

Nea Pajunen

Oona Skippari

PIKARUOKARAVINTOLA X:N HENKILÖSTÖN TYÖHYVINVOINTI

Opinnäytetyö
Restonomi

2019



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Nea Pajunen, Oona Skippari	Restonomi (AMK)	Toukokuu 2019
Opinnäytetyön nimi		45 sivua 2 liitesivua
Pikaruokaravintola x:n henkilöstön työhyvinvointi		
Toimeksiantaja		
Pikaruokaravintola x		
Ohjaaja		
Päivi Lahikainen		
Tiivistelmä		
<p>Tutkimuksessa oli mukana kolme itäsuomalaista pikaruokaravintolan toimipistettä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää pikaruokaravintola x:n kolmen toimipisteen henkilöstön työhyvinvoinnin tämän hetkinen tila. Työssä tutkittiin toimipisteiden kokonaisvaltaista työhyvinvointia sisältäen teemat kuten työilmapiiri, esimiestyö, motivaatio ja jaksaminen ja ulkoiset tekijät. Vastaajille annetaan mahdollisuus kertoa useaan otteeseen vapaasti tämän hetkestä työhyvinvoinnin tilanteesta toimipisteessä.</p> <p>Tutkimusaineiston hankinnassa käytettiin sähköistä Webropol-kyselyä, joka välitettiin vastaajille sähköpostitse. Kyselyyn vastasi 28 työntekijää, joka edusti 43 % toimipisteiden henkilökunnasta.</p> <p>Tutkimustulokset kertovat, että työhyvinvoinnin tila tällä hetkellä toimipisteissä on melko erinomainen. Suuria poikkeamia tutkimuksen tuloksissa ei ilmene. Vastaajat antavatkin selkeän kuvan siitä, että toimipisteissä työilmapiiri on hyvin neutraali. Tutkimuksen vastanneiden vastausten perusteella eniten eriäviä mielipiteitä löytyy perehdytyksen onnistumisen saralta. Osa vastaajista kokee perehdytyksen toimipisteissä olevan erinomainen, kun taas osa moittii perehdytyksen laatua ja sen puutetta. Tutkimustulosten pohjalta kehitettiin yrityksen tarpeisiin sopivia kehitysideoita, jotka auttavat toimeksiantajaa etenemään työhyvinvoinnissa.</p>		
Asiasanat		
työhyvinvointi, työkyky, ravintola-ala, työtyytyväisyys		

Author (authors) Nea Pajunen, Oona Skippari	Degree Bachelor of Hospital- ity Management	Time May 2019
Thesis title Fast Food Restaurant x's well-being of the employees		
Commissioned by Fast Food Restaurant x		45 pages 2 pages of appendices
Supervisor Päivi Lahikainen		
Abstract <p>This thesis research investigated into three restaurants of a fast food chain in Eastern Finland. The objective of the research was to clarify the current stage of well-being of the employees at work in the three chain restaurants. The theoretical framework included the whole well-being at work with crucial elements such as workplace climate, management, motivation, workload and external factors. The respondents were given multiple chances to freely tell what the current stage of well-being at work was.</p> <p>The research material was collected with the electronic Webropol -program and the inquiry was later forwarded to all employees via email. Altogether 28 answers were received to the inquiry, which represents 43 % of the staff in these three restaurants.</p> <p>The research results showed that the current stage of well-being is quite excellent in the three restaurants. There was no great anomaly in the results. The respondents gave a clear picture that the work environment was quite neutral. Most of the differences of opinion dealt with the success of introduction. Some of the respondents felt that the introduction in the restaurants was excellent, whereas others criticized the quality and lack of introduction. Based on the research results, improvement ideas were created to help the commissioner to proceed with further improving the employee well-being at work.</p>		
Keywords well-being at work, ability to work, restaurant and catering, work satisfaction		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	PIKARUOKA-ALA.....	8
3	TYÖHYVINVOINTIIN LIITTYVIÄ KÄSITTEITÄ.....	10
3.1	Työhyvinvointi.....	10
3.1.1	Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät.....	11
3.1.2	Fyysinen työhyvinvointi.....	12
3.1.3	Psyykinen työhyvinvointi.....	13
3.1.4	Sosiaalinen työhyvinvointi.....	14
3.2	Työ- ja toimintakyky.....	15
3.2.1	Fyysinen työ- ja toimintakyky.....	18
3.2.2	Psyykinen työ- ja toimintakyky.....	18
3.2.3	Sosiaalinen työ- ja toimintakyky.....	19
3.3	Työtyytyväisyys.....	20
3.4	Työilmapiiri.....	21
3.5	Työn imu ja työmotivaatio.....	22
4	TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMINEN.....	23
4.1	Työhyvinvoinnin kehittämisen merkitys.....	23
4.2	Työilmapiirin kehittäminen ja ongelmien ehkäisy.....	23
4.3	Työhyvinvoinnin portaat.....	24
4.4	Itsearviointityökalu.....	26
5	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET.....	28
6	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS.....	29
6.1	Tavoite.....	29
6.2	Tutkimusmenetelmä ja työn eteneminen.....	29
7	TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU.....	30
7.1	Kyselyn tulokset.....	30
7.2	Tulosten tarkastelu ja kehittämissuositukset.....	37

8	POHDINTA.....	41
	LÄHTEET.....	43
	LIITTEET	

Liite 1. Kyselylomake

KUVALUETTELO

Kuva 1 Ravintolayritysten lukumäärä (Mara 2018.)	8
Kuva 2 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007.)	12
Kuva 3 Työkyvyn talo (Työturvallisuuskeskus 2012.)	16
Kuva 4 Työhyvinvoinnin portaat (Työturvallisuuskeskus 2009.).....	25
Kuva 5 Työhyvinvointiohjelman viisikulmio (Työturvallisuuskeskus 2015)	28

1 JOHDANTO

Työhyvinvointi ja sen tutkiminen erään pikaruokaravintolaketjun kolmessa eri toimipisteessä valikoitui opinnäytetyömme aiheeksi, sillä työn aihetta valitessamme molemmat työskentelivät kyseisessä yrityksessä. Pikaruokaravintolaketjuun viitataan työssä nimellä pikaruokaravintola x, joka toimii työn toimeksiantajana. Tällä hetkellä toinen opinnäytetyön tekijöistä on edelleen töissä toimeksiantajan eräessä toimipisteessä.

Opintojemme aikana olemme molemmat osoittaneet erityistä kiinnostusta työhyvinvointiin, henkilöstöhallintoon sekä johtamiseen ja esimiestyöhön. Opinnäytetyön aihe olikin melko ilmiselvä meille ja olemme aiemminkin työskennelleet menestyksekkäästi yhdessä, sillä yhteistyömme on erittäin sujuvaa ja tehokasta. Näemme työhyvinvoinnin olevan keskeinen tekijä työelämässä, joten halusimme tehdä kyselyn kohdeyritykseen selvittääksemme, mikä heidän nykytilanne työhyvinvoinnin kannalta on. Halusimme myös laajentaa omia ennalta opittuja teoretietojamme aiheesta ja siihen liittyvistä käsitteistä.

Työhyvinvointi on erittäin laaja käsite ja kaikki ihmiset kokevat sen eri tavalla. Työhyvinvointiin kuuluu keskeisesti yksilön jaksaminen töissä, joten hyvinvoinnin kehittäminen työpaikalla vaikuttaa suoranaisesti työntekijöiden motivaatioon ja jaksamiseen. Tämän opinnäytetyön keskeisiä aihealueita ovat työhyvinvoinnin ja sen kehittämisen lisäksi työilmapiiri, työtyytyväisyys sekä toiminta- ja työkyky. Työn alussa kuvataan lisäksi lyhyesti ravintola- ja pikaruoka-alasta.

Työn tavoitteena on selvittää työhyvinvoinnin nykytila toimeksiantajan kolmessa eri toimipisteessä ja tulosten avulla nostaa esiin mahdollisia kehityskohteita. Työskennellessämme toimeksiantajan yrityksessä kyseisenä aikana on ollut ainoastaan yksi työtyytyväisyyskysely, jonka tulokset eivät ole kantautuneet meidän korviimme.

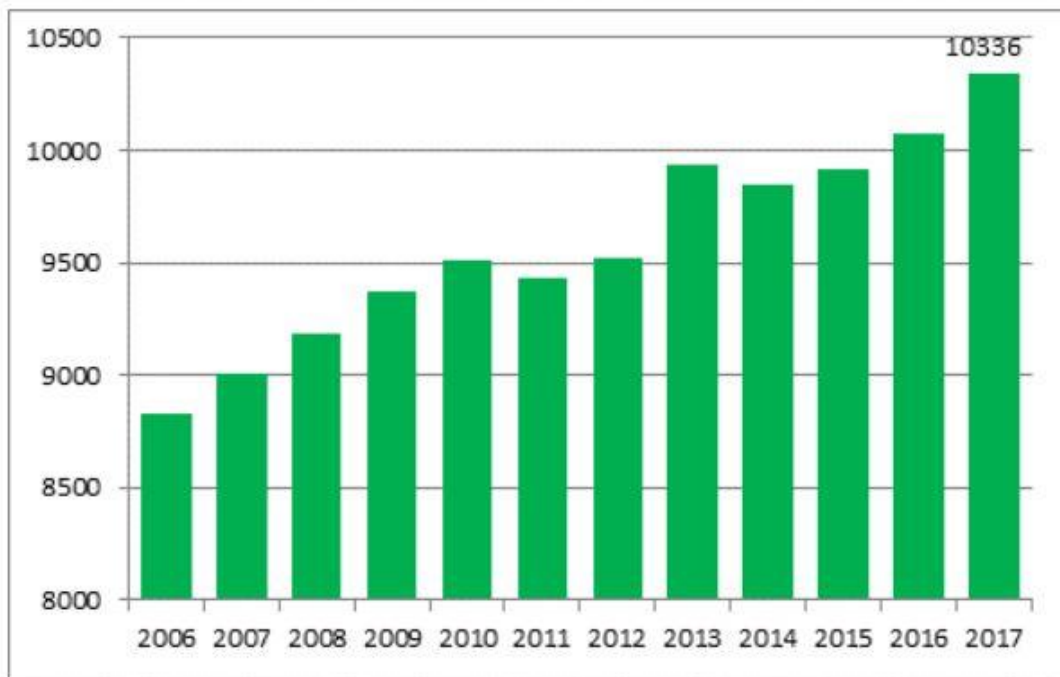
2 PIKARUOKA-ALA

Työhyvinvointi ja työssä viihtyminen ovat merkittäviä tekijöitä työssä jaksamiseen ja ne korostuvat entisestään hektisellä ravintola-alalla. Ravintola-alalla työskentelee noin 68 000 ihmistä. (Ammattinetti 2013.) Pikaruoka-alalta vastaavaa lukua ei ole erikseen eritelty.

Pikaruoka on maailmanlaajuinen ja nopeasti kasvava ilmiö ja tutkimusten mukaan McDonald'sin logo on jopa tunnetumpi kuin kristinuskon risti. Pikaruokaa on monta erilaista laatua, mutta peruseriaatteena on, että ruoka valmistuu sekä sen saa itselleen nopeasti. Pikaruoka mielletään yleensä hyvin epäterveelliseksi, mutta nykyajan ruokatrendien mukaan pikaruokaravintoloidenkin valikoima on muuttunut entistä terveellisemmäksi. (Helsingin Sanomat 2017.)

Suomessa on ollut 10 336 ravintola-alan yritystä vuonna 2017 (kuva 1).

Ravintolayritysten lukumäärä Suomessa vuosina 2006-2017



Kuva 1. Ravintolayritysten lukumäärä (Mara 2018)

Pikaruokaravintola-alalla työskentely on hyvin hektistä ja vaatii ammattitaidon lisäksi pitkäjänteisyyttä sekä erinomaista paineensietokykyä. Työpäivät saattavat välillä venyä jopa yli 10 tuntiseksi ja kokopäivän jaloillaan seisominen vaikuttaakin töissä jaksamiseen usein negatiivisesti. Tässä korostuu oma fyysi-

nen hyvinvointi, sillä seisomatyö tuo mukanaan erilaisia rasitusvammoja. Tämän lisäksi esimerkiksi oikeat nostotekniikat ovat erittäin tärkeitä asioita ottaa huomioon rasitusvammojen ennaltaehkäisemiseksi. Työpaikalla ergonomian toteutuminen on siis erittäin olennainen ja keskeinen asia. (Työterveyslaitos s.a.)

Ravintola-alalla on viime vuosina vallinnut työpula, sillä alalle ei olla hakeuduttu opiskelemaan eikä töihin. Tähän saattaa vaikuttaa alan huono palkkaus sekä seisomatyö. Pikaruokaravintolassa työskentely mielletään usein epämiellyttävänä, eikä tällaisissa ravintoloissa työskenteleviä henkilöitä usein arvosteta kovinkaan paljon. Niin pikaruoka- kuin ravintola-alallakin työntekijöiden vaihtuvuus on erittäin suurta. Eri pikaruokaravintolaketjut suosivat nuorta työvoimaa ja usein nuoren henkilön ensimmäinen työpaikka onkin pikaruokaravintola. (Yle 2017.)

Suurin osa alan työpaikoista, 38 prosenttia, on osa-aikaisia. Halukkaita koko-aikaisiin vakituisiin työsuhteisiin on, mutta esimerkiksi vaihtuvuuden takia tällaisia työpaikkoja on vaikeampi saada. Alaa varjostaa myös huono palkka, sillä osa-aikaisen työntekijän keskipalkka on vain noin 1670 euroa kuukaudessa. Opinnäytetyön kirjoittajat kokevat, että ravintola-alan työntekijöille pitäisi maksaa enemmän palkkaa, sillä työ on niin henkisesti kuin fyysisestikin hyvin kuormittavaa. Tietysti vuorotyötä tekemällä on mahdollista tienata palkkaan lisiä, mutta nekään eivät ole kovin suuria summia. Ravintola-alan työntekijöistä noin 2,5 % nostaa tukia – tämä on verrattuna kaikkiin muihin aloihin huomattavasti suurin prosenttiosuus. Ravintola-alaa ei pidetä kovinkaan houkuttelevana ja alalta siirrytäänkin usein toisen alan työtehtäviin. (Helsingin uutiset 2017.)

Ravintola-alalla työskenteleminen on usein kaksi- tai kolmivuorotyötä. Vuorotyö määritellään työaikalain mukaan työaikamuodoksi, jossa työvuorot vaihtuvat säännöllisesti. Kaksivuorotyöhön kuuluu sekä aamu- että iltavuoroja. Kolmivuorotyössä edellä mainittujen lisäksi tehdään myös yövuoroa. Osa ihmisistä kokee ajatuksen vuorotyöstä epämiellyttävänä ja siksi ravintola-alalla työskentely on pitkälti poissuljettu ajatus. Eri ravintolat ovat myöskin usein juhlapäivinä auki, joten juhlapäivinä alan työntekijät ovatkin töissä eivätkä vapaalla. Vuorotyö epäsäännöllisyydessään aiheuttaa useille ihmisille ongelmia

mm. unirytmien ja sosiaalisen elämän kannalta. Täten onkin erityisen tärkeää, että yksilö pitää huolen riittävän unen saannista, terveellisistä elämäntavoista sekä säännöllisestä liikkumisesta. (PAM 2018.)

