



## **Työntekijäkokemus Liikelaitos Porvoon tilapalveluissa**

Erik Iivari

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi YAMK

Digitaalinen markkinointi ja viestintä

Opinnäytetyö

2022

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Erik Iivari
<b>Tutkinto</b> Restonomi (YAMK)
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Työntekijäkokemus Liikelaitos Porvoon tilapalveluissa
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 44 + 17
<p>Työntekijäkokemus on käsitteenä noussut mielenkiintoiseksi aiheeksi. Kokonaisuutena työntekijäkokemus vastaa organisaation tärkeisiin kysymyksiin työntekijöiden viihtyvyydestä, työhyvinvoinnista sekä rekrytoinnista ja organisaation vetovoimasta. Koronapandemia on vaikuttanut paljon työskentelytapoihin, myös palvelualoilla. Viestintä ja osittain myös muu työn tekeminen on muuttunut tämän seurauksesta, ainakin väliaikaisesti ja osittain lopullisesti.</p> <p>Perinteisesti organisaatioissa on keskitytty asiakasprosessien kehittämiseen. Työntekijäkokemus on jäänyt organisaatioiden kehittämisessä vähemmälle. Työntekijäkokemus luo alustan asiakaskokemuksen syntymiselle, joten asiakaskokemuksen voidaan luontevasti katsoa olevan työntekijäkokemuksen summa.</p> <p>Nykypäivänä työntekijät odottavat työnantajaltaan nopeaa reagoitua ja innovaatioita. Yritysten on luotava työntekijöille heidän toivomansa työympäristön, jotta työntekijät ovat motivoituneita ja sitoutuneita työnantajansa. Työntekijäkokemus alkaa muodostua välittömästi työnantajan sekä työntekijän kohtaamisesta ja rakentuu koko työsuhteen ajan.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Liikelaitos Porvoon tilapalveluiden työntekijäkokemuksen nykytilaa. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, johon sisältyy muutamia kvalitatiivisia osioita. Tutkimukseen oli mahdollista osallistua koko toimeksiantajan organisaatio.</p> <p>Tutkimuksen tulosten perusteella laaditaan kehittämissuhteita organisaation työntekijäkokemuksen vahvistamiseksi. Kehittämissuhteus ottaa kantaa siihen, mihin erityisesti tulisi kiinnittää huomiota ja mikä on työntekijöille sekä kokonaisorganisaatiolle oikea järjestys asioiden edistämiseksi. Työntekijäkokemuksen kehittämiseen panostaminen helpottaa organisaation rekrytointia. Organisaation työntekijöiden sitoutuminen, motivaatio sekä omistautuminen paranevat työntekijäkokemuksen kehittämisen kautta. Organisaation tunnistettua yksilöiden tarpeet ja toiveet, on organisaatiolla mahdollisuus vastata näihin paremmin.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että organisaation työntekijäkokemus on erittäin hyvällä tasolla. Tutkimuksen tulosten perusteella 94,4 % vastaajista sekä pitää työstään liikelaitos Porvoon tilapalveluilla, että pitää organisaatiota hyvänä työnantajana. Lähes 92 % vastaajista koki työilmapiirin olevan hyvällä tasolla. Tutkimuksen tulokset olivat kokonaisuudessa organisaation tasolla hyviä ja jopa erittäin hyviä. Organisaatio on siis tehnyt oikeita valintoja ja kohdistanut kehittämisen ja uudistamisen voimavaroja oikeisiin kohteisiin. Tutkimuksen tulosten pohjalta on tarkoitus kehittää organisaatiossa työntekijäkokemusta ja täten vielä vahvistaa työhyvinvointia organisaatiossa.</p>
<b>Asiasanat</b> Työntekijäkokemus, työntekijöiden sitouttaminen, työhyvinvointi

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset.....	2
1.2	Toimeksiantajan esittely .....	2
1.3	Porvoon kaupungin henkilöstöohjelma .....	3
1.4	Porvoon kaupungin arvot.....	5
2	Työntekijäkokemus.....	6
2.1	Työntekijäkokemuksen määritelmä .....	6
2.2	Työntekijäkokemuksen yhteys asiakaskokemukseen .....	9
3	Työntekijäkokemuksen rakentuminen.....	11
3.1	Työntekijäkokemuksen muodostuminen.....	11
3.2	Työntekijäkokemuksen kehittäminen.....	17
4	Työntekijäymmärrys .....	21
5	Tutkimuksen toteuttaminen .....	24
5.1	Aineiston hankinta ja analyysi .....	24
5.2	Kyselylomake .....	26
6	Tulokset.....	28
6.1	Taustatiedot .....	28
6.2	Organisaatiokulttuuri .....	29
6.2.1	Hyvinvointi .....	31
6.2.2	Johtaminen .....	32
6.3	Työympäristö.....	33
6.4	Avoimien kysymysten vastaukset.....	35
6.4.1	Organisaatiokulttuuri .....	36
6.4.2	Työympäristö .....	36
7	Pohdinta .....	37
7.1	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	37
7.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi .....	40
7.3	Jatkotutkimukset .....	42
7.4	Oma oppiminen.....	42
	Lähteet.....	43
	Liitteet.....	45
	Liite 1. Saatekirje suomi .....	45
	Liite 2. Haastattelukysymykset suomeksi.....	46
	Liite 3. Saatekirje ruotsi .....	52
	Liite 4. Haastattelukysymykset ruotsiksi .....	53

## 1 Johdanto

Palvelualoilla, kuten toki monilla muillakin aloilla, on nykypäivänä kova kilpailu osaavasta työvoimasta. Palvelualoilla ei nykypäivänä ole samanlaista vetovoimaa nuorten potentiaalisten työntekijöiden keskuudessa, kuten oli aiemmin. Organisaatioissa mietitään, miten saadaan rekrytoitua yritykseen parhaat osaajat sekä sitoutettua nykyiset työntekijät yritykseen. Tässä on työnantajille haastetta, miten voidaan vastata alati kovenemaan kilpailuun työntekijöiden saatavuudesta. Nykypäivänä kaikkien huulilla ovat käsitteet työnantajamielikuva, työnantajabrändi sekä työntekijämielikuva. Tämän opinnäytetyön aihe; työntekijäkokemus, vastaa yksinkertaisuudessaan siihen, millaisena työntekijä kokee yrityksessä työskentelyn (Morgan 2017, 6).

Samalla kun yritysten kilpailu hyvistä ja osaavista työntekijöistä kasvaa, myös työntekijöiden vaatimukset työnantajan suhteen ovat kasvussa. Nykypäivän työntekijöille pelkkä palkka ja edut eivät enää toimi riittävänä palkintona työnteosta. Tähän on löydettävä muita toimivia ratkaisuja. Työnantajan on mahdollisuus kehittää työntekijäkokemusta, jolla lisätään työpaikan ulkoista sekä sisäistä vetovoimaa. Kun yritys pystyy luomaan vetovoimasta strategisen resurssin, saa yritys itselleen valtavan kilpailuedun. Tämä strateginen resurssi on yrityksen pitkällä aikavälillä luoma ja kehittämä joukko ominaisuuksia, joita kilpailijoiden on mahdotonta kopioida, tekemättä taloudellisesti järjestömiä investointeja. Nykypäivänä henkilöstö ei enää ole se välttämättömin strateginen kilpailuvaltti. Vaikka on toki erittäin tärkeä osa organisaation kokonaisuutta. Nykypäivänä työntekijät voivat vaihtaa työnantajaa pikaisesti. Juuri strateginen resurssi voi olla kiinnitys työntekijöiden pysyvyyteen sekä uusien osaajien hakeutumiseen yrityksen palvelukseen. (Huhta & Myllyntaus 2021, 11.)

Opinnäytetyö käsittelee toimeksiantajan työntekijäkokemuksen nykytilaa sekä organisaation työntekijäkokemuksen kehittämistä. Opinnäytetyössä tutustutaan myös työntekijäymmärrykseen sekä tarkastellaan työntekijäkokemuksen yhteyttä asiakaskokemukseen.

Opinnäytetyön tutkimusosio toteutetaan kvantitatiivisena kyselytutkimuksena ja siinä on kvalitatiivisia osioita. Kyselytutkimuksen tulosten perusteella saadaan selville organisaation työntekijäkokemuksen nykytila.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on auttaa ja antaa työkaluja liikelaitos Porvoon tilapalveluille, jotta organisaatio voi vahvistaa työntekijöiden viihtyvyyttä ja hyvinvointia työyhteisössä sekä helpottaa rekrytointia, sitoutuneisuutta ja oman työn arvostusta.

Liikelaitos Porvoon tilapalvelut kuuluu Porvoon kaupunkiorganisaatioon ja toimii pitkälti kaupungin asettamien sääntöjen ja ohjeistusten mukaisesti. Tarkoituksena on kuitenkin keskittyä pelkästään Liikelaitos Porvoon tilapalveluiden työntekijäkokemukseen, jotta tutkittavan aineiston määrä ei kasva liian suureksi. Lisäksi Liikelaitos Porvoon tilapalveluilla on hieman Porvoon kaupungin linjasta poikkeava oma identiteetti.

Tämän opinnäytetyön tavoite on vastata kysymykseen, **millainen on liikelaitos Porvoon tilapalveluiden työntekijöiden työntekijäkokemus tällä hetkellä?**

Liikelaitos Porvoon tilapalveluiden henkilökunnalle laadittiin kyselytutkimus. Kyselytutkimukseen pystyivät osallistua kaikki Porvoon tilapalveluiden 260 työntekijää. Toivomuksissa on, että organisaation työntekijät näkevät tutkimuksen mahdollisuutena, eikä uhkana tulevasta. Tutkimuksen tulosten analysoinnin jälkeen on tarkoituksena, että organisaation pystyy vastaamaan paremmin rekrytointiin haasteisiin sekä työntekijöiden sitoutumiseen ja motivaatioon.

Tutkimuksen tulosten pohjalta on tarkoituksena laatia kehittämissuunnitelma tai antaa vinkkejä kehittämiseen siitä, miten työntekijäkokemusta voidaan parantaa. Mahdollisia tuloksia voidaan harkiten käyttää, myös muihin kaupunkikonsernin toimialoihin ja heidän työntekijöihinsä.

## 1.2 Toimeksiantajan esittely

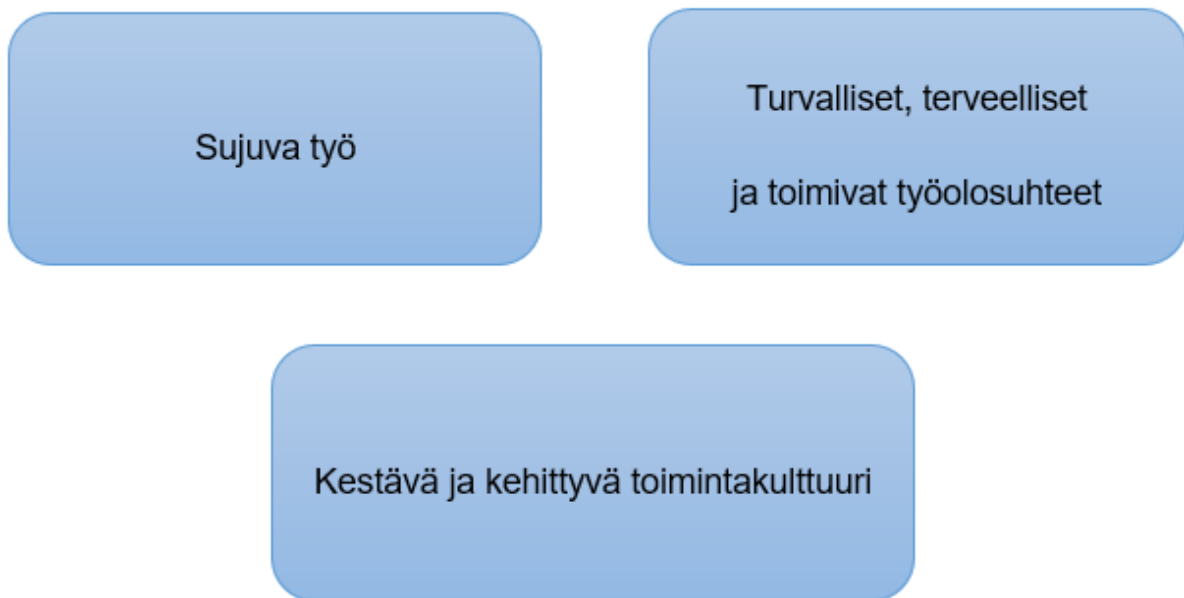
Liikelaitos Porvoon tilapalvelut tuottaa Porvoon kaupungille siivous-, ruoka- ja kiinteistöhoitopalveluita. Organisaatiossa työskentelee noin 260 henkilöä. Liikelaitos Porvoon tilapalvelut on osa Porvoon kaupunkiorganisaatiota. Liikelaitos Porvoon tilapalvelut on Porvoon kaupungin omistama liikelaitos.

Siivous-, ruoka- ja kiinteistöhoitopalveluiden ammatillinen arvostus on yleisellä tasolla yhteiskunnassamme alhainen. Työn merkitys on kuitenkin kiistaton ja tärkeä osa erilaisia toimintoja. Osittain yleisen arvostuksen takia työntekijöiden saatavuushaasteet pahenevat jatkuvasti. Rekrytointiin panostetaan ja siihen tulisi panostaa vielä enemmän. Pienessä kaupungissa puskaradio on merkittävä tietolähde. Hyvinvoivat työntekijät kertovat mielellään omista kokemuksista muille potentiaalisille työntekijöille.

### 1.3 Porvoon kaupungin henkilöstöohjelma

Porvoon kaupungin henkilöstöohjelma laaditaan neljäksi vuodeksi kerrallaan. Nykyinen henkilöstöohjelma on voimassa vuoden 2022 loppuun asti. Tällä ohjelmalla Porvoon kaupunki linjaa henkilöstöpolitiikkansa sekä henkilöstrategiset päämäärät määritellylle ajalle. (Porvoon kaupunki 2022.)

Kyseinen henkilöstöohjelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön ja organisaation johdon kesken. Tavoitteena on, että Porvoon kaupunki on houkutteleva työnantaja. Tämä seikka on myös ohjelman päätavoite. Työnantajan houkuttelevuus sekä sujuva rekrytointi luovat keskeiset päämäärät, jotka ovat kuvattuina kuvassa 1. (Porvoon kaupunki 2022.) Porvoon kaupungin henkilöstöohjelman kulmakivet ovat seuraavat käsitteet.



Kuva 1. Porvoon kaupunki henkilöstöohjelman 2019–2022 päämäärät (Porvoon kaupunki 2022)

Sujuva työ tarkoittaa Porvoon kaupungin henkilöstöohjelmassa tavoitetta, jossa työyhteisö on toimiva, tavoitteet sekä työn tehtäväkuvat ovat selkeitä. Osaava, sitoutunut ja motivoitunut henkilökunta ovat kuvaavia termejä Porvoon kaupungin henkilöstöohjelmassa. Myöskin työssä käytettävät työvälineet ovat tarkoitukseen sopivia ja edesauttavat työn sujumista. (Porvoon kaupunki 2022.)

Esihenkilötyö on henkilöstöohjelman tavoitteiden mukaisesti laadukasta. Hyvät vuorovaikutus- sekä viestintätaidot ovat keskiössä. Johtaminen perustuu tietoon. (Porvoon kaupunki 2022.)

Porvoon kaupunki on asettanut tavoitetason ja mittarit, joilla voidaan seurata sujuvan työn tavoitteiden toteutumista. Kuva 2 havainnollistaa mittarin arvon ja tavoitetason. (Porvoon kaupunki 2022.)

Mittari	Tavoitetaso
Henkilöstökyselyn tuloksien arvio esihenkilöiden työstä	Yleisarvosana on oltava keskitason yläpuolella sekä vertailuryhmän keskiarvon yläpuolella
Henkilöstökyselyn tuloksien arvio työn sujumisesta	Yleisarvosana on oltava keskitason yläpuolella sekä vertailuryhmän keskiarvon yläpuolella
Sairaspoissaolot	Enintään 15 päivää/ henkilö vuodessa

Kuva 2. Porvoon kaupunki henkilöstöohjelman 2019–2022 tavoitteita (Porvoon kaupunki 2022)

Porvoon henkilöstöohjelman mukaisesti työturvallisuutta edistetään jatkuvasti työntekijöiden sekä esihenkilöiden toimesta. Työsuojeluriskejä arvioidaan, jotta voidaan kehittää työturvallisuutta. Työturvallisuus on myös riskienhallintaa. Työturvallisuuden arvioinnissa kuvataan yleiset tunnistetut riskit vastaavissa työympäristöissä. Kuva 3 kertoo työturvallisuusriskien mittarin ja sen tavoitetason. (Porvoon kaupunki 2022.)

Mittari	Tavoitetaso
Riskikertoimen (riskin todennäköisyys * seurausten vakavuus) kehittyminen.	Kokonaisriskikertoimen pieneneminen. Lähtötasoksi määritellään vuoden 2019 riskienarviointien riskikertoimet aihealueittain.
Tapaturmataajuus	Tapaturmataajuus (työtapaturmien määrä/miljoona työtuntia) on enintään vertailuryhmän tapaturmataajuus.

Kuva 3. Porvoon kaupunki henkilöstöohjelman 2019–2022 tavoitteita (Porvoon kaupunki 2022)

Porvoon kaupungin henkilöstöohjelma tukee osaamisen kehittämistä sekä kestävästä kehitystä. Näitä osa-alueita tukevat mm. tilatehokkuus, ympäristöystävällinen liikkuminen sekä paperittomuus. Vapautuvat resurssit tilatehokkuuden ansiosta siirretään osaavaan henkilöstöön sekä palvelutuotantoon. Myös digitalisaation sekä uusien teknologioiden käyttöönoton laajentaminen auttavat näitä tavoitteita. Tavoitteita on kuvattu kuvassa 4. (Porvoon kaupunki 2022.)

Mittari	Tavoitetaso
Tilatehokkuus	Hallinto- ja toimistotilojen tilatehokkuuden sekä käyttöasteen parantaminen. Lähtötaso selvitetään v. 2019 aikana.
Km-korvausten perusteena olevat kilometrimäärät.	Kilometrimäärien vähentäminen. Lähtötaso 2018: 1,2 miljoonaa km
Paperinkulutuksen vähentäminen	Yhteiskäyttö tulostimien kopiomäärien vähentäminen. Lähtötaso selvitetään v. 2019 aikana

Kuva 4. Porvoon kaupunki henkilöstöohjelman 2019–2022 tavoitteita (Porvoon kaupunki 2022)

#### 1.4 Porvoon kaupungin arvot

Porvoon kaupungin organisaation arvot ovat muodostuneet vuoropuhelussa, johon on osallistunut jokainen kaupungin toimiala. (Porvoon kaupunki 2022.)

Porvoon kaupungin organisaatiossa, arvot ovat esillä jokaisessa työpäivässä. Ne peilautuvat päätöksentekoon sekä määrittävät sen, miten organisaatio työskentelee yhdessä. Kuvan 5 kentät havainnollistavat Porvoon kaupungin arvoja. (Porvoon kaupunki 2022.)



Kuva 5. Porvoon kaupungin arvot (Porvoon kaupunki 2022)

## 2 Työntekijäkokemus

Tämä kappale käsittelee työntekijäkokemusta yleisesti, sekä tutustuttaa työntekijäkokemuksen määrittelyyn. Lisäksi kappale kuvaa asiakaskokemuksen, työntekijäymmärryksen ja työntekijäkokemuksen yhteyttä.

