

**Hannu Antti Havisto**

**TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖTYYTYVÄISYYS JYSKISSÄ**

**Opinnäytetyö**

**CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU**

**Liiketalouden koulutusohjelma**

**Joulukuu 2019**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Centria-ammattikorkeakoulu</b>	<b>Aika</b> Joulukuu 2019	<b>Tekijä/tekijät</b> Hannu Antti Havisto
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalous		
<b>Työn nimi</b> Työntekijöiden työtyytyväisyys JYSKissä		
<b>Työn ohjaaja</b> Ann-Christine Johnsson		<b>Sivumäärä</b> 20+4
<b>Työelämäohjaaja</b> Pia Annelin-Djupsjö		
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee työtyytyväisyyttä ja siihen liittyviä seikkoja. Työnantajana toimi huonekalu- ja sisustusketju JYSK Oy, jonka alaisuudessa on liki 700 suomalaista. Idea opinnäytetyöhön tuli JYSK Kokkolan myymäläpäälliköltä, jonka mukaan työtyytyväisyys on ollut konsernissa viime vuosina esillä.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää vastauksia Suomessa työskentelevän henkilöstön työtyytyväisyyteen. Opinnäytetyö on rakenteeltaan kvantitatiivinen ja menetelmänä toimi kyselytutkimus. Kysely vietiin työntekijöitten keskuuteen JYSKin henkilökunnan oman Facebook-ryhmän kautta. Kysely toteutettiin Kotinetti-nimisellä kyselysivustolla sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselyssä oli kaiken kaikkiaan 31 kysymystä, joista 3 oli avointa kysymystä ja 28 valintakysymystä. Valintakysymykset olivat väitteitä, ja niihin piti vastata itseään lähimmäksi osuneesta viidestä vastausvaihtoehdosta. Laadituissa kysymyksissä oli myös avoimia kysymyksiä, joissa etsittiin kehitysideoita. Kysymyksiä pääkohtina olivat esimiestyö, johtaminen, työyhteisö ja -hyvinvointi ja työnvaatimukset. Kyselyyn vastasi 88 työntekijää eli vastausprosentti on 13,3 %. Pienen vastausprosentin takia tulokset ovat vain suuntaa antavia, eikä niistä voida tehdä suurempia johtopäätöksiä.</p> <p>Kysely ja opinnäytetyö on toteutettu syksyllä 2019. Opinnäytetyöhön liittyen lupa toteuttamiselle kysyttiin konsernin Suomen maajohtajalta kesällä 2019.</p> <p>Tutkimus osoitti, että JYSK Oy:n henkilökunnan työtyytyväisyys on hyvä. Keskeisimpiä työtyytyväisyyttä laskevia seikkoja olivat jatkuva kiire ja työntekijöiden vähäisyys. Vastaavasti työtyytyväisyyttä nostavia seikkoja olivat hyvä yhteishenki ja alati muuttuvat työtehtävät.</p>		

<b>Asiasanat</b> kvantitatiivinen, työhyvinvointi, työmotivaatio, työtyytyväisyys
--

**ABSTRACT**

<b>Centria University of Applied Sciences</b>	<b>Date</b> December 2019	<b>Author</b> Hannu Antti Havisto
<b>Degree programme</b> Business Administration		
<b>Name of thesis</b> JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN JYSK OY		
<b>Instructor</b> Pia Annelin-Djupsjö		<b>Pages</b> 20+4
<b>Supervisor</b> Ann-Christine Johnsson		
<p>This thesis researched job satisfaction and the matters related to it. The commissioner was a furniture and interior design franchise JYSK Oy, which currently employs almost 700 Finnish people. The idea for this thesis came from the store manager of JYSK Kokkola, who claims, that the question about job satisfaction has been present in the company for the past years.</p> <p>The purpose of this thesis was to find answers about the job satisfaction of employees working in Finland. The thesis is quantitative, and the answers were gotten by doing a survey amongst the workers. The survey was passed to the staff by putting it in their Facebook group. The survey was carried out with a questionnaire in a site named Kotinetti. The survey had 31 questions overall, of which three were open questions and 28 were closed multiple choice questions. The closed questions were statements, and they had to be answered with an one out of five options, that was the closest to the answerer. Within the questions, there were also open questions, in which ideas for improvement were searched for. The main points in the questions were management, leadership, work community and well-being, as well as work requirements. The survey was answered by 88 workers and the response rate was 13.3%. The results are only directional and conclusions cannot be made of them, because the response rate was so low</p> <p>The survey and the thesis were carried out in the fall 2019. The permission to carry out the thesis was given by the company's country manager of Finland in the summer 2019.</p> <p>The main reasons for low work satisfaction were continuing hurry and lack of workers. Correspondingly the reasons for high work satisfaction were good team spirit and constantly changing work assignments.</p>		
<b>Key words</b> job motivation, job satisfaction, occupational welfare, quantitative		

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2 YRITYSESITTELY</b> .....	<b>2</b>
<b>3 TYÖTYTYVÄISYYS JA SIIHEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT</b> .....	<b>4</b>
3.1 Työtyytyväisyys käsitteenä .....	4
3.2 Motivaatio .....	5
<b>4 TYÖHYVINVOINTI</b> .....	<b>7</b>
4.1 Työhyvinvoinnin portaat .....	9
<b>5 OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄTETYT MENETELMÄT</b> .....	<b>12</b>
5.1 Kyselytutkimus .....	12
5.1.1 Vastaaajien taustatiedot .....	12
5.1.2 Esimiestyö ja johtaminen .....	15
5.1.3 Työyhteisö ja työhyvinvointi .....	16
5.1.4 Työn vaatimukset .....	18
5.2 Kyselyn luotettavuus ja pätevyys .....	19
<b>6 POHDINTA JA OMAN OPPIMISEN ARVIOINTI</b> .....	<b>20</b>
<b>LÄHTEET</b> .....	<b>21</b>
<b>LIITTEET</b> .....	<b>22</b>
<b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. JYSK strategia .....	2
KUVIO 2. Yksilön hyvinvointiin ja suorituskyykyyn vaikuttavat tekijät .....	8
KUVIO 3. Maslowin tarvehierarkia .....	9
KUVIO 4. Työhyvinvoinnin portaat .....	11
KUVIO 5. Työntekijöiden ikäjakauma .....	13
KUVIO 6. Työsuhteen pituus .....	13
KUVIO 7. Työnimike .....	14
<b>TAULUKOT</b>	
TAULUKKO 1. Esimiestyö .....	15
TAULUKKO 2. Ongelmatilanteet ja palautteiden käsittely .....	15
TAULUKKO 3. Työyhteisö .....	17
TAULUKKO 4. Työhyvinvointi .....	17
TAULUKKO 5. Työtyytyväisyys .....	18
TAULUKKO 6. Työn vaatimukset .....	18

## 1 JOHDANTO

Idea opinnäytetyöhön kävi ensimmäisen kerran mielessä, kun aloitin työskentelyn JYSKissä keväällä 2018. Idea vahvistui jatkuvasti kuukausien vieressä, ja lopullisen kannustuksen aiheeseen antoi oma esimieheni, kun hän kertoi, että työtyytyväisyys on ollut pinnalla yrityksessä. Työhyvinvoinnin merkitys kasvaa maailmalla jatkuvasti, sillä huono työhyvinvointi lisää kustannuksia ja hankaloittaa menestystä esimerkiksi sairauspoissaolojen takia.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ja kehittää JYSK Oy:n Suomen henkilöstön työtyytyväisyyden nykytilaa. Tavoitteena oli selvittää henkilöstöä vaivaavat suurimmat ongelmat ja raportoida niistä johdolle.

Kysely suoritettiin netissä Kotinetti-nimisellä sivustolla, ja se on rakenteeltaan kvantitatiivinen. Opinnäytetyön kyselyosuus suoritettiin syksyllä 2019, ja siinä kartoitettiin Suomessa työskentelevien työntekijöiden työtyytyväisyyttä. Kyselyyn vastasi 88 työntekijää neljästä eri toimenkuvasta: myyjä/asiakaspalvelija, esimiehet, muu toimihenkilö (esim. palkkaosasto) ja johtoporras. Kysymyksien pääkohtina olivat esimiestyö, johtaminen, työyhteisö ja -hyvinvointi ja työnvaatimukset. Kyselystä saatuja vastauksia on pyritty selkeyttämään erilaisin kuvin ja kaavioin, mutta myös sanallisesti.

