

TYÖHYVINVOINNIN EDISTÄMINEN ROVANIEMEN MATKAILUALALLA

Hanke: Tarkastelussa matkailualan työntekijäkokemus

Linninen Milla
Luopajarvi Salla

Opinnäytetyö
Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

2020

Restonomikoulutus
Restonomi (AMK)

Tekijät	Milla Linninen Salla Luopajarvi	Vuosi	2020
Ohjaaja(t)	Marja Lempiäinen		
Toimeksiantaja	Hanke: Tarkastelussa matkailualan työntekijäkokemus		
Työn nimi	Työhyvinvoinnin edistäminen Rovaniemen matkailualalla		
Sivu- ja liitesivumäärä	30 + 2		

Opinnäytetyössä tehtävänä oli selvittää positiiviseen työntekijäkokemukseen vaikuttavia työhyvinvoinnin tekijöitä Rovaniemen matkailualalla. Kehitystehtävänä oli tuottaa lisää tietoa toimeksiantajana toimivalle hankkeelle Rovaniemen matkailualan positiivisesta työntekijäkokemuksesta, jota se hyödyntää matkailualan esimiesten käytänteiden ja sisäisten prosessien kehittämiseksi.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi hanke ”Tarkastelussa matkailualan työntekijäkokemus”. Hankkeessa selvitetään positiiviseen työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä ja työntekijäkokemuksen vaikutusta työntekijän motivaatioon sekä sitoutumiseen.

Opinnäytetyössä käytetty lähestymistapa oli kvalitatiivisen tutkimuksen piirteet sekä työntekijöiden näkökulma. Tiedonhakumenetelmänä käytettiin fokusryhmähaastattelua ja toimeksiantajan jo aikaisemmin toteuttamaa kyselyä. Fokusryhmähaastattelun tavoitteena oli saada syvällisempää tietoa hankkeen aikaisemmin tekemän kyselyn vastauksiin. Opinnäytetyön tietoperustassa käydään läpi käsitteet työntekijäkokemus ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavia tekijöitä.

Tuotoksena opinnäytetyössä on SWOT-analyysi, jolla kuvataan Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytilannetta, jota käydään läpi sen vahvuuksien, uhkien, mahdollisuuksien sekä heikkouksien kannalta, työntekijöiden näkökulmasta. Tuotoksissa käydään läpi fokusryhmähaastattelusta ja hankkeen järjestämästä kyselystä saatuja tuloksia sekä työntekijöiden omia kokemuksia.

Johtopäätöksinä todettiin, että aihe on tärkeä ja ajankohtainen, mutta tulokset olisivat voineet olla tarkempia, jos kyselyitä olisi toteutettu useampia ja niitä olisi tehty useammassa paikassa. Myös monipuolisempi sukupuolijakauma olisi ollut hyödyllinen, sillä kaikki fokusryhmähaastatteluun osallistuneet henkilöt olivat naisia.

Avainsanat Työhyvinvointi, työntekijäkokemus,
fokusryhmähaastattelut, kvalitatiivinen tutkimus

Degree Program in Hospitality
Management
Bachelor of Hospitality Management

Authors	Milla Linninen	Year	2020
	Salla Luopajarvi		
Supervisor	Marja Lempiäinen		
Commissioned by	Project: Tarkastelussa matkailualan työntekijäkokemus		
Subject of thesis	Promoting well-being at work in Rovaniemi´s tourist industry		
Number of pages	30 + 2		

The aim of this thesis was to find out what are those factors that influence a positive employee experience in Rovaniemi´s tourist industry. The development task was to provide more information for the clients' project about the positive employee experience in the tourist industry of Rovaniemi. They will use the information to develop practices and internal processes of tourism managers.

The client of this thesis was the project: Tarkastelussa matkailualan työntekijäkokemus. The project investigates the factors that are influencing a positive employee experience and the impact of employee experience on employee motivation and commitment.

The approach used in this thesis was the features of qualitative research as well as the perspective of the employees. The information method used was a focus group interview and an inquiry that the client already made. The aim of the focus group interview was to get more in-depth information on the responses that the client already had. In the theoretical part of the thesis we are explaining the meanings of the term's employee experience and well-being at work, and the factors that are influencing them.

The output of the thesis is SWOT analysis, which describes the current situation of well-being at work in the tourism industry in Rovaniemi, which is reviewed in terms of its strengths, threats, opportunities and weaknesses and these are all made from the perspective of employees. The output includes the focus group interview and the result of the inquiry by the project, as well as the employees' experiences.

In conclusions were that the topic was important as well as current, but the results could have been more accurate if more surveys had been conducted in several places. Bigger diversity in gender distribution would have been useful, because now all the participants in the focus group interview were women.

Key words Well-being at work, employee experience,
focus-group interview, qualitative research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TYÖNTEKIJÄKOKEMUS	7
2.1 Työntekijäkokemus käsitteenä	7
2.2 Positiivista työntekijäkokemusta tukevia tekijöitä	8
2.3 Positiivisen työntekijäkokemuksen hyödyt organisaatiolle	11
3 TYÖHYVINVOINTI	12
3.1 Työhyvinvointi käsitteenä	12
3.2 Psykkinen työhyvinvointi	12
3.3 Fyysinen työhyvinvointi	13
3.4 Sosiaalinen työhyvinvointi	14
3.5 Työhyvinvointiin vaikuttavat ulkopuoliset tekijät	14
3.6 Työhyvinvointi matkailualalla	15
4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TULOKSET	16
4.1 Laadullinen tutkimus	16
4.2 Fokusryhmähaastattelu	17
4.3 Litterointi	18
5 TYÖHYVINVOINNIN EDISTÄMINEN ROVANIEMEN MATKAILUALALLA ..	20
5.1 Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytila työntekijän näkökulmasta	21
5.2 Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytila esimiestyön näkökulmasta	22
5.3 Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytila työyhteisön näkökulmasta	24
5.4 SWOT- Analyysi Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytilanteesta	24
6 POHDINTA	31
LÄHTEET	35
LIITTEET	38

1 JOHDANTO

Työllä on merkityksensä moneen eri asiaan ihmisen elämässä. Se merkitsee työntekijälle niin toimeentuloa kuin sosiaalisia suhteita, ja työn avulla ihminen voi kasvattaa omaa identiteettiään. Kasvava määrä tietoa ja tutkimusta työhyvinvoinnin merkityksestä on lisännyt myönteistä asennetta työhyvinvointia kohtaan. (Pakka & Rätty 2010, 5–7.) Työhyvinvoinnin ala on alkanut laajentua ja siihen kiinnitetään enemmän huomiota. Työhyvinvoinnin alueita ovat muun muassa työturvallisuus, työssäjaksaminen ja työkyky sekä henkinen hyvinvointi. Kyseessä on kokonaisuus, jonka sisällä on syy-seuraussuhteita kaikkiin suuntiin. (Tarkkonen 2012, 178.)

Työhyvinvoinnin lisäksi myös työntekijäkokemuksen käsite on noussut monessa yrityksessä tärkeäksi aihealueeksi, sillä kilpailu osaavista työntekijöistä on kasvanut ja hyvä työntekijäkokemus toimii kilpailuetuna osaavien työntekijöiden sitouttamisessa. Positiiviseen työntekijäkokemukseen keskittyminen hyödyttää sekä työntekijää että organisaatiota. (Aro 2019.) Toimintatavat yritysmaailman sisällä kehittyvät ja muuttuvat vuosien myötä. Organisaatiot ovat alkaneet kiinnittää huomiotaan yhä enemmän ihmisiin ja haluavat luoda humaaneja arvoja ja kokemuksia työpaikoille. (Morgan 2017a, 1.)

Toimeksiantajana opinnäytetyössä toimi hanke ”Tarkastelussa matkailualan työntekijäkokemus” (ESR/Vipuvoimaa EU:lta/ELY-keskus). Hankkeen tavoitteena on selvittää sekä määritellä mitä käsitteet työntekijäymmärrys ja positiivinen työntekijäkokemus tarkoittavat Lapin matkailuelinkeinon näkökulmasta ja tuottaa tietoa siitä, millaisia ovat positiiviset työntekijäkokemukset matkailualan töissä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019.)

Hankkeessa selvitetään positiiviseen työntekijäkokemukseen vaikuttavia tekijöitä ja työntekijäkokemuksen vaikutusta työntekijän motivaatioon sekä sitoutumiseen. Tämän tiedon avulla voidaan kehittää ja uudistaa yritysten sisäisiä käytänteitä ja prosesseja. Tieto mahdollistaa työn muotoilun entistä paremmin, jolloin

työhyvinvointi paranee ja tämän myötä tuottavuus. Nämä toimet puolestaan edistävät sekä työnantajan että koko toimialan vetovoimaisuutta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019.)

Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää positiiviseen työntekijäkokemukseen vaikuttavia työhyvinvoinnin tekijöitä Rovaniemen matkailualalla. Tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa toimeksiantajalle Rovaniemen matkailualan positiivisesta työntekijäkokemuksesta, jota he hyödyntävät matkailualan esimiesten käytänteiden ja sisäisten prosessien kehittämiseksi. Tavoitteenamme oli tuottaa tietoa, jolla voidaan kehittää Rovaniemen matkailualan työhyvinvointia. Tuotimme SWOT-analyysin, jonka avulla käsittelemme Rovaniemen matkailualan nykytilannetta, sen mahdollisuuksia, uhkia, heikkouksia sekä vahvuuksia työntekijöiden näkökulmasta.

Tiedonhankintavälineenä opinnäytetyössä käytettiin fokusryhmähaastattelua, joka toteutettiin Rovaniemellä 27.02.2020. Haastatteluun osallistui neljä Lapin matkailualalla työskentelevää henkilöä, joilla kaikilla oli vähintään kolmen vuoden työkokemus alalta. Suunnittelimme fokusryhmähaastattelun kysymykset yhteistyössä hankkeen toimijoiden kanssa. Haastattelukysymykset muodostettiin hankkeessa aikaisemmin tehdyn kyselyn pohjalta, jonka suunnitteli ja toteutti Riikka Pallari. Kysely toteutettiin sähköisenä ja siihen vastasi noin 70 Lapin matkailualalla työskentelevää henkilöä. Sen avulla selvitettiin työntekijöiden omia kokemuksia Lapin matkailualalta ja erityisesti siinä keskityttiin työntekijöiden omiin kokemuksiin esimiestyön onnistumisesta sekä työhyvinvoinnista. Kysely toimi fokusryhmähaastattelun ohella toisena lähteenä käsitellessämme vastauksia Rovaniemen matkailualan työhyvinvointiin liittyen. Fokusryhmähaastattelun tavoitteena oli saada syvällisempää tietoa kyselyssä pinnalle nousseista teemoista, joten nämä kaksi tiedonhankintavälinettä kytkeytyivät tiiviisti yhteen.

