpaikalla ei ole tarpeeksi sujuvaa. Tämän väittämän kohdalla olisi kaikista eniten kehitettävää.

Myös kaikkien väittämien keskihajonnat ovat hieman suurempia verrattuna aiempiin kategorioihin. Suurin keskihajonta oli väittämän kohdalla, joka käsittelee yrityksen arvoja, missiota, visiota ja strategiaa.

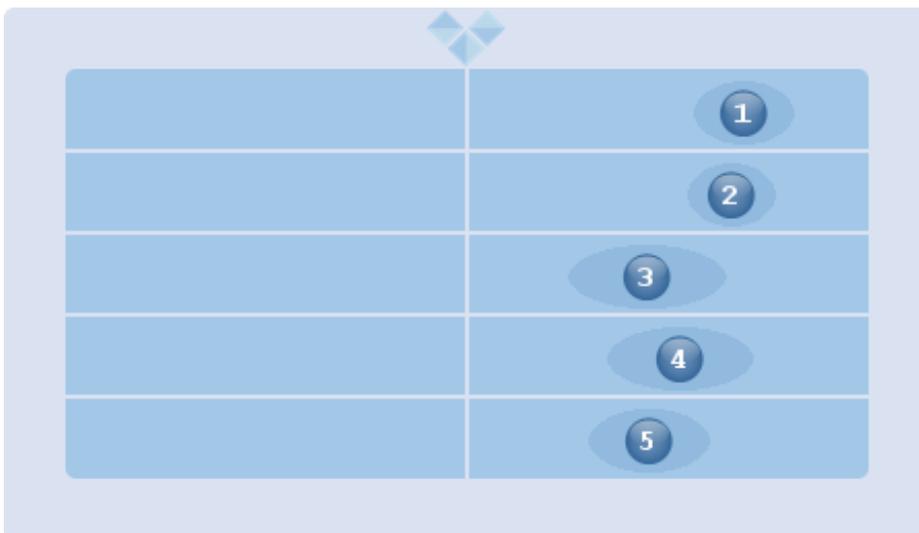
4.4 Vastaajien käsityksiä esimiestyöstä/johtamisesta

Taulukossa 4 on esitetty asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsityksiä organisaation esimiestyöstä/johtamisesta. Tässä kategoriassa oli viisi väittämää, joihin vastaajan täytyi valita sopivin vaihtoehto asteikolla 1 = täysin eri mieltä, 2 = osittain eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = osittain samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä.

TAULUKKO 4. Vastaajien käsityksiä esimiestyötä/johtamisesta (n=18)

Väittämä	Keskiarvo	Keskihajonta
1. Tiedän mitä esimieheni odottaa minulta	4,38	0,51
2. Esimieheni tukevat minua tarpeen vaatiessa	4,32	0,45
3. Saan työstäni riittävästi palautetta	3,90	0,78
4. Esimiehet toimivat oikeudenmukaisesti	4,06	0,73
5. Esimiehet seuraavat työntekijöiden työhyvinvointia (esim. kehityskeskustelut)	3,91	0,60

Vastaajien esimiestyöhön/johtamiseen liittyvien väittämien keskiarvot ja keskihajonnat on esitetty myös kuviossa 8, jossa numerot 1-5 viittaavat väittämiin taulukon 4 mukaisesti.



KUVIO 8. Vastaajien käsityksiä esimiestyöstä/johtamisesta (n=18)

Esimiestyötä ja johtamista koskevia vastauksia tarkastellessa huomataan, että väittämät saivat hyvät keskiarvot. Korkeimmat keskiarvot tässä kategoriassa saivat väittämät 1 ja 2, joissa vastaajat myös olivat kaikkein yksimielisimpiä. Esimiehet ja johto ovat siis saaneet hyvin kerrottua tavoitteet, jotka he odottavat työntekijöiden saavuttavan. Vastaajien mielestä esimiehet myös tukevat heitä tarpeeksi, kun siihen on tarvetta.

Huonoiten tässä kategoriassa menestyivät väittämät kolme ja viisi, vaikka eivät niidenkään tulokset huonoja olleet. Eniten kehitettävää olisi siis palautteen antamisessa työntekijöille, sekä heidän työhyvinvoinnin seuraamisessa esimerkiksi kehityskeskusteluilla tai muilla vastaavilla menetelmillä. Suurin keskihajonta oli väittämässä 3, joka käsittelee työstä saatavaa palautetta.

