

Teknisen viestijän työhyvinvointi

Hanna Kytölä
Tampereen yliopisto
Kieli- ja käännöstieteiden laitos
Käännöstiede (englanti)
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2008

Tampereen yliopisto
Käännöstiede (englanti)
Kieli- ja käännöstieteiden laitos

KYTÖLÄ, HANNA: Teknisen viestijän työhyvinvointi

Pro gradu -tutkielma, 91 sivua + liitteet, 7 sivua + englanninkielinen lyhennelmä, 6 sivua
Kevät 2008

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, millainen teknisen viestijän työhyvinvointi Suomessa on ja millaisista asioista se koostuu. Tavoitteena on myös tarkastella sitä, onko työhyvinvoinnissa eroja sen mukaan, työskentelevätkö tekniset viestijät tuotekehitysorganisaatiossa vai teknisen viestinnän palveluita tuottavassa yrityksessä. Työelämän muutosten myötä työhyvinvointiin liittyvät seikat ovat tulleet entistä tärkeämmiksi, etenkin teknisen viestinnän kaltaisen tietotyön kohdalla.

Tutkielman teoriaosassa esitellään ensiksi teknistä viestintää tietotyönä, käydään läpi teknisen viestijän profiilia ja kuvaillaan teknisen viestijän työtä erilaisissa työympäristöissä. Tämän jälkeen käydään läpi työhyvinvointiin vaikuttavia erilaisia seikkoja, erityisesti teknisen viestinnän ja tietotyön näkökulmasta. Teoriaosassa käsitellään myös työhyvinvoinnin erilaisia vaikutuksia yksilö- ja yritystasolla ja luodaan silmäys työhyvinvointia koskettaviin lakeihin.

Tutkimusaineisto kerättiin verkkomuotoisella kyselylomakkeella, joka lähetettiin Suomen teknisen viestinnän yhdistyksen sähköpostilistalle. Kyselyssä oli 48 kysymystä, jotka olivat jaoteltuina taustatietokysymyksiin, työhyvinvoinnin eri osa-alueita käsitteleviin monivalintakysymyksiin sekä neljään avoimeen kysymykseen, joissa kysyttiin vastaajan omaa arviota omasta työhyvinvoinnistaan ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Kyselyyn vastasi 112 informanttia.

Vastausten perusteella näyttää siltä, että teknisten viestijöiden työhyvinvointi on kohtalaisen hyvä. Erityisesti työyhteisöön ollaan tyytyväisiä. Toisaalta johtamisessa koetaan olevan puutteita, mitkä tuovat mukanaan työhyvinvointia huonontavia tekijöitä. Muita tyytymättömyyden aiheita ovat ammatin saama arvostus sekä palkkaus. Tuotekehitysorganisaatioissa ja palveluyrityksissä työskentelevien työhyvinvoinnissa oli havaittavissa jonkinasteisia eroja, pääsääntöisesti siihen suuntaan, että tuotekehitysorganisaatiossa työskentelevät kokivat työhyvinvointinsa paremmaksi kuin palveluyrityksessä työskentelevät. Tämän tuloksen vahvistaminen vaatii kuitenkin jatkotutkimuksia.

Avainsanat: tekninen viestintä, tekninen viestijä, työhyvinvointi

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TEKNISEN VIESTIJÄN TYÖ JA TYÖYMPÄRISTÖ	5
2.1 TEKNINEN VIESTINTÄ ON TIETOTYÖTÄ	5
2.2 TEKNISEN VIESTIJÄN PROFIILI	9
2.3 TEKNISEN VIESTIJÄN TYÖYMPÄRISTÖ	13
3 TYÖHYVINVOINNIN ULOTTUVUUDET.....	16
3.1 TYÖHYVINVOINNIN PORTAAT	17
3.1.1 Psykofysiologiset tarpeet.....	18
3.1.2 Turvallisuuden tarpeet	20
3.1.3 Liittymisen tarve	22
3.1.4 Arvostuksen tarve	26
3.1.5 Itsensä toteuttamisen tarve.....	31
3.2 TYÖHYVINVOINNIN VAIKUTUKSIA	36
3.2.1 Yksilötason vaikutukset: työkuormitus, työuupumus, työn imu	36
3.2.2 Vaikutukset yritykselle.....	39
3.3 TYÖHYVINVOINTIA KOSKEVAT LAIT	42
4 KYSELYTUTKIMUS TEKNISTEN VIESTIJÖIDEN TYÖHYVINVOINNISTA SUOMESSA.....	46
4.1 KYSELY TUTKIMUSMENETELMÄNÄ.....	46
4.2 KYSELYN RAKENNE JA TOTEUTUS.....	47
5 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	51
5.1 VASTAAJIEN TAUSTATIEDOT	51
5.2 TYÖYHTEISÖ JA JOHTAMINEN	54
5.3 TYÖN SISÄLTÖ, TYÖEDUT JA JAKSAMINEN	64
5.4 AVOIMET KYSYMYKSET	74
6 PÄÄTELMÄT	82
LÄHTEET.....	87
LIITE 1: KYSELYLOMAKE	
LIITE 2: KOKO AINEISTON VASTAUSKESKIARVOT	
LIITE 3: KESKIARVOJEN VERTAILU 1	
LIITE 4: KESKIARVOJEN VERTAILU 2	
ENGLISH SUMMARY	

