

Työhyvinvoinnin kehittäminen RTG Sales Porvoo Oy

Viivi Kortelainen



Tekijä(t) Viivi Kortelainen	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Työhyvinvointi RTG Sales Porvoo Oy.	Sivu- ja liitesivumäärä 37 + 4
<p>Työhyvinvointi aiheena on hyvin ajankohtainen, koska siitä on tullut merkityksellisempää työmarkkinoilla. Kun työhyvinvointi on hyvin, työntekijät voivat paremmin ja sitoutuvat organisaatioon entistä tiiviimmin. Työhyvinvointi on käsitteenä todella laaja, koska se on rajattu fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen hyvinvointiin.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia RTG Sales Porvoo Oy:n työntekijöiden työhyvinvoinnin tilannetta ja tehdä tutkimuksen pohjalta suositukset työhyvinvoinnin kehittämistä varten. Organisaatiossa oli huomattu, että sairaspöissaoloprosentit sekä työntekijöiden vaihtuvuus olivat suuria. Tutkimuksessa tutkittiin työntekijöiden hyvinvointia, motivaatiota, työssä viihtymistä ja mielipiteitä RTG Sales Porvoo Oy:n nykyisestä tilanteesta. Tutkimuksessa työntekijöillä oli mahdollisuus antaa omia kehittämisideoita työhyvinvoinnin parantamiseksi.</p> <p>Tutkimus toteutettiin Webropol –verkkokyselynä syyskuussa 2019. Tutkimuksessa käytettiin sekä kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää että kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Vastauksia kyselyyn tuli 20, joka on kolmasosa työntekijöiden määrästä. Vastausprosentti oli 33,3%.</p> <p>Tutkimuksen vastaukset analysoitiin Webropol- ohjelmiston avulla. Avoimien kysymysten vastaukset litteroitiin. Työntekijöiden antamissa vastauksissa toistui seuraavat teemat: motivointi, ilmapiiri ja työkaverit. Työkavereita pidettiin mahtavina. Ilmapiiri haluttiin muuttaa positiivisemmaksi ja tasa-arvoisemmaksi työntekijöiden ja esimiesten välillä. Motivoinnissa ilmeni puutteita.</p> <p>Tutkimustulosten avulla tehtiin suositukset RTG Sales Porvoo Oy:lle työhyvinvoinnin kehittämiseen. Jotta työhyvinvointi paransi RTG Sales Porvoo Oy:ssä, suositellaan muun muassa esittelemään kuukausittaiset tilastot työntekijöille niin, että työntekijä motivoituu näkemästään sen sijaan, että työntekijä kokisi olevansa yritykselle pelkkää статистиikkaa. Organisaatiota kannustetaan luomaan jokaiselle työntekijälle henkilökohtainen kehityssuunnitelma. Työtiloista saadaan sisustamalla viihtyisiä, esimerkiksi huonekasvien avulla. Tutkimus tulee uusia keväällä 2020, viimeistään syksyllä 2020, jotta tiedetään onko hyvinvointi parantunut yrityksessä. Lisäksi uuden tutkimuksen avulla saadaan tieto, mitä työhyvinvoinnin osa-aluetta tulee vielä jatko kehittää yrityksen sisällä.</p>	
Asiasanat Työhyvinvointi, työelämätaidot, työhyvinvoinnin johtaminen, työhyvinvointitutkimus	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	RTG Sales Oy	3
2.1	Porvoon toimipisteen tämän hetkiset työhyvinvointiedut.....	3
3	Työhyvinvointi	5
3.1	Työhyvinvointia edistävät tekijät.....	6
3.2	Työhyvinvointia estävät asiat	11
4	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen lähtökohdat	13
5	Tutkimuksen suorittaminen.....	16
6	Tulokset	18
6.1	Työn mielekkyys	18
6.2	Työssä viihtyminen	19
6.3	Kehittyminen työssä.....	20
6.4	Motivaatio ja työkyky	22
6.5	Esimiestyö	25
6.6	Chatter osana työhyvinvointia	26
6.7	Stressi ja työuupumus.....	26
6.8	Asiat jotka työorganisaatiossa on hyvin.....	27
6.9	Asioita, jotka pitäisi muuttua työorganisaatiossa	28
6.10	Kehitysehdotukset työhyvinvointiin ja viihtyvyyteen	29
7	Henkilöstön palaute.....	30
8	Johtopäätökset.....	31
9	Pohdinta.....	34
10	Lähteet.....	36
	Liitteet.....	38
	Liite 1. Kyselylomake suomeksi.....	38
	Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje.....	41

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on osa restonomiopintoja. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia RTG Sales Porvoo Oy:n työntekijöiden työhyvinvoinnin tilannetta ja tehdä tutkimuksen pohjalta suositukset työhyvinvoinnin kehittämistä varten. Tutkimusaiheeni sai alkunsa HR & esimieskursseilla, jossa käsiteltiin muun muassa työhyvinvointia, tasa-arvoa työelämässä ja työpaikan johtamista. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on hakea vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Miksi työntekijöiden vaihtuvuus on suurta organisaatiossa? Mikä asia tai muutos organisaatiossa saisi työntekijät pysymään RTG Sales Porvoo Oy:ssä? Kuinka hyvin työntekijät voivat RTG Sales Porvoo Oy:ssä?

Työhyvinvointi käsitteenä voidaan määritellä, että työntekijä voi hyvin, viihtyy työssään sekä tekee sitä mielellään. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 113.) Työhyvinvointi on useimmiten liitetty työterveyteen ja työkykyyn. Sen syntyyn vaikuttavat organisaation toimintatapa ja johtaminen, ilmapiiri, työ ja työntekijä itse. (Manka & Manka 2016, 75.)

Aiheena työhyvinvointi on hyvin ajankohtainen, koska työhyvinvoinnista on tullut merkityksellisempää työmarkkinoilla. Kun työhyvinvointi on hyvin, työntekijät voivat paremmin ja sitoutuvat organisaatioon entistä tiiviimmin. Myös RTG Sales Porvoo Oy:ssä aihe on ajankohtainen, koska työpaikalla vaihtuvuus on suurta, joka mietityttää henkilöstöhallintoa sekä myös työntekijöitä. Lisäksi sairaspoissaoloprosentit ovat suuria. Nämä käyvät ilmi toimitusjohtaja Mikko Soinisen lähettämässä sähköpostissa, joka on lähetetty huhtikuussa 2019. ”Poissaoloprosentit ovat olleet koko alkuvuoden erittäin korkealla. Poissaoloista kärsii muut kollegat, koska asiakaskontaktien määrä pysyy siitä huolimatta samana, vaikka henkilökuntaa olisi töissä vähemmän. Poissaolojen myötä, myös kokonaisresurssi kärsii. Työvuoroihin ollaan tyytymättömiä, koska poissaolot pakottavat resurssiosaston suunnittelemaan isompia resursseja, joka tarkoittaa enemmän viikonloppuvuoroja ja aikaisia aamuja tai myöhäisiä iltoja. Jatkuva vaje resurssissa aiheuttaa enemmän huonoja työvuoroja, kiirettä, ärtyneisyyttä, työpaikan vaihdon suunnittelua ja niin edelleen. Skanditiimin koko on tämän lisäksi liian pieni.” (Soininen 4.4.2019.) Tekemäni tutkimus on siis hyödyllinen organisaatiolle ja he pystyvät hyödyntämään tekemääni kyselylomaketta, kun haluavat tarkistaa työhyvinvoinnin tilannetta myöhemmin.

Koska työhyvinvointi on käsitteenä hyvin laaja, on sisältöä täytynyt rajata jotta tutkimukseni olisi mahdollisimman hyödyllinen organisaatiolle. Tästä syystä olen rajannut työhyvinvointitutkimuksen yksilön näkökulmaan, koska se on organisaation näkökulmasta yksinkertaisin. Lisäksi siitä hyötyvät sekä organisaation henkilöstöhallinto että työntekijät.

”Työhyvinvoinnin kehittämisen ansiosta työtyytyväisyys, motivaatio, työilmapiiri ja asiakaspalvelu paranevat – siten parantunut työhyvinvointi vaikuttaa myös tuloksellisuuden kasvuun. Myös työpaikan houkuttelevuus kasvaa, ja yrityksen on helpompi saada uusia työntekijöitä.” (Manka & Manka 2016, 62.)

Opinnäytetyö pitää sisällään teoriaa, joka auttaa hahmottamaan työhyvinvointia yksilön näkökulmasta. Teorian jälkeen on esitetty käytetyt tutkimusmenetelmät. Tutkimustulokset, jotka on saatu kyselylomakkeen avulla, on käyty tiiviisti kappaleessa ”tulokset”. Tulosten perusteilla on tehty johtopäätökset työhyvinvoinnin tilanteesta RTG Sales Porvoo Oy:ssä ja sen myötä on annettu suositukset kehittää työyhteisön hyvinvointia.

2 RTG Sales Oy

Opinnäytetyön toimeksiantajana on vuonna 2004 perustettu matkailualan yritys ”RTG Sales Oy”, jossa työskentelen myyntivirkailijana. Yrityksen liiketoiminnan ydin on tarjota matkailun asiakaspalvelutoimintoja. (RTG Sales Oy 2019.) RTG Sales Oy:n palveluita ostavat pääasiassa isot matkailualan toimijat, joiden asiakaskontakteja hoidetaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä puhelimitse että erilaisten sähköisten kanavien (chat, sähköposti ja sosiaalinen media) avulla. (Porvoo 2019.) RTG Sales Oy tarjoaa myös apua asiakkailleen kongressien, kokouksien ja erilaisten tapahtumien järjestämisessä.

RTG Sales Oy:llä on tällä hetkellä kaksi toimipistettä Kajaanissa ja yksi toimipiste Porvoossa, sekä Syksyllä 2019 avautunut uusi toimipiste Vantaan Tikkurilaan. Työntekijöitä yrityksellä on runsaat 250, mutta lukumäärä kasvaa kovaa vauhtia säännöllisten rekrytointien myötä. Porvoon toimipisteessä, joka on tutkimuskohteeni, on 60 työntekijää.

Porvoon toimipisteessä eli RTG Sales Porvoo Oy:ssä hoidetaan asiakaspalvelua sekä puhelimitse että eri sähköisten kanavien välityksellä sekä suomeksi ja englanniksi että ruotsiksi ympäri vuoden. Lisäksi toimipisteessä käsitellään asiakaspalautteita ja ryhmämyyntiä.

2.1 Porvoon toimipisteen tämän hetkiset työhyvinvointiedut

Porvoon toimipisteessä työhyvinvointiin on kiinnitetty huomiota monenlaisilla tavoilla. Työntekijät saavat kaksi kertaa vuodessa (syksyllä ja keväällä) Smartum liikunta- ja kulttuuriseteleitä, joiden arvo on yhteensä 100€. Työpanoksen parantamiseksi työnantaja tarjoaa työntekijöille tulospalkkausta, joka on palkan mukana tuleva ylimääräinen palkkio. Tulospalkkaukseen pääsee esimerkiksi silloin, kun keskimääräinen puhelinkontaktimäärä on 35.

Työntekijöille on annettu työpaikalla vapaus vaikuttaa omiin työvuoroihin ja lomiin. Ennen uuden työvuorolistan suunnittelua, avautuu työntekijöille mahdollisuus asettaa toiveita esimerkiksi viikkovapaiden suhteen. Työnantaja pyrkii toteuttamaan työntekijöiden toiveet. Lomalista julkaistaan myös talvi- sekä kesäkaudelle, johon työntekijöillä on mahdollisuus asettaa toive loma-ajankohdan suhteen.

Puolen vuoden välein esimiehet järjestävät kehityskeskusteluita omaan tiimiinsä kuuluvien työntekijöiden kanssa. Lisäksi kuukausittain on tiimipalavereita, jossa koko tiimi oman esimiehensä kesken istuvat alas keskustelemaan mieltä askarruttavista asioista. Tavoitteena keskusteluissa on kannustaa ja tukea toinen toistaan.

Yhteisöllisyyttä pidetään yrityksessä yllä viettämällä työpaikan kesken pikkujouluja, kesäjuhlia sekä kesäkauden päättäjäisiä. Keskiviikkoisin työntekijöillä on mahdollisuus pelata sählyä Porvoon Kokonhallissa, joka on monitoimihalli.

Syksyn 2019 aikana työpaikan ilmapiiriä on aloitettu parantamaan entistäkin positiivisemmaksi positiivisuuskulhon avulla. Positiivisuuskulhon tarkoituksena on se, että koko Porvoon toimipisteen henkilöstö voi kirjoittaa nimettömänä tai omalla nimellä positiivista palautetta joko yleisesti koko toimistolle tai tietylle työntekijälle. Viikon jokaisena perjantaina palautteet julkaistaan toimipisteen sisäisesti sähköpostin kautta.

Muita syksyn 2019 uudistuksia ovat olleet kehityskeskusteluiden ja tiimipalavereiden pitäminen työpaikan ulkopuolella, esimerkiksi ulkoilemalla tai kahvilassa kahvin ja leivoksen parissa.

