



# HAAPAVEDEN KAUPUNGIN SIIVOUSSHENKILÖSTÖN TYÖHYVINVOINTI

Alli Ikola-Rysberg

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2006



JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Matkailu-, ravitsemus- ja talousala*

Tekijä(t)  IKOLA-RYSBERG, ALLI	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 49	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi HAAPAVEDEN KAUPUNGIN SIIVOUShENKILÖSTÖN TYÖHYVINVOINTI		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) PARTANEN, Soili		
Toimeksiantaja(t) Haapaveden kaupunki		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Haapaveden kaupungin siivoushenkilöstön työhyvinvointia, työssä jaksamista ja työviihtyvyyttä. Tarkoituksena oli selvittää henkilöstön mielipiteitä johtamisesta, omasta työyhteisöstä, omasta työtahvasta ja tiedottamisesta. Selvityksen tulosten perusteella pyritään parantamaan siivoushenkilöstön työolosuhteita sekä työhyvinvointia ja puuttumaan mahdollisiin siivoushenkilöstön työskentelyä vaikeuttaviin epäkohtiin.</p> <p>Kyselylomake jaettiin 33:lle vakituisessa työsuhteessa olevalle laitoshuoltajalle. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja lomakkeita palautettiin 28 kappaletta. Kysely koostui 62 väittämästä ja niihin liittyvistä avovastauksista. Väittämät olivat luonteeltaan pääosin positiivisia. Ne oli luokiteltu asteikolla 1-4, jolloin 1 oli täysin eri mieltä ja 4 oli täysin samaa mieltä. Väittämäryhmien saamista keskiarvoista paras arvosana on 4 ja huonoin 1.</p> <p>Kyselyn tuloksista nousi esille joitakin osa-alueita, joita tarkastelemalla ja toimintoja muuttamalla voidaan parantaa siivoushenkilöstön työhyvinvointia, työssä jaksamista sekä työviihtyvyyttä. Edellä mainittuja osa-alueita olivat muun muassa suurempien työpanosten huomioiminen, nopea puuttuminen työpaikalla ilmeneviin ongelmiin, tehtävien jakaantuminen tasaisesti, työn monipuolisuus ja haastavuus, perehdyttämisen ja työnopastuksen toimivuus sekä tiedottamisen sujuvuus.</p> <p>Opinnäytetyöni on ajankohtainen, sillä työhyvinvointia on käsitelty paljon koulutuksissa, mediassa ja aiheesta on julkaistu paljon kirjallisuutta. Tulosten mukaan Haapaveden kaupungin siivoushenkilöstö voi suhteellisen hyvin. Henkilöstössä on motivoituneita, ammattinsa hallitsevia työntekijöitä ja heidän työn suorittamiseensa vaikuttavat osatekijät ovat kunnossa. Työhyvinvointia voidaan parantaa kiinnittämällä huomiota jokaiseen kyselyssä olleeseen osa-alueeseen.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Työhyvinvointi, työssä jaksaminen		
Muut tiedot		

Author(s)  IKOLA-RYSBERG, Alli	Type of Publication Bachelor´s Thesis	
	Pages 49	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title WELLBEING AT WORK AMONG THE CLEANING STAFF IN THE TOWN OF HAAPAVESI		
Degree Programme Degree Programme in Service Management		
Tutor(s) PARTANEN, Soili		
Assigned by The town of Haapavesi		
Abstract <p>The aim of this thesis was to study the wellbeing, mental and physical fortitude, and the ambiance of the working environment among the cleaning staff in the town of Haapavesi. Another aim was also to study their opinions on leadership, their own working community, as well as on the tasks and information given. The results of this study will be used to improve the working conditions and wellbeing of the cleaning staff, as well as to provide intervention for the possible defects that make the working environment difficult.</p> <p>A voluntary questionnaire was given to 33 permanently employed members of the cleaning staff, in total 28 completed questionnaires were returned. The questionnaire of 62 statements and open-ended answers connected to them. The statements were mostly positive. They were rated from 1 to 4, where 1 was "totally disagree" and 4 was "totally agree". The highest average of the statement groups was 4 and the lowest one was 1.</p> <p>The questionnaire showed some areas where changes could be made to help to improve the cleaning staff's wellbeing, mental and physical fortitude, and the ambiance of the working environment. Among the identified areas were: greater acknowledgement of effort put into the work, quick response to problems in the workplace, equal distribution of work, versatility of work, how demanding the work is, how well people are inducted for their work and how well the people are informed in the workplace.</p> <p>This thesis can be considered to address current issues because welfare in the workplace has recently been widely discussed in training and media as well as a lot of literature has been published on the subject. According to the results of this study, the happiness of the cleaning staff in the town of Haapavesi is notably high. They are motivated, well-trained, and all the areas that affect their ability to do their work are in order. Their wellbeing at work could be improved by paying more attention to the areas covered by the questionnaire.</p>		
Keywords Wellbeing at work, mental and physical fortitude		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2 HAAPAVEDEN KAUPUNGIN STRATEGIA .....</b>	<b>4</b>
<b>3 TYÖHYVINVOINTI .....</b>	<b>5</b>
3.1 Johtaminen.....	7
3.2 Laatu.....	9
3.3 Työn ominaispiirteet ja sisältö .....	9
3.3.1 Laitoshuoltajan työ .....	10
3.3.2 Tehtäväkuva ja motivaatio .....	10
3.3.3 Työolosuhteet ja työn organisointi .....	11
3.3.4 Työn kuormittavuus .....	12
3.4 Henkilöstön kehittäminen .....	12
3.5 Työilmapiiri, työpaikan ihmissuhteet ja epäasiallinen kohtelu .....	13
3.6 Tiedottaminen .....	15
<b>4 KYSELYN TOTEUTUS .....</b>	<b>15</b>
<b>5 TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU .....</b>	<b>16</b>
5.1 Johtaminen.....	16
5.1.1 Johtaminen yleensä.....	16
5.1.2 Suhde esimieheen.....	17
5.1.3 Päätöksenteko.....	18
5.1.4 Henkilöstön kehittäminen .....	18
5.2 Työyhteisö.....	19
5.2.1 Työskentely .....	19
5.2.2 Ilmapiiri .....	20
5.2.3 Kiusaaminen.....	20
5.3 Oma työtehtävä.....	21
5.3.1 Fyysinen työympäristö.....	21
5.3.2 Tehtäväkuva ja motivaatio .....	22
5.3.3 Osaaminen ja itsensä kehittäminen.....	22
5.4 Tiedottaminen .....	24

5.4.1 Tiedottamisen avoimuus .....	24
5.4.2 Viestintä .....	25
<b>6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....</b>	<b>26</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>30</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>32</b>
Liite 1. Henkilöstökysely kevät 2005.....	32
Liite 2. Kyselyssä esitetyt väittämät ja vastausten keskiarvot.....	40

# 1 JOHDANTO

Työhyvinvointia on käsitelty viime aikoina paljon koulutuksissa, mediassa ja aiheesta on julkaistu myös paljon kirjallisuutta. Syynä tähän mielenkiintoon ovat muun muassa työelämän nopeat muutokset, henkilöstön varhainen eläköityminen ja suurten ikäluokkien ikääntyminen. Opinnäytetyöni aihe siivoushenkilöstön työhyvinvointi on erittäin ajankohtainen, sillä Haapaveden kaupungin siivoushenkilöstön keski-ikä on korkea, 49,8 vuotta. On erittäin tärkeää saada pidettyä ammattitaitoinen henkilöstö työssään mahdollisimman pitkään. Säästöä saadaan, mikäli työhyvinvointia parantamalla pystytään estämään työkyvyttömyyseläkkeitä ja vähentämään sairauspoissaoloja. Hyvin toimivassa työyhteisössä halutaan olla eläkeikään asti (Multanen, Bredenberg, Koskensalmi, Lauttio & Pahkin 2004, 15).

Eläketurvakeskus on tehnyt tutkimuksen, jonka mukaan kuusi tärkeintä työssä jatkamiseen kannustavaa tekijää olivat: hyvä ja toimiva työympäristö, työyhteisön ilmapiiri, mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön, työkaverit ja työpaikan sosiaaliset suhteet, hyvä esimiestoiminta ja mielenkiintoinen ja haastava työ. (Valtiala 2005, 12.) Vastaavanlainen tutkimus henkilöstön hyvinvoinnista Haapaveden kaupungilla toteutettiin keväällä 2004. Kyselyn tavoitteena oli selvittää kaupungin henkilöstön työhyvinvointia, työssä viihtymistä sekä sitä, millainen näkemys henkilöstöllä oli kaupungista työnantajana. Kyselyssä selvitettiin henkilöstön mielipiteitä johtamisesta, omasta työyhteisöstä, omasta työtehtävästä ja tiedottamisesta.

Työssäni minulla on tavoitteena selvittää Haapaveden kaupungin laitoshuoltajien työhyvinvointia, työssä jaksamista ja työviihtyvyyttä. Selvityksen tulosten perusteella pyritään parantamaan laitoshuoltajien työolosuhteita sekä työhyvinvointia ja puuttumaan mahdollisiin laitoshuoltajien työskentelyä vaikeuttaviin epäkohtiin. Selvityksen menetelmänä on käytetty samaa kyselylomaketta, kuin keväällä 2004, jolla selvitettiin satunnaisotannalla koko Haapaveden kaupungin henkilöstön työhyvinvointia. Kyselyn tuloksia peilataan vuonna 2004 Haapaveden kaupungin henkilöstölle tehtyyn kyselyyn.

## 2 HAAPAVEDEN KAUPUNGIN STRATEGIA

Haapaveden kaupungin strategia on asetettu vuoteen 2010 asti. Strategiassa on kuvattu kaupungin visio, joka kuvaa tahtotilaa missä halutaan olla strategian toteuttamiskauden päätyttyä. Visio on yksinkertaisuudessaan seuraava: Hyvien palvelujen Haapavesi on kasvava, kehittyvä ja kehittävä keskus. Strategia on konkreettinen, organisaation päivittäisessä toiminnassa mukana oleva työn tekemisen väline. Toiminta on tavoitteellista kaikilla organisaation tasoilla ja tavoitteiden toteutumista seurataan järjestelmällisesti. (Haapaveden kaupunki 2006, 19.)

Kaupungin perustehtävänä on järjestää kaupungin asukkaille lakisääteiset peruspalvelut. Resurssit perustehtävän täyttämiseksi varmistetaan aktiivisen, suunnitelmallisen ja ennakkoluulottoman elinkeinopolitiikan ja sitä tukevien koulutuspalvelujen järjestämisen avulla. Tälle painopistealueelle varmistetaan riittävästi voimavaroja perustehtävien lisäksi. (Haapaveden kaupunki 2006, 19.)

Hyvien palveluiden Haapaveden kaupunki panostaa merkittävästi elinkeinopolitiikkaan, koska onnistuneella elinkeinopolitiikalla saadaan luotua myönteistä ja eteenpäin suuntautuvaa ilmapiiriä. Laadukkaiden palvelujen tuottaminen asukkaille on kaupungin imagon kannalta ensiarvoisen tärkeää. Hyviä palveluita kuvaavat sanat laadukas ja kustannustehokkuus. Palvelut on tuotettu kustannustehokkaasti ja mahdollisimman taloudellisesti. Kaupungin mahdollisuutena pidetään yhteistyön ja toiminnan rohkeaa kehittämistä. Niukkenevista resursseista saadaan mahdollisimman suuri hyöty suuntaamalla palvelut asukkaiden omatoimisuutta tukevasti ja ennaltaehkäisyä korostavasti, eli oikeanlaiset palvelut oikein suunnattuna ovat aina kaupungin edun mukaiset. (Haapaveden kaupunki 2006, 20.)

Visio ”Haapavesi on kasvava” tarkoittaa Haapaveden kaupungin asukasluvun pienenemisen pysäyttämistä ja kääntämistä nousuun. Pysäyttämisen avainasemassa on työllistävän yritystoiminnan mahdollistamisen lisäksi koulutustarjonnan ja yritystoiminnan yhteen nivominen. Koulutustarjonnan tulisi vastata

yrittäjämaailman työvoimatarpeeseen ja mahdollistaa osaava ja ammattitaitoinen työvoima yrityksille. Monipuolisen työpaikka- ja elinkeinorakenteen ylläpito on tärkeää muuttovoiton saavuttamiseksi. Turvaamalla vanhusten ja eläkeläisten asumismahdollisuudet ja palvelut luodaan palvelualueille työpaikkoja ja esitetään eläkeläisten paikkakunnalta poismuutto. (Haapaveden kaupunki 2006, 20.)

Haapavesi kuuluu Siikalatvan seutukuntaan. Seutukunnan muut kunnat ovat kooltaan pienempiä kuntia, ja jo kokonsa puolesta Haapavesi on seutukuntansa palvelujen keskus. Nouseminen Oulun eteläisessä tasavertaiseksi keskuksiksi muiden keskusten joukkoon on mahdollista. Alueella ei ole yhtä ylivoimaisesti muita suurempaa ja vetovoimaista keskusta. Tämän aseman säilyttäminen varmistetaan strategian toteuttamiskaudella, ja tavoitteeseen voidaan päästä kaupungin vetovoimaa ja sitä kautta työpaikkoja ja asukaslukua kasvattamalla. Merkittävimmät tekijät kaupungin asukasluvun kasvun, talouden ja työpaikkojen suhteen ovat aktiivisen ja tavoitteellisen elinkeinopolitiikan harjoittaminen ja elinkeinopalvelujen tuottaminen. (Haapaveden kaupunki 2006, 20.)

Pyrkimys oman toiminnan, yhteistyön ja elinkeinopolitiikan aktiiviseen eteenpäin viemiseen ohjaa kehittyvän kaupungin toimintamuotoja. Uusia työpaikkoja pyritään luomaan kehittämishankkeiden kautta. Kehittämishankkeiden määrälle, sisällölle ja laadulle sekä hankerahoitukselle asetetaan tavoitteet. Hankkeet ovat keino kaupungin toiminnan ja palvelujen parantamiseksi, ja niiden välityksellä kaupunki viestii kehittämishalukkuuttaan yhteistyökumppaneille. Kaupunki etsii ja kehittää myös aktiivisesti uusia yhteistyömuotoja sekä laajentaa yhteistyötä Siikalatvan seutukunnan kuntien kanssa. (Haapaveden kaupunki 2006, 20.)

### **3 TYÖHYVINVOINTI**

Työhyvinvointi koostuu hyvin monesta eri alueesta. Näitä ovat muun muassa johtaminen, työolosuhteet, työilmapiiri ja työpaikan ihmissuhteet, työtehtävien



hallinta ja riittävä osaaminen sekä työn organisointi. Työyhteisön työhyvinvointia tukevat myös työterveyshuolto, työturvallisuustoiminta, virkistystoiminta, liikunta, työpaikan ruokailu ja työympäristön viihtyisyys (Ojala 2003, 23).

Työhyvinvointi voidaan jakaa psyykkiseen, fyysiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Yleensä psyykkinen hyvinvointi käsittää ihmisen yleisen tyytyväisyyden elämään ja työhön, onnellisuuden, myönteisen asennoitumisen tulevaisuuteen sekä kyvyn sietää epävarmuutta ja ristiriitoja. Fyysisen hyvinvoinnin voidaan ajatella olevan hyvää kuntoa, sairauden ja fyysisten oireiden poissaoloa. (Rauramo 2004, 2.) Ojalan (2003, 20 – 21) mukaan fyysinen hyvinvointi on työhyvinvoinnin perusta, ja sosiaaliseen hyvinvointiin kuuluvat ihmissuhteet työssä ja vapaa-ajalla.