1 Johdanto

Tämän tutkielman aiheena on teknisen viestijän työhyvinvointi. Työhyvinvoinnista on puhuttu viime vuosina yhteiskunnassa suhteellisen paljon. Keskustelun painopisteenä on ollut työhyvinvoinnin puute, ja nyky-yhteiskunnan työelämästä maalailtut kuvat ovat olleet pääasiassa synkkiä (esim. Siltala 2007). Teknologinen kehittyminen ja kansainvälinen kilpailu ovatkin muuttaneet työelämää. Tänä päivänä Suomea voidaan kuvata jälkiteolliseksi tieto- tai informaatioyhteiskunnaksi, jossa tietointensiivisellä eli korkeaa osaamista, koulutusta ja uuden tekniikan hallintaa edellyttävällä työllä on keskeinen asema (Blom et al 2001, 16). Tämän myötä yritysten kilpailukyvyyn lähde on ihmisten henkisessä osaamisessa, eli tuottavin osa työstä on ”siirtynyt käsistä korvien väliin” (Pyöriä 2007, 45). Tämä on asettanut myös työhyvinvoinnille uuden haasteen: työhyvinvoinnin kannalta pääosassa eivät olekaan työn fyysiset vaatimukset, vaan henkiset.

Ainainen kiire ja työpaineet ja niiden aiheuttama uupumus ovatkin todellisuutta lähes alalla kuin alalla. Siitä huolimatta, että työuupumus alkaa olla käsitteenä melko yleinen, ei työuupumus sinällään kelpaa sairasloman syyksi Suomessa (Kinnunen et al 2005, 48). Tästä johtuen, vaikka yhä useamman myönnetyn sairasloman taustalla on juuri työuupumus, diagnoosina lukee jotakin muuta. Siksi olisikin tärkeää täsmentää, mistä työhyvinvointi milläkin alalla koostuu, jotta näihin seikkoihin osattaisiin puuttua ja näin ollen ehkä vähentää myös työuupumusta. Työikäisen väestön osuus Suomessa vähenee koko ajan (Ojala & Ahonen 2005, 15) ja myös sen vuoksi olisi tärkeää, että ihmiset jaksavat olla mukana työelämässä mahdollisimman pitkään, ja tämän toteutumiseksi myös työhyvinvoinnin tulee olla kohdallaan.

Työhyvinvointi ei vaikuta vain yksittäiseen ihmiseen, vaan myös työyhteisöihin, kokonaisuun yrityksiin ja laajemmin katsottuna myös koko yhteiskuntaan. Laajemmin näkyvät ehkä juuri puutteet työhyvinvoinnissa, mutta panostaminen työhyvinvointiin voi vaikuttaa hyvinkin merkittävästi yritysten ja työyhteisöjen toimintaan ja nimenomaan positiivisella tavalla.

Työhyvinvoinnin lisääntyessä lisääntyy usein myös työmotivaatio, ja näin ollen myös tulokset voivat parantua (Ojala & Ahonen 2005, 70). Työhyvinvointiin panostamisella voi olla myös imagollinen vaikutus: yritys joka panostaa työntekijöidensä hyvinvointiin antaa itsestään erittäin myönteisen kuvan.

Vaikka työn muutos koskettaa koko työelämää, sen vaikutukset kohdistuvat ehkä keskeisimmin juuri tietoyhteiskunnan myötä lisääntyneeseen tietotyöhön. Jotta muutosten tuomiin haasteisiin pystyttäisiin vastaamaan, on tärkeää saada lisää tietoa tietotyöstä ja työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä tietotyössä. Pyöriän mukaan tietotyöntekijöiden tilannetta on viimeisen muutaman vuoden aikana ehditty tutkia kiitettävässä määrin, mutta uusille avauksille on maailman koko ajan muuttuessa tilaa (2007, 50). Tutkimukseni kohteena ovat tekniset viestijät, ja teknisen viestijän työ on juuri tietotyötä, kuten tulen osoittamaan. Näin ollen teknisiä viestijöitä tutkimalla saamme lisää tarpeellista tietoa tietotyöläisten tilanteesta. Mutta ennen kaikkea tekniseen viestintään yleisesti yhdistetään piirteitä, jotka ovat työhyvinvoinnin kannalta haasteellisia. Tällaisia ovat esimerkiksi jatkuvat muutokset niin organisaatioissa, työn kohteena olevissa teknologioissa kuin käytettävissä työkaluissakin. Työn projektiluonteisuus tuo myös omat haasteensa. Lisäksi teknisen viestijän työhön yhdistetään usein kiire ja tiukoissa aikatauluissa työskenteleminen. Tämän lisäksi teknisen viestinnän alaa on Suomessa muiltakin osin toistaiseksi tutkittu melko vähän, joten tutkimukseni tuo oman lisänsä teknisen viestinnän suomalaisen tutkimuspooliin. Tutkimuksesta on toivottavasti hyötyä myös teknisen viestinnän alan ammattilaisille, joita tutkimustulokset kiinnostanevat erityisesti.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, millainen teknisten viestijöiden työhyvinvoinnin tila on Suomessa ja millaisista asioista heidän työhyvinvointinsa koostuu. Oletuksena on, että edellä mainitut työn haasteelliset piirteet näkyvät jollain tapaa myös työhyvinvoinnissa. Tavoitteena on myös selvittää, onko työhyvinvoinnissa eroja sen mukaan, työskentelevätkö tekniset viestijät tuotekehitysorganisaatiossa vai palveluyritysympäristössä. Näissä työympäristöissä on eroja, minkä oletan näkyvän myös eroina työhyvinvoinnissa. Yritysympäristön eroavuuksien myötä tulokset saattavat erota esimerkiksi johtamiseen liittyvissä asioissa, työyhteisöön ja itse työn sisältöönkin liittyvissä asioissa.

