

Hyvinvoivan työyhteisön merkitys työhyvinvoinnille

Case: Teknologiakeskus TechVilla Oy

• •

Supi, Mikko

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Hyvinkää

Hyvinvoivan työyhteisön merkitys työhyvinvoinnille

Mikko Supi
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu 2011

Mikko Supi

Hyvinvoivan työyhteisön merkitys työhyvinvoinnille

Vuosi 2011

Sivumäärä 43

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, kuinka Teknologiakeskus TechVilla Oy:n asiakkaiden työhyvinvointiin vaikuttavat asiat ovat muuttuneet vuosien 2008 ja 2010 välillä. Koska näkökulma on tässä työssä yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutussuhteita korostava, tutkimuksessa tarkasteltavat asiat valikoitiin TechVillan tiloja, palveluiden laatua ja lisäarvotekijöitä käsittelevien väittämien joukosta.

Tutkimus suoritettiin määrällisellä tutkimusmenetelmällä. TechVillan yritysasiakkaiden jäsenille lähetettiin sähköpostilla kutsu haastatteluun, ja vastaajat osallistuivat tutkimukseen Laurean e-lomakkeen kautta. Tämän jälkeen vastaukset laskettiin Excel- ja SPSS-ohjelmilla, jonka jälkeen tuloksista tehtiin kuviot.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että TechVillan asiakkaat ovat melko tyytyväisiä tarjolla oleviin tiloihin ja palveluihin. Lisäarvotekijöiden kohdalla vastaukset jakaantuivat lähinnä siinä, kuinka konkreettisesti sosiaalisen verkoston mahdollisuuksista todellisuuksissa hyödytään.

Teoriaosiossa työn aihetta on lähestytty hyvinvoivan työyhteisön merkityksen kautta. Yleisten työhyvinvointiin liittyvien asioiden lisäksi lähestymistapa on työyhteisön toimintaan vaikuttavat asiat. Hyvinvoiva ja toimiva työyhteisö merkitsee paljon yrityksen menestymisen kannalta.

Asiasanat: yhteisöllisyys, sosiaalinen pääoma, vuorovaikutus

Mikko Supi

The importance of well-being in prosperous working community

Year	2011	Pages	43
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to find out how TechVilla Technology Ltd's customers' well-being was affected by changes between 2008 and 2010. Because the perspective in this thesis emphasizes interplay within the community the issues to be studied were connected to TechVilla's facilities, the quality of services and value-added elements.

The study was conducted by quantitative research methods. TechVilla's corporate members were e-mailed an invitation to an interview, and the respondents participated in the study by answering a Laurea email questionnaire. Thereafter, the responses were analysed by Excel and SPSS statistical software.

The study shows that TechVilla's customers are quite happy with the offered facilities and services. The answers were divided concerning the concrete benefits of a social network.

The theory section deals with the role of a prosperous workplace. In addition to general well-being issues, matters affecting the functioning of the community are also dealt with. A well-being and efficient working environment means a lot to a company's success.

Key words: community, social capital, interaction

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tutkimusongelma ja rajaus	6
3	Keskeiset käsitteet.....	6
3.1	Yhteisöllisyys.....	7
3.2	Sosiaalinen pääoma	7
3.3	Vuorovaikutus.....	7
4	Hyvinvoivan työyhteisön merkitys.....	8
4.1	Yhteiset arvot ja yhteistyö	8
4.2	Oppiva organisaatio.....	9
4.3	Hyvinvoiva työyhteisö	10
4.4	Huonovointinen työyhteisö	14
4.5	Työyhteisöön liittyminen ja vuorovaikutuksen lisääminen	15
4.6	Tiimitoiminnan tarpeen arviointi.....	16
4.7	Työyhteisöt tulevaisuudessa	17
4.8	Työyhteisön johtaminen	18
4.8.1	Kuinka työyhteisö vaikuttaa organisaation suunnitelmiin?.....	18
4.8.2	Työyhteisö ja tunteet	20
4.8.3	Muutostilanteet ja kriisitilanteet.....	20
4.8.4	Ristiriitatilanteet.....	21
5	Kohdeyrityksen esittely: Teknologiakeskus TechVilla Oy	22
5.1	Yrityshautomotoiminta.....	22
5.2	Teknologiakeskus TechVilla Oy	22
6	Asiakastytyväisyyystutkimus Teknologiakeskus TechVilla Oy	23
6.1	Vastaajan taustatiedot	24
6.2	TechVillan tilat ja puitteet.....	25
6.3	TechVillan palveluiden laatu.....	29
6.4	TechVillan lisäarvotekijät	31
7	Johtopäätökset tutkimuksen tuloksista	33
8	Oma pohdinta ja yhteenveto.....	34
	Lähteet	36
	Taulukot	38
	Kuviot	38
	Liitteet.....	39

1 Johdanto

Tutkimuksessa on aiheena tehdä Hyvinkäällä sijaitsevan Teknologiakeskus TechVillan asiakkaille (eli TechVillan toimitiloissa oleville yrityksille) asiakastytyväisyyskysely. Tavoitteena oli vertailla vuoden 2010 ja 2008 välillä tapahtuneita teknologiakeskuksen toimintaan liittyviä väittämiä keskenään. Tutkimuksen teossa toimeksiantajana oli Teknologiakeskus TechVilla Oy ja yhteyshenkilönä asiakaspalvelupäällikkö Taina Hellman. Tutkimuksen kysymykset olivat monivalintakysymyksiä ja yrityksillä oli kyselyssä myös mahdollista antaa vapaata palautetta ja kehittämisideoita TechVillan toiminnasta. Koska yhteisöllistä toimintaa koskevia palautteita ja kehittämisideoita oli hyvin vähän, ne jätettiin lopullisesta työstä pois.

Ennen tutkimusosaa esitellään TechVilla sekä kerrotaan, mitä ovat yrityshautomot. Lopuksi selvitetään, mikä oli ollut tärkeitä yrityshautomoiden asiakkaiden kesken Uudenmaan yrityshautomo tutkimuksen tuloksissa.

Teoriaosassa on keskitytty aiheeseen hyvinvoivan työyhteisön merkitys. Teorian jälkeen aiheen käsittely summataan yhteen omien mielipiteiden kautta. Työhyvinvointi on käsitteenä laaja. Tässä opinnäytetyössä aihetta on lähestytty työyhteisön toiminnan kautta ja keskitytään asioihin, jotka vaikuttavat työyhteisön toimintaan. Jotta työyhteisön sujuvan toiminnan voi varmistaa, on otettava huomioon monia asioita, jotka vaikuttavat työntekijän työtyytyväisyyteen. Myös johdon toiminnalla on tässä toiminnassa iso merkitys.

2 Tutkimusongelma ja rajaus

Työn aiheeseen ja teoreettiseen osioon tuli aihe siitä, kun vuoden 2008 vastaavanlaisessa tutkimuksessa TechVillan kyselyyn vastaajat valittivat yhteisöllisyyden puutetta. On kiinnostavaa pohtia, miten ihmisen toiminta työyhteisössä vaikuttaa työn tekemiseen ja muiden ihmisten kohteluun.

Hyvinvoivassa työyhteisössä ihmiset (esimiehet ja työntekijät) ottavan toisensa huomioon ja työskentelevät hyvässä ilmapiirissä. Tämä on tärkeää, koska se heijastuu työtyytyväisyyteen. Kun työssä viihdytään ja työntekijät kokevat, että heitä kohdellaan hyvin sekä työkavereiden keskuudessa että johdon suunnalta, myös työn tulos ja perusta yrityksen menestymiselle on pohjustettu paremmin.

3 Keskeiset käsitteet

Tässä luvussa on esitelty opinnäytetyöhön olennaisesti liittyvät avainsanat.

3.1 Yhteisöllisyys

Työelämässä yhteisöllisyys on tärkeää. Yhteisöllisyys lisää terveyttä ja hyvinvointia ja sitä kautta tuloksellisuutta. Se luo yhteenkuuluvuuden tunteen ja tarjoaa jäsenilleen turvaa työympäristössä. Toimiva työyhteisö antaa jokaisen jäsenen toteuttaa omaa yksilöllisyyttään ja kun osataan hyödyntää erilaisia toimintatapoja, voidaan saavuttaa uudenlaista energiaa yhteisön keskelle. (Mokka & Neuvonen 2006.)

Ihmisen yleinen tarve yhteisöön kuulumisesta tarkoittaa sitä, että ihminen haluaa kokea olevansa osa jotakin ja kuulua johonkin. Hän haluaa rakentaa identiteettiään samankaltaisessa seurassa samanlaisten ihmisten kanssa. Työpaikka tarjoaa ihmiselle mahdollisuuden toteuttaa itseään. Yhteisöön kuuluminen voi olla työpaikan tiimiin kuulumista tai oman alan ammattiyhdytyksestä kumpuavaa joukkoon kuulumista. (Mokka & Neuvonen 2006.)

3.2 Sosiaalinen pääoma

Yhteisöllisyyden kautta muodostuu sosiaalinen pääoma, ja sosiaalisesta pääomasta hyötyy koko työyhteisö. Se on voimavara, jonka avulla sekä yksilö että yhteisö voivat hyötyä. Luottamus ja halu toisten auttamiseen kasvavat yhteisöllisyyden vahvistuessa. Tätä kautta taas vahvistuu tavoitteiden saavuttaminen yhteisön toiminnassa. Käänteisenä puolena voidaan kuitenkin nähdä, että ellei yhteisöllisyys hyväksy erilaista toimintaa joukossaan, seurauksena voi olla toisten kiusaamista ja väheksyntää. (Yhteisöllisyys lisää työhyvinvointia ja oppimista 2010.)

Sosiaalinen pääoma muodostuu yrityksessä vallalla olevista henkilösuhteista, luottamuksesta sekä vuorovaikutuksesta. Vahva sosiaalinen pääoma luo pohjan vuorovaikutussuhteille, ja vuorovaikutussuhteet lisäävät sosiaalista pääomaa. Runsas sosiaalinen pääoma luo kaavan tehokkaalle toiminnalle ja ihmisten sitoutumiselle. Nykyisessä työelämässä sosiaalinen pääoma on usein uhattuna. (Hannus 2004, 269.)

3.3 Vuorovaikutus

Avoimen vuorovaikutuksen kehittäminen ei voi olla pelkästään esimiehen vastuulla, vaan se on tavoitteellisen kehittämisen tulos, johon jokaisen työyhteisön jäsenen on osallistuttava. Toimiva työyhteisö ei voi syntyä ilman avointa vuorovaikutusta. Työyhteisön johtamistyylin ollessa demokraattista, jokainen työyhteisön jäsen voi ilmaista mielipiteensä vallalla olevista

asioista. Yhteisö, joka mahdollistaa avoimen ja rehellisen keskustelun, on mukavampi työyhteisön jäsenille ja tuottaa parempaa tulosta. (Österberg 2009, 179.)

Työyhteisö ei ole strategisesti, moraalisesti eikä toiminnallisesti terveellä pohjalla, mikäli yhteisön jäseniltä puuttuu yhteisöllisyyttä ylläpitävä yhteisöllinen sekä strateginen vuoropuhelu. Tällainen vuoropuhelu toimii kaikkien työyhteisön jäsenten kesken eikä sitä voida korvata teoreettisilla strategisen suunnittelun analyyseilla, joita ovat valmistaneet työyhteisön ulkopuolella olevat ihmiset. (Jalava & Matilainen 2010, 71- 72.)

4 Hyvinvoivan työyhteisön merkitys

4.1 Yhteiset arvot ja yhteistyö

Kauppisen (2002, 151) mukaan organisaatioissa on yleensä arvot määritelty, mutta niiden toteuttaminen käytännössä jää usein kesken. Hänen mielestään yleensä arvoihin käytetty energia on jäänyt alun tasolle, eli arvojen löytämiseen ja arvojen määrittämiseen. Tämän vuoksi monet saattavat kokea, että puhe arvoista on ”arvohelinää”.

Kauppinen (2002, 76 -77) on klusteroinut organisaatioiden käyttämät arvot neljään arvokokonaisuusryhmään. Ne ovat jaoteltu seuraavaan taulukkoon:

<p>Taloudelliset arvot</p> <p>Taloudellisia arvoja perustellaan yleensä voiton tavoittelun lisäksi sillä että yrityksen toiminta on jatkuvaa ja se on hoitanut velvollisuutensa asiakkaitaan kohtaan.</p>	<p>Asiakasarvot</p> <p>Asiakasarvot ovat lähinnä ulkoisten asiakkuuksien piiriin liittyviä arvoja, eli pyritään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja tuottamaan heille lisäarvoa.</p>
<p>Yhteistyöarvot</p> <p>Yhteistyöarvot korostavat, että yrityksen pääsemiseksi haluttuun päämäärään sen on verkostoiduttava muiden yritysten kanssa. Yhteistyöarvoihin luetaan myös yrityksen sisäiset asiakkuudet, eli oman organisaation toimiva työskentely.</p>	<p>Kehitykseen liittyvät arvot</p> <p>Tämä arvoryhmä kuvaa enimmäkseen yrityksen tulevaisuuskuvaa ja innovatiivisia ratkaisuja yrityksen henkilöstön, tuotteiden ja ulkoisten asiakkuuksien kehittämiseksi.</p>

Taulukko 1: Arvokokonaisuusryhmät

”Me-henki” saadaan usein vastaukseksi, kun kysytään ihmisiltä, mikä heidän mielestään kuvaa hyvää työpaikkaa. Se kuvastaa yhteisöllisyyden tunnetta ja sitä pyritään luomaan erilaisilla tapahtumilla. Tiimejä pyritään valmentamaan yhteistyöhön etsimällä sitä yhteisten

aktiviteettien kautta. On kuitenkin muistettava, että paras henki saavutetaan silloin, kun yhdessä saavutetaan menestystä työpaikalla. (Ojala & Ahonen 2005, 201.)

Moni yritys on nykyään verkostomainen yhteisö. Moni kansainvälinen yritys on hajautunut ympäri maailmaa, ja tällöin voi toisinaan olla vaikeaa saada yhteistyö toimimaan. Kuinka luodaan sitoutuminen ja luottamus, jos lähikontakti puuttuu? Yhdessä pitävä voima koostuu tällöin useasti yhteisten arvojen ja tavoitteiden kautta. Ne luovat toimintasäännöt toiminnalle ja tavoitteiden kautta saadaan syy sille, miksi yhteistyötä tehdään. (Ojala & Ahonen 2005, 202.)

