

## **Henkilöstön työtyytyväisyyden ylläpito työn tuloksellisuuden maksimoimiseksi**

Adeliina Aktemezheff

Opinnäytetyö

Marraskuu/2018

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala  
Tradenomi (AMK), liiketalouden tutkinto-ohjelma

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

JAMK University of Applied Sciences

Tekijä(t) Aktemezheff Luisa Helen Adeliina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Marraskuu/2018
	Sivumäärä 57	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Henkilöstön työtyytyväisyyden ylläpito työn tuloksellisuuden maksimoimiseksi</b>		
Tutkinto-ohjelma Tradenomi (AMK), liiketalouden tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Timonen Juha		
Toimeksiantaja(t)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Majoituspalveluorganisaatio X on laajentuva yritys. Laajentumisen takia yrityksen vastaanottovirkailijoiden määrää kasvatettiin. Produktiivisen toiminnan perusedellytys on työtyytyväisyyttä kokeva henkilöstö. Työhönsä tyytyväisen henkilön työpanos on maksimaalinen minimaalisen sijasta. Tällaisen työyhteisön rakentamiseen kasvavan yrityksen on tähdättävä.</p> <p>Organisaation tuloksellisen toiminnan takaamiseksi selvitettiin Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyttä sekä tuotiin kehittämisehdotuksia työtyytyväisyyden kokemisen nostamiseksi ja ylläpitämiseksi. Työtyytyväisyyden tutkimista varten valittiin kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä. Tutkimuksen tiedonkeruu toteutettiin vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyskyselynä kyselylomakkeiden avulla. Tiedonkeruu on suoritettu koko perusjoukolta. Kyselylomakkeessa hyödynnettiin strukturoituja sekä avoimia kysymyksiä.</p> <p>Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyttä peilattiin työhönsä tyytyväisen henkilön määritelmään. Tuloksista ilmeni, että osa määritelmän rakentavista tekijöistä toteutuu tai on toteutumassa ja osa ei. Kehitettävissä oleviksi aihealueiksi erottuivat seuraavat: palkkaus, henkilöstön ymmärretyksi tuleminen työtovereiden keskuudessa sekä ammattitaitoisuus, sujuva sisäinen viestintä sekä positiivisen ja rakentavan palautteen tasapainottaminen. Tutkimustuloksien avulla tuotettiin kehitysehdotukset näihin aihealueisiin.</p> <p>Kehitysehdotukset luovat nostavan vaikutuksen vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyydelle, joka ilmenee esimerkiksi Majoituspalveluorganisaation X tulon kasvussa. Vastaanottovirkailijat ovat yrityksen käyntikortti, joka on oltava kunnossa, sillä asiakkaiden ajatus yrityksestä muodostuu vastaanottovirkailijoiden luoman ensivaikutelman perusteella. Tutkimustuloksien ja kehitysehdotuksien ansiosta Majoituspalveluorganisaatiolla X on mahdollisuus pitää nämä yrityksen kasvot aina hymyilevänä ja positiivisena asiakasagneettina.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) Työtyytyväisyys, henkilöstö		
Muut tiedot		

Author(s) Aktemezheff Luisa Helen Adeliina	Type of publication Bachelor's thesis	Date November 2018
	Number of pages 57	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication <b>Maintaining personnel's job satisfaction to maximize work profitability</b>		
Degree programme Business Administration		
Supervisor(s) Timonen Juha		
Assigned by		
<p>Description</p> <p>Accommodation service organization X is a growing company. Due to the expanding, the number of receptionists was increased. The precondition for a productive and profitable organization is the satisfied personnel. Personnel that feels satisfaction with the job has the maximum work input instead of the minimum. That is the work community the organization has to strive for.</p> <p>To ensure the profitability of the company, the thesis examined the job satisfaction of the receptionists at the Accommodation service company X and provided suggestions for development. The study was made with the quantitative research method and the data was collected by a job satisfaction survey with questionnaires. The data was collected from the whole population. The questionnaire included structured and open questions.</p> <p>The job satisfaction of the receptionists of the Accommodation service organization X was reflected to the definition of a satisfied employee. Based on the results, some criteria of the definition were met or about to be met, others not. The areas to be developed were related to the salary, being understood among the co-workers, professionalism, internal communication within the organization and the balance between the positive and constructive feedback. The suggestions for development in these areas were based on the results of the survey.</p> <p>The suggestions for development increase for the job satisfaction of the receptionists, which shows for instance in the profitability of the company. Receptionists are the business card of the organization and the image of the company is created by the first impression. The reception team is the creator of that impression. Due to the results and the suggestions for development, the Accommodation service organization X has the possibility to keep that face of the company as a smiling and positive customer magnet.</p>		
Keywords ( <a href="#">subjects</a> ) Job satisfaction, personnel		
Miscellaneous		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Tutkimusasetelma.....</b>	<b>4</b>
2.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset .....	5
2.2	Tutkimusmenetelmä .....	6
2.3	Luotettavuuden arvioinnin teoria .....	9
<b>3</b>	<b>Henkilöstön työtyytyväisyyden vaikutus tuloksellisuuteen .....</b>	<b>13</b>
3.1	Henkilöstö ja työhönsä tyytyväinen henkilö .....	13
3.2	Työtyytyväisyys työmotivaation osana .....	15
3.3	Työtyytyväisyys työhyvinvoinnin osana .....	18
3.4	Työtyytyväisyyden ylläpitäminen työpaikalla .....	23
<b>4</b>	<b>Tutkimustulokset .....</b>	<b>25</b>
4.1	Tiedonkeruu .....	25
4.2	Vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyys ja työmotivaatio .....	28
<b>5</b>	<b>Kehittämisehdotukset.....</b>	<b>34</b>
5.1	Palkkaus.....	35
5.2	Ymmärtävyisyys ja ammattitaitoisuus .....	36
5.3	Sujuva sisäinen viestintä .....	38
5.4	Positiivisen ja rakentavan palautteen tasapaino.....	39
<b>6</b>	<b>Pohdinta .....</b>	<b>41</b>
6.1	Tutkimuksen hyötyjen esittely .....	41
6.2	Luotettavuuden arviointi.....	42
6.3	Kehittämiskohteet.....	45
	<b>Lähteet .....</b>	<b>47</b>

## **Liitteet .....49**

Liite 1. Saatekirje suomeksi .....	49
Liite 2. Saatekirje venäjäksi .....	50
Liite 3. Kyselylomake suomeksi .....	51
Liite 4. Kyselylomake venäjäksi .....	54

## **Kuviot**

Kuvio 1. Albert Maslow’n tarvehierarkia .....	16
Kuvio 2. Työhyvinvoinnin osa-alueet .....	19
Kuvio 3. Affektiivinen työhyvinvoinnin malli .....	21

## **Taulukot**

Taulukko 1. Työn arvostus, monipuolisuus sekä vaikuttamismahdollisuudet .....	28
Taulukko 2. Viihtyminen, työmotivaatio, työn kokeminen. ....	30
Taulukko 3. Työuupumus, palautteensaanti, työyhteisö.....	31

# 1 Johdanto

Opinnäytetyö on suunnattu Majoituspalveluorganisaatiolle X. Organisaation nimi jätetään organisaation pyynnöstä salaiseksi. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden tämänhetkistä työtyytyväisyyttä sekä ehdottaa parannuskeinoja työtyytyväisyyden kokemisen nostamiseksi ja ylläpitämiseksi huomioiden vastaanottovirkailijoiden työtehtävissä olevien mieltymykset.

Organisaatio X on nykyaikainen businessluokan hotelli Venäjällä Petroskoissa. Vuoden 2018 alussa hotelli läpäisi neljän tähden hotellin vaatimukset ja virallisti itsensä neljän tähden hotelliksi. Suoritetun uudistuksen lopputuloksena hotelli kasvatti kovasti huonetarjontaansa. Nopean huonetarjonnan kasvattamisen seurauksena Majoituspalveluorganisaatio X:lle tuli tarpeen henkilöstön laajentaminen ja he avasivat ulkoisen haun vastaanottovirkailijan työtehtäviin. Majoituspalveluorganisaatio X on vasta laajentuva yritys, ja tästä syystä henkilöstön määrä on vielä pieni. Yrityksen henkilöstö jakaantuu eri osastoihin, ja jokaisella osastolla on enintään kaksi työntekijää. Vastaanottovirkailijoiden määrä on kuitenkin huonetarjonnan kasvamisen seurauksena suurempi kuin muilla osastoilla työskentelevien määrä.

Majoituspalveluorganisaatio X on valittu opinnäytetyön kohdeyritykseksi siitä syystä, että yritys on potentiaalinen työpaikka opinnäytetyön tekijälle. Työnteko yrityksessä on mielekästä, mutta aina voi tähdätä korkeammalle henkilöstön työtyytyväisyyden ylläpitämiseksi. Organisaatiossa on paljon uusia työntekijöitä, jotka alussa kokivat haasteita ja vastoinkäymisiä, mutta parin kuukauden jälkeen työ näytti olevan mielekkäämpää.

Kaikkea ei tutkimuksessa voi havainnoida niin eikä esseekirjoitelmaa laatia niin, että tarkasteltava ilmiö tulisi kaikin puolin valotetuksi. Tästä syystä aihe on rajattava. Aihetta voidaan rajata esimerkiksi listaamisen, käsitekartan tai merkityssuhdekaavion avulla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 85.)

Työn aiherajaus on mietitty tarkkaan käsitekarttaa hyödyntäen. Työn tavoitteena on hyödyllisen, organisaatiota kehittävän ratkaisun löytäminen työtyytyväisyyttä koskevaan kysymykseen. Aihe on rajattu seuraavasti: henkilöstön työtyytyväisyyden ylläpito työn tuloksellisuuden maksimoimiseksi. Tutkimustuloksien avulla pyritään saamaan vastaus, mihin aihealueisiin on keskityttävä, jotta Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyttä saisi kohennettua entisestään. Vastauksen löytämisen jälkeen tuodaan esille kehitysehdotuksia. Työn tarkoituksena on kehittää Majoituspalveluorganisaation X tuloksellisuutta panostamalla yrityksen tärkeimpään voimavaraan – henkilöstöön.

## 2 Tutkimusasetelma

Tutkimusasetelmalla tarkoitetaan tutkimuksen kokonaisrakennetta.

Kyselylomaketutkimus voidaan erottaa kahteen tutkimusasetelmaan:

poikittaistutkimukseen sekä pitkittäis- eli seurantatutkimukseen.

Poikittaistutkimuksessa aineisto on kerätty yhdessä ajankohdassa useilta vastaajilta.

Poikittaistutkimus sopii asioiden tai ilmiöiden esiintymiseen liittyvien kysymysten tutkimisessa. Pitkittäistutkimuksessa aineistonkeruu on tapahtunut vähintään kahdessa eri ajankohdassa samoilta vastaajilta. Pitkittäistutkimus on valittava

tutkimusasetelmaksi, kun halutaan saada selville asioiden syys-seuraussuhdetta.  
(Aaltola & Valli 2015, 198, 121.)

Opinnäytetyössä käytetty tutkimusasetelma on poikittaistutkimus, koska tutkitaan henkilöstön työtyytyväisyyden esiintymistä Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden työyhteisössä sekä sen vaikutusta vastaanottovirkailijoiden motivaatioon työskennellä maksimipanoksella eli tuottaa tuloksellista toimintaa. Tutkimuksen aineisto on kerätty yhdessä ajankohdassa usealta vastaajalta. Tässä tapauksessa aineistonkeruu on tehty kahdeksalta (8), eli jokaiselta organisaation vastaanottovirkailijalta.

## 2.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tutkittavaan ilmiöön liittyy aina ongelma, joka halutaan ratkaista.

Ongelmanratkaisulla pyritään asiantilan parantamiseen. Tutkimusongelmasta johdetuilla oikeilla tutkimuskysymyksillä saadaan vastaukset tutkimusongelman ratkaisemiseksi. (Kananen 2010, 18–19.)

Työn tutkittava ilmiö on henkilöstön työtyytyväisyys, ja tutkimuksen tavoitteena on ratkaista, kokevatko Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijat työtyytyväisyyttä sekä kuinka työtyytyväisyyttä voi lisätä. Työtyytyväisyyden lisäämisen keinojen löytämiseksi on myös pyritty selvittämään, missä henkilöstön työtyytyväisyyttä liittyvissä aihealueissa yrityksellä on parantamisen varaa. Saatujen tutkimustuloksien avulla mietitään parannusehdotuksia vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyteen liittyen.



## 2.2 Tutkimusmenetelmä

Henkilöstön työtyytyväisyyttä on tutkittu paljon. Kanasen (2008) mukaan tutkittavan ilmiön ollessa riittävän täsmennyntä voidaan tehdä kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Mikäli ilmiössä on täsmennettävää, voidaan tutkimusmenetelmänä käyttää kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. (Mts.10.) Tähän tietoon pohjautuen Majoitusorganisaation X vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyden tutkimista varten on valittu kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä.

Kvantitatiiviselle tutkimukselle keskeistä ovat aikaisempien tutkimusten johtopäätökset, aikaisemmat teorit, hypoteesien esittäminen, käsitteiden määrittely (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 136). Kvantitatiiviselle tutkimukselle keskeistä ovat myös aineiston keruun suunnitelmat, tutkittavien henkilöiden valinta, aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon sekä tutkimustuloksiin pohjautuvien päätelmien teko tilastolliseen analysointiin perustuen (mt).

Kvantitatiivinen tutkimus perustuu mittaamiseen, jonka avulla luodaan perusteltua, luotettavaa sekä yleistettävissä olevaa tietoa. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa mittauksia tehdään enemmän kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa ja tuloksena saatua aineistoa käsitellään tilastollisin menetelmin. Mittauksilla tarkoitetaan havaintoyksiköiden määrää, ei yhtä yksikköä kohti tehtyjä mittauksia.

Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää ”riittävää” määrää havaintoyksiköitä, jotta tulokset olisivat luotettavia ja ne voitaisiin siirtää koskemaan perusjoukkoa.

Tutkimuksen perusideana on kysyä pieneltä joukolta asianomaisia tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä ja tehdä tästä yleistävät johtopäätökset.

Pienen joukon eli otoksen vastaajien edellytetään edustavan koko joukkoa eli perusjoukkoa. Tutkimukseen valitun joukon pitäisi olla peilikuva koko perusjoukosta.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa otoksen valinta harvoin onnistuu täydellisesti.