Aineistonkeruumenetelmänäni on verkkomuotoinen kysely. Lähetin kyselyn Suomen teknisen viestinnän yhdistyksen sähköpostilistalle. Sähköpostilistalla on yhdistyksen nimen mukaisesti itsensä teknisiksi viestijöiksi mieltäviä ihmisiä, eli kyseinen lista on ensisijainen kanava saavuttaa suuri määrä kohderyhmääni kuuluvia potentiaalisia vastaajia. Tavoitteenani oli nimenomaan kvantitatiivinen tutkimus, jotta tämän alan ammattilaisten työhyvinvoinnista saataisiin mahdollisimman kattava kuva, ja näin ollen aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui juuri kysely ja kanavaksi edellä kuvailtu sähköpostilista.

Tutkielmani jakautuu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa luon teoreettisen taustan niin tekniselle viestinnälle ja teknisen viestijän työympäristölle kuin työhyvinvoinnille ja siihen liittyville eri seikoille. Luvussa 2.1 määrittelen teknisen viestinnän ja tuon esiin yhtymäkohdat teknisen viestinnän ja tietotyön välillä. Luvussa 2.2 selvitän, millainen on teknisen viestijän profiili ja luvussa 2.3 käsittelen teknisen viestijän työympäristöön liittyviä asioita. Luvusta kolme alkaa työhyvinvointia käsittelevä osuus. Luvussa 3.1 esittelen työhyvinvoinnin eri osa-alueiden jaottelussa käyttämäni työhyvinvoinnin portaavat. Luvuissa 3.1.1–3.1.5 käyn portaittain läpi työhyvinvointiin vaikuttavat eri seikat nimenomaan teknisen viestinnän ja tietotyön kannalta.

Luvussa 3.2 käyn läpi työhyvinvoinnin vaikutuksia, ensin luvussa 3.2.1 yksilön kannalta ja sitten luvussa 3.2.2 yrityksen kannalta. Viimein luvussa 3.3 esittelen lyhyesti työhyvinvointiin liittyviä lakeja, koska on tärkeää tietää mihin työhyvinvoinnin kannalta tärkeisiin asioihin on puututtu myös lainsäädännössä, jotta näiden asioiden toteutumista osataan valvoa ja seurata.

Toisessa, työn empiirisessä osassa käyn läpi kyselyni tulokset. Luvussa 4 esittelen kyselytutkimukseni perusteet. Kerron ensiksi kyselystä tutkimusmenetelmänä, perustelen miksi valitsin juuri kyselyn sekä kerron tarkemmin, kuinka toteutin oman kyselyni. Luvussa 5 kerron kyselyni tuloksista. Luvussa 5.1 käyn läpi vastaajien taustatietoja, luvussa 5.2 esittelen työyhteisöön ja johtamiseen liittyviä tuloksia, luvussa 5.3 työn sisältöä, työetuja ja jaksamista koskevia tuloksia ja viimein luvussa 5.4 käyn läpi avoimien kysymysten vastauksia. Luvussa kuusi teen päätelmiä edellä esitettyjen tulosten perusteella teknisten viestijöiden työhyvinvoinnista ja siihen vaikuttavista asioista.

2 Teknisen viestijän työ ja työympäristö

Tässä luvussa esittelen mitä tekninen viestintä on ja keitä tekniset viestijät ovat. Kerron myös tarkemmin teknisten viestijöiden työstä ja heidän työympäristöstään, koska vain sitä kautta voimme ymmärtää kaikki ne eri seikat, jotka heidän työhyvinvointiinsa vaikuttavat. Käsittelen teknistä viestintää tietotyönä, koska tietotyö ja sen tuomat haasteet ovat jo aiemmin olleet osa Suomessa käytyä työhyvinvointikeskustelua. Näin sen vuoksi, että vaikka työssä jaksaminen koskettaa nykypäivänä lähes kaikkea työelämää, on kiireen ja liiallisen työn määrän nähty korostuvan ennen kaikkea tietointensiivisissä tehtävissä (Blom et al 2001, 212). Tietotyön yleistyttyä fyysisiä työhyvinvointikysymyksiä tärkeämmäksi ongelmaksi ovat nousseet työn henkinen raskaus ja sen mukanaan tuomat vaikutukset työhyvinvoinnille (Pyöriä 2005, 160). Toisaalta tietotyöhön kuuluva näyttöpäätetyö tuo työntekijälle uudenlaista fyysistä kuormittavuutta, joka sekin olisi osattava ottaa huomioon. Kaiken kaikkiaan työn muutos on tuonut mukanaan paljon uusia haasteita, joihin suomalaisen työhyvinvointikeskustelun tulisi myös omalta osaltaan kyetä vastaamaan. (Blom et al 2001, 215.)