4.5 Työhyvinvointiin liittyviä kehitysideoita

Viimeisenä kysymyksenä kysymyslomakkeella oli avoin kysymys: Muita työhyvinvointiin liittyviä asioita, joita työpaikallasi voisi kehittää? Tähän kysymykseen oli tullut kolme vastausta, jotka olivat seuraavanlaisia:

- Tieto ei liiku johtajien ja alaisten välillä
- Joitakin on mutta niitä kehitetään koko ajan, joten ei valittamista
- Myyntityö on tiimityötä ja nyt Oulussa on iso tiimi, niin olisi hyvä järjestää yhdessä erilaisia urheilu mahdollisuuksia.

Avoimiin kysymyksiin oli tullut vähän vastauksia, mikä kertoo mielestäni siitä, että työhyvinvoinnin asiat ovat melko hyvässä kunnossa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

5.1 Vastaukset tutkimusongelmiin

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsityksiä työhyvinvoinnistaan. Tavoitteena oli selvittää millaisena vastaajat pitävät omaa työhyvinvointiaan ja löytää kehittämistarpeita sekä esittää niitä toimeksiantajalle työhyvinvoinnin parantamiseksi. Tutkimuksen pääongelmaksi määriteltiin:

Millaisia käsityksiä Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on työhyvinvoinnistaan?

Pääongelma jaettiin neljään alaongelmaan. Alaongelmia tutkimalla saatiin vastaukset pääongelmaan. Seuraavassa esitetään vastaukset tutkimusongelmaan alaongelmittain.

Millaisia käsityksiä asiakashankinta- ja myyntihenkilöstöllä on työstään?

Tutkimustulosten perusteella Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsitykset työstään ovat myönteisiä. Osa-alueiden keskiarvoja tarkasteltaessa asteikolla 1-5, huomataan, että ne ovat todella hyvällä tasolla. Väittämän yksi keskiarvo on 4,23, joten sen perusteella voidaan sanoa, että vastaajien työ on heidän mielestään mielekästä. Myös muiden väittämien keskiarvot ovat sellaisia, joista voidaan päätellä työhön liittyvien asioiden olevan kunnossa. Ainoastaan väittämä kuusi, joka käsittelee etenemismahdollisuuksia työssä, poikkeaa muista jonkin verran. Se on saanut keskiarvoksi 3,73 ja sen keskihajonta 1,00, on kaikista suurin. Tästä voidaan päätellä, että siihen tulisi työpaikalla kiinnittää huomiota, jotta kaikilla työntekijöillä olisi tiedossa millaisia etenemismahdollisuuksia heillä on.

Lähdekirjallisuuden mukaan työn imua kokevien henkilöiden on mukava lähteä töihin ja he pitävät työtään mielekkäänä sekä nauttivat siitä. Sillä on myös positiivinen vaikutus koko organisaatioon sekä työntekijän omalle elämälle. Tutkimustuloksiin peilattaessa voidaan sanoa, että Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsitykset työstään ovat hyvällä tasolla ja ne pitävät työhyvinvointia yllä.

Vastaajien käsityksiä työyhteisöstään ja työympäristöstään

Kokonaisuutena Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsitykset työyhteisöstään ja työympäristöstään ovat erittäin hyvällä tasolla. Kaikkien väittämien kohdalle keskiarvot asteikolla 1-5 ovat yli 4, joka kertoo, että asiat työyhteisössä ja työympäristössä ovat työhyvinvoinnin kannalta erittäin hyvällä tasolla. Väittäminen työkavereiden kanssa toimeen tulemisesta on saanut parhaan keskiarvon 4,54, joka vaikuttaa erittäin positiivisesti työhyvinvointiin. Avoimessa kysymyksessä tulleessa vastauksessa sanottiin, että ”myyntityö on tiimityötä”, joten sitä, että työntekijät tulevat todella hyvin toimeen toistensa voidaan pitää työpaikan vahvuutena.

