



Motivaatiotekijät assistenttien työssä

Helmi Markoff

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2021

Tradenomin tutkinto

Tiivistelmä

Tekijä

Helmi Markoff

Tutkinto

Tradenomi

Opinnäytetyön nimi

Motivaatiotekijät assistenttien työssä

Sivu- ja liitesivumäärä

45+4

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia assistenttien motivaatiotekijöitä työssä. Aiheesta rajattiin pois assistenttien työmotivaation tilan tutkiminen. Assistenttien työ on jatkuvassa muutoksessa, jolloin motivaatiotekijöiden tunnistamisen tärkeys korostuu entisestään.

Työn tietoperusta koostuu kahdesta pääluvusta. Ensimmäisessä käsitellään assistenttien työnkuvaa, työssä tarvittavia ominaisuuksia ja työn tulevaisuutta. Toinen pääluke käsittelee erilaisia motivaatioteorioita, työmotivaatiota sekä sisäistä ja ulkoista motivaatiota.

Työn tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Aineiston keruumenetelmäksi valikoitui kysely, joka toteutettiin marraskuussa 2021. Aineisto kerättiin Webropol- kyselytyökalulla. Kohderyhmäksi valikoitui assistentteina ja sihteereinä työskentelevät henkilöt. Kohderyhmä tavoitettiin sosiaalisen median alustoilla assistenttien ja sihteerien ammatillisen verkoston ryhmissä sekä tutkijan omien verkostojen avulla. Kyselyyn vastasi yhteensä 132 assistenttia.

Tutkimuksessa selvisi, että assistenteille tärkein motivaatiotekijä työssä on hyvä työilmapiiri. Assistentit myös motivoituvat, kun saavat organisoida erilaisia asioita, hyödyntää monipuolista osaamistaan ja kokevat pätevyyttä työssään. He myös nauttivat muiden auttamisesta. Työmotivaatioon eniten negatiivisesti vaikuttavat tekijät olivat huono työilmapiiri, esihenkilön puutteellinen tuki, tiedonkulun puutteellisuus ja arvostuksen puute työyhteisössä.

Asiasanat

Motivaatio, työmotivaatio, assistentti, sihteeri

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite	1
1.2	Keskeiset käsitteet	2
2	Assistenttityö	3
2.1	Assistentin työnkuva	3
2.2	Työssä tarvittavat taidot ja ominaisuudet.....	4
2.3	Haasteet assistenttin työssä.....	5
2.4	Työn tulevaisuus	6
3	Motivaatio yhteydessä työntekoon.....	8
3.1	Motivaatioteorioita	8
3.2	Työmotivaatio ja siihen vaikuttavat tekijät.....	13
3.3	Sisäinen ja ulkoinen motivaatio	15
4	Empiirinen tutkimus	17
4.1	Tutkimusotteen kuvaus	17
4.2	Tutkimusmenetelmän valinta.....	18
5	Tutkimuksen tulokset.....	20
5.1	Vastaajien taustatiedot.....	20
5.2	Työympäristön vaikutus assistenttien työmotivaatioon	24
5.3	Työn ominaisuuksien vaikutus assistenttien työmotivaatioon	27
5.4	Persoonallisuuden ja elämänvaiheen vaikutus assistenttien työmotivaatioon.....	30
5.5	Työmotivaatioon negatiivisesti vaikuttavat asiat	34
6	Pohdinta.....	36
6.1	Johtopäätökset.....	36
6.2	Luotettavuuspohdinta.....	38
6.3	Oman oppimisen arviointi.....	40
	Lähteet	43
	Liitteet.....	46
	Liite 1. Kyselylomake.....	46

1 Johdanto

Assistenttityö on ollut muutoksessa jo vuosia ja sen katoamisesta kokonaan on puhuttu vähintäänkin saman verran. Digitalisaation myötä muun muassa tekoälyn ja robottien on väitetty korvaavan assistentit työpaikoilla. Vaikka aiheesta on puhuttu ja kirjoitettu jo pitkään, niin ei kuitenkaan ole käynyt vaan assistentteja tarvitaan edelleen yhä monipuolisemmissa tehtävissä organisaatioissa. Assistentit ovat työpaikkojen moniosaajia, jotka vievät muun muassa uusia työtapoja ja digitaalisia välineitä organisaation tietoisuuteen. (Jalonen ym. 2019, luku 6; Uusikumpu 20.8.2019). Koska assistenttien työ on muutoksessa, on tärkeää ymmärtää, millaisista asioista he motivoituivat ja saavat virtaa työnsä tekemiseen, jotta työ ei vahingossa muutu väärään suuntaan.

Tämä opinnäytetyö käsittelee assistenttien motivaatiotekijöitä työssä. Olen itse työskennellyt assistenttina noin vuoden ja sinä aikana kiinnostunut siitä, mikä näitä toimistojen moniosaajia oikeastaan motivoi työssä. Assistenttityö on lukuisten erilaisten kokonaisuuksien hallintaa, mikä vaatii tekijältään monipuolista osaamista sekä hyvää paineensietokykyä. Assistentit tarvitsevat myös hyviä vuorovaikutustaitoja ja palveluasennetta. Näiden asioiden myötä olen jäänyt pohtimaan, mitkä tekijät assistentteja oikeastaan motivoivat työssä. Opinnäytetyössäni teetettävän kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pyrin selvittämään assistenteille merkittäviä asioita työssä ja niiden vaikutusta työmotivaatioon. Näin voidaan tunnistaa asioita, joita assistenttien työnkuvaa ja tehtäviä suunniteltaessa tulee ottaa huomioon työmotivaation säilyttämisen ja parantamisen kannalta.

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia assistenttien motivaatiotekijöitä työssä. Asian selvittämiseksi on kartoitettava, millaisia asioita assistentit pitävät tärkeinä työssä. Motivaatiotekijöiden tunnistaminen on tärkeää sekä johtamista että rekrytointia ajatellen. Tutkimuksen pääongelma on:

- Mitkä tekijät motivoivat assistentteja työssä?

Vastausta tutkimusongelmaan haetaan seuraavien alakysymyksien avulla:

- Mitkä tekijät työympäristössä ja työn ominaisuuksissa vaikuttavat assistenttien työmotivaatioon?
- Miten assistentin persoonallisuus ja elämänvaihe vaikuttavat työmotivaatioon?
- Mitkä tekijät vaikuttavat assistenttien työmotivaatioon negatiivisesti?

Aihe rajataan motivaatiotekijöiden tutkimiseen assistenttien työssä. Opinnäytetyössä ei tutkita assistenttien työhyvinvointia, vaikka työmotivaatiolla ja työhyvinvoinnilla onkin selvä

yhteys toisiinsa. Työstä rajataan pois myös assistenttien motivaation tilan tutkiminen. Tutkimuksella ei tavoitella vastauksia siitä, kuinka motivoituneita assistentit ovat työssään tutkimushetkellä vaan sitä, mitkä tekijät vaikuttavat heidän työmotivaatioonsa.

Opinnäytetyön tuloksia on mahdollista hyödyntää esimerkiksi assistenttien työnkuvaa pohiessa työpaikoilla tai uusia assistentteja rekrytoidessa. Myös assistenttien esihenkilöt voivat hyödyntää tuloksia johtamisessaan ja toimintatapojensa kehittämässä. Opinnäytetyön aiheen toivotaan herättävän huomiota motivaation merkityksestä assistenttien työssä.

1.2 Keskeiset käsitteet

Motivaatio

Sanan motivaatio kantasana latinan kielessä on moveo, joka viittaa liikkuttamiseen. Motivaatio on se, joka laittaa yksilön liikkumaan kohti päämäärää. (Rasila & Sopanen 2010, 5.) Motivaation perustana ovat motiivit, jotka ylläpitävät ja virittävät yksilön käyttäytymistä. Motiivit ovat tarpeita ja haluja, jotka ohjaavat yksilön toimintaa kohti päämäärää. (Ruohotie 1998, 36.)

Työmotivaatio

Pinderin (2008, 11) mukaan työmotivaatio on joukko energisiä voimia, jotka ovat peräisin yksilöstä sisältä ja ulkoa. Ne johdattavat työhön liittyvää käyttäytymistä ja sen muotoa, suuntaa, voimakkuutta ja kestoja. Energisillä voimilla viitataan tarpeiden, voimien, vaistojen ja ulkoisten tekijöiden moninaisuuteen, joita on otettu huomioon ihmisten käyttäytymisessä. Voimaksi kuvaamisella esitetään, että motivaatio ilmenee ponnisteluilla. Pinder pitää ponnistelua motivaation seurauksena ja ensisijaisena mittarina. (Pinder 2008, 11.) Vartiainen ja Nurmela (2002) määrittelevät työmotivaation kokonaistilaksi, joka synnyttää, energisoi, suuntaa ja ylläpitää yksilön työtoimintaa.

Assistentti

Assistentit ovat moniosaajia, jotka huolehtivat organisaatioiden päivittäisten toimien sujuvuudesta. Assistentin tehtäviin kuuluu monipuolisesti toimistopalvelu- tietohallinto- ja viestintätehtäviä. (Studentum 2021.) Assistentteja työskentelee yksityisellä sektorilla, valtiolla ja kunnilla (Rekrytointi.com 2021). Tässä opinnäytetyössä sanalla assistentti tarkoitetaan myös sihteereitä.

2 Assistenttityö

Tässä luvussa käsitellään assistentin työnkuvaa, assistenttityössä tarvittavia ominaisuuksia ja taitoja sekä työssä ilmeneviä haasteita. Lisäksi luvussa esitellään assistenttityön tulevaisuuden näkymiä.

2.1 Assistentin työnkuva

Assistentin työnkuva muodostuu useasti organisaation koon ja toimialan mukaan. Yleisiä työtehtäviä ovat kokoussihteerinä toimiminen, henkilöstöhallinto, tapahtumajärjestäminen, matka- ja kokousjärjestelyt, taloushallinto ja viestintä. (Rekrytointi.com 2021.)

Vuoren (2009, 16) mukaan assistenttityössä on kolme ydinprosessia, jotka ovat viestintä, organisointi sekä tiedonhankinta ja -hallinta. Näiden lisäksi assistenteille kuuluu taloushallintoon liittyviä tehtäviä. Pirhosen (1994, 61) mukaan assistenttityössä keskeisimpiä asioita ovat kielitaito, tietotekniset taidot ja palveluasenne.

Viestintäprosessien kokonaisvaltainen hallinta ja ymmärrys ovat tärkeässä roolissa assistentin työssä. Assistentin tulee ymmärtää erilaisissa viestintätilanteissa, miksi ja miten pitää viestiä. Assistenteilta myös odotetaan viestintää muillakin kielillä, jolloin kielitaito on isossa roolissa assistentin työssä. Assistentin odotetaan hallitsevan viestinnällisiä tehtäviä niin englanniksi kuin suomeksikin. (Vuori 2009, 18–19.)

Organisointi on toinen perusprosesseista. Assistentti hallitsee monia kokonaisuuksia samanaikaisesti kuten organisoimalla matkoja, projekteja, tapaamisia ja tilaisuuksia. Keskeisiä edellytyksiä kokonaisuuksien hallitsemiselle ja organisointitaidolle ovat taloudellinen ajattelu ja aiemmin mainitut viestintätaidot. (Vuori 2009, 18–19.)

Tiedonhankinta on kolmas perusprosesseista. Assistentti on yleensä se, joka hankkii oleellista ja tarvittavaa tietoa johtajalle tai muulle taholle työpaikalla. Numeeriset analyysit, tilastointi, paperinen ja sähköinen arkistointi, laskutus ja laskujen käsittely kuuluvat myös usein assistentin työnkuvaan. (Vuori 2009, 18–19.)

Assistentin nimikkeellä työskentelee erilaisia asiantuntijoita. Kaikki assistentit eivät ole esimerkiksi henkilöassistentteja johtajille. Assistentteja työskentelee myös esimerkiksi projekteissa, osastojen assistentteina, toimistojen assistentteina tai tietyn osa-alueen assistenttina kuten talousassistentteina, myyntiassistentteina ja rekrytointiassistentteina. Yhteistä

kaikille assistenttinimikkeen alla työskenteleville on se, että työtehtävät koostuvat avustavista tehtävistä eri prosesseissa organisaatiossa. (Doyle 2021; Mikkonen 2012, 111–114.)

2.2 Työssä tarvittavat taidot ja ominaisuudet

Assistentti on tärkeä strateginen toimija organisaatiossa. Assistentin työssä tarvittava osaaminen on sitä, mitä strategiatyössä tarvitaan: viestintää, organisointia, koordinointia, projektien hallintaa, aikatauluttamista ja tilaisuuksien järjestämistä. (Kärnä 14.9.2016.) Muun muassa kielitaito, tietotekniikkataidot, järjestelykyky, täsmällisyys, oma-aloitteisuus, sosiaaliset taidot ja kyky työskennellä paineen alla kiireessä ovat assistenttin työssä tarvittavia taitoja (KEHA-keskus 2021).

Haaga-Helia ammattikorkeakoulun vuonna 2008 toteuttaman ENNASSI 2015 -projektin tarkoituksena oli kerätä ennakoivaa työelämä tietoa johdon assistenttityön sisällöstä ja toimintaympäristöstä vuonna 2015 johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman uudistamista varten. Tutkimuksen tulosten perusteella on koottu neljä tärkeää merkitysolottuvuutta, jotka kuvaavat assistenttin työssä tarvittavia taitoja ja ominaisuuksia. Tärkeimmäksi merkitysolottuvuudeksi muotoutui se, että työ on osittain itsenäistä. Tämä todettiin tutkimuksessa myös assistentteja motivoivaksi asiaksi. Työn itsenäisellä osuudella tarkoitetaan esimerkiksi itsenäisiä projekteja, kehittämistehtäviä tai asiantuntijaosuutta. (Vuori 2009, 12.)

Toinen ulottuvuuksista on moniosaajuus. Assistentin on oltava työpaikan moniosaaja, joka hallitsee erilaiset työtehtävät aina tietoteknisistä ongelmista tilaisuuksien järjestelyyn. (Vuori 2009, 13.) Assistenttityö vaatii muun muassa liiketoimintaosaamista, viestintä-, kieli- ja kulttuuritaitoja sekä ict- ja metataitoja. Myös asennetyyppiset osaamiset kuten palveluasenne, asiakaslähtöisyys ja ratkaisukeskeisyys ovat keskeisiä assistenttin työssä. (Jalonen ym. 2019, luku 6.) Assistentti saattaa toimia myös esimerkiksi oikolukijana tai riskitiriitojen ratkaisijana työyhteisössä. Assistenttityö on palveluammatti, jonka laatu nähdään sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden tyytyväisyytenä (Pirhonen 1997, 62.)

Kolmantena ulottuvuutena on ennakoivuus. Usein assistenttin tulee ennakoida, mitä esimies saattaa seuraavaksi pyytää tekemään, ja ennakoiva assistentti on tehnyt työn jo ennen esimiehen pyyntöä. (Vuori 2009, 14.) Viimeisenä ulottuvuutena on into uuteen. Assistentille on tärkeää olla kiinnostunut uusista asioista ja asennoitua muutoksiin avarakatseisesti. Assistentilla onkin kriittinen rooli uusien käytänteiden, tapojen ja järjestelmien käyt-

töönnotossa organisaatiossa. (Vuori 2009, 14.) Assistenttien kannattaa johtajien lisäksi toimia esimerkkeinä, sillä toimiminen tietyllä tavalla kannustaa myös muita tekemään samoin (France 2012, 11).

Itsevarmuus, priorisointikyky, ajanhallinta sekä itsenäinen työskentely ovat muotoutuneet merkittäviksi ominaisuuksiksi assistenttityössä, koska työn luonne on muuttunut enemmän esimiesten ja tiimien asioiden organisoimiseen perinteisen konekirjoittajasihteerin roolista (Longson 2002, 86). Luotettavuus ja rehellisyys ovat assistentille oleellisia, sillä erityisesti ylemmän johdon assistentit voivat käsitellä työssään erittäin luottamuksellistakin tietoa (France 2012, 21).

2.3 Haasteet assistentin työssä

Nykyajan työympäristöt ovat usein hektisiä teknologian ja organisaatorakenteiden muutosten takia. Assistentin pitäisi pysyä tässä rytmissä mukana, mikä tuottaa haasteita työntekoon. Työ on usein kiireistä ja tehtäviä voi tulla lyhyellä varoitusaikalla, mikä aiheuttaa keskeytyksiä ja sirpaleisuutta työhön.

Tietotekniikan jatkuva ja nopea kehittyminen haastaa assistenteja työssä (Tuorinsuo-Byman 2008, 58). Usein assistentti on organisaatiossa ensimmäisten henkilöiden joukossa, jotka ottavat uuden järjestelmän käyttöön ja ovat mukana sen jalkauttamisessa organisaation sisällä. Tämä vaatii assistentilta muutosmyönteistä asennetta ja kykyä omaksua uusia järjestelmiä. Jatkuva oppiminen, itsensä kehittäminen ja uusiutuminen ovat avainasemassa assistentin työssä. (Jalonen ym. 2019, luku 6; Vuori 2009, 19.)

Yhtenä haasteena assistentin työssä voi olla, että työn ja vapaa-ajan raja ei ole selkeä. Assistentti voi saada puheluita iltaisin ja viikonloppuisin ja hänen voidaan olettaa olevan tavoitettavissa koko ajan. (Tuorinsuo-Byman 2008, 58.)

Assistentti voi olla työpaikkansa ainoa ammattiryhmänsä edustaja, jolloin työssä voi kokea yksinäisyyttä. Helsingin sanomien artikkelissa Näkymätön töissä (Pajuriutta 11.3.2021) eräs koulusihteerin kertoo nimettömänä kokemuksensa yksinäisyydestä työpaikalla. Työpaikalla ei puhuta henkilökunnasta vaan opettajista sekä työpaikan tapahtumiin kutsutaan opettajakunta. Samassa artikkelissa nimettömänä pysyvä johdon sihteeri kertoo myös näkymättömyydestään työpaikalla. Hän kokee, ettei saa tarpeellista tietoa työssään, häntä ei katsota ja päämiehiä ei voi puhutella, kun he kulkevat työpaikalla kuulokkeet korvissa. Nämä ovat esimerkkejä siitä, miten joissain työyhteisöissä assistentin työ ei saa osakseen

arvostusta ja heidän oletetaan tietävän asioista ilman kunnollista viestintää. Ihminen tarvitsee työssään yhteenkuuluvuuden tunnetta, joten sen puuttuminen laskee motivaatiota (Sinokki 2016, 86–87).