Myös hyvä ilmapiiri rakentuu arvoille. Avoimen ilmapiirin ydinasia on, että sen toteuttaminen on vapaaehtoista. Jos se tulee pakotetusti yrityksen johdon suunnalta, ihmiset eivät välttämättä halua toteuttaa sitä siinä määrin, kuin he toteuttaisivat sitä sen ollessa vapaaehtoista. Tällöin ihmiset kokevat mukavaksi tiedon jakamisen, toisen auttamisen ja muun avoimen toiminnan. (Ojala & Ahonen 2005, 202.)

4.2 Oppiva organisaatio

Oppiva organisaatio on sellainen organisaatio, jossa ihmiset kehittävät kykyjään saadakseen aikaan haluamia asioita. Ihmiset pyrkivät työskentelemään yhdessä ja näin vaikuttamaan tulevaisuuteen ilman paikalleen pysähtymistä. Oppivan organisaation toiminnot jakautuvat viiteen eri osa-alueeseen. Alueet ovat

- yhteinen näkemys ja visio
- yhteinen työkuulttuuri ja ilmapiiri
- laatu ja prosessien kehittäminen
- yhteistoiminnan kehittäminen sekä
- joustavuus ja moniosaaminen (Hätönen 2007.)

Visio auttaa tavoitteiden saavuttamisessa. Kun on tiedossa mihin on tarkoitus toiminnalla pyrkiä, on helpompi suunnitella tavoitteita. Jotta visio on helpompi saada ryhmän jäsenten mieliin, on keskusteltava yhdessä tavoitteista, siitäkkin huolimatta että se synnyttäisi mahdollisia näkemuseroja. (Hätönen 2007.)

Jotta yhteisö voi edetä kohti yhtenäistä työkuulttuuria, on sen jokaisen jäsenen osallistuttava muutokseen ja tiedostettava vallitsevat normit ja arvot. Kehittyvä ja oppiva organisaatio pyrkii tähän korostamalla yhteisvastuuta sekä jatkuvaa oppimista. Pelkän johtajan ei pitäisi olla päättämässä siitä mitä tehdään, vaan yhteisön jäsenten on osallistuttava tasapuolisesti suunnitteluun ja kehittämiseen. (Hätönen 2007.)

Oppivassa organisaatiossa on pyrittävä sellaiseen tapaan toimia, että se mahdollistaa tuotteiden ja palvelujen jatkuvan kehittämisen. On mahdollisesti selvitettävä, millainen imago organisaatiolla on palveluntarjoajasta (eli tässä oppivan organisaation mallista), jotta voidaan kehittyä ja pystytään luomaan puitteet onnistumisille. (Hätönen 2007.)

Yhteistoiminnan kehittämisellä pyritään turhien organisaatorakenteiden karsimiseen ja avoimuuden lisäämiseen työntekijöiden keskuudessa. Avainsanana toimii tiimi, jota ohjaa käsitys yrityksen nykytilanteesta ja tavoitellusta tulevaisuudesta. Tarkoituksena on saada järkevä toimintaverkosto eri henkilöstöryhmien ja näin ollen myös työntekijöiden ja asiakkaiden välille. (Hätönen 2007.)

Joustavuudella pyritään saamaan aikaiseksi osaavaa reagoimista yllättäviin muutoksiin ja tilanteisiin. Tässä moniosaamisella tarkoitetaan, että organisaation työntekijöillä on oman työnkuvan lisäksi hallussa myös muiden työntekijöiden tehtäviä. Moniosaaminen painottaa tehtäväkierron lisäksi yksilön palkan kehitystä, koulutustilaisuuksia ja tutustumiskäyntejä. Tärkeää olisi, että monitaitoisuus integroitaisiin kiinteäksi osaksi yrityksen toimintakulttuuria. (Hätönen 2007.)

4.3 Hyvinvoiva työyhteisö

Tässä osiossa käsitellään asioita jotka muodostavat hyvinvoivan työyhteisön perustan. Työhyvinvoinnin teoreettisen käsitteen lisäksi käsitellään toimivaan työyhteisöön liittyviä asioita, kuten kehityskeskustelujen tärkeyttä, sisäistä viestintää, palkitsemista, työsuojelutoimintaa ja työterveyshuoltoa.

Työyhteisön hyvinvointiin luetaan sellaiset järjestelmät ja näkyvät asiat, joilla voidaan tukea henkilöstön hyvinvointia. Mukaan luetaan työterveyshuolto, työturvallisuustoiminta, virkistystoiminta ja työympäristön viihtyisyys. Tärkeässä roolissa ovat myös työvälineet ja tietoverkot. Työhyvinvointi käsittää myös ihmisen fyysisen, psyykkisen sekä sosiaalisen kunnon. Hyvinvoivan työyhteisön työntekijät voivat paremmin ja kykenevät vastaamaan paremmin yrityksen liiketoiminnan tavoitteisiin. (Ojala & Ahonen 2005, 33; Österberg 2009, 158.)

Osaltaan työhyvinvointi tarkoittaa jokaisen yksilön henkilökohtaista tunnetta ja vireystilaa. Lisäksi se tarkoittaa koko työyhteisön kokemaa vireystilaa. Työhyvinvointi on ennen kaikkea työyhteisön kehittämistä kohti sellaista tilaa, jossa kaikilla on hyvä olla ja jokainen voi kokea onnistumisen riemua. Työyhteisöön syntyy lisää energiaa sen positiivisten ja innostuneiden jäsenten kautta. (Ojala & Ahonen 2005, 28.)

Hyvinvoiva, menestyvä ja houkutteleva työyhteisö vetää puoleensa osaavaa ja motivoitunutta henkilöstöä. Tällainen työyhteisö kiinnostaa myös sidosryhmäkumppaneita sekä vanhoja ja uusia asiakkaita. Henkilöstön näkökulmasta tunne on suuri osa houkuttelevaa työyhteisöä. Tämän tunteen rakentamisessa johdon esimerkki on tärkeä. Koko yrityksen kulttuurin olemus kiteytyy johdon antaman esimerkin kautta. (Virtanen 2005, 207.)

Työnantajan eli johdon ja esimiesten pääasialliseen tehtäväkenttään kuuluu työntekijöiden motivointi, joka tapahtuu ennen kaikkea yksilöllisten tavoitteiden kautta. Näitä tavoitteita ovat tukemassa työntajan antama palaute ja erilaiset palkkiot. Tärkeässä osassa on lähiesimiehen kanssa käytävät kehityskeskustelut, joissa pohditaan työntekijän suoriutumista sekä tehdään erilaisia kehityssuunnitelmia. (Jalava & Matilainen 2010, 69.)

Kehityskeskustelu on palkitsevaa sekä työnantajalle että työntekijälle. Keskustelu voi antaa uusia näkökulmia työntekijän työnkuvaan ja kannustaa häntä hakemaan uusia ratkaisuja. Tätä kautta myös yritys hyötyy tulevaisuudessa työntekijän uudistuneesta panoksesta. Myös työntekijän luottamuksen syntymisessä, viihtyvyydessä ja sitoutumisessa yritykseen keskusteluilla on iso osa. (Aarnikoivu 2010, 11.)

Ryhmä- ja yksilökeskusteluilla on suomalaisessa työelämässä pitkät perinteet, mutta käytäntöjä olisi jatkuvasti kehitettävä. Ryhmäkeskustelujen lisäksi myös kahdenkeskiset keskustelut ovat tärkeitä, koska usein suomalaiset työntekijät ja työyhteisöt kokevat vähäisen palautteen saamisen työstä saatavan kiitoksen epäkohdaksi. Kahden kesken annettu hyvä ja huono palaute menevät parhaiten perille. Keskeistä kehityskeskustelun lomassa on kehitettävien asioiden esille tuomisen lisäksi myönteisen palautteen antaminen. On huomattava, että sekä kritiikkiä että positiivista palautetta on hyvä esittää niin, että sekä esimies ja alainen saavat äänensä kuuluviin. (Perkka-Jortikka 2002, 139; Aarnikoivu 2010, 127.)

Kehityskeskustelun ideana on olla esimiehen ja alaisen välillä menneisyyttä, nykyisyyttä ja tulevaisuutta luotaava noin kerran vuodessa toteutettava keskustelu. Tässä keskustelussa voidaan kehittää työntekijän toimintaa entistä parempaan suuntaan tulevaisuudessa. Tarkoituksena on tunnistaa vahvuudet ja kehittämistä vaativat asiat. Pää tarkoituksena keskustelussa on työntekijän työsuorituksen parantaminen ja henkilökohtainen kehittyminen työssä. (Aarnikoivu 2010, 63.)

Kehityskeskustelu on tärkeä saada osaksi työpaikan arkea, eli pyrkiä järjestämään niitä esimerkiksi vuositasolla. Tavoitteena on edistää yrityksen tavoitteiden saavuttamista yksilön kehittämisen kautta. Keskeistä on luoda organisaatioon sitoutunut henkilöstö. Tärkein asia

kehityskeskustelun onnistumiselle on esimiehen ja alaisen välillä vallitseva luottamus. Ilman tätä kehityskeskustelun tulokset voivat jäädä laihoiksi. Kehityskeskustelujen estäminen tekosyillä on haitaksi hyvälle johtajuudelle ja se vaikuttaa työyhteisön toimivuuteen ja työn tekemiseen. Vuorovaikutustilanne kuitenkin toimii sosiaalisen tuen rakenteena yrityksen henkilöstön välillä. On tärkeää luoda puitteet sille, että myös töitä tehdessä henkilöstö voi opiskella vuorovaikutustaitoja käymällä kahdenkeskisiä kehityskeskusteluja. (Aarnikoivu 2010, 68; Perkka-Jortikka 2002, 141.)

Kehityskeskustelu on työntekijälle oiva väline hankkia palkankorotus. Kun osaa kertoa, mitä on yrityksen hyväksi tehnyt ja tuo itsensä ilmi asianmukaisella tavalla, voi se johtaa positiiviseen lopputulokseen. Työntekijälle on eduksi, että hän on etukäteen miettinyt, mitä aikoo sanoa kehityskeskusteluissa sekä on avoin ja johdonmukainen tavoitteistaan kertoessaan. (Kauppalehti 2010.)

Tiimin kehityskeskustelussa on läsnä yhdessä työtä tekevä tiimi. Tavoitteena on kartoittaa ryhmän toimintaa siten, että se tukee saavutettavia tavoitteita sekä yksilöiden hyvinvointia sekä heidän kehittymistä työssään. Tiimin kehityskeskustelulla saadaan lisäarvoa toimintaan vahvistamalla yksilötason kehityskeskusteluita. Tiimin kehityskeskustelulla keskusteluun tuodaan mukaan yhteistä ymmärtämistä asioista. Eräs tapa on esimerkiksi se, että yhteisessä tilaisuudessa esimies ottaa tarkasteltavaksi yksilökeskustelujen annin ja yhdistää mukaan sellaisia asioita, jotka ovat tiimin sujuvan toiminnan kannalta oleellisia osa-alueita. (Aarnikoivu 2010, 108.)

Sisäinen viestintä on yrityksen sisäisen tiedonkulun lisäksi myös vuorovaikutusta. Tiedon jakamisen lisäksi sillä viestitään yrityskuvaa, annetaan tietoa toimenpiteiden ja erilaisten muutosten syistä ja sitoutetaan henkilöstöä mukaan yrityksen toimintaan. Liiketoiminnan tavoitteiden ja strategian lisäksi henkilöstö halutaan pitää tietoisena yrityksen sidosryhmistä ja parantaa töiden sujuvuutta että tehokkuutta. Sisäisellä viestinnällä halutaan viestiä positiivista yrityskuvaa, mikä saa henkilöstön tuntemaan itsensä tärkeäksi yrityksen piirissä. Kun työntekijä tuntee oman yrityksen tuotteet ja palvelut, se osaa myös viestiä ja tiedottaa niistä sidosryhmilleen. (Österberg 2009, 177.)

Toimivassa sisäisessä viestinnässä jokaisen organisaation ja yhteisön jäsenen kuuluu tiedottaa omaa työkenttää koskevista merkittävistä asioista. Suurissa organisaatioissa toimenpiteen voivat hoitaa myös ammattihenkilöt, esimerkiksi tiedotuspäällikkö, viestintäpäällikkö tai sisäinen tiedottaja. Järjestelmällistä viestintää yrityksessä edistävät sisäinen lehti, vuotuiset talouskatsaukset, tiedotteet yrityksen toimintaa koskevista muutoksista ja ilmoitukset henkilöstön virkistystapahtumista. On myös muistettava, että puhe on viestintää. (Viitala 2007, 202 - 203.)

Toimiva tiedonkulku on erittäin tärkeää nimenomaan tiimipohjaisissa yhteiseen päämäärään tähtäävissä organisaatioissa, koska ilman sitä työyhteisö ei välttämättä saavuta haluamaansa menestystä. Tiimissä on kuitenkin tärkeänä toimintaedellytyksenä avoin kaikkien saatavilla oleva tieto ja tiedon jakaminen. Huomattavaa on, että työryhmässä pitäisi pyrkiä siihen että sen jäsenet saavat tiedot, jotka ovat oleellisia heidän työnsä kannalta, ja hyvä olisi jos tästä tiedon joukosta olisi mahdollista saada poistettua tieto, joka ei oikeasti työnteon kannalta hyödytä ketään. (Österberg 2009, 178.)

Innovatiiviset työskentelytavat auttavat työyhteisön saavuttamaan ilmapiirin, joka on vuorovaikutteinen sekä avoin. Jotta yritys voi kääntää toimintansa valitsemaansa suuntaan ja tätä kautta menestykseen, on huolehdittava henkilöstön palkitsemisesta. Tämä auttaa säilyttämään henkilöstön työskentelymotivaation korkealla. Yleisin palkitsemistapa on rahallinen korvaus tehdystä työstä. Tällöin se ei kuitenkaan sinänsä ole palkitsemista tai motivaatiokeino, vaan ennen kaikkea työntekijän tekemän työn hinta. Palkka on korvaus tehdystä työstä ja se voi koostua peruspalkan lisäksi erilaisista suorituksen ja tuloksen lisistä. On muistettava, että ihminen odottaa työpaikaltaan muutakin kuin hyvää palkkaa työstä. Keskeistä on tarve saada toteuttaa itseään, ryhmän jäsenyys, hyvät ihmissuhteet ja mahdollisuus tuntea itsensä tärkeäksi. (Österberg 2009, 151; Viitala 2007, 138 - 139.)

Työntekijöitä voi palkita hyvistä työsuorituksista rahallisen palkkion lisäksi lukuisilla muillakin tavoilla. Seuraavassa on esitelty kaksi muuta keskeistä palkitsemisen muotoa, yhteiset tilaisuudet ja harrastustoiminta.