Pikaruoka-alalla ei kuitenkaan työvoimasta ole ollut suurehkoa pulaa, sillä alalle on hakeutunut töihin enimmäkseen nuoria. Pikaruoka-alan työpaikat ovat hyviä ensimmäisiä työpaikkoja nuorille, sillä alan työpaikoissa ei välttämättä vaadita aikaisempaa työkokemusta ollenkaan, vaan asenne ratkaisee. (Yle 2016.) Opinnäytetyön kirjoittajien mielestä on hienoa, että nuorille annetaan mahdollisuus työllistyä ilman alan työkokemusta. Jostain kaikkien on työuransa aloitettava ja pikaruokaravintola on opinnäytetyön kirjoittajien mielestä hyvä ensimmäinen työpaikka, sillä siellä pääsee tutustumaan sekä työntekoon että asiakaspalveluun. Näiden lisäksi pikaruokaravintolassa oppii monia muitakin taitoja, joita voi hyödyntää myöhemmässä työelämässä.

3 TYÖHYVINVOINTIIN LIITTYVIÄ KÄSITTEITÄ

3.1 Työhyvinvointi

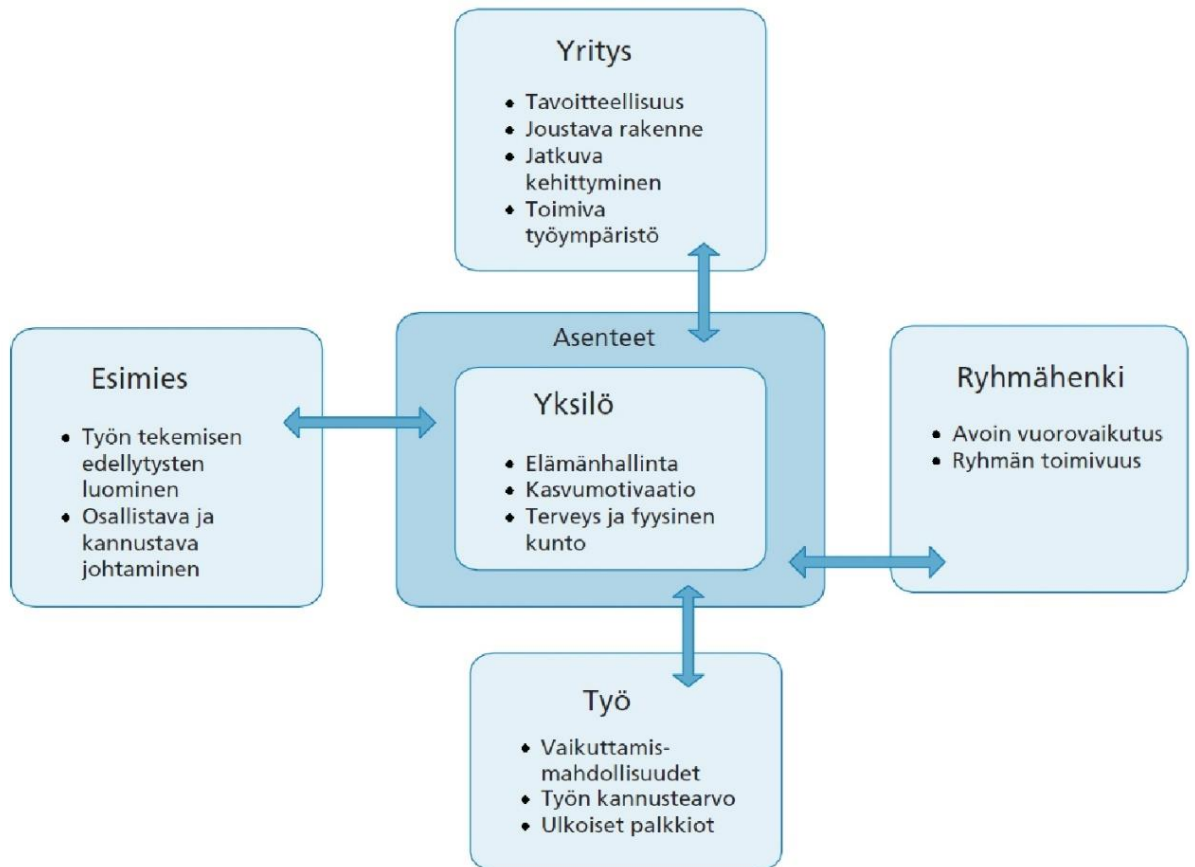
Työhyvinvoinnin tutkimus on lähtenyt liikkeelle lääketieteellisestä, fysiologisesta stressin tutkimisesta 1920-luvulla. Silloin stressin ajateltiin muodostuvan ihmisen fysiologisenä reaktiona työn vaatimuksista. Näkökulma työhyvinvointiin laajeni vuosia myöhemmin kattamaan myös työn aiheuttaman psykologiset reaktiot työn tekijälle sekä työn kuormittavuudesta johtuvat seuraukset. (Docendum s.a.)

Työhyvinvointi onkin erittäin laaja käsite, joka koostuu monesta eri tekijästä. Henkilöstön hyvinvointi työpaikalla on sekä työnantajan että työntekijän vastuulla. Siihen vaikuttavat myös yrityksen piirteet, esimiestoiminta sekä ilmapiiri työpaikalla. Erilaisten tutkimustenkin mukaan on todettu, että työhyvinvoinnilla on merkittävä myönteinen vaikutus esimerkiksi yritysten asiakastyytyväisyyteen, tuottavuuteen, työntekijöiden vähäisempään vaihtuvuuteen sekä sairauspoissaoloihin. (Työterveyslaitos s.a.)

Työhyvinvointi on kokonaisuus, joka muodostuu työstä ja sen mielekkyydestä sekä turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Sitä lisäävät työyhteisön ilmapiiri, työntekijöiden ammattitaito sekä hyvä ja motivoiva johtaminen. Työhyvinvoinnilla on vaikutuksia työssä jaksamiseen. Kun hyvinvointi työssä kasvaa, sen myötä työn tuottavuus ja työhön sitoutuminen kasvaa sekä sairaslomien määrä laskee. Työhyvinvoinnista ovat vastuussa niin työnantaja kuin työntekijäkin. Työnantajan tulee huolehtia työympäristön turvallisuudesta, johtamisesta ja työntekijöiden tasavertaisesta kohtelusta. Hyvinvointia työssä voidaan parantaa kehittämällä henkilökunnan ammatillista osaamista ja työoloja, työkykyä ylläpitävällä toiminnalla sekä työterveyden avulla. (Sosiaali- ja terveysministeriö s.a.)

3.1.1 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Perehdyttäminen ja sen onnistuminen ovat osa työhyvinvointia. Perehdyttämisen toteutuminen on ensi sijassa työpaikan esimiehen vastuulla. Työntekijän vastuulla on kuitenkin oman työkyvyn ja ammatillisen osaamisen ylläpitäminen. Työntekijät pystyvät itse vaikuttamaan työpaikan positiiviseen ilmapiiriin. Työilmapiirin ja hyvän johtamisen lisäksi työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat mm. yksilön jaksaminen, oma terveys ja työpaikan turvallisuus (kuva 2). Kuvassa 2 Manka, Kaikkonen & Nuutinen (2007) kuvaavat työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Jokainen yksilö kokee työhyvinvoinnin eri tavoin ja pitää eri asioita olennaisena oman hyvinvointinsa kannalta. Keskeisiä tekijöitä työpaikan työhyvinvoinnin toteutumiseen ovat tasa-arvoinen ja oikeudenmukainen johtaminen, hyvä tiedonkulku sekä työilmapiirin laatu. Yksilö on kuitenkin omalta osaltaan vastuussa riittävästä unensaannista, terveellisistä elämäntavoista ja säännöllisestä liikunnasta. Edellä mainitut asiat liittyvät myös työhyvinvoinnin muodostumiseen. (Työturvallisuuskeskus s.a.)



Kuva 2 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät (Manka, Kaikkonen & Nuutinen 2007.)

Työhyvinvoinnille ei kuitenkaan ole vielä suoranaisesti hyväksyttyä määritelmää. Näitä määritelmiä on kuitenkin kehitelty ja niiden on huomattu olevan lähellä ihmisten tavallista arkielämän työpäivää. Työhyvinvoinnin on sanottu tarkoittavan, että työympäristössä ja -yhteisössä olisi turvallista, mielekästä ja terveellistä työskennellä. Työhyvinvointi nojautuukin työkyvyn perustalle, sillä ihmisen on vaikea kokea omaa hyvinvointiansa, jollei hänellä ole työpaikkaa tai kykyä työskennellä siellä. Työhyvinvointi voikin syntyä, kasvaa ja kehittyä vain työpaikalla ja oman työskentelyn perusteella. Työpaikka on nykyisin todella määrittelemätön käsite, jolla voidaan tarkoittaa määräaikaista, verkossa tai etänä tehtävää työtä. (Työturvallisuuskeskus 2012.)

3.1.2 Fyysinen työhyvinvointi

Liikunnalla ja liikkumisella on suuri merkitys yksilön fyysiseen hyvinvointiin. Liikkumalla on mahdollista ennaltaehkäistä monia työ- ja toimintakykyä uhkaavia tai heikentäviä sairauksia syntymästä. Etenkin fyysisesti kuormittavissa töissä on erityisen tärkeää pitää omasta fyysisestä kunnostaan huolta hyvän

työkyvyn säilymisen takia. On todettu myös, että säännöllisesti liikkuvilla ihmisillä on vähemmän sairauspoissaoloja työpaikalla. Säännöllinen liikunta vaikuttaa mm. unenlaadun paranemiseen, helpottaa stressiä sekä auttaa rentoutumaan, parantaa elämänhallintaa ja vaikuttaa positiivisesti omaan työkykyyn. (Työterveyslaitos s.a.)

Hyötyliikunta on yksi helppo tapa aloittaa liikkuminen, jos sitä ei muutoin harrasta. Hyötyliikuntaa on esimerkiksi portaiden käveleminen hissillä menemisen sijasta sekä esimerkiksi aikaisemmalla pysäkillä kulkuneuvosta pois jääminen. Oman fyysisen hyvinvoinnin ja töissä jaksamisen takia, liikkuminen on kuitenkin hyvästä. Fyysisellä hyvinvoinnilla on koettu olevan parantava vaikutus myös yksilön psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. (Työterveyslaitos s.a.)

Fyysiseen työhyvinvointiin vaikuttavat merkittävästi työn fyysinen kuormittavuus, esimerkiksi työasennot ja -liikkeet. Työpisteiden säädettävyys, esimerkiksi korkeuden kohdalla, koetaan vähentävän kuormittavuutta. Jos työntekijä joutuu työskentelemään itselleen epäergonomisessa asennossa, esimerkiksi selkä kumarassa tai kiertyneenä, vaikuttaa tämä pidemmän päälle negatiivisesti fyysiseen työ- ja toimintakykyyn. Lisäksi vuorotyötä pidetään yhtenä fyysisesti kuormittavana tekijänä. Työpaikan ja -pisteiden ergonomisuus onkin tärkeä tekijä ennaltaehkäisemään työ- ja toimintakyvyn sekä fyysisen työhyvinvoinnin heikkenemistä. Epäkohdat liittyen ergonomian toteutumiseen tulee käydä työnantajan kanssa läpi, että ergonomian oikeanmukaiseen toteutumiseen voidaan puuttua ajoissa. Myöskin ohjeet oikeisiin nostotekniikoihin kannattaa käydä henkilökunnan kanssa läpi, ettei lihakset ja nivelet päädy väärin asentoihin painavia esineitä nosteltaessa. (Työturvallisuuskeskus s.a.)

3.1.3 Psyykinen työhyvinvointi

Psyykkisellä työhyvinvoinnilla tarkoitetaan sitä, että työntekijä viihtyy työssään, saa siellä vastuuta sekä ottaa vastuuta omasta työstään ja on tyytyväinen oman työnsä tulokseen. On tärkeää myös, että työ vastaa työntekijän tavoitteita, ammatillista osaamista sekä halua tehdä annettua työtä. Psyykkistä hyvinvointia tuetaan mahdollisuuksilla kehittyä työssä sekä pienillä haasteilla työarjessa. Psyykkistä hyvinvointia pystyy ylläpitämään huolehtimalla omalla fyysisellä kunnostalla, nukkumalla riittävästi, rentoutumalla sekä vaalimalla niin

omaa ystäväpiiriä kuin työyhteisöäkin. Työnantajan ja työyhteisön tuella on suuri merkitys psyykkisen hyvinvoinnin parantamiseksi. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Psyykinen hyvinvointi voi myös kuormittua ja siihen vaikuttavat mm. ristiriitaa aiheuttavat tekijät työn vaatimusten ja voimavarojen välillä. Hyvinvointi kuormittuu myös esimerkiksi liiallisesta työnteosta, työn vääränlaisesta laadusta, työstä aiheutuvasta stressistä, huonosta ilmapiiristä, jatkuvasta kiireestä tai palautteen ja arvostuksen puutteesta. Työnantajalla on vastuu määrittää asianmukaiset toimenpiteet työkuormituksen ennaltaehkäisemiseksi, poistamiseksi ja vähentämiseksi. Työnantajan tulee myös huolehtia, ettei työ jatkuvasti kuormita työntekijää. Esimiestyö vaikuttaa suuresti työhyvinvoinnin ja kuormituksen kokemiseen. Hyvällä esimiestyöllä vähennetään ja ennaltaehkäistään työkuormitusta. Myöskin jokainen työyhteisössä työskentelevä pystyy omalta osaltaan vaikuttamaan luomalla hyvää henkeä, auttamalla sekä tuemalla muita työntekijöitä. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

3.1.4 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalisella työhyvinvoinnilla tarkoitetaan sitä, että työntekijä tuntee kuuluvansa työyhteisöön sekä vuorovaikutus työyhteisössä on sujuvaa. Työssä tasa-arvo ja luottamus työyhteisöön sekä työnantajaan kertovat sosiaalisesta työhyvinvoinnista. Sosiaaliseen hyvinvointiin liitetään myös omat sosiaaliset suhteet työnulkopuolella, sillä niiden koetaan heijastuvan työntekoon. Hyvinvointia pystyy ylläpitämään luomalla avoimen ja luotettavan vuorovaikutussuhteen, vaalimalla työn ulkopuolisia suhteita, kehityskeskusteluilla sekä käyttäytymällä ystävällisestä ja osoittamalla kiitollisuutta muita kohtaan. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Manka (2016) kuvaa, että sosiaalinen työhyvinvointi on koko organisaation ja työntekijöiden voimavara, jonka avulla tehostetaan tavoitteiden saavuttamista. Sosiaalinen työhyvinvointi vaikuttaa työntekijöiden terveyteen, sillä työpaikoilla vietetään nykyistä enemmän aikaa. Esimiehen onkin tärkeää korostaa, että häneen pystyy luottamaan ja hän osoittaa kunnioitusta työntekijöitään kohtaan. Sosiaalinen työhyvinvointi syntyykin siis hyvän johtamisen ja toimivan työyhteisön vuorovaikutuksista toisiinsa. Sosiaalisella työhyvinvoinnilla voi

myös olla kielteisiäkin vaikutuksia. Ei-toivottuja ilmiöitä ilmenee esimerkiksi, jos työyhteisössä ei hyväksytä erilaisuutta. Näkemuserot työpaikoilla kasvavat, kun niistä ei keskustella eikä niiden taustoja avata muille työntekijöille. Huonosti voivassa työyhteisössä on todennäköistä, että myös oma pahoinvointi kohdistetaan muihin.