### 2.1 Työntekijäkokemuksen määritelmä

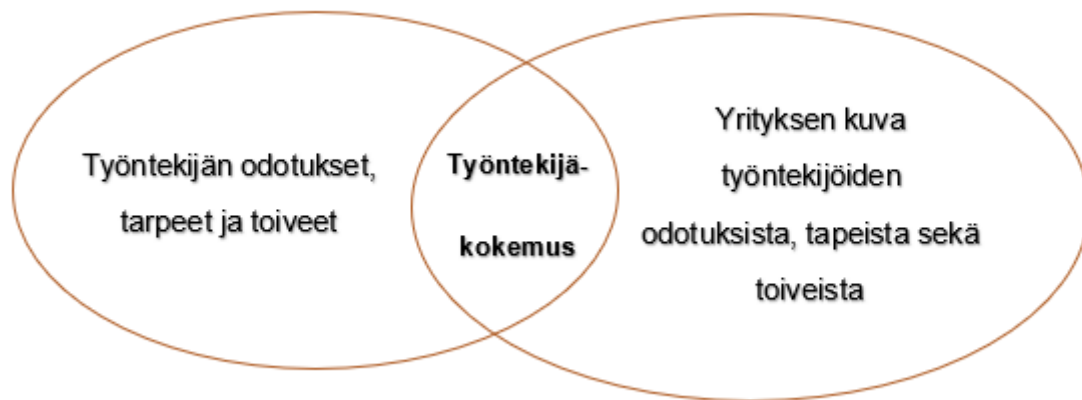
Työntekijäkokemus on käsitteenä noussut voimakkaasti yritysten näköpiiriin vasta 2010-luvun puolivälissä. Tuolloin yrityksen Airbnb henkilöstöjohtajan titteli uudistettiin, uusi titteli oli Global Head of Employee Experience. Myöhemmin mukaan on liittynyt toki muitakin yrityksiä, heillä on mm. kokonaisia HR- osastoja nimetty työntekijäkokemuksen mukaan. Yritys, joka satsaa työntekijäkokemuksen kehittämiseen, parantaa käytännössä asiakaskokemusta, työntekijöiden sitoutumista ja omistautumista sekä työnantajabrändiä. (Huhta & Myllyntaus 2021, 49.)

Työntekijäkokemus alkaa syntyä heti työhaastattelusta ja jatkuu sekä kehittyy päivittäin. Työntekijä yksilönä muodostaa erilaisia tarpeita ja odotuksia työnantajalle. Työnantajan täytyy pystyä huomiomaan ja mahdollistamaan nämä tarpeet. Työntekijäkokemus on kokonaisuus työntekijän työssä kokemasta. Työntekijän kokema kokonaisuus muodostuu organisaatiossa tapahtuvista kohtaamisista sekä vuorovaikutuksesta. Tämä kokonaisuus käsittää mm. yrityksen johtamisen kulttuurin, toimitilat ja työvälineet. Työntekijän kannalta työntekijäkokemus on parhaimmillaan sitä, että hän kokee olevansa arvostettu työyhteisössä ja hän tekee omasta mielestään tärkeää työtä, jolla on merkitystä. Tyytyväinen työntekijä myös viihtyy työssään. (Plaskoffin 2017, 137; Maylett ja Wride 2017, 12; Lee Yohn 2018.)

Luukka (2019, 128) kuvaa työntekijäkokemusta työntekijän sitoutumistason ja tyytyväisyyden mittarina. Hän korostaa työntekijöiden tuntemista sekä panostamista työntekijöiden odottamaan työympäristöön, joka motivoi sekä innostaa työntekijää. Oikeanlainen ja työntekijälle sopiva yrityskulttuuri edesauttaa työntekijää ponnistelemaan ahkerammin kohti yhteisesti asetettuja päämääriä. (Luukka 2019, 29, 129.)

Morgan (2017, 8) määrittelee työntekijäkokemuksen olevan sitä, miten työntekijöiden toiveet, odotukset sekä tarpeet kohtaavat organisaation luomiin ja tarjottuihin mahdollisuuksiin.

Seuraavassa kuvassa 6 kuvataan työntekijäkokemuksen sijoittumista työntekijän tarpeiden ja toiveiden sekä työnantajan tarjoaman vastineen keskiöön.



Kuva 6. Työntekijäkokemus (mukaiillen Morgan 2017, 24)

Työntekijäkokemus on laaja käsite, jota on vaikeata kuvailla ja täsmentää. Helposti ajatellaan, että aivan kaikki työpaikalla tapahtuvat toiminnot, prosessit ja kohtaamiset ovat osa työntekijäkokemusta. Näin periaatteessa asia onkin, mutta tärkeää olisi pystyä erottelemaan yritykselle sekä työntekijälle tärkeimmät osat tästä suuresta kokonaisuudesta. Yrityksen on hyvä tunnistaa, mihin sen lopulta kannattaa keskittyä ja sijoittaa voimavaransa kehittäessään työntekijäkokemusta. Kun työntekijäkokemuksen kehittämistä ei kohdenneta oikein, on mahdollista, että keskitytään asiassa vähäisen merkityksen toimintoihin ja turhia ponnisteluja tehdään saamatta lopullista tulosta. (Huhta & Myllyntaus 2021, 120.)

Työntekijät odottavat yrityksiltä nopeaa reagointia sekä innovaatioita. Yritysten tulee luoda työntekijöille heidän toivomansa työympäristön, jotta he voivat pitää työntekijät motivoituneina sekä sitoutuneina työnantajaan. Täten yritys pystyy kilpailemaan osaamisen saatavuudesta muiden yritysten kanssa. Työntekijöiden tarpeet ja odotukset työnantajaan kohtaan kasvavat ja yritysten tulee vastata näihin kehittyviin odotuksiin ja tarpeisiin, jotta he voivat kilpailla tasapuolisesti osaavasta työvoimasta sekä pystyvät pitämään kiinni yrityksen palveluksessa olevista työntekijöistä. Myönteinen työntekijäkokemus sitoo organisaation ja työntekijät toisiinsa. (Plaskoff 2017, 136, 139; Luukka 2019, 128.)

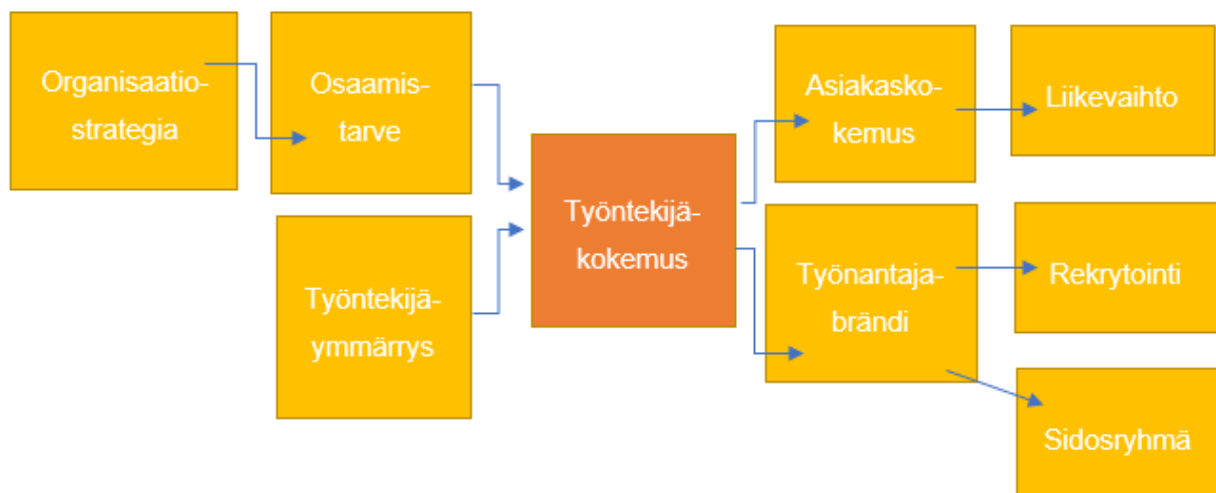
Maylett ja Wride (2017, 23) peräänkuuluttavat työntekijäkokemuksen tärkeyttä yrityksessä. Jotta yritys voisi luoda menestystä asiakaskokemuksen kautta, täytyy heillä olla paras työntekijäkokemus. Tässä työntekijät ovat keskiössä. (Maylett & Wride 2017, 23.)

Nykypäivän kuluttajat ovat tottuneet erittäin nopeaan vastausaikaan sekä yksilölle personoituihin palveluihin, jotka ylittävät heidän odotuksensa. Tämä muutos on vaikuttanut siihen, että yrityksen toiminnassa eivät enää ole keskiössä pelkästään tuote ja palvelu. Näiden lisäksi on myös keskityttävä myymään kokemuksia. Kokemukset voivat itsessään olla myyntiartikkeleita tai ainakin

vaikuttavat tuotteiden ja palveluiden myyntiin. Tämän ilmiön tekee tärkeäksi se, miten kokemukset itsessään tuovat asiakkaalle vahvoja ja unohtumattomia tunteita. Nämä tunteet auttavat rakentamaan yhteyttä brändiin, sekä saavat asiakkaan palaamaan uudelleen. (Huhta & Myllyntaus 2021, 118–119.)

Kun muutos on tapahtunut asiakkaiden keskuudessa, on selvää, että näitä odotuksia siirtyy myös työnantajalle. Työntekijät odottavat työnantajalta enenemissä määrin, että työvälineet, ohjelmistot sekä työprosessit toimivat yhtä jouhevasti, kuin vapaa-ajalla kokemamme palvelut ja tuotteet. Tämän osa-alueen merkitys on kasvanut nykytyöyhteisöissä. Työnantajan on käytettävä aiempaa enemmän voimavaroja, jotta työntekijöiden työviihtyvyys ja työnantajan houkuttelevuus säilyvät sekä työnantajalla on myös tarjota houkutteleva työpaikka uusille potentiaalisille työntekijöille. Kokonaisuudessa siis puhutaan erittäin tärkeästä osa-alueesta yrityksen kannalta. Tähän osa-alueeseen on perinteisesti viitattu juhlapuheissa sekä yrityksen strategisissa suunnitelmissa, mutta teot ovat monesti jääneet suunnittelutasolle. (Huhta & Myllyntaus 2021, 119.)

Kuvassa 7 havainnollistetaan työntekijäkokemuksen sijoittumista ja prosessia suhteessa organisaation vaatimukseen, työntekijäymmärrykseen, asiakaskokemukseen sekä työnantajabrändiin.



Kuva 7. Työntekijäkokemuksen sijoittuminen organisaation kokonaisuuteen (mukaillen Huhta & Myllyntaus 2021, 118)

Tutkimuksien mukaan organisaatioissa, joissa kehitetään ja johdetaan työntekijäkokemusta, 20 prosenttia työntekijöistä on valmis vaihtamaan työnantajaa. Kun katsotaan organisaatioita, joissa työntekijäkokemukseen ei anneta voimavaroja, on vastaava luku 50 prosenttia. Kun organisaatio kehittää työntekijäkokemustaan, prosessin aikana, myös työntekijöiden oman työn arvostus kasvaa sekä he tuntevat olevansa osa suurempaa kokonaisuutta ja merkitystä. Työntekijät, jotka tuntevat

itsensä arvostetuksi organisaatiossa, ovat sitoutuneempia sekä tekevät tutkimuksien mukaan työtään 20 prosenttia tehokkaammin. (Hinshaw 2020.)

## 2.2 Työntekijäkokemuksen yhteys asiakaskokemukseen

Perinteisesti yritys on keskittynyt asiakkaisiinsa ja sitä kautta asiakaskokemuksen kehittämiseen. Työntekijäkokemuksen jäädessä tämän jalkoihin kehityssuunnitelmissa. Kuitenkin asiakaskokemuksen kehittämisestä opittua voidaan hyödyntää myös työntekijäkokemuksen kehittämisessä. Näiden molempien tahojen kokemuksen prosessi on erityyppinen siitä, miten kokemus itsessään alkaa ja miten sitä suojellaan. Kaikki tähän väliin jäävä osa prosessia on kuitenkin jokseenkin yhteneväistä. (Huhta & Myllyntaus 2021, 52.)

Asiakaskokemusta kehittäessä, keskiössä on kolme tekijää.

1. Asiakassuhde on aina vapaaehtoinen
2. Yritys on tunnistanut tärkeimmät asiakasryhmät
3. Yritys kuuntelee asiakasta ja hänen toiveitaan tarkasti

Nämä samat kolme tekijää ovat soveltaen myös työntekijäkokemuksen kehittämisen keskiössä. Varsinkin yritykset, jotka toimivat kuluttajarajapinnassa tekevät jatkuvasti markkinointia, myynnin edistämistä ja tuotteiden brändäystä, jotta asiakas valitsisi juuri heidän tuotteensa tai palvelunsa. Heidän tarkoituksensa on rakentaa asiakkaaseen läheinen suhde ja mahdollistaa helppo asioinnin. Tätä ajattelua ei kuitenkaan jostain syystä ole käännetty siten, että se voisi olla hyvä prosessi myös yrityksen omien työntekijöiden sitouttamiseen yrityksen palvelukseen. Sitouttamisen lisäksi motivoitunut ja sitoutunut työntekijä on tuottoisempi yritykselle. Lähtökohtana yrityksen kehittämisessä tulisi siis olla asiakaskokemuksen sekä yhtä tiiviisti työntekijäkokemuksen kehittäminen. (Huhta & Myllyntaus 2021, 52–54.) Myös Maylett ja Wride (2017, 9–12.) uskovat, että työntekijäkokemuksen kehittäminen edesauttaa luomaan yrityksen asiakkaille hyvän asiakaskokemuksen. Yritykseen sitoutunut ja motivoitunut työntekijä tarjoaa yritykselle sekä asiakkaille enemmän hyötyä. He myös antavat asiakkaille tunteen, että he ovat tärkeitä yritykselle. (Maylett & Wride 2017, 9–12.)

Maylett ja Wride (2017, 9) korostavat työntekijäkokemuksen merkitystä ja sen jatkuvaa kehittämistä. He näkevät, että työntekijäkokemus luo alustan asiakaskokemuksen syntymiselle, joten asiakaskokemuksen voidaan luontevasti katsoa olevan työntekijäkokemuksen summa. He toteavat asiakaskokemuksen kehittämisen vievän lähes poikkeuksetta resurssit työntekijäkokemuksen

kehittämisestä. Jotta työntekijät voivat luoda erinomaista asiakaskokemusta, on heidän työntekijäkokemuksensa oltava vastaavanlaista. Kuitenkin yrityksen työntekijät ovat suorassa kontaktissa asiakkaisiin, joten pelkkä asiakaskokemuksen kehittäminen on turhaa, jos työntekijäkokemusta ei ole kehitetty. Tällöin työntekijät eivät ole omistautuneita yritykselle ja eivät voi luoda parasta asiakaskokemusta. Sitoutuneille työntekijöille tämä on itsestäänselvyys. (Maylett & Wride 2017, 9–12.)

Organisaatioissa on jo vuosikymmenet johdettu työntekijöitä vanhoja käytäntöjä seuraten, perustuen uskomuksiin ja olettamuksiin. Näihin totuttuihin tapoihin voidaan löytää uusia ratkaisuja, kuten työntekijäkokemuksen kehittäminen. Yksi tärkeä osa-alue kohti tätä tavoitetta on tuntee työntekijänsä ja kohdata heidät yksilöinä. Tähän tarkoitukseen vastaa ensisijaisesti työntekijäymmärrys.

### 3 Työntekijäkokemuksen rakentuminen

Green (2017) korostaa organisaation HR- yksikön mahdollistavan ja antavat valmiudet työntekijäkokemuksen rakentumiselle, kuitenkin koko organisaatio, sisältäen organisaation työntekijät sekä johdon ovat muodostamassa toiminnallaan työntekijäkokemusta.

Myös Jacob Morganin (2017, 7) mukaan sekä työntekijät, että yritykset ovat mukana luomassa ja muokkaamassa yrityksen työntekijäkokemusta. Työntekijän kokemus syntyy jokapäiväisestä koke-  
masta, kun taas yrityksen näkökulma on työntekijän mahdollisimman hyvä viihtyvyys työssä ja sen tuoma hyöty työyhteisölle. Yrityksen täytyy panostaa työntekijäkokemukseen, se ei synny itses-  
tään. Työntekijällä on odotuksia, tarpeita sekä toiveita työnantajaltaan. Näiden tarpeiden ja odotuk-  
sien tulee kohdata, jotta muodostuisi hyvä työntekijäkokemus. Myös annettujen lupauksen tulee to-  
teutua. (Morgan 2017, 56.) Yrityksen tulee myös johtaa työntekijäkokemusta. Parhaiten se onnis-  
tuu, kun yrityksellä on käsitys ja ymmärrys työntekijöiden tarpeista ja odotuksista. Työnantajan tu-  
lee luoda houkutteleva työnantajalupaus, joka vie työntekijää kohti organisaation tavoittelemaa ta-  
voitetta. (Luukka 2019, 128–129.)

Maylett ja Wride (2017, 48) korostavat työntekijäkokemuksen syntyvän muista mahdollisuuksista, kuin pelkästään työnantajan tarjoamista palkkioista ja eduista. Molemminpuolinen arvostus, ym-  
märrys ja luottamus synnyttävät vahvaa sisäistä vetovoimaa. (Maylett & Wride 2017, 48.)

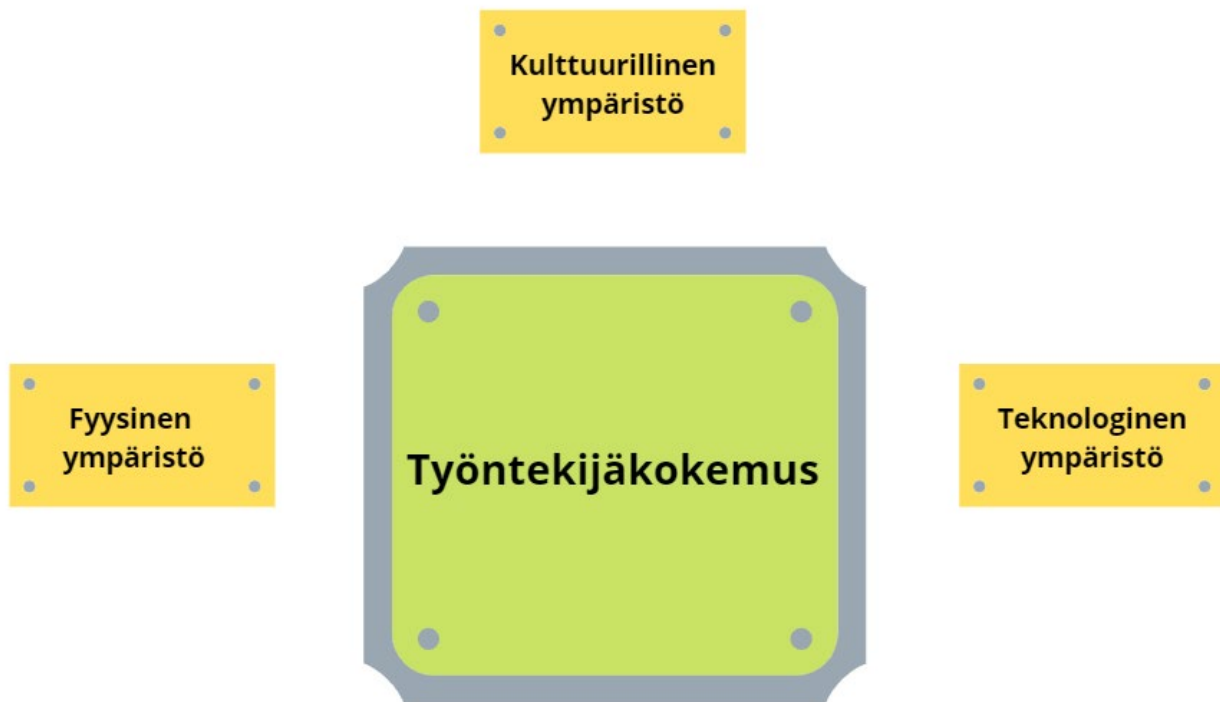
#### 3.1 Työntekijäkokemuksen muodostuminen

Työntekijäkokemusta tutkineet, ovat määritellen kukin omalla tavallaan työntekijäkokemuksen ra-  
kentumista.