Vastaajien käsityksiä organisaation viestinnästä

Vastaajien käsitykset organisaation viestinnästä ovat keskimäärin huonommat kuin aiempien kategorioiden vastausten keskiarvot. Asteikolla 1-5 yksikään organisaation viestintää käsittelevä väite ei saanut keskiarvoa yli 4:n, kun taas aiemmissa lähes kaikki väittämät sen ylittivät. Parhaiten organisaation viestinnästä kysyttäessä menestyi väittäminen kaksi, sen mukaan työntekijät saavat tarpeeksi informaatiota, jotta he kykenevät tekemään työnsä hyvin. Vastaajien mukaan työpaikalla tiedonkulkemisessa on ongelmia, koska väittäminen, joka koskee tätä osa-aluetta, sai keskiarvoksi 3,23. Yrityksen arvot, missio, visio ja strategia eivät ole kaikkien työntekijöiden tiedossa, sillä se sai keskihajonnaksi 1,00. Vaikka kaikki tämän kategorian osa-alueet eivät saaneet kovin hyviä vastauksia, niin mitään kovin hälyttävää ei kuitenkaan näy.

Vastaajien käsityksiä esimiestyötä/johtamisesta

Esimiestyötä ja johtamista koskevien väittämien keskiarvot ovat melko samalla tasolla kuin ensimmäisen ja toisen kategorian. Esimiehet ovat saaneet hyvin kerrottua työntekijöitä koskevat tavoitteet heille, koska sen väittämän keskiarvo asteikolla 1-5 on paras eli 4,38. Myös esimiesten tuesta kysyttäessä vastaajat olivat sitä mieltä, että he saavat tarpeeksi tukea heiltä. Vastaajien mukaan eniten kehitettävää löytyisi palautteen antamisessa työntekijöille. Väittäminen, joka koskee tätä, asiaa sai alhaisimman keskiarvon ja suurimman keskihajonnan.

5.2 Ehdotuksia työhyvinvoinnin parantamiseksi Yritys X:lle

Nyky-yhteiskunnassa työhyvinvointi on ilmiö, johon kiinnitetään huomiota entistä enemmän. Työntekijöiden hyvä työhyvinvointi on nykypäivänä valttikortti uusia työntekijöitä haettaessa. Hyvä konkreettinen esimerkki työhyvinvoinnin hyödyistä on Pekkaniska Oy. Yrityksessä teetettiin tutkimus sen käyttämisestä kuntobonuksista. Tutkimuksen tulosten perusteella puolet siihen osallistuneista kertoi, että heidän stressitasonsa on pienentynyt sekä ennen kaikkea motivaatio ja työssä jaksaminen on parantunut. Sairauksista johtuvat poissaolot ovat yrityksessä huomattavasti harvinaisempia kuin Suomessa keskiarvoisesti. Suomen keskiarvon ollessa 11 sairauspoissaolopäivää vuodessa per työntekijä niin Pekkaniskalla se on vain 5. (Pekkaniska Oy.)

Yhtenä työhyvinvoinnin kehittämiskeinona näkisin sen, että työntekijöille voisi aika ajoin pitää infotilaisuuksia, joissa käytäisiin läpi yrityksen tilannetta sillä hetkellä. Esimerkiksi etenemismahdollisuuksia miettiessä voitaisiin kertoa, millaisia työpaikkoja yrityksessä on aukeamassa lähiaikoina ja jos yrityksestä löytyy sopiva henkilö siihen työhön, niin häntä voitaisiin kouluttaa uusiin työtehtäviin. Uuden työntekijän tullessa työpaikkaan alku on aina vähän hankalaa, mutta näin ei olisi, jos jo olemassa oleva työntekijä etenisi uuteen työtehtävään. Infotilaisuudet myös helpottaisivat viestintää yrityksen sisällä.

Väittämän viisi kohdalla, joka käsittelee työterveyshuollon järjestämistä, keskihajonta on kaikista suurin, josta voidaan päätellä, että joko sitä ei ole järjestetty tarpeeksi hyvin kaikkien työntekijöiden kohdalla tai siitä missä työterveyshuolto on järjestetty, informoidaan työntekijöitä liian vähän. Yritys X:n työntekijät tekevät paljon töitä yhdessä ja asiakkaiden kanssa, joten on tärkeää, että työntekijät tietävät missä ja miten työterveyshuolto toimii, jotta välttään turhilta sairastumisilta tai muulta, joka työterveyshuollolla voitaisiin välttää.