Työturvallisuuskeskus (2018) kuvaa sosiaalisen työhyvinvoinnin kuormitustekijöiksi työyhteisön vuorovaikutuksiin liittyviä tekijöitä, kuten yksintyöskentely, heikko tiedonkulku, epäasiallinen kohtelu, haasteelliset asiakastilanteet sekä työyhteisön ongelmat. Työnantajan tulisi kartoittaa ja tehdä asianmukaisia toimenpiteitä, mikäli hän huomaa kuormitustekijöitä työyhteisössä.

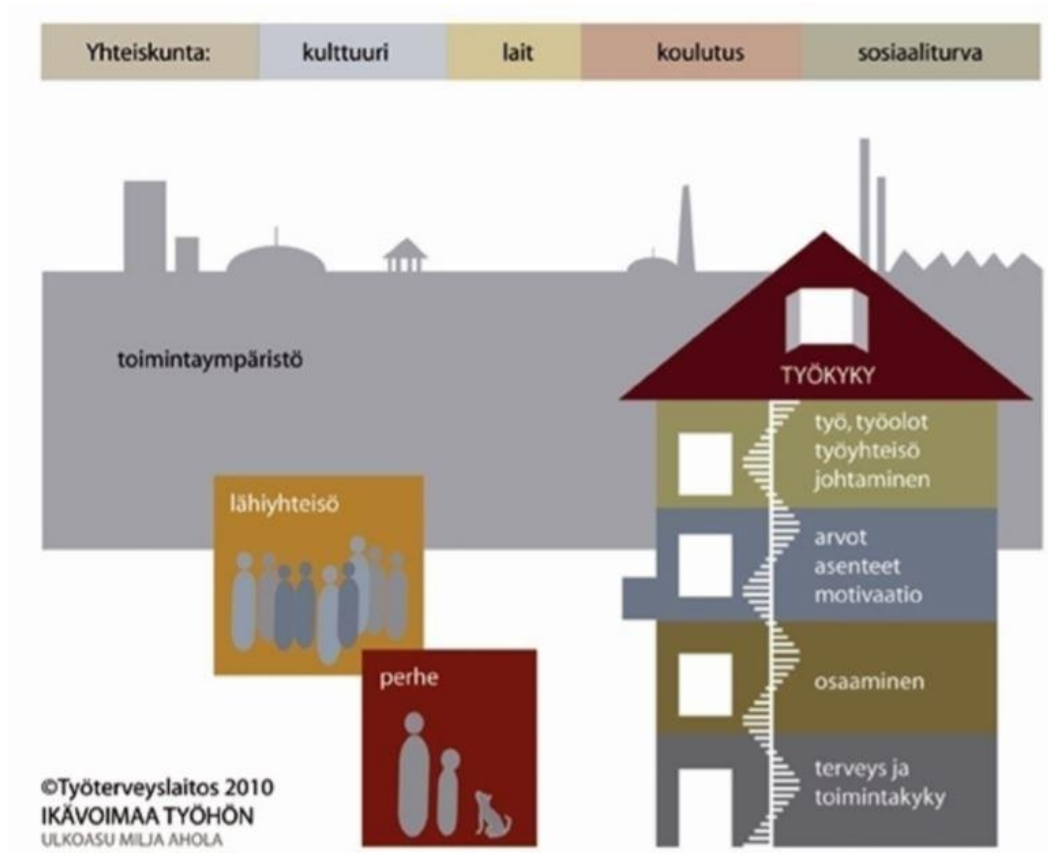
3.2 Työ- ja toimintakyky

Työkyvyn määritelmä kehitettiin pari vuosikymmentä taaksepäin. Sillä tarkoitetaan, sitä kuinka hyvin ihminen selviytyy nykyisessä työssään sillä hetkellä ja millaiselta hänen lähitulevaisuus näyttää terveydellisyyden ja voimavarojen suhteen. Keskeinen elementti työkyvyssä on kuitenkin työntekijän ja työn välinen suhde. Ihmisen työkyky onkin monien asioiden summa. Työkyvyn käsityksenä pidetään kokonaisvaltaista työhyvinvoinnin perustetta. Työkyvyllä pyritään siihen, että ihmisen työn ja voimavarojen välillä vallitsisi mahdollisimman hyvä keskinäinen tasapaino. (Työturvallisuuskeskus 2012.)

Työkyvyn arvioiminen on kuitenkin monimutkaista, sillä pelkkä ihmisen fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn arvioiminen ei riitä. Näiden lisäksi on myös tarkasteltava ihmisen ja työn yhteensopivuutta sekä sitä, millainen ihmisen työkyky olisi toisenlaisissa tehtävissä. (Tela s.a.)

Työkykyä kuvataan kuvassa 3 esiintyvällä Työkyky talo –mallilla. Jokaisesta kerroksesta löytyy eri osa-alueita. Työtä kuvataan kerroksessa neljä ja ihmisen voimavaroja ovat kolme alinta kerrosta. Kierreportailla mallissa kuvataan,

että talon jokainen kerros on jatkuvassa vuorovaikutuksessa toinen toisiinsa. (Työturvallisuuskeskus 2012.)



Kuva 3. Työkyvyn talo (Työturvallisuuskeskus 2012)

Ensimmäisessä kerroksessa kuvataan ihmisen terveyttä ja toimintakykyä. Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä terveys muodostavat yhdessä työkyvyn kivijalan. Talon toisessa kerroksessa kuvataan ihmisen osaamista. Sen perustana ovat peruskoulutus sekä ammatilliset tiedot ja taidot. Näiden jatkuva päivittäminen, niin sanottu elinikäinen oppiminen on ihmiselle tärkeää. Tämän kerroksen merkitys on lähiaikoina korostunut, sillä uusia työkykyvaatimuksia ja osaamisen alueita syntyy uusia jatkuvasti kaikilla toimialoilla. Kolmannesta kerroksesta löytyvät arvot, asenteet ja motivaatio. Tässä kohdassa myös työelämän ja muun elämän yhteensovittaminen kohtaavat toisensa. (Työterveyslaitos s.a.)

Työkykyyn vaikuttavat merkittävästi ihmisen omat asenteet työntekoa kohtaan. Jos työtä pidetään mielekkäänä ja sopivan haastavana, se vain vahvistaa ihmisen työkykyä. Mikäli taas, jos työ ei vastaa odotuksia ja ei ole mielekäästä, se vastaavasti taas heikentää työkykyä. Neljännessä kerroksessa ovat johtaminen, työyhteisö sekä työolot. Tämä kerros on hyvin konkreettinen

kuvaus työpaikan työstä ja työoloista, työyhteisöstä sekä sen organisaatiosta. Esimiestoiminnalla ja johtamisella on myös keskeinen osa kerroksen toimintaa, johdolla on vastuu ja velvollisuus kehittää ja organisoida työyhteisön työkykytoimintaa. Suurin merkitys työkyvyllä siis onkin ihmisen voimavarojen ja työn välisestä yhteensopivuudesta sekä tasapainosta. Työkykytalo toimii vain, jos kaikki kerrokset tukevat toisiaan. (Työterveyslaitos s.a.)

Toimintakyvyllä taas tarkoitetaan ihmisen sosiaalisia, psyykkisiä sekä fyysisiä edellytyksiä selviytyä itselleen tärkeistä ja tarpeellisista jokapäiväisen elämän toiminnoista. Näitä ovat mm. työ, opiskelu, vapaa-aika, harrastukset sekä myös itsestään ja muista huolehtiminen. Se voidaan määritellä myös 'kyvyksi saada aikaan jokin toiminta'. Ympäristön myönteisillä sekä kielteisillä vaikutuksilla on vaikutuksia ihmisen toimintakykyyn. Toimintakykyyn liitetään ihmisen sosiaalinen, psyykinen sekä fyysinen terveys ja toimintakyky. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Toimintakyvyllä ei ole yhtä yhtenäistä määritelmää, vaan käsite on hyvin suhteellinen eikä toimintakyvyn mittaamiselle ole asetettu selkeitä arviointikriteereitä. Arvioidessa ihmisen toimintakykyä, voidaan kuitenkin ajatella, mitä odotuksia ja ominaisuuksia yksilöltä tilanteessa odotetaan ja arvioidaan. Yhteiskunnan kannalta voidaan myös tarkastella toimintakykyä, esimerkiksi toimintakykyinen yksilö on potentiaalinen resurssi yhteiskunnan kannalta. Mitä enemmän toimintakykyisiä henkilöitä on, sitä enemmän resursseja yhteiskunnalla on käytössään. (Lehto & Akaan-Penttilä 2004, 19-21.)

IFC (International Classification of Functioning, Disability and Health) eli kansainvälinen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden luokitus on luotu, että voidaan ymmärtää toimintakykyä ja toimintarajoitteita ja niiden eri ulottuvuuksia monipuolisesti. IFC-luokituksen avulla pystytään yhtenäistämään toimintatapoja liittyen terveydentilan ymmärtämiseen, tutkimiseen, kuvaamiseen ja vertailemiseen. IFC on sovellettavissa monissa eri tilanteissa, monilla eri aloilla, ja sen avulla on mahdollista saada laaja käsitys yksilön toimintakyvystä ja siinä tapahtuvista muutoksista. (WHO 2018.)

3.2.1 Fyysinen työ- ja toimintakyky

Fyysisellä työ- ja toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen edellytyksiä, joilla selviytyä hänelle arjesta tärkeistä tehtävistä. Fyysisen toimintakyvyn huomaa ihmisen kyvystä liikkua sekä halusta liikuttaa itseään erilaisten aktiviteettien parissa. Tämän toimintakyvyn kannalta tärkeitä ominaisuuksia ovat lihasvoima ja kestävyys, kestävyyskunto, nivelten liikkuvuus, kehon asennon ja liikkeiden hallinta sekä näitä toimintoja ohjaileva keskushermoston toiminta. Fyysiseen toimintakykyyn luetaan usein myös näkö, kuulo sekä aistitoiminnot. Myöskin käsitteet kuin fyysinen kunto, -suorituskyky ja terveystunto katsotaan liittyvän läheisesti fyysiseen toimintakykyyn. (Terveystietokeskus ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Toimiva työympäristö sekä työpiste edistävät työn sujumista ja auttavat tekijää löytämään terveellisempiä työasentoja ja -liikkeitä. Näiden avulla ylläpidetään työntekijän hyvinvointia sekä toimintakykyä. Kun työntekijä hallitsee, on vapaa työstressistä hän jaksaa uppoutua paremmin työpisteensä ergonomiaan sekä sen hyödyntämiseen. Myös työympäristön suunnittelulla voidaan vähentää esimerkiksi turhia nosteluita, huonoja työasentoja ja toistoliikkeitä. Haitallisen kuormituksen huomaa kolotuksena ja kivun kanssa sinnittelevä huomaa, kuinka kipu alentaa työtehoa ja lisää työn stressiä ja epämukavuutta. Työtä ja työoloja on hyvä kehittää yhdessä työyhteisössä, sillä monia muutoksia pystytään toteuttamaan vain yhdessä sopimalla niistä esimiehen ja työkalavereiden kanssa. Työpaikoilla on noussut suosioiksi ergonomiatalkoot, joissa työyhteisö 2-3 hengen ryhmissä pistää työpaikat kuntoon. Kokemuksilla on tutkittu, että onnistuneet ratkaisut tulevat työntekijän omasta aloitteesta, kun hän huomaa kuunnella kehoaan. (Hakanen ym. 2009, 67–69.)

3.2.2 Psyykinen työ- ja toimintakyky

Tässä toimintakyvyssä on kyse ihmisen voimavaroista, joilla hän pystyy selviytymään tulevista arjen haasteista sekä kriisitilanteista. Psyykinen toimintakyky liitetään elämänhallintaan, mielenterveyteen sekä psyykkiseen hyvinvointiin. Se käsittää ihmisen tuntemiseen ja ajatteluun liittyviä toimintoja, kuten:

- Kykyä vastaanottaa sekä käsitellä tietoa
- Kykyä tuntea
- Ihmisen kykyä suunnitella elämäänsä sekä tehdä sitä koskevia ratkaisuja ja valintoja

- Kykyä kokea ja muodostaa käsityksiä omasta itsestään sekä sitä ympäröivästä maailmasta.

Psyykinen toimintakyky kattaa myös ihmisen persoonallisuuden sekä kyvyn selviytyä sosiaalisen elämän tuovista haasteista. Kun ihminen on psyykkisesti toimintakykyinen, tuntee hän voivansa kokonaisvaltaisesti hyvin, hän arvostaa itseään, luottaa omaan kykyynsä selviytyä arjen haastavistakin tilanteista, hän pystyy tekemään vaikeitakin päätöksiä sekä suhtautuu positiivisesti ja luottavaisesti tulevaisuuteen sekä häntä ympäröivään maailmaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

3.2.3 Sosiaalinen työ- ja toimintakyky

Tämä toimintakyky pitää sisällään kaksi eri osa-aluetta. Nämä ovat ihminen vuorovaikutussuhteissaan ja ihminen aktiivisena toimijana, osallistujana yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Yksilön sosiaalista toimintakykyä on kuitenkin melko vaikeaa mitata, sillä vuorovaikutus ei ole ”paikallaan oleva” asia, jota pystyisi yksinkertaisesti mittaamaan. Toimia eli toimintakyvyn mittaamisen ja arvioinnin kansallinen asiantuntijaverkosto on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämä verkosto, jossa määriteltiin vuonna 2011 väestötutkimuksissa käytettäväksi sosiaalisen toimintakyvyn mittareiksi viisi eri ulottuvuutta. Nämä ulottuvuudet ovat sosiaalinen verkosto ja sosiaalinen eristyneisyys, sosiaalinen yhteisyys, yksinäisyys, sosiaalinen aktiivisuus ja sosiaaliset taidot: sosiaalinen joustavuus ja vuorovaikutusongelmat. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Nykyisin sosiaalista toimintakykyä voidaan mitata arvioimalla yksilön kykyä selviytyä erilaisista sosiaalisista tilanteista, toimia yhteiskunnan jäsenenä ja tehdä päätöksiä sekä arvioimalla yksilön vuorovaikutustaitoja. Lisäksi suositeltava sosiaalista toimintakykyä arvioiva ja mittaava tapa on SPS-mittari. SPS-mittarilla (Social Provicion Scale) voidaan mitata yksinäisyyttä, koettua sosiaalista tukea tai sen puutetta sekä vuorovaikutusta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Sosiaalinen toimintakyky muodostuu ympäristön, yhteisön, verkostojen tai yhteiskunnan välisessä vuorovaikutuksessa niiden tarjoamien mahdollisuuksien ja rajojen sisällä. Sen huomaa ilmenevän esimerkiksi vuorovaikutustilanteissa, sosiaalisena vaikutuksena sekä osallistumisesta yhteisöllisyyteen. Sosiaalista

toimintakykyä voi ylläpitää osallistumalla erilaisiin uusiin aktiviteetteihin, harrastuksiin tai ryhmiin. Esimerkiksi uudessa työpaikassa aloittaessaan ihmisen sosiaalinen toimintakyky päätyy testattavaksi, sillä uusiin ihmisiin, työkavereihin, tutustuminen kehittää ja ylläpitää sosiaalista työ- ja toimintakykyä. Välillä uusiin tilanteisiin hyppääminen mielletään vaikeaksi, mutta yleensä esimerkiksi ystävien tai perheen tuki tilanteessa voi helpottaa. Jännittäminen uudessa sosiaalisia kykyjä kuormittavassa tilanteessa on täysin normaalia. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

3.3 Työtyytyväisyys

Työtyytyväisyys käsitteenä on työntekijän arvio siitä, missä määrin hän kokee tarpeidensa toteutuvan omassa työssään ja työroolissaan. Tällä tarkoitetaan ihmisen työn sisällöstä kokemaa kokemusta. Se myös määritellään sillä, kuinka tyytyväinen ihminen on omaan työhönsä ja sen tekoon. Työtyytyväisyys liittyy keskeisesti työhyvinvointiin. Kun työntekijä kokee olevansa tyytyväinen työhönsä, hän kokee usein positiivisia tunteita ja mielikuvia liittyen työhönsä. Kokiessaan tyytymättömyyttä työyhteisöönsä ja työhönsä, negatiiviset tunteet ovat hyvin usein läsnä. Lisäksi jos työntekijällä on korkeita odotuksia työtään kohtaan ja nämä odotukset eivät syystä tai toisesta täyty, voi syntyä tyytymättömyyttä työtä kohtaan. Tärkeää on siis työtyytyväisyyden kannalta, että työ ja sitä kohtaan asetetut vaatimukset kohtaavat. Osatekijänä vaikuttamassa työtyytyväisyyteen on myös työntekijän oma asenne työtä kohtaan. (Carlsson & Järvinen 2012, 41.)

