



Työhyvinvointitutkimus Securitas Oy

Nea Rasila

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Työhyvinvointitutkimus Securitas Oy

Nea Rasila
Liiketalouden tutkinto
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2022

Opinnäytetyössä perehdytään työhyvinvointitutkimuksen luomiseen. Opinnäytetyö ja työhyvinvointikysely tuotetaan yritykselle Securitas Oy, joka tuottaa asiakkailleen yksityisiä turvallisuuspalveluita. Tavoitteena on toteuttaa työhyvinvointi ja -tyytyväisyystutkimus, joka antaa arvokasta tietoa yritykselle henkilöstönsä hyvinvoinnista tulevaisuuden kehitystyötä varten.

Opinnäytetyön viitekehys koostuu työhyvinvoinnin, esimiestyön ja johtamisen ja sisäisen viestinnän teoriasta. Työhyvinvoinnin teoriassa käsitellään työhyvinvointia yleisellä tasolla, sen vaikutusta yrityksen tuloksellisuuteen sekä työhyvinvoinnin eri näkökulmia. Esimiestyön ja johtajuuden teoriassa käsitellään hyvän henkilöstöjohtamisen piirteitä, työnkuvaa sekä vastuualueita. Viimeinen teoriaosio käsittelee sisäistä viestintää, sen toimivuuden tärkeyttä yrityksen kannalta sekä erilaisten kanavien tuomia mahdollisuuksia. Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin kyselytutkimusta, johon osallistui Securitas Oy:n pääkaupunkiseudun paikallisvartioiden työntekijät.

Tulokseksi saatiin onnistunut työhyvinvointitutkimus yksityisiä turvallisuuspalveluita tarjoavalle yritykselle työntekijöidensä hyvinvoinnista. Suunnitteluvaiheessa tehtiin tiiviisti työtä yrityksen kanssa, jotta tutkimuksessa tutkittiin heitä kiinnostavia aiheita onnistuneesti. Tämän tutkimuksen tarkoitus on auttaa sekä yritystä seuraavien työhyvinvointikyselyiden suunnittelemisessa ja toteuttamisessa että kehittämään työntekijöidensä työhyvinvointia ja -tyytyväisyyttä.

Nea Rasila

Occupational well-being survey for Securitas Oy

Year 2022

Pages 70

The thesis covers the creation process of a study about occupational well-being. The thesis and the adjacent survey about well-being is being produced to Securitas Oy that provides their customers private security services. The goal of this thesis is to execute an occupational well-being and work satisfaction survey that gives valuable information to the company about their personnels well-being for future development.

The frame of reference consists the theory of well-being, supervising, management and inner communication. The theory about occupational well-being consists of it on a general level, it's affects on the companys productivity and different angles of occupational well-being. The theory about supervising and management deals with the qualities good personnel management, the assingment and area of responsibility. The last theoretic section handles inner communication, the importance of it's effectiveness for the company and the possibilities of creating different communicational channels. The research method used in the thesis was a questionnaire that Securitas Oy's capitol area local security employees participated in.

The result was succesful survey about occupational well-being for a company that provides private security services about their personnels well-being. The planning phase included tight co-operation between the company and the student to make sure the research included all of the main points that the company was interested in. The purpose of the research is to help both designing and implementing future surveys and further develop their personnels well-being and satisfaction.

Keywords: Work well-being, Questionnaire, Human resource development

Sisällys

1	Johdanto.....	7
1.1	Tutkimuksen tavoite ja rajaus	8
1.2	Tutkimusongelma	8
1.3	Opinnäytetyön kulku.....	9
2	Työhyvinvoinnin teoria	9
2.1	Työhyvinvointi yleisesti	10
2.2	Työhyvinvoinnin vaikutukset yrityksille	13
2.3	Työhyvinvoinnin näkökulmat	13
2.4	Esimiestyö ja johtaminen	14
2.5	Työntekijän hyvinvointi	18
2.6	Työyhteisö ja työilmapiiri.....	20
2.7	Työhyvinvoinnin välineet.....	22
2.8	Työhyvinvoinnin mittaaminen	23
2.9	Työhyvinvoinnin tutkiminen	24
2.10	Työturvallisuus ja työsuojelu.....	25
2.11	Sisäinen viestintä.....	25
3	Securitas Oy	28
3.1	Liikevaihto	29
3.2	Liikevoitto (-tappio)	30
3.3	Omavaraisuusaste	30
3.4	Henkilöstö.....	31
4	Tutkimus työhyvinvoinnista.....	32
4.1	Tutkimusmenetelmä ja sen mittarit.....	32
4.2	Tutkimusprosessi	34
5	Kyselytutkimuksen tulokset.....	36
5.1	Perustiedot.....	36
5.2	Tyytyväisyys työhön ja sen kuormittavuuteen	38
5.3	Tyytyväisyys työvuorosunnitteluun ja esimiestyöhön.....	43
5.4	Tyytyväisyys perehdyttämiseen ja työilmapiiriin	46
5.5	Tyytyväisyys viestintään.....	48
5.6	Koronapandemian vaikutukset työhön	49
5.7	Työntekijöiden terveiset ”vapaa sana”	49
6	Lopuksi.....	50
6.1	Yhteenveto	51
6.2	Opinnäytetyön luotettavuus	52
6.3	Jatkotutkimusaiheet	54

7	Lähteet	55
	Kuviot	58
	Liitteet	59

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on tuotettu Securitas Oy:n paikallisvartioiden yksikköön ja sen tarkoituksena on selvittää, miten heidän työntekijänsä voivat, kun poikkeusoloja on nyt eletty noin kahden vuoden ajan. Työntekijöiden työhyvinvointia selvitetään tyytyväisyystutkimuksella, jonka tulokset analysoidaan ja kirjataan tähän raporttiin. Tässä opinnäytetyössä esitetyjen kyselytutkimuksen tulosten tarkoituksena on antaa yritykselle kattava kuva työntekijöiden tyytyväisyydestä sekä hyvinvoinnista eri osa-alueilta. Tämän raportin tarkoituksena on, että tutkimuksesta saatuja tuloksia yritys voisi hyödyntää omassa liiketoiminnassaan. Opinnäytetyö koostuu kuudesta eri luvusta, jotka ovat tarkemmin esiteltynä luvussa 1.3. Tutkimuksen pohjaksi kerättyä teoriaa esitetään luvussa kaksi, jossa käsitellään työhyvinvoinnin niitä osa-alueita, jotka ovat tämän tutkimuksen kannalta oleellisia. Osa-alueita ovat työhyvinvointi ja sen vaikutukset yritykselle, johtaminen ja esimiestyö, työyhteisö ja sen ilmapiiri, työvälit, työhyvinvoinnin mittaaminen ja tutkiminen, työsuojelun sekä sisäinen viestintä. Kerätyn tietoperustan pohjalta suoritetun kyselytutkimukseen tulokset esitetään tämän raportin viidennessä luvussa, jota seuraa yhteenveto. Kyselytutkimuksen teoriaa avataan tarkemmin neljännessä luvussa.

Työhyvinvointi on kattava kokonaisuus, jonka muodostavat hyvinvointi, terveys, turvallisuus, työ ja sen mielekkyys. Työntekijöiden ammattitaito ja työyhteisön ilmapiiri sekä hyvä ja motivoiva johtaminen. Työhyvinvointi vaikuttaa laaja-alaisesti työhön, esimerkiksi työssä jaksamiseen. Työhön sitoutuminen ja sen tuottavuus kasvavat sekä sairauspoissaolojen määrä laskee, kun hyvinvointi työssä kasvaa. (Sosiaali- ja Terveysministeriö - STM 2021)

Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselytutkimuksesta, jonka toteutti Työterveyslaitos, selvisi koronapandemiasta seuranneen sekä kielteisiä että positiivisia vaikutuksia nimenomaan palvelualojen työssä. Merkittävä osa, mutta ei kuitenkaan enemmistö työntekijöistä ilmoitti työkavereiden ja esihenkilöiden tuen antamisen vähentymisestä. Tutkimuksessa noin joka kolmas tutkimukseen vastannut henkilö kertoi taukojen vähentymisestä ja työmäärän kasvusta. Vastaajat työskentelivät vartioiden lisäksi myös kaupan alalla, kiinteistöpalvelualalla, majoitus- ja ravintola-alalla sekä muilla palvelualoilla. (Työterveyslaitos - TTL 2021a)

Opinnäytetyö pyrkii kartoittamaan yrityksen työntekijöitä kuormittavia tekijöitä sekä heidän tyytyväisyyttään työhönsä. Työhyvinvoinnin käsitteen laajuuden vuoksi tässä opinnäytetyössä on otettu huomioon vain tähän tutkimukseen rajatut aihealueet. Keskeisiä käsitteitä ovat viestinnän ja koronan vaikutus työhyvinvointiin, työn kuormittavuus, tyytyväisyys suoritettavaan työhön, tyytyväisyys esimiestyöhön. Tutkimuksessa käytetään tutkimusmenetelmänä kyselytutkimusta.

1.1 Tutkimuksen tavoite ja rajaus

Tutkimuksen tavoitteena on kyselyllä selvittää Securitas Oy:n paikallisvartijoiden tyytyväisyyden ja -hyvinvoinnin nykytilanne, jonka tulokset julkaistaan ja analysoidaan tässä työssä. Tavoitteena on tuottaa Securitas Oy:lle taustamateriaalia, jota he voi hyödyntää myöhemmin liiketoiminnassaan teettäessään uutta työhyvinvointitutkimusta. Lisäksi työn tavoitteena on antaa kattava kuva henkilöstön tämänhetkisestä tyytyväisyydestä sekä hyvinvoinnista. Tutkimuksen on tarkoitus vastata tutkimuskysymykseen: ”Miten Securitaksen paikallisvartijat voivat työssään sekä miten he kokevat viihtyvyyden ja työolot toimipisteellä/toimipisteillä?”. Viihtyvyyden lisäksi kyselytutkimuksella halutaan selvittää työntekijöiden motivoituneisuutta ja sitä, mitkä työhön liittyvät asiat aiheuttavat kuormitusta ja kuinka paljon.

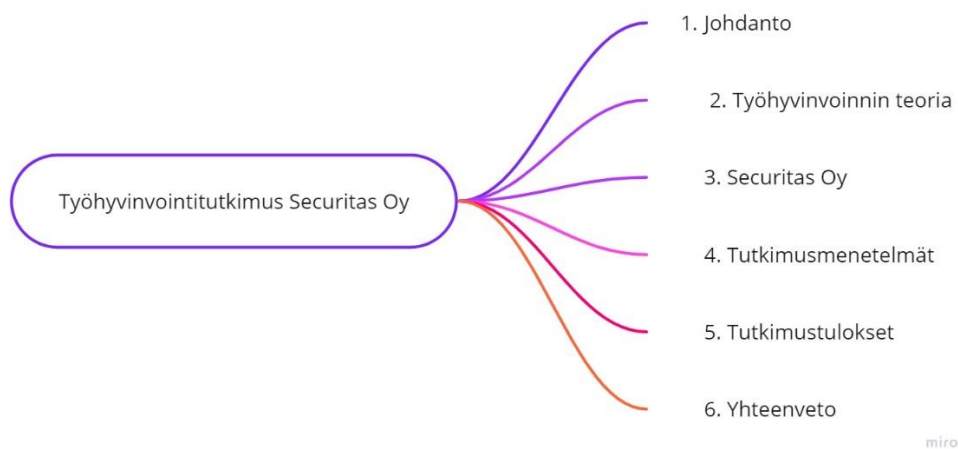
1.2 Tutkimusongelma

Opinnäytetyön tutkimusongelmana on työntekijöiden tyytyväisyys työhön ja esihenkilöiden toimintaan. Aihetta on tutkittu aikaisemmin hieman samankaltaisella tutkimuksella, mutta kaivattu lopputulos jäi toteutumatta. Tämän vuoksi tämä opinnäytetyö tuotetaan puhtaalta pöydältä perehtymättä vanhoihin tutkimuksiin.

Tutkimusongelmaa voidaan jakaa useampaan alakategoriaan aihealueiden perusteella. Kysymyksiä ovat: Miten koet esihenkilön onnistuneen työssään? Miten koet viestinnän onnistuneen? Miten koet työn kuormittavuuden? Millaisena koet työilmapiirin? Kuinka tyytyväinen olet työvälineisiin? Onko osa-alueilla menty huonompaan vai parempaan suuntaan koronapandemian aikana. Negatiivisia tai positiivisia asioita työhyvinvointiin tai sen kehittämiseen liittyen työntekijät saavat tuoda halutessaan ilmi vapaassa kommentoinnissa.

1.3 Opinnäytetyön kulku

Kuten kuvioista 1 käy ilmi, opinnäytetyö koostuu kuudesta eri luvusta, joita ovat johdanto, teoria, yritysesittely, tutkimus, tulokset ja yhteenveto. Luvuissa 1 kerrotaan työstä, sen toteutuksesta ja tutkimusmenetelmästä. Luvussa 2 esitetään työn aihepiireihin liittyvää teoriaa. Tutkimuksen toimeksiantajana toimiva yritys esitellään luvussa 3. Luvut 4 ja 5 liittyvät tutkimukseen, jolla pyritään ratkaisemaan tutkimusongelma. Luvussa 4 kerrotaan lisää tutkimuksesta ja luvussa 5 kerrotaan ja analysoidaan tulokset teoriaan pohjustuen. Yhteenvedossa luvussa 6 analysoidaan tutkimuksen luotettavuutta sekä todetaan johtopäätökset tuloksista.



Kuvio 1: Opinnäytetyön rakenne

2 Työhyvinvoinnin teoria

Kuten vuonna 2009 Työterveyslaitoksen osallistumassa Progress-rahoitusohjelman tuloksista käy ilmi, työhyvinvointipolitiikassa tulisi yritysten tähdätä kokonaisvaltaisilla toimillaan työvoimansa hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämiseksi sekä menestyksen ja tuottavuuden parantamiseksi. Työelämän jatkuvat muutokset liittyvät työhyvinvoinnin haasteisiin. (Anttonen, Räsänen, Aaltonen, Husman, Lindström, Ylikoski, Jokiluoma, Van Den Broek, Haratau, Kuhn, Masanotti & Wynne 2009, 5-6.) Terveen organisaation piirteitä ovat Anttonen ym. (2009, 11) mukaan osallistuminen organisaation päätöksentekoon, laadukas johtaminen sekä työpaikan kulttuuri, joka sisältää yrityksen säännöt ja arvot sekä yleiset vakaumukset ja uskomukset. Lisäksi piirteitä ovat pysyvyys, tehtävien järjestyminen, sosiaalinen tuellisuus, sosiaalisten kontaktien laatu, henkilökunnan ammattipätevyys ja heidän voimaantumisen työpaikalla sekä tunteet.

Kuten Suonsivu (2019, 9) toteaa, työtekijöiden työhyvinvoinnin ja terveyden edistämisen olevan kysymyksiä yhteiskunnan keskiössä, joista käydään huolestunutta keskustelua siitä, miten kansanterveyden ja teknologian nopea kehitys, väestönmuutokset, globalisaatio, Euroopan integraatio ja työllisyyden tekijät vaikuttavat kansantalouteen ja kansalaisiin. Näiden lisäksi työympäristöt ja työelämä kokevat muuttuvia haasteita, kun taas toimialoista monet kokevat uudistamistarpeita jatkuvasti.

Rauramo (2008, 9) muistuttaa, ettei itse ihminen juuri muutu, vaikka maailma ja työelämä muuntautuvat jatkuvasti. Henkilöiden perus- ja keskeiset tarpeet säilyvät ennallaan vuosien saatossa. Arvostus, turvallisuus, yhteenkuuluvuus, psyko-fysiologiset sekä itsensä toteuttaminen ovat keskeisiä tarpeita. Esimerkiksi Salomäen (2002, 59) mukaan koneet korvasivat fyysisimmät ja yksitoikkoisimmat ihmistyöt viime vuosisadan aikana. Vaikka fyysisesti raskaat työtehtävät ovatkin vähentyneet, on nykyajan ongelma työssä jaksaminen. Suurimmaksi osaksi ongelmaa selittääkin se, että muuttunut työn tekemisessä on sen laatu.

Konkreettisena esimerkkinä työn, muttei ihmisten muuttumattomuudesta on vuonna 2019 alkanut koronapandemia, joka ajoi ihmiset tekemään töitään tai opiskelemaan Sosiaali- ja terveysministeriön suosituksesta etänä. (STM, 2021a) Ruohomäki (TTL, 2020b) toteaa, nyt kun ihmiset ovat oppineet tekemään etänä töitä, on heitä vaikea saada palaamaan takaisin hälyiseen ja tunkkaiseen toimistoon. Vaikka osalla varmasti onkin jo niin sanottu koti-ikävä työpaikalle, täytyy sen olla laadukas. Työyhteisöjen korostuvia myönteisiä piirteitä ovat yhteistyö, yhteisöllisyys, työkavereiden tavoitettavuus ja tiedonkulku.

2.1 Työhyvinvointi yleisesti

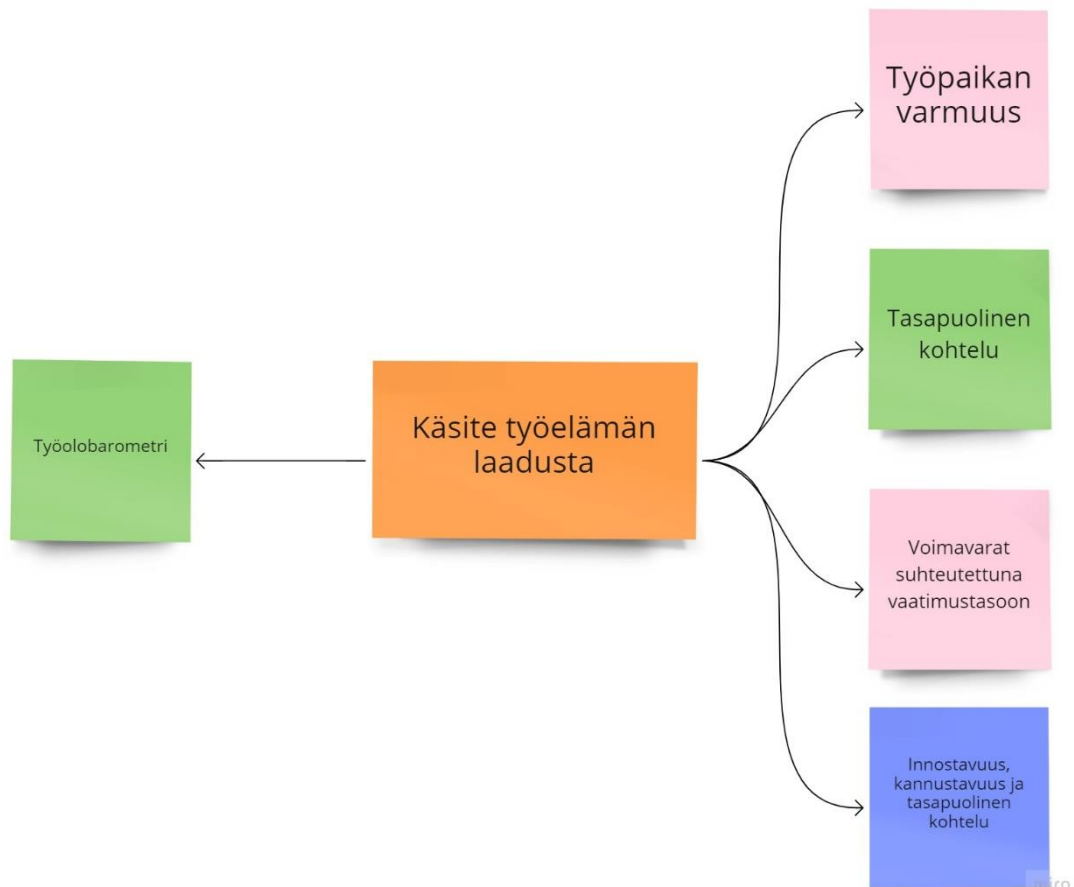
Kuten Suonsivu (2019,15) toteaa, näkemykset liittyen työkyvyn tarkoitukseen ovat monimuotoistuneet ja muuttuneet ajan myötä. Alkuun käsitettä käytettiin yksilön työkyvyttömyyden arviointiin. Tällöin ihmisistä arvoitiin mahdollisia vikoja, vammoja tai sairauksia, jotka saattoivat estää työn tekemisen tai työkykyisyyden. Tällöin työkyvyllä tarkoitetaan työn vaatimusten ja henkilökohtaisen toimintakyvyn välistä suhdetta, jossa konfliktit voivat aiheuttaa työkyvyttömyyttä. Myös arviointiperusteisessa näkökulmassa on kompastuskivensä. Tällöin katsotaan kapea-alaisesti sairautta ja terveyttä perusteina hallinnollisessa päätöksenteossa. Arviointiperusteinen näkökulma ei ota huomioon yksilön omia kokemuksia työstä selviytymisestä.

Työhyvinvointi on käsitteenä laaja, monipuolinen ja erittäin mielenkiintoinen. Vaikka ajat ja työtehtävien sisällöt muuttuisivat, työhyvinvoinnin haasteet pysyvät samana. Kuten Työterveyslaitoksen teettämässä tutkimuksessa jo vuonna 2009 Anttonen ym. (2009, 5-6) toteavat työhyvinvoinnin haasteiden liittyvän työelämässä tapahtuviin jatkuviin muutoksiin. He käyttävät tutkielmassaan nimitystä työhyvinvointipolitiikka, jonka tarkoituksena on tähdätä kokonaisvaltaisiin toimiin sekä turvallisuuden, hyvinvoinnin ja työvoiman terveyden edistämiseksi että yritysten menestyksen ja tuottavuuden parantamiseksi. Myös Manka ja Manka (2016, 51) toteavat teoksessaan, etteivät yritykset selviydy muuttuneista olosuhteista entisillä toimintatavoilla. Ennen laadukkuus, joustavuus ja tehokkuus riittivät menestyksen takaamiseksi, mutta tänä päivänä ne eivät enää yksin riitä. Innovatiivisuus ja aineelliset resurssit, kuten teknologian rinnalle uudistuminen on muodostunut lähteeksi tulevaisuuden arvolle. Työtä ei välttämättä voida tehdä jatkossa lisäämällä perinteisiä voimavaroja, kuten työntekijöitä, vaan työ on organisoitava uudelleen.

Tampereen yliopisto on julkaissut työhyvinvointioppaan (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007), jonka mukaan tarkastelun ulkopuolelle jäävät työorganisaatio ja teknologia, työ sekä työyhteisön ja työntekijän aktiivisuus, mikäli käytetään perinteisiä työhyvinvointimalleja. Ne eivät tutki sitä, miten saadaan aikaan myönteistä motivaatiota ja työn iloa, vaan ne tutkivat psyykkistä rasittavuutta työssä. Työhyvinvointioppaan mukaan laaja-alainen käsite työhyvinvoinnista on modernein viitekehys, johon sisältyvät puuttuneet ulottuvuudet aiemmista stressimalleista. Ulottuvuuksia ovat työn imu, transformatiivinen oppiminen ja työmotivaatio toiminnan teoria. Laaja-alainen käsitys tarkoittaa esimiestoiminnassa, työn organisoinnissa, työorganisaatiossa tai tiimin toiminnassa ilmeneviä kehittämistarpeita, jotka käynnistävät toimet oppimisen mahdollistamiseksi ja työhyvinvoinnin pyrkimykset. (Kehusmaa 2011, 14.)