Morgan (2017, 57) jakaa työntekijäkokemuksen kolmeen eri ympäristöön. Nämä ympäristöt ovat keskeisiä työntekijäkokemuksen kehittämisessä. Ympäristöt muodostuvat kulttuurisista, fyysisistä sekä teknologisista tekijöistä. Morgan on tutkinut työntekijäkokemuksen muodostumista ja toden-  
nut, että sen muodostuminen perustuu 40 prosenttisesti organisaation kulttuuriin, 30 prosenttisesti teknologisiin seikkoihin sekä 30 prosenttisesti fyysiseen työympäristöön. (Morgan 2017, 56–57.)

Kaikki työntekijäkokemuksen ympäristöt vaikuttavat työntekijäkokemuksen muodostumiseen. Jo-  
kainen ympäristö on tärkeä sekä siihen tulee panostaa. Ympäristöt itsessään ovat kytköksissä toi-  
siinsa sekä niiden seuraamus kokonaisuutena on voimakkaampi, kuin pelkästään yksittäiset tekijöi-  
den. (Morgan 2017, 132).

Organisaation ympäristöt ovat työntekijäkokemuksen perusta, jolla työntekijäkokemus määräytyy työntekijälle. Organisaation ympäristöt on esitetty kuvassa 8. (Morgan 2017, 56–57.)



Kuva 8. Työntekijäkokemuksen ympäristöt (mukaiillen Morgan 2017, 57)

Kulttuurillinen ympäristö organisaatiossa on tutkitusti kaikkein tärkein. Tämä ympäristö muodostuu yksittäisten työntekijöiden tuntemuksista. Organisaatiokulttuuri määrittää pitkälti sen toimintaa. Miten organisaation työntekijöitä johdetaan ja miten heitä kuunnellaan. Miten organisaatio pitää yhteyttä sidosryhmiinsä ja kuinka se tuottaa palveluaan sekä tuotteitaan. Organisaatiossa on aina olemassa yrityskulttuuri, vaikka sitä ei olisi lainkaan muodostettu organisaation johdon tasolta. (Morgan 2017, 89.)

Luukka (2019, 55) näkee hyvän organisaatiokulttuurin muodostuvan pelkästään johtamisen kautta. Ilman johtamista ei synny hyvää organisaatiokulttuuria, joten se ei synny yksistään työntekijöiden voimin. Yrityskulttuuri määräytyy johdon tasolta, miten organisaation johto käyttäytyy, miten he kommunikoivat ja kenelle. Organisaatiokulttuuri on aina johtajansa näköinen. (Luukka 2019, 55.)

Morganin (2017, 89) mukaan organisaatiokulttuuri on olemassa jokaisessa organisaatiossa. Organisaatiokulttuuri muodostuu, vaikka organisaatio ei tekisi töitä sen luomiseksi tai kehittämiseksi. Organisaatiokulttuuria voidaan kuvailla organisaation ilmapiirinä, joka käsittää kaiken sen tekemisen ja kehittämisen, mitä käytetään sen luomiseksi. (Morgan 2017, 89.)

Organisaatiokulttuurin muodostumisessa esihenkilöllä on tärkeä rooli. Kun uusia esihenkilöitä palkataan, erityisesti organisaation sisältä. Ottaa organisaatio tällöin kantaa, millainen esihenkilö-

toiminta on yrityksen mieleen. Toki myös esihenkilö itse muokkaa voimakkaasti organisaatiokulttuuria. (Luukka 2019, 61.)

Morgan (2017, 89–90) kertoo että hyvän kulttuurisen organisaatioympäristön muodostumiseen tarvitaan kuunteleva ja työntekijöitä huomioiva ote. Hyvän kulttuurisen työympäristön työntekijät näkevät organisaationsa positiivisessa valossa sekä ovat sitoutuneet pitkäaikaiseen työsuhteeseen työnantajalle. Työntekijät kokevat työnantajansa arvostavan heidän työtänsä sekä he itse kokevat itsensä tarpeelliseksi ja tärkeäksi osaksi työyhteisöä. Organisaatio pitää arvossa osallistamista sekä monimuotoisuutta. Organisaatio mahdollistaa ja kannustaa uuden oppimisen sekä uralla etenemisen. Työnantajan tulee myös olla uskollinen työntekijöidensä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Hyvän kulttuurisen työympäristön johtamistapa on lähellä mentorointia, jättäen työntekijöille mahdollisuuden vaikuttaa työhönsä ja tehdä aloitteita työn sujumuuden parantamiseksi. Organisaation tulee myös kohdella työntekijöitään tasapuolisesti. (Morgan 2017, 89–90.)

Luukka (2019, 93–94) uskoo, että hyvän organisaatiokulttuurin muodostuminen edellyttää työntekijäymmärrystä. Organisaatiokulttuurin avulla muodostuu yrityksen tavoittelema hyvä työntekijäkokeemus, jolla on vaikutusta myös hyvään asiakaskokemukseen. Organisaatio kulttuuria ei ole mahdollista kopioida muilta. Yrityksen kulttuuri muodostuu kokonaisuudesta, johon vaikuttaa yrityksen historia sekä työntekijöiden ja johdon vuorovaikutus. (Luukka 2019, 94.) Morgan (2017, 90) on nostanut esiin kulttuurisesta ympäristöstä kymmenen merkittävintä tekijää kuva 9.



Kuva 9. Organisaatiokulttuurin muokkaantumisen kymmenen tärkeintä piirrettä (mukaillen Morgan 2017, 91)

Fyysinen ympäristö on se työympäristö, jossa työntekijät todella työskentelevät. Tähän ympäristöön kuuluvat mm. toimitilat, toimitilojen tilaratkaisut sekä sisustuselementit ja huonekalut. Tähän ympäristöön lukeutuvat myös työtoverit. (Morgan 2017, 58.)

Työntekijäkokemukseen voimakkaasti panostavan organisaation työympäristö on avoin. Työntekijöiden on mahdollisuus tuoda yrityksen toimitiloihin ystäviä sekä sukulaisia. Morganin tutkimusten mukaan tällaisissa organisaatioissa työntekijät ovat enemmän hyvinvoivia, innovatiivisia sekä tekevät paremmin työtä hyvittääkseen työnantajan tarjoamaa etua. Fyysinen työympäristö on käytännössä organisaation arvojen heijastus, siis miksi tällaisessa toiminnassa voisi olla jotain negatiivista? On yrityksen edun mukaista, että myös yrityksen ulkopuoliset henkilöt saavat positiivisen kuvan yrityksestä. (Morgan 2017, 60–61.)

Hyvän työntekijäkokemuksen synty vaikuttaa olennaisesti myös työnantajan joustavuus. Korona aikana työelämän sääntöjä on kirjoitettu uusiksi. Etätönn mahdollisuus on itsestään selvää työyhteisöissä, kunhan se sopii työyhteisöön ja tehtävään työhön.

Morgan (2017, 64–69) kertoo positiiviseen työntekijäkokemukseen vaikuttavan juuri joustavuuteen, kuten työaikojen sekä työn tekemisen paikan määrittämiseen itse. Joustavuudella voidaan myös Morganin tutkimuksien mukaan vaikuttaa työntekijöiden tuottavuuteen, stressin sietokykyyn, poisolojen vähentymiseen, kustannusten säästöön, luottamuksen lisääntymiseen sekä se parantaa työntekijöiden terveyttä sekä onnellisuutta. (Morgan 2017, 64–69.)

Seuraava kuva 10 käsittelee Morganin mukaan fyysisen ympäristön tärkeimpiä piirteitä.



Kuva 10. Fyysisen ympäristön muokkaantumisen tärkeimpiä piirteitä (mukaillen Morgan 2017, 63)

Teknologinen ympäristö sisältää kaiken organisaation sovelluksista, ohjelmista sekä laitteista, joita organisaatio käyttää työn suorittamiseen. Tähän osaan kuuluvat olennaisesti myös videoneuvottelualustat, sisäiset sosiaaliset alustat, HR- sovellukset sekä laskutusjärjestelmät. Teknologia

mahdollistaa organisaatiolle sitovan menetelmän, joka luo voimaa organisaatioon ja voimistaa työntekijäkokemusta. Kun organisaatiolla on tarjota työntekijöilleen uusinta teknologiaa, organisaation työn tehokkuus lisääntyy. Tämä myös lisää työntekijöiden työtyytyväisyyttä sekä vähentää työntekijöiden turhautuneisuutta. (Morgan 2017, 78.) Joten voimmekin todeta, että teknologilla on suuri merkitys organisaation työskentelyn tehokkuuteen sekä työn mielekkyyteen. Jotta organisaatio pystyy luomaan hyvän teknologisen ympäristön, on sen keskityttävä helppoihin sekä käytettävyydeltään hyviin teknologisiin ratkaisuihin. Nämä ovat luonnollisesti uusinta teknologiaa. Teknologian on oltava kaikkien työntekijöiden saatavilla. Monesti organisaatioissa asetetaan tiettyjen käyttäjäryhmien saataville, ne uusimmat teknologiset ratkaisut. Tämä menettely luo luonnollisesti eriarvoisuutta työntekijöiden kesken, ajatellen esimerkiksi etätyömahdollisuuksia sekä sen tehokkuutta. (Morgan 2017, 82–84.)

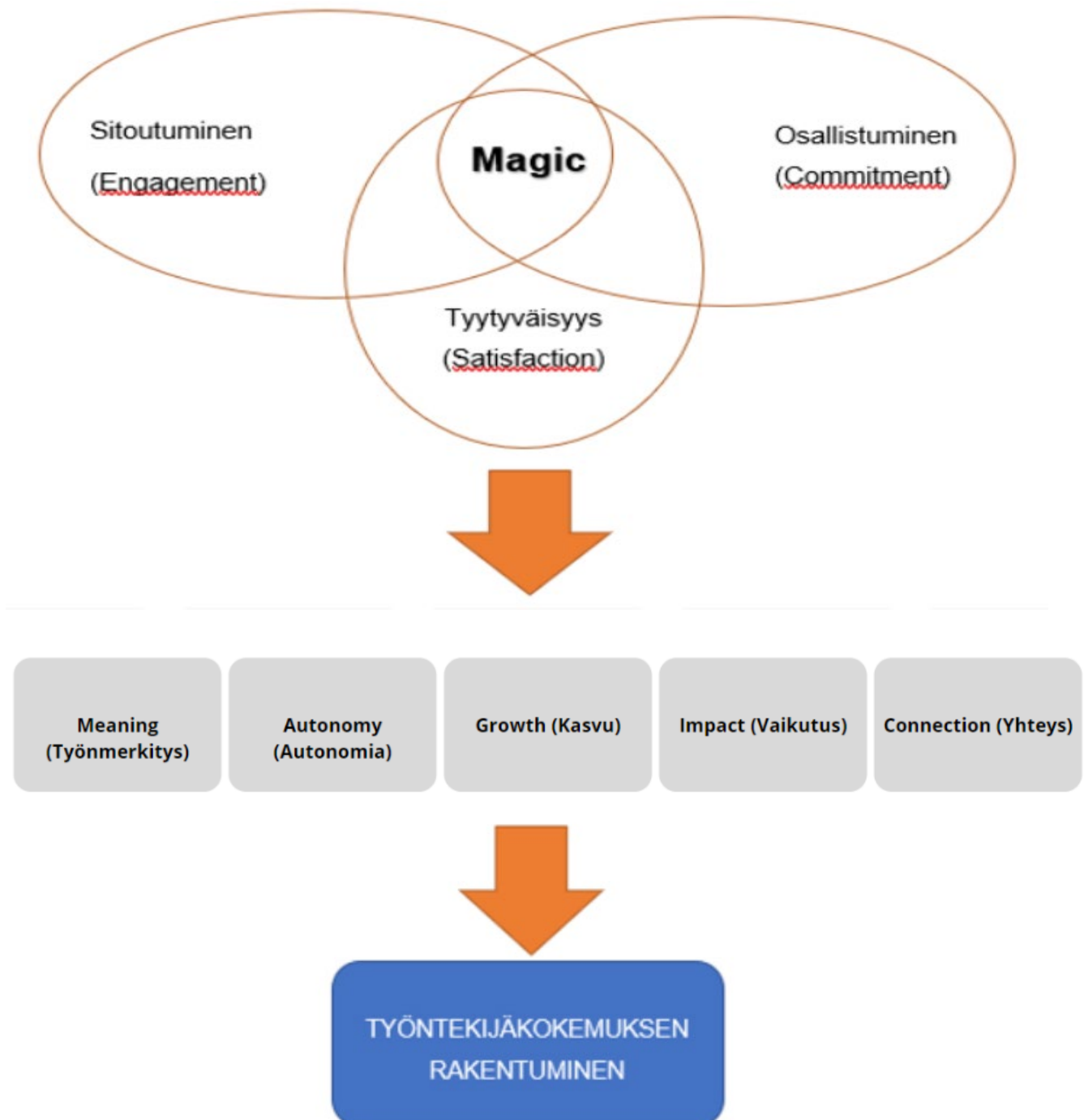
Morgan (2017, 84–85) pitää myös tärkeänä tekijänä teknologisessa ympäristössä sitä seikkaa, kohtaavatko työntekijän tarpeet sekä organisaation liiketaloudelliset tarpeet. Onko organisaation teknologia sellaista, että työntekijät voisivat käyttää sitä myös vapaa- ajalla. Teknologiaa ei siis voida valikoida pelkästään organisaation liiketoiminnan tarpeiden mukaisesti. Organisaation työntekijöiden tavat ja tarkoitus tehdä työtänsä on otettava huomioon teknologisen ympäristön kokonaisuudessa. Tämä tarkoittaa käytännössä toimintatapaa organisaatiossa, joilla annetaan työntekijöille mahdollisuus kertoa toiveitaan teknologisessa kehityksessä. Tällä mahdollistetaan paras tulos ja tehokkuus organisaatiossa. Myös organisaatioiden eri toimintojen kuten IT- osaston ja HR- osaston yhteistyö luo mahdollisuuksia teknologisen ympäristön kehittymiseen ja lisää työntekijäkokemuksen kehittymistä. Hyvä teknologinen ympäristö luo kokonaisuudessaan organisaatioon innovatiivisuutta, parantaa yhteistyön sujuvuutta sekä auttaa viestinnässä. Tämä myös osaltaan sitouttaa työntekijöitä. (Morgan 2017, 78–85.) Kuvassa 11 esitetään teknologisen ympäristön tärkeimpiä piirteitä.



Kuva 11. Teknologisen ympäristön muokkaantumisen tärkeimmät piirteet (mukaillen Morgan 2017, 79)

Maylett ja Wride (2017, 14) ovat kuvanneet oman viiden askeleen mallin työntekijäkokemuksen syntymiselle. He kutsuvat tätä mallia Magic- malliksi, joka muodostuu englanninkielisistä sanoista

Meaning (työnmerkitys), Autonomy (autonomia), Growth (kasvu), Connection (yhteys) sekä Impact (vaikutus). Näiden käsitteiden keskiössä on työntekijän sitoutuminen, tyytyväisyys sekä osallistuminen. Seuraava kuva 12 havainnollistaa työntekijäkokemuksen muodostumisen Magic mallilla sekä sen yhteyden sitoutumiseen, tyytyväisyyteen sekä osallistumiseen.



Kuva 12. Työntekijäkokemuksen rakentuminen, Magic mallilla (mukaillen Maylett ja Wride 2017, 183–186)

Magic mallin avulla työntekijäkokemukseen panostava organisaatio voi luoda organisaatioon toimivan työntekijäkokemuksen. Työntekijän sitoutuminen, tyytyväisyys sekä osallistuminen ovat tärkeitä terveelle organisaatiolle. Tarvitaan kaikki kolme, jotta organisaatio voi päästä alkuun Magic mallin rakentamisessa. (Maylett & Wride 2017, 178.)

Työn merkitys on tärkeää työntekijälle. Työmotivaation kannalta on olennaista, että työ on merkityksellistä hänelle sekä organisaatiolle. Autonomia on tärkeä työntekijän tyytyväisyyden tekijä. Työntekijä, jolla on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä, on tehokas työntekijä. Kasvu luo työntekijälle mahdollisuuksia kehittyä ja kehittää itseään. Vaikutus tuo työntekijälle onnistumisen tunteita, kun työn tulosten synnyttämä vaikutus muiden tekemiseen tai kokemaan on nähtävissä. Yhteisö on tärkeää, jotta työntekijä voi tuntea olevansa osa kokonaisuutta. (Maylett ja Wride 2017, 183–186.)

Myös Ryan & Deci (2017, 9–11) toteavat, että ihmisen perustarpeisiin kuuluu perustava tarve yhteisöllisyyteen ja tunne olla jonkin kokonaisuuden osa. Työyhteisössä näiden perustarpeiden syntyminen on tärkeää. Työntekijän tulee tuntea olevansa osa organisaatiota ja tuntea, että hänen tekeillä työllänsä on merkitystä. Kun työntekijä ei saavuta tunnetta organisaatioon kuulumisesta ja työn merkityksellisyydestä, hänen motivaationsa sekä työtyytyväisyytensä laskee (Huhta & Myllyntaus 2021, 185).

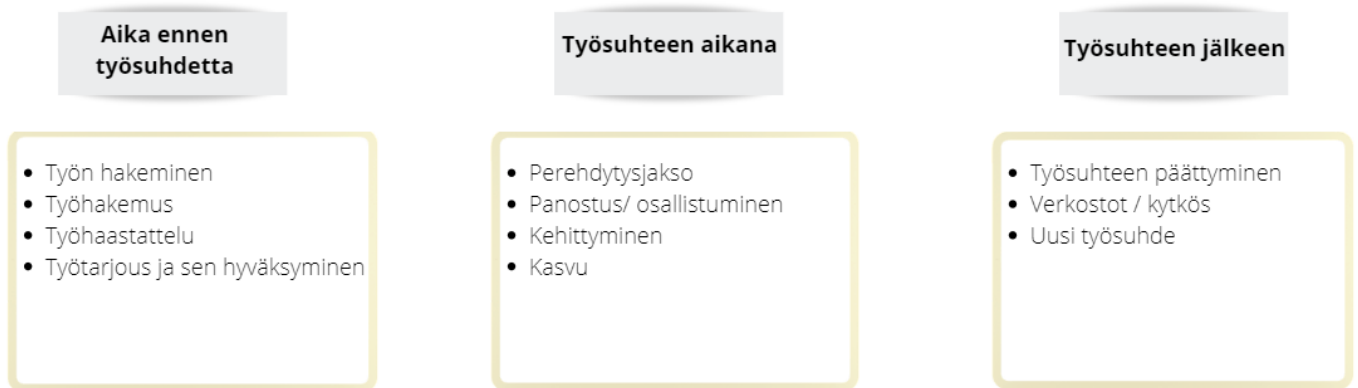
### **3.2 Työntekijäkokemuksen kehittäminen**

Täydellisen työntekijäkokemuksen muodostuminen vaatii organisaatiolta työntekijöiden tuntemusta ja tietämystä mihin asioihin se keskittyy, millä asioilla on merkitystä työntekijälle ja millä työntekijä voidaan sitouttaa työyhteisöön. (Maylett & Wride 2017, 48.) Samoin asian näkee Morgan (2017, 9), joka nostaa esiin tärkeänä seikkana sen, että työnantajan tulee tuntea työntekijänsä. Työntekijäymmärrys on perusta työntekijäkokemuksen luomiselle ja kehittämiselle. Työntekijäkokemuksen rakentamisessa tulisi työntekijöitä ja heidän tarpeitaan sekä toiveitaan tarkastella yksilöinä. Työntekijäkokemuksen kehittämisessä on tärkeää tutkia ja tunnistaa ne syyt, mitkä sitovat yrityksen työntekijöitä yritykseen. (Morgan 2017, 51.)