Ihminen usein jo ammatinvalintavaiheessa perehtyy erilaisten töiden tehtäviin, jolloin jo tässä vaiheessa muodostuu mielikuva itselleen mielekkästä työstä. Ammatinvalintatesteillä autetaan selvittämään oikea ura, jonka avulla mahdollistetaan parempi työtyytyväisyys. Ihmiset, jotka kokevat olevansa väärällä alalla, kokevat työtyytyväisyyden huonompana ja työnteko ei ole mielekäästä. Ihmiset eivät kuitenkaan tietoisesti valitse väriä ammatteja, vaan heillä on usein vääränlaisia mielikuvia ammatin sisältämistä työtehtävistä. Tällaisissa tapauksissa esim. opiskelijoiden on hyvä perehtyä ammattiin ja sen tehtäviin työharjoitteluiden avulla. (Career Key s.a.)

3.4 Työilmapiiri

Työilmapiiri pohjautuu suurimmassa osin työntekijöiden tunteisiin ja toisten ihmisten kohtaamiseen. Negatiiviset ja kielteiset tuntemukset vallitsevat huonossa työilmapiirissä ja puolestaan positiiviset ja myönteiset tuntemukset hyvässä työilmapiirissä. Tietysti molempia tunteita esiintyy ja on hyväkin esiintyä terveessä työilmapiirissä. Työilmapiiri koetaan usein hankalaksi erilliseksi asiaksi, sillä tunteet liittyvät siihen erittäin vahvasti. Suomalaisille on erittäin epäinhimillistä näyttää omia tunteitaan. Hyvän työilmapiirin keskeisin lähde on työn kokeminen mielekkääksi, sujuvaksi ja mukavaksi. (Aro 2018, 29–32.)

Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan työntekijän arviota omien tarpeidensa toteutuvan omassa työssään. Työilmapiiri ja työtyytyväisyys tosin kulkevat yleensä hyvin lähellä toisiaan. Hyvä työilmapiiri on lisäksi olennainen tekijä esimerkiksi asiakastytytyväisyydessä. Asiakas pystyy vierailunsa aikana aistimaan, vallitseeko työpaikalla positiivinen vai negatiivinen ilmapiiri. Työpaikalla vallitseva ilmapiiri vaikuttaa myös asiakaskokemukseen. Jos työntekijöillä on paljon negatiivisia ja kielteisiä tunteita työtään kohtaan, se välittyy myös asiakaspalvelun laadussa. Yleensä siis työilmapiiri ja asiakastytytyväisyyskin liittyvät toisiinsa. Työpaikalla, jossa on hyvä ilmapiiri ja positiivinen 'tekemisen meininki', useasti välittyy myös asiakkaalle asti hyvänä, iloisena ja aitona asiakaspalveluna. (Aro 2018, 39–40.)

Aron (2018, 50–52) mukaan työilmapiiri riippuu monista työolotekijöistä. Näitä ovat esimerkiksi arvot, ihmisten käytös ja tavat työpaikalla, onnistumista tukeva johtamistapa, viestinnän laatu ja määrä, ongelmanratkaisukäytännöt sekä työilmapiirin johtaminen. Työilmapiirin yksi tärkeimmistä tukipilareista on työntekijöiden ja johtajien käyttäytyminen työyhteisössä. Tärkeää on, että jokainen yrityksen työntekijä omaa hyvät käytöstavat ja kohtelevat toisiaan tasa-vertaisesti. Huono käytös työpaikalla aiheuttaa negatiivista kitkaa työntekijöiden välille ja vaikuttaa koko työyhteisön ilmapiiriin ja hyvinvointiin. Pahimmassa tapauksessa huono työilmapiiri voi vaikuttaa jopa työnlaatuun.

3.5 Työn imu ja työmotivaatio

Työn imulla tarkoitetaan myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa työelämässä. Työn imua kokeva henkilö kokee oman työnsä mielekkääksi ja nauttii siitä. Tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen ovat kolme hyvinvoinnin ulottuvuutta, jotka liittyvät keskeisesti työn imuun. Kaksi kolmesta suomalaisesta työntekijästä kokee omistautumista, uppoutumista ja tarmokkuutta vähintään kerran viikossa Työterveyslaitoksen mukaan. (Työterveyslaitos s.a.)

Työturvallisuuskeskuksen (2018) mukaan työn imussa työntekijä kokee olevansa aloitteellisempi, innokkaampi ja sinnikkäämpi, sekä olevansa valmis ponnistelemaan kohti asetettua tavoitetta. Työntekijä on motivoituneempi auttamaan toisia sekä tuntee olevansa keskittyneempi työn tekoon ja olemaan ylpeä sen suorituksesta. Kun työtä muokataan itselleen sopivaksi ja mielekkääksi tämä kasvattaa työn imua. Tätä kutsutaankin nykyään työn tuunaukseksi. Useimmilla työpaikoilla on mahdollista vaikuttaa omiin työskentelytapoihin, työtehtäviin sekä rutiineihin. Työn imu myös välittyy yrityksen johtajasta, joka omalla toiminnallaan organisaatiossa välittää hyvää oloa työntekijöille.

Työn imu ja mielekkyys lisäävät työntekijöiden sisäistä motivaatiota omaa työtä kohtaan. Siksi työn imu ja motivaatio kulkevatkin käsi kädessä niistä puhuttaessa. Motivaation päätekijöitä ovat autonomia ja vaikutusmahdollisuudet, työntekijän tunne uuden oppimisesta ja luottamuksesta sekä kokemus oman työn merkityksellisyydestä organisaatiossa. Yhteistyöllä saadaan aikaan hyviä tuloksia. Siksi organisaation eri työtehtävissä työskentelevien kannattakin miettiä, kuinka voisi omalla käytöksellään ja tekemisillään kehittää yhteistyötä. Johtajan tulee kiinnittää huomiota, kuinka hän johtaa, mahdollistaa ja kannustaa työntekijää niin, että motivaation on mahdollista kasvaa suuremmaksi. (Työturvallisuuskeskus 2018.)

Rasilan (2010) ja Pitkosen (2010) mukaan ihmisen ollessa motivoitunut, hän on tehokas, innokas, iloinen ja työnjälki on erittäin laadukasta. Työntekijää ei itsessään voi motivoida, mutta hänen motivaatioonsa voi vaikuttaa eri keinoin. Yleisimpiä motivaattoreita ovat esimerkiksi haasteiden ja tavoitteiden saavuttaminen, johtamisen ja vallan tunne sekä yhteenkuuluvuus ja yhdessäolo.

4 TYÖHYVINVOINNIN KEHITTÄMINEN

4.1 Työhyvinvoinnin kehittämisen merkitys

Hyvinvoiva henkilöstö on yksi yrityksen tärkeimmistä voimavaroista. Se vaikuttaa merkittävästi yrityksen taloudellisiin tuloksiin, maineeseen sekä kilpailukykyyn. Työhyvinvoinnin kehittämällä vähennetään muun muassa yrityksen henkilöstön sairauspoissaoloja sekä henkilöstön vaihtuvuus vähenee. Hyvinvoivasta työyhteisöstä huokuu halu tehdä töitä ja sen tekeminen on sujuvaa ja hallittua. On tutkittu, että huonosti hoidettu työhyvinvointi maksaa valtiolle kymmeniä miljardeja euroja vuodessa. Kustannuksia syntyy muun muassa ennaltaehkäisemisestä, sairauspoissaoloista sekä työtapaturmista. Näitä pystyisi ennaltaehkäisemään sekä parantamaan investoimalla suurempia rahasummia ja resursseja työhyvinvointiin. (Työterveyslaitos s.a.)

Työhyvinvoinnin kehittämisen lähtökohtana tulee ensin selvittää työnhyvinvoinnin tilanne yrityksessä sekä selvittää mitkä ovat yrityksen tavoitteet ja arvot tämän kehittämisessä. Työnhyvinvointi on hyvin yksilöllistä ja tämän takia hyvinvoinnin tila voikin vaihdella henkilöittäin merkittävästi. Työhyvinvointia pystyy kehittämään niin yksilöllisesti kuin yhteisöllisestikin. Kiinnittämällä huomiota yrityksen työn ja yhteisön toimivuuteen pystytään edistämään yrityksen hyvinvointia sekä parantamaan työntekijöiden mielikuvaa. Esimiehen käytöksellä ja esimerkeillä on valtava vaikutus yrityksen työhyvinvointiin. Hän pystyy omilla valinnoillaan ja teoillaan osoittamaan arvostuksensa työntekijää kohtaan ja tällä tavalla työntekijä kokee onnistumisen tunnetta. Työntekijän ja työnantajan yhteistyöllä kehitetäänkin heidän keskinäistä vuorovaikutusta ja luottamusta. (Suonsivu 2014.)

4.2 Työilmapiirin kehittäminen ja ongelmien ehkäisy

Jotta työilmapiiriä voidaan alkaa kehittämään, organisaation johdon täytyy olla asiasta kiinnostunut. Johdon täytyy olla valmis tekemään konkreettisia asioita ja liikkeitä ilmapiirin parantamiseksi. Työilmapiirin kehittämisen vastuu ei kuitenkaan ole ainoastaan yrityksen esimiehen vastuulla, vaan kaikkien työntekijöiden täytyy olla valmiita puhaltamaan yhteen hiileen ilmapiirin parantamiseksi. Työilmapiiriä kehittäessä tulee keskittyä ensisijaisesti työhön ja sen

kehittämiseen eikä niinkään työntekijöiden väleihin työpaikalla. (Aro 2018, 122–124.)

Työilmapiiriongelmat syntyvät yleensä silloin, kun työpaine kasvaa yli työyhteisön sietokyvyn. Työilmapiiriongelmiin ennaltaehkäisy on tärkeää ja se on myös taloudellisesti kannattavampaa, kuin puuttua asioihin vasta, kun on liian myöhäistä. Huono työilmapiiri ja sen mukana tulevat ongelmat, voivat vaikuttaa jopa koko organisaation maineeseen. (Aro 2018, 149–150.)

4.3 Työhyvinvoinnin portaat

Työhyvinvointi portaat -mallin avulla pyritään työhyvinvoinnin kestävään kehittämiseen. Portaiden perustana ovat ihmisten perustarpeet mm. turvallisuus, arvostus sekä itsensä toteuttaminen. Näiden ollessa kunnossa ne heijastuvat koko yritykseen ja näin luovat myönteistä vaikutusta työyhteisöön. Mallin tavoitteena on ollut löytää yrityksen työhyvinvoinnista keskeisiä tekijöitä, toimintamalleja ja suunnitelmia kehittämisentoiminnan tueksi. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Työhyvinvoinnin portailla luodaan työhyvinvointisuunnitelma, työpaikan omista lähtökohdista. Ydinajatuksena on tehdä työpaikalla nykytilan arviointi. Tämän lisäksi pyritään hyödyntämään aiemmin toteutettuja tutkimuksia, käytäntöjä sekä niistä saatuja kokemuksia. Tarkoituksena on saada mahdollisimman moni yrityksen jäsen osallistumaan kehittämiskohteiden valintaan sekä niiden toteuttamiskelpoisuuden arviointiin. Kun arvioinnin tulokset ovat julkistettu, jäsenet yhdessä valitsevat yrityksen tärkeimmät kehittämiskohteet, jotka on mahdollista toteuttaa vuoden sisällä niiden asettamisesta. Tässä on kuitenkin hyvä edetä rauhallisesti ja päättäväisillä tavoitteilla, sillä suunnitelmalla on tarkoitus tukea työyhteisöä kohti päämäärää. Suunnitelmalla on viisi eri vaihetta, jotka ovat:

1. Työhyvinvoinnin portaat –malliin tutustuminen
2. Yrityksen nykytilan arviointi
3. Yrityksen hyvinvoinnin esteiden ja voimavarojen tunnistaminen
4. Päämäärän/ tavoitteen määrittely
5. Toimintasuunnitelman laadinta. (Työturvallisuuskeskus 2009.)