2 TYÖNTEKIJÄKOKEMUS

2.1 Työntekijäkokemus käsitteenä

Kokemukset ovat eräitä niistä päätekijöistä, jotka muovaavat ihmisen minuutta koko elämän ajan. Ne auttavat kehittämään ihmissuhteita sekä luomaan yhteyksiä muihin ihmisiin. Kokemukset synnyttävät muistoja ja tämän takia ihmiset ovat valmiita käyttämään myös rahaa niiden saamiseen. Ihmisen onnellisuus lisääntyy kokemusten avulla ja ostettuna kokemus lisää ostajansa tyytyväisyyttä, toisin kuin taas materiaaliset ostokset laskevat ihmisen tyytyväisyyttä ajan kuluessa. Kokemusten merkityksellisyyden takia niihin tulisi kiinnittää huomiota myös työelämän sisällä. (Morgan 2017a, 19–20.)

Viime vuosina on ollut pinnalla aiheita liittyen työhyvinvointiin, tuottavuuteen, yhtiöihin sekä työntekijöiden loppuun palamiseen. Työelämän ja muun elämän yhteensovittamista ja tasapainoa on hyvä kehittää, mutta hyvin tärkeää kehityksen kannalta on kiinnittää huomiota itse työhön ja siihen liittyviin tekijöihin. (Deloitte 2019, 45.) Yhä useampi työntekijä toivoo saavansa toteuttaa itseään työnsä kautta ja tulevaisuudessa työn merkityksellisyyden tärkeys kasvaa entisestään (Lindholm 2018).

Työelämän laadun merkitys on noussut viime aikoina yhä tärkeämmäksi ihmisten arvoasteikolla, ja työntekijät odottavat saavansa työpaikalta myös henkistä hyvää omaan elämäänsä (Aro 2018, 10). Saadakseen hyvän työntekijäkokemuksen, ihmisen tulee kokea olevansa arvostettu työyhteisön jäsen ja saada mahdollisuuksia kehittyä työssään. Työntekijän tulee saada tuntee itsensä osaavaksi ja työnteossa tulee olla läsnä autonomian tunne. (Lindholm 2018.)

Työntekijäkokemusta voidaan tarkastella sekä työntekijän että työnantajan näkökulmasta. Kolmas näkökulma on näiden kahden yhdistelmä, ja on hyödyllistä molemmille osapuolille, mikäli työntekijäkokemusta tarkastellaan asiana, johon kummallakin taholla on oma vaikutuksensa. (Morgan 2017a, 7.) Työnantajan näkökulmasta työntekijäkokemus muodostuu työntekijälle suunnitellusta ja luodusta todellisuudesta työpaikalla. Työntekijän näkökulmasta työntekijäkokemuksen

määrittävät kaikki ne kokemukset ja vuorovaikutussuhteet, joita työntekijä kokee työsuhteensa aikana. (Stevens 2018.)

Se, millä tavoin työntekijä näkee ja kokee muun henkilöstön sekä työnantajansa, vaikuttaa henkilön kokemukseen työstään (Heikkilä 2018). Onnistunut työntekijäkokemus vaatii työnantajalta työntekijän työelämäkokonaisuuden kokonaisvaltaista ymmärtämistä. Se saa alkunsa jo rekrytointiprosessissa, jolloin työntekijä alkaa tarkkailemaan työnantajaa ja arvioimaan, millaista työskentelyorganisaatiossa tulisi olemaan. (Deloitte 2017, 54.) Työntekijäkokemus pitää sisällään suuren määrän erilaisia, vaihtelevia kokemuksia, jotka vaikuttavat työntekijän työhyvinvointiin (Päivärinta 2019). Työntekijäkokemus ulottuu vapaa-ajan puolelle vaikuttaen henkilön fyysiseen, psyykkiseen, emotionaaliseen, ammatilliseen ja taloudelliseen hyvinvointiin (Deloitte 2017, 54).

2.2 Positiivista työntekijäkokemusta tukevia tekijöitä

Luodakseen positiivisen työntekijäkokemuksen, organisaation täytyy aidosti tuntea työntekijänsä. Ihmiset ovat yksilöitä ja sen takia myös kokemukset vaihtelevat työntekijän mukaan. Kokemuksen sisältöön vaikuttavat ihmisten erilaiset asenteet, näkökulmat, tunteet ja käytösmallit. Tämän takia organisaation ei ole mahdollista luoda yhtä, samankaltaista mallia työntekijäkokemuksen toteuttamiseen, vaan työntekijöitä tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti yksilöinä. (Morgan 2017a, 9.) Hyvään työntekijäkokemukseen panostamalla organisaatio luo työympäristön, jossa työntekijä vilpittömästi haluaa työskennellä, sen sijaan että työpaikka on vain paikka, jossa on pakko tehdä töitä kattaakseen elämisen kulut (Morgan 2017b).

Deloitte (2017) vuosittainen, inhimillisen pääoman trendejä tutkiva raportti esittää kuusi positiivista työntekijäkokemusta edesauttavaa tekijää, joihin keskittymällä organisaatio voi päästä alkuun työntekijäkokemuksen kehittämisen matkalla. Nämä tekijät ovat työn merkityksellisyys, positiivinen työympäristö, työntekijän kehitysmahdollisuudet, johdon tuki sekä luottamus johtoon.

Työ on noussut nykyaikana entistä tärkeämmäksi merkityksellisuuden lähteeksi ihmisten elämässä ja merkityksellinen työ vahvistaa ihmisen sitoutumista, motivaatiota ja hyvinvointia työelämässä. Käsitukset merkityksellisyydestä voivat kuitenkin vaihdella yksilön mukaan. (Martela & Pessi 2018.) Itsemääräämisen, läheisyyden, osallisuuden ja pätevyyden motiivit kuuluvat ihmisen psykologisiin perusmotiiveihin. Työntekijän pystyessä tyydyttämään töissä psykologisia perusmotiivejaan, hän kokee enemmän myönteisiä tunteita työssään. Tunteakseen myönteisiä tunteita töissä, työntekijän täytyy kokea pystyvänsä vaikuttamaan työhönsä ja olemaan merkityksellisessä suhteessa ympärillä oleviin ihmisiin.

Työntekijän tulee myös kokea olevansa osa jotain suurempaa kokonaisuutta ja työntekijä tarvitsee positiivisia kokemuksia omasta osaamisestaan työpaikalla. (Aro 2018, 31.) Eräänä osana työn merkityksellisyyttä voidaan mainita autonomian tunne (Deloitte 2017, 55). Työntekijälle muodostuu töissä hallinnan tunne, kun työntekijä saa mahdollisuuksia vaikuttaa oman työnsä pelisääntöihin. Hallinnan tunteen voi kokea myös, kun työ tarjoaa vapautta, itsenäisyyttä ja valtaa aikataulutukseen sekä menettelytapoihin. (Manka & Manka 2016, 107.)

Positiivinen työympäristö tukee osaltaan positiivisen työntekijäkokemuksen muodostumista. Ideaali työympäristö on humaani, joustava, oikeudenmukainen, kattava sekä moninainen ja työympäristössä vallitsee arvostuksen ja huomioimisen kulttuuri. (Deloitte 2017, 55.) Työympäristö, joka mahdollistaa työstä innostumisen ja motivoitumisen, kannustaa työntekijää antamaan itsestään enemmän ja tähtäämään korkeammalle tavoitteissaan (Heikkilä 2018). Hyvä työympäristö on työntekijöille turvallinen ja siihen liittyy myös työntekijän tunne siitä, että hänellä on varma, pysyvä työpaikka (Raziq & Maulabakhsh 2015).

Turvallisuuden tunne töissä edesauttaa työntekijöiden uskallusta heittäytyä työssään rohkeammin ja avoimuuden ilmapiiri auttaa työntekijää rentoutumaan sekä antamaan parhaan työpanoksensa (Heikkilä 2018). Fyysisellä työympäristöllä on vaikutuksensa positiiviseen työntekijäkokemukseen ja useat yritykset ovat alkaneet innovatiivisesti kehittämään työtilojaan paikoiksi, jossa virkistystoiminta, yhteistoiminta ja yksilöllinen toiminta yhdistyvät uudella tavalla (Deloitte 2017, 57).

Positiiviseen työntekijäkokemukseen liittyy myös työntekijän kehitysmahdollisuudet töissä (Deloitte 2017, 55). Työllä on hyvä olla jokin kannustearvo. Tämä tarkoittaa työntekijän mahdollisuuksia uuden oppimiseen sekä työn sisällön monipuolisuutta. Työntekijän kehittymisen kannalta työpaikan ulkopuolella tapahtuvia kursseja merkittävämpää on itse työpaikalla tapahtuvat erilaiset työjärjestelyt. Uudenlaiset työjärjestelyt tuovat työntekijälle mahdollisuuden asiantuntijuuden kehittämiseen ja sisäiseen liikkuvuuteen. (Manka & Manka 2016, 107–108.) Eri-tyisesti nuorten työntekijöiden arvomaailmaan kuuluu vahvasti mahdollisuus itsensä kehittämiseen ja toteuttamiseen töissä. Nuoret työntekijät haluavat kasvat-
taa omaa osaamistaan ja samaistua ammatti-identiteettiinsä. Tähän vaikuttavat työn sisältö sekä mahdollisuudet, jotka avautuvat työn sisällön kautta. (Ojala & Ahonen 2003, 47.)

Positiivisen työntekijäkokemuksen muodostumiseen vaikuttaa myös työntekijän tunne siitä, että johdolta saa tukea ja johtoon voi luottaa (Deloitte 2017, 55). Vuorovaikutteinen johtaja näkee työntekijät yksilöinä ja saa jokaisen tuntemaan itsensä hyödylliseksi ja tärkeäksi. Avoimen tiedonkulun, kuuntelemisen ja läpinäkyvyyden kautta saadaan aikaiseksi työympäristö, jossa jokainen työntekijä saa mahdollisuuden käyttää osaamistaan täysimääräisesti. (Manka & Manka 2016, 135.) Oman osaamisen käyttömahdollisuudet lisäävät työn mielekkyyttä, ja työn vastuullisuus sekä siitä saatu palaute vahvistavat työntekijän motivaatiota töissä (Manka & Manka 2016, 107). Johtajan olisi hyvä kannustaa työntekijöitään aktiiviseen osallistumiseen sekä osaamisensa kehittämiseen (Manka & Manka 2016, 135).

Positiivista työntekijäkokemusta tukee organisaation selkeät ja läpinäkyvät tavoitteet (Deloitte 2017, 55). Työn mielekkyys lisääntyy, kun työntekijä hahmottaa tehtävänsä osana isompaa kokonaisuutta (Manka & Manka 2016, 107). Johdon tekemisten lisäksi tärkeää on se, mitä johto edustaa. Työntekijän arvomaailman kohtaaminen organisaation arvomaailman kanssa lisää innostuksen, tehokkuuden ja hyvinvoinnin tekijöitä töissä. On myös tärkeää, että johto toimii esittämieniensä arvojen mukaisesti, sillä työntekijät vaistoavat epäaitouden herkästi ja jatkuva arvojen laiminlyönti voi tehdä työntekijöistä kyynisiä. (Aro 2018, 48–49.)