Työelämä on kokenut ja kokee jatkuvia muutoksia työskentelytavoissa ja työn sisällöissä. Toimintaa on tehostettu taloudellisuuden näkökulmasta, ja työtahti on vuosien saatossa kiristynyt. Siivousalalla nämä muutokset näkyvät niin, että palveluja on ulkoistettu ja ydinosaaminen keskitetty. Siivousalueet ovat kasvaneet, työvälineet työn suorittamiseen ovat parantuneet ja työalueiden puhtaustasot laskeneet. Kuitenkin moni työntekijä kokee henkisesti, ettei suoriudu töistä ja on uupunut työpäivän jälkeen. Pitäisi muistaa, että hyvinvointiin vaikuttavat monet muutkin kuin vain työelämän asiat. Jotta jaksaisimme niin töissä kuin vapaa-aikana, tulee meidän huolehtia riittävästä levosta, liikkumisesta, terveellisestä ja monipuolisesta ruoasta sekä hyvistä ihmissuhteista. Muodostavat perhe-elämä ja vapaa-aika työn kanssa kokonaisuuden, jonka pitäisi olla kaikin puolin tasapainossa (Vanhatalo 2005, 4). Markku Partinen on todennut työhyvinvointisymposiumissa Kuopiossa (Kuntatyönantaja 2006, 31) seuraavaa: Kukaan ei uuvu niin kauan kuin hän nukkuu riittävästi ja riittävän hyvin ja hänellä on kohtalaisen hyvä kunto. Työn tekeminen on harvoin uupumuksen syy. Hänen mielestään sanan työuupumus käytöstä pitäisi luopua kokonaan, koska se leimaa väärin työn uupumuksen syyksi vaikka useimmiten syynä voivat olla esimerkiksi ihmissuhdeongelmat, unihäiriöt, sairaus, fyysinen kunto tai mielenterveysongelmat.

Kinnunen, Feldt ja Mauno (2005, 75) toteavat, että työhyvinvoinnin kokeminen on yksilöllistä. Samoissa työtehtävissä toimivat työntekijät kokevat työn teon eritavoin. On henkilöitä, jotka nauttivat innostuneesti työstään päivästä toiseen ja vastaavasti henkilöitä, jotka kokevat työnsä raskaana, eivät nauti siitä ja heillä on vakavia jaksamisongelmia. Erot näihin hyvinvoinnin syihin voivat olla yksilön taustatekijöihin liittyviä, esimerkiksi ikä, sukupuoli, persoonallisuus, koulutus ja perhetilanne tai se, että organisaatio ei toimi tasapuolisesti, esimerkiksi johtaminen on epäoikeudenmukaista, työn vaatimukset liian suuret ja työpaikan ilmapiiri on huono.

Laadukas työhyvinvointitoiminta on henkilöstön jatkuvaa kehittämistä. Se edistää organisaation vision ja tavoitteiden toteutumista ja mahdollistaa hyvän arjen. Hyvinvoivan henkilöstön vaihtuvuus on pieni ja työntekijät ovat motivoituneita tekemään työnsä hyvin (TalentPool 2005, 38). Ihmisten innokkuus ja osaaminen kehittyvät korkealle tasolle, kun johtaminen on kannustavaa ja ihmisten toimintaa tukevaa (Juuti & Vuorela 2002, 7). Työhyvinvointi on sitä, että aamulla on kiva tulla töihin, saa onnistua ja olla ylpeä työstään, saa jatkuvasti uusia haasteita ja voi oppia uutta, on hyvät työvälineet ja hyvä työterveyshuolto, tuntee tekevänsä merkittävää työtä ja kokee olevansa arvostettu (Ojala & Ahonen 2003, 19).

### **3.1 Johtaminen**

Esimiestoimintaan ovat kiinteästi sidoksissa työhyvinvointi ja työssä jaksaminen, työntekijöiden osaaminen ja organisaation kulttuurin kehittäminen. Työhönsä sitoutunut esimies on kiinnostunut alaistensa työhyvinvoinnista ja työyhteisön kehittämisestä. Tutkimusten mukaan hyvä johtaminen on tärkein työhyvinvoinnin edistäjä (Ojala 2003, 122).

Hyvän esimiehen ammatillisia perusvaatimuksia ovat mm. oman toimialueen asioiden tuntemus, kyky johtaa ja kehittää omaa toimialuetta, hyvät johtamisvalmiudet, hyvät viestintä- ja yhteistyövalmiudet, hyvä paineensietokyky ja kyky omaksua muutoksia ja sopeutua niihin. Hyvä esimies on tavoitettavissa. Hänen on osattava pitää sopivaa etäisyyttä käytännön työhön ja alaisiinsa,

mutta myös osattava antaa riittävästi vastuuta ja valtuuksia alaisilleen. Hänellä on oltava hyvät vuorovaikutustaidot ja hänen on osattava antaa negatiivinen ja positiivinen palaute (Eväitä työyhteisön hyvinvointiin 2003, 12).

Hyvä esimies tukee ja kannustaa alaisiaan näiden työssä. Hän osaa arvostaa alaisiaan ja antaa myönteistä asiallista palautetta vertailematta kenenkään suoritusta muiden suorituksiin. Esimiehen on myös osattava antaa negatiivinen palaute rakentavassa hengessä. Esimiehen on tunnettava ja perehdyttävä hyvin alaistensa työalueisiin ja toimenkuviin. Näin hän on lähempänä alaisiaan, ja työntekijät kokevat saavansa tukea esimieheltä työhönsä. Esimiehen päätösten tekeminen on oltava napakkaa, harkitsevaa, ei turhaa hidastelua, joka vain aiheuttaa henkilöstössä epävarmuutta ja henkistä stressiä. Yhä enemmän esimieheltä odotetaan ihmisosaamista ja sosiaalisia taitoja (Otala 2003, 122).

Kehityskeskustelu on johtamisen väline. Se on hyvä, säännöllinen vuorovaikutuskeino alaisen ja esimiehen välillä. Oikein toteutettuna siitä on hyötyä alaiselle sekä esimiehelle. Se on hyvä tilaisuus antaa palautetta ja vaikuttaa omaan työhön. Kehityskeskustelussa pohditaan, miten työssä on mennyt ja miten työskentelyä voisi parantaa. Valpolan (2002, 9 - 11) mukaan kehityskeskusteluissa keskustellaan myös tulevaisuudesta ja siitä, millaisia suunnitelmia esimies on tehnyt tulevaisuuden varalle, mahdollisista muutoksista ja henkilöstön osaamistarpeista. Myös työntekijä voi kertoa omista tulevaisuuden suunnitelmistaan työn suhteen ja mahdollisista koulutustoiveistaan. Kehityskeskustelut tukevat ja auttavat jaksamaan työntekijää työssään. Säännöllinen kehityskeskustelu katkaisee siivet huhuilta, väärinkäsityksiltä ja muilta työhön vaikuttavilta epäselvyyksiltä. Kehityskeskustelua pidetään tuottavuuden lisääjänä ja se on yksi osa johtamisjärjestelmää.

Oikeudenmukaisessa johtamisessa päätökset perustuvat oikeaan tietoon, ei mutu-tunteeseen. Kaikkien, joita päätökset koskevat, on oltava paikalla ja päätösten on oltava johdonmukaisia. Oikeudenmukainen esimies kantaa vastuun työyhteisön toiminnasta. Jos esimiehen alaiset onnistuvat työssään, on myös esimies onnistunut omassa työssään. Kuntien eläkevakuutuksen (2004, 1)

mukaan oikeudenmukainen johtaminen on työntekijöiden tasapuolista kohtelua. Työntekijöille annetaan mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja työn organisointiin. Oikeudenmukainen johtaminen on myös esimiehen luotettavuutta ja oikeudenmukaisten menettelytapojen käyttöä päätösten teossa. Edellytyksiä oikeudenmukaiselle toiminnalle ovat esimiehen itsetuntemus, työyhteisön ja työn tuntemus sekä tilanteen taju.

### 3.2 Laatu

Suomen Kuntaliiton (1998, 5) mukaan laadulla yleisesti tarkoitetaan tuotteen tai palvelun kaikkia niitä piirteitä ja ominaisuuksia, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletettavat tarpeet.

*Köyhällä ei ole varaa huonoon. Samasta syystä julkisella sektorillakaan ei ole varaa hoitaa tehtäviään huonosti, sillä se tulee maksamaan monella tavalla enemmän, kuin kerralla hyvin ja laadukkaasti tehty työ. Laatuajattelu ei ole rikkaan yllisyyttä, vaan köyhän välttämättömyyttä. (Kuntaliito 1998, 1.)*

Laatu perustuu osaamiseen, motivaatioon ja asiakkaiden tarpeiden jatkuvaan ennakkointiin (Ojala 2003, 56). Hyvän laadun tuottaminen edellyttää työntekijöiltä riittävää ammatillista pätevyyttä. Keskeinen osa laadun parantamisessa on henkilöstön ammattitaidon ja osaamisen sekä työkyvyn jatkuva kehittäminen. Tärkeitä laatutekijöitä ovat henkilöstön työympäristö, hyvinvointi sekä toimitilat laitteistoinen. Yhteiskunnallisesti kustannukset pienenevät, kun työ tehdään kerralla laadukkaasti oikein, asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti. Kun työyhteisön tuloksellisuus paranee, sen jäsenten työelämän laatuakin paranee.

### 3.3 Työn ominaispiirteet ja sisältö

Laitoshuoltajan työ on asiakaspalveluammatti, jossa hyvät ihmissuhdetaidot ovat tarpeen. Siivous on itsenäistä työtä, mutta myös tässä, kuten kaikissa muissakin tehtävissä, tarvitaan yhteistyökykyä toimia asiakkaiden keskuudessa. Laitoshuoltajat ovat siivouksen asiantuntijoita. Laitoshuoltajan työssä oman

työn suunnittelutaidot korostuvat, sillä he työskentelevät kaupungin eri kiinteistöissä ja päättävät itsenäisesti työnsä suorittamisesta sovittua puhtaustasoa noudattaen. Laitoshuoltajan työn ominaispiirteeseen kuuluu usein, että laitoshuoltajat työskentelevät niin sanotusti yksin kiinteistöllä. Kiinteistöt ovat usein siivousalueellisesti yhden laitoshuoltajan työalueita. Laitoshuoltaja on moniammattilainen, koska työn sisältöön siivouksen lisäksi kuuluu usein käyttäjäpalvelutehtäviä, joita ovat muun muassa kokouskahvitusten hoito, tilajärjestelyt kokouksia varten, kouluilla ruokahuolto sekä sairaalassa potilashuoltoon liittyvät erilaiset tehtävät. Laitoshuoltajan työ on palkitsevaa, sillä työn jälki on aina nähtävissä.

### **3.3.1 Laitoshuoltajan työ**

Laitoshuoltajan työ on kiinteistön kunnon ylläpitämistä sekä palvelua, jonka tarkoituksena on luoda turvallinen ja viihtyisä ympäristö tilojen käyttäjille. Siivous on laaja-alaista ja vastuullista työtä, jota tehdään taloudellisesti ympäristöasiat huomioiden. Työntekijältä vaaditaan hyvää yhteistyö- ja asiakaspalvelutaitoa, joustavuutta, oma-aloitteellisuutta ja ongelmien ratkaisukykyä toimien työyhteisön vastuullisena jäsenenä.

### **3.3.2 Tehtäväkuva ja motivaatio**

Keskeisimpiä laitoshuoltajan tehtäviä ovat ylläpito- ja perussiivous. Ylläpitosiivous on päivittäin tai viikoittain tehtävää siivousta, jonka tavoitteena on säilyttää tilassa sovittu puhtaustaso. Ylläpitosiivouksen tavoitteena on pintamateriaalien suojaaminen ja arvon säilyttäminen, hygieenisyyden ylläpitäminen, turvallisuuden takaaminen ja viihtyisyyden luominen. Perussiivous on perusteellista pintojen puhdistamista kiinnittyneestä tai pinttyneestä liasta ja tarvittaessa pintojen uudelleen suojausta likaantumista ja kulumista vastaan. Tavallisimpia perussiivoustöitä ovat vanhan vahan poistaminen ja uudelleen vahaus, seinien, kalusteiden, kattojen sekä ikkunoiden pesu.

Laitoshuoltajan velvollisuuksia on noudattaa työturvallisuuslain määräyksiä ja työpaikalla annettuja työsuojeluohjeita sekä tarpeellista varovaisuutta työssä. Työntekijällä on myös ilmoitusvelvollisuus viallisista laitteista ja koneista.

Ammattitaitoisella työntekijällä on hyvä motivaatio, kun hän saa taitojaan ja tietojensa edellyttämää vastuuta työssään (Pessi 1999, 76). Motivaatioon vaikuttaa tehtävän lisäksi myös arvostus. On tärkeää, että itse arvostaa omaa työtään ja itseään, mutta erittäin tärkeä työntekijälle on esimiehen ja työtovereiden arvostus. Furman ja Ahola (2002, 20) toteavat, että arvostus on se polttoaine, joka liikuttaa ihmistä. Motivaatioon yksistään ei vaikuta palkka, vaan työntekijän tulee myös kokea, että hänen osaamistaan, ammattitaitoaan, ahkeruuttaan, huolellisuuttaan, kehittämisideoitaan ja työpanostaan arvostetaan.

### **3.3.3 Työolosuhteet ja työn organisointi**

Siivoustyö on keskiraskasta työtä, jossa fyysisenä rasituksena ovat muun muassa nostelut, kiertoliikkeet sekä jalkoihin kohdistuva jatkuva rasitus, joita ei voida poistaa työsuojelutoimenpitein. Hyvin suunnitellut *työolosuhteet* vähentävät fyysistä kuormitusta ja lisäävät viihtyvyyttä niin sisätiloissa kuin ulkotiloissa työskenneltäessä. Valon määrä, värit, siisteys ja järjestys työpisteessä vaikuttavat työnteon ja oleskelun tunnelmaan. (Pessi 1999, 101.)

Työn *organisointiin* eli työnjakoon, työn kierto, työtehtävien vaihteluun ja tauotukseen on kiinnitettävä huomiota, unohtamatta hyviä ja tarkoituksenmukaisia työvälineitä sekä viihtyisää ja turvallista työympäristöä. Työturvallisuuslaki edellyttää, että työnantajan on työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi kehitettävä työtä ja työoloja sekä että työympäristöä ja työoloja on tarkkailtava jatkuvasti työntekijöiden liiallisen kuormituksen ehkäisemiseksi. (Harjanne & Penttinen 2004, 99.)

Työt pitäisi *organisoida* siten, että työntekijät kokevat työnsä mielekkääksi ja sitä on sopivasti, ei liikaa jotta siitä selviytyy kohtuudella, mutta ei liian vähään jotta työntekijä ei turhaudu. Työn tulisi olla haastavaa, mielellään sellaista jossa voisi kehittyä ja oppia uutta.

*Ihmisten kaikki voimavarat uskotaan saatavan käyttöön organisoimalla työyhteisö itseohjautuviksi ryhmiksi, soveltamalla osallistuvaa johtamista ja kehittämällä yhteistoiminnan menettelytapoja yhdessä tekemisen suuntaan. Näin saadaan aikaan matalia, joustavia organisaatioita, joiden järkevyyks motivoi henkilöstöä ja saa sen sitoutumaan. (Kunnallinen työmarkkinalaitos 1996, 21)*

### **3.3.4 Työn kuormittavuus**

Hopsu (2006) sanoo, että työkuormituksella tarkoitetaan ihmisen fyysisten ja psyykkisten toimintojen ja ominaisuuksien käyttöä työssä ja työprosessissa. Työ kuormittaa usein tekijäänsä henkisesti (Kivioja 2004, 89). Otalan (2003, 41 – 42) mielestä liiallinen kuormitus eli stressi ei johdu pelkästään kovasta työpaineesta, vaan siihen edesauttaa kovat psykologiset vaatimukset liitettyinä heikkoon työn hallintaan. Henkilö, joka hallitsee työn hyvin ja saa työyhteisön ja johdon tuen, jaksaa suoriutua korkeistakin vaatimuksista motivoituneena.

