



Työtyytyväisyys päivittäistavaliikkeessä ja tyytyväisyys toimintaan pandemian aikana

Minna Peltomaa

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2021

Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Myyntiosaaminen

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Myyntiosaaminen

PELTOMAA, MINNA:

Työtyytyväisyys päivittäistavaraliikkeessä ja tyytyväisyys toimintaan pandemian aikana

Opinnäytetyö 44 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Huhtikuu 2021

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi päivittäistavarakaupan alalla toimiva yritys, jossa ei ollut koskaan tutkittu työhyvinvointia tai työtyytyväisyyttä. Työn tavoitteena oli löytää toimeksiantajayrityksen työntekijöiden työtyytyväisyyttä parantavia tekijöitä. Työn tarkoituksena oli saada selville, mitkä asiat ovat hyvin ja löytää osa-alueet, joissa yrityksen pitäisi kehittää toimintaansa. Työssä tutkittiin myös työntekijöiden tyytyväisyyttä työnantajan toimiin COVID-19 pandemian aikana. Työssä käytettiin kvantitatiivista tutkimusstrategiaa. Aineistonhankinta toteutettiin kyselytutkimuksena, jonka vastaukset käsiteltiin anonyymisti.

Vastauksista ilmeni, että eniten kehitettävää työtyytyväisyyteen liittyvistä tekijöistä oli sisäisessä viestinnässä, kommunikaatiossa ja palautekulttuurissa. Vastajat olivat kaiken kaikkiaan melko tyytyväisiä työnantajaansa, työhönsä ja siihen liittyviin tekijöihin. Kyselyn osa-alueista korkeimmat arvosanat sai yrityksen toiminta pandemian aikana. Osa vastaajista kertoi kokeneensa häirintää työpäikällä, mutta kyselystä ei selvinnyt, oliko häirintää koettu työyhteisön sisällä vai asiakkaiden suunnasta.

Tutkimuksen tuloksista laadittiin toimeksiantajayritykselle erillinen raportti, josta yritys sai hyödyllistä tietoa työntekijöidensä motivaatiosta ja asenteista yritystä kohtaan, sekä kehityskohteista työtyytyväisyyden parantamiseksi. Tutkimuksen perusteella yritykselle laadittiin konkreettisia kehitysehdotuksia muun muassa sisäisen viestinnän parantamiseksi.

Asiasanat: pandemia, sisäinen viestintä, työtyytyväisyys

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Sales Expertise

PELTOMAA, MINNA:
Job Satisfaction in Grocery Store and Job Satisfaction during Pandemic

Bachelor's thesis 44 pages, appendices 2 pages
April 2021

The thesis was commissioned by a company that operates in the field of grocery trade. The company had never studied job satisfaction or job well-being before. The aim of the study was to find factors that improve the job satisfaction of the employees of the company. The purpose of the study was to find out in which area things were going well and to find areas where the company should develop its operations. The study also examined employee satisfaction with the employer's actions during the COVID-19 pandemic. The study was carried out using a quantitative research method. The data collection was carried out as a questionnaire, and the answers to the questionnaire were treated anonymously.

The responses revealed that of the areas related to job satisfaction, the most to be developed was in internal communication and in feedback culture. Overall, the respondents were quite satisfied with their employer, their job and the factors related to it. The company's performance during the pandemic received the highest ratings of the areas in the survey. Some respondents told that they had experienced harassment in the workplace, but the survey did not show whether the harassment was experienced within the work community or from the direction of customers.

A report was prepared for the client company on the results of the study, which provided the company with useful information on the motivation and attitudes of its employees towards the company as well as on development targets to improve job satisfaction. The company received development proposals for improving both internal communication and other issues to be developed.

Key words: internal communication, job satisfaction, pandemic

SISÄLLYS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | TYÖTYTYVÄISYYS JA TYÖHYVINVOINTI | 7 |
| | 2.1 Työtyytyväisyys tutkimuskohteena | 7 |
| | 2.1.1 Työtyytyväisyystutkimuksia | 8 |
| | 2.1.2 Pandemian vaikutuksiin liittyviä tutkimuksia | 8 |
| | 2.2 Työhyvinvointi osana työtyytyväisyyttä | 9 |
| | 2.2.1 Fyysinen työhyvinvointi | 10 |
| | 2.2.2 Psykkinen työhyvinvointi | 10 |
| | 2.2.3 Sosiaalinen työhyvinvointi | 11 |
| | 2.3 Muita työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä | 11 |
| 3 | SISÄINEN VIESTINTÄ | 14 |
| | 3.1 Määritelmiä | 14 |
| | 3.2 Viestintätarpeet ja -tavat | 14 |
| 4 | TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS | 17 |
| | 4.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus | 17 |
| | 4.2 Tutkimusmenetelmän valinta | 17 |
| | 4.3 Tutkimuksen kulku | 18 |
| | 4.4 Tutkimuksen validiteetti, reliabiliteetti ja objektiivisuus | 18 |
| 5 | TUTKIMUKSEN TULOKSET | 20 |
| | 5.1 Tausta | 20 |
| | 5.2 Suosittelu | 20 |
| | 5.3 Työssä viihtyminen ja sitoutuminen | 21 |
| | 5.4 Työhyvinvointi ja viestintä pandemian aikana | 23 |
| | 5.5 Minä työntekijänä | 25 |
| | 5.6 Toiminta työyhteisössämme | 26 |
| | 5.6.1 Työyhteisömme yleisesti | 27 |
| | 5.6.2 Tasa-arvo työyhteisössämme | 28 |
| | 5.6.3 Sisäinen viestintä | 29 |
| 6 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 33 |
| | 6.1 Keskeisimmät tulokset | 33 |
| | 6.2 Miten työ onnistui? | 34 |
| | 6.3 Kehitysehdotukset ja jatko | 35 |
| 7 | POHDINTA | 38 |
| | LÄHTEET | 41 |
| | LIITTEET | 43 |
| | Liite 1. Henkilöstökysely saatteineen | 43 |

1 JOHDANTO

Työtyytyväisyys ja työhyvinvointi on aina ajankohtainen aihe, varsinkin nyt, kun olemme eläneet poikkeuksellisissa oloissa COVID-19-viruksen aiheuttaman pandemian myötä. Pandemian vuoksi asetettujen rajoitusten ja suositusten myötä työ on saattanut muuttua muotoaan, tai ainakin työskentelytavat ovat useimmilla muuttuneet. Pandemia on vaikuttanut tietysti myös työntekijöiden työn ulkopuoliseen elämään, joka saattaa heijastua myös työpaikalle.

Opinnäytetyössä tutkitaan työtyytyväisyyttä päivittäistavarakauppaa harjoittavassa yrityksessä. Tutkimukseen on valittu kaksi toimipaikkaa yrityksen liikkeistä. Toimipaikkoihin viitataan tässä työssä nimillä Toimipiste 1 ja Toimipiste 2, ja tutkimuksen tuloksissa yrityksen nimi korvataan sanalla 'yritys'. Yritys on ollut toiminnassa jo n. kolmekymmentä vuotta, mutta työtyytyväisyyttä ei ole koskaan aikaisemmin tutkittu. Yrityksessä on sekä uusia että pitkäaikaisia työntekijöitä: vakituisia, määräaikaisia ja vuokratyöntekijöitä.

Työn tavoitteena on löytää tekijöitä, joilla voidaan parantaa työtyytyväisyyttä, työntekijöiden hyvinvointia ja sitoutuneisuutta toimeksiantajayrityksissä, ja varmistaa, että liike on hyvä ja houkutteleva työpaikka. Tarkoituksena on saada selville mitkä asiat ovat hyvin, ja missä on kehitettävää, mitkä tekijät vaikuttavat työtyytyväisyyteen. Tutkimuksessa kartoitetaan myös sitä, miten yritys työntekijöiden näkökulmasta onnistui koronapandemian aikana tarjoamaan turvallisen työympäristön ja viestimään tilanteesta. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella laaditaan konkreettisia toimenpide-ehdotuksia kehityskohteiden osalta.

Työssä käsitellään sisäistä viestintää (pandemian aikana), työmotivaatiota ja työhyvinvointitekijöitä. Tutkimuksen tuloksia verrataan aiempiin, vastaavien tutkimusten tuloksiin ja aiheesta laadittuihin opinnäytetöihin.

Työ toteutetaan tutkimustyönä. Työssä käytetään kvantitatiivista tutkimusstrategiaa. Tutkimus tehdään samanlaisena molempiin toimipaikkoihin, ja tulokset analysoidaan toimipaikoittain sekä kokonaistuloksina ja tehdään vertailua toimipistei-

den välillä. Aineistonhankinta toteutetaan kyselytutkimuksena. Aineisto hankitaan selainpohjaisella tutkimuslomakkeella, jonka linkin myymäläpäälliköt välittävät alaisilleen opinnäytetyön laatijan saatesanoilla varustettuna. Vastaukset kerätään ja käsitellään anonyymisti.

Raportissa tutustutaan työhyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin, aiheesta aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja teorioihin, sisäiseen viestintään ja analysoidaan kyselytutkimuksen tulokset, sekä tehdään saatujen tulosten perusteella johtopäätökset ja konkreettisia kehitysehdotuksia.

2 TYÖTYTYVÄISYYS JA TYÖHYVINVOINTI

2.1 Työtyytyväisyys tutkimuskohteena

Työtyytyväisyys ja työhyvinvointi on tutkimuskohteena suosittu ja ajaton. Monet, varsinkin isot yritykset, ovat ottaneet tavaksi säännölliset työtyytyväisyyskyselyt, joita saatetaan tehdä jopa useamman kerran vuodessa, sekä henkilöstölle tehtävät hyvinvointikyselyt, joita tehdään yleensä muutaman vuoden välein. Hyvinvointi on tärkeässä roolissa yrityksen tuottavuuden ja tehokkuuden kanssa, ja tähän yritykset ovat onneksi heränneet viime vuosikymmeninä.

Tutkimuskohteena työtyytyväisyys on hyvin mielenkiintoinen, koska työtyytyväisyyteen vaikuttavat niin monet eri osatekijät ja niiden yhdistelmät. Haasteena työtyytyväisyystutkimuksen tekemiselle onkin osata rajata tutkimusta riittävästi, jotta tutkimuksesta saadaan tutkimuksen toimeksiantajalle relevanttia tietoa tutkimuskohteesta.

Terveystaloustieteen professori Petri Böckerman ja taloustieteen emeritusprofessori Pekka Ilmakunnas ovat tehneet tutkimuksia ihmisten työoloista. Tutustuin opinnäytetyötä tehdessäni Böckermanin ja Ilmakunnaksen Teollisuuden palkan-saajat TP ry:lle vuonna 2020 koostamaan Edistys -raporttiin nimeltä ”Työhyvinvointi kannattaa. Työolot, työtyytyväisyys ja tuottavuus”.

Työtyytyväisyydestä on tehty myös useita opinnäytetöitä ja Pro gradu -tutkielmia, joista tutustuin muutamaa omaa työtäni suunnitellessani. Tässä luvussa käyn lyhyesti läpi muutaman tutkimuksen päähavainnot.

Pandemiaan ja sen työhyvinvointivaikutuksiin liittyviä tutkimuksia on tehty melko vähän, koska näin laajoja ja pitkäkestoisia pandemioita ei lähihistoriassa ole ollut, jolloin se ei aiheena ole ollut ajankohtainen. Tutustuin löytämäni tuoreeseen tutkimukseen, ja koostin siitä lyhyen yhteenvedon pääkohdista ja havainnoista.

2.1.1 Työtyytyväisyystutkimuksia

Ari Hautaniemen (2008: 74-79) Pro gradu -tutkielmassa käsiteltiin organisaatiokulttuurin vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin. Tutkimus osoitti, että organisaatiokulttuuri oli erilainen hyvinvoivilla ja huonosti voivilla työpaikoilla. Hyvinvoivilla työpaikoilla henkilöstö nähtiin keskeisenä voimavarana, ja työntekijöiden jakamiseen ja kehittymiseen panostettiin. Huonosti voivilla työpaikoilla työntekijöiden kouluttautumismahdollisuuksiin tai työtaakan tasaiseen jakautumiseen ei niinkään suunnattu resursseja, myös tiedonkulussa oli ongelmia. (Hautaniemi, 2008)

Reetta Toivanen (2016: 32) tutki opinnäytetyössään Pizzerian työhyvinvointia. Myös Reetan tutkimuksesta nousi esille puutteet esimiesten ja työntekijöiden välisessä kommunikaatiossa. Haastatellut työntekijät olivat olleet sitä mieltä, että esimiehen tulisi huomioida työntekijöitä antamalla palautetta ja tukea heille. (Toivanen, 2016)

Tuire Kulmala (2009: 42-45) on tutkinut opinnäytetyössään sisäistä viestintää pikaruoka-alan yrityksessä. Tutkimuksessa suoritettiin kysely työntekijöille, jonka tuloksista havaittiin, että sisäisessä viestinnässä suurin haaste koettiin palautteen antamisessa. Tärkeimmäksi tekijäksi sisäisen viestinnän toimivuudessa koettiin esimies. (Kulmala, 2009)

Elisa Parto (2018, 31-32) teki työtyytyväisyystutkimuksen vuokratyöntekijöille, jotka työskentelivät tietyssä asiakasyrityksessä. Elisan tutkimuksesta positiivisimmin työtyytyväisyyteen vaikuttavaksi tekijäksi nousivat työtoverit ja työilmapiiri. Kysyttäessä työtyytyväisyyttä parantavia asioita, esille nostettiin palkankorotus ja palaute työstä. (Parto, 2018)

2.1.2 Pandemian vaikutuksiin liittyviä tutkimuksia

Akseli Kohtanen (2021, 25-29) selvitti, miten pandemia on vaikuttanut elintarvikeyrityksen toimintaan ja työturvallisuuteen. Elintarvikeyrityksessä oli pandemian

puhkeamisen jälkeen panostettu käsihygieniaan, turvaväleihin ja velvoitettu käyttämään kasvomaskeja, sekä minimoitu kontaktit muihin ihmisiin, ja siirrytty mahdollisuuksien rajoissa etätöihin. Työntekijöitä oli kielletty menemästä flunssaisena töihin, ja tällaisessa tilanteessa vaadittu koronatestausta ja tarvittaessa omaehtoista karanteenia.