Plaskoff määrittelee työntekijäkokemuksen rakentumisen työntekijäpolun kautta. Työntekijäkokemus alkaa määrittymään heti ensimmäisestä työntekijän sekä työnantajan kontaktista. Kun tarkastellaan työntekijäkokemuksen rakentumista sekä kehittämistä, tulisi miettiä perusteellisesti mahdollisuuksia, joita työntekijäpolku eri vaiheissa mahdollistaa. (Plaskoff 2017, 137–139.)

Plaskoff (2017, 138–141) mukaan organisaatio tarvitsee vahvan ymmärryksen työntekijöiden tarpeista ja odotuksista. Nykypäivänä täydellinen työntekijäkokemus ei muodostu pelkästään palkkioilla ja lahjoilla. Sen syntymiseen tarvitaan molemminpuolista arvostusta sekä luottamusta. (Maylett & Wride 2017, 48.)

Seuraavassa kuvassa 13 kuvataan työntekijäpolkua, sen eri vaiheiden avulla.



Kuva 13. Työntekijäpolku (mukaiillen Plaskoff 2017, 138)

Työntekijäkokemus sekä työntekijäpolku ovat voimakkaasti yhteydessä toisiinsa. Nämä käsitteet kuvaavat kuitenkin eri asioita. Voidaan katsoa, että jokainen osa työntekijäpolussa, luo ja muokkaa työntekijäkokemusta. Jokainen kohtaamispaikka työntekijäpolussa synnyttää työntekijäkokemusta. Yrityksessä työskentelevät työntekijät voivat työskennellä samassa työnkuvassa, saada samanlaisen perehdytyksen, mutta silti heidän työntekijäkokemuksensa on aina yksilöllinen. Työntekijäkokemus syntyy kuitenkin aina yksilön mielikuvasta ja kokemuksista. (Maylett & Wride 2017, 27.)

Luukka (2019, 128) korostaa voittavan yrityskulttuurin rakentamisessa työntekijäymmärrystä. Työntekijäymmärryksen avulla voidaan kehittää työntekijäkokemusta, organisaation haluamalle tasolle. Hyvä työntekijäkokemus auttaa hyvän asiakaskokemuksen syntymiseen. Loppujen lopuksi oikealla organisaatiokulttuurilla, työntekijäymmärryksellä sekä työntekijäkokemuksella, joka johtaa asiakaskokemukseen, luodaan organisaatiolle kannattavaa liiketoimintaa ja tuottavuutta. Tämä syntyy luonnollisesti hyvinvoivista sekä motivoituneista työntekijöistä. (Luukka 2019, 128–129.)

Huhta & Myllyntaus (2021, 152–211) ovat luoneet kahdeksanvaiheisen työntekijäkokemuksen kehittämisen mallin. Tätä mallia on tarkoitus hyödyntää käytännössä kohde organisaation työssä, kehittämisen työkalumallina.

Organisaation strategia sekä liiketoiminnan tarpeet ovat lähtökohta työntekijäkokemuksen kehittämiseksi. Organisaation strategian noudattaminen vaatii oikeanlaista osaamista sekä oikeanlaista

työntekijäkokemusta. Lisäksi tulee omata oikeanlaista asiakaskokemusta. Organisaation strategia, toimiala sekä olosuhteet muodostavat työntekijäkokemuksen perustan. Ne ilmaisevat mikä on tärkeää sekä mikä on organisaatiossa mahdollista. (Huhta & Myllyntaus 2021, 153.) Lyhyen ja pitkän aikavälin työntekeksen kehittämisen sekä tulevaisuuden osaamistarpeiden ennustaminen ovat tärkeitä osia kilpailukykyiselle organisaatiolle. Osaamistarpeiden ennustaminen on yhteydessä rekrytointi tarpeeseen. On mahdollista, että organisaatio voi kehittää nykyisten työntekijöiden osaamista, mutta osa tarpeesta tulee rekrytoida organisaation ulkopuolelta sekä mahdollisesti ostaa yhteistyökumppaneilta. Jotta osaamispääomaa voidaan kasvattaa, tulee työntekijäkokemuksen sekä työnantaja brändin olla kunnossa. Organisaatio ei varmastikaan halua luopua koulutetusta ja osaavasta työvoimasta, jota havittelevat muut organisaatiot. Lisäksi ilman houkuttelevuutta, työnantajan on hankala rekrytoida uutta osaavaa henkilökuntaa organisaation ulkopuolelta. (Huhta & Myllyntaus 2021, 156–157.)

Työntekijäkokemus on hankala käsite. Tästä syystä on tärkeää oivaltaa, miten organisaation on mahdollista täsmentää ja rajata tätä kokonaisuutta. Hyvin muodostettu viitekehys, antaa organisaatiolle mahdollisuuden käsittää työntekijäkokemus yhdenmukaisena käsitteenä. (Huhta & Myllyntaus 2021, 153.)

Nykytilan kartoituksella saadaan kuva organisaation työntekijäkokemuksen tilasta ja siitä mitä osaluetta työntekijäkokemuksesta tulisi kehittää. Kolme tärkeää kokonaisuutta nousee kartoituksessa vahvemmin esille. Mitä organisaation strategia edellyttää, mikä on työntekijöiden mielestä tärkeää sekä millaisessa vaiheessa nämä kohdat ovat organisaatiossa. (Huhta & Myllyntaus 2021, 154.) Kun organisaation työntekijäkokemus on kartoitettu, tulee pohtia, millaisilla työkaluilla parannus voidaan saavuttaa. Sujuvassa prosessissa on määriteltävä strategia työntekijäkokemuksen vahvistamiseksi. Mitkä ovat ne tärkeimmät seikat, joihin kehittäminen tulee keskittää, mikä toimii hyvin ja mille osa-alueelle ei anneta painoarvoa. Tämä kaikki voidaan ratkaista työntekijälupauksen laatimisenä. Organisaation tulee määrittää työkalu, millä voidaan seurata työntekijäymmärrystä sekä selvittää se mikä on tärkeää työntekijöille. Työkalu tulee sopeutua organisaation tavoitteisiin sekä käytettävissä oleviin resursseihin. (Huhta & Myllyntaus 2021, 154.)

Tarvitaan johtamisen muutos, jotta työntekijäkeskeisyyttä voidaan vahvistaa. Tärkeinä osa-alueina ovat työntekijöiden tarpeitten kuuleminen, työntekijöiden vastuunoton lisääminen sekä työntekijöiden arvioiminen. Kehittämisen prosessi voidaan käynnistää, kun organisaatio on kuvannut työntekijäkokemuksen nykytilan, luonut kehittämisen edistymisen seurantamallin. Työntekijäkokemuksen kehittäminen tulisi kohdistaa organisaatiotasoon, tiimitasoon sekä prosesseihin. Jokaisen tason kehittämistyö ja kehittämismalli on oltava erilainen. (Huhta & Myllyntaus 2021, 154–155.)

Kun työntekijäkokemuksen kehittämisen prosessi on suoritettu, on aika keskittyä uudelleen prosessiin sekä kohdistaa edelleen kehittämistä kohteisiin, joissa on syntynyt uusia kehittämisen tarpeita. Tässä kohdassa on myös mahdollisuus keskittyä jo kehitetyn prosessin hienosäätöön. Mahdollisuuksien mukaan, olisi organisaatiolle hyödyllistä, mikäli tästä kehittämisen prosessista tulisi osa organisaation jatkuvaa kehittymistä. (Huhta & Myllyntaus 2021, 153.)

## 4 Työntekijäymmärrys

Työntekijäymmärrys on luotettavaan tietoon perustuva kokonaiskäsitelmä työntekijän sitouttamisesta, hyvinvoinnista sekä motivoimisesta. Näiden asioiden summasta koostuu juuri yksittäisen työntekijän eli yksilöön perustuva tieto hänen tarpeistaan. Nämä tiedot ovat olennainen osa esihenkilön työskentelyä. Näillä tiedoilla esihenkilöllä on mahdollisuus johtaa paremmin työntekijöitään ja saada heidät olemaan tuottavampia organisaatiolle. Esihenkilön tulee tuntea työntekijänsä, muutenkin kuin pelkästään työntekemiseen liittyvissä asioissa. Esihenkilön tulee myös osoittaa kiinnostusta kuunnella työntekijää sekä osoittaa välittävänsä työntekijästä ja tämän hyvinvoinnista. Työntekijäymmärrys siis on erittäin tärkeää koko organisaatiolle, koska jokainen organisaatio rakentuu työntekijäjoukoista, joissa on erilaisia yksilöitä ja joista jokainen on tärkeä organisaation menestykselle. (Luukka 2019, 118–120.)

Bridger (2018, 6–7) näkee, että työntekijän sitoutumiselle ei löydy vain yhtä osuvaa määritelmää. Kuitenkin kaikki määritelmät käsittelevät kokonaisuuksia, kuten työpanos ja omistautuminen. Työntekijöiltä ei voida vaatia kirjallisilla sopimuksilla sitoutumista, vaan se täytyy syntyä henkilössä itsessään. Työntekijöiden sitouttaminen katsotaan tärkeäksi osaksi organisaation menestystä. Sitouttaminen synnyttää työntekijöille parempaa työnkokemusta sekä luo organisaatiosta tehokkaamman. Sitoutunut työntekijä tuo etua koko liiketoiminnalle mm. asiakkaille sekä tietysti organisaatiolle. (Bridger 2015, 17.)

Helposti esihenkilö luotsaa koko työorganisaatiota samalla tavalla. Monesti oletetaan motivoinnin ja palkitsemisen asioissa, että sama palkitseminen tai motivointitapa sopii koko joukolle. Kuitenkaan näin ei ole. Toiselle työntekijälle valikoitu ja erinomaiseksi havaittu palkitsemismalli tai kannuste voi toiselle työntekijälle olla täysin vastaavanlainen kokemus. Myöskään sukupuolen tai iän perusteella ei voida vetää johtopäätöksiä yksilöistä tai heidän tarpeistaan. (Luukka 2019, 118–120.) Myös Ryan & Deci (2017, 16–17) mukaan työntekijät eivät ole samanlaisia tai käyttäyty samanlaisesti motivoinnin saralla. Työntekijöillä motivaation laatu sekä määrä vaihtelevat. Työntekijällä täytyy olla tunne, että hän voi vaikuttaa tekemiseensä. Kuitenkin eri henkilöillä samassa organisaatiossa voi yhdessä identtisessä tapahtumassa olla vastakkainen kokemus siitä, miten hän voi vaikuttaa omaan tekemiseensä. Tämä on siis yksilöllistä. Työntekijä voi omaksua myös oman organisaationsa arvot ja tavoitteet, vaikka nämä eivät vastaisi omia. Nämä eivät kuitenkaan, siten heitä motivaatiota työntekijässä, eivätkä luo turvallisuuden tunnetta työntekijälle.

Salmela-Aro & Nurmi (2017) kuvaa motivaation olevan ilmiö, jota voidaan tarkastella kolmen kysymyksen kautta: miten, miksi sekä mitä. Miksi kysymys vastaa siihen, mitkä tekijät vaikuttavat motivaatioon. Tekijöitä voi olla mm. organisaation arvot, psykologiset perustarpeet sekä oma tunnetila hallinnasta. Nämä tekijät pohjautuvat henkilön alitajuntaan. Mitä kysymys on henkilön motivaation

kohde. Kysymys vastaa siihen, mihin henkilö pyrkii toiminnallaan sekä mitä hän haluaa saavuttaa. Nämä tekijät liittyvät työntekijän intohimoihin, tavoitteisiin sekä pyrkimyksiin. Miten kysymys vastaa siihen, miten motiiveja, tavoitteita sekä tarpeita pyritään toteuttamaan. (Salmela-Aro & Nurmi 2017.)

Motivaatio on yleinen käsite työelämässä. Motivaatio on tekijä, joka suuntaa ja ylläpitää työntekijän hyvää tekemistä. Motivaation avulla työntekijät toimivat tietyllä tavalla ja antavat työorganisaatiolle parastaan. Työntekijää voidaan motivoida asettamalla tavoitteita, kuvata selkeästi työprosessi sekä määritellä palkinto, kun tavoitteet saavutetaan. Toki tavoiteltava palkinto täytyy vastata työntekijän toiveita ja tarpeita. Motivaatio muodostuu, kun työntekijä kokee omalla työllä olevan merkitystä. Työn tulee olla riittävän haasteellista, työntekijän tietotaidot ja kyvyt huomioiden sekä myös mielenkiintoista. Työssä on myös oltava mahdollisuus kehittyä ja oppia uutta. Motivaatio keinoja ovat myös palkitseminen, ylennys työssä ja kiitokset. Nämä jälkimmäiset motivaatiokeinot ovat yleensä motivaatiotason kestoltaan lyhyempiä. (Armstrong & Taylor 2017, 191–192.)

Mahdollisuus autonomiseen toimintaan motivoi työntekijää. Tällöin työntekijä voi seurata omia halujaan sekä toiveitaan. Tätä kutsutaan myös sisäiseksi motivaatioksi. Sisäisessä motivaatiossa henkilön tarpeeseen vaikuttaa se, että hän voi toimia oman arvokäsityksen mukaisesti, toiminta on häntä kiinnostavaa sekä tuottaa mielihyvää. Tässä tietysti organisaation tarjoama työn sisältö ja arvot täytyvät pystyä vastaamaan työntekijän omia. Sisäisen motivaation on todettu edistävän mm. oppimista. (Salmela-Aro & Nurmi 2017.)

Ulkoisella motivaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jolla henkilöä motivoidaan jonkun muun toimesta, vaatimuksilla tai ulkoisella palkinnolla. Ulkoinen motivaatio on huonompi motivoinnin kannalta kuin sisäinen motivaatio. Kuitenkin ulkoinen motivaatio on tärkeää mm. työntekijän sitoutumisen ja motivaation kannalta. Ulkoisia palkintoja voivat olla mm. rahallinen palkitseminen sekä rahan rinnastettava palkitseminen. Aineettomat palkinnot voivat olla työntekemisen sekä työympäristön parantamiseen vaikuttavat tekijät. Työntekijälle, joka saa työstään palautetta, kehittyä palautteen kautta sisäistä motivaatiota. Toki palaute täytyy olla sopivassa suhteessa positiivista ja rakentavaa palautetta. Positiivisen palautteen kohdistuminen yksilön onnistumiseen sekä hyvään työhön, voi vahvistaa hänen autonomiaansa sekä pysyvyyden tunnetta. Jatkuvan rakentavan palautteen vastaanottaminen, saa työntekijässä aikaan vastakkaisen kokemuksen ja saattaa heikentää motivaatiota. (Salmela-Aro & Nurmi 2017.)

Työn imu voidaan määritellä positiiviseksi tunne- ja motivaatiotilaksi työntekemisessä. Tähän käsitteeseen yhdistyy tarmokkuus, omistautuminen sekä upottautuminen. Työn imu ei ole käsitteenä pelkästään lyhytaikainen myönteinen kokemus työntekemisestä, vaan pysyvä sekä laajempi käsitys hyvistä työkokemuksista. (Salmela-Aro & Nurmi 2017; Hakanen, J. 2011, 38–39.)

Seuraavassa kuvassa 14 esitellään työn imun ulottuvuuksia.

<b>Tarmokkuus</b>	<b>Omistautuminen</b>	<b>Uppoutuminen</b>
Ilmenee energisyyden kokemisena, että haluna panostaa työhön, myös kohdatessa vastoinkäymisiä	Kuvaa kokemusta työntekemisen merkityksellisyydestä sekä riittävästä työn haasteellisuudesta. Innokkuudesta, inspiraatiosta sekä ylpeydestä	Käsittää syvän keskittyneisyyden tilan, paneutuneisuus työhön ja niiden tuottaman nautinnon. Aika työssä kuluu huomaamatta sekä työstä irrottautuminen saattaa tuntua vaikealta

Kuva 14. Työn imun ulottuvuudet (mukaillen Salmela-Aro & Nurmi 2017)

Saavutettu positiivinen työntekemisen kokemus eli työn imu voi vaihdella samalla työntekijällä päivä- sekä työtehtäväkohtaisesti. Joten tämä ei ole tunnetila, joka olisi aina työntekijällä. Kuitenkin niissä tilanteissa, joissa työntekijä päätyy työn imuun, hän on motivoitunut työhön sekä kokee työnsä tärkeäksi sekä merkitykselliseksi. (Salmela-Aro & Nurmi 2017; Hakanen, J. 2011, 38–39.)

Työn imussa oleva työntekijä saapuu mielellään töihin, sekä pitää työnteosta ja kokee sen mielekkääksi. Työntekijä on myös ylpeä työstään. Työn imu siirtyy tai välittyy yksittäiseltä työntekijältä myös työorganisaatioon. (Hakanen, J. 2011, 38–41.)

## 5 Tutkimuksen toteuttaminen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää liikelaitos Porvoon tilapalveluiden työntekijäkoke-  
muksen nykytila sekä tutkimuksen tulosten kautta antaa kehittämissuhteita, joilla voidaan vah-  
vistaa työntekijäkoke-  
muksista rekrytoinnin tueksi, sitouttaa ja motivoida nykyisiä työntekijöitä voimak-  
kaammin organisaatioon. Tutkimus toteutettiin 11.4 – 22.4.2022 välisenä aikana. Kyselyn otanta oli  
koko liikelaitos Porvoon tilapalveluiden henkilökunta eli 260 henkilöä.

Tutkimuksellinen lähestymistapa tässä tutkimuksessa on tapaustutkimus. Tämä lähestymistapa  
soveltuu mainiosti kehittämistyypin työn lähestymistavaksi, jonka tavoitteena on tuottaa kehittä-  
missuhteita. Tapaustutkimuksen avulla voidaan kerätä tietoa nykyhetkessä tapahtuvasta tilan-  
teesta, valitussa toimintaympäristössä. Tapaustutkimus tuottaa tutkittavasta aineistosta yksityis-  
kohtaista sekä yksilöllistä tietoa. Tapaustutkimus antaa vastauksia kysymyksiin, miten ja miksi. Ta-  
paustutkimuksella voidaan mm. selvittää työntekijöiden välisiä suhteita sekä yrityksen toimintaa.  
Tietoa kerätään luonnollisissa tilanteissa. (Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015, 52–54;  
Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 134–135.)

Tapaustutkimus on suoritettavissa laadullisella tai määrällisellä menetelmällä sekä niiden yhdistel-  
millä. Monesti tapaustutkimus mielletään laadullisen tutkimuksen menetelmiin. Tapaustutkimus on  
kuitenkin mainio toteuttamistapa myös mm. kyselyille. (Ojasalo ym. 2015, 55.)

