

Opinnäytetyö (AMK)

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikka

2020

Joonas Tenho

HENKILÖSTÖKYSSELYN TUOTTAMINEN SUOMALAISESSA KATSASTUSYRITYKSESSÄ

OPINNÄYTETYÖ (AMK) / TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Ajoneuvo- ja kuljetustekniikan insinööri (AMK)

2020 | 24 sivua, 63 liitesivua

Joonas Tenho

HENKILÖSTÖKYSelyn TUOTTAMINEN SUOMALAISSA KATSASTUSYRITYKSESSÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä henkilöstötyytyväisyyskysely Plus Katsastus Oy:lle, josta yrityksen johto näkisi, miten henkilöstön työtyytyväisyyttä voitaisiin kehittää. Kysely lähetettiin kaikille Plus Katsastuksen työntekijöille maaliskuussa 2019. Plus Katsastus Oy on suomalainen katsastustoimija, joka on ollut katsastuskilpailussa mukana jo pitkään.

Teoriaosuudessa käsiteltiin työhyvinvointia sitä, mitkä asiat vaikuttavat työhyvinvointiin, kuten työterveyshuolto ja työnantaja. Teoriaosuudessa kerrottiin myös mitä hyötyä on motivaatiosta.

Opinnäytetyön kysely suoritettiin kvantitatiivisesti. Kyselyssä oli yksi avoin kysymys, mihin vastaajat saivat kertoa omin sanoin kehitystoiveista. Kyselyn kysymykset luotiin Plus Katsastus Oy:n johdon toivomusten mukaan. Kysely toteutettiin Turun ammattikorkeakoulun tarjoamalla Webropol ohjelmalla ja tulokset analysoitiin myös kyseisellä ohjelmalla. Kyselyn vastausaika oli 3 viikkoa ja vastausprosentti oli 68. Kyselyn vastaajat vastasivat anonymisti, jotta kaikki vastasivat rehellisesti ja saatiin rehellisempi tulos henkilöstön tyytyväisyydestä.

Tulokset olivat suurin piirtein aika tasaisia, ettei ollut suuria heittoja asemien välillä, myös vastauksien tulos oli yli keskiarvon kaikilla osa-alueilla.

ASIASANAT:

henkilöstötyytyväisyys, työhyvinvointi, työmotivaatio

BACHELOR'S THESIS / ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Automotive and Transportation Engineering

2020 | 24 pages, 63 pages in appendices

Joonas Tenho

EMPLOYEE SATISFACTION AT A FINNISH CAR INSPECTION COMPANY

The goal of this thesis was to conduct an employee satisfaction survey at Plus Katsastus Oy in order to provide possible development findings for the management of the company in regards to employee satisfaction. The survey was sent to all employees of the company in March 2019. Plus Katsastus Oy is a Finnish vehicle inspection company.

The theory part of the thesis explains about wellbeing at work and the possible items that influence it, such as occupational health and the employer. The theory part also discusses motivation.

The data collection of this thesis was conducted by using a quantitative method; a survey which also included one open question in which the employees were able to tell about their own views on the developmental needs. The questions were created according to the views of the company's management. The survey was implemented by using the Webropol programme provided by Turku University of Applied Sciences and also the analysis of the results was done by using the same programme. The response time of the survey was 3 weeks and the response rate was 68%. All the results of the survey were anonymous in order to get as transparent responses as possible about the employee satisfaction in the company.

KEYWORDS:E

Wellbeing at work, Employee satisfaction, Motivation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TYÖHYVINVOINTI	7
2.1 Työnantaja	7
2.2 Työterveyshuolto	8
3 MOTIVAATIO	9
4 KYSELYTUTKIMUS	11
4.1 Miksi kyselytutkimuksia tehdään	11
4.2 Kysymysten muotoilu	11
4.3 Lomakkeen laadinta ja teko	12
5 KYSELYN TOTEUTUS	13
5.1 Työkalut ja menetelmät	13
5.2 Kyselyn rakenne ja sisältö	14
6 TULOSTEN ANALYSOINTI	15
6.1 Yleistä kyselyn tuloksista	15
6.2 Tulosten arviointi	15
6.2.1 Naisten ja miesten välinen vertailu	15
6.2.2 Alle 4 vuotta ja yli 4 vuotta yrityksessä olleiden vastauksien vertailu	17
6.2.3 Maakuntien välisten vastauksien vertailu	18
6.2.4 Avoimen kysymyksen vastauksien arviointi	20
6.3 Yhteenveto	21
7 POHDINTA	23
LÄHTEET	24

LIITTEET

- Liite 1. Henkilöstötyytyväisyyskysely (keskiarvo)
- Liite 2. Henkilöstötyytyväisyyskysely (maakuntien väliset erot)
- Liite 3. Henkilöstötyytyväisyyskysely (työtehtävä)

Liite 4. Henkilöstötyytyväisyyskysely (työsuhteen kesto)
Liite 5. Henkilöstötyytyväisyyskysely (sukupuoli)

KUVAT

Kuva 1. Webropol kyselytyökalu netissä.	13
Kuva 2. Naisten vastaukset.	16
Kuva 3. Miesten vastaukset.	16
Kuva 4. Alle 4 vuotta yrityksessä olleet.	17
Kuva 5. Yli 4 vuotta yrityksessä olleet.	18
Kuva 6. Keski-Suomen toimipisteiden vastaukset.	19
Kuva 7. Varsinais-Suomen toimipisteiden vastaukset.	19
Kuva 8. Uusimaan toimipisteiden vastaukset.	20
Kuva 9. Hämeen toimipisteiden vastaukset.	20

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kehittää Plus Katsastus Oy:n toimintaan teettämällä yritykseen henkilöstökysely. Kyselyn tuloksia hyödyntämällä pystytään identifioimaan mahdollisia kehittämiskohteita. Kyselyssä tutkitaan henkilöstön tyytyväisyyttä työympäristöön, kommunikaatioon ja esimiestyöhön Plus Katsastus Oy:ssä.

Opinnäytetyön aihe on opinnäytetyön tekijälle kiinnostava ja tärkeä. Opinnäytetyön tekijä työskentelee kyseisessä yrityksessä. Yrityksessä on teetetty henkilöstötyytyväisyyskyselyitä viimeisten vuosien aikana kaksi kertaa, viimeisen kerran vuonna 2018, koska työntekijöiden vaihtuvuus on vähäistä. Yrityksen näkökulmasta aihe oli kiinnostava, sillä matalan vaihtuvuuden takia voidaan olettaa henkilöstötyytyväisyyden olevan hyvä. Yritys haluaa vertailla opinnäytetyön kyselyn tuloksia aikaisempien tuloksien kanssa ja seurata tapahtunutta muutosta henkilöstötyytyväisyydessä. Kvantitatiivinen tutkimusmetodi valikoitui laajan kohderyhmän vuoksi.

Plus Katsastus Oy on suomalainen katsastusalan yritys, jonka tarkoituksena on tarjota asiakkaille laadukkaita katsastuspalveluita asiantuntevalla ja positiivisella asenteella, ympäristö huomioon ottaen. Plus Katsastus Oy -konsernissa on noin 90 työntekijää, katsastusasemia yhteensä 13 kappaletta ja yksi autokorjaamo Turussa, joka toimii AutoFit-ketjussa. Plus Katsastus Oy:n valtakunnallinen markkinaosuus on noin 4,2 %. Katsastusasiakkaita vuonna 2018 oli 153 000 kpl ja rekisteröintiasiakkaita yhteensä 43 000 kpl. (Aavikko.M, 2019. toimitusjohtaja)

2 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvoinnin perusta on turvallinen, terveellinen sekä tuottava työ, jota toteutetaan hyvin johdetuissa organisaatioissa. Tällaista työtä tukee laadukas työterveyshuolto. Työntekijän on tärkeä tuntea, että työ on mielekästä, palkitsevaa ja elämänhallintaa tukevaa. Työntekijä ja työnantaja ovat vastuussa työhyvinvoinnista ylläpitäen ja kehittäen sitä. Työhyvinvointi on aina yhteistyötä organisaatiossa työskentelevien välillä. Yrityksen johtajien kannattaa investoida työhyvinvointiin, sillä se vaikuttaa kilpailukykyyn, tulokseen ja yrityksen maineeseen sekä sairaspöissaolujen määrä laskee, joten investoinnit maksavat itsensä takaisin. (Työhyvinvointilaitos. 2019.)

Työhyvinvointiajattelu tarkoittaa käytännössä sitä, että työpaikalla määritellään, mitä työhyvinvointi tarkoittaa arjen työssä. Lisäksi työnantajan tehtäviin kuuluu arvioida, miten työhyvinvointi toteutuu ja mihin se vaikuttaa työpaikalla. Työhyvinvointi koostuu useista tekijöistä, kuten yksilön työkyvystä ja motivaatiosta, työyhteisön toimivuudesta, työoloista sekä työn sujuvuudesta. Työntekijöiden työhyvinvointi luo hyvän pohjan työyhteisön toimivuudelle, ja erityisesti omalta esimieheltä saatu tuki stressaavissa tilanteissa on merkittävää ja edistää työssä jaksamista. (Luukala 2011, 25–31.) Aihe on mielenkiintoinen ja hyvin ajankohtainen, sillä jatkuvat uudistukset ja muutokset työelämässä asettavat suuria haasteita työhyvinvoinnille ja sen johtamiselle.

2.1 Työnantaja

Turvallisuus työympäristössä, hyvä johtaminen ja tasavertainen kohtelu työntekijöiden kohdalla on työnantajan vastuulla. Kuitenkin jokaisen työntekijän päävastuulla on oma työkyky ja ammatillisen osaamisen ylläpitäminen, sekä jokainen työpaikalla työskentelevä vaikuttaa yleiseen ilmapiiriin. (Työhyvinvointi, Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.) Työolojen tulee olla turvalliset työntekijöiden turvallisuudelle, ja tästä on vastuussa työnantaja. Tapaturmavakuutus, joka korvaa ammattitaudin tai työtapaturman aiheuttamat kulut sekä ansiot, on työnantajan vastuulla. (Työterveyshuolto ja työkyvyn ylläpito, Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

2.2 Työterveyshuolto

Työterveyden edistäminen, työn ja työympäristön turvallisuus sekä ammattitautien ehkäisy ovat työterveyshuollon keskeisiä tehtäviä. Kun terveyshuolto toimii, se parantaa työntekijän jaksamista koko työuran ajan. Työterveyshuollon keskeisinä tavoitteina ovat korkealaatuinen palvelu sekä työnantajan ja työntekijän tarpeisiin vastaaminen. (Työterveyshuolto ja työkyvyn ylläpito. Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

”Tässä laissa säädetään työnantajan velvollisuudesta järjestää työterveyshuolto sekä työterveyshuollon sisällöstä ja toteuttamisesta” (21.12.2001/1383, 1 §).

Kun työelämässä pidetään huolta työkyvystä, joko varhaisella hoidolla tai oikeaan aikaan suunnatulla kuntoutuksella, toteutuvat ennalta ehkäisevät toimet. Näin myös työkykyä pidetään yllä tarpeeksi. Työnantajan vastuulla on ilmoittaa pitkäaikaisesta sairauspoissaolosta työterveyshuoltoon, joka voi auttaa työhön palaamisessa sairausloman päätyttyä. Kun sairauspoissaolo on kestänyt yli 60 päivää, työterveyden lääkäri tekee B-lausunnon ottaen kantaa työntekijän kuntoutuksen tarpeeseen. Työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon yhteistyönä tehdään arvio työhön paluusta ja työtehtävien muutoksista, jos sairauspäivä kestää yli 90 vuorokautta. Samalla työterveyshuollon tulee arvioida työntekijän työkyky. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

Alentunut työkyky tulee arvioida ja työtehtäviä on muutettava niin, että työntekijä pystyy työtä tekemään. Tämä vaatii joustoa työpaikalla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019.)

3 MOTIVAATIO

Motivaatiota voidaan luokitella eri tavoin. Yhden jaottelun mukaan motivoita voi henkilökohtaiset tavoitteet, uskomus mahdollisuudesta vaikuttaa omaan toimintaansa ja emotionien saaminen. Toisen jaottelun mukaan motivaatio voi olla persoonallisuuden piirre eli pysyvä ominaisuus tai tilanteen mukaan vaihteleva ominaisuus. Kolmas jaottelu jakaa motivaation sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Valtaosa motivaation kuvauksista erottelee toisistaan lähestymis- ja välttämismotiivit. Ihminen pyrkii lähestymään mielihyvää tuottavia asioita ja välttämään negatiivisia kokemuksia. (Lehtinen, Kuusinen & Vauras 2007, 177–179.)

Sisäinen ja ulkoinen motivaatio

Motivaatio jaetaan tyypillisesti sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Jaottelu on tärkeitä motiivien selvittämiseksi. Tekeekö ihminen töitä palkan eteen (ulkoinen motivaatio) vai koee hän työn iloa (sisäinen motivaatio)? Odotettujen palkkioiden avulla voidaan erottaa sisäinen ja ulkoinen motivaatio. Ne esiintyvät yhtäaikaaisesti ja ovat toisiaan täydentäviä. Sisäisesti motivoituneen toiminnan tyydytys tulee itse tekemisestä, ei niinkään tekemisen seurauksista, kuten esimerkiksi ulkoisista palkkioista. Tyypillisiä sisäisesti motivoituneita toimia ovat leikkiminen, etsiminen, tutkiminen ja haasteellinen toiminta. Nämä ovat sisäisesti motivoitunutta toimintaa, koska ihmiset toimivat näin vailla odotusta ulkoisesta palkkiosta. (Ruohotie 1998, 37–41)

Ulkoiset motivaatiotekijät tulevat ihmisen ulkopuolelta, ja ne välittävät joku toinen henkilö, organisaatio tai sen edustaja. Ulkoisia motivaatiotekijöitä ovat palkka, kannustus, palaute, ulkopuolinen tuki ja osallistumismahdollisuudet. Nämä tekijät tyydyttävät yleensä alemman tason tarpeita, kuten yhteenkuuluvuuden ja turvallisuuden tarvetta. Ulkoiset palkkiot ovat kestoltaan lyhytaikaisia, ja tarvetta niiden saamiseksi esiintyy usein. Kun päämäärä tai ulkoinen palkkio on saavutettu, motivaatio yleensä sammuu joksikin aikaa. Sisäisten ja ulkoisten palkkioiden erottaminen on tärkeitä, koska ne vaikuttavat eri tavalla. Sisäisesti palkitsevat työt tuottavat tyydytystä pitkään ja työntekijät nauttivat

niiden tekemisestä. Työ, joka on ominaisuuksiltaan yksitoikkoista eikä tyydytä sisäisesti, vaatii ulkoisia palkkioita, jotta saataisiin aikaan haluttu toiminta. (Ruohotie 1998, 37–41).

4 KYSELYTUTKIMUS

Kysely on yksi survey-tutkimuksen menetelmistä, jossa aineiston keruu tapahtuu standardoidusti. Menetelmässä kohdehenkilöt ovat otos perusjoukosta. Standardoituus on määritelmä, jossa haluttua asiaa kysytään kaikilta vastaajilta samalla tavalla. (Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara P. 2009, 193.)

4.1 Miksi kyselytutkimuksia tehdään?

Yrityksissä, joissa on monia työntekijöitä, voi olla helpompaa saada vastaus tiettyihin ongelmiin kyselytutkimuksen avulla kuin taas esimerkiksi työntekijöiltä suoraan kysymällä. Kyselyllä voidaan saada vastauksia moniin eri asioihin laajalla henkilömäärällä (Hirsjärvi ym. 2009, 195).

Etuna kyselymenetelmässä pidetään sen tehokkuutta, nopeasti käsiteltävyyttä sekä analysoinnin nopeutta tietokoneen avulla. Aikataulut ja kustannukset pystytään myös arvioimaan paremmin. Heikkouksiakin menetelmässä on, sillä kyselyn vastaajien vakaudesta ei saada varmuutta. Voidaan myös pohtia, ovatko vastausvaihtoehdot onnistuneita vastaajien kannalta vai onko vastauksissa mahdollisuus tulla väärinymmärretyksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Verkkokyselyn etuna voidaan pitää sen nopeutta ja vaivattomuutta, mutta haittana vastaajien katoa. Kadon suuruutta määrittelee pitkälti vastaajajoukko ja kyselyn aihepiiri. Tutkimuksen vastausaikana tutkijan tulisi muistuttaa vastaajajoukkoa kyselyyn vastamisesta kahdesti, jotta katoa saataisiin pienennettyä ja vastausprosentti nousemaan 70–80 prosenttiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 196.)

4.2 Kysymysten muotoilu

Kysymysten muotoiluun käytetään yleisimmin kolmea muotoa: avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikkoihin perustuvat kysymystyypit. Monivalintakysymyksissä voidaan yhdeksi vastausvaihtoehdoksi laittaa avoin kysymys, jonka avulla voidaan saada esiin näkökulmia, joita ei etukäteen olla ennakoitu. Asteikkotyypiset kyselyt karvoittavat vastaajien mielipidettä väittämään. (Hirsjärvi ym. 2009, 198–00.)

On tutkijasta kiinni, suosiiko tämä enemmän avoimia vai strukturoituja kysymyksiä. Avomien kysymysten etuina pidetään vastaajan ilmaisukykyä omin sanoin. Vastaajien tietämys aiheesta korostuu, vastaajan ajattelun keskeisyys tai tärkeys tulee osoitetuksi, mahdollistaa tunnistettavuuden motivaatioon liittyvissä seikoissa ja vastaajan viitekehyksissä sekä auttaa tulkitsemaan monivalintatehtävien poikkeavissa vastauksissa. Monivalintakysymysten etuina on tuottaa vastauksia, joita on helppo analysoida, sillä vastaukset ovat selkeämpiä. Vastaajan on helpompi vastata monivalintakysymykseen, koska kysymys auttaa tunnistamaan asian muistamisen sijasta. Vastaajien vastaukset ovat myös paremmin vertailtavissa, kun kysymyksiin on annettu valmiit vaihtoehdot. (Hirsjärvi ym. 2009, 200–201.)

4.3 Lomakkeen laadinta ja teko

Kyselylomakkeiden laadintaan on olemassa yleisiä ohjeita, mutta tarkkoja sääntöjä ei pystytä asettamaan. Lomakkeen laadinnassa keskeisiä ohjeita ovat selkeys, spesifiset kysymykset yleisten sijaan, kysymysten muotoilu lyhyiksi, kaksoismerkitysten välttäminen, tarjotaan vaihtoehtoa 'ei mielipidettä'. monivalintavaihtoehdot väittämien (samaa mieltä/eri mieltä) sijasta, kysymysten määrän ja järjestyksen harkitseminen sekä sanavalinnat lomakkeessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 202–203.)

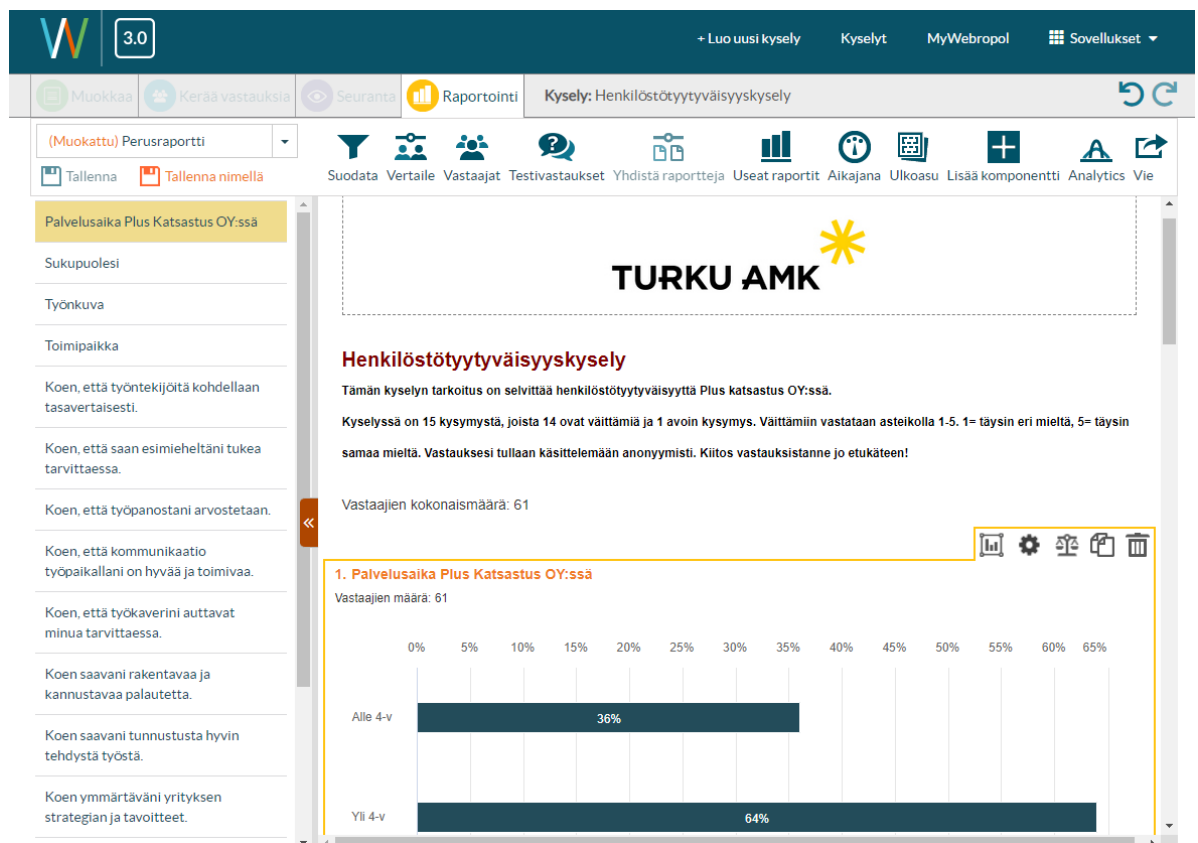
Lomakkeen teko aloitetaan kysymysten laatimisen jälkeen. Lomakkeen tulisi olla ulkoasultaan selkeä sekä helposti täytettävä. Lomaketta lähettäessä tulee kertoa kyselyn tarkoituksesta sekä tärkeydestä, jotta vastaajan on helpompi ymmärtää, miksi kyselyyn vastaaminen kannattaa. Lomaketta lähetettäessä tulee myös mainita viimeisestä palautuspäivästä. (Hirsjärvi ym. 2009, 204.)

5 KYSELYN TOTEUTUS

5.1 Työkalut ja menetelmät

Kysely saatiin toteutettua Turun ammattikorkeakoulun tarjoamalla Webropol- kyselytyökalulla (Kuva 1), jonka Turun ammattikorkeakoulu tarjoaa kaikille opiskelijoille. Muitakin vaihtoehtoja kyselyn tekemiseen netissä on, mutta koulun tarjoama Webropol-työkalu oli riittävän kattava kyselyn tekemiseen.

Työkalulla pystyi muokkaamaan erilaisia kaavioita ja kuvaajia, joten koin tämän työkalun soveltuvan minun työhöni. Työkalu oli myös helppokäyttöinen ja kaavioita sekä kuvaajia pystyi muokkaamaan omaan tarpeeseen sopivaksi.



Kuva 1. Webropol -kyselytyökalu netissä

5.2 Kyselyn rakenne ja sisältö

Kysymyksiä oli yhteensä 15, joista 14 oli väittämiä ja 1 avoin kysymys, mihin vastaajat saivat kirjoittaa vapaasti. Avoimia kysymyksiä ei ollut tutkimuksen tieteellisyyden takia montaa, jotta saadaan kvantitatiivisia lukuja ja tulkintavirheet pienenevät.

Neljä ensimmäistä kysymystä kartoitti vastaajien taustatietoja: palvelusaika, sukupuoli, työnkuva ja toimipaikka, jotta saatiin tarkasteltua taustatietojen vaikutuksia henkilöstön tyytyväisyyteen (liitteet 2-5)

Kyselyssä oli tarkoituksena selvittää laajasti työntekijöiden kokemuksia eri osa-alueilla Plus Katsastus Oy:ssä. Selvityksessä otettiin esille tasavertainen kohtelu, esimiehen tuki, avun saaminen työkavereilta, työpanostuksen arvostus, kommunikaatiotaidot, palautteen saanti, tunnustuksen saaminen hyvästä työstä, yrityksen strategian ja tavoitteiden ymmärrys, ystäville suosittelu työpaikasta sekä yrityksen aseman tietäminen markkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.

6 TULOSTEN ANALYSOINTI

6.1 Yleistä kyselyn tuloksista

Kysely lähetettiin ensin toimitusjohtajalle tarkastettavaksi ja esitettäväksi. Kun kysely oli toimitusjohtajan mielestä kunnossa, lähetettiin kysely sähköpostitse henkilöstön yleiseen työ sähköpostiin. Kyselyyn vastaaminen ei vaatinut kirjautumista tai tunnusten luomista, vaan kysely avautui suoraan linkistä. Kyselyyn vastattiin anonyymisti. Kyselyn vastausaika oli aluksi kaksi viikkoa, mutta sitä pidennettiin vielä viikolla, koska vastauksia ei ollut kahdessa viikossa saatu toivottua määrää. Tavoitteena vastausprosentiksi oli 70 %, ja lopullinen vastausprosentti oli 68 %. Vastaaajia oli yhteensä 61/90.

6.2 Tulosten arviointi

Kaikkien vastauksien keskiarvo (1–5) on yli 3,5. Joissain kysymyksissä keskiarvo ylittää 4:n, eli tästä voidaan päätellä työntekijöiden olevan melko tyytyväisiä kyselyssä ilmenneisiin asioihin Plus Katsastus Oy:ssä.

Kun verrataan naisten vastausmäärää miesten vastauksiin, oli otantamäärässä vajeusta, sillä naisia vastasi vain 19 ja miehiä 42. Tämä johtuu taas siitä, että katsastusalalla suurin osa ovat miehiä. Tästä päästään toiseen otantaan, jossa kartoitettiin, oliko vastaaja toimistotyöntekijä vai katsastustyötä tekevä henkilö. Katsastustyöntekijöistä 41 olivat miehiä, toimistotyöntekijöistä 19 oli naisia ja yksi mies.