2.3 Positiivisen työntekijäkokemuksen hyödyt organisaatiolle

Työntekijäkokemus muovaa työnantajakuvaa, sillä yritykset toimivat verkottuneessa maailmassa, jossa informaatio leviää nopeasti ja läpinäkyvästi ihmiseltä toiselle. Töitä etsivien osaajien on vaivatonta saada tietoa siitä, minkälaisista erilaisissa yrityksissä on työskennellä. (Nissilä 2019.) Monet yritykset kilpailevat keskenään osaavista työntekijöistä ja positiiviseen työntekijäkokemukseen keskittyminen antaa yritykselle yhden kilpailuedun sen etsiessä osaavaa ja sitoutuvaa työvoimaa (Yohn 2018). Työntekijäkokemus heijastuu työpaikan kulttuuriin ja henkeen ja työntekijöiden viestiessä eteenpäin työpaikastaan nämä asiat välittyvät eteenpäin muille ihmisille (Heikkilä 2018). Tyytyväinen työntekijä toimii hyvänä mainoksena työpaikalle ja houkuttelee yritykselle myös muita osaajia (Vuori 2018).

Positiivinen työntekijäkokemus vaikuttaa myös asiakaskokemukseen, sillä asiakkaiden parissa työskentelevällä henkilöstöllä on suuri vaikutus siihen, minkälaisen asiakaskokemuksen asiakkaat saavat. Henkilöstön omasta työntekijäkokemuksesta voi olla kiinni, miten paljon henkilöstö on valmis tekemään hyvän asiakaskokemuksen synnyttämiseksi. Hyvän asiakaskokemuksen luomiseen auttavat hyvinvoivat työntekijät, jotka ovat tehokkaampia ja motivoituneempia keksimään ratkaisuja asiakkaan hyväksi.

Organisaation osaavat, sitoutuneet ja motivoituneet työntekijät, jotka tukevat työnantajansa kehittymistä ja menestymistä ovat suuri kilpailuetu. (Heikkilä 2018.) Organisaatiopsykologiassa käytetään termiä organisaatiokansalainen, kun puhutaan työntekijästä, joka on valmis tekemään hieman enemmän organisaation eteen. Organisaatiokansalainen on aloitteellinen työntekijä, joka auttaa mielellään työkavereitaan ja puhuu työnantajastaan myönteisesti ja arvostavasti lähipiirilleen. (Aro 2018, 52.)

3 TYÖHYVINVOINTI

3.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi on käsitteenä yhä monelle yksittäiselle ihmiselle kuin myös monelle organisaatiolle hyvin yksipuolinen. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi pitää sisällään fyysisen, psyykkisen sekä sosiaalisen työhyvinvoinnin. Näistä kolmesta muodostuu työntekijän suorituskky. (Virolainen 2012, 12.)

Työhön liittyvät merkitykset ovat muuttuneet voimakkaasti aikojen saatossa. Tämä ilmenee, kun verrataan nykyhetkeä menneisiin vuosikymmeniin sekä vuosisatoihin. Työhyvinvointi on ajallisesti, yksilöllisesti sekä paikallisesti vaihteleva ilmiö. 1900- luvulla työhyvinvointi käsite ymmärrettiin työntekijöiden fyysisenä suojeluna, mutta 2000- luvun alussa alettiin kiinnittämään huomiota myös ihmisten kanssakäymiseen. (Virtanen & Sinokki 2014, 9, 30.)

Työhyvinvoinnilla on suuri taloudellinen merkitys Suomen kansantaloudelle sekä hyvinvointiyhteiskunnallemme, sillä työkykyinen ja hyvinvoiva työvoima vaikuttaa kokonaistuottavuuteen. Työhyvinvointia lisäävillä toimenpiteillä saadaan kasvatettua henkilöstön halua olla töissä, heidän voimavarojaan sekä motivaatiota. Tämän seurauksena työn tuotettavuus ja laatu paranevat. (Virtanen & Sinokki 2014, 148.)

Yksilön työhyvinvoinnilla on samat elementit kuin työkyvyllä. Yksilön työhyvinvoinnin kivijalkaa ovat työterveys sekä toimintakyky, omat arvot, asteet ja motivaatio sekä ammatillinen ja sosiaalinen osaaminen. Työhyvinvointia syntyy, kun työntekijän voimavarat ja työ ovat tasapainossa toistensa kanssa. (Virtanen & Sinokki 2014, 195–196.)

3.2 Psyykkinen työhyvinvointi

Psyykkisellä hyvinvoinnilla voidaan tarkoittaa sitä, kuinka arvostetuksi työntekijä itsensä tuntee. Psyykkiseen hyvinvointiin vaikuttaa myös työpaikalla oleva luottamus. (Virtanen & Sinokki 2014, 29.) Psyykkinen työhyvinvointi on noussut vii-

meisten vuosien aikana yhä keskeisempään asemaan, kun tarkastellaan työhyvinvointia. Psykykinen työhyvinvointi pitää sisällään muun muassa työn aiheuttaman stressin sekä työpaineet. Yksi suurimmista psyykkisistä kuormittajista on kiire. (Virolainen 2012, 18.)

Kiire ja epävarmuus synnyttävät stressiä, joka tiettyyn rajaan asti on positiivista sekä vaikuttaa myönteisesti työssä aikaansaamiseen. (Mankka & Mankka 2016, 33.) Stressi voi aiheuttaa mielialan laskua, unihäiriöitä sekä ahdistuneisuutta. Työssä stressi saattaa vaikuttaa päätöksen teoissa, työtehokkuudessa ja sosiaalinen kanssakäyminen voi heikentyä. Työyhteisössä stressi näkyy usein toistuvina riitatilanteina tai ilmapiiriongelmina. (Sinokki 2011, 1.) Vakavimmillaan stressi saattaa aiheuttaa työuupumusta, mikä joissain tapauksissa voi johtaa jopa masennukseen. (Mankka & Mankka 2016, 33.)

3.3 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysinen työhyvinvointi tarkoittaa työntekijän terveyttä, jaksamistaan sekä fyysistä kuntoa. Työpaikan näkökulmasta tällä tarkoitetaan työturvallisuutta sekä työsuojelua. (Virtanen & Sinokki 2014, 197.)

Fyysinen työhyvinvointi on hyvin näkyvä osa työhyvinvointia. Se sisältää muun muassa fyysiset olosuhteet, työn kuormituksen sekä ergonomiset ratkaisut. Jos työolosuhteet ovat fyysiseltä rasittavuudeltaan rutiininomaisia, kannattaa työpaikoilla suosia työkiertoa. Työkierron avulla työntekijä pääsee tekemään erilaisia työtehtäviä, joten kehon fyysinen kuormitus vaihtelee. Samalla kun työtehtävät ovat vaihtelevia, saa työntekijä muuta ajateltavaa ja hän pääsee kehittämään itseään muissa työtehtävissä, ja näin myös saadaan vähennettyä työn psyykkistä kuormitusta. (Virolainen 2012 17.)

Työergonomia on keskeinen osa työhyvinvointia. Tärkeimmät aiheet ovat työasento, työpisteen tila sekä työturvallisuus. Esteettömällä työpaikalla työtilat on suunniteltu niin, että kaikki pystyvät työskentelemään siellä. Työvälineiden tulisi olla helppokäyttöisiä sekä palveluiden tulisi olla kaikkien saavutettavissa. (Virolainen 2012, 29.)

Työn ja työolojen turvallisuudesta huolehtiminen on usein esimiehen velvollisuus, mutta työntekijän tulee silti huolehtia, että hän noudattaa työpaikalla olevia ohjeita ja lakeja. Työturvallisuuslain mukaan työntekijä on velvollinen käyttämään työpaikan määräämiä työ- ja suojavarusteita sekä pukeutumaan sellaisiin vaatteisiin, joista ei voi aiheutua vaaratilanteita. (Virtanen & Sinokki 2012, 210.)

3.4 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalisella työhyvinvoinnilla tarkoitetaan työpaikan henkistä ja sosiaalista ilmapiiriä, millainen työporukka on ja miten tiimissä työskentely toimii. Sosiaalinen työhyvinvointi pitää sisällään mahdollisuuden sosiaaliseen kanssakäymiseen työyhteisön jäsenten kanssa. Työntekijöitä tukeva positiivinen ilmapiiri vaikuttaa positiivisesti työntekijän jaksamiseen sekä hyvinvointiin. Työporukan tulisi olla helposti lähestyttävää ja työntekijöiden välien tulisi olla toimivat. (Virolainen 2012, 24, 29.)

Hyvän työilmapiirin avulla saadaan parannettua tuloksellisuutta, innovatiivisuutta, tuottavuutta, terveyttä ja hyvinvointia töissä. Se vähentää stressin kokemista, kyynisyyttä, ongelmia yhteistyössä sekä työuupumusta ja suojaa pitkäaikaissairauksilta ja ennenaikaisilta eläkkeelle siirtymisiltä. Hyvä työilmapiiri parantaa työelämän laatua ja varsinkin työelämään saapuvat nuoret työntekijät ilmoittavat työilmapiirin yhdeksi tärkeimmistä työpaikan valintaan ja siinä pysymiseen vaikuttavista tekijöistä. Toiminta hyvän työilmapiirin edistämiseksi ei vaadi erikoistaitoja, mutta se vaatii määrätietoista yhteistä ponnistelua työyhteisöltä. Hyvää työilmapiiriä täytyy ylläpitää ja jokaisen työpaikan on tärkeää luoda selkeät käytösnormit, joista käy esille, mikä on toivottavaa käytöstä ja minkälaista käytöstä ei sallita. Myös johtamisen merkitys työilmapiiriin on tärkeä. (Aro 2018, 10, 23, 25.)

3.5 Työhyvinvointiin vaikuttavat ulkopuoliset tekijät

Työhyvinvointiin ja sen kokeminen muodostuvat monien eri tekijöiden yhteisvaikutuksesta. (Virolainen 2012, 12.) Työhyvinvointiin vaikuttavat monet ulkopuoliset tekijät, kuten esimerkiksi perhe sekä muut ihmissuhteet ja työntekijää ympäröivä yhteiskunta. (Virtanen & Sinokki 2014, 197.)

Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä voidaan kuvata muun muassa työkykytalon avulla. (Liite 1.) Työkykyä voidaan kuvata nelikerroksisena talona, jonka eri kerrokset muodostuvat terveydestä ja toimintakyvystä, osaamisesta, arvoista, asenteesta sekä motivaatiosta ja johtamisesta, työyhteisöstä sekä työoloista. Työkykytaloa ympäröi perhe, sukulaiset sekä ystävien muodostamat verkostot. Yhteiskunnan rakenteet ja säännöt vaikuttavat myös työkykyyn. (Työterveyslaitos 2020.)