### 5.1 Aineiston hankinta ja analyysi

Kvalitatiivinen sekä kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä ovat yleisesti käytettyjä menetelmiä tutki-  
musten tekemisessä. Molemmilla menetelmillä on laaja historia. Näitä kahta tutkimusmenetelmää  
ei enää haluta selkeästi erottaa toisistaan, vaan ne on havaittu täydentävän toisiaan. (Kananen  
2015, 63; Hirsjärvi ym. 2009, 135–137.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa eli laadullisessa tutkimuksessa tiedon kerääminen on aina ainutker-  
taista ja yksilöllistä. Tutkimuksen aineistoa tulkitaan tämän olettaman mukaisesti. Tutkittavan ai-  
heen tieto kerätään perinteisesti erilaisilla haastatteluilla sekä havainnoinnilla. Tutkittava joukko va-  
litaan tarkoituksenmukaisesti ennen tutkimuksen toteuttamista. Tutkimus on kokonaisvaltaista ai-  
neiston keräämistä. Aineisto kerätään luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. (Hirsjärvi ym. 2009,  
160–164.)

Kvantitatiivinen tutkimus on perinteinen tutkimusmuoto, joka on määrällinen tutkimus. Tässä tutki-  
musmuodossa tulokset syntyvät tilastollisen analysoinnin kautta. Kvantitatiivisen tutkimuksen johto-  
päättöksissä käytetään apuna aiempia tutkimuksia. Keskeistä on myös se, että tutkittavien

henkilöiden valitseminen on tarkkaan harkittu. Itse tutkimusta edeltävä tutkimuslomakkeen testaus tehdään takoin määritellyillä koehenkilöillä. (Hirsjärvi ym. 2009, 140.)

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen kyselytutkimus eli määrällinen tutkimus. Mukana oli kaksi avointa kysymystä. Vilkka (2021, 106) toteaa, vaikka tutkimuksessa on mukana avoimia kysymyksiä se ei tee tutkimuksesta laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta.

Tutkimus toteutettiin pelkästään sähköisenkyselylomakkeen avulla. Kysely toteutettiin Webropol 3.0- järjestelmällä laaditun kyselyn kautta (liite 2 ja liite 4). Tämä todettiin helpoimmaksi vaihtoehdoksi tutkimuksen toteuttamisen kannalta, koska Porvoon tilapalveluiden työntekijät ovat levittäytyneet koko Porvoon alueelle asiakohteisiin, joissa he työskentelevät. Toki vielä meneillään oleva korona pandemia vaikuttaa, myös tämän tutkimuksen tiedonkeräämisen sekä tutkimuksen toteutukseen.

Vilkka (2021, 95) toteaa, että sisäisissä organisaatioiden kyselyissä sähköposti on hyvä tapa järjestää kysely. Ennen kyselyn toteuttamista täytyy varmistaa, että kaikilla on tekniset mahdollisuudet ja valmius vastata kyselyyn. Organisaation sisäisesti tiedetään, onko tämä kunnossa kyselyn tekemistä varten.

Tutkimukseen osallistumisen verkkolinkki lähetettiin kaikille organisaation työntekijöille heidän henkilökohtaiseen työ sähköpostiinsa. Sähköpostiin liitettiin saateteksti, jossa kerrottiin tutkimuksen tarkoitus, sen hyödyt työorganisaatiolle sekä yksittäiselle työntekijälle. Saatekirjeessä oli myös teknisiä ohjeita kyselyn suorittamiseksi. Näillä toimenpiteillä haluttiin varmistaa, että kaikki organisaation työntekijät ovat tietoisia kyselystä sekä kaikilla on tasapuolinen mahdollisuus osallistua kyselyyn. Muistutus sähköposti kyselyn täyttämisestä lähetettiin useampaan otteeseen kyselyn ollessa auki. Lisäksi kyselyä markkinoitiin sisäisissä koulutuksissa ja kokouksissa, jotta varmasti kaikki olisivat tietoisia kyselystä.

Verkkolinkki laitettiin myös saataville erilaisille sisäisille sähköisille alustoille, kuten sisäiset Teams kanavat sekä sisäiset SharePoint työtilat.

Kyselytutkimus toteutettiin kaksikielisenä, valittavina kielinä olivat suomi ja ruotsi. Tämän osion työstämiseen käytettiin paljon aikaa, jotta voitiin olla varmoja siitä, että eri kielellä tutkimukseen vastaavat henkilöt ymmärtävät kysymysten merkityksen samanlaisina. Kyselytutkimukseen ei ollut mahdollisuutta vastata englannin kielellä. Tämä vaihtoehto jätettiin pois perustuen edellisiin kyselytutkimuksiin organisaatiossa sekä niiden erittäin vähäiseen käyttöön.

## 5.2 Kyselylomake

Kyselylomake koostui kolmesta osasta. Taustatiedoista, organisaatiokulttuuria mittavasta osasta sekä työympäristöä mittaavasta osasta. Organisaatiokulttuuri osaan sekä työympäristö osaan oli liitetty loppuun avoin kysymys, johon vastaaja saattoi halutessaan antaa kirjallista palautetta ja kehittämisesajatuksia. Organisaatiokulttuuria mittaava osa sekä työympäristöä mittaava osa koostuivat pääosin väittämistä, joiden asteikko oli täysin samaa mieltä, samaa mieltä, eri mieltä ja täysin eri mieltä.

Kyselylomake laadittiin huolella peilaten sitä teoriaan. Kyselylomakkeen laatiminen teknisesti on helppo toimenpide käytössä olleella Webropol 3.0 ohjelmalla. Kuitenkin kysymysten asetteluun, niiden ymmärtämiseen sekä kysymysten järjestykseen käytettiin paljon aikaa.

Kvantitatiivisen tutkimuksen tärkein osa on itse kyselylomakkeen suunnittelu ja laatiminen. Ennen lomakkeen laatimista tutkimuksen toteuttajalla tulee olla tiedossa tutkimuksen tavoite. (Vilkkä (2021, 105.)

Tutkimuksen kyselylomake on testattava aina ennen, kuin varsinainen tutkimus toteutetaan. Kyselylomakkeen testaus ei tarkoita pelkästään joukkoa, joka tekee kyselyn ja tutkia arvioi kuinka kyselyn täyttäminen onnistuu, vaan tarkoittaa valittua joukkoa, joka arvioi kriittisesti kyselylomaketta. Kyselylomaketta testaavan joukon tulisi pystyä arvioimaan kyselyä, onko kyselyn täyttäminen sopiva ajankäytön kannalta, ovatko kysymykset ymmärrettäviä, ovatko vastausohjeet selkeitä. (Vilkkä (2021, 108.)

Kyselylomaketta testattiin useilla ryhmillä, ennen kyselyn julkaisua. Koska kysely toteutettiin sekä suomen että ruotsin kielellä, käytettiin paljon aikaa kyselyn eri kieliversioiden tekemiseen. Kummallakin kielellä kyselyyn vastaava henkilö tulee ymmärtää ja mieltää kysymykset identtisellä tavalla, koska muuten tämä johtaisi mahdollisesti erilaisiin vastauksiin kyselyn tuloksissa.

Kyselylomakkeella haluttiin mitata Liikelaitos Porvoon tilapalveluiden työntekijöiden työntekijäkokeumuksen nykytilaa. Organisaatiokulttuuria mittaavassa osassa kyselylomaketta kysyttiin, millaisena työnantajana työntekijät kokevat liikelaitos Porvoon tilapalvelut. Millaisella tasolla työntekijät kokevat oman työn arvostuksen olevan, onko heillä mielestään mahdollisuus vaikuttaa työn tekemiseen, työprosesseihin, työaikaan sekä voivatko he mielestään kouluttautua sekä kehittyä työssään. Morgan (2017, 89–90) kertoo hyvään työntekijäkokeemukseen kuuluvan olennaisesti työntekijöiden tunteen, että työnantajalta välittyy heidän työnsä arvostus sekä että työnantaja kannustaa ja mahdollistaa kehittymisen ja uuden oppimisen. Myös mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja mahdollisuus tehdä aloitteita työn sujuvuuden parantamiseksi on tärkeää.

Työhyvinvointi on luonnollisesti tärkeää työnantajalle sekä työntekijälle. Työhyvinvointi osion kysymyksillä haluttiin selvittää, millaisella tasolla työhyvinvointi on työntekijöiden mielestä, onko työilmapiiri hyvällä tasolla, onko työturvallisuudessa kehitettävää, ovatko työntavoitteet selkeitä sekä miten tasavertainen on työyhteisö työntekijöiden silmin. Morgan (2017, 90) pitää tärkeänä tekijänä työntekijäkokemuksen rakentamisessa työhyvinvointia sekä sen kehittämistä, myös tasavertainen kohtelu on työyhteisön työilmapiirin sekä yhteishengen luomisessa erittäin tärkeää.

Johtamisen osalta kyselylomakkeella haluttiin selvittää, onko työntekijöiden helppo lähestyä esihenkilöitä. Saavatko työntekijät riittävästi palautetta työstään sekä tukea työhönsä, onko esihenkilölle helppoa antaa palautetta ja onko annetulla palautteella merkitystä. Millä tasolla työntekijät ovat tietoisia organisaation asioista ja onko tämä taso heidän mielestään riittävä. Jotta on mahdollista rakentaa hyvää työntekijäkokemusta, on työnantajan tunnettava työntekijänsä tarpeet ja odotukset. Jokaisella yksittäisellä työntekijällä on omat odotuksensa ja tarpeensa. (Maylett & Wride 2017, 48; Morgan 2017, 51.)

Työympäristöön liittyvissä kysymyksissä kyselylomakkeella haluttiin selvittää, millainen on kokonaisuudessaan organisaation työympäristö. Millaisia työkavereita työntekijöillä on työyhteisössä, onko työn tekemiseen varatut työkoneet ja työvälineet oikeanlaisia, millainen ergonomia on työpisteissä. Saadaanko työprosesseihin riittävästi tukea ja tarvittaessa koulutusta. Kokevatko työntekijät työn tekemisen ja vapaa-ajan yhdistämisen olevan riittävällä tasolla. Kun teknologinen työympäristö on hyvällä tasolla, synnyttää se Morganin (2017, 78–85) mukaan organisaatioon innovatiivisuutta sekä parantaa yhteistyön sujuvuutta ja auttaa viestinnässä.

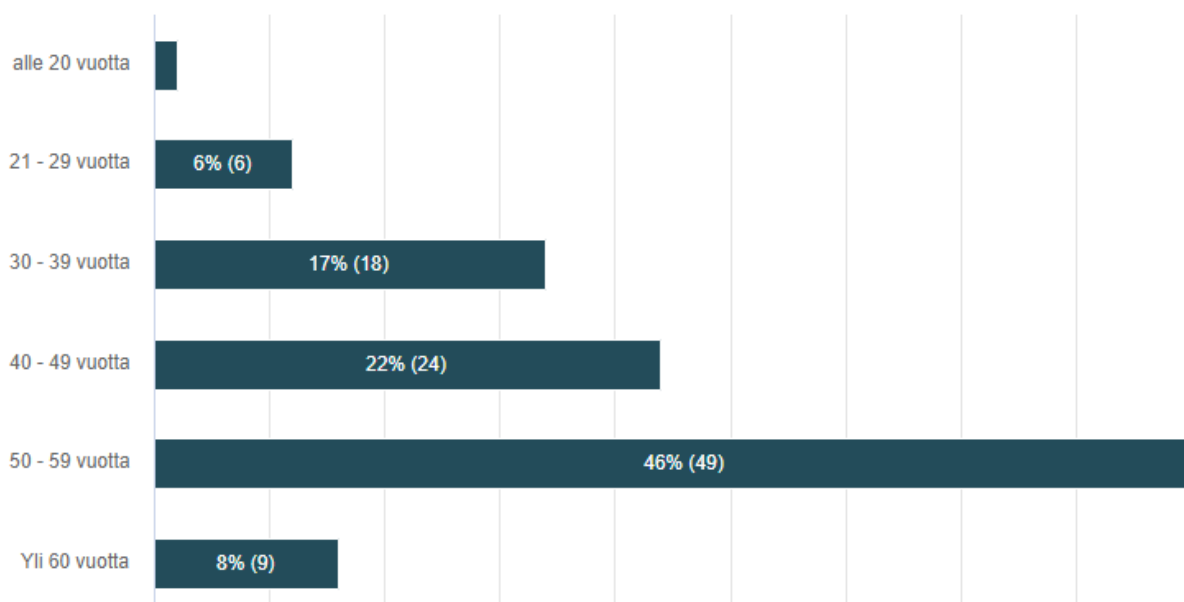
## 6 Tulokset

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin, millainen on liikelaitos Porvoon tilapalveluiden työntekijäkokemuksen nykytilanne sekä millaisia mahdollisia kehittämistarpeita havaitaan.

Tutkimus toteutettiin 11.4 – 22.4.2022 välisenä aikana. Kyselyn otanta oli koko liikelaitos Porvoon tilapalveluiden henkilökunta eli 260 henkilöä. Vastauksia saatiin yhteensä 107 kappaletta, vastausprosentin ollessa 41,1 %. Vastausprosenttiin vaikutti vallitseva korona tilanne, joka vastausaikana aiheutti paljon poissaoloja ja sai työntekijät keskittymään pelkästään perustyön suorittamiseen. Toki kyselyn otannan henkilöistä suurin osa on suorittavaa työtä tekeviä henkilöitä, jotka käyttävät tietokonetta harvakseltaan työssään. Aikaisemmissa organisaation sisäisissä kyselyissä on käytetty ohjattua klinikka tyyppistä mahdollisuutta vastaamiseen, jotta työntekijän ei tarvitse tehdä muuta, kuin vastata itse kyselyyn. Tämä itsessään on nostanut vastausprosenttia melkoisesti. (Porvoon tilapalvelut 2020.)

### 6.1 Taustatiedot

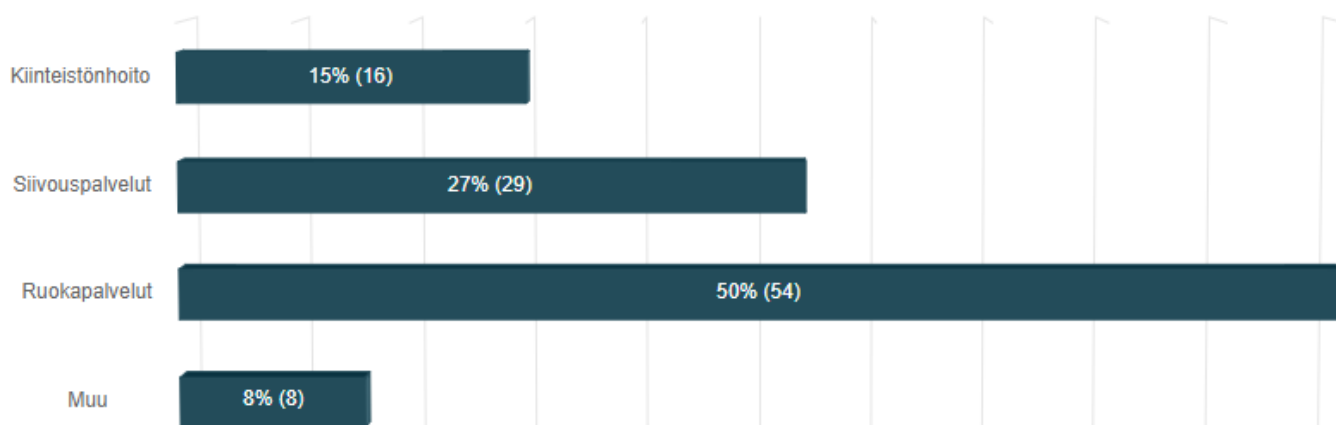
Vastaajien ikäjakauma keskittyi yli 40 vuotiaisiin vastaajiin. Alle 20- vuotiaita vastaajia oli 0,9 %. 21–29 - vuotiaita vastaajia oli 5,7 %. 30–39 - vuotiaita vastaajia oli 17 %, 40–49 - vuotiaita vastaajia oli 21,7 %, 50–59 - vuotiaita vastaajia oli 46,2 % sekä yli 60 - vuotiaita vastaajia oli 8,5 %



Kuva 15. Vastaajien ikäjakauma

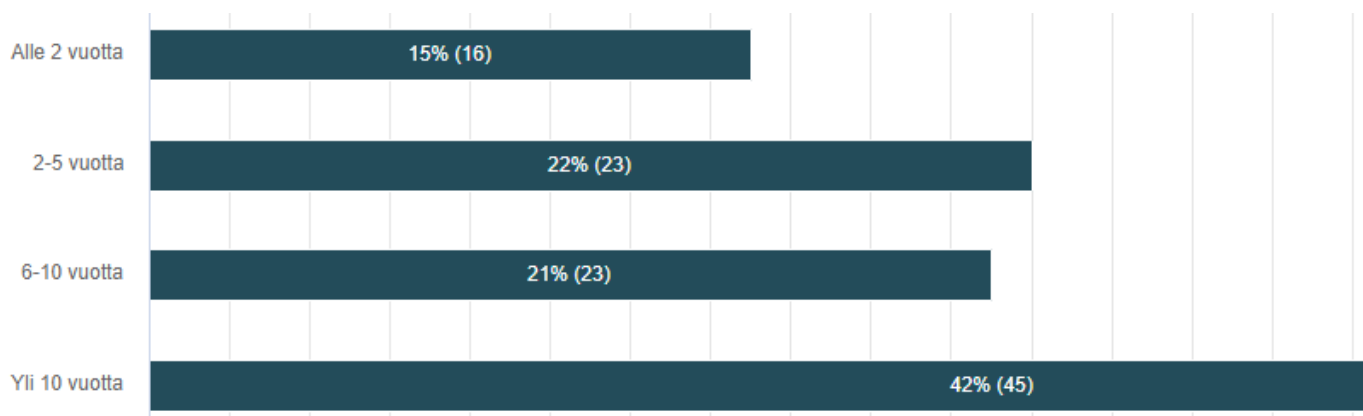
Pääasiallinen työtehtävä oli vastaajilla Ruokapalvelu yksikössä, johon yli puolet eli 50,9 % vastaajista kuului. Seuraavaksi eniten vastauksia tuli siivouspalvelu yksiköstä, johon 27,4 % vastaajista

kuului. Kiinteistöhoiton yksikköön vastaajista kuului 15,1 %. Johonkin muuhun yksikköön kuuluvia oli vastauksissa 7 %.



Kuva 16. Vastaajien työyksikkö organisaatiossa

Työsuhteen kesto oli lähes puolella vastanneista yli kymmenen vuotta. Yli kymmenen vuotta työsuhteessa olleiden määrä oli 42 % vastaajista. Seuraavaksi eniten vastaajia oli 2–5 vuotta työsuhteessa olleilla vastaajilla. 6–10 vuotta työsuhteessa olleiden vastaajien määrä oli 21 %. Pienimpänä vastaaja ryhmänä olivat alle 2 – vuotta työsuhteessa olleet työntekijät, joiden määrä oli 15 %.



Kuva 17. Vastaajien työsuhteen kesto

## 6.2 Organisaatiokulttuuri

Toteamuksessa ”Pidän työstäni Porvoon tilapalveluilla” oli 94,4 % täysin samaa mieltä tai samaa mieltä. Ainoastaan 5,6 % vastaajista oli erimieltä toteamuksessa ja kukaan ei ollut täysin erimieltä.

21,5 % oli sitä mieltä, että heillä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa työhönsä ”Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työhöni”. Kun taas 78,5 % vastaajista koki voivansa vaikuttaa työhönsä (täysin samaa mieltä tai samaa mieltä).