6.2.1 Naisten ja miesten välinen vertailu

Naisten ja miesten vastauksia verratessa keskiarvot olivat lähestulkoon samat. Naiset kokivat hieman huonommin saavansa tasavertaista kohtelua, esimieheltä saamansa tuen, työpanoksen arvostamisen ja kannustavan palautteen saamisen kuin miehet (Kuva 2). Miehet kokivat taas naisia huonommin saavansa apua työkavereiltaan, eivätkä he tienneet yrityksen asemasta katsastusmarkkinoilla niin hyvin kuin naiset (Kuva 3). Erot voivat johtua oletetusti siitä, että naiset tekevät toimistotyötä ja miehet katsastustyötä eli työnkuva on aivan eri.

Kyselyn tulosten perusteella yrityksen johdossa voidaan olla tyytyväisiä vastauksiin. Jokaisessa kysymyksessä keskiarvo on kuitenkin yli 3,5 sukupuolesta riippumatta, eli myös työntekijät ovat suhteellisen tyytyväisiä eri osa-alueilla.

Kysymys	Määrä	Keskiarvo	Keskiarvon luottamusväli	Mediaani	Keskihajonta
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.	19	3,84	3,47 - 4,22	4	0,83
6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.	19	4,11	3,71 - 4,5	4	0,88
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.	19	3,79	3,33 - 4,25	4	1,03
8. Koen, että kommunikointi työpaikallani on hyvää ja toimivaa.	19	3,68	3,23 - 4,14	4	1
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.	19	4,63	4,36 - 4,9	5	0,6
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.	19	3,37	2,87 - 3,87	3	1,12
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.	19	3,42	3,08 - 3,77	4	0,77
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.	19	3,95	3,54 - 4,36	4	0,91
13. Suositteisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.	19	4,11	3,71 - 4,5	4	0,88
14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.	19	4,11	3,85 - 4,36	4	0,57

Kuva 2. Naisten vastaukset.

Kysymys	Määrä	Keskiarvo	Keskiarvon luottamusväli	Mediaani	Keskihajonta
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.	42	4,12	3,79 - 4,45	4	1,09
6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.	42	4,4	4,15 - 4,66	5	0,83
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.	42	4,02	3,73 - 4,32	4	0,98
8. Koen, että kommunikointi työpaikallani on hyvää ja toimivaa.	42	3,88	3,59 - 4,17	4	0,97
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.	42	4,38	4,08 - 4,69	5	1,01
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.	42	3,71	3,39 - 4,04	4	1,09
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.	42	3,6	3,27 - 3,92	4	1,08
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.	42	4,1	3,79 - 4,4	4	1,01
13. Suositteisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.	42	4,19	3,87 - 4,51	5	1,06
14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.	42	3,81	3,51 - 4,11	4	0,99

Kuva 3. Miesten vastaukset.

6.2.2 Alle 4 vuotta ja yli 4 vuotta yrityksessä olleiden vastauksien vertailu

Alle neljä vuotta ja yli neljä vuotta yrityksessä olleita vertaillessa huomataan pientä heittoa keskiarvossa. Alle neljä vuotta yrityksessä olleet kokevat tasavertaisen kohtelun, tuen saannin esimiehiltä, työpanoksen arvostamisen, kommunikaation työpaikalla ja kannustavan palautteen saannin työpaikalla paremmin kuin yli neljä vuotta yrityksessä olleet (Kuva 4). Erot voivat johtua vastausten kappalemääristä ja näkökulmien eroavaisuuksista, sekä vastaajat voivat olla uusia kyseisellä alalla. Yli neljä vuotta yrityksessä olleet ovat työskennelleet todennäköisesti katsastusalalla jo pidempään, mikä voi vaikuttaa vastauksiin. Tietenkin pidempään alalla työskennelleet ovat nähneet enemmän muutoksia ja kehitystä alalla sekä mahdollisesti organisaation sisällä kuin lyhyemmän aikaa alalla työskennelleet, joten heidän vastauksensa voivat tämänkin takia erota. Pidempään yrityksessä olleet taas suosittelisivat Plus Katsastus Oy:tä työpaikkana enemmän kuin uudemmat työntekijät. Pidempään yrityksessä olleet kokevat myös tietävänsä yrityksen markkina-aseman nyt ja tulevaisuudessa paremmin. (Kuva 5.) Vastuserot ovat silti todella pieniä, ja keskiarvo kaikissa vastauksissa on reilusti yli puolet, joten yrityksen johdossa voidaan olla tuloksiin tyytyväisiä.

Kysymys	Määrä	Keskiarvo	Keskiarvon luottamusväli	Mediaani	Keskihajonta
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.	22	4,18	3,8 - 4,56	4	0,91
6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.	22	4,5	4,19 - 4,81	5	0,74
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.	22	4,18	3,8 - 4,56	4	0,91
8. Koen, että kommunikaatio työpaikallani on hyvää ja toimivaa.	22	4	3,64 - 4,36	4	0,87
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.	22	4,45	4,05 - 4,86	5	0,96
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.	22	4,05	3,67 - 4,42	4	0,9
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.	22	3,59	3,21 - 3,97	3,5	0,91
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.	22	4,09	3,66 - 4,52	4	1,02
13. Suositteisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.	22	3,95	3,54 - 4,37	4	1
14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.	22	3,82	3,38 - 4,26	4	1,05

Kuva 4. Alle 4 vuotta yrityksessä olleet.

Kysymys	Määrä	Keskiarvo	Keskiarvon luottamusväli	Mediaani	Keskihajonta
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.	39	3,95	3,61 - 4,29	4	1,07
6. Koen, että saan esimiehelläni tukea tarvittaessa.	39	4,21	3,92 - 4,49	4	0,89
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.	39	3,82	3,5 - 4,14	4	1,02
8. Koen, että kommunikaatio työpaikallani on hyvää ja toimivaa.	39	3,72	3,4 - 4,04	4	1,02
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.	39	4,46	4,18 - 4,74	5	0,88
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.	39	3,36	3 - 3,72	3	1,14
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.	39	3,51	3,18 - 3,84	4	1,05
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.	39	4,03	3,72 - 4,33	4	0,96
13. Suositteisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.	39	4,28	3,97 - 4,6	5	1
14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.	39	3,95	3,7 - 4,2	4	0,79

Kuva 5. Yli 4 vuotta yrityksessä olleet.

6.2.3 Maakuntien välisten vastauksien vertailu

Kun maakuntien toimipisteiden vastauksia vertaillaan, huomataan, että Keski-Suomessa ja Uudellamaalla ovat kaikkein tyytyväisimmät työntekijät. Keski-Suomessa keskiarvot kyselyssä esiin tuotujen kysymysten kohdilla ovat 3,69–4,54. Mediaanit kysymyksissä on Keski-Suomessa 4 (40 %) ja 5 (60 %). Näiden perusteella voidaan todeta Keski-Suomen konttoreiden työntekijöiden olevan hyvinkin tyytyväisiä kyselyssä kysytyihin asioihin organisaatiossa. (Kuva 6.) Varsinais-Suomessa keskiarvoissa on jo selkeämpää heittoa (3,61–4,42), mutta mediaani kaikissa kohdissa on vähintään 4. Mediaaneja katsoessa 80% vastauksista on 4 mediaanissa ja 20% vastauksista ovat jopa 5 mediaanissa, joten myös Varsinais-Suomessa työskentelevät ovat suhteellisen tyytyväisiä organisaatioon. (Kuva 7.) Uudenmaan vastauksia katsoessa huomataan, että ainoa keskiarvollinen notkahdus tulee tunnustuksen saamisesta (3,67) ja muuten keskiarvot pysyttelevät yli 4 (4–4,5). Mediaani pysyy 4:n (70%) ja 4,5 (30%) kohdilla. Voidaan siis todeta, että myös Uudenmaan konttoreiden työntekijät ovat suhteellisen tyytyväisiä organisaatioon. (Kuva 8.) Hämeen keskiarvot (2,73–4,73) ovat selkeästi muita huonommat lähes joka osa-alueella. Hämeessä kuitenkin koetaan muita maakuntia paremmin, että työkavereilta saa apua tarvittaessa. Hämeen tuloksissa huomataan selkeä notkahdus muihin tuloksiin kannustavan palautteen ja tunnustuksen saamisen kohdalla. Hämeen tulokset ovat kuitenkin selkeästi muita alhaisemmat, koska keskiarvot ovat näiden kysymysten kohdalla 2,73 ja 2,82. (Kuva 9.) Keskiarvollisesti kannustavan palautteen ja tunnustuksen saaminen työstä on jokaisessa maakunnassa matalampaa tasoa muihin kyselyn osioihin verrattaessa, mutta erityisesti Hämeen työntekijät kokevat saavansa niitä vielä vähemmän.

Toisinaan katsastusalalla esimiesten on vaikeaa antaa kehuja, kuten ”Hei katsastit edellisen auton hienosti”. Tämä kuulostaa vähän kliseiseltä, joten yrityksen johdon ja esimiesten ei ole helppoa antaa hyvää palautetta, vaikka heidän pitäisi. Tässä onkin johdolle hyvä pähkinä purtavana, mikä voisi auttaa, jotta henkilökunta kokisi saavansa kannustusta. Katsastusalalla asiakkailtakin on useammin negatiivissävyytteistä, kuin positiivista. Lähes päivittäin asiakkailta saadaan huonoa palautetta, koska asiakkaat kokevat saavansa huonoa palvelua tai huonon katsastusmiehen, jos auton katsastuspäätös on hylätty. Monen asiakkaan mielestä autot ovat kunnossa, vaikka todellisuus olisi toinen. Kuka muukaan siitä saisi syytä niskoilleen, kun katsastaja?

Kysymys	Määrä	Keskiarvo	Keskiarvon luottamusväli	Mediaani	Keskihajonta
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.	13	4,46	3,85 - 5,07	5	1,13
6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.	13	4,38	3,78 - 4,99	5	1,12
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.	13	4,38	3,91 - 4,86	5	0,87
8. Koen, että kommunikaatio työpaikallani on hyvää ja toimivaa.	13	4	3,41 - 4,59	4	1,08
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.	13	4,54	3,93 - 5,15	5	1,13
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.	13	3,69	3,09 - 4,3	4	1,11
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.	13	3,92	3,4 - 4,44	4	0,95
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.	13	4,54	4,06 - 5,02	5	0,88
13. Suositteisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.	13	4,54	4,06 - 5,02	5	0,88
14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.	13	3,92	3,4 - 4,44	4	0,95

Kuva 6. Keski-Suomen vastaukset

Kysymys	Määrä	Keskiarvo	Keskiarvon luottamusväli	Mediaani	Keskihajonta
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.	31	3,9	3,56 - 4,25	4	0,98
6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.	31	4,42	4,18 - 4,66	4	0,67
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.	31	3,9	3,57 - 4,24	4	0,94
8. Koen, että kommunikaatio työpaikallani on hyvää ja toimivaa.	31	3,81	3,45 - 4,16	4	1,01
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.	31	4,32	3,98 - 4,67	5	0,98
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.	31	3,81	3,49 - 4,13	4	0,91
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.	31	3,61	3,3 - 3,92	4	0,88
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.	31	4	3,66 - 4,34	4	0,97
13. Suositteisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.	31	4,19	3,83 - 4,56	5	1,05
14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.	31	3,87	3,56 - 4,18	4	0,88

Kuva 7. Varsinais-Suomen vastaukset

Kysymys	Määrä	Keskiarvo	Keskiarvon luottamusväli	Mediaani	Keskihajonta
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.	6	4,5	4,06 - 4,94	4,5	0,55
6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.	6	4,5	4,06 - 4,94	4,5	0,55
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.	6	4,17	3,56 - 4,77	4	0,75
8. Koen, että kommunikaatio työpaikallani on hyvää ja toimivaa.	6	4	3,49 - 4,51	4	0,63
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.	6	4,5	4,06 - 4,94	4,5	0,55
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.	6	4	3,28 - 4,72	4	0,89
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.	6	3,67	3,25 - 4,08	4	0,52
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.	6	4,17	3,84 - 4,49	4	0,41
13. Suositteisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.	6	4,17	3,56 - 4,77	4	0,75
14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.	6	4,33	3,92 - 4,75	4	0,52

Kuva 8. Uusimaan vastaukset

Kysymys	Määrä	Keskiarvo	Keskiarvon luottamusväli	Mediaani	Keskihajonta
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.	11	3,64	3,03 - 4,24	4	1,03
6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.	11	3,82	3,24 - 4,4	4	0,98
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.	11	3,45	2,74 - 4,17	4	1,21
8. Koen, että kommunikaatio työpaikallani on hyvää ja toimivaa.	11	3,55	2,99 - 4,1	4	0,93
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.	11	4,73	4,45 - 5	5	0,47
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.	11	2,73	1,93 - 3,52	2	1,35
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.	11	2,82	2,08 - 3,56	3	1,25
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.	11	3,55	2,88 - 4,21	4	1,13
13. Suositteisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.	11	3,64	3,03 - 4,24	4	1,03
14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.	11	3,73	3,13 - 4,32	4	1,01

Kuva 9. Hämeen vastaukset

6.2.4 Avoimen kysymyksen vastauksien arviointi

Avoimessa kysymyksessä työntekijöitä pyydettiin mainitsemaan asia, jota muuttaisi työympäristössä. Suurimpana kohteena työympäristömuutoksissa tulivat esille työaikoihin ja aukioloaikoihin halutut muutokset jopa 11 äänellä. Näihin lukeutuivat työaikojen lyhentäminen, ylitöiden valvonta ja seuranta, työajan muut muutokset (aikaistaminen, järjestyttäminen, työvuorosuunnittelu). Vastaajista kahdeksan (8) on sitä mieltä, että muutoksia ei tarvita/ei ole osannut sanoa muutostarpeita. Suurimpana yksittäisenä muutokoh-

teena kuudella (6) äänellä oli tiedonkulun puute. Osassa vastauksista mainittiin ongelman olevan pääkonttorin ja muiden konttoreiden välillä ja osa oli sitä mieltä, että tiedonkulku ei toimi johdon ja henkilöstön välillä. Osa vastauksista ei määrittänyt, millä tavalla tiedonkulussa olisi parannettavaa. Palkkaan kohdistuvia muutoksia toivottiin viiden (5) vastauksen voimin. Katsastuslaitteiston ongelmiin ja huoltoihin toivottiin nopeampaa reagoitua kolmen (3) äänen voimin, samoin kuin mainonnan muutoksiin sekä hallin lattioihin. Palvelua voitaisiin mainostaa enemmän luontoarvojen pohjalta. Myös esimerkiksi katsastuskutsujen hinnat (räätälöity kutsukirje) pääsi muutoslistan pohdintaan mainonnan osalta. Sosiaalisen median aikaan siirtymisen voi liittää myös mainontaan kuuluvaksi osaksi. Kahden (2) äänen voimin muutoslistalle sijoittuu kommunikaation puute, siisteys, henkilökuntavaje, tilanpuute, tasapuolisuus työtehtävien määrässä, työn jakautuminen vuodenajan mukaan sekä dieselpäästömittarit. Koska vastauksissa ei vaadittu enempää selittämistä, jotkut vastaukset jäivät tulkinnanvaraisiksi muutoksen kannalta. Esimerkiksi tarkoitetaanko vastauksella ”dieselpäästömittari”, että halutaan uudet mittarit vai onko tämänhetkiset mittarit huoltoa vailla? Yksittäisiä (1) muutoksia toivottiin taukoihin, toimiston ulkoasuun ja sisustukseen (ergonominen työpöytä/asiakaspalvelutiskit, viihtyisyys sekä lämmitys talvella), uusiin oviin ja ikkunoihin, teknisen tuen parantamiseen, kikyn poistamiseen, yhteishenkeen, työvaatteiden kehitykseen, työpanostuksen arvostuksen näkymiseen, työn seurantaan johdon toimesta ja henkilöresurssien tehostamiseen. (Liite 5.)

6.3 Yhteenveto

Tuloksista voidaan todeta yrityksen työntekijöiden olevan suhteellisen tyytyväisiä työhönsä ja yritykseen. Keskiarvot osa-alueittain ovat lähes samanlaisia ryhmittelyistä riippumatta. Eri ryhmittelyillä saatiin tutkimuksen tuloksiin luotettavuutta, koska kyselyn vastauksia on katsottu monesta eri näkökulmasta ja niitä on tarkasteltu sekä erikseen että yhdessä.

Parannusehdotuksiakin voidaan kyselyn avulla yrityksen johdolle esittää. Yrityksen johdon tulisi miettiä, millä tavoin työntekijöille voisi antaa paremmin tunnustusta ja kannustavaa palautetta heidän työstänsä. Kannustava palaute tuo työntekijälle hyvän mielen ja sitä myötä lisää työntekijän motivaatiota. Motivaatiota lisäämällä on varmasti vain posi-

tiivinen vaikutus yrityksen tuottamaan tulokseen. Avoimissa kysymyksissä suureksi ongelmaksi nousi myös tiedonkulun puute, johon yrityksen johdon tulisi kiinnittää erityistä huomiota lähitulevaisuudessa. Koska ongelmia koettiin olevan sekä eri konttoreiden, että henkilöstön ja johdon välisesti, tulisi ongelma korjata mahdollisimman nopeasti toimivaksi. Ongelmia pääkonttorin ja muiden konttoreiden välillä voisi korjata esimerkiksi jonkin yhteisen tiedotuskanavan kautta, johon kuuluisi toimitusjohtaja ja eri konttoreiden asemapäälliköt. Nykyään, kun eletään sosiaalisen median aikaa, ei ole vaikeaa tehdä esimerkiksi ryhmää Whatsappiin, sähköpostiin tai muihin vastaaviin sovelluksiin. Tiedotuskanavan luomisen jälkeen ja tiedonkulun edistämiseksi jokaisen asemapäällikön vastuulla olisi kertoa tiedotettavista asioista aseman työntekijöille. Eihän sitä tiedä, vaikka tällainen ryhmä jo olisi olemassa? Normaalille työntekijälle tällainen ei näkyisi. Työpaikkojen palaverien määrää tulisi myös tarkastella, jos sillä pystyisi parantamaan tiedonkulkua. Palavereiden tarkoituksena on käydä läpi erilaisia muutoksia, mutta palavereissa saattaisi tulla esiin myös asioita, joiden avulla tiedonkulkua saataisiin toimivammaksi. Työntekijöiltä voisi myös kysyä, mikä heidän mielestään tiedonkulussa on ongelmallisinta ja ottaa heidän kantansa huomioon, miten tilanteen voisi korjata.

7 POHDINTA

Suoriuduin opinnäytetyöstä mielestäni hyvin, vaikka siinä kestitkin puolitoista vuotta. Itselleni on vaikeaa tehdä työn ohella näin suurikokoista työtä. Onnekseni esimieheni oli joustava ja sain aina välillä töistä vapaata tämän työn tekemiseen. Työtä oli kiva tehdä, sillä olen itsekin kyseisessä yrityksessä töissä ja olen aika varma, että tämän työn tuloksista on yrityksellekin tulevaisuudessa hyötyä. Ehkä täytyy ehdottaa yrityksen johdolle, jos tämä kysely tehtäisiin samoilla kysymyksillä muutaman vuoden päästä uudestaan ja katsottaisiin mihin suuntaan tulokset ovat menneet. Vaikeinta työssä oli minulle tekstin tuottaminen kirjoitettuun muotoon, joten olen itse todella ylpeä, että sain tämän työn valmiiksi. Mielestäni Webropol oli todella helppokäyttöinen ja sillä oli mukava laatia kysely. Tulosten analysoinnissa Webropol oli myös hyvä, koska sillä sai suoraan tehtyä tarvittavat kuvaajat eikä tarvinnut ruveta syöttämään tuloksia Excel-taulukkoon.

LÄHTEET

Aavikko.M, 2019. toimitusjohtaja, puhelin haastattelu. Viitattu 23.4.2019.

Hirsjärvi, S.;Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu., painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Lehtinen, E.;Kuusinen, J. & Vauras, M. 2007. Kasvatuspsykologia. Uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Luukala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa... Työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki: Kustannusyritys Tammi.

Ruohotie, P. 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Oy Edita Ab, Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Työterveyshuolto ja työkyvyn ylläpito. Viitattu 25.1.2019 <https://stm.fi/tyoelama/tyoterveys>.

Työhyvinvointi. Sosiaali- ja terveysministeriö. Työelämä> Työhyvinvointi. Viitattu 25.1.2019. <https://stm.fi/etusivu>

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383. Annettu Helsingissä 21.12.2011. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>

Työterveyslaitos. Toimiva työyhteisö > Työhyvinvointi. Viitattu 25.1.2019. <https://www.ttl.fi/>

Henkilöstötyytyväisyyskysely

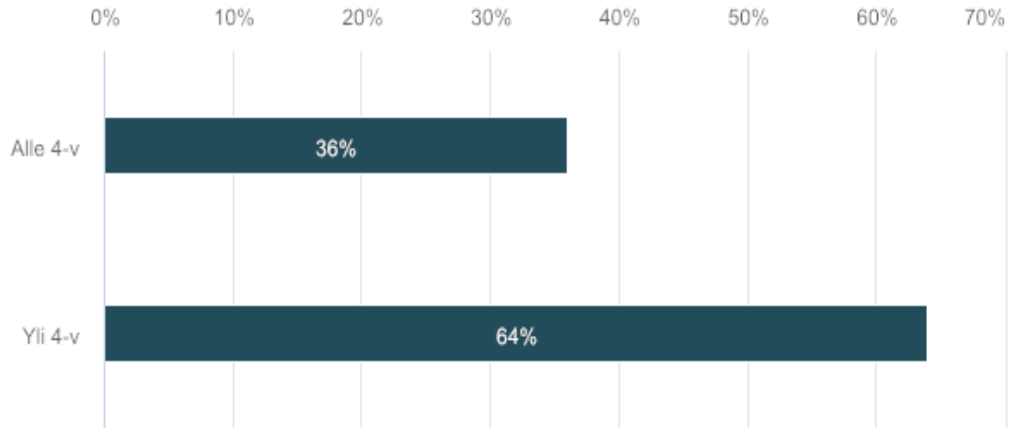
Tämän kyselyn tarkoitus on selvittää henkilöstötyytyväisyyttä Plus katsastus OY:ssä.

Kyselyssä on 15 kysymystä, joista 14 ovat väittämiä ja 1 avoin kysymys. Väittämiin vastataan asteikolla 1-5. 1= täysin eri mieltä, 5= täysin samaa mieltä. Vastauksesi tullaan käsittelemään anonymisti. Kiitos vastauksistanne jo etukäteen!

Vastaajien kokonaismäärä: 61

1. Palvelusaika Plus Katsastus OY:ssä

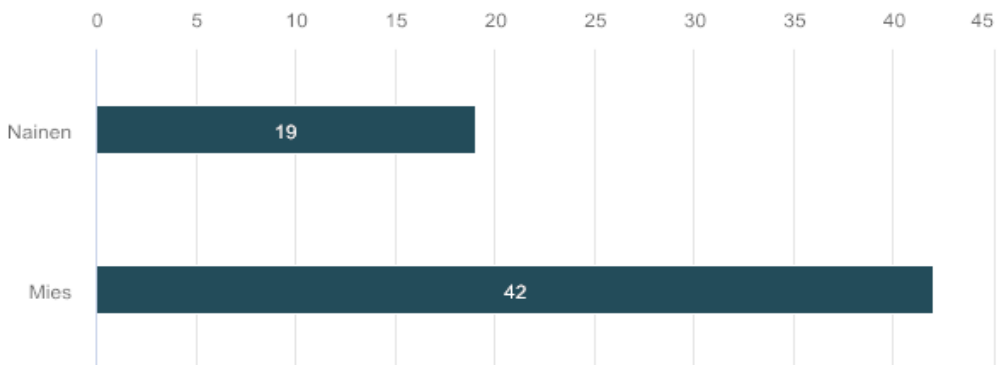
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
1,64

2. Sukupuolesi

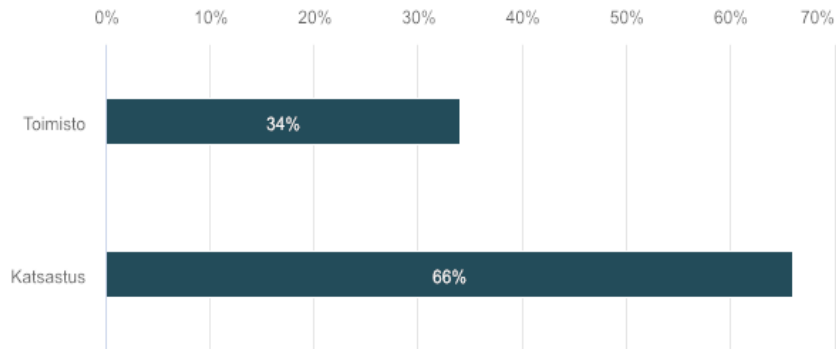
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
1,69

3. Työnkuva

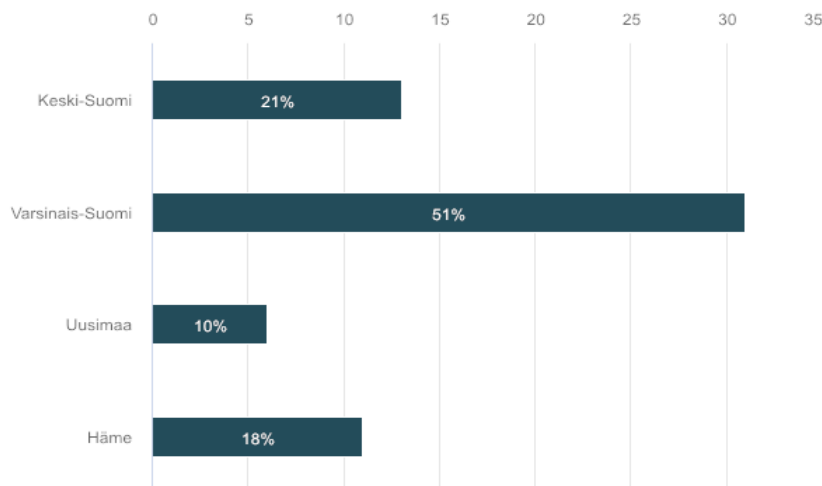
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
1,66

4. Toimipaikka

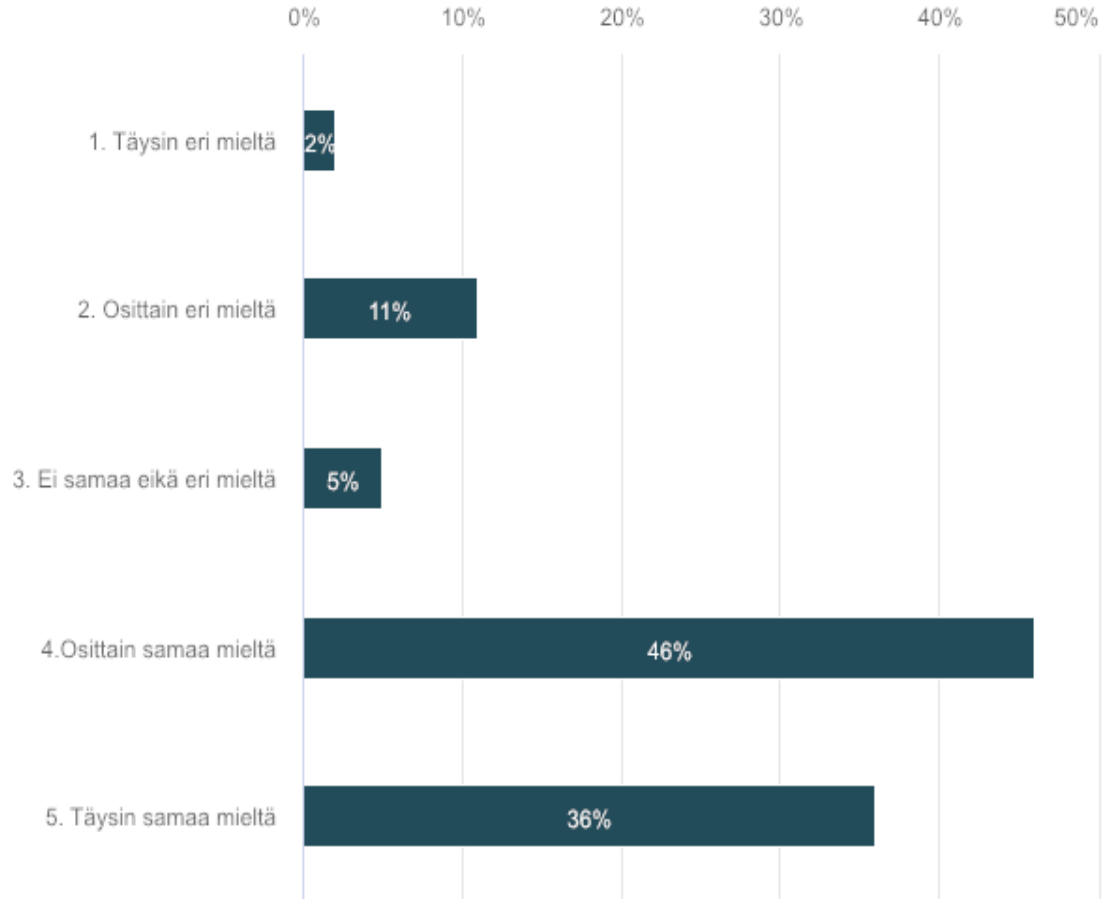
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
2,25

5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.