Kuva 4 Työhyvinvoinnin portaat (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Kuvassa 4 on esiteltyä Työhyvinvoinnin portaat –malli. Se koostuu viidestä eri osa-alueesta, jotka ovat kukin tyyliltään erilaisia, mutta silti linkittyvät toinen toisiinsa. Näitä jokaista aluetta pyritään tarkastelemaan työhyvinvointisuunnitelman eri vaiheissa ja varmistamaan ovatko ne toteutuneet yrityksessä. Ensimmäisellä alueella tarkoitetaan työntekijän psykofysiologisia perustarpeita. Työntekijä pystyy itse vaikuttamaan omiin elintapoihinsa, jotta ne olisivat mahdollisimman terveelliset ja työssä jaksaminen olisi mahdollista. Yrityksen puolelta tähän on mahdollista vaikuttaa mm. työkuormituksen säätelyllä, työpaikkaruokailulla sekä työterveyshuollolla. Tavoitteena on mahdollistaa virikkeitä vapaa-ajalle, riittävää ja laadukasta ravintoa sekä liikuntaa sekä ehkäistä ja hoitaa tulevia sairauksia. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Toisena portaana on turvallisuus ja sen tarve. Sen tavoitteena on turvata työn pysyvyys sekä riittävä toimeentulo, turvallinen työ ja työympäristö ja lisäksi oikeudenmukainen, tasa-arvoinen sekä yhdenvertainen työyhteisö. Työntekijä pystyy itse vaikuttamaan näihin mm. turvallisilla ja ergonomisilla työ- ja toimintatavoilla, hyvillä käytöstavoilla sekä omalla taloudellisella tilanteellaan. Yritys pystyy varmistamaan työntekijän hyvinvoinnin ja turvallisuuden tunteen turvaamalla työpaikan ja jatkuvan toimeentulon sekä luomalla turvallisen ympäristön työskennellä. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Kolmas porras on yhteisöllisyys ja liittymisen tunteen tarve. Tässä on tarkoituksena tukea yhteishenkeä luovia toimia, huolehtia tuloksesta ja henkilöstöstä sekä ulkoisesta ja sisäisestä yhteistyöstä. Tässä yrityksen on varmistettava työyhteisön sujuva ja mielekäs ilmapiiri, yhteistyönsujuminen, konflikteilta välttyminen sekä asianmukainen johtaminen. Yrityksen tulee myös huolehtia työpaikan sisäiset ja ulkoiset tukiverkostot kuntoon ja varmistaa niiden hyödyntäminen. Työntekijän on omalta osaltaan varmistettava oma joustavuutensa työtä kohtaan, arvostettava erilaisuutta, oltava myönteinen kehityksille, harrastettava mielekkäitä harrastuksia sekä pidettävä ihmissuhteita yllä. Näiden avulla pystytään taata työntekijän yhteisöllisyys toimipaikalla. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Arvostus on työhyvinvoinnin portaissa neljäs porras. Siinä on koettava arvostuksen tunnetta ja sen tavoitteena on luoda eettisiä arvoja, missio ja visio, joilla tuetaan yrityksen hyvinvointia ja tuottavuutta sekä tarjota oikeudenmukainen palkka. Viidentenä portaana on osaaminen, jolla tarkoitetaan itsensä toteuttamisen tarvetta. Siinä tavoitteena on tarjota työntekijälle kehittyvä organisaatio ja uuden tiedon tuottamisen mahdollisuus. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

4.4 Itsearviointityökalu

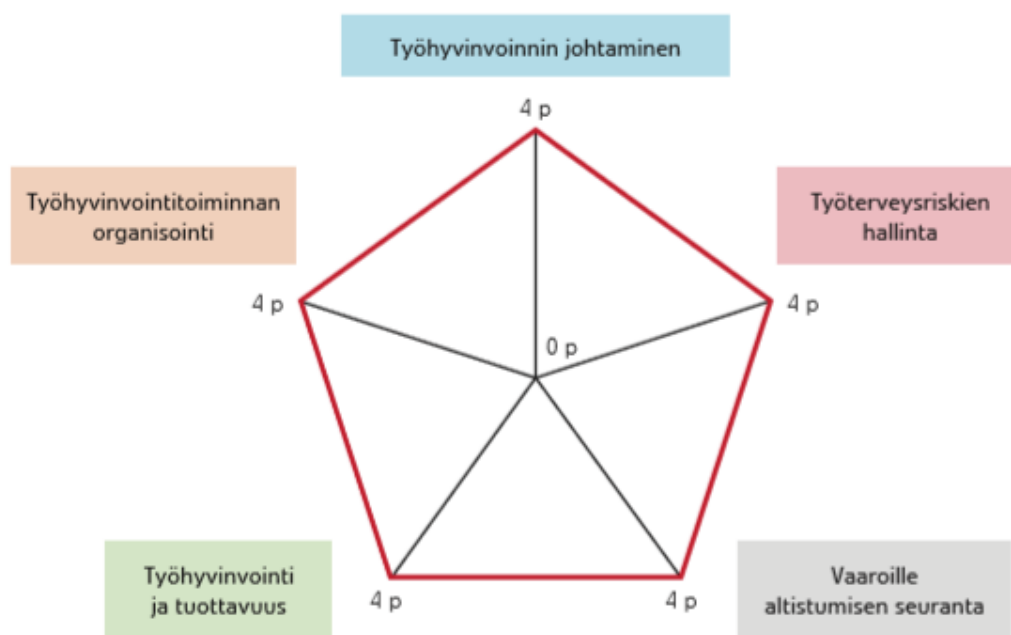
Itsearviointityökalua käytetään yrityksissä luomaan kestävä ja hyvinvoiva työpaikka. Se on helppokäyttöinen suoritustason mittari, jonka avulla pystytään ymmärtämään, mitä laadukkaita työhyvinvointiohjelmita odotetaan. Sen avulla yritys pystyy arvioimaan ja pisteyttämään omien työhyvinvointiohjelmiensa osa-alueita ja näiden avulla tunnistamaan kehittämistä vailla olevat alueet. Itsearviointityökalua voi käyttää sellaisenaan, muokata omiin tarpeisiin sekä liittää osaksi yrityksen jatkuvaa kehitystä. Sillä myös mahdollistetaan laajassa organisaatiossa eri toimipaikkojen välinen vertailu. Käyttämällä itsearviointityökalua yritys ja sen toimipaikat pystyvät seuraamaan, miten työhyvinvointiohjelmat vaikuttavat työpaikoilla sekä kehittää ohjelmia niiden mukaan. Työkalulla mahdollistetaan terveellisen ja hyvinvoivan työpaikan ja –yhteisön edistäminen kestäväällä tavalla ja tästä seuraa yritykselle myös taloudellisia hyötyjä. Työkalulla mittauksia suoritetaan sopivan ajan kuluttua uudestaan,

jolloin pystytään arvioida, onko yrityksen toimenpiteillä saatu aikaan toivottuja vaikutuksia työyhteisöön. (Työturvallisuuskeskus 2015.)

Itsearviointityökalulla on olemassa ennakoivia mittareita, joilla arvioidaan yrityksen toimipaikkojen hyvinvointiohjelmaa. Ennakoivien mittareiden lisäksi on olemassa tulostittareita, joiden avulla pystytään arvioimaan yrityksen toimipaikkojen työhyvinvoinnin tasoa. Yhdessä näillä mittareilla tunnistetaan, millä osa-alueilla toiminta sujuu ja millä osa-alueilla on kehitettävää. Ennakoivien mittareiden avulla mitataan toimintaa, jolla pyritään ehkäisemään yrityksen työhyvinvointiin negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä. Ennakoivilla mittareilla tarkoitetaan yrityksen järjestelmiä, joita yrityksellä tulisi olla käytössään. Näillä järjestelmillä pystytään varmistamaan, että työpaikoilla noudatetaan lakia. (Työturvallisuuskeskus 2015.)

Yrityksessä ennakoitavia mittareita voivat olla mm. työhyvinvoinnin johtaminen, työhyvinvointitoiminnan organisointi sekä työterveysriskien hallinta. Tulostittareita käytetään puolestaan mittaamaan negatiivisten terveyteen liittyvien tapahtumien ja uhkien esiintymistä ja vaikutuksia sekä auttamaan tunnistamaan kehityssuuntia, jotta pystytään varmistamaan yrityksen käytössä olevien järjestelmien tarpeellisuus työntekijöiden terveyden turvaamiseksi. On olennaista, että tulostittarit ovat mittaavia. Yritys itse päättää millaisia tulostittareita haluaa käyttää. Ne täytyy kuitenkin valita ja mittaukset tehtävä niin, että saadaan luotettava kuva yrityksen työhyvinvoinnin tasosta. (Työturvallisuuskeskus 2015.)

Itsearviointityökalua voidaan käyttää yrityksissä monin erilaisin tavoin sekä yrityksen toiminnan kehittämiseen. Sillä luodaan kysely, johon vastaaminen edellyttää yhteistyötä monilta yrityksen eri organisaatioilta. Itsearviointityökalu on joustava ja sitä on helppo muokata yrityksen omiin tarpeisiin sopivaksi. Yritys pystyy mittarin avulla asettamaan toimipaikoilleen tavoitteita ja mitata tavoitteiden saavuttamista vuosittain. Itsearviointityökalulla on helppo seurata yrityksen positiivista kehitystä sekä kehityssuuntaa on helppo havainnollistaa viisikulmiolla (kuva 5). (Työturvallisuuskeskus 2015.)



Kuva 5 Työhyvinvointiohjelman viisikulmio (Työturvallisuuskeskus 2015)

5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Vuosina 2000-2009 tehtyjä ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä liittyen työhyvinvointiin on saatavilla Finnasta 2 488. Vuosina 2010-2019 kyseisiä opinnäytetöitä löytyy 10 397 (Finna 2019). Yhteensä siis 2000-luvulla opinnäytetöitä liittyen työhyvinvointiin on tehty 12 885. Aiheen kiinnostus on siis selkeästi lisääntynyt vuodesta 2010 eteenpäin.

Aiheesta työhyvinvointi ravintola-alalla on tehty ammattikorkeakoulun taseisia tutkimuksia 91 (Theseus 2019). Näissä jokaisessa on käsitelty yrityksen henkilöstön hyvinvointia työssä sekä siellä viihtyvyyttä. Näistä 91 opinnäytetyöstä, 41 on toteutettu matkailu- ja ravitsemisalalla (Theseus 2019). Viimeisen yhdeksän vuoden aikana on kirjoitettu yhteensä 86 opinnäytetyötä aiheesta. Tästä huomaakin, että aihe on vasta viimeisinä vuosina noussut pinnalle ja sitä on alettu suuremmin käsittelemään ja kiinnittämään huomiota.

Mira Kääriäisen opinnäytetyö vuodelta 2015 käsittelee työhyvinvointia kouvolalaisessa ravintolassa. Hän oli saanut kyselyn vastausprosentiksi 77, sillä 13 työntekijästä kyselyyn oli vastannut 10. Kyselyn mukaan ikäjakauma oli melko suuri, mutta kuitenkin 50% työntekijöistä on 25–35-vuotiaita. Ravintola-alalle

tyypillisesti kaikki kyselyyn vastanneet olivat naisia. Suuri osa työntekijöistä koki, että töihin on mukava tulla sekä työkavereilta saa apua ja tukea tarvittaessa. Työilmapiiri kouvolaalaisessa ravintolassa on vastaajien mielestä leppoisaa ja mukava sekä kannustava ja tukeva. Työpaikalla ei myöskään ollut havaittu kiusaamista lähes lainkaan. Tiedonkulku koettiin riittäväksi ja 67 % vastaajista koki, että työtään arvostetaan yhteisössä joko erittäin tai melko paljon.

Kääriäisen (2015) opinnäytetyössä kerrottiin, että työpaikan esimies koettiin melko luotettavaksi sekä hänen johtamisensa todettiin melko hyväksi. Esimiehen todettiin myös kohtelevan työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Työmäärää yrityksessä ei myöskään koettu liian suureksi. Opinnäytetyön kirjoittaja totesi, ettei toimipaikassa mikään tutkituista asioista koettu olevan erityisen huonosti. Tiedonkulun kehittäminen nousi johtopäätöksissä esille. Opinnäytteen kirjoittajat peilasivat tätä omaan työhönsä, koska aihe oli melko samankaltainen ja kyselyssä käsiteltiin samankaltaisia kysymyksiä.

6 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TOTEUTUS

6.1 Tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on tutkia ja selvittää x-pikaruokaravintoloiden henkilöstön työtyytyväisyyttä ja -hyvinvointia omissa toimipisteissään. Kyselyyn osallistui kolmen itäsuomalaisen pikaruokaravintola-x:n toimipaikkojen henkilökunta. Kyselyn tarkoituksena on antaa toimeksiantajalle tietoa työntekijöidensä työhyvinvoinnista ja -viihtyvyydestä. Kyselyn tavoitteena on myös pohjustaa ja nostaa esille mahdollisia kehityskohteita.

6.2 Tutkimusmenetelmä ja työn eteneminen

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimuskohteen kuvaamista ja tulkitsemista tilastojen ja numeroiden avulla (Tilastokeskus s.a.). Opinnäytetyön kirjoittajat ajattelivat, että kyselylomake on tässä tilanteessa paras vaihtoehto lähestyä aihetta, sillä haastatteluissa olisi voinut jäädä joitakin seikkoja paljastumatta. Lisäksi kysely tutkimusmenetelmänä oli käytännöllisin vaihtoehto,

sillä kyselyssä oli mukana kolme toimipaikkaa kolmesta eri kaupungista. Tutkimuksen vastaajat olivat helposti saavutettavissa sähköisellä kyselymenetelmällä.

Kyselylomake luotiin Webropol-ohjelmalla, sillä se sopi tarpeisiimme parhaiten ohjelman helppokäyttöisyyden takia. Webropol on kotimainen kysely- ja raportointityökalu, jolla on helppoa ja nopeaa luoda monipuolinen kysely omia tutkimustarpeita varten. (Webropol s.a.) Kyselyn luomisen jälkeen se lähetettiin pikaruokaravintolan kolmen eri toimipaikan työntekijöille sähköpostitse. Kysely lähetettiin sähköpostitse, sillä se on kaikista helpoin ja luotettavin kyselylinkin välitystapa. Kyselyn vastausajaksi annettiin kaksi viikkoa ja vastauksia tässä ajassa saatiin 28 kappaletta. Maksimivastausmäärä olisi ollut 65, jos kaikki olisivat vastanneet kyselyyn. Kyselyn vastausprosentti on siis 43. Kyselystä jätettiin ulkopuolelle ravintolapäälliköt, mutta vuoropäälliköt saivat kyselyyn vastata halutessaan.

Toimeksiantaja antoi rajattomat mahdollisuudet kyselylomakkeen kysymyksiä luotaessa, joten keskityimme selvittämään yleisimpiä, olennaisia ja keskeisiä aihealueita ja kysymyksiä työhyvinvoinnista. Halusimme useaan kohtaan kyselyssä lisätä avoimen kentän, johon sai vapaasti kirjoittaa omia ajatuksia liittyen kyseiseen kysymykseen. Koimme, että vastaajalla on tuoreessa muistissa aikaisempaan kysymykseensä vastattua, jos haluaa jostain asiasta sanallisesti kertoa enemmän.

7 TULOKSET JA TULOSTEN TARKASTELU

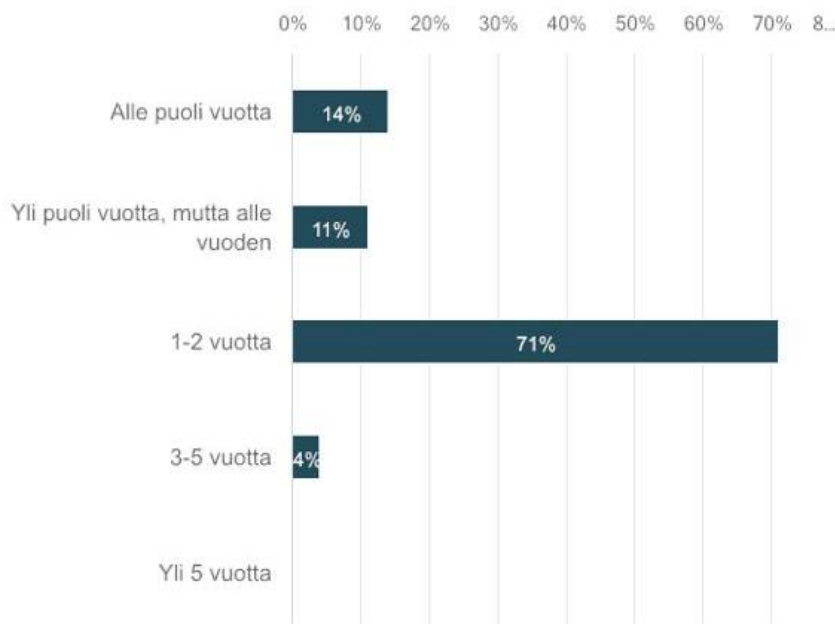
7.1 Kyselyn tulokset

Vastaajien taustatiedot

Vastaajien määrä oli 28 henkilöä ja vastaajista 12 oli Mikkelin toimipisteestä, 9 Kuopiosta ja 7 Joensuusta. Vastaajista 24 eli 85,71 % on 18–26-vuotiaita ja loput 4 eli 14,29 % on 27–35-vuotiaita.