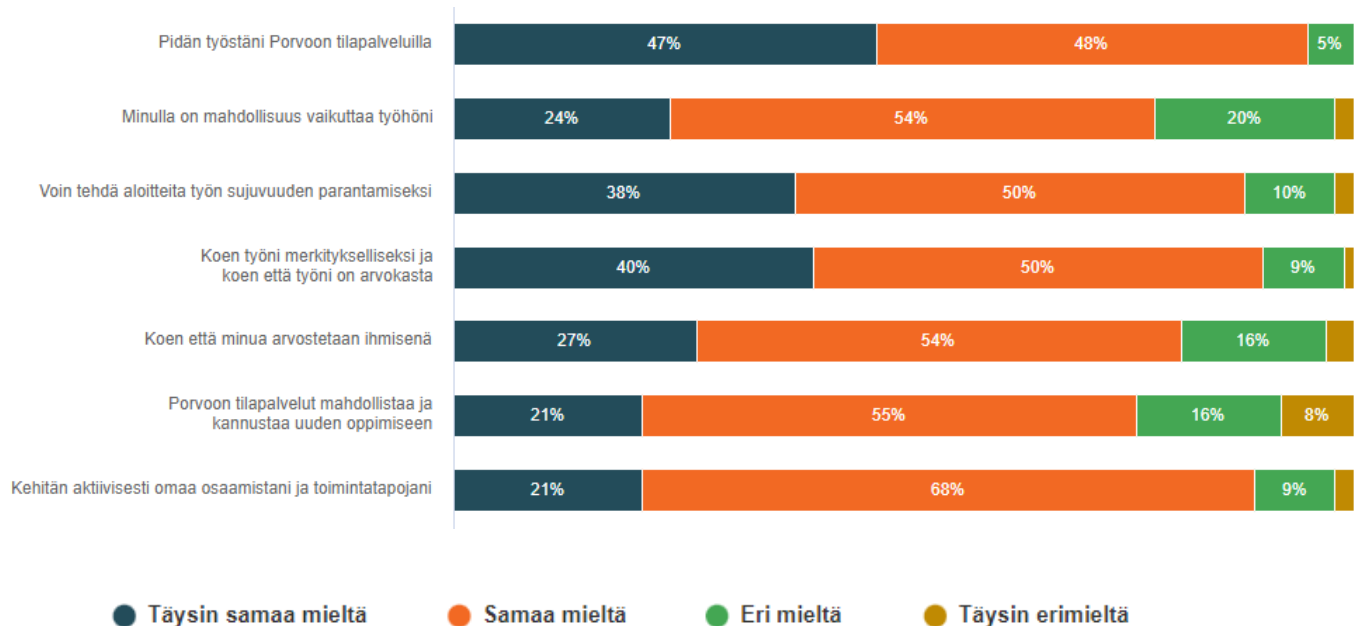
Toteamukseen ” Voin tehdä aloitteita työn sujuvuuden parantamiseksi” 87,8 % prosenttia oli samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että he voivat tehdä aloitteita työn sujuvuuden parantamiseksi. 10,3 % oli erimieltä eli katsoi ettei voi tehdä aloitteita työn sujuvuuden parantamiseksi sekä 1,9 % oli täysin erimieltä siitä, että voi tehdä aloitteita työn sujuvuuden parantamiseksi.

89,7 % vastaajista koki työnsä merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ” Koen työni merkitykselliseksi ja koen että työni on arvokasta”. 9,4 % prosenttia oli erimieltä työn merkityksellisyydestä sekä työn arvokkuudesta. 0,9 % vastaajista oli täysin erimieltä työn merkityksellisyydestä sekä työn arvokkuudesta.

Toteamuksessa ”Koen että minua arvostetaan ihmisenä” 18,7 % vastaajista oli erimieltä tai täysin erimieltä. 81,3 % oli samaa mieltä tai täysin samaa mieltä kyseisen väittämän kanssa.

75,7 % vastaajista koki, että ”Porvoon tilapalvelut mahdollistaa ja kannustaa uuden oppimiseen”. Erimieltä väittämän kanssa oli 15,9 % ja täysin erimieltä 8,4 %

11,2 % vastaajista ei mielestään kehittänyt omaa osaamistaan ja toimintatapojaan ”Kehitän aktiivisesti omaa osaamistani ja toimintatapojani”, kun 88,8 % katsoi kehittävänsä omaa osaamistaan ja toimintatapojaan (täysin samaa mieltä tai samaa mieltä).



Kuva 18. Organisaationkulttuuri osio

### 6.2.1 Hyvinvointi

66,3 % vastaajista kokee, että organisaatio on kiinnostunut työntekijän työhyvinvoinnista ja viihtyvyydestä ” Koen että Porvoon tilapalvelut on kiinnostunut työhyvinvoinnistani ja työviihtyvyydestäni”. 33,7 % vastaajista katsoi, että organisaatio ei ole kiinnostunut työntekijän työhyvinvoinnista ja viihtyvyydestä (täysin erimieltä tai erimieltä).

Toteamukseeni ” Työhyvinvointini on kunnossa” 80,4 % vastaajista katsoi työhyvinvoinnin olevan kunnossa (täysin samaa mieltä tai samaa mieltä). 19,6 % oli sitä mieltä, että työhyvinvointi ei ole kunnossa (täysin erimieltä tai erimieltä).

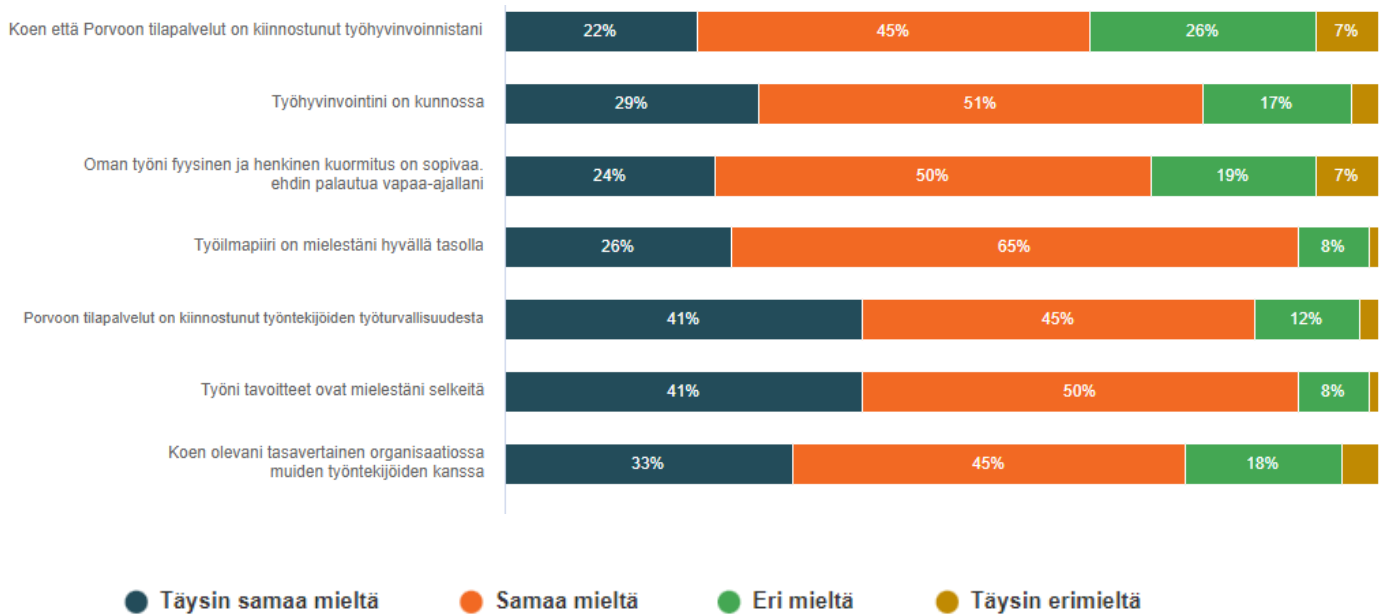
Toteamuksessa ”Oman työni fyysinen ja henkinen kuormitus on sopivaa ja ehdin palautua vapaa-ajallani” 74,8 % oli sitä mieltä työn kuormituksesta, että heillä on mahdollisuus palautua vapaa-ajalla (täysin samaa mieltä tai samaa mieltä). 25,2 % vastaajista katsoi, että ei ehdi palautua työstään vapaa-ajalla (täysin erimieltä tai erimieltä).

”Työilmapiiri on mielestäni hyvällä tasolla” toteamukseen 91,6 % vastaajista oli täysin samaa mieltä tai samaa mieltä. 8,4 % vastaajista katsoi, että työilmapiiri ei ole hyvällä tasolla.

Kysyttäessä onko työnantaja kiinnostunut työntekijöiden mielestä heidän työturvallisuudestaan ” Porvoon tilapalvelut on kiinnostunut työntekijöiden työturvallisuudesta” 86,3 % vastaajista koki, että työnantaja on kiinnostunut työntekijöiden työturvallisuudesta. 13,7 % vastaajista, että työnantaja ei ole kiinnostunut työntekijöiden työturvallisuudesta (täysin erimieltä tai erimieltä).

90,6 % vastaajista oli samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että ”Työni tavoitteet ovat mielestäni selkeitä”. 9,4 % vastaajista ei katsonut työn tavoitteiden olevan selkeitä (täysin erimieltä tai erimieltä).

22,4 % vastaajista ei kokenut olevansa tasavertainen organisaation muiden työntekijöiden kanssa ”Koen olevani tasavertainen organisaatiossa muiden työntekijöiden kanssa”. Kun 77,6 % vastaajista koki olevansa tasavertainen organisaation muiden työntekijöiden kanssa (täysin erimieltä tai erimieltä).



Kuva 19. Työntekijöiden hyvinvointi osio

## 6.2.2 Johtaminen

Väittämään ”Saan riittävästi tukea esihenkilöltäni” vastasi 76,7 % vastaajista olevansa väittämän kanssa samaa tai täysin samaa mieltä. 23,3 % vastaajista oli väittämän kanssa erimieltä tai täysin erimieltä eli katsoi ettei saa riittävästi tukea esihenkilöltään.

82,2 % vastaajista katsoi, että ”On helppoa antaa palautetta esihenkilölleni”, kun 17,8 % vastaajista katsoi, että palautteen antaminen esihenkilölle on hankalaa (täysin erimieltä tai erimieltä).

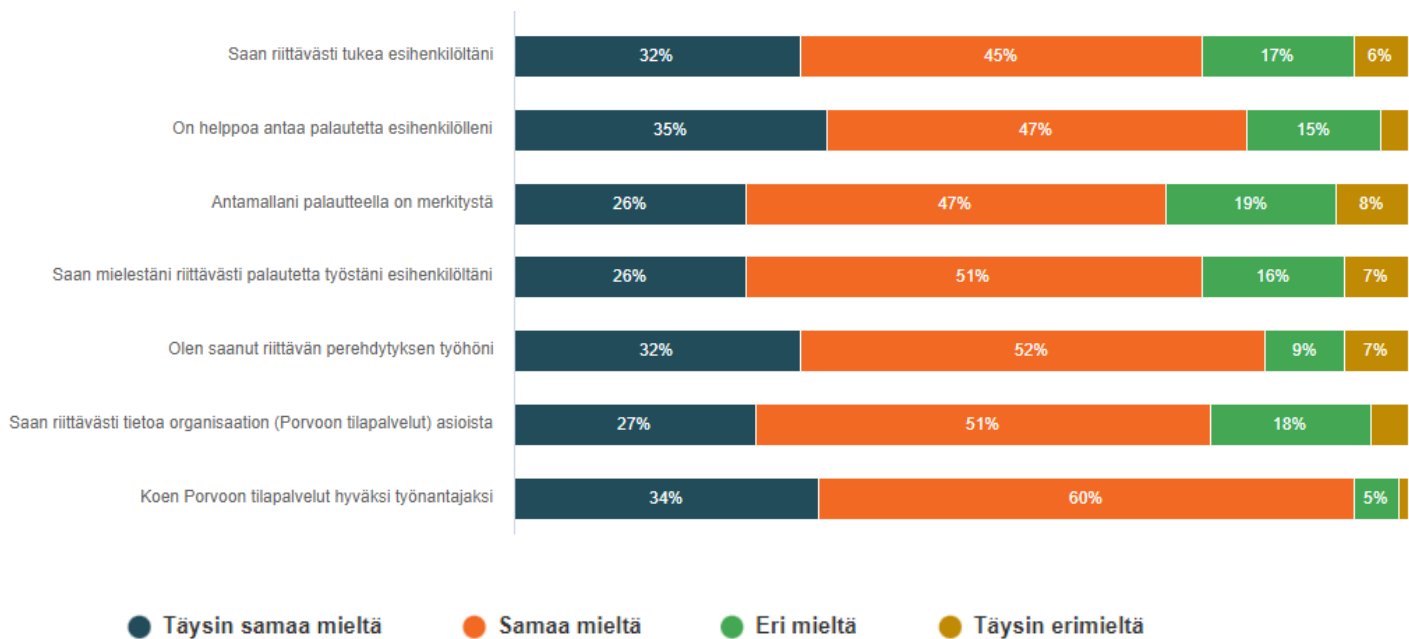
72,9 % vastasi, että ”Antamalla palautteella on merkitystä”. Kuitenkin 27,1 % vastaajista oli sitä mieltä, että antamallaan palautteella ei ole merkitystä (täysin erimieltä tai erimieltä).

Väittämäni ”Saan mielestäni riittävästi palautetta työstäni esihenkilöltäni” vastasi 77,6 % vastaajista olevansa täysin samaa mieltä tai samaa mieltä. 22,4 % vastaajista ei mielestään saanut riittävästi palautetta työstään esihenkilön toimesta (täysin erimieltä tai erimieltä).

84,1 % vastaajista totesi saaneensa riittävän perehdytyksen työhönsä ”Olen saanut riittävän perehdytyksen työhöni”, kun 15,9 % vastaajista ei kokenut saaneensa riittävää perehdytystä työhönsä kanssa (täysin erimieltä tai erimieltä).

Kysyttäessä organisaation viestinnästä 21,5 % vastaajista ei kokenut saavansa riittävästi tietoa organisaationsa asioista ” Saan riittävästi tietoa organisaation (Porvoon tilapalvelut) asioista”. kuitenkin 78,5 % vastaajista oli täysin samaa mieltä tai samaa mieltä, että he saavat riittävästi tietoa organisaation asioista.

94,4 % vastaajista oli samaa tai täysin samaa mieltä väittämän ”Koen Porvoon tilapalvelut hyväksi työnantajaksi” kanssa. Kun 5,6 % vastaajista oli täysin erimieltä tai erimieltä.



Kuva 20. Johtaminen organisaatiossa työntekijöiden mielestä

### 6.3 Työympäristö

Väittämäni ”Minulla on työkavereita, joiden kanssa on helppo tehdä työtä” 95,3 % vastasi olevansa samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. Erimieltä väittämän kanssa oli 4,7 % vastaajista, mutta kukaan ei ollut täysin erimieltä.

82,2 % vastaajista oli sitä mieltä, että ”Työ on mielestäni riittävän joustavaa, jotta työn ja vapaa-ajan voi yhdistää hyvin” (täysin samaa mieltä tai samaa mieltä). 14 % vastaajista oli erimieltä siitä, että työ on riittävän joustavaa, jotta työn ja vapaa-ajan voi yhdistää hyvin. 3,8 % vastaajista koki olevansa täysin erimieltä asiasta.

Väittämään ”Työvälineet ja työkoneet ovat mielestäni sopivia työn tekemiseen” vastasi 86,9 % vastaajista olevansa samaa mieltä tai täysin samaa mieltä. 11,2 % oli erimieltä siitä, että työvälineet ja työkoneet ovat sopivia työntelemiseen. 1,9 % oli täysin erimieltä siitä, että työvälineet ja työkoneet ovat sopivia työntelemiseen.

86,9 % vastaajista oli täysin samaa mieltä tai samaa mieltä väittämässä ”Työskentelypaikkani työolosuhteet ovat sopivat työn tekemiseen”. 10,3 % vastaajista oli erimieltä siitä, ovatko

työskentelypaikan työolosuhteet sopivia työntekemiseen. 2,8 % vastaajista oli täysin erimieltä siitä, että heidän työskentelypaikkansa työolosuhteet ovat sopivat työn tekemiseen.

1,9 % vastaajista oli täysin erimieltä siitä, että ”Työpaikkani työergonomia on hyvällä tasolla”. 18,7 % vastaajista oli erimieltä väittämän kanssa. 79,4 % vastaajista oli samaa tai täysin samaa mieltä siitä, että työpaikkani työergonomia on hyvällä tasolla.

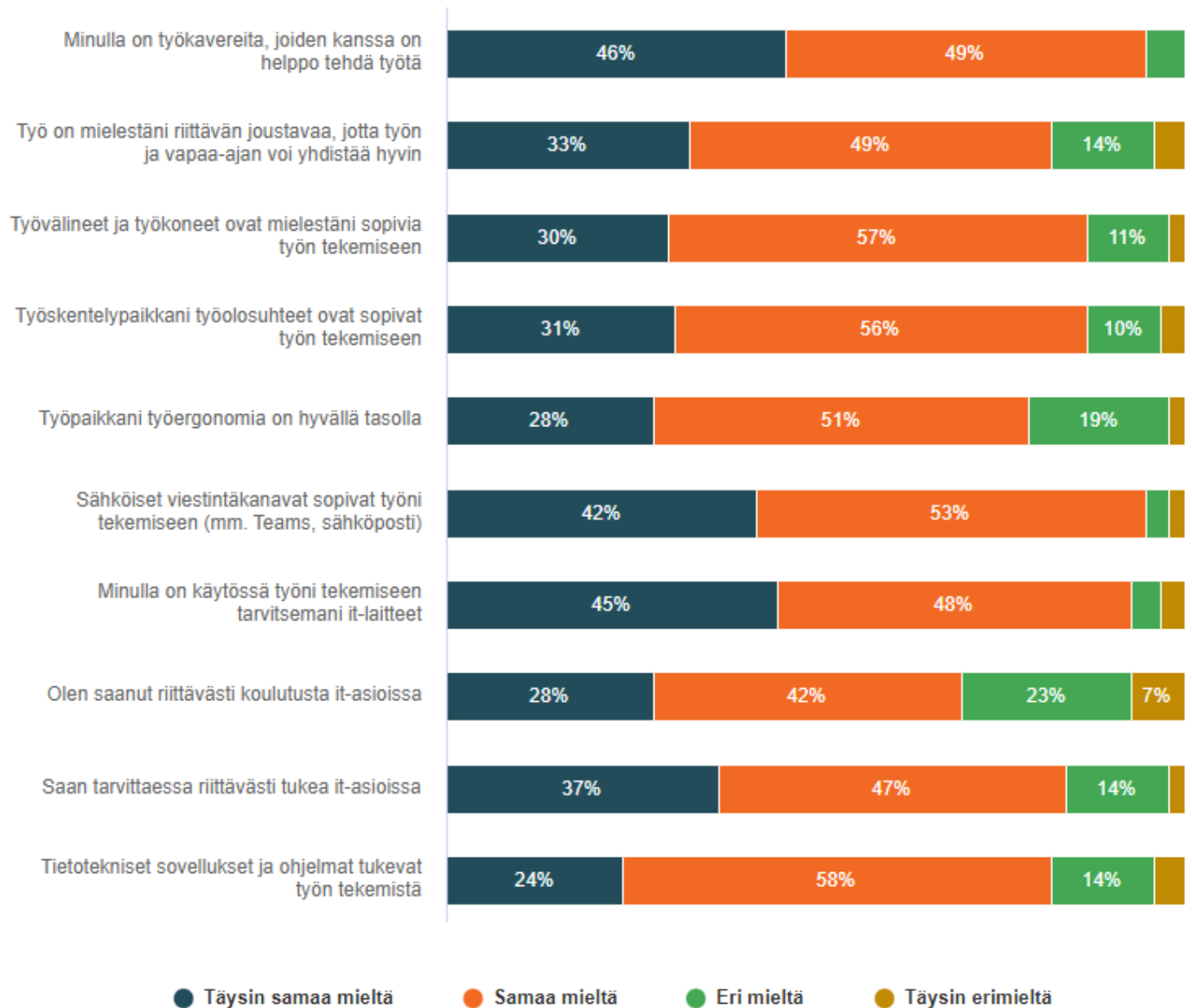
95,3 % vastaajista oli täysin samaa mieltä tai samaa mieltä siitä, että ”Sähköiset viestintäkanavat sopivat työni tekemiseen (mm. Teams, sähköposti)”. 4,7 % vastaajista oli erimieltä tai täysin erimieltä väittämän kanssa.

