

Saimi Leinonen

**RAVINTOLAHENKILÖKUNNAN TYÖMOTIVAATIO JA SIIHEN
VAIKUTTAVAT TEKIJÄT RUKAN-JA KUUSAMON RAVINTOLOISSA**

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala
Matkailun koulutusohjelma
Kevät 2007



Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma
Tekijä(t) Saimi Leinonen	
Työn nimi Ravintolahenkilökunnan työmotivaatio ja siihen vaikuttavat tekijät Rukan ja Kuusamon ravintoloissa	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot	Ohjaaja(t) Margit Leskinen, Juha Tuikkanen
	Toimeksiantaja Palvelualojen ammattiliitto PAM
Aika Kevät 2007	Sivumäärä ja liitteet 52+37
<p>Tässä opinnäytetyössä selvitettiin Kuusamon ja Rukan alueen ravintolahenkilökunnan työmotivaatiota ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen tarkoitus on toimia esiselvityksenä, jonka tiedon pohjalta yrityksiin on helppompaa keskittyä painopistealueisiin ja luoda strategiaa, jolla pyritään parantamaan työmotivaatiota, työtyytyväisyyttä ja työilmapiiriä. Valmis opinnäytetyö toimitetaan Palvelualojen ammattiliitto PAMiin, jossa yhteyshenkilönä toimii Oulun aluepäällikkö Paula Grekelä.</p> <p>Tutkimus on kvantitatiivinen tapaustutkimus, jossa tiedonkeruu toteutettiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeet jaettiin ravintoloihin marraskuussa 2006, ja siihen osallistui yhteensä 117 ravintolatyöntekijää. Kyselyyn osallistuivat Sokos Hotel Kuusamo, Holiday Club Kuusamon Tropiikki, Night Club Fiona, Ravintola Martina, Ravintola Wanha Mestari, Rantasipi Rukahovi, Ravintola Vanha Karhu, Ravintola Zone ja Rukakeskusten ravintolat esimerkiksi Ravintola Piste ja Rinneravintola Ski Bistro. Aineisto analysoitiin SPSS-tilasto-ohjelman avulla.</p> <p>Ravintolahenkilökunnan työmotivaatio näyttäisi tutkimuksen mukaan olevan kunnossa. Työtyytyväisyys- ja motivoituneisuus on merkittävästi yhteydessä muun muassa työntekijän ikään ja palkkukseen. Vaikutusta työmotivaatioon on myös sillä, ovatko työtehtävät monipuolisia ja voiko työtehtäviin vaikuttaa. Työntekijöillä jotka pitivät työtään monipuolisena, oli tutkimukseen mukaan myös työmotivaatio kohdallaan. Ne, jotka omasta mielestään voivat vaikuttaa työnsä sisältöön olivat tyytyväisempiä ja motivoituneempia kuin ne, joilla ei ollut vaikutusmahdollisuuksia. Kyselyyn vastanneista puolet pystyi vaikuttamaan työnsä sisältöön. Tilastollisesti merkittävästi työmotivaatioon vaikuttava tekijä on myös se, onko työpaikalla mahdollisuus lisäkoulutuksen. Mahdollisuus lisäkoulutukseen omalla työpaikalla tuntui olevan vajaalla puolella vastaajista.</p> <p>Työilmapiirin merkitystä ei ole syytä vähätellä, sillä sen vaikutus on suuri. Ilmapiirin katsottiin tutkimuksen mukaan olevan suurelta osin kannustava, ja työt olivat vastaajien mielestä suhteellisen hyvin organisoituja. Työympäristöä hyvänä piti suurin osa vastaajista. Työn sisällön suhteen vastaajat olivat myös yksimielisiä. Työn kerrottiin olevan melko kehittävä, suhteellisen vaihtelevaa ja mielenkiintoista, mutta kuitenkin kaikkein eniten vastuullista. Työ koettiin sekä henkisesti että ruumiillisesti suhteellisen raskaaksi.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Työmotivaatio
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Tourism	Degree Programme Tourism
Author(s) Saimi Leinonen	
Title Working Motivation of Restaurant Employees and Factors Affecting, It in Restaurants in Ruka and Kuusamo	
Optional Professional Studies	Instructor(s) Margit Leskinen, Juha Tuikkanen
	Commissioned by Service Union United PAM
Date Spring 2007	Total Number of Pages and Appendices 52+37
<p>The purpose of this research was to study restaurant employees' job motivation and the factors influencing it. The final year paper is a preliminary study which provides information for companies to enable them to focus on important areas and base their strategy on improving job motivation, job satisfaction and working atmosphere.</p> <p>The research is a quantitative case research. The data of the survey was collected by sending 117 questionnaires to the employees in ten restaurants in Kuusamo and Ruka. The data was analyzed with the help of a statistical program called SPSS.</p> <p>According the findings, the job motivation and working satisfaction seem to be linked, among other things, with employees' age and salary. Working motivation is also enhanced by versatile tasks and by giving employees possibilities to influence on them. Additional training was also seen as a motivating factor. Working atmosphere was considered to be encouraging and tasks were relatively well organized. Working environment and the content of job were rated well by most respondents. Work was described to be instructive, comparatively variable and interesting but above all responsible. Work was experienced to be both mentally and physically demanding.</p>	
Language of Thesis	Finish
Keywords	Working motivation
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences <input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

ALKUSANAT

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia ravintolahenkilökunnan työmotivaatiota Rukan ja Kuusamon alueen ravintoloissa sekä tuottaa uutta tietoa, jota voidaan käyttää lähtökohtana työmotivaation parantamiseen tähtääviä ohjelmia suunniteltaessa. Kyselyn tarkoitus on toimia esiselvityksenä, jonka tiedon pohjalta yrityksiä on helpompi keskittyä painopistealueisiin ja luoda strategiaa, jolla pyritään parantamaan työmotivaatiota, työtyytyväisyyttä ja työilmapiiriä. Työpaikalla päätettävien asioiden lisäksi ammattiosastot jäsenineen vaikuttavat koko ympäröivään yhteiskuntaan. Ne tekevät esimerkiksi esityksiä työelämän lainsäädännön kehittämiseksi. Uskon vakaasti, että tämänkaltaisen tieto edistää ja auttaa yrityksiä entistä parempien tuotannollisten tuloksien saamisessa.

Olen työskennellyt useammassa ravintolassa sekä Rukalla, että Kuusamossa. Tällä hetkellä työskentelen Kuusamon Wanhassa Mestarissa. Tulevaisuudessa toivon toimivani matkailun- ja ravitsemisalalla esimiestehtävissä, ja yksi esimiehen tärkeimmistä tehtävistä onkin pystyä motivoimaan työntekijöitään. Halusinkin selvittää, mitä motivaatio on? Miten siihen voi, ja voiko siihen mitenkään vaikuttaa?

Tähän tarkoitukseen laadin kuusisivuisen kyselykaavakkeen, ja jaoin ne kymmeneen eri toimipaikkaan yhteensä 170:lle eri työntekijälle. Ilokseni vastauksia tuli kiitettävästi ja vastausprosentti oli 69 %. Sain mielestäni hyvin materiaalia voidakseni tehdä suhteellisen pitävän tutkielman paikkakuntamme tämänhetkisestä tilanteesta.

Tässä yhteydessä haluan kiittää niitä henkilöitä, jotka ovat olleet myötävaikuttamassa tutkimusprojektin valmistumiseen. Empiirisen tutkimusaineiston kerääminen ei olisi ollut mahdollista ilman kohdeorganisaatioissa toimivien henkilöstöryhmien suostumusta ja aktiivisuutta.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA	3
2.1 Tutkimusongelma ja sen rajaaminen	4
2.2 Tutkimusmenetelmä	4
3 TEOREETTINEN VIIITEKEHYS	5
3.1 Ihmiskäsitys	5
3.2 Työmotivaatio	6
3.3 Työtyytyväisyys	10
3.4 Työilmapiiri	11
3.5 Työyhteisön ongelmatilanteet	13
3.6 Työhyvinvointi	15
4 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALA	20
5 EMPIIRINEN TUTKIMUS	23
5.1 Tutkimuksen toteutus	23
5.2 Tulokset	24
5.2.1 Taustatekijät	25
5.2.2 Työ ja työtehtävät	28
5.2.3 Työympäristö	33
5.2.4 Työmotivaatio ja tuloksellisuus	38
5.2.5 Avoimen kohdan ajatuksia	42
5.3 Tutkimuksen luotettavuus	43
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	45
LÄHTEET	49
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Meillä jokaisella on omat arvomaailmamme, tilanteemme, tarpeemme, tunteemme, ajatuksemme ja tahtomme. Nämä kaikki ovat osana jokaista valintaamme. Ne ovat myös motivaatioon suuresti vaikuttavia tekijöitä. Motivaatio on tavalla tai toisella olemassa jokaisessa tehtävässä ja valinnassa, jonka teemme. Motivaatio ratkaisee sen, syntyykö lopputulosta. Jo ammattia valitessa on hyvä kysyä itseltä, mitkä ovat ne asiat, jotka saavat juuri minut tehokkaimmin liikkeelle ja pitävät toimintaani yllä.

Motivaatio on monimutkainen ja vaikeasti lähestyttävä psykologinen ilmiö, koska tarkastelemme motiiveja ja motivaatiota etsimme syitä ihmisen käyttäytymiseen. Ihmisen käyttäytymisen puolestaan vaikuttavat aina eri tekijät. (Kuusinen 1992, 175–176.)

Motivaation olemassa oloa voidaan määritellä sen perusteella, miten kauan ihminen suuntaa käyttäytymistään tiettyyn tavoitteeseen ja millaisia vaikeuksia taikka esteitä hän on valmis voittamaan saavuttaakseen sen. Motivaatio ei välttämättä näy ulospäin eli sitä on vaikeata havainnoida, eikä sitä voi myöskään oikein luotettavasti mitata. Motivaatio voi olla myös tiedostettua ja/tai tiedostamatonta sekä sisäistä ja/tai ulkoista. Voidaan olettaa, että ihminen pyrkii tietoisesti mielihyvään (hedonismi), joten hänen tavoitteena on onnistuminen, jota vahvistavat sisäiset ja ulkoiset palkkiot. Sisäiselle motivaatiolle on ominaista se, että työ itsessään palkitsee tekijänsä, ja syyt käyttäytymiseen ovat sisäisiä, eivätkä ne siis johdu esimerkiksi ulkoisista palkkioista. Ulkoinen motivaatio on kyseessä silloin, kun yksilö tekee jotakin saavuttaakseen jonkin välillisen päämäärän. Yksilö voi esimerkiksi tehdä epämieluisia töitä ainoastaan suuren palkan tai palkkion takia. Yksilö saa tyydytystä palkkion vuoksi, joten mielihyvä tulee yksilön ulkopuolelta. Sisäinen motivaatio liittyy ylimmän asteen tarpeiden tyydyttämiseen, kun taas ulkoinen motivaatio on tavallisesti yhteydessä alemman asteen tarpeiden tyydyttämiseen. (Kuusinen 1992, 179–180.)

Matkailu on monien tunnuslukujen valossa merkittävä elinkeino Kuusamossa. Sekä kotimaisten että ulkomaalaisten matkailijoiden kokonaisyöpymiset ovat kasvussa, ja matkailuun panostetaan paljon. Paikkakunnalla on tehty monenlaisia matkailun kasvamiseen ja kehittämiseen tähtäviä suunnitelmia ja tutkimuksia, mutta tällaista ravintolahenkilökunnan työmotivaatiota kartoittavaa tutkimusta, joka koskisi kokonaisvaltaisesti koko Kuusamaa, ei vielä

koskaan aikaisemmin ole kuitenkaan tehty. Näin ollen tuntui luontevalta ja tarpeelliselta ottaa tämänkaltainen tutkimus opinnäytetyön aiheeksi, koska koulutusohjelmankin tarkoituksena oli omalta osaltaan paikkakunnan matkailun kehittäminen. Matkailun kehittymiseen ja parantamiseen tähtäävissä suunnitelmissa on äärimmäisen tärkeää ottaa huomioon konkreettisesti asiakaspalveluun ja täten matkailijoiden viihtymiseen suuresti vaikuttavat tekijät eli henkilökunnan työmotivaatio työtä ja työtehtäviä kohtaan. Työmotivaatio vaikuttaa huomattavasti paikkakunnan palvelutason ja kokonaisvaltaisen laadun parantamisessa.

Opinnäytetyön tilaajana toimii Palvelualojen ammattiliitto PAM, jossa yhteyshenkilönä Oulun aluepäällikkö Paula Grekelä.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA

Henkilöstön työmotivaation lisääminen ja ylläpitäminen muodostaa tämän päivän suomalaisen työyhteisön suurimman ongelman henkilöstöohjauksen alueella. Työmotivaation heikkeneminen on huolestuttava ilmiö, koska sillä on suora yhteys tuottavuuteen. Työpanos riippuu organisaatiossa toimivien henkilöiden ammattitaidosta ja siitä, miten motivoituneita he ovat ja missä määrin he siis haluavat tehdä työtä. Erityisenä haasteena yritysmaailmassa onkin henkilöstön työmotivaation parantamiseen tähtävien kehittämisohjelmien luominen. (Työministeriö 2003.)

Yritys voi pyrkiä varmistumaan pätevistä työvoimasta muun muassa valitsemalla oikeaa ainesta, lahjakkaita ja tarmokkaita ihmisiä, jotka sopivat kyseiseen työhön. Tämä asettaa vaatimuksia työhönoton tehokkaalle järjestämiselle. Henkilöstöä voidaan lisäksi kouluttaa ja harjaannuttaa työhön erilaisia systemaattisia kehittämistoimenpiteitä soveltaen. Yrityksillä on myös mahdollisuus innostaa henkilöstöä mahdollisimman hyvin työsuorituksiin. Tähän voidaan pyrkiä esimerkiksi luomalla miellyttävä työympäristö tai käyttämällä erilaisia palkitsemismuotoja, esimerkiksi palkkaa, etenemismahdollisuuksia, statusta ja niin edelleen. Henkilöstön korkea motivaatio edellyttää yrityksen taholta tehokkaan kannustesynteesin luomista. (Työministeriö 2003.)

Hyvän työntekijän tunnusmerkkejä ovat hyvä ammattitaito ja korkea motivaatio. Tehokkaan työpanoksen kannalta molemmat ovat välttämättömiä. Työntekijöiden työpanos ei merkittävästi parane, jos ainoastaan hänen ammattitaitoansa kohennetaan. Toisaalta työntekijä ei yllä työssään hyvin saavutuksiin, vaikka hän olisi miten motivoitunut, ellei hänellä ole tarvittavaa valmiutta. (Työministeriö 2003.)

Organisaatioihin kohdistuu nykyään jatkuvasti lisääntyviä vaateita ja pakotteita. Näitä asettavat poliittiset virtaukset, hallinto, yleismaailmallinen kehitys, kehitys omassa maassa, ammattiliitot hoitaessaan jäsenkuntansa etuja, kansalaisten painostusryhmät ja monet muut tahot. Näiden alaisena on johdon etsittävä uusia keinoja pitääkseen yllä organisaationsa tehokkuuden tasoa. Johdon on varmistuttava siitä, että organisaatio saa täyden hyödyn niistä voimavaroista, jotka ovat sen käytettävissä. Tähän on luettavissa myös henkilöstöresurssit. Organisaation tehokkuudessa on siis kysymys johdon kyvyistä motivoida työntekijöitä siten, että he

suuntaavat ainakin kohtuullisen määrän energiaansa organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi. (Työministeriö 2003.)

2.1 Tutkimusongelma ja sen rajaaminen

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, minkälainen on ravintola- alan työntekijöiden työmotivaatio ja mitkä tekijät työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen vaikuttavat. Onko esimerkiksi sukupuolella, iällä tai työilmapiirillä vaikutusta työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen. Mielenkiintoista on myös selvittää se, miten käsitteet työtyytyväisyys ja työmotivaatio eroavat toisistaan, ja vaikuttaako palkka tai yleensäkin palkitseminen työmotivaatioon. Yksi kaikkein tärkeimmistä tutkimuskohteista on työn sisältö ja sen monipuolisuus tai yksitoikkoisuus. Vaikuttaako monipuolinen työ työmotivaatioon eri tavoin kuin yksitoikkoinen työ? Oletetaan luonnollisesti, että on positiivinen vaikutus työmotivaatioon, jos työntekijä saa käyttää "omaa ajatteluaan" työssään ja hän saa itse asettaa tavoitteet työlleen ja voi vaikuttaa työnsä sisältöön.

2.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus on kvantitatiivinen tapaustutkimus. Tapaustutkimus on määritelty yksinkertaisesti toiminnassa olevan tapahtuman tutkimiseksi. Tapahtuma ei kohdistu vain nykyisyyteen, sillä kohteen ymmärtäminen edellyttää useimmiten myös menneisyyden tarkastelua. Tapaustutkimuksen lähtökohtana on yksilöiden kyky tulkita inhimillisen elämän tapahtumia ja muodostaa merkityksiä maailmasta, jossa ihmiset toimivat. Tapaustutkijaa kiinnostavat ne merkitykset, joita tutkittava antaa toimintoilleen omassa ympäristössään. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1994, 11–13).

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomakkeita, jotka jaettiin ravintoloihin henkilökunnan vahvuuden mukaan. Kyselylomakkeen palautuspäivä oli 15.11.2006 ja vastauksia tuli yhteensä 117 kappaletta. Vastausprosentti oli hyvä (69 %) ja kysely kattava. Kyselyaineiston keräyksessä, tallennuksessa ja käsittelyssä käytettiin SPSS- tilasto-ohjelmaa. Kyselylomakkeet todettiin parhaimmaksi tiedonkeruumenetelmäksi, koska tutkimusjoukko on laaja ja tutkimusjoukon työajat ovat vaihtelevia.

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä kappaleessa esitellään työtä ohjaava ihmiskäsitys ja määritellään työmotivaatio. Tämän jälkeen käsittelyssä on työtyytyväisyys, työilmapiiri ja viimeisenä työhyvinvointi.

3.1 Ihmiskäsitys

Ihmiskäsitys eli ihmiskuva on yksilön tai yhteisön näkemys siitä millainen ihminen on, mikä on ihmisen olemus ja asema, suhteessa toisiin ja ympäristöön. Ihmiskäsitys on meistä jokaisella, joskaan emme ehkä ole tulleet sitä tietoisesti ajatelleeksi. Muodostamme omat käsityksemme kokemustemme varassa. Osana kokemuksia ovat havainnot, kohtaamiset ihmisten kanssa ja saamamme kohtelu, osan muodostavat saamamme kasvatus ja opetus. Kasvattajien maailmankatsomus ja vakaumus vaikuttavat elämäntavan ja lasten kohtelun välityksellä, vaikka niistä ei puhuttaisikaan. Elämäntavan kautta tulee muitakin vaikutteita. Ikätoverit ja koulu vaikuttavat kasvattajien lisäksi kouluikäisen elämäntapaan, samoin opiskelu- ja työtoverit sekä muut ihmis- ja perhesuhteet elämänmittaan. Myös virastoissa saatu kohtelu voi vaikuttaa minäkäsitystä cheyttävästi tai hajottavasti. (Tuomaala 2004, 15.)

Ihminen ei käännä jokaisena elämänsä päivänä uutta lehteä, vaan rakentaa tarinansa aiemman varaan. Eleyt ihmissuhteet, kokemukset ja kehon toiminta luovat pohjaa kehitykselle. Aiemmat kokemukset vaikuttavat käyttäytymiseen, valintoihin, ihmissuhteisiin ja tapaan toteuttaa ainutkertaista elämää. Ihminen kehittyy läheisessä vuorovaikutuksessa ympäröivään yhteisöön, usein perheeseen. Samalla hän on osa laajempaa kehitystä. (Salo, 1994, 13).

Ihminen on rengas sukupolvien ketjussa, jossa ympäröivän kulttuurin perinteitä siirretään sukupolvelta toiselle. Ihmisen tietoisuus itsestään, hänen henkiset kykynsä oppia, ajatella, luoda ja puhua sekä ominaisuutensa tahtoa ja tavoitella ovat osaltaan mahdollistaneet inhimillisen kulttuurin syntyminen ja kehittymisen. Ihmisen suhde kulttuuriin on vuorovaikutuksellinen. Kasvatuksella ihminen kehittyy yksilöksi, joka pystyy toimimaan ympäristössään. Hän oppii esimerkiksi kielen, itsenäisyyden, ja sosiaalisen vastuullisuuden. Kasvunsa myötä hän myös itse vaikuttaa yhteisöön antamalla sille persoonallisen panoksensa, oman luovuu-

tensa. Näin jokainen on osaltaan kehittämässä kulttuuria. Ilman yksilöitä ja heidän kykyjensä käyttöä yhteisen kulttuurin hyväksi ei tapahdu kehitystä. (Salo 1994, 13.)

Näemme yksilön aktiivisena suhteessa ympäristöön. Yksilö on aktiivinen, kun hänen toiminnallaan on jokin tavoite, ja hän reagoi asioihin ajattelullaan ja käyttäytymisellään. Yksilö on aktiivinen silloinkin, kun hän tekee työtä vain rahan vuoksi, sillä hänellä on konkreettinen tavoite esimerkiksi hankkia rahaa elämiseen. Ihmisellä on henkisen kasvun ja kehittymisen luontainen tarve sekä halu toimia ja olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Yksilö asettaa itselleen tavoitteita, ja hänen toimintansa on tulevaisuuteen suuntautunutta. Motivaatiossa on kyse juuri siitä, että yksilö asettaa itselleen tavoitteita tulevaisuuteen ja pyrkii toteuttamaan ne. Oman toiminnan tuloksellisuus motivoi yksilöä. Yksilön mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja sen sisältöön parantaa yleensä motivaatiota. (Kuusinen 1992, 175–176.)

3.2 Työmotivaatio

Tunteet vaikuttavat motivaatioon suuresti. Sisäiset motivaattorit ovat voimakkaampia ja kestävämpiä kuin ne, jotka tulevat esimerkiksi yllykkeinä oman itsensä ulkopuolelta. Motivaatio vaikuttaa siihen, mihin ihminen ryhtyy, kuinka innolla tuo toiminta etenee ja mikä on tyydytystä antava saavutus. Työtä tehdessä motivaation tulee olla kohdallaan, tai muuten tekemiset alkavat hyvinkin nopeasti syödä tehokkuutta, intoa ja voimia. Jos motivaatio on heikko, työ ei palkitse ja lopputulos jää tavoitteista. Henkilökohtaiset psyykkiset ja fyysiset voimavarat tuntuvat riittämättömiltä. Motivoituneelle käyttäytymiselle on tunnusomaista käyttäytymisen päämääränhakuisuus ja tarkoituksenmukaisuus. Monet tutkimukset osoittavat, että työmotivaatiota määrää suuresti ammatillisen mielenkiinnon ja työn ominaisuuksien yhteensopivuus. Suoritukseen ja motivaatioon vaikuttavat myös yksilön asenteet omasta itsestä, sillä ihmiset pyrkivät käyttäytymään tavalla, joka on yhdenmukainen heidän minäkuvansa kanssa. (Juuti 1988, 30.)

Motiivi toimii vaikuttimena ja saa henkilön pyrkimään tiettyihin päämääriin. Henkilö on motivoitunut työhön, kun jokin vaikutin saa hänet toimimaan. On monia syitä, miksi ihmiset tekevät työtä, ja juuri sitä työtä, mitä he tekevät. Vaikuttimet vaikuttavat ihmisiin eri tavalla. Motiivi voi olla aineellinen, kuten esimerkiksi palkka, tai aineeton, kuten tunnustus ja palkitseminen. Korkean motivoitumisen lisäksi tarvitaan myös osaamista. Työn on oltava miele-

kästä, ja henkilöiden tulisi itse voida vaikuttaa työhönsä, näin työ on motivoivaa. (Åberg 1997, 47–48.)

Työmotivaatio muodostuu työntekijän persoonallisuudesta, itse työstä ja työympäristöstä. Persoonallisuuteen kuuluvat työntekijän harrastukset, asenteet itseä ja työtä kohtaan sekä erilaiset tarpeet. Tarpeita voivat olla esimerkiksi liittymisen tarve sekä itsensä toteuttamisen tarpeet. Työ motivaation muodostajana toimii siten, että työ on motivoivaa, kun se on mielekästä ja mielellään vaihtelevaa. Vastuun saaminen, palaute, saavutukset sekä työssä eteneminen ja kehittyminen motivoivat työntekijää. Työympäristö vaikuttaa työmotivaatioon sekä fyysisten että sosiaalisten tekijöiden kautta. Fyysiseen työympäristöön kuuluvat palkat sekä yleensä työolosuhteet. Sosiaaliin työympäristötekijöihin kuuluvat johtamistapa sekä koko organisaation ilmapiiri. (Viitala 2002, 151.) Työn riittävä kuormitus on tärkeää henkilön motivaation muodostumiselle. Työn olisi kuormitettava määrällisesti ja laadullisesti sopivassa suhteessa. Motivoitunut työskentely ja tuottava työnteko ovat mahdollisia sopivasti kuormitavassa työssä, työympäristössä ja työyhteisössä. (Niskanen, Murto & Haapamäki 1998, 23.)

Työmotivaation keskeisiä tekijöitä on kuitenkin monia. Työntekijälle on tärkeää tavoitteiden asettaminen. Työn sisältö on tärkeä motivaatioon vaikuttava tekijä. Työn tulisi olla mielenkiintoista ja mielellään myös vaihtelevaa. Työntekijällä tulisi myös olla mahdollisuus itse vaikuttaa työhönsä suunnittelun ja päätöksenteon osalta. Työntekijöiden ja yrityksen tavoitteiden olisi oltava yhdensuuntaiset ja yhtenäiset. Esimiestason olisi palkittava työntekijöiden suorituksia erilaisin keinoin, esimerkiksi kiitoksilla, tunnustuksilla tai jopa ylennyksellä. Koulutusta tulisi järjestää työntekijöiden tietojen päivittämistä varten, ja tiedotuksen tulisi olla toimivaa joka suuntaan. Vastuuta ja toimivaltaa tulisi jakaa työntekijöiden osaamisen mukaan. Työntekijöitä tulisi arvostaa tasavertaisesti ja kehittää työpaikan positiivista ilmapiiriä. Ilmapiiriä ja työtyytyväisyyttä tulisi seurata, ja mahdolliset tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät tulisi poistaa. Työmotivaation aikaansaaminen ja ylläpitäminen on kannustavaa, sillä motivaatio on työn tuottavuuden perusta. Johtamisen ydintehtäviin kuuluu motivaatioketjun kiertokulun aikaansaaminen. (Heinonen & Järvinen 1997, 60.)

Esimiehen merkitys henkilöstön työmotivaation ylläpitäjänä on siis erityisen suuri. Esimies hän on yrityksessä se, joka näyttää esimerkkiä työntekijöille omalla käytöksellään. Hänen tulisi pystyä toimimaan esimerkillisesti tilanteessa kuin tilanteessa. Jos työntekijät huomaavat, että esimiehellä itsellään ei ole minkäänlaista työmotivaatiota tai työmotivaatio on heikko, se

näkyvät myös pikkuhiljaa jokaisen työntekijän työskentelyssä. Motivointi onkin yksi esimiehen tärkeimmistä tarvittavista taidoista, koska motivoinnilla on hyvin suuri merkitys työn tehon ja laadun saavuttamiseen. Työntekijä, jolla ei ole lainkaan motivaatiota tehdä työtään tai ainoa motivoija on esimerkiksi raha, ei tee työtään niin tehokkaasti ja laadullisesti kuin työntekijä, jota on motivoitu muillakin keinoin. (Kangas 2005, 31–33.)

Työmotivaatiota sääteleviä tekijöitä ovat muun muassa tarpeet, kannusteet ja havainnot. Ihmillisissä tarpeissa esiintyvä vaihtelu ja tarpeiden suhteellinen voimakkuus tietyllä hetkellä ohjaavat tärkeällä tavalla yksilön yritys halua ja suoriutumista työtehtävissään. Tarpeet on jaettu kolmeen tasoon: toimeentulotarpeisiin, liittymistarpeisiin ja kasvutarpeisiin. Tarpeet muuttuvat kypsymisen ja tarpeentyydyttymisen seurauksena. Työtehtävät vaihtelevat suuresti kannustavuutensa puolesta. Eräät työt voivat tuottaa sisäistä motivaatiota, jos ne ohjataan työntekijälle, jolla on voimakas suoritustarve. Toisaalta työntekijä, jolla on heikko suoritustarve, voi motivoitua suorittamaan vähemmän vaativia tehtäviä, mikäli hänelle tarjotaan taloudellisia kannusteita. Toisinaan ihmiset motivoituvat tekemään jotakin vain tekemisen ilosta ilman mitään ulkoisia palkkioita. (Niskanen, Murto & Haapamäki 1998, 24.)

Ihmiset ovat kuitenkin yksilöllisiä. Heidän älylliset voimavaransa, tietonsa, taitonsa, kokemuksensa, arvonsa ja asenteensa ovat erilaisia. Myös perustarpeet ovat erilaisia. Yksi etsii turvallisuutta, turvallista työpaikkaa ja kiinteää ansiotasoa. Toinen ottaa riskejä, etsii ja kokeilee tehtäviä sekä työpaikkoja, mahdollisesti alkaa yrittäjäksi. Yhdelle merkitsevät sosiaaliset suhteet ja muiden ihmisten kanssa työskenteleminen paljon, kun taas toinen työskentelee mieluiten yksin. Koska ihmiset ovat erilaisia, he odottavat ymmärrettävästi työltäänkin erilaisia asioita. Mielekäs työ motivoi kuitenkin kaikkia, mutta mielekäs ja mielenkiintoinen työ merkitsee eri ihmiselle eri asioita. (Kangas 2005, 32.) Jos ihminen haluaa vaikuttaa toisen henkilön käyttäytymiseen, hänen onkin ensin ymmärrettävä, millaiset motiivit ja tarpeet ovat kulloinkin tärkeimpiä tuolle henkilölle (Ruohotie 1982, 22–23).

Useimmiten ihminen kaipaa työssään motivaation säilyttämiseksi myös kiitosta, kannustusta ja positiivista tukea, vaikka ei omien sanojensa mukaan kiitoksia kaipaakaan. Ihminen tarvitsee kiitosta yleensä kahdella tasolla, siitä kuka hän ”on”, ja siitä mitä hän on ”tehnyt” tai ”saanut aikaan”. Palautetta ja kiitosta voi antaa tämän tästä eikä aina yksinomaan työtehtävien suorituksen yhteydessä. Positiivisen palautteen saaminen vaikuttaa työntekijään monella tasolla. Se antaa energiaa, lisää työssä jaksamista ja työkykyä sekä antaa tunteen tarpeellisu-

desta ja hyödyllisyydestä Palautteen saamisen puute voi johtaa turhautumiseen ja sosiaaliseen tyhjiöön. Työntekijällä saattaa syntyä virheellinen käsitys omasta paikastaan ja tarpeellisuudesta työpaikalla. Pahimmassa tapauksessa työntekijä saattaa luulla, että häntä ei tarvita ollenkaan, jos hänen läsnäoloaan ja työtään ei noteerata. Palautteen ei tarvitse olla yksipuolista tai pelkästään moitteita ja kiitoksia, vaan nimenomaan keskustelua. Palautteen välityksellä työyhteisön jäsenet saavat tietoa itsestään. Kuunteleminen, keskustelemisen tapa, katseet ja ilmeet ovat myös palautetta. (Heiske 2001, 131 – 133.) Positiivisesta palautteesta ihminen saa energiaa työhönsä, ja hän jaksaa paremmin. Palautteen ollessa negatiivista ihminen tekee töitä sen eteen, että negatiivinen palaute muuttuisi positiiviseksi. Jatkuva negatiivinen palaute vähentää ihmisen työkykyä ja energisyyttä. (Heiske 2001, 139 – 142.)

Negatiivisen palautteen antaminen on myös työmotivaation kannalta kuitenkin tärkeää. Hyvän kritiikin avulla saadaan poistettua työpaikalta niin sanotut turhat virheet ja seikat, jotka ovat omiaan vähentämään koko henkilöstön työmotivaatiota. Terveessä kritiikissä on suhteellisuuden tajua, tietynlaista myötämieitä ja samaistumiskykyä. (Heiske 2001, 142 – 144.)

Työn sisällön on todettu vaikuttavan työmotivaation muodostumiseen ulkoisia tekijöitä enemmän. Työn sisältö muodostuu työtehtävien vaihtelusta ja työssä tarvittavien taitojen monipuolisuudesta, työn merkityksellisyydestä ja tärkeydestä, työn henkilöllisyydestä eli siitä, minkälainen lopputulos on saatu aikaan, ja työn itsenäisyydestä, eli kuinka paljon omaan työhön voi itse vaikuttaa sekä palautteesta. Työn rikastamisella saadaan aikaan parempia lopputuloksia yksilön sekä sitä kautta koko yhteisön tuottavuuden kannalta. Työnkierrolla saadaan työtehtäviä monipuolisemmaksi. Työn laajentamisella on osaamista ja taitoa lisäävä vaikutus. (Schuler 1995, 160 – 161.) Työstä tulisi saada jotain itselleen, jotta työssä viihtyy ja sitä jaksaa tehdä. Työn sisällön suunnittelu ja mahdollisesti työnkuvan laajentaminen rikastuttavat työtä. (Beardwell & Holden 2001, 197 – 198.)

3.3 Työtyytyväisyys

Työmotivaatiota ja työtyytyväisyyttä on vaikea erottaa täysin toisistaan. Tätä osoittaa esimerkiksi se, että työmotivaatiota ja työtyytyväisyyttä käsitellään hyvin usein yhdessä, ja varsinkin usein ne samaistetaan toisiinsa. Vallitsevan käsityksen mukaan työmotivaatioon vaikuttavat siis esimerkiksi palkkioita koskevat odotukset, kun taas työtyytyväisyyttä voi luonnehtia yksinkertaisuudessaan niin, että millaisia tuntemuksia työ ihmisissä herättää. Työtä voi tarkastella monesta näkökulmasta, ja työtyytyväisyyskin muodostuu monista työhön vaikuttavista tekijöistä. Työtyytyväisyys muodostuu asenteista ja niistä merkityksistä, joita ihmiset työlleen antavat. Työtyytyväisyyteen vaikuttaa joko työstä saadut palkkiot, tai itse työn luonne ja työpaikka. (Spector 1997, 2 – 3.)

Työtyytyväisyydellä tarkoitetaan subjektiivisesti koettua sopeutumisenastetta työssä, mikä kuvaa henkilön työlleen asettamien vaatimusten tai toiveiden ja hän todellisuudessa havaitsemien työkokemusten vastaavuutta. Yksilön työtyytyväisyyteen vaikuttaa, missä määrin hän voi työssään tyydyttää tarpeitaan, miten hyväksi hän kokee työnsä, työympäristönsä, vaikutusmahdollisuutensa sekä palkkansa. (Juuti 1988, 44.)

Meillä kaikilla on tiettyjä odotuksia työtä ja työyhteisöä kohtaan. Työtyytyväisyys muodostuu siitä, miten kokemukset ja odotukset vastaavat toisiaan. Työtyytyväisyyteen kuuluu työn ominaisuuksiin liittyvien asioiden toteutuminen. Näitä asioita ovat mahdollisuus käyttää osaamistaan, tehtäväkuvan selkeys, työn itsenäisyys, mahdollisuus palautteen antamiseen ja saamiseen sekä mahdollisuus työn kehittämiseen. (Juuti 1988, 148–153.)

Työtyytyväisyyttä voidaan lähestyä esimerkiksi palkan, työsuhde-etujen, työympäristön, etenemismahdollisuuksien ja työn jatkuvuuden valossa. Työtyytyväisyys muodostuu siis työyhteisön johtamisesta, viestinnästä, sekä ilmastosta. (Juholin 1999, 82, 85.) Juholin kertoo kirjassaan, että työtyytyväisyys on sidoksissa myös johtamistyyliin sekä yrityksen viestintätapoihin. Työtyytyväisyys liittyy yhteen viestintätyytyväisyyden kanssa, ja johtaminen on puolestaan lähellä viestintää. (Juholin 1999, 85.)

Työyhteisön ja työhyvinvoinnin kehittämällä lisätään organisaation henkistä pääomaa ja parannetaan yrityksen kilpailukykyä. Hyvä johtaminen luo edellytykset työhyvinvoinnille. Myönteinen ilmapiiri lisää aloitteellisuutta ja joustavuutta työyhteisössä. Työt sujuvat ja työn-

tekijät viihtyvät. Onnistumisen kokeminen ja palaute lisäävät työtyytyväisyyttä. (Juholin 1999, 82, 85.)

Herzbergin motivaatio-hygienia -teoria määrittelee kaksi työn perusulottuvuutta, joita ovat työn ulkoiset olosuhteet ja työ itse. Herzbergin tutkimukset osoittavat, että työtyytyväisyyden saavat aikaan työssä saadut saavutukset, tunnustus, itse työ, työssä saatu vastuu sekä kasvu. Samassa tutkimuksessa havaittiin joidenkin asioiden huonon hoitamisen aiheuttavan työtyytymättömyyttä. Näitä olivat yrityspolitiikka ja hallinto, työnjohto, suhteet työnjohtoon, palkka, suhteet työtovereihin, henkilökohtainen elämäntilanne, suhteet alaisiin, status ja turvallisuus. Edelliset asiat ovat hyvin hoidettuina kuitenkin lähes merkityksettömiä. Johtopäätökset tutkimuksen pohjalta olivat, että työtyytyväisyyttä lisääviä toimenpiteitä tulisi käyttää henkilöstön motivoimiseksi, ja vastaavasti tyytymättömyyttä aiheuttavat tekijät tulisi poistaa. Keskimääräinen motivaation tunteminen ei ole riittävä. Tulisi tuntea eri-ikäisten, eritasoisen koulutuksen saaneiden sekä mahdollisesti erilaisista kulttuureista tulevien henkilöiden motivaatiot. (Kauhanen 2000, 101–103.)

3.4 Työilmapiiri

Ihmisten välinen kanssakäyminen luo työpaikalle tietynlaisen ilmapiirin tai yhteisesti omaksutun tunteen siitä, millaista on olla organisaation palveluksessa, mikä on sallittua, mikä kiellettyä, mikä on tärkeää ja mikä vähemmän tärkeää. Työpaikalla vallitseva ilmapiiri vaikuttaa sekä koko organisaation toimintaan että jokaiseen työpaikalla työskentelevään henkilöön. Jos työpaikalla vallitsee hyvä ilmapiiri, työt sujuvat. Jos siellä on huono ilmapiiri, se jarruttaa työskentelyä ja vähentää viihtyisyyttä. (Juuti 1989, 30–31).

Juutin mukaan tehokkaan organisaation tunnusomaisena piirteenä voidaan pitää erityisesti suorituksia korostavaa ja ihmiskeskeistä ilmapiiriä. Suoritusta korostavan ilmapiirin luomisessa ratkaiseva rooli on esimiehellä. Olennaista on ennen kaikkea se, missä määrin työntekijät saavat osallistua ja vaikuttaa työhönsä ja tiedostavat vastuunsa organisaatiossa ja ryhmää koskevien päämäärien tavoittelussa. Suorituksia korostava ilmapiiri rohkaisee henkilöstöä luovaan toimintaan ja korkeisiin suoritustavoitteisiin, josta yksilötasolla on korkea suoritusmotivaatio. Itsemääräämisen astetta lisäämällä ja päätöksentekoa hajauttamalla saavutetaan usein suotuisampi ilmapiiri. (Juuti 1989, 246, 249.)

Juutin tutkimuksen mukaan hyvään työilmapiiriin kuuluu myös se, että työpaikalla vallitsee avoin toverihenki ja keskinäinen avuliaisuus. Organisaation jäsenet tuntevat voivansa luottaa toisiinsa, ja esimiehellä ei ole ketään suosikkeja, vaan hän tukee kaikkia alaisiaan. (Juuti 1989, 249.)

Normatiiviselle työilmapiirille puolestaan on ominaista sääntöjen noudattamisen tärkeys ja tehtäväkeskeisyys. Kiire, sosiaaliset paineet ja stressi ovat tyypillisiä työntekijöiden tuntemuksia. Tutkimuksen mukaan nimenomaan tiukat säännöt ja tarkka tehtäväjako kuitenkin estävät tehokasta työskentelyä. (Juuti 1988, 106–108.) Kiirettä ja stressiä pidetäänkin yleisesti yhtenä työelämän pahimpana haittatekijänä (Forss & Karisalmi 1996, 20).

Suomalaiset työskentelevät melko paljon työryhmissä ja tiimeissä. Tällöin työviihtyvyyden ja työilmapiirin kannalta tulee tärkeäksi myös pienryhmän ilmapiiri. Useimmat ihmiset saavat työryhmän keskusteluista paljon tyydytystä, mutta silti työryhmän jäsenistä ei aina pidetä oikeasti, vaan pitäminen on pinnallista. Tärkeimmiksi työilmapiirin vaikuttaviksi tekijöiksi nousevatkin työorganisaation järjestelmä, esimiehen johtamistavat, työntekijöiden väliset suhteet, sekä työntekijän autonomia ja vastuu työstään. (Forss & Karisalmi 1996, 21–22.)

Työilmapiiri syntyy siitä, miten kukin kohtelee työtovereitaan. Jokainen on omalta osaltaan vastuussa siitä, millainen työilmapiiri työpaikalle kehittyy. Työtoverien tunteiden ymmärtäminen ja työtoverin mielipiteen huomioiminen kuuluu kaikille työyhteisön jäsenille. Jokaisen asenne vaikuttaa ilmapiiriin ja muihin työtovereihin. Myönteinen asenne ja avoimuus ovat ihanteellisia piirteitä, jotka tarttuvat koko työyhteisön jäseniin. (Forss & Karisalmi 1996, 25–26.)

Ihmissuhteilla on työyhteisössä vaikutusta yksilön hyvinvoinnin lisäksi yrityksen menestymiseen. Hyvinvoiva työyhteisö pystyy tekemään hyviä tuloksia, ja työyhteisön hyvinvointi näkyy ulospäin. (Kaivola 2003, 36 – 38.)

Ilmapiiri syntyy työyhteisössä kaikkien osapuolten yhteisestä toiminnasta. Kaikki voivat vaikuttaa tähän omalta osaltaan, mutta myös ilmapiirin kehittämässä on kaikkien oltava mukana. Ilmapiirin kehittämässä on tärkeää johdon sitoutuminen ja ohjaus. Myös henkilöstön on sitouduttava ja osallistuttava aktiivisesti ilmapiirin kehittämiseen. Kehittämisessä kartoitetaan työyhteisön sisäistä toimivuutta. (Työturvallisuuskeskus 2005.)

3.5 Työyhteisön ongelmatilanteet

Jokaisessa työyhteisössä esiintyy yksittäisten ja ryhmien välisiä ristiriitoja eli konflikteja. Niihin voi vaikuttaa huono johtamistapa, mutta toisaalta johtamistavasta huolimatta niitä esiintyy aina. Olennaista on se, millä tavoin ne pyritään ratkaisemaan. (Työterveyslaitos 2006.)

Ristiriidat eivät ole pelkästään kielteinen ilmiö. Ristiriitojen määrät voivat johtua esimerkiksi siitä syystä, että ihmiset ovat aktiivisia ja asioista kiinnostuneita. Ristiriidat pakottavat työyhteisön perehtymään asioihin entistä paremmin ja ottamaan niihin kantaa. Ne kehittävät ihmisiä ja koko työyhteisöä. (Työterveyslaitos 2006.)

Yksi tärkeimpiä ristiriitojen syitä ovat ihmisten erilaiset kokemukset, näkemykset, arvot, asenteet ja tavoitteet. Työyhteisön arvojen ja tavoitteiden lisäksi jokaisella ihmisellä itsellään on omat arvonsa ja tavoitteensa. Esimerkiksi byrokratiakulttuurissa pitkään työtään tehneen voi olla vaikea ymmärtää ja omaksua nykyisen palvelukulttuurin vaatimuksia. Ulkomailla pitkään asuneen voi olla vaikea sopeutua suomalaisen kulttuurin erityispiirteisiin. Yksi työntekijä painottaa työssään nopeutta, toisen mielestä huolellisuus ja tarkkuus ovat tärkeintä. (Työterveyslaitos 2006.)

Toinen hyvin yleinen ristiriitoja aiheuttava tekijä on väärinkäsitykset. Yhdessä tekeminen on vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa. Ongelmia tulee kuitenkin siitä, että on vaikeaa, ellei suorastaan mahdotonta, katsoa asioita täysin toisen osapuolen kannalta. Epämääräiset ilmaisut merkitsevät eri osapuolille eri asioita. Ammattisanat voivat olla toiselle hyvinkin selkeitä, kun taas toiselle vaikeita. Toisen ilmeet ja eleet tulkitaan väärin. Ja kateuskin voi perustua virheellisiin oletuksiin. (Työterveyslaitos 2006.)

Hankaliksi koetut tilanteet ovat vaikeita asioita, ja niihin ei aina haluta puuttua. Hankalien tilanteiden kohtaaminen on kuitenkin yksi esimiehen tehtävistä, koska hänellä on kokonaisvastuu työyhteisön toiminnasta. Erilaisten häiriötilanteiden käsittely on osa esimiehen jokapäiväistä työtä. Ongelmatilanteiden käsittelyyn ei kuitenkaan ole temppuja, jotka toimisivat aina ja kaikissa tilanteissa. Toisilta saadut esimerkit ja vinkit voivat olla avuksi, mutta jokainen joutuu siitä huolimatta paneutumaan hankalaan tilanteen ratkaisemiseen itse. (Järvinen 1998, 66–67).

Pitää muistaa, että työpaikalla ei kenenkään tarvitse rakastaa toista työntekijää, mutta kaikilta voidaan edellyttää sellaista toisten hyväksymistä ja kunnioitusta, että työt kyetään hoitamaan asiallisesti ja yhdessä yhteistyössä (Järvinen 1998, 68–69).

Ongelmien kieltäminen tai niiden vähättely on melko yleistä suomalaisilla työpaikoilla. Hankalien asioiden käsittely herättää negatiivisia avuttomuuden, kiukun, syyllisyyden ja turhautumisen tunteita, joita on vaikea kestää. Tällaisissa tapauksissa niin yksilöt kuin kokonaiset työyhteisötkin käyttävät tiedostamattaan erilaisia suojautumismekanismia. Tästä on kyse niinikutsutussa syntipukki-ilmiössä, jossa työyhteisö alkaa jonkin organisaation epävarmuus- tai ongelmatekijän luoman ahdistuksen, pelon tai syyllisyyden takia syytellä jotain työtoveriaan ongelmien aiheuttamisesta. (Järvinen 1998, 92–98.)

Useimmat ihmissuhdetörmäykset menevät kuitenkin ohi ilman, että niistä seuraa yhteisön toimivuutta tai työntekijän välistä yhteistyötä vakavasti häiritseviä tiloja. Joskus ristiriidat kuitenkin jäävät elämään pinnan alla. Yksilöiden ja ryhmien väliset törmäykset lisääntyvät, työyhteisön toimivuus kärsii ja ihmiset alkavat voida huonosti. Esimiehen tulee puuttua yhteisön ristiriitoihin viimeistään silloin, kun ne alkavat haitata työn tekemistä ja estää tavoitteisiin pääsemistä tai kun ne alkavat heikentää työntekijöiden hyvinvointia ja motivaatiota. (Järvinen 1998, 98–99.)

Esimiehen tehtäviin kuuluu ryhtyä selvittämään, mistä on kysymys. Jos ristiriitatilannetta ei pystytä ratkaisemaan työyhteisön sisällä, voi ulkopuolinen asiantuntija tukea yhteisöä ratkaisun etsimisessä. Ulkopuolinen asiantuntija on puolueeton toimija, esimerkiksi työterveyspsykologi. (Järvinen 1998, 99.)

3.6 Työhyvinvointi

Hotelli- ja ravintola-ala on muuttunut viime vuosina paljon. Liiketoiminta on kansainvälistynyt ja ketjuuntunut, ja asiakkaiden palveluodotukset ovat muuttuneet. Osa-aikaiset työsuhteet ovat yleistyneet. Muutosvauhti on yhä nopeampaa, ja työntekijöiltä vaaditaan aikaisempaa enemmän. Esimerkiksi asiakaskunnan moninaistuminen ja liikeideoiden muuttuminen lisäävät työntekijöiden ammattitaitovaatimuksia. (Työministeriö 2003.)

Muutoksilla on vaikutusta myös työhyvinvointiin. Kiireen tunne, työpaineet ja kireä työtahti kuormittavat ajoittain hotelli- ja ravintola-alan työntekijöitä. Työn tulisi kuormittaa henkilöä monipuolisesti, ja henkilöllä tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa itse omaan työhönsä. Jos henkilön oma elämäntilanne on suhteellisen hyvä, hän kestää paremmin suuremmatkin työn kuormitukset. (Niskanen, Murto & Haapamäki 1998, 13–15.)

Hankalat työasennot, tupakansavu, melu, kuumeisuus ja veto ovat työn fyysisiä haittatekijöitä. Myös väkivallan uhan kasvu ja epävarmuus työsuhteen jatkuvuudesta heijastuvat työntekijöiden hyvinvointiin. Työssä jaksamisen ongelmat eivät koske vain ikääntyneitä. Epäsäännölliset työajat, yksintyöskentely ja lisääntyvät tehokkuuden vaatimukset voivat uuvuttaa nuoriaikin työntekijöitä. (Työministeriö 2003.)

Työhyvinvoinnin edistämiseksi tärkeintä on työorganisaation laaja-alainen kehittäminen. Terveelliset elämäntavat ja oman elämän hallinta vaikuttavat hyvinvointiin, ja työyhteisöissä voidaan yhteisesti edistää työntekijöiden kunnon ylläpitoa. Pelkkä yhteinen virkistäytyminen tai yksilön hyvä fyysinen ja psyykinen kunto eivät kuitenkaan yksin ole riittävä edellytys työssä jaksamiseen. (Työturvallisuuskeskus 2005.)

Työhyvinvointi on koko työyhteisön asia. Avoin keskustelu on edellytys hyvinvoivalle työyhteisölle. Keskustelut työyhteisön kehittämisestä työpaikalla ja yhteisissä tilaisuuksissa saavat aikaan muutoksia parempaan. Luottamuksellinen ja hyvä ilmapiiri syntyy vuorovaikutuksesta. Työn tavoitteista, työn sisällöistä sekä henkilöstön tiedoista ja taidoista käydyt vuoropuhelut ovat edellytyksiä kehittyvään organisaatioon sekä olemassa olevan osaamisen ja kokemuksen hyödyntämiseen. Työyhteisöissä, joissa tehdään vuorotyötä, yhteisen ajan löytäminen on vaikeaa. Mahdollisuus yhteisiin kokoontumisiin edellyttää resursointia, töiden järjestelyä ja ajankäytön suunnittelua. (Työturvallisuuskeskus 2005.)

Yleinen hyvinvointi lisää tyytyväisyyttä. Henkilöstön tyytyväisyyteen vaikuttaa se, miten viihtyisäksi henkilöstö kokee työyhteisön. Työympäristön on oltava mielekäs, viihtyisä ja turvallinen. On mietittävä millaisella toiminnalla työntekijöiden terveyttä ja hyvinvointia voidaan parantaa. Hyviä tuloksia saadaan aikaan ihmisten kanssa ja heidän avullaan. Organisaatiossa oleviin ihmisiin on siis panostettava ja kehitettävä heidän osaamistaan. (Heinonen & Järvinen 1997, 20 – 27.)

Työhyvinvointiin kuuluu muun muassa uuden oppiminen ja arvostuksen saaminen, työssä viihtyminen, tavoitteiden asettaminen ja niiden saavuttaminen. Saavuttamalla yhteiset tavoitteet päästään yhteiseen menestykseen. Työhyvinvointi on kuitenkin yksilön hyvinvointia, eli henkilökohtaista tunnetta ja viretilaa. Yksilön hyvinvointi johtaa koko työyhteisön hyvinvointiin. (Ojala & Ahonen 2003, 19 – 20.)

Työyhteisössä jokaisen ihmisen tulisi saada mahdollisuus olla mukana onnistumisessa ja kokea työn iloa. Positiivinen ilmapiiri lisää henkilöstön energiaa, ja energinen henkilöstö tekee hyviä tuloksia. Työhyvinvointikin on kuitenkin yksilöllistä, koska ihmisillä on erilaisia tarpeita. Toisten tarpeet ovat tarvehierarkian ylemmillä portailla kuin toisten. Ihminen on kokonaisuus, jossa työ- ja yksityiselämä kohtaavat. Tärkeää siis on tarkastella ihmistä kokonaisuutena, koska yksityiselämän tapahtumat vaikuttavat työhön ja päinvastoin. (Ojala & Ahonen 2003, 19 – 20.)

Yksilön työhyvinvoinnin perusta lähtee fyysisestä hyvinvoinnista (kuvio 1). Jos ihminen ei huolehdi omasta fyysisestä kunnostaan, voi se vaikuttaa työyhteisöön monella eri tavalla. Esimerkiksi jatkuva väsymys voi aiheuttaa onnettomuusriskin ja poissaoloja sekä ihmisen oppimiskyvyn ja suorituskyvyn heikkenemisen. Työyhteisössä voidaan vaikuttaa asiaan kannustamalla liikkumaan ja elämään terveellisesti. Kannustuskeinoja ovat esimerkiksi erilaiset liikuntakampanjat, liikuntapisteiden kerääminen, liikuntaharrastusten tukeminen työtuna, kuntotestien järjestäminen sekä informaation jakaminen terveellisestä ruokavaliosta, liikkumisesta ja nukkumisesta. (Ojala & Ahonen 2003, 20 – 21.)

Seuraavan tason turvallisuuden tarpeet tulevat tyydytetyiksi turvallisen työympäristön, sekä turvallisen työilmapiirin kautta (kuvio 1). Turvallisessa työilmapiirissä ei tarvitse pelätä tulevana kiusatuksi, ja turvallisuutta lisää myös tieto työn jatkuvuudesta. (Ojala & Ahonen 2003, 20 – 21.)

Psyykkinen hyvinvointi on yksilön työhyvinvoinnin toinen osa-alue (kuvio 1). Psyykkisen hyvinvoinnin heikkeneminen voi aiheuttaa työntekijälle stressiä ja uupumusta. Työntekijän motivaatio ja sitoutuminen voi laskea, tai pahimmassa tapauksessa kadota kokonaan. Hän ei kykene enää omaksumaan uutta tietoa entiseen tahtiin ja hänen ammattiosaamisensa voi heiketä. Lieveilmiöinä voivat tulla myös riippuvuus tupakasta, alkoholista tai huumeista. Työyhteisössä voidaan vaikuttaa asiaan seuraamalla työntekijöiden stressioireita, tarjoamalla tukea ja mahdollisuuksia omiin harrastuksiin, oppimiseen ja opiskeluun sekä omasta ammattiosaamisen kehittämiseen. Henkilökuntaa voidaan myös tiedottaa psyykkiseen hyvinvointiin liittyvistä asioista. (Ojala & Ahonen 2003, 20 – 21.)

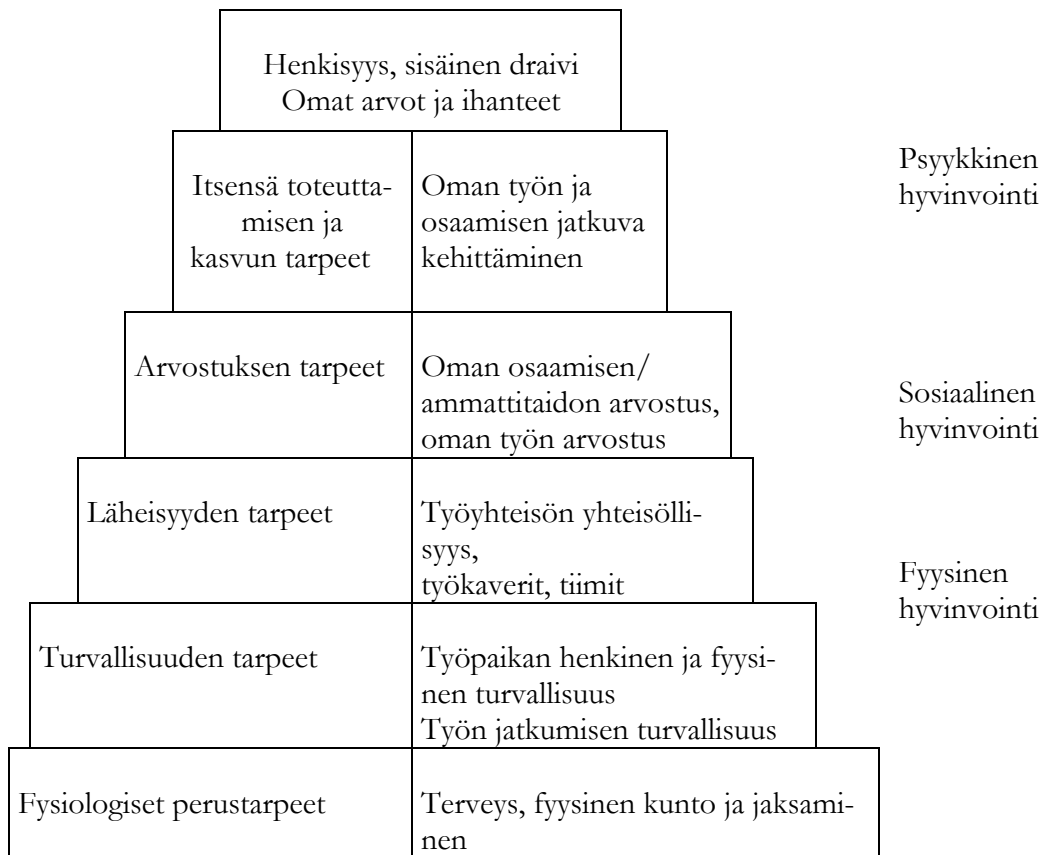
Tarvehierarkian kolmannella tasolla ovat läheisyyteen liittyvät tarpeet (kuvio 1). Tämä on sosiaalista hyvinvointia, ihmissuhteita työssä ja työn ulkopuolella. Ihmisillä on tarve kuulua johonkin, ja työpaikalla tämä yhteenkuuluvaisuuden tunne lisää jaksamista. Sosiaalisen hyvinvoinnin heikkeneminen vaikuttaa työpaikan ilmapiiriin heikentävästi ja voi edistää syrjäytymistä ja niin sanotusti ”kelkasta putoamista”. Työntekijän sosiaaliset taidot, eli esimerkiksi yhteistyötaidot, voivat huonontua ja hänen kontaktinsa muihin ihmisiin muuttua yksipuoliseksi ja liian ohuiksi. Työntekijä voi jäädä pimentoon ja olla esimerkiksi oleellisen tiedonkulun ulkopuolella. Työyhteisö voi vahvistaa yksilön sosiaalista hyvinvointia järjestämällä mahdollisuuksia ihmisten väliseen tutustumiseen ja vuorovaikutukseen, mikä voi lisätä ihmisten ihmistuntemusta, vuorovaikutustaitojen kehittymistä ja epämuodollista verkottumista. (Ojala & Ahonen 2003, 20 – 21.)

Neljännellä tasolla tulevat arvostuksen tarpeet (kuvio 1). Yksilö haluaa tulla arvostetuksi työyhteisössään. Omista saavutuksista on hyvä saada arvostusta. Arvostus liittyy osaamisessa ja ammattitaitoon, jonka perusteella henkilö valitaan esimerkiksi eri työryhmiin ja tehtäviin. (Ojala & Ahonen 2003, 20 – 21.)

Tarvehierarkian viidennellä tasolla tulevat itsensä toteuttamisen tarpeet (kuvio 1). Työstä ja henkilöstä riippuen nämä tarpeet voivat olla erilaisia. Itsensä toteuttamisen tarpeisiin kuuluvat esimerkiksi omien taitojen ja luovuuden osoittaminen ja itsensä kehittäminen. Tällaisella toiminnalla pyritään tiettyihin päämääriin. (Ojala & Ahonen 2003, 20 – 21.)

Maslowin tarvehierarkian ylimmällä, eli kuudennella tasolla, on henkisyys ja sisäinen draivi (kuvio 1). Tähän kuuluvat omat arvot, motiivit ja oma sisäinen energia. Ihmiset ovat nykyään

yhä enemmän erilaisia ja joutuvat ottamaan vastuuta itsestään sekä työstään. Tällöin oma sisäinen energia auttaa jaksamaan ja ottamaan vastuuta. (Ojala & Ahonen 2003, 20 – 21.)



Kuvio 1: Työhyvinvointi esitettyä Maslowin tarvehierarkian avulla (Ojala & Ahonen 2003, 21)

Työyhteisön hyvinvointia tukevia asioita ovat työterveyshuolto, työturvallisuustoiminta, virkistystoiminta, liikunta, työpaikan ruokailu ja työympäristön viihtyvyys. Näiden työhyvinvointiresurssien käyttäminen ja järjestäminen ihmisten hyvinvoinnin tukemiseksi on hyvin pitkälti kiinni johtamisesta. Johtaminen ja esimiestyö vaikuttavat suoraan ihmisten motivaatioon, sitoutumiseen, töiden järjestelyyn, yhteistyömahdollisuuksiin ja ihmisten resurssien tehokkaaseen tai tehottomaan hyödyntämiseen. Johtamisella on lukuisissa tutkimuksissa todettu olevan suurin vaikutus työhyvinvointiin. Työhyvinvointi perustuu arvoihin, jotka ohjaavat

yrittäjien panostuksia ja johtamisen tavoitteita. Yritykset, jotka arvostavat ihmisiä ja osaamista, tekevät työhyvinvointia tukevia valintoja. (Elinkeinoelämän keskusliitto/julkaisut 2006.) Työnantajan toimien lisäksi työhyvinvointiin vaikuttavat koko henkilöstön toimiminen kukin oman sekä koko työyhteisön hyvinvoinnin hyväksi. Työlainsäädäntö on antanut säännöksiä työhyvinvoinnin ylläpitämiseen. Säännöksiä on esimerkiksi työn henkisen rasittavuuden huomioon ottamisesta näyttöpäätetyön aiheuttamista rasitusvammoista ammattitautien aiheuttajina. (Ojala & Ahonen 2003, 23 – 25.)

On myös tärkeää muistaa, että työhyvinvointi pienentää sairauspoissaolokustannuksia sekä työkyvyttömyyskustannuksia. Hyvän ilmapiirin ansiosta henkilöstön motivaatio paranee, jolloin myös palvelutaso paranee. Näin toiminnan laatu ja asiakastyytyväisyyskin paranevat. Yhteinen osaaminen kehittyy yhteistyön ansiosta, ja uusia palveluja kehittyy yhteisen toiminnan myötä. Hyvä työilmapiiri luo työhön sitoutumista ja innostaa työntekijöitä. Näin parannetaan työpaikan imagoa, joka houkuttelee asiakkaita. Hyvä imago luo kuvaa hyvänä työpaikkana sekä hyvänä yhteistyökumppanina. (Ojala & Ahonen 2003, 49.)

Ihmisten psyykinen ja fyysinen hyvinvointi on olennainen osa tuloksellisuutta, ja siksi viihtyvyyteen ja hyvinvointiin sekä yleensä työelämän laatuun on kiinnitettävä yhä enemmän huomiota. Työn määrän ja työn sisällön tulisi lisäksi olla oikein mitoitettuja yksilön kannalta. Työolosuhteilla eli työympäristöllä ja käytettävillä työvälineillä on olennainen merkitys tuloksellisuuteen ja työtyytyväisyyteen. (Antman 1995, 45.)

Työpaikalla työtahti voi tuntua kiireiseltä. Liiallinen kiire aiheuttaa stressiä ja voi vaikeuttaa myös työntekoa. Henkilöjohtamiseen liittyy yhä tärkeämpänä osana psyykkisen työympäristön laadun parantaminen sekä kiireen ja stressin hallinta. Oikeudenmukaisella johtamisella vähennetään työstä johtuvien psyykkisten rasitusoireiden riskiä, ja tämä on yhteydessä myös matalampaan sairauspoissaoloriskiin. (Ojala & Ahonen 2003. 10,13.)

Motivoidun toiminnan estyminen voi myös aiheuttaa stressiä. Yksitoikkoinen työ, tai uralla etenemismahdollisuuksien riittämättömyys sellaisilla henkilöillä joilla olisi siihen valmiuksia. Tekemättömyyskin stressaa. Yksi suurimmista stressin aiheuttajista on kuitenkin työtytymättömyys. Usein puhutaan virheellisesti loppuun palamisesta, kun tarkoitetaan, että on väsynyt työtaakan tai -ympäristön takia. Loppuun palaminen on kuitenkin pitkäaikaisen ja vaikean stressin seuraus. (Pykäläinen/Vaasan ylioppilaslehti 1996.)

4 HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALA

On mahdotonta tarkkaan osoittaa, missä ja milloin ravinnon tarjoamisesta on muodostunut oma ammattialansa. Kuitenkin tiedetään, että ravitsemistoiminta on yksi maailman vanhimmista elinkeinoista, jonka syntyamiseen rahan keksiminen vaikutti aikoinaan suuresti. Suomessa majoitus- ja ravitsemiselinkeino alkoi laajentua toisen maailmansodan jälkeen, mutta alan todellinen kasvukausi alkoi 1960-luvulla (Työministeriö 2003.)

Suomessa oli vuonna 1999 noin 10 700 hotelli- ja ravintolayritystä. Yritysten toimipaikkaluku oli kaiken kaikkiaan yli 13 600 yksikköä. Yhteensä Suomen ravintoloissa oli vuonna 1999 noin 1,1 miljoonaa asiakaspaikkaa. (Työministeriö 2003).

Ruka-Kuusamo-matkailuyhdistyksen tilastoista selviää, että koko Kuusamossa ravintoloita on yhteensä 64, ja asiakaspaikkoja 15 415. Kuusamossa on yhteensä 3 309 hotellitasoista vuodepaikkaa, ja loma-asunnot mukaan lukien vuodepaikkoja on 37 000. Uusia loma-asuntoja rakennetaan noin 80–100 vuodessa (Ruka-Kuusamo-matkailuyhdistyksen tilastot 2007.)

Yksin Rukalla on 28 ravintolaa, ja 7.803 asiakaspaikkaa, joista 10 rinneravintolaa sekä useita kahviloita. Terassipaikkoja on 1.000 kappaletta. Rukan alueella 4 hotellissa on yhteensä 1.400 hotellitasoista vuodepaikkaa. Lisäksi Kuusamossa on yhteensä yli 6 000 vapaa-ajanasuntoa. Kuusamo on myös johtava mökkikunta Suomessa. (Ruka-Kuusamo-matkailuyhdistyksen tilastot 2007.)

Vaikka yritysten lukumääräinen kasvu on koko Suomessa rauhoittunut, on hotelli- ja ravintola-alan ongelmaksi muodostunut liikatarjonta. Liikatarjonta vähentää yritys kohtaista kannattavuutta ja uhkaa alalla työskenteleviä määrä- ja osa-aikatyösuhteiden muodossa. Toisaalta alalta poistutaan muiden elinkeinoalojen harjoittajiin verrattuna nopeammin. (Työministeriö 2003).

Hotelli- ja ravintola-alan ylitarjonnasta johtuen toimipaikkakohtainen myynti on heikentynyt, vaikka kokonaisyhteistyminen onkin noussut. Yleensä kova kilpailu heijastuu kuluttajiin positiivisesti hinnan laskun muodossa, mutta toisaalta ravintoloiden vaikea tilanne saattaa johtaa palve-

lutason ja työilmapiirin heikentymiseen. Tässä puhutaan siis yleisestä hotelli- ja ravintola-alan tilanteesta Suomessa eikä yksinomaan Kuusamon tilanteesta. (Työministeriö 2003).

Hotelli- ja ravintola-ala työllistää noin 70 000 henkilöä, mihin sisältyy noin 10 000 yrittäjää ja avustavaa perheenjäsentä. Hotelli- ja ravintola-alalla on paljon pienyrityksiä; yli 85 % alan yrityksistä toimii enintään viiden työntekijän varassa. Koko alan liikevaihdosta pienten yritysten osuus on 40 %. Alan työntekijöistä noin 75 % on naisia. Tämä on johtanut siihen, että alan palkkataso on muiden alojen vastaavaan verrattuna edelleen heikompi. Alan työttömyysprosentti oli vuonna 1999 noin 12 %. (Työministeriö 2003.)

Matkailutulo Kuusamossa vuonna 2003 oli 88 miljoonaa €, ja matkailu työllistää noin 680 kuusamolaista, joista hieman yli puolet työskentelee majoitus- ja ravitsemusalan yrityksissä, noin 15 % vähittäiskaupan palveluksessa ja 33 % muissa tehtävissä. (Ruka-Kuusamo-matkailuyhdistyksen tilastot 2007.)

Hotelli- ja ravintola-alalla on lisääntynyt osa- ja määräaikaistyösuhteiden ja vuokratyövoiman käyttö. Ala tarjoaakin monelle nuorelle ansaintamahdollisuuden opiskelun ohessa. Alan yritysten työntekijöistä noin 30 % toimii osa-aikaisessa ja 70 % kokoaikaisessa työsuhteessa. Vain kolmasosa (35 %) uusista työntekijöistä kykenee luomaan vakinaisen työsuhteen heti työuransa alussa, loppuosan, eli 65 %, aloittaessa määräaikaisina. Osa-aikaisten työntekijöiden, "ekstrojen" ja vuokratyövoiman käyttö säästävät ravintoloiden henkilöstökustannuksia ja helpottavat samalla sesonki- ja ruuhkavaihteluita. Tämä muodostaa kuitenkin uhan alan yritysten palvelutasolle, sillä osa-aikaisena toimivien saattaa olla vaikeaa sitoutua yrityksen kokonaislaatuun. (Työministeriö 2003.)

Työntekijöiden ja esimiesten sitoutuminen työhönsä on erittäin tärkeää yrityksen menestyksen, työpaikan ilmapiirin ja palvelutason kannalta. Ystävällinen palvelu ja hyvä ateria saavat palaamaan samaan paikkaan yhä uudestaan. Alan palvelutason kehittäminen otetaan alalla tosissaan ja siihen pyritään vaikuttamaan muun muassa alan arvostusta ja työsuhteiden turvallisuutta kehittämällä. (Työministeriö 2003.)

Nykyään alan työntekijöihin kohdistuu korkeita vaatimuksia. Entisen erikoisosaamisen sijaan moniammattisuus ja -taitoisuus korostuvat alalla, ja nykyinen työnkuva kattaakin useita erilaisia tehtäviä. Entiset ammattinimikkeet alkavat menettää merkitystään. Suunnitelmallinen

työnkierto tehtävästä toiseen on yleistynyt. Alalla oleva käsite ammattitaito, on jouduttu määrittämään uudestaan. (Työministeriö 2003.)

Hotelli- ja ravintola-alalla on monia työtehtäviä, jotka ammatista riippuen ovat hyvin erilaisia. Vuoro- ja viikonlopputyö voivat tuntua ajoittain raskaalta ja häiritä sosiaalista elämää tai harrastusmahdollisuuksia. Asiakaspalvelutyötä tekevät eivät voi paljoakaan vaikuttaa omaan työtahtiinsa. (Työministeriö 2003.)

Alan terveysriskejä ovat väkivallan uhka, altistuminen tupakansavulle, kova meteli, hämärä valaistus, raskaat kantamukset, hankalat työasennot, lisääntyvä yötyö ja epäsäännölliset työajat, kiire ja seisomatyö. (Työterveyslaitos 2006.) Tavallisemmat ammattitaudit ovat ihottuma ja allerginen nuha. Hotelli- ja ravintola-alan kuolleisuus on keskimääräistä suurempi. Tämä voi liittyä vuorotyöhön, tupakansavulle altistumiseen ja monesti myös elämäntapoihin. Työolojen kehittämistä vaikeuttaa muun muassa alan suhdanneherkkyys, kysynnän ja työvoimatarpeen kausivaihtelu, pienyrittäjävaltaisuus, vaihtuva ja osa-aikainen työvoima, lisääntyvä yötyö ja harmaa talous. (Työterveyslaitos 2006.)

Työolosuhteita kehitetään muun muassa pysyvillä työsuhteilla, koulutuksella, harmaan talouden valvonnalla, alkoholi- ja tupakkalainsäädännöllä, alan järjestösopimuksilla sekä työolosuhteiden valvonnalla. Tämänkaltaiset tutkimukset ovat myös osaltaan auttamassa työolosuhteiden kehittymisessä. (Työterveyslaitos 2006)

Toisaalta hotelli- ja ravintola-alan työ on hyvin vaihtelevaa ja haasteellista. Uutta opittavaa riittää, ja jokainen työpäivä on erilainen. Vuorotyö on lisäksi monelle ihmiselle normaalia työtahtia mieltävämpi. Alan työtehtäviä tehdään perinteisesti ryhmätyönä, joten yhteistyökyky ja joustava luonne ovat alalla tärkeitä ominaisuuksia. Ihmisille, jotka pitävät vuorotyöstä, asiakaspalvelusta, musiikista, ravintoloiden ja hotelleiden omanlaisesta tunnelmasta ja itsensä jatkuvasta kehittämisestä, työ sopii parhaiten.

5 EMPIIRINEN TUTKIMUS

Tutkimuksen tarkoitus on toimia esiselvityksenä, jonka tiedon pohjalta yritysten on helpompaa keskittyä painopistealueisiin ja luoda strategiaa, jolla pyritään parantamaan työmotivaatiota, työtyytyväisyyttä ja työilmapiiriä. Työpaikalla päätettävien asioiden lisäksi ammattiosastot jäsenineen vaikuttavat koko ympäröivään yhteiskuntaan. Ne tekevät esimerkiksi esityksiä työelämän lainsäädännön kehittämiseksi.

5.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus on kvantitatiivinen tutkimus, jossa tiedonkeruu toteutettiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake valittiin tiedonkeruumenetelmäksi, koska tutkimusjoukko on laaja ja tutkimusjoukon työajat vaihtelevat aamutyöstä yötyöhön.

Ravintolat valittiin tutkimukseen siten, että Rukalta ja Kuusamosta saatiin tutkimukseen lähestulkoon yhtä paljon vastaajia, ja tutkimukseen osallistui monentyyppisiä ravintoloita sekä Rukalta että Kuusamosta, esimerkiksi ruoka - ja tanssiravintoloita, yökerhoja ja karaokebaareja.

Marraskuussa 2006 kyselylomake esitettiin ravintolapäälliköille, jotka antoivat suostumuksensa kyselyyn osallistumisesta. Kyselyyn osallistuivat Sokos Hotel Kuusamo, Holiday Club Kuusamon Tropiikki, Night Club Fiona, Ravintola Martina, Ravintola Wanha Mestari, Rantasipi Rukahovi, Ravintola Vanha Karhu, Ravintola Zone ja Rukakeskuksen ravintolat esimerkiksi Ravintola Piste ja Rinneravintola Ski Bistro. Sokos Hotel Kuusamo, Kuusamon Tropiikki, Rantasipi Rukahovi ja Rukakeskuksen ravintolat sisältävät monentyyppisiä ravintoloita, esimerkiksi juuri edellä mainittuja ruoka - ja tanssiravintoloita, yökerhoja ja karaokebaareja.

Kyselylomakkeiden palautusaika oli kaksi viikkoa. Lomakkeita jaettiin ravintoloihin aina kyseisen ravintolan henkilökunnan lukumäärän mukaan, eli kaiken kaikkiaan 170 kyselylomaketta. Täytettyjä lomakkeita palautettiin 117, joten vastausprosentti oli 69 %, eli hyvä.

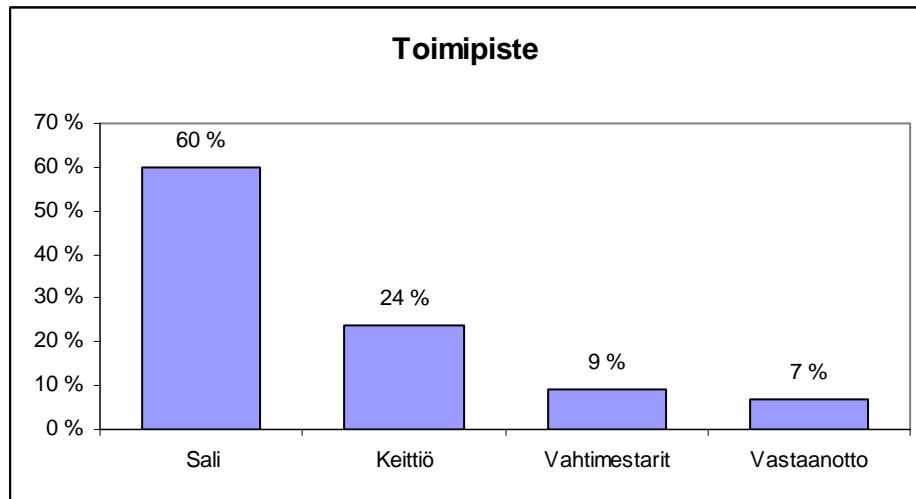
Kyselylomakkeessa oli yhteensä seitsemän sivua ja 20 kysymystä. Täyttämiseen meni aikaa noin 10 – 15 minuuttia. Ensimmäinen osio sisälsi yhdeksän taustakysymystä, toisessa osiossa kyseltiin työstä ja työtehtävistä, kolmannessa osiossa työympäristöstä ja viimeisessä osiossa työmotivaatiosta ja tuloksellisuudesta. Väittämässä käytettiin Likertin asteikkoa 1-5. Lomakkeen lopussa oli vielä avoin kohta, jonne vastaajat saivat kirjoittaa heille tärkeitä asioita, mitä he halusivat ottaa esille kyselylomakkeen yhteydessä.

5.2 Tulokset

Aineisto analysoitiin SPSS tilasto-ohjelman avulla. Aineisto eriteltiin taustatietojen ja kysymysten mukaan, ja sen jälkeen tarkastelussa oli muuttujien väliset yhteydet ristiintaulukoinnin avulla. Tulokset esitetään prosenttiluvuin ja grafiikalla. Lisäksi tutkittiin joidenkin tärkeiden asioiden kohdalla riippuvuuksia Khiin neliötestillä sekä korrelaatioiden avulla. Riippuvuukseen kuvaamiseen käytettiin tilastollista merkitsevyyssarvoa (p), joka ilmoittaa, kuinka suuri riski on, että saatu ero tai riippuvuus johtuu sattumasta. Mitä pienempi p -arvo on, sitä pienempi on sattuman vaikutus. Jos $p \leq 0,05$, niin riippuvuutta voidaan pitää tilastollisesti merkitsevänä eikä sattumana. (Heikkilä 1998, 202.)

5.2.1 Taustatekijät

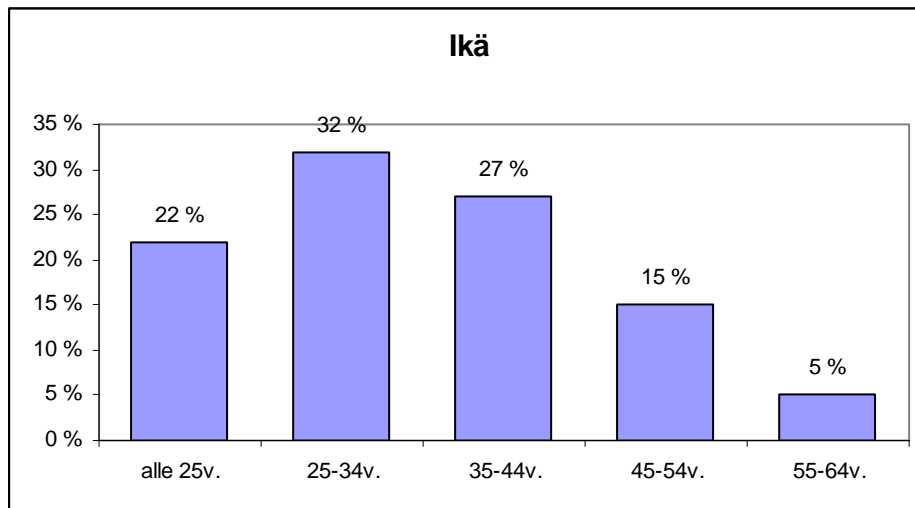
Tutkimukseen vastasi yhteensä 117 ravintolatyöntekijää, ja heistä 6 % ei kertonut toimipistettä. Toimipisteen kertoneista suurin ryhmä koostui salihenkilökunnasta (60 %). Keittiöhenkilökuntaa vastanneista oli 24 % ja loput olivat joko vastaanotosta tai vahtimestareita.



Kuvio 1. Vastaajat toimipisteittäin

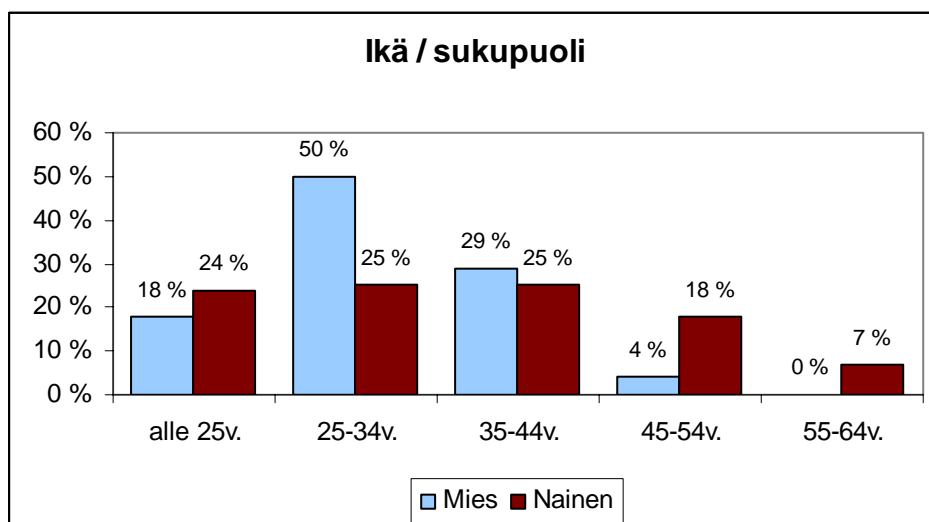
Naisia vastaajista oli selvä enemmistö, eli 76 %, ja miehiä oli 24 %. Kaksi vastaajaa ei ollut merkinnyt sukupuoltaan. Tutkimukseen vastanneiden joukko kuvaa melko hyvin ravintola-alan työorganisaatiota, sillä alan työntekijöistä edelleenkin noin 75 % on naisia (Työministeriö 10.4.2003).

Suurimmaksi ryhmäksi ikäluokittain muodostuivat 25–34-vuotiaat, sillä heitä vastaajista oli lähes kolmannes. Vajaa kolmannes vastaajista oli ikäryhmässä 35–44-vuotiaat, ja alle 25-vuotiaita vastaajia reilu viidennes. (Kuvio 2.)



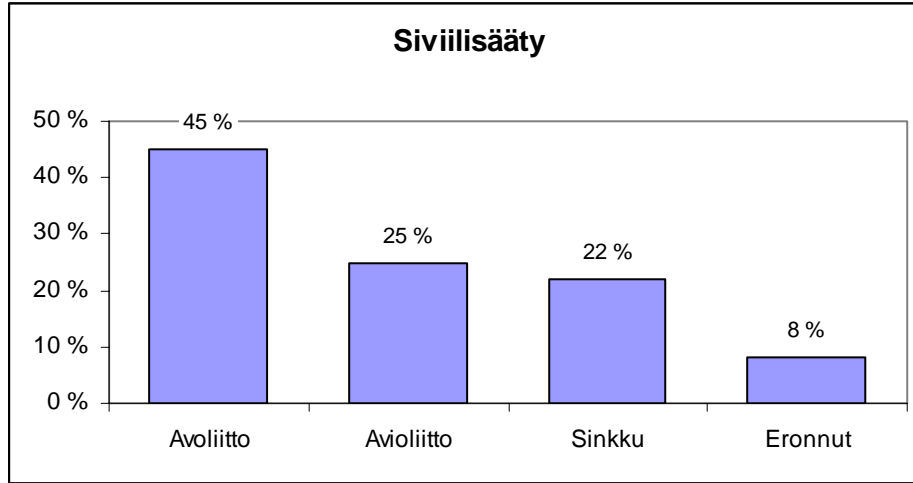
Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma

Puolet miehistä oli ikäryhmässä 25–34-vuotiaat. Ryhmässä 45-vuotiaat ja siitä ylöspäin ei tutkimukseen osallistuneista ollut kuin yksi mies. Naisten suhteen ikä jakautuu melko tasaisesti, ja jopa ikäluokassa 55–64-vuotiaat, naisia oli edelleenkin vielä 7 %. Tästä voisikin päätellä, että osa ravintola-alalla työskentelevistä naisista Kuusamossa tekevät kyseistä työtä aina eläkepäiviin saakka.



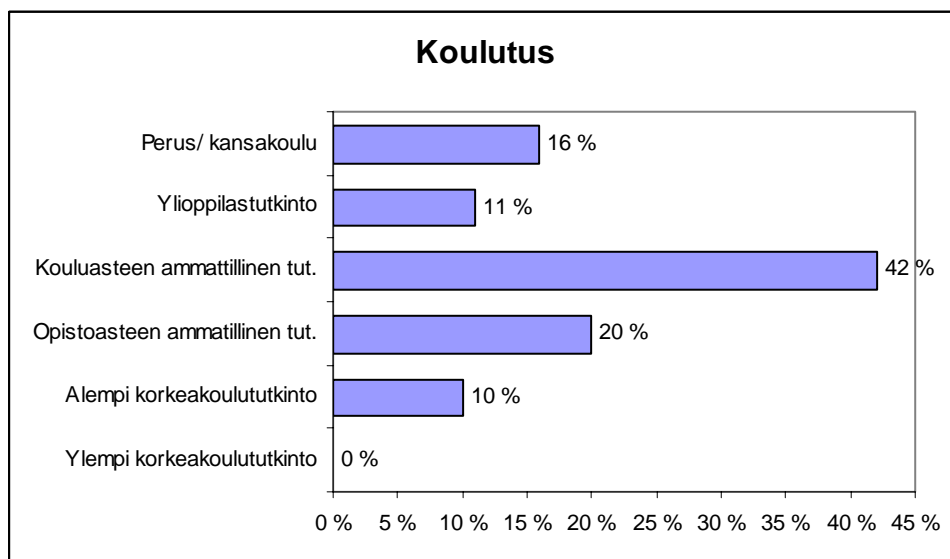
Kuvio 3. Ikäjakauma sukupuolittain

Lähes puolet vastaajista (45 %) eli avoliitossa, kun taas avioliitossa eli neljäsosa vastaajista (25 %), sinkkuna reilu viidennes (22 %) ja eronneita vastaajista oli 8 %.



Kuvio 4. Vastaajien siviilisäätty

Työntekijät olivat pääasiassa kouluasteen ammatillisen tutkinnon saaneita, joita oli lähes puolet (42 %) vastaajista. Opistoasteen ammatillisen tutkinnon saaneita vastaajista oli viidennes, peruskoulun/ kansakoulun käyneitä 16 % ja ylioppilaita 11 % vastaajista. Vain 10 % vastaajista oli saanut alemman korkeakoulututkinnon, mutta ylempää korkeakoulututkintoa ei vastaajista ollut kenelläkään.



Kuvio 5. Vastaajien koulutus

Vastanneista 20 % toimi esimiesasemassa, ja suurin osa eli 80 % työntekijöinä. 62 % vastanneista toimi vakinaisessa työsuhteessa ja 38 % määräaikaisessa työsuhteessa. Tätä tietoa vääristää kyllä osaksi se, että eräässä ravintolassa kyselyyn sai vastata vain vakinainen henkilökunta. Täten määräaikaiset työsuhteet jäivät tämän yrityksen kohdalta kokonaan määrittämättä.

Iällä ja palvelusuhteella on tutkimuksen mukaan merkittävä tilastollinen riippuvuus ($p=0,000$). Tutkimuksen mukaan vanhemmilla henkilöillä oli enemmän vakituisia työsopimuksia kuin nuorilla.

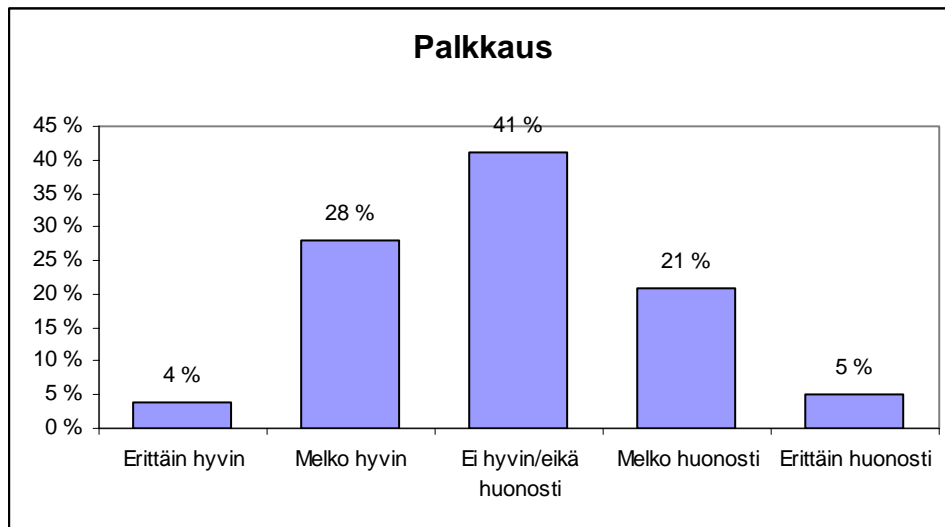
Kokopäivätyötä vastaajista teki yllättäen 57 % ja osapäivätyötä 39 %. Työhön tutustujia oli vastaajista vain 4 %. Työllisyysmäärärahoihin palkattuja vastaajista ei ollut yksikään.

Lähes kaikki vastaajat (94 %) asuivat joko Kuusamossa tai Rukalla, joten tässä tutkimuksessa saadaan Kuusamon ja Rukan ravintolatyöntekijöiden työmotivaatio kartoitettua.

5.2.2 Työ ja työtehtävät

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka hyvin työhön liittyvät väittämät sopivat vastaajan nykyiseen työhön. Asteikkona käytettiin Likertin asteikkoa 1–5, missä 5 = erittäin hyvin, 4 = melko hyvin, 3 = ei hyvin, eikä huonosti, 2 = melko huonosti, 1 = erittäin huonosti. Väittämää kohtaan valittiin vain yksi sopivin vaihtoehto asteikolla 1-5. Tuloksia esiteltäessä luokiteltiin kuitenkin viisiportainen asteikko kolmiportaiseksi siten, että 5-4 = hyvin, 3 = ei hyvin, eikä huonosti ja 2-1 = huonosti.

Ensimmäinen kohta kuvauksissa oli se, mitä mieltä vastaajat olivat nykyisen työnsä palkkauksesta. Tutkimukseen vastanneista suurin osa vaikutti olevan suhteellisen tyytyväinen palkkaukseen, sillä peräti 41 % vastanneista vastasi kysymykseen ”ei hyvin, eikä huonosti” palkattua. Kuitenkin mielipiteet vaihtelivat siten, että 32 % vastaajista oli sitä mieltä, että työ on melko tai erittäin hyvin palkattua, ja 26 % sitä mieltä, että työ on melko tai erittäin huonosti palkattua. (Kuvio 6.)

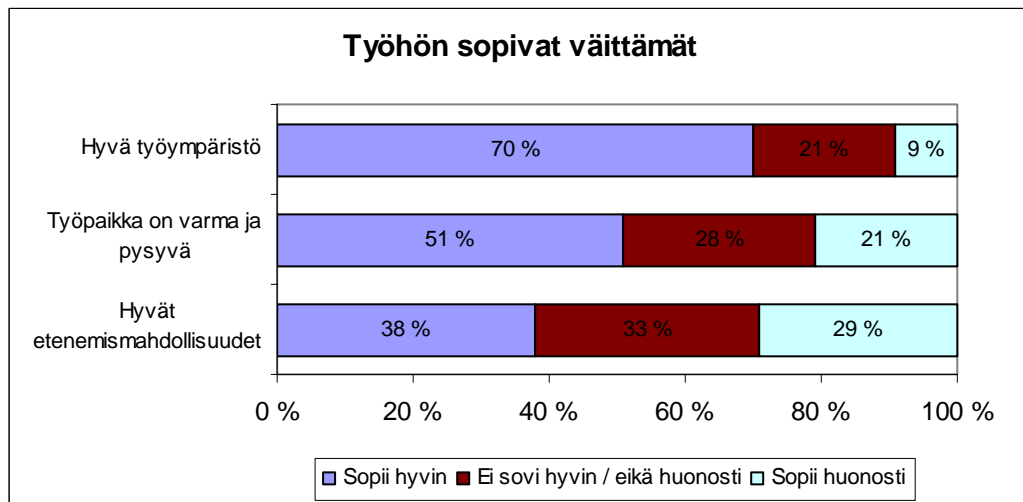


Kuvio 6. Vastaajien mielipiteet ravintola-alan palkkauksesta

Tutkimuksen mukaan asema, eli se oliko vastaaja esimiesasemassa vai ei, vaikutti tilastollisesti merkitsevästi siihen, kuinka tyytyväisiä oltiin palkkaukseen ($p=0,039$). Esimiesasemassa olevista suurempi osa piti palkkausta hyvänä kuin ei-esimiesasemassa olevista. Yli puolet (54 %) esimiesasemassa toimivista piti alaa hyvin palkattuna, ja esimiehistä vain 17 % piti alaa huonosti palkattuna. Niistä vastaajista, jotka eivät toimineet esimiehinä, 27 % piti palkkausta hyvänä ja 29 % huonona.

Iän ja palkan tyytyväisyyden välillä näyttäisi myös olevan merkittävä tilastollinen riippuvuus, eli mitä iäkkäämmästä ihmisestä on kysymys, sitä tyytymättömämpi hän on palkkaukseen ($p= 0,006$). Palkkaukseen tyytyväisimpiä työntekijöitä näyttäisi tutkimukseen mukaan olevan alle 25-vuotiaat työntekijät.

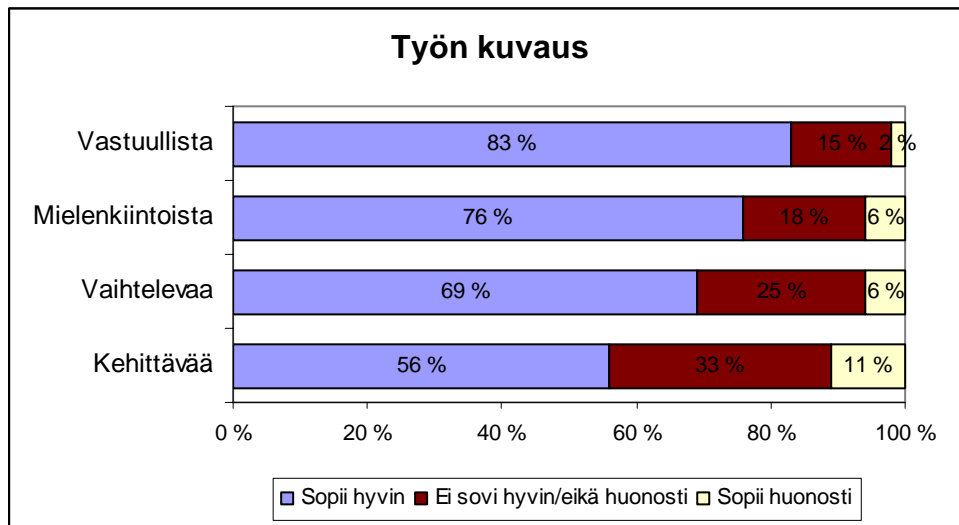
Työympäristöään hyvänä piti 70 % vastaajista. Yli puolet vastaajista (51 %) piti työpaikkaansa myös varmana ja pysyvänä, kun taas etenemismahdollisuuksiinsa omalla työpaikalla uskoi vain 38 % vastaajista. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Työhön sopivat väittämät: hyvä työympäristö, työpaikka varma ja pysyvä sekä hyvät etenemismahdollisuudet omalla työpaikalla

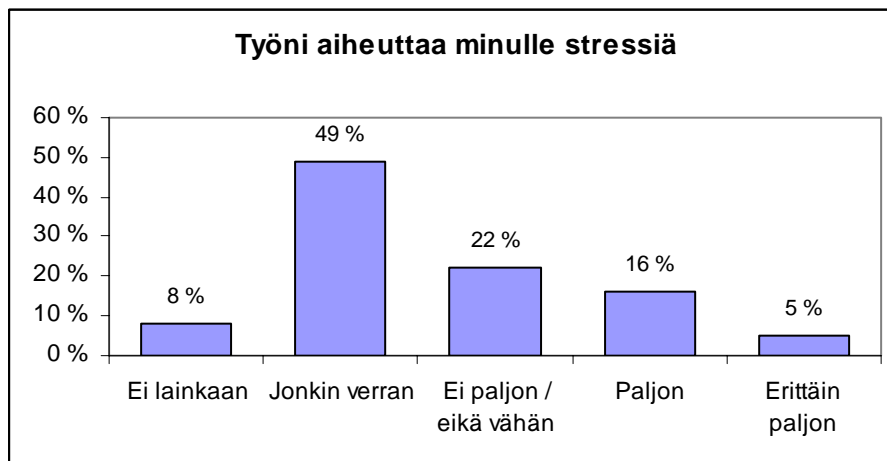
Seuraavassa tarkastellaan muun muassa etenemismahdollisuuksiin vaikuttavia riippuvuussuhteita hieman tarkemmin. Tutkimuksen mukaan etenemismahdollisuuksilla ja iällä on tilastollisesti merkitsevä riippuvuus ($p=0,001$). Tutkimuksen mukaan vastaajien mielipiteet jakautuivat siten, että nuorimmat vastaajat olivat sitä mieltä, että työpaikalla voi edetä melko hyvin (54 %), ja mitä vanhemmaksi vastaaja kävi, sen huonommaksi hän koki etenemismahdollisuutensa. Tutkimuksen mukaan tilastollista vaikutusta siihen, onko työ vastaajien mielestä varmaa ja pysyvää, ei iällä kuitenkaan ole ($p=0,232$).

Kysyttäessä työn sisällöstä vastaajat olivat suhteellisen yksimielisiä. Työn kerrottiin olevan kehittävää (56 %), vaihtelevaa (69 %) mielenkiintoista (76 %) ja vastuullista (83 %) sillä vastaajat pitivät edellä mainitut kuvaukset hyvin sopivana heidän työhönsä. (Kuvio 8.)



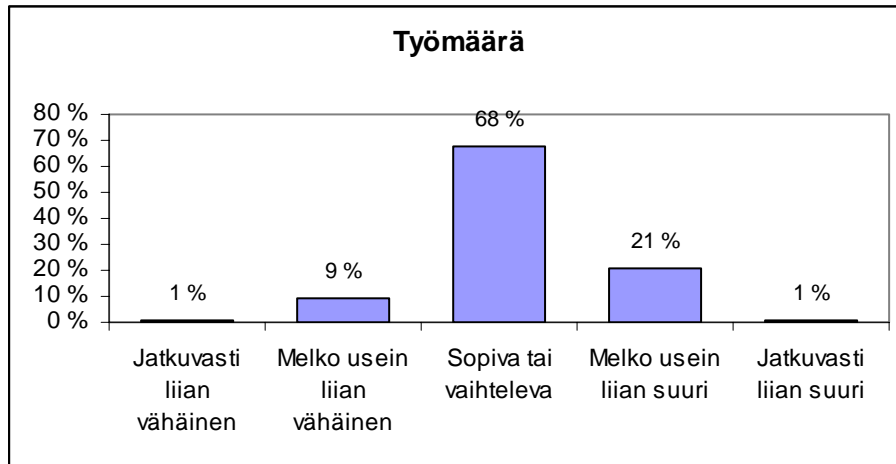
Kuvio 8. Vastaajien mielipiteet kuinka hyvin kuvaukset sopivat heidän nykyiseen työhönsä

Työ tuntui aiheuttavan stressiä työntekijöille jonkin verran (49 %). Vastaajia, joille työ aiheutti stressiä joko paljon tai erittäin paljon, oli yhteensä 21 %, ja henkilöitä, joille työ ei aiheuttanut lainkaan stressiä, oli vastaajista vain 8 %.



Kuvio 9. Vastaajien mielipiteet työn aiheuttamasta stressistä

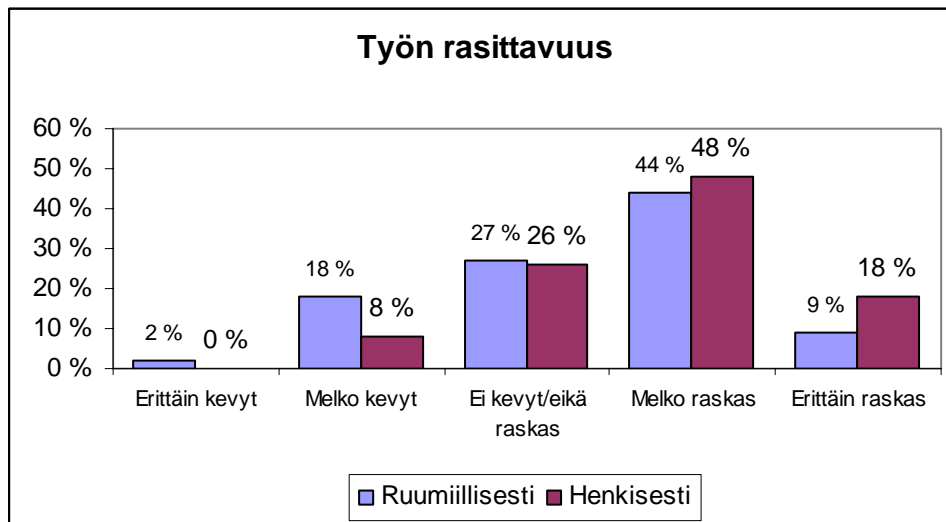
Vastaajien keskuudessa työmäärää pidettiin kuitenkin sopivana tai vaihtelevana (68 %). Melko usein liian suurena työmääräänsä piti viidesosa vastaajista ja vain kymmenesosa vastaajista melko usein liian vähäisenä. (Kuvio 10.)



Kuvio 10. Vastaajien nykyinen työmäärä

Suuren työmäärän koettiin aiheuttavan myös stressiä jossain määrin ($p=0,001$). Vaikutus ei kuitenkaan ollut kovin suurta, koska korrelaatiokerroin oli vain 0,310.

Työ koettiin vastaajien mielestä sekä henkisesti (66 %) että ruumiillisesti (53 %) joko melko tai erittäin raskaaksi. Yksikään vastaaja ei kokenut työtä erittäin kevyenä henkisesti, ja vain kaksi prosenttia vastaajista piti työtä ruumiillisesti erittäin kevyenä.



Kuvio 11. Vastaajien mielipiteet työn rasittavuudesta ruumiillisesti ja henkisesti

Työn ruumiillisella rasittavuudella ja iällä on tutkimuksen mukaan merkittävä tilastollinen riippuvuus ($p=0,009$.) Suurempi osa vanhemmista vastaajista piti työtä ruumiillisesti ras-

kaampana kuin nuoremmat vastaajat. Kuitenkin jo alle 25-vuotiaistakin reilu kolmannes (35 %) piti työtään ruumiillisesti melko raskaana. Iällä ja työn henkiselällä rasittavuudella ei tilastollista riippuvuutta kuitenkaan tutkimuksen mukaan ole ($p=0,225$).

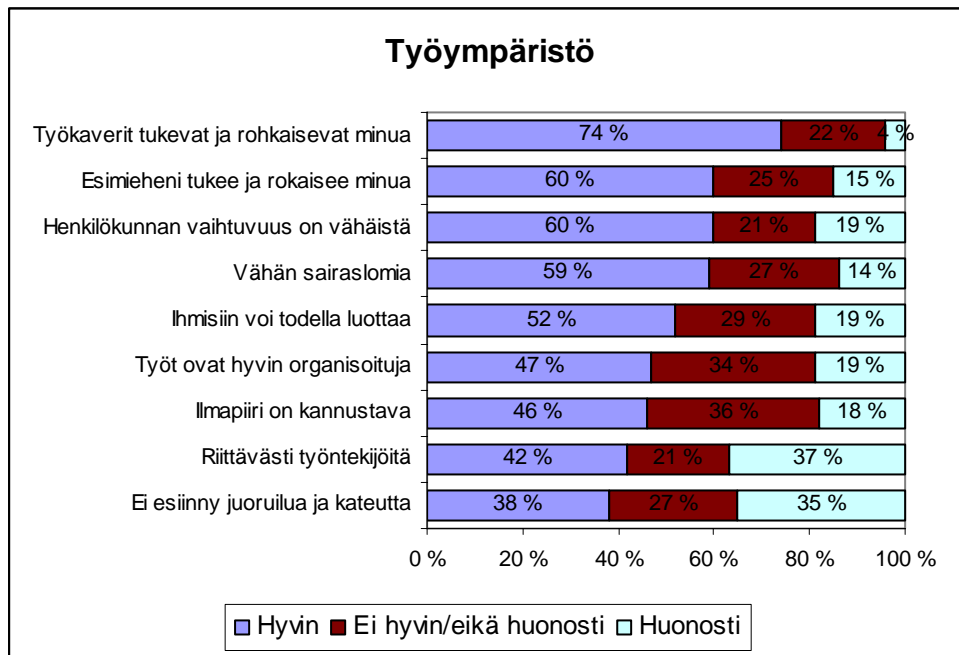
5.2.3 Työympäristö

Työympäristö osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka hyvin väittämät pitävät paikkansa heidän työpaikassaan. Tässäkin osiossa kyselylomakkeen kysymykset oli aseteltu siten, että vastaaja ympyröi numeroiden 1–5 välillä sen, miten väittämä pitää paikkansa vastaajan kohdalla. Asteikot olivat 5 = erittäin hyvin, 4= melko hyvin, 3= ei hyvin eikä huonosti, 2=melko huonosti, 1=erittäin huonosti. Myös näitä tuloksia esitellessä luokiteltiin viisiporainen asteikko kolmiportaiseksi siten, että 5-4= sopii hyvin, 3= ei sovi hyvin, eikä huonosti ja 2-1= sopii huonosti.

Työympäristöön tunnuttiin olevan vastaajien keskuudessa suhteellisen tyytyväisiä. Tätä vastausta tuntuu tukevan hyvin myös vastaajien mielipiteet työkavereiden suhtautumisesta, sillä peräti 74 % vastaajista kertoi työkavereiden tukevan ja rohkaisen heitä hyvin. Esimiehet eivät saaneet työntekijöihin nähden aivan yhtä hyvää palautetta, mutta esimiehenkin tukemiseen ja rohkaisemiseen oli tyytyväisiä 60 % vastaajista. Huolestuttavin kohta tässä kuitenkin oli se, että 15 % vastaajista sai esimieheltään tukea ja rohkaisua vastaajien mielestä huonosti. (Kuvio 12.)

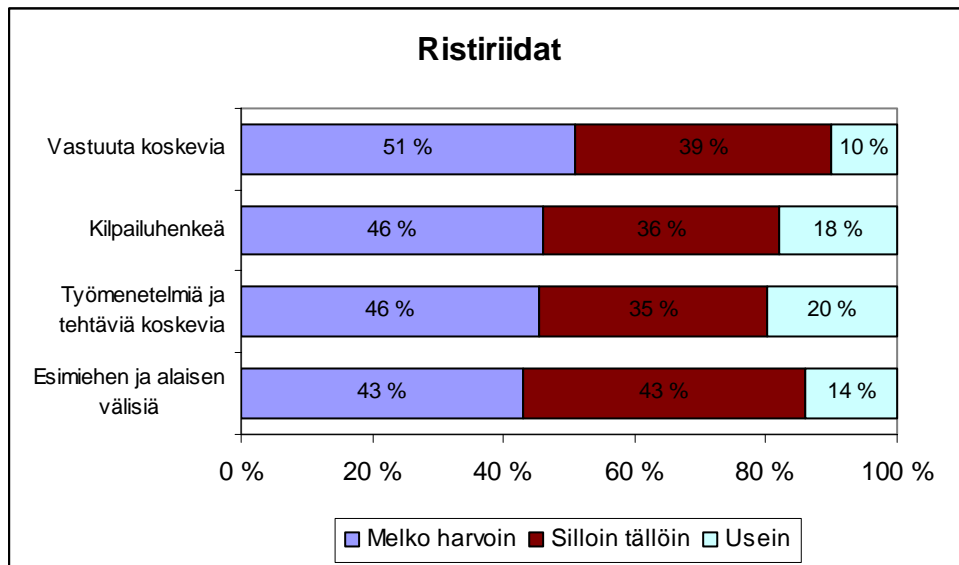
Sairaslomien määrästä oltiin vastaajien keskuudessa hieman erimieltä, joskin suurin osa vastaajista (59 %) ei kuitenkaan ollut huolissaan sairaslomien määrästä. Henkilökunnan vaihtuvuuden ei koettu olevan suuri (19 %), mutta työntekijöiden riittävydestä oltiin hieman erimieltä. Enemmistö vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että henkilöstön riittävyys on hyvä (42 %), mutta 37 % vastaajista oli sitä mieltä, että työpaikalla ei ole riittävästi työntekijöitä. (Kuvio 12.)

Luottamus toisiin työntekijöihin toimi puolella vastaajista (52 %), vaikkakin juoruilua ja kateutta ilmeni työpaikoilla. Juoruilua ja kateutta esiintyi 35 %:n mielestä, kun taas 38 % kertoi, että juoruilua ja kateutta ei esiinny. Ilmapöyrin katsottiin kuitenkin olevan kannustava (46 %), ja työt olivat vastaajien mielestä hyvin organisoituja (47 %).



Kuvio 12. Kuvausten sopivuus vastaajien työympäristöön

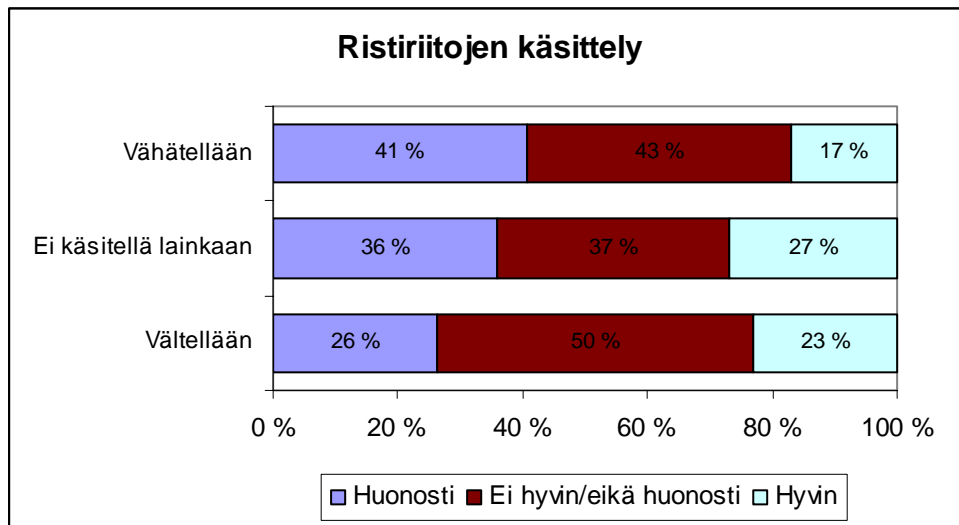
Työympäristöön liittyvässä osiossa kysyttiin mielipiteitä siitä kuinka usein vastaajien työpaikalla esiintyy vastuuta koskevia ristiriitoja, kilpailuhenkeä, työmenetelmiä ja tehtävien suorittamistapaa koskevia ristiriitoja sekä esimiesten ja alaisten välisiä ristiriitoja. (Kuvio 13.) Vastuunjako luonnistuu työpaikoilla suhteellisen hyvin, sillä puolet (51 %) vastaajista oli sitä mieltä, että heidän työpaikallaan vastuuta koskevia ristiriitoja esiintyy melko harvoin. Kilpailuhenkeä työpaikoilla tunsu lähes viidesosa vastaajista, joskin lähes puolet (46 %) oli sitä mieltä, että kilpailuhenkeä esiintyy melko harvoin. Työmenetelmiä ja tehtävien suorittamistapaa koskevia ristiriitoja koki viidesosa vastaajista usein, mutta tässäkin lähes puolet (46 %) vastaajista koki kyseisiä ristiriitoja esiintyvän melko harvoin. Esimiesten ja alaisten välisiä ristiriitoja esiintyi joko melko harvoin (43 %) tai silloin tällöin (43 %), ja vain kymmenesosa oli sitä mieltä, että ristiriitoja esimiesten ja alaisten välillä esiintyy usein. Eniten ristiriitoja tuntui siis aiheuttavan työmenetelmät ja tehtävien suorittamistapaa koskevat ristiriidat. Vanha sananlasku, että ”asiathan ne riitelevät, eivätkä ihmiset” näyttäisi ainakin tämän tutkimuksen mukaan pitävän paikkaansa suhteellisen hyvin.



Kuvio 13. Ristiriitojen määrä työpaikoilla

Kysymyslomakkeessa ristiriitojen käsittelyä koskeva kysymys oli aiheuttanut joillekin vastaajille hieman epäselvyyksiä siitä, miten kysymykseen piti vastata. Kysymyksessä kysyttiin sitä kuinka hyvin kyseiset luonnehdinnat kuvaavat sitä, miten työpaikoissa käsitellään ristiriitoja ja suhtaudutaan niihin. Kysymykset olivat siis a) ristiriitoja ei käsitellä lainkaan, b) ristiriitoja vähätellään tai ”katsotaan sormien läpi” ja viimeisenä kohtana c) vältellään asioita, joista ristiriitoja voisi syntyä. Erittäin huonosti vastaus merkitsi siis tässä tapauksessa sitä, että asiat olivat työpaikoilla hallinnassa ja ristiriidat osattiin käsitellä hyvin.

Vähiten ongelmia ristiriitojen käsittelyssä löytyi kohdasta: vähätellään tai ”katsotaan sormien läpi”, sillä 41 % vastaajista tuntui olevan asiasta eri mieltä. 36 % vastaajista oli myös sitä mieltä, että heidän työpaikallaan ristiriidat käsitellään, ja reilu viidennes (23 %) oli sitä mieltä, että työpaikalla vältellään asioita, joista ristiriitoja voisi syntyä. (Kuvio 14.)



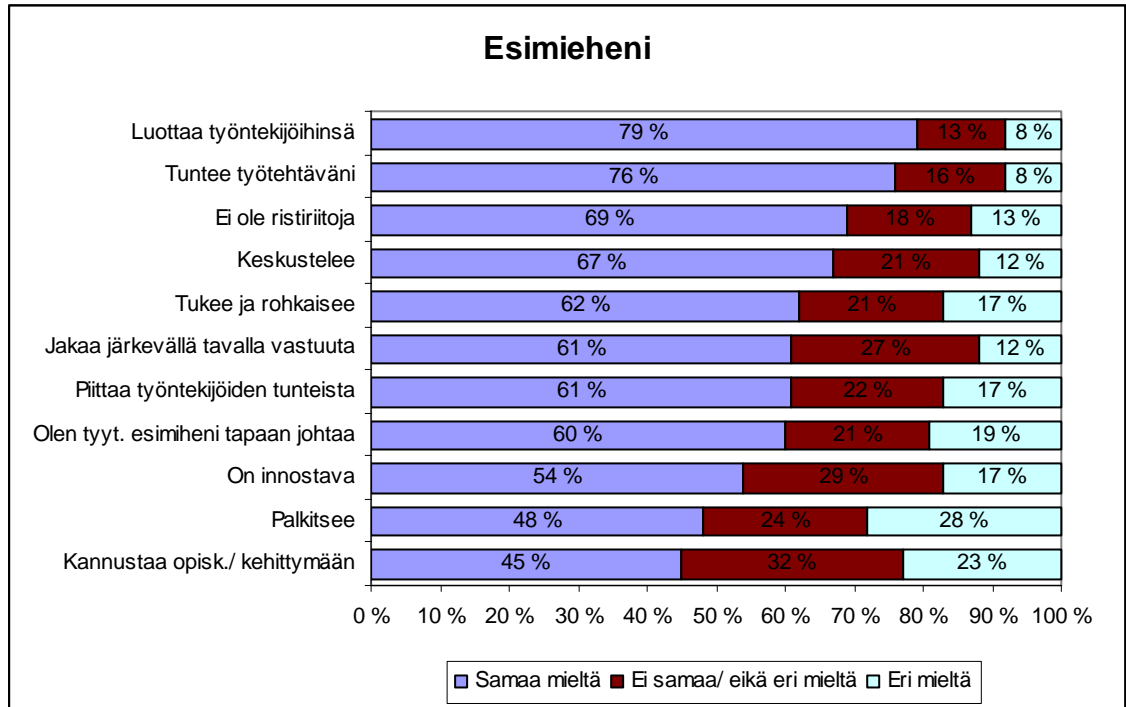
Kuvio 14. Kuinka hyvin luonnehdinnat kuvaavat sitä, miten työpaikoilla käsitellään ja suhtaudutaan ristiriitoihin

Vastaajat saivat kyselylomakkeessa arvioida myös omaa lähintä esimiestään. Seuraavat väittämät koskevat siis esimiehiä, mutta tässä kohdassa täytyy muistaa myös se, että esimiestehtävissä olevat henkilöt arvioivat myös omaa lähintä esimiestään. (Kuvio 15.)

Väittämiä oli yhteensä yksitoista, joista eniten (79 %) samaa mieltä olevia vastauksia tuli siinä, että lähin esimies luottaa työntekijöihinsä, ja 76 % vastaajista oli sitä mieltä, että esimies tuntee vastaajien työtehtävät hyvin. Esimiesten kerrottiin keskustelevan (67 %), tukevan ja rohkaisevan (62 %) sekä jakavan järkevällä tavalla vastuuta työntekijöilleen (61 %). Suurin osa (61 %) vastaajista oli myös sitä mieltä, että esimies piittaa työntekijöiden tunteista. Valtaosa (60 %) vastaajista oli myös tyytyväisiä esimiehensä tapaan johtaa yksikköä tai konseptia, ja reilu puolet (54 %) vastaajista kertoi esimiehensä olevan myös innostava. Esimiesten palkitseminen hyvistä työsuorituksista näytti toteutuvan vajaalla puolella (48 %) esimiehistä, ja 45 % vastaajista oli sitä mieltä, että esimies kannustaa työntekijöitä opiskelemaan ja kehittymään työssään. Esimiehiltä siis kaivattaisiin tämän tutkimuksen mukaan eniten työsuorituksista palkitsemista ja alaistensa kannustusta opiskelemaan sekä kehittymään työssään.

Edellisessä ristiriitoja käsittelevässä kohdassa kysyttiin ristiriitojen yleinen esiintyminen työpaikoilla. Tässä osiossa kysyttiin kuitenkin sitä, esiintyykö vastaajalla itsellään ristiriitoja oman lähimmän esimiehensä kanssa. 69 % vastaajista kertoi, että hänen ja esimiehen välillä ei

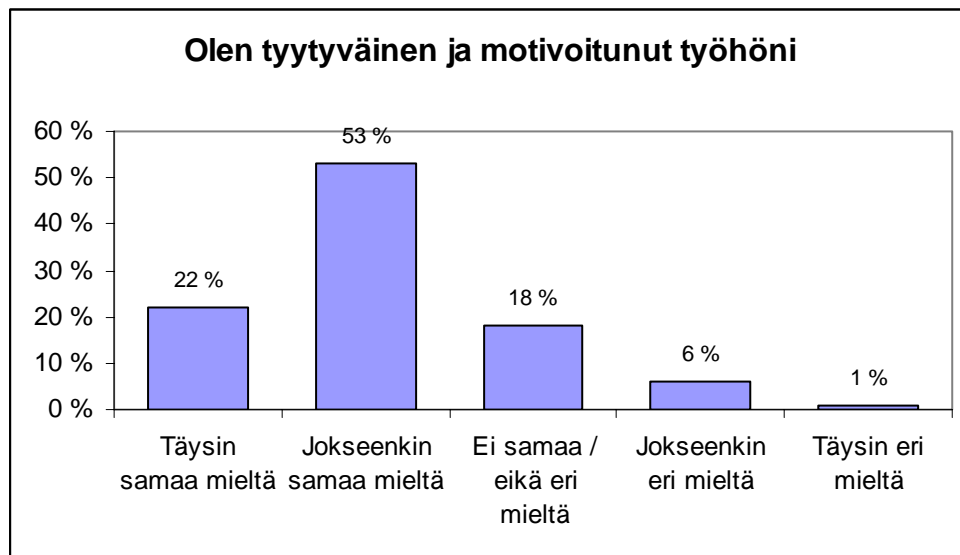
esiinny ristiriitoja, mutta 13 % vastaajista kertoi esimiehensä kanssa ristiriitoja kuitenkin olevan.



Kuvio 15. Vastaajien mielipide lähimmästä esimiehestään

5.2.4 Työmotivaatio ja tuloksellisuus

Vastanneista noin 75 % oli tyytyväisiä ja motivoituneita työhönsä. Noin viidesosa (18 %) vastaajista ei ollut työhönsä täysin tyytyväisiä, muttei täysin tyytymättömiäkään.



Kuvio 16. Olen tyytyväinen ja motivoitunut työhöni

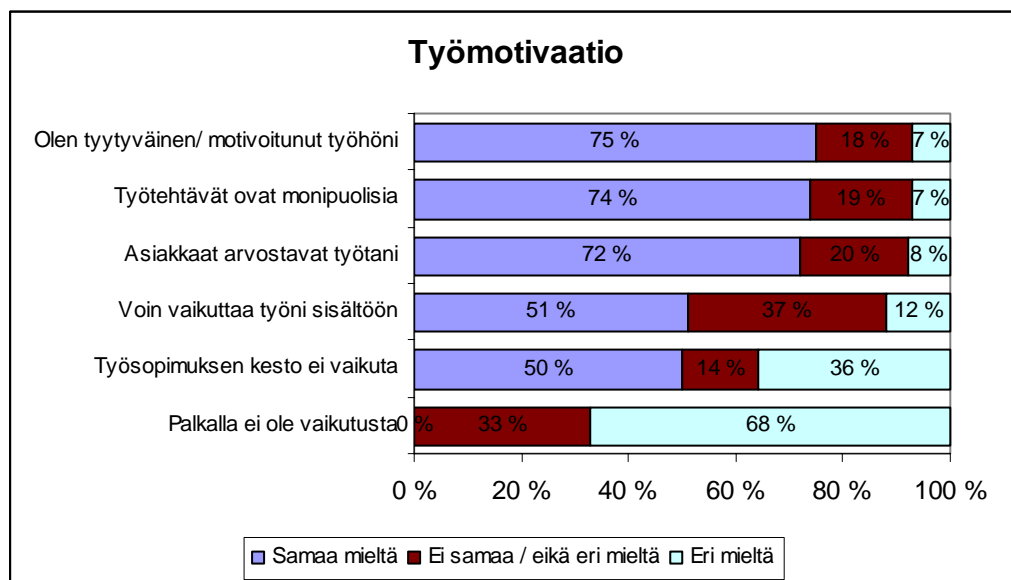
Ristiintaulukoinnin avulla testattiin sitä, onko sukupuolella vaikutusta työmotivaatioon kyseisellä alalla. Naisten ja miesten välillä ei tutkimuksen mukaan esiinny tilastollista eroa ($p=0,215$), joten sukupuolella ei tutkimuksen mukaan ole vaikutusta työmotivaatioon. Tutkimuksen mukaan työtyytyväisyys- ja motivoituneisuus on tilastollisesti merkittävästi yhteydessä työntekijän ikään ($p=0,012$). Tutkimuksen mukaan paras työmotivaatio tuntui olevan 35–44 -vuotiailla vastaajilla.

Tilastollisesti merkittävä vaikutus työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen on myös työtehtävien monipuolisuudella ($p=0,000$), ja sillä että, työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa työnsä sisältöön ($p=0,008$). Työntekijöillä, jotka pitivät työtään monipuolisena, oli tutkimuksen mukaan myös työmotivaatio kohdallaan. Ne, jotka omasta mielestään voivat vaikuttaa työnsä sisältöön, olivat tyytyväisempiä ja motivoituneempia kuin ne, joilla ei ollut vaikutusmahdollisuuksia. Työnsä sisältöön pystyi vaikuttamaan 51 % vastaajista.

Aiemmin kävikin jo ilmi, että palkkaukseen tunnuttiin olevan vastaajien keskuudessa suhteellisen tyytyväisiä. Yleisesti ottaen palkalla katsottiin kuitenkin olevan vaikutusta työmotivaatioon, sillä 68 % vastaajista oli sitä mieltä, että palkka vaikuttaa työmotivaatioon. Tilastollinenkin riippuvuussuhde palkkauksen ja työmotivaation välillä tutkimuksen mukaan on ($p=0,002$). Ne vastaajat jotka pitivät palkkaansa huonona, olivat myös vähemmän motivoituneita työhönsä, kuin ne, jotka olivat palkkaukseensa tyytyväisiä.

Vastaajien mielipiteet vaihtelivat siinä, vaikuttaako työsopimuksen kesto työmotivaatioon. Reilu kolmannes (36 %) vastaajista oli sitä mieltä, että työsopimuksen kesto vaikuttaa työmotivaatioon, kun taas puolet vastaajista oli sitä mieltä, ettei työsopimuksen kestolla ole motivaatioon vaikutusta.

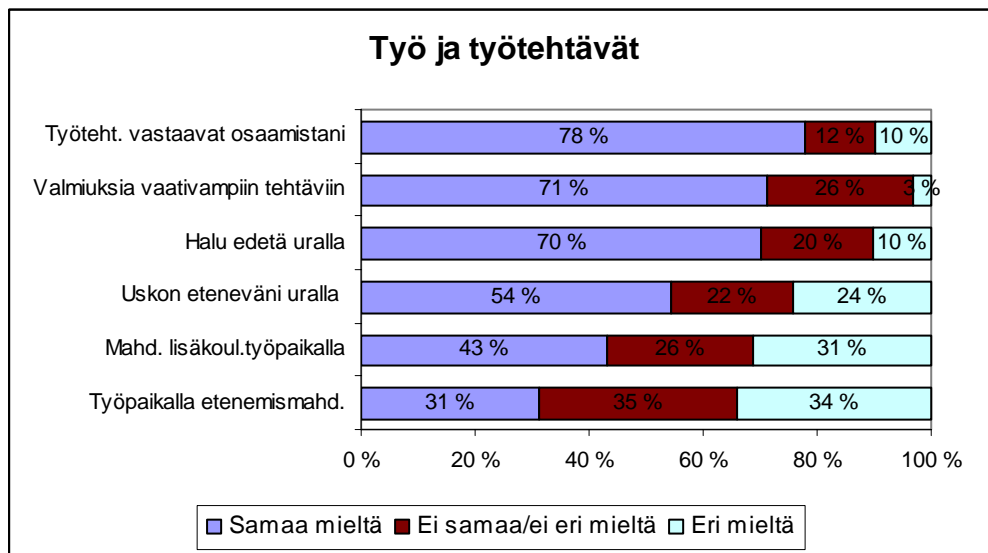
Asiakkaiden arvostus on myös tärkeä tekijä työmotivaation ylläpitäjänä. Asiakkaiden arvostuksella ja työmotivaatiolla näyttäisi tutkimuksen mukaan olevan merkittävä tilastollinen riippuvuus ($p=0,013$), ja suurin osa vastaajista (72 %) olikin sitä mieltä, että asiakkaat arvostavat ravintolatyötä.



Kuvio 17. Vastaajien mielipiteet työpaikkaa koskevista väittämistä, työmotivaatioon vaikuttavista tekijöistä

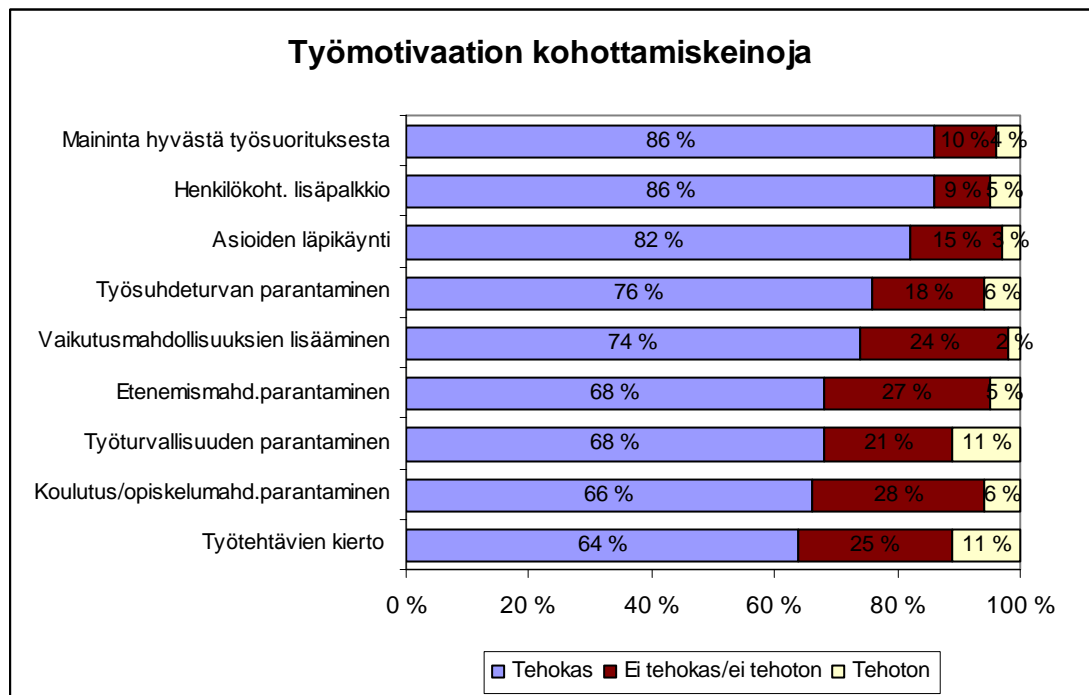
Työntekijän toivomukset ja työpaikan tarjoamat mahdollisuudet eivät välttämättä aina ole yhtenevät. Tutkimuksen mukaan etenemismahdollisuuksiin omalla työpaikalla uskoi lähes kolmannes vastaajista, mutta reilu kolmannes vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että omalla työpaikalla etenemismahdollisuudet ovat huonot. Yli puolet (54 %) vastaajista uskoi kuitenkin etenevänsä uralla lähitulevaisuudessa, ja suurimmalla osalla vastaajista olisi halu edetä uralla ja he pitävä etenemistä tärkeänä. Työmotivaatiolla ja uskomuksella siihen, että etenisi uralla lähitulevaisuudessa, ei kuitenkaan ollut tilastollisesti merkittävää riippuvuutta ($p=0,053$). Eli vaikka etenemismahdollisuuksiin ei uskottaisi, se ei ole merkittävä tilastollinen työmotivaatiota heikentävä tekijä.

Enemmistö vastaajista (78 %) kertoi, että työtehtävät vastaavat heidän osaamistaan, mutta valmiuksia vaativimpiinkin tehtäviin tuntui kuitenkin löytyvän suurimmalla osalla (71 %) vastaajista. Mahdollisuus lisäkoulutukseen omalla työpaikalla tuntui olevan vajaalla puolella (43 %) vastaajista. Työmotivaatio ja lisäkoulutuksen mahdollisuus omalla työpaikalla oli puolestaan tilastollisesti merkittävästi yhteydessä toisiinsa ($p=0,005$). Hyvän työmotivaation ylläpitäjänä on siis lisäkoulutuksen järjestäminen.



Kuvio 18. Vastaajien mielipiteet työstä ja työtehtävistä

Toiseksi viimeinen kohta kysymyslomakkeessa oli työmotivaation kohottamiskeinoja ja niiden tehokkuus. Kaikki kohdat tuntuivat vastaajien mielestä tehokailta. Tehokkaimmiksi kuitenkin arvioitiin maininta hyvästä työsuorituksesta, henkilökohtainen lisäpalkkio ja toimintaan liittyvien asioiden läpikäynti. Aikaisemmin tulikin jo ilmi, että mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä oli yhteydessä työmotivaatioon ja –tyytyväisyyteen. Ne jotka omasta mielestään eivät voineet vaikuttaa työhönsä, olivat vähemmän tyytyväisiä ja motivoituneita kuin ne, joilla oli vaikutusmahdollisuuksia.



Kuvio 19. Vastaajien mielipiteitä työmotivaation kohottamiskeinoista

5.2.5 Avoimen kohdan ajatuksia

Viimeinen kohta kysymyslomakkeessa oli avoin kohta, jonne vastaajat saivat kirjoittaa heille tärkeitä asioita, joita he halusivat ottaa esille kysymyslomakkeen yhteydessä. Tämä ei kuitenkaan innoittanut kovin monia vastaajia kirjoittamaan ajatuksistaan ja omista mielipiteistään, sillä kirjoituksia löytyi vain kolmestatoista lomakkeesta.

Avoimissa kirjoituksissa puitiin eniten omalla työpaikalla esiintyvistä negatiivisista asioista. Palautteet viestivät sitä, että ne olisi suunnattu pääsääntöisesti palvelualojen ammattiliitto Pamille, sillä eniten asioissa spekuloiin osa-aikaisten työntekijöiden oikeuksista, työtunneista ja työharjoittelijoiden pitämistä sellaisissa paikoissa, jossa on osa-aikaisia työntekijöitä.

Vastaajien mielestä osa-aikaisten työntekijöiden asioita pitäisi hoitaa paremmin, ja työtunnit pitäisi antaa talon omille työntekijöille eikä jakaa työtunteja ulkopuolisille. Vastaajien mielestä jatkuva työtuntien jakaminen talon ulkopuolisille henkilöille on osoitus siitä, että henkilöstöä ei arvosteta. Tämän seurauksena henkilöstön vaihtuvuus kasvaa ja uusien ammattitaitoisten työntekijöiden saaminen kyseisiin paikkoihin hankaloituu. (Liite 3/2) Lyhyet työpäivät herättävät myös vastaajien keskuudessa närkästystä, sillä alhaiset tuntimäärät eivät takaa työstä tulevaa toimeentuloa. Toimeentulon epävarmuus aiheuttaa työntekijöille stressiä, työmotivaation heikkenemistä ja monenlaista henkistä pahoinvointia. Alhaiset päivittäiset työtuntimäärät lisäävät tarvetta työpäivien lisäykseen. Viikoittaiset lepopäivät vähenevät, tai katoavat kokonaan. Seurauksena on erityisesti väsymys, turhautuneisuus ja yksityiselämän hüpuminen. Tämä puolestaan aiheuttaa monenlaisia ongelmia niin työpaikalle kuin henkilöstön hyvinvointiin. (Liite 3/2)

Sesonkiluontoinen työ tuntuu aiheuttavan vastaajien keskuudessa jonkin verran ongelmia nimenomaan joustamisen suhteen. Kuka joustaa, miten joustaa ja kuinka paljon? On mielipiteitä, jossa toivottaisiin enemmän joustamista työkavereilta, ja toisaalta taas mielipiteitä siitä, että esimiestenkin tulisi muistaa joustaa työntekijöiden suhteen silloin kun työntekijät joustavat. (Liite 3/1)

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuus on hyvin tärkeää, sillä jos tutkimus ei ole luotettava, sillä ei periaatteessa ole mitään käytännön arvoa. Motivaatiota on erittäin vaikea mitata, sillä siihen ei ole olemassa mitään omaa mittaria.

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pysyvyyttä/ toistettavuutta eli sitä, että tutkimustulokset eivät ole sattumanvaraisia. Jos tutkimus siis toistettaisiin täsmälleen samalaisissa olosuhteissa, tulosten tulisi olla samat kuin aiemmalla tutkimuskerralla. Tällöin tutkimuksen reliabiliteetti on korkea.

Tutkimuksen reliabiliteettiin vaikuttavat hyvin monet tekijät. Peruslähtökohtana voidaan pitää sitä, että tutkijan pitää olla rehellinen tietojen keruussa ja analysoinnissa sekä raportoinnissa. Reliabiliteettia voi huonontaa myös se, jos kyselylomake tehdään huonosti ja tutkittava ymmärtää kysyttävät asiat eri tavalla kuin oli tarkoitus. Tutkija voi tietenkin tehdä myös tahattomia virheitä syöttäessään vastauksia tietokoneelle, ja siksi tietojen paikkaansa pitävyys on syytä tarkistaa syöttämisen jälkeen, ainakin kertaalleen.

Tässä kyselylomakkeessa väärinymmärrysten määrä oli pieni, sillä vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi lähes jokaiseen kysymykseen. Vastaajien siis tarvitsi valita se vaihtoehto, joka parhaiten vastasi vastaajien tilannetta tai käsitystä kysyttävästä asiasta. Ainoastaan kysymys, jossa puitiin ristiriitojen käsittelyä työpaikoilla, oli mietityttänyt joitakin vastaajia. Kuitenkin suorat henkilökohtaiset palautteet vastaajilta olivat pääsääntöisesti positiivisia ja lomake oli vastaajien mielestä selkeä.

Silloin kun tehdään tällaista kyselylomaketta, on äärimmäisen tärkeää tehdä kysymyslomake huolella, sillä virheet jotka tehdään kyselylomaketta laadittaessa on lähes mahdoton korjata jälkikäteen. Kysymykset täytyy muotoilla siten, että vastaajat ymmärtävät ne samalla tavalla, ja kysymykset sekä vastaukset ovat oikeassa muodossa analysointia varten.

Tutkimuksen ulkoista reliabiliteettia paransi se, että kyselyyn sai vastata nimettömänä, ja vastaukset palautettiin niin sanotusti ”pompina”. Yksittäisiä vastaajia ei joukosta siis erottanut. Kaikissa lomakkeissa vastauskuoret olivat myös samanlaiset, jolloin mitään eroja ei lomakkeissa paikkakohtaisestikaan löytynyt.

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä eli sitä, että tutkimuksessa on mitattu ja tutkittu, mitä on tarkoituskin tutkia. Validiteetin ja reliabiliteetin välillä vallitsee riippuvuus-suhde. Reliabiliteetti on validiteetin edellytys, mutta edes hyvä reliabiliteetti ei takaa sitä, että tutkimus on myös validiteetiltaan hyvä.

Konkreettisia asioita, kuten ikää tai perhesuhteita, on suhteellisen helppo tutkia ja saada niistä valideja tuloksia. Tutkimusaiheena tässä työssä on kuitenkin työmotivaatio, joka on erittäin abstrakti käsite. Motivaatiota ei voida mitata, kuten esimerkiksi pituutta tai painoa. Lähes kaikilla on jonkinlainen käsitys siitä, mitä motivaatio on, mutta eri yksilöiden käsitykset siitä eivät ehkä ole samanlaiset.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen päätehtävä oli kartoittaa Kuusamon ja Rukan ravintola-alan työntekijöiden työmotivaatio ja selvittää se, mitkä tekijät työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen vaikuttavat. Lisäksi haluttiin selvittää se, miten tyytyväisiä työntekijät ovat työhönsä ja millainen työilmapiiri toimipaikoissa vallitsee.

Tulosten perusteella ravintolahenkilökunnan työmotivaatio näyttäisi olevan kunnossa, sillä vastanneista 75 % oli tyytyväisiä ja motivoituneita työhönsä ja vain viidesosa vastaajista ei ollut työhönsä täysin tyytyväisiä, muttei täysin tyytymättömiäkään.

Ei ole yhtä ainoaa motivaatioon vaikuttavaa tekijää, vaan motivaatioon vaikuttavia tekijöitä on useita. Naisten ja miesten välillä ei esiinny tilastollista eroa, joten sukupuolella ei siis ole mitään vaikutusta työmotivaatioon ja työtyytyväisyyteen. Työtyytyväisyys- ja motivoituneisuus on puolestaan tilastollisesti merkittävästi yhteydessä työntekijän ikään, ja paras työmotivaatio tuntui tämän tutkimuksen mukaan olevan 35–44 -vuotiailla vastaajilla.

Tilastollisesti merkittävä vaikutus työmotivaatioon on myös, sillä ovatko työtehtävät monipuolisia ja onko työntekijällä mahdollisuus vaikuttaa työnsä sisältöön. Työntekijöillä, jotka pitivät työtään monipuolisena, oli tutkimuksen mukaan myös työmotivaatio kohdallaan. Ne, jotka omasta mielestään voivat vaikuttaa työnsä sisältöön, olivat tyytyväisempiä ja motivoituneempia kuin ne, joilla ei ollut vaikutusmahdollisuuksia. Epämielekkään ja yksitoikkoisen työn ei voida olettaakaan motivoivan ja tyydyttävän työntekijää. Jos työntekijä ei voi hyödyntää omia kykyjään ja taitojaan optimaalisesti työssään, hän voi kokea ikävystymistä ja turhautumista. Tällöin työtä tehdään usein ”pakosta”, palkan vuoksi. Kyselyyn vastanneista puolet pystyi kuitenkin vaikuttamaan työnsä sisältöön.

Vastaajien mielipiteet vaihtelivat siinä, vaikuttaako palvelusuhde työmotivaatioon. Reilu kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, että palvelusuhde vaikuttaa, kun taas puolet vastaajista oli sitä mieltä, ettei palvelusuhteella ole motivaatioon vaikutusta. Iällä ja palvelusuhteella on merkittävä tilastollinen riippuvuus. Kyselyyn osallistuneista vanhemmilla henkilöillä oli enemmän vakituisia työsopimuksia kuin nuoremmilla työntekijöillä. Tätä tietoa vääristää kyllä

osaksi se, että eräässä ravintolassa kyselyyn sai vastata vain vakinainen henkilökunta. Täten määräaikaiset työsuhteet jäivät tämän yrityksen kohdalta kokonaan määrittämättä.

Tilastollisesti merkittävästi työmotivaatioon vaikuttava tekijä on myös se, onko työpaikalla mahdollisuus lisäkoulutuksen. Koulutus - ja opiskelumahdollisuuksien parantaminen on siis yksi niin sanottu ”porkkana” työntekijöille työmotivaation kohottamiseen. Jos tällaisia porkkanoita ei työpaikalla ole, voi työmotivaatio laskea ja työ tuntua yksitoikkoiselta. Mahdollisuus lisäkoulutukseen omalla työpaikalla tuntui olevan vajaalla puolella vastaajista.

Työmotivaatiolla ja uskomuksella siihen, että etenisi uralla lähitulevaisuudessa, ei ollut tilastollisesti merkittävää riippuvuutta. Eli vaikka etenemismahdollisuuksiin ei uskottaisi, se ei ole merkittävä työmotivaatiota heikentävä tekijä. Suurin osa vastaajista haluaisi kuitenkin edetä uralla ja he pitivät etenemistä tärkeänä. Yli puolet vastaajista uskoi myös etenevänsä uralla lähitulevaisuudessa. Tutkimuksen mukaan etenemismahdollisuuksilla ja iällä on tilastollisesti merkitsevä riippuvuus. Vastaajien mielipiteet jakoutuivat siten että nuorimmat vastaajat olivat sitä mieltä että työpaikalla voi edetä melko hyvin, ja mitä vanhemmaksi ikäluokat menivät, sen huonommiksi vastaajat kokivat etenemismahdollisuutensa.

Palkkaus on myös yksi työmotivaatioon vaikuttavista tekijöistä. Suurin osa vastaajistakin oli sitä mieltä, että palkka vaikuttaa työmotivaatioon. Ravintola-alan palkkauksesta oltiin hyvin eri mieltä kyselyyn osallistuneiden keskuudessa, mutta 41 % vastaajista ei pitänyt ravintola-alan palkkausta kuitenkaan hyvänä, mutta ei huononakaan. Asema vaikutti tilastollisesti merkitsevästi siihen, kuinka tyytyväisiä oltiin palkkaukseen, sillä esimiehet olivat työntekijöihin verrattuna tyytyväisempiä palkkaukseen. Iän ja palkkaan tyytyväisyyden välillä näyttäisi myös olevan merkittävä tilastollinen riippuvuus, eli mitä iäkkäämmästä ihmisestä on kysymys, sitä tyytymättömämpi hän on palkkaukseen.

Työilmapiirin merkitystä ei ole syytä vähätellä, sillä sen vaikutus on valtava sekä työpaikalla että kotona. Kunkin työntekijän tärkein tehtävä on kantaa vastuu itsestään tärkeänä osana työpaikan ilmapiiriä. Ilmapiirin katsottiin tutkimuksen mukaan olevan suurelta osin kannustava, ja työt olivat vastaajien mielestä suhteellisen hyvin organisoituja. Positiivinen työilmapiiri rohkaisee yrittämään, keksimään uutta, ylittämään rajoja ja nauttimaan työnteosta. Työn tulokset paranevat ja henkinen hyvinvointi näkyy. Työviikon alkaminen tuntuu haasteelta, eikä näyttäydy välttämättömänä pahana, jonka läpi pitää kahlata hampaat irvessä palkkapäi-

vää ajatellen. Tutkimukseen vastanneet olivat työympäristöönsä suhteellisen tyytyväisiä. Työympäristöä hyvänä piti 70 % vastaajista. Työn sisällön suhteen vastaajat olivat myös yksimielisiä. Työn kerrottiin olevan melko kehittävää, suhteellisen vaihtelevaa ja mielenkiintoista, mutta kuitenkin kaikkein eniten vastuullista. Työ koettiin sekä henkisesti että ruumiillisesti suhteellisen raskaaksi. Yksikään vastaaja ei kokenut työtä erittäin kevyenä henkisesti, ja vain kaksi prosenttia vastaajista piti työtä ruumiillisesti erittäin kevyenä. Työn ruumiillisella rasittavuudella ja iällä on tutkimuksen mukaan merkittävä tilastollinen riippuvuus. Mitä iäkkäämmästä työntekijöistä on kysymys, sitä raskaampana työ koetaan myös ruumiillisesti. Iällä ei kuitenkaan ole vaikutusta siihen, kuinka rasittavaksi työ henkisesti koetaan.

Sekä henkiseen että ruumiilliseen työn rasittavuuteen vaikuttaa muun muassa ravintola-alan sesonkiluontoisuus, vuorotyö, monesti jopa jatkuva ilta- ja yötyö, häiriö- ja uhkatilanteet työpaikoilla, kiire ja stressi. Puolet vastaajista koki työnsä aiheuttavan heille stressiä jonkin verran. Viidennekselle vastaajista työ aiheutti stressiä joko paljon tai erittäin paljon. Suuren työmäärän koettiin aiheuttavan myös stressiä jossain määrin, vaikkakin tilastollisesti työmäärän vaikutus stressiin ei ollut kuitenkaan suuri. Vastaajien keskuudessa työmäärää pidettiin kuitenkin suurelta osin sopivana tai vaihtelevana.

Työympäristöön vaikuttavat myös henkilöstökemiat. Suurin osa vastaajista kertoi työkaverien tukevan ja rohkaisen heitä hyvin. Yli puolet vastaajista oli myös tyytyväisiä esimiehensä tukemiseen ja rohkaisemiseen, mutta huolestuttavin kohta tässä kuitenkin oli se, että 15 % vastaajista sai esimieheltään tukea ja rohkaisua mielestään huonosti. Tässä kohdassa on kuitenkin hyvä muistaa se, että esimiestehtävissä tällä hetkellä toimineet vastaajat ovat myös arvioineet omaa lähintä esimiestään, joten esimiehetkin voivat olla omiin esimiehiinsä tyytymättömiä. Tutkimus osoitti sen, että esimiehiltä kaivattaisiin hyvistä työsuorituksista palkitsemista sekä alaistensa kannustusta opiskelemaan ja kehittymään työssään. Positiivista tutkimuksessa oli huomata se, että esimiehet pystyivät luottamaan työntekijöihinsä, ja valtaosa esimiehistä tunsivat vastaajien työtehtävät hyvin. Esimiesten kerrottiin keskustelevan sekä jakavan järkevällä tavalla vastuuta työntekijöilleen. Suurin osa esimiehistä tuntui myös piittaavan työntekijöiden tunteista. Esimiehensä tapaan johtaa yksikköä tai konseptia oltiin myös suhteellisen tyytyväisiä. Suurin osa vastaajista kertoi, että hänen ja oman lähimmän esimiehen välillä ei esiinny ristiriitoja, mutta 13 % vastaajista kertoi esimiehensä kanssa ristiriitoja kuitenkin olevan. Esimies vaikuttaa motivointiin omalla käyttäytymisellään ja positiivisuudellaan. Silloin kun työntekijän ja esimiehen välit ovat kunnossa, osataan muun muassa palaut-

teetkin niin negatiivisessa kuin positiivisessa mielessä ottaa paremmin vastaan. Esimiehen on muistettava antaa palaute myös niistä hyvistä suorituksista, sillä huonoista suorituksista palaute muistetaan antaa varmasti.

Hotelli- ja ravintola-alan työpaikoissa työntekijä altistuu usein esimerkiksi melulle, kuumuudelle, kylmyydelle tai tupakansavulle. Huonot työolosuhteet ja väärät työmenetelmät voivat aiheuttaa tapaturmia tai työntekijä voi joutua väkivallan tai sen uhan kohteeksi etenkin työskennellessään yksin. Myös tiukat aikataulut, kiire, epäselvä töiden organisointi ja työnjohto, työpaikan huono ilmapiiri tai epäasiallinen kohtelu voivat aiheuttaa psyykkistä raskautta. Palvelualoille tyypillisellä vuorotyöllä tai työympäristön huonolla ergonomialla on myös haitallisia terveysvaikutuksia. Sairaslomien määrä ei kuitenkaan huolestuttanut kyselyyn osallistuneita vastaajia, sillä vain 14 % vastaajista kertoi sairaslomia työpaikallaan olevan useasti. Henkilökunnan vaihtuvuudenkaan ei koettu olevan suuri, vaikka henkilökunta vaihtuu melkoisesti jokaiseen sesonkiin etenkin Rukalla. Työntekijöiden riittävydestä oltiin hieman eri mieltä, sillä siinä tuli vastaajien keskuudessa paljon vaihtelevia vastauksia. Enemmistö vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että henkilöstön riittävyys on hyvä (42 %), mutta 37 % vastaajista oli sitä mieltä, että työpaikalla ei ole riittävästi työntekijöitä.

Luottamus toisiin työntekijöihin toimi puolella vastaajista, vaikkakin juoruilua ja kateutta ilmeni työpaikoilla. On itsestään selvää, että selän takana puhuminen, töykeä käytös ja suorainen syrjintä vaikuttavat koko työpaikkaan ja että tällaisilla asioilla on taipumusta levitä ja ruokkia itse itseään.

Työympäristöön liittyvässä osiossa kysyttiin mielipiteitä muutamista työpaikoilla esiintyvistä yleisistä ristiriidoista, joita olivat vastuuta koskevat ristiriidat, kilpailuhenki, työmenetelmiä ja tehtävien suorittamistapaa koskevat ristiriidat sekä esimiesten ja alaisten väliset ristiriidat. Eniten ristiriitoja tuntui aiheuttavan työmenetelmät ja tehtävien suorittamistapaa koskevat ristiriidat, joita tunsivat viidesosa vastaajista, joskin lähes puolet oli sitä mieltä että kyseisiä ristiriitoja esiintyi vain harvoin. Ristiriitojen käsittelyyn oltiin myös vastaajien keskuudessa tyytyväisiä.

LÄHTEET

Alma-mallista Alma-metodiin, Tuomaala M. luettu 26.1.2007

Antman, A. 1995. Muutos, työelämän laatu ja tuloksellisuus. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Beardwell, I. & Holden, L. 1994/2001. Human Resource Management. A Contemporary Approach. Third Edition. Harlow: Pearson Education.

Elinkeinoelämän keskusliitto/julkaisut 2006. www.ek.fi/julkaisut, luettu 20.4.2007

Erämetsä, T. 2003. Myönteinen muutos. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.

Forss, S. & Karisalmi, S. 1996. Näkökohtia työssä pysymisen problematiikasta. Yritykseen, työhön ja yksilöön liittyvien tekijöiden yhteyksistä työssä pysymiseen.

Heinonen, J. & Järvinen, A. 1997. Henkilöstöasiat yrityksen menestystekijänä. Keuruu: Ota-va.

Heikkilä, T. 1998: Tilastollinen tutkimus. Edita, Helsinki.

Heiske, P. 2001. Hyvinvointia työyhteisöön. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Juva: WSOY – Kirjapainoyksikkö.

Juutti, P. 1989. Organisaatiokäyttäytyminen. Aavaranta- sarja n:o18: Helsinki.

Juutti, P. 1988. Työilmapiiri ja työolot. JTO tutkimuksia. Sarja 2: Helsinki.

Järvinen, P. 1998. Esimiestyö ongelmatilanteissa. Konfliktien luomat haasteet työyhteisössä. Ekonomia-sarja: WSOY, Porvoo.

Kaivola, T. 2003. Työpaikan ihmissuhteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kangas, P. 2005. Työn ja työryhmän johtaminen. Edita: Helsinki.

Kauhanen, J. 2000. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Kuusinen, K – L. 1992. Motivaatio. Kasvatuspsykologia. WSOY: Juva.

Niskanen, M., Murto, K. & Haapamäki, J. 1998. Menestys ja jaksaminen. Miten toteuttaa henkistä työsuojelua. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Otala, L. & Ahonen, G. 2003. Työhyvinvointi tuloksen tekijänä. Porvoo: WSOY.

Ruohotie, P. 1982 Motivaatio ja työkäyttäytyminen. Työmotivaatioprojektin yleisjulkaisu n:o 9. Tampereen yliopisto.

Salo O. 1994. Psykologian perustieto I. Seinäjoki: Painohalli Ky.

Schuler, R. S. 1983/1995. Managing Human Resources. Fifth Edition. Minneapolis /St. Paul. West Publishing Company.

Pykäläinen, P. 1996. Piinaava puristava stressi. Vaasan ylioppilaslehti/
<http://lipas.uwasa.fi/yolehti/4-96/stressi.html>, luettu 20.4.2007.

Ruka Kuusamo matkailuyhdistyksen/tilastot <http://www.ruka.fi/yhdistys/?id=140>, luettu 30.2.2007

Spector, P.E. 1997. Job Satisfaction. London: Sage Publications.

Syrjälä L, Ahonen S, Syrjäläinen E & Saari S. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja.

Työministeriö 2003. <http://www.mol.fi/webammatti.cgi?ammattialanumero=91&kieli=00>, luettu 20.4.2007.

Työterveyslaitos 2006. <http://www.ttl.fi/internet/suomi>, luettu 20.4.2007.

Työturvallisuuskeskus 2005. <http://www.tyoturva.fi>, luettu 20.4.2007.

Viitala, R. 2002. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Åberg, L. 1997. Esimiehen viestintäopas: riemua johtamiseen, 3. Painos. Jyväskylä. Gumme-
rus.Kirjapaino Oy.

LIITEIDEN LUETTELO

Liite 1. Kyselylomake 1/7

Liite 2. Frekvenssit, ristiintaulukoinnit ja riippuvuustestit 2/27

Liite 3. Avoimet kirjoitukset 3/2

Tämä on liite 1.

RAVINTOLAHENKILÖKUNNAN TYÖMOTIVAATIO JA SEN KARTOITTAMINEN RUKAN JA KUUSAMON ALUEELLA

Hyvä ravintolatyöntekijä

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää ravintolahenkilökunnan työmotivaatiota ja siihen vaikuttavia tekijöitä Rukan ja Kuusamon alueen toimipaikoissa.

Kyselyn tarkoitus on toimia esiselvityksenä, jonka tiedon pohjalta yrityksiä on helpompi keskittyä painopistealueisiin ja luoda strategiaa, jolla pyritään parantamaan työmotivaatiota, työtyytyväisyyttä ja työilmapiiriä. Työpaikalla päätettävien asioiden lisäksi ammattiosastot jäsenineen vaikuttavat koko ympäröivään yhteiskuntaan. Ne tekevät esimerkiksi esityksiä työelämän lainsäädännön kehittämiseksi.

Kysely toteutetaan Kajaanin ammattikorkeakoulussa restonomiksi valmistuvan aikuisopiskelijan opinnäytetyönä, ja toimitetaan Palvelualojen ammattiliitto Pamiin.

Kyselyssä on yhteensä kuusi sivua ja 19 kohtaa. Täyttämiseen menee aikaa vain noin 10 – 15 minuuttia. Kyselystä saatavat tiedot ovat luottamuksellisia, eikä loppuraportista voi erottaa yksittäisiä vastauksia.

Vastauksenne ovat oman työssä jaksamisenne kannalta erittäin tärkeitä. **Toivomme, että vastaatte 15.11.2006 mennessä** ja palautatte vastauksenne oheisessa palautuskuoressa.

Kiitämme vastauksestanne etukäteen!

Yhteistyöterveisin

Saimi Leinonen
Kajaanin ammattikorkeakoulu
puh. xxxxxxxxxxxx

Paula Grekelä
Aluepäällikkö/ Oulu
Palvelualojen ammattiliitto PAM
puh. xxxxxxxxxxxx

A. TAUSTAKYSYMYKSET

Pyydän ystävällisesti valitsemaan kustakin kohdasta vain YHDEN vastausvaihtoehdon. Rengastakaa se vaihtoehto, joka parhaiten vastaa tilannettanne tai käsitystänne.

1. Toimipiste, jossa työskentelette? (Sali, keittiö, jne.)

2. Toimitteko esimiesasemassa?

1. Kyllä
2. En

3. Sukupuolenne?

1. Nainen
2. Mies

4. Palvelusuhteenne?

1. Vakinainen
2. Määrä aikainen/ sijainen

5. Onko työnne?

1. Kokopäivätyötä
2. Osapäivätyötä
3. Työllisyysmäärärahoihin palkattua
4. Työhön tutustumista (harjoittelija)

6. Ikänne?

1. Alle 25v.
2. 25 – 34v.
3. 35 – 44v.
4. 45 – 54v.
5. 55 – 64v.

7. Siviilisäätynne?

1. Avioliitto
2. Avoliitto
3. Eronnut
4. Leski
5. Sinkku

8. Koulutuksenne? Rastittakaa vain yksi kohta, eli korkein koulutuksenne.

1. peruskoulu/kansakoulu
2. ylioppilastutkinto
3. kouluasteen ammatillinen tutkinto
4. opistoasteen ammatillinen tutkinto
5. alempi korkeakoulututkinto (esim. ammattikorkeakoulu)
6. ylempi korkeakoulututkinto

9. Onko työpaikkanne ja asuinpaikkanne samassa kunnassa?

1. Kyllä
2. Ei

B. TYÖ JA TYÖTEHTÄVÄT

10. Kuinka hyvin seuraavat kuvaukset sopivat nykyiseen työhönne? Valitkaa **YKSI sopivin vaihtoehto jokaiselta vaakariviltä** asteikolla 5 = erittäin hyvin, 4= melko hyvin, 3= Ei hyvin, eikä huonosti, 2=melko huonosti, 1=erittäin huonosti

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin, eikä huonosti	Melko huonosti	Erittäin huonosti
Hyvin palkattua	5	4	3	2	1
Hyvät etenemis mahdollisuudet	5	4	3	2	1
Varma ja pysyvä	5	4	3	2	1
Hyvä työympäristö	5	4	3	2	1
Mielenkiintoista	5	4	3	2	1
Kehittävää	5	4	3	2	1
Vaihtelevaa	5	4	3	2	1
Vastuullista	5	4	3	2	1

11. Millaisena pidätte työtänne? Valitkaa **YKSI sopivin vaihtoehto jokaiselta vaakariviltä** asteikolla 5 = Erittäin kevyenä, 4= Melko kevyenä, 3= En kevyenä, eikä raskaana, 2=Melko raskaana 1=Erittäin raskaana

	Erittäin kevyenä	Melko kevyenä	En kevyenä, eikä raskaana	Melko raskaana	Erittäin raskaana
Ruumiillisesti	5	4	3	2	1
Henkisesti	5	4	3	2	1

12. Työni aiheuttaa minulle stressiä.

1. Erittäin paljon.
2. Paljon
3. Ei paljon, eikä vähän
4. Jonkin verran
5. Ei lainkaan

13. Nykyinen työmääränne?

1. Jatkuvasti liian suuri
2. Melko usein liian suuri
3. Sopiva tai vaihteleva
4. Melko usein liian vähäinen
5. Jatkuvasti liian vähäinen

C. TYÖYMPÄRISTÖ

14. Kuinka hyvin seuraavat väittämät pitävät paikkansa Teidän työpaikassanne? Valitkaa **YKSI sopivin vaihtoehto jokaiselta vaakariviltä**, asteikolla 5 = Erittäin hyvin, 4 = Melko hyvin, 3= Ei hyvin, eikä huonosti, 2=Melko huonosti, 1=Erittäin huonosti

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin, eikä huonosti	Melko huonosti	Erittäin huonosti
Työkaverit tukevat ja rohkaisevat minua	5	4	3	2	1
Esimieheni tukee ja rohkaisee minua	5	4	3	2	1
Vähän sairaslomia	5	4	3	2	1
Henkilökunnan vaihtuvuus on vähäistä	5	4	3	2	1
Riittävästi työntekijöitä	5	4	3	2	1
Ihmisiin voi todella luottaa	5	4	3	2	1
Ei esiinny juoruilua ja kateutta	5	4	3	2	1
Ilmapiiri on kannustava	5	4	3	2	1
Työt ovat hyvin organisoituja	5	4	3	2	1

15. Kuinka usein työpaikassanne esiintyy seuraavanlaisia ristiriitoja? **Valitkaa YKSI sopivin vaihtoehto jokaiselta vaakariviltä**, asteikolla 1=Erittäin usein, 2= Melko usein, 3= Silloin tällöin, 4=Melko harvoin, 5=Erittäin harvoin, tai ei lainkaan

	Erittäin usein	Melko usein	Silloin tällöin	Melko harvoin	Erittäin harvoin tai ei lainkaan
Kilpailuhenkeä	1	2	3	4	5
Esimiehen ja alaisten välisiä ristiriitoja	1	2	3	4	5
Työmenetelmiä ja tehtävien suorittamistapaa koskevia ristiriitoja	1	2	3	4	5
Vastuuta koskevia ristiriitoja	1	2	3	4	5

16. Kuinka hyvin seuraavat luonnehdinnat kuvaavat sitä, miten työpaikassanne käsitellään ristiriitoja ja suhtaudutaan niihin? **Valitkaa YKSI sopivin vaihtoehto jokaiselta vaakariviltä**, asteikolla 1= Erittäin hyvin, 2 = Melko hyvin, 3= Ei hyvin, eikä huonosti, 4=Melko huonosti, 5=Erittäin huonosti

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Ei hyvin, eikä huonosti	Melko huonosti	Erittäin huonosti
Ei käsitellä lainkaan	1	2	3	4	5
Vähätellään tai "katsellaan sormien läpi"	1	2	3	4	5
Vältellään asioita, joista niitä voisi syntyä	1	2	3	4	5

17. Seuraavassa esitetään joitakin lähintä esimiestänne koskevia väittämiä. **Valitkaa YKSI sopivin vaihtoehto jokaiselta vaakariviltä**, asteikolla 5=Täysin samaa mieltä, 4= Jokseenkin samaa mieltä, 3=Ei samaa, eikä eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 1=Täysin eri mieltä

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Tukee ja rohkaisee	5	4	3	2	1
Palkitsee hyvistä työsuorituksista	5	4	3	2	1
On innostava	5	4	3	2	1
Keskustelee	5	4	3	2	1
Luottaa työntekijöihinsä	5	4	3	2	1
Minun ja esimieheni välillä ei ole ristiriitoja	5	4	3	2	1
Piittaa työntekijöiden tunteista	5	4	3	2	1
Kannustaa opiskelemaan ja kehittymään työssään	5	4	3	2	1
Tuntee työtehtäväni	5	4	3	2	1
Jakaa järkevällä tavalla vastuuta	5	4	3	2	1
Olen tyytyväinen esimieheni tapaan johtaa yksikköäni/ konseptia.	5	4	3	2	1

D. TYÖMOTIVAATIO JA TULOKSELLISUUS

18. Seuraavassa esitetään joitakin itseänne ja työpaikkaanne koskevia väittämiä. **Valitkaa YKSI sopivin vaihtoehto jokaiselta vaakariviltä**, asteikolla 5=Täysin samaa mieltä, 4= Jokseenkin samaa mieltä, 3=Ei samaa, eikä eri mieltä, 2=Jokseenkin eri mieltä, 1=Täysin eri mieltä

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä
Olen tyytyväinen ja motivoitunut työhöni	5	4	3	2	1
Työtehtäväni ovat monipuolisia	5	4	3	2	1
Voin vaikuttaa työni sisältöön	5	4	3	2	1
Palkalla ei ole vaikutusta työmotivaatiooni.	5	4	3	2	1
Työsopimuksen kesto ei vaikuta työmotivaatiooni	5	4	3	2	1
Asiakkaat arvostavat työtäni	5	4	3	2	1
Minulla on mahdollisuus saada lisäkoulutusta nykyisessä työpaikassani	5	4	3	2	1
Työtehtäväni vastaavat osaamistani	5	4	3	2	1
Minulla olisi valmiuksia vaativimpiin tehtäviin	5	4	3	2	1
Työpaikkani tarjoaa minulle etenemisen mahdollisuuden	5	4	3	2	1
Haluan edetä urallani ja pidän sitä tärkeänä	5	4	3	2	1
Uskon eteväni urallani lähitulevaisuudessa	5	4	3	2	1

19. Kuinka tehokkaita työmotivaation kohottamiskeinoja mielestänne alla olevat keinot olisivat, Teidän työpaikassanne? **Valitkaa YKSI sopivin vaihtoehto jokaiselta vaakariviltä**, asteikolla
 5= Erittäin tehokas, 4= Melko tehokas, 3= Ei tehokas, mutta ei tehotonkaan, 2= Melko tehoton,
 1= Täysin tehoton

	Erittäin tehokas	Melko tehokas	Ei tehokas mutta ei tehotonkaan	Melko tehoton	Täysin tehoton
Maininta hyvästä työsuorituksesta	5	4	3	2	1
Henkilökohtainen lisäpalkkio	5	4	3	2	1
Toimintaan liittyvien asioiden läpikäynti	5	4	3	2	1
Vaikutus mahdollisuuksien lisääminen	5	4	3	2	1
Etenemis- mahdollisuuksien parantaminen	5	4	3	2	1
Koulutus- ja opiskelu- mahdollisuuksien parantaminen	5	4	3	2	1
Työsuhdeturvan parantaminen	5	4	3	2	1
Työturvallisuuden parantaminen	5	4	3	2	1
Työtehtävien kierto	5	4	3	2	1

Onko mielessänne vielä jotakin tärkeää, jonka haluaisitte tuoda tässä yhteydessä esille?

KIITOS VAIVANÄÖSTÄNNE!!

Tämä on liite 2.

FREKFRENSSIT, RISTIINTAULUKOINNIT JA RIIPPUVUUSTESTIT

Taustakysymykset:

toimipiste

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sali	66	56,4	60,0	60,0
	keittiö	26	22,2	23,6	83,6
	vastaanotto	8	6,8	7,3	90,9
	vahtimestari	10	8,5	9,1	100,0
	Total	110	94,0	100,0	
Missing	System	7	6,0		
Total		117	100,0		

sukupuoli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nainen	87	74,4	75,7	75,7
	mies	28	23,9	24,3	100,0
	Total	115	98,3	100,0	
Missing	System	2	1,7		
Total		117	100,0		

ikä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	alle 25	26	22,2	22,2	22,2
	25-34	37	31,6	31,6	53,8
	35-44	31	26,5	26,5	80,3
	45-54	17	14,5	14,5	94,9
	55-64	6	5,1	5,1	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

ikä * sukupuoli Crosstabulation

			sukupuoli		Total
			nainen	mies	
ikä	alle 25	Count	21	5	26
		% within sukupuoli	24,1%	17,9%	22,6%
	25-34	Count	22	14	36
		% within sukupuoli	25,3%	50,0%	31,3%
	35-44	Count	22	8	30
		% within sukupuoli	25,3%	28,6%	26,1%
	45-54	Count	16	1	17
		% within sukupuoli	18,4%	3,6%	14,8%
	55-64	Count	6	0	6
		% within sukupuoli	6,9%	,0%	5,2%
Total		Count	87	28	115
		% within sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%

sivillisäät

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	avioliitto	29	24,8	25,2	25,2
	avoliitto	52	44,4	45,2	70,4
	eronnut	9	7,7	7,8	78,3
	sinkku	25	21,4	21,7	100,0
	Total	115	98,3	100,0	
Missing	System	2	1,7		
Total		117	100,0		

koulutus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	peruskoulu/ kansakoulu	19	16,2	16,4	16,4
	ylioppilastutkinto	13	11,1	11,2	27,6
	kouluasteen ammattillinen tutkinto	49	41,9	42,2	69,8
	opistoasteen ammattillinen tutkinto	23	19,7	19,8	89,7
	alempi korkeakoulututkinto	12	10,3	10,3	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
	Missing	System	1	,9	
Total		117	100,0		

esimiesasema

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä	24	20,5	20,5	20,5
	ei	93	79,5	79,5	100,0
Total		117	100,0	100,0	

palvelusuhde

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	vakinaisen	73	62,4	62,4	62,4
	määräaikainen/sijainen	44	37,6	37,6	100,0
Total		117	100,0	100,0	

palvelusuhde * ikä Crosstabulation

			ikä					Total
			alle 25	25-34	35-44	45-54	55-64	
palvelusuhde	vakinainen	Count	5	25	23	14	6	73
		% within ikä	19,2%	67,6%	74,2%	82,4%	100,0%	62,4%
	määräaikainen/sijainen	Count	21	12	8	3	0	44
		% within ikä	80,8%	32,4%	25,8%	17,6%	,0%	37,6%
Total		Count	26	37	31	17	6	117
		% within ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	29,408 ^a	4	,000
Likelihood Ratio	31,602	4	,000
Linear-by-Linear Association	22,592	1	,000
N of Valid Cases	117		

a. 2 cells (20,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,26.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,448	,000
N of Valid Cases		117	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

työn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kokopäivätyö	65	55,6	57,5	57,5
	osapäivätyö	44	37,6	38,9	96,5
	työhön tutustuminen	4	3,4	3,5	100,0
	Total	113	96,6	100,0	
Missing	System	4	3,4		
Total		117	100,0		

asuinkunta ja työpaikka samassa kunnassa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kyllä	110	94,0	94,0	94,0
	ei	7	6,0	6,0	100,0
Total		117	100,0	100,0	

Työ ja työtehtävät:

hyvin palkattua

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin huonosti	6	5,1	5,1	5,1
melko huonosti	25	21,4	21,4	26,5
ei hyvin, eikä huonosti	48	41,0	41,0	67,5
melko hyvin	33	28,2	28,2	95,7
erittäin hyvin	5	4,3	4,3	100,0
Total	117	100,0	100,0	

palkkaus * esimiesasema Crosstabulation

			esimiesasema		Total
			kyllä	ei	
palkkaus	huonosti palkattu	Count	4	27	31
		% within esimiesasema	16,7%	29,0%	26,5%
	ei hyvin/ei huonosti	Count	7	41	48
		% within esimiesasema	29,2%	44,1%	41,0%
	hyvin palkattu	Count	13	25	38
		% within esimiesasema	54,2%	26,9%	32,5%
Total		Count	24	93	117
		% within esimiesasema	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,509 ^a	2	,039
Likelihood Ratio	6,193	2	,045
Linear-by-Linear Association	5,073	1	,024
N of Valid Cases	117		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,36.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,230	,039
N of Valid Cases		117	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

palkkaus * ikä Crosstabulation

			ikä					Total
			alle 25	25-34	35-44	45-54	55-64	
palkkaus	huonosti palkattu	Count	1	10	11	7	2	31
		% within ikä	3,8%	27,0%	35,5%	41,2%	33,3%	26,5%
	ei hyvin/ei huonosti	Count	11	13	11	10	3	48
		% within ikä	42,3%	35,1%	35,5%	58,8%	50,0%	41,0%
	hyvin palkattu	Count	14	14	9	0	1	38
		% within ikä	53,8%	37,8%	29,0%	,0%	16,7%	32,5%
Total		Count	26	37	31	17	6	117
		% within ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

palkkaus * Ikäluokat Crosstabulation

			Ikäluokat			Total
			alle 25 -34 v.	35- 44v.	45-64	
palkkaus	huonosti palkattu	Count	11	11	9	31
		% within Ikäluokat	17,5%	35,5%	39,1%	26,5%
	ei hyvin/ei huonosti	Count	24	11	13	48
		% within Ikäluokat	38,1%	35,5%	56,5%	41,0%
	hyvin palkattu	Count	28	9	1	38
		% within Ikäluokat	44,4%	29,0%	4,3%	32,5%
Total		Count	63	31	23	117
		% within Ikäluokat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,477 ^a	4	,006
Likelihood Ratio	17,375	4	,002
Linear-by-Linear Association	11,952	1	,001
N of Valid Cases	117		

a. 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,09.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,332	,006
N of Valid Cases		117	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

hyvä työympäristö

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huonosti	3	2,6	2,6	2,6
	melko huonosti	7	6,0	6,0	8,5
	ei hyvin, eikä huonosti	25	21,4	21,4	29,9
	melko hyvin	63	53,8	53,8	83,8
	erittäin hyvin	19	16,2	16,2	100,0
Total		117	100,0	100,0	

työpaikka on varma ja pysyvä

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin huonosti	5	4,3	4,3	4,3
melko huonosti	20	17,1	17,1	21,4
ei hyvin, eikä huonosti	33	28,2	28,2	49,6
melko hyvin	52	44,4	44,4	94,0
erittäin hyvin	7	6,0	6,0	100,0
Total	117	100,0	100,0	

hyvät etenemismahdollisuudet

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin huonosti	5	4,3	4,3	4,3
melko huonosti	29	24,8	24,8	29,1
ei hyvin, eikä huonosti	39	33,3	33,3	62,4
melko hyvin	41	35,0	35,0	97,4
erittäin hyvin	3	2,6	2,6	100,0
Total	117	100,0	100,0	

hyvät etenemismahdollisuudet * ikä Crosstabulation

			ikä					Total
			alle 25	25-34	35-44	45-54	55-64	
hyvät etenemismahdollisuudet	erittäin huonosti	Count	0	3	0	1	1	5
		% within ikä	,0%	8,1%	,0%	5,9%	16,7%	4,3%
		% of Total	,0%	2,6%	,0%	,9%	,9%	4,3%
	melko huonosti	Count	2	8	9	9	1	29
		% within ikä	7,7%	21,6%	29,0%	52,9%	16,7%	24,8%
		% of Total	1,7%	6,8%	7,7%	7,7%	,9%	24,8%
	ei hyvin, eikä huonosti	Count	9	13	10	4	3	39
		% within ikä	34,6%	35,1%	32,3%	23,5%	50,0%	33,3%
		% of Total	7,7%	11,1%	8,5%	3,4%	2,6%	33,3%
	melko hyvin	Count	14	11	12	3	1	41
		% within ikä	53,8%	29,7%	38,7%	17,6%	16,7%	35,0%
		% of Total	12,0%	9,4%	10,3%	2,6%	,9%	35,0%
	erittäin hyvin	Count	1	2	0	0	0	3
		% within ikä	3,8%	5,4%	,0%	,0%	,0%	2,6%
		% of Total	,9%	1,7%	,0%	,0%	,0%	2,6%
	Total	Count	26	37	31	17	6	117
		% within ikä	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	22,2%	31,6%	26,5%	14,5%	5,1%	100,0%

Correlations

		ikä	hyvät etenemisma hdollisuudet
Spearman's rho	ikä	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	,001
		N	117
	hyvät etenemismahdollisuudet	Correlation Coefficient	-,298**
		Sig. (2-tailed)	,001
		N	117

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

hyvät etenemismahdollisuudet * Ikäluokat Crosstabulation

			Ikäluokat			Total
			alle 25 -34 v.	35- 44v.	45-64	
hyvät etenemismahdollisuudet	erittäin huonosti	Count	3	0	2	5
		% within Ikäluokat	4,8%	,0%	8,7%	4,3%
	melko huonosti	Count	10	9	10	29
		% within Ikäluokat	15,9%	29,0%	43,5%	24,8%
	ei hyvin, eikä huonosti	Count	22	10	7	39
		% within Ikäluokat	34,9%	32,3%	30,4%	33,3%
	melko hyvin	Count	25	12	4	41
		% within Ikäluokat	39,7%	38,7%	17,4%	35,0%
	erittäin hyvin	Count	3	0	0	3
		% within Ikäluokat	4,8%	,0%	,0%	2,6%
	Total	Count	63	31	23	117
		% within Ikäluokat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

esimiesasema * Ikäluokat Crosstabulation

			Ikäluokat			Total
			alle 25 -34 v.	35- 44v.	45-64	
esimiesasema	kyllä	Count	14	6	4	24
		% within Ikäluokat	22,2%	19,4%	17,4%	20,5%
	ei	Count	49	25	19	93
		% within Ikäluokat	77,8%	80,6%	82,6%	79,5%
Total	Count	63	31	23	117	
	% within Ikäluokat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

ikä * esimiesasema Crosstabulation

			esimiesasema		Total
			kyllä	ei	
ikä	alle 25	Count	1	25	26
		% within esimiesasema	4,2%	26,9%	22,2%
	25-34	Count	13	24	37
		% within esimiesasema	54,2%	25,8%	31,6%
	35-44	Count	6	25	31
		% within esimiesasema	25,0%	26,9%	26,5%
	45-54	Count	3	14	17
		% within esimiesasema	12,5%	15,1%	14,5%
	55-64	Count	1	5	6
		% within esimiesasema	4,2%	5,4%	5,1%
	Total	Count	24	93	117
		% within esimiesasema	100,0%	100,0%	100,0%

Työpaik. varma ja pysyvä * Ikäluokat Crosstabulation

			Ikäluokat			Total
			alle 25 -34 v.	35- 44v.	45-64	
Työpaik. varma ja pysyvä	Sopii huonosti	Count	11	9	5	25
		% within Ikäluokat	17,5%	29,0%	21,7%	21,4%
	Ei hyvin/ ei huonosti	Count	18	4	11	33
		% within Ikäluokat	28,6%	12,9%	47,8%	28,2%
	Sopii hyvin	Count	34	18	7	59
		% within Ikäluokat	54,0%	58,1%	30,4%	50,4%
Total	Count	63	31	23	117	
	% within Ikäluokat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Correlations

			työpaikka on varma ja pysyvä	ikä
Spearman's rho	työpaikka on varma ja pysyvä	Correlation Coefficient	1,000	-,111
		Sig. (2-tailed)	.	,232
		N	117	117
	ikä	Correlation Coefficient	-,111	1,000
		Sig. (2-tailed)	,232	.
		N	117	117

työ on kehittävää

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huonosti	3	2,6	2,6	2,6
	melko huonosti	10	8,5	8,5	11,1
	ei hyvin, eikä huonosti	39	33,3	33,3	44,4
	melko hyvin	48	41,0	41,0	85,5
	erittäin hyvin	17	14,5	14,5	100,0
Total		117	100,0	100,0	

työ on vaihtelevaa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko huonosti	7	6,0	6,0	6,0
	ei hyvin, eikä huonosti	29	24,8	25,0	31,0
	melko hyvin	53	45,3	45,7	76,7
	erittäin hyvin	27	23,1	23,3	100,0
Total		116	99,1	100,0	
Missing	System	1	,9		
Total		117	100,0		

työ on mielenkiintoista

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko huonosti	7	6,0	6,0	6,0
	ei hyvin, eikä huonosti	21	17,9	17,9	23,9
	melko hyvin	69	59,0	59,0	82,9
	erittäin hyvin	20	17,1	17,1	100,0
Total		117	100,0	100,0	

työ on vastuullista

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin huonosti	1	,9	,9	,9
	melko huonosti	2	1,7	1,7	2,6
	ei hyvin, eikä huonosti	17	14,5	14,5	17,1
	melko hyvin	52	44,4	44,4	61,5
	erittäin hyvin	45	38,5	38,5	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

työni aiheuttaa minulle stressiä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin paljon	6	5,1	5,1	5,1
	paljon	19	16,2	16,2	21,4
	ei paljon, eikä vähän	26	22,2	22,2	43,6
	jonkin verran	57	48,7	48,7	92,3
	ei lainkaan	9	7,7	7,7	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

nykyinen työmääräni on

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	jatkuvasti liian suuri	1	,9	,9	,9
	melko usein liian suuri	25	21,4	21,4	22,2
	sopiva tai vaihteleva	80	68,4	68,4	90,6
	melko usein liian vähäinen	10	8,5	8,5	99,1
	jatkuvasti liian vähäinen	1	,9	,9	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Correlations

			ikä	pidän työtäni ruumiillisesti
Spearman's rho	ikä	Correlation Coefficient	1,000	-,239**
		Sig. (2-tailed)	.	,009
		N	117	117
	pidän työtäni ruumiillisesti	Correlation Coefficient	-,239**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,009	.
		N	117	117

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Crosstab

			Ikäluokat			Total
			alle 25 -34 v.	35- 44v.	45-64	
työ on ruumiillisesti	raskasta	Count	29	16	18	63
		% within Ikäluokat	46,0%	51,6%	78,3%	53,8%
	ei kevyttä/ei raskasta	Count	20	7	4	31
		% within Ikäluokat	31,7%	22,6%	17,4%	26,5%
	kevyttä	Count	14	8	1	23
		% within Ikäluokat	22,2%	25,8%	4,3%	19,7%
Total		Count	63	31	23	117
		% within Ikäluokat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Correlations

			ikä	työ on henkisesti
Spearman's rho	ikä	Correlation Coefficient	1,000	-,113
		Sig. (2-tailed)	.	,225
		N	117	117
	työ on henkisesti	Correlation Coefficient	-,113	1,000
		Sig. (2-tailed)	,225	.
		N	117	117

Työympäristö:

työkaverit tukevat ja rohkaisevat minua

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid melko huonosti	5	4,3	4,3	4,3
ei hyvin, eikä huonosti	26	22,2	22,2	26,5
melko hyvin	63	53,8	53,8	80,3
erittäin hyvin	23	19,7	19,7	100,0
Total	117	100,0	100,0	

esimieheni tukee ja rohkaisee minua

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin huonosti	2	1,7	1,7	1,7
melko huonosti	15	12,8	12,9	14,7
ei hyvin, eikä huonosti	29	24,8	25,0	39,7
melko hyvin	37	31,6	31,9	71,6
erittäin hyvin	33	28,2	28,4	100,0
Total	116	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Total	117	100,0		

vähän sairaslomia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin huonosti	7	6,0	6,0	6,0
melko huonosti	9	7,7	7,7	13,7
ei hyvin, eikä huonosti	32	27,4	27,4	41,0
melko hyvin	38	32,5	32,5	73,5
erittäin hyvin	31	26,5	26,5	100,0
Total	117	100,0	100,0	

henkilökunnan vaihtuvuus vähäistä

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin huonosti	6	5,1	5,1	5,1
melko huonosti	16	13,7	13,7	18,8
ei hyvin, eikä huonosti	25	21,4	21,4	40,2
melko hyvin	46	39,3	39,3	79,5
erittäin hyvin	24	20,5	20,5	100,0
Total	117	100,0	100,0	

riittävästi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin huonosti	8	6,8	6,8	6,8
melko huonosti	35	29,9	29,9	36,8
ei hyvin, eikä huonosti	24	20,5	20,5	57,3
melko hyvin	44	37,6	37,6	94,9
erittäin hyvin	6	5,1	5,1	100,0
Total	117	100,0	100,0	

voi luottaa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin huonosti	6	5,1	5,1	5,1
melko huonosti	16	13,7	13,7	18,8
ei hyvin, eikä huonosti	34	29,1	29,1	47,9
melko hyvin	45	38,5	38,5	86,3
erittäin hyvin	16	13,7	13,7	100,0
Total	117	100,0	100,0	

ei juoruilua ja kateutta

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin huonosti	16	13,7	13,7	13,7
melko huonosti	25	21,4	21,4	35,0
ei hyvin, eikä huonosti	31	26,5	26,5	61,5
melko hyvin	38	32,5	32,5	94,0
erittäin hyvin	7	6,0	6,0	100,0
Total	117	100,0	100,0	

on kannustava

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin huonosti	2	1,7	1,7	1,7
melko huonosti	19	16,2	16,2	17,9
ei hyvin, eikä huonosti	42	35,9	35,9	53,8
melko hyvin	38	32,5	32,5	86,3
erittäin hyvin	16	13,7	13,7	100,0
Total	117	100,0	100,0	

hyvin organisoituja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin huonosti	5	4,3	4,3	4,3
melko huonosti	17	14,5	14,5	18,8
ei hyvin, eikä huonosti	40	34,2	34,2	53,0
melko hyvin	46	39,3	39,3	92,3
erittäin hyvin	9	7,7	7,7	100,0
Total	117	100,0	100,0	

vastuuta koskevia ristiriitoja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin usein	3	2,6	2,6	2,6
	melko usein	9	7,7	7,7	10,3
	silloin tällöin	46	39,3	39,3	49,6
	melko harvoin	36	30,8	30,8	80,3
	erittäin harvoin tai ei lainkaan	23	19,7	19,7	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

kilpailuhenkeä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin usein	2	1,7	1,7	1,7
	melko usein	19	16,2	16,4	18,1
	silloin tällöin	42	35,9	36,2	54,3
	melko harvoin	40	34,2	34,5	88,8
	erittäin harvoin tai ei lainkaan	13	11,1	11,2	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Missing	System	1	,9		
	Total	117	100,0		

työmenetelmiä ja tehtävien suorittamista koskevia ristiriitoja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin usein	6	5,1	5,1	5,1
	melko usein	17	14,5	14,5	19,7
	silloin tällöin	41	35,0	35,0	54,7
	melko harvoin	43	36,8	36,8	91,5
	erittäin harvoin tai ei lainkaan	10	8,5	8,5	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

esimiehen ja alaisten välisiä ristiriitoja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	erittäin usein	2	1,7	1,7	1,7
	melko usein	14	12,0	12,0	13,7
	silloin tällöin	50	42,7	42,7	56,4
	melko harvoin	33	28,2	28,2	84,6
	erittäin harvoin tai ei lainkaan	18	15,4	15,4	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

ristiriitoja ei käsitellä lainkaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin hyvin	5	4,3	4,3	4,3
melko hyvin	27	23,1	23,1	27,4
ei hyvin, eikä huonosti	43	36,8	36,8	64,1
melko huonosti	26	22,2	22,2	86,3
erittäin huonosti	16	13,7	13,7	100,0
Total	117	100,0	100,0	

vähätellään ristiriitoja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin hyvin	3	2,6	2,6	2,6
melko hyvin	16	13,7	13,7	16,2
ei hyvin, eikä huonosti	50	42,7	42,7	59,0
melko huonosti	37	31,6	31,6	90,6
erittäin huonosti	11	9,4	9,4	100,0
Total	117	100,0	100,0	

vältellään ristiriitojen syntyä

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid erittäin hyvin	4	3,4	3,4	3,4
melko hyvin	23	19,7	19,7	23,1
ei hyvin, eikä huonosti	59	50,4	50,4	73,5
melko huonosti	20	17,1	17,1	90,6
erittäin huonosti	11	9,4	9,4	100,0
Total	117	100,0	100,0	

luottaa työntekijöihinsä

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	1,7	1,7	1,7
jokseenkin eri mieltä	7	6,0	6,0	7,7
ei samaa, eikä eri mieltä	15	12,8	12,8	20,5
jokseenkin samaa mieltä	52	44,4	44,4	65,0
täysin samaa mieltä	41	35,0	35,0	100,0
Total	117	100,0	100,0	

tuntee työtehtäväni

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	1,7	1,7	1,7
jokseenkin eri mieltä	7	6,0	6,0	7,8
ei samaa, eikä eri mieltä	19	16,2	16,4	24,1
jokseenkin samaa mieltä	41	35,0	35,3	59,5
täysin samaa mieltä	47	40,2	40,5	100,0
Total	116	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Total	117	100,0		

keskustelee

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	5	4,3	4,3	4,3
	jokseenkin eri mieltä	9	7,7	7,8	12,1
	ei samaa, eikä eri mieltä	24	20,5	20,7	32,8
	jokseenkin samaa mieltä	39	33,3	33,6	66,4
	täysin samaa mieltä	39	33,3	33,6	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Missing	System	1	,9		
Total		117	100,0		

esimieheni tukee ja rohkaisee

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	3	2,6	2,6	2,6
	jokseenkin eri mieltä	17	14,5	14,5	17,1
	ei samaa, eikä eri mieltä	24	20,5	20,5	37,6
	jokseenkin samaa mieltä	39	33,3	33,3	70,9
	täysin samaa mieltä	34	29,1	29,1	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

jakaa järkevällä tavalla vastuuta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	5	4,3	4,3	4,3
	jokseenkin eri mieltä	9	7,7	7,8	12,1
	ei samaa, eikä eri mieltä	31	26,5	26,7	38,8
	jokseenkin samaa mieltä	50	42,7	43,1	81,9
	täysin samaa mieltä	21	17,9	18,1	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Missing	System	1	,9		
Total		117	100,0		

piittaa tunteista

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	8	6,8	6,9	6,9
	jokseenkin eri mieltä	12	10,3	10,3	17,2
	ei samaa, eikä eri mieltä	25	21,4	21,6	38,8
	jokseenkin samaa mieltä	42	35,9	36,2	75,0
	täysin samaa mieltä	29	24,8	25,0	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Missing	System	1	,9		
Total		117	100,0		

olen tyytyväinen esimieheni tapaan johtaa yksikköäni/ konseptiani

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	9	7,7	7,7	7,7
jokseenkin eri mieltä	13	11,1	11,1	18,8
ei samaa, eikä eri mieltä	25	21,4	21,4	40,2
jokseenkin samaa mieltä	46	39,3	39,3	79,5
täysin samaa mieltä	24	20,5	20,5	100,0
Total	117	100,0	100,0	

on innostava

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	4	3,4	3,4	3,4
jokseenkin eri mieltä	16	13,7	13,7	17,1
ei samaa, eikä eri mieltä	34	29,1	29,1	46,2
jokseenkin samaa mieltä	37	31,6	31,6	77,8
täysin samaa mieltä	26	22,2	22,2	100,0
Total	117	100,0	100,0	

palkitsee hyvistä työsuorituksista

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	7	6,0	6,1	6,1
jokseenkin eri mieltä	25	21,4	21,7	27,8
ei samaa, eikä eri mieltä	28	23,9	24,3	52,2
jokseenkin samaa mieltä	33	28,2	28,7	80,9
täysin samaa mieltä	22	18,8	19,1	100,0
Total	115	98,3	100,0	
Missing System	2	1,7		
Total	117	100,0		

kannustaa opiskelemaan ja kehittymään työssään

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	5	4,3	4,3	4,3
jokseenkin eri mieltä	22	18,8	18,8	23,1
ei samaa, eikä eri mieltä	37	31,6	31,6	54,7
jokseenkin samaa mieltä	29	24,8	24,8	79,5
täysin samaa mieltä	24	20,5	20,5	100,0
Total	117	100,0	100,0	

minun ja esimieheni välillä ei ole ristiriitoja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	1,7	1,7	1,7
jokseenkin eri mieltä	13	11,1	11,1	12,8
ei samaa, eikä eri mieltä	21	17,9	17,9	30,8
jokseenkin samaa mieltä	37	31,6	31,6	62,4
täysin samaa mieltä	44	37,6	37,6	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Työmotivaatio ja tuloksellisuus:

olen tyytyväinen ja motivoitunut

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	1	,9	,9	,9
jokseenkin eri mieltä	7	6,0	6,0	6,8
ei samaa, eikä eri mieltä	21	17,9	17,9	24,8
jokseenkin samaa mieltä	62	53,0	53,0	77,8
täysin samaa mieltä	26	22,2	22,2	100,0
Total	117	100,0	100,0	

tyytyväinen ja motivoitunut * sukupuoli Crosstabulation

		sukupuoli		Total	
		nainen	mies		
tyytyväinen ja motivoitunut	tyytymättömät	Count	4	4	8
		% within sukupuoli	4,6%	14,3%	7,0%
	ei tyytyväiset/ei tyytymättömät	Count	17	5	22
		% within sukupuoli	19,5%	17,9%	19,1%
	tyytyväiset	Count	66	19	85
		% within sukupuoli	75,9%	67,9%	73,9%
Total	Count	87	28	115	
	% within sukupuoli	100,0%	100,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,073 ^a	2	,215
Likelihood Ratio	2,663	2	,264
Linear-by-Linear Association	1,824	1	,177
N of Valid Cases	115		

a. 1 cells (16,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,95.

Symmetric Measures

		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,161	,215
N of Valid Cases		115	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

tyytyväinen ja motivoitunut * ikäluokat Crosstabulation

		ikäluokat			Total	
		alle 25 -34 v.	35- 44v.	45-64		
tyytyväinen ja motivoitunut	tyytymättömät	Count	4	2	2	8
		% within ikäluokat	6,3%	6,5%	8,7%	6,8%
	ei tyytyväiset/ei tyytymättömät	Count	13	3	6	22
		% within ikäluokat	20,6%	9,7%	26,1%	18,8%
	tyytyväiset	Count	46	26	15	87
		% within ikäluokat	73,0%	83,9%	65,2%	74,4%
Total	Count	63	31	23	117	
	% within ikäluokat	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Correlations

			olen tyytyväinen ja motivoitunut	ikä
Spearman's rho	olen tyytyväinen ja motivoitunut	Correlation Coefficient	1,000	-,232*
		Sig. (2-tailed)	.	,012
		N	117	117
	ikä	Correlation Coefficient	-,232*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,012	.
		N	117	117

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			olen tyytyväinen ja motivoitunut	työtehtäväni ovat monipuolisia
Spearman's rho	olen tyytyväinen ja motivoitunut	Correlation Coefficient	1,000	,415**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	117	117
	työtehtäväni ovat monipuolisia	Correlation Coefficient	,415**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	117	117

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

tyytyväinen ja motivoitunut * työtehtäväni ovat monipuolisia Crosstabulation

			työtehtäväni ovat monipuolisia				Total
			jokseenkin eri mieltä	ei samaa, eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
tyytyväinen ja motivoitunut	tyytymättömät	Count	8	0	0	0	8
		% within työtehtäväni ovat monipuolisia	100,0%	,0%	,0%	,0%	6,8%
	ei tyytyväiset/ei tyytymättömät	Count	0	22	0	0	22
	% within työtehtäväni ovat monipuolisia	,0%	100,0%	,0%	,0%	18,8%	
	tyytyväiset	Count	0	0	62	25	87
		% within työtehtäväni ovat monipuolisia	,0%	,0%	100,0%	100,0%	74,4%
Total		Count	8	22	62	25	117
		% within työtehtäväni ovat monipuolisia	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

palkalla ei ole vaikutusta työmotivaatioon

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	31	26,5	26,5	26,5
jokseenkin eri mieltä	48	41,0	41,0	67,5
ei samaa, eikä eri mieltä	38	32,5	32,5	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Correlations

			olen tyytyväinen ja motivoitunut	hyvin palkattua
Spearman's rho	olen tyytyväinen ja motivoitunut	Correlation Coefficient	1,000	,278**
		Sig. (2-tailed)	.	,002
		N	117	117
	hyvin palkattua	Correlation Coefficient	,278**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,002	.
		N	117	117

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

tyytyväinen ja motivoitunut * hyvin palkattua Crosstabulation

			hyvin palkattua					Total
			erittäin huonosti	melko huonosti	ei hyvin, eikä huonosti	melko hyvin	erittäin hyvin	
tyytyväinen ja motivoitunut	tyytymättömät	Count	1	3	3	1	0	8
		% within hyvin palkattua	16,7%	12,0%	6,3%	3,0%	,0%	6,8%
	ei tyytyväiset/ei tyytymättömät	Count	3	1	9	8	1	22
		% within hyvin palkattua	50,0%	4,0%	18,8%	24,2%	20,0%	18,8%
	tyytyväiset	Count	2	21	36	24	4	87
		% within hyvin palkattua	33,3%	84,0%	75,0%	72,7%	80,0%	74,4%
Total		Count	6	25	48	33	5	117
		% within hyvin palkattua	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

työsopimuksen kesto ei vaikuta työmotivaatiooni

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	24	20,5	20,7	20,7
jokseenkin eri mieltä	17	14,5	14,7	35,3
ei samaa, eikä eri mieltä	16	13,7	13,8	49,1
jokseenkin samaa mieltä	31	26,5	26,7	75,9
täysin samaa mieltä	28	23,9	24,1	100,0
Total	116	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Total	117	100,0		

asiakkaat arvostavat työtäni

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	2	1,7	1,7	1,7
jokseenkin eri mieltä	8	6,8	6,8	8,5
ei samaa, eikä eri mieltä	23	19,7	19,7	28,2
jokseenkin samaa mieltä	57	48,7	48,7	76,9
täysin samaa mieltä	27	23,1	23,1	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Correlations

		olen tyytyväinen ja motivoitunut	asiakkaat arvostavat työtäni
Spearman's rho	olen tyytyväinen ja motivoitunut	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 . 117
	asiakkaat arvostavat työtäni	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,229* ,013 117

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

työtehtäväni ovat monipuolisia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid jokseenkin eri mieltä	8	6,8	6,8	6,8
ei samaa, eikä eri mieltä	22	18,8	18,8	25,6
jokseenkin samaa mieltä	62	53,0	53,0	78,6
täysin samaa mieltä	25	21,4	21,4	100,0
Total	117	100,0	100,0	

työpaikkani tarjoaa minulle etenemismahdollisuuden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	13	11,1	11,2	11,2
jokseenkin eri mieltä	27	23,1	23,3	34,5
ei samaa, eikä eri mieltä	40	34,2	34,5	69,0
jokseenkin samaa mieltä	29	24,8	25,0	94,0
täysin samaa mieltä	7	6,0	6,0	100,0
Total	116	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Total	117	100,0		

uskon eteneväni uralla lähitulevaisuudessa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	7	6,0	6,0	6,0
jokseenkin eri mieltä	21	17,9	18,1	24,1
ei samaa, eikä eri mieltä	25	21,4	21,6	45,7
jokseenkin samaa mieltä	37	31,6	31,9	77,6
täysin samaa mieltä	26	22,2	22,4	100,0
Total	116	99,1	100,0	
Missing System	1	,9		
Total	117	100,0		

haluan edetä urallani ja pidän sitä tärkeänä

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	jokseenkin eri mieltä	12	10,3	10,3	10,3
	ei samaa, eikä eri mieltä	23	19,7	19,8	30,2
	jokseenkin samaa mieltä	32	27,4	27,6	57,8
	täysin samaa mieltä	49	41,9	42,2	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Missing	System	1	,9		
Total		117	100,0		

tyytyväinen ja motivoitunut * uskon eteneväni uralla lähitulevaisuudessa Crosstabulation

			uskon eteneväni uralla lähitulevaisuudessa					
			täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa, eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	Total
tyytyväinen ja motivoitunut	tyytymättömät	Count	1	4	2	0	1	8
		% within uskon eteneväni uralla lähitulevaisuudessa	14,3%	19,0%	8,0%	,0%	3,8%	6,9%
	ei tyytyväiset/ei tyytymättömät	Count	2	2	5	9	4	22
		% within uskon eteneväni uralla lähitulevaisuudessa	28,6%	9,5%	20,0%	24,3%	15,4%	19,0%
	tyytyväiset	Count	4	15	18	28	21	86
		% within uskon eteneväni uralla lähitulevaisuudessa	57,1%	71,4%	72,0%	75,7%	80,8%	74,1%
Total		Count	7	21	25	37	26	116
		% within uskon eteneväni uralla lähitulevaisuudessa	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Correlations

		olen tyytyväinen ja motivoitunut	uskon eteneväni uralla lähitulevaisuudessa
Spearman's rho	olen tyytyväinen ja motivoitunut	Correlation Coefficient	,180
		Sig. (2-tailed)	,053
		N	117
uskon eteneväni uralla lähitulevaisuudessa		Correlation Coefficient	,180
		Sig. (2-tailed)	,053
		N	116

työtehtävät vastaavat osaamistani

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin eri mieltä	1	,9	,9	,9
	jokseenkin eri mieltä	11	9,4	9,4	10,3
	ei samaa, eikä eri mieltä	14	12,0	12,0	22,2
	jokseenkin samaa mieltä	54	46,2	46,2	68,4
	täysin samaa mieltä	37	31,6	31,6	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

minulla olisi valmiuksia vaativampiinkin tehtäviin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid jokseenkin eri mieltä	3	2,6	2,6	2,6
ei samaa, eikä eri mieltä	30	25,6	25,6	28,2
jokseenkin samaa mieltä	46	39,3	39,3	67,5
täysin samaa mieltä	38	32,5	32,5	100,0
Total	117	100,0	100,0	

mahdollisuus lisäkoulutukseen työpaikallani

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid täysin eri mieltä	7	6,0	6,0	6,0
jokseenkin eri mieltä	30	25,6	25,6	31,6
ei samaa, eikä eri mieltä	30	25,6	25,6	57,3
jokseenkin samaa mieltä	35	29,9	29,9	87,2
täysin samaa mieltä	15	12,8	12,8	100,0
Total	117	100,0	100,0	

Correlations

		olen tyytyväinen ja motivoitunut	mahdollisuus lisäkoulutukseen työpaikallani
Spearman's rho	olen tyytyväinen ja motivoitunut	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 . 117
	mahdollisuus lisäkoulutukseen työpaikallani	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,259** ,005 117

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

tyytyväinen ja motivoitunut * mahdollisuus lisäkoulutukseen työpaikallani Crosstabulation

			mahdollisuus lisäkoulutukseen työpaikallani					Total
			täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	ei samaa, eikä eri mieltä	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	
tyytyväinen ja motivoitunut	tyytymättömät	Count % within mahdollisuus lisäkoulutukseen työpaikallani	1 14,3%	4 13,3%	1 3,3%	1 2,9%	1 6,7%	8 6,8%
	ei tyytyväiset/ei tyytymättömät	Count % within mahdollisuus lisäkoulutukseen työpaikallani	2 28,6%	7 23,3%	10 33,3%	2 5,7%	1 6,7%	22 18,8%
	tyytyväiset	Count % within mahdollisuus lisäkoulutukseen työpaikallani	4 57,1%	19 63,3%	19 63,3%	32 91,4%	13 86,7%	87 74,4%
Total		Count % within mahdollisuus lisäkoulutukseen työpaikallani	7 100,0%	30 100,0%	30 100,0%	35 100,0%	15 100,0%	117 100,0%

maininta hyvästä työsuorituksesta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tehoton	5	4,3	4,3	4,3
	ei tehokas, mutta ei tehotonkaan	11	9,4	9,5	13,8
	melko tehokas	42	35,9	36,2	50,0
	erittäin tehokas	58	49,6	50,0	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Missing	System	1	,9		
Total		117	100,0		

henkilökohtainen lisäpalkkio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin tehoton	4	3,4	3,4	3,4
	melko tehoton	1	,9	,9	4,3
	ei tehokas, mutta ei tehotonkaan	11	9,4	9,4	13,7
	melko tehokas	41	35,0	35,0	48,7
	erittäin tehokas	60	51,3	51,3	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

toimintaan liittyvien asioiden läpikäynti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tehoton	4	3,4	3,5	3,5
	ei tehokas, mutta ei tehotonkaan	17	14,5	14,8	18,3
	melko tehokas	60	51,3	52,2	70,4
	erittäin tehokas	34	29,1	29,6	100,0
	Total	115	98,3	100,0	
Missing	System	2	1,7		
Total		117	100,0		

vaikutus mahdollisuuksien lisääminen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	melko tehoton	3	2,6	2,6	2,6
	ei tehokas, mutta ei tehotonkaan	28	23,9	23,9	26,5
	melko tehokas	55	47,0	47,0	73,5
	erittäin tehokas	31	26,5	26,5	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

etenemismahdollisuuksien parantaminen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin tehoton	2	1,7	1,7	1,7
	melko tehoton	4	3,4	3,4	5,1
	ei tehokas, mutta ei tehotonkaan	31	26,5	26,5	31,6
	melko tehokas	45	38,5	38,5	70,1
	erittäin tehokas	35	29,9	29,9	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

koulutus- ja opiskelumahdollisuuksien parantaminen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin tehoton	1	,9	,9	,9
	melko tehoton	6	5,1	5,2	6,0
	ei tehokas, mutta ei tehotonkaan	33	28,2	28,4	34,5
	melko tehokas	46	39,3	39,7	74,1
	erittäin tehokas	30	25,6	25,9	100,0
	Total	116	99,1	100,0	
Missing	System	1	,9		
	Total	117	100,0		

työsuhteturvan parantaminen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin tehoton	2	1,7	1,7	1,7
	melko tehoton	5	4,3	4,3	6,0
	ei tehokas, mutta ei tehotonkaan	21	17,9	17,9	23,9
	melko tehokas	50	42,7	42,7	66,7
	erittäin tehokas	39	33,3	33,3	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

työturvallisuuden parantaminen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin tehoton	3	2,6	2,6	2,6
	melko tehoton	10	8,5	8,5	11,1
	ei tehokas, mutta ei tehotonkaan	25	21,4	21,4	32,5
	melko tehokas	45	38,5	38,5	70,9
	erittäin tehokas	34	29,1	29,1	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

työtehtävien kierto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	täysin tehoton	1	,9	,9	,9
	melko tehoton	12	10,3	10,3	11,1
	ei tehokas, mutta ei tehotonkaan	29	24,8	24,8	35,9
	melko tehokas	50	42,7	42,7	78,6
	erittäin tehokas	25	21,4	21,4	100,0
	Total	117	100,0	100,0	

Tämä on liite 3.

AVOIMET KIRJOITUKSET

”Lähinnä suurin ongelma on rekrytoinnissa. Tieto ei kulje yksiköstä toiseen, ja se aiheuttaa ongelmia ja ristiriitoja työntekijöiden suhteissa ja työorganisaatiossa.

Palkkaus ei vastaa työntekijöiden työpanosta, vaan se pysyy samana työpanoksesta huolimatta. Ikälisät eivät ole riittävä, ja se ei ole oikea peruste palkkaukseen. Palkkaus on sovitettava oikean työpanoksen mukaan.

Työkavereilla ei joustavuutta juuri lainkaan. Monesti mietitään millä perusteella työntekijät on oikein valittu...”

”Ravintola-alalla vaaditaan paljon joustoa esimerkiksi työajoissa. Joskus päivät venyvät, kun taas joskus töistä pääsee aikaisemmin. Monet työnantajat vaativat juuri sitä joustoa, mutta eivät jousta ”takaisinpäin”. Näissä tapauksissa moni stressaantuu, palaa loppuun, ja motivaatio alenee - ei palkita.

Nykyinen työnantajani joustaa kumpaankin suuntaan. Meillä on hyvä henki, saa vapaata tarvittaessa ja niin edelleen. Tämä vaikuttaa motivaatioon, että työnantaja kuuntelee meitä ja meidän tarpeita. Ihmisiä me kaikki olemme!”

” Sesonkiaikoina ei vapaa-ajan ongelmia!! Tiedän kyllä milloin töihin pitää lähteä (niin jos ei soiteta aikaisemmin), mutta sitä en tiedä milloin pois pääsen!!”

”En suosittelen tätä alaa kenellekään; arvostus heikkoa; talkootyötä, palkka alarvoista, ja työntekijä ajetaan alas. Ei ihme, että ravintolat eivät saa ammattiosaajia. Esimiehet sokeita. Meidän työpaikalla saa osa palkan puhumalla ja nojaamalla tiskiinkin. Kuusamon matkailulla on parantamisen varaa. ”

” Ravintola-ala on kutsumusammatti ja työtä täytyy kunnioittaa. Kunnioituksen täytyy lähteä ensin työntekijöistä itsestään, mikäli halutaan että muutkin alaa arvostavat.”

”Osa-aikaisten asioita pitäisi paremmin hoitaa. Esimerkiksi työtunnit pitäisi antaa talon omille työntekijöille eikä jakaa sivullisille. Jatkuva työtuntien jakaminen talon ulkopuolisille henkilöille on osoitus siitä, että henkilöstöä ei arvosteta. Tämän seurauksena henkilöstön vaihtuvuus kasvaa ja uusien ammattitaitoisten työntekijöiden saaminen hankaloituu.”

”Työharjoittelijat pois osa-aikaisista työpaikoista. Työharjoittelijat syövät työntekijöiden tunteja, vaikka laki sen kieltää. Osa-aikaisuus ei takaa työstä tulevaa toimeentuloa (ei alle 5 tunnin työpäiviä).”

”Joku raja sille, että pidetään osa-aikaisena työntekijänä, vaikka työtunnit hipovat piltä!”

”Palkkaus polkee paikallaan, vaikka ala kulkee muuten eteenpäin!! Missä vika?”

” Työharjoittelijat pois, jos tunnit eivät riitä talon vakkari henkilökunnallekaan!!”

”Alle 5 tunnin työpäiviä ei saa sallia. Epävarma toimeentulo → stressi, työmotivaation heikkeneminen ja henkiset pahoinvoinnit. Alhaiset tuntimäärät lisäävät työpäiviä, lepopäivät vähenevät tai loppuvat kokonaan → väsymys, turhautuneisuus, ei ole yksityiselämää → ongelmia työpaikalla ja kotona.”

” Tasa-arvoisuutta joka asian suhteen.”

” Ravintoloiden tulisi pystyä palkkaamaan sopiva määrä henkilökuntaa ja sijaisia tarvittaessa. Jos tämä olisi mahdollista, kun ravintola-alalla kulutkin ovat suuret ja yrittäjillekin pitäisi jäädä vaivannäöstä jotakin käteen. Yrittäjiä pitäisi motivoida hyvillä tuloilla. Apua tarvittaisiin ylemmiltä tahoilta, sillä yrittäjät eivät yksin voi vaikuttaa. ”