2.4 Työn tulevaisuus

Assistenttityön katoamisesta on puhuttu jo kauan, mutta toimistojen tukipalvelutyön tarve ei kuitenkaan ole häviämässä (Uusikumpu 20.8.2019). Jo 70-luvulla on arvioitu, että sihteerin paperitöitä tullaan automatisoimaan ja siirtämään tietokoneille ja toimistoroboteille. 1980-luvun alussa työpaikkailmoituksissa assistenttinimike yleistyi sihteerinimikkeen rinnalla. (Aaltio 1997, 58.) Assistenttinimikkeen rinnalle on kuitenkin tulossa koko ajan uusia nimikkeitä. Toimistoille haetaan yhä enemmän esimerkiksi toimistopäälliköitä, koordinaattoreita ja suunnittelijoita, mikä voi lisätä ammatin arvostusta ja halukkuutta. (Uusikumpu 20.8.2019.)

Työn tuottavuus kärsisi merkittävästi, jos johtajat joutuisivat tekemään tehtäviä, jotka sujuvat toimistotyön ammattilaiselta paljon nopeammin. Digitalisaatio vähentää assistenttityön rutiinitehtäviä ja tuo muita vaativampia asiantuntijatehtäviä tilalle. Tulevaisuudessa assistenttityöstä tulee enemmän asiantuntijuutta korostava tehtävä, jolloin myös vastuu kasvaa. (Jalonen ym. 2019, luku 6; Uusikumpu 20.8.2019.)

Työn murroksen ennustetaan vievän assistenttityötä kohti tukipalvelutyötä, joka vaatii tekijältään monenlaista osaamista, mukautumiskykyä ja joustavuutta. Perinteiset assistenttityöt ovat yhä tärkeitä ja niiden tarpeen nähdään jopa kasvavan. Esimerkiksi ylimmän johdon kalenterinhallinta vaatii monivivahteista tilannetajua, joka olisi tekoälylle liian haasteellista. Matka- ja kokousjärjestelyiden kohdalla ollaan kahta mieltä. Toisaalta nykyajan työntekijät ja johtajat kykenevät varaamaan matkansa myös itse, mutta toisaalta johdon ei kannata käyttää aikaansa sellaiseen työhön. Myös liiketoiminnan laaja-alainen ymmärrys tulee olemaan tärkeä osa assistentin roolia työpaikoilla. Assistentin rooli liiketoiminnan tukemisessa strategisella tasolla on tärkeä, sillä assistentti linkittyy kaikkeen organisaatiossa. (Jalonen ym. 2019, luku 6.)

Teknologian murros, tekoäly ja robotiikka tulevat toimistoihin kovalla vauhdilla ja edellyttävät myös assistenteilta uudenlaista osaamista. Assistentit tulevat olemaan uuden teknologian ja järjestelmien vastaanottamisen etujoukoissa ja vievät osaamistaan organisaatioon, sillä heillä yleisesti ottaen on laajempaa tuntemusta organisaation ihmisistä ja tavoista, jolloin he voivat arvioida teknologian valintaa ja soveltamista organisaatioon. (Jalonen ym. 2019, luku 6.)

Viestintä- ja vuorovaikutustaitojen merkitys tulee kasvamaan. Assistenttien tulee hallita erilaisia sähköisen viestinnän alustoja kuin myös kasvokkaisviestinnän osa-alueita. Assistentilla on merkittävä rooli hiljaisen tiedon välittämisessä organisaatiossa. Tunneäly ja empatiataidot tulevat korostumaan työpaikoilla, joita hyvin sosiaalista ja verkostoitunutta työtä tekevän assistentin tulee hallita. (Jalonen ym. 2019, luku 6.)

3 Motivaatio yhteydessä työntekoon

Tässä luvussa käsitellään motivaatiota käsitteenä ja motivaation yhteyttä työntekoon. Lisäksi luvussa esitellään erilaisia motivaatioteorioita, jotka jaotellaan sisältö- ja tarveteorioihin sekä positiivisen psykologiaan.

3.1 Motivaatioteorioita

Ihmisen motivaatio on moninainen käsite, jota ei voida selittää vain yhden teorian kautta (Souders, 2021). Salmela-Aron ja Nurmen (2017, 3) mukaan motivaation käsitteen moninaisuutta voidaan selventää kolmen kysymyksen avulla, joita ovat miksi, mitä ja miten. Kysymyksellä miksi viitataan motivaation taustasyihin, joita ovat esimerkiksi ihmisten psykologiset perustarpeet. Muita taustasyitä voivat olla esimerkiksi yksilön arvot tai hallinnan tunne. Näitä kutsutaan persoonallisuuspiirteiksi tai temperamentiksi. Nämä asiat eivät usein ole ihmisen tietoisuuden piirissä. Kysymyksellä mitä viitataan henkilön motivaation kohteisiin eli mitä hän haluaa tai mitä hän tavoittelee. Siihen liittyvät muun muassa tavoitteet, pyrkimykset, huolenaiheet ja intohimot. Pääsääntöisesti yksilö pystyy tunnistamaan nämä asiat itsessään ja vastaamaan niihin liittyviin kysymyksiin. Kysymyksellä miten viitataan siihen, millä keinoin yksilöt pyrkivät toteuttamaan motiivejaan, tavoitteitaan tai tarpeitaan. Tähän liittyvät toimintatavat, joita ovat esimerkiksi ongelmanratkaisu, toiminnan suunnittelu ja itsesääntely. Vaikka nämä motivaation toteuttamisen tavat ovatkin tietoista toimintaa, voivat monet toimintatavat automatisoitua tiedostamattomiksi.

Motivaation perustaa kuvataan monilla motivaatioteorioilla. Mikään motivaatioteorioista ei pysty selittämään motivaation käsitettä kokonaan vaan ne keskittyvät eri asioihin. Motivaatioteoriat jaetaan perinteisesti sisältöteorioihin, jotka vastaavat kysymykseen ”mikä motivoi?” ja prosessiteorioihin, jotka vastaavat kysymykseen ”miten motivoidumme?”. Sisältöteorioissa tarkastellaan tarpeiden vaikutusta motivaatioon ja prosessiteorioissa taas kiinnitetään huomiota mielen sisäisiin prosesseihin ja yksilöllisiin tekijöihin, jotka vaikuttavat yksilön motivoitumiseen ja käyttäytymiseen. (Hakonen & Nylander 2015, 138.)

Hakonen ja Nylander (2015, 138–139) käsittelevät motivaatioteorioita perinteisen sisältö- ja prosessiteorioihin jaottelun lisäksi myös positiivisen psykologian perinteen näkökulmasta. Positiivisen psykologian perinteeseen liittyy näkemys siitä, että ihminen toimii omaehtoisesti itselleen merkityksellisten asioiden ohjaamana.

Sisältöteoriat perustuvat toimintaa liikkeelle paneviin voimiin, kuten tarpeisiin. Niitä kutsutaan myös usein tarveteorioiksi. Sisältöteoriat etsivät vastausta siihen, mikä yksilöä motivoi. (Hakonen & Nylander 2015, 140.) Sisältöteorioissa tarpeet määritellään epätasapainon tilaksi. Ihminen pyrkii saavuttamaan tasapainon toiminnallaan. Tarpeiden voimakkuus johdattaa yksilön käyttäytymistä ja suoritushalukkuutta. (Sinokki 2016, 75.)

Yksi vanhimmista sisältöteorioista on Abraham Maslow'n vuonna 1943 esittelemä tarvehierarkia. Maslow'n tarvehierarkia perustuu siihen, että ihmisen täytyy tyydyttää ensin perustarpeensa, minkä jälkeen ihminen alkaa etsiä tyydytystä korkeammille tarpeilleen. (Maslow 1970, 15–17.) Maslow'n mukaan tarpeiden hierarkiassa on viisi tasoa, jotka näkyvät kuviossa 1.

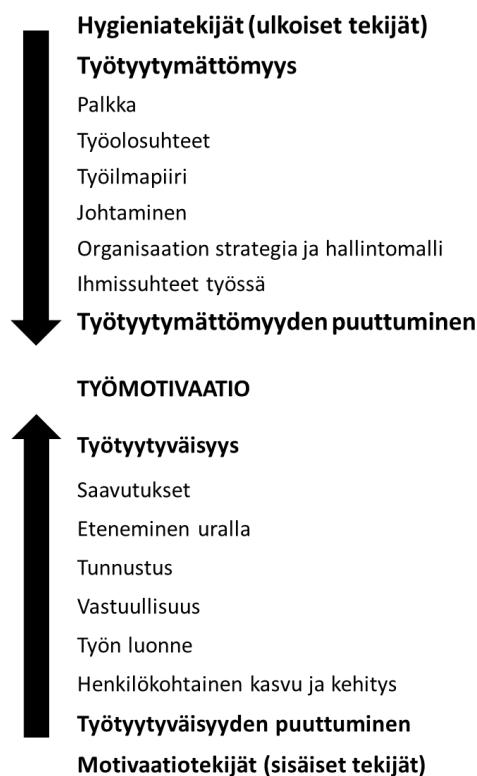


Kuvio 1. Maslow'n tarvehierarkiapyramidi (mukaillen Sinokki 2016, 74)

Ensimmäisellä pyramidin tasolla ovat fysiologiset tarpeet, joita ovat esimerkiksi nälkä, jano, uni, lämpö, suoja ja muut kehon tarpeet. Seuraavalla tasolla ovat turvallisuuden tarpeet, joita ovat esimerkiksi varmuus ja vaaran välttäminen. Kolmannella tasolla ovat yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet, joita ovat esimerkiksi hyväksyntä, ystävyys, rakkaus, välittäminen ja tarve toimia ryhmässä. Seuraavalla tasolla ovat arvostuksen tarpeet, joita ovat muun muassa itsekunnioitus, itsenäisyys, kiitoksen saaminen ja muilta saatu kunnioitus ja arvostus. Korkeimmalla tasolla ovat itsensä toteuttamisen tarpeet, joista esimerkkejä ovat omat saavutukset, luovuus sekä henkinen kasvu ja kehittyminen. Maslow'n tarvehierarkian avulla voidaan yrittää ymmärtää esimerkiksi ihmisten motivoitumista ja turhautumia työyhteisössä. Maslow on todennut myöhemmin, että tarpeiden tyydytys ei välttämättä etenekään hierarkkisesti vaan mikä tahansa tarvetyypeistä voi korostua riippumatta muiden tarpeiden tilasta. (Sinokki 2016, 73–75.)

Herzbergin motivaatio- ja hygienia-teoria eli kaksifaktoriteoria vuodelta 1968 on Maslow'n tarvehierarkiateorian ohella yksi tunnetuimpia sisältöteorioita. Herzbergin teoria keskittyy

työntekijän motivaatioon. Teoria lähtee liikkeelle olettamuksesta, että työntekijän motivaatioon vaikuttavat niin työntekijän sisäiset kuin ulkoisetkin tekijät. Hän kutsuu ulkoisia tekijöitä hygieniehtekijöiksi ja sisäisiä tekijöitä motivaatiotekijöiksi. Hygieniehtekijöillä hän tarkoittaa asioita, jotka poistavat tyytymättömyyttä eli parhaillaan johtavat neutraaliin suhtautumiseen. Hygieniehtekijät eivät siis voi lisätä tyytyväisyyttä tai motivaatiota. Hygieniehtekijöitä ovat esimerkiksi palkka, työympäristö ja työilmapiiri. Motivaatiotekijöillä hän taas tarkoittaa asioita, jotka johtavat tyytyväisyyteen ja motivoitumiseen. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi saavutukset, eteneminen uralla, työn luonne ja henkilökohtainen kasvu. (Hakonen & Nylander 2015, 142–143; Sinokki 2016, 104–107.) Kuviossa 2 nähdään Herzbergin teoria havainnollistettuna.



Kuvio 2. Herzbergin kaksifaktoriteoria (mukaillen Sinokki 2016, 106)

Kuten kuviossa 2 nähdään, Herzbergin mukaan työtytyväisyyttä ja työmotivaatiota mitataan asteikolla korkeasta työtytyväisyydestä työtytyväisyyden puuttumiseen. Työtytymättömyyttä puolestaan mitataan päinvastaisesti eli asteikon toisessa päässä on työtytymättömyyden puuttuminen ja toisessa päässä suuri työtytymättömyys. Teorian mukaan siis tyytymättömyyttä aiheuttavan tekijän poistaminen ei lisää tyytyväisyyttä vaan pelkästään poistaa tyytymättömyyttä. Työntekijä voi sijaita asteikoilla eri kohdissa eivätkä ne ole keskenään verrannollisia. Herzberg erotti motivaatio- ja hygieniehtekijät erillisiksi kokonaisuuksiksi, jotka vaikuttivat toisiinsa. Hygieniehtekijät ovat työtytyväisyyden perusta, mutta

vaikka ne olisivat kunnossa, ne eivät riitä kertomaan sitä, että työntekijät olisivat motivoituneita. (Hakonen & Nylander 2015, 142–143; Sinokki 2016, 104–107.)

Prosessiteorioissa puolestaan keskitytään ihmisen yksilöllisiin valintoihin, joita tehdään tiedon ja omien mieltymysten perusteella. Teorioiden mukaan ihmiset motivoituvat tietoon pohjautuen ja yksilöllisesti. (Hakonen & Nylander 2015, 143.) Esimerkkinä prosessiteorioista tässä opinnäytetyössä esitellään Vroomin odotusarvoteoria.

Victor Vroomin odotusarvoteorian mukaan henkilö motivoituu, jos tehtävästä suoriutuminen antaa palkkion tai hyödyn. Palkkion saavuttaminen ei kuitenkaan saa olla liian helppoa tai vaikeaa. Odotusarvoteorian mukaan motivaatio on tietoista ja sen voimakkuus on yhteydessä siihen, miten houkuttelevaksi henkilö kokee suorituksestaan saatavan hyödyn. Teorian mukaan motivaatio syntyy yksilön luottamuksesta itseensä siinä, että hän pystyy saavuttamaan tavoitteen, tavoitteella on merkitystä ja ponnistelemalla voi saavuttaa palkkion. Toisin kuin sisältöteorioissa, Vroomin teorian mukaisesti ihmistä eivät ohjaa universaalit kaikkia koskevat tarpeet vaan kukin toimii oman kykenevyytensä mukaan. (Hakonen & Nylander 2015, 144–145; Sinokki 2016, 110–111.)

Positiivisen psykologian perinne keskittyy olosuhteisiin ja prosesseihin, jotka edistävät ihmisten tai työorganisaatioiden parasta mahdollista toimintaa. Työelämässä se keskittyy siihen, mikä tekee työstä mielekkään, edistää hyvinvointia ja saa työntekijän innostumaan työstä. Keskeistä siis on, millaisissa työolosuhteissa työntekijät saavuttavat parhaat tulokset tai pystyvät antamaan parhaansa työlle. Positiivisen psykologian perinteessä työmotivaation keskeisenä asiana ajatellaan olevan sisäinen motivaatio. Decin ja Ryanin kehittämä itsemääräämisteoria rakentuu sisäisen ja ulkoisen motivaation ympärille. (Hakonen & Nylander 2015, 147–148.)

Itsemääräämisteoria on Decin ja Ryanin kehittämä teoria, joka esittää, että ihmisellä on kolme psykologista perustarvetta: autonomia, kyvykkyys ja yhteenkuuluvuus. Teorian mukaan näiden kolmen tarpeen tyydyttäminen on välttämätöntä ihmisen psyykkiselle hyvinvoinnille. Tärkeimpänä motivaation tyyppiä määrittävänä asiana pidetään autonomiaa. Itsemääräämisteoriassa olennaista on ymmärtää sisäisen ja ulkoisen motivaation jaottelu. Sisäinen motivaatio tarkoittaa sitä, että ihminen tekee jotain, koska sen tekeminen saa aikaan tyytyväisyyttä. Toiminnan motiiveina voivat olla esimerkiksi myönteiset kokemukset, joita toiminta saa aikaan. Kun ihminen on sisäisesti motivoitunut, hänellä on vahva autonomian kokemus eli hän kokee, että kukaan ei voi kontrolloida hänen toimintaansa. Ulkoinen motivaatio puolestaan tarkoittaa sitä, että toiminnalla on jokin välineellinen tavoite, ku-

ten palkkio tai rangaistuksen välttäminen. Tyytyväisyys ei siis tule toiminnasta vaan ulkoisista seurauksista. (Hakonen & Nylander 2015, 148–149; Liukkonen & Jaakkola 2002, 110–114.)

Itsemääräämisteorian mukaan motivaation eri tyypit voidaan asettaa jatkumolle autonomian määrän mukaan. Jatkumon toisessa ääripäässä on amotivaatio eli motivaation puuttuminen kokonaan. Toisessa ääripäässä puolestaan on sisäinen motivaatio. Ääripäiden välille asettuu ulkoisen motivaation eri muodot, jotka vaihtelevat autonomian määrän mukaan. Amotivaatiossa työntekijä kokee toiminnan olevan täysin kontrolloitua ulkoapäin. Työntekijä ei koe yhteyttä ponnistuksiansa ja toiminnan lopputuloksen välillä eli hän ei näe syytä ponnisteluille tiettyä tavoitetta kohti. Jatkumon seuraavalla tasolla ulkoisessa motivaatiossa mukana on jokin ulkoinen kontrollitekijä. Toiminta ei tyydytä työntekijän autonomian tarvetta, koska toimintaan osallistutaan esimerkiksi palkkioiden tai rangaistusten pelon takia. Jatkumon seuraavalla tasolla, jota kutsutaan pakotetuksi säätelyksi, työntekijä on jo sisäistänyt ulkoiset pakotteet ja rangaistukset. Toiminta ei kuitenkaan ole autonomista, vaan työntekijä kokee sisäistä pakkoa, joka toimii motivaation lähteenä. Toiminta ei edelleenkään ole autonomista, koska työntekijän sisäistämät aiemmat kokemukset, kuten rangaistusten välttäminen, kontrolloivat käyttäytymistä. Tunnistettu säätely on jatkumon seuraava taso, josta on kyse silloin, kun toimintaan osallistutaan ilman vaihtoehtoja tai se koetaan henkilökohtaisesti tärkeäksi. Tunnistettu säätely ei kuitenkaan ole täysin autonominen motivaation muoto, koska siihen ei osallistuta puhtaasti omasta ilosta. Esimerkiksi työntekijän syyllisyyden tunne osallistumatta jättämisestä on esimerkki tunnistetusta säätelystä. Seuraavalla jatkumon tasolla, integroituneessa säätelyssä, työntekijä kokee toiminnan tärkeäksi osaksi persoonallisuuttaan tai identiteettiään. Tällä tasolla toiminta on jo lähes autonomista, mutta ei vielä sisäisen motivaation tasolla, koska sitä kuitenkin kuva-
taa tietynlainen kontrolli. Esimerkkinä tästä on se, että työntekijä kokee työstään muodostuneen niin tärkeän osan itseään, että se vaikuttaa negatiivisesti muihin elämän osa-alueisiin. Jatkumon ääripäässä, sisäisessä motivaatiossa, työntekijä osallistuu toimintaan vain oman itsensä vuoksi. Työntekijä ei koe, että kukaan kontrolloisi hänen toimintaansa. (Liukkonen & Jaakkola 2002, 110–114.)