Leenamaija Ojalan ja Guy Ahosen (2003) määrittelevät työhyvinvoinnin tarkoittavan sekä jokaisen yksilön fyysistä ja henkistä olotilaa ja elämäntilannetta että työyhteisön kokonaisvaltaista yhteistä olotilaa. Työhyvinvoinnin pääprioriteetti on yksilöiden ja työyhteisön jatkuva kehittäminen suuntaan, jossa jokaisella työntekijällä olisi mahdollisuus kokea työssään sekä iloa että onnistumisista.

Suurimpia tutkimuksia koskien Suomen työelämää ja sen laatua ovat työ- ja elinkeinoministeriön vuosittain laatima työolobarometri. Työelämän laadun käsite barometrin takana koostuu neljästä ulottuvuudesta. Ulottuvuuksia ovat työpaikan varmuus, innostavuus ja keskinäinen luottamus sekä kannustavuus, tasapuolinen kohtelu sekä vaatimustasoon suhteutetut voimavarat ja ne on esitetty kuviossa 2. (Kehusmaa 2011, 15.)



Kuvio 2: Työelämän laadun ulottuvuudet (mukailtu Kehusmaa 2011, 15.)

2.2 Työhyvinvoinnin vaikutukset yrityksille

Eskelinen, Ilmakunnas ja Kuula (Akava Works 2022) kertovat tutkimuksien, jotka koskevat yksilötasoa, olevan osoitettu työsuoritusten ja voimavarojen välillä olevan yhteys. Työsuorituksia ja voimavaroja on pystytty mittaamaan sekä subjektiivisesti että objektiivisesti. Subjektii- vinen mittaus perustuu esihenkilön, kollegan tai omaan arvioon, kun taas objektiivinen näkö- kulma perustuu suoritusta mittaaviin tietoihin tai yrityksen kirjanpitoon. Heidän mukaansa tutkimuksissa ei kuitenkaan ole pystytty vahvistamaan sitä, johtuuko yrityksen tuloksellisuus hyvistä työoloista tai päinvastoin. Tutkimuksissa on kuitenkin ilmennyt yhteys hyvin pärjää- vien työntekijöiden korostunut tyytyväisyys työhönsä muihin työntekijöihin verrattuna. Tutki- muksissa on todettu erilaisten interventioiden vaikutuksien jääneen lyhytaikaisiksi, mutta niistä saatu hyöty kolmen kuukauden aikana ylittää interventioiden kustannukset. SeAMK:in korkeakouluasiamies Hietala (2021) sen sijaan on vakuuttunut siitä, että työntekijöiden työ- tyytyväisyydellä on vaikutusta tuottavuuteen yrityksessä. Hänen mukaansa työhyvinvoinnilla on vaikutusta työnantajakuvaan, joka parantaisi yrityksen työntekijöiden rekrytointia, joka puolestaan vaikuttaisi yrityksen tuottavuuteen.

2.3 Työhyvinvoinnin näkökulmat

Ennen vanhaan ihmisten terveydellisiksi ominaisuuksiksi rajattiin työssä jaksaminen ja työssä selviytyminen. Arviointi työstä selviytymiseen perustui enemmän sosiaalietuuksia säätelevään lainsäädäntöön kuin tutkimustietoon. 1970-luvulla työkyvyn käsite valittiin työterveystutkimuk- sen näkökulmaksi, kun alettiin etsiä perusteluita työntekijöiden siirtämiseksi eläkkeelle.

Työkykyä ei ole voitu määritellä yhteen yhtenäiseen ja hyväksytyyn määritelmään, joka sopisi kaikille aloille. Tarkastellessa käsitettä työkyky, ei sen merkitys ole aina sama. Merkitys muut- tuu sen mukaan, mistä näkökulmasta asiaa tarkastellaan. Työkykyä voidaan tarkastella sosiaa- liselta, fyysiseltä ja psyykkiseltä kannalta. Työssä jaksaminen ja toiminnan systemaattinen omi- naisuus ovat työkyvyn yksi määritelmistä. Toiminta- ja työkyky rinnastetaan usein toisiinsa, jolloin niihin sisälletään koulutus ja osaaminen, työtyytyväisyys, terveys, motivaatio, yksilön voimavarat, itse työ sekä arvot ja asenteet. (Suonsivu 2019, 14-15.)

Kuten Suonsivu (2019,16) toteaa, työkyvyn tarkasteleminen on muuttunut vuosien saatossa ja nykyään sitä tarkastellaan kolmesta eri näkökulmasta. Kolme eri näkökulmaa ovat tasapainomallin mukainen, lääketieteellinen ja integroitu tarkastelutapa. Työkyvyn tasapainomallia tarkastellessa on kyseessä työntekijän toimintakyky suhteessa tehtävään työhön. Lääketieteellisessä näkökulmassa tutkitaan työntekijän psykofyysistä järjestelmää ottamatta huomioon työtä. Integroidussa työkykymallissa taas tutkitaan työntekijän, työn ja työympäristön välistä symbioosia. Muutos, joka on käynnistymässä, käsittelee työuupumuksen käsityksen näkökulman laajentumista vastakohtaan eli työhyvinvointiin. On esitetty, että työhyvinvointi on työuupumusoireiden puuttumista. Työuupumusoireita ovat muun muassa kynnisyys, väsymys, ja heikentynyt ammatillinen itsetunto, kun taas työhyvinvointi näkyy ammatillisena pystyvyytenä ja itsetuntona, sitoutumisena ja energisyytenä. (Suonsivu 2019, 29.) Työyhteisötasolla merkkejä työperäisestä haitallisesta oireilusta voivat olla poissaolulukujen korkeus, suuri vaihtuvuus työntekijöissä, työntekijöiden palautteet liiallisesta kuormituksesta ja henkilöstörivistiriidat. (Suonsivu 2019, 33.)

Seuraavissa luvuissa avaamaan tarkemmin työhyvinvointiin liittyviä osa-alueita, kuten johtamista, mittaamista ja tutkimista, joilla on vaikutusta yrityksen työntekijöiden hyvinvointiin. Kyselytutkimuksen teoriaa avataan tarkemmin tämän raportin luvussa neljä.

2.4 Esimiestyö ja johtaminen

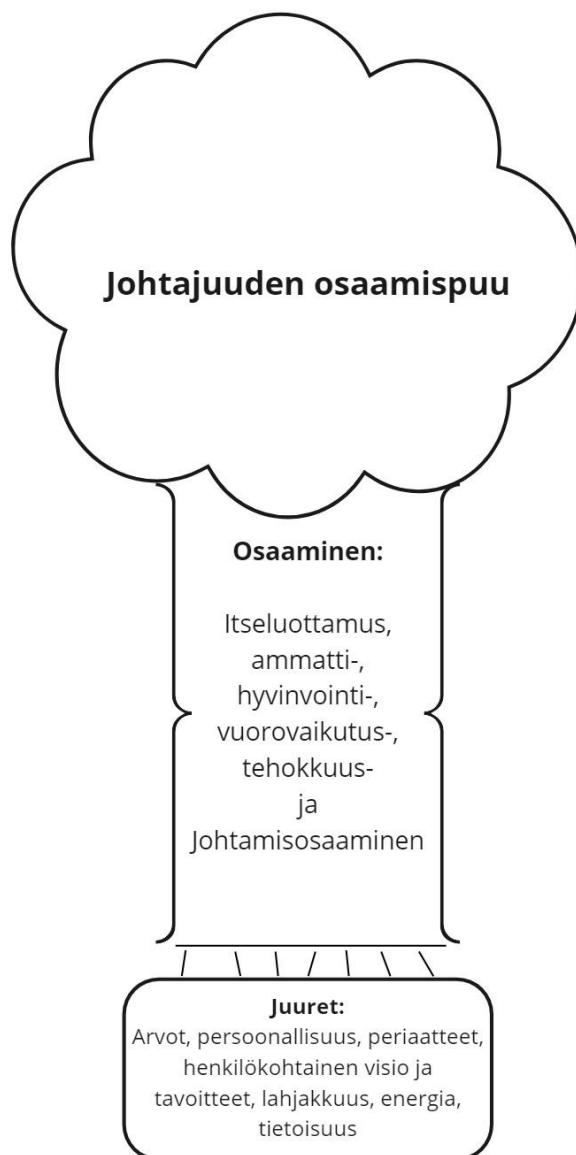
Kuten Suonsivu (2019, 13) toteaa, organisaatioiden johtoportaan seurataan usein sairauspoissaoloja, niiden pituutta sekä niiden määrää. Saatua dataa verrataan edellisiin toteutuneisiin vuosiin tai kuukausiin sekä muihin maihin ja organisaatioihin. Tällöin tarkastellaan tarkemmin työpahoinvointia, kuin työhyvinvointia. Esille nousevat ongelmat ovat sekä yksilö- että työyhteisöongelmat. Organisaation johtoryhmä toteaa tarpeen toimintamalleille, jotka kehitetään pienentämään ongelmia työyhteisössä. Tällaisia ongelmia ovat muun muassa kiusaamisilmiö tai työhön sitoutumisen edellytykset. Johtoryhmän tekemä työ liittyen työhyvinvointiin onkin usein pakollista ja tärkeää, mutta usein sen kehittäminen ei tapahdu työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Suonsivu mukaan (2019, 33) huono johtaminen saattaa johtaa työyhteisössä kriisiin. Huonoksi johtamiseksi hän luettelee äkinäiset muutosvaateet, työntekijät huomiotta jättäminen, lyhytjänteisyys, osaamisen puute, byrokraattisuus, riittämättömät resurssit sekä tuen ja ohjauksen puuttuminen.

Esihenkilö ja työntekijä muodostavat keskenään esimies-alaisuuden, jossa työntekijä toteuttaa alaistaitoja ja esimies toteuttaa johtamis- ja esimiestaitoja. Alaistaitojen toteuttamisessa erottamaton osa on esimiestyö. Esihenkilön on luotava puitteet johtamistapoihinsa liittyvillä valinnoilla, jotka määrittelevät työntekijälle raamit, joiden sisällä työntekijä voi kehittää ja toteuttaa alaistaitojaan. Hyvät johtamisen taidot pohjautuvat itsensä johtamiseen, jolloin johtamistaitojen opiskelu olisi hyvä aloittaa itsensä johtamisesta. Osatessa johtaa itseään, voi edetä johtamaan muita työntekijöitä. Itsensä johtamisessa keskeisin tavoite on itsensä toteuttaminen ja kuunteleminen sekä oma hyvinvoinnin johtaminen. Hyvinvoivat työntekijät pystyvät helpommin vastaamaan nykyajan muuttuviin ja moninaiisiin haasteisiin sekä onnistuvat työssään. (Suonsivu 2019, 46.) Työyhteisön johtaminen tulisi olla osallistavaa ja tasapuolisesti työntekijöille toteutettua ja oikeudenmukaista, jonka lisäksi esimiehen ja henkilöstön välinen dialogi ja palautteen anto tulisi olla rakentavaa. (Suonsivu 2019, 59).

Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on henkilöstövoimavarojen ominaisuuksien ja määrän varmistaminen sekä työntekijöiden sitouttaminen ja motivointi. Käytettäessä strategista henkilöstöjohtamista painotetaan henkilöstövoimavarojen kehittämistä ja johtamista toiminta- ja palvelustrategioiden pohjalta. Henkilöstön johtaminen ja esimiestoiminta tarkoittavat toimenpiteitä, jotka kohdistuvat työntekijöihin ja pyrkivät vaikuttamaan heidän toimintaansa. Toimenpiteet mielletään rooleiksi ja keinoiksi, johtamistyyleiksi ja ajattelutavoiksi. Keskeistä näissä on erityisesti esimiestoiminnan ja johtajuuden kehittäminen omien toimintatapojen ja persoonallisuuden mukaisesti. Hyväksi henkilöstöjohtamiseksi on todettu oikeudenmukaisuus, joustavuus ja luottamuksen herättäminen, joista monet ovatkin oleellisia työntekijöiden jaksamisen kannalta. Yksi henkilöstöjohtamisen ydinalueista on kuitenkin johtaa inhimillisiä voimavaroja, jonka keskeisimpiä toimintoja ovat henkilöstön voimavarojen kohdentaminen, henkilöstön oikea mitoitus, työhyvinvoinnista huolehtiminen sekä työntekijöiden kannustaminen. Edellä mainittujen lisäksi tulee johtamisessa huolehtia, että työn vaatimukset ja työntekijän osaaminen ovat tasapainossa. Keskeistä työntekijöiden jatkuvassa ammatillisessa kehittämisessä on luoda sille edellytykset. Työntekijöiden lisäksi myös johtajan tulee pysyä ajan tasalla ja kehittää itseään, jotta henkilöstöjohtamisen toteutuksesta tulisi onnistunut. Pääasiallisena tehtävänä johtamisella on mahdollistaa työntekijöille käytännössä hyvät mahdollisuudet työntekoon. Hyvillä mahdollisuuksilla tarkoitetaan muun muassa turvallista työympäristöä, riskien minimointia työoloissa, ergonomisia, terveyttä edistäviä ja ajanmukaisia työtiloja ja -välineitä sekä nopeata reagointia ongelmatilanteisiin. Henkilöstöjohtamisella tuodaan käytäntöön ja tietoisuuteen ne vaatimukset ja asiat, jotka organisaatiolle on määritelty. Hyvin johdettu organisaatio on tiiviissä yhteistyössä työsuojelutoimijoiden ja työterveyshuollon kanssa. (Suonsivu 2019, 135-137.)

Kuten jo aikaisemminkin on todettu, hyvä johtaminen vaatii ymmärrystä sekä muiden henkilöiden käyttäytymisestä ja sen syistä, että henkilökohtaisesta itsetuntemuksesta. Nämä ovat osa johtajuuden osaamispuuta, joka on esitettyä kuviossa 3. Johtajien ja esimiesten tärkein työtehtävä on työntekijöiden työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja sen kehittäminen. Ihmiskäsitksen kehittyminen ja kokonaisvaltaisemmaksi laajentunut käsitys hyvinvoinnista merkitsevät modernisoitunutta johtamista. Johtajuudella on sekä kielteisiä että myönteisiä vaikutuksia työhyvinvointiin työntekijöiden kannalta. Aktiivisen johtajuuden sanotaan suojaavan työntekijöitä työuupumukselta, kun taas passiivinen johtaminen voi johtaa työuupumukseen. Aktiivisesti toimiva johtaja suojelee epäsäännöllistä ja määräaikaista, nuorta, kaksi- tai kolmivuorotyötä tekevää työntekijää uupumiselta. Kuten edellä jo mainittiin, vastuuta ja työntekijöitä välttävä passiivinen johtajuus voi altistaa uupumiselle.



Kuvio 3: Johtajuuden osaamispuu (mukailtu Suonsivu 2019, 137)

Vaikka johtajuudella onkin iso merkitys työntekijöiden kokemaan työuupumukseen, vaikuttavat siihen erilaiset tilannetekijät ja moniselitteinen uupumuksen luonne. (Suonsivu 2019, 164-165.)



Kuvio 4: Työhyvinvoinnin johtamisen periaatteet (mukailtu Suonsivu 2019, 164-165)

Työntekijöiden kehittäminen ammatillisesti ja työyhteisöpohjaiset sekä yksilölliset ammatilliset kehityssuunnitelmat ja niiden toteutukset ovat keskeisiä ulottuvuuksia työhyvinvoinnin johtamisen. Näiden painopiste on työyhteisöjen ja yrityksien työsuoritusten arvioinnissa ja seurannassa, työn organisoinnissa sekä tavoitteiden asettamisessa toiminnoissa. Tehdyissä tutkimuksissa on tullut ilmi, että työhyvinvointia edistävät muutostilanteissa esimiehen kyky asettaa itsensä likoon, johtaminen läsnä olevana, luottamuksen rakentaminen, valmentava johtajuus ja uskallus puuttua ongelmiin. Työntekijöiden työhyvinvointia johtaessa tulisi pitää huoli siitä, ettei työ kohtuuttomasti ja jatkuvasti aiheuta heille kuormitusta, jonka vastakohtana onkin alikuormittuneisuus. Niissä tilanteissa, joissa kuormituksen seuranta ei ole mahdollista suorittaa, aiheuttaa se arvostiriitoja ja vaikuttaa negatiivisesti hyvinvointiin työntekijöiden keskuudessa. Työntekijä voi myös kokea ahdistuneisuutta tai turhautuneisuutta, mikäli hän tuntee olevansa tehtävissä, jotka eivät vastaa koulutustaan. Näihin puolestaan liittyvät itsetunnon heikentyminen ja vähentyminen henkisissä voimavaroissa. (Suonsivu 2019, 165.)

Edellä mainittujen lisäksi toiminnan eettisyys on yksi tärkeistä ulottuvuuksista hyvinvoinnin johtamisessa, jolloin johtaminen on laaja-alaista ja oikeudenmukaista. Yrityksen työntekijöiden hyvinvointiin vaikuttaa parantavasti, mikäli johtajan toiminta on eettistä. Kiireellisyys työpaikalla kaventaa näkökulmaa, jolloin ratkaisut eivät ole läpinäkyviä ja huomioi ei intressejä. Eettinen johtaminen on helppo tunnistaa, mutta vaikea kuvailla. Tarkastellessa ilmiötä tarkemmin, voidaan sitä kuvata vastuun kantamiseksi, suoraselkäisyydeksi ja oikeudenmukaisuudeksi. Esi- miestehtävissä työskenteleviltä odotetaan integriteettiä, joka tarkoittaa kykyä suhtautua puolueettomasti ja oikeudenmukaisesti erilaisiin mielipiteisiin ja alaisiinsa. Johtamisessa ja nimenomaan työhyvinvoinnin johtamisessa tärkeimpiin pätevyyksiin lukeutuu työhyvinvointiosaaminen. Työhyvinvointiosaaminen pitää sisällään johtajan ihmis- ja maailmankäsitys, muiden kunnioittaminen, luottamus alaisiin ja itseensä, arvomaailma, viisaus ja vahva tunneäly, muiden ja itsensä kunnioittaminen, itsensä johtaminen sekä selkeys siitä, että myös johtoporras tarvitsee kehittämiseen ja toiminnan ohjaukseen apuja. Ydin työhyvinvointiosaamisessa on johdon aito kiinnostus edistää työhyvinvointia. (Suonsivu 2019, 166-167.)

2.5 Työntekijän hyvinvointi

Kuten Suonsivu (2019, 13) toteaa, työpahoinvointi ilmenee henkilöstöllä usein henkisenä pahoinvointina. Henkinen pahoinvointi saattaa näkyä henkilöstä ulospäin muun muassa uupumuksena, väsymyksenä, masennuksena tai stressinä. Henkisellä pahoinvoinnilla on usein yhteys sosiaaliseen ja fyysiseen terveyteen. Muun muassa sairauspoissaolokaudet ovat lisääntyneet vuodesta 1997 lähtien. Sairauspoissaolojen syitä ovat tutkimuksien mukaan krooniset sairaudet ja terveydentila sekä psyykkiset stressioireet, elämän turvattomuus, työtyytymättömyys, kiusaaminen ja epäoikeudenmukainen kohtelu työpaikalla. (Suonsivu 2019, 18.)

Työn hallinnalla voidaan vaikuttaa työntekijän työhyvinvointiin. Hyvällä työn hallinnalla voidaan ennalta ehkäistä muun muassa mielenterveysongelmia, työuupumusta, sydäntauteja sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksia, vaikka työ olisikin kuormittavaa. Työntekijät saattavat tehdä ylitöitä tai työskennellä vapaa-ajallaan ja ne tulisikin ottaa huomioon työn hallinnassa. Työaikojen lisäksi työntekijöitä kuormittavat ristiriidat ja sisäiset ongelmat työyhteisössä. Sisäisiä ongelmia ovat muun muassa esihenkilön ja alaisen sekä heidän keskinäiset konfliktinsa, jotka vaativat asioiden käsittelemistä. (Suonsivu 2019, 18-19.)

Yksilön kyettäessä toimimaan sekä työn odotuksien ja vaatimusten ollessa yhtenevät, on seurauksena positiivinen kuormittuneisuus. Liialliset odotukset ja vaatimukset työssä aiheuttavat työntekijälle stressiä, joka liiallisuudessa lamaannuttaa työntekijää. Voidaan siis sanoa, että stressi on sekä vahingollista että hyödyllistä, mutta vai oikeassa suhteessa. Stressille altistumista tapahtuu ihmisten elämässä jatkuvasti ja siihen on välttämätöntä sopeutua. Stressi on yhteydessä työntekijän motivaatioon, sisäisiin tekijöihin, tunteisiin ja ympäristötekijöihin. Tutkimuksissa on todettu stressin aiheutuvan ympäristötekijöistä ja työn vaatimuksista. (Suonsivu 2019, 23-24.)

Pitkään jatkuva negatiivinen pahoinvointi voi johtaa kielteisiin ilmiöihin, kuten työuupumukseen ja masennukseen. Ilmiöllä on suora haitallinen vaikutus työn suorittamiseen, joka osaltaan johtaa tuloksien heikkenemiseen. Työuupumus määritellään nykytutkimusten mukaan kriisiksi ja stressioireyhtymäksi työn ja työntekijän välillä. Kaikkea stressiä ja työuupumusta ei voida kuitenkaan pitää työperäisenä, sillä työntekijän työhyvinvointiin vaikuttavat myös vapaa-ajan tapahtumat. Työntekijän negatiivisuus ja tuntemuksien purkautuminen voi kuitenkin vaikuttaa negatiivisesti myös toiseen työntekijään tai työilmapiiriin. (Suonsivu 2019, 29.)

Kuten Suonsivu (2019, 45-46) toteaa, kun työntekijä käyttää vahvuuksiaan ja uskoo itseensä, hallitsee hän tehtävänsä paremmin. Työntekijän valta ja mahdollisuudet vaikuttaa työhön ja sen tekemiseen liittyviin sisältöihin ja olosuhteisiin, kutsutaan työn hallinnaksi. Työntekijän hyvinvointia voidaan edistää lisäämällä mahdollisuuksia vaikuttaa heidän työaikaansa. Toinen hyvinvointia edistävä toimi on antaa tukea ja välineitä ristiriitatilanteiden hallintaan. Yhtä lailla puhuttaessa esimiestaidoista, olisi työntekijöiden hyvä tietää alaistaidoista, vaikka käsite onkin hieman vanhollinen. Alaistaitoja ovat huolehtia sujuvasta yhteistyöstä, työpaikan viihtyvyydestä, aktiivisesta osallistumisesta, mielipiteiden julkaisemisesta sekä resurssien järkevästä käytöstä.

