

OPINNÄYTETYÖ
SANNA JUTTULA 2011

**TYÖTYTYVÄISYYS OUNASVAARAN
HIIHTOKESKUS OY:SSÄ**



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
LUC

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA



ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA
Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**TYÖTYTYVÄISYYS OUNASVAARAN
HIIHTOKESKUS OY:SSÄ**

Sanna Juttula

2011

Toimeksiantaja Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy

Ohjaaja Tanja Maaninka

Hyväksytty _____ 2011 _____

Tekijä	Sanna Juttula	Vuosi	2011
Toimeksiantaja Työn nimi	Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy Työtyytyväisyys Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä		
Sivu- ja liitemäärä	36+5		

Tämän tutkimuksen tarkoitus on selvittää Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyyttä. Tutkimuksessa etsitään vastauksia siihen, ovatko Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijät tyytyväisiä työhönsä, mitkä asiat vaikuttavat heidän työtyytyväisyyteensä ja miten heidän työtyytyväisyyttään voidaan parantaa.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu työtyytyväisyyden määritelmästä, työtyytyväisyyteen liittyvistä teorioista ja työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä sekä työn eri muodoista. Tutkimuksessa käsitellään kolmea työtyytyväisyyteen liittyvää teoriaa: Maslow'n motivaatioteoriaa, Herzbergin kaksifaktoriteoriaa ja Lawlerin odotusarvoteoriaa.

Tutkimus on laadullinen ja aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla keväällä 2011. Kyselyyn vastasi yhdeksän Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijää. Kyselylomake sisälsi sekamuotoisia, monivalinta- ja avoimia kysymyksiä, joiden vastaukset teemoitettiin.

Tutkimuksesta käy ilmi, että Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijät ovat pääasiassa tyytyväisiä työhönsä. Työntekijät ovat tyytyväisiä työpaikan ilmapiiriin ja suhteisiin muihin työntekijöihin. Parannettavaa on vastaajien mukaan sisäisessä tiedonkulussa ja työmäärässä. Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyyteen vaikuttavat eniten palkka, työilmapiiri ja työpaikan varmuus.

Tutkimustulosten mukaan työtyytyväisyyttä voidaan Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä parantaa vakiinnuttamalla sisäistä tiedonkulkua ja järjestämällä yhteistä toimintaa. Työtyytyväisyys paransi myös jos työn johdolta saisi palautetta hyvin tehdystä työstä.

Author	Sanna Juttula	Year	2011
Commissioned by	Ounasvaara Ski Resort Ltd		
Subject of thesis	Job Satisfaction in Ounasvaara Ski Resort Ltd		
Number of pages	36+5		

The aim of this thesis was to determine the job satisfaction in Ounasvaara Ski Resort Ltd. The purpose of this investigation was to determine the answers to the questions: are the Ounasvaara Ski Resort Ltd's employees satisfied with their job, which factors have an effect on their job satisfaction and how the job satisfaction can be improved in Ounasvaara Ski Resort Ltd.

The theoretical part of the study consists of a definition for job satisfaction, three job satisfaction theories, factors that have an effect on job satisfaction and different forms of work. Job satisfaction theories that are introduced in this thesis are Maslow's motivation theory, Herzberg's two-factor theory and Lawler's expectancy theory.

The survey is qualitative and the material was collected by using a questionnaire in spring 2011. The questionnaire was answered by nine Ounasvaara Ski Resort Ltd's employees. The questionnaire included mixed questions, multiple choice questions and open questions. The answers were themed.

This study shows that the employees are mainly satisfied with their jobs. Employees are satisfied with the working atmosphere and relationships with co-workers. Improvements are needed in the internal flow of information and amount of work. According to the answers, the salary, working atmosphere and security of the job are the most important factors that have an influence on job satisfaction.

The results show that there is need for improvement. The communication in the corporation should be regularized and common activities should be arranged. Job satisfaction would also improve if the management gave positive feedback on work well done.

Key words job satisfaction, Ounasvaara Ski Resort Ltd, qualitative research

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	1
2 TYÖTYTYVÄISYYS JA TYÖNTEON MUODOT	3
2.1 TYÖTYTYVÄISYYS JA SEN TUTKIMINEN	3
2.2 TYÖTYTYVÄISYYSTEORIOITA	3
2.2.1 Maslow'n motivaatioteoria.....	3
2.2.2 Herzbergin kaksifaktoriteoria.....	5
2.2.3 Lawlerin odotusarvoteoria.....	5
2.3 TYÖTYTYVÄISYYTEEN VAIKUTTAVIA TEKIJÖITÄ	6
2.3.1 Työilmapiiri ja työpaikan ihmissuhteet.....	6
2.3.2 Työn ominaisuudet.....	7
2.3.3 Palkitseminen.....	8
2.3.4 Palaute.....	9
2.3.5 Tiedonkulku.....	10
2.3.6 Työn johto.....	11
2.4 TYÖNTEON MUODOT	12
3 OUNASVAARAN HIIHTOKESKUS OY.....	13
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	15
4.1 TUTKIMUKSEN TAUSTATEKIJÄT	15
4.2 TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTONKERUU	16
4.2.1 Laadullinen tutkimus.....	16
4.2.2 Kyselylomake.....	17
4.2.3 Kyselyn toteutus.....	18
4.3 AINEISTON KÄSITTELY JA ANALYSOINTI	19
5 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYYSI.....	21
5.1 TAUSTATEKIJÄT	21
5.2 TYÖTYTYVÄISYYTTÄ TUOTTAVAT ASIAT.....	22
5.3 TYÖTYTYMÄTTÖMYYTTÄ TUOTTAVAT ASIAT	24
5.4 TYÖTYTYVÄISYYTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT.....	25
5.5 PARANNUSEHDOTUKSET	25
5.6 YHTEENVETO TULOKSISTA	27
6 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS.....	29
7 POHDINTA	31
LÄHTEET	34
LIITTEET	36

1 JOHDANTO

Työtyytyväisyys on sitä, että pitää työstään. Työtyytyväisyys on työntekijälle tärkeä asia ja siihen tulisi panostaa enemmän. Se, että on tyytyväinen työhönsä, heijastuu myös muuhun elämään. Työtyytyväisyys muodostuu useista elementeistä, kuten työpaikan ilmapiiristä, työn sisällöstä, palkasta, työnjohdon toiminnasta, työpaikan ihmissuhteista sekä etenemismahdollisuuksista. Erityisesti nykyajan hektisessä työelämässä on tärkeää kiinnittää huomiota työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja jaksamiseen paineen alla.

Työtyytyväisyyden tutkiminen on tärkeää, jotta mahdolliset työelämän ongelmat tunnistetaan ja niihin voidaan puuttua. Työtyytyväisyystutkimus on hyvä keino saada selville työntekijöiden ajatuksia, mielipiteitä ja tunteita työtään kohtaan. Jotta työtyytyväisyyttä saavutettaisiin, on kuitenkin toimittava tutkimustuloksia myötäillen. Työtyytyväisyyskyselyjä tehdään paljon, mutta usein ongelmana on se, ettei niiden tuloksia hyödynnetä.

Tämän tutkimuksen tarkoitus on selvittää Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja selvittää miten heidän työtyytyväisyyttään voidaan mahdollisesti parantaa. Valitsin tämän aiheen, koska olen työskennellyt Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n rinneravintolassa muutamana talvena ja tällaista tutkimusta ei ole siellä aikaisemmin tehty. Aiheena työtyytyväisyys on mielestäni aina ajankohtainen, koska työtyytyväisyys ja työtyytymättömyys voivat olla hyvinkin vaihtelevia. Tutkimuksessani ei selvitetä työtyytyväisyyden ja työsuorituksen välistä yhteyttä vaikka se olisikin äärettömän mielenkiintoinen tutkimuksen kohde.

Tutkimuksessani haen vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Ovatko Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijät tyytyväisiä työhönsä?
2. Mitkä tekijät vaikuttavat Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyyteen?
3. Millä tavoin Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyyttä voitaisiin parantaa?

Rajasin tutkimusongelman koskemaan ainoastaan talvikauden työntekijöitä. Perustelen rajaukseni sillä, että kesäkaudella työntekijöitä sekä työtunteja on vähemmän ja halusin tarkastella talvikautta sesongin vuoksi.

Tarkoituksena on, että Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy pystyy hyödyntämään tutkimukseni tuloksia työntekijöiden työtyytyväisyyden kehittämisessä ja tarpeen tullen myös uusimaan tutkimuksen opinnäytetyöni pohjalta.

2 TYÖTYTYTVÄISYYS JA TYÖNTEON MUODOT

2.1 Työtyytyväisyys ja sen tutkiminen

Työtyytyväisyyttä on hankala määritellä, mutta toisaalta siitä on olemassa useita eri määritelmiä. Tässä osiossa mainitsen niistä muutamia. Enid Mumfordin (1975) määritelmän mukaan työntekijä on tyytyväinen työhönsä, mikäli hänen odotuksensa työtä kohtaan ja häneltä vaaditut asiat vastaavat toisiinsa. (Asp–Peltonen 1991, 57.)

Stollberg on vuonna 1972 määritellyt työtyytyväisyyden olevan psyykkinen tila, joka sisältää työntekijän asennoitumisen työhön ja elämään sekä hänen työmotiivinsa, tarpeensa ja odotuksensa. (Asp–Peltonen 1991, 57.)

Juuti kirjoittaa työtyytyväisyyden olevan tunneperäinen reaktio, jonka työ saa aikaan yksilössä. Työtyytyväisyys koostuu työhön asennoitumiseen liittyvistä tekijöistä, kuten esimiehen johtamistyylistä, työpaikan ilmapiiristä, työn määrästä ja sisällöstä, sekä muun työryhmän suhtautumisesta yksilöön. (Juuti 2006, 27- 28.)

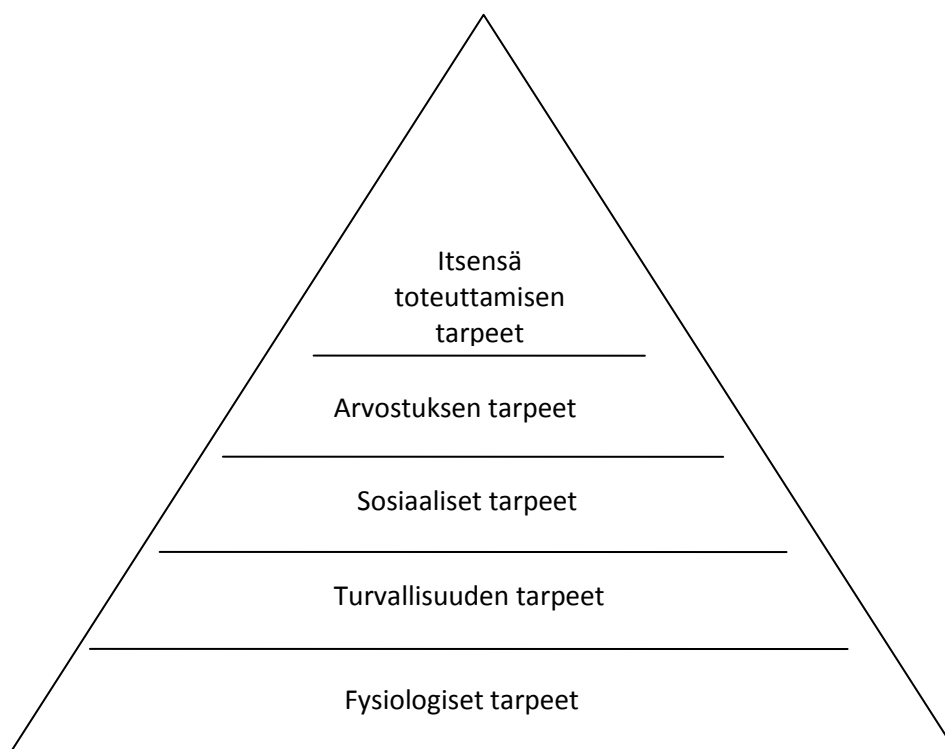
Työtyytyväisyys vaikuttaa työkäyttäytymiseen. Siksi työtyytyväisyys on tärkeä sosiologinen tutkimuksen kohde. (Asp–Peltonen 1991, 57.) Työtyytyväisyystutkimuksia tehdään paljon, mutta usein ongelmana on, ettei niiden vastauksia hyödynnetä. Tämän vuoksi vastaajat saattavat pitää kyselyjä turhina, eivätkä halua vastata niihin. (Helsilä 2002, 102.)

