

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketoiminta ja kulttuuri Imatra
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma
Ravintola-ala

Mira Kääriäinen

Työhyvinvointi Huviretki Kouvolassa

Opinnäytetyö 2015

Tiivistelmä

Mira Kääriäinen

Työhyvinvointi Huviretki Kouvolassa, 44 sivua, 2 Liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketoiminta ja kulttuuri Imatra

Hotelli- ja ravintola-ala

Ravintola-ala

Opinnäytetyö 2015

Ohjaaja: lehtori Marita Pirkka, Saimaan ammattikorkeakoulu

Tämä opinnäytetyö oli toimeksianto ravintola Huviretki Kouvolalta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, minkälaiseksi ravintola Huviretki Kouvolan työntekijät kokevat oman työhyvinvointinsa ja ilmapiirin työyhteisössä. Lisäksi selvitettiin, mitkä asiat ovat työntekijöiden mielestä parasta heidän työssään, miten he arvostavat omaa työtään ja mitä asioita voisi parantaa, jotta työhyvinvointi koetaan mahdollisimman hyväksi.

Tutkimusmenetelmänä oli määrällinen tutkimus ja se toteutettiin kyselylomakkeella, jossa oli 32 kysymystä. Kyselylomakkeen aihepiireinä olivat työpaikan ihmissuhteet, tiedonkulku, arvostus, esimiestyö, vaikutusmahdollisuudet ja työkyky. Kysymykset olivat pääasiassa monivalintakysymyksiä, ja lisäksi oli neljä avointa kysymystä. Tutkimus toteutettiin helmikuussa 2015.

Työhyvinvointi ja työilmapiiri koettiin melko hyväksi. Suurin osa arvosti melko paljon työtään ja koki sen olevan tärkeää, mutta osa vastaajista ei osannut sanoa pitääkö työtään tärkeänä ja merkittävänä. Yhteenkuuluvuuteen ja yhteishenkeen toivottiin parannusta. Juoruilua esiintyi myös melko paljon ja toivottiin, että asioista puhuttaisiin suoraan. Parhaita asioita työssä olivat työkaverit ja asiakkaat.

Tulosten perusteella yhteishenkeen ja yhteenkuuluvuuteen pitäisi panostaa enemmän. Myös tiedonkulkua voi aina kehittää. Tutkimustuloksia tulisi käydä läpi yhdessä työntekijöiden kanssa ja suunnitella, miten kehittämiskohteita aiotaan kehittää. Jatkotutkimusaihe olisi työhyvinvointitutkimuksen uusiminen jonkin ajan kulutta, jotta tuloksia voisi vertailla edellisiin.

Asiasanat: työhyvinvointi, työilmapiiri, työn imu

Abstract

Mira Kääriäinen

Work satisfaction in Huviretki Kouvola, 44 Pages, 2 Appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Tourism and Hospitality Imatra

Degree programme in Hotel and Restaurant Business

Restaurant business

Bachelor's Thesis 2015

Instructor: Ms Marita Pirkka, lecturer, Saimaa UAS

The meaning of the thesis was to clarify what kind of work satisfaction and working climate there are at the restaurant Huviretki Kouvola. The objective of the research was also to find out what are the best things at work, how own work is appreciated and what things could be done differently in order to work satisfaction is as good as possible.

Research method in the thesis was quantitative and research was conducted by questionnaire. The questionnaire included 32 questions, which were multiple choice and open-ended questions. The themes of the questionnaire were relationships at the workplace, communication, appreciation, leading, possibilities to influence and working ability. The research was carried out in February 2015.

The results of the thesis showed that work satisfaction and working climate at the restaurant were good in general. Communication, information and team spirit were things that need to invest more. Own work was appreciated quite well and the work was known to be important. There were a lot of gossip in the work community and respondents wished that things are spoken directly.

The results of the research should be discussed with employees. The research should do again after some time, so that the results could be compared with each other.

Keywords: Work satisfaction, working climate, work engagement

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Työhyvinvointi	6
2.1	Työhyvinvointi käsitteenä	6
2.2	Työhyvinvointi työyhteisössä	7
2.3	Työilmapiiri	8
2.4	Työn imu	8
3	Työhyvinvoinnin edistäminen	9
3.1	Kokonaisvaltainen työhyvinvointi	10
3.1.1	Fyysinen työhyvinvointi	11
3.1.2	Psyykinen työhyvinvointi	11
3.1.3	Sosiaalinen työhyvinvointi	11
3.1.4	Henkinen työhyvinvointi	12
3.2	Työlainsäädäntö	12
3.3	Työhyvinvoinnin arvioiminen	14
3.4	Johtaminen	14
4	Huviretki -ravintolat	16
4.1	Huviretki Kouvola	16
4.2	Restel Oy	16
5	Tutkimuksen toteuttaminen	17
5.1	Tutkimusaineisto	18
5.2	Aineiston analysointi	19
6	Tulokset	20
6.1	Työpaikan ihmissuhteet	22
6.2	Tiedonkulku ja ammattitaito	25
6.3	Työn arvostus	26
6.4	Esimiestyö	29
6.5	Vaikutusmahdollisuudet	32
6.6	Työkyky	34
6.7	Työntekijöiden ajatuksia ja kehittämideoita	35
7	Johtopäätökset	37
8	Pohdinta	38
	Kuviot	42
	Lähteet	43

Liitteet

- Liite 1 Saatekirje
- Liite 2 Kyselylomake

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on osa Saimaan ammattikorkeakoulun restonomiopintoja. Opinnäytetyö on saatu toimeksiantona ravintola Huviretki Kouvolalta, ja opinnäytetyön aiheena on työhyvinvointitutkimus kyseiseen ravintolaan.

Työhyvinvointi on ajankohtainen ja tärkeä aihe jokaiselle yritykselle, sillä monikaan yritys ei pystyisi toimimaan ilman hyvinvoivia työntekijöitä. Aihe on ajankohtainen ravintola Huviretki Kouvolalle, koska sinne ei ole lähiaikoina tehty työhyvinvointi- tai työilmapiiritutkimusta. Aihe on mielenkiintoinen ja hyödyllinen itselleni, koska haluan tulevaisuudessa toimia esimiestehtävissä, joten minun on tärkeää tietää miten työhyvinvointia ja työilmapiiriä voi tutkia, parantaa ja mitkä asiat siihen vaikuttavat.

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada selville, millainen ilmapiiri ravintola Huviretki Kouvolassa on ja millaiseksi työntekijät kokevat työhyvinvointinsa. Lisäksi selvitetään, miten työntekijät arvostavat työtään, mitkä asiat ovat parasta heidän työssään ja mitä asioita voisi tehdä toisin tai parantaa, jotta työntekijät kokisivat oman hyvinvointinsa työpaikalla mahdollisimman hyväksi. Tutkimustuloksena syntyy kehittämiskohteita, joita ravintolan esimiehet voivat hyödyntää tulevaisuudessa.

Tutkimus on tyypiltään määrällinen ja se toteutetaan helmikuun 2015 aikana kyselylomakkeella. Kysymyksiä on yhteensä 32, joista suurin osa on monivalintakysymyksiä ja neljä avointa kysymystä. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja kyselylomakkeen mukana on saatekirje, jossa kerrotaan kyselyn tarkoituksesta, luottamuksellisuudesta ja siitä, miten kyselyyn vastataan sekä miksi vastaaminen on tärkeää. Kysely palautetaan suljetussa kirjekuoressa. Tulokset raportoidaan keskiarvoina, taulukkoja apuna käyttäen. Avoimiin kysymyksiin tehdään sisällönanalyysi.

2 Työhyvinvointi

2.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi on määritelty suomalaisessa Työsuojelusanastossa työntekijän fyysiseksi ja psyykkiseksi olotilaksi, johon kuuluu työn, työympäristön ja vapaa-ajan sopiva kokonaisuus. Tärkeitä työhyvinvointia edistäviä tekijöitä ovat ammattitaito ja työn hallinta. Työhyvinvointi tarkoittaa sitä, että ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät töitä hyvin johdetussa organisaatiossa sekä kokevat työn olevan turvallista, terveellistä ja tuottavaa. Työhyvinvointi kuvaa työntekijän kokemusta työn turvallisuudesta ja terveellisyydestä, johtamisesta, ammattitaidosta sekä muutosten hallinnasta. Lisäksi se kuvaa työntekijän kokemusta työn organisoinnista, työyhteisön tuesta työyhteisölle sekä työn arvostusta ja merkittävyyttä. (Työterveyslaitos 2009.)

Työhyvinvointi on kokonaisvaltainen ilmiö. Työterveyslaitoksen mukaan työhyvinvointi on mielekästä ja sopivaa työtä turvallisessa työpaikassa, jossa on terveyttä edistävä sekä työuraa tukeva työympäristö ja työyhteisö. Työhyvinvointi liittyy yhä enemmän ei-konkreettisiin tekijöihin, esimerkiksi motivaatioon, osaamiseen ja ilmapiiriin. Työhyvinvointi ei ole siis pelkästään sitä, että työpahoinvoinnin osa-alueet, kuten työpaikkakiusaaminen, puuttuvat. (Virolainen 2012, 11; Työterveyslaitos 2014.)

Työhyvinvointi syntyy työstä ja sen seurauksista. Työhyvinvointi määritetään yleensä positiivisena työelämän laatuna, ja siihen vaikuttaa kaikki työhön, työntekijään, johtamiseen, työyhteisöön ja koko organisaatioon vaikuttavat tekijät. Yleistä työhyvinvointia ei ole olemassa, vaan se on jatkuvasti muuttuva ilmiö. Työhyvinvointi on osa organisaation jokapäiväistä toimintaa, ja koko työyhteisö osallistuu työhyvinvoinnin rakentamiseen. (Kaivola & Launila 2007, 128.) Ihmisen työhyvinvointi ja suorituskky muodostuu fyysisestä-, psyykkisestä- ja sosiaalisesta hyvinvoinnista sekä arvopohjasta (omat arvopohjat ja asenteet), ammattitaidosta ja osaamisesta (Ojala 2003, 14 - 15).

Työhyvinvoinnin kokemus syntyy siitä, kun työ tuntuu merkitykselliseltä, mielekäältä ja hallitulta sekä työn vaatimukset sopivat yhteen työn kanssa. Työhyvinvoinnin kokemisen kannalta on myös tärkeää, että työntekijä kokee olevansa

arvostettu, häntä kohdellaan oikeudenmukaisesti sekä hän tuntee kuuluvansa työyhteisöön. (Suonsivu 2011, 43.)

2.2 Työhyvinvointi työyhteisössä

Työyhteisön hyvinvointi muodostuu työyhteisön ilmapiiristä, tiedon saannista ja tiedottamisesta, työterveyshuollosta, työturvallisuudesta, työjärjestelyistä, työpaikan viihtyvyydestä ja yhteistyöstä. Osaaminen ja ihmisten suorituskyky liittyvät myös oleellisesti työyhteisön työhyvinvointiin. Tiedonkulku on tärkeä asia nimenomaan sellaisessa työyhteisössä, joka pyrkii yhteiseen päämäärään. Hyvässä työyhteisössä työt organisoidaan selkeästi, tehtävä- ja työpaikkakuvat ovat selkeät. Riittävä perehdytys työtehtäviin, työoloihin ja yhteisiin sääntöihin on myös tärkeää. Työyhteisö tarvitsee myös riittävästi tukea esimieheltä ja työkavereilta. (Ojala 2003, 59.)

Hyvä henki syntyy, kun työntekijät arvostavat toistensa työtä. Hyvän hengen syntymiseen liittyy myös toisen työn arvostaminen, avoimuus, auttamisen halu, onnistuminen ja luottamus. Lisäksi työn tulisi olla järkevää ja merkityksellistä. (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007, 8.)

Työyhteisön hyvinvointi on työyhteisön kehittämistä niin, että kaikilla on hyvä olla ja kaikki voivat kokea onnistumisen tunteita työssään. Työyhteisön jäsenten ollessa motivoituneita, positiivisia ja innostuneita saa työyhteisö lisää energiaa. Parhaimmillaan työyhteisö lisää työntekijöiden voimavaroja, elämäniloa sekä ammatillista osaamista. (Ojala & Ahonen 2005, 28.) Hyvinvoiva ja menestyvä työyhteisö vetää puoleensa osaavia ja motivoituneita työntekijöitä. Asiakkaat ja sidosryhmät ovat yleensä kiinnostuneita yrityksestä, jossa on hyvinvoiva työyhteisö. Hyvinvoiva työyhteisö pystyy myös vastaamaan hyvin sidosryhmän odotuksiin ja liiketoimintatavoitteisiin. (Virtanen 2005, 207.)

Työyhteisötaidot ovat työyhteisön jäsenenä toimimisen taitoja, kuten yhteisten pelisääntöjen noudattamista ja yhteistyökykyä. Työyhteisötaitoihin liittyy myös rakentava asenne työhön ja muihin työntekijöihin sekä vastuullisuus työturvallisuuden noudattamisessa. (Sykettä työhön 2011.)

2.3 Työilmapiiri

Työpaikan hyvinvoinnin keskeinen osa on sen ilmapiiri, joka kattaa tiedon kulun ja tiedon saannin. Työilmapiiri -käsite on lähellä työviihtyvyys -käsitettä, ja työilmapiirin yhteydessä puhutaan yleensä työtyytyväisyydestä. Käsitteinä ne eivät kuitenkaan tarkoita samaa, mutta työilmapiirin katsotaan olevan sukua työtyytyväisyydelle ihmissuhteiden, ryhmän kiinteyden ja sitoutumisen kannalta. Työilmapiirillä tarkoitetaan työntekijöiden kollektiivisia havaintoja organisaation eri osa-alueista, joita ovat mm. johtaminen, autonomia, luottamus ja yhteistyö. Työyhteisön työilmapiiri syntyy osana jokapäiväistä toimintaa ja vuorovaikutus sekä yhteistyö ihmisten välillä vaikuttavat ratkaisevasti työilmapiiriin. Hyvä työilmapiiri työyhteisössä muodostuu mm. siitä, että työntekijöillä on yhteiset tavoitteet, selvät pelisäännöt ja toimintatavat, sujuva yhteistyö sekä vastuualueiden ja työtehtävien selvyys. Hyvän työilmapiirin tunnistaa esimerkiksi siitä, että työntekijöiden on mukava tulla töihin, töissä viihdytään eikä ketään tarvitse vältellä. (Virolainen 2012, 184; Kontiolahti 2013, 3.)