Perustekijänä työhyvinvoinnissa on, että henkilö kokee osaavansa ja onnistuvansa työssään. Se ei kuitenkaan yksin riitä, sillä lisäksi työntekijällä tulee olla halu kehittää osaamistaan. Se voi kuitenkin olla hankalaa, mikäli henkilö kokee pelkoa oppimattomuudesta. Tällöin henkilöä tulisi motivoida ja kannustaa oppimiseen. Työntekijän osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen on yksi työn kehittämisen perusasioista. Henkilön matillinen osaaminen ja sen kehittäminen on elinikäinen prosessi. Osaaminen pystytään jaottelemaan kolmeen osa-alueeseen, joita ovat sosiaalinen osaaminen, henkilökohtainen osaaminen ja ammattiosaaminen. Ammattiosaamisella tarkoitetaan työn hoitamisen osaamista, kun taas sosiaalinen osaaminen on kykyä viestiä ja olla vuorovaikutuksessa. Henkilökohtainen osaaminen luo pohjan sosiaaliselle osaamiselle. (Suonsivu 2019, 48-49.)

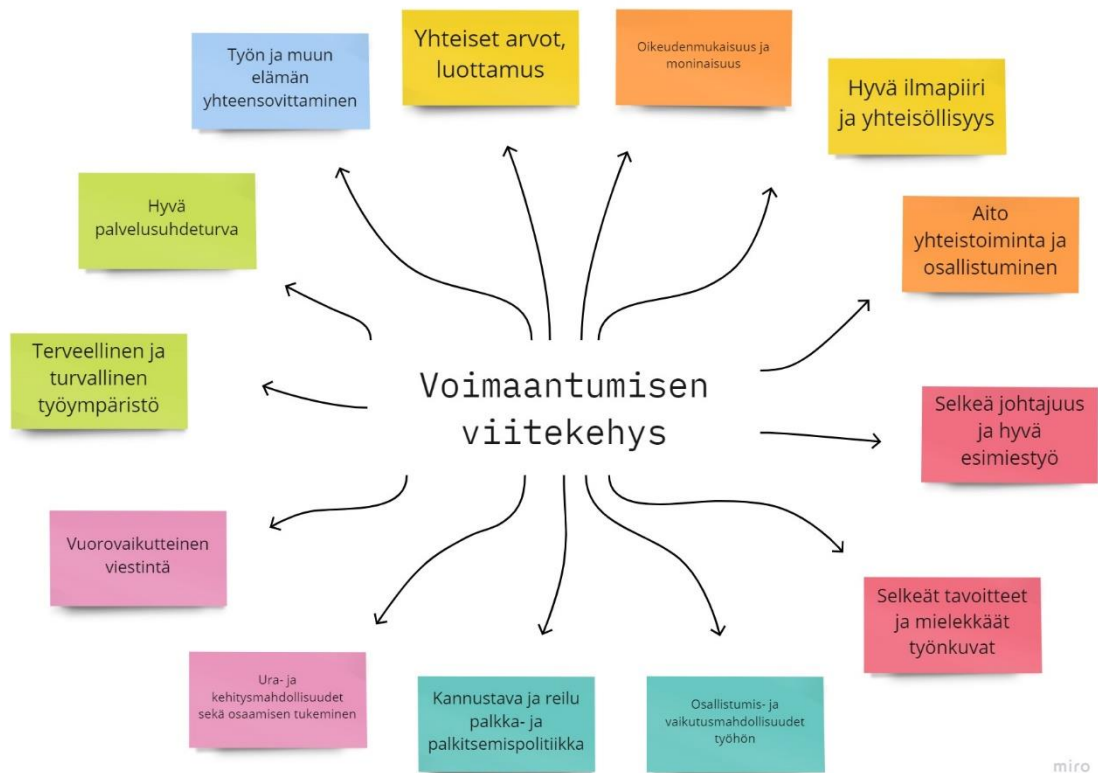
Assertiivisuus eli jäämäkkyys tarkoittaa toisen henkilön oikeuksia loukkaamatta omista eduista kiinni pitämistä. Omista eduista kiinni pitäminen vaatii aloitteellisuutta, vaikkakin se lisää luottamusta toisiin ja itseensä. Prosessissa nimeltä reflektio, ihminen tarkastelee aktiivisesti ja prosessoi kokemuksiaan voidakseen konstruoida uusia näkökulmia ja uutta tietoa. Reflektiivinen yksilö on monitasoisessa, jatkuvassa ja joustavassa vuorovaikutuksessa sekä itsensä että ympäristönsä kanssa (Suonsivu 2019, 54-55.)

2.6 Työyhteisö ja työilmapiiri

Suonsivu toteaa kirjassaan (2019, 13-14) työpahoinvoinnin tarkoittavan työyhteisö- ja organisaatiossa yhteisön kokonaisvaltaista väsymistä, tehokkuuden ja työteon heikkenemistä ja siirtymistä tunnetasolle asiatasolta. Näiden seurauksena työyhteisössä voi ilmetä sairauslomien lisääntymistä, työtytymättömyyttä ja ilmapiiri työyhteisössä saattaa heikentyä. Pahimmillaan seuraukset johtavat negatiiviseen kierteeseen työyhteisössä. Yksilön työhyvinvoinnin tarkastelemisen lisäksi tulisi yritysten tarkastella aihetta myös yksikötasolla. Yksilön työpahoinvointi voi näyttäytyä selkeästi ulospäin edellä mainittuina sairauksina, masennuksena, väsymisenä tai uupumuksena. Toisin kuin yksilöillä, yksikön työpahoinvointia voi olla vaikeampi havaita. Pahoinvointi työyksikössä ilmenee usein työyhteisöongelmina, toimimattomuutena, klikkiytymisinä, pahan puhumisenä selän takana, huonona ilmapiirinä, kriiseinä, työpaikkakiusaamisena tai juoruiluna, joiden mittaaminen tai tiedostaminen voi olla hankalaa. (Suonsivu 2019, 87-89.)

Työyhteisöjä tulisi tarkastella elävänä ja dynaamisena organismina koneiden sijasta, jotka omaavat kyvyn ennakoita muutoksia, oppia uusia toimintamalleja, uusiutua ja kehittää kulttuuria. Tasa-arvoiset ja terveet työyhteisöt, joissa toteutuu osallistuminen, syrjimättömyys ja oikeudenmukaisuus, toimivat työhyvinvoinnin perustana työyhteisöissä. Terveitä ja tasa-arvoisia työyhteisöjä ovat ne, joissa toteutuu muun elämän ja työn yhteensovittaminen, eri kulttuuritaustoista tulleiden huomioiminen, sukupuolten tasa-arvo sekä eri-ikäisten huomioon ottaminen. Hyvinvoiva organisaatio lisää työhön sitoutumista, stressin ja terveyden hallintaa, työntekijöiden motivaatiota, työtyytyväisyyden kasvamista sekä luottamuksen syntymistä. Nämä vaikuttavat työssä jaksamiseen ja jatkamiseen pidempään ja työsuorituksen parantumiseen. Miehenisyys ja toiminnan sujuvuus kuvaavat hyvinvointia työyhteisössä, jolloin yhteisistä ongelmista pystytään keskustelemaan sekä vuorovaikutus ja tiedonkulku toimii avoimesti. Onnistuneessa työyhteisössä työntekijä pystyy niin sanotusti voimaantumaa, joka tarkoittaa moniulotteisten inhimillisten voimavarojen, optimaalisten, vahvuuksien, onnistumisen ja positiivisten kokemusten, mielekkyyden, ihmisyyden toteutumista edistävien ja motivaationaalisten prosessien sosiaalisten toimintatapojen edistämistä. Lisäksi voidaan huomata usein myös työtyytyväisyyttä ja organisaatioon sitoutumista sekä henkilöstön vaihtuvuus ja poissaolojen määrä alle organisaation keskitason. Työyhteisön toimiessa työntekijöillä on käytössä ongelmaratkaisuvälineitä ja hallintavalmiudet tapahtuviin muutoksiin. (Suonsivu 2019, 58-59.)

Toiminta työyhteisössä tulisi olla suunnitelmallista, kehittämishaluista ja suuntautua tulevaisuuteen. Uudistettaessa toimintaa olisi hyvä ottaa käyttöön voimaannuttava viitekehys (kts. kuvio 5), joka tarkoittaa muutoksen rakennuttamista yhdessä henkilöstön ja johdon kesken kohti yhteisöjen ja yksilöiden vahvuusalueita sen sijaan, että keskityttäisiin kehittämistyössä niiden ongelma-kohtiin. (Suonsivu 2019, 58-59.)



Kuvio 5: Voimaantumisen viitekehys (mukailtu Suonsivu 2019, 58-59)

Työyhteisön hyvinvointia kehitetään muun muassa tarkastelemalla perustehtäviä eli työyhteisöjen ja ydintyön toimivuutta esimerkiksi muutoksenhallinta ja työn jako ja niin edelleen. Lisäksi kehittämisessä tärkeää on ihmisten johtaminen, jolla tarkoitetaan ratkaisukeskeisyyttä. Ratkaisukeskeisyys taas tarkoittaa vahvuuksien etsimistä sekä keinojen huomiointia, jotka lisäävät innostusta ja työniloa. (Suonsivu 2019, 60.)

2.7 Työhyvinvoinnin välineet

Henkilöstön jaksamiseen työssä ja tukeakseen työssä pidempään pysymistä, on kehitelty runsaasti menetelmiä sekä edistäviä työvälineitä liittyen työhyvinvointiin ja sen jatkuvaan ylläpitoon. Työvälineitä ja menetelmiä ovat muun muassa työnohjaustoiminta ja mentorointi, joiden tarkoituksena on edistää henkilökunnan jaksamista ja hyvinvointia työyhteisössä. Organisaatioissa johto yhdessä esimiesten ja työhyvinvoinnin toimijoiden kanssa perehtyvät erilaisiin työhyvinvoinnin välineisiin, jonka jälkeen sopivat yhteisesti, mitkä välineistä valitaan omaan organisaatioon. Yrityksille on olemassa erilaisia kehittämismalleja ja suosituksia, jotka sisältävät ohjeita, suosituksia ja tietoa työhyvinvoinnin taustatekijöistä ja sen tilasta. Lisäksi kehittämismallit sisältävät näkemyksiä työhyvinvoinnin tehokkaasta kehittämisestä ja toteuttamisesta, voimavarojen kohdistamisesta, päihdeongelmien ja -asioiden käsittelystä ja ennaltaehkäisystä sekä henkilöiden ohjaamisesta hoidon tai tuen piiriin. Yrityksien tehtävä on muuntaa näkemykset käyttökelpoisiksi ohjeiksi, jotka sopivat vallitsevaan työyhteisöön. (Suonsivu 2019, 66.) Työntekijän koko elämäntilanne vaikuttaa jaksamiseen työssä, jota työnantaja voi tukea monin eri tavoin. Työntekijä voi kohentaa jaksamistaan käyttämällä yrityksen määrittelemiä työkaluja. Esimerkiksi työkaluja voivat olla erilaiset vapaat kuten vuorottelu-, virka ja työvapaat. (Suonsivu 2019, 67.)

Työhyvinvoinnin perustuksena toimivat tasa-arvoiset ja terveet työyhteisöt, joissa pyritään toteuttamaan työntekijöiden syrjimättömyyttä, osallistumista ja oikeudenmukaisuutta. Tämä tarkoittaa käytännössä muun elämän ja työn yhteensovittamista, sukupuolten välistä tasa-arvoa, eri kulttuuritaustaisten henkilöiden arvostamista sekä eri-ikäisten henkilöiden huomioon ottamista. Perustuksista huolehtimisen lisäksi hyvän henkilöstöjohtamisen työkaluja ovat henkilöiden ominaisuuksien sekä henkilöstövoimavarojen määrän varmistaminen. Edistääkseen työkaluilla työhyvinvointia, tulee johtamisen sisältää toiminnan tahtotilat ja päämäärät työn toteuttamiseksi. Käytettävillä henkilöstöjohtamisen työkaluilla voidaan yrityksessä vaikuttaa työntekijöiden jaksamiseen työssä sekä mahdollistaa pysyminen työssä mahdollisimman pitkään. Käytettäviksi työkaluiksi voidaan nimetä muun muassa työterveydenhuolto sekä hyvä esimiestoiminta, jolla varmistetaan toiminnan vaatimusten ja työntekijän osaamisen balanssi. (Suonsivu 2019, 73.)

Johdon suunnittelemien yhteisien päämäärien ja protokollien lisäksi olisi tärkeää työhyvinvoinnin kannalta huomioida työkalut, joilla pystytään vaikuttamaan ja hallitsemaan henkilöstön fyysistä ja psyykkistä kuormittavuutta. Ensisijaisen tärkeäksi työkaluksi työnantajalle työntekijän työhyvinvoinnin kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi on todettu olevan yrityksen ja työterveyshuollon välinen yhteistyö. Yhteistyöllä pyritään hallitsemaan muun muassa henkilöstön kuormittavuutta, jota aiheuttavat kokemukset kiireestä, lisääntyneet vaatimukset ja työnkuormitus sekä muutokset työn suorittamiseksi. (Suonsivu 2019, 82.)

2.8 Työhyvinvoinnin mittaaminen

Arvioinnin ja toiminnan ohjauksen apuna toimivat työhyvinvoinnin mittarit. Mittareilla organisaatiot pystyvät tallentamaan ja mittaamaan tunnuslukuja työyksiköiden eri toiminnoista sekä prosesseista. Tallentamisen ja mittaamisen taustalla on usein yrityksen tahtotila saada prosesseista mahdollisimman paljon irti sekä kehittää niitä, eli toisin sanoen maksimoida saatu hyöty kehittämällä toimintoja ja prosesseja sen mahdollistamiseksi. Työhyvinvointiin liittyvissä mittauksissa tuloksia analysoimalla pyritään saamaan selville huomiota vaativat ja kriittiset parantamista vaativat aiheet. Yleisesti mittaustuloksista saadaan selville yrityksen tärkeimmän voimavaran eli työntekijöiden toiminta ja viihtyvyys työssään. Mittaukset ovat yrityksille tärkeitä, sillä niiden avulla saadaan realistista tietoa työpaikan ja työntekijöiden ilmapiiristä sekä työoloista, joiden pohjalta voidaan toteuttaa tarvittavia kehitystoimenpiteitä sekä ennalta ehkäistä mahdollisia työhyvinvoinnin haasteita. Mittausten tulisi olla osa yrityksen työhyvinvointia, sillä mittausten toteuttaminen useammin kuin kerran auttaa havaitsemaan mahdolliset muutokset muun muassa työyhteisöjen ja työntekijöiden työhyvinvoinnissa. Tämä mahdollistaa toteutettujen kehitystoimenpiteiden vaikuttavuuden seuraamisen. Tärkeää on siis mitata ja seurata tuloksia, jotta epäkohtiin voidaan puuttua ja niitä voidaan parantaa ennaltaehkäisevästi. (Suonsivu 2019, 97-98.)

Työhyvinvoinnin kehittämisen mittaamisen vaikutuksia ja tuloksia voidaan määritellä määrällisin ja laadullisin mittarein, joiden tulisi mitata työhyvinvointia laajana kokonaisuutena. Tutkimukseen valittujen mittareiden tulisi pohjautua yrityksen strategiaan sekä niiden tulisi olla yhteneväiset yrityksen asettamien tavoitteiden kanssa. Mittaukseen tai tutkimukseen valittavien hyvien mittareiden tulisi olla valideja, käytännöllisiä, relevanssisia ja reliabiliteettisia. Mittari on validi, mikäli sillä on onnistuttu tutkimuksessa tai mittauksessa tarkoituksen mukaisia aiheita, kun taas reliabiliteetilla tarkoitetaan mittarin luotettavuutta. Käytännöllinen mittarilla tarkoitetaan mittaria, joka on helppokäyttöinen sekä kustannustehokas. Edellä mainittujen lisäksi mittareiden tulisi olla relevansseja, jolla tarkoitetaan niiden olevan yrityksille tärkeitä ja mitattavan asian olevan oleellinen. Organisaatiot voivat käyttää apuvälineenä työhyvinvoinnin mittausta toteutuksen seurantaan ja strategiseen suunnitteluun, jolloin yritys voi samalla karottaa nykytilan kokonaisuudessaan, organisaation ja työyhteisön reaaliaikaisen suunnan sekä oppimisen ja viestinnän tilat. Tarkastellessa tuloksia tulisi kiinnittää huomiota suoritettuihin työtehtäviin, työntekijöiden toiminnan oikeellisuuteen sekä määriteltyjen tavoitteiden saavuttamisen onnistumiseen. Kokonaisvaltaisen mittaamisen lisäksi voidaan suorittaa kohdennettuja mittauksia alueittain, joita ovat esimerkiksi toiminnan ohjaamisen, toimenpiteiden vaikuttavuuden sekä jatkuvan parantamisen mittaaminen. Tuloksellisuuden tarkastamiseksi yrityksessä tulisi kiinnittää huomiota sekä henkilöstön motivaation, kuormittumisen ja hyvinvoinnin että yrityksen omien voimavarojen arviointiin ja seurantaan. Näiden lisäksi arvokasta tietoa on paljastamiseen ja kannustamiseen käytettäviä työkalujen tulosten mittaaminen, mikäli yrityksessä pyritään kehittämään työntekijöiden tuloksellisuutta. (Suonsivu 2019, 97-98.)

2.9 Työhyvinvoinnin tutkiminen

Muutokset työelämässä tuovat koko ajan uusia haasteita ja tarpeita työhyvinvointitutkimukselle. Lähiaikoina suomalaisten arkeen työpaikoilla on vaikuttanut EU:n ja muiden kansainvälisten toimintojen. Viime aikoina suomalaiseen työelämään on vaikuttanut laajentuminen EU-tasoisessa ja muussa kansainvälisessä toiminnassa. Kansantaloudelliset muutokset ja työtä tekevän väestön ikääntyminen ovat tuoneet yrityksille lisähaasteita, puhumattakaan koronapandemiasta. Työhyvinvointitutkimuksen resurssit ovat Suomessa hyvät sekä yhteistyö organisaatioiden välillä on toimivaa. Tutkimuksen painottumisessa ja tutkimusresurssien suuntaamisessa olisi hyvä välttää päällekkäisyyksiä. Resurssit tulisi suunnata tavoitteen mukaan keskeisille alueille työelämän kehittämisen kannalta. Suomessa tutkimukset koskien työhyvinvointia ovat luonteeltaan soveltavaa ja monitieteellistä kehittämis- ja tutkimustoimintaa, jonka tukipilariksi tarvitaan monitieteellistä perustutkimusta. Työhyvinvointitutkimukseen sisältyy välilliset ja välittömät terveystekijät, haitalliset henkiset ja fyysiset kuormitustekijät ja niiden ehkäiseminen sekä havainnointia ja toiminta- ja työkykyä edistävät tekijät, joihin sisältyy myös onnistuneet johtamiskäytännöt. Tutkimuksen tulisi sisältää näkökulma, kuinka tuottavuutta voidaan parantaa. Tavoitteena työhyvinvointitutkimuksessa on yleensä arvioida, poistaa ja tunnistaa työympäristössä esiintyviä vaaratekijöitä ja epäkohtia sekä edistää työolojen positiivista kehitystä. Tutkimuksen seurauksena tulisi työntekijöiden työn hallintaa ja työssä selviytymistä pyrkiä parantamaan. Työpaikkoja ja työyhteisöjä pyritään kehittämään tutkimuksen avulla riski- ja vaaratekijöiden sekä ongelmien tunnistamisella, joiden lisäksi tulisi kehittää sopivia käytäntöjä sekä tukemaan valtakunnallisia päätöksiä että toimimaan yritysten toimintamalleina. Tutkimuksen tulisi edistää ja parantaa työntekijöiden, yhteiskunnan ja työyhteisöjen tuottavuutta ja maiden välistä kilpailukykyä. Työhyvinvointitutkimuksen painottaminen strategisesti tukee valtakunnallisia toimintapoliittisia ohjelmia, työsuojelun strategisia tavoitteita sekä hallitusohjelman tavoitteita. Työhyvinvointitutkimuksen painopiste on erityisesti työssä jaksamisen, henkisen hyvinvoinnin ja tuki- ja liikuntaelinsairauksien ehkäisyssä sekä ammattitautien ja työtaturmien torjunnassa. Tutkimusta ei kuitenkaan ole tarkoitus rajata liikaa, sillä sen tulisi tuoda ilmi uusia näkökulmia, joiden pohjalta voidaan havaita tarve tutkimuksen painopisteen muuttamiseen tai tarkentamiseen. (Suonsivu 2019, 101-102.)

2.10 Työturvallisuus ja työsuojelu

Siirryttäessä 2000-luvulle, työolot ja -turvallisuus parantuivat edellisistä vuosista. Vaikka muu-
tosta onkin tapahtunut, altistuvat työntekijät tänäkin päivänä erilaisille työtapaturmille, am-
mattitaukeille ja muille alakohtaisille haitoille. Ammattitaudit määriteltiin toistotyön aiheut-
tamiksi rasitus-sairauksiksi, joita ilmenee osittain vieläkin tiettyjen alojen keskuudessa. Työta-
paturmat ovat edelleen yleisiä ja niitä sattuu enemmän miehille kuin naisille. Miesten työta-
paturmat johtuvat useimmiten työstä, kun taas naisilla kyseeseen tulee rasitusvammat, lisäänty-
nyt väkivallanuhka tai sairauspoissaolot. Sisätiloissa toimistotyötä tekevät työntekijät saattavat
altistua sisäilmaongelmille, jotka ovat yleistyneet erityisesti vanhoissa rakennuksissa. (Suonsivu
2019, 40.) Toimitiloihin liittyvät ongelmat ovat haasteellisia, sillä niiden korjaaminen saattaa
vaatia isomman remontin, eikä niihin pysty suoraan itse vaikuttamaan.

Yhteistoiminnan toteutuminen jokaisella tasolla toimii edellytyksenä työhyvinvoinnin edistämi-
selle. Työterveyshuollolta, henkilöstöltä ja esimiehiltä vaaditaan pitkäjänteistä, ennakoivaa ja
suunnitelmallista yhteistyötä. Yritysten ja organisaatioiden johtamiskäytännöissä työturvalli-
suus on osana suurenevissa määrin. Jo vuonna 2003 voimaan astuneen työturvallisuuden poh-
jana toimii nykyaikainen turvallisuusajattelu, jonka erityispiirteitä ovat työturvallisuuden hal-
linta järjestelmällisesti, periaate työolosuhteiden jatkuvaan parantamiseen sekä turvallisuus-
kulttuuri. Työntekijöiden hyvinvointia voidaan edistää kehittämällä psykososiaalista ja fyysistä
työympäristöä. Päivittäisessä toiminnassa tulisi ottaa huomioon työkykyyn, työterveyteen ja -
turvallisuuteen liittyvät tekijät. (Suonsivu 2019, 77-78.)

2.11 Sisäinen viestintä

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutusta ja tiedonkulkua yrityksen sisällä, jonka
avulla rakennetaan selvää ja oikeaa yrityskuvaa, viestitään työntekijöille erilaisten muutosten
ja toimenpiteiden seurauksia ja syitä, jaetaan tietoa sekä sitoutetaan työntekijöitä. Sisäisen
viestinnän tarkoitus on ylläpitää työntekijöiden tietoisuutta liiketoiminnan strategiasta ja ta-
voitteista, yrityksen sidosryhmistä ja taloudesta, tulevaisuuden muutoksista sekä parantaa työn
tehokkuutta ja sujuvuutta. Sisäistä viestintää voidaan käyttää yrityksessä työkaluna, jonka
avulla pyritään sekä luomaan positiivista yrityskuvaa että hoitamaan yrityksen sisäistä markki-
nointia. Yrityksen työntekijöiden olisi tärkeää tuntea ja tietää yrityksensä ydinosaaminen ja
viestiä siitä tarvittaessa sidosryhmille. (Joki 2021, luku 13.)