Itsemääräämisteorian mukaan motivaatio on kuitenkin suurempi sosiaalisten ja kognitiivisten tekijöiden prosessi kuin vain sisäinen ja ulkoinen motivaatiojatkumo. Ihmisen motivaatiota analysoitaessa tuleekin ottaa huomioon koko prosessi. Teorian lähtökohdina ovat kolme tarvetta, joita ihminen pyrkii toteuttamaan vuorovaikutuksessa sosiaalisen ympäristön kanssa. Perustarpeet ovat autonomia, pätevyys ja yhteenkuuluvuus. (Liukkonen & Jaakkola 2002, 116.) Autonomialla tarkoitetaan toimintamuotoa, joka liittyy vapaaehtoi-

suuteen, yhteenkuuluvuuteen ja integroitumiseen. Sen tunnusmerkki on, että käyttäytyminen on omaehtoista henkilön arvojen ja etujen kanssa. (Ryan & Deci 2017, 10.) Kun työntekijä kokee mahdollisuutta tehdä valintoja, hän kokee autonomiaa (Liukkonen & Jaakkola 2002, 116). Pätevyys viittaa perustarpeeseemme tuntea tehokkuutta. Ihmisen täytyy tuntea pystyvänsä toimimaan tehokkaasti tärkeissä elämäntilanteissa (Ryan & Deci 2017, 11.) Kun työntekijä kokee pätevyyttä, hän luottaa kykyihinsä ja kokee pystyvänsä kontrolloimaan työnsä tuloksia (Liukkonen & Jaakkola 2002, 116). Yhteenkuuluvuus tarkoittaa sosiaalisen yhteyden tuntemista. Tyypillisesti ihmiset tuntevat yhteenkuuluvuutta, kun he tuntevat, että muut välittävät heistä, he kuuluvat joukkoon ja tuntevat itsensä merkittäviksi muiden joukossa. (Ryan & Deci 2017, 11.)

3.2 Työmotivaatio ja siihen vaikuttavat tekijät

Vartiainen ja Nurmela (2002, 189) määrittelevät kokonaistilaksi, joka synnyttää, energisoi, suuntaa ja ylläpitää yksilön työtoimintaa. Eri ihmisten työmotivaatioon vaikuttavat eri asiat. Yksi motivoituu työtehtävän sisällöstä, toinen luvatussa rahallisesta korvauksesta ja kolmas mahdollisuudesta auttaa muita. Työmotivaatio vaikuttaa työn laatuun ja tuottavuuteen sekä henkilöstön työhyvinvointiin. Motivoitunut työntekijä sitoutuu toimintaan ja työyhteisöön vankemmin, yrittää muita enemmän ja suoriutuu tehtävistään laadukkaammin. (Sinokki 2016, 80–81.) Ihminen pyrkii luontaisesti etsimään tekemiselleen merkityksiä ja selityksiä. Jos hän ei löydä niitä, ei hän myöskään motivoitu. Ihminen kokee työnsä mielekkääksi, jos työ on tarpeeksi haastavaa, siinä on saavutettavia tavoitteita, työstä saa palkkiota ja työympäristöön voi olla tyytyväinen. (Viitala 2013, 16.)

Työntekijän motivaatiotekijät voidaan luokitella kolmen tarpeen mukaan, joita ovat saavuttaminen, liityntä ja valta. Nämä tarpeet löytyvät jokaisesta työntekijästä, mutta niiden tärkeysjärjestys on jokaiselle yksilöllinen. Työntekijät, joille tärkeintä on saavuttaminen, saavat motivaatiota työn suorittamisesta ja erilaisista saavuttamisen mahdollisuuksista kuten tavoitteisiin pääsemisestä. He kaipaavat työltään haasteita ja usein esimerkiksi työmäärän lisääntyminen nähdään luottamuksen osoituksena. Tällaiset työntekijät toivovat myös palautetta ja haluavat korjata toimintaansa palautteen pohjalta. Saavuttamisen voimakkaimpana tarpeena kokevat työntekijät ovat usein hyvin itseohjautuvia ja aloitteellisia vastuuntottajia. (Aarnikoivu 2008, 156–157.)

Liittymisen tärkeimpänä tarpeena kokevat työntekijät pitävät sosiaalisia suhteita erityisen tärkeinä työyhteisössä. Heille yhteenkuuluvuus ja me-hengen merkitys on suuri, ja he usein puhuvat ja käsittelevät työyhteisössä muitakin kuin työhön liittyviä asioita. Työnteki-

jälle, jolle liittyminen on tärkeää, toivoo, että esimies on kiinnostunut työsuoritusten ja tulosten ohessa myös työhyvinvoinnista ja panostaa siihen. Liittymisen tarpeen voimakkaana kokevat henkilöt eivät aina vaikuta työorientoituneilta tai kunnianhimoisilta, mutta he usein ovat tunnollisia ja tekevät vähintään oman osuutensa. (Aarnikoivu 2008, 157–158.)

Työntekijöillä, joilla vallan tarve on edustettuna eniten, on tarve julkiselle kiitokselle ja tunnustukselle keskimääräistä enemmän. He pitävät tärkeänä sitä, että heidän arvonsa tunnetaan organisaatiossa. Esimerkiksi nimikkeen muuttaminen asiantuntijasta päälliköksi on yksi parhaimmista palkinnoista. Vallan tarve näkyy myös niin, että nämä työntekijät ovat usein kunnianhimoisia ja heille on tyyppillistä nopea eteneminen. (Aarnikoivu 2008, 158.)

Työmotivaatiosta puhuttaessa mainitaan usein myös käsite työn imu. Sillä tarkoitetaan suhteellisen pysyväluonteista, myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa, joka muodostuu omistautumisesta, tarmokkuudesta ja uppoutumisesta työssä. Tarmokkuus tarkoittaa tässä yhteydessä energisyyttä ja halua panostaa työhön. Omistautuminen puolestaan tarkoittaa työn merkitykselliseksi kokemista, innokkuutta, inspiroivuutta ja ylpeyttä omasta työstä. Uppoutuminen taas on syvä keskittyneisyyden tila, jolloin aika kuluu lähes huomaamatta. Työn imun on todettu tuottaneen paljon myönteisiä seurauksia kuten hyvää työssä suoriutumista ja parempia liiketoiminnallisia tuloksia. Yksi työn imun lisäämisen keino on työn tuunaaminen. Sen keskeinen ajatus on, että työntekijä voi muokata työtään omista lähtökohdistaan omia tavoitteitaan ja motivaatiotaan vastaavaksi. (Hakonen & Nylander 2015, 151.)

Viitalan (2013, 159) mukaan työmotivaatiotutkimukset ovat osoittaneet työmotivaation syntyvän kolmen tekijän yhteisvaikutuksesta: työstä, työympäristöstä ja työntekijän persoonallisuudesta. Sinokin (2016, 103) mukaan motivaatioon vaikuttaa edellisten lisäksi myös työntekijän elämänvaihe.

Synnyännäisten tekijöiden lisäksi työmotivaatioon vaikuttavat myös ympäristö ja kokemukset. Synnyännäisiä tekijöitä ovat muun muassa persoonallisuuden ominaisuudet sekä henkinen ja fyysinen kapasiteetti. Ympäristö ja kokemukset taas ovat elämän aikana muokanneet ihmiselle tekijöitä, jotka kaikki vaikuttavat ihmisen arvoihin, asenteisiin, motiiveihin ja tarpeisiin. Persoonallisuus pystyy selittämään paljon ihmisten ponnistelujen ja suoritusten toisenlaisuutta. Työmotivaatioon vaikuttavia persoonallisuustekijöitä ovat muun muassa mielenkiinnon kohteet, asenteet itseä ja työtä kohtaan sekä erilaiset tarpeet. Myös ihmisen elämänvaiheella on vaikutusta työmotivaatioon. Se vaikuttaa muun muassa ihmisen

kokemukseen työn merkityksestä. Nuorella ihmisellä työllä on erilainen asema elämässä, kun taas eläkeikää lähestyvällä ihmisellä. (Sinokki 2016, 101–103.)

Työn ominaisuudet, kuten esimerkiksi työn vaatimukset, työmäärä, resurssien riittävyys sekä ponnistelujen ja palkkioiden tasapaino vaikuttavat henkilön työmotivaatioon. Motivaation syntymiseksi työn pitäisi olla tarpeeksi haastavaa ja merkityksellistä, ja se tulisi voida nähdä tärkeänä osana isompaa kokonaisuutta. Myös palkalla on merkitystä henkilön työmotivaatioon. Jos työ ei palkitse tekijäänsä henkisesti, usein palkan merkitys on suurempi. Henkilöillä, jotka ovat sisäisesti motivoituneita työtehtäviinsä, palkan merkitys on puolestaan pienempi. Korkea palkka voi motivoida henkilöä, joka arvostaa rahaa ja tahtoo ponnistella saadakseen sitä. Myös johtamisella on vaikutusta työmotivaatioon, mutta paras johtamistapa vaihtelee aina tilanteen ja työntekijöiden mukaan. (Sinokki 2016, 85–86.)

Työympäristön ominaisuudet, kuten työolosuhteet, työilmapiiri, esimiehen tuki sekä palautteen ja tunnustuksen saaminen kattavat ison osan henkilön työmotivaation muodostumisesta. Työolosuhteilla, eli esimerkiksi laitteilla, työtiloilla ja työturvallisuudella, on suora vaikutus työntekijän motivaatioon ja sitä kautta tuottavuuteen ja tehokkuuteen. Huonot työolosuhteet saattavat altistaa jopa työuupumukselle. Paras tuottavuus puolestaan syntyy henkilöstöä arvostavassa ilmapiirissä. Työyhteisön ilmapiiri muodostuu jokapäiväisen toiminnan seurauksena ja jokaisella työntekijällä on vaikutusta siihen. Usko ongelmien ratkaisumahdollisuuksiin ja luottamus tulevaisuuteen aikaansaavat hyvää työilmapiiriä. Myös esihenkilön toiminnalla on vaikutusta työilmapiiriin ja siten työntekijöiden motivaatioon. Esihenkilön yksi tärkeä tehtävä on innostaa ja motivoida työntekijöitä. Esihenkilön ja kollegoiden tuella on myös suora yhteys työmotivaatioon. Työntekijä tarvitsee tietoa suoriutumisestaan, joten palaute ja mittarit ovat tärkeässä roolissa. Monia työntekijöitä motivoi saavuttamisen tunne, joten siitä hyötyäkseen työnantajan kannattaa antaa selkeää palautetta ja mittareita, joihin suoriutumista voi verrata. Ihmiset kaipaavat myös tunnustusta, jota voivat olla esimerkiksi kiitokset, palkkiot tai ylennykset. Tunnustus on yksi työelämän tärkeimpiä motivaattoreita. (Sinokki 2016, 84–86.)

3.3 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio

Motivaatio voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen motivaatioon. Ulkoisesti motivoitunut ihminen työskentelee siksi, että hän saa työstään palkkion tai esimerkiksi muiden arvostusta. Sisäisesti motivoitunut taas työskentelee, koska se palkitsee häntä mielihyvällä tai onnistumisen ja edistymisen ilolla. Sisäinen motivaatio ruokkii itseään, kun taas ulkoinen motivaatio on ulkoisten tekijöiden seurausta. (Rasila & Pitkonen 2010, 27.) Ruohotien (1998,

38) mukaan sisäistä ja ulkoista motivaatiota ei kuitenkaan voida pitää täysin erillisinä. Ne täydentävät toisiaan, mutta toiset motiivit hallitsevat enemmän kuin toiset. Sisäinen motivaatio on myös yhteydessä Maslow'n tarvehierarkiapyramidissa (kuvio 1) ylimmän asteen tyydytykseen eli itsensä toteuttamisen ja kehittämisen tarpeisiin, kun taas ulkoinen motivaatio tyydyttää alemman asteen tarpeita, kuten turvallisuuden tai yhteen kuuluvuuden tunnetta. (Ruohotie 1998, 38.)

Martelan ja Jarenkon (2015, 32–33) mukaan sisäistä sekä ulkoista motivaatiota on kahdenlaista. Sisäisen motivaation kahta eri tyyppiä kutsutaan sisäsyntyiseksi ja sisäistetyksi motivaatioksi. Sisäsyntyistä motivaatiota pidetään motivaation vahvimpana muotona. Sisäsyntyisellä motivaatiolla tarkoitetaan sitä, että itse tekeminen on nautinnollista ja innostavaa, jolloin ihminen motivoituu aidosti tekemisen ilosta. Sisäistetyssä motivaatiossa taas tekeminen tuntuu arvokkaalta, koska sillä on yhteys itselle tärkeisiin arvoihin ja päämääriin. (Martela & Jarenko 2015, 32–33.)

Ulkaisen motivaation Martela ja Jarenko (2015, 32) jakavat ulkoiseen kontrolliin ja sisään-otettuun kontrolliin. Ulkoisessa kontrollissa asioita tehdään siksi, että henkilöä kontrolloidaan ulkoapäin. Erilaiset palkkiot ja rangaistukset edustavat ulkoista kontrollia, ja esimerkiksi sen keinoista voidaan pitää kiristystä, uhkailua ja lahjontaa. Sisäänotettu kontrolli puolestaan tarkoittaa sitä, että ihminen pakottaa itsensä tekemään asioita, joita ei haluaisi tehdä. Ihminen tekee itse päätöksen asian tekemisestä, mutta tekeminen onkin oikeastaan jotain, mitä joutuu tekemään esimerkiksi syyllisyyden tai häpeän välttämiseksi. Ulkoisessa motivaatiossa olennaista on, että ihminen ei koe pääsevänsä toteuttamaan itseään vaan tekee asioita, joita pitää pakollisina. (Martela & Jarenko 2015, 32.)

4 Empiirinen tutkimus

Tässä luvussa keskitytään kvantitatiivisen tutkimusotteeseen. Luvussa perustellaan kvantitatiivisen tutkimusotteen valintaa tähän tutkimukseen sekä esitellään, mitä tutkimusmenetelmää aineiston keruuseen on käytetty ja miksi kyseinen menetelmä on valittu tähän tutkimukseen.

4.1 Tutkimusotteen kuvaus

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella selvitetään, mistä tekijöistä ilmiö muodostuu ja miten tekijät vaikuttavat toisiinsa. Kvantitatiivinen tutkimus edellyttää, että ilmiöön vaikuttavat tekijät tunnetaan. Ilman tekijöiden tuntemista ei voida tietää, mitä tutkimuksella mitataan. Kvantitatiivinen tutkimus on tekijöiden eli muuttujien mittaamista, niiden suhteiden välisten vuorovaikutusten laskemista ja tekijöiden esiintymisen määrällistä laskemista. Määrällinen tutkimus pyrkii yleistämään. (Kananen 2011, 12–15.) Määrällisessä tutkimuksessa tietoa tarkastellaan numeerisesti. Tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia kuvailaan numeroiden avulla. (Vilka 2007, 14.) Olennaista määrällisessä tutkimuksessa on, että tutkittava asia on mahdollista muuttaa mitattavaan muotoon. Tutkittavan asian teoreettiset käsitteet muuttamaan empiiriselle tasolle, jotta aineistoa on mahdollista koota esimerkiksi kyselyllä. (Vilka 2007, 36–40.)

Tutkimuksen lähtökohtana on tutkimusongelma, johon etsitään vastausta tai ratkaisua. Tutkimusongelmaan löydetään vastaus tiedon avulla. Kun tiedetään, millaista tietoa tarvitaan, päätetään mistä tieto hankitaan ja miten se kerätään. Tutkimusongelmasta muodostetaan tutkimuskysymykset, joiden avulla ratkotaan tutkimusongelmaa. Lisäksi tutkimuskysymyksiä tukemaan tarvitaan yksityiskohtaisempia apukysymyksiä. Kysymyksiä voidaan kuvata mittareiksi, joilla selvitetään tutkimuskohteena olevaa ilmiötä. (Kananen 2011, 21.) Kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat kysely, haastattelu ja systemaattinen havainnointi, joista yleisin on kysely (Kananen 2011, 12; Vilka 2007, 27).

Määrälliseen tutkimukseen on eri tapoja, joita ovat selittävä tutkimus, vertaileva tutkimus, kuvaileva tutkimus, kartoittava tutkimus ja ennustava tutkimus. Selittävä tutkimus esittää asioiden syy-seuraussuhteita eli kausaalisuhteita. Se selvittää, miten esimerkiksi mielipiteet, tapahtumat ja asenteet eroavat toisistaan tai liittyvät toisiinsa tutkittavassa ilmiössä. Vertailevalla tutkimuksella taas pyritään ymmärtämään paremmin tarkasteltavaa asiaa kahden tai useamman tutkimuskohteen avulla. Tutkimuksella voidaan vertailla esimerkiksi yhteiskuntia ja niiden toimintoja, kulttuureja, uskomuksia tai käsityksiä. Selvittävässä ja kuvailevassa tutkimuksessa yleensä asetetaan hypoteesi, joka on lyhyt ja selkeä väite tai

kysymys. Hypoteesin pitää sisältää ennakoiva selitys tai ratkaisu asioiden välisistä yhteyksistä, eroista tai syistä. Tutkimuksessa hypoteesi tulee testata käytännön tutkimuksella, esimerkiksi kyselyllä tai haastattelulla. (Vilkkä 2021, osa 1.)

Kuvailevassa ja kartoittavassa tutkimuksessa ei esitetä hypoteeseja. Kuvailevalla tutkimuksella voidaan esittää järjestelmällisesti esimerkiksi ilmiön, tapahtuman tai tilanteen keskeisimmät ja näkyvimmit piirteet. Kartoittava tutkimus puolestaan tavoittelee uusia näkökulmia. Sillä voi esimerkiksi selvittää vähemmän tunnettuja asioita tai perehtyä aiheen kirjallisuuteen. Kartoittavalla tutkimuksella voi myös muodostaa asiasta esimerkiksi malleja, teemoja tai luokkia. Ennustavalla tutkimuksella taas käsitellään tietoa, jonka avulla pystytään ennustamaan asian ilmenemismuotoja tai seurauksia. (Vilkkä 2021, osa 1.)

Tämän tutkimuksen toteuttamiseen valikoitui kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusote, sillä se mahdollistaa yleistävien päätelmien tekemisen assistenttien motivaatiotekijöistä työssä. Tutkimusmenetelmänä käytetyn kyselyn avulla oli mahdollisuus tavoittaa assistentteja laajasta ja hajallaan olevaa joukosta eri toimialoilta, joten määrällinen tutkimusote oli sopiva valinta. Tämä tutkimus on kuvaileva tutkimus, sillä se esittää ilmiön eli assistenttien työmotivaation keskeisimpiä piirteitä.

