



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Patrik Särkelä

---

**Asiakaspalvelun pulssi: tutkimus  
henkilöstötyytyväisyydestä ja sen kehittamisestä  
yrityksessä X**

Opinnäytetyö  
Syksy 2023  
Liiketoiminta ja kulttuuri  
Liiketalous



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Liiketalous

Tekijä: Patrik Särkelä

Työn nimi: Asiakaspalvelun pulssi: tutkimus henkilöstötyytyväisyydestä ja sen kehittämisestä yrityksessä X

Ohjaaja: Sami Kautto

Vuosi: 2023

Sivumäärä: 63

Liitteiden lukumäärä: 3

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia yritys X:n asiakaspalvelussa työskentelevien työhyvinvointia. Yksikkö oli vastikään perustettu, ja opinnäytetyön alkaessa asiakaspalvelijoina toimi kuusi henkilöä. Liiketoiminnan laajetessa opinnäytetyön loppuvaiheessa haastateltavia oli jo 11 työntekijää.

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää nykyinen työhyvinvoinnin tila ja laatia kehitysehdotuksia. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä, ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin Webropol-kyselyä, johon vastasi 11 henkilöä asiakaspalveluyksikön eri osa-alueilta. Lisäksi kyselytutkimuksessa hyödynnettiin useita avoimia kysymyksiä laadullisten seikkojen ja syiden selvittämiseksi.

Opinnäytetyön aineisto analysoitiin teemoittelemalla tutkimusongelman ydinaiheet eli teemat. Teemoiksi nousivat työntekijöiden tyytyväisyys työhönsä, työstä nopeasti palautuminen sekä tyytyväisyys työilmapiiriin. Tutkimuksen tulosten perusteella työntekijät kokivat voimavaroina työilmapiiriin, esihenkilötyön ja itse työn, mutta viestinnässä havaittiin kehittämistarpeita. Kyselyn vastaustulosten perusteella saatiin muodostettua kehitysehdotuksia, joiden avulla työhyvinvointia voi lähteä kehittämään tulevaisuudessa. Kehitysehdotuksia olivat mm. One to One -haastattelut kerran kuukaudessa viestinnän parantamiseksi sekä huolellinen työroolien jakaminen ja selkeyttäminen konfliktien ehkäisemiseksi. Koska kyselyn tulosten perusteella työilmapiiri on erinomainen, viimeisenä kehitysehdotuksena oli, että saatua informaatiota tulisi vaalia ja hyödyntää esim. järjestämällä tiimityöprojekteja, kuten työpajoja, työyhteisön yhteisiä liikuntapäiviä tai koulutustilaisuuksia.

<sup>1</sup> Asiasanat: työhyvinvointi, johtaminen, psykologia, fyysinen toimintakyky, sosiaalinen hyvinvointi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Degree programme: Business Management

Author: Patrik Särkelä

Title of thesis: The pulse of customer service: study on employee satisfaction and its improvement at Company X

Supervisor: Sami Kautto

Year: 2023

Number of pages: 63

Number of appendices: 3

---

The aim of this thesis was to investigate the wellbeing of employees working at the customer service department of Company X. The unit had recently been established, and at the beginning of the thesis project, there were six individuals working at their customer service. As their business expanded, towards the end of the thesis project there were already 11 employees available for the thesis survey.

The objective of this functional thesis was to assess the current state of employee wellbeing and to formulate suggestions for improvement. The study was conducted using a qualitative research method, and for data collection a Webropol survey was employed, with responses from 11 individuals in various areas of the customer service unit. In addition to closed-ended questions, several open-ended questions were used in the survey to explore qualitative aspects and reasons.

The data from the thesis were analyzed by thematizing the core issues of the research problem, i.e., the themes. The emerged themes included employee satisfaction with their work, quick recovery from work, and satisfaction with the work atmosphere. Based on the results of the study, the employees perceived the work atmosphere, supervisory work, and the nature of the work as positive resources, but they also found a need for improvement in the organization's communication. The survey results provided data which helped develop suggestions for improving employees' wellbeing, such as conducting monthly One-to-One interviews to enhance communication and ensuring the accurate distribution and clarification of work roles to prevent conflicts. Since the survey indicated an excellent work atmosphere, the final development suggestion is to preserve and utilize the obtained information by organizing team projects, such as workshops, communal physical activity days, or training sessions for the work community.

<sup>1</sup> Keywords: workplace wellbeing, leadership, psychology, physical functional capacity, social wellbeing

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ .....	4
1 Johdanto .....	5
2 Tietoperusta .....	6
2.1 Fyysinen hyvinvointi .....	6
2.2 Sosiaalinen hyvinvointi .....	10
2.3 Henkinen hyvinvointi .....	11
2.4 Työhyvinvoinnin johtaminen .....	12
2.5 Esihenkilötyö .....	15
2.6 Palkkaus ja palkitseminen .....	16
2.7 Lainsäädäntö.....	16
3 Tutkimuksen toteuttaminen .....	20
3.1 Tutkimustulokset .....	21
4 Johtopäätökset.....	38
4.1 Tutkimuksen luotettavuus.....	38
4.2 Tulosten tarkastelu .....	38
5 Pohdinta.....	41
LÄHTEET .....	42
LIITTEET .....	46

## 1 Johdanto

Työelämä on olennainen osa useimpien ihmisten elämää ja työtyytyväisyys vaikuttaa suuresti henkilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Työtyytyväisyys on monimutkainen ilmiö, joka vaikuttaa merkittävästi organisaation tehokkuuteen ja työntekijöiden sitoutumiseen. Tässä opinnäytetyössä syvennytään työtyytyväisyyden käsitteeseen fyysisen, henkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin näkökulmista. Opinnäytetyön toiminnallisena osuutena suoritetaan toimeksiantona yritykselle X työtyytyväisyyden nykytilan selvitys asiakaspalveluyksikössä ja mahdolliset toimenpiteet sen kehittämiseksi.

Kohdeyrityksenä ja samalla toimeksiantajana toimii valtakunnallisesti toimiva teknologia-alan yritys. Yritys on nopeasti kasvava ja asiakaspalvelu on ollut aktiivinen vasta vuoden. Tällä hetkellä asiakaspalvelussa on työntekijöitä 11, joista osan vastuualueina asiakaspalvelun lisäksi on hoitaa laskutusta, myyntiä tai tarjota teknistä tukea asiakkaille. Tavoitteena on tunnistaa sellaisia asioita, jotka tekevät näistä työntekijöistä tyytyväisiä työhönsä ja mikä voisi parantaa heidän kokemustaan. Aikaisempia tutkimuksia tämän asiakaspalveluyksikön työhyvinvoinnista ei ole vielä tehty ja tehdessäni opinnäytetyötä yritys X toteutti työhyvinvointikyselyn koko organisaation osalta, joten aikaisempia tutkimuksia ei ollut käytettävissä. Tämän asiakaspalveluyksikön työhyvinvoinnin nykytilan selvittäminen toteutettiin survey-tyyppisellä Webropol-kyselyllä, jonka kysymysten aihealueet jakautuivat työhön, jaksamiseen, työilmapiiriin, esihenkilötyöhön ja asiakkaisiin.

## 2 Tietoperusta

Virolainen (2012, s. 9) toteaa hyvin, että työhyvinvointi on jokaista työelämässä olevaa henkilöä koskettava ja kiinnostava ilmiö. Hän (s. 9) lisäksi mainitsee, että hyvinvoinnin kokemus on jokaiselle erilaista, mutta pääsääntöisesti kaikki ihmiset haluavat olla onnellisia ja viihtyä työssään energisinä niin työpäivän aikana kuin myös sen jälkeen. Tämä opinnäytetyö pyrkii syventymään työhyvinvointiin monipuolisesti, tarkastellen sitä fyysisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin näkökulmasta. Työhyvinvoinnin kokonaisuutta tarkasteltaessa keskitymme erityisesti siihen, kuinka nämä eri osa-alueet ovat yhteydessä toisiinsa ja miten niiden vuorovaikutus vaikuttaa yksilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin työelämässä. Työhyvinvoinnin edistämiseksi on yhteinen vastuu niin työntekijöillä kuin työnantajalla. Työntekijöiden on huolehdittava omasta hyvinvoinnistaan ja tehtävä aktiivisia valintoja, jotka tukevat sitä. Samalla työnantajilla on vastuu luoda työympäristö, joka edistää työntekijöiden hyvinvointia ja mahdollistaa heidän menestymisensä työssään. Tämä opinnäytetyö tarjoaa näkökulmia ja käytännön lähestymistapoja työhyvinvoinnin edistämiseen sekä työntekijöiden, että työnantajien näkökulmasta.

### 2.1 Fyysinen hyvinvointi

Fyysinen hyvinvointi viittaa yksilön kokonaisvaltaiseen terveyteen ja kuntoon. Yksilön kokemus omasta terveydestä, jaksamisesta ja kyvystä suoriutua päivittäisistä tehtävistä voi vaikuttaa fyysiseen hyvinvointiin. Yksilöllä voi siis olla kroonisia sairauksia, mutta silti kokea olevansa fyysisesti hyvässä kunnossa ja yksilö, joka ei ole sairas voi kokea olevansa fyysisesti huonossa kunnossa. Fyysiseen hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä voi olla perintötekijät eli geenit, fyysinen ja sosiaalinen elinympäristö, elintavat, kuten liikunta, ravitsemus ja uni sekä terveys. Fyysistä hyvinvointia käsitellään tässä opinnäytetyössä seuraavista näkökulmista: turvallisuus, ergonomia, liikunta, lepo, uni ja ravinto.

Tikkanen ym. (2011, s. 161) toteavat toimitilaturvallisuuden tavoitteena olevan toimitilojen järjestämisen siten, että erilaisten vahinkojen toteutumisen todennäköisyys on pieni ja mahdolliset vahingot havaitaan nopeasti. Lisäksi toimitilaturvallisuudella pyritään järjestämään tehokkaat vastatoimet vahinkojen minimoimiseksi. Toimitilojen turvallisuuden suunnittelussa apuna käytetään kehäajattelua, jolloin kohde jaetaan suojausvyöhykkeisiin, joissa kussakin on omat menetelmät turvallisuuden parantamiseksi. Ensimmäinen vyöhyke on kehäsuojaus

esim. kameravalvonta, aita tai portti (mts. 161–162). Toisena vyöhykkeenä on aluesuojaus eli mahdolliselta asiattomalta kulkijalta pyritään minimoimaan näkösuojat, katve-alueet ym. vastaavat seikat (mts. 162). Kolmantena vyöhykkeenä on kuorisuojaus, joka yleensä tarkoittaa ovien, ikkunoiden ja seinien suojausta niin rakenteellisesti (materiaalit) kuin teknisestikin (lukkot). Neljäntenä vyöhykkeenä on tilasuojaus, jolla tarkoitetaan jonkin yksittäisen tilan suojaamista eli esim. tilat vieraiden käyttöön ja tilat vain henkilökunnalle tai nimetyille henkilöille. Viidentenä vyöhykkeenä on kohdesuojaus, joka yleensä on viimeinen suojattava kohde esim. kassakaappi tai arvotaulu, jotka voidaan suojata rakenteellisesti suojattavan kohteen materiaalilla ja teknisesti erilaisilla ilmaisimilla, jotka valvovat vain kyseistä kohdetta (mts. 162).

Työntekijöiden turvallisuuteen työtapaturmia ehkäisevän ympäristön varmistamiseksi on tunnistettava työympäristön riskit ja varauduttava niiden riittäväksi ehkäisemiseksi. Tässä on hyvä ottaa huomioon mm. pelastusturvallisuus, kulunvalvonta, evakuoitiohjeet, tapaturmat, paloturvallisuus ja liikenne. Tämä voi vaatia koulutuksia turvallisuusuhkien tunnistamiseksi, ehkäisemiseksi ja vaatia uusien menettelytapojen ja käytäntöjen jalkauttamista työkuultuuriin. Tikkanen ym. (2011, s. 168) toteavat erilaisten onnettomuuksien ehkäisyn ja torjunnan yrityksissä ja yhteisöissä erittäin merkittäväksi kannattavuuden, häiriöttömyyden tai vastuiden näkökulmasta.

Työergonomia on yksi tärkeä osa yksilön terveyden ja työn tehokkuuden huolehtimiseksi. Jopa työturvallisuuslaki (738/2002, 2. luku § 8) velvoittaa työnantajia huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä. Ergonomia tarkoittaa sitä, että tutkitaan laitteiston, järjestelmien ja työympäristön suunnittelua niitä käyttävien ihmisten hyvinvoinnin ja suorituskyvyn optimoimiseksi. Työpaikalla tämä voi tarkoittaa työpisteiden, kaluston ja laitteiston suunnittelua mukavammaksi ja helppokäyttöisemmäksi työntekijöille. Hyvällä ergonomisella suunnittelulla pyritään ehkäisemään loukkaantumisia ja parantamaan työn tuottavuutta.

Tekoälyn (Open AI, 2023) avulla suunnittelin työpisteen ergonomian parantamiseksi asioita, joita voisi olla hyvä ottaa huomioon suunnitellessa hyvää ergonomiaa. Ergonomian varmistamiseksi olisi huomioitava, että käytössä olevat kalusteet on suunniteltu ja aseteltu siten, että se kannustaa hyvään ryhtiin ja minimoi huonon ryhdin aiheuttamia jännitystiloja lihaksissa. Sähköpöydistä ja hyvistä tuolista on apua, mutta on myös tärkeää, että niitä käytettäisiin oikein eli vaihdeltaisiin asentoa riittävän usein. Oikea valaistus on tärkeää silmien rasituksen vähentämiseksi, väsymyksen vähentämiseksi ja työtehon lisäämiseksi. Lämpötila ja kosteus on hyvä pitää sopivalla tasolla, jotta on mukava tehdä töitä. Liian kuiva sisäilma voi esimer-

kiksi aiheuttaa ihon, limakalvojen ja silmien kuivumista. Liika ääni ympäristössä voi olla häiritsevää ja aiheuttaa kuulovaurioita ajan myötä.

Työn säännöllinen tauottaminen on myös olennaista hyvän ergonomian varmistamiseksi työpaikalla. Tauon aikana olisi hyvä venytellä ja liikkua, koska se voi auttaa vähentämään loukkaantumiseriskiä ja parantamaan tuottavuutta.

Liikunnan harrastaminen vaikuttaa myönteisesti sekä fyysiseen, että henkiseen hyvinvointiin, ja sen säännöllinen harrastaminen voi tuoda monia etuja työelämään. Säännöllinen liikunnan harrastaminen parantaa fyysistä kuntoa, joka puolestaan voi nostaa energiatasoa ja vähentää väsymyksen tunnetta. Liikunta voi myös edistää henkistä keskittymistä työhön, joka auttaa tehtävissä, jotka vaativat erityistä huomiota ja auttaa ongelmanratkaisussa. Fyysinen aktiivisuus auttaa myös stressinhallinnassa ja voi nostaa mielialaa, joka puolestaan helpottaa haastavien työtehtävien tekemistä.

Monet liikuntaharrastukset myös vaativat yhteistyötä, joka voi auttaa yksilöitä kehittymään konfliktien hallinnassa, yhteistyön tekemisessä ja kommunikaatioaidoissa. Kilpaurheilun harrastaminen voi myös auttaa yksilöitä kehittymään ajanhallinnassa, koska heidän täytyy tasapainotella harjoitus- ja kilpailuaikataulut muiden vastuiden ohella. Kilpaurheilu voi myös olla fyysisesti ja henkisesti rankkaa, joka voi lisätä yksilöissä paineensietokykyä, priorisointitaitoja sekä pitkäjänteisyyttä.

Kauranen (2022, s. 24) kertoo, että liikuntaa ja fyysistä aktiivisuutta voidaan pitää hyvänä yleislääkkeenä ehkäisemään, hoitamaan ja kuntouttamaan yli 20 erilaista terveysongelmaa. Terveiden kannalta liikunnan terapeuttinen vaikutusalue on kuitenkin suhteellisen kapea (mts. 24). Vaikka fyysinen kuormitus ja fyysinen harjoittelu täytyy suunnitella ja annostella aina yksilöllisesti, pätevät kaikessa harjoittelun ja kuormituksen suunnittelussa ja toteutuksessa harjoittelun yleiset perusperiaatteet ja säännöt (mts. 31). Näitä ovat mm. ylläritusperiaate, spesifisyysperiaate, progressiivisuus, palautuvuusperiaate, yksilölliseen harjoittelun suunnitteleminen, monipuolisuus, harjoittelijan aktiivinen osallistuminen, elimistön adaptaatio harjoitteluun, palautumisen ja kuormituksen suhde sekä keskittymisen merkitys harjoittelussa (mts. 31).

Levolla ja unella on tärkeä tehtävä fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Työterveyslaitoksessa työskennelleen Sallisen (2021) mukaan uni on palautumisen kannalta kor-



vaamatonta. Unen aikana tapahtuu prosesseja, joita ei voi tapahtua valveilla (mt.). Ne vaikuttavat siihen, miten ihminen pärjää hereillä ollessaan (mt.).

Riittävä lepo ja uni voi parantaa tuottavuutta, keskittymistä ja päätöksentekotaitoja, joista kaikki voivat vaikuttaa työtyytyväisyyteen. Hyvin levänneet työntekijät saattavat tuntea olonsa energisemmiksi ja motivoituneemmiksi suorittamaan tehtäviään, ja he saattavat nauttia työstään enemmän.