Työilmapiirillä on suuri merkitys yksilön motivaatiolle ja työilmapiiri voi selittää jopa 40 % motivaation vaihteluista työpaikalla. Työilmapiiri vaikuttaa myös ryhmähengen ja asenteiden kautta. Työilmapiiri on yleensä varsin pysyvä, mutta siinä voi olla eroja eri yksiköiden, osastojen ja työryhmien välillä. Työilmapiiriä on kuvattu organisaatiolle yhtä merkittäväksi asiaksi kuin persoonallisuus on ihmiselle. Motivaation lisäksi työilmapiiri vaikuttaa työtyytyväisyyteen ja työntuloksiin. (Köyhäjoki & Vuolle 2009; Virolainen 2012, 184.)

2.4 Työn imu

Työn imu on myönteinen työhyvinvointiin liittyvä käsite, jota voidaan pitää yhtenä työhyvinvoinnin mittarina. Työn imua luonnehtii tarmokkuus, omistautuminen työlle ja siihen uppoutuminen sekä tunne, että töihin on mukava tulla. Omistautuminen tarkoittaa sitä, että työ koetaan merkitykselliseksi. Työ tuottaa tällöin myös ylpeyttä, se on innostavaa ja haasteellista. Työhön uppoutumisen seurauksena on, että ja työ tuottaa nautintoa ja aika kuluu nopeasti. Työn imua vahvistavat erityisesti työtehtävien haastavuus ja monipuolisuus, vaikutusmahdollisuudet työhön, työyhteisöltä saatu arvostus ja tuki, kannustava johtaminen sekä

mahdollisuus oppia ja kehittyä työssä. Työn imulla on monia yksilölle sekä organisaatiolle myönteisiä vaikutuksia, kuten esimerkiksi se, että työn imua kokevilla työntekijöillä on yleensä enemmän myönteisiä työtä tai työpaikkaa koskevia asenteita. Tällainen työntekijä myös suoriutuu työstään hyvin ja tuloksellisesti sekä vaihtaa harvemmin työpaikkaa. Lisäksi työntekijä suhtautuu myös ammattilpeästi työhönsä ja laajemmin koko työyhteisöön sekä kaikkiin työhön liittyviin asioihin. (Työterveyslaitos 2014; Rauramo 2008, 17.)

3 Työhyvinvoinnin edistäminen

Työhyvinvointi ei synny organisaatiossa itsestään, vaan vaatii systemaattista johtamista. Erilaiset työhyvinvoinnin mittaukset ja edistämistoimenpiteet vaativat yleensä johdon hyväksynnän, joten viime kädessä organisaation johto vastaa hyvinvoinninosalta toteutettavista toimenpiteistä. Työhyvinvointiin panostaminen työpaikalla kertoo siis usein siitä, että yrityksen johto näkee työhyvinvoinnin tärkeänä asiana. (Virolainen 2012, 107.)

Työpaikan tärkein voimavara on hyvinvoivat työntekijät. Työhyvinvointi parantaa tuottavuutta ja vaikuttaa yrityksen kilpailukykyyn. Se vaikuttaa suoraan henkilöstökustannuksiin vähentäen sairauspoissaoloja ja tapaturmia, jolloin myös kustannustehokkuus lisääntyy yrityksessä. Kun työyhteisö on hyvinvoiva ja tyytyväinen, heijastuu työyhteisön hyvä ilmapiiri suoraan asiakastyytyväisyyteen. Työhyvinvointi on tärkeä osa yrityksen kasvustrategiaa ja hyvinvoivan työpaikan imago vetää puoleensa uusia osaajia ja yhteistyökumppaneita. Työ voi olla myös hyvinvoinninlähde, sillä työ rytmittää elämää ja estää syrjäytymistä. Organisaation todelliset voimavarat saadaan käyttöön vasta, kun henkilöstö voi hyvin. Myös laki velvoittaa työhyvinvoinnista huolehtimiseen työpaikalla. (Ojala 2003, 14; Kaivola & Launila 2007, 129.)

Työhyvinvoinnin edistämisen tulisi olla prosessi, joka koskee koko organisaatiota sekä sen tulisi olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Työhyvinvointia voi edistää monella tavalla. Erilaisilla kehittämistoimenpiteillä, kuten johtamisella ja osaamisen kehittämisellä, on vaikutus työhyvinvointiin. Lisäksi työyhteisöä voi kehittää esimerkiksi koulutuksilla, yhteistyön parantamisella tai vuorovaikutustaitojen kehittämisellä. Myös terveyttä ja yleistä hyvinvointia voi lisätä kehittä-

mällä yhteistyötä yrityksen ja työterveyshuollon välillä. (Virolainen 2012, 135 - 140.) Oleellinen osa työhyvinvoinnin edistämistä on kehityskeskustelut, joita tulisi käydä säännöllisesti. Kehityskeskustelut voi antaa uusia näkökulmia työkuvaan ja kannustaa tekemään uusia ratkaisuja. Kehityskeskustelut lisäävät myös työntekijän viihtyvyyttä ja sitoutumista yritykseen sekä luottamusta esimieheen. Työpaikalle tulisi myös laatia työhyvinvointiohjelma tai toimenpiteet, joilla työhyvinvointia edistetään. (Aarnikoivu 2010, 11.)

Työkykyä ylläpitävä toiminta (tykytoiminta) on käsite, joka liittyy läheisesti työhyvinvointiin. Se on osa työpaikan omaa toimintaa, jossa työnantaja, työntekijä ja työpaikan yhteistyöorganisaatiot tukevat ja edistävät työntekijöiden työ- ja toimintakykyä. Tämä työkyvyn tukeminen ja edistäminen tapahtuu jokaisen työelämässä olevan työntekijän työuran kaikissa vaiheissa. Tykytoiminta perustuu ennen kaikkea yhteistyöhön, jossa työnantajalla ja työntekijällä on oma roolinsa. (Työterveyslaitos 2014; Rauramo 2008, 24.)

On tutkittu, että tykytoiminnan toteutuessa oikein, se kehittää työntekijöiden työkykyä ja terveyttä. Lisäksi työpaikan toimivuus, työilmapiiri, työmotivaatio ja työssä jaksaminen paranee sekä työkyky säilyy paremmin. Tykytoiminnasta ovat vastuussa työnantajat, esimiehet, työpaikan yhteistyöelimet ja henkilöstöryhmät sekä yksittäiset työntekijät. Tykytoiminnassa keskitytään kehittämään työtä ja työympäristöä sekä työyhteisön toimivuutta. Työntekijän terveyttä ja ammatillista osaamista pyritään myös edistämään. (Työterveyslaitos 2014.)

3.1 Kokonaisvaltainen työhyvinvointi

Kokonaisvaltainen työhyvinvointi koostuu fyysisestä-, psyykkisestä-, sosiaalisesta- ja henkisestä työhyvinvoinnista. Joskus henkinen työhyvinvointi yhdistetään psyykkiseen hyvinvointiin, mutta se on myös nostettu omaksi osa-alueekseen. Kaikki osa-alueet vaikuttavat ja liittyvät toisiinsa, jonka takia työhyvinvointia tulisikin tarkastella kokonaisvaltaisesti. Kun jossakin työhyvinvoinnin osa-alueessa on puutteita, se heijastuu yleensä toisiin osa-alueisiin. (Virolainen 2012, 11 – 12.)

3.1.1 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysiseen työhyvinvointiin kuuluvia tekijöitä ovat mm. fyysiset työolosuhteet ja työn fyysisen kuormituksen ratkaisut sekä ergonomiset ratkaisut. Fyysisiin työolosuhteisiin vaikuttaa esimerkiksi työpaikan siisteys, lämpötila, melu ja työvälineet. Tämä osa-alue korostuu etenkin fyysisissä työtehtävissä. Jos fyysiset työtehtävät ovat rasittavuudeltaan rutiininomaisia, tulisi kehon kuormitusta välillä muuttaa esimerkiksi työnkierrolla, jossa välillä tehdään erilaisia työtehtäviä. (Virolainen 2012, 17.)

3.1.2 Psyykinen työhyvinvointi

Psyykkiseen työhyvinvointiin kuuluu mm. työn stressaavuus, työpaineet ja työilmapiiri. Yksi suurimmista tekijöistä, joka aiheuttaa psyykkistä kuormitusta on kiire. Psyykkistä työhyvinvointia voi tukea jakamalla töitä työntekijöiden kesken ja huolehtimalla, että työn, vapaa-ajan ja levon suhde on riittävä. Työn tulee olla mielekästä ja mielenkiintoista, jolloin se myös tukee yksilön mielenterveyttä. On tutkittu, että työttömien henkilöiden mielenterveys on heikompi kuin niiden, jotka käyvät töissä. On kuitenkin otettava huomioon myös se, että jos työskentelee huonoksi koetussa työpaikassa, jossa on liikaa stressiä, on alipalkattu tai työnjatkuvuus ei ole varmaa, on työntekijöiden mielenterveys yleensä vielä heikompi kuin työttömien. (Virolainen 2012, 18.)

3.1.3 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalinen työhyvinvointi koostuu mahdollisuudesta sosiaaliseen kanssakäymiseen työyhteisön jäsenten kesken, joka tarkoittaa, että työpaikalla voi vapaasti keskustella työasioista työkavereiden kesken, työntekijöiden välit ovat hyvät ja että heitä on helppo lähestyä. Tähän työhyvinvoinnin osa-alueeseen liittyy myös työkavereihin tutustuminen ihmisinä. (Virolainen 2012, 24.)

Sosiaaliseen työhyvinvointiin vaikuttavat myös esimerkiksi kokonaistyöaika, työskentelyn vuorokauden aika ja työajan säännöllisyys. Vaikutusmahdollisuus omiin työaikoihin tukee työhyvinvointia. (Työterveyslaitos 2014.)

3.1.4 Henkinen työhyvinvointi

Henkiseen työhyvinvointiin liittyy tunne siitä, että oma ja työorganisaation arvo- maailma kohtaavat (harmonia). Henkistä pahoinvointia saattaa aiheuttaa esimerkiksi se, että organisaation arvomaailma on ristiriidassa työntekijän omien arvojen kanssa. Henkistä työpahoinvointia voi aiheutua myös jos työssä edellytetään lain rikkomista, valehtelemista tai väärin tietojen antamista, koska nämä yleensä aiheuttavat ristiriitoja yksilön moraalikäsitteiden kanssa. (Virolainen 2012, 27.)

Henkisyys liittyy esimerkiksi se, miten työkaverit kohtaavat toisensa ja miten yhteistyö sujuu sekä miten asiakkaita kohdellaan. Näkyvä piirre henkisyydestä on ihmisten iloisuus, sekä asiakkaista että työkavereista välittäminen. Henkisyys liittyy myös koetun työn tekeminen, siitä nauttiminen ja yhteisöllisyyden tunne työkavereiden, asiakkaiden ja muiden sidosryhmien edustajien kanssa. Ihmisillä on sisäinen tarve kokea yhteisöllisyyttä ja yleensä työpaikka on se keskeinen paikka, jossa yhteisöllisyyttä toisiin ihmisiin voi kokea. (Virolainen 2012, 26.)

3.2 Työlainsäädäntö

Työlainsäädäntö asettaa yrityksille asioita, joita täytyy hoitaa työhyvinvoinnin toteutumiseksi. Lainsäädännön velvoitteet tulee täyttää ja se on merkittävä osa työnantajatoimintaa. Lainsäädäntö asettaa reunaehdot työnantajatoiminnalle, mutta ihmisen hyvinvoinnin kannalta parhaat työpaikat ylittävät lain vaatimukset. Keskeisimpiä työhyvinvointiin liittyviä lakeja ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki, laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan yhteistoiminnasta sekä työterveyshuoltolaki. Lisäksi työhyvinvoinnin edistämisen ja ylläpidon taustalla ovat myös tasa-arvolaki ja työeläkelaki. (Rauramo 2008, 24.) Ylimmän johdon huolehdittavana ovat myös yhteiset lakisääteiset järjestelyt, joista esimerkkinä on tapaturmavakuutuksista huolehtiminen (Sykettä työhön 2011).

Työsopimuslaki edellyttää, että työnantajan on edistettävä suhteitaan työntekijöihin ja työntekijöiden välisiä suhteita. Lisäksi työnantajan tulee huolehtia, että työntekijän on mahdollista suorittaa työstään vaikka yrityksen toiminta, tehtävä tai työmenetelmä muuttuisi. (Finlex 2001.)

Työturvallisuuslaissa on määritelty perusta työhyvinvoinnille. Siinä on säädetty työnantajan ja esimiehen velvollisuudesta huolehtia työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Laissa annetaan myös välineitä, joilla näitä velvoitteita voidaan toteuttaa. Työturvallisuuslaki ohjaa esimiestä ylläpitämään hyviä työolosuhteita henkilökunnan, linjaorganisaation, työsuojeluhenkilöstön ja työterveyshuollon kanssa. Myös työntekijän on noudatettava työnantajan neuvoja ja ohjeita sekä ilmoitettava mahdollisista vioista ja puutteista työpaikalla. (Sykettä työhön 2011.)

Työnantajalla on velvollisuus järjestää työntekijöilleen työterveyshuolto. Työterveyshuolto edistää työntekijöiden terveyttä ja hyvinvointia sekä pystyy vaikuttamaan myös työpaikalla vallitseviin olosuhteisiin antamalla työnantajalle esityksiä työolojen parantamiseksi. Nämä tehtävät ovat lakisääteisiä. Työntekijät ovat oikeutettuja käyttämään kaikkia työterveyshuollon lakisääteisiä palveluja, eikä siihen vaikuta työsuhteen muoto. (Sykettä työhön 2011.)

Laki työsuojeluvalvonnasta ja työpaikan yhteistoiminnasta varmistaa, että työsuojelua koskevia säädöksiä noudatetaan. Lisäksi lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita. Tähän pyritään viranomaisvalvonnan, työnantajan ja työntekijöiden yhteistyön avulla. (Finlex 2006.)

Tasa-arvolain tarkoituksena on estää sukupuoleen liittyvää syrjintää. Tarkoituksena on edistää tasa-arvoa naisten ja miesten välillä sekä parantaa naisen arvoa työelämässä. Työolot tulisi järjestää niin, että ne soveltuvat yhtä hyvin naisille kuin miehillekin sekä niin, että ne edistävät työ- ja perhe-elämän yhteensovittamista. (Manka ym. 2007, 10.)

Työeläkelaki huolehtii siitä, että työnantaja kustantaa ja järjestää työntekijöille eläketurvan, jossa täyttyy eläkelain edellyttämät vaatimukset. Työntekijä osallistuu eläketurvansa kustantamiseen ja hänellä on oikeus jäädä eläkkeelle 63 – 68 – vuotiaana. Lisäksi tämä laki turvaa oikeuden työkyvyttömyyseläkkeeseen. (Manka ym. 2007, 10.)

Työntekijän tulee myös omalta osaltaan noudattaa lakeja sekä työnantajan antamia ohjeita. Työpaikalle tulee valita työsuojeluvälineet, jos työntekijöitä on

yli 10. Työsuojeluvaltuutettu toimii työntekijöiden edustajana työsuojeluasioissa. (Työsuojeluhallinto 2014.)