Kehitysideaksi tutkimuksesta nousi pandemiasuunnitelman laatiminen, ja henkilöstön ja johdon välistä kommunikaatiota toivottiin parannettavan, kun viikoittaiset palaverit oli peruttu pandemian takia, eikä etäpalavereihin ollut mahdollisuutta. Työturvallisuus oli koettu melko hyväksi, joku työntekijöistä oli ollut sitä mieltä, että ensimmäisen korona-aallon aikaan keväällä 2020 olisi voitu toimia nopeammin suojatoimien suhteen. Kokonaisuudessaan pysyviä muutoksia ei ollut havaittu työntekijöiden näkökulmasta, mutta työntekijät olivat arvioineet, että tiukemmat hygieniaan pohjautuvat säännöt jäänevät käytäntöön myös pandemian jälkeen. (Kohtanen, 2021)

2.2 Työhyvinvointi osana työtyytyväisyyttä

Viimeisten vuosikymmenien aikana työympäristön turvallisuus ja terveellisyys on keskimäärin parantunut merkittävästi, jonka takia työ entistä paremman työelämän ja hyvinvoinnin lisäämiseksi on käynyt haastavammaksi. (Feldt;Kinnunen;& Mauno, 2015, s. 7). Nykyään työelämän kuormittavuus on kasvanut, kilpailun koventuessa tehokkuusvaatimukset ovat nousseet. Kun kuormittavuus kasvaa, on entistä tärkeämpää huolehtia työntekijän hyvinvoinnista ja jaksamisesta.

Työhyvinvointi on yksilöllinen kokemus, johon vaikuttaa moni tekijä. Työhyvinvoinnin edistäminen on tärkeä osa tuloksekasta henkilöstöjohtamista. (Kuntatyönantajat, 2007). Työntekijän hyvinvointi vaikuttaa suoraan myös työtyytyväisyyteen. Työhyvinvointi koostuu eri osa-alueista: fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista. Osa-alueet liittyvät toisiinsa, yhden osa-alueen ongelmat saattavat vaikuttaa toiseen osa-alueeseen, joten on tärkeätä, että jokaiseen kiinnitetään huomiota kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin saavuttamiseksi.

2.2.1 Fyysinen työhyvinvointi

Fyysinen työympäristö on osa työhyvinvointia ja työkykyyn ja jaksamiseen vaikuttava tekijä. Fyysinen työhyvinvointi pitää sisällään mm. fyysiset työolosuhteet, fyysiset kuormittavuustekijät sekä ergonomiset ratkaisut. Fyysisiin työolosuhteisiin liitetään myös työympäristön siisteys, lämpötila, melu ja työvälineet (Tuuna, 2017, s. 13).

Hyvän ergonomian avulla tuetaan ja kehitetään ihmisten terveyttä ja hyvinvointia sekä mahdollistetaan tuottava ja turvallinen työ. (Suomen Ergonomiayhdistys, ei pvm). Olennainen osa ergonomiaa on työn organisointi, eli työn tauotus ja vaihtelevuus. Jos työ on pakkotahtista ja työasennot staattisia, työskentely voi ennen pitkää muuttua hankalaksi. Ergonominen työ on monipuolista työtä, jossa tehtävät vaihtelevat. (Krank, 2002)

2.2.2 Psyykkinen työhyvinvointi

Psyykkinen eli henkinen työhyvinvointi voidaan määritellä työntekijän omana kokemuksena työilmapiiristä. Psyykkinen hyvinvointi sisältää esimerkiksi työn aiheuttaman stressin, työpaineet ja työilmapiirin. Henkinen työhyvinvointi koostuu tiimityöstä, organisaation käytännöistä ja arvomaailmasta, työn mielekkyydestä ja yhteisöllisyyden tunteesta. (Mattila, 2017, s. 9)

Psyykkisen työhyvinvointiin vaikuttavat monet asiat, kuten työyhteisön organisaatiokulttuuri, henkilösuhteet, työnhallinta ja työn toteutukseen liittyen työtehtävien suunnittelu, työtahti ja -määrä, työympäristö ja -välineet sekä työaikajärjestelyt (Mattila, 2017, s. 9). Psyykkiseen työhyvinvointiin vaikuttaa myös työstä saatu palaute työstä ja työsuhteen varmuus.

Henkisen työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työympäristöön on mukava tulla ja työympäristö ei aiheuta työntekijälle kohtuutonta stressiä tai ikävää tunnetta. Työntekijä viihtyy työssä paremmin, kun hän kokee arvostusta, yhteenkuuluvuuden tunnetta, turvallisuuden tunnetta ja hän pystyy itse vaikuttamaan omaan työhönsä.

2.2.3 Sosiaalinen työhyvinvointi

Sosiaalinen työhyvinvointi muodostuu työpaikalla tapahtuvasta vuorovaikutuksesta ja kanssakäymisestä, eli työyhteisön jäsenten keskinäisistä suhteista ja johtamisesta. Sosiaalinen työhyvinvointi on suuressa roolissa työntekijöiden motivoinnissa. Hyvässä työyhteisössä jokaisella on mahdollisuus ilmaista mielipiteitään ja tulla kuulluksi.

Työpaikan yleinen ilmapiiri on iso tekijä sosiaalisessa hyvinvoinnissa. Oikeudenmukainen esimies, joka arvostaa ja kunnioittaa alaisiaan, ja tuo sen esille päivittäisessä kanssakäymisessä, on tärkeässä roolissa työilmapiirin luomisessa (Gaudeamus Helsinki University Press, 2012, s. 133). Myös jokaisella työntekijällä on osuus ilmapiirin luomisessa, omilla vuorovaikutus- ja työyhteisötaitoillaan.

Myös fyysinen työympäristö vaikuttaa sosiaalisuuteen, miten työntekijät pääsevät kohtaamaan toisiaan työpäivän aikana. Työntekijöiden kohtaamiset muissa kuin työtehtäviin liittyvissä asioissa ovat tärkeitä, esimerkiksi yhteiset lounashetket ja kahvitauot.

2.3 Muita työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä

Työhyvinvoinnin lisäksi muita työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä on paljon. Elisa Parton tutkimuksessa tärkeäksi koetuksi asiaksi nousivat työstä saatava rahallinen korvaus, ja työstä saatu palaute, jolla on yhteys myös työhyvinvointiin. (Parto, 2018, s. 32) Työtyytyväisyyteen vaikuttaa myös psyykkiseen hyvinvointiin liittyvä työnhallinta. Hallinnan tunteeseen vaikuttavat työn itsenäisyys, voiko työntekijä tehdä itse työnsä suorittamiseksi tehtävät päätökset, ja onko organisaatiossa määritelty riittävän selkeästi työntekijöiden roolit ja vastuut.

Nykyään puhutaan paljon myös ”työn imusta” eli työhön liittyvästä ilosta ja innostuksesta. Työn imuun vaikuttavat muun muassa kokemus hyvinvoivasta työpaikasta, motivaatio, terveys ja stressinhallinta. (Kuntatyönantajat, 2007) Motivaa-

tion kasvattajina toimivat saavutettavissa olevat tavoitteet, haasteet ja niiden selättämisestä saatu onnistumisen tunne, sekä positiivinen palaute työstä ja työn merkityksellisyys. Mahdollisuus kehittyä työssään ja työnantajalta saatu kannustaminen kehittymiseen ja etenemiseen työssä ovat hyviä keinoja motivoida työntekijöitä ja edesauttaa työntekijää kokemaan työn imua. Motivaatioon vaikuttavat myös työilmapiiri ja työtoverit, työn ja muun elämän tasapaino sekä tietysti työntekijän oma asenne.

Yrityksen imagolla on myös merkitystä tyytyväisyyteen, jos yrityksellä on huono imago, se voi vaikuttaa työntekijän kokemaan ylpeyteen työstään ja työnsä merkityksellisyydestä. Työn merkityksellisyys voi koostua monesta osasta, mutta Frank Martelan (2018) kollegansa professori Birgitta Pessin kanssa tekemän tutkimuksen mukaan kolme työn merkityksellisyyteen eniten vaikuttavaa tekijää ovat työn arvokkuus, työn hyvää tuottava päämäärä ja itsensä toteuttaminen työssään (Filosofian Akatemia, 2018). Mikäli työntekijä ei ole ylpeä työstään tai ei koe työtään merkitykselliseksi, voi se johtaa apatiaan ja masennukseen. Parhaimmillaan työn merkitykselliseksi kokeminen tuottaa motivaatiota, joka johtaa parempaan työnjälkeen.

Työpaikkakiusaaminen, häirintä ja syrjintä, sekä muutoin epäasiallinen kohtelu työyhteisössä vaikuttavat työhyvinvointiin ja linkittyvät myös psyykkiseen hyvinvointiin. Vuonna 2016 tehdyn työolobarometrin vastaajista 37 % kertoi työpaikallaan tapahtuvan kiusaamista työkavereiden taholta, 33 % vastaajista oli havainnut kiusaamista asiakkaiden taholta ja 24 % esimiesten suunnasta. Tutkimuksen mukaan naiset kokivat kiusaamista useammin kuin miehet. Mikäli häirintää tai kiusaamista koetaan työyhteisön sisällä, vaikuttaa se helposti koko työyhteisöön, yhteisön jäsenet saattavat jakautua kiusaajan tai kiusatun puolelle, joka taas aiheuttaa epäluottamusta ja vastakkainasettelua. (Pyykönen, 2017)

Tasa-arvolaki 8.8.1986/609 velvoittaa työnantajan edistämään sukupuolten välistä tasa-arvoa. Tasa-arvon edistäminen parantaa työyhteisösuhteita, vuorovaikutusta ja ilmapiiriä, joka taas kasvattaa motivaatiota, ja vaikuttaa näin työtyytyväisyyteen. Työelämässä tasa-arvo tarkoittaa sitä, että miehiä ja naisia kohdellaan tasapuolisesti, eikä harjoiteta sukupuolisyrrjintää, ja että eri tehtävätasoilla

on tasapuolisesti sekä miehiä että naisia. Johdon lisäksi koko työyhteisö on vastuussa tasa-arvoisesta käyttäytymisestä. (Teknologiateollisuus, 2020)

Viestinnällä on suuri merkitys psyykkiseen ja sosiaaliseen työhyvinvointiin ja yleisesti työtyytyväisyyteen. Sekä Toivasen (2016) että Kulmalan (2009) tekemissä tutkimuksissa työyhteisössä työtyytyväisyyteen vaikuttavaksi haasteeksi koettiin yrityksen sisäinen viestintä ja palautteen antaminen. Seuraavassa luvussa käsitelenkin laajemmin sisäistä viestintää, viestintätarpeita ja -tapoja.

3 SISÄINEN VIESTINTÄ

3.1 Määritelmiä

Sisäinen viestintä on toisin sanoen työyhteisöviestintää. Kulmalan (2009, 13) mukaan Siukosaari (1992) on todennut, että yrityksen sisäinen viestintä ei perustu vain siihen näkemykseen, joka yrityksellä ja henkilöstöllä on, koska Suomessa sisäistä tiedottamista on ohjattu lakisääteisesti 1970-luvulta lähtien. Yhteistoimintalaki 30.3.2007/334 määrittelee, mistä asioista työnantajan tulee tiedottaa työyhteisönsä jäseniä. Työnantajan on tiedotettava muun muassa taloudellisesta tilanteestaan, henkilöstösuunnitelmista, organisaatiosta ja työehdoista (Finlex, 2007).

Viestintä on perustoiminto, joka luo työskentelyedellytykset. Viestintää tapahtuu joka paikassa, jossa työyhteisön jäsenet toimivat. Toimiva viestintä on työyhteisön keskeinen voimavara. Vuorovaikutus on toimivan viestinnän perustekijä. Vuorovaikutuksen toimivuuteen vaikuttavat ihmisten keskinäinen arvostus, kunnioitus, luottamus ja toisen huomioiminen. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola, 2016, ss. 4, 10)

Sisäinen viestintä on tiedonkulkua, jolla rakennetaan selvää, positiivista yrityskuvaa, viestitään eri toimenpiteiden ja muutosten syistä ja seurauksista sekä sitoutetaan työntekijöitä. Tarkoituksena on, että henkilöstö on tietoinen yrityksen strategiasta ja tavoitteista, muutoksista, taloudesta ja edesauttaa työn tehokkuutta ja sujuvuutta. Sisäisen viestinnän avulla myös yrityksen tuotteet ja palvelut tehdään henkilöstölle tutuiksi. (Österberg, 2014, s. 193)

3.2 Viestintätarpeet ja -tavat

Työyhteisöjen viestintäympäristö on muuttunut voimakkaasti tällä vuosituhanella, internetin ja sosiaalisen median kehitys on mullistanut viestintätavat. Yhteydenpito on helpompaa kuin ennen, mutta myös vaativampaa ja hektisempää.

Työssä menestyminen vaatii puhumis- ja kirjoittamistaitojen lisäksi myös tilanne-tajua ja kuuntelemisen taitoa. Viestin tekninen vastaanottaminen ei välttämättä tarkoita, että vastaanottaja olisi ymmärtänyt tai sisäistänyt viestin sanoman, tämän vuoksi viestinnän tulisikin olla kaksisuuntaista tiedonvaihtoa. Informaation vaihto voi tapahtua sanoiksi puettuna, elein, merkein tai signaalein. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola, 2016, luku 1).

