



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

First Rent A Car Finland Oy:n ja autovuokraamo Vesa Nieminen Oy:n työtyytyväisyystutkimus

Piirainen, Heidi

2012 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

First Rent A Car Finland Oy:n ja autovuokraamo Vesa
Nieminen Oy:n työtyytyväisyystutkimus

Piirainen Heidi
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2012

Piirainen Heidi

First Rent A Car Finland Oy ja autovuokraamo Vesa Nieminen Oy- työtyytyväisyystutkimus

Vuosi 2012 Sivumäärä 72

Opinnäytetyössä pyrin selvittämään First Rent A Car Finland Oy:n sekä autovuokraamo Vesa Nieminen Oy:n työtyytyväisyyttä. Tutkimuksen avulla selvitetään, että löytyykö työtyytyväisyydessä eroavaisuuksia kun kyse on isommasta organisaatiosta sekä pienemmästä yrittäjästä. Molemmat yritykset toimivat nimellä Hertz autovuokraamo. Saatujen tutkimustulosten perusteella annetaan yhteenveto sekä kehitysehdotuksia työtyytyväisyyteen liittyen molemmille yrityksille.

Teoreettisessa osassa selvitetään ja avataan paremmin niitä seikkoja, jotka vaikuttavat työtyytyväisyyteen. Työtyytyväisyyden suurimpia vaikuttajia, kuten työilmapiiriä, motivaatiota sekä johtamistapoja ja palkitsemista käydään tarkemmin läpi. Niiden pohjalta on tehty määrällinen tutkimus työtyytyväisyyteen liittyen. Määrällinen tutkimus toteutettiin kyselylomakkeen muodossa, ja työtyytyväisyys kyselylomake lähetettiin 26 Hertz toimipisteeseen saatekirjeen kanssa.

Tutkimuksessa selvisi, että First Rent A Car Finland Oy:n työntekijät ovat suhteellisen tyytyväisiä esimiehen toimintaan sekä muihin työtovereihin. Autovuokraamo Vesa Nieminen Oy:ssä työntekijät taas olivat yhteistyökykyisiä, mutta kaipasivat palautetta enemmän esimieheltään.

Suurimmat kehittämisaalueet liittyivät palautteen antoon, sisäiseen viestintään ja koulutusmahdollisuuksiin. Kehityskeskusteluiden laatu ja sisältö nousivat toisessa yrityksessä pinnalle, ja toisessa yrityksessä niiden pitäminen.

Asiasanat: työtyytyväisyys, motivaatio, palkitseminen, johtaminen

Piirainen Heidi

First Rent A Car Finland Ltd. and Car Rental Vesa Nieminen Ltd. - Job Satisfaction Research

Year	2012	Pages	72
------	------	-------	----

In this Bachelor`s I the topic was researching job satisfaction in the First Rent A Car Finland Ltd. as well as car rental Vesa Nieminen Ltd.`s job satisfaction. In this study the aim is to find out possible differences in job satisfaction when comparing to bigger organization as well as a smaller entrepreneur. Both companies are also known as Hertz car rental. Based on data, a short summary of the development proposals in relation job satisfaction for both companies is given.

In the theoretical part of the thesis, aspects that affect job satisfaction will be opened in more detail. Aspects such as organizational climate, motivation and leadership styles and reward will be explained in detail. They have also been made on the basis of quantitative research related to job satisfaction. This thesis carried out in the form of questionnaire, which was sent to 36 Hertz offices by post.

The research found that the employees of First Rent A Car Finland Ltd. are relatively satisfied with the supervisor and co-workers. Employees of car rental Vesa Nieminen Ltd. were cooperative, but they needed more feedback from their supervisor.

The main areas for improvement related to giving feedback, internal communications and training opportunities. Developing the quality and content of the conversations came up on the surface of another company and another company would like to have those conversations.

Keywords: Job satisfaction, motivation, reward, leadership

Sisälllys

1	Johdanto.....	6
1.1	Taustatietoa tutkimuskohteista	6
1.2	Tutkimusongelma sekä tavoitteet.....	6
1.3	Alueen rajaus	7
1.4	Tutkimusmenetelmä.....	7
2	Työtyytyväisyyteen vaikuttavia seikkoja.....	8
2.1	Motivaatio	8
2.2	Työilmapiiri	9
2.3	Johtaminen ja esimiestyö.....	9
2.3.1	Palkitseminen ja kannusteet	10
2.3.2	Palautteen anto.....	11
2.3.3	Kehityskeskustelut	11
2.3.4	Perehdyttäminen	12
2.3.5	Hyvinvointi.....	13
2.3.6	Keskinäiset suhteet	13
3	Työtyytyväisyystutkimus.....	14
3.1	Tutkimuskohteen esittely.....	14
3.2	Kyselytutkimus.....	14
3.2.1	Kvantitatiivinen tutkimus	15
3.2.2	Kyselyn testaus ja toteutus.....	15
3.2.3	Tutkimuksen luotettavuus	16
4	Työtyytyväisyystutkimuksen tulokset.....	16
4.1	Vastaajien taustatiedot	17
4.2	Palkitseminen.....	19
4.3	Koulutus ja perehdyttäminen	23
4.4	Sisäinen viestintä.....	29
4.5	Motivaation vaikutus.....	36
4.6	Esimiestyö ja palaute.....	38
4.7	Työtyytyväisyys.....	48
5	Tutkimustulokset	54
6	Kehitysehdotukset	55
7	Johtopäätökset	56
	Lähteet	58
	Kuviot	60
	Taulukot	63
	Liitteet	64

1 Johdanto

Tutkielmani aiheena on tutkia ja verrata työtyytyväisyyttä Hertz autovuokraamon Suomen emoyhtiössä First Rent A Car Finland Oy:ssä sekä autovuokraamo Vesa Nieminen Oy:ssä. Tulen vertaamaan isomman organisaation sekä pienemmän yrityksen työtyytyväisyyttä keskenään. Tätä varten tein kyselytutkimuksen, jonka avulla pyrin avaamaan tavoitettani. Koin aiheen olevan mielenkiintoinen, koska olen opiskelujeni ajan työskennellyt First Rent A Car Finland Oyj:n palveluksessa Helsinki-Vantaan lentoaseman toimipisteessä, ja tutuksi on tullut myös autovuokraamo Vesa Niemisen toimipisteet.

Työtyytyväisyystutkimuksen luonne oli muuttua sitä tehdessä, tutkijasta riippumattomista syistä. Tarkemmat syyt selviävät johtopäätökset kappaleesta. Muutokset eivät kuitenkaan vaikutta opinnäytetyön tutkimukseen tai tutkimuksen luotettavuuteen.

1.1 Taustatietoa tutkimuskohteista

Hertz autovuokraamo vuokraa nimensä mukaisesti autoja, niin yksityiskäyttöön kuin yrityskäyttöönkin. Eri toimipisteiden asiakaskunta painottuu eritavoin, kuten autoliikkeen yhteydessä sijaisautoasiakkaisiin, lentoasemalla yritysmatkailijoihin sekä lomalaisiin ja kaupunki-toimistoilla heihin kaikkiin.

Hertz autovuokraamon emoyhtiö Suomessa on First Rent A Car Finland Oy, joka toimii Volvo Auto Oy Ab:n tytäryhtiönä. Henkilöstöä pääyhtiöllä on päälle 100, joista suurin osa jakaantuu pääkaupunkiseudulle. Autovuokraamo Vesa Nieminen Oy on Hertz autovuokraamon franchising -vetoinen yrittäjä, ja heidän vastuualueena on Turun, Salon ja Raision alue. Yrityksessä on 16 työntekijää.

1.2 Tutkimusongelma sekä tavoitteet

Tavoitteeni on verrata työtyytyväisyyttä First Rent A Car Finland Oy:n sekä Autovuokraamo Vesa Niemisen Oy:n työntekijöiden kesken, ja saada selville että löytyykö eroavaisuuksia tai poikkeamia isommassa organisaatiossa verrattuna pienempään yrittäjäpisteeseen, onko henkilöstö tyytyväinen ja miten työtyytyväisyyttä voidaan parantaa. Molempien yritysten ala on sama, joten on hyvin mielenkiintoista seurata miten työtyytyväisyys jakaantuu yritysten kesken, jos on jakaantuakseen.

Koen tutkielmani olevan onnistunut, jos saan esitettyä parannusehdotuksia mahdollisiin ongelma-kohtiin sekä otettua työntekijöiden mielipiteitä huomioon yhteenvetoa tehdessäni. Toi-

von saavuttavani tavoitteet syventymällä aiheeseen liittyvällä kirjallisuudella sekä tutustumalla yrityksiin tarkemmin.

1.3 Alueen rajaus

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tullaan kertomaan työtyytyväisyydestä sekä siihen tiukasti liittyvistä käsitteistä. Työssä otetaan myös huomioon muita henkilöstön tyytyväisyyteen vaikuttavia seikkoja, kuten motivaatio ja työilmapiiri. Teoria osuus valmistaa lukijaa hyvin työviihtyvyyden perusasioihin ja näin ollen antaa paremman valmiuden tutkimukseeni perehtymiseen.

Tutkimuksessa otetaan selvää työntekijöiden suhtautumisesta yritysten palkitsemistapoihin, koulutusmahdollisuuksiin ja perehdyttämiseen. Seurataan esimiestyön vaikutusta sekä palautteen antoon ja saamiseen liittyviä oletuksia, sekä First Rent A Car Finland Oy:n HR- asiantuntijan toiveesta otetaan selvää miten työntekijä kokee molempien yritysten sisäisen viestinnän sujuvan.

Näiden pohjalta annetaan selvitys tutkimuskohteina olevien yritysten työviihtyvyydestä, sekä ilmaistaan kehitysehdotuksia, jos siihen on aihetta. Tutkimuksen tavoitteena on myös tuoda esille henkilöstön mielipiteitä sekä tunteita ja tämä tieto välitetään tutkimusyriyksille.

1.4 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyössä oleva tutkimus on kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisen tutkimuksessa on keskeistä määrittää käsitteet, aiemmat teoriat ja otanta. Tutkimuksessa on otettava huomioon johtopäätökset aiemmista tutkimuksista. Tutkimuksen tulokset esitetään taulukoin tai kuvioin. Opinnäytetyöhön on pyritty rajaamaan tutkimuksen käsitteet ja aihealueet tarkasti, jotta tutkimus antaisi mahdollisemman oikean kuvan siihen, mitä opinnäytetyössä halutaan selvittää. Tutkimusmenetelmän tulee myös tukea teoria osuutta ja toisinpäin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 139-140.)

Tutkimuksen reliabeliusta ja validiusta käydään läpi vielä tarkemmin myöhemmin johtopäätökset kappaleessa. Nämä käsitteet ovat tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä käsitteitä, joiden avulla voidaan selvittää, onko tutkimus mitannut juuri sitä mitä on ollut tarkoituskin (validius) ja onko vältytty sattumanvaraisilta vastauksilta, eli osattu käyttää toistettavuutta tarpeeksi (reliabelius) tutkimuksessa.

2 Työtyytyväisyyteen vaikuttavia seikkoja

Opinnäytetyön tässä osiossa käydään tarkemmin läpi työtyytyväisyyteen vaikuttavia seikkoja, pohjautuen eri lähteisiin. Tarkoituksena on huomioida asioita, jotka vaikuttavat työntekijän silmistä omaan sekä yleiseen työtyytyväisyyteen.

Työtyytyväisyys käsitteenä on hyvin laaja, ja perehtyessäni alan kirjallisuuteen huomasin, että moni kirjailija sekoittaa ja yhdistää käsitteen motivaatioon. Työtyytyväisyyteen vaikuttavia seikkoja on monia, joihin perehdytään tässä luvussa paremmin. Ruohotien ja Hongan mukaan työtyytyväisyyden katsotaan olevan seurausta työsuorituksesta palkitsemisesta, kun taas työmotivaatioon vaikuttavat vahvasti palkkiota koskevat odotukset (Ruohotie & Honka 2002, 32-33).

Työsuorituksesta palkitseminen voi olla niin rahallista tai ei-rahallista. Tähän syvennyttään tarkemmin palkitseminen luvussa. Työtyytyväisyyteen vaikuttaa niin yrityksen toiminta kuin työntekijän oma elämäntilanne ja asenne työtänsä kohtaan. Jos henkilöllä on myönteinen asenne työhönsä ja elämäänsä, henkilön viihtyy työssä kuin työssä paremmin, kuin toisenlaisen asenteen omaavan henkilön. (Ruohotie & Honka 2002, 13-15.)

2.1 Motivaatio

”Motivaatio-sana on alun perin johdettu latinankielisestä sanasta ”movere”, joka tarkoittaa liikkumista” (Kauhanen 2009, 112). Motivaatio on yksi tärkeimmistä työviihtyvyyteen liittyvistä seikoista. Ilman motivaatiota työntekijän sitouttaminen yritykseen on haasteellista. Työmotivaatio määräytyy niin ulkoisista tekijöistä, kuten työympäristöstä ja työn ominaisuuksista että omista tarpeista, asenteesta ja mielenkiinnon kohteesta, eli sisäisistä tekijöistä. (Ruohotie & Honka 2002, 17-18.)

”Motivaatio virittää yksilön käyttäytymistä, käyttäytymisen suuntaa ja sen jatkuvuutta. Motivaatioon liittyy vapaaehtoisuus ja tavoitteellisuus. Motivaatio on se aste, jolla yksilö tahtoo ryhtyä johonkin käyttäytymiseen tai toimintaan ja toteuttaa sen. Motivaatio on tilannesidonnaista”, toteaa Viitala. Aito mielenkiinto siis lisää motivaatiota. (Viitala 2002, 152.)

Motivaatiota on tutkimuksissa pyritty selittämään monilla eri teorioilla, mutta työhönsä motivoitumiseen vaikuttaa kuitenkin niin monta eri seikkaa, että tarkan teorian luonti on vaikeaa. Niiden ymmärtämisellä pääsee kuitenkin jo pitkälle, ja teoriat toimivatkin hyvänä apuna tässä. (Viitala 2002, 154-157.)

Erilaisten ihmistyyppien motivaation lähteitä voidaan kuitenkin tunnistaa. Urasuuntautuneilla työntekijöillä motivaatiota lisää annettu tai saavutettavissa oleva vaikutusvalta, taloudellinen menestyminen ja nopea eteneminen esimiestehtäviin. Urasuuntautuneet ihmiset ovat myös valmiimpia ylitöihin, ja arvostavat oman taidon kehittymistä paremmin. Turvallisuudenhakuisilla taas työn teon tärkein tavoite on rahan ansaitseminen ja siten vapaa-ajan merkitys korostuu. (Kauhanen 2009, 114.)

2.2 Työilmapiiri

”Vanhan käsityksen mukaan ihmiset ovat motivoituneita, työssään parhaaseen mahdolliseen suoritukseen, kun he viihtyvät työtä tehdessään. Tämä väite ei kuitenkaan pidä paikkaansa” (Ruohotie & Honka 2002, 27).

Työilmapiiri vaikuttaa suuresti yksilön ja yhteisön suoritukseen, varsinkin jos työtehtävän onnistumisessa on kyse vuorovaikutuksesta ja yhteistyöstä. Huono työilmapiiri saattaa kieliä työpaikkakiusaamisesta, henkilökohtaisista ongelmista, motivaation puutteesta tai innostuksen lopahtamisesta työtänsä kohtaan. (Ruohotie & Honka 2002, 35-37.)

Toimiva työyhteisö on aina monen tekijän yhteistulos, ja siihen jokainen voi vaikuttaa omalla toiminnallaan. Se ei kuitenkaan synny itsestään. Täytyy tiedostaa ja tutkia sisäisiä ja ulkoisia tekijöitä sekä työyhteisön ilmiöitä. On otettava huomioon, että toimiva työyhteisö ei ainoastaan tue tekijöidensä hyvinvointia vaan että hyvinvoiva yhteisö on myös tuottava. Tähän tietenkin vaikuttaa myös esimiehen hyvä johtaminen. (Kaivola 2003, 142-143.)

Monia myönteisiä asioita saadaan aikaiseksi, kun työpaikan ilmapiiri ja me-henki on kunnossa. Ilmapiiriä voidaan ylläpitää yhteistyöllä ja vuorovaikutuksella, sekä kannustamalla työkaveria. Avoin ja positiivinen ilmapiiri, jossa jäsenet puhuvat keskenään, ja jäsenten välisiin ristiriitoihin puututaan, on hyvän työyhteisön merkkejä. (Spiik 2004, 152.)

2.3 Johtaminen ja esimiestyö

Henkilöstön työtyytyväisyyteen vaikuttaa ehdottomasti esimiestyöskentely sekä johtaminen. Henkilöstöjohtamisen tärkeimpiä tehtäviä on henkilöstön motivointi, tukeminen sekä sitouttamien työtehtäviin että yritykseen, mutta myös tulee pitää huolta, että johtaminen on joustavaa, luottamusta herättävää sekä oikeudenmukaista. Hyvän esimiestyöskentelyn tuloksia voidaan seurata henkilöstön viihtymisellä ja pysyvyydellä, sekä henkilöstön asenteella työtehtäviään kohtaan sekä voidaan tehdä erilaisia kyselyitä työtyytyväisyydestä henkilöstön keskuudessa. (Kauhanen 2009, 16.)

Esimiehen tehtävä on ensisijaisesti johtaa. Esimiesten työtehtävät kuitenkin vaihtelevat, riippuen missä tehtävässä organisaatiossa on. Ylimmän johdon vähäistä näkymistä henkilöstön keskuudessa voidaan pitää huonona ja piittaamattomana, mutta tämä voi yksinkertaisesti johtua siitä, että ylin esimies on johtamassa yritystä ja aikaa ei ole ruohonjuuri tasolle saakka. Kuitenkin on hyvä näyttäytyä isompanakin esimiehenä henkilöstölleen tietyn väliajoin, koska tätä henkilöstöä kaippaa. Varsinkin muutostilanteissa näyttäytyminen luo luotettavuutta ja uskottavuutta, sekä antaa esimerkkiä henkilöstölle mihin suuntaan sitä ollaan menossa. (Järvinen 2008, 60-61.)

2.3.1 Palkitseminen ja kannusteet

Yksi yrityksen keskeisempiä haasteita onkin onnistua luomaan sellainen työympäristö, sellaiset työtehtävät ja palkitsemisjärjestelmä, että työntekijät kokevat oman panoksensa ja yrityksen ja työn tuottaman vastikkeen olevan tasapainossa keskenään. (Viitala 2002, 269.)

Yrityksen tuleekin muistaa, että palkitsemisen keinoja on useita, kuten rahallinen palkitseminen palkka ja palkkiot, rahanarvoiset muut etuudet ja ei-rahallista palkitsemista, kuten viestitetty kiitos ja arvostus, luovuuden ja itsensä kehittämisen vapaus, joustavuus ja vapaus työaikojen, -paikan ja -tapojen suhteen sekä lisähaasteet ja vastuut työtehtävissä. Yrityksen tuettu virkistystoiminta, lakisääteistä laajempi terveydenhuolto, henkilöstöalennukset ja lisävakaukukset koetaan myös palkitsemiseksi. Yritykset voivat helpottaa myös työntekijöidensä elämää ja jaksamista työssä esimerkiksi yrityksen järjestämien kauppapalveluiden, pankkiyhteyksiä ja autonhuolto- tai vaatehuoltopalveluiden avulla. (Viitala 2002, 270.)

Yrityksen tuleekin palkitsemisjärjestelmää miettiessä, ottaa huomioon miten palkitsemis- ja palkkakannusteet vaikuttavat eri henkilöihin tai henkilöstöryhmiin, mutta ennen kaikkea asiaa tulisi tarkastella organisaation strategian näkökulmasta, miten monet yritykset toimivat. On otettava siis huomioon liiketoimintastrategia, ja tehtävä päätös, että tarkastellaanko palkitsemista oleellisena osana liiketoimintastrategiaa, vai pidetäänkö sitä tukijärjestelmänä. Muut huomioon otettavat asiat ovat sisäinen palkkarakenne, ulkoinen painoarvo eli muun muassa tuntee kilpailijoidensa palkkatason ja verrata sitä omaan, suoritusnäkökulma eli palkitsemiskannusteen painopiste ja aste sekä yhteys muihin liiketoiminnan osa-alueisiin, jotta kannuste kehittää liiketoiminnan kehitystä, eikä rajoita sitä. (Kauhanen 2003, 118-119.)

Yrityksen panostus työntekijöidensä palkitsemiseen monipuolisesti kannattaa, kunhan yritys osaa myös tunnistaa mitä työntekijä arvostaa. Monipuolinen palkitsemisjärjestelmä kuitenkin antaa mahdollisuuden eri työntekijöille ansaitsemansa palkitsemisen siinä muodossa missä työntekijä sitä eniten arvostaa. Toiselle työntekijälle saattaa rahallinen lisäpalkkio olla suu-

rempaa hyötyä, kuin toiselle, joka arvostaa kiitosta ja arvostusta enemmän. (Kauhanen 2003, 116-117)

Palkitseminen yrityksessä palvelee usein eri tarkoituksin, kuten houkuttelee työnhakijoita, pitää hyvät työntekijät organisaatiossa, tuottaa kilpailuetua, lisää tuottavuutta, tukee strategisia tavoitteita sekä vahvistaa että määrittelee organisaation rakennetta. Näiden tarkoituksena on tukea toinen toistansa. (Kauhanen 2003, 112.)

2.3.2 Palautteen anto

”Palautteen anto ei ole suomalainen tapa”, toteaa Järvinen (2001, 112). Tämä onkin monen suomalaisen esimiehen haaste, milloin antaa palautetta, miten paljon ja millä tavoin, ja havaita työntekijöistä ne henkilöt, jotka tarvitsevat palautetta enemmän kuin toiset. Palautteen anto voi olla hankalaa, mutta niin on myös palautteen vastaanottaminen. Hyvästä työsuorituksesta kehuminen voi olla tärkeätä työntekijälle, mutta työntekijä saattaa myös vähätellä omaa suoritustaan, ja näin ollen palautteen anto voi menettää tehonsa. Esimiehen tulee löytää kultainen keskitie palautteen annon työntekijöidensä kesken. Toisesta työntekijästä kun se saattaa tuntua esimiehen puuttumisesta liikaa työntekijänsä työtehtäviin, ja toisesta työntekijästä riittämättömältä. (Järvinen 2001, 111-112.)

Kupias, Peltola & Saloranta (2011,16) käyvät Onnistu palautteessa kirjassaan kovin sanoin palautteen laiminlyömistä vastaan. ”Vaarana on se, että ihmiset eksyvät reitiltään. Työntekijät tekevät asioita, jotka ovat heille helppoja tai jotka heitä kiinnostavat. Organisaation strategia tai tavoitteet hämärtyvät ja ryhmän tehokkuus laskee. Palautteen laiminlyönti on myös työntekijän työpanoksen halveksimista. Tällöin työn merkityksellisyys ja motivaatio katoavat.”.

Suoran palautteen anto onkin hyvin tärkeätä, jotta työntekijälle ei jää tulkitsemisen varaa palautteesta. Näin palautteesta ei jää osapuolille epäselviä kohtia, ja palautteesta saadaan maksimaalinen hyöty irti. Palaute ei aina tarvitse olla esimies- työntekijä suhteessa, vaan rakentavaa palautetta voi antaa myös kollegat, tai jopa itse itselleen. Tämän tulisi tukea jokaisen kehittymistä sekä tarkastella omaa toimintaansa. Palautteen annossa ollaan erittäin onnistuneita, kun osataan antaa palaute niin, että se ohjaa ja kehittää yksittäisten tekijöiden tai koko työryhmän toimintaa. (Kupias, Peltola & Saloranta 2011, 19.)

2.3.3 Kehityskeskustelut

Kehityskeskustelut ovat tärkeä työkalu esimiehille. Niiden avulla esimies saa tietoa tarkemmin ryhmänsä tilanteesta, työntekijöiden tavoitteista sekä tulevaisuuden suunnitelmista.