3.3 Työhyvinvoinnin arvioiminen

Työhyvinvointia tulisi mitata säännöllisesti, sillä työhyvinvoinnin mittaaminen on oleellinen tekijä sen kehittämisessä. Työhyvinvointia voidaan arvioida useilla erilaisilla mittareilla. Ennakoivia mittareita ovat esimerkiksi vaara- ja läheltä piti ilmoitukset, kehityskeskustelut ja viihtyvyysindeksit. Reagoivia mittareita ovat mm. sairauspoissaolot, tapaturmat, reklamaatiot ja asiakaspalautteet. Kokonaisvaltaiset mittarit ovat yleensä kyselyjä, joissa selvitetään henkilöstön tunteuksia koskien esimerkiksi työilmapiiriä, työtyytyväisyyttä, organisaation jaksamista tai johtajuutta. (Ojala & Ahonen 2005, 232–233.)

Tiedon mittaaminen ei pelkästään riitä, vaan johdon tulee analysoida ja tulkita tietoa, jota työhyvinvoinnin mittaamisessa on saatu. Mittarin sisältöä tärkeämpää on mittarin säännöllinen seuraaminen. Mittareiden säännöllinen seuraaminen mahdollistaa sen, että nähdään mihin suuntaan ollaan menossa ja miten aikaisemmin tehdyt toimenpiteet ovat vaikuttaneet. (Ojala & Ahonen 2005, 232.)

Hyvän työhyvinvoinnin mittarin ominaisuuksia ovat validius, reliabiliteetti, relevanssi ja käytännöllisyys. Validius tarkoittaa, että mitataan sitä asiaa, mitä on tarkoitus mitata. Reliabiliteetti kertoo mittarin luotettavuudesta ja relevanssi siitä, että mitattava asia on olennainen organisaatiossa. Käytännöllisyyteen liittyy mitaamisen kustannustehokkuus ja helppous. (Manka ym. 2007, 18.)

3.4 Johtaminen

Johtaminen on oleellinen osa työhyvinvointia ja lukuisissa tutkimuksissa on todettu johtamisella ja esimiestyöllä olevan suurin merkitys työhyvinvoinnin kokeamiseen. Työhyvinvointi on keskeinen osa esimiestyötä kaikilla esimiestasoilla ja johtaminen sekä johtamistyöli vaikuttavat paljon työntekijän hyvinvointiin. Työyhteisö on johtajansa näköinen, ja johtajan tehtävänä olisikin tehdä työ merkitykselliseksi ja saada työntekijät loistamaan. Lisäksi esimiehen tehtävänä on huolehtia siitä, että työhyvinvointia edistävät toimenpiteet toteutuvat sovitulla tavalla. (Ojala 2003, 45; Virolainen 2012, 105.)

Työhyvinvoinnin kannalta hyväksi johtamistavaksi on havaittu demokraattinen, työntekijäkeskeinen johtamistyyli, jossa työntekijälle annetaan sopivasti vapauksia ja vastuuta. Tämä johtamistyyli on oikeudenmukainen ja siinä esimies keskustelee työntekijöiden kanssa ja antaa heille vaikutusmahdollisuuksia heidän omaan työhönsä liittyen. Tällainen johtamistyyli lisää organisaation suorituskykyä. Organisaation ilmapiiriä ja työhyvinvointia heikentää autoritaarinen eli johtajakeskeinen johtamistyyli, jossa työntekijöille ei juurikaan anneta vapauksia ja vastuuta. Työhyvinvointia voi kehittää niin, että työpaikalla vähennetään valvontaa ja lisätään keskustelua. Vaikka työhyvinvointiin liittyy monia eri tekijöitä, voi työyhteisön hyvinvointi parantua huomattavasti pelkästään sillä, että autoritaarisen johtamistyylin omaava esimies siirretään toisiin tehtäviin. (Virolainen 2012, 106 – 107.)

Työntekijöiden on havaittu suhtautuvan positiivisemmin työhönsä ja heidän työpanoksensa lisääntyvän, mikäli he tuntevat, että esimies välittää heidän työstään ja osoittaa sopivasti kontrollia sekä auktoriteettia. Johtamisen ollessa ihmisiä tukevaa, se viestii siitä, että esimies luottaa työntekijöiden kykyihin selviytyä työstään ja tämä lisää yleensä tyytyväisyyttä työpaikalla. Lisäksi työhyvinvoinnin kannalta on merkittävää, että työyhteisössä tiedetään, kuka on johtaja. (Virolainen 2012, 106; Aalto 2006, 14.)

Alaistaitojen on tutkittu vaikuttavan koko työyhteisön hyvinvointiin. Hyvillä alais- taidoilla tarkoitetaan sitä, että työntekijä toimii työyhteisössä rakentavalla tavalla, on aktiivinen ja ottaa vastuuta omasta työstään. Hän myös luo hyvää henkeä työyhteisöön huomioimalla muita, olemalla kohtelias sekä kunnioittamalla ja arvostamalla muita. Työntekijä, jolla on hyvät alaistaidot, huolehtii omalta osaltaan myös työkavereista ja esimiehestä. Hän myös kykenee antamaan ja ottamaan vastaan palautetta. Työilmapiirin kehittäminen ja hyvän työilmapiirin säilyttäminen on myös kaikkien työntekijöiden vastuulla, ei pelkästään esimiehen. (Manka ym. 2007, 18.)

Alaistaitoja voi kehittää kiinnittämällä huomiota omiin vuorovaikutus- ja yhteis- työtaitoihin. Työyhteisön ratkaiseva menestystekijä on, että työntekijät kokevat olevansa tärkeä osa työyhteisöä ja organisaatiota. (Manka ym. 2007, 19.)

4 Huviretki -ravintolat

Huviretki ravintolat ovat laadukkaita ruoka- ja seurusteluravintoloita, jotka sijaitsevat Cumulus hotellien yhteydessä, kaupunkien keskustoissa. Huviretki ravintolat kuuluvat Restel –ketjuun ja niitä on Suomessa 15 kappaletta.

Huviretken liikeideana on tarjota asiakkailleen ruokaelämyksiä ja kaiken perustana ovat parhaat raaka-aineet, jotka ovat tuoreita ja huolellisesti valittuja. Huviretkessä arkisestakin ruokahetkestä tulee juhla. Huviretken asiakkaat koostuvat paikallisista ruoka-asiakkaista, hotellin asiakkaista, ryhmistä, seurueista ja perheistä. Huviretkestä saa klassikkoaterioita sekä uusia ruokaelämyksiä, jotka valmistetaan ja tarjoillaan ammattitaidolla. (Ravintolamaailma 2015.)

4.1 Huviretki Kouvola

Huviretki Kouvola sijaitsee Kouvolangadulla, keskeisellä paikalla Kouvolan keskustassa, lähellä rautatieasemaa sekä kauppakeskus Hansaa ja Valtaria. Huviretki Kouvola on samassa rakennuksessa hotelli Cumuluksen ja pub Wanhan Mestarin kanssa. Ravintolan asiakkaita ovat yksittäiset asiakkaat, hotellin asukkaat, perheet ja ryhmät. Myös pub Wanhan Mestarin esiintyjät ruokailevat usein Huviretki Kouvolaan ennen esiintymistä tai sen jälkeen.

Ravintolassa on 120 asiakaspaikkaa ja se on auki maanantaista torstaihin klo 11 - 22, perjantaina ja lauantaina klo 11 - 24 sekä sunnuntaina klo 12 - 20. Ravintolassa on käytössä à la carte –lista sekä ajoittain vaihtuva kampanjaruokalista. (Huviretki Restaurant 2015.)

Ravintolassa työskentelee keittiö- ja ravintolapäälliköt sekä 11 työntekijää. Työntekijät ovat vakituisia, määräaikaista sekä ekstrapäätöntyöntekijöitä. Lisäksi ravintolassa suorittaa harjoitteluja sekä työssäoppimisjaksoja vaihteleva määrä harjoittelijoita.

4.2 Restel Oy

Restel Oy on Suomen johtava hotelli- ja ravintola-alan yritys, jonka omistaa Osuuskunta Tradeka. Restelillä on Suomessa 47 hotellia ja yli 230 ravintolaa. Hotellivalikoimaan kuuluu Cumulus- ja Rantasipi hotellit sekä Holiday Inn,

Crowne Plaza- ja Hotel Indigo –hotellit. Restelin ravintolavalikoima on laaja ja siihen kuuluu ilta- ja seurusteluravintoloita sekä pubeja ja tapahtumaravintoloita. Myös HelmiSimpukat kuuluvat Restel –ketjuun. (Restel vuosikertomus 2014.)

Restel Oy:n visiona ovat elämykset, ilo ja hyvä olo. Restel Oy:n strategiana on panostaa hotellikonseptin kehitykseen, joka tapahtuu laadun nostamisella fyysisten puitteiden ja imagon osalta. Lisäksi Restel pyrkii kehittämään ja uudistamaan ravintolakonseptejaan ja kauppapaikkaverkostoaan. Hyvään palveluun panostaminen on yksi Restel Oy:n stragioista. Lisäksi se pyrkii koko ajan nostamaan konseptinsa kilpailukykyä sekä parantamaan markkinoinnin ja myynnin kehitystä. (Restel vuosikertomus 2014.)

Restelin yritystoiminnassa otetaan huomioon yhteiskuntavastuullisuus. Vastuullisuus näkyy jokapäiväisessä toiminnassa lakeja, säädöksiä, määräyksiä ja hyvää hallintotapaa noudattamalla. Vastuullisuus ihmisistä ilmenee kuuntelemalla henkilökunnan ja asiakkaiden tarpeita. Restel pyrkii myös vastaamaan asiakkaiden ja henkilökunnan odotuksiin, sekä valvomaan asiakkaiden ja henkilökunnan oikeuksien toteutumista. Henkilöstön hyvinvointia ja osaamista tuetaan henkilöjohtamisen avulla, joka on määritelty yrityksen strategiassa. Restelille vastuullisuus on tärkeä menestystekijä kaikkia asiakkaita palveltaessa. (Restel 2015.)

5 Tutkimuksen toteuttaminen

Määrällinen tutkimus perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. Määrällisen tutkimuksen ideana on saada tietoa, joka on luonteeltaan yleistä ja yleistettävissä. Tavoitteena on saada kokonaiskuva aineistosta ja löytää siinä esiintyviä piirteitä, luokitteluja ja poikkeamia. Tutkimusaineisto kerätään yleensä kyselylomakkeella, josta voidaan toteutustavasta riippuen käyttää nimitystä postikysely, informoitukysely tai joukkokysely. Kyselystä puhutaan myös joskus nimellä survey – tutkimus, joka kertoo kyselyn olevan vakioitu (standardoitu). Kyselylomaketutkimus toteutetaan yleensä niin, että vastaajat vastaavat kyselyyn kirjallisesti. Tällaista aineiston keräämistapaa käytetään kun vastaajia on paljon tai tutkimuksen sisältäessä arkaluontoisia kysymyksiä. Kyselylomakkeen etuna pidetään sitä, että vastaaja jää tuntemattomak-

si. Kyselylomakkeen huono puoli on se, että vastausprosentti voi jäädä pieneksi ja vastauslomakkeiden palautus saattaa kestää kauan. (Vilkkä 2005, 73 – 74.)

Tutkimuksessa syntyy parannus- ja korjausehdotuksia, joilla työhyvinvointia ja työilmapiiriä voisi parantaa. Tutkimuskysymyksinä ovat seuraavat:

- Minkälainen työilmapiiri ravintolassa on?
- Minkälaiseksi työntekijät kokevat oman työhyvinvointinsa?
- Miten työntekijät arvostavat omaa työtään?
- Mitkä asiat ovat parasta työssä?

Tutkimuksen toteutushetkellä ravintolassa työskenteli 13 työntekijää. Tutkimus toteutettiin helmikuun 2015 aikana strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Tässä tutkimuksessa käytettiin vakioitua kyselyä eli kaikilta vastaajilta kysyttiin samat asiat samalla tavalla. Ravintolan ravintolapäällikkö jakoi saatekirjeet ja kyselylomakkeet vastaajille henkilökohtaisesti. Vastausaikaa oli neljä viikkoa. Täytetyt kyselylomakkeet palautettiin sovittuun paikkaan suljetussa kirjekuoressa.

5.1 Tutkimusaineisto

Kyselylomakkeen suunnittelussa käytettiin apuna aikaisempia työhyvinvointia ja työilmapiiriä koskevia opinnäytetöitä ja QPSNordicin kyselylomakkeita. Kyselylomakkeen kysymykset valikoitiin niin, että ne tukevat tutkimuksen tavoitteita ja tutkimuskysymyksiin saataisiin vastaukset. Lisäksi tutkimus ja kyselylomake haluttiin saada mahdollisimman hyvin vastaamaan opinnäytetyön teoreettista viitekehystä.

Kyselylomakkeessa oli yhteensä 32 kysymystä, joista suurin osa oli monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymykset olivat standardoituja ja vastaajille asetettiin valmiit vastausvaihtoehdot. Vastausvaihtoehdot oli viisi ja ne oli muotoiltu kysymyksen kannalta järkevään sanamuotoon, mutta kuitenkin niin, että aina ensimmäisenä oli vastausvaihtoehto joka ”tarkoitti hyvin usein tai aina” ja viimeisenä ”harvoin tai ei koskaan”. Yksi kysymys oli myös niin sanottu sekamuotoinen kysymys, jossa kysymykseen oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot, sekä pyydettiin vastaamaan samassa kysymyksessä olevaan avoimeen kysymykseen, mikäli vastaaja valitsi myöntävän vastausvaihtoehdon.

Avoimia kysymyksiä oli neljä. Kyselylomakkeeseen tehtiin avoimia kysymyksiä monivalintakysymysten lisäksi, koska avointen kysymysten avulla vastaajilta saadaan yleensä spontaaneja mielipiteitä eikä vastaamista ole rajattu valmiilla vastausvaihtoehdoilla.

Kysymykset oli järjestetty kyselylomakkeeseen aihepiireittäin, joita oli työpaikan ihmissuhteet (5 kysymystä), tiedonkulku (1 kysymys), ammattitaito (1 kysymys), arvostus (4 kysymystä), esimiestyö (6 kysymystä), vaikutusmahdollisuudet (4 kysymystä) ja työkyky (3 kysymystä). Lisäksi vastaajilta kysyttiin muutamia taustatietoja, joilla aineistoa voi tilastollisesti ryhmitellä.