2.1 Tekninen viestintä on tietotyötä

Kärkkäisen mukaan tietotyö on perinteisesti määritelty toiminnaksi, jossa hyödynnetään jollain tavoin informaatioteknologian sovelluksia (2002, 27). Tämän tyyppinen määrittely on mielestäni kuitenkin liian laimea, sillä ei jokaista, joka työssään käyttää vaikkapa sähköpostia, voida kuitenkaan pitää tietotyöläisenä. Olennaisempaa tietotyön määrittelyn lähtökohtana nähdäänkin nykyään tiedon tuottaminen, eivät niinkään ne välineet, joiden avulla tietoa tuotetaan. Työterveyslaitoksen

vuosina 2000–2004 koordinoiman ”Tietointensiivinen työ” -kärkihankkeen pohjana oli seuraavanlainen tämän näkökannan huomioon ottava määrittely:

Tietointensiiviselle työlle eli tietotyölle tunnusomaista ovat tiedon vastaanottamiseen, käsittelyyn ja uuden tiedon tuottamiseen liittyvät työn vaatimukset. Tietointensiivistä työtä tehdään usein tieto- ja viestintäteknologian avulla, ja työlle on ominaista osaamisen suuri merkitys yksittäisten työntekijöiden, työryhmien ja työorganisaatioiden tasolla. (Härmä 2000, 85.)

Kaiken lähtökohdaksi on siis tieto: tietoa otetaan vastaan eri lähteistä, saatua tietoa käsitellään ja muokataan luoden näin uutta tietoa, joka taas lähetetään eteenpäin. Määritelmässä on kuitenkin mukana myös tieto- ja viestintäteknologian käyttö, samoin kuin se, että tietotyö vaatii tekijältään korkeaa osaamista. Tietotyön keskeisimpinä kriteereinä voidaan pitää työn edellyttämää suunnittelua, tietotekniikan käyttöä ja näihin liittyen myös työn vaatimaa koulutusta (Blom et al 2001, 27).

Jos siirrytään teknisen viestinnän määrittelyyn, niin esimerkiksi Carlinerin esittämä suhteellisen yksinkertainen määritelmä on, että tekninen viestintä on työtä, jossa suunnitellaan ja kehitetään viestintätuotteita, joiden tarkoitus on siirtää tietoa asiantuntijoilta tietoa tarvitseville (2002). Suomen teknisen viestinnän yhdistyksen, jatkossa STVY, mukaan käytännössä nämä viestintätuotteet voivat olla hyvinkin monimuotoisia: perinteisimmillään ne ovat erilaisia käyttöohjeita ja manuaaleja tai online-avusteita, mutta näihin kuuluvat myös muunlaiset asiakasdokumentaatiot, esimerkiksi laitekuvaukset, varaosalistat tai tuote-erittelyt (2006). Carlinerin teknisestä viestinnästä antaman määritelmän ja edellä esitettyjen tietotyön määritelmän ja kriteerien yhteisiä piirteitä ovat siis ainakin tiedon vastaanottaminen, suunnittelu ja uuden tiedon tuottaminen.

Tarkempia yhtymäkohtia tietotyön ja teknisen viestinnän välillä on nähtävissä, kun mukaan otetaan teknisen viestinnän hieman tarkempaa määrittelyä. Markel määrittelee tekniselle viestinnälle seuraavat seitsemän erityispiirrettä:

- puhuttelee tiettyä kohdeyleisöä
- auttaa lukijaa ratkomaan ongelmia
- kuvastaa organisaation tavoitteita ja kulttuuria
- tuotetaan tiimityönä
- siinä käytetään erilaisia luettavuutta lisääviä suunnittelukeinoja
- koostuu sanoista tai grafiikasta tai molemmista
- tuotetaan käyttämällä teknisiä työkaluja (2004, 6–8).

Teknistä dokumenttia suunniteltaessa ja kirjoitettaessa tulisi aina pitää mielessä dokumentin oletettu lukija: kenelle tämä dokumentti on tarkoitettu? Oletettu lukija vaikuttaa dokumentin tyyliin ja sisältöön. Kirjoittajan tulee määritellä, mitkä lukijan tiedon tarpeet ovat ja säädellä sen mukaan dokumentin sisältämien yksityiskohtien määrää. Jos taas dokumentin lukijoilla oletetaan olevan toisistaan poikkeavat tiedontarpeet, tulee dokumentin jäsentelyn olla sellainen, että jokainen lukija löytää itselleen olennaisimmin tiedon mahdollisimman helposti. Tekninen viestintä ja dokumentaatio ovat olemassa sen vuoksi, että lukijat saisivat tarvitsemaansa tietoa jonkin ongelman ratkaisemiseen. (Markel 2004, 6-7.) Toisaalta aina ei dokumentin kohderyhmä ole niin kovin selvä, mikä vaikeuttaa teknisen viestijän työtä ja dokumenttien kirjoittamista (Suojanen 2006). Joka tapauksessa, kuten tietotyössäkin, teknisessä viestinnässä suunnitellaan ja tuotetaan uutta tietoa eri lähteistä saatujen tietojen pohjalta.

Tekninen viestintä edistää omalta osaltaan organisaation tavoitteita. Se myös heijastelee organisaation kulttuuria siinä mielessä, että jokaisessa organisaatiossa on oma teknisen viestinnän

perinteensä, johon vaikuttaa muun muassa organisaation hierarkiarakenteen jäykkyys tai vastaavasti joustavuus. (Markel 2004, 7.) Suomessa tekninen viestintä käsitteenä ei ole vielä kaikille organisaatioille tuttu (Abdallah et al 2005, 77), mutta niissäkin organisaatioissa on melko varmasti tekniseksi viestinnäksi kuvailtavaa toimintaa. Tietoyhteiskuntaan kuuluu, että tiedon ja informaation hallinnalla on perustava rooli työelämän käytännöissä (Blom et al 2001, 24). Myös teknisessä viestinnässä on paljolti kyse tiedon ja informaation hallinnasta. Niinpä kun tietoisuus teknisestä viestinnästä kasvaa, yhä useamman organisaation soisi huomaavan, että monet olemassa olevista käytännöistä ovat periaatteessa teknistä viestintää.