Vastaajista suurin osa on työskennellyt kohdeyrityksessä 1–2 vuotta (kuva 6). Alle vuoden yrityksessä työskennelleitä oli neljännes (25 %). Kyseessä on

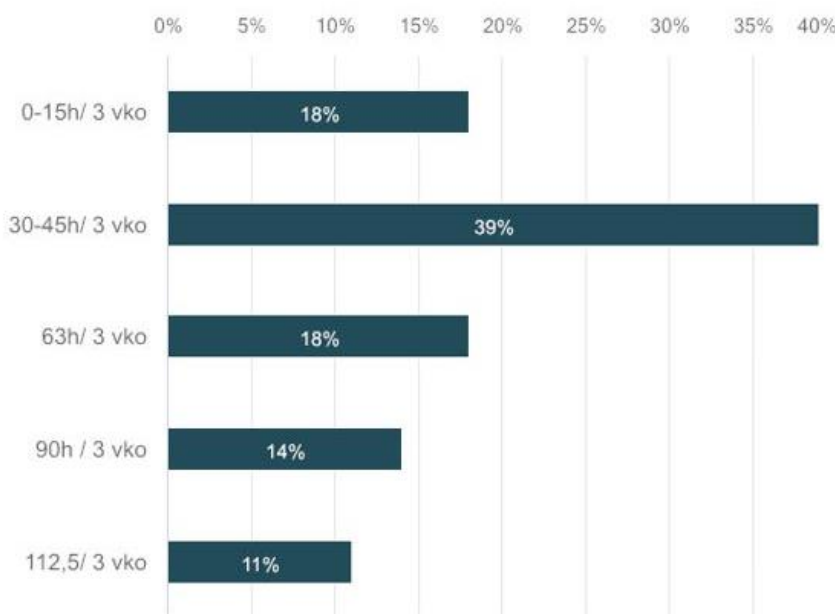
melko uusi pikaruokaketju Suomessa, eivätkä näiden kolmen kaupungin toimipaikat ole olleet kovinkaan kauaa auki.



Kuva 6. Työsuhteen kesto yrityksessä

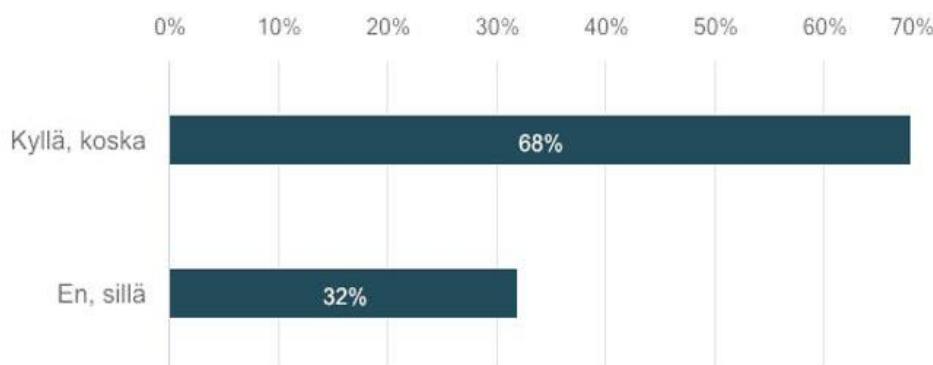
Työsopimus

Kyselyssä selvitettiin työntekijöiden työsopimuksen tuntimäärä ja tyytyväisyys työsopimusta kohtaan (kuva 7). Yrityksessä tehdään hyvin erisuuruisia työsopimuksia, jotka sopeutuvat työntekijän elämäntilanteeseen. Osa yrityksen työntekijöistä on kokoaikaisia kuukausipalkkalaisia, osa puolestaan pienemmillä tuntimäärillä tekeviä opiskelijoita.



Kuva 7. Työsopimuksen tuntimäärä

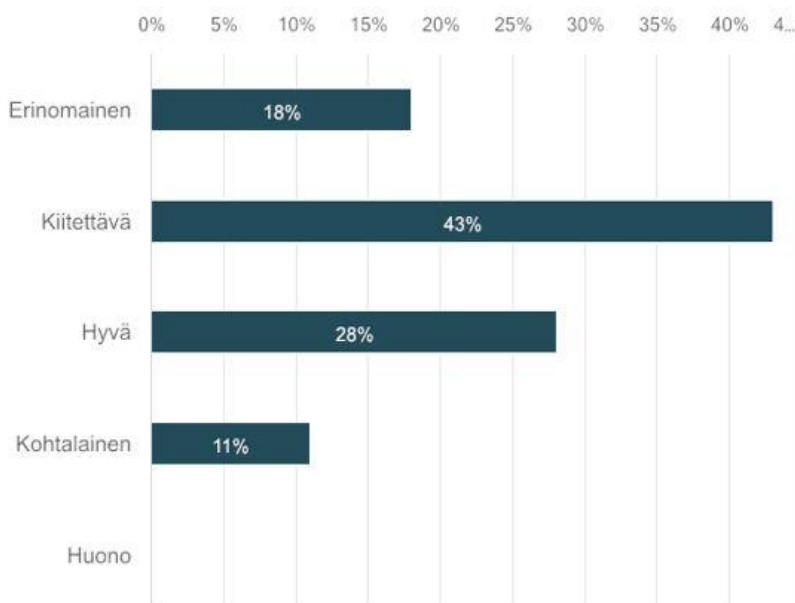
Vastaajista kaksi kolmasosaa eli 67,68 % kertoi olevansa tyytyväisiä nykyiseen työsopimukseensa, kun taas vastaajista kolmannes eli 32,14 % ei kokenut olevansa tyytyväinen työsopimukseensa (kuva 8). Yritys on hyvin joustava työsopimusten suhteen ja mukaillee työntekijän elämäntilannetta sopimusta laatiessa. Sopimuksen muuttaminen tilanteiden muuttuessa on yksinkertaista ja vaivatonta.



Kuva 8 Tyytyväisyys työsopimukseen

Työilmapiiri

Yrityksen työilmapiiri koettiin keskimäärin hyvänä ja kiitettävänä kaikissa toimipaikoissa. Vain kolme vastaajaa mielsi työilmapiirin kohtalaiseksi. Yksikään vastaajista ei mieltänyt työilmapiiriä huonoksi (kuva 9).

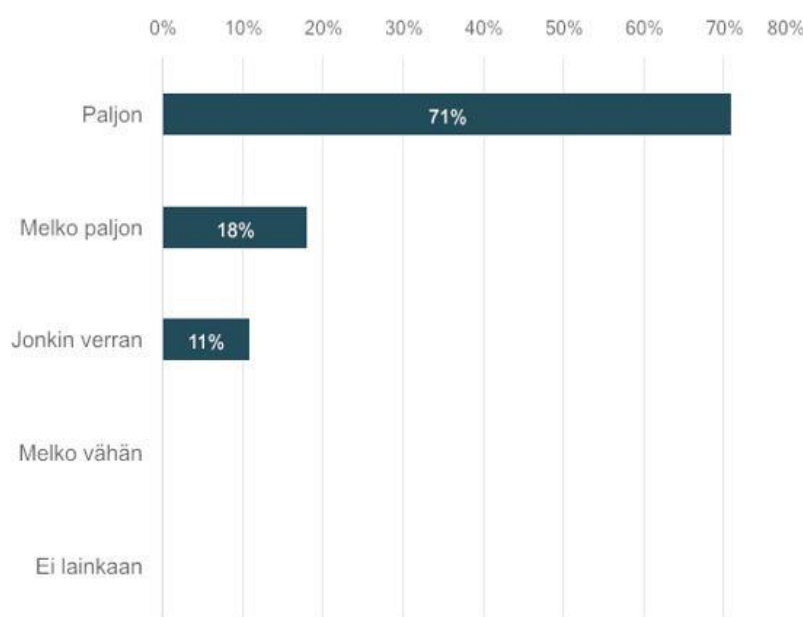


Kuva 9. Työilmapiiri yrityksessä

Avun ja tuen saaminen työkavereilta tarvittaessa ja sen antaminen työkavereille tarvittaessa oli toimipaikoissa erinomaista. Vastaajista 71 % kertoi, että saa aina tukea ja apua sitä tarvitessaan, 29 % vastaajista kertoi saavansa apua ja tukea melko usein. Kysyttäessä avun ja tuen antamisesta työkavereille, 82 % vastaajista kertoi antavansa apua aina ja melko usein puolestaan 18 % vastaajista.

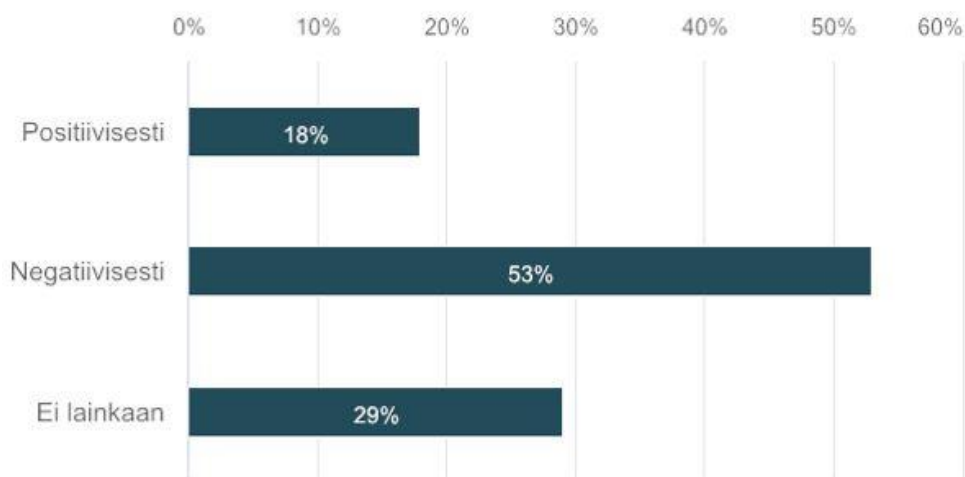
Motivaatio ja jaksaminen

Vastaajat kokivat, että työilmapiiri vaikuttaa paljon motivaatioon ja jaksamiseen töissä (kuva 10).



Kuva 10. Työilmapiirin vaikutus motivaatioon ja jaksamiseen

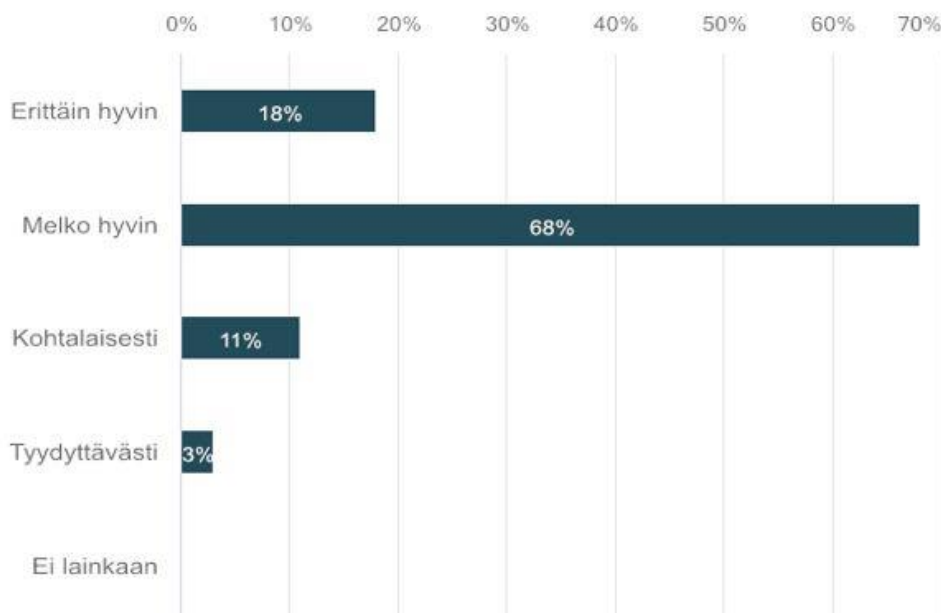
Kiire koettiin myös motivaatioon ja jaksamiseen vaikuttavana tekijänä (kuva 11). Yli puolet tunsi kiireen vaikuttavan negatiivisesti jaksamiseen. Kiire kuormittaa työntekijää ja paineen alla työskentely saattaa olla erittäinkin stressaava ja ahdistavaa pitkällä aikavälillä. Positiivisesti kiireen vaikutuksen tunsi 18 % vastaajista. Osalle työntekijöistä kiire saattaa käynnistää työn imun.



Kuva 11. Kiireen vaikutus töissä jaksamiseen

Perehdyttäminen

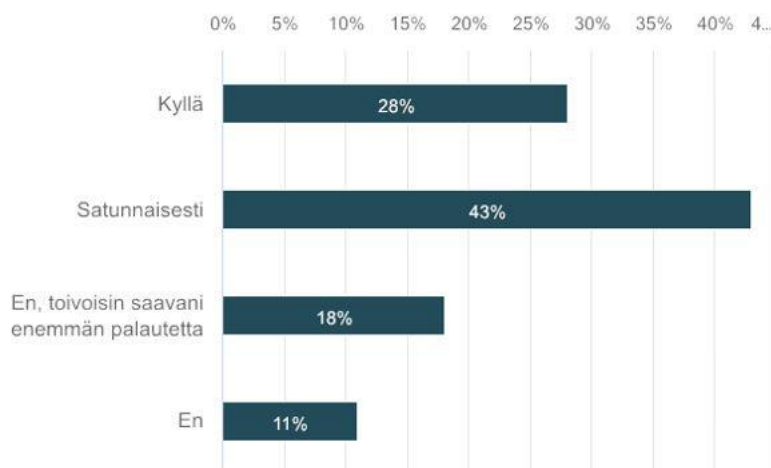
Vastaajista 86 % koki saaneensa melko tai erittäin hyvän perehdytyksen yrityksen työtehtäviin (kuva 12). Perehdyttämällä ja sen onnistumisella on suuri merkitys työntekijän viihtyvyyteen ja työkykyyn. Perehdyttämisen puutteesta tai epäonnistumisesta voi olla suuriakin haittavaikutuksia. Asiakaspalvelun- ja työnlaatu paranee, kun perehdyttäminen on onnistunut. Yhtenäinen perehdytysuunnitelma takaa työnantajalle osaavan henkilökunnan.