Kyselylomake tulisi aina testata ennen tutkimuksen toteuttamista. Kyselylomaketta testataan yleensä niin, että jotkut perusjoukkoa vastaavat henkilöt arvioivat kyselylomaketta ja sen toimivuutta. Testaamisessa tulisi arvioida kysymysten selkeyttä, kuinka hyvät ohjeet ovat ja toimivatko vastausvaihtoehdot. Lisäksi tulisi arvioida kyselylomakkeen mittaa ja sitä, kuinka kauan aikaa vastaaminen vie (Vilkkä 2005, 88). Kyselylomaketta testattiin pyytämällä muutamia henkilöitä vastaamaan siihen, ennen kuin kyselylomaketta jaettiin ravintolan työntekijöille. Lisäksi opinnäytetyön ohjaaja osallistui kyselylomakkeen arvioimiseen ja lomake esiteltiin opinnäytetyöseminaarissa, jossa siihen saatiin myös parannusehdotuksia. Lopuksi kyselylomakkeen hyväksyi opinnäytetyön toimeksiantaja.

5.2 Aineiston analysointi

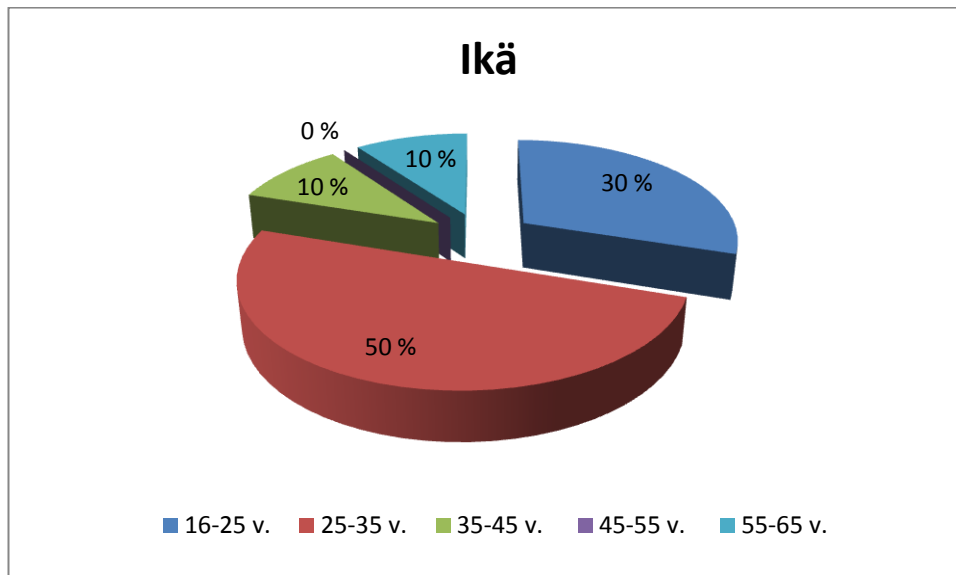
Aineisto analysoitiin Microsoft Excel – ohjelmalla keskiarvoina, pylväs – ja ympyrädiagrammien avulla. Vastaajia oli sen verran vähän, ettei tulosten analysointiin kannattanut mielestäni käyttää SPSS – ohjelmaa.

Avoimiin kysymyksiin tehtiin sisällönanalyysi. Sisällönanalyysi on tutkimusmenetelmä ja työväline, jolla voidaan tehdä päätelmiä tutkimusaineiston suhteesta aineiston asia- ja sisältöyhteyteen. Sisällönanalyysillä voidaan myös tuottaa tietoa ja näkemyksiä, sekä sillä voidaan tuoda esille asioita, joita ei välttämättä tule tutkimuksesta muuten ilmi. Sisällönanalyysiä käytetään esimerkiksi silloin, kun tieto ei ole esitettävissä numeerisina tuloksina vaan sanallisina tulokintoina. (Anttila 1998.) Avoimia kysymyksiä analysoitaessa pyrittiin tutkimaan, kuinka usein joitakin tiettyjä asioita nousi esille vastauksista.

Kyselylomakkeet numeroitiin, jotta niitä olisi helpompi käsitellä ja taulukoida. Numerointi auttaa myös siinä, että vastauksiin voi myöhemmin palata ja lomakkeista on tarvittaessa helppo tarkistaa erilaisia asioita.

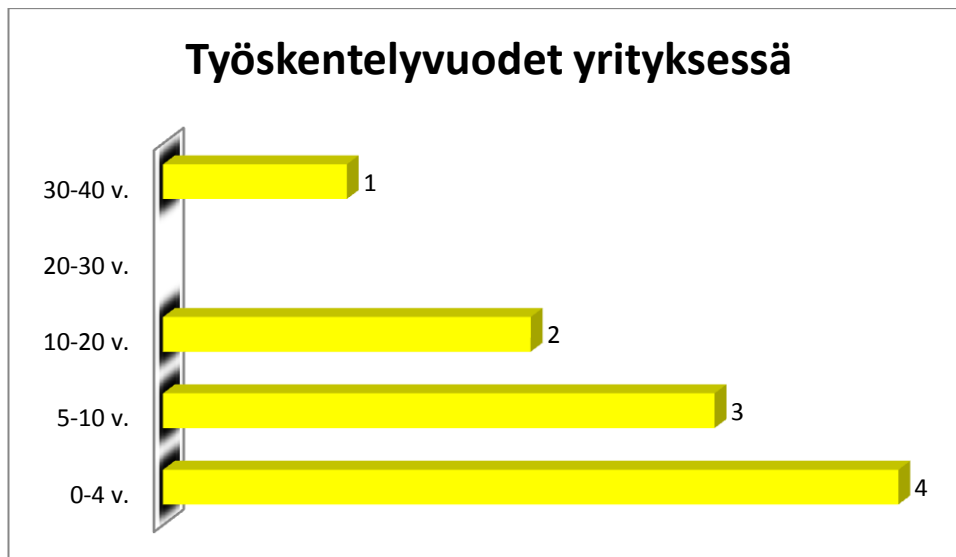
6 Tulokset

Kyselyyn vastaajia oli yhteensä 10. Ravintolassa työskenteli 13 työntekijää, joten vastausprosentti oli 77, jota voidaan pitää hyvänä. Kaikki vastaajat olivat Huviretki Kouvolassa vakituisesti, määräaikaaisesti tai ekstrapyöntekijöinä toimivia henkilöitä. Aluksi oli tarkoitus, että myös ravintolan harjoittelijat vastaisivat kyselyyn, mutta toimeksiantaja kuitenkin päätti, että kyselyyn osallistuvat vain ravintolan työntekijät. Kaikki kyselyyn vastanneet henkilöt olivat naisia.



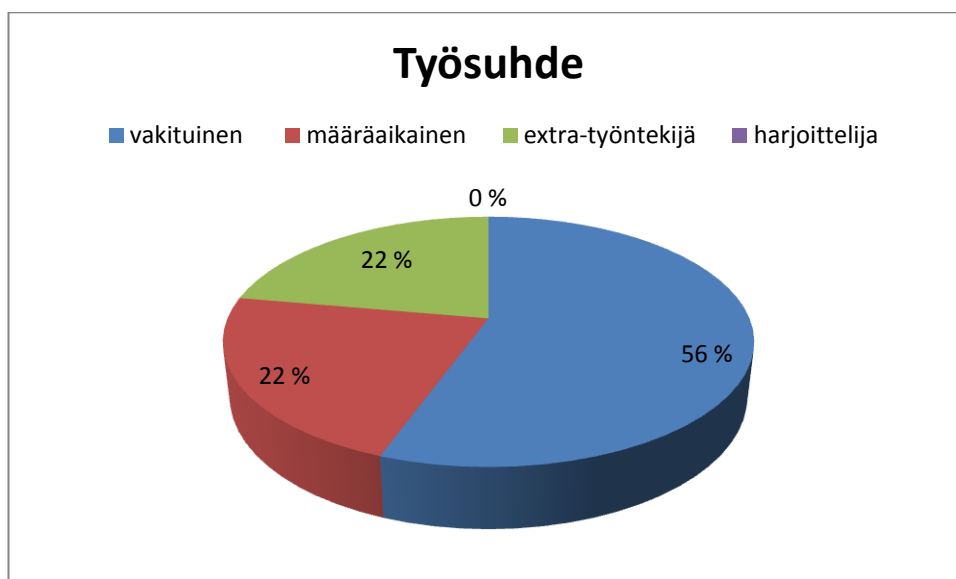
Kuvio 1. Ikä, N=10

Kyselyyn vastanneista työntekijöistä kolme (30 %) oli 16 – 25 –vuotiaita (Kuvio 1). Suurin osa vastaajista (50 %) kuului ikäryhmään 25 – 35 vuotta. Yksi vastaajista (10 %) kuului ikäryhmään 35 – 45 ja yksi 55 – 65 vuotta.



Kuvio 2. Työskentelyvuodet yrityksessä, N=10

Suurin osa vastaajista (40 %) oli työskennellyt yrityksessä 0 - 4 vuotta (Kuvio 2). 5 – 10 vuotta yrityksessä oli työskennellyt 30 % vastaajista. 10 % kyselyyn vastanneista oli työskennellyt yrityksessä 30 – 40 vuotta.

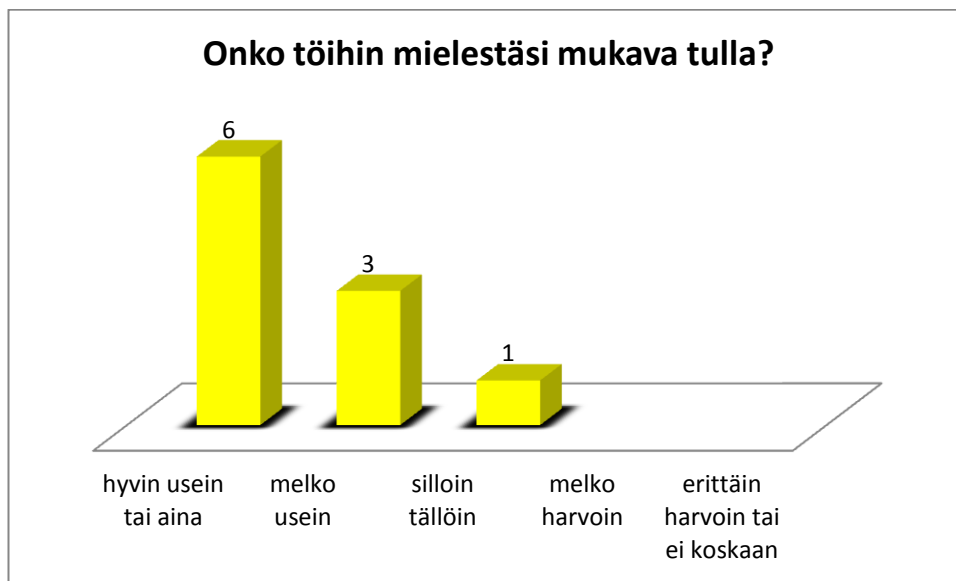


Kuvio 3. Työsuhde, N=9

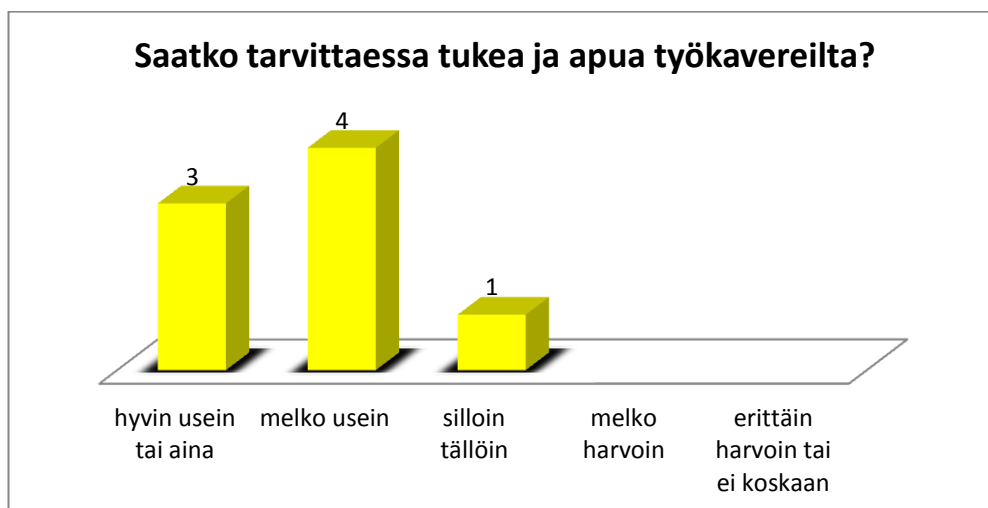
Vakituisia työntekijöitä oli vastaajista viisi (56 %) ja määräaikaisia kaksi (22 %). Ekstratyöntekijöitä oli myös kaksi. Harjoittelijoita ei vastaajien joukossa ollut yhtään (Kuvio 3). Yksi vastaajista ei vastannut kysymykseen ollenkaan.

6.1 Työpaikan ihmissuhteet

Ensimmäisessä työpaikan ihmissuhteita koskevassa kysymyksessä kysyttiin, onko töihin mukava tulla (Kuvio 4). Vastaajista 60 % vastasi, että töihin on mukava tulla hyvin usein tai aina. 30 % vastaajista oli sitä mieltä, että töihin on mukava tulla melko usein ja 10 % vastaajista vastasi, että töihin on mukava tulla silloin tällöin. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että töihin olisi mukava tulla melko harvoin, erittäin harvoin tai ei koskaan.