4.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Aineistoa voidaan kerätä kyselyllä, haastattelulla ja systemaattisella havainnoinnilla. Kysely on aineistonkeruutapa, jossa kysymysten muoto on vakio eli kaikille sama. Kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselylomaketta käytetään, kun havaintoyksikkönä on henkilö ja häneen liittyvät asiat kuten mielipiteet, ominaisuudet tai käyttäytyminen. Kysely on sopiva aineistonkeruutavaksi erityisesti silloin, kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan toisistaan. Yksi tärkeimmistä asioista kyselylomaketta tehdessä on huomioida ajoitus. Lomakkeen lähettämisen ajoitus kannattaa suunnitella huolellisesti, jotta vastausprosentti ei kärsi sen takia. (Vilkkä 2007, 27–28)

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kysely, koska vastauksia haluttiin suurelta ja monipuoliselta joukolta assistentteja. Tutkimuksen perusjoukko oli assistentteina tai sihteereinä työskentelevät henkilöt. Kyselylomake on raportin liitteenä 2. Viitalan (2013, 159) mukaan työmotivaatio koostuu kolmesta osa-alueesta, joita ovat työympäristö, työn ominaisuudet sekä persoonallisuus ja elämänvaihe. Kyselylomake koostettiin näiden osa-alueiden pohjalta. Eri osa-alueiden asioita ei kysytty samassa kysymyksessä vaan asioita jaoteltiin kysymystyyppin mukaan, jotta kyselystä saatiin selkeä ja johdonmukainen. Kyselylomakkeelle

pyrittiin muodostamaan kysymyksiä tasaisesti kaikista kolmesta osa-alueesta. Työympäristön osa-alueen kysymykset koskivat muun muassa työilmapiiriä, arvostusta työyhteisössä, palkitsemista, päätöksentekoon osallistamista sekä esihenkilön tukea ja johtamista. Työn ominaisuuksien osa-alueen kysymykset taas kysyivät vastaajien mielipidettä muun muassa työn merkityksellisyydestä, mielekkyydestä, palkasta ja etenemismahdollisuuksista. Persoonallisuuden ja elämänvaiheen osuudessa kysymykset liittyivät muun muassa henkilön ominaisuuksiin ja toiveisiin työntekijänä ja siihen, onko elämänvaiheella vaikutusta työmotivaatioon.

Kysely haluttiin pitää tarpeeksi lyhyenä, jotta vastaaminen ei jäisi kesken. Kyselyohjelman raportoinnin mukaan näin ei myöskään käynyt yhdenkään vastaajan kohdalla. Kysymyksiä oli yhteensä kahdeksan, mutta kaksi niistä sisälsivät useita kohtia. Lomakkeella oli monivalinta-, asteikko-, ja valintakysymyksiä. Asteikkokysymykset olivat viisiportaisia Likert-asteikkoja. Kaikilta vastaajilta kysyttiin samat kysymykset samassa järjestyksessä.

Kyselyä jaettiin Facebookissa ja LinkedInissä erään assistenttien ja sihteerien ammatillisen verkoston ryhmissä, tutkijan omassa LinkedIn-profiilissa sekä tutkijan työpaikan assistenteille sähköpostitse. Kysely toteutettiin Webropol-palvelussa nimettömästi. Vastaajilla ei ollut mahdollisuutta kertoa tunnistettavia henkilötietojaan lomakkeella. Kysely ajoitettiin siten, että se ei osunut päällekkäin yleisimpien syysloma-aikojen kanssa. Vastauslomakkeita palautui yhteensä 132 kappaletta. Assistenttien ammatillisen verkoston ryhmissä oli jäseniä yhteensä 1200, mutta iso osa verkoston jäsenistä kuuluu molempiin ryhmiin ja kaikki jäsenet eivät seuraa ryhmien tapahtumia. Karkeasti arvioiden ryhmien kautta tavoitettiin 600 assistenttia, tutkijan LinkedIn-verkoston kautta 100 assistenttia ja tutkijan työpaikan kautta 30 assistenttia. Näillä luvuilla laskettuna vastausprosentiksi saadaan 18,8. Sitä ei kuitenkaan voida pitää todellisena vastausprosenttina, koska kaikkia, joilla oli mahdollisuus vastata kyselyyn, ei ole tiedossa.

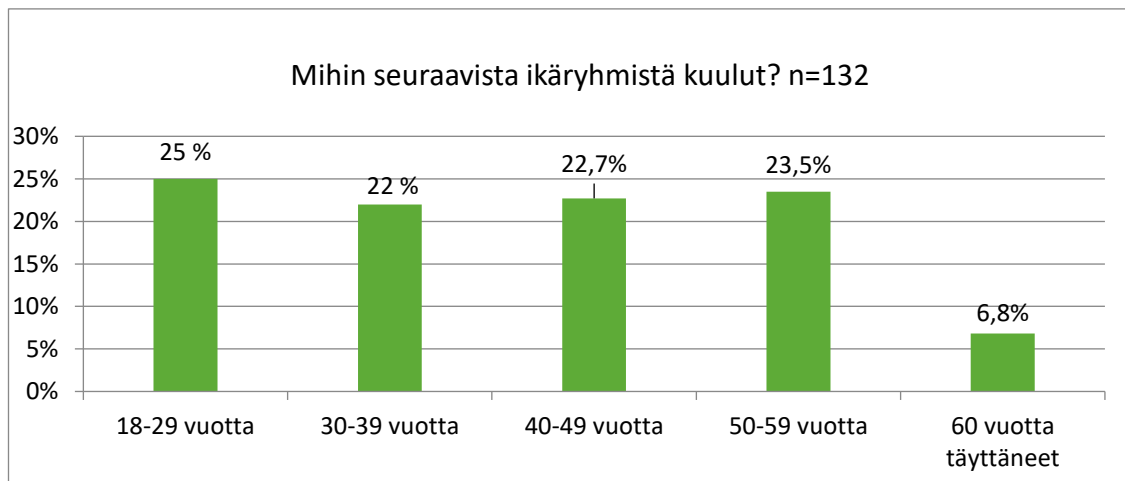
Kyselyn sulkeuduttua alkoi aineiston käsittely. Lomakkeet tarkistettiin, jotta voitiin varmistaa niiden laatu. Käsittelyn jälkeen kyselyohjelmasta vietiin raportti Exceliin, jonka avulla aineistoa analysoitiin. Analyysissä keskityttiin tulosten yleistämiseen jakaumalukujen avulla. Kaikista kysymyksistä tehtiin graafiset kuviot, joiden avulla helpotettiin oleellisen tiedon hahmottamista. Kaikista kysymyksistä laskettiin myös suhteelliset osuudet eli prosentit ja pyrittiin yleistämään niitä otoksen kautta perusjoukkoon. Lisäksi aineistosta tehtiin ristiintaulukointeja, jotta ymmärrettiin taustamuuttujien vaikutukset motivaatiotekijöihin.

5 Tutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esitellään kyselyn avulla kerätty aineisto. Kyselyyn vastasi yhteensä 132 assistenttina tai sihteerinä työskentelevää henkilöä ajalla 15.-22.11.2021.

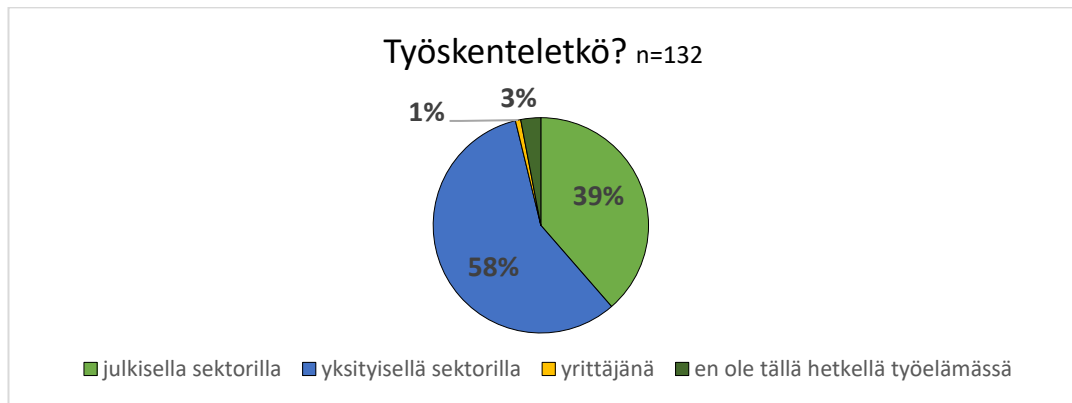
5.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselylomakkeella kysyttiin kolme vastaajien taustatietoihin liittyvää kysymystä. Kysymykset liittyivät vastaajan ikään, työpaikan sektoriin ja kokemukseen assistenttityöstä. Taustatiedot olivat pakollisia kysymyksiä. Lisäksi kysyttiin kaksi assistenttityöhön liittyvää kysymystä. Ensimmäisessä vastaajaa pyydettiin valitsemaan viisi hänen ominaisuuttaan, jotka auttavat häntä suoriutumaan assistentin työstään hyvin. Toinen kysymys taas koski vastaajien motiiveja assistenttina työskentelyyn.



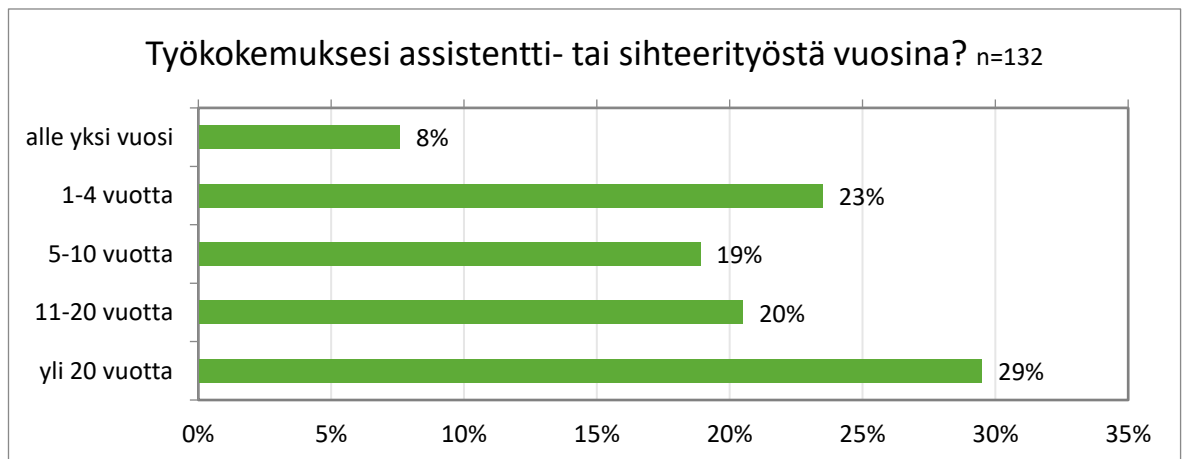
Kuvio 3. Vastaajien ikäjakauma. n=132

Ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin vastaajien ikää. Kyselyyn vastasi tasaisesti 18–59-vuotiaita henkilöitä, mutta 60 vuotta täyttäneet vastasivat muita ikäryhmiä vähemmän. Kyselyn jakelutapa sosiaalisen median kanavissa ei todennäköisesti tavoittanut yhtä paljon yli 60-vuotiaita kuin se tavoitti muita ikäryhmiä.



Kuvio 4. Vastaajien työpaikkojen sijoittuminen. n=132

Toisena kysymyksenä kysyttiin vastaajien työpaikan sijoittumisesta eri sektoreille. 58 prosenttia vastaajista työskentelee yksityisellä sektorilla, 39 prosenttia julkisella sektorilla, 1 prosenttia yrittäjänä ja 3 prosenttia ei ollut tutkimushetkellä työelämässä.



Kuvio 5. Vastaajien kokemus assistenttityöstä vuosina. n=132

Kolmantena kysymyksenä kysyttiin vastaajien työkokemusta assistenttityöstä vuosina mitattuna. Useimmilla vastaajista (29 %) työkokemusta on kertynyt jo yli 20 vuotta ja pienimmällä osalla (8 %) puolestaan on alle vuoden kokemus assistenttityöstä.



Kuvio 6. Vastaajien ominaisuudet, jotka auttavat suoriutumaan hyvin työssä. n=132

Kuviossa 6 tarkastellaan vastaajien kokemusta siitä, mitkä annetuista vaihtoehtoista eli ominaisuuksista auttavat heitä suoriutumaan työstään hyvin. Kysymysvaihtoehdot muodostettiin yleisten työntekijöiden ominaisuuksien ja tietoperustassa mainittujen assistentti-työssä tarvittavien ominaisuuksien pohjalta. Kysymykseen vastasivat kaikki 132 vastaajaa, mutta kaikki eivät valinneet viittä vaihtoehtoa. Viisi eniten valittua ominaisuutta olivat vuorovaikutustaidot, hyvät tietotekniset taidot, järjestelmällisyys, oma-aloitteisuus ja ennakoiva ote työhön. Nämä ominaisuudet vastaavat hyvin sitä, millaisia taitoja Vuori (2009, 16) kuvailee assistentin tarvitsevan. Ainoastaan Vuoren (2009, 16) mainitsema into uuteen ei nouse vastaajien keskuudessa korkealle vaihtoehtoissa.

Vuorovaikutustaitojen (53 %) suuri vastaajamäärä ei tule yllätyksenä, sillä assistentti tarvitsee työssään paljon erilaisia viestintätaitoja. Myös hyvät tietotekniset taidot (52 %) ovat oikeutetusti kärjessä, koska assistentti hallitsee työssään lukuisia eri ohjelmia ja välineitä. Järjestelmällisyys (49 %) ja oma-aloitteisuus (49 %) puolestaan ovat enemmänkin persoonallisuuteen kuin taitoihin liittyviä ominaisuuksia, mutta ne selkeästi yhdistävät vastaajia.

Vaihtoehtoista luovuutta (4 %) ja idearikkautta (3 %) valittiin selkeästi vähemmän. Assistentin työ on tukipalvelutyötä muille asiantuntijoille, mikä voidaan mieltää siten, että työ on

rutiininomaista ja työssä toimitaan prosessien mukaisesti. Usein assistentit kuitenkin ovat mukana ideoimassa esimerkiksi tapahtumia tai uusia toimintatapoja. Idearikkaus ja luovuus ominaisuuksina eivät kuitenkaan ymmärrettävästi mene esimerkiksi tärkeiden vuorovaikutustaitojen edelle, joten näiden vaihtoehtojen pieni osuus ei ole yllättävää.

Vähiten valintoja sai kuitenkin johtamistaidot (2 %). Assistentit työskentelevät harvemmin johtaja- tai esihenkilötehtävissä, joten tämä vaihtoehto on voinut tuntua vastaajille vieraalta. Kuitenkin moni assistentti tarvitsee varsinkin asioiden johtamisen taitoja, kuten prosessien hallintaa ja organisointia työssään, vaikka ei suoranaisesti toimisi kenenkään esihenkilönä tai johtaisi ihmisiä. Tämäkin vaihtoehto on kuitenkin todennäköisesti jäänyt muiden assistentin työssä selkeämmin tarvittavien ominaisuuksien varjoon.

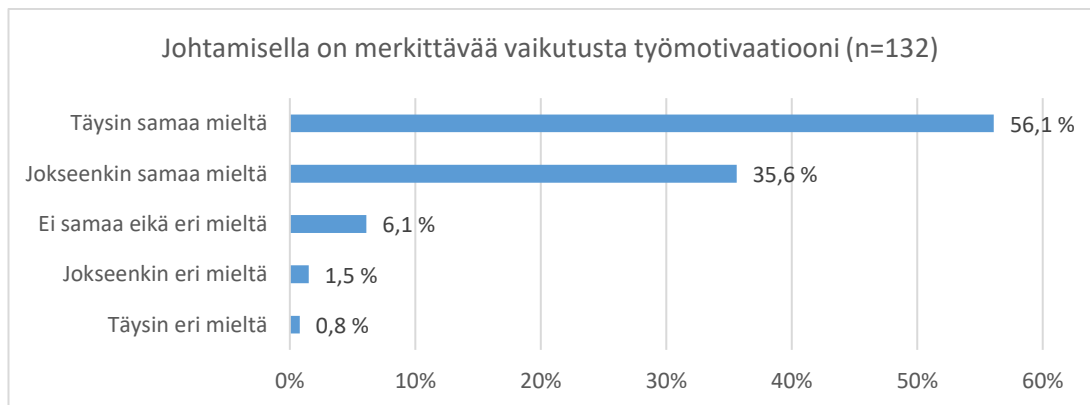


Kuvio 7. Vastaajien motiivit työskennellä assistentteina. n=132

Kuviossa 7 tarkastellaan vastaajien motiiveja työskennellä assistentteina ja sihteerinä. Kysymyksessä valittiin kaksi vastaajan tilanteeseen parhaiten sopivaa väittämää. Kaikkien vastanneiden kesken eniten vastattu vaihtoehto oli erilaisten asioiden organisoinnista pitäminen, jonka noin kolmasosa (36 %) vastaajista valitsi. Myös monipuolisen osaamisen hyödyntäminen (34 %), muiden auttamisesta nauttiminen (33 %) ja kokemus siitä, että on hyvä työssään (32 %), valittiin selvästi useimmin.

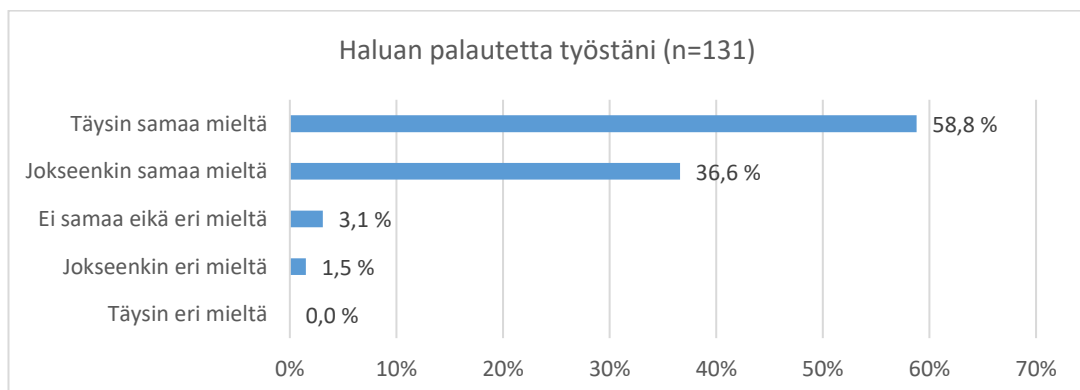
5.2 Työympäristön vaikutus assistenttien työmotivaatioon

Kyselylomakkeella kysyttiin seitsemän työympäristöön liittyvää kysymystä. Kysymykset liittyivät muun muassa johtamiseen, palautteeseen ja työilmapiiriin. Kaikkia osa-alueen kysymyksiä ei kysytty samassa kysymyksessä vaan jaoin ne kahteen erilaiseen kysymysmuotoon. Toisessa kysyttiin vastaajan mielipidettä väitteisiin viisiportaisella Likertin asteikolla ja toisessa taas asian tärkeyttä vastaajalle viisiportaisella Likertin asteikolla.