Toimivan työyhteisön yksi perusedellytyksistä on toimiva tiedonkulku. Joissakin työyhteisöissä kuitenkin koetaan, ettei tiedonkulku ole riittävällä tasolla, vaikka työntekijöiden tulisi voida luottaa saavansa työnsä kannalta oleellisen tiedon. Esihenkilöiden tehtävä on jakaa alaisilleen saamaansa tietoa, joka on oleellista työntekijöiden työn kannalta ja suodattaa pois kaikki epäoleellinen informaatio. Työntekijöiden kokemus epätietoisuus työhön tai työtehtäviin liittyen saattaa vaikuttaa töiden sujuvuuteen ja työyhteisön toimivuuteen negatiivisesti. Huonoin tilanne on, mikäli työntekijät tietävät jonkin asian tapahtuneen, mutta tiedottaminen ja asian selventäminen jäävät yritykseltä tekemättä. Toistuvat tilanteet, joissa työntekijöille paljastuvat heidän eriarvoiset asemansa toisiinsa tai esihenkilöön nähden tiedonsaannin kannalta vaikuttavat luottamukseen alentavasti. Näin ollen jokaisella työpaikalla tulisi olla hyväksi todetut väylät toimivaan tiedonkulkuun, joista huolehtii yleisesti yrityksissä henkilöstöasiantuntija, joka tuntee sisäiseen viestintään vaikuttavan yhteistoimintalain. (Joki 2021, luku 13.1.)

Toimivan työyhteisön syntymiseen tarvitaan avointa vuorovaikutusta, jota ei synny pelkästään esihenkilön tai johtajan sanomisilla. Avoimuus on toimintatapa, joka puolestaan on osa yrityksen kulttuuria, jonka luominen vaatii pitkäjänteistä toimintaa. Avointa vuorovaikutusta ei synny johtajan tai esimiehen sanomisilla, eikä toimivaa työyhteisöä synny ilman avointa vuorovaikutusta. Avoimuus on yrityksen kulttuurissa sisällä oleva toimintatapa, jonka rakentaminen on pitkäjänteistä toimintaa. Vuorovaikutteinen esimiestyö on johtamistyyliään demokraattista; siinä jokaisella työyhteisön jäsenellä on mahdollisuus ilmaista mielipiteensä. Avoimen ja vilpittömän keskustelun on todettu parantavan merkittävästi liiketoiminnan kannattavuutta sekä henkilöstön viihtyvyyttä. Mahdolliset ristiriidat työyhteisöissä tulisi ratkoa etsimällä ratkaisu, joka edistäisi parhaiten työyhteisössä tavoiteltua päämäärää. Työyhteisön vuorovaikutukseen sisältyy palautteen saaminen ja antaminen, joiden viestimisestä päivittäisen vuorovaikutuksen lomassa kantaa vastuun esihenkilö. Kehityskeskustelut ovatkin otollisia molemminpuoliseen palautteen käsittelyyn, joka henkilöstöasiantuntijan tulisi ottaa huomioon kehittäessään kyseistä käytäntöä. Työntekijän motivaatio ja into työskennellä tavoite- ja tuloshakuisesti laantuvat herkästi, mikäli henkilö kokee arvostuksen puutetta työssään. Tämä on kuitenkin ennaltaehkäistävässä antamalla palautetta työntekijälle hänen suorittamastaan työstä. (Joki 2021, luku 13.2.)

Yhteistoimintalain mukaisesti henkilöstöä tulee informoida taloudellisesta tilanteesta yrityksessä sekä siihen liittyvistä muutoksista. Informointi taloudellisesta tilanteesta sekä sen muutoksista antaa henkilöstölle tiedon ja perusteet tuleville ja menneille tapahtumille. Henkilöstön tulee tietää taloudellisen tilanteen muutoksista, koska sillä on vaikutusta heitä kiinnostaviin yksityiskohtiin, kuten tulevat koulutukset, työn riittävyys ja etenemismahdollisuudet. Taloudellisten muutosten ja erilaisten uudistuksien lisäksi yrityksen olisi hyvä viestiä henkilöstölle myös hyvin tehdystä työstä sekä onnistumisista työssä. (Joki 2021, luku.13.3.)

Viestintäkanavia yrityksissä voi olla monia erilaisia, joita voidaan käyttää yksittäin tai rinnakkain erilaisissa viestintätilanteissa. Kerran kirjoitettu tai sanottu toimintatavan muutos harvoin sisäistetään ja ymmärretään kerralla. Asioista ja aiheista voidaan viestiä erilaisin keinoin, joko lyhyesti tai laajaa kertomista käyttäen, jolloin henkilöstölle annetaan mahdollisuus kysyä aiheeseen liittyviä tarkentavia kysymyksiä epäselvyyksien poistamiseksi. Henkilöstöasiantuntija määrittelee yhdessä esimiesten ja johdon kanssa, miten asioista viestittäisiin parhaiten. Vaikka kanavia sisäiseen viestintään on olemassa lukuisia eri mahdollisuuksia ja järjestelmiä, ei mikään niistä korvaa esihenkilön käymiä keskusteluita alaisten kanssa kuulumisista ja johdon näkymistä. Työntekijöiden keskinäinen kommunikaatio toimii kasvualustana spekulatioille ja juoruille silloin, kun yrityksen johto epäonnistuu viestinnässä eivätkä työntekijät saa kaipaamiaan vastauksia. (Joki 2021, luku 13.4.)

Lähekkäin työskentelevissä pienissä työryhmissä voidaan ajatella, ettei palaverikäytäntö ole tarpeellinen tiedon liikkussa työntekijältä toiselle. Työn ohessa heitetyt lausahdukset mitätöivät mahdollisuuden keskustella aiheista tai asioista, joilla on vaikutusta työhön tai sen suorittamiseen. Lisäksi tällaisissa lausahduksissa yleinen ongelma on, etteivät kaikki henkilöt ole yleensä paikalla kuulemassa tarvittavaa tietoa, jolloin osa työntekijöistä saattaa kuulla vääristyneen version lausahduksesta tai pahimmillaan tieto jää kokonaan tavoittamatta. Kertomalla sama tieto kerralla kaikille alaisille esimerkiksi yrityksen intranetissä voidaan työyhteisössä säästää aikaa sekä välttyä mahdollisilta työssä tapahtuvilta virheiltä, kun kaikkia työntekijöitä on informoitu riippumatta maantieteellisestä sijainnista, kun ottaa huomioon koronapandemian aikana lisääntyneen etätyöskentelyn varsinkin toimistotyöskentelyssä. Intranettiin julkaistavien tiedotteiden kanssa tulisi kiinnittää huomiota tiedotteiden löydettävyyteen sekä selkeyteen, jolloin hyvästä intrasta löytyy työntekijöiden tarvitsemat ja heitä koskevat tiedot helposti. Intran lisäksi toimivia sisäisen viestinnän kanavia ovat muun muassa sähköposti ja erilaiset chatit, mikäli ne ovat kaikkien ulottuvilla ja niihin on selkeät toimintaohjeet. Viestin lähettäjän tulee käyttää vakaata harkintaa käytettävän viestintäkanavan soveltuvuudesta tiedon jakamiseen, jolloin turhat viestit eivät vie työntekijöiden arvokasta työaikaa. Sisäisessä viestinnässä tulee huomioida informoitavan asian tiedottamisen tulisi olla mahdollisimman selkeää, lyhyttä ja neutraalia, jotta vastaanottaja ymmärtää oikein, mistä informaatiossa on kyse. (Joki 2021, luku 13.4.)

Sisäisestä intrasta olisi hyvä löytyä erilaisia dokumentteja liittyen rekrytointi-, perehdyttämistä ja henkilöstönkehittämiskäytäntöihin esihenkilöiden hyödynnettäväksi. Lisäksi spesifioitua tietoa esihenkilöille olisi ohjeistusta kehityskeskusteluiden käymisestä, palautteen antamisesta, palaverikäytäntöjen luomisesta työkaluihin työilmapiiriin parantamiseksi. Ohjeiden lisäksi lomakkeiden säilyttäminen intrassa voisi säästää esihenkilöiden aikaa. Esihenkilön tarpeiden lisäksi intra toimisi hyvänä kanavana myös henkilöstön suuntaan erilaisten aiheiden viestimiseksi, esimerkiksi työterveyshuolto, työlainsäädäntö, yrityksen käytännöt. Yrityksen käytännöillä tarkoitetaan tässä yhteydessä muun muassa sairaus- ja vanhempainlomiin liittyviä aiheita. (Joki 2021, luku 13.5.)

Muutoksista viestiminen vaatii erityistä huomiota sisäiseltä viestinnältä. Johdon viestiessä tulevaisuudessa tapahtuvista muutoksista ja niiden vaikuttavuudesta työhön tai henkilöstöön epäonnistuvat usein, sillä vastaukset muutosten vaikuttavuudesta työyksiköihin ja yksilöihin jäävät usein kertomatta. Johdon apuna ymmärrettävässä viestinnässä ovat henkilöstöasiantuntija sekä esihenkilö. Muutoksiin ovat voineet vaikuttaa erilaiset yhteistoimintaneuvottelut, joissa henkilöstöosasto on useimmiten läsnä. Tällöin henkilöstöosasto yhdessä johdon kanssa usein järjestävät tiedotustilaisuuden, jonka lopuksi on mahdollista esittää askarruttavia tai epäselväksi jääneisiin aiheisiin liittyviä kysymyksiä oikeille kohdehenkilöille. Esihenkilöiden on tärkeää sisäistää syyt ja seuraukset, ennen kuin viestii alaisilleen muutoksista. (Joki 2021, luku 13.6.)

Muutosviestintä on onnistunut, mikäli on osattu perustella selkeästi ja yksinkertaisesti sitä, mitä vaikutuksia sillä on asiakkaisiin, työyhteisöön ja yhteistyökumppaneihin ja miksi se tehdään. Muutosviestintä on henkilöstön tukemista antamalla aikaa sisäistää muutokset ja vaikutukset sekä kuunnella epävarmuustekijöistä ja huolista, joita henkilöstöllä nousee pintaan. Tiedottamisessa tulee ottaa huomioon jokaisen työntekijän samanaikainen saavutettavuus, jolloin kaikkien tulisi saada tieto yhtäaikaaisesti. Viestiä tulee tiedottaa toistuvasti useamman kerran saavutettavuuden takaamiseksi. Henkilöstövähennyksiä aiheuttavassa muutoksessa viestinnän määrää sekä sen sisällöllisyyttä tulee kasvattaa vastaamaan kysymyksiin mitä, milloin, miten. (Joki 2021, luku 13.6.)

3 Securitas Oy

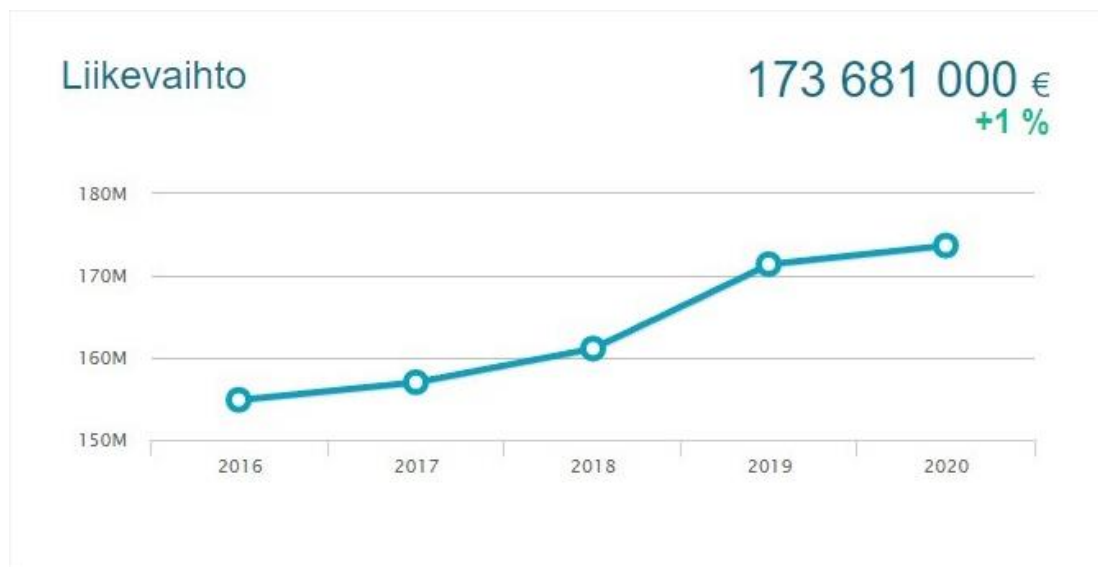
Securitas Oy on yksityisiä turvallisuuspalveluita tarjoava kansainvälinen yritys, joka työllistää 48 markkina-alueella yli 355 000 ihmistä. Markkina-alueita on Suomen lisäksi muun muassa Pohjois- ja Latinalaisessa Amerikassa, Euroopassa, Afrikassa, Aasiassa, Lähi-idässä sekä muualla Euroopassa. (Securitas, 2021) Securitas toteuttaa erilaisille asiakasryhmille heidän tarpeisiinsa perustuvia turvallisuuspalveluita. Securitaksen ydinliiketoiminnan turvallisuuspalveluita ovat sähköisen turvallisuuden palvelut, palo- ja pelastuspalvelut, koulutus- ja konsultointipalvelut sekä paikallis-, aula-, ja piirivartiointin palvelut. (Securitas 2021a)

Securitaksen historia Suomessa ulottuu vuoteen 1959, jolloin Suomen Teollisuuden Vartiointin toiminta alkoi. Suomen Teollisuuden Vartiointi huolehti turvallisuudesta suomalaisilla työpaikoilla vuoteen 1993 asti, jolloin Securitas osti liiketoiminnan. (Securitas 2021b)

Securitaksen tarjoamat turvallisuuspalvelut ovat kehittyneet vuosikymmenten aikana turvallisuuskulttuurin sekä teknologian kehityksen myötä. Hyvänä esimerkkinä tästä oli muutos 1970-luvulla, jolloin yritys alkoi pitää huolta myös työntekijöistä omaisuuden suojaamisen rinnalla. 2000-luvulla asetettiin voimaan laki yksityisistä turvallisuuspalveluista, jonka tarkoituksena oli selkeyttää ja yhtenäistää toimintaa entisestään. Vuonna 2006 Securitas Oy erikoistui tarjoamaan vain hälytyskeskus- ja vartiointipalveluita. Tänä päivänä Securitas Oy tarjoaa turvallisuuspalveluita sekä yrityksille että kuluttajille, joita ovat muun muassa paikallisvartiointi, aulapalvelut, safety services, mobile patrol, etäpalvelut, asiantuntijapalvelut sekä turvallisuustekniikan palvelut. (Securitas 2021c, d, e, f, g, h)

3.1 Liikevaihto

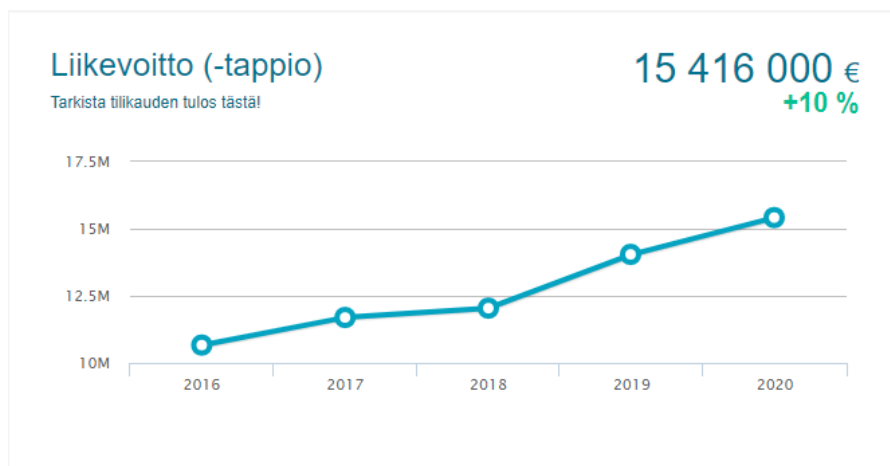
Securitaksen liikevaihto on ollut tasaisessa kasvussa viime vuosien aikana, mikäli ei oteta huomioon poikkeamaa vuonna 2019. Kuviosta 6 voi tarkastella yrityksen liikevaihdon kehitystä viimeisen viiden vuoden ajalta. Suurin kasvu liikevaihdossa viimeisen viiden vuoden aikana tapahtui vuonna 2019, jolloin liikevaihto kasvoi vähän yli 10 miljoonalla eurolla. Yhteensä yrityksen liikevaihto on kasvanut vähän alle 20 miljoonaa vuodesta 2016 vuoteen 2020. (Asiakastieto 2021.)



Kuvio 6: Liikevaihto (Lähde: Asiakastieto Oy 2021)

3.2 Liikevoitto (-tappio)

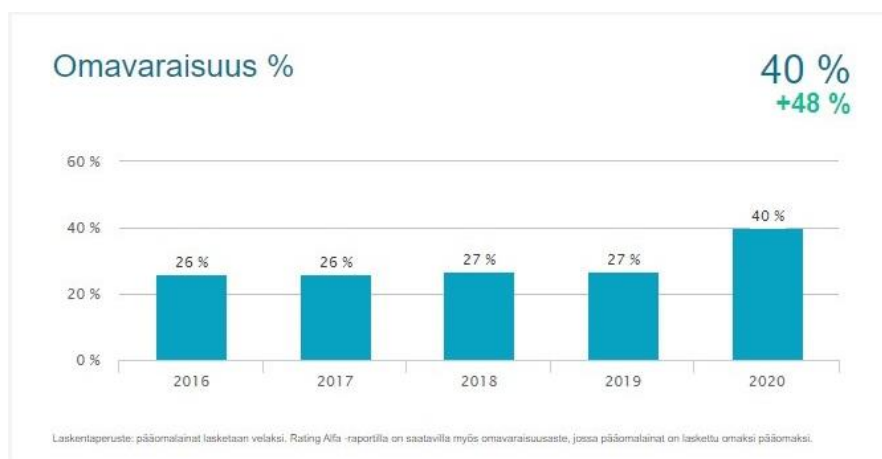
Yrityksen liikevoitto mukailee liikevaihtoa, tätä voidaan tarkastella kuviosta 7. Kuviosta on huomattavissa huomattava ero vuosien 2016-2018 ja 2018-2020 välillä. Liikevaihdon kasvu näkyy myös yrityksen liikevoitossa. Vuosina 2016-2018 liikevoitto kasvoi maltillisesti ja tasaisesti noin viidestä sadasta tuhasta - miljoona euroa, kun taas vuonna 2019 liikevaihdon kasvaessa liikevoitto kasvoi 2 miljoonaan euroon. Yrityksen liikevoitto on kasvanut vuodesta 2016 vuoteen 2020 noin 5 miljoonaa euroa. (Asiakastieto 2021.)



Kuvio 7: Liikevoitto (Lähde: Asiakastieto Oy 2021)

3.3 Omavaraisuusaste

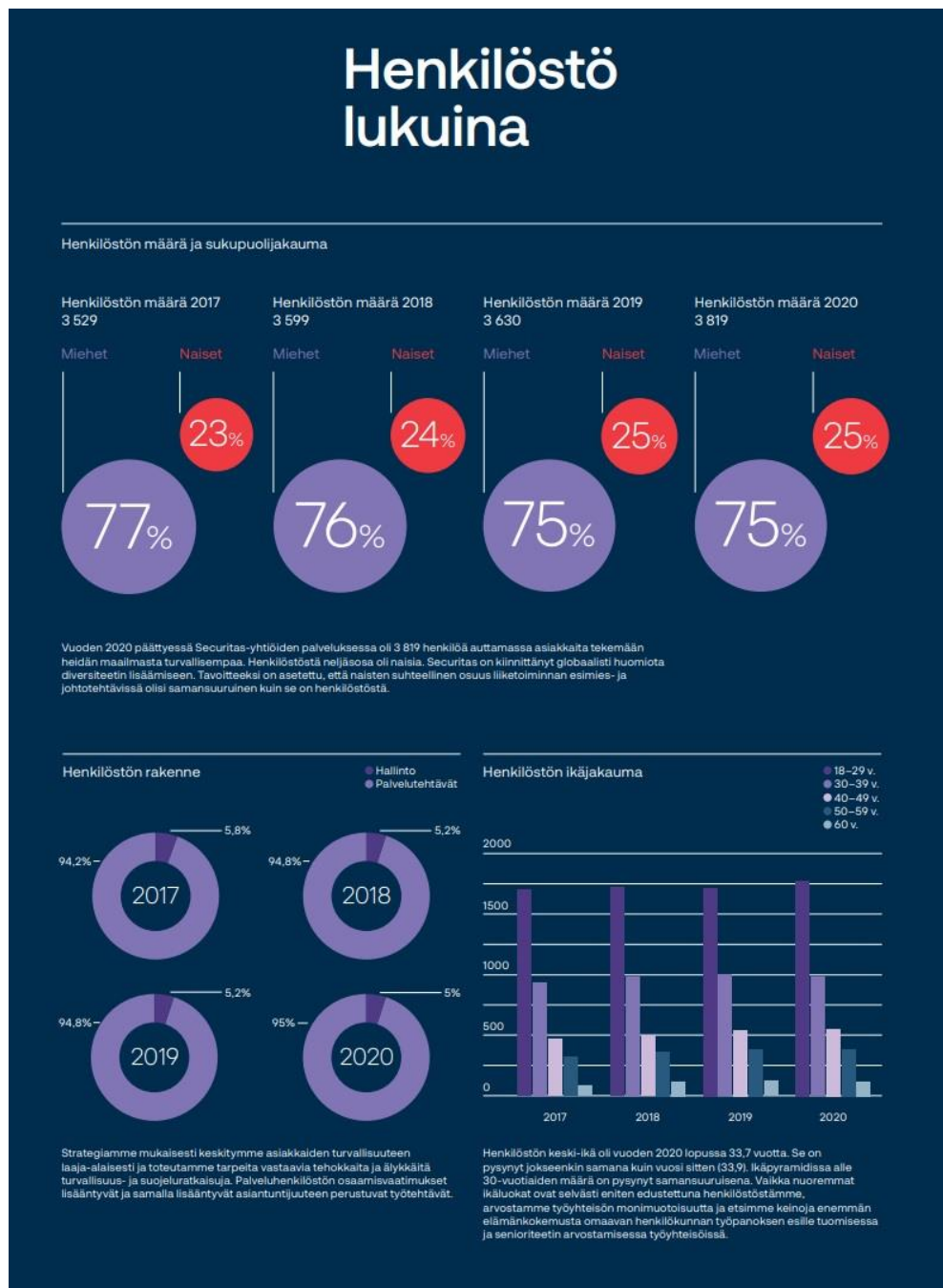
Kuten liikevaihto ja -voitto, on yrityksen omavaraisuusaste ollut kasvussa vuodesta 2016. Omavaraisuusaste vuosilta 2016-2020 on esitetty kuviossa 8. Kuviosta voidaan huomata selkeä omavaraisuusasteen 48 prosentin kasvu vuonna 2020, jonka voidaan olettaa johtuvan vuoden 2019 kasvaneesta liikevaihdosta ja -voitosta. (Asiakastieto 2021.)