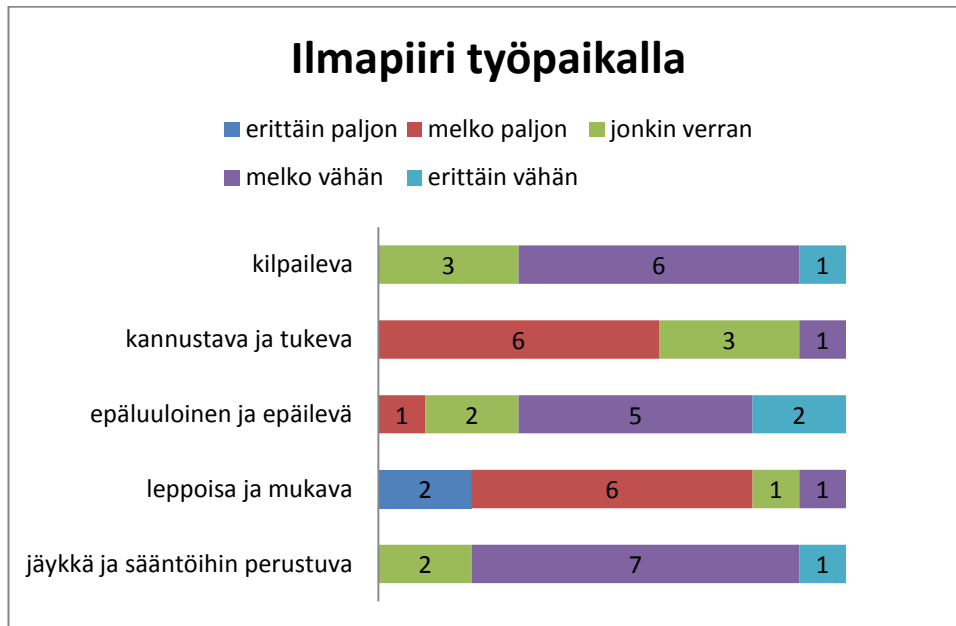


Kuvio 4. Onko töihin mukava tulla? N=10



Kuvio 5. Tuen ja avun saaminen työkavereilta, N=8

Toisessa kysymyksessä kysyttiin saavatko työntekijät mielestään tukea ja apua työkavereilta (Kuvio 5, s. 22). 37,5 % vastaajista oli sitä mieltä, että he saavat hyvin usein tai aina tukea ja apua työkavereiltaan. Melko usein tukea ja apua työkavereiltaan saa 50 % vastaajista ja 12,5 % silloin tällöin. Kukaan vastaajista ei kerro saavansa tukea ja apua työkavereilta melko harvoin eikä kukaan ole sitä mieltä, että sitä saisi erittäin harvoin tai ei koskaan. Kaksi vastaajaa ei vastannut tähän kysymykseen ollenkaan.



Kuvio 6. Ilmapiiri työpaikalla, N=10

Vastaajia pyydettiin kuvailemaan työpaikan ilmapiiriä viiden eri väittämän perusteella (Kuvio 6). 20 % vastaajista kuvaili ilmapiirin työpaikalla olevan jonkin verran jäykkä ja sääntöihin perustuva. 70 % vastaajista kertoi ilmapiirin olevan melko vähän ja 10 % vastaajista erittäin vähän jäykkä ja sääntöihin perustuva.

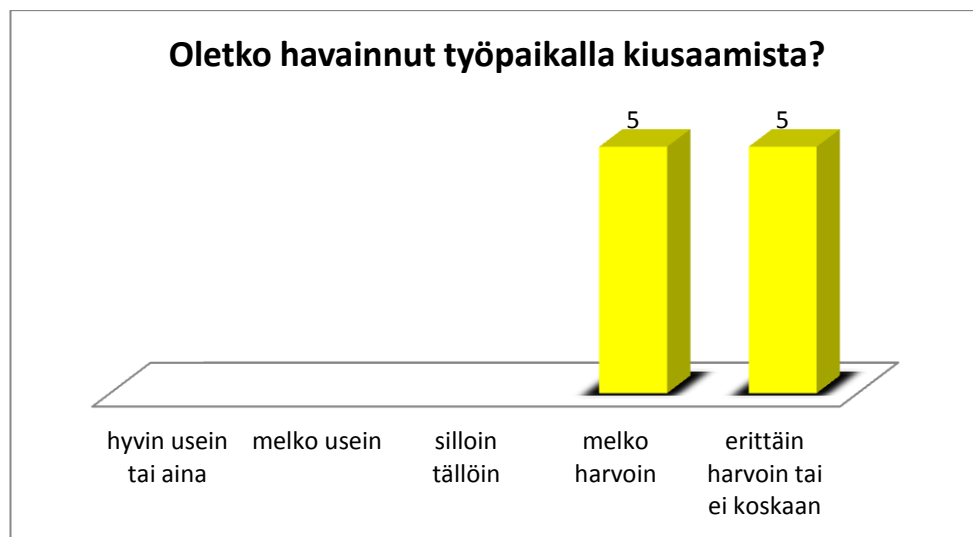
Kyselyyn vastanneista 20 % kuvaili ilmapiirin olevan leppoisa ja mukava erittäin paljon ja 60 % melko paljon. 10 % vastaajista koki ilmapiirin olevan jonkin verran leppoisa ja mukava sekä myös 10 % vastaajista koki, että ilmapiiri on melko vähän leppoisa ja mukava.

Kysyttiin myös, onko ilmapiiri epäluuloinen ja epäilevä. Yhden vastaajan (10 %) mielestä ilmapiiri on melko paljon epäluuloinen ja epäilevä. 2 vastaajaa (20 %) vastasi ilmapiiriin olevan jonkin verran ja 5 vastaajaa (50 %) melko vähän epä-

luuloinen ja epäilevä. Lisäksi 2 vastaajaa (20 %) arvioi ilmapiirin erittäin vähän epäluuloiseksi ja epäileväksi.

60 % kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että ilmapiiri työpaikalla on melko paljon kannustava ja tukeva sekä 30 % arvioi sen olevan kannustava ja tukeva jonkin verran. 10 % vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että ilmapiiri on melko vähän kannustava ja tukeva.

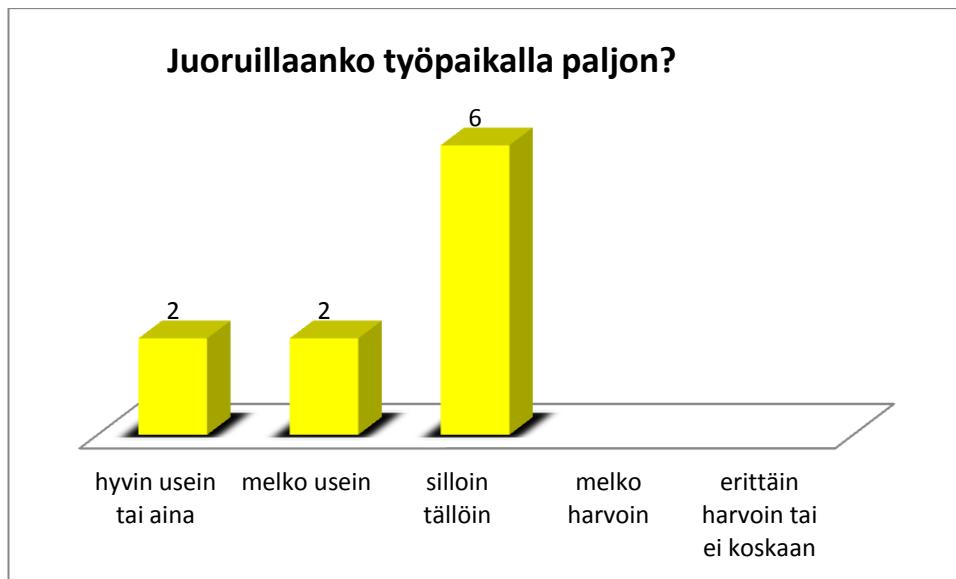
3 vastaajaa (30 %) vastasi, että ilmapiiri on jonkin verran kilpaileva. 6 vastaajaa (60 %) koki ilmapiirin melko vähän ja 1 vastaaja (10 %) erittäin vähän kilpailevaksi.



Kuvio 7. Kiusaaminen työpaikalla, N=10

Kyselylomakkeen kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin, ovatko vastaajat havainneet työpaikalla kiusaamista (kuvio 7) ja jos ovat, niin minkälaista kiusaamista he ovat havainneet. Vastaukset jakautuivat tasan kahtia niin, että puolet (50 %) vastaajista oli havainnut kiusaamista erittäin harvoin tai ei koskaan, ja puolet havainneensa sitä melko harvoin. Tämä kysymys oli sekakysymys, jossa pyydettiin tarkentamaan, minkälaista kiusaamista työntekijät ovat havainneet. Kaksi vastaajaa tarkensi vastaustaan:

- ”naisista koostuva työyhteisö -> aina välillä kärjistyy selän takana juoruillemiseen, kommentointiin tms.”
- ”ei suoranaista kiusaamista, muutamia tiuskintoja olen kuullut.”



Kuvio 8. Juoruilu työpaikalla, N=10

Vastaajilta kysyttiin, juoruillaanko työpaikalla paljon (Kuvio 8) ja tulokseksi saatiin, että 20 % vastaajista oli sitä mieltä, että juoruilua työpaikalla esiintyy hyvin usein tai aina. Myös 20 % vastaajista kertoi juoruilua olevan melko usein. Lisäksi 60 % arvioi juoruilua esiintyvän silloin tällöin. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että juoruilua ei olisi ollenkaan tai sitä olisi vain melko harvoin.

6.2 Tiedonkulku ja ammattitaito

Tiedonkulusta työpaikalla oli yksi kysymys (Kuvio 9, s. 26), jossa kysyttiin onko tiedonkulku riittävää työyhteisössä. Vastaajista 60 % arvioi tiedonkulun olevan riittävää melko usein ja 40 % silloin tällöin. Kukaan ei arvioinut tiedonkulun olevan riittävää hyvin usein tai aina, mutta ei myöskään melko harvoin eikä erittäin harvoin tai ei koskaan.



Kuvio 9. Tiedonkulun riittävyys työyhteisössä, N=10



Kuvio 10. Ammattitaidon vastaaminen työn vaatimuksiin, N=10

Kyselylomakkeen 11. kysymys koski ammattitaitoa (Kuvio 10) ja siinä kysyttiin, kuinka hyvin vastaaja kokee oman ammattitaitonsa vastaavan työnsä vaatimuksia. Oman ammattitaidon koettiin vastaavan työn vaatimuksia erittäin hyvin (60 % vastaajista) ja melko hyvin (40 % vastaajista).

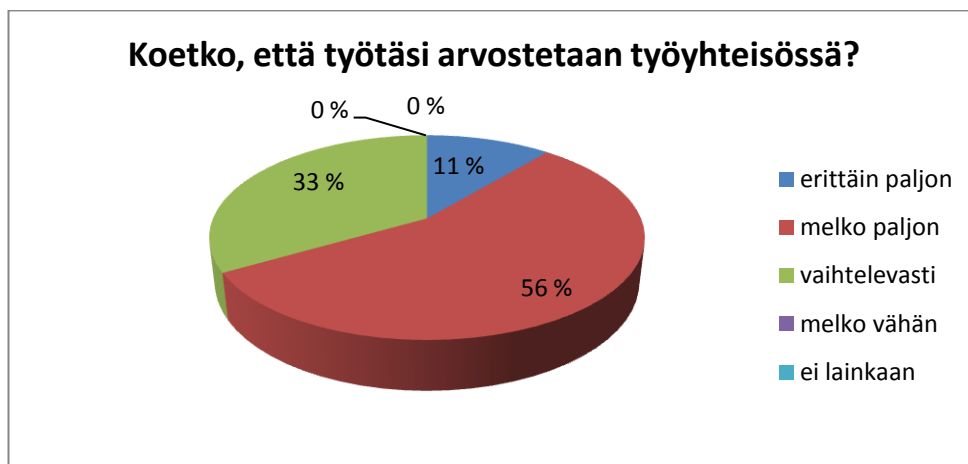
6.3 Työn arvostus

Arvostuksen ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, pitääkö työntekijä työtään tärkeänä ja merkittävänä (Kuvio 11). Erittäin tärkeänä ja merkittävänä työtään piti 10 % kyselyyn vastanneista työntekijöistä. Vastaajista 60 % kertoi pitävänsä työtään melko tärkeänä ja merkittävänä. 30 % kyselyyn vastanneista ei osannut sanoa pitääkö työtään tärkeänä ja merkittävänä. Kukaan ei kuitenkaan vastan-

nut, että hänen työnsä ei olisi erityisen tärkeä ja merkittävä tai ei lainkaan tärkeä ja merkittävä.

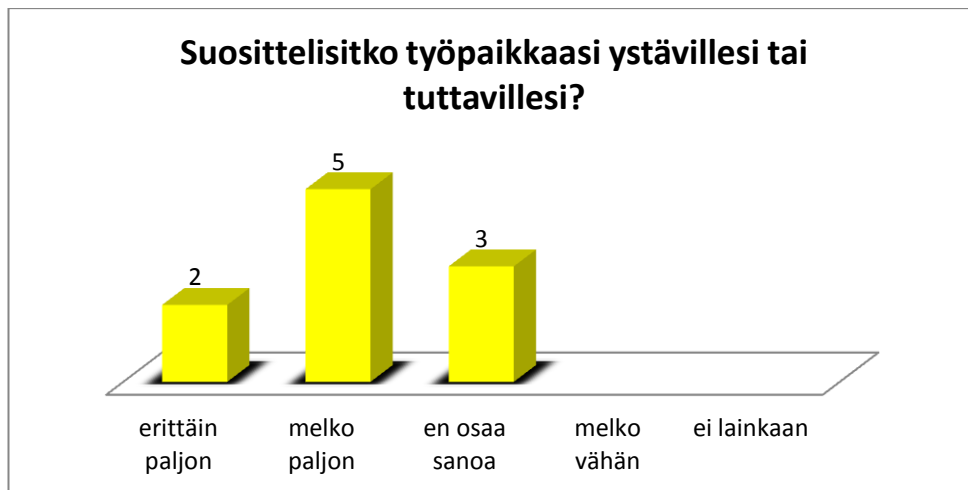


Kuvio 11. Työn tärkeys ja merkittävyys, N=10



Kuvio 12. Työn arvostus työyhteisössä, N=9

Seuraavassa kysymyksessä (Kuvio 12) kysyttiin, kokevatko vastaajat, että heidän työtään arvostetaan työyhteisössä. Erittäin paljon työtänsä työyhteisössä koki arvostettavan 11 % vastanneista. Kyselyyn vastanneista 56 % koki, että heidän työtään arvostetaan työyhteisössä melko paljon ja 33 % vaihtelevasti.



Kuvio 13. Suosittelisitko työpaikkaasi ystävillesi tai tuttavillesi? N=10

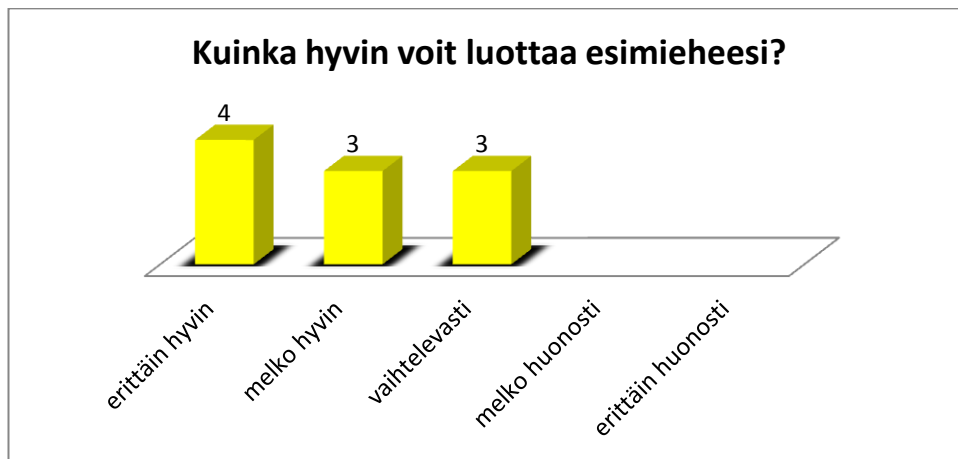
Kysyttäessä, että suosittelisivatko vastaajat työpaikkaansa tuttavilleen tai ystävilleen, 20 % vastaajista suosittelisi sitä erittäin paljon ja 50 % melko paljon. Vastaajista 30 % ei kuitenkaan osaa sanoa suosittelisitko työpaikkaansa ystävilleen tai tuttavilleen (Kuvio 13, s. 27).