Toisaalta levon puute voi vaikuttaa negatiivisesti työtyytyväisyyteen. Airilan (2022, s. 22) mukaan univajeella ja heikolla palautumisella on havaittu monia kielteisiä vaikutuksia. Ne voivat ennakoita kognitiivista oireilua, kuten muistioireita ja keskittymisvaikeuksia. Lisäksi on havaittu edeltävän yön huonon unen laadun vaikuttaneen huonosti nukkuvien työaikaan siten, että he näyttivät tekevän enemmän ei-korvattavaa työtä ja pidempiä työpäiviä (mts. 22). Kajaste ja Markkula (2011, s. 50–51) kuvailevat väsymyksen tarkoittavan esimerkiksi kyvyttömyyttä pysyä hereillä tai valppaana, uneliaisuutta, unen puutteesta johtuvaa lisääntyvää virheidien tekemistä tai suorituskyvyn heikkenemistä, uupumuksen tunnetta, voipuneisuutta, raukeutta, haluttomuutta, herpaantuneisuutta ja niin edelleen. Pitkään jatkunut unen häiriintyminen on selkeä useiden sairauksien riskitekijä, ja sekä poikkeavan lyhyet että pitkät vuoteessaoloajat esimerkiksi lisäävät tulehdustekijöiden määrää elimistössä ja saattavat siten altistaa sairastumiselle ja edistää sairausprosesseja (mts. 44).

Kajasteen ja Markkulan (2011, s. 171) mukaan unen pirstaleisuus korreloi kortisolin aamutason ja muihin stressiin liittyviin mittauksiin. Pitkäkestoinen stressi kuluttaa voimavaroja, ylikuormittaa psykofysiologista systeemiä ja johtaa työuupumukseen. Uni on yhä selvemmin osoittautumassa keskeiseksi syyksi useisiin sairauksiin, sairauslomiin ja työkyvyttömyyden kehittämiseen (mts. 170).

Hyvä ruokavalio voi puolestaan vaikuttaa positiivisesti työtyytyväisyyteen, sillä se voi parantaa fyysistä ja henkistä terveyttä, joka voi johtaa lisääntyneeseen tuottavuuteen, keskittymiskykyyn ja yleiseen hyvinvointiin. Tasapainoinen ruokavalio, joka sisältää monipuolisesti hedelmiä, vihanneksia, kokojyvätuotteita ja proteiineja, tarjoavat keholle tarvittavat ravintoaineet toimiakseen oikein. Tämä voi johtaa lisääntyneisiin energiatasoihin, parantuneeseen mielialaan ja parempaan mielenterveyteen, jotka kaikki voivat vaikuttaa työtyytyväisyyteen positiivisesti.

Toisaalta huono ruokavalio voi vaikuttaa negatiivisesti työtyytyväisyyteen. Prosessoitujen ruokien ja sokeria sisältävän epäterveellisen ruokavalion nauttiminen voi johtaa alentuneisiin energiatasoihin, huonoon keskittymiskykyyn ja lisääntyneeseen sairastumisriskiin, mikä puolestaan voi vaikuttaa negatiivisesti työsuoritukseen ja työtyytyväisyyteen.

Kauranen (2022, s. 191) mainitsee, että ravitsemussuosittelusten mukaan energiaravintoaineiden päiväsaannista 45–60 % tulisi koostua hiilihydraateista, 10–20 % proteiineista ja 25–40 % rasvoista. Terveys- ja kuntoliikkuville suositellaan proteiinin saantia 1,1–1,3 g/kg/vrk. Eritäin aktiivisesti liikkuvat henkilöt (4–6 tuntia raskasta fyysistä harjoittelua päivittäin) tarvitsee proteiinia 1,2–1,8 g/kg/vrk. Liikkujan hiilihydraattitarve on vuorokaudessa 3–5 g/painokilo (200–400 g/vrk). Korkealla intensiteetillä harjoittelevalla kilpaurheilijalla hiilihydraattien tarve voi olla 12 g/kg/vrk. Rasvojen osuus ei saisi laskea liikkujan ruokavaliossa alle 20 % (mts. 191).

## 2.2 Sosiaalinen hyvinvointi

Hakanen (2018, s. 56) mainitsee yhdeksi asiaksi, jolla työn imua on mahdollista rakentaa ja vahvistaa päivittäin työyhteisössä on työn sosiaaliset ja vuorovaikutuksessa ilmenevät voimavarat. Voimavarat ovat niitä työn fyysisiä, psykologisia, sosiaalisia tai organisatorisia piirteitä, jotka auttavat kohtaaman ja vähentämään työn koettuja vaatimuksia ja jotka edesauttavat työn tavoitteiden saavuttamisessa (mts. 49).

Hakanen (2018, s. 30) kertoo motivaatiopsykologian tutkijoiden Richard Ryanin ja Edvard Decin itsemääräytymisteorian mukaan sisäisen motivaation mahdollistuvan silloin, kun henkilö voi toiminnallaan tyydyttää yhteenkuulumisen, itsenäisyyden ja pärjäämisen universaaleja psykologisia perustarpeita. Ne mahdollistavat inhimillisen kukoistuksen, eheyden, kasvun ja terveyden (mts. 30). Vaikka työ ei voi yksin tyydyttää kaikkia tarpeitamme, tyydyttyvät hyvässä työssä riittävästi kolme perustarvetta: itsenäisyys, yhteenliittyminen ja pärjääminen (mts. 31).

Yhteenkuuluvuuden tarve tarkoittaa inhimillistä kaipuuta läheisiin ihmissuhteisiin ja toivetta yhteenkuulumisesta muiden ihmisten ja yhteisöjen kanssa. Kun työntekijät tuntevat olevansa osa tiimiä ja kuuluvansa työpaikalleen, he saattavat olla enemmän motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä. He saattavat myös tuntea olevansa sitoutuneempia yritykseen ja todennäköisemmin pysyvänsä organisaatiossa pidemmän aikaa.

Toisaalta tunne siitä, että et kuulu työpaikallasi, voi vaikuttaa negatiivisesti työtyytyväisyyteen. Työntekijät, jotka tuntevat olevansa huonosti sopusoinnussa yrityskulttuurin kanssa tai jotka eivät tunne arvostusta työtovereiltaan, saattavat olla vähemmän motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä. He saattavat myös olla todennäköisemmin harkitsemassa organisaation jättämistä.

Tunnetilat ja viestintä voivat vaikuttaa merkittävästi työtyytyväisyyteen. Positiiviset tunnetilat kuten ilo, tyytyväisyys ja innostus voivat vaikuttaa positiivisesti työtyytyväisyyteen, sillä ne voivat tehdä työntekijöistä motivoituneemman ja sitoutuneemman työhönsä. Toisaalta negatiiviset tunnetilat kuten turhautuminen, viha ja ahdistus voivat vaikuttaa negatiivisesti työtyytyväisyyteen, sillä ne voivat johtaa motivaation vähenemiseen, tuottavuuden alenemiseen ja lisääntyneeseen ristiriitaan työtovereiden kanssa. Organisaatiossa jokaisella onkin vastuu hyvän työyhteisön luomiseksi. Työpaikan yhteisö voi vaikuttaa merkittävästi tunnetiloihin. Toksinen työpaikan yhteisö voi edistää negatiivisia tunnetiloja, kuten turhautumista, vihaa ja ahdistusta, jotka voivat vaikuttaa negatiivisesti työtyytyväisyyteen, kun työntekijät kokevat tuen puutetta, kiusaamista tai kaltoin kohtelua. Positiivisessa yhteisössä taas haastavat tunteet pienentyvät ja myönteiset tunteet vahvistuvat. Johtajan tehtävänä on omalta osaltaan edistää vuorovaikutusta, avoimuutta ja innostaa.

Hyvä tunneilmasto rakentuu avoimella ja kannustavalla vuorovaikutuksella ja se voi olla tärkeää työtyytyväisyyden kannalta. Kun työntekijät pystyvät viestimään avoimesti työtovereiden, esimiesten ja asiakkaiden kanssa, he saattavat tuntea olevansa tärkeä osa työyhteisöä se voi lisätä sitoutuneisuutta työhön. Hyvien suhteiden luominen ja ylläpitäminen työkavereiden välillä voi lisätä luottamusta, yhteistyötä ja kommunikaatiota, jotka voivat parantaa ryhmän dynamiikka ja tuotteliaisuutta. Huonolla vuorovaikutuksella puolestaan voi olla negatiivisia vaikutuksia työtyytyväisyyteen, sillä se voi johtaa väärinkäsityksiin, ristiriitoihin ja yksinäisyyden tunteisiin, jotka kaikki voivat vaikuttaa negatiivisesti työtyytyväisyyteen. Yleisesti ottaen tunnetilojen hallinnan ja tehokkaan vuorovaikutuksen edistäminen voi olla tärkeää työtyytyväisyyden ylläpitämiseksi työpaikalla.

### **2.3 Henkinen hyvinvointi**

Airila (2022, s. 20) kirjoittaa, että lyhytkestoinen stressi voi tehostaa yksilön suorituskykyä, mutta pitkittynyt stressi voi haitata työhyvinvointia ja työkykyä. Stressillä ja henkisellä kuormi-

tuksella on todettu useita kielteisiä hyvinvointivaikutuksia, kuten muistioireita sekä keskittymisvaikeuksia (mts. 20).

Mielenterveyden häiriö voi vaikuttaa negatiivisesti työtyytyväisyyteen. Työntekijät, jotka kärsivät mielenterveysongelmista kuten masennuksesta, ahdistuksesta tai stressistä, saattavat olla vähemmän motivoituneita ja tuottavia työssä, mikä voi johtaa laskeneeseen työtyytyväisyyteen. Mielenterveyden häiriö voi myös johtaa lisääntyneisiin poissaoloihin, tuottavuuden alenemiseen ja työuupumukseen. Airila (2022, s.22) kertoo, että pitkittyessään kognitiiviset oireet voivat johtaa jopa työkyvyttömyyteen. Kognitiiviset oireet ovat tietotyössä varsin yleisiä. Tietotyö on siis tietointensiivistä työtä, joka tehdään usein tieto- ja viestintäteknologian avulla eikä ole ns. fyysisesti suorittavaa työtä (mts. 6). Kognitiivinen kuormitus voi ilmetä esimerkiksi työpäivän aikaisina tai pidempiaikaisina kognitiivisina oireina (mts. 22). Kognitiivisella kuormituksella viitataan tiedonkäsittelyyn, kuten tarkkaavaisuuteen tai työmuistiin, kohdistuvaan kuormitukseen. Muistin kuormittuminen voi ilmetä esim. unohteluna ja uuden oppimisen vaikeutena, virheiden lisääntymisenä, toiminnan hidastumisena tai olennaisen tiedon hukkaamisena (mts. 22).

Parhaimmillaan työ tukee mielenterveyttä. Kun työntekijöillä on hyvä mielenterveys, he saattavat olla motivoituneempia, sitoutuneempia ja tuottavampia työssä, mikä voi johtaa lisääntyneeseen työtyytyväisyyteen. Hyvä mielenterveys voi myös auttaa työntekijöitä selviytymään stressistä ja haasteista työssä, mikä voi edistää yleistä hyvinvointia ja iloa. Yleisesti ottaen hyvän mielenterveyden ylläpitäminen voi olla tärkeää työn ilon ja yleisen hyvinvoinnin edistämiseksi.

## 2.4 Työhyvinvoinnin johtaminen

Hakasen mukaan (Erkko, 2021, 1:13:56) työuupumus syntyy tyypillisesti siitä, että työssä on liikaa vaatimuksia ja tekemistä. Toinen ilmiö on työssä tylsistyminen, joka johtuu siitä, että työ ei tarjoa tarpeeksi haastetta suhteessa henkilön kapasiteetille ja toiveille työn sisällöstä (mts. 1:14:03). Hänen mukaansa myös tylsistymisen ja työuupumuksen oireet ovat samoja ja niihin kuuluvat mm. irtisanoutumisaikeet, huonompi arvio omasta terveydestä ja huonompi kokemus työstä suoriutumisesta (mts. 1:14:15). Moss (2020, s. 565) varoittaa, että työntekijän epäluottamus johtoa ja tiimitovereitaan kohtaan rikkoo psykologisen yhdyssiteen, joka tekee työstä mielekäästä. Hän kertoo tutkimuksesta, jossa haastateltiin 7500 kokoaikaista työnteki-

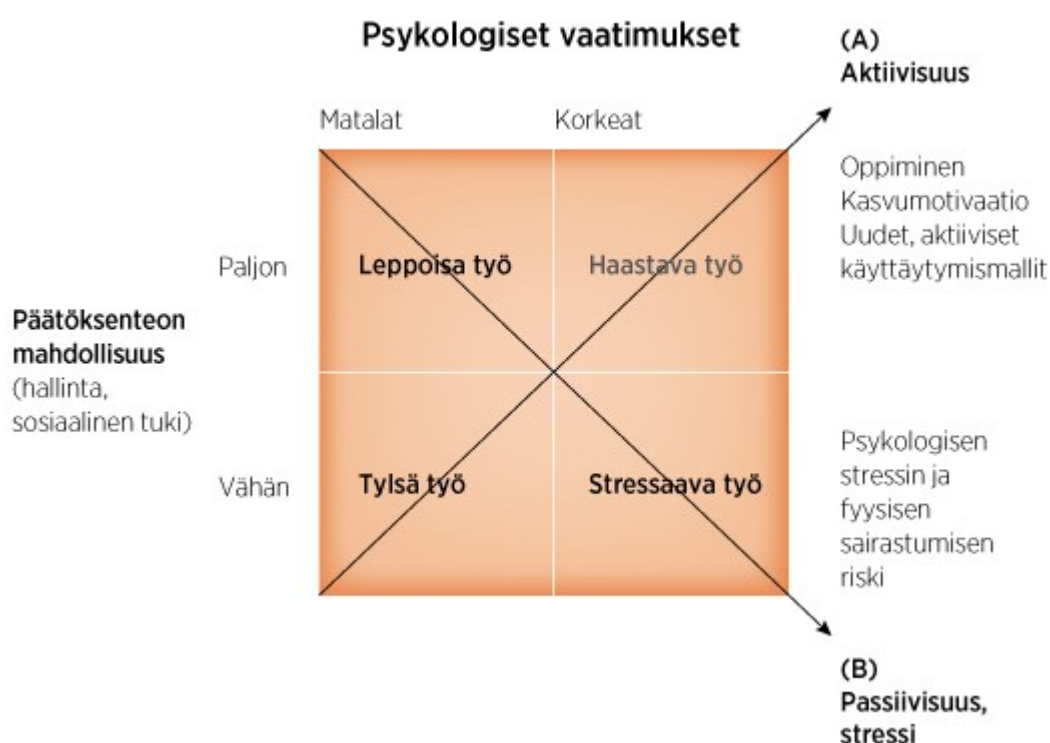
jää ja yhdeksi työuupumuksen aiheuttajaksi nousikin epäreilu kohtelu töissä. Muut tärkeät havainnot, joihin työnantajien ehdottomasti pitäisi kiinnittää huomiota, olivat: hallitsematon työmäärä, roolien epäselvyys, viestinnän ja tuen puute sekä kohtuuton aikapaine (mts. 565).

Työhyvinvoinnin johtaminen ei siis ole yksinkertaista. Jos haluaa välttää työuupumusta, niin ei saa olla liian tylsää, mutta ei myöskään liian stressaavaa. Manka (2015, Työn vaatimusten ja hallinnan malli -luku) tarkastelee Karasekin ja Theorellin 90-luvulla laatimaa Työn vaatimusten ja hallinnan mallia (kuvio 1), joka voi helpottaa työhyvinvoinnin johtamista. Tässä mallissa (kuvio 1) esitetään kaksi diagonaalista nuolta: aktiviteettitaso A, jossa työn vaatimukset ja hallinta ovat tasapainossa, sekä stressitaso B, jossa ne ovat epätasapainossa (mt. Työn vaatimusten ja hallinnan malli -luku). Työn vaatimukset ja työn hallinta yhdistämällä saadaan neljän tyyppistä työtilanteita (mt. Työn vaatimusten ja hallinnan malli -luku):

1. Passiivinen eli leppoisa työ: tässä tilanteessa työn vaatimukset ja hallinta ovat vähäisiä eikä työntekijä voi käyttää tietojaan ja taitojaan tarpeeksi. Motivaation kannalta tämä on huono vaihtoehto, vaikka ei varsinaisesti olekaan haitallinen työntekijän terveydelle.
2. Aktiivinen eli haastava työ: tässä tilanteessa työn vaatimukset ja hallinta ovat korkeat. Työ on haasteellista ja tarjoaa uusia oppimisen mahdollisuuksia ja ihminen voi hyvin työssään.
3. Alhainen kuormitus eli tylsä työ: työn vaatimukset ovat vähäiset ja työn hallinta suurta. Tällöin työ on turhauttavaa, koska siinä ei voi käyttää kaikkia taitojaan.
4. Korkea kuormitus eli stressaava työ: työn vaatimukset ovat suuret ja sen hallinnan mahdollisuudet vähäiset. Työ on tällöin erittäin stressaavaa ja rasittavaa ja se saattaa johtaa sairastumiseen.