Kuvio 8: Omavaraisuusaste (Lähde: Asiakastieto Oy 2021)

3.4 Henkilöstö

Vuodesta 2017 vuoteen 2020 yrityksessä on avautunut uusia työpaikkoja yhteensä noin 300. Vuonna 2020 henkilöstöstä 25 prosenttia oli naisia ja 75 prosenttia miehiä. Voidaan todeta, että yksityisen turvallisuusalan työntekijöistä vain joka neljäs on nainen. Securitaksella työskentelee henkilöitä monilla eri koulutustutkinnoilla. (Securitas 2021j.)



Kuvio 9: Securitaksen henkilöstö lukuina (Lähde: Securitas Oy 2022j)

Henkilöstö koostuu pääasiassa (95 prosenttia) palvelutehtäviä suorittavista työntekijöistä, sillä hallinnossa työskentelee vain viisi prosenttia yrityksen henkilöstöstä. Vuoden 2021 alkaessa Securitas Oy:llä työskenteli 3819 henkilöä, joiden laskennallinen keski-ikä oli 33,7 vuotta. Työntekijöiden suurin ikäluokka (noin 1750 henkilöä) on 18-29-vuotiaita (kuvio 9). Turvallisuusalan yritysten liiketoiminnat muistuttavat henkilöstörakenteeltaan paljon henkilöstövuokrausyrityksiä.

4 Tutkimus työhyvinvoinnista

Tutkimusluvussa tarkastellaan opinnäytetyössä käytettyä kyselytutkimuksen tutkimusmenetelmää, jonka tulokset avataan tässä raportissa. Opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä kyselytutkimusta, jonka teoriaan paneudutaan seuraavaksi. Kyselytutkimuksen jälkeen tässä opinnäytetyössä perehdytään tarkemmin tutkimusprosessiin ja sen teoriaan. Julkaistun kyselyn kohderyhmäksi oli valittu Securitas Oy:n paikallisvartioiden henkilöstö, jossa työskentelee noin 180 henkilöä erilaisissa tehtävissä. Kyselytutkimuksessa keskityttiin toimeksiantajan projektin alussa määrittelemiini työhyvinvoinnin osa-alueisiin, joita olivat työtehtävien ja työvuorojen kuormittavuus sekä tyytyväisyys työvälineisiin, perehdytykseen, työvuorosuunnitteluun, palvelu- ja kohde-esimieheen ja varusteisiin. Kyselystä saatujen vastausten perusteella tulkittiin, pääteltiin ja pyrittiin vastaamaan pääkysymykseen, ”miten paikallisvartioiden työntekijät voivat ja viihtyvät työssään?”

4.1 Tutkimusmenetelmä ja sen mittarit

Tähän opinnäytetyöhön on käytetty kvantitatiivista tutkimusta, joka tarkoittaa määrällistä tutkimusta. Toisin kuin laadullisessa tutkimuksessa, määrällisessä tutkimuksessa voidaan esittää tarkkoja kysymyksiä selvitettävästä tutkimusaiheesta. Gillham (2000, 1) korostaakin, ettei hyvää tutkimusta voida rakentaa huonosti kerätyn aineiston pohjalta. Huonosti kerätty epäolennainen data tulee olemaan ajan ja rahan haaskausta. Tärkeimmät näkökulmat internet kyselyn vertailussa ovat sitoutuminen tiedostamaan parhaat kyselytutkimuksen käytännöt, luomisen helppous, tiedon keräämisen vaihtoehdot, toimittamisen/jakelun helppous, vastaanottajien hyväksyntä ja datan keräämisen helppous. (Balch 2010, 7.)

Mikäli tavoitteena on ymmärtää asianosaisten näkökulmia ja ihmisten käyttäytymistä luonnollisessa ympäristössä, on oikeellisempaa käyttää kvalitatiivista menetelmää. Toisin kuin kvalitatiivinen menetelmä, kvantitatiivinen eli määrällinen lukuja käsittelevä menetelmä vaatii ennalta määritellyt kategoriat sekä tieteellisen lähestymistavan. Kvantitatiivista tutkimusta hyödyntävät tutkijat ovat usein kiinnostuneita tutkimaan vuosien saatossa jo muiden valmiiksi keräämää dataa saadakseen vastauksia tutkimuskysymyksiinsä, otannan henkilöiden uskomuksia ja käyttäytymistä tai selvittää otannan henkilöiden käytöstä nykypäivänä arvioidakseen sitä tulevaisuudessa. (Nardin 2018, 18-21.) Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena on tutkia otannan uskomuksia, mielipiteitä ja tunteita liittyen työhyvinvointiin.

Kyselytutkimuksella tarkastellaan ja kerätään tietoa ihmisten toiminnasta, asenteista, mielipiteistä ja arvoista sekä yhteiskunnan ilmiöistä. Kyselytutkimuksessa esitetään kysymyksiä vastaajalle kyselylomakkeen avulla. Se toimii mittausvälineenä, joka ulottuu soveltuvuudellaan käyttäytymis- ja yhteiskuntatieteellisestä tutkimuksesta katukyselyihin, palautemittauksiin, mielipidetiedusteluihin ja soveltuvuustesteihin. Luodessa kyselylomaketta on tärkeää muistaa lomakkeen itsenäinen toiminta ilman tekijän fyysistä läsnäoloa. Helppoa ei ole tutkia arvoja, asenteita ja mielipiteitä. Epävarmuudet muun muassa vastaajien kuuluvuus perusjoukkoon, saatujen vastauksien riittävä määrä ja niiden laadukkuus, oikeiden asioiden mittaus ja niiden luotettavuus sekä ajankohdalliset haasteet aiheuttavat tutkimukselle haasteita. Suurin osa haasteista liittyvät joko tavoitteisiin, mittaamiseen tai tiedonkeruuseen. Mittarilla tarkoitetaan kyselytutkimuksessa väitteiden ja kysymysten kokoelmaa, jolla moniulotteisia ilmiöitä kuten arvoja tai asenteita pyritään mittaamaan. Mittareita voidaan luoda itse tai käyttää jo olemassa olevia, joskin niiden käyttöön tulee suhtautua varauksella yhteensopimattomuuden vuoksi. Mittattavat ilmiöt ovat usein epävakaita, sillä ne saattavat muuttua ympäristön tai ajan mukaan. Kyselytutkimus on tilastollisia menetelmiä soveltava määrällinen tutkimus. Kyselyaineistot rakentuvat mitatuista numeroista ja luvuista, sillä vastaukset ilmoitetaan numeerisesti, vaikka kysymykset olisi esitetty sanallisesti. Sanallisia vastauksia ja täydentäviä tietoja käytetään, kun numeraalinen esittäminen olisi tutkimuksen kannalta epäkäytännöllistä. Määrällistä tutkimusotetta käytettäessä laadullisilla menetelmillä paneudutaan yksityiskohtiin sekä yleiskäsityksiin, joihin päästään myös tilastollisilla menetelmillä. (Vehkalahti 2014, 11-13.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty kvantitatiivista tutkimusmenetelmää sillä kysymyksiin saadut vastaukset ovat numeerisia tuloksia. Viimeinen vapaa sana edustaisi kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, mutta tässä työssä kyseistä kenttää ei voida sanoa tutkittavan, vaan vastaukset siirretään eteenpäin toimeksiantajalle. Kvantitatiivista menetelmää käytetään tässä työssä apuna selvittämään työntekijöiden hyvinvoinnin tilannetta sekä tyytyväisyyttä työhön liittyviin asioihin ja henkilöihin, jotka edustavat tässä työssä esihenkilöitä. Opinnäytetyön kyselytutkimuksessa on käytetty hyödyksi Likertin asteikkoa, sen soveltuessa parhaiten valittuun tutkimusongelmaan. Likertin asteikon tunnusmerkit viittaavat järjestysasteikkoon, mutta sille soveltuvia tilastollisia menetelmiä ei ole montaa. Likertin asteikolla tehdään käytännössä tilastollisia analyyseja, toisin sanoen kyseessä olisi väliasteikko. Käytettävän asteikon tulee muodostaa selvä ja yksiulotteinen jatkumo ääripäästä toiseen. Ääripäät eivät usein ole tutkimuksen ongelma, vaan se ilmenee usein asteikon keskellä erilaisten vaihtoehtojen vuoksi. Likertin asteikossa neutraali vaihtoehto on keskimäisenä, joka on esimerkiksi ”ei paljon eikä vähän”. Väliasteikossa vaihtoehtojen välien tulee olla yhtä suuret. Tyypillisessä asteikossa on viisi vaihtoehtoa, joka on yleisesti sopivana pidetty määrä. (Vehkalahti 2014, 35-36.)

4.2 Tutkimusprosessi

Ennen kuin tämän opinnäytetyön varsinainen kyselytutkimus toteutettiin, suoritettiin toimeksiantajan kanssa suunnitteluvaihe. Suunnitteluvaiheessa tarkennettiin ja päätettiin varsinainen tutkimuskysymys. Varsinaiseksi tutkimuskysymykseksi valittiin paikallisvartiointiyksikön henkilöstön työhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden nykytilanne. Suunnitteluvaiheessa tehtiin päätös edellisten tutkimusten kyselyiden ja niiden vastauksien käyttämättä jättämisestä. Aikaisempien kyselyiden vastaukset eivät olisi antaneet tälle tutkimukselle juurikaan lisäarvoa sekä olisivat voineet ohjata tai vaikuttaa tutkimukseen negatiivisesti. Suunnitteluvaiheessa toimeksiantajalle ehdotettiin tutkittavaksi kyselyssä tyytyväisyyttä työhön, työväliseisiin, työvaatteisiin, työtovereihin ja esihenkilöihin. Tyytyväisyyden lisäksi ehdotettiin tutkittavaksi muun muassa seuraavien aiheiden kuormittavuutta, kuten vuoro- ja yötyö, fyysinen- ja henkinen kuormitus työssä, lepoajan riittämättömyys, koettu häirintä tai syrjintä, väkivalta ja sen uhka sekä työtehtävien päällekkäisyys ja mahdollinen kiire. Suunnitellessa tutkimusprosessia otettiin huomioon henkilöstön tyytyväisyyden negatiiviset ja positiiviset näkökulmat, jotta vastaukset vastaisivat esitettyyn tutkimuskysymykseen.

Hyväksytyyn suunnitelmavaiheen jälkeen suoritettiin kyselylomakkeen luominen tutkitun teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Teoreettisena viitekehyksenä tässä kyselyssä toimi tämän opinnäytetyön työhyvinvoinnin ja johtamisen teoria, joka on esitettyä luvussa 2. Kyselylomake aloitettiin kartoittamalla vastaajien sukupuoli ja ikäryhmä. Sukupuoleen liittyvässä kysymyksessä pyrittiin ottamaan huomioon nykyaikaisuus, jolloin vastausvaihtoehtojen ”nainen” ja ”mies” lisäksi annettiin mahdollisuus valita ”muu” tai ”en halua kertoa”. Ikäryhmässä ei ollut mahdollisuutta jättää kertomatta ikäryhmää, mutta se ei poista mahdollisuutta vastaajilta peittää oma ikäryhmänsä vastaamalla valheellisesti kyselyyn. Laadukkaan ja selkeän tuloksen saamiseksi kyselylomake toteutettiin esittämällä väittämiä tyytyväisyydestä ja kuormittavuudesta sekä negatiiviselta että positiiviselta kannalta. Kyselylomakkeessa käytettiin Likertin asteikkoa sen erinomaisen soveltuvuuden vuoksi. Vastausvaihtoehtojen ääripäät olivat ”erittäin tyytyväinen”, ”erittäin tyytymätön”, ”Erittäin vähän” ja ”Erittäin paljon”. Vaihtoehtoja ”en osaa sanoa” ja ”ei aiheuta kuormitusta” pyrittiin välttämään, sillä ne vastaavat vaihtoehtoja ”ei paljon eikä vähän” ja ”ei tyytyväinen eikä tyytymätön”.

Valmis kyselylomake sovittiin lähetettäväksi toimeksiantajan toimesta työntekijöiden henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseen saateviestin kera. 180 vastaajasta 28 antoi vastauksen kyselyyn, joka oli tyydyttävä määrä. Vastaajamäärä olisi saattanut olla isompi, mikäli kysely olisi lähetetty useampaan kertaan useamman kanavan kautta. Lisäksi täytyy ottaa huomioon mahdollinen ajattelumaailma, jossa työnantajan kaikki ylimääräinen viestintä ajetaan suoraan roskapostiksi.

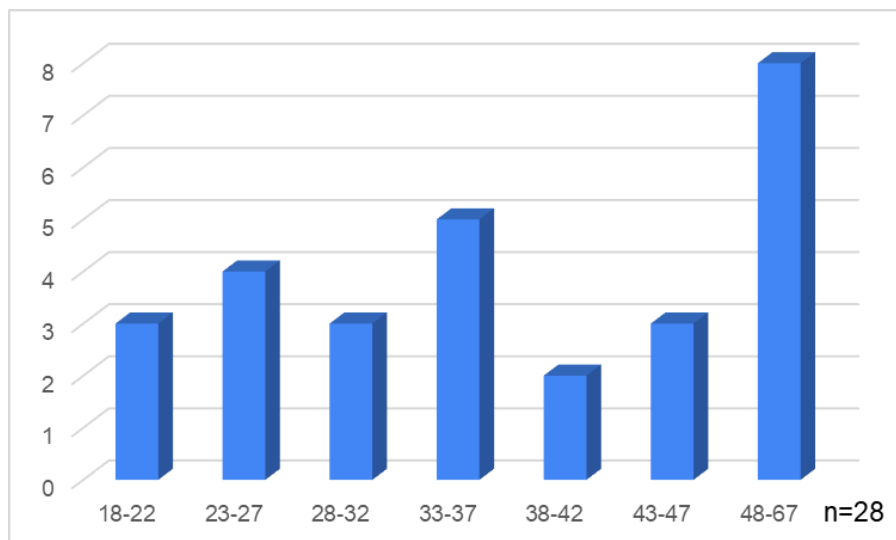
Saadut tulokset siirrettiin Excel-tiedostoon, jossa niistä tehtiin pivot-kaavio. Pivot-kaaviosta saatiin helposti siirrettyä vastaukset taulukoiksi tulokinnan helpottamiseksi. Aihealueisiin saatuja vastauksia yhdistettiin, jotta niiden vertailu ja tulkitseminen olisi helpompaa. Opinnäytetyön tutkimuksessa saatujen vastausten yhdistetyt arvot ovat esiteltyinä kaavioina seuraavassa luvussa. Tutkimusprosessi päätetään tämän raportin viimeisessä yhteenvetoluvussa, jossa analysoidaan validiteetti, anonymiteetti, reliabiliteetti, johtopäätökset tuloksista sekä avataan jatkotutkimusaiheet.

5 Kyselytutkimuksen tulokset

Securitas Oy:lle teetettyyn kyselyyn vastasi 15 prosenttia noin 180 kyselyn vastaanottaneista paikallisvartioinnissa työskentelevistä henkilöistä. Valitun kohderyhmän ikähaarukka oli 18-67 vuotta, joka on laissa asetettu raami vartijana toimimiselle. Kyselyssä ei kartoitettu, kuinka kauan henkilöt ovat työskennelleen alalla.

5.1 Perustiedot

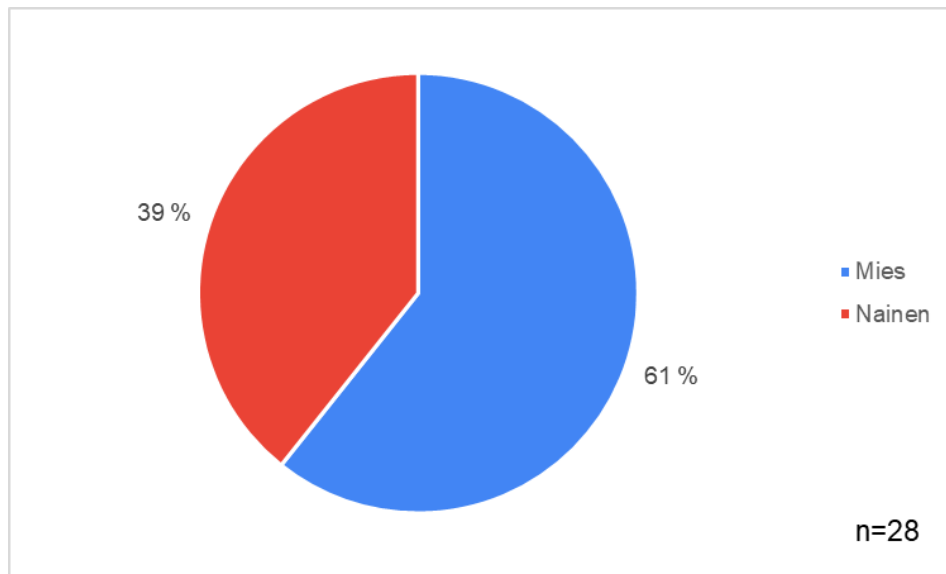
Yhteensä 28 henkilöä noin 180 vastasi heille teetettyyn kyselyyn. Kyselyn alussa vastaajia pyydettiin täydentämään perustiedot valitsemalla ikäluokkansa valmiiksi määritellyistä vaihtoehdoista. Vaihtoehdot olivat 18-22, 23-27, 28-32, 33-37, 38-42, 43-47 ja 48-67, joista ikäryhmät 18-47 vuotiaista olivat viiden vuoden sykleissä ja viimeinen 19 vuoden henkilöt iältään 48-67. Viimeinen ikäryhmä koko poikkesi ensimmäisistä potentiaalisen vastaajamääränsä vuoksi, kuten Securitaksen julkaisemasta kuviosta 9 on todettavissa henkilöstön ikäjakauma vuonna 2020. Kuviosta 10 on todettavissa, että suurin osa kyselyn vastaajista olivat 48-67-vuotiaita (8 henkilöä), joka voi mahdollisesti johtua vastausvaihtoehdon laajuudesta.



Kuvio 10: Vastaajien ikäjakauma

Loput 71,4 prosenttia vastauksista jakautuivat tasaisesti muiden vaihtoehtojen välille, jotka olivat viiden vuoden sykleissä. Toiseksi eniten kyselyyn vastaajia (17,9 prosenttia) oli ikäryhmästä 33-37 vuotta. Ikäryhmistä 18-22, 28-32 ja 43-37 vastauksia saatiin 4 henkilöltä, joka on prosentuaalisesti 14,3 prosenttia per ikäryhmä. Vähiten vastaajia kyselyllä tavoitettiin 38-42 vuotiaista työntekijöistä, joiden vastausprosentti jäi 7,1 prosenttiin.

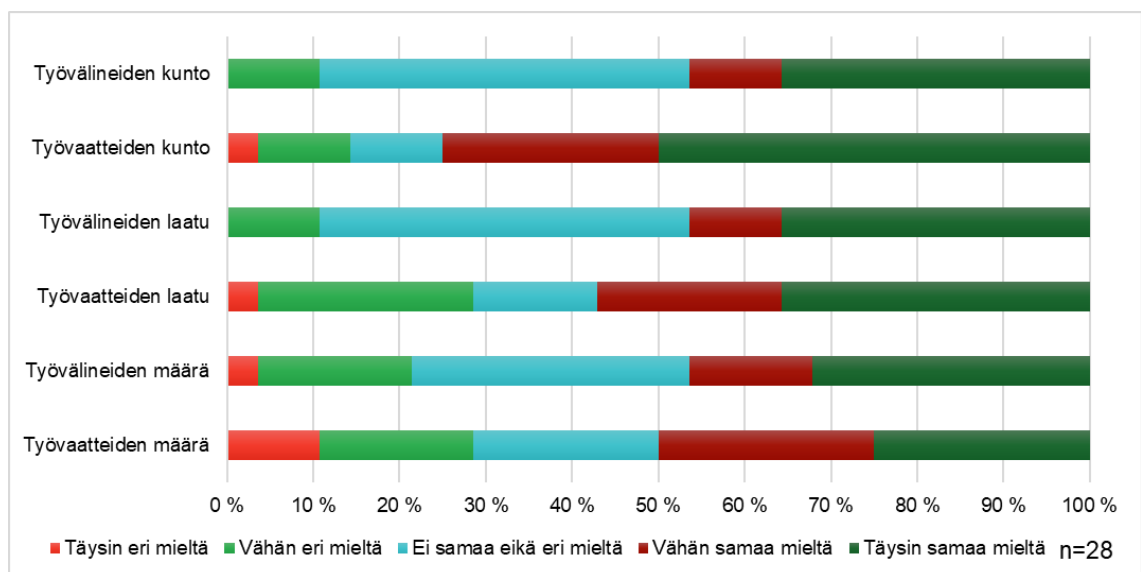
län lisäksi perustiedoissa kysyttiin vastaajan sukupuolta. Kyselyssä pyrittiin ottamaan huomioon mahdolliset erilaiset vähemmistöt, jonka vuoksi mies ja nainen vastausvaihtoehtojen lisäksi tarjottiin vaihtoehtoja ”muu” ja ”en halua kertoa”. Kuten kuviosta 11 käy ilmi, vastaajista 39 prosenttia oli naisia ja loput 61 prosenttia vastaajista oli miehiä. Vaihtoehtoihin ”muu” ja ”en halua kertoa” ei tullut vastauksia ollenkaan, jolloin tutkimuksessa saatiin selvitettyä varma sukupuolijakauma. Tarkastellessa vastaajien sukupuolijakaumaa kuviossa 11, voidaan sen todeta olevan linjassa Securitaksen julkaiseman kuvion 9 kanssa, josta selviää Securitaksen kaikkien työntekijöiden sukupuolijakauma vuodelta 2020.



Kuvio 11: Vastaajien sukupuolijakauma

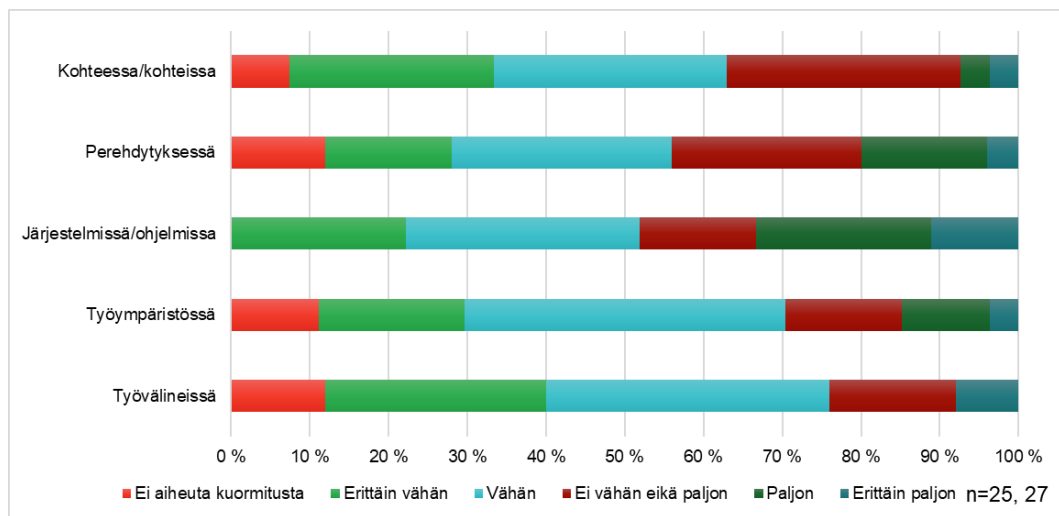
5.2 Tyytyväisyys työhön ja sen kuormittavuuteen

Yhtenä tutkittavana osa-alueena lähdettiin selvittämään työhön liittyvien aiheiden kuormittavuutta sekä tyytyväisyyttä muun muassa välineisiin ja esimiestyöhön. Tyytyväisyyttä välineisiin, varusteisiin ja niiden kuntoon kartoitettiin esittämällä väittämä ”olen tyytyväinen asiaan”, jonka tulokset ovat esitettyinä kuviossa 12. Väittämistä koskien työvaatteiden ja -varusteiden määrää, kuntoa ja laatua, vastaajista 50 prosenttia tai yli vastasivat olevansa väittämän kanssa samaa mieltä tai kertoivat kokevansa sen neutraalina. Eniten erimielisyyttä saaduissa vastauksissa ilmeni väittämässä, jotka koskivat työvaatteiden määrää ja niiden laatua, joihin noin 30 prosenttia vastaajista kertoivat olevansa tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä.