Kuvio 14. Samaan työpaikkaan hakeminen uudelleen, N=10

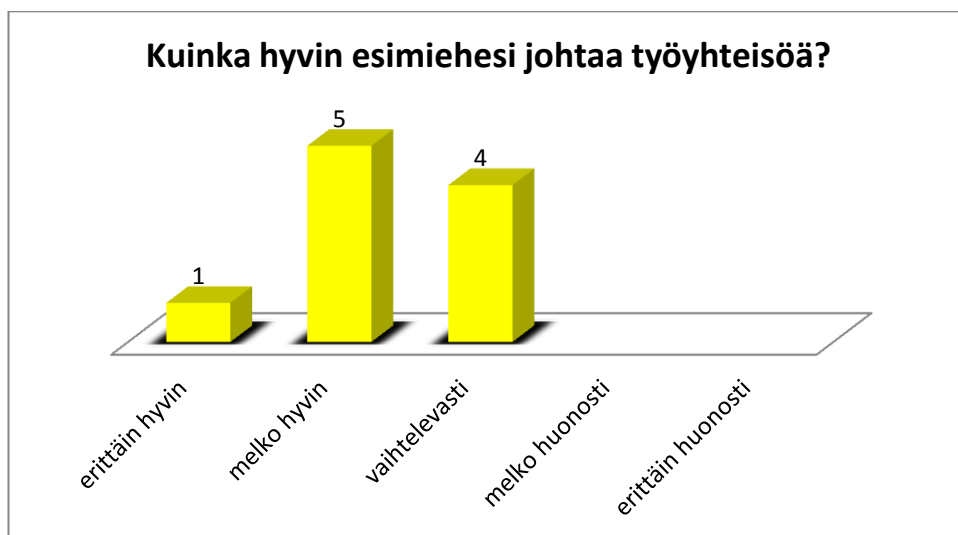
Vastaajilta kysyttiin myös, hakisivatko he uudelleen työpaikkaan, jossa nyt työskentelevät. 40 % kyselyyn vastanneista työntekijöistä hakisi varmasti samaan työpaikkaan uudelleen, jossa nyt työskentelee sekä 40 % hakisi melko varmasti (Kuvio 14). Vastausvaihtoehto "en osaa sanoa" sai 20 % vastaajien äänistä. Kukaan ei ollut sitä mieltä, että tuskin hakisi tai ei hakisi uudelleen työpaikkaan, jossa nyt työskentelee.

6.4 Esimiestyö



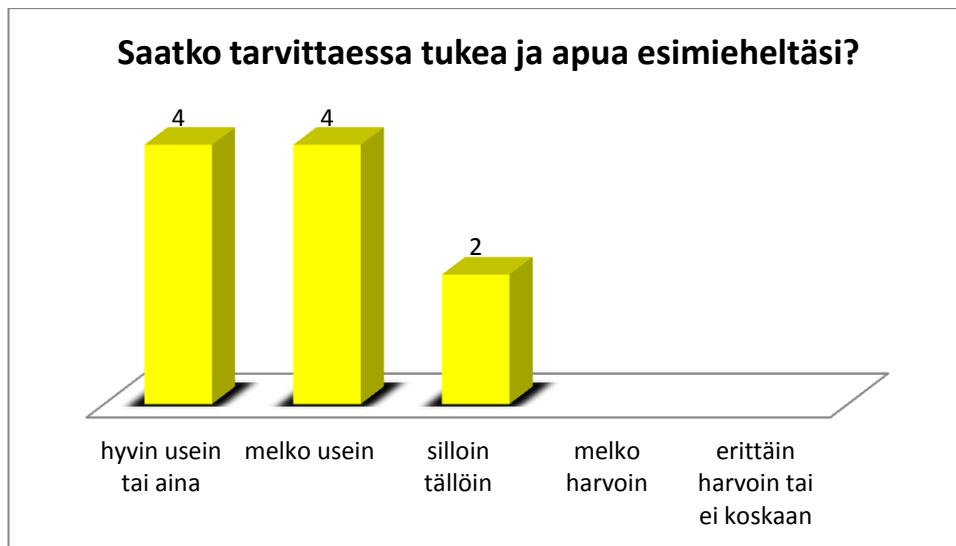
Kuvio 15. Luottamus esimieheen, N=10

Esimiestyötä koskevia kysymyksiä oli kuusi, ja niistä ensimmäisessä kysyttiin, kuinka hyvin vastaajat voivat luottaa esimieheensä (Kuvio 15, s. 28). Erittäin hyvin esimieheensä pystyy luottamaan 40 % vastanneista ja melko hyvin 30 % vastanneista. Vaihtelevasti esimieheensä voi luottaa 30 % vastanneista. Kukaan ei kertonut luottavansa esimieheensä melko huonosti tai erittäin huonosti.



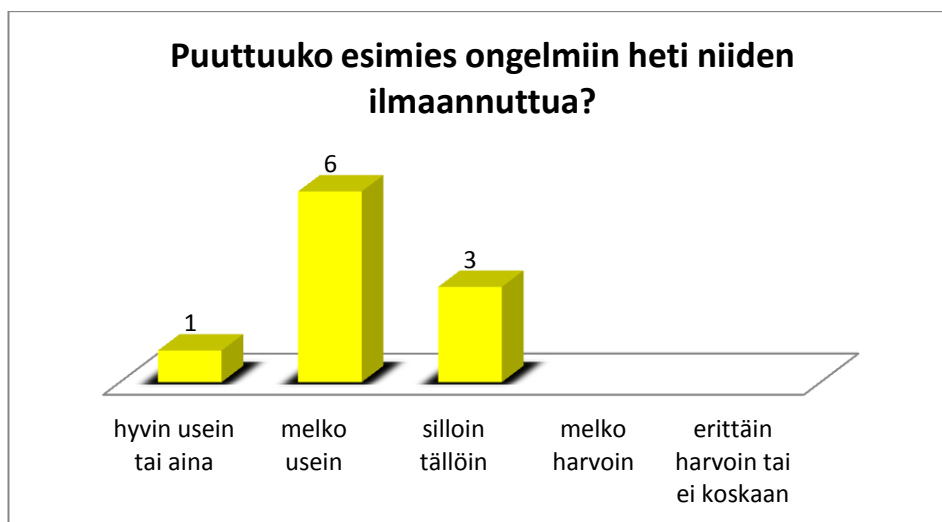
Kuvio 16. Esimiehen johtaminen, N=10

Lisäksi kysyttiin, kuinka hyvin esimies johtaa työyhteisöä (Kuvio 16). Vastajista 10 % oli sitä mieltä, että esimies johtaa työyhteisöä erittäin hyvin, 50 % melko hyvin sekä 40 % vaihtelevasti.



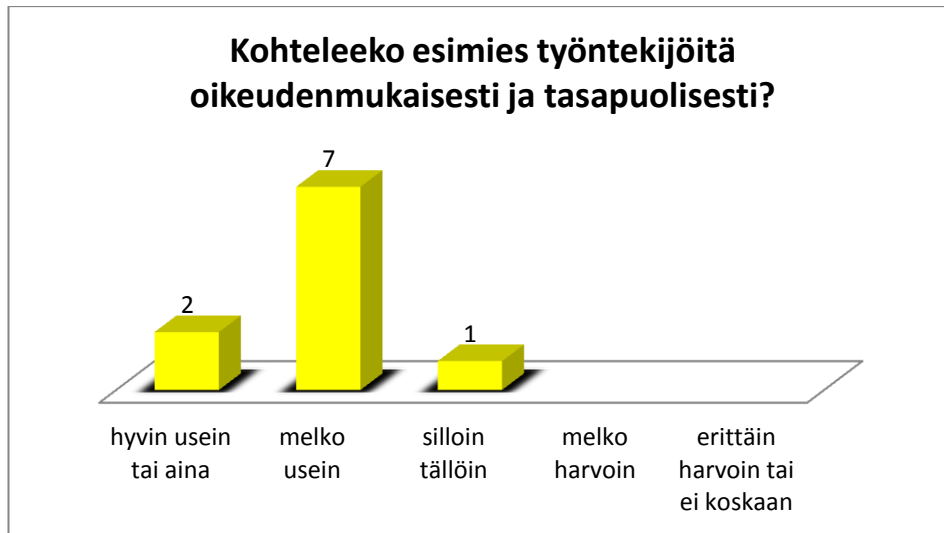
Kuvio 17. Tuen ja avun saanti esimieheltä, N=10

Huviretki Kouvolan kyselyyn vastanneista työntekijöistä 40 % koki, että he saavat tarvittaessa tukea esimieheltään hyvin usein tai aina ja 40 % melko usein (Kuvio 17, s. 29). Vastaajista 20 % saa mielestään tukea ja apua tarvittaessa silloin tällöin.



Kuvio 18. Esimiehen puuttuminen ongelmiin heti niiden ilmaannuttua, N=10

Kysyttäessä, puuttuuko esimies ongelmiin heti niiden ilmaannuttua (Kuvio 18), 10 % vastaajista vastasi esimiehen puuttuvan hyvin usein tai aina. Vastanneista 60 % oli sitä mieltä, että esimies puuttuu ongelmiin melko usein heti niiden ilmaannuttua ja 30 % oli sitä mieltä, että esimies puuttuu niihin silloin tällöin.



Kuvio 19. Työntekijöiden kohtelu, N=10

Vastaajilta kysyttiin, kohtelee esimies työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti (Kuvio 19, s. 30). Kyselyyn vastanneista kaksi eli 20 % oli sitä mieltä, että esimies kohtelee alaisia oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti hyvin usein tai aina. Suurin osa vastaajista eli 70 % kertoi esimiehen kohtelevan työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti melko usein ja 10 % silloin tällöin.



Kuvio 20. Työntekijän ja esimiehen välinen suhde, N=10

Viimeisessä esimiestyötä koskevassa kysymyksessä (Kuvio 20) kysyttiin, minkälaiseksi vastaajat kokevat hänen ja esimiehensä välisen suhteen. Kolme vastaajaa (30 %) kertoi suhteensa esimieheen olevan erittäin hyvä ja kuusi vastaajaa (60 %) melko hyvä. Vaihtelevaksi suhteensa esimiehen kanssa koki yksi vastaaja (10 %).

6.5 Vaikutusmahdollisuudet

Vaikutusmahdollisuuksista työpaikalla oli neljä kysymystä, joista ensimmäisessä (Kuvio 21) kysyttiin, kokevatko vastaajat voivansa vaikuttaa itseään koskeviin asioihin työpaikalla. 10 % ilmoitti voivansa vaikuttaa itseään koskeviin asioihin työpaikalla hyvin usein tai aina ja 50 % melko usein. Itseään koskeviin asioihin voi vaikuttaa silloin tällöin 30 % vastaajista ja 10 % vastaajista melko harvoin.



Kuvio 21. Vaikutusmahdollisuus itseään koskeviin asioihin, N=10



Kuvio 22. Työpanoksen tärkeys organisaatiolle, N=10

Vastaajilta kysyttiin myös, kokevatko he työpanoksensa olevan tärkeä organisaatiolle (Kuvio 22). Kyselyyn vastanneista työntekijöistä 10 % koki työpanoksensa tärkeäksi hyvin usein tai aina. Melko usein työpanoksen koki tärkeäksi 70 % vastaajista ja 20 % silloin tällöin.



Kuvio 23. Työn määrään vaikuttaminen, N=10

Vaikutusmahdollisuuksista kertoi myös kysymys, jossa kysyttiin voivatko vastaajat vaikuttaa työnsä määrään (Kuvio 23). Oman työn määrään pystyi vaikuttamaan hyvin usein tai aina kaksi vastaajaa (20 %) ja 3 vastaajaa (30 %) melko usein. Kaksi vastaajaa (20 %) pystyy silloin tällöin vaikuttamaan työn määrään silloin tällöin ja kaksi melko harvoin. Yksi vastaaja (10 %) koki, että voi vaikuttaa työn määrään melko harvoin tai ei koskaan.



Kuvio 24. Työn määrän sopivuus, N=10

Lisäksi vastaajilta kysyttiin, onko heillä mielestään liikaa töitä (Kuvio 24). 10 % vastanneista koki työn määrän liialliseksi melko usein ja 20 % silloin tällöin. Myös 20 % kertoi, että töitä on melko harvoin liikaa ja 50 % oli sitä mieltä, että töitä on liikaa erittäin harvoin tai ei koskaan.

6.6 Työkyky

Työkyvystä oli kolme kysymystä, joista ensimmäisessä pyydettiin vastaajia arvioimaan omaa työkykyään (Kuvio 25). Työkykynsä arvioi erittäin hyväksi 20 % vastanneista ja 70 % melko hyväksi. Vaihtelevaksi työkykynsä koki 10 % kyseeseen vastanneista työntekijöistä.



Kuvio 25. Työkyky, N=10



Kuvio 26. Työn henkinen rasittavuus, N=10

Lisäksi kysyttiin, onko työntekijöiden työ henkisesti rasittavaa (Kuvio 26, s. 35). Melko henkisesti rasittavaksi työnsä koki 30 % vastaajista ja 50 % jonkin verran henkisesti rasittavaksi. Melko vähän ja ei lainkaan henkisesti rasittavaksi koki 10 % vastaajista.



Kuvio 27. Työn fyysinen rasittavuus, N=10

Kysyttiin myös, onko työ työntekijöiden mielestä fyysisesti rasittavaa (Kuvio 27, s. 34) ja 40 % vastaajista arvioi työnsä olevan melko paljon fyysisesti rasittavaa. Jonkin verran fyysisesti rasittavaksi työnsä koki 50 % vastaajista. Melko vähän fyysisesti rasittavaksi työnsä koki 10 % vastaajista.

6.7 Työntekijöiden ajatuksia ja kehittämideoita

Vastaajilta kysyttiin, mikä heidän mielestään on parasta työssä. Vastausten perusteella parhaaksi asiaksi työssä osoittautui työkaverit ja asiakkaat. Kuudesta vastaajasta viisi mainitsi parhaaksi asiaksi työkaverit ja neljässä vastauksessa mainittiin asiakkaat. Lisäksi mainittiin työn vaihtelevuus, onnistumisen tunne hyvin hoidetusta työstä, uudet asiat ja työympäristö. Kysymyksessä ei ollut erikseen pyydetty vastaajia kertomaan vain yhtä parasta asiaa työssään, joten oli oletettavaa, että parhaita asioita ilmenee useita yhdessä vastauksessa.