Manka (2015, Työn vaatimusten ja hallinnan malli -luku) kuvailee työtä koskevan päätösvalan vähentävän stressiä ja nostavan oppimishalua. Passiivisuus-aktiivisuus-ulottuvuus on tekemisissä tuottavuuden ja motivaation kanssa (mts. Työn vaatimusten ja hallinnan malli -luku). Se myös ennustaa työntekijöiden pysymistä oppimis- ja kehittymiskykyisinä, työhön sitoutuneina ja tuottavina nopeasti muuttuvassa työelämässä (mts. Työn vaatimusten ja hallinnan malli -luku). Aktiivinen työ siis edistää oppimista ja kehittymistä (mts. Työn vaatimusten ja hallinnan malli -luku). Organisaation kannalta se on toivottavin alue suhteessa työntekijöiden mahdollisuuksiin vastata muuttuviin haasteisiin (mts. Työn vaatimusten ja hallinnan malli -luku). Terveyden kannalta se on myös turvallinen samalla, koska se ehkäisee haitallisen stressin kehittymistä (mts. Työn vaatimusten ja hallinnan malli -luku). Passiivinen työ puoles-

taan on huono vaihtoehto, koska siinä ei pääse oppimaan eikä olemaan innovatiivinen. Siinä työntekijän ei tarvitse käyttää tietojaan ja taitojaan, jotka näin vähitellen kuihtuvat, ja sekä oppimis- että kehittymiskyky heikkenevät, joka laskee työmotivaatiota (mts. Työn vaatimusten ja hallinnan malli -luku). Työn tulisi siis olla riittävän vaativaa psykologisesti ja siinä tulisi olla riittävän paljon päätöksenteon mahdollisuuksia. Kuvio 1 visuaalisesti havainnollistaa työn psykologisten vaatimusten ja päätöksenteon mahdollisuuden mallia.



Kuvio 1. Työn vaatimusten ja hallinnan malli (Manka, 2015, Työn vaatimusten ja hallinnan malli -luku).

Työn johtamisessa työhyvinvointia edistävissä toimenpiteissä hyödyt eivät ole lineaarisia ja Peter Warr on vuonna 1987 luonut niin sanotun vitamiinimallin tätä selkeyttääkseen. Mankan (2015, "Vitamiinimalli"-luku) mukaan vitamiinimallissa määritellään työn piirteiden ja hyvinvoinnin välisiä yhteyksiä, joiden oletetaan olevan epälinearisia. Helposti ajateltaisiin, että työhyvinvointia edistävät toimenpiteet olisivat suoraviivaisia eli lineaarisia (mts. "Vitamiinimalli"-luku). Se voi pitää paikkansa joidenkin toimenpiteiden esim. mitä enemmän työssä on vaikutusmahdollisuuksia niin sitä parempi hyvinvointi ja vähemmän stressiä (mts. "Vitamiinimalli"-luku). Vitamiinimallissa suhteita voisi siis verrata sellaisiin vitamiineihin, joiden käyttö saa alussa aikaan myönteisiä terveysvaikutuksia, mutta tietyn käyttömäärän jälkeen ne eivät kuitenkaan tuota lisähyötyä, vaan saattavat muuttua jopa vaarallisiksi, kuten D- ja A-vitamiinit

(mts. "Vitamiinimalli"-luku). Tällaisia työn piirteitä ovat työn itsenäisyys, vaatimukset, sosiaalinen tuki, taitojen käyttö, palaute ja työtehtävien monipuolisuus (mts. "Vitamiinimalli"-luku).

Mankan (2015, "Vitamiinimalli"-luku) mukaan sen sijaan neljä työn piirrettä, palkka, turvallisuus, arvostus ja esimiehen tuki, eivät lisääntymisestään huolimatta aiheuta kielteisiä terveysvaikutuksia ja ne toimivat kuin C-vitamiini, eli sillä on hyvinvointia lisäävä vaikutus tietyn pisteeseen asti. Esimerkiksi hyvä palkka lisää hyvinvointia, mutta kun se ylittää tietyn rajan niin se ei enää lisää hyvinvointia, vaikkei toki sitä heikennäkään (mts. "Vitamiinimalli"-luku).

## 2.5 Esihenkilötyö

Viitala (2021, s. 4) kuvailee henkilöstöjohtamisen olevan yrityksen johtamisen alue, jolla huolehditaan tarvittavan työpanoksen ja osaamisen riittävydestä, sitoutumisesta, henkilöstön suorituskyvystä sekä organisaatiokulttuurista. Yritys, joka onnistuu henkilöstöjohtamisessa paremmin kuin kilpailijansa, menestyy myös paremmin. Tällöin syntyy hyvän tekemisen meininki ja parhaat osaajat haluavatkin työskennellä yrityksessä. Menestyksen kierteen voi saada aikaan hyvällä henkilöstöjohtamisella (mts. 4).

Viitala (2021, s. 4) korostaa myös, että henkilöstöjohtaminen on strategista, vastuullista ja tehokasta. Siinä tarvitaan liiketoimintalähtöistä henkilöstöstrategiaa ja laadukkaita henkilöstökäytäntöjä esim. rekrytointi, työtehtävien suunnittelu, palkan maksaminen, koulutuksiin osallistuminen, työterveyspalvelut, joilla voi varmistaa henkilöstöprosessien sujuvuus, tuloksellisuus ja vastuullisuus jatkuvasti muuttuvissa olosuhteissa. Henkilöstöstrategiassa eli henkilöstövoimavarojen ja henkilöstöjohtamisen kehittämissuunnitelmassa määritellään taas muuttuvassa ympäristössä päämäärät, tavoitteet ja toimenpiteet (mts. 4).

Viitala (2021, s. 12) toteaa henkilöstöjohtamisen olevan keskeinen johtamisen kenttä jokaisessa yrityksessä. Jos henkilöstöjohtaminen onnistuu tehtävässään, niin yrityksen henkilöstöstä tulee sille menestystekijä. Henkilöstöjohtamisen avulla huolehditaan, että yrityksellä on tarpeeksi työntekijöitä, jotka pystyvät suoriutumaan yrityksen tavoitteiden mukaisesti kyseisiä tehtäviä. Hyvä suoriutuminen perustuu motivaatioon, osaamiseen, työhyvinvointiin, sitoutumiseen sekä hyviin työolosuhteisiin. Esimiestyöllä huolehditaan hyvästä työnantajakokemuksesta ja -kuvasta. Johtamiselle tyypilliset tehtäväalueet ovat: suunnittelu, eli henkilöstöjohtamisen tavoitteiden ja suuntaviivojen määrittely, henkilöstöjohtamisen organisoiminen ja

resursoinnin, asioiden käytännön toteutuksen sekä tulosten arvioinnin, johon kuuluu myös henkilöstöjohtamisen kehittäminen ja uudistaminen (mts. 12).

## 2.6 Palkkaus ja palkitseminen

Viitalan (2021, s. 12) mukaan henkilöstöjohtamisella huolehditaan, että yrityksessä on oikea määrä oikeanlaista työvoimaa suorittamassa järkeviä työkokonaisuuksia, jotta tavoitteet ja suunnitelmat toteutuvat. Täytyy myös optimoida henkilöstöön liittyviä kustannuksia ja edistää siten yrityksen talouden hyvää hoitoa (mts. 12).

Viitala (2021, s. 12) mainitsee yhdeksi henkilöstöjohtamisen tehtävistä sen, että vahvistetaan yrityksessä työskentelevien ihmisten suorituskykyä, joka perustuu osaamiseen, motivaatioon, sitoutumiseen ja työhyvinvointiin. Hakasen (2018, s. 38) mukaan psykologisia tarpeitamme tyydyttävä työ tuottaa eudaimonista hyvinvointia eli toisin sanoen onnellisuutta. Tällainen hyvinvointi tarkoittaa sitä, että työntekijä on valmis ponnistelemaan ja antamaan täyden panoksensa työn tavoitteiden hyväksi. Vastineeksi ponnistelusta hän kokee merkityksellisyyttä ja työympäristönsä mielekkääksi. Tällaista eudaimonista eli onnellista työhyvinvoinnin tilaa kutsutaan työn imuksi (mts. 38). Hänen (s. 44) mukaansa työn imua voi kokea, kun tietää tuleensa kuulluksi, ihmiset tuovat itsensä kokonaisina sellaisiin työrooleihin, jotka sopivat yhteen heidän itsensä kanssa ja sen kanssa, millaisia he haluavat olla. Hän kertoo, että johtamisen osalta tehtävät ja niiden rajat on oltava riittävän selkeät vastuiden ja omien valtuuksien osalta työssä. Kyynisyyttä voi hänen (s. 44) mukaansa välttää, kun panostetaan sellaisiin rooleihin syvemmin, joista saa vastineen ”siinä valuutassa”, jota arvostaa. Työn imun mahdollistamiseksi on vaivannäön, aikaansaannosten sekä vastineiden ja palkkioiden välillä oltava selkeä yhteys. Työyhteisössä työn imua voi kokea helpommin, jos vuorovaikutus tekijöiden välillä toimii ja se tukee ja palkitsee molempia osapuolia (mts. 45). Työn imun ylläpitämisen kannalta on tärkeää, että sitä voi kokea turvallisesti ja jokaisella on mahdollisuus olla luova ja esittää villedäkin ajatuksia, kun niiden aika on. Vaikeita asioita ja vastoinkäymisiä on pystyttävä käsittelemään avoimesti ja yhdessä (mts. 45).

## 2.7 Lainsäädäntö

Viitalan (2021, s. 12) mukaan yksi henkilöstöjohtamisen tehtävistä on varmistaa, että henkilöstöjohtaminen toteutuu sopimusten ja lakien mukaisesti ja siinä noudatetaan vastuullisen



johtamisen periaatteita. Hyppänen (2013, s. 19) painottaa suomalaista työelämää säätelevän monet lait sekä työ- ja virkaehtosopimukset. Lisäksi yrityksessä voi olla paikallisesti tehtyjä sopimuksia, joiden noudattaminen käytännössä on esihenkilön vastuulla. Paikallisesti tehdyt sopimukset voivat olla suullisesti tai kirjallisesti tehtyjä esim. etätyöhön, liikkuvaan työhön, työkyky- tai työhyvinvointiasioihin liittyviä sopimuksia.

Työsuhdetta koskevilla säännöillä voi olla ristiriitaisia määräyksiä. Tällaisissa tilanteissa noudatetaan etusijajärjestystä ja edullisemmuussääntöä. Edullisemmuussääntö tarkoittaa sitä, että määräyksiä noudatetaan työntekijän etu edellä. Esihenkilötyön etusijajärjestys, eli se minkään mukaan normeja sovelletaan, etenee hierarkkisesti. Alhaalta ylöspäin hierarkia etenee seuraavasti:

**Työnantajan** työjohtovaltansa perusteella antamat **määräykset** ovat hierarkian pohjalla eli esihenkilön kannattaakin tutustua omaa organisaatiotaan koskevaan työlainsäädäntöön ja paikallisiin sopimuksiin, jotta osaa toimia niiden mukaan.

**Tahdonvaltaiset lain säännökset** eli keskinäinen sopimus, joka sallii asianosaisten järjestää oikeudellisen suhteensa säännöksen määräyksistä poiketen, jos asiaan liittyvä laki ei ole pakottava.

**Työehtosopimuksen normit, joista voidaan sopia toisin** esim. lomarahen maksamisajan kohta tai muu sellainen asia, joka on selkeästi kirjattu työehtosopimukseen sovittavaksi.

**Yrityksessä vakiintunut käytäntö** on seuraavana hierarkiassa ja se voi olla menettelytapa, jota on noudatettu pitkään aikaan ja siitä on tullut työsuhteen ehto, jota työnantaja ei saa yksipuolisesti muuttaa. Yleensä luottamusmieheltä, luottamus- tai työsuojeluvaltuutetulta tai kollegoilta voi saada lisätietoa yrityksen käytännöistä ja ne voivat esimerkiksi olla työterveyshuoltoon liittyviä.

**Työsopimuksen ehdot ja sopimuksen veroinen käytäntö** ovat ylempänä hierarkiassa edellä mainittujen kanssa. Työlaeissa ei mainita mitään vakiintumisesta, mutta on eräitä kriteereitä, joiden avulla on arvioitu työsuhteen ehdon vakiintumista kuten pitkään jatkunut selvä ja yksiselitteinen käytäntö, jota on noudatettu riidattomasti ja johdonmukaisesti esim. työaikajärjestely.

Jotkin **yhteistoimintalain tarkoittamat sopimukset**. Yhteistoimintalakia (1333/2021) sovelletaan yrityksissä, joissa työskentelee säännöllisesti vähintään 20 henkilöä ja hallintoedustusta koskevia sääntöjä noudatetaan yrityksissä, joissa on vähintään 150 henkilöä. Muutosneuvotteluvuvelvollisuus syntyy esimerkiksi, kun työnantajalla on henkilöstöön vaikuttavia toimenpiteitä tulossa, kuten toiminnan laajentaminen, supistaminen tai siirtäminen toiselle paikkakunnalle.

**Puolipakottavat lain säännökset** eli sellaiset lait, joista voidaan poiketa vain työehtosopimuksella. Semidispositiiviset lainsäännökset ovat lueteltu työsopimuslain 13 luvun 7 §:ssä ja niitä ovat esim. työsuhteen keston, työsuhte-etuuksiin, palkanmaksukauteen, lomautukseen ja työsopimuksen päättämisen liittyvät menettelyt.

**Työehtosopimukset** ja niihin perustuvat paikalliset sopimukset ovat Suomessa työntekijäjärjestön ja työnantajan tai työnantajien järjestön välinen sopimus alakohtaisista työehdoista. Normaalisitovat TES:it velvoittavat niitä osapuolia, jotka ovat sopimuksen allekirjoittaneet tai jotka kuuluvat allekirjoittaneeseen järjestöön. TES on pakottava eli yksittäisissä työsuhteissa ei voida sopia työntekijän kannalta työehtosopimuksia huonommista työehdoista, ellei työehtosopimuksessa ole nimenomainen maininta tällaisesta mahdollisuudesta.

**Ehdottomat Suomen lait ja asetukset**, jotka annetaan lain antaman asetuksenantovaltuutuksen nojalla. Esim. tasavallan presidentti, valtioneuvosto tai ministeriö voi antaa asetuksia eduskunnan säätämän lain perusteella. Pakottava sääntely merkitsee pääsääntöisesti sitä, että asia on säännelty lainsäädännössä siten, ettei osapuolten välisellä sopimuksella ole mahdollista poiketa laista.

**Euroopan unionin perustamissopimusten suoraan sovellettavat määräykset ja EU:n asetukset**. Kaikki mitä EU tekee, perustuu EU:n perussopimukseen. EU voi antaa lakeja vain niillä aloilla, joilla sillä on siihen EU:n perussopimusten nojalla jäsenmaiden valtuutus. EU:n säädösten tyyppinä on mm. EU:n perussopimukset, asetukset, direktiivit, päätökset, suositukset, lausunnot sekä delegoidut säädökset, että täytäntöönpanosäädökset. Euroopan unionin ja sen jäsenmaiden vallan jaon peruseriaate on niin kutsuttu **annetun toimivallan periaate** eli jäsenvaltiot ovat tietyillä aloilla antaneet unionille päätöksentekovaltaansa.

**Perustuslaki** (731/1999) on yhtenäinen 1. maaliskuuta 2000 lähtien Suomessa voimassa ollut perustuslaki, joka korvasi aikaisemmin voimassa olleet neljä erillistä perustuslain tasois-

ta lakia. Perustuslaki on hierarkian huipulla ja se on kaiken lainsäädännön ja julkisen vallan käytön perusta. Siitä löytyy suomalaisen kansanvallan keskeisimmät arvot, periaatteet ja perisäännöt. Vanhan hallitusmuodon pääperiaatteen mukaan valtiolta Suomessa kuuluu kansalle, jota edustaa valtiopäiville kokoontunut eduskunta.

Säännösten ja sopimusten keskinäisessä järjestyksessä työnantajan on noudatettava sitä normia, joka johtaa työntekijälle edullisempaan tulkintaan edullisemmuussäännön mukaan. Hyppänen (2013, s. 20) toteaa, että lakien tarkoituksena on turvata oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja inhimillinen kohtelu työelämässä yksityiselle ihmiselle. Tärkeimmät ja useimmin esihenkilön tarvitsevat lait ovat työsopimuslaki (55/2001), laki yksityisyydensuojasta työelämässä (759/2004), työturvallisuuslaki (738/2002), laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986), työaikalaki (872/2019) ja yhteistoimintalaki (1333/2021) (mts. 20).

### 3 Tutkimuksen toteuttaminen

Heikkilä (2014, s. 46) huomauttaa, että hyvät kysymykset ja oikea kohderyhmä ovat tutkimuksen onnistumisen perusedellytykset. Tässä opinnäytetyössä tutkimusote on pääosin kvantitatiivinen ja tutkimusaineistoa kerätään kyselyllä. Kysely toteutettiin survey-tyyppisenä kyselynä verkossa Webropol-työkalun avulla. Kyselyllä pyritään ymmärtämään työhyvinvoinnin nykytilaa ja herätellä vastaajat pohtimaan aihetta. Ojasalo ym. (2015, s. 121) kuvailevat kyselytutkimuksen etuna olevan sen nopeus ja tehokkuus. Se tuottaa numeerista tietoa, jota voidaan käsitellä tilastollisesti, raportoida sekä käyttää vertailevana tietona myöhemmin. Heidän mukaansa kyselytutkimuksen heikkoutena on se, ettei pystytä arvioimaan, miten vakavasti vastaajat suhtautuvat tutkimukseen. Vastaajilla oli mahdollisuus valita itselle sopiva hetki ja aikataulu vastaamiseen.