Tiimityö on hyvin yleistä teknisessä viestinnässä, sillä kenelläkään ei yksinään ole kaikkea sitä tietoa, taitoa saati aikaa, jota vaaditaan laaja-alaisen dokumentaation luomiseen. Kirjoittajat, editoijat ja muut eri alojen ammattilaiset toimivat yhdessä teknisten asiantuntijoiden kanssa luodakseen paremman dokumentin kuin kukaan heistä olisi yksin toimiessaan voinut luoda. (Markel 2004, 8.) Myöskään tietotyöntekijät yleisemmin eivät ole yksinäisiä puurtajia, vaan työskentelevät usein tiimeissä, joissa on eri alojen asiantuntijoita (Pyöriä 2007, 46).

Tekniset viestijät käyttävät dokumentin suunnittelussa apunaan esimerkiksi erilaisia typografisia keinoja, jotta dokumentti ensinnäkin näyttäisi ammattimaiselta ja kiinnostavalta. Huoliteltu ulkonäkö houkuttelee lukijaa lukemaan dokumentin, eli auttaa dokumenttia täyttämään tehtävänsä. Toiseksi suunnittelulla voidaan myös helpottaa halutun tiedon löytämistä, varsinkin jos dokumentti on kovin pitkä. Huolellisella suunnittelulla voidaan vaikuttaa myös dokumentin ymmärrettävyyteen. Dokumentissa voidaan esimerkiksi esittää kaikki varoitustekstit tietyllä tavalla, jolloin lukija ehkä huomaa ne paremmin ja myös sisäistää helpommin niiden sisältämän varoituksen. (Markel 2004, 8.) Tämä piirre korostaa entisestään teknisen viestinnän edellyttämää suunnittelua ja nivoo sitä näin ollen myös entistä lähemmin tietotyön määritelmään.

Tekninen viestintä toteutetaan lähes pääsääntöisesti tietokoneen ja erilaisten ohjelmistojen avulla. Tekniset viestijät ovat riippuvaisia erilaisista tekstinkäsittely- ja julkaisuohjelmistoista, ja koska markkinoille tulee jatkuvasti uusia ja tehokkaampia sovelluksia, on heidän jatkuvasti myös päivitettävä osaamistaan erilaisten ohjelmistojen käytössä. (Markel 2004, 8.) Tekninen viestintä täyttää näin ollen myös tietotyön kriteerin tieto- ja viestintäteknologian käytöstä.

2.2 Teknisen viestijän profiili

Tutkimusten mukaan tyypillinen suomalainen tekninen viestijä on 30–39-vuotias nainen, jolla on alan työkokemusta keskimäärin 7 vuotta ja taustallaan kielipainotteinen koulutus. Hyvin suuri osa on ajautunut alalle sattumalta, eikä kaikilla ole varsinaista teknisen viestinnän koulutusta.

(Korhonen 2007, 29–32; STVY 2008.) Voidaan kuitenkin määritellä tiettyjä ominaisuuksia, joita kaikilla alalla työskentelevillä tulisi olla. TCEuropen mukaan tällaisia ominaisuuksia ovat:

- kielellinen lahjakkuus
- analyyttinen ajattelutapa
- mielenkiinto kirjoittamiseen
- kommunikointitaidot
- tiimityöskentelytaidot
- joustavuus
- kritiikinsietokyky
- aikataulujen hallinta
- huolellisuus
- teknologinen tuntemus (2005, 9-10).

Listan ensimmäinen asia, kielellinen lahjakkuus, on perusedellytys onnistuneelle viestinnälle, ja niinpä teknisen viestijän tulee hallita hyvin se kieli, jolla kirjoittaa ja kyetä tuottamaan selkeätä ja ytimekästä tekstiä. Kieli, jolla dokumentaatiota kirjoitetaan, ei välttämättä ole kirjoittajan äidinkieli. (TCeuropa 2005, 9.) Suomessa suuri osa dokumentaatiosta kirjoitetaan englanniksi, josta se sitten tarvittaessa käännetään tai lokalisoidaan muille kielille (Suojanen 2000, 25). Tämä omalta osaltaan selittää sen, että alalla on Suomessa niin paljon kielitaustaisia ihmisiä. Kielitaito on entistä tärkeämpää tietotyössä yleisemminkin, sillä siihen liittyy usein kansainvälinen toimintaympäristö ja kontaktit (Kärkkäinen 2002, 32).

Analyttinen ajattelutapa on tarpeen, jotta tekninen viestijä osaisi analysoida käytettävissä olevaa suurta tietomassaa ja poimia sieltä teknisen tiedon ymmärtämisen kannalta oleelliset asiat. Teknisen viestijän tulee myös osata koota eri lähteistä saamansa tiedot loogisiksi kokonaisuuksiksi. (TCeuropa 2005, 9.) Hänen tulee myös huomata, jos tietoa ei ole tarpeeksi, ja hankkia sitä tarvittaessa lisää. Tärkeää on myös saada tietoa niin aikaisin kuin mahdollista, oli se sitten virallista tai epävirallista tietoa (Suojanen 2006). Tietotyön ongelma on se, että tietoa voi olla jopa liikaa, enemmän kuin kukaan pystyy omaksumaan. Informaatiotulvan alla on entistä vaikeampi hahmottaa, mikä on relevanttia tietoa ja mikä ei. (Julkunen et al 2004, 72.)