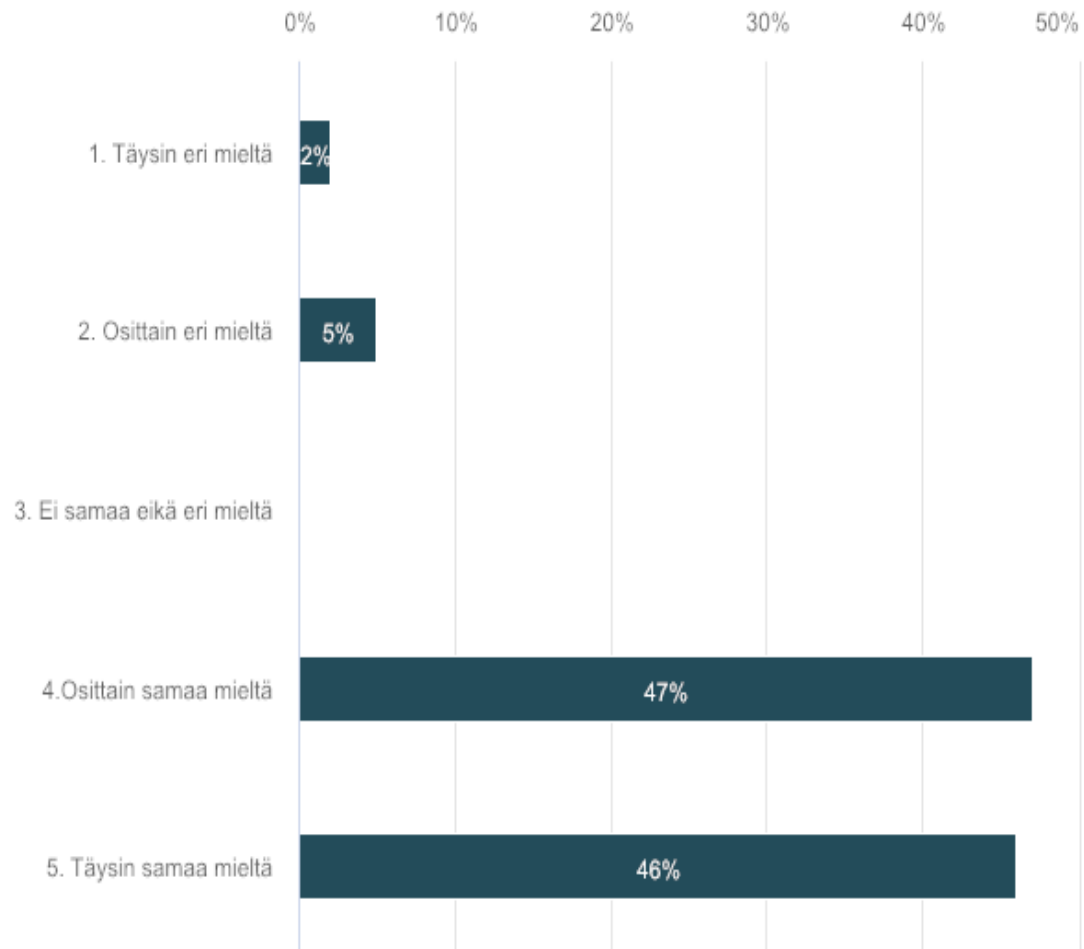
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
4,03

6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.

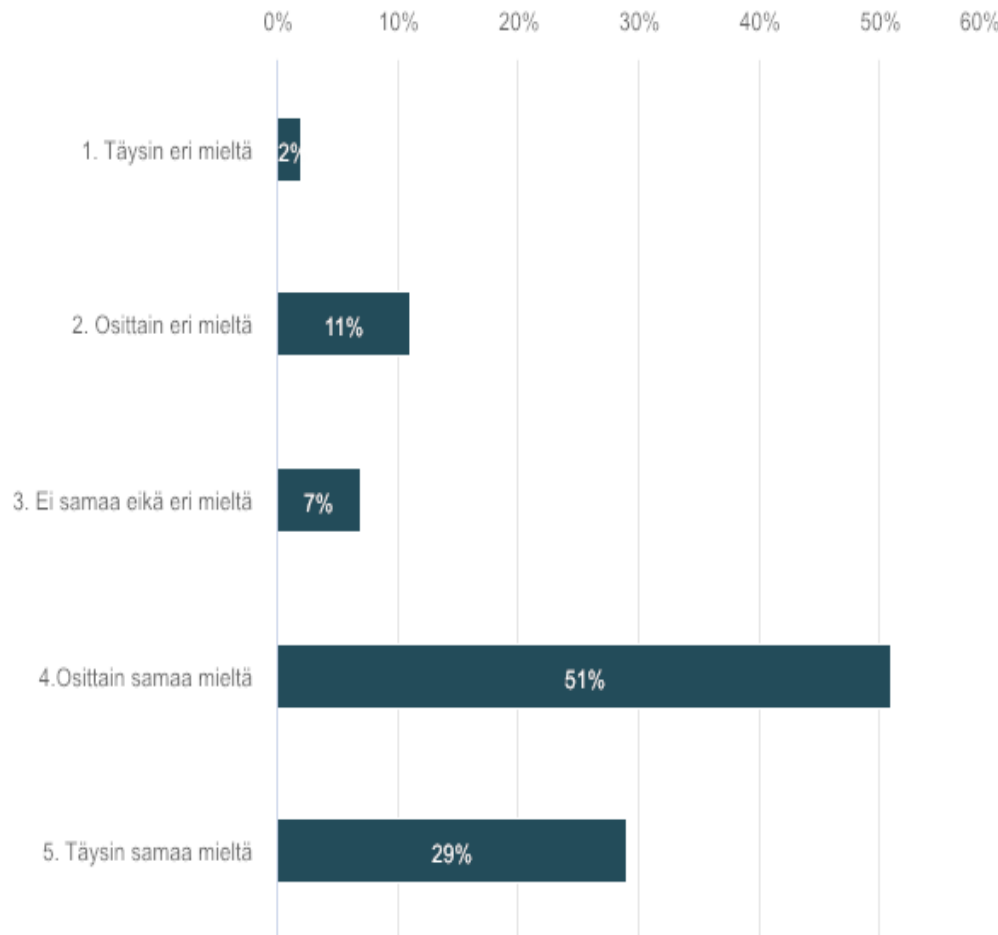
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
4,31

7. Koen, että työpanostani arvostetaan.

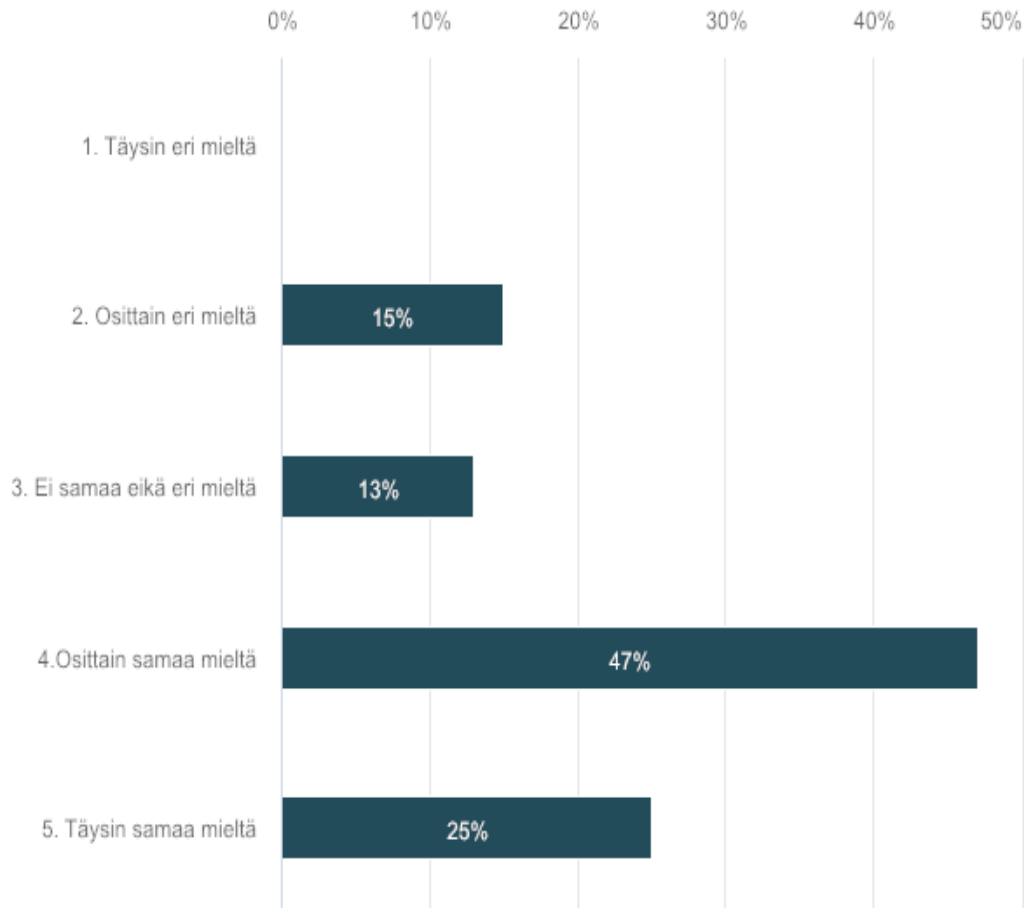
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
3,95

8. Koen, että kommunikaatio työpaikallani on hyvää ja toimivaa.

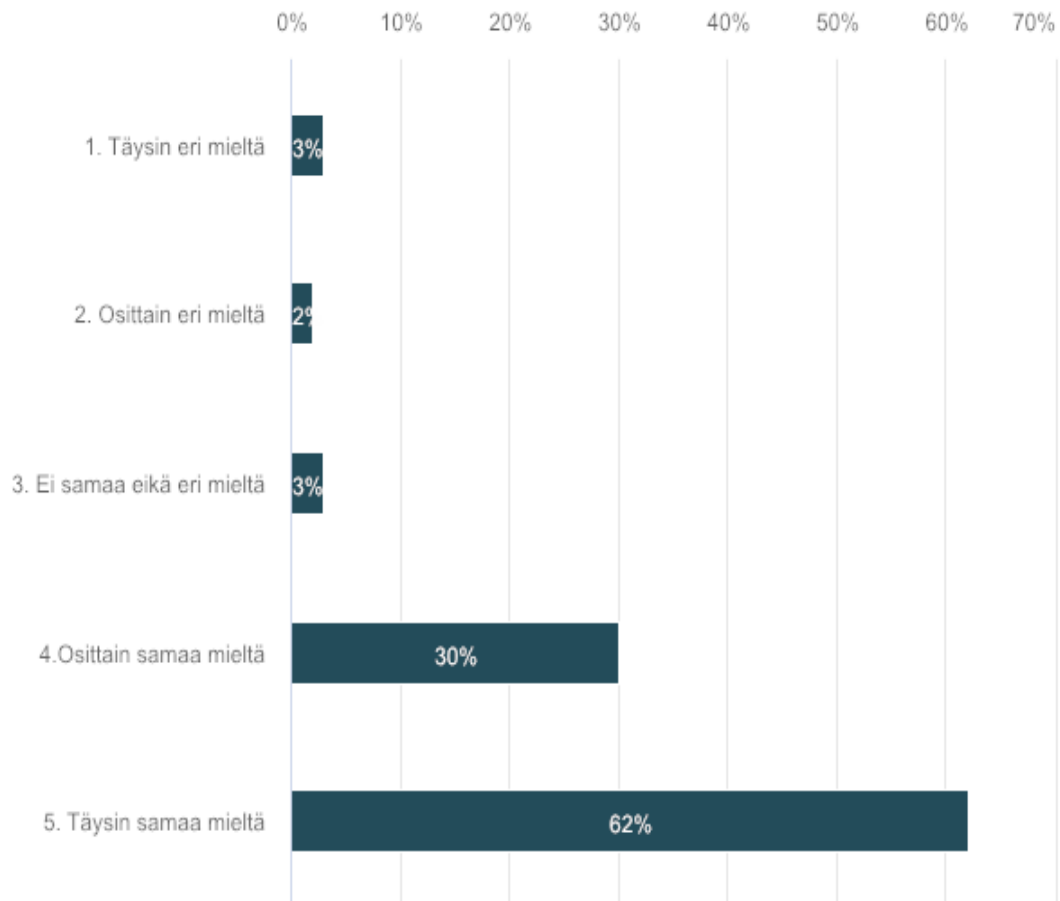
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
3,82

9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.

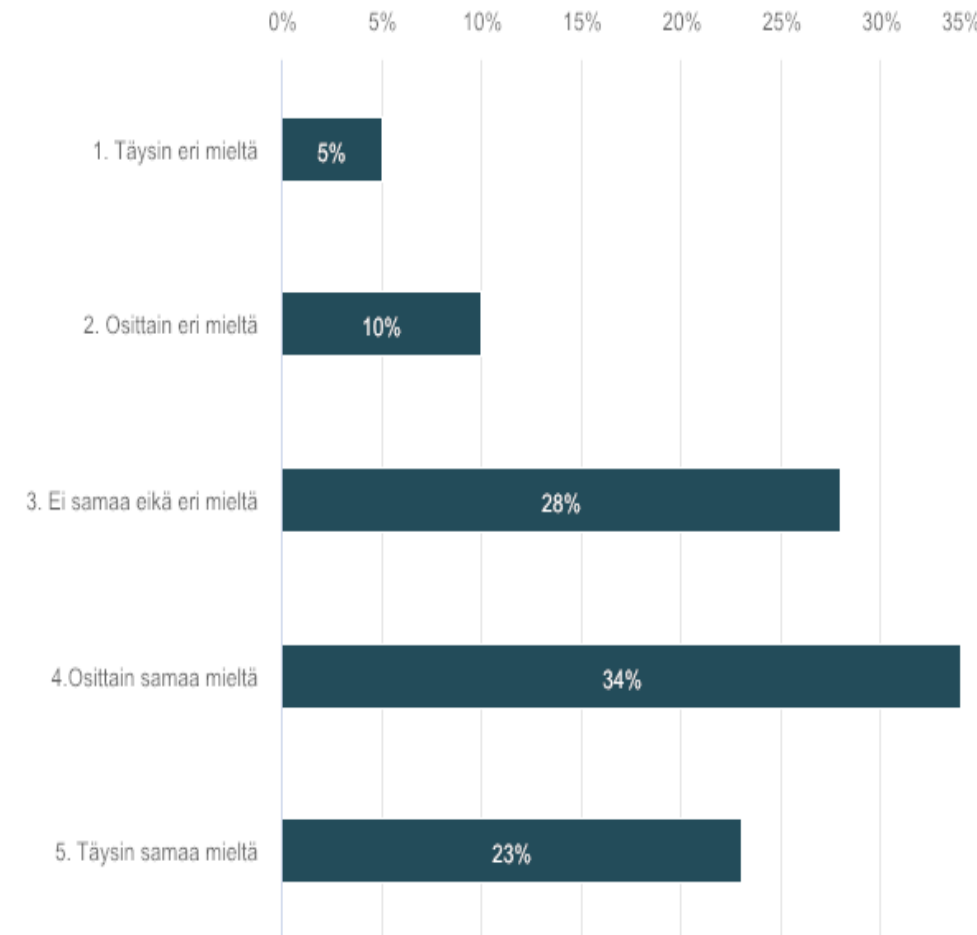
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
4,46

10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.

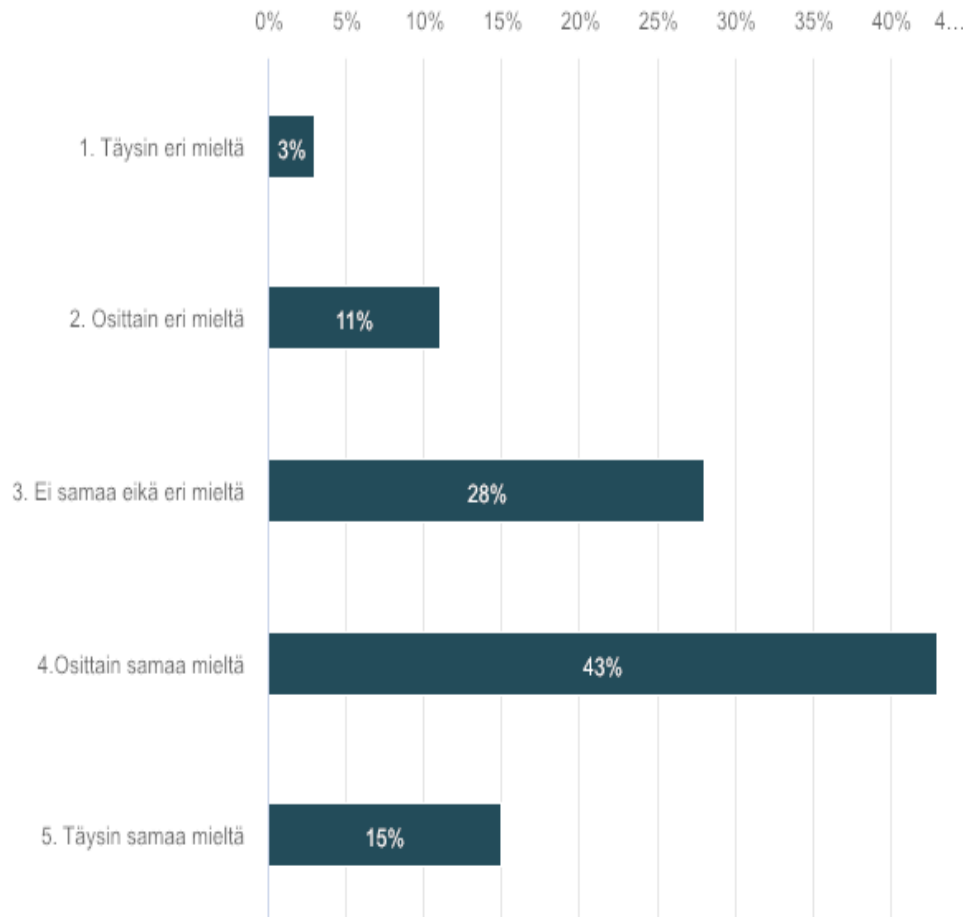
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
3,61

11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.

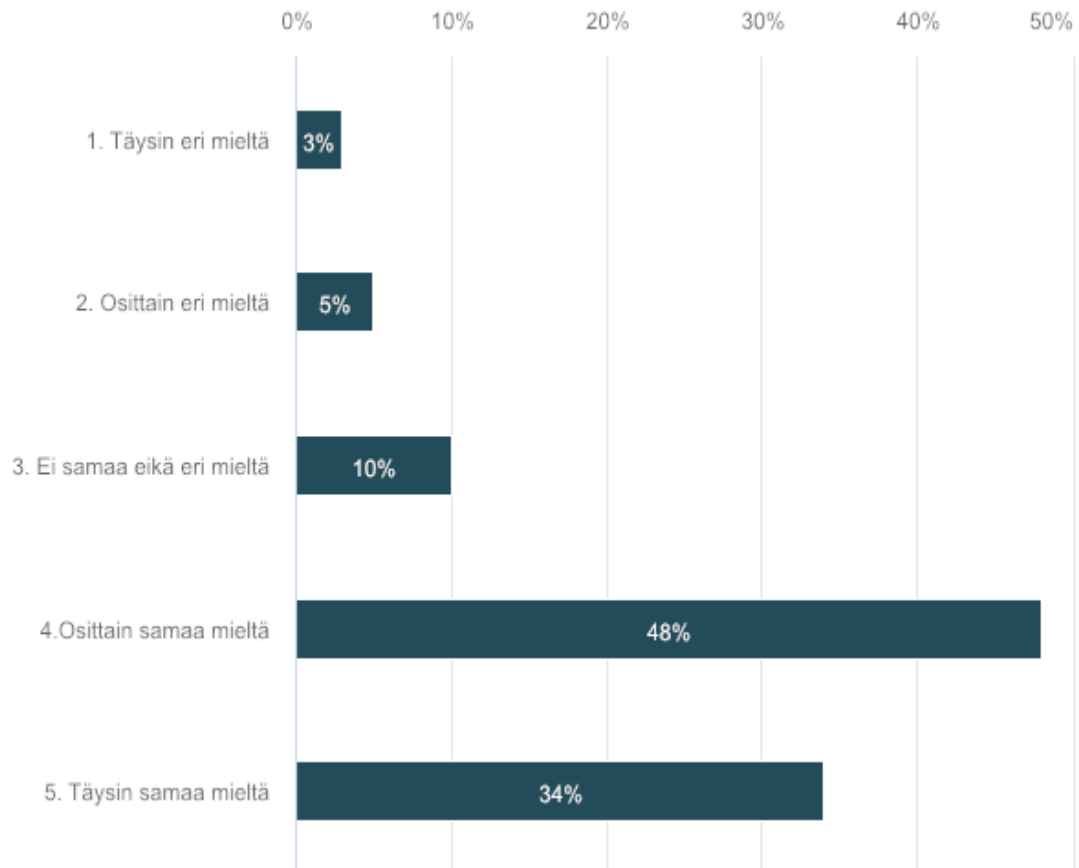
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
3,54

12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.

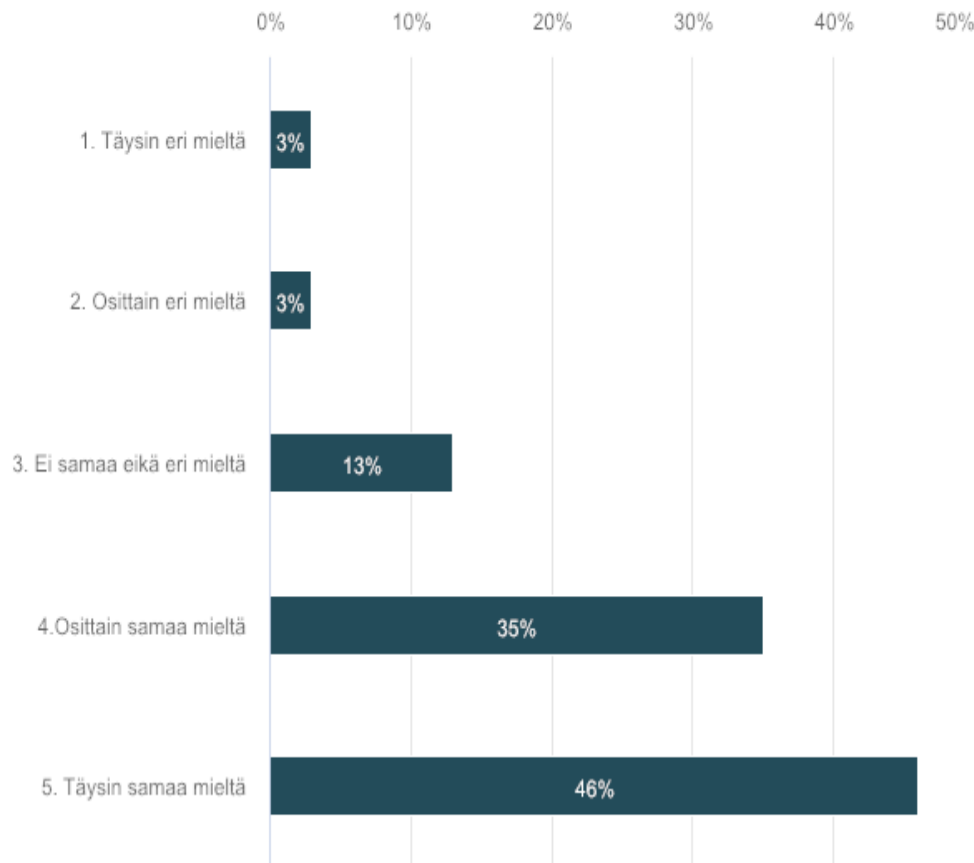
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
4,05

13. Suosittelisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.

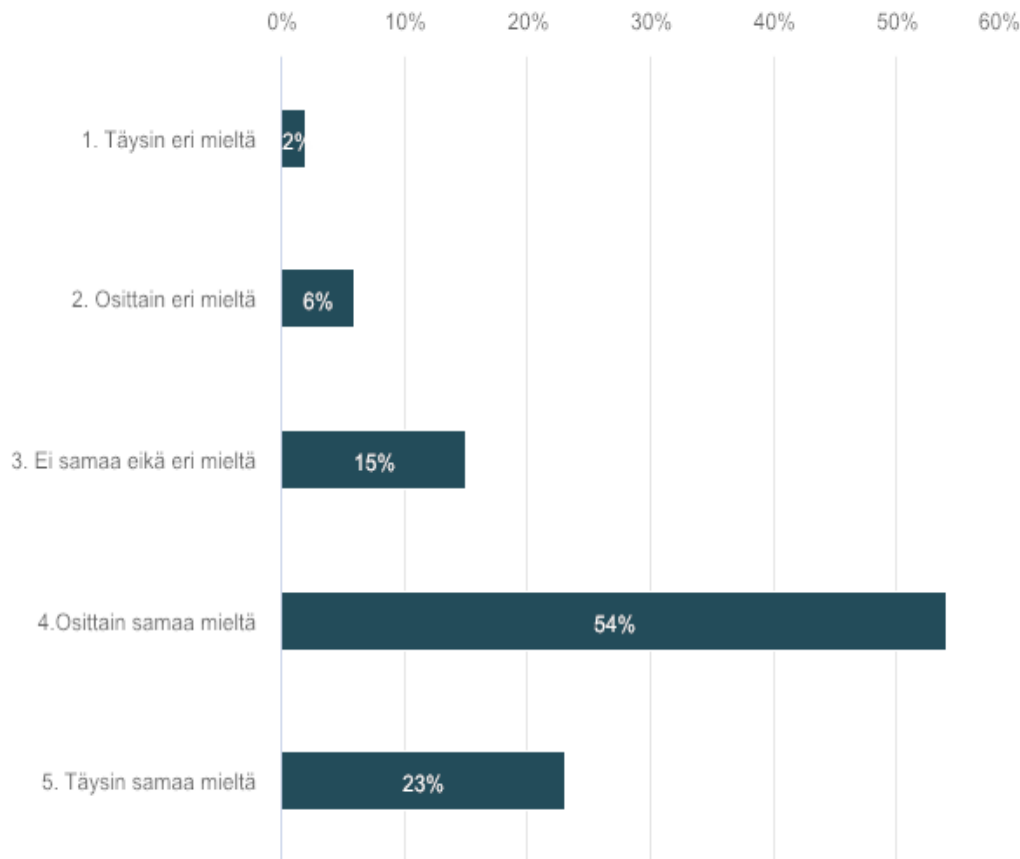
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
4,16

14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.

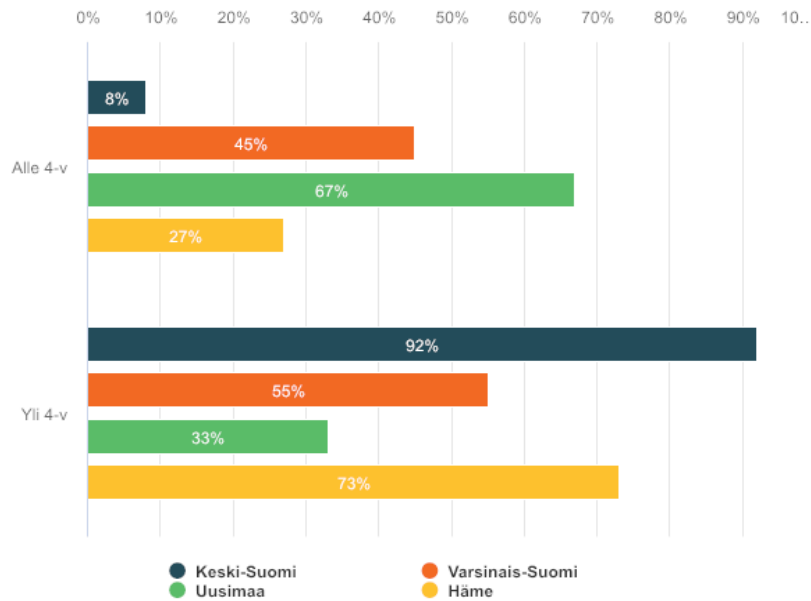
Vastaajien määrä: 61



Keskiarvo
3,9

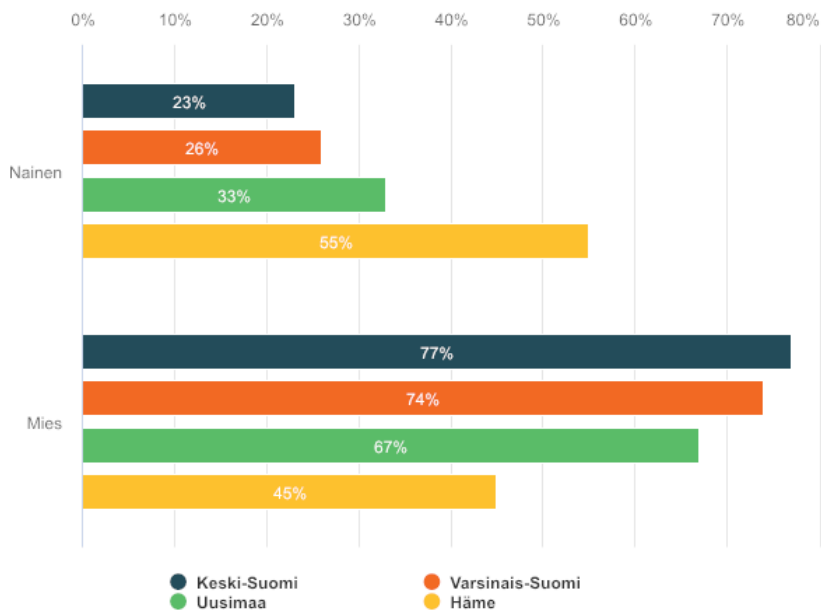
1. Palvelusaika Plus Katsastus OY:ssä

Vastaajien määrä: 61



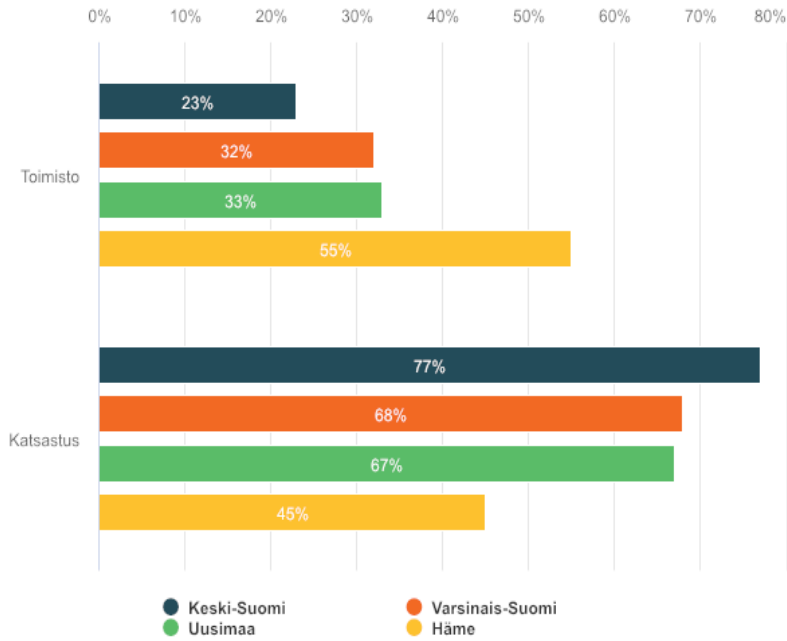
2. Sukupuolesi

Vastaajien määrä: 61



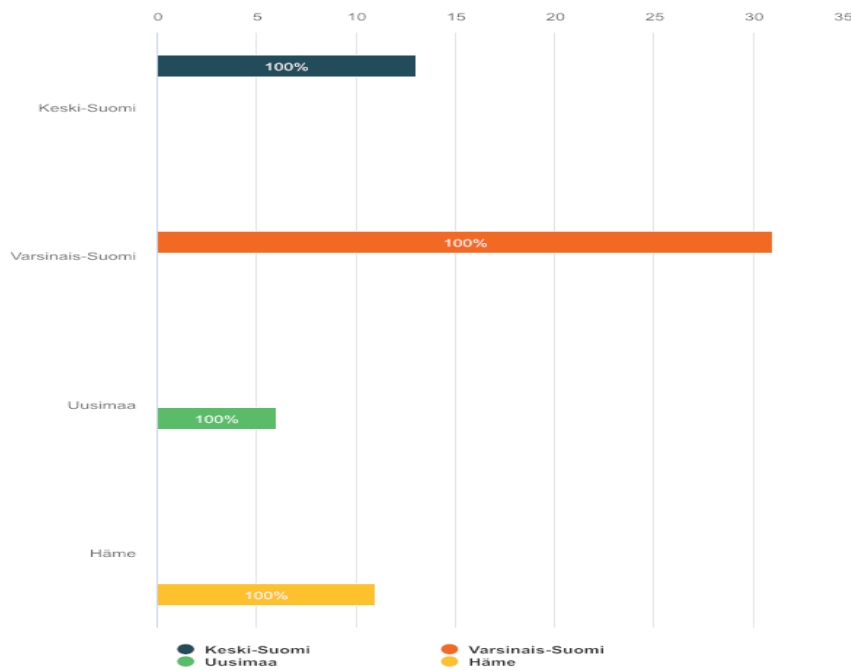
3. Työnkuva

Vastaajien määrä: 61



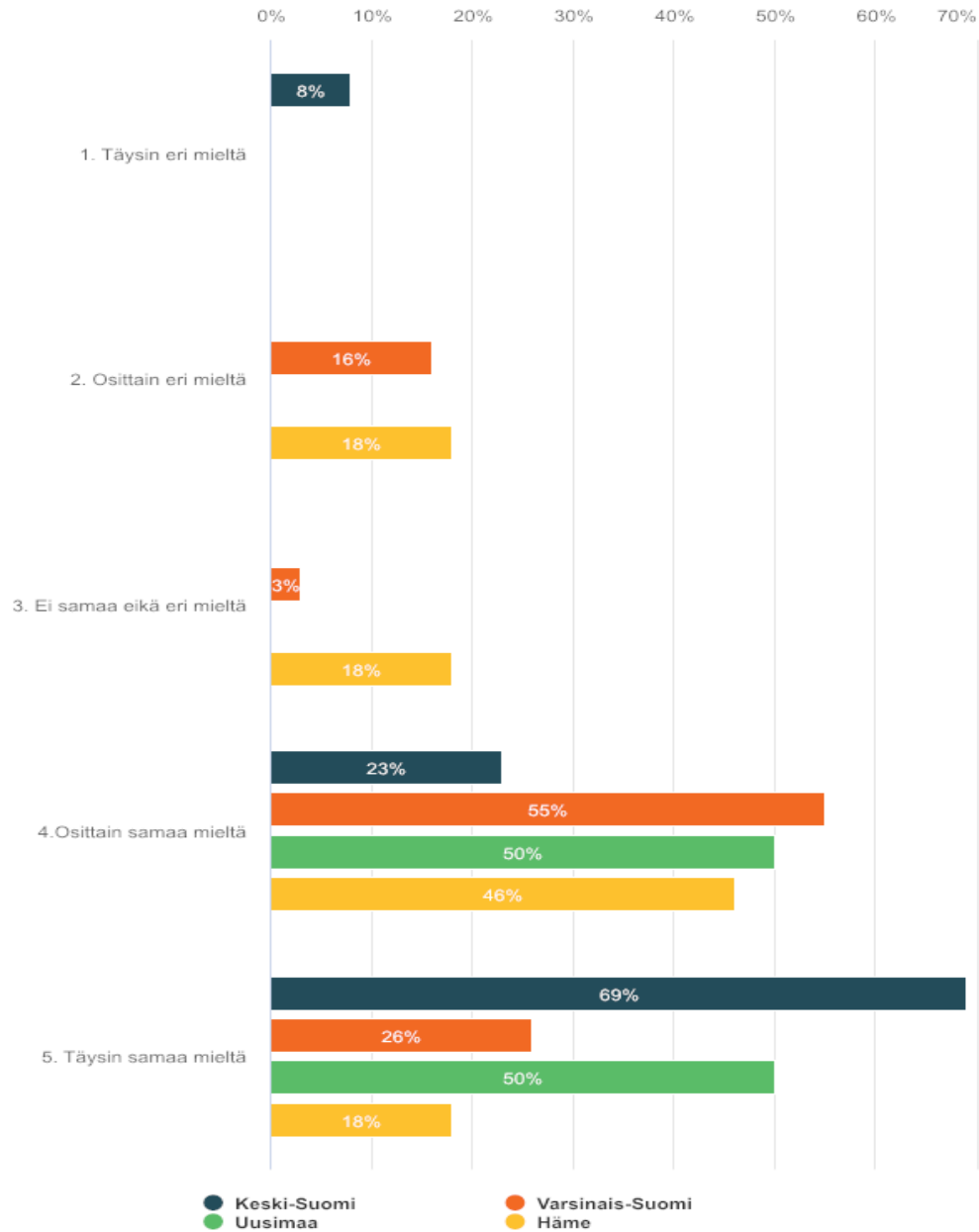
4. Toimipaikka

Vastaajien määrä: 61



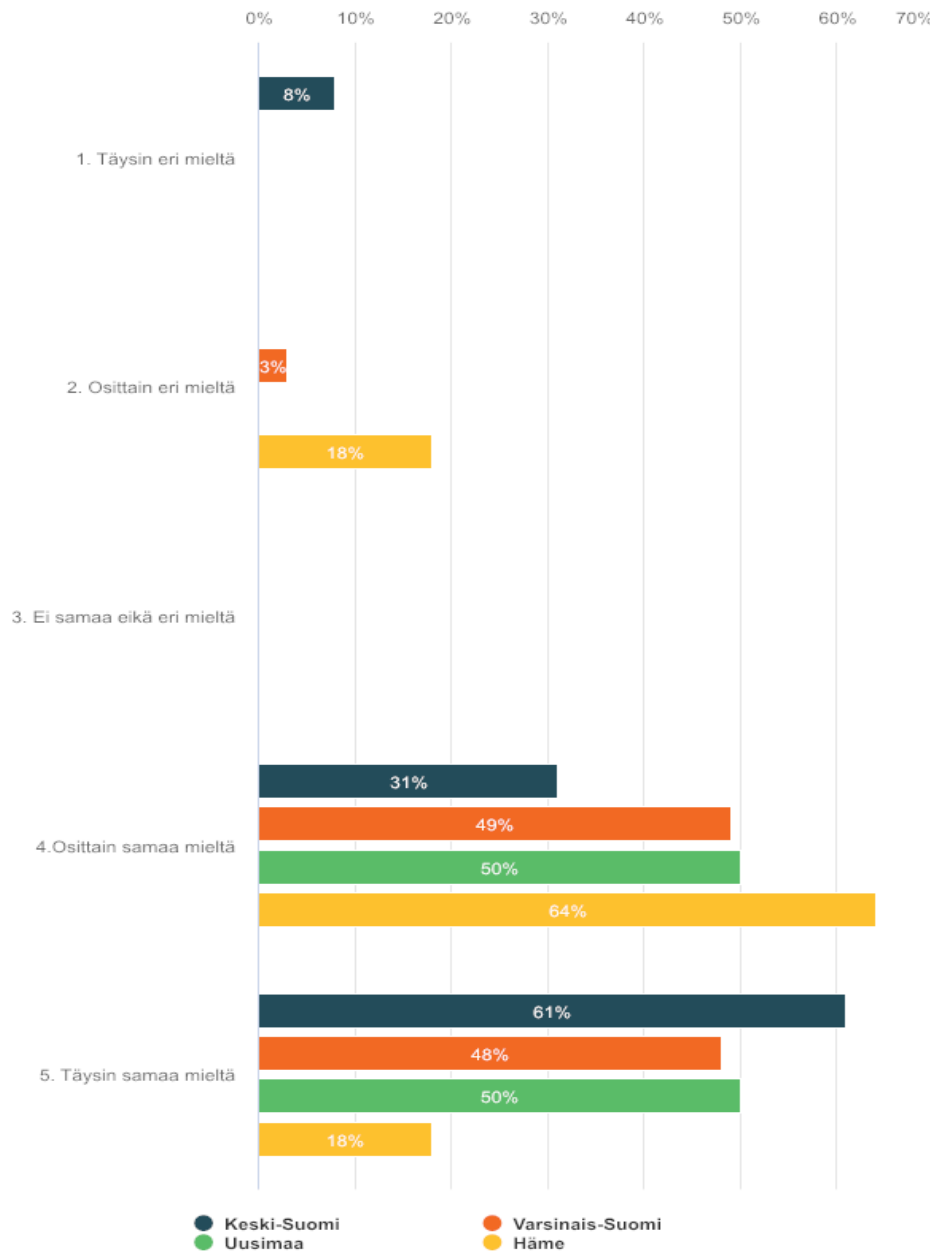
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.

Vastaajien määrä: 61



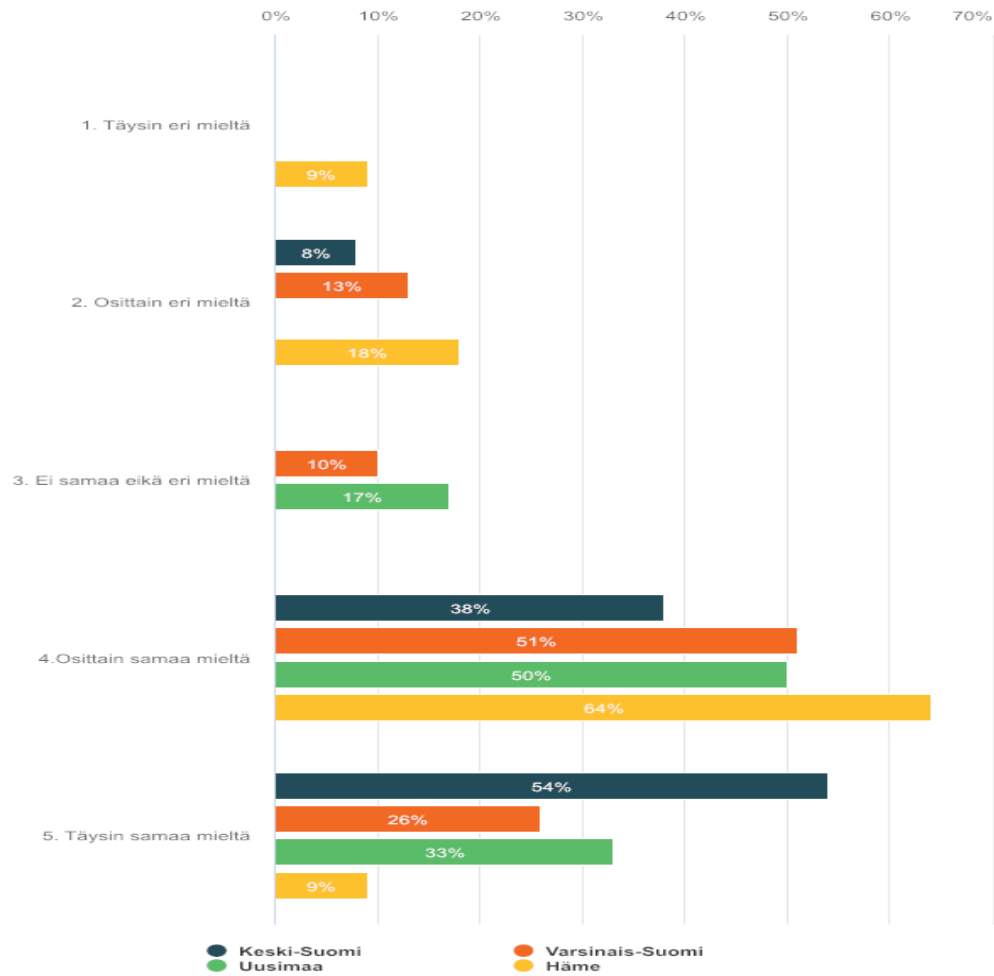
6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.

Vastaajien määrä: 61



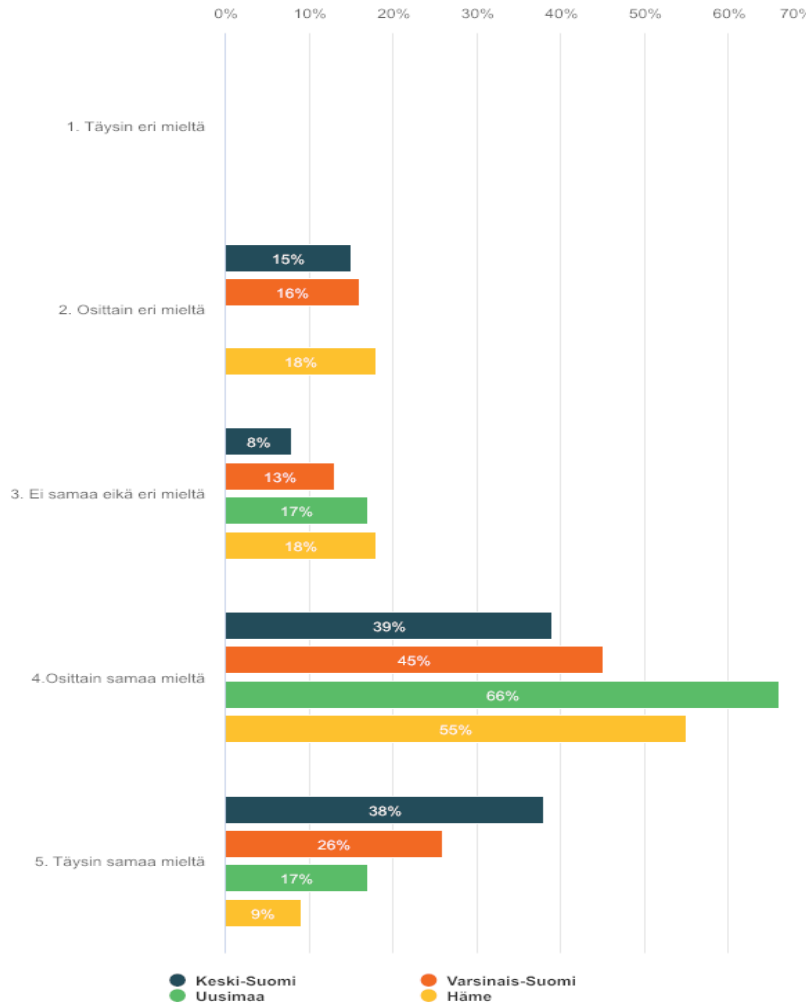
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.

Vastaajien määrä: 61



8. Koen, että kommunikaatio työpaikallani on hyvää ja toimivaa.

Vastaajien määrä: 61



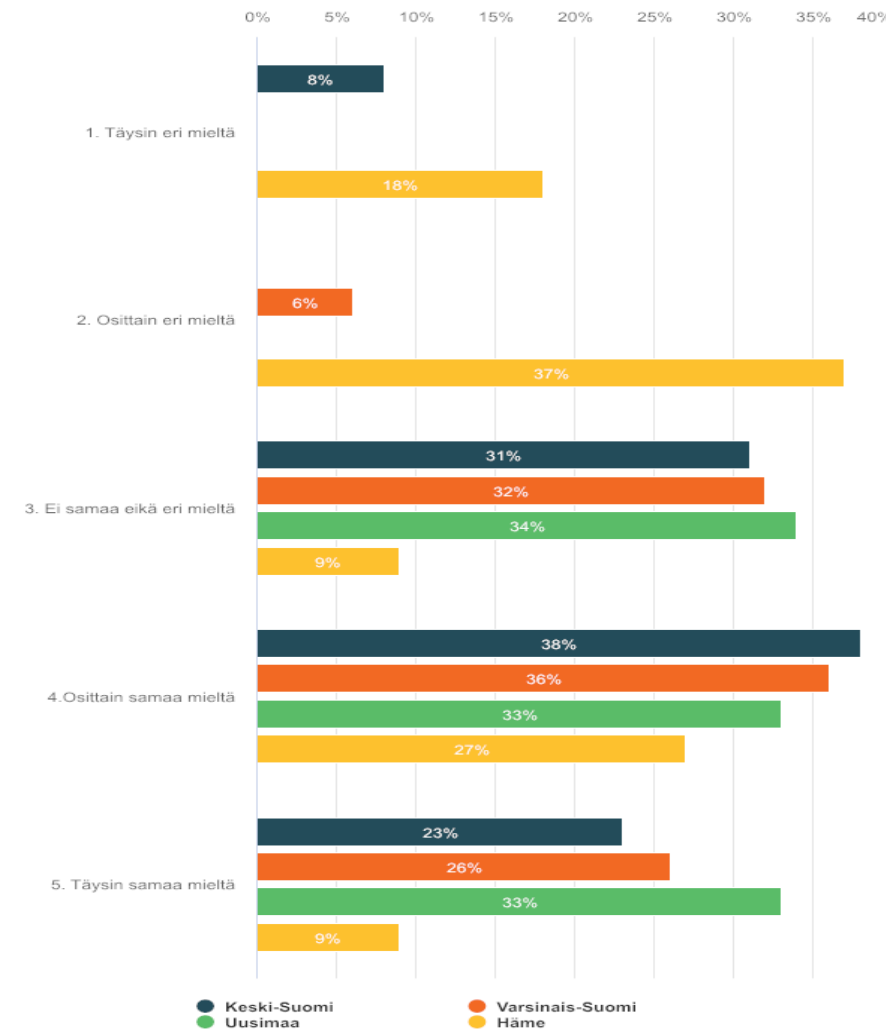
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.