Kuva 12. Työtehtäviin perehdyttäminen

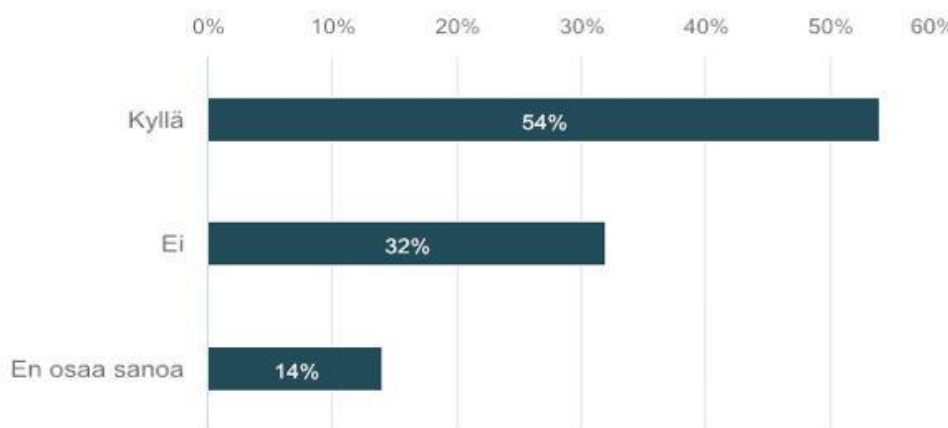
Johtaminen

Vastaajista yli 50 % koki saavansa vain satunnaisesti tai ei ollenkaan palautetta työnteostaan esimieheltään (kuva 13). Osa toivoisi saavansa enemmän palautetta työnjäljestään.



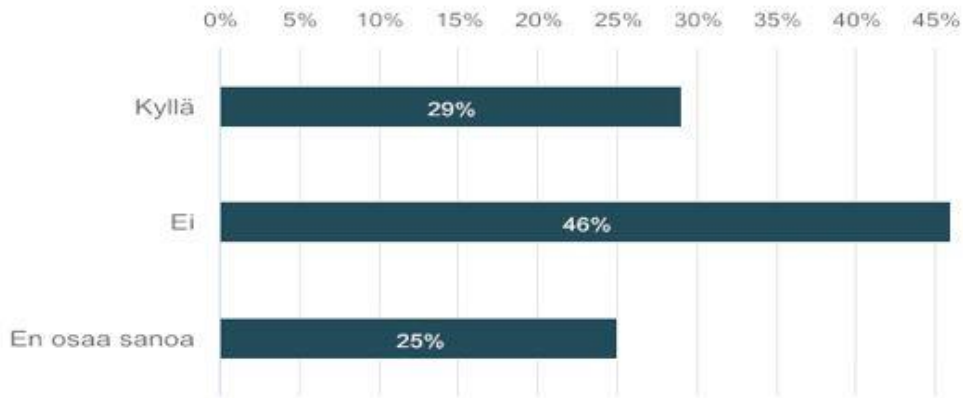
Kuva 13. Palautteen saaminen esimieheltä

Vastaajista puolet mielsi yrityksen tiedonkulun olevan riittävää ja puolet vastaajista eivät joko osanneet sanoa tai eivät tunteneet tiedonkulkua riittävänä (kuva 14).



Kuva 14. Tiedonkulun riittävyys

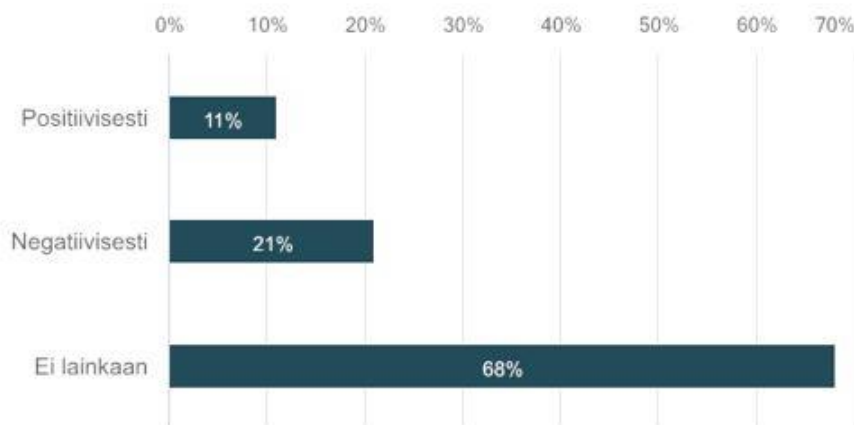
Kolmasosa vastaajista tiesi vastata, että toimipisteessä on puolen vuoden sisään järjestetty henkilökuntapalaveri. Melkein puolet vastaajista vastasivat, ettei toimipisteessä ole puolen vuoden sisään ollut henkilökuntapalaveria (kuva 15).



Kuva 15. Henkilökunnan palaverin järjestäminen viimeisen puolen vuoden sisällä

Ulkoiset tekijät

Vastaajista yli kaksi kolmasosaa eli 68 % ei koe lainkaan ulkoisten tekijöiden vaikuttavan työnlaatuunsa (kuva 16). Vastaajista 11 % tunsu ulkoisten tekijöiden vaikuttavan positiivisesti työnlaatuunsa ja puolestaan 21 % eli viidesosa vastaajista tunsu negatiivisen vaikutuksen työnlaatuunsa.



Kuva 16 Koen, että työstä riippumattomat ulkoiset tekijät (yksityisasiat) vaikuttavat työnlaatuun

Vastaajista 47 % eli melkein puolet, koki, ettei ulkoiset tekijät vaikuta työssä jaksamiseen ollenkaan (ei lainkaan). Ulkoisten tekijöiden negatiivisen vaikutuksen työssä jaksamiseen koki vastaajista kolmasosa eli 32 %. Positiivisesti työssä jaksamisessa ulkoiset tekijät tunsu 21 % vastaajista.

Vastaajilta kysyttiin myös heidän nukkumis-, liikkumis-, ja ruokailutottumuksistaan ja niiden vaikutuksista työssä jaksamiseen. Vastauksissa ei noussut esille mitään kovin hälyttävää, vaan työntekijöiden elämäntavat ovat kyselyn

vastausten mukaan keskimäärin melko hyvät. Avoimissa vastauksissa kuitenkin nousi esille, että osan työntekijöistä ruokailutottumuksissa ja -rytmeissä olisi parannettavaa ja esimerkiksi ruokailurytmit kärsivät lyhyen (10 minuutin) tauon vuoksi.

Ruokaviraston (s.a.) ravitsemussuositusten mukaan aikuisen ihmisen olisi hyvä pyrkiä syömään säännöllisin väliajoin ja suositeltavat ateriat ovat aamupala, lounas ja päivällinen ja näiden lisäksi 1-2 välipalaa. Säännöllinen ateriarytmi edistää kohtuullisesti syömistä aterioilla ja vähentää napostelun houkutusta. Työntekijöiden säännöllinen ateriarytmi saattaa kärsiä toimipisteissä, sillä työvuoron pituuden ollessa kuusi tuntia tai vähemmän, kuuluu työvuoroon vain yksi 10 minuutin mittainen tauko.

7.2 Tulosten tarkastelu ja kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön kirjoittajille ei tullut yllätyksenä yrityksen ikäjakauma, sillä pika-ruoka-alalla tyypillistä on nuori henkilökunta. Kuten opinnäytetyön kirjoittajat olivat ennalta ajatelleet, työsopimuskysymyksen kohdalla tuli paljon hajaantumista. Tämä varmastikin johtuu siitä, että suuri osa työntekijöistä kyselyn mukaan tekee opintoja työn ohella. Myöskin avoimeen tekstikenttään koskien tyytyväisyyttä työsopimukseen vastattiin hyvin paljon, jopa 28 vastaajasta 26 antoi mielipiteensä avoimeen tekstikenttään.

Työsopimukseensa tyytyväiset vastaajat nostivat esille, että sopimus on sopivan kokoinen, koska opiskelee täyspäiväisesti. Yritys kannustaa ja tukee työntekijöitään heidän opinnoissaan olemalla joustava työnantaja. Myöskin työterveyspalveluiden ja yrityksen sairaskassan piiriin kuuluminen saa vastaajat kokemaan tyytyväisyyttä työsopimukseen. Työn joustavuutta keuhuttiin myös useaan otteeseen. Tyytymättömyyttä työsopimukseen vapaan kommenttikentän mukaan aiheuttaa mm. liian vähäinen tuntimäärä luvattuun verrattuna, huono palkka, lisien kilpailukyvyttömyys sekä ylitöiden saaminen vapaina rahan sijasta.

Yrityksessä on käytössä matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus, jossa on määritelty alan palkkaukseen ja lisiin liittyvät ehdot.

Houkutellakseen uusia työntekijöitä tai varmistaakseen vanhempien työntekijöiden pysyvyyden yrityksessä, voisi yritys harkita ns. ketjulisää palkkauseen. Tällä tarkoittaen tietyn suuruista rahallista lisää työntekijän tunti- tai kuukausipalkkaan. Joissakin alan yrityksissä tällainen käytäntö on käytössä.

Työilmapiiri koetaan yrityksessä keskimäärin hyväksi. Suurempia poikkeamia ei löytynyt, muutamaa avointa kommenttia lukuunottamatta. Kommenttikentässä nousi esille, että eräässä toimipisteessä työntekijöiden keskuudessa vallitsee erinomainen ilmapiiri. Avoimen kentän mukaan työpaikalla on kuitenkin välillä ilmassa jännitettä vuoropäälliköiden ja työntekijöiden välillä. Vastaajista vähän yli puolet kokee tasa-arvon toteutuvan toimipisteessään. Alle puolet, mutta yli yksi kolmasosa kokee toimipisteen epätasa-arvoisena. Avoimen kommenttikentän mukaan työpaikalla suositaan niitä työntekijöitä, joista päälliköt pitävät enemmän. Myöskään vaatimukset työntekijöitä kohtaan eivät täsmää, joiltakin vaaditaan enemmän kuin toisilta.

Työvuorot eivät aina jakaudu tasa-arvoisesti työntekijöiden keskuudessa. Yrityksen tulisi pyrkiä ylläpitämään hyvää työilmapiiriään, sillä on tärkeää hyvinvoinnin kannalta, että töissä viihdytään ja työnteko on mielekästä. Tällä ennaltaehkäistään ja vähennetään sairauspoissaoloja. Toimipisteiden esimiesten tulisi kiinnittää enemmän huomiota tasa-arvon toteutumiseen työpaikalla. Olisi myös hyvä, jos esimerkiksi yrityksen virkistyspäivät pyrittäisiin järjestämään niin, että koko henkilökunta pääsisi osallistumaan. Tämä loisi toimipisteeseen suurta yhteisöllisyyden tunnetta.

Perehdyttäminen ja sen laatu koettiin myös hyvänä yrityksessä. Vastaajista 86 % kokee, että hänet on perehdytetty työtehtäviin joko melko tai erittäin hyvin. Perehdytyksellä on suuri merkitys työssä jaksamiseen ja kyselyn vastaajista 82 % kokeekin yrityksen perehdytyksen määrän ja laadun vaikuttavan positiivisesti työntekoon työpaikalla. Avoimessa kommenttikentässä kävi kuitenkin ilmi, että osa uusista työntekijöistä ei saa samanlaatuista ja yhtä laajaa perehdytystä, kuin alusta asti yrityksessä työskennelleet. Näin ollen vanhoja työntekijöitä kuormitetaan suhteessa enemmän työtehtävien saralla. Perehdytyksellä on suuri merkitys työntekijän jaksamiseen ja viihtymiseen töissä. Siksi siihen onkin hyvä panostaa. Yrityksen tulisi noudattaa yhtenäistä perehdytysuunni-

telmaa ja tällä varmistettaisiin, että kaikki työntekijät saisivat saman perehdytyksen alusta loppuun. Tämä yhtenäinen perehdytys myöskin helpottaisi, jos esimerkiksi työntekijä haluaa vaihtaa toimipistettä.

Johtaminen ja esimiestyö koetaan kaikissa toimipaikoissa melko onnistuneeksi. Esimiehiä pidetään helposti lähestyttävänä ja esimiehiltä saa jokseenkin palautetta, tosin siinä vastaajien mielestä olisi kuitenkin hieman parannettavaa. Kaikenlaisten ajankohtaisten asioiden ja uuden informaation tiedottaminen on toimipisteiden esimiesten vastuulla. Kyselyyn vastanneet kokivat, että tiedonkulku toimipisteissä oli kohtalaista. Avoimessa tekstikentässä kävi ilmi, että moni vastaajista kokee sosiaalisen median kanavat hyödylliseksi tiedonvälittämisen kannalta, mutta näitä kanavia ei käytetä tarpeeksi aktiivisesti.

Kehittääkseen tiedonkulkua toimipisteissä, olisi hyvä ottaa sosiaalisen median kanavat enemmän käyttöön tiedottamisessa. Myöskin henkilökunnan palaverit olisi suotavaa järjestää useammin ja niin, että mahdollisimman moni työntekijöistä pääsisi osallistumaan. Henkilökuntapalaverit ovat kätevä tapa jakaa uutta tietoa työntekijöille, sillä työn luonteen vuoksi se olisi erittäin tärkeää. Myöskin asiakkaan palvelukokemuksen kannalta on merkittävää, että työntekijät ovat ajantasalla myytävistä tuotteista ja kampanjoista.

Ulkoisilla tekijöillä eli esimerkiksi unen määrällä, ruokailutottumuksilla ja liikunnalla on myös suuri merkitys yksilön eli työntekijän jaksamiseen töissä. Kyselyyn vastanneista yli kaksi kolmasosaa tuntee nukkuvansa riittävästi melko usein tai aina. Vastaajat mieltävät myös unen määrän vaikuttavan positiivisesti töissä jaksamiseen ja työnlaatuun. Vastaajista yli puolet syö ravitsevasti ja terveellisesti ja saa ravinnosta tarpeeksi energiaa jaksakseen töissä. Avoimessa kentässä kävi ilmi, että osa vastaajien mielestä yrityksen 10 minuutin tauko on liian lyhyt keretäkseen syödä tauon aikana. Osa vastaajista myös unohtaa välillä juoda työvuorossa. Riittävä nesteytys on pikaruoka-alalla tärkeää työn hektisyyden kannalta.

Vastaajista kaksi kolmasosaa liikkuu vähintään kerran viikossa, mutta jopa useamminkin kuin neljä kertaa viikossa, pysyäkseen fyysisesti hyvässä kunnossa. Omasta fyysisestä jaksamisesta huolen pitäminen on tärkeää työhyvin-

voinnin kannalta. Kyselyn vastauksissa nostettiin myös esille työpaikan ergonomia ja sen toteutumattomuus. Keittiön työpiste kuormittaa ensisijaisesti pitkien ihmisten työntekoa, sillä työasento on kumarassa ja näin ollen siitä aiheutuu kuormitusta sekä niska-hartiaseudulle että selälle. Lyhyille työntekijöille puolestaan keittiön työpiste on paikoittain liian korkea ja kuormitusta aiheutuu pohkeille ja päkiöille. Kehitysideana yritykselle voisi olla korkeussäädeltävät työpisteet, että kaikkien pituisten ihmisten kohdalla ergonomia voisi toteutua.

Hektisellä pikaruoka-alalla kiire ravintolassa on enemmän sääntö kuin poikkeus. Myöskin kyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että kiireellä on negatiivisia vaikutuksia työnlaatuun ja töissä jaksamiseen. Vastaajista yli yksi kolmasosa koki kiireen vaikuttavan negatiivisesti työnlaatuunsa. Yli puolet kyselyyn vastanneista koki kiireen vaikuttavan negatiivisesti töissä jaksamiseen. Kehitysideana yritys voisi ruuhkaisimpina hetkinä ravintolassa pyrkiä vähentämään kiirettä ja painetta esimerkiksi lisäämällä ylimääräisen käsiparin vuoroon.