Yksi olennainen asia on luonnollisesti se, että tekninen viestijä on kiinnostunut kirjoittamisesta (TCeuropa 2005, 9). Toisaalta on hyvä pitää mielessä, että tekninen viestijä kirjoittaa kohdeyleisöään varten ja silmälläpitäen, ei omaksi ilokseen (Markel 2004, 7). Teknisellä viestijällä ei ole myöskään varaa kiintyä omaan dokumenttiinsa (Suojanen 2006), vaan se on pystyttävä luovuttamaan eteenpäin, kun sen aika tulee.

Hyvät kommunikointi- ja tiimityöskentelytaidot ovat myös hyvin keskeisiä taitoja teknisessä viestinnässä. Teknisen viestijän on tärkeää osata ilmaista itsensä selkeästi ja yksiselitteisesti sekä muotoilla kysymyksensä oikein olennaisen tiedon saamiseksi. (TCeurope 2005, 9.) Kuten jo edellä on mainittu, monet teknisen viestinnän niin kuin tietotyönkin projektit toteutetaan tiimeissä. Sosiaaliset vuorovaikutustaidot ovatkin tietöyläiselle ensisijaisen tärkeitä (Pyöriä 2005, 155).

Teknisessä viestinnässä tarvitaan joustavuutta, sillä teknisen viestinnän toimintaympäristö muuttuu koko ajan. Teknisen viestijän on aina oltava valmiina oppimaan uutta ja mukautumaan uusiin asioihin, sillä aina tulee uusia tuotteita, jotka tarvitsevat dokumentaatiota, ja dokumentaation tuottamiseen kehitetään uusia työkaluja ja menetelmiä. (TCeurope 2005, 10.) Toisin sanoen teknisen viestijän on kyettävä pitämään ammattitaitoaan yllä ja päivittämään tietojaan jatkuvasti pysyäkseen kehityksen mukana. Nopea teknologinen kehitys on sekin yksi tietötyöhön yleisemminkin liitetty piirre (Kärkkäinen 2002, 32).

Teknisen viestijän on pystyttävä ottamaan vastaan kritiikkiä. Muutosehdotukset, korjaukset ja laadunvarmistustoimenpiteet ovat asioita, joita tekninen viestijä joutuu kohtaamaan päivittäin. Kritiikkiä ei kuitenkaan pidä ottaa henkilökohtaisesti. (TCeurope 2005, 10.) Yhteisenä tavoitteena on tuottaa laadukasta dokumentaatiota ja eri tahoilta tulevat parannusehdotukset vievät kohti tuota päämäärää. Samaan tapaan teknisen viestijän ei tulisi kaihtaa antaa kritiikkiä toisten työstä silloin kun kritiikin paikka on (emt.).

Projektityöhön liittyy aina aikataulurajoitteita, ja teknisten viestijöiden tulisi pystyä toimimaan määritettyjen aikataulujen puitteissa (TCeurope 2005, 10). Tämä vaatii myös stressin- ja paineensietokykyä projektin takarajan lähestyessä. Aikatauluun ja itse projektiin voi tulla myös viimehetken muutoksia, jotka on kyettävä ottamaan huomioon. (Suojanen 2006.) Tietötyö ei solju

eteenpäin yhtenä tasaisena virtana, vaan väliin mahtuu hektisempiäkin hetkiä. Näin on erityisesti määräajan lähestyessä, jolloin työpäivät saattavat pidetä. (Julkunen et al 2004, 116.)

Teknisessä viestinnässä on erittäin tärkeää myös äärimmäinen huolellisuus dokumentointiprojektin joka vaiheessa alusta loppuun asti. Dokumentaatioissa annetun tiedon tulee olla kaikilta osin paikkansapitävää ja kaikin puolin virheetöntä. (TCeurope 2005, 10.) Dokumentoitavasta tuotteesta riippuen virheet saattavat olla jopa hengenvaarallisia. Siispä tietojen oikeellisuuden tarkastamisesta ei saisi tinkiä kaiken kiireen keskelläkään.

Tekninen viestijä tarvitsee luonnollisesti myös teknologista tuntemusta, jotta hän pystyisi kuvailemaan erilaisten dokumentoimiensa tuotteiden teknisiä ominaisuuksia niiden tuleville käyttäjille. Olennaista on kiinnostus erilaiseen tekniikkaan ja halu oppia lisää. (TCeurope 2005, 10.) Kiinnostus tekniikkaan on tärkeää myös siksi, että vaikka tekninen viestijä ei työskentelisikään suoranaisesti tekniikan alalla, hän silti joutuu työssään käyttämään tietotekniikkaa ja erilaisia ohjelmistoja, kuten tietotyön luonteeseen kuuluu.

Kaiken kaikkiaan teknisiltä viestijöiltä vaaditaan hyvin pitkälti samoja taitoja kuin tietotyöläisiltä yleensäkin. Kärkkäisen mukaan tietotyöläiset tarvitsevat niin ammatillista erityisosaamista kuin tietoteknistäkin osaamista. Ensisijaisia tärkeitä ovat tiedon käsittelyyn ja prosessointiin liittyvät taidot, hyvä kirjallinen ilmaisutaito ja kielitaito. Tämän lisäksi tarvitaan myös kommunikointikykyä, oppimiskykyä ja sosiaalisia taitoja. (2002, 32.)