Österberg (2009, 155) kertoo, että yrityksen järjestämät tilaisuudet henkilöstölle ovat työnantajan kustantamia tapahtumia, joiden tarkoituksena on kiittää ja palkita henkilöstöä heidän työpanoksestaan yrityksen hyväksi. Tilaisuudet ovat yleensä ajanvietteellisiä, eivätkä ne välttämättä sisällä asiapitoista yrityksen toimintaan liittyvää ohjelmaa. Ajanvietteellisiä tilaisuuksia voivat olla esimerkiksi pikkujoulut, kesäjuhlat tai erilaiset kulttuurikäynnit esimerkiksi elokuviin tai teattereihin.

Työnantajan kustantamaa harrastustoimintaa voi olla esimerkiksi tilojen luovuttaminen työntekijöiden harrastuskerhoille tai liikuntaharrastuksiin liittyvien setelien jakaminen. Työnantajan tarjoama virkistys- ja harrastustoiminta on verovapaata, samoin kuin mahdolliset jaettavat liikuntasetelit. Liikuntasetelin rinnalle on tullut nykypäivänä jaettava kulttuuriseteli, jota voi käyttää esimerkiksi taidenäyttelyissä ja teattereissa. Verohallitus ei toistaiseksi ole vahvistanut kulttuuriseteliä verovapaaksi eduksi. (Österberg 2009, 154 - 155.)

Työnantaja vastaa työpaikan työsuojelusta ja hänen on huolehdittava tarpeellisista toimista työntekijöiden työturvallisuuden ja terveyden ylläpitämiseksi. Työnantajan on otettava huomioon työhön ja työympäristöön liittyvät seikat kuten myös asiat, jotka liittyvät työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin hoitaa hänelle kuuluva työt. Työnantajan tulee varmistaa työtilojen varsinainen turvallisuus jo niiden suunnitteluvaiheessa. Työnantajan tulee olla tietoinen työpaikan turvallisuus- ja terveystarpeista ja seurattava niitä niiden ehkäisemiseksi. (Työsuojelutoiminta työpaikalla 2010.)

Työnantaja perehdyttää työntekijän työpaikan työoloihin ja tapoihin. Työntekijän on noudatettava työpaikan sääntöjä ja havaitessaan puutteita työpaikan toiminnassa ilmoitettava niistä työnantajalle. Työnantajan on järjestettävä työpaikalla työterveyshuolto haittojen ehkäisemiseksi. Työterveyshuollon tehtävänä on tehdä henkilöstölle esimerkiksi vuositarkastuksia ja ohjata heitä työn mahdollisten vaarojen välttämiseksi. Lakisääteisen terveydenhuollon lisäksi voidaan järjestää myös muita terveydenhuoltoon liittyviä palveluita. Työterveyshuollon toteutumista valvovat työsuojeluviranomaiset. (Työsuojelutoiminta työpaikalla 2010.)

Toimivan työterveyshuollon päämääriä ovat

- työympäristö, jossa on turvallista tehdä töitä
- työyhteisö, joka on toimiva ja jossa on hyvä työskennellä
- sairauksien ehkäisy ja
- työntekijöiden työkyvyn ylläpitäminen ja sen edistäminen (Työterveyshuolto 2010.)

4.4 Huonovointinen työyhteisö

Yrityksen sisällä olevat yhteistyön ongelmat tuovat välillisiä kustannuksia yritykselle. Jos henkilöstö vaihtuu tiuhaan ja tehdään sijaisjärjestelyjä töiden suorittamiseksi, luotettavuus vähenee myös asiakkaiden puolella. Työstä johtuva stressi ja uupumus aiheuttavat yritykselle sairauspoissaoloja. Huonovointisuus lisää myös työntekijöiden kynnistymistä, mikä johtaa työn laadun ja luovuuden heikentymiseen. Työntekijät, jotka ovat ylikuormitettuja, eivät jaksa tukea toisiaan työpaikalla ja he eivät kykene olemaan hyväntuulisia. Tämä kaikki johtaa työilmapiirin kiristymiseen. (Österberg 2009, 159.)

Toimiva työyhteisöä ei myöskään synny, elleivät ihmissuhteet ole työpaikalla kunnossa. Työyhteisön avoimuudessa ja luottamuksessa esiintyy puutteita, kun yhteisössä etsitään syyllisiä, pilkataan muita ja ajetaan omaa etua. Tällaisessa työyhteisössä keskustelut ovat monesti väittelyitä, joissa vain vahvin voittaa. Luottamus ja avoimuus parantuvat silloin, kun

kohdellaan muita kanssaihmiä oikeudenmukaisesti, kuunnellaan mitä ihmisillä on sanottavaa ja pyritään siihen, että koko työyhteisö voittaa. (Österberg 2009, 161.)

Huonovointinen työyhteisö voi johtaa siitä vieraantumiseen. Työyhteisöstä vieraantuminen on sellainen ilmiö, jossa työntekijä ei tunne enää kuuluvansa yhteisöön eikä halua edistää sen pyrkimyksiä, vaan hän toimii siinä vain saamansa rahallisen hyödyn takia. Vieraantuminen voi johtaa tilaan, jossa ihminen ei pysty motivoitumaan eikä näkemään oman toimintansa seurauksia muiden työyhteisön jäsenten suhteen. Ihmisellä on luontainen pyrkimys toteuttaa itseään työn kautta, mutta vieraantuneena hän ei pysty tuomaan tietojaan ja taitojaan esille niiden vaatimalla tavalla. Vieraantumisen perusta on siinä, että ihmiset eivät voi toteuttaa itseään työn kautta omien kykyjensä kautta. Vieraantuneisuus on esimiehille suuri yhteisöllinen pulma ja yksilön johtamisen kannalta iso motivaatio-ongelma, koska jos työntekijät ovat tässä tilassa, he eivät ole kiinnostuneita juuri muusta kuin työn itselle tuottamista eduista. (Jalava & Matilainen 2010, 71.)

Melko uusi työhyvinvointia uhkaava tekijä on kiireen lisääntyminen työpaikoilla. Kiire on yleistä varsinkin sellaisissa työpaikoissa, joissa työntöön tehostaminen on viety hyvin pitkälle. Tietotekniikan yleistyminen on hämärtänyt työn ja vapaa-ajan rajaa toisistaan. Jatkuva tavoitettavuus kännykän ja sähköpostin muodossa ei ole välttämättä uhka heille, jotka aidosti nauttivat työstään, mutta ylirasituksen uhka muodostuu, kun töiden määrää on vaikea itse säädellä. Toinen syy, mikä tekee työn ja vapaa-ajan erottamisen vaikeaksi toisistaan, on vapaus säädellä itse työn aloittamis- ja lopettamisaikoja. (Viitala 2007, 225 - 226.)

4.5 Työyhteisöön liittyminen ja vuorovaikutuksen lisääminen

Jalava ja Matilainen (2010, 66-67) toteavat Lehtoseen (1990) viitaten, että työyhteisöjen syntymisen taustalla on taloudelliset sekä sosiaaliset seikat. Sosiologian lähtökohdista voidaan näin ollen esittää neljä tyypillisintä yhteisön näkökulmaa:

1. Työyhteisö nähdään usein alueellisesti rajallisena yksikkönä.
2. Työyhteisö on sosiaalisen vuorovaikutuksen yksikkö.
3. Työyhteisöllisyys ilmenee yhteenkuuluvuuden tunteena tai kiinteytenä.
4. Työyhteisöllä on yhteinen arvopohja ja tehtävä. (Jalava & Matilainen 2010, 67.)

Jalava ja Matilainen (2010, 68) toteavat Helkamaan, Myllyniemeen ja Liebkindiin (2003) viitaten, että työyhteisössä ihminen rakentaa käsitystä itsestään tutkimalla millainen hän on. Myöhemmin tämä käsitys toimii eräänlaisena viitekohtana hänen toiminnassaan. Ihmiset ovat aina hakeutuneet työyhteisöihin paetakseen epävarmuutta tai yksinäisyyttä, solmiakseen

suhteita toisiin ihmisiin tai saadakseen omalle elämälleen suojaa. Toisaalta yhteisöihin haetaan myös siksi, jotta voidaan viedä eteenpäin sellaisia tavoitteita joihin ei yksin kykenisi. Lisäksi Jalava ja Matilainen (2010, 68) kirjoittavat Newcombeen (1961) viitaten, että ihmisten samankaltaisuus on tärkeä vetovoimatekijä, kun mietitään miksi ihmiset haluavat liittyä yhteisöön. Yhteisten arvojen ja asenteiden jakaminen koetaan näin keskeiseksi.

Tärkeä näkökulma työyhteisön määrittelyssä on se, että työyhteisöllä on yhteinen strategia tavoitteiden toteuttamiseksi. Jos strategiat ovat verrattain erilaisia työyhteisöön verrattuna, ne eivät tällöin kuulu yhteen. Strategian tehtävänä on tässä tapauksessa saada yhteen ihmisiä jotka kuuluvat samaan työyhteisöön. (Jalava & Matilainen 2010, 69.)

Vuorovaikutusta ja yhteistyötä voidaan tukea myös niin, että ihmiset yrityksen toimesta joutuvat tekemään yhteistyötä sekä vaihtamaan tietoja toisten ihmisten kanssa. Tätä edistetään esimerkiksi tehtävävaihdon kautta ja muiden työntekijöiden työtehtävien opettelulla. Etu tässä toiminnassa on myös että sijaisresursseja eri tehtävien hoitoon löytyy tällöin yrityksen sisältä. (Ojala & Ahonen 2005, 202.)

Vuorovaikutuksen toteutumiselle on luotava fyysiset mahdollisuudet. Tätä varten yritys voi järjestää yhteisiä kahvitiloja, ryhmätiloja tai lehtienlukunurkkia, jotka houkuttelevat ihmisiä kokoontumaan spontaanisti. Nykyisessä työelämässä asian saattaa tehdä hankalaksi se, että työpaikalla edellytetään tehokkuutta työn suorittamiseen, ja näin ollen taukopaikoille hakeutuvia ihmisiä voi helposti syyttää laiskoiksi. Jotta tämänkaltaisesta asenteesta ja ajattelumaailmasta voidaan päästä eroon, työntekijöiden ja johdon on keskityttävä oleelliseen. Eli on asetettava työn tekemiselle selkeä kohde ja kaikille selvät tavoitteet. Tällöin ei ole väliä, miten työn tekee, kunhan jokainen hoitaa omat tehtävänsä. Vuorovaikutusta ja yhteistyötä lisäävää toimintaa työn kautta voidaan lisätä kokouksilla ja erilaisilla keskustelutilaisuuksilla. (Ojala & Ahonen 2005, 201 - 203.)

Yrityksen johdon halutessa lisätä lojaalisuuttaan ja yhteenkuuluvuuden tunnetta sekä työntekijöiden että asiakkaiden kanssa, on heidän pyrittävä luomaan avoimen kommunikaation kulttuuri. Suuri merkitys on keskinäisen kunnioituksen lisäämisellä että kuuntelutaidon kehittämisellä. Kuitenkin johdon jakaessa välittämisen tunnettaan työntekijöiden ja asiakkaiden suuntaan, on heidän myös osattava ottaa vastuu tekemisistään. Kun nämä osat ovat kohdallaan, lojaalisuus ja tyytyväisyys työntekijöiden ja asiakkaiden suunnalla on korkealla tasolla. (Barrett 2006, 29.)

4.6 Tiimitoiminnan tarpeen arviointi

Tiimien toiminta on ehkä tutkituin yhteistoiminnan muoto yritysmaailmassa. On tärkeää muistaa, että tiimi on vain toimintamuoto erilaisille yrityksen prosesseille eikä itse prosessi. Tiimien työskentely voi olla tehokasta tai tehotonta. Nykyään tiimit ovat yritykselle keskeinen tapa suorittaa tavoitteet ja hallita monimutkaisia työn vaiheita. (Beyerlein, Freedman, McGee & Moran 2003, 23.)

Lämsä ja Hautala (2005, 131) kirjoittavat Saralaan ja Saralaan (1996) viitaten, että tiimi sopii hyvin erilaisiin tilanteisiin työyhteisömaailmassa, mutta aina se ei ole paras toimintamuoto edistää työntekoa. Kun tiimin perustamista ollaan miettimässä, on otettava huomioon seuraavia asioita

- kuinka tarpeellisia tiimin osapuolet ovat toisilleen
- kuinka uusi yhteistyö edistää yrityksen toimintaa vastata asiakkaiden haasteisiin
- miten tiimin mahdollinen vallan lisääntyminen hyödyttää organisaatiota
- sopiiko tiimin toiminta yrityksen tulevaisuuden suunnitelmiin
- kuinka tiimi vaikuttaa sen jäsenten sitoutumiseen työhönsä
- miten tiimityö onnistuu niillä resursseilla joita on käytettävissä

4.7 Työyhteisöt tulevaisuudessa

Tulevaisuudessa yritykset menestyvät korkean osaamisen ja uusien innovaatioiden myötä. Arvokasta on näin ollen verkostojen rakentaminen, joissa on puitteet erilaisten ihmisten tapaamisille. Verkostoissa kohdataan erilaisuutta ja näin syntyy uusia merkityksiä, jotka uudistavat koko yritystä. Luovuuspotentiaali on verkosto-organisaatioissa suuri, kun niitä johdetaan vuorovaikutussuhteita ja ihmisiä arvostavasti. Osaamisesta ja innovaatiosta kumpuavasta mielikuvituksesta on monessa mittakaavassa tullut yrityksen menestystekijä. Se pääsee oikeuksiinsa, kun sitä jatkuvasti kehitetään yrityksen sisällä. (Juuti 2004, 146.)

Yhteisöllisyys työelämässä Suomessa on viety jo siihen pisteeseen, että sen heikkous alkaa rasittaa työpaikkojen toimintaa. Monia yhteisöllisyyttä edistäviä toimintatapoja on karsittu pois oletetun tehokkuuden nimissä. Yksilöllisyyttä halutaan korostaa voimakkaasti ja tämä on johtanut esimerkiksi palaverien vähenemiseen työpaikoilla. Työyhteisöjen yhteisöllistä elinvoimaisuutta on samalla heikennetty. (Jalava & Matilainen 2010, 70.)