Kivioja (2004, 91 - 92) on myös sitä mieltä, että passiiviset työt aiheuttavat enemmän tyytymättömyyttä kuin työt, jotka ovat niin sanotusti aktiivisia töitä ja jotka antavat suuremman työtyytyväisyyden. On tehty myös tutkimuksia henkilön kuormittumisen ja sydänsairauksien ennustamisesta. Tulokset ovat tukenneet väitettä, että työntekijän hyvinvoinnille on haitallista työ, jolle on ominaista suuret vaatimukset ja matala päätöksentekoaste sekä myös yli- ja alikuormitus ovat haitallisia hyvinvoinnin ja terveydennäkökulmasta.

## **3.4 Henkilöstön kehittäminen**

Otalan (2003, 116) mukaan osaamisen ylläpitäminen on jokaisen työntekijän omalla vastuulla, mutta siihen tulisi työnantajan varata riittävästi aikaa ja resursseja. Henkilöstön kehittämisen on hyvä olla suunnitelmallista, jatkuvaa arviointia ja työnantajan tarpeisiin pohjautuvaa. Osaamisen edistäminen on osa työhyvinvointia ja se parantaa työnantajan palvelukykyä. Onnistunutta osaamispanostusta pidetään kustannustehokkuuden, tuottavuuden ja rakennepä-

oman luojana. Lisäksi onnistunut osaamispanostus nostaa myös työn laatua, asiakastytyväisyyttä ja varallisuutta. (Tirronen 2005, 14.)

*”Jokainen työntekijä on oman työnsä paras asiantuntija, ja kun vain työtä tekevällä henkilöllä voi olla hänen omiin kokemuksiinsa perustuvaa äänetöntä taitoa, ei ole järkevää pyrkiä liikaa valvomaan tai ohjaamaan henkilön työsuoritusta.” (Juuti & Vuorela 2002, 13.)*

Työntekijällä on omaan työhön liittyviä odotuksia. Työssä tulisi voida oppia uutta ja soveltaa jo aikaisemmin opittua. Työntekijän tulisi voida ”päteä” työssään ja hänellä tulisi olla tunne, että on onnistunut siinä ja on tarpeellinen työnantajalleen. Hänellä tulisi olla mahdollisuus kokeilla uusia ideoita, saada palautetta omasta työsuorituksestaan ja päästä vaikuttamaan omaan työhönsä. Kaikki ihmiset pyrkivät onnistumaan työssään ja jos työ ei sujukaan hyvin, työntekijä tarvitsee työkavereiden ja esimiehen tukea työtehtävien hallinnassa. Työntekijät, jotka voivat työssään hyvin, työskentelevät myös tehokkaasti ja ovat uudistumiskykyisiä muutostilanteissa. Ammatillinen kehittyminen ja työtehtävien hyvä hallinta ovat työhyvinvoinnin, jaksamisen ja työkyvyn keskeisimpiä voimavaroja (Vanhatalo 2005, 6). Huono työn hallinta yhdistettynä suuriin työn vaatimuksiin on keskeinen terveysriski ja lisää esimerkiksi mielenterveysongelmia (Kauppinen ja Utriainen 2004, 235).

### **3.5 Työilmapiiri, työpaikan ihmissuhteet ja epäasiallinen kohtelu**

Hyvä työilmapiiri työyhteisöön ei synny eikä säily itsestään. Työyhteisössä on hyvä välillä keskustella työyhteisön yhteistyöstä, tulevaisuudesta, toisten tukemisesta sekä hyvän työilmapiirin ylläpitämisestä. (Multanen, Bredenberg, Koskensalmi, Lauttio & Pahkin 2004, 6.) Hyvä *työilmapiiri* vähentää sairauspoissaoloja ja henkilöstön vaihtuvuutta, työteho pysyy hyvänä ja tuottavuus sekä kannattavuus lisääntyvät. Hyvässä työyhteisössä voidaan puhua vaikeistakin asioista ja haetaan tukea työkavereilta, mikäli itse ei suoriudu ylivoimaisesta työtehtävästä. Hyvässä työyhteisössä keskustellaan työhön liittyvistä asioista avoimesti ja luottamuksellisesti (Työturvallisuuskeskus/Kuntien eläke-



vakuutus. Hyvä esimies, 8). Jos mieli on tyytyväinen aamulla töihin tullessa, ulko-ovea avatessa, ilmapiiri työpaikalla on hyvä (Pessi 1999, 115).

On selvää, että joskus työpaikan ilmapiiri kiristyy ja *ihmissuhteet* kärjistyvät. Entistä kiireisempi työrytmi lisäksi huonontaa useilla työpaikoilla työilmapiiriä niin paljon, että ne näkyvät lisääntyneinä sairauspoissaoloina (Urjanheimo 2006, 23). Ihmisillä on erilaiset näkemyserot työn suorituksista tai tilanteista ja kun näistä asioista ei keskustella, joudutaan niin sanottuun pattitilanteeseen. Tämä voi pahimmillaan johtaa siihen, että johtamisesta tulee käskyttämistä ja pakottamista eikä enää tunneta avointa ja luottamuksellista vuorovaikutusta. Työpaikan ihmissuhteita kannattaisikin vaalia. Kun suhteet työpaikalla toimivat, on työ mielekkäämpää ja työntekijät jaksavat paremmin. Yhteistyö edellyttääkin luottamusta yhteisön jäsenten kesken (Harjanne & Penttinen 2004, 106).

Harjanteen ja Penttisen (2004, 111) mukaan häirintä voi olla esimerkiksi sukupuolista häirintää tai ahdistelua, läpsäytyksiä, alastonkuvia ja karkeaa puhetta. Häirintä voi kohdistua mielipiteisiin, vakaumukseen, sukupuoleen, ikään. Häirintää on myös loukkaava käytös sanoin, toimin, ilmein tai asentein. Epäasiallista kohtelua on muun muassa työntekijän eristäminen muusta työyhteisöstä, työsuorituksen jatkuva ja perusteeton arvostelu, työntekijän mustamaalaaminen ja asiaton nimittely. Työpaikkakiusaamisen keinot ovat monet ja alkusyyinä niihin on useimmiten kateus (Merikallio 2001, 27).

Mikäli työpaikalla esiintyy epäasiallista kohtelua tai häirintää, on siitä ilmoitettava lähimmälle esimiehelle. Työnantajan on puututtava välittömästi tällaiseen kohteluun ja poistaa vastaavat häiriötekijät häirinnän lopettamiseksi. Jos häirintä kuitenkin jatkuu on työnantajalla mahdollisuus antaa häiritsijälle huomautus ja sen jälkeen varoitus. Mikäli edellä mainitut toimenpiteet eivät auta, on viimeisenä keinona työsuhteen purkaminen.

### 3.6 Tiedottaminen

Työyhteisössä tiedottamista ei pidä vähätellä. Tiedottamisesta eli viestinnästä sanotaan, että se on työyhteisön tärkeä voimavara, jota on suunniteltava, johdettava ja valvottava kuten muitakin resursseja (Åberg 1997, 34). Hyvä hallinnointi edellyttää luotettavaa ja ajankohtaista tiedottamista oikealle kohderyhmälle oikeaan aikaan. Työyhteisön sisäisessä tiedottamisessa on avainasemassa esimies. Muutostilanteessa on tiedottaminen tärkeää ja vaikka ei olisi mitään kerrottavaa, on myös silloin tiedotettava huhujen välttämiseksi. (Emt.107 –108, 163 - 165.) Silloin kun tiedottaminen on onnistunut ja toiminnut hyvin, sitä ei niin sanotusti huomioida. Epäonnistunut tiedottaminen työpaikalla heijastuu useampaan toimintaan. Osaava tiedottaminen on tehokasta ja tarkoituksenmukaista. Tiedottamisella pyritään saavuttamaan erilaiset tarpeet ja tavoitteet tehokkaasti. (Huotari, Hurme, Valkonen 2005, 77.)

## 4 KYSELYN TOTEUTUS

Selvityksen menetelmänä on käytetty samaa kyselylomaketta kuin keväällä 2004, jolloin satunnaisotannalla selvitettiin koko kaupungin henkilöstön työhyvinvointia. Kyselyn tuloksia peilataan vuonna 2004 koko Haapaveden kaupungin henkilöstölle tehtyyn henkilöstökyselyyn.

Työn tavoitteena on selvittää Haapaveden kaupungin laitoshuoltajien työhyvinvointia, työssä jaksamista ja työviihtyvyyttä. Selvityksen tulosten perusteella pyritään parantamaan laitoshuoltajien työolosuhteita sekä työhyvinvointia ja puuttumaan mahdollisiin laitoshuoltajien työskentelyä vaikeuttaviin epäkohtiin.

Vuonna 2004 kyselylomake jaettiin satunnaisesti 250:lle kaupungin vakituisessa työsuhteessa tai virassa olevalle työntekijälle. Kyselylomakkeita palautettiin 168 kappaletta. Kysely koostui 62 väittämästä ja niihin liittyvistä avovastauksista. Väittämät olivat luonteeltaan pääasiallisesti positiivisia ja jokaisen osion

jälkeen jonkin väittämän kanssa mahdollisesti eri mieltä olleita pyydettiin perustelemaan mielipiteensä.

Sama henkilöstökysely lähetettiin kaupungin palveluksessa vakituisessa työsuhteessa oleville 33:lle laitoshuoltajalle ja saatuja vastauksia peilataan aikaisempaan vuonna 2004 tehtyyn kyselyyn. Kyselyyn sai vastata nimettömänä eli vastanneiden henkilöllisyys ei paljastunut missään vaiheessa. Palautettuja kyselylomakkeita on 28 kappaletta. Kyselyn tulokset esitetään osa-alueittain: johtaminen, työyhteisö, oma työtehtävä ja tiedottaminen. Kyselyssä arvoasteikko oli asteikolla 1-4, jolloin 1 oli täysin eri mieltä ja 4 oli täysin samaa mieltä.

## **5 TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU**

### **5.1 Johtaminen**

Johtamiseen liittyvien vastausten keskiarvoksi tuli 3,17, kun aikaisemmin tehdystä kyselyssä keskiarvo oli 2,7. (Liite 2, Kuvio 14.)

#### **5.1.1 Johtaminen yleensä**

Johtaminen yleensä sai kysytyistä osa-alueista huonoimman keskiarvon 2,65. Aikaisemman kyselyn keskiarvo oli 2,4. (Liite2, Kuvio 1.)

Siivoushenkilöstöstä noin puolet oli sitä mieltä, ettei esimies huomaa tavallista suurempaa työpanosta ja että työpanosten seuraamisessa on parantamisen varaa. Siivousalueet on mitoitettu ja työalueet ovat näin verrannollisia keskenään. Siivoushenkilöstö on saanut työskennellä samoilla työalueilla vuosikaudet, eli henkilöstöä on hyvin vähän kierrätetty, mistä johtunee tunne tavallista suuremmista siivousalueista. Siivoushenkilöstöstä puolet on taas sitä mieltä, että palkitseminen on oikeudenmukaista ja kannustavaa. Siivoushenkilöstö on osittain samaa mieltä siitä, että vuorovaikutus organisaation eri tasojen välillä on toimivaa ja keskusteluilmapiiri on avoin. Johtaminen koettiin oikeudenmukaiseksi ja että oikeat henkilöt organisaatiossa ovat oikeilla paikoilla.

Vastaavasti aikaisemmassa tehdyssä kyselyssä henkilöstö oli myös sitä mieltä, ettei esimies huomaa tavallista suurempaa työpanosta. Vastajat olivat myös tyytymättömiä palkitsemiseen, eivätkä kokeneet sitä oikeudenmukaiseksi ja kannustavaksi. Tyytymättömyys palkitsemiseen johtunee siitä, että henkilökohtaisen lisän käyttö on uutta kuntasektorilla. Tätä kyselyä tehtäessä on henkilökohtaista lisää jaettu yhden ainoan kerran, ja jaettava summa ei ole ollut suuri KVTES:n piirissä työskenteleville. Henkilöstö kaipasi enemmän vuorovaikutusta ja yhteistyöstä organisaatioiden eri tasojen välille. Johtaminen koettiin myös oikeudenmukaiseksi ja oikeiden henkilöiden katsottiin olevan organisaatiossa kutakuinkin oikeilla paikoilla.

### **5.1.2 Suhde esimieheen**

Osa-alueista suhde esimieheen sai keskiarvon 3,2, kun se aikaisemmin tehdyssä kyselyssä oli 2,7. (Liite 2, Kuvio 2.)

Siivoushenkilöstö kokee esimiehen arvostavan työntekijöitä ja heidän työpanostaan. Esimieheltä kaivataan kuitenkin enemmän työntekijöiden tukemista ja kannustamista heidän työssään. Siivoushenkilöstö on pääosin tyytyväinen siihen, kuinka nopeasti työpaikoilla ilmeneviin ongelmiin puututaan. Kehityskeskusteluun vastanneista on osallistunut suurin osa, ja heistä puolet on kokenut, että kehityskeskusteluista on ollut heille hyötyä. Puolet vastanneista on osittain samaa mieltä. Henkilöt, jotka eivät olleet käyneet kehityskeskusteluja, ovat ilmeisesti Haapaveden kaupungille vuoden vaihteessa 2004 - 2005 organisaation muutoksessa siirtyneitä työntekijöitä tai työntekijöitä, jotka ovat olleet pitkällä sairauslomilla tai vuorotteluvapailta.

Aikaisemmin suoritetussa kyselyssä henkilöstö koki, että heitä ja heidän työpanostaan arvostetaan. Esimiesten toivottiin kuitenkin osallistuvan entistä enemmän arkiseen aherrukseen, jotta nämä paremmin tietäisivät, mitä työyhteisöille kuuluu ja miten työt sujuvat. Vain noin puolet vastaajista oli käynyt esimiehensä kanssa kehityskeskustelun ja heistäkin alle puolet oli kokenut kehityskeskusteluista olleen heille hyötyä työssään.

### 5.1.3 Päätöksenteko

Päätöksenteko-osa-alue sai keskiarvoksi 3,43, kun aikaisemmassa kyselyssä sen keskiarvo oli 3,0. (Liite 2, Kuvio 3.)

Siivoushenkilöstö on johtamisen osa-alueella kaikkein tyytyväisin päätöksentekoon ja vastuun jakamiseen. Tässä kyselyssä päätöksenteko koetaan suhteellisen nopeaksi. Keskiarvo oli 3,56, ja vastuun jakaminen sai keskiarvon 3,7. Osa siivoushenkilöstöstä kokee, että esimies saisi keskustella useammin heidän kanssaan ennen kuin tekee heidän työtään koskevia päätöksiä. Esi-miehen toivottiin perustelevan tekemänsä päätökset niille, joiden työtä päätökset koskevat.

Aikaisemmassa kyselyssä johtamisen osa-alueista henkilöstö oli tyytyväisin päätöksentekoon ja vastuun jakamiseen. Päätöksenteko koettiin nopeaksi, mutta päätöksistä keskustelua pidettiin toivottavana ja kannustavana asiana.

### 5.1.4 Henkilöstön kehittäminen

Osa-alue henkilöstön kehittäminen sai keskiarvoksi 3,34, kun aikaisemmassa kyselyssä keskiarvo oli 2,7. (Liite 2, Kuvio 4.)