2.3 Teknisen viestijän työympäristö

Tekniset viestijät voivat työskennellä muun muassa ohjelmistoyrityksissä, tehtaissa, toimistoissa, pankeissa tai sairaaloissa. Kattavaa listaa on vaikea laatia, sillä teknisten viestijöiden panosta tarvitaan hyvin moninaisilla aloilla. Suomessa suuri osa teknisistä viestijöistä toimii it-alalla. Monet yritykset ovat kuitenkin ulkoistaneet teknisen viestinnän, joten myös teknisen viestinnän palveluyritykset työllistävät paljon teknisiä viestijöitä. (STVY 2003.) Teknisen viestinnän palveluyritykset eivät kuitenkaan tarjoa palveluitaan kaikkien mahdollisten alojen yrityksille, vaan ovat keskittyneet yhteen tai useampaan toimialaan (Suojanen 2006).

Tekninen viestintä sijoittuu organisaatioissa yleensä joko omaan dokumentointiyksikkönsä tai se voi olla osana tuotekehitysosastoa (TCEurope 2005, 11). Tuotekehitysosastolla tekninen viestijä on osa tiimiä, johon voi kuulua esimerkiksi insinöörejä ja ohjelmistosuunnittelijoita ja on hyvin mahdollista, että lähin esimies ei tunne teknistä viestintää (Docsymmetry.com). Tämä voi jossain määrin haitata teknisen viestijän työtä, jos tietämättömyys alasta tarkoittaa myös sitä, että teknisen viestinnän tärkeyttä ei ymmärretä eikä arvosteta. Dokumentointiyksikössä tekninen viestijä puolestaan työskentelee muiden teknisten viestijöiden kanssa ja hänen esimiehenään on yleensä henkilö, joka on teknisen viestinnän asiantuntija (Docsymmetry.com).

Teknisen viestinnän palveluyrityksessä tekniset viestijät työskentelevät joko asiakkaan tiloissa (*on-site*) tai oman työnantajansa tiloista käsin (*off-site*) (Suojanen 2006). Asiakkaan tiloissa työskentelyllä vähennetään maantieteellistä etäisyyttä dokumentoijan ja dokumentoitavan tuotteen välillä ja samalla taataan pääsy tarvittaviin työkaluihin ja ympäristöihin, sillä niitä ei välttämättä pystytä käyttämään muualla kuin tuotekehitysyrityksen tiloissa ja verkossa (Karppinen 2006). Asiakkaan tiloissa toimiessaan tekninen viestijä sijoittuu samaan tapaan kuin itse

tuotekehitysorganisaation palkkalistoilla oleva tekninen viestijä, eli joko tuotekehitystiimiin tai dokumentointitiimiin. Teknisen viestijän työpiste voi vaihtua useinkin hänen siirtyessään asiakkaalta toiselle ja projektista toiseen, mikä tarkoittaa sitä, että teknisen viestijän on sopeuduttava nopeasti eri ympäristöihin, ihmisiin, menettelytapoihin ja työkaluihin (Suojanen 2006). Tämänäyttypiset nopeat muutokset luovat oman haasteensa teknisen viestijän työhyvinvoinnille.

Tuotekehitysorganisaatiossa työskentelyn hyvä puoli on, että tiedonkulku ja yhteistyö eri osastojen välillä sujuu vaivattomasti, koska ei esimerkiksi tarvitse huolehtia salassapitositoumuksista. Palveluyritysympäristössä sen sijaan tiedonkulku tapahtuu aina sopimuksen mukaan, mikä saattaa hankaloittaa työskentelyä. (Suojanen 2006.) Myös tuotekehitysorganisaation työtehtävät voivat olla vaihtelevampia kuin palveluyrityksessä, missä tekninen viestintä on osa ydinosaaamista, ja teknisen viestijän työ saattaa olla keskittynyt tiettyihin tehtäväalueisiin (Abdallah et al 2005, 85). Toisaalta palveluyrityksessä, missä kaikki toimivat teknisen viestinnän palveluiden tuottamiseksi, voi teknisen viestijän arvostus olla korkeammalla tasolla kuin tuotekehitysorganisaatiossa. Tämä ei kuitenkaan näy teknisten viestijöiden palkassa, sillä esimerkiksi ohjelmisto- tai tietoliikennealan yrityksissä työskentelevät tekniset viestijät ansaitsevat keskimäärin 350€ enemmän kuussa kuin teknisen viestinnän palveluyrityksissä työskentelevät (STVY 2008).

Teknisen viestijän työnkuva voi riippua jossain määrin myös siitä, minkä kokoisessa yrityksessä hän työskentelee. Pienemmissä yrityksissä tekniseltä viestijältä saatetaan vaatia laajempaa osaamista teknisen viestinnän eri osa-alueilta kirjoittamisesta grafiikanluontiin, koska ne ovat kaikki osa hänen toimenkuvaansa yrityksessä. Silloin yksi tekninen viestijä saattaa tuottaa esimerkiksi ohjekirjan yksin alusta loppuun. Suuremmissa yrityksissä, joissa teknisiä viestijöitäkin saattaa olla enemmän, työnkuvakin voi olla rajoitettu tiettyyn osaamisalueeseen ja jokainen

tekninen viestijä hoitaa yhden osa-alueen luomisprosessissa. (Abdallah et al 2005, 83,85.) Tässä kohtaa on hyvä muistaa, että kunkin teknisen viestijän henkilökohtaiset ominaisuudet ja mieltymykset vaikuttavat siihen, minkälaiseen ympäristöön kukakin sopii ja hakeutuu. Toinen pitää siitä, että isossa ryhmässä saa keskittyä yhteen osaamisalueeseen ja kehittää osaamistaan kyseisellä alueella huippuunsa, toinen taas voi nauttia enemmän siitä, että saa käyttää kaikkia taitojaan ja osaamistaan laaja-alaisesti (Suojanen 2006).