(Kananen 2008, 10–13.)

Luotettavan tiedon saamiseksi tiedonkeruu toteutettiin paperisen kyselylomakkeen avulla, jonka kysymyksien rakenne oli mietitty tarkkaan. Kyselylomakkeen avulla tieto saatiin koko Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoilta, eikä vain muutamalta.

Kyselyyn osallistui jokainen Majoituspalveluorganisaatiossa X työskentelevä vastaanottovirkailija. Tässä tapauksessa otoksen vastaajat edustavat hyvin perusjoukkoa. Kanasen (2008) mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa otoksen valinta onnistuu harvoin hyvin. Työssä otoksen valinta kuitenkin onnistui hyvin selkeän ja riittävän ammattiryhmiä koskevan rajauksen ansiosta.

Tutkimuksen onnistumiseksi keskeistä on hyvin laadittu kyselylomake. Aikaisempiin aiheesta julkaistuihin tutkimustuloksiin perehtymällä näkee, mitä aiheeseen liittyen on tutkittu, millä menetelmillä, millä mittareilla ja millaisella otoksella. Mittareiden valinnassa päätetään, käytetäänkö valmiita mittareita vai onko tarve uusien mittareiden kehittämiselle. Uusien mittareiden kehittäminen on haastavaa ja aikaa vievää työtä. Tämän takia voi olla parempi hyödyntää valmiita, hyviksi havaittuihin ja testattuihin mittareihin. Valmiita mittareita käytetään siksi, että tutkimustuloksia voi verrata aikaisempiin tuloksiin ja lisätä tämä tieto osaksi analyysia. (Aaltola & Valli 2015, 127–128.)

Aaltolan ja Vallin (2005, 128) mukaan Geisinger (2003) on määritellyt, miten vieraskielisten mittareiden kohdalla varmistetaan käännösten toimivuus. Tähän sopivana menetelmänä toimii kääntäminen ja takaisin kääntäminen. Tätä jatketaan niin kauan, kunnes alkuperäiskielellä olevat versiot ovat identtisiä. Käännösten tekijöiden on oltava kaksikielisiä sekä aiheeseen perehtyneitä henkilöitä. (Aaltola & Valli 2015, 128.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineistonkeruussa yleensä käytetään standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoineen. Asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla, ja tuloksia voidaan havainnollistaa taulukoin tai kuvioin. Usein

selvitetään eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Aineiston avulla saadut tulokset pyritään yleistämään tutkittuja havaintoyksiköitä laajempaan joukkoon tilastollisen päättelyn keinoin. (Heikkilä 2008, 16.)

Työssä on päätetty hyödyntää jo valmista mittaripohjaa muutamaa lisäystä ja muokkausta lukuun ottamatta, koska aihetta on tutkittu paljon ja jo valmiin sopivan mittarin löytäminen on aikaystävällisempää kuin kokonaan uuden kehittäminen. Käytetty Ivakon (2012) laatima tutkimuslomake koostuu valmiista vastausvaihtoehdoista eli strukturoiduista kysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä. Työn aineistonkeruussa hyödynnettyä kyselylomaketta on aikaisemmin käytetty opinnäytetyön tekemisessä, jolloin lomake osoittautui hyväksi riittävän tiedon hankkimiseksi. Alkuperäinen kyselylomake oli suomenkielinen, mutta se käännettiin Majoituspalveluorganisaatiossa X työskentelevien vastaanottovirkailijoiden käytetylle kielelle – venäjän kielelle. Käännös suomen kielestä venäjän kielelle on suoritettu itsenäisesti, koska opinnäytetyön kirjoittaja on kaksikielinen sekä aiheeseen perehtynyt henkilö. Tutkimuslomakkeen kääntämisessä oli hyödynnetty menetelmää, jossa aluksi käännetään suomen kielestä venäjän kielelle, jonka jälkeen käännetään takaisin venäjän kielestä suomen kielelle. Alkuperäisversioiden identtisen käännöksen saamisen jälkeen käännös oli kelvollinen hyödynnettäväksi venäjänkielisessä tutkimuslomakkeessa.

Tutkimuslomakkeen pohjan lisäksi on hyödynnetty Ivakon (2012) saatekirjettä. Saatekirje on aluksi muokattu työlle sopivaksi. Tämän jälkeen saatekirje on tutkimuslomakkeen kaltaisesti käännetty venäjän kielelle identtistä kääntämismenetelmää käyttämällä (ks. liite 4).

## 2.3 Luotettavuuden arvioinnin teoria

Kirjallinen materiaali ei välttämättä ole aina kelvollista. Kirjallisuuden valinnassa tarvitaan harkintaa ja lähdekritiikkiä. Lähteen arvioimiseksi on hyvä kiinnittää huomiota kirjoittajan arvostettuuteen, lähteen ikään ja alkuperään, lähteen uskottavuuteen ja julkaisuun sekä lähteen totuudellisuuteen ja puolueettomuuteen. (Hirsjärvi ym. 2007, 109–110.)

Työn kirjallisen materiaalin valinnassa kiinnitetään ensisijaisesti huomio kirjoittajan arvostettuuteen, lähteen ikään ja alkuperään. Kirjoittajan arvostettuudella on suuri merkitys, eli ennen lähteen hyödyntämistä tutustutaan kirjoittajaan lähteen luotettavuuden varmistamiseksi. Asetettu lähteen iän takaraja on vuosi 2002.

Tutkimus on onnistunut, mikäli sen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimus on tehtävä rehellisesti ja puolueettomasti. Kvantitatiivista tutkimusta voidaan tarkastella validiteetin (eli pätevyyden), reliabiliteetin (eli luotettavuuden), objektiivisuuden (eli puolueettomuuden), avoimuuden ja tietosuojan avulla. (Heikkilä 2008, 29–32.)

Tutkimuksen onnistumiseksi se tehdään rehellisesti sekä puolueettomasti. Tämä saattaa olla haastavaa, sillä tutkimuksen tekijällä on oma mielipide henkilöstön työtyytyväisyydestä Majoituspalveluorganisaatiossa X. Rehellisyys ja puolueettomuuden takaamiseksi pohjaututaan vain saatuihin tutkimustuloksiin muita näkökulmia lisäämättä.

Validiteetti eli pätevyys kuvaa, missä määrin on onnistuttu mittaamaan sitä, mitä pitikin. Validiteetilla tarkoitetaan systemaattisen virheen puuttumista.

Systemaattinen virhe syntyy aineistoon keräämiseen liittyvästä tekijästä, esimerkiksi siitä, että pyritään vaikuttamaan samansuuntaisesti tutkimusaineistoon esimerkiksi valehtelemalla. Valehteluksi lasketaan myös systemaattinen asioiden kaunistelu tai vähätteleminen. Kyselytutkimuksissa validiteettiin vaikuttaa ensisijaisesti se, kuinka

onnistuneita kysymykset ovat eli saadaanko niiden avulla ratkaisu tutkimusongelmaan. Tutkimuksen validius on varmistettava etukäteen huolellisella suunnittelulla ja tarkoin harkitulla tiedonkeruulla. (Heikkilä 2008, 29–32; Heikkilä 2014, 177.)

Luotettavuudella tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä, eli tutkimuksen toistotapauksessa saadaan samat tulokset. Opinnäytetyön tulosten luotettavuuden osoittamiseksi riittää, että vaiheet on dokumentoitu ja ratkaisut perusteltu. Luotettavan tutkimuksen otos on edustava ja riittävän suuri, kyselyn vastausprosentti on korkea ja kysymykset mittaavat oikeita asioita kattaen koko tutkimusongelman. Kysymykset voivat olla avoimia tai strukturoituja eli valmiilla vaihtoehtojilla varustettuja. (Heikkilä 2008, 188.)

Kanasen (2008) mukaan kyselytutkimuksen onnistumiseksi kolmen seikan on toteuduttava. Nämä kolme seikkaa ovat seuraavat: vastaajan on ymmärrettävä kysymykset oikein, vastaajalla on kysymysten edellyttämä tieto ja vastaaja haluaa antaa kysymykseen liittyvän tiedon (mts. 25).

Kokonaistutkimuksesta puhutaan, kun kyselylomake lähetetään kaikille asianomaisille. Tässä tapauksessa tutkimus voi tulla kalliiksi. Usein tutkimuksen teossa on viisaampaa määritellä perusjoukko ja poimia tästä joukosta edustava otos. Otannan avulla pyritään saamaan laajasta perusjoukosta pienoismalli, joka edustaa ryhmän jäseniä oikeassa suhteessa. Yleisenä ohjeena otannan koolle voi pitää, että mitä suurempi otoskoko, sen parempi. Tällöin analysoinnin pohjalta käytettyjen tilastomenetelmien näkökulmasta on varmempaa tehdä yleistyksiä perusjoukkoon. (Valli 2015, 21–23; Hirsjärvi ym. 2007, 175.)

Avoimilla kysymyksillä on etuja ja haittoja. Etuna on se, että vastausten joukossa voi olla hyviä ideoita, koska vastaaja saa vapaamuotoisesti muotoilla vastauksensa. Toisena eduista on se, että on mahdollisuus vastaajien perusteellisen mielipiteen saamiseksi. Avointen kysymysten huono puoli on, että niihin helposti jätetään

vastaamatta tai vastaukset ovat epätarkkoja. Lisäksi avoimet vastaukset ovat työläs analysoida, koska vastausten luokittelu ja tulosten laskeminen vievät enemmän aikaa, kuin valmiiden vaihtoehtojen tulkinta. (Valli 2015, 71.)

Heikkilä (2008) kertoo hyvän tutkimuslomakkeen tunnusmerkkeihin kuuluvan muun muassa selkeys, tekstien ja kysymyksien hyvä asettelu, kysymyksien looginen eteneminen ja kysymysten juokseva numerointi. Heikkilä (2008) kertoo myös hyviin tunnusmerkkeihin kuuluvan saman aiheisten kysymysten luokittelu, selkeät ja yksiselitteiset vastausohjeet, yhden asian kysyminen kerralla, helpot kysymykset kyselyn alussa, lomakkeen sopiva pituus sekä se, että lomake saa vastaajan tuntemaan vastaamisen merkitykselliseksi.

Tutkimuksen validius varmistetaan tarkasti mietityllä tiedonkeruulla.

Kyselylomakkeiden kysymykset laaditaan mahdollisimman yksiselitteisiksi laatimalla selkeät vastausohjeet sekä kysymällä yksi asia kerrallaan. Kyselylomakkeessa käytetään strukturoituja sekä avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymysten ansiosta pyritään saamaan kuvailevaa tietoa. Kyselyyn vastaajat motivoidaan vastaamaan avoimiin kysymyksiin tiedottamalla heidän vastauksiensa olevan merkityksellisiä työolosuhteiden kehittämiseksi. Tulosten pysyvyys varmistetaan vaiheiden dokumentoinnilla sekä ratkaisujen perustelemisella. Tutkimuksen otoksena on Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijat. Tavoitteena on saada jokainen vastaanottovirkailija vastaamaan kyselyyn riittävän suuren ja edustavan otoksen takaamiseksi.

Kyselytutkimuksen saatekirjeellä on suuri merkitys kyselyyn, koska sen perusteella vastaaja joko motivoituu vastaamaan kyselyyn tai hylkää lomakkeen. Saatekirjeeksi kutsutaan kyselytutkimuksen julkisivua. Se kertoo vastaajalle tutkimuksen perustiedot, eli mistä tutkimuksessa on kysymys, kuka on tutkimuksen tekijä sekä miten vastaajat on valittu ja mihin tutkimustuloksia käytetään. (Vehkalahti 2014, 47–48.)

Kyselytutkimuksen saatekirje laaditaan tarkasti sisällyttäen siihen vastaamisen edellyttävä tieto. Julkisivun tarkoitus on tiivistettynä kertoa vastaajille tutkimuksen syy, tekijä, valintaperusteet sekä saatujen vastauksien merkitys. Toisin sanoen saatekirjeen tarkoitus on motivoida vastaanottovirkailijat antamaan rehellisiä ja laadukkaita vastauksia. Saatekirjeen ulkomuoto laaditaan tuttavalliseksi, sillä kyseessä oleva Majoituspaveluorganisaation X ammattiryhmä rakentaa työn tekijän työyhteisön. Muussa tapauksessa saatekirjeen ulkomuoto olisi virallisempi.

Jokaiseen tutkimukseen liittyy tutkijan subjektiivisia valintoja tutkimusmenetelmään, kysymysten muotoiluun, analysointimenetelmään ja raportointitapaan liittyen. Tutkimuksen tulokset eivät saa riippua tutkijasta, vaan tutkimuksen teossa on noudatettava objektiivista lähestymistapaa. (Heikkilä 2008, 31; Hirsjärvi ym. 2007, 292–293.)

Tutkimusraportissa on esitettävä kaikki merkittävät tulokset sekä johtopäätökset. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja epätarkkuusriskit kerrotaan sekä niiden vaikutus tulosten yleistettävyyteen pyritään selvittämään. Tutkimustuloksia raportoitaessa on huolehdittava, ettei kenenkään yksityisyyttä vaaranneta ja yksittäistä vastaajaa ei voi tuloksista tunnistaa. (Heikkilä 2008, 31–32.)

Tutkimusraportissa esitetään merkittävät tulokset esimerkiksi silmäänpistävät eroavaisuudet. Tutkimustulokset raportoidaan vastaajien yksityisyyttä kunnioittaen. Tämä mainitaan myös saatekirjeessä.

### 3 Henkilöstön työtyytyväisyyden vaikutus tuloksellisuuteen

Työtyytyväisyydellä on valtava merkitys työn tuloksellisuuteen, koska työhönsä tyytyväisen henkilöstön halu työskennellä on huomattavasti suurempi kuin työhön tyytymättömällä. Tämän takia produktiiviseen ja tavoitteelliseen toimintaan tähtäävän organisaation on panostettava henkilöstön työtyytyväisyyteen, onhan henkilöstö yritystoimintaa pyörittävä mutteri. Tässä luvussa avaamme käsitteet henkilöstö ja työhönsä tyytyväinen henkilö.

#### 3.1 Henkilöstö ja työhönsä tyytyväinen henkilö

Henkilöstöstä käsitteenä puhuttaessa tarkoitetaan organisaation asiantuntijoita, osaajia ja myös suorittajia. Henkilöstö on yrityksen johtoportaan näkökulmasta katsottuna ongelmallinen resurssi, koska ihmiset työskentelevät sekä yksilönä omien tavoitteidensa eteen että myös kollektiivisena liikkeen tai esimerkiksi ammattikunnan jäsenenä. Organisaatiossa yksilön työn suoritus on erilainen, kun sitä vertaa muiden työyhteisön jäsenten saatuihin työtuloksiin. Työn suoritukseen vaikuttavat esimerkiksi seuraavat asiat: työntekijän työmotivaatio, tämänhetkinen elämäntilanne, terveydentila ja työhyvinvointi. On myös muistettava, että työntekijän työnteko ei ole itsestäänselvyys ja että hän voi irtisanoutua ja pahimmassa tapauksessa siirtyä kilpailevaan yritykseen. Tämä on yksi syistä, miksi henkilöstön sitouttaminen kuuluu organisaation henkilöstöjohdon haasteisiin. (Riikonen, Tuomi, Vanhala & Seitsamo 2003, 33.)



Määritelmänä työhönsä tyytyväinen työntekijä on yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa tehnyt omaa ammattitaitoaan vastaavaa arvostettua, kiinnostavaa sekä oikeudenmukaisesti palkattua työtä, jonka sisältöön hän on päässyt itse vaikuttamaan. Työtyytyväisyyttä kokevan työntekijän työ on yrityksen yhteisiin tavoitteisiin tähtäävää sekä työntekijä kokee, että työn suorittamista edellyttävät resurssit ovat kunnossa. Työhönsä tyytyväinen työntekijä on saanut esimieheltä tehdystään työstä palautetta ja työntekijä on myös kannustanut muuta työyhteisöönsä kuuluvaa henkilöstöä työntekoon. Työntekijän tyytyväisyys työhönsä heijastuu työelämän lisäksi tyytyväisyytenä myös työn ulkopuolisessa elämässä. (Riikonen ym. 2003, 12; Rytikangas 2011, 111.)

Käytännössä siis yrityksen johdon panostaessa työyhteisön työtyytyväisyyteen vaikuttaviin tekijöihin se voi vaikuttaa positiivisesti työntekijän elämään. Iloinen työntekijä luonnollisesti tuo aurinkoista energiaa myös työyhteisöön, motivoi ympärillä olevia ja näin tämä kierre jatkuu työn tuloksellisuuteen asti. Henkilöstön työtyytyväisyyden vaikutus työn tuloksellisuuteen on suuri. Mikäli henkilöstö kokee työtytymättömyyttä, on tavoitteiden saavuttaminen pakonalaista, jolloin työpanos on minimi joka heijastuu tuloksellisuuteen negatiivisesti. Työtyytyväisyyden kadotessa Jossaksen (2014) mukaan seurauksena yksilöstä tulee helposti passiivinen, leipääntynyt työhönsä ja stressaantunut. Tämän lisäksi myönteinen innostuneisuus ja proaktiivisuus häviävät (mt.).

Usein törmätään siihen, että työntekijä työskentelee minimipanoksella palkan saamista varten. Johtoportaalle on kuitenkin osattava herättää työntekijällä halu työskennellä maksimipanoksella tämän minimipanoksen sijaan. Työntekijöille on tehtävä selväksi organisaation tavoitteet sekä määriteltävä työntekijöille omat yksilölliset tavoitteet. On tärkeä selkeyttää henkilöstölle jokaiselta henkilökohtaisesti vaadittu työpanos, sillä usein tavoitteet jäävät saavuttamatta tietämättömyyden ja monitulkinnallisuuden vuoksi. Lisäksi jokaisen yritystoimintaa pyörittävän mutterin,

eli henkilöstön on ymmärrettävä, että yksilöllisten tavoitteiden saavuttaminen raivaa tietä organisaation suuriin tavoitteisiin pääsemiseen.

Työyhteisön työtyytyväisyyden edellytyksenä on työntekijän työhyvinvointi.

Organisaation panostaminen työhyvinvointiin voi ilmetä esimerkiksi tapaturma- ja työkyvyttömyyskustannusten vähenemisenä ja sairauspoissaolojen pienentymisenä. Lisäksi työhyvinvoiva työntekijä kokee työtyytyväisyyttä ja on motivoitunut työnsä toteuttaja. (Hemming 2010.)

### 3.2 Työtyytyväisyys työmotivaation osana

Työtyytyväisyys on työmotivaation osa-alue. Tässä luvussa keskitytään nimenomaan siihen työmotivaation osaan, joka on yhteyksissä työtyytyväisyyteen. Tarkastelemme työmotivaatiota työtyytyväisyydelle merkittävänä tekijänä.

Henkilöstön työtyytyväisyyteen vaikuttavat monet tekijät, joista työmotivaatio on yksi merkittävimmistä. Määritelmänä työmotivaatio on tekijä, joka työntää työntekijää toimiin, jotka edesauttavat organisaatiota asetetun tavoitteen saavuttamisessa. Työmotivaation puuttuessa työn laatu kärsii sekä itse työntekijän työtyytyväisyys myös. Motivaatiolla on suuri merkitys työtyytyväisyydelle sekä työssä jaksamiselle. Täytyy myös pitää mielessä, että kaikki motivoituvat eri asioista. (Rytikangas 2011, 44.) Tämän psykologi Albert Maslow selventää tarvehierarkiansa avulla (ks. kuvio 1).



Kuvio 1. Albert Maslow'n tarvehierarkia (alkup. kuvio ks. Rytikangas 2011, 45)

Tiivistetysti voidaan sanoa, että Maslow'n tarvehierarkian tarkoitus on havainnollistaa, että aluksi on tyydytettävä alemman tason tarpeet, jotta ylemmän tason tarpeiden tyydyttäminen motivoi työntekijää. Ihmisluonteemme vuoksi lähdemme kaikki liikkeelle fysiologisten perustarpeiden tyydyttämisestä, (mm. ravinto, lepo, terveys) ennen kuin kykenemme mihinkään toimiin. Tämän tason jälkeen seuraa turvallisuuden tarpeet -taso. Ihmisille, jotka elävät tällä tasolla on tärkeä olla varmoja, että perustoimeentulo on turvattu. Tästä seuraava taso on yhteenkuulumisen ja liittymisen tarpeet. Työntekijän on tärkeää kokea olevansa yhteisön jäsen. Lisäksi työntekijän on ymmärrettävä, että tekemällään työllä on suuri merkitys kaikille. Tästä ylöspäin oleva taso on arvostuksen tarpeet, jossa jokaiselle on merkityksellistä tuntea itsensä arvostetuksi ja hyväksytyksi. (Rytikangas 2011, 44–46.)

Suuri osa yhteenkuulumisen ja liittymisen tarpeet -porrasta on palautteen antaminen työpaikalla. Palaute tarjoaa tietoa, jonka avulla näkee toimintansa seuraukset ympäröivään yhteisöön. Palautteen avulla onnistumisista saadaan kehuja, joiden kautta herätetään halu vastaavien toimenpiteiden toistamiseen. Lisäksi palaute tuo esille virheet. Näihin virheisiin voi tarttua ja korjata. Palautetta on osattava antaa ja vastaanottaa oikein. Usein palaute kulkee vain ylhäältä alas, mutta se on tärkeä saada kulkemaan molempiin suuntiin. Molemminpuolisen palautteenkulun takaamiseksi johtoportaan on oltava helposti lähestyttävä. Näin alaiset uskaltavat tavoitella johtoporrasta. Lisäksi johtoportaan on ymmärrettävä, että rakentava palaute on syytä antaa kahden kesken, kun taas positiivinen palaute voidaan antaa muiden kuullen. Ylin porras Maslow'n tarvehierarkiassa on itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeet. Jokainen meistä haluaa kasvaa ja kehittyä sekä hyödyntää näitä oppimia tietoja ja taitoja jokapäiväisessä elämässä. (Mts. 46.)

### **Työn motivaatio- ja perustyytyväisyystekijät**

Työn tuloksellisuuden kannalta työntekijällä on oltava työtä koskeva motivaatio ja tyytyväisyys kunnossa. Näin työnteko sujuu mielekkäästi ja produktiivisesti. Tiedämme, että mielekästä työtä tehdessä ajankulku nopeutuu ja työnimu vetää mukanaan, jolloin tuloksellisuus kasvaa.

Työn motivaatiotekijät ja työn perustyytyväisyystekijät ovat kaksi toisistaan erotettavaa asiaa (Rytikangas 2011, 50). Työn motivaatiotekijät jakaantuvat sisäisiin ja ulkoisiin motivaatiotekijöihin (Jossas 2014). Sisäisiä motivaatiotekijöitä ovat ne tekijät, jotka motivoivat työntekijää sisältä, jotka herättävät ihmisessä tunteita. (Rytikangas 2011, 51). Sisäisesti motivoitunut henkilö voi olla esimerkiksi valmis tekemään vapaaehtoisuuteen pohjautuvaa työtä ihan vain sen takia, että kokee sen mielekkääksi (Jossas 2014). Ulkoisesti motivoivia tekijöitä ovat sellaiset tekijät, joita työntekijä saa ulkopuoleltaan, esimerkiksi palkka ja ylennykset (Rytikangas 2011, 51).

Työn perustyytyväisyystekijät ovat tekijöitä, jotka eivät oikeastaan motivoi työntekijää, kun ne ovat kunnossa. Puolestaan näiden tekijöiden ollessa pielessä niiden vaikutus työmotivaatioon on alentava. Hyvä esimerkki tällaisesta perustyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä on palkka. Palkka-asioiden ollessa kunnossa se ei sinänsä motivoi, mutta kun palkka on alhaisempi, kuin mitä voisi olla, se harmittaa työntekijää. (Mts.50.)

Työn motivaatiotekijät ja perustyytyväisyystekijät ovat tärkeä osa työtyytyväisyyttä. Valoisaan tulevaisuuteen tähtäävä organisaatio pyrkii huomioimaan nämä tekijät huolehtiessaan henkilöstöstään. Näiden kahden tekijän lisäksi organisaation on ajateltava ennen kaikkea henkilöstön työhyvinvointia. Kaikin puolin terveen työntekijän on helppo toteuttaa tuloksellista työtä. Tällä tavoin työhyvinvointi on suoraan yhteydessä työtyytyväisyyteen.

### 3.3 Työtyytyväisyys työhyvinvoinnin osana

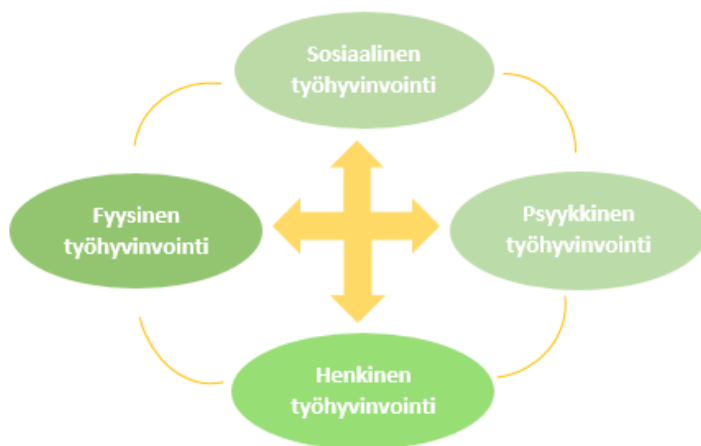
Työtyytyväisyyden kokeminen edellyttää työntekijältä työhyvinvoinnin tunnetta. Työtyytyväisyyden kokemiseksi työntekijän on oltava työhyvinvoiva. Tarkoitus on keskittyä niihin työhyvinvoinnin osa-alueisiin, joilla on eniten merkitystä työtyytyväisyydelle. Tarkastelemme käsitettä työhyvinvointi työtyytyväisyyden edistämisen näkökulmasta.

Käsitteenä työhyvinvointi on työntekijän tila, jossa hän kokee tyytyväisyyttä, hänellä vallitsee hyvänolo tunne, hän on aktiivinen niin töissä kuin myös kotiväen keskuudessa. Työhyvinvointia kokeva henkilö sietää epävarmuuden tunteet ja vastoinkäymiset. (Riikonen ym. 2003, 12.)

Työhyvinvointi on kokemus, johon kuuluu työtyytyväisyys, aktiivisuus, myönteinen asenne elämään ja työhön sekä itsensä hyväksyminen. Sen perustana on työntekijän

tavoitteita ja ammatillisia taitoja vastaava työ. Tämmöinen työ mahdollistaa kanssakäymisen, turvaa taloudellisesti sekä motivoi ja sitoo työntekijää työhönsä. (Vesterinen 2006, 7.) Lisäksi Virolaisen (2012) teoksessa eräs työntekijä määrittelee työhyvinvoinnin seuraavasti: ”Se on sitä, että on kiva mennä aamulla töihin”. Se on lyhyesti ja ytimekkäästi sanottu, koska tästä määritelmästä on hyvä lähteä liikkeelle ja avata, mitä työhyvinvointi käytännössä tarkoittaa ja mihin osa-alueisiin käsite jakaantuu.

Kokonaisvaltaisesti työhyvinvointi rakentuu neljästä osa-alueesta, joita ovat seuraavat: fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja henkinen työhyvinvointi (kuvio 2). Nämä neljä osa-aluetta ovat tiiviisti riippuvaisia keskenään. Tästä syystä työhyvinvointia on tarkasteltava kokonaisvaltaisesti eikä vain yksi osa-alue kerrallaan. (Virolainen 2012, 12.)



Kuvio 2. Työhyvinvoinnin osa-alueet (alkup. kuvio ks. Virolainen 2012, 12).

Esimerkki fyysisestä hyvinvoinnista on se, että työntekijällä on terveellinen ja turvallinen työympäristö. Psykkinen hyvinvointi on sitä, kun työntekijä kokee esimerkiksi vapauden ja itsenäisyyden tunnetta. Sosiaalinen hyvinvointi on esimerkiksi sitä, että työntekijä kokee olevansa arvostettu ja oikeudenmukaisesti kohdeltu. Henkinen hyvinvointi on sitä, kun työntekijän mieli on puhdas. (Vesterinen 2006, 37.)

Työhyvinvoinnin kokonaisvaltainen edistäminen jakaantuu yksilön, organisaation ja yhteiskunnan kesken. Yksilö itse asettaa elämäntapansa sekä pyrkii noudattamaan työpaikan ohjeistuksia. Organisaatiossa johtoporras on vastuussa lainsäädännön noudattamisesta, turvallisen työympäristön järjestämisestä sekä mukavan työyhteisön luomisesta. Yhteiskunnan tehtävä on lainsäädännön avulla mahdollistaa työkyvyn ylläpito, varmistaa ammattilaisten pätevyys ja työnteon kannattavuus. (Virolainen 2012, 11–12.)

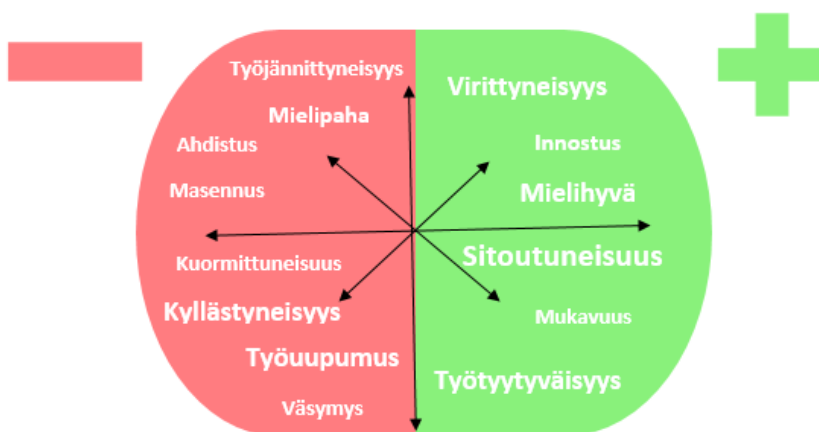
Vesterisen (2006) teoksessa mainitaan, että tutkimusten mukaan yrityksen johdon toimilla on suurin vaikutus työyhteisön hyvinvointiin ja johtaminen on keskeisessä roolissa työyhteisön kehittämisessä. Tässä työssä työhyvinvointia tarkasteltava näkökulma on rajattu. Työn aiherajauksen vuoksi keskitytään osa-alueeseen, joka käsittelee työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä organisaation näkökulmasta.

### **Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät**

Työhyvinvointiin vaikuttavat monet tekijät. Suuresti työhyvinvointiin vaikuttavat seuraavat: organisaation johtoportaan toiminta, työn järjestämiseen liittyvät asiat, työympäristö, työilmapiiri ja sen sisäiset vuorovaikutussuhteet sekä henkilöstön mahdollisuudet vaikuttaa ja kehittyä työssään (Riikonen ym. 2003, 12). Organisaation johtoporras on se, josta toimenpiteet ovat yleensä lähtöisin. Hyvä johtaja kykenee luomaan hyvän työympäristön, mielekkään työilmapiirin ja hän osaa kuunnella. Lisäksi organisaation tiedonkulun on oltava molemminpuolista. Molemminpuolisella tiedonkululla tarkoitetaan, että tieto kulkee johtoportaalta alaisille ja toisinpäin, eikä vain johtoportaalta alaisille. Johtajalle tärkeä ominaisuus on palautteen antamisen

lisäksi myös palautteen vastaanottaminen. Palautteen vastaanottaminen tarjoaa mahdollisuuden johtoportaalle kuulla alaisiaan. Hyvien vuorovaikutussuhteiden luomisen edellytys on, että esimies on tietoinen alaisten asioista ja toivomuksista. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimies ”laskeutuu” omasta työhuoneestaan alaisten keskuuteen kyselemään ja tiedustelemaan mitä muulla työyhteisöllä on mielen päällä. Näin esimies varmistaa, että kaikilla on hyvä olla.

Affektiivinen työhyvinvoinnin malli havainnollistaa työntekijän työhyvinvointiin vaikuttavia tunnetiloja (kuvio 3). Yrityksen johdon on pyrittävä siihen, että työntekijä kokee mahdollisimman paljon kuviossa esitettyjen oikeanpuoleisen puoliskon tunteita, sillä ne vaikuttavat työhyvinvointiin positiivisesti. Johtoportaan vähäinen panostus työyhteisön hyvinvointiin puolestaan kasvattaa riskiä kokea yhä useampaa kuvion vasemmanpuoleisen puoliskon tunteista. Vasemmanpuoleisen puoliskon tunnetilat vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin negatiivisesti lisäämällä työntekijän sairauslomariskiä sekä laskemalla työtehokkuutta ja työsitoutuneisuutta (kuvio 3). (Virolainen 2012, 14.)



Kuvio 3. Affektiivinen työhyvinvoinnin malli (alkup. kuvio ks. Virolainen 2012, 14)



Työntekijän hyvinvointia ei missään tapauksessa saa vähätellä, vaan pikemminkin päinvastoin, sitä ei saa korostettua liikaa. Organisaation tavoitteiden merkitys on suuri, mutta niiden saavuttaminen on mahdotonta ilman henkilöstöä. Henkilöstöön panostaminen on menestymisen edellytys. Hyvinvoiva työntekijä kykenee etenemään yrityksen asettamia tavoitteita kohti, kuin yksilön niin myös organisaation tasolla. Tämän takia työyhteisön hyvinvointi on suoranaisesti yhteydessä hyvinvoivaan, tulokselliseen organisaatioon ja tätä kautta sen valoisaan, menestyksekkääseen tulevaisuuteen.

### Työtyytyväisyys Venäjällä

Työtyytyväisyyttä tutkiessa on huomioitava se, että ihmisillä voi olla omia näkemyksiä ”täydellisestä” työstä. Tämän voi varmistaa Petersn, Chakrabortyn, Mahapatran ja Steinharttin tehdyllä työllä, jotka huomasivat, että sellaiset tekijät kuin hyvät välit työtovereiden kanssa, oppimismahdollisuudet, hyvät fyysiset työolosuhteet sekä olosuhteet ylipäänsä ovat kaikki yhdessä tärkeämpiä tekijöitä, kuin hyvä palkkaus. (Запольская 2015, 1.)

Työtyytyväisyyttä mitatessa Venäjä on ollut tilastotieteen mukaan viimeisempien maiden joukossa. Venäjällä vuosien 2002 ja 2013 välillä on tapahtunut hiljattaista kasvua työtyytyväisyydessä. Yhä pienempi prosentuaalinen määrä työntekijöistä ovat täysin tyytymättömiä työhönsä ja yhä suurempi osuus on ”aika tyytyväisiä työhönsä”. Voidaan tehdä johtopäätös, että työnantajat parantavat työolosuhteita esimerkiksi investoimalla uuteen laitteistoon. Toisena tärkeänä syynä työtyytyväisyyden parantumiseen on lainsäädännössä tapahtuneet muutokset työolosuhteisiin liittyen. (Mts. 3.)

Vuonna 2012 työntekijöiden määrä, jotka olivat ”aika tyytymättömiä työhönsä” ja ”täysin tyytymättömiä työhönsä” laski. Tämä lasku jatkui myös vuonna 2013. Vuoden 2008 kriisinaikaisia tilastotietoja katsoessa huomataan, että työhönsä tyytyväisten työntekijöiden määrä kasvoi ja työhönsä tyytymättömien työntekijöiden määrä laski

vuoteen 2007 verrattuna. Tämä saattaa johtua siitä, että ihmiset olivat iloisia siitä, että saivat pitää työpaikan kriisiaikoihin, kun monia lomautettiin. (Mts. 5.)

Vuodesta 2006 eteenpäin työhönsä tyytyväisten määrä kasvoi ja yli puolet työntekijöistä olivat työhönsä tyytyväisiä. Tämän voi selittää sillä, että yritykset alkoivat ymmärtää henkilöstön merkityksen organisaatiolle, jonka seurauksena johtoporras alkoi välittää enemmän työntekijöistä esimerkiksi motivoimalla työntekijöitä ja parantamalla työolosuhteita. Työvoima eli henkilöstö on kuitenkin yrityksen tärkein resurssi ja se työskentelee yrityksen parhaaksi. (Mt.)

Maailmalla työtyytyväisten ihmisten määrä kasvaa. Venäjällä muuhun maahan verrattuna työtyytyväisyyden tilastot antavat kuitenkin toivoa parempaa. Tästä huolimatta voidaan sanoa, että Venäjällä työhönsä tyytymättömien ihmisten määrä on viime aikoina laskenut. Työtyytyväisyyttä mitatessa on muistettava, että sellaiset subjektiiviset tekijät kuin ikä ja ihmisen pyrkimys jatkuvaan vertaamiseen edelliseen työhön vaikuttavat työtyytyväisyyteen. Työtä tarjotessa on huomioitava omien vaatimusten lisäksi myös työntekijän toiveet ja vaatimukset. Onhan työtyytyväisyydellä suuri merkitys työn produktiivisuudelle, joka vaikuttaa organisaation saavutuksiin. (Mts. 6–7.)

### 3.4 Työtyytyväisyyden ylläpitäminen työpaikalla

Työtyytyväisyyden ylläpito työpaikalla rakentuu monesta tekijästä. Henkilöstön työtyytyväisyyden ylläpitämiseksi on kyettävä korostaa tehdyn työn merkityksellisyyttä sekä ylläpitämään työnteosta seuraavaa ilon tunnetta. Harvardin yliopiston kauppatieteellisen tiedekunnan professorin Teresa Amabilen tekemän yli kymmenen vuotta kestäneestä tutkimuksesta selvisi, että ylivoimaisesti suurin

työntekijöiden työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä on aikaansaamisen tunne (Tuominen & Pohjakallio, 57).

Johtopäätöksenä tutkimustuloksesta voidaan sanoa, että organisaation näkökulmasta tuloksellisesti organisaation toimintaan vaikuttaa johtoportaan konkreettisesti välitetyt viikoittaiset tai päivittäiset tavoitteet. Tavoitteet voivat olla niin pieniä kuin suuriakin. Mitä enemmän työntekijä kokee saavuttaneensa tavoitteita, sen suurempi on aikaansaamisen tunne. Aikaansaamisen tunne puolestaan antaa työntekijän tuntea työnsä merkitykselliseksi. Aikaansaamisen tunne on yksi merkittävimmistä tekijöistä työtyytyväisyyden ylläpitämiselle. Työntekijän produktiivisen toiminnan seurauksena johtoporras voi palkita ahkeraa työntekijää. Palkitseminen heijastuu korottavasti työntekijän mielikuvaan tekemänsä työnsä merkityksestä sekä motivoi jatkuvaan produktiiviseen työskentelyyn. (Mt.)

Tulokselliseen toimintaan tähtäävän organisaation on kiinnitettävä huomio tärkeimpään voimavaraansa eli henkilöstöön. Henkilöstön työtyytyväisyyteen vaikuttavat monet tekijät. Työtyytyväisyyden koostavia tekijöitä ovat työhyvinvointi ja työmotivaatio. Kaiken tämän taustalla on organisaation johtoportaan toimet. Johtoportaan toiminta voi olla joko onnistunutta tai epäonnistunutta. Johtoportaan on osattava löytää jokaiselle työntekijälle oma lähestymistapansa, sillä kaikki me olemme erilaisia ja motivoidumme eri asioista.

Henkilöstön työhyvinvoinnilla ja työmotivaatiolla on suuri rooli työtyytyväisyydelle. Organisaation on lähestyttävä työhyvinvointia fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja henkisestä näkökulmasta. Tulokselliseen toimintaan tähtäävä organisaatio antaa paljon painoarvoa näille henkilöstön työhyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin. Henkilöstön työmotivaation herättäminen sekä ylläpito on myös tärkeää produktiivisen työskentelyn edellyttämiseksi. Aidosti motivoituneen henkilöstön taustalla on suuri organisaation johtoportaan työ, jossa on otettu huomioon sisäisesti ja ulkoisesti motivoivat tekijät, sekä ihmisen perustyytyväisyystekijät.

Toimiva tuloksellinen organisaatio on rakennettava organisaatiokulttuurista lähtien. Yrityksen produktiivisuus ja tuloksellisuus on saavutettavissa työtyytyväisyyttä kokevan henkilöstön avulla. Henkilöstön työtyytyväisyys on myötätuuli kohti yrityksen onnistumista ja saavutuksia. Tämä on yksi yrityksen asioista, joka ottaa paljon, mutta sitä enemmän antaa takaisin. Eroavaisuudet organisaatioiden välillä, joissa toisessa henkilöstö kokee työtytymättömyyttä ja toisessa henkilöstö on työhönsä tyytyväinen ovat suurenmoiset. Sinä, tulokselliseen toimintaan tähtäävä organisaation johtaja, panosta tärkeimpään voimavaraasi eli henkilöstöön rakentamalla puitteet työtytyväisyyden kokemiseksi. Panostuksesi lopputulos on merkittävä!

## **4 Tutkimustulokset**

Opinnäytetyön tutkimustulososiossa esitellään saadut tutkimustulokset. Tutkimustuloksien on oltava vastaus tutkimuskysymyksiin ja tutkimusongelmaan. (Kananen 2010, 141).

### **4.1 Tiedonkeruu**

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa havaintoyksiköiden määrä on yleensä suuri. Mikäli havaintoyksiköitä on alle sata, kaikki yksiköt voidaan ottaa tutkimukseen mukaan. Kohderyhmän määrän kasvaessa suureksi on harkittava ottaa vain osa tutkimukseen mukaan. Tutkimukseen otettavat on valittava niin, että sen kaikki ominaisuudet

vastaavat sitä kohderyhmää, jota sen katsotaan edustavan. Kohderyhmästä käytetään nimeä populaatio ja tutkimukseen valittua ryhmää kutsutaan otokseksi. Otoksen on oltava edustava, sillä kaikki eivät suostu tutkittavaksi, jonka takia syntyy vajetta. Tätä vajetta kutsutaan kadoksi. Mikäli kaikki kohderyhmän yksiköt ovat mukana puhutaan kokonaistutkimuksesta. (Kananen 2010, 96.)

Tutkimuksen otannan suunnittelemisen alkaa populaatiosta. Selvitetään tutkittavan populaation rakenne ja ominaisuudet, koska otantamenetelmiä on paljon ja jokaiseen tilanteeseen sopivaa otantatapaa ei ole. Oikean otannan tekemiseksi on saatava tieto perusjoukosta. (Mts.96.)

Otantamenetelmät jakautuvat kahteen pääryhmään. Ensimmäinen pääryhmä on todennäköisyysotanta ja toinen pääryhmä on ei-todennäköisyysotanta. Ei-todennäköisyysotantaa ei suositella, koska se ei takaa tilastollisesti oikeita tutkimustuloksia. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteivätkö tulokset voisi olla oikeita ja luotettavia. (Mts.97.)

Ei-todennäköisyysotantaa ovat seuraavat: harkinnanvarainen otanta, kiintiöpoiminta ja mukavuusotanta. Harkinnanvaraisessa otannassa otokseen valitut havaintoyksiköt valitaan harkiten. Tämä valinta ei perustu tilastoihin ja otantaa ei tehdä tilastollisin menetelmin. Harkinnanvaraista otantaa käytetään esimerkiksi, kun tarkoituksena on saada ilmiöstä ideoita, eikä olla kiinnostuneita tutkittavan ilmiön määrällisestä esiintymisestä perusjoukossa. Tällainen otanta soveltuu esimerkiksi esitutkimukseen. (Mts.97–98.)

Työssä käytetty kohderyhmä on pieni. Tutkimukseen otetut ovat valittu niin, että ne vastaavat ominaisuuksiltaan kohderyhmää. Tutkimuksen kohderyhmä on Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijat.

Majoituspalveluorganisaatiossa on kahdeksan (8) vastaanottovirkailijaa, ja jokainen heistä osallistui tutkimukseen vastaamalla paperiseen kyselylomakkeeseen, jonka takia ei syntynyt vajetta eli katoa. Tässä tapauksessa kaikki populaation yksiköt

osallistuivat, eli voidaan puhua kokonaistutkimuksesta. Tutkimuksen tiedonkeruussa käytettiin todennäköisyyteen perustumattoman otannan harkinnanvaraista otantaa. Havaintoyksiköt on valittu harkiten eikä valinta perustunut tilastoihin. Tarkoituksena on saada ideoita tutkittavasta ilmiöstä.

## 4.2 Vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyys ja työmotivaatio

Majoituspalveluorganisaation X työtyytyväisyyskyselyyn osallistuivat kaikki vastaanottovirkailijat. Vastaanottovirkailijoita oli kahdeksan (8). Taulukossa on ilmoitettu vastaajien määrä N -sarakkeen alla.

Taulukko 1. Työn arvostus, monipuolisuus sekä vaikuttamismahdollisuudet

	N	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Koen työni tärkeäksi	8	3	5	0	0	0
Arvostan työtäni	8	3	4	1	0	0
Työpanostani arvostetaan työyhteisössäni	8	0	1	2	5	0
Työni on mielenkiintoista	8	5	3	0	0	0
Olen tyytyväinen työtehtäviini	8	6	2	0	0	0
Olen tyytyväinen työmäärääni	8	5	2	1	0	0
Työni on monipuolista	8	4	4	0	0	0
Työni on ammattitaitoani vastaista	8	2	6	0	0	0
Koen mahdolliseksi vaikuttaa työhöni	8	7	1	0	0	0
Työni palkkaus on riittävä	8	0	0	3	5	0
Olen tyytyväinen työolosuhteisiini	8	3	4	1	0	0
Työpaikkani on turvallinen	8	3	5	0	0	0

Kokonaisvaltaisen työhyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta

Majoituspalveluorganisaatiossa X kaikki kahdeksan (8) vastaanottovirkailijaa kokevat työpaikkansa turvalliseksi. Vastaanottovirkailijat vastasivat kysymyksiin liittyen palautteenantamiseen ja sen merkitykseen henkilöstön työtyytyväisyyteen. Kaikki kahdeksan (8) vastaanottovirkailijaa kokevat tekemänsä työnsä tärkeäksi.

### **Peilaus työhönsä tyytyväisen henkilön määritelmään**

Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyttä voidaan tarkastella työhönsä tyytyväisen henkilön määritelmän näkökulmasta. Työhönsä tyytyväinen henkilö on yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa tehnyt omaa ammattitaitoon vastaavaa arvostettua, kiinnostavaa, sekä oikeudenmukaisesti palkattua työtä, jonka sisältöön on päässyt itse vaikuttamaan (Riikonen ym. 2003, 12; Rytikangas 2011, 111).

Kaikki kahdeksan (8) vastaanottovirkailijaa kokevat, että tekevät ammattitaitoaan vastaista, mielenkiintoista ja monipuolista työtä. Lisäksi kaikki kahdeksan (8) Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijaa kokevat mahdolliseksi vaikuttaa työhön.

Yrityksen vastaanottovirkailijoiden mielipide työpanoksensa arvostettuuudesta työpiirissä jakaantuu. Yksi (1) vastaanottovirkailija kokee, että hänen työpanostaan arvostetaan työyhteisössä. Kaksi (2) vastaanottovirkailijaa eivät osaa sanoa, arvostetaanko heidän työpanostaan työyhteisössä vai ei. Viisi (5) vastaanottovirkailijaa kokevat, että heidän työpanostaan ei niinkään arvosteta työyhteisössä.

Työhönsä tyytyväisen henkilön määritelmän rakentava osana on myös se, että työntekijä tekee oikeudenmukaisesti palkattua työtä, jonka sisältöön on päässyt itse vaikuttamaan. Majoituspalveluorganisaation X kaikki kahdeksan (8) vastaanottovirkailijaa ovat jossain määrin tyytymättömiä palkkaukseen. Tämä tuli ilmi väitteessä ”Työni palkkaus on riittävä”, johon kolme (3) vastaanottovirkailijaa



valitsivat vastausvaihtoehdon ”en osaa sanoa” ja viisi (5) vastaanottovirkailijaa valitsivat vastausvaihtoehdon ”jokseenkin eri mieltä”. Kaksi (2) vastaanottovirkailijoista kuitenkin mainitsivat väitteen viereen hienoksi sen, että vastaanottovirkailijoiden palkkaa korotettiin. Mahdollisuudesta vaikuttaa työhön voidaan sanoa, että Kaikki kahdeksan (8) Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijaa kokevat mahdolliseksi vaikuttaa työhön.

Taulukko 2. Viihtyminen, työmotivaatio, työn kokeminen

	N	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Viihdyn nykyisessä työpaikassani	8	4	4	0	0	0
Työympäristöni on miellyttävä	8	5	3	0	0	0
Työtyytyväisyyteni on muuttunut viimeisen vuoden aikana	8	3	4	1	0	0
Minulla on hyvä työmotivaatio	8	6	2	0	0	0
Onnistuminen työssäni lisää työmotivaatiani	8	7	1	0	0	0
Epäonnistuminen työssäni vähentää työmotivaatiani	8	2	3	0	3	0
Työni on haasteellista	8	4	3	0	1	0
Haluaisin työni olevan vaihtelevampaa	8	0	0	1	5	2
Työyhteisön ilmapiiri motivoi jaksamaan työssäni	8	7	1	0	0	0
Työni on stressaavaa	8	6	2	0	0	0
Saavutan mielestäni työlleni asetetut tavoitteet	8	4	3	1	0	0
Jaksan työssäni hyvin	8	5	3	0	0	0
Työni on fyysisesti raskasta	8	0	0	0	2	6
Työni on henkisesti raskasta	8	7	1	0	0	0

Kaikki kahdeksan (8) vastaanottovirkailijaa viihtyy työpaikassaan ja kokee työympäristönsä miellyttäväksi. Vastaanottovirkailijoiden työmotivaatio on hyvä, johon onnistumiset vaikuttavat nostavasti. Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijat kokevat työnsä stressaavaksi sekä henkisesti raskaaksi.

Taulukko 3. Työuupumus, palautteensaanti, työyhteisö

	N	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen kokenut työuupumusta	8	0	2	1	5	0
Olen harkinnut työpaikan vaihtoa	8	0	0	0	6	2
Aion vaihtaa työpaikkaani lähivuosien aikana	8	0	3	1	4	0
Työilmapiiri on kannustava	8	6	2	0	0	0
Saan työstäni usein palautetta	8	6	2	0	0	0
Toivoisin saavani työstäni enemmän palautetta	8	4	3	1	0	0
Saamani palaute auttaa minua kehittymään työssäni	8	5	3	0	0	0
Työyhteisöni on toimiva	8	7	1	0	0	0
Tulen toimeen työkavereideni kanssa	8	6	2	0	0	0
Työvuorotoiveeni huomioidaan	8	5	3	0	0	0
Työyhteisön ongelmiin puututaan herkästä	8	6	2	0	0	0
Työyhteisön ongelmat ratkaistaan ammattimaisesti	8	5	2	1	0	0

Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden mielipide työuupumuksen kokemisesta jakaantuu. Kaksi (2) vastaanottovirkailijaa kokee jokseenkin kokeneen työuupumusta, yksi (1) vastaanottovirkailija ei osaa sanoa onko kokenut vai ei ja viisi

(5) vastaanottovirkailijaa eivät koe kokeneensa työuupumusta. Vastaanottovirkailijat kokevat työilmapiirin kannustavaksi ja toimivaksi. Lisäksi he kokevat tulevansa hyvin toimeen työkavereiden kesken. Vastaanottovirkailijat kokevat palautteella olevan kehittävä vaikutus työhön.

### **Avoimet kysymykset**

Kuuden (6) vastaanottovirkailijan vastaukset tiivistettynä organisaatiossa turvallinen työympäristö on turvattu vartioiden palkkaamisella sekä toimivan hälytysjärjestelmän asentamisella, johon kuuluvat esimerkiksi hälytysnappi ja kameravalvonta. Asiaa kysyttiin tarkentavassa avoimessa kysymyksessä ”Mikäli kyllä, miten työympäristösi on turvattu?”.

Vastaanottovirkailijat vastasivat kysymyksiin liittyen sosiaaliseen hyvinvointiin sekä Maslow’n tarvehierarkian yhteenkuulumisen ja liittymisen tarpeet -tasoon liittyen. Vastaanottajat kokevat työilmapiirin olevan huumorintajuinen, kannustava, positiivinen, yhtenäinen, toimeentuleva, avulias, ammattitaitoinen, ymmärtäväinen, vastuullinen ja avoin. Vastaanottovirkailijoiden mielipiteet eriävät kuitenkin työilmapiiriä kuvailevissa adjektiiveissa ymmärtävä ja ammattitaitoinen. Osa vastaanottovirkailijoista kokee, että nämä piirteet kuvailevat ilmapiiriä, kun taas osa vastaanottovirkailijoista luokitteli nämä adjektiivit työyhteisön kehityskohteisiin.

Kysymykseen ”Missä asioissa työyhteisössä on kehittämisen varaa?” jokaisen vastaanottovirkailijan vastaus on omalaatuinen. Mutta kolme pääkehityskohdetta on ammattitaitoisuus, ymmärretyksi tuleminen ja sujuva molemminsuuntainen sisäinen viestintä. Kolme (3) vastaanottovirkailijaa mainitsi ”ammattitaitoisuus”, kaksi (2) vastaanottovirkailijaa mainitsi ”ymmärretyksi tuleminen” ja kaksi (3) vastaanottovirkailijaa mainitsi kehityskohteeksi ”sujuva molemminsuuntainen sisäinen viestintä”.

Työtyytyväisyyttä koskevaan tarkentavaan kysymykseen ”Mikäli vastasit täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, niin onko työtyytyväisyys parantunut vai

heikentynyt? Selosta miksi.” Viisi (5) vastaanottovirkailijaa vastasi, että työtyytyväisyys on parantunut ja yksi kaksi (2) heistä tarkensi parantumisen olevan koulutuksien ja seminaarien seuraus.

Viidestä (5) vastaanottovirkailijasta, jotka kokevat, että heidän työpanostaan ei niinkään arvosteta työyhteisössä kaksi (2) tarkensivat syyn olevan johtoportaan positiivisen palautteen ja motivoinnin vähäisyydessä. He kokevat, että onnistumisia ei juurikaan kehuta ja kritiikkiä eli toisin sanoen rakentavaa palautetta annetaan sitäkin enemmän. Tämän he tarkensivat esitetystä avoimessa kysymyksessä ”Missä asioissa työyhteisössäsi on kehittämisen varaa”.

Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoista viisi (5) mainitsi työpaikan miellyttäväksi asiaksi työyhteisön, kun asiaa kysyttiin avoimessa kysymyksessä ”Mitkä asiat miellyttävät työpaikassasi?” Yksi perustyytyväisyyteen vaikuttava ulkoisesti motivoiva tekijä eli palkka ei saanut yhtään mainintaa vastaanottovirkailijoilta. Voidaan sanoa siis, että palkkaus ei vastaanottovirkailijoita suoranaisesti miellytä. Tästä huolimatta kaksi (2) vastaanottovirkailijaa mainitsi palkan korottamisen toimineen motivoivana tekijänä, kun asiaa kysyttiin avoimessa kysymyksessä ”Mitkä asiat miellyttävät työpaikassasi?”. Vastaanottovirkailijoista kaksi (2) kokevat hienoksi sen, että ammattitaitoa kasvatetaan koulutustapaamisien avulla. Tapaamisia järjestetään pari kertaa viikkoon. Näin kaksi (2) vastaanottovirkailijaa kertoivat avoimessa kysymyksessä ”Mitkä asiat miellyttävät työpaikassasi?”. Lisäksi Kaksi (2) vastaanottovirkailijaa perustelivat työnsä olevan mielenkiintoista, koska jokainen päivän on erilainen.

Kaksi (2) vastaanottovirkailijoista tarkentavat avoimessa kysymyksessä ammattitaitonsa vastaisen työn tekemisen tunteen johtuvan johtoportaan järjestämistä koulutuksista ja seminaareista. He kertovat, että ennen seminaareja ja koulutuksia kokivat vähemmän tekevänsä ammattitaitoansa vastaavaa työtä. Kaksi (2) vastaanottovirkailijaa tarkensivat vastauksensa avoimessa kysymyksessä ”Missä asioissa työyhteisössäsi on kehittämisen varaa?”.

## 5 Kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyttä sekä esittää kehitysehdotuksia työtyytyväisyyden parantamiseksi. Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyttä voidaan peilata teoriaosuudessa mainittuun työhönsä tyytyväisen henkilön määritelmän näkökulmaan. Työhönsä tyytyväinen henkilö on yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa tehnyt omaa ammattitaitoon vastaavaa arvostettua, kiinnostavaa, sekä oikeudenmukaisesti palkattua työtä, jonka sisältöön on päässyt itse vaikuttamaan (Riikonen ym. 2003, 12; Rytikangas 2011, 111).

Tarkasteltaessa Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyttä edellä mainitun määritelmän näkökulmasta ilmenee, että osa määritelmän rakentavista tekijöistä toteutuu tai on toteutumassa ja osa ei. Kehitettävissä olevia aihealueita olivat seuraavat: palkkaus, henkilöstön ymmärretyksi tuleminen työtovereiden keskuudessa sekä ammattitaitoisuus, sujuva sisäinen viestintä sekä positiivisen ja rakentavan palautteen tasapainottaminen.

Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijat kokevat osittain tekevänsä omaa ammattitaitoaan vastaista työtä, mutta tähän työtyytyväisyyden rakentavaan tekijään organisaation johtoporras on jo puuttunut ja järjestänyt ammattitaitoa kehittäviä ja ylläpitäviä koulutuksia. Lisäksi vastaanottovirkailijat kokevat työnsä mielenkiintoistaksi ja monipuoliseksi sekä kokevat mahdolliseksi vaikuttaa työhönsä. Vaikuttamalla työhönsä työntekijä muokkaa työtään itselle mieluiseksi tuomalla omia mieltymyksiä ja ajatuksia esille. Mieluisan työn tekeminen herättää teoriaosuudessa käsitellyn affektiivisen hyvinvointi -mallissa esitetyn plus puoliskon tunteita. Tämä on tärkeäsaavutus tuloksellisuuteen tähtäävälle organisaatiolle.

## 5.1 Palkkaus

Peilataan Majoituspalveluorganisaatio X vastaanottovirkailijoiden tutkimustuloksia teoriaosuuden työn motivaatio- ja perustyytyväisyystekijät -osioon.

Tutkimustuloksista päätellen voidaan sanoa, että Majoituspalveluorganisaatiossa X yhtenä sisäisenä motivoivana tekijänä toimii työyhteisö. Yksi perustyytyväisyyteen vaikuttava ulkoisesti motivoiva tekijä – palkka ei vähäisyyden vuoksi motivoinut vastaanottovirkailijoita. Tapahtunut palkankorotus toimi motivaation nostajana ja vaikutti positiivisesti vastaanottovirkailijoiden tyytyväisyyteen, mutta syynä siihen, miksi Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijat eivät samaistuneet väitteeseen ”Työni palkkaus on riittävä” on todennäköisesti yleisesti alhainen maan keskiverto palkka, eikä konkreettisesti yrityksen maksama palkka.

Venäjällä työntekijän palkka on huomattavasti alhaisempi kuin Euroopassa esimerkiksi. Keskimääräiset työntekijän palkkatulot Petroskoissa ja muualla Karjalassa pyörivät 33 000 ruplan tienoilla (Tapacov 2018). Tämä on euroihin käännettynä 430,41 euroa tämänhetkisen kurssin ollessa 76 6706 ruplaa per euro (Euro foreignexchangerates 2018). Tämä alhainen keskiverto palkkataso vaikuttaa Majoituspalveluorganisaatio X vastaanottovirkailijoiden vastaukseen. Kaksi (2) vastaanottovirkailijaa kuitenkin mainitsi hienoksi, että heidän palkkausta korotettiin. Tutkimustulokset voidaan tulkita niin, että Majoituspalveluorganisaation johtoporras tiedostaa palkan korotuksen olevan paikallaan, ja heidän tavoitteenaan on vastaanottovirkailijoiden palkan korottaminen mahdollisuuksien mukaan.

Kyselylomakkeeseen vastanneista yksi (1) vastaanottovirkailija mainitsi palkkaukseen liittyen sen, kuinka hienoa, että johtoporras on ottanut käyttöön Upsell-nimisen toiminnan, jonka tarkoituksena on ehdottaa asiakkaalle korkeampilaatuista palvelua tarjoamalla korkeamman kategorian huonetta. Onnistuneet huonekategorian

korotusmyynnit vastaanottovirkailija kirjaa taulukkoon ja korotusmyynnit vaikuttavat palkkaukseen nostavasti. Tämän vastaanottovirkailija tarkensi avoimessa kysymyksessä ”Sana on vapaa. Kirjoita tähän palautetta tai tarkennuksia edellä esitettyihin väitteisiin tai kysymyksiin”.

Mikäli johtoporras ei ole välittänyt viikoittaista tai päivittäistä tavoitetta Upsell-toiminnalle, sellainen olisi hyvä laittaa täytäntöön. Vastaanottovirkailijoita voisi motivoida esimerkiksi asettamalla realistisen korotusmyyntiä koskevan päivätavoitteen, jota työntekijät tavoittelisivat. Tämä toimisi lisätulona organisaatiolle sekä vastaanottovirkailijat kokisivat onnistumisen tunnetta tavoitteen saavuttamisen seurauksena. Onnistumisen tunne on tärkeä tunne työtyytyväisyyttä kokevalle työntekijälle.

## 5.2 Ymmärtäväisyys ja ammattitaitoisuus

Peilataan tutkimustuloksia teoriaosuuteen koskien sosiaalista hyvinvointia sekä Maslow’n tarvehierarkian yhteenkuulumisen ja liittymisen tarpeet -tasoa. Tutkimustuloksista päätellen Majoituspalveluorganisaation X yksi merkittävistä panostuksen kohteista on työyhteisö. Kyselylomakkeen avulla kerätyt tulokset ovat positiivisia ja luovat kuvan tavoitteellisen hyvästä ilmapiiristä. Tämän taustalla on kova johtoportaan työ.

Tutkimustuloksissa oli kuitenkin erimielisyyksiä. Osa vastaanottovirkailijoista koki, että ymmärtäväisyys ja ammattitaito ovat työilmapiirin miellyttäviä asioita. Toinen osa vastaanottovirkailijoista koki, että nämä piirteet kuuluvat kehityskohteisiin. Tämä erimielisyys voi johtua siitä, että osa vastaanottovirkailijoista on uusia ja osa pidempään olleita. Lisäsyynä erimielisyyteen voi olla esimerkiksi ihmisen erilaiset

näkemykset ja eri temperamentit. Toinen vastaanottovirkailija ottaa lähelle sydäntä, kun taas toinen ei ole niin tunteellinen.

Työyhteisön ymmärtäväisyyden kehittämiseksi on muutama kehitysehdotus.

Johtoporras voisi järjestää yhteistä ajanviettoa mukavan illallisen saattelemana, kun vastaanoton työtiimi saadaan lopullisesti kasaan. Yhteisen ajanvieton seurauksena työyhteisön jäsenet tutustuvat toisiinsa työn ulkopuolella. Tiimityöskentely työn ulkopuolella kehittyisi ja samaa aktiivista työskentelyä saisi jatkumaan työpaikalle.

Ne vastaanottovirkailijat, jotka mainitsivat ammattitaidon kehityskohteisiin saattavat olla kokeneempia ja pidempään olleita kyseisissä työtehtävissä, kuin uudet vastaanottovirkailijat. Toisin sanoen ajatus ammattitaitoisuudesta kehityskohteena voi olla kokeneiden vastaanottovirkailijoiden mielipide uusista työntekijöistä. Korkean ammattitaidon maininneet työntekijät voivat olla nuoret kokemattomat vastaanottovirkailijat, jotka pitävät pidempään olleita vastaanottovirkailijoita korkean ammattitaidon omistajina. Henkilöstön ammattitaitoisuuden kehittämiseksi olisi hyvä miettiä läpi agendan käyttäminen perehdytyksessä. Tämän agendan mukaan uusi työntekijä pääsisi helposti mukaan eikä kantapään kautta opittuja asioita olisi niin paljon.

Henkilöstön ammattitaitoisuuden kehittämiseksi yritys järjestää parhaillaan koulutuksia kerran viikkoon, joka on tärkeä panos johtoportaalta. Lisäksi esimies voisi vastaanottovirkailijoiden pätevyyden nostamiseksi etsiä hotellityöntekijälle hyödyksi olevia webinaareja. Vastaanottovirkailijoiden työ helpottuisi huomattavasti itseopiskelun seurauksena ja kantapään kautta opittuja asioita olisi vähemmän. Tärkeintä kuitenkin on se, että tämä kehityskohde on tiedossa ja vastauksista päätellen sitä hoidetaan kuntoon.



### 5.3 Sujuva sisäinen viestintä

Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden tutkimustuloksista päätellen yhtenä kehityskohteena on yrityksen sisäinen tiedonkulku. Toimiva sisäinen viestintä on hyvämaineisen organisaation perusedellytys. Toimiva sisäinen viestintä heijastuu yrityksen toimintaan esimerkiksi asiakaspalvelussa. Jokainen hotellin vieras nauttii ainutlaatuisesta palvelusta eikä liukuhihna toiminnasta. Jokainen asiakas tuntee itsensä tärkeäksi, kun hänen pyyntönsä tai sovinto jää voimaan uuden vastaanottovirkailijan tullessa työvuoroon, eikä lähde edellisen työntekijän mukaan vuoron päättyessä. Toimivalla sisäisellä viestinnällä laadukas palvelu viedään täytäntöön tiedottamalla muita työntekijöitä.

Sisäistä viestintää kehittävänä ehdotuksena Majoituspalveluorganisaatiossa X toimisi koulutus ja palautteenantaminen. Vastaanottovirkailijat käyvät parhaillaan yrityksen sisäisessä koulutuksessa. Sisäisen viestinnän tärkeyttä ei voi korostaa liikaa, joten aiheen voisi ottaa useasti puheeksi koulutuksissa esimerkkien saattelemana. Tavoitteena olisi välittää sisäisen viestinnän merkitys ja epäonnistuneen sisäisen viestinnän seuraukset kuin työyhteisön tasolla niin myös yrityksen maineen tasolla. Näin työntekijät ymmärtävät sisäisen viestinnän tärkeyden. Yrityksessä voisi toimia myös vastaanottovirkailijoiden rohkaiseminen tekemään tiiviimmin yhteistyötä johtoportaan kanssa. Väljän yhteistyön taustalla voi olla uudistunut vastaanottovirkailijoiden työyhteisö, jossa uudet vastaanottovirkailijat tuntemattomuuden takia välttää kontaktia johtoportaan kanssa. Yhteistyön väljyys voi olla väliaikaista ja ajan mittaan tilanne voi muuttua sujuvammaksi. Koulutuksissa johtoporras voisi rohkaista vastaanottovirkailijoita soittamaan ja ottamaan tarvittaessa yhteyttä.

Sisäisen viestinnän kehitystä on seurattava. Kehityksen seuraamiseksi jokainen vastaanottovirkailijavoisi työvuoronsa jälkeen kirjoittaa vihkoon vähintään yhden onnistuneen sisäistä viestintää koskevan hetken esimerkiksi seuraavasti: "Oli

mahtavaa, kun asiakas tuli kysymään mahdollisuudesta pitkittää uloskirjautumista ja Maria oli lähtiessään välittänyt tiedon minulle. Näin asiakas tunsu itsensä tärkeäksi, kun hänen pyyntönsä ei lähtenyt edellisen virkailijan matkaan”. Tästä kehittyisi hyvä työyhteisö sekä toimiva sisäinen viestintä.

#### 5.4 Positiivisen ja rakentavan palautteen tasapaino

Työhönsä tyytyväisen henkilön määritelmän rakenneosat eivät vastaanottovirkailijoiden tutkimustuloksista päätellen toteudu täysin. Määritelmään palatessa, työhönsä tyytyväinen henkilö on yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa tehnyt omaa ammattitaitoon vastaavaa arvostettua, kiinnostavaa, sekä oikeudenmukaisesti palkattua työtä, jonka sisältöön on päässyt itse vaikuttamaan (Riikonen ym. 2003, 12; Rytikangas 2011, 111). Vastaanottovirkailijoista osa koki, että työntekijöiden tunne työn arvostettavuudesta on kehitystarpeessa. Tarkennettuna osa vastaanottovirkailijoista kokee, että onnistumisia harvoin kehuaan ja kritiikin määrä on suuri. Peilataan työn teoriaosuuteen koskien palautteenantamisen merkitystä henkilöstön työtyytyväisyydelle. Maslow’n tarvehierarkian suuri osa yhteenkuulumisen ja liittymisen tarpeet –porrasta on palautteen antaminen työpaikalla.

Tutkimustuloksista päätellen voidaan sanoa, että vastaanottovirkailijoille on tärkeä saada palautetta tehdystä työstä, jotta he kokevat työnsä tärkeäksi. Tällä hetkellä vastaanottovirkailijoiden saama palaute on keskittynyt pääosin rakentavan palautteen ympärille ja positiivinen palaute jäänyt vähemmälle. Palautteensaanti on yritystoimintaa kehittävä tekijä. On tärkeä saada kuin positiivista niin myös rakentavaa palautetta. Johtoportaan on osattava antaa rakentava palaute oikein ja sen on oltava tasapainossa positiivisen palautteen kanssa.

Positiivisen ja rakentavan palautteen tasapainottamiseksi voisi toimia seuraavat kehitysehdotukset. Majoituspalveluorganisaation X kulttuuriin voisi ottaa mukaan henkilöstön kehuminen ja onnistumisien alleviivaus. Positiivinen palaute vastaanottovirkailijoille tiivistäisi välejä johtoportaan kanssa ja loisi vastaanottovirkailijoille johtoportaasta helpostilähestyttävän kuvan. Helpostilähestyttävyys on tärkeä edellytys toimivalle sisäiselle viestinnälle. Positiivista palautetta voisi antaa erilaisista saavutuksista esimerkiksiryhmän onnistuneen sisäänkirjaamisen jälkeen. Saadessaan positiivista palautetta vastaanottovirkailijat kokevat tekemänsä työnsä arvokkaaksi. Tämä on tärkeä tunne työtyytyväisyyttä kokevalle työntekijälle. Vastaanoton onnistumisien alleviivaamiseksi voisi toimia hyvin ”ONNISTUMISET” -otsikolla varustettu seinällä oleva lista. Listaan kirjoitetaan vastaanoton onnistumiset. Jokainen onnistuminen motivoisi vastaanottovirkailijoita työntekoon. Nämä keuhut ikään kuin antavat siivet ja herättävät halun vastaanottovirkailijoilla onnistumaan ja saamaan enemmän täytettä listaan.

Rakentavan palautteen antaminen on kehitettävissä oleva taito. Rakentavan palautteen antaminen voisi olla viestitty neutraalissa ja kehittävässä mallissa. Palautteen anto voi tapahtua esimerkiksi koulutustapaamisissa osoittamatta ketään sormella sekä myös kahden kesken. Rakentava palaute on kuitenkin hyvä antaa positiivisen palautteen saattelemana hyvän mielen ylläpitämiseksi.

## 6 Pohdinta

### 6.1 Tutkimuksen hyötyjen esittely

Työn tavoitteena oli organisaatiota kehittävän ratkaisun löytäminen.

Tutkimustuloksien avulla pyrittiin saamaan vastaus, mihin aihealueisiin yrityksen johtoportaan on keskityttävä Majoituspaveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyden kohentamiseksi. Vastauksen löytämisen seurauksena oli kehitysehdotusten esittäminen.

Suoritetun työtyytyväisyyskyselyn ansiosta saatiin vastaus opinnäytetyön alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Alussa esitetty tutkimuskysymys oli seuraava: Missä henkilöstön työtyytyväisyyttä liittyvissä aihealueissa yrityksellä on parantamisen varaa? Työtyytyväisyyskyselyn ansiosta selvisi, että Majoituspaveluorganisaation X vastaanottovirkailijat kokevat jossain määrin työtytymättömyyttä. Tutkimuksen avulla selvisivät myös konkreettisesti kehitystarpeessa olevat asiat. Kehitystarpeessa olevia asioita analysoitiin ja tuotiin esille kehitysehdotuksia (ks. luku 5).

Majoituspaveluorganisaatiolle X koituu tutkimuksesta suuri hyöty. Tutkimuksen seurauksena selvisi vastaanottovirkailijoiden tarpeet ja mieltymykset, niin toteutuvat kuin myös toteutumattomatkin. Tutkimuksen lopputuloksena esitettiin myös, kuinka toteuttaa nämä toteutumattomat mieltymykset ja tarpeet työtyytyväisyyden kokemiseksi. Yrityksillä on harvemmin mahdollisuuksia ja aikaa tutkia työtyytyväisyyden esiintymistä syvemmin. Opinnäytetyö tarjosi siihen oivan mahdollisuuden ja johtoportaan on vain vietävä mieluisat kehitysehdotukset täytäntöön. Kehitysehdotukset luovat nostavan vaikutuksen vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyydelle, joka ilmenee esimerkiksi Majoituspaveluorganisaation X tulon kasvussa. Vastaanottovirkailijat ovat yrityksen kasvot, joiden on oltava kunnossa, sillä

asiakkaiden ajatus yrityksestä muodostuu juuri näiden kasvojen luoman ensivaikutelman jälkeen. Tehdyn tutkimuksen seurauksena Majoituspalveluorganisaatiolla X on mahdollisuus pitää nämä yrityksen kasvot aina hymyilevänä ja positiivisena asiakasmagneettina.

## 6.2 Luotettavuuden arviointi

Opinnäytetyön kirjoittamisessa käytetty kirjallinen materiaali on valittu tarkkaan Hirsjärven ja muiden (2007, 109–110) materiaalin valintaan liittyvään teoriaan pohjautuen. Materiaalin valinnassa vaikuttavina tekijöinä olivat kirjoittajan arvostettuus, lähteen ikä, lähteen alkuperä ja julkaisuaika sekä lähteen totuudellisuus ja puolueettomuus. Opinnäytetyössä on pyritty käyttämään mahdollisimman tuoretta materiaalia luotettavalta kirjoittajalta. Materiaalin julkaisuajalle asetettu takaraja oli vuosi 2002. Lähdemateriaalin valinnassa ennen lähteen hyödyntämistä selvitettiin lähteen kirjoittajan tunnettuutta luotettavuuden varmistamiseksi.

Tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset ovat luotettavia ja ne ovat vastaavat alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Mahdollisimman yksinkertaisen prosenttimäärän esittämisen vuoksi saadut vastausprosentit on pyöristetty. Pyöristämisen seurauksena vastausprosenttien summa saattaa hieman ylittää maksimin eli 100 % esimerkiksi vastauksissa väitteeseen ”Työni palkkaus on riittävä”.

Tutkimustuloksien luotettavuus pyrittiin varmistamaan riittävällä otannalla sekä korkealla vastausprosentilla. Vastausprosentti on saatu korkeaksi pienen työyhteisön takia. Tavoitteena oli tehdä edustava otos perusjoukosta ja poimia pienoismalli. Tavoite saavutettiin, sillä kyselyyn vastasivat kaikki perusjoukkoon kuuluvat 8/8 organisaation ammattiryhmään kuuluvista työntekijöistä. Kyselylomake täytettiin paperisena versiona. Kanasen (2008) mukaan kvantitatiivisessa tutkimuksessa otoksen valinta onnistuu harvoin hyvin. Työssä otoksen valinta kuitenkin onnistui

hyvin selkeän ja riittävän ammattiryhmiä koskevan rajauksen ansiosta.

Kyselylomakkeen tutkimuskysymykset mittaavat tarvittuja asioita sekä kattavat tutkimusongelman. Vastaajien halu vastata kyselyyn on herätetty positiivisen lähestymistavan avulla sekä ystävällisen saatekirjeen avulla. Työnteoriaosuudessa mainitut onnistuneen kyselytutkimuksen kolme kriteeriä täyttyvät.

Tutkimustuloksissa on pyritty minimoimaan systemaattinen virhe. Ei voida sanoa, että systemaattinen virhe puuttuu täydellisesti, sillä työn tekijällä on oma mielipide Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyydestä. Työn tekijän mielipiteen vaikutus on pyritty minimoimaan tukeutumalla ainoastaan kyselylomakkeessa oleviin vastauksiin opinnäytetyön tekijän omia näkökulmia lisäämättä. Tutkimustulokset on pyritty ilmaisemaan mahdollisimman neutraalisti ja puolueettomasti. Kyselylomakkeen kysymykset on mietitty tarkkaan ratkaisun saamiseksi tutkimuskysymyksiin ja tutkimusongelmaan.

Tutkimuksen validius on pyritty varmistamaan tarkalla suunnittelulla sekä ennakoon mietityllä tiedonkeruulla. Tiedonkeruu on suoritettu koko perusjoukolta. Työssä käytetyn kyselyn hyödyntäminen mittarina herättää epäilyjä kyselyn validille, sillä kyselyyn vastaajille ei välttämättä löydy aina mieluista vaihtoehtoa. Heikkilän (2008) luetellut hyvän tutkimuslomakkeen tunnusmerkit pääosin täyttyvät tutkimuslomakkeessa. Käytetyssä kyselylomakkeessa on pyritty vähentämään tulkinnanvaraisuutta esittämällä väitteet mahdollisimman yksiselitteisesti käyttämällä useaa selkeää väitettä, joista jokaisessa on kysytty yksi asia kerrallaan. Tutkimuslomakkeessa myös tekstien asettelu on pyritty tekemään loogiseksi ja helposti ymmärrettäväksi. Lisäksi lomakkeessa käytetyn johdanto-osan tarkoituksena oli antaa vastaajille kysymyksiin liittyvä tieto. Tästä huolimatta tulkinnanvaraisuutta on. Kyselylomakkeen pituus on sopiva ja kyselyyn vastaaminen vei noin 10-15 minuuttia aivan kuin saatekirjeessä mainittiin.

Kyselytutkimuksessa käytetyssä lomakkeessa on laadittu saatekirje. Saatekirjeessä on kerrattu tutkimuksen perustiedot sekä vastaajien valintaperusteet. Siitä syystä, että

Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijat ovat työn tekijälle työkavereita, saatekirjeen muoto on tuttavallinen. Mikäli kyseessä olisi ollut työn tekijälle vieras yritys saatekirjeen muotoilu olisi virallisempi. Saatekirjeessä korostettiin vastaanottovirkailijoiden vastausten tärkeyttä ja kerrottiin niillä olevan vaikutusta työolosuhteisen kehittämiseksi. Tästä syystä kyselyyn vastanneet panostivat vastaamiseen mahdollisimman tarkan ja todellisen kuvan luomiseksi.

Avoimien kysymysten ottaminen mukaan kyselyyn oli tarkkaan mietitty päätös. Avoimien kysymysten ansiosta vastaanottovirkailijoille tarjottiin mahdollisuus antaa kuvaavaa ja perusteellista tietoa. Opinnäytetyön tekijä oli varautunut myös avoimien kysymysten huonoon puoleen, jossa avoimiin kysymyksiin vastaaminen voi jäädä vähäiseksi. Kyselyn vastauksia analysoitaessa tekijä huomasi, että jokainen eli kahdeksan (8) vastaanottovirkailijoista vastasi avoimiin kysymyksiin, mikäli hänellä oli lisättävää. Poikkeuksellinen vastausmäärä huomattiin avoimessa kysymyksessä ”Mikäli kyllä, miten työympäristösi on turvattu”, johon kaksi (2) vastaanottovirkailijaa päätti olla vastaamatta. Kyselyyn vastanneita oli kahdeksan (8) joten analysoitavien avoimien vastausten määrä oli sopiva.

Avoimien kysymysten analysointivaiheessa vastaukset on luokiteltu samantapaisuuden mukaan. Esimerkiksi avoimessa kysymyksessä ”Jatka lausetta: työilmapiirini on...” adjektiivi ”positiivisuus” ja ”iloisuus” on laskettu samaksi numeraalista ilmausta laskiessa. Tutkimuksen validiteettiin tämä toiminta ei heijastunut. Hieman eriävät toisistaan adjektiivit nähtiin järkeväksi esittää erikseen. Tästä syystä esimerkiksi vastaanottovirkailijan esitetty kuvaileva sana ”mukava” ei ole yhdistetty sanan ”positiivinen” alle.

Työssä on pyritty noudattamaan objektiivista lähestymistapaa tiedonkeruun sekä tutkimustulosten analysointivaiheessa. Tutkimustuloksien objektiivisuus on mahdollista varmistaa toistamalla tehty tutkimus käyttämällä samaa tutkimuslomaketta. Tehty tutkimus on toistettavissa ja tutkimustulokset ovat

riippumattomia tutkijasta. Heikkilän (2008, 31) esitetty tutkimuksen objektiivisuuden määrittävä teoria toteutuu.

Opinnäytetyössä on pyritty esittämään merkittävät tulokset mukaan lukien ne tulokset, joissa esiintyi erimielisyyksiä Majoituspalveluorganisaation X vastaanottovirkailijoilla. Kyselylomakkeessa käytetyt avoimet kysymykset antoivat vastaajille mahdollisuuden tarkentaa haluamaansa kohtaa. Todennäköisyys, että avoimiin kysymyksiin jätetään vastaamatta, oli pieni, sillä kohderyhmä oli tarkoin valittu. Tutkimustulosten raportointi pohjautui Heikkilän (2008, 31-32) teoriaan. Kyselyyn osallistuneiden vastaajien yksityisyyttä kunnioitettiin eivätkä saadut tutkimustulokset ole yhdistettävissä vastaajiin. Kyselylomake tarjosi vastaajille mahdollisuuden täysin anonyymiin vastaamiseen.

### 6.3 Kehittämiskohteet

Tutkimustuloksien on Kanasen (2010, 141) mukaan oltava vastaus tutkimuskysymyksiin ja tutkimusongelmaan. Kokonaisuudessaan tutkimus oli onnistunut. Tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin saatiin useita vastauksia, joiden pohjalta laadittiin kehitysehdotukset. Mikäli tutkimus pilkotaan osiin ja mietitään vaiheita, löytyy kohtia, jotka olisi voinut tehdä toisin.

Työtyytyväisyys kysely olisi voinut lähettää sähköisenä versiona eikä paperisena. Tämä helpottaisi tutkimustulosten analysointivaihetta. Tutkimuslomakkeen väitteiden asettelu olisi voinut olla erilainen, eli helpommat väitteet olisi voinut asettaa kysymyslomakkeen alkuun. Ensimmäinen väite olisi voinut olla seuraava ”työni on mielenkiintoista” eikä heti asettaa ”koen työni tärkeäksi” -väitettä. Vastaanottovirkailijoita olisi voinut lämmittää helpommilla väitteillä ennen syvempien väitteiden esittämistä. Tutkimuslomakkeessa aiheisiin siirtyminen olisi



voinut ilmaista kevyemmin, sillä väitteiden välillä on huomattavissa selkeitä aiheenvälisiä hyppyjä.

Tutkimuksessa käytetty kvantitatiivinen tutkimusote toimi hyvin, sillä tutkimuslomakkeessa oli hyödynnetty avoimia kysymyksiä. Tutkimus olisi kuitenkin voinut suorittaa myös kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Tässä tapauksessa haastateltavia olisi oltava enemmän kuin kolme luotettavan ja yleistettävissä olevan tiedon saamiseksi. Mikäli tutkimukseen käytettyä aikaa olisi enemmän, kvalitatiivisen tutkimusotteen hyödyntäminen olisi viisasta. Tässä tapauksessa kannattaisi haastatella 6-8 vastaanottovirkailijaa luotettavan tiedon saamiseksi.

Kaikin puolin tutkimus on onnistunut. Tutkimuksen kehityskohteet kertovat opituista asioista ja kuinka ne voisi tehdä paremmin. Tästä saa kokemusta ja oppia tulevia tutkimuksia varten. Tutkimusongelmaa voi lähestyä eri tavoin. Paljon riippuu tutkimusongelmasta, mutta tätä tutkimusongelmaa olisi voinut lähestyä kuin kvantitatiivista niin myös kvalitatiivista tutkimusotetta hyödyntämällä.

## Lähteet

Aaltola, J. & Valli, R. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Euro foreignexchangereferencerates. 2018. Viimeinen päivitys 5.10.2018. Viitattu 8.10.2018.

[https://www.ecb.europa.eu/stats/policy\\_and\\_exchange\\_rates/euro\\_reference\\_exchange\\_rates/html/index.en.html](https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/euro_reference_exchange_rates/html/index.en.html).

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uud. p. Helsinki: Edita Prima.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita Publishing.

Hemming, M. 2010. Työhyvinvointiin vaikuttavat monet tekijät. TEK-verkkolehti 30.3.2016. Viitattu 25.2.2018. <https://teknet.tek.fi/arkisto.lehti/node/870.html>.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. uud. p. Helsinki: Tammi.