- ”Onnistumisen tunne hyvin hoidetusta työstä, työtoverit, kiitos asiakkaalta”
- ”Työn vaihtelevaisuus, hyvät työtoverit”
- ”Mukavat työkaverit, vaihtelevat päivät, vapaus valita vuorot toisen työni ehdoilla”
- ”Työympäristö, asiakkaiden palvelu, työkaverit, kaikki!”

Parannusta/muutosta työyhteisössä toivottiin eniten yhteishenkeen. Toivottiin myös, että parannusta tulisi suoraan puhumisessa, informaation kulkemisessa, henkilöstön määrässä/työn kuormittavuudessa. Yksi vastaaja kertoi myös, että ei toivoisi muutosta/parannusta mihinkään ja yksi jätti kokonaan vastaamatta kysymykseen.

- ”Työn kuormittavuuteen/henkilöstön määrään”.
- ”Yhteishenkeä pitäisi parantaa, yhteenkuuluvuutta”.
- ”Suoraan puhumisessa”.

Kysyttäessä, miten esimies voisi parantaa vastaajan työhyvinvointia, saatiin vain kolme vastausta. Yksi vastaajista toivoi esimiehen järjestävän virkistyspäivän ja toinen esimiehen kannustavan työssä. Lisäksi toivottiin, että esimies puhuisi asioista avoimesti ja parantaisi tiedonkulkua sekä huomioisi alaisia ottamalla heidän menot ja tulevaisuuden suunnittelun tarpeen huomioon.

- ”Järjestää virkistyspäivän”.
- ”Puhua asioista avoimesti ja tiedonkulkua parantaa. Huomioida alaisia ottamalla huomioon heidänkin tarve saada suunnitella tulevaa ja menoja yms”.
- ”Kannustaa työssäni”.

Vastaajat kertoivat panostavansa itse eri tavoin työyhteisön toimivuuteen. Työyhteisön toimivuutta vastaajat paransivat mielestään tekemällä työt hyvin, luomalla hyvää mieltä, olemalla ystävällisiä ja joustavia sekä auttamaan työkavereita. Lisäksi kerrottiin, että työyhteisöä toimivuuteen panostetaan myös tuuraamalla sairauslomissa.

- ”Olen ystävällinen ja autan työtovereita töissä, kiitän työtovereita”.
- ”Yritän luoda hyvää mieltä työtovereille esim. tsemppaus ym.”
- ”Olemalla joustava ja huomioimalla toisten työtavat”.
- ”Yritän tehdä parasta työssäni ja omassa vuorossa mahd. paljon hommia, että työkavereille ei jää paljon hommia”.
- ”Tekemällä työt parhaani mukaan”.
- ”Pyrin tuuraamaan sairauslomissa yms. ja tehdä työni hyvin”.

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millainen työilmapiiri ravintolassa on ja millaiseksi työntekijät kokevat oman työhyvinvointinsa. Lisäksi haluttiin selvittää, miten työntekijät arvostavat omaa työtään, mitkä asiat ovat parasta työssä ja mitä asioita voisi tehdä toisin tai parantaa, jotta ravintolan työntekijät kokisivat oman työhyvinvointinsa työpaikalla mahdollisimman hyväksi.

Tutkimustuloksia ei voinut verrata ravintolassa aikaisemmin tehtyihin työhyvinvointi- tai työtyytyväisyystutkimuksiin, sillä tämä kysely ei ollut samanlainen kuin ravintolaan aikaisemmin tehdyt kyselyt.

Työilmapiiri ravintolassa koettiin melko hyväksi, eikä siinä ilmennyt olevan erityisiä epäkohtia tai puutteita. Suurin osa vastaajista koki ilmapiirin olevan melko vähän jäykkä ja sääntöihin perustuva sekä ilmapiiri koettiin melko leppoisaksi ja mukavaksi. Jotkut vastaajista kuitenkin kokivat, että ilmapiiri on jonkin verran epäluuloinen ja epäilevä, mutta suurin osa kertoi epäluuloisuutta ja epäilyä olevan melko vähän. Suurin osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että ilmapiiri oli myös melko kannustava ja tukeva. Ilmapiiriä ei koettu liian kilpailevaksi.

Työhyvinvointi työyhteisössä koettiin kokonaisuudessaan hyväksi. Työntekijöiden mielestä töihin on yleensä mukava tulla, mikä viestii myös siitä, että ilmapiiri työpaikalla koetaan hyväksi. Työkavereilta saadaan melko hyvin apua ja tukea tarvittaessa sekä kiusaamista koetaan melko harvoin tai ei koskaan. Vastaajat kuitenkin ovat joskus kokeneet kommentointia selän takana sekä tiuskintaa. Juoruilua kerrotaan esiintyvän työpaikalla melko paljon. Juoruilu on varmasti melko yleistä pelkästään naisista koostuvissa työyhteisöissä. Uskon, että juoruilusta johtuen osa vastaajista toivoikin asioista puhuttavan enemmän suoraan. Oma ammattitaito koetaan riittäväksi työn vaatimuksiin nähden. Esimiestyöhön ollaan keskimäärin melko tyytyväisiä. Vaikutusmahdollisuudet koetaan melko hyväksi eikä töitä kasaannu liikaa. Myös oma työkyky koetaan hyväksi. Työ koettiin kuitenkin fyysisesti ja henkisesti jonkin verran rasittavaksi, sekä esimiehen toivottiin kiinnittävän huomiota työn kuormittavuuteen sekä henkilöstön määrään. Suurin osa vastaajista kertoi, ettei heillä ole kuitenkaan liikaa töitä. Uskon,

että työn rasittavuus vähenisi, kun kiinnitettäisiin huomioita siihen, että työvuoroissa olisi oikea määrä työntekijöitä.

Suurin osa suosittelisi työpaikkaansa tuttavilleen ja ystävilleen sekä hakisi samaan työpaikkaan uudelleen. Osa vastaajista ei kuitenkaan ole varma, hakisiko samaan työpaikkaan enää uudelleen tai suosittelisiko työpaikkaansa tuttaville ja ystäville. Suurin osa vastaajista kokee, että heidän työnsä on tärkeää ja merkittävää, mutta muutama vastaaja vastasi, ettei osaa sanoa. Tämä kertoo työn arvostuksesta ja työhyvinvoinnista sen osalta, että työpaikkaan, jota itse arvostaa ja jossa viihtyy hyvin, hakisi todennäköisesti uudestaan ja sitä suosittelisi myös muille. Jotkut työntekijät arvostavat työtään siis enemmän kuin toiset, ja tähän voi olla monia syitä. Työyhteisön arvostus omaa työtä kohtaan koettiin kuitenkin melko hyväksi.

Parhaita asioita omassa työssä olivat työkaverit ja asiakkaat. Lisäksi parasta työssä on sen vaihtelevuus, onnistumisen tunteet, työympäristö ja uudet asiat.

Minkään tutkimuksessa kysytyn asian ei koettu olevan erityisen huonosti. Yhteishengen ja yhteenkuuluvuuden parantamiseen tulisi kuitenkin panostaa enemmän. Esimerkiksi virkistystoiminnan järjestäminen voisi olla tarpeellista ja hyvä keino parantaa yhteishenkeä sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta. Tiedonkulkua voi myös aina kehittää. Tämän tutkimuksen tulokset kannattaa käydä työntekijöiden kanssa yhdessä läpi ja miettiä, miten kehittämiskohteita viedään eteenpäin.

Jatkotutkimukseksi ehdottaisin, että tämän kaltainen kysely uusittaisiin jonkun ajan kuluttua, jotta tuloksia voisi vertailla toisiinsa. Seurantatutkimuksella pystyttäisiin seuraamaan, mihin suuntaan työhyvinvointi on kehittynyt ja kuinka hyvin kehittämiskohteisiin on panostettu.

8 Pohdinta

Ennen kuin varmistuin toimeksiantajayrityksestä, halusin opinnäytetyön aiheekseni työhyvinvoinnin tai asiakastyytyväisyyden tutkimisen. Työhyvinvointi oli kuitenkin mielenkiintoisempi aihe, ja uskoin siitä olevan enemmän hyötyä oman

tulevaisuuteni ja oppimiseni kannalta. Kun sain opinnäytetyön aiheen toimeksiantona ravintola Huviretki Kouvolalta, aloin suunnitella ja koota teoriaosuutta tutkimukseni taustaksi. Lähdemateriaalia löytyi melko paljon, mutta pyrin siihen, että opinnäytetyö pysyisi mahdollisimman hyvin aiheessa. Halusin teoriaosuiden kertovan pääasiassa siitä, mitä työhyvinvointi on ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat, sekä miksi se on niin tärkeä asia.

Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että tutkimuksen tekijä suunnittelee itse kyselylomakkeen, käyttäen kuitenkin avuksi aikaisempia työhyvinvointia koskevia opinnäytetöitä ja työhyvinvointitutkimuksia. Valmis kyselylomake lähetettiin toimeksiantajalle, joka hyväksyi sen, ennen kuin sitä alettiin jakaa työntekijöille.

Tutkimus tutki sitä, mitä sen pitikin tutkia ja kehittämisehdotuksia löytyi. Kyselylomaketta laatiessa kysymykset valikoitiin niin, että tutkimuskysymyksiin saataisiin vastaus. Näin myös tapahtui, ja kysymyslomake oli siinä mielessä onnistunut. Monivalintakysymyksiin vastattiin aktiivisemmin kuin avoimiin kysymyksiin. Yhteenkään avoimeen kysymykseen ei vastannut kaikki vastaajat, vaan aina muutama oli jättänyt vastaamatta. Yksi vastaajista ei vastannut yhteenkään avoimeen kysymykseen. Kyselylomake saattoi olla liian pitkä, eivätkä vastaajat siksi jaksaneet enää vastata avoimiin kysymyksiin. Tuloksia raportoitaessa ja analysoitaessa ei kuitenkaan tuntunut siltä, että kysymyksiä olisi ollut liikaa. Olin kuitenkin halunnut avoimiin kysymyksiin enemmän vastauksia, joten monivalintakysymyksiä olisi voinut karsia ja avoimia kysymyksiä tehdä hieman enemmän. Avoimet kysymykset ovat siitä hyviä, että vastausvaihtoehtoja ei ole rajattu ja niihin voi antaa spontaaneja mielipiteitä sekä kirjoittaa vastaukseen haluamiaan asioita niin paljon kuin haluaa. Lisäksi avoimien kysymysten avulla tulee yleensä esille sellaisia asioita, joita tutkimuksessa ei muuten ilmenisi. Kysymykset olisi pitänyt muokata niin, että yhdessä kysymyksessä kysytään vain yhtä asiaa. Kiusaamisesta kysyttäessä oli kuitenkin hyödyllistä lisätä tarkentava kysymys siitä, minkälaista kiusaamista työyhteisössä on koettu. Kyselylomakkeen testaaminen oli hyödyllistä, sillä testauksen avulla sai hyödyllisiä parannusehdotuksia ja tiedon siitä, kuinka hyvin vastaajat ymmärtävät kysymykset.

Olin tyytyväinen siihen, että lähes kaikki työntekijät vastasivat kyselyyn. Aluksi suunniteltiin, että myös harjoittelijat olisivat vastanneet kyselyyn, mutta toimek-

siantaja päätti, että niin ei tehdä. Jälkeenpäin koen sen hyväksi ratkaisuksi, vaikka toisaalta kyselylle olisi saatu enemmän vastaajia, jos harjoittelijat olisi otettu mukaan tutkimukseen. On kuitenkin järkevämpää ja hyödyllisempää tutkia pelkästään ravintolassa pitkäaikaisesti tai melko pitkään työskenteleviä työntekijöitä, sillä harjoittelijat vaihtuvat ravintolassa melko usein.

Opinnäytetyö opetti minulle asioita, joita voin hyödyntää tulevaisuudessa, kun itse toivottavasti toimin esimiestehtävissä jossakin yrityksessä. Opinnäytetyö oli mielenkiintoinen ja hyödyllinen projekti, etenkin kiinnostavan aiheen takia. Mielenkiintoisin osuus oli itse tutkimuksen tekeminen, etenkin kyselylomakkeen suunnittelu. Tulosten käsittely oli myös mielenkiintoista ja opettavaista. Tulosten analysointi oli haastava osuus, koska en ole aikaisemmin tehnyt tutkimusta. Uskon, että tästä opinnäytetyöstä tutkimuksen tekemiseen sai kuitenkin hyvät valmiudet. Lisäksi sain paljon hyödyllistä tietoa työhyvinvoinnista, sen tärkeydestä ja siihen vaikuttavista asioista. Opinnäytetyö kannatti tehdä myös sen takia, että hyvinvointitutkimuksesta hyötty itseni lisäksi myös toimeksiantaja.

Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tässä opinnäytetyössä palautettuja kyselylomakkeita ei päässyt tutkijan lisäksi käsittelemään kukaan muu, sillä lomakkeet palautettiin suljetussa kirjekuoressa sovittuun paikkaan. Tutkijan toiminta oli myös puolueetonta ja asenteesta riippumatonta.

Tutkimusetiikan noudattaminen velvoittaa kaikkia tutkimuksen tekijöitä, ja tutkimuksen tekemistä tulisi ohjata kantaa ottamaton asenne (Vilkkä 2005, 29). Tutkimus, joka kohdistuu yksilöihin, on toteutettava niin, että siihen osallistuvilla henkilöillä on oikeus pysyä nimettömänä tai anonyyminä. Tutkimuksessa ei saa olla sellaisia piirteitä tai ominaisuuksia, joiden perusteella tutkimukseen osallistuvien henkilöiden identiteetti olisi tunnistettavissa. Anonyyminä pysyminen tulisi tuoda esille tutkimuskohteena oleville jo ennen tutkimuksen alkua. (Soininen 1995, 129 - 130). Tässä tutkimuksessa vastaajien tunnistimina on käytetty ai-noastaan numeroita, joten vastauksia analysoitaessa kyselylomakkeet numeroitiin. Vastaajilta kysytyjä taustatietoja raportoitiin niin, etteivät vastaajat paljastu-

neet niistä. Kyselylomakkeen yhteydessä olleessa saatekirjeessä vastaajille kerrottiin, että heitä ei voi tunnistaa vastausten perusteella.

