Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutus

2021

Jonna Lepistö

TYÖTYYTYVÄISYYSKYSELY PALKKAHALLINNON TYÖNTEKIJÖILLE

– Tilitoimisto X

TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous | Taloushallinto

2021 | 41 sivua, 10 liitesivua

Jonna Lepistö

TYÖTYYTYVÄISYYSKYSELY PALKKAHALLINNON TYÖNTEKIJÖILLE

- Tilitoimisto X

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona Tilitoimisto X:lle. Opinnäytetyön aiheena on työtyytyväisyyskysely Tilitoimisto X:n palkkahallinnon työntekijöille. Tilitoimisto X:n palkkahallinto koostuu 21:stä palkka-asiantuntijasta, sijoittuen Tilitoimisto X:n eri toimipisteisiin ympäri Suomen.

Opinnäytetyön aihe syntyi miettiessäni, miten voisin tuottaa mahdollisimman hyödyllisen tutkimuksen työpaikalleni, joka myös toimi tämän opinnäytetyön toimeksiantajana. Uusi palkkahallinnon esimies oli aloittanut hetkeä ennen opinnäytetyöni aloitusta, joten työtyytyväisyyskysely voisi tarjota arvokasta tietoa esimiehille työntekijöiden työtyytyväisyydestä.

Tavoitteena oli selvittää Tilitoimisto X:n palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyyden tila, sekä mihin asioihin keskittymällä työtyytyväisyyttä voitaisiin mahdollisesti parantaa. Tarkoituksena oli luoda palkkahallinnon esimiehille hyödynnettäväksi tietoa palkka-asiantuntijoiden työtyytyväisyydestä sekä kehitysehdotuksia työtyytyväisyyden parantamiseksi. Tarve työtyytyväidyyskyselylle oli suuri, sillä työtyytyväisyyteen liittyvää kyselyä ei ainakaan muutamaan vuoteen ollut toteutettu.

Teoriaosuus koostuu työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin teorioista. Työhyvinvoinnin teoriaosuudessa on otettu huomioon myös työhyvinvoinnin portaat sekä esimiehen ja yrityksen vaikutus työntekijöiden työhyvinvointiin. Opinnäytetyön teoriaosuus on vahvasti sidoksissa tutkimuksen aihealueiden kanssa.

Käytetty tutkimusmenetelmä tässä opinnäytetyössä oli kvantitatiivinen, eli määrällinen tutkimus. Kyselylomake laadittiin Webropol-palvelulla, ja kyselylomakkeen linkki lähetettiin kaikille palkkahallinnon työntekijöille sähköpostitse. Kyselyyn vastasi 21:stä vastaajasta 19:ta, eli vastausprosentti oli 90,5%.

Tutkimustuloksista saatiin selville palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyyden tila, jonka perusteella voitiin todeta, että työntekijät olivat melko tyytyväisiä. Tyytyväisimpiä työntekijät olivat työssä saamaansa vastuuseen ja työn mielenkiintoisuuteen. Myös esimiehen lähestyttävyyteen ja yhteistyöhön esimiehen kanssa oltiin tyytyväisiä. Kehitysehdotuksiksi nousivat esimerkiksi työhön perehdyttämisen parantaminen sekä se, että työtehtävien suorittamiseen tulisi olla hieman enemmän aikaa.

ASIASANAT:

Työtyytyväisyys, tilitoimisto, palkkahallinto, kyselytutkimus

BACHELOR´S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Financial Management

2021 | 41 pages, 10 pages in appendices

Jonna Lepistö

JOB SATISFACTION SURVEY FOR PAYROLL ADMINISTRATION EMPLOYEES

- Accounting Firm X

This thesis has been written as a commission for Accounting Firm X. The subject of the thesis is a job satisfaction survey for the company's payroll administration employees. At the time, Accounting Firm X employed 21 payroll specialists in various locations around Finland.

I came up with the subject of this study while I was working at Accounting Firm X. As the company had recently hired a new payroll administration manager, I thought that a job satisfaction survey would offer them valuable information and thus be a good subject for my study. There was a great need for a job satisfaction survey since the company had not conducted such survey in years.

The aim of the thesis was to find out the current level of job satisfaction in Accounting Firm X and to get insights into how the company's job satisfaction could be improved. My objective was to create data that could eventually be utilized by the managers of the department to improve the employees' job satisfaction. I also wanted to offer them concrete ideas on how to increase the department's job satisfaction.

The theoretical basis of this thesis consists of various theories of job satisfaction and well-being at work, including "Stairs of well-being at work" and the effects the managers and the company have on the employees' well-being at work.
This thesis is a quantitative study. The questionnaire used in the survey was created using Webropol survey tool and a link to the questionnaire was sent to Accounting Firm X's payroll specialists via email. The response rate was 90.5 % as 19 employees out of 21 responded to the questionnaire.

The results suggest that the level of the employees' job satisfaction is quite good. The employees were the most satisfied with the responsibility they were given at work, and they also found their job very interesting. In addition, the employees were satisfied with the approachability of their managers and with cooperation with their managers. However, according to the respondents, more attention should be paid for example to orientating a new worker to the workplace and the employees should have more time to complete their tasks.

KEYWORDS:

Job satisfaction, accounting firm, payroll administration, survey

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO **5**

2 TYÖTYYTYVÄISYYS **7**

2.1 Työhyvinvointi 7

2.2 Työhyvinvoinnin portaat 10

2.3 Työtyytyväisyys 11

2.4 Esimiestyön näkökulma 12

2.5 Yrityksen näkökulma 14

3 KYSELYTUTKIMUS TILITOIMISTO X:N TYÖTYYTYVÄISYYDESTÄ **16**

3.1 Tutkimuksen lähtökohdat 16

3.2 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmä 16

3.3 Kyselytutkimuksen tulokset 18

3.3.1 Taustatiedot 18

3.3.2 Tilitoimisto X:ää koskevat vastaukset 19

3.3.3 Työyhteisöä koskevat vastaukset 24

3.3.4 Esimiestä koskevat vastaukset 27

3.3.5 Työn merkityksellisyyttä koskevat vastaukset 30

3.3.6 Työtä ja työtehtäviä koskevat vastaukset 32

4 JOHTOPÄÄTÖKSET **39**

LÄHTEET **41**

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje
Liite 2. Kyselylomake

1 JOHDANTO

Työtyytyväisyys on tärkeä asia, johon vaikuttavat monet eri tekijät, muun muassa motivaatio, kehittymismahdollisuudet sekä mielenkiinto omaa työtä kohtaan. Työtyytyväisyys on merkittävä asia myös sen takia, että se on yksi työhyvinvoinnin mittareista.

Työntekijät, jotka kokevat työtyytyväisyyttä, ovat motivoituneempia ja sitoutuneempia työhönsä ja työpaikkaansa. Tällöin myös yritys voittaa, kun työntekijöiden pysyvyys on parempi kuin työtyytymättömien. Työntekijän tyytyväisyys omaan työhönsä heijastuu kaikkeen toimintaan työssä.

Opinnäytetyön aihetta miettiessäni pohdin, miten voisin tuottaa oikeasti hyödyllisen tutkimuksen ja yhdistää sen tekemisen nykyiseen työpaikkaani. Palkkahallinnossa oli aloittanut juuri uusi esimies vanhan esimiehen rinnalla, joten ehdotin, että voisin kartoittaa kollegoideni työtyytyväisyyttä, siihen vaikuttavia asioita, sekä miten työtyytyväisyyttä voisi parantaa. Ideastani innostuttiin, ja nyt työpaikkani toimii tämän opinnäytetyön toimeksiantajana.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona Tilitoimisto X:lle. Toimeksiantajana toimiva tilitoimisto toivoi, että heidän nimeään ei tuoda tässä opinnäytetyössä julki, jonka vuoksi siitä käytetään nimeä Tilitoimisto X.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimiva yritys on suuri suomalainen tilitoimisto. Kyseisessä yrityksessä on noin 700 työntekijää, ja yli 4000 asiakasta. Työntekijät sijoittuvat moniin eri toimistoihin ympäri Suomen, sekä Ruotsiin ja Viroon. Asiakkailleen tilitoimisto tarjoaa muun muassa palkkapalveluita, kirjanpidon palveluita, HR-palveluja sekä erilaisia neuvontapalveluja, esimerkiksi talousjohtopalveluja.

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma on: *Millainen on Tilitoimisto X:n palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyys?* Tutkimusongelmaan haetaan vastauksia selvittämällä minkälainen on Tilitoimisto X:n palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyyden nykytila ja mihin asioihin tarttumalla työntekijöiden työtyytyväisyyttä voisi parantaa. Tavoitteena on tutkimuksesta saatavien vastauksien avulla luoda palkkahallinnon esimiehille hyödynnettäväksi tietoa työtyytyväisyyden tilasta sekä kehitysehdotuksia tilanteen mahdolliseksi parantamiseksi. Kehittämällä työtyytyväisyyttä pyritään motivoimaan sekä sitouttamaan työntekijöitä.

Opinnäytetyössä käytetään tutkimusmenetelmänä kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusta. Tutkimuksessa käytetty aineisto on kerätty sähköisellä kyselylomakkeella Tilitoimisto X:n palkkahallinnon työntekijöiltä.

Opinnäytetyö koostuu viidestä eri osiosta. Ensimmäinen osio on johdanto, jossa esitellään lyhyesti opinnäytetyön aihe, tutkimuksen tavoite sekä tutkimuksen pää- ja alaongelmat, ja millä menetelmällä tutkimus toteutetaan. Seuraavassa osiossa käydään läpi opinnäytetyön teoreettinen osuus, jossa tutustutaan työtyytyväisyyteen sekä työhyvinvointiin. Kolmas osio on tutkimuksen toteutus, jossa avataan tutkimusmenetelmää, sekä aineiston keruuta ja sen käsittelyä. Sitä seuraa tutkimuksen tulokset, jossa käydään läpi kyselystä saadut vastaukset. Viimeinen osio sisältää pohdintaa tutkimuksen luotettavuudesta, johtopäätöksistä, tavoitteiden saavuttamisesta sekä siitä, miten kyselystä saatuja tuloksia voisi hyödyntää.

2 TYÖTYYTYVÄISYYS

2.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnista on olemassa monta erilaista määritelmää. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan työhyvinvointi on kokonaisuus, joka muodostuu työn mielekkyydestä sekä hyvinvoinnista, terveydestä ja turvallisuudesta (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2021). Tavoite on, että työ antaa tekijälleen sekä aineellista että aineetonta hyvinvointia. Lopulta kuitenkin työhyvinvointi on jokaisen omakohtainen asia, jonka jokainen saa määritellä kuten haluaa. (Rauramo 2008, 11.)

Yleisluonteeltaan työhyvinvointi on työntekijän motivoitumista, innostumista, työssä jaksamista sekä työtehtävien kokonaishallintaa. Tarpeeksi korkealla tasolla oleva ja ajankohtainen osaaminen myötävaikuttavat työhyvinvointiin. (Vesterinen 2006, 56.)

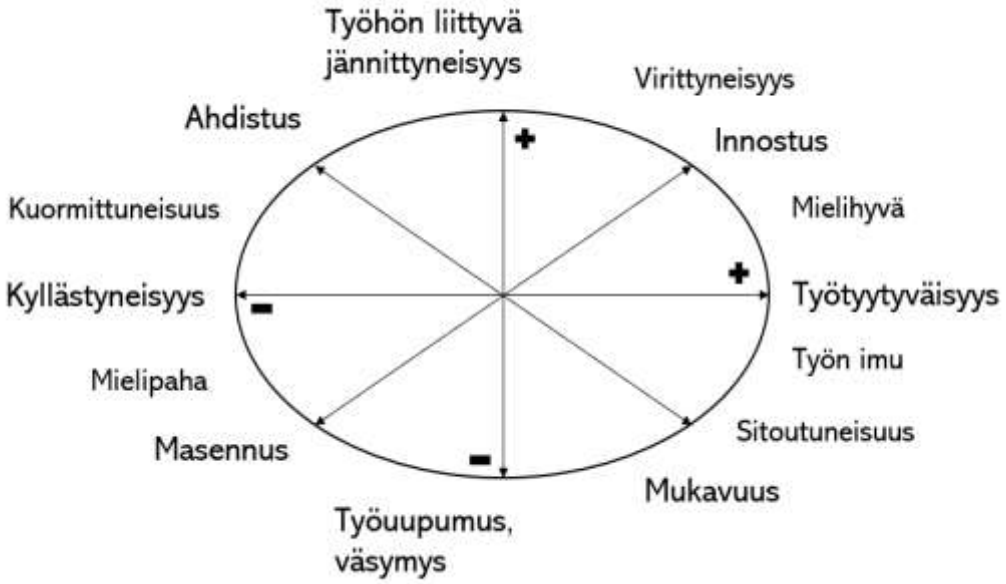
Työntekijälle sopivaksi mitoitettu ja hyvin suunniteltu työ tuntuu tekijästä sopivan haastavalta sekä hyvältä. Silloin on helpompi oppia uutta ja kehittyä entisestään. Sopivaksi mitoitettu työ myös vaalii ja edistää henkistä hyvinvointia. Työ, joka on huonosti mitoitettu tai työskentelytapa, jossa työ on työntekijälle liian hankalaa tai uuvuttavaa, saattaa olla työhyvinvoinnin esteenä. Myös puutteet perehdytyksessä, oppimiskokemuksissa ja kehittymismahdollisuuksissa, sekä onnistumisen tunteen puuttuminen toimivat hyvinvoinnin esteenä. (Rauramo 2008, 109-110.)

Myös psykologisesta näkökulmasta katsottuna työhyvinvointi on sisimmiltään tunneperäinen asia. Työpäivän tai -vuoron lähestyessä tunnemme, miltä kehossa tuntuu, kun saavumme työpaikalle. Jos saa tehdä mukavaa työtä, niin todennäköisesti tuntuu hyvältä, ja jos epämiellyttävää työtä, niin todennäköisesti tuntuu huonolta. Liian suureksi mitoitettu työmäärä ja heikko osaaminen ovat saattaneet jo edellisenä iltana alkaa stressaamaan ja vaikuttaa unen tuloon. (Luukkala 2011, 32.)

Yhdessä työpaikassa voikin havaita samanlaisissa työtehtävissä työskentelevien työntekijöiden välillä toisistaan eroavia työhyvinvoinnin kokemuksia. Yksi työntekijä saattaa kipuilla mahdollisesti vaikeiden jaksamisongelmien kanssa samaan aikaan, kun toinen työntekijä iloitsee ja motivoituu työstään joka päivä. (Vesterinen 2006, 7.)

Alla oleva kuvio (Kuvio 1.) esittää affektiivista työhyvinvoinnin mallia. Kuvion vasemmalla puolella esitettyjä tunteita, esimerkiksi kuormittuneisuutta tai ahdistusta tuntiessaan

työntekijän työhyvinvointi huononee. Tällöin sitoutuminen omaa työpaikkaa kohtaan huononee, ja työtehokkuus alkaa tippumaan. Kuvion oikealla puolella olevia tunteita, esimerkiksi innostusta ja mielihyvää tuntiessaan työntekijän työhyvinvointi taas on hyvällä tasolla, ja mitä enemmän työntekijä kyseisiä oikean puolen tunteita tuntee, sitä paremmaksi hänen työhyvinvointinsa kehittyy. (Virolainen 2012, 14.)



Kuvio 1. Affektiivinen työhyvinvoinnin malli (Warr, 1990, 1994, Virolainen, H. 2021.)

Hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen vaikuttaa myös työn monipuolisuus, tauotus ja työn jaksottaminen haastavampiin sekä helpompiin työtehtäviin. Mahdollisuus hallita omaa työtään ja ajankäyttöään, työn mielekkyys, vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä työilmapiirin kehittäminen paremmaksi ovat merkittäviä toimenpiteitä työhyvinvoinnin edistämisessä. (Rauramo 2008, 55.)

Työhyvinvointi näkyy monin eri tavoin sekä työyhteisössä että sen yksilöissä. Hyvinvointi ilmenee esimerkiksi turvallisena ja miellyttävänä ilmapiirinä, jossa työyhteisö toimii mehengessä. Myös yhteistyö ja työnteko sujuu hyvin hyvinvoivassa työyhteisössä. (Rauramo 2008, 109.)

Hyvinvoiva ja hyvin toimiva työyhteisö on yrityksen keskeinen voimavara. Turvallisessa työyhteisössä autetaan ja tuetaan työtovereita tarpeen vaatiessa. Hyvässä työhteisössä uskalletaan pyytää apua, ongelmat osataan ottaa ajoissa esille ja havannoidaan työkavereiden jaksamista. On tärkeää, että työpaikalla arvostetaan erilaisuutta, työntekijä tuntee tulevansa hyväksytyksi omana itsenään, ja että hänen ei tarvitse murehtia virheiden

tekemistä. Mahdolliset virheet tulisi nähdä kehitysmahdollisuuksina. (Rauramo 2008, 110.)

Koko työyhteisön sitoutuminen työolojen kehittämiseen on tarpeellista. Huonosti olevat asiat tulisi huomioida mahdollisimman nopeasti, ja ryhtyä tekoihin työolojen parantamiseksi. Pienet ongelmat on helpompi hoitaa kuntoon, ja suurempien ongelmien osalta tulisi laatia aikataulutettu suunnitelma vastuuhenkilöineen ongelmien korjaamiseksi. Näin toimimalla voidaan kasvattaa työyhteisön luottamusta ja turvallisuutta, ja parantaa työn jälkeä sekä sujuvuutta. (Rauramo 2008, 125.)

Esimiehen ja työkavereiden osoittaman arvostuksen vastaanottamiseen vaikuttaa se, miten jokainen itse arvostaa itseään sekä työtään. Olisi tärkeää, että jokaisen yksilön ahkerointi ja työpanos otettaisiin huomioon, ja kaikkia kohdeltaisiin yhtä arvostavasti. Erityisen tärkeää arvostusta olisi saada henkilöiltä, joita pidetään työssä läheisinä: työkaverit, asiakkaat ja lähin esimies. (Rauramo 2008, 144.)

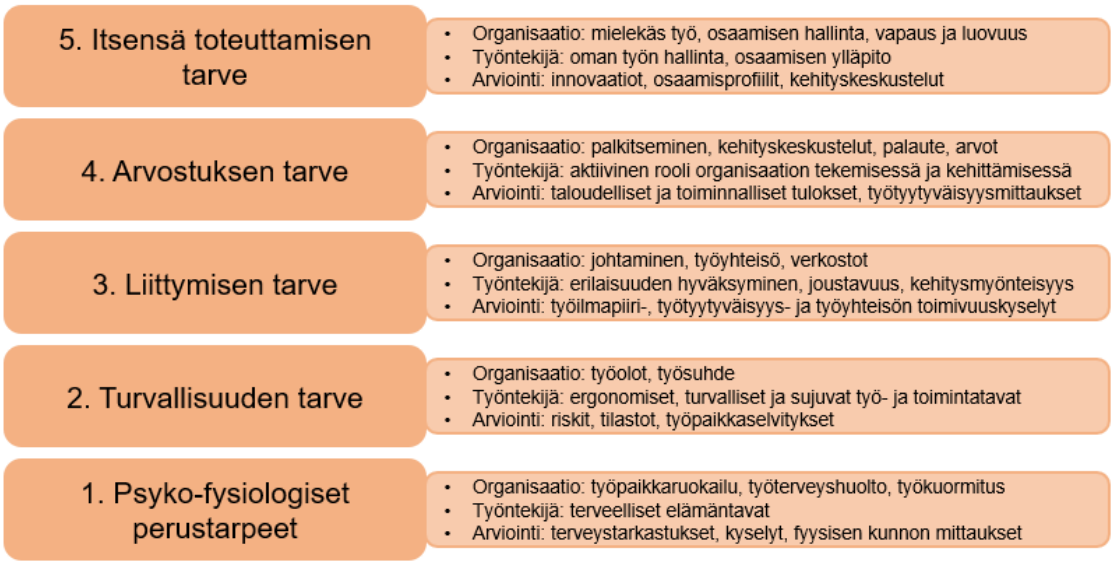
Pitkään jatkunut stressi altistaa usein työuupumukselle. Työuupumukselle on tyypillistä kokonaisvaltainen väsymys, negatiiviseksi muuttunut asenne työhön sekä ammatillisen itsetunnon heikkeneminen. Stressin lisäksi työuupumus voi laueta esimerkiksi traumaattisesta tai psyykkisestä ongelmasta, joka on päässyt ylittämään yksilön voimavarat. Työuupumusta aiheuttavat työn henkistä kuormittavuutta synnyttävät rakenteelliset ja organisatoriset sekä työtehtäviin ja yksilön voimavaroihin liittyvät tekijät. Näitä kuormittavia tekijöitä ovat esimerkiksi työn sisältö, kiire, vaatimukset sekä kuormitus yksityiselämälle, tietotulva, vähäinen vastine työstä sekä unen riittämättömyys. (Rauramo 2008, 57.)

Osaaminen on työhyvinvoinnin keskeinen osa. Osaava työntekijä tuntee hallitsevansa tilanteen. Tällöin työperäinen stressi tuntuu myönteiseltä asialta, jolloin puolestaan työntekijän voimavarat aktivoituvat. Hallinnan tunne luo työntekijän työntekoon rauhallisuutta ja jaksamista. Näin työntekijän ei tarvitse tuhlata voimiansa murehtimiseen siitä, että selviytyykö hän tarpeeksi hyvin työtehtävistään. Pätevä työntekijä saa työpaikallaan arvostusta ja vastuuta. Työn kautta uuden oppiminen ja kehittyminen on antoisa kokemus. Vielä hienompaa jos työyhteisön kautta voi ammattitaidon kehittymisen lisäksi kasvaa ihmisenä. (Luukkala 2011, 31-35.)

Onnistuneen työhyvinvoinnin kehittämisen johdosta paranevat niin työntekijöiden työtyytyväisyys ja motivaatiokin kuin työilmapiiri ja asiakaspalvelukin – näin ollen paremmaksi kehittynyt työhyvinvointi vaikuttaa positiivisesti myös yrityksen tuottoisuuden nousuun. (Manka & Manka 2016, 62.)

2.2 Työhyvinvoinnin portaat

Päivi Rauramon työhyvinvoinnin portaat on jaettu viiteen eri portaaseen. (Kuvio 2.) Niissä huomioidaan sekä ryhmä- että yksilötason hyvinvointi. Portaissa on kyse ihmisen perustarpeista suhteessa työhön, ja näiden tarpeiden vaikutuksesta työhyvinvointiin motivaation kautta. Jokaisella portaalla on työhyvinvointiin vaikuttavia, keskeisiä tekijöitä sekä toimintamalleja. Portaita edetään alhaalta ylöspäin. Kun ensimmäisen portaan tarpeet ovat täytetty, seuraavan portaan tarpeet tulevat tietoisuuteen, ja niin edelleen. (Rauramo 2008, 34.)



Kuvio 2. Työhyvinvoinnin portaat. (Rauramo, P. 2008.)

Psyko-fysiologiset tarpeet täyttyvät, kun vapaa-aika on voimaannuttavaa, ja työ on tekijälleen oikein mitoitettu. Omalla toiminnallaan työntekijä voi tukea näiden tarpeiden täyttymistä myös liikunnalla ja riittävällä sekä laadukkaalla ravinnolla. Organisaation vastuulle kuuluu työpaikkaruokailu sekä työterveyshuolto, ja sen tuki muun muassa sairauksien ehkäisyssä. (Rauramo 2008, 35.)

Lain mukaan on yrityksen velvollisuus huolehtia työterveyshuollon järjestämisestä. Työterveyshuolto, joka keskittyy ainoastaan sairauksien ja vammojen hoitoon ei ole yrityksen kannalta kovin pitkänäköistä. (Viitala 2007, 234.)

Turvallisuuden tarpeiden täyttymiseen tarvitaan turvallisten toimintatapojen lisäksi tiedostamista omista vastuista ja oikeuksista. Toimeentulon mahdollistava palkkaus sekä

tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen työyhteisö ovat avainasemassa turvallisuuteen liittyvissä tarpeissa. Organisaation puolelta pysyvä työsuhde ja turvallinen työympäristö ovat avainasemassa. (Rauramo 2008, 35.)

Työtyytyväisyyden kannalta palkka ei ole kaikkein merkittävin asia, mutta arvostuksen, luottamuksen ja työmotivaation kannalta palkka on erittäin tärkeä asia. Palkka ja muut palkkiot koetaan suorana viestinä siitä, kuinka tärkeänä yritys pitää työntekijänsä ammattitaitoa ja työhön käytettyä vaivannäköä. (Berlin 2019, 118.)

Liittymisen tarpeisiin kuuluu tuloksesta ja henkilöstöstä huolehtimisen lisäksi työpaikan me-henkeä kannustavat toimet. Työyhteisön luottamus ja avoimuus ovat tärkeitä, samoin vaikutusmahdollisuudet omaan työnkuvaan. Tähän liittyvät, toimivat esimies-alaissuhteet sekä työn kehittäminen yhdessä täyttävät kolmannen portaan tarpeita. (Rauramo 2008, 35.)

Arvostuksen tarpeita tukee tuottavuutta ja hyvinvointia edistävät yrityksen näkemykset, suunnitelmat, päämäärät sekä eettisesti kestävät arvot. Näiden kaikkien olisi tärkeää näkyä jokapäiväisessä toiminnassa. Tämän portaan tärkeimpiä asioita ovat toiminnan kehittäminen ja sen arviointi, sekä oikeudenmukainen palaute sekä palkka. (Rauramo 2008, 35.)

Itsensä toteuttamisen tarpeiden täyttymistä edistää sekä työntekijän että työyhteisön osaamisen ja oppimisen tukeminen. Osaamisen kehittäminen tukee yrityksen päämääriä. Työ antaa tekijälleen oppimisen iloa ja onnistuneita oppimiskokemuksia. On myös tärkeää, että yritys kiinnittää huomiota työympäristöön sekä työolojen viihtyisyyteen. (Rauramo 2008, 35.)

2.3 Työtyytyväisyys

Työtyytyväisyyttä on, kun työntekijä arvostaa omaa työtään ja saa siitä hyvän mielen sekä mielekkäitä kokemuksia. Työtyytyväisyys ei kuitenkaan kuvaa työntekijän työympäristöä, vaan se kuvaa työntekijän tyytyväisyyttä työmpäristöönsä. Siihen voivat vaikuttaa monet eri tekijät, kuten esimerkiksi työmpäristö, vaikutusmahdollisuudet sekä palkka. (Juuti 2006, 27-28.) Kun tarkoituksena on pidentää työntekijöiden työuria ja parantaa työssä jaksamista, työtyytyväisyys ja työssä viihtyvyys ovat merkittäviä tekijöitä (Kauhanen 2012, 5).

Työn mielenkiintoisuus, itsensä toteuttaminen, uuden oppiminen ja itsensä hyödylliseksi kokeminen lisäävät kaikki työntekijän työtyytyväisyyttä (Luukkala 2011, 26). Työtyytyväisyys pienentää halukkuutta vaihtaa työpaikkaa, ja lisää työhön ja yritykseen sitoutumista. Muillakin tekijöillä on vaikutusta halukkuuteen vaihtaa työpaikkaa, mutta työtyytyväisyys on todettu vahvimmaksi työssä pysymistä ennakoivaksi ja edistäväksi tekijäksi. Kun työntekijä on tyytymätön työhönsä, ja muita työpaikkoja on runsaasti tarjolla, on todennäköistä, että työntekijä vaihtaa työpaikkaa.. Työtyytyväisyys vaikuttaa myös työntekijän halukkuuteen saapua työpaikalle, mutta se ei vaikuta työntekijän työkykyyn. (Juuti 2006, 34.)

2.4 Esimiestyön näkökulma

Työhyvinvoinnin toimenpiteiden organisoinnissa työpaikan esimies on etusijalla. Työturvallisuuslaki edellyttää, että esimies huolehtii siitä, että psyykkinen sekä fyysinen kuormitus pysyvät työntekijöille sopivina. Tämän lisäksi tarvitaan kuitenkin esimieheltä myös tunneosaamista, sillä parhaimmillaan johtaminen on onnistunutta kanssakäymistä työntekijän ja esimiehen välillä. (Manka & Manka 2016, 9.) Esimiestyön merkittäväksi sisällöksi on muodostunut työntekijöiden työsuorituksen tukeminen (Juuti & Vuorela 2015, 18).

Esimiesten johtamisella on työhyvinvointiin vaikuttavien asioiden joukossa tärkeä virka. Johtamisella on melko välitön kytkös työyhteisön mielialaan sekä ihmissuhteisiin. Myös työn sisältöön ja työympäristöön liittyvät tekijät muovautuvat johtamisen kautta. Johtaminen on myös sen vuoksi tärkeässä roolissa, että sen avulla voidaan aloittaa edellä mainittujen sekä muihin työhyvinvointiin liittyvien asioiden kehittämistä. (Juuti & Vuorela 2015, 23.)

Esimies on vastuuasemassa tarkasteltaessa työntekijöiden jaksamista ja voimavaroja. Työn onnistunut organisointi, itsenäinen työskentely sekä työntekijöiden mahdollisuus vaikuttaa työhön parantavat jaksamista ja kasvattavat voimavaroja. Läsnä oleva esimies, toimiva vuorovaikutus työntekijöiden kanssa sekä tasapuolinen johtamistapa edistävät työntekijöiden riittävyyden tunnetta. (Suonsivu 2015, 80.)

Työn tuloksellisuuden ja työhyvinvoinnin edistämisen kannalta palautteen antaminen sekä saaminen on erittäin tärkeää. Saatu palaute antaa mahdollisuuden arvioida ja kehittää omaa työtä ja korjata mahdollisia virheitä. Rakentava palaute edesauttaa oman

työn kehittämistä, työn mielekkyyttä sekä vahvistaa onnistumisen tunnetta. (Rauramo 2008, 152.)

Työntekijöille esitetty myönteinen palaute onnistuu muodostamaan positiivisen kierteen: Onnistuminen kasvattaa uskoa omaan tekemiseen, joka puolestaan lisää työntekijän sitoutumista omaan työhönsä. Kielteinen palaute puolestaan voi mahdollisesti kasvattaa työntekijöiden yritteliäisyyttä ja vaivannäköä parempaan suoritukseen. Toisaalta se saattaa yhtä hyvin myös lamauttaa työntekijän, tai aiheuttaa pelokkuuta sekä vieraantumista. Toisaalta sitten se, etteivät työntekijät saa minkäänlaista palautetta työstään, voi aiheuttaa heille tunteen siitä, ettei heidän työsuorituksella ole minkäänlaista arvoa taikka merkitystä. (Viitala 2004, 161.)

Keskusteleva esimiestyö on tyytyväisen työyhteisön tärkeimpiä tekijöitä. Useissa eri tutkimuksissa on todettu, että esimiehet, jotka hyödyntävät työssään keskustelevaa johtamistapaa, muodostavat työyhteisöön ilmapiirin, joka perustuu vilpittömyyteen, luottamukseen, arvostukseen sekä keskinäiseen avuliaisuuteen. Päinvastoin taas liiallinen käskytys luo työyhteisöön kyräilevän, vihamielisen ja sulkeutuneen ilmapiirin. Tärkeimmät keinot keskustelevaan esimiestyöhön ovat kehityskeskustelut ja palaverit. (Juuti & Vuorela 2015, 95.)

Useita työhyvinvoinnin ongelmia pysyttäisiin ennaltaehkäisemään ja kunnostamaan kehittämällä esimiestyötä. Esimiehille tulisi olla luonnollista puuttua työyhteisössä huonosti oleviin asioihin, sillä he ovat lähimpänä työntekijöitään. Se, että esimies ottaa ongelmat puheeksi työntekijöiden kanssa, riittää usein jo ongelman ratkaisemiseksi. (Viitala 2007, 232.)

Esimies on vastuussa oman vastuualueensa ja tiiminsä osalta siitä, että tavoitteet vastaavat ja tukevat yrityksen asettamia päämääriä ja tavoitteita, ja että työntekijät saavat ne toteutettua. Esimiestyö sisältää toiminnan kehitystä, resursseista sekä ilmapiiristä huolehtimista, sekä alaistensa osaamisesta, motivaatiosta ja hyvinvoinnista huolehtimista sekä niiden kehittämistä. Esimies luo ja muokkaa yrityksen kulttuuria omalla käyttäytymisellään näyttämien esimerkkien, keskustelujen, käytetyn kielen sekä toimintatapojen avulla. (Viitala 2007, 269-270.)

2.5 Yrityksen näkökulma

Työtyytyväisyyteen, ja sitä kautta työhyvinvointiin panostamalla saadaan yrityksessä aikaan sekä välillisiä että välittömiä talousvaikutuksia. Kun menojen ja tulojen välinen suhde saadaan paremmaksi, myös toiminnan kannattavuus parantuu. Monilla tutkimuksilla on todistettu, että työntekijöihin investoiminen tuottaa samalla tavalla voittoa kuin muutkin investoinnit. Puolet näistä hyödyistä tulee siitä, että kustannukset laskevat työtapaturmien, sairauspoissaolojen sekä työkyvyttömyyseläkkeiden osalta. Toinen puoli hyödyistä taas tulee yrityksen parantuneesta tuottavuudesta. (Kehusmaa 2011, 81.)

Suomessa on toteutettu tukimuksia, joiden tulosten mukaan työntekijöiden työtyytyväisyys vaikuttaa yrityksen kilpailukykyyn, tulokseen, kannattavuuteen sekä maineeseen, mukaan lukien työnantajamaineeseen (Kauhanen 2016, 17). Työtyytyväisyyden merkitys työnantajan maineeseen on suuri. Tyytyväiset työntekijät puhuvat hyvään sävyyn työnantajastaan, joka puolestaan mahdollisesti parantaa työnantajayrityksen menestymistä. Tämän lisäksi tyytyväiset työntekijät ovat todennäköisesti herkempiä auttamaan, sekä työkavereitaan että asiakkaitaan. Tällä puolestaan on positiivisia vaikutuksia asiakastyytyväisyyteen. (Robbins & Judge 2015, 111.) Ainoastaan hyvinvoivat ja työhönsä positiivisesti suhtautuvat työntekijät pystyvät tarjoamaan asiakkailleen miellyttäviä asiakaskokemuksia (Juuti & Vuorela 2015, 15).

Hyvä työnantaja ottaa huomioon tasapuolisesti työntekijät, liiketoiminnan sekä asiakkaat. Tällä tavalla toimimalla työntekijät kokevat työhyvinvointia, toiminta on tuottavaa ja asiakkaat ovat hyvillään saamaastaan palvelusta. (Luukkala 2011, 45.)

Työhyvinvointi ei kuitenkaan muodostu ja parane yrityksessä itsestään, vaan se vaatii suunnitelmallista johtamista. Tämä tarkoittaa strategista suunnittelua, keinoja ja tekoja henkilöstön jaksamisen lisäämiseksi sekä työhyvinvointitoiminnan taukoamatonta arviointia. Hyvinvoiva yritys on määrätietoinen ja joustava. Se myös uudistaa ja vahvistaa jatkuvasti itseään, ja siellä työntekijöillä on turvallista työskennellä. (Manka & Manka 2016, 80.)

Työhyvinvointia tulee kehittää yrityksen aatteiden ja tavoitteiden avulla; työhyvinvointi ei voi olla niistä erillään olevaa toimintaa (Manka & Manka 2016, 81). Myöskään pelkästään ongelmia poistamalla ei voida synnyttää työelämään parempaa laatua ja työhyvinvointia. Menestyksen ja työhyvinvoinnin kehittämiseen tarvitaan myös työntekijöiden

voimavarojen vahvistamista, joita ovat esimerkiksi positiiviset asiakassuhteet, selkeät johtamiskäytännöt, hyvä tiedonkulku, työn palkitsevuus sekä kehittävyys. (Kehusmaa 2011, 22.)

Yksi tärkeä osa työnantajatoimintaa on lainsäädännön velvoitteiden täyttäminen, mutta työntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta parhaimmat työpaikat ylittävät lainsäädännön edellytykset. Työelämä muuttuu ja kehittyy niin kovalla tahdilla, että lainsäädäntö seuraa aina perässä. (Rauramo 2008, 19.)

3 KYSELYTUTKIMUS TILITOIMISTO X:N TYÖTYYTYVÄISYYDESTÄ

3.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Opinnäytetyön aihe syntyi tekijän aloitteesta, mutta myös toimeksiantajan tarpeesta saada tietoa palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyyden tämänhetkisestä tilanteesta. Toimeksiantajayrityksessä ei ole seurattu työtyytyväisyyttä tai sen kehittymistä millään tavalla ainakaan muutamaan vuoteen. Tämän vuoksi työtyytyväisyyskysely koettiin palkkahallinnon esimiesten puolelta tärkeäksi toteuttaa.

Tutkimus on rajattu Tilitoimisto X:n kaikista työntekijöistä ainoastaan palkkahallinnon työntekijöihin. Tällä rajauksella pyritään tuottamaan lisäarvoa tutkimuksen tuloksille, sillä toimeksiantajan toiveena oli saada palkkahallintopäälliköiden avuksi tietoa siitä, mikä palkka-asiantuntijoiden työtyytyväisyyden nykytila on, ja miten sitä voisi parantaa.

Toimeksiantajana toimivassa tilitoimistossa toteutetaan kuukausittain koko henkilöstölle sähköisessä muodossa oleva Fiiliskysely. Kyselyssä valitaan omaa fiilistä kuvaava hymiö neljästä eri vaihtoehdosta. Tämän lisäksi voi halutessaan jättää oman avoimen kommentin. Tämä on ainut kysely, jota tilitoimistossa on toteutettu säännöllisesti. Vastausprosentti on useimmiten alle 40%, joten se ei anna kovin hyvää kokonaiskuvaa työntekijöiden hyvinvoinnista.

3.2 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmä

Tässä tutkimuksessa käytettiin tutkimusmenetelmänä kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusta. Määrällisessä tutkimuksessa mittauksen tuloksena saatua materiaalia käsitellään tilastollisin menetelmin. Määrällisen tutkimuksen perustana on tutkimusongelma, johon pyritään hakemaan vastausta tai lopputulosta. (Kananen 2008, 10-11.) Tässä opinnäytetyössä toteutettavan määrällisen tutkimuksen tutkimusongelma oli: Millainen on toimeksiantajayrityksen palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyys? Vastausta tutkimuksen pääongelmaan haettiin alaongelmien avulla, jotka olivat: Mikä on työntekijöiden työtyytyväisyyden nykytila, sekä mitä asioita kehittämällä parannettaisiin työntekijöiden työtyytyväisyyttä? Määrällisessä tutkimuksessa eniten käytetty tiedonkeruu-

menetelmä on kyselylomake. (Kananen 2011, 12.) Kyselylomakkeen lähtökohtana taas toimii aina tutkimusongelma (Kananen 2008, 14).

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Kyselytutkimus on toteutettu kyselylomakkeen muodossa. Kyselylomake on opinnäytetyön liitteenä (Liite 2). Koin tämän vaihtoehdon mielekkäämmäksi, kuin haastattelun, sillä uskon, että anonyymillä kyselylomakkeella saan työntekijöiltä rehellisempiä vastauksia, kuin esimerkiksi puhelimitse toteutetulla haastattelulla. Kyselylomakkeen väittämät pyrin muodostamaan Päivi Rauramon työhyvinvoinnin portaisiin liittyen.

Työntekijöille lähetettävän työtyytyväisyyskyselyn kyselylomakkeen väittämät suunnittelin ensin pääpiirteittäin itse, jonka jälkeen kävin ne vielä toimeksiantajan kanssa läpi, jotta ne vastasivat mahdollisimman hyvin heidän toiveitaan.

Aineisto tähän tutkimukseen kerättiin sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake toteutettiin Webropol-palvelulla. Päädyin tähän palveluun, sillä sähköinen kyselylomake on paperiseen kyselylomakkeeseen verrattuna helpompi tavoittaa kaikki vastaajat, sillä he asuvat eri puolilla Suomea. Sen lisäksi sähköisellä kyselylomakkeella pystyi varmistamaan vastausten anonymiteetin. Myös vastauksista kertyneen aineiston siirto ja sen käsitteleminen analysointia varten oli kaikista helpointa Webropolin tarjoaman kyselylomake-alustan avulla.

Kun kyselylomakkeeseen tulevat väittämät oli hyväksytty toimeksiantajan puolelta, muodostin Webropoliin niistä kyselylomakkeen. Ennen virallista lähetystä, kaksi eri ulkopuolista henkilöä testasi kyselylomakkeen. Palautetta tuli vastausvaihtoehtojen järjestyksestä sekä kieliopillisista asioista. Vastausvaihtoehtojen järjestys muutettiin loogisemmaksi, eli Likertin asteikon mukaiseksi. Myös väittämistä löytyneet kielioppivirheet korjattiin.

Likert-asteikkoa käytetään usein vastausasteikkona kyselylomakkeissa. Asteikko sisältää joukon erilaisia väittämiä, jotka ilmaisevat vastaajan sekä positiivisia että negatiivisia mielipiteitä vastattaviin asioihin. Kyselylomakkeen väittämät vastaaja luokittelee viisiportaisella asteikolla, jonka vastausvaihtoehdot on lueteltu alempana. (Peda.net, 2021.)

Kysymyksiin vastaajille tarjottiin viisi eri vastausvaihtoehtoa:

1. Täysin eri mieltä
2. Jokseenkin eri mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin samaa mieltä
5. Täysin samaa mieltä

Kyselylomakkeen alussa kysyttiin vastaajasta kaksi eri taustatietoa: ikä sekä palvelusaika Tilitoimisto X:ssä. Taustatietojen jälkeen esitettiin väittämät osa-alueittain koskien Tilitoimisto X:ää, työyhteisöä, esimiestä, työn merkityksellisyyttä sekä työtä ja työtehtäviä. Mahdollisuus avoimiin kommentteihin jätettiin pois yhteisymmärryksessä toimeksiantajan kanssa.

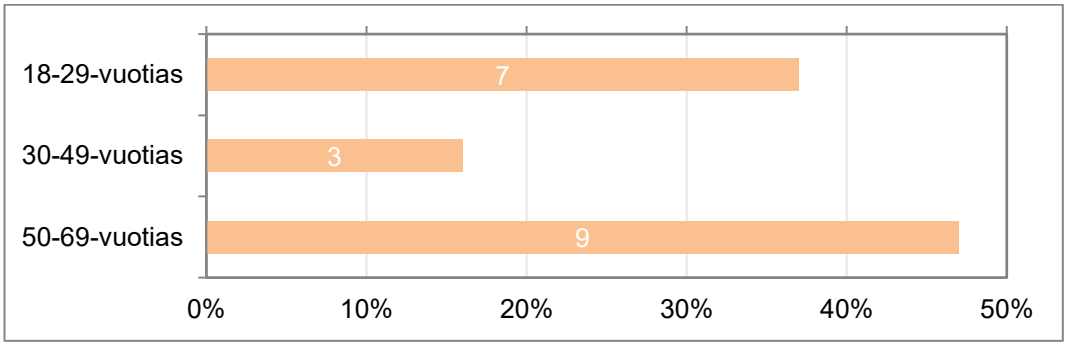
Kysymysten vahvistumisen jälkeen saatekirje ja kyselylomakkeen linkki lähetettiin työntekijöille sähköpostitse marraskuun alussa vuonna 2020. Vastausaikaa kyselyyn oli vajaa kaksi viikkoa. Kaikki työtyytyväisyyskyselyyn saadut vastaukset tulivat jo ensimmäisinä päivinä kyselylomakkeen lähettämisen jälkeen.

3.3 Kyselytutkimuksen tulokset

3.3.1 Taustatiedot

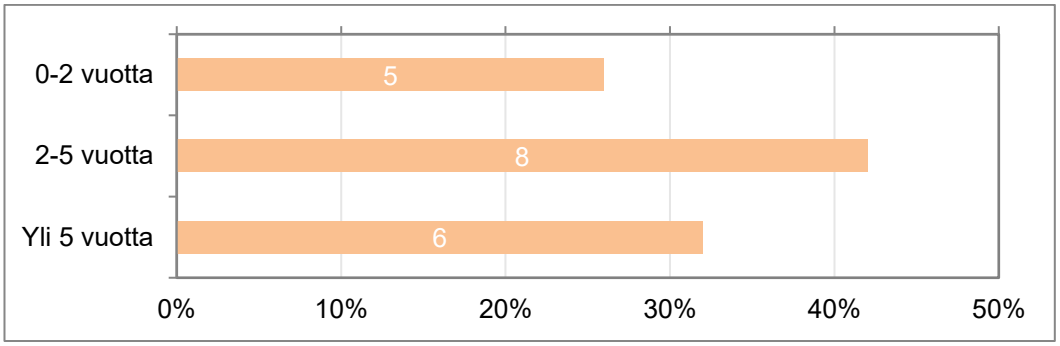
Kyselyn alussa kartoitettiin vastaajien taustatiedoista kaksi eri asiaa, ikä sekä palvelusvuosien määrä kyseisessä työpaikassa.

Kuviosta 3 näkee, että 19:sta vastaajasta seitsemän on iältään 18-29-vuotiaita, kolme on 30-49-vuotiaita, ja yhdeksän on 50-69-vuotiaita.



Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma.

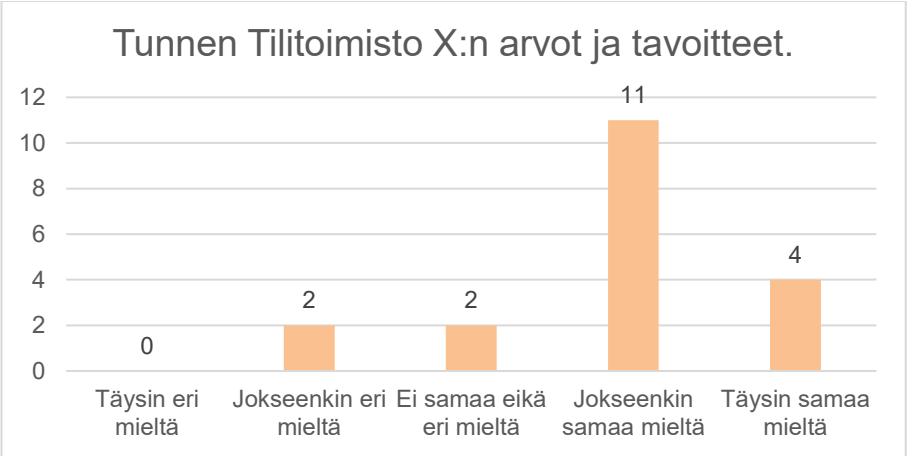
Kuviosta 4 ilmenee vastaajien toinen taustatieto, eli palvelusaika Tilitoimisto X:ssä. Vastaajista viisi on työskennellyt yrityksessä 0-2 vuotta, kahdeksan vastaajaa on työskennellyt 2-5 vuotta, ja loput kuusi vastaajaa yli 5 vuotta.



Kuvio 4. Vastaajien palvelusaika Tilitoimisto X:ssä.

3.3.2 Tilitoimisto X:ää koskevat vastaukset

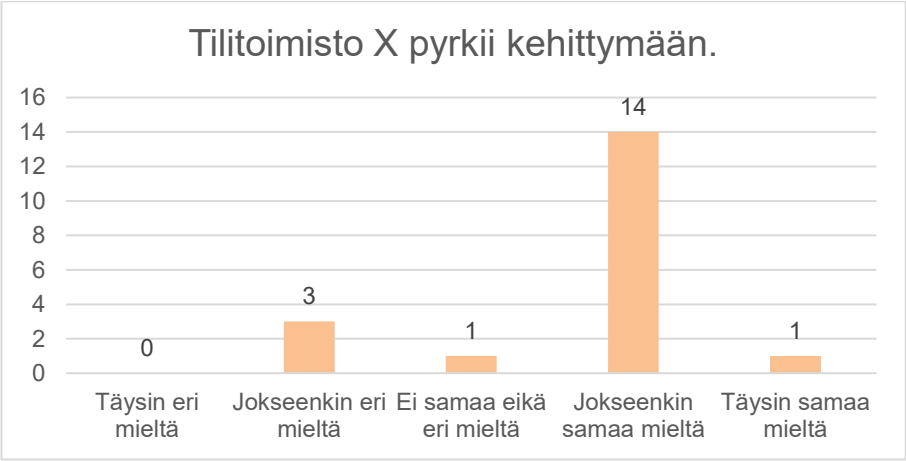
1. Tunnen Tilitoimisto X:n arvot ja tavoitteet. Reilusti yli puolet, 11, vastaajista kokee tuntevansa Tilitoimisto X:n arvot ja tavoitteet. Vastaajista kaksi oli jokseenkin eri mieltä, ja vastaajista toiset kaksi eivät olleet samaa eikä eri mieltä. Vastausten perusteella Tilitoimisto X on melko onnistuneesti tuonut arvot ja tavoitteensa tutuiksi työntekijöilleen.



Kuvio 5. Tilitoimisto X:n arvot ja tavoitteet.

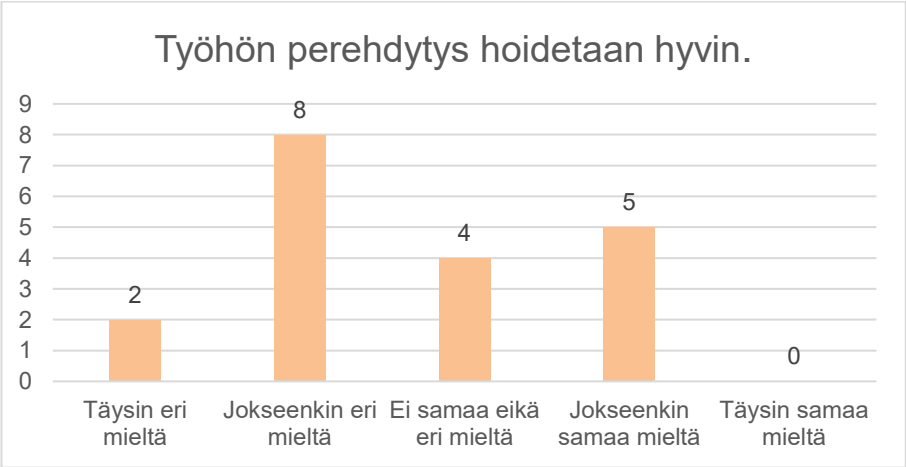
2. Tilitoimisto X pyrkii kehittymään. 14 vastaajaa oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastaaja oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista kolme oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä, ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Vaikka yrityksellä menisi kuinka hyvin, niin ei kannata tuudittatua siihen, vaan

pyrkiä aina kehittymään entistä paremmaksi. Vastausten perusteella suurin osa vastaajista kokeekin yrityksen tekevän näin.



Kuvio 6. Tilitoimisto X:n kehittyminen.

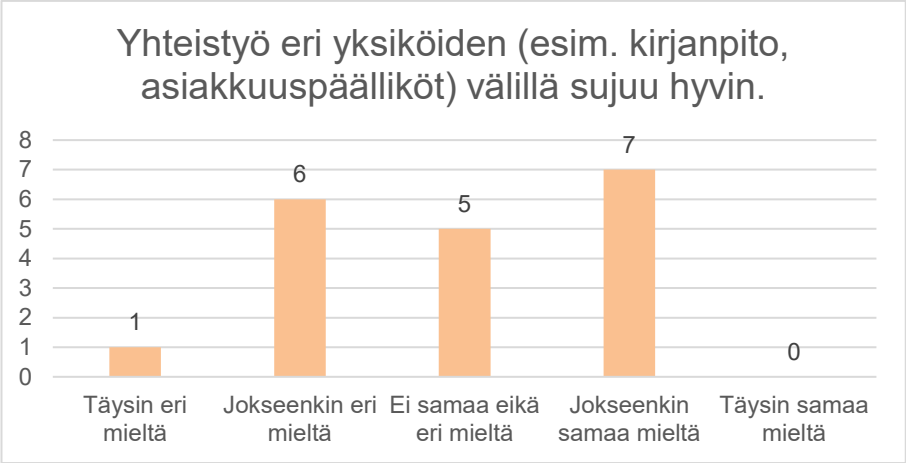
3. Työhön perehdytys hoidetaan hyvin. Kyseisen väittämän vastausten perusteella Tilitoimisto X voisi kehittää itseään juurikin työhön perehdytyksen osalta. Ainoastaan viisi vastaajista oli edes jokseenkin samaa mieltä siitä, että työhön perehdytys hoidetaan hyvin. Neljä vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä. Kahdeksan vastaajaa oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Kaksi vastaajista oli väittämän kanssa täysin eri mieltä.



Kuvio 7. Työhön perehdytys.

4. Yhteistyö eri yksiköiden (esim. kirjanpito, asiakkuuspäälliköt) välillä sujuu hyvin. Seitsemän vastaajaa oli siitä väitteen kanssa jokseenkin samaa mieltä. Yhteensä sama määrä vastaajia taas oli jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä yksiöiden välisestä yhteistyön toimimisesta. Viisi ei ollut mitään mieltä väittämän kanssa.

Tilitoimistoympäristössä olisi tärkeää, että kommunikointi muiden yksiköiden välillä toimii hyvin. On aivan turhaa työajan tuhlausta joutua kyselemään perään joistain asioista, joita ei ole muistettu jakaa kaikille niille, joita asia koskee.



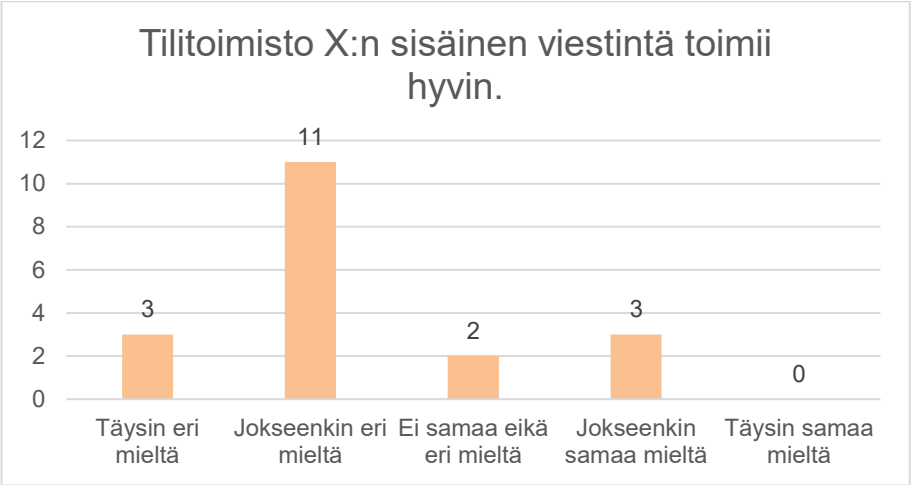
Kuvio 8. Yhteistyö eri yksiköiden välillä.

5. Tilitoimisto X huolehtii työntekijöiden työhyvinvoinnista. Vastaajista 10 oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Yksi oli täysin samaa mieltä. Kaksi ei ollut samaa eikä eri mieltä. Kuusi oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Vähän yli puolet vastaajista kokee, että yritys huolehtii heidän työhyvinvoinnistaan.

Kuvio 9. Työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehtiminen.

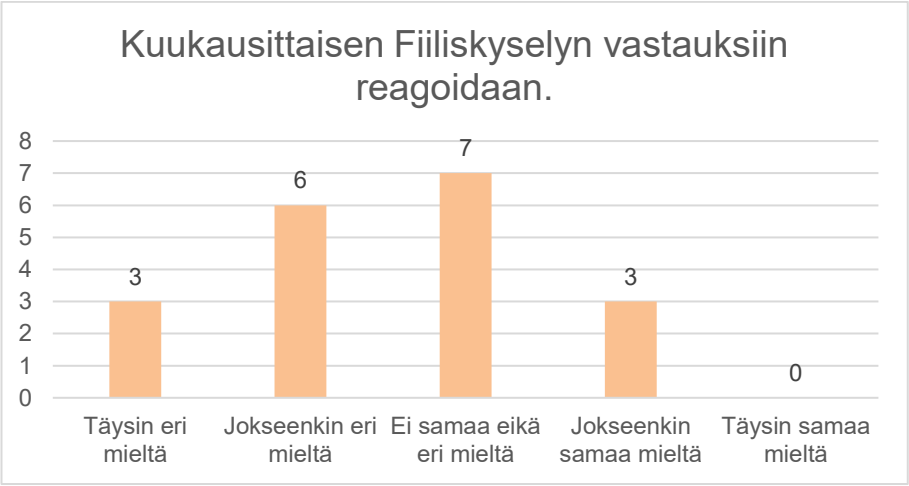
6. Yrityksen sisäinen viestintä toimii hyvin. Vain kolme palkkahallinnon työntekijöistä vastasi, että Tilitoimisto X:n sisäinen viestintä toimii edes jokseenkin ollessaan jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Kaksi vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä, mutta

jopa 11 vastaajaa oli sitä mieltä, että yrityksen sisäinen viestintä ei toimi tarpeeksi hyvin. Kolme vastaajaa oli väittämän kanssa täysin eri mieltä.



Kuvio 10. Tilitoimisto X:n sisäinen viestintä.

7. Kuukausittaisen Fiiliskyselyn vastauksiin reagoidaan. Vastaajista vain kolme oli edes jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Seitsemän ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Kuusi oli jokseenkin eri mieltä ja kolme vastaajaa oli täysin eri mieltä. Puolet vastaajista oli siis sitä mieltä, että kyselyn vastauksiin ei reagoida.



Kuvio 11. Fiiliskyselyn vastauksiin reagointi.

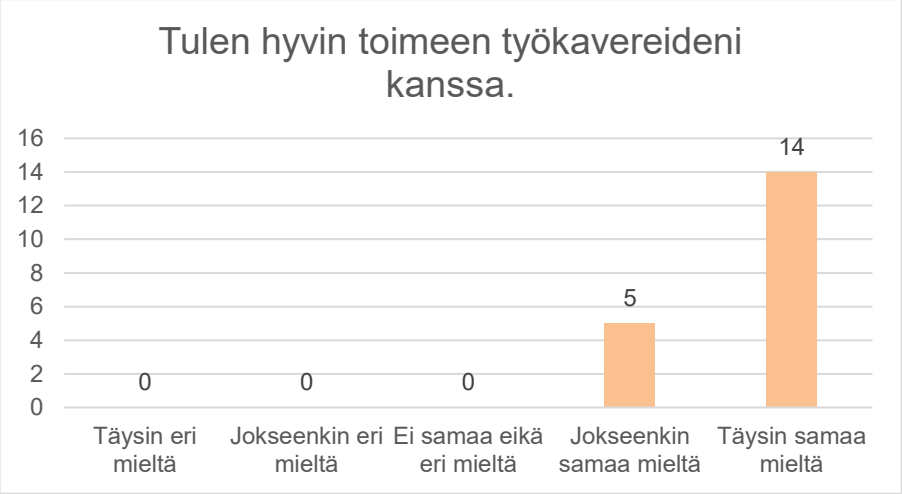
Tilitoimisto X:ään liittyvissä väittämissä työntekijät olivat tyytyväisimpiä siihen, että Tilitoimisto X pyrkii kehittymään. Tyytymättömimpiä työntekijät olivat Tilitoimisto X:n sisäiseen viestintään sekä siihen, miten yritys reagoi kuukausittaisen Fiiliskyselyn vastauksiin. Onnistunut ja toimiva tiedonkulku parantaa työhyvinvointia (Kehusmaa 2011, 22).

Myös työhön perehdytykseen ja yhteistyöhön eri yksiköiden välillä oltiin melko tyytymättömiä. Puutteet perehdytyksessä ja oppimiskokemuksissa toimivat työhyvinvoinnin esteenä (Rauramo 2008, 110).

Vastausten perusteella Tilitoimisto X:llä olisi parannettavaa muutamassakin eri työntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavassa asiassa. Kehityskohteiksi nousi seuraavat asiat: yrityksen sisäinen viestintä, fiiliskyselyn vastauksiin reagoiminen, yhteistyö eri yksiköiden välillä sekä työhön perehdytys. Yrityksen sisäistä viestintää tulisi parantaa ihan ylimmästä johdosta lähtien. Tähän samaan aiheeseen liittyy osittain myös yhteistyö eri yksiköiden välillä, esimerkiksi jos kirjanpitäjä ei jaa palkka-asiantuntijalle jotakin yhteiseen asiakkaaseen liittyvää tietoa, joka myös palkka-asiantuntijan olisi hyvä tietää. Työntekijät kokevat yhteistyön toimivan melko huonosti, ja tämä helposti vaikeuttaa työntekoa ja näin ollen huonontaa työhyvinvointia. Huonosti taikka vajaasti hoidettu työhön perehdytys on esteenä työhyvinvoinnille, jonka vuoksi toimeksiantajan tulisi keskittyä kehittämään sitä. Perehdytystä voisi esimerkiksi parantaa kunnollisella perehtymis-suunnitelmalla. Olisi myös tärkeää, että jokainen palkka-asiantuntija kirjoittaisi kunnolliset ohjeet asiakkaistaan, jos ne esimerkiksi siirtyvät toiselle palkka-asiantuntijalle. Tämäkin on perehdytystä, vaikka kyseessä ei olisikaan uusi työntekijä. Fiiliskyselyn vastauksiin reagoimisen parantuminen auttaisi työntekijöitä tuntemaan, että heistä välitetään ja että heidän mielipiteitänsä kuunnellaan.

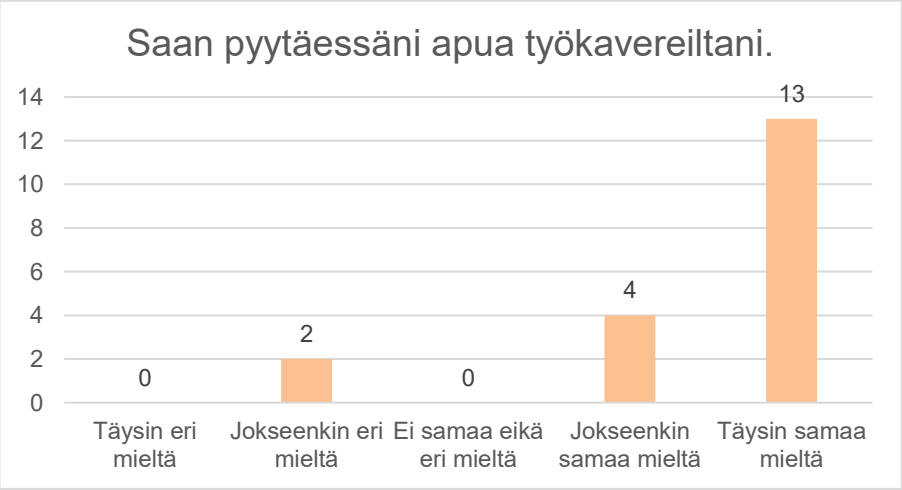
3.3.3 Työyhteisöä koskevat vastaukset

8. Tulen hyvin toimeen työkavereideni kanssa. Viisi vastaajaa koki olevansa jokseenkin samaa mieltä, ja 14 vastaajaa oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Eli vastausten perusteella kaikki palkkahallinnon työntekijä kokevat tulevansa toimeen työkavereidensa kanssa.



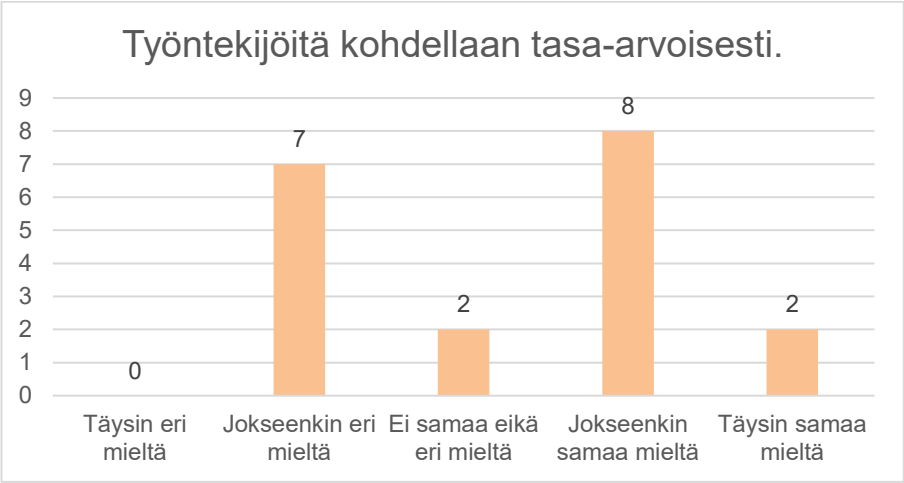
Kuvio 12. Työkavereiden kanssa toimeentulo.

9. Saan pyytäessäni apua työkavereiltani. Vastaajista 17 oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että saavat pyytäessään apua työkavereiltaan. Kaksi palkkahallinnon työntekijöistä oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Vastausten perusteella suurin osa vastaajista koki saavansa tarvittaessa apua työkavereiltaan.



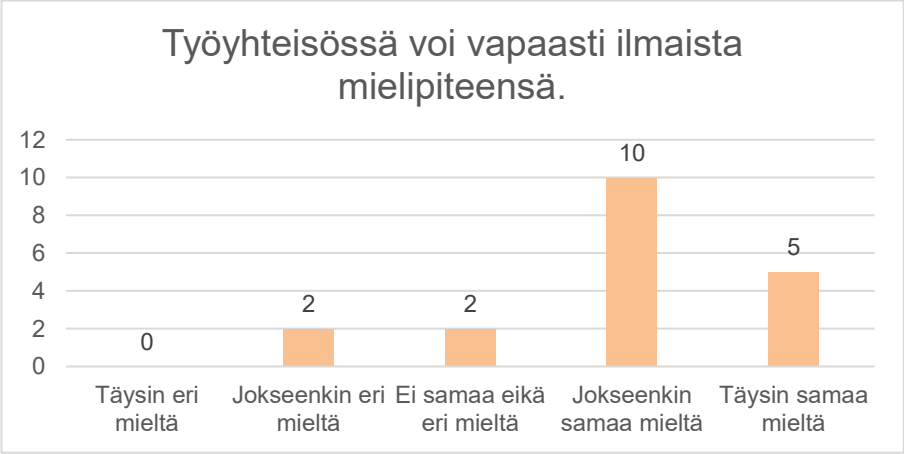
Kuvio 13. Avun saanti työkavereilta.

10. Työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti. Melko suuri määrä, seitsemän, vastaajista oli jokseenkin eri mieltä siitä, että työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti. Kaksi ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Kahdeksan vastasi, että on jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa, ja kaksi oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastausten perusteella työntekijöitä tulisi kohdella tasa-arvoisemmin, sillä tällä hetkellä vain puolet vastaajista oli sitä mieltä, että kohtelu on tasa-arvoista.



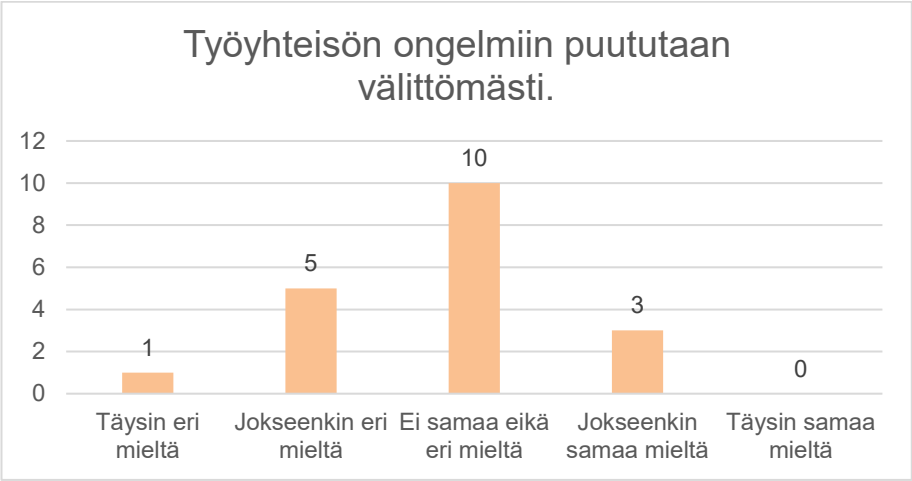
Kuvio 14. Tasa-arvoinen kohtelu.

11. Työyhteisössä voi vapaasti ilmaista mielipiteensä. Viisi vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että työyhteisössä voi vapaasti ilmaista mielipiteensä. Kymmenen koki olevansa jokseenkin samaa mieltä. Kaksi vastaajaa ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Toiset kaksi oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Vastausten perusteella suurin osa työntekijöistä koki, että voi ilmaista mielipiteensä vapaasti työyhteisössä.



Kuvio 15. Mielipiteiden vapaa ilmaisu.

12. Työyhteisön ongelmiin puututaan välittömästi. Yli puolet, 10, vastaajista ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Kolme vastaajaa oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä, mutta viisi vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä ja yksi vastaaja oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Vastauksien perusteella monella ei ehkä ole ollut ongelmia, joihin olisi pitänyt puuttua, mutta jos on ollut, niin niihin ei ole välttämättä puututtu, ainakaan välittömästi.

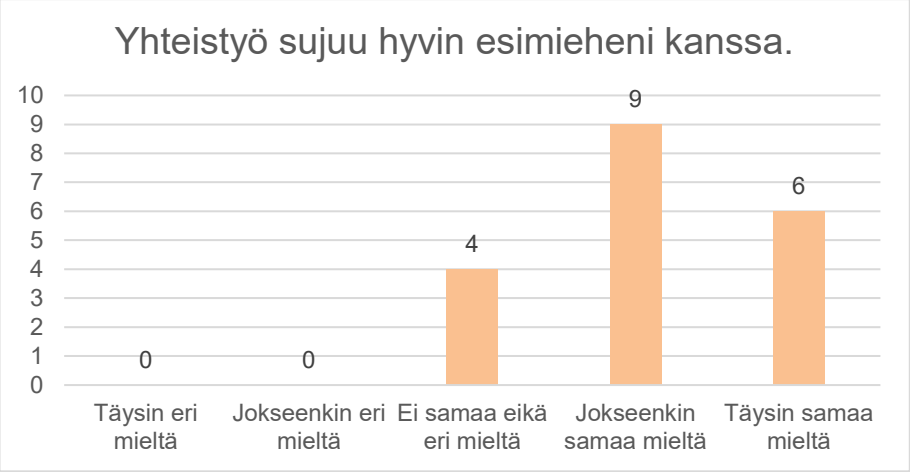


Kuvio 16. Työyhteisön ongelmiin puuttuminen.

Työyhteisöön liittyvissä väittämissä työntekijät kokivat, että työyhteisössä voi vapaasti ilmaista mielipiteensä. Kaikki vastaajat kokivat myös tulevansa hyvin toimeen työkavereidensa kanssa, joka on tietenkin hyvä asia. Hyvässä työyhteisössä tuetaan ja autetaan toisia. Uskalletaan pyytää apua, ja sitä myös saadaan (Rauramo 2008, 110). Tyytymättömimpiä työyhteisöön liittyvissä väittämissä oltiin työntekijöiden tasa-arvoiseen kohteluun sekä siihen, että työyhteisön ongelmiin ei puututa välittömästi. Työntekijöiden tasa-arvoinen kohtelu varmistaa oikeudenmukaisen ja turvallisen työympäristön (Rauramo 2008, 35). Myös työyhteisössä esiintyviin ongelmiin tulisi puuttua mahdollisimman nopeasti työntekijöiden työhyvinvoinnin vuoksi. Tämä olisikin yksi kehityskohde johon toimeksiantajan olisi hyvä tarttua.

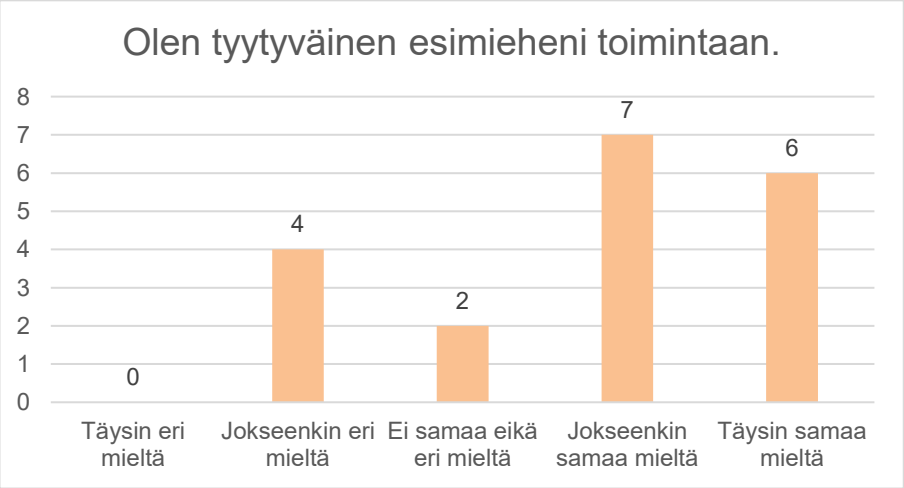
3.3.4 Esimiestä koskevat vastaukset

13. Yhteistyö sujuu hyvin esimieheni kanssa. Vastaajista neljä ei ollut väittämän kanssa samaa tai eri mieltä. Yhdeksän oli jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista kuusi oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Eli kaikki jotka olivat väittämän kanssa jotain mieltä, olivat tyytyväisiä yhteistyöhön esimiehensä kanssa.



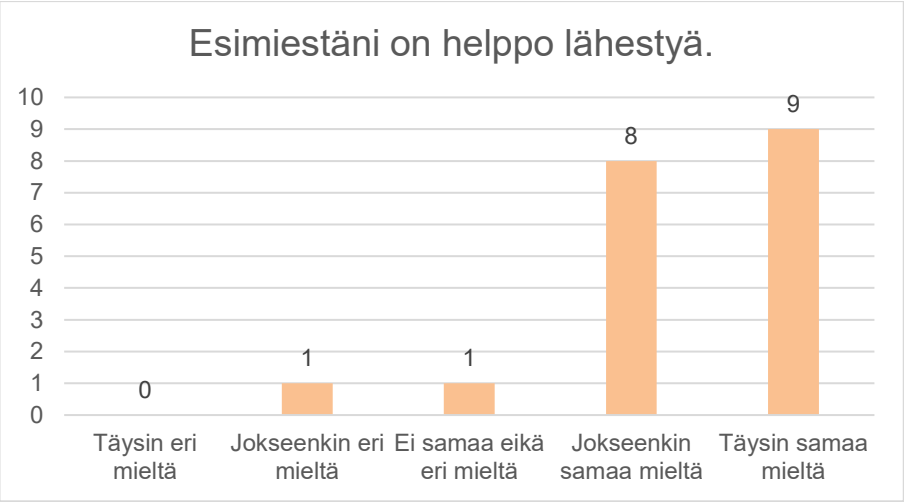
Kuvio 17. Yhteistyö esimiehen kanssa.

14. Olen tyytyväinen esimieheni toimintaan. Hieman yli puolet, 13, vastaajista olivat jokseenkin tai täysin tyytyväisiä esimiehensä toimintaan. Neljä vastaajista olivat jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa, eli eivät ole täysin tyytyväisiä esimiehensä toimintaan. Kaksi vastaajista ei ollut väittämän kanssa samaa tai eri mieltä. Vastausten perusteella kaksi kolmasosaa vastaajista ovat tyytyväisiä esimiehensä toimintaan.



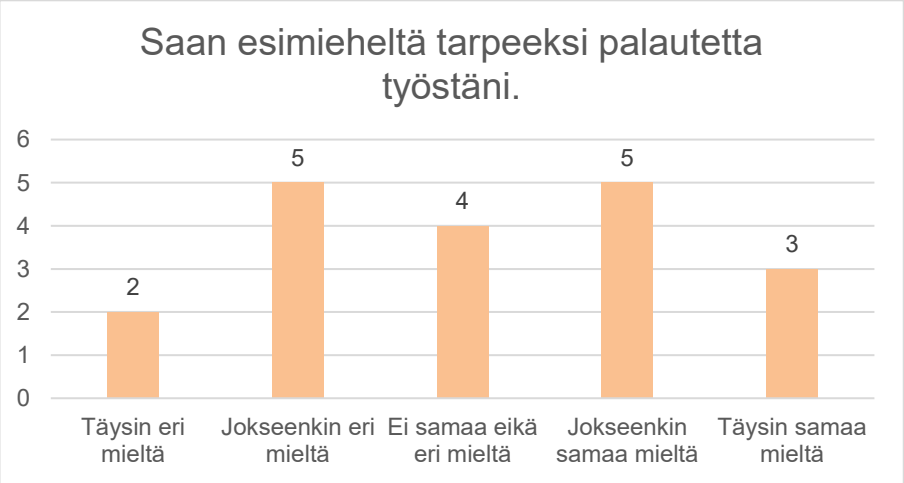
Kuvio 18. Esimiehen toiminta.

15. Esimiestäni on helppo lähestyä. Melkein kaikki vastaajat kokivat, että esimiestä on jokseenkin tai täysin helppo lähestyä. Yhteensä 17 vastaajaa oli väittämän kanssa joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Yksi vastaaja ei ollut samaa eikä eri mieltä ja toinen oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Eli vastausten perusteella suurin osa kokee esimiehensä helposti lähestyttäväksi.



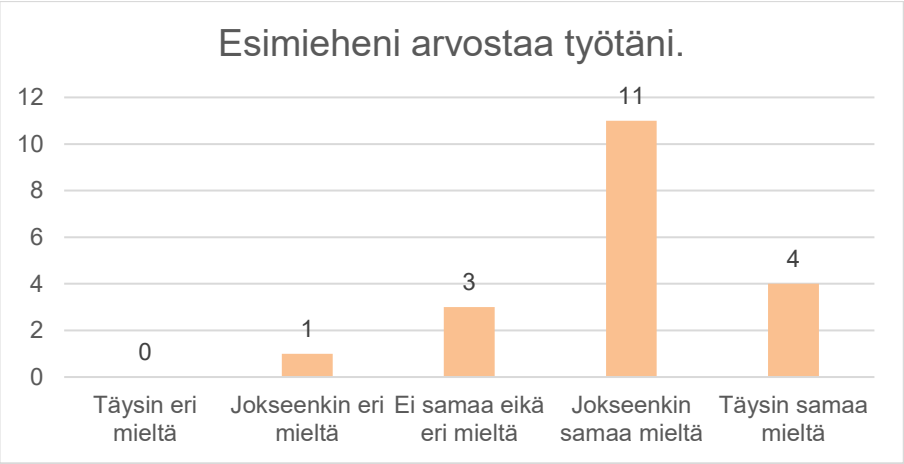
Kuvio 19. Esimiehen lähestyttävyys.

16. Saan esimieheltä tarpeeksi palautetta työstäni. Kaksi vastaajista oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Viisi oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Neljä ei ollut samaa eikä eri mieltä, mutta viisi oli jokseenkin samaa mieltä. Kolme vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Vastausten perusteella palautteen annossa esimieheltä työntekijöille olisi selkeästi parannettavaa.



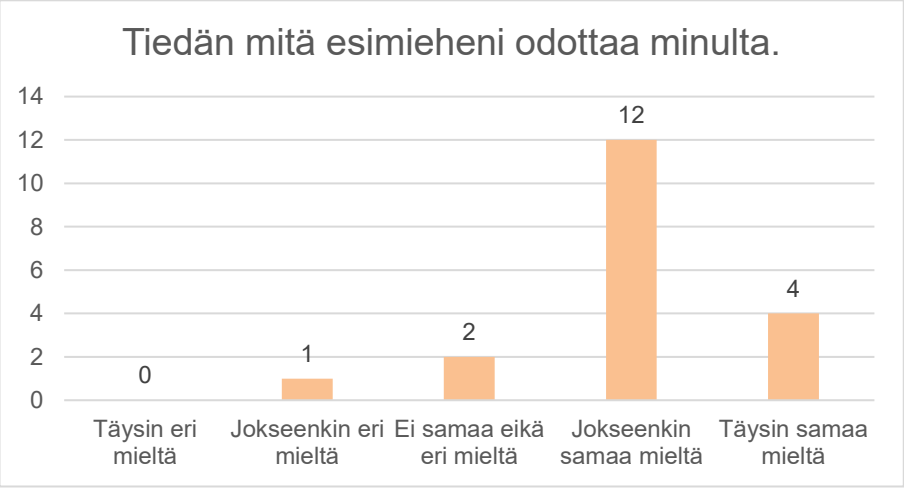
Kuvio 20. Esimieheltä saatu palaute.

17. Esimieheni arvostaa työtäni. Yksi vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä siitä, että esimies arvostaa hänen työtään. Kolme vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä. Yli puolet, 11, vastaajista kuitenkin koki esimiehen jokseenkin arvostavan hänen työtään. Neljä vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Näin ollen suurin osa vastaajista kokee, että esimies arvostaa heidän työtään.



Kuvio 21. Esimiehen arvostus.

18. Tiedän mitä esimieheni odottaa minulta. Neljä vastaajaa oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. 12 vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä. Kaksi ei ollut samaa eikä eri mieltä ja yksi vastaaja oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Vastausten perusteella yhteensä 16, eli suurin osa, tähän väittämään vastanneista koki tietävänsä mitä esimies heiltä odottaa.

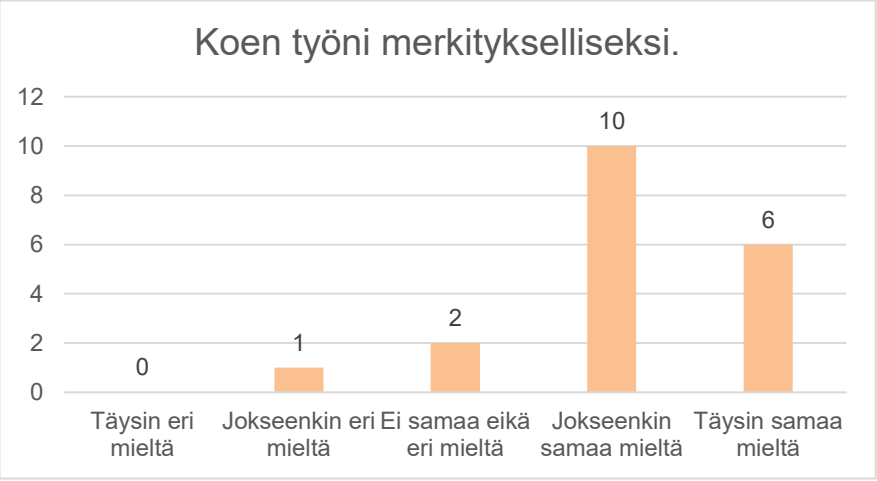


Kuvio 22. Esimiehen odotukset.

Esimieheen liittyvissä väittämissä oltiin melko tasaisesti tyytyväisiä siihen, että esimiestä on helppo lähestyä, ja siihen, että yhteistyö sujuu hyvin oman esimiehen kanssa. Tyytyömättömimpiä vastaajat oli esimiehen toimintaan, sekä siihen, että he eivät saa tarpeeksi palautetta esimieheltä. Palautteen saaminen olisi työntekijöille erittäin tärkeää työn tuloksellisuuden sekä työhyvinvoinnin kannalta. Työntekijöiden saama rakentava palaute auttaa heitä kehittämään omaa työtään sekä vahvistaa onnistumisen tunnetta. Palaute myös auttaa työntekijöitä arvioimaan ja kehittämään omaa työtään. (Rauramo 2008: 152.) Se, että työstä ei saa tarpeeksi tai ollenkaan palautetta, saattaa aiheuttaa työntekijöille tunteen siitä, ettei heidän työpanosta arvosteta (Viitala 2004, 161). Palautteen antamisen määrässä olisi paljon parantamisen varaa, joten sekin olisi hyvä kehityskohde toimeksiantajalle. Yksi hyvä keino jolla palautteen antamista voitaisiin parantaa olisi se, että esimies varaisi työntekijöiden kanssa aikaa esimerkiksi kuukausittain kehityskeskusteluihin, jolloin voisi samalla antaa palautetta. Päivittäisessä arjessa palautetta harvemmin ehtii antamaan, niin olisi hyvä, että edes kuukausittain työntekijät saisivat palautetta työstään.

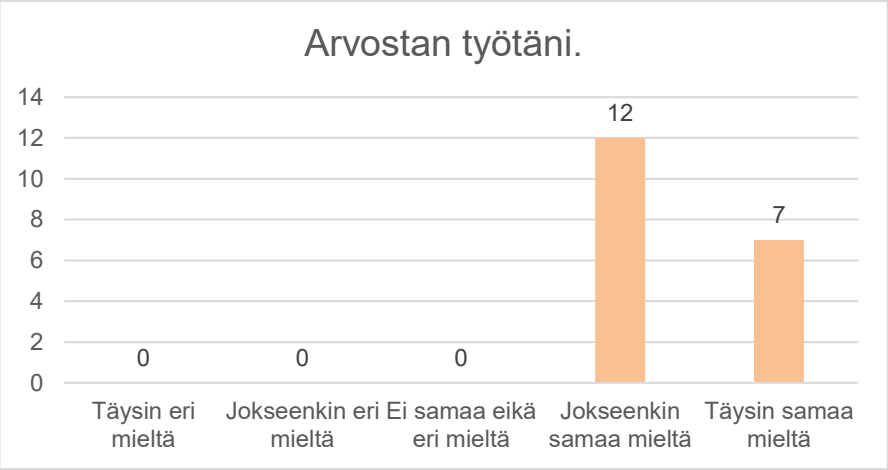
3.3.5 Työn merkityksellisyyttä koskevat vastaukset

19. Koen työni merkitykselliseksi. 16 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että he kokevat työnsä merkitykselliseksi. Kaksi ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä, yksi vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Vastausten perusteella enemmistö työntekijöistä kokee työnsä merkitykselliseksi.



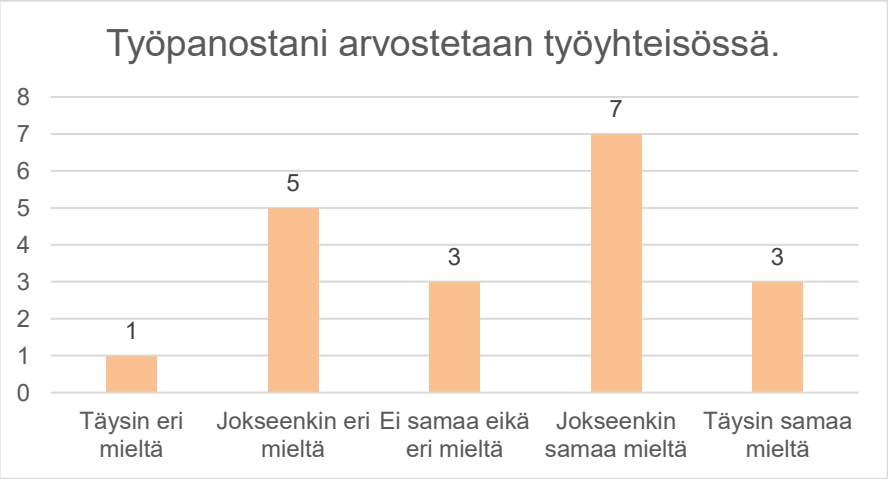
Kuvio 23. Työn merkityksellisyys.

20. Arvostan työtäni. Kaikki vastaajat kokevat arvostavansa työtään. Vastaajista 12 oli jokseenkin samaa mieltä ja seitsemän täysin samaa mieltä. Työn arvostus on tärkeä asia työhyvinvoinnin kannalta.



Kuvio 24. Työn arvostus.

21. Työpanostani arvostetaan työyhteisössä. Vähän yli puolet, eli 10, vastaajista koki, että heidän työpanosta arvostetaan työyhteisössä. Viisi vastaajaa taas oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä, ja yksi täysin eri mieltä. Kolme vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä. Vastausten perusteella puolet vastaajista kokivat, että heidän työpanostaan arvostetaan. Toisaalta liian moni kokee, että heidän työpanostaan ei arvosteta työyhteisössä.



Kuvio 25. Työpanoksen arvostus työyhteisössä.

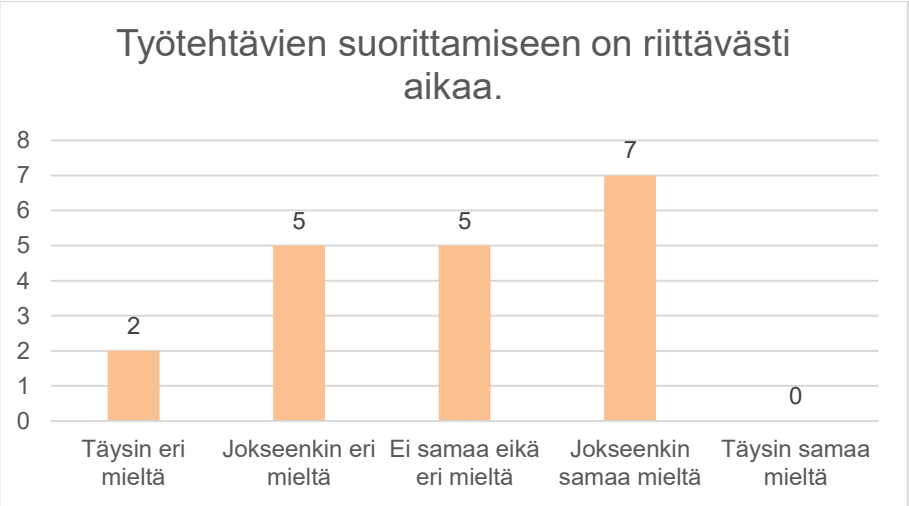
Osa-alueessa koskien työn merkityksellisyyttä työntekijät kokivat työnsä merkityksel-liseksi ja jokainen vastaaja myös arvostaa omaa työtään. Oman työn arvostus edesauttaa työtyytyväisyyttä. Osa vastaajista kuitenkin koki, että heidän työpanosta ei arvosteta työyhteisössä. Arvostuksen saaminen muilta työyhteisön jäseniltä on tärkeää (Rauramo 2008, 144).

3.3.6 Työtä ja työtehtäviä koskevat vastaukset

22. Työni on stressaavaa. 15 vastaajaa oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä, eli kokevat työnsä stressaavaksi. Kolme oli jokseenkin eri mieltä ja yksi vastaaja oli täysin eri mieltä. Eli suurin osa vastaajista kokee työnsä stressaavaksi.

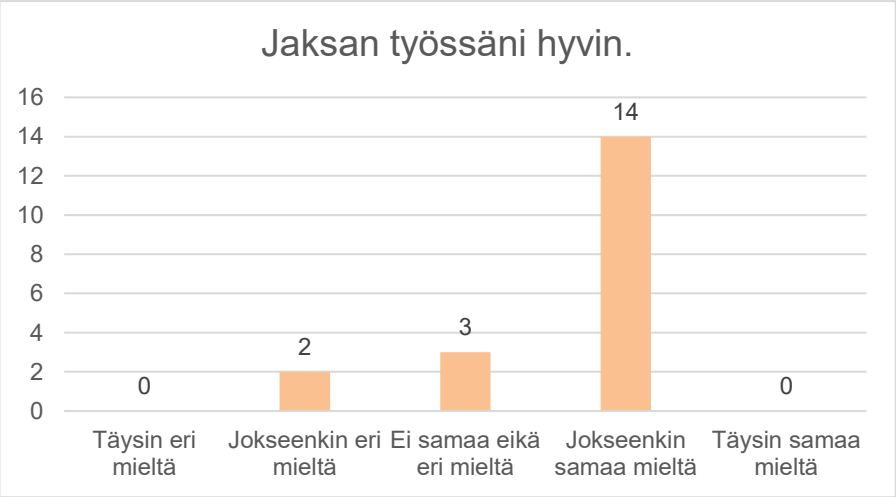
Kuvio 26. Työn stressaavuus.

23. Työtehtävien suorittamiseen on riittävästi aikaa. Ainoastaan seitsemän vastaajaa koki, että työtehtävien suorittamiseen on edes jokseenkin riittävästi aikaa. Viisi ei ollut samaa eikä eri mieltä väittämän kanssa. Toiset viisi oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Kaksi vastaajaa oli täysin eri mieltä. Vastausten perusteella työtehtävien suorittamiseen pitäisi saada vähän enemmän aikaa.



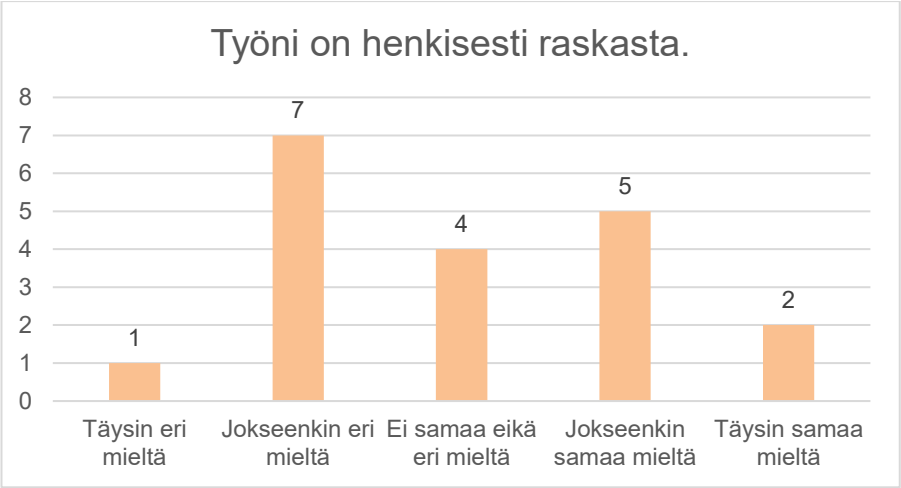
Kuvio 27. Työtehtäviin käytettävä aika.

24. Jaksan työssäni hyvin. 14 vastaajaa oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Kolme ei ollut samaa eikä eri mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli kaksi vastaajaa. Vastausten perusteella moni jaksaa työssään hyvin.



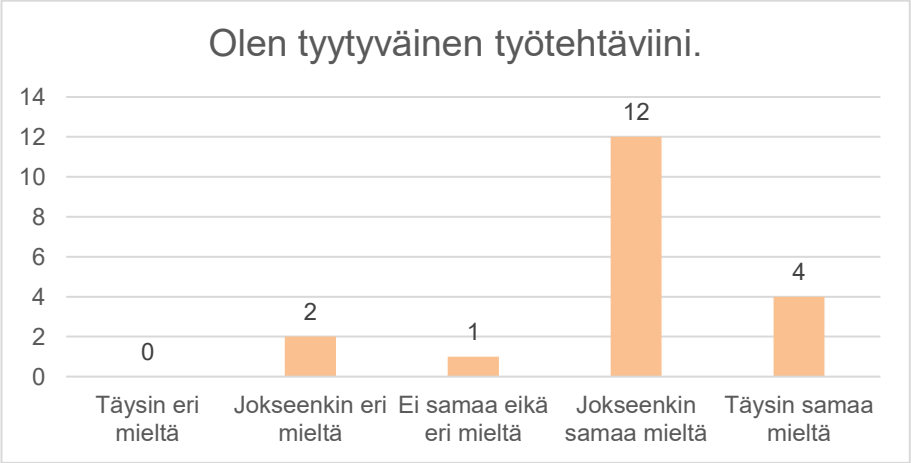
Kuvio 28. Työssä jaksaminen.

25. Työni on henkisesti raskasta. Vastaajista yksi oli väittämän kanssa täysin eri mieltä. Seitsemän oli jokseenkin eri mieltä. Neljä vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä. Viisi vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä ja kaksi vastaajaa täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Melkein puolet vastaajista siis kokevat työnsä olevan ainakin jollakin tasolla henkisesti raskasta.



Kuvio 29. Työn henkinen raskaus.

26. Olen tyytyväinen työtehtäviini. Kaksi oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä. Suurin osa, eli yhteensä 16 oli väittämän kanssa jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Vastausten perusteella suurin osa työntekijöistä on tyytyväisiä työtehtäviinsä.

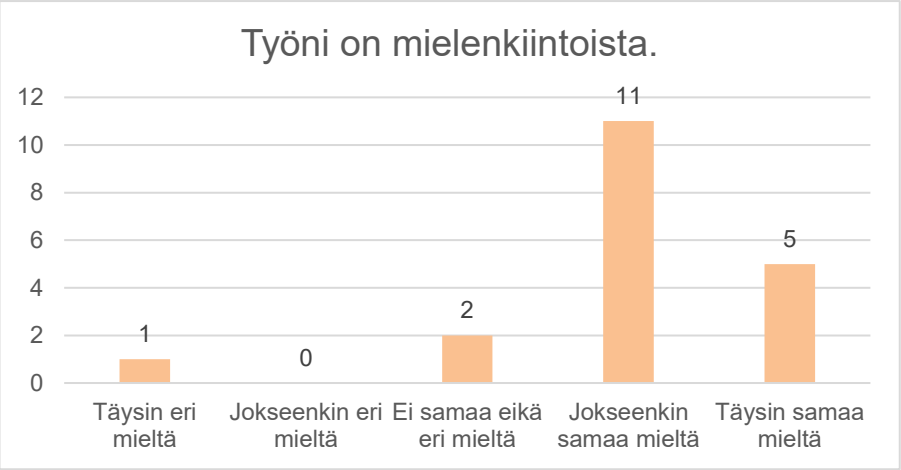


Kuvio 30. Tyytyväisyys työtehtäviin.

27. Viihdyn nykyisessä työpaikassani. Vastaajista kolme oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Yhdeksän on jokseenkin samaa mieltä. Neljä ei ollut samaa eikä eri mieltä. Kaksi vastaajaa oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Yksi oli täysin eri mieltä. Vastausten perusteella hieman yli puolet viihtyvät nykyisessä työpaikassaan.

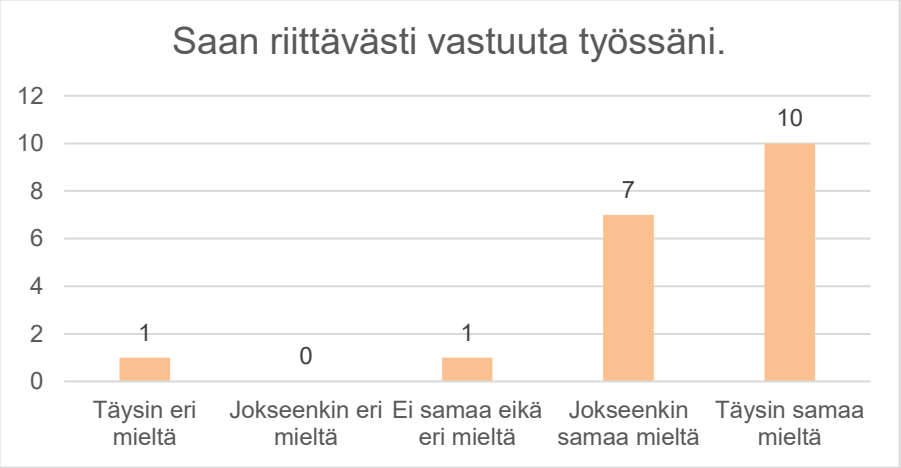
Kuvio 31. Työpaikassa viihtyminen.

28. Työni on mielenkiintoista. Yksi vastaaja oli väittämän kanssa täysin eri mieltä. Kaksi vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä. Onneksi kuitenkin 11 vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä ja viisi oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Eli suurin osa vastaajista pitää työtään mielenkiintoisena.



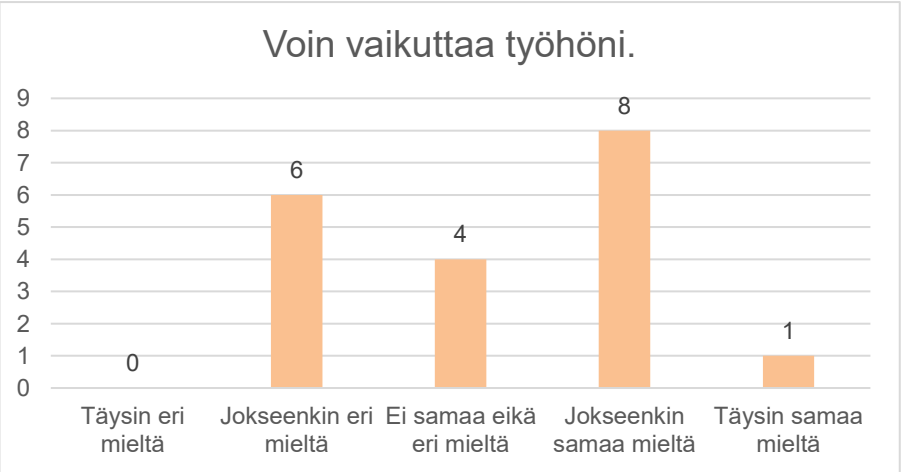
Kuvio 32. Työn mielenkiintoisuus.

29. Saan riittävästi vastuuta työssäni. Vastaajista vähän yli puolet oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, ja seitsemän oli jokseenkin samaa mieltä. Ainoastaan yksi ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä, ja yksi oli täysin eri mieltä. Eli melkein kaikki vastaajat kokevat saavansa riittävästi vastuuta työssään.



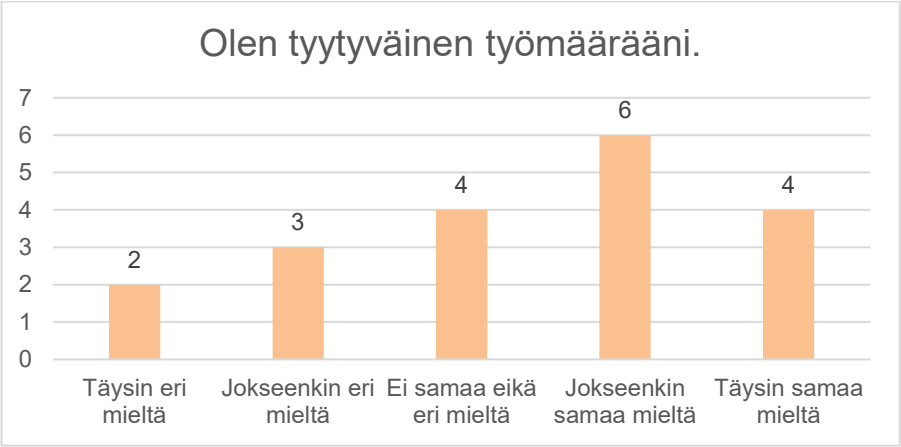
Kuvio 33. Vastuunsaanti työssä.

30. Voin vaikuttaa työhöni. Vastaajista kuusi oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Neljä ei ollut samaa eikä eri mieltä. Kahdeksan vastaajaa oli jokseenkin samaa mieltä ja yksi vastaaja oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastaajista noin puolet kokee, että pystyvät vaikuttamaan työhönsä.



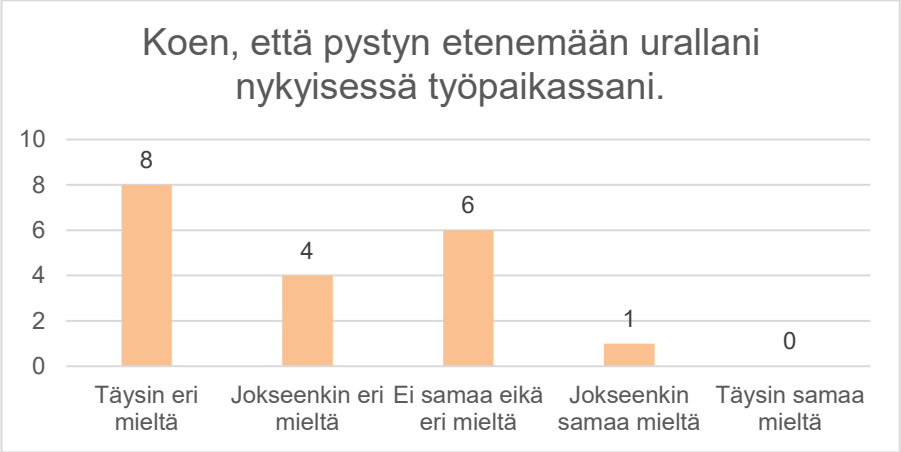
Kuvio 34. Työhön vaikuttaminen.

31. Olen tyytyväinen työmäärääni. Kaksi vastaajaa oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Kolme koki olevansa jokseenkin eri mieltä. Neljä vastaajaa ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Kuusi oli jokseenkin samaa mieltä ja neljä täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Eli vastaajista noin puolet ovat tyytyväisiä työmääräänsä.



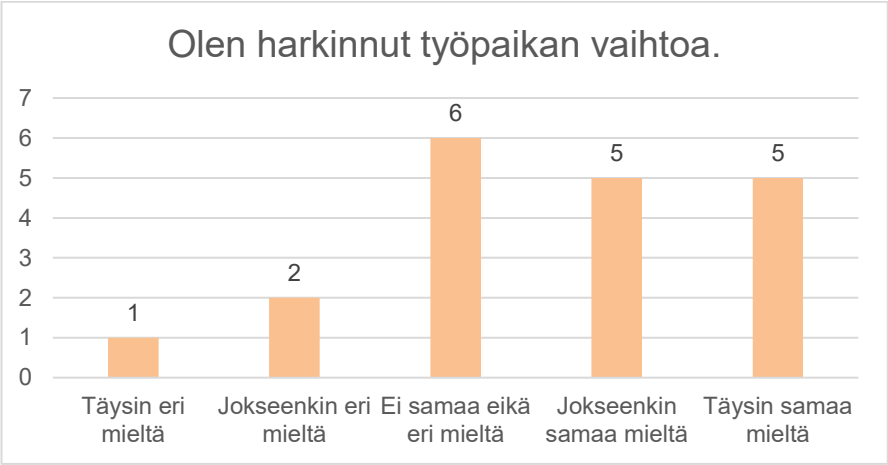
Kuvio 35. Tyytyväisyys työmäärään.

32. Koen, että pystyn etenemään urallani nykyisessä työpaikassani. Kahdeksan vastaajaa oli väittämän kanssa täysin eri mieltä. Neljä oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Kuusi vastaajaa ei ollut samaa eikä eri mieltä. Ainoastaan yksi vastaaja koki olevansa edes jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastausten perusteella ainoastaan yksi työntekijä kokee, että hän pystyisi mahdollisesti etenemään urallaan nykyisessä työpaikassaan.



Kuvio 36. Uralla eteneminen.

33. Olen harkinnut työpaikan vaihtoa. Vastaajista jopa puolet olivat harkinneet työpaikan vaihtoa. Viisi vastaajaa oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, ja viisi vastaajaa jokseenkin samaa mieltä. Kuusi vastaajaa ei ollut väittämän kanssa samaa eikä eri mieltä. Kaksi oli jokseenkin eri mieltä ja yksi täysin eri mieltä. Tämä kertoo, että yrityksellä olisi parannettavaa, jotta työntekijät viihtyisivät paremmin eivätkä harkitsisi työpaikan vaihtoa.



Kuvio 37. Työpaikan vaihtaminen.

Työhön ja työtehtäviin liittyvissä väittämissä oltiin tyytyväisimpiä vastuun määrään omassa työssä sekä itse työtehtäviin. Tämä tietenkin osaltaan vaikuttaa myös siihen, että suurin osa vastaajista koki työnsä mielenkiintoiseksi. Työn mielenkiintoisuus ja mahdollisuus uuden oppimiseen lisäävät työntekijän työtyytyväisyyttä (Luukkala 2011, 26). Tyytymättömimpiä vastaajat olivat siihen, että työtehtävien suorittamiseen ei ole tarpeeksi aikaa. Myöskään omaan työmäärään kaikki vastaajat eivät olleet tyytyväisiä. Edellä mainitut asiat osaltaan vaikuttavat siihen, että moni vastaaja kokee työnsä henkisesti raskaaksi. Huomattavaa on myös, että ainoastaan yksi vastaaja 19:sta koki, että pystyy nykyisessä työpaikassa etenemään urallaan. Viimeinen hyvä kehityskohde työntekijöiden työtyytyväisyyden parantamiseksi olisi kiinnittää huomiota siihen, että työtehtävien suorittamiseen tulisi olla hieman enemmän aikaa. Tähän voitaisiin vaikuttaa esimerkiksi jakamalla työmäärä tasaisesti kaikkien palkkahallinnon työntekijöiden kesken.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälainen Tilitoimisto X:n palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyyden nykytila on sekä mihin asioihin keskittymällä työtyytyväisyyttä voitaisiin mahdollisesti parantaa. Tavoitteiden saavuttamiseksi järjestettiin kyselytutkimus Tilitoimisto X:n palkkahallinnon työntekijöille.

Kyselytutkimukseen vastasi 21:stä Tilitoimisto X:n palkkahallinnon työntekijästä 19. Näin ollen vastausprosentti oli melko korkea, 90,5%. Mielestäni tutkimuksen voi todeta onnistuneeksi, sillä opinnäytetyöllä saatiin vastaukset palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyyden nykytilasta ja myös kehitysehdotuksia syntyi. Kyselyn tulosten perusteella voi todeta, että Tilitoimisto X:n palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyys on melko hyvällä tasolla. Tämä on hyvä asia, sillä työtyytyväisyydellä on suuri merkitys työssä viihtymisen ja jaksamisen suhteen (Kauhanen 2012, 5). Toki parannettavaakin on.

Kyselyn tuloksista nostettiin kehitysehdotuksiksi ne asiat, jotka vastausten perusteella kaipaisivat eniten parantamista. Kehitettäviksi asioiksi nousi muun muassa Tilitoimisto X:n sisäinen viestintä, työhön perehdytys, työntekijöiden tasa-arvoinen kohtelu sekä palautteen antaminen.

Tulokset sekä kehitysehdotukset toimitettiin kirjallisina toimeksiantajalle ja ne käytiin myös läpi tekijän ja toimeksiantajan kesken palaverissa. Toimeksiantaja oli tyytyväinen, kun sai uutta tietoa koskien palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyyttä. Tuloksien ja kehitysehdotuksien hyödynnettävyys koettiin kiitettäväksi. Toimeksiantaja oli myös kiitollinen, kun tuloksien läpikäynti antoi ajantasaisen katsauksen ja uusia näkökulmia työntekijöiden työtyytyväisyyteen.

Jatkotutkimusaiheena voisi toimia esimerkiksi tutkimus siitä, vaikuttaako eri toimipaikoissa työskentely siihen miltä työntekijöistä tuntuu. Esimerkiksi esimieheen liittyvissä väittämissä voisi tutkia muun muassa vaikuttaako tyytyväisyyteen oman esimiehen toimintaa kohtaan se, onko esimiehen kanssa samassa toimipaikassa vai toisella puolella Suomea. Tai kokevatko esimiehen kanssa samassa toimipaikassa työskentelevät työntekijät esimiehen helpommin lähestyttäväksi kuin ne työntekijät, jotka työskentelevät jossakin toisessa toimipisteessä. Kyselytutkimusta voisi hyödyntää myös jatkossakin toteuttamalla tutkimus tasaisin väliajoin ja seuraamalla miten tilanne muuttuu ja paraneeko työtyytyväisyys, jos huonommin olevia asioita pyritään kehittämään. Halutessaan kyselylomakkeelle voisi ottaa mukaan vastaajille mahdollisuuden jättää avoimia kommentteja

sen aihealueisiin liittyen. Kyselytutkimusta olisi mahdollista hyödyntää myös muiden Tilitoimisto X:n yksiköiden, esimerkiksi kirjanpitäjien, työtyytyväisyyden tutkimisessa.

Tutkimuksen tarkoitus on kerätä niin täsmällistä ja luotettavaa tietoa kuin mahdollista. Tarkasteltaessa tutkimuksen luotettavuutta käytetään reliabiliteettia sekä validiteettia. Nämä molemmat ilmaisevat luotettavuutta. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä eli sitä, että jos tutkimus toteutettaisiin uudelleen, niin tutkimuksesta saatavat tulokset pysyisivät aina samoina. Validiteetti puolestaan tarkoittaa sitä, että tutkitaan oikeita asioita tutkimusongelman kannalta, eli pystyttiinkö tutkimusmenetelmällä mittaamaan sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. (Kananen 2008, 79.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusta. Määrällisessä tutkimuksessa reliabiliteettiin saattaa vaikuttaa työntekijöiden tunteet vastaushetkellä, jolloin seuraavalla kerralla työntekijöiden tunteet saattavat vaikuttaa niin, että vastaukset ovat hieman erilaiset kuin viime kerralla. Kuitenkin tutkimuksen reliabiliteettiä tukee ja vahvistaa se, että tutkimus olisi helposti toteutettavissa uudelleen. Myös tulokset tulisivat todennäköisesti olemaan melko samanlaiset kuin viimeksi.

Tutkimusta voidaan pitää validina, jos se mittaa sitä, mitä sen tuleekin mitata. Tämä varmistetaan hyödyntämällä opinnäytetyössä oikeanlaista tutkimusmenetelmää, oikeanlaista mittaria ja mittaamalla oikeita asioita. (Kananen 2008, 81.) Tutkimuksen validiteettia vahvistaa kyselylomakkeen väittämien yksioikoisuus ja selkeys ja se, että väittämät pohjautuivat opinnäytetyön teoriaan. Myös se, että kyselytutkimus testattiin kahdella eri ulkopuolisella testikäyttäjällä ennen virallista lähetystä vahvistaa tämän työn validiteettia, sillä testaus vahvisti väittämien ymmärrettävyyden ja selvyyden. Myös vastaajien anonymiteetti sekä se, että tutkimuksesta saatiin vastaukset niihin tutkimusongelmiin joihin pitikin, auttavat vahvistamaan tutkimuksen validiteettia.

Opinnäytetyön tekeminen opetti minulle paljon työtyytyväisyydestä, työhyvinvoinnista ja esimiehen sekä yrityksen tärkeydestä työhyvinvoinnin osana. Opinnäytetyöni aihe osoittautui laajuutensa vuoksi paljon hankalammaksi kuin mihin olin alunperin varautunut. Tämän työn tekeminen on kuitenkin suuresti kasvattanut ymmärrystäni aihetta kohtaan. Opin myös, kuinka paljon sekä työntekijä että yritys hyötyvät siitä, että työntekijät voivat hyvin ja ovat tyytyväisiä. Uskon, että toimeksiantaja sai tämän opinnäytetyön ansiosta hyödyllistä tietoa palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyyden tilasta sekä kehitysideoita, joita he voivat hyödyntää parantaakseen palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyyttä.

LÄHTEET

Berlin, S. 2019. Palkitseva työ. Viro: Meedia Zone OÜ.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Juuti, P. Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Juva: Bookwell Oy.

Kananen, J. 2011. Kvantti – Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä: kehittämisohjelman laatiminen. Viro: Printon.

Kauhanen, M. 2012. Talous & Yhteiskunta. Johtamisen vaikutus työtyytyväisyyteen ja eläkeaikeisiin. Viitattu 3.2.2021. https://labour.fi/wp-content/uploads/2020/02/ty22012.pdf

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Luukkala, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa… - työhyvinvointitaitojen kirja. Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Manka, M-L. Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.

Peda.net 2021, Likert. Viitattu 12.2.2021. https://peda.net/ohjeet/ty%C3%B6v%C3%A4lineet/lomake/likert

Rauramo, Päivi. 2008. Työhyvinvoinnin portaat – viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita Prima Oy.

Robbins, S & Judge, T. 2015. Organizational behaviour. 16. edition. Pearson. Harlow.

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2021. Työhyvinvointi. Viitattu 15.2.2021. https://stm.fi/tyohyvinvointi

Suonsivu, K. 2015. Kohti riittävyyttä: matkalla työhyvinvointiin. Kuopio: UNIpress.

Vesterinen, P. 2006. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOYpro.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen – Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Prima Oy.

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

Liite 1. Saatekirje

Hei!

Osana Turun ammattikorkeakoulun liiketalouden opintojani teen opinnäytetyönäni tutkimuksen koskien Tilitoimisto X:n Palkkahallinnon työntekijöiden työtyytyväisyyttä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mihin asioihin olette tyytyväisiä työssänne, ja mitkä asiat kaipaisivat kehittämistä.

Kysely koostuu 35 työtyytyväisyyteen liittyvästä väittämästä. Näihin väittämiin vastataan asteikolla 1-5:

1. Täysin eri mieltä
2. Jokseenkin eri mieltä
3. Ei samaa eikä eri mieltä
4. Jokseenkin samaa mieltä
5. Täysin samaa mieltä

Tähän kyselyyn vastaaminen vie 5-10 minuuttia. Kyselyn voi täyttää työajalla.
Kyselyyn vastataan anonyymisti, ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Yksittäisten vastaajien henkilöllisyys ei paljastu missään vaiheessa. Kyselystä saatavat tulokset esitellään opinnäytetyössä ainoastaan tilastollisesti.
Kyselylomake on vastattavissa **4.11.-13.11.2020** välisen ajan.

Luotettavan tuloksen saamiseksi on tärkeää, että jokainen vastaa kyselyyn. Pyydänkin, että jokainen käyttäisi hetken aikaansa vastaamalla tähän työtyytyväisyyskyselyyn. Kyselylomake tulee täyttää **viimeistään 13.11.2020.**

Linkki kyselyyn: https://link.webropolsurveys.com/S/DCD5010E29EB2BDB

Mikäli haluat lisätietoa kyselystä, otathan rohkeasti minuun yhteyttä sähköpostitse.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin,
Jonna Lepistö

Liite 2. Kyselylomake

Työtyytyväisyyskysely

1. Olen iältäni: *

- ◯ 18-29-vuotias
- ◯ 30-49-vuotias
- ◯ 50-69-vuotias

2. Palvelusaikani Tilitoimisto X:ssä: *

- ◯ 0-2 vuotta
- ◯ 2-5 vuotta
- ◯ Yli 5 vuotta

Seuraava

3. Tunnen Tilitoimisto X:n arvot ja tavoitteet. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

4. Tilitoimisto X pyrkii kehittymään. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

5. Työhön perehdytys hoidetaan hyvin. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

6. Yhteistyö eri yksiköiden (esim. kirjanpito, asiakkuuspäälliköt) välillä sujuu hyvin. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

7. Yritys huolehtii työntekijöiden työhyvinvoinnista (esim. työterveyshuolto). *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

8. Yrityksen sisäinen viestintä toimii hyvin. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

9. Kuukausittaisen Fiiliskyselyn vastauksiin reagoidaan. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

Edellinen Seuraava

10. Tulen hyvin toimeen työkavereideni kanssa. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

11. Saan pyytäessäni apua työkavereiltani. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

12. Työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

13. Työyhteisössä voi vapaasti ilmaista mielipiteensä. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

14. Työyhteisön ongelmiin puututaan välittömästi. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

Edellinen Seuraava

15. Yhteistyö sujuu hyvin esimieheni kanssa. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

16. Olen tyytyväinen esimieheni toimintaan. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

17. Esimiestäni on helppo lähestyä. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

18. Saan esimieheltä tarpeeksi palautetta työstäni. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

19. Esimieheni arvostaa työtäni. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

20. Tiedän mitä esimieheni odottaa minulta. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

Edellinen Seuraava

21. Koen työni merkitykselliseksi. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

22. Arvostan työtäni. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

23. Työpanostani arvostetaan työyhteisössä. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

Edellinen Seuraava

24. Työni on stressaavaa. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

25. Työtehtävien suorittamiseen on riittävästi aikaa. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

26. Jaksan työssäni hyvin. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

27. Työni on henkisesti raskasta. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

Edellinen Seuraava

28. Olen tyytyväinen työtehtäviini. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

29. Viihdyn nykyisessä työpaikassani. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

30. Työni on mielenkiintoista. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

31. Saan riittävästi vastuuta työssäni. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

32. Voin vaikuttaa työhöni. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

33. Olen tyytyväinen työmäärääni. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

34. Koen, että pystyn etenemään urallani nykyisessä työpaikassani. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

35. Olen harkinnut työpaikan vaihtoa. *

	1. Täysin eri mieltä	2. Jokseenkin eri mieltä	3. Ei samaa eikä eri mieltä	4. Jokseenkin samaa mieltä	5. Täysin samaa mieltä
*	○	○	○	○	○

Edellinen | Lähetä