Hirsjärvi ja Hurme (2022, s. 58) mainitsevat, että tutkimusongelma voi edellyttää survey-tyyppistä otetta. Survey-tutkimus perustuu kyselyihin ja haastatteluihin (mts. 58). Sille on tyyppistä, että valitaan jotakin perusjoukkoa edustava otos tai näyte, johon kuuluvilta henkilöiltä kerätään tiedot (mts. 58). Kohdejoukolle pyritään esittämään samat kysymykset samalla tavalla, jotta tiedot saataisiin standardoituun muotoon. Kostamo ym. (2014, s. 19) kuvailevat määrällisen tutkimuksen tarkoituksena olevan mm. kuvata, selittää ja kartoittaa ihmistä koskevia asioita ja ominaisuuksia. Lisäksi kyselytutkimuksessa hyödynnettiin useita avoimia kysymyksiä laadullisten seikkojen ja syiden selvittämiseksi. Heikkilän (2014, s. 15) mukaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Siinä rajoitetaan yleensä pieneen määrän tapauksia, mutta ne pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti (mts. 15). Tässä kyselytutkimuksessa lähestymistapa oli kartoittava eli selvitettiin työhyvinvoinnin nykytilaa.

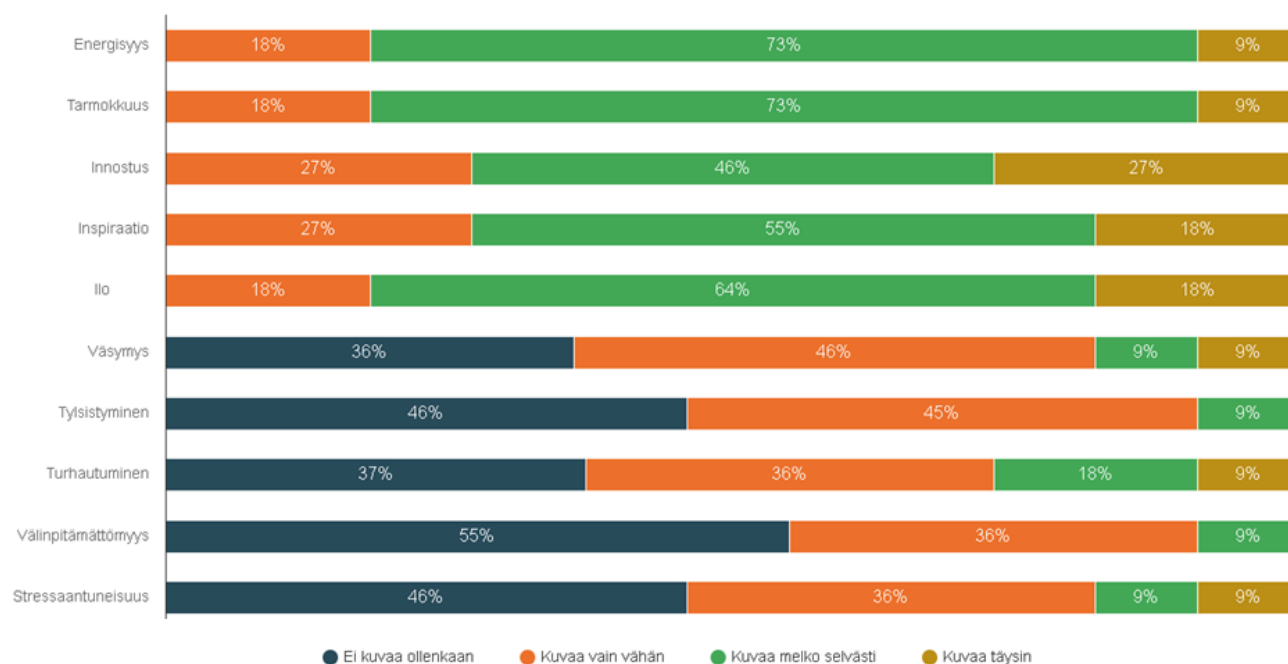
Tutkimuslomakkeen kysymykset ovat peräisin Tampereen yliopiston työhyvinvoinnin tutkimusryhmän laatimista henkilöstökyselyn mallipohjista. Kyselyjä oli työn yleiskuvasta, työfiiliksestä, työoloista, yhteisöstä, esimiestyöstä ja asiakastyöstä. Valitsin jokaisesta osa-alueesta sopivimmat kysymykset, jotta tutkimus antaisi kokonaisvaltaisen kuvan työhyvinvoinnin nykytilanteesta syventymättä liikaa vain yhteen teemaan. Tutkimuksen aihealueiksi valikoituivat siis tunteet, jaksaminen, asiakkaat, esihenkilötyö, työilmapiiri sekä työn vaikutukset työhyvinvointiin. Lomakkeen testauksen suoritin kohdeyrityksen henkilöstöhallinnon työntekijän kanssa ja kysymykset räätälöitiin vielä työhön sopivimmiksi. Tutkittavia henkilöitä oli 11 ja kysely-

tutkimukseen päädyttiin sen toteutettavuuden ja sen sisältämien henkilökohtaisten asioiden vuoksi. Kyselyn toteuttaminen toteutettiin antamalla saatekirje, jossa pyydettiin lupa tutkimukselle ja selosteessa oli ilmoitettuna tutkimuksen toteuttaja, tavoite, käytötapa sekä kommentti tietojen luottamuksellisuudesta. Allekirjoittamisen jälkeen lähetin linkin nettikyselyyn.

### 3.1 Tutkimustulokset

Tutkimuksen kohteena oli 11 työntekijää ja jokainen vastasi kyselyyn, vaikka osaan kysymyksistä ei tullut aivan jokaiselta vastausta. Kuviossa 2 ensimmäiset kysymykset liittyivät tunnetiloihin ja enemmistö vastaajista yhdisti positiiviset tuntemukset, kuten energisyyden, tarmokkuuden, innostuksen, inspiraation ja ilon työntekemiseen. Vain muutamat kokivat työn aiheuttavan väsymystä, turhautumista ja stressaantuneisuutta. Kuviossa 2 vastaustulokset väitteisiin ”Miten hyvin seuraavat tunnetilat kuvaavat omaa tuntemustasi työntekemisestä?”

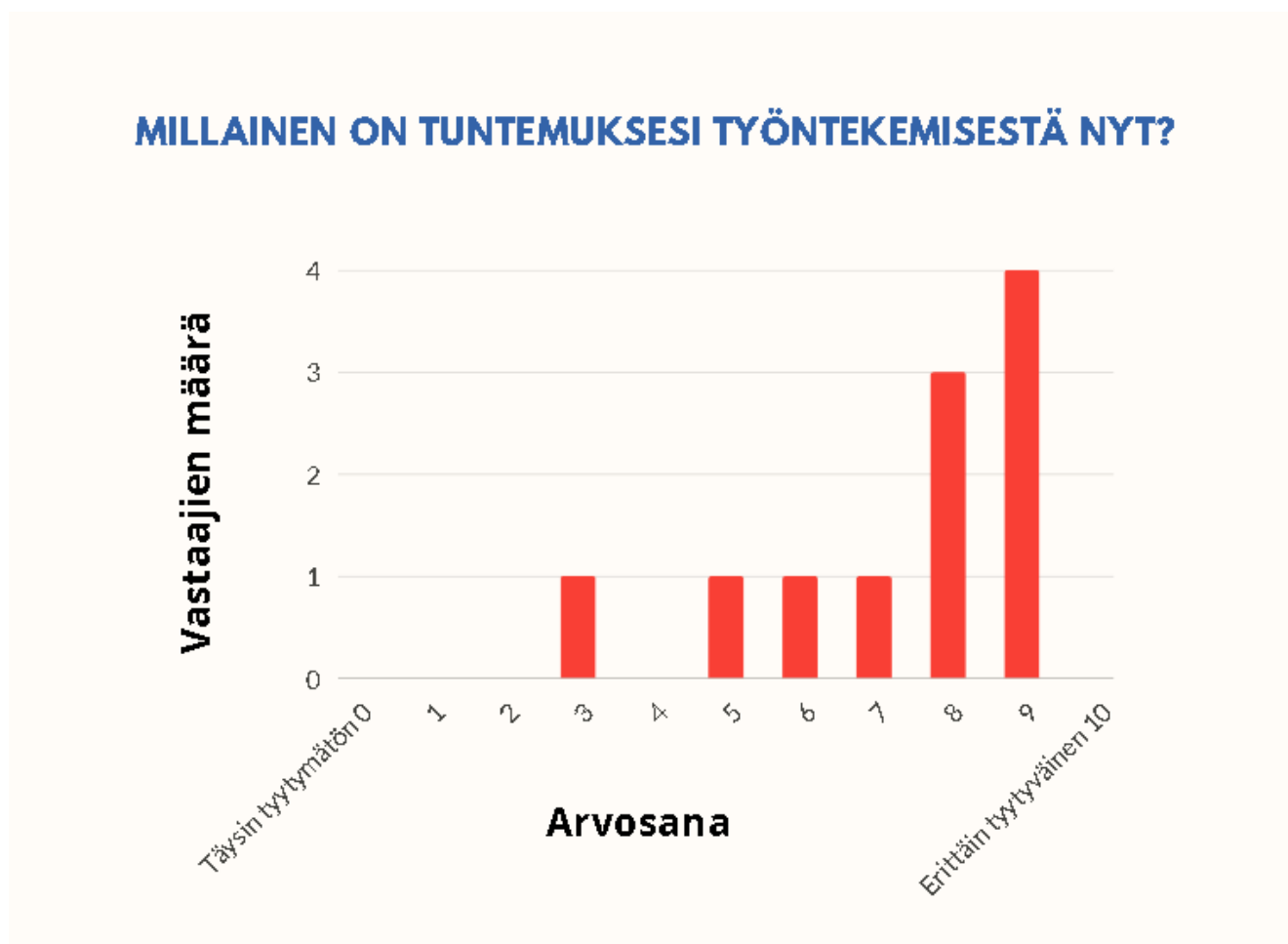
Miten hyvin seuraavat tunnetilat kuvaavat omaa tuntemustasi työntekemisestä?  
Vastaajien määrä: 11



Kuvio 2. Kysymys 1 Miten hyvin seuraavat tunnetilat kuvaavat omaa tuntemustasi työntekemisestä? (n=11).

Kuviossa 3 esitetään työntekijöiden tuntemusta työntekemisestä vastaushetkellä asteikolla 0–10, jossa 0 merkitsee täysin tyytymätöntä ja 10 erittäin tyytyväistä. Keskiarvon ollessa 7,4 voidaan todeta, että työntekijät olivat tyytyväisiä tuntemuksiinsa työntekemisestä tällä

hetkellä. Kuviossa 3 on vastaustulokset kysymykseen ”Millainen on tuntemuksesi työntekeemisestä nyt?”



Kuvio 3. Kysymys 2: Millainen on tuntemuksesi työntekeemisestä nyt? (n=11).

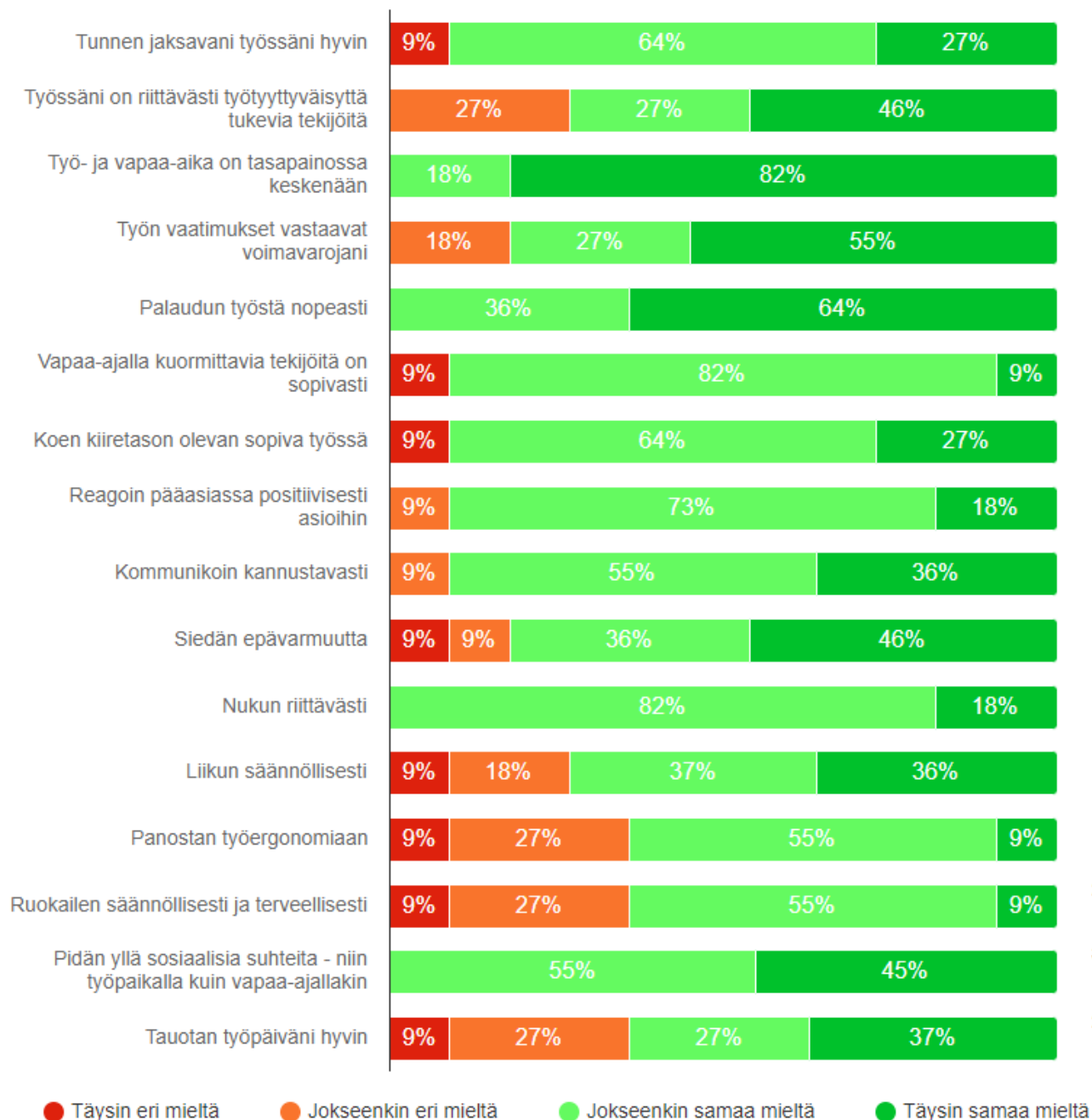
Kuvio 4 esittää työntekijöiden jaksamista käsittelevät kysymykset. Kaikissa jaksamiseen liittyvissä kysymyksissä korkeintaan yksi vastaaja oli täysin eri mieltä, ja reilusti yli puolet vastaajista ilmaisi olevansa jokseenkin samaa mieltä tai täysin eri mieltä kokemuksistaan omasta hyvästä jaksamisesta. Vastaustuloksissa kiinnitti huomiota se, että yksi työntekijä oli täysin eri mieltä siitä, että tuntee jaksavansa työssään hyvin, ja lähes kolmasosa oli jokseenkin eri mieltä siitä, että työssä on riittävästi työtyytyväisyyttä tukevia tekijöitä.

Fyysiseen jaksamiseen liittyvissä kysymyksissä 3–4 vastaajaa ilmaisi eri mieltä tai täysin eri mieltä siitä, että he liikkuvat säännöllisesti, panostavat työergonomiaan tai noudattavat säännöllistä ja terveellistä ruokailua. Ainoastaan neljä työntekijää oli täysin samaa mieltä

siitä, että he tauottavat työpäivänsä hyvin. Kuvio 4 kuvaa työntekijöiden tuntemuksia omasta jaksamisestaan.

### Jaksaminen

Vastaajien määrä: 11



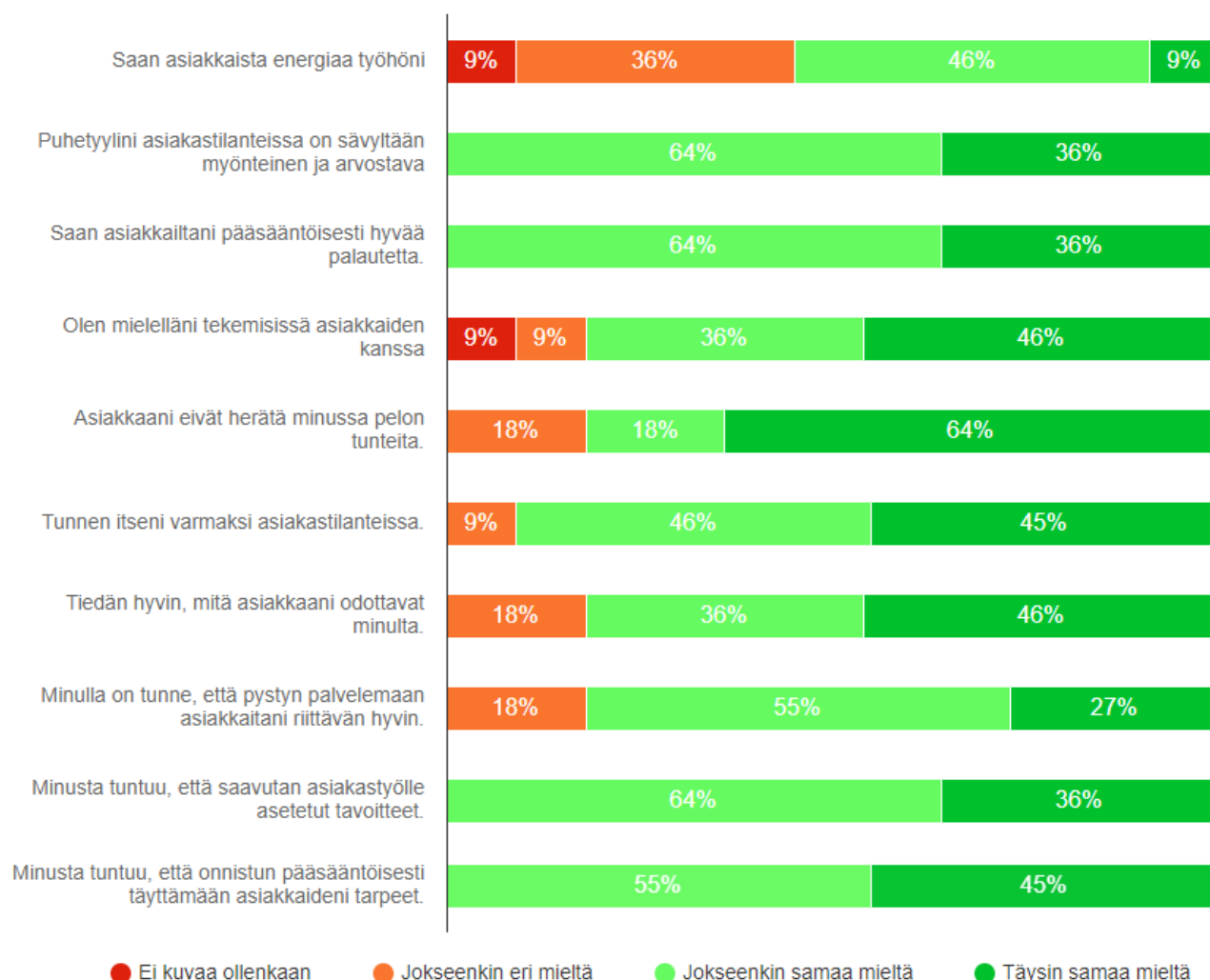
Kuvio 4. Kysymys 3: Jaksaminen (n=11).

Kuvio 5 esittää työntekijöiden ja työn suhdetta käsittelevät kyselyn tulokset. Huomio kiinnittyy siihen, että yli puolet työntekijöistä kokee saavansa asiakkaista energiaa työhönsä, ja kaikki

saavat pääsääntöisesti hyvää palautetta asiakkailta. Muutamilla työntekijöillä oli kuitenkin kokemuksia siitä, että asiakkaat herättävät heissä jossain määrin pelon tunteita, eivätkä he tiedä kovin hyvin, mitä asiakkaat odottavat työntekijältä. Lisäksi joillakin oli tunne siitä, etteivät he pysty palvelemaan asiakkaita riittävän hyvin. Pieni osa työntekijöistä koki, ettei saa asiakkaista energiaa työhön, eikä mielellään ole tekemisissä asiakkaiden kanssa, joka sinänsä on huolestuttavaa asiakaspalvelutyössä. Kaikki olivat kuitenkin jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä siitä, että he onnistuvat pääsääntöisesti täyttämään asiakkaiden tarpeet. Kuvio 5 havainnollistaa vastaustuloksia väittämiin työntekijän suhteesta työhön.

**Ole hyvä ja arvioi, miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat työtäsi ja omaa suhdettasi siihen.**

Vastaajien määrä: 11



Kuvio 5. Kysymys 4: Ole hyvä ja arvioi, miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat työtäsi ja omaa suhdettasi siihen (n=11).



Kuviossa 6 esitetään avoimen kysymyksen tulokset, joissa työntekijät kertoivat, mitkä asiakaspalveluun ja asiakastyöhön liittyvät asiat tai käytännöt ovat työpaikallasi kunnossa. Mitkä asiat toimivat erityisen hyvin, ja mistä voisitte olla työpaikkana ylpeitä? Vastauksia tähän kysymykseen saatiin vain kolme, ja työntekijät mainitsivat positiivisina asioina tuotteen laadun, työtilat, esimiehet, kollegat sekä sen, että myös hankalat tilanteet hoidetaan asianmukaisesti.

**Kerro, mitkä asiakaspalveluun ja asiakastyöhön liittyvät asiat tai käytännöt ovat työpaikallasi kunnossa. Mikä siinä toimii erityisen hyvin, ja mistä voisitte olla työpaikkana ylpeitä?**

Vastaajien määrä: 3

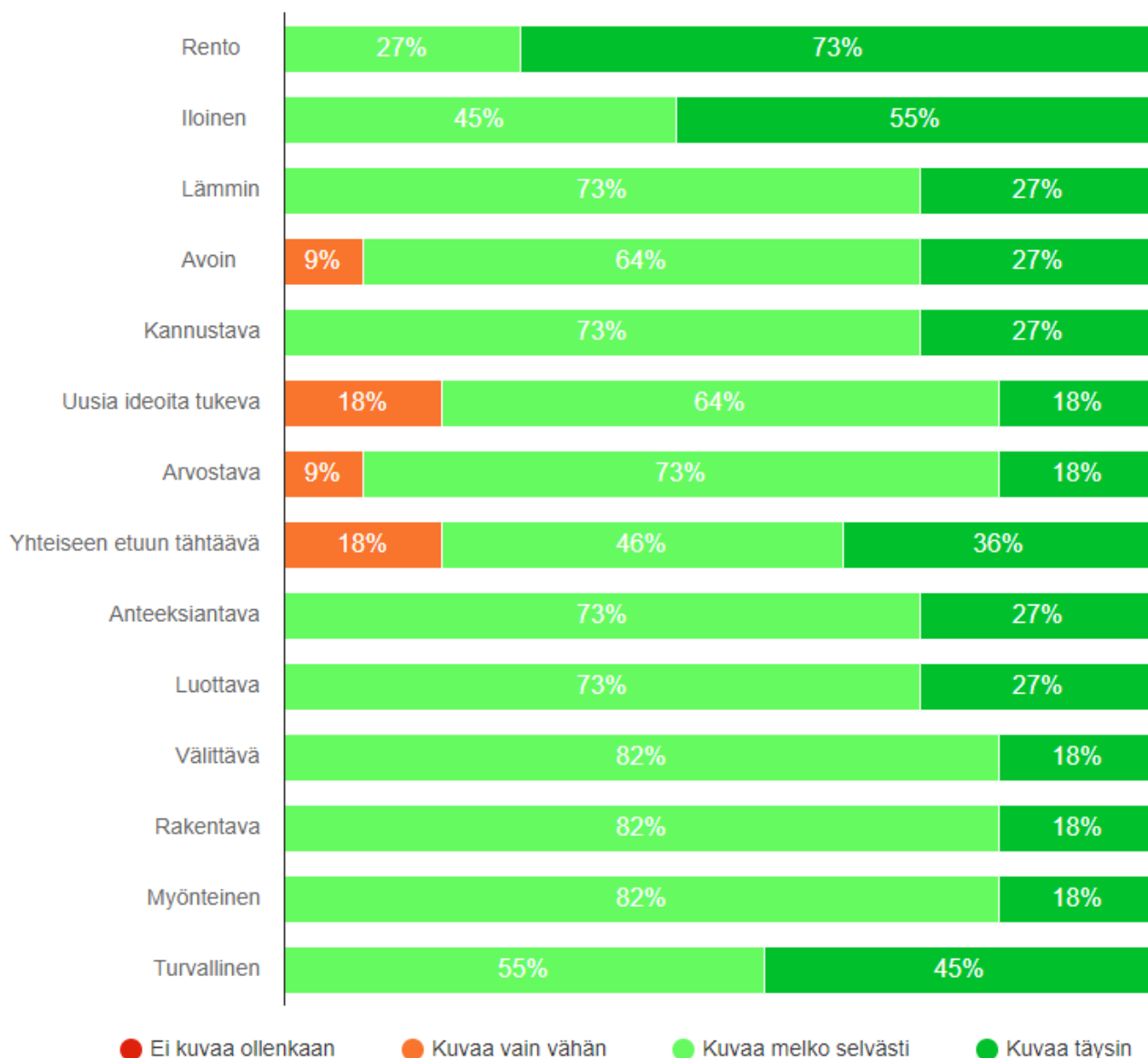
Vastaukset
Tuotteesta voi koko yritys olla ylpeä
Työtilat, esimiehet, työkaverit, tuote, Olen ylpeä että saan olla täällä töissä
Asiakaspalvelun tavoittaa monen eri kanavan kautta ja hankalatkin tilanteet hoidetaan.

Kuvio 6. Kysymys 5: Kerro mitkä asiakaspalveluun ja asiakastyöhön liittyvät asiat tai käytännöt ovat työpaikallasi kunnossa. Mikä siinä toimii erityisen hyvin, ja mistä voisitte olla työpaikkana ylpeitä? (n=3).

Kuviossa 7 esitetään vastaustulokset kysymykseen ”Miten hyvin seuraavat ominaisuudet kuvaavat työilmapiiriämme?” Näissä tuloksissa lähes kaikki olivat tyytyväisiä työilmapiiriin. Ainoat ominaisuudet työilmapiirissä, joissa korkeintaan kaksi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä, olivat avoin, uusia ideoita tukeva, arvostava ja yhteiseen etuun tähtäävä.

### Miten hyvin seuraavat ominaisuudet kuvaavat työilmapiiriämme?

Vastaajien määrä: 11



Kuvio 7. Kysymys 6: Miten hyvin seuraavat ominaisuudet kuvaavat työilmapiiriämme? (n=11).

Kuviossa 8 esitetään vastaustulokset, joissa työntekijät kuvailevat työilmapiiriä. Vastauksia kertyi seitsemän, ja jokaisessa niistä heijastui positiiviset tunteet työilmapiiriä kohtaan. Työilmapiiriä kuvattiin rennoksi, aikaansaavaksi, hauskaksi, ystävälliseksi, positiiviseksi, kannustavaksi ja hyväksi. Yhdessäkään vastauksessa ei esitetty kritiikkiä työilmapiirin suhteen.

## Miten kuvailisit työilmapiiriämme?

Vastaajien määrä: 7

Vastaukset
Rento työilmapiiri ja kaikkien kanssa tullaan toimeen.
Rennoksi mutta aikaansaavaksi
Hauska, ystävällinen ja huumorintajuinen työilmapiiri.
Työilmapiirimme on positiivinen ja kannustava
Oikein hyvä
Hyvä.
hauska työporukka

Kuvio 8. Kysymys 7: Miten kuvailisit työilmapiiriämme? (n=7).

Kuviossa 9 esitetään vastaustulokset, jossa työntekijät kuvaavat omia havaintojaan työilmapiirin vaikutuksesta omaan työhyvinvointiin. Vastauksia kertyi viisi, joista jokaisessa keuhuttiin työilmapiirin vaikutuksia. Positiiviseksi koettiin se, että vuorovaikutus työkavereiden kanssa sujuu hyvin, työkavereille voi purkaa negatiivisia tilanteita helposti ja työnteko on mielekästä ja aamuisin on mukava lähteä töihin.

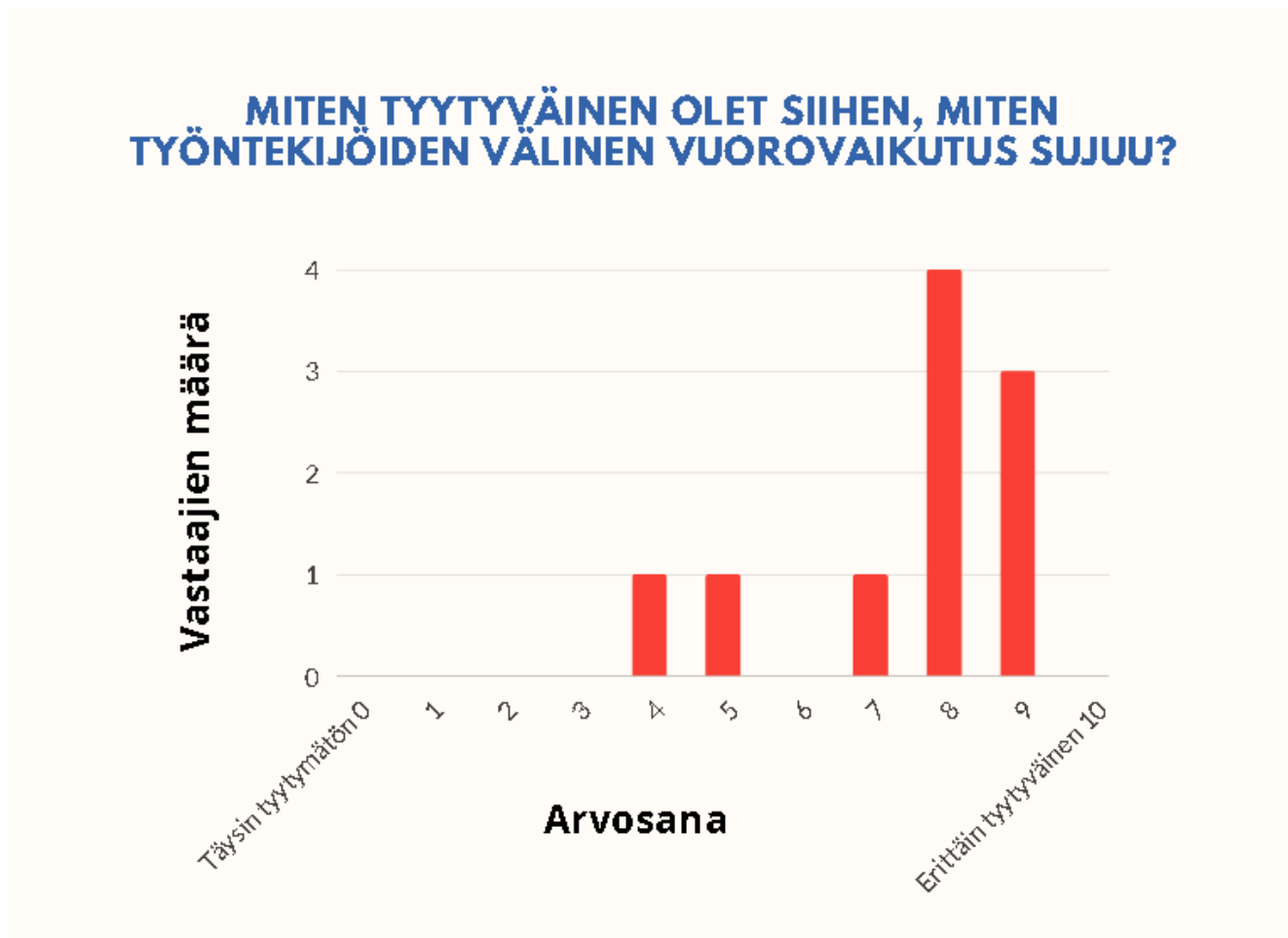
### Millaisia havaintoja olet tehnyt työilmapiirin vaikutuksesta omaan työhyvinvointiisi?

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Oma jaksaminen on hyvällä tasolla kun työilmapiirikin on hyvä
Töihin on mukava tulla, kun vuorovaikutus työkavereiden kanssa sujuu hyvin.
Töihin tulee mielellään kun työilmapiiri on hyvä, myös työnteko on mielekkäämpää.
Mukava lähteä töihin joka aamu
Jos on ärsyttävä tilanne työpaikan ja asiakkaan osalta niin voi purkaa työkavereille turhautumista helposti

Kuvio 9. Kysymys 8: Millaisia havaintoja olet tehnyt työilmapiirin vaikutuksesta omaan työhyvinvointiisi? (n=5).

Lähes kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen. Vain yksi vastaus oli arvosanalla 4 ja 5 kun muut vastaustulokset olivat arvosanalla 7, 8 tai 9. Kuviossa 10 esitetään vastaustulokset kysymyksestä: miten tyytyväinen olet siihen, miten työntekijöiden välinen vuorovaikutus sujuu?

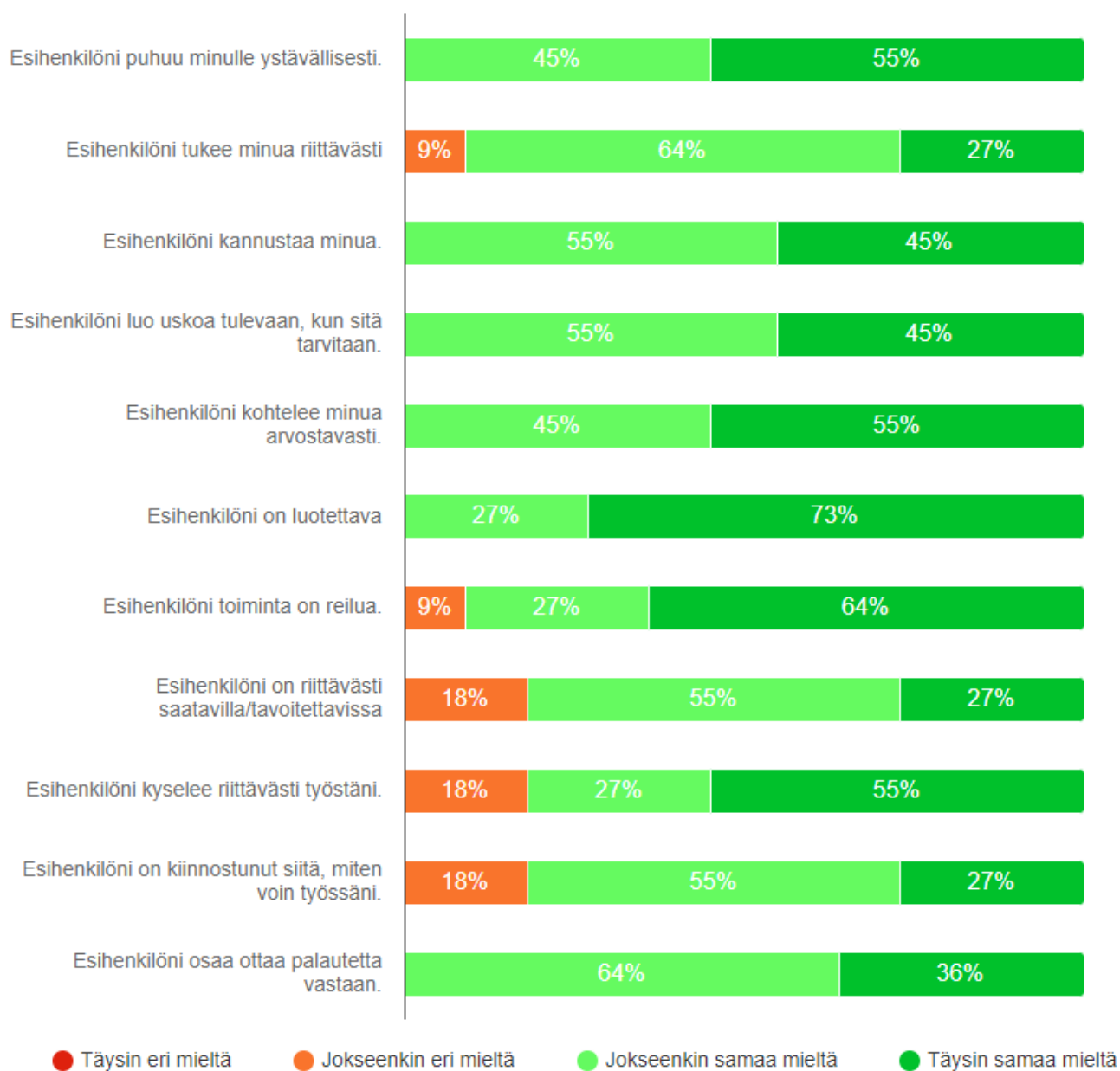


Kuvio 10. Kysymys 9: Miten tyytyväinen olet siihen, miten työntekijöiden välinen vuorovaikutus sujuu? (n=10).

Kuviossa 11 esitetään vastaustulokset esihenkilötyön vaikutuksesta työhyvinvointiin. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan havaita, että lähes kaikki vastaajat ovat ilmaisseet olevansa jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä esihenkilötyön positiivisista vaikutuksista. On kuitenkin huomattava, että yksi vastaaja oli jokseenkin eri mieltä siitä, että esihenkilö tukee riittävästi ja yksi vastaaja jokseenkin eri mieltä siitä, että esihenkilön toiminta on reilua. Lisäksi kaksi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä siitä, että he kokevat esihenkilön olevan riittävästi saatavilla/tavoitettavissa, että esihenkilö kyselee riittävästi työstä ja että esihenkilö on kiinnostunut heidän työssään tapahtuvista asioista. Nämä poikkeamat antavat viitteitä siitä, että osa henkilöstöstä kokee esihenkilötyön osa-alueilla olevan parannettavaa työhyvinvoinnin näkökulmasta, vaikka kokonaisuudessaan onkin myönteiset tulokset.

### Esihenkilötyön vaikutus työhyvinvointiin

Vastaajien määrä: 11



Kuvio 11. Kysymys 10: Esihenkilön vaikutus työhyvinvointiin (n=11).

Kuviossa 12 esitellään tulokset avoimeen kysymykseen, jossa tiedusteltiin, mitä muutoksia työntekijät tekisivät, jos heistä tulisi työpaikan esihenkilö ensi yönä. Kysymykseen saatiin vain kolme vastausta, joista yksi vastaaja ilmoitti, ettei tekisi mitään eri tavalla. Kahdessa muussa vastauksessa korostettiin työtehtävien roolien mahdollista selkiyttämistä, kun taas yhdessä vastauksessa painotettiin suunnittelun ja valmistautumisen merkitystä uusien tuotteiden tai toimenpiteiden käyttöönottoa edeltäen.

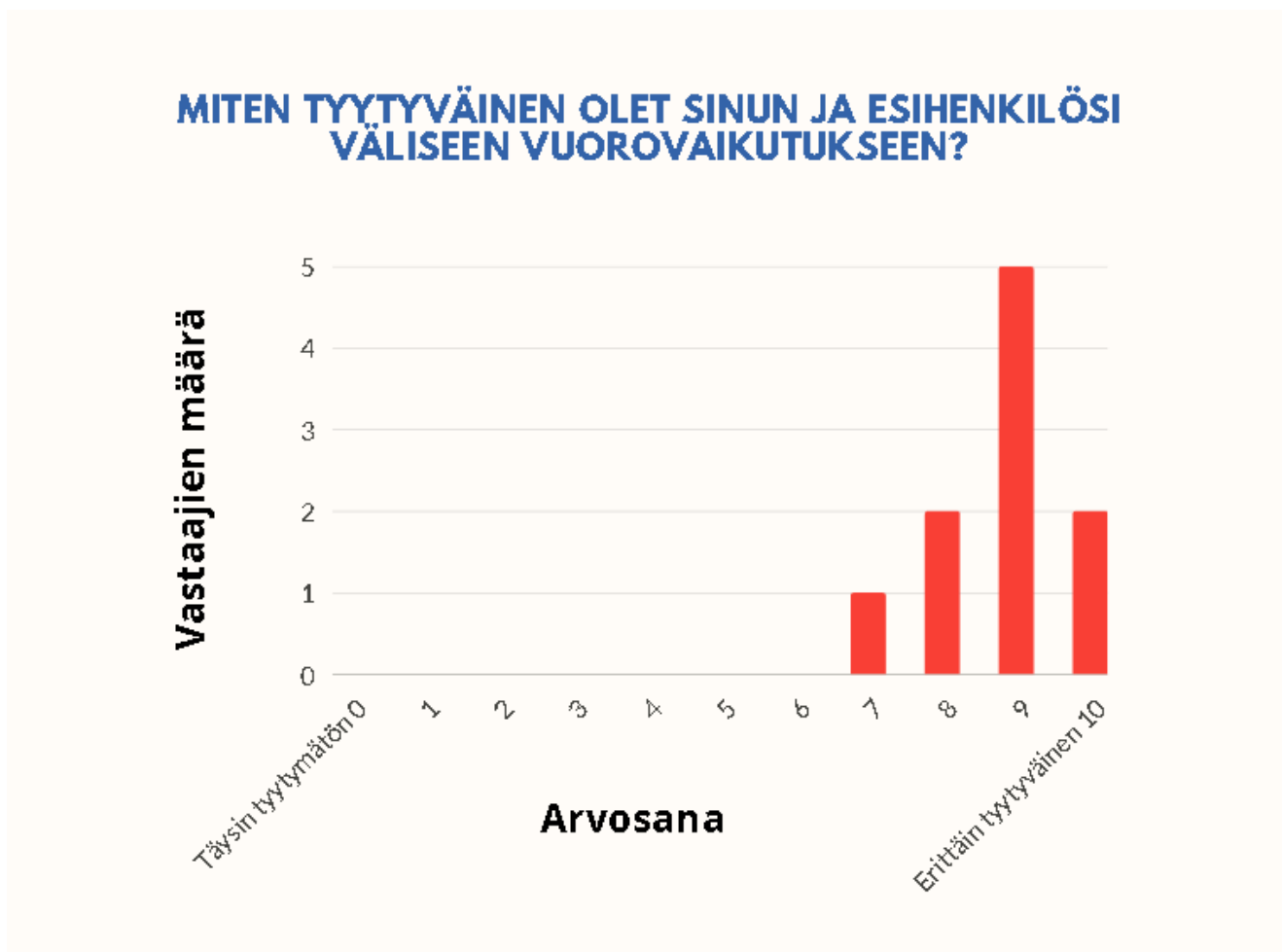
**Jos ensi yönä sinusta tulisi työpaikkasi esihenkilö, mitä tekisit uudella tavalla tai toisin?**

Vastaajien määrä: 3

Vastaukset
Roolittaisin selkeämmin työtehtävät.
en mitään
Työntekijöiden "työkalut" ensin kuntoon ennen kuin lisätään tuotteita tai tehdään isoja toimenpiteitä

Kuvio 12. Kysymys 11: Jos ensi yönä sinusta tulisi työpaikkasi esihenkilö, mitä tekisit uudella tavalla tai toisin? (n=3).

Kuviossa 13 esitellään tulokset kysymykseen, jossa työntekijöiltä tiedusteltiin arvosanalla 0–10 – missä 0 edustaa täysin tyytymättömyyttä ja 10 erittäin tyytyväistä – kuinka tyytyväisiä he ovat esihenkilön ja vastaajan väliseen vuorovaikutukseen. Kaikki vastaukset sijoituivat arvosanan 7–10 välille, ja huomionarvoista on, että jopa viisi vastaajaa antoi täyden arvosanan 9/10. Tämä viittaa vahvasti siihen, että työntekijät kokevat vuorovaikutuksen esihenkilön kanssa olevan pääsääntöisesti myönteistä ja tyydyttävää, mikä heijastaa positiivisesti organisaation sisäiseen kommunikaatioon ja työyhteisön ilmapiiriin.



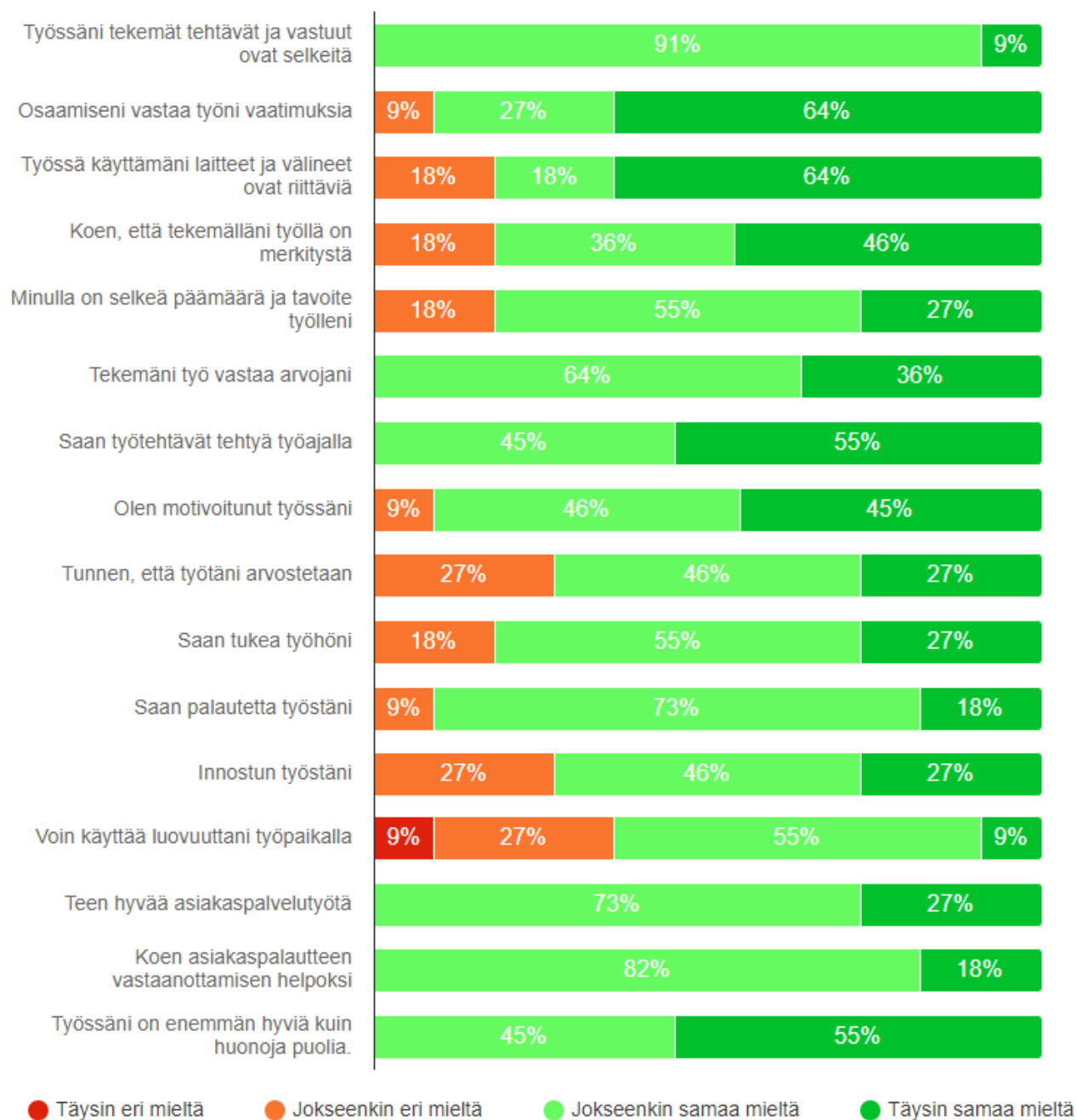
Kuvio 13. Kysymys 12: Miten tyytyväinen olet sinun ja esihenkilösi väliseen vuorovaikutukseen? (n=10).

Kuviossa 14 esitellään vastaukset väittämistä, jotka koskevat työntekijän suhdetta työhön. Tulosten perusteella lähes kaikki vastaajat ilmaisivat olevansa jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä positiivisista väitteistä työsuhteestaan. Merkille pantavaa on kuitenkin, että kolme vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä siitä, että he tuntevat, että heidän työtään arvostetaan. Lisäksi kolme vastaajaa ilmaisi olevansa jokseenkin eri mieltä siitä, että he innostuvat työstään, ja kaksi vastaajaa oli jokseenkin eri mieltä siitä, että työllä olisi selkeä päämäärä ja tavoite.



**Ole hyvä ja arvioi, miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat työtäsi ja omaa suhdettasi siihen.**

Vastaajien määrä: 11



Kuvio 14. Kysymys 13: Ole hyvä ja arvioi, miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat työtäsi ja omaa suhdettasi siihen (n=11).

Kuviossa 15 esitellään tulokset avoimesta kysymyksestä, joka käsitteli tekijöitä, jotka tuovat työntekijälle energiaa tai innostavat. Viiden vastaajan antamien vastausten perusteella työntekijät kokivat onnistumisten, rahan, myönteisten keskustelujen asiakkaiden kanssa ja asiakkaiden auttamisen olevan merkittäviä innostuksen lähteitä. Lisäksi vastauksissa korostettiin,

että ongelmien ratkaiseminen ja projektien menestyksekkäs päätökseen saattaminen olivat tekijöitä, jotka toivat työntekijöille positiivista energiaa

#### Mitkä asiat työssäsi innostavat tai tuovat sinulle energiaa?

Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Asiakkaiden auttaminen ja ongelmien ratkaiseminen
Raha sekä hyvät keskustelut asiakkaiden kanssa
Onnistuminen, positiivinen asiakaspalaute
Onnistumiset.
Kun jonkin alueen projekti on valmis tai etenee toivotusti eikä tarvitse stressata, että onko alueelta tulossa soittoa turhautuneilta asiakkailta.

Kuvio 15. Kysymys 14: Mitkä asiat työssäsi innostavat tai tuovat sinulle energiaa? (n=5).

Kuviossa 16 esitellään tulokset avoimesta kysymyksestä, jossa tarkastellaan tekijöitä, jotka aiheuttavat väsymystä tai kuormitusta työntekijälle. Vastausten perusteella kuormittavia tekijöitä olivat muun muassa vihaiset ja haastavat asiakkaat, kiire, päällekkäin kasaantuvat asiat, joiden hallinta ei aina ole työntekijän omissa käsissä, sekä negatiiviset asiakaskokemukset. Lisäksi vastaajat mainitsivat tilanteet, joissa he eivät pystyneet hoitamaan asiakkaan tilannetta erinomaisesti, koska ongelma liittyi muihin osa-alueisiin.

## Mitkä asiat työssäsi väsyttävät tai kuormittavat sinua?

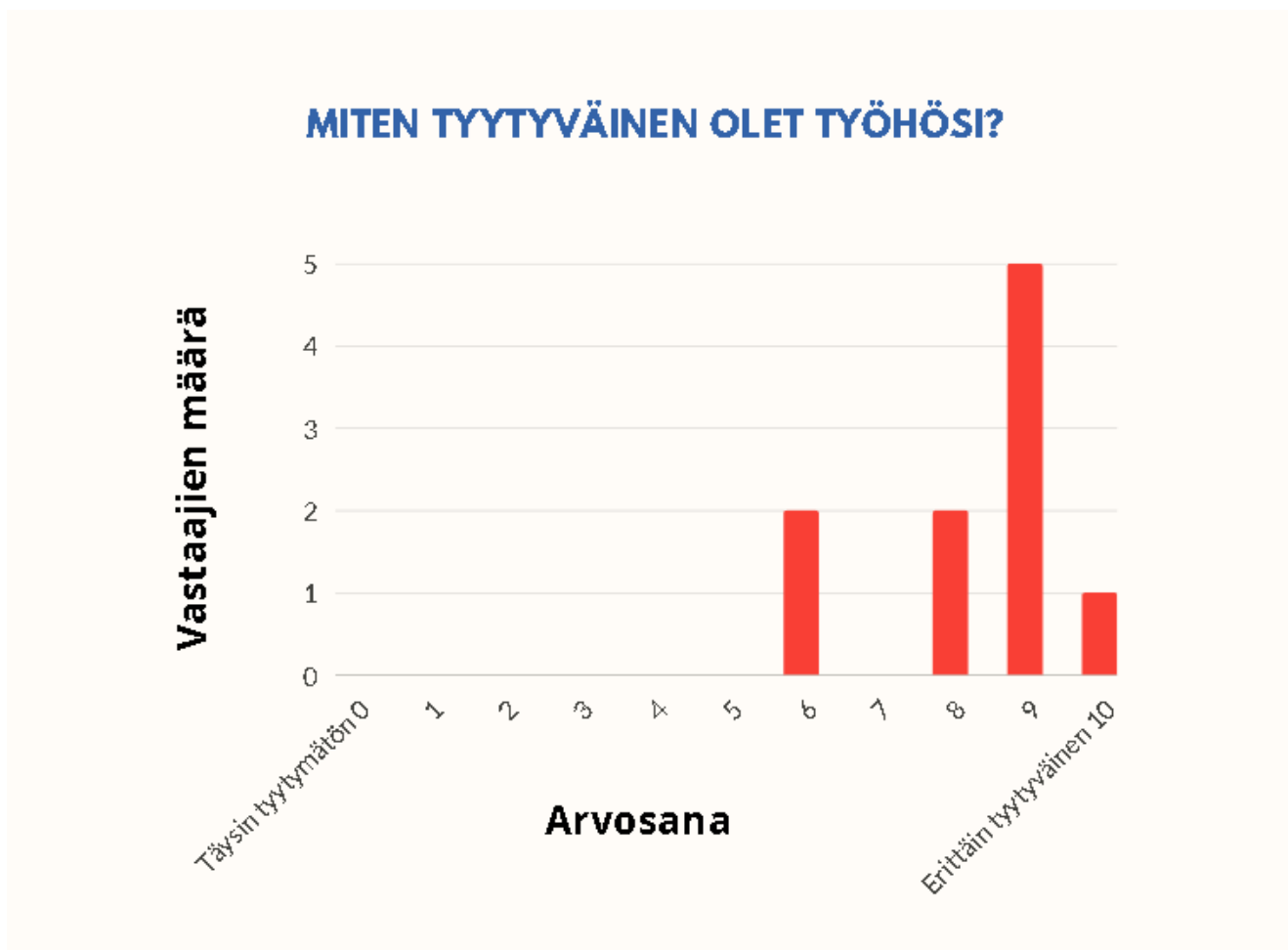
Vastaajien määrä: 5

Vastaukset
Vihaiset ja "hankalat" asiakkaat
Kiire
Päällekkäin kasaantuvat asiat joiden hoitaminen ei ole aina itsestä kiinni.
Huonot asiakaskokemukset.
Kun ei voi hoitaa erinomaisesti asiakkaan tilanteita kun vika on muissa osissa.

Kuvio 16. Kysymys 15: Mitkä asiat työssäsi väsyttävät tai kuormittavat sinua? (n=5).

Kuviossa 17 esitellään tulokset kysymyksestä, jossa työntekijöiltä tiedusteltiin heidän tyytyväisyyttään työhönsä asteikolla 0–10, jossa 0 edustaa täysin tyytymätöntä ja 10 täysin tyytyväistä. Mediaanilla 9/10 voidaan päätellä, että työntekijät ovat erittäin tyytyväisiä työhönsä.

Tämä vahva tyytyväisyysaste antaa viitteitä siitä, että työympäristö ja työtehtävät vastaavat työntekijöiden odotuksia ja tarpeita. Positiivinen arvio työtyytyväisyydestä voi liittyä myös organisaation tarjoamiin mahdollisuuksiin ja tukiin. Ymmärtäminen näistä tekijöistä voi auttaa organisaatiota ylläpitämään ja edelleen parantamaan työntekijöiden tyytyväisyyttä ja sitoutumista työhönsä. Kuviossa 17 vastaajien arvosanat kysymykseen ”Miten tyytyväinen olet työhösi?”



Kuvio 17. Kysymys 16: Miten tyytyväinen olet työhösi? (n=10).

Kuviossa 18 esitellään vastaustulokset kysymykseen siitä, mitkä asiat tai käytänteet voitaisiin muuttaa parantaaksemme asiakaspalvelun tai asiakastyön laatua työpaikalla. Vaikka vastauksia oli vain kolme, ne tarjoavat merkityksellistä tietoa. Kahdessa vastauksessa korostettiin parannustarvetta viestinnässä, mikä antaa viitteitä siitä, että viestintäprosessissa on tunnistettu kehityskohteita.

Lisäksi tulokset tuovat esiin tarpeen tarkemmille yhteisille linjoille ja ennakoivan toiminnan parantamiselle. Nämä seikat viittaavat siihen, että vastaajat näkevät mahdollisuuden lisätä tehokkuutta ja parantaa asiakaspalvelun laatua selkeämmin määritellyillä käytännöillä ja ennakoivilla toimenpiteillä.

Vaikka vastaajien määrä oli pieni, heidän antamansa palautteet avaavat näkökulmia siihen, missä mahdolliset kehitystarpeet ja parannusmahdollisuudet piilevät asiakaspalvelun tai asiakastyön laadun parantamiseksi työpaikalla.

**Kerro, minkä asioiden tai käytäntöjen muuttaminen voisi parantaa asiakaspalvelun/asiakastyön laatua työpaikalla?**

Vastaajien määrä: 3

Vastaukset
Tarkemmat yhteiset linjat
Tiedottamisen parantaminen.
Parempi ennakointi ja viestintä

Kuvio 18. Kysymys 17: Kerro, minkä asioiden tai käytäntöjen muuttaminen voisi parantaa asiakaspalvelun/asiakastyön laatua työpaikalla? (n=3).

## 4 Johtopäätökset

### 4.1 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisessa ja määrällisessä tutkimuksessa luotettavuutta arvioidaan tarkastelemalla validiteettia ja reliabiliteettia. Valli (2015, s. 98) kuvailee validiteetin tarkoittavan tutkimuksen pätevyyttä, eli sitä, kuinka hyvin mittari mittaa, mitä tarkoituksena on. Valli (mts. 79) mainitsee reliabiliteetin tarkoittavan tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Eli reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta ja sitä, että on valittu soveltuvat mittarit tutkittavan kohteen mittaamiseen.

Tutkimuksen reliabiliteetti varmistettiin käyttämällä Tampereen yliopiston työhyvinvoinnin tutkimusryhmän laatimia henkilöstökyselyn mallipohjia, jotka oli räätälöity vastaamaan tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden tarpeita.

Validiteetti arvioitiin tarkastelemalla vastaajien määrää, joka tässä kyselyssä oli 11 henkilöä. Vaikka suurempi otanta yleisesti johtaa luotettavampiin tuloksiin, on huomioitava, että kaikki vastaajat olivat samasta asiakaspalveluyksiköstä. Tämä tutkimus kattoi kuitenkin kaikki kyseisen yksikön työntekijät, mikä parantaa tutkimuksen pätevyyttä tarjoamalla kattavan näemyksen tutkittavasta asiayhteydestä.

Tutkimuksen suunnittelu, räätälöidyt kysymykset ja kattava otanta yhdessä edistävät tutkimustulosten kokonaisvaltaista luotettavuutta ja laadukkuutta.

### 4.2 Tulosten tarkastelu

Alasuutari (2011, s. 31) kuvailee laadullisen analyysin koostuvan kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Tällaisen erottelun voi tehdä vain analyttisesti ja käytännössä ne nivoutuvat aina toisiinsa. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 105) mainitsevat yhdeksi laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmistä olevan teemoittelu. Eli tutkimuksen toteuttamisen jälkeen aineistosta oli analysoitava ja pelkistettävä henkilöstötyytyväisyydestä esiin nousseet teemat.

Tulosten perusteella ensimmäiseksi teemaksi nousee sellainen asia, että työntekijät ovat erittäin tyytyväisiä työhönsä. Työntekijät kokevat, että töihin on mukava tulla, voi olla ylpeä tekemästään työstä ja asiakkaalta saadut palautteet ovat pääsääntöisesti positiivisia. Useat tekijät vaikuttavat tähän positiiviseen kokemukseen, ja on tärkeää tunnistaa nämä tekijät ja kehittää niitä edelleen työyhteisön hyvinvoinnin ja tehokkuuden lisäämiseksi.

Toiseksi teemaksi nousee sellainen asia, että työntekijät palautuvat töistä nopeasti. Yksi kysymyksistä oli tämä väite ja kaikki työntekijät olivat joko jokseenkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä asiasta. Tulosten perusteella fyysiseen hyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä parannettavaa olisi joillain työntekijöillä työergonomian, ruokavalion ja liikunnan osalta. Teorian perusteella fyysinen hyvinvointi tukee kokonaisvaltaista hyvinvointia, mutta tässä tilanteessa sosiaalinen ja henkinen hyvinvointi olivat yleisesti ottaen kuitenkin sen verran hyviä, että työntekijät palautuvat töistä nopeasti. Työntekijät ovat tyytyväisiä sekä esihenkilötyöhön, että vuorovaikutukseen kollegoiden kanssa, joka on yhteydessä kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin, kuten teoriassa on noussut ilmi.

Kolmanneksi teemaksi nousee esiin sellainen asia, että työyhteisö kokee työilmapiirin olevan erinomainen. Jos työntekijällä on ollut negatiivinen kokemus töissä, niin hän pystyy työkaverille purkamaan tunteita helposti. Työilmapiiriä kuvailtiin myös hauskaksi, rennoksi ja aikaansaavaksi. Kehitettävää voisi olla avoimuudessa, uusien ideoiden tukemisessa, arvostuksessa sekä yhteiseen etuun tähtäämisessä. Esihenkilötyöhön liittyen työntekijät kokevat esihenkilötyön olevan hyvällä mallilla, koska yhdessäkään kysymyksessä työntekijät eivät olleet täysin erimieltä esihenkilön positiivisista vaikutuksista, mutta hieman olisi kehitettävää tavoitettavuudessa ja siihen voisi vaikuttaa jos esihenkilö ei olisi yhtä kiireinen, jotta voi kysellä enemmän työstä ja miten työntekijät voivat työssään. Avoimista kysymyksistä nostoja esihenkilötyön kehittämiseksi olisi selkeämmät roolitukset työtehtävissä, sekä ennakoimisessa silloin kun lisätään tuotteita tai tehdään isoja toimenpiteitä. Mediaanilla 9/10 työntekijät olivat erittäin tyytyväisiä työntekijän ja esihenkilön väliseen vuorovaikutukseen.

Kehittämiskohteiksi tuloksien perusteella nousi, kuten asiantuntijatyössä yleensä, viestintä. Kehittämisehdotuksena ehdottaisin viestinnän parantamiseksi One to One-haastatteluita kuukausittain. One to One-haastattelut esihenkilön ja työntekijän välillä tarjoavat tilaisuuden henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen, palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen sekä yksilölliseen työntekijän tukemiseen. Tulosten perusteella esihenkilön vuorovaikutus on positiivista, mutta hieman olisi kehitettävää tavoitettavuudessa. One to One-haastatteluissa

jokainen työntekijä saa yksilöllistä huomiota ja arvostusta. Avoimella kommunikaatiolla voi ennaltaehkäistä konflikteja kun mahdolliset ongelmat tunnistetaan aikaisin ja voi ryhtyä tarvittaviin toimiin niiden ratkaisemiseksi.

Toiseksi kehittämiskohteeksi nousi työtehtävien roolittaminen ja työn jakaminen. Selkeät roolit työpaikalla mahdollistavat sen, että työntekijät voivat keskittyä kehittämään taitojaan ja osaamistaan omalla vastuualueellaan, mikä edistää ammatillista kehittymistä.

Asiakaspalvelussa on jo jaettu työtehtäviä laskutukseen, tekniseen tukeen ja myyntiin, mutta vastaustulosten perusteella niitä voisi vielä täsmentää. Hyvä työtehtävien roolittaminen voi auttaa ehkäisemään konflikteja, jotka saattaisivat syntyä epäselvistä vastuualueista. Kuten teoriassa (Moss, 2020, s. 565) todettiin, roolien epäselvyys on yksi työuupumuksen isoimpia aiheuttajia ja se voi aiheuttaa epäluottamusta johtoa ja tiimitovereitaan kohtaan ja pahimmillaan rikkoa psykologisen yhdysiteen, joka tekee työstä mielekäästä.

Kolmantena kehittämissuositukseksi työhyvinvoinnin parantamiseksi ehdottaisin työhyvinvoinnin parantamista tiimityöprojekteilla. Työilmapiiri on tulosten perusteella poikkeuksellisen hyvä, mutta hyvän työilmapiirin ylläpitäminen ei tarkoita pelkästään nykyisen tilanteeseen tyytymistä, vaan jatkuvaa innostamista ja motivoimista. Tulosten perusteella työilmapiiri on rento ja hauska, joten työnantajan kannattaisi järjestää aktiviteetteja, jotka tukevat tiimin yhteenkuuluvuutta. Tiimityöprojekti voisi olla vapaaehtoistyöpäivä paikallisessa hyväntekeväisyyskohteessa, työpaja tai koulutusistunto uusiin työskentelytapoihin liittyen tai liikunnallinen tiiminrakennusretki aktiviteettipuistossa tai ryhmäliikuntatunnilla.



## 5 Pohdinta

Opinnäytetyö tehtiin työskennellen kokoaikaisesti toimeksiantajalla. Kokoaikainen työskentely, urheileminen maajoukkueessa sekä opinnäytetyön tekeminen oli yhtä haastavaa kuin odottaisi. Positiivisuus, itsensä johtaminen, priorisointi ja kärsivällisyys olivat ratkaisevana tekijänä opinnäytetyön saamisessa valmiiksi. Pitkiä aikoja opinnäytetyön tekemiseen ei tuntunut löytyvän, joten tulosten saaminen hitaasti tuotti vaikeuksia ylläpitää motivaatiota. Opinnäytetyön tekeminen kuitenkin onnistui kun työnantajan kanssa vaihdettiin työ osa-aikaiseksi ja urheilun osalta vaihdoin harjoitteluohjelman ajankäytön kannalta tehokkaammaksi. Opinnäytetyöprosessi vaati teknistä ja soveltavaa osaamista sekä aikatauluttamista. Prosessin aikana pääsin perehtymään laajasti kirjallisuuteen työn ja hyvinvoinnin välisestä suhteesta.

Tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia voidaan pitää hyvänä ja tutkimusta ja sen tuloksia melko luotettavina. Tutkimuksen kohderyhmä on selkeästi rajattu asiakaspalvelun työntekijöihin ja siihen vastasi kaikki 11 kyselyn saajista. Kyselystä saamani palautteet olivat positiivisia ja kyselyä keuhuttiin ammattitaitoisesti toteutetuksi.

Tässä opinnäytetyössä saatiin selville yritys X:n työtyytyväisyyden nykytila ja mahdollisia kehittämiskohteitakin löytyi. Jatkotoimenpiteet työtyytyväisyyden kehittämisohdotusten hyödyntämiseksi jäävät toimeksiantajan vapaasti käytettäviksi. Kehittämiskohteista on mahdollista tehdä jatkotutkimus hyödyntämällä opinnäytetyössä käytettyä kyselylomaketta eli seuraamalla ovatko mahdolliset toimenpiteet nostaneet työtyytyväisyyden tasoa.

## LÄHTEET

- Airila, A. (2022). *Tietotyö ja työkyky: Tutkittua tietoa ja työpaikan keinoja aivokuorman hallintaan*. Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma.
- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino.
- Erkko, A. (2021). *Kun ilo katosi – Miten jaksaisimme työelämässä paremmin*. (lukija: H. Nikander). [Äänikirja]. Otava. (Alkuperäinen teos julkaistu 2021)
- Euroopan unioni. (i.a.). *EU-lainsäädännön tyypit*. [https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/types-eu-law\\_fi](https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/types-eu-law_fi).
- Hakanen, J. (2018). *Työn imu*. Tammerprint Oy. <https://urn.fi/URN:ISBN:9789522618276>
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus* (9. uud. p.). Edita.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö* (2. p.). Gaudeamus.
- Hyppänen, R. (2013). *Esimiesosaaminen: Liiketoiminnan menestystekijä* (3. uud. p.). Edita.
- Kajaste, S. & Markkula, J. (2020). *Hyvää yötä: Apua univaikeuksiin* (uud. ja täyd. I.) Kirjapaja.
- Kauranen, K. (2022). *Kuormitusfysiologia* (2. korj. p.). Liikuntatieteellinen Seura.
- Kirjanpitolaki 1336/1997. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>
- Kostamo, P., Airaksinen, T., & Vilkkä, H. (2022). *Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön*. Art House.
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 609/1986. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>
- Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 759/2004. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040759>
- Manka, M. (2015). *Stressikirja: Mistä virtaa?* Talentum.
- Moss, J. (2020). Rethinking Burnout: When Self Care Is Not the Cure. *American Journal of Health Promotion*, 34(5), 565–568. <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0890117120920488b>.

- Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. (2015). Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan (3.-4. p.). Sanoma Pro Oy.
- OpenAI. (2023). ChatGPT (versio GPT-3.5.) [suuri kielimalli]. <https://chat.openai.com/>
- Sallinen, M. (27.4.2021). Uni on korvaamatonta – varsinkin aivojen palautumiselle. *Työterveyslaitoksen Työpiste-verkkolehti*. <https://www.ttl.fi/tyopiste/uni-on-korvaamatonta-varsinkin-aivojen-palautumiselle>
- Suomen perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>  
Noudettu: 29.11.2023
- Tikkanen, S., Aapio, L., Kaarnalehto, A., Kammonen, L., Laitinen, J., Mikkonen, J. & Pisto, M. (2011). *Ammattina turvallisuus*. (2. uud. p.) Sanoma Pro Oy.
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (uud. I.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Työaikalaki 872/2019  
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190872?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6aikalaki>
- Työsopimuslaki 55/2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>
- Työturvallisuuslaki 738/2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Valli, R. (2015). *Johdatus tilastolliseen tutkimukseen* (2. uud. p.). PS-kustannus.
- Viitala, R. (2021). *Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit* Edita.
- Virolainen, H. (2012). *Kokonaisvaltainen työhyvinvointi*. Books on Demand.
- Yhteistoimintalaki 1333/2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20211333>

## Kuviot

Kuvio 1 Työn vaatimusten ja hallinnan malli (Manka 2015) .....	14
Kuvio 2 Kysymys 1 Miten hyvin seuraavat tunnetilat kuvaavat omaa tuntemustasi työntekemisestä? .....	21
Kuvio 3 Kysymys 2: Millainen on tuntemuksesi työntekemisestä nyt? .....	22
Kuvio 4 Kysymys 3: Jaksaminen .....	23
Kuvio 5 Kysymys 4: Ole hyvä ja arvioi, miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat työtäsi ja omaa suhdettasi siihen. ....	24
Kuvio 6 Kysymys 5: Kerro mitkä asiakaspalveluun ja asiakastyöhön liittyvät asiat tai käytännöt ovat työpaikallasi kunnossa. Mikä siinä toimii erityisen hyvin, ja mistä voitte olla työpaikkana ylpeitä? .....	25
Kuvio 7 Kysymys 6: Miten hyvin seuraavat ominaisuudet kuvaavat työilmapiiriämme? .....	26
Kuvio 8 Kysymys 7: Miten kuvailisit työilmapiiriämme? .....	27
Kuvio 9 Kysymys 8: Millaisia havaintoja olet tehnyt työilmapiirin vaikutuksesta omaan työhyvinvointiisi? .....	28
Kuvio 10 Kysymys 9: Miten tyytyväinen olet siihen, miten työntekijöiden välinen vuorovaikutus sujuu? .....	29
Kuvio 11 Kysymys 10: Esihenkilön vaikutus työhyvinvointiin .....	30
Kuvio 12 Kysymys 11: Jos ensi yönä sinusta tulisi työpaikkasi esihenkilö, mitä tekisit uudella tavalla tai toisin? .....	31
Kuvio 13 Kysymys 12: Miten tyytyväinen olet sinun ja esihenkilösi väliseen vuorovaikutukseen? .....	32
Kuvio 14 Kysymys 13: Ole hyvä ja arvioi, miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat työtäsi ja omaa suhdettasi siihen. ....	33
Kuvio 15 Kysymys 14: Mitkä asiat työssäsi innostavat tai tuovat sinulle energiaa? .....	34

Kuvio 16 Kysymys 15: Mitkä asiat työssäsi väsyttävät tai kuormittavat sinua? .....	35
Kuvio 17 Kysymys 16: Miten tyytyväinen olet työhösi? .....	36
Kuvio 18 Kysymys 17: Kerro, minkä asioiden tai käytäntöjen muuttaminen voisi parantaa asiakaspalvelun/asiakastyön laatua työpaikalla? .....	37

## **LIITTEET**

**Liite 1 Suostumus tutkimukseen osallistumisesta**

**Liite 2 Saatekirje**

**Liite 3 Kyselylomake**

**Liite 4 Tekoälyn kanssa käymiä keskusteluita**

## Liite 1 Suostumus tutkimukseen osallistumisesta



### Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

**Tutkimuksen nimi:** Työhyvinvointikysely

**Tutkimuksen toteuttaja:** Seinäjoen Ammattikorkeakoulu, Patrik Särkelä, Puh. [REDACTED],  
[REDACTED] Opinnäytetyön ohjaaja Lehtori Sami Kautto, Puh. [REDACTED],  
sähköposti: [REDACTED]

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on tutkia työpaikan työhyvinvoinnin nykytilaa.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen. Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen. Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

**Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.**

**Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.**

\_\_\_\_\_

Allekirjoitus: \_\_\_\_\_

Nimenselvennys: \_\_\_\_\_

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

## Liite 2 Saatekirje



Tiedote tutkimuksesta ja tutkimuksen  
tietosuojaseloste

## TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

### Yritys X:n työhyvinvointikysely opinnäytetyötä varten

#### 1. Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan *työhyvinvointia*. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä.

#### 2. Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta asemaasi osana työyhteisöä.

Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

#### 3. Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää työhyvinvoinnin nykytila ja saada tutkimustuloksia analysoitaviksi.

#### 4. Tutkimuksen toteuttajat

Toimeksiantajana toimii yritys X, toteutuksesta vastaa Patrik Särkelä ja SeAMK tukee opinnäytetyön tekemisessä opinnäytetyön ohjaajan palaverien kautta.

#### 5. Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimukseen osallistuminen kestää n. 20 minuuttia, toiveena saada rehellinen käsitys työhyvinvoinnin nykytilasta. Tutkimusmenetelmänä toimii kysely ja tulosten perusteella analysoidaan nykytila ja selvitetään minkälaisia kehitysehdotuksia voisi suositella työhyvinvoinnin parantamiseksi.

#### 6. Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

#### 7. Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kyseessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa.

#### 8. Tutkimuksen päätyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen, mikäli esim. keskeyttää opiskelut. Tutkimuksen tulokset ja analyysit voitte lukea opinnäytetyöstä sen valmistuttua.



## 9. Lisätiedot

## 10. Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyöntekijä

Nimi: Patrik Särkelä

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: [REDACTED]

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Lehtori

Nimi: Sami Kautto

Korkeakoulu SeAMK

Puh. [REDACTED]

Sähköposti: [REDACTED]

## TUTKIMUKSEN TIETOSUOJASELOSTE

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

### 1. Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla korkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. korkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä). Opinnäytetoissa rekisterinpitäjänä on pääsääntöisesti opinnäytetyöntekijä.

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on

Korkeakoulu	<input type="checkbox"/>	
Toimeksiantaja	<input type="checkbox"/>	Toimeksiantajan nimi: Patrik Särkelä
Muu yhteistyötaho	<input type="checkbox"/>	Yhteistyötahon nimi: Seinäjoen ammattikorkeakoulu
Opinnäytetyöntekijä	<input checked="" type="checkbox"/>	

### 2. Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Patrik Särkelä  
Organisaatio: Seinäjoen ammattikorkeakoulu  
Puh. [REDACTED]  
Sähköposti: [REDACTED]

### 3. Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötiedolla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, hänen ominaisuuksiaan tai elinolosuhteitaan kuvaavia tietoja, jotka voidaan tunnistaa häntä, hänen perhettään tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa asuvia koskeviksi. Henkilötiedon määritelmään kuuluvat sellaiset henkilötiedot, joiden avulla henkilö voidaan tunnistaa suoraan, mutta myös sellaiset tiedot, joiden avulla henkilö voidaan tunnistaa välillisesti tai epäsuorasti.

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

Opinnäytetyössä kerättävät henkilötiedot ovat epäsuorasti tunnistettavia vastauksia työhyvinvointiin liittyen yrityksessä X.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietojanne vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

#### 4. Tutkimuksessa kerätään henkilötietojanne myös seuraavista lähteistä

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

#### 5. Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Henkilötiedot kerätään Webropol e-lomakkeella ja ne tallennetaan sähköisesti, sekä käytetään Excel-taulukkolaskentaohjelmassa. Henkilötiedot tallennetaan tietokoneelle, joka on salasanan takana.

#### 6. Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on selvittää työhyvinvoinnin nykytila ja tulosten perusteella arvioida mahdolliset kehitysehdotukset työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

#### 7. Henkilötietojenne käsittelyperuste

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste on säädetty tietosuoja-asetuksessa.

Henkilötietojen käsittelylle pitää aina olla tietosuoja-asetuksen tai tietosuojalain mukainen käsittelyperuste. Jos perustetta ei ole, henkilötietoja ei saa käsitellä. Vain käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia tietoja saa käsitellä.

Henkilötietojen oikeusperusteena on vastaajien suostumus.

#### 8. Tutkimuksen kesto-aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Tutkimus kesto-aika ei ole tiedossa, mutta henkilötiedot tuhoetaan sen jälkeen, kun opinnäytetyö on hyväksytty ja muutoksenhaku-aika on päättynyt.

#### 9. Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Opinnäytetyö tallentuu Theseukseen, mutta ylimääräiset henkilötiedot tuhoetaan, kun opinnäytetyö on hyväksytty ja muutoksenhaku-aika on päättynyt, jos työnantaja ei halua niitä arkistoida tulevia työhyvinvointitutkimuksia varten.

#### 10. Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille.

#### 11. Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

## **12. Rekisteröitynä teillä on oikeus**

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

### **Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon**

### **Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa**

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

Aineistoa voidaan mahdollisesti käyttää jatkotutkimuksia varten yrityksessä.

## Liite 3 Kyselylomake

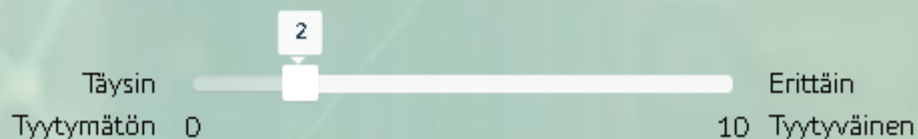
## Työhyvinvointi

Tuntemukset työntekeemisestä

Miten hyvin seuraavat tunnetilat kuvaavat omaa tuntemustasi työntekeemisestä?

	Ei kuvaa ollenkaan	Kuvaa vain vähän	Kuvaa melko selvästi	Kuvaa täysin
Energisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarmokkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innostus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inspiraatio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ilo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Väsymys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tylsistyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turhautuminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välinpitämättömyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stressaantuneisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Millainen on tuntemuksesi työntekeemisestä nyt?



## Työhyvinvointi

### Jaksaminen

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tunnen jaksavani työssäni hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäni on riittävästi työtyytyväisyyttä tukevia tekijöitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työ- ja vapaa-aika on tasapainossa keskenään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työn vaatimukset vastaavat voimavarojani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palaudun työstä nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaa-ajalla kuormittavia tekijöitä on sopivasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen kiiretason olevan sopiva työssä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reagoin pääasiassa positiivisesti asioihin	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kommunikoin kannustavasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Siedän epävarmuutta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nukun riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liikun säännöllisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Panostan työergonomiaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruokailen säännöllisesti ja terveellisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidän yllä sosiaalisia suhteita - niin työpaikalla kuin vapaa-ajallakin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taoton työpäiväni hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Asiakkaiden vaikutus työhyvinvointiin

Ole hyvä ja arvioi, miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat työtäsi ja omaa suhdettasi siihen.

	Ei kuvaa ollenkaan	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Saan asiakkaista energiaa työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puhetyylini asiakastilanteissa on sävyltään myönteinen ja arvostava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan asiakkailtani pääsääntöisesti hyvää palautetta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen mielelläni tekemisissä asiakkaiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakkaani eivät herätä minussa pelon tunteita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen itseni varmaksi asiakastilanteissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän hyvin, mitä asiakkaani odottavat minulta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on tunne, että pystyn palvelemaan asiakkaitani riittävän hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minusta tuntuu, että saavutan asiakastyölle asetetut tavoitteet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minusta tuntuu, että onnistun pääsääntöisesti täyttämään asiakkaideni tarpeet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kerro, mitkä asiakaspalveluun ja asiakastyöhön liittyvät asiat tai käytännöt ovat työpaikallasi kunnossa. Mikä siinä toimii erityisen hyvin, ja mistä voisitte olla työpaikkana ylpeitä?

## Työyhteisön vaikutus työhyvinvointiin

Miten hyvin seuraavat ominaisuudet kuvaavat työilmapiiriämme?

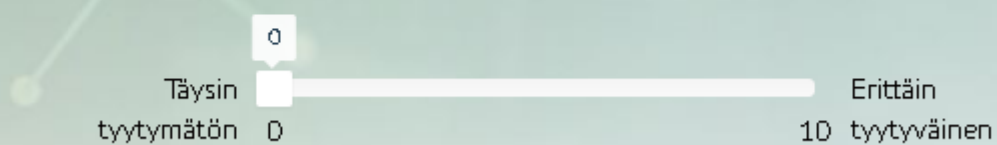
	Ei kuvaa ollenkaan	Kuvaa vain vähän	Kuvaa melko selvästi	Kuvaa täysin
Rento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iloinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lämmin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avoin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kannustava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uusia ideoita tukeva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Arvostava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yhteiseen etuun tähtäävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anteeksiantava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luottava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rakentava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Myönteinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turvallinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten kuvailisit työilmapiiriämme?



Millaisia havaintoja olet tehnyt työilmapiirin vaikutuksesta omaan työhyvinvointiisi?

Miten tyytyväinen olet siihen, miten työntekijöiden välinen vuorovaikutus sujuu?



## Työhyvinvointi

### Esihenkilötyön vaikutus työhyvinvointiin

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Esihenkilöni puhuu minulle ystävällisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni tukee minua riittävästi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni kannustaa minua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni luo uskoa tulevaan, kun sitä tarvitaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni kohtelee minua arvostavasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni on luotettava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni toiminta on reilua.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni on riittävästi saatavilla/tavoitettavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni kyselee riittävästi työstäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni on kiinnostunut siitä, miten voin työssäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esihenkilöni osaa ottaa palautetta vastaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Jos ensi yönä sinusta tulisi työpaikkasi esihenkilö, mitä tekisit uudella tavalla tai toisin?

Miten tyytyväinen olet sinun ja esihenkilösi väliseen vuorovaikutukseen?



## Työn vaikutus työhyvinvointiin

Ole hyvä ja arvioi, miten hyvin seuraavat väittämät kuvaavat työtäsi ja omaa suhdettasi siihen.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Työssäni tekemät tehtävät ja vastuut ovat selkeitä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Osaamiseni vastaa työni vaatimuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssä käyttämäni laitteet ja välineet ovat riittäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen, että tekemälläni työllä on merkitystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on selkeä päämäärä ja tavoite työlleni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekemäni työ vastaa arvojani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan työtehtävät tehtyä työajalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen motivoitunut työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen, että työtäni arvostetaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tukea työhöni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan palautetta työstäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innostun työstäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin käyttää luovuuttani työpaikalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teen hyvää asiakaspalvelutyötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen asiakaspalautteen vastaanottamisen helpoksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssäni on enemmän hyviä kuin huonoja puolia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitkä asiat työssäsi innostavat tai tuovat sinulle energiaa?

Mitkä asiat työssäsi väsyttävät tai kuormittavat sinua?

Miten tyytyväinen olet työhösi?



Kerro, minkä asioiden tai käytäntöjen muuttaminen voisi parantaa asiakaspalvelun/asiakastyön laatua työpaikalla?



**You**

Auttaisitko ideoimaan kuinka suunnitella hyvä työergonomia?



**ChatGPT**

Tietenkin! Hyvän työergonomian suunnittelu vaatii kokonaisvaltaista lähestymistapaa, joka ottaa huomioon työntekijöiden tarpeet ja mahdollistaa tehokkaan ja terveellisen työskentelyn. Tässä on muutamia ideoita:

**1. Säädettävät työpisteet:**

- Mahdollista työntekijöille säätää työpisteen korkeutta ja kulmaa tarpeidensa mukaan. Tämä tukee erilaisia työskentelyasentoja.

**2. Ergonominen kalustus:**

- Valitse työtuolit ja -pöydät, jotka tarjoavat riittävää tukea ja mahdollistavat luonnollisen istuma- ja seisoma-asennon.

**3. Näytöt ja näppäimistöt:**

- Sijoita näytöt silmätasolle ja varmista, että näppäimistö ja hiiri ovat käden ulottuvilla niin, että kädet ja ranteet ovat luonnollisessa asennossa.

**4. Valaistus:**

- Suosi luonnonvaloa, ja varmista hyvä yleisvalaistus. Käytä valaisimia välttääksesi häikäisyä ja varjostumia.

**5. Taukojen mahdollistaminen:**

- Luo tiloja, joissa työntekijät voivat pitää taukoja, venytellä ja liikkua. Tauot auttavat vähentämään lihasjännitystä.

**6. Ergonominen kalustus:**

- Valitse työkalut ja -välineet, kuten hiiret ja näppäimistöt, jotka vähentävät käsiin ja ranteisiin kohdistuvaa rasitusta.

**7. Säännöllinen koulutus:**

- Tarjoa koulutusta työntekijöille oikeista työergonomian periaatteista ja tavoista säilyttää hyvä ergonomia päivittäisessä työssä.

**8. Työpisteen järjestely:**

- Suunnittele työtilat niin, että ne ovat avoimia ja helposti liikuteltavia. Järjestä työvälineet ja -tarvikkeet käden ulottuville.

**9. Liikunta:**

- Kannusta työntekijöitä liikkumaan säännöllisesti. Voit harkita seisomatyöpisteitä tai taukojumppaa työpäivän aikana.

**10. Käyttäjäpalautte:**

- Kerää säännöllisesti palautetta työntekijöiltä. Tämä auttaa tunnistamaan mahdolliset ongelmat ja mahdollistaa joustavan työergonomian muokkaamisen tarpeen mukaan.

**11. Ergonomia-asiantuntijoiden käyttö:**

- Tarvittaessa hanki asiantuntija-apua suunnittelussa ja arvioinnissa varmistaaksesi, että työergonomia on optimoitu.

Näiden ideoiden avulla voit suunnitella työympäristön, joka tukee työntekijöiden terveyttä ja hyvinvointia samalla edistäen tehokasta työskentelyä. Muista, että yksilölliset tarpeet vaihtelevat, joten joustavuus ja vuorovaikutus työntekijöiden kanssa ovat avainasemassa.