Ivako, S. 2012. Työtyytyväisyyskysely yrityksen X henkilökunnalle. Opinnäytetyö, AMK. Savonia-ammattikorkeakoulu, yhteiskuntatieteiden liiketalouden ja hallinnon ala, liiketalouden koulutusohjelma. Viitattu 25.07.2018. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201203163473>.

Jossas, J. 2014. Rakenna urasi sisäisen motivaation varaan. Talouselämä 13.11.2014. Viitattu 26.2.2018. <https://janet.finna.fi/>, Talentum lehtiarkisto.

Kananen, J. 2008. Kvantti: Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Riikonen, E., Seitsamo, J., Tuomi, K. & Vanhala, S. 2003. Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.

Rytikangas, I. 2011. Kehity ja jaksaa tiimissä. Hämeenlinna: Helsingin Kamari.

Тарасов, А. 2018. Зарплаты в Петрозаводске и других городах Карелии. Viitattu 25.08.2018. <https://visasam.ru/russia/rabotavrf/zarplata-v-karelii.html>.

Tuominen, S. & Pohjakallio, P. 2012. Työkirja työelämän vallankumouksen perusteet. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOY.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen hyvinvointi. Helsinki: BoD – Books on Demand cop.2012.

Запольская, А.В. 2015. Удовлетворенность работой в мире.  
Кафедра финансового менеджмента, факультет экономики,  
Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», г.  
Нижний Новгород. Viitattu 29.09.2018.  
<https://scienceproblems.ru/images/udovletvorennost-rabotoj-v-mire.pdf>

## Liitteet

### Liite 1. Saatekirje suomeksi

#### **Rakkaat työtoverit,**

Tiedätte, että opiskelen liiketaloutta Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyöhöni liittyen kyselyn, vastaanottovirkailijoiden, eli meidän työtyytyväisyyden arvioimiseksi. Kyselylomakkeet ovat täytettävissä 1.6.- 14.6.2018 välisen ajan.

#### **TUTKIMUSTULOSTEN KÄYTTÖ**

Kyselylomakkeet täytetään nimettömänä. Jokainen kyselylomake käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäinen lomake ole yhdistettävissä vastaajan henkilöllisyyteen. Kyselylomakkeen tulokset analysoidaan kokonaistuloksina, jossa yksittäinen vastaus ei erotu joukosta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää vastaanottovirkailijoiden työtyytyväisyyttä. Tulosten ansiosta on mahdollisuus selvittää, mitkä asiat työyhteisössä ovat hyvin ja mitkä asiat tarvitsevat kehittämistä.

#### **LOMAKKEEN TÄYTTÖ**

Kyselylomakkeen kysymykset ovat suurimmalta osin ”arvioi mielipiteesi väittämästä asteikolla 1-5” - tyylistä, mutta kyselyn loppuosiossa on mahdollisuus kirjoittaa vapaasti mielipiteitään kysytyistä aiheista. Mikäli avointen kysymysten kirjoitusrivit eivät riitä, vastauksia saa jatkaa paperin toiselle puolelle (kirjoita tällöin myös kysymyksen numero, jotta tekstin voi yhdistää oikeaan kysymykseen). Kyselyn lopussa on mahdollisuus antaa palautetta ja kommentteja.

Kyselyyn vastaaminen vie 10-15 minuuttia. Toivoisin, että jokainen teistä vastaa työtyytyväisyyskyselyyn. Jokainen vastaus on minulle tärkeä ja merkityksellinen työtyytyväisyytemme kehittämiseksi! Pyydän palauttamaan täytetyn kyselylomakkeen viimeistään 14.6.2018 kirjokuoressa vastaanoton oikeanpuolimmaisen tietokoneen vieressä olevaan lokeroon.

*Jos heräsi kysyttävää, kysykää, vastaan mielelläni! ☺*

*Hymyillen,*

*Adeliina Aktemezheff*

*Puh. 8911 xxx xx xx*

*e-mail. [K2245@student.jamk.fi](mailto:K2245@student.jamk.fi)*

## Liite 2. Saatekirje venäjäksi

### **Любимые коллеги,**

Вы знаете, что я учусь в г.Ювяскюля в университете прикладных наук и в связи с дипломной работой провожу опрос для оценки удовлетворенности работой сотрудников ресепшна т.е. нас. Период для заполнения листочков данного опроса с 1.6 по 14.6.2018.

### **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Листочки заполняются анонимно. Каждый листок обрабатывается конфиденциально и отдельный листок не связан с личностью опрошенного. Результаты опроса проанализируют в целом где единичный ответ не будет выделяться. Целью исследования является выяснить удовлетворенность работой сотрудников ресепшна. Благодаря результатам можно выявить то, что хорошо в коллективе и вещи над которыми необходимо поработать.

### **ЗАПОЛНЕНИЕ ОПРОСА**

В основном вопросы на листочке в стиле "Оцените по пятибалльной шкале от 1 до 5 Ваше мнение о следующих", но в конце опроса есть возможность свободно написать отзыв по опрошенным темам. Если Вам недостаточно места, ответ можно продолжить на обратной стороне листа (в таком случае, укажите номер вопроса. Таки образом ответ можно будет соединить к верному вопросу) В конце опроса, есть возможность оставить отзыв и комментарии.

Заполнение опроса займет 10-15 минут. Надеюсь, что каждый из вас ответит на опрос. Каждый ответ для меня дорог и значимый для улучшения удовлетворенности работой! Просьба вернуть заполненный листок до 14.6.2018 в конверте в ящик который находится справа от компьютера со стороны ресепшна.

Если у Вас есть вопросы, задавайте, с удовольствием отвечу! ☺

*С улыбкой,*

*Аделина Актемежева*

*Тел. 8911 xxx xx xx*

*Эл.почта: [K2245@student.jamk.fi](mailto:K2245@student.jamk.fi)*

## Liite 3. Kyselylomake suomeksi

**TYÖTYTYVÄISYYSKYSELY YRITYKSEN VASTAANOTTOVIRKAILIJOILLE**

1 Olen iältäni ( ) 16-20 ( ) 21-25 ( ) 26-30 ( ) yli 30-vuotias

Arvioi asteikolla 1-5 mielipidettäsi väittämistä.

(1=täysin samaa mieltä, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=jokseenkin eri mieltä, 5=täysin eri mieltä)

	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
2 Koen työni tärkeäksi	1	2	3	4	5
3 Arvostan työtäni	1	2	3	4	5
4 Työpanostani arvostetaan työyhteisössäni	1	2	3	4	5
5 Työni on mielenkiintoista	1	2	3	4	5
6 Olen tyytyväinen työtehtäviini	1	2	3	4	5
7 Olen tyytyväinen työmäärääni	1	2	3	4	5
8 Työni on monipuolista	1	2	3	4	5
9 Työni on ammattitaitoni vastaista	1	2	3	4	5
10 Koen mahdolliseksi vaikuttaa työhöni	1	2	3	4	5
11 Työni palkkaus on riittävä	1	2	3	4	5
12 Olen tyytyväinen työolosuhteisiin	1	2	3	4	5
13a Työpaikkani on turvallinen	1	2	3	4	5

13b Mikäli vastasit täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, miten työympäristösi on turvattu?

---



---

14	Viihdyn nykyisessä työpaikassa	1	2	3	4	5
15	Työympäristöni on miellyttävä	1	2	3	4	5
16a	Työtyytyväisyyteni on muuttunut viimeisen vuoden aikana	1	2	3	4	5
16b	<b>Mikäli vastasit täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä,</b> niin onko työtyytyväisyys parantunut vai heikentynyt? Selosta miksi. <hr/> <hr/> <hr/>					
17	Minulla on hyvä työmotivaatio	1	2	3	4	5
18	Onnistuminen työssäni lisää työmotivaatiotani	1	2	3	4	5
19	Epäonnistuminen työssäni vähentää työmotivaatiotani	1	2	3	4	5
20	Työni on haasteellista	1	2	3	4	5
21	Haluaisin työni olevan vaihtelevampaa	1	2	3	4	5
22	Työyhteisön ilmapiiri motivoi jaksamaan työssäni	1	2	3	4	5
23	Työni on stressaavaa	1	2	3	4	5
24	Saavutan mielestäni työlleni asetetut tavoitteet	1	2	3	4	5
25	Jaksan työssäni hyvin	1	2	3	4	5
26	Työni on fyysisesti raskasta	1	2	3	4	5
27	Työni on henkisesti raskasta	1	2	3	4	5
28	Olen kokenut työuupumusta	1	2	3	4	5
29	Aion vaihtaa työpaikkaani lähivuosien aikana	1	2	3	4	5
30	Työilmapiiri on kannustava	1	2	3	4	5
31	Saan työstäni usein palautetta	1	2	3	4	5
32	Toivoisin saavani työstäni enemmän palautetta	1	2	3	4	5



33 Saamani palaute auttaa minua kehittymään työssäni	1	2	3	4	5
34 Työyhteisöni on toimiva	1	2	3	4	5
35 Tulen toimeen työkavereideni kanssa	1	2	3	4	5
36 Työvuorotoiveeni huomioidaan	1	2	3	4	5
37 Työvuorotoiveeni huomioidaan	1	2	3	4	5
38 Työyhteisön ongelmiin puututaan herkästä	1	2	3	4	5
39 Työyhteisön ongelmat ratkaistaan ammattimaisesti	1	2	3	4	5

### AVOIMET KYSYMYKSET

40 Mitkä asiat miellyttävät työpaikassasi? Selosta ja perustele vastauksesi.

---



---

41 Missä asioissa työyhteisössäsi on kehittämisen varaa?

Mikäli on kehitettävää, selosta ja perustele vastauksesi.

---



---

42 Jatka lausetta: "Työilmapiirini on..."

---



---

43 Miten panostat itse työyhteisön toimivuuteen? Selosta muutamalla lauseella.

---



---

44 Sana on vapaa. Kirjoita tähän palautetta tai tarkennuksia edellä esitettyihin väitteisiin ja kysymyksiin.

---



---

**KAUNIS KIITOS VASTAUKSISTASI!**



## Liite 4. Kyselylomake venäjäksi

## ОПРОС ДЛЯ ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТОЙ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ РЕСЕПШНА

1 Мой возраст ( ) 16-20 ( ) 21-25 ( ) 26-30 ( ) 30 лет или более

Оцените по пятибалльной шкале от 1 до 5 Ваше мнение о след. утверждениях

(1=полностью согласен, 2=в какой-то степени согласен, 3=не могу ничего сказать, 4=в какой-то степени не согласен, 5=полностью не согласен)

	полностью согласен	в какой-то степени согласен	не могу ничего сказать	в какой-то степени не согласен	полностью не согласен
2 Считаю свою работу важной	1	2	3	4	5
3 Ценю свою работу	1	2	3	4	5
4 Мой рабочий вклад ценится в коллективе	1	2	3	4	5
5 Моя работа интересная	1	2	3	4	5
6 Меня устраивают свои рабочие обязанности	1	2	3	4	5
7 Меня устраивает количество рабочих обязанностей	1	2	3	4	5
8 Моя работа разнообразная	1	2	3	4	5
9 Моя работа соответствует моим проф. навыкам	1	2	3	4	5
10 Я считаю возможным повлиять на мою работу	1	2	3	4	5
11 Моя зарплата достаточная	1	2	3	4	5
12 Меня устраивает рабочая атмосфера	1	2	3	4	5
13а Мое рабочее место безопасное	1	2	3	4	5
13b Если Вы ответили полностью согласен или в какой-то степени согласен, скажите, как Ваше рабочее место обеспокоено?					

14	Мне нравится мое рабочее место	1	2	3	4	5
15	Мое рабочее место приятное	1	2	3	4	5
16а	Моя удовлетворенность работой изменилась за последний год	1	2	3	4	5
16b	<b>Если Вы ответили полностью согласен или в какой-то степени согласен, скажите, удовлетворенность работой улучшилась или ухудшилась? Поясните почему.</b>					
<hr/>						
17	У меня хороший рабочий стимул	1	2	3	4	5
18	Удачи на работе повышают мой рабочий стимул	1	2	3	4	5
19	Неудачи на работе понижают мой рабочий стимул	1	2	3	4	5
20	Моя работа сложная	1	2	3	4	5
21	Мне хотелось бы, чтобы работа была более разнообразной	1	2	3	4	5
22	Атмосфера трудового коллектива мотивирует в работе	1	2	3	4	5
23	Моя работа напряжная	1	2	3	4	5
24	Я считаю, что достигаю поставленные цели в работе	1	2	3	4	5
25	Я чувствую себя хорошо на работе	1	2	3	4	5
26	Моя работа физически тяжелая	1	2	3	4	5
27	Моя работа психически тяжелая	1	2	3	4	5
28	Я испытывал(-а) проф. переутомление	1	2	3	4	5
29	Я собираюсь поменять рабочее место в ближайшие годы	1	2	3	4	5
30	Трудовой коллектив поддерживающий	1	2	3	4	5
31	Я проучаю часто отзывы о моей работе	1	2	3	4	5
32	Хотелось бы получать больше отзывов о работе	1	2	3	4	5

33 Я ценю полученные отзывы	1	2	3	4	5
34 Полученные отзывы помогают мне развиваться в работе	1	2	3	4	5
35 Мой трудовой коллектив продуктивный	1	2	3	4	5
36 Я нахожу общий язык с коллегами	1	2	3	4	5
37 Мои рабочие пожелания имеют ввиду	1	2	3	4	5
38 Проблемы касаемые коллектива разбтраются сразу	1	2	3	4	5
39 Пробелемы касаемые коллектива решаются профессионально	1	2	3	4	5

#### ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

40 Какие вещи Вас устраивают в трудовом коллективе? Поясните Ваш ответ.

---



---

41 Какие вещи в трудовом коллективе возможно нуждаются в развитии?

Если есть потребность в развитии, расскажите и поясните Ваш ответ.

---



---

42 Продолжите предложение: "Рабочая атмосфера..."

---



---

43 Каким образом Вы стараетесь для успешного трудового коллектива?

Поясните несколькими предложениями.

---



---

44 Свобода слова. Напишите при желании отзывы или уточнения касаемые предыдущих утверждения и вопросов.

---



---

**БЛАГОДАРЮ ВАС ЗА ВАШИ ОТВЕТЫ!**