”Kahdenkeskiset keskustelut antavat erinomaisen tilaisuuden koota kattavaa tietoa osaston tai ryhmän nykyisistä työtehtävistä, niiden vaatimuksista ja jakautumisesta, työntekijöiden potentiaalista ja mahdollisesta piilo-osaamisesta, urasuunnitelmista ja koetusta koulutustarpeesta” toteaa Meretniemi (2012, 23). Näiden tietojen avulla hyvä esimies osaa antaa tukeaan työntekijän kehittymisen kannalta oikeaan suuntaan, ja jakaa tietoaan sekä taitojaan työntekijän kesken. Työntekijän tyytyväisyys tai tyytymättömyys tulee paremmin ilmi kahdenkeskisissä keskusteluissa, joka taas avaa hieman työtyytyväisyys tilannetta ryhmän tai osaston sisällä.

Strategian laatiminen tuntuu joissakin organisaatioissa olevan arvostetumpaa kuin sen toteuttaminen, mikä on ongelmallista. Tilanne saattaa johtua siitä, että toisin kuin strategian laadinta, joka on useimmiten pienemmän ryhmän tehtävä, toteutus on hajaantunut organisaatiossa ja johtamisessa useille osastoille ja useiden esimiesten vastuualueisiin. (Meretniemi 2012, 81.)

Tämä saattaa aiheuttaa ongelmia, koska läheistä yhteistyötä täytyy tehdä niin päättäjien kuin muiden ryhmienkin kanssa, unohtamatta sitä missään vaiheessa, ja ottaa kehityskeskustelut kehittämisen ja kiinnostuksen kannalta. Kehityskeskustelut saattavat muuten olla hyödyttömiä, jos niiden pitämistä pidetään pakkopullana, eikä osata ymmärtää niiden tarkoitusta. Parhaassa tapauksessa kehityskeskustelu on energiaa antava ja innostava. Kun kehityskeskustelun sisältö on osallistujien mielestä kiinnostava ja mieluiten vielä vähän koukuttava, se vapauttaa innovatiivisuutta ja kehittämisajatuksia, toisin sanoen sytyttää luovuuden. (Meretniemi 2012, 73.)

2.3.4 Perehdyttäminen

”Perehdyttäminen on uuden tulokkaan tukemista siihen saakka, kunnes hän on riittävän varma ottaakseen ohjaket omiin käsiinsä uudessa tehtävässään. Se on tutustuttamista uuteen organisaatioon ja uusiin tehtäviin.” (Viitala 2002, 259.)

Perehdyttämisen tulisi hoitaa lähin esimies, mutta myös muun henkilökunnan tulisi toiminnallaan näyttää esimerkkiä uudelle työntekijälle. Perehdyttämisen onnistumiselle sitoutetaan uutta työntekijää organisaatioon sekä tehtävään. Laajemmin toki voidaan ajatella, että perehdyttämiselle turvataan työn laatua sekä tuottavuutta että lisätään henkilöstön pysyvyyttä, myönteistä asennetta ja työturvallisuutta. Monesti organisaatioissa on perehdyttämissuunnitelma valmiina, jonka mukaan uutta työntekijää tutustetaan työtehtäviin ja työtapaan, mutta pienemmissä yrityksissä voi olla puutteita tässä, sekä perehdyttämiseen tarkoitettussa ajassa, jolloin työntekijä voi kokea ulkopuolisuutta pidempään kuin yrityksessä jossa nämä kaikki ovat kunnossa. (Viitala 2002, 259-261.)

2.3.5 Hyvinvointi

Työhyvinvointiin panostavassa yrityksessä on muuan muassa terveyttä vaaliva henkilöstö, työterveyshuolto, luotettava työyhteisö, turvalliset toimintatavat, oikeudenmukainen ja kannustava työyhteisö, toimivat esimies-alaisensuhteet, yhteinen missio, visio sekä arvot että oppivan organisaation periaatteet. Nämä ovat vain murto-osa hyvinvointia edistävästä tekijöistä. (Rauramo 2004, 15.)

Kohtuullinen työpaine lisää tekijänsä työmotivaatiota, mutta liian kovalla stressillä ja paineella on päinvastaiset vaikutukset. Liian suuri työmäärä, aikapaineet, tehokkuusvaatimukset, tuen puute ja ongelmat yksityiselämässä saattavat edistää työuupumusta. Tämä takia olisikin pidettävä huolta, että työ on suunniteltu hyvin ja vaikeiden sekä helppojen työtehtävien tulisi vaihdella, jotta tekijän olisi helpompi palautua suorituksestaan. Yrityksen tulisi pitää huolta, että hyvinvointia seurataan, ja ongelmiin pyritään löytämään ratkaisu tilanteen ollessa päällä. Hyvinvointia voidaan seurata kehityskeskusteluilla sekä työtyytyväisyystutkimuksilla. (Rauramo 2004, 67.)

”Turvallisuuden tarve on yksi ihmisen perustarpeista, jonka tulee tyydyttyä niin yksityis- kuin työelämässä, jotta hyvinvointi oli mahdollista”, toteaa Rauramo. Muuttuvat olosuhteet, kuten teknologian kehittyminen, taloudelliset muutokset, kansainvälinen kilpailu saattaa tuoda tekijälleen epävarmuutta, mutta yritys voi ehkäistä tätä luomalla kiertäviä työtehtäviä, olemalla aidosti kiinnostuneita turvallisuudesta sekä luomalle me- henkeä yritykseen että olemalla paikalla, kun sitä tarvitaan. (Rauramo 2004, 76-79)

2.3.6 Keskinäiset suhteet

Jokainen työntekijä tuo oman panoksensa ja persoonansa työyhteisöön, ja työyhteisö vaikuttaa omalla tavallaan yksilöön. Ihmisen luontaiseen käyttäytymiseen kuuluu eri muotoja, kuten muutoksen vastustaminen toisella ja kateus, jotka valitettavasti monesti tuomitaan työpaikalla. Oikea tapa olisi käsitellä nämä asiat rakentavasti yksilön ja organisaation välillä. Moni asia yrityksessä lähtee juuri yksilöstä, joten yksilön ja siten myös ryhmän keskinäisiin suhteisiin kannattaa panostaa. (Kaivola 2003, 9-10.)

Keskinäisten suhteiden hyvänä ylläpitoon vaikuttaa esimiehen panos sekä hänen laatimansa pelisäännöt työyhteisöön. Pelisäännöistä kiinnipitäminen voi olla turhauttavaa, mutta tärkeää. Niiden avulla työntekijät tietävät rajansa, jonka rajoissa tulee toimia. Tarkat pelisäännöt sekä niiden seuraaminen myös estävät yksilöiden harhaantumista pois radalta, ja näin ollen myös vähentää niin sanottua selän takana puhumista, ja työntekijän sooloilua. (Järvinen 2011, 38-41.)

3 Työtyytyväisyystutkimus

Tässä luvussa kerrotaan aluksi tutkimuskohteina olevista yrityksistä, jonka jälkeen käydään läpi työtyytyväisyystutkimuksen kyselylomake sekä tutkimustapa. Näiden lisäksi myös perehdytään kyselyn testaukseen ja toteutukseen sekä tutkimuksen luotettavuuteen.

3.1 Tutkimuskohteen esittely

Hertz autovuokraamo on toiminut Suomessa vuodesta 1966 First Rent A Car Finland Oy:n (FRAC:n) alaisuudessa, joka on Volvo Auto Oy Ab:n tytäryhtiö. Pääyhtiön palveluksessa työskentelee noin 100 henkilöä, joista noin 30 palvelukeskuksessa Vantaalla. Toimipisteistä First Rent A Car Finland Oy:llä löytyy pääkaupunkiseudun lisäksi Oulun, Tampereen, Hyvinkään, Hämeenlinnan, Lahden, Lohjan ja Porvoon alueella. Osa Suomen Hertz-pisteistä on paikallisten franchising-yrittäjien operoimia, kuten tutkimuksen toisena osapuolena oleva autovuokraamo Vesa Nieminen Oy. Yritys toimii Turun, Salon ja Raision alueella.

Hertz toimipisteitä löytyy lentokenttien (AP toimipisteet), kaupunkien keskustoissa (DT toimipisteet) ja autoliikkeiden yhteydessä (sijaisauto toimipisteet). Hertz autovuokraamo keskittyy nimensä mukaisesti vuokraamaan erikokoisia autoja asiakkaille. Autovuokraamo Vesa Nieminen Oy vuokraa autojen lisäksi myös polkupyöriä, skoottereita sekä kuorma-autoja asiakkaille. Yrityksessä on työntekijöitä yhteensä 16 henkilöä.

3.2 Kyselytutkimus

Kyselytutkimus kokonaisuudessa sisälsi saатteen sekä itse kyselylomakkeen. Lomake sisälsi 41 kysymystä, joista suurin osa oli mielipideväittämiä ja osa vapaamuotoisia kysymyksiä, joihin vastaaja sai omin sanoin kertoa mielipiteensä.

Mielipideväittämien vastausvaihtoehdoissa käytettiin Likertin asteikkoa yhdestä viiteen, joista numero yksi oli useimmiten täysin eri mieltä ja numero viisi täysin samaa mieltä. Likertin asteikkoa on mielipideväittämissä käytetty, neljä- tai viisi-portainen asteikko, joissa toisena ääripäänä on täysin samaa mieltä ja toisena ääripäänä täysin eriä mieltä. Kyselyn eri osioissa oli kerrottu halutusta vastustavasta, ja annettu ohjeet siihen. (Heikkilä 2001, 53.)

Kokonaisuudessaan kysely sisälsi taustatieto-kohdan, jossa haluttiin tietää vastaajan sukupuoli, ikä sekä toimipiste, jossa vastaaja toimii. Monivalintakysymyksiä, joihin vastaaja pystyi vastaamaan asteikolla yhdestä viiteen, niin että yksi oli eri mieltä ja viisi täysin samaa mieltä oli 26 kappaletta. Avoimia kysymyksiä oli kolme kappaletta, ja joukkoon mahtui myös muuta-

ma kysymys, joissa vastausvaihtoehtona oli kyllä tai ei. Koulutus ja perehdyttäminen sekä motivaatio osioissa olivat muutama kysymys myös, joissa vastaaja sai valita vaihtoehdoista tärkeimmän tai tärkeimmät vaihtoehdot.

Kyselylomakkeita lähetettiin FRAC:n eli First Rent A Car Finland Oy:n toimipisteisiin 137 kappaletta, ja vastauksia heiltä saatiin 38 kappaletta. Autovuokraamo Vesa Niemisen toimipisteisiin kyselylomakkeita lähetettiin 16 kappaletta. Näin ollen vastausprosentiksi FRAC:lla saatiin 28 % ja autovuokraamo Vesa Niemisellä 37,5 %.

3.2.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Tutkimus on luonteeltaan kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus. Määrällisen tutkimuksessa otoksen tulee olla suuri, sekä kyselylomakkeen vastausvaihtoehtojen määrittely. Tuloksia voidaan analysoida ja esittää taulukoin tai kuvion. (Heikkilä 2001, 16-17.)

Määrällisen tutkimuksen peruspiirteenä on, että kyselylomakkeen avulla ja siitä saadulla aineistolla saadaan vastauksia niihin kysymyksiin ja tavoitteisiin, joita halutaan saavuttaa. Tämän takia tutkimusongelma täytyy olla rajattuna kun tutkimusta aletaan tehdä, sekä tutkimuksen edetessä rajaus tulee olla täsmällisesti määriteltyä. (Taanila 2011.) Tutkimuksen reliabiliteettiin ja validiteettiin syvennytään johtopäätökset osiossa paremmin.

Kyselytutkimuksen tulokset pääsääntöisesti on esitetty kuvion ja taulukoin. Vapaamuotoisten kysymysten vastauksista on tehnyt yhteenveto omaan kappaleeseen.

3.2.2 Kyselyn testaus ja toteutus

Kyselylomake on testattu kuudella Helsinki AP:n toimipisteen työntekijöistä, ja heidän korjaus ehdotuksien perusteella kyselylomake on korjattu nykyiseen muotoonsa. Kysymykset pysyivät samoina, mutta kirjoitustapa on muokattu selkeämmäksi ja toimivammaksi. Testaajat myös tekivät kyselyn itse ja kertoivat, kauanko heillä meni aikaa sen tekemiseen. Muutosten jälkeen kyselylomake lähetettiin sähköpostilla tutkimuskohteina oleviin toimipisteisiin. Toimipisteiden esimiehiä pyydettiin tulostamaan kyselylomakkeita tietty määrä, ja lähettämään vastaukset takaisin postilla toimipisteeseen, jossa tutkija työskentelee.

Kyselylomakkeet lähetettiin 16.12.2012 ja vastausaikaa oli kolme viikkoa. Vastausajan pituus on määritelty sillä perusteella, että joulun pyhät sekä tietyt työtehtävät eivät estäisi kyselylomakkeeseen vastaamista, ja kaikki halukkaan ehtisivät sen tekemään.

Jotta välttyttäisiin alhaiselta vastausprosentilta, toimipisteitä on muistutettu kyselylomakkeeseen vastaamisesta 31.12.2011.

3.2.3 Tutkimuksen luotettavuus

Heikkilä määrittelee hyvän tutkimuksen niin, että sen avulla saadaan luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Hänen mukaansa myös tutkimus tulee aina tehdä rehellisesti, puolueettomasti ja niin ettei vastaajille aiheudu tutkimuksesta haittaa. (Heikkilä, 2001.)

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää First Rent A Car Finland Oy:n (FRAC:n) sekä autovuokraamo Vesa Niemisen työtyytyväisyyttä. Kyselyn vastausten avulla oli tavoitteena saada selville työntekijän senhetkisiä tuntemuksia. Kyselyn tulokset olisivat voineet olla erilaiset, jos vastaajat olisivat tehneet kyselyn vaikka viikkoa myöhempään. Taustatekijöistä esimerkiksi yksityiselämä, on saattanut vaikuttaa vastauksiin. Kyseenalaistaan voidaan, että onko vastaaja pystynyt pitämään ulkoiset vaikutukset poissa, ja keskittymään sekä vastaamaan objektiivisesti kyselyyn.

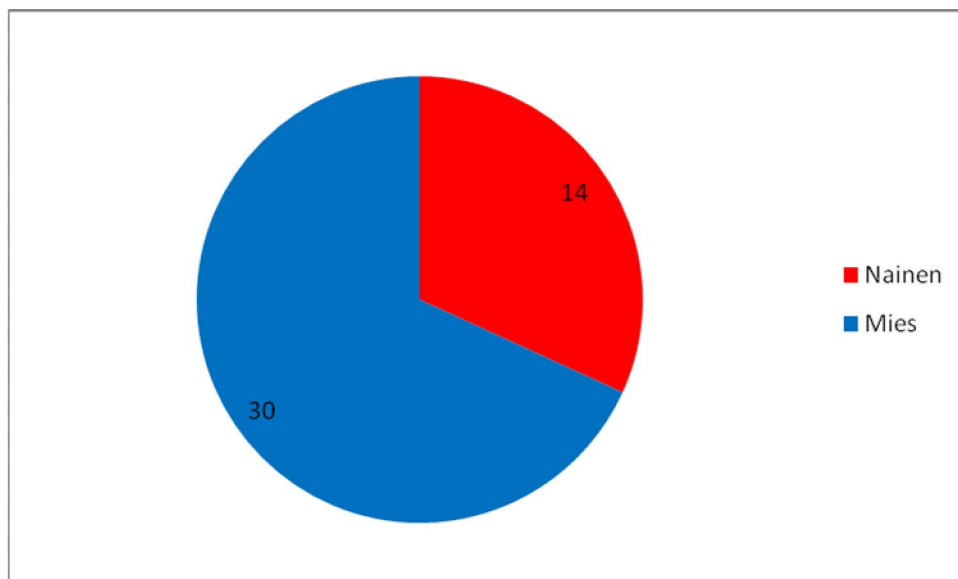
4 Työtyytyväisyystutkimuksen tulokset

Kyselylomake lähetettiin yhteensä 26 toimipisteeseen, joista kolme toimipistettä kuului autovuokraamo Vesa Niemisen alueeseen. Vastauksia palautui yhteensä 44 kappaletta, joista 38 kappaletta oli FRAC:n työntekijöiden ja kuusi autovuokraamo Vesa Niemisen alaisuudessa työskenteleviltä. Vastausprosentti First Rent A Car Finland Oy:n osalta jäi heikoksi 28%, ja autovuokraamo Vesa Niemisen osalta tyydyttävään 37,5% . Tutkimus tulosten perusteella voidaan arvioida suuntaan, että missä mennään työtyytyväisyyden osalta, mutta täysin luotettava tutkimusta ei voida pitää. Tavoitteenahan oli saada selville, että löytyykö eroavaisuuksia työtyytyväisyydessä FRAC:n ja autovuokraamo Vesa Niemisen osalta, onko henkilöstö tyytyväisiä ja miten mahdollisesti työtyytyväisyyttä voidaan parantaa. Uskon tutkimustulosten antavan hyvän pohjan tavoitteille täyttämiseksi.

Kyselyyn jätti vastaamatta First Rent A Car Finland Oy:n toimipisteistä Hyvinkään, Hämeenlinnan, Kotkan, Lahden, Porvoon ja Espoon alueen sijaisauto-pisteet sekä Autovuokraamo Vesa Nieminen Oy:n toimipiste Salossa. Tutkimuksesta ei käy ilmi, miksi kyseiset toimipisteet jättivät vastaamatta.

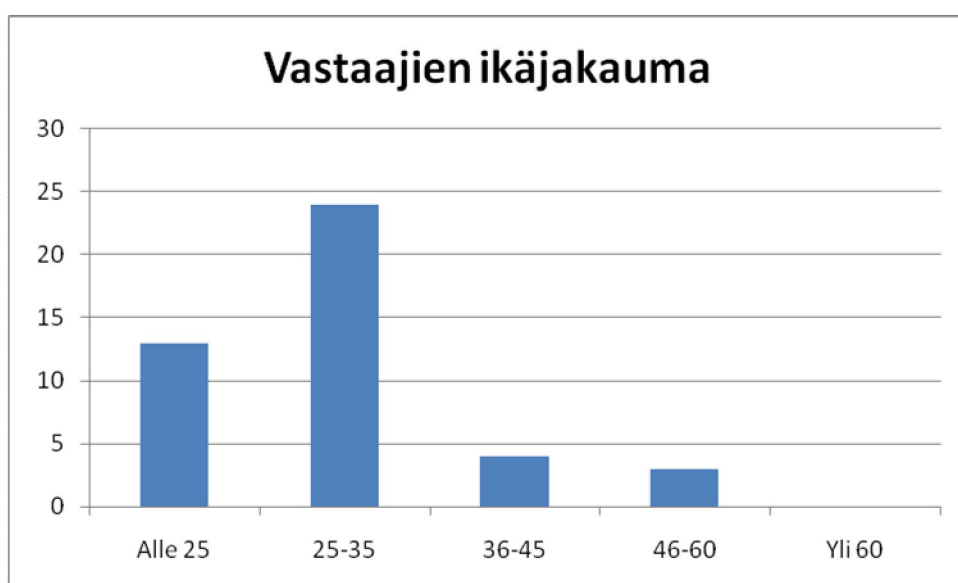
4.1 Vastaajien taustatiedot

Alla olevasta kuviosta ilmenee kappalemäärissä vastaajien sukupuolijakauma. Sukupuolijakaumaan on otettu huomioon molempien yritysten työntekijät.



Kuvio 1: Vastaajien sukupuoli jakauma, kappale. (N=44)

Kyselyyn vastanneista 68 % eli 30 kappaletta oli miehiä ja naisia oli 32% eli 14 kappaletta. Luvuissa on otettu huomioon niin FRAC:n vastaajat kuin Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajat. Vastausten jakauman näkee vielä kuviosta yksi.



Kuvio 2: Vastaajien ikäjakauma, kappale. (N=44)

Vastaajista alle 25-vuotiaita oli 13 kappaletta, eli noin 30 % vastaajista. Suurin vastaaja ryhmä iän perusteella oli 25-35-vuotiaat, joista peräti 24 vastasi kyselyyn eli noin 55 % vastaajista kuului tähän ryhmään. Neljä vastaajaa kuului ikäryhmään 36-45- vuotiaat, ja kolme ryhmään 46-60 vuotiaat. Heidän prosenttiosuus vastaajista oli 9 % ja 7 %. Kuvissa kaksi on havainnollistettu ikäjakauma selkeämmin.

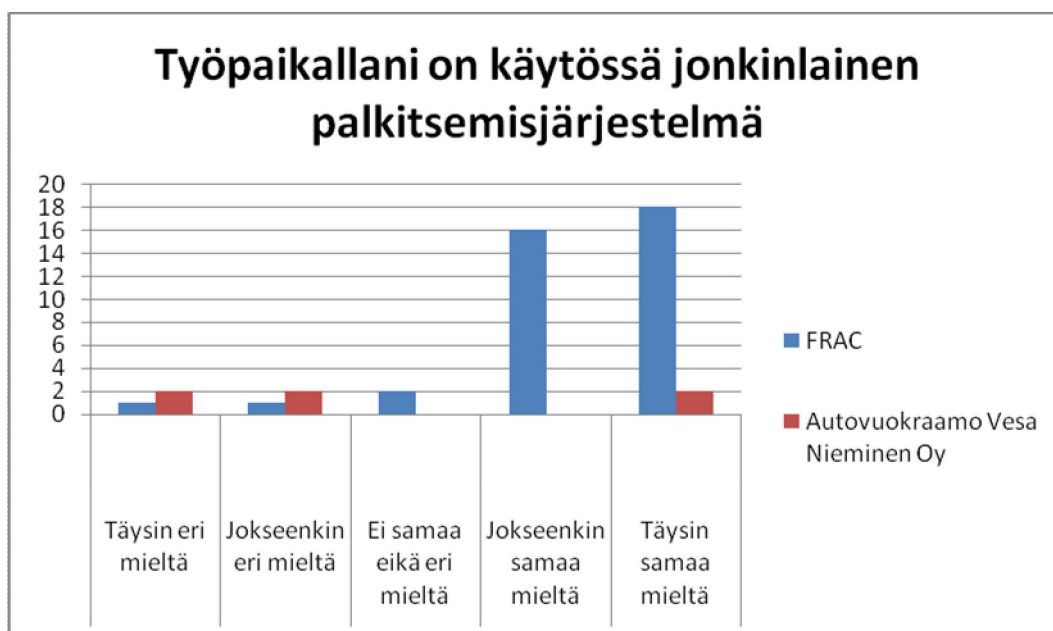
Lisäksi taustatieto-osuudessa kysyttiin toimipistettä, jossa vastaaja työskentelee. Toimipisteiden osalta vastaajat jakaantuivat seuraavanlaisesti (taulukko 1). Taulukossa käy myös ilmi, mihin vastausprosenttiin päästiin työtyytyväisyystutkimusta tehdessä.

Toimipiste	Kyselyyn vastanneiden määrä	Kyselylomakkeita lähetetty	Vastausprosentti
Palvelukeskus	4	30	13 %
Espoo Keilaniemi	1	6	17 %
Carcontrol	2	15	13 %
Helsinki AP	10	11	91 %
Helsinki DT	3	7	43 %
Hyvinkää	0	2	0 %
Hämeenlinna	0	2	0 %
Kotka	0	3	0 %
Lahti	0	5	0 %
Lohja	5	5	100 %
Porvoo	0	2	0 %
Oulu AP	0	1	0 %
Oulu DT	1	11	9 %
Tampere	2	5	40 %
Tampere operatiivinen	6	11	55 %
Vantaan alueen sijaisautopiste	3	7	43 %
Espoon alueen sijaisautopiste	0	3	0 %
Helsingin alueen sijaisautopiste	1	11	9 %
Turku	5	13	38 %
Salo	0	1	0 %
Raisio	1	2	50 %
YHTEENSÄ:	44	153	29 %

Taulukko 1: Taustatietoa "Toimipiste, jossa työskentelen"-vastausten jakauma.

4.2 Palkitseminen

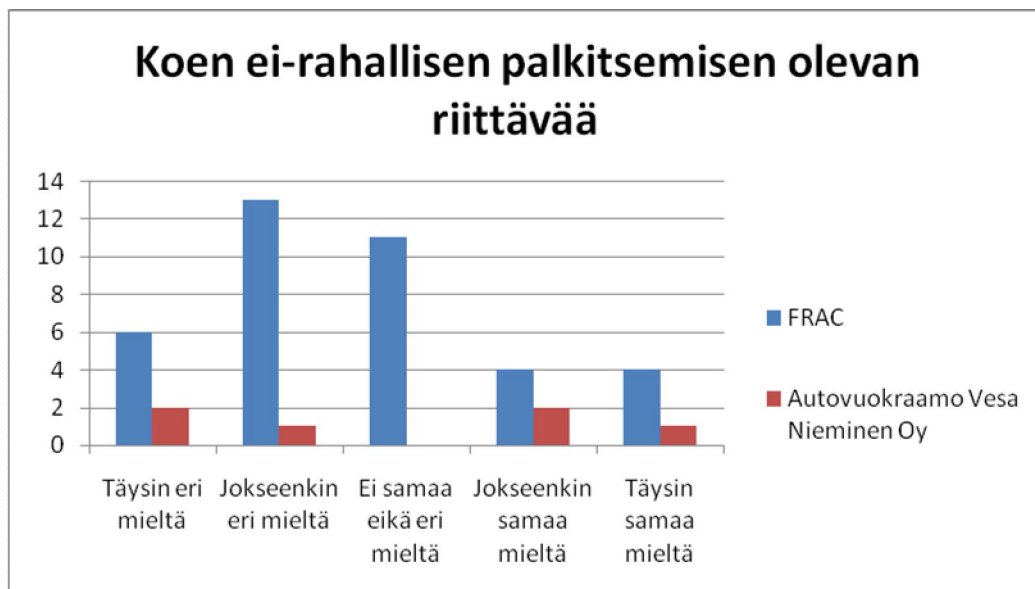
Tutkimuksen palkitseminen- osiossa tarkemmin on tarkasteltu henkilöstön mielteitä yritysten palkitsemisjärjestelmiin, oli kyseessä rahallista tai ei- rahallista palkitsemista. Vastaaja pystyi ilmaisemaan mielipiteensä asteikolla 1-5, jossa numero yksi on täysin eri mieltä ja numero viisi täysin samaa mieltä. Kuvioissa on jaoteltu FRAC- vastaajat sekä Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajat.



Kuvio 3: Väittämän "Työpaikallani on käytössä jonkinlainen palkitsemisjärjestelmä"- vastausten jakauma, kappaletta. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

FRAC-vastaajista peräti 47 % oli täysin samaa mieltä, että yrityksellä on käytössä jonkinlainen palkitsemisjärjestelmä. Vain viisi % heidän vastaajistaan oli sitä täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä. Kaksi vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteen kanssa. Autovuokraamo Vesa Niemisen 66 % eli neljä kappaletta vastaajista oli täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä, että yrityksellä on jonkinlainen palkitsemisjärjestelmä käytössään. 33 % vastaajista eli kaksi kappaletta oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Kysymyksessä neljä oli tarkoituksena saada tietää, että tuntee ko henkilöstö yrityksen palkitsemiskeinoja. Kuviossa kolme näkyy jakauma vielä kappalemäärissä tarkemmin.

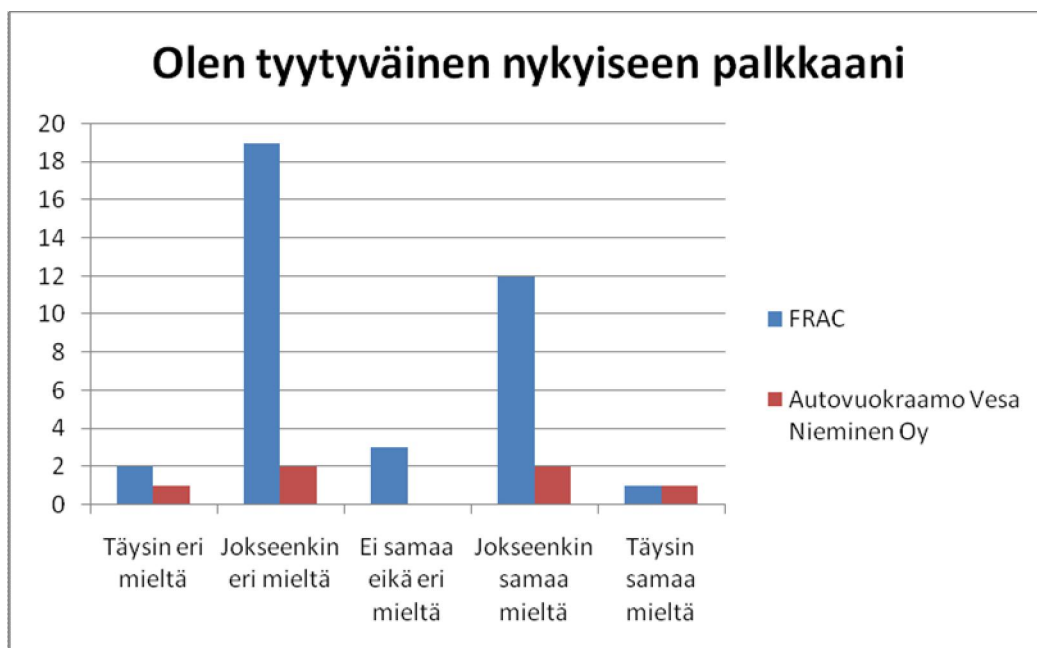
Kysymyksessä viisi pyrittiin saamaan selville, miten henkilökunta ja työntekijät kokevat ei-rahallisen palkitsemisen olevan yrityksissä. Vastaukset jakaantuivat kaikille vastauksille. Kuvioista neljä näkee vielä kappalemäärä jakauman.



Kuvio 4: Väittämän "Koen ei-rahallisen palkitsemisen olevan riittävää" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Vastaukset jakaantuivat kappalemäärissä ja prosentuaalisesti seuraavanlaisesti. Täysin eri mieltä FRAC-vastaajista oli kuusi vastaajaa (noin 16%), jokseenkin eri mieltä 13 vastaajaa (noin 34 %), ei samaa eikä eri mieltä 11 vastaajaa (29 %), jokseenkin samaa mieltä neljä vastaajaa (noin 11 %) ja täysin samaa mieltä neljä vastaajaa eli myös noin 11%. Autovuokraamo Vesa Niemisen kohdalla 50% oli väitteen kanssa täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä, ja toinen 50 % jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Kohtuullisen suuri hajonnaisuus, ja eri mieltä olevien määrä antaa eli tämän kysymyksen tutkimustulos antaa hyvän pohjan myöhemmänä käsiteltäville kehitysehdotuksille.

Kysymyksessä kuusi tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden tyytyväisyys palkkukseen. Vastaukset jakaantuivat seuraavanlaisesti:

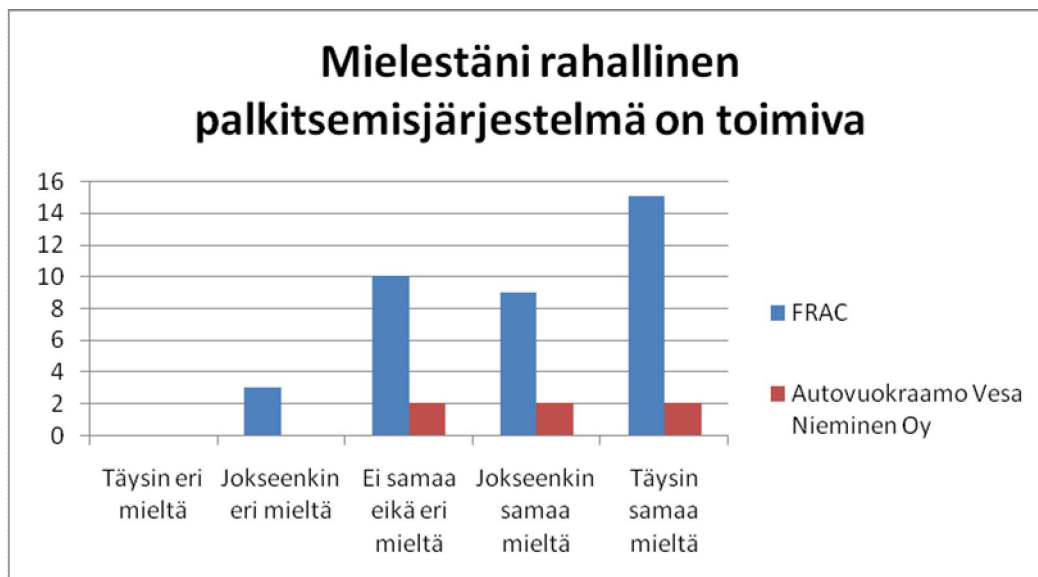


Kuvio 5: Väittämän "Olen tyytyväinen nykyiseen palkkaani"- vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=37), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

FRAC-vastaajista vain yksi (3 %) oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa. 12 vastaajista (noin 32 %) oli jokseenkin samaa mieltä, ja kolme vastaajista (8 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä. Täysin tyytymättömiä palkkaansa kaksi vastaajista (5 %) ja jokseenkin eri mieltä väitteen kanssa oli 19 vastaajaa (50%). Yksi FRAC-vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen.

Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista yksi oli täysin eri mieltä väitteen kanssa (17 %), kaksi jokseenkin eri mieltä (33 %), kaksi jokseenkin samaa mieltä (33 %) ja yksi täysin samaa mieltä (17 %). Tämän kysymyksen vastauksissa en huolestuisi jokseenkin eri mieltä olevien suuresta vastausprosentista, koska ainahan halua parempaa palkkaan on. Tutkimustulokseen tulisi huolestua jos vastaajat olisivat kääntyneet suoraan täysin eri mieltä olevan vastausvaihtoehdon puoleen.

Kysymyksessä seitsemän tarkoituksena oli selvittää, miten henkilökunta kokee rahallisen palkitsemisjärjestelmän toimivan. Vastaukset olivat jakaantuneet seuraavanlaisesti:

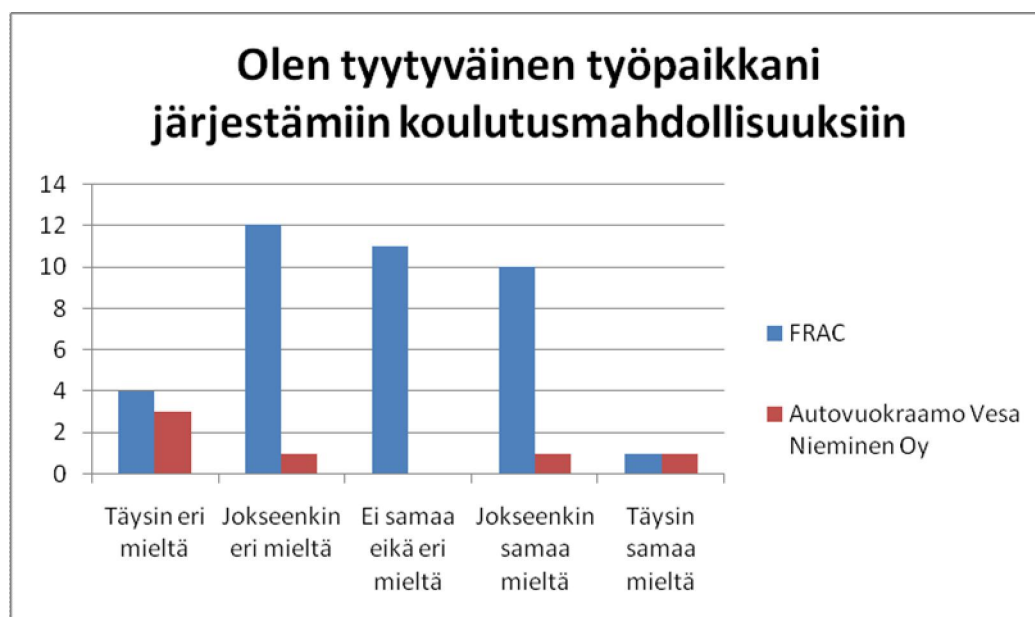


Kuvio 6: Väittämän ”Mielestäni rahallinen palkitsemisjärjestelmä on toimiva” -vastausten jakauma, kappaletta. (FRAC N=37), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Tutkimuskohteiden vastaajista kukaan ei ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa. Autovuokraamo Vesa Niemisellä vastaukset menivät tasan vastausvaihtoehtojen kolme, neljä ja viisi, ja vastauksia saatiin yhteensä kuusi kappaletta. FRAC:n osalta vastaukset jakaantuivat hieman, ja jokseenkin eri mieltä vastaajista oli kolme vastaajista (8 %), kymmenen vastaajaa (26 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, yhdeksän vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä (24 %) ja 15 vastaajaa (39 %) oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa. Vain yksi vastaaja ei vastannut väitteeseen FRAC:n osalta. Kuviossa kuusi on nähtävillä vastausten jakauma kappaalemäärissä. Kuvioista näkee myös että vastaukset ovat jakaantuneet molemmilla yrityksillä aika tasan vastausvaihtoehtojen kanssa.

4.3 Koulutus ja perehdyttäminen

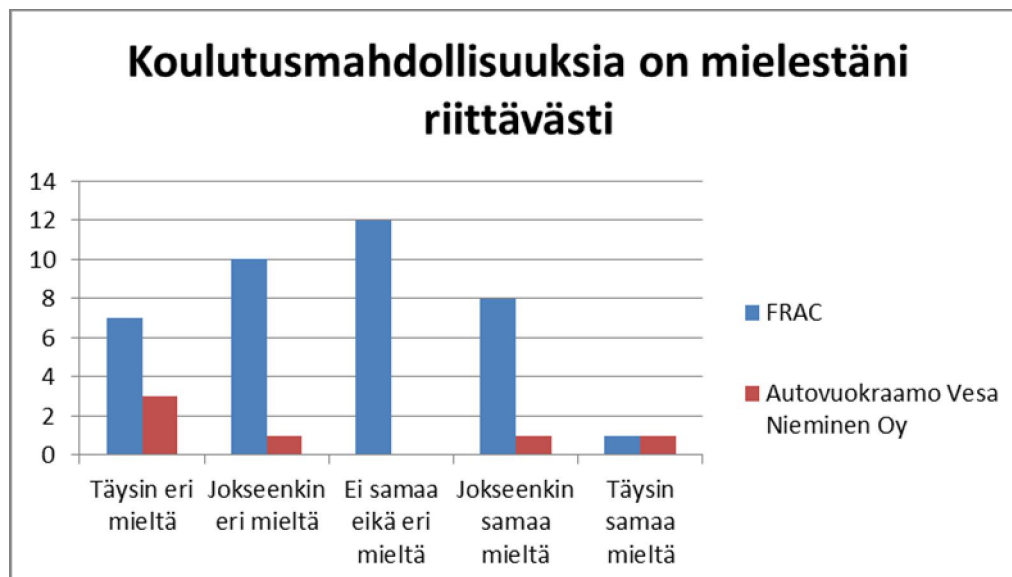
Koulutus ja perehdyttäminen osiossa oli seitsemän väittämää, johon vastaajalta on pyydetty kertomaan oma mielipiteensä asteikolla 1-5, jossa numero yksi on täysin eri mieltä väittämän kanssa, ja numero viisi on täysin samaa mieltä. Tässä osiossa oli myös kysymys, jossa vastaaja sai vastata vaihtoehtoista tärkeimmiksi kokemiensa vaihtoehtojen mukaan (kaksi vaihtoehtoa).



Kuvio 7: Väittämän "Olen tyytyväinen työpaikkani järjestämiin koulutusmahdollisuuksiin"-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Kuviosta seitsemän näkee, että FRAC-vastaajista vain yksi (3 %) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, kymmenen vastaajaa (26 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja 11 vastaajaa (29 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä. Peräti 12 vastaajaa (noin 32 %) oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa ja täysin eri mieltä vastaajista oli neljä (noin 10 %). Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista täysin eri mieltä oli puolet vastaajista ja jokseenkin eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä oli yksi vastaaja per vastausvaihtoehto (noin 17 % per vastausvaihtoehto).

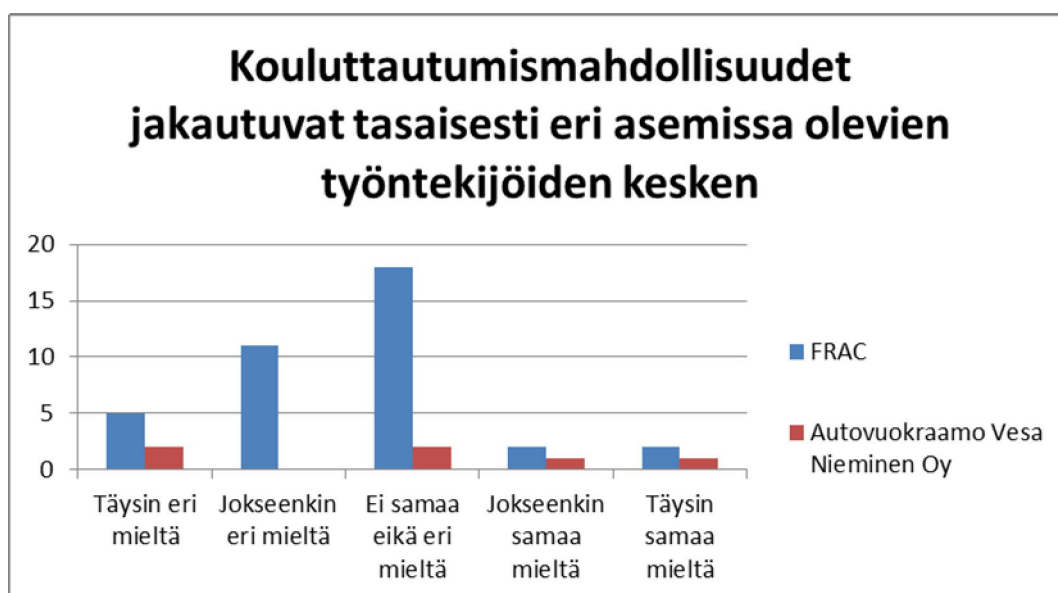
Kysymyksessä yhdeksän tiedusteltiin, miten yrityksen henkilökunnalla on koulutusmahdollisuuksia. Tarkoituksena oli selvittää, että onko näitä yleensäkkään ja miten ne henkilöstön mukaan jakaantuvat työntekijöiden kesken (kysymys kymmenen).



Kuvio 8: Väittämän "Koulutusmahdollisuuksia on mielestäni riittävästi" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Kuviosta kahdeksan näkee, että osa autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista olivat täysin eri mieltä väittämän kanssa, peräti kolme vastaajaa (50 %) ajatteli näin. Yksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä (16,6 %) ja jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä oli yksi vastaaja per vastausvaihtoehto (16,6 % per vastausvaihtoehto). FRAC:n osalta vastaukset jakaantuivat tasaisesti niin täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja ei samaa eikä eri mieltä ja jokseenkin samaa mieltä olevien kanssa. Seitsemän vastaajaa (18 %) oli täysin eri mieltä, kymmenen vastaajaa (26 %) jokseenkin eri mieltä, ei samaa eikä eri mieltä vastaajista oli 12 vastaajaa (32 %) ja jokseenkin samaa mieltä vastaajista oli kahdeksan (21 %). Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli yksi vastaaja (3 %).

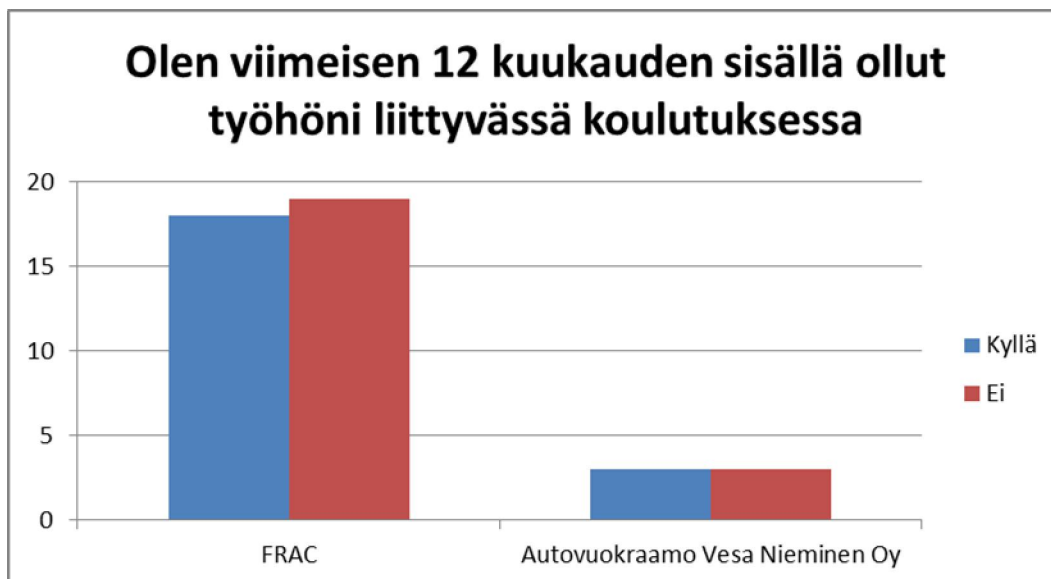
Kuviossa yhdeksän selviää vastaajien mielipide koulutusmahdollisuuksiin liittyen. Kuviosta selviää vastaukset kappalemäärissä.



Kuvio 9: Väittämän "Kouluttautumismahdollisuudet jakautuvat tasaisesti eri asemissa olevien työntekijöiden kesken"- vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

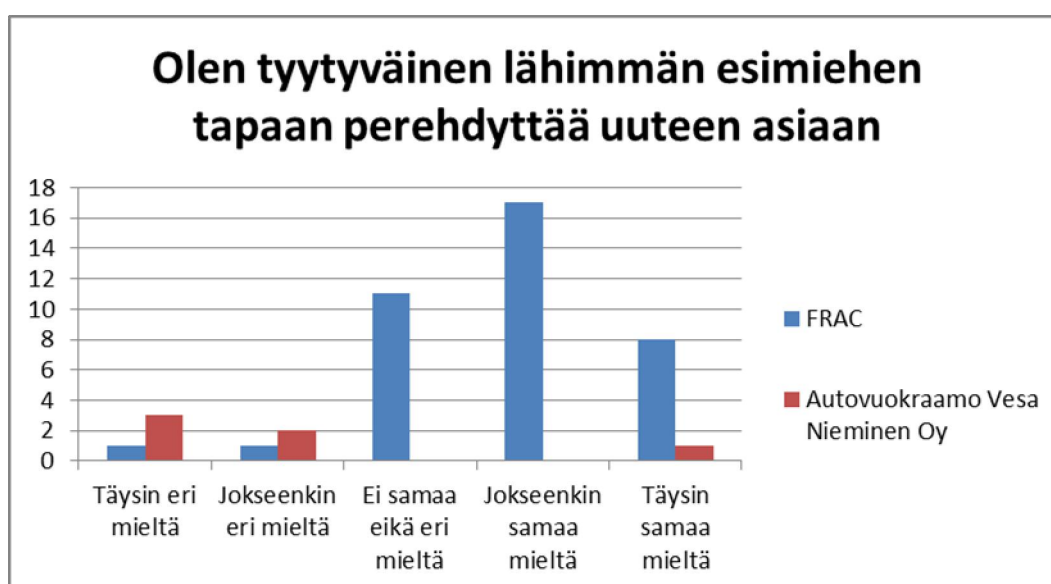
Kysymyksessä kymmenen haluttiin selvittää miten kouluttautumismahdollisuudet jakaantuvat työntekijöiden kesken siinä yrityksessä missä toimivat. FRAC-vastaajista peräti 34 vastaajaa (89 %) oli väitteen kanssa ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä. Vain 11 % oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä (4 vastaajaa). Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista 33 % (kaksi vastaajaa) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa ja 66 % (neljä vastaajaa) ei ollut samaa eikä eri mieltä, oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä.

Kysymyksen 11 vastaukset jakaantuivat yritysten kohdalla seuraavanlaisesti. Vastauksia kysymykseen saatiin 37 henkilöltä.



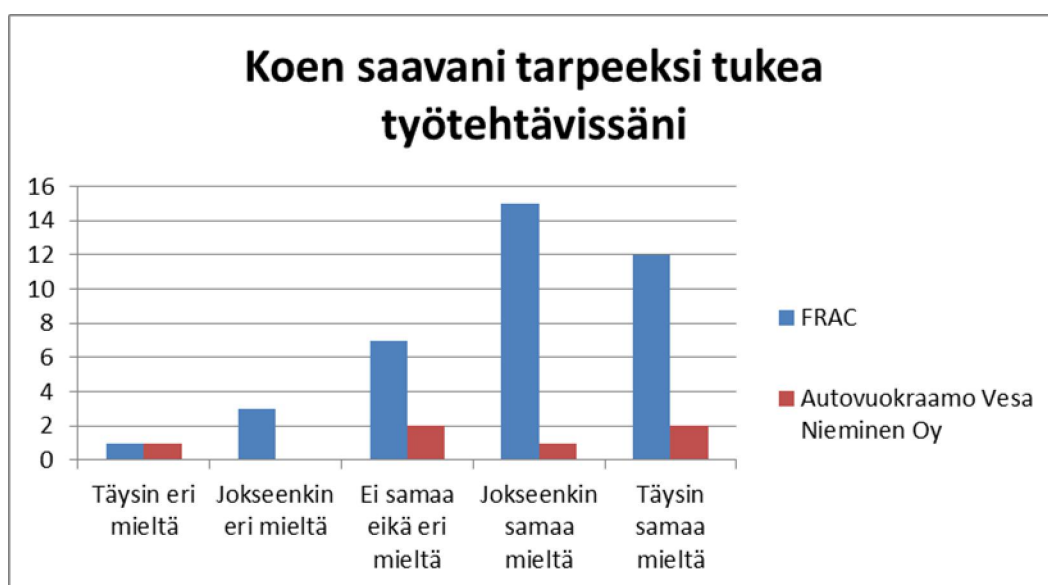
Kuvio 10: Väittämän "Olen viimeisen 12 kuukauden sisällä ollut työhöni liittyvässä koulutuksessa" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=37), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Kysymyksessä 11 vastaaja pystyi vastaamaan joko kyllä tai ei. Vastausten perusteella huomaa, että koulutusmahdollisuus on jakaantunut melkein tasan työntekijöiden välillä molemmissa yrityksissä. Autovuokraamo Vesa Niemisellä puolet vastaajista (kolme vastaajaa) on ollut koulutuksessa viimeisen 12 kuukauden sisällä ja kolme ei ole ollut. FRAC osalta 18 vastaajaa (47 %) on ollut koulutuksessa viimeisen vuoden aikana ja 19 vastaajaa (50 %) ei ole ollut. Yksi FRAC-vastaajista ei ollut vastannut tähän kysymykseen.



Kuvio 11: Väittämän "Olen tyytyväinen lähimmän esimiehen tapaan perehdyttää uuteen asiaan" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

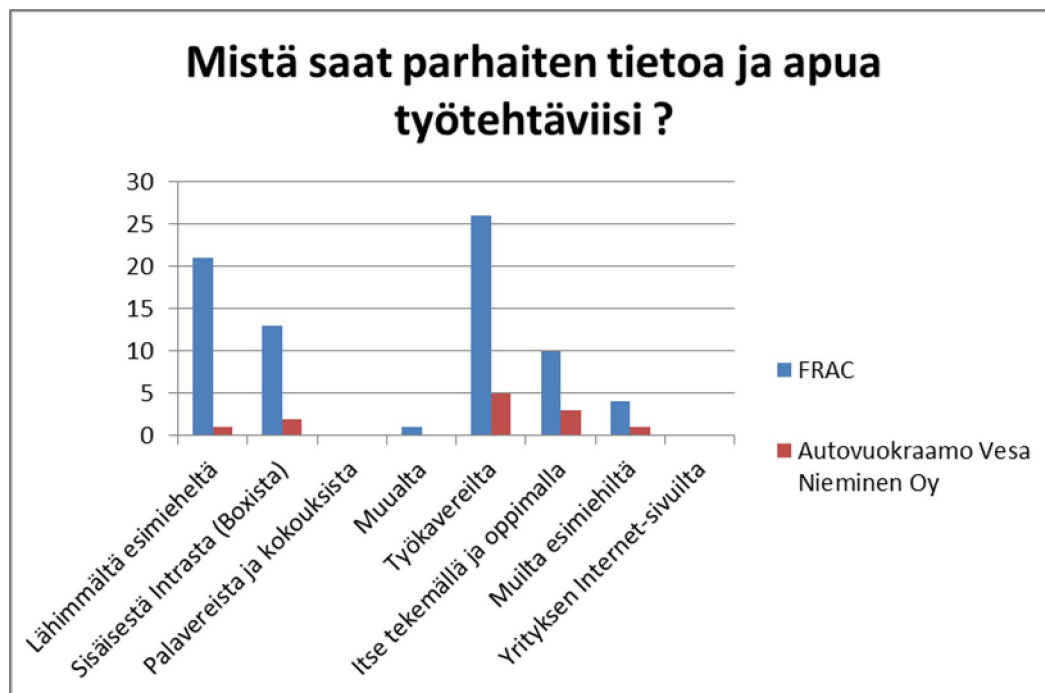
Kysymyksessä 12 (kuvio 11) tarkasteltiin työntekijöiden suhtautumista lähimpään esimieheen, ja esimiehen tapaan perehdyttää alaisiaan. Autovuokraamo Vesa Niemisellä 83 % vastaajista oli täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa (viisi vastaajaa). Vain yksi (17 %) oli täysin tyytyväinen lähimmän esimiehen tapaan perehdyttää uuteen asiaan. FRAC-vastaajien osalta vastaukset jakaantuivat tasaisemmin. Vain kaksi vastaajista (5 %) oli täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. 29 % (11 vastaajaa) ei ollut samaa eikä eri mieltä, 45 % (17 vastaajaa) oli jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 21 % (kahdeksan vastaajaa). Vastausten perusteella voimme huomata, että eroavaisuudet ovat suuret pienemmässä yrityksessä ja isomman organisaation välillä.



Kuvio 12: Väittämän "Koen saavani tarpeeksi tukea työtehtävissäni"- vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Verrattuna aikaisempaa väittämään, niin tämän väittämän kohdalla on positiivisempia tuloksia Autovuokraamo Vesa Niemisen osalta. Peräti 83 % vastaajista vastasi kolme tai enemmän tässä väittämässä. Ei samaa eikä eri mieltä vastaajia oli kaksi vastaajaa (33 %), jokseenkin samaa mieltä yksi (17 %) ja täysin samaa mieltä kaksi vastaajaa (33 %). Vain yksi vastaaja oli täysin eri mieltä väittämän kanssa (17 %). FRAC:n osalta vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä olevien vastaajien kanssa. Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli 15 vastaajaa (39 %) ja täysin samaa mieltä 12 vastaajaa (32 %). Seitsemän vastaajaa (18 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, kolme vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä (8 %) ja yksi vastaaja täysin eri mieltä (3 %). Vastausten jakauman näkee vielä kuviosta 12.

Kuviosta 13 näkee vastausvaihtoehtojen jakauma. Huomioitavaa on, että vastaaja oli pyydetty valikoimaan kaksi itselleen tärkeintä vastausvaihtoehtoa.



Kuvio 13: Väittämän "Mistä saat parhaiten tietoa ja apua työtehtäviisi?" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Kysymyksessä 14 vastausvaihtoehtoa oli kahdeksan, joista vastaaja sai valita kaksi itselleen tärkeintä. FRAC-vastaajia oli 38 kappaletta, mutta yksi vastasi vain yhdellä vaihtoehdolla. Autovuokraamo Vesa Niemisen kohdalla oli kuusi vastaajaa. Kenenkään vastaajan mielestä paras tapa saada tietoa ja apua olisi palaverit ja kokoukset, tai yrityksen Internet-sivut.

FRAC:n osalta parhaimmaksi tiedon haku keinoksi koettiin työkaverit (34 %) sekä lähin esimies (28 %). Seuraavat kaksi tärkeintä tiedon ja avun saamisen keinoa oli 17 % vastaajien mukaan sisäinen Intra (Boxista) sekä 13 % mukaan itse tekemällä ja oppimalla. FRAC-vastaajista vain neljä vastaajaa (5 %) oli sitä mieltä, että tietoa ja apua saa parhaiten muilta esimiehiltä ja yksi vastaaja koki, että muualta saa parhaiten tietoa (1 %). Autovuokraamo Vesa Niemisen osalta työkaverit (42 %) sekä itse tekemällä ja oppimalla (25 %) koettiin parhaimmaksi tiedon ja avun saamiskeinoksi. Vain yksi henkilö (8 %) Autovuokraamo Vesa Niemisellä koki, että lähimmältä esimieheltä saa parhaiten tietoa. Kaksi (17 %) oli sitä mieltä, että sisäisestä Intrasta (Boxista) saa parhaiten haettua tietoa ja yksi (8 %) oli sitä mieltä, että muilta esimiehiltä.

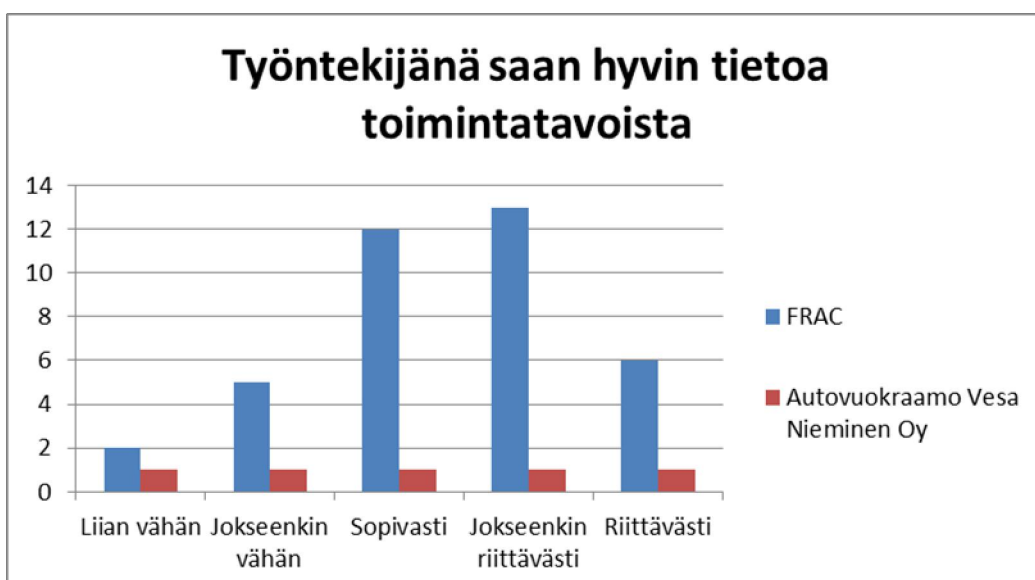
4.4 Sisäinen viestintä

Kysymyksestä 15 alkaen keskityttiin yritysten sisäiseen viestintään. Kohdassa 15 vastaaja on voinut vastata kysymyksiin 1-5 vaihtoehdoilla, joista yksi on liian vähän ja viisi riittävästi. Kohdassa 15 on kuusi eri kohtaa, jaoteltuna a-f.



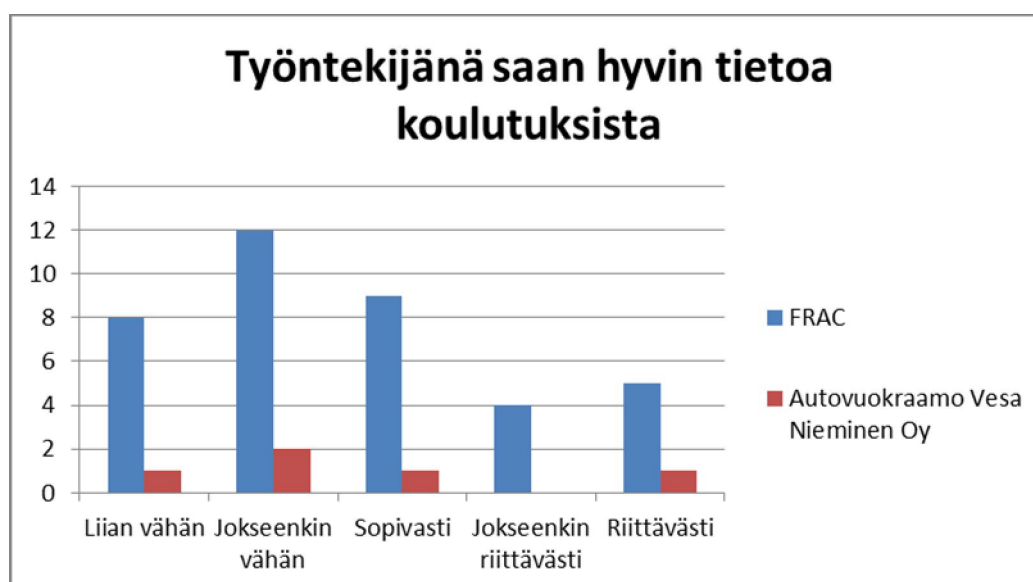
Kuvio 14: Väittämän ”Työntekijänä saan hyvin tietoa työhjeista” - vastausten jakauma, kap-pale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N= 5)

Kuviosta 14 näkee kysymyksen 15 a-kohdan jakauman. Autovuokraamo Vesa Niemisen kohdalla vastaukset ovat jakaantuneet jokaiselle vastausvaihtoehdolle tasaisesti. Heidän osaltaan kysymykseen vastasi viisi henkilöä. FRAC: osalta 28 vastaajaa (74 %) oli vastasi, että saavat tietoa työhjeista sopivasti, jokseenkin riittävästi tai riittävästi. Kymmenen vastaajaa (26 %) oli sitä mieltä, että tietoa tulee jokseenkin vähän tai liian vähän.



Kuvio 15: Väittämän "Työntekijänä saan hyvin tietoa toimintatavoista" - vastausten jakauma, kappaletta. (FRAC N= 38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).

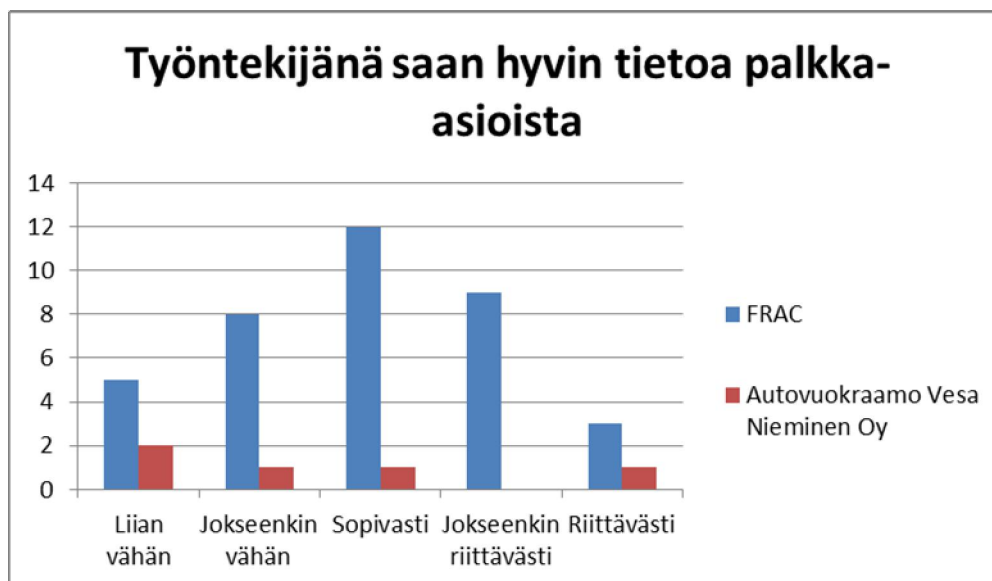
Kysymyksessä 15 b-kohdassa haluttiin tietää, miten hyvin työntekijä saa tietoa yrityksen toimintatavoista. Vastauksia tuli autovuokraamo Vesa Niemiseltä viisi kappaletta, ja FRAC:n osalta 38 kappaletta. Kuvioista 15 näkee vielä vastausten jakautuman. Vastaukset jakaantuivat autovuokraamo Vesa Niemisellä tasan vastausvaihtoehdoille. FRAC:n osalta 12 vastaajaa (32 %) oli sitä mieltä, että toimintatavoista saadaan tietoa sopivasti, 13 vastaajan (34 %) mukaan jokseenkin riittävästi ja kuuden (16 %) mukaan riittävästi. Vastaajista vain viisi (13 %) oli sitä mieltä, että tietoa toimintatavoista saadaan jokseenkin vähän ja kahden (5 %) mukaan liian vähän.



Kuvio 16: Väittämän "Työntekijänä saan hyvin tietoa koulutuksista" -vastausten jakauma, kappaletta. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).

Kyselyssä oli tarkoitus ottaa selvää myös miten koulutusmahdollisuudet jakaantuvat, ja miten hyvin työntekijä saa niistä tietoa. Suurin osa molempien yritysten vastaajista oli sitä mieltä, että koulutuksista saadaan sopivasti, jokseenkin vähän tai liian vähän tietoa. Peräti 76 % FRAC-vastaajista oli tätä mieltä, ja autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista 80 %. 24 % (yhdeksän vastaajaa) oli FRAC:lla sitä mieltä, että tietoa saadaan jokseenkin riittävästi tai riittävästi, kun taas autovuokraamo Vesa Niemisellä tätä mieltä oli vain yksi työntekijä. Kuvioista 16 nähdään miten vastaukset jakaantuivat.

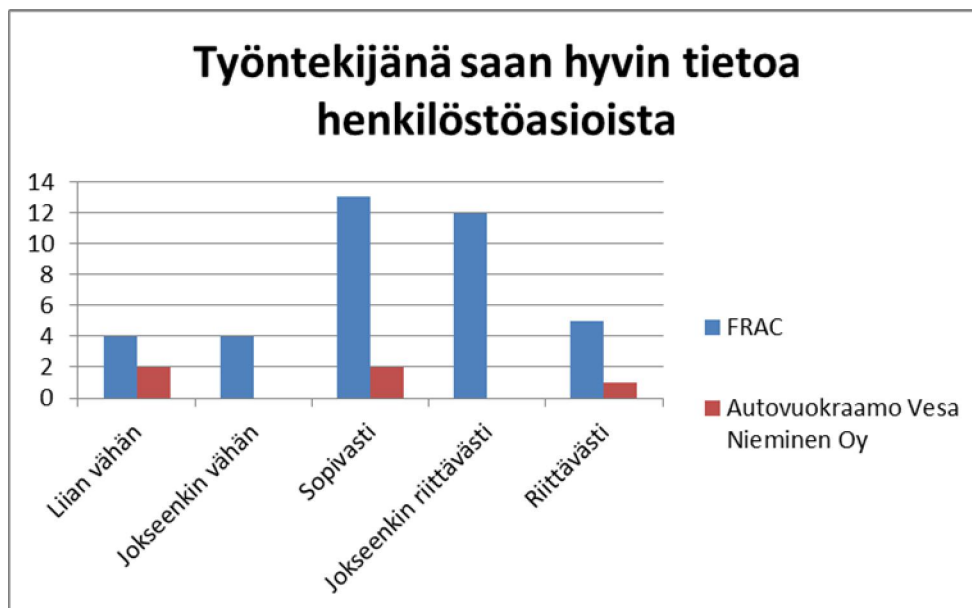
Vastaukset jakaantuivat kysymyksessä 15 d-kohdassa tasapuolisesti eri vastausvaihtoehdoille. Kuviosta 17 nähdään vielä jakauma kappalemäärissä.



Kuvio 17: Väittämän ”Työntekijänä saan hyvin tietoa palkka-asioista”- vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=37), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).

Kysymyksessä 15 d-kohdassa haluttiin tietää, miten työntekijät saavat yrityksessään tietoa palkkaan liittyvistä asioista. Viisi vastaajaa FRAC:lta (14 %) ja kaksi Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista (40 %) olivat sitä mieltä, että palkka-asioista saa liian vähän tietoa. Jokseenkin vähän tietoa saadaan kahdeksan vastaajan mukaan (22 %), ja vain yhden (20 %) Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajan mukaan. FRAC-vastaajien mukaan sopivasti saadaan tietoa 32 % (12 vastaajan) mukaan, jokseenkin riittävästi 24 % eli yhdeksän vastaajan mielestä ja riittävästi kolmen vastaajan (8 %) mukaan. Tietoa saadaa sopivasti autovuokraamo Vesa Niemisessä vain yhden vastaajan (20 %) mielestä, tosin yksi (20 %) on taas sitä mieltä, että tietoa palkka-asioista on saatavilla riittävästi.

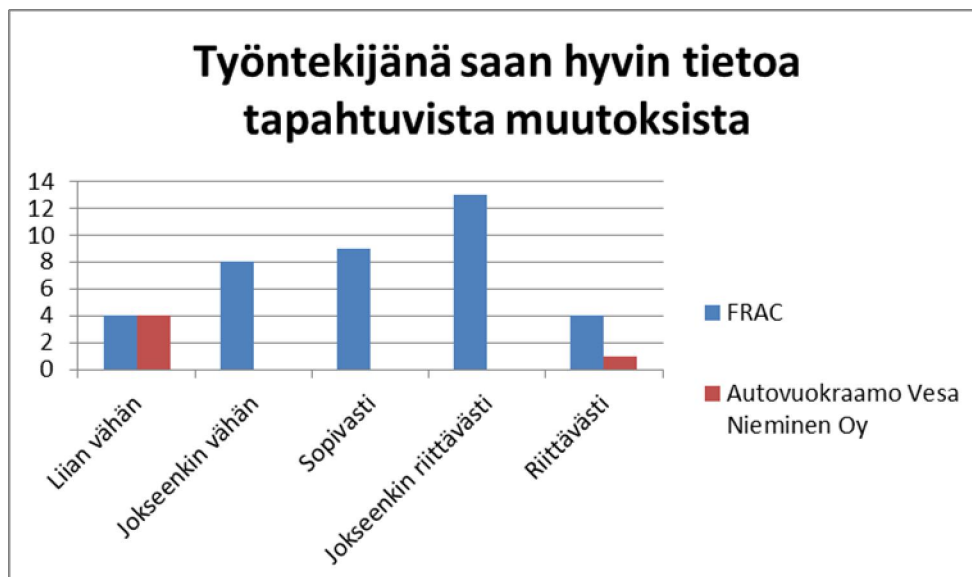
Kysymyksen 15 e vastaukset jakaantuivat seuraavanlaisesti kappalemäärissä (kuvio 18). Kysymykseen vastasivat kaikki vastaajat.



Kuvio 18: Väittämän "Työntekijänä saan hyvin tietoa henkilöstöasioista" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).

Kysymyksessä 15 e "Työntekijänä saan hyvin tietoa henkilöstöasioista" vastaukset jakaantuivat niin, että Autovuokraamo Vesa Niemisessä 40% vastaajista (kaksi vastaaja) oli sitä mieltä, että tietoa saadaan liian vähän, 40 % (kaksi vastaajaa) mukaan sopivasti ja 20 % (yksi vastaaja) mukaan riittävästi. FRAC:n osalta vastaukset hajaantuivat niin, että liian vähän tietoa saadaan neljän vastaajan (10,5 %) mukaan ja neljä (10,5 %) oli sitä mieltä, että tietoa saadaan jokseenkin vähän. Sopivasti tietoa henkilöstöasioihin liittyen saadaan 13 vastaajan mukaan (34 %) ja jokseenkin riittävästi 12 vastaajan mukaan (32 %). Vain viisi vastaajaa (13 %) heillä oli sitä mieltä, että henkilöstöasioista saadaan riittävästi tietoa.

Sisäisen viestinnän kysymys 15 f ”Työntekijänä saan hyvin tietoa tapahtuvista muutoksista” vastaukset jakaantuivat Autovuokraamo Vesa Niemisen kohdalla hyvin hajanaisesti. Kuviosta 19 ilmenee kappelemäärissä vielä vastausten jakauma.

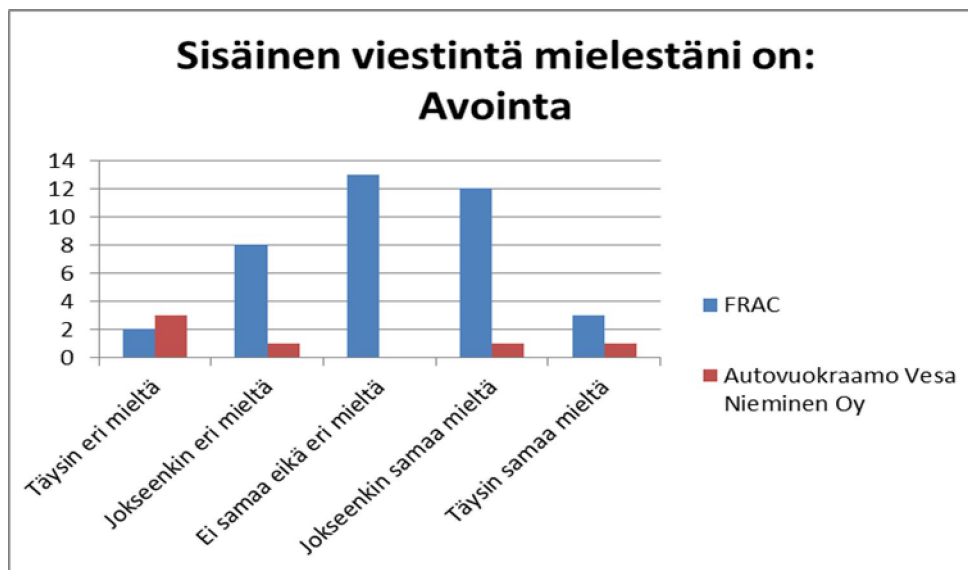


Kuvio 19: Väittämän ”Työntekijänä saan hyvin tietoa tapahtuvista muutoksista”- vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).

Vesa Niemisen vastaajista peräti 80 % (neljä vastaajaa) oli sitä mieltä, että tietoa tapahtuvista muutoksista saadaan liian vähän kuin vastaava luku FRAC:lla oli 10,5 % (neljä vastaajaa). Jokseenkin liian vähän tietoa saatiin kahdeksan vastaajan (21 %) mielestä ja sopivasti yhdeksän (24 %) vastaajan mielestä, FRAC-vastaajien keskuudessa. Jokseenkin riittävästi tietoa saadaan 13 vastaajan (34 %) mukaan ja riittävästi vain neljän (10,5 %) mielestä.

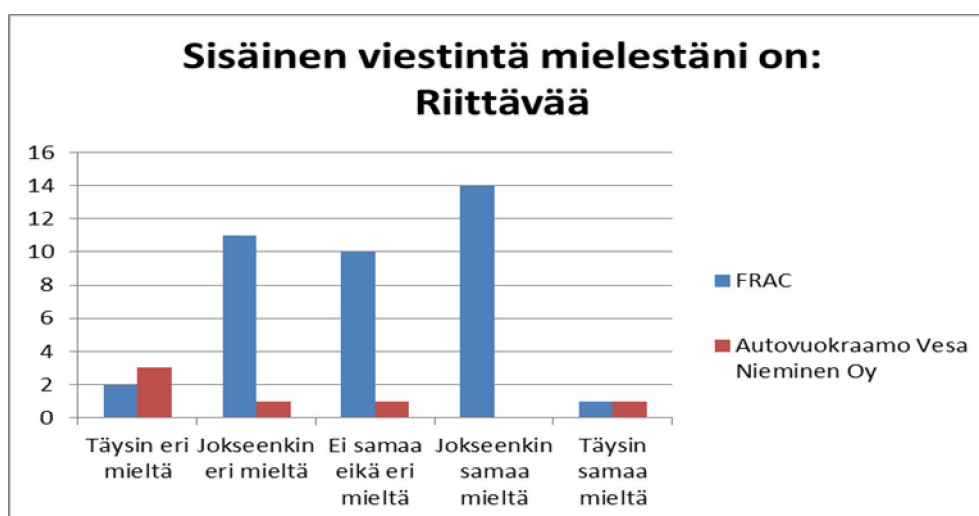
Kysymyksessä 16 ” Sisäinen viestintä mielestäni on: ” tarkoituksena on saada selville työntekijöiden mielipiteitä tarkemmin. Osiossa on kolme eri väittämää (kohdat a-c), johon vastaaja on voinut vastata arvosteluasteikolla 1-5, jossa yksi on täysin eri mieltä ja viisi täysin samaa mieltä.

Sisäisen viestinnän avoimuus jakaantui kuvion mukaisesti. Tulokset on esitetty kuviossa kappalemäärissä.



Kuvio 20: Väittämän "Sisäinen viestintä mielestäni on: Avointa" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

50% (kolme vastaajaa) Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista on täysin eri mieltä väittämän kanssa, selviää kuvioista 20. Vain yksi (16,6 %) on jokseenkin samaa mieltä ja yksi (16,6 %) täysin samaa mieltä siitä, että sisäinen viestintä on avointa. Yksi (16,6 %) on jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. FRAC-vastaajista kaksi (5 %) on täysin eri mieltä väittämän kanssa, kahdeksan (21 %) jokseenkin eri mieltä, 13 vastaajista (34 %) ei ole samaa eikä eri mieltä. 32 % (12 vastaajaa) on jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä väittämän kanssa on 8 % (3 vastaajaa).



Kuvio 21: Väittämän "Sisäinen viestintä mielestäni on: Riittävää" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Pääsääntöisesti FRAC-vastaajien jakauman perusteella sisäisen viestinnän riittävyys on tyydyttävällä tasolla. Vastaajista 29 % (11 vastaajaa) olivat jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. 10 vastaajaa (26 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, tosin jopa 14 vastaajaa (37 %) heillä piti sisäisen viestinnän olevan jokseenkin riittävää. Sisäisen viestinnän riittämättömyyden puutteena koko vastaajista kaksi (5 %) ja täysin riittävänä molemmissa yrityksissä yksi henkilö.

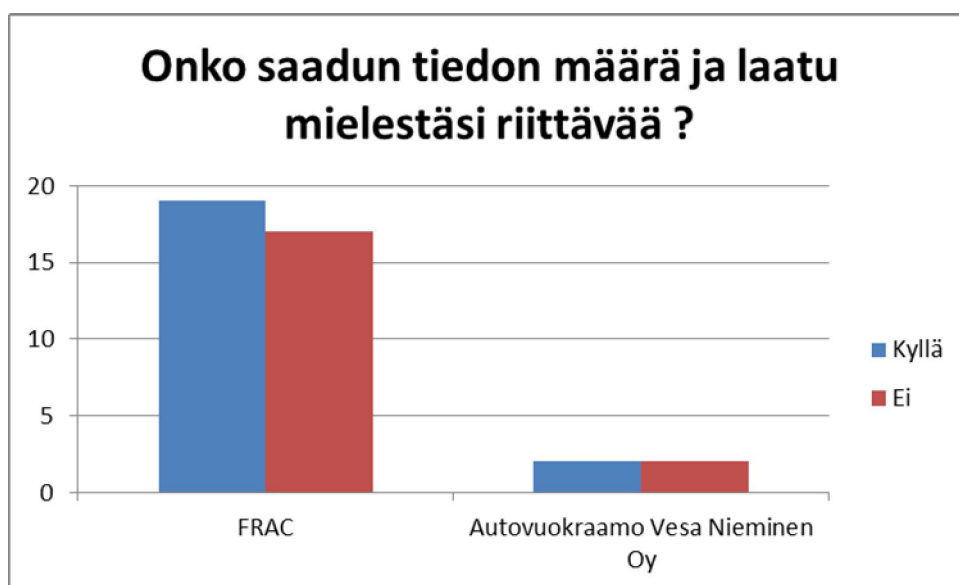
Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajien perusteella jopa 50 % (kolme vastaajaa) oli sitä mieltä, että sisäinen viestintä on täysin riittämätöntä. Yksi vastaajista (16,6 %) oli jokseenkin eri mieltä ja yksi (16,6 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä, selviää kuviosta 21.



Kuvio 22: Väittämän "Sisäinen viestintä mielestäni on: Ajankohtaista"-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Kysymyksen 16 c- kohdassa vastaukset Autovuokraamo Vesa Niemisen kohdalla jakaantuivat tasaisesti eri vaihtoehdoille. Muissa vaihtoehdoissa oli yksi vastaus, paitsi kohdassa ei samaa eikä eri mieltä, kaksi vastaajaa oli vastannut tähän. FRAC-vastaajien keskuudessa oli suurempi hajonta kuin Autovuokraamo Vesa Niemisellä. Heistä pääosa vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä (12 vastaajaa, 32 %), tai olivat jokseenkin samaa mieltä (18 vastaajaa, 47 %). Vain muutama (kolme vastaajaa, 8 %) piti sisäisen viestinnän olevan täysin ajankohtaista. Vastaajista kolme (8 %) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa, ja kaksi (5 %) jokseenkin eri mieltä. Kuviosta 22 näkee vielä vastausten jakauman kappalemäärissä.

Kysymykseen 17 FRAC:llä vastasi 36 henkilöä ja Autovuokraamo Vesa Niemisellä neljä henkilöä. Vastaukset jakaantuivat molemmissa yrityksissä melkein tasan vastausvaihtoehtojen kyllä ja ei välille. FRAC-vastaajista 19 oli sitä mieltä, että saadun tiedon määrä on riittävää, ja 17 vastaajaa oli eri mieltä. Autovuokraamo Vesa Niemisessä vastaukset menivät täysin tasan kyllä ja ei vastausten kanssa, eli kaksi vastaajaa oli sitä mieltä, että saadun tiedon määrä on riittävää ja kahden mielestä ei ole. Kuviosta 23 selviää myös vastausten jakauma.



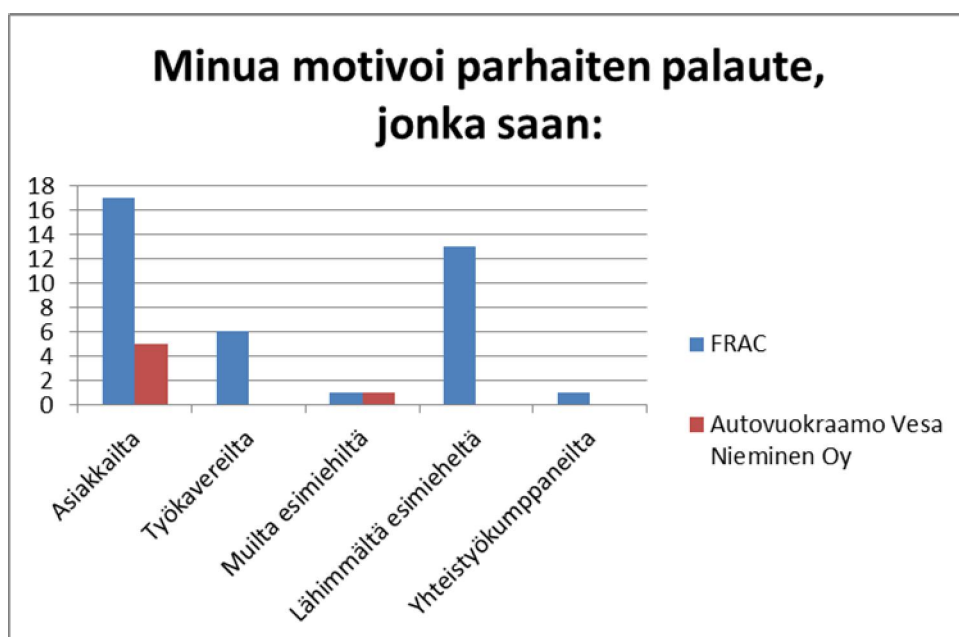
Kuvio 23: Väittämän "Onko saadun tiedon määrä ja laatu mielestäsi riittävää?"-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=36), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=4).

4.5 Motivaation vaikutus

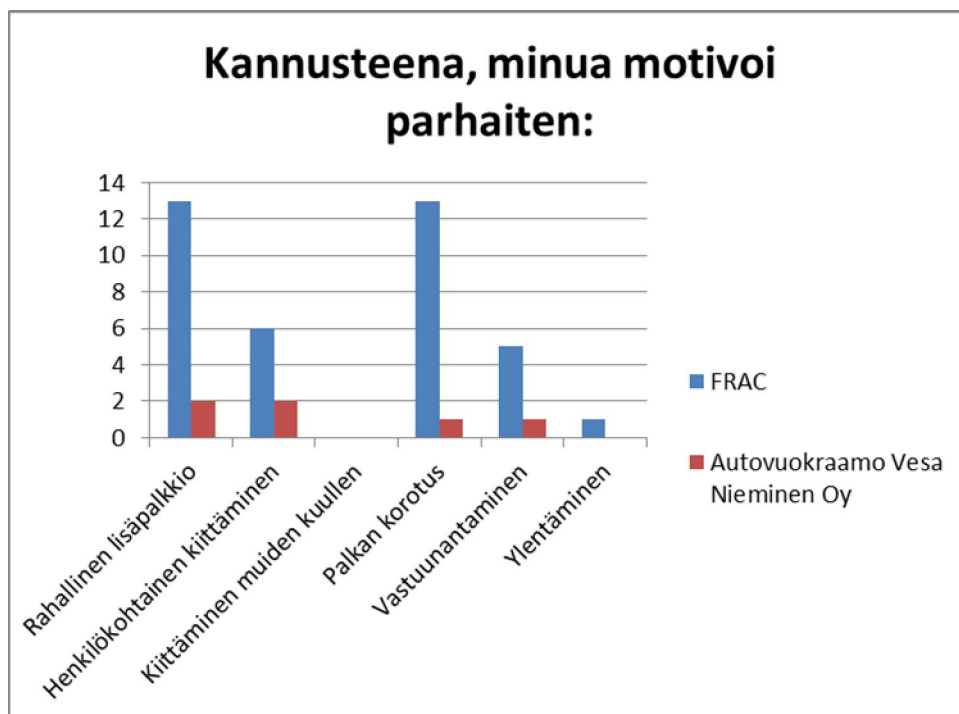
Työtyytyväisyystutkimuksessa käsiteltiin motivaatiota omassa osiossaan. Tarkoituksena oli saada tietoon, minkälainen palaute motivoi parhaiten, mikä kannusteena toimii parhaiten sekä onko työntekijä sitoutunut yritykseen. Viimeistä kysymystä lähestyttiin työpaikanvaihtoa käsittelevällä kysymyksellä.

Kysymyksessä 18 "Minua motivoi parhaiten palaute, jonka saan:" annettiin vastausvaihtoehtoiksi viisi eri vaihtoehtoa. Vastaajan tuli ympyröidä itselleen tärkein vaihtoehto. Vastaukset jakaantuivat niin, että suurinta osaa molempien yritysten vastaajista motivoi palaute, joka saadaan suoraan asiakkaalta. FRAC-vastaajista tätä mieltä oli 45 % (17 vastaajaa), ja autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista 83 % (viisi vastaajaa). Seuraavaksi suurimman suosion motivoivasta palautteesta tuli lähimmältä esimieheltä, ainakin FRAC:n osalta. Heistä 34 % (13vastaajaa) oli tätä mieltä. Muita motivoivia palautteen lähteitä FRAC-vastaajat nimesivät seuraavanlaisesti: Työkaverit 15,8 % (kuusi vastaajaa), muut esimiehet 2,6 % (yksi vastaaja) sekä yhteistyökumppanit 2,6 % (yksi vastaaja). Autovuokraamo Vesa

Niemisen vastaajista yksi työntekijä oli sitä mieltä, että parhaiten motivoi palaute, joka tulee muilta esimiehiltä. Vastausten jakauma oli seuraavanlainen.



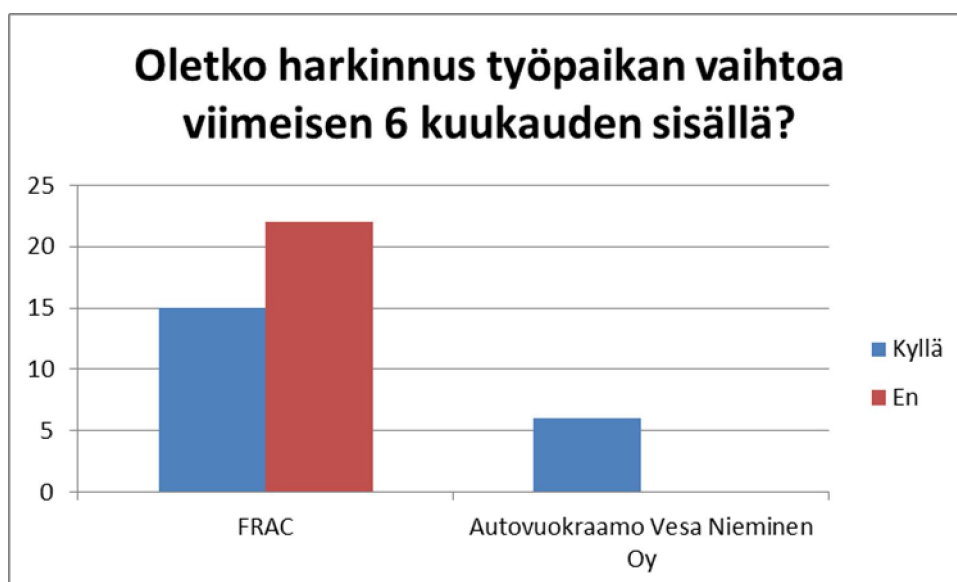
Kuvio 24: Väittämän "Minua motivoi parhaiten palaute, jonka saan:"-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).



Kuvio 25: Väittämän "Kannusteena, minua motivoi parhaiten:"-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Kannusteena rahallinen palkitseminen nousi eniten esiin FRAC-vastaajien keskuudessa, selviää kuviosta 25. Heistä peräti 34 % piti rahallista lisäpalkkiota ja 34 % palkan korotusta kannusteena parempana, kuin esimerkiksi henkilökohtaista kiittämistä (16 % eli kuusi vastaajaa) tai vastuunantoa (13 % eli viisi vastaajaa). 3 % vastaajista (yksi vastaaja) piti ylenemistä parhaimpana kannusteena. Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista kaksi (33 %) piti rahallista lisäpalkkiota hyvänä motivoivampana kannusteena ja kaksi (33 %) henkilökohtaista kiittämistä. Yhden (17 %) mielestä palkan korotus olisi hyvä kannuste ja yhden (17 %) mielestä yleneminen.

Viimeinen suoraan motivaatiota käsittelevä kysymys tutkimuksessa oli kysymys 20, joka tiedusteli vastaajalta, että onko vastaaja harkinnut työpaikan vaihtoa viimeisen kuuden kuukauden sisällä. Vastauksia FRAC:llä tuli 37 vastausta, joista 40,5 % oli harkinnut työpaikan vaihtoa ja 59,5 % ei ollut. Autovuokraamo Vesa Niemisen kohdalla jokainen kuusi vastaajaa vastasi kysymykseen kyllä. Alla kuvio (kuvio 26), josta selviää vielä tarkemmin vastausten jakauma.

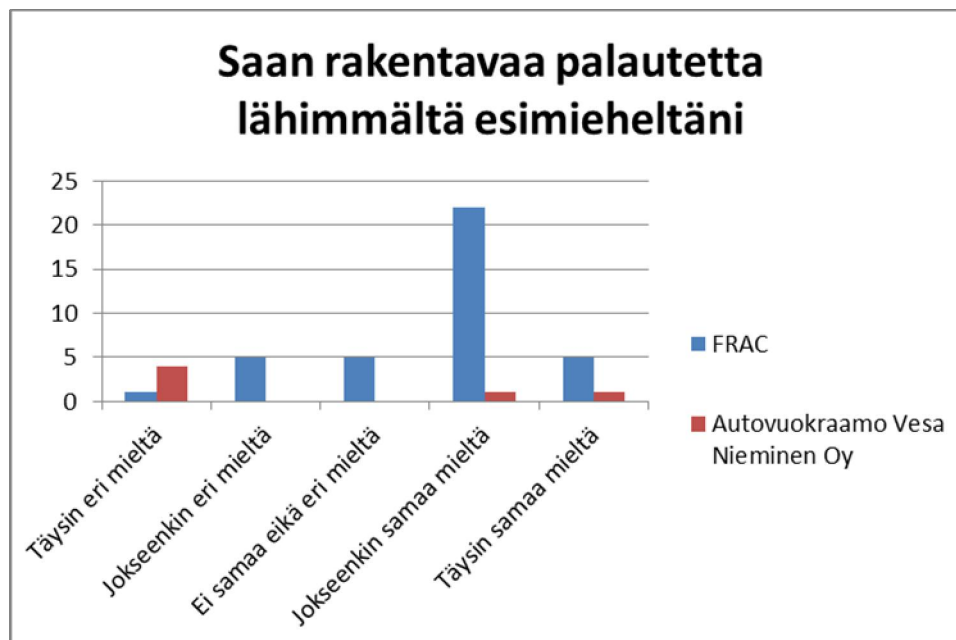


Kuvio 26: Väittämän ”Oletko harkinnut työpaikan vaihtoa viimeisen 6 kuukauden sisällä?”-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=37), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

4.6 Esimiestyö ja palaute

Tutkimuksen tässä osiossa tarkasteltiin työntekijöiden suhtautumista esimiestyöhön ja palautteen antoon sekä saamiseen. Osiossa pyrittiin myös huomioimaan kehityskeskusteluiden vaikutusta työntekijän työskentelyyn sekä miten tasa-arvo yrityksissä toimii.

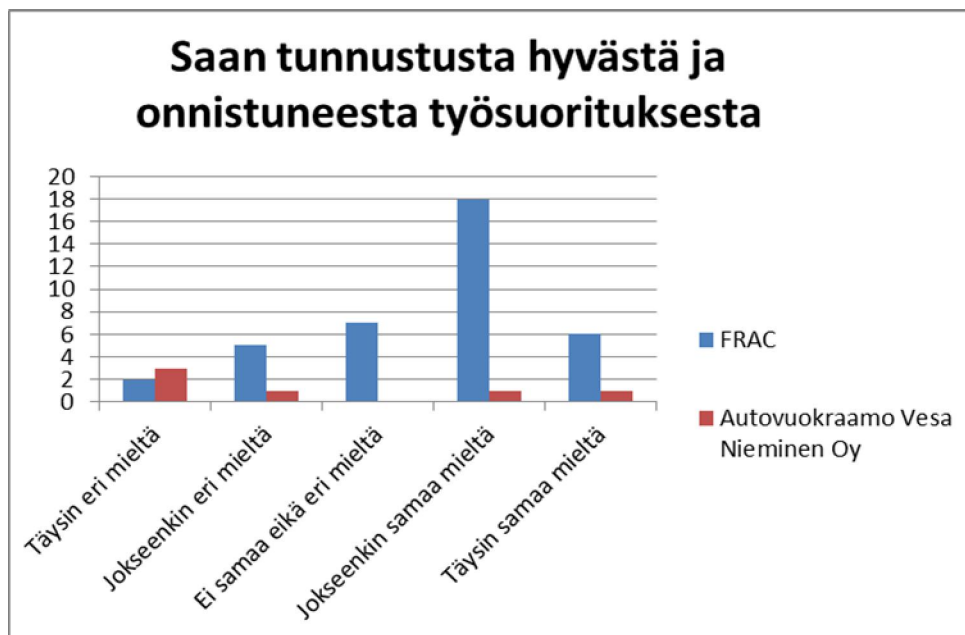
Kysymykset 21, 22 ja 23 keskittyivät pääsääntöisesti palautteen antoon ja saamiseen, ja juuri siltä kantilta miten työntekijä sen kokee. Vastaukset jakaantuivat jossain kysymyksissä suu-
resti verrattuna First Rent A Car Finland Oyj:n ja Autovuokraamo Vesa Nieminen Oy:n kesken.



Kuvio 27: Väittämän "Saan rakentavaa palautetta lähimmältä esimieholtäni"-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

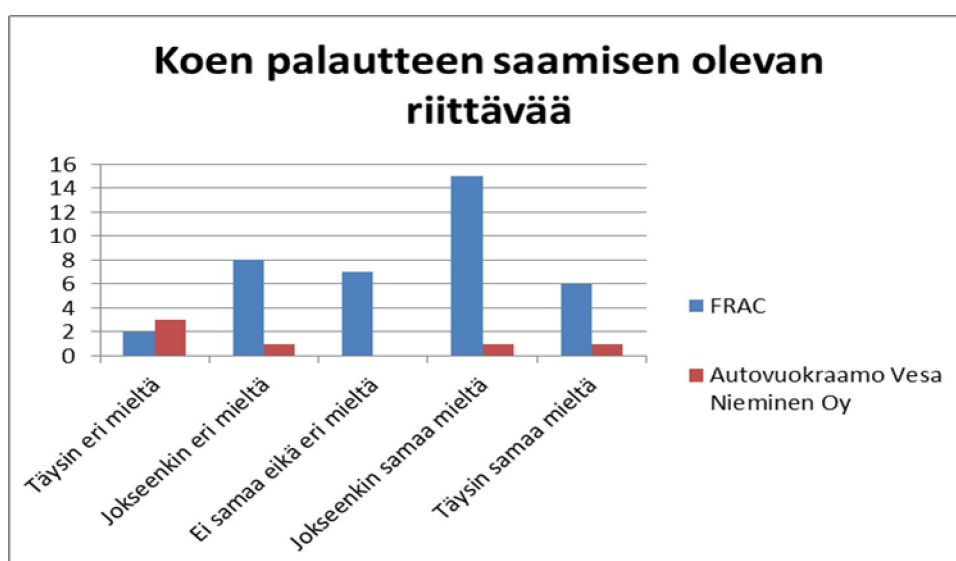
Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista neljä (66,6 %) oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Yksi (16,6 %) oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi (16,6%) täysin samaa mieltä. FRAC-vastaajista suurin osa, 58 % (22 vastaajaa), oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, ja vain yksi (3 %) oli täysin eri mieltä. Vastaajista viisi (13 %) oli jokseenkin eri mieltä, viisi (13 %) ei ollut samaa eikä eri mieltä ja viisi (13 %) taas oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Vastausten jakauman näkee myös kuviosta 27.

Kysymyksessä 22 vastaukset jakaantuivat yritysten kohdalla hajanaisesti. Kuviosta 28 näkee vielä vastausten jakauman.



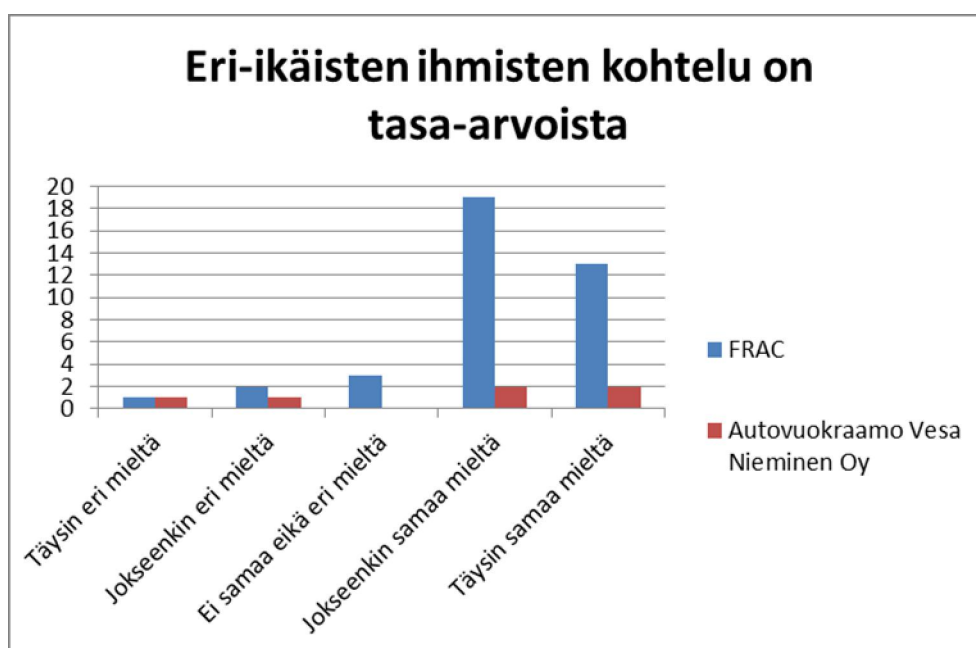
Kuvio 28: Väittämän ”Saan tunnustusta hyvästä ja onnistuneesta työsuorituksesta”-vastausten jakauma, kappaale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Autovuokraamo Vesa Niemisen työntekijöistä ja vastaajista 67 % oli täysin eri mieltä (kolme vastaajaa) tai jokseenkin eri mieltä (yksi vastaaja) väittämän ”Saan tunnustusta hyvästä ja onnistuneesta työsuorituksesta”. Vain 33 % oli jokseenkin samaa mieltä (yksi vastaaja) tai täysin samaa mieltä (yksi vastaaja) siitä, että saavat tunnustusta hyvästä ja onnistuneesta työsuorituksesta.



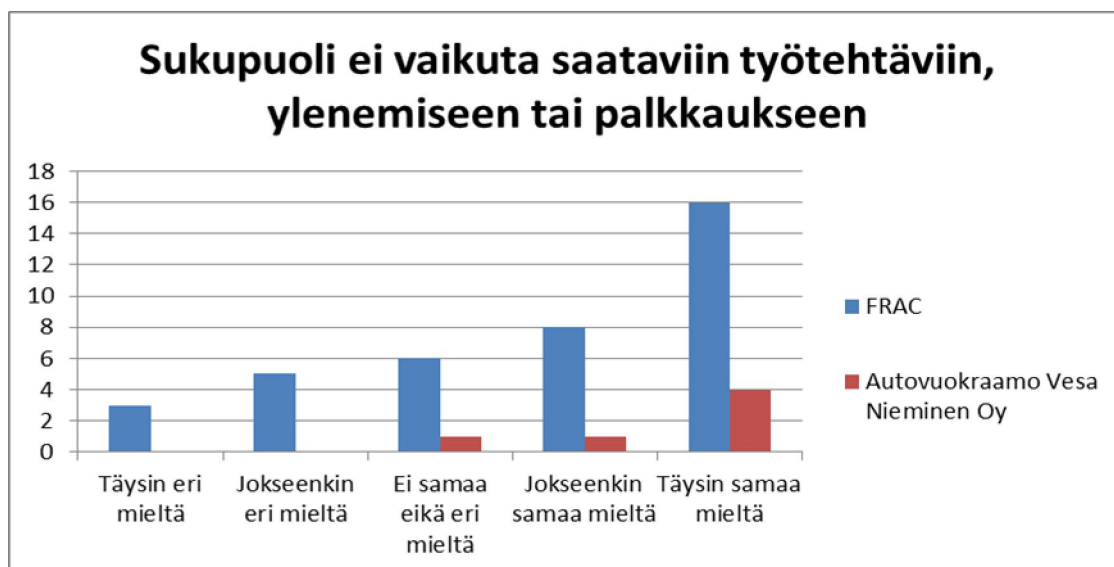
Kuvio 29: Väittämän ”Koen palautteen saamisen olevan riittävää”-vastausten jakauma, kappaale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Vastauksista voidaan päätellä, että palautteen saaminen Autovuokraamo Vesa Niemisen työntekijöiden mielestä ei ole riittävää. Neljä vastaajaa vastasi väittämään täysin eri mieltä (50 %) tai jokseenkin eri mieltä (16,6 %). Kuvioista 29 näkee vielä vastausten hajonnaisuuden paremmin. Vain kaksi vastaajaa olivat tyytyväisiä palautteen riittämiseen, yksi vastaaja (16,6 %) oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, ja yksi (16,6 %) täysin samaa mieltä. FRAC-vastaajien osalta suurimman osan mielestä palautteen saaminen oli riittävää, ja vastaukset jakaantuivat seuraavanlaisesti: Täysin samaa mieltä väitteen kanssa oli 16 % (kuusi vastaajaa), jokseenkin samaa mieltä noin 40 % (15 vastaajaa), ei samaa eikä eri mieltä oli vastaajista seitsemän eli 18 %, jokseenkin eri mieltä 21 % (kahdeksan vastaajaa) ja täysin eri mieltä oli vain 5 % (kaksi vastaajaa).



Kuvio 30: Väittämän ”Eri-ikäisten ihmisten kohtelu on tasa-arvoista”-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Pääsääntöisesti molemmissa yrityksissä ollaan jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Muutamia yksittäisiä vastauksia on saanut myös vaihtoehto täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä, mikä nähdään myös kuvioista 30. FRAC:n osuus näistä vastauksista on täysin eri mieltä olevien kanssa on 3 % (yksi vastaaja) ja jokseenkin eri mieltä 5 % (kaksi vastaajaa) heidän kokonaisvastauksiin verrattuna. Kolme vastaajaa (8 %) ei ole samaa eikä eri mieltä, 19 vastaajaa (50 %) jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä väittämän kanssa on 13 vastaajaa (34 %). Autovuokraamo Vesa Niemisen yksi työntekijä (17 %) on täysin eri mieltä väittämän kanssa, ja yksi (17 %) jokseenkin eri mieltä. Vastanneista loput ovat jokseenkin samaa mieltä (33 %) tai täysin samaa mieltä (33 %) väittämän kanssa.



Kuvio 31: Väittämän "Sukupuoli ei vaikuta saataviin työtehtäviin, ylenemiseen tai palkkukseen" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Molemmissa yrityksissä ollaan suurelta osin sitä mieltä, ettei sukupuoli vaikuta saataviin työtehtäviin, ylenemiseen tai palkkukseen. Autovuokraamo Vesa Niemisen osalta neljä vastaajaa (66,6 %) on täysin samaa mieltä väittämän kanssa, ja jokseenkin samaa mieltä on yksi vastaajista (16,6 %) ja yksi vastaaja (16,6 %) ei ole samaa eikä eri mieltä. FRAC-vastaajien keskuudessa on enemmän hajontaa tämän väittämän kohdalla tutkimustulosten perusteella, mikä nähdään myös kuviosta 31.

Suurin osa heistä, 42 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, ja jokseenkin samaa mieltä oli kahdeksan vastaajaa. Kuusi vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä, mutta jopa kahdeksan vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä väittämän kanssa.

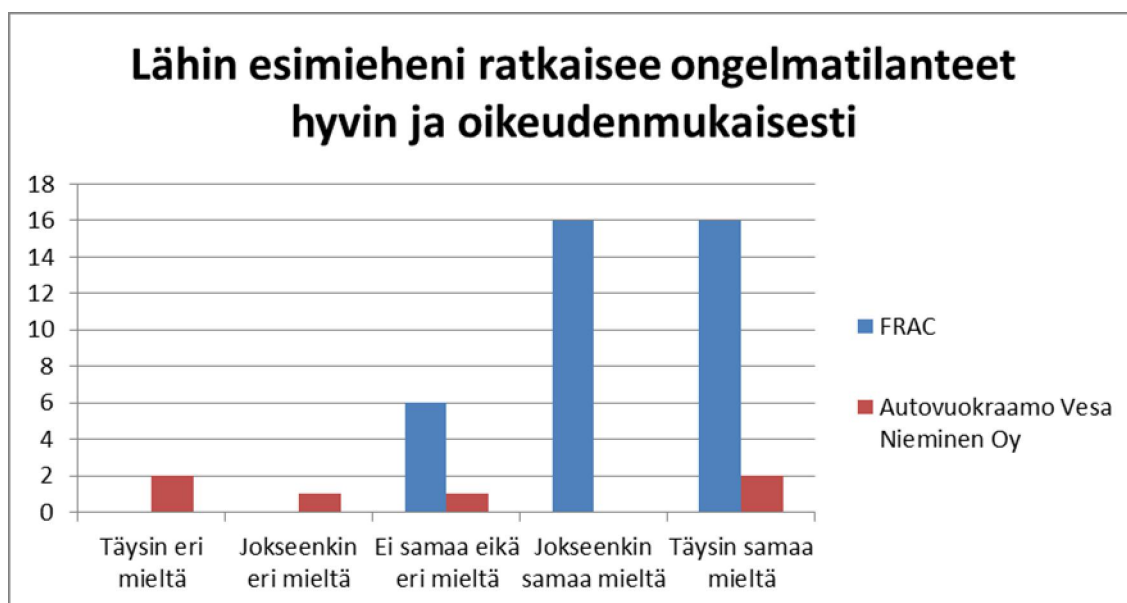
Kysymyksen

26

vastaukset

jakaantuivat

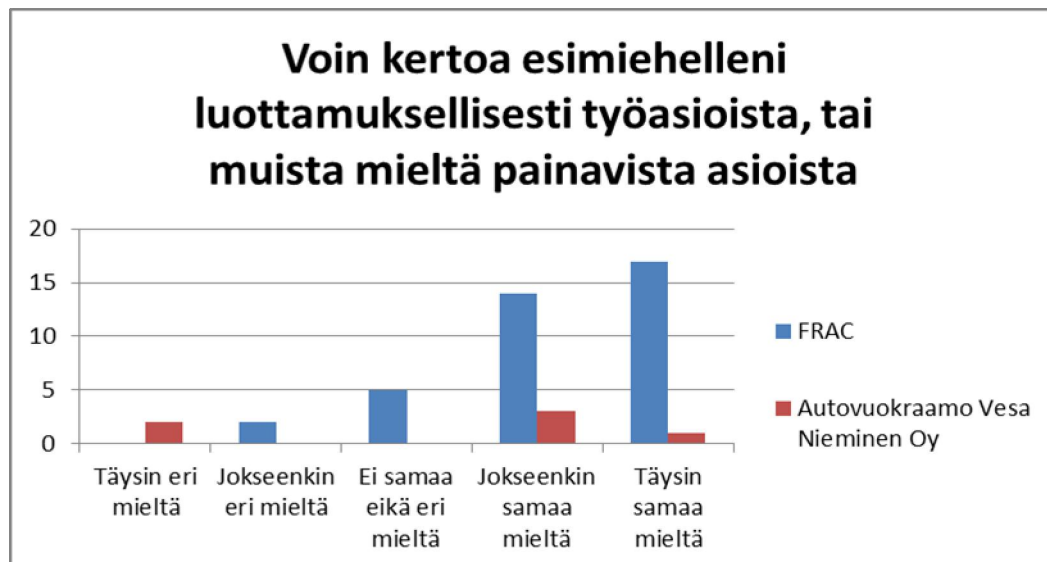
seuraavanlaisesti.



Kuvio 32: Väittämän "Lähin esimieheni ratkaisee ongelmatilanteet hyvin ja oikeudenmukaisesti" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Tutkimustuloksista (kuvio 32) voidaan heti päätellä, että FRAC-vastaajat ovat tyytyväisiä lähimmän esimiehen tapaan ratkaista ongelmatilanteet hyvin ja oikeudenmukaisesti. Peräti 84% oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Vain kuudella vastaajista ei ollut tähän mielipidettä. Autovuokraamo Vesa Niemisen osalta tilanne on toinen. Kaksi vastaajista oli täysin eri mieltä väittämän kanssa, yksi jokseenkin eri mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä. Täysin tyytyväisiä autovuokraamo Vesa Niemisesessä lähimmän esimiehen tapaan toimia ongelmatilanteissa oli kaksi vastaajista.

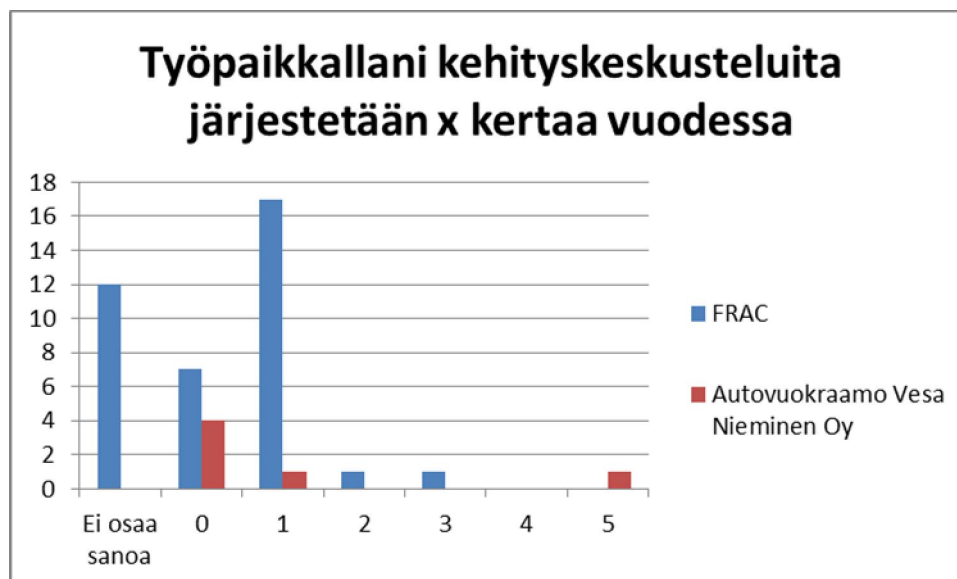
Kysymyksessä 27 tarkoitus oli selvittää, miten henkilökunta kokee voivansa lähestyä esimiestä jos jokin asia painaa mieltä. Kuvioista 33 nähdään miten vastaukset jakaantuivat yritysten välillä.



Kuvio 33: Väittämän "Voin kertoa esimiehelleni luottamuksellisesti työasioista, tai muista mieltä painavista asioista"- vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Suurin osa vastaajista, niin FRAC-vastaajista kuin autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista oli positiivisin mielin vastannut tähän kysymykseen. 82 % FRAC-vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä (14 vastaajaa) tai täysin samaa mieltä (17 vastaajaa) ja 67 % Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä (kolme vastaajaa) tai täysin samaa mieltä (yksi vastaaja) väittämän kanssa. Vain kaksi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä FRAC:n osalta ja kaksi vastaajaa oli täysin eri mieltä Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista. Viisi FRAC-vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä.

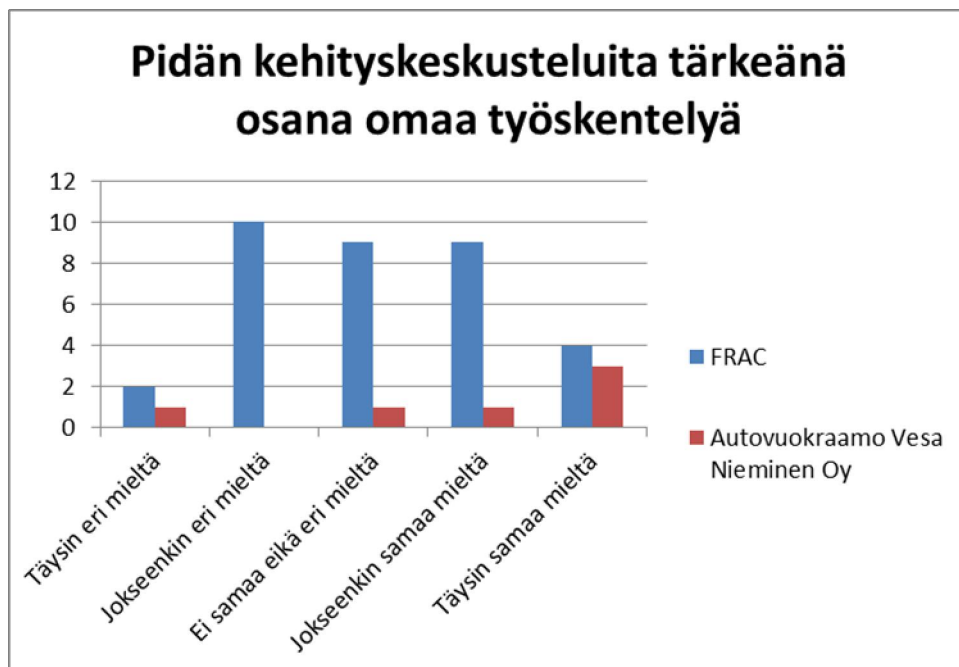
Kysymyksessä 28 tahdottiin selvittää miten yrityksessä järjestetään kehityskeskusteluita. Vastaajalla annettiin itse määrittää kerrat, ja niiden pohjalta on tehty kyseinen kuvio (kuvio 34). First Rent A Car Finland Oy:llä kysymykseen vastasi 38 työntekijää ja autovuokraamo Vesa Niemisellä kuusi työntekijää.



Kuvio 34: Väittämän ”Työpaikallani kehityskeskusteluista järjestetään x kertaa vuodessa”-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Suurin osa, 45 % FRAC-vastaajista osasi kertoa, että kehityskeskusteluita järjestetään kerran vuodessa. Monella vastaajalla (12 vastaajalla) ei ollut tietoa tähän, seitsemän mielestä niitä ei järjestetä ollenkaan. Muutaman henkilön kohdalla niitä järjestetään kaksi (17 % vastaajista eli yksi vastaaja) tai kolme (17 % vuodessa eli yksi vastaaja) kertaa vuodessa. Autovuokraamo Vesa Niemisen kohdalla vastaajat olivat suurimmaksi osaksi, 67 % vastaajista, sitä mieltä, että kehityskeskusteluita ei järjestetä ollenkaan, yhden mielestä kerran vuodessa ja yhden vastaajan mukaan viisi kertaa vuodessa.

Kehityskeskusteluihin liittyvään kysymykseen vastasi 34 työntekijää First Rent A Car Finland Oyj:ssä ja Autovuokraamo Vesa Niemisessä kuusi työntekijää. Vastausten jakauman näkee kuviosta 35.



Kuvio 35: Väittämän "Pidän kehityskeskusteluista tärkeänä osana omaa työskentelyä"- vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=34), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Hyvin harva FRAC-vastaajista pitää kehityskeskusteluita hyvin tärkeänä omaa työskentelyä, vain neljä vastaajista. Jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa on kymmenen vastaajaa, ei samaa eikä eri mieltä yhdeksän vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä yhdeksän vastaajaa. Turhana kehityskeskusteluita pitää FRAC-vastaajista kaksi henkilöä ja Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista yksi. Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista kolme tukee ajatusta, että kehityskeskustelut ovat tärkeä osa omaa työskentelyä, yksi on jokseenkin samaa mieltä ja yksi ei ole samaa eikä eri mieltä.

Kysymyksen 30 avulla saadaan selville ovatko kehityskeskustelut onnistuneet miten työntekijöiden mielestä. Kysymykseen vastasi First Rent A Car Finland Oyj:llä 33 työntekijää ja autovuokraamo Vesa Niemisellä kuusi työntekijää. Vastaukset jakaantuivat seuraavanlaisesti (kuvio 36).

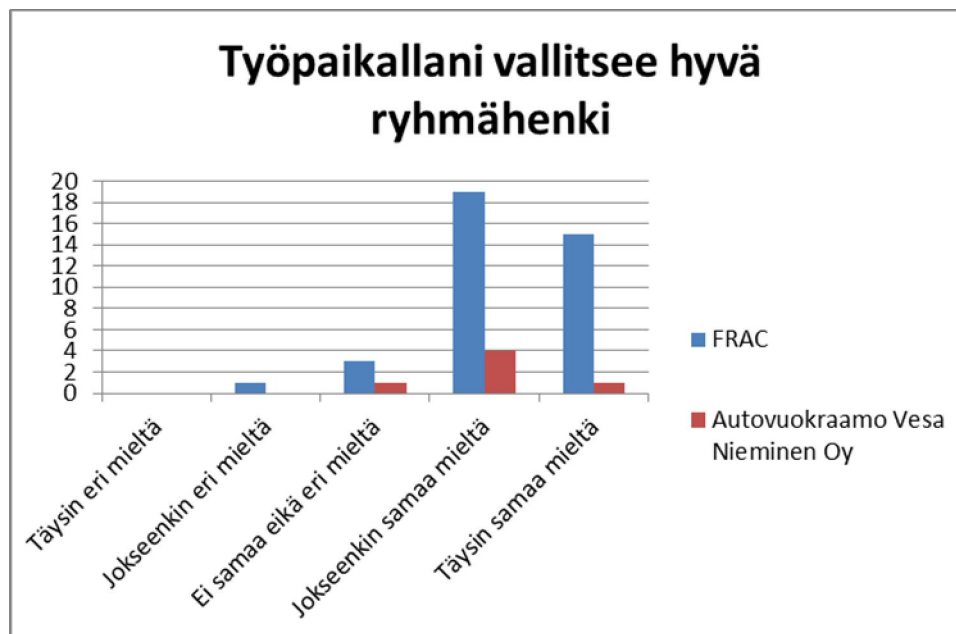


Kuvio 36: Väittämän "Kehityskeskustelut ovat mielestäni onnistuneet hyvin ja ovat olleet hyödyllisiä"- vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=33), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

FRAC-vastaajista suurin osa, 79 % vastaajista ei ollut samaa tai eri mieltä (13 vastaajaa), olivat jokseenkin eri mieltä (seitsemän vastaajaa) tai täysin eri mieltä (kuusi vastaajaa) väittämän kanssa. Heidän mielestään kehityskeskustelut eivät ole onnistuneet hyvin tai olleet hyödyllisiä. Neljän vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, ja vain kolme täysin samaa mieltä. Autovuokraamo Vesa Niemisessä jakauma oli saman suuntainen, heistä kaksi vastaajaa olivat täysin eri mieltä väittämän kanssa ja kaksi ei ollut samaa eikä eri mieltä. Vastaajista yksi oli jokseenkin eri mieltä ja yksi taas täysin samaa mieltä.

4.7 Työtyytyväisyys

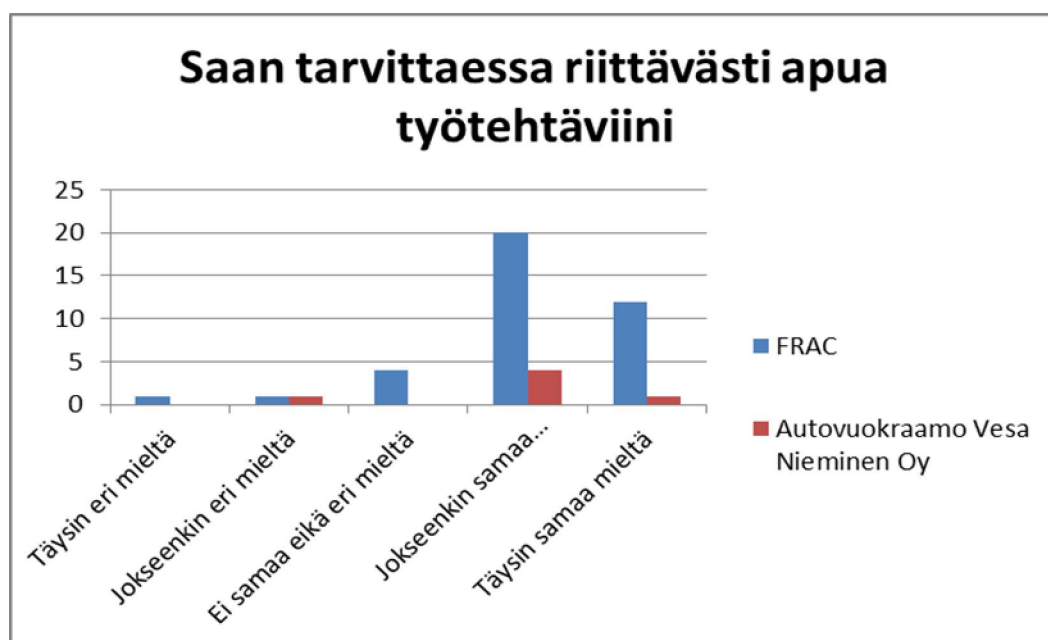
Viimeisessä tutkimusosiossa keskityin täysin muihin työtyytyväisyyteen vaikuttavien asioiden tutkimiseen. Pyrin hahmottamaan näitä muita asioita 11 kysymyksen avulla, joihin osaan tuli vastata asteikolla 1-5, joista numero yksi on täysin eri mieltä ja numero viisi on täysin samaa mieltä. Viimeisissä kysymyksissä vastaaja pystyi itse kertomaan mahdollisesta työpaikka-kiusaamisesta sekä omia mietteitä, siitä mikä on parhainta omassa työssä.



Kuvio 37: Väittämän "Työpaikallani vallitsee hyvä ryhmähenki" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

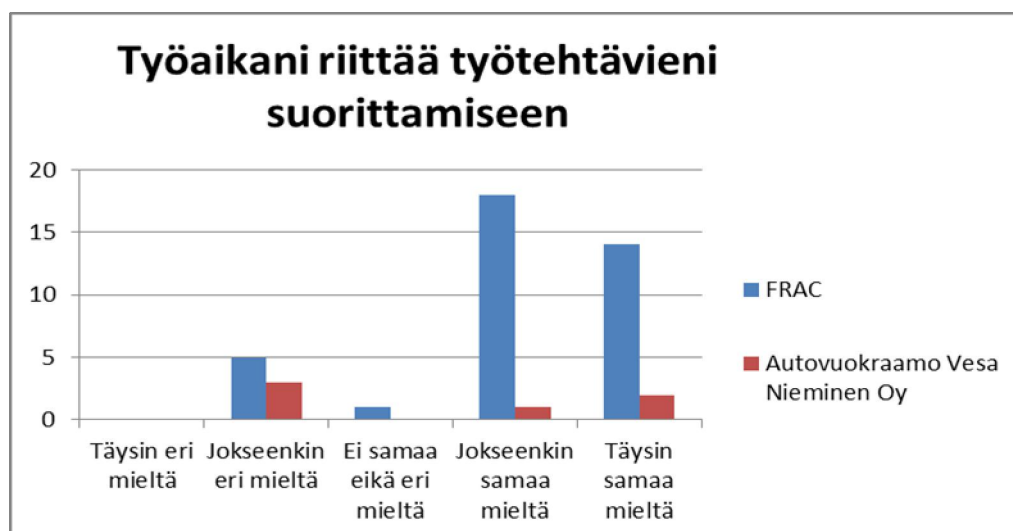
Suurin osa vastaajista, FRAC-vastaajista 89 % oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Autovuokraamo Vesa Niemisen osalta vastaava luku on 83%. Vain yksi vastaaja heiltä ei ollut samaa eikä eri mieltä, toisin kuin FRAC-vastaajista valitsi tämän vastausvaihtoehdon kolme henkilöä. Vain yksi henkilö FRAC-vastaajista oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Kuvioista 37 nähdään vielä miten vastaukset jakaantuivat kappalemäärissä.

Kysymyksen 32 vastaukset jakaantuivat jokseenkin hajanaisesti. Kuviosta 38 näkee vielä miten muutamat vastaajat ovat olleet täysin eri mieltä joidenkin vastaajien kanssa.



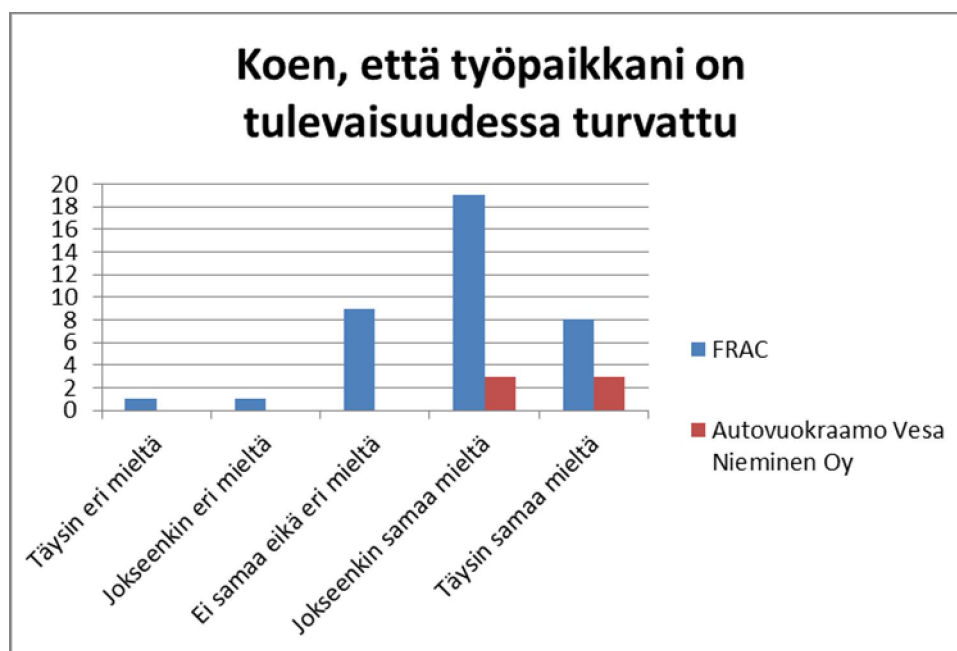
Kuvio 38: Väittämän "Saan tarvittaessa riittävästi apua työtehtäviini"-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Molempien yritysten kohdalla jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä vastaajia oli monia. Autovuokraamo Vesa Niemisellä näin ajatteli vastaajista 84 % ja FRAC:llä myös 84 %. Vastaajista neljä ei ollut samaa eikä eri mieltä FRAC:llä sekä yhden mielipide oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Molemmista yrityksistä löytyi myös vastaaja joka oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 39: Väittämän "Työaikani riittää työtehtävieni suorittamiseen"- vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

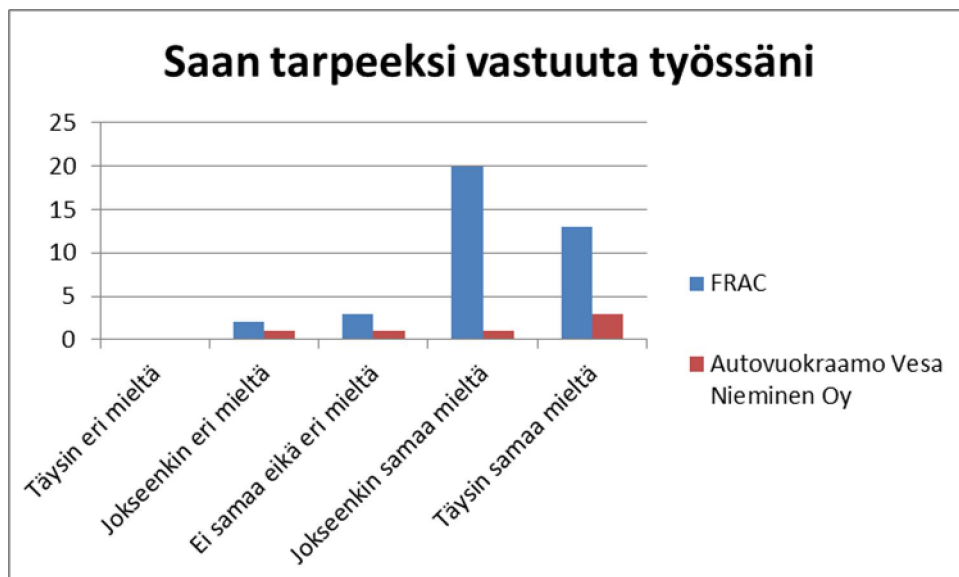
84 % (32 vastaajaa) First Rent A Car Finland Oyj:n vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämän "työaikani riittää työtehtävieni suorittamiseen" kanssa. Viisi henkilöä oli jokseenkin eri mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä. Autovuokraamo Vesa Niemisellä 50 % (kolme vastaajaa) oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa, ja yksi oli jokseenkin samaa mieltä. Kahden mielestä työaika riittää työtehtävien suorittamiseen, ilmenee kuviosta 39, jossa vastaukset on esitetty kappalemäärissä.



Kuvio 40: Väittämän "Koen, että työpaikkani on tulevaisuudessa turvattu"- vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

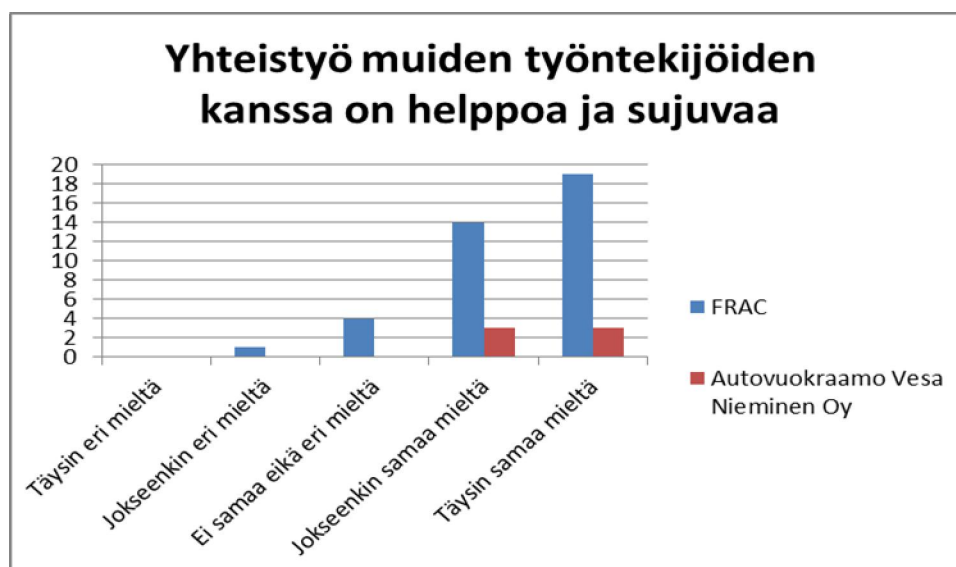
Autovuokraamo Vesa Niemisellä koetaan työpaikan olevan turvattu myös tulevaisuudessa (kuvio 40). Vastaajista 50 % (kolme vastaajaa) oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, ja 50% (kolme vastaajaa) jokseenkin samaa mieltä. FRAC-vastaajista koki työpaikan olevan täysin turvattu tulevaisuudessa 21 % vastaajista (kahdeksan vastaajaa). Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli puolet vastaajista eli 19 vastaajaa. Vastaajista yhdeksän ei ollut samaa eikä eri mieltä. Yksi vastaajista koki työpaikan turvattomuuden vastauksellaan täysin eri mieltä väittämän kanssa, ja yksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa.

Vastuunantoon liittyviä tuntemuksia selvitettiin kysymyksessä 35. Vastaukset jakaantuivat positiivisesti, eikä yksikään vastaaja ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa, joka ilmenee myös kuviosta 41.



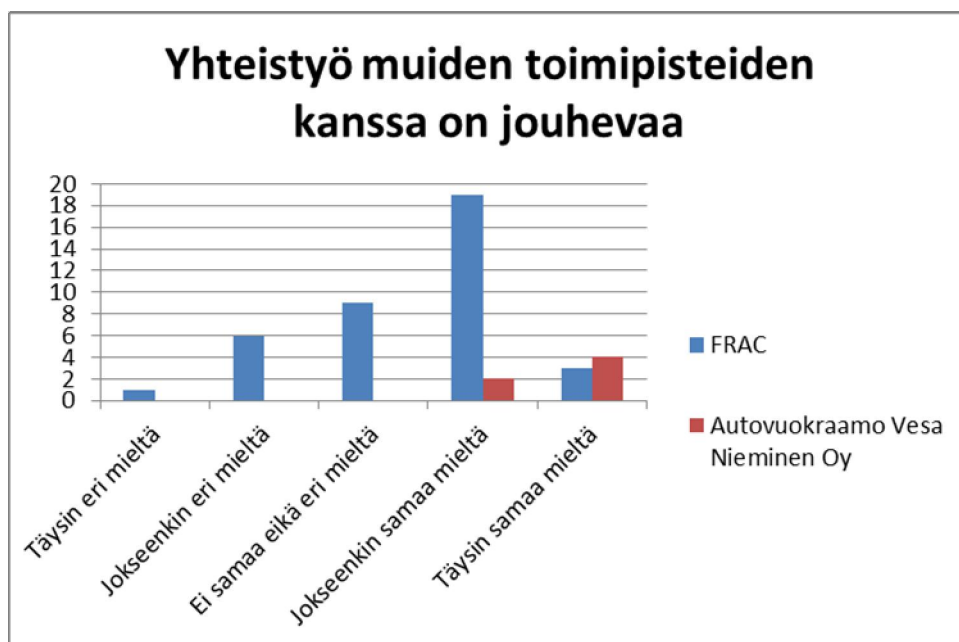
Kuvio 41: Väittämän "Saun tarpeeksi vastuuta työssäni"-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

FRAC-vastaajista 87 % oli jokseenkin samaa mieltä, tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa, eli he kokevat saavansa vastuuta hyvin työssään. Kolme vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä ja kaksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajista 50 % olivat täysin samaa mieltä väittämän kanssa, yksi vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä, yksi jokseenkin eri mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä.



Kuvio 42: Väittämän "Yhteistyö muiden työntekijöiden kanssa on helppoa ja sujuvaa"-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

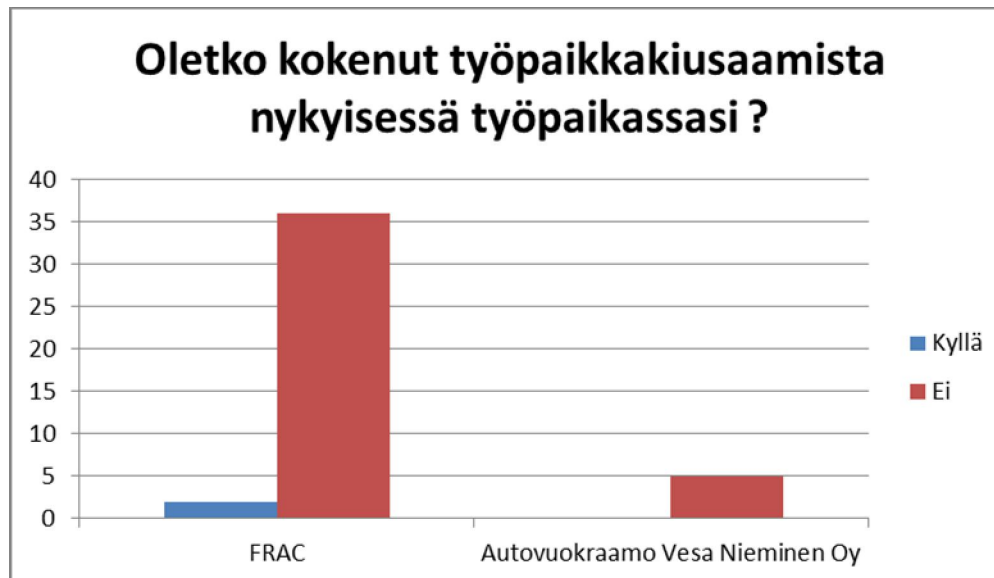
FRAC-vastaajista 87 % oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Autovuokraamo Vesa Niemisessä myös vastaukset jakaantuivat jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä vaihtoehtojen välille tasaisesti, prosentteilla 50 % ja 50 %. FRAC-vastaajista vain viisi oli jokseenkin eri mieltä tai ei samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa (kuvio 42).



Kuvio 43: Väittämän ”Yhteistyö muiden toimipisteiden kanssa on jouhevaa”-vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).

Autovuokraamo Vesa Niemisen vastaajien perusteella yhteistyö muiden toimipisteiden kanssa on jouhevaa. 67 % (neljä vastaajaa) oli tätä mieltä. 33 % (kaksi vastaajaa) oli jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. FRAC-vastaukset hajaantuivat enemmän kuin autovuokraamo Vesa Niemisellä. Kolme vastaajaa oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Suurin osa vastaajista, 19 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä, yhdeksän vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä, kuusi vastaajaa jokseenkin eri mieltä, ja yksi vastajaa oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Vastaukset nähdään myös kuviosta 43, jossa vastaukset on esitetty kappalemäärissä.

Kysymyksessä 38 haluttiin selvittää onko vastaaja kokenut kiusaamista työpaikassaan. Vastaukset olivat kielteisiä, lukuunottamatta yhtä vastausta First Rent A Car Finland Oy:n vastaajien keskuudessa. Kuvioista 44 selviää, miten vastaukset jakaantuivat.



Kuvio 44: Väittämän "Oletko kokenut työpaikka kiusaamista nykyisessä työpaikassasi"-vastausten jakauma, kappale. (FRAC=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).

Kyselyn lopuksi oli muutama vapaamuotoinen kysymys liittyen työpaikkakiusaamiseen. Vastaaja pystyi kertomaan omin sanoin, millä tavoin kiusaamista on ilmennyt ja onko siihen puututtu, ja jatkuuko kiusaaminen vielä. Kysymyksissä myös tiedusteltiin onko vastaajat havainneet toiseen työntekijään kohdistuvaa kiusaamista, ja puuttuiko vastaaja siihen. Vapaamuotoisia vastauksia kysymykseen 40 "Oletko havainnut työpaikassasi kiusaamista? Puutuitko kiusaamiseen jotenkin, miten?" yksi oli vastannut, että on pyrkinyt kannustamaan kiusattua, ja yksi oli vastannut ettei ole havainnut kiusaamista.

Kysymyksessä 41 "Kerro vielä muutamalla sanalla mikä on parhainta omassa työssäsi" vastauksia saatiin runsaasti. Suurin osa vastaajista kehui omia työkavereita, työaikojen joustavuutta, palkkausta, säännöllisyyttä sekä työpaikan henkeä, työtehtäviä ja ihmisiä. Muita kommentteja oli "työstä saatu palaute ja hyvä ryhmähenki", "asiakkaiden tapaaminen", "monipuolisuus" ja "uusien ihmisten tapaaminen, autolla liikkuminen ja eri automalleihin tutustuminen".

5 Tutkimustulokset

Tässä osiossa perehdytään tarkemmin tutkimustuloksiin ja niistä saatuihin johtopäätöksiin. Aluksi käydään läpi autovuokraamo Vesa Nieminen Oy:n tutkimustuloksia sekä johtopäätöksiä.

Tutkimustulosten perusteella parantamista molemmissa yrityksissä on ei-rahallisessa palkitsemisessa, koulutusmahdollisuuksien näkyville tuomisessa sekä niiden järjestämisessä sekä sisäisessä viestinnässä. Autovuokraamo Vesa Niemisellä oltiin tyytymättömiä juuri sisäiseen viestintään, esimiehen tapaan antaa tunnustusta hyvästä ja onnistuneesta työsuorituksesta, sekä rakentavan palautteen antoon että koulutusmahdollisuuksien ja kehityskeskusteluiden puuttumiseen. Sisäistä viestintää voisi parantaa niin, että niin sanottu hiljainen tieto tuotaisiin paremmin henkilöstön tietoon. Kehityskeskusteluita tulisi alkaa järjestämään tasaisin väliajoin, koska henkilöstö tutkimustulosten perusteella kaipaa niitä ja uskoo, että niistä on hyötyä omaan työskentelyyn.

Kaivolan (2003, 147) mukaan jokainen meistä tarvitsee palautetta negatiivista ja positiivista palautetta. Toimivan palaute perustuu empaattiseen ymmärtämiseen. Kovin usein kuitenkin palaute jää välistä, etenkin positiivinen. Palautteen anto on kuitenkin tärkeää työssä jaksamisen kannalta.

Tutkimustulosten perusteella voidaan uskoa, että monien epävarmojen tilanteiden ja tyytymättömyyden vaikuttavan siihen, että kaikki kuusi vastaajaa oli harkinnut työpaikan vaihto viimeisen kuuden kuukauden sisällä. Moni kuitenkin heistä koki, että tulevaisuudessa on työpaikka turvattu. Positiiviseksi nousi alueen toimipisteiden yhteishenki ja yhteistyö muiden toimipisteiden kanssa sekä rahallinen palkitseminen. Kukaan vastaajista ei ollut joutunut kiusaamisen kohteeksi, eivätkä olleet havainneet kiusaamista työpaikallaan. Motivoivaksi asiaksi nousi palaute asiakkailta sekä muilta esimiehiltä, ja kannusteena parhaiten toimi rahallinen lisäpalkkio sekä henkilökohtainen kiittäminen.

First Rent A Car Finland Oy:ssä tutkimustuloksista päätellen yrityksen työntekijät ovat tyytyväisiä yrityksen toimintatapoihin, mutta sisäistä viestintään kaivattaisiin hieman avoimuutta. Sisäisen viestinnän koettiin olevan jollakin tapaan riittämätöntä. Positiivista oli myös se, että henkilöstö on suurimmaksi osaksi tyytyväisiä esimiehiinsä, motivoituneita sekä työilmapiiri on yrityksessä hyvä.

Muutoksia kaivattaisiin sisäisen viestinnän lisäksi koulutusmahdollisuuksiin sekä kehityskeskusteluihin panostamiseen. Puolet vastaajista oli ollut työhönsä liittyvässä koulutuksessa viime-

sen 12 kuukauden aikana, joten tämän perusteella voidaan ymmärtää, etteivät koulutusmahdollisuudet jakaannu tasaisesti eri asemissa olevien kesken.

Yllättäväksi nousi se, että kuinka moni oli eri mieltä väittämän "Sukupuoli ei vaikuta saataviin työtehtäviin, ylenemiseen tai palkkukseen" kanssa. Vastaukset hajaantuivat tasaisesti eri vaihtoehdoille myös väittämässä "Koen ei-rahallisen palkitsemisen olevan riittävää".

Henkilöstöasioihin ja palkka-asioihin liittyvässä tiedonannossa kaivattaisiin lisää tietoa. Palautteen saamisen koettiin pääsääntöisesti olevan riittävää, mutta 26 % vastaajista kaipaisi palautetta enemmän.

6 Kehitysehdotukset

Autovuokraamo Vesa Niemisellä tulisi jatkossa panostaa esimiehen antamaan palautteeseen, oli se sitten negatiivista tai positiivista. Henkilökohtaisen palautteen anto sekä henkilöstön ajan tasalla pitäminen lisäisi työtyytyväisyyttä yrityksessä. Heidän tulisi myös panostaa enemmän kehityskeskusteluiden pitoon säännöllisesti, koska moni vastaajista piti niitä tärkeänä osana omaa työskentelyä. Tähän mennessä niitä ei ole pidetty tutkimustulosten mukaan säännöllisesti. Uskon, että jos näihin keskitytään ja panostetaan, niin työntekijät tulevat jatkossa olemaan sitoutuneempia yritykseen.

First Rent A Car Finland Oy:n tulisi jatkossa panostaa kehityskeskusteluiden sisältöön paremmin, koska 79 % vastaajista oli sitä mieltä, että kehityskeskustelut eivät ole onnistuneet hyvin tai ne eivät ole olleet hyödyllisiä. Kehityskeskusteluiden määrää kuitenkin pidettiin sopivana, eli kerta vuodessa on hyvä. Kehityskeskusteluiden lisäksi sisäistä viestintää tulisi kehittää niin, että se oli avoimempaa ja että sitä olisi enemmän. Rahallisen palkitsemisen lisäksi molempien yritysten tulisi panostaa Ei-rahalliseen palkitsemiseen vastuunantamisen, kiitoksen sekä mahdollisesti työntekijän ylentämisen merkeissä.

Eroavaisuuksista suurin yritysten välillä oli se, että miten sitoutuneita vastaajat ovat yrityksessään. Autovuokraamo Vesa Niemisellä kaikki vastaajat olivat harkinneet työpaikan vaihtoa viimeisen kuuden kuukauden sisällä kuin vastaavasti FRAC:llä työpaikan vaihtoa oli ajatellut 40,5 % vastaajista. Molemmat luvut ovat siihen verrattuna suuria kuinka vähän vastauksia kyselyyn tuli.

7 Johtopäätökset

Tutkimuksen vastausprosentti oli First Rent A Car Finland Oy:n osalta 27,7 % ja autovuokraamo Vesa Niemisellä vastausprosentti oli 37,5 %. Vastausprosentit jäivät pieneksi, mutta uskon kuitenkin tutkimuksen antavan suuntaa siihen, miten henkilöstö on tyytyväisiä. Tutkimuksen validiteetti on luotettava. Kyselylomakkeessa on pyritty pitämään kysymykset ajankohtaisina ja yksinkertaisina, ja vastausvaihtoehdot rajattuina. Kyselylomakkeen kysymykset pohjautuvat selkeästi teoria osuuteen sekä tutkimuksen tavoitteeseen.

Kyselylomakkeen tekoon annettiin tarkat ohjeet saatekirjeessä sekä vielä itse kyselylomakkeessa oli jokaisen kysymyksen kohdalla ohjeet miten tulee vastata kyseiseen kysymykseen. Tutkimuksen luotettavuutta ja itse kyselylomaketta testattiin ennen kyselylomakkeen lähettämistä kuudella koehenkilöllä, ja heidän palautteen ja mielipiteiden mukaan kyselylomake muutettiin lopulliseen versioonsa. Tutkijalle oli helppo käsitellä vastausvaihtoehdoista koostuvaa aineistoa, ja niiden pohjalta havaita eroavaisuudet ja poikkeamat.

Yrityksille tutkija tulee välittämään tiedon, että työtyytyväisyys olisi hyvä usua lähitulevaisuudessa. Opinnäytetyön loppuvaiheessa tuli tieto, että tutkimuksen kohteena olevat yritykset yhdistyvät. Tämän uuden tiedon valossa olisi hyvä seurata miten työtyytyväisyyteen liittyvät asiat muuttuvat, kun pienempi yritys sulautuu isompaan organisaatioon. Tämä on saattanut vaikuttaa tutkimuksen reliabiliteettiin, koska vastaaja on saattanut kuulla vahvistamaton-ta tietoa tulevasta tapahtumasta, ja sen pohjalta esimerkiksi antanut sisäiseen viestintään alhaisemmat arvostelut kuin normaalisti olisi antanut.

Tutkimusaiheesta mielenkiintoisen teki se, että työskentelen melkein päivittäin näiden vastaajien kanssa. Oli mukava huomata, miten moni on samoilla linjoilla omien mielipiteiden kanssa. Olen aina ollut kiinnostunut henkilöstöasioista, ja tutkintoni ajan olen perehtynyt asian enemmän ja enemmän. Olen ollut aina varma, että opinnäytetyöni käsittelee jollakin tapaa henkilöstöön liittyviä asioita.

Mielenkiintoista oli myös tutustua aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen. Sain kirjallisuudesta paljon myös uutta tietoa, ja uskon, että opittu tieto tulee hyödyttämään minua myös tulevaisuudessa.

Aikaa vievää oli rajata aihe ja teoreettinen osuus tarkasti. Haasteellisena pidin sitä, etten saanut antaa omia mielipiteitä yrityksen ja työntekijän kannalta ja pysymistä puolueettomana. Kyselyn tekeminen ja vastausten läpi käynti sekä niiden raportointi oli aika ajoitin puuduttavaa, mutta loppujen lopuksi kaikki meni ihan hyvin.

Opinnäytetyön tekeminen vaikutti siltä, että se ei ikinä lopu. Sen tekeminen on ollut hyvin opettavainen kokemus, ja jatkossa tiedän edetä ajankäyttösuunnitelman mukaan tarkemmin. Olen tyytyväinen kuitenkin omaan panostukseeni, ja siitä miten opinnäytetyöni loppujen lopuksi onnistui. Ainoa asia mikä jäi hieman harmittamaan, oli se, että vastausprosentti kyselylomakkeessa jäi hieman alhaiseksi pitkästä vastausajasta ja muistutuksista huolimatta.

Lähteet

Kirjallisuus

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Järvinen, P.2001. Onnistu esimiehenä. Helsinki: WSOY

Järvinen, P.2004. Esimiestyön vaikeus ja viisaus. Helsinki: WSOY.

Järvinen, P.2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. Helsinki: WSOY.

Järvinen, P. 2011 Esimiestyön vaikeus ja viisaus. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kaivola, T.2003. Työpaikan ihmissuhteet. Helsinki: Kirjapaja Oy.

Kauhanen, J.2003. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: Dark Oy

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro Oy

Kupias,P., Peltola R. & Saloranta, P. 2011. Onnistu palautteessa. Helsinki: WSOYpro Oy

Meretniemi, I.2012. Esimiehen opas kehityskeskusteluihin. Helsinki: Talentum Media Oy

Rauramo P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy

Ruohotie, P. & Honka J. 2002. Palkitseva ja kannustava johtaminen. Helsinki: Edita Oy

Spiik, K-M. 2004. Tulokseen tiimityöllä. Helsinki: WSOY

Viitala, R. 2002. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy

Internet

Hertz autovuokraamo. Viitattu 5.4.2012.

http://www.hertz.fi/rentacar/productservice/index.jsp?targetPage=fiFI_Hertznews.jsp&leftNavUserSelection=globNav_3_5_1&selectedRegion=Eurooppa

Taanila, A. 2011. Määrällisen aineiston kerääminen. Viitattu 22.4.2012.

<http://my.helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>

Kuviot

Kuvio 1: Vastaajien sukupuoli jakauma, kappale. (N=44)	17
Kuvio 2: Vastaajien ikäjakauma, kappale. (N=44)	17
Kuvio 3: Väittämän "Työpaikallani on käytössä jonkinlainen palkitsemisjärjestelmä" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).....	19
Kuvio 4: Väittämän "Koen ei-rahallisen palkitsemisen olevan riittävää" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	20
Kuvio 5: Väittämän "Olen tyytyväinen nykyiseen palkkaani" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=37), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).....	21
Kuvio 6: Väittämän "Mielestäni rahallinen palkitsemisjärjestelmä on toimiva" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=37), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).....	22
Kuvio 7: Väittämän "Olen tyytyväinen työpaikkani järjestämiin koulutusmahdollisuuksiin" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).....	23
Kuvio 8: Väittämän "Koulutusmahdollisuuksia on mielestäni riittävästi" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	24
Kuvio 9: Väittämän "Kouluttautumismahdollisuudet jakautuvat tasaisesti eri asemissa olevien työntekijöiden kesken" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	25
Kuvio 10: Väittämän "Olen viimeisen 12 kuukauden sisällä ollut työhöni liittyvässä koulutuksessa" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=37), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	26
Kuvio 11: Väittämän "Olen tyytyväinen lähimmän esimiehen tapaan perehdyttää uuteen asiaan" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).26	
Kuvio 12: Väittämän "Koen saavani tarpeeksi tukea työtehtävissäni" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	27
Kuvio 13: Väittämän "Mistä saat parhaiten tietoa ja apua työtehtäviisi?" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	28
Kuvio 14: Väittämän "Työntekijänä saan hyvin tietoa työohjeista" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).....	29
Kuvio 15: Väittämän "Työntekijänä saan hyvin tietoa toimintatavoista" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).	30
Kuvio 16: Väittämän "Työntekijänä saan hyvin tietoa koulutuksista" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).	30
Kuvio 17: Väittämän "Työntekijänä saan hyvin tietoa palkka-asioista" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=37), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).	31
Kuvio 18: Väittämän "Työntekijänä saan hyvin tietoa henkilöstöasioista" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).	32
Kuvio 19: Väittämän "Työntekijänä saan hyvin tietoa tapahtuvista muutoksista" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).....	33

Kuvio 20: Väittämän "Sisäinen viestintä mielestäni on: Avointa" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	34
Kuvio 21: Väittämän "Sisäinen viestintä mielestäni on: Riittävää" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	34
Kuvio 22: Väittämän "Sisäinen viestintä mielestäni on: Ajankohtaista" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	35
Kuvio 23: Väittämän "Onko saadun tiedon määrä ja laatu mielestäsi riittävää?" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=36), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=4).	36
Kuvio 24: Väittämän "Minua motivoi parhaiten palaute, jonka saan: " -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	37
Kuvio 25: Väittämän "Kannusteena, minua motivoi parhaiten:" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	37
Kuvio 26: Väittämän "Oletko harkinnut työpaikan vaihtoa viimeisen 6 kuukauden sisällä?" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=37), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	38
Kuvio 27: Väittämän "Saan rakentavaa palautetta lähimmältä esimiehelläni" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	39
Kuvio 28: Väittämän "Saan tunnustusta hyvästä ja onnistuneesta työsuorituksesta" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	40
Kuvio 29: Väittämän "Koen palautteen saamisen olevan riittävää" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	40
Kuvio 30: Väittämän "Eri-ikäisten ihmisten kohtelu on tasa-arvoista" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	41
Kuvio 31: Väittämän "Sukupuoli ei vaikuta saataviin työtehtäviin, ylenemiseen tai palkkaukseen" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	42
Kuvio 32: Väittämän "Lähin esimieheni ratkaisee ongelmatilanteet hyvin ja oikeudenmukaisesti" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	43
Kuvio 33: Väittämän "Voin kertoa esimiehelleni luottamuksellisesti työasioista, tai muista mieltä painavista asioista" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	44
Kuvio 34: Väittämän "Työpaikallani kehityskeskusteluista järjestetään x kertaa vuodessa" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	45
Kuvio 35: Väittämän "Pidän kehityskeskusteluista tärkeänä osana omaa työskentelyä" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=34), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	46
Kuvio 36: Väittämän "Kehityskeskustelut ovat mielestäni onnistuneet hyvin ja ovat olleet hyödyllisiä" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=33), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	47

Kuvio 37: Väittämän "Työpaikallani vallitsee hyvä ryhmähenki" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	48
Kuvio 38: Väittämän "Saan tarvittaessa riittävästi apua työtehtäviini" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	49
Kuvio 39: Väittämän "Työaikani riittää työtehtävieni suorittamiseen" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	49
Kuvio 40: Väittämän "Koen, että työpaikkani on tulevaisuudessa turvattu" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	50
Kuvio 41: Väittämän "Saan tarpeeksi vastuuta työssäni" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	51
Kuvio 42: Väittämän "Yhteistyö muiden työntekijöiden kanssa on helppoa ja sujuvaa" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	51
Kuvio 43: Väittämän "Yhteistyö muiden toimipisteiden kanssa on jouhevaa" -vastausten jakauma, kappale. (FRAC N=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=6).	52
Kuvio 44: Väittämän "Oletko kokenut työpaikka kiusaamista nykyisessä työpaikassasi" - vastausten jakauma, kappale. (FRAC=38), (Autovuokraamo Vesa Nieminen N=5).	53

Taulukot

Taulukko 1: Taustatietoa "Toimipiste, jossa työskentelen"-vastausten jakauma.	18
--	----

Liitteet

Liite 1: Saatekirje.....	65
Liite 2: Kyselylomake.....	66
Liite 3: Avoimien kysymyksien vastaukset.....	72

Liite 1: Saatekirje

Hei,

Suoritan liiketalouden opintoja Laurea ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyöni liittyen First Rent A Car Finland Oyj:n sekä Autovuokraamo Vesa Nieminen Oy:n työtyytyväisyyteen liittyen. Liitteessä on kyselylomake, johon toivoisin mahdollisimman monen työntekijän vastaavan. Vastaamiseen menee noin kymmenen minuuttia.

Toimipisteen esimiehen tulisi tulostaa sovittu määrä kyselylomakkeita (kts. kappalemäärät alta, jaoteltu toimipisteittäin). Palvelukeskuksessa kyselylomakkeen tulostamisesta sekä postittamisesta vastaa Olli Nurmi. Täytetyt lomakkeet tulisi lähettää postitse 6.1.2012 mennessä osoitteeseen Hertz autovuokraamo / Helsinki-Vantaan lentoasema / Terminaali 1 / Saapuvien taso ja kuoreen merkintä Heidi Piirainen.

Alla on kyselylomakkeita tulostettavat määrät toimipisteittäin:

- | | |
|---------------------------|---------------------------------|
| - Palvelukeskus (30KPL) | - Tampere DT (5KPL) |
| - CarControl (15KPL) | - Tampere operatiivinen (11KPL) |
| - Helsinki AP (11KPL) | - Turku (13KPL) |
| - Helsinki DT (7KPL) | - Raisio (2KPL) |
| - Espoo Keilaniemi (6KPL) | - Salo (1KPL) |
| - Bilia Olari (1KPL) | - Vantaan sijaisautot (3KPL) |
| - Hyvinkää (2KPL) | - Bilia Kaivoksela (4KPL) |
| - Hämeenlinna (2KPL) | - Bilia Herttoniemi (1KPL) |
| - Kotka (3KPL) | - Automaa Konala (3KPL) |
| - Lahti (5KPL) | - Autokeskus Konala (3KPL) |
| - Lohja (5KPL) | - Automaa Espoo (2kpl) |
| - Porvoo (2KPL) | |
| - Herttoniemi (4KPL) | |
| - Oulu (12KPL) | |

Vastaukset ovat luottamuksellisia, ja eikä tutkimustulosten perusteella voida tunnistaa vastaajaa. Jos tulee asiaan liittyen kysyttävää, niin olkaa ystävällisesti yhteydessä minuun sähköpostitse.

Mukavia vastaushetkiä!

Ystävällisin terveisin,

Heidi Piirainen

Hertz, Helsinki-Vantaan lentoaseman toimipiste

heidi.piiirainen@hertz.fi

Liite 2: Kyselylomake

KYSELYLOMAKE

Kysely työviihtyvyydestä First Rent A Car Finland Oyj:ssä ja Autovuokraamo Vesa Nieminen Oy:ssä. Vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti.

TAUSTATIETOA (Merkitse vastauksesi X - kirjaimella)

1. Sukupuoli

Nainen Mies

2. Ikä

Alle 25 25 - 35 36 - 45 46-60 Yli 60

3. Toimipiste, jossa työskentelen. (Ole hyvä, ja ympyröi vastauksesi)

Palvelukeskus	Lahti	Raisio
Espoo Keilaniemi	Lohja	Salo
Carcontrol	Porvoo	Vantaan alueen sijaisauto-piste
Helsinki AP	Oulu	Espoon alueen sijaisauto-piste
Helsinki DT	Tampere	Helsingin alueen sijaisauto-piste
Hyvinkää	Tampere Operatiivinen	Kotka
Hämeenlinna	Turku	

PALKITSEMINEN

Alla on palkitsemiseen liittyviä mielipideväittämiä. Ympyröi se vaihtoehto, joka kuvaa mielihaluttasi parhaiten. Arvosteluasteikko on seuraavanlainen, jos ei toisin mainita. 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Jokseenkin samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä.

4. Työpaikallani on käytössä jonkinlainen palkitsemisjärjestelmä.

1 2 3 4 5

5. Koen ei - rahallisen palkitsemisen olevan riittävää.

1 2 3 4 5

6. Olen tyytyväinen nykyiseen palkkaani.

1 2 3 4 5

7. Mielestäni rahallinen palkitsemisjärjestelmä on toimiva.

1 2 3 4 5

KOULUTUS JA PEREHDYTTÄMINEN

Alla on koulutukseen ja perehdyttämiseen liittyviä mielipideväittämiä. Ympyröi se vaihtoehto, joka kuvaa mielihaluttasi parhaiten. Arvosteluasteikko on seuraavanlainen, jos ei toisin mainita. 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Jokseenkin samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä.

8. Olen tyytyväinen työpaikkani järjestämiin koulutusmahdollisuuksiin.

1 2 3 4 5

9. Koulutusmahdollisuuksia on mielestäni riittävästi.

1 2 3 4 5

22. Saan tunnustusta hyvästä ja onnistuneesta työsuorituksesta.

1 2 3 4 5

23. Koen palautteen saamisen olevan riittävää.

1 2 3 4 5

24. Eri-ikäisten ihmisten kohtelu on tasa-arvoista.

1 2 3 4 5

25. Sukupuoli ei vaikuta saataviin työtehtäviin, ylenemiseen tai palkkaukseen.

1 2 3 4 5

26. Lähin esimieheni ratkaisee ongelmatilanteet hyvin ja oikeudenmukaisesti.

1 2 3 4 5

27. Voin kertoa esimiehelleni luottamuksellisesti työasioista, tai muista mieltä painavista asioista.

1 2 3 4 5

28. Työpaikallani kehityskeskusteluja järjestetään _____kertaa vuodessa.

29. Pidän kehityskeskusteluja tärkeänä osana omaa työskentelyä.

1 2 3 4 5

30. Kehityskeskustelut ovat mielestäni onnistuneet hyvin ja ovat olleet hyödyllisiä.

1 2 3 4 5

TYÖTYTYTYVÄISYYS

Alla on mielipideväittämiä työtyytyväisyyteen liittyen. Ympyröi se vaihtoehto, joka kuvaa mielipidettäsi parhaiten. Arvosteluasteikko on seuraavanlainen, jos ei toisin mainita. 1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jotseenkin eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä, 4 = Jotseenkin samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä.

31. Työpaikallani vallitsee hyvä ryhmähenki.

1 2 3 4 5

32. Saan tarvittaessa riittävästi apua työtehtäviini.

1 2 3 4 5

33. Työaikani riittää työtehtävieni suorittamiseen.

1 2 3 4 5

34. Koen, että työpaikkani on tulevaisuudessa turvattu.

1 2 3 4 5

35. Saan tarpeeksi vastuuta työssäni.

1 2 3 4 5

36. Yhteistyö muiden työntekijöiden kanssa on helppoa ja sujuvaa.

1 2 3 4 5

37. Yhteistyö muiden toimipisteiden kanssa on jouhevaa.

1 2 3 4 5

38. Oletko kokenut työpaikka kiusaamista nykyisessä työpaikassasi?

Kyllä

En

39. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, niin miten kiusaaminen on ilmennyt? Onko kiusaamiseen puututtu, ja jatkuuko kiusaaminen vielä?

40. Oletko havainnut työpaikassasi kiusaamista? Puutuitko kiusaamiseen jotenkin, miten?

41. Kerro vielä muutamalla sanalla mikä on parhaita omassa työssäsi.

Liite 3: Avoimien kysymyksien vastaukset

Kysymys 39: "Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, niin miten kiusaaminen on ilmennyt? Onko kiusaamiseen puututtu, ja jatkuuko kiusaaminen vielä?"

- Ei -> Kyseinen henkilökö poistunut firmasta

Kysymys 40: "Oletko havainnut työpaikassasi kiusaamista? Puutuitko kiusaamiseen jotenkin, miten?"

- En ole havainnut
- Asiasta huomautettu
- Olen
- Samainen esimies kiusasi koko osastoa -> tuimme toisiamme

Kysymys 41: "Kerro vielä muutamalla sanalla mikä on parhaita omassa työssäsi."

- Työkaverit
- Hyvä porukka ja vastuu
- Hyvä ryhmähenki ja joustavuus
- Tavat - omassa rauhassa tekeminen
- Jokainen työpäivä on erilainen
- Mukavat työkaverit
- Ei samanlaista työpäivää
- Hyvät työkaverit
- Työpäivien erilaisuus, mukavat työtoverit
- Uusien ihmisten tapaaminen. Autoilla liikkuminen ja eri malleihin tutustuminen. Yhteishenki
- Työn vaihtelevuus. Saa olla paljon ihmisten kanssa tekemisissä
- Monipuolisuus, työympäristöt muuttuvat
- Työstä saatu palaute ja hyvä ryhmähenki
- Tavata asiakkaita
- Palkka, joka tosin on liian pieni
- Palkan saaminen