3.6 Työhyvinvointi matkailualalla

Matkailu on yksi voimakkaimmin kasvavista aloista maailmassa. Työllistäjänä se on aivan omaa luokkaansa ja eri alojen kirjo käy matkailualalla yhä moninaisemmaksi. Matkailualan kasvuun liittyvät työyhteiskunnan muutokset ja se on hyvä esimerkki uudelta työstä. Työ on usein sesonkiluonteista, osa-aikaista ja matalan tulotason työtä, jossa silti vaaditaan monitasoista osaamista, korkeaa vastuunkantamista sekä samanaikaisesti sitoutumista sekä joustavuutta. (Valkonen & Veijola 2008, 9–10.)

Töiden sesonkiluonteisuus aiheuttaa taloudellisia haasteita työntekijöille, mutta vaikuttaa samalla työnantajan toimintaan. Henkilöstön jatkuva vaihtelevuus ja perehdyttäminen vie yritysten resursseja, minkä vuoksi yrityksille olisi edullista, että samat kausityöntekijät tulisivat töihin useampana sesonkina. Kausityöntekijöiltä vaadittava osaaminen riippuu paljon siitä, millaisissa tehtävissä ja millä toimialalla hän työskentelee. (Kinnunen 2017, 2, 4.)

Sesonkiluonteinen työ saattaa luoda työntekijälle epävarmuuden tunteen työn jatkuvuudesta, ja työ saattaa olla hyvinkin stressaavaa ja työvuorot pitkiä. Työuupumus kuvaa työntekijän psyykkisten voimavarojen hiipumista haitallisen työkuormituksen seurauksena. Työuupumus voi olla myös merkki siitä, että työpaikalla ei ole tarpeeksi hyvinvointia vahvistavia tekijöitä. Pitkittynyt stressi ja työuupumus voi johtaa pahimmassa tapauksessa työntekijän sairastumiseen. (Ahola 2011, 22.)

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TULOKSET

4.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää positiiviseen työntekijäkokemukseen vaikuttavia työhyvinvoinnin tekijöitä Rovaniemen matkailualalla. Tietoa Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytilasta selvitettiin kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä käyttäen ja tarkkana tiedonkeruuvälineenä käytettiin fokusryhmähaastattelua. Fokusryhmähaastattelu valikoitui tiedonhakuvälineeksi hankkeen toivomuksesta, sillä hanke toivoi yksityiskohtaisempaa tietoa aikaisemmin teetetyyn kyselyn vastauksiin pohjautuen.

Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus mahdollistaa tutkimaan ihmisten kokemuksia ja taitoja laaja-alaisesti sekä mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Laadullista tutkimusta voidaan käyttää monessa eri tutkimustilanteessa, mutta usein sitä käytetään saavuttaman mahdollisimman laaja ja yksityiskohtainen kuvaus tutkitavasta ilmiöstä. (Hennink, Hutter & Bailey 2011, 9–10.) Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on uuden tiedon hankinta, ymmärryksen syventäminen sekä ilmiön tulkinta. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään tutkimaan ihmisen ajatuksia, tunteja, käsityksiä sekä tulkintoja erilaisista asioista, ja tavallisesti nämä ovat muodostuneet tutkittavan omakohtaisen kokemuksen kautta. (Puusa & Juuti 2011, 47, 52.)

Laadullista tutkimusta vertaillaan usein määrälliseen tutkimukseen. vaikka ne eivät ole varsinaisesti toistensa vastakohtia tai toisiaan poissulkevia. Tärkein ero näiden kahden välillä on se, että määrällinen tutkimus on teoriasta ja tutkijasta riippumatonta, kun taas laadullinen tutkimus keskittyy tarkastelemaan yksittäisiä tapauksia. (Puusa & Juuti 2011, 47–48.)

Laadullisessa tutkimuksessa erilaiset haastattelutyypit ovat tutkimusaineistojen keräysmetodeina kaikista eniten käytettyjä. Haastattelu on tutkijan aloittamaa keskustelua, jolle on etukäteen asetettu tavoite sekä aihe. Haastattelut ovat aina vuorovaikutus tilanteita, joiden osapuolet vaikuttavat aina toisiinsa. Menetelmänä haastattelu on kokemusten ja ajattelun sisältöihin kohdistuvia, ja sen tavoitteena

on kerätä sellainen aineisto, jonka avulla on mahdollista tehdä tutkittavaa ilmiötä koskevia päätelmiä. Haastatteluun voidaan ryhtyä eri lähtökohdista ja haastattelu on mahdollista toteuttaa monella eri tavalla. Erilaisilla haastattelutavoilla on erilaiset tavoitteet, ja niitä ohjaa aina erilainen toimintasäännöstö. Tutkimushaastattelun lajeja on useita, ja ne eroavat toisistaan lähinnä niiden ohjailevuuden perusteella, eli sillä kuinka vapaamuotoisesti haastattelussa edetään. (Puusa & Juuti 2011, 73–75, 80.)

4.2 Fokusryhmähaastattelu

Fokusryhmähaastattelu on ennalta valikoidussa ryhmässä tapahtuva, haastattelijan ylläpitämä keskustelutilanne ennalta suunnitellun haastattelurungon pohjalta. Fokusryhmähaastattelun avulla pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Ryhmä muodostuu 4–10 jäsenestä, ja haastattelua vetää joko yksi tai useampi haastattelija. Koska fokusryhmähaastattelu tilanne tapahtuu ryhmässä, on se ideaalinen ympäristö saada informaatiota tutkittavasta asiasta monesta eri näkökulmasta. (Hennink, Hutter & Bailey 2011, 138 ja Kaila & Mäntyranta 2008, 1–3.) Fokusryhmähaastattelu on menetelmänä joustava ja soveltuu siksi moniin erilaisiin tutkimuskysymyksiin. Fokusryhmähaastattelulle on tyypillistä, että keskustelussa nousee esille uusia ja tutkimuksen kannalta merkittäviä teemoja. (Kaila & Mäntyranta 2008, 4,6.)

Fokusryhmän jäsenten valinta kannattaa miettiä tarkoin, sillä ryhmän jäsenillä tulisi olla jokin yhdistävä tekijä tai kokemus. Toisin sanoen ryhmän olisi hyvä olla homogeeninen, jotta haastattelija saisi itselleen mahdollisimman tarkan ja hyödyllisen lopputuloksen. Jos ryhmän jäsenten välillä on esimerkiksi hierarkia eroja, ei keskustelu ole välttämättä niin luontevaa ja sujuvaa. Ryhmätilanne saattaa olla myös jännittävä tilanne haastateltaville ja jos aihe, josta keskustellaan, on hyvin henkilökohtainen, haastateltavat eivät välttämättä halua jakaa omia kokemuksiaan kaikkien kuullen. (Hennink, Hutter & Bailey 2011, 138, 150.)

Fokusryhmähaastattelu toteutettiin Rovaniemellä, Lapin ammattikorkeakoulun tiloissa 27.02.2020. Haastatteluun osallistui neljä Rovaniemen matkailualalla työ-

kentelevää henkilöä, joilla kaikilla oli vähintään kolmen vuoden kokemus matkailualalta. Haastateltavat henkilöt valittiin hankkeen toimesta. Haastattelihoita oli paikalla kolme henkilöä, joista kaksi toimivat haastattelun vetäjinä ja yksi henkilö toimi aikatauluttajana sekä muistiinpanojen kirjaajana. Kysymykset fokusryhmähaastatteluun muodostettiin hankkeen aiemmin teettämän kyselyn pohjalta, sillä kysymysrunkoon haluttiin nostaa aihealueita, joista tuli saada aiempaa syvällisempää tietoa haastateltavilta henkilöiltä. Haastattelu eteni valmiin haastattelu-rungon ja tarkan aikataulutuksen avulla. Haastatteluryhmän kokoonpano oli toimiva, sillä jokainen sai puheenvuoroja ja tunnelma oli avoin. Fokusryhmähaastattelulle ominaiseen tapaan haastattelu sujui haastateltavien puheenvuorojen johdattamana, ja haastattelijat osallistuivat keskusteluun vain kysymysten ja pienien täytesanojen muodossa. Fokusryhmähaastattelun pituudeksi oli suunniteltu yksi tunti ja haastattelu tapahtui aikataulussa. (Liite 2.)

4.3 Litterointi

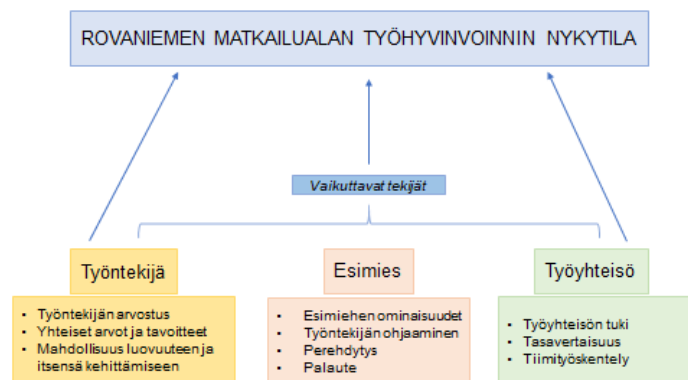
Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen aineisto tulee muuttua sellaiseen muotoon, jossa sitä voidaan tutkia. Haastatteluaineistoa käsitellessä nauhoitukset muutetaan tekstimuotoon, eli litteroidaan. Haastatteluaineiston muuttaminen tekstimuotoon auttaa tutkijaa aineiston analysoinnissa ja helpottaa tutkimusaineiston järjestelmällistä läpikäyntiä, ryhmittelyä ja luokittelua. (Vilkkä 2005, 115.) Litteroinnin täytyy vastata tarkasti haastateltujen henkilöiden suullisia lausumia ja niitä merkityksiä, joita tutkittavat ovat haastattelussa antaneet. Haastateltavien puheenvuoroja ei saa muuttaa tai muokata litteroinnin aikana. (Vilkkä 2005, 116.)

Suoritimme fokusryhmähaastattelun aineiston litteroinnin kuuntelemalla nauhoitettua äänitettä haastattelusta ja kirjoittamalla ylös haastateltavien puheenvuorot tarkasti alkuperäisten lauseiden mukaan. Ajoittain tarkka kopiointi alkuperäisistä lausunnoista oli haastavaa, sillä vastaajat puhuivat välillä päällekkäin ja paikoit-tain puheesta oli vaikeaa saada selvää äänitettä kuunnellessa, mikäli puhe oli hiljaista tai epäselvää. Litteroinnin avulla saimme rakennettua entistä selkeäm-män käsityksen fokusryhmähaastattelun aineistosta perehtymällä haastatteluun uudestaan äänitteen muodossa ja kertaamalla tätä aineistoa useaan kertaan.

Aloitimme litteroinnin purkamisen teemoittelemalla esille nousseet vastaukset kolmeen eri ryhmään. Ryhmät olivat esimiestyö, työntekijä ja työyhteisö. Vastauksia oli helppoa ryhmitellä omien otsikoiden alle, sillä havaitsimme jokaisen vastauksen sopivan johonkin näistä ryhmään. Joidenkin vastausten kohdalla tuli pohtia tarkkaan, onko kyseinen asia riippuvainen esimiehestä, työyhteisöstä vai työntekijästä. Vastausten teemoittelu auttoi selkeyttämään litteroinnin käsittelyä, vastausten hahmottamista ja tulosten purkamista.

5 TYÖHYVINVOINNIN EDISTÄMINEN ROVANIEMEN MATKAILUALALLA

Tutustuessamme tietoperustaan ja hankkeen tekemään kyselyyn huomasimme, että työhyvinvointiin vaikuttavat erityisesti kolme aihealuetta: esimiestyö, työyhteisö ja työntekijä itse. Tekemässämme fokusryhmähaastattelussa ja hankkeen aikaisemmin teettämässä kyselyssä työntekijäkokemuksen nykytilasta nousi vastauksia liittyen näihin kolmeen eri aihepiiriin. Käsittelimme haastateltavien vastauksia näiden kolmen eri ryhmän kautta ja havainnoimme Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytilannetta. Muodostimme SWOT-analyysin Rovaniemen matkailualan työhyvinvointiin liittyvistä tekijöistä nykytilan perusteella. Teimme myös alla olevan kaavion selkeyttämään kolmeen eri aihepiiriin kuuluvia teemoja. (Kuva 1.)



Kuva 1. Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytila

5.1 Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytila työntekijän näkökulmasta

Fokusryhmähaastattelussa keskityttiin erityisesti työntekijän omiin näkökulmiin ja kokemuksiin siitä, millaista on työskennellä Rovaniemen matkailualalla. Haastattelussa ja hankkeen aiemmin tekemässä kyselyssä nousi esille paljon eri aihe alueita, joista työntekijöiden mielestä muodostuu positiivinen työntekijäkokemus.

Arvostus työpaikalla oli yksi isoimmista teemoista haastattelun ja kyselyn tuloksissa. Työntekijät haluavat kokea itsensä arvostetuiksi ja samalla kokea, että oma työpanos riittää. Palautteen saaminen on iso osa arvostuksen osoittamista. Työntekijät myös kokivat, että välipalaute ja kaudenpäätöskeskustelut lisäävät luottamusta niin työpaikkaan kuin esimieheen, ja tämä lisää sitoutumista työpaikkaan.

Työpaikan tavoitteet ja arvot olivat myös hyvin tärkeäksi koettuja asioita työntekijöiden näkökulmasta. Työpaikalla ja työntekijällä tulisi olla yhteiset tavoitteet, jotta työskentely olisi kaikin puolin tehokasta ja mielekästä, niin työntekijälle kuin myös esimiehelle. Haastattelussa kävi ilmi, että työntekijöille on suuri merkitys sillä, kohtaavatko työpaikan ja oma ajatus- sekä arvomaailma. Työntekijät ovat kumminkin aina yrityksen ”kasvot”, joten työntekijöille on tärkeää olla ylpeä omasta työpaikastaan ja työstään, jotta he voivat ”luovuttaa omat kasvonsa” yritykselle. Yhtenä yhteisenä arvona haastattelussa nousi esille paikallisten, suomalaisten tuotteiden ja palveluiden tukeminen. Työntekijät halusivat, etteivät yritykset aina valitsisi halvempaa vaihtoehtoa, vaan tukisivat suomalaisia yrittäjiä.

Työntekijät myös halusivat työpaikoillaan mahdollisuuden luovuuteen. Tällä keinoin työtä voitaisiin toteuttaa monin eri keinoin, eikä työ olisi niin yksipuolista. Työntekijät halusivat nähdä, että tiettyjä ”työskentelymuotteja” voitaisiin rikkoa sekä muokata nykyaikaisemmaksi. Työntekijät halusivat mahdollisuuden kehittää omaa osaamistaan lyhyillä koulutuksilla, jotka keskittyisivät aina yhteen tiettyyn asiaan. Näin työntekijät voisivat ylläpitää omaa osaamistaan ja saada uusia

työskentelyvälinettä omaan työhönsä. Työntekijät kokivat koulutukset hyvin tärkeiksi, sillä uusi tieto lisää aina palvelun laatua.

5.2 Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytila esimiestyön näkökulmasta

Esimiestyöhön liittyvät aihealueet nousivat vahvasti esille järjestämässämme fokusryhmähaastattelussa. Hankkeen teettämän kyselyn vastaukset esimiestyöhön liittyen tukivat fokusryhmähaastattelun vastauksia. Käsittelemme tässä osiossa esimiehen ominaisuuksiin, työntekijän ohjaamiseen, perehdytykseen ja palautteeseen liittyviä vastauksia sekä fokusryhmähaastattelun vastausten että hankkeen teettämän kyselyn vastausten osalta.

Fokusryhmähaastattelussa kävi ilmi, että esimieheltä toivotaan itsensä johtamistaitoja. Esimiehen toivotaan olevan sinut itsensä kanssa, sosiaalisesti taitava, tietämään vahvuutensa ja kykenevä käymään dialogia erilaisten ihmisten kanssa. Haastatteluun osallistuneiden vastaajien mielestä on tärkeää, että myös esimies kouluttautuu säännöllisesti ja omaa ajankohtaiset tiedot ja taidot. Fokusryhmähaastattelussa ja hankkeen teettämässä kyselyssä tuli esille, että vastaajat toivovat esimieheltä esimerkin näyttämistä työnteossa. Työntekijät toivovat esimiehen pystyvän tekemään kaikkia työtehtäviä sekä osallistumaan myös tavalliseen työntekoon työntekijöiden kanssa. Fokusryhmähaastatteluun osallistuneet henkilöt kertoivat toivovansa, että esimieheen voi luottaa ja että asiat, kuten työvuorolistat, hoidetaan sääntöjen mukaisesti ja tasa-arvoisesti. Esimiehen avoimuutta ja rehellisyyttä arvostettiin.

Fokusryhmähaastattelun vastaajat haluavat saada tukea esimieheltään ja toivovat tämän luottavan työntekijän osaamiseen. Esimiehen toivotaan olevan helposti lähestyttävä ja taitava kommunikoija, mutta myös jämäkkä ja kykenevä tekemään päätöksiä. Haastattelun vastaajat toivovat esimieheltä ohjausta ja heidän mielestään esimiehen tulee tunnistaa työntekijän työkyvyn rajat ja tarvittaessa antaa apuvoimia työntekijälle. Esimiehen toivotaan osaavan hoitaa työntekijöiden eri-

mielisyyksiä, eikä sivuuttavan näitä ongelmia. Haastattelun vastaajat toivovat esimiehen osaavan selittää selkeästi työpaikan yhteiset tavoitteet ja miksi jokin asia tehdään juuri tietyllä tavalla.

Fokusryhmähaastattelun vastaajien mielestä perehdytys on työnteon kivijalka ja kunnollinen perehdytys helpottaa niin työhön sopeutumista kuin myös tuntemusta omasta osaamisesta. Haastattelun puheenvuoroissa tuli esille mielipide siitä, että perehdyttäminen on iso kehittämisen kohde ja työpaikat eivät saisi tukeutua liikaa siihen, että työnteko opettaa. Vastaajat kertoivat haastattelussa toivovansa, että työntekijän kanssa laadittaisiin alussa selkeät tavoitteet työlle, jotta työntekijä tietää, milloin annetut tehtävät on suoritettu kunnialla loppuun ja työntekijä voi tuntea onnistuneensa töissä. Huolellinen perehdytys lisää haastattelun vastaajien mielestä myös työntekijän sitoutumista, sillä hyvän perehdytyksen jälkeen on helpompi palata samaan työpaikkaan uudestaan.

Fokusryhmähaastatteluun osallistuneet henkilöt toivovat esimieheltä palautetta työstään kauden aikana, jotta omaa suoriutumistaan ei tarvitse epäroidä jatkuvasti. Toiveena haastattelun vastaajilla on myös, että esimies tunnistaa jokaisen työntekijän vahvuudet ja hyvät ideat sekä rohkaisee työntekijöitä kehittymään ja hankkimaan uutta tietoa. Haastattelun ja kyselyn vastaajien mielestä esimiehen tulisi huomioida työntekijöiden työpanos ja antaa positiivista palautetta, kun tarve vaatii. Vastaajien mielestä palautetta on mukavaa saada niin esimieheltä kuin asiakkailtakin ja pienikin kommentti riittää palautteeksi. Fokusryhmähaastattelun osallistujat kertoivat, että asiakkaalta saatu kiitos lisää onnistumisen tunnetta. He toivat myös esille positiivisia kokemuksia liittyen kaudenpääätöskeskusteluihin, joissa kerrataan työntekijän suoriutumista, annetaan kehuja ja suunnitellaan mahdollista tulevan kauden jatkoa työlle. Fokusryhmähaastattelussa haastateltujen mielestä sitoutumisen tunne työpaikkaa kohtaan lisääntyy, kun saa tietää olevansa arvostettu työntekijä ja tervetullut yritykseen myös jatkossa.

5.3 Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytila työyhteisön näkökulmasta

Hankkeen järjestämässä kyselyssä ja järjestämässämme fokusryhmähaastattelussa nousi esille työyhteisön tärkeyden merkitys. Työyhteisön tulisi olla joustava ja avulias. Tukea ja apua tulisi saada työkavereilta tarvittaessa ja työkavereiden tulisi antaa kaikille mahdollisuus uuden oppimiseen, eikä automaattisesti suorittaa asioita toisten puolesta.

Työntekijät haluavat, että työyhteisössä toimiminen on tasavertaista. Tästä esimerkkinä nousi muun muassa se, että työtuntien tulisi olla kaikille tasapuolisia. Myös työtehtävien tasainen jakautuminen kaikkien työntekijöiden kesken oli haastateltavien mielestä ideaalinen tilanne. Haastateltavat halusivat myös korostaa sitä, että kausityöntekijän tulisi olla työpaikalla yhtä arvokas ja arvostettu kuin vakituinen työntekijä.

Tiimityöskentelyn merkitys nousi esille haastattelussa. Työntekijät kokivat tärkeäksi yhteisöllisyyden tunteen ja varmuuden siitä, että ongelmatilanteita ei tarvitse hoitaa yksin, vaan tukea saa niin työkavereilta kuin myös johtoportaalta. Haastateltavat suosivat tiimityöskentelyä, sillä sen avulla pystyy näkemään toisten ihmisten työskentelytapoja. Haastateltavien mielestä näin pystyy kehittämään omaa osaamistaan ja näkökulmiaan siihen, millä tavoin työtä voi tehdä.