Siivoushenkilöstöä voidaan pitää ammattitaitoisena, sillä yli puolella työntekijöistä on alan koulutus. Niillä joilla koulutusta ei ole, on vuosikymmenien työkokemus. Siivoushenkilöstö koki myös, että heidän kehittämiseensä panostetaan riittävästi ja kannustetaan omaehtoiseen opiskeluun. Kysyttäessä kehittämisehdotusten kuuntelua siivoushenkilöstöstä puolet oli sitä mieltä, ettei heidän tekemiään kehittämisehdotuksia ole huomioitu. Siivoushenkilöstön mielestä työkykyä ylläpitävää toimintaa ei järjestetä tarpeeksi. Henkilöstö ei ilmeisesti miellä työkykyä ylläpitäväksi toiminnaksi vapaa-ajalla tapahtuvaa toimintaa, jota kaupunki rahallisesti tukee, kuten osarahoitus uimahallilippuun sekä ilmaiset kuntosalivuorot kolme kertaa viikossa. Työntekijöiden mielestä työkykyä ylläpitävää toimintaa pitäisi järjestää kerran viikossa työajalla.

Aikaisemmassa kyselyssä kävi myös ilmi, että kaupungin henkilöstö on ammattitaitoista, mutta henkilöstön kehittämiseen ei panosteta riittävästi. Henkilöstö toivoikin työnantajan kiinnittävän enemmän huomiota työntekijöiden kehittämiseen ja ammattitaidon ylläpitämiseen. Henkilöstön tekemiä kehittämissuhteellisen hyvin. Työkykyä ylläpitävää toimintaa olisi työnantajan pitänyt järjestää enemmän. Henkilöstön yhteisestä virkistystoiminnasta henkilöstö oli sitä mieltä, että sitä järjestetään riittävästi.

## **5.2 Työyhteisö**

Työyhteisöasioihin liittyvien väittämien vastausten keskiarvo on 3,17, kun taas aikaisemman kyselyn keskiarvo oli 3,2. (Liite 2, Kuvio 14.)

### **5.2.1 Työskentely**

Työyhteisön työskentely sai keskiarvoksi 3,51, ja vastaavan aiemman kyselyn keskiarvo oli 3,1. (Liite 2, Kuvio 5.)

Siivoushenkilöstö kokee työskentelevänsä tavoitteellisesti ja tehokkaasti ja että tehtävänjako on selkeä ja työt organisoitu oikein. Siivoushenkilöstö on selvillä työtovereiden tehtävistä, vastuista ja valtuuksista. Osa-alue tehtävien jakaantuminen tasaisesti kaikille ja että kaikilta vaaditaan yhtä paljon, sai huonomman keskiarvon, 3,19. Tästä on nähtävissä, että joidenkin työalueiden koetaan olevan muita työalueita helpompia. Tähän on syynä se, ettei siivoushenkilöstöä ole riittävässä määrin kierrätetty eri työalueilla ja työntekijöillä on vain mutua-tuntuma eri työalueiden suuruudesta ja helppoudesta. Siivoushenkilöstön työyhteisöt ovat melko ongelmattomia, eikä työpaikoilla ole ollut havaittavissa työskentelyä vaikeuttavia vakavia ongelmia.

Aikaisemmin tehdyssä kyselyssä henkilöstön mielipiteet työyhteisön työskentelystä olivat samoilla linjoilla, eli henkilöstö työskentelee tavoitteellisesti ja tehokkaasti. He olivat myös tietoisia työtovereiden tehtävistä, vastuista ja valtuuksista. Tehtävänjako ja työn organisointi koettiin ongelmaksi ja syynä tähän

pidettiin henkilökunnan vähäistä määrää. Työyhteisöt olivat myös pääosin ongelmattomia. Oli kuitenkin maininta, että joskus ilmenee pieniä ongelmia ja syynä tähän pidettiin ammattitaitoisen työvoiman puutetta.

### **5.2.2 Ilmapiiri**

Ilmapiiri siivoushenkilöstön työyhteisöissä on pääosin hyvä. Väittämä sai keskiarvoksi 3,43, kun aikaisemman kyselyn keskiarvo oli 3,1. (Liite 2, Kuvio 6.)

Siivoushenkilöstö viihtyy työssään. Tämä sai osa-alueista korkeimman keskiarvon, 3,81. Työyhteisöissä keskusteluilmapiiri on avoin ja ikävistäkin asioista pystytään keskustelemaan. Työtoverit kuuntelevat ja kannustavat sekä antavat palautetta toisilleen. Siivoushenkilöstö kokee saavansa apua ja tukea työssään työtovereiltaan, kun sitä tarvitaan. Henkilöstö myös kokee työyhteisöt tasa-arvoisiksi.

Aikaisemman kyselyn vastaukset olivat saman suuntaisia. Viihtymisessä oli maininta työyhteisöön muodostuneista ”kuppikunnista”, joiden koettiin hankaloittavan yhteistyötä. Työyhteisöissä koettiin vallitsevan enimmäkseen avoin keskusteluilmapiiri. Ikävistä asioista puhumista välteltiin, koska sen koettiin aiheuttavan riitaa ja pidettiin parempana olla vai. Työyhteisöissä kuunnellaan työtovereiden mielipiteitä ja ideoita sekä annetaan palautetta työtovereille ja tuetaan työtoveria silloin, kun siihen on tarvetta. Valtaosa kaupungin työyhteisöistä on tasa-arvoisia. Tasa-arvon toteutumista kaikissa työyhteisöissä pidettiin tärkeänä, koska jokainen henkilöstöön kuuluva on tärkeä kaupungin organisaatiossa.

### **5.2.3 Kiusaaminen**

Kiusaaminen sai keskiarvoksi 1,28. Kysymysten asettelu oli kuitenkin tässä kohtaa päinvastainen verrattuna muihin kysymyksiin, joten ollakseen vertailukelpoinen muiden keskiarvojen kanssa se on käännettävä 2,72:ksi. Vastaavan aiemman kyselyn keskiarvo oli 2,5. (Liite 2, Kuvio 7.)

Työpaikkakiusaamista ei siivoushenkilöstön keskuudessa juurikaan ole ilmennyt. Vastanneista kaksi kokee kiusaamista esiintyneen omassa työyhteisössä jonkin verran ja he olivat joutuneet työpaikkakiusaamisen kohteeksi. Kolme vastanneista ei ollut vastannut kysymykseen.

Aikaisemmassa kyselyssä alle viidesosa koki kiusaamista esiintyneen omassa työyhteisössään jonkin verran. Noin joka kymmenes henkilöstöön kuuluva oli joutunut itse kiusaamisen kohteeksi työpaikallaan. Osa heistä kertoi vastauksensa yhteydessä, että tilanne on nykyisessä työyhteisössä hyvä ja että kiusaaminen on tapahtunut aiemmin heidän työurallaan.

### **5.3 Oma työtehtävä**

Oma työtehtävä-osa-alueen väittämät saivat keskiarvoksi 3,18, ja aikaisemman kyselyn keskiarvo oli 2,3, joka oli myös aikaisemman kyselyn osa-alueiden huonoin keskiarvo. (Liite 2, Kuvio 14.)

#### **5.3.1 Fyysinen työympäristö**

Fyysinen työympäristö sai keskiarvoksi 3,39, kun keskiarvo edellisessä kyselyssä oli 2,8. (Liite 2, Kuvio 8.)

Fyysisen työympäristön miellyttävyydestä suurin osa siivoushenkilöstöstä oli osittain samaa mieltä. Pari henkilöä vastaajista oli osittain eri mieltä työympäristön fyysisestä miellyttävyydestä. Samoin työpaikan ergonomiata kysyttäessä vastaajista suurin osa oli samaa mieltä siitä, että työpisteen ergonomia ja toimivuus ovat kunnossa. Siivoushenkilöstön työvälineisiin ja työtapoihin sekä –menetelmiin on kiinnitetty ergonomisesti huomio jo vuosikaudet. Välineistöä pidetään pääosin hyvänä ja siivoushenkilöstöllä on käytössä kaikki työtehtävän kannalta oleelliset työvälineet. Tämä osa-alueen kysymys sai parhaimman keskiarvon, 3,79. Yksi laitoshuoltaja ei ollut tyytyväinen työvälineisiinsä.



Aikaisemmassa kyselyssä todettiin fyysisen työympäristön olevan enimmäkseen suhteellisen miellyttävä. Epämiellyttäväksi fyysisen työympäristön tekee muun muassa tilojen ahtaus ja melu, jotka hankaloittavat työskentelyä. Puutteita oli työpisteiden ergonomiassa ja toimivuudessa. Hieman yli puolet vastanneista piti työpistettään ergonomisena ja toimivana. Henkilöstöllä oli käytössään kaikki työtehtävän kannalta oleelliset työvälineet ja välineistöä pidetään pääosin hyvänä.

### **5.3.2 Tehtäväkuva ja motivaatio**

Tehtäväkuvaan ja motivaatioon liittyvien väittämien keskiarvoksi tuli 3,45, kun aikaisemmassa kyselyssä keskiarvo oli 3,5. (Liite 2, Kuvio 9.)

Siivoushenkilöstö on motivoitunutta ja sitoutunutta työhönsä, ja he tuntevat olevansa tarpeellisia organisaatiolle. Siivoushenkilöstö on tietoinen omasta työtehtävästään ja työn tavoitteista, ja tehtäväkuva on ajanmukainen. Noin puolelle vastaajista työmäärä on sopiva. Vastaajista yhdeksän henkilöä ei pitänyt työtä monipuolisena ja haastavana, kun taas suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä työn monipuolisuuteen ja haastavuuteen. Valtaosa siivoushenkilöstöstä pitää mahdollisuuksiaan vaikuttaa työnsä sisältöön, määrään ja toimintatapoihin melko hyvänä.

Aikaisemmassa kyselyssä henkilöstö oli työhönsä sitoutunutta ja motivoitunutta, ja he tunsivat olevansa tarpeellisia organisaatiolle. He kokivat työnsä monipuoliseksi ja haastavaksi, ja olivat tietoisia omista työtehtävistään, työnsä tavoitteista, ja pitivät tehtäväkuvaansa suhteellisen ajanmukaisena. Pääosalla työmäärä oli sopiva. Kyselyssä esimiehillä oli työntekijöitä useammin liikaa töitä. Useat vastanneista olivat huolissaan liiallisella työmäärällä kuormitettujen työntekijöiden jaksamisesta. Suurin osa vastanneista piti melko hyvänä mahdollisuuksiaan vaikuttaa työnsä sisältöön, määrään ja toimintatapoihin.

### **5.3.3 Osaaminen ja itsensä kehittäminen**

Tämä osa-alue sai keskiarvoksi 3,43, kun edellisen kyselyn keskiarvo oli 3,3. (Liite 2, Kuvio 10.)

Siivoushenkilöstön osaaminen vastaa hyvin heidän työnsä vaatimuksia. Heille on tärkeää oppia ja kehittyä työssään, ja työ antaa heille mahdollisuuden henkilökohtaiseen kasvuun ja kehitykseen. Henkilöstölle on ollut hyötyä heille järjestetyistä koulutuksista. Perehdyttäminen ja työnopastus on ollut toimivaa suurimman osan mielestä. Kuitenkin se sai tämän osa-alueen huonoimman keskiarvon, 2,96. Tämä johtunee ehkä siitä, että sijaiset ovat ammattitaitoisia ja koulutettuja työntekijöitä, mutta työnjohtaja ei ole ehtinyt perehdyttämään heitä sijaistettavalle työalueelle kädestä pitäen. Usein lopullinen perehdytys on jäänyt vakituisten työntekijöiden harteille.

Aikaisemmassa kyselyssä henkilöstön osaaminen vastasi hyvin heidän työnsä vaatimuksia. Valtaosa kaupungin organisaatioon kuuluvista työtehtävistä antaa työntekijälle mahdollisuuden henkilökohtaiseen kasvuun ja kehitykseen. Henkilöstölle on tärkeää oppia uutta ja kehittyä työssään. Suurin osa vastaajista koki työnantajan järjestämän koulutuksen hyödylliseksi ja koulutusta toivottiin enemmän. Perehdyttämisen ja työnopastuksen toimivuudesta ei suurin osa vastanneista osannut sanoa mielipidettään. Monet vastaajista kertoivat, ettei perehdyttämistä ole ollenkaan tai se on hyvin vähäistä ja uusi työntekijä saa oppia asiat kantapään kautta. Uuden henkilön perehdyttämiseen ja työnopastukseen tulisi varata riittävästi aikaa. Nykyisellään sitä vaikeuttaa muun henkilöstön kiire, kun aikaa ei omien työtehtävien ohella löydy. Kyselyssä eräs vastaaja ehdotti, että kaupungille laadittaisiin yhtenäinen perehdyttämisohjelma, joka otettaisiin käyttöön kaikissa yksiköissä.

### **5.3.4 Työn kuormittavuus**

Työn kuormittavuuteen ja muihin ongelmiin liittyvät väittämät olivat päinvastaisia verrattuna muihin väittämiin ja ne saivat yhteiseksi keskiarvoksi 2,21 eli muihin väittämiin verrattava keskiarvo on siis 1,89. Aikaisemman kyselyn keskiarvo oli 1,2. (Liite 2, Kuvio 11.)

Siivoushenkilöstö joutuu kiirehtimään suoriutuakseen työstään. Puolet vastanneista kokivat työnsä henkisesti kuormittavaksi ja stressaavaksi. Väittämiin; minulla on liikaa toissijaisia tehtäviä ja työssäni on vaiheita, jolloin se on minulle liian vaikeaa, siivoushenkilöstö oli suurimmaksi osaksi eri mieltä.

Myös aikaisemman kyselyn perusteella kaupungin henkilöstö joutuu kiirehtimään suoriutuakseen työstään. Esimiehet joutuivat kiirehtimään työntekijöitä useammin. Huomattavan suuri osa henkilöstöstä koki työnsä osittain henkisesti kuormittavaksi ja stressaavaksi. Henkilöstö on osaavaa, koska liian vaikeita vaiheita ei tullut eteen kovinkaan usein. Toissijaisia tehtäviä sen sijaan oli melko paljon.

## **5.4 Tiedottaminen**

Tiedottaminen sai kaikista osa-alueista huonoimman keskiarvon, 2,96. Aikaisemmassa kyselyssä sen keskiarvo oli 3. (Liite 2, Kuvio 14.)

### **5.4.1 Tiedottamisen avoimuus**

Tämän osa-alueen keskiarvo on 3,01, kun aikaisemman kyselyn keskiarvo oli 2,9. (Liite 2, Kuvio 12.)

Siivoushenkilöstön mielestä tiedottaminen saisi olla avoimempaa. Kaupungin visiosta, strategiasta ja tavoitteista siivoushenkilöstö tietää jonkin verran, mutta suurin osa on siitä tietämättömiä. Oman yksikön tavoitteista on tietoisia suurin osa vastanneista. Samoin suurin osa vastanneista kokee saavansa tietoa omaan yksikköön ja työhön vaikuttavista asioista tarpeeksi.

Aikaisemmassa kyselyssä puolet vastaajista olivat sitä mieltä, että tiedottaminen on avointa. Toinen puoli vastaajista toivoi, että tiedottamiseen ja sen avoimuuteen pitäisi panostaa enemmän. Henkilöstö oli myös jonkin verran tietoinen kaupungin visiosta, strategiasta ja tavoitteista. Kaikissa yksiköissä henkilöstö tiesi oman yksikön tavoitteet ja valtaosa henkilöstöstä saa riittävästi tietoa omaan yksikköönsä ja työhönsä vaikuttavista asioista.

### 5.4.2 Viestintä

Viestintä sai keskiarvoksi 2,92, kun aikaisemmassa kyselyssä keskiarvo oli 3,0. (Liite 2, Kuvio 13.)