Vastaajien määrä: 61



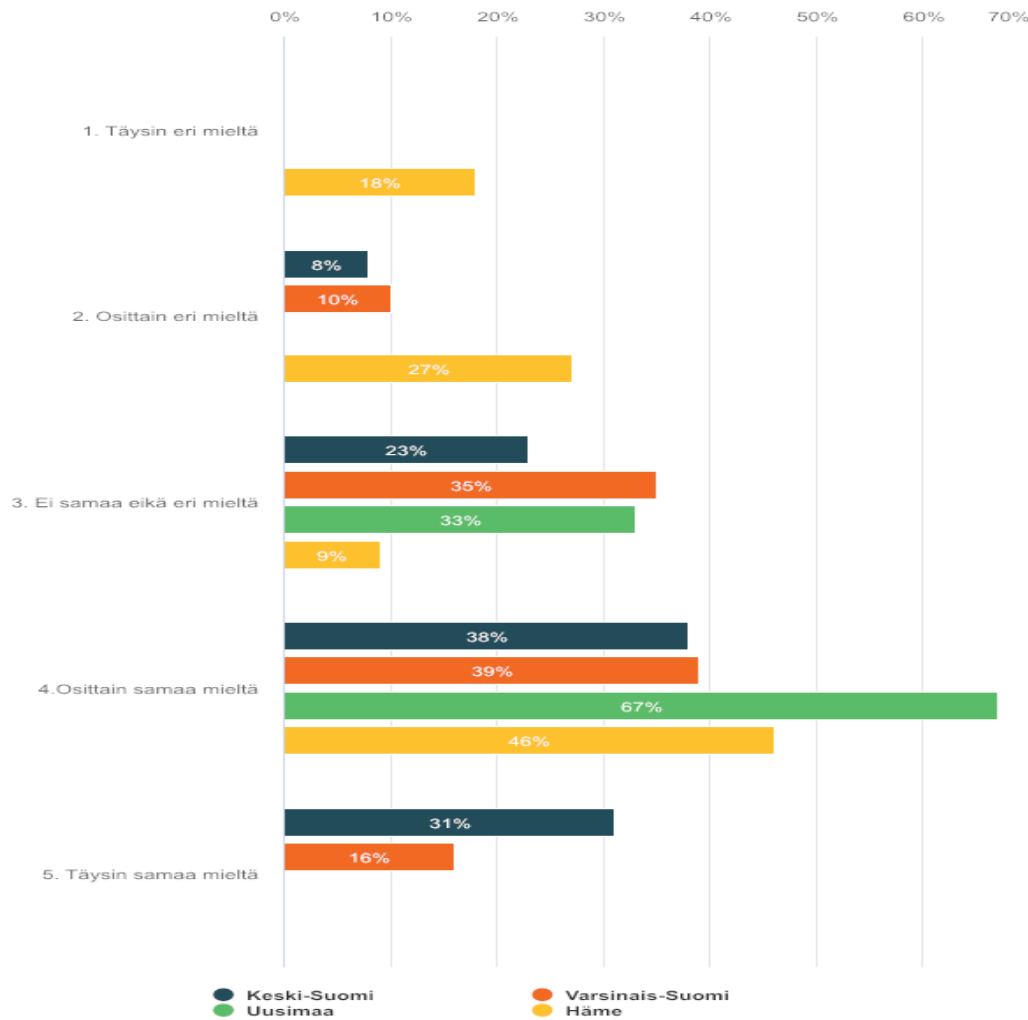
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.

Vastaajien määrä: 61



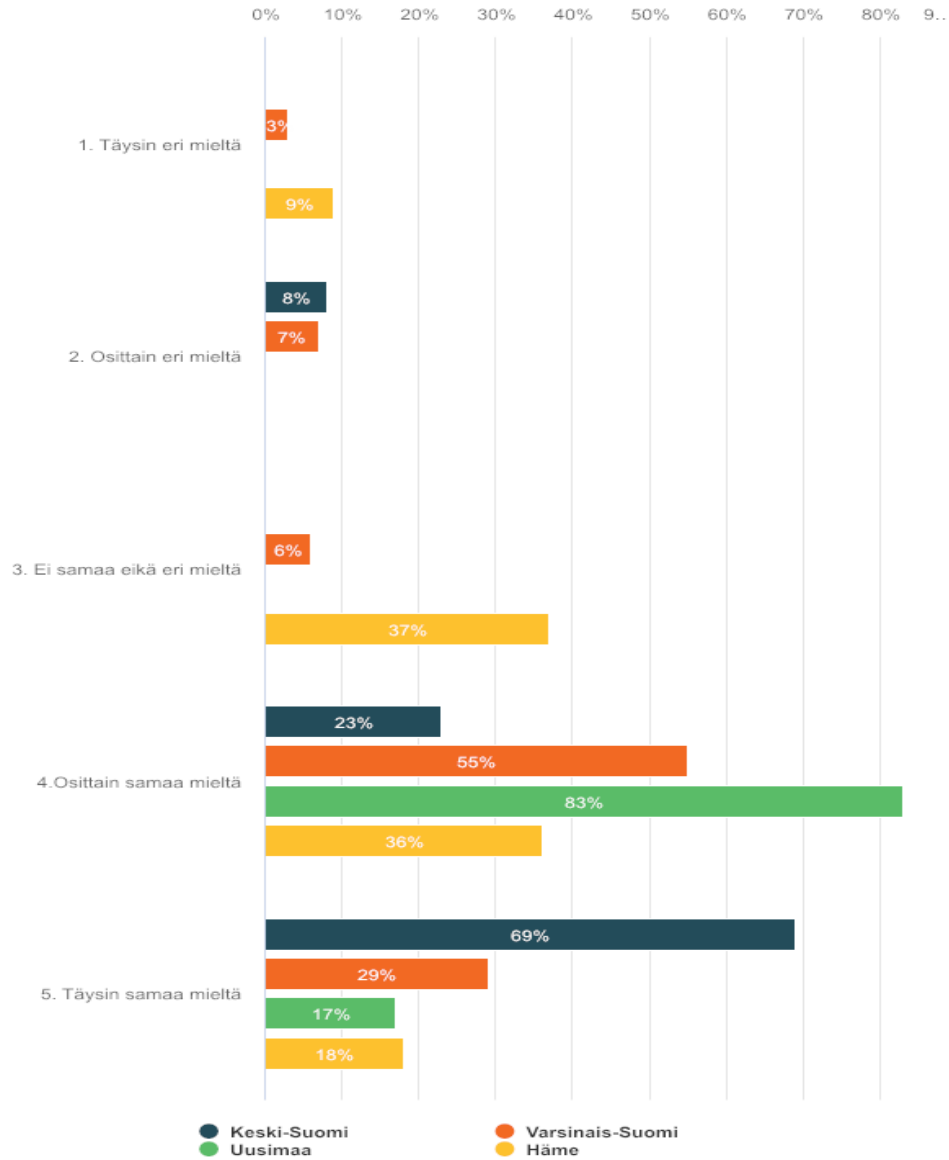
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.

Vastaajien määrä: 61



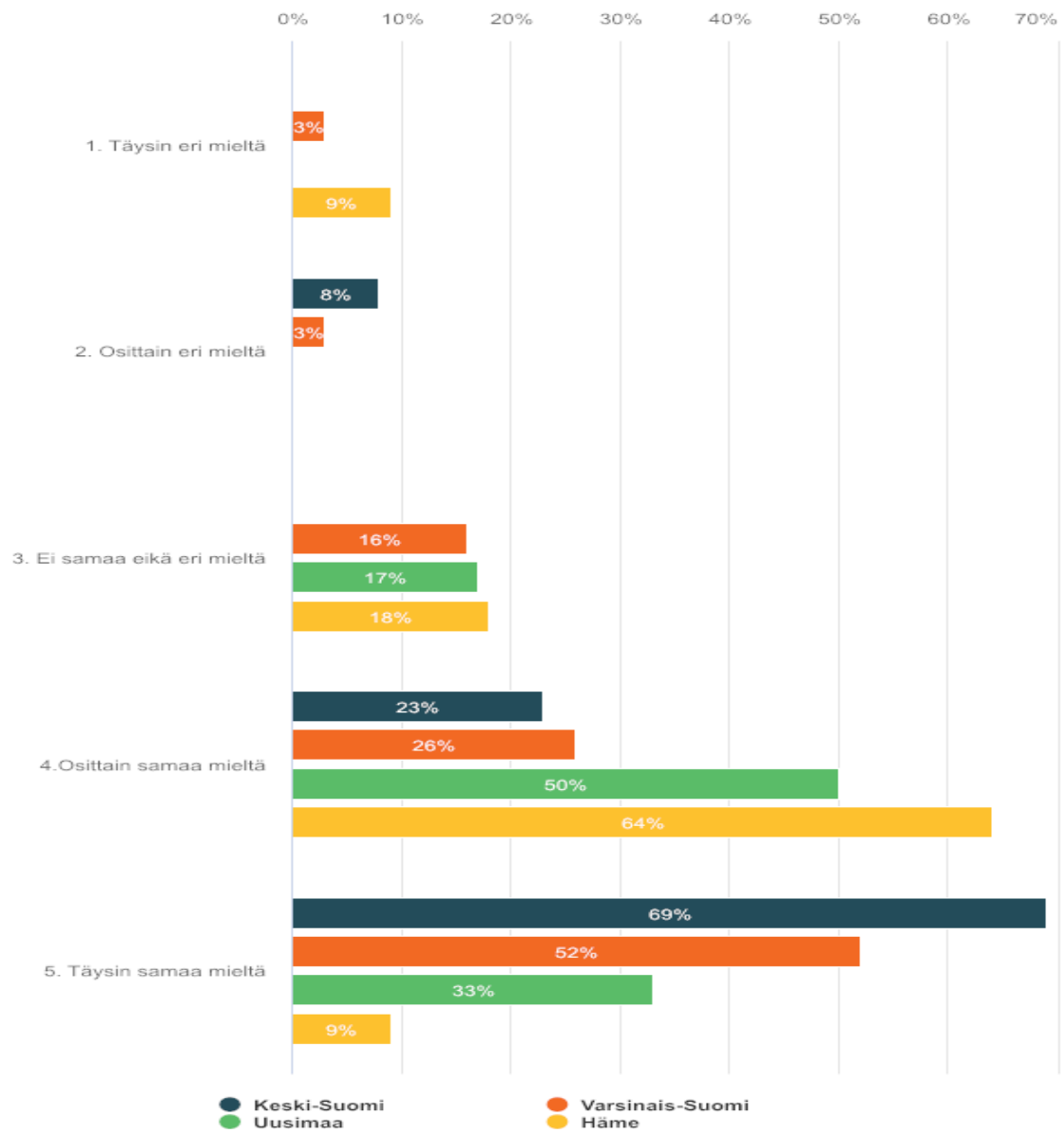
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.

Vastaajien määrä: 61



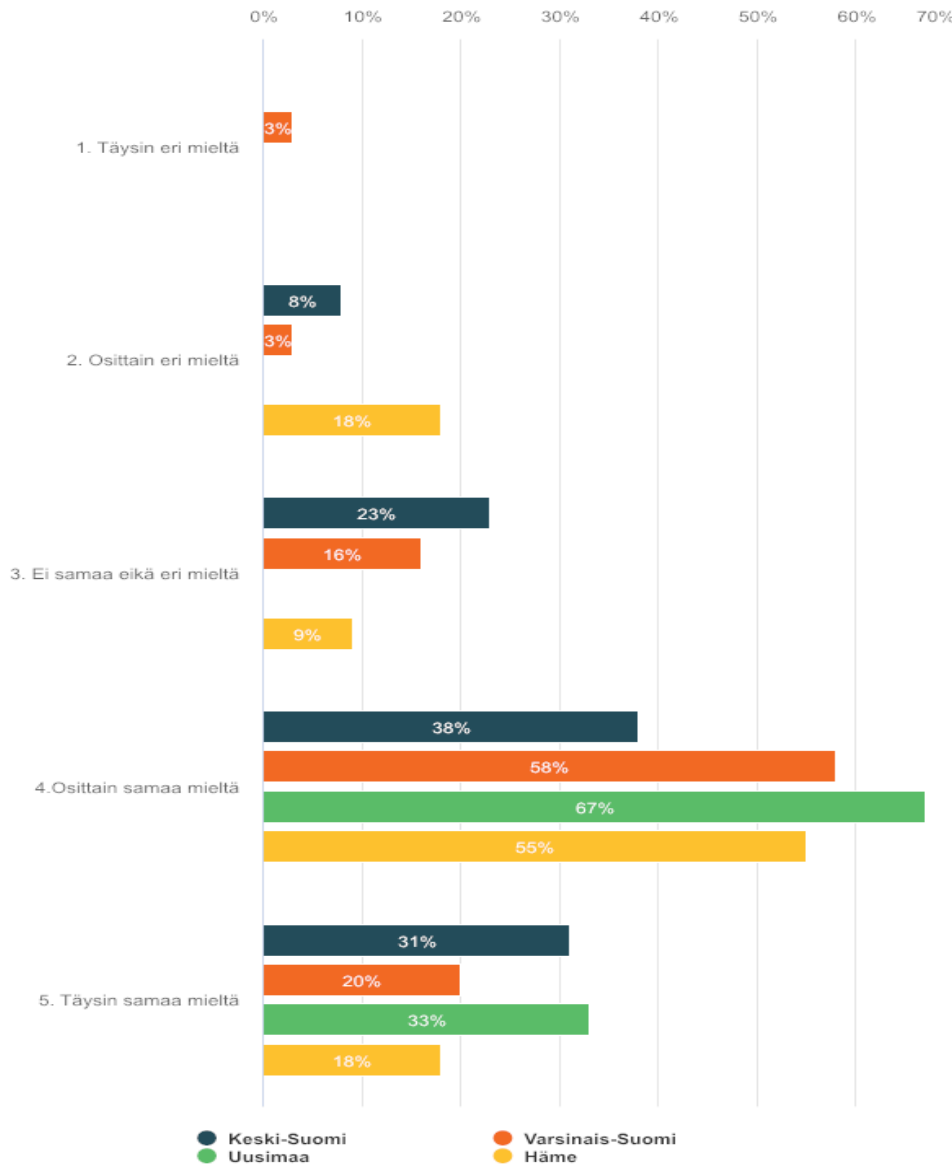
13. Suosittelisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.

Vastaajien määrä: 61



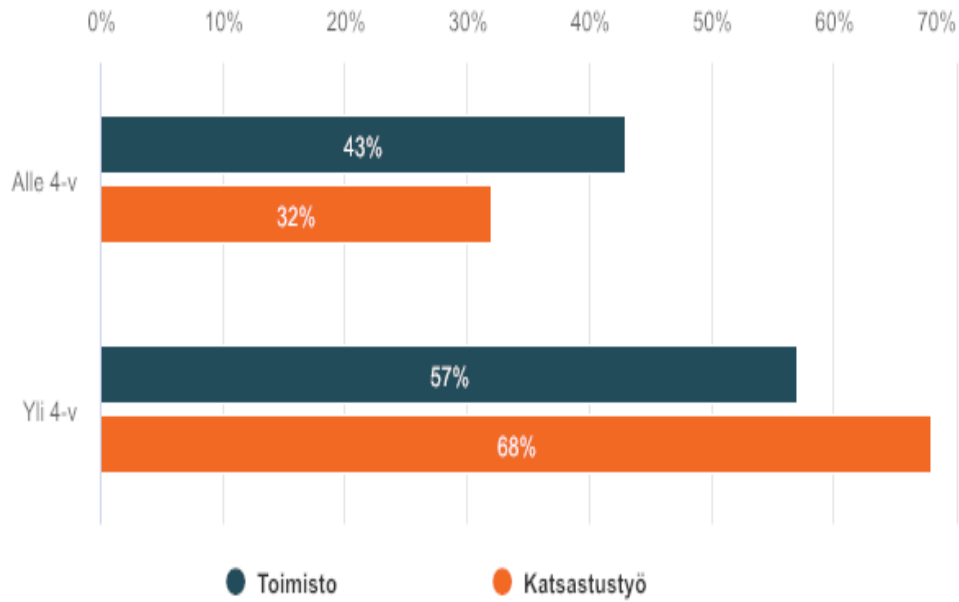
14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.

Vastaajien määrä: 61



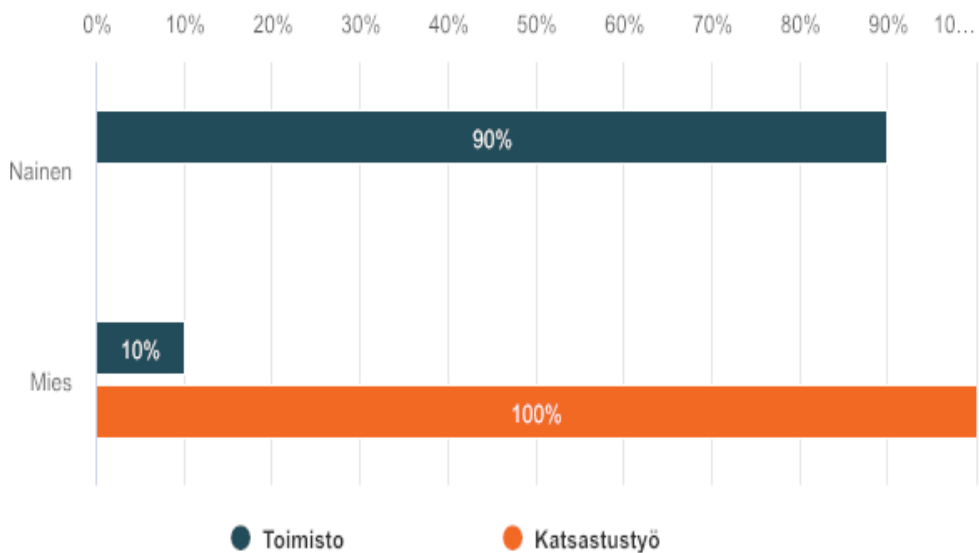
1. Palvelusaika Plus Katsastus OY:ssä

Vastaajien määrä: 61



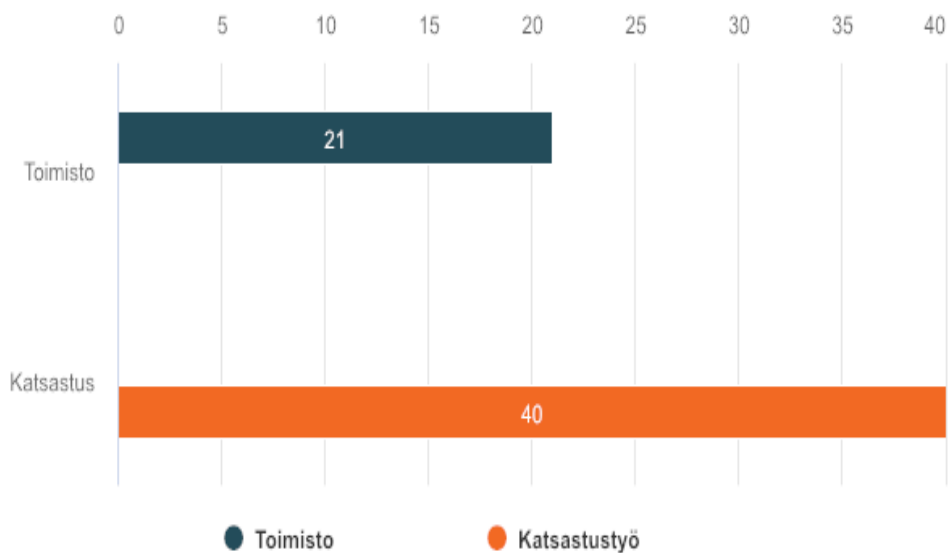
2. Sukupuolesi

Vastaajien määrä: 61



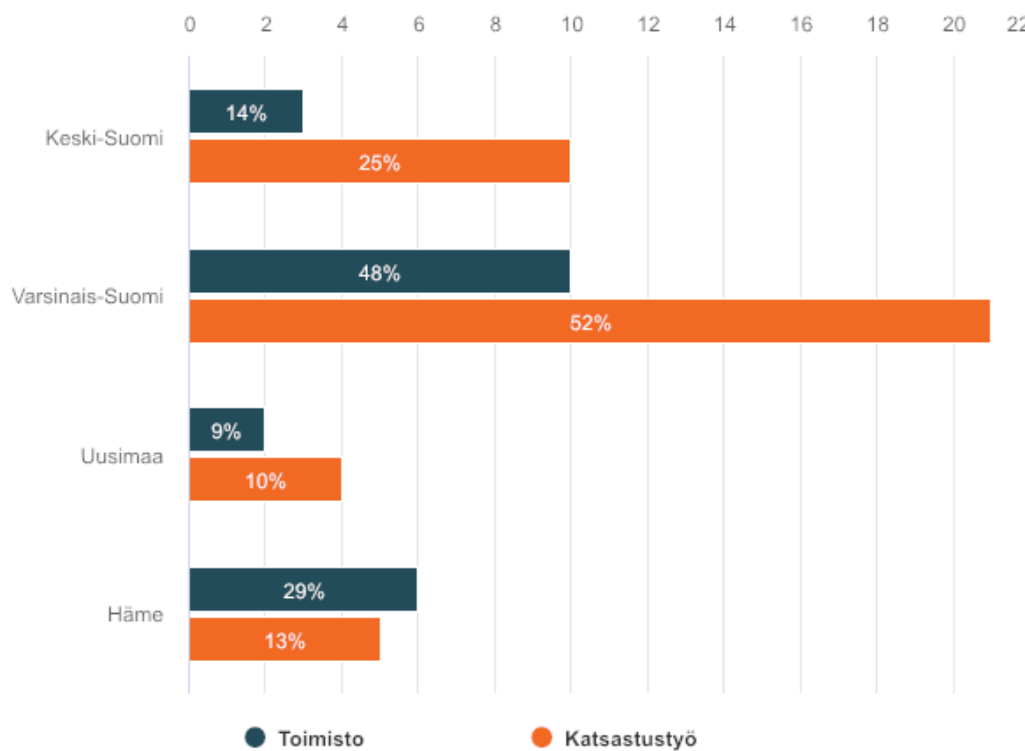
3. Työnkuva

Vastaajien määrä: 61



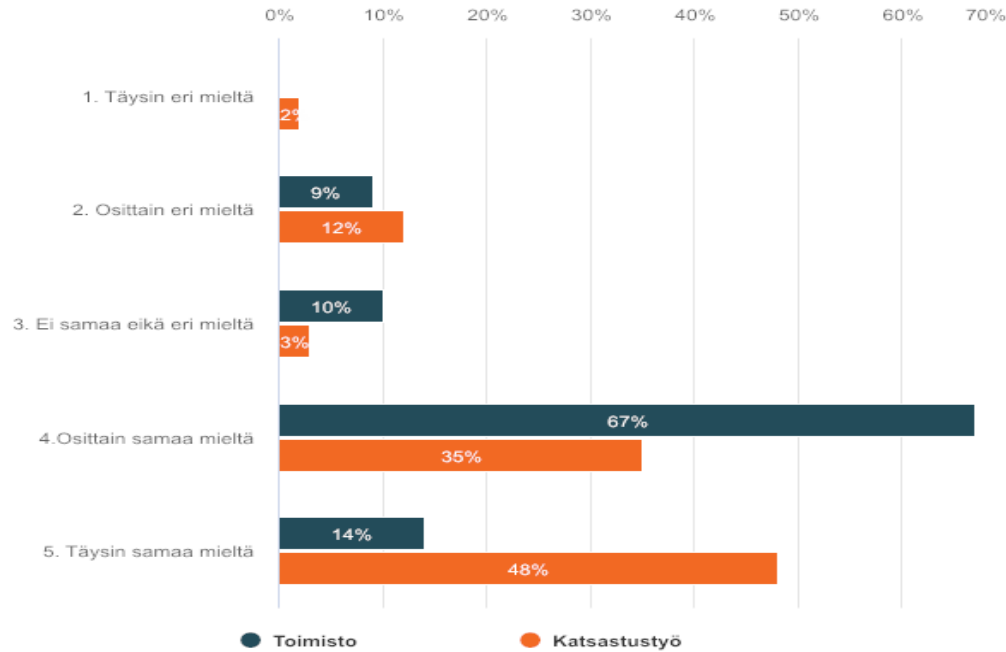
4. Toimipaikka

Vastaajien määrä: 61



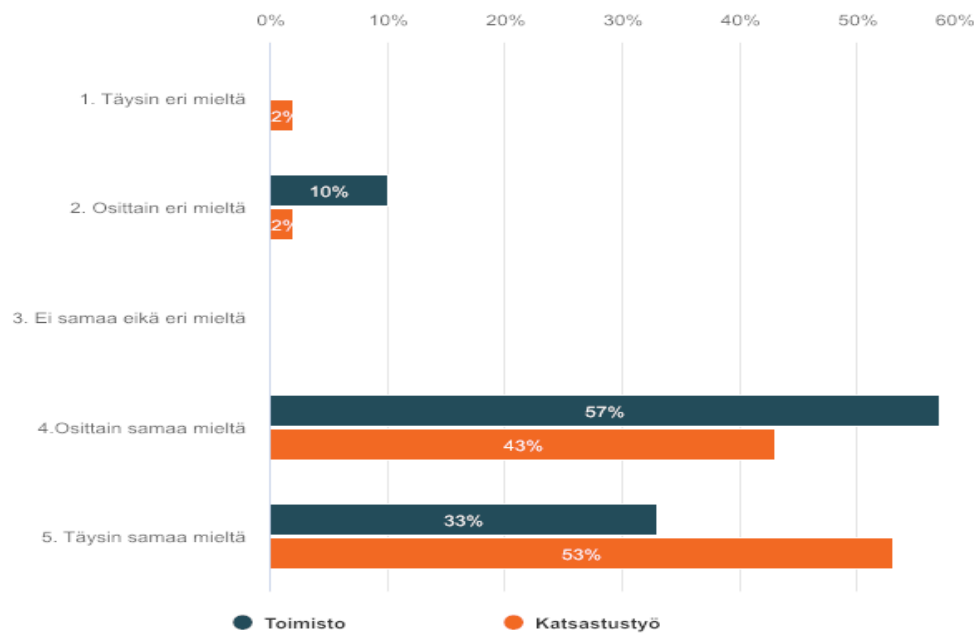
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.