5.4 SWOT- Analyysi Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin nykytilanteesta

SWOT- analyysi on työkalu, jonka avulla voidaan määritellä niitä sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä, jotka vaikuttavat yrityksen, projektin, henkilön tai paikan toimivuuteen. Työkalu on käytössä erityisesti yritysten keskuudessa, mutta sitä voidaan soveltaa myös muihin tarkoituksiin, esimerkiksi järjestöjen ja yksilön omaan arviointiin. (Rouse 2019.) SWOT- analyysin nimi muodostuu englanninkielisistä sanoista strengths, weaknesses, opportunities ja threats, eli vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Vahvuuksia arvioidessa mietitään, mitä positiivisia, sisäisiä resursseja ja ominaisuuksia yrityksellä on, ja onko yrityksellä tekijöitä, jotka

toimivat kilpailuetuna. Heikkouksien osalta arvioidaan, mitkä sisäiset resurssit ja ominaisuudet voivat vaikuttaa yrityksen menestykselliseen lopputulokseen. Mahdollisuuksien osalta mietitään, mitkä ulkoiset tekijät voivat vaikuttaa positiivisesti yrityksen menestymiseen ja mistä ulkoisista tekijöistä yritys voi hyötyä toiminnassaan. Uhkia arvioidessa mietitään niitä ulkoisia tekijöitä, jotka voivat olla riskeinä yrityksen toiminnalle. Ne eivät ole yrityksen hallinnassa olevia asioita, mutta yritykselle on hyödyllistä valmistautua uhkiin etukäteen. (Berry 2020.)

Muodostimme SWOT-analyysin Rovaniemen matkailualan työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä järjestämämme fokusryhmähaastattelun vastausten ja hankkeen teettämän kyselyn vastausten pohjalta. Nostimme kehitysideoita työhyvinvoinnin näkökulmasta Rovaniemen matkailualalle SWOT-analyysin ”mahdollisuudet” osioon. SWOT-analyysin osioista ilmenee Rovaniemen matkailualan vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat työntekijän työhyvinvoinnin näkökulmasta. (Kuva 2.)



Kuva 2. SWOT-analyysi

Järjestämämme fokusryhmähaastattelun vastausten ja hankkeen teettämän kyselyn vastausten perusteella Rovaniemen matkailualan vahvuuksia työhyvinvoinnin näkökulmasta ovat hyvä työilmapiiri, työntekijän mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihin, työympäristö ja asiakaskontaktit palvelutyössä.

Työntekijät toivat sekä fokusryhmähaastattelun että kyselyn vastauksissa esille työilmapiirin tärkeyden työmotivaation ja työn merkityksellisyyden rakentajana. Kyselyssä vastaajat kertoivat kokevansa työilmapiirin hyväksi nykyisessä työpai-
kassa. Työkaverit ja työyhteisön tuki nähtiin positiivisena tekijänä omassa työssä. Antti Aro (2018) toteaa teoksessaan Työilmapiiri kuntoon, ettei hyvää työntekijäkokemusta ole mahdollista saada aikaiseksi ilman hyvää työilmapiiriä ja että positiivinen työilmapiiri luo työntekijöille työhalun ja tukee ihmisen sisäistä motivaatiota.

Vahvuustekijäksi voidaan luokitella myös työntekijän mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihinsa. Työntekijä kokee työssä hallinnan tunnetta, mikäli saa mahdollisuuksia vaikuttaa työnsä aikataulutukseen (Manka & Manka 2016, 107). Fokusryhmähaastattelun ja kyselyn vastaajat kokivat pystyvänsä vaikuttamaan työvuoroihinsa ja esimiehen kuuntelevan työntekijän toiveita, mikäli vapaatoiveen ilmoitti hyvissä ajoin esimiehelle. Fokusryhmähaastattelussa kävi ilmi, että tämän asian suhteen toivottiin vastavuoroisuutta esimiehen ja työntekijän välillä sekä tasapuolisuutta vuorosunnittelussa.

Työympäristö oli yksi tekijä, jonka sekä fokusryhmähaastattelun että kyselyn vastaajat kokivat positiiviseksi tekijäksi työssään. Työympäristö kauniissa, lappilaisessa miljöössä lisäsi työmotivaatiota. Vastauksissa mainittiin halu olla omalta osaltaan mukana kehittämässä Lapin alueen matkailua ja halu jakaa Lapin tunnelmaa asiakkaiden kanssa. Työympäristö koettiin suurimmalta osin turvalliseksi työturvallisuuden näkökulmasta.

Vahvuustekijäksi nousivat myös asiakaskontaktit asiakaspalvelutyössä. Vastaajat sekä fokusryhmähaastattelussa että kyselyssä mainitsivat kokevansa hyvän olon tunnetta ja onnistumisen kokemuksia saadessaan asiakkaan tyytyväiseksi

oman toiminnan avulla. Tyytyväiset ja onnelliset asiakkaat mainittiin työmotivaatioon vaikuttavana tekijänä. Kääntäessään hankalia tilanteita onnistuneiksi kokemuksiksi ja saadessaan hyvää palautetta asiakkailta, vastaajat kokivat onnistuneen työssään. Uusien ihmisten tapaaminen ja kokemusten jakaminen asiakkaiden kanssa koettiin työmotivaatiota lisääväksi tekijäksi.

Rovaniemen matkailualan heikkouksiksi työhyvinvoinnin näkökulmasta nousivat fokusryhmähaastattelun ja hankkeen järjestämän kyselyn perusteella puutteet perehdytyksessä, palautteenanto, sesonkiluontoinen työ, palkka ja koulutustaan liittyvät tekijät.

Fokusryhmähaastattelun vastaajien mielestä työpaikkojen perehdytyskäytännöissä on puutteita ja perehdyttämisessä ei tulisi luottaa liikaa siihen, että käytännön työnteko on ainoa perehdytyskeino. Vastaajat toivovat työn perusteiden kunnollista läpikäyntiä työsuhteen alussa ja sitä, että työlle laadittaisiin selkeät tavoitteet heti työsuhteen alussa. Perehdytyksen arvo nousi korkealle kysyttäessä kyselyn vastaajien mielipidettä tärkeistä asioista työelämässä. Fokusryhmähaastattelun vastauksissa tuli esille työntekijöiden mielipide siitä, että kunnollisen perehdytyksen jälkeen samaan työpaikkaan on myös helpompi palata seuraavalla kaudella. Vastaajat kokevat hyväksi käytännöksi kokeneemman työntekijän esimerkin seuraamisen, jonka jälkeen työtehtävä suoritetaan itse.

Yhdeksi heikkoudeksi nousi palautteenanto, sillä sekä fokusryhmähaastattelun että kyselyn vastaajat toivat esille halunsa saada enemmän palautetta omasta suoriutumisestaan työpaikalla. Haastattelussa tuotiin esille, että esimieheltä toivotaan palautetta jo kauden aikana oman työn sujuvuudesta, jotta työntekijän ei tarvitsisi arvuutella omaa suoriutumistaan. Vastaajat toivovat positiivista palautetta töiden sujuessa hyvin, mutta myös rakentavaa palautetta siitä, miten omaa työntekoa voisi kehittää. Fokusryhmähaastattelun vastaajat toivovat kaudenpäätöskeskustelua, jonka aikana jokaisen työntekijän kanssa käytäisiin henkilökohtaisesti läpi menneen kauden tapahtumia ja suoriutumista. Keskustelussa voitaisiin käydä läpi työntekijän tulevia suunnitelmia ja sitä, haluaako työntekijä mahdollisesti tulla yritykseen töihin myös seuraavalla kaudella. Tämänkaltainen

keskustelu lisäisi haastattelun vastaajien mielestä varmuutta tulevastakin, saisi henkilön tuntemaan itsensä arvostetuksi työntekijäksi ja lisäisi työntekijän halua palata samaan yritykseen töihin.

Sesonkiluontoisuus voidaan nähdä yhtenä heikkoutena Rovaniemen matkailualalla. Kyselyssä vastaajat kertoivat olevansa sitoutuneita työhönsä ja vastauksista ilmeni työntekijöiden voimakas halu työskennellä juuri Lapin matkailualalla. Vaikeuksia koettiin kuitenkin työn sesonkiluontoisuuden takia, sillä vastaajat kertoivat toivoneensa vakituista työpaikkaa sesonkiluontoisen työn sijaan. Sesonkiluontoinen työ vaikeuttaa työntekijöiden tulevaisuuden suunnittelua. Fokusryhmähaastattelun vastaajat kuvasivat sesonkiluontoisen työn olevan nopeatahtista ja noudattavan usein samoja tuttuja käytäntöjä, mikä vaikeuttaa uusien ideoiden käyttöönottoa ja luovaa ajattelua työpaikoilla.

Työstä maksettu palkka oli tekijä, joka nousi esille sitoutumiseen vaikuttavana tekijänä. Fokusryhmähaastattelussa ja kyselyssä vastaajat toivat esille, etteivät ole täysin tyytyväisiä palkan suuruuteen. Haastattelun vastaajat toivat esille ajatuksen siitä, että sesonkiluontoisessa työssä työskentelevällä henkilöllä saattaa olla kaksikin vuokra-asuntoa maksettavana, sekä kotipaikkakunnallaan että toisella paikkakunnalla, missä työt tapahtuvat. Vastaajien mielestä palkan tulisi määräytyä myös vahvemmin koulutustaustan, osaamisen ja työtehtävien vastuullisuuden mukaan.

Koulutustaustaan liittyvät aihealueet nousivat yhdeksi heikkoustehtijäksi fokusryhmähaastattelun vastaajien mielipiteitä kysyttäessä. Vastaajien mielestä työntekijän koulutuksen kautta hankittua osaamista ei huomioida tarpeeksi työpaikalla ja joissain tapauksissa sitä ei olla huomioitu ollenkaan. Esimiehen toivotaan olevan kiinnostuneempi työntekijän koulutustaustasta ja hyödyntävän tätä osaamista töissä. Vastaajat toivovat saavansa myös mahdollisuuksia itse hyödyntää koulutuksen kautta hankittua tietoa ja uusia ideoita työpaikallaan. Haastattelun vastaajat toivat esille mielipiteensä siitä, että esimerkiksi restonomikoulutuksen tunnetavuus on vähäistä Lapin matkailualan parissa, vaikka monet alueen työntekijöistä ovat valmistuneet restonomeiksi. Joissain tapauksissa vastaajat olivat kokeneet epäreiluksi asetelman, missä esimiehen koulutustausta oli ollut alempi

kuin alaisten, varsinkin jos vastaajat kokivat esimiehen olevan epäpätevä asemassaan.

Fokusryhmähaastattelussa sekä hankkeen järjestämässä kyselyssä nousi esille mahdollisia kehitysideoita ja eri mahdollisuuksia, joilla voitaisiin parantaa työhyvinvointia Rovaniemen matkailualalla. Mahdollisuuksiksi nousivat erityisesti erilaiset pienet koulutukset työntekijöille, esimiesten kouluttautuminen, kunnollinen perehdytys, ympärivuotisuus ja työn merkityksellisyyden lisääntyminen.

Erilaiset pienimuotoiset koulutukset nousivat suuresti esille haastattelun aikana. Työntekijät halusivat mahdollisuuden kouluttautua lisää tai saada koulutuksia, joissa voidaan virkistää muistia johonkin tiettyyn teemaan tai työvälineeseen liittyen. Työntekijät kokivat hyvin tärkeäksi esimiesten koulutukset, jotta esimiehet saisivat uusia johtamisnäkökulmia sekä enemmän kokemusta ja tietoa itsensä johtamisesta. Esimiestyö on tärkeä osa yrityksen toimivuutta ja se vaikuttaa omalta osalta suuresti työpaikan ilmapiiriin ja työhyvinvointiin. Tämän takia esimiehen tulisi olla ajan tasalla siitä, millaista johtamismallia yrityksessä kannattaa käyttää.