Vaikka yksilöllisellä ja ammatillisella tasolla työntekijät näkevät asioiden olevan hyvässä kunnossa, työyhteisöjen systemaattinen toiminnan heikentäminen on tuonut yhteisöihin vaikeita ongelmia. Esimerkiksi työntekijöiden kiinnostus suhteuttaa itsensä mukaan laajaan yrityksen kokonaisuuteen näyttää vähäiseltä. Vaikutus näkyy esimerkiksi silloin, kun johto haluaa toteuttaa strategisia muutoksia ja niiden hyväksyminen työntekijäpuolelta tuntuu

vaikealta. Tätä vaikeuttaa yleinen näkemyspula, joka johtaa siihen että on vaikea kuvitella oman työpaikan säilyminen tulevaisuudessa. Tästä seuraa se, että työntekijät voivat tuntea itsensä vain toiminnan kohteiksi, kun heidän pitäisi kokea itsensä aktiivisiksi tekijöiksi. (Jalava & Matilainen 2010, 70.)

4.8 Työyhteisön johtaminen

Johtaminen, joka osallistuu työyhteisön ja tiimien toimintaan, vaikuttaa useiden tutkimusten mukaan positiivisesti työmotivaatioon, työhön sitoutumiseen ja työn laatuun. Hyvä johtaja osaa soluttaa oman johtamistoimintansa osaksi työyhteisön toimintarakennetta. Johtajan perustehtävä on saada työyhteisö toimimaan sillä tavalla, että kaikki sen jäsenet toimivat pitkälti samojen toiminta-ajatusten mukaisesti. Johtaja on oman työyhteisön apulainen, joka huolehtii yhteisön fyysisistä, psyykkisistä sekä sosiaalisista toimintaedellytyksistä niin että työn kautta voidaan lopulta saavuttaa paras lopputulos. Vastuu ihmisistä ja työn tekemisestä on näin ollen tasavertaisesti kaikilla työyhteisön jäsenillä. (Perkka-Jortikka 2002, 79 - 83.)

4.8.1 Kuinka työyhteisö vaikuttaa organisaation suunnitelmiin?

Kun johto haluaa parantaa työyhteisön tavoitteiden toteutumista, on otettava huomioon työyhteisön toimintaan vaikuttavia tekijöitä. Seuraavassa esitellään näkökohtia, jotka kertovat siitä kuinka suuri vaikutus työyhteisöllä on sen parissa työskenteleviin ihmisiin. Näkökohdat ovat rikastuttava vaikutus, kollegiaalinen konformismi, oppimisvaikutus ja normatiivinen vaikutus.

Ensimmäisessä, rikastuttavan vaikutuksen näkökohdassa päämääränä on ihmisten erilaisten ajatusten ja ideoiden avulla saada uutta voimaa työyhteisöön. Yhteisöllisessä keskustelussa ihmiset voivat esittää omia näkemyksiään ja kommentoida toisten ajatuksia ja tätä kautta löytää uudenlaisia näkökulmia ongelmien ratkaisemiseen. Kaikki tämä toiminta rikastuttaa ajatuksia ja myös perustuu ajatusten rikastumiseen. Jotta tämänkaltaiselle toiminnalle voidaan suoda mahdollisuus, työyhteisöllä pitää olla yhteinen sovittu strategia jota seurataan. Jos työyhteisön tavoitteiden saavuttaminen perustuu kilpailulle sen muiden jäsenten kanssa, voi rikastuttavaa vaikutusta olla vaikea hyödyntää toiminnassa. Yhteisen strategian toteutuminen edellyttääkin jokaisen työyhteisön jäsenten tukemista heidän omassa työssään. Onnistuessaan rikastuttava vaikutus nostaa suoritus- ja tuottavuutta työpaikalla, tuo aloitteellisuutta jäsenten toimintaan sekä lisää innovaatioita. (Jalava & Matilainen 2010, 74 - 75.)

Toisessa näkökohdassa, kollegiaalisessa konformismissa, tarkoitetaan ihmisten taipumusta mukautua enemmistön käsitykseen. Varsinkin kollegoiden ajatuksia sisäistetään helposti ja

niitä aletaan pitää oikeina ajatuksina, toisin kuin taas esimiehen ajatuksia, joihin ei niin helposti välttämättä mukaudutakaan. Kollegiaalinen konformismi kehittyy työyhteisön sisäisissä keskusteluissa, ja juuri siksi se onkin tärkeä esimiestyön väline. Vaarana tällaisessa konformismissa on se, että jos jäsenellä ei ole tarpeeksi tietoa asioista, hän helposti alkaa seurata muiden ihmisten näkökulmia jotka tietävät asioista (vaikka nämä muut henkilöt eivät välttämättä tietäisikään). Vaarana on siis, että aletaan seurata muita ottamatta asioista ensin itse selvää. Näin ollen työyhteisössä pitäisi pystyä kiinnittämään huomiota valtavirrasta poikkeaviin näkemyksiin ja niiden perusteluihin. (Jalava & Matilainen 2010, 75 - 77.)

Kolmannessa, oppimisvaikutuksen näkökohdassa työhön ja työn kulttuuriin kiteytyy vuosien aikana paljon toimintatapoja ja malleja, joita on organisaation historian aikana kokeiltu. Usein käy niin, että hyvät toimintamallit jäävät elämään ja heikot hylätään. Tämä johtaa yleensä yhteisölliseen käsitykseen siitä, mikä on hyvä tapa toimia työpaikan hyväksi. Yksittäinen työntekijä liittyy yhteisön toimintaan mukaan jo työyhteisön opittujen toimintamallien kautta. Hänelle esimerkiksi kerrotaan, miten asiat on ennen hoidettu ja kuinka mahdollisista virheistä on sen jälkeen opittu. Tarkoituksena on, että työntekijälle muodostuu käytännöllisiä malleja siitä kuinka työstä selvittää. Hän testaa teoriaa käytännössä ja jos se toimii, oppi on mennyt perille. Tietoisuuteen on tällöin muodostunut uusi jälki. (Jalava & Matilainen 2010, 81.)

Neljännessä, normatiivisen vaikutuksen näkökohdassa tarkoitetaan ohjetta tai sääntöä eli normia. Tarkoituksena on saada selville miten missäkin tilanteessa pitäisi tai kuuluisi toimia, mikä on luvallista ja mikä pakollista. Toisessa päässä ovat tavat, joita ihmisten oletetaan noudattavan ja toisessa taas säännöt, joiden mukaan ihmisten odotetaan toimivan. Normi tarkoittaa myös työyhteisön toiminnan kannalta jäsenten yleisesti hyväksymää toimintaa. Normien noudattamiseen tähtäävää toimintaa kannustetaan ja arvostetaan, kun taas normin vastaista toimintaa paheksutaan. Työyhteisöjen toiminta saattaa saada uudet normit hyvinkin huomaamatta. Muutamista normeista sopiminen on hyvä käytäntö, koska esimerkiksi ihmisen jatkuva myöhästely töistä saattaa johtaa siihen, että myöhästelyä aletaan pitää hyväksyttävänä ilmiönä työpaikalla ja tämä voi johtaa ketjureaktioon. (Jalava & Matilainen 2010, 83 - 85.)

Normien juuret ovat työyhteisön historiassa. Monesti niiden toteuttaminen muuttuu yhteisön sisällä automaattiseksi ja toimintaa sääntelevää luonnetta on vaikea havaita. Jäsentenkin vaihtuessa tieto tai toimintatapa siirretään eteenpäin sellaisena kuin se on ollut. Tämä johtaa siihen että huonojen toimintatapojen kyseenalaistaminen ja muuttaminen voi olla vaikeata. Esimerkiksi työpaikalla oleva normi, jonka mukaan työtehtävissä on aina onnistuttava, saattaa johtaa siihen että jäsenet alkavat kieltämään ja peittelemään virheitään. (Lämsä & Hautala 2005, 121.)

4.8.2 Työyhteisö ja tunteet

Työyhteisössä tunteet elävät myös ryhmätasolla. Ne ovat enemmän kuin yksilöiden tunteiden summa. Tämä liittyy työyhteisössä käynnissä olevaan ryhmäprosessiin ja se voi herättää ryhmätunteen. Onnistunut ryhmäprosessi lisää työyhteisön jäsenten panosta työhön keskittymiseen. Voimavarat tulevat paremmin esille ja ryhmän tunteet kanavoituvat yhdessä tekemisen kautta. Työyhteisö elää tavallaan kahden tavoitteen sisällä: on tekemiseen liittyvät tehtävätavoitteet, mutta lisäksi on tunnetavoitteet, jotka määräävät sen kuinka kiinteästi työyhteisö sulautuu yhteen ja kuinka se voi suorittaa sen tehtävätavoitteet. Esimiehen on oltava tietoinen näistä kahdesta tavoitteesta ja johdettava niitä. (Kaski & Kiander 2005, 15.)

Tunteiden johtamisen taito edellyttää esimieheltä

- tunteita tuottavien tilanteiden tunnistamista
- kykyä havainnoida, kuunnella sekä vaikuttaa
- taitoa käsitellä omia henkilökohtaisia tunteitaan
- taitoa käsitellä ja ottaa vastaan muiden tunteita
- kykyä puuttua asioihin ja ottaa puheeksi hankalat tilanteet
- tilanteenhallintakykyä
- taitoa rakentaa työyhteisö avoimeksi
- kykyä ymmärtää erilaisia ryhmäilmiöitä ja
- kykyä huolehtia oman esimiesroolin tasapainosta (Kaski & Kiander 2005, 9.)

On muistettava, että pelko yhteenkuuluvuuden tunteen vähentymisestä työyhteisössä johtaa pirstoutumiseen, eripuraisuuteen ja epälojaalisuuteen. Jos johtajat tapaavat suljettujen ovien takana tai epäonnistuvat kommunikoida avoimesti, työntekijät alkavat epäillä pahinta. Juorut alkavat kiertää. Johtajien keskittyessä enemmän itsensä kuin yrityksen menestymiseen, he saattavat alkaa kilpailla keskenään. Tämä taas johtaa työkuulttuurin eriarvoisuuden lisääntymiseen. (Barrett 2006, 29 - 30.)

4.8.3 Muutostilanteet ja kriisitilanteet

Muutostilanne yrityksessä syntyy, kun havaitaan vanhojen toimintatapojen olevan vanhentuneita esimerkiksi uudenlaisen trendin tullessa markkinoille. Muutos lähtee tämän jälkeen liikkeelle yleensä yrityksen johdon päätöksestä. Johdon esimerkkiä tarvitaan onnistuneen muutoksen tekemisessä, mutta muutoksen kannalta on aina suotuisaa, jos sen pohjana on organisaation oma tarve saada aikaiseksi uusia toimintatapoja -ja malleja. (Lämsä & Hautala 2005, 186.)

Muutos jossakin tutussa asiassa uudenlaiseen suuntaan tuottaa ihmisissä tunteita. Yksi päällimmäinen tunne on pelko. Muutos koetaan uhkana, koska se järkyttää aina jollain tavalla jo vallalla olevaa tasapainoa. Muutos voi herättää myös vihan tunteita. Muutoksen edetessä työntekijät kuitenkin pikkuhiljaa ymmärtävät sen välttämättömyyden. Suuri syy sille että muutos herättää niin paljon tunteita, on esimiehen ja työntekijöiden sijaitseminen eri kohdassa muutosprosessissa. Kun esimies jo innokkaasti kehittää uutta, työntekijät vasta käsittelevät aihetta ja purkavat mahdollista vihaansa asiaa kohtaan. (Kaski & Kiander 2005, 66 - 67.)

Jos esimies pyrkii sivuuttamaan muutosvastarintaan liittyvät tunteet, tämä vastarinta vain voimistuu ja muutokseen sopeutuminen ottaa enemmän aikaa. Tämä voi johtaa sitoutumisen vähentymiseen yritystä kohtaan. Esimiehen tulee siis ymmärtää näitä tunteita ja antaa niille aikaa. Työntekijöille tulisi antaa tilaa sekä mahdollisuus puhua muutoksiin liittyvistä tunteista esimiehen kanssa. Muita keinoja lisätä muutoksen hyväksymistä ovat turvallisuuden tunteen luominen työntekijöille esimerkiksi työpaikan säilymisestä, avoin tieto sekä työntekijöiden saaminen kokemaan itsensä tarpeellisiksi työpaikan menestymisen kannalta. (Kaski & Kiander 2005, 67 - 68.)

Kriisit voivat työpaikalla olla äkillisiä tai yhteisön kesken vähitellen kehittyviä. Ne voivat kasvaa ja kärjistyä konflikteiksi. Esimiehen työtä helpottaa se, jos hän osaa tulkita eri kriisivaiheiden tiloja. Esimiehen ei siis tarvitse olla kriisialan ammattilainen, mutta hänen kuuluu osata järjestää tarvittava apu paikalle. Kriisin neljä päävaihetta ovat: shokkivaihe, reaktiovaihe, käsittelyvaihe ja uudelleensuuntautumisvaihe. (Kaski & Kiander 2005, 71 - 72.)

Kriisistä palautuminen voi viedä pitkänkin aikaa, mutta siitä ylipääseminen voi avata työyhteisössä uusia mahdollisuuksia ja vahvistaa työntekijöiden keskinäistä yhteistyötä. (Kaski & Kiander 2005, 73 - 74.)

4.8.4 Ristiriitatilanteet

Ristiriitatilanteet tulisi pyrkiä ratkaisemaan työnjohdon toimenpiteiden kautta. Välittömät työtä häiritsevät ristiriitatilanteet pitäisi ratkaista esimiehen ja alaisen välisellä keskustelulla. Lievemät konfliktitilanteet pyritään ratkaisemaan asianosaisten keskinäisellä sovinnolla. (Menettelytavat ristiriitatilanteissa 2010.)

Työyhteisön ristiriitatilanteet vahvistavat työyhteisöä, kun esimies sekä työyhteisö suhtautuvat niihin tilaisuutena oppia jotain uutta. Olennaista on hyväksyä se fakta, että yritetään hyväksyä vaikeaksi koetut tilanteet osaksi sekä itseä että työyhteisöä. Kun esimies

ja työyhteisö löytävät ratkaisun vaikeisiin tilanteisiin, tuloksena on luottamuksen vahvistuminen ristiriidoista selviytymisen suhteen. (Kaski & Kiander 2005, 80 - 81.)

Toimiva työyhteisö ei pelkää ristiriitoja ja osaa käsitellä niitä. Esimiehen on osattava nostaa asia esille, jos havaitsee työyhteisössä jännitettä. Hänen tulee kuunnella alaisiaan ja etsiä ratkaisumahdollisuuksia. Esimiehen pitää osata myös palauttaa työyhteisön toiminta jossain vaiheessa työn tekemiseen riitelyn sijasta. Jos riita laajenee, esimies voi ottaa esimerkiksi työsuojeluun tai työterveyshuoltoon yhteyttä. (Kaski & Kiander 2005, 82 - 83.)