Siivoushenkilöstö tietää mitä viestintäkeinoja kaupunki käyttää tiedon välittämiseksi ja sähköisiä viestintävälineitä, kuten sähköpostia osaa käyttää noin puolet vastaajista. Tiedottamiseen omassa yksikössä toivottiin parantamista. Se ei ole nykyisellään sujuvaa ja toimivaa. Tieto ei kulje tarpeeksi nopeasti siivoushenkilöstölle tai se jää välille. Koko organisaation sisällä tapahtuvaa tiedottamista tulisi parantaa. Kyselyn jälkeen on laitoshuoltajille aukaisttu sähköpostitunnukset ja jokainen laitoshuoltaja on tavoitettavissa sähköpostin kautta. Opastusta sähköpostin käyttöön on annettu yksilöllisesti, koska joukossa oli henkilöitä, jotka eivät olleet koskaan käyttäneet tietokonetta.

Myös aikaisemmassa kyselyssä henkilöstö tiesi mitä viestintäkeinoja kaupunki käyttää tiedon välittämiseksi ja suurin osa henkilöstöstä osasi käyttää sähköisiä viestintävälineitä, kuten sähköpostia. Kyselyssä ilmeni sähköpostitunnusten tarpeellisuus kaikille työntekijöille ja opastus riittävien taitojen hankintaan sähköpostin käytölle. Valtaosa henkilöstöstä pitää tiedottamista sujuvana ja toimivana omassa työyksikössään. Tiedonkulussa painotettiin esimiesten keskeistä roolia ja yhteisten palaverien merkitystä. Esimiehille toivottiin lisää aikaa tiedottamisen hoitamiseen tyydyttävällä tavalla. Koko organisaation tiedottamisen sujuvuudesta ja toimivuudesta jakaantuivat mielipiteet tasaisesti positiiviseen ja negatiiviseen suuntaan. Todettiin, että tieto ajankohtaisista asioista ei aina kulje työyhteisöihin asti. Tieto jää joskus matkan varrelle eikä tavoita kaikkia henkilöitä ja kiireen takia sähköposti jää useasti lukematta. Pidettiin myös tärkeänä mieltä tarkoin, mitä tulisi tiedottaa, kenelle ja kuka tiedottamisen hoitaa.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyöni aiheen valintaan vaikuttivat työhyvinvoinnin ajankohtaisuus ja halu selvittää Haapaveden kaupungin siivoushenkilöstön työhyvinvointia.

Työni kyselyn tuloksista nousi esille joitakin osa-alueita, joita tarkastelemalla ja toimintoja muuttamalla voidaan parantaa laitoshuoltajien työhyvinvointia, työssä jaksamista sekä työviihtyvyyttä.

Johtamisen osa-alueelta esille tuli muun muassa tavallista suurempien työpanosten huomioiminen, työntekijöiden tukeminen ja kannustaminen työssä, työntekijöitä koskevista päätöksistä keskusteleminen sekä heidän esittämänsä kehittämissuhteet.

Jotta henkilöstö ei kokisi, ettei suurempia työpanoksia huomioida, voidaan parannuksena ajatella työalueiden kierrättämistä tietyllä sovitulla aikavälillä. Siivoustyöalueet on mitoitettu ja ne ovat ajallisesti verrannollisia keskenään. Työalueiden kierrättäminen poistaisi ajattelun, että joku työalueista on kevyempi hoitaa. Työalueiden kierrättämisen etuna on myös, ettei liikaa rutinoitua vain yhteen työalueeseen eikä nähdä oman työalueen kehittämismahdollisuuksia. Uusille alueille siirtyminen tuo mukanaan pakollista ajattelua, kuinka työ uudella alueella tehdään ja mitkä ovat mahdollisuudet. Työalueiden kierrättämisen uskon nostavan esille myös kysymyksiä, miksi näin, miksei siten, ja näin kierrättäminen tuo mukanaan uusia kehittämissuhteita työalueille.

Työntekijöiden tukemiseen ja kannustamiseen toivottiin esimiehen kiinnittävän enemmän huomiota. Siivoustyönjohtajana tehtäväkenttäni on nykyisellään laaja, koska vastaan yksin Haapaveden kaupungin siivouspalvelusta. Yksistään välimatkat ovat pitkät. Kauimmaiseen kiinteistöön on noin 70 kilometriä, ja vakituisessa työsuhteessa tällä hetkellä on 34 laitoshuoltajaa sekä määräaikaisia osa-aikatyöntekijöitä 4 henkilöä. Pidän yhteyttä henkilökohtaisten tapaamisten lisäksi myös puhelimitse, mutta puhelin ei korvaa henkilökohtaista tapaamista. Työssäni minun onkin mietittävä asiat eri arvojärjestykseen ja löydettävä aikaa useammin työntekijöiden henkilökohtaiseen tapaamiseen.

Useammin järjestetyillä henkilökohtaisilla keskusteluilla vältettäisiin myös tunte, että esimies ei keskustele työntekijöiden kanssa näitä koskevista ja näiden työhön vaikuttavista päätöksistä. Hyvät tavat kuitenkin edellyttävät, että päätökset, jotka vaikuttavat työntekijään henkilökohtaisesti tai hänen työhönsä, on tuotava työntekijän tietoon ja on keskusteltava hänen kanssaan ennen päätösten syntymistä. Joskus on asioita, joita ei voi keskeneräisenä tuoda henkilöstölle esille, jotteivät ylimääräiset huhut saa siipiä.

Laitoshuoltajien mielestä työkykyä ylläpitävää toimintaa pitäisi järjestää lisää, mutta sen toivotaan tapahtuvan työaikana. Esimiehenä en tyrmää ajatusta heti, koska jos esimerkiksi tunnin liikuntatapahtuma työaikana vähentäisi sairauspoissaoloja, toisi se kuitenkin suuremman säästön sijaiskustannuksissa. Tätä on syytä tarkastella lähemmin; olisiko se mahdollista järjestää rahoituksen kannalta ja asetetaanko yksi työryhmä eriarvoiseen asemaan kaupungin muun henkilöstön kanssa.

Työyhteisön osa-alueista nousi esille muun muassa olettaus, että tehtävät eivät jakaudu tasaisesti ja kaikilta ei vaadita yhtä paljon. Tähän on lääkkeenä jo aikaisemmin esille tullut työalueiden kierrätys. Kiusaamista eli epäasiallista häirintää oli kokenut pari työntekijää aikaisempina vuosina, mutta asiasta oltiin vaiettu eikä sitä oltu tuotu esille työnjohtajalle. Häirinnästä ja epäasiallisesta kohtelusta on työntekijöiden kanssa keskustelu ja siitä, ettei sitä tarvitse hyväksyä kenenkään taholta. Uskoisin tämän asian olevan meillä kunnossa, eikä siitä varmaankaan tule jatkossakaan ongelmia.

Oma työtehtävä-osa-alueilla esille tuli joitakin käsiteltäviä asioita, kuten työympäristön miellyttävyys sekä työpisteen ergonomia. Esille tulleita seikkoja olivat myös, että työmäärä on sopiva, työ koetaan haastavaksi ja että se on motivoivaa. Esille nousivat myös perehdyttämisen ja työnopastuksen toimivuus sekä kiirehtiminen työssä.

Siivoushenkilöstö työskentelee asiakkaiden kanssa yhtä aikaa kiinteistöillä, ja työympäristö ei välttämättä aina ole kovinkaan miellyttävä. Tähän vaikuttavat

melu ja tilojen ahtaus, jotka ovat tyypillisiä esimerkiksi koulukiinteistöille. Työpisteen ergonomiaa moitittiin jonkin verran. Tämä on alue, jota ei millään voida saada kuntoon. Vaikka siivouksen suorittamiseen on pyritty hankkimaan ergonomisesti hyvät työvälineet, sanelevat siivouksessa paljon asiakkaiden tilojen kalusteet siivouksen ergonomian.

Siivoushenkilöstöstä osa kokee, ettei työmäärä ole heille sopiva ja että he joutuvat kiirehtimään suoriutuakseen työstään. He kokevat myös, että työ ei ole monipuolista ja haastavaa. Työalueet on mitoitettu ja puhtaustasoja on laskettu joillakin kiinteistöillä rajustikin. Tämä on tuonut mukanaan tunteen, että työmäärä ei ole kohdallaan ja joutuu kiirehtimään työtehtävien hoidossa. Työntekijät eivät osaa tehdä työtään annettujen ohjeiden mukaan, vaan työ pyritään suorittamaan aikaisemman tavan mukaan. Kiireen tunne voi myös johtua siitä, että siivoushenkilöstöllä on oikeus pikaiseen ruokailuun työaikana. Mitoituksen mukainen työaika ei sisällä ruokailuun kuluvaan aikaan, vaan työntekijät ”urakoivat” ruokataukonsa. Kiireen aiheuttamaan tunteeseen tulisi helpotusta, mikäli työnantaja ottaisi lakisääteisen ruokataukon käyttöön myös siivoushenkilöstölle.

Tutkimuksessa nousi esille perehdyttämisen ja työnopastuksen tarve. Siivoushenkilöstö ei Haapaveden kaupungilla vaihdu, vaan kun henkilö irtisanoo itsensä, tapahtuu se yleensä eläkkeelle jäännin vuoksi. Useimmiten työalueille perehdytetään ja opastetaan työntekijöille sijainen. Valtaosa siivoustyöalueista on sellaisia, joissa työskentelee vain yksi laitossiivoaja ja hänen jäädessään sairaus- tai vuosilomalle on työnjohtaja se, joka perehdyttää sijaisen työalueelle. Kolme kiinteistöä on suurempia, joissa on vastaavasti useampi laitossiivoaja töissä. Näillä kiinteistöillä lopullinen perehdyttäminen jää useimmiten työntekijöiden harteille työnjohdon suorittaessa alkuperehdyttämisen. Kaupungilla ei ole käytössä yhtenäistä perehdyttämisohjelmaa, joka helpottaisi uuden henkilön perehdyttämistä. Hyvin tehty perehdyttämisohjelma olisi tarpeen kaikille muillekin kaupungin yksiköille.

Osa-alueista tiedottaminen sai siis huonoimman keskiarvon. Keskiarvoa heikensi se, että tiedottaminen yleensä ei ollut siivoushenkilöstön mielestä avointa, eikä puolet vastaajista osannut käyttää sähköpostia. Kehityskeskusteluissa

useimmiten on tullut ilmi kiinteistöjen sisäisen tiedottamisen ontuminen siivoushenkilöstölle. Sisäisessä postissa työnjohdon lähettämät tiedotteet viipyvät matkalla turhankin kauan. Siivousyksikön tiedottamista on kyselyn jälkeen parannettu. Jokainen laitoshuoltaja on sähköpostiosoitteen tavoitettavissa ja jokaisella kiinteistöllä on tietokone, jolta sähköposti voidaan käydä lukemassa. Kiinteistöjen sisäisen tiedottamisen parantamiseen pitää miettiä keinoja.

Henkilöstön työhyvinvointi on kiinni monesta eri tekijästä. Tutkimuksen tulosten mukaan Haapaveden kaupungin siivoushenkilöstö voi suhteellisen hyvin. Työntekijät ovat motivoituneita ammattinsa hallitsevia ja heidän työn suorittamiseensa vaikuttavat osatekijät ovat kunnossa. Kiinnittämällä entistä enemmän huomiota jokaiseen kyselyssä olleeseen osa-alueeseen voidaan työhyvinvointia yhä parantaa.

Kyselyn suorittaminen itsessään ei vienyt paljon aikaa, koska oli olemassa valmis kyselylomake aikaisemmin suoritettuna henkilöstökyselyn ajalta. Kyselyn lähetin sisäisessä postissa siivoushenkilöstölle, ja kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Tulokset oli nopea käsitellä ja tehdä niistä yhteenveto, koska vastaajien määrä oli pieni. Kyselyn olisi voinut suorittaa myös haastattelemalla henkilöstöä, mutta se olisi ollut hidasta ja aikaa vievää. Työhyvinvointiin liittyvät kysymykset ovat kuitenkin sen verran arkaluonteisia, että henkilökohtaisessa haastattelussa ei ehkä olisi uskallettu vastata totuudenmukaisesti vaan asioita olisi "sievisteltä". Näin tehdyllä kyselyllä tulokset ovat luotettavampia.

*"Työpaikkasi on heti parempi  
jos uskallat jakaa pienet huolet  
uskallat auttaa ja kuunnella  
jos uskot ihmiseen itsessäsi ja toisessa  
kun työpaikkasi on parempi  
on koko maailma parempi paikka elää"*  
(Vakkuri 1998, 21.)



## LÄHTEET

- Eväitä työyhteisön hyvinvointiin – Työssä jaksamisen ohjelmassa 2000 – 2003, 2003. [Viitattu 16.2.2006.]  
[Http://www.mol.fi/jaksamisohjelma/ajankohtaista/Evaita%20tyoyhteison%20hyvinvointiin.pdf](http://www.mol.fi/jaksamisohjelma/ajankohtaista/Evaita%20tyoyhteison%20hyvinvointiin.pdf).
- Furman, B. & Ahola, T., 2002. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Helsinki: Tammi.
- Haapaveden kaupungin vuoden 2006 talousarvio ja vuosien 2007 – 2008 taloussuunnitelma.
- Harjanne, K. & Penttinen, A., 2004. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta. 2. korj.painos. Työturvallisuuskeskuksen julkaisuja.
- Hopsu, L., 2006. Terveenä eläkkeelle siivoustyössä. Luento 14.2.2006 Ylivieskan Ammattioppilaitoksella. Työterveyslaitos.
- Huotari, M-L., Hurme, P. & Valkonen, T., 2005. Viestinnästä tietoon. Porvoo: WSOY.
- Juuti, P. & Vuorela, A., 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: Gummerus.
- Kauppinen, M. & Utriainen, K., 2004. Työssä jatkaminen ja työssä jatkamisen tukeminen kunta-alalla. Kuntien eläkevakuutus.
- Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno S., 2005. Työ leipälajina. Helsinki: Otava.
- Kivioja, K., 2004. Työssä jatkaminen ja työssä jatkamisen tukeminen kunta-alalla. Kuntien eläkevakuutus.
- Kunnallinen työmarkkinalaitos, 1996. Työn iloa ja menestystä. Kokemäki: Suomen Kuntaliitto.
- Kuntaliitto, 1998. Julkisten palvelujen laatustrategia. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Kuntatyönantaja 1/2006. Kunnallinen työmarkkinalaitos.
- Kuntien eläkevakuutus, 2004. Oikeudenmukainen johtaminen – työhyvinvoinnin avain.
- Merikallio, A., 2001. Unohtuiko inhimillisyys? – ehkäise uupumus työyhteisössä. Helsinki: Kauppakaari.
- Multanen, L., Bredenberg, K., Koskensalmi, S., Lauttio, L-M. & Pahkin, K. 2004. Parempi työyhteisö. Helsinki: Työterveyslaitos.

- Otala, L., 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo: WSOY.
- Pessi, Y., 1999. Työilmapiiri. Helsinki: Scritti.
- Rauramo, P., 2004. Työhyvinvoinnista ihmisen hyvinvointiin. Työturvallisuuskeskus.
- TalentPool., 2005. Työhyvinvointi on kannattava sijoitus. Helsinki: T-Media.
- Tirronen K., 2005. Esimiehellä tärkeä osuus työhyvinvoinnin onnistumisessa. Kuntien Tekniset 2/2005.
- Työturvallisuuskeskus, Kuntaryhmä, Kuntien eläkevakuutus, 2005. Hyvä esimiestyö.
- Urjanheimo, E-L., 2006. Työkyvyn ylläpitoon satsattava. STTK-lehti 1/2006.
- Vakkuri, R., 1998. Pelimerkeistä persooniksi. Helsinki: Otava.
- Valpola, A., 2002. Onnistu kehityskeskustelussa. Helsinki: WSOY.
- Valtiala, M., 2005. Pidetään osaajista kiinni – Ministeri haastaa yritykset. Siivoustaito 2.
- Vanhatalo, S., 2005. Tykystä tyviin Työhyvinvointiohjelmassa uusia painotuksia. Puukstaavi 2/2005.
- Åberg, L., 1997. Viestinnän strategiat. Helsinki: WSOY.