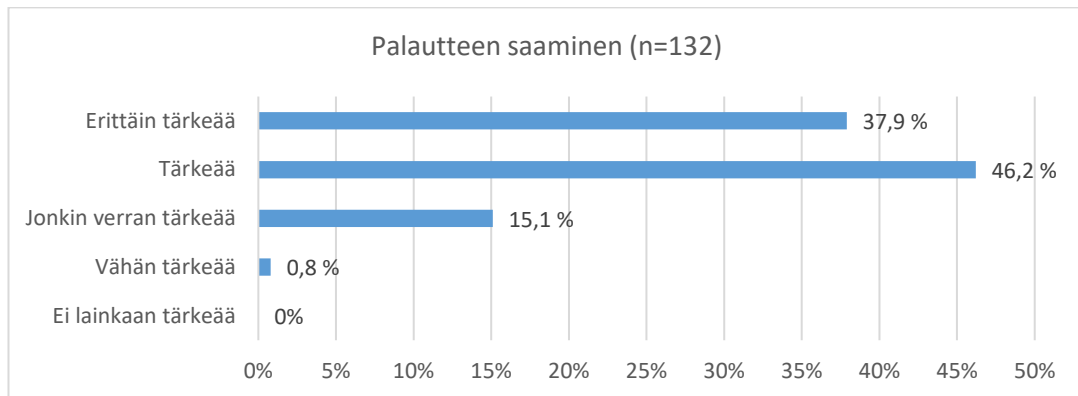
Kuvio 8. Johtamisen vaikutus työmotivaatioon. n=132

Kuviossa 8 on esitelty, miten vastaajat kokevat johtamisen vaikuttavan heidän työmotivaatioonsa. Yli puolet (56,1 %) on täysin samaa mieltä ja 35,6 prosenttia on jokseenkin samaa mieltä siitä, että johtamisella on merkittävää vaikutusta heidän työmotivaatioonsa.



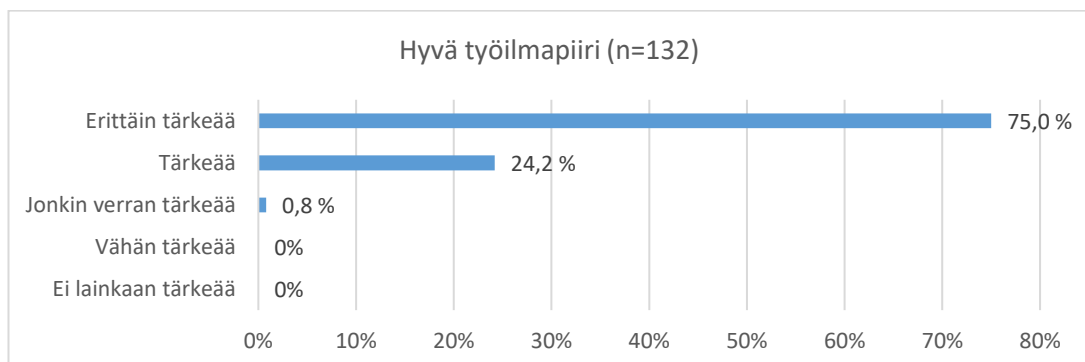
Kuvio 9. Palautteen halu. n=131

Vastaajien mielipidettä palautteen haluamisesta esitellään kuviossa 9. Yli puolet vastaajista haluavat palautetta työstään. Yksikään vastaajista ei ole täysin eri mieltä väitteen kanssa. Vastaukset painottuvatkin selkeästi siihen, että vastaajat yleisesti ottaen haluavat palautetta työstään.



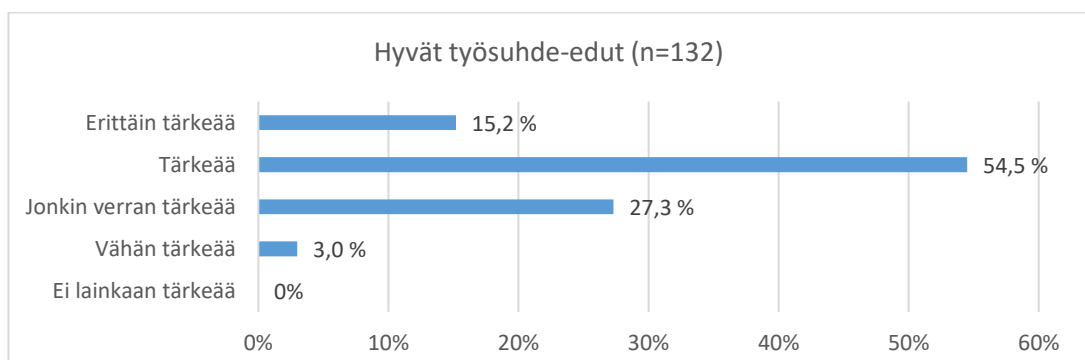
Kuvio 10. Palautteen saamisen tärkeys. n=132

Kuviossa 10 taas nähdään vastaajien kokemus palautteen saamisen tärkeydestä. 37,9 prosenttia vastaajista pitää palautteen saamista erittäin tärkeänä ja 46,2 prosenttia tärkeänä. Kuviossa 9 ja 10 on pieni ero, vaikka kysymys koskee samaa asiaa, mutta kysymys on aseteltu eri tavalla.



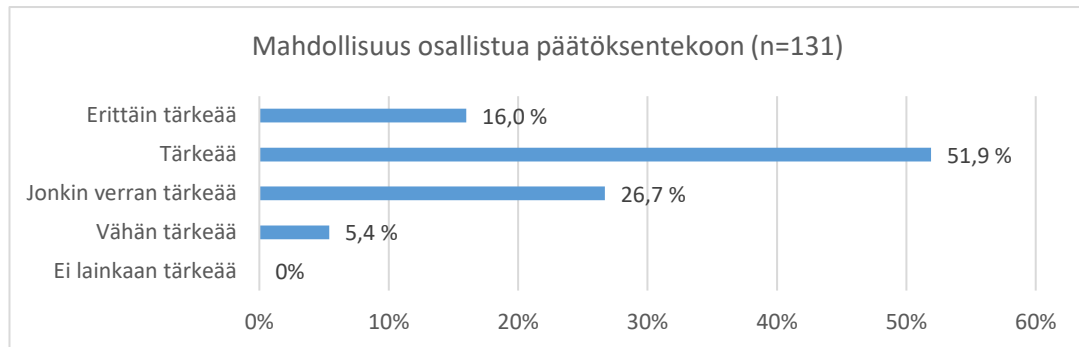
Kuvio 11. Hyvän työilmapiirin tärkeys. n=132

Kuvio 11 kertoo hyvän työilmapiirin tärkeydestä vastaajille. Hyvä työilmapiiri on selvästi tärkein asia assistenttien mielestä. Jopa 75 prosenttia vastaajista piti sitä erittäin tärkeänä ja 24,2 prosenttia tärkeänä. Assistentit ovat työssään usein jatkuvasti vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa koko organisaation laajuisesti, jolloin hyvän työilmapiirin merkitys korostuu entisestään.



Kuvio 12. Hyvien työsuhde-etujen tärkeys. n=132

Kuviossa 12 esitetään hyvien työsuhde-etujen tärkeyttä vastaajille. Yli puolet (54,5 %) vastaajista pitää hyviä työsuhde-etuja tärkeinä ja 15,2 prosenttia erittäin tärkeinä. Kuitenkin 27,3 prosenttia vastaajista pitää niitä vain jonkin verran tärkeinä.



Kuvio 13. Päätöksentekoon osallistumisen mahdollisuuden tärkeys. n=131

Kuvio 13 esittää vastaajien mielipidettä päätöksentekoon osallistumisen mahdollisuuden tärkeydestä. 51,9 prosenttia pitää sitä tärkeänä ja 26,7 prosenttia jonkin verran tärkeänä. Harvempi (16 %) kuitenkin pitää asiaa erittäin tärkeänä. Tämä voi kertoa siitä, että valan tarve ei korostu vastaajien keskuudessa.

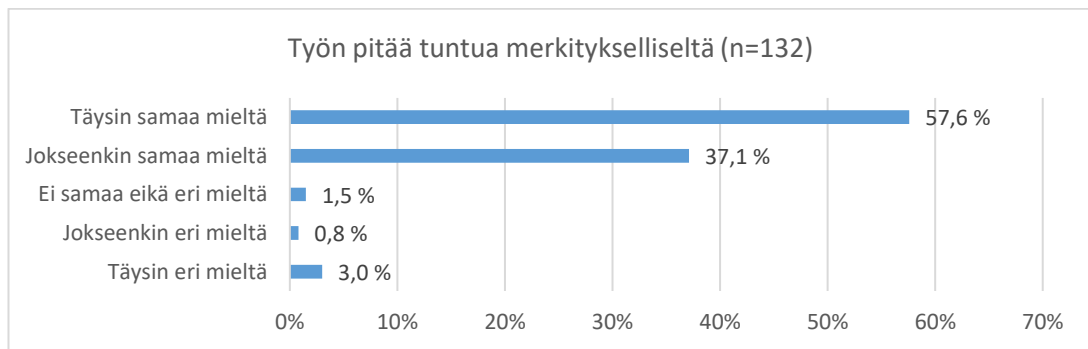


Kuvio 14. Julkisten kiitosten ja huomionosoitusten tärkeys. n=132

Kuviossa 14 tarkastellaan julkisten kiitosten ja huomionosoitusten tärkeyttä. Asia on selvästi vähemmän tärkeä vastaajille kuin monet muut vaihtoehdoista. Vain 3,8 prosenttia pitää julkisia kiitoksia ja huomionosoituksia erittäin tärkeinä ja 18,9 prosenttia tärkeinä. Tämä on kyselyn ainoa kysymys, jossa yli 10 prosenttia vastaajista ei pidä asiaa lainkaan tärkeänä. Vastaukset jakautuvat kuitenkin tasaisesti eri asteiden välillä. Tunnustuksen saaminen on tärkeä motivaattori työelämässä, mutta kaikki eivät toivo sitä julkisesti. Vastaajat kuitenkin toivovat palautetta (kuviot 9 ja 10), joten julkisuus voi olla kysymyksessä se tekijä, joka laskee asian tärkeyttä vastaajille.

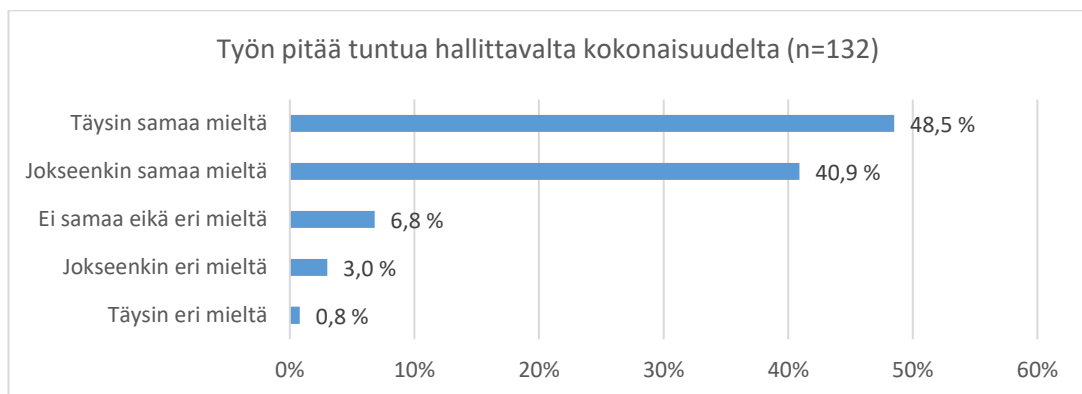
5.3 Työn ominaisuuksien vaikutus assistenttien työmotivaatioon

Kyselylomakkeella kysyttiin seitsemän työn ominaisuuksiin liittyvää kysymystä. Kysymykset liittyivät muun muassa työn merkityksellisyyteen, haasteellisuuteen, palkkioon ja etenemismahdollisuuksiin.



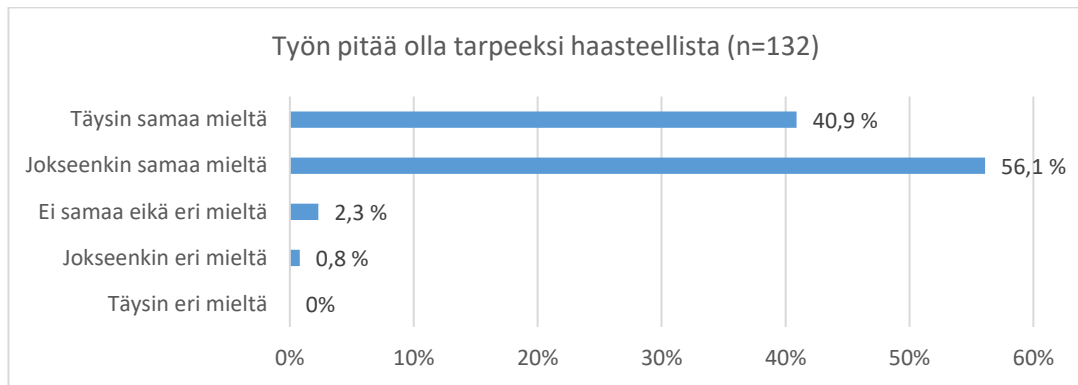
Kuvio 15. Työn merkityksellisyyden tunne. n=132

Kuviossa 15 tarkastellaan vastaajien mielipidettä työn merkityksellisyyden tunteesta. Yli puolet vastaajista (57,6 %) ovat täysin samaa mieltä ja 37,1 prosenttia jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa. Täysin eri mieltä väitteen kanssa on 3 prosenttia vastaajista.



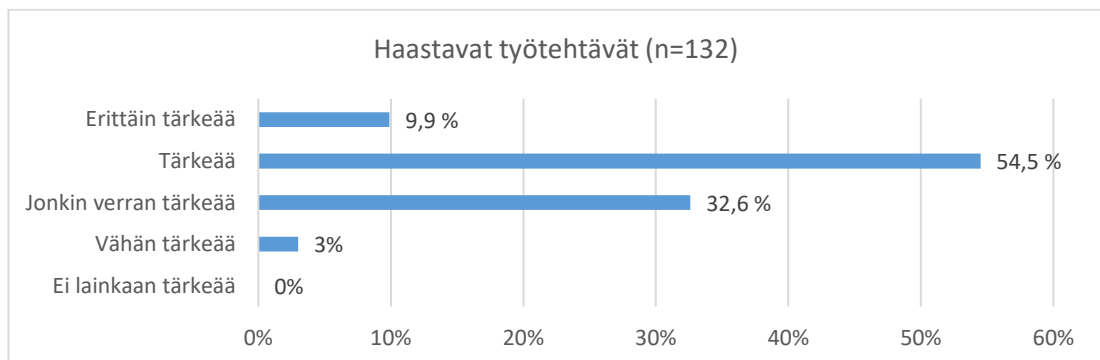
Kuvio 16. Työn hallittavuuden tunne. n=132

Kuvio 16 esittää vastaajien mielipidettä siitä, pitääkö työn tuntua hallittavalta kokonaisuudelta. Vastaukset jakautuvat tasaisesti vaihtoehtojen täysin samaa mieltä (48,5 %) ja jokseenkin samaa mieltä (40,9 %) välillä. Assistentin työ koostuu usein monista erilaisista tehtävistä ja työ voi välillä olla sirpaleistakin, mikä tarkoittaa sitä, että työ ei aina välttämättä ole selkeä kokonaisuus. Vastaajat kuitenkin haluavat työnsä tuntuvan hallittavalta, mikä onkin suoraan yhteydessä saavuttamiseen. Saavuttamisen kokemus on tärkeä motivoiva tekijä, ja kun työ on hallittava kokonaisuus, on saavuttamisen tarvetta helpompi tyydyttää.



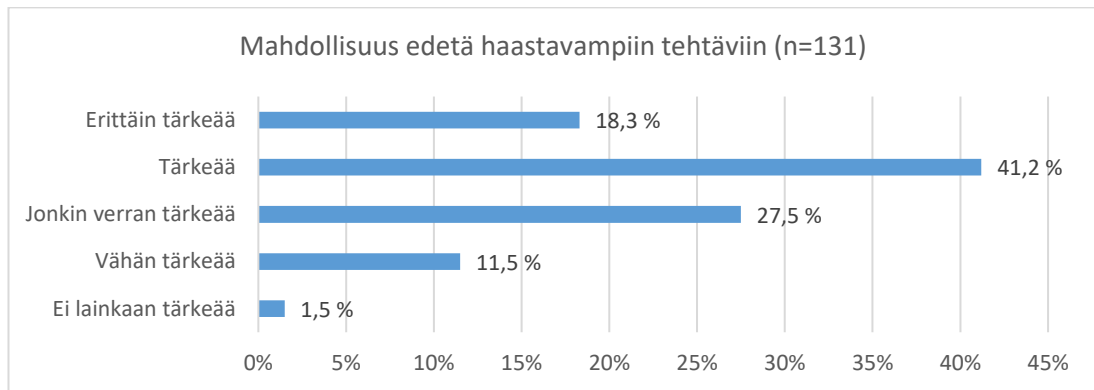
Kuvio 17. Työn haasteellisuus. n=132

Kuviossa 17 tarkastellaan vastaajien mielipidettä työn haasteellisuudesta. 40,9 prosenttia on täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja 56,1 prosenttia jokseenkin samaa mieltä. Vain 3,1 prosenttia vastaajista valitsi muita vaihtoehtoja. Vastaajat siis selvästi toivovat tarpeeksi haastavia työtehtäviä.



Kuvio 18. Haastavien työtehtävien tärkeys. n=132

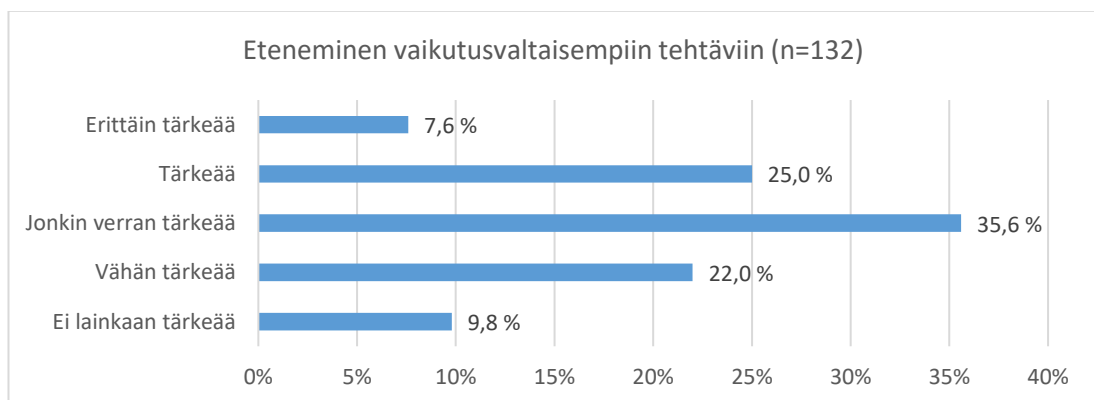
Kuvio 18 liittyy kysymykseen haastavien työtehtävien tärkeydestä vastaajille. 54,5 prosenttia pitää haastavia työtehtäviä tärkeinä ja 32,6 prosenttia jonkin verran tärkeinä. Vain 9,9 prosenttia pitää niitä erittäin tärkeinä. Myös edellisessä kuviossa 17 tarkasteltiin samaa asiaa eri tavalla aseteltuna. Eroavaisuudet vastauksissa eivät ole suuria, mutta kuviot eivät täysin vastaa toisiaan.