5 Kohdeyrityksen esittely: Teknologiakeskus TechVilla Oy

5.1 Yrityshautomotoiminta

Yrityshautomoita on monentyylisiä ja ne voidaan ryhmitellä esimerkiksi yliopistojen alla toimiviin, maaseutu-yrityshautomoihin tai sosiaali- ja terveysalan piiriissä toimiviksi. Olipa yrityshautomon tyyppi mikä tahansa, keskeistä on kuitenkin se, että hautomoon etsitään samantyyllisiä yrityksiä, jotka yhdessä pyrkivät löytämään innovatiivisia ratkaisuja, sekä tarjoamaan monipuolisia palvelukokonaisuuksia asiakkaille. Yrityshautomot tarjoavat sitten tälle joukolle toimitilat -ja välineet yleensä saman katon alle. Jotkin yrityshautomot keskittyvät tarjoamaan vain koulutus- tai neuvontapalveluja. (Eklöf & Koski 2003, 4 - 5.)

Edellä mainitun lisäksi tarjotaan yleensä erilaista yritys kohtaista neuvontaa ja valmennuskursseja sekä konsultointia. Hautomoista on paljon hyötyä yrityksille esimerkiksi projektien välityksessä, palvelujen hankinnassa ja oman yrityksen tunnetuksi tekemisessä. Yhteistyökumppanien löytäminen on hautomoissa helpompaa toimitiloissa olevien muiden yritysten johdosta. (Eklöf & Koski 2003, 4 - 5.)

5.2 Teknologiakeskus TechVilla Oy

Teknologiakeskus TechVilla Oy on Hyvinkäällä entisen Willatehtaan tiloissa sijaitseva yrityshautomo, joka toteuttaa sellaisia yritys lähtöisiä hankkeita jotka vahvistavat Hyvinkään talousalueen erikoisosaamista. Tarkoituksena on myös rakentaa verkostoja yritysten, korkeakoulujen ja kehitysorganisaatioiden välille. (TechVilla 2010.)

TechVilla tarjoaa puolueettomia yrityskehityspalveluita. Yrityksillä on mahdollisuus saada apua yritys idean kehittämistä aina kansainväliseen menestymiseen asti. Tavoitteena on yritystoiminnan lisäksi koko talousalueen menestyminen. Yrityskehityspalveluja on tarjolla niin aloittaneille kuin vakiintuneillekin yrityksille. Tästä on esimerkkinä oma Yrityskehittämö-palvelu, jossa liiketoiminnalle tarjotaan kehitysympäristö, jossa liikeidean voi jalostaa

toimivaksi kokonaisuudeksi ja tätä kautta kannattavaksi liiketoiminnaksi. Palvelu on suunnattu alkuvaiheessa oleville 2-3 vuotta vanhoille yrityksille. (TechVilla 2010.)

Vakiintuneiden yritysten kehityspalvelut taas kehittää yritysten liiketoimintaa sekä edistää verkostoitumista ja innovaatioita. Tehtävä on kasvun tukeminen ja ohjaus rahoituspalveluiden hankkimiseen sekä koulukseen. Tuotekehitystä edistetään 3D-mallinnusta sekä visualisointia tarjoavilla palveluilla. Tarjolla on kolme pääpalvelua. ProIdea, joka auttaa rahoituksen etsinnässä, ProPlan, joka auttaa projektisuunnitelman tekemisessä sekä ProGroup, joka on kolmivaiheinen verkostoitumispalvelu. (TechVilla 2010.)

Näiden kahden erilaisen yrityskehityspalvelun lisäksi TechVilla on mukana kehitysohjelmissa, joiden tarkoituksena on edistää yritysten kilpailukykyä. Mukana on niin alueellisia kuin valtakunnallisia teollisuutta ja muita toimialoja edistäviä hankkeita. Esimerkkeinä FIMA-hanke, jossa suomalaista koneenrakennusteollisuuden kilpailukykyä edistetään tutkimustoiminnan avulla sekä ESLogC, jossa tavoitteena on luoda Etelä-Suomeen yhteinen logistiikkakeskusten verkosto. TechVillalla on myös laaja yhteistyökumppaniverkosto. Se koostuu yrityskehityspalveluiden asiakkaista ja organisaatioista, eri koulutustahoista (esim. Laurea), teknologiakeskuksista, talousalueen toimijoista ja muista yhteistyökumppaneista. (TechVilla 2010.)

TechVilla tarjoaa korkealuokkaiset toimitilat erikokoisille yrityksille. Yrittäjien keskinäistä yhteistyötä ja verkostoitumista tuetaan modernissa Wanhan Villatehtaan ympäristössä. Tänä vuonna on tullut myös mahdollisuus vuokrata etätyöpisteitä yritysten käyttöön. Toimitilavuokraajien ja etätyöpistevuokraajien käytössä ovat TechVillan aula- ja kahviopalvelut. (TechVilla 2010.)

6 Asiakastytyväisyystudkimus Teknologiakeskus TechVilla Oy

Kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus on tutkimusmenetelmä, jonka juuret ovat luonnontieteissä ja jota käytetään yleisesti paljon sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. Yleistä määrällisessä tutkimuksessa on, että otetaan huomioon aikaisemmat teoriat tutkimukseen liittyen ja tehdään havaintoja ja johtopäätöksiä. Keskeistä on myös sellaisten suunnitelmien tekeminen, jossa voidaan havaita että koottu havaintoaineisto soveltuu määrällisellä tavalla tehtävään mittaamiseen. Määrällisessä tutkimuksessa määritellään tutkittava joukko ja luodaan heille esimerkiksi väittämiä, jonka jälkeen on keskeistä että annettujen vastausten pohjalta voidaan laatia tarvittavat tilastot ja kaaviot eri muodoissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 135 - 136.)

Tutkimuksen teossa toimeksiantajana oli Teknologiakeskus TechVilla Oy. Tutkimuksen kysymykset olivat monivalintakysymyksiä ja yrityksillä oli kyselyssä myös mahdollista antaa vapaata palautetta ja kehittämisideoita TechVillan toiminnalle.

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa oli tarkoituksena selvittää, kuinka tyytyväisiä TechVillan asiakkaat olivat TechVillan toimintoihin ja palveluihin. Tuloksia 2010 verrataan vuoden 2008 vastaavanlaiseen tutkimukseen (kysymyslomake oli samanlainen aikaisemmalla tutkimuskerralla).

Olen keskittynyt työyhteisön toimintaan vaikuttaviin asioihin opinnäytetyössäni, niinpä kaaviot jotka työssä esiintyvät, ovat työyhteisön toiminnan kannalta tärkeitä ja liittyvät parhaiten työn teoriaosaan. Kaikkien väittämien kohdalta kaavioita ja niiden selitystekstejä ei näin ollen ole työssä mukana. Liiteosiossa on kuitenkin alkuperäinen kyselypohja, jossa näkyy kaikki väittämät joita kyselyssä oli mukana.

Kysely lähetettiin 5. maaliskuuta 2010 Laurean sähköpostilla. Vastaukset tehtiin Laurean e-lomakkeella viestissä olevan linkin kautta. Kysely loppui 19. maaliskuuta ja vastausprosentti kyselyssä oli 31,4 %. Kyselyn ollessa käynnissä, kyselyssä mukana oleville lähetettiin myös kaksi muistutusviestiä kyselyyn vastaamisesta. Kyselyn vertailutulokset laskettiin Exceliin käyttäen apuna e-lomakkeen graafisia raportteja sekä SPSS-ohjelmaa. Tämän jälkeen tehtiin vertailukaaviot.

Kyselyn aihealueet olivat (kukin kohta sisälsi useita väittämiä, yhteensä noin 60 kohtaa)

- vastaajan taustatiedot
- TechVillan tilat ja puitteet
- TechVillan palveluiden yleinen laatu
- TechVillan lisäarvotekijät
- oheispalveluiden arviointi
- sopimus- ja hinnoitteluasiat
- mielipide TechVillasta
- palautteet ja kehitysehdotukset.

Vuoden 2008 tutkimus oli väittämien osalta samanlainen. Kysely toteutettiin tällöin 21.10.2008 - 17.11.2008. Vastausaikaa oli siis hieman alle kuukausi ja vastausprosentti oli 35,41 %. Vuoden 2008 tutkimuksen tekijät olivat kolme opiskelijaa Laureasta, jotka tekivät tutkimuksen hankeprojektina TechVillalle. He vertasivat tällöin tuloksiaan vuoden 2007 samanlaiseen asiakastyytyväisyyskyselyyn.

6.1 Vastaajan taustatiedot

Vastaajista 52 prosenttia (23 henkilöä) oli miehiä ja 48 prosenttia (21 henkilöä) oli naisia.

Aikaisemmalla tutkimuskerralla 49 prosenttia vastaajista (36 henkilöä) oli miehiä ja 51 prosenttia (38 henkilöä) oli naisia. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 10.)

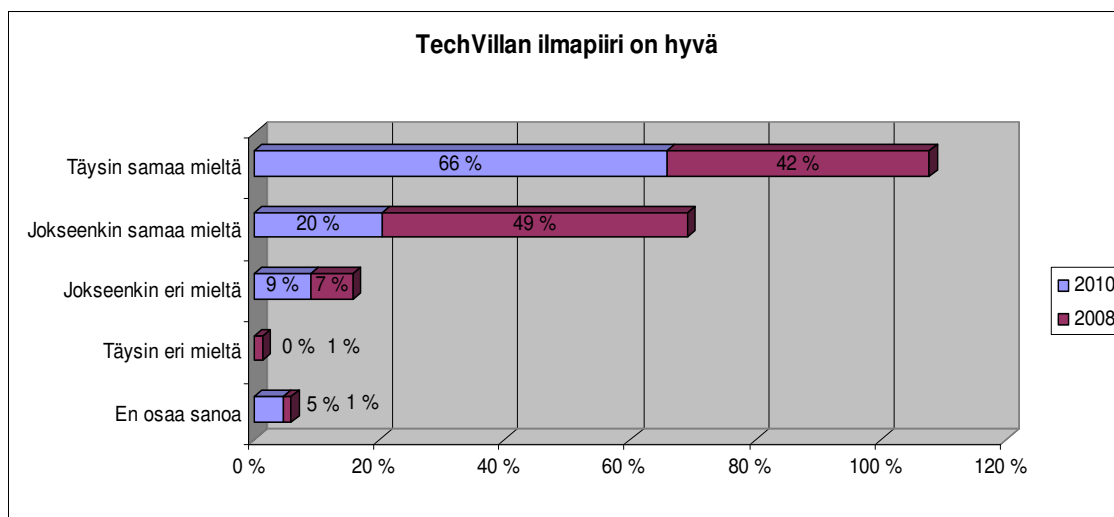
Vastaajista 39 prosenttia (17 henkilöä) toimii yrittäjänä TechVillassa. Palkkajohtajana / yksikön vetäjänä toimii 9 prosenttia (4 henkilöä) vastaajista. Työntekijänä toimii 52 prosenttia (23 henkilöä) vastanneista.

Aikaisemmalla tutkimuskerralla 16 prosenttia (12 henkilöä) kertoi olevansa yrittäjä. Palkkajohtaja / yksikön vetäjä kertoi olevansa 20 prosenttia vastanneista (15 henkilöä). Suurin osa, 64 prosenttia (47 henkilöä) kertoi olevansa työntekijöitä. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 6.)

Vastaajien suhde TechVillan tiloihin jakautui seuraavasti: 91 prosenttia (40 henkilöä) oli vuokralaisena TechVillan tiloissa. Kehittämöyrityksen piiriin kuului 2 prosenttia (1 henkilö) vastaajista. Muunlainen suhde TechVillan tiloihin oli 7 prosentilla (3 henkilöä).

Aikaisemmalla tutkimuskerralla 88 prosenttia (65 henkilöä) kertoi suhteensa TechVillan tiloihin olevan vuokralaisuhde. 5 prosenttia (4 henkilöä) kuului kehittämöyrityksen piiriin. Vastaajista 7 prosentilla (5 henkilöä) oli muunlainen suhde TechVillan tiloihin. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 7.)

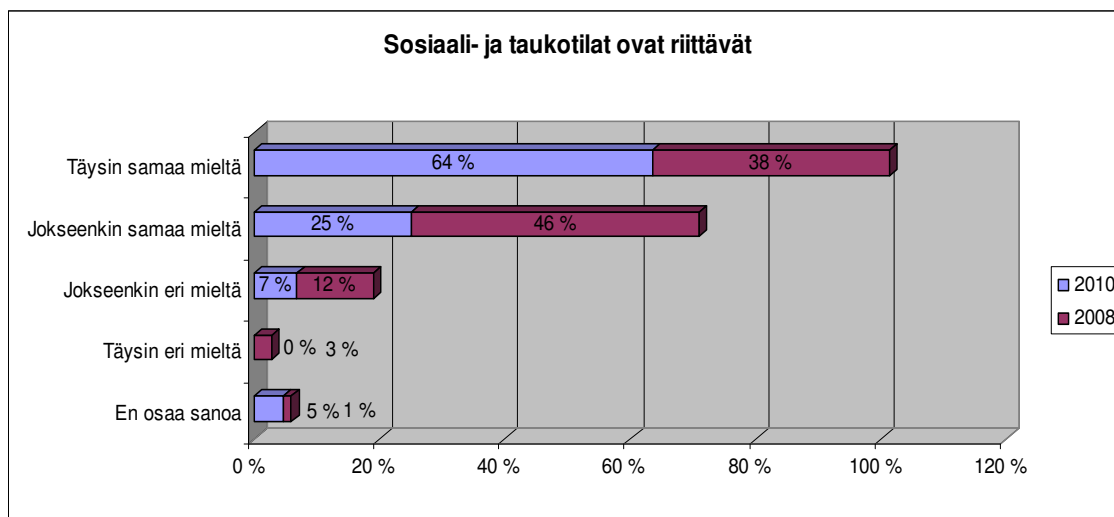
6.2 TechVillan tilat ja puitteet



Kuvio 1: TechVillan ilmapiiri on hyvä

66 prosenttia vastanneista (29 henkilöä) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. 20 prosenttia vastanneista (9 henkilöä) oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. 9 prosenttia vastanneista (4 henkilöä) oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Kukaan ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä. 5 prosenttia (2 henkilöä) ei osannut ottaa kantaa siihen onko ilmapiiri hyvä vai ei.

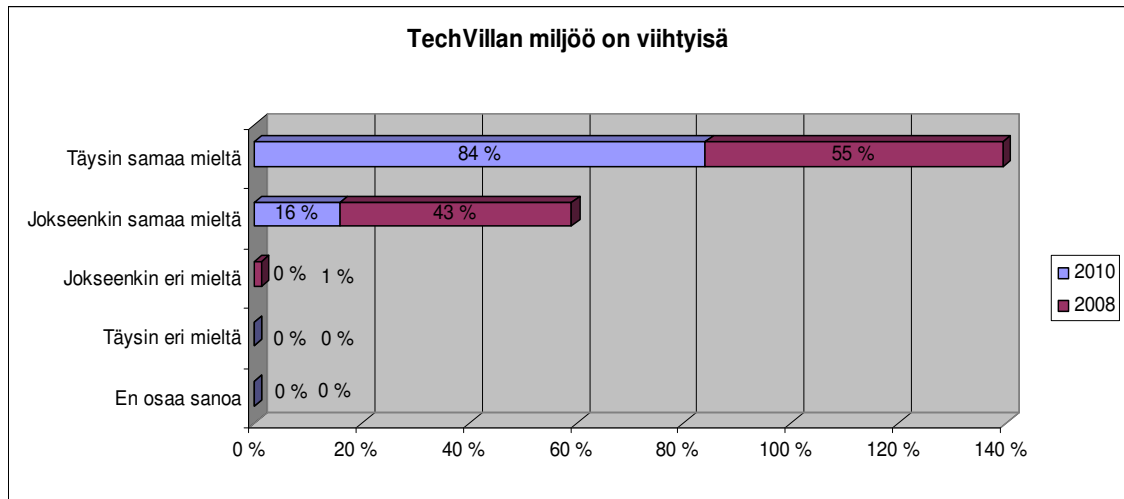
Edellisellä tutkimuskerralla 42 prosenttia (31 henkilöä) oli täysin samaa mieltä siinä että ilmapiiri on hyvä. Jokseenkin samaa mieltä oli 49 prosenttia vastanneista (36 henkilöä). 7 prosenttia vastanneista (5 henkilöä) oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Täysin eri mieltä on 1 prosentti vastanneista (1 henkilö). Lisäksi 1 prosentti (1 henkilö) ei osannut sanoa mitä väittämästä ajattelee. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 16.)



Kuvio 2: Sosiaali- ja taukotilat ovat riittävät

Osallistujista 64 prosenttia (28 henkilöä) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä oli 25 prosenttia (11 henkilöä) ja jokseenkin eri mieltä 7 prosenttia vastaajista (3 henkilöä). Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa. Lisäksi 5 prosenttia (2 henkilöä) ei osannut ottaa kantaa sosiaali- ja taukotilojen riittävyyteen.

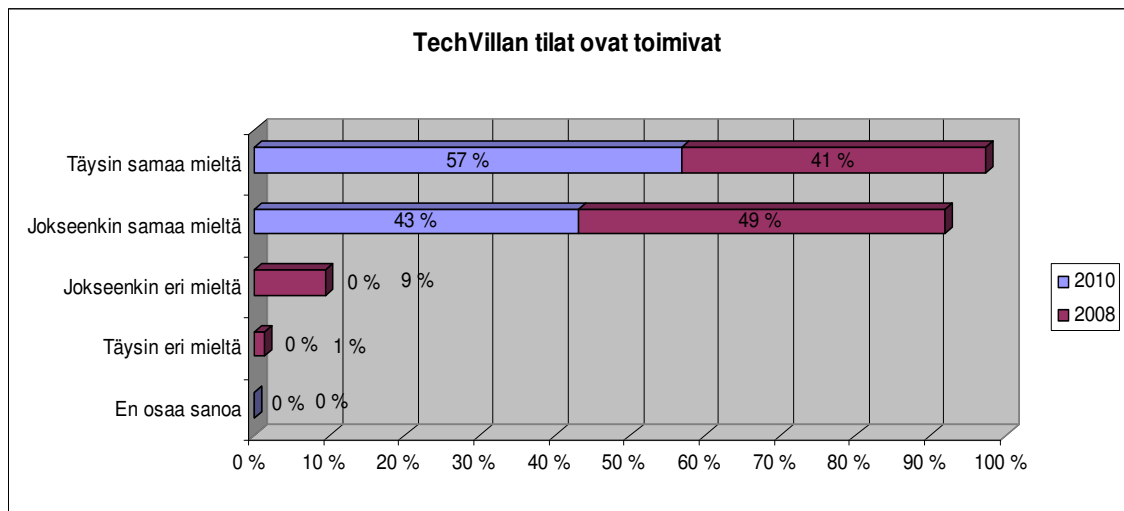
Aikaisemmassa tutkimuksessa vastaajista 38 prosenttia (28 henkilöä) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin samaa mieltä oli 46 prosenttia vastanneista (34 henkilöä). Vastanneista 12 prosenttia (9 henkilöä) oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. 3 prosenttia (2 henkilöä) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Lisäksi 1 prosentti (1 henkilö) vastanneista ei osannut sanoa mitä väittämästä ajattelee. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 15.)



Kuvio 3: TechVillan miljöö on viihtyisä

84 prosenttia vastanneista (37 henkilöä) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Loput 16 prosenttia vastanneista (7 henkilöä) olivat jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Muita vastausvaihtoehtoja ei valittu.

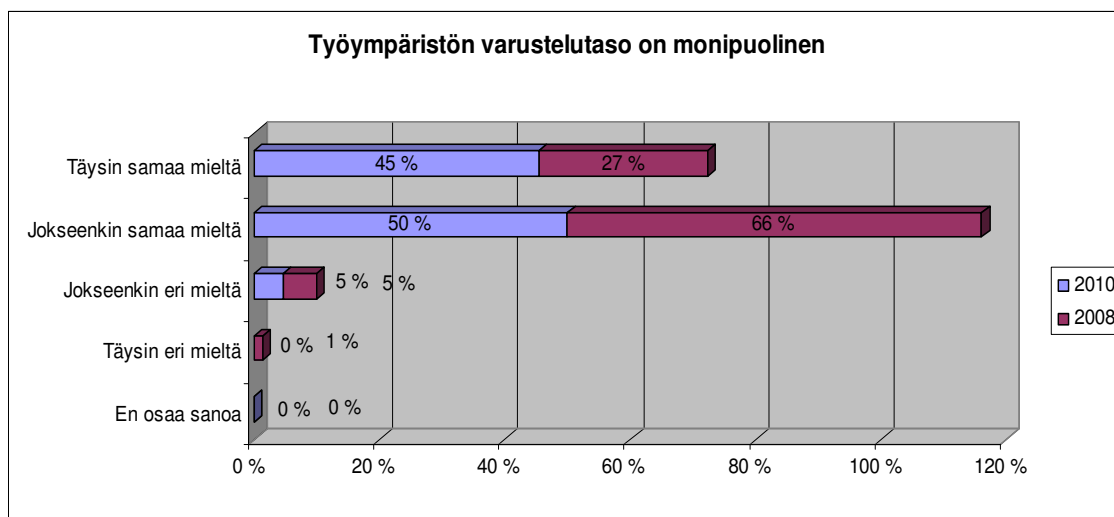
Aikaisemmassa tutkimuksessa vastaajista 55 prosenttia (41 henkilöä) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Vastaajista 43 prosenttia (32 henkilöä) oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Väittämän kanssa 1 prosentti (1 henkilö) oli jokseenkin eri mieltä. Muita vastausvaihtoehtoja ei väittämässä valittu. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 14 - 15.)



Kuvio 4: TechVillan tilat ovat toimivat

Vastaajista 57 prosenttia (25 henkilöä) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 43 prosenttia (19 henkilöä) oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Muita vastausvaihtoehtoja ei väittämässä valittu.

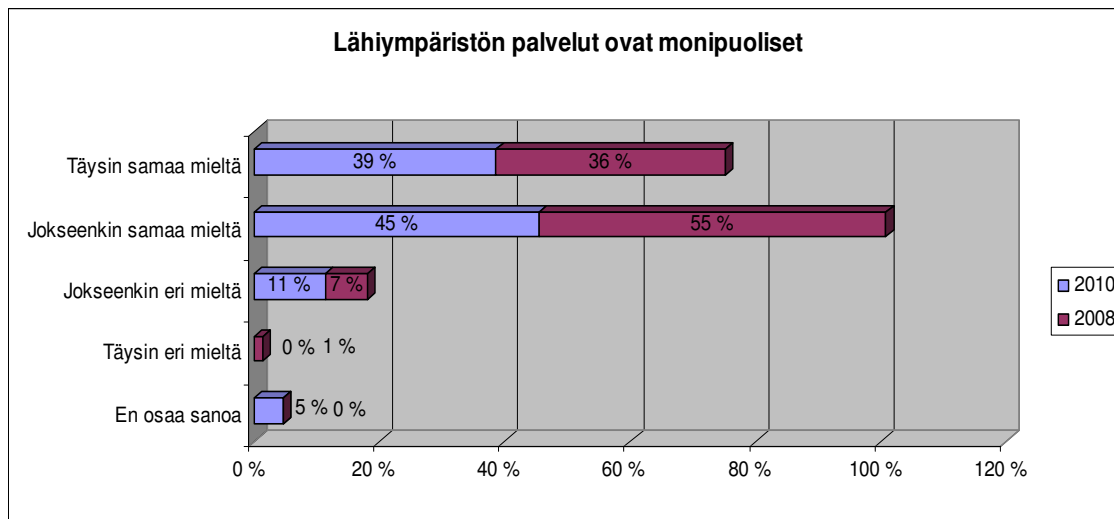
Aikaisemmassa tutkimuksessa 41 prosenttia oli (30 henkilöä) väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 49 prosenttia vastaajista (36 henkilöä) jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista 9 prosenttia (7 henkilöä) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Lisäksi 1 prosentti (1 henkilö) vastaajista oli täysin eri mieltä. Kukaan vastaajista ei valinnut vastausvaihtoehtoa ”en osaa sanoa”. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 13 - 14.)



Kuvio 5: Työympäristön varustelutaso on monipuolinen

Osallistujista 45 prosenttia (20 henkilöä) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 50 prosenttia (22 henkilöä) jokseenkin samaa mieltä. Väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä oli 5 prosenttia vastaajista (2 henkilöä). Kukaan vastaajista ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä. Kukaan ei myöskään vastannut väittämään ”en osaa sanoa”.

Edellisellä tutkimuskerralla 27 prosenttia (20 henkilöä) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja jokseenkin eri mieltä 66 prosenttia vastanneista (49 henkilöä). Vastanneista 5 prosenttia (4 henkilöä) vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä. Lisäksi 1 prosenttia (1 henkilö) vastanneista oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa ”en osaa sanoa”. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 13.)

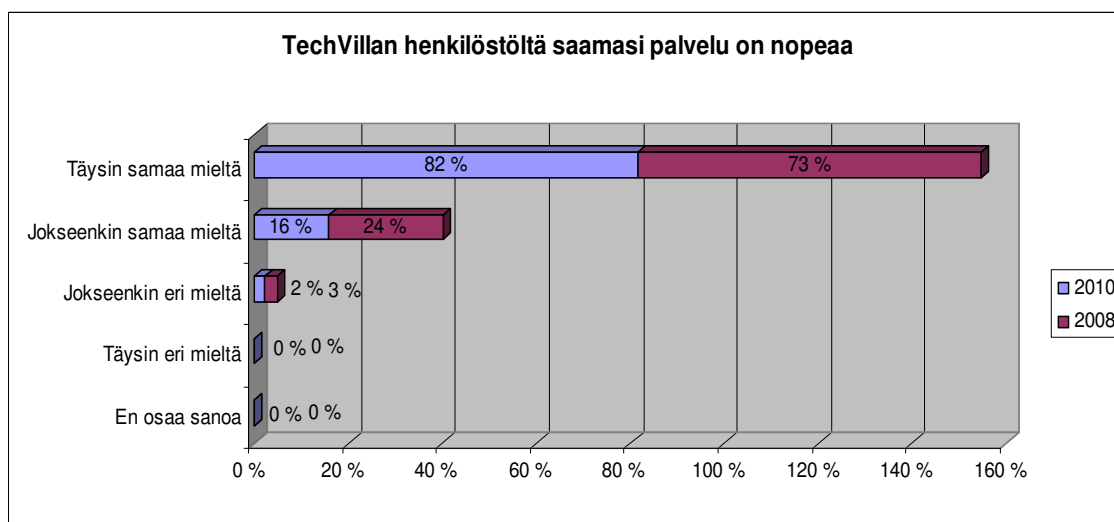


Kuvio 6: Lähiympäristön palvelut ovat monipuoliset

Osallistujista 39 prosenttia (17 henkilöä) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja 45 prosenttia (20 henkilöä) oli jokseenkin samaa mieltä. Lähiympäristön palvelujen monipuolisuudesta jokseenkin eri mieltä oli 11 prosenttia vastanneista (5 henkilöä). Kukaan osallistujista ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä. 5 prosenttia osallistujista (2 henkilöä) ei osannut sanoa, mitä mieltä on väittämästä.

Aiemmalla tutkimuskerralla 36 prosenttia vastanneista (27 henkilöä) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Jokseenkin samaa mieltä oli 55 prosenttia vastanneista (41 henkilöä). Vastaaajista 7 prosenttia (5 henkilöä) oli jokseenkin eri mieltä palvelujen monipuolisuudesta. Vain 1 prosenttia (1 henkilö) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Kukaan vastaajista ei valinnut vastausvaihtoehtoa ”en osaa sanoa”. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 13.)

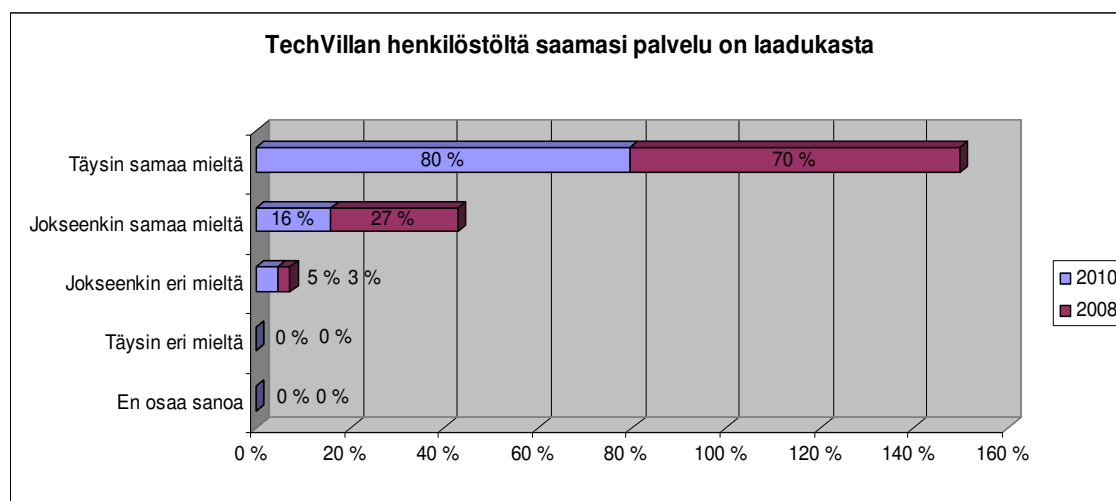
6.3 TechVillan palveluiden laatu



Kuvio 7: TechVillan henkilöstöltä saamasi palvelu on nopeaa

Vastanneista 82 prosenttia oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 16 prosenttia jokseenkin samaa mieltä. Vain 2 prosenttia vastanneista oli tämän väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Kukaan vastanneista ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä, kukaan ei myöskään valinnut vastausvaihtoehtoa ”en osaa sanoa”.