Teoreettinen osuus käsittelee niin työhyvinvointia kuin työtyytyväisyyttäkin. Yrityksen pääkohdatkin ovat käytyä läpi.

## 2 YRITYSESITTELY

JYSK Oy on Tanskasta lähtöisin oleva jälleenmyyntiketju. Yrityksen perusti tanskalainen Lars Larsen, joka menehtyi syksyllä 2019. Larsen avasi ensimmäisen JYSK-myymälänsä vuonna 1979 Aarhusiin, josta se on sen jälkeen levinnyt 51:een eri maahan. 51 maassa JYSK-myymälöitä on yli 2 500 kappaletta. JYSK on massiivinen työnantaja, sillä se työllistää lähes 23 000 työntekijää ympäri maailman. Näistä noin 700 työskentelee Suomessa. Liikevaihtoa JYSK kerryttää vuosittain yli 3,5 miljardia euroa ja vuosittaista kasvua on useita prosentteja. (JYSK 2019a.)

JYSKin missio kuuluu seuraavasti: "A great Scandinavian offer for everyone within sleeping and living", joka kiteytettynä tuo esille halun antaa jokaiselle ratkaisuja ja löytöjä hyvillä tarjouksilla. JYSK on kotitaloustarvikkeita myyvä myymäläketju, jonka pääalueita ovat sisustus, huonekalut ja nukkumisen tuotteet, kuten peitot ja tyynyt, mutta myös sängyt ja patjat. Suurin liikevaihto muodostuu kuitenkin huonekaluista ja sisustustuotteista, joista huonekalut ovatkin JYSKin päätoimialaa. JYSKin visio on olla asiakkaiden ja työntekijöiden ensimmäinen ratkaisu ostoratkaisuissa sekä työpaikkana, mutta myös maailman levinnein ja tuottoisin myymäläketju, joka tarjoaa parhainta palvelua ja rahallista vastinetta. (JYSK 2019b.)

JYSKin strategiaan (KUVIO 1) kuuluu sen lisäksi, että halutaan olla asiakkaiden ja työntekijöiden ykkösratkaisu, myös se, että halutaan ylittää niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin odotuksia. Strategia JYSKissä vaihtuu kahden vuoden välein, ja uusin strategia tulikin voimaan syyskuussa 2019. (JYSK 2019b.)



KUVIO 1. JYSK strategia (Mukaiillen JYSK 2019a)

JYSKin työyhteisö on todella tiivis. Työntekijät auttavat uusia myymälöitä rakennusvaiheessa menemällä itse avuksi, mutta myös jakavat neuvoja ja vinkkejä Facebookin välityksellä, jonne on perustettu Suomessa työskenteleville työntekijöille oma ryhmä. Ryhmään päivitetään niin vinkkejä ja ohjeita, kuin myös tietoa tulevista tapahtumista ja konseptimuutoksista. Ryhmän ansiosta toteutankin tämän opinnäytetyön, sillä sieltä on hyvä saada tietoa ja tuloksia kyselyyni työtyytyväisyydestä. Meille työntekijöille on olemassa myjysk-sivusto, jossa päästään näkemään päivän työtehtävät ja kampanja- tai konseptimuutokset. Sivustolla pääsee myös tekemään harjoitustehtäviä liittyen tuotteisiin ja niiden materiaaleihin. Sivulla myös pääsee lukemaan JYSKiin liittyviä uutisia.

JYSKin arvot on jaettu erikseen esimiehille ja muulle henkilöstölle. Henkilöstön arvoihin kuuluvat ”Tradesman, colleague and corporate spirit” eli suomennettuna hyvä kauppiastaito, hyvät kollegat sekä hyvä yrityshenki. Kauppiastaitoihin kuuluvat luotettavuus, tavoitteellisuus, ammattitaitoisuus, kustannustietoisuus ja tärkeimpänä palvelualltius. Kollegana olemisessa täytyy olla auttavainen, kunnioittava, joustava, rehellinen, suoraviivainen ja avoin, mutta myös positiivinen. JYSKin mukaan hyvä yrityshenki taas sisältää sitoutuneisuutta, uskollisuutta, kannanottavuutta ja yhteistyökykyisyyttä. (JYSK 2019c.)

Jos toimii JYSKissä esimiesasemassa, seuraat näitä arvoja: ”Leader, Coach and communicator”. Suomennettuina nämä ovat johtaja, valmentaja ja kommunikaattori. Hyvä johtaja on tuloskeskeinen, päättäväinen, vastuullinen ja aktiivinen. Hyvä valmentaja osaa kehittää, osallistuu itse, antaa palautetta ja keskittyy. Kommunikaattori on näkyvä, motivoiva, vakuuttava ja informatiivinen. (JYSK 2019d.)

### 3 TYÖTYTYVÄISYYS JA SIIHEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Tässä luvussa käsitellään työtyytyväisyyttä käsitteenä. Myös työtyytyväisyyteen vaikuttavia seikkoja on mietitty, samoin kuin niiden kehityskeinoja. Tässä luvussa käsitellään myös motivaatiota ja sen vaikutusta työtyytyväisyyteen.

#### 3.1 Työtyytyväisyys käsitteenä

Työtyytyväisyys jaetaan kolmeen eri pääosa-alueeseen: psykologinen tyytyväisyys, sosiaalinen tyytyväisyys ja fyysinen tyytyväisyys. Työtyytyväisyys on laaja käsite, ja useimmiten se liitetäänkin osaksi työhyvinvointia. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat mentaaliset seikat, kuten onnellisuus ja tyytyväisyys omia toimenkuviaan kohtaan. Motivaatio ja mahdollisuus työskennellä taitoja ja toiveita vastaavassa työssä nostavat myös tyytyväisyyttä. (Robertson & Cooper 2011, 3–5.)

Yritykselle työtyytyväisyys on portti menestykseen. Ihminen, joka on tyytyväinen työhönsä, on suuri kilpailuvaltti verrattain rahalla saataviin koneisiin ja laitteisiin. Työntekijä on kuitenkin vain ihminen, johon vaikuttavat niin positiiviset kuin negatiivisetkin kokemukset. Negatiiviset kokemukset vaikuttavat yrityksen toimintaan. Hyvä työtyytyväisyys ja työhyvinvointi työyhteisössä vaikuttavat merkittävästi myös yrityksen strategiaan ja kilpailuetuun. (Ojala 2003, 14.) Työtyytyväisyyteen vaikuttavat yksilön psyykkinen ja fyysinen hyvinvointi, eli jaksaminen omassa työssään ja yksityiselämässään. Se, miten vuorovaikutteinen työntekijä on ja miten läheisiä ihmisiä hänellä on, on myös suuri työtyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. (Ojala 2003, 15–16.)

Työtyytyväisyys liitetään osaksi työhyvinvointia, joten työtyytyväisyyskin tarvitsee jatkuvaa kehittämistä ja huoltoa. Tyytyväisyyden kehittämällä saadaan mielenkiintoa omaa työtehtävää kohtaan, ja se parantaa yrityksen toimintaa jokaisella osa-alueella. (Ojala 2003, 18.)



### 3.2 Motivaatio

Motivaatio-sana pohjautuu latinalaisesta sanasta *movere*, joka suoraan suomennettuna tarkoittaa liikkumista. Nykypäivänä sana on laajennettu tarkoittamaan myös järjestelmää, joka ylläpitää käyttäytymisen virittymistä ja ohjaavia tekijöitä. Motivaatio sana on johdos sanasta motiivi. Motiivi tarkoittaa halua, tarpeita, viettejä, sisäisiä yllykkeitä, palkkioita ja rangaistuksia. Motiiveilla on aina päämäärä ja ne ovat yleensä tiedostettuja. (Ruohotie 1998, 36.)