Kuvio 19. Haastavampiin tehtäviin etenemisen mahdollisuuden tärkeys. n=131

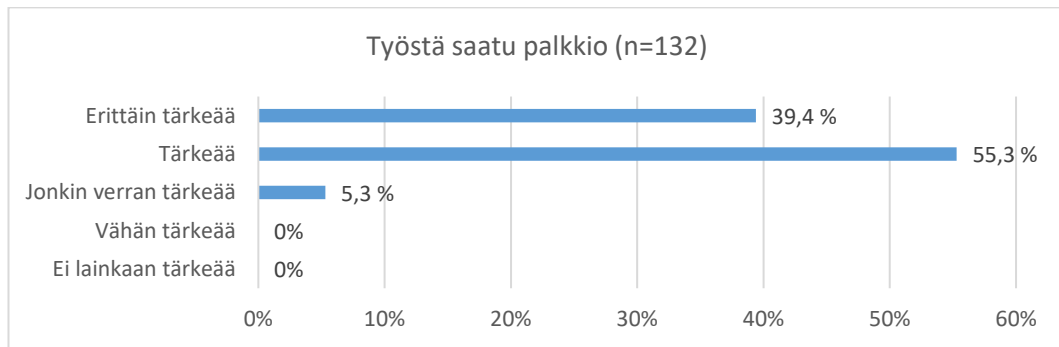
Kuvio 19 esittää haastavampiin tehtäviin etenemisen mahdollisuuden tärkeyttä vastaajille. Tässä kysymyksessä vastaukset ovat jakautuneet hieman tasaisemmin vaihtoehtojen kesken. 41,2 prosenttia pitää asiaa tärkeänä, 27,5 prosenttia jonkin verran tärkeänä ja 18,3 prosenttia erittäin tärkeänä.

Ristiintaulukoinnin avulla voidaan todeta, että tässä asiassa ikäluokkien mielipiteet eroavat toisistaan. 39,3 prosenttia 18–29-vuotiaista vastaajista pitää etenemisen mahdollisuutta erittäin tärkeänä, kun taas 50–59-vuotiaista luku on vain 3,2 prosenttia. Eroa voidaan selittää sillä, että nuorimpaan ikäluokkaan kuuluvat ovat urallaan alkuvaiheissa ja toivovat haastavampiin tehtäviin etenemistä kehittyessään jatkuvasti ammatillisesti. Kuitenkin 48,4 prosenttia 50–59-vuotiaista piti asiaa tärkeänä.



Kuvio 20. Vaikutusvaltaisempiin tehtäviin etenemisen tärkeys. n=132

Kuvio 20 esittää vaikutusvaltaisempiin tehtäviin etenemisen tärkeyttä vastaajille. Vastaukset painottuvat asteikon keskivaiheille eikä ääripäiden vaihtoehtoja ole juuri valittu. 35,6 prosenttia vastaajista pitävät asiaa jonkin verran tärkeänä ja 25 prosenttia tärkeänä. Jopa 22 prosenttia pitää asiaa vain vähän tärkeänä ja 9,8 prosenttia ei lainkaan tärkeänä.



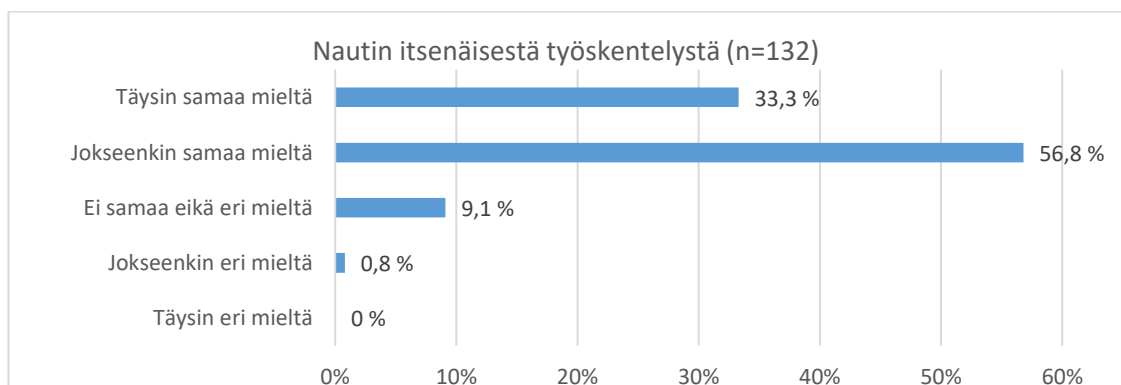
Kuvio 21. Palkkion tärkeys. n=132

Kuviossa 21 nähdään työstä saadun palkkion tärkeys vastaajille. 55,3 prosenttia vastaajista pitää asiaa tärkeänä ja 39,4 prosenttia erittäin tärkeänä. Vain 5,3 prosenttia pitää palkkiota jonkin verran tärkeänä.

Ristiintaulukoimalla saadaan tietää, että yksityisellä sektorilla työskenteleville palkka on hieman tärkeämpää kuin julkisella sektorilla työskenteleville. Julkisella sektorilla työskentelevistä vastaajista 33,3 prosenttia pitää palkkiota erittäin tärkeänä, kun taas yksityisellä sektorilla työskentelevistä vastaava luku on 42,1 prosenttia. Iän vaikutusta palkkion merkitykseen tarkastellessa nähdään, että 60 vuotta täyttäneistä 77,7 prosenttia pitää palkkiota erittäin tärkeänä. Tämä ero muihin ikäluokkiin selittyy sillä, että 60 vuotta täyttäneitä vastaajia oli selkeästi vähemmän. Muita ikäluokkia vertaillen nähdään, että 18–29-vuotiaista vastaajista 42,4 prosenttia pitää palkkiota erittäin tärkeänä ja puolestaan 40–49-vuotiaista vastaajista vastaava luku on vain 30 prosenttia.

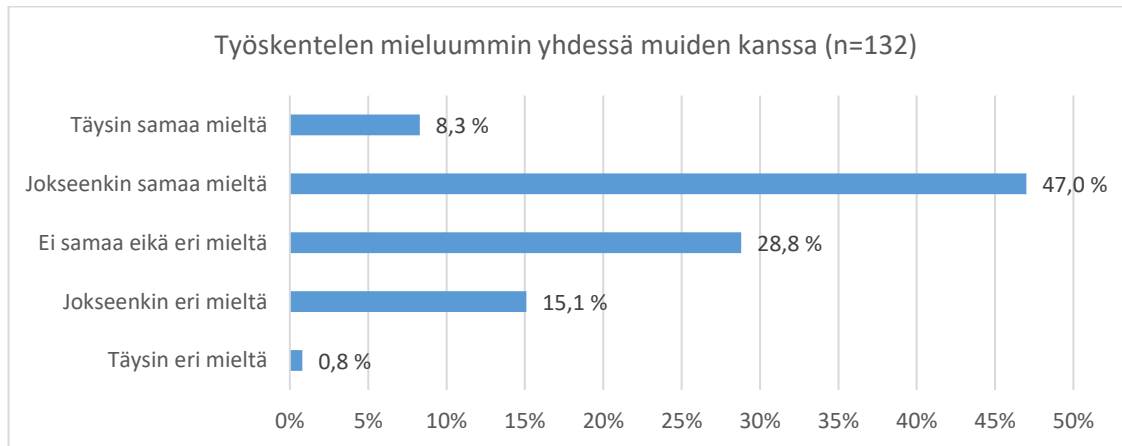
5.4 Persoonallisuuden ja elämänvaiheen vaikutus assistenttien työmotivaatioon

Kyselylomakkeella kysyttiin kahdeksan persoonallisuuteen ja elämänvaiheeseen liittyvää kysymystä. Kysymykset liittyivät muun muassa työskentelytapoihin, työssä kehittymiseen ja omiin toiveisiin työn ominaisuuksista.



Kuvio 22. Itsenäinen työskentely. n=132

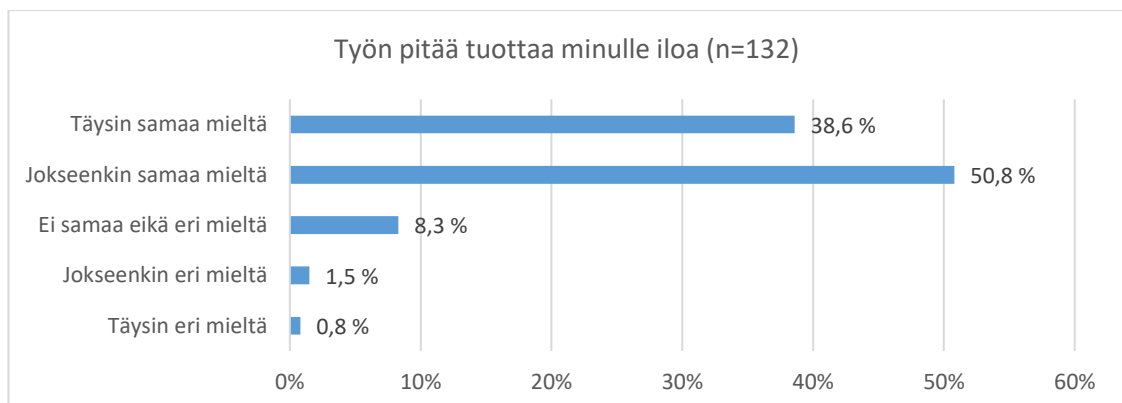
Kuvio 22 esittää sitä, että nauttivatko vastaajat itsenäisestä työskentelystä. Yli puolet (56,8 %) ovat jokseenkin samaa mieltä ja kolmasosa (33,3 %) on täysin samaa mieltä väitteen kanssa.



Kuvio 23. Työskentely muiden kanssa. n=132

Kuviossa 23 tarkastellaan vastaajien mielipidettä siitä, työskentelevätkö he mieluummin yhdessä muiden kanssa.

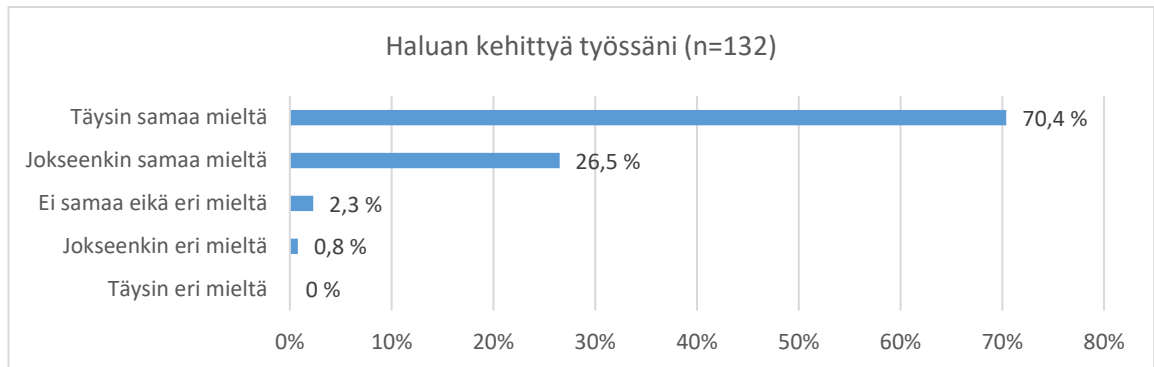
Kuvioita 22 ja 23 vertaillen nähdään, että vastaajat pitävät itsenäisesti työskentelystä, mutta tekevät mielellään töitä myös muiden kanssa. Assistentin työhön kuuluu itsenäinen osuus, josta Vuori (2009, 12) mainitsee assistenttiuden a4- määritelmän yhteydessä. Vuori (2009, 12) toteaa työn itsenäisen osuuden motivoivan assistentteja, mikä vastaa myös tämän kysymyksen tuloksia.



Kuvio 24. Työn ilo. n=132

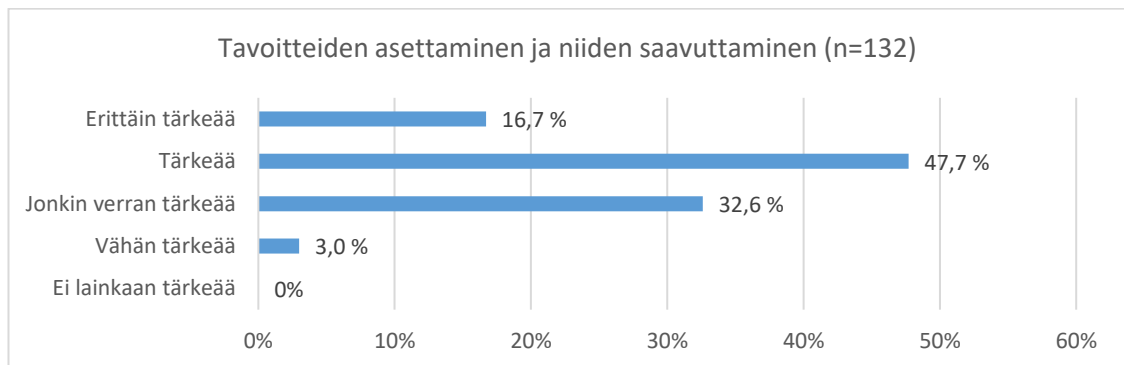
Kuvio 24 kertoo vastaajien mielipidettä siitä, pitääkö työn tuottaa heille iloa. Puolet (50,8 %) vastaajista on jokseenkin samaa mieltä ja noin kolmasosa (38,6) täysin samaa mieltä

väitteen kanssa. Kuviossa 7 nähdään, että kysymyksessä, joka koski vastaajien motiiveja työskennellä assistentteina, vaihtoehdon ”työni tuottaa minulle iloa” on valinnut vain 3 prosenttia vastaajista. Kuitenkin kuviossa 24 nähdään, että vastaajien mielestä näin pitäisi olla. Ero voi johtua siitä, että vastaajat kokivat kuvion 7 kysymyksessä muut vaihtoehdot paremmiksi itselleen, jolloin kysymyksiä ei kannata suoraan verrata keskenään.



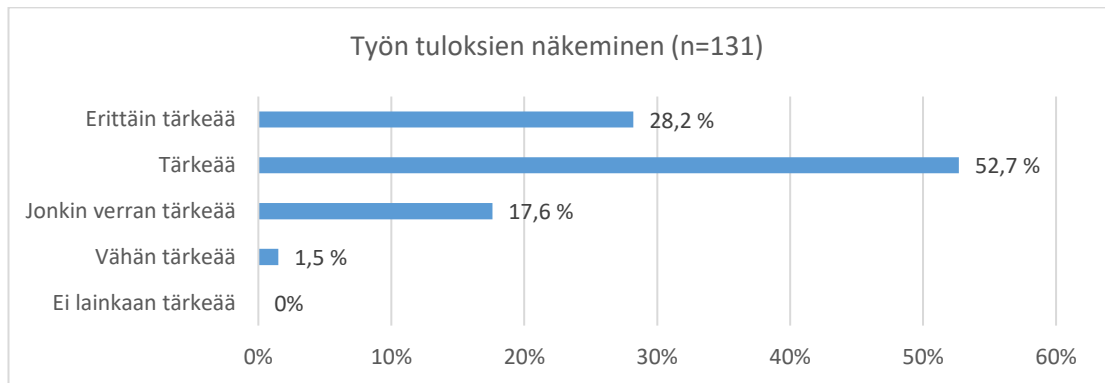
Kuvio 25. Halu kehittyä työssä. n=132

Kuviossa 25 on havainnollistettu vastaajien mielipidettä siitä, haluavatko he kehittyä työssään. Jopa 70,4 prosenttia vastaajista on täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja 26,5 prosenttia jokseenkin samaa mieltä. Muita vaihtoehtoja valittiin todella vähän.



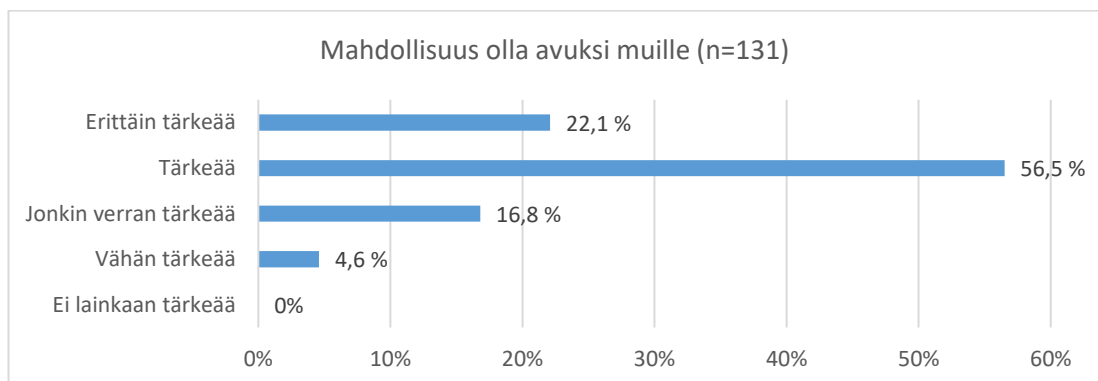
Kuvio 26. Tavoitteiden asettamisen ja saavuttamisen tärkeys. n=132

Kuvio 26 esittää tavoitteiden asettamisen ja saavuttamisen tärkeyttä vastaajille. Vastaukset jakautuivat selkeästi kolmen vaihtoehdon välille. 47,7 prosentille vastaajista tavoitteiden asettaminen ja saavuttaminen on tärkeää, 32,6 prosentille jonkin verran tärkeää ja 16,7 prosentille erittäin tärkeää.



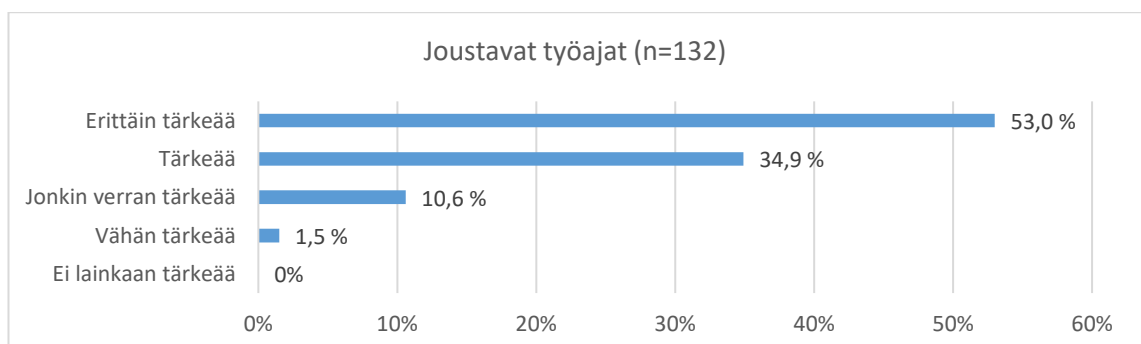
Kuvio 27. Työn tuloksien näkemisen tärkeys. n=131

Kuviossa 27 nähdään työn tuloksien näkemisen tärkeys vastaajille. Noin puolet (52,7 %) vastaajista pitää sitä tärkeänä, noin kolmasosa (28,2 %) erittäin tärkeänä ja 17,6 prosenttia jonkin verran tärkeänä.



Kuvio 28. Muiden auttamisen mahdollisuuden tärkeys. n=131

Kuvio 28 esittää muiden auttamisen mahdollisuuden tärkeyttä vastaajille. Vastaajista yli puolet (56,5 %) pitää sitä tärkeänä, 22,1 prosenttia erittäin tärkeänä ja 16,8 prosenttia jonkin verran tärkeänä.



Kuvio 29. Joustavien työaikojen tärkeys. n=132

Joustavien työaikojen tärkeyttä esitetään kuviossa 29. Yli puolet (53 %) vastaajista pitää niitä erittäin tärkeinä, kolmasosa (34,9 %) tärkeinä ja kymmenesosa (10,6 %) jonkin verran tärkeinä. Ristiintaulukoinnilla saadaan selville, että ikäluokkien välillä on eroja tämän väitteen kohdalla. 60 vuotta täyttäneistä 77,8 prosenttia ja 50–59-vuotiaista 61,3 prosenttia pitää joustavia työaikoja erittäin tärkeinä, kun taas 18–29-vuotiaiden kohdalla vain kolmasosa (33,3 %) on sitä mieltä.

5.5 Työmotivaatioon negatiivisesti vaikuttavat asiat



Kuvio 30. Työmotivaatioon negatiivisesti vaikuttavat asiat. n=132

Kuvio 30 havainnollistaa kysymystä, jossa vastaajat saivat valita viisi asiaa, jotka vaikuttavat heidän työmotivaatioonsa eniten negatiivisesti. Selkeästi suurin osa (77,3 %) vastaajista kokee huonon työilmapiirin olevan tekijä, joka vaikuttaa eniten negatiivisesti heidän työmotivaatioonsa. Viiden eniten negatiivisesti vaikuttavan tekijän joukkoon kuuluvat myös esihenkilön huono tai olematon tuki (58,3 %), tiedonkulun puutteellisuus (57,6 %), arvostuksen puute työyhteisössä (50,8 %) ja huono palkka (44,7 %). Kaikista vähiten vastaajat valitsivat palautteen puutetta (15,9 %), huonoja työolosuhteita (15,2 %) ja kuormittavaa elämäntilannetta (15,9 %).

Kuviossa 11 tarkasteltiin hyvän työilmapiirin merkitystä, joka ilmeni erittäin tärkeäksi suurimmalle osalle vastaajista. Kysymyksen tulos vastaa hyvin kuvion 30 esittämää tulosta, jossa vastaajat kokevat huonon työilmapiirin vaikuttavan negatiivisesti työmotivaatioonsa.

Palautteen puute, jonka valitsi vain 13,6 prosenttia vastaajista, on suoraan yhteydessä kuvioissa 9 ja 10 esitettyihin kysymyksiin palautteen saamisen tarpeesta. Vaikka yhteensä 84,1 prosenttia vastaajista pitivät palautteen saamista tärkeänä tai erittäin tärkeänä, palautteen puutetta ei kuitenkaan nähty työmotivaatioon negatiivisesti vaikuttavana asiana.

6 Pohdinta

Tässä luvussa tarkastellaan saatuja tuloksia suhteessa tietoperustaan ja kerrataan tutkimuksen avainkohtia. Luvussa vedetään myös yhteen tutkimuksen tuloksia. Lisäksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja onnistumista sekä tarkastellaan koko opinnäytetyöprosessia ja omaa oppimistani.

6.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen pääongelmana oli selvittää, mitkä tekijät motivoivat assistentteja työssä. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että assistenttien työmotivaatiossa korostuvat eniten työympäristöön liittyvät asiat. Assistentit arvostavat hyvää työilmapiiriä, johtamista ja he toivovat palautetta työstään. Assistentit myös nauttivat itsenäisestä työskentelestä, mutta työskentelevät mieluusti myös yhdessä muiden kanssa. He tahtovat kehittyä työssään ja päästä osallistumaan päätöksentekoon. Julkiset kiitokset ja huomionosoitukset, eteneminen vaikutusvaltaisempiin tai haastavampiin tehtäviin ja hyvät työsuhte-edut eivät motivoi assistentteja yhtä paljon.

Ryanin ja Decin itsemääräämisteorian perustana on kolme tarvetta: autonomia, pätevyys ja yhteenkuuluvuus. (Liukkonen & Jaakkola 2002, 116) Nämä tarpeet vastaavat hyvin assistenttien työmotivaatiota. Autonomiia assistentit haluavat joustavien työaikojen muodossa. Pätevyyden tarve korostui etenkin siinä, että moni assistentti työskentelee assistenttina siksi, koska he kokevat olevansa hyviä työssään. Lisäksi assistentit haluavat kehittyä työssään ja nähdä työnsä hallittavana kokonaisuutena. Yhteenkuuluvuuden tarve puolestaan näkyy siinä, että hyvä työilmapiiri ja johtaminen ovat heille tärkeitä. Yhteenkuuluvuuden tarpeeseen liittyy myös arvostus työyhteisössä, jonka puuttuminen laskee assistenttien työmotivaatiota.

Herzbergin kaksifaktorigen teoria lähtee liikkeelle oletuksesta, että työntekijän motivaatioon vaikuttavat niin työntekijän sisäiset kuin ulkoisetkin tekijät. Ulkoisia tekijöitä kutsutaan hygientehtäviksi ja sisäisiä tekijöitä motivaatiotekijöiksi. (Sinokki 2016, 104–107) Assistentit pitävät hygientehtäviä eli muun muassa palkkaa, työilmapiiriä ja johtamista tärkeinä. Jos nämä asiat ovat kohdallaan, työtyytyväisyyttä ei luultavasti ole, mutta se ei vielä tarkoita motivoitumista. Assistentit pitävät tärkeinä myös muun muassa henkilökohtaista kehittymistä ja tavoitteiden saavuttamista, jotka luokitellaan motivaatiotekijöiksi. Motivaatiotekijät johtavat työtyytyväisyyteen ja motivoitumiseen. Yhdessä nämä asiat johtaisi-

vat työmotivaation syntymiseen. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että assistenttien työmotivaatio koostuu enemmän sisäisistä motivaatiotekijöistä kuin ulkoisista hygieniatekijöistä.

Victor Vroomin odotusarvoteorian mukaan henkilö motivoituu, jos tehtävästä suoriutuminen antaa palkkion tai hyödyn. (Sinokki 2016, 110–111) Tähän teoriaan on vaikea löytää yhteyttä tutkimuksen tuloksista. Assistentit pitävät työstä saatua palkkiota tärkeänä ja haluavat nähdä työnsä tuloksia, mutta tulosten perusteella ei voida sanoa, onko palkkio yksinään motivoiva tekijä.

Maslow'n tarvehierarkia (kuvio 1) voidaan yhdistää tämän tutkimuksen tuloksiin. Tulosten perusteella on kuitenkin vaikea sanoa, miten alimman ja toisen tason tarpeet toteutuvat, mutta muiden tasojen tarpeet näyttävät toteutuvan assistenttien työmotivaatiossa. Hierarkian kolmannen tason eli yhteenkuuluvuuden ja rakkauden tarpeet täyttyvät, kun työyhteisössä vallitsee hyvä ilmapiiri. Neljännen tason tarpeet eli arvostuksen tarpeet toteutuvat, kun assistentti kokee olevansa osa työyhteisöä ja kokee arvostusta työssään. Viidennen tason tarpeet eli itsensä kehittämisen tarpeet toteutuvat, kun assistentti saa palautetta ja pääsee kehittymään työssään.

Työntekijällä on kolme tarvetta, jotka korostuvat jokaisella eri tavalla. Assistenteilla niistä korostuu eniten liittyminen ja saavuttaminen. (Aarnikoivu 2008, 156–157) Liittymisen tarve näkyy hyvän työilmapiirin sekä esihenkilön tuen ja johtamisen korostumisena tuloksissa. Saavuttamisen tarve puolestaan korostuu, koska assistentit haluavat kehittyä, saada palautetta ja nähdä työnsä tuloksia. Vallan tarpeesta voidaan todeta, että se ei selkeästi nouse esiin assistenttien keskuudessa. Assistentit eivät erityisemmin halua edetä vaikutusvaltaisempiin tehtäviin tai saada julkista tunnustusta. Tuloksia tarkastelemalla voidaan todeta, että assistentit kokevat näistä kolmesta tarpeesta eniten liittymisen tarvetta työssään. Saavuttamisen tarve korostuu myös selkeästi tuloksissa.

Assistentit motivoituvat ulkoisista palkkioista kuten palkasta ja arvostuksesta työpaikalla, mutta myös sisäisistä palkkioista, kuten työn tuloksien näkemisestä ja työssä kehittymisestä. Tulosten perusteella voidaan kuitenkin sanoa, että assistenttien työmotivaatioon vaikuttavista tekijöistä suurempi osa on sisäisiä tekijöitä. Assistentit nauttivat työssään muiden auttamisesta, haluavat työltä merkityksellisyyttä ja toivovat palautetta työstään, jotta voivat kehittyä siinä lisää. Ulkoiset tekijät kuten palkka ja arvostus voivat nostaa assistenttien työmotivaatiota, mutta ne eivät yksinään riitä työmotivaation syntymiseen.

6.2 Luotettavuuspohdinta

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus muodostuu tutkimuksen reliaaabeliudesta ja validiudesta. Tutkimuksen reliaaabeliutta eli luotettavuutta tulee arvioida jo tutkimuksen aikana. Reliabiliteettiin liittyviä asioita voidaan tarkastella myös tutkimuksen jälkeen. Tutkimuksen reliabiliteetti arvioi tulosten pysyvyyttä tutkimuksesta toiseen eli tutkimusta voidaan pitää luotettavana, jos toisessa mittauksessa saadaan täsmällisesti sama tulos tutkijasta riippumatta. Ennen kaikkea reliabiliteetissa tarkastellaan mittaukseen liittyviä asioita ja tutkimuksen toteutuksen tarkkuutta. Tutkimuksen tarkkuus tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa ei ole satunnaisvirheitä. Tutkimuksen reliabiliteettia arvioitaessa tulee ottaa huomioon muun muassa otoksen edustavuus perusjoukosta ja kyselyn vastausprosentti. Tutkimuksen validius puolestaan tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoitus mitata. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, miten hyvin tutkija on onnistunut siirtämään tutkimuksessa käytetyn teorian käsitteet ja ajatuskokonaisuuden mittariin eli lomakkeeseen. Validiteettia arvioitaessa tulee ottaa huomioon muun muassa tutkijan onnistuminen kysymysten ja vastausvaihtoehtojen sisällössä ja muodossa, valitun asteikon toimivuudessa sekä teoreettisten käsitteiden siirtämisessä ymmärrettävään muotoon. (Vilkkä 2007, 149–152)

Pyrin koko tutkimusprosessin ajan parantamaan tutkimuksen kokonaisluotettavuutta. Pitäydin valitsemassani aiheessa ja rajauksessa ja tutkimus tutkii sitä, mitä sen alun perin pitikin. Olisi ollut helppoa poiketa aiheesta esimerkiksi siten, että olisin kysynyt lomakkeella kysymyksiä, jotka mittaavat assistenttien sen hetkistä motivaation tilaa. Sellaiset kysymykset kävivät mielessä useaan otteeseen, mutta onnistuin pitäytymään tarkoituksellisesti rajatussa aiheessani. Koen, että tällä rajauksella nostin myös tutkimuksen reliaaabeliutta siten, että tutkimus on helpompi toteuttaa samoin tuloksin uudestaan, koska vastaukset eivät ole täysin yhteydessä vastaajan sen hetkiseen mielentilaan. On kuitenkin myönnettävä, että vastaajat varmasti vastasivat moniin kysymyksiin sen hetkisen työpaikkansa ja siellä vallitsevan työmotivaationsa mukaisesti. Kuitenkin suurella osalla vastaajista työkokemusta on kertynyt jo monen vuoden ajalta ja nämä mielipiteet ovat muodostuneet mahdollisesti useiden työpaikkojen ja erilaisten kokemusten perusteella. Tutkimuksen perusteella ei kuitenkaan voida sanoa, että tulokset edustaisivat assistenttien työmotivaatiotekijöitä pelkästään yleisellä tasolla vaan assistenttien tutkimushetken työpaikoilla ja aiemmilla kokemuksilla on merkittävä vaikutus heidän vastauksiinsa.

Käytin paljon vaivaa luotettavien lähteiden etsimiseen ja onnistuin mielestäni rakentamaan hyvän tietoperustan. Motivaatio ja assistenttityö ovat aiheina molemmat vaikeita tutkitta-

via, mutta onnistuin mielestäni löytämään hyvät lähteet ja painotin tietoperustassa tutkimuksen kannalta oleellisia asioita. Motivaatio on aiheena erittäin laaja ja siitä on kirjoitettu paljon, joten sen rajaaminen ja oleellisten asioiden löytäminen oli haastavaa. Assistenttityöstä ei taas ole kirjoitettu kovinkaan paljon, mikä osaltaan tuotti haasteita. Lähteiden käyttämisessä olisin voinut keskittyä enemmän niiden tuoreuteen, jotta lähteet eivät sisältäisi vanhentunutta tietoa.

Tämän tutkimuksen validiteetti kärsii siitä, että kyselyä jaettiin sosiaalisen median alustoilla ja siihen pääsi vastaamaan kuka tahansa. Heikkilän (2014, 11) mukaan validiteetti on varmistettava tutkimusta suunnitellessa siten, että perusjoukko on tarkasti määritelty ja kattavasti luetteloitu. Perusjoukosta tehdään myös otanta sopivalla otantamenetelmällä. Tässä tutkimuksessa perusjoukkoa ei määritelty tarkasti vaan perusjoukkoon kuuluivat kaikki assistentteina työskentelevät. Otosta ei myöskään määritelty otantamenetelmällä vaan jaoin kyselyä sosiaalisessa mediassa. Jaoin sitä kuitenkin vain ammatillisilla alustoilla, joten uskon vastaajien olleen perusjoukkoon kuuluvia. Validiteettia laskee myös se että, vastausprosenttia on tässä tilanteessa vaikea laskea todenmukaisesti. Sain kuitenkin 132 vastausta, mikä on jo hyvä määrä kvantitatiiviselle tutkimukselle. Toisaalta Suomessa assistentteina työskenteleviä on todella paljon, joten siihen suhteutettuna 132 vastaajaa on vain hyvin pieni osa. Koska kyseessä on kuvaileva tutkimus, laaja aineisto on tärkeää tulosten luotettavuuden, tarkkuuden ja yleistettävyyden kannalta (Heikkilä 2014, 10). Laajemmalla aineistolla tutkimuksesta olisi saatu luotettavampi sekä yleistettävämpi.

Heikkilän (2014, 47) mukaan kyselylomake on merkittävä tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Laadin lomakkeen vahvasti tietoperusta mielessäni ja pyrin muodostamaan kysymykset mahdollisimman ymmärrettävään muotoon. Vältin kyselyssä tietoisesti sanoja kuten motivoituminen tai motivaatiotekijä, koska koin, että vastaajat olisivat voineet ymmärtää ne eri tavalla. Sen sijaan kysyin asioita esimerkiksi tärkeysasteikolla, josta näin selkeästi asioiden merkitystä vastaajille. Asioiden merkityksellä vastaajalle on suora yhteys motivaation muodostumiseen. Lomake testattiin ennen lähettämistä ja tein korjauksia saatujen kommenttien perusteella. Kuitenkin tuloksia analysoidessani huomasin, että lomakkeen kysymyksiin olisi voinut käyttää vielä enemmän aikaa. Olisin voinut kysyä kysymyksiä suoremmin motivaatiosta, koska tuloksia tulkitessani jäin pohtimaan, voinko yhdistää esimerkiksi asian tärkeyttä vastaajalle suoraan vastaajan työmotivaatioon. Uskon kuitenkin, että tulosten perusteella saa hyvän kuvan siitä, millaisia asioita assistentit arvostavat ja pitävät tärkeinä työpaikoilla, millä on kuitenkin osaltaan yhteys työmotivaatioon.

Luotettavuutta arvioitaessa on huomioitava oma ammatillinen taustani assistenttina, jota voidaan pitää vahvuutena sekä heikkoutena. Koska olen itse työskennellyt assistenttina,

taustalla voi olla vaikutusta tutkimuksen vaiheisiin tiedostamatta. Esimerkiksi omat kokemukseni assistenttityöstä ovat voineet vaikuttaa kysymysten muodostamiseen ja jopa johdopäätöksiin. Taustasta on kuitenkin ollut apua aiheen ymmärtämisessä ja tietoperustan kirjoittamisessa. Tutkimusta ei kuitenkaan voida pitää täysin objektiivisena, koska taustani on voinut ohjailla päätöksiäni prosessin aikana.

Tutkimuksessa oli pyrkimyksenä päätyä yleistettäviin päätelmiin assistenttien motivaatiotekijöistä työssä. Vaikka tutkimuksen reliabiliuden varmistaminen oli mukana tutkimusprosessissa, olisi tutkimuksesta voinut saada luotettavamman. Esimerkiksi vastaajamäärää kasvattamalla aineistosta olisi tullut laajempi, joka olisi jo itsessään edistänyt tutkimuksen luotettavuutta. Yleistäviä päätelmiä on helpompi tehdä suuremmasta määrästä.