Yhteenvedona tuloksista voidaan päätellä, että työhyvinvointi toteutuu melko hyvin yrityksen kaikissa kolmessa toimipisteessä. Kyselyn tuloksista voidaan analysoida, ettei toimipisteissä ole mitään kovin hälyyttävää työhyvinvoinnin kannalta. Työilmapiiri koettiin hyväksi ja pieniä poikkeamia lukuunottamatta ilmapiiri on lähes erinomainen. Johtaminen ja esimiestyö on myöskin hyvänlaatua, mutta esimerkiksi palautteenannossa ja tiedottamisessa voisi olla hienoa parannettavaa. Motivaatioon ja jaksamiseen töissä on vastaajilla hyvin pitkälti avaimet omissa käsissään, heidän on pidettävä itse huolta riittävästä unensaannista, terveellisistä ruokailuista, liikunnasta sekä muutenkin terveellisistä elämäntavoista. Kiireen ennakointi on esimiesten vastuulla ja siihen tulisi kiinnittää enemmän huomiota, etteivät työntekijöiden voimavarat kuormitu liikaksi. Myös työergonomia on yksi tärkeä kehityskohde, johon olisi hyvä innovoida parannusideoita toimipisteissä. Tämän avulla pystyttäisiin parantamaan työntekijöiden jaksamista töissä vähentämällä ergonomian toteutumattomuudesta aiheutuvaa kuormitusta.

8 POHDINTA

Alusta asti meillä molemmilla oli selkeä visio, että haluamme tehdä opinnäytetyömme ravintola-alalle ja nimenomaan pikaruoka-alalle, sillä molemmilla on kokemusta alalla työskentelystä. Työhyvinvointi nousi nopeasti keskusteluisamme esille, sillä koemme sen olevan erittäin olennainen tekijä työviihtyvyyden ja töissä jaksamisen kannalta. Myöskin käytyämme Henkilöstöhallinto - opintojakson, kiinnostuksemme työhyvinvointia kohtaan kasvoi innostavan opettajan ansiosta.

Aloitimme työn suunnittelun hyvissä ajoin ja suoritimme seminaarikäynnit jo joulukuun puolella. Keräsimme olennaista sanastoa ja keskustelimme työn teoreettisesta viitekehystä yhdessä opinnäytetyömme ohjaajan kanssa. Loimme itsellemme selkeän aikataulun ja työnjaon, joita noudatimme melko hyvin koko opinnäytetyöprosessin ajan. Haastavinta oli yhteisen työajan löytäminen, sillä saimme parhaiten tehtyä, kun teimme työtä yhdessä. Parityöskentely luonnistui meiltä erittäin hyvin, sillä olemme jo useita töitä tehneet yhdessä tiiminä. Työssä haastavaa oli myös kyselyn kysymysten muotoilu ja tulosten analysointi. Vastaavasta meillä ei ole aiempaa kokemusta, joten analysointiprosessi oli hyvin opettavainen, vaikkakin aikaa vievä.

Webropol-kyselyohjelman käyttö ja sen avulla tulosten saaminen oli helppoa. Olemme tyytyväisiä saamiimme vastauksiin ja vastausprosentti oli ihan hyvä, vaikkakin odotimme vähän korkeampaa tulosta. Työssämme onnistuimme löytämään mielestämme oleelliset teoretiset tiedot ja kokoamaan nämä tiiviiksi tietopaketeiksi. Tällä tuimme omaa oppimistamme ja pystyimme hyödyntämään oppimaamme teoretista tietoa kyselyn luomisessa ja tulosten analysoinnissa. Opinnäytetyömme on mielestämme varsin onnistunut ja sisältää työhyvinvoinnin keskeisimpiä käsitteitä. Opinnäytetyössämme hyödynsimme tutkimaamme teoriaa kyselyn kysymysten luomiseen. Hyvän teoreettisen viitekehysme luotua ja asiaan tutustuttuamme oli melko yksinkertaista ajatella millaisia kysymyksiä, työntekijöiltä tulisi kysyä. Kyselyn luominen ja sen muokkaaminen vei kauemmin aikaa kuin olimme osanneet ajatella.

Opinnäytetyön näkökulma pyrittiin pitämään mahdollisimman objektiivisena, siihen nähden mikä suhde kirjoittajilla oli tutkittavaan kohteeseen. Tällaisessa

tilanteessa onkin melkein mahdotonta pitää omia ennakkoluulojaan taka-alalla ja keskittyä vastaajien mielipiteeseen. Tutkijan on pyrittävä tiedostamaan omat asenteensa ja uskomuksensa, ja täten toimittava sen mukaan, etteivät ne vaikuttaisi liikaa tutkimukseen. Omasta mielestämme onnistuimme tässä melko hyvin ja pyrimme keskittymään tutkimuksen vastauksiin ja niiden analysointiin. Yrityksen henkilökunnalle painotimme vastausten anonyymisyyttä ja luotettavuutta. Tehtävänäimme ei ollut analysoida yksittäisiä työntekijöitä vaan katsoa suurempaa kokonaisuutta ja nostaa sieltä esille mahdollisia kehityskohteita työhyvinvoinnin tilasta toimeksiantajalle.

Opinnäytetyö on luotettava, sillä tuloksia ei jaeta ilman anonyymisyyttä ulkopuolisille tahoille. Toimeksiantajan kanssa sovimme, ettei yrityksen nimeä tulla käyttämään opinnäytetyössämme. Tällä taataan vielä entistä enemmän vastaajien pysyminen anonyymeinä. Toimeksiantajan tietoon saatamme tuloksien vastaukset sellaisenaan ja hän tarkastelee näitä toimipisteessään. Tutkimuksen tuloksista ulkopuolisten ei ole mahdollista tunnistaa toimipisteiden yksittäisiä työntekijöitä.

Uskomme työmme antavan suuntaa toimeksiantajalle, millä mallilla heidän toimipisteiden työhyvinvointi on. Koemme myöskin kehitysideamme ajankohtaisina ja niihin olisikin toimeksiantajan oleellista kiinnittää huomiota ja ottaa työn alle. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli sujuvaa ja selvisimmekin ongelmitta ja vastoinkäymisiltä. Toimeksiantaja oli meille entuudestaan tuttu, joten eri tilanteissa yhteydenottaminen ja lähestyminen oli helppoa.

Olemme tyytyväisiä opinnäytetyöhömmme, sillä opimme erittäin paljon uutta sitä tehdessä. Erilaiset tiedonhakumenetelmät täydensivät jo aiemmin saamaamme teoriatietoa. Opinnäytetyömme on selkeä ja tiivis kokonaisuus. Jälkikäteen työtä ja työprosessia tarkastellessamme olisimme voineet tiivistää kyselyn kysymyksiä hieman tiiviimmäksi kokonaisuudeksi. Olisimme voineet peilata omaa opinnäytetyötämme hieman enemmän aiempiin tutkimuksiin.

LÄHTEET

Aikuiset. s.a. Ruokavirasto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ruokavirasto.fi/teemat/terveytta-edistava-ruokavalio/ravitsemus--ja-ruokasuositukset/aikuiset/> [viitattu 25.4.2019].

Aro, A. 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent.

Carlsson, M. & Järvinen, K. 2012. Mielekäs työ: uuden ajan uraopas. Helsinki: Alma Talent.

Elintavat ja työhyvinvointi. s.a. Työterveyslaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyokykytalo/> [viitattu 14.3.2019].

Ergonomia. s.a. Työterveyslaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tuki-liikuntaelinten-terveys/ergonomia/> [viitattu 22.3.2019].

Fyysinen työkuormitus. s.a. Työturvallisuuskeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://ttk.fi/tyoturvaluisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluisuuden_perusteet/tyoymparisto/fyysinen_tyokuormitus [viitattu 14.3.2019].

Hakanen, J. & Ahola, K. 2009. Voiman lähteet: Työnvoimavarojen ABC. 6. uudistettu painos. Helsinki: Painotalo tt-urex.

ICF-luokitus. 2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.9.2016. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/icf-luokitus> [viitattu 22.3.2019].

International Classification of Functioning Disability and Health (ICF). 2018. World Health Organization. WWW-dokumentti. Päivitetty 2.3.2018. Saatavissa: <https://www.who.int/classifications/icf/en/> [viitattu 25.3.2019].

Job Satisfaction. s.a. Career Key. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.careerkey.org/choose-a-career/job-satisfaction.html#.XJoJl_Zu-KUk [viitattu 26.3.2019].

Kaivattujen ammattilaisten palkka 2 229€/kk eikä korotusvaaraa näy – Sipilän hallituksen alkoholipäätös saa kritiikkiä. 2017. Helsingin Uutiset. WWW-dokumentti. Päivitetty 28.9.2017. Saatavissa: <https://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/564302-kaivattujen-ammattilaisten-palkka-2-229-ekk-eika-korotusvaaraa-nay-sipilan> [viitattu 22.3.2019].

Kvantitatiivinen tutkimus. s.a. Tilastokeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.stat.fi/meta/kas/kvanti_tutkimus.html [viitattu 19.3.2019].

Kääriäinen, M. 2015. Työhyvinvointi Huviretki Kouvolassa. Saimaan ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91155/OPINNAYTETYO.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 28.3.2019].

Manka, M-L. 2012. Työn ilo. 3.painos. E-kirja. Helsinki: Talentum Media. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 2.4.2019].

Matikainen E. & Akaan-Penttilä E. 2004. Toimintakyky: arviointi ja kliininen käyttö. Helsinki: Duodecim.

Mitä on toimintakyky?. 2019. Terveystieteiden tutkimuskeskus. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.3.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on> [viitattu 19.3.2019].

Pikaruoka nostaa Suomea pinnalle – matkailu- ja ravintola-alalle tulossa tuhansia työpaikkoja. 2016. Yle. WWW-dokumentti. Päivitetty 18.3.2016. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-8750003> [viitattu 3.4.2019].

Pikaruuan suosia kasvaa vauhdilla – mutta mitä oikeastaan syömme, kun syömme pikaruokaa?. 2017. Helsingin Sanomat. WWW-dokumentti. Päivitetty 12.7.2017. Saatavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000005287635.html> [viitattu 28.3.2019].

Psykososiaalinen kuormitus. 2018. Työturvallisuuskeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://ttk.fi/tyoturvaluksuus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluksuuden_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen_kuormitus [viitattu 19.3.2019].

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

Ravintolatyöntekijä. s.a. Ammattinetti. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/625_ammatti [viitattu 22.3.2019].

Suonsivu, K. 2014. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. 2. painos. Helsinki: UNIPress.

Suositus sosiaalisen toimintakyvyn arvioinnista väestötutkimuksissa on päivitetty. 2018. Terveystieteiden tutkimuskeskus. WWW-dokumentti. Päivitetty 14.2.2018. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/-/suositus-sosiaalisen-toimintakyvyn-arviointiin-vaestotutkimuksissa-on-paivitetty> [viitattu 3.4.2019].

Toimintakyvyn ulottuvuudet. 2015. Terveystieteiden tutkimuskeskus. WWW-dokumentti. Päivitetty 13.8.2015. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet> [viitattu 19.3.2019].

Tuunaa työtä – kasvata työn imua ja motivaatiota. 2018. Työturvallisuuskeskus TTK. WWW-dokumentti. Päivitetty 6.11.2018. Saatavissa: https://ttk.fi/ajankohtaista/teemat/tuunaa_tyota_kasvata_tyon_imua_ja_motivaatiota.8231.news [viitattu 2.4.2019].

Tv-kokkien luoman hohteen takaa paljastuikin rankka työ, huono palkka ja öykkäroiviä asiakkaita – ravintola-alalla valtava pula työntekijöistä. 2017. Yle. WWW-dokumentti. Päivitetty 18.11.2017. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9933808> [viitattu 14.3.2019].

Työhyvinvoinnin itsearviointityökalu työpaikoille. 2015. Työturvallisuuskeskus TTK, Kemianteollisuuden työalatoimikunta. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://ttk.fi/files/4243/Tyohyvinvoinnin_itsearviointityokalu_tyopaikoille.pdf [viitattu 12.2.2019].

Työhyvinvoinnin portaat. 2009. Työturvallisuuskeskus TTK. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://ttk.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin_portaat_tyokirja.pdf [viitattu 12.2.2019].

Työhyvinvointi. s.a. Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi> [viitattu 24.1.2019].

Työhyvinvointi. s.a. Työterveyslaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/> [viitattu 24.1.2019].

Työhyvinvointia kaikille sukupolville. 2012. Työturvallisuuskeskus TTK. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://ttk.fi/files/4664/Tyohyvinvointia_kaikille_sukupolville.pdf [viitattu 12.2.2019].

Työhyvinvoinnin tekijät. s.a. Docendum. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://docendum.fi/tyohyvinvoinnin-tekijat/> [viitattu 28.3.2019].

Työkykytalo. s.a. Työterveyslaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyokykytalo/> [viitattu 19.3.2019].

Työkyvyn muodostuminen. s.a. TELA. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tela.fi/tyokyky> [viitattu 19.3.2019].

Työn imu. s.a. Työterveyslaitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyon-imu/> [viitattu 24.1.2019].

Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. s.a. Työturvallisuuskeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_veloitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus [viitattu 20.3.2019].

Yötyö ja vuorotyö. 2018. Palvelualojen ammattiliitto. WWW-dokumentti. Päivitetty 22.8.2018. Saatavissa: <https://www.pam.fi/wiki/yotyö-ja-vuorotyö.html> [viitattu 22.3.2019].

Kyselylomake

Vastaajien kokonaismäärä: 28

1. Toimipaikka
2. Ikä
3. Kuinka kauan olet työskennellyt yrityksessä?
4. Millainen työsopimus Sinulla on?
5. Oletko tyytyväinen työsopimukseesi?
6. Millaisena koet työilmapiirin toimipisteessäsi?
7. Työilmapiiri vaikuttaa motivaatiooni ja jaksamiseen
8. Koetko, että työpanostasi arvostetaan?
9. Saatko tarpeeksi palautetta työstäsi esimiehiltäsi?
10. Koen toimipaikkani esimiehet helposti lähestyttäviksi
11. Koetko, että kaikkia työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti toimipisteessäsi?
12. Koen, että minut on perehdytetty työtehtäviini
13. Saamani perehdytyksen määrä ja laatu vaikuttaa työhöni ja työntekooni työpaikalla
14. Saan tukea / apua työkavereiltani tarvittaessa
15. Annan tukea / apua työkavereilleni heidän sitä tarvittaessa
16. Onko tiedonkulku / tiedonsaanti toimipisteessänne ollut mielestäsi riittävä?
17. Onko toimipisteessäsi järjestetty viimeisen puolen vuoden sisällä henkilökunnan yhteisiä palavereita?
18. Onko käytäntö palavereiden järjestämiseen ollut toimiva toimipisteessänne?
19. Kiire töissä vaikuttaa työnlaatuuni
20. Kiire töissä vaikuttaa töissä jaksamiseen
21. Koen, että työstä riippumattomat ulkoiset tekijät (yksityisasiat) vaikuttavat työnlaatuuni
22. Koen, että työstä riippumattomat ulkoiset tekijät vaikuttavat töissä jaksamiseen
23. Nukun omasta mielestäni riittävästi
24. Saamani unen määrä vaikuttaa työnlaatuuni
25. Syön mielestäni riittävästi, ravitsevasti ja terveellisesti
26. Saan tarpeeksi energiaa ravinnosta jaksakseni töissä

27. Liikun pysyäkseen fyysisesti hyvässä kunnossa
28. Lopuksi vielä vapaa sana