2.2 Työtyytyväisyysteorioita

2.2.1 Maslow'n motivaatioteoria

Motivaatiolla on suuri vaikutus työtyytyväisyyden kokemiseen. Abraham Maslow'n motivaatioteorian mukaan ihmistä motivoivat erilaiset tyydyttämättömät tarpeet. Näitä ovat fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, sosiaaliset tarpeet, arvostuksen tarpeet ja itsensä toteuttamisen ja kehittämisen tarpeet. Tarpeet ovat hierarkkisessa järjestyksessä, eli ne menevät tärkeysjärjestyksessä portaittain, alimpana fysiologiset tarpeet ja ylimpänä itsensä toteuttamisen tarpeet. Alimpana olevat tarpeet tyydytetään ensin ja ylempänä olevat tarpeet aktivoituvat vasta kun alemman tason tarpeet on tyydytetty. Jokaisel-

la ihmisellä on kaikki tarvehierarkian mukaiset tarpeet, mutta ne korostuvat eri ihmisellä eri hetkinä ja eri tavoin. (Viitala 2004, 155–156.)



Kuvio 1. Maslow'n tarvehierarkia.

Fysiologisiin tarpeisiin kuuluvat muun muassa nälkä, jano, uni ja seksuaaliset tarpeet. Turvallisuuden tarpeita ovat varmuus ja suojautuminen fyysisiltä ja henkisiltä haitoilta. Sosiaalisia tarpeita ovat hyväksyntä, ystävyys, rakkaus, välittäminen ja tarve toimia ryhmässä. Arvostuksen tarpeet ovat itsekunnioitus, kiitoksen saaminen ja muilta saatu arvostus. Itsensä toteuttamisen tarpeisiin kuuluu omat saavutukset, luovuus ja henkinen kasvu. (Lämsä–Hautala 2005, 82.)

Nykyään raha on keskeisin keino tyydyttää fysiologisia tarpeita. Rahan avulla saamme ruokaa ja kodin jossa asua. Näin ollen palkan merkitys vähenee sitä mukaa kun yksilö kokee perustarpeensa tyydytetyksi. (Viitala 2004, 156.) Suomen työelämässä alemmat tasot ovat usein tyydytettyjä, joten kiinnostus kohdistuu usein ylempiin tasoihin. Tarvehierarkia ei ole pysyvä, koska aina löytyy uusia tarpeita. Tarvehierarkia vaihtelee olosuhteiden, tilanteiden ja oman elämäntilanteen mukana. (Lämsä–Hautala 2005, 83.)

Maslow'n motivaatioteoria on saanut kritiikkiä. Kritiikin aiheina ovat tarpeiden tärkeysjärjestys ja se, ettei Maslow ollut alun perin tarkoittanut teoriaa työelämään sovellettavaksi. Teorialla on kuitenkin suuri vaikutus motivaation ja sen sisällön käsitykseen. (Lämsä–Hautala 2005, 83.)

2.2.2 Herzbergin kaksifaktoriteoria

Herzbergin kaksifaktoriteoria on ehkä työtyytyväisyysteorioista tunnetuin. Tutkimuksessani käytettävä kyselylomake sisältää kysymyksiä Herzbergin työtyytyväisyysteorian mukaisista tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijöistä.

Kaksifaktoriteorian mukaan työtyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttavat eri tekijät: kannustetekijät ja toimeentulotekijät. Kannustetekijät voivat saada aikaan työtyytyväisyyttä, mutteivät aiheuta tyytymättömyyttä. Toimeentulotekijät voivat aiheuttaa tyytymättömyyttä, mutteivät saa aikaan tyytyväisyyttä. (Juuti 2006, 28.) Herzbergin teorian mukaan tyytymättömyys ja tyytyväisyys työtä kohtaan ovat vastakohtia, joiden keskellä on neutraali alue. Neutraali alue ei vaikuta työtyytyväisyyteen. (Asp–Peltonen 1991, 58.)

Teorian mukaisia kannustetekijöitä ovat muun muassa menestyminen työssä, tunnustus hyvin tehdystä työstä, työn sisältö, työssä koetut saavutukset, tunne siitä, että oppii ja kasvaa työn mukana, vastuu, virikkeisyys ja mahdollisuus edetä uralla. Toimeentulotekijöitä ovat muun muassa työympäristö, henkilöstöpolitiikka, palkkaus, ihmissuhteet, työnjohto, hallinto, esimiesalaisyhteet, status, työyhteisön ilmapiiri, menettelytavat, turvallisuus ja työpaikan varmuus. (Asp–Peltonen 1991, 59; Viitala 2004, 156.)

Tätä teoriaa voisi kritisoida sillä, että monet tutkimukset ovat osoittaneet kokonaistyytyväisyyteen ja -tyytymättömyyteen vaikuttavan samat tekijät (Juuti 2006, 29). Herzberg on luonut teoriansa tutkimuksiansa pohjalta. Teoriaa on kritisoitu myös sen vuoksi, että tutkimukset on tehty 1960-luvulla eli yli 50 vuotta sitten ja tutkimukset koskivat vain amerikkalaisia työyhteisöjä. (Kauhanen 2007, 108.)

2.2.3 Lawlerin odotusarvoteoria

Lawlerin odotusarvoteorian mukaan työtyytyväisyys tarkoittaa sitä, että työntekijä saa työstään palkkioita ja tyydytystä yhtä paljon kuin hänen mielestään

kuuluisi saada. Työntekijä vertailee hänen saamiensa palkkioiden oikeudenmukaisuutta. Mikäli hän saa palkkioita vähemmän kuin hänen mielestään kuuluisi saada, hän kokee tyytymättömyyttä. Toisaalta jos työntekijä saa palkkioita enemmän kuin hänen mielestään kuuluisi saada, hänelle tulee syyllisyyden tunne. Siihen, mitä työntekijä tuntee kuuluvansa saada, vaikuttavat aikaisemmin saatujen palkkioiden määrä, muiden työntekijöiden saamiensa palkkioiden määrä ja muista töistä saadut korvaukset. Palkkioita ovat esimerkiksi rahalliset korvaukset, kiitos, tunnustus ja tunne, että tekee tarpeellista työtä. (Juuti 2006, 29–30.)

Lawlerin mukaan myös työhön asetetut panokset ja vastuu vaikuttavat odotuksiin palkkioista. Panoksilla hän tarkoittaa työntekijän tietoja, taitoja, koulutusta ja työsuoritusta. Mitä suuremmat panokset ja mitä enemmän vastuuta työntekijällä on, sitä suuremmat odotukset hänellä on palkkioita kohtaan. Lawlerin mukaan vain harvat työntekijät kokevat olevansa ylipalkattuja. (Juuti 2006, 29–30.)

Tutkimusten mukaan työtyytyväisyyden ja työsuorituksen välillä on yhteys. Lawlerin ja Porterin mukaan yhteys johtuu siitä, että hyvin tehty työ aiheuttaa työtyytyväisyyttä ja huonosti tehty työ tyytymättömyyttä. Näin ollen työtyytyväisyys ei vaikuta työsuoritukseen vaan työsuoritus vaikuttaa työtyytyväisyyteen. Lawlerin ja Porterin mukaan työtyytyväisyys saavutetaan kun työsuorituksesta saadaan oikeudenmukaisiksi todettuja palkkioita. (Juuti 2006, 32.)

2.3 Työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä

2.3.1 Työilmapiiri ja työpaikan ihmissuhteet

Työilmapiiri on melko pysyvä, työyhteisön jäsenten arvoihin pohjautuva arvomaailma. Työilmapiirin suhteellisen pysyvästä luonteesta huolimatta eroja voi syntyä osastojen ja työryhmien välillä, sekä työyhteisön jäsenten erilaisien taustojen, kuten iän, aseman ja koulutuksen perusteella. (Asp–Peltonen 1991, 176.)

Työilmapiiri määräytyy sekä yritykselle tyypillisten että yksilöiden persoonallisten ominaisuuksien perusteella. Se on määritelty olevan yrityksen sisäisessä ympäristössä esiintyvä, suhteellisen muuttumaton tunnuspiirre, joka ai-

heutuu henkilöstön käyttäytymisestä ja menettelytavoista. Työilmapiiri on henkilöstön havainnoima ja se tarjoaa pohjan yrityksen tilan tulkinnalle ja toimii ohjaavana voimanlähteenä. Työpaikan ilmapiiriin vaikuttavat yrityksen koko, rakenne, kulttuuri, johtamistyyli ja yrityksen tavoitteet. Henkilöstön koulutus, työhistorian pituus ja työasenteet voivat myös vaikuttaa työpaikan ilmapiiriin. (Ruohotie–Honka 1999, 119–121.)

Hyvä työilmapiiri parantaa työmotivaatiota, tyytyväisyyttä ja työn tuloksia (Ruohotie–Honka 1999, 119). Hyvä ilmapiiri perustuu työntekijöiden väliseen luottamukseen, avoimuuteen ja avuliaisuuteen. Työilmapiiriä häiritsevät usein työntekijöiden välillä olevat ristiriidat, jotka voivat olla joko näkyviä tai piileviä. Työilmapiiriä voidaan parantaa puhumalla avoimesti työntekijöitä häiritsevistä asioista. (Juuti–Vuorela 2002, 71.)

Huono työilmapiiri aiheutuu usein yrityksen sisäisten toimintatapojen kehittämättömyydestä. Tällaisia toimintatapojen puutteita voivat olla huono tiedonkulku, yhteistyön puutteellisuus, vastuualueiden epäselvyydet ja muut sisäisen toiminnan ongelmat. Työilmapiiriin vaikutetaan myönteisesti antamalla palautetta, toimimalla vuorovaikutteisesti, hyväksymällä ja arvostamalla erilaisuutta, kuuntelemalla ja luomalla toivoa. (Paasivaara–Nikkilä 2010, 138–139.)