Esimiehen olisi hyvä antaa työntekijöille mahdollisuus luovuuteen työssään sekä tuntee työntekijän vahvuudet ja heikkoudet. Haastattelussa ja kyselyssä nousi esille, että työntekijät haluavat esimiehen näkevän heidät yksilöinä työssään, vaikka he olisivatkin vain sesonkityöläisiä. Mahdollisuus luovuuteen voisi lisätä työn merkityksellisyyttä, sillä saadessaan vaikuttaa työhönsä ja saadessaan toteuttaa itseään työntekijä viihtyy työssään. Työntekijät etsivät yhä enemmän merkityksellisyyttä työn kautta ja haluavat työltä enemmän kuin pelkän toimeentulon. Merkityksellisyyden tunteita voi lisätä myös lappilainen työympäristö, joka nousi vastauksissa työmotivaatiota kasvattavaksi tekijäksi.

Työntekijät halusivat mahdollisuuden työskennellä työpareina. Työparina työskentelyn myötä työntekijät saisivat uusia näkökulmia siitä, miten työtä voi tehdä monella eri tavalla. Näin ollen vastuu jakautuisi tasaisesti kahden tai useamman

ihmisen kesken, eikä kenenkään tarvitsisi kantaa vastuuta kaikesta yksin. Työntekijät voisivat tuntea enemmän itsevarmuutta työskennellessään yhdessä työ-kaverin kanssa.

Mahdollisuus ympärivuotiseen työskentelyyn matkailualalla nousi myös vahvasti esiin kyselyn sekä haastattelun tuloksissa. Tämä lisäisi työntekijän oman taloudellisen turvallisuuden tunnetta, ja toisi uusia mahdollisuuksia ja ulottuvuuksia. Aiemmin mainitut koulutukset voisivat auttaa työntekijöitä omaksumaan uusia taitoja, joiden avulla he voisivat työskennellä työpaikassa moninaisissa työkuivissa. Ympärivuotisuus toisi esille kaikki Suomen mahtavat vuodenajat, eikä keskittyisi vaan tiettyyn ajanjaksoon, mikä tarkoittaa, että tarjontakin olisi monipuolisempaa.

Kunnollinen perehdytys antaa monia eri mahdollisuuksia työpaikalle, työnantajalle sekä työntekijälle. Mikäli perehdytysasiat ovat kunnossa ja perehdytykselle on tehty selvä toteutus suunnitelma, jolle on varattu aikaa, on työntekijän helpompaa aloittaa työt työpaikassa. Kunnollinen perehdytys myös lisää suuresti työntekijän sitoutumista työpaikkaan ja työnantajaan.

Uhkia haastattelun ja kyselyn vastausten pohjalta nousi muutama. Työntekijät olivat huolissaan työn jatkuvuudesta ja toivat myös esille kilpailun työntekijöistä. Mikäli työpaikalla ei ole kaikki asiat kunnossa, kuten perehdytys ja työolosuhteet, ei työntekijä välttämättä halua sitoutua kyseiseen yritykseen. Kausiluonteisuus voidaan laskea uhaksi Rovaniemen sekä Lapin matkailualalle. Rovaniemen matkailu on hyvin riippuvainen esimerkiksi lumen määrästä, ja tämä on asia, mihin yritykset eivät voi itse vaikuttaa. Mikäli lunta ei ole paljoa, ei myöskään turisteja ilmaannu paljoa paikalle, mikä tarkoittaa sitä, ettei töitäkään ole tarjolla.

Kausiluonteisuus lisää myös kilpailua työntekijöistä, erityisesti sesonkityöntekijöistä. Sesonkityöntekijät ovat hyvin tärkeitä monelle yritykselle Rovaniemellä, ja jos työpaikan perehdyttäminen on heikkoa tai työilmapiiri on huono, eivät työntekijät välttämättä halua sitoutua työpaikkaan. Tämä on uhka yrityksille, sillä työntekijä, joka on työskennellyt yrityksessä edellisellä sesongilla saattaa mennä seuraavalla kaudella työskentelemään kilpailevaan yritykseen.

6 POHDINTA

Työntekijäkokemus on noussut yhä tärkeämmäksi aiheeksi yritysten keskuudessa ja siihen liittyy hyvin vahvasti myös työhyvinvoinnin aihealueet. Asiakkaiden tyytyväisyyden lisäksi halutaan panostaa työntekijöiden tyytyväisyyteen, sillä hyvinvoiva henkilöstö jaksaa tehdä työnsä paremmin ja kohdata asiakkaat hyvällä mielellä. Yritysten olisi tärkeää keskittyä positiiviseen työntekijäkokemukseen, jotta osaavat tekijät saataisiin pysymään yrityksessä pitkään. Ihmisten suhtautuminen työelämään on muuttunut ja työn halutaan olevan tasapainossa muun elämän kanssa ja tuovan itselle myös henkistä hyvää. Ihmiset etsivät merkityksellisyden tunteita työelämän kautta. Aiheena työntekijäkokemus oli kiinnostava, sillä se vaikuttaa vahvasti omaan elämäämme. Kaikilla on oma mielipiteensä hyvästä työntekijäkokemuksesta, mutta oli kiinnostavaa huomata tietoperustan, omien kokemustemme sekä haastattelutulosten ja kyselytulosten yhteneväisyys.

Työhyvinvointiin on alettu kiinnittämään yhä enemmän huomiota viimeisten vuosien aikana. Se on tärkeä ja laaja aihe, johon sekä työpaikkojen että työnantajien tulisi panostaa entistä enemmän. Hyvällä työhyvinvoinnilla on positiivisia vaikutuksia työpaikan tuottavuuteen ja samalla koko maan talouteen. Esimiehen vastuulla on pitää huolta siitä, että kaikilla työntekijöillä on saatavilla riittävä tuki työelämässä ja että epäkohtiin puututaan. Tulee myös muistaa, että työhyvinvointi ei ole pelkästään vakituisten työntekijöiden oikeus, vaan myös kausi- ja sesonki-työläisten työhyvinvointia tulee ylläpitää ja siitä tulee pitää huolta.

Opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää positiiviseen työntekijäkokemukseen vaikuttavia työhyvinvoinnin tekijöitä Rovaniemen matkailualalla. Kehitystehtävänä oli tuottaa lisää tietoa toimeksiantajana toimivalle hankkeelle Rovaniemen matkailualan positiivisesta työntekijäkokemuksesta, jota se hyödyntää matkailualan esimiesten käytänteiden ja sisäisten prosessien kehittämiseksi.

Järjestämämme fokusryhmähaastattelun avulla saimme hankittua paljon uutta ja yksityiskohtaisempaa tietoa hankkeelle siitä, mitkä työhyvinvoinnin tekijät vaikut-

tavat positiiviseen työntekijäkokemukseen Rovaniemen matkailualalla. Haastattelussa nousi esille erilaisia ideoita siitä, miten esimiestyötä voitaisiin parantaa ja millaista esimiestyötä työntekijät haluaisivat nähdä. Toimeksiantajamme toimiva hanke hyödyntää haastattelusta saamiamme tietoja esimiestyön ja sisäisten prosessien kehittämiseen.

Opinnäytetyössä tehty fokusryhmähaastattelu keskittyi työntekijöiden omiin kokemuksiin Rovaniemen matkailualalta ja yleisesti Lapin matkailualalta. Haastatteluun osallistui neljä vuotta tai vähintään kolme vuotta alalla työskennellyttä henkilöä. Haastattelutilanne oli meille haastattelijoille uusi kokemus ja fokusryhmähaastattelu tapahtui todella nopeasti opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa, joten aikaa haastattelun valmisteluun ei jäänyt kovinkaan kauaa. Haastattelu nauhoitettiin ja se eteni valmiiksi suunnitellun haastattelurungon mukaan. Haastattelu sujui ongelmitta ja saimme paljon keskustelua aikaiseksi haastateltavien kesken. Haastateltavat henkilöt kertoivat sekä positiivisia että negatiivisia puolia työhönsä liittyen ja saimme heiltä myös muihin teemoihin liittyen ajatuksia ja kehitysideoita. Haastattelu kesti kokonaisuudessaan tunnin, mikä oli sopiva aika valmiiksi suunniteltujen kysymysten määrää ajatellen.

Suoritimme fokusryhmähaastattelun litteroinnin pian haastattelutilanteen jälkeen. Litterointi oli meille molemmille uusi kokemus ja vei aikaa kirjoittaa puhtaaksi koko haastatteluaineisto tarkasti alkuperäisten puheenvuorojen mukaan. Litteroinnin kautta haastattelun vastaukset selkeytyivät ja päätimme käsitellä vastauksia jakamalla ne kolmeen eri ryhmään: esimiestyö, työyhteisö ja työntekijä. Tämä jako tuntui sopivalta vastausten luonteen takia ja se selkeytti omaa ajatustyötämme vastauksiin liittyen. Näissä vastauksissa toimi tärkeänä toisena lähteenä toimeksiantajan aikaisemmin teettämä kysely työntekijäkokemuksesta, johon perustuen myös järjestämämme fokusryhmähaastattelu muodostettiin. Päätimme tehdä kehitystehtävänä SWOT-analyysin Rovaniemen matkailualan työhyvinvoinnin tilasta fokusryhmähaastattelun sekä hankkeen teettämän kyselyn vastauksiin perustuen. SWOT-analyysi tuntui mielestämme selkeältä ja meidän aiheeseemme sopivalta työkalulta ja ajatuksenamme oli, että siitä voisi olla hyötyä toimeksiantajalle myös jatkossa.

Laadullisessa tutkimuksessa termejä reliabiliteetti ja validiteetti käytetään silloin, kun halutaan tarkastella, voidaanko tutkimukseen tai tutkimuksessa esitettyyn väitteeseen luottaa (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 253). Reliabiliteetti, eli luotettavuus, tarkastelee tutkimustulosten tarkkuutta eli tutkimusmenetelmän kykyä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia ja toistettavuutta. Tutkimuksen validiteetti, eli pätevyys, tarkoittaa tutkimusmenetelmän pätevyyttä mitata juuri niitä asioita, joita tutkimuksessa on tarkoitus mitata. Tutkimuksen kokonaisluotettavuus muodostuu sen reliabiliteetista ja validiteetista. (Vilka 2005, 161–162.)