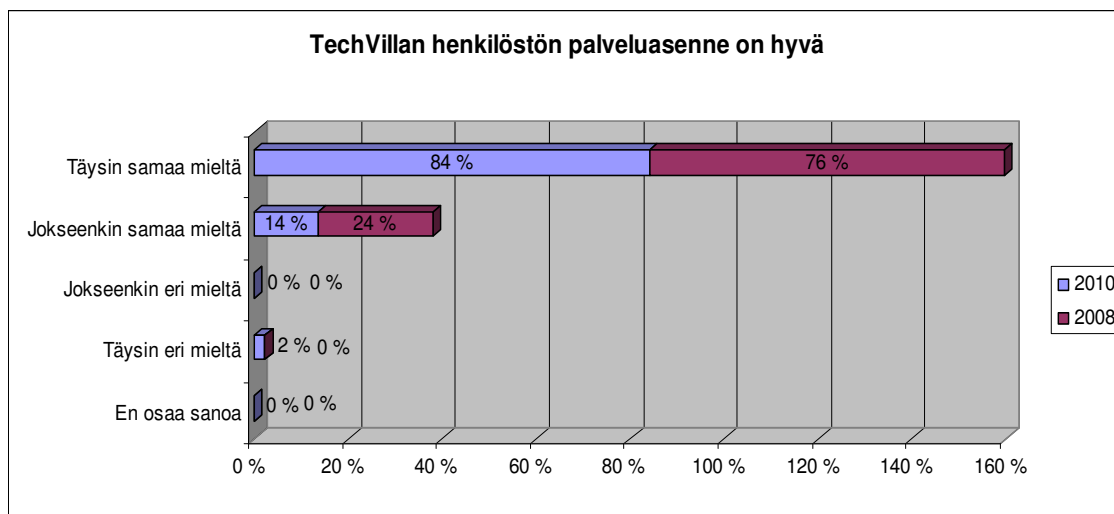
Aikaisemmalla tutkimuskerralla 73 prosenttia (54 henkilöä) oli sitä mieltä, että saatu palvelu on ollut nopeaa. Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli 24 prosenttia (18 henkilöä). 3 prosenttia (2 henkilöä) oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Kukaan vastanneista ei ollut täysin eri mieltä siitä, että palvelu ei olisi nopeaa. Kukaan ei myöskään valinnut vaihtoehtoa ”en osaa sanoa”. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 18.)



Kuvio 8: TechVillan henkilöstöltä saamasi palvelu on laadukasta

Vastaajista 80 prosenttia (35 henkilöä) ajattelee palvelun olevan laadukasta olemalla väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Lisäksi 16 prosenttia vastanneista (7 henkilöä) ajattelee olevansa jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Vain 5 prosenttia vastanneista (2 henkilöä) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Täysin eri mieltä väittämän kanssa ei ollut ketään. Kukaan ei myöskään ollut valinnut vastausvaihtoehtoa ”en osaa sanoa”.

Vuonna 2008 70 prosenttia (52 henkilöä) oli täysin samaa mieltä siitä, että palvelu on laadukasta. Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli 27 prosenttia vastanneista (20 henkilöä). Lisäksi 3 prosenttia (2 henkilöä) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Kukaan ei ollut täysin eri mieltä palvelun laadukkuuden suhteen, eikä kukaan myöskään valinnut vastausvaihtoehtoa ”en osaa sanoa”. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 18.)

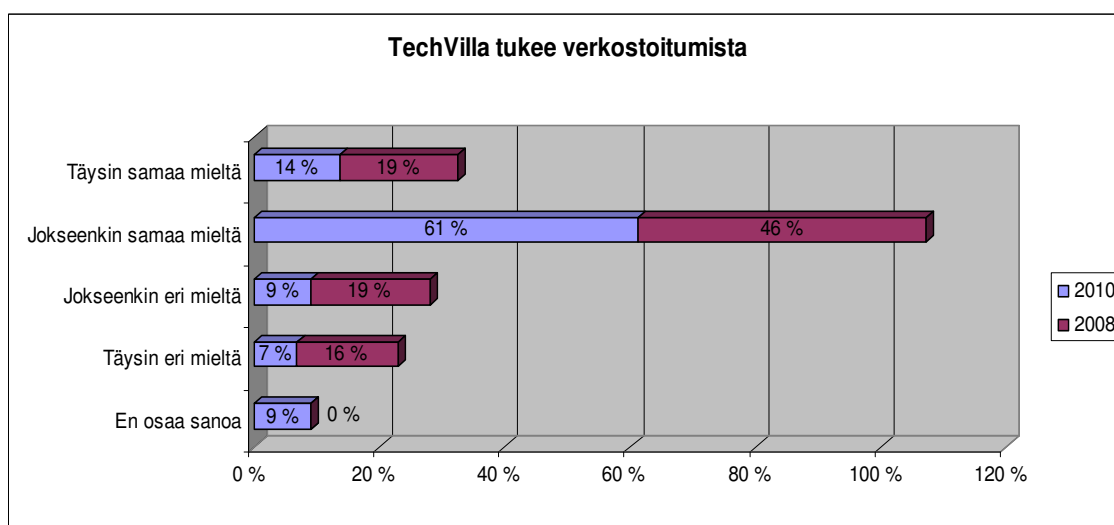


Kuvio 9: TechVillan henkilöstön palveluasenne on hyvä

Osallistujista 84 prosenttia vastasi väittämään olevansa sen kanssa täysin samaa mieltä. Lisäksi 14 prosenttia vastanneista oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Kukaan ei ollut väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 2 prosenttia vastanneista. Kukaan ei valinnut vastausvaihtoehtoa ”en osaa sanoa”.

Aikaisemmalla tutkimuskerralla 76 prosenttia vastaajista (56 henkilöä) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Loput kyselyn vastaajista 24 prosenttia (18 henkilöä) olivat väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Muita vastausvaihtoehtoja ei väittämässä valittu. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 19.)

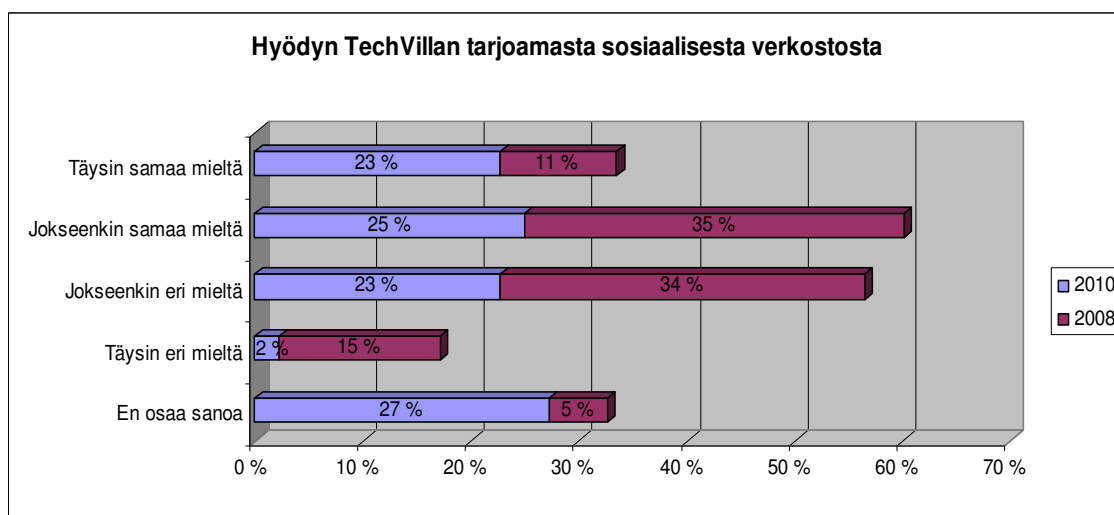
6.4 TechVillan lisäarvotekijät



Kuvio 10: TechVilla tukee verkostoitumista

Osallistujista 14 prosenttia (6 henkilöä) oli täysin samaa mieltä tämän väittämän kanssa. Suurin osa, 61 prosenttia vastanneista (27 henkilöä), oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastanneista 9 prosenttia (4 henkilöä) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä ja 7 prosenttia (3 henkilöä) täysin eri mieltä. Lisäksi 9 prosenttia vastanneista (4 henkilöä) ei osannut sanoa, mitä mieltä on väittämästä.

Aikaisemmalla tutkimuskerralla täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 19 prosenttia (14 henkilöä). Jokseenkin samaa mieltä oli 46 prosenttia vastanneista (34 henkilöä). Vastanneista 19 prosenttia (14 henkilöä) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli taas 16 prosenttia vastanneista (12 henkilöä). Kukaan vastanneista ei ollut valinnut vastausvaihtoehtoa ”en osaa sanoa”. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 23.)



Kuvio 11: Hyödyn TechVillan tarjoamasta sosiaalisesta verkostosta

Vastaukset jakautuivat väittämän kohdalla melko tasaisesti. Vastaaajista 23 prosenttia (10 henkilöä) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 25 prosenttia (11 henkilöä) jokseenkin samaa mieltä. Vastanneista 23 prosenttia (10 henkilöä) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä ja 2 prosenttia vastanneista (1 henkilö) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Vastanneista 27 prosenttia (12 henkilöä) ei osannut sanoa hyötyykö TechVillan sosiaalisesta verkostosta.

Aikaisemmalla tutkimuskerralla 11 prosenttia vastanneista (8 henkilöä) oli täysin samaa mieltä väittämän sisällön kanssa. Jokseenkin samaa mieltä oli 35 prosenttia vastanneista (26 henkilöä). Jokseenkin eri mieltä oli 34 prosenttia vastanneista (25 ihmistä). Osallistujista 15 prosenttia (11 henkilöä) vastasi olevansa väittämän kanssa täysin eri mieltä. 5 prosenttia vastanneista (4 henkilöä) ei osannut sanoa hyötyykö TechVillan tarjoamasta sosiaalisesta verkostosta. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 24.)

7 Johtopäätökset tutkimuksen tuloksista

TechVillan ilmapiiriin, TechVillaan miljöönä, sosiaalisten taukotilojen riittävyteen ja TechVillan tilojen toimivuuteen oltiin hyvin tyytyväisiä. Henkilöstön palveluasenne, palvelun laadukkuus ja palvelun nopeus keräsivät myös kiitosta. Kokonaisuuksista tyytyväisimpiä oltiin tiloihin ja puitteisiin sekä palvelujen yleiseen laatuun.

Huomattavaa oli, että vuonna 2010 43 vastaajaa 44:stä eli 97,73 % voisi suositella TechVillan palveluja muille. Vuoden 2008 tulos oli 67 vastaajaa 74:stä eli 91 %. Parannusta on siis tapahtunut 6,73 %. (Karimies, Piela & Merinen 2008, 37.)

Vastaajien mielestä TechVilla tukee verkostoitumista melko hyvin, mutta mielipiteet jakoi kuitenkin se, kuinka sosiaalisesta verkostosta hyödytään. Vastausten jakautumiseen voi vaikuttaa esimerkiksi se, että tänä vuonna vastaajista suurin osa oli yrittäjiä. Vuonna 2008 suurin osa oli toimenkuvaltaan palkkajohtaja/yksikön vetäjä. Yrittäjät mahdollisesti kokevat konkreettisemmin, miten verkostoituminen näkyy työpaikalla. Toinen syy vastausten jakautumiseen on se, että ainakin osittain vastaajat olivat vuonna 2008 eri yrityksiä, ja tutkimuksessa oli enemmän osanottajia mukana kuin tässä 2010 vuoden tutkimuksessa.

Kokonaisvaltaisesti tuloksissa vuodelta 2010 ei voi sanoa olevan muutamia mainittuja kohtia lukuun ottamatta suurta eroa verrattuna vuoden 2008 tuloksiin.

Toivo Koski ja Antti Eklöf tekivät tutkimuksen, jossa selvitettiin, kuinka yrityshautomoista irtaantuneet yritykset olivat menestyneet yrityshautomoista irtaantumisen jälkeen. Vertailun jälkeen näkee hyvin, mitkä eri tekijät ovat toimivan yrityshautomon takana. Eklöfin ja Kosken (5 - 6, 2003) mukaan he olivat käyttäneet tutkimuksessa apuna patentti- ja rekisterihallituksen tietokantoja sekä Tilastokeskuksen tietokantoja. Yrittäjien kokemuksia hautomoista tutkittiin haastattelemalla 60 yrittäjää.

Kaikkiaan tutkimuksessa oli mukana 11 hautomoa Uudeltamaalta. Tehtyjen haastattelujen perusteella näyttää siltä, että yrityshautomoiden merkittävin anti on niiden kautta saatava henkinen tuki muilta yrittäjiltä, kokemusten jakaminen sekä mahdollisuus neuvojen kysymiseen hautomon henkilökunnalta sekä muilta yrittäjiltä. Myös ryhtymistä yrittäjäksi hautomoiden olemassaolon katsottiin madaltavan. (Eklöf & Koski 2003, 99 - 100.)

Tutkimuksessa kahvilan/keittiön huomattiin olevan tärkeä paikka yrittäjien keskinäisen verkostoitumisen ja kehittymisen kannalta. Monessa yrityshautomossa yhteiseen kahvitilaan ei kuitenkaan ollut panostettu lainkaan. Infokeskus tutkimuksen yrityshautomoissa oli vain yhdessä hautomossa. Tutkimuksen yrittäjät kokivat sen kuitenkin oleelliseksi palveluksi.

Puhelinkeskuksena toimimisen lisäksi toivottiin, että keskukseen voisi yhdistää muitakin palveluja, kuten sihteeripalvelut ja käsikirjaston. Moni tutkimukseen haastatelluista yrittäjistä totesi kunnollisen neuvotteluhuoneen olevan jo imagon ja uskottavuuden takia merkittävä tekijä hautomolle. Monessa hautomossa nämä neuvotteluhuoneet eivät yleensä olleet tarpeeksi edustavia. (Eklöf & Koski 2003, 100.)