Vastaajien määrä: 61



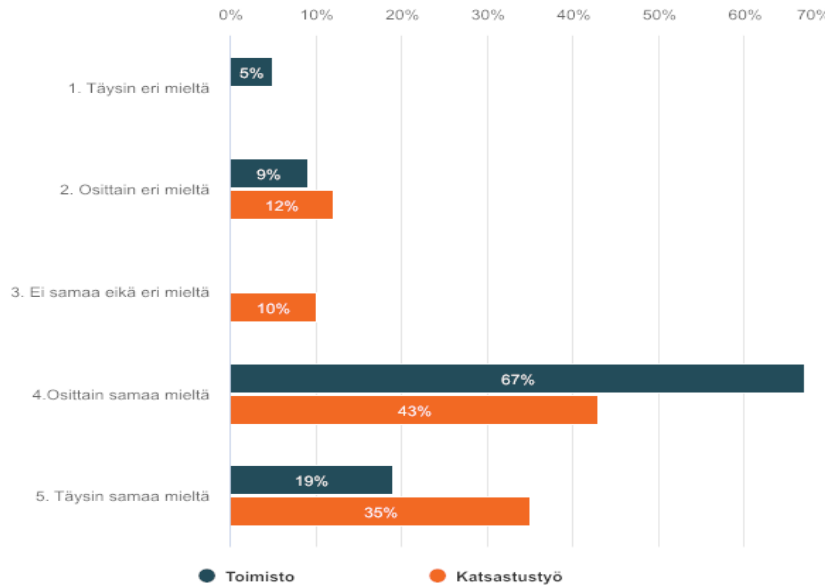
6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.

Vastaajien määrä: 61



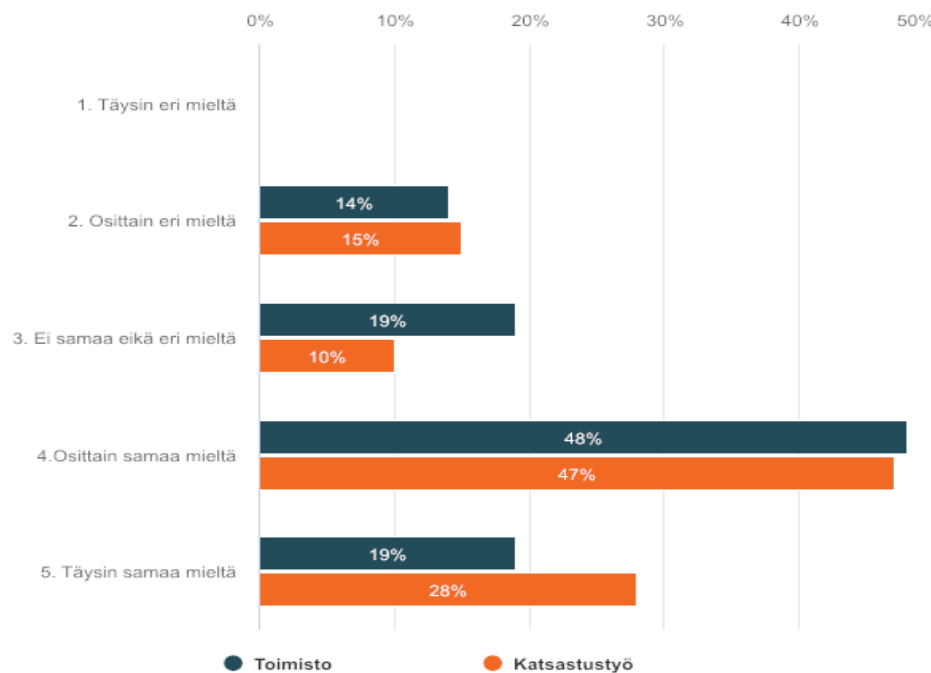
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.

Vastaajien määrä: 61



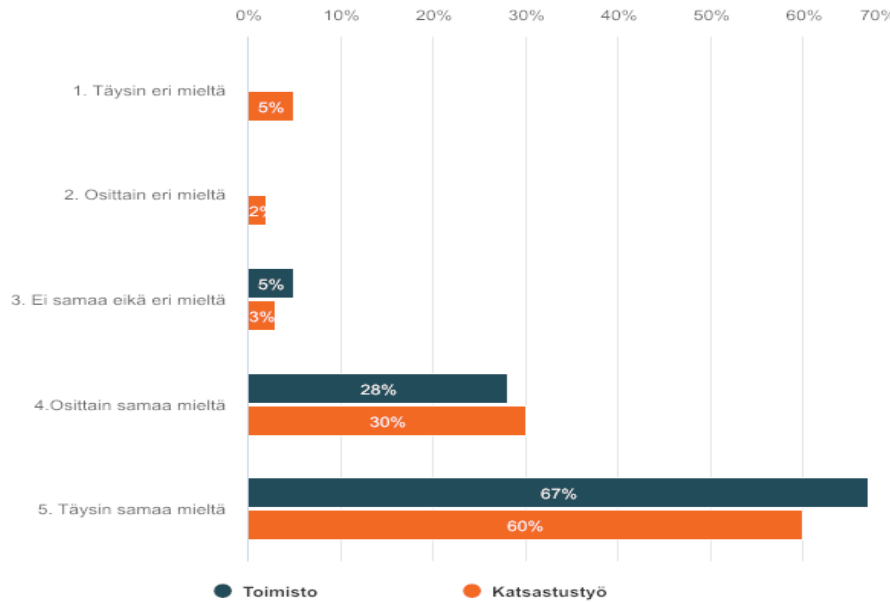
8. Koen, että kommunikaatio työpaikallani on hyvää ja toimivaa.

Vastaajien määrä: 61



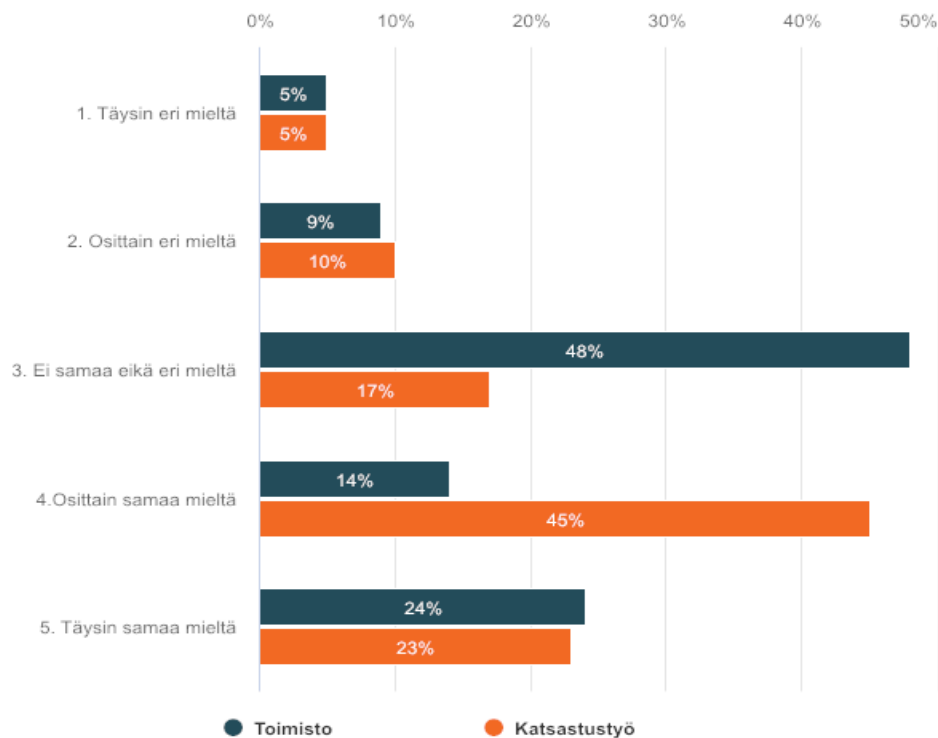
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.

Vastaajien määrä: 61



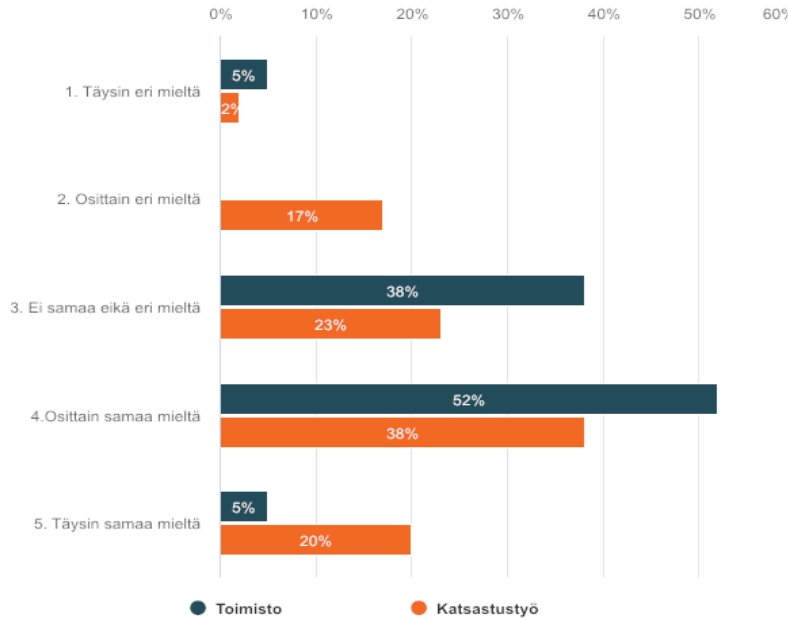
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.

Vastaajien määrä: 61



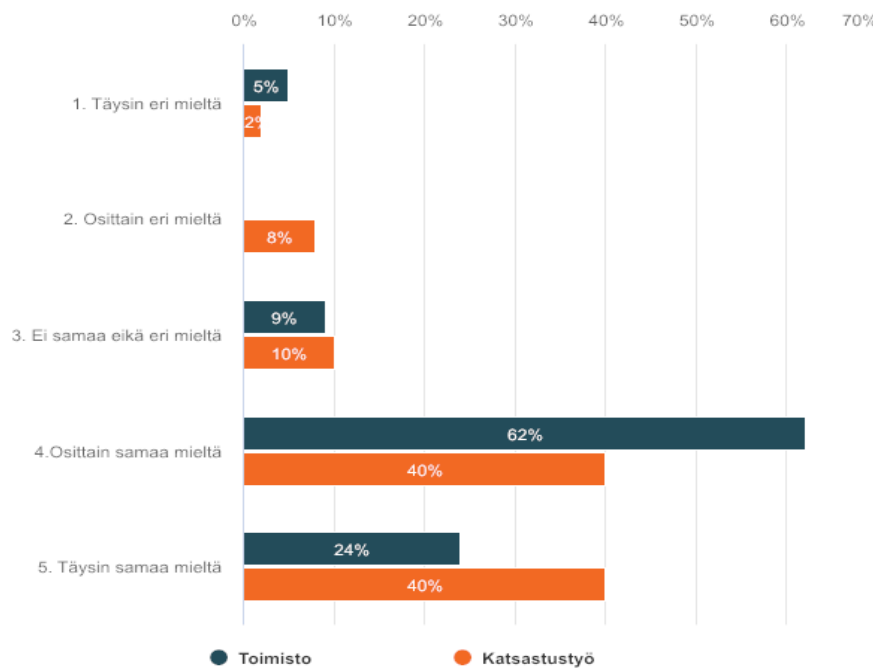
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.

Vastaajien määrä: 61



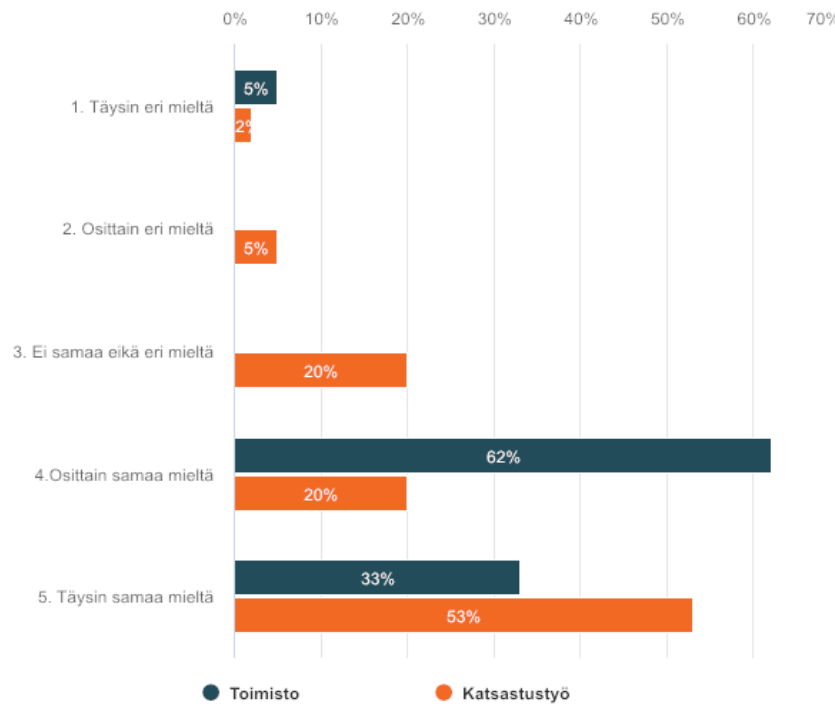
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.

Vastaajien määrä: 61



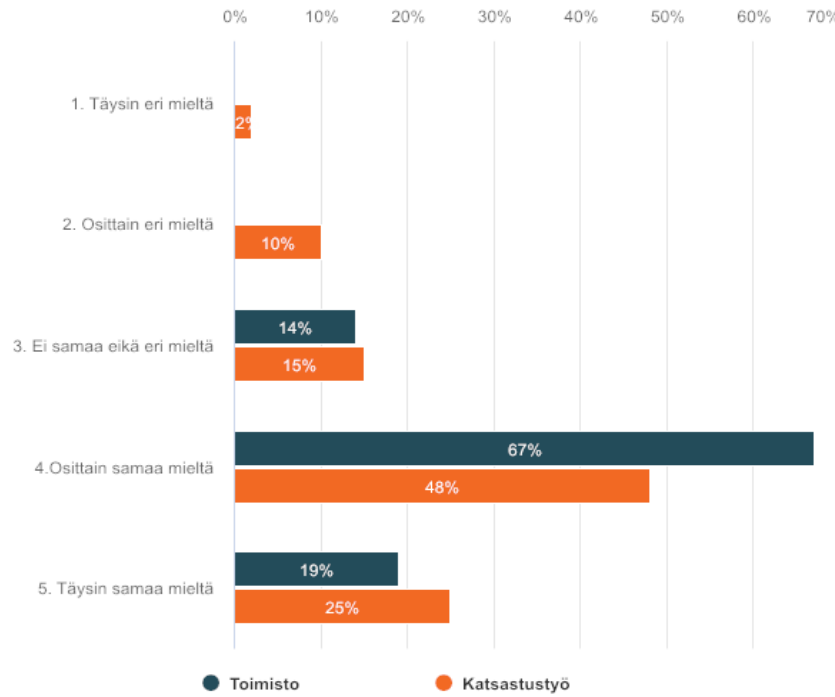
13. Suosittelisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.

Vastaajien määrä: 61



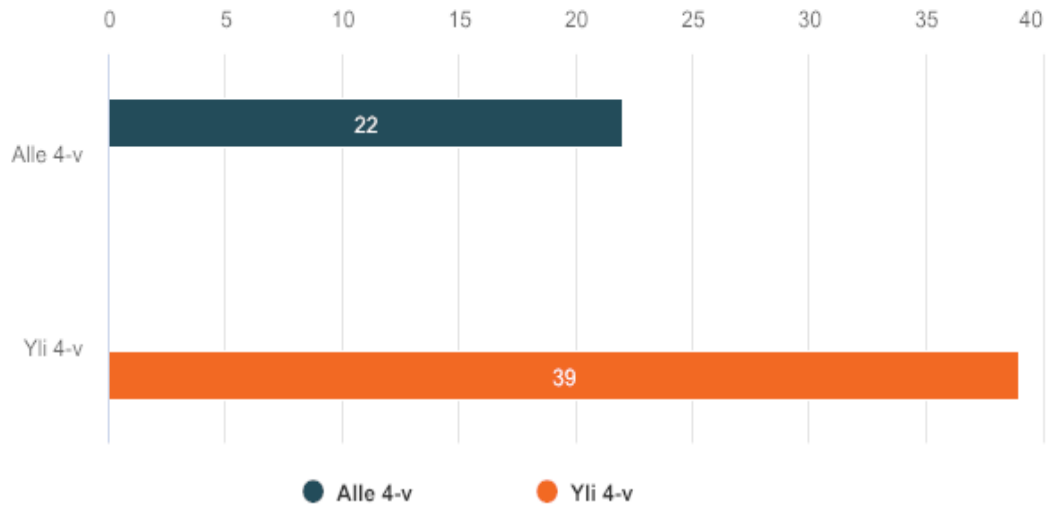
14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.

Vastaajien määrä: 61



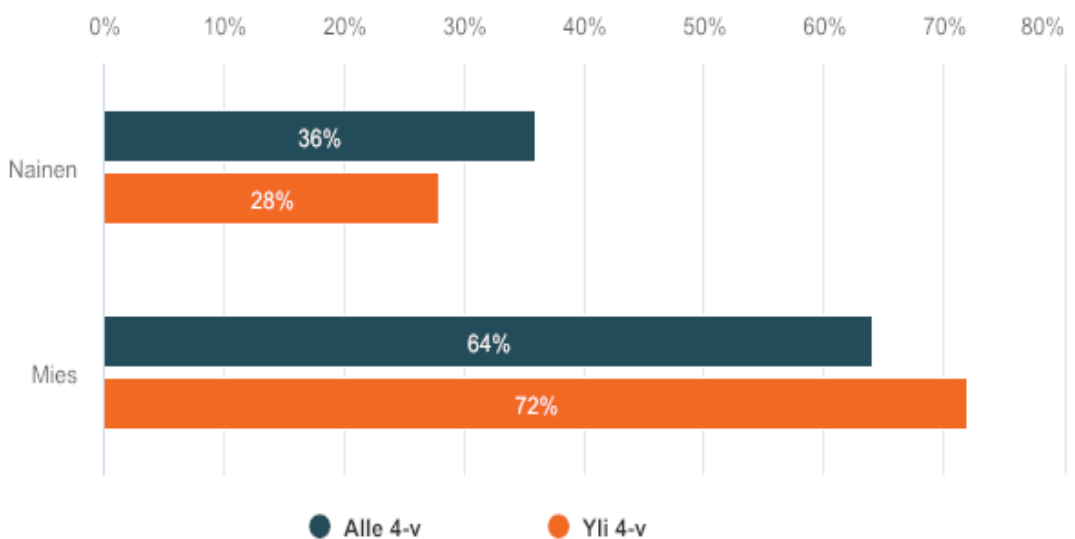
1. Palvelusaika Plus Katsastus OY:ssä

Vastaajien määrä: 61



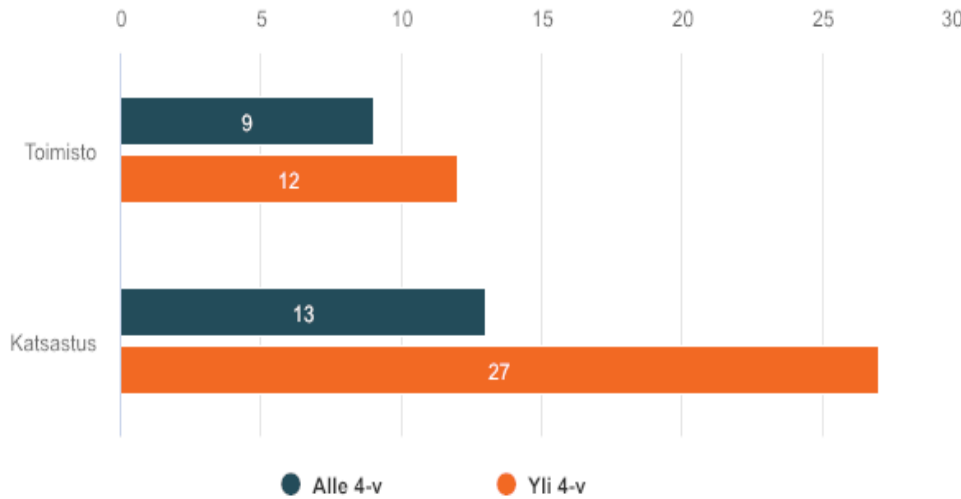
2. Sukupuolesi

Vastaajien määrä: 61



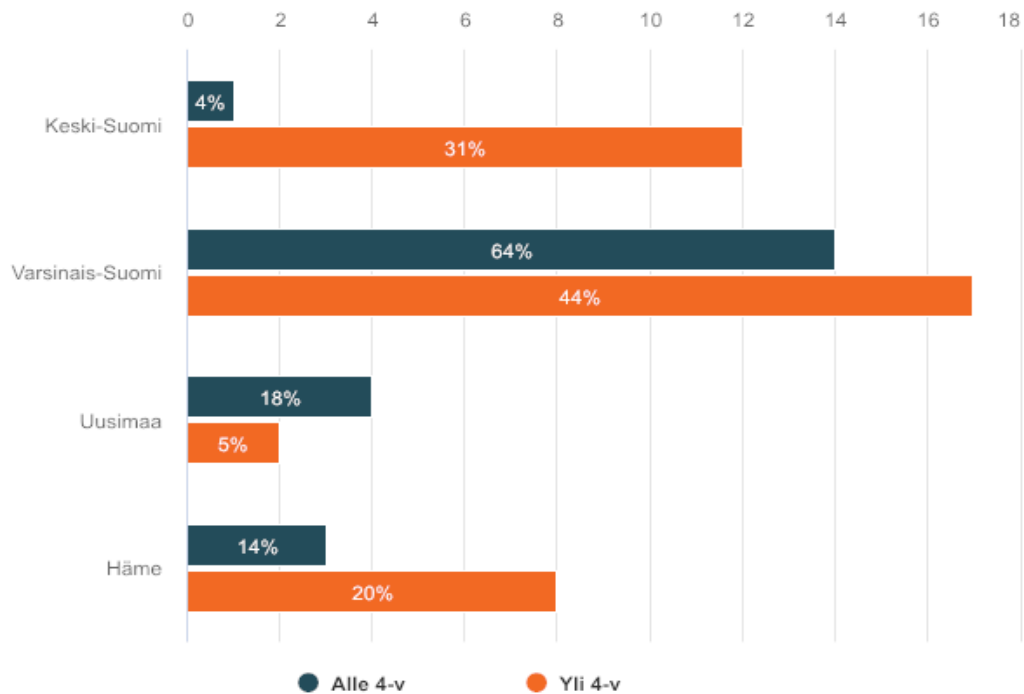
3. Työnkuva

Vastaajien määrä: 61



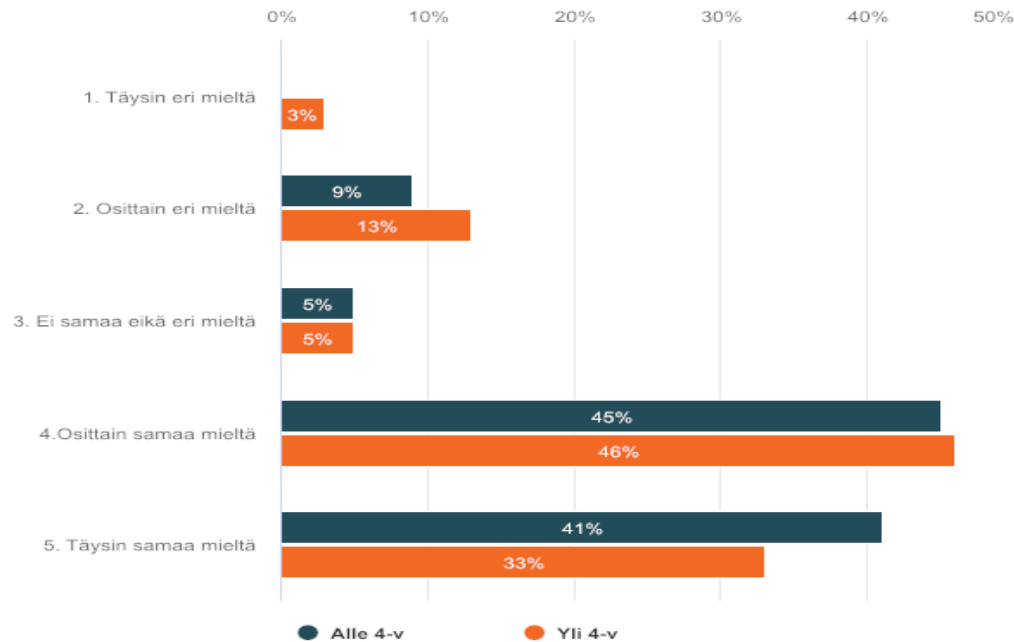
4. Toimipaikka

Vastaajien määrä: 61



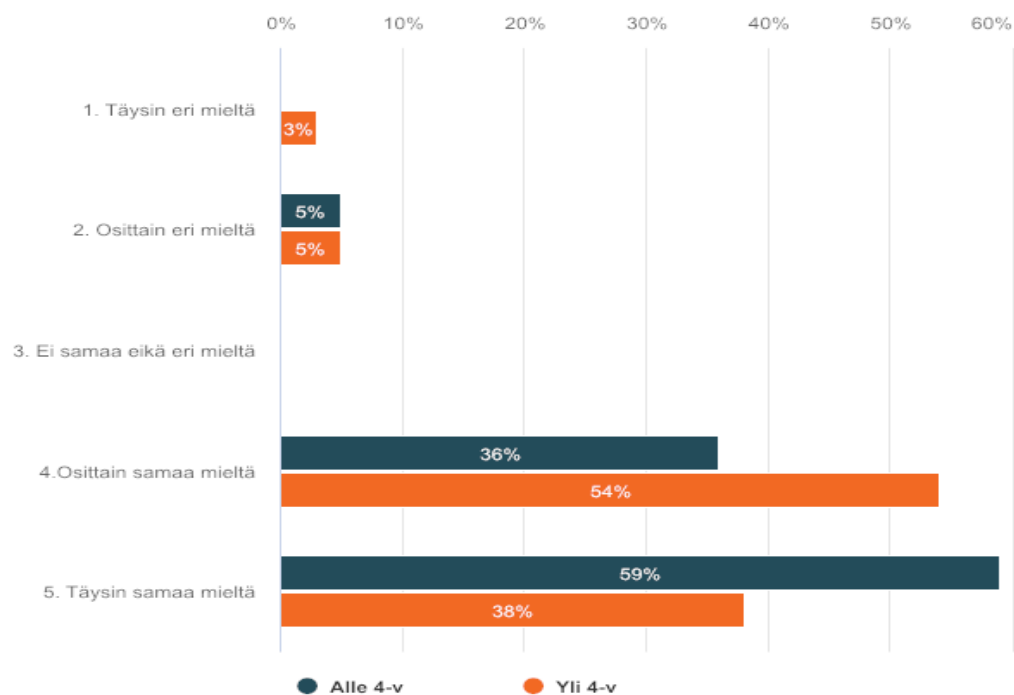
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.

Vastaajien määrä: 61



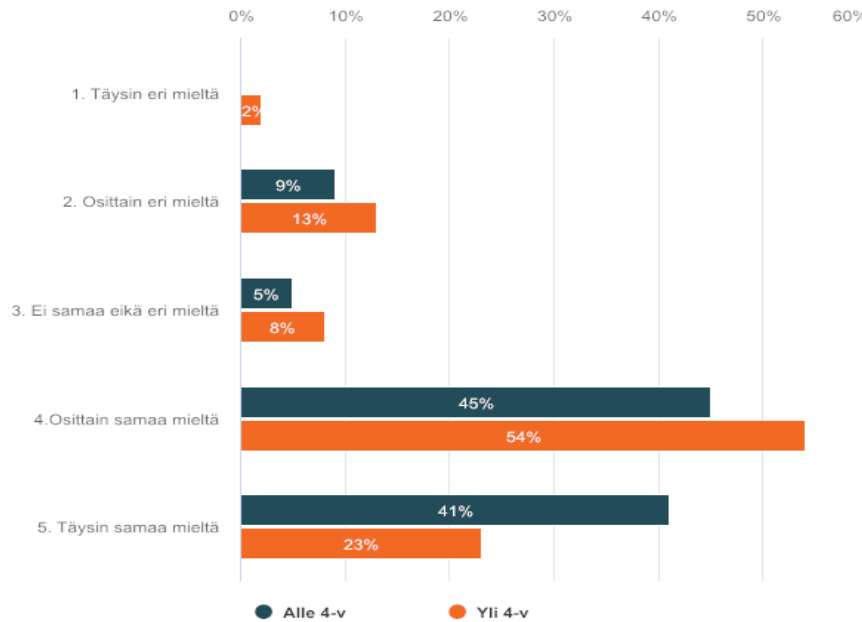
6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.

Vastaajien määrä: 61



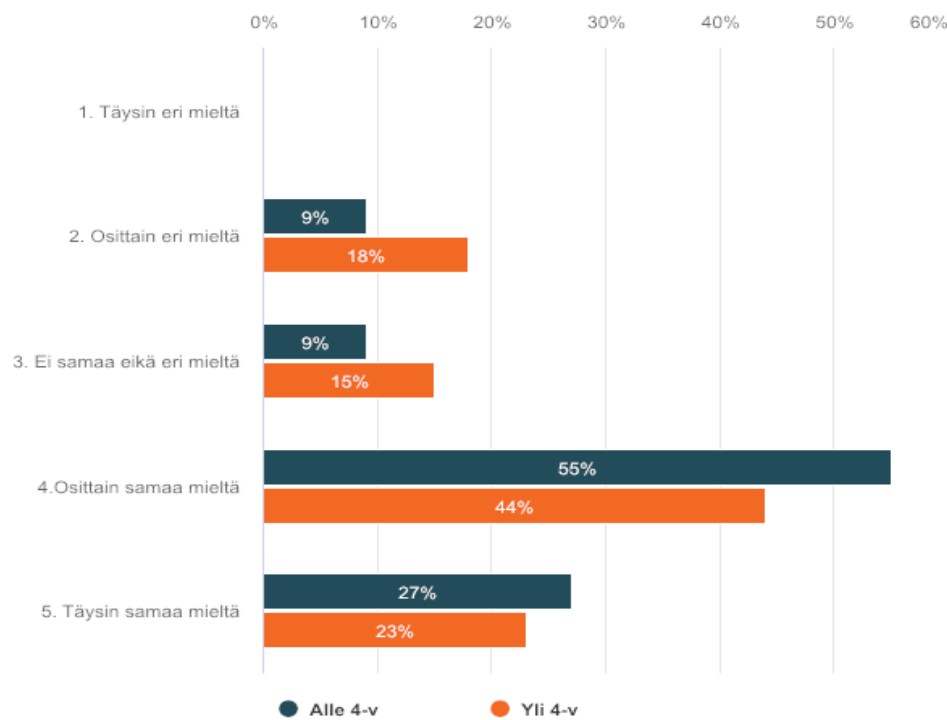
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.

Vastaajien määrä: 61



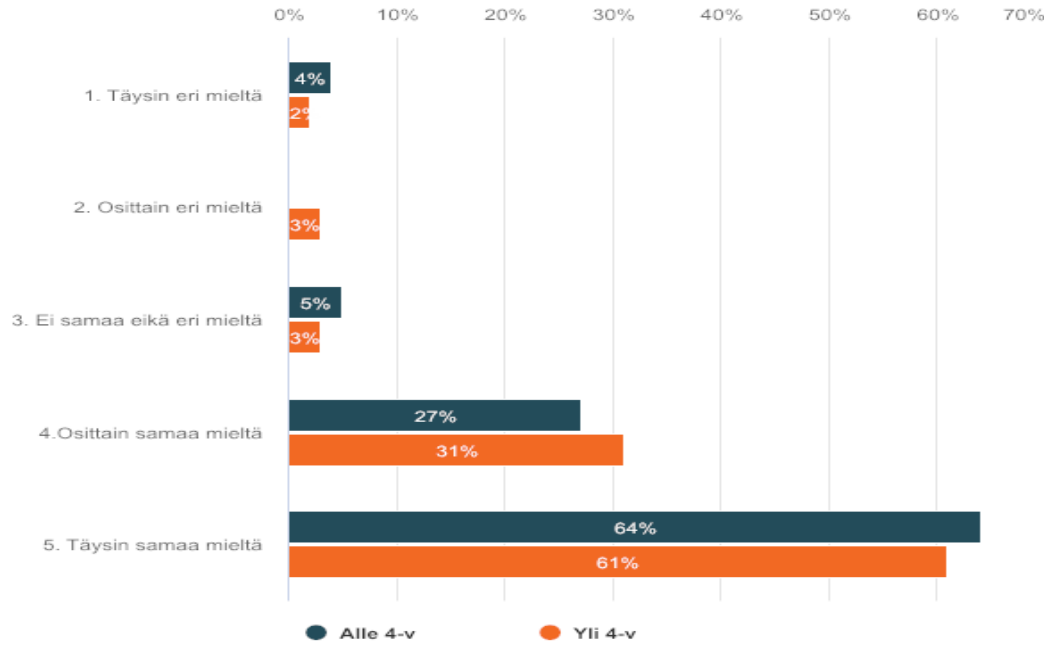
8. Koen, että kommunikaatio työpaikallani on hyvää ja toimivaa.

Vastaajien määrä: 61



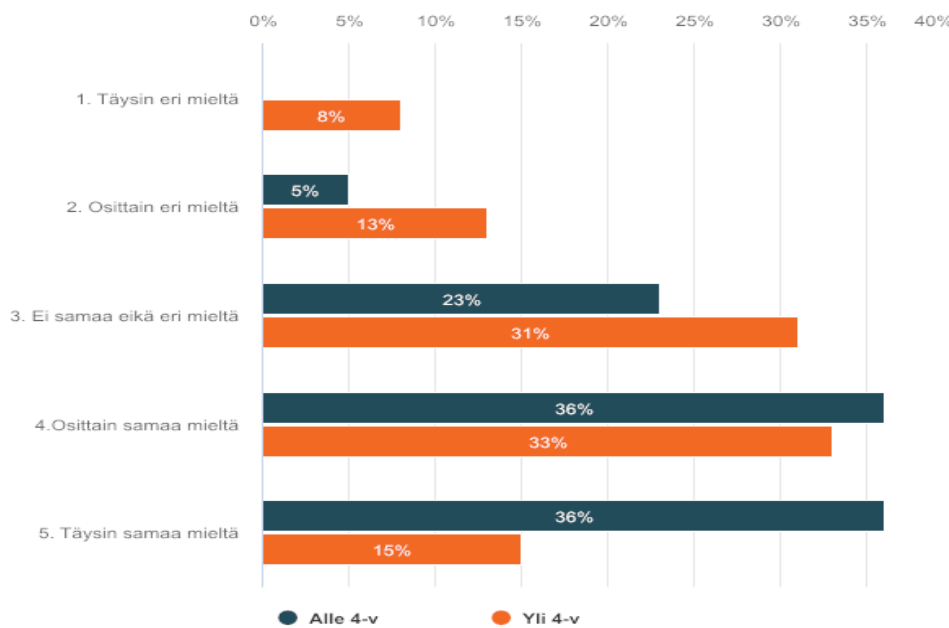
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.

Vastaajien määrä: 61



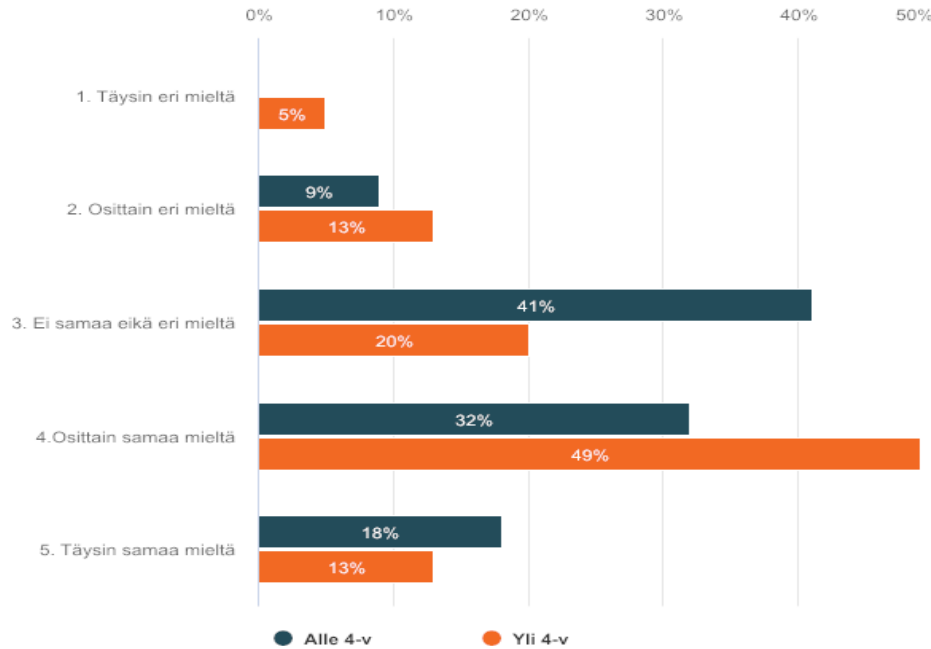
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.

Vastaajien määrä: 61



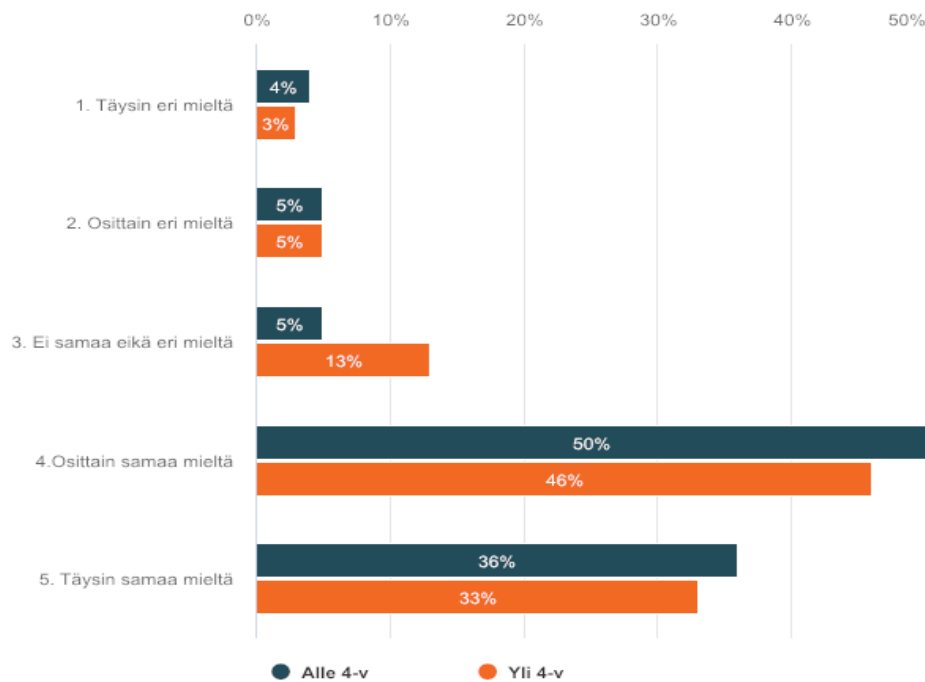
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.

Vastaajien määrä: 61



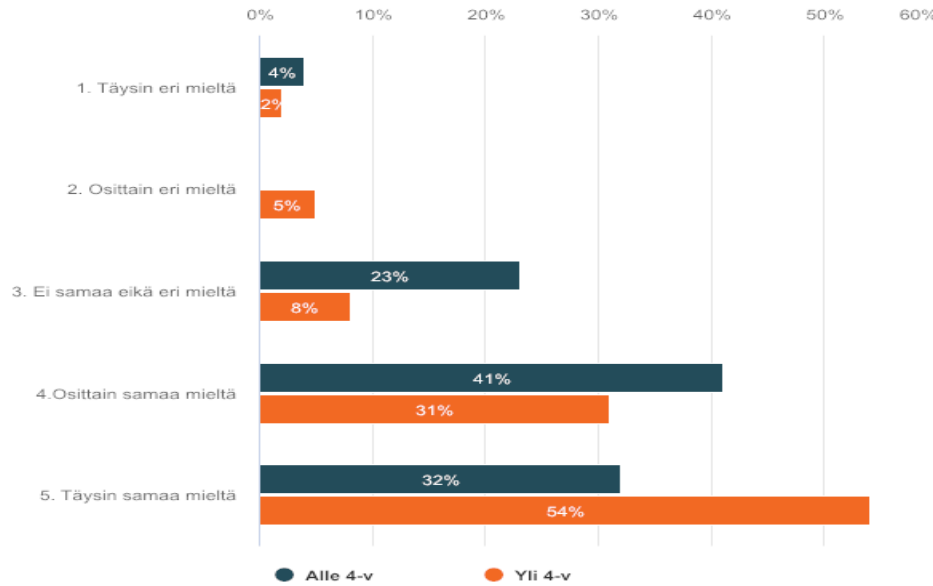
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.

Vastaajien määrä: 61



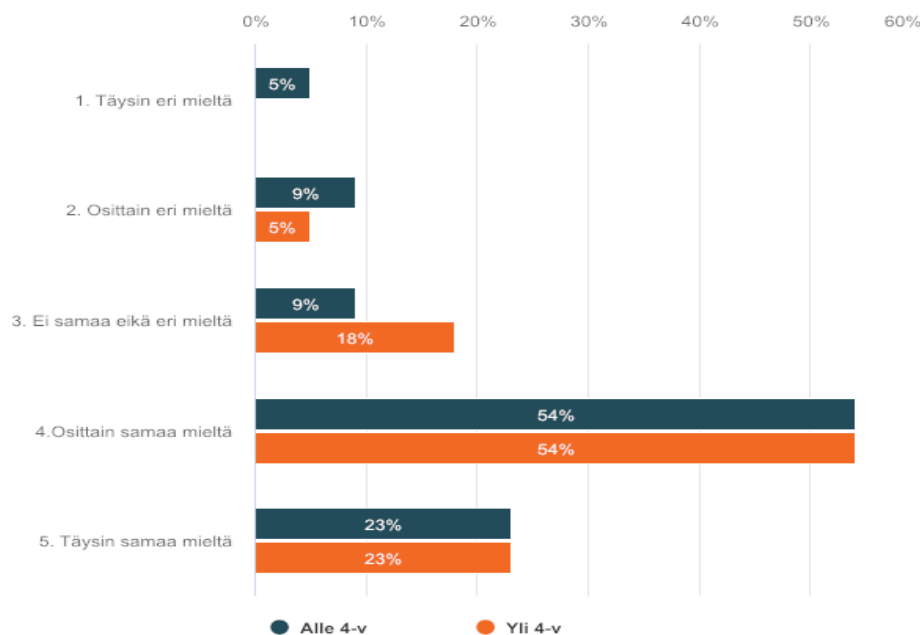
13. Suosittelisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.

Vastaajien määrä: 61



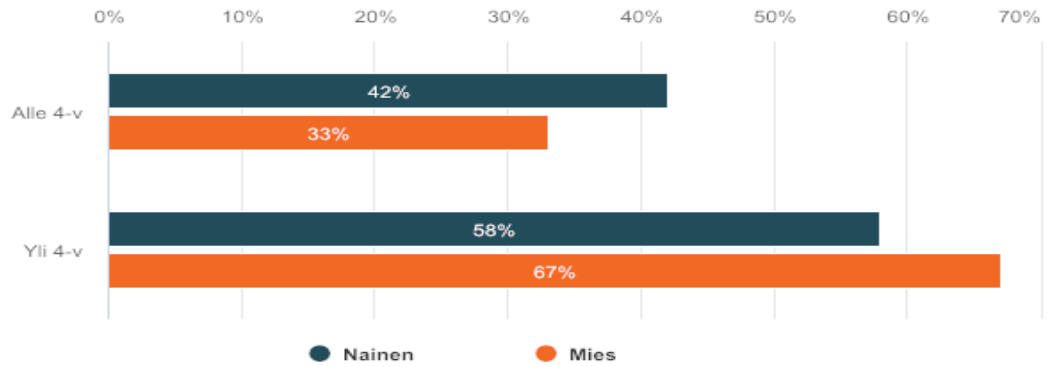
14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.

Vastaajien määrä: 61



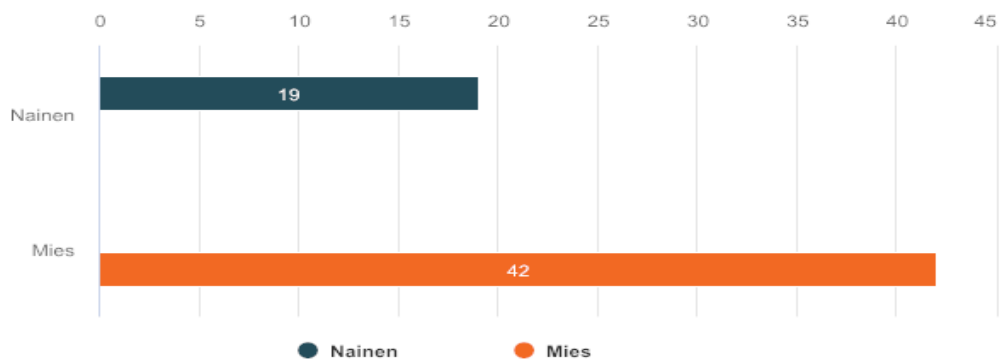
1. Palvelus aika Plus Katsastus OY:ssä

Vastaajien määrä: 61



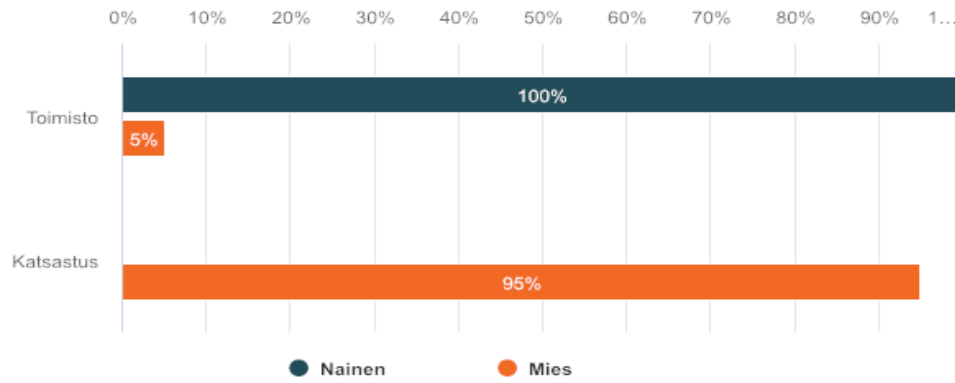
2. Sukupuolesi

Vastaajien määrä: 61



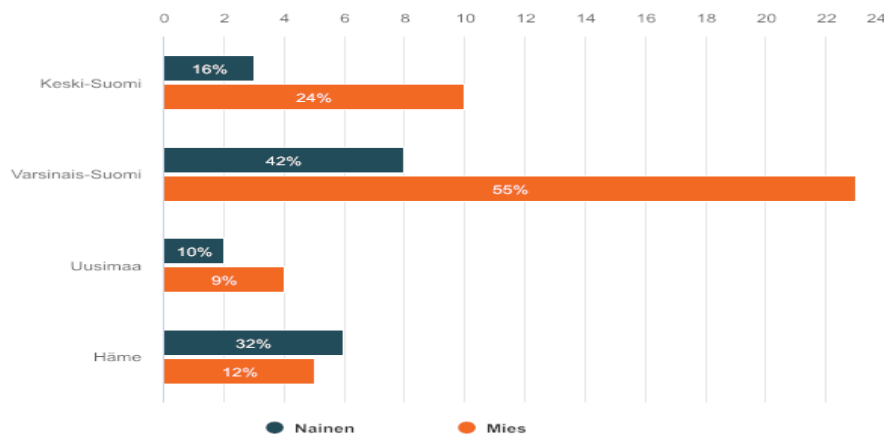
3. Työnkuva

Vastaajien määrä: 61



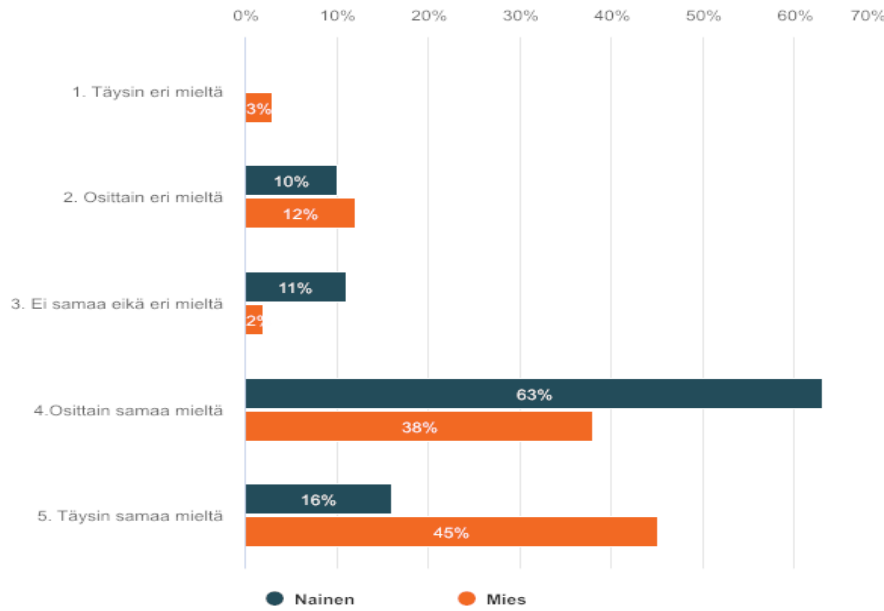
4. Toimipaikka

Vastaajien määrä: 61



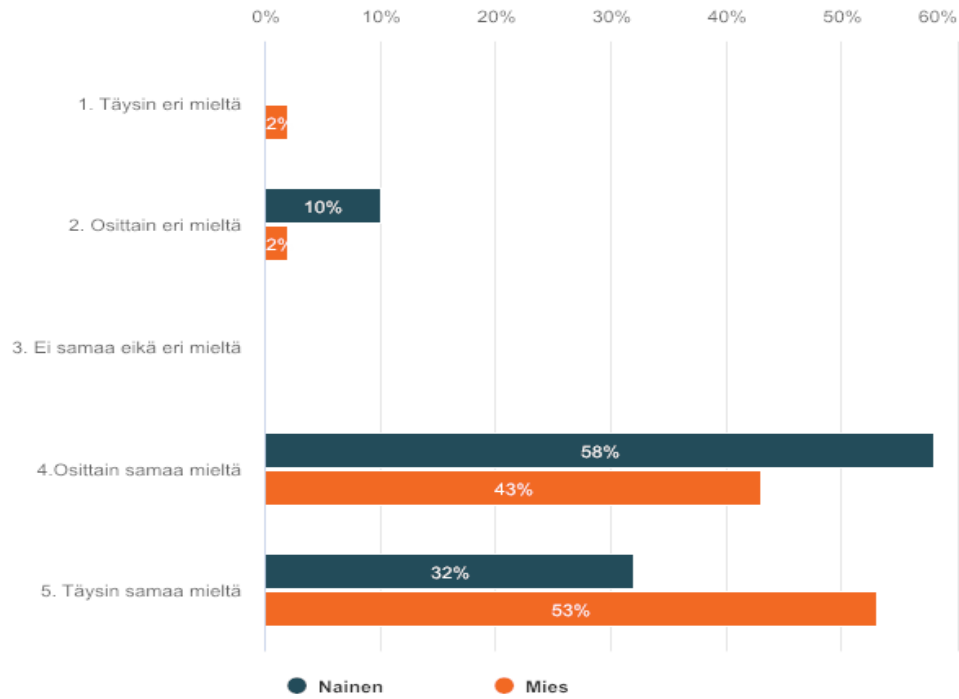
5. Koen, että työntekijöitä kohdellaan tasavertaisesti.