3 Työhyvinvointi

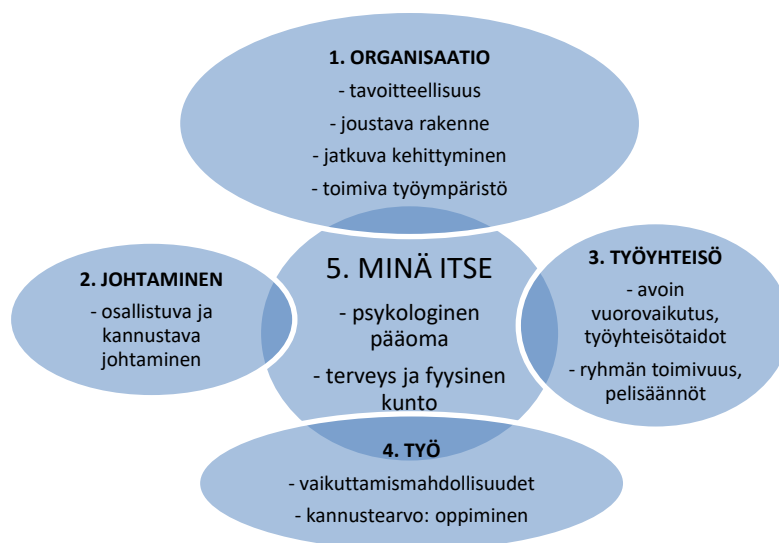
Työhyvinvointi käsitteenä on laaja ja se on määritelty lähteistä riippuen eri tavoin.

Yksinkertaisimmillaan työhyvinvoinniksi voidaan määritellä, että työntekijä voi hyvin, viihtyy työssään sekä tekee sitä mielellään. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 113.)

Työterveyslaitos on määritellyt työhyvinvointi –käsitteen seuraavalla tavalla:

”Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa.” (Työterveyslaitos 2019.) Marja-Liisa Manka ja Marjut Manka puolestaan ovat kirjassaan ”Työhyvinvointi” kertoneet, että Pohjois-Karjalan sairaanhoidon ja sosiaalihuollon kuntayhtymän työhyvinvoinnin kehittämishankkeessa oli keksitty työhyvinvoinnin määritelmä, joka kattaa itse työn, aikaansaamisen ja myös vapaa-ajan, jotka ovat olennaisia työhyvinvoinnissa. Määritelmä on seuraavanlainen: ”On mukava tulla töihin ja lähteä töistä, kun on saanut hyvää aikaan.” (Manka & Manka 2016, 75.)

Ennen 2. maailmansotaa puhuttiin työviihtyvyydestä. Työviihtyvyys liittyy suoraan työhyvinvointiin. Työviihtyvyydellä viitattiin siihen, mitä työntekijä työssään koki ja miltä työ hänestä tuntui. Työviihtyvyys kuvasi sitä, kuinka hyvin työntekijä koki tulleen hyväksytyksi työpaikallaan ja mitä työ yleisemmin ottaen tuntui. 1980-luvulla alettiin puhua työkykytoiminnasta, jolla tarkoitettiin yksilön voimavarojen (osaaminen, terveys, sosiaaliset taidot, elämäntilanne), työn ja työympäristön tekijöiden (työn vaatimukset, työn sisältö, työn kuormittavuus) sekä työyhteisön tekijöiden (johtaminen ja ilmapiiri) muodostamaa kokonaisuutta. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 46-47.)



Kuvio 1. Työhyvinvoinnin tekijät (Docendum 2019.)

Työhyvinvointi on useimmiten liitetty työterveyteen ja työkykyyn. Sen syntyyn vaikuttavat organisaation toimintatapa ja johtaminen, ilmapiiri, työ ja työntekijä itse. (Manka & Manka 2016, 75.) Kuvioista 1 nähdään, työhyvinvointiin vaikuttavat viisi osa-aluetta: organisaatio, johtaminen, työyhteisö, työ sekä minä itse. Koska tutkin työhyvinvointia yksilön näkökulmasta, olen teorian kerännyt minä itse – elementin ympärille jakamalla aiheet työhyvinvointia edistäviin ja estäviin tekijöihin.

3.1 Työhyvinvointia edistävät tekijät

Työhyvinvointi on sekä työnantajan että työntekijän vastuulla, koska he ylläpitävät ja kehittävät työhyvinvointia yhdessä. Työhyvinvoinnin edistäminen työpaikalla tapahtuu aina johtajien, esimiesten ja työntekijöiden yhteistyönä. Muita toimijoita ovat työsuojeluhenkilöstö ja luottamusmiehet. Työhyvinvoinnin ylläpitämisessä tärkeänä yhteistyökumppanina on työterveyshuolto. (Työterveyslaitos 2019.) Tässä kappaleessa käydään läpi työhyvinvointia edistäviä tekijöitä, koska ne ovat oleellisia yksilön työhyvinvoinnissa.

Kun otetaan huomioon fyysiset tekijät työhyvinvoinnissa, voidaan ennaltaehkäistä työntekijöiden työkyvyn heikkenemistä fyysisellä tasolla. Fyysisiä tekijöitä työpaikalla ovat esimerkiksi työergonomia, sisäilma (esimerkiksi koneellinen ilmastointi) huoneilman kosteus, allergisoivat materiaalit sisätiloissa. Työergonomialla on tärkeä merkitys työhyvinvoinnissa. Työvälineiden ja kalusteiden tulee olla säädettävissä erikokoisten työntekijöiden tarpeiden mukaan, jotta kuormittavuutta saadaan vähennettyä. Erityisesti istumatyössä kuormittuvat selkä, niska ja kaularanka. Tämän vuoksi istumatyötä tekevän työntekijän on hyvä pyrkiä monipuolistamaan seisomista ja liikkumista sisältävillä työtehtävillä. (Työturvallisuuskeskus 2019.)

Työn imu on myös työhyvinvointia edistävä tekijä. Työn imu tarkoittaa tarmokkuutta, omistautumista ja uppoutumista työhön. (Manka & Manka 2016, 41.) Tarmokkuus tarkoittaa halua panostaa työhön, sinnikkyyttä ja ponnistelun halua myös vastoinkäymisten hetkinä. Omistautuminen tarkoittaa innokkuutta, inspiraatiota, ylpeyttä ja työtä kohtaan. Uppoutuminen on syvää keskittymistä ja paneutumista työhön ja siitä koettua nautintoa. Kun työntekijä on uppoutunut työhönsä, hänen työpäivä kuluu kuin huomaamatta ja irrottautuminen voi tuntua vaikealta. (Työterveyslaitos 2019.)

Työpaikoilla tulisi keskittyä työn imun lisäämiseen, eli luomaan mahdollisuuksia työntekijöiden aidon innostuksen synnyttämiseen, koska sen avulla työntekijät ovat paitsi tyytyväisiä myös energisiä ja tehokkaita. (Manka & Manka 2016, 41.) Taulukossa 1. on esitetty työnimua edistävät asiat. Työn imu motivoi sitoutumiseen, haluun antaa parastaan

ja aktiiviseen toimintaan työssä. Lisäksi se siirtyy toisiin työntekijöihin. (Manka & Manka 2016, 109.)

Taulukko 1. Työn imua edistävät asiat (Työterveyslaitos 2019.)

Tehtävään liittyvät voimavarat:	- Työn palkitsevuus, kehittävyys, monipuolisuus
Työn järjestämiseen liittyvät voimavarat:	- Vaikutusmahdollisuudet omassa työssä - Työroolien ja tavoitteiden selkeys - Työaikojen joustavuus
Työyhteisön vuorovaikutukseen liittyvät voimavarat:	- Esimiehen ja työyhteisön tuki ja oikeudenmukaisuus - Arkinen huomaavaisuus - Ystävällisyys - Palaute ja arvostus
Organisaatioon liittyvät voimavarat:	- Työn varmuus - Innovatiiviset toimintatavat - Työpaikan ilmapiiri - Työn ja muun elämän yhteensovittamista tukevat asenteet ja käytännöt

Työmotivaatio on sidoksissa työn imuun. Työmotivaatio on joukko energisiä voimia, jotka syntyvät sekä yksilön sisällä että sen ulkopuolella. Se vaikuttaa käyttäytymiseen työssä ja määrittää suunnan, intensiteetin ja keston työssä. (Pinder 2008, 11.) Työmotivaatio vaikuttaa työn laatuun, tuottavuuteen, työntekijän innostukseen sekä hyvinvointiin. Hyvä työmotivaatio syntyy työssä, joka koetaan mielekkääksi, johon voidaan sitoutua, ja jossa koetaan työn hallintaa ja johtamista ja työntekijöiden kohtelua koetaan oikeudenmukaisena. Työmotivaatioon voidaan vaikuttaa johtamisella ja esimiestyöllä. Lisäksi oikeudenmukaisuus, tasapuolisuus, resurssien oikea mitoitus ja innostuksen luominen rakentavat hyvää motivaatioilmapiiriä. (Sinokki 2017.)

Työelämätaidot kattavat kaikki ne taidot, kyvyt ja valmiudet, joita tarvitaan päivittäin työelämässä. Parhaimmillaan työelämätaidot lisää ja tukee hyvinvointia vapaa-ajalla ja pahimmillaan heikentää esimerkiksi liiallisella väsymyksellä. Työntekijän pahoinvointi työssä saattaa johtua usein esiin nostettavista tekijöistä, joita ovat esimerkiksi huono työympäristö ja johtaminen sekä työn mielekkyyden puute. (Aarnikoivu 2010, 7, 11-13.)

Seuraaviin tietoruutuihin (kuva 1a. ja 1b.) on kerätty yleisiä työelämätaitoja sekä työyhteisötaitoja, joita työntekijällä sekä myös esimiehellä tulee olla hallussa. Taidot ovat sellaisia, jotka tekevät sekä esimiehestä ja työntekijästä ammatillisesti ajan tasalla olevia ja joita tulee olla työtehtävästä riippumatta.

- Pyrkii kehittymään ja ottamaan vastaan haastavia ja kehittäviä työtehtäviä. Lisäksi kehittää suoritustaan systemaattisesti.
- Hyödyntää tietoa ja etsii uudelle tiedolle sovelluksia.
- Panostaa asiantuntemukseensa ja tunnetaan asiantuntemuksestaan.
- Kykenee kriittiseen ajatteluun.
- Tuntee viimeisimmän tiedon, sovellukset ja alansa saavutukset.
- Hakee ja esittää ongelmiin aktiivisesti ratkaisuja.
- Verkostoituu ja pitää yllä kontakteja.
- Osaa hyödyntää palautetta kehittymisensä tukena.

Kuva 1a. Ammatillisesti ajan tasalla oleva työntekijä (Aarnikoivu 2010, 67.)

- ✓ Yleinen tieto (= yleissivistys)
- ✓ Oppimiskyky'
- ✓ Kielitaito
- ✓ Teknologioiden hallinta
- ✓ Kyky hallita kokonaisuuksia
- ✓ Tiedonhankintaan, soveltamiseen ja arvioimiseen liittyvät taidot ja kyvyt.

Kuva 1b. Työtehtävästä riippumattomat valmiudet, taidot ja kyvyt (Aarnikoivu 2010, 69.)

Työelämätaitoihin kuuluu tieto sekä työntekijän että työnantajan oikeuksista ja velvollisuuksista. Työsopimuslaki on määrittänyt ne seuraavilla tavoilla. Työntekijän velvollisuutena on suorittaa työ huolellisesti, noudattaa työnjohdon ohjeita ja pitää liike- ja ammattisalaisuus. Työntekijällä on työsopimuslain mukaan oikeus työ- tai virkaehtosopimuksen mukaiseen palkkaan, terveelliseen ja turvalliseen työympäristöön. (Taulukko 2a.)

Taulukko 2a. Työsopimuslain määrittämät työntekijä oikeudet ja velvollisuudet. (Aarnikoivu 2010, 21.)

Oikeus	Velvollisuus
Työ- tai virkaehtosopimuksen mukaiseen palkkaan	Suorittaa työ huolellisesti
Lakien ja sopimusten antamaan suojaan	Noudattaa työnjohdon ohjeita
Järjestäytymiseen	Kieltäytyä työnantajan kanssa kilpailevasta toiminnasta
Terveelliseen ja turvalliseen työympäristöön	Pitää liike- ja ammattisalaisuus
	Ottaa huomioon työnantajan etu

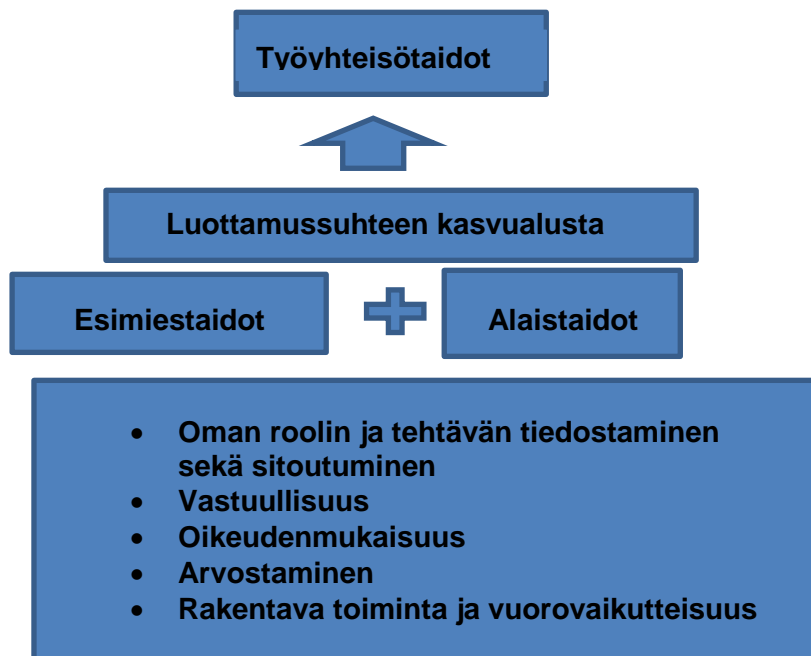
Työsopimuslain mukaan työnantajalla on velvollisuus kohdella työntekijöitä tasapuolisesti, huolehtia työturvallisuudesta ja edistää hyvää työilmapiiriä, työntekijän työssä suoriutumista ja ammatillista kehitystä. Työnantajan oikeus on muun muassa ottaa työhön ja irtisanoa ja purkaa työsopimus. (Taulukko 2b.)

Taulukko 2b. Työsopimuslain määrittämät työnantajan oikeudet ja velvollisuudet (Aarnikoivu 2010, 21.)

Oikeus	Velvollisuus
Ottaa työhön	Kohdella työntekijöitä tasapuolisesti
Johtaa työtä	Huolehtia työturvallisuudesta
Irtisanoa ja purkaa työsopimus	Antaa työntekijälle kirjallinen selvitys työnteen keskeisistä ehdoista
	Edistää hyvää työilmapiiriä, työntekijän työssä suoriutumista ja ammatillista kehitystä.

Työyhteisötaidot ovat tärkeä osa työelämätaitoja ja ovat merkittäviä työhyvinvoinnin kehittämisessä, koska ne edesauttavat hyvää yhteistyötä työpaikalla. (kuvio 2.)

Työyhteisötaitoinen sitoutuu tehtäväänsä, yhteisöön ja yritykseen sekä haluaa kehittää työtään. Työnantajien ja työntekijöiden tulee panostaa työhyvinvointiin harjoittelemalla yhdessä aktiivisesti työyhteisötaitoja, sillä työyhteisötaitojen kehittyminen näkyy työpaikalla konkreettisesti, esim. sairauspoissaolojen vähenemisenä ja työhyvinvoinnin kasvuna. Työyhteisön tuloksellisuus ja työhyvinvointi riippuvat kaikkien työyhteisön jäsenten halusta ja kyvystä sitoutua työhön ja ottaa huomioon kokonaisuus, jossa työskennellään. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 113-114.)



Kuvio 2. Työyhteisötaidot (Aarnikoivu 2010, 70.)

Oikeanlainen johtaminen on tärkeä osa työhyvinvointia, koska johtamisella voidaan vaikuttaa koko organisaation tuloksellisuuteen. Esimies on avainasemassa

työhyvinvoinnin toimenpiteiden toteuttamisessa. Työturvallisuuslaki velvoittaa esimiehen pitämään huolta siitä, että fyysinen ja psyykinen kuormitus pysyy kohtuullisena. Lisäksi rinnalle tarvitaan myös tunneosaamista, koska johtaminen on parhaimmillaan toimivaa vuorovaikutusta esimiehen ja työntekijän kesken. On hyvä muistaa, että myös työntekijä on vastuussa oman itsensä johtamisesta ja työyhteisön toimivuudesta. (Manka & Manka 2016, 8-9.)

Työhyvinvoinnin johtamisen peruskysymyksiä ovat, miten ylläpitää ja edistää samanaikaisesti työorganisaation tuloksellisuutta ja työntekijöiden hyvinvointia. Osaava, motivoitunut, innovatiivinen ja hyvinvoiva yrityksen henkilöstö on organisaation menestysvoimavara. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 59.)

Strategialähtöinen työhyvinvoinnin johtaminen perustuu yrityksen profilointiin, jossa kuvataan yrityksen strategia. Strategia määrittää sekä henkilöstöstrategian että työhyvinvoinnin edistämisen tavoitteet ja päämäärät sekä painopistealueet asetettujen tavoitteiden ja päämäärien saavuttamiseksi. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 60.)
Taulukko 3 havainnollistaa työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden johtamisen ja tarpeiden osa-alueet.

Taulukko 3. Työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden johtamisen ja tarpeiden osa-alueet. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 60-61.)

Osa-alue	Sisältö
Yrityksen ja organisaation profilointi	strategia, tulostavoitteet, henkilöstön käytettävyys
Yksilö- ja organisaatiovoimavarat	työkyky, terveys, työn organisointi, työn merkitys
Työympäristön turvallisuus	vaarojen tunnistaminen, riskien hallinta, turvallisuuskulttuuri
Muutoksen hallinta	yksilöiden, työyhteisön ja organisaation kyky ja mahdollisuudet käsitellä työn muutosta

Strategialähtöisen työhyvinvoinnin johtamisen välttämätön lähtökohta on näkemys siitä, millä tavoilla organisaation toimintaympäristö kehittyy tulevaisuudessa ja mitkä ovat sen strategia ja tavoitteet. Parhaimmillaan strateginen työhyvinvoinnin johtaminen on ennakoivaa, joka edellyttää nopeaa päätöksentekoa. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 59-60.)

3.2 Työhyvinvointia estävät asiat

Usein työhyvinvointia murentavat asiat, jotka voitaisiin ehkäistä hyvillä työyhteisötaidoilla, joita ovat vuorovaikutustaidot, ristiriitojen ratkaisutaidot, sivistyneet käytöstavat, riittävä ammatillisuus ja omasta jaksamisesta huolehtiminen. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 114.) Työhyvinvointia estävät asiat voidaan jakaa fyysisiin sekä psyykkisiin kuormitustekijöihin, jotka käydään seuraavaksi läpi.

Työhön liittyvää fyysistä kuormitusta aiheuttavat toistotyö, näyttöpäätteellä tehtävä työ ja muu fyysinen rasitus, kuten esimerkiksi hankalat ja staattiset työasennot. Haitalliseksi tällainen kuormitus muuttuu, kun se aiheuttaa työntekijälle ylikuormitusta, väsymistä ja hidastaa kokonaisvaltaista palautumista kuormitustilanteen jälkeen. (Työsuojelu 2018.)

Haitallisen fyysisen kuormituksen seurauksia voivat olla lihasten ja muiden kehon rakenteiden vauriot, jotka vaikuttavat tuki- ja liikuntaelinsairauksien syntymiseen, sairauspoissaolot ja niistä johtuvat vaikutukset, esimerkiksi sijaisen palkkaaminen ja kouluttaminen, laatupoikkeamat ja tuotannon häiriöt sekä työn sujumattomuus ja tehottomuus. (Työsuojelu 2018.)

Työnantaja voi vaikuttaa vähentämään työntekijöiden haitallista fyysistä kuormitusta arvioimalla työn fyysisen kuormituksen aiheuttamat riskit, suunnittelemalla työn ja työpisteen, valitsemalla työvälineet niin, että huomioon otetaan yksittäisen työntekijän ominaisuuksista johtuvat rajoitukset ja yleiset mitoitussäännöt. Lisäksi työnantaja voi opastaa työntekijöitä turvallisiin ja terveellisiin työtapoihin ja valvoa niiden noudattamista. (Työsuojelu 2018.)

Työn myötä psyykkisten kuormitustekijöiden muutokset liittyvät itse työhön ja työn sisältöön. Työn tavoitteiden epäselvyys, työn kiireellisyys, työmäärä ja tahti, keskittymistä häiritsevät tekijät, liian suuri vastuu esimerkiksi toisista ihmisistä, työstä saadun palautteen ja arvostuksen puute sekä jatkuvat muutokset työssä voivat kuormittaa työntekijää hyvin paljon ja pitkään jatkuessaan olla terveyden kannalta haitallista. (Työterveyslaitos 2019.)

Psyykkisiin kuormitustekijöihin liittyy usein stressi, josta on tullut yhä tärkeämpi aihe työpaikoilla, koska yhä suurempi osa työntekijöistä kärsii työperäisestä stressistä. (Nickson 2007, 266.) Stressi voidaan nähdä sekä positiivisena eli edistävänä että negatiivisena eli heikentävänä. Negatiivinen eli työsuoritusta heikentävä stressi voi aiheuttaa pitkään jatkuessaan työuupumusta sekä sotkea elimistön

palautumisjärjestelmän. Parhaimmillaan stressi valmistaa huippusuoriutumiseen sekä lisätä tarkkaavaisuutta ja keskittymiskykyä. (Suomen Mielenterveys ry 2020.) Stressin kehittymiseen vaikuttavat työn ja työntekijän ominaisuudet. (Työterveyslaitos 2019.)

Työuupumus on pitkittyneen työstressin seurauksena muodostuva tilannehäiriö, jonka seurauksena työntekijän voimavarat heikkenevät. Työuupumuksella on huonoja seurauksia työhyvinvoinnille, työturvallisuudelle ja terveydelle. (Työterveyslaitos 2019.)

Tutkimustulosten mukaan suurella osalla työssä käyvästä väestöstä on työuupumuksen oireita. (Suutarinen & Vesterinen 2010, 51.) Työuupumukselle ominaista on kokonaisvaltainen väsymys, kyyniseksi muuttunut asenne työtä ja työtovereita kohtaan ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. (Manka & Manka 2016, 110.) Työuupumus ei ole sairaus, mutta siihen liittyy riski sairastua masennukseen, unihäiriöihin, päihdehäiriöihin. (Terveyskirjasto 2018.)

Työuupumuksen taustalta löytyy usein motivoitunut työntekijä, joka panostaa työntekoon. Työuupumus kehittyy työn ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa, joten sen vuoksi tilanteeseen johtavia tekijöitä löytyy niin työstä kuin työntekijästäkin. Työuupumukseen liittyviä työolosuhteita ovat liialliset työn vaatimukset yhdistyneinä vähäisiin työn voimavaroihin. Esimerkkinä tästä on joustomahdollisuudet tai esimiehen tuki. Muita tekijöitä ovat liian suuri työmäärä, vähäiset vaikuttamismahdollisuudet, vähäinen sosiaalinen tuki ja koettu epäoikeudenmukaisuus. (Terveyskirjasto 2018.)

Työhyvinvoinnin kannalta on erityisen tärkeää, että työntekijä itse pyrkii huolehtimaan arjen hyvinvoinnista, koska se auttaa pitämään yllä psyykkistä ja fyysistä terveyttä. Tämän myötä työuupumusta saadaan ennaltaehkäistyä. Sekä psyykkistä että fyysistä terveyttä tukevia asioita ovat mielekäs tekeminen, uni/lepo, terveellinen ravinto ja säännöllinen liikunta. (Mielenterveystalo 2019.) Myös positiivisen ja negatiivisen stressin tunnistaminen on tärkeää, joka auttaa ylläpitämään hyvinvointia. (Suomen Mielenterveys ry 2020.)

4 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimus toteutettiin käyttämällä sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, koska haluttiin saada tutkimusprosessista monipuolinen. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä tarkoittaa tilastollista tutkimusta, joka soveltuu hyvin suurelle ja hajallaan olevalle joukolle ihmisiä. Tavallisin määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetty aineiston keräämisen tapa on kyselylomake, jota käytin tutkimuksen tekemisessä. (Vilkka 2015, 94.) Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tulokset esitellään taulukoina tai kuvioina, jonka jälkeen tulkitaan tutkimuksen tulokset. (Creswell 2014, 163.)

Kvalitatiivisessa- eli laadullisessa tutkimusmenetelmässä tarkastellaan merkityksiä. Merkityksillä tarkoitetaan tutkittavista lähtöisin olevina ja päättyvinä tapahtumina, kuten toimintana, ajatuksina, päämäärien asettamisina. Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena on tavoittaa tutkittavien omat kuvaukset koetusta todellisuudesta eli tässä tapauksessa työhyvinvoinnista RTG Sales Porvoo Oy:stä. (Vilkka 2015, 118.) Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tutkimusaineistoa voidaan kerätä monella eri tavalla. Yleisimmin käytetty on haastattelu mutta tutkimusaineistoiksi soveltuvat niin esineet, ihmisen puhe kuin kuva- ja tekstiaineistot kuten kuvanauhoitteet, dokumenttiaineistot, kirjoitelmat ja niin edelleen. (Vilkka 2015, 122.)

Määrällisenä tutkimusmenetelmänä käytettiin määrällisen tutkimusmenetelmän tunnetuinta aineiston keräämisen tapaa eli kyselylomaketutkimusta. Kyselylomake on tunnetuin määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetty aineiston keräämisen tapa. Kyselylomaketutkimuksessa vastaaja itse lukee kirjallisesti esitetyn kysymyksen ja vastaa siihen kirjallisesti. (Vilkka 2015, 94.) Kyselylomakkeessa käytettiin sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä kysymykset ovat standardoitu eli vakioitu ja vastaajalle asetetaan valmiit vastausvaihtoehdot. Kun kysymykset on standardoitu, ne ovat vertailukelpoisia. Avoimien kysymysten tavoitteena on saada vastaajalta spontaaneja mielipiteitä. Kysymykset muotoillaan yksiselitteisesti, joka tarkoittaa sitä, että jokaisen vastaajan on helppo ymmärtää kysymys. (Vilkka 2015, 106-107.)

Laadullisena tutkimusmenetelmänä käytettiin osallistuvaa havainnointia eli tein itse havainnoiteja työhyvinvoinnista ja viihtyvyydestä oman työskentelyn ohella. Osallistuva havainnointi on metodina hyvä tapa saada tietoa tutkittavasta asiasta ja samalla se antaa tietoa yhteisön sosiaalisista ja kulttuurisista piirteistä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkijalla rooli, jonka avulla hän tekee havaintoja tutkittavasta asiasta vuorovaikutuksessa

tutkittavien kanssa. Tämä tarkoittaa yksinkertaisuudessaan sitä, että tutkija osallistuu sekä ihmisenä että tutkijana tutkittavan yhteisön arkielämään. (Vilkkä 2015, 142-143.)

Tutkimuskohteen aihe ”työhyvinvointi” muodostui restonomiopintojen toisen vuoden HR – tunneilla, kun aiheina olivat työhyvinvointi, motivaatio, motivaation johtaminen sekä tasa-arvo työelämässä. Lopullinen tutkimusaihe ”työhyvinvoinnin kehittäminen” vahvistui, kun keskustelin opinnäytetyön tekemisestä RTG Sales Porvoo Oy:lle kehittämispäällikön kanssa huhtikuussa 2019. Kehittämispäällikkö kertoi, että työpaikalla vaihtuvuus on suurta, joka tarkoittaa sitä, että työntekijöitä lähtee organisaatiosta pois. Lisäksi sairaspöissaoloprosentit ovat olleet nousussa. Tutkimus auttaa selvittämään, onko sairaspöissaolojen syy työorganisaation sisältä lähtöisin, johon työorganisaatio pystyy vaikuttamaan.

Keskustelin työpaikalla työntekijöiden kanssa kesällä 2019 ja useimmat kertoivat, että heillä oli paljon stressiä omista työtehtävistä ja että haluaisivat saada enemmän apua työtehtävien kanssa. Tämän lisäksi osa kertoi, että organisaatiossa on liikaa häiriötekijöitä eli ylimääräistä puheensorinaa. Kyseessä on avotoimisto, jossa kaikki työskentelevät samassa tilassa ilman omia työhuoneita.

Kesän 2019 aikana tein myös havaintoja, että entistä suurempi osa työntekijöistä oli stressaantuneita ja että suurin osa harkitsi työpaikan vaihdosta, koska eivät jaksaa työssä olevaa painetta. Paljon tuli myös ilmoituksia sähköisesti työntekijöiltä, että ovat lähtemässä pois kokonaan organisaatiosta. Havaitsin työergonomiassa puutteita. Kaikki työpöydät eivät ole säädettäviä, joka tarkoittaa sitä, että työntekijä ei voi määrittää pöydän korkeutta itselleen sopivaksi. Lisäksi miehillä on perinteeksi muodostunut saunailta mutta naisilla ei. Monet naispuoleiset työntekijät kertoivat, että tämä ei ole tasapuolista. Nämä kaikki havainnot ja keskustelut työntekijöiden kanssa vahvistivat, että tutkimusaiheeni ”työhyvinvoinnin kehittäminen” on ajankohtainen ja tärkeä sekä merkittävä organisaatiolle.

Kehittämispäällikön kanssa sovimme, että teen tutkimusosuuden kyselylomakkeen avulla, jotta työntekijät voivat vastata kyselyyn kun itse ehtivät. Kyselylomake sopii työhyvinvointikyselyyn hyvin, koska sitä käytetään silloin, kun tutkimuksessa käsitellään ”arkaluontoisia” asioita. Kyselylomakkeen etuna on myös se, että vastaaja jää tuntemattomaksi. Tyypillisempänä haittana on riski, että vastausprosentti jää alhaiseksi. (Vilkkä H 2015, 94.)

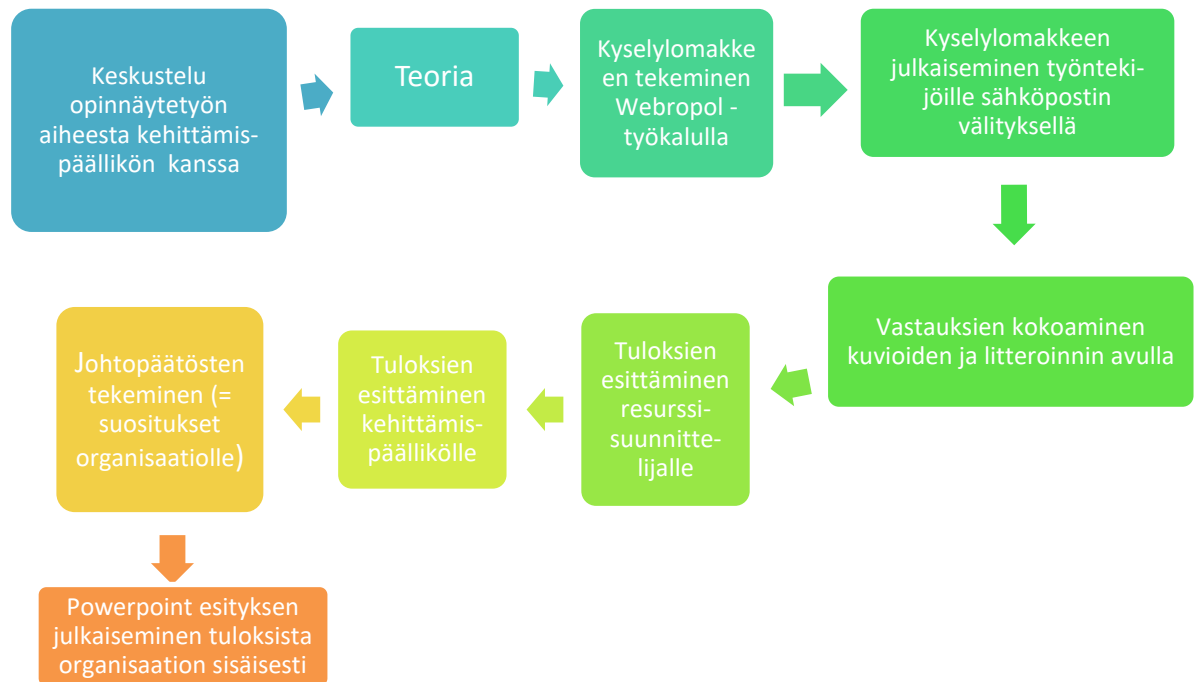
Kyselylomake tehtiin ja toteutettiin Webropol verkkokyselynä, koska Webropol on Haaga-Helia ammattikorkeakoulun suosima tutkimuskyselyohjelmisto. Webropol on helppokäyttöinen ja sen kautta on helppoa ja yksinkertaista seurata vastaajien määrää, katsoa vastauksia sekä vertailla vastauksia keskenään. Lisäksi Webropol -verkkokysely on myös vastaajaystävällinen eli kyselyihin on helppo vastata ja vastaajat voivat vastata, kun itse ehtivät omien aikataulujen lomassa.

Tulokset monivalintakysymyksistä havainnollistettiin erilaisten kaavioiden sisälle ja avoimien kysymyksien vastaukset litteroitiin eli koottiin yhteen. Organisaatiolle tein vastauksista tiiviin yhteenvedon Microsoft Powerpoint –ohjelman avulla.

5 Tutkimuksen suorittaminen

Tutkimuksen lähtökohtana oli toteuttaa kyselytutkimus RTG Sales Porvoo Oy:n työntekijöille selvittääkseni työhyvinvoinnin tilannetta organisaatiossa. Tavoitteena oli tehdä vastauksien avulla johtopäätös, joka pitää sisällään suosituksen työhyvinvoinnin kehittämisestä RTG Sales Porvoo Oy:ssä. Työhyvinvointia on tutkittu kokonaisvaltaisesti kyselylomakkeen avulla aukottomasti.

Tutkimuksen vaiheet on esitetty alla olevassa kuvassa. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Tutkimuksen vaiheet.

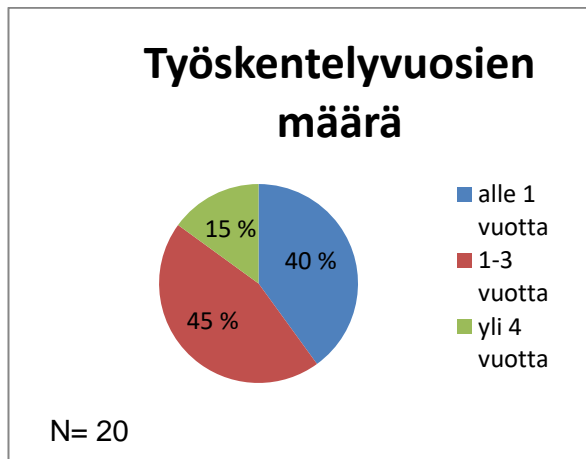
Ennen kyselylomakkeen luontia perehdyin työhyvinvointiin liittyviin tekijöihin teoriamateriaalien avulla. Teorian pohjalta loin kyselylomakkeen Webropol –työkalulla syksyllä 2019. Tein lomakkeen mahdollisimman yksinkertaiseksi, jotta kaikkiin kysymyksiin on jokaisen työntekijän helppo vastata. Koska Porvoon toimipisteessä eivät kaikki ole suomen kieltä puhuvia, loin samanlaisen kyselyn englanniksi. Suomenkielinen kyselylomake on nähtävissä liitteestä 1. Määritin kyselyn sellaiseksi, että jokainen vastaaja vastaa tutkimuskyselyyn nimettömänä.

Kyselylomakkeen julkaisin 2.syyskuuta 2019 lähettämällä sähköpostia omasta työ sähköpostista. (Liite 2.) Työntekijöillä oli aikaa vastata kyselyyn syyskuun ajan. Heti julkaisemisen alussa ilmeni tekninen ongelma kyselylomakkeessa, jonka vuoksi jouduin korjaamaan kyselyn asetuksia ja lähettämään uuden linkin kyselyyn sähköpostitse. Kysymykset ja rakenne pysyivät samana. Keskustelin syyskuussa kehittämisspäällikön

kanssa kyselylomakkeesta. Keskustelun aikana kävi ilmi, että kysely oli tehty hieman negatiivissävytteisesti, ja että kyselyn asteikot olisivat voineet olla toisinpäin eli vasemmalla puolella olisi kannattanut olla samaa mieltä ja oikealla puolella eri mieltä. Tästä huolimatta kyselyyn saatiin positiivisia vastauksia, kun vastauksia kokosin kuvioiden ja litteroinnin avulla lokakuussa 2019. Keskustelut resurssisuunnittelijan ja kehittämispäällikön kanssa tuloksista on luettavissa ”Henkilöstön palaute” –alaotsikon alta.

6 Tulokset

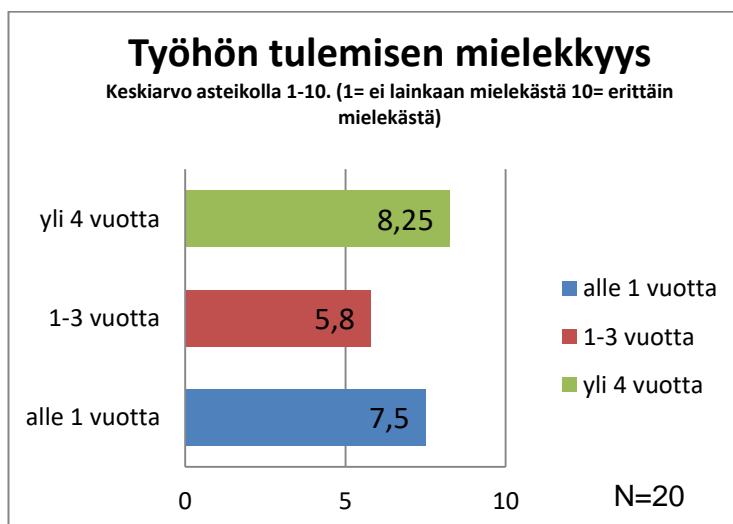
Kyselyyn vastanneita oli 20, joista 8 on työskennellyt RTG Sales Porvoo Oy:ssä alle yksi vuotta, 9 on työskennellyt 1-3 vuotta, 1 on työskennellyt 4-8 vuotta ja 2 yli 9 vuotta. Tästä syystä päädyin yhdessä Porvoon toimiston Site Managerin kanssa, että yhdistetään 4-8 vuotta ja yli 9 vuotta työskennelleet yhteen, koska kyselyyn vastasi kolmas osa työntekijöistä. Työntekijöitä Porvoon toimistolla on 60, joten vastausprosentti on 33,3%.



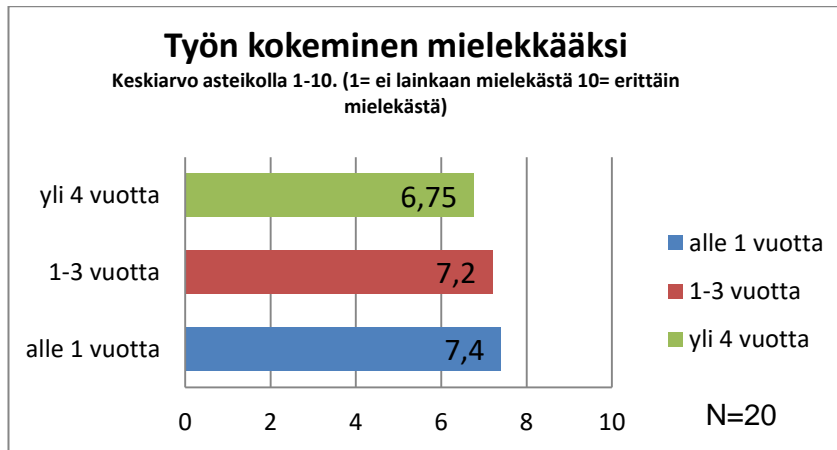
Kuvio 3. Työskentelyvuosien määrä.

6.1 Työn mielekkyys

Työn mielekkyyttä kysyttiin seuraavien kysymysten avulla: ”Kuinka mielekkääksi olet kokenut töihin tulemisen viime aikoina?” sekä ”Kuinka mielekkääksi koet työsi?” Molemmissa kysymyksissä oli mahdollisuus perustella antamaansa arvosanaa avoimesti kirjoittamalla kysymyksen alla olevaan tekstikenttään. (Liite 1)



Kuvio 4. Töihin tulemisen mielekkyys.

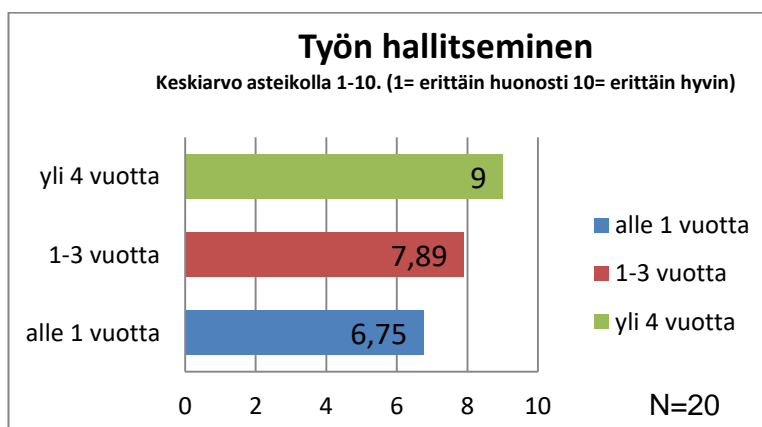


Kuvio 5. Työn kokeminen mielekkääksi.

Töihin tulemisen mielekkyys (Kuvio 4.) sekä työn kokeminen mielekkääksi (Kuvio 5.) on työyhteisössä koettu positiiviseksi. Avoimissa vastauksissa korostui, että, töihin on mukava tulla, kun työporukka on mahtava ja työ on mukavaa. Sekä töihin tulemisen mielekkyyttä että työn mielekkyyttä kuitenkin heikentävät hektisyys, kannustamisen vähyyt. Työntekijät kokevat, että heitä ei arvosteta tarpeeksi eikä motivoida tarpeeksi. Osa työntekijöistä ei tiedä, mitä heiltä odotetaan. Muita syitä ovat paineet muutoksista, vaatimuksista ja tavoitteista sekä resurssipula, johon vaikuttaa vaihtuvuus työpaikan sisällä. Osa on kokenut rankaksi sen, että ihmisiä tulee ja menee, jonka vuoksi eivät ehdi tutustua kaikkiin työntekijöihin.

6.2 Työssä viihtyminen

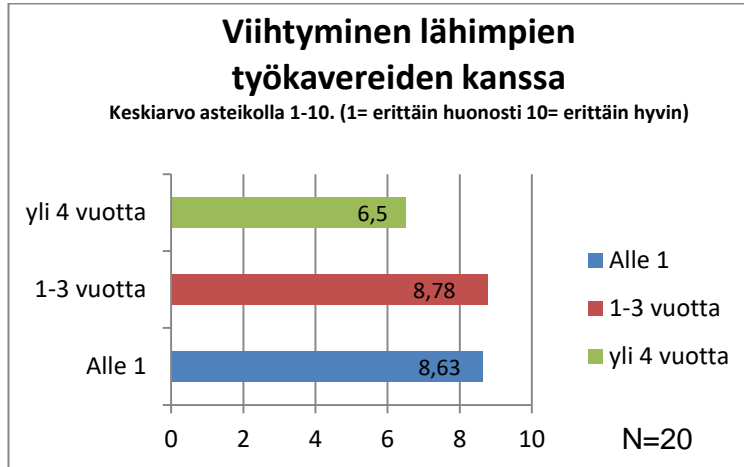
Seuraavaksi tarkastellaan tuloksia liittyen työssä viihtymiseen. Tätä aihetta tiedusteltiin väittämillä: ”Viihtyminen lähimpien työkavereitten kanssa” ja ”Työn hallitseminen”. Molemmassa väittämässä oli mahdollisuus perustella antamia arvosanoja avoimesti kirjoittamalla väittämien alla olevaan tekstikenttään. (Liite 1.)



Kuvio 6. Työn hallitseminen.

Työyhteisössä hallitaan työ hyvin. (Kuvio 6.) Tulos on looginen, että vähemmän töissä olleet eivät koe hallitsevansa työtä niin vahvasti kuin pitempään työssä olleet. Avoimista

vastauksista kävi ilmi, että kaikkia työasioita ei voi hallita, koska joitain asioita ei tule töissä vastaan niin usein.

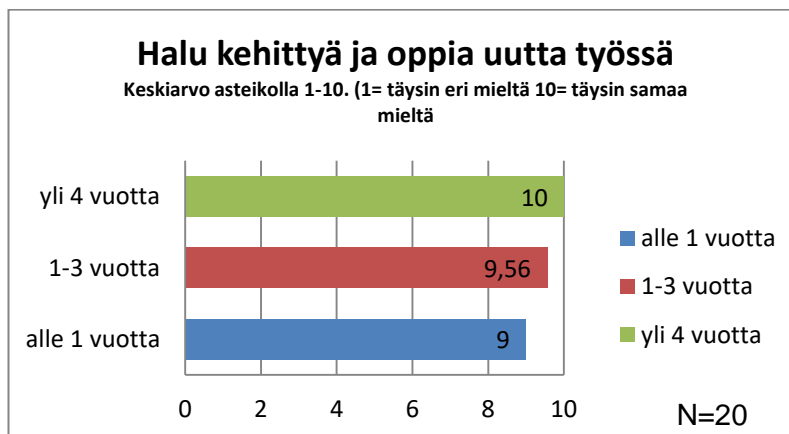


Kuvio 7. Viihtyminen lähimpien työkavereiden kanssa.

Kuviosta 7. nähdään, että Porvoon toimistossa työntekijät viihtyvät lähimpien työkavereiden kanssa. Tätä tulosta selittää varmasti myös se, että työyhteisölle järjestetään ajoittain yhteisiä iltoja ja juhlia. Kesällä 2019 järjestettiin kesäjuhlat ja alku syksyllä 2019 oli jokiristeily Porvoossa kesäkauden päättäjaisinä.

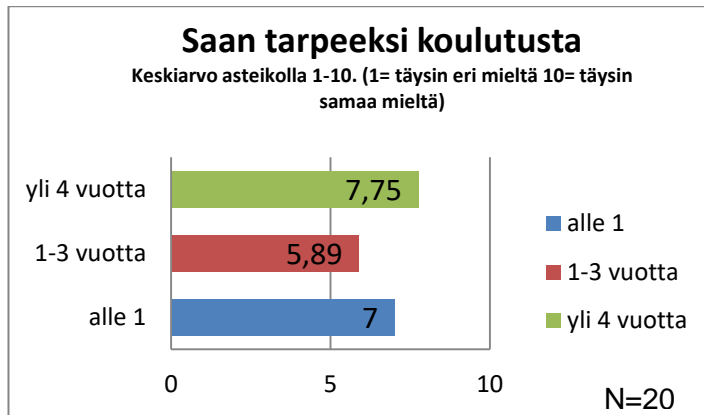
6.3 Kehittyminen työssä

Työyhteisön mahdollisuutta kehittyä ja kouluttautua selvitettiin kolmella väittämällä. Kaikkien väittämien myötä oli mahdollisuus perustella antamiaan arvosanoja avoimesti, kirjoittamalla väittämien alla olevaan tekstikenttään. (Liite 1.)



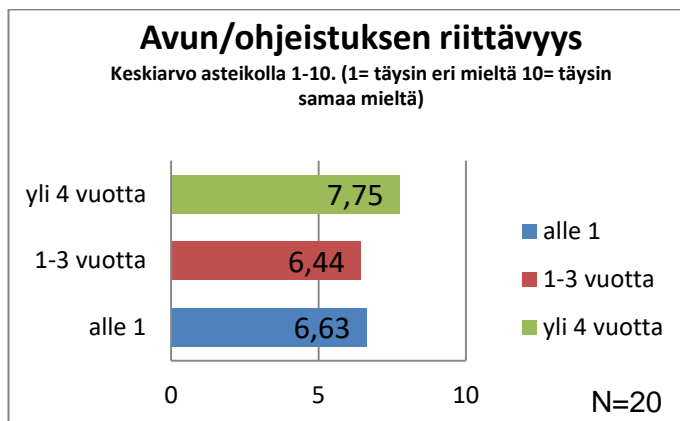
Kuvio 8. Halu kehittyä ja oppia uutta työssä.

Kuvio 8. osoittaa, että työntekijöillä on halua kehittyä ja oppia uutta työssä riippumatta, kuinka monta vuotta on työskennellyt. Moni vastaajista kertoi avoimissa vastauksissa haluavansa saada enemmän ja useammin koulutuksia, jotta pääsisi kehittymään paremmin ja sen myötä saamaan enemmän monipuolisempia työtehtäviä.



Kuvio 9. Koulutus.

Kuvio 9. osoittaa, että työntekijät eivät koe saavansa tarpeeksi koulutusta. Niin kuin aikaisemmin kerroin, moni vastaaja on halunnut saada enemmän ja useammin koulutuksia, jotka tukisivat kehittymistä. Koulutuksen saamisella on vaikutusta etenemisessä työpaikalla. Kun saa paljon tietotaitoa on suurempi mahdollisuus edetä työpaikan sisällä. Erityisesti 1-3 vuotta työskennelleiden kohdalla nähdään, että 1-3 vuotta työskennelleet eivät koe saavansa tarpeeksi koulutusta. Motivaatiota on uuden oppimiseen työntekijöillä tuloksien perusteilla mutta koulutusta ei ole riittävästi.

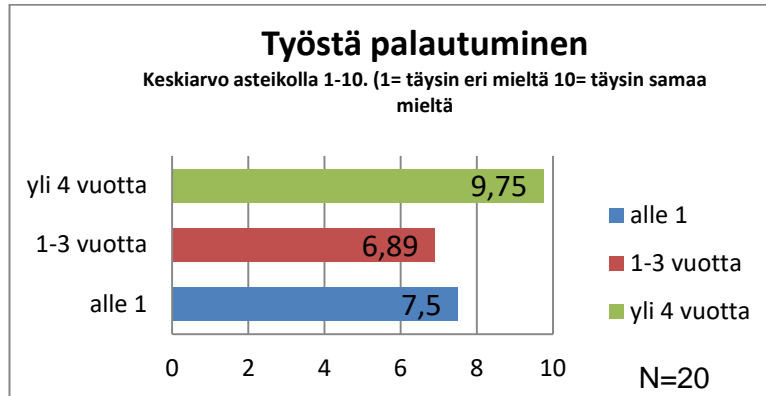


Kuvio 10. Avun/ohjeistuksen riittävyys.

Kuviosta 10. nähdään, että avun/ohjeistuksen riittävyyttä ei koeta täysin riittäväksi. Eniten apua ja ohjeistusta tarvitsee tuloksien mukaan alle 1 vuotta ja 1-3 vuotta työskennelleet, joka on loogista. Avoimista vastauksista käy ilmi, että ruuhkaisina päivinä avun saaminen nopeasti on toisinaan hidasta, koska Help Deskissä olevat esimiehet ovat niin sanotusti ylityöllistettyjä. Lisäksi kerrottiin, että tiettyinä päivinä olisi kiva saada enemmän apua ja ohjeistusta.

6.4 Motivaatio ja työkyky

Työyhteisön motivaatiota ja työkykyä selvitettiin neljällä väittämällä. Kaikkien väittämien myötä oli mahdollisuus perustella antamiaan arvosanoja avoimesti, kirjoittamalla väittämien alla olevaan tekstikenttään. (Liite 1.)



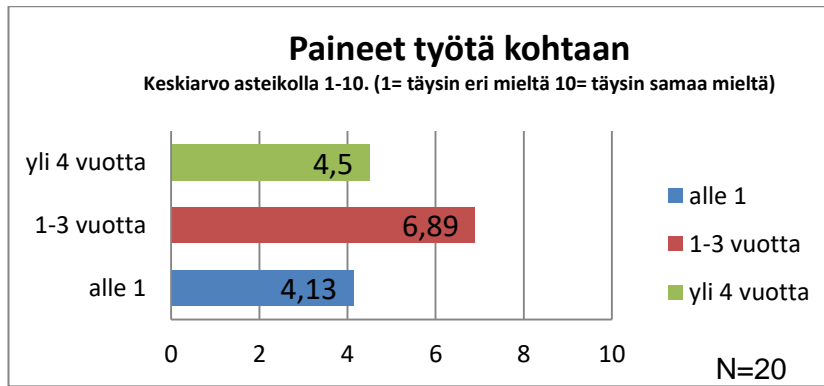
Kuvio 11. Työstä palautuminen.

Huolimatta, että työ on ajoittain stressaavaa ja raskasta, on työstä palautuminen tuloksien perusteella hyvällä tasolla. (Kuvio 11.) Tulokset osoittavat, että työntekijät osaavat palautua työajan ulkopuolella. Yli neljä vuotta työskennelleet palautuvat kuvio 11:n mukaan kaikista parhaiten. Tulos on looginen, koska he ovat tehneet vuorotyötä vähintään neljä vuotta. He ovat oppineet elämään vaihtelevien työpäivien mukaan.

Taulukko 4. Vastausten hajonta: Työstä palautuminen.(N=20)

Asteikko	Alle 1	1-3 vuotta	yli 4 vuotta
10	1	1	2
9	3	1	1
8	0	1	0
7	2	1	0
6	1	4	0
5	0	0	0
4	0	1	0
3	1	0	0
2	0	0	0
1	0	0	0
Yhteensä	8	9	3

Taulukko 4. osoittaa, että työstä palautuminen on keskimääräisesti sijoittunut vastaajien kesken asteikon puoliväliin. Tulos vahvistaa kuvion 11., että työstä palautuminen on hyvällä tasolla mutta kehittämisen varaa siinä 1-3 vuotta työskennelleiden kohdalla.



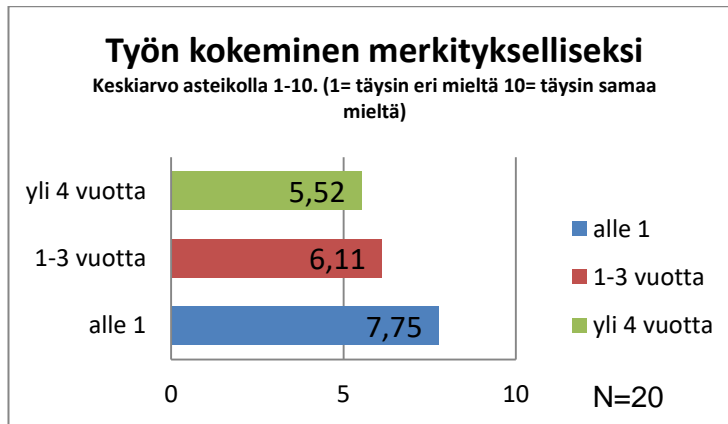
Kuvio 12. Paineet työtä kohtaan.

Huolimatta ajoittaisesta stressistä ja yhteisistä tavoitteista, on positiivista nähdä kuvioista 12., että työntekijät eivät koe liikaa paineita työtä kohtaan. Paineita on, mutta ei ylitsepääsemätöntä. Eniten painetta työtä kohtaan on havaittavissa 1-3 vuotta työskennelleiden joukossa.

Taulukko 5. Vastausten hajonta: Paineet työtä kohtaan.(N=20)

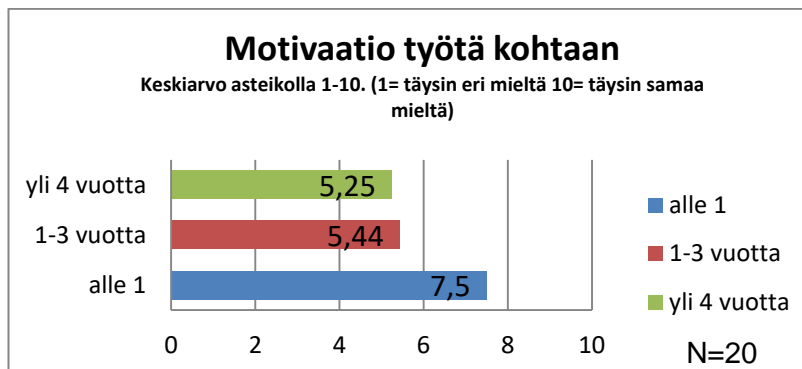
Asteikko	Alle 1	1-3 vuotta	yli 4 vuotta
10	0	1	1
9	0	1	0
8	0	1	0
7	1	1	0
6	0	3	1
5	2	2	0
4	2	0	0
3	2	0	0
2	1	0	0
1	0	0	1
Yhteensä	8	9	3

Taulukko 5. vahvistaa kuvion 12. 1-3 vuotta työskennelleistä ovat määrittäneet omat paineet työtä kohtaan suurimmille asteikoille. Taulukosta 5. nähdään, että vastaajat ovat eniten arvioineet paineet asteikolle 5-6. Tämä tarkoittaa sitä, että paineita työtä kohtaan on myös alle 1 vuotta työskennelleillä.



Kuvio 13. Työn kokeminen merkitykselliseksi.

Kuvio 13. kertoo, että työntekijät eivät koe työtään merkitykselliseksi. Niin kuin nähdään kuvio 12., merkityksellisyys laskee vuosi toisensa jälkeen. Eräs kyselyyn vastanneista, oli jättänyt avoimen vastauksen työn merkityksellisyydestä, jossa kerrottiin, että työn merkityksellisyys lähtee aina itsensä kuuntelemisesta. Jos on kosketuksissa siihen, miltä eri työtilanteet ja tehtävät tuntuvat, jolloin niistä osattaisiin avoimesti keskustella ja nämä otettaisiin myös huomioon, työn merkityksellisyys varmasti paranisi.

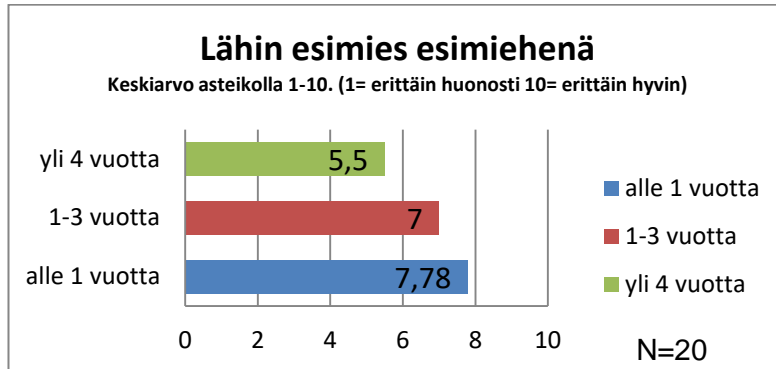


Kuvio 14. Motivaatio työtä kohtaan.

Niin kuin voidaan etukäteen olettaa, alle vuoden työskennelleillä on yleisesti ottaen enemmän motivaatiota työtä kohtaan kuin pidempään työskennelleillä. Kun tutkitaan tarkemmin tuloksia (Kuvio 14.), huomataan, että motivaation taso on melko matala. Avoimista vastauksista kävi ilmi, että osa työntekijöistä ei ole kovin motivoitunut tällä hetkellä, koska he kokevat, että eivät saa uusia haasteita eivätkä saa tehdä sitä mistä eniten pitävät henkilöstöpulan takia. Osa kokee jämähtäneensä paikoilleen. Työntekijöiden suuri vaihtuvuus on koettu heikentävän osan motivaatiota.

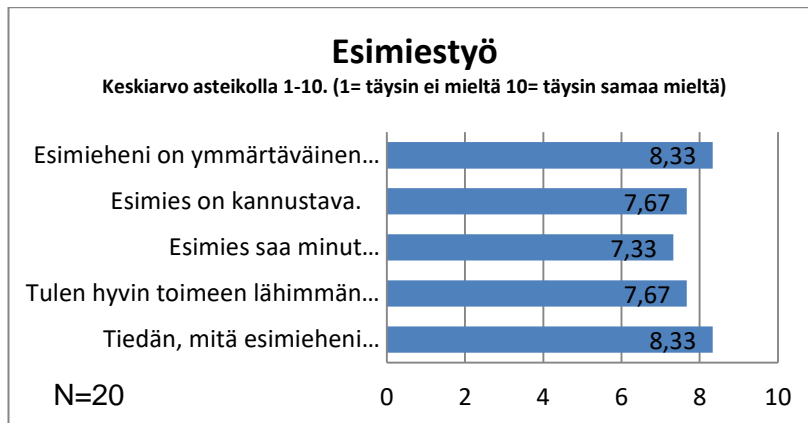
6.5 Esimiestyö

Koska työhyvinvointiin vaikuttaa vahvasti myös esimiestyö ja johtaminen, oli tärkeää saada työntekijöiden ajatuksia tämän hetkisestä esimiestyöstä. Esimiestyötä tiedusteltiin kuuden väittämän avulla.



Kuvio 15. Lähimmän esimiehen toimiminen esimiehenä.

Tuloksista käy ilmi, että esimiestyö RTG Sales Porvoo Oy:ssä on ihan hyvällä tasolla. (Kuvio 15. & 16.) Yli 4 vuotta ovat sitä mieltä, että lähin esimies toimii esimiehenä melko huonosti. (Kuvio 15.) Kun vertaa tästä tulosta motivaation mittaustuloksiin, voidaan olettaa, että motivointi ja arvostus ovat ydin asemassa, kun arvioidaan esimiestyötä. (Kuvio 13. & 14.) Kuvio 16 osoittaa, että esimiehet voisivat olla enemmän kannustavampia ja motivoida enemmän työorganisaation tavoitteisiin.



Kuvio 16. Esimiestyö.

Vastaajien jättämistä avoimista vastauksista kävi ilmi, että työntekijät kaipaavat omalta esimieheltä enemmän kannustusta, tukea, ja enemmän yksilöllisempää huomioimista. RTG Sales Porvoo Oy:ssä on tapana katsoa esimiehen kanssa kerran kuukaudessa tilastoja hoidetuista asiakaspalvelukontakteista, mutta suurin osa työntekijöistä kokee sen pelkkänä statistiikkana.

6.6 Chatter osana työhyvinvointia

Kesällä 2019 otettiin RTG:llä käyttöön uusi toimintatapa (Chatter), jonka myötä Help Desk siirtyi pääsääntöisesti tietokoneen puolelle. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät laittavat Chatteriin viestiä ongelmista asiakaskontakteihin liittyen. Vain akuuteissa ja teknillisissä ongelmissa on sallittua kävellä suoraan Help Deskiin.

Halusin selvittää, onko tällä uudella toimintatavalla ollut jotain vaikutusta työntekijöiden työhyvinvointiin. Tätä tutkin kyselytutkimuksessa avoimella kysymyksellä: ”Kuinka uusi työskentelytapa (chatter) on vaikuttanut työskentelyysi ja työhyvinvointiisi? Vastauksia tuli 20:ltä vastaajalta. Tulokset analysoitiin litteroimalla vastaukset ja katsomalla on nähtävissä toistoa. Vastauksissa kävi ilmi monta kertaa, että avokonttorille tyypillinen melu oli vähentynyt merkittävästi ”Chatter” uudistuksen myötä. Työntekijät pystyvät paremmin keskittymään omaan tekemiseensä, kun työrauha on parempi. Kuitenkin tämä osaltaan vaikuttaa siihen, että vastauksissa tuli vastauksia, jotka olivat vastaan kyseistä uudistusta. Osa työntekijöistä koki, että chatter vie sosiaalisuutta ja ihmiskontaktia. Aikaisemman työskentelyn tavan aikana työntekijät liikkuvat työpäivän aikana, kun Help Deskiin täytyi kävellä. Nyt, kun Help Desk on netissä, liikettä tulee vähemmän. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän tulee itse enemmän huolehtia liikkumisesta työpäivän aikana.

Kun tuloksia erotellaan huomasi, että alle 1 vuotta työskennelleiden mielestä ”Chatter” hidastaa työskentelyä ja nostaa kynnyksen avun pyytämiseen. Lisäksi joidenkin kysymyksen / asioiden esittäminen kirjallisesti on osoittautunut haastavaksi alle 1 vuotta työskennelleiden keskuudessa. Alle 1 vuotta työskennelleet ovat kuitenkin havainneet, että uusi toimintatapa nostaa tehokkuutta, koska odotellessa apua pystyy palvelemaan linjoilla olevia asiakkaita.

1-3 vuotta työskennelleiden vastauksissa kävi ilmi, että uusi toimintatapa on edistänyt oma-aloitteellisuutta etsiä rohkeammin tietoa ennen kuin pyytää apua / neuvoa ”Chatterissa”. Lisäksi 1-3 vuotta työskennelleet ovat kokeneet saaneensa tämän myötä rohkeutta tehdä itsenäisesti päätöksiä.

6.7 Stressi ja työuupumus

Päätin selvittää ovatko työntekijät kokeneet stressiä ja/tai työuupumusta, koska tämä voisi osoittaa, miksi sairauspoissaoloja on niin paljon. Stressiä ja työuupumusta selvitettiin avoimella kysymyksellä, jonka myötä vastaajilla oli vapaus kertoa avoimesti. (Liite 1.) Eräs vastaaja on kommentoinut asiaa seuraavalla tavalla: ”Stressi saattaa olla joko a) työtehtäväkohtaista tai b) organisaation muutoksista johtuvaa. Ensimmäistä mainittua voi

kokea päivittäin ja työkalut on siihen, kuinka vähentää stressiä vapaa-ajalla. Organisaation muutoksista johtuva stressi voi olla minulle kuormittavampaa – niitä tietysti tulee, mutta stressiä tulee myös siitä, ollaanko meitä kuunneltu tarpeeksi ja löytyykö työn tehokkuuden edistämiseksi (joka lähtee hyvinvoivista työntekijöistä) koskaan inhimillisempiä keinoja vai onko kaikki motivointi puhtaasti vain tuloksiin ja suorittamiseen perustuvaa?” Muita kommentteja on ollut se, että stressiä osa on kokenut, mutta pääasiassa se on johtunut siitä, että motivointia ei ole riittävästi. Stressiä aiheuttavia asioita ovat tuloksista päätellen vähäisestä resurssista aiheutuvat lisätyöt, tiedon puute, paine sekä työlle asetetut tavoitteet.

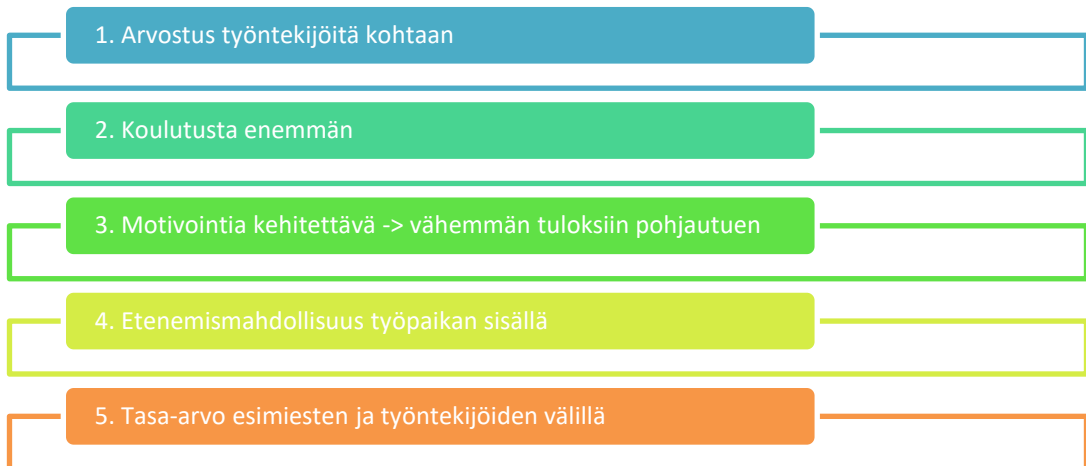
Tuloksista käy myös ilmi, että osa on rohkaistunut puhumaan stressistä oman esimiehen kanssa ja kokee saaneensa apua ja ymmärrystä. Huolestuttavaa on se, että osa ei ole puhunut ja erään vastaajan mielestä uupumus ja stressi on eräänlainen tabu. Työpaikan ilmapiiriä haluttaisiin saada avoimemmaksi, jotta stressistä ja muista henkilökohtaisemmista asioista uskallettaisiin puhua.

6.8 Asiat jotka työorganisaatiossa on hyvin

Jotta työhyvinvointia voidaan kehittää, on tärkeää selvittää mitkä asiat ovat jo entuudestaan työorganisaatiossa hyvin. Tämä oli myös avoinkysymys, johon kaikki 20 vastaaja vastasi niin kuin aikaisemmissakin avoimissa kysymyksissä. RTG Sales Porvoo Oy:ssä on työilmapiiri koettu hyväksi. Vastauksissa mainittiin useaan kertaan, että työporukka on rento ja osaa auttaa tilanteen tullen. Lisäksi kerrottiin työilmapiirin olevan työntekijöiden kesken lämmin ja auttava ja kenelläkään ei vaikuttaisi olevan ikinä huonoa päivää. Eräs vastaaja oli vastannut seuraavalla tavalla: ”Kollegoiden tuki, yhteiset tavoitteet ja päämäärät työnteossa.” Erityisesti alle 1 vuotta työskennelleet ovat korostaneet työntekijöiden ystävällisyyttä ja rentoutta.

1-3 vuotta työskennelleiden mielestä RTG Sales Porvoo Oy:ssä työntekijöiden työhyvinvointiin yritetään panostaa järjestämällä yhteistä tekemistä työajan ulkopuolella. Lisäksi oli mainittu, että työvuoroihin pystyy hyvin vaikuttamaan itse. 1-3 vuotta korostivat, että positiivista RTG Sales Porvoo Oy:ssä on se, että on paljon nuoria ja samanhenkisiä ihmisiä töissä. Lisäksi SMARTUM -setelit nousivat vastauksissa esille.

6.9 Asioita, jotka pitäisi muuttua työorganisaatiossa



Kuvio 17. TOP 5 ”Mitä työntekijät haluavat muuttaa RTG Sales Porvoo Oy:ssä?” (

Kysymys oli: ”Mitä pitäisi työorganisaatiossa muuttua, jotta pysyisit työntekijänä yrityksessä useita vuosia?” Vastauksia oli laidasta laitaan. Osa oli sitä mieltä, että mitään ei tarvitse muuttaa. Osa puolestaan oli sitä mieltä, että organisaatiossa pitäisi asiat muuttua. Niin kuin monissa edellisten kysymysten vastauksissa on monet kertoneet, että esimiehet eivät riittävästi kannusta ja motivoi, kävi tässä kysymyksessä se useaan kertaan ilmi. Monet eivät pidä tilastojen katsomista motivoivana, joten siihen on haluttu muutosta. Myös koulutusten määrään halutaan muutosta. Osa haluaisi koulutuksia enemmän. Tämä kertoo, että työntekijöillä on halu kehittyä ja oppia uutta. Kuviossa 17. on esitelty TOP 5 asiaa, jotka työntekijät haluaisivat muuttaa työorganisaatiossa eli RTG Sales Porvoo Oy:ssä.

6.10 Kehitysehdotukset työhyvinvointiin ja viihtyvyyteen



Kuvio 18. Vastaajien kehitysajat.

Kyselyn lopuksi haluttiin tiedustella työntekijöiltä, onko heillä ideoita miten kehittää työhyvinvointia ja viihtyvyyttä työorganisaatiossa. Kuvioon 18. on kerätty kokoelma vastaajien kehitysideoista. Samat teemat toistuivat kehitysideoissa: enemmän positiivisuutta, kannustusta ja arvostusta työntekijöitä kohtaan. Viihtyvyyden parantamiseksi ehdoteltiin sisustamista ja huonekasvien tuontia toimistoon, jotta toimisto olisi viihtyisämpi. Myös ergonomian puute oli havaittu ja siihen toivottiin otettavan huomiota. Lisäksi esimiehille haluttiin koulutusta, koska vastauksissa kävi ilmi, että osa esimiehistä on epävarmoja, koska heillä ei ole aikaisempaa kokemusta esimiestyöstä. Työntekijät halusivat saada enemmän työetuja esimerkiksi lounaskuponkien muodossa. Ilmapiirin parantamiseksi työntekijät toivoivat avoimempaa keskusteluilmapiiriä, joka tarkoittaa sitä, että negatiivisistakin asioista pystyttäisiin enemmän keskustelemaan.

7 Henkilöstön palaute

Kävin lokakuussa läpi tuloksia resurssisuunnittelijan kanssa, joka on kesän 2019 aikana suorittanut työhyvinvointi –koulutuksen. Ajattelin, että hän hyötyy saamistani vastauksista paljon, koska hänellä on myös tehtävänä kehittää työpaikan työhyvinvointia. Kaakinen oli positiivisesti yllättynyt tekemästani työstä ja kyselyyn tulleista vastauksista.

Kävin läpi tuloksia myös kehittämispäällikön kanssa marraskuun 2019 loppupuolella. Hän oli myös positiivisesti yllättynyt positiivisista vastauksista. Olimme molemmat samaa mieltä, että useimpiin vastauksiin ei voi ottaa kantaa, koska osa vastanneista, eivät ole perustelleet antamiaan vastauksia. Esimerkiksi yksi vastaaja oli maininnut, että esimiehensä ei toimi esimiehenä hyvin. Vastauksessa ei ollut perustelua, miksi esimies ei toimi esimiehenä hyvin. Kehittämispäällikön kanssa sovittiin, että julkaisen tulokset toimiston sisäisesti Powerpoint –esityksellä.

Työntekijöiltä sain myös paljon hyvää palautetta suullisesti taukuhuoneessa pitkin syksyä. Monet kertoivat, että tällaisia kyselyitä saisi olla useammin ja kysymyksistä tykättiin paljon. Kyselylomaketta pidettiin hyödyllisenä sekä yksinkertaisena.

8 Johtopäätökset

Tässä luvussa esitellään johtopäätökset tuloksista. Tuloksien ja havaintojen avulla annetaan suosituksia RTG Sales Porvoo Oy:lle työhyvinvoinnin ja viihtyvyyden kehittämiseksi.

Kun tuloksia katsoo, huomaa, että työntekijöiden antamissa vastauksissa toistuu muutama teema: motivointi, ilmapiiri ja työkaverit. Työkavereita pidetään mahtavina, jonka ansiosta ilmapiiri pysyy työpaikalla hyvänä. Ilmapiiriin tosin tuloksien perusteilla halutaan saada enemmän positiivisuutta ja tasa-arvoisuutta työntekijöiden ja esimiesten välille. Motivoinnissa on puutteita, muun muassa esimiehet eivät tuloksien mukaan motivoi tarpeeksi työntekijöitä ja tilastojen katselua joka kuukausi ei pidetä motivoivana. Lisäksi vastaajat toivoisivat enemmän henkilökohtaista kehityssuunnitelmaa sekä koulutuksia. Myös toimiston viihtyisyyden kerrotaan olevan epäviihtyisä muun muassa pimeyden takia sekä lattiamattojen aiheuttavan allergisten reaktioiden vuoksi.

Niin kuin Marja-Liisa Mankan ja Marjut Mankan ”Työhyvinvointi” –kirjassa (2016, 107) kerrotaan ”Emme tarvitse vain terveitä ja ahkeria, vaan innostuneita ja sitoutuneita työntekijöitä.” Jotta työntekijöiden työhyvinvointi ja viihtyisyys työpaikalla saadaan parannettua, on motivointia kasvatettava. Marja-Liisa Manka ja Marjut Manka kertovat, että työllä tulee olla kannustearvo, joka tarkoittaa työn sisällön monipuolisuutta ja uuden oppimismahdollisuuksia.” (Manka & Manka 2016, 107.) Työntekijää ei saa pitää itsestäänselvyytenä. Tilastot tulisi esitellä jokaiselle työntekijälle niin, että otetaan huomioon työntekijän henkilökohtainen kehittyminen. Tämän avulla työntekijä motivoi nähdystään sen sijaan, että kokisi olevansa yritykselle pelkkä statistiikka ja tilastojen katsomisesta tulee myös työntekijälle miellyttävämpää.

Työterveyslaitos kertoo, että esimiehen tuki, palaute ja arvostus edistävät työnimua (Työterveyslaitos 2019.) Tästä syystä, työntekijöille olisi hyvä laatia henkilökohtainen kehityssuunnitelma, koska jokainen työntekijä on yksilö. Henkilökohtainen kehityssuunnitelma auttaa työntekijää kehittymään työssä ja sen myötä yritys hyötyy. Henkilökohtainen kehityssuunnitelma osoittaa myös työntekijälle, että hän on yritykselle tärkeä.

Koska esimies on avainasemassa työhyvinvoinnin toteuttamisessa ja hänen velvollisuus on pitää huolta fyysisen ja psyykkisen kuormituksen pysymisestä kohtuullisena (Manka & Manka 2016, 8-9.) olisi kehityskeskusteluita hyvä toteuttaa nykyistä useammin, esimerkiksi joka kolmas kuukausi. Keskusteluissa olisi hyvä käydä läpi työntekijän

kehittymistä, toiveita sekä jaksamista. Tällä tavoin annetaan työntekijöille tukea ja kannustusta. Samalla myös osoitetaan, että työntekijä on tärkeä. Arvostuksen tunne saa jäämään, sillä tunteen mukaan useimmiten sitoudutaan työhön.

Työpaikalla tulisi keskittyä työn imun lisäämiseen, eli luomaan mahdollisuuksia työntekijöiden aidon innostuksen synnyttämiseen, koska sen avulla työntekijät ovat paitsi tyytyväisiä myös energisiä ja tehokkaita. (Manka & Manka 2016, 41.) Positiivisuutta RTG Sales Porvoo Oy:ssä on kehitetty aikaisemmin mainitulla positiivisuuskulholla. Sen käyttöä on jatkettava. On tärkeää, että positiivisuuden kasvattamista työstetään entisestään työpaikalla koko henkilöstön kesken, jotta avoin keskusteluilmapiiri työpaikalla kehittyy paremmaksi ja sen myötä työilmapiiristä tulee parempi. Myös taukutilassa oleva välipala ”kioskii” on piristävä idea ylläpitää työntekijöiden energiatasoa ja osoittaa sillä välittämistä työntekijöitä kohtaan. Työilmapiirin parantamiseksi olisi hyvä myös, että naisille järjestettäisiin myös jotain omaa aktiviteettia työajan ulkopuolelle. Aktiviteetti tulee suunnitella kiinnostuksen mukaan. Niin kuin aikaisemmin mainittiin, miehillä on saunailta perinteenä, joten tästä syystä naisille pitäisi suunnitella tekemistä tasapuolisuuden takia.

Syksyllä 2019 RTG Sales Porvoo Oy:ssä on järjestetty erilaisia teemapäiviä, jolloin on esimerkiksi saanut tulla töihin yövaatteet päällä tai ottaa lempi pehmolelun mukaan ja niin edelleen. Tätä suosittelen järjestämään jatkossakin, koska se parantaa yhteisöllisyyttä. Teemapäivien lisäksi RTG Sales Porvoo Oy:ssä on järjestetty työpisteiden muutoksia niin, että esimiehet ovat tehneet istumapaikkakartan yhden päivän ajaksi. Tarkoituksena on ollut tutustuttaa koko työyhteisöä toisiinsa, koska usein työntekijät hakeutuvat itselleen lähimpien työkavereiden seuraan.

Työilmapiiriin ja työmuokavuuteen vaikuttaa työpaikan sisäinen viestintä. Koska Porvoon toimipisteessä työskentelee ihmisiä, jotka eivät ymmärrä/puhu suomea, olisi tärkeää, että kaikki viestintä tehdään sekä suomeksi että englanniksi. Kun suurin osa viestinnästä on vain suomeksi, suomenkieltä puhumattomat tuntevat itsensä ulkopuolisiksi.

On otettava huomioon, että työnantajalla on velvollisuus edistää ammatillista kehitystä. (Aarnikoivu 2010, 21.) Tämän myötä työntekijöille tulee mahdollistaa koulutuksia säännöllisesti, jotta he voivat kehittyä entisestään työssä ja saada monipuolisia työtehtäviä. Työntekijöiden halu oppia käy ilmi tuloksissa.

Viihtyisyys on myös tärkeä osa työhyvinvointia, joten sen vuoksi toimistosta tulisi tehdä entistä viihtyisämpi. Niin kuin tuloksissa kävi ilmi, työpaikkaa tulisi sisustaa viihtyisämmäksi. Olin itse myös tehnyt saman havainnon. Pienellä sisustuksella,

esimerkiksi huonekasveja käyttämällä saadaan toimistosta viihtyisämpi. Myös tiloihin tulisi luoda enemmän valoisuutta. Lattiamatot sekä kaikenlainen pöly aiheuttaa aivastelua, päänsärkyä sekä muita allergisia oireita, mahdollisesti myös kuiva sisäilma, joten niihin olisi hyvä kiinnittää myös huomiota.

Niin kuin aikaisemmin on mainittu, työergonomialla on tärkeä merkitys työhyvinvoinnissa. Työvälineiden ja kalusteiden tulee olla säädettävissä erikokoisten työntekijöiden tarpeiden mukaan, jotta kuormittavuutta saadaan vähennettyä. (Työturvallisuuskeskus 2019.) Omien havaintojen sekä kyselylomakkeen tuloksien myötä työergonomiaa tulee kehittää niin, että jokainen työpöytä on säädettävissä. Lisäksi tasapainolautoja tulisi olla enemmän ja seisomisalustoja jokaiselle työpisteelle.

Jotta työhyvinvoinnin ja viihtyvyyden tilannetta saadaan ylläpidettyä ja tarpeen tullen jatko kehittää, tulee työhyvinvointi kysely uusia keväällä 2020, viimeistään syksyllä 2020. Jos työhyvinvointia täytyy kehittää uusinta kyselyn tuloksien myötä, tulee ottaa seuraava asia huomioon: ”Työhyvinvoinnin kehittäminen tulee kehittää organisaation tavoitteiden myötä, koska suurin osa työpaikkojen henkilöstön hyvinvoinnista näkyy suoraan organisaation tuloksissa.” (Manka & Manka 2016, 81.)

Hyvä työmotivaatio syntyy työssä, joka koetaan mielekkääksi, johon voidaan sitoutua, ja jossa koetaan työn hallintaa ja johtaminen ja työntekijöiden kohtelu koetaan oikeudenmukaisena. Jos pidät huolta työntekijöistä, he pitävät huolta asiakkaistasi. (Rantanen 2016, 21; Sinokki 2017.)

9 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia työhyvinvoinnin tilannetta RTG Sales Porvoo Oy:ssä ja tuloksien avulla kehittää hyvinvointia antamalla kehittämissuosituksia organisaatiolle. Tutkimuksen tavoitteet saavutettiin hyvin tuloksia myöten. Kyselylomakkeen tulokset olivat sellaiset, joiden toivoin olevan. Tuloksissa havaittiin puutteita, joista tein suositukset työhyvinvoinnin kehittämistä varten. Sekä tulosten että koko tutkimuksen avulla RTG Sales Porvoo Oy pystyy kehittämään työhyvinvointia ja uusimaan työhyvinvointikyselyn.

Opinnäytetyössä haastavinta oli pysyä aikataulussa ja kontrolloida ettei opinnäytetyö ole sisällöltään sekava tai tiedollisesti ylipursuava. Teoria-aineistoja lukemalla opin paljon työhyvinvointiin liittyvistä asioista ja oivalsin, että sana ”työhyvinvointi” on yllättävän laaja käsite. Tämän myötä haastavaa oli tehdä rajaus, mistä näkökulmasta haluan tutkia työhyvinvointia organisaatiossa sekä mitä asioita haluan käsitellä työssäni.

Ajanhallinta osoittautui minulle yllättävän haasteelliseksi opinnäytetyöprosessin aikana. En osannut ajoittaa oikein, kuinka pitkään jokaisen osa-alueen tekemiseen menee, joten alkuperäisestä aikataulustani olin jäljessä noin kuukauden. Opinnäytetyön aloittaminen oli minulle kaikkein helpoin osio koko prosessin aikana, koska itselläni oli aihe ja idea jo heti alkuun valmiina ja toimeksiantajalla oli samanlainen idea aiheesta.

Myös tutkimuskyselylomakkeen tekeminen oli helppoa. Tutkimuskyselylomakkeen tekemisestä opin sen, että kysymysten neutraaliuteen tulee kiinnittää huomiota, jotta koko kyselylomake ei vaikuta negatiivisävyteiseltä. Lisäksi opin, että vastaajilta tulee pyytää lomakkeessa perustelemaan vastauksiaan kunnolla, jotta vastauksista on enemmän hyötyä. Jotta olisin välttänyt kyselylomakkeen tekniset ongelmat, olisi minun kannattanut testata, että se toimii ongelmitta.

Työhyvinvoinnista opin, että se on sekä työntekijän että työnantajan vastuulla. Työnantaja ja esimies voivat oikeanlaisella johtamisella sekä asenteella esimerkiksi motivoinnilla ja kannustamisella edistää työntekijöiden työhyvinvointia. Työntekijät voivat edistää omaa sekä toisten työntekijöiden työhyvinvointia huolehtimalla siitä, että työpaikalla ilmapiiri pysyy hyvänä sekä pyritään positiivisuuteen sekä järjestämällä aktiviteetteja joilla saadaan ylläpidettyä yhteisöllisyyttä. Myös vapaa-ajalla kunnollisella palautumisella sekä terveellisillä elämäntavoilla ehkäistään muun muassa työuupumusta.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut mielenkiintoinen prosessi, jonka aikana olen oppinut paljon. Kaikesta oppimastani on minulle hyötyä tulevaisuudessa, kun haen esimiestehtäviin.

10 Lähteet

Aarnikoivu, H. 2010. Työelämätaidot menesty & voi hyvin. WSOYpro Oy. Helsinki.

Creswell, J.W. 2014. Research Design. SAGE Publications. California.

Docendum 2019. Työhyvinvoinnin tekijät. Luettavissa:

<https://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/>. Luettu: 20.12.2019.

Manka, M. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Talentum Pro. Helsinki.

Mielenterveystalo 2019. Arjen Hyvinvointi. Luettavissa:

https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/maahanmuuttajat/Pages/arjen_hyvinvointi.aspx. Luettu: 21.5.2019.

Nickson, D. 2007. Human resource management for the hospitality and tourism industries. Elsevier Ltd. Oxford.

Pinder, C. C. 2008. Work motivation in organizational behavior. Psychology Press. New York.

Porvoo 2019. RTG Sales Oy:n toimitusjohtaja Mikko Soininen: Valtakunnan kattava asiakaspalvelua Porvoossa. Luettavissa: <https://www.porvoo.fi/rtg-sales-oy-n-toimitusjohtaja-mikko-soininen-valtakunnan-kattavaa-asiakaspalvelua-porvoossa>. Luettu: 18.12.2019.

Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu. Talentum Pro. Helsinki.

RTG Sales Oy 2019. Contact center. Luettavissa: <https://www.rtg-sales.fi/contact-center/>. Luettu: 18.12.2019.

Sinokki, M. 2017. Työmotivaatio ratkaisee tuloksen. Lääkärilehti, 72, s. 772-773.

Luettavissa: <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/nakokulmat/tyomotivaatio-ratkaisee-tuloksen/?public=3327280ec6dc49d6d532b05fd4dae3ba>. Luettu: 28.12.2019.

Soininen, M. 4.4.2019. Toimitusjohtaja. RTG Sales Oy. Sähköposti.

Suomen Mielenterveys ry 2020. Stressi kuuluu elämään. Luettavissa:

<https://mieli.fi/fi/mielenterveys/hyvinvointi/stressi-kuuluu-el%C3%A4m%C3%A4n>. Luettu: 15.2.2020.

Suutarinen, M. & Vesterinen P. 2010. Työhyvinvoinnin johtaminen. Otava. Keuruu.

Työsuojelu 2018. Fyysinen kuormitus. Luettavissa:

<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/fyysinen-kuormitus>. Luettu: 11.7.2019.

Työterveyslaitos 2019. Työhyvinvointi. Luettavissa:

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>. Luettu: 28.12.2019.

Työterveyslaitos 2019. Työn Imu. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/>.

Luettu: 25.5.2019.

Työterveyslaitos 2019. Stressi ja Työuupumus. Luettavissa:

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyostressi-ja-uupumus/>. Luettu: 11.7.2019.

Työturvallisuuskeskus 2019. Tietokonetyö. Luettavissa:

[https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/asiantuntija-
_ja_toimistotyotietokonetyo](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/asiantuntija-ja_toimistotyotietokonetyo). Luettu: 11.7.2019.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake suomeksi

Työhyvinvointikysely

Tämä kysely on osa opinnäytetyöni osuutta. Tämä kysely on luottamuksellinen eli vastaat tähän kyselyyn täysin nimettömänä. Pyydän, että käytät tähän kyselyyn aikaa ainakin 10min, koska tämän kyselyn avulla on tarkoitus kehittää koko työyhteisön työhyvinvointia RTG Sales Porvoo Oy:ssä. Eli SINUN vastauksillasi on suuri merkitys!
Vastaathan ainakin tähdellisiin kysymyksiin.

1. Kuinka pitkään olet työskennellyt RTG Salesilla? *

a) alle 1 vuotta b) 1-3 vuotta c) 4-8 vuotta d) yli 9 vuotta

2. Arvioi asteikolla 1-10. *

1 ei lainkaan mielekkääksi 2 3 4 5 6 7 8 9 10 erittäin mielekkääksi

Kuinka mielekkääksi olet kokenut töihin tulemisen viime viikkoina?

3. Jos et ole kokenut töihin tulemisen mielekkääksi viime viikkoina, perustele vastauksesi.

4. Arvioi asteikolla 1-10. *

1 En mielekkääksi ollenkaan 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin mielekkääksi

Koen työni

5. Jos et koe työtäsi mielekkääksi, perustele vastauksesi.

6. Arvioi asteikolla 1-10. *

1 Erittäin huonosti 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin hyvin

Hallitsen työni

Viihdyn lähimpieni työkavereitten kanssa

7. Mikäli arvioit edellisessä vaihtoehdon/vaihtoehdot asteikolle 1-4, perustele vastauksesi.

8. Arvioi väittämät asteikolla 1-10. *

	1 Täysin eri mieltä	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Täysin samaa mieltä
Haluan kehittyä ja oppia uutta työssäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palaudun työstä hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen saavani riittävästi apua/ohjeistusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarpeeksi koulutusta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että työni on merkityksellistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on liikaa paineita työn suhteen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen motivoitunut työtäni kohtaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Mikäli arvioit edellisessä väittämän/väittämät asteikolle 1-4, perustele vastauksesi.

10. Arvioi asteikolla 1-10. *

	1 erittäin huonosti	2	3	4	5	6	7	8	9	10 erittäin hyvin
Lähin esimieheni toimii esimiehenä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mikäli lähin esimiehesi toimii huonosti esimiehenä, perustele vastauksesi.

12. Arvioi väittämät asteikolla 1-10. *

	1 Täysin eri mieltä	2	3	4	5	6	7	8	9	10 Täysin samaa mieltä
Tiedän, mitä esimieheni minulta odottaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tulen hyvin toimeen lähimmän esimiehen kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimies saa minut motivoitumaan työorganisaation tavoitteisiin,	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni on kannustava.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni on ymmärtäväinen ja osaa kuunnella.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Mikäli arvioit edellisessä väittämän/väittämät asteikolle 1-4, perustele vastauksesi.

14. Kuinka uusi työskentelytapa (chatter) on vaikuttanut työskentelyysi ja työhyvinvointiisi? *

15. Oletko kokenut viime aikoina stressiä tai työuupumusta työn vuoksi? Jos olet, perustele. *

16. Jos olet kokenut stressiä ja/tai työuupumusta viime aikoina, oletko keskustellut oman esimiehesi kanssa? Jos et, miksi?

17. Mitkä asiat ovat työorganisaatiossa hyvin? *

18. Mitä pitäisi työorganisaatiossa muuttua, jotta pysyisit työntekijänä yrityksessä useita vuosia? *

19. Jos saisit päättää, miten kehittäisit työpaikkasi työhyvinvointia ja viihtyvyyttä? *

Liite 2. Kyselylomakkeen saatekirje

Hei!

Teen opinnäytetyötä Porvoon toimistolle. Tarkoituksena on kehittää meidän toimiston työhyvinvointia ja viihtyvyyttä. Jotta kehittäminen onnistuu, tarvitsen siihen teidän kaikkien apua. Pyydän siis, että vastaisit alla olevan linkin kautta kyselyyn. Kyselyyn menee n. 10 minuuttia ja vastaat täysin anonyyminä. Tähän kyselyyn voivat siis osallistua kaikki eli myös esimiehet ym. Kiitos jo etukäteen siitä, että olet mukana kehittämässä meidän toimiston työhyvinvointia ja viihtyvyyttä.

Teillä on aikaa vastata tähän kyselyyn tämän kuun loppuun asti eli 30.9.2019!

Linkki kyselyyn

Hey!

I'm doing a thesis for the Porvoo office. The aim is to improve the well-being and comfort of our office. For this development to succeed, I need the help of all of you. So please reply to the survey via the link below. The survey will take about 10 minutes and you will respond completely anonymously. So everyone, including managers and others, can take part in this survey. Thank you in advance for contributing to the well-being and comfort of our office.

You'll have time to respond to this survey by the end of this month, 30th of September 2019!

Link to the survey

Ystävällisin terveisin

Kortelainen Viivi

RTGSales Oy

Kaivokatu 37 C 309

06100 Porvoo

viivi.kortelainen(a)rtgsales.fi