Marjo Sinokki (2016) määrittelee työmotivaation seuraavasti: motivaatio on ihmisen toiminnan käyttövoima, joka saa aikaan ponnistelun suunnan, intensiteetin ja keston. Sinokki myös muistuttaa, että motivaatio on yksilöllistä, ja siihen voidaan vaikuttaa työyhteisöllä, johtamisella ja työhön liittyvillä ominaisuuksilla. (Sinokki 2016, 80.) Motivaatio itsessään eroaa työmotivaatiosta siinä suhteessa, että motivaatio on psyykkistä, ja se ohjaa henkilön viireystilaa, aktiivisuutta ja ahkeruutta. Motivaatio tarvitsee myös ylläpitoa. (Sinokki 2016, 60.)

Työmotivaatio on työntekijälle hyvin olennainen työväline. Työmotivaatiota voidaan kehittää vaikuttamalla työyhteisöön, työympäristöön ja työhön liittyviin ominaisuuksiin. Henkilökohtaisen työmotivaation kehittämisessä on oleellista myös se, että työntekijä itse kokee työnsä tärkeäksi ja merkitykselliseksi. Nämä seikat ovat yleensä johtajien vastuulla, joten työntekijän on tärkeää tuoda oma näkemyksensä ja tuntemuksensa johtajien tietoisuuteen. Näiden seikkojen lisäksi työmotivaatioon vaikuttavat työntekijän elämänvaiheet ja persoonallisuus. Näihin asioihin ihminen ei pysty suoranaisesti itse vaikuttamaan, joten on tärkeää keskittyä sisäiseen motivaatioon vaikuttaviin asioihin. Joskus voi olla vaikeaa hahmottaa omaa motivaatiota niin töissä kuin kotonakin. Tähän pulmaan voi löytää vastauksen miettimällä itse, että miksi asia on tärkeä. (Sinokki 2016, 224.)

Työpaikalla yleensä kannustetaan hyvään työntekoon ulkoisilla motivaattoreilla. Ulkoisia motivaattoreita voivat olla esimerkiksi palkka ja rangaistuksen pelko. Rangaistukseen liittyviä pelkoja voi olla esimerkiksi työpaikalla ja asiakkailta saatu kriittinen palaute. Ulkoisia motivaatitekijöitä voi tarkastella esimerkiksi Maslow'n tarvehierarkian pohjalta (KUVIO 2). Rahapalkan saamisella voidaan tyydyttää fysiologia tarpeita ja edesauttaa työntekijän perusturvaa ja siten turvallisuuden tarvetta. (Sinokki 2016, 225.) Sisäisessä motivaatiossa työhön tartutaan työnilosta ja siitä saadusta nautinnosta. Positiiviset tunteet, ajatukset ja

käyttäytyminen ovat suoraan yhteydessä sisäiseen motivaatioon. Sisäiseen motivaatioon liittyvät myös vapaaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteenkuuluvuus. Vapaaehtoisuus tarkoittaa kokemusta itseohjautuvuudesta ja vapaudesta. Vapaus syntyy mahdollisuudesta vaikuttaa oman työn edistymiseen. Kyvykkyys tarkoittaa pystyvyyttä ja aikaansaamista, ja antaa mahdollisuuden työntekijälle kehittää omaa osaamistaan. Yhteenkuuluvuus sisältää positiivisia sosiaalisia kontakteja, ja edesauttaa sosiaalista yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Sinokki 2016, 226–227).

Yksi hyvä tapa edistää omaa työtyytyväisyyttä on ns. työn tuunaaminen ja työyhteisötaitojen kehittäminen. Työn tuunaamisella tarkoitetaan työntekijän omaa halua ja pyrkimystä vaikuttaa työnsä mielekkyyteen ja työhön liittyviin puitteisiin. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi ottamalla uusia, mielekkäämpiä tehtäviä, ja muokkaamalla vanhoja tehtäviä tai niiden luonnetta itselleen sopiviksi. Toinen tapa tuunata omaa työtään on miettiä sosiaalisia suhteitaan työpaikalla ja miettiä omaa käyttäytymistään sosiaalisissa tilanteissa. Kolmas tapa työn tuunaukseen löytyy omasta ajatusmaailmasta ja tarkemmin ajatuksista työhönsä liitettävissä asioissa. Tässä tuunaustavassa työntekijä joutuu itse miettimään laajempaa merkitystä tekemälleen työlle, omille tavoilleen tehdä työ, ja tavoilleen toimia muiden ihmisten kanssa. (Sinokki 2016, 228–229.) Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus parantaa omaa vuorovaikutustaitoaan ja käytäntöjään työpaikalla. Työpaikalla työntekijät voidaan jakaa kolmeen lohkoon. Ensimmäisessä lohkossa ovat ottajat. Nämä työntekijät tavoittelevat vain omaa etuaan, ja tehty työ on heille ikään kuin kilpailua. Toisen lohkon työntekijät tavoittelevat tasapeliä ja ovat tärkeitä siitä, mitä palveluksia antavat ja mitä itse saavat takaisin. Kolmas lohko kuuluu antajille, jotka mielellään toimivat työyhteisönsä parhaaksi ja auttavat, miten itse vain voivat. (Sinokki 2016, 229–230.) Työyhteisötaitojen kehittäminen, kuten tervehtiminen ja kiittäminen, voi tuntua pieniltä mutta on tärkeässä asemassa hyvän työyhteisön rakennuksessa. Luottamus päätöksentekoon, työtovereihin ja johtoportaan on merkittävä onnellisuustekijä yhteisöllisyyden parantamisen kannalta. Näiden lisäksi myös kokemus omasta riittävän hyvästä terveydestä ja toisten auttaminen ovat tärkeitä tekijöitä. (Sinokki 2016, 230–231.)

## 4 TYÖHYVINVOINTI

Tuottavuus voidaan yhdistää suoraan työhyvinvointiin. Jos työntekijät ovat tyytyväisiä töissä, vähentää se välittömästi poissaoloja ja tapaturmia, jolloin kustannustehokkuus lisääntyy. Työhyvinvointi voidaan jakaa viiteen eri osaan, eli työhyvinvoinnin kulmakiviin: fyysinen hyvinvointi, psyykkinen hyvinvointi, sosiaaliset kyvyt, sisäiset arvot ja motivaatio sekä tiedot, taidot ja osaaminen. (KUVIO 2) Tärkeimpiä työntekijän työhyvinvointia laskevia tai nostavia tekijöitä ovat lähin esimies ja hänen johtamisensa. (Ojala 2003, 14–16.)

Fyysiseen hyvinvointiin jokainen pystyy vaikuttamaan itse. Fyysiseen hyvinvointiin voi vaikuttaa terveellisillä elämäntavoilla ja liikunnalla. Yrityksien tulisi järjestää työntekijöilleen riittävästi mahdollisuuksia eri työpaikkaliikunnan muotoihin. Työnantaja voi myös kannustaa työntekijöitään terveellisempään elämään erilaisilla palkkioilla. Marjatta Jaben kirjoittamassa Työhyvinvoinnin työkirja -kirjassa Jabe tuo Pekkaniska Oy:n hyvänä esimerkkinä esille. Pekkaniska Oy tarjoaa kuntobonuksia eli rahaa työntekijöilleen kannustimena terveempään elämään siirtymisestä. Tupakanpolton lopettamisesta työntekijä saa 1000 € palkkansa päälle. (Jabe 2012, 20–25.)