Tutkimustulokset osoittivat sen, että yrityksen viestinnässä on eniten kehitettävää. Mikäli yrityksen viestintä ei toimi, niin se vaikuttaa negatiivisesti työhyvinvointiin. Yritys X:llä on työntekijöitä ympäri Suomea, joten kasvokkain tapahtuva viestintä ei usein onnistu. Avoimeen kysymykseen tullut vastaus ”Tieto ei liiku johtajien ja alaisten välillä” kertoo hyvin mikä on pielessä. Tämä siis tarkoittaa, että johtajat eivät informoi alaisiaan tarpeeksi tai toisin päin. Viestinnässä on vastuu myös työntekijällä eikä pelkästään esimiehellä/johtajalla. Mielestäni viikoittaiset infotilaisuudet olisivat hyvä ratkaisu tähän. Niissä käytäisiin läpi menneen viikon asiat ja katsottaisiin hieman jo tuleva viikkoa. Esimiehet voisivat välittää aina infotilaisuuden jälkeen tärkeimmät asiat ylemmälle johdolle, jotta tieto asioista menisi myös heille.

Erilaiset viestintäpalvelut auttavat viestin perille saamisessa. Yritys X:llä on käytössään jo whatsapp-sovellus sekä sähköposti. On myös muita kanavia kuten Slack-palvelu, joka kattaa koko yrityksen sisäisen viestinnän. Siellä käyttäjät pystyvät keskustelemaan yksityisesti tai perustamaan ryhmän tai kanavan jollekin tietylle aiheelle. Sen pystyy liittämään dropboxiin, twitteriin ja muihin viestintäpalveluihin. Slack-sovelluksesta on olemassa ilmaisversio ja maksullisia versioita. (Slack).

Yhteisen urheilu- tai kulttuuripäivän tai muun vastaavan pitäminen kerran kuussa lisää varmasti työhyvinvointia. Silloin työntekijät näkisivät toisia työntekijöitä, jotka työskentelevät eri kaupungissa. Yhdessäolon lisäksi tällaisella päivällä olisi positiivisia vaikutuksia työntekijöiden jaksamiseen niin henkilökohtaisessa elämässä kuin työelämässäkin. Esimerkiksi Eerikkilä Sports & outdoor resort järjestää tällaisia työhyvinvointipäiviä. Tarjolla on erilaisia mahdollisuuksia kuten luentoja ravinnosta, liikuntapäivä luonnossa tai kahden päivän tehopaketti, joka sisältää luentoja ja monia eri urheilulajeja.

5.3 Tutkimuksen arviointi ja oman työskentelyn pohdinta

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsityksiä työhyvinvoinnistaan sekä antaa toimeksiantajalleni ehdotuksia työhyvinvoinnin parantamiseksi. Pyrkimyksenä oli käydä työhyvinvointia läpi työn, työyhteisön ja työympäristön, viestinnän sekä johtamisen ja esimiestyön kannalta. Työn alussa asetetut tutkimusongelmat saatiin ratkaistua ja työlle asetetut tavoitteet täyttyivät. Työssä käytettiin kvantitatiivista tutkimusotetta ja tiedonkeruu toteutettiin internet-kyselyllä. Tutkimus toteutettiin kokonaistutkimuksena, jonka kohdejoukko oli 25 Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön jäsentä. Vastauksia saatiin 18 henkilöltä, joten vastausprosentiksi tuli 72 %. Tutkimuksen luotettavuuteen liittyy vastausprosentti, vastaajien rehellisyys sekä se onko kysymykset ymmärretty oikein.

Tutkimuksen tekeminen ajoittui sopivasti siihen, kun olin yrityksessä vielä itse töissä ja toimeksiantajallani oli ollut mielessä tehdä työhyvinvointiin liittyvä tutkimus. Tutkimuksella saatiin selville Yritys X:n asiakashankinta- ja myyntihenkilöstön käsitykset työhyvinvoinnistaan, jotka osoittautuivat erittäin hyviksi. Vahvuuksiksi nousivat työn mielekkyys ja työntekijöiden motivoituneisuus sekä se kuinka hyvin työntekijät tulevat toimeen toistensa kanssa. Kehittämistarpeita löytyi yrityksen sisäisestä viestinnästä, tiedon kulku ei ole aivan toivotulla tasolla. Toimeksiantaja pystyy käyttämään tutkimuksesta saatuja tuloksia työhyvinvoinnin parantamiseen.