Tutkittavilla on myös oikeus odottaa tutkijan olevan vastuuntuntoinen oman työnsä suhteen sekä ymmärrettävä vastaajien ihmisarvo ja loukkaamattomuus. Tutkijan on oltava sitä hienotunteisempi, mitä arkaluontoisempaa aihetta tutkitaan. Tutkimuksen eettisyyteen liittyy myös se, että tutkijan on oltava rehellinen itselleen ja lukijoille eikä tutkimustuloksia tule muuttaa tai kaunistella. (Soininen 1995, 130 – 131.) Työhyvinvoinnin tutkiminen on siinä mielessä arkaluontoinen aihe, että vastaajilla on mahdollisuus kertoa ja tuoda esille arkaluontoisia asioita, kuten työpaikkakiusaaminen, työpahoinvointi tai tyytymättömyys johonkin asiaan. Koska aihe oli melko arkaluontoinen, ei tätä tutkimusta olisi kannattanut tehdä muulla tutkimusmenetelmällä. Oli hyvä, että kyselylomakkeet jakoi itse toimeksiantaja, eikä tutkimuksen tekijä, jota vastaajat eivät tunne tai johon he eivät välttämättä luota.

Tutkimus oli pätevä ja tutkimusmenetelmä oikea, sillä tutkimus mittasi juuri sitä, mitä sen tulikin mitata ja tutkimusongelmaan saatiin vastaus. Uskon, että vastaajat ymmärsivät kysymykset ja niiden tarkoituksen tarpeeksi hyvin, jotta tutkimuksen voidaan sanoa olevan pätevä (validiteetti). Validius pyrittiin ottamaan huomioon jo tutkimusta ja kyselylomaketta suunniteltaessa esimerkiksi niin, että opinnäytetyön teoriaosuuden käsitteet ja ajatuskokonaisuus pyrittiin siirtämään kyselylomakkeeseen mahdollisimman hyvin. Uskon, että jos joku muu tekisi samanlaisen tutkimuksen samoille henkilöille, saisi hän samanlaisia tuloksia.

Kuviot

- Kuvio 1. Ikä, N=10, s. 20
- Kuvio 2. Työskentelyvuodet yrityksessä, N=10, s. 21
- Kuvio 3. Työsuhde, N=9, s. 21
- Kuvio 4. Onko töihin mukava tulla? N=10, s. 22
- Kuvio 5. Tuen ja avun saaminen työkavereilta, N=8, s. 22
- Kuvio 6. Ilmapiiri työpaikalla, N=10, s. 23
- Kuvio 7. Kiusaaminen työpaikalla, N=10, s.24
- Kuvio 8. Juoruilu työpaikalla, N=10, s. 25
- Kuvio 9. Tiedonkulun riittävyys työyhteisössä, N=10, s.25
- Kuvio 10. Ammattitaidon vastaaminen työn vaatimukseen, N=10, s. 26
- Kuvio 11. Työn tärkeys ja merkittävyys, N=10, s. 26
- Kuvio 12. Työn arvostus työyhteisössä, N=9, s. 27
- Kuvio 13. Suosittelisitko työpaikkaasi ystäville tai tuttavillesi? N=10, s. 27
- Kuvio 14. Samaan työpaikkaan hakeminen uudelleen, N=10, s. 28
- Kuvio 15. Luottamus esimieheen, N=10, s. 28
- Kuvio 16. Esimiehen johtaminen, N=10, s. 29
- Kuvio 17. Tuen ja avun saanti esimieheltä, N=10, s. 39
- Kuvio 18. Esimiehen puuttuminen ongelmiin heti niiden ilmaannuttua, N=10, s. 30
- Kuvio 19. Työntekijöiden kohtelu, N=10, s. 30
- Kuvio 20. Työntekijän ja esimiehen välinen suhde, N=10, s. 31
- Kuvio 21. Vaikutusmahdollisuus itseään koskeviin asioihin, N=10, s. 31
- Kuvio 22. Työpanoksen tärkeys organisaatiolle, N=10, s. 32
- Kuvio 23. Työn määrään vaikuttaminen, N=10, s. 32
- Kuvio 24. Työn määrän sopivuus, N=10, s. 33
- Kuvio 25. Työkyky, N=10, s. 33
- Kuvio 26. Työn henkinen rasittavuus, N=10, s. 34
- Kuvio 27. Työn fyysinen rasittavuus, N=10, s. 34

Lähteet

Aalto, R. 2006. Työelämän selviytymisopas – Käytännön ohjeita työhyvinvointiin. Helsinki: WSOY

Aarnikoivu, H. 2010. Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu. Helsinki: Edita.

Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. www.metodix.com. Luettu 16.3.2015

Finlex 2006. Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Laki%20tyosuojelun%20valvonnasta>. Luettu 18.3.2015.

Finlex 2001. Työsopimuslaki.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. Luettu 19.3.2015
Kaivola, T & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Huviretki Restaurant 2015. Ravintola Huviretki Kouvola.
http://www.huviretki.fi/ravintolat/kouvola/fi_FI/kouvola/. Luettu 18.3.2015.

Kontiolahti, K. 2013. Hyvä työilmapiiri ei anna tilaa kiusaamiselle.
http://www.kontiolahti.fi/kuvat/file/Toimintaohje%20liittyen%20h%C3%A4irint%C3%A4%C3%A4%20ja%20ep%C3%A4asiallista%20kohtelua%20esiintyviin%20tilanteisiin%20ty%C3%B6paikalla,%20khall_%2017_6_2013%20%C2%A7%20242.pdf. Luettu 22.1.2015.

Köyhäjoki L. & Vuolle T. 2009. Työtyytyväisyystutkimus Oy Scancool AB:lle. Opinnäytetyö. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma.

Manka, M., Kaikkonen, M. & Nuutinen, S. 2007. Eväitä kehittämistyön avuksi - Hyvinvointia työyhteisöön. Lait työhyvinvoinnin edistämisen ja ylläpidon takana.

Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Helsinki: WSOY.

Otala, L. 2003. Hyvinvointia työpaikalle - tulosta toimintaan. Helsinki: WSOY.

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy.

Ravintolamaailma. Huviretki. www.ravintolamaailma.fi/ravintolat/huviretki. Luettu 18.2.2015.

Restel 2015. Vastuullisuus. www.restel.fi/restel/vastuullisuus. Luettu 18.2.2015.

Restel vuosikertomus 2014. Restel - monipuolinen palvelusaaja. <http://restel-vuosikertomus.fi/vuosikertomus-2014/restel-lyhyesti>. Luettu:18.2.2015.

Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku: Painosalama Oy

Suonsivu, K. 2011. Työhyvinvointi osana henkilöjohtamista. EU:UNIPress.

Sykettä työhön. 2011. Työhyvinvointia yhteistyöllä.
http://sykettatyohon.fi/files/tietopankki/tyohyvinvointia-yhteistyolla/Tyohyvinvointia_yhteistyolla.pdf. Luettu 18.3.2015.

Työsuojeluhallinto 2014. Työsuojelutoiminta työpaikalla.
www.tyosuojelu.fi/fi/tyosuojelutoiminta. Luettu 18.3.2015.

Työterveyslaitos 2014. Miksi työn imu on tärkeää.
http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyon_imu/miksi_tyon_imu_on_tarkeaa/sivut/default.aspx. Luettu 22.1.2015.

Työterveyslaitos. 2014. Tykytoiminta.
<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/Sivut/default.aspx>. Luettu 19.3.2015.

Työterveyslaitos. 2009. Työhyvinvointi - Uudistuksia ja hyviä käytäntöjä.
http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Documents/BWW_ty%C3%B6hyvinvointi_web.pdf. Luettu 7.4.2015.

Työterveyslaitos. Työn imu.
http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyon_imu/sivut/default.aspx. Luettu 22.1.2015.

Työterveyslaitos. Vuorotyö ja terveys.
http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyoaika/tyoajat_terveys_hyvinvointi/sivut/default.aspx. Luettu 22.12.2014.

Työturvallisuuskeskus. Työyhteisön ilmapiiri.
<http://www.tyoturva.fi/index.phtml?s=133>. Luettu 5.3.2015.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: BoD.

Virtanen, P. 2005. Houkutteleva työyhteisö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Työhyvinvointikysely

helmikuu 2015

Olen Mira Kääriäinen, Saimaan ammattikorkeakoulun kolmannen vuosikurssin opiskelija. Valmistun pian restonomiksi, ja tämä tutkimus on osa opinnäytetyötäni, jonka aiheena on työhyvinvointitutkimus ravintola Huviretki Kouvolaan. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää millainen työilmapiiri ravintolassa on ja millaiseksi työntekijät kokevat työhyvinvointinsa. Lisäksi selvitetään, miten ravintolan työntekijät arvostavat työtään ja mikä on parasta heidän työssään. Tutkimuksen perusteella pyritään löytämään keinoja, joilla työhyvinvointia voi parantaa ravintolassa. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua keväällä 2015.

Tämä kysely on tarkoitettu kaikille Huviretki Kouvolan esimiehille, työntekijöille ja harjoittelijoille. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista ja sen voi keskeyttää missä tahansa vaiheessa. Tiedot käsitellään luottamuksellisesti ja niin, että yksittäiset vastaajat eivät paljastu tuloksista. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja tutkimustuloksia raportoitaessa vastaajien henkilötietoja ei mainita. Aineiston raportoinnin jälkeen lomakkeet hävitetään paperisilppurilla.

Tulokset esitetään keskiarvoina ja niiden perusteella tehdään johtopäätöksiä ja mahdollisia parannusehdotuksia. Vastaamalla kyselyyn huolellisesti voit vaikuttaa ravintolan työhyvinvoinnin ja työilmapiirin kehittämiseen. Jokainen vastaus on erittäin tärkeä tutkimuksen luotettavuuden ja hyödyntämisen kannalta.

Tutkimus toteutetaan helmikuun aikana. Vastaaminen kestää vain muutaman minuutin. Vastattuasi palautathan lomakkeen suljetussa kirjekuoressa toimistoon.

Jos Sinulle tulee kysyttävää tutkimukseen liittyen, voit ottaa yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen mira.kaariainen@student.saimia.fi

Kiitos etukäteen vastauksista!

Mira Kääriäinen
Saimaan ammattikorkeakoulu
mira.kaariainen@student.saimia.fi

Työhyvinvointikysely

Helmikuu 2015

Ympyröi mielestäsi sopivin vaihtoehto.

Taustatiedot

1) Sukupuoli Nainen 1 2) Syntymävuosi _____
 Mies 2

3) Kuinka kauan olet työskennellyt yrityksessä?

4) Onko työsuhteesi

vakituinen	1
määräaikainen	2
extra-työntekijä	3
harjoittelija	4

Työpaikan ihmissuhteet

5) Onko töihin mielestäsi mukava tulla?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei koskaan	1

6) Saatko tarvittaessa tukea ja apua työkavereilta?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei koskaan	1

7) Minkälainen ilmapiiri työpaikalla on? erittäin paljon melko paljon jonkin verran melko vähän erittäin vähän

Kilpaileva	5	4	3	2	1
Kannustava ja tukeva	5	4	3	2	1
Epäluuloinen ja epäilevä	5	4	3	2	1
Leppoisa ja mukava	5	4	3	2	1
Jäykkä ja sääntöihin perustuva	5	4	3	2	1

8) Oletko havainnut työpaikalla kiusaamista?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei koskaan	1

9) Juoruillaanko työpaikalla paljon?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei koskaan	1

Jos olet, minkälaista kiusaamista olet havainnut?

Tiedonkulku

10) Onko tiedonkulku riittävää työyhteisössäsi?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei koskaan	1

Ammattitaito

11) Kuinka hyvin ammattitaitosi vastaa työsi vaatimuksia?

erittäin hyvin	5
melko hyvin	4
kohtalaisesti	3
melko huonosti	2
erittäin huonosti	1

Arvostus

12) Pidätkö työtäsi tärkeänä ja merkittävänä?

erittäin tärkeänä	5
melko tärkeänä	4
en osaa sanoa	3
en erityisen tärkeänä	2
en lainkaan tärkeänä	1

13) Koetko, että työtäsi arvostetaan työyhteisössä?

erittäin paljon	5
melko paljon	4
vaihtelevasti	3
melko vähän	2
ei lainkaan	1

14) Suositteletko työpaikkaasi ystävillesi tai tuttavillesi?

erittäin paljon	5
melko paljon	4
en osaa sanoa	3
melko vähän	2
ei lainkaan	1

15) Hakisitko uudelleen työpaikkaan, jossa nyt työskentelet?

varmasti hakisin	5
melko varmasti hakisin	4
en osaa sanoa	3
tuskin hakisin	2
en hakisi	1

Esimiestyö

16) Kuinka hyvin voit luottaa esimieheesi?

erittäin hyvin	5
melko hyvin	4
vaihtelevasti	3
melko huonosti	2
erittäin huonosti	1

18) Saatko tarvittaessa tukea ja apua esimieheltäsi?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei koskaan	1

20) Kohteleeeko esimies työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei koskaan	1

Vaikutusmahdollisuudet

22) Koetko voivasi vaikuttaa sinua koskeviin asioihin työpaikalla?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei koskaan	1

24) Voitko vaikuttaa työmäärääsi?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei koskaan	1

17) Kuinka hyvin esimiehesi johtaa työyhteisöä?

erittäin hyvin	5
melko hyvin	4
vaihtelevasti	3
melko huonosti	2
erittäin huonosti	1

19) Puuttuuko esimies ongelmiin heti niiden ilmaannuttua?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei lainkaan	1

21) Minkälaiseksi koet sinun ja esimiehesi välisen suhteen?

erittäin hyväksi	5
melko hyväksi	4
vaihtelevaksi	3
melko huonoksi	2
erittäin huonoksi	1

23) Koetko että työpanoksesi on tärkeä organisaatiolle?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei koskaan	1

25) Onko sinulla mielestäsi liikaa töitä?

hyvin usein tai aina	5
melko usein	4
silloin tällöin	3
melko harvoin	2
erittäin harvoin tai ei koskaan	1

Työkyky

26) Kuinka hyväksi arvioisit tämän hetkisen työkykysi?

erittäin hyväksi	5
melko hyväksi	4
vaihtelevaksi	3
melko huonoksi	2
erittäin huonoksi	1

27) Onko työsi henkisesti rasittavaa?

erittäin rasittavaa	5
melko rasittavaa	4
jonkin verran rasittavaa	3
melko vähän rasittavaa	2
ei lainkaan rasittavaa	1

28) Onko työsi fyysisesti rasittavaa?

erittäin rasittavaa	5
melko rasittavaa	4
jonkin verran rasittavaa	3
melko vähän rasittavaa	2
ei lainkaan rasittavaa	1

Avoimet kysymykset

29) Mikä on parasta työssäsi?

30) Mihin asioihin toivoisit parannusta/muutosta työyhteisössäsi?

31) Mitä esimiehesi voisi tehdä työhyvinvointisi parantamiseksi?

32) Miten panostat itse työyhteisön toimivuuteen?