## LIITTEET

### Liite 1. Henkilöstökysely kevät 2005

#### **HYVÄ HAAPAVEDEN KAUPUNGIN SIIVOUSSHENKILÖSTÖÖN KUULUVA**

Suoritan Jyväskylän Ammattikorkeakoulussa toimitilapalveluun kuuluvaa koulutusta, jossa on 10 ov:n mittainen opinnäytetyö. Opinnäytetyön aiheeni on ”Siivoushenkilöstön työhyvinvointi”.

Keväällä 2004 lähetettiin tämä kysely Haapaveden kaupungin 200 työntekijälle ja vastaajat valittiin satunnaisesti kaupungin jokaisesta yksiköstä. Nyt tähän samaan kyselyyn vastaavat kaikki Haapaveden kaupungin siivoushenkilöstöön kuuluvat henkilöt ja tuloksia peilataan viime vuoden vastauksiin.

Tämän kyselyn tavoitteena on saada arvokasta tietoa kaupungin siivoushenkilöstön hyvinvoinnista ja työviihtyvyydestä sekä siitä, millainen näkemys siivoushenkilöstöllä on kaupungista työnantajana. Tarkoituksena on selvittää erityisesti henkilöstön mielipiteitä johtamisesta, omasta työyhteisöstä, omasta työtehtävästä ja tiedottamisesta. Kyselyn tuottamien tulosten perusteella pyritään tarvittaessa parantamaan työssä viihtymistä sekä puuttumaan mahdollisiin henkilöstön työskentelyä vaikeuttaviin epäkohtiin.

Voit vastata kyselyyn nimettömänä, mutta täytä kuitenkin kohta ”taustatiedot”. Kyselyyn vastanneiden henkilöllisyys ei paljastu missään vaiheessa.

Palauta täytetty lomake 31.3.2005 mennessä suljetussa kirjekuoressa sisäisessä postissa Allille.

Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin

Alli Ikola-Rysberg  
Siivoustyönjohtaja  
puh. 044-7591 216

Henkilöstökysely  
Kevät 2005

### TAUSTATIEDOT

#### Ympyröi oikea vaihtoehto.

Ikä	Sukupuoli	Peruskoulutus
1 alle 36 vuotta	1 nainen	1 kansakoulu
2 36-45 vuotta	2 mies	2 peruskoulu
3 46-55 vuotta		3 ylioppilas
4 yli 55 vuotta		
Ammatillinen koulutus		Osasto
1 ei ammatillista koulutusta		1 hallinto-osasto
2 ammattikurssi tai työpaikalla saatu koulutus		1a lomittajat
3 ammattikoulu tai 2. asteen koulutus		1b muu
4 opistotason tutkinto		2 sosiaali- ja terveysosasto
5 ammattikorkeakoulu		2a terveyskeskus
6 yliopisto tai korkeakoulu		2b vanhuspalvelut
7 muu		2c lasten päivähoito
		2d muu
Asema organisaatiossa		3 sivistysosasto
1 työntekijä		3a koulu
2 esimies		3b muu
		tekninen osasto

Voimassaolevan työsuhteen kesto \_\_\_\_\_ v.

#### Vastaa väittämiin ympyröimällä mielipidettäsi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

#### JOHTAMINEN

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
1) Vuorovaikutus organisaation eri tasojen välillä on toimivaa ja keskusteluympäristö on avoin	1	2	3	4	X
2) Johtaminen on oikeudenmukaista	1	2	3	4	X
3) Oikeat henkilöt ovat oikeilla paikoilla	1	2	3	4	X
4) Palkitseminen on oikeudenmukaista ja kannustavaa	1	2	3	4	X
5) Tavallista suuremmat työpanokset huomataan	1	2	3	4	X

Jos olit eri mieltä, miksi ja mitä asialle pitäisi/voisi tehdä?

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
6) Esimieheni arvostaa minua ja antamaani työpanosta	1	2	3	4	X
7) Esimieheni tukee ja kannustaa minua työssäni	1	2	3	4	X
8) Työpaikalla ilmeneviin ongelmiin puututaan nopeasti	1	2	3	4	X
9) Olen osallistunut kehityskeskusteluun viimeisen vuoden aikana	1	2	3	4	X
10) Kehityskeskusteluista on ollut minulle hyötyä työssäni	1	2	3	4	X

Jos olit eri mieltä, miksi ja mitä asialle pitäisi/voisi tehdä?

---



---



---

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
11) Esimieheni päätöksenteko on nopeaa	1	2	3	4	X
12) Esimieheni keskustelelee kanssani ennen minua koskevia päätöksiä	1	2	3	4	X
13) Esimieheni perustelee minulle työhöni vaikuttavat päätökset	1	2	3	4	X
14) Esimieheni jakaa tarpeeksi vastuuta	1	2	3	4	X

Jos olit eri mieltä, miksi ja mitä asialla pitäisi/voisi tehdä?

---



---



---

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
15) Henkilöstö on ammattitaitoista	1	2	3	4	X
16) Henkilöstön kehittämiseen panostetaan riittävästi	1	2	3	4	X
17) Henkilöstön tekemiä kehittämissuhteita kuunnellaan	1	2	3	4	X
18) Organisaatiossamme kannustetaan omaehtoiseen opiskeluun	1	2	3	4	X
19) Työkykyä ylläpitävää toimintaa järjestetään riittävästi	1	2	3	4	X
20) Olen osallistunut työkykyä ylläpitävään toimintaan	1	2	3	4	X
21) Henkilöstön yhteistä virkistystoimintaa järjestetään riittävästi	1	2	3	4	X

Jos olit eri mieltä, miksi ja mitä asialle pitäisi/voisi tehdä?

---



---



---

## TYÖYHTEISÖ

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
22) Työryhmäni työskentelee tavoitteellisesti ja tehokkaasti	1	2	3	4	X
23) Tehtävänjako on selkeä ja työt on organisoitu oikein	1	2	3	4	X
24) Olen selvillä työtovereideni tehtävistä, vastuista ja valtuuksista	1	2	3	4	X
25) Tehtävät jakaantuvat tasaisesti ja kaikilta vaaditaan yhtä paljon	1	2	3	4	X
26) Työyhteisössämme ei ole vakavia työskentelyä vaikeuttavia ongelmia	1	2	3	4	X

Jos olit eri mieltä, miksi ja mitä asialle pitäisi/voisi tehdä?

---



---



---

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
27) Viihdyn työyhteisössäni	1	2	3	4	X
28) Keskusteluilmapiiri on avoin ja pystymme keskustelemaan ikävistäkin asioista	1	2	3	4	X
29) Työyhteisömme ilmapiiri on mukava, kannustava ja ideoita tukeva	1	2	3	4	X
30) Työtoverini kuuntelevat ideoitani ja mielipiteitäni	1	2	3	4	X
31) Työtoverini antavat minulle palautetta työstäni	1	2	3	4	X
32) Saan työtovereiltani apua ja tukea työssäni, kun sitä tarvitsen	1	2	3	4	X
33) Työyhteisömme on tasa-arvoinen	1	2	3	4	X

Jos olit eri mieltä, miksi ja mitä asialle pitäisi/voisi tehdä?

---



---



---

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
34) Työyhteisössämme esiintyy työpaikkakiusaamista	1	2	3	4	X
35) Olen joutunut työpaikkakiusaaminen kohteeksi	1	2	3	4	X

### OMA TYÖTEHTÄVÄ

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
36) Fyysinen työympäristö on miellyttävä	1	2	3	4	X
37) Työpisteeni on ergonominen ja toimiva	1	2	3	4	X
38) Minulla on käytössäni kaikki työtehtäväni suorittamiseen tarvittavat välineet	1	2	3	4	X

Jos olit eri mieltä, miksi ja mitä asialle pitäisi/voisi tehdä?

---



---



---

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
39) Olen motivoitunut ja sitoutunut työhöni	1	2	3	4	X
40) Tunnen itseni tarpeelliseksi organisaatiolle	1	2	3	4	X
41) Olen tietoinen omista työtehtävistäni ja työni tavoitteista	1	2	3	4	X
42) Tehtävänkuvani on ajanmukainen	1	2	3	4	X
43) Työmääräni on sopiva	1	2	3	4	X
44) Työni on monipuolista ja haastavaa	1	2	3	4	X
45) Minulla on mahdollisuus vaikuttaa työni sisältöön, määrään ja toimintatapoihin	1	2	3	4	X

Jos olit eri mieltä, miksi ja mitä asialle pitäisi/voisi tehdä?

---



---



---

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
46) Osaamiseni vastaa hyvin työni vaatimuksia	1	2	3	4	X
47) Minulle on tärkeää oppia uutta ja kehittyä työssäni	1	2	3	4	X
48) Työni antaa minulle mahdollisuuden henkilökohtaiseen kasvuun ja kehitykseen	1	2	3	4	X
49) Minulle on ollut hyötyä organisaatiomme järjestämästä koulutuksesta	1	2	3	4	X
50) Perehdyttäminen ja työnopastus on toimivaa	1	2	3	4	X

Jos olit eri mieltä, miksi ja mitä asialle pitäisi/voisi tehdä?

---



---



---



	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
51) Joudun kiirehtimään suoriutuakseni työstäni	1	2	3	4	X
52) Työni on henkisesti kuormittavaa ja stressaavaa	1	2	3	4	X
53) Minulla on liikaa toissijaisia tehtäviä	1	2	3	4	X
54) Työssäni on vaihteita, jolloin se on minulle liian vaikeaa	1	2	3	4	X

### TIEDOTTAMINEN

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
55) Tiedottaminen on avointa	1	2	3	4	X
56) Olen tietoinen kaupungin visiosta, strategiasta ja tavoitteista	1	2	3	4	X
57) Olen tietoinen oman yksikköni tavoitteista	1	2	3	4	X
58) Saan tarpeeksi tietoa omaan yksikköni ja työhöni vaikuttavista asioista	1	2	3	4	X

Jos olit eri mieltä, miksi ja mitä asialle pitäisi/voisi tehdä?

---



---



---

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
59) Tiedän, mitä viestintäkeinoja kaupunki käyttää tiedon välittämiseksi	1	2	3	4	X
60) Osaan käyttää sähköisiä viestintävälineitä, kuten sähköpostia	1	2	3	4	X
61) Tiedottaminen on sujuvaa ja toimivaa omassa työyksikössäni	1	2	3	4	X
62) Tiedottaminen on sujuvaa ja toimivaa koko organisaatiossa	1	2	3	4	X

Jos olit eri mieltä, miksi ja mitä asialle pitäisi/voisi tehdä?

---



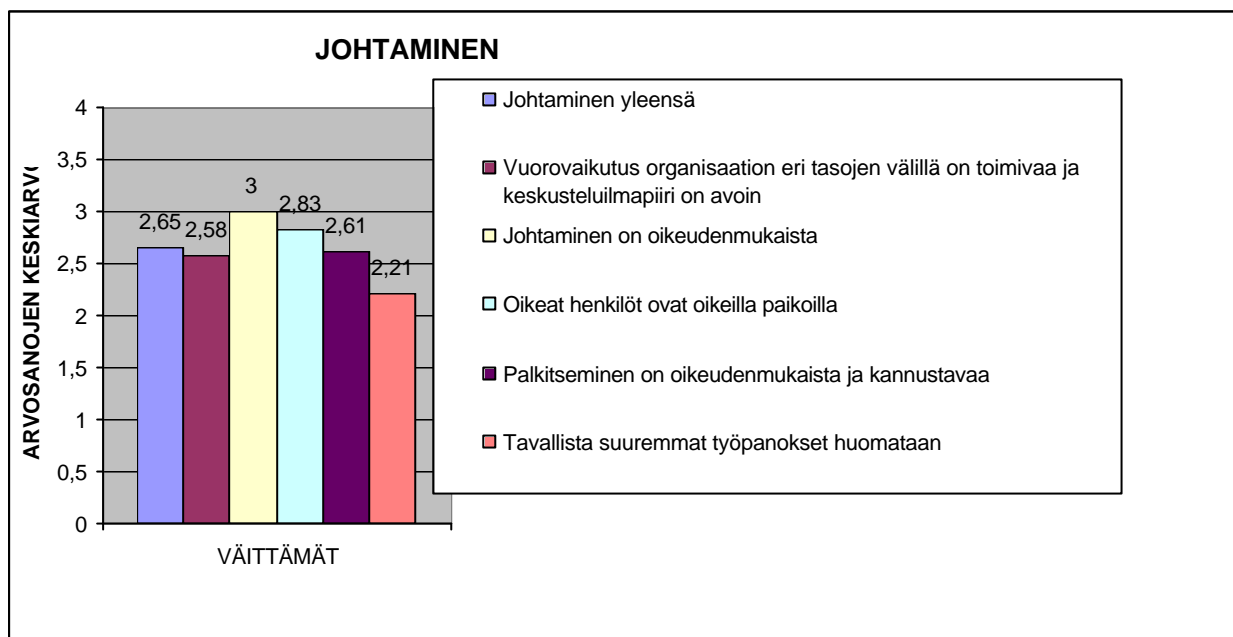
---



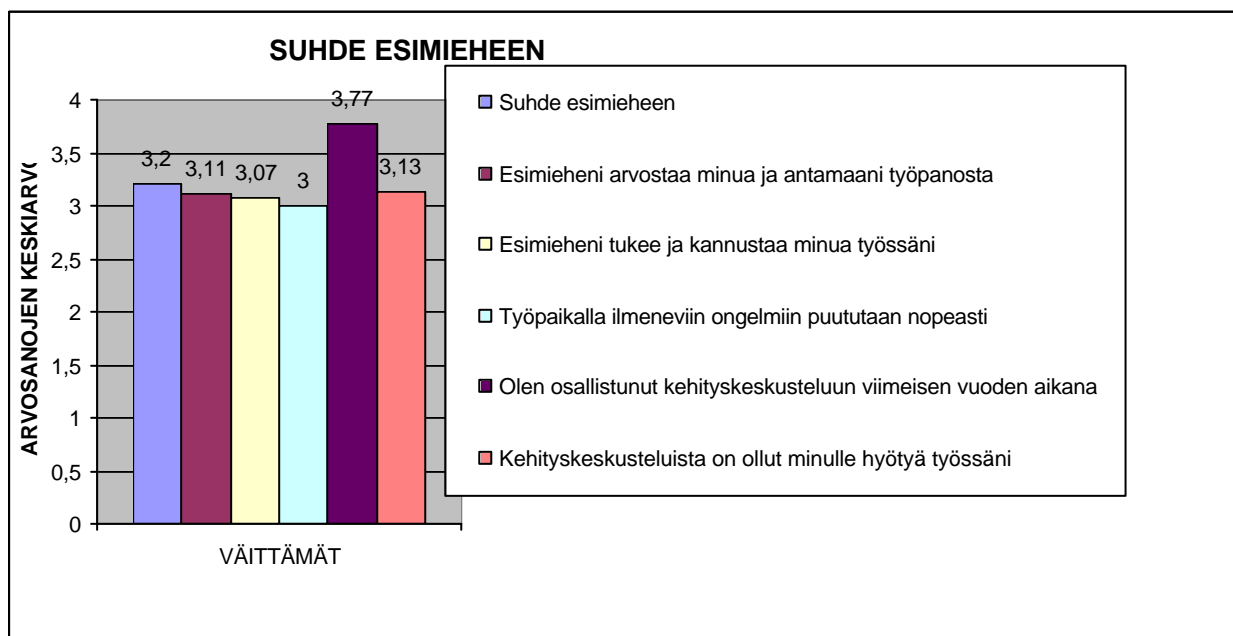
---



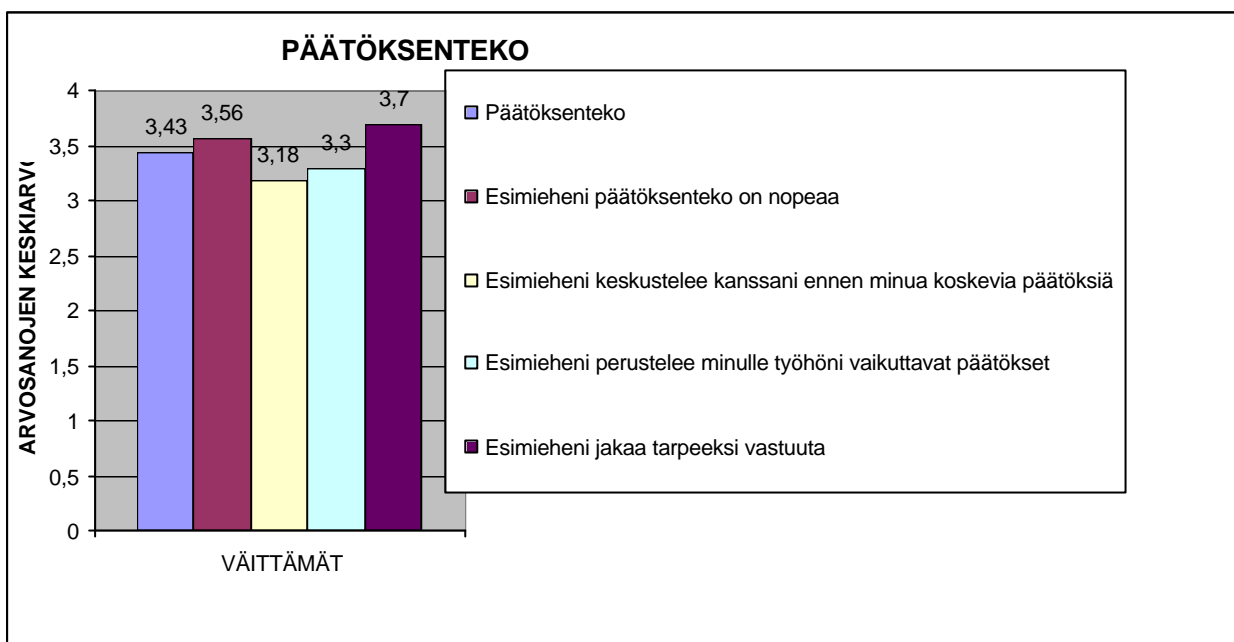
## Liite 2. Kyselyssä esitetyt väittämät ja vastausten keskiarvot



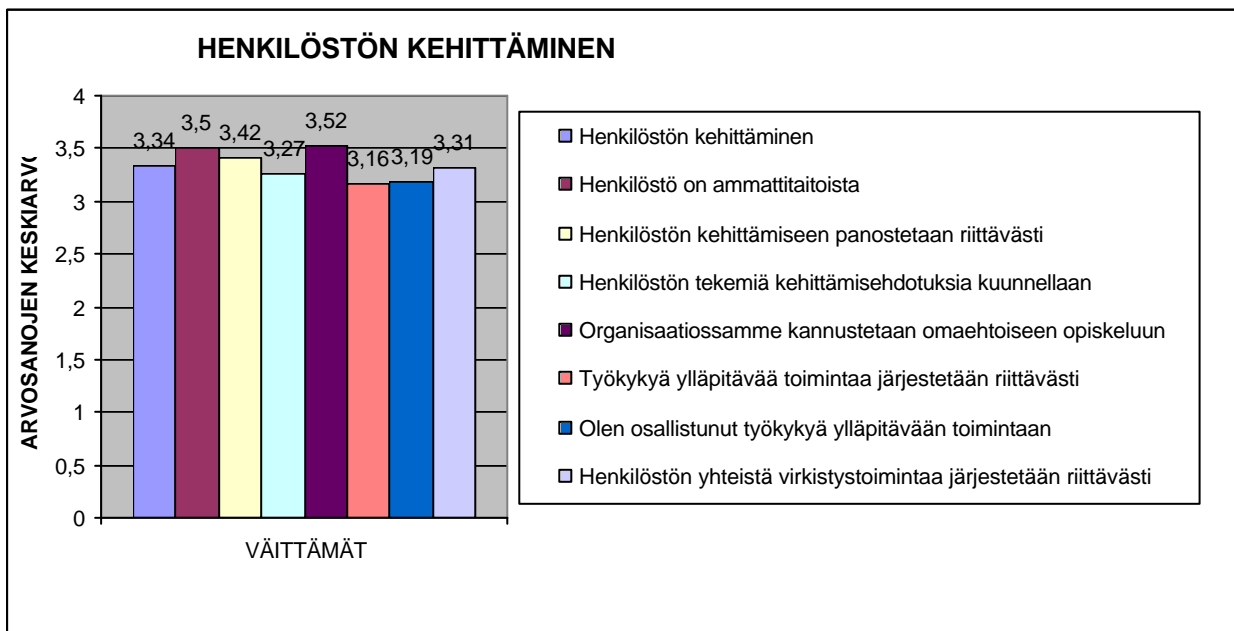
Kuvio 1. Johtaminen



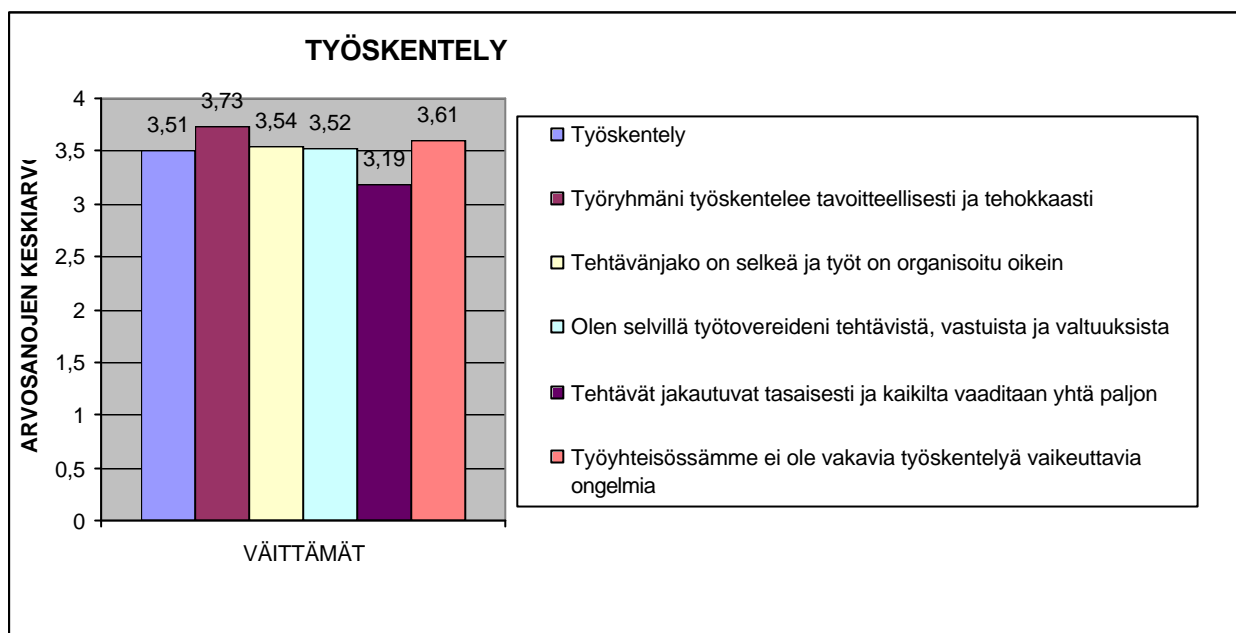
Kuvio 2. Suhde esimieheen



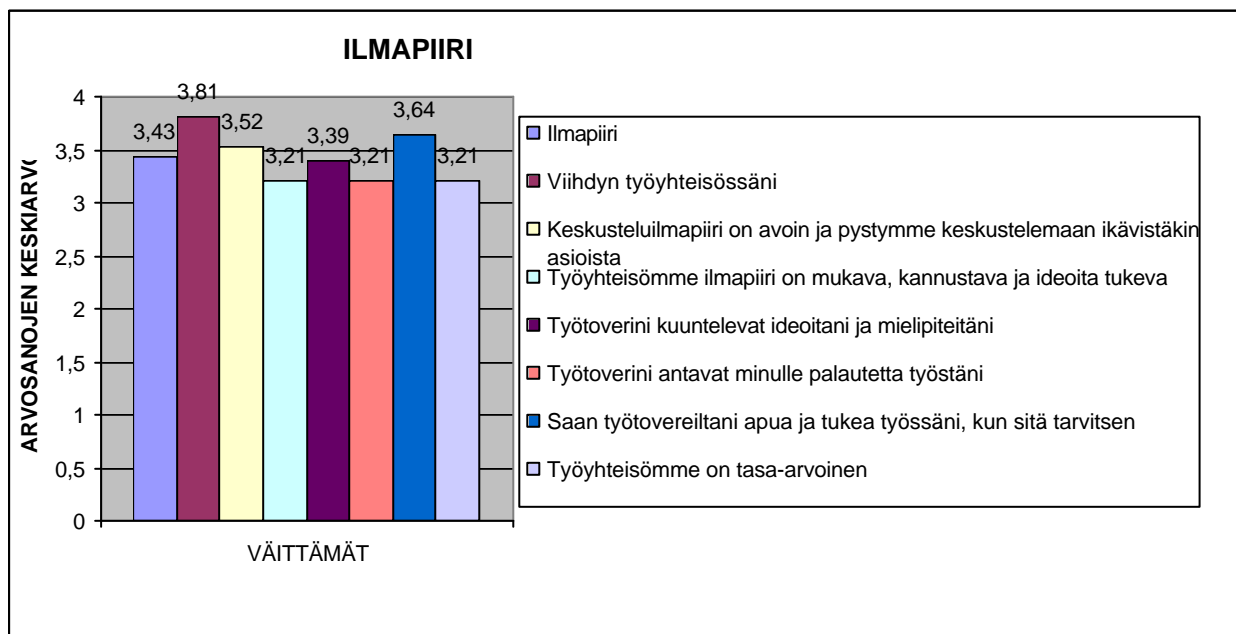
Kuvio 3. Päätöksenteko



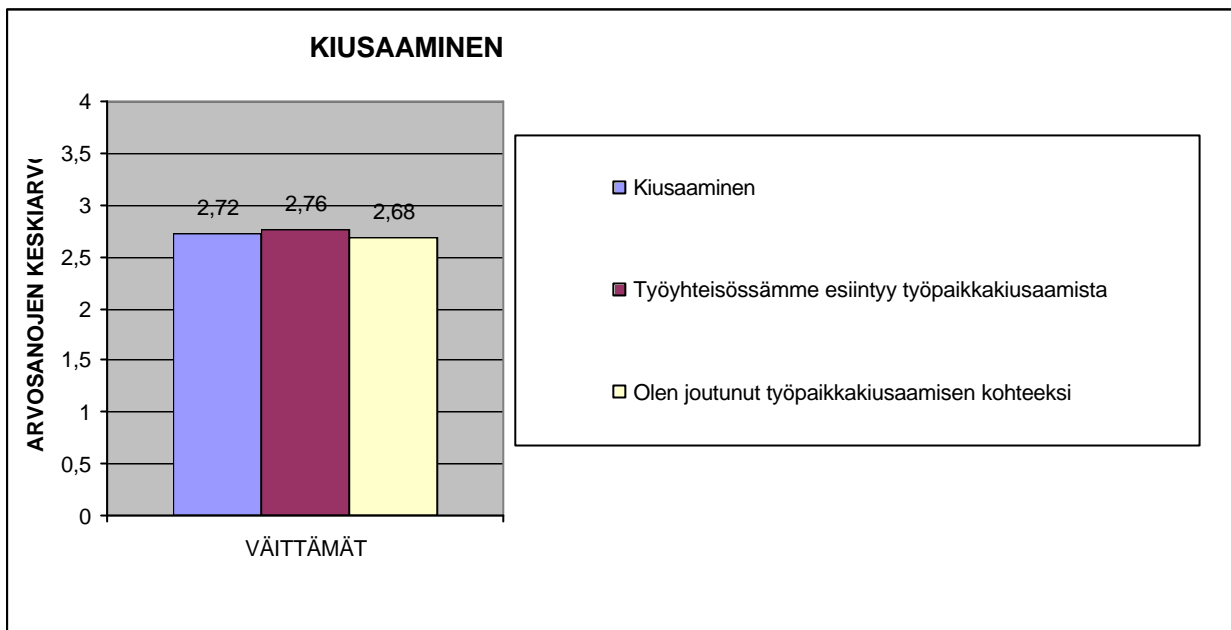
Kuvio 4. Henkilöstön kehittäminen



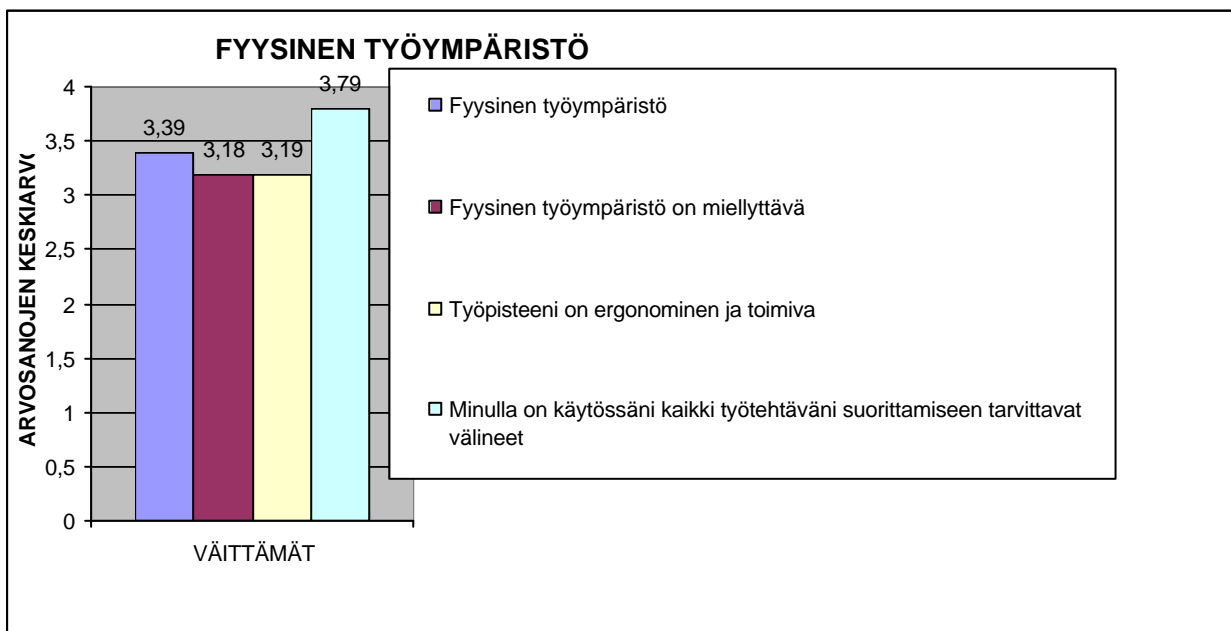
Kuvio 5. Työskentely



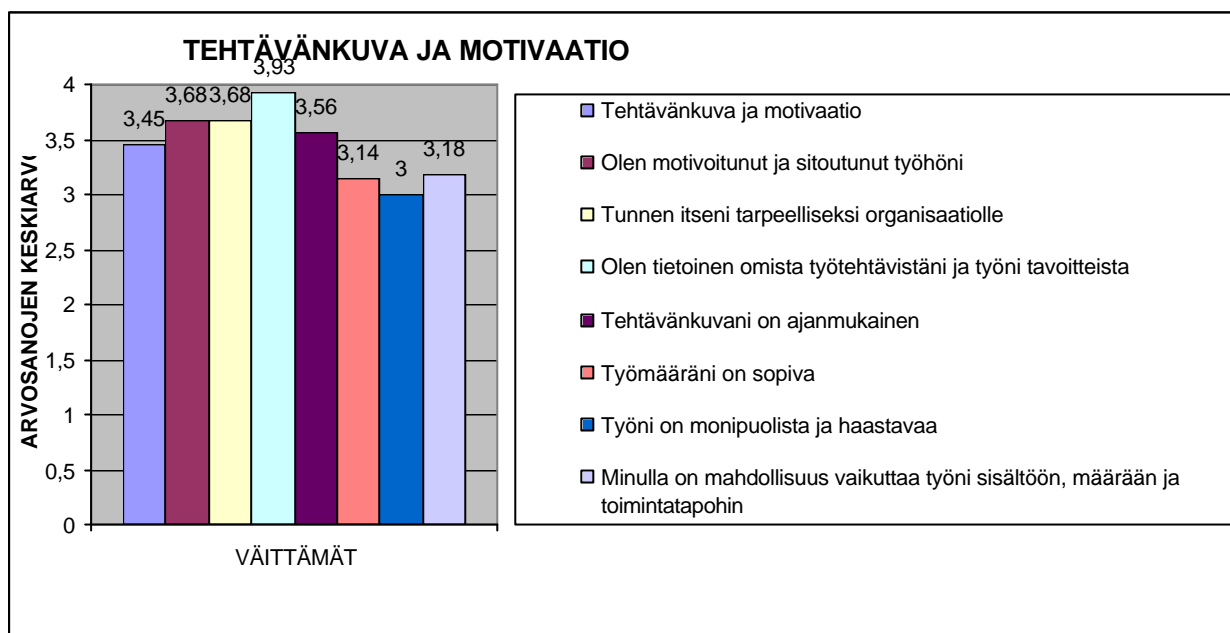
Kuvio 6. Ilmapiiiri



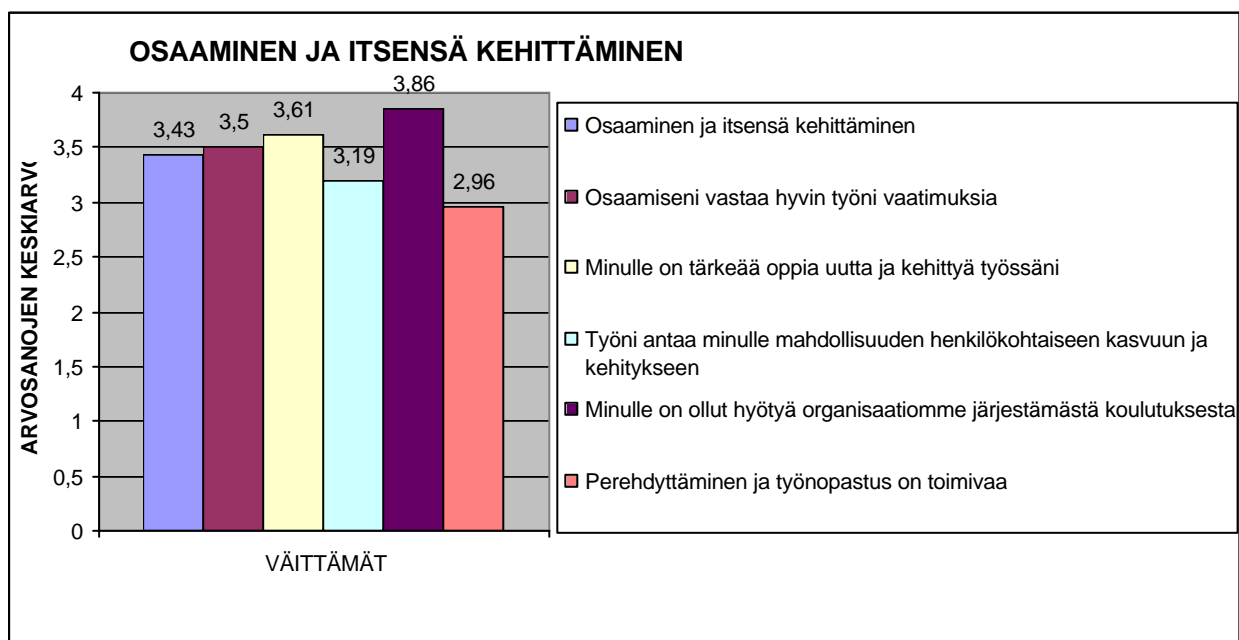
Kuvio 7. Kiusaaminen



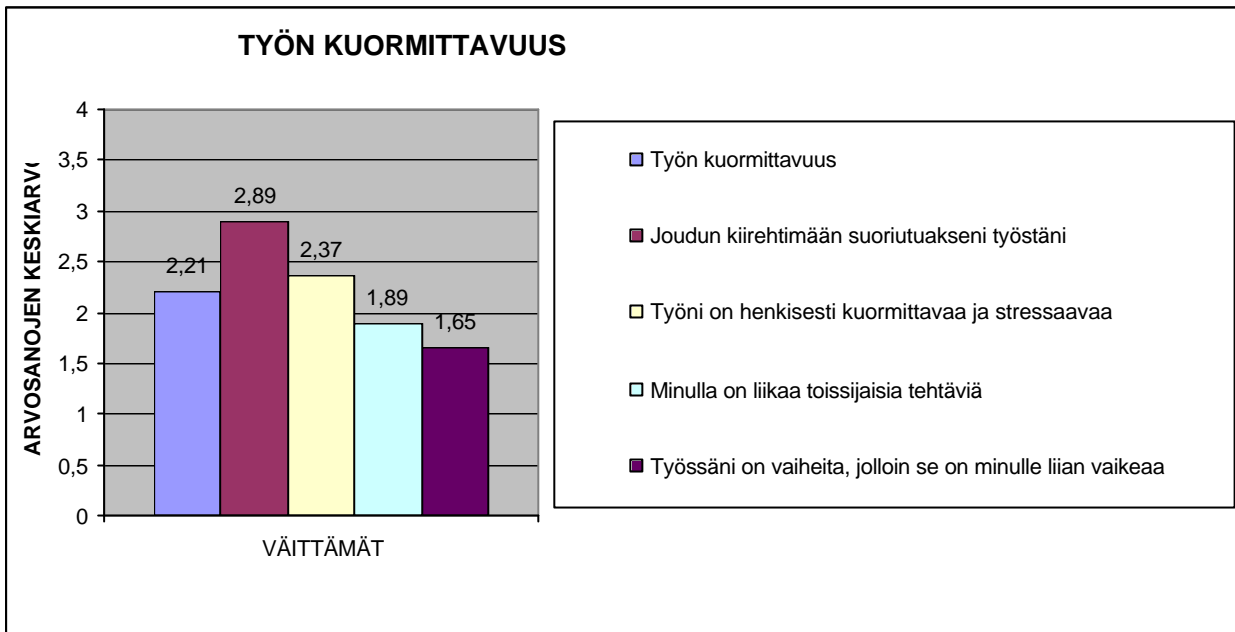
Kuvio 8. Fyysinen työympäristö



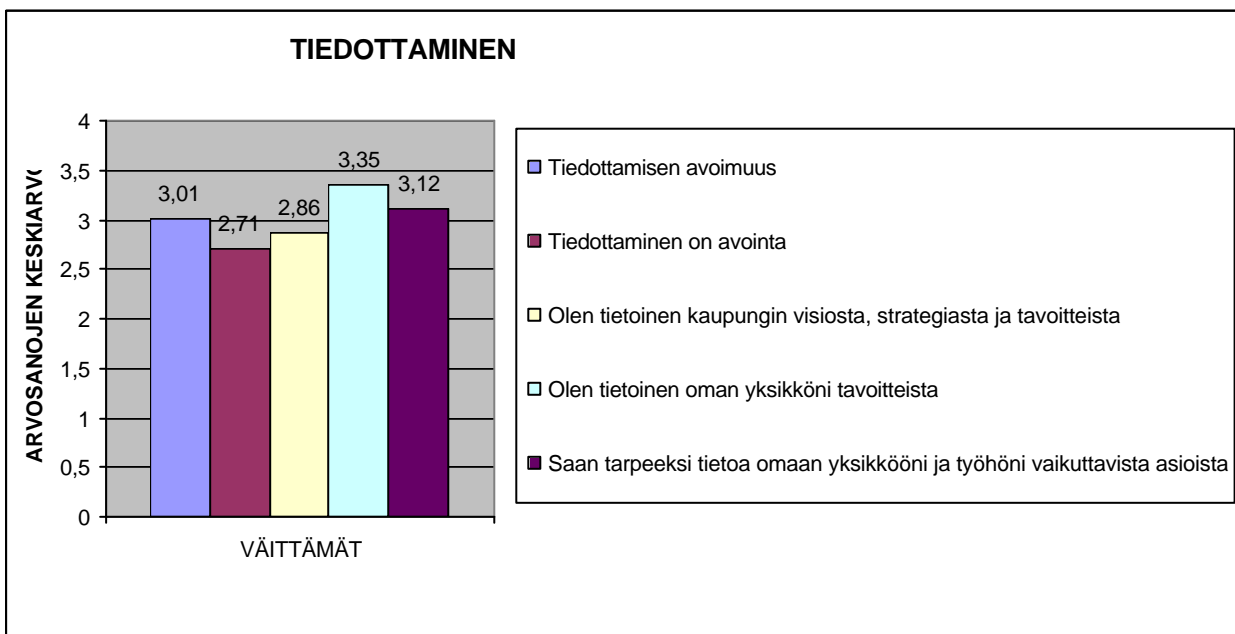
Kuvio 9. Tehtäväkuva ja motivaatio



Kuvio 10. Osaaminen ja itsensä kehittäminen

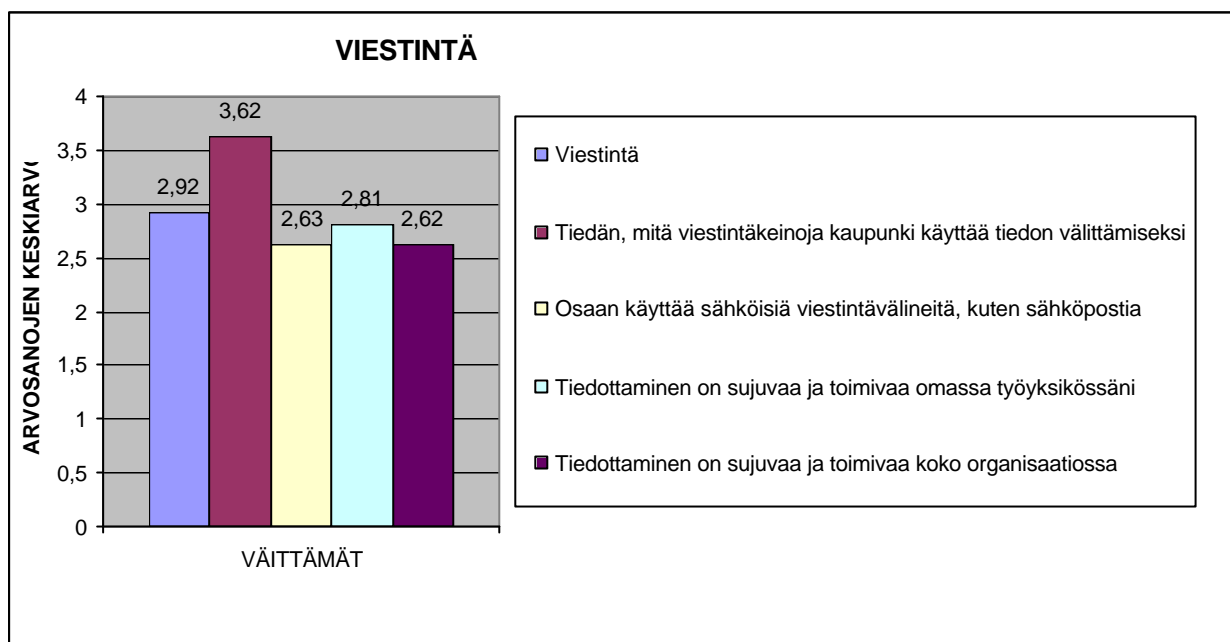


Kuvio 11. Työn kuormittavuus

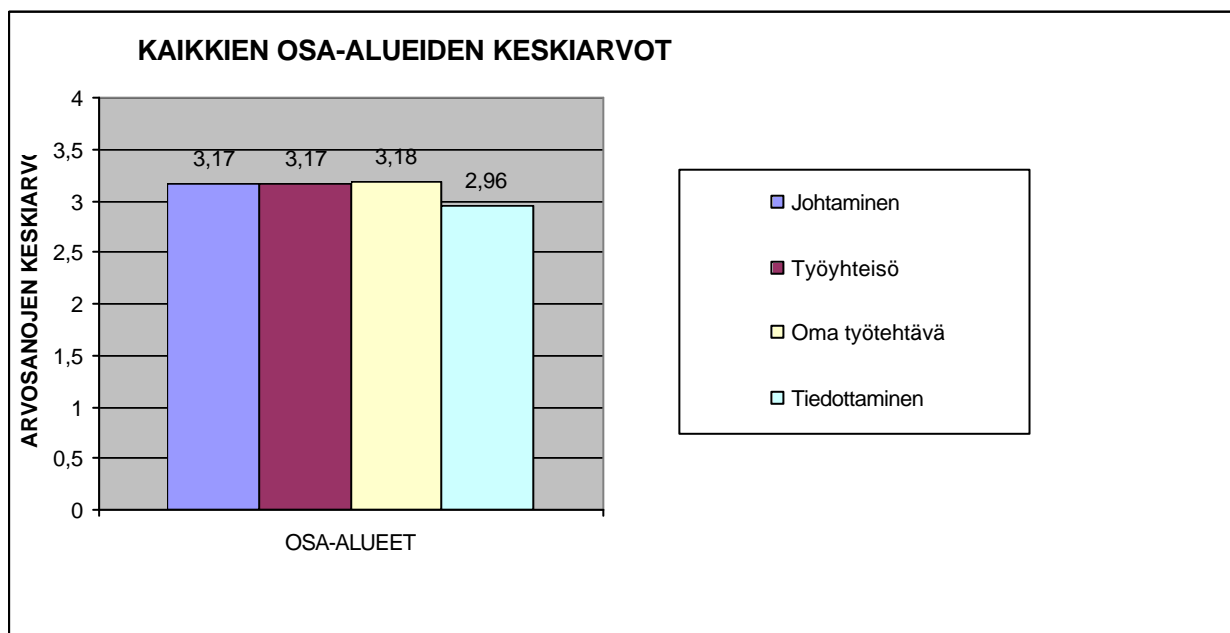


Kuvio 12. Tiedottaminen





Kuvio 13. Viestintä



Kuvio 14. Kaikkien osa-alueiden keskiarvot