Huomattava tekijä oli, että liiketoimintaa tukeviin lisäpalveluihin ei oltu juuri missään hautomossa tyytyväisiä. Syvällistä ja yksityiskohtaista valmentamista toivottiin yritys- ja henkilökohtaisella tasolla. Tämän nähtiin kuitenkin olevan osin henkilökysymys, koska osa entisestä tai nykyisestä henkilökunnasta sai myös kehuja paneutuessaan yrittäjän ongelmiin. (Eklöf & Koski 2003, 100.)

8 Oma pohdinta ja yhteenveto

Onnellisuus on tarttuva voimavara ja kun organisaation jossain osassa saadaan asia toimimaan niin, että ryhmän jäsenet ovat tyytyväisiä, on oletettavaa että muutoksia saadaan aikaan myös muualla. Ihminen joka on onnellinen, viestii positiivista energiaa ympärilleen ja tämä lisää näin ollen myös muiden hyvinvointia. (Aaltonen, Partanen & Tiensuu, 125.)

Opinnäytetyö onnistui hyvin ja sitä tehdessä oppi paljon työhyvinvointiin ja yhteisöllisyyteen liittyviä asioita ja niiden merkitystä työelämässä. Työn tekeminen oli ajoittain raskasta ja monia pieniä asioita tuli ottaa työtä koostaessa huomioon. Keväällä 2010 tehdyn tutkimusosan tekeminen onnistui niin kuin lähtökohdat edellyttivät, lisävastaukset olisivat tietysti aina olleet toivottavia, mutta vastausprosentti oli kuitenkin melko hyvä. Teoriaosan koostaminen oli monivaiheista ja sisällön editointia tehtiin runsaasti pitkin matkaa, kunnes saavutettiin tavoiteltu lopputulos.

Kuten teoriaosuuden pohjalta käy ilmi, on erittäin kannattavaa yrityksen menestymiselle, että sen henkilöstön vuorovaikutussuhteet ovat kunnossa. Näitä asioita ei voida väheksyä eikä olettaa niiden toimivan automaattisesti työpaikan sisällä. Nykyisin yrityksissä on kova kiire ja ihmisistä yritetään ottaa kaikki mahdollinen irti. Sellaisia ihmisiä, jotka innostuvat jäämään taukokuoneeseen juttelemaan, ei katsota hyvällä. Kuitenkin on todistettua, että lepotauot ja sosiaaliset tilanteet töiden välillä lisäävät jaksamista ja työpanosta.

Monilla työpaikoilla kulttuurista on jäänyt pois yhteiset kahvihetken työn lomassa. Ihmiset saattavat hakea juomansa ja mennä omalle paikalleen tekemään työtä. Tällöin taukokin jää puolitiehen. Pitkällä aikavälillä tällainen voi olla stressaavaa ja alentaa työn suorituskykyä. Yrityksen ei kannata säästää henkilöstön hyvinvoinnista taloudellisten intressien takia, koska vaikka tällaisella saavutettaisiin lyhyen aikavälin hetkellistä voittoa, ei se pitkällä aikavälillä

kannata, vaan saattaa kääntyä yritystä itseään vastaan. Kun yrityksellä menee taloudellisesti heikommin, on mietittävä kannattaako ensimmäisenä vähentää esimerkiksi yhteisiä tapahtumia? Voisiko työpaikan vanhoja kalliita ja tuottamattomia järjestelmiä sovittaa nykyistä yrityskulttuuria vastaavaksi?

Työpaikkojen tulisi antaa sellainen kuva työntekijöilleen että he ovat tärkeitä ja avainhenkilöitä yrityksen menestymiselle. Kuten aiemmin kävi ilmi, tieto pysyvyydestä luo turvaa ja tätä kautta työntekijä haluaa myös panostaa yrityksen hyväksi. Kun työntekijä voi olla aktiivinen tekijä yrityksen hyväksi, hän on myös iloisempi ja ottaa muut työyhteisön jäsenet paremmin huomioon tekemisissään.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

- Aaltonen, J., Partanen, V. & Tiensuu, V. 2004. Onnellinen organisaatio. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Aarnikoivu, H. 2010. Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu. Helsinki: Edita.
- Barrett, R. 2006. Building a values-driven organization. Burlington: Butterworth-Heinemann / Elsevier
- Beyerlein, M., Freedman, S., McGee, C. & Moran, L. 2003. Beyond Teams. San Francisco: Jossey-Bass / Pfeiffer
- Eklöf, A. & Koski, T. 2003. Uudenmaan yrityshautomoista irtaantuneiden yritysten menestyminen, yrittäjien näkemyksiä yrityshautomotoiminnasta sekä selvitys ”yrittämisestä työtä 2000” -projektin asiakkaiden yritystoiminnasta. Helsinki: Helsingin Kauppakorkeakoulu.
- Hannus, J. 2004. Strategisen menestyksen avaimet. Jyväskylä: ProTalent Oy.
- Helkama K., Myllyniemi R. & Liebkind K. 1998. Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Jalava, U. & Matilainen, R. 2010. Dynaaminen johtaminen. Hämeenlinna: Tammi.
- Juuti, P. (toim.) 2004. Suomalainen yritys - henkilöstön tärkein voimavara. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Karimies, V., Piela, K. & Merinen, P. 2008. Asiakastytyväisyyskysely. Hyvinkää: Hyvinkään Laurea.
- Kaski, S. & Kiander, T. 2005. Tunnejohtajuus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Kauppinen, T. 2002. Arvojohtaminen. Helsinki: Otava.
- Lehtonen H. 1990. Yhteisö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Lämsä, A-M. & Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. 1.-3. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Newcomb, T. 1961. The acquaintance process. New York: Holt, Reinhard & Winston.
- Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. 2. uudistettu painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Perkka-Jortikka, K. 2002. Työyhteisöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sarala, U. & Sarala, A. 1996. Oppiva organisaatio: oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Tampere: Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.
- Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen - Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Virtanen, P. 2005. Houkutteleva työyhteisö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 3. painos. Helsinki: Gummerus Kirjapaino.

Sähköiset lähteet

Hätönen, H. 2007. Oppiva organisaatio. Viitattu 20.4.2010.

http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/09B05A90-DA27-4CE5-A074-BAE48DEFEE73/0/Hatonen2_08102007.pdf

Kauppalehti. 2010. Suu auki ja repeät riemuun palkkapäivänä. Viitattu 6.10.2010.

<http://www.kauppalehti.fi/5/i/talous/uutiset/etusivu/uutinen.jsp?oid=20101025305>

Mokka, R. & Neuvonen, A. 2006. Yksilön ääni. Viitattu 27.4.2010.

<http://www.sitra.fi/julkaisut/raportti69.pdf>

Pieksämäen kaupunki 2010. Menettelytavat ristiriitatilanteissa. Viitattu 3.11.2010.

http://www.peda.net/veraja/pieksamaki/ju/oppaat_ja_suunnitelmat/menettelytavat_ristiriitatilanteissa

Tampereen Yliopisto. 2010. Yhteisöllisyys lisää työhyvinvointia ja oppimista. Viitattu 27.4.2010.

<http://www.uta.fi/laitokset/kkk/synergos/projektit/tyhy/yhteisollisyys1.php>

TechVilla. 2010. Teknologiakeskus TechVilla. Viitattu 17.10.2010. <http://www.techvilla.fi>.

Työsuojeluhallinto 2010. Työsuojelutoiminta työpaikalla. Viitattu 19.10.2010.

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyosuojelutoiminta>

Työsuojeluhallinto 2010. Työterveyshuolto. Viitattu 19.10.2010.

<http://www.tyosuojelu.fi/fi/tyoterveyshuolto/70>

Taulukot

Taulukko 1: Arvokokonaisuusryhmät	8
---	---

Kuviot

Kuvio 1: TechVillan ilmapiiri on hyvä	25
Kuvio 2: Sosiaali- ja taukotilat ovat riittävät	26
Kuvio 3: TechVillan miljöö on viihtyisä	27
Kuvio 4: TechVillan tilat ovat toimivat	27
Kuvio 5: Työympäristön varustelutaso on monipuolinen	28
Kuvio 6: Lähiympäristön palvelut ovat monipuoliset	29
Kuvio 7: TechVillan henkilöstöltä saamasi palvelu on nopeaa	29
Kuvio 8: TechVillan henkilöstöltä saamasi palvelu on laadukasta.....	30
Kuvio 9: TechVillan henkilöstön palveluasenne on hyvä	31
Kuvio 10: TechVilla tukee verkostoitumista.....	31
Kuvio 11: Hyödyn TechVillan tarjoamasta sosiaalisesta verkostosta	32

Liitteet

Liite 1: TechVillan asiakastyytyväisyyskysely 2010, kyselyviesti	40
Liite 2: TechVillan asiakastyytyväisyyskysely 2010, kyselypohja	41

Liite 1: TechVillan asiakastyytyväisyyskysely 2010, kyselyviesti

Hei,

Tervetuloa TechVillan asiakkaiden asiakaskyselyyn 2010. Pyydämme, että vastaatte kyselyyn, jotta voimme kehittää TechVillan toimintoja entistä parempaan suuntaan. Vastaaminen kestää vain noin 10 minuuttia ja vastaajien kesken arvotaan yllätyspalkinto! Aikaa kyselyyn vastaamiseen on perjantaihin 19.3.2010 asti.

Kyselyyn pääset linkistä <https://elomake3.laurea.fi/lomakkeet/2186/lomake.html>

Kiitos vastauksestasi jo etukäteen!

Hyvinkään Laurean puolesta,

Mikko Supi

Liite 2: TechVillan asiakastyytyväisyyskysely 2010, kyselypohja

Tervetuloa TechVillan asiakastyytyväisyyskyselyyn 2010. Kyselyssä on väittämiä, joista valitaan lähinnä omaa mielipidettä oleva vaihtoehto. Jos väittämän kohdalla on kysymysmerkki, viemällä hiiren merkin kohdalle saa kohdasta lisätietoa. Kyselyn lopussa voit antaa vapaata palautetta ja kehittämissuhteita TechVillan toimintaa koskien.

Jätä lopuksi nimesi sekä yrityksesi nimi mikäli haluat osallistua arvontaan. Vastanneiden kesken arvotaan yllätyspalkinto!

Kun vastauksesi ovat valmiit, paina kyselyn lopuksi Tietojen lähetys kohdassa **Tallenna!**

Vastaaajan taustatiedot

Oman yksikön koko

1 - 2 henkilöä

3 - 10 henkilöä

Yli 10 henkilöä

Oma TechVillassa olo-aika

Alle 1 vuosi

1 - 2,5 vuotta

Yli 2,5 vuotta

Toimenkuva työpaikalla

Yrittäjä

Palkkajohtaja / yksikön johtaja

Työntekijä

Suhde TechVillaan

Vuokralainen

Kehittämöyrittäjä

Muu

Viikoittainen työmäärä

Päivittäin arkipäivänä

3 - 4 päivää viikossa

Alle 3 päivää viikossa

Sukupuoli

Mies

Nainen

TechVillan tilat ja puitteet

Tässä osassa väittämien vastausvaihtoehtoina

- täysin samaa mieltä

- jokseenkin samaa mieltä

- jokseenkin eri mieltä

- täysin eri mieltä

- en osaa sanoa

TechVilla sijaitsee yritykseni asiakkaiden kannalta keskeisellä paikalla

Kulkuyhteydet TechVillaan ovat hyvät oman yritykseni kannalta

Lähiympäristön palvelut ovat monipuoliset

Työympäristön varustelutaso on monipuolinen

TechVillan tilat ovat toimivat

Villatehtaan historiallinen tausta sopii yrityksellemme
TechVillan miljöö on viihtyisä
Sosiaali- ja taukotilat ovat riittävät
Yleinen siisteys on hyvä
TechVillan ilmapiiri on hyvä

TechVillan palveluiden yleinen laatu

Tässä osassa väittämien vastausvaihtoehtoina

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä
- en osaa sanoa

TechVillan henkilöstöltä saamasi palvelu on nopeaa
TechVillan henkilöstöltä saamasi palvelu on laadukasta
TechVillan henkilöstön palveluasenne on hyvä
TechVillan palveluiden käyttö on vaivatonta
TechVillan palveluiden joustavuus mahdollisissa erikoistilanteissa on toimivaa
TechVillan palvelukokonaisuus täyttää yritykseni tarpeet erinomaisesti

TechVillan lisäarvotekijät

TechVillan toiminta on ammattimaista
TechVilla kehittää toimintaansa
Organisaatio hyötyy TechVillasta markkinoinnillisesti
TechVilla tukee verkostoitumista
Hyödyn TechVillan tarjoamasta sosiaalisesta verkostosta
TechVillan imago on yritykseni kannalta oikeanlainen

Oheispalveluiden arviointi

Tässä osassa väittämien vastausvaihtoehtoina

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä
- en osaa sanoa

Turvajärjestelyt ja palvelut ovat toimivia
Tietoliikennepalvelut ovat toimivia
Sosiaali- ja vaihdepalvelut ovat toimivia
Aulapalvelut ovat toimivia
Postipalvelut ovat toimivia
Kopiointi- ja tulostuspalvelut ovat toimivia
Neuvottelutilojen ja koulutustilojen varustelu ovat toimivia
Kokouspalvelut (esim. tarjoilu tms.) ovat toimivia
Sisustus- ja kalustepalvelut ovat toimivia
Siivouspalvelut ovat toimivia
Taukotori / kahvion palvelut ovat toimivia
Sanoma- ja aikakauslehtiä on riittävästi
Ilmastointi on toimiva
Olen tyytyväinen tilojen akustiikkaan

Sopimus- ja hinnoitteluasiat

Vastaan yrityksessäni sopimus- ja hinnoitteluasioista
Kyllä

Ei (hypätään mielipide TechVillasta kohtaan jos vastataan Ei)

Seuraavissa kohdissa väittämien vastausvaihtoehtoina

- täysin samaa mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- täysin eri mieltä
- en osaa sanoa

Vuokra- ja palvelusopimuksen tekeminen oli helppoa

Vuokrataso on sopiva

Kokous- ja koulutustilojen hinnoittelu on kilpailukykyinen

Muiden palvelujen hinnoittelu on sopiva

Mielipide TechVillasta

Yleisarvosana TechVillasta

4 - 10

Voin suositella TechVillan palveluja muille

Kyllä

En

Palautteet ja kehitysehdotukset

Yhteystiedot arvontaa varten (vapaaehtoinen)

Nimesi ja yrityksesi nimi