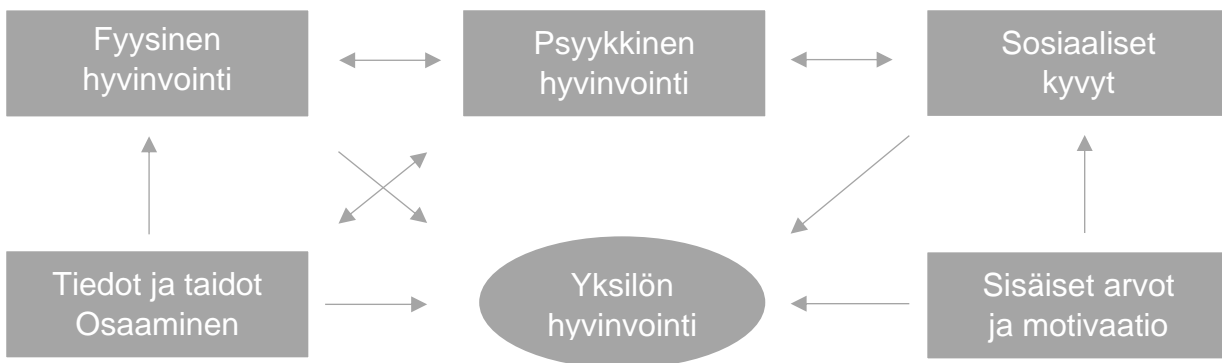
Psyykkisen hyvinvoinnin on myös tärkeää olla kunnossa työelämässä. Jokaisella tulisi olla lähipiiristä henkilöitä, joihin muutoksien sattuessa voi turvautua, koska nykypäivänä paineita asetetaan ihmisille joka paikasta. Työyhteisö ja yhteiskunta ovat suurimmat paineiden aiheuttajat, mutta paineita tulee vastaan myös arkielämässä. Jos lähipiirissä on henkilöitä, joihin turvautua, on paineita helpompi kestää ja käsitellä. Hyvää psyykkistä hyvinvointia edesauttavat perhe, harrastukset, sosiaalinen asema ja turvattu perustoimeentulo. (Jabe 2012, 26–27.)

Sisäiset arvot ja motivaatio, henkinen hyvinvointi. Kohtuullisuus, totuus, rehellisyys, toisten kunnioittaminen, yhteisöllisyys ja oikeudenmukaisuus ovat sellaisia arvoja, jotka koskevat jokaista työntekijää. Jos työnantaja ei ota työntekijöiden arvoja huomioon, voi se heikentää työntekijän henkistä työhyvinvointia. (Jabe 2012, 28–29.)

Sosiaaliset kyvyt, eli toiselta nimeltään sosiaalinen hyvinvointi, muodostuvat työyhteisössä luottamuksesta ja kommunikoinnista. Ideaalissa työyhteisössä kommunikointi on runsasta, ja

mitään ei tarvitse jättää pimentoon. Kommunikointi tuottaa myös onnistumisia, koska kommunikoinnin johdosta työntekijät ovat tehtäviensä kanssa ajan tasalla. Kommunikoinnin kautta voidaan asettaa työyhteisölle myös yhteiset pelisäännöt, joiden mukaan työpaikalla edetään. Kun jokainen hoitaa oman osansa viestinnästä, vältetään konflikteilta ja pysytään aikataulussa, mikä taas edesauttaa työhyvinvointia. (Jabe 2012, 30–31.)

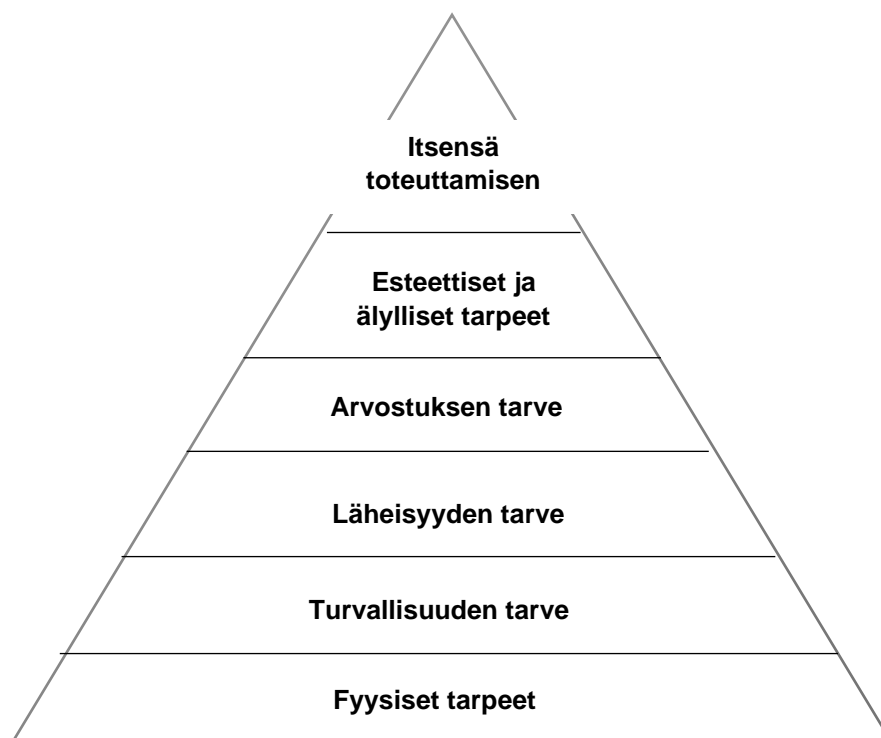
Työntekijän osaaminen eli uudistumiskyky vaatii panostusta työntekijältä itseltään. Työntekijän on tärkeää pysyä kehittymisen kelkassa. Kun työntekijä tiedostaa olevansa hyvä työssään ja siihen liittyvissä tehtävissä, on se avain hyvään työhyvinvointiin. Jos työtehtävä muuttuu merkittävästi, on työnantajan velvollisuus taata työntekijälle riittävä perehdytys uuteen tehtävään. Kun työnantaja tarjoaa perehdytystä, on se hyvä mahdollisuus yhdistää työntekijän ja työnantajan välisiä tavoitteita. Parhaassa tapauksessa ura luo työntekijälle mahdollisuudet niin ammatilliselle kuin henkisellekin kasvulle. (Jabe 2012, 32–35.)



KUVIO 2. Yksilön hyvinvointiin ja suorituskyykyyn vaikuttavat tekijät (Mukaillen Ojala 2003, 15.)

#### 4.1 Työhyvinvoinnin portaat

Psykofysiologinen tarve, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve muodostavat työhyvinvoinnin portaat. (Rauramo 2004, 48.) Portaiden on tarkoitus olla avain työhyvinvoinnin kestävään kehittämiseen, ja vaikuttaa työperäisten sairauksien ehkäisyyn. Jokaisella portaalla esimiehellä on suuri asema työntekijän työhyvinvoinnin kannalta. Esimiehen tulee huomata ongelmat ja puuttua niihin yhdessä työntekijän kanssa. Työhyvinvoinnin portaat on rakennettu mallintaen Abraham Maslowin tarvehierarkian portaikkoa (KUVIO 3), ja ne ovat vahvasti verrattavissa toisiinsa. (Rauramo 2004, 10.)



KUVIO 3. Maslowin tarvehierarkia (Mukaillen Studythings 2012)

Portaiden ensimmäisellä tasolla ovat psykofysiologiset tarpeet. Psykofysiologiset tarpeet on pilkottu vielä pienempiin, arkisempiin asioihin: terveys, fyysinen kunto sekä jaksaminen, eli asiat, joihin pystymme itse vaikuttamaan. Jaksaminen ja riittävä fyysinen kunto ovat

työhyvinvoinnin peruspilareita. Liikkumalla, nukkumalla ja syömällä hyvin voimme edesauttaa hyvää jaksamista myös töissä. Pelkästään työpaikkaliikunnalla voidaan aktivoida työntekijöitä liikkumaan. Työpaikkaliikunnalla voidaan myös lujittaa työpaikan yhteishenkeä ja työviihtyvyyttä. (Rauramo 2004, 56.) Vastaavasti epäterveellisiä elämäntapoja tulisi muidenkin kuin töiden varjolla välttää. Jotta työntekijästä saa hänen parhaansa irti, tulisi toimenkuvan vastata hänen piirteitään sosiaalisella, fyysisellä ja psyykkisellä tasolla. (Rauramo 2004, 48–74.)

Seuraavana portaikossa ovat turvallisuuden tarpeet, jotka ovat yksi ihmisen perustarpeista niin arjessa kuin työelämässäkin. Lakeja ja säädöksiä on asetettu turvallisuuden turvaamiseksi kummassakin. Turvallisuuden tarve liittyy tasapainon ja pysyvyyden säilyttämiseen tässä jopa kaoottisessa maailmassa. Turvattomuutta on taloudellista, poliittista, henkilökohtaista ja orientaatioon liittyvää. (Rauramo 2004, 76.) Turvallisuus työpaikalla lähtee perusasioista. Tapojen, joilla toimitaan, on oltava turvallisia, ja työntekijöiden välinpitämättömyys pitää kitkeä pois. Työyhteisö on suuressa vastuussa työhyvinvoinnin kannalta, sillä turvattomuutta työntekijälle voivat aiheuttaa esimerkiksi tiedon panttaus, juoruilu, epäasiallinen käytös ja väkivalta. Turvattomuuden kehittämiseksi on tärkeää havaita syy turvattomuuteen ja arvioida sen vakavuus. Turvattomuuden paikantamisen jälkeen sitä voi koettaa kitkeä pois kehityskeskusteluilla ja työilmapiirimittauksilla. (Rauramo 2004, 76–83.)

Kolmantena portaana hyvinvoinnin portaissa on liittymisen tarve. Ihmisen sosialisoitumisen tarve alkaa jo syntymästä, ja se jatkuu koko elämän. Ihmisen luonne on sellainen, että se tarvitsee ympärilleen sosiaalisia ryhmiä, kuten parisuhteen, perheen ja ystävät. Siispä myös työyhteisössä on tärkeää tulla hyväksytyksi joukkoon. Erilaiset ryhmätyöskentelymenetelmät edesauttavat liittymisen tarvetta. Kun työntekijä tuntee kuuluvansa työyhteisöön, auttaa se jaksamaan ja antamaan oman panostuksensa yrityksen toimintaan. Liittymisen tarve on siis suoraan verrannollinen työn laatuun, hyvinvointiin ja motivaatioon. (Rauramo 2004, 122–134.)

Neljännellä portaalla on arvostuksen tarve. Arvostuksen tarve pohjautuu työntekijän itsetuntoon. Itsetunnon puute työelämässä vaikuttaa negatiivisesti työhyvinvointiin. Työntekijän tulisi saada työstään arvostusta sellaisilta toimijoilta, joita työntekijä itse pitää tärkeänä. Tällaisia henkilöitä voivat olla mm. esimies, perheenjäsen, työkaveri tai asiakas. Jotta arvostus on ansaittu, tulee työntekijän olla taitava hänelle osoitetussa työtehtävässä tai häneen oleellisesti liittyvällä alueella. Se, että työntekijä kokee voivansa vaikuttaa omaan työhönsä,

edesauttaa myös viihtyvyyttä töissä ja arvostusta itseään kohtaan. Maslowin mukaan on olemassa kahdenlaista arvostuksen tarvetta: alempi ja ylempi arvostus. Alemmassa arvostuksessa arvostuksen antaja on joku muu, kun taas ylemmässä arvostuksessa kyse on itsearvostuksesta. Kumpikin arvostuksen muoto on tärkeä, mutta muilta saatu arvostus on helpompaa vastaanottaa ja ylläpitää. Itsearvostuksen puute voi kertoa työuupumuksesta, joka taas on seurausta avuttomuuden tunteesta ja kielteisen minäkuvan syntymisestä. Työntekijän hyvää minäkuvaa ja työhyvinvointia voi edesauttaa tässäkin tapauksessa esimerkiksi rakentavalla palautteella ja kehityskeskusteluilla. (Rauramo 2004, 136–141.)

Ylimmäisellä portaalla on itsensä toteuttamisen tarve. Ylin porrastus on pilkottu älyllisiin tarpeisiin ja esteettisiin tarpeisiin. Tarve perustuu siihen, että ihmisellä on jatkuva halu kehittää itseään töissä ja arjessa. Halutaan etsiä uusia kykyjä ja haastaa itseään älyllisesti. Halu ylittää rajoja, oppia uutta ja kokeilla asioita, joita ei ole ennen kokeillut. Halutaan etsiä uusi, parempi minä. Jatkuva oppiminen auttaa pysymään mukana jatkuvasti kehittyvässä maailmassa. Oman osaamisen kehittäminen on merkittävä kilpailutekijä työmarkkinoilla, mutta se myös edistää hyvinvointia työpaikalla. (Rauramo 2004, 148–151.)



KUVIO 4. Työhyvinvoinnin portaat (Mukaiillen Rauramo 2004, 40)

Jotta pystyy olemaan tyytyväinen ja hyvinvoiva työssään, tulisi työntekijän päästä alhaalta ylös portaikossa. Jotta arvostukseen ja itsensä toteuttamisen tarpeeseen päästään, on työntekijän ensin saavutettava kolme alimmaista porrasta edetäkseen.

## 5 OPINNÄYTETYÖSSÄ KÄTETYT MENETELMÄT

### 5.1 Kyselytutkimus

Opinnäytetyössä käytettävän tutkimusosan suoritin kysely -menetelmällä ja se suoritettiin täysin anonyymisti. JYSKin työntekijöille on olemassa oma Facebook-ryhmä, jota hyödynsin vastauksia kerätessä. Ryhmässä on 660 jäsentä, joista 88 vastasi kyselyyn. Vastausprosenttina tämä on 13,3 %. Koska vastausprosentti oli näin pieni, ovat saadut vastaukset vain suuntaa antavia, eikä varmaa tilastollista tutkimusta voida täten tehdä. Kyselyssä oli 27 monivalintakysymystä, jotka käsittelivät esimiestyötä, työyhteisöä ja työhyvinvointia itsessään. Kyselyssä oli myös 3 avointa kysymystä ja kysymyksiä vastaajien taustatiedoista. Käytän raportissa myös kuvioita ja kaavioita helpottamaan tuloksien hahmottamista.

#### 5.1.1 Vastaajien taustatiedot

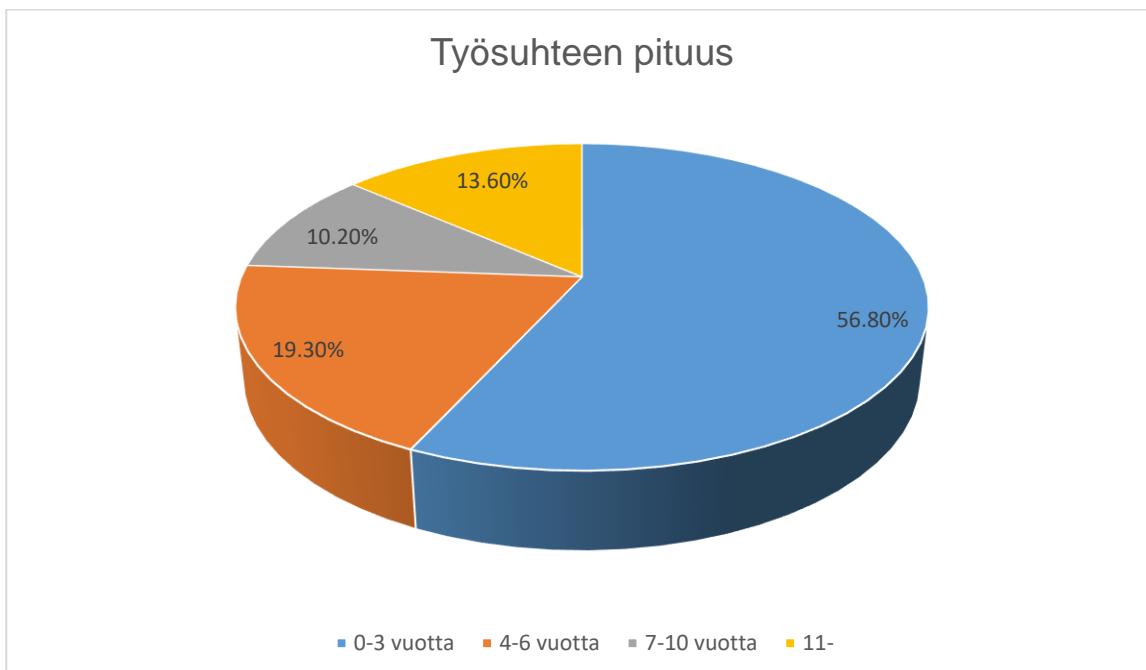
Kyselyn taustatiedoista saatiin selville työntekijöiden ikä (KUVIO 5), työsuhteen mitta (KUVIO 6) ja työnimike (KUVIO 7). Sukupuoli ei ollut relevantti, joten se on jätetty pois. Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 88 työntekijää, joista 56,82 % on 16–30 vuotiaita nuoria aikuisia. Toiseksi suurin vastaajaryhmä on 31–45 vuotiaat työntekijät, joita on liki kolmasosa. Työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, mikä näkyy työsuhteen mitassa. 56,82 % työntekijöistä on työskennellyt JYSKissä 0–3 vuotta, ja tämä oli suurin vastaajaryhmä. Toiseksi eniten vastanneista ovat olleet yhtäjaksoisessa työsuhteessa 4–6 vuotta, ja heitä oli 19,32 %. 12 työntekijää (13,6 %) on ollut olleet yhtäjaksoisessa työsuhteessa yli 11 vuotta, 13,6 %. Työntekijöistä 48,9 % työskentelee joko myyjinä tai asiakaspalvelijoina. Toiseksi suurin vastaajaryhmä olivat esimiehet, jotka käsittävät: aluepäälliköt, aluepäällikköharjoittelijat, myymäläpäälliköt, myymäläpäällikköharjoittelijat ja apulaismyymäläpäälliköt. Esimiesten prosentuaalinen osuus tutkimuksessa oli 44,3 %. Kolmanneksi suurin ryhmä oli muut toimihenkilöt eli palkkaosasto ja HR-osasto. Heistä vastasi 5 työntekijää eli 5,7 %. Johtoryhmästä tutkimukseen vastasi vain yksi työntekijä.