Fokusryhmähaastattelu oli alun perin tarkoitus suorittaa sekä Rovaniemellä että Ylläksellä. Ylläkselle ei ollut mahdollista saada tarpeeksi osallistujia, joten hankkeen toimijat päättivät, ettei Ylläksellä järjestetä haastatteluja. Mikäli haastattelu olisi toteutettu myös Ylläksellä, olisivat tulokset olleet laajempia kuin mitä ne nyt olivat, ja olisimme saaneet monipuolisemmin erilaisia näkökulmia käsiteltyihin teemoihin liittyen. Haastattelujen suorittaminen ympäri Lappia olisi mahdollistanut Lapin matkailualan työhyvinvoinnin käsittelyn Rovaniemen matkailualan sijaan. Mikäli aikaa haastatteluun liittyen olisi ollut enemmän, olisi ollut hyödyllistä toteuttaa Rovaniemen alueella useampi fokusryhmähaastattelu. Järjestämämme haastatteluun pääsi osallistumaan vain neljä henkilöä, joista kaikki olivat naisia. Monimuotoisempi haastateltavien joukko olisi tuonut laajemmin vastauksia aiheeseen liittyen. Toisaalta neljän hengen ryhmä mahdollisti yhdelle haastateltavalle enemmän puheaikaa ja tunnelma oli hyvällä tavalla tiiviimpi. Isompi ryhmä ja monimuotoisempi joukko ihmisiä olisi voinut vaikuttaa joidenkin haastateltavien kykyyn ilmaista itseään vapaasti.

Uskomme, että opinnäytetyöstämme on hyötyä toimeksiantajallemme sekä Rovaniemen matkailualalle. Työssämme tuodaan esille työntekijöiden näkökulmia Rovaniemen matkailualan nykytilanteesta ja asioita, joihin työpaikoilla tulisi kiinnittää huomiota entistä enemmän. Opinnäytetyömme näkökulma on hyvin ajankohtainen ja uskomme, että työntekijäkokemukseen ja työhyvinvointiin liittyvät aiheet tulevat olemaan jatkossa pinnalla. Toimeksiantajamme pystyy hyödyntämään työtämme jatkossa ja jatkaa hankkeeseen liittyviä tehtäviä. Olemme oppi-

neet paljon uusia taitoja opinnäytetyötä tehdessämme. Voimme hyödyntää matkan varrella oppimiamme taitoja ja tietoja tulevaisuudessa toimiessamme työelämässä.

LÄHTEET

- Ahola, K. 2011. Tue työkykyä: Käsikirja esimiestyöhön. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent.
- Aro, M. 2019. Työntekijäkokemus keskiöön. RainMaker blogi. Viitattu 14.04.2020 <https://rainmaker.fi/blogi/tyontekijakokemus-keskioon/>.
- Berry, T. 2020. How to do a SWOT analysis for better strategic planning. B plans. Viitattu 13.04.2020 <https://articles.bplans.com/how-to-perform-swot-analysis/>.
- Deloitte 2017. Rewriting the rules for the digital age. Deloitte global human capital trends. Viitattu 03.03.2020 https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/HCTrends_2017/DUP_Global-Human-capital-trends_2017.pdf.
- Deloitte 2019. Leading the social enterprise: Reinvent with a human focus. Deloitte global human capital trends. Viitattu 09.03.2020 https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/5136_HC-Trends-2019/DI_HC-Trends-2019.pdf.
- Heikkilä, M. 2018. Työntekijäkokemus synnyttää asiakaskokemuksen. Viitattu 03.03.2020 <https://www.sofokus.com/fi/blogi/2018/06/19/tyontekijakokemus/>.
- Hennink, M., Hutter, I. & Bailey, A. 2011. Qualitative research methods. London: SAGE Publications.
- Kaila M. & Mäntyranta T. 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Tutkimus ja opetus. Tampere. Viitattu 19.02.2020 https://www.ebm-guidelines.com/xmedia/duo/duo97349.pdf?fbclid=IwAR294Y1kVqzW8v617juPolnsA1luhzdD-sEiUL3sMJzllNik9edL-gH_x7LI.
- Kinnunen, J. 2017. Viitattu 22.03.2020 Suurin osa kausityöntekijöistä toivoisi työllistyvänsä Lapissa vakituisesti. Lumen: Lapin ammattikorkeakoulun verkkolehti.
- Koskinen, I., Peltonen, T. & Alasuutari, P. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.
- Lindholm, S. 2018. Työntekijäkokemus tärkeimpiä menestyksen mahdollistajia tulevaisuudessa. Talent Vectia. Viitattu 04.03.2020 <https://www.talentvectia.com/nakemykset/artikkelit/tyontekijakokemus-tarkeimpia-menestyksen-mahdollistajia-tulevaisuudessa/>.
- Manka, M. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.
- Martela, F. 2018. Merkityksellisen työn kolme elementtiä. Filosofian akatemia. Viitattu 11.03.2018 <https://filosofianakatemia.fi/blogi/merkityksellisen-tyon-kolme-elementtia/>.

Martela, F. & Pessi, A. B. 2018. Significant work is about self-realization and broader purpose: Defining the key dimensions of meaningful work. *Frontiers in psychology*. Viitattu 11.03.2020 <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2018.00363/full>.

Morgan, J. 2017a. The employee experience advantage. How to win the war for talent by giving employees the workspaces they want, the tools they need, and a culture they can celebrate. New Jersey: John Wiley & Sons. E-kirja. Viitattu 04.03.2020 <https://ebookcentral-proquest-com.ez.lapinamk.fi/lib/ramklibrary-ebooks/reader.action?docID=4817840>.

Morgan, J. 2017b. Why the millions we spend on employee engagement buy us so little. *Organizational culture*. Harvard business review. Viitattu 10.03.2020 <https://hbr.org/2017/03/why-the-millions-we-spend-on-employee-engagement-buy-us-so-little>.

Nissilä, L. 2019. Työntekijäkokemus on yritykselle kilpailuetu. Viitattu 24.03.2020 <https://www.psycon.fi/blogi/tyontekijakokemus-yritykselle-kilpailuetu>.

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Helsinki: WSOY.

Pakka, J. & Rätty, T. 2010. Työstä hyvinvointia. Työturvallisuuskeskus. Viitattu 14.04.2020 https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf.

Puusa, A. & Juuti, P. 2011. Menetelmäviidakon raivaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: JTO.

Päivärinta, K. 2019. Työntekijäkokemus on yhtä tärkeä kuin asiakaskokemus. Viitattu 03.03.2020 <https://roidu.com/blogi/tyontekijakokemus-on-yhta-tarkea-kuin-asiakaskokemus/>.

Raziq, A. & Maulabakhsh, R. 2015. Impact of working environment on job satisfaction. *Science direct*. Viitattu 11.03.2020 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005249>.

Rouse, M. 2019. SWOT analysis (strengths, weaknesses, opportunities and threats analysis). Tech Target. Viitattu 13.04.2020 <https://searchcio.techtarget.com/definition/SWOT-analysis-strengths-weaknesses-opportunities-and-threats-analysis>.

Sinokki, M. 2011. Sosiaaliset tekijät töissä ja työntekijöiden terveys. Viitattu 06.03.2020 <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87345/46269?acceptCookies=1>.

Stevens, G. 2018. Humanity as a key driver of the employee experience and organizational success. *Recognition and engagement excellence essentials*. Viitattu 03.03.2020 <https://search-proquest-com.ez.lapinamk.fi/docview/2158009663>.

Tarkkonen J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä: Periaatteet, rakenteet ja käytännöt. Kuopio: UNIpress.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2019. Viitattu 02.03.2020 <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektikoodi=S21783>.

Työterveyslaitos 2020. Työkykytalo. Viitattu 21.03.2020 <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyokykytalo/>.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

Virtanen, P. & Sinokki, M. 2014. Hyvinvointia työstä: Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.

Vuori, K. 2018. Hyvä työntekijäkokemus hyödyttää koko organisaatiota. Monster Café. Viitattu 23.03.2020 <https://www.monstercafe.fi/hyva-tyontekijakokemus/>.

Yohn, D. L. 2018. 2018 will be the year of employee experience. Forbes. Viitattu 22.03.2020 <https://www.forbes.com/sites/deniselyohn/2018/01/02/2018-will-be-the-year-of-employee-experience/#720ebd6a1c8f>.

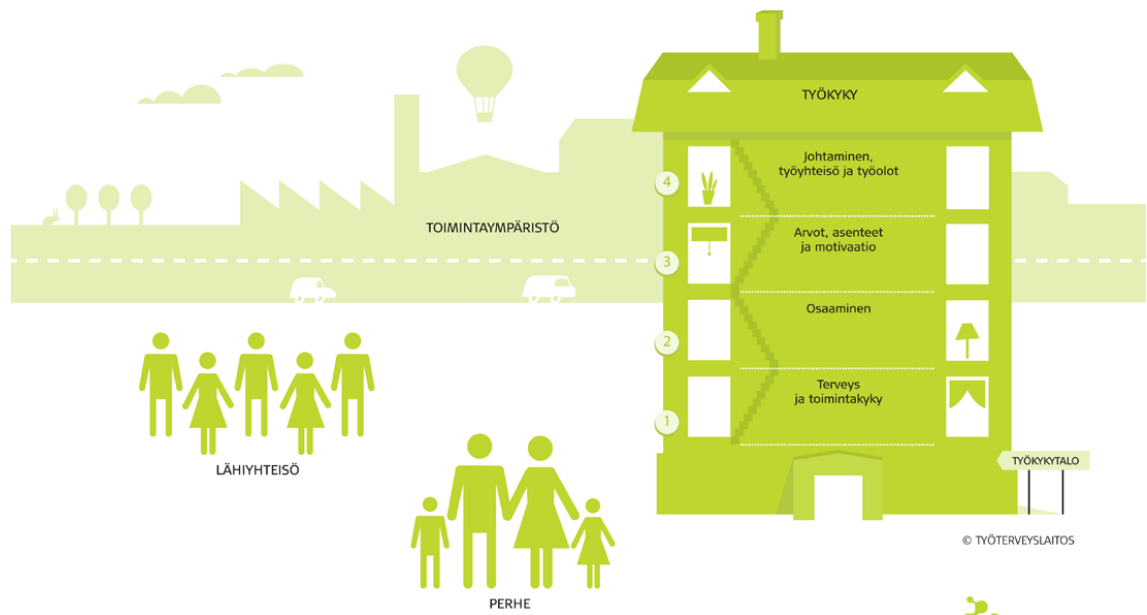
LIITTEET

Liite 1. Työkykytalo.

Liite 2. Haastattelurunko.

Liite 1. Työkykytalo

Työkykytalo



Liite 2. Haastattelurunko

Esittele lyhyesti itsesi ja miten sinä ymmärrät käsitteen positiivinen työntekijäkokemus?

1. Kerro, minkälaisista tilanteista on muodostunut hyvä fiilis nykyisessä työssäsi?

2. Mikä sinulle tuottaa sitoutumisen tunteen? Mitkä tekijät siihen vaikuttavat

3. Kuvaile millä tavalla sinun ja työpaikan ajatusmaailma kohtaavat?

– onko sillä merkitystä?

4. Miten ja millä tavoin haluaisit kehittää itseäsi työssäsi?

-miksi?

5. Miten tasavertaisuus ja tasapuolinen kohtelu ilmenee työssäsi?

-Kertoisitko esimerkin?

6. Tämän haastattelun perusteella, mitkä olisivat nyt käsitellyistä asioista esimiestyön näkökulmasta ne asiat, joihin tulisi kiinnittää huomioita ja millä tavoin toivoisitte, että sitä tehtäisiin