93,5 % vastaajista oli samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että ”Minulla on käytössä työni tekemiseen tarvitsemäni it-laitteet”. 6,5 % vastaajista oli erimieltä tai täysin erimieltä siitä, että heillä oli käytössä tarvitsemansa it-laitteet.

70,1 % vastaajista katsoi saaneensa riittävästi koulutusta it-asioissa. ”Olen saanut riittävästi koulutusta it-asioissa”. 29,9 % vastaajista taas katsoi, että it-asioiden koulusta ei ole ollut tarjolla riittävästi

Väittämässä ”Saan tarvittaessa riittävästi tukea it-asioissa”, vastasi 84,1 % olevansa täysin samaa mieltä tai samaa mieltä. 14 % vastaajista oli erimieltä, tuen saamisen riittävydestä it-asioissa. 1,9 % vastasi olen täysin erimieltä väittämän kanssa.

82,3 % vastaajista olivat täysin samaa mieltä tai samaa mieltä siitä, että ”Tietotekniset sovellukset ja ohjelmat tukevat työn tekemistä”. 17,7 % vastaajista katsoi, että tietotekniset sovellukset ja ohjelmat eivät tue riittävästi työn tekemistä.



Kuva 21. Työympäristö organisaatiossa

#### 6.4 Avoimien kysymysten vastaukset

Avoimia kommentteja kyselyissä voitiin antaa kahden kysymyksen osalta. Kysymykset liittyivät organisaation kehittämisen osioon ”Miten kehittäisit Porvoon tilapalveluita, jotta voisit suoriutua työssäsi mahdollisimman hyvin ja kehittyä ammattilaisena?” sekä työympäristön kehittämisen osioon ”Miten kehittäisit Porvoon tilapalveluiden työympäristöä?”

Avoimia vastauksia organisaation kehittämisen osioon saatiin yhteensä 35 kappaletta sekä työympäristön kehittämisen osioon yhteensä 25 kappaletta.

### **6.4.1 Organisaatiokulttuuri**

Organisaation kehittämisen osalta avoimissa kysymyksissä nousi esille perehdyttämisen tärkeys. Perehdyttämistä toivottiin tehtäväksi paikan päällä, eikä etäyhteyden takaa. Avoimissa kommentteissa ei selvinnyt, millaista perehdytystä erityisesti kaivattaisiin. Myös se, että lopetettaisiin työpaikkakokousten pitäminen Teamsin kautta, tuli monelta vastaajalta esiin. Työyhteisön yhteisiä koontumisia kaivattiin erityisesti järjestettäväksi fyysisinä tapahtumina. Mahdollisuus kouluttautua ja kehittyä ammatillisesti oli myös toivomuksissa. Lisäksi toivottiin työtehtävien tarkempaa suunnittelua, työntekijöiden vahvempaa osallistamista itse toiminnan suunniteluun ja kehittämiseen. Viestinnän osalta haluttiin tehokkaampaa, parempaa ja tarkempaa viestintää.

### **6.4.2 Työympäristö**

Työnantajan järjestämää virkistystoimintaa, jossa voidaan rakentaa työyhteisön tiimihenkeä, toivottiin enemmän. Työilmapiirin katsottiin olevan hyvällä tasolla. Esihenkilöiden tukea, palautetta ja työntekijöiden kuuntelemista kaivattiin enemmän kuin nyt. Kielitaidon kohentaminen tuli esille monessa vastauksessa. Näissä koulutuksissa opiskeltavat kielet olisivat suomi ja ruotsi.

## 7 Pohdinta

Tämän luvun tarkoituksena on kertoa tutkimuksen tuloksista ilmenneet havainnot työntekijäkokeemuksen eri osa-alueilta. Tutkimuksen tuloksia tullaan peilaamaan esitettyyn tietoperustaan. Tutkimuksen tuloksia arvioidaan organisaation kehittämisen ja kehittymisen kannalta. Tutkimuksen tuloksista mahdollisesti ilmenneet työntekijäkokeemuksen kehittämisen tarpeet arvioidaan toimeksiantajan kanssa erikseen. Lisäksi luvussa tullaan ottamaan kantaa tutkimuksen luotettavuuteen sekä arvioimaan mahdollisia tulevia jatkotutkimus mahdollisuuksia.

### 7.1 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimuksen tulosten arvioinnissa ja johtopäätöksissä suuri rooli on aikaisemmilla tutkimuksilla sekä miten nyt saadut tulokset peilautuvat niihin. Oma roolini organisaation sisällä toki antaa vahvemmat mahdollisuudet tutkia asioiden tai vastausten oikeellisuutta paremmin, kuin täysin ulkopuolisen organisaatioon kuulumattoman tutkijan olisi mahdollista.

Tutkimuksen numeraalisia tuloksia analysoitiin Webropol 3.0 ohjelmasta saatavilla erilaisilla kuviolla ja suodatuksia käyttämällä. Avoimia vastauksia pystyttiin analysoimaan manuaalisesti Excel ohjelmalla, niiden vähäisen määrän vuoksi. Avoimien vastausten osalta samankaltaiset vastaukset muodostivat kukin oman ryhmänsä ja tässä tutkimuksessa ne käsitellään omina ryhminään.

Tutkimuksen taustatiedoissa, suurin osa vastaajista kuului ikäjakaman osalta ryhmään 40–59 vuotta. Tämä kuvaa täydellisesti organisaation todellista ikäjakamaan, perustuen Porvoon tilapalveluiden henkilöstöraportin tuottamaan organisaation työntekijöiden keski-ikään. Tämän perusteella voidaan todeta, että tutkimukseen vastasi kattavasti organisaation työntekijät (Porvoon tilapalvelut 2020.) Pääasiallinen työtehtävä oli 50 prosentilla vastaajista ruokapalveluyksikössä. Organisaation työntekijöistä noin 35 % kuuluu kyseiseen yksikköön, joten keskiarvallisesti tämän työyksikön vastaajia oli enemmän kyselyssä, kun heitä on organisaatiossa. Siivouspalveluyksikön vastaajia oli 27 %, kun todellisuudessa kyseiseen yksikköön kuuluu noin 50 prosenttia koko organisaation työntekijöistä. Kiinteistöhoitoyksikköön kuuluvia vastaajia oli 15 prosenttia, kun todellisuudessa kiinteistöhoitoyksikköön kuuluu noin 20 prosenttia työntekijöistä. (Porvoon tilapalvelut 2020.)

Tutkimukseen osallistuneiden työsuhteen kesto oli 42 % vastaajista yli kymmenen vuotta sekä muiden vastausvaihtoehtojen osalta melko tasaisesti jakautuen (15–22 % luokkaa vastaajista). Tämä prosenttiosuuksien jakautuminen kuvaa hyvin todellista tilannetta liikelaitos Porvoon tilapalveluiden henkilökunnan työsuhteiden kestosta. Taustatiedoista jätettiin pois mm. kysymys vastaajan sukupuolesta, koska sen ei koettu olevan merkityksellinen tutkimuksen kannalta. Toki hieman yleistäen

voidaan todeta, että siivous- ja ruokapalvelut ovat naisvoittoisia aloja myös tilapalveluilla ja kiinteistöhoito taas miesvoittoista. (Porvoon tilapalvelut 2020.)

Organisaatiokulttuurin osalta tutkimustuloksista nähdään, että suurin osa vastaajista pitää työstään organisaatiossa. Tämä tulos on organisaation johtamisen ja kehittämisen kannalta erinomainen mittari ja markkinointiväline uusrekrytoinneissa. Myös työilmapiiri katsottiin olevan hyvällä tasolla. Lähes kaikki vastaajat katsoivat, että heidän tekemänsä työ on merkityksellistä ja arvokasta. Molempipuolinen työn arvostus, ymmärrys ja luottamus synnyttävät vahvaa sisäistä vetovoimaa. (Maylett & Wride 2017, 48.) Tutkimuksen mukaan työntekijä, joka kokee organisaation arvostavan hänen työtään, on 20 prosenttia tehokkaampi työntekijä, kuin arvostusta kokematon työntekijä. (Hinshaw 2020.)

Suurin osa vastaajista katsoi voivansa vaikuttaa työhönsä sekä katsoi voivansa tehdä aloitteita, joilla voidaan parantaa työn sujuvuutta. Tutkimuksen tuloksen perusteella on näin ollen pääteltävissä, että organisaatio on onnistunut työntekijöiden osallistamisessa työyhteisön kehittämiseen ja työhyvinvoinnin rakentamiseen. Lisäksi lähes saman verran vastaajista katsoi, että liikelaitos Porvoon tilapalvelut kannustaa uuden oppimiseen. Aiempien tutkimuksien mukaan organisaation hyvän kulttuurisen työympäristön muodostumiseen vaikuttaa olennaisesti työntekijöitä kuunteleva ja huomioiva ote. Työantajalla tulee olla työntekijöiden työhyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä vankka ote. Työntekijöillä tulee myös olla mahdollisuus vaikuttaa työhönsä ja mahdollisuus tehdä aloitteita työn sujuvuuden parantamiseksi. Hyvän kulttuurisen työympäristön muodostumiseen vaikuttaa myös olennaisesti se, että työntekijät kokevat työnsä arvokkaaksi sekä kokevat olevansa osa tärkeää työyhteisöä. (Morgan 2017, 89–90.)

Vastaajista yli puolet katsoi, että työnantaja on kiinnostunut työntekijöiden työhyvinvoinnista ja työviihtyvyydestä. Näiden vastauksien perusteella osion kehittämiseen tulisi hieman siirtää lisää resursseja, jotta on mahdollista parantaa tätä osa-aluetta. Kuitenkin yli 80 % vastaajista katsoi työhyvinvointinsa olevan kunnossa, mikä kertoo hieman erilaista kuvaa tilanteesta. Valtaosa vastaajista katsoi oman työn fyysisen ja henkisen kuormituksen olevan sillä tasolla, että heillä on mahdollisuus palautua työstään vapaa-ajalla. Tämä luku on tutkimuksen valossa hyvä, ottaen huomioon työntekijöiden keski-ikä ja työtehtävien fyysisen rasituksen tason. Organisaatiossa kehitetään ja ylläpidetään työhyvinvointia jatkuvasti (Porvoon tilapalvelut 2020). Suuri joukko vastaajista katsoi työn tavoitteiden olevan selkeitä, joka on myös hyvä tulos. Tämä osaltaan nostaa työn arvostusta työntekijän näkökulmasta sekä luo iloa tehdä työtä hyvin. Porvoon kaupungin henkilöstöohjelmassa 2019–2022 on osio sujuva työ. Tämän osion tavoitteena on, että työyhteisö on toimiva, tavoitteet sekä työn tehtävänkuvat ovat selkeitä. Tältä osin voidaan katsoa, että tavoitteeseen on päästy hyvin. (Porvoon kaupunki 2022.)

Noin neljännes tutkimukseen vastanneista ei katsonut olevansa tasavertainen organisaatiossa suhteessa muihin työntekijöihin. Tämä on osa-alue, johon tulee keskittää voimavaroja. On se sitten esihenkilöiden kouluttamista, viestintää tai muuta vastaavaa menettelyä, joka poistaa kokemusta ei tasa-arvoisesta kohtelusta. Morgan (2017, 89–90) mukaan hyvän kulttuurisen työympäristön muodostumiseen, tarvitaan organisaatiossa tapa, jolla työntekijöitä kohdellaan tasapuolisesti.

Tekemäni kyselyn tulosten pohjalta noin  $\frac{3}{4}$  vastaajista katsoi saavansa riittävästi tukea esihenkilöltään. Toki tutkimuksen tuloksesta ei voida päätellä, kuinka moni vastaajista sai tukea esihenkilöltään, mutta ei vain mielestään riittävästi. Kyselyn perusteella ei myöskään voida päätellä millaista tukea vastaajat toivoisivat enemmän esihenkilöltään. Koska kuitenkin  $\frac{1}{4}$  vastaajista tarvitsee mielestään enemmän tukea esihenkilöltään, on asiaa selvitettävä organisaatiossa lisää ja mahdollisesti lisättävä esihenkilöiden ajankäyttöä omille työntekijöilleen tai muutoin pystyä tarjoamaan lisää tukea työntekijöille omassa työssään. Tutkimuksen perusteella esihenkilöille on kohtuullisen helppoa antaa palautetta, siis yleisellä tasolla. Tutkimuksessa ei otettu kantaa tai valikoitu omaa esihenkilöä, joten koskevatko esihenkilölle annettavan palautteen antamisen helppous, kuinka montaa esihenkilöä, on mahdotonta sanoa. Kuitenkin valtaosa vastaajista koki palautteen antamisen helpoksi esihenkilölle. Hiukan vähemmän oli sitä mieltä, että antamalla palautteella on merkitystä. Noin neljännes vastaajista katsoi, ettei ole saanut riittävästi palautetta esihenkilöltään. Salmela-Aro ja Nurmi (2017) toteavat että palautetta saavalle työntekijälle syntyy saadun palautteen kautta sisäistä motivaatiota. Palautteen antamisen kulttuuria tuleekin kehittää organisaatiossa.

Suurin osa vastaajista koki saaneensa työssään riittävän perehdytyksen työtehtäviin. Luku voisi olla korkeampikin, mutta tässä kysymyksessä ei otettu kantaa millä tasolla perehdytystä puuttuu. Kaikki Porvoon tilapalveluiden työntekijät käyvät läpi perehdytysohjelman tullessaan töihin uutena työntekijänä, vaihtaessaan työtehtäviä tai jos työntekijä on ollut kauan pois aiemmista työtehtävistään. Viestintää organisaation sisällä voidaan aina kehittää, jotta työntekijät kokevat tietävänsä riittävästi organisaatiossa tapahtuvista asioista. Noin viidesosa vastaajista ei saa mielestään riittävästi tietoa organisaation asioista. Kun tarkastellaan, kuinka moni työntekijöistä kokee liikelaitos Porvoon tilapalvelut hyväksi työntekijäksi, voidaan todeta, että organisaatiossa on tehty oikeita valintoja ja sitä on johdettu oikeaan suuntaan. Lähes kaikki vastaajat kokivat, että Porvoon tilapalvelut on hyvä työnantaja. Työympäristön kysymyksissä esiin nousi hyvän työyhteisön merkkejä, koska suurin osa vastaajista koki, että työkavereiden kanssa on helppo tehdä työtä.

Suuri osa vastaajista katsoi työnsä olevan riittävän joustavaa, jotta työn ja vapaa-ajan voi yhdistää hyvin. Morgan (2017, 64–69) korostaa, että työntekijäkokemuksen syntyyn vaikuttaa merkittävästi työn joustavuuden ja työaikojen sekä työntekopaikan valitsemisen mahdollisuus. Hänen tutkimuksiansa mukaan näillä seikoilla on myös vaikutusta mm. poissaolojen vähenemiseen sekä työn

tuottavuuteen. Työvälineet, työkoneet sekä työskentelypaikan olosuhteen tuntuivat olevan kunnossa suurimmalla osalla vastaajista. Näistä kaikilla osa-alueella on toki erilaisia vaihteluita sekä yksilöllisiä toiveita.

4/5 vastaajista katsoi työergonomian olevan hyvällä tasolla. Työergonomiaan on kiinnitetty organisaatiossa paljolti huomiota. Toki tämän osalta on aina tehtävää ja parannettavaa. (Porvoon tilapalvelut 2020.)

Lähes kaikki vastaajat kokivat sähköiset viestintäkanavat sekä käytössä olevat it-laitteet riittäviksi työn tekemisen kannalta. Tähän voidaan olla tyytyväisiä ja it-laitteiden sekä viestintäkanavien osalta ei ole välitöntä kehittämisen tarvetta. Kolmasosa vastaajista toivoi lisää koulutusta it-asioidissa ja tähän tulokseen tulee vastata, lisäämällä resursseja it-koulutukseen. Avoimien vastausten perusteella, it-koulutusta toivottiin nimenomaan lähikoulutuksena, etäkoulutuksen sijaan. Vastavasti kuitenkin suurin osa vastaajista koki saaneensa riittävästi tukea it-asioissa.

Enemmistö vastaajista katsoi, että tietotekniset sovellukset ja ohjelmat tukevat hyvin työn tekemistä. Tämän kysymyksen osalta erilaisia mieltymyksiä on monia, toki toivottu it-asioiden koulutus voi olla yksi ratkaisun avain myös tietoteknisten ohjelmien ja sovellusten parempaan tunnettavuuteen ja parempaan hyödyntämisen asteeseen omassa työssä. Morgan (2017, 78–85) toteaa hyvän teknologisen ympäristön luovan organisaatioon innovatiivisuutta. Lisäksi se parantaa yhteistyön sujuvuutta ja auttaa organisaatioviestinnässä.

Kehittämisehdotuksia tulosten pohjalta ovat mm. It-- koulutusten määrän lisääminen ja eritoten lähiopetuksessa toteutuvaa koulutusta. Esihenkilöiden ajankäyttöä työntekijöiden kuulemiselle ja tukemiselle tulee lisätä. Työyhteisö tarvitsee tukemista sekä mahdollisesti jatkotutkimuksia, jotta kaikki työntekijät tuntisivat olevansa tasavertaisia muiden työyhteisön työntekijöiden kanssa. Työntekijöiden työhyvinvoinnin ja työviihtyvyyden vahvistaminen tutkimuksen tulosten perusteella, kasvattaisi hyvää työntekijäkokemusta organisaatiossa.

## **7.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi**

Tutkimuksen reliabiliteettia arvioitaessa punnitaan, onko tutkimuksen tulos onnistuttu saamaan siten, että tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Reliaabeliuksella tarkoitetaan näin ollen tehdyn tutkimuksen tulosten tarkkuutta sekä toistettavuutta. Reliabiliteetti vastaa kysymykseen voidaanko tutkimus toteuttaa uudelleen samanlaisena ja eri tutkijan toimesta, ja onko edelleen mahdollista saada sama mittaustulos? (Vilkkä 2021, 194; Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Tutkimuksen reliabiliteetin ohella tutkimustulosten luotettavuuden kannalta tärkeä seikka on tutkimuksen pätevyys eli validiteetti. Tutkimuksen pätevyys eli validius kuvaa sitä, onko tutkimuksella

saatu mitattua sellaisia tuloksia kuin sen oli tarkoituksenakin mitata. Kyselytutkimuksen tulosten luotettavuuteen saattaa vaikuttaa se, että tutkimukseen vastanneet ovat käsittäneet kysymysten merkityksen eri lailla, kun tutkia on ne laatinut. (Vilkkä 2021, 193; Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.)