Työpaikan ilmapiiri on hyvä yrityksen kannalta, mikäli työntekijät arvostavat työn tuottavuutta ja tehokkuutta. Työntekijöiden tulisi arvostaa myös työstä saatuja tuloksia ja työn kannattavuutta. Jotta työilmapiiri olisi suotuisa yrityksen näkökulmasta, henkilöstön tulisi olla tyytyväisiä palkitsemiseen, palautejärjestelmään, sisäiseen tiedotukseen, ihmissuhteisiin työpaikalla ja kasvumahdollisuuksiin. (Asp–Peltonen 1991, 176.)

2.3.2 Työn ominaisuudet

Työn sisältö vaikuttaa suuresti motivaatioon. Hackmanin ja Lawlerin tutkimustulosten mukaan työntekijät ovat sitä tyytyväisempiä työhönsä mitä enemmän työ sisältää keskeisiä työn ominaisuuksia, kuten vaihtelevuutta ja itsenäisyyttä. Tutkimustulosten mukaan työntekijät, joilla oli kova tarve kasvaa työn mukana, reagoivat positiivisesti työn vaihtelevuuteen, itsenäisyy-

teen, saatuun palautteeseen ja ystävyyssuhteisiin työpaikalla. Näitä tekijöitä kutsutaan työn ominaisuuksiksi. (Juuti 2006, 66, 69–70.)

Työn ominaisuudet vaikuttavat työmotivaatioon, työsuoritukseen, työtyytyväisyyteen, poissaoloihin ja henkilöstön vaihtuvuuteen. Työn mielekkyyteen vaikuttavat työn vaihtelevuus, työtehtävien sisältö, työtehtävien merkityksellisyys, mahdollisuus itsenäiseen työskentelyyn ja palaute työn tuloksista. (Ruohotie–Honka 1999, 144,146).

Työtehtävät tulisi suunnitella siten, että työntekijät saisivat olla mukana suunnittelemassa niitä ja heidän mielipiteitään kuunneltaisiin. Kun työntekijä saa itse osallistua työtehtävien suunnitteluun, hänen työmotivaationsa kasvaa. Mikäli työntekijällä on mahdollisuus toimia itsenäisesti ja hän saa palautetta työnsä suorittamisesta, hän kokee työn myönteisenä ja kannustavana. Työtä pidetään mielekkäänä silloin, kun se on sopivan vaativaa; liian yksinkertainen työ ei kannusta. Työkokonaisuudet ovat mielekkäämpiä suorittaa kuin yhden osan suorittaminen. Mikäli työntekijä kokee työnsä tuloksien tuottavan toisille hyvinvointia, se lisää oman työn merkityksellisyyttä. (Ruohotie–Honka 1999, 144–145.)

2.3.3 Palkitseminen

Työntekijällä on oikeus saada palkka tehdystä työstä. Palkka ei sinänsä ole palkitsemista, vaan työntekijän tekemän työn hinta. Palkitsemisen käsite on kuitenkin vakiintunut koskemaan sekä palkkaa että muita taloudellisia etuuksia. Voidaan ajatella, että työntekijä antaa panoksensa, osaamisensa ja ideoitensa yrityksen käyttöön, mikäli kokee saavansa oikeudenmukaisen taloudellisen tai henkisen palkkion. Monet työntekijät odottavat työltään muutakin kuin rahallista korvausta. (Viitala 2007, 138–139.)

Palkkiot voidaan jakaa taloudellisiin palkkioihin ja aineettomiin palkkioihin. Taloudellisista palkkioista yleisin on raha. Suomessa lakisääteisiä taloudellisia etuja ovat muun muassa työeläke, sairaus- ja ryhmähenkivakuutus. Vapaaehtoisia etuja ovat esimerkiksi ruoka-, auto- ja asuntoedut sekä eläke-, matka-, tapaturma- ja työttömyysvakuutukset. Jotkut yritykset tarjoavat työntekijöilleen myös muita etuja, kuten tuettua virkistystoimintaa, täydennyskoulutuksia ja henkilöstöalennuksia. (Viitala 2007, 144.)

Organisaatiojohtamisen kannalta parhaat ja motivoivimmat palkkiot löytyvät aineettomista palkkioista. Aineettomia palkkioita on kahdenlaisia: urapalkkioita ja sosiaalisia palkkioita. Urapalkkioita ovat työ sinänsä, joustavat työajat, itsensä kehittäminen ja kasvupolut. Sosiaalisia palkkioita ovat statussymbolit, palaute, työyhteisön edustaminen ja julkinen tunnustaminen. (Kauhanen 2010, 97.)

Palkkiot voidaan jakaa myös sisäisiin ja ulkoisiin palkkioihin. Ne esiintyvät rinnakkain, mutta toiset yksittäiset palkkiot vaikuttavat vahvemmin kuin toiset. Sisäinen ja ulkoinen palkkio vaikuttavat suoritukseen eri tavoin. (Ruohotie–Honka 1999, 45,49.)

Sisäiset palkkiot liittyvät työn sisältöön ja tyydyttävät ylemmän asteen tarpeita. Sisäisiä palkkioita ovat esimerkiksi työn monipuolisuus, vaihtelevuus ja haasteellisuus. Ne saavat aikaan tyytyväisyyttä ja iloa ja ovat usein ulkoisia palkkioita tehokkaampia. Kun työ tuottaa sisäisiä palkkioita, työntekijä nauttii työnteosta ja voi niiden voimalla työskennellä pitkään. Työn tulisi olla tarpeeksi haasteellista jotta sisäisiä palkkioita saataisiin. Mikäli työ ei tuota sisäisiä palkkioita, täytyy käyttää ulkoisia palkkioita, jotta työ saadaan tehtyä halutulla tavalla. (Ruohotie–Honka 1999, 45–46, 49–50.)

Ulkoiset palkkiot liittyvät työympäristöön ja tyydyttävät alemman asteen tarpeita. Ulkoisia palkkioita ovat esimerkiksi palkka, tunnustus hyvin tehdystä työstä ja osallistumismahdollisuudet. Ulkoiset palkkiot ovat konkreettisempia kuin sisäiset palkkiot. (Ruohotie–Honka 1999, 45.)

2.3.4 Palaute

Työstä saatu palaute on tärkeää jokaiselle työntekijälle. Se kannustaa, auttaa jaksamaan työelämässä ja lisää työmotivaatiota. Tutkimusten mukaan suomalainen esimies ei juuri anna työsuorituksesta palautetta. Oikeudenmukaisen palautteen saaminen auttaa kuitenkin parantamaan omaa työskentelyä ja tarkastelemaan työtä uudella tavalla. Positiivisen palautteen saaminen antaa lisää voimaa työntekoon. (Juuti–Vuorela 2002, 69.)

Antamalla palautetta voidaan korjata virheitä, tunnistaa ja ratkaista ongelmia, selkiyttää tavoitteita ja parantaa työmotivaatiota. Palautteen annon hyödylli-

syyteen vaikuttaa se, miten palautetta annetaan, miten tärkeäksi palaute koetaan ja kuinka usein palautetta annetaan. (Ruohotie–Honka 1999, 84.)

Monelle työntekijälle julkisesti annettu kiitos on pienen palkankorotuksen vastine. Suomalaisessa työelämässä kiitosta annetaan aivan liian vähän vaikka se on yritykselle ilmaista. Usein vain hyvin huonosta työsuorituksesta annetaan palautetta. (Kauhanen 2000, 132.)

Palautteen antajalla on usein myönteinen tarkoitus, vaikka se ei aina vaikuttaisikaan siltä. Palaute ei voi olla aina positiivista ja negatiivinenkin palaute on parempi kuin se, ettei palautetta saisi ollenkaan. Palaute ohjaa työntekijää oikeaan suuntaan. Niinpä negatiivista palautetta antaessa tulisikin ensin kertoa ongelma ja sen jälkeen pohtia yhdessä mitä asian eteen tulisi tehdä. Positiivisessa mielessä annettu palaute saa aikaan parhaat tulokset. (Jabe 2010, 151–152.)

2.3.5 Tiedonkulku

Yrityksen tiedonkulun voi jakaa sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Tiedonkulun avulla jaetaan tietoa yrityksestä sekä työntekijöille että yrityksen ulkopuolisille henkilöille. (Paasivaara–Nikkilä 2010, 90.)

Ulkoinen viestintä tarkoittaa yrityksen toiminnasta viestittämistä yrityksen ulkopuolelle. Yritys on ulkoisen viestinnän avulla yhteydessä toimintaympäristöönsä. (Paasivaara–Nikkilä 2010, 90.)

Henkilöstöä koskeva tieto levitetään yrityksessä viestinnän keinoilla (Viitala R. 2007, 203). Sisäinen viestintä on työyhteisön sisällä tapahtuvaa ja työyhteisön jäseniin liittyvää viestintää. Se on henkilöstön välistä tiedonvaihtoa. Sisäisen viestinnän välineitä ovat esimerkiksi keskustelut, kokoukset ja ilmoitustaulut. (Paasivaara–Nikkilä 2010, 90.)

Hyvin hoidettu sisäinen viestintä tarkoittaa, että työntekijöille kerrotaan organisaation tärkeistä asioista ennen kuin ulkopuolisille. Työntekijän kannalta ei ole kiva kuulla yrityksen asioista ensin esimerkiksi radiosta tai lehdestä lukiemalla. Sisäisen tiedonkulun tarkoituksena on pitää työntekijät tietoisena yrityksen asioista, edistää yhteistoimintaa ja parantaa toiminnan sujuvuutta ja tehokkuutta. (Kauhanen 2000, 163–164.) Sisäinen viestintä tulisi olla jatku-

vaa ja koko henkilöstön pitäisi huolehtia sen toimivuudesta. Päävastuu sisäisestä tiedottamisesta on kuitenkin yrityksen johdolla ja esimiehillä. (Viitala–Jylhä 2006, 189.)

2.3.6 Työn johto

Työn johdolla on sekä vapauksia, että vaatimuksia. Esimiehellä on erityisasema työyhteisössä ja hänen toimintansa vaikuttaa myös kaikkiin työntekijöihin. Työn johdon johtamistyyli vaikuttaa suoraan työntekijöiden työhyvinvointiin. (Hirvihulta–Litovaara 2003, 275–276.)

Johtaminen on vuorovaikutusprosessi, jonka tavoitteena on saada työntekijät toimimaan niin, että jokin päämäärä saavutettaisiin. (Juuti 2006, 160.) Se, miten johtajuus tapahtuu, määräytyy johtajan itsensä, johdettavien ja tilanteen perusteella. Johtajuuden muotoutumiseen vaikuttavat johtajan kyvyt, persoonallisuus, arvot ja käyttäytyminen. Johdettavien motivaatio, taidot, arvot ja toiminta vaikuttavat siihen millaiseksi johdon ja työntekijöiden välinen suhde kehittyy. Johtajuuden muodostuminen riippuu siis sekä johtajasta että johdettavista. Johtamistilanteeseen vaikuttavat tehtävä ja sen luonne, organisaatiokulttuuri ja fyysinen toimintaympäristö. (Viitala–Jylhä 2001, 176.)

Johtamisen menestys edellyttää, että johtaja kiinnittää huomiota, on kyvykäs toimimaan ja hänellä on riittäviä työkaluja johtamisen ulottuvuuksien hallintaan. Johtamisen ulottuvuuksia ovat suunnittelu, organisointi, ohjaus ja valvonta. Johtajana menestymiseen vaikuttavat henkilökohtaiset ominaisuudet ja kyvyt, työkokemus, elämäkokemus ja motivaatio. Hyvä itsetuntemus, terve itsetunto, nöyryys ja itsensä jatkuva kehittäminen ovat hyväksi johtajalle. (Viitala–Jylhä 2001, 178,180.)

Johtaja tekee töitä kovan paineen alla. Hänen tehtävänä on auttaa työntekijöitään toimimaan yrityksen tavoitteiden mukaan. (Juuti 2006, 162.) Johtajan muita tehtäviä ovat esimerkiksi palkitseminen, suunnittelu, voimavarojen jakaminen ja ristiriitojen selvittäminen. Usein johtaja osallistuu myös varsinaiseen toimintaan. (Viitala–Jylhä 2001, 179.)

2.4 Työnteon muodot

Työsuhde alkaa aina työsopimuksen solmimisesta. Työntekijän ja työnantajan tulisi tehdä siitä kirjallinen, jotta mahdollisilta epäselvyyksiltä vältyttäisiin. Myös suullinen työsopimus on sitova. (Viitala–Jylhä 2006, 184.)

Toistaiseksi voimassaoleva työsopimus on ensisijainen työsopimus (Nieminen, 2011, 32). Vakituiset työntekijät ovat toistaiseksi työsuhhteessa yritykseen. Työsuhteelle ei ole määritelty päättymisaikaa, vaan se voidaan päättää irtisanomisajan puitteissa. Vakituiset työntekijät ovat yleensä jollain tapaa erityisen tärkeitä yritykselle. (Viitala–Jylhä 2006, 224.)

Määräaikaiset työntekijät ovat työsuhhteessa yritykseen. Heidän työsuhteensa voivat olla lyhyitä ja ne kohdennetaan ajanjaksoon, jolloin yrityksessä tarvitaan enemmän työvoimaa. Sesonkityöhön, kuten hiihtokeskuksiin palkataan usein määräaikaisia työntekijöitä. Määräaikaisista työsuhhteista käytetään myös nimitystä ”pätkätyö”. (Viitala–Jylhä 2006, 225.) Määräaikainen työsopimus voidaan tehdä silloin, kun siihen on pätevä syy. Työnantajan on perusteltava määräaikaisuus ennen työsopimuksen solmimista. Määräaikaisuuden syinä voivat olla esimerkiksi sijaisuus tai työn kausiluonteisuus. Määräaikainen työsopimus päättyy ilman irtisanomista ennalta määrättyinä päivinä ja se sitoo sekä työntekijää että työnantajaa. (Nieminen 2011, 32.)

Osa-aikatyöntekijöiden palkkaamisella voidaan lisätä työntekijöiden määrällistä joustoa. Osa-aikatyöntekijöiden työtunteja voidaan hyödyntää ruuhka-aikoina. Osa-aikaiset työntekijät ovat työsuhhteessa yritykseen ja heidän työtuntimäärä on säännöllistä työaikaa lyhyempi, alle 35 tuntia viikossa. (Viitala–Jylhä 2006, 224–225.) Osa-aikatyöntekijän palkka ja työehdot tulee määrittää työtuntimäärän mukaisena korvauksena verrattuna kokoaikaisen työntekijän palkkaan ja työehtoihin. Työnantajan tulisi työsopimusta tehdessä ilmoittaa mahdollisimman tarkasti työtuntimäärä viikkoa kohden ja se, mihin työtunnit on sijoitettu. (Nieminen 2011, 33.)

3 OUNASVAARAN HIIHTOKESKUS OY

Laskettelutoiminta Ounasvaaralla alkoi alppijääkärien johdolla, yhdessä Ounasvaaran Hiihtoseuran kanssa vuonna 1943. Nykymuotoinen yritystoiminta alkoi vuonna 1965, jolloin ensimmäinen ankkurihissi otettiin käyttöön. Tätä ennen käytössä oli jo yksi vaijerihissi. (Holster 2010.)

Vuonna 2005 Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy osti Ounasvaaran Hiihtoseuralta hissiliike- ja kesäkelkkaratatoiminnan, Free Life Oy:ltä hiihtokoululiiketoiminnan kiinteistöineen, Rovaniemen kaupungilta toimitilarakennuksen, kaksi kolmasosaa vedenottojärjestelmästä ja Rovaniemi Tourist Interest Oy:ltä kesäkelkkaradan. Tämän jälkeen yhtiö on laajentanut toimintaansa rakentamalla yhden uuden rinteeseen ja saneeraamalla kaksi vanhaa. Yhtiö on uusinnut ja laajentanut lumetusjärjestelmän nykyaikaiseksi ja uusinnut rinnevalaistuksen. Syksyllä 2010 Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:lle hankittiin talvikelkkaratatoiminta. (Holster 2010.)

Nykyään Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:llä on seitsemän rinnettä ja neljä hissiä. Ounashissien puoleisella rinnealueella on eritasoisia rinteitä sekä aloittelijoille että vähän taitavammille laskettelijoille. Lapset on huomioitu omalla turvallisella Lastenrinteellä ja naruhiissillä. Taitaville laskijoille on tarjolla kansainväliset mitat täyttävä halfpipe sekä snowboard street. Tottorakan puolelta löytyvät vaativat FIS-kisarinne ja kaksi kuntorinnettä. (Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy 2011.)

Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n omistajat ovat yksityishenkilöitä. Omistajista yrityksessä on mukana neljä henkilöä, joiden omistusosa on yhteensä 73 prosenttia. Yksi ulkopuolinen sijoittaja omistaa loput 27 prosenttia. Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä työskentelee ympärivuotisesti 7-25 henkilöä. Kesällä ja syksyllä työntekijöitä on vähemmän, mutta talvella ja erityisesti kevään laskettelusesonkina työntekijöitä tarvitaan enemmän. Työtehtäviä on rinneravintolan, hiihtokoulun, vuokraamon ja hissien parissa. (Holster 2010.)

Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy on Rovaniemen seudun ainoa toimija hiihtokeskusalalla. Sinne on helppo mennä, sillä Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy sijaitsee lähellä Rovaniemen keskustaa. Ounasvaaralle vetää sijainti kaupungissa, Napapiiri ja siellä Joulupukki, sekä menestyneet rovaniemeläisur-

heilijät. Suomalaiset eivät kuitenkaan koe Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:tä vielä lomakohteeksi. (Holster 2010.)

Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n liikeidea on tarjota liikunta- ja hyvinvointipalveluja Ounasvaaran luonnossa sekä lähiasukkaille että matkailijoille. Suurin osa asiakkaista tulee Rovaniemen alueelta. Muita asiakasryhmiä ovat koti- ja ulkomaan matkailijat sekä talviurheiluseurat. (Holster 2010.)

Jokainen asiakas on tärkeä Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:lle. Siksi Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy kerää asiakaspalautteita ja tekee asiakastytyväisyystutkimuksia yhteistyössä Lapin Yliopiston ja Rovaniemen ammattikorkeakoulun kanssa. Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:llä on pitkät perinteet ja sen on yksi Suomen vanhimmista hiihtokeskuksista (Holster 2010).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen taustatekijät

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijät. Rajasin tutkimuksen koskemaan ainoastaan talvikauden työntekijöitä, sillä kesällä työtunteja ja työntekijöitä on vähemmän. Lisäksi halusin tarkastella tutkimuksessani talvikautta sesongin vuoksi. Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä työskenteli talvisesonkina 2010–2011 kaksikymmentäkaksi työntekijää. Työntekijöistä viisi oli rinneravintolatyöntekijöitä, yhdeksän hissityöskentelijöitä ja kahdeksan hiihtokoulun ja vuokraamon työntekijöitä.

Hiihtokeskustyöntekijöiltä vaaditaan hyvää asiakaspalvelu- ja kielitaitoa sekä paineensietokykyä. Hyvät sosiaaliset taidot, kyky tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja oma-aloitteisuus ovat hyvän hiihtokeskustyöntekijän ominaisuuksia. Työntekijöiltä vaaditaan välillä joustavuutta esimerkiksi työvuorojen ja työtehtävien suhteen.

Rinneravintolatyöntekijöiden toimenkuvaan kuuluvat monenlaiset työtehtävät. He tekevät työtä sekä rinneravintolan että lipunmyynnin parissa. Ravintolapuolen työtehtäviin kuuluvat pikaruokatyypisten ruoka-annosten, kuten pitsojen, kebab-annosten, salaattien ja hampurilaisannosten valmistaminen ja tarjoilu, pullien paisto ja esillepano, hyllyjen täyttö, kahvin keitto, kassamyynti, mietojen alkoholijuomien anniskelu ja rinneravintolan yleisestä siisteydestä huolehtiminen. Lipunmyyntipuolen tärkein tehtävä on myydä hissilippuja.

Vuokraamon ja hiihtokoulun toiminnot on Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:llä yhdistetty. Välinevuokraamon työntekijät huolehtivat suksien, lumilautojen, monojen ja muiden laskuvälineiden kunnosta ja vuokraamisesta sekä asiakaspalvelusta. Hiihtokoulun tärkein tehtävä on opettaa asiakkaita hiihtämään, laskettelemaan ja lumilautailemaan. Hiihdon opettajat vetävät minisafareja asiakkaille. (Holster 2011.)

Hissityöskentelijät huolehtivat rinteiden kunnosta, valvovat hissien toimintaa ja auttavat asiakkaita hissien käytössä. Hissityöskentelijät ajavat rinteet hyvään laskettelukuntoon ja tekevät erilaisia huoltotöitä. (Ammattinetti 2008.)

Tämän tutkimuksen kohteeksi valittiin koko perusjoukko, joten tämä tutkimus on kokonaistutkimus. Kokonaistutkimuksessa perusjoukon jokainen otantayksikkö tarkastellaan (Holopainen–Pulkinen 2008, 29).

4.2 Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruu

4.2.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimussuunnitelmaa tehdessäni päädyin kvalitatiiviseen, eli laadulliseen tutkimukseen, sillä tutkittavien joukko oli pieni. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään pieneen määrään tutkittavia ja niitä pyritään tutkimaan mahdollisimman tarkasti. Laadullinen tutkimus sopii toiminnan kehittämiseen ja sosiaalisten ongelmien ratkaisemiseen. Laadullisen tutkimuksen tunnistaa siitä, että aineisto on useimmiten tekstimuotoista. (Heikkilä 2008, 16–17.)

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on löytää ja paljastaa tosiasioita, ei todentaa valmiina olevia väittämiä. Laadullisen tutkimusmenetelmän pohjana on todellisen elämän kuvaaminen, jonka vuoksi se korostaa ihmistä tiedonlähteenä. Tutkimuksen kohde valitaan harkinnanvaraisesti ja kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2005, 155.)

Monesti ajatellaan, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa ollaan läheisessä kontaktissa tutkittaviin. Tämä ei kuitenkaan aina pidä paikkaansa. Sekä kvantitatiivinen eli määrällinen että kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus mahdollistavat molemmat sen, että tutkija voi olla joko lähellä tai etäällä tutkittavaa. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2010, 194.) Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä suositaan yksilö- ja ryhmähaastatteluja, havainnointia, eläytymismenetelmää ja valmiita aineistoja ja dokumentteja (Heikkilä 2008, 13). Päädyin kuitenkin tekemään kyselylomaketutkimuksen, sillä olen työskennellyt Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä rinneravintolatyöntekijänä muutamana talvena ja osa tutkimukseen osallistuvista henkilöistä on minulle tuttuja. En halunnut itse haastatella tutkittavia henkilöitä, koska tuttu haastatteli- ja olisi saattanut vaikuttaa tahtomattaan haastateltavien vastauksiin. Valitsemalla kyselylomakkeen sain rehellisiä vastauksia ja vastausten luotettavuutta parannettua. Vaikka valitsin aineistonkeruumenetelmäksi kyselylomakkeen, tutkimus on laadullinen. Tutkimuksen laadullisuutta puoltaa se, että kysely-

lomake sisältää paljon avoimia kysymyksiä. Aineistonkeruumenetelmän valintaan vaikutti myös tutkimuksen aikataulu. Kyselylomaketutkimus oli aikatauluni puitteissa paras mahdollinen vaihtoehto.

4.2.2 Kyselylomake

Tutkimuksessani pyrin selvittämään Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyyttä kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeiden avulla kerätty tieto voi käsitellä esimerkiksi tosiasioita, käyttäytymistä, toimintaa, tietoja, arvoja, asenteita, uskomuksia, käsityksiä ja mielipiteitä (Hirsjärvi ym. 2005, 186). Tässä tutkimuksessa käytetty kyselylomake sisälsi avoimia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä, joiden avulla pyrin saamaan vastauksia tutkimusongelmaan. Kysymykset koskivat työntekijöiden mielipiteitä, kokemuksia, uskomuksia ja niiden perusteluja. Kyselylomakkeen alussa oli taustakysymyksiä vastaajasta.

Avoimia kysymyksiä käytetään usein laadullisissa tutkimuksissa. Niitä on helppo laatia, mutta niiden käsittely on aikaa vievää. Avoimet kysymykset houkuttelevat vastaamatta jättämiseen. (Heikkilä 2008, 47–49.) Avoimet kysymykset koostuvat itse kysymyksestä ja tyhjistä vastaustilasta. Ne antavat vastaajille vapauden sanoa, mitä heillä todellisuudessa on sanottavaa, toisin kuin monivalintakysymykset, jotka pakottavat vastaajan valitsemaan ennalta annettujen vaihtoehtojen joukosta mieleisen vastauksen. (Hirsjärvi ym. 2005, 187, 190.) Käytin kyselylomakkeessani monivalintakysymyksiä ja sekamuotoisia kysymyksiä avointen kysymysten lisäksi, sillä pelkkiä avoimia kysymyksiä sisältävä kyselylomake olisi ollut raskas vastattava. Monivalintakysymyksessä kaikki vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi. Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista on annettu valmiiksi ja yleensä on yksi avoin vaihtoehto. Vaihtoehto ”jokin muu, mikä?” on hyvä laittaa silloin, kun ei voi olla varmaa onko kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot annettu. Laadin kysymykset niin, että niihin oli helppo vastata. Hyvä kysymys on tarpeellinen ja hyödyllinen. Se on esitetty kohteliaasti, se ei ole johdattelua, eikä liian pitkä. Selkeään ja yksiselitteiseen kysymykseen on helppo vastata. (Heikkilä 2008, 52,57.)

Kyselylomaketta laatiessa kysymykset tulisi suunnitella huolellisesti. Lomakkeen alkuun tulisi laittaa helppoja kysymyksiä, jotta vastaajan mielenkiinto

heräisi. Hyvä kyselylomake on selkeä, siisti ja houkutteleva sekä kysymyksiin vastaamisohjeet ovat selkeät. Kysymykset on numeroitu ja ne etenevät loogisesti. Kyselylomake ei saisi olla liian pitkä ja se olisi hyvä esitellä. (Heikkilä 2008, 47–48.) Laadin kysymykset Herzbergin kannustetekijöitä ja toimeentulotekijöitä myötäillen. Yritin saada kysymykset helposti ymmärrettäviksi ja selkeiksi.

Kyselylomakkeen vastausprosenttiin vaikuttavat tutkimuksen kohderyhmä, tutkimuksen aihe, kysymysten määrä ja lomakkeen ulkoasu. Se, miten tärkeänä vastaaja pitää tutkimusta, vaikuttaa hänen haluun vastata kysymyksiin. (Heikkilä 2008, 66.) Kyselyn haittapuolena pidetään sitä, että vastausprosentti on usein alhainen ja väärinymmärryksen mahdollisuus suuri, vastaajien rehellisyys ja huolellisuus eivät ole varmoja. Hyvän lomakkeen laatiminen vie aikaa. (Hirsjärvi ym. 2005, 184.) Hyvin laadittuna kyselylomake on kuitenkin toimiva aineistonkeruumenetelmä (Hirsjärvi–Hurme 2009, 37).

4.2.3 Kyselyn toteutus

Kun olin saanut kyselylomakkeen valmiiksi, testasin sen pienellä ryhmällä. Testiryhmään kuuluivat yksi vuosi sitten valmistunut restonomi ja kaksi kolmannen vuoden sosionomiopiskelijaa. Kun lomake esitellään, voidaan tarkistaa ovatko kysymysten muodot oikeat, onko lomakkeessa joitain epäselviä kysymyksiä tai onko lomake liian pitkä. Kyselylomake on testattava ennen varsinaisen kyselyn tekoa. (Hirsjärvi ym. 2005, 191–193.) Kun olin saanut kyselylomakkeen testattua ja pienet virheet korjattua, lähetin lomakkeen ohjaavalle opettajalleni hyväksyttäväksi.

Lähetin valmiit kyselylomakkeet Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n toimitusjohtajalle sähköisesti 24.2.2011. Hän tulosti kyselylomakkeet ja jakoi ne työntekijöille. Rinneravintolatyöntekijät vastasivat kyselyyn ensin, ajalla 28.2.2011–7.3.2011 ja muut työntekijät ajalla 14.3.2011–20.3.2011. Rinneravintolatyöntekijät vastasivat kyselyyn ensin, sillä alun perin tarkoitukseni oli tehdä kysely ainoastaan heille. Työntekijät saivat käyttää kyselyyn vastaamiseen 5-10 minuuttia työajastaan. Kävin hakemassa täytetyt kyselylomakkeet 7.3.2011 ja 20.3.2011, eli vastaajilla oli viikko aikaa vastata kysymyksiin.

Kyselylomakkeessa ei kysytty vastaajan nimeä ja vastaajat saivat laittaa täytetyt kyselylomakkeet suljettuihin kirjekuoriin. Tällä tavoin pyrin takaamaan vastaajille täyden anonymiteetin ja sen, etteivät vastaukset joudu kolmannen osapuolen käsiin. Kyselyn liitteeksi laitoin saatekirjeen, jossa kerroin tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen, ilmoitin, mihin mennessä kyselyyn on vastattava ja kiitin jo ennakkoon kyselyyn vastaamisesta.

4.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Käsittelin aineiston luottamuksellisesti. Vastaajien henkilöllisyys oli pidettävä salassa ja minun täytyi miettiä, miten vastaajia ei voitaisi tunnistaa tekstin pohjalta. Tämä oli erityisen tärkeää, sillä tutkimukseen osallistujia oli vähän ja heidät olisi voinut olla helppo yhdistää vastauksiin. Päätin olla yhdistämättä taustatietoja varsinaiseen kyselyyn. Kerron kuitenkin vastaajien taustoista tuloksieni raportoinnissa.

Tutkimusaineistosta löytyy usein myös odottamattomia, mielenkiintoisia asioita. Tutkimusanalyysiä tehdessä täytyy ensin miettiä, mikä juuri tässä tutkimusaineistossa kiinnostaa. Seuraavana aineisto tulee käydä läpi ja merkitä kiinnostavat asiat esimerkiksi yliviivaustussilla, kaikki muu tieto hylätään ja jätetään pois tutkimuksesta. Tärkeäksi merkityt aineistot kerätään yhteen ja erotellaan muusta aineistosta. Seuraavaksi joko teemoitetaan, luokitellaan tai tyypitellään aineisto. Lopuksi aineiston pohjalta kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi–Sarajärvi 2003, 94–95.)

Haettuani kyselylomakkeet Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ltä, aloin tarkastella, mitkä asiat olivat tutkimukseni kannalta tärkeitä. Rajasin ”turhan” aineiston pois, tosin turhaa aineistoa ei paljon ollut. Litteroin tärkeäksi kokemani aineiston Word-asiakirjaan ja maalasin vastaukset teemoittain eri väreillä. Näin minun oli helppo tarkastella mitä kustakin teemasta oli sanottu. Saamani tutkimustulokset olivat pääasiassa valmiiksi tekstimuotoisia, joten minun oli helppo alkaa analysoimaan niitä. Aineiston luokittelu, teemoittaminen ja tyypittely ajatellaan usein analyysinä. Analyysiin vaaditaan kuitenkin myös yhteenveto saadusta tutkimusaineistosta. (Tuomi–Sarajärvi 2003, 95.)

Teemoittamisessa painotetaan mitä kustakin teemasta on sanottu (Tuomi–Sarajärvi 2003, 95). Kun halutaan teemoittaa tutkimusaineisto, tekstistä on

ensin pyrittävä löytämään, ja sen jälkeen erottelemaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet (Eskola–Suoranta 1998, 176). Olennaisiksi aiheiksi nousivat seuraavat teemat:

1. työtyytyväisyys, positiiviset asiat
2. työtytymättömyys, negatiiviset asiat
3. työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät
4. parannusehdotukset.

Aluksi poimin vastauksista asiat, joihin työntekijät ovat tyytyväisiä työssään. Sen jälkeen poimin vastauksista asiat, joihin työntekijät ovat tyytymättömiä ja joihin halutaan parannusta. Seuraavaksi poimin vastaajien työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ja viimeiseksi kokosin yhteen asiat ja ehdotukset, jotka parantaisivat työntekijöiden työtyytyväisyyttä. Lopuksi kirjasin vastaukset teemoittain erillisille sivuille.

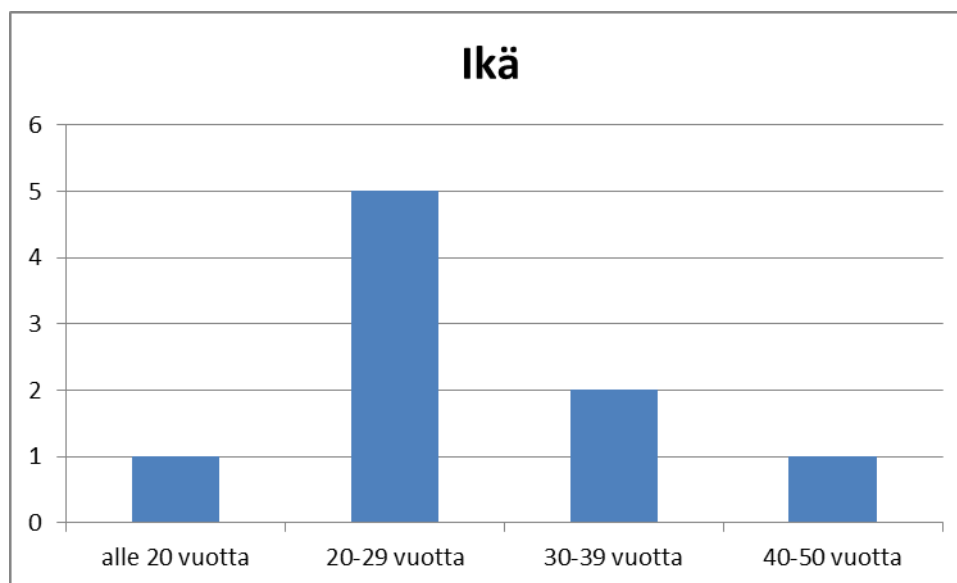
Tämän jälkeen aloin tutkia mitä kustakin teemasta on sanottu. Vastauksista kävi ilmi samankaltaisia asioita, joten pystyin yleistämään tutkimustuloksia jonkin verran. Kirjasin vastauksia raporttiini teemoittain. Lopuksi kirjoitin yhteenvedon sekä jokaisesta teemasta erikseen, että työtyytyväisyydestä Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä yleisesti ottaen. Loppuyhteenvedossa vertailin hieman rinneravintolatyöntekijöiden ja muiden työntekijöiden työtyytyväisyyksiä keskenään. Tutkimuksessani en tehnyt vertailuja tutkittavien taustojen perusteella, vaan analysoin aineistoa hyvin yleisellä tasolla.

Raportissa esitetään usein teemojen käsittelyn yhteydessä sitaatteja. Sitaattien avulla annetaan havainnollistamisesimerkkejä, jotta lukija vakuuttuu siitä, että tutkijalla on aineistoa. Sitaatit antavat luotettavuutta tutkimukselle, mutta niiden käytön määrää tulisi miettiä ja jokainen sitaatti tulisi olla tarkkaan harkittu. (Saaranen-Kauppinen–Puusniekka 2006.) Kirjoitin raporttiini muutamia, tärkeäksi kokemiani sitaatteja. Kursivoin sitaatit ja sisensin niitä alkamaan sarkaimesta C2, jotta ne erottuisivat tekstistä.

5 TUTKIMUSTULOKSET JA ANALYYSI

5.1 Taustatekijät

Kyselylomakkeen palautti yhdeksän Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijää. Vastaajista viisi työskenteli rinneravintolan puolella ja neljä vuokraamon ja hissien puolella. Vastaajista naisia oli neljä ja miehiä viisi. Vastaajien iät jakautuivat seuraavalla tavalla:



Kuvio 2. Vastaajien ikä

Vastausten perusteella suurin osa Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöistä on nuoria, 20–29 vuotiaita.

Vastaajista kuusi työskenteli tänä talvena kokoaikaisena työntekijänä ja kolme vastaajaa ilmoitti olevansa osa-aikaisia työntekijöitä. Kaikki vastaajat olivat määräaikaisessa työsuhteessa yritykseen. Sesonkityössä hyödynnetään usein osa-aikaisia työntekijöitä ruuhka-aikoina (Viitala–Jylhä 2006, 224–225).

Kyselyyn vastaajista kolme oli ensimmäistä talvea Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä töissä, kolmelle vastaajista tämä talvi oli 3.-4. talvi ja kolmelle useampi kuin neljäs talvi. Vastaajilla oli siis hyvin eripituiset työhistoriat Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä.

Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajien koulutustaustaa. Koulutustausta jakautui seuraavasti:

Koulutus	
Peruskoulu	2
Lukio	1
Ammattikoulu	2
Ammattikorkeakoulu	3
Yliopisto	1

Kuvio 3. Vastaajien koulutustausta

5.2 Työtyytyväisyyttä tuottavat asiat

Vastaajat vaikuttivat olevan tyytyväisiä työhönsä. Vastauksissa työtyytyväisyyttä tuottavina asioina painottuivat palkka, työilmapiiri, työpaikan ihmissuhteet sekä työn mielekkyys ja tärkeys.

Palkka koettiin olevan hyvä, mutta sitä ei oltu juurikaan perusteltu. Pohdin, johtuisiko tämä siitä, että palkka on Herzbergin kaksifaktoriteorian mukaan toimeentulotekijä. Palkka koettiin hyvänä, joten vastaajilla ei ehkä ollut tarvetta perustella sitä. Palkka on tärkeä työmotivaatiotekijä. Sen avulla ilmaistaan työn vaativuutta, vastuuta ja työntekijän suoritustasoa. (Viitala–Jylhä 2006, 185.)

Työtovereiden ja esimiehen suhtautuminen koettiin pääasiassa hyvänä. Työtovereita pidettiin mukavina ja hyvinä persoonina, joiden kanssa on helppo tulla toimeen. Vastaajista yhtä lukuun ottamatta kaikki olivat sitä mieltä, että he tulevat hyvin toimeen työtovereidensa kanssa. Työyhteisöä kuvailtiin läheiseksi, seuralliseksi ja positiiviseksi, ja työilmapiiri koettiin hyvänä ja avoimena.

”Olen saanut tutustua hienoihin ihmisiin ja työskennellä heidän kanssaan”

”Työilmapiiri esimerkiksi on aivan mahtava kun kaikki tulevat hyvin toimeen keskenään ja tuntevat toisensa.”

”Sopivan rento, auttavainen ja pääsee helposti sisään”

”He suhtautuvat omasta mielestäni hyvillä mielin. Kaikkien kanssa tulee toimeen”

Kaikki työyhteisön jäsenet vaikuttavat työpaikan hyvinvointiin. Hyvä työilmapiiri näkyy työnä, hyvänä mielenä ja innostuksena. (Paasivaara–Nikkilä 2010, 8.)

Työtehtävät koettiin tärkeiksi ja mielekkäiksi. Vastajat pitivät siitä, että työtehtävät ovat vaihtelevia ja monipuolisia. Työn monipuolisuus koettiin tärkeänä työn ominaisuutena.

”Työtehtävien vaihtelevuus on rikkaus, sesonkivaihtelut, välillä kiirettä ja välillä rauhallisempaa, mahdollisuus ylitöihin, jolloin ansaitsee palkkaa mukavasti”

Työtyytyväisyyttä puoltaa se, että kaikki vastaajat olisivat halukkaita työskentelemään Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n palveluksessa samoissa työtehtävissä myös ensi vuonna. Halua työskennellä yrityksessä ensi vuonna perusteltiin mm. seuraavilla tavoilla:

”Sopii opiskelijalle osa-aikatyönä”

”olen pitänyt työpaikastani täällä ja osaan kaikki tarvittavat asiat voidakseni työskennellä myös vastuuvuoroissa”

”työtehtävät tuttuja ja määrä riittävä”

”mukavaa työtä ja hyvä porukka”

Työtyytyväisyyden ja vaihtuvuuden välinen yhteys on toisiinsa nähden käänteisessä yhteydessä. Mitä paremmin työntekijät viihtyvät työssään, sitä vähäisempää vaihtuvuus on. Työhönsä tyytyväinen henkilö haluaa pysyä työssään, eikä lähde hakemaan uutta työtä. Toisaalta vaihtuvuuteen vaikuttaa myös tarjolla olevat työtilaisuudet ja vaihtuvuus on suurinta, kun työpaikalla on työtyytymättömyyttä ja tarjolla paljon vapaita työpaikkoja. (Juuti 2006, 32–33.)

Vastajista seitsemän uskoi saavansa työtä Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:stä myös ensi talvena. Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa, uskoivatko he tähän mahdollisuuteen.

5.3 Työtytymättömyyttä tuottavat asiat

Selvästi eniten työtytymättömyyttä esiintyi sisäisen tiedonkulun alueella. Kysyttäessä asioista, joihin työntekijät ovat tyytymättömiä, lähes jokainen vastasi tiedonkulun. Sisäisen tiedonkulun puutteita kuvailtiin seuraavasti:

”Tiedonkulkua pitäisi kehittää”

”Asioita voisi hieman parantaa siten että varmistaa sen että jokainen asiaankuuluva henkilö on paikalla kuulemassa jos on jokin tärkeää asiaa”

Työpaikan hyvä sisäinen tiedonkulku tarvitsee yhteisiä sopimuksia ja systematiikkaa (Viitala–Jylhä 2006, 265).

Työvuoroihin vaikuttamismahdollisuudet esiintyivät negatiivisessa valossa. Vastaajat halusivat, että työvuoroihin voisi itse vaikuttaa jollain tavalla ja työvuoroja ei mentäisi vaihtamaan liian lyhyellä varoitusajalla. Vastaajien mielestä lomapäiviin olisi kiva saada vaikuttaa itse.

”vuorot saattavat vaihtua välillä ilman että itse tietää/liian lyhyellä varoitusajalla”

”työvuoroihin ei voi juurikaan itse vaikuttaa”

Negatiivisena asiana nähtiin se, etteivät työntekijät koe saavansa tarpeeksi kehittävää palautetta johdolta. Palautetta koettiin saavan negatiivisista asioista, mutta he toivoivat saavansa myös positiivista palautetta ja kiitosta hyvin tehdystä työstä.

”Ylin johto antaa ainoastaan negatiivista palautetta...”

Tutkimusten mukaan suomalainen esimies ei juuri anna työsuorituksesta palautetta. Oikeudenmukaisen palautteen saaminen auttaa kuitenkin parantamaan omaa työskentelyä ja tarkastelemaan työtä uudella tavalla. Positiivisen palautteen saaminen antaa lisää voimaa työntekoon. (Juuti–Vuorela 2002, 69.)

Työmäärä koettiin epämieluisana. Työvuoroja oli joidenkin vastaajien mielestä liian vähän, mutta työmäärä koettiin liian suureksi. Sesonkityöstä johtuen kiireaikoina on todellakin kiire, eikä kaikkia tarvittavia työtehtäviä ehdi teemmään kunnolla. Erityisesti rinneravintolatyöntekijöiden mielestä työvoimaa oli kiireaikoina liian vähän työtehtävien määrään nähden.

”töitä on usein liikaa työmäärä valtava, aika ei riitä niitä kunnolla tekemään, ei pysty taukoja pitämään”

”asiakkaat tulevat yhtä aikaa – > liian kiire palvella, myydä lippuja ja valmistaa ruokaa samaan aikaan”

”tunne, että ei ehdi tehdä työajassa kaikkea niin kuin pitäisi”

5.4 Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä kysyttäessä esiin nousivat palkka, työilmapiiri ja työpaikan varmuus. Vaikka positiivista palautetta toivottiin saatavan ja sisäinen tiedonkulku oli huono, kenenkään vastaajan mielestä nämä asiat eivät vaikuttaneet juurikaan työtyytyväisyyteen. Kukaan ei ollut valinnut näitä kahta tekijää kolmen tärkeimmän työtyytyväisyystekijän joukkoon.

Tutkimuksessa esille nousseet työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ovat Herzbergin kaksifaktoriteorian mukaan kaikki toimeentulotekijöitä. Toimeentulotekijät eivät teorian mukaan tuota työtyytyväisyyttä, mutta huonosti ollessaan voivat aiheuttaa työtyytymättömyyttä (Juuti 2006, 28). Maslow'n tarvehierarkian mukaan Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyyttä tuottavat tekijät sijoittuvat kolmelle alimmalle tasolle.

5.5 Parannusehdotukset

Kyselyyn vastaajat mainitsivat vastauksissaan jonkin verran parannusehdotuksia. Parannusehdotukset käsittelivät pääasiassa tiedonkulkua, yhteisiä virkistäytymismahdollisuuksia ja kaikkien työntekijöiden tasapuolista huomiointia.

Parannusta kaivattaisiin sisäiseen tiedonkulkuun. Tiedonkulkua tulisi lisätä ja siitä toivottaisiin tehtävän rutiini tai vakituinen toimintatapa. Erityisesti työvuoroista toivottiin tiedotettavan hyvissä ajoin.

”Tiedonkulkua pitäisi kehittää”

”Pitäis olla yhteinen sävel kaikilla eikä kaikki tee erilailla”

”...varmistaa sen että jokainen asiaankuuluva henkilö on paikalla kuulemassa jos on jotain tärkeää asiaa”

”Tiedonkulku rutiiniksi tai vakituiseksi toimintatavaksi”

”muistetaan informoida, eikä vain oleteta kaikkien tietävän”

”Kaikkia työntekijöitä tulee kuulla kun päätetään jokaista tasa-puolisesti koskevista asioista, kuten työvuoroista ja esim. lomapäivistä. Yllättäviä muutoksia ei saisi tehdä lyhyellä varoitusajalla kysymättä asioista!!”

”Tiedonkulun lisäämisellä ja työvuoroja hyvissä ajoin tiedottamisella”

Keskeisin keino parantaa työilmapiiriä on keskustella ristiriitoja aiheuttavista asioista (Juuti–Vuorela 2002,73). Ilmapiiri Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä oli useiden vastaajien mielestä hyvä. Parannettavaa vastaajien mielestä kuitenkin löytyy ja he olivat kirjanneet muutamia ehdotuksia:

”pitämällä useammin yhteisiä kokoontumisia vapaa-ajalla”

”ottamalla paremmin huomioon työntekijöiden mielipiteet”

”Enemmän yhteisiä hommia (saunailta, pikkujoulut, bileet)”

Työkavereilla on suuri vaikutus työtyytyväisyyteen. Työyhteisön yhteinen vapaa-aika ja yhteiset tilaisuudet ovat tärkeitä yhteisöllisyyden kannalta. Yhteisöllisyys parantaa työhyvinvointia. (Paasivaara–Nikkilä 2010, 22.)

Ylimmän johdon toimintatapaan toivottiin myös parannusta. Häneltä toivottiin saavan positiivista palautetta negatiivisen palautteen rinnalle. Arjen keskellä yrityksen johdolta voi jäädä työntekijän onnistunut suoritus ja työn eteen puurtaminen huomaamatta. Henkilöstö toivoo kuitenkin saavansa palautetta tekemästään työstä. Tutkimusten mukaan esimies on herkempi antamaan

negatiivista kuin positiivista palautetta. Palautetta annetaan herkemmin näkyvistä työsuorituksista. (Ruohotie–Honka1999, 96.)

5.6 Yhteenveto tuloksista

Tutkimuksessa etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Ovatko Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijät tyytyväisiä työhönsä?
2. Mitkä tekijät vaikuttavat Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyyteen?
3. Millä tavoin Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyyttä voitaisiin parantaa?

Tutkimuksen mukaan Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijät ovat pääasiassa tyytyväisiä työhönsä. Vastaajien mielestä työssä Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä on sekä hyviä että huonoja puolia, mutta kaikki työntekijät haluaisivat kuitenkin työskennellä yrityksessä myös ensi vuonna.

Työpaikan ilmapiiri on Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä suotuisa ja työntekijät tulevat toimeen toisten kanssa. Hyvä työilmapiiri on tärkeä työtyytyväisyyttä tuova asia. Työntekijät kokevat työtehtävien monipuolisuuden ja vaihtelevuuden positiivisena asiana. He pitävät työtehtäviä mielekkäinä ja tärkeinä. Tutkimustulosten mukaan työntekijät ovat tyytyväisiä saamansa palkan määrään.

Työpaikan sisäinen viestintä aiheuttaa negatiivista suhtautumista työhön. Yrityksen sisäisessä tiedonkulussa on puutteita, eivätkä työntekijät ole aina tietoisia tärkeistä ja heitä koskevista asioista. Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijät haluaisivat pystyä itse vaikuttamaan työvuoroihinsa ja toivovat ettei työvuoroja vaihdettaisi liian lyhyellä varoitusajalla. Myös työn sesonkiluonteisuus ja kiireiset työpäivät nähdään tyytymättömyyttä tuottavina asioina.

Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden mielestä työtyytyväisyyttä voidaan parantaa järjestämällä yhteisiä illanviettoja ja juhlia, kehittämällä sisäistä tiedonkulkua ja kohtelemalla kaikkia työntekijöitä tasapuolisesti. Tie-

donkulusta toivotaan saatavan rutiininomainen toimintatapa ja erityisesti työvuoroista tulisi vastaajien mielestä tiedottaa tarpeeksi ajoissa. Työntekijät toivovat saavansa kehittävää palautetta työn johdolta.

Vertailin rinneravintolatyöntekijöiden ja muiden työntekijöiden vastauksia keskenään. Tulin siihen tulokseen, että rinneravintolatyöntekijät ovat hieman tyytyväisempiä työhönsä, kuin muut Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijät. Rinneravintolatyöntekijöiden vastauksista tuli enemmän esiin lämmin yhteishenki ja hyvät suhteet työtovereihin. Muiden Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden vastauksissa työ nähtiin ehkä enemmän työsuorituksena ja fysiologisten tarpeiden tyydyttämisen apuvälineenä, ei niinkään ylempien tarvetasojen tyydyttäjänä.

6 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi ei liity ainoastaan tutkimustuloksiin, vaan luotettavuutta arvioitaessa pitää ottaa huomioon koko tutkimusprosessi. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden perusteiksi eivät sovellu kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetyt käsitteet validiteetti ja reliabiliteetti perinteisesti ymmärrettynä. (Eskola–Suoranta 1998, 211–212.) Laadullisen tutkimuksen aineistosta ei ole tarkoitus tehdä samalla tavalla yleistäviä johtopäätöksiä kuin määrällisissä tutkimuksissa (Eskola–Suoranta 1998, 66; Hirsjärvi ym. 2010, 182).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa selkeällä ja tarkalla selvityksellä tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkka selvitys tulisi antaa tutkimuksen toteuttamisen jokaisesta vaiheesta. Tutkimustekstissä tulisi mahdollisimman tarkasti kertoa miten aineistokeruu on tapahtunut ja mitä sen jälkeen on tutkimuksen eteen tehty. (Hirsjärvi ym. 2005, 217; Eskola–Suoranta 1998, 214.) Pyrin tutkimusraportissani kuvailemaan tutkimuksen kulun mahdollisimman tarkasti ja perustelemaan tekemäni päätökset. Tällä tavoin pyrin takaamaan luotettavuutta tutkimukselleni. On tärkeää, että tutkimuksen lukijat saavat tietää tutkimusprosessin vaiheet tarkasti, jotta he ymmärtävät mistä tutkimuksessa on kyse.

Kun arvioidaan tutkimukseni objektiivisuutta, tulee huomioida se, että olen itse työskennellyt Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä. Pyrin kuitenkin minimoimaan vaikutukseni aineistoon valitsemalla kyselylomakkeen esimerkiksi haastattelun sijaan. Pohdin tutkimustulosten paikkansa pitävyyttä myös oman kokemukseni pohjalta. Vaikka en ole tänä talvena työskennellyt Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä, voin verrata tuloksia muutamaan aiempaan vuoteen, jolloin itse työskentelin yrityksessä. Saamani tutkimustulokset ovat samaan suuntaan menevät kuin mitä aistin työskennellessäni Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä. Samat asiat vaikuttavat olevan hyvin ja samoissa asioissa vaikuttaisi olevan edelleen parannettavaa kuin silloinkin.

Tutkimukseni luotettavuuden arviointia auttaa se, että esittäessäni tutkimustuloksia käytin suoria lainauksia kyselylomakkeiden vastuksista ja kursivoitin ne. Pyrin parantamaan tutkimuksen luotettavuutta kyselylomakkeen esitelmällä. Olen pyrkinyt lisäämään luotettavuutta myös pohdinnoilla, sekä pe-

rustelemalla tutkimuksen aikana tehtyjä valintoja, kuten sitä miksi valitsin laadullisen tutkimuksen ja miksi käytin kyselylomaketta aineistonkeruumenetelmänä.

7 POHDINTA

Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijät ovat suhteellisen tyytyväisiä työhönsä. Tyytyväisyyttä heille tuottavat työpaikan hyvä ilmapiiri ja mukavat työkaverit. Palkka ja mieluisat työtehtävät ovat hiihtokeskustyöntekijöiden tyytyväisyyttä tuovia tekijöitä. Tyytymättömyyttäkin voidaan tutkimustuloksista havaita. Suurin tyytymättömyystekijä on yrityksen puutteellinen tiedonkulku. Työntekijät toivoisivat parannusta tiedonkulkuun, jotta he olisivat paremmin selvillä yrityksen asioista. Työmäärä on useiden työntekijöiden mielestä liian suuri: sesonkityössä on kiire, eikä työtä ehdi tehdä annetussa työajassa. Vastaajat toivoisivat työpaikan yhteisiä virkistäytymisiltoja vielä paremman työilmapiirin saavuttamiseksi.

Aiheen valitseminen kävi helposti työtyytyväisyyden ajankohtaisuuden vuoksi. Ajattelin aluksi tekeväni tutkimuksen ainoastaan rinneravintolatyöntekijöille. Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy kuitenkin ilmaisi kiinnostuksensa koko hiihtokeskuksen työtyytyväisyyden tutkimiseen ja itsekkin olin sitä aikaisemmin harkinnut. Päätin siis tehdä tutkimuksen koko Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:lle.

Olen yleisesti ottaen tyytyväinen tutkimukseeni ja sen toteutukseen. Teoriaosuus jäi mielestäni hieman lyhyehköksi. Olisin voinut laajentaa kolmea käyttämäni teoriaa ja työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä olisin voinut esitellä tarkemmin useampia. Teoriaosuutta kirjoittaessani opin kuitenkin paljon työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä ja työtyytyväisyyden muodostumisesta, sekä laadullisesta tutkimuksesta ja kyselyn tekemisestä. Mielestäni esittelen ja perustelen raportissani hyvin tutkimuksen taustan, tutkimusmenetelmän ja aineiston keruun sekä tutkimustulosten käsittelyn.

Testasin kyselylomakkeen ennen varsinaista kyselyä. Jälkeenpäin huomasin pieniä puutteita lomakkeessa testauksesta huolimatta. Kyselylomakkeessa olisi voinut olla osana taustakysymyksiä kysymys koskien työntekijöiden työtuntimäärää viikossa. Tällöin olisin voinut hieman verrata täyspäiväisten työntekijöiden työtyytyväisyyttä niihin työntekijöihin, jotka työskentelevät vain muutamia tunteja viikossa. Muuten kyselylomake on mielestäni selkeä ja kysymykset helposti ymmärrettäviä. Kyselylomakkeen avulla sain vastaukset haluamiini kysymyksiin ja tutkimusongelmaan.