Koko opinnäytetyöprosessia tarkastellessa se on ollut haasteellinen. Alussa minulla oli haasteita valita työni aihe. Se vaihtui alkuvaiheessa parikin kertaa. Lopullinen aihe vakiintui, kun keskustelin toimeksiantajani ja silloisen työnantajan kanssa sitä hyödyntävästä tutkimusaiheesta eli työhyvinvoinnista. Oma aikataulus sekä osittain myös motivaation löytäminen oli välillä melko vaikeaa. Tähän vaikutti osittain se, että olin kokopäivätyössä sekä osa kursseista oli vielä suorittamatta. Ensimmäisestä aiheestani minulla oli suunnitelma valmiina huhtikuussa 2016, mutta sen jälkeen aihe vaihtui nykyiseen aiheeseen, jonka kirjoittamisen aloitin vuoden 2016 loppupuolella. Teoriaosuuden kirjoittamisessa meni melko kauan ja se valmistui vasta vuoden 2017 lopulla. Empiriaosuutta aloitin tekemään vuoden 2018 alkupuolella. Empiirinen tutkimus toteutettiin internet-kyselyllä, joten sen vastaukset sain melko nopeasti itselleni ja aloin käymään kyselyn tuloksia läpi huhtikuun alussa.

Omat tavoitteeni opinnäytetyön osalta olivat, että pystyn sen avulla osoittamaan toimeksiantajalleni työhyvinvoinnin tämänhetkisen tilan ja antamaan kehitysehdotuksia sen parantamiseen. Työtä aloittaessani minulla ei ollut kovin paljon tietoa työhyvinvoinnista ja kaikista sen muodoista sekä sen vaikutuksista työntekijään ja työnantajaan. Työhyvinvointi on todella laaja aihealue, mutta sain rajattua sen sopivaksi työtäni varten. Nyt kun työ on valmis, niin minulla on paljon uutta tietoa työhyvinvoinnista, jota voin itse hyödyntää työelämässä. Opinnäytetyötä tehdessäni opin myös sen, että suunnitelmallisuus on todella tärkeää tällaista työtä tehdessä. Hyvin tehty toteutus suunnitelma ja aikataulus ovat opinnäytetyölle tärkeä perusta.

LÄHTEET

Docendum. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>. Viitattu 10.11.2017.

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Juva: WSOY.

Julkis- ja yksityisalojen toimihenkilöliitto Jyty. 2018. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.jyty-liitto.fi/fi/tyosuhde/tyoelamankehittaminen/tyohyvinvointi/Sivut/default.aspx>. Viitattu 30.1.2018.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Kivistö, S., Turtiainen, J. & Väänänen, A. 2014. Suojelusta työhyvinvointiin: työntekijyyden ja työympäristön rajojen muutos työturvallisuuden lainvalmistelussa. Teoksessa A. Väänänen & J. Turtiainen (toim.) Suomalainen työntekijäisyys 1945-2013. Tampere: Vastapaino, 189-226.

Mielenterveysseura. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/mielenterveyden-h%C3%A4iri%C3%B6t/masennus/miten-hoidat-masennusta>. Viitattu 26.2.2018.

Pekkaniska Oy. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.pekkaniska.com/tietoa-meista/ajankoh-taista/kuntobonukset-pekkaniskalla/>. Viitattu 11.5.2018.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat – Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Slack. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://slack.com/>. Viitattu 11.5.2018

Sosiaali- ja terveysministeriö a. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://stm.fi/tyohyvinvointi>. Viitattu 28.3.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö b. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://stm.fi/nakokulma-tyohyvinvointiin>. Viitattu 28.3.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö c. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://stm.fi/menetetyn-tyoapanoksen-kustannukset>. Viitattu 28.3.2017.

Suomen Teknisten Toimihenkilöiden Keskusliitto. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sttk.fi/>. Viitattu 28.3.2017.

Tarkkonen, J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä. Painettu EU:ssa: UNIpress.

Tilastokeskus. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.stat.fi/meta/kas/perusjoukko.html>. Viitattu 17.4.2018.

Tilastollinen tutkimus. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKI-MUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Viitattu 17.4.2018. Kirjoittanut Tarja Heikkilä. Edita Publishing Oy. 2014.