Sisäisen viestinnän tarpeita on paljon. Johdon tulee viestiä työntekijöilleen yrityksen tilanteesta ja suunnasta, tämä viestintä toteutetaan usein suoraan johdolta koko työntekijäjoukolle. Lisäksi tapahtuu paljon viestintää väliportaana kautta, esimerkiksi johdon asettamat tavoitteet esimiehet yleensä viestivät eteenpäin alaisilleen. Esimiehet viestivät alaisilleen työpaikan säännöt, työajat, työtavat ja -käytännöt, ja näissä tapahtuvat muutokset. Työntekijät viestivät työolosuhteistaan, mahdollisista puutteista tai parannusehdotuksista ja toiveista, työntekijöiden kautta yritys saa yleensä myös tärkeitä tietoa mahdollisista asiakaspalautteista.

YT-neuvottelut ja irtisanomiset ovat työyhteisöviestinnän hankalimpia aiheita. Organisaatiota ja työyhteisöä koskevat muutokset ovatkin yksi tärkeä sisäisen viestinnän osa-alue. Muutoksilla saattaa olla vaikutuksia henkilöstöön tai sen toimintaan ja tehtäviin, jolloin muutosviestinnässä on perusteltava selkeästi ja yksinkertaisesti, miksi muutos tehdään ja miten se vaikuttaa yhteisön tulevaisuuteen. Muutosviestinnässä johdon on tärkeitä korostaa tavoitettaan säilyttää työyhteisö toimintakykyisenä, ja luoda kuva siitä, mitä tapahtuisi, jos muutosta ei tehtäisi. Johdon on tärkeitä myös antaa palautetta onnistumisista ja epäonnistumisista ja varmistaa, että viesti muutoksia tavoittaa kaikki työyhteisön jäsenet. (Österberg, 2014, s. 202-203)

Ajankohtainen viestinnän aihe on pandemiaan liittyvät asiat. Pandemian johdosta työskentelyolosuhteet muuttuivat nopeasti, ja tieto tilanteesta ja uusista toimintatavoista tuli saada nopeasti kaikille. Kriisitilanteissa, ohjeistusten muuttuessa, viestinnän tulee olla nopeata, selkeätä ja saavuttaa varmasti kaikki. Kriisiviestinnän tarkoituksena on minimoida kriisin negatiiviset seuraukset. Päävastuu viestinnästä on yrityksen johdolla. Yrityksen johto voi suhtautua kriiseihin joko ottamalla vastuuta, vähätteleillä tai kieltäillä kriisin kokonaan. Kriisinhallinnan

onnistuminen vaatii yleensä etukäteen kriisitilanteita varten laadittua suunnitelmaa, myös viestinnän osalta. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola, 2016, s. 88-89)

Erilaisiin tilanteisiin käytetään eri viestintäkanavia, joko yhtä tai useita eri kanavia rinnakkain. Joidenkin asioiden tiedottamiseen riittää lyhyt viesti, ja joihinkin asioihin saatetaan tarvita vuoropuhelua ja mahdollisuutta esittää kysymyksiä ja epäselvyyksien poistamista. (Österberg, 2014, s. 199)

Sähköposti-, tekstiviesti- tai WhatsApp -viestintä on tehokasta silloin, kun se on kaikkien käytössä ja viestinnän pelisäännöt ovat selvät. Näillä nopean viestinnän välineillä on riskinä liika informaatio ja siitä johtuva turha ajankäyttö, joten viestien lähettäjältä vaaditaan harkintaa, onko asia kaikille tärkeä ja onko siten tarkoituksen mukaista lähettää viesti jokaiselle ryhmässä. Lisäksi viestin tulee olla lyhyt ja selkeä, sävyltään neutraali eikä jättää tulkinnanvaraisuuksia. (Österberg, 2014, s. 201)

Esimiesten käymä keskustelu alaiensa kanssa ja yleisesti yrityksen johdon näkyminen ja kuuluminen henkilöstön keskuudessa on korvaamaton sisäisen viestinnän perustekijä. Jos johto ei viesti henkilöstölle, saattaa henkilöstö alkaa spekuloida ja keksiä tarinoita itse. Paras kanava toimittaa viesti samansisältöisenä ja kaikille samanaikaisesti ovat erilaiset kokoukset ja tiedotustilaisuudet, jolloin on myös mahdollisuus vuorovaikutukseen ja näin väärinkäsitysten ehkäisyyn. Säännölliset palaverit auttavat tiedon kulkuun ja ovat luonnollinen foorumi ottaa asioita käsittelyyn. (Österberg, 2014, s. 199) Myös säännölliset kahdenkeskiset keskustelut esimiehen ja työntekijän välillä ovat tärkeitä väyliä työntekijöille saada äänensä kuuluviin ja tuntea tulevansa kuulluksi.

4 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Työn tavoitteena oli löytää tekijöitä, joilla voidaan parantaa työtyytyväisyyttä, työntekijöiden hyvinvointia ja sitoutuneisuutta toimeksiantajayrityksissä, ja varmistaa, että liike on hyvä ja houkutteleva työpaikka. Tarkoituksena oli saada selville mitkä asiat ovat hyvin, ja missä on kehitettävää, ja mitkä tekijät vaikuttavat työtyytyväisyyteen. Tutkimuksessa kartoitettiin myös sitä, miten yritys työntekijöiden näkökulmasta onnistui koronapandemian aikana tarjoamaan turvallisen työympäristön ja viestimään tilanteesta ja miten yritys yleisesti on hoitanut koronaviirustilanteen suhteessa työntekijöihin ja suhteessa asiakkaisiin.

4.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Tavoitteen saavuttamiseksi tietoa tuli kerätä yrityksen työntekijöiltä. Työ toteutettiin tutkimustyönä. Pohdin tutkimusstrategiaa kvalitatiivisen (laadullisen) ja kvantitatiivisen (määrällisen eli tilastollisen) välillä, vaihtoehtoina tutkimuksen toteuttamiselle punnitsin avointa haastattelua tai kyselylomaketta suljetuin kysymyksin. Avoimen haastattelun huonona puolena näin vastausten reliabiliteetin, koska tällöin kysymyksiin ei olisi voinut vastata täysin nimettömänä (vaikka vastaukset olisivatkin esitetty nimettöminä) ja haastattelijalla olisi saattanut olla vaikutusta vastauksiin. Päädyin käyttämään työssä kvantitatiivista tutkimusstrategiaa, koska näin saadut tulokset ovat vertailtavissa toimipisteiden kesken, ja niin halutessa tutkimus pystytään toistamaan samanlaisena myöhemmin ja tekemään vertailua aiempiin tuloksiin. ”Kvantitatiivinen tutkimus perustuu mittaamiseen, jonka tavoitteena on tuottaa perusteltua, luotettavaa ja yleistävää tietoa” (Kananen, 2008, s. 10). Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää edustavat kyselylomakkeen vapaaehtoiset, avoimen palautteen antamisen mahdollistavat osiot. Kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja sopii hyvin muun muassa toiminnan kehittämiseen.

4.3 Tutkimuksen kulku

Aineistonhankinta toteutettiin kyselytutkimuksena. Laadin kysymykset siten, että vastauksista saataisiin mahdollisimman laajasti tietoa tutkimukseen tavoitteen täyttämiseksi. Lomake laadittiin melko yksinkertaiseksi, jotta kyselyyn olisi helppoa ja nopeata vastata. Suurin osa kysymyksistä oli Likert-asteikollisia kysymyksiä, joissa vastaajia pyydettiin arvioimaan tutkittuja asioita asteikolla yhdestä viiteen, jotta saadaan tarkempaa palautetta kuin pelkillä kyllä/ei -vastausvaihtoehdoilla. Likert-asteikko on yksi luotettavimmista tavoista mitata mielipiteitä, käsityksiä ja käyttäytymistä (Survey Monkey, ei pvm). Aineisto hankittiin selainpohjaisella tutkimuslomakkeella, jonka linkin myymäläpäälliköt välittivät alaisilleen opinnäytetyön laatijan saatesanoilla varustettuna. Vastaukset kerättiin ja käsiteltiin anonymisti. Tutkimus tehtiin samanlaisena molempiin toimipaikkoihin, ja tulokset analysoitiin kokonaistuloksina sekä tehtiin vertailua toimipisteiden välillä, mikäli tulokset eivät olleet hyvin samankaltaisia kummankin toimipisteen osalta.

Tutkimuksen tilanneessa yrityksessä työhyvinvointi- tai työtyytyväisyyskyselyitä ei ollut aiemmin tehty, joten tutkimuksen tuloksia ja työtyytyväisyyden tilaa ei voitu verrata aiempaan.

4.4 Tutkimuksen validiteetti, reliabiliteetti ja objektiivisuus

Tutkimuksen luotettavuuteen eli reliabiliteettiin vaikuttaa väärinkäsitysmahdollisuus, joka on selainpohjaisessa kyselyssä suuri (Heikkilä, 2017, s. 18). Vastaaja ei pääse varmistamaan mistään, mitä kysymyksellä tarkoitetaan, jos vastaaja on epävarma. Tämän tutkimuksen tulokset ovat ainakin siinä määrin luotettavia, että vastauksiin ei ole päässyt vaikuttamaan kukaan ulkopuolinen. Tutkittava joukko kattoi koko henkilöstön myymäläpäälliköitä ja kauppiasta lukuun ottamatta, jonka perusteella tuloksia voi pitää luotettavina.

Tutkimuksen tulisi mitata sitä, mitä oli tarkoitus selvittää. Jos tutkimukselle ei ole asetettu täsmällisiä tavoitteita, voidaan helposti tutkia väärinä asioita (Heikkilä, 2017, s. 27). Tässä tutkimuksessa tutkimuslomakkeen kysymykset kattoivat koko

käsiteltävän tutkimusongelman, ja mittasivat asioita melko yksiselitteisesti. Kyselyn vastausprosentti oli melko suuri (n. 69 %), joka edesauttaa validin eli pätevän tutkimuksen toteutumista.

Tutkimuksen tulokset eivät saa riippua tutkijasta, eli tutkijan vaihtamisen ei pitäisi muuttaa tutkimuksen tuloksia (Heikkilä, 2017, s. 29). Tämän tutkimuksen kysymykset on muotoiltu puolueettomasti, ja saman kyselyn voisi toistaa joku toinen tutkija samanlaisena.

Lisäksi tutkimus oli avoin, tutkittavat saivat saatteena tiedon tutkimuksen tarkoituksesta ja käytötavasta, ja tutkimuksen kokonaistuloksista laadittiin yhteenveto työyhteisössä läpikäytäväksi jättämättä mitään tutkimuksen osaa pois. Tietosuojan osalta kysymykset esitettiin ja vastaukset käsiteltiin siten, että vastaajaa ei voida tunnistaa. Myöskään yrityksen tietoja ei tässä julkisessa raportissa kerrota.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Tausta

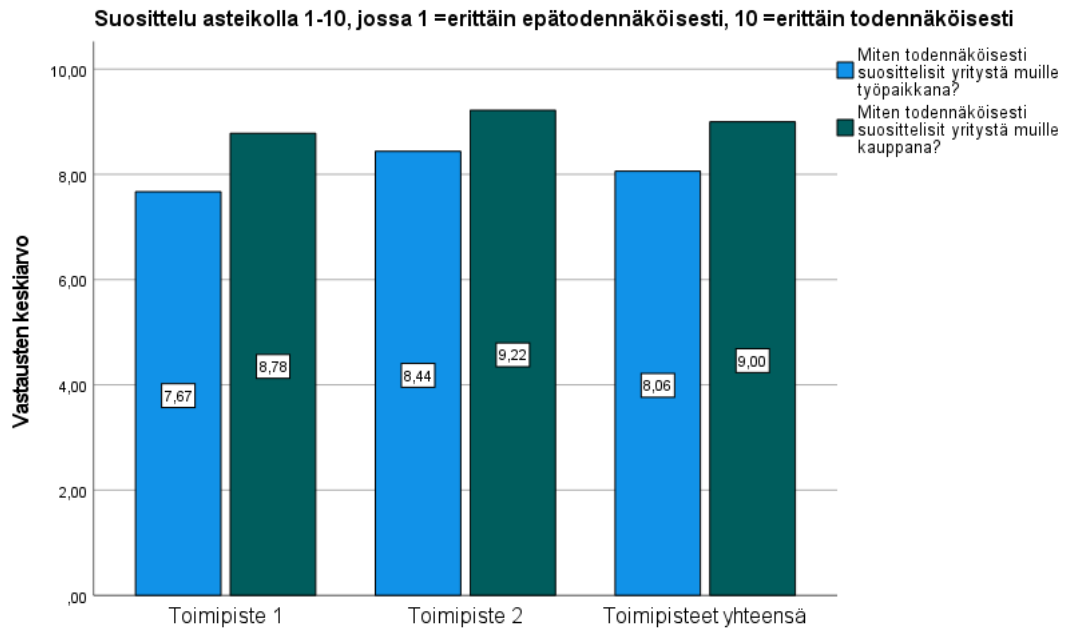
Tutkimukseen saatiin vastauksia yhteensä 18 kpl, 9 kpl kummastakin tutkimukseen valitusta toimipisteestä. Toimipisteessä 1 on 12 työntekijää, Toimipisteessä 2 on 14 työntekijää, joten kokonaisuutena vastausprosentti oli n. 69 %, Toimipisteestä 1 75 % ja Toimipisteestä 2 n. 64 %. Toimipisteessä 2 vastaukset olivat homogeenisempia kuin Toimipisteessä 1.

Taustatietona vastaajista kysyttiin vain toimipiste, jossa työskentelee, jotta vastauksia voitiin vertailla toimipaikkojen välillä, anonymiteetin säilyttäen. Vastauksia saatiin riittävä määrä, jotta vertailua toimipaikkojen kesken voitiin tehdä.

5.2 Suosittele

Kyselyn ensimmäisessä osiossa tavoitteena oli selvittää, miten todennäköisesti työntekijät suosittelisivat työnantajayritystään muille työpaikkana tai kauppana. Vastauksista kävi ilmi, että työntekijät suosittelisivat yritystä todennäköisemmin kauppana, kuin työpaikkana. Kauppana suosittelu -kysymyksen vastausten keskiarvo oli 9,00 ja työpaikkana suosittelu -kysymyksen vastausten 8,06 molemmat toimipaikat yhteenlaskettuna, asteikolla 1-10, jossa 1 = erittäin epätodennäköisesti, 10 = hyvin todennäköisesti (kuvio 1).

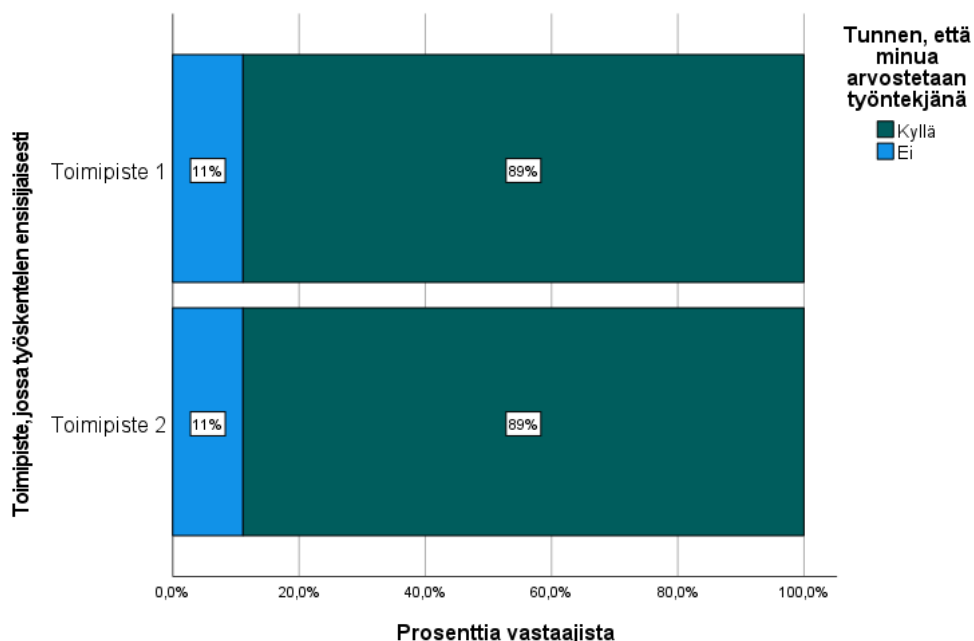
Avoimia palautteita tähän osioon tuli viisi kpl, joissa mainittiin mukava ja leppoisa ilmapiiri niin asiakkaan, kuin työntekijänkin näkökulmasta, hyvä valikoima (ruokapuolella ei yllä parhaiden tasolle, mutta sisustuspuolella ainoa laatuaan paikkakunnallaan). Työpaikkana yritys mainittiin joustavaksi, reiluksi ja hyvän työilmapiirin omaavaksi, ja työtä pidettiin mielenkiintoisena ja innostavana.



Kuvio 1. Miten todennäköisesti suosittelisit yritystä muille työpaikkana tai kauppana, vastausten keskiarvot toimipaikoissa.

5.3 Työssä viihtyminen ja sitoutuminen

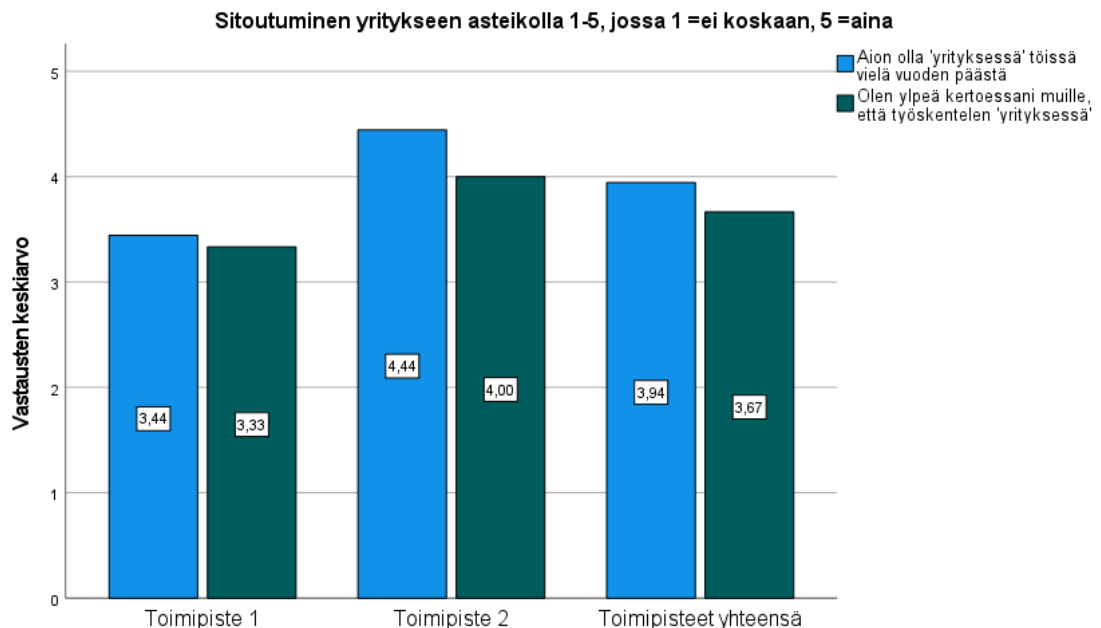
Kyselyn toisessa osiossa kysyttiin työssä viihtymiseen liittyviä asioita. Suurin osa, n. 89 % vastaajista koki saavansa arvostusta työntekijänä, ja n. 11 % ei kokenut itseään arvostettavan työntekijänä (kuvio 2).



Kuvio 2. Arvostuksen kokeminen työssä, vastausten jakaumat toimipisteittäin.

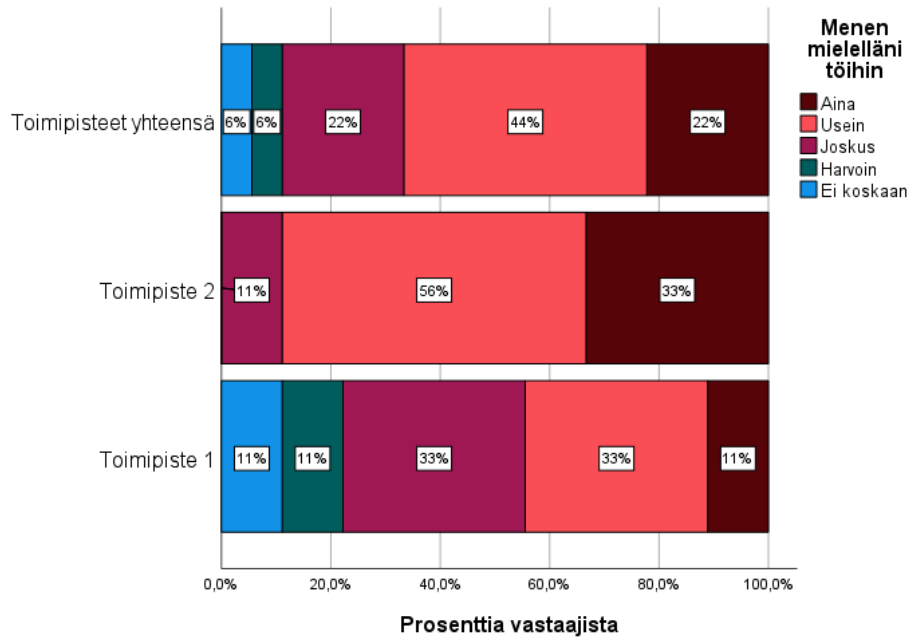
Seuraavia sitoutumiseen ja työssä viihtymiseen liittyviä teemoja pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-5, jossa 1 = ei koskaan, 5 = aina. Kuviossa 3 on esitetty vastaukset Likert-asteikolla. Toimipisteen 1 vastaajista vain kolmannes pitää todennäköisenä, että työskentelee yrityksessä vielä vuoden päästäkin (arvosanan 4-5 antaneita n. 33 % vastaajista), ja n. 22 % (arvosanan 1-2 antaneet vastaajat) näkevät epätodennäköisenä, että ovat yrityksessä töissä vielä vuoden päästä. Toimipiste 2 osalta suurin osa vastaajista aikoo olla yrityksessä töissä vielä vuoden päästä (arvosanan 4-5 antaneita n. 89 % vastaajista).

Toimipiste 1 vastaajista n. 44 % ja Toimipiste 2 vastaajista n. 67 % (arvosanan 4-5 antaneet) ovat usein tai aina ylpeitä kertoessaan työskentelevänsä yrityksessä. Toimipiste 1 osalta n. 11 % vastaajista ja Toimipiste 2 osalta n. 22 % vastaajista (arvosanan 1-2 antaneet) kertovat olevansa harvoin tai ei koskaan ylpeitä kertoessaan työskentelevänsä yrityksessä.



Kuvio 3. Sitoutuminen yritykseen, vastausten keskiarvot toimipisteittäin ja toimipisteet yhteensä.

Toimipisteen 1 vastaajista n. 44 % ja Toimipisteen 2 vastaajista n. 89 % (arvosanan 4-5 antaneet) kertoi menevänsä usein tai aina mielellään töihin. Toimipisteen 1 vastaajista n. joka viides kertoi menevänsä harvoin tai ei koskaan mielellään töihin (arvosanan 1-2 antaneet) (kuvio 4).



Kuvio 4. Menevätkö vastaajat mielellään töihin, vastausten jakaumat toimipisteittäin.

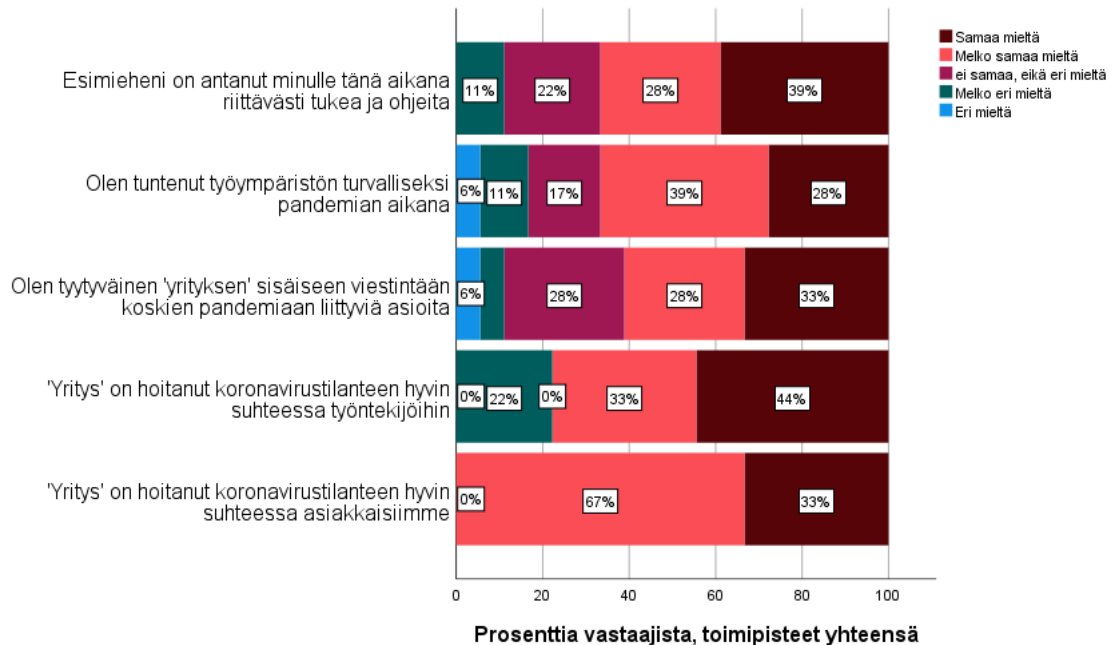
Avoimia palautteita tähän osioon saatiin kaksi kpl, joissa mainittiin, että yrityksessä on mukava olla töissä, ja että vastaaja oli ylpeä työstään.

5.4 Työhyvinvointi ja viestintä pandemian aikana

CoVid 19-viruksen aiheuttama pandemia on muuttanut työskentelytapoja, ja sekä työntekijöiden, että asiakkaiden osalta turvallisuuteen on täytynyt kiinnittää entistä enemmän huomioita. Kyselyn kolmannessa osiossa kysyttiin pandemiaan liittyviä asioita työntekijöiden näkökulmasta mm. turvallisuuteen ja viestintään liittyen. Vastausten jakauma oli toimipisteittäin hyvin samanlainen, joten esitettyjä tuloksia ei ole eritelty toimipisteittäin.

Kuviossa 5 esitetään vastausten jakaumat. Vastauksista käy ilmi, että jokainen työntekijä on sitä mieltä, että koronavirustilanne suhteessa asiakkaisiin on hoidettu vähintäänkin melko hyvin. Koronavirustilanteen suhteessa työntekijöihin yritys on hoitanut n. 78 % mielestä vähintäänkin melko hyvin. Noin joka viides vastaaja on sitä mieltä, että koronavirustilanne on hoidettu melko huonosti suhteessa työntekijöihin.

Yrityksen viestintään liittyen n. 61 % vastaajista on vähintäänkin melko tyytyväisiä yrityksen sisäiseen viestintään koskien pandemiaan liittyviä asioita. Vastaajista n. 11 % on melko tai täysin tyytymättömiä viestintään pandemian aikana.



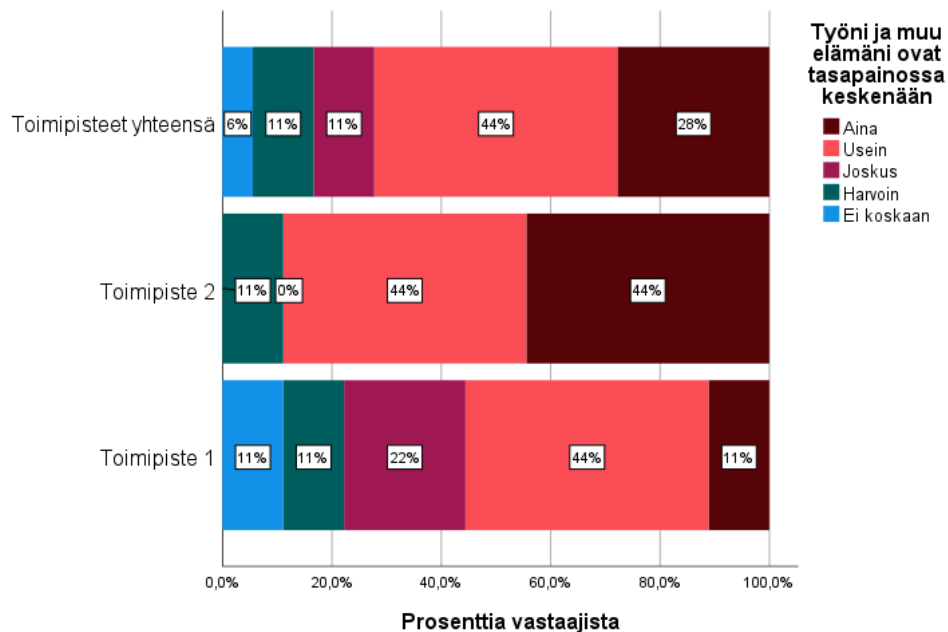
Kuvio 5. Tyytyväisyys pandemian aikaisiin toimiin yrityksessä, vastausten jakauma molemmat toimipaikat yhteensä.

Työympäristön turvallisuuteen liittyen työympäristön on pandemian aikana tuntenut vähintään melko turvalliseksi n. kaksi kolmasosaa vastaajista. Joka kuudes vastaaja ei ole tuntenut työympäristöä turvalliseksi (kuvio 5).

Avoimia palautteita pandemiatilanteen hoitoa koskevaan osioon saatiin kaksi kappaletta, joissa arvioitiin, että yritys on huomionut pandemiaan liittyvät asiat vastaavaan tyyliin kuin muutkin kaupat, käsidesinfointiaineet ja kasvusuojukset ovat olleet käytössä alusta asti ja ohjeistuksia on muutettu tarpeen mukaan ja niistä on informoitu hyvin. Avoimissa palautteissa mainittiin myös, että työn luonteen vuoksi täysin riskitöntä työympäristöä on mahdotonta saada, ja että oma vastuu asiasta on kaikilla suuri.

5.5 Minä työntekijänä

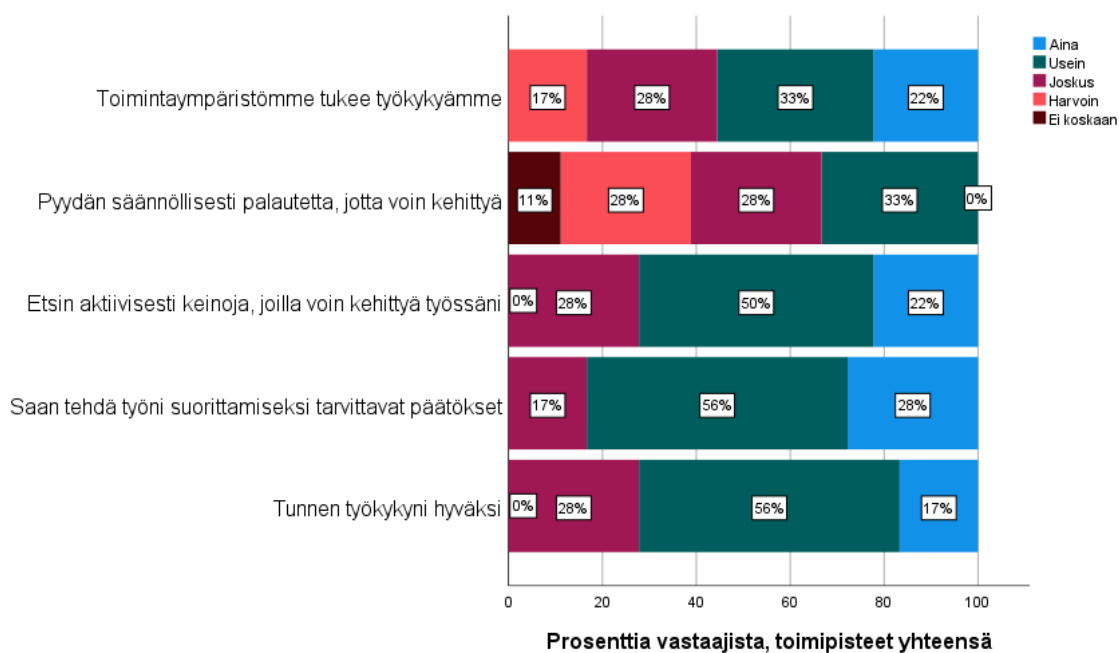
Kyselyn neljännessä osiossa työntekijöitä pyydettiin arvioimaan itseään työntekijänä. Työn ja muun elämän tasapainon osalta vastaukset poikkesivat toimipisteiden osalta eniten, Toimipisteessä 1 työn ja muun elämän koki olevan ainakin useimmiten tasapainossa n. 55 % vastaajista, kun Toimipisteessä 2 tasapainon koki useimmiten hyväksi n. 88 % vastaajista. Toimipisteen 1 osalta työn ja muun elämän koki olevan harvoin tasapainossa vastaajista n. 22%, Toimipisteen 2 osalta n. 11 %. Muiden kysymysten osalta vastausten jakauma oli melko samanlainen molemmissa toimipisteissä, joten vastauksia ei ole eritelty toimipisteittäin (kuvio 6).



Kuvio 6. Työn ja muun elämän tasapaino, vastausten jakauma toimipisteittäin ja toimipisteet yhteensä.

Työnsä suorittamiseksi tehtävät päätökset kokivat saavansa ainakin useimmiten tehdä n. 83,3 % vastaajista, loput 16,7 % kokivat saavansa tehdä päätökset ainakin joskus. Vastaajista n. 72 % kertoi tuntevansa työkykynsä hyväksi, ja etsivänsä aktiivisesti keinoja, joilla voivat kehittyä työssään. n. 28 % vastaajista koki tuntevansa työkykynsä joskus hyväksi, ja etsivänsä joskus keinoja työssä kehittymiseen (kuvio 7).

Toimintaympäristön koki ainakin useimmiten työkykyä ylläpitäväksi n. 55 % vastaajista, n. 17 % vastaajista koko toimintaympäristön tukevan työkykyä harvoin. Heikoimmat arvosanat koko kyselystä sai kysymys, jossa pyydettiin arvioimaan omaan palautteen pyytämistä kehittymismielessä, vastaajista vain kolmannes arvioi pyytävänsä usein palautetta kehittyäkseen työssään, n. 39 % vastaajista kertoi pyytävänsä palautetta harvoin tai ei koskaan (kuvio 7).



Kuvio 7. Minä työntekijänä, vastausten jakauma molemmat toimipisteet yhteensä.

Avoimia palautteita tähän osioon tuli kaksi kpl, joissa vastaaja kertoi kokevansa työnsä hyvin itsenäiseksi, jonka kokee hyvänä asiana, ja toinen vastaaja toivoi, että työpaikka tarjoaisi etuseteleitä tai muuta vastaavaa liikunnan tukemiseen.

5.6 Toiminta työyhteisössämme

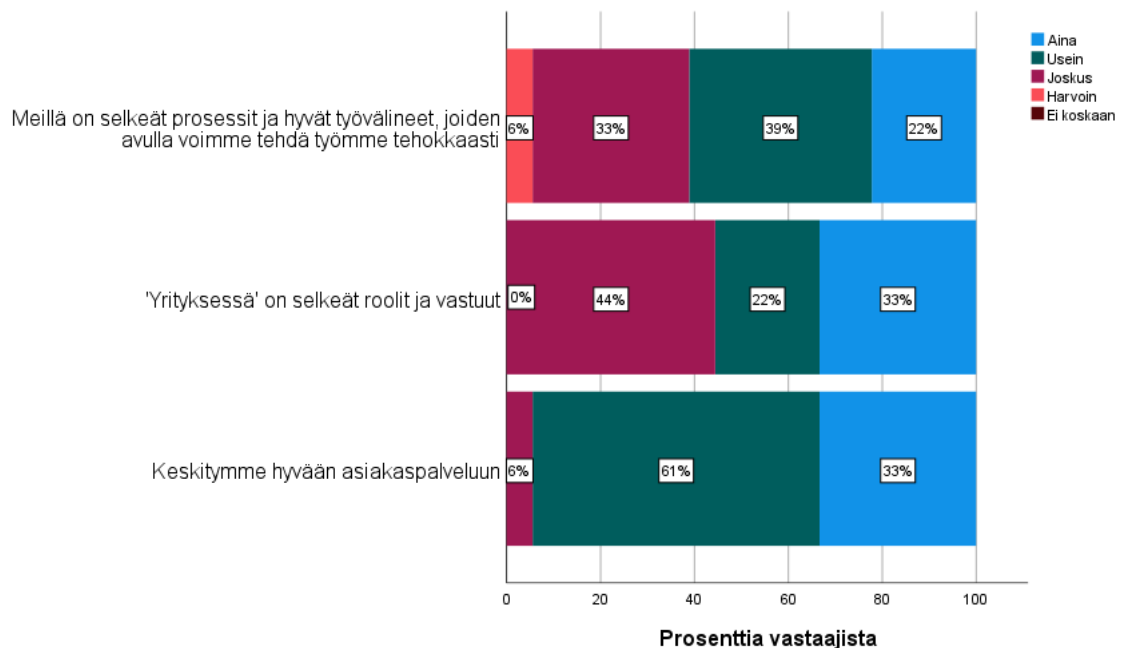
Kyselyn neljännessä osiossa työntekijöitä pyydettiin arvioimaan työyhteisöään. Saatujen vastausten jakauma oli melko samanlainen molemmissa toimipisteissä, joten vastauksia ei ole eritelty toimipisteittäin.

Vastaukset on käsitelty kolmessa osassa: yleiset työyhteisöä koskevat asiat, tasa-arvoa ja häirintää koskevat asiat ja työyhteisön sisäinen viestintä, viestintä eriteltynä vielä työyhteisön viestintään ja johdon viestintään.

Avoimia palautteita työyhteisöä koskevaan osioon saatiin kaksi kpl, joissa vastaaja kertoi kokeneensa uhkailua asiakkaan puolelta, ja toinen vastaaja kertoi, että yhteistyötä kehitetään edelleen.

5.6.1 Työyhteisömme yleisesti

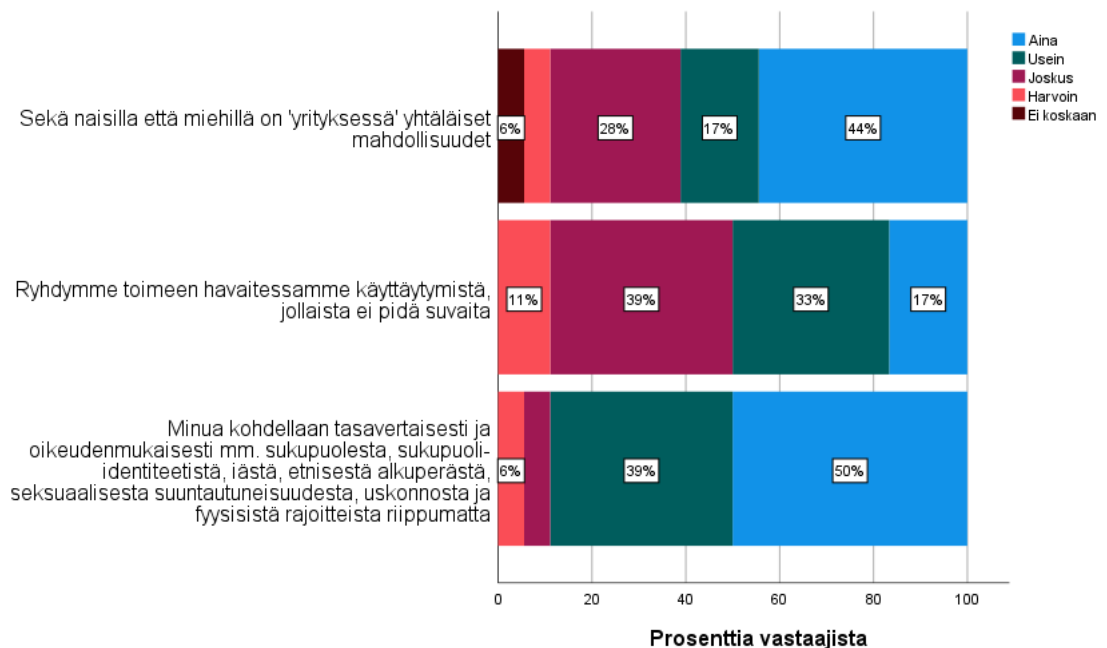
Lähes jokainen vastaaja (n. 94 %) oli sitä mieltä, että työyhteisössä keskitytään hyvään asiakaspalveluun. Noin puolet (n. 55 %) vastaajista oli sitä mieltä, että työyhteisössä on selkeät roolit ja vastuut, loput n. 44 % eivät olleet niin varmoja roolien ja vastuiden selkeydestä. Vastaajista n. 61 % piti työyhteisön prosesseja selkeinä ja työvälineitä hyvinä. Loput n. 39 % olivat sitä mieltä, että prosessit ovat joskus tai harvoin selkeät, ja työvälineet joskus tai harvoin hyvät (kuvio 8).



Kuvio 8. Toiminta työyhteisössä, vastausten jakauma molemmat toimipaikat yhteensä.

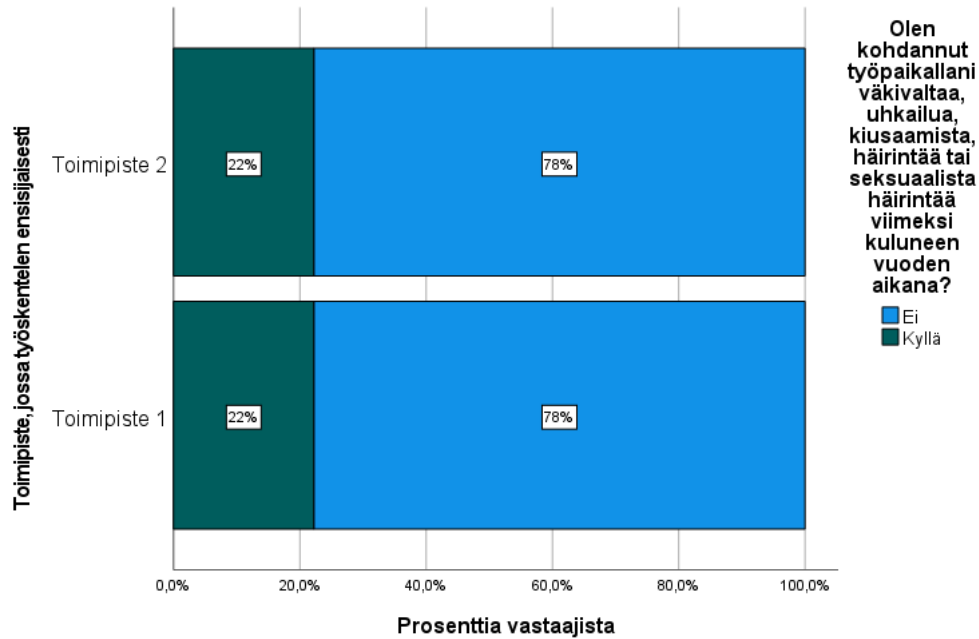
5.6.2 Tasa-arvo työyhteisössämme

Suurin osa vastaajista (n. 89 %) koki tulevansa kohdelluksi työyhteisössä useimmiten tai aina tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti. Noin 11 % vastaajista koki tulevansa kohdelluksi tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti vain joskus tai harvoin. Vastaajista n. 61 % piti naisten ja miesten mahdollisuuksia yrityksessä yhtäläisiksi usein tai aina. Noin 11 % vastaajista oli sitä mieltä, että miesten ja naisten mahdollisuudet ovat yhtäläiset vain harvoin tai ei koskaan. Puolet vastaajista koki, että yrityksessä ryhdytään usein tai aina toimeen, kun havaitaan käyttäytymistä, jollaista ei pitäisi suvaita. Noin 39 % vastaajista oli sitä mieltä, että toimeen ryhdytään joskus, ja n. 11 % sitä mieltä, että toimeen ryhdytään harvoin (kuvio 9).



Kuvio 9. Tasa-arvo työyhteisössä, vastausten jakauma molemmat toimipaikat yhteensä.

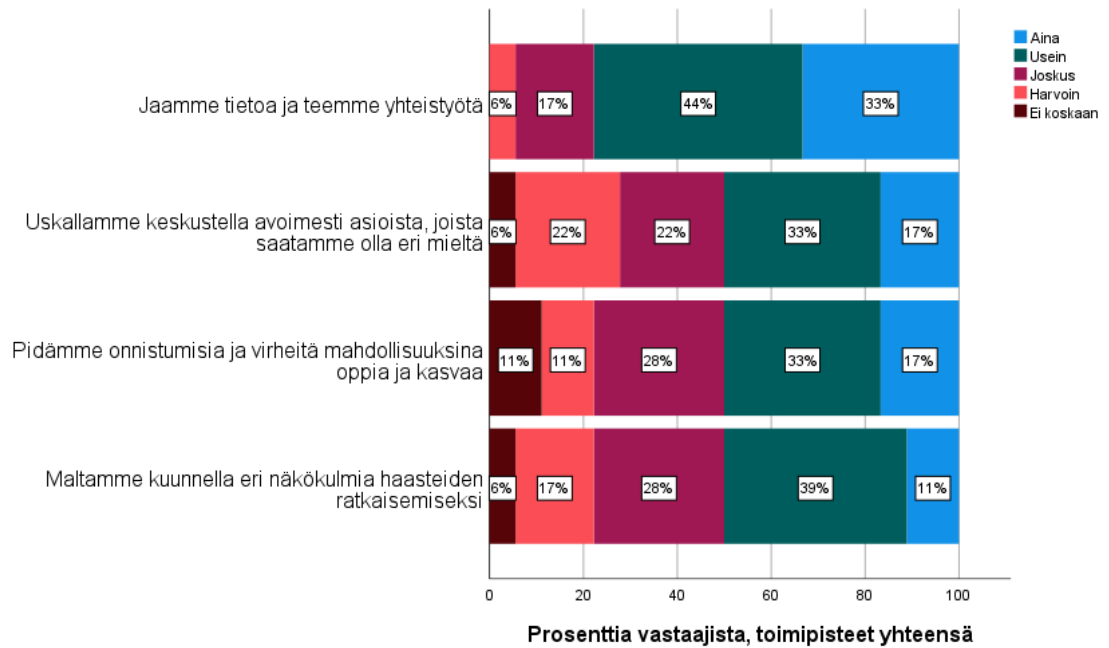
Kummassakin toimipisteessä noin joka viides vastaaja (n. 22 % vastaajista) kertoi kohdanneensa häirintää työpaikalla viimeisen vuoden aikana. Kyselystä tai vastauksista ei käy ilmi, mistä suunnasta häirintää on koettu, työyhteisön sisällä vai asiakkaiden tai esimerkiksi tavarantoimittajien suunnasta. Yksi häirintää kokeneista vastaajista kertoi avoimessa palautteessa kokeneensa uhkailua asiakkaan suunnasta (kuvio 10).



Kuvio 10. Kokemus häirinnästä työpaikalla, vastaukset toimipisteittäin.

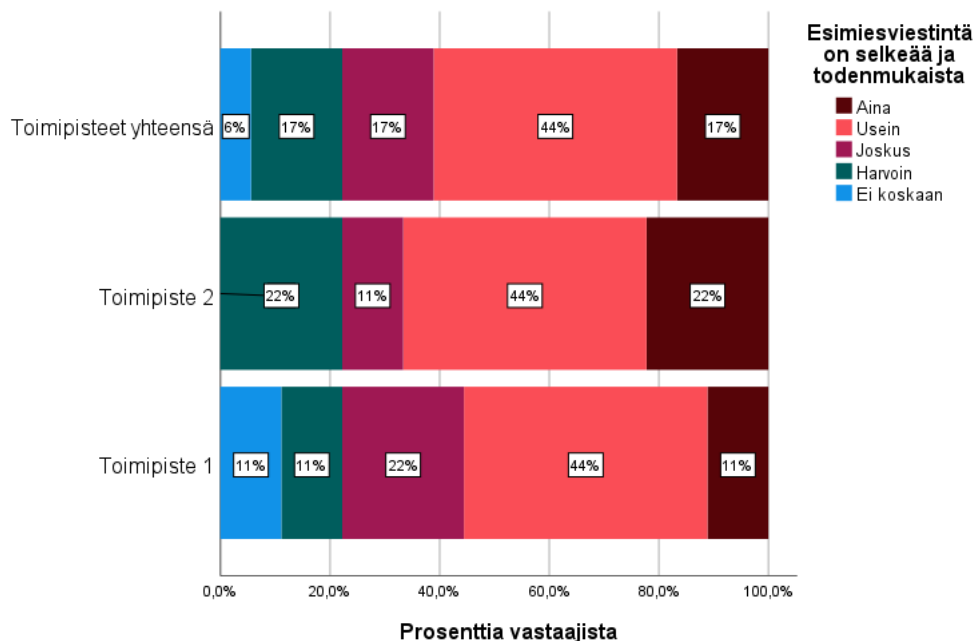
5.6.3 Sisäinen viestintä

Vastaajista n. 77 % oli sitä mieltä, että työyhteisössä jaetaan tietoa ja tehdään yhteistyötä usein tai aina. Noin 23 % oli sitä mieltä, että yhteistyötä tehdään ja tietoa jaetaan vain joskus tai harvoin. Puolet vastaajista arvioi, että työyhteisössä uskalletaan keskustella avoimesti, ja eri näkökulmia maltetaan kuunnella usein tai aina, ja puolet arvioi, että avointa keskustelua uskalletaan käydä tai eri näkökulmia maltetaan kuunnella vain joskus, harvoin tai ei koskaan. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että työyhteisössä pidetään onnistumisia ja virheitä mahdollisuuksina oppia ja kasvaa. Puolet vastaajista arvioi, että onnistumisia ja virheitä pidetään mahdollisuuksina oppia ja kasvaa vain joskus, harvoin tai ei koskaan (kuvio 11).



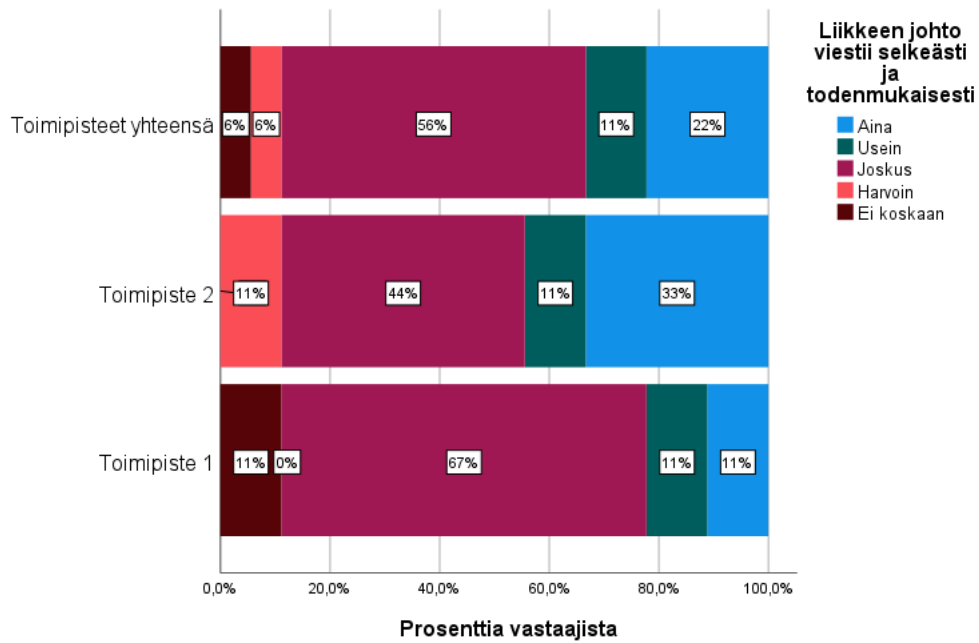
Kuvio 11. Sisäinen viestintä työyhteisössä, vastausten jakauma molemmat toimipaikat yhteensä.

Vastaajista n. 61 % piti esimiesviestintää usein tai aina selkeänä ja todenmukaisena. Noin 23 % vastaajista piti esimiesviestintää harvoin tai ei koskaan selkeänä ja todenmukaisena. Toimipisteessä 2 työskentelevät vastaajat pitivät esimiesviestintää useammin selkeänä ja todenmukaisena kuin Toimipisteen 1 vastaajat (kuvio 12).



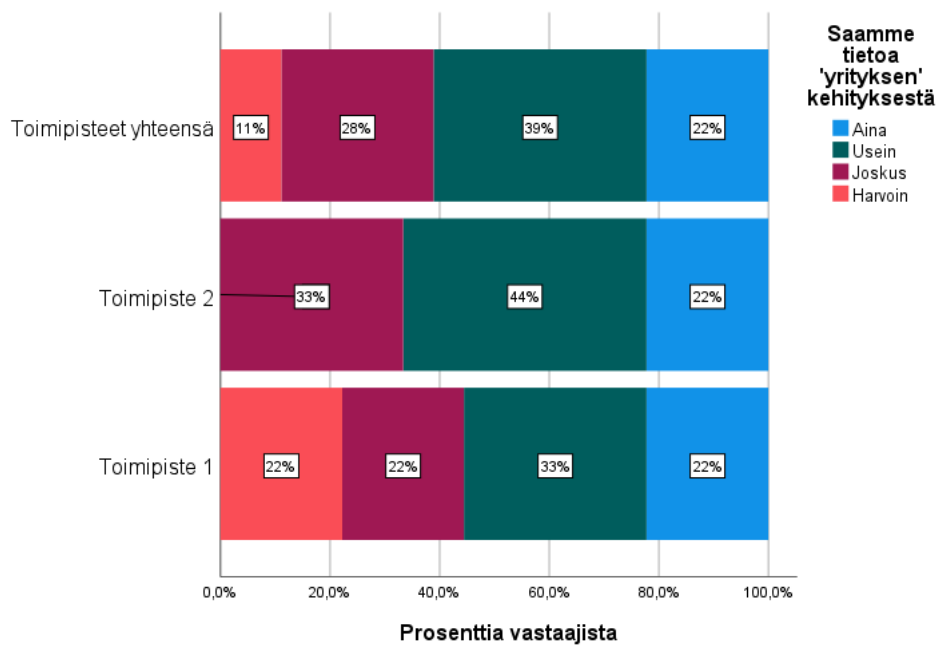
Kuvio 12. Esimiesviestintä työyhteisössä, vastausten jakauma toimipisteittäin ja molemmat toimipisteet yhteensä.

Liikkeen johdon viestintää selkeänä ja todenmukaisena usein tai aina piti kolmannes vastaajista, n. 11 % piti liikkeen johdon viestintää harvoin tai ei koskaan selkeänä ja todenmukaisena. Toimipisteessä 2 työskentelevät vastaajat pitivät selvästi useammin johdon viestintää selkeänä ja todenmukaisena, kuin Toimipisteessä 1 työskentelevät (kuvio 13).



Kuvio 13. Liikkeen johdon viestintä, vastausten jakauma toimipisteittäin ja molemmat toimipisteet yhteensä.

Yrityksen kehityksestä koki saavansa usein tai aina tietoa n. 61 % vastaajista. Noin 28 % koki saavansa tietoa yrityksen kehityksestä joskus ja 11 % vain harvoin. Toimipisteessä 1 työskentelevät vastaajat kokivat saavansa hieman harvemmin tietoa yrityksen kehityksestä, kuin Toimipisteessä 2 työskentelevät (kuvio 14).



Kuvio 14. Tiedonsaanti yrityksen kehityksestä, vastausten jakauma toimipisteittäin ja molemmat toimipisteet yhteensä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Keskeisimmät tulokset

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että suurin osa työntekijöistä on ylpeitä työskentelystään yrityksessä, ja olisivat valmiita suosittelemaan yritystä sekä kauppana että työpaikkana muille. Lähes jokainen työntekijä tuntee, että häntä arvostetaan työntekijänä, suurin osa menee mielellään töihin ja aikoo olla yrityksessä töissä vielä vuoden päästäkin. Yksikään vastaajista ei ollut sitä mieltä, että työyhteisössä ei keskityttäisi hyvää asiakaspalveluun.

Pandemiatilanteen hoidosta yritys sai kyselyn keskimäärin parhaat arviot, tilanteen hoito nähtiin hyvänä sekä asiakkaiden, että työntekijöiden suuntaan. Pandemiaa koskevaan sisäiseen viestintään ja esimiesten tukeen oltiin pääosin tyytyväisiä, ja suurin osa työntekijöistä koki työympäristön turvalliseksi. Myymäläpäällikkö kertoi, että myymälöihin oli päätetty hyvin varhaisessa vaiheessa pandemian puhjettua rakentaa kassatyöntekijöitä suojaamaan pleksiseinät, ja käsi-desiautomaatit saatiin sekä asiakkaiden, että henkilökunnan käyttöön. Tutkimuksen tulosten perusteella työntekijät olivat enimmäkseen tyytyväisiä yrityksen toimintaan pandemian aikana. Työturvallisuuteen pandemiatilanteessa vaikuttaa merkittävästi myös asiakkaiden käyttäytyminen, FDA (U.S. Food & Drug Administration) onkin laatinut ihmisille muistilistan pandemian aikaista kaupassa asiointia varten: Tee kauppalista, jotta asiointi on nopeata ja järjestelmällistä, osta viikon-kahden viikon tarpeet kerralla, käytä kasvomaskia kaupassa, käytä puhdistusliinaa ostoskärryjen ja ostoskorin kahvan puhdistamiseen, pidä riittävä turvaväli ja vältä koskettelemasta kasvojasi käsilläsi (U.S. Food & Drug Administration, ei pvm).

Työntekijät kokivat saavansa tehdä itse työnsä suorittamiseksi tarvittavat päätökset ja työn roolit ja vastuut koettiin selkeiksi. Fyysiseen työhyvinvointiin ja ergonomiaan liittyen, työvälineet koettiin pääosin hyviksi ja prosessit selkeiksi. Työntekijät myös tunsivat olevansa työkykyisiä ja työympäristön enimmäkseen tukevan työkykyä. Työn ja muun elämän tasapaino koettiin pääosin hyväksi. Työssä kehittymisen suhteen palautteen pyytämisessä olisi parantamisen varaa,

suuri osa työntekijöistä kuitenkin kertoi itse etsivänsä aktiivisesti keinoja kehittyä työssään.

Tasa-arvoon liittyvissä asioissa lähes jokainen vastaaja kertoi tulevansa kohdelluksi tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti. Kuitenkin jotkut vastaajista kokivat, että työyhteisössä ei ryhdytä toimeen, kun havaitaan käyttäytymistä, jollaista ei pitäisi suvaita. Ristiriita vastausten välillä voisi johtua siitä, että huonoa kohtelua koetaan asiakkaiden suunnasta. Naisten ja miesten mahdollisuuksia yrityksessä eivät kaikki vastaajat pitäneet yhtäläisinä. Noin joka viides vastaaja kertoi kohdanneensa häirintää työpaikalla.

Sisäiseen viestintään liittyen kyselyn vastausten perusteella yrityksessä on eniten kehitettävää. Tiedon jakamisen ja yhteistyön koettiin olevan varsin hyvällä tasolla, mutta kehityskohteeksi vastausten perusteella nostaisin keskustelun työyhteisössä. Verrattain moni työntekijä koki, että työyhteisössä ei uskalleta keskustella asioista, joista ollaan eri mieltä, tai eri näkökulmia ei malteta kuunnella. Moni oli myös sitä mieltä, että onnistumia tai virheitä ei pidetä mahdollisuuksina oppia ja kasvaa. Työntekijät kokivat saavansa melko hyvin tietoa yrityksen kehityksestä, mutta esimiesviestinnän ja johdon viestinnän selkeydessä osa koki parantamisen varaa. Aiheen tiimoilta tehdyt aiemmat tutkimukset (esimerkiksi Kulmala 2009, Toivanen 2016, Parto 2018) eri yrityksissä ovat osoittaneet, että sisäisessä viestinnässä ja erityisesti palautteen antamisessa koetaan usein olevan eniten kehitettävää.

6.2 Miten työ onnistui?

Tutkimuksen tavoitteeseen nähden työ onnistui hyvin. Tavoitteena oli löytää tekijöitä, joilla voidaan parantaa työtyytyväisyyttä, työntekijöiden hyvinvointia ja sitoutuneisuutta. Kyselyn perusteella työtyytyväisyyttä voitaisiin parantaa muun muassa kommunikointia parantamalla, panostamalla avoimempaan keskustelukulttuuriin ja palautteen pyytämiseen ja antamiseen sekä esimiesten että työntekijöiden suunnasta. Työntekijät kokivat hyvinvointinsa ja työkykynsä varsin hyväksi, esiin nousi toive liikunnan tukemisesta esimerkiksi liikuntasetelein. Suurin

osa työntekijöistä on jo lähtökohtaisesti melko sitoutuneita yritykseen, ja aikovat työskennellä yrityksessä vielä vuoden päästäkin.

6.3 Kehitysehdotukset ja jatko

Työhyvinvoinnin kehittäminen on investointi tulevaisuuteen. Työtyytyväisyystutkimuksen tekeminen on hyvä alku. Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella nostan seuraavaksi esiin muutaman asian, joista toimeksiantajayritys voisi lähteä liikkeelle.

Palautteen pyytäminen sai kysymyksistä heikoimman arvioinnin. Yrityksen edustaja kertoi, että yrityksessä käydään alaisten kanssa n. kvartaaleittain kahdenkeskisiä keskusteluita. Kahdenkeskisiä keskusteluja työntekijöiden kanssa olisi hyvä järjestää useammin, esimerkiksi kuukausittain, vaikka vain lyhyestikin, kunhan työntekijöillä olisi kanava ja hetki tuoda mieltään painavia ajatuksia tai ideoita esille. Näin kaikilla olisi mahdollisuus saada äänensä kuuluviin, ja vaikuttaa työpaikan käytäntöihin ja toimintaan ja pyytää ja saada palautetta omasta toiminnastaan. Esimiehen on hyvä muistaa pyytää myös esimerkiksi palaverin päätteeksi palautetta itselleen. Samalla tulisi tuettua avointa keskustelukulttuuria, ja työntekijät voisivat kokea erilaiset mielipiteet tulevan paremmin huomioituiksi, tai ainakin kuulluiksi. Koko henkilöstön palavereita yrityksen edustaja kertoi olevan yleensä n. puolen vuoden välein. Tiedonjakamisen kannalta myös henkilöstöpalavereita voisi tihentää esimerkiksi kvartaaleittain pidettäväksi. Kun edellä mainittuihin asioihin panostetaan monipuolisesti, edistetään samalla työhyvinvointia ja jokaisen organisaation jäsenen viihtyvyyttä töissä. Työn miellyttävyys ja mahdollisuus päästä vaikuttamaan organisaation toimiin motivoivat työntekijöitä (Pakka & Rätty, 2010). Lisäksi työntekijöiden kanssa olisi säännöllisesti, esim. vuosittain hyvä pitää kehityskeskustelu, jossa arvioidaan työntekijän suoriutumista tehtävistään, ja mahdollisuuksia ja halukkuutta vaihtaa työtehtävää ja kehittyä työssään entisestään. Kuten Hautaniemen (2008) Pro gradu -tutkielmasta kävi ilmi, on työntekijän kehittymisen ja etenemisen mahdollistamisella positiivinen vaikutus työtyytyväisyyteen.

Esimiesten ja johdon viestinnän selkeydessä nähtiin parantamisen varaa. Viestinnän selkeyteen on mahdollista vaikuttaa esimerkiksi siten, että valmistautuu palaveriin hyvin ja toimittaa osallistujille lyhyen asialistan käsiteltävistä aiheista, jotta kaikilla osallistujilla olisi mahdollisuus pohtia asioita ennakkoon ja osallistajat ovat valmiimpia kuulemaan viestin. Tekstiviestillä, WhatsAppilla tai sähköpostitse tapahtuvan viestinnän sisältöön, pituuteen, sävyyn ja ylipäätään viestin lähettämisen tarpeellisuuteen tulisi kiinnittää huomiota. (Österberg, 2014, s. 200)

Koska muutama vastaaja kertoi kokeneensa häirintää työpaikalla, olisi asiaa hyvä selvittää tarkemmin. Aihetta voisi käsitellä kahdenkeskisissä keskusteluissa työntekijöiden kanssa, tai tehdä uuden kyselyn, jossa kartoitetaan tarkemmin, mistä suunnasta häirintää on koettu, jotta asiaan voidaan puuttua oikealla tavalla. Asiakasväkivallan uhkaa voitaisiin torjua kartoittamalla mahdolliset vaaratilanteet ja tekemällä työturvallisuuslain mukainen ohjeistus näiden tilanteiden varalle sekä kouluttamalla työntekijöitä. Myös konkreettisten tekijöiden (esim. työtilat ja hälytysjärjestelmät) on oltava toimivia (Kuntatyönantajat, 2007).

Työtehtävien ulkopuoliset kohtaamiset ovat merkittävässä roolissa työyhteisön keskinäisten suhteiden syventämisessä. Työnantajan on tärkeää järjestää työntekijöille virkistystapahtumia, joissa tehdään porukalla jotain ihan muuta kuin töitä. Näin työkaverit pääsevät tutustumaan toisiinsa paremmin, saavat yhteisiä kokemuksia ja vahvistavat näin työyhteisön yhtenäisyyttä. Yhteiset liikuntapäivät ovat paras tapa hoitaa kaikkia työhyvinvointiin liittyviä osa-alueita, liikunnalla on mieltä piristävä vaikutus, liikunta on fyysistä, ja yhdessä tekeminen parantaa sosiaalisia suhteita. Määttälän (2020, 44) tekemän, erään työpaikan virkistystoimintaan liittyvän, tutkimuksen mukaan tutkimuksen kohteena olleen yrityksen työntekijät kokivat virkistystoiminnan lisänneen myös työntekijän innostusta fyysisiin aktiviteetteihin vapaa-ajalla (Määttälä, 2020).

Kuten yksi vastaajista toivoikin, myös liikuntaedut voisivat olla hyvä kannuste työntekijöille pitämään omasta hyvinvoinnistaan huolta. Henkilöstöetujen tarjoaminen viestii työntekijälle, että hänestä välitetään ja että hänen hyvinvoinnillaan on merkitystä. Työntekijät arvostavat rahapalkan lisäksi hyvää työilmapiiriä ja

sitä, että työpaikalla viihdytään. Henkilöstöetujen tarjoaminen on konkreettinen keino parantaa työnantajamielikuvaa ja sitouttaa työntekijöitä (Edenred, ei pvm).

Työntekijät kokivat työkykynsä, prosessit ja työvälineet melko hyviksi. Työterveydessä tulisi kuitenkin aina myös panostaa ergonomiasta puhumiseen ja kehittämiseen, sillä hyvillä ergonomisilla valinnoilla ihminen on pitkään työkykyinen. Työpaikalle voisi olla oivallista järjestää esimerkiksi ergonomian kyselylomake, jossa työntekijät saisivat vaikuttaa ergonomisiin ratkaisuihin käytännössä.

Työhyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden tilaa on hyvä seurata säännöllisesti, ja vastaavanlainen kyselytutkimus olisikin yrityksen hyvä suorittaa esim. vuosittain, jolloin kehityssuuntaa voisi seurata, ja mahdollisiin ongelma-kohtiin päästäisiin tarttumaan nopeasti. Jos kyselyn tekemiseen ei haluta tuhjata yrityksen resursseja, voi työtyytyväiskyselyn ostaa ulkoiselta palvelulta tarjoavalta yritykseltä, kokonaispakettina suunnittelusta toteutuksen kautta raportointiin. Palveluntarjoajalta voisi tilata kyselyn, joka toteutetaan samanlaisena säännöllisesti, jolloin kyselyiden tulokset olisivat keskenään vertailukelpoisia.

7 POHDINTA

Hyvinvoiva työympäristö ei ole itsestäänselvyys, mutta se on rikkaus, joka sitouttaa työntekijän työpaikkaan. Henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara. Yrityksen kannattaa investoida työntekijöiden hyvinvointiin, investointi maksaa itsensä takaisin työntekijöiden sairaspöissaolojen vähentyessä. Useiden tutkimusten, esimerkiksi Böckermanin ja Ilmakunnaksen (2020, 43) tekemän tutkimuksen, mukaan työhyvinvoinnilla on myös suuri vaikutus tuottavuuteen, hyvinvoiva työntekijä on tehokkaampi. Hyvinvoivat työntekijät myös jaksavat töissä pidempään, ovat harvemmin poissa töistä ja ovat vähemmän alttiita vaihtamaan työpaikkaa.

Aihe tutkimukselle valikoitui toimeksiantajayrityksen toiveesta. Yritys haluaa olla houkutteleva työpaikka ja tämän vuoksi halusi selvittää, mitä työntekijät ajattelevat yrityksestä ja työskentelyyn liittyvistä teemoista. Laadin jo alkuvuodesta 2021 alustavan kysymysluettelon, jota hioin yrityksen edustajan kanssa keskusteltuani. Kysely toteutettiin maaliskuun kahden viimeisen viikon aikana. Työ eteni suunnitellussa aikataulussa, eikä prosessin edetessä ilmennyt yllättäviä haasteita.

Työtyytyväisyys on hyvin monesta osatekijästä koostuva kokonaisuus, rajasin työssäni teoriaosuuden käsittelemään työhyvinvoinnin perustekijöitä, fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia, sekä aiemmissa tutkimuksissa haasteellisimmaksi osioksi koettua sisäistä viestintää. Työtyytyväisyydestä on tehty paljon erilaisia tutkimuksia, joten uutena, ajankohtaisena kulmana päätin ottaa työhön työntekijöiden näkemyksen pandemian hoitoon liittyviin asioihin. Luulen, että harvalla ihmisellä pandemian puhjettua keväällä 2020 oli vielä näkemystä tai kokemusta siitä, miten asiat tulisi hoitaa, mutta kun poikkeuksellista tilannetta oli jatkunut kyselyn toteuttamishetkellä jo vuoden verran, saattoivat työntekijät jo muodostaa melko hyvän näkemyksen asiasta. Pandemia tullee muuttaa työelämän käytäntöjä pysyvästi, ja jatkossa yritykset lienevät valmiimpia reagoimaan nopeammin mahdollisiin uhkiin.

Yrityksessä, jossa kyselytutkimus suoritettiin, työntekijät suhtautuivat kyselyyn esimiesten mukaan positiivisesti yllättyen. Jo pelkkä työtyytyväisyyskyselyn tekeminen itsessään voi nostaa työtyytyväisyyttä, koska se kertoo työnantajan olevan kiinnostunut työntekijöistään ja heidän hyvinvoinnistaan.

Kyselyn tuloksista laadittiin n. kaksi viikkoa kyselyn jälkeen toimipisteiden esimiehille raportit, jotka kannustin käymään työntekijöiden kanssa yhdessä läpi seuraavassa henkilöstöpalaverissa, tai järjestämään ”ylimääräisen” palaverin aiheen tiimoilta, mielellään mahdollisimman pian, jotta työntekijät vielä muistavat kyselyn ja omat vastauksensa. Näin työntekijät voivat peilata omia vastauksiaan ja suhtautumistaan asioihin muiden vastauksiin, ja itse ajattelisin, että tätä kautta esiin saattaisi nousta ajatuksia työntekijän omasta asenteesta tai omista toimista työtyytyväisyyden parantamiseksi. Yritys tai esimies ei kuitenkaan yksin pysty kohentamaan työhyvinvointia, myös työntekijän omalla motivaatiolla ja itsestään huolehtimisella on suuri merkitys. Jokaisen organisaatiossa työskentelevän henkilön omat suhtautumistavat ja asenteet vaikuttavat työhyvinvointiin.

Toimeksiantajayrityksen edustajalta saadun palautteen mukaan tutkimuksen ja kehitysehdotusten myötä yritys suunnittelee palaverikäytäntöjen muuttamista (palavereja useammin, keskitytään enemmän palautteen pyytämiseen ja antamiseen). Yritys nosti tärkeäksi seikaksi työntekijöiden kokemukset häirinnästä, ja asian syitä aiotaan selvittää tarkemmin. Yhteisiä virkistysjuhlia yritys on järjestänyt säännöllisesti, mutta jatkossa tapahtumiin suunnitellaan liitettävän enemmän myös liikunnallista tekemistä. Liikuntasetelien tarjoamisen mahdollisuutta selvitetään.

Olen kokonaisuudessaan varsin tyytyväinen työhön, koen, että toimeksiantajayritys sai todellista hyötyä tutkimuksesta ja sen tiimoilta tehdyistä päätelmistä ja kehitysehdotuksista. Kyselylomakkeeseen olisin jälkiviisaana tehnyt muutaman lisäyksen: olisin tarkentanut häirinnän kokemiseen liittyvää kysymystä (häirintä asiakkaiden suunnalta vai työyhteisön sisällä), työympäristön työkyvyn tukemiseen liittyvää kysymystä olisin tarkentanut koskemaan fyysisistä työympäristöä, sekä olisin lisännyt tutkimukseen työaikaa koskeva kysymyksen.

Työn tekeminen avasi myös itselleni uusia näkökulmia kokonaisvaltaiseen tyytyväisyyteen, ja silmäni avautuivat monelle asialle, joita nykyinen työnantajani tekee hyvinvointini eteen, joihin en ole ehkä aiemmin kiinnittänyt huomiota, tai osannut arvostaa oikealla tasolla.

LÄHTEET

Böckerman, P.; Ilmakunnas, P. (2020). Työhyvinvointi kannattaa. Työolot, työtyytyväisyys ja tuottavuus. Teollisuuden palkansaajat TP ry Edistys-raportti. Espoo: Top-Mainos Oy.

Edenred. (ei pvm). Miksi liikunta- ja kulttuurietu. Luettu 7.4.2021. <https://edenred.fi/fi/tyonantaja/liikunta-ja-kulttuurietu/>

Feldt, T.; Kinnunen, U.; & Mauno, S. (2015). Työ leipälajina: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-Kustannus, e-kirja.

Filosofian Akatemia. (2018). Merkityksellisen työn kolme elementtiä. Luettu 7.4.2021. <https://filosofianakatemia.fi/blogi/merkityksellisen-tyon-kolme-elementtia/>

Finlex. (2007). Laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Luettu 16.4.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334#Pidp447116208>

Gaudeamus Helsinki University Press. (2012). Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Gaudeamus Oy.

Hautaniemi, A. (2008). Menestys ja hyvinvointi. Organisaatiokulttuuri henkilöstön hyvinvoinnin suhteen eroavilla työpaikoilla. Tampereen Yliopisto, sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Pro gradu -tutkielma.

Heikkilä, T. (2017). Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing.

Kananen, J. (2008). Kvantti: Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kohtanen, A. (2021). Pandemian vaikutukset elintarvikeyrityksessä. Satakunnan ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Kortetjärvi-Nurmi, S.; & Murtola, K. (2016). Areena - Yritysviestinnän käsikirja, e-kirja. Edita Publishing Oy.

Krank, A. (2002). Ergonomia lisää työhyvinvointia työpaikalla. Luettu 20.3.2021. <http://hammasteknikko.fi/tiedostot/Ergonomia.pdf>.

Kulmala, T. (2009). Sisäinen viestintä ja työtyytyväisyys pikaruoka-alan yrityksessä. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Kuntatyönantajat. (2007). Työhyvinvoinnin toimintalinjat ja hyvät käytännöt -suositus kunta-alalle. Luettu 31.3.2021. <https://www.kt.fi/henkilostojohtaminen/suosituksset/tyohyvinvoinnin-toimintalinjat-ja-hyvat-kaytannot>.

Mattila, M. (2017). Yhteiset pelisäännöt - Psykkisen työhyvinvoinnin edistäminen työelämän muutoksissa. Centria- Ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittämissä ja johtamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Määttä, E. (2020). Virkistystoiminta osana työhyvinvointia. Centria-Ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Pakka, J.; & Rätty, T. (2010). Työstä hyvinvointia. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Parto, E. (2018). Vuokratyöntekijöiden työtyytyväisyys. Tampereen Ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Pyykönen, M. (2017). Häirintä ja syrjintä työpaikalla - ennaltaehkäisy, tunnistaminen ja selvittäminen. Edita Publishing Oy.

Suomen Ergonomiayhdistys. (ei pvm). Mitä on ergonomia? Luettu 20.3.2021. <https://www.ergonomiayhdistys.fi/ergonomia/mita-ergonomia-on/>

Survey Monkey. (ei pvm). Mikä on Likert-asteikko? Noudettu osoitteesta Luettu 12.3.2021. <https://fi.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>

Teknologiateollisuus. (2020). Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus ovat työyhteisön peruspilareita. Luettu 16.4.2021. <https://teknologiateollisuus.fi/fi/tyomarkkinat/uudistuva-tyomarkkina/tasa-arvo-ja-yhdenvertaisuus-ovat-tyoyhteison-peruspilareita>

Toivanen, R. (2016). Pizzeria Napolin työhyvinvointi. Tampereen Ammattikorkeakoulu, Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Tuuna, S. (2017). Fyysinen työhyvinvointi ravintolan keittiössä. Tampereen Ammattikorkeakoulu, Palveluliiketoiminta. Opinnäytetyö.

U.S. Food & Drug Administration. (ei pvm). Shopping for food during the COVID-19 pandemic - Information for consumers. Luettu 6.4.2021. <https://www.fda.gov/food/food-safety-during-emergencies/shopping-food-during-covid-19-pandemic-information-consumers/>

Österberg, M. (2014). Henkilöstöasiantuntijan käsikirja, e-kirja. Kauppakamari.

LIITTEET

Liite 1. Henkilöstökysely saatteineen

Kyselyssä käytetty yrityksen nimi on anonymiteetin säilyttämiseksi korvattu sanalla 'yritys'.

Saate: "Hei,

Poikkeusolot ovat viime kuukausina aiheuttaneet haasteita työnteolle. 'Yritys' on päättänyt tehdä työntekijöiden keskuudessa työtyytyväisyystutkimuksen, yhteistyössä Tampereen Ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijan kanssa. Alla linkki työtyytyväisyyskyselyyn. Kyselyn on laatinut ja vastaukset analysoi opiskelija osana opinnäytetyötään. Kyselyn vastaukset käsitellään anonyymisti. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa nykyisiä työskentelyolosuhteita ja kerätä tietoa mahdollisista kehityskohteista. Opiskelija toimittaa kyselyn tuloksista yhteenvetoraportin myymäläpäälliköille. Aikaa kyselyyn vastaamiseen menee n. 10 min. Kyselyyn voi vastata työaikana. Mobiililaitteella vastatessa lomakkeen tiedot näet parhaiten kääntämällä näyttösi vaakatasoon. Vastausaikaa kyselyyn on 31.3.2021 saakka."

Kysely:

Osio 1 (jokaisen osion jälkeen avoin kenttä "Kerro lisää")

1. Miten todennäköisesti suosittelisit 'yritystä' muille työpaikkana? (0 hyvin epätodennäköisesti – 10 erittäin todennäköisesti)
2. Miten todennäköisesti suosittelisit 'yritystä' muille kauppana? (0-10)

Osio 2

3. Arvioi, kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat nykyisiä tuntemuksiasi 'yrityksessä' työskentelystä (1 ei koskaan – 5 aina):
 - a. Menen mielelläni töihin
 - b. Olen ylpeä kertoessani muille, että työskentelen 'yrityksessä'
 - c. Aion olla 'yrityksessä' töissä vielä vuoden päästä
4. Tunnen että minua arvostetaan työntekijänä (Kyllä/Ei)

Osio 3

5. Koronaan liittyvät asiat (1 eri mieltä – 5 samaa mieltä):
 - a. 'Yritys' on hoitanut koronavirustilanteen hyvin suhteessa asiakkaisiimme
 - b. 'Yritys' on hoitanut koronavirustilanteen hyvin suhteessa työntekijöihin
 - c. Olen tyytyväinen 'yrityksen' sisäiseen viestintään koskien pandemiaan liittyviä asioita
 - d. Olen tuntenut työympäristön turvalliseksi pandemian aikana
 - e. Esimieheni on antanut minulle tänä aikana riittävästi tukea ja ohjeita

Osio 4

6. Minä työntekijänä (1 ei koskaan – 5 aina)
 - a. Työni ja muu elämäni ovat tasapainossa keskenään
 - b. Tunnen työkykyäni hyväksi
 - c. Saan tehdä työni suorittamiseksi tarvittavat päätökset
 - d. Etsin aktiivisesti keinoja, joilla voin kehittää työssäni tarvittavaa asiantuntemusta
 - e. Pyydän säännöllisesti palautetta, jotta voin kehittyä
 - f. Toimintaympäristömme tukee työkykyämme

Osio 5

7. Työyhteisössämme (1 ei koskaan – 5 aina)
 - a. Keskitymme hyvään asiakaspalveluun
 - b. On selkeät roolit ja vastuut
 - c. Maltamme kuunnella eri näkökulmia haasteiden ratkaisemiseksi
 - d. Pidämme onnistumisia ja virheitä mahdollisuuksina oppia ja kasvaa
 - e. Uskallamme keskustella avoimesti asioista, joista saatamme olla eri mieltä
 - f. Minua kohdellaan tasavertaisesti ja oikeudenmukaisesti mm. sukupuolesta, sukupuoli-identiteetistä, iästä, etnisestä alkuperästä, seksuaalisesta suuntautuneisuudesta, uskonnosta ja fyysisistä rajoitteista riippumatta
 - g. Ryhdymme toimeen havaitessamme käyttäytymistä, jollaista ei pidä suvaita
 - h. Sekä naisilla että miehillä on yrityksessä yhtäläiset mahdollisuudet
 - i. Esimiesviestintä on selkeää ja todenmukaista
 - j. Meillä on selkeät prosessit ja hyvät työvälineet, joiden avulla voimme tehdä työmme tehokkaasti
 - k. Jaamme tietoa ja teemme yhteistyötä
 - l. Saamme tietoa 'yrityksen' kehityksestä
 - m. Liikkeen johto viestii selkeästi ja todenmukaisesti
8. Olen kohdannut työpaikallani väkivaltaa, uhkailua, kiusaamista, häirintää tai seksuaalista häirintää viimeksi kuluneen vuoden aikana? (Kyllä/Ei/En tiedä)
9. Toimipiste, jossa työskentelen ensisijaisesti (Toimipiste 1/Toimipiste 2)