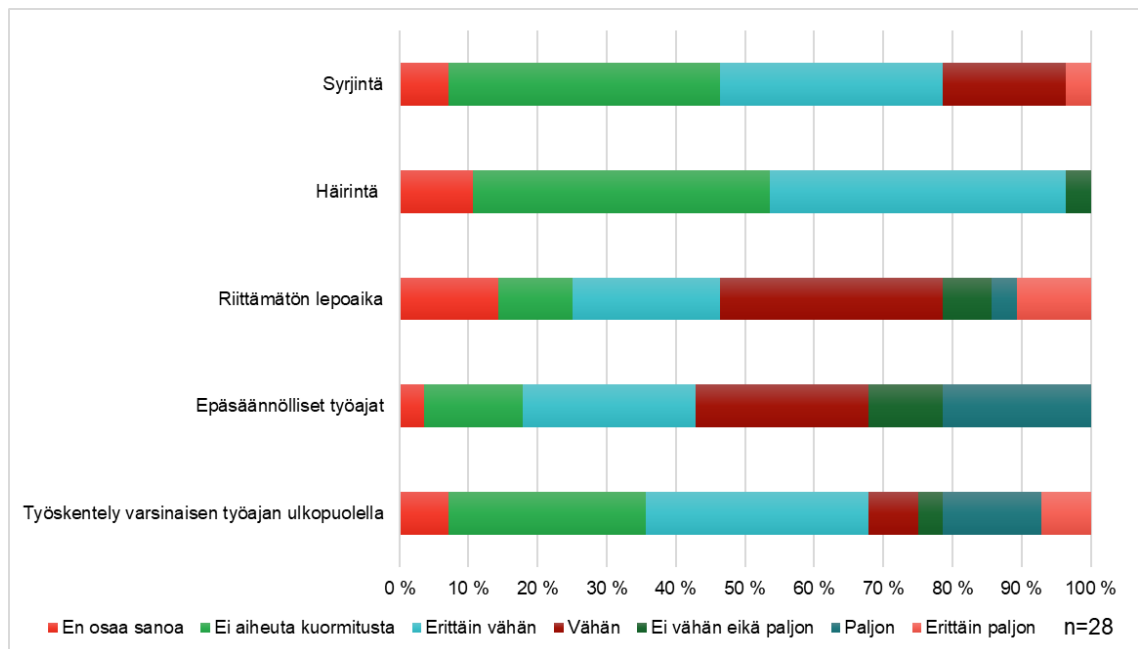
Kuvio 12: Tyytyväisyys työvälineisiin ja -vaatteisiin

Tyytyväisyyden lisäksi kartoitettiin tekijöitä, jotka aiheuttavat kuormitusta työntekijöiden työssä. Kuviossa 13 on esitettyjä vastaukset koskien perehdytyksestä, työympäristöstä, työvälineistä, järjestelmistä ja ohjelmistoista sekä toimipisteiden aiheuttamaa kuormitusta. Neutraaleja vastauksia saatiin 10-30 prosentin väliltä väittämästä riippuen. Enemmistö vastaajista, 50 prosenttia tai yli, kertoivat edellä mainittujen aiheiden aiheuttavan vähän tai erittäin vähän kuormitusta heidän työssään. Eniten kuormitusta aiheuttivat käytettävät järjestelmät ja ohjelmistot (noin 32 prosenttia) sekä perehdyttäminen (20 prosenttia), kun otetaan huomioon vastaukset ”paljon” ja ”erittäin paljon”.



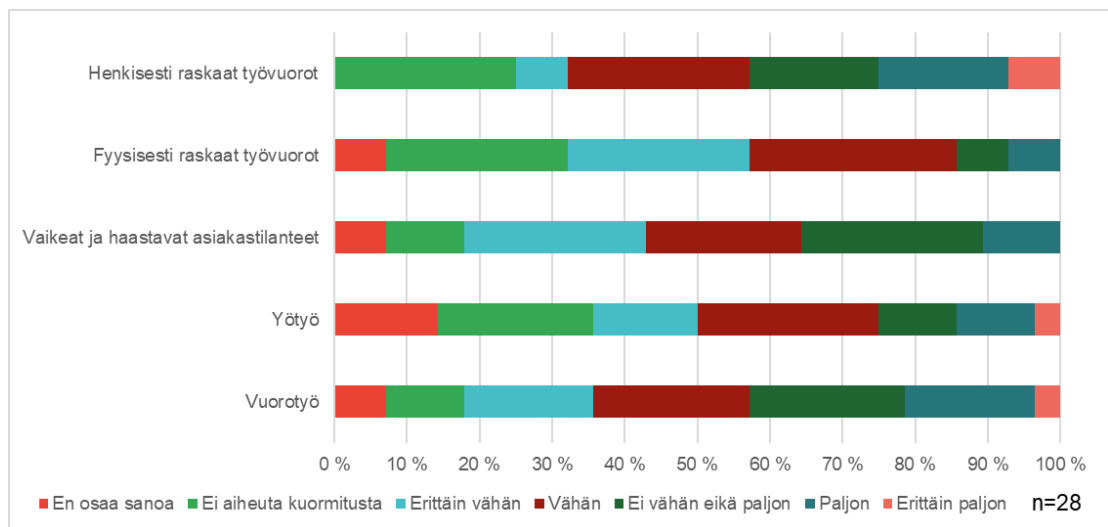
Kuvio 13: Puutteiden ja epäkohtien aiheuttama kuormitus

Työvälineiden ja -vaatteiden kuormittavuuden lisäksi tutkittiin työ- ja lepoaikojen vaikutusta henkilöiden hyvinvointiin. Kuten kuviosta 14 on nähtävillä, suurin osa vastaajista (noin 60-78 prosenttia) kokevat riittämättömän lepoajan, työskentelyn varsinaisen työajan ulkopuolella sekä epäsäännöllisten työaikojen aiheuttavan ”vähäistä” tai ”erittäin vähäistä” kuormitusta. Loput 15-22 prosenttia kokivat työntöön vapaa-ajalla sekä riittämättömän lepoajan kuormittavan ”paljon” tai ”erittäin paljon”. Häirintä ja syrjintä otetaan huomioon samassa taulukossa, koska niiden esiintyminen tapahtuu suurimmalla todennäköisyydellä työajalla kuin vapaa-ajalla. Työntekijöistä antoivat häirinnän kuormittavuuteen vastaukseksi ”ei vähän eikä paljon”, ”vähän” tai ”ei aiheuta kuormitusta”. Syrjintä koettiin työntekijöiden keskuudessa lähes identtisesti häirintään verrattuna. Poikkeuksena viisi prosenttia vastaajista kertoi syrjinnän kuormittavan heitä ”erittäin paljon”.



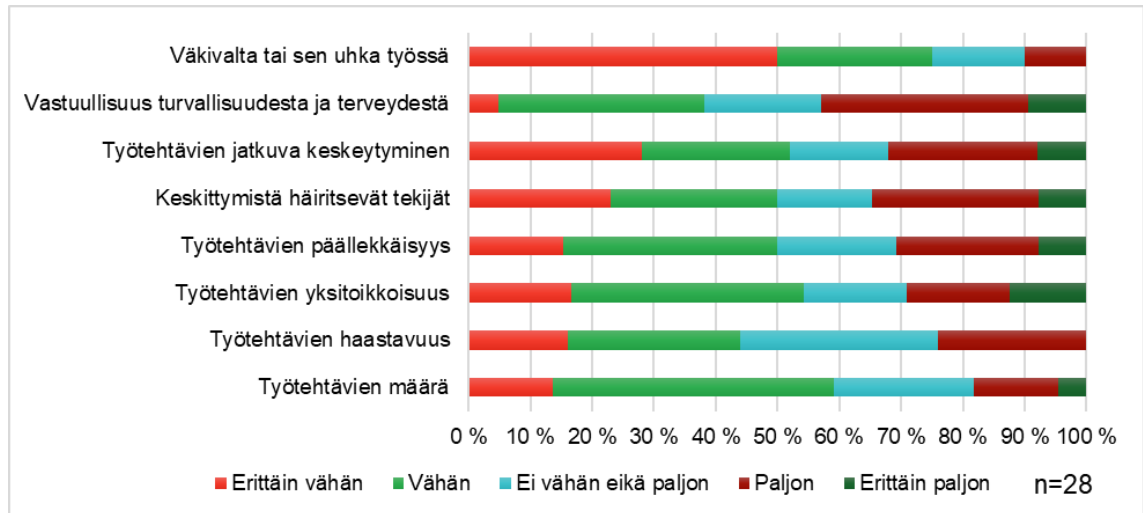
Kuvio 14: Työaikojen kuormittavuus

Työvuorojen kuormittavuus on esitettyä kuviossa 15. Yksityisellä turvallisuusalalla työvuorot koostuvat pääasiassa vuoro- ja yötyöstä, joiden lisäksi pyrittiin selvittämään niissä mahdollisesti esiintyvää henkistä ja fyysistä kuormittavuutta. Vastaajista 25 prosenttia koki työvuoroissaan ”paljon” tai ”erittäin paljon” henkistä kuormitusta. Suunnilleen saman verran vastauksia saatiin toiseen ääripäähän ”vähän” tai erittäin vähän”. Vastauksien perusteella voidaan todeta, etteivät työntekijät juurikaan koe työtään fyysisesti raskaaksi, sillä vastauksista 92 prosenttia olivat ”vähän”, ”erittäin vähän”, ”ei vähän eikä paljon”, ”ei aiheuta kuormitusta” tai ”en osaa sanoa”.



Kuvio 15: Työvuorojen kuormittavuus

Suurinta kuormittavuutta työntekijöiden keskuudessa tutkituista aiheista aiheuttivat vuoro- ja yötyö. Vastaajista noin joka viides koki vuorotyön ja noin joka kuudes koki yötyön kuormittavan ”paljon” tai ”erittäin paljon”. Enemmistö työntekijöistä kokivat kuitenkin kuormituksen vähäisenä, erittäin vähäisenä tai neutraalina.

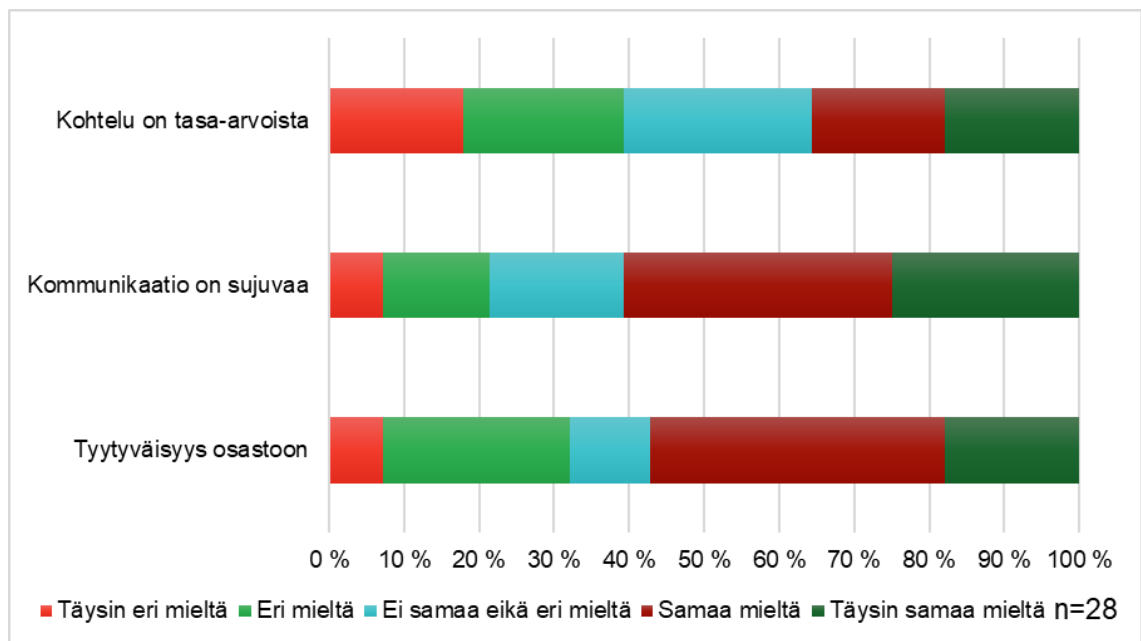


Kuvio 16: Työtehtävien kuormittavuus

Kuormittavuustekijöitä lähdettiin kartoittamaan myös työtehtävien näkökulmasta. Kuten kuvio 16 voidaan tulkita, vähiten kuormitusta työtehtävissä aiheutuu väkivallasta tai sen uhkasta. Eniten kuormitusta vastaajat kokevat työtehtävien vastuullisuudesta ja terveydellisyydestä. Suurta kuormittavuutta aiheuttavia tekijöitä ovat edellä mainittujen aiheiden lisäksi työtehtävien jatkuva keskeytyminen ja niiden häiriötekijät, päällekkäisyys ja yksitoikkoisuus. Vähiten kuormittavuutta tutkimuksen mukaan aiheutui työtehtävien määrästä ja haastavuudesta.

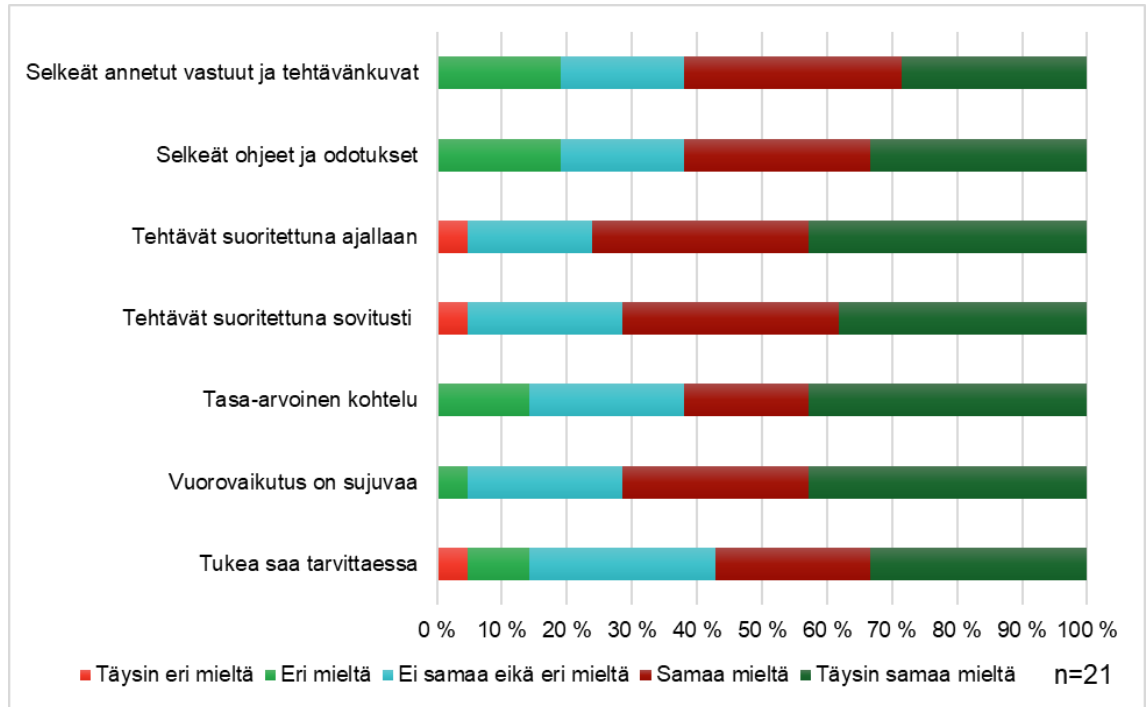
5.3 Tyytyväisyys työvuorosunnitteluun ja esimiestyöhön

Yhtenä osana tutkimusta pyrittiin selvittämään kuinka tyytyväisiä työntekijät ovat esimiestyöhön ja työvuorosunnitteluun. Tyytyväisyyttä työvuoron toimintaan, kommunikaatioon ja tasa-arvoiseen kohteluun esitetään kuviossa 17. Kysymykseen tasa-arvoisesta kohtelusta saatiin vastauksia lähes yhtä paljon sekä puolesta että vastaan. Vastaajista 40 prosenttia koki saavansa epätasa-arvoista kohtelua, kun taas reilu 35 prosenttia koki kohtelun olevan tasa-arvoista. Kommunikaatiosta ja osaston työskentelyn onnistumisesta noin 56-60 prosenttia vastaajista kertoivat olevansa samaa mieltä, kun 20-30 prosenttia ilmaisivat tyytymättömyyttään.



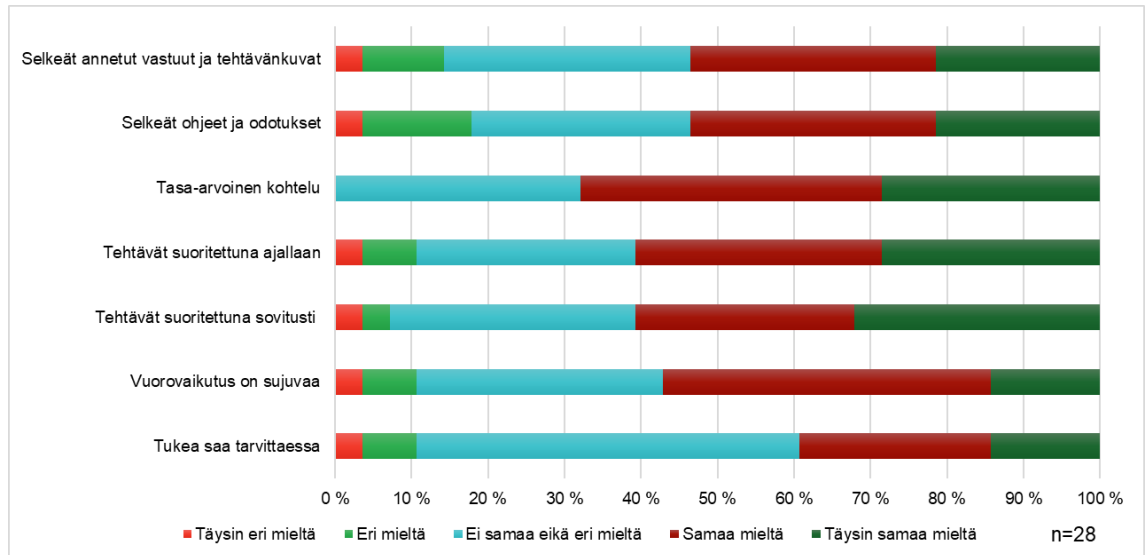
Kuvio 17: Tyytyväisyys työvuorosunnittelu

Tiedusteltaessa tyytyväisyyttä kohde-esimiehen työn suorittamiseen saatiin vastauksia 21 henkilöltä ja ne ovat esitettynä kuviossa 18. Vastaajista 80 prosenttia tai yli olivat jokaisessa annetussa kohdassa väittämän kanssa samaa tai erittäin samaa mieltä. Väittämänä esitettiin ”olen tyytyväinen”. Eniten työntekijät olivat eri mieltä väittämän kanssa, jossa väitettiin kohde-esimiehen viestineen selkeästi ohjeista, odotuksista, vastuista sekä tehtävänkuvista. Neutraaleja vastauksia annettiin noin 20 prosenttia väittämää kohden.



Kuvio 18: Tyytyväisyys kohde-esimieheen

Toisin kuin kohde-esimiehen arvioinnissa, palveluesimiestä arvioivat kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät. Palveluesimiehet loistivat väittämässä liittyen tasa-arvoiseen kohteluun, jonka kanssa vastaajat olivat ”samaa” tai ”täysin samaa mieltä” kohtelun olevan tasa-arvoista.

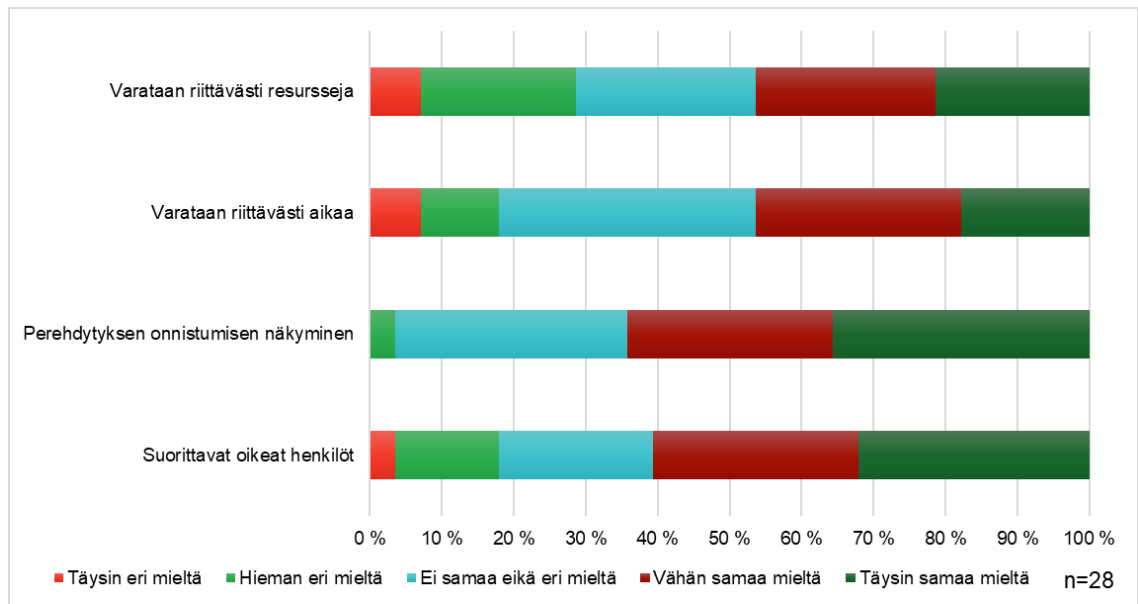


Kuvio 19: Tyytyväisyys palveluesimieheen

Samoin kuin kohde-esimiehillä, palveluesimiehiin liittyvien väittämien kanssa suurin osa vastaajista, jotka olivat ”eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä” kokivat vastuut, tehtäväkuvat, ohjeet ja odotukset epäselvinä. Vain noin 10 prosenttia vastaajista olivat ”eri mieltä” tai ”täysin eri mieltä” tehtävien suorittamisesta ajallaan ja sovitusti sekä vuorovaikutuksesta ja tarvittavan tuen saannista palveluesimiehiltä. Nämä ovat esitettynä tarkemmin kuviossa 19.

