



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Työhyvinvoinnin kehittäminen

Henttu, Minna

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Työhyvinvoinnin kehittäminen

Henttu, Minna
Palvelun johtamisen ja tuottamisen
koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2012

Henttu, Minna

Työhyvinvoinnin kehittäminen

Vuosi 2012 Sivumäärä 46

Opinnäytetyön aiheena on työhyvinvoinnin kehittäminen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kar-
toittaa työntekijöiden tämän hetkistä työhyvinvoinnin tilaa henkilöstön näkökulmasta. Tavoit-
teena oli kehittää työntekijöiden työhyvinvointia paremmaksi ja antaa kehittämisohjeita.
Tämä opinnäyte työ tehtiin toimeksiantona yhteistyöyrittäjä Sodexolle. Sodexo on suomalainen
kokonaisvaltaisia toimitilapalveluita tarjoava yritys.

Opinnäytetyön teoriaosuus perustuu työhyvinvointiin liittyvään kirjallisuuteen sekä sähköisiin
aineistoihin. Teoreettinen viitekehys koostuu keskeisimmistä käsitteistä, tutkimusmenetelmän
teoriasta sekä työhyvinvoinnin merkityksestä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutki-
muksena. Opinnäytetyössä aineistonhankintamenetelmänä käytettiin kyselyä. Kysely oli moni-
valintakysely ja se koostui 21 kysymyksestä. Kysymykset oli jaoteltu eri aihealueisiin ja joki-
sen aihealueen loppuun sai kirjoittaa avoimeen kohtaan kehittämisohjeita. Kysely lähetet-
tiin 70 Sodexon työntekijälle, kuljettajalle, tilahuoltajalle sekä aulavartijalle. Kyselystä saa-
dut tulokset analysointiin Excelissä, ja niistä laskettiin erilaisia tunnuslukuja, kuten moodi,
mediaani ja keskiarvo sekä niistä tehtiin kaavioita.

Kyselyn tuloksien perusteella voi todeta, että työntekijöiden työhyvinvointi on hyvä. Työnte-
kijät kokivat, että heidän ammattitaitonsa vastaa työn vaatimuksia hyvin ja myös työyhteisö
koettiin miellyttäväksi. Muutamia kehittämisohjeita on, kuten muun muassa sisäisen
viestinnän ja perehdyttämisen parantaminen. Tutkimuksesta saatujen tuloksien perusteella
annettiin kehittämisohjeita johdolle.

Asiasanat, työhyvinvointi, työkyky, työyhteisö

Henttu, Minna

Developing Wellbeing at work

Year	2012	Pages	46
------	------	-------	----

The subject of this bachelor's thesis is developing wellbeing at work. The thesis was commissioned by Sodexo Oy. Sodexo Oy is a Finnish company and it offers a wide array of services. The purpose of the thesis was to survey the employees' wellbeing at work. The main objective was to enhance the employees' wellbeing at work and to provide suggestions as how to do this. Based on the results of the study, proposals for development were given to the management.

The framework of the thesis is based on literature of wellbeing at work and also on electronic databases. The framework consists of key concepts, provides framework to the research methods and the importance of wellbeing at work. The study was quantitative and questionnaire was the used research method. The used multiple choice questionnaire consisted of 21 questions and respondents were also able to write their own suggestions if they wanted. It was sent to 70 Sodexo employees; to cleaners, receptionists and drivers. The results were analyzed with Excel. The results were presented in the formats of mode, median, mean and charts.

Based on the results of the questionnaire, it can be noticed that the employees' wellbeing at work is an adequate level. The personnel thinks that they are relatively satisfied and their professional abilities correspond to the requirements of their work. The personnel felt that their work community was very pleasant. There were a few suggestions for development, for example internal communication needs to be enhanced and better orientation arranged for new employees.

Keywords, work wellbeing, ability to work, work community

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Työelämä yhteys ja yritysesitys.....	7
3	Työhyvinvoinnin moninainen kokonaisuus.....	7
3.1	Työhyvinvointi.....	7
3.1.1	Työhyvinvoinnin portaat.....	8
3.1.2	Työhyvinvointi ja työmotivaatio.....	11
3.1.3	Työhyvinvoinnin mittaaminen.....	11
3.2	Työkyky.....	13
3.3	Työyhteisö ja työilmapiiri.....	15
3.3.1	Johtaminen ja työhyvinvointi.....	16
3.3.2	Työsuojelu ja työturvallisuus.....	16
4	Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät.....	17
4.1	Kysely aineistonkeruumenetelmänä.....	18
4.2	Toteutuksen kuvaus.....	19
4.3	Aineiston analysointi.....	20
4.4	Tutkimuksen luotettavuus.....	21
5	Tulokset.....	22
5.1	Vastaajien taustatiedot.....	23
5.2	Työn vaatimukset.....	24
5.3	Esimiestyö ja johtaminen.....	26
5.4	Työyhteisö.....	28
5.5	Työhyvinvointi.....	31
5.6	Työturvallisuus.....	33
6	Johtopäätökset.....	34
	Lähteet.....	38
	Kuviot.....	40
	Liitteet.....	41

1 Johdanto

Aiheena opinnäytetyössä on työhyvinvoinnin kehittäminen. Aihe saatiin toimeksiantona yhteistyöyritykseltä, Sodexolta. Tehtävänä oli selvittää työntekijöiden työhyvinvoinnin nykytilaa, sekä mitä ja miten sitä voisi kehittää ja parantaa. Työhyvinvoinnin merkitys työelämässä on korostunut, sillä työhyvinvoinnin puute lisää kustannuksia yritykselle, kuten muun muassa sairaspöissaolat, väestön ikääntymisen takia sekä myös työläinsäädäntö on asettanut vaatimuksia yritykselle työhyvinvointiin liittyen. Työhyvinvointi myös lisää yrityksen kilpailukykyä sekä pidentää työuria.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa yhteistyöyrityksen työntekijöiden työhyvinvointia kyselyn avulla. Tavoitteena tässä opinnäytetyössä oli tuottaa mahdollisimman suurta hyötyä sekä antaa Sodexon johdolle uutta tietoa mahdollisia kehittämistä vaativista ongelmakohtista.

Kattava ja monipuolinen tietoperusta koostuu opinnäytetyössä käytetystä tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmästä sekä keskeisimmistä käsitteistä alakäsitteineen. Eri lähteitä käytetään mahdollisimman paljon hyödyksi, niin sähköisiä kuin kirjallisia. Teoreettinen osuus käsittelee työhyvinvointia ja sen osatekijöitä sekä aineistonkeruumenetelmää, kyselyä. Empiirinen osuus käsittelee kyselyn tuloksia, joiden tulkintaa on pyritty selkeyttämään taulukoin ja kuvioin. Lopuksi johtopäätöksiin on kirjoitettu tuloksista saatuja kehittämissuhteuksia.

Opinnäytetyö tehtiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kesäkuussa 2012 suoritettussa kyselyssä kartoitettiin työntekijöiden työhyvinvointia. Kysely lähetettiin 70 Sodexon työntekijälle, jotka koostuivat kolmesta eri ammattiryhmästä; tilahuoltajista, aulavartijoista sekä kuljettajista. Kysely lähetettiin työntekijöille postitse yhdessä saatekirjeen ja vastauskuoren kera. Kysely mitattiin työhyvinvoinnin keskeisimpiä osaluueita, kuten työn vaatimuksia, työilmapiriä, työturvallisuutta, esimiestyötä sekä työyhteisöä. Kyselyn vastausprosentti oli 50 prosenttia ja yleisesti työhyvinvointi kyseisellä työpaikalla on hyvä. Eri ammattiryhmiä on vertailtu keskenään. Kyselyn tuloksien perusteella tullaan vielä antamaan kirjallisesti kehittämissuhteuksia Sodexon johdolle, siitä miten organisaatiossa voidaan kehittää työntekijöidensä työhyvinvointia. Tuloksista on lopuksi kirjoitettu yhteenveto, josta käy ilmi myös kehittämissuhteukset.

2 Työelämä yhteys ja yritysesittely

Yhteistyöyrityksenä opinnäytetyössä on Sodexo Oy, joka tarjoaa toimitilapalveluita toisille yrityksille. Kyseessä on Otaniemessä toimivan Sodexon toimipiste, jossa on reilut 70 työntekijää esimiehet mukaan laskettuina.

Sodexo on suomalainen yritys, joka tarjoaa kokonaisvaltaisia toimitilapalveluita. Sodexo oy on osa suurempaa kansainvälistä alansa johtavaa Sodexo konsernia. Sodexon perustaja on Pierre Bellon, joka perusti Sodexon vuonna 1966 Marseillessa, Ranskassa. Sodexo tarjoaa palveluitaan 80 maassa ja työllistää lähes 400 000 asiakaspalveluhenkistä työntekijää. Suomessa Sodexo työllistää noin 2200 henkilöä ja toimii 400 eri toimipaikalla. Sodexo tarjoaa Suomessa toimitila-, ruokailu-, sekä kiinteistöpalveluita muille yrityksille, julkiselle hallinnolle ja hoito- ja opetuslalle. Sodexon arvoja ovat palveluالتتius, tiimihenki sekä jatkuva kehittyminen. Sodexon missio on tehdä jokaisesta päivästä parempi (Sodexo 2012.)

Sodexo tarjoaa yrityksille kokonaisvaltaisia tilapalveluita, ruokailu-, toimitila- sekä kiinteistöpalveluita. Ruokailupalvelut sisältävät kahvila-, lounas- ja opiskelijaravintoloita, jotka sijaitsevat kouluissa, päiväkodeissa, vanhainkodeissa, tehtaissa sekä yrityksissä. Toimitilapalvelut koostuvat aulapalvelusta, siivouspalvelusta, skannaus- sekä kopiointipalvelusta, kokous- ja tapahtumapalveluista sekä postituspalvelusta. Sodexo tarjoaa ja rakentaa yksilöllisiä toimitilapalveluita asiakasyrityksille sen tarpeiden ja ominaispiirteiden puitteissa. Toimitilapalvelun ydin osana toimii aulapalvelu, jonka ympärille on mahdollista rakentaa tarvittavia edellä mainittuja lisäpalveluita. Kiinteistöpalvelu tarjoaa yritysten kiinteistölle ensiluokkaista kunnossapitoa hyödyntäen uusinta teknologiaa sekä ammattitaitoista osaamista (Sodexo 2012.)

3 Työhyvinvoinnin moninainen kokonaisuus

Työhyvinvointi on käsitteenä laaja, joten olen avannut sen pieninä osina, jotka muodostavat kattavan ja perusteellisen kokonaisuuden. Työhyvinvointi käsittää sekä myös sisältää monia eri osatekijöitä, joiden tarkempi tuntemus auttaa ymmärtämään kokonaiskuvan. Teoreettinen viitekehys on jaettu muutamaaan pääkäsitteeseen sekä muutaman alakäsitteen tukemaan niitä.

3.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi usein määritellään millaisia tuntemuksia se herättää työntekijässä ja miten työntekijät kokevat olonsa työpäivän aikana. Onko työpaikalle mentäessä positiivinen ja hyvä olo vai hermostuttaako ja ahdistaa ajatus töihin menosta ja työnteosta. Onko työpaikalla huono ilmapiiri vai tunteeeko työntekijä olevansa tärkeä ja arvotettu. Työhyvinvointi on moni-

nainen kokonaisuus, johon vaikuttavat työntekijän kokemana oma psyykinen ja fyysinen hyvinvointi sekä työympäristön eri osa-alueet, kuten työilmapiiri, esimiestyö sekä fyysinen työympäristö. Työhyvinvointi tarkoittaa henkilön omakohtaista tunnetta ja vireystilaa, mutta myös koko työyhteisön vireystilaa. Työhyvinvointi on työntekijöiden ja työyhteisön jatkuvaa kehittämistä, jotta kaikki työyhteisön jäsenet voivat kokea onnistumisen tunnetta ja aitoa iloa työstään. (Ojala & m. 2005, 27 - 28.)

Pohdittaessa työhyvinvoinnin taustoja, tulisi painottaa ihmisen kokonaisvaltaista psykofyysistä olemusta, jossa työ vaikuttaa ihmisen vapaa-aikaan ja toisinpäin. Työntekijän yksityiselämän ongelmat vaikuttavat työntekijän työhön, luovuuteen ja itsensä toteuttamiseen. Myös työssä koettu ylikuormitus vaikuttaa työntekijän yksityiselämään ja sosiaalisiin suhteisiin. (Rauramo 2004, 33.)

Tilastokeskuksen teettämässä työolotutkimuksessa vuonna 2003 työhyvinvoinnin uhkatekijöiksi korostuivat kiire, työnjatkumisen epävarmuus, huonot työtilat (Viitala 2007, 222). Työhyvinvoinnin merkitys on korostunut kilpailun, väestön ikääntymisen, työlainsäädännön asettamien vaatimusten johdosta. Työhyvinvointi pienentää sairaspotilaita sekä niistä aiheutuvia kustannuksia. Tällöin myös yrityksen kilpailukyky kasvaa. Työhyvinvointi parantaa myös työtyytyväisyyttä, työmotivaatiota sekä työilmapiiriä, jolloin myös palvelunlaatu ja työmielekkyydet paranevat. Työhyvinvointi lisää myös työntekijöiden osaamista sekä tukee sitouttamista ja innovatiivisuutta, jolla on myös vaikutusta kilpailukykyyn ja parempaa tuottavuuteen. (Ojala & m. 2005, 69-70.)

3.1.1 Työhyvinvoinnin portaat

Rauramo (2004, 33) määrittelee työhyvinvoinnin organisaation kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin sekä tuloksellisuuden tasapainoksi, joka edellyttää jokaisen työhyvinvoinnin portaan arviointia erikseen. Päivi Rauramon työhyvinvoinnin portaat etenevät Abraham Maslowin tarvehierarkian portaiden kaltaisesti ja ne ovat vertauskuvallisesti verrattavissa. Portaikon tasojen tarpeet ovat psykologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, liittymisen tarpeet, arvotuksen tarpeet sekä itsensä toteuttamisen tarpeet. Mitä vähemmän on kiinnitetty huomiota alemman tason portaisiin, sitä vaikeampaa on kehittää ylemmän tason asioita- (Vesterinen 2006, 110-111). Tutkittaessa esimerkiksi syytä työuupumukseen tai stressiin työpaikalla, voi vastaus löytyä Maslowin tarvehierarkian portaisiin liittyvistä puutteista. Jotta ihminen voi edetä portaikoissa ylemmäs, on perusasioiden oltava kunnossa niin työssä kuin yksityiselämässäänkin. Työhyvinvoinnin portaat auttavat kehittämään työhyvinvointia. Portaita ylöspäin noustessa tulee arvioida ja kehittää itseään, työympäristöään, työyhteisöä sekä organisaatiota. Koko prosessi alkaa kehittämiskohteiden tunnistamisesta työpaikalla. (Rauramo 2004, 34-38.)

Maslowin motivaatioteorian mukaisesti ihmisen tarpeet muodostavat hierarkian, jossa portaikon ylimpänä tavoitteena on itsensä toteuttamisen motiivi. Ihmisen voi pakottaa tekemään työtä ilman hänen omaa tahtoaan, mutta ihmistä ei voi pakottaa tahtomaan tekemään työtä. Motivaatio on se voima, joka tekee työn tekemisestä mielekästä. (Rauramo 2004, 39 - 40.)

Työhyvinvoinnin ensimmäisellä portaalla on psykofyysiset tarpeet, terveys, fyysinen kunto sekä jaksaminen. Ihmisen terveys on työhyvinvoinnin sekä työkyvyn perusta, josta tulee huolehtia hyvin. Ihminen voi vaikuttaa terveyteensä elintavoillaan, kuten syömällä hyvin, liikkuamalla useasti, lepäämällä sekä välttämällä epäterveellisiä elintapoja, kuten alkoholia ja tupakointia. Jotta työntekijä jaksaisi työssään ja, että työnteko olisi mielekästä, työn tulisi vastata työntekijän fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia ominaisuuksia. (Rauramo 2004, 48-71.)

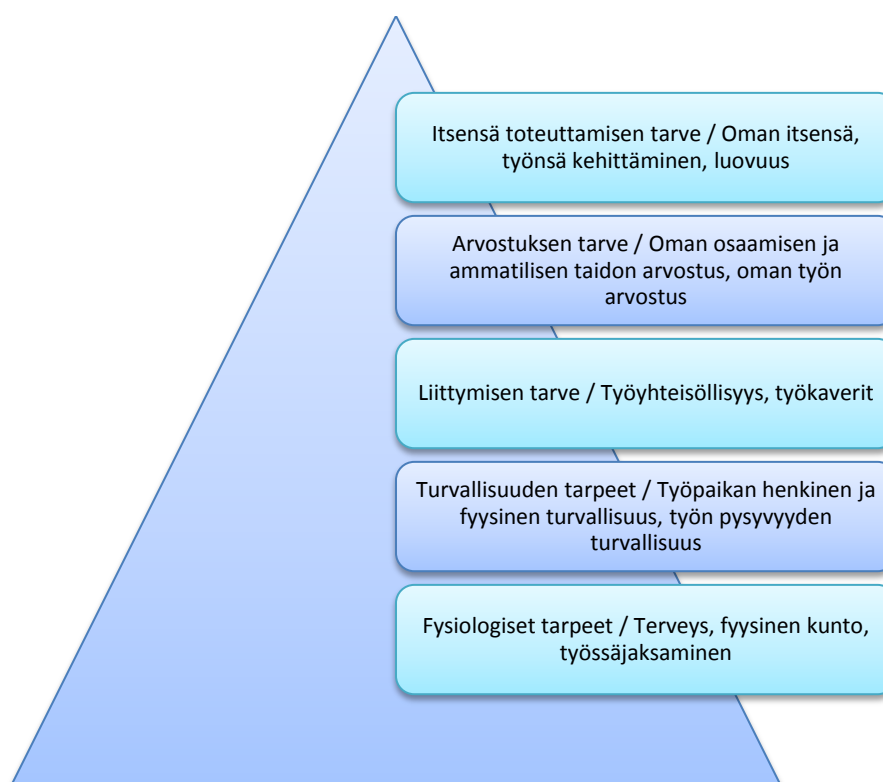
Portaikoon toisella tasolla, turvallisuuden tarpeet liittyvät työpaikan turvallisuuteen, niin sen pysyvyyden, toimeentulon ja henkisen että fyysisen turvallisuuden kannalta. Työpaikan turvallisuutta koskien on säädetty lakeja ja säädöksiä. Henkistä turvallisuutta on myös turvallinen työilmapiiri, jossa ei ole työpaikkakiusaamista. Henkistä työhyvinvointia yritetään parantaa me hengellä ja toimivalla esimies- alaisuhteella. Kehittyneessä yhteiskunnassa on myös työpaikan toimivuuteen ja työturvallisuuteen panostettu. Työpaikoilla kiinnitetään nykyään paljon huomiota työntekijöiden ergonomiaan, mutta myös teknologian kehitys ja koneellistuminen ovat vähentäneet ihmisen fyysistä rasittumista. Useissa työpaikoissa on nolla tapaturmaa periaate. Tapaturmia yritetään ennaltaehkäistä panostamalla työntekijöiden työturvallisuuden erilaisin koulutuksin, kuten työturvallisuuskoulutuksen avulla. (Rauramo 2004, 76-95.)

Portaikoon kolmannella tasolla on liittymisen tarve, joka käsittää työyhteisön yhteisöllisyyden, työkaverit ja tiimit. Ihminen on sosiaalinen ja näin ollen riippuvainen muista. Ihmisellä on halu kuulua johonkin yhteisöön, niin työn ulkopuolella kuin työpaikalla. Sosiaalinen hyvinvointi tukee työntekijän sitouttamista yritykseen ja tukee työssä jaksamista. Työyhteisö vaikuttaa työntekijän työmotivaatioon, työn laatuun ja työhyvinvointiin. (Rauramo 2004, 122-126.)

Neljännellä tasolla on arvostuksen tarve, oman osaamisen ja ammattitaidon arvostus sekä oman työn arvostus. Se, että ihminen kokee esimiehen, työyhteisön sekä läheistensä arvostavan hänen työtään on perusedellytys itsetunnon kehittymiselle sekä säilymiselle. On työntekijän kannalta tärkeää saada huomiota ja kiitosta työpanostuksestaan hänelle tärkeiltä henkilöiltä. Maslow jakaa arvostuksen tarpeet kahteen, ylempään ja alemmaksi tarpeeseen. Ylemmällä tarpeella tarkoitetaan itsearvostusta ja alemmalla tarpeella toisilta ihmisiltä saatua arvostusta. Hyvä työyhteisö tukee työntekijän itsetuntoa. Rakentavan palautteen saaminen ja antaminen sekä työtyytyväisyyskyselyt ovat työhyvinvoinnin edistämisen perusta. Palautejärjestelmää tukee myös kehityskeskustelu. (Rauramo 2004, 136-142.)

Korkeimmalla portaalla on itsensä toteuttamisen tarve, joka on jaettu älylliseen ja esteettiseen tarpeeseen. Itsensä toteuttamisen tarve on oman työn ja ammatillisen osaamisen jatkuva kehittäminen, halu olla parempi, saavuttaa omat tavoitteensa, ylittää omat rajansa ja kehittyä ihmisenä. Itseään toteuttavat ihmiset nauttivat elämästä. (Rauramo 2004, 148-150.)

Otala & Ahonen (2005, 30) esittelevät vielä yhden portaatan Maslowin tarvehierarkiaan. Ylimpänä on ”draivi” ja henkisyys, jotka käsittävät ihmisen arvot, motiivit ja oman sisäisen energian. Nämä ohjaavat ja sitouttavat ihmistä. Oma hyvinvointi lähtee henkisestä hyvinvoinnista, jota tulee vaalia. Henkisen hyvinvoinnin romahdettua yleensä romahtavat myös psyykkinen, sosiaalinen ja fyysinen hyvinvointikin. Seuraavassa kuviossa, kuvio 1, on havainnollistettu Rauramon työhyvinvoinnin portaita.



Kuvio 1: Rauramon työhyvinvoinnin portaat (Rauramo 2004, 40).

Rauramon työhyvinvoinnin portaat koostuvat niistä samoista tarpeista, jotka Maslow esitti omassa tarvehierarkiassaan. Rauramo on soveltanut Maslowin tarvehierarkiaa työhyvinvointiin. Jotta ihmisen työhyvinvointi on mahdollisimman hyvä, on jokaisen portaatan tarve olla tyydytetty. Näin ihminen pystyy etenemään työhyvinvoinnin portaissa aina ylemmäs kohti oman itsensä ja työnsä kehittämistä.

3.1.2 Työhyvinvointi ja työmotivaatio

Työhyvinvoinnilla ja työmotivaatiolla ovat kytköksissä toisiinsa. Työn sisältö synnyttää motivaatio, jonka seurauksena motivaation tekijät ovat jaettavissa kahteen eri ryhmään, hygieniatekijöihin ja varsinaisiin motivaatiotekijöihin. Hygieniatekijät käsittävät palkan, työmatkan, välineet, joita tarvitaan kyseisessä työssä. Nämä eivät kuitenkaan edistä työhön motivoitumista, mutta voivat laskea sitä mikäli ne eivät ole kunnossa tai hankaloittavat työskentelyä. Varsinaiset motivaatiotekijät liittyvät työn sisältöön, työmotivaatio syntyy työstä. Motivaatiota lisää työntekijän mahdollisuus vaikuttaa työhönsä. Esimiehen on vaikutettava tähän muun muassa delegoimalla työtehtäviä, kannustamalla sekä antamalla palautetta. (Vesterinen 2006, 97-98.)

Motivaatio on määriteltävissä usealla eri tavalla ja se on sovellettavissa eri tilanteessa. Työelämässä motivointikeinot ovat jaoteltu ulkoisiin ja sisäisiin. Ulkoiset motivointikeinot ovat palkankorotus sekä muut rahalliset palkkiot työstä. Ulkoisilla motivaatiokeinoilla, kuten palkankorotuksella on lyhytkestoinen vaikutus, noin puoli vuotta. Mikäli haluttaisiin ylläpitää työntekijän motivoitumista ulkoisin keinoin, tulisi palkankorotus tapahtua puolen vuoden välein. Ulkoisilla motivaatiokeinoilla ei nähdä olevan tarpeeksi suurta vaikutusta saada työntekijät sitoutumaan yritykseen. Sisäisillä motivaatiokeinoilla tarkoitetaan työntekijän tuntemaa iloa mitä työ hänelle antaa sekä työn haasteellisuus. Sisäisesti motivoitunut työntekijä saa palkkionsa työstään, ylennyksestä, kunnioituksesta, arvotuksesta sekä yhteenkuuluvuudesta. Sisäisesti motivoitunut työntekijä on paremmin sitoutunut työhön ja yritykseen kuin ulkoisesti motivoitunut. Sisäiset motivaatiokeinot ovat pitkäkestoisia ja itse työn tekeminen tyydyttää työntekijän tarpeet. (Liukkonen ym. 2002, 6-8.)

Yrityksessä esimiehen on tärkeä luoda työntekijälle puitteet motivoitumiselle. Työntekijät on tärkeä sitouttaa työhön sekä yhteisiin tavoitteisiin. Näin työnlaatu on hyvää sekä työnteko mielekästä. Esimiehen on hyvä ymmärtää työntekijöitä ihmisenä ja heidän tarpeitaan voidakseen motivoida heitä. Herzbergin mukaan todellisimpana ja tärkeinä motivaatiotekijöinä toimivat työn sisällölliset tekijät, kuten menestymisen tunne työssä, työstä saatu tunnustus, työn tarjoamat itsensä kehittämisen mahdollisuudet sekä työn vastuullisuus. Fyysiset työolot ja rahallinen korvaus eivät motivoi pidemmän päälle. Myös työntekijän iällä on vaikutusta työmotivaatioon ja motivointikeinoihin. (Salmimies ym. 2002, 179-183.)

3.1.3 Työhyvinvoinnin mittaaminen

Työhyvinvointia voidaan seurata erilaisin mittarein ja testein. Mittareilla voidaan mitata jotain tiettyä asiaa tai ilmiötä. Laajempia kokonaisuuksia mitattaessa voi käyttää kokonaisvaltaisia mittareita. Mittaukset voidaan jaotella yksilö-, työyhteisö- ja työympäristömittareihin.

Työhyvinvoinnin seurannassa voidaan käyttää muun muassa SWOT-analyysiä, työilmapiiri- tai työtyytyväisyyskyselyä. Kun halutaan kehittää työhyvinvointia, on tärkeää pystyä arvioimaan lähtötilanne. On tärkeää seurata tilannetta säännöllisesti, jolloin voidaan nähdä mihin suuntaan ollaan menossa ja miten toimenpiteet ovat vaikuttaneet. Tutkimusten mukaan tärkeimmät työntekijän henkiseen hyvinvointiin vaikuttavat tekijät ovat työn jatkuvuus, työn mielekkyys ja monipuolisuus, henkinen turvallisuus, työilmapiiri ja työstä aiheutuvan stressin määrä sekä lähiesimies. (Vesterinen 2006, 157). Työhyvinvointi on monen tekijän summa ja sen edistäminen on pitkäkestoinen prosessi. Mitattaessa henkilöstön hyvinvoinnin tilaa ja kehittymistä tarvitaan monipuolinen mittaristo. Henkilöstöä voi kuvata muun muassa demografisin suurein eli iän ja sukupuolen mukaan, henkilökohtaisen osaaminen mukaan eli koulutuksen ja kokemuksen mukaan, työsuhteen, terveyden, yhteisöllisyyden tai tuloksellisuuden mukaan. (Ojala & ym. 2005, 232-233.)

Työhyvinvointi mittauksia on tärkeä suorittaa ennaltaehkäisevän työsuojelutoiminnan kannalta, jotta saadaan tietoa työoloista, työntekijöistä, työyhteisön työilmapiiristä sekä tietoa puitteista työhyvinvoinnin kehittämistä varten. Myös seurannalla voidaan havaita muutoksia ja ennakoita kehitystä vaatia kohteita. On tärkeää ennaltaehkäistä tekemällä mittauksia ja seurantoja, ettei mahdollisista puitteista synny suuria ongelmia työpaikalle. Esimiesten omat näkemykset työpaikan hyvinvoinnista ei riitä vaan on tärkeää saada reaaliaikaista tietoa kehityksen suunnasta mittauksien ja seurannan kautta. (Euroopan työterveys ja työturvallisuus virasto, 2012.)

Mittaamisen tarkoituksena on muun muassa toimia apuvälineenä toiminnan kehityksessä ja edesauttaa kehitystä parempaan suuntaan, työhyvinvoinnin nykytilan kartoittaminen ja suunnan seuraaminen, yrityksen jatkuva kehittyminen ja toiminnan parantaminen, henkilökunnan työhyvinvoinnin ja fyysisen kuormittumisen seuranta. Ennakoiva mittareita ovat muun muassa kehityskeskustelut, työhyvinvointikeskustelut, työhyvinvointikyselyt sekä auditoinnit. Ennakoivat mittarit ovat tärkeitä työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kannalta, jolloin puutteisiin voidaan reagoida ja korjata ajoissa. (Euroopan työterveys ja työturvallisuus virasto, 2012.)

Hyviä työhyvinvointi mittareita eri suuntaviivojen tarkasteluun ovat sairaspöissaolot, työtapaturmatilastot, henkilökunnan vaihtuvuus sekä asiakaspalautteet ja - tyytyväisyyskyselyt. Kyseiset mittarit ovat määrällisiä ja yksiselitteisiä. Mittareista saatuja tietoja voi tarvittaessa vertailla saman alan kilpaileviin yrityksiin, eli hyödyntää benchmarkingia. Laajempia kokonaisvaltaisia mittareita ovat erilaiset kyselyt, joissa pyritään selvittämään henkilökunnan tuntemuksia eri asioista, kuten esimerkiksi työilmapiiristä, työtyytyväisyydestä, esimiestyöstä tai työn kuormittavuudesta. Työhyvinvointia voidaan mitata erilaisin kokonaisvaltaisten arviointimittareiden avulla, kuten esimerkiksi työterveyslaitoksen Terve organisaatio - kyselyn tai työnstressikyselyn avulla. Työterveyslaitoksen Terve organisaatio - kyselyn avulla mitataan työn sisältöä, järjestelyitä, yrityksen toimintatapoja ja työyhteisön ilmapiiriä. Kyseinen kyse-

lylomake on täytettävissä Internetissä ja se koostuu 53 monivalintakysymyksestä. Työterveyslaitoksella on työstressikysely, jossa mittarilla arvioidaan työtä ja terveyttä. Mittarilla voidaan selvittää työtyytyväisyyttä, työn kehittämideoita sekä työntekijän psyykkisiä voimavaroja. (Ojala & ym. 2005, 233-238.)

3.2 Työkyky

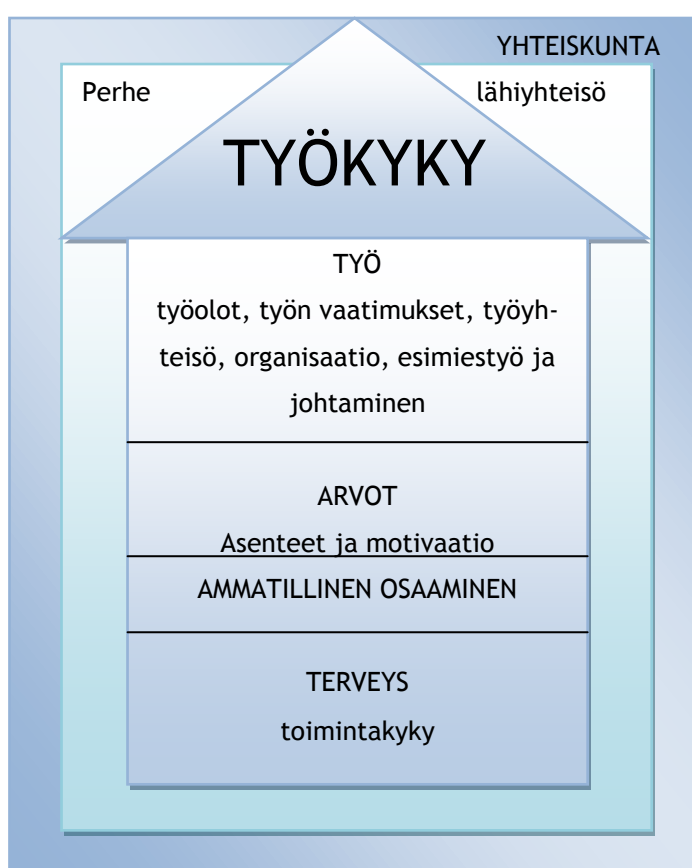
Työkykyä edistävä toiminta, eli tyky toiminta on rinnastettu työhyvinvoinnin edistämiseen. Työkyky on apuväline tavoitteiden saavuttamiseksi. On tärkeää vain löytää tasapaino työntekijän ominaisuuksien ja työn vaatimusten välille. Työkykyä ylläpitävä toiminta on työn, työolojen, työyhteisön ja työntekijän hyvinvoinnin edistämistä. Työkyvyn edistäminen keskittyy myös terveyden edistämisestä yrityksen työympäristön ja työyhteisön vaikuttamiseen asenteiden ja arvojen kehittämisellä. (Rauramo 2004, 28-29.)

Työkykyä ylläpitävää toimintaa suunnitellaan yrityksen omista lähtökohdista. Toiminnan kohdeosa-alueet ovat jaettavissa neljään ryhmään. Ensimmäinen ryhmä muodostuu työstä ja työympäristöstä, johon sisältyvät ergonomia, työhygieniä ja työturvallisuus. Toiseen ryhmään kuuluvat työhön ja työympäristöön kohdistuvat toimenpiteet, kuten toimintatavat, johtaminen ja vuorovaikutus. Kolmas ryhmä koostuu työntekijän terveydestä ja voimavaroista. Viimeisessä ryhmässä on ammatillisen osaamisen kehittäminen ja ylläpitäminen. Onnistunut työkyky toiminta pohjautuu hyvään yhteistyöhön, ja tämä edellyttää jokaisen yrityksen työntekijän osallistumista. Työkyvyn toiminnan vastaamisesta voi huolehtia on siihen valittu työkyky ryhmä. Työyhteisön hyvä työkyky edistää niin työn sujuvuutta että työn laatuakin. Työkyvyn toimivuutta tulee arvioida esimerkiksi työtyytyväisyyskyselyin tai työilmapiirimittauksin. (Rauramo 2004, 30- 32.)

Työterveyslaitoksella on työkykyä havainnollistava työkykytalo-malli, jonka osa-alueita ovat terveys, osaaminen, motivaatio, asenteet ja arvot sekä työ, työyhteisö ja yritys. Työkykytalo-mallissa on tarkoituksena kuvata niitä osa-alueita, joita tulisi havainnoida sekä vaalia edistässä työntekijöiden työkykyä. Kolme alimmaista tasoa kuvaavat työntekijän henkilökohtaisia voimavaroja ja neljäs kerros itse työtä ja työoloja. (Viitala 2007, 227-228.)

Ensimmäisen taso koostuu työntekijän terveydestä, fyysisestä, psyykkisestä sekä sosiaalisesta toimintakyvystä ja terveydestä. Nämä muodostavat työntekijän työkyvyn perustan. Toisessa kerroksessa ovat työntekijän ammatillinen osaaminen, tiedot sekä taidot, ja koulutus. Työntekijän jatkuva kehittäminen on tärkeää ja se on myös korostunut viime vuosina. Kolmannella tasolla arvot, motivaatio sekä asenteet vaikuttavat työntekijän kokemaan suhteeseen työtä kohden. Millaiseksi työntekijä kokee työnsä, millaiset ovat hänen asenteensa sitä kohtaan ja miten hänen yksityinen ja työelämä kohtaavat toisensa ja miten ne tukevat toisiaan. Työnte-

kijän asenteet ja motivaatio vaikuttavat työkykyyn vahvistaen sitä, mikäli työ koetaan mielekkääksi. Jos työ on vain pakollinen osa työntekijän elämää eikä ole vastannut hänen käsityksiään työstä, työkyky heikkenee ja voi pahimmillaan johtaa työsuhteen päättymiseen ja syrjäytymiseen. Neljännellä tasolla on varsinainen työ, työympäristö ja -yhteisö, ja yritys. Näiden neljän eri kerroksien vahvuus ja työkyvyn lopputulos piilee siinä, miten hyvin nämä tukevat toinen toistaan. Myös esimiestoiminta vaikuttaa työpaikan työkyky toimintaan. Esi-miehet ovat vastuussa työkykytalon ylimmästä tasosta, työstä ja työoloista. Työntekijä puolestaan vastaa kolmesta ensimmäisestä tasosta henkilökohtaisesti. Työkykytalon eri kerroksia tulee jatkuvasti kehittää, jolloin se pysyy kasassa myös muutostilanteissa. (Työterveyslaitos, 2012.) Kuviossa 2 on havainnollistettu työkykyä tykytalo-mallin avulla.



Kuvio 2: Tykytalo-malli (Työterveyslaitos, 2012).

Työterveyslaitoksen työkyky-malli, joka koostuu useista eri osatekijöistä, joilla on vaikutusta ihmisen työkykyyn. Työkykytalo-mallista käy ilmi ne osa-alueet, joita tulisi huomioida ja vaalia edistäessä työntekijän työkykyä. Työkykytalon kolme ensimmäistä tasoa, terveys, ammatillinen osaaminen ja arvot kuvastavat työntekijän omia voimavaroja. Ylin taso, työ, kuvastaa työtä ja työoloja. Tasojen tulisi tukea ja vahvistaa toinen toisiaan sekä eri tasojen tulisi myös jatkuvasti kehittää.

Vesterinen (2006, 31) esittää kirjassaan kokonaisvaltaisen työkyvyn käsitteen käyttäen apuna kuviota. Perusajatuksena on, että työkyky on työntekijän, työyhteisön ja työympäristön summa. Työ, jossa perusasiat ovat hyvällä mallilla, tukee työntekijän työkykyä ja ylläpitää sitä. Työntekijän työkykyyn vaikuttavat myös työn ulkopuoliset tekijät, kuten perhe, ystävät ja lähiympäristö. Työntekijän on myös itse otettava vastuuta omasta työkyvystään. Kun halutaan kehittää ja lisätä työntekijän työkykyä, tulee ottaa kehittämisessä huomioon myös muuta osa-alueita. Työntekijään liittyvät muun muassa ammatillinen osaaminen, sosiaaliset taidot, elämäntilanne. Työ ja työympäristöön kuuluvat työn vaatimukset, työn kuormittavuus, urakehitysmahdollisuudet, fyysiset olot. Työyhteisöön puolestaan lukeutuvat johtaminen, ilmapiiri, vuorovaikutus.

3.3 Työyhteisö ja työilmapiiri

Työyhteisön hyvinvointiin liittyvät työsuojelu, työterveydenhuolto, työturvallisuus, yhteisöllisyys sekä työilmapiiri. Työyhteisön henkistä hyvinvointia ilmentävät työilmapiiri ja yhteisöllisyys. (Ojala & ym. 2005, 196.) Toimivassa ja hyvinvoivassa työyhteisössä tiedonkulku toimii moitteettomasti, yhteistyö sujuu kitkattomasti, henkilökunta on motivoitunutta ja sitoutunut yritykseen ja yrityksen tavoitteisiin, vuorovaikutus on avointa ja työyhteisön jäsenet pystyvät keskustelemaan myös ongelmista. On tärkeää, että henkilökunta tuntee yhteisöllisyyttä sekä itsenäisyyttä työssään. Työyhteisön hyvinvointia tukee ja vahvistaa kannustava ja innovatiivinen työyhteisö ja työilmapiiri. (Työterveyslaitos, 2012.)

Työyhteisön työhyvinvoinnin kehittämisessä tulee huomioida ihmisen fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset osa-alueet. Kehittämisen yhteydessä tulee tarkkailla työyhteisön toimintaa ja ihmisten välisiä suhteita sekä vuorovaikutusta. Esimiehellä on tässäkin keskeinen rooli työhyvinvoinnin kehittämisen edistämiseksi. Jotta kehittämistoiminta olisi tehokasta ja tuottoisaa tulisi jokaisen sitoutua kehittämiseen ja varmistaa kehitystoiminnan jatkuvuus. Työyhteisön kehittäminen tulisi olla osa jokapäiväistä toimintaa, jolloin se tukisi työyhteisöä ja sen toimintaa sekä työilmapiiriä. Kehittämistyössä tulisi toimia ennalta ehkäisevästi ja tarpeen vaatiessa korjata ongelmatilanteet mahdollisimman tehokkaasti. (Vesterinen 2006, 86.)

Hyvän työpaikan tunnusmerkkejä ovat yhteisöllisyys ja me-henki. Yhdessä toimiminen ja yhteisten tavoitteiden saavuttaminen vahvistaa me-henkeä ja yhteisöllisyyttä. Arvot toimivat työyhteisön pelisääntöinä ja yhteiset ja kaikkien sisäistämät arvot ovat hyvän ilmapiirin edellytys. Avoimuus, toisista välittäminen ja kunnioittaminen parantavat työilmapiiriä. Hyvän työilmapiirin kannalta on myös tärkeää, että yhteistyö ja vuorovaikutus työyhteisön kesken toimivat. Näitä voidaan vahvistaa ja lisätä säännöllisillä kokouksilla ja keskusteluilla. Työntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta lisäävät myös yhteiset tauko- ja kahvitteilitilat, joissa he voivat tavata ja keskustella keskenään spontaanisti. (Ojala & ym. 2005, 201-203.)

Mikäli työpaikalla vallitsee huono työilmapiiri, yleensä se ilmenee työntekijöiden poislähtemisenä. Työntekijät etsivät uuden työpaikan ja yleensä lähtijät ovat yrityksen parhaimpia työntekijöitä. Huonosta työilmapiiristä kärsii myös yrityksen imago ja yritys ei houkuttele enää samalla tavalla työntekijöitä hakeutumaan sinne töihin. Tällöin yrityksen tulos ja tuottavuus kärsii samalla. (Ojala & ym. 2005, 94.)

3.3.1 Johtaminen ja työhyvinvointi

Johtamisella on merkittävä vaikutus työyhteisön työhyvinvointiin. Työhyvinvointia voi kehittää monin eri tavoin, mutta jokaisessa tavassa johtaminen on siinä keskeisessä roolissa. Parhainvointia on helpompaa aikaan saada kuin hyvinvointia, ja ihmisen oma ärtyneisyys vaikuttaa työpaikan työilmapiiriin. Mikäli tällainen omaa pahaa oloa levittävä henkilö on esimiesasemassa, työpaikan huono ilmapiiri leviää nopeammin. Työturvallisuus lain mukaisesti esimiehen on puututtava terveydelle haitalliseen häiriökäyttäytymiseen, joka voi esiintyä ahdisteluna, uhkailuna, pilkkaamisena tai vähättelynä. (Vesterinen 2006, 83-84.)

Hyvä johtaja tukee työntekijöiden työskentelyä ja luo edellytyksiä työssä onnistumiselle. Hyvä johtaja kuuntelee ja keskustelee alustensa kanssa. Vuorovaikutus esimiehen ja alaisten välillä on tärkeää. Hyvä johtaminen ilmenee työyhteisön yhteistyönä sekä työn hyvinä tuloksina. Hyvinvoiva ja avoin keskusteleva työyhteisö on avain menestyvälle yritykselle. Hyvä johtaminen edellyttää työntekijöiden kannustamista, palautteenantoa, työn ohjausta sekä siihen vaikuttaa myös esimiehen oma toiminta ja käyttäytyminen. (Vesterinen 2006, 85-89.)

Esimiehillä on keskeinen rooli työhyvinvoinnin kehittämisessä. Esimiehen arvot heijastuvat hänen toiminnastaan, jotka vaikuttavat työyhteisöön ja työilmapiiriin. Kehityskeskustelut ovat tärkeitä johtamisen kannalta. Kehityskeskustelut tukevat työhyvinvoinnin kehittämistä ja samalla myös esimiehen ja alaisen välistä vuorovaikutusta. Luottamus, välittäminen, yhteisöllisyys ja kannustaminen muun muassa tukevat esimiehen ja alaisen välistä suhdetta. (Vesterinen 2006, 139-142.)

Huono johtaminen vaikuttaa esimerkiksi sairauspoissaolojen lisääntymiseen sekä työntekijöiden työmotivaatioon sekä heikentää sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin ja yritykseen. Heikko esimiestyö vaikuttaa työntekijöiden palvelualltiuteen ja yhteinen etu kärsii. Työntekijöiden tehokkuus laskee. (Ojala & ym. 2005, 95.)

3.3.2 Työsuojelu ja työturvallisuus

Työyhteisön työhyvinvointi sisältää myös työsuojelun, johon kuuluvat työterveyshuolto ennalta ehkäisevänä toimintana sekä työturvallisuus. Työsuojelun tavoitteena on ylläpitää ja edis-

tää työntekijän terveyttä, turvallisuutta ja työkykyä ja ennaltaehkäistä työtapaturmia sekä muita terveyteen ja työntekoon kohdistuvia riskejä. Työsuojelua ja työturvallisuutta säätelevät osittain myös lait. Työnantaja ja henkilökunta vastaavat työsuojeluun liittyvistä tavoitteista ja suunnitelman laatimisesta. Jokainen yrityksen työntekijä on vastuussa työturvallisuuden ja turvallisuusohjeiden noudattamisesta työpaikalla. Työterveyshuollon yhtenä tehtävänä on vuosittain laatia työpaikkaselvitys, jonka tarkoituksena on kartoittaa työstä ja työoloista johtuvat kuormitus- sekä vaaratekijät sekä arvioida niiden vaikutusta työntekijöiden terveyteen. Kyseiset tiedot kerätään henkilökohtaisesti työpaikoilta. (Ojala & ym. 2005, 196-197.)

Työterveyshuollon järjestäminen työntekijöille on lain mukaisesti yrityksen velvollisuus. Yritys voi ostaa työterveyspalveluita terveyskeskuksesta, lääkärikeskuksesta, toisen yrityksen työterveysasemalta, yrityksellä voi olla oma työterveysasema tai se voi käyttää toisten yritysten kanssa yhteistä työterveysasemaa. Työterveyshuollon tavoitteena on tukea ennalta ehkäisevää toimintaa ja työstä johtuvien terveyshaittojen ennaltaehkäisyä. Työterveyshuollon keskeinen tavoite on osallistua työpaikalla työkyvyn ylläpitävän toiminnan suunnitteluun. (Viitala 2007, 234-235.)

Työturvallisuus on jokaisen työntekijän vastuulla ja työturvallisuutta ja tietoa siitä tuleekin tehostaa ja lisätä erilaisilla työturvallisuuskoulutuksilla. Henkinen turvallisuus työpaikoilla tarkoittaa, ettei työpaikkakiusaamista tai ahdistelua ole eikä sitä sallita. Henkistä turvallisuutta tukevat ja lisäävät työpaikan pysyvyyden ja oman ammattitaitojen tiedostaminen. (Ojala & ym. 2005, 198.)

Ergonomia on tärkeä osa työturvallisuutta ja sekä oikeanlaista tilajärjestelyä. Ergonomia on parantamassa työhyvinvointia ja sen avulla työ, työssä vaaditut työkalut sekä työtilat ovat kehitetty vastaamaan työntekijän ominaisuuksia ja tarpeita turvaamalla työntekijän turvallisuus, terveys sekä hyvinvointi. Ergonomian avulla vähennetään työntekijän terveyteen liittyviä kuormitustekijöitä sekä parannetaan työntekijän fyysistä ja henkistä hyvinvointia. (Työterveyslaitos, 2012.)

4 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät

Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kysely lähetettiin postitse 70 Sodexon työntekijälle saatekirjeen ja vastauskuoren kera. Kysely oli suurehkon ja hajanaisen kohderyhmän takia paras vaihtoehto. Itse suoritin kyselyn keväällä 2012 Sodexon Otaniemen työntekijöille. Kysely tehtiin postikyselynä, joka lähetettiin 70 työntekijälle. Kyselyn kysymykset olivat monivalintakysymyksiä ja jokaisesta aiheesta sai tarvittaessa kirjoittaa avoimeen kohtaan kehittämisehdotuksia. Käytin kyselylomakkeen suunnittelussa sekä ana-

lysoinnissa apuna Kimmo Vehkalahden kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät (2008) kirjaa.

4.1 Kysely aineistonkeruumenetelmänä

Kysely on yksi tapa kerätä tutkimuksessa käytettävää aineistoa. Kysely tunnetaan survey-tutkimuksen menetelmänä, jossa kerättävää aineistoa kerätään standardoidusti ja kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta. Kyselytutkimuksessa kerätyt aineistot yleensä käsitellään kvantitatiivisesti. Survey-tutkimuksella on useita eri tutkimusmuotoja, joista tunnetuin on gallup kysely. (Hirsjärvi ym. 2009, 193-194.)

Kyselytutkimuksen hyötynä on sen mahdollisuus kerätä laaja aineisto. Kysely voidaan suorittaa monelle ihmiselle ja heiltä voidaan kysyä montaa asiaa. Kyselyllä on myös hyötyjä tutkijallekin, kysely on tutkimusmenetelmänä tehokas ja se voidaan lähettää isommalle kohderyhmälle. Kysely säästää tutkijan vaivannäköä ja samalla myös aikaa. Hyvin suunniteltu lomake nopeuttaa myös tulosten analysointia. Kyselytutkimuksella on myös haittapuolia, joita voivat olla muun muassa kyselyn avoimien vastauksien tulkinta epäselvyydet, kysymysten tulkinta epäselvyydet, vastaajien vakavuus kyselyyn vastattaessa, vastaajien asiantuntemus, kyselyyn vastaamattomuus. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Kyselyllä on useita eri muotoja, mutta kyselyn päämuodot ovat posti- ja verkkokysely sekä kontrolloitu kysely. Posti- ja verkkokyselyssä kyselylomake lähetetään postitse tai sähköisesti kohderyhmälle, jotka täytettyään kyselyn lähettävät sen vastauskuoressa takaisin tutkijalle. Postitse lähetettävissä kyselyissä tulee aina olla valmiiksi maksettu vastauskuori, josta kannattaa mainita vastaajalle saatekirjeessä. Saatekirjeessä tulisi kannustaa ja rohkaista kohdehenkilöä vastaamaan kyselyyn, kertoa kyselyn merkityksestä sekä lopuksi kiittää häntä vastaamisesta. Posti- ja verkkokyselyn etuina ovat sen nopeus sekä aineiston vaivaton saanti. Postikyselyä laatiessa tulee muistaa, että kyseisestä kyselymuodosta aiheutuu tutkijalle kuluja, muun muassa postimaksuista. Myös vastaajien osoitetietojen löytäminen voi tuottaa hankaluuksia. Muita tämän kyselymuodon heikkouksia ovat kyselyn vastaamattomuus, kato. Kato määräytyy kohderyhmän suuruudesta sekä tutkimuksen aiheesta. Tutkija voi joutua jällenpäin kyselemään kyselylomakkeen perään, jonka jälkeen kyselylomake voidaan lähettää uudelleen. (Hirsjärvi ym. 2009, 196.)

Hirsjärvi & ym. (2009,196) esittelevät kirjassaan kaksi kontrolloidun kyselyn muotoa, informoitu kysely sekä henkilökohtaisesti tarkastettu kysely. Informoidussa kyselyssä kyselylomakkeet jaetaan kohderyhmälle henkilökohtaisesti tutkijan toimesta. Tutkija voi käydä jakamassa kyselylomakkeet esimerkiksi työpaikalle, koululle tai yleisötapahtumaan. Tutkijan jakaessa henkilökohtaisesti kyselylomakkeet, hän voi samalla kertoa tutkimuksen tarkoituksesta sekä

vastata esitettyihin kysymyksiin. Kyselyyn vastaajien ei tarvitse täyttää lomaketta tutkijan läsnä ollessa, vaan lomake voidaan palauttaa esimerkiksi postitse. Henkilökohtaisesti tarkastetussa kyselyssä tutkija lähettää kyselyt postitse ja noutaa ne tietyn ajan kuluttua. Hän voi samalla tarkistaa lomakkeet sekä keskustella kyselyyn tai lomakkeisiin liittyvistä kysymyksistä.

Kyselyn avulla voidaan selvittää ja kerätä tietoa eri asioista, kuten tosiasioista, käyttäytymisestä, arvoista, asenteista, mielipiteistä sekä uskomuksista. Täsmällisiä tosiasioita kysyttäessä kysymysten tulee olla suoria ja yksinkertaisia, avoimien vastauksien tai monivalintakysymyksen tyyppisesti. Kyselylomakkeissa voi myös kysyä vastaajan sukupuolta, ikää, koulusta, ammattia, siviilisäätyä. Hirsjärvi ym. (2009,198) kehottaa kirjassaan kyselylomaketta laadittaessa ottamaan neuvoa erilaisista ohjekirjoista, kuten Jyringin Kysely ja haastattelu tutkimuksessa (1976) kirjasta.

Kysymyksen muotoilussa on monta erilaista tapaa, Hirsjärvi & ym. 2009, esittelevät niistä kolme päätapaa: avoimet kysymykset, monivalintakysymykset sekä skaaloihin eli asteikkoihin perustuva kysymystyyppi. Avoimissa kysymyksissä esitetään vastaajalle vain kysymys. Vastaajalle on jätetty tyhjää tilaa vastausta varten. Monivalintakysymyksissä tutkija on laatinut valmiiksi eri vastausvaihtoehdot, joista vastaaja sitten joko rastittaa tai rengastaa yhden tai useamman mielekkääksi tuntemansa vastausvaihtoehdon. Kysymys, johon tutkija on antanut valmiit vastausvaihtoehdot, mutta myös jättänyt tilaa avoimelle vastaukselle, on strukturoidun kysymyksen ja avoimen kysymyksen välimuoto. Kolmas kysymystyyppi on asteikkoihin eli skaaloihin perustuva kysymys, jossa esitetään kysymyksen sijasta väittämiä ja vastaaja valitsee niistä mieluisimman vaihtoehdon.

Kyselylomakkeen laadinnassa on tärkeää kysyä selkeitä kysymyksiä sekä välttää moni merkityksellisiä sanoja sekä kysymyksiä. On selkeämpää kysyä yhtä asiaa kerrallaan. Kysymyksen kannattaa myös pitää mahdollisimman lyhyinä, sillä ne ovat helpommin ymmärrettävissä. Kyselylomakkeen yhteydessä lähetetyssä saatekirjeessä, lähetekirjeessä, tulisi kannustaa vastaajaa vastaamaan kyselyyn, kertoa valmiiksi maksetusta vastauskuoresta, tutkimuksen tarkoituksesta sekä lopuksi kiittää häntä vastaamisesta. (Hirsijärvi ym. 2009, 197-204.)

4.2 Toteutuksen kuvaus

Kyselyyn mukaan otetut kysymykset rakennettiin edellä esitellyn teorian pohjalta. Kysely suoritettiin monivalintakyselynä, jossa oli myös mahdollista kirjoittaa avoimeen kohtaan kehittämissuhteita. Kyselytutkimukseen otetut kysymykset olivat välttämättömiä opinnäytetyön tutkimusongelman ratkaisemiseksi. Tarkkaan valittujen kysymyksen ja vastausvaihtoehtojen jälkeen alkoi lomakkeen ulkoasun työstäminen sekä saatekirjeen kirjoittaminen.

Kyselylomake lähetettiin postitse kohderyhmälle, 70 henkilölle, yhdessä saatekirjeen ja vastauskuoren kanssa. Vastausaikaa kyselyyn oli viikko. Vastausprosentti oli parempi kuin aluksi uskoinkaan, 50 prosenttia kyselyn saajista vastasi ja palautti kyselyn. Paperiset kyselylomakkeet siirrettiin tietokoneelle Excel taulukkoon havaintomatriisiksi. Jokainen kyselylomake numeroitiin 1-35, samoin jokainen kysymys numeroitiin ja vastaukset tallennettiin kokonaisluokina, joka helpotti tuloksien kirjaamista ja myöhempää tarkastelua. Excel taulukon pohjalta luotiin erilaisia kaavioita ja taulukoita helpottamaan tuloksien analysointia ja selkeyttämään vastauksien jakaantumista lukijalle. Kaavioiden lisäksi laskettiin myös tilastollisia tunnuslukuja. Tulokset avattiin kuvioiden ja taulukoiden lisäksi myös kirjallisesti tulokset lukuun pohtien vastauksien jakaantumisen syitä. Kaikkia kuvioita ei otettu mukaan opinnäytetyöhön.

Lopuksi viimeiseen johtopäätökset lukuun valittiin kyselyn perusteella eniten kehittämistä tarvitsevat aiheet ja niiden syitä yritettiin avata sekä miettiä kehittämisehdotuksia havaittujen ongelmien ratkaisuksi. Johtopäätökset luvussa on myös mietitty tutkimuksen luotettavuutta sekä miten asetettujen tavoitteiden toteutuminen onnistui.

4.3 Aineiston analysointi

Kyselylomakkeen kysymysten vastauksien analysointi aloitettiin numeroimalla kyselylomakkeet, jotta pystyttäisiin vertailemaan yhden lomakkeen vastauksia toisiinsa ja taustatietokysymyksiin. Tämän jälkeen kunkin lomakkeen vastaukset avattiin Excel-taulukkoon numeerisina arvoina niin, että vastausvaihtoehto ”Täysin samaa mieltä” käsiteltiin lukuarvona 1, ”jokseenkin samaa mieltä” arvona 2, ”jokseenkin eri mieltä” arvona 3 ja ”täysin eri mieltä” arvona 4. Tämä tehtiin, jotta voitaisiin laskea tilastollisia tunnuslukuja kuten keskiarvo, mediaani ja moodi. Lisäksi tämä helpotti vastauslomakkeiden avaamista ja selkeytti taulukkoa. Avoimien kysymysten vastaukset kirjattiin sananmukaisesti taulukkoon.

Joissakin lomakkeissa oli jätetty johonkin kysymykseen vastaamatta ja muutamassa lomakkeessa oli viimeinen sivu ilmeisesti jäänyt huomioimatta, jolloin ei kuitenkaan koko lomaketta hylätty, vaan kyseisiin kohtiin merkittiin numeroarvon sijasta merkintä ”TYHJÄ”. Muutamassa kohdassa tuli myös eteen tapaus, että kysymykseen oli vastattu joko kahteen vierekkäiseen ruutuun, tai selkeästi kahden kysymysruudun välille rasti, jolloin vastaus käsiteltiin ”puolikkaana” arvona, esimerkiksi rasti ”täysin samaa mieltä” ja ”jokseenkin samaa mieltä” ruutujen välissä merkittiin arvona 1,5.

Tämän jälkeen aineisto luokiteltiin niin, että siitä selvisi kuinka moni oli vastannut kysymykseen ”täysin samaa mieltä”, jokseenkin samaa mieltä”, ”jokseenkin eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä”. Tämä helpotti aineiston analysointia, sekä antoi mahdollisuuden näyttää kysymyksen vastauksien hajonnan pylväsdiagrammina. Pylväsdiagrammiin ei kuitenkaan ollut mahdolli-

suutta ottaa huomioon niin sanottuja ”puolikkaita arvoja”, joita oli onneksi niin vähän, että ne eivät merkittävästi vaikuttaneet tuloksiin.

Kullekin kysymykselle määritetään vastauksien aritmeettinen keskiarvo. Tässä tapauksessa kaikilla vastauksilla on sama painoarvo, joten kyseessä ei ole painotettu keskiarvo. Keskiarvo lasketaan summaamalla kaikkien vastauksien arvot ja jakamalla tämä vastauksien lukumäärällä. Tässä täytyy ottaa huomioon myös tyhjät vastaukset sekä vastaustaukset, joille on annettu niin sanotut puolikas arvo, esimerkiksi 2,5.

Jokaiselle kysymykselle määritetään erikseen vastauksien moodi, eli tyyppiarvo. Vastaukset luokitellaan niin, että selviää kuinka monta vastausta kukin arvo on saanut, esimerkiksi 5 on vastannut ”täysin samaa mieltä”, 12 ”jokseenkin samaa mieltä”, 9 ”jokseenkin eri mieltä” sekä 9 ”täysin eri mieltä”. Toisin sanoen määritetään frekvenssi jokaiselle vastaukselle. Moodi on se vastausvaihtoehto, jolla on eniten vastauksia eli jolla on suurin frekvenssi. Edellisessä esimerkissä moodi olisi ”jokseenkin samaa mieltä”. Moodi ei ole välttämättä yksi tietty arvo, vaan se voi olla myös useampi, jos nämä vastausvaihtoehdot ovat saaneet yhtä paljon vastauksia. Toisin sanoen moodi on aineistossa useimmin esiintyvä arvo.

Kyselyn jokaiselle kysymykselle määritetään myös mediaani, eli keskiluku. Mediaanin määrittämiseksi on aineisto järjestettävä suurusjärjestykseen. Mediaani on tämän järjestetyn joukon keskimäinen arvo. Mikäli aineistossa on kaksi keskimäistä lukua, niin mediaani on näiden keskiarvo.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksissa, kuten tässäkin opinnäytetyön tutkimuksessa, on tarkoitus saada niin luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa kuin mahdollista. Arvioidessa tutkimuksen luotettavuutta, käytetään käsitteitä validiteetti sekä reliabiliteetti, joilla molemmilla tarkoitetaan luotettavuutta. Työn luotettavuuden arvioiminen on erittäin tärkeää kvantitatiivisessa opinnäytetyössä. Työn luotettavuus tulisi huomioida jo suunnitteluvaiheessa, muuten koko työn luotettavuus heikkenee. Jälkeenpäin ei ole mahdollista parantaa työn luotettavuutta, tällöin tulee vain todeta, että työn luotettavuus on heikohkoa. On siis työn valmistumisen kannalta tärkeää huomioida työn luotettavuus heti työn alkuvaiheessa. (Kananen 2011, 118-119.)

Lyhyesti validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata sitä, mitä piti. Reliabiliteetilla tarkoitetaan puolestaan miten tarkasti mitataan. Validiteetti on ensisijainen peruste mittauksen luotettavuuden kannalta. Mikäli ei mitata oikeaa ja haluttua asiaa, reliabiliteetti menettää kokonaan merkityksensä. (Vehkalahti 2008, 41.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksesta saatujen tuloksien pysyvyyttä, eli tutkimusta toistettaessa saadaan samat tulokset. Tutkimusta toistettaessa käytetään samaa mittaria, jolloin eri mittauskerroilla mittari antaa samat tulokset. Reliabiliteettia mitattaessa voidaan käyttää väärää mittaria, jolloin saadaan aina samat tulokset, mutta käytetty mittari on ollut väärä. Näin ollen reliabiliteetti ei aina takaa tutkimuksen validiteettia. Reliabiliteetti on jaoteltavissa kahteen osatekijään: stabiliteettiin sekä konsistenssiin. Stabiliteettia käytetään mittaamaan mittarin pysyvyyttä ajassa ja konsistenssilla puolestaan tarkoitetaan, että käytetyt mittarit mittaavat samaa asiaa. (Kananen 2011, 119-120.)

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen mittauksen pätevyyttä ja, että mittari tai tutkimusmenetelmä mittaa tarkalleen sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Tutkimuksessa käytetty mittari on pätevä, validi, mikäli se mittaa juuri sitä mitä sen pitikin mitata. Validiteetti varmistetaan oikeaa tutkimusmenetelmää ja mittaria käyttämällä sekä mittaamalla oikeaa asiaa. Validiteetilla on useita eri alalajeja, kuten muun muassa sisäinen validiteetti, eli syy-seuraussuhde, ulkoinen validiteetti, eli yleistettävyyden sekä sisältövaliditeetti, eli oikean asian mittaaminen. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan oikeaa syy-seuraussuhdetta, käyttämällä esimerkiksi ristiintaulukointia jakauman todellisen syyn löytämiseksi, ei aina ole helppoa. Tulosten yleistettävyyden liittyä ulkoiseen validiteettiin. Yleistettävyyden toimii, mikäli otos vastaa kohderyhmää, populaatiota. Tutkimuksen validiteettiin vaikuttaa myös tutkimuksessa, esimerkiksi kyselyssä käytetty kieli. Kielen tulisi olla helposti ymmärrettävää sekä yksiselitteistä. Opinnäytetyön validiteetin arvioinnissa auttavat mittarin yksityiskohtainen ja tarkka dokumentointi sekä määrittely. (Kananen 2011, 121-123.)

Kvantitatiivisessa opinnäytetyössä tutkimuksen reliabiliteetin todentaminen on helppoa, mikäli tutkimuksen eri vaiheet ovat dokumentoitu hyvin ja yksityiskohtaisesti, jolloin tutkimus on toistettavissa. On tärkeää, että eri tutkimuksen vaiheet ovat dokumentoitu hyvin ja perustelut ovat laadittu huolella. Pohdittaessa opinnäytetyön validiteettia voidaan rajata mukaan esimerkiksi sisäinen ja ulkoinen validiteetti, jolloin näiden kahden summana saadaan tutkimuksen kokonaisvaliditeetti. (Kananen 2011, 123-124.)

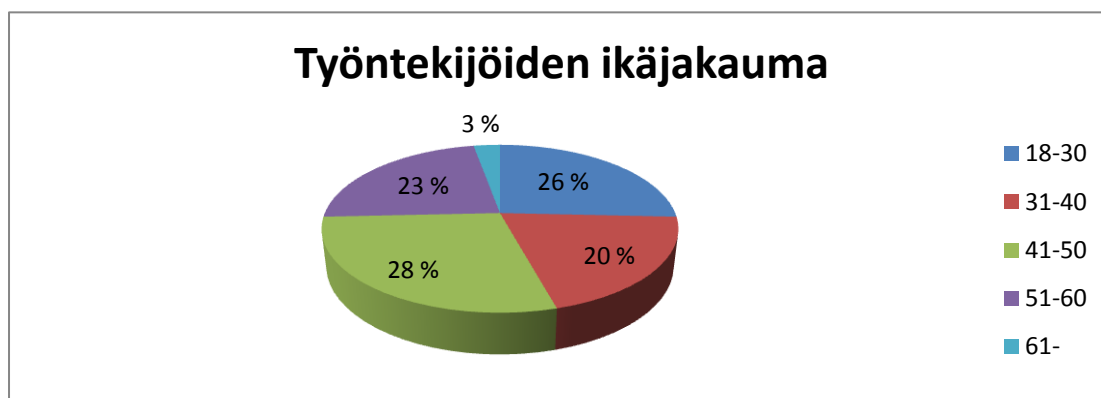
5 Tulokset

Kysely lähetettiin 70 Sodexo työntekijälle, tilahuoltajalle, kuljettajalle sekä aulavartijalle. Kyselyyn vastasi 35, joten vastausprosentti oli korkea, 50 prosenttia. Kysely koostui 21 monivalintakysymyksestä, jotka oli jaettu viiteen aihealueeseen, työn vaatimukset, esimiestyö ja johtaminen, työyhteisö, työhyvinvointi sekä työturvallisuus. Jokaisen aihealueen lopussa oli avoin kohta, johon vastaaja sai tarvittaessa kirjoittaa kehittämissuhteita. Kyselyn tuloksien ratkaisut sekä kehittämissuhteet löytyvät johtopäätöksistä. Jokaisesta kysymyksestä on laadittu kuvio ja taulukko helpottamaan tulosten tulkintaa ja hahmottamista. Kaikkia taulu-

koita ja kuvioita ei kuitenkaan ole otettu mukaan raporttiin. Kuvion alle on laadittu taulukko, josta käy ilmi, miten vastaukset ovat jakautuneet sekä lopuksi on kerätty vastausten keskiarvo, moodi sekä mediaani. Näiden jälkeen on kirjallisesti avattu kuviota sekä taulukkoa että esitetty prosentteina erilaisia tuloksia. Lopuksi on kirjattu avoimista vastauksista saatuja vastauksia, mikäli niitä on ollut.

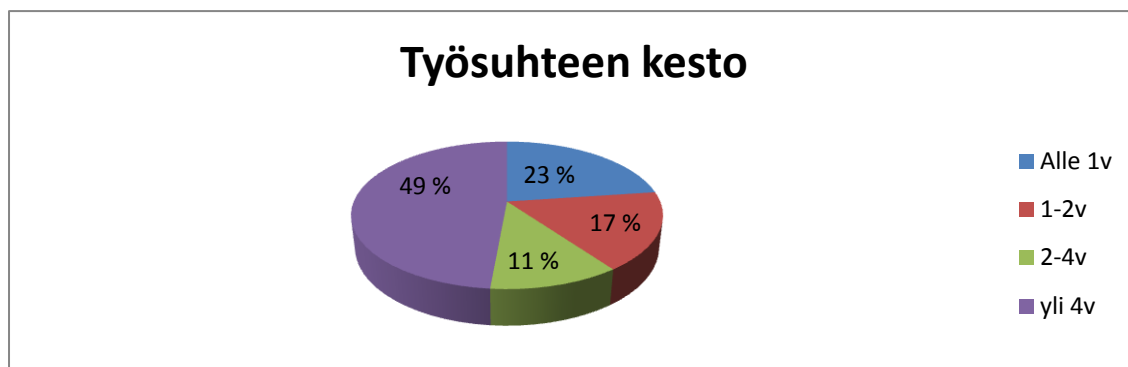
5.1 Vastaaajien taustatiedot

Kyselyn taustatiedoista saatiin selville työntekijän ikä, koulutustaso, sukupuoli, työssäoloaika sekä työtehtävä. Kyselyyn vastanneista suurin osa oli naisia, 35 vastanneista vain kahdeksan oli miehiä, näin ollen kyselyyn vastanneista 77 prosenttia oli naisia ja 23 prosenttia miehiä. Työntekijöiden ikä jakaantui tasaisesti, mutta suurin osa, 28 prosenttia, vastanneista oli noin 41-50-vuotiaita. Suurin osa vastaajista on ollut Sodexolla työsuhteessa yli neljä vuotta, kyselyyn vastanneista 17 on ollut työsuhteessa yli vuoden. Työntekijöillä on suurimmalla osalla takanaan toisen asteen koulutus. Vain viidellä oli kolmannen asteen koulutus, yliopisto- tai ammattikorkeakoulutus. Lopuilla viidellä oli ensimmäisen asteen koulutus. Kyselyyn vastasi 18 aulavartijaa, 16 tilahuoltajaa sekä yksi kuljettaja. Kuljettajan antamia vastauksia käsiteltiin yhdessä aulavartijoiden vastauksien kanssa anonymiteetin säilyttämiseksi. Seuraavassa kuviossa 3 tarkastellaan työntekijöiden ikäjakaumaa.



Kuvio 3: Työntekijöiden ikäjakauma

Kuviosta käy ilmi kyselyyn vastanneiden työntekijöiden ikäjakauma. Suurin osa vastaajista oli 41-50-vuotiaita, eli 28 prosenttia vastanneista. Ikäjakauma jakaantui tasaisesti jokaiseen ikäryhmään, paitsi vain 3 % vastanneista oli vanhempia kuin 61-vuotta. Toiseksi suurin ikäryhmä oli nuoret aikuiset 18-30-vuotiaat, joita oli 26 prosenttia vastanneista. Seuraava kuvio 4 havainnollistaa työntekijöiden työsuhteen kestoa.

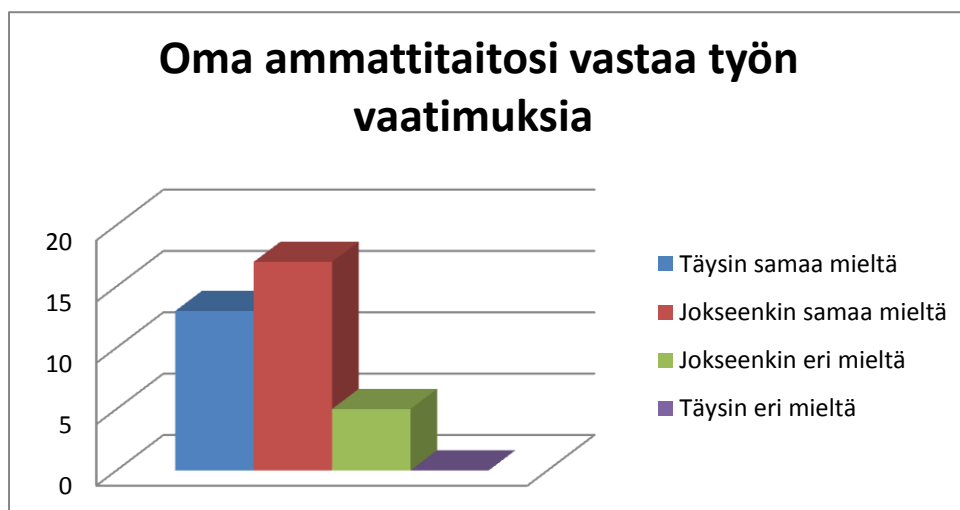


Kuvio 4: Työsuhteen kesto.

49 prosenttia kyselyyn vastanneiden työsuhteen kesto on yli 4 vuotta. Tämä on selkeä enemmistö. Loput jakaantuivat melko tasaisesti. Toiseksi suurin ryhmä on alle vuoden työsuhteessa olleet, joita oli 23 prosenttia kaikista vastanneista.

5.2 Työn vaatimukset

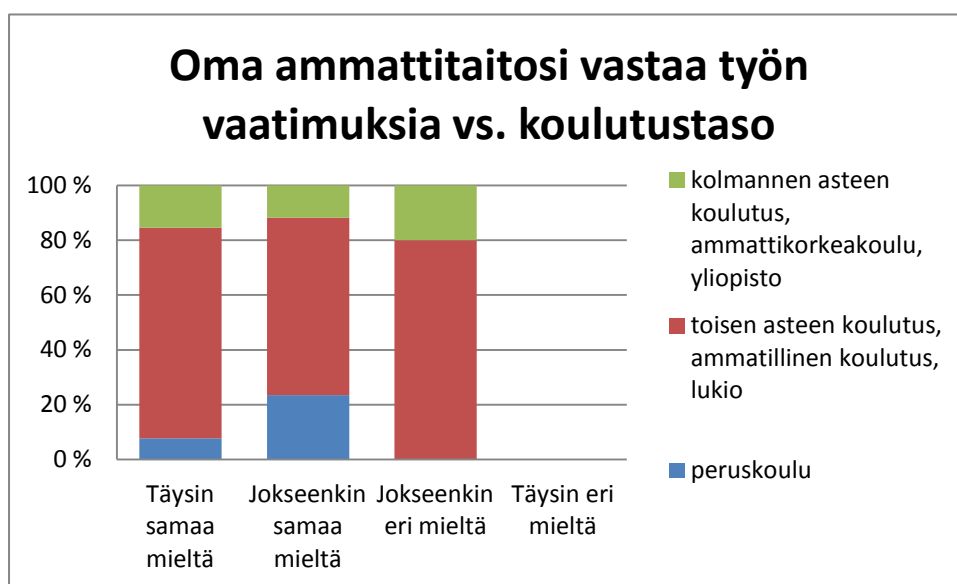
Työn vaatimuksia kartoitettiin kolmen kysymyksen kautta. Niissä tarkasteltiin työntekijöiden omaa osaamistaan työpaikalla, perehdyttämisen toimivuutta työpaikalla, työkaverien tukemista sekä niiden mahdollisia kehittämistarpeita. Työntekijöiden ammattitaidon ja työn vastaavuuden arvioinneista saadut tulokset on esitetty kuviossa 5. Työntekijän ammattitaitoa ja koulutustaustaa on myös tutkittu kuviossa 6.



Kuvio 5: Ammattitaidon ja työn vaatimusten vastaavuus.

Selkeästi suurin osa vastanneista, 85 prosenttia, oli sitä mieltä, että oma ammattitaito vastaa joko täysin tai jokseenkin työn vaatimuksia. 17 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä, että oma ammattitaito vastaa työn vaatimuksia, mikä on 48 prosenttia vastanneista. Osa vastaajista, yhteensä viisi, oli jokseenkin eri mieltä, että oma ammattitaito vastaa työn vaatimuksia.

Kukaan vastanneista ei ollut täysin eri mieltä asiasta. Seuraava kuvio 6 tarkastelee työntekijän ammattitaidon ja työn vaatimusten vastaavuutta verrattuna työntekijän koulutustasoon.



Kuvio 6: Ammattitaidon ja työn vaatimusten vastaavuus vs. oma koulutus.

Enemmistöllä työntekijöistä on toisen asteen koulutus ja he ovat jokseenkin tai täysin eri mieltä, että oma ammattitaito vastaa työnvaatimuksia. Kyselyyn vastanneista vain viisi oli jokseenkin eri mieltä, ettei oma ammattitaito vastaa työn vaatimuksiin. Nämä viisi oli suorittanut toisen tai kolmannen asteen koulutuksen.

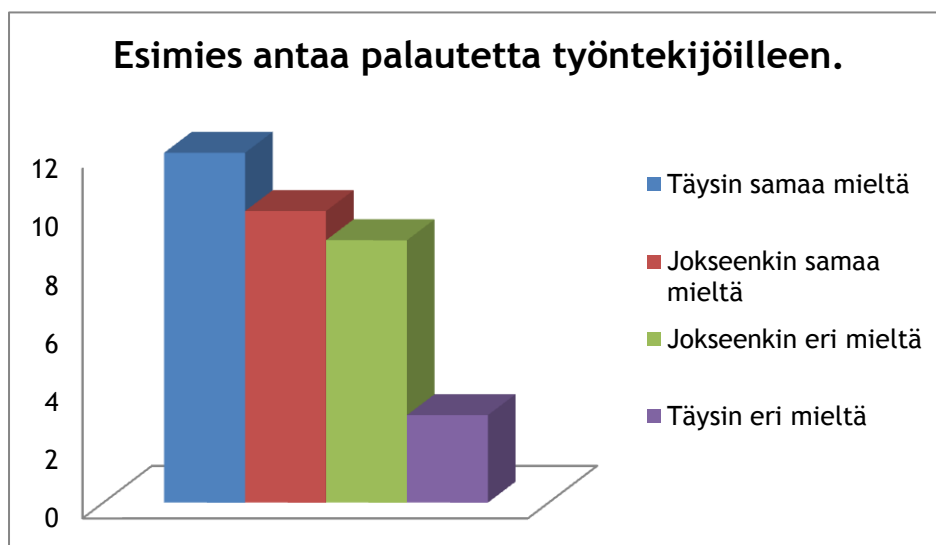
Perehdyttäminen jakoi kovasti mielipiteitä. 35 prosenttia vastaajista oli täysin samaa mieltä, että perehdytys on toimivaa, mutta samanaikaisesti 35 prosenttia vastaajista oli jokseenkin eri mieltä siitä, että perehdytys on toimivaa työpaikalla. Enemmistö, 63 prosenttia vastanneista, oli kuitenkin sitä mieltä, että perehdytys on toimivaa. Näin ollen 37 prosenttia työntekijöistä oli tyytymättömiä tämän hetkiseen perehdytykseen. Perehdyttäminen jakoi selkeästi mielipiteitä, joten oli syytä ottaa se tarkempaan käsittelyyn ja selvittää mistä johtuu tyytymättömyys sekä erityisesti selvittää ketkä eivät ole tyytyväisiä. Selkeästi aulavartijat ovat tilahuoltajia tyytymättömämpiä perehdytykseen. Aulavartijoista 41 prosenttia oli tyytymättömiä kun taas tilahuoltajista tyytymättömiä oli 31 prosenttia. Kuitenkin 69 prosenttia tilahuoltajista ja 59 prosenttia aulavartijoista piti perehdytystä toimivana.

Selkeä enemmistö oli sitä mieltä, että työkavereilta saa tarvittaessa apua sekä myös omaan ammattitaitoon oltiin tyytyväisiä. Avoimissa kehitysehdotuksissa tuli ilmi, että useat työntekijät haluavat parempaa sekä enemmän perehdytystä. Perehdyttämisen toivotaan tulevan esimiehiltä tai palveluohjaajalta eikä toiselta työntekijältä kuten tällä hetkellä perehdytys tapahtuu. Vastuu uuden työntekijän perehdytyksestä on ensisijaisesti esimiehen vastuulla. Esi-

miehiltä toivottiin löytyvän enemmän aikaa uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Uuden työntekijän tulisi myös olla oma-aloitteellisempi sekä kyseltävä enemmän ohjeita perehdyttämisen lisäksi. Perehdyttämisen puute sekä uuden työntekijän heikko perehdyttäminen näkyy väistämättä työnlaadussa.

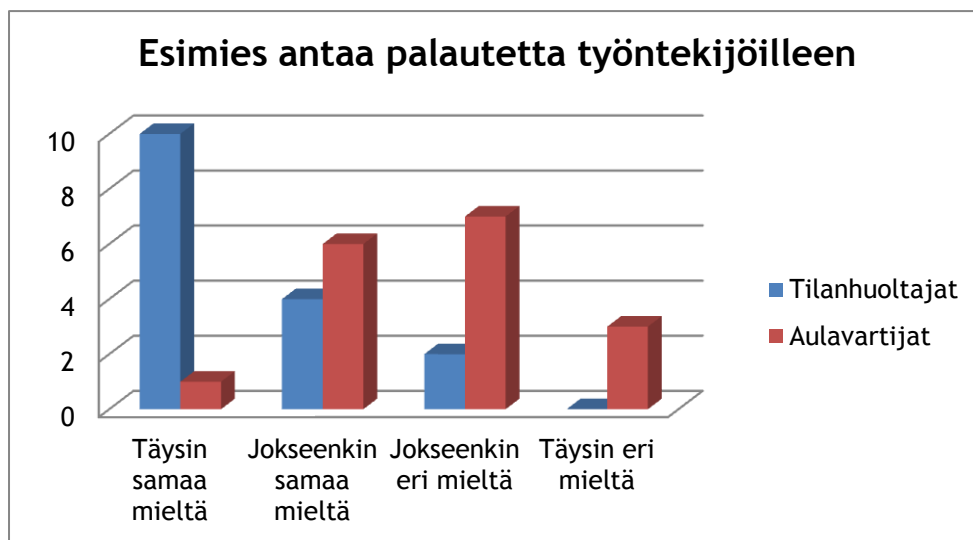
5.3 Esimiestyö ja johtaminen

Esimiestyöhön ja johtamiseen liittyviä kysymyksiä oli kyselyssä neljä kappaletta, joista vain yhdestä on otettu kuvio ja taulukko havainnollistamaan vastauksien jakaantumista. Vastaukset olivat jokaisessa kysymyksessä jakaantuneet hyvin samankaltaisesti, joten kaikkia taulukoita ja kuvioita ei esitetä erikseen. Esimiestyöllä ja johtamisella on suuri vaikutus työntekijöiden kokemaan työhyvinvointiin. Myös sen kehittämisen kannalta esimies on siinä keskeisessä roolissa ja toimii esimerkkinä muille työntekijöille. Hyvä johtaminen ilmenee usein hyvinä tuloksina sekä työyhteisön toimivana yhteistyönä. Enemmistö kyselyyn vastanneista koki, että esimiehen toiminta on hyvää. Työntekijöiden mielestä esimies tukee työntekijöitään, antaa palautetta sekä myös omat hyvät vuorovaikutustaidot. Kuviossa 7 tarkastellaan tarkemmin esimiehen palautteenantoa työntekijöilleen.



Kuvio 7: Esimiehen palautteenanto.

65 prosenttia vastanneista on täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä, että esimies antaa palautetta työntekijöilleen. 35 prosenttia oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä asiasta. Selkeä enemmistö oli tyytyväisiä saamaansa palautteenantoon. Seuraavaksi kuviossa 8 on vertailtu tilahuoltajien ja aulavartijoiden vastauksia keskenään.



Kuvio 8: Esimies antaa palautetta tilahuoltajat vs. aulavartijat.

Verrattaessa tilahuoltajien ja aulavartijoiden vastauksia keskenään, syntyi selkeä ero mielipiteissä. 59 prosenttia aulavartijoista oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä, kun taas tilahuoltajista vain 12 prosenttia jokseenkin eri mieltä. 88 prosenttia tilahuoltajista oli tyytyväisiä esimiehen palautteenantoon kun vastaava luku aulavartijoilla oli 41 prosenttia.

Työntekijöistä 72 prosenttia oli sitä mieltä, että esimies toimii oikeudenmukaisesti työpaikalla. Kuitenkin 28 prosenttia oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä. Verrattaessa tilahuoltajia ja aulavartijoita keskenään, ero oli selkeä. 50 prosenttia kyselyyn vastanneista aulavartijoista oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä siitä, että esimies toimii oikeudenmukaisesti. Vastaavasti 50 prosenttia olivat tyytyväisiä esimiehen toimintaan. Tilahuoltajista vain yksi oli jokseenkin eri mieltä, loput 15 olivat tyytyväisiä esimiehen oikeudenmukaisuuteen työpaikalla.

Enemmistö vastaajista, 43 prosenttia, oli täysin samaa mieltä, että esimies tukee työntekijöitään. Näistä suurin osa, 66 prosenttia, oli tilahuoltajia. Vain 34 prosenttia kaikista vastanneista oli jokseenkin eri tai täysin eri mieltä, että esimies tukee työntekijöitään. Selkeästi enemmistö, 66 prosenttia, kaikista kyselyyn vastanneista oli tyytyväisiä ja kokivat, että esimies tukee alaisiaan

94 prosenttia tilahuoltajista oli tyytyväisiä ja kokivat, että esimies tukee heitä. Jokseenkin eri mieltä oli vain yksi tilahuoltaja. Aulavartijoista selkeästi enemmistö, 61 prosenttia, kokivat, ettei esimies tue heitä tarpeeksi. 39 prosenttia aulavartijoista oli tyytyväisiä tilanteeseen. Työntekijät toivoivat, että esimies olisi enemmän läsnä ja helpommin työntekijöiden tavattavissa. Esimies toimii työntekijöiden esimerkkinä, joten esimieheltä toivottiin enemmän kiinnostusta sekä olemaan innostavampi. Tällä hetkellä esimiesten koettiin olevan liian kiireisiä.

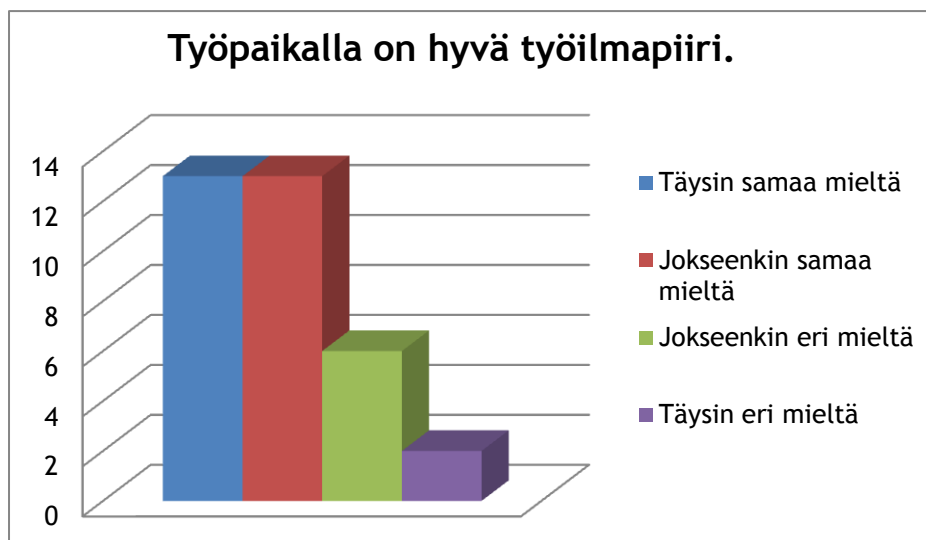
Tähän toivottiin muutosta, esimerkiksi esimiesten ”jalkaantumisella” työntekijöiden pariin sekä huomioimalla työntekijöitä enemmän.

66 prosenttia kyselyyn vastanneista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että esimies omaa hyvät vuorovaikutustaidot. Vain 34 prosenttia oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä asiasta. Suurin osa oli tyytyväisiä tämän hetkiseen tilanteeseen, mutta eriteltäessä tilahuoltajat aulavartijoista oli havaittavissa eroavuuksia. Kaikki tilahuoltajat olivat täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että esimiehellä on hyvät vuorovaikutustaidot. Vain 33 prosenttia aulavartijoista oli tyytyväisiä, näin ollen 67 prosenttia oli jokseenkin tai täysin eri mieltä. Aulavartijat olivat selkeästi tyytymättömämpiä tämän hetkiseen tilanteeseen. Työntekijät toivoivat vuorovaikutukseen ja kommunikointiin muutosta sekä enemmän kommunikaatiota esimiesten ja työntekijöiden välille.

Avoimissa kehittämissuhteissa useat työntekijät kuitenkin toivoivat, että esimies antaisi myös negatiivisen palautteen lisäksi myös positiivista palautetta. Esimiesten toivottiin myös kommunikoivan enemmän alaistensa kanssa.

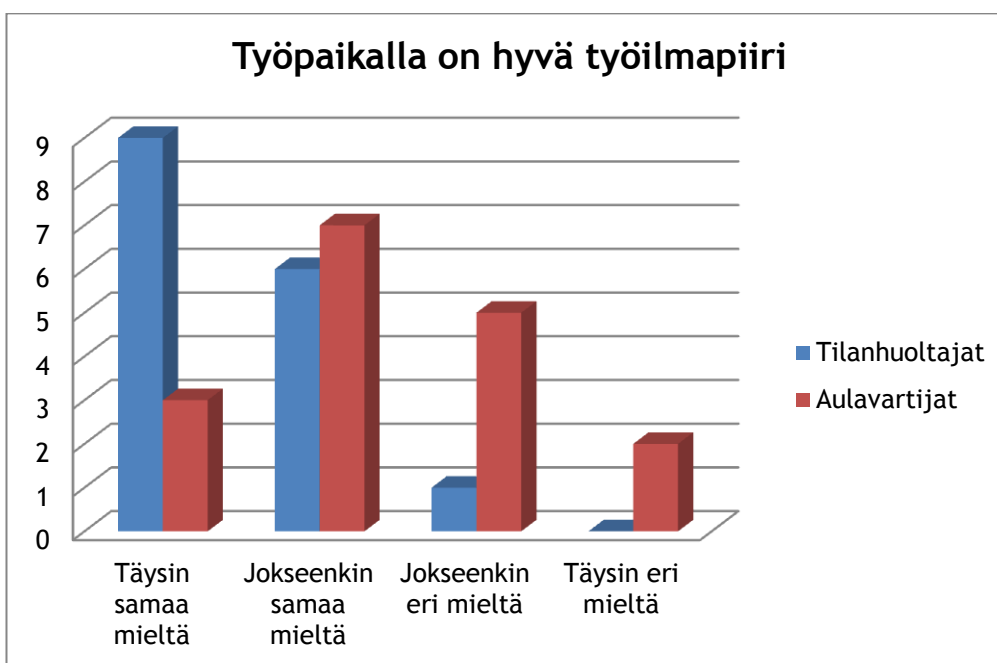
5.4 Työyhteisö

Työyhteisöön liittyviä kysymyksiä oli kuusi ja niiden avulla oli tarkoitus selvittää miten työyhteisö toimii sekä miten sitä voisi parantaa. Hyvinvoiva työyhteisö on motivoitunut, tiedonkulku on toimivaa sekä avointa ja yrityksen työntekijät ovat sitoutuneet yritykseen, joka näkyy usein hyvinä tuloksina. Kannustava työyhteisö ja työilmapiiri tukee sekä vahvistaa työyhteisön työhyvinvointia. Esimies on työyhteisön työhyvinvoinnin kehittämisen kannalta tässäkin erittäin keskeisessä roolissa. Jotta työyhteisön hyvinvointi kehittyisi tehokkaasti ja tuottoisasti, tulisi kaikkien työyhteisön jäsenien sitoutua kehittämistyöhön. Alla olevassa kuviossa, kuvio 9, on kuvattu työpaikan työilmapiiriä.



Kuvio 9: Työpaikan työilmapiiri

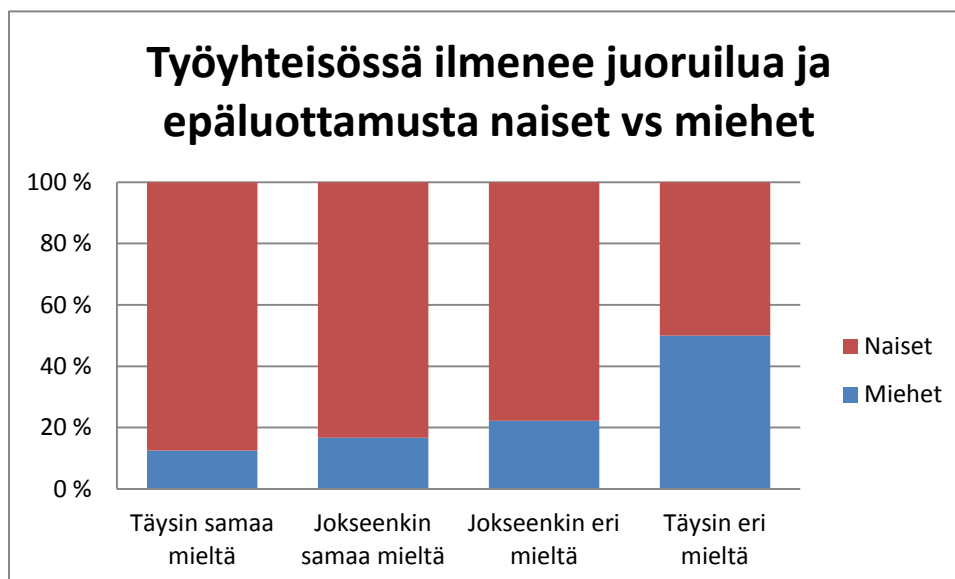
Ehdottomasti enemmistö työntekijöistä, 76 prosenttia, oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että työpaikalla on hyvä työilmapiiri. 24 prosenttia vastanneista oli kuitenkin jokseenkin eri tai täysin eri mieltä. Noin neljännes vastaajista ei ollut tyytyväisiä työpaikan työilmapiiriin.



Kuvio 10: Tilahuoltajien vs. aulavartijoiden käsitys työilmapiiristä.

Kuvio 10 havainnollistaa tilahuoltajien ja aulavartijoiden vastauksien eroa. Tilahuoltajat olivat tyytyväisempiä työpaikan työilmapiiriin verrattuna aulavartijoihin. Tilahuoltajista 94 prosenttia oli tyytyväisiä työilmapiiriin työpaikalla, kun vastaava luku aulavartijoiden keskuudessa oli 59 prosenttia. 88 prosenttia työpaikan ilmapiiriin tyytymättömistä oli aulavartijoita.

Tyytyväisyyttä työyhteisöön kuuluvien työntekijöiden ja työpaikan sisäiseen viestintään kuvastaa kuvio 11. Kuviossa 11 on havainnollistettu miesten ja naisten välisiä mielipide-eroja työpaikalla ilmenevästä juoruilusta ja epäluottamuksesta. Juoruilua ja ”puska radiota” voidaan pitää merkinä sisäisen viestinnän puutteesta.



Kuvio 11: Naisten vs. miesten käsitys työyhteisön epäluottamuksesta ja juoruilusta.

Kuviosta käy ilmi, että täysin samaa mieltä vastanneista 90 prosenttia oli naisia. Jakauma oli samanlainen myös jokseenkin samaa mieltä vastanneiden kesken. Jokseenkin eri mieltä vastanneista noin 80 prosenttia oli naisia. Täysin eri mieltä vastanneista puolet oli miehiä. Täytyy ottaa huomioon, että vastanneista vain 23 prosenttia oli miehiä. Tästä voidaan päätellä, että miehet kokevat naisia vähemmän epäluottamusta ja juoruilua työyhteisössä.

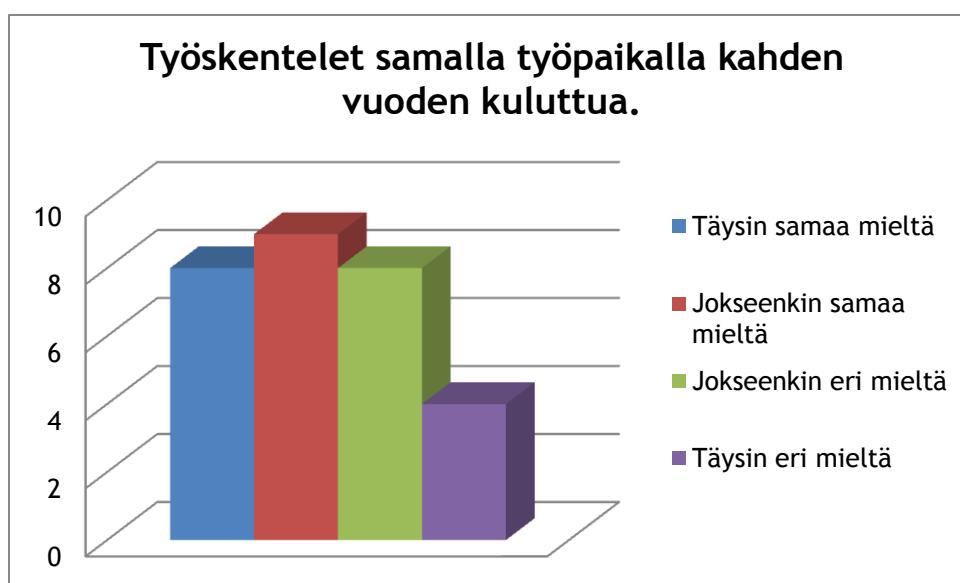
Tyytyväisyys tiedonkulkuun jakaa työntekijöiden mielipiteitä. Kuitenkin enemmistö, 58 prosenttia, vastanneista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että tiedonkulku työpaikalla on toimivaa ja avointa. Näin ollen 42 prosenttia on jokseenkin eri tai täysin eri mieltä asiasta. Vain kolmannes, 33 prosenttia, aulavartijoista piti tiedonkulkua avoimena ja toimivana. 67 prosenttia aulavartijoista oli jokseenkin eri tai täysin eri mieltä tiedonkulun toimivuudesta ja avoimuudesta. Tilahuoltajat olivat tyytyväisempiä tiedonkulkuun ja 86 prosenttia tilahuoltajista piti tiedonkulkua toimivana ja avoimena.

Kaikki kyselyyn vastanneista työntekijöistä jokainen oli sitä mieltä, että työntekijät auttavat toisiaan. Avoimista kysymyksistä kävi myös ilmi, että työyhteisön koettiin olevan kannustava ja he kokivat saavansa parhaan tuen toisilta työntekijöiltä. Esimiesten toivottiin motivoivan ja kannustavan työntekijöitä enemmän. Esimiesten koettiin myös olevan irrallaan työntekijöistä ja työyhteisöstä. Työyhteisössä pystyttiin ratkomaan keskenään mahdolliset ongelmatilanteet.

5.5 Työhyvinvointi

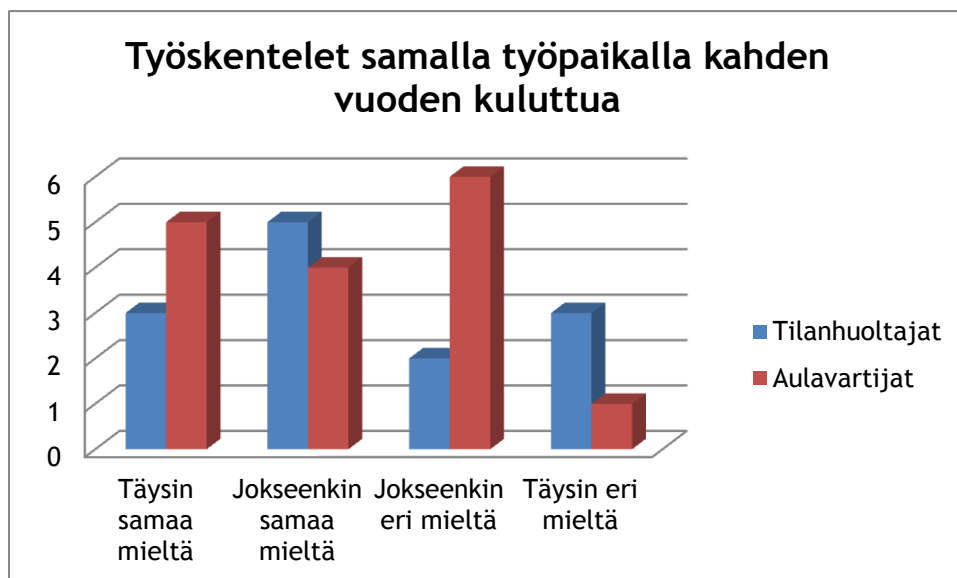
Työhyvinvointi osiossa kysyttiin työntekijöiden mielipidettä muun muassa palkkauksesta sekä miten he kokivat saavansa arvostusta työstään. Kysyttiin myös uskoivatko he työskentelevän vielä samassa työpaikassa lähitulevaisuudessa, jolloin saadaan selville työntekijöiden sitoutumista yritykseen. Työhyvinvointi parhaimmillaan parantaa työntekijöiden työmotivaatiota, työilmapiiriä sekä työtyytyväisyyttä, jonka seurauksena myös esimerkiksi palvelun laatu paranee. Hyvä työhyvinvointi myös vahvistaa työntekijöiden sitoutuneisuutta sekä lisää työntekijöiden ammatillista osaamista.

Selkeästi enemmistö vastaajista oli tyytymättömiä saamaansa palkkaan. Kukaan vastanneista ei ollut täysin samaa mieltä, että palkka vastaa työn määrää. 77 prosenttia vastanneista oli jokseenkin eri tai täysin eri mieltä, että työstä saama palkka vastaisi työn määrää. Vain seitsemän vastanneista oli jokseenkin samaa mieltä, että palkka vastaa työn määrää. Seuraavassa kuviossa, kuvio 12, kuvaa työntekijöiden sitoutuneisuutta yritykseen.



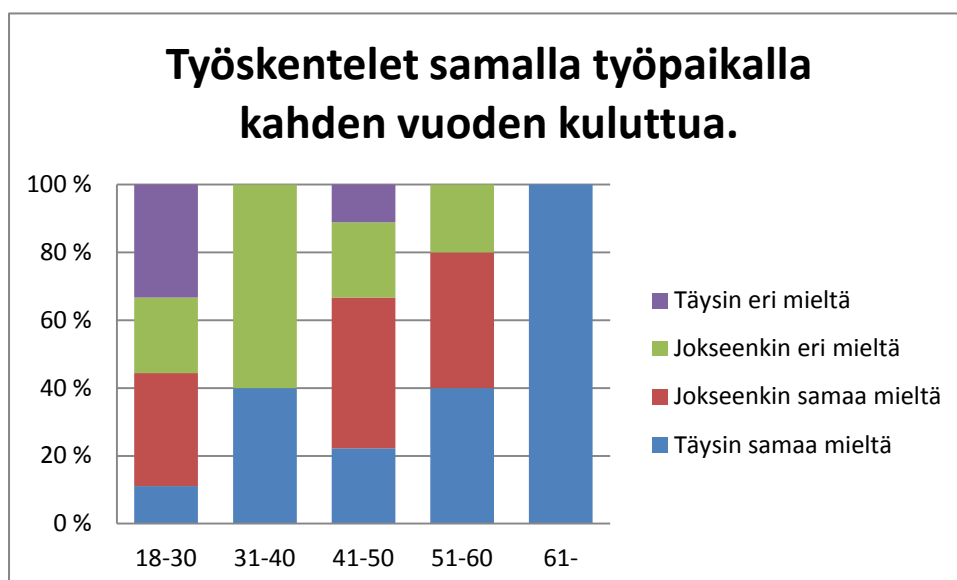
Kuvio 12: Työntekijöiden sitoutuneisuus yritykseen.

Työntekijöiden sitoutuminen yritykseen ja tulevaisuuden näkymät jakoivat selkeästi taas vastaajien mielipiteitä melko tasaisesti. Kuitenkin suurin osa vastaajista, 59 prosenttia, oli täysin samaa tai jokseenkin samaa mieltä, että he tulevat työskentelemään samalla työpaikalla vielä kahden vuoden kuluttuakin. 41 prosenttia oli jokseenkin eri tai täysin eri mieltä siitä, että he olisivat vielä kahden vuoden kuluttua samassa yrityksessä töissä. Kuvio 13 havainnollistaa tilaohlaltajien ja aulavartijoiden vastauksien eroavuuksia.



Kuvio 13: Tilahuoltajien vs.aulavartijoiden sitoutuneisuus yritykseen.

Tarkasteltaessa lähemmin työntekijöiden sitoutuneisuutta työpaikkaan, ilmenee, että tilahuoltajista selkeä enemmistö kokee työskentelevänsä vielä kahden vuoden kuluttua samassa työpaikassa. Tilahuoltajista 62 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Vastaavasti aulavartijoista 56 prosenttia oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. 44 prosenttia aulavartijoista ei uskoneet, että he työskentelisivät vielä kahden vuoden kuluttua samassa yrityksessä, kun taas vain 38 prosenttia tilahuoltajista oli tätä mieltä. Alla olevassa kuviossa, kuvio 14, on tutkittu työntekijän sitoutuneisuutta yritykseen taustamuuttujan, työntekijän iän, kanssa.



Kuvio 14: Työntekijän sitoutuneisuus yritykseen vs. työntekijän ikä.

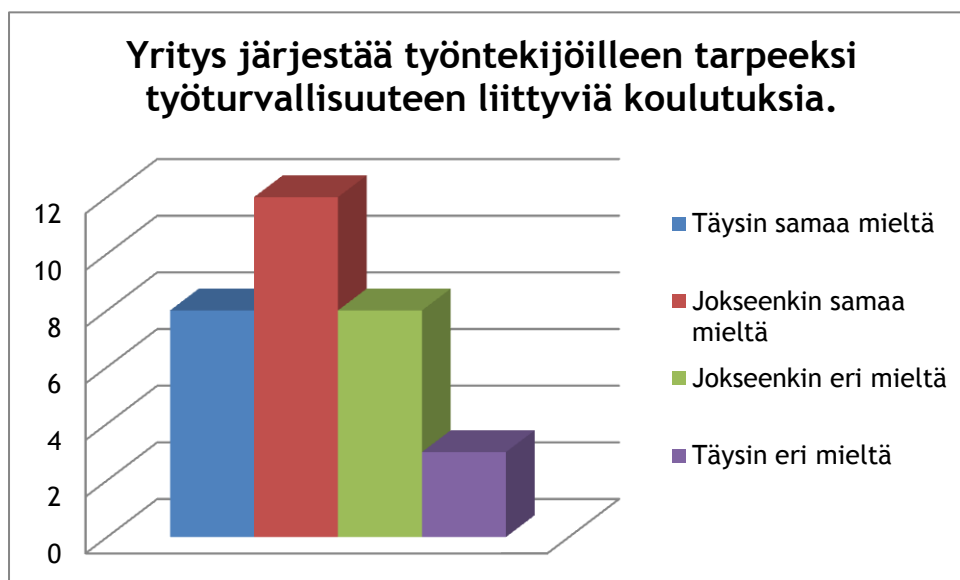
Yllä olevassa kuviossa on jaoteltu vastaukset ikäryhmittäin ja ilmoitettu vastauksien prosentuaalinen osuus kussakin ikäryhmässä. Mitä nuorempi työntekijä, sitä todennäköisemmin hän

tulee vaihtamaan työpaikkaa. 18-40- vuotiaista noin 40 prosenttia oli sitä mieltä, että työskentelee samalla työpaikalla vielä kahden vuoden kuluttua. Näin ollen noin 60 prosenttia alle 40- vuotiaista tulee vaihtamaan työpaikkaa. On myös havaittavissa, että mitä vanhempi työntekijä sitä todennäköisemmin hän tulee työskentelemään samalla työpaikalla vielä parin vuoden kuluttuakin. Yli 50- vuotiaista yli 80 prosenttia tulee työskentelemään samalla työpaikalla jatkossakin.

Enemmistö vastaajista koki saavansa arvostusta työpanostuksestaan ja työntekijät olivat myös tyytyväisiä palvelun laatuun. Palvelun laatua voisi kuitenkin parantaa parantamalla ja kohottamalla työilmapiiriä. Palvelun laadun valvomiseen tulisi myös kiinnittää enemmän huomiota.

5.6 Työturvallisuus

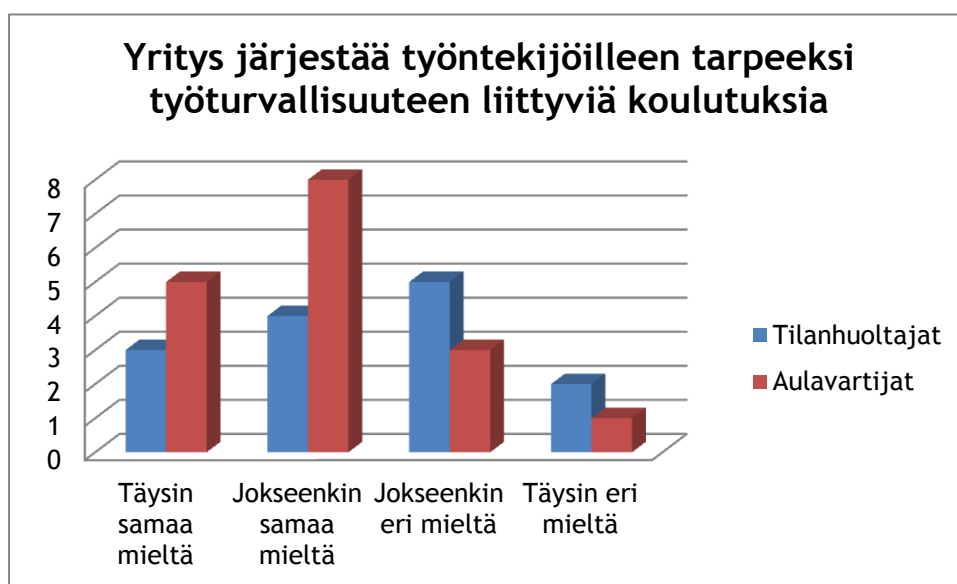
Työturvallisuudesta oli neljä kysymystä, joiden avulla pyrittiin selvittämään mahdolliset puutteet työpaikalla sekä miten tällä hetkellä työturvallisuudesta huolehditaan. Työturvallisuus käsittää niin fyysisen kuin henkisen turvallisuuden työpaikalla. Työpaikan työturvallisuus on kuitenkin jokaisen työntekijän vastuulla ja sitä tulee tehostaa erilaisin työturvallisuuskoulutuksin. Alla olevassa kuviossa, kuvio 15, havainnollistaa työntekijöiden mielipiteitä työturvallisuuteen liittyvien koulutuksien määrästä.



Kuvio 15: Työturvallisuuskoulutuksien määrä.

Yrityksen järjestämistä työturvallisuus koulutuksista oltiin montaa eri mieltä. Kuitenkin enemmistö, 65 prosenttia, oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että yritys järjestää työturvallisuuskoulutuksia tarpeeksi työntekijöilleen. 35 prosenttia vastaajista oli kuitenkin jok-

seenkin tai täysin eri mieltä. Kuviossa 16 on vertailtu tilahuoltajien ja aulavartijoiden vastauksien eroja.



Kuvio 16: Tilahuoltajien vs. aulavartijoiden työturvallisuuskoulutuksien määrä.

Erityisesti aulavartijat kokivat, että työturvallisuuskoulutuksia järjestetään tarpeeksi. Aulavartijoista selkeä enemmistö, 76 prosenttia, oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Vastavasti puolet, 50 prosenttia, tilahuoltajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä.

Työntekijöistä suurin osa koki, että työympäristö on turvallinen ja toimiva. Myös työssä tarvittaviin välineisiin oltiin tyytyväisiä. Pari työntekijää koki, että työpaikkakiusaamista esiintyy, muun muassa juoruiluna. Useat työntekijät kuitenkin toivoivat, että olisi enemmän työturvallisuuskoulutuksia esimerkiksi laboratorion ja hallien siivouksessa. Varsinkin tilahuoltajat toivoivat lisäkoulutusta sekä perehdytystä niin laboratoriosiiivouksiin kuin työturvallisuuteen liittyen. Tilahuoltajat työskentelevät enemmän tiloissa, joissa on erilaisia koneita ja laitteita, joten on tärkeä osata toimia oikein ja turvallisesti erilaisissa tilanteissa.

6 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen reliabiliteetti eli luotettavuus on hyvä. Tutkimuksen aihe oli kuitenkin henkilökohtainen, jonka seurauksena työntekijät eivät ole välttämättä uskaltaneet vastata aivan totuudenmukaisesti, esimerkiksi esimieheen liittyvissä kysymyksissä tai sen pelossa, että tulee paljastaneeksi henkilöllisyytensä. Avoimia kysymyksiä oli kyselyssä vähän, vain viisi ja niihin myös vastasi vain muutama työntekijä. Kyselyn vastausprosentti sen sijaan oli korkea, kysely lähetettiin 70 työntekijälle ja kyselyyn vastasi 35 työntekijää. Näin ollen vastausprosentti oli korkea, 50 prosenttia, joka myös antaa hyvän kuvan yrityksen työntekijöiden työhyvin-

voinnista. Kyselyssä oli otettu huomioon työhyvinvoinnin eri osa-alueet ja näin ollen saatiin monipuolisia vastauksia.

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoituksena kartoittaa työntekijöiden työhyvinvoinnin tilannetta kyselyn avulla. Kyselystä saamien tuloksien ja kehittämisehdotuksien perusteella esitetään kehittämisehdotuksia. Tavoitteena oli edistää työntekijöiden työhyvinvointia sekä tehdä työpaikasta parempi paikka työntekoa varten. Useista kysymyksistä ja niiden tuloksista kävi ilmi työntekijöiden tyytymättömyys sekä selkeä kehittämisen tarve. Toisaalta myös muutamien kysymysten tuloksien perusteella kävi ilmi, että työntekijät ovat yksimielisesti tyytyväisiä tilanteeseen. Näin ollen opinnäytetyön alussa asetetut tavoitteet täytettiin. Kyselyn tuloksista saatiin uutta tietoa kehittämistä vaativista kohteista sekä mikä on jo yleisesti ottaen hyvää ja toimivaa työpaikalla. Näiden tietojen avulla voidaan vielä parantaa työnpaikan työhyvinvointia entisestään.

Yleisesti ottaen työhyvinvointi työpaikalla oli työntekijöiden mielestä hyvä. Työn vaatimukset, työyhteisön toimivuus sekä työympäristö vaikuttavat työntekijän työssä kuormittumiseen. Työntekijän henkistä tai fyysistä terveyttä vaarantavaa kuormittumista voi olla yli- tai alikuormittumista. Ylikuormitusta aiheutuu, esimerkiksi mikäli työtä on liikaa. Alikuormittumista voi aiheuttaa liian helppo tai liian yksinkertainen työ. Kuormitustekijät johtuvat työstä ja työympäristöstä, ei työntekijästä. Enemmistö työntekijöistä koki, että oma ammattitaito vastaa työn vaatimuksia hyvin. Osa oli tästä tosin eri mieltä. Syitä tähän voi olla, että koetaan olevan joko alikoulututtanut tai ylikoulututtanut kyseiseen työhön. Alikoulututtanut työntekijä voi kokea työn raskaammaksi ja, että sitä on liikaa. Vastaavasti ylikoulututtanut työntekijä voi kokea työn liian helpoksi ja yksinkertaiseksi, virikkeettömäksi. Perusteellinen perehdytys jo heti työt aloittaessa auttaa pärjäämään töissä paremmin. Perehdytykseen olikin kyselyn tuloksien mukaan kiinnitettävä huomiota. Useat työntekijät toivoivat, että perehdyttäminen tapahtuu joko palveluohjaajan tai esimiehen kautta, ei toisen työntekijän. Uuden työntekijän perehdyttämiseen tulisi käyttää riittävästi aikaa ja perehdyttämisen tulisi olla perusteellista. Uuden työntekijän tulisi olla myös itse kiinnostunut, aktiivinen sekä oma-aloitteellinen. Huonosta tai puutteellisesta perehdyttämisestä voi aiheutua myöhemmin vaikeuksia sekä turhia virheitä. Niin aulavartijoille kuin tilahuoltajille olisi hyvä nimetä henkilö, joka vastaa uusien työntekijöiden perehdyttämisestä.

Esimiehellä on suuri vaikutus työpaikan työhyvinvointiin. Esimies toimii eräänlaisena roolimallina työntekijöilleen, tukee työntekijöiden työskentelyä sekä luo edellytyksiä työssä onnistumiselle. Hyvä esimies kannustaan työntekijöitään, antaa palautetta sekä on vuorovaikutuksessa työntekijöiden kanssa. Työpaikan työhyvinvoinnin kehittäminen ja sen parantaminen on johdon, esimiesten sekä työntekijöiden yhteistyön tulosta. Toimiva ja avoin tiedonkulku sekä vuorovaikutus esimiesten ja työntekijöiden välillä on osa hyvää työhyvinvointia. Työntekijät

pitivät yleisesti esimiestä ammattitaitoisena sekä pätevänä esimiehenä. Aulavartijat olivat kuitenkin huomattavasti tilahuoltajia tyytymättömämpiä esimiehen toimintaan. Työntekijät, niin tilahuoltajat kuin aulavartijat, toivoivat saavansa enemmän palautetta esimiehiltään, myös positiivista palautetta negatiivisen palautteen lisäksi. Yleistä tyytymättömyyttä voisi vähentää lisäämällä kommunikaatiota johdon ja työntekijöiden välille. Esimiehet voisivat olla myös enemmän työntekijöiden tavattavissa ja motivoida työntekijöitään. Näin luotaisiin vahvempi yhteishenki sekä koettaisiin esimies osaksi työyhteisöä. Työntekijät kokivat työyhteisön muuten kannustavaksi ja hyväksi, josta saa tarvittaessa apua. Onkin tärkeää, että työntekijät tuntevat yhteenkuuluvuuden tunteen.

Toimivassa työyhteisössä ongelmat saadaan ratkaistua yhdessä, asioista keskustellaan avoimesta yhdessä sekä yhteistyö toimii ongelmitta. Hyvinvoivan työyhteisön tunnusmerkkejä on motivoituneisuus, vastuullisuus sekä kannustava ilmapiiri. Tiimihenkeä ja työilmapiiriä voisi vielä parantaa järjestämällä enemmän yhteistoimintaa, yhteisiä tapahtumia useammin sekä tiedottamalla enemmän ja useammin yritykseen liittyvästä informaatiosta työntekijöille. Lisäämällä virallista viestintää johdon ja työntekijöiden välille, vähenee epävirallinen, juoruilu, työpaikalla. Sisäiseen viestintään tulisi panostaa ja sitä tulisi olla enemmän kuin tällä hetkellä sekä viestinnän tulisi olla avoimempaa. Myös vastuunjako työpaikalla toivottiin selkeämmäksi. Koska lähiesimiehiä on enemmän kuin yksi, tuottaa se välillä hankaluuksia vastuunjaosta. Työntekijät eivät aina tiedä kenen puoleen kääntyä ja kenelle kyseisen asian hoitaminen kuuluu. Myös työntekijät toivoivat, että toiset työntekijät olisivat vastuuntuntoisempia omasta työstään. Nämä olisi syytä ottaa huomioon jo perehdytystilanteessa, jolloin vältytään sekaannuksilta myöhemmissä vaiheissa. Myös työnlaatu ja - jälki paranee kun oma työ hoidetaan vastuuntuntoisemmin.

Hyvinvoiva henkilöstö on motivoituneita työntekoon, sitoutuneita yritykseen sekä innovatiivisia. Suurin osa työntekijöistä koki saavansa arvostusta työstään. Myös palvelunlaatuun työntekijät olivat tyytyväisiä. Tilahuoltajat olivat sitoutuneempia yritykseen kuin aulavartijat, kuitenkin suurin osa työntekijöistä uskoi työskentelevänsä samassa yrityksessä vielä parin vuoden kuluttua. Työntekijöiden sitoutuneisuuteen vaikutti työntekijän ikä. Mitä nuorempi työntekijä, sitä todennäköisemmin hän tulee lähitulevaisuudessa vaihtamaan työpaikkaan. Toisaalta mitä vanhempi työntekijä, sitä todennäköisemmin hän tulee työskentelemään yrityksessä myös jatkossa. Työstä saama palkka koettiin vastaavan työn määrää, mutta varsinkin tilahuoltajien keskuudessa palkka koettiin olevan liian pieni. Liian pieni palkka olikin yhtenä syynä uuden työpaikan etsimiseen. Palkankorotus on yksi ulkoisen motivoinnin keinoista. Palkankorotuksella on motivoinnin kannalta lyhytkestoinen vaikutus, jonka takia se on huono tapa saada ihmisiä sitoutumaan yritykseen. Mikäli työntekijät haluttaisiin sitouttaa yritykseen palkankorotuksilla, tulisi palkkaa nostaa noin puolen vuoden välein. Esimiesten tulisi hyödyntää muita motivointikeinoja työntekijöiden sitouttamiseen yritykseen, kuten osoittamalla arvostusta

työntekijöille tai antamalla työntekijälle mahdollisuuden itsensä kehittämiseen. Työnantajan juostavuus, motivointi ja kiinnostus työntekijöitä kohtaan motivoivat työntekijöitä. Myös avoin vuorokeskustelu johdon ja työntekijöiden välillä parantaa työmotivaatiota.

Työturvallisuuslaissa on säädetty työntekijän sekä työnantajan velvollisuudet työturvallisuuden liittyvissä asioissa. Työturvallisuuslakien tarkoituksena on turvata ja ylläpitää työntekijän työoloja, työkykyä sekä parantaa työympäristöä. Työpaikka koettiin turvalliseksi ympäristöksi työskennellä. Niin tilahuoltaajat kuin aulavartijat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä työssä käytettäviin laitteisiin, tosin uusia laitteita toivottiin varsinkin auloihin. Erityisesti tilahuoltaajat toivoivat enemmän työturvallisuuskoulutuksia erityisesti erityisosaamista vaativiin tiloihin, kuten laboratorioihin. Työturvallisuuskoulutuksia tulee olla säännöllisin väliajoin ja myös perehdyttämisessä tulee huomioida työturvallisuus sekä erityistoimenpiteitä vaativat tilat. Muutama työntekijä koki, että työpaikalla esiintyy työpaikkakiusaamista, joka on osa henkistä työturvallisuutta. Enimmäkseen työpaikkakiusaaminen esiintyy juoruiluna, mutta myös kiusaamista esiintyy. Juoruilua voi vähentää parantamalla sisäistä viestintää, lisäämällä sitä sekä pitämällä viestinnän avoimena ja säännöllisenä.

Toimivassa ja terveessä työyhteisössä on otettu huomioon edellä mainitut asiat ja niitä halutaan kehittää jatkuvasti paremmaksi. Työpaikan työhyvinvoinnin kehittäminen onnistuu vain jos kaikki työyhteisön jäsenet ovat sitoutuneet samaan tavoitteeseen ja pyrkivät sitä yhdessä toteuttamaan. Hyvän työhyvinvoinnin omaava työyhteisö pysyy tehokkaana ja yhtenäisenä myös muutostilanteissa. Hyvä työhyvinvointi myös parantaa yrityksen tulosta, kilpailukykyä, palvelun laatua, tuottavuutta ja kannattavuutta. Työyhteisö on yrityksen paras voimavara, jota tulee vaalia huolella.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Aaltola, J. & Valli, R. 2007. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin: metodin valinta ja aineistonkeruu, virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2.painos. Juva: PSkustannus.

Ek, J. & Sarpio, S. 2007. Asiakaspalvelu ja työmotivaatio palkitsemisen näkökulmasta - case: Starkki Oy AB. Laurea ammattikorkeakoulu.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä: tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Liukkonen, J., Jaakkola, T. & Suvanto, A. 2002. Rahasta vai rakkaudesta työhön? Jyväskylä: Likes-työelämänpalvelut.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2009. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyömenetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaa. Helsinki: Wsoypro.

Otala, LM & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksentekijänä. 2. painos. Juva: WS Bookwell.

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

Roti, O. 2001. Työnilo organisaation voimavara. 1-2. painos. Tampere: Tammer.

Saariluoma, P. 2003. Ajattelu työelämässä: erehdyksistä mahdollisuuksiin. Vantaa: Dark.

Salmimies, P & Salmimies, R. 2002. Esimiehen arkipsykologiaa. Porvoo: WX Bookwell.

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. korjattu painos. Tampere: Juvenes.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.

Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Juva: WS Bookwell.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas? 2. painos. Keuruu: Otava.

Sähköiset lähteet

Euroopan työterveys ja työturvallisuus virasto. 2012. Viitattu 6.4.2012.

http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/tuottavuustekija/tyoymparisto/tyohyvinvointimittarit/index_html

Kiira Lehto. 2009. Opinnäytetyö. työhyvinvointi ja sen kehittäminen, Case: Putkiurakointi Jarmo Simpanen Oy.
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2113/Lehto_Kiira.pdf?sequence=1

Noora Luukkonen. 2008. Opinnäytetyö. työhyvinvoinnin kehittäminen, Case Larsen & Kolehmainen Accounting OY Ltd
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17613/jamk_1210922025_7.pdf?sequence=2

Maria Niemi. 2009. Opinnäytetyö. Työhyvinvoinnin kehittäminen, Case: Esa-konserni
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2833/Niemi_Maria.pdf?sequence=1

Sodexo Oy. 2012. Viitattu 22.2.2012. <http://www.sodexo.fi/sodexo-oy>

Sodexo 2012. Viitattu 22.2.2012. <http://www.sodexo.com/en/group/profile/key/figures.aspx>

Työterveyslaitos 2012. Viitattu 9.4.2012.
http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyoyhteison_tyohyvinvointi/sivut/default.aspx

Työterveyslaitos 2012. Viitattu 9.4.2012.
http://www.ttl.fi/fi/ergonomia/mita_ergonomia_on/Sivut/default.aspx

Työterveyslaitos 2012. Viitattu 9.4.2012.
http://www.ttl.fi/fi/terveys_ja_tyokyky/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/sivut/default.aspx

Kuviot

Kuvio 1: Rauramon työhyvinvoinnin portaat (Rauramo 2004, 40).	10
Kuvio 2: Tykytalomalli (Työterveyslaitos, 2012).....	14
Kuvio 3: Työntekijöiden ikäjakauma	23
Kuvio 4: Työsuhteen kesto.	24
Kuvio 5: Ammattitaidon ja työn vaatimusten vastaavuus.	24
Kuvio 6: Ammattitaidon ja työn vaatimusten vastaavuus vs. oma koulutus.....	25
Kuvio 7: Esimiehen palautteenanto.....	26
Kuvio 8: Esimies antaa palautetta tilahuoltajat vs. aulavartijat.....	27
Kuvio 9: Työpaikan työilmapiiri	29
Kuvio 10: Tilahuoltajien vs. aulavartijoiden käsitys työilmapiiristä.	29
Kuvio 11: Naisten vs. miesten käsitys työyhteisön epäluottamuksesta ja juoruilusta.	30
Kuvio 12: Työntekijöiden sitoutuneisuus yritykseen.....	31
Kuvio 13: Tilahuoltajien vs.aulavartijoiden sitoutuneisuus yritykseen.....	32
Kuvio 14: Työntekijän sitoutuneisuus yritykseen vs. työntekijän ikä.....	32
Kuvio 15: Työturvallisuuskoulutuksien määrä.....	33
Kuvio 16: Tilahuoltajien vs. aulavartijoiden työturvallisuuskoulutuksien määrä.....	34

Liitteet

Liite 1 Työhyvinvointikysely.....	42
Liite 2 Saatekirje.....	46

Liite 1 Työhyvinvointikysely

Taustatiedot

Sukupuoli	
Nainen	
Mies	

Ikä	
18-30	
31-40	
41-50	
51-60	
61-	

Työssäoloaika	
alle 1v	
1-2v	
2-4v	
yli 4v	

Koulutustaso	
peruskoulu	
toisen asteen koulutus, ammatillinen koulutus, lukio	
kolmannen asteen koulutus, ammattikorkeakoulu, yliopisto	

Työtehtävä	
Aulavartija	
Tilahuoltaja	
Kuljettaja	

Työn vaatimukset	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
1. Oma ammattitaitosi vastaa työn vaatimuksia.				
2. Perehdyttäminen on toimivaa työpaikalla.				
3. Työkavereilta saa tarvittaessa apua.				
KEHITTÄMISEHDOTUKSIA:				

Esimiestyö ja johtaminen	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
1. Esimies toimii oikeudenmukaisesti työpaikalla.				
2. Esimies antaa palautetta työntekijöilleen.				
3. Esimies tukee työntekijöitään.				
4. Esimiehellä on hyvät vuorovaikutustaidot.				
KEHITTÄMISEHDOTUKSIA:				

Työyhteisö	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
1. Työntekijät auttavat toisiaan.				
2. Työpaikalla on hyvä työilmapiiri.				
3. Työyhteisössä ratkaistaan ongelmat.				
4. Työyhteisössä ilmenee juoruilua ja epäluottamusta.				
5. Työyhteisössä tiedonkulku on avointa ja toimivaa.				
6. Työpaikalla esiintyy epäselvyyksiä vastuunjaosta/ vastuusta.				
KEHITTÄMISEHDOTUKSIA:				

Työhyvinvointi	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
1. Työpanostustasi arvostetaan.				
2. Työstä saama palkka vastaa työn määrää.				
3. Palvelun laatu on hyvää.				
4. Työskentelet samalla työpaikalla kahden vuoden kuluttua.				
KEHITTÄMISEHDOTUKSIA:				

Työturvallisuus	täysin samaa mieltä	jokseenkin samaa mieltä	jokseenkin eri mieltä	täysin eri mieltä
1. Työympäristö on turvallinen ja toimiva.				
2. Yritys järjestää työntekijöilleen tarpeeksi työturvallisuuteen liittyviä koulutuksia.				
3. Työssä tarvittavat välineet ovat tarkoituksen mukaiset.				
4. Työpaikalla esiintyy työpaikkakiusaamista.				
KEHITTÄMISEHDOTUKSIA:				

Liite 2 Saatekirje

Hei!

Opiskelen Leppävaaran Laurean ammattikorkeakoulussa palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutuslinjalla viimeistä vuotta. Teen lopputyöni yhteistyöyritykselle Sodexolle, jonka tarkoituksena on kartoittaa Sodexon työntekijöiden työhyvinvointia kyselyn avulla.

Kysely koostuu 21 kysymyksestä sekä 5 avoimesta kysymyksestä. Kyselyyn vastataan rastimalla sopivin vastausvaihtoehto ja vastaamiseen menee aikaa vain muutama minuutti. Kyselyyn vastataan nimettömästi, joten vastaajan henkilöllisyys ei käy ilmi.

Kyselyyn on vastausaikaa viikko 25, 18.6-22.6.2012, ja toivoisin, että sinä aikana mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn ja palauttaisi kyselyn kyselylomakkeen mukana olevalla kirjekuorella osoitteeseen Tekniikantie 4 / Minna Henttu.

Vastaamalla kyselyyn ja antamalla omia kehitysehdotuksia voitte parantaa työpaikkanne hyvinvointia. Kyselyn tulokset julkistetaan syksyllä 2012.

Kiitos erittäin paljon kaikille vastanneille!

Minna Henttu

minna.henttu@laurea.fi