Vastaajien määrä: 61



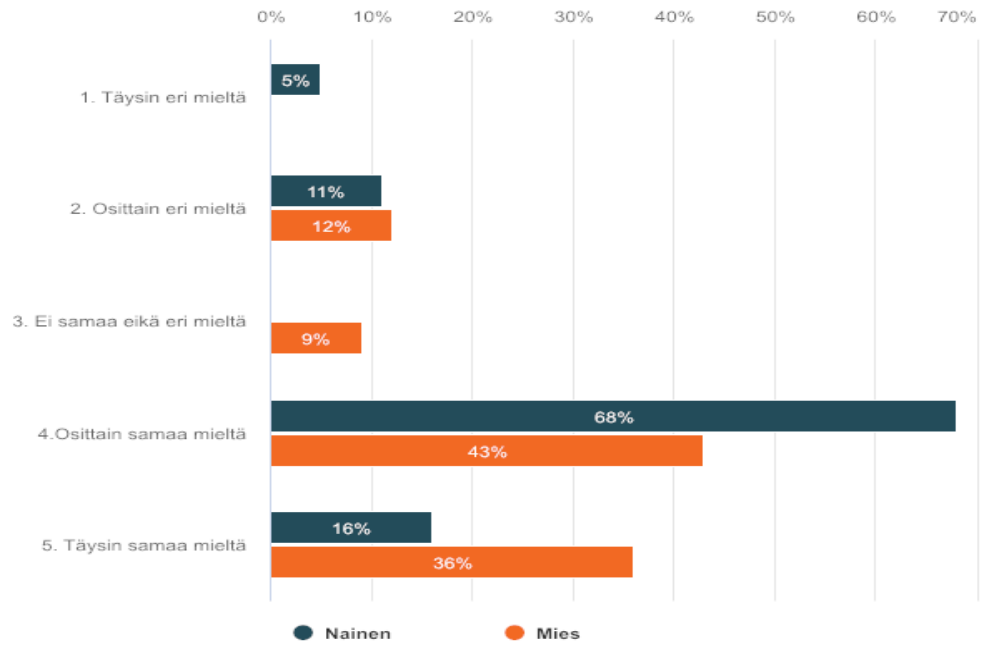
6. Koen, että saan esimieheltäni tukea tarvittaessa.

Vastaajien määrä: 61



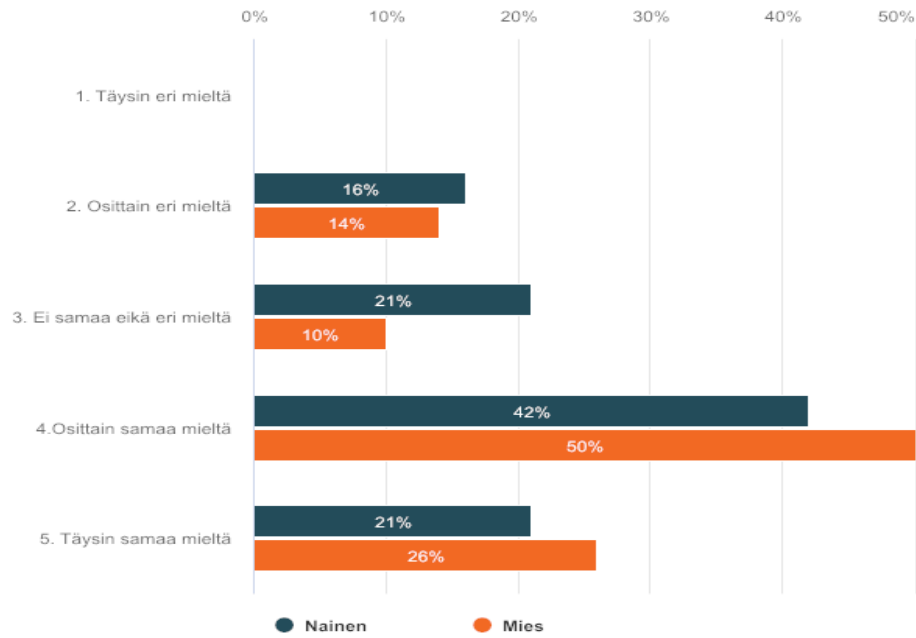
7. Koen, että työpanostani arvostetaan.

Vastaajien määrä: 61



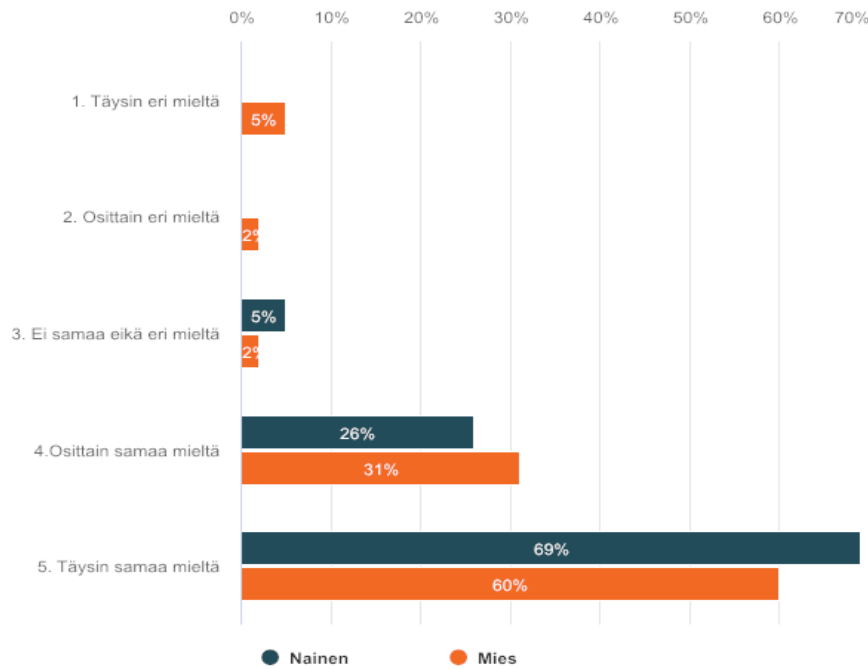
8. Koen, että kommunikaatio työpaikallani on hyvää ja toimivaa.

Vastaajien määrä: 61



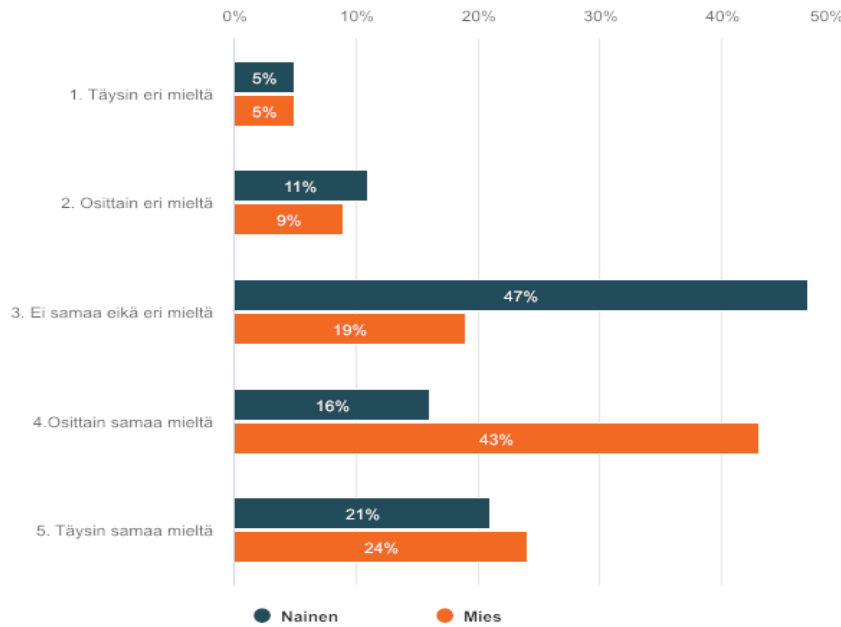
9. Koen, että työkaverini auttavat minua tarvittaessa.

Vastaajien määrä: 61



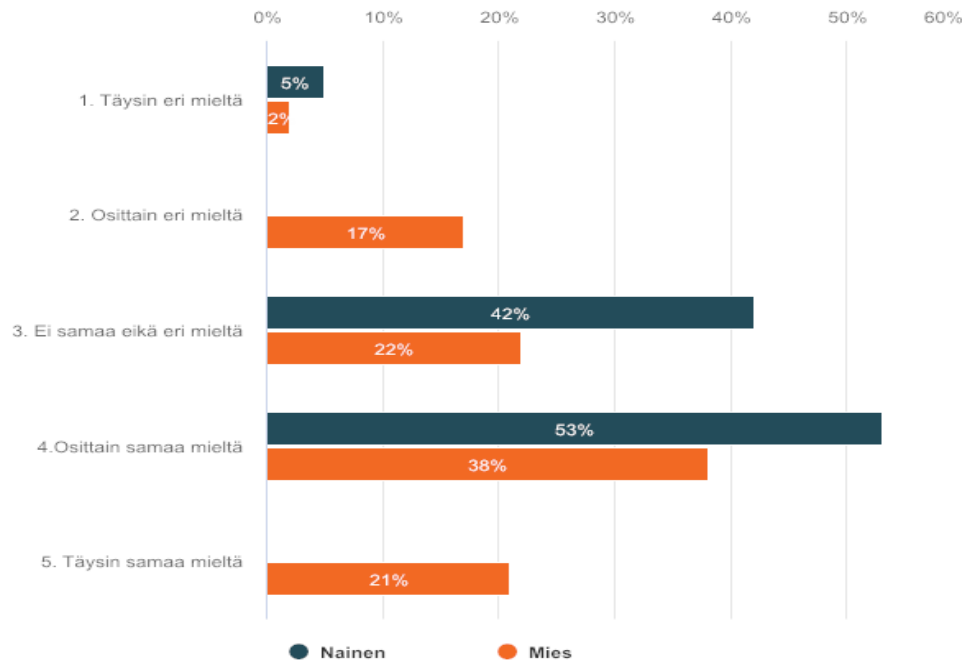
10. Koen saavani rakentavaa ja kannustavaa palautetta.

Vastaajien määrä: 61



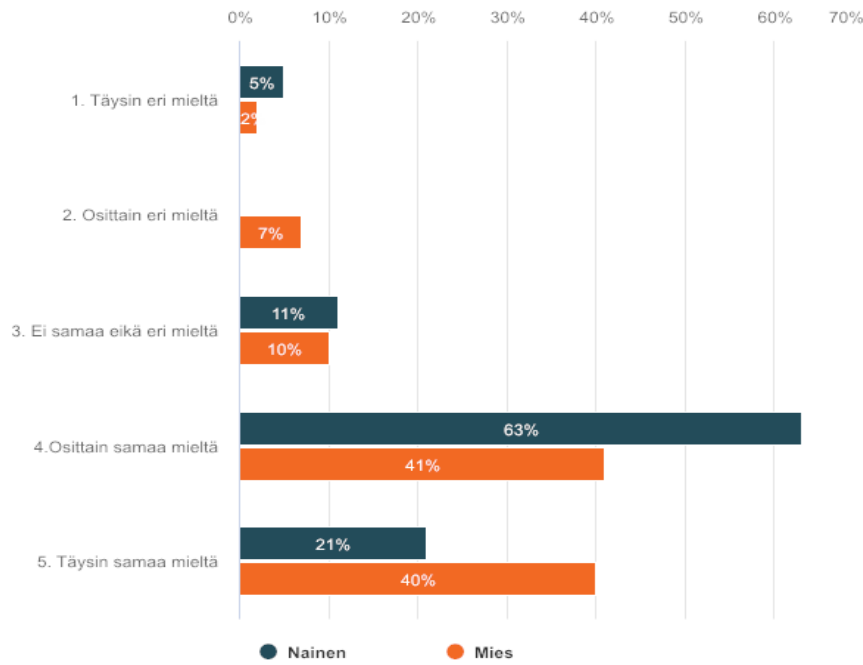
11. Koen saavani tunnustusta hyvin tehdystä työstä.

Vastaajien määrä: 61



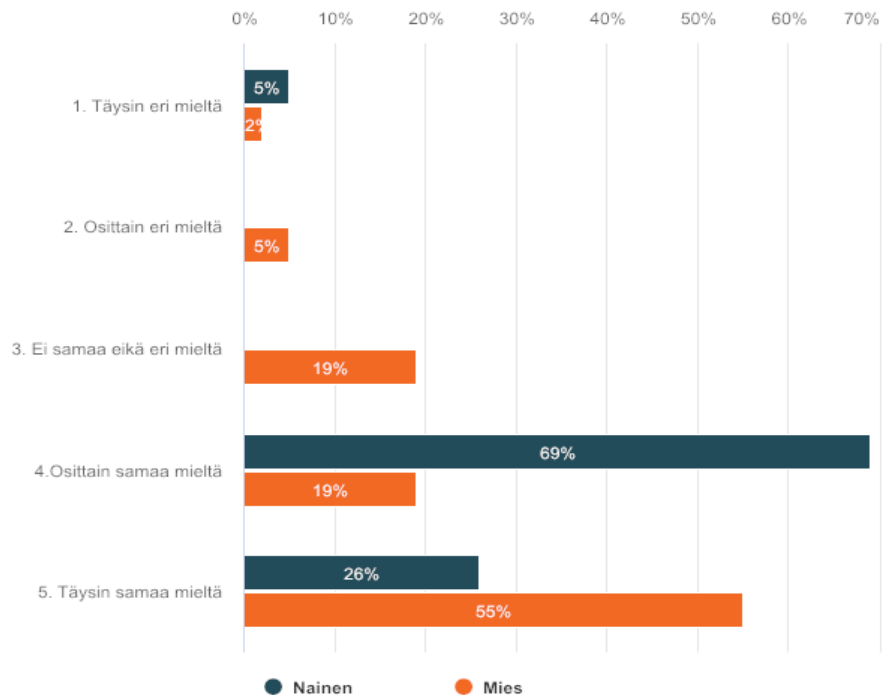
12. Koen ymmärtäväni yrityksen strategian ja tavoitteet.

Vastaajien määrä: 61



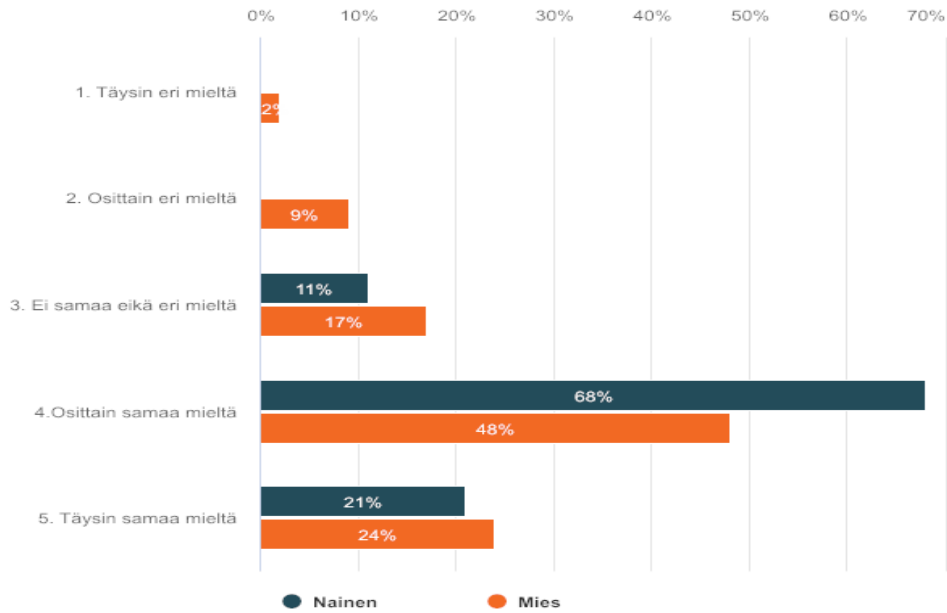
13. Suosittelisin Plus Katsastusta ystäväilleni / tuttavilleni työpaikkana.

Vastaajien määrä: 61



14. Tiedätkö yrityksen aseman katsastusmarkkinoilla nyt ja tulevaisuudessa.

Vastaajien määrä: 61



15. Yksi asia, jota muuttaisin työympäristössäni:

Vastaajien määrä: 61

Nainen	Mies
Henkilökuntaa lisää	Ympäristö olisi kiva olla siistimpi/siivottu
Työaika voisi olla hiukan lyhempi.	Kosteat hanskat
Työympäristössä en koe kovasti muutettavaa olevan. Ehkä pientä päivitystä tähän päivään, someaikaa kun eletään vahvasti, puhutaan pääosin sormin. Mikä tietty ei minusta ole hyvä asia, mutta kyse ei ollutkaan mielipiteestä, vaan maailmanmenossa kiinni pysymisestä.	En osaa sanoa.
En mitään	Ei mitään
Enemmän hommia saisi olla.	Lisää liksaa :D
Että olisi läheisempiä työkavereita	vähemmän ylityötä
Tiedonkulkua voisi parantaa.	En oikein keksi nyt mitään.
Palkka paremmaksi	Tekninen tuki paremmaksi.ohjelma joka kertoisi Mitä pitää vaatia mistäkin yksilöllisestä tapauksesta. Määräykset on yksi viidakko.

Itseni	xxxxx
Lakisääteisten taukojen mahdollistaminen	Liian ahdasta, lisää tilaa! 😊
tiedotus	<p>Säännöllinen huolto ja kunnossapito asemien laitteille, jos jotain on rikki tai toimii huonosti, se korjataan, eikä ihmetellä kuukautta, että mitäs me nyt tehdään. Esim. Ovien kaukosäätimet, iskunvaimennin ja jarrutesterit, keventimet. Vastuu laitteista asemien päälliköille ja vuosibudjetti joka asemalla, jonka rajoissa kunnossapito suoritetaan. Muutaman sekunnin viivästys/katsastus ruuhka-aikana tekee vuositasolla kunnossapitoon kuluneen rahan kokoisen loven.</p> <p>Mainontaan jotain järkeä, katsastuskutsu maksaa yli euron/kutsukirje? , ei henkilöön, rekisteritunnukseen tai päivämäärään yksilöity mainos huomattavasti alle 10senttiä/kpl. Kutsumainonnan hinnalla saadaan, siis mainonta kohdistettua yli kymmenkertaiselle yleisölle, jonka voisi luulla vaikuttavan asiakasmääriin. Tällä hetkellä asemilla tuntuu olevan turhan hiljaista.</p>

	Yllämainitut asiat eivät ole sentään niin huonosti, kuin kriittisesti kirjoitettu teksti antaa ymmärtää, mutta parannettavaa varmasti löytyy.
Toimiston työvuorot saatava järkevämmiksi. Ei ole järkevää kasvattaa tuntipankin miinuksia niin paljon kuin nyt on tehty. Tämä johtaa siihen, että keväällä ei muuta tehdäkään kuin ollaan töissä pitkiä päiviä. Olisi ihan ok homma silloin jos oikeasti meidänkin työmäärä kasvaisi kevättä kohti ja rekisteröintejä tulisi niin että olisi kokoajan hommaa, vaan kun näin ei ole...	Tulevaisuuden proviisiopalkkaus katsastusmäärien vähentyessä.
Uudet ikkunat ja ulko-ovi	Työpäivä alkaisi aikaisemmin ja päättyisi aikaisemmin, koska olen aamu ihminen.
Informaation kulku paremmaksi pääkonttorilta muille konttoreille	:-) :-)
Ergonomisempi työpöytä	Esimieheltä tiukempaa ja tarkempaa työn seuranta , sekä töiden tasapuolista jakautumista.
Tiedon, kommunikoinnin ja ohjeistuksen merkitys: välitys, kohdistus, kulku, muoto ja ajoitus.	Työajat


Viihtyisämpi toimisto	Yrityksen johdon(Marko) tulisi tulisi selkeämmin osoittaa, että työntekijän työpanosta arvostetaan.
Toimisto lämpoisemmäksi talvella sekä asiakaspalvelutiskit.	Viestintää pitäisi parantaa.
En osaa sanoa	Kommunikointi ja kommunikointitavat ylemmän johdon ja henkilöstön välillä. Vuoropuhelun lisääminen positiivisissa ja negatiivisissa asioissa. Positiivisen palautteen lisääntyessä myös negatiiviset palautteet otetaan helpommin ja rakentavammin vastaan.
	Hallin lattiapinnoitus:)
	Aukioloajat
	lisää tilaa
	Työajan valvonta ja suunnittelu, ylitöiden määrän valvonta, laitteiden ylläpito ja valvonta, työvaatteiden kehittäminen ja ylläpito
	kiky tunti vähennyksestä voisi luopua.
	Lisää henkilökuntaa
	työntekijöitä vielä paremmin sitoutumaan yhteishenkeen
	Tiedonkulku pääkonttorista (Turku) kentälle todella heikkoa.

	Lähtisin mainostamaan palvelua enemmän luontoarvojen kannalta, ts, yritys ottaisi enemmän/selkeämmin vastuuta siitä millaiseksi tämä maa jää meidän jälkeen. Tai jotain tähän suuntaa, aurinkoenergiaa tms.
	Siisteys
	Nopeampaa reaktiota katsastuslaitteistoissa ilmeneviin ongelmiin.
	Työajat
	Markkinointi
	Arelan halli.
	En mitään
	Dieselpäästömittari
	Dieselpäästömittari
	Hallin lattian pinnoite.
	Tehostaisin henkilöstö resurssien käyttöä. Työvuorosunnittelu tarkemmaksi.
	parempaa palkkaa
	Työ alkamaan aamulla aikaisemmin, koska olen aamuihminen.
	TOIMISTON LATTIA UUSIKSI JA HALLIIN MYÖS
	Palkka

15. Yksi asia, jota muuttaisin työympäristössäni:

Vastaajien määrä: 61

Ryhmä 1	Ryhmä 2
Henkilökuntaa lisää	Ympäristö olisi kiva olla siistimpi/siivottu
Työaika voisi olla hiukan lyhempi.	Kosteat hanskat
Työympäristössä en koe kovasti muutettavaa olevan. Ehkä pientä päivitystä tähän päivään, someaikaa kun eletään vahvasti, puhutaan pääosin sormin. Mikä tietty ei minusta ole hyvä asia, mutta kyse ei ollutkaan mielipiteestä, vaan maailmanmenossa kiinni pysymisestä.	En osaa sanoa.
En mitään	Ei mitään
Enemmän hommia saisi olla.	Lisää liksaa :D
Että olisi läheisempiä työkavereita	vähemmän ylityötä
Tiedonkulkua voisi parantaa.	En oikein keksi nyt mitään.
Palkka paremmaksi	Tekninen tuki paremmaksi.ohjelma joka kertoisi Mitä pitää vaatia mistäkin yksilöllisestä tapauksesta. Määräykset on yksi viidakkko.

Itseni	XXXXX
Lakisääteisten taukojen mahdollistaminen	Liian ahdasta, lisää tilaa! 
tiedotus	<p>Säännöllinen huolto ja kunnossapito asemien laitteille, jos jotain on rikki tai toimii huonosti, se korjataan, eikä ihmetellä kuukautta, että mitäs me nyt tehdään.</p> <p>Esim. Ovien kaukosäätimet, iskunvaimennin ja jarrutesterit, keventimet.</p> <p>Vastuu laitteista asemien päälliköille ja vuosibudjetti joka asemalla, jonka rajoissa kunnossapito suoritetaan. Muutaman sekunnin viivästys/ katsastus ruuhka-aikana tekee vuositasolla kunnossapitoon kuluneen rahan kokoisen loven.</p> <p>Mainontaan jotain järkeä, katsastuskutsu maksaa yli euron/kutsukirje? , ei henkilöön, rekisteritunnukseen tai päivämäärään yksilöity mainos huomattavasti alle 10senttiä/kpl. Kutsumai-</p>

	<p>nonnan hinnalla saadaan, siis mainonta kohdistettua yli kymmenkertaistalle yleisölle, jonka voisi luulla vaikuttavan asiakasmääriin. Tällä hetkellä asemilla tuntuu olevan turhan hiljaista.</p> <p>Yllämainitut asiat eivät ole sentään niin huonosti, kuin kriittisesti kirjoitettu teksti antaa ymmärtää, mutta parannettavaa varmasti löytyy.</p>
<p>Toimiston työvuorot saatava järkevämmiksi. Ei ole järkevää kasvattaa tuntipankin miinuksia niin paljon kuin nyt on tehty.</p> <p>Tämä johtaa siihen, että keväällä ei muuta tehdäkään kuin ollaan töissä pitkiä päiviä. Olisi ihan ok homma silloin jos oikeasti meidänkin työmäärä kasvaisi kevättä kohti ja rekisteröintejä tulisi niin että olisi kokoajan hommaa, vaan kun näin ei ole...</p>	<p>Tulevaisuuden proviisipalkkaus katsastusmäärien vähentyessä.</p>
<p>Uudet ikkunat ja ulko-ovi</p>	<p>Työpäivä alkaisi aikaisemmin ja päättyisi aikaisemmin, koska olen aamu ihminen.</p>
<p>Informaation kulku paremmaksi pääkonttorilta muille konttoreille</p>	<p>:-) :-)</p>

Ergonomisempi työpöytä	Esimieheltä tiukempaa ja tarkempaa työn seuranta , sekä töiden tasa-puolista jakautumista.
Tiedon, kommunikoinnin ja ohjeistuksen merkitys: välitys, kohdistus, kulku, muoto ja ajoitus.	Työajat
Viihtyisämpi toimisto	Yrityksen johdon(Marko) tulisi tulisi selkeämmin osoittaa, että työntekijän työpanosta arvostetaan.
Toimisto lämpöisemmäksi talvella sekä asiakaspalvelutiskit.	Viestintää pitäisi parantaa.
En osaa sanoa	Kommunikointi ja kommunikointitavat ylemmän johdon ja henkilöstön välillä. Vuoropuhelun lisääminen positiivisissa ja negatiivisissa asioissa. Positiivisen palautteen lisääntyessä myös negatiiviset palautteet otetaan helpommin ja rakentavammin vastaan.
	Hallin lattiapinnoitus:)
	Aukioloajat
	lisää tilaa
	Työajan valvonta ja suunnittelu, ylitöiden

	määrän valvonta, laitteiden ylläpito ja valvonta, työvaatteiden kehittäminen ja ylläpito
	kiky tunti vähennyksestä voisi luopua.
	Lisää henkilökuntaa
	työntekijöitä vielä paremmin sitoutumaan yhteishenkeen
	Tiedonkulku pääkonttorista (Turku) kentälle todella heikkoa.
	Lähtisin mainostamaan palvelua enemmän luontoarvojen kannalta, ts, yritys ottaisi enemmän/selkeämmin vastuuta siitä millaiseksi tämä maa jää meidän jälkeen. Tai jotain tähän suuntaa, aurinkoenergiaa tms.
	Siisteys
	Nopeampaa reaktiota katsastuslaitteistoissa ilmeneviin ongelmiin.
	Työajat
	Markkinointi

	Arelan halli.
	En mitään
	Dieselpäästömittari
	Dieselpäästömittari
	Hallin lattian pinnoite.
	Tehostaisin henkilöstö resurssien käyttöä. Työvuorosuunnittelu tarkemmaksi.
	parempaa palkkaa
	Työ alkamaan aamulla aikaisemmin, koska olen aamuihminen.
	TOIMISTON LATTIA UUSIKSI JA HALLIIN MYÖS
	Palkka