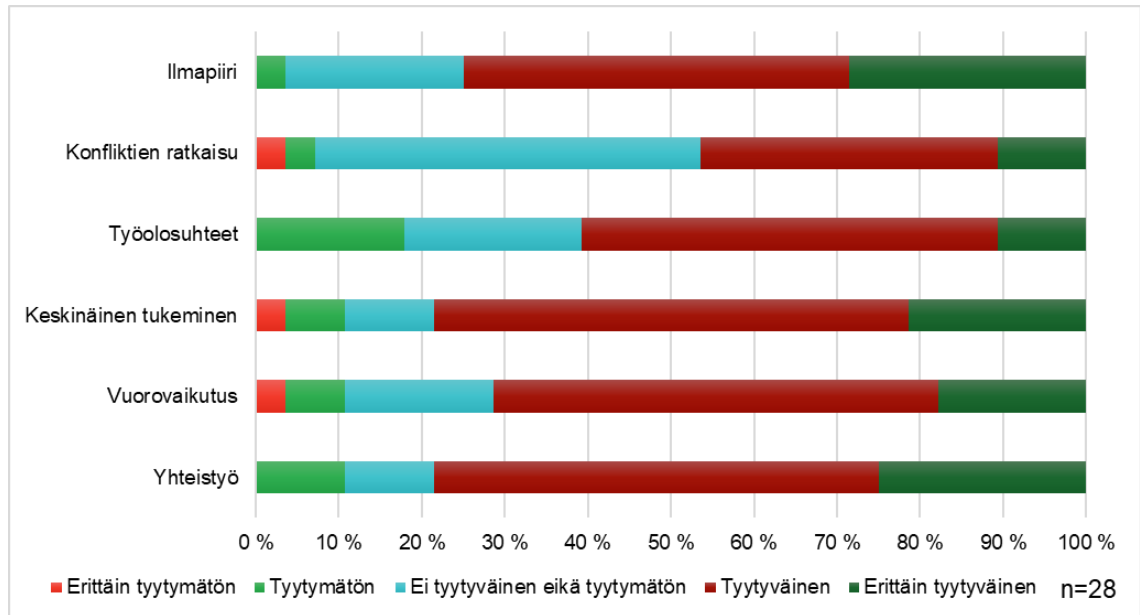
5.4 Tyytyväisyys perehdyttämiseen ja työilmapiiriin

Yhtenä tärkeänä osa-alueena tutkittiin tyytyväisyyttä perehdyttämisen resurssointiin ja työpis-
teiden työilmapiiriin. Tuloksia tyytyväisyydestä perehdytykseen esitellään kuviossa 20 ja työil-
mapiiriin kuviossa 21. Perehdyttämisen väitteissä otettiin kantaa riittävään resurssointiin, ajan-
hallintaan, henkilövalintoihin sekä perehdytyksen onnistumisen vaikuttavuudesta työhön.



Kuvio 20: Tyytyväisyys perehdyttämiseen

Lähes kolmasosa vastaajista olivat sitä mieltä, ettei perehdytykseen varata riittävästi resursseja sen suorittamiseen. Toisaalta lähes puolet vastaajista kokivat perehdytykseen varattavan riittävästi sekä aikaa että resursseja. Näissä väittämässä tulee ottaa huomioon, että väittämään koskien varattua aikaa, vastaajista kolmasosa vastasivat kokevansa aiheen neutraalina. Perehdytyksen onnistumista voidaan pitää tärkeänä aiheena, sillä yli 60 prosenttia vastaajista olivat raportoineet sen onnistumisen näkyvän ja vaikuttavan toimipisteellä. Lisäksi vastaajista suurin osa olivat tyytyväisiä henkilövalintoihin koskien perehdytyksen suorittamista.

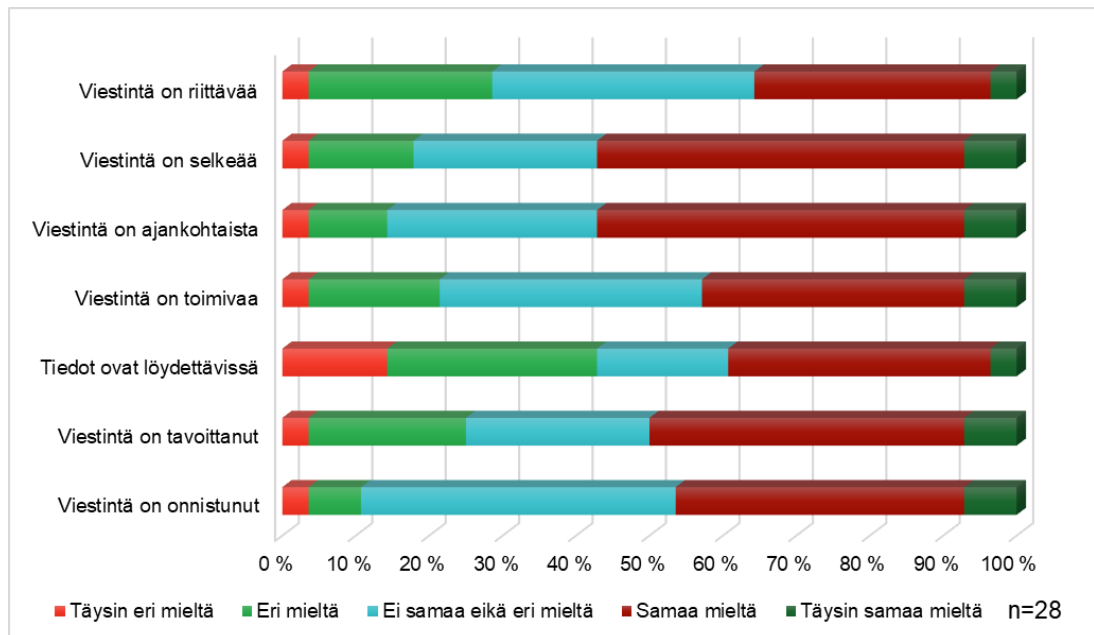


Kuvio 21: Tyytyväisyys työntekijöiden väliseen yhteistyöhön

Suurinta tyytymättömyyttä (lähes 20 prosenttia) työntekijät kokivat väittämästä koskien työolosuhteita. Työolosuhteisiin tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä vastaajia oli vähän yli 60 prosenttia vastaajista, jolloin loput noin 20 prosenttia vastaajista kertoivat kokevansa aiheen neutraalina. Väitteisiin koskien keskinäistä tukemista, vuorovaikutusta ja yhteistyötä tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä vastauksia saatiin 70-80 prosentin väliltä. Vastauksista voidaan tulkita henkilöstön olevan pääasiassa tyytyväisiä toimipisteiden työilmapiiriin.

5.5 Tyytyväisyys viestintään

Kyselylomakkeen yhdeksi aihealueeksi valikoitui sisäinen viestintä, jota lähdettiin kartoittamaan työntekijöiden tyytyväisyyden näkökulmasta ja tulokset ovat esitettynä kuviossa 22. Sisäinen viestintä kattaa tässä kyselyssä viestinnän onnistumisen, tietojen löydettävyyden, viestien tavoitavuuden, riittävyden, selkeyden, toimivuuden ja ajankohtaisuuden.

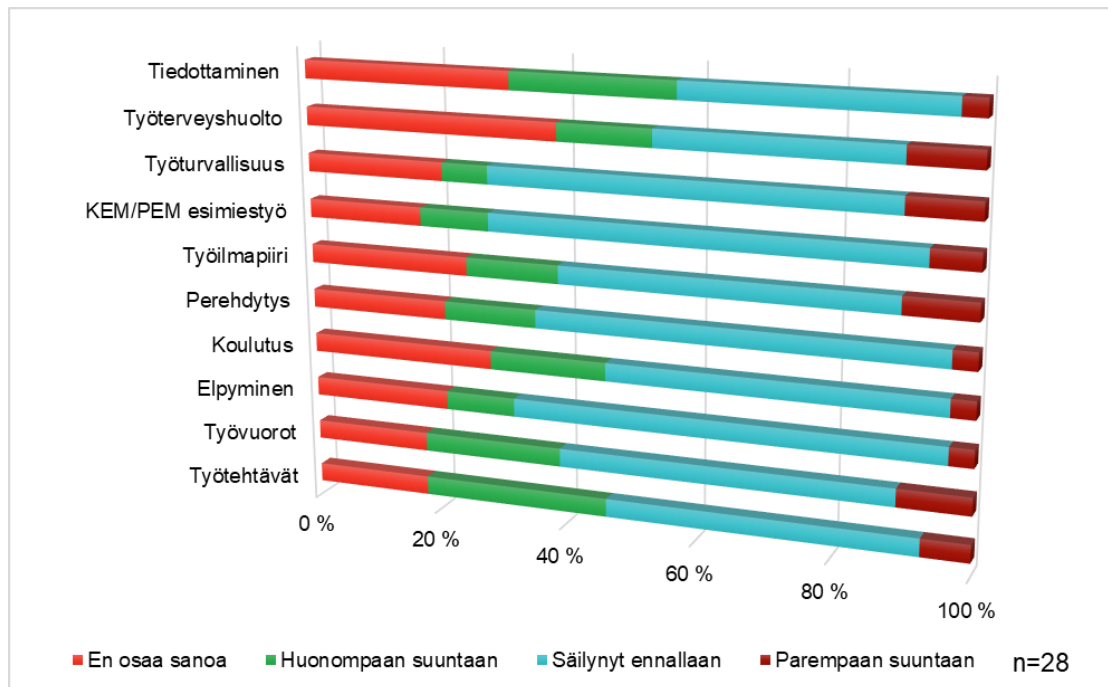


Kuvio 22: Tyytyväisyys yrityksen viestintään

Vastaajista noin 25 prosenttia koki tyytymättömyyttä ja 35 prosenttia tyytyväisyyttä koskien viestinnän riittävyttä. Yli puolet kokivat viestinnän olevan selkeää ja ajankohtaista, mutta sen toimivuuteen oltiin tyytymättömiä tai se koettiin neutraalina. Vastaajissa eniten erimielisyyttä väittämiin aiheutti viestien ja tietojen löydettävyyden, joka on kytköksissä viestinnän tavoitavuuteen ja toimivuuteen. Kysymystä, joka koski viestinnän onnistuneisuutta, ei ollut onnistuttu muotoilemaan oikein tai avaamaan tarpeeksi, sillä vastaajista yli 40 prosenttia antoivat neutraalin vastauksen. Tästä huolimatta voidaan todeta viestinnän olevan hyvällä tasolla, sillä annetuista mielipiteen sisältävistä vastauksista lähes puolet olivat väitteen kanssa samaa tai täysin samaa mieltä.

5.6 Koronapandemian vaikutukset työhön

Kyselyn lopussa haluttiin selvittää työntekijöiden näkemyksiä siitä, mihin suuntiin eri osa-alueilla on ajautettu koronapandemian aikana. Kuten kuvio 23 on nähtävissä, osa-alueesta riippuen 17-38 prosenttia vastaajista ei ole osannut antaa mielipidettään. Suurin osa vastaajista kertoivat osa-alueiden säilyneen ennallaan koronapandemiasta huolimatta.



Kuvio 23: Koronan vaikutus yritykseen

Huonompaan suuntaa muuttuneiden osa-alueiden vastaajat kertoivat olevan työtehtävät ja -vuorot sekä tiedottaminen ja koulutus. Parempaan suuntaan menneet osa-alueet olivat sen sijaan työterveyshuolto, työturvallisuus, työilmapiiri ja työvuorot.

5.7 Työntekijöiden terveiset ”vapaa sana”

Kyselyn vastaajilla oli mahdollisuus kyselyn päätteeksi kirjoittaa vapaamuotoinen vastaus tai palaute kyselyn aihealueeseen eli työhyvinvointiin liittyen. Kyselyn 28 vastaajasta neljä henkilöä hyödynsi mahdollisuuden kertoa omin sanoin, mitkä asiat heitä ovat vaivanneet tai kertoa onnistumisista, joita voitaisiin hyödyntää yrityksessä laajemmin. Yhdessä vastauksista painotettiin työpisteiden yleistä siisteyttä ja sitä, että jokaisen tulisi korjata pois omat jälkensä, eikä jättää niitä muiden korjattavaksi. Työpisteiden siisteys, joilla työskentelee useampia henkilöitä samaan aikaan tai eri vuorokauden aikoina on mukavuuskysymys, jolla voidaan parantaa yleistä viihtyvyyttä. Toinen vastauksista koski turvallisuusalan työvuorojen välistä lepoaika.

Työvuoron ollessa 12-16 h vuorokaudessa, mahdollisesti useampi vuorokausi putkeen, jää työntekijän vapaa-aika vähiin otettaessa huomioon matkustamiseen ja muihin perustarpeisiin kuuluva aika. Vapaa-ajalla joustamisesta ja sen kuormittavuudesta huomauttaa myös toinen vastaaja. Vapaa-ajalla joustamisen tarpeeseen löytyy selitys, sillä Palvelualojen ammattiliitto (PAM 2022) kertoo tuoreessa suhdannebarometrissään turvallisuusalan toipuneen koronapandemiasta nopeasti, jolloin yritysten myynnit ovat kasvaneet kärsien samanaikaisesti henkilöstövajeesta. Henkilöstövaje nousee esiin myös vastauksessa, jossa pyydetään yritystä ottamaan huomioon perehdyttämisen kuormittavuus, kun miehitys on vähäistä ja kohde on kiireinen. Vastauksessa pohditaan myös asiakkaan näkökulmasta, kuinka jatkuva perehdyttäminen ja kasvojen vaihtuminen voi aiheuttaa negatiivisia tunteita. Henkilöstövajeen ja perehdyttämisen lisäksi työntekoon liittyvä palaute oli isommassa toimipisteessä henkilöstön kierrättämisestä. Palautteen mukaan toimipisteessä, jossa on päivittäin useampi työtehtävä, ei kierrätetä työntekijöitä juuri ollenkaan. Työtehtävien ollessa erilaisia vaativuudeltaan ja kuormittavuudeltaan, vaikuttavat ne henkilöstön jaksamiseen ja hyvinvointiin. Henkilö raportoi työtehtävien kierrätettävyyden puuttumisen aiheuttavan negatiivisuutta toimipisteellä toimivien henkilöiden ilmapiirissä. Lisäksi avoimissa palautteissa nostetaan esille palkitsemisen parantaminen, jolloin työ olisi mielekästä sekä siinä olisi vastuuta ja vapautta oikeassa suhteessa. Palkitsemisen lisäksi myös esihenkilöiden yhteydenotot kysyäkseen kuulumisia viestivät kiinnostusta ja se antaa työntekijöille positiivisuutta ja energiaa.

6 Lopuksi

Tämän opinnäytetyön lopuksi käydään läpi yhteenveto, joka sisältää keskeisimmät opinnäytetyön sisällöt, tarkoituksen sekä mahdollisia erityishuomioita kyselystä saaduista tuloksista. Reliabiliteettia, anonymiteettia ja validiteettia tarkastellaan yhteenvetön jälkeen ja lopuksi viimeisessä kappaleessa pohditaan yrityksen näkökulmasta mahdollisia jatkotutkimusaiheita tämän opinnäytetyön pohjalta. Reliabiliteetin toteutumisen onnistumista tarkastellessa pohditaan sitä, miten tutkimuksen toistaminen samalle tai samankaltaiselle kohderyhmälle samasta aiheesta toimii eri ajankohtana. Validiteetin onnistumista pohdittaessa tarkastellaan sitä, miten yhteensopiva tutkimukseen valittu tutkimusmenetelmä oli tutkittavan ilmiön kanssa. (Vehkalahti 2014, 41). Analysoitaessa tutkimuksen anonymiteetin onnistumista kartoitetaan sitä, miten hyvin vastaajien henkilöllisyydet onnistuttu suojaamaan, varsinkin tässä tutkimuksessa, jossa perusjoukko koostui alle 200 henkilöstä. (Kuula-Luumi 2018).

Opinnäytetyön tarkoitus oli kartoittaa Securitas Oy:n paikallisvartiointin työntekijöiden työhyvinvointia ja -tyytyväisyyttä koronapandemian tasaannuttua osaksi arkea. Tutkimuksessa päädyttiin kartoittamaan aihetta positiivisesta näkökulmasta käyttämällä väittämiä ”olen tyytyväinen aiheeseen X” ja ”kuinka paljon seuraavat aiheet aiheuttavat kuormitusta”.

Ennen kyselylomakkeen varsinaista tekoprosessia kerättiin valittujen aiheiden teoriasta vahva pohja tukemaan prosessia. Teoreettiseen viitekehykseen valitut aihealueet olivat työhyvinvoinnin näkökulmat, johtaminen ja esimiestyö, työntekijöiden hyvinvointi, työyhteisö ja sen ilma- piiri, työhyvinvoinnin välineet ja mittaaminen, työhyvinvoinnin tutkiminen, työturvallisuus ja -suojelu sekä sisäinen viestintä. Teorian pohjalta lähdettiin luomaan ja muotoilemaan kyselylo- maketta, johon päädyttiin käyttämään Google Forms-työkalua, jolloin tutkimusmenetelmäksi tuli valittua kyselytutkimus. Kyselylomake lähetettiin toimeksiantajan toimesta perusjoukoksi valikoituneille 180 henkilölle heidän henkilökohtaisiin sähköposteihinsa. Vastauksia kyselyyn saatiin 28 henkilöltä, jotka analysoitiin sekä kuvioitiin tulkinnan selkeyttämiseksi.

Kyselyn tuloksena saatiin suppea, mutta laadukas raportti työhyvinvoinnista ja -tyytyväisyy- destä. Tavoitteena tällä raportilla on kertoa toimeksiantajalle, millä osa-alueilla henkilöstö kokee kuormittuneisuutta sekä tyytymättömyyttä. Tästä raportista saadun tiedon avulla yrityk- sessä voidaan katsoa mahdollisia toimenpiteitä tarvittavien osa-alueiden kehittämiseksi, joskin tulee ottaa huomioon alan kärsiminen voimakkaasta työvoimapulasta koronapandemian tasaan- tuessa.

6.1 Yhteenveto

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta tutkimuksen onnistuneen, sillä tutkimuskysymykseen pystyttiin vastaamaan kyselytutkimusten vastausten perusteella. Vastauksien vähäisellä määrällä oli iso merkitys analysoitaessa tuloksia niiden vaikuttavuuden vuoksi. Vastaukset muutettiin sanalli- sista ”täysin eri tai samaa mieltä” Likertin asteikoiksi 1-5, joka mahdollisti vastausten keskiar- vojen laskemisen. Tyytyväisyyttä kartoittavien väittämien laskettu keskiarvot olivat 2,9 ja 4,2 väliltä. Tässä tutkimuksessa 4,2 voidaan tulkita olevan erinomainen tulos juuri vähäisten vas- tausten ja niiden vaikuttavuuden vuoksi. Vaikka useiden väittämien keskiarvoksi laskettiin 3,1- 3,9 arvot, eivät ne tarkoita ”neutraalia” tai ”en osaa sanoa”. Arvon ollessa yli 3, on väittämään vastattu olevan samaa tai täysin samaa mieltä, jolloin tulos on ollut yrityksen näkökulmasta positiivinen. Ainoastaan yhden väittämän, joka koski viestintäosiossa tiedon löydettävyyttä, jonka keskiarvoksi muodostui 2,9. Kaikkien muiden väittämien vastausten keskiarvo oli yli 3,0, joka kertoo Securitaksen onnistuneen työntekijöiden työolojen kehittämisessä yksittäisiä vas- tauksia lukuun ottamatta. Yritys voi halutessaan tämän raportin pohjalta tutkia tyytymättömiä yksittäisiä vastauksia ja tarkastella mahdollisuutta liiketoiminnan kehitykseen tai vaihtoehtoi- sesti luoda uusi tarkentava kysely.

Samoin kuin kysymyksissä koskien tyytyväisyyttä, käytettiin kuormittuneisuudessa Likertin as- teikkoa 1-5, jolloin 1 oli erittäin vähän ja 5 erittäin paljon. Tällöin olisi yrityksen kannalta positiivista, mikäli vastausten keskiarvo olisi 3,0 tai alle. Securitaksen voidaan todeta onnistu- neen huolehtimaan työntekijöidensä kuormittavuudesta niin työajoissa ja -tehtävissä kuin väli- neiden ja varusteiden kunnossapidosta. Eniten kuormittuneisuutta aiheutti keskiarvojen

mukaan vastuullisuus, jolla tarkoitettiin tässä tapauksessa turvallisuudesta ja terveydestä huolehtimista. Muutoin keskiarvot sijoittuivat 1,2-3,0, joka tarkoittaa työntekijöiden vähäistä kuormittuneisuutta. Vaikka keskiarvo olisikin tasan 3 tai muutaman desimaalin alle, ei se tarkoita neutraalia ”en osaa sanoa” vastauksia. Työntekijät ovat näin ollen pääasiassa tyytyväisiä työhönsä ja eivät koe sen kuormittavan heitä.

Tyytyväisyyden ja kuormittuneuksien keskiarvojen lisäksi tutkittiin koronapandemian vaikutusta liiketoimintaan työntekijöiden näkökannalta. Poiketen tyytyväisyyden ja kuormittuneisuuden asteikoista, käytettiin asteikkoa 1-3. Asteikossa 1 oli huonompaan suuntaan, 2 vastasi vaihtoehtoa säilynyt ennallaan ja 3 tarkoitti parempaan suuntaan. Yhdenkään kysymyksen vastauksien keskiarvo ei ylittänyt arvoa 2,0, joka kertoisi vastaajien olevan pääasiassa sitä mieltä, että asiat ovat säilyneet ennallaan. Täytyy kuitenkin muistaa arvon olevan mahdollisesti muodostunut vastausten 1 ja 3 keskiarvosta tai useista ”säilynyt ennallaan” vastauksista. Keskiarvot vaihtelivat 1,7 ja 2,0 välillä, jolloin voidaan todeta koronapandemialla olleen negatiivisia vaikutuksia. Asioiden meneminen huonompaan suuntaan koronapandemian aikana on voinut johtua yksinkertaisesti kasvaneista sairauslomista karanteenien ja muiden sivusairauksien vuoksi. Sairauksien lisäksi henkilökohtaamisten väheneminen on saattanut vaikeuttaa kommunikointia, joka on esihenkilöiden etätyöskentelyssä koostunut suurimmaksi osaksi puhelinkeskusteluista sekä teksti- ja sähköpostiviestittelystä. Vastauksia olisi kuitenkin hyvä tarkastella muutoinkin kuin keskiarvojen kautta, sillä vertaillessa vastauksia tyytyväisyyteen ja kuormittuneisuuteen on mahdollista löytää yhteneväisyyksiä tai eroavaisuuksia, jotka voivat edistää liiketoiminnan kehittämistä. Kaikki keskiarvot ovat nähtävissä liitteestä 2.