Suoritettu tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena oman organisaation sisäisesti. Tutkimuksen vastaaminen tapahtui anonyyminä ja tätä korostettiin tutkimuksen saatekirjeessä sekä tutkimuslomakkeessa. Tutkimus lähetettiin tasapuolisesti koko organisaatiolle, työntekijöiden työ sähköpostiin. Tutkimusta myös markkinoitiin sisäisissä kokouksissa sekä muilla sisäisillä sähköisillä kanavilla.

Tutkimuksen kyselylomaketta testattiin monilla erilaisilla organisaation sisäisillä ryhmillä, jotta voitiin varmistaa se, että kyselyyn oli helppo vastata ja se eteni loogisesti. Organisaation sisäisillä ryhmillä myös haluttiin varmistaa, miten vastaaja käsittää kysymykset ja vastaavatko tutkijan tavoitteita. Itse kysymykset, jotka lopulta valittiin tutkimuslomakkeelle, peilattiin tarkoin vastaamaan teoriaosuutta. Teoriaosuuden koostuessa suurelta osin siitä, miten hyvä työntekijäkokemus syntyy. Kaikki kysymykset olivat väittämiä sekä kaikissa kysymyksissä oli samat vastausvaihtoehdot. Vastausvaihtoehtoina oli olla samaa mieltä tai eri mieltä. Tutkimuksesta haluttiin jättää pois neutraali, en osaa sanoa vaihtoehto. Tämä toki vaikutti osalta kysymysten asetteluun. Valittu kyselytutkimus myös antoi mahdollisuuden suureen otantaan, jolla katettiin koko organisaation henkilöstö.

Kyselyn tuloksiin vaikuttaa joltain osin vielä selvästi koronapandemia. Tämä seikka on otettava huomioon seuraavissa vastaavissa tutkimuksissa. Toki koronapandemia on itsessään muokannut työn tekemistä erilaiseen muotoon, kuin mitä se oli ennen pandemian alkua. Tämän tutkimuksen olisi voinut toteuttaa myös esim. ryhmähaastatteluin yms. Anonyymiin kyselytutkimukseen päädyttiin kuitenkin, kun otettiin huomioon tutkijan oman asema organisaatiossa ja sen mahdolliset vaikutukset vastausten laatuun sekä tarkkuuteen. Tutkimusten tulosten tarkastelussa katsoin olevan erittäin tärkeää olla objektiivinen ja tässä mielestäni onnistuinkin hyvin.

Tutkimukseen saatiin vastauksia yhteensä 107 kappaletta, vastausprosentin ollessa 41,1 %. Vastausprosentti olisi voinut olla korkeampi. Organisaation työntekijöistä yli puolet jätti vastaamatta kyselytutkimukseen ja heidän työntekijäkokemuksensa nykytila jää tältä erää vielä arvoitukseksi.

Kaikkien tutkimukseen vastanneiden kesken arvottiin useita palkintoja. Tämän toivottiin edesauttavan positiivisesti tutkimukseen osallistuvien määrään. Palkinnolla organisaatio myös halusi osoittaa kiitollisuutta osallistumisessa organisaation yhteiseen kehittämiseen.

### 7.3 Jatkotutkimukset

Tämän tutkimukset tulosten johdosta selviää jatkotutkimusmahdollisuuksia olisi havaittujen kehittämiskohteiden syvempi tarkastelu. Tehdyn tutkimuksen tulokset antavat kuvan organisaation kokonaiskuvan työnantajakokemuksesta, mutta esim. tiettyyn esihenkilöön ja hänen toimintaansa tuloksia ei voida kohdistaa. Lisäksi jatkotutkimuksia voisi tehdä koulutuksen ja uuden oppimisen mahdollisuuksiin sekä millaisia konkreettisia toiveita ja odotuksia työntekijöillä on tämän suhteen. Mikä osa-alue työntekijöiden mielestä työhyvinvoinnin ja työviihtyvyyden osalta tarvitsee tarkastelua sekä miten sitä voisi vahvistaa? Työntekijöiden tasavertaisuuden parantamiseen liittyen olisi mielenkiintoista selvittää, miten sitä voitaisiin vahvistaa ja mitkä tekijät vaikuttavat työntekijöiden kokemaan tasavertaisuuteen työyhteisössä.

Lisäksi kun tiedetään, että palvelualoilla yleisesti, mutta eritoten siivous- ja keittiöaloilla, maahanmuuttajien määrä työntekijämäärästä jatkaa kasvuaan olisi mielenkiintoista selvittää, onko heillä erilaisia odotuksia ja toiveita työnantajille, kuin syntyperäisillä suomalaisilla? Tämä seikka on mielestäni erittäin tärkeä kysymys, jotta myös jatkossa voimme saada osaavaa, motivoitunutta sekä tyytyväistä henkilökuntaa organisaatioon sekä ylläpitää näitä asioita tulevaisuudessa.

### 7.4 Oma oppiminen

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli opettavainen kokemus, vaikka ei sinänsä ollut ensimmäinen opinnäytetyöni ammattikorkeakoulutasolla. Opinnäytetyön tekeminen oli erityisen kiinnostavaa ja mielenkiintoista, sen työnantajasideonaisuuden takia. Oma rooli organisaation sisällä antaa mahdollisuuden tarttua voimakkaammin asiakokonaisuuteen.

Opinnäytetyön aihe alkoi kirkastua jo hyvissä ajoin ennen itse työn tekemisen aloittamista. Työntekijöiden hyvinvointi ja viihtyvyys organisaatiossa on kuitenkin asia, joka vaikuttaa voimakkaasti siihen millainen organisaatio on, sekä millaista tulosta se tekee. Valitsinkin työntekijäkokemuksen aiheeksi juuri siitä syystä, että aiheen sisällä on paljon erilaisia seikkoja, jotka lopulta vaikuttavat suuresti työn tekemiseen sekä rekrytointiin organisaatiossa. Jatkotutkimuksia sekä seuraavia kehittämisen malleja olisi mielenkiintoista tehdä nyt saatujen tutkimustulosten pohjalta, jotta olisi mahdollista saada vielä tarkempaa tietoa.

Opinnäytetyön prosessi oli välillä erittäin haastavaa aikataulullisesti. Opiskelun, perhe-elämän sekä työn tekemisen yhteensovittaminen on välillä hankalaa ja vaatii kaikilta tahoilta ymmärrystä ja joustoa. Erityskiitokset tämän opinnäytetyön sekä koko YAMK opiskeluajan prosessin osalta menevätkin perheelleni sekä työnantajalle. Kiitokset myös Haaga-Helian ammattitaitoiselle henkilökunnalle sekä kannustavalle opinnäytetyönohjaajalleni.

## Lähteet

Armstrong, M. & Taylor, S. 2017. Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice. 14th Edition. Kogan Page. London.

Bridger, E. 2018. Employee Engagement - A Practical Introduction. 2nd ed. Kogan Page Ltd. London.

Bridger, E. 2015. Employee engagement. Kogan page cop. London.

Green, S. 2017. Culture Hacker: Reprogramming the Employee Experience. E- kirja. Luettu: 22.3.2022

Hakanen, J. 2011. Työn imu. Työterveyslaitos. Luettavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136798/9789522618276-TTL\\_tyonimu.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136798/9789522618276-TTL_tyonimu.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Luettu: 2.4.2022.

Hinshaw, M. 2020. Why Invest In Employee Experience? Six (Proven) Reasons. Forbes. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/forbescoachesouncil/2020/03/31/why-invest-in-employee-experience-six-proven-reasons/?sh=691f028d7d42> Luettu: 27.3.2022.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Huhta, M. & Myllyntaus, V. 2021 Työnantajabrändi ja työntekijäkokemus: rakenna vetovoimainen työpaikka, jota tavoittelemasi työntekijät rakastavat ja kilpailijasi kadehtivat. Alma Talent. Helsinki.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print. Jyväskylä.

Maylett, T. & Wride, M. 2017. The employee experience: how to attract talent, retain top performers, and drive results. Hoboken. Wiley.

Morgan, J. 2017. The Employee Experience Advantage: How to Win the War for Talent by Giving Employees the Workspaces They Want, the Tools They Need, and a Culture They Can Celebrate. John Wiley & Sons. New Jersey.

Lee Yohn, D. 2018. 2018 Will Be the Year of Employee Experience. Forbes. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/deniselyohn/2018/01/02/2018-will-be-the-year-of-employee-experience/#2f55486a1c8f>. Luettu: 15.1.2022.

Luukka, P. 2019. Yrityskulttuuri on kuningas. Alma Talent. Helsinki. E- kirja. Luettu: 15.3.2022

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro. Helsinki

Porvoon kaupunki 2022. Henkilöstöohjelma 2019–2022. Luettavissa: [https://www.porvoo.fi/library/files/5cfe109eed6b976dbf00093c/Henkilo\\_sta\\_ohjelma\\_2019-2022\\_suomi\\_nettiin.pdf](https://www.porvoo.fi/library/files/5cfe109eed6b976dbf00093c/Henkilo_sta_ohjelma_2019-2022_suomi_nettiin.pdf). Luettu: 1.2.2022.

Porvoon tilapalvelut 2020. Henkilöstöraportti 2020. Luettavissa: <https://docplayer.fi/206784243-Henkilostoraportti-liikelaitos-porvoon-tilapalvelut-1-36.html>. Luettu: 30.4.2022.

Plaskoff, J. 2017. Employee experience: the new human resource management approach. Emerald Publishing limited. Vol. 16 NO. 3 2017, pp. 136-141. Luettavissa: <https://www-emerald-com.ezproxy.haaga-helia.fi/insight/content/doi/10.1108/SHR-12-2016-0108/full/pdf?title=employee-experience-the-new-human-resource-management-approach>. Luettu: 17.1.2022.

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

Salmela-Aro, K. & Nurmi. J-E. 2017. Mikä meitä liikuttaa: motivaatiopsykologian perusteet. PS-kustannus. Jyväskylä. E- kirja. Luettu: 2.4.2022

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä.

## Liitteet

### Liite 1. Saatekirje suomi

Hei,

Liikelaitos Porvoon tilapalveluiden työntekijä.

Suoritan Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa restonomi (YAMK) tutkintoa. Teen opiskeluun liittyvän opinnäytetyöni Liikelaitos Porvoon tilapalveluille. Opinnäytetyön aiheena on työntekijäkokemus.

Työntekijäkokemus on kaikkea sitä mitä työntekijä tuntee, kokee ja aistii työssään.

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on selvittää Teidän työntekijöiden tunteita ja kokemuksia työnteosta. Tutkimuksen tuloksista laaditaan kehittämissuunnitelma, jolla pyritään vahvistamaan työntekijäkokemusta.

Kysely on anonyymi eli henkilöitä ei voida tunnistaa vastaajista.

Kyselytutkimus on auki 22.04.2022 asti.

Kyselytutkimuslomake koostuu kahdesta osasta, itse kyselystä sekä arvontalomakkeesta. Näihin vastaaminen vie noin 5–10 minuuttia. Vastaaminen onnistuu millä tahansa laitteella, jolla on mahdollisuus päästä internettiin.

Kaikkien kyselyyn vastanneiden ja henkilötietonsa täyttäneiden kesken arvotaan 3 kappaletta lahjakortteja. Lahjakortit ovat kahdelle henkilölle Porvoon Runo hotellin brunssille.


Pääset kyselyyn seuraavan linkin kautta:

<https://link.webpolsurveys.com/S/A0B89B23D79671CD>

Ystävällisin terveisin

Erik livari

## Liite 2. Haastattelukysymykset suomeksi

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

### 1. Ikä \*

- alle 20 vuotta
- 21 - 29 vuotta
- 30 - 39 vuotta
- 40 - 49 vuotta
- 50 - 59 vuotta
- Yli 60 vuotta

### 2. Pääasiallinen työtehtävä tilapalvelussa \*

- Kiinteistönhoito
- Siivouspalvelut
- Ruokapalvelut
- Muu

### 3. Työsuhteen kesto \*

- Alle 2 vuotta
- 2-5 vuotta
- 6-10 vuotta
- Yli 10 vuotta

### 4. Organisaatiokulttuuri Porvoon tilapalvelussa \*

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin erimieltä
Pidän työstäni Porvoon tilapalveluilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin tehdä aloitteita työn sujumuuden parantamiseksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työni merkitykselliseksi ja koen että työni on arvokasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen että minua arvostetaan ihmisenä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porvoon tilapalvelut mahdollistaa ja kannustaa uuden oppimiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehitän aktiivisesti omaa osaamistani ja toimintatapojani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Hyvinvointi

Koen että Porvoon tilapalvelut on kiinnostunut työhyvinvoinnistani ja työviihtyvyydestäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työhyvinvointini on kunnossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman työni fyysinen ja henkinen kuormitus on sopivaa. Ehdin palautua vapaa-ajallani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työilmapiiri on mielestäni hyvällä tasolla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Porvoon tilapalvelut on kiinnostunut työntekijöiden työturvallisuudesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni tavoitteet ovat mielestäni selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen olevani tasavertainen organisaatiossa muiden työntekijöiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Johtaminen**

Saan riittävästi tukea esihenkilöltäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On helppoa antaa palautetta esihenkilölleni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Antamallani palautteella on merkitystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan mielestäni riittävästi palautetta työstäni esihenkilöltäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut riittävän perehdytyksen työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tietoa organisaation (Porvoon tilapalvelut) asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen Porvoon tilapalvelut hyväksi työnantajaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. Miten kehittäisit Porvoon tilapalveluita, jotta voisit suoriutua työssäsi mahdollisimman hyvin ja kehittyä ammattilaisena?**

## 6. Työympäristö Porvoon tilapalvelussa \*

Seuraavissa kysymyksissä it-laitteilla/ asioilla tarkoitetaan matkapuhelimia, tietokoneita, tablettitietokoneita sekä niiden oheislaitteita.

	Täysin samaa mieltä	Samaa mieltä	Eri mieltä	Täysin erimieltä
Minulla on työkavereita, joiden kanssa on helppo tehdä työtä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ on mielestäni riittävän joustavaa, jotta työn ja vapaa-ajan voi yhdistää hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työvälineet ja työkoneet ovat mielestäni sopivia työn tekemiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työskentelypaikkani työolosuhteet ovat sopivat työn tekemiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikkani työergonomia on hyvällä tasolla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sähköiset viestintäkanavat sopivat työni tekemiseen (mm. Teams, sähköposti)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on käytössä työni tekemiseen tarvitsemani it-laitteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut riittävästi koulutusta it-asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarvittaessa riittävästi tukea it-asioissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietotekniset sovellukset ja ohjelmat tukevat työn tekemistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Miten kehittäisit Porvoon tilapalveluiden työympäristöä?**A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to write their answer to the question above. The box is positioned below the question and occupies a significant portion of the page's width.

### **Liite 3. Saatekirje ruotsi**

Bästa arbetstagare på Borgå lokalservice,

jag studerar vid Haaga-Helia ammattikorkeakoulu med avsikt att avlägga restonom (högre YH) examen. Jag gör mitt lärdomsprov, som del av mina studier, för affärsverket Borgå lokalservice. Mitt lärdomsprov handlar om arbetstagarupplevelse.

Arbetstagarupplevelse är allt det som arbetstagaren känner, upplever och förnimmer i sitt arbete.

Syftet med denna förfrågan är att reda ut arbetstagarnas känslor och upplevelser i Ert arbete. På basen av denna undersökning kommer en utvecklingsplan att göras, vilkens syfte är att förstärka arbetstagarupplevelsen.

Förfrågan är anonym, det vill säga man kan inte identifiera personerna som svarat.

Förfrågan kan besvaras ända till 22.04.2022.

Förfrågan består av två delar; själva förfrågan och en utlottningsenkät. Det tar cirka 5–10 minuter att besvara förfrågan. Det är möjligt att delta med alla apparater som har tillgång till internet.

Bland alla som svarat på både förfrågan och lämnat sina kontaktuppgifter i utlottningsenkäten, kommer det att lottas ut tre presentkort. Presentkortet är en brunch för två personer till Runo hotellet.


Delta i förfrågan från denna länk:

<https://link.webropolsurveys.com/S/A0B89B23D79671CD>

Med vänlig hälsning

Erik Iivari

#### Liite 4. Haastattelukysymykset ruotsiksi

 Obligatoriska frågor är markerade med en stjärna (\*)

##### 1. Ålder \*

- Under 20 år
- 21 -29 år
- 30 - 39 år
- 40 -49 år
- 50 - 59 år
- Över 60 år

##### 2. Huvudsaklig arbetsuppgift i lokalservicen \*

- Fastighetsskötsel
- Renhållning
- Kostservice
- Annan

### 3. Arbetsförhållandets längd \*

- Under 2 år  
 2-5 år  
 6-10 år  
 Över 10 år

### 4. Organisationskulturen vid Borgå lokalservice \*

	Helt av samma åsikt	Av samma åsikt	Av annan åsikt	Helt av annan åsikt
Jag tycker om mitt arbete vid Borgå lokalservice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag har möjlighet att påverka mitt jobb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag kan ta initiativ för att förbättra smidigheten i arbetet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag upplever att mitt jobb är både meningsfullt och värdefullt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag upplever att jag uppskattas som människa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Borgå lokalservice gör det möjligt och uppmuntrar till att lära sig nya saker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag utvecklar aktivt mitt kunnande och handlingssätt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Välmående**

Jag upplever att Borgå lokalservice är intresserad av mitt välmående och trivseln på jobbet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mitt välmående på jobbet är på en godtagbar nivå	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag upplever att den fysiska och psykiska belastningen i mitt jobb är lämplig. Jag hinner återhämta mig på fritiden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag upplever att arbetsklimatet är på god nivå	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Borgå lokalservice är intresserad av arbetstagarnas arbets säkerhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag upplever att målet med mitt jobb är tydligt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag upplever mig jämnställd i organisationen jämfört med de andra arbetstagarna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Ledning</b>				
Jag får tillräckligt med stöd av min förman	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag upplever att det är lätt att ge respons åt min förman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Min respons har betydelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag upplever att jag får tillräckligt med respons av min förman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag har fått en tillräcklig handledning för mitt arbete.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag får tillräckligt information om saker som berör organisationen (Borgå Lokalservice)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Borgå lokalservice är en bra arbetsgivare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. Hur skulle du utveckla Borgå lokalservice så att du kunde prestera möjligast väl i ditt arbete samt utveckla din yrkeskunnighet vidare?**

## 6. Arbetsklimatet på Borgå lokalservice \*

I följande frågor avses det med datateknik mobiltelefoner, datorer, surfplatta samt teknik i anslutning till dessa.

	Helt av samma åsikt	Av samma åsikt	Av annan åsikt	Helt av annan åsikt
Jag har arbetskamrater, som jag upplever att det lätt att jobba med	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag upplever att jobbet är tillräckligt flexibelt, som gör det lätt att kombinera jobb och fritid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbetsredskapen och maskinera/appareterna är lämpliga för mina arbetsuppgifter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Förhållandet på min arbetsplats lämpar sig för mitt arbete	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arbetsergonomin på min arbetsplats är på god nivå	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De digitala kommunikationsmedlen lämpar sig för mitt arbete (bl.a. Teams, e-post)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag har den datateknik jag behöver för mitt arbete till mitt förfogande	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag har fått tillräckligt med handledning i ärende angående datateknik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag får vid behov tillräckligt stöd i ärenden gällande datateknik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

---

Datatekniska applikationer  
och program stöder mig i  
mitt arbete

**7. Hur skulle du utveckla arbetsklimatet vid Borgå lokalservice?**