Kaiken kaikkiaan tekniset viestijät voivat työskennellä hyvinkin erilaisissa työympäristöissä, riippuen ensinnäkin siitä, työskennelläänkö tuotekehitysorganisaatiossa vai teknisen viestinnän palveluyrityksessä. Toiseksi työympäristön muotoutumiseen tuotekehitysorganisaatiossa vaikuttaa se, miten tekninen viestintä on organisaation sijoitettu, omaan yksikköönsä vai tuotekehitystiimien sisälle. Palveluyrityksissä työskentelevillä suurin määrittävä tekijä on se, työskenteleekö hän oman työnantajansa tiloissa vai asiakkaan tiloissa. Kuten johdannossa kävi ilmi, kyselytutkimuksessani selvitän myös, miten työhyvinvointiin vaikuttaa se, työskennelläänkö tuotekehitysorganisaatiossa vai palveluyrityksessä oman työnantajan tiloissa tai asiakkaan tiloissa.

3 Työhyvinvoinnin ulottuvuudet

Tässä luvussa kerron ensiksi työhyvinvoinnista yleisesti ja miten sitä on viime aikoina määritelty. Tämän jälkeen esittelen jaottelun, jonka mukaan lähdän lähestymään työhyvinvointia ja sen eri osa-alueita, ja jatkan jaottelun mukaisella työhyvinvoinnin osa-alueiden käsittelyllä. Eri osa-alueiden käsittelyn jälkeen kerron, minkälaisia vaikutuksia työhyvinvoinnilla on niin yksilö- kuin yritystasollakin. Lopuksi käyn lyhyesti läpi työhyvinvointia keskeisimmin koskettavaa lainsäädäntöä.

Työhyvinvoinnille ei ole olemassa mitään yhtä, virallista määritelmää, mikä on kenties jossain määrin yllättävää ottaen huomioon siitä yhteiskunnassa käyty keskustelu. Työhyvinvointi voidaan esimerkiksi määritellä positiiviseksi työelämän laaduksi, johon vaikuttavat kaikki ne asiat, jotka vaikuttavat työhön, työntekijään, johtamiseen, työyhteisöön ja koko organisaatioon (Kaivola & Launila 2007, 128). Työhyvinvointiin vaikuttavat siis erittäin monet asiat, ja koska nämä asiat ovat nyky-yhteiskunnassa lähes jatkuvan muutoksen kohteena, onkin ehkä ymmärrettävää, että mitään virallista määritelmää työhyvinvoinnille ei ole luotu.

Työhyvinvointia olisikin lähestyttävä tapauskohtaisesti. Vesterisen mukaan mitään irrallista työhyvinvoinnin mallia ei ole olemassa, vaan työhyvinvoinnin tulee olla osa organisaation jokapäiväistä toimintaa. Työhyvinvointitoiminnan tulee siis olla työpaikan eri tahojen kokonaisvaltaisesti omaksuma toimintatapa ja olennainen osa johtamista, henkilöstöpolitiikkaa ja kehittämistoimintaa. (2006, 30.) Työhyvinvointi on yritysten keskeinen kilpailutekijä, sillä se vaikuttaa suoraan menestykseen ja tulokseen (Ojala & Ahonen 2005, 23). Näin ollen työhyvinvointiseikkoja ei voi sivuuttaa kehitettäessä yrityksen toimintaa ja rakennettaessa pohjaa pysyväälle menestykselle.

Työhyvinvointi ei ole uusi asia, vaan siitä on puhuttu jo vuosikymmeniä, tosin ei aina samalla nimellä. Esimerkiksi 1990-luvulla avainsana oli tyky eli työkyky, joka 2000-luvulle tultaessa muuttui tyhyksi eli työhyvinvoinniksi siksi, että haluttiin korostaa entistä kokonaisvaltaisempaa näkemystä ihmisen hyvinvointiin ja työkykyyn. (Aro 2006, 15.) Muutoksen taustalla oli jo aiemmin mainittu tietoyhteiskunnan kiihdyttämä työn muutos ruumiillisesta työstä henkiseen ja tietotyön lisääntymiseen. Alettiin ymmärtää, että työhyvinvointi on muutakin kuin fyysisestä terveydestä huolehtimista ja että tämän päivän haasteet ovat ennen kaikkea tietotyöläisten työhyvinvoinnissa (Ojala & Ahonen 2005, 23).

3.1 Työhyvinvoinnin portaat

Kuten edellä huomasimme, työhyvinvointi on hyvin monitahoinen asia. Koska tarkastelussa on erityisesti tekninen viestintä, käsitelen sellaisia työhyvinvointiin vaikuttavia asioita, jotka katson teknisen viestinnän kaltaisen tietotyön kannalta kaikkein olennaisimmiksi. Tämänkin jälkeen työhyvinvointiin vaikuttavia seikkoja on niin paljon, että katson tarpeelliseksi jakaa seikat eri osa-alueisiin, jotta niitä olisi helpompi käsitellä. Jaottelun pohjana käytän Rauramon kehittelemiä työhyvinvoinnin portaita (2008). Rauramo puolestaan on käyttänyt työhyvinvoinnin portaiden mallina Abraham Maslowin tarvehierarkiaa (1943). Työhyvinvoinnin portaiden perusta ovat siis ihmisen perustarpeet: psykofysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarve, liittymisen tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Teorian mukaan korkