



Työhyvinvointia tukevat toimistopalvelut rahoitusalan yrityksessä

Nelli Uronen

2021



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työhyvintia tukevat toimistopalvelut rahoitusalan yrityksessä

Nelli Uronen
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyö
Toukokuu 2021

Nelli Uronen

Työhyvinvointia tukevat toimistopalvelut rahoitusalan yrityksessä

Vuosi

2021

Sivumäärä

44

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona rahoitusalan yritykselle, jota nimitettiin tässä opinnäytetyössä nimellä Yritys X. Työhyvinvoinnin näkökulmasta toimistopalveluosastoa tarkasteleva opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö, joka vastasi tarpeeseen tutkia olemassa olevia toimistopalveluosaston hyvinvointiin sidoksissa olevia työtehtäviä, kehittää havaittavia epäkohtia, sekä pohtia mahdollisia uusia tapoja työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimistopalveluosastolle kehityssuunnitelma kevään 2021 aikana, mihin pohjautuen kyseisen osaston on mahdollista tukea henkilöstön työhyvinvointia yrityksessä. Laajemmassa mittakaavassa henkilöstön työhyvinvointiin panostamisella tähdättiin myös taloudellisesti positiivisiin vaikutuksiin. Tietoperustan rajausta tehtiin työhyvinvoinnin ylläpitämisen ja edistämisen keinoihin, jotka ovat sidoksissa toimistopalveluosaston toimiin. Työhyvinvoinnin lisäksi tietoperustassa käsiteltiin tukitoimintoja ja Yritys X:n toimistopalveluosastoa.

Aineisto kerättiin puolistrukturoidulla henkilöstökyselyllä, joka sisälsi monivalintakysymysten lisäksi avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksiin vastaaminen tapahtui Likertin viisiportaisella asteikolla. Henkilöstökyselyn analysointi tapahtui aineistoa kuvailevin menetelmin. Kehitysmenetelmänä työssä käytettiin kirjallisuuden lisäksi keskusteluita toimeksiantajan sekä henkilöstön kanssa. Kyselyyn vastanneet työntekijät olivat tyytyväisiä tämänhetkisiin toimistopalveluosaston toimiin hyvinvoinnin osa-alueella, mutta kehityskohteitakin löytyi. Kehitysehdotuksia olivat muun muassa perehdytysmateriaalin digitalisointi videoin, osastokiertojen toteutus etänä näytönjakoa hyödyntäen sekä uutiskirjeen säännöllinen julkaisuväli. Jatkotutkimusehdotuksena olisi hyödyllistä tutkia, kokivatko työntekijät itsessään osastokyselyn työhyvinvointia tukevaksi ollessaan mukana kehittämässä toimistopalveluosastoa kyselyvastaustensa kautta.

Asiasanat: toimistopalvelut, tutkimuksellinen kehittämistoiminta, työhyvinvoinnin tukeminen

Nelli Uronen

Well-being at work: office support services team in a financial company

Year 2021 Pages 44

This Bachelor's thesis was commissioned by a company in the financial sector, the company is named as Company X. The objective of this developmental research was to investigate the office support team's existing tasks related to the well-being at work, correct observed disadvantages and consider possible new ways to maintain well-being at work. The target of this thesis was to create a development plan for the office support team during the spring of 2021. On a larger scale the goal was to have positive financial effects. The knowledge base was delimited to the basis of maintaining and promoting well-being at work which are related to the activities of the office support team. In addition to well-being at work, information regarding support functions in the company and the Company X's office support team were disclosed.

The research material was collected with a semi-structured personnel survey, which included open questions and multiple choice questions. It was possible to answer multiple choice questions with a Likert's five-point scale. The analysis of the personnel survey was performed using the material descriptive methods. Method of development was discussions with the Company X's personnel. The responders of survey were satisfied with the current activities of the office support team, but there were also areas for improvement. Suggestions for development included for example changing the introductory material from paper into videos and the implementation of department tours remotely using screen sharing. As a proposal for further research, it would be useful to examine how employees themselves felt about their involvement in developing the office support team.

Keywords: office support, developmental research, promoting well-being at work

Sisällys

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 1.1 | Kehityskohteen tausta..... | 7 |
| 1.2 | Tutkimuskysymykset ja tietopohjan rajaus..... | 7 |
| 2 | Työhyvinvointi | 8 |
| 2.1 | Työhyvinvoinnin historiaa | 8 |
| 2.2 | Työhyvinvointi käsitteenä..... | 9 |
| 2.3 | Työhyvinvointi Suomessa | 10 |
| 2.4 | Työhyvinvoinnin ylläpito | 11 |
| 3 | Organisaation tukitoiminnot | 13 |
| 3.1 | Mitä tarkoittavat tukitoiminnot? | 13 |
| 3.2 | Toimistopalvelut Yritys X:ssä..... | 14 |
| 3.3 | Toimistopalveluosaston sidokset työhyvinvointiin | 14 |
| 4 | Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite | 15 |
| 5 | Aineisto ja menetelmät toimistopalveluosaston kehittämisessä | 15 |
| 5.1 | Tutkimuksellinen kehittämistoiminta | 15 |
| 5.2 | Tutkimuksellinen kehittämistoiminta prosessina | 16 |
| 5.3 | Tutkimus- ja kehittämismenetelmät | 17 |
| 6 | Henkilöstökysely..... | 18 |
| 6.1 | Kyselyyn vastanneiden taustatiedot | 18 |
| 6.2 | Kyselyn tulokset | 18 |
| 6.2.1 | Toimistopalveluosaston vaikutus työhyvinvointiin | 19 |
| 6.2.2 | Viestintä ja uutiskirje..... | 20 |
| 6.2.3 | Viestintä ja etäkahvihetki | 21 |
| 6.2.4 | Tietoiskut / Prosessiperehdytykset | 22 |
| 6.2.5 | Kehitysehdotukset henkilökunnalta..... | 23 |
| 6.2.6 | Kyselystä saatu avoin palaute toimistopalveluosastolle | 24 |
| 7 | Johtopäätökset kyselystä | 24 |
| 8 | Kehityssuunnitelma | 26 |
| 8.1 | Viestintä ja perehdytys..... | 27 |
| 8.2 | Arkistointi, toimistotarvikkeiden inventaario ja postien käsittely | 29 |
| 8.3 | Osastokyselyt tulevaisuudessa sekä kehityssuunnitelman käyttöönotto | 29 |
| 9 | Opinnäytetyöprosessin arviointi..... | 30 |
| 9.1 | Eettinen pohdinta ja luotettavuus | 30 |
| 9.2 | Opinnäytetyöprosessin arviointi ja jatkotutkimus..... | 31 |
| | Lähteet..... | 33 |
| 10 | Kuviot | 36 |
| 11 | Liitteet | 37 |

1. Johdanto

Kokonaisvaltainen hyvinvointi on yksi tämän päivän trendeistä. Terveelliset elämäntavat ja mielenterveyden tasapaino kuuluvat yhä useamman henkilön arvoihin. Voimme nähdä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin vaikuttavan myös laajempiin kokonaisuuksiin yhteiskuntatasolla. Hyvinvoinnin ihannointi heijastuu eliniän nousuennusteisiin, ja päätösten teko sekä yhteiskunnalliset keskustelut ottavat yhä enemmän vaikutteita hyvinvoinnin edistämisestä ja ylläpitämisestä. Hyvinvointia halutaan tukea ja edistää myös työpaikoilla. (Koskinen 2020.)

Työhyvinvointi on suuri tekijä henkilökohtaisen hyvinvoinnin kokonaisuudessa. Ihmiset viettävät arkipäivinä noin yhden kolmasosan vuorokaudestaan töissä, joten työhyvinvoinnilla on hyvin suuri vaikutus hyvinvoinnin kokonaisuuden kokemiseen. Työhyvinvointia voidaan käyttää yrityksen kilpailuetuna niin asiakkaan kuin työnhakijankin näkökulmasta. Sen ylläpitäminen vähentää esimerkiksi sairauspoissaoloja ja työntekijöiden vaihtuvuutta organisaatiossa, ja parantaa myös motivaatiota työssä. Tuloksellisuus, yhteisöllisyys ja työn mielekkyys, ovat kaikki sidoksissa työhyvinvointiin. (Manka & Manka 2016, luku 3.)

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan rahoitusallalla toimivan toimeksiantajan toimistopalveluosastoa työhyvinvoinnin näkökulmasta. Nimitän kyseistä yritystä työssäni nimellä Yritys X kunnioittaakseni toimeksiantajan pyyntöä anonymiteetistä. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia olemassa olevia toimistopalveluosaston työtehtäviä työhyvinvoinnin edistämiseksi ja kehittämiseksi yrityksessä, sekä pohtia mahdollisia uusia tapoja nostaa työhyvinvointia organisaatiossa toimistopalveluosaston resurssien puitteissa. Opinnäytetyöni perustuu tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Tutkimuksellinen kehittämistyö käsitteenä tarkoittaa työelämän kehittämistä tutkivalla otteella (JAMK 2021). Tutkimuksellisen kehittämistyön spesifioituna tavoitteena oli luoda toimistopalveluosastolle suunnitelma, johon pohjautuen kyseisen osaston on mahdollista tukea henkilöstön työhyvinvointia yrityksessä. Laajemmassa mittakaavassa henkilöstön työhyvinvointiin panostamisella tähdätään myös taloudellisesti positiivisiin vaikutuksiin. Keskeisiä käsitteitä opinnäytetyössäni ovat toimistopalvelut, tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja työhyvinvoinnin tukeminen.

1.1 Kehityskohteen tausta

Yritys X on rahoituslalla toimiva yritys, joka tarjoaa yritysten lisäksi myös julkiselle sektorille erilaisia rahoitusratkaisuja. Yrityksellä on Suomessa kolme toimipistettä, joista suurin sijaitsee pääkaupunkiseudulla. Pääkaupunkiseudun konttorilla sijaitsevat rahoitussopimusten parissa työskentelevät osastot kuten asiakaspalvelu, perintä, sopimushallinto ja myynnin tuki. Edellä mainittujen sekä muutaman muun osaston lisäksi konttorissa sijaitsee tässä opinnäytetyössä kehityskohteenä oleva toimistopalveluosasto. Toimistopalveluosasto muodostui viralliseksi osastoksi vuonna 2020. Osasto työllistää tällä hetkellä kolme työntekijää, joten kyseessä on uusi ja pieni osasto.

Ennen opinnäytetyöprosessin aloittamista Yritys X tarjosi mahdollisuutta opinnäytetyön kirjoittamiseen toimeksiantona. Kyseessä ei ollut valmis toimeksianto, mutta sain Yritys X:ltä ehdotuksia ja tukea aiheen valintaan. Päädyimme kohdistamaan tutkimuksellisen kehitystyön toimistopalveluosastoon. Halusin itse kirjoittaa työni työhyvinvoinnin näkökulmasta, sillä koen yleisesti hyvinvoinnin yhdeksi tärkeimmistä arvoista henkilökohtaisessa elämässäni.

Toimistopalveluosastoon kohdistuvalle kehitystyölle oli tarvetta, sillä maailmanlaajuinen COVID19-pandemia on pakottanut etätösuositusten myötä myös hyvinvointiin sidoksissa olevat toimet mukautumaan tilanteeseen. Entisten tavallisten kasvatusten tapahtuvien kahvitaukojen tai kokousten sijaan etätö on pakottanut toimistopalveluosaston löytämään uusia toimintatapoja ja sopeutumaan niihin. Toimistopalveluosasto on saanut suoraa palautetta toimistaan hyvinvoinnin osa-alueella, mutta laajempaa selvitystä tyytyväisyydestä ei ole tehty. Tämä opinnäytetyö vastaa tarpeeseen selvittää nykyisten toimien tyytyväisyyttä, kehittää havaittavia epäkohtia sekä luoda uusia toimia työhyvinvoinnin tukemiseksi.

Opinnäytetyöprosessin aikana tein yhteistyötä toimistopalveluosaston henkilöstön kanssa. Sain heiltä rakentavaa palautetta ja tukea, jota hyödyntäen työstin opinnäytetyötä toimeksiantajan toiveita vastaavaksi.

1.2 Tutkimuskysymykset ja tietopohjan rajaus

Tutkimuskysymykset kehittämistyössäni ovat seuraavanlaiset:

Ovatko toimistopalveluosaston hyvinvointiin liittyvät nykyiset toimet ylläpitäneet työhyvinvointia? Entä kuinka toimistopalveluosasto voi resurssiensa puitteissa edistää työhyvinvointia organisaatiossa?

Kehittämistoiminnan tietopohja on koottu kirjallisuutta, videoita ja artikkeleita hyödyntäen. Erilaiset artikkelit, kirjat ja julkaisut ovat tukeneet tietopohjaa ja tuoneet erilaisia näkökulmia mukaan opinnäytetyöhöni. Hyvinvointi käsitteenä on laaja, ja se on mahdollista ymmärtää eri tavoin näkökulmasta riippuen. Jos tarkastelisin työhyvinvointia esimerkiksi

henkilöstöjohtamisen näkökulmasta, tietoperustani rajautuisi huomattavasti laajemmin. Tämän opinnäytetyön tietoperustan rajaus on tehty työhyvinvoinnin ylläpitämisen ja edistämisen keinoihin, jotka tukevat teoriassa toimistopalveluosaston toimia ja laatimaani kehityssuunnitelmaa. Näiden lisäksi olen koontanut taustaa työhyvinvoinnin historiasta ja työhyvinvoinnista Suomessa. Toimistopalveluosastoon liittyen tietopohjassa avataan tukitoiminnot-käsitettä ja Yritys X:n toimistopalveluosastoa itsessään.

2. Työhyvinvointi

2.1 Työhyvinvoinnin historiaa

1800-luvulla muutamat suuret teollisuuslaitokset ja VR aloittivat mahdollisuuden vapaaehtosiin lääkäri- ja sairaanhoidon palveluihin työntekijöilleen (Kauhanen 2016, 36). 1900-luvulla hyvinvoinnista työssä kiinnostuttiin ja aihepiirin tutkiminen käynnistyi. Manka & Manka (2016, luku 3) kertovat Työhyvinvointi-nimisessä kirjassaan, että työhyvinvoinnin tutkiminen sai alkunsa, kun yksilöiden reaktioita stressiin haluttiin tutkia. Tutkimuksen tarkoituksena oli havainnoida mahdollisia uhkia, jotka aiheuttivat fyysisiä stressireaktioita ihmisessä. Pian kuitenkin yksilön tutkimisesta siirryttiin ympäristön tutkimiseen, jolloin stressivaikutuksia alettiin nimittää kuormituksen seurauksiksi. Tutkijat havainnoivat, että erilaiset ärsykkeet saivat ihmiset kuormittumaan. Mitä enemmän ärsykeitä, sitä kuormittuneempia ihmiset olivat. Tätä ilmiötä tutkittiin erilaisten ärsyke-reaktio-mallien kautta, jotka eivät kuitenkaan selittäneet yksilöiden eroja kuormittavuuden kokemisessa. Ymmärrys yksilöstä ja yksilöiden erilaisuudesta työelämässä alkoi hahmottua. (Manka & Manka 2016, luku 3.)

1990-luvulla alettiin puhua työkyvystä ja sen ylläpitämisestä. Yritykset huomasivat hiljalleen, että investoimalla henkilöstöön yritykset voivat hyötyä monella tapaa. Tähän asti henkilöstökulut kattoivat ainoastaan pakolliset lain mukaiset kulut. Työkykyä edistävään toimintaan investoimisen huomattiin kannattavan sekä yksilön, että myös yrityksen näkökulmasta. Suomessa työkyvyn ylläpitämistä edistävä toiminta, eli tyky-toiminta - otettiin 90-luvulla osaksi työntekijöille tarjottavia etuja. Samoihin aikoihin työolojen kehittymisen seuranta aloitettiin työolobarometrillä, joka teetetään nykyhetkessäkin vuosittain Työ- ja elinkeinoministeriön toimesta (Manka & Manka 2016, luku 1.). (Manka & Manka 2016, luku 3.)

2000-luvulla pinnalle nousi käsite työhyvinvointi, joka käsitti myös työkyvyn, mutta laajemmasta hyvinvoinnin näkökulmasta. Nykypäivänä työhyvinvointia katsotaan laajana osa-alueena, johon investoinnin katsotaan tuottavan enemmän hyötyjä kuin haittoja. Henkilöstön hyvinvointia tuetaan ja siihen halutaan investoida yhä monipuolisemmin keinoin. (Kauhanen 2016.)

2.2 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi tarkoittaa työssä koettua hyvinvointia. Työhyvinvoinnilla on vaikutusta suuressa mittakaavassa yrityksen toimintaan sekä yhteiskuntaan. Työterveyslaitos on onnistunut kuvaamaan työhyvinvointia mahdollisimman helposti ymmärrettävällä tavalla: ”Työhyvinvointi on tilanne, jossa työntekijä kokee tyytyväisyyttä ja kokonaisvaltaista hyvää oloa, on aktiivinen, jaksaa työssä ja kotona sekä sietää epävarmuutta ja vastoinkäymisiä.” (Tuomi, Vanhala, Seitsamo & Riikonen 2003.)

Työterveyslaitoksen kuvaukseen viitaten koettuun työhyvinvointiin vaikuttavat esimerkiksi ilmapiiri, työympäristö, joustavuus ja työn kuormittavuus. Työhyvinvoinnin kokeminen on yksilöllinen kokemus. Sen ylläpito vaatii hyvää työhyvinvoinnin johtamista, investointeja sekä henkilöstön omaa panosta. Henkilöstön innovatiivisuus, sitoutuneisuus ja motivaatio kasvavat työhyvinvoinnista huolehtimalla. Kun henkilöstö voi hyvin, sillä on vaikutusta organisaation talouteen positiivisesti. Taloudellisissa vaikutuksissa huomattavia seikkoja ovat sairaus- ja tapaturmakulujen väheneminen, ennenaikaisen eläköitymisen väheneminen, henkilöstön vähäinen vaihtuvuus sekä henkilöstön työtehon kasvu. Tehokkuus kulkee käsi kädessä tuottavuuden kanssa, joten hyvinvointiin investoinnin voidaan todeta lisäävän myös tuottavuutta. Nämä ovat vaikutuksia, jotka tuottavat yritykselle välitöntä lisäarvoa, kun työhyvinvointia ylläpidetään ja kehitetään. (Manka & Manka 2016, luku 3; Kauhanen 2016, 19-20; Sarkkinen 2020.)

Lisäarvoa tuo myös työnantajan imago, jolla on ruuhkaisessa markkinassa merkitystä. Imago tuo näkymätöntä nostetta työpaikkamarkkinoille työnhakijoiden keskuudessa ja luo positiivista kuvaa yrityksestä asiakkailleen. Tämä on yksi välillisistä talousvaikutuksista, joita investoinnit henkilöstöön tuottavat. Lopullinen talousvaikutus näkyy yrityksen luvuissa kannattavuuden kasvuna. Investoinnit työhyvinvointiin ovat myös näkyvillä yhteiskunnallisella tasolla esimerkiksi eliniän odotusten kasvussa ja syrjäytyneiden henkilöiden määrässä. (Manka & Manka 2016, luku 3). (Kauhanen 2016, 19-20.)

Työhyvinvoinnin mittausta tapahtuu erilaisten menetelmien kautta. Yritysten sisäiset työhyvinvointikyselyt auttavat selvittämään sisäisesti henkilöstön hyvinvointia yrityksessä (Kauhanen 2016, 30). Työhyvinvointia mitataan valtion tasolla erilaisilla kyselyillä, barometreilla ja tutkimuksilla. Esimerkiksi Työterveyslaitos ja Tilastokeskus tuottavat julkista materiaalia kotimaamme työhyvinvoinnin tasosta. Vuonna 2020 barometrin tutkimusmateriaali kerättiin puhelinhaastatteluiden avulla (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021). Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto tuottaa vastaavaa materiaalia Euroopan näkökulmasta. (Manka & Manka. 2016, luku 1.)

2.3 Työhyvinvointi Suomessa

Suomessa työhyvinvoinnista ja henkilökunnasta huolehditaan hyvin lakeja ja työehtosopimuksia seuraten. Suomessa työterveyteen, työaikaan, työturvallisuuteen sekä työsuojelun valvontaan, on laadittu lakeja työntekijän eduksi (TTL 2021a)). Työ ja terveys-haastattelututkimuksesta (2012) käy ilmi, että noin 75% työntekijöistä kokevat oman terveydentilansa erittäin- tai melko hyväksi. Työterveyshuollon järjestäminen on ollut Suomessa pakollista jo yli 40 vuoden ajan, ja keskimäärin organisaatioiden menoihin kirjautuu kolmensadan euron edestä työterveyshuollon kustannuksia per henkilö. Työterveyshuollon kuluihin organisaatiot saavat tukea Kansaneläkelaitokselta, pois lukien esimerkiksi hammashuolto ja ammattitaudit, jotka eivät kuulu työterveydenhuollon korvattaviksi. (Manka & Manka 2016, luku 3; Kauhanen 2016, 37-39.)

Työterveyshuollon lisäksi liikunta-, ja kulttuuriedut ovat yritysten tarjoamia vapaaehtoisia etuja työntekijöilleen. Erilaisilla liikuntaeduilla pyritään ylläpitämään työntekijöiden työkykyä ja hyvinvointia, ja vähentämään työterveyshuollon käyntejä. Vastaavasti kulttuuriedut tarjoavat työntekijöille mielekästä tekemistä vapaa-ajalle ja lounasedut edesauttavat ravinnosta huolehtimista edullisempaan hintaan. Osa yrityksistä sisällyttää työajalle myös työkykyä parantavia palkallisia liikunta- tai hyvinvointipäiviä. Kun mieli ja keho voivat hyvin työn ulkopuolella, se näkyy myös työnteossa. (Manka & Manka 2016, luku 3; Kauhanen 2016, 30-38.)

Seinäjoen kunta toimii suuntaa näyttävänä esimerkkinä. Työhyvinvointiin panostaminen on auttanut Seinäjoen kuntaa varhaiseläköitymisten minimoimisessa, joka yleisesti keskimäärin aiheuttaa kahden miljardin euron kustannuksia kunnissa vuosittain (Manka & Manka 2016, luku 3). Seinäjoella sairauspoissaolojen määrä verrattuna yleiseen kuntien keskiarvoon, on muita alhaisempi (Karisto 2016). Vaikka sairauspoissaolojen määrä on sidoksissa toimialaan, ja julkisen- ja yksityisen työnantajan välisissä sairauspoissaoloissa on eroja - johtopäätöksensä tästä voimme esimerkin kautta todeta, että investoiminen henkilöstöön on taloudellisesti kannattavaa (Kauhanen 2016, 30).

Työhyvinvointiin liittyen Suomessa järjestetään erilaisia tapahtumia ja hankkeita. Vuonna 2012 Suomessa käynnistettiin Työelämä 2020-hanke. Hankkeen tavoitteena oli luoda Suomen työelämästä koko Euroopan paras, vuoteen 2020 mennessä (Nyman & Valtakari 2019). Työelämä 2020-hanketta seurasi Työ2030-hanke. Maailman parhaimman työhyvinvointimaan maine, on yksi pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelmaan kuuluvan hankkeen suurista tavoitteista. Tämän lisäksi hankkeella tavoitellaan digiaikakauden johtavaa työnnovaatiokehittäjän titteliä Suomen valtiolle, sekä tarjotaan hankkeen avulla tietoa koronakriisin keskellä selviytymiseen. (Työterveyslaitos 2021b.)

Työ2030-hankkeen alla käynnissä olevia toimialahankkeita ovat esimerkiksi: Kekseliäät kehittäjät, Kaupan alan esimiesten hyvinvointi ja Finanssityö2030. Finanssityö2030 - koskettaa tämän opinnäytetyön toimeksiantajan alaa. Kyseiselle toimialahankkeelle on myönnetty 42 000€, joka kohdennetaan rahoitusalan uusien käytäntöjen ja toimintatapojen tueksi. Hankkeen kautta on myös yksinkertaista selvittää epäkohtia digitaalisten taitojen osa-alueella, jotta tulevaisuuden kehityskohteet saadaan jo varhaisessa vaiheessa hahmoteltua. Keskeisiä toimijoita Työ2030-hankkeen parissa ovat Työturvallisuuskeskus, Työterveyslaitos, Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Elinkeinoelämän keskusliitto EK. (Työterveyslaitos 2021b; Työterveyslaitos 2021c.)

Työterveyslaitoksen raportti Hyvinvointia työstä 2030-luvulla ennustaa työelämän muutoksia tulevaisuudessa. Raportissa määritellään asiat, joihin jo nyt tulisi panostaa, jotta hyvinvointi työelämässä säilyy tällä kuluvalle vuosikymmenellä. Yksi raportin nostamista asioista on itsensä kehittäminen (Kokkinen 2020, 27). Tämän opinnäytetyön tarkastelun kohteena on toimistopalveluosasto ja sen kehittäminen, mutta yhtä lailla osaston kehitystyö koskee työntekijöiden kehittymistä omalla urallaan. Työterveyslaitoksen raportissa käsitellään myös työkyvyn tukitoimien ylläpidon tärkeyttä, jossa edellä mainittu Seinäjoen kunta toimii edelläkävijänä. Suurimpia muuttuvia kokonaisuuksia raportin mukaan ovat väestörakenne, teknologinen muutos, ilmastonmuutos sekä ajattelu- ja toimintatapojen muutos (Kokkinen 2020, 7). Toimintatapojen muutosta tavoitellaan tässäkin opinnäytetyössä.

2.4 Työhyvinvoinnin ylläpito

Hyvinvoinnin ylläpito vaatii strategisia toimenpiteitä ja johtamisosaamista hyvinvoinnin näkökulmasta. Strategisia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi työhyvinvointisuunnitelman laatiminen ja sen jatkuva päivittäminen. Esihenkilöllä on suuri rooli yhteishengen rakentumisessa. Yhteisöllisyyden ja hyvän työilmapiirin avulla on helpompaa jaksaa työssä, ja selvittää myös vastoinkäymisistä. Jotta työhyvinvointia tuetaan kaikista mahdollisista suunnista, henkilöstön osaamisen tarkasteleminen on tärkeää. Kehittymis-, etenemis-, ja koulutusmahdollisuudet tekevät työstä mielekkäämpää. (Jäppinen 2012, 18-20; Kauhanen 2016, 20; Työterveyskeskus 2016.)

Työssä jaksamista tukevat hyvän yhteishengen lisäksi ennakoivat toimet. Ennen kuin henkilöstö havaitsee työhyvinvointiin negatiivisesti vaikuttavan ongelman, on esihenkilöllä mahdollisuus ennaltaehkäisevästi purkaa ongelma. Stressillä on laajasti negatiivisia vaikutuksia henkilöstöön, jonka vuoksi stressireaktion aiheuttajat olisi hyvä ratkoa ennaltaehkäisevästi esimerkiksi resurssien lisäämisellä (Ahola & Furman 2018, 161). Ennaltaehkäisyyn tueksi on olemassa apukeinoja, kuten Varhaisen välittämisen malli. Varhaisen välittämisen malli perustuu ennaltaehkäisevään toimintaan avoimen keskustelun kautta, vahvistaen myös luottamusta työnantajaan. Aikaisemmin mainittu Seinäjoen kunta käyttää

sairauseläköitymisen ehkäisyssä Varhaisen välittämisen mallia. Seinäjoen kunta pyrkii huomaamaan mahdolliseen sairauseläköitymiseen johtavat ongelmat jo varhain, esimerkiksi kehityskeskusteluiden kautta (Karisto 2016). Keskusteluiden pohjalta voidaan tehdä korjaavia toimenpiteitä, jotka vähentävät yksilön kuormittumisen tunnetta tai motivaation puutetta työssä. Motivaation puute ja kuormittumisen tunne voivat olla seurauksia kiireestä, jos kiireen tunne on jatkuvasti läsnä, eikä sen lopusta ole tietoa. Hetkellinen kiire kuitenkin tehostaa yksilön sisäistä motivaatiota ja auttaa suoriutumaan tehtävistä kunniallisesti (Puttonen, Hasu & Pahkin 2016). (Manka & Manka 2016, luku 3.)

Joustavuus työajoissa tai liukuvan työajan järjestäminen on kiireenkin keskellä yksinkertainen, mutta motivoiva työhyvinvointia tukeva pilari. Joustavuus työajoissa luo tilaa omille päätöksille ja sisäisen motivaation kasvulle. Näiden lisäksi joustavuus työelämässä helpottaa arjen rakentamista, ja sillä on suuri merkitys arkipäiväisessä koetussa työhyvinvoinnissa. Ilmapiiriä tukevat kompromissit ja omista arvoista joustaminen helpottavat yhteisöllisyyden rakentamista. Joustavuuden ohella vaikuttamismahdollisuudet, sekä organisaation kehittämistoimiin osallistuminen lisäävät henkilöstön motivaatiota ja sitoutumista, sekä halua olla osana muutosta. EU-maihin verrattuna mahdollisuudet Suomen työelämässä vaikuttamiseen työntekijänä ovat korkeat. (Jäppinen 2012, 31-32; Työterveyskeskus 2016; Puttonen ym. 2016.)

Näiden lisäksi työntekijän kokemus arvostus nostaa hyvinvointia työssä. Positiivinen palaute, palkitseminen ja merkityksellisyyden tunne auttavat pitämään työhyvinvoinnin hyvänä. Arvostusta lisäävät myös erilaiset sopeuttamistoimet, joita voidaan käyttää esimerkiksi sairaslomalta paluun tukena. Työkykyä ja työuran pituutta on mahdollista tukea helpottamalla työntekijän paluuta sairaslomalta, jos sairasloma on ollut pitkäkestoinen eikä työntekijä ole enää kykeneväinen työskentelemään samassa asemassa. Työntekijän työtehtävien sopeuttaminen nykyiseen työkykyyn mahdollistaa henkilön työsuhteen jatkumisen ilman sairaslækkeen tarvetta. Yritykset säästävät huomattavasti taloudessaan sopeuttamistoimien avulla - esimerkkinä tästä aikaisemmin mainittu Seinäjoen kunta, joka sopeuttaa työntekijöidensä työtehtävät terveyden tilaa vastaaviksi välttämällä sairaslækkeelle jäämisen. (Manka & Manka 2016, luku 3.)

Yksilötasolla henkilöstö voi parantaa työhyvinvointia ylläpitämällä hyvää työilmapiiriä oman käytöksensä ja positiivisen asenteen avulla (Kauhanen 2016, 20). Jokainen henkilö on vastuussa itsestään ja siitä, millaista energiaa tuo mukanaan työpaikalle. Kunnioittamalla yhteisiä toimintatapoja ja sääntöjä, henkilöstö kunnioittaa myös johtoa. Arvot ja periaatteet ovat toimintatapojen ja sääntöjen pohjalla. Itsekäs asenne sääntöjä kohtaan alentaa muiden työhyvinvointia, sekä yhteisön arvojen merkitystä. Huonosta asenteesta työpaikalla voi seurata konflikteja henkilöstössä. Kahden ihmisen välinen konflikti voi vaikuttaa myös laajempaan joukkoon, jos työyhteisössä alkaa muodostua vastakkainasettelua. Esimiesten ja

johdon on osattava purkaa tällaiset jännitteet, jotta vahinkoa ei suuremmassa mittakaavassa ehdi syntyä. Jälleen ennaltaehkäisyllä on suuri vaikutus. (Jäppinen 2012, 92-93; Manka & Manka 2016, luku 1.)

3. Organisaation tukitoiminnot

3.1 Mitä tarkoittavat tukitoiminnot?

Tukitoiminnot tarkoittavat työtehtäviä, jotka tukevat yrityksen toimintaa taka-alalta. Englanniksi tukitoimista käytetään sanaa ”back-office”, mitä myös usein lainataan suomenkielisiin keskusteluihin tukitoiminnoista puhuttaessa. Vastaavasti englanninkielinen sana ”front-office” kuvaa etualalla esiintyviä osastoja, joita tukitoimien parissa työskentelevät osastot tukevat. Tukitoiminto-osastot eroavat muista osastoista siten, etteivät ne tuota yritykselle suoraa rahallista tulosta. Tukitoimet ovat silti välttämätön osa yrityksen toimintaa. Pienemmissä yrityksissä tukitoimet hoidetaan muiden töiden ohessa, eikä erillistä osastoa välttämättä tarvita. Suuremmissa yrityksissä tukitoimien parissa työskenteleviä osastoja voi olla useampia. (Butcher 2019; Back Office Interview Questions and Answers 2019.)

Taka-alalla toimivat osastot eivät näe asiakkaita kasvotusten, eivätkä useinkaan ole asiakaskontakteissa mukana. Työntekijöiltä kuitenkin odotetaan osaamisensa tueksi hyviä kommunikointi- ja viestintätaitoja, jotta ”front-officen” kannatteleminen olisi mahdollisimman sulavaa. Myös laaja tieto yrityksen toiminnasta ja toiminnoista on tukitoimintojen parissa työskenteleville eduksi, jotta mahdollisten puutteiden havainnointi tai kehittäminen tapahtuu sujuvasti. Osassa organisaatioista puhutaan myös käsitteestä ”middle-office”, joka nimensä mukaisesti toimii kahden edellä mainitun osastoluokittelun välissä. Tähän keskimmäiseen luokkaan kategorioidaan esimerkiksi riski- ja luotto-osastot. (Butcher 2019; Back Office Interview Questions and Answers 2019.)

Tukitoimiksi voidaan kutsua riski- ja luotto-osastojen työtehtävien lisäksi tietoteknillistä tukea, arkistointia sekä erilaisten hankintojen ja tilausten tekoa. Riippuen yrityksen koosta ja rakenteesta tukitoimet voivat myös sisältää erillisen henkilöstöhallinto-osaston, joka vastaa henkilöstöön liittyvistä toimista. Tukitoimet ovat yrityksen osa, joka on mahdollista myös ulkoistaa, jos omat resurssit eivät riitä osa-alueen omatoimiseen pyörittämiseen. (Butcher 2019 Back Office Interview Questions and Answers 2019.)

3.2 Toimistopalvelut Yritys X:ssä

Toimistopalveluosasto on pääkaupunkiseudun toimiston uusi osasto, joka perustettiin syksyllä 2020. Tätä aikaisemmin kyseiset työtehtävät ovat tulleet hoidetuksi eri osastoilla eri henkilöiden toimesta. Toimistopalveluosaston alla työskentelee kolme työntekijää. Osaston työnkuvaan kuuluvat erilaiset tukitoiminnot toimistolla, kuten vieraiden vastaanottaminen ja suurien kokousten esivalmistelut. Toimistolla sijaitsevat laitteet, kuten printterit ja skannerit, sekä työpisteillä sijaitsevat IT-laitteet ovat toimistopalveluosaston vastuualuetta. Uusien toimistotarvikkeiden tai -laitteiden tilaukset tapahtuvat myös kyseisen osaston kautta.

Tilauksiin ja muuhun yrityksen toimintaan liittyvät ostolaskut, matkalaskut sekä niihin liittyvät prosessit kokonaisuudessaan kuuluvat osaston tehtäviin. Lisäksi erilaiset viestintään liittyvät tehtävät ja informaation jakaminen työntekijöille ovat toimistopalveluosaston työtehtäviä. Yrityksen informoitavat asiat kulkevat henkilöstölle uutiskirjeen kautta, joka lähetetään viikoittain sähköisiä kanavia hyödyntäen. Sähköisiä kanavia hyödynnetään uutiskirjeen lisäksi perjantaisin järjestettävässä vapaaehtoisessa kahvihetkessä sekä tietoisuuksien järjestämisessä. Myös osaston sisäiseen viestintään hyödynnetään sähköisiä kanavia. Näiden lisäksi viestintään liittyen vastuu ohjeiden ja vastaavien dokumenttien luomisesta ja päivityksestä on kyseisellä tiimillä.

Lisäksi toimistopalveluosasto hallitsee arkistoa, fyysisten kirjeiden vastaanottamista ja yleisesti arkistointiin liittyvää prosessia. Yrityksessä X käytetään sähköistä arkistointia. Se tarkoittaa prosessia, jossa vastaanotetut kirjeet skannataan sähköisiin järjestelmiin. Järjestelmissä ne ovat näkyvillä dokumentteja tarvitseville työntekijöille. Lisäksi muita työtehtäviä ovat välipaltilaukset toimiston työntekijöille sekä ideointi toimiston aktiviteeteista. Yksilötasolla toimistopalvelutiimin työntekijöiden työtehtävät vaihtelevat laajasti, ja jokaisella osaston työntekijällä on oma vastuualueensa.

3.3 Toimistopalveluosaston sidokset työhyvinvointiin

Yritys X:n toimistopalveluosaston edellä mainittuihin vastuualueisiin kuuluvat viestintä ja tiedotus henkilöstöä koskevista asioista. Viestinnän avulla on mahdollisuutta kasvattaa yhteisöllisyyttä, luoda luottamusta ja myös parantaa työturvallisuutta. Erilaiset tietoisuuskampanjat, työhöjeet, uutiskirjeet, koulutukset ja viestintäkanavat tukevat päivittäistä työtä ja siinä tarvittavaa osaamista. Esimiehet ovat avaimia viestinnässä ja voivat vaikuttaa suuresti koettuun työhyvinvointiin omalla esimerkillään. Aktiivinen läsnäolo viestintäkanavien välityksellä luo turvallisuuden tunnetta. Vastaavasti puutteellinen viestintä alentaa työmotivaatiota ja vaikuttaa välittömästi työhyvinvointiin. Lisäksi puutteellinen viestintä

heijastuu työn laatuun ja tuottavuuteen negatiivisesti. (TTK 2016; Manka & Manka 2016, luku 5; Jäppinen 2012.)

Toimistopalveluosaston omaehtoisena tehtävänä on ideoida aktiviteettejä työhyvinvoinnin tueksi. Tällaisia voivat olla esimerkiksi liikuntatempaukset tai erilaiset haasteet. Etätyösuositukset pandemian aikana ovat aiheuttaneet hankaluuksia aktiviteettien ideoimiseen. Toimistopalveluosaston järjestämä viikoittainen kahvihetki sai kuitenkin alkunsa etätyösuositusten aikana. Toimistopalveluosasto pyrkii luomaan kahvihetkellä yhteisöllisyyttä etätyöpäiviin.

4. Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia olemassa olevia toimistopalveluosaston työtehtäviä työhyvinvoinnin edistämiseksi ja kehittämiseksi yrityksessä, sekä pohtia mahdollisia uusia tapoja nostaa työhyvinvointia organisaatiossa toimistopalveluosaston resurssien puitteissa. Opinnäytetyöni perustuu tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Tutkimuksellinen kehittämistyö käsitteenä tarkoittaa työelämän kehittämistä tutkivalla otteella (JAMK 2021).

Toimistopalveluosastoon kohdistuva kehitystyö vastaa tarpeeseen, sillä maailmanlaajuinen COVID19-pandemia on pakottanut etätyösuositusten myötä myös hyvinvointiin sidoksissa olevat toimet mukautumaan etätyötilanteeseen. Kehitystyössäni erityistä huomioitavaa olivat resurssit, jotka ovat työhyvinvointiin vaikuttamisessa suhteellisen pienet verrattuna esimerkiksi HR-osastoon. Tutkimuksellisen kehittämistyön spesifioituna tavoitteena oli luoda toimistopalveluosastolle suunnitelma, johon pohjautuen kyseinen osasto voi resurssiensa puitteissa edistää koko henkilöstön työhyvinvointia organisaatiossa. Laajemmassa mittakaavassa henkilöstön työhyvinvointiin panostamisella tähdätään taloudellisesti positiivisiin vaikutuksiin.

5. Aineisto ja menetelmät toimistopalveluosaston kehittämisessä

5.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

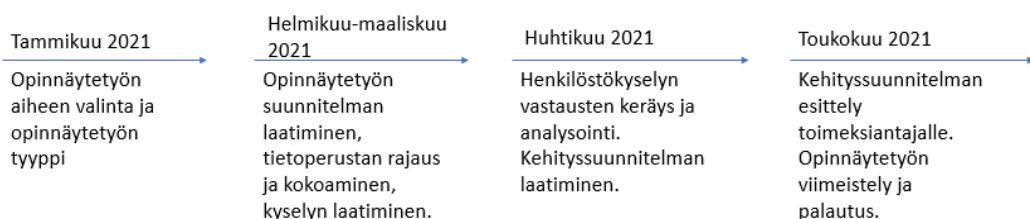
Tietopohja, opinnäytetyön toimijoiden osallistuminen projektiin, sekä kehittämisprosessi itsessään luovat tutkimuksellisen kehittämistyön kokonaisuuden (Toikko & Rantanen 2009, 13-20). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta käsitteenä tarkoittaa kehittämistä, joka pohjautuu tutkivalla otteella tehtyyn kehitystyöhön (JAMK 2021).

Kehittämisen prosessi vaatii aina muutoksen kohteen. Kohde tarkoittaa jonkin toimintatavan tai laajemmin toimintarakenteen kehittämistä. Toimintatavan kehittäminen voi olla yksilön kehittämistä yhdessä työtehtävässä, jossa osallisina ovat esimies ja kehitettävä työntekijä. Kehittäminen voi olla myös toimintatapojen kehittämistä yhdessä osastossa. Tässä opinnäytetyössä kehittäminen prosessi kohdistuu yhteen osastoon. Laajassa mittakaavassa kehittämistoiminta voi koskettaa koko organisaatiota. (Toikko & Rantanen 2009, 13-20.)

5.2 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta prosessina

Kehittäminen prosessin alussa muutoksen kohdetta pohditaan tarpeen näkökulmasta. Ideointivaiheessa nykytilaa tulee analysoida ja pohtia mihin ja miksi muutosta tarvitaan? Kehittämistyön kohdetta on hyvä tarkastella ongelmanäkökulman lisäksi näkökulmasta, jossa saavuttamiset tuodaan keskipisteeksi (Ahola ym. 2018, 111). Mitä toimia vaaditaan, jotta tavoitteen saavuttaminen on mahdollista? Entä millä keinoin kohdetta kehitetään? Ideointivaiheessa on myös hyvä avartaa näkökulmaa ja kerätä mahdollisimman monia mielipiteitä. (Ahola ym. 2018, 136). (Toikko & Rantanen 2009, 13-20.)

Tavoitteiden saavuttaminen vaatii matkallaan innostumista, motivaatiota ja innovatiivisuutta (Jäppinen 2012, 10). Kehittämistoiminta ei aina etene lineaarisesti vaiheesta toiseen, sillä osaa vaiheista voidaan työstää myös lineaarisesti (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 52). Lineaarisesti kuvattuna kehittäminen sisältää ideointi-, suunnittelu-, toteutus-, tuotos-, arviointi-, sekä levittämisen vaiheet. Tuotosvaiheessa kehityskohde otetaan käyttöön ensimmäistä kertaa uudistettuna. Kehityskohdetta arvioidaan ja tarkastellaan, onko kehitystoiminta vastannut muutoksen tarpeeseen. Kun uudistettu kohde on käyttöönotossa todettu toimivaksi, muutoksesta informoidaan yleisesti. (Puttonen ym. 2016, 20-23 ; Salonen ym. 2017, 52.)



Kuvio 1 : Kehittämistyön prosessi kokonaisuudessaan.

Tämän kehittäminen prosessin ideointivaihe tapahtui tammikuussa 2021. Ideoimme erilaisia aiheita yhdessä toimeksiantajan kanssa, joista lopulta valitsimme tämän kyseisen aiheen. Itse koen hyvinvoinnin kokonaisuuden olevan mielenkiintoinen aihe, joten olin motivoitunut kirjoittamaan opinnäytetyötä aiheesta. Tutkimuksellinen opinnäytetyö olisi tarjonnut toimeksiantajalle syvempää informaatiota ja keinoja toimistopalveluosaston kehittämiseen,

mutta konkreettisten kehittämistoimien laatimiseksi toiminnallinen opinnäytetyö vastasi opinnäytetyöni tarkoitusta paremmin. Tämän opinnäytetyön suunnitteluvaihe käynnistyi ideointivaiheen ja aiheanalyysin määrittämisen jälkeen helmikuussa 2021.

Opinnäytetyössäni kehittämisen kohde on toimistopalveluosasto, jossa koettiin kehittämistarvetta työhyvinvoinnin näkökulmasta. Työhyvinvointi tässä opinnäytetyössä huomioidaan kehittämistoimissa niin, että kehitettävän kohteen lopputulos ylläpitää tai nostaa työhyvinvointia kyseisessä kehitettävässä osastossa. Yhden osaston toimien kehittämisellä tähdätään koko henkilöstön työhyvinvoinnin ylläpitämiseen tai kohottamiseen. Laajemmassa mittakaavassa työhyvinvoinnin kehittäminen parantaa tuloksellisuutta ja motivaatiota ja näin ollen voi vaikuttaa positiivisesti myös yrityksen tulokseen (Manka & Manka 2016, luku 3).

5.3 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valitsin kyselyn. Kysely on vallitsevan etätösuositusten aikana turvallinen ja yksinkertainen tutkimus- ja aineiston keruumenetelmä, jos kysely toteutetaan virtuaalisesti. Menetelmä tukee aineiston keräämistä, jos kyseessä on selkeästi rajattu tutkimusongelma sekä aiheen rajaus kokonaisuudessaan (Vilkkä 2021). Opinnäytetyöni kysely toteutettiin puolistrukturoituna kyselynä Google Forms pohjaan. Kyseinen alusta mahdollistaa vastauspohjan valinnan useista erilaisista vaihtoehdoista. Vaihtoehtoja vastauspohjiin ovat esimerkiksi avoin vastaus, monivalintavastaus ja lineaarinen asteikko. Itse loin kyselyni pohjautuen monivalintaväitteisiin sekä muutamaa avoimeen kysymykseen. Analysoin avointen kysymysten vastauksia laadullisin menetelmin. Analysoin monivalintakysymyksiä tarkastelemalla prosentuaalista jakaumaa.

Kyselyn monivalintakysymykset olivat väitteiden muodossa. Väitteet pohjautuivat tutkimuskysymyksiin sekä tämän opinnäytetyön tavoitteeseen. Kysely oli laadittu sen pituiseksi, että vastaamiseen kesti 7-15 minuuttia riippuen siitä, kuinka paljon vastaaja halusi tuottaa tekstiä avoimiin kysymyksiin. Kyselyn kysymykset laadittiin tämän opinnäytetyön toteutusvaiheessa, joka käynnistyi maaliskuun 2021 suunnitteluseminaarin jälkeen. Kysely oli avoinna viikon ja kaksi päivää ajankohtana 27.04-06.05.2021. Kyselyn tueksi emme olleet toimeksiantajan kanssa asettaneet palkkiota, kuten esimerkiksi arvontaa tai muuta motivointikeinoa vastauksien saamiseksi. Tarkoitukseni oli laatia kysymykset yksinkertaisiksi, joihin vastaajan oli helppoa vastata viisiportaisella Likertin asteikolla (LIITE 1).

Vastausvaihtoehdot monivalintakysymyksiin olivat:

Olen täysin samaa mieltä.

Olen samaa mieltä.

Olen hieman eri mieltä.

Olen täysin eri mieltä.

En osaa sanoa.

Kehittämismenetelminä käytin kirjallisuuden lisäksi palavereja toimeksiantajan kanssa ja keskusteluita henkilöstön kanssa. Näiden menetelmien avulla tarkastelin tarpeita henkilöstönäkökulmasta ja pyrin kehittämään ratkaisuita keskusteluiden pohjalta. Toimistopalveluosasto on saanut suoraa palautetta toimistaan työhyvinvoinnin osa-alueella, mutta laajempaa selvitystä tyytyväisyydestä ei ole tehty.

6. Henkilöstökysely

6.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Taustatietoihin perustuvia kysymyksiä olivat ikä, sukupuoli sekä ajanjakso vuosina, jonka vastaaja on työskennellyt yrityksessä. Taustatietoihin liittyviin kysymyksiin ei ollut pakollista vastata, jos vastaaja koki vastausten antamisen itsestään epämiellyttäväksi. Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 24. Olin asettanut tavoitteeksi saada kasaan 20 lomakevastausta, joten itse asettamani tavoite ylittyi neljällä vastaajalla.

Sukupuolijakauma vastanneiden kesken oli selkeä. Vastanneista 58,3% olivat naisia ja 33,3% vastaajista olivat miehiä. Tähän kysymykseen jättivät vastaamatta 8,3% vastaajien kokonaismäärästä. Ikäluokkajakaumasta suurin vastaajajoukko olivat 26-35-vuotiaat. Kyselyyn vastaajista 45,8% ovat olleet työsuhteessa 2 vuotta tai vähemmän. Kategoriat 3-5 vuotta ja 6-15 vuotta keräsivät molemmat joukkoonsa 25% vastaajista. Kahdestakymmenestä neljästä vastaajasta alle 5% ovat työskennelleet pidempään kuin 15-vuotta yrityksen palveluksessa.

6.2 Kyselyn tulokset

Tässä luvussa käsittelen henkilöstökyselyn tuloksia aineistoa kuvailevin menetelmin. Avoimien kysymysten vastaukset ovat suoria kopioita kyselyn vastauksista, eikä palautteita ole sisällöllisesti muokattu.

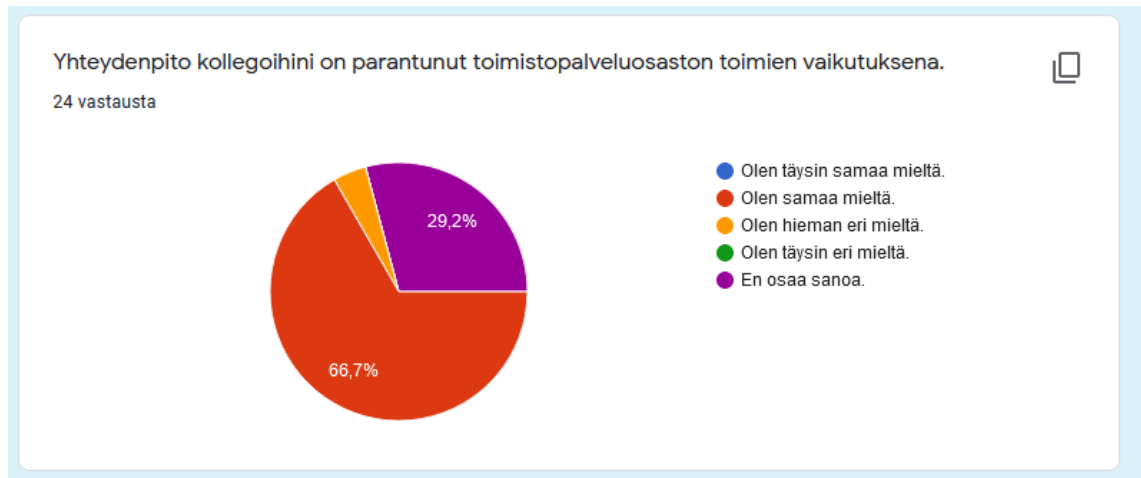
6.2.1 Toimistopalveluosaston vaikutus työhyvinvointiin

Vastaajien taustatietojen jälkeisessä osiossa selvitettiin kyselyyn vastaajien mielipiteitä työhyvinvoinnista ja siihen sidoksissa olevista aiheista. Kyselyn ensimmäisellä väitteellä ”Toimistopalveluosasto on vaikuttanut työhyvinvointiini positiivisesti” haluttiin selvittää henkilöstön kokemusta toimistopalveluosastosta hyvinvoinnin edistäjänä. 62,5% vastaajista olivat asiasta samaa mieltä, 25% täysin samaa mieltä ja 12,5% työntekijöistä eivät osanneet tai halunneet vastata kysymykseen. Seuraavassa väitteessä sivuutettiin edellistä kysymystä rajattuna etätööhön. Väitteen kautta haluttiin selvittää, oliko toimistopalveluosasto osannut vaikuttaa työhyvinvointiin positiivisesti etänä työskennellessä. 50% vastaajista olivat samaa mieltä, että toimistopalveluosasto on onnistunut työhyvinvoinnin ylläpitämisessä positiivisessa mielessä. 29,2% vastasivat valinnalla ”En osaa sanoa”, ja jäljelle jäävä 20,8% vastaajista olivat täysin samaa mieltä. Väitteeseen syvennyttiin avoimen kysymyksen kautta, jossa tiedusteltiin tarkemmin, kuinka toimistopalveluosasto on vaikuttanut työhyvinvointiin etänä.

Avoin kysymys keräsi muun muassa seuraavanlaisia vastauksia:

- Olen saanut apua perehdytykseen.
- Tulostaminen ja asiakkaille kirjeiden lähettäminen toimistolta onnistuu, sopimusten hakeminen arkistosta tukee työtäni.
- Helpottamalla työntekoani olemalla aina valmis auttamaan tai selvittämään asioita, joissa pystyvät olemaan apuna. Myös tiedottaminen on parantunut huomattavasti!
- Tiedotus eri asioista on noussut aivan eri sfääreihin vanhaan verrattuna!
- Järjestämällä ihmisille yhteisiä Teams palavereja, joissa osassa on ollut asia ohjelmaa ja osassa vain jutustelua.
- Luonut yhteisöllisempää fiilistä!
- Yhteisten tapahtumien koordinointi, etätöyvälineiden hankinta.
- Tiedonjakaminen esim. uutiskirjeiden kautta.

Seuraavassa väitteessä 66,7% vastaajista kokivat, että toimistopalveluosasto on parantanut yhteydenpitoa kollegoihin etätöyssä. 29,2% eivät osanneet vastata kysymykseen ja jäljelle jäävä alle 5% osuus olivat asiassa erimieltä.



Kuvio 2 : Kuvakaappaus henkilöstökyselyn prosentuaalisesta jakaumasta väitteessä ”Yhteydenpito kollegoihini on parantunut toimistopalveluosaston toimien vaikutuksena”.

6.2.2 Viestintä ja uutiskirje

Kyselyn kolmannessa osiossa käsiteltiin viestintää toimistopalveluosaston tukemana ja järjestämänä. Ensimmäisen väittämän avulla selvitettiin pääasiallisen viestintäkanavan lukemiseen liittyvää tietoa. 58,3% vastaajista kertoivat olevansa eri mieltä väitteeseen ”Luen viestintäkanavaamme Yammeria viikoittain.”. 37,5% vastaajista lukevat kanavaa viikoittain ja alle 5% vastaajista ei osannut vastata kysymykseen. Seuraava väite oli muodostettu samalla tavalla, mutta kohteena väitteessä oli yrityksen viikoittainen uutiskirje. 91,7% vastaajista kertoi lukevansa uutiskirjettä viikoittain. 8,3% olivat asiassa eri mieltä. Uutiskirjeeseen liittyen kolmas väite selvitti uutiskirjeen hyödyllisyyttä. Toimistopalveluosasto halusi väitteen avulla selvittää, kannattaako uutiskirjeen tekoa jatkaa, eli kokeeko henkilöstö uutiskirjeen hyödylliseksi. 75% vastaajista olivat täysin samaa mieltä siitä, että uutiskirje on heille hyödyllinen. 20,8% vastaajista ajattelivat olevansa samaa mieltä väittämästä ja alle 5% vastaajista eivät olleet asiasta varmoja. Kyselyn perusteella uutiskirjeen uusien työntekijöiden esittelyt, avoimet työpaikat, osastojen kuulumiset sekä toimitilaan liittyvä informaatio ovat hyödyllisiä. Väite ” Pidän siitä, että toimitilaan (esim ravintola ja kuntosali) liittyvää informaatiota jaetaan uutiskirjeessä.” oli kyselyn ainoa väittäjä, jossa 100% vastaajista olivat täysin samaa mieltä.

Viimeinen kysymys oli avoin kysymys, johon vastaajat saivat laittaa palautetta uutiskirjeestä. Avoin kysymys keräsi muun muassa seuraavanlaisia vastauksia:

- Voisi olla enemmän vinkkejä työhyvinvointiin.
- Yleisesti kannustaisin kaikki lähettämään tiedotettavat asiat uutiskirjeen kirjoittajalle.

- Tykkään siitä, että tulee viikoittain jokin yleinen posti, mistä pääsee lukemaan muitakin kuin oman ryhmän juttuja.
- Uutiskirje on tosi hyvä! Jatkaa samaan malliin.
- Olisi kiva, jos se tulisi aina samana päivänä! Se taitaa nyt tulla vähän miten sattuu.
- Nykyinen on hyvä ja jämäkkä paketti. Vaikea keksiä parannettavaa...
- Enemmän tietoa yleisistä asioista.
- Uutiskirje on mainio, kiva että on tällainen uutiskirje joka kokoaa tiivistetysti ja helposti ja nopeasti lukeutavassa muodossa viikon tärkeimmät asiat! Yammerin ja sähköpostin seuraaminen tuntuu välillä hankalalta, kun tietoa tulee ripotellen siellä täällä, uutiskirje kokoaa mukavasti olennaisimmat pointit. Uusien työntekijöiden esittelyt tekevät siitä myös sosiaalisen.
- Yksittäisiä puurtajia voisi nostaa enemmän esille. Ja tietysti muutkin kuin suoranaiset työasiat kiinnostaa, esim. voisi olla joku hauska sarjis tms. mukana.
- Sisältöä tai julkaisuväliä ei kannata ottaa liian vakavasti. Kunhan tietoa jaetaan.

6.2.3 Viestintä ja etäkahvihetki

Neljännessä osiossa väittämät liittyivät etäkahvihetkeen, joka järjestetään yrityksessä viikoittain. 95,8% vastaajista vastasivat ensimmäisen väittämän kautta osallistuneensa etäkahvihetkeen. Etäkahvihetken ohjaamiseen liittyvät kysymykset saivat suurimman vastausjakauman. Vastausten perusteella henkilöstö ei kuitenkaan koe, että kahvihetken tulisi olla ohjattu ja sisältää toimintaa. Noin 30% vastaajista olisivat halukkaita ohjaamaan kahvihetkeä tarvittaessa, jos ohjelma tai aktiviteetti olisi ideoitu valmiiksi. 37,5% vastaajista kokivat, että eivät haluaisi ohjata kahvihetkeä, vaikka ohjelma tai aktiviteetti olisi ideoitu valmiiksi. Keskimäärin 10% vastaajista haluaisi itse ideoida ja ohjata etäkahvihetken, kun taas 45,8% vastaajista kokevat olevansa täysin eri mieltä asiassa. Kahvihetki koetaan kuitenkin positiiviseksi ja yhteisöllisyyttä luovaksi toiminnaksi suurimman osan mielestä. Tämän aihepiirin avoimessa kysymyksessä otettiin vastaan kehitysehdotuksia kahvihetkeen liittyen. Vastaukset olivat muun muassa seuraavanlaisia:

- Positiiviset/hauskat asiakas kokemukset, kannustamaan meitä kaikkia
- Olen liian uusi, että olisin vielä muodostanut kehitys ideoita aiheesta.
- Vapaa jutustelu on parasta, koska se puuttuu etätyössä.
- Vapaa keskustelukin on ihan kivaa vaihtelua :)
- Osin vapaa juttelu, mutta mukana myös joku vakiokomponentti olisi hyvä formaatti.
- Vapaamuotoisena ajaa hyvin asian. Satunnaiset pelit tai visailut oikein ok. Jutustelukin on kivaa, mutta ohjelma silloin tällöin tuo vähän rakennetta ja auttaa välttämään ns. kiusallisia hiljaisia hetkiä.

- Arvonta
- Keskustelua voisi ohjata niin, että useampi saisi suun vuoron eikä kahvihetki olisi neljän ihmisen keskustelu. Ne hiljaisimmat/ rauhallisemmatkin saisivat suun vuoron.
- Siinä voisi olla jokin teema, mistä puhutaan. Ei tosin haittaa, vaikka keskustelu siirtyisi muille alueille, mutta voisi olla jokin juttu mistä aloitetaan.
- Tämä on tosi kiva juttu aina kun vain ehtii osallistua. Kiva että järjestetään!

6.2.4 Tietoiskut / Prosessiperehdytykset

Toimistopalveluosasto organisoii tietoiskuja erilaisista prosesseista yrityksessä. Kyselyssä oli yksi avoin kysymys, jossa kysyttiin henkilöstön ehdotuksia prosessiperehdytyksiin.

Vastaukset olivat seuraavanlaisia:

- Kaikista prosesseista
- Perus toimisto jutut aika selvillä. Ehkä sellainen lista henkilöstä, joihin ottaa yhteyttä eri tilanteissa. Tyyliin IT -Ongelmat, acces ongelmat, ect.
- Olisi kiva tehdä vaikka päivä tai puolikas päivä joskus kaikissa muissakin tiimeissä kuin omassa, että saisi selkeämmän käsityksen siitä mitä mikäkin tiimi tekee! Olen myös sen verran uusi, että melkein kaikki perehdytys on vielä paikallaan.
- Ei mielipidettä
- Omatoimisesta työnkierrosta, jossa saa itse kokeilla tehdä eri asioita. Eli powerpointesitykset eivät ole kovinkaan hyödyllisiä, jos ei saa hommaa käytännössä testata
- Pikku hiljaa töissä oppii ajan kanssa. Perehdytys voi olla melko kevyt. Samoin prosesseihin ei kannata mennä turhan syvälle, enempi kuvausta miksi jotain tehdään ja mitä hyötyjä siitä on organisaatiolle.
- Osastojen päivittäisistä työtehtävistä. Eri osastojen työtehtävät tutuiksi muille osastoille.
- Tulevaisuudessa toivon, että toimistopalveluilla olisi aikaa ja mahdollisuus vaikuttaa enemmän uusien työntekijöiden perehdyttämiseen - esim koneiden, puhelinten ja lisenssien hankinta. En tiedä onnistuisiko tämä koskaan, mutta keskitetty alkuperehdytys/työvälineiden hankinta varmasti sujuvoittaisi toimintaa.
- Osastojen tehtävät
- Järjestelmällisyyttä uusien perehdyttämiseen
- Olisi kiva päästä työnkiertoon toisille osastoille, olisi kiva laajentaa osaamisen kokonaiskuvaa. Etänä tämä onnistuisi esim. uusia työntekijöitä perehdytettäessä Teamsissa.

6.2.5 Kehitysehdotukset henkilökunnalta

Kyselyn lopussa oli kysymyksiä liittyen siihen, mitä aktiviteettejä toimistopalveluosasto voisi järjestää tulevaisuudessa hyvinvoinnin tukemiseksi. Väite ” Koen, että jokin vapaa-aikaan liittyvä ryhmähaaste (esimerkiksi liikunnallinen haaste yrityksemme osastojen välillä) voisi parantaa tai ylläpitää hyvinvointiani.” keräsi 50% vastaajista ”Olen samaa mieltä”-kategoriaan ja 25% vastaajista ”Olen täysin samaa mieltä”-kategoriaan. 12,5% vastaajista eivät olleet varmoja asiasta, mutta yhteensä noin 10% osuus oli haasteideasta täysin eri tai eri mieltä. ”Koen leikkimieliset työkavereiden kesken järjestetyt kilpailut tai visailut mieluiseksi.”-väite keräsi yhteensä yli 90% vastaajista olemaan täysin samaa mieltä tai samaa mieltä väitteen kanssa.

Osion avoimessa kysymyksessä kysyttiin, mitä työntekijä haluaisi tietää perehdytyksessä tullessaan uutena taloon. Vastaukset olivat muun muassa seuraavanlaisia:

- Organisaation rakenne, osastojen tehtävät, työsuhte-edut ja talon säännöt
- Talon säännöt, talon osastot ja olisi lyhyesti kerrottu mitä osastoilla tehdään.
- Tietoa eri osastoista ja miten kaikki toimivat yhdessä.
- Palkka, työterveyshuolto
- Yrityksen arvot, talon säännöt, henkilökuntaedut, työterveysjutut, eri osastot ja työtehtävät, mitä käytettävät lyhenteet tarkoittavat, Tiiman käyttö.
- Lomat, edut ja "säännöt".
- Sellainen paketti, jossa olisi kaikki yhdessä paikassa. Mitä järjestelmiä tarvitset ja minne tulee pyytää tunnukset, kaikki yleisiin HR asioihin liittyen ja infoa yhteisistä vuosittaisista tapahtumista tai perinteistä ja olisi kiva itse saada alussa oma perehdytysuunnitelma niin näkee, että missä menee.
- Toimiston yleiset käytännöt ja palvelut voitaisiin avata. Ehkä myös pieni esittely tiimeistä ja tiimien esimiehistä voisi olla kiinnostava.
- Perehdytysmateriaali on aika kattava jo! Ehkä jonkinlainen listaus, mistä voi etsiä lisää tietoa mihinkin aiheeseen liittyen? Liikaa infoa ei kannata laittaa perehdytysmateriaaleihin, koska kaikki ei kuitenkaan jää päähän heti alussa, ja opittavaa on tosi paljon, mutta voisi auttaa, jos olisi joku apuväline tai lista, minkä perusteella etsiä tietoa itsenäisesti.
- Kokonaiskuva toiminnasta on tärkeää, muut tarkentuvat matkan varrella.
- Mitä mikäkin osasto tekee. Tämä on se asia, josta tarvitsee tietoa ymmärtääkseen kokonaisuuden.
- Miten pääsen alkuun: lounaskortit, IT-oikeudet, puhelimet, verokortit ja sellaisen ihan 1-2 ensimmäisen viikon asiat kaikista tärkeimpiä aloittaessa. Muut asiat on mahdollista tehdä pikku hiljaa. Olisi esim. hienoa, jos uudelle työntekijälle olisi

mahdollisimman paljon jo valmiina odottamassa. Vanha Pelisäännöt tms. oli hyvä dokumentti

- Tiimin, organisaatio kaaviot, henkilöesittelyt, käytännön asiat (lätkä, leimaaminen, ruokailu, tauot, tavat)

6.2.6 Kyselystä saatu avoin palaute toimistopalveluosastolle

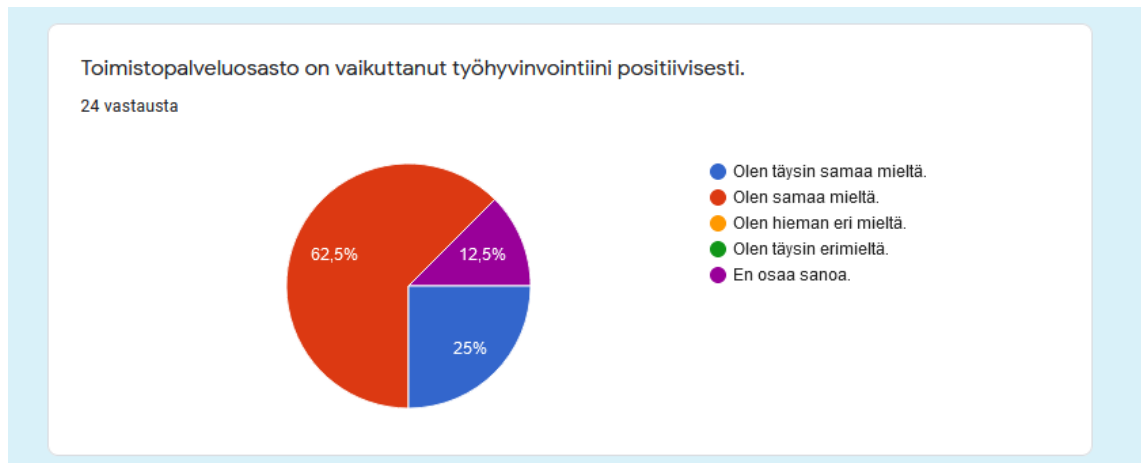
Viimeisenä kysymyksenä kyselyssä oli avoin kysymys, jossa kerättiin yleisiä palautteita toimistopalveluosastoon ja sen toimintaan liittyen. Seuraavana listaus osasta vastauksista:

- Kiitos aurinkoisesta / iloisesta olemuksesta!
- Tykkään tosi paljon teidän positiivisesta anna mä autan -henkisestä asenteesta. Aina löytyy apu, kun tulee kysymään :)
- Jatkaa samaan malliin, hyvin menee
- Teette työtä mahtavalla, positiivisella asenteella. Ei kannata stressata, jos ei ihan kaikkea ehdi - toimenkuvanne on kuitenkin jo nimen mukaisesti lähes loputtoman laaja.

Avoin palaute vahvasti tyytyväisyyttä toimistopalveluosastoa kohtaan. Oletan, että positiivinen avoin palaute nostaa myös toimistopalveluosaston henkilökunnan työhyvinvointia.

7. Johtopäätökset kyselystä

Teettämäni henkilöstökyselyn kysymyksistä saadut vastaukset tukivat kehityssuunnitelmaprosessia monipuolisesti ja tarjosivat erinomaisia näkökulmia eri osastoilta. Kyselyvastauksia lukiessani tein erilaisia havaintoja vastauksista. Vastaajista hieman alle puolet olivat olleet talossa 2-vuotta tai alle. Oletan, että tämän vuoksi kyselyn eri kohdat keräsivät neutraaleja ”En ole varma.” -vastauksia, jotka eivät sijoittuneet kannattamaan tai vastustamaan väitteitä. Yksi kyselyyn vastaajista oli kirjoittanut kyselylomakkeelle näin: ” En tiedä mitä kyseinen osasto on tehnyt tai tekee”. Tämän vastauksen perusteella tulkitsen, ettei osalla työntekijöistä ei ole ehkä tarpeeksi tietoa toimistopalveluosastosta, eivätkä he ole vielä sisäistäneet mitkä toimet ovat toimistopalveluosaston vastuulla. Kyselyssä eräs vastaaja oli maininnut, että hänen on vaikeaa vastata etätöyöhön liittyviin kysymyksiin, sillä hän ei itse vielä ole työskennellyt etänä. Oletan, että tämä on toinen syy neutraaleihin vastauksiin. Tiedostan, että on mahdotonta vastata väitteisiin, joista ei ole kokemusta ollenkaan.



Kuvio 3 : Kuvakaappaus henkilöstökyselyn prosentuaalisesta jakaumasta väitteessä ”Toimistopalveluosasto on vaikuttanut työhyvinvointiini positiivisesti”.

Yleisesti kyselyyn vastanneet työntekijät olivat tyytyväisiä toimistopalveluosaston toimiin hyvinvoinnin osa-alueella. Prosentuaalisista jakaumista ja avoimista palautteista kävi ilmi, että toimistopalveluosasto on onnistunut etätyösuositusten aikana ylläpitämään tai parantamaan henkilöstön työhyvinvointia. Avoimen kysymysten vastaukset toivat esille erilaisia asioita, joissa toimistopalveluosasto on onnistunut työhyvinvoinnin näkökulmasta. Erään työntekijän mielestä oli hienoa, että tulostaminen ja asiakkaille kirjeiden lähettäminen onnistuu etätyöstä huolimatta ja näin ollen tukee hänen työskentelyään. Useampi työntekijä mainitsi toimistopalveluosaston viestinnän ja tiedottamisen asiana, joka on vaikuttanut hyvinvointiin. Tähän viitaten viestintäkeinot ja tiedottaminen asioista etätyöaikana on ollut onnistunutta. Opinnäytetyöprosessin aikana toimistopalveluosasto pohti erityisesti uutiskirjeen hyödyllisyyttä ja sitä, kannattaako vähäisiä resursseja käyttää uutiskirjeen tekemiseen. Kyselyn tulokset kuitenkin osoittivat, että vain alle 10% kyselyyn vastanneista eivät lukeneet uutiskirjetä viikoittain. Tulkitsin uutiskirjeen hyödylliseksi prosenttijakauman perusteella. Itse yritin pohtia syytä, miksi 10% vastaajista ovat jättäneet uutiskirjeen lukematta. En kuitenkaan pystynyt kyselyni perusteella tulkitsemaan, johtuiko mainitsemani alle kymmenen prosentin osuuden lukemattomuus välinpitämättömyydestä, ajan puutteesta vai jostakin muusta syystä. Toimitilaan liittyvistä asioista tiedottaminen uutiskirjeen kautta sai 100% kannatuksen kyselyssä, joten vastaavaa tietoa tullaan varmasti jatkossakin näkemään uutiskirjeen sisällössä.

Yhteisöllisyyden ylläpitäminen mainittiin hyvinvointia tukevana asiana. Perjantain kahvihetki sai alkunsa opinnäytetyöprosessin aikana ja sen tarkoituksena olikin luoda mahdollisuus kollegoiden tapaamiseen ja kuulumisien vaihtoon, mikä usein etätyössä jää vähiin. Etätyön yhteisöllisyyden ylläpitoon perustuva kahvihetki Teams-sovelluksen välityksellä, sai useita kehuja ja kehitysehdotuksia. Avoimen kysymyksen kohtaan eräs vastaajista oli kirjoittanut seuraavanlaisen kommentin: ” Vapaa jutustelu on parasta, koska se puuttuu etätyössä”.

Tähän kommenttiin kiteytyy erinomaisesti kahvihetken alkuperäinen idea. Osa kyselyyn vastaajista oli myös sitä mieltä, että ohjattu kahvihetki olisi mukavampi. Pieni prosentuaalinen osa olisi myös valmis ohjaamaan kyseistä etähetkeä ja ideoida itse aktiviteetin tai ohjata valmista aktiviteettiä tarvittaessa. Analysoidessani tätä väitettä jäin pohtimaan myös sitä, miten itse vastaisin kysymykseen ja miksi. En itse koe oloani mukavaksi etäpalaverissa tai -kokouksissa varsinkaan, jos kameran tulisi olla päällä. On kuitenkin täysin eri asia tavata ihmisiä kasvojen ja järjestää esimerkiksi tietokilpailuita samassa tilassa oleville ihmisille. Joten vaikka vastasinkin vastustavani ohjaajan roolin ottamista etäpalaverissa, olisin valmis ohjaamaan toimintaa toimistolla. Uskon omiin ajatuksiini perustuen, että osa vastauksista johtuu juuri edellä mainitusta syystä, eli jännityksestä liittyen etänä ohjaamiseen. Osa vastauksista voi myös johtaa juurensa siihen, etteivät henkilöt koe esiintyjän tai ohjaajan roolia mielekkääksi missään tilanteessa. Vaihtoehtoisesti myös kiinnostuksen puute voi vaikuttaa tai taustalla voivat olla myös muut syyt.

Tietoiskuihin ja perehdytysmateriaaleihin liittyen kyselyssä ei ollut väitteitä. Nämä kaksi aihealuetta olivat kyselyssä avoimia kysymyksiä, joihin vastauksia tuli kattavasti. Vastaukset auttoivat suuresti kehityssuunnitelman laatimisessa. Eniten tietoiskuihin toivottiin osastoperehdytystä ja osastojen toimenkuvien selkeyttämistä, jotta yrityksen kokonaiskuva olisi helpompi hahmottaa. Edelliseen toivomukseen perustuen oletan, että usea uusi työntekijä ei tiedä organisaation osastoista tarpeeksi, jonka vuoksi tietoisku aiheesta olisi erittäin tarpeellinen. Perehdytysmateriaaleihin toivottiin vastaavanlaisia aiheita, kuten kokonaiskuvan hahmottamista, tietoa osastoista. Näiden lisäksi perehdytysmateriaalin sisällöksi ehdotettiin kaikkea sellaista, joka auttaa työntekijää alkuun työsuhteessaan kuten esimerkiksi ohjeet kulkukortin hankkimiseen. Tulkitsen vastausten perusteella, että perehdytysmateriaalissa on vielä kehitettävää.

8. Kehityssuunnitelma

Kehityssuunnitelman tarkoituksena on ylläpitää ja/tai nostaa työhyvinvointia toimistopalveluosaston resurssien puitteissa. Kehityssuunnitelman toimet perustuvat oppinäytetyöni teoriapohjaan sekä luomaani henkilöstökyselyyn. Kehityssuunnitelmassa tarkastelen seuraavia toimia/työtehtäviä:

- Uutiskirje
- Perjantain kahvihetki
- Tietoiskut
- Perehdytysmateriaali
- Arkistointi (paperinen arkisto ja sähköinen arkistointi)
- Osastokyselyt

- Toimistotarvikkeiden inventaario

Laadin kehityssuunnitelman Excel-sovelluksella. Kehityssuunnitelma on toteutettu sarakemuotoisena, jossa ensimmäisessä pystysarakkeessa ovat edellä mainitut toimet ja työtehtävät, eli kehityskohteet. Vaakasarakkeessa ovat kohdat: kehityskohde, nykytilanne, resurssit, toivottu tulos, henkilökunnan toiveet, toimet ja toteutusajankohta (LIITE 2). Toteutusajankohdan sarake on jätetty tyhjäksi, sillä toimistopalveluosasto voi ottaa Excel- taulukon käyttöönsä osaston kehittämisensä tueksi ja aikatauluttaa itse kehittämistoimien toteutuksen omaan kalenteriinsa sopivaksi. Laitimani Excel-taulukon toiselle välilehdelle olen liittänyt tässäkin opinnäytetyössä avaamani kehitysehdotukset laajemmin

8.1 Viestintä ja perehdytys

Ehdottamani kehityssuunnitelmat ovat seuraavanlaisia. Uutiskirjettä jatketaan kuten ennenkin ja henkilökunnan toiveita pyritään huomioimaan sisällössä. Pyrkimyksenä on myös saada henkilöstö informoimaan tiedotusta vaativista asioista uutiskirjeen kautta, eli informaatiota ja monikanavaisuutta tulisi saada yhä yhtenäisemmäksi. Tämänhetkisessä tilanteessa osa tiedotettavista asioista tulee henkilöstöltä itseltään sähköpostin tai muiden viestintäkanavien kautta. Ihanteellinen tilanne olisi, että jokainen henkilöstöstä kertoisi tiedotustarpeistaan toimistopalveluosastolle, joka keräisi informaation uutiskirjeeseen.

Henkilökunnan kehitystoiveet uutiskirjeen suhteen liittyivät työhyvinvointivinkkien jakamiseen, säännölliseen julkaisuväliin, visualisointiin esimerkiksi sarjakuvien avulla ja yksittäisten puurtajien kiittämiseen. Myös visailut ja kilpailut kiinnostivat henkilöstöä. Hyvinvointivinkit ja visualisointi vaatisivat enemmän aikaa eli resursseja, jonka vuoksi en itse suosittelisi näitä asioita lisättäväksi jokaiseen uutiskirjeeseen. Uutiskirje julkaistaan viikoittain, jos informoitavia asioita tai muuta uutiskirjeeseen sopivaa sisältöä on tullut edellisen viikon aikana ilmi. Joskus informaatiota on ollut erittäin vähäisesti, joten tällaisissa tilanteissa sarjakuvan tai vinkkien lisääminen voisi olla mahdollista ja mielestäni myös hyvä idea. Sarjakuvilla visualisoidessa on kuitenkin muistettava huomioida tekijänoikeuslaki ja mahdollisten lisenssien tarve (Tekijänoikeus 2021).

Viihteelliseen sisältöön yksittäisten puurtajien nostaminen on mielestäni myös kannatettava idea. Idea tukee työntekijöiden arvostusta työssään, eikä vaadi suuria resursseja. Yksittäisten henkilöiden kannustaminen ja kiittäminen voisi tapahtua kyselypohjan kautta, jonka kautta jokainen henkilöstöstä saisi äänestää esimerkiksi kuukauden kollegaa. Äänestämisen ei tarvitsisi tapahtua kirjaimellisesti kuukausittain, vaan esimerkiksi kerran kahdessa kuukaudessa tai vieläkin harvemmin. Vaihtoehto yleiselle äänestykselle olisi osastoittain kiertävä äänestys, jossa vuorotellen jokainen osasto äänestäisi osaston sisältä leikkimielisesti

kuukauden tsempparin, parhaimman lounasseuran tai jonkin vastaavan leikkimielisen tittelin, joka julkistettaisiin uutiskirjeessä.

Perjantain etäkahvihetkien sisältö ja ohjaajat tulisi suunnitella etukäteen. Ennen suunnitelman laatimista tulisi selvittää henkilöt, jotka olisivat halukkaita järjestämään ohjelmaa kahvihetkeen. Myös henkilöt, jotka olisivat kiinnostuneita ohjaamaan kahvihetkeä valmiiksi suunnitellun toiminnan kautta - tulisi selvittää. Kahvihetkien suunnitelmasta kävisi ilmi ajankohta, kyseisen ajankohdan ohjelma, sekä mahdollinen ohjelman järjestäjä. Etäkahvihetkien alkuperäinen idea perustui ohjaamattomaan vapaaseen keskusteluun, joten suunnitelmaan tulisi sisällyttää myös reilusti ajankohtia, jolloin ohjattua toimintaa ei järjestettäisi. Suunnitelman laatimisen jälkeen etäkahvihetikutsut voisivat nykyiseen tapansa olla pelkistettyjä avoimia kutsuja. Kahvihetken ohjelma voisi käydä ilmi esimerkiksi viikoittaisesta uutiskirjeestä, jolloin uutiskirjeen sisältöä olisi samalla mahdollista laajentaa.

Tietoiskujen suhteen ehdottaisin samaa ideaa kuin edellisessä kehitysehdotuksessa etäkahvihetkiä koskien. Vastuun jakoa tulisi pohtia eri osastojen välillä. Toimistopalveluosasto voisi laatia suunnitelman, jossa selviää kuka järjestää, milloin ja mistä aiheesta. Eri osastojen tehtävät tulivat usein mainituksi kiinnostuksenkohteissa. Toimeksiantajayritykseen on tullut useita uusia työntekijöitä tämänkin vuoden aikana, joten kyselystä saatujen toiveiden perusteella jokainen osasto voisi kertoa omista työtehtävistään tai tyypillisestä työpäivästään hieman perusteellisemmin. Myös toimistolla tapahtuvaa osastokiertoa toivottiin suuresti perehdytyksen tueksi, joka etätyösuositusten aikana on erittäin vaikeaa järjestää. Etätyössä näytön jaolla tapahtuva osastoon tutustuttaminen olisi kuitenkin mahdollista. Yksi työntekijä pääsisi seuraamaan toisella osastolla työskentelevän tyypillistä työpäivää muutamaksi tunniksi näytön jaon kautta. Tietoiskut tyypillisistä työpäivistä ajaisivat myös vastaavaa asiaa etätyösuosituksia kunnioittaen.

Perehdytysmateriaalia voisi tukea erilaisilla videoilla kirjallisten ohjeiden lisäksi. Jos ehdotukseni osastoesittelyistä tietoiskuissa toteutuisi, niiden tallentaminen tekisi esittelyistä vieläkin hyödyllisempiä. Henkilöstökyselystä kävi ilmi, etteivät osastojen tehtävät olleet itsestään selvyyskysymyksiä, eikä osastoista kerrottu tarpeeksi perehdytyksen yhteydessä. Tallennetut tietoiskut olisi mahdollista tallentaa esimerkiksi pilvipalveluun jaettavaan kansioon, jonka kautta taloon saapuvat uudet työntekijät voisivat tutustua osastoihin esimerkiksi ensimmäisinä päivinä esimerkiksi järjestelmäoikeuksia odotellessa.

Ehdotan myös yleisten perehdytysmateriaalien tueksi materiaalin digitalisoimista esimerkiksi videoin. Videoiden tekeminen vie aikaa, mutta nostaisi varmasti myös tehokkuutta perehdytyksessä. Perehdytysmateriaaleihin tai yleiseen kaikkien saatavilla olevaan kansioon voisi mielestäni myös lisätä tulostimen sekä skannerin käytön, josta jokainen taloon tuleva

voisi ne käydä itse opettelemassa tarpeen mukaan. Näiden toiveiden lisäksi henkilöstökyselyn kautta toivottiin toimistopalveluosastolta suurempaa ajallista panosta uusien työntekijöiden perehdyttämiseen ja tukemiseen. Toimistopalveluosastolta toivottiin myös, että järjestelmäoikeuksien, laitteiden sekä kulkukorttien hankinta toteutettaisiin toimistopalveluosaston toimesta ja mahdollisimman nopeasti uuden työntekijän saavuttua. Tämänhetkiset toimistopalveluosaston resurssit eivät kuitenkaan riitä ajallisesti pidempään tukeen työntekijän aloitettua yrityksessä, vaikka itsekkin näkisin tämän erittäin hyvänä kehitysehdotuksena.

8.2 Arkistointi, toimistotarvikkeiden inventaario ja postien käsittely

Arkistoinnissa on odotettavissa uusia tuulia. Sopimuskopioiden automatisoinnin on tarkoitus tapahtua tänä vuonna, jolloin sopimuskopiot lähetetään samana päivänä, tai viimeistään seuraavana. Siihen asti tavoitteena on kuroa viive kiinni niin pian kuin mahdollista. Resurssit arkistoinnissa ja sopimuskopioiden lähetyksessä ovat pienet, jonka vuoksi viiveen kiinni ottamiseen on luotava alustava suunnitelma. Suunnitelmasta tulisi käydä ilmi tavoiteltu sopimuskopioiden määrä per päivä. Suunnitelman tueksi olisi mahdollista luoda alustavia laskelmia siitä, koska sopimuskopiot saataisiin ajan tasalle. Fyysinen arkisto tulisi myös saada ajan tasalle hävitettävien dokumenttien keräyksen suhteen. Kyseiseen työnkuvaan olisi ihanteellista saada kesätyöntekijä, sillä nykyiset resurssit eivät tule työtehtävään venymään.

Toimistotarvikkeiden inventaario on tärkeä tehtävä, joka on kiireen keskellä jäänyt muiden työtehtävien jalkoihin. Inventaariolista tulisi päivittää aina tarvikkeita tai laitteita luovuttaessa, jotta varastosaldo olisi yksinkertaista ja nopeaa selvittää tietokoneelta katsoen. Tämä tukee myös työntekijöiden hyvinvointia, kun toimistopalveluosasto on itse tietoinen etätyöstä huolimatta, mitä toimistopalveluosaston tarvikkeista löytyy.

Postien käsittely työtehtävänä on priorisoitu ensimmäiseksi, jonka vuoksi fyysiset postit hoidetaan samana päivänä ja mielellään heti niiden saavuttua. Tämä työtehtävä tukee sopimushallinnon työtä, jonka vuoksi sen suorittaminen nopeasti ja tarkasti on tärkeää. Postit arkistoidaan fyysiseen arkistoon saapumispäivän perusteella, jotta eri osastot voivat tarvittaessa etsiä arkistosta alkuperäisiä papereita.

8.3 Osastokyselyt tulevaisuudessa sekä kehityssuunnitelman käyttöönotto

Osastokyselyt ovat täysin uusi toimi, jota ei ole aikaisemmin toteutettu. Idea osastokyselyn säännöllisyyteen tuli tämän opinnäytetyön myötä. Osastokysely toimistopalveluosaston työtehtävistä ja toimista olisi mielestäni tarpeellista tehdä vuosittain tai vähintään kahden vuoden välein. Näin kehittyminen ja työhyvinvoinnin ylläpito olisi jatkuvaa. Osastokyselyitä varten tulisi luoda pohja, jota olisi mahdollista muokata vuosittain tai tarpeen mukaan.

Näiden toimien lisäksi toimistopalveluosasto tarvitsee aikaa uuden oppimiseen. Jos aikaa uuden opettelemiseen ei ole, ei kehityssuunnitelmasta ole toivottua hyötyä. Tällaisessa tilanteessa oppiminen jää suunnitelman tasolle (Kokkinen 2020). Kehityssuunnitelman käyttöönotto tapahtuu toimistopalveluosaston aikataulujen mukaisesti. Kehityssuunnitelman käyttöönotosta raportoidaan myös yleisesti toimeksiantajayrityksen henkilöstölle, kun kehitystoimenpiteiden aikataulutus toimistopalveluosaston toimesta on tehty.

9. Opinnäytetyöprosessin arviointi

9.1 Eettinen pohdinta ja luotettavuus

Aineisto pohjautuu pääasiassa kirjallisuuteen sekä henkilöstökyselyyn. Työhyvinvoinnin kokemus on yksilöllistä, jonka vuoksi näkökulmat ja ajatukset kirjallisuudessa saattavat vaihdella kirjoittajan mukaan. Työ ja elinkeinoministeriön, sekä Työterveyslaitoksen teettämät julkaisut ja artikkelit ovat tarkoin teetettyjä, jonka vuoksi koen ne luotettaviksi lähteiksi. Tutkimuksellisesta näkökulmasta teoriapohjan lähdekriittisyyden lisäksi lähdeviittaukset sekä lähdeluettelo ovat laadittu luotettavasti. Olen myös kuvannut lineaarisesti kulkevaa kehittämissuunnitelmiani läpinäkyvästi mitään oleellista pois jättämättä.

Tutkimusmenetelmissä luotettavuutta on mahdollista tarkastella siitä näkökulmasta, kuinka hyvin menetelmä tukee työn tarkoituksen ja tavoitteiden täyttymistä. Vilkan sanoin (2021) tutkimuskohteen ja materiaalin ollessa yhteensopivia laadulliset menetelmät ovat luotettavia, jos sisällöstä ei löydy epäolennaisia asioita. Laadullinen analyysi on kuitenkin menetelmä, josta ei voida luvata täyttä luotettavuutta. Menetelmänä se pyrkii tuottamaan lisää ymmärrystä tutkittavasta aiheesta, sisältäen usean eri näkökulman. Analyysimenetelmän tulokset eivät ole suoria faktoja, vaan ne ovat teoriapitoisia olettamuksia ja tulkintoja analysoijan näkökulmasta. Laadullisen analyysin luotettavuus parantuu, mitä intensiivisemmin analysoija on tutustunut aiheeseen ennalta. (Juuti & Puusa 2020.)

Laadullisissa analyysissä henkilöstökyselyn luotettavuuteen vaikuttaa myös henkilöstön motivaatio kyselyyn vastatessa. Kokemus on jokainen henkilökohtainen, jonka vuoksi vastaukset vaihtelevat. On olemassa myös mahdollisuus virheisiin tai väärinymmärryksiin, jos kyselyn laatija ja vastaaja tulkitsevat väitteen eri tavalla (Vilka 2021). Virheet kyselylomakkeessa luotettavuuden näkökulmasta eivät kuitenkaan tee kehittämistyöstä huonoa, jos kehittämistyön tavoitteet täyttyvät (Vilka 2021). Tämän opinnäytetyön henkilöstökysely sisälsi myös neutraalin vaihtoehdon, jos väitteeseen ei ollut mielipidettä tai siihen ei muusta syystä halunnut ottaa kantaa. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja yleisesti kyselyn teettämiseen oli pyydetty lupa toimeksiantajalta. Jokaisen kyselyyn

vastanneen näkökulmalla ja mielipiteillä oli kehityssuunnitelmaa laatiessa merkityksensä, jonka vuoksi kysely oli mielestäni oikea menetelmä kehityssuunnitelman tueksi. Yleisesti kaikki käyttämäni menetelmät tämän kehitystyön tueksi ovat mielestäni tukeneet opinnäytetyöni ja kehitystyöni tarkoitusta.

Opinnäytetyöprosessin alussa solmin toimeksiantajan kanssa kirjallisen toimeksiantosopimuksen, jotta ristiriidoilta voitaisiin välttyä. Olen kirjoittanut opinnäytetyöni sellaisesta näkökulmasta, ettei yritys, yrityksen osastot tai henkilöstö ole tekstissäni haavoittuvassa tai epäoikeudenmukaisessa asemassa. Tämä opinnäytetyö on toteutettu kunnioittaen toimeksiantajan pyyntöä anonymiteetistä. Myös henkilöstökysely toteutettiin myös anonymiteettiä kunnioittaen. Lisäksi olen analysoinut henkilöstökyselyn tuloksia niin, ettei kukaan yksittäinen henkilö olisi vastauksista tunnistettavissa.

9.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi ja jatkotutkimus

Toimeksiantajayritys järjestää vuosittain laajan konsernitason hyvinvointikyselyn. Osastokohtaisia kyselyitä ei yrityksessä ole aikaisemmin teetetty, jonka vuoksi jo itsessään yhden osaston tyytyväisyyttä koskeva kysely oli erittäin mielenkiintoinen prosessi itseni sekä toimeksiantajan mielestä. Kokonaisuudessa opinnäytetyöprojekti kesti noin 5kk, jonka aikana sain kaiken tarvittavan tuen toimeksiantajaltani. Toimeksiantajayritys ja toimistopalveluosasto tarjosivat näkökulmia ja mielipiteitä työhöni työn aiheen pohtimisesta alkaen. Lisäsin osastokyselyt myös kehityssuunnitelmaani toivoen, että kyselyistä tulisi vuosittainen tuki osaston toimien kehittämiseen.

Opinnäytetyöhön liittyvä kysely oli mielestäni onnistunut. Henkilökohtaisesti pidin itse kyselyn laatimisesta ja julkaisemisesta sekä vastausten tutkimisesta ja tulkinnasta. Sain motivaatiota tekemiseeni lisää, kun toimistopalveluosasto odotti kyselyä ja sen tuloksia yhtä kovasti kuin minä itse. Kyselyn vastaukset tukivat kehityssuunnitelman laatimista, jonka vuoksi mielestäni kysymykset olivat laadittu hyvin aihealueiden tutkimista tukeviksi. Omasta mielestäni, kuten myös toimeksiantajan antamasta palautteesta käy ilmi, että toimeksiantajan toiveet ja tavoitteet täyttyivät tämän opinnäytetyön tuloksena. Ajallisesti opinnäytetyö oli tiivis prosessi, mutta sain työstettyä sen toivottujen aikarajojen sisällä. Sain työni valmiiksi toukokuussa 2021. Uskon itse, että kehityssuunnitelmaa voidaan hyödyntää toimistopalveluosaston toimien kehittämisessä.

Opinnäytetyöprosessi kasvatti ammatillista osaamistani. Lähdekritiikki, tiedon haku, tietopohjan koostaminen ja itsessään pitkän raportin kirjoittaminen ovat kehittyneet tämän prosessin myötä. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana tutustuin erilaisiin tutkimus- ja kehittämismenetelmiin, ja laajensin tietämystäni näillä osa-alueilla. Kehittämiskohteen toiminnan muutoksen arviointi ei tässä kohtaa ole vielä mahdollista, sillä kehitysehdotukseen kirjatut toimet otetaan käyttöön tämän vuoden aikana. Koen toimet kuitenkin realistisiksi ja

mahdolliseksi kehityssuunnitelman toteuttamista varten. Tulevaisuudessa kehityssuunnitelmaa olisi hyvä päivittää vuosittain, jotta kehittämisprosessi on jatkuvaa. Jatkotutkimuksen teettäminen olisi myös mielestäni kannattavaa. Jatkotutkimuksessa olisi tarpeellista tarkastella mielipiteitä henkilöstökyselystä ja siitä, nostiko henkilöstökysely itsessään arvostuksen tunteen kautta hyvinvointia työssä. Itseäni kiinnostaisi tietää kokivatko työntekijät motivaatiota siitä, että heidän äänensä tulivat kuulluksi kyselyn kautta, ja lisäksi siitä että, he saivat yleisesti olla mukana kehittämässä toimistopalveluosastoa vastaustensa kautta.

Lähteet

Painetut

Hasu, M & Pahkin, K & Puttonen, S. 2016. Työhyvinvointi paremmaksi: Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Tampere : Juvenes Print.

Juuti, P & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.

Jäppinen, A. 2012. Onnistu yhdessä! : työyhteisön kehittämisen 10 avainta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas : miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Tampere : Suomen Yliopistopaino - Juvenes Print.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä - Kehittämisohjelman laatiminen. Kauppakamari.

Kokkinen, L. 2020. Hyvinvointia työstä 2030-luvulla - Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä. Työterveyslaitos: Helsinki.

Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa.

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere : Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. painos. PS-kustannus.

Sähköiset

Back Office Interview Questions and Answers 2019 Back Office Meaning? 2019. Viitattu 16.02.2021. <https://www.youtube.com/watch?v=8X9pp7KuDVg>

Butcher, S. 2019. What's the front office, middle office and back office of a bank? Viitattu 19.02.2021.

<https://www.efinancialcareers.co.uk/news/2016/06/front-office-middle-office-back-office-banking>

JAMK 2021. Viitattu 20.05.2021

<https://oppimateriaalit.jamk.fi/opinnaytetyo/toteutustavat-ja-rakenne/tutkimuksellinen-kehittamistyo/>

Karisto, E. 2016. Seinäjoki säästää työhyvinvointia vaalimalla. Viitattu 22.04.2021

<https://kuntalehti.fi/uutiset/seinajoki-saastaa-tyohyvinvointia-vaalimalla/>

Koskinen, V. 2020. Wellness valloittaa hyvinvointikulttuuria. Liikunta & Tiede 5/2020.

Viitattu 23.03.2021. <https://www.lts.fi/liikunta-tiede/artikkelit/wellness-valottaa-hyvinvointikulttuuria>

Manka, M & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. E-kirja.

Nyman, J & Valtakari, M. 2019. Työelämä 2020 -hankkeen loppuarviointi. Viitattu 20.05.2021.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161593>

Tekijänoikeus, 2021. Mitä on tekijänoikeus? Viitattu 20.05.2021.

<https://tekijanoikeus.fi/tekijanoikeus/>

Tuomi, K & Vanhala, S & Seitsamo, J & Riikonen, E. 2003. Hyvinvoiva henkilöstö, menestyvä yritys. Helsinki : Työterveyslaitos

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Työolobarometri 2020: Koronapandemia toi etätöön tekemiseen lähes vuosikymmenen harppauksen. Viitattu 05.04.2021.

<https://tem.fi/-/tyoolobarometri-2020-koronapandemia-toi-etatyon-tekemiseen-kymmenen-vuoden-harppauksen-vuodessa->

Työ ja terveys-haastattelututkimus. 2012. Viitattu 20.05.2021.

<https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2016/11/Tyo-ja-terveys-haastattelututkimus-2012-taulukkoraportti.pdf>

Työterveyslaitos. 2021a. Viitattu 01.04.2021.

<https://www.ttl.fi/tyohon-liittyva-lainsaadanto/>

Työterveyslaitos. 2021b Työ 2023. Työn ja työhyvinvoinnin kehittämisohjelma. Viitattu 05.03.2021.

<https://hyvatyo.ttl.fi/tyo2030/tietoa-ohjelmasta>

Työterveyslaitos. 2021c. Työ 2023. Työn ja työhyvinvoinnin kehittämisohjelma. Viitattu 05.03.2021.

<https://hyvatyo.ttl.fi/tyo2030/tietoa-ohjelmasta/keskeiset-toimijat>

Työturvallisuuskeskus TTK. 2016. Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia. 2. uudistettu painos 2016.

10. Kuviot

Kuvio 1 : Kehittämistyönprosessi kokonaisuudessaan. 16

Kuvio 2 : Kuvakaappaus henkilöstökyselyn prosentuaalisesta jakaumasta väitteessä

”Yhteydenpito kollegoihini on parantunut toimistopalveluosaston toimien vaikutuksena”. 20

Kuvio 3 : Kuvakaappaus henkilöstökyselyn prosentuaalisesta jakaumasta väitteessä

”Toimistopalveluosasto on vaikuttanut työhyvinvointiini positiivisesti”. 25

11 Liitteet

| | |
|-----------------------------------|----|
| Liite 1: Henkilöstökysely..... | 38 |
| Liite 2: Kehityssuunnitelma | 44 |

Liite 1: Henkilöstökysely

SAATE:

Työhyvinvointia tukevat toimistopalvelut (DL: 6.5.)

Olen tämän kevään ajan työstänyt opinnäytetyötä toimistopalveluosastolle. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille tapoja, joilla toimistopalveluosasto voi resurssiensa puitteissa ylläpitää ja/tai kehittää työhyvinvointia organisaatiossamme.

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää tyytyväisyyttä ja auttaa ideoimaan tulevaa, liittyen toimistopalveluosaston tehtäviin, jotka ovat sidoksissa työhyvinvointiin. Kyselyyn vastataan anonymisti ja vastauksia tullaan käyttämään kehittämistyön materiaalina.

DL: Kysely on auki torstaihin 06.05.2021 klo 18.00 asti.

Iso kiitos ajastasi ja avustasi opinnäytetyöni tekemisessä.

- Nelli Uronen

*Pakollinen

Taustatiedot vastaajasta

Kyselyn ensimmäisessä osiossa kerään taustatietoja vastaajista. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu täysin nimettömästi, eikä tulosten analysoinnissa analysoida yksilövastauksia.

1. Olen... *

Merkitse vain yksi soikio.

nainen.

mies.

En halua vastata.

2. Olen iältäni... *

Merkitse vain yksi soikio.

18-25

26-35

36-45

56->

En halua vastata.

3. Olen työskennellyt yrityksessä... *
Merkitse vain yksi soikio.

2 vuotta tai vähemmän
3-5 vuotta
6-15 vuotta
yli 15 vuotta
En halua vastata.

Yleisiä kysymyksiä työhyvinvoinnista ja siihen sidoksissa olevista asioista

Kyselyn toisessa osiossa kysymykset kohdistuvat sinun työhyvinvointiisi ja siihen vaikuttaviin seikkoihin. Kysymykset ovat väittämiä, joihin vastataan viisiportaisen asteikon avulla.

4. Toimistopalveluosasto on vaikuttanut työhyvinvointiini positiivisesti. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
Olen samaa mieltä.
Olen hieman eri mieltä.
Olen täysin erimieltä.
En osaa sanoa.

5. Toimistopalveluosaston toimet liittyen hyvinvointiin etätöissä - vaikuttavat positiivisesti hyvinvointiini. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
Olen samaa mieltä.
Olen hieman eri mieltä.
Olen täysin eri mieltä.
En osaa sanoa.

6. Miten toimistopalveluosasto on vaikuttanut työhyvinvointiisi etänä? *

7. Yhteydenpito kollegoihini on parantunut toimistopalveluosaston toimien vaikutuksena. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
Olen samaa mieltä.
Olen hieman eri mieltä.
Olen täysin eri mieltä.
En osaa sanoa.

Toimistopalveluosaston sidokset työhyvinvointiin

Toimistopalveluosasto pyrkii ylläpitämään viestintää erilaisin keinoin, esimerkkinä WeTalk. Seuraavat kysymykset liittyvät pääasiassa WeTalk-utiskirjeeseen.

8. Luen viestintäkanavaamme Yammeria viikoittain. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen samaa mieltä.
Olen eri mieltä.
En osaa sanoa.

9. Luen uutiskirjettämme (WeTalk) viikoittain. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen samaa mieltä.
Olen eri mieltä.
En osaa sanoa.

10. Koen WeTalk-utiskirjeen hyödylliseksi. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
Olen samaa mieltä.
Olen hieman erimieltä.
Olen täysin eri mieltä.
En osaa sanoa.

11. Pidän siitä, että uudet työntekijämme esittäytyvät WeTalkissa. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
Olen samaa mieltä.
Olen hieman eri mieltä.
Olen täysin eri mieltä.
En osaa sanoa.

12. Pidän siitä, että avoimista työpaikoistamme kerrotaan WeTalkissa. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
Olen samaa mieltä.
Olen hieman eri mieltä.
Olen täysin eri mieltä.
En osaa sanoa.

13. Pidän siitä, että osastojen kuulumisia kerrotaan WeTalkissa. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
Olen samaa mieltä.
Olen hieman eri mieltä.
Olen täysin eri mieltä.
En osaa sanoa.

14. Pidän siitä, että toimitilaamme (esim ravintola ja kuntosali) liittyvää informaatiota jaetaan WeTalkissa. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
Olen samaa mieltä.
Olen hieman eri mieltä.
Olen täysin eri mieltä.
En osaa sanoa.

15. Onko sinulla jokin kehitysehdotus WeTalkiin liittyen? Tai yleistä palautetta uutiskirjeestämme?

Toimistopalveluosaston sidokset työhyvinvointiin

Toimistopalveluosasto järjestää perjantaisin vapaaehtoisen kahvihetken Teamsin välityksellä. Tarkoituksena on luoda aika ja paikka yhteisöllisyyden ylläpitoon myös etätösuositusten voimassaoloaikana. Perjantain kahvihetki on tarkoitettu vapaaseen keskusteluun.

16. Olen osallistunut perjantain kahvihetkeen. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen samaa mieltä.
Olen eri mieltä.
En osaa sanoa.

17. Koen, että kahvihetken tulisi olla ohjattu ja sisältää jonkinlaista toimintaa. *
Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
Olen samaa mieltä.
Olen hieman eri mieltä.
Olen täysin eri mieltä.
En osaa sanoa.

18. Suostuisin itse ohjaamaan kahvihetkeä tarvittaessa, jos aktiviteetti on ideoitu minulle valmiiksi. *

Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
 Olen samaa mieltä.
 Olen hieman eri mieltä.
 Olen täysin eri mieltä.
 En osaa sanoa.

19. Suostuisin ohjaamaan kahvihetkeä tarvittaessa, ja haluaisin itse ideoida sen sisällön. *

Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
 Olen samaa mieltä.
 Olen hieman eri mieltä.
 Olen täysin eri mieltä.
 En osaa sanoa.

20. Koen, että perjantain kahvihetki luo yhteisöllisyyttä myös etätyöpäiviin. *

Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
 Olen samaa mieltä.
 Olen hieman eri mieltä.
 Olen täysin eri mieltä.
 En osaa sanoa.

21. Koen perjantain kahvihetken vaikuttavan positiivisesti työpäivääni. *

Merkitse vain yksi soikio.

Olen täysin samaa mieltä.
 Olen samaa mieltä.
 Olen hieman eri mieltä.
 Olen täysin eri mieltä.
 En osaa sanoa.

22. Minkälaisesta sisällöstä haluaisit nähdä kahvihetkessä silloin, kun vuorossa on ohjattu kahvihetki? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

Vapaata juttelua
 Tietokilpailuja
 Pelejä
 Liikunnallista sisältöä
 Mindfulness / Rentoutusaktiviteettejä
 Muu:

23. Halutessasi voit kertoa meille vapaasti mielipiteesi tai kehitysehdotuksesi liittyen perjantain kahvihetkeen. *

Toimistopalveluosaston sidokset työhyvinvointiin

Toimistopalveluosasto haluaa ylläpitää hyvinvointia viestinnän avulla.

Toimistopalveluosasto on suunnitellut tietoiskuja, joissa kerrottaisiin yleisesti yrityksen eri osastojen prosesseista.

24. Olisiko sinulla ideoita tai ehdotuksia, mistä prosesseista haluaisit lisää tietoa? Minkälaisesta perehdytyksestä hyötyisit itse eniten? *

Toimistopalveluosasto työhyvinvoinnin näkökulmasta

Haluamme toimistopalveluosaston kanssa pyrkiä ylläpitämään yhteisöllisyyttä, tiimihenkeä ja hyvinvointia. Lopuksi vielä muutama kysymys liittyen toimiin tulevaisuudessa, sekä kenttä yleiselle palautteelle osastostamme.

25. Koen, että jokin vapaa-aikaan liittyvä ryhmähaaste (esimerkiksi liikunnallinen haaste yrityksemme osastojen välillä) voisi parantaa tai ylläpitää hyvinvointiani. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Olen täysin samaa mieltä.
- Olen samaa mieltä.
- Olen hieman eri mieltä.
- Olen täysin eri mieltä.
- En osaa sanoa.

26. Koen leikkimieliset työkavereiden kesken järjestetyt kilpailut tai visailut mieluisiksi. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Olen täysin samaa mieltä.
- Olen samaa mieltä.
- Olen hieman eri mieltä.
- Olen täysin eri mieltä.
- En osaa sanoa.

27. Toimistopalveluosasto on koonnut materiaalia yhteen perehdytyksen tueksi. Kuvittele tulevasi taloon uutena työntekijänä. Kerro mieleesi tuleva asia/asioita, jotka haluaisit uutena työntekijänä lukea perehdytysmateriaalista. *

28. Olisiko sinulla jotain positiivista sanottavaa tai kehittävää kritiikkiä toimistopalvelutiimille?

Liite 2: Kehitysuunnitelma

Kehitysuunnitelma Yritys X:n toimistopalveluosastolle työhynvoimin näkökulmasta

| Kehityskohde | Nykytilanne | Resurssit | Toivottu tulos | Henkilökunnan toiveet | Toimet | Toteutusajataulu |
|-------------------------------------|--|---|---|---|--|------------------|
| Uutiskirje | Uutiskirje, joka julkaistaan sähköpostin välityksellä joka tiistai. | Pääosassa kirjoittaminen yhden työntekijän vastuulla. | Uutiskirjeen sisältö olisi mielekkäämpää ja hyödyllisempi luettava. | "Yksittäisiä puurtajia voisi nostaa enemmän esille. Ja tietysti muutkin kuin suoranaiset työasiat kiinnostaa, esim. voisi olla jokin hauska sarja tms.mukana" "Sisältöä tai julkaisuajaa ei kannata ottaa liian vakavasti, kunhan tietoa jaetaan." | Uutiskirjeitä jatketaan kuten ennenkin. Pyrkimyksenä saada ihmiset informoimaan asioista Wettalin kautta. | |
| Perjantain kahvihetki | Kalenterin alkautuutettu hetki perjantaisin. Alkuperäisenä tarkoituksena luoda aikaa vapaalle keskustelulle. | Toistaiseksi ollut kahden henkilön vastuulla. | Uusia yhteisöllisyyttä edistyneitä. | "Vapaamuotoisena ajaa hyvin asian. Satunnaiset pelit tai visailut oikein ok." "Keskustelua voisi ohjata niin, että useampi saisi suun vuoron eikä kahvihetki olisi neljän ihmisen keskustelua." "Jutustelakin on kivaa, mutta ohjelma silloin tällöin tuo vähän rakennetta" | Suunniteltu sisältöä ja mahdollisista ohjelmista kerroista. Selvitettävien henkilö, jotka olisivat kiinnostuneita järjestämään ohjelmaa. | |
| Tietoisuus | Tietoisuus ei ole varsinaisesti vielä ajaneet. Toimistopalveluosaasto luo vuosikellon, johon suunnitellaan tietoisuus ja teemat. Taloon tuleville henkilöille ei aikaisemmin ole ollut yhtenäistä perehdytysmateriaalia yleisistä asioista. Perehdytysmateriaalin kokonaisuus on kesken. | Toistaiseksi prosessi ollut kahden henkilön vastuulla, mutta tietoisuuden "vetovastuu" vaihtuu osastollain. | Tarkoituksena jakaa tietoa yrityksen sisäisistä prosesseista ja keuhuttaa henkilökuntaa. Perehdytyspaketti, jonka avulla työntekijä pääsee paremmin tutustumaan taloon, organisaatioon ja toimintatapoihin. | "Perehdytys voi olla melko kevyt. Samoin prosesseihin ei kannata mennä turhan syvälle, enempi kuvasta mikä jotain tehdään ja mitä hyötyä siitä on organisaatiolle." "Kaikista prosesseista olisi kiva tietää lisää" | Vuosikellon teko (kuka järjestää, milloin ja mikä aihe?) ja tiedottus osastoille omista vuoroistaan. | |
| Perehdytysmateriaali | | Toimistopalveluosiini | | "Kokonaiskuvaa toiminnasta on tärkeää, muut tarkentavat matkan varrella." "Yrityksen arvot, talon säännöt, henkilökuntaohjeet, työtyyrytyöt, eri osastot ja mitä ne tekee, mitä ne kaikki CO2-lyhenteet yms tarkoittaa, Tämän käyttö." | Perehdytysmateriaalin päivitys, mahdollisesti myös videoiden muodossa. | |
| Arkistointi (paperiarkistointi) | Paperiarkistointia päättyneiden sopimusten keräys etenee vuodessa 2017. | Pääosassa kuuluu arkistojalle, mutta aika ei riitä. Uudet työntekijät ovat auttaneet arkistointia ennen tietokoneiden saapumista. | Arkiston päättyneiden sopimusten tulisi olla mahdollisimman lähellä kuvaua vuotta. | | Mahdollisuuksien mukaan keuhdytettävä/t arkistoint. | |
| Arkistointi (sähköinen arkistointi) | Sähköisten sopimuskoiloiden lähetyksestä 2 kuukauden viive. | Pääosassa kuuluu arkistojalle, mutta täällä henkilöitä kaksi henkilöä auttaa töidensä ohessa. | Sopimuskoiloiden tulisi lähtää asiakkaalle sopimusten käynnistämisen jälkeen. | | Sopimuskoiloiden automaatioitami tapahtuu tänä vuonna, jolloin sopimuskoiloidet lähetetään samana päivänä, tai viimeistään seuraavana. Siihen asti tavalliseen kuraus viive kiinni niin pian kuin mahdollista. | |
| Osastokyselyt | Osastokyselyt ei ole aikaisemmin järjestetty | Toimistopalveluosaasto vastaa oman osastonsa kyselyistä. Vastavasti jokainen osasto vastaisi omasta kyselyistään itse. | Kysely järjestettävään vuositain. | | Luodaan kyselylle pohja, jota voidaan vuositain tarpeen mukaan muokata. | |
| Toimistotarvikkeiden inventaario | Lista Teamisissa uusista tarvikkeista ja vanhojen palautuksista. Siirtohylyyn tarvikkeet laskettu exceliin. | Toimistopalveluosaasto | Listoin tulisi olla reaaliset ja ajantasaaiset. | | Siirtohylyyn tarvikkeiden siirto excelissä inventaariotulokseksi. | |
| Postien käsittely | Toimistolle saapuvat postit, niiden käsittely ja arkistointi. Laskumappi. | Yksi työntekijä | Päivän postit käsitellään samana päivänä heti saamasta. | | Työtehtävä on priorisoitu ensimmäiseksi, jonka vuoksi fyysiset postit hoidetaan heti niiden saavuttua. Laskumappin kanssa tehtävä suunnitelma, kuka hoitaa ja missä päivänä. | |