6.3 Oman oppimisen arviointi

Aloitin opinnäytetyöprosessin syyskuussa 2021. Aiheen keksiminen tuntui aluksi haastavalta, mutta ensimmäisen seminaarin jälkeen sain muutaman idean, jotka esittelin ohjaajalleni. Olin jo aiemmin päättänyt haluavani tehdä kvantitatiivisen tutkimuksen, koska pidän aineiston käsittelystä numeraalisesti enemmän kuin esimerkiksi haastattelujen tekemisestä. Aiheen valinnan jälkeen etenin tutkimaan, mitä koko prosessi pitää sisällään Moodlessa olevan kurssin avulla. Tutustuin kvantitatiivisiin menetelmiin menetelmäkirjallisuuden avulla ja aloin rakentamaan opinnäytetyösuunnitelmaa. Tein suunnitelman tarkasti ja käytin siihen paljon aikaa, mikä osoittautui hyväksi päätökseksi. Palasin suunnitelmaan useamman kerran prosessin aikana, jotta pystyin kirkastamaan itselleni tutkimuksen alkuperäisiä tarkoituksia ja muistuttamaan mieleeni, mitä olinkaan alun perin suunnitellut. Suunnitelmaa tehdessäni kokosin myös valmiiksi erilaisia lähteitä itse raportin kirjoittamista varten. Prosessin edetessä tein myös päivityksiä suunnitelmaan, jotta pystyin pääsemään tavoitteisiini. Suunnitelmaa tehdessäni ennakoin mahdollisia riskejä opinnäytetyön onnistumisen ja aikataulussa pysymisen osalta. Merkittävimmäksi riskiksi arvioin oman ajanhallintani, joka osoittautuikin ongelmaksi prosessissa. Tein suunnitelmaan kunianhimoisen projektaikataulun, jossa en valitettavasti kuitenkaan pystynyt pitäytymään. Koska tein tutkimusta ensimmäistä kertaa, moneen asiaan menikin kauemmin kuin olin alun perin suunnitellut.

Suunnitelman valmistuttua hyväksyin sen ohjaajallani ja siirryin tietoperustan kirjoittamiseen. Se vei paljon aikaa ja tuntui välillä erittäin haasteelliselta, mutta sain kasaan itseäni tyydyttävän tietoperustan. Olisin kuitenkin voinut käyttää siihen enemmänkin aikaa ja saada tekstiin enemmän diskurssiota sekä kansainvälisiä lähteitä. Motivaatio on aiheena

erittäin laaja, mikä sai tietoperustan kirjoittamisen tuntumaan raskaalta. Lähteitä löytyi paljon, mutta tiedon kasaaminen niistä oli haastavaa. Esimerkiksi motivaatioteorioiden läpikäyminen vei paljon aikaa ja oli myös vaikea ymmärtää, mitkä niistä olisivat relevantteja omaa tutkimustani ajatellen. Tietoperustaa kirjoittaessani kiinnostukseni motivaatiota kohtaan kuitenkin heräsi ja uskon, että tulen perehtymään siihen enemmänkin urallani. Assistenttityön teoriaa oli mukava kirjoittaa, koska aihe on itselleni tuttu ja esimerkiksi monet assistenttityön tulevaisuutta käsittelevät artikkelit olivat hyvin mielenkiintoista luettavaa.

Tietoperustan kirjoittamisen jälkeen aloitin tekemään kyselylomaketta tietoperustan pohjalta. Kysymysten asettelu olikin yllättävän vaikeaa, koska pelkona kuitenkin oli, että huonosti laadituilla kysymyksillä saisin vääristäviä tai epätarkkoja tuloksia. Lopulta sain aikaan hyvät kysymykset ja testautin lomakkeen. Tein vielä muutamia korjauksia, joita en ollut itse ajatellut. Lomakkeen laatiminen oli haastava ja opettavainen kokemus. Opin paljon kysymysten muodostamisesta ja koen, että siitä on hyötyä myös tulevaisuudessa. Aineiston kerättyäni alkoi tulosten tutkiminen. Aluksi tuntui, että en tiedä ollenkaan, mitä minun pitäisi tehdä ja miten tuloksia tulisi analysoida. Kuitenkin ohjaajan, menetelmäkirjallisuuden ja sinnikkyuden avulla sain tulokset analysoitua ja havainnollistettua. Tein päätöksen, että haluan havainnollistaa kaikkien kysymysten tulokset raporttiin, koska koin sen auttavan lukijaa ymmärtämään tuloksia paremmin. Havainnollistaminen oli myös osa tuloksien analysointia.

Koko prosessin ajan huomasin yrittäväni tehdä asioita liian täydellisesti. Opin, että joskus on vain parempi antaa tekstin tulla ja tehdä korjauksia myöhemmin kuin keskittyä täydellisen tekstin hiomiseen. Pysähdyin myös useaan kertaan erilaisten asioiden äärelle, jotka eivät olleet minulle tuttuja entuudestaan. Hämmennyin esimerkiksi menetelmäkirjallisuuden käsitteistä, jotka eivät olleet minulle lainkaan tuttuja, ja jäin miettimään niitä liian pitkäksi aikaa. Olen luonteeltani perusteellinen ihminen ja haluan aina tietää, miksi asiat tulee tehdä niin kuin ne tehdään, joten oli vaikeaa päästää irti käsitteistä, joita en täysin ymmärtänyt. Pelkäsin tekeväni asioita väärin, koska ymmärrykseni ei riittänyt kaikkeen. Koin myös paljon turhautumista siitä, että en heti ymmärtänyt tai osannut kaikkea. Aikataulu-paine varmasti myös vaikutti tähän tunteeseen. Prosessin aikana huomasin myös, että kestän huonosti keskeneräisyyttä. Oli turhauttavaa, miten kauan aikaa esimerkiksi yhden tietoperustan kappaleen kirjoittamiseen tai kyselylomakkeen rakentamiseen meni. Opin kuitenkin, että keskeneräisyys kuuluu kaikkiin projekteihin, ja vain huolellisesti tekemällä ja rauhoittumalla voin päästä eteenpäin prosessissa.

Opinnäytetyöprosessissa korostui selkeästi itsenäisen työn tekeminen ja projektinhallinta. Koen, että osaan tehdä töitä itsenäisesti, mutta nautin paljon siitä, kun saan vaihtaa ajatuksia toisten kanssa. Olisinkin kaivannut prosessissa enemmän ajatusten vaihtoa muidenkin opinnäytetyötä tekevien kanssa, jotta olisin ymmärtänyt, että en ole kysymysteni kanssa yksin. Ohjaajasta oli paljon apua ajatusten selkiyttämisessä, mutta koin tarvetta myös vertaistuelle. Projektinhallinnan osalta taas huomasin itsessäni sen, että asioiden tekeminen pelkästään itseäni varten ei motivoinut minua tarpeeksi. Valmistuminen oli kyllä mielessä, mutta se ei kuitenkaan saanut minua työskentelemään kovemmin. Opin prosessista siis sen, että motivoitunut helpommin työskentelemään, kun teen sitä yhteisiä päämääriä kohti ja odotukset tulevat muualta kuin itseltäni. Tähän olisi voinut auttaa se, että olisin tehnyt opinnäytetyön toimeksiantona.

Opinnäytetyösuunnitelmaan tehdyssä aikataulussa ei pysytty. Koin prosessin aikana niin haasteita terveyteni kuin motivaationikin kanssa. Opinnäytetyön palautus tehtiinkin noin kuukausi myöhemmin, kun alun perin oli tarkoitus. Sain myös uuden työpaikan kesken opinnäytetyöprosessin. Se kuitenkin sai minut tekemään opinnäytetyön valmiiksi ennen uuden työn aloittamista, jotta voisin keskittyä siihen paremmin. Tein paljon töitä muutama viikon aikana ennen palautusta ja sain opinnäytetyön hyvin kasaan. Tästä prosessin osasta opin, että aikataulupaine auttaa minua työskentelemään.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyö oli haastava, mutta opettavainen kokemus. Työ oli ehdottomasti laajin itse tuottamani työ koskaan. Opin kuitenkin paljon prosessin aikana niin itsestäni kuin aiheestakin. Seuraavan kerran, kun aloitan itsenäistä projektia, osaan jo hahmottaa paremmin oman kyvykkyyteni ja ennakoita mahdolliset riskit omassa työskentelyssä. Ennen kaikkea opinnäytetyön aihe oli antoisa ja oli erittäin mielenkiintoista päästä tutkimaan assistenttien motivaatiota. Pidin aihetta myös henkilökohtaisesti tärkeänä, koska haluan ymmärtää myös omia motivaatiotekijöitäni assistenttina työskentelyssä. Myös keskustellessani aiheesta muiden assistenttien kanssa, se herätti kiinnostusta, mikä tietenkin tuntuu itselleni merkittävältä.

Lähteet

Aaltio R. 1997. Sihteerityön muuttuminen. Teoksessa Kärki, M. (toim.) 60-luvun sihteeristä 2000-luvun assistentiksi: HSO-koulutuksen kiitorata. Helsingin Sihteeripisto v. 1967–1997. s. 55–60. Helsingin Sihteeripiston kannatusyhdistys. Helsinki.

Aarnikoivu, H. 2008. Esimiehenä arjessa. WSOYPro. Helsinki.

Doyle, A. 16.3.2021. Administrative Jobs: Options, Job Titles, and Descriptions. Luettavissa: <https://www.thebalancecareers.com/administrative-job-titles-2061489>. Luettu: 5.10.2021

France, S. 2012. The definitive executive assistant and managerial handbook: a professional guide to leadership for all Pas, senior secretaries, office managers and executive assistants. Kogan Page Limited. Lontoo.

Hakonen, A. & Nylander, M. 2015. Palkitseminen ihmisten johtamisessa. PS-kustannus. Jyväskylä.

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Edita Publishing. Luettavissa: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Luettu: 15.12.2021.

Jalonen, V., Kärnä, E. & Tuomainen, T. 2019. Moniosaajasta jatkuvasti itseään kehittäväksi hybridiosaajaksi. Haaga-Helia. Luettavissa: <https://julkaisut.haaga-helia.fi/moniosaajasta-jatkuvasti-itseaan-kehittavaksi-hybridiosaajaksi/>. Luettu: 13.10.2021.

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

KEHA-keskus 2021. Ammattitieto: Sihteerit, Assistentit. Luettavissa: <https://kokeile.tyomarkkinatori.fi/ammattit/Sihteerit,Assistentit>. Luettu: 5.10.2021

Kärnä, E. 14.9.2016. Assistentti on tärkeä strateginen toimija. Aito, 2–3/2016, s. 20–23.

Liukkonen, J. & Jaakkola, T. 2002. Rahasta vai rakkaudesta työhön? Likestyöelämäpalvelut Oy. Jyväskylä.

Longson, S. 2002. Getting a top job as a personal assistant. Kogan Page Limited. Lontoo.

Maslow, A. H. 1970. *Motivation and personality*. 2nd ed. Harper & Row. New York.

Martela, F. & Jarenko, K. 2015. *Draivi – voiko sisäistä motivaatiota johtaa?* Talentum. Helsinki.

Mikkonen, M. 2012. New kind of work requires a new kind of assistant. Teoksessa Karjalainen, P. (toim.) *Management Assistant 2020*, s. 101–119. HAAGA-HELIA University of Applied Sciences. Multiprint. Vantaa.

Pajuriutta, S. 11.3.2021. Näkymätön töissä. *Helsingin Sanomat*. Luettavissa: <https://www.hs.fi/elama/art-2000007851660.html>. Luettu: 5.10.2021.

Pinder, C. C. 2008. *Work motivation in organizational behavior*. 2. Painos. Psychology Press. New York.

Pirhonen J. 1997. Sihteerin työ ja työelämän tarpeet. Teoksessa Kärki, M. (toim.) *60-luvun sihteeristä 2000-luvun assistentiksi: HSO-koulutuksen kiitorata*. Helsingin Sihteeriopisto v. 1967–1997. s. 61–62. Helsingin Sihteeriopiston kannatusyhdistys. Helsinki.

Rasila, M. & Pitkonen, M. 2010. *Motivaatio, työn ilo ja into*. Yrityskirjat Oy. Helsinki.

Ruohotie, P. 1998. *Motivaatio, tahto ja oppiminen*. Edita. Helsinki.

Ryan, R. M. & Deci, E. L. 2017. *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness*. The Guilford Press. New York.

Salmela-Aro, K., Nurmi, J. & Feldt, T. 2017. *Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet (3.painos.)*. PS-kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 8.10.2021.

Sinokki, M. 2016. *Työmotivaatio: Innostusta, laatua ja tuottavuutta*. Tietosanoma. Helsinki.

Souders, B. 22.5.2021. 20 Most Popular Theories of Motivation in Psychology. Luettavissa: <https://positivepsychology.com/motivation-theories-psychology/>. Luettu: 8.10.2021.

Studentum 2021. *Assistenttikoulutus*. Luettavissa: <https://www.studentum.fi/koulutus-haku/assistenttikoulutus>. Luettu: 4.10.2021

Tuorinsuo-Byman, S. 2008. European management assistants: Work, challenges, and the future. HAAGA-HELIA University of Applied Sciences. Helsinki.

Uusikumpu, T. 20.8.2019. Assistentin arkea: Onko tulevaisuudessa enää assistentteja? Luettavissa: <https://toimistosissittestaa.blogspot.com/2019/08/assistentin-arkea-onko-tulevaisuudessa.html>. Luettu: 15.10.2021.

Vartiainen, M. & Nurmela, K. 2002. Tavoitteet ja tulkinat – motivaatio ja palkitseminen työelämässä. Teoksessa J.-E. Nurmi & K. Salmela-Aro (toim.) Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Otava. Helsinki.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Helsinki.


Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 25.11.2021.

Vuori, J. 2009. Johdon assistenttityön haasteet 2015. Teoksessa Vuori, J. & Siivonen, K. 2009. Johdon assistenttien työ 2015 - Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi, s. 7–22. HAAGA-HELIA Tutkimuksia 1/2009. HAAGA-HELIA Ammattikorkeakoulu. Edita Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Assistenttien ja sihteerien motivaatiotekijät työssä

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen lähettämiseksi.

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn!

Vastaamiseen kuluu aikaa noin 5-10 minuuttia. Kysely on anonymi eli vastaajat eivät ole tunnistettavissa. Kyselyn tuloksia käytetään opinnäytetyöhöni, jossa tutkin assistenttien ja sihteerien motivaatiotekijöitä työssä. Opiskelen Haaga-Heliassa johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmassa ja opinnäytetyö on viimeinen työni ennen valmistumista.

Jos sinulla on kysyttävää tästä kyselystä tai opinnäytetyöstäni, voit olla yhteydessä minuun sähköpostitse: helmi.markoff@myy.haaga-helia.fi.

Kiitos paljon vastauksestasi ja mukavaa syksyn jatkoa! :)

Helmi Markoff

Taustatiedot

1. Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulut? *

- 18-29 vuotta
- 30-39 vuotta
- 40-49 vuotta
- 50-59 vuotta
- 60 vuotta täyttäneet

2. Työskenteletkö? *

- julkisella sektorilla
- yksityisellä sektorilla
- yrittäjänä
- en ole tällä hetkellä työelämässä

3. Työkokemuksesi assistentti- tai sihteerityöstä vuosina? *

- alle yksi vuosi
 1-4 vuotta
 5-10 vuotta
 11-20 vuotta
 yli 20 vuotta

4. Valitse vaihtoehdoista viisi (5) ominaisuuttasi, jotka mielestäsi auttavat sinua eniten suoriutumaan työssäsi hyvin:

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> ahkeruus | <input type="checkbox"/> vuorovaikutustaidot | <input type="checkbox"/> hyvät tietotekniset taidot |
| <input type="checkbox"/> hyvä asenne | <input type="checkbox"/> mielenkiinto työpaikan toimialaa kohtaan | <input type="checkbox"/> taito kuunnella |
| <input type="checkbox"/> sinnikkyys | <input type="checkbox"/> johtamistaidot | <input type="checkbox"/> tiimityötaidot |
| <input type="checkbox"/> järjestelmällisyys | <input type="checkbox"/> oma-aloitteisuus | <input type="checkbox"/> itseohjautuvuus |
| <input type="checkbox"/> hyvä kielitaito | <input type="checkbox"/> paineensietokyky | <input type="checkbox"/> idearikkaus |
| <input type="checkbox"/> luovuus | <input type="checkbox"/> ennakoiva ote työhön | |
| <input type="checkbox"/> taito ratkoa ongelmia | <input type="checkbox"/> into uuteen | |

Valitse enintään 5 vaihtoehtoa

Valitut vaihtoehdot: 0

5. Valitse kaksi (2) tilanteeseesi parhaiten sopivaa väittämää:

Työskentelen assistenttina tai sihteerinä, koska..

- työ on mielenkiintoista ja palkitsevaa
 nautin muiden auttamisesta
 olen ollut alalla kauan enkä halua enää vaihtaa
 koen olevani hyvä työssäni
 pidän erilaisten asioiden organisoinnista
 työ sopii hyvin elämäntilanteeseeni
 työni tuottaa minulle iloa
 saan hyödyntää monipuolista osaamistani
 työ on sopivan haasteellista
 en ole keksinyt muutakaan
 saan oppia jatkuvasti uutta ja kehittyä työssäni

Valitse enintään 2 vaihtoehtoa

Valitut vaihtoehdot: 0

6. Oletko samaa vai eri mieltä seuraavien väittämien kanssa?

	1 Täysin eri mieltä	2 Jokseenkin eri mieltä	3 Ei samaa eikä eri mieltä	4 Jokseenkin samaa mieltä	5 Täysin samaa mieltä
Työn pitää tuntua merkitykselliseltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn pitää tuntua hallittavalta kokonaisuudelta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Johtamisella on merkittävää vaikutusta työmotivaatiooni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn pitää olla tarpeeksi haasteellista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluan palautetta työstäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nautin itsenäisestä työskentelystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työskentelen mieluummin yhdessä muiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn pitää tuottaa minulle iloa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluan kehittyä työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Miten tärkeänä pidät seuraavia asioita työssäsi?

	1 Ei lainkaan tärkeää	2 Vähän tärkeää	3 Jonkin verran tärkeää	4 Tärkeää	5 Erittäin tärkeää
Työstä saatu palkkio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvä työilmapiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hyvät työsuhte-edut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joustavat työajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tavoitteiden asettaminen ja niiden saavuttaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haastavat työtehtävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus olla avuksi muille	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn tuloksien näkeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus edetä haastavampiin tehtäviin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palautteen saaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mahdollisuus osallistua päätöksentekoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkiset kiitokset ja huomionosoitukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eteneminen vaikutusvaltaisempiin tehtäviin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Valitse seuraavista viisi (5) asiaa, jotka vaikuttavat työmotivaatioosi eniten negatiivisesti:

- Huono työilmapiiri
- Työtä on liian paljon
- Huono palkka
- Työn hallinnan puute
- Tiedonkulku on puutteellista
- Esihenkilön huono tai olematon tuki
- Kuormittava elämäntilanne
- Arvostuksen puute työyhteisössä
- Ristiriidat työyhteisössä
- Huonot työolosuhteet (esim. työtilat, laitteet, työturvallisuus)
- Työasiat kuormittavat myös vapaa-ajalla
- Työpaikan resurssit eivät ole riittävät
- Palautteen puute

Valitse enintään 5 vaihtoehtoa

Valitut vaihtoehdot: 0