Tämän tutkimuksen myötä olen oppinut paljon. Olen oppinut ymmärtämään työtyytyväisyyden kehittymisen ja erilaisia teorioita työtyytyväisyyteen liittyen. Olen oppinut sekä laadullisesta että määrällisestä tutkimuksesta ja niiden aineistonkeruumenetelmistä paljon. Lisäksi olen oppinut laadullisen aineiston analysoimisesta, kuten teemoittelusta, tyypittelystä ja luokittelusta.

Kaikkiin tutkimuksiin liittyy eettisiä ratkaisuja (Hirsjärvi–Hurme 2009, 19). Tutkimuksessani minun täytyi miettiä myös eettistä puolta. Vastaajien anonymiteetin takaaminen oli tutkimukseni ehkä suurin eettinen kysymys. Tuloksia raportoidessa oli hieman hankalaa saada vastaukset esitettyä niin, ettei kukaan voisi tunnistaa vastaajia.

Tätä tutkimusta varten tehty kyselylomake sopii sinällään tai hieman muokattuna jatkossakin Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijöiden työtyytyväisyyden selvittämiseen. Toisaalta samantyyppisen tutkimuksen voisi tehdä teemahaastatteluna käyttäen teemoja laatimastani kyselylomakkeesta. Tutkimuksen tulokset Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy saa tämän opinnäytetyön muodossa ja toivottavasti myös hyödyntää niitä.

Tutkimukseen vastaajien määrä jäi toivottua vähäisemmäksi. Olin toivonut saavani vähintään viisitoista vastausta, mutta sainkin vain yhdeksän. Rinneravintolan puolelta kaikki viisi työntekijää vastasivat kyselyyn, mutta muut työntekijät eivät ilmeisesti pitäneet tutkimusta tarpeellisena. Rinneravintolan ulkopuolelta vastauksia tuli neljä. Pohdin, miten olisin voinut saada enemmän vastauksia. Vastausprosenttia olisin voinut ehkä parantaa tiedottamalla tutkimuksesta aikaisemmin ja nostamalla tutkimustani enemmän näkyville Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:ssä. Kuitenkin ne työntekijät, jotka vastasivat kyselyyn, olivat vastanneet asianmukaisesti ja monipuolisesti. Lähes kaikki vastaajat olivat vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Tämän vuoksi minulla oli helppo teemoittaa vastaukset ja pystyin jopa hieman yleistämään tuloksia.

Tehdessäni tätä tutkimusta mieleeni tuli useitakin aiheita jatkotutkimukseksi. Mielestäni tämän tutkimuksen pohjalta voisi tehdä jatkotutkimuksen, joka käsittelee Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n sisäistä viestintää. Tutkimuksen voisi toteuttaa esimerkiksi haastattelun avulla ja tutkittavana voisi olla koko Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n henkilöstö. Näin sekä työntekijät, että esimie-

het ja työn johto saisivat sanoa oman mielipiteensä ja sisäisestä viestinnästä saataisiin kokonaisvaltaisempi kuva. Tarve tällaiselle tutkimukselle olisi tutkimustulosteni perusteella. Tutkimuksen aihe voisi olla esimerkiksi Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n sisäisen viestinnän kehittäminen.

LÄHTEET

- Ammattinetti 2008. Ammatit. Matkailu- ja ravitsemisala. Matkailuala. Hiihtokeskustyöntekijä. Osoitteessa http://www.ammattinetti.fi/web/guest/amatit?p_p_id=akysearchamat-ti_INSTANCE_g0j8&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=1 28.3.2011.
- Asp, E. – Peltonen, M. 1991. Työelämän sosiologia. Helsinki: Otava.
- Eskola, J. – Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7., uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Helsilä, M. 2002. Käytännön henkilöstötyö. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S. – Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirvihuhta, H. – Litovaara, A 2003. Ratkaisun taito. Helsinki: Tammi.
- Holopainen, M. – Pulkkinen, P. 2008. Tilastolliset menetelmät. 5., uudistettu painos. Helsinki: WSOY.
- Holster, P. 2010. Yritysesittely. Sähköpostitiedonanto 6.12.2010.
- Holster, P. 2011. Hiihtokoulu ja välinevuokraamo. Sähköpostitiedonanto 23.3.2011.
- Jabe, M. 2010. Voitko hyvin työssäsi? Opas alaiselle ja esimiehelle. Vantaa: Yrityskirjat Oy.
- Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Helsinki: Otava.
- Juuti, P. – Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kauhanen, J. 2000. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 3. painos. Helsinki: WSOY.
- Kauhanen, J. 2007. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 8.–9. painos. Helsinki: WSOY.
- Kauhanen, J. 2010. Suorituksen johtaminen ja palkitseminen. Helsinki: Infor Oy.

- Lämsä, A-M. – Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. 1.–3. painos. Helsinki: Edita.
- Nieminen, K. 2011. Työpaikan lait ja työsuhteopas 2011. 9. painos. Helsinki: WSOY.
- Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy 2011. Hiihtokeskus. Rinteet ja hissit. Osoitteessa
<http://www.ounasvaara.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=111> 1.3.2011.
- Paasivaara, L – Nikkilä, J. 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointia. Helsinki: Kirjapaja.
- Ruohotie, P. – Honka, J. 1999. Palkitseva ja kannustava johtaminen. Helsinki: Edita.
- Saaranen-Kauppinen, A. – Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. 7.3.4 Teemoittelu. Osoitteessa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/> 17.3.2011.
- Tuomi, J. – Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. 4., tarkistettu painos. Helsinki: Edita.
- Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.
- Viitala, R. – Jylhä, E. 2001. Menestyvä yritys. Liiketoimintaosaamisen perusteet. 4., uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Viitala, R. – Jylhä, E. 2006. Liiketoimintaosaaminen. Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita.

LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake

Liite 1

TYÖTYTYVÄISYYSTUTKIMUS OUNASVAARAN HIIHTOKESKUKSELLE

Hyvä Ounasvaaran Hiihtokeskus Oy:n työntekijä!

Olen Rovaniemen ammattikorkeakoulun opiskelija. Teen opinnäytetyönä työtyytyväisyystutkimuksen. Tutkimus toteutetaan kyselylomakkeella ja siihen osallistuvat kaikki Ounasvaaran hiihtokeskuksen työntekijät.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää teidän työtyytyväisyyttänne ja siihen vaikuttavia tekijöitä, sekä selvittää miten työtyytyväisyyttä voitaisiin mahdollisesti parantaa työpaikallanne. Opinnäytetyöni tavoitteena on saada vastausten pohjalta tietoja työtyytyväisyyden kehittämiseen.

Kyselyn vastaamiseen menee aikaa noin 5–10 minuuttia. Vastauksenne käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Kyselyssä ei kysytä sinun nimeäsi ja tulokset raportoidaan niin, ettei sinua voida tunnistaa. Kyselyn voit laittaa suljettuun kirjekuoreen nimettömänä. Vastaathan kyselyyn mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään 20.3.2011.

Kiitos jo etukäteen vastauksistasi!

Sanna Juttula

Tutkimuksen toteuttaja

TAUSTAKYSYMYKSET

Olen

- Nainen
- Mies

Ikä

- alle 20 vuotta
- 20–29 vuotta
- 30–39 vuotta
- 40–50 vuotta
- yli 50 vuotta

Työskentelen tänä talvena

- kokoaikaisena työntekijänä
- osa-aikaisena työntekijänä

Työsuhteeni laatu

- Vakituinen työntekijä
- Määräaikainen työntekijä

Olen ollut Ounasvaaran Hiihtokeskuksella työntekijänä

- tämä on ensimmäinen talveni
- 1–2 talvena
- 3–4 talvena
- yli 4 talvena

Koulutustausta

- Peruskoulu
- Lukio
- Ammattikoulu
- Ammattikorkeakoulu
- Yliopisto
- muu, mikä?

Ala: _____

Työtyytyväisyys

1. Oletko tyytyväinen työhösi?

2. Mihin seuraavista asioista olet tyytyväinen työssäsi? Merkitse rastilla.

- Palkka
- Etuudet
- Työturvallisuus
- Kehittymismahdollisuudet
- Vaikuttamismahdollisuudet
- Työn johto
- Työilmapiiri
- Työmäärä
- Tiedonkulku
- Ihmissuhteet
- Jokin muu, mikä? _____

3. Miksi juuri edellä merkitsemäsi asiat ovat hyvin työpaikallasi?

4. Mihin seuraavista asioista olet tyytymätön työssäsi? Merkitse rastilla.

- Palkka
- Etuudet
- Työturvallisuus
- Kehittymismahdollisuudet
- Vaikuttamismahdollisuudet
- Työn johto
- Työilmapiiri
- Työmäärä
- Tiedonkulku
- Ihmissuhteet
- Jokin muu, mikä? _____

5. Miten edellä merkitsemiäsi asioita voidaan mielestäsi parantaa työpaikallasi?

6. Mitkä asiat vaikuttavat sinun työtyytyväisyyteesi eniten? Valitse kolme ominaisuutta.

- Palkka
- Etuudet
- Työturvallisuus
- Mahdollisuus edetä uralla
- Vaikuttamismahdollisuudet
- Työn johto
- Työilmapiiri
- Työmäärä
- Tiedonkulku
- Palautteen saanti
- Ihmissuhteet
- Työympäristö
- Työpaikan varmuus
- Jokin muu, mikä?

7. Mitkä ovat työsi hyvät puolet? Mainitse ainakin kolme asiaa.

8. Mitkä ovat työsi huonot puolet? Mainitse ainakin kolme asiaa.

9. Kuvaile työpaikkasi ilmapiiriä.

10. Millä tavoin työpaikkasi ilmapiiriä voitaisiin parantaa?

11. Mitä mieltä olet työtehtävistäsi? (mielekkyyys, määrä, tärkeys)

12. Miten koet työtovereidesi ja esimiehesi suhtautuvan sinuun työpaikallasi?

13. Merkitse rasti, mikäli väittämät pitävät kohdallasi paikkansa.

- Työympäristöni on mielekäs
- Kommunikointi sujuu esimieheni kanssa hyvin
- Tulen hyvin toimeen esimieheni kanssa
- Tulen hyvin toimeen työtovereideni kanssa
- Kaikkia työntekijöitä kohdellaan tasapuolisesti työpaikallani
- Ristiriitatilanteet selvitetään asianmukaisesti työpaikallani
- Saan tunnustusta hyvin tehdystä työstä
- Saan rakentavaa palautetta esimieheltäni
- Palkkani on määräytynyt oikeudenmukaisin perustein
- Olen saanut tarvittavan perehdytyksen työhöni
- Työpaikallani on turvallista työskennellä
- Minulla on sopivasti vastuuta työssäni
- Koen voivani edetä urallani

14. Olisitko halukas työskentelemään yrityksessä samoissa työtehtävissä ensi talvena?
Perustele vastauksesi.

- Kyllä En En osaa sanoa

15. Uskotko saavasi työtä yrityksestä myös ensi talvena?

- Kyllä En En osaa sanoa

16. Millä tavoin työtyytyväisyyttä voidaan parantaa työpaikallasi?

Kiitos vastauksistasi!