Pääasiassa yrityksessä työntekijät voivat hyvin ja niin sanotusti homma toimii. Olisivatko keskiarvot muuttuneet, mikäli perusjoukko olisi ollut suurempi, jolloin vastaajamäärät olisivat voineet olla suuremmat? Entä jos saatujen neutraalien vastauksien sijaan olisikin saatu kantaa ottavat vastaukset?

6.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Vehkalahti (2014, 40) avaa reliabiliteetin määritelmää luotettavuuden ja toistettavuuden väliltä. Luotettavuus on käsitteenä laajempi kuin reliabiliteetti, kun taas toistettavuus on määritelmälle liian suppea. Koskinen (2005, 1-2) sen sijaan määrittelee käsitteen nimenomaan toistettavuuden näkökulmasta, jolloin tarkasteltaisiin samaan tarkoitukseen käytettävän saman tutkimuksen soveltuvuutta tulevaisuudessa. Samaa metodologiaa hyödynnettäessä tuloksen olla sama, kun tutkitaan tiettyä ilmiötä. Havaintojen ja metodien tulisi mahdollisimman stabiileita, joka tarkoittaa niiden pysyvän samana ajasta ja tutkimuskerrasta riippumatta.

Tarkastellessa kyselytutkimuksen reliabiliteettia voidaan todeta tulevaisuudessa pätevän sama tutkimusmenetelmä työhyvinvointia tutkittaessa. Hyvin ja ajatuksella luotu kyselylomake Likertin asteikolla varusteltuna tulee toimimaan kerrasta toiseen, anonyymiyden sekä

helppoutensa vuoksi. Yrityksille henkilöstön hyvinvoinnin tilanne ja jaksaminen on tärkeää tietoa myös tulevaisuudessa muun muassa sairaspöissaolojen vähentämiseksi. Ajan kuluessa työn tekeminen on muuttunut vuosittain fyysisemmästä kevyemmäksi tietyillä aloilla muun muassa teknologian kehityksen vuoksi. Laadullinen tutkimus esimerkiksi haastattelut ovat myös hyödynnettävissä, kun kartoitetaan yksittäisen henkilön hyvinvoinnin tai pahoinvoinnin syitä, mutta määrällisestä tutkimuksesta saadaan isommassa otannassa kattavampia ja selkeämpiä vastauksia perusjoukosta tai otannasta riippumatta. (Vehkalahti 2014, 41.)

Pohdittaessa tutkimuksen validiteettia pohditaan sitä, onnistuttiinko tutkimuksessa mittaamaan sitä, mitä haluttiin toisin kuin reliabiliteetti, joka kertoo mittauksen tarkkuutta. Mittareilla ja osiolla saatetaan päätyä mittaamaan aivan muuta, kuin aluksi luultiin. Tästä esimerkkinä tutkimuksen kääntäminen toiselle kielelle, jolloin pelkän osion tai vastauksen kääntäminen voi olla tutkimuksen kannalta kohtalokasta. Ilmiön ulottuvuudet ottavat vaikutteita ja muuntautuvat ajan saatossa, jolloin mittareihinkin tulee tehdä tarvittavia muutoksia niiden luotettavan toimivuuden varmistamiseksi. Validiteetti toimii ensisijaisena perusteena luotettavaan mittaukseen. (Vehkalahti 2014, 41.)

Tässä opinnäytetyön kyselytutkimuksen validiteetti oli onnistunut. Kyselyllä haluttiin selvittää tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä esimiestyöhön sekä itse työhön työvuorojen ja välineiden ja varusteiden kautta. Lisäksi haluttiin selvittää, mitkä asiat tai aiheet kuormittavat henkilöstöä haitallisesti ja, millä asioilla ei ole juurikaan vaikutusta työntekijöiden arkeen työpaikalla. Neutraaleja vastauksia annettiin tutkimuksessa jonkin verran, kuten varmasti jokaisessa tutkimuksessa, mutta niiden lisäksi tutkimuksessa saatiin myös vastauksia myös ääripäihin tuottaen arvokasta dataa. Määrällisen tutkimuksen lisäksi vastaajille annettu mahdollisuus kertoa vapaasti itseään mietityttäneistä aiheista antoivat ja tukivat tutkimuksesta tehtyä analyysia, jolloin kaikkien sulautuessa yhteen voidaan todeta tutkimuksen onnistuneen.

Tutkimuseettisistä periaatteista yksi keskeisimmistä on varmistaa tutkimukseen osallistuvien henkilöiden yksityisyyden suoja. Tutkimustulokset tulee pääsäännön mukaan kirjoittaa niin, ettei niistä voida selvittää vastaajan henkilöllisyyttä. Vastaajien ollessa julkisuuden henkilöitä tai asiantuntijoita, voidaan tehdä poikkeus vastaajien henkilöllisyyden julkaisemisessa. Taulukot, kuviot ja yhteenvedot, joita käytetään tilastollisissa analyyseissa, ovat suunniteltavissa ilman vastaajan henkilöllisyyden paljastamista. Sukupuoli, ikä ja ammattinimike eivät useimmiten paljasta vastaajan henkilöllisyyttä, mikäli otanta tai perusjoukko ovat määrältään suuria. Tunnistetiedot tulee hälventää johdonmukaisesti yksinkertaistamalla taustatietoja. (Kuula-Luumi 2018)

Tämän opinnäytetyön kyselyssä vastaajien anonymiteetti otettiin huomioon kysymällä vain heidän ikänsä ja sukupuolensa. Maantieteellinen otanta tutkimukselle oli pääkaupunkiseutu, mutta kyselyn perusjoukon koon ja tiedon arvottomuuden vuoksi kysymys jätettiin pois vastaajien identiteetin turvaamiseksi. Vastauksien perusteella luodut kaaviot on luotu identiteetin suoja huomioon ottaen niin, ettei niitä voida yhdistää yksittäiseen vastaajaan.

6.3 Jatkotutkimusaiheet

Ennen tämän työhyvinvointikyselyn toteuttamista, suunnittelupalaverissa kävi ilmi, että Securitas Oy on teettänyt vastaavanlaisia kyselyitä, tasaisin väliajoin liittyen työhyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen. Teetetyissä kyselyissä oli kuitenkin esiintynyt haasteita liittyen muun muassa kysymyksien epäselvyyteen. Kyselyt antavat arvokasta tietoa yritykselle, sillä työntekijät ovat arvokkain voimavara ja hyvä työkalu markkinointiin. Tärkeää olisikin suorittaa tämän raportin perusteella tarkempaa ja mahdollisesti laajempaa tutkimusta niistä aihealueista, joissa esiintyi tyytymättömyyttä, kuormittuneisuutta tai mahdollisesti molempia ja näin jatkaa erinomaista työtä henkilöstön työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

7 Lähteet

Painetut

Anttonen, H., Räsänen, T., Aaltonen, M., Husman, P., Lindström, K., Ylikoski, M., Jokiluoma, H., Van Den Broek, K., Haratau, T., Kuhn, K., Masanotti, G. & Wynne, R. 2009. Työhyvinvointi - uudistuksia ja hyviä käytäntöjä. Helsinki: Multiprint Oy.

Balch, C. 2010. Internet survey methodology. UK: Cambridge Scholars Publishing.

Gillham, B. 2000. Developing a questionnaire. London: Continuum.

Kehusmaa, K. 2011 Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

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

Nardi, P. 2018. Doing Survey Research: A Guide to Quantitative methods. UK: Routledge.

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. Helsinki: WSOYpro.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat: Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.

Salomäki, J. 2002. Tiimit ja työhyvinvointi. Helsinki: Aseman lapset.

Suonsivu, K. 2019. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. EU: United Press.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Sähköiset

Asiakastieto Oy 2021. Taloustiedot Securitas Oy. Viitattu 20.5.2022.

<https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/securitas-oy/17735185/taloustiedot>

Eskelinen, J., Ilmakunnas, P., Kuula, M. 2022. Työhyvinvoinnin tuottavuusvaikutukset tutkimuksen valossa. Viitattu 10.5.2022.

<https://akavaworks.fi/julkaisut/tyohyvinvoinnin-tuottavuusvaikutukset-tutkimuksen-valossa/>

Hietala, T. 2021. Työhyvinvoinnilla tuloksellisuutta ja kilpailukykyä!. Viitattu 10.5.2022.

<https://lehti.seamk.fi/muut-artikkelit/tyohyvinvoinnilla-tuloksellisuutta-ja-kilpailukyky/>

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. E-kirja. Vantaa: Kauppakamari. Viitattu 2.5.2022.

Kantolahti, T. 2021. Työhyvinvointi. Viitattu 24.11.2021.

<https://stm.fi/tyohyvinvointi>

Koskinen, I. Reliabiliteetti, validiteetti ja yleistäminen, 1-2. Viitattu 10.5.2022.

http://www2.uiah.fi/~ikoskine/ke62-2005/ke62-2005-reliabiliteetti_ja_validiteetti.pdf

Luumi-Kuula, A. 2018. Turvaa tutkittavan anonymiteetti!. Viitattu 9.5.2022.
<https://vastuullinentiede.fi/fi/jatkokaytto/turvaa-tutkittavan-anonymiteetti>

Manka, M.-L., Kaikkonen, M.-L. & Nuutinen, S. 2007. Hyvinvointia työyhteisöön. Eväitä kehittämistyön avuksi. Viitattu 29.3.2022.

Palvelualojen ammattiliitto 2021. Palvelualat ja PAM korona-aikana. Viitattu 10.3.2022.
<https://www.pam.fi/wiki/palvelualat-ja-pam-korona-aikana-kevat-ja-kesa-2020.html>

a. Securitas Oy 2021. Toimimme maailmanlaajuisesti. Viitattu 15.1.2022

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/securitas-konserni/>

b. Securitas Oy 2021. Historia. Viitattu 15.1.2022

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/historia/>

c. Securitas Oy 2021. Yövahteista teollisuusvartijoita. Viitattu 15.1.2022

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/historia/1960-luku/>

d. Securitas Oy 2021. Tekniikka avuksi. Viitattu 15.1.2022

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/historia/1970-luku/>

e. Securitas Oy 2021. Teollisuusvartiosta turvallisuuspalvelua. Viitattu 15.1.2022.

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/historia/1980-luku/>

f. Securitas Oy 2021. STV:stä tuli Securitas. Viitattu 15.1.2022.

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/historia/1990-luku/>

g. Securitas Oy 2021. Toimialaorganisaatio ja uusi laki. Viitattu 15.1.2022.

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/historia/2000-luku/>

h. Securitas Oy 2021. Paluu maaorganisaatioon. Viitattu 15.1.2022.

<https://www.securitas.fi/yrityksemme/historia/2010-luku/>

i. Securitas Oy 2021. Turvallisuuspalvelut. Viitattu 15.1.2022.

<https://www.securitas.fi/turvallisuuspalvelut/>

j. Securitas Oy 2021. Arjen sankarit 2020, 7. Viitattu 20.1.2022.

https://securitasmedia.com/securitas-epi/Securitas_vuosikatsaus_2020_aukeama_web.pdf

a. Lindström, S., Pehkonen, I. 2021. Kokemukset korona-ajasta polarisoituivat palvelualoilla - arvostus kasvoi, mutta osa kaipasi tukea. Viitattu 30.11.2021.

<https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/kokemukset-korona-ajasta-polarisoituivat-palvelu-aloilla-arvostus-kasvoi-mutta-osa-kaipasi-tukea>

b. Työterveyslaitos 2020. Katsaus: Korona-ajan etätö sujunut pääsääntöisesti hyvin. Viitattu 30.11.2021.

<https://www.ttl.fi/ajankohtaista/uutinen/katsaus-korona-ajan-etatyo-sujunut-paasaantoi-sesti-hyvin>

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön rakenne	9
Kuvio 2: Työelämän laadun ulottuvuudet (mukailtu Kehusmaa 2011, 15.)	12
Kuvio 3: Johtajuuden osaamispuu (mukailtu Suonsivu 2019, 137)	16
Kuvio 4: Työhyvinvoinnin johtamisen periaatteet (mukailtu Suonsivu 2019, 164-165)	17
Kuvio 5: Voimaantumisen viitekehys (mukailtu Suonsivu 2019, 58-59)	21
Kuvio 6: Liikevaihto (Lähde: Asiakastieto Oy 2021)	29
Kuvio 7: Liikevoitto (Lähde: Asiakastieto Oy 2021)	30
Kuvio 8: Omavaraisuusaste (Lähde: Asiakastieto Oy 2021)	30
Kuvio 9: Securitaksen henkilöstö lukuina (Lähde: Securitas Oy 2022j)	31
Kuvio 10: Vastaajien ikäjakauma	36
Kuvio 11: Vastaajien sukupuolijakauma	37
Kuvio 12: Tyytyväisyys työvälineisiin ja -vaatteisiin	38
Kuvio 13: Puutteiden ja epäkohtien aiheuttama kuormitus	39
Kuvio 14: Työaikojen kuormittavuus	40
Kuvio 15: Työvuorojen kuormittavuus	41
Kuvio 16: Työtehtävien kuormittavuus	42
Kuvio 17: Tyytyväisyys työvuorosuunnittelu	43
Kuvio 18: Tyytyväisyys kohde-esimieheen	44
Kuvio 19: Tyytyväisyys palveluesimieheen	45
Kuvio 20: Tyytyväisyys perehdyttämiseen	46
Kuvio 21: Tyytyväisyys työntekijöiden väliseen yhteistyöhön	47
Kuvio 22: Tyytyväisyys yrityksen viestintään	48
Kuvio 23: Koronan vaikutus yritykseen	49

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake	60
Liite 2: Kyselyn tuloksien keskiarvot.....	69

Liite 1: Kyselylomake

Perustiedot					
Ikä *					
<input type="radio"/>	18-22				
<input type="radio"/>	23-27				
<input type="radio"/>	28-32				
<input type="radio"/>	33-37				
<input type="radio"/>	38-42				
<input type="radio"/>	43-47				
<input type="radio"/>	48-67				
Sukupuoli *					
<input type="radio"/>	Mies				
<input type="radio"/>	Nainen				
<input type="radio"/>	Muu				
<input type="radio"/>	En halua kertoa				
Tyytyväisyys ja kuormittavuus					
Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? *					
	Täysin eri mieltä	Vähän eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Vähän samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen tyytyväinen työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen työolosuhteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen motivoitunut työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen työvarusteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan riittävästi tukea ja opastusta työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on osaaminen ja tieto suorittaa työni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuinka paljon seuraavat asiat aiheuttavat kuormitusta? *

	Erittäin vähän	Vähän	Ei vähän eikä paljon	Paljon	Erittäin paljon	Ei aiheuta kuormitusta	En osaa sanoa
Häirintä työyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Syrjintä työyhteisössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puutteet ja epäkohdat työvälineissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puutteet ja epäkohdat työympäristössä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puutteet ja epäkohdat järjestelmissä tai ohjelmistoissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puutteet ja epäkohdat kohteessa/kohteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? *

	Täysin eri mieltä	Vähän eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Vähän samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen tyytyväinen työvaatteiden määrään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen työvaatteiden laatuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen työvaatteiden kuntoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen välineiden määrään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen välineiden kuntoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen välineiden laatuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työvuorosunnittelu ja esimiestyö

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? *

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Olen tyytyväinen työvuorosunnitteluun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunikaatio työvuorosunnittelun kanssa on sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen työvuorosunnittelun kohtelun olevan tas-arvoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työskenteletkö kohteella, jossa on kohde-esimies? *

- Kyllä
- Ei

Arviointi kohde-esimiehestä

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä koskien kohde-esimiestä? *

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Koen saavani riittävästi tukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen vuorovaikutuksen olevan sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni hoitaa tehtävänsä sovitusti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni hoitaa tehtävänsä ajallaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni kohtelee kaikkia tasa-arvoisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilön antamat ohjeet ja odotukset ovat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annetut vastuut ja tehtäväkuvat ovat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Arvioi palveluesimiestä

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä koskien palveluesimiestä? *

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Koen saavani riittävästi tukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen vuorovaikutuksen olevan sujuvaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni hoitaa tehtävänsä sovitusti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni hoitaa tehtävänsä ajallaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni kohtelee kaikkia tasa-arvoisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilön antamat ohjeet ja odotukset ovat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annetut vastuut ja tehtäväkuvat ovat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perehdyttäminen ja työilmapiiri

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? *

	Täysin eri mieltä	Hilman eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Vähän samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Perehdytykseen varataan riittävästi aikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttämiseen varataan riittävästi resursseja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttämisen hoitavat oikeat henkilöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytyksen onnistuminen näkyy kohteessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perehdyttäminen ja työilmapiiri

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? *

	Täysin eri mieltä	Hieman eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Vähän samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Perehdytykseen varataan riittävästi aikaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttämiseen varataan riittävästi resursseja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttämisen hoitavat oikeat henkilöt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdytyksen onnistuminen näky kohteessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin aiheisiin/asioihin? *

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Työntekijöiden keskinäinen yhteistyö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työntekijöiden keskinäinen tukeminen työssä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleinen ilmapiiri kohteella/kohteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kohteen/kohteiden työolosuhteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Konfliktitilanteiden ratkaisut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Viestintä

Mitä mieltä olet seuraavasta väittämistä? *

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Koen viestinnän olevan ajankohtaista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen viestinnän olevan selkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen viestinnän olevan riittävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen viestinnän onnistuneen koronan aikana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen viestinnän tavoittavan työntekijät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen löytäväni tarvitsemani tiedot helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen viestinnän toimivan kohteella/kohteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koronapandemia ja vapaa sana

Mihin suuntaan seuraavat asiat ovat muuttuneet koronapandemian aikana? *

	Huonompaan suuntaan	Säilynyt ennallaan	Parempaan suuntaan	En osaa sanoa
Tyytyväisyys työtehtäviin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tyytyväisyys työvuoroihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työilmapiirin taso/tilanne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kohde- ja palvelusmiesten toiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutuksen taso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perehdyttämisen taso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yrityksen tiedottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elpyminen työvuorojen välissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työterveydenhuollon palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työturvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vapaa sana: Tähän voit kirjoittaa, mitä haluaisit kertoa esimiehellesi liittyen työhyvinvointiin?

Oma vastauksesi

Liite 2: Kyselyn tuloksien keskiarvot

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?	
Olen tyytyväinen työhöni	4,1
Olen tyytyväinen työolosuhteisiin	3,8
Olen motivoitunut työhöni	4,2
Olen tyytyväinen työvarusteisiin	3,9
Saan riittävästi tukea ja opastusta työssäni	3,6
Minulla on osaaminen ja tieto suorittaa työni	4,1
Olen tyytyväinen työvaatteiden määrään	3,4
Olen tyytyväinen työvaatteiden laatuun	3,6
Olen tyytyväinen työvaatteiden kuntoon	4,1
Olen tyytyväinen välineiden määrään	3,5
Olen tyytyväinen välineiden kuntoon	3,7
Olen tyytyväinen välineiden laatuun	3,7
Olen tyytyväinen työvuorosuunnitteluun	3,4
Kommunikaatio työvuorosuunnittelun kanssa on sujuvaa	3,6
Koen työvuorosuunnittelun kohtelun olevan tasa-arvoista	3,0
Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä koskien kohde-esimiestä?	
Koen saavani riittävästi tukea	3,7
Koen vuorovaikutuksen olevan sujuvaa	4,1
Esihenkilöni hoitaa tehtävänsä sovitusti	4,0
Esihenkilöni hoitaa tehtävänsä ajallaan	4,1
Esihenkilöni kohtelee kaikkia tasa-arvoisesti	3,9
Esihenkilön antamat ohjeet ja odotukset ovat selkeät	3,8
Annetut vastuut ja tehtäväkuvat ovat selkeät	3,7
Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä koskien palveluesimiestä?	
Koen saavani riittävästi tukea	3,4
Koen vuorovaikutuksen olevan sujuvaa	3,6
Esihenkilöni hoitaa tehtävänsä sovitusti	3,8
Esihenkilöni hoitaa tehtävänsä ajallaan	3,8
Esihenkilöni kohtelee kaikkia tasa-arvoisesti	4,0
Esihenkilön antamat ohjeet ja odotukset ovat selkeät	3,5
Annetut vastuut ja tehtäväkuvat ovat selkeät	3,6
Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?	
Perehdytykseen varataan riittävästi aikaa	3,4
Perehdyttämiseen varataan riittävästi resursseja	3,3
Perehdyttämisen hoitavat oikeat henkilöt	3,7
Perehdytyksen onnistuminen näkyy kohteessa	4,0
Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin aiheisiin/asioihin?	
Työntekijöiden keskinäinen yhteistyö	3,9
Työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus	3,8
Työntekijöiden keskinäinen tukeminen työssä	3,9
Yleinen ilmapiiri kohteella/kohteissa	4
Kohteen/kohteiden työolosuhteet	3,5
Konfliktitilanteiden ratkaisut	3,5
Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?	
Koen viestinnän olevan ajankohtaista	3,5
Koen viestinnän olevan selkeää	3,4
Koen viestinnän olevan riittävää	3,1
Koen viestinnän onnistuneen koronan aikana	3,4
Koen viestinnän tavoittavan työntekijät	3,3
Koen löytäväni tarvitsemani tiedot helposti	2,9
Koen viestinnän toimivan kohteella/kohteissa	3,3

Kuinka paljon seuraavat asiat aiheuttavat kuormitusta?	
Vastuullisuus (turvallisuudesta ja terveydestä huolehtiminen)	3,1
Keskittymistä häiritsevät tekijät	2,7
Työtehtävien päällekkäisyys	2,7
Tehtävien jatkuva keskeytyminen	2,6
Vaikeat ja haastavat asiakastilanteet	2,3
Työtehtävien määrä	2,5
Työtehtävien haastavuus	2,6
Työtehtävien toistuminen (yksitoikkoisuus)	2,7
Perehdytyksen vajavaisuus	2,6
Yövuorot	2,4
Vuorotyö	2,6
Väkivalta tai sen uhka työvuorossa	1,9
Epäsäännölliset työajat	2,3
Varsinaisen työajan ulkopuolella työskentely	2,3
Riittämätön lepoaika vuorojen välissä	2,3
Fyysisesti raskaat työvuorot	1,9
Henkisesti raskaat työvuorot	2,9
Häirintä työyhteisössä	1,2
Syrjintä työyhteisössä	1,6
Puutteet ja epäkohdat työvälineissä	2,1
Puutteet ja epäkohdat työympäristössä	2,3
Puutteet ja epäkohdat järjestelmissä tai ohjelmistoissa	2,7
Puutteet ja epäkohdat kohteessa/kohteissa	2,2
Mihin suuntaan seuraavat asiat ovat muuttuneet koronapandemian aikana?	
Tyytyväisyys työtehtäviin	1,7
Tyytyväisyys työvuoroihin	1,9
Työilmapiirin taso/tilanne	2,0
Kohde- ja palveluesimien toiminta	2,0
Koulutuksen taso	1,8
Perehdyttämisen taso	1,9
Yrityksen tiedottaminen	1,7
Elpyminen työvuorojen välissä	1,9
Työterveydenhuollon palvelut	1,9
Työturvallisuus	2,0