- Suomen Teknisten Toimihenkilöiden Keskusliitto STTK. 2017. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.sttk.fi/2017/01/11/sttk-tyohyvinvoinnin-edistaminen-tyopaikoilla-yha-taysin-riittamaton/>. Viitattu 21.5.2017.
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001). Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>.
- Työterveyslaitos a. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>. Viitattu 26.9.2017.
- Työterveyslaitos b. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/>. Viitattu 19.12.2017.
- Työterveyslaitos c. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/>. Viitattu 27.1.2018.
- Työterveyslaitos d. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyopaikkakiusaaminen/>. Viitattu 27.1.2018.
- Työterveyslaitos. 2013. Www-dokumentti. Työ ja terveys Suomessa 2012. Tampere: Tammerprint Oy
- Työturvallisuuskeskus a. Www-dokumentti. Saatavissa: [https://ttk.fi/etusivu_\(vanha\)/tyosuojelu/psykososiaalinen_tyokuormitus/tyoyhteison_ilmapiiri](https://ttk.fi/etusivu_(vanha)/tyosuojelu/psykososiaalinen_tyokuormitus/tyoyhteison_ilmapiiri) .Viitattu 27.1.2018.
- Työturvallisuuskeskus b. Www-dokumentti. Saatavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoymparisto .Viitattu 27.1.2018.
- Työturvallisuuslaki (738/2002). Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Viitattu 27.1.2018.
- Viitala, R. & Jylhä, E. 2013. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. 6. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Väänänen, A. & Turtiainen, J. 2014. Suomalainen työntekijyys 1945-2013. Tampere: Vastapaino.

Saatekirje

Hei!

Olen Henry Aakko, viimeisen vuoden liiketalouden opiskelija Centria ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötä ja aiheenani on Yritys X:n myynti- ja asiakashankintahenkilöstön työhyvinvointi. Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia Yritys X:n myynti- ja asiakashankintahenkilöstön tämänhetkistä työhyvinvointia ja antaa kehittämissuhteita saamieni tulosten pohjalta. Pyydän Sinua vastaamaan jokaiseen kysymykseen valitsemalla sopivin vaihtoehto.

Tutkimus toteutetaan internetissä ZEF-palvelun kautta ja yksittäisen vastaajan tietoja ei voi tunnistaa. Kysymyksiin vastataan nimettömästi. Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja käytän niitä ainoastaan opinnäytetyöni tekemiseen. On tärkeää, että vastaat kyselyyn, jotta Yritys X:n työhyvinvointi kehittyy oikeaan suuntaan. Kyselyyn vastaamiseen menee vain muutama minuutti. Vastaathan kyselyyn viimeistään 8.4.2018. Kiitos!

Opinnäytetyöni valmistumisajankohta on heinäkuussa 2018, jonka jälkeen se on luettavissa osoitteessa www.theseus.fi.

Ystävällisin terveisin

Henry Aakko

henry.aakko@cou.fi

Yritys X:n myynti- ja asiakashankintahenkilöstön työhyvinvointi

Sukupuoli: Nainen/Mies

Ikä:

Työtehtävä: Kuulutko 1) myyntihenkilöstöön vai 2) asiakashankintahenkilöstöön

Työsuhteen kesto:

Alla on esitetty erilaisia väittämiä, vastaa niihin asteikolla 1-5.

1 = täysin eri mieltä 2 = osittain eri mieltä 3 = ei samaa eikä eri mieltä 4 = osittain samaa mieltä 5 = täysin samaa mieltä

Millaisia käsityksiä sinulla on työstäsi?

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Työni on mielekästä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Työmotivaationi on hyvä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Koen onnistuvanani työssäni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Työni on henkisesti sopivalla tasolla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Työni on fyysisesti sopivalla tasolla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Minulla on mahdollisuuksia edetä työssäni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Millaisia käsityksiä sinulla on työyhteisöstä/työympäristöstä?

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 7. Tunnen olevani osa työyhteisöä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Tulen toimeen työkavereideni kanssa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Työergonomia on hyvä | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Koen työympäristöni turvalliseksi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Työterveyshuolto on järjestetty hyvin | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Työilmapiiriin liittyvät asiat ovat kunnossa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Millaisia käsityksiä sinulla on organisaation viestinnästä?

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 13. Työyhteisössäni viestitään avoimesti ja rehellisesti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Saan tarpeeksi informaatioita, jotta voin tehdä työni | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Tiedonkulku työpaikallani on sujuvaa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Tiedän mitkä ovat yrityksen arvot, missio, visio ja strategia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Millaisia käsityksiä sinulla on esimiestyöstä/johtamisesta?

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 17. Tiedän mitä esimieheni odottaa minulta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Esimieheni tukevat minua tarpeen vaatiessa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 19. Saan työstäni riittävästi palautetta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Esimiehet toimivat oikeudenmukaisesti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Esimiehet seuraavat työntekijöiden työhyvinvointia
(esim. kehityskeskustelut) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Muita työhyvinvointiin liittyviä asioita, joita työpaikallasi voisi kehittää?

Kiitos vastauksistasi!