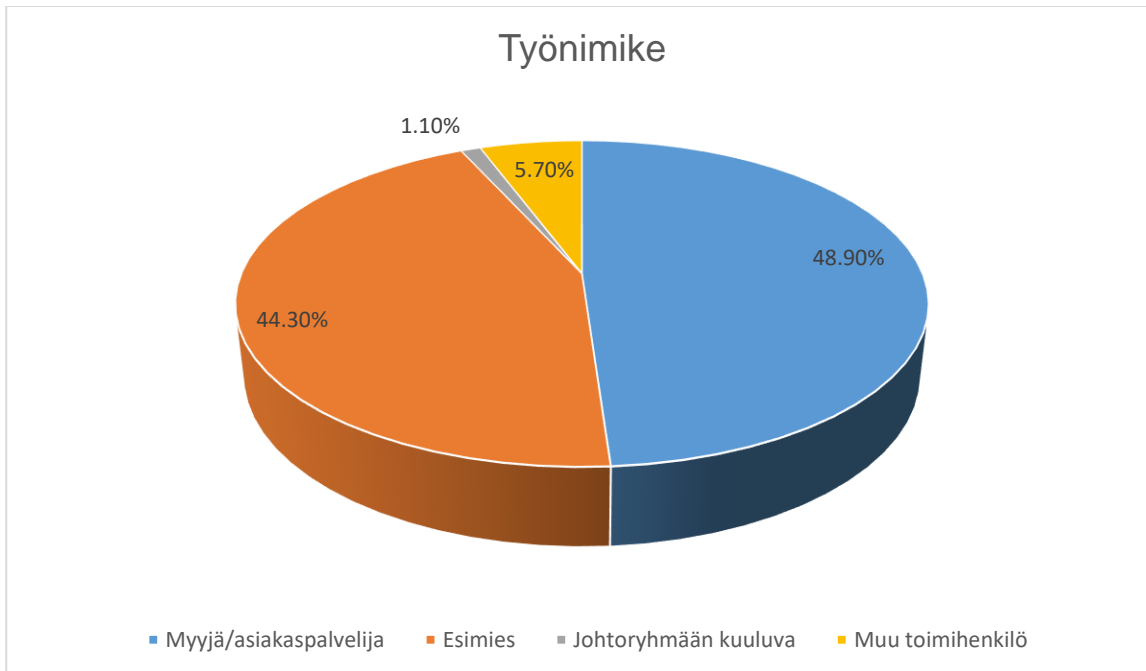
KUVIO 5. Työntekijöiden ikäjakauma

Kuviosta 5 näkee, että valtaosa JYSKissä työskentelevistä työntekijöistä on nuoria. Tämän voi perustella esimerkiksi työn sovittamisella opiskelujen yhteyteen koska sopimukset ovat osa-aikaisia. Vastanneista yli 46-vuotiaita oli todella vähän ja kappalemäärällisesti tämä tekee 10 työntekijää eli 11,36 %.



KUVIO 6. Työsuhteen pituus

56,8 prosenttia vastanneista on ollut yhtäjaksoisessa työsuhteessa 0–3 vuotta. Toiseksi eniten oli 4–6 vuotta JYSKissä työskennelleitä (19,3 %). Jopa vähän yllättäen kolmanneksi suurin ryhmä on työntekijät, jotka ovat olleet talossa yli 11 vuotta (KUVIO 6.)



KUVIO 7. Työnimike (Rauramo 2004, 40).

Kuten kuviosta 7 näkee, myyjät ja asiakaspalvelijat ovat vastanneet kyselyyn ahkerimmin. Heitä oli 48,90 %. Toiseksi suurin ryhmä on esimiehet, 44,3 %. Kappalemäärällisesti esimiehiä vastasi 4 työntekijää vähemmän.

### 5.1.2 Esimiestyö ja johtaminen

Kyselyn mukaan esimiestyö on JYSKissä hyvällä tasolla (TAULUKKO 1). Vastaajista 67 kertoi saaneensa apua ja tukea esimieheltään. Samainen määrä, eli 67 vastaajaa (76 %) kertoi voivansa kertoa ideoitaan ja kehittämiskohteita esimiehelleen ja tämän kuuntelevan. Vastaavasti 9 henkilöä ei koe, että saa riittävästi apua ja tukea esimieheltään ja heistä 7 ei pysty kertomaan ideoita ja kehityskohteita esimiehelleen. Lähes 78 % kyselyyn vastanneista oli myös sitä mieltä, että esimiehet kuuntelevat riittävästi työhön liittyviä ongelmia työntekijöiltään. Esimies myös kuuntelee työvuorotoiveita, ja niitä voi hänelle vapaasti esittää, kertoi 65 vastaajaa. Esimiehet kyselyn mukaan myös jakavat riittävästi vastuuta, sillä 72 työntekijää, eli 81 % vastaajista, oli tätä mieltä.

TAULUKKO 1. Esimiestyö

	Täysin eri mieltä (1)		Eri mieltä (2)		Neutraali (3)		Samaa mieltä (4)		Täysin samaa mieltä (5)		0	±
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Saan apua ja tukea esimieheltäni	3x	3,41	6x	6,82	12x	13,64	42x	47,73	25x	28,41		
Voin kertoa työhön liittyviä onge...	3x	3,41	10x	11,36	7x	7,95	39x	44,32	29x	32,95		
Esimieheni kuuntelee ideoita	3x	3,41	4x	4,55	14x	15,91	37x	42,05	30x	34,09		
Voin vapaasti esittää työvuoroto...	1x	1,14	7x	7,95	15x	17,05	30x	34,09	35x	39,77		
Saan riittävästi vastuuta	2x	2,27	4x	4,55	10x	11,36	30x	34,09	42x	47,73		

Lähes 90 % vastanneista oli sitä mieltä, että arvostaa työstään saatua palautetta ja 82 % vastasi sen myös auttavan kehittymään. Kuitenkin alle 50 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että ei saa riittävästi palautetta. Eikö palautetta tunnisteta palautteena vai eikö sitä todellisuudessa niin paljon anneta? Ongelmatilanteissa esimiehen rooli on suuri. 53 vastaajaa oli sitä mieltä, että ongelmatilanteisiin puututaan riittävän nopeasti ja 61 vastaajaa oli sitä mieltä, että ongelmatilanteet myöskin ratkotaan ammattimaisesti. 19 vastaajaa, eli 21 % oli kuitenkin sitä mieltä, että ongelmatilanteisiin ei puututa riittävän tehokkaasti (TAULUKKO 2).

## TAULUKKO 2. Ongelmatilanteet ja palautteiden käsittely

Ongelmatilanteet selvitetään no...	4x	4,55	15x	17,05	16x	18,18	43x	48,86	10x	11,36	3,45	1,05
Ongelmatilanteet selvitetään a...	3x	3,41	8x	9,09	16x	18,18	47x	53,41	14x	15,91	3,69	0,96
Saan työstäni riittävästi palaute...	4x	4,55	14x	15,91	28x	31,82	35x	39,77	7x	7,95	3,31	0,99
Arvostan saamaani palautetta	1x	1,14	-	-	11x	12,50	48x	54,55	28x	31,82	4,16	0,73
Palaute auttaa minua kehittymä...	1x	1,14	3x	3,41	11x	12,50	42x	47,73	31x	35,23	4,13	0,84

### 5.1.3 Työyhteisö ja työhyvinvointi

JYSKissä työyhteisö on tiivis, ja se selviää saaduista tuloksista (TAULUKKO 3). Ainoastaan vähän yli 4 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että ei tule toimeen työkavereidensa kanssa. Vastaavasti n. 95 % vastaajista (84 työntekijää) koki tulevansa hyvin toimeen työkavereidensa kanssa. Lähes sama määrä työntekijöistä oli sitä mieltä, että tarpeen tullen apua työyhteisössä annetaan toisille. 80 työntekijää, eli n. 91 % vastasi, että saa apua tarpeen vaatiessa. Vastaavasti 3 työntekijää oli sitä mieltä, että ei apua riittävästi saa tai ei sitä pyydä. Liki 90 % kyselyyn vastanneista oli myös sitä mieltä, että pystyy vapaasti kertomaan työhön liittyvistä ongelmistaan työtovereilleen (TAULUKKO 3.) Tässä on hyvä huomata se, että vastaava kysymys, joka oli kohdistettu esimiehille, oli liki 14 % pienempi (TAULUKKO 1.)

Kyselyyn vastanneista 75 % (68 vastaajaa) kokee olevansa motivoitunut omaan työhönsä (TAULUKKO 3.) Lähes sama määrä, 65 vastaajaa, matkaa hymyssä suin töihin. Tämä voidaan tulkita niin, että motivoituneet työntekijät pitävät myös työstään. 8 vastanneista, eli n. 9 %, ei koe työnsä olevan tärkeää. Vastaavasti liki 70 % työntekijöistä taas on sitä mieltä, että hänen työllään on tarkoitusta ja se on tärkeää.

Tuloksista saadaan selville se, että vastanneista yli 60 % on sitä mieltä, että työntekijöiden määrä ei ole riittävä (TAULUKKO 3.) Tämä on mielestäni huolestuttava prosentti, sillä työntekijöiden vähäisen määrän vuoksi liikaa työtehtäviä ja vastuuta kaatuu työntekijöille, ja tämä voi aiheuttaa tyytymättömyyttä työpaikalla. 24 vastaajaa, eli n. 27 % vastanneista, oli sitä mieltä, että työntekijöiden määrä on riittävä. 12,5 % vastanneista ei ollut asiasta mitään mieltä.

### TAULUKKO 3. Työyhteisö

Tulen toimeen työtovereideni ka...	-	-	3x	3,41	1x	1,14	32x	36,36	52x	59,09	4,51	0,69
Saan apua ja tukea työtovereilt...	1x	1,14	2x	2,27	5x	5,68	41x	46,59	39x	44,32	4,31	0,78
Voin kertoa työhön liittyviä onge...	-	-	4x	4,55	5x	5,68	36x	40,91	43x	48,86	4,34	0,79
Työntekijöiden määrä on riittävä	25x	28,41	28x	31,82	11x	12,50	19x	21,59	5x	5,68	2,44	1,27
Olen motivoitunut	2x	2,27	7x	7,95	13x	14,77	39x	44,32	27x	30,68	3,93	0,99
Töihin on mukava mennä	3x	3,41	7x	7,95	13x	14,77	39x	44,32	26x	29,55	3,89	1,03
Koen työni tärkeäksi	2x	2,27	6x	6,82	19x	21,59	36x	40,91	25x	28,41	3,86	0,98

Kyselyyn vastasi 88 työntekijää, ja heistä 38 (lähes 45 %) stressaa työssään. Määrä on mielestäni iso, ja asiaan tulisikin jollain tavalla löytää parannuskeino. 22 työntekijää ei osannut sanoa, kokeeko stressiä työelämässä. Yli 30 % on kärsinyt tai kärsii parhaillaan työuupumuksesta. Stressi ja työuupumus ovat suoraan verrannollisia toisiinsa, joten on hyvä, että liki 70 % vastanneista on sitä mieltä, että työterveyteen on helppo päästä ja se on järjestetty hyvin. 8 % vastanneista kokee työterveyteen pääsyn vaikeaksi. (TAULUKKO 4.)

### TAULUKKO 4. Työhyvinvointi

Stressaan työskennellessäni	6x	6,82	22x	25,00	22x	25,00	29x	32,95	9x	10,23	3,15	1,12
Minulla on tai on ollut työuupumus	21x	23,86	20x	22,73	19x	21,59	18x	20,45	10x	11,36	2,73	1,34
Työterveyteen on helppo päästä	1x	1,14	6x	6,82	21x	23,86	45x	51,14	15x	17,05	3,76	0,86
Työterveys on järjestetty hyvin	1x	1,14	9x	10,23	19x	21,59	46x	52,27	13x	14,77	3,69	0,89

Kyselyyn vastanneista 49 % on harkinnut vaihtavansa työpaikkaa. 55 % vastanneista koki, että hänen työtyytyväisyytensä on muuttunut viimeisen vuoden aikana. Kyselyssä oli myös kohta, jossa pystyi kertomaan, miksi työtyytyväisyys oli muuttunut. Suurin työtyytyväisyyteen vaikuttanut tekijä oli työntekijöiden vähäisyys. Työntekijöiden vähäisyydestä kertoo esimerkiksi se, että kiire myymälöissä kasvaa jatkuvasti mutta työtunteja ei anneta lisää, siispä on pärjättävä samalla määrällä käsiä kuin ennenkin. Moni vastaajista kirjoittaa myös siitä, että taukojen pitäminen on kortilla tai niitä ei välttämättä kerkeä pitämään laisinkaan.

Noin 50 % vastanneista oli kuitenkin sitä mieltä, että työtyytyväisyys on ollut kasvussa. Tähän ovat vaikuttaneet tiivis työyhteisö ja myymälässä pyörivien rutiinien toimivuus. Moni vastaajista kokee myös, että hänen tyytyväisyytensä on noussut ylöspäin uuden toimenkuvan ansiosta (TAULUKKO 5.)

TAULUKKO 5. Työtyytyväisyys

Olen harkinnut vaihtavani työpa...	12x	13,64	15x	17,05	18x	20,45	29x	32,95	14x	15,91	3,20	1,29
Viimeisen vuoden aikana työtyyt...	10x	11,36	11x	12,50	18x	20,45	31x	35,23	18x	20,45	3,41	1,27

#### 5.1.4 Työn vaatimukset

60 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että työ JYSKissä on sekä fyysisesti että henkisesti raskasta. Vastaavasti noin 16 % vastanneista ei kokenut työtään erityisen raskaaksi fyysisellä eikä henkiselläkään tasolla. 25 % vastanneista ei osannut sanoa kysymyksiin puolesta eikä vastaan. Vastanneista työntekijöistä 41, eli n. 46 %, oli tyytyväisiä työolosuhteisiinsa ja liki 30 % ei ollut. Tyytyväisyys oli huomattavasti korkeampaa työtehtäviä kohtaan, sillä lähes 70 % vastanneista työntekijöistä oli tätä mieltä. (TAULUKKO 6.)

TAULUKKO 6. Työn vaatimukset

Olen tyytyväinen työolosuhteisiini	3x	3,41	23x	26,14	21x	23,86	22x	25,00	19x	21,59	3,35	1,18
Olen tyytyväinen työtehtäviini	1x	1,14	11x	12,50	15x	17,05	39x	44,32	22x	25,00	3,80	1,00
Työni on fyysisesti raskasta	4x	4,55	10x	11,36	22x	25,00	34x	38,64	18x	20,45	3,59	1,08
Työni on henkisesti raskasta	1x	1,14	13x	14,77	21x	23,86	36x	40,91	17x	19,32	3,63	1,00

## 5.2 Kyselyn luotettavuus ja pätevyys

Tämän tyyllisiä tutkimuksia tehtäessä tulisi aina pyrkiä välttämään virheitä. Useimmiten kuitenkin tämä on hyvin haastavaa, ja täten tulosten luotettavuus, ja pätevyys saattavat vaihdella. Tutkimuksen luotettavuus, toiselta nimeltään reliaabelius ilmaisee sen, miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittari mittaa haluttua ilmiötä. Toinen tapa, joka voi ilmaista, onko toteutettu tutkimus reliaabeli, on se, että esimerkiksi kaksi tutkijaa pääsee samaan tulokseen. Yksi keino reliaabeliuden mittaamiselle on myös se, että käytetään kahta erilaista tutkimusmenetelmää ja päästään silti samaan lopputulokseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2008, 226–227.)

Tutkimuksia mitataan myös pätevyyden näkökulmasta. Pätevyys eli validiteetti tarkoittaa mittarin tai tutkimukseen käytetyn menetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa on ollut tarkoituksena mitata. Mittarit ja tutkimuksessa käytetyt menetelmät eivät aina vastaa tutkijan todellisuutta siitä, mitä tutkimuksessa on aiottu mitata. Yksi esimerkki tästä on kyselyihin laaditut kysymykset; tutkija voi käsittää laaditut kysymykset oikealla tavalla, mutta tutkittava henkilö voi käsittää ne eri tavalla. Validiutta voidaan käsitellä ennustevalidiuden, tutkimusasetelmavalidiuden ja rakennevalidiuden näkökulmista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2008, 226–227.)

Tätä tutkimusta ei voida pitää erityisen validina. Vaikkakin laadittuihin kysymyksiin saatiin runsaasti vastauksia niin monivalintakysymyksistä kuin kirjallisistakin kysymyksistä, vastausprosentin ollessa näin pieni ei voida saaduista tuloksista tehdä suuriakaan johtopäätöksiä. Reliaabeliutta ei voida täysin soveltaa kyselypohjaisessa tutkimuksessa, kysely kun on laadittu tiettyä ajankohtana ja yksilöiden vastaukset voivat muuttua päivittäin ja sen hetkisen tyytyväisyyden mukaan. Tutkimustuloksista voidaan tehdä erilaisia johtopäätöksiä, jos vastausprosentti olisi suurempi, tai kyselyä tehtäisiin useamman kerran. Validiuteen vaikuttaa myös se, ovatko kyselyyn osallistuneet henkilöt käsittäneet laaditut kysymykset eri tavalla kuin tarkoitettua.

## 6 POHDINTA JA OMAN OPPIMISEN ARVIOINTI

Opinnäytetyön tekoprosessi lähti käyntiin periaatteessa jo sinä päivänä, kun aloitin työskentelyn JYSK Oy:ssä keväällä 2018. Kun pääsi läheltä seuraamaan työntekoa yrityksessä, oli selkeää, että haluan opinnäytetyöni kyseiseen yritykseen tehdä. Lopullinen päätös kuitenkin aiheesta tehtiin vasta keväällä 2019, kun esimieheni kertoi työtyytyväisyyden olleen pinnalla yrityksessä.

Opinnäytetyöni käynnistyi varsinaisesti vasta kesällä 2019, kun varmistin aiheen sopivuuden JYSK Oy:n Suomen johtajalta.

Syyskuussa 2019 lähetin JYSKin työntekijöille suunnatun työtyytyväisyyskyselyn, joka parissa ensimmäisessä päivässä keräsi jo runsaasti vastaajia. Kyselyjä en ole aikaisemmin tehnyt, joten oli mukava päästä tekemään, seuraamaan, ja käsittelemään tuloksia. Kuitenkin päivien vierieissä vastausmäärät vähenivät ja lopputulokseksi sain 88 vastaajaa. Luku oli pienempi kuin olin toivonut mutta kuitenkin parempi kuin olin pelännyt. Tuloksia rupesin käsittelemään n. pari viikkoa sen jälkeen, kun olin kyselyn laittanut liikkeelle.

Opinnäytetyöni aihe ei ollut uusi tai haastava, mutta se oli sellainen, joka oli itseäni lähellä ja helposti lähestyttävä. Opinnäytetyön haastavin osuus oli lähdemateriaalin löytäminen. Työhyvinvointi ja työtyytyväisyys itsessään ovat todella laajoja käsitteitä mutta myös itselle mielenkiintoisia. Sainkin tästä opinnäytetyöstä paljon oppia kyseisistä aiheista ja siitä, miten kaikki ei olekaan niin yksiselitteistä työelämässä.



## LÄHTEET

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Otava Kirjapaino Oy.

Jabe, M. 2012. Työhyvinvoinnin työkirja. Vantaa: Yrityskirjat Oy.

JYSK. 2019a. Viitattu 1.10.2019. Saatavissa: <https://jysk.fi/tietoa-jyskista>

JYSK. 2019b. Viitattu 1.10.2019. Saatavissa: <https://www.jysk.com/mission-statement>

JYSK. 2019c. Viitattu 1.10.2019. Saatavissa: <https://www.jysk.com/jysk-values>

JYSK. 2019d. Viitattu 1.10.2019. Saatavissa: <https://www.jysk.com/jysk-leadership>

Otala, L-M. 2003. Hyvinvointia työpaikalle –tulosta toimintaan. Helsinki: WSOY.

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita.

Robertson, I. & Cooper, C. 2011. Well-being at Work. Basingstoke, Hampshire.

Ruohotie, P. 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Edita.

Sinokki, M. 2016. Työmotivaatio. Helsinki: Tietosanoma Oy.

**LIITTEET**

1/1

**Työtyytyväisyys Jyskissä****Sivu 1****1. Olen iältäni \***

- 16-30v
- 31-45
- 46-

**2. Olen työskennellyt Jyskissä**

- 0-3 vuotta
- 4-6 vuotta
- 7-10 vuotta
- 11-

**3. Olen työnimikkeeltäni \***

- Myyjä/asiakaspalvelija
- Esimies (AP, APH, MP, AMP, MPH)
- Johtoryhmään kuuluva
- Muu toimihenkilö

**4. Arvioi tyytyväisyyttäsi asteikolla \***

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Neutraali	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan apua ja tukea esimieheltäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin kertoa työhön liittyviä ongelmia esimiehelleni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni kuuntelee ideoita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin vapaasti esittää työvuoro-otoiveita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi vastuuta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulen toimeen työtovereideni kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan apua ja tukea työtovereiltani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin kertoa työhön liittyviä ongelmia työtovereilleni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöiden määrä on riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen motivoitunut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Töihin on mukava mennä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työni tärkeäksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen työolosuhteisiini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen työtehtäviini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni on fyysisesti raskasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni on henkisesti raskasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmatilanteet selvitetään nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ongelmatilanteet selvitetään ammattimaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Stressaan työskennellessäni

Minulla on tai on ollut työuupumus

Työterveyteen on helppo päästä

Työterveys on järjestetty hyvin

Saan työstäni riittävästi palautetta

Arvostan saamaani palautetta

Palaute auttaa minua kehittymään

Olen harkinnut vaihtavani työpaikkaa

Viimeisen vuoden aikana työtyytyväisyyteni on muuttunut

Jos on, miksi?

5. Mitä työtyytyväisyyteen liittyviä asioita haluaisit työpaikallasi kehittää? \*

6. Kerro, miten JUURI SINÄ pyrit edesauttamaan positiivista työilmapiiriä. \*

7. Onko jotain mitä haluat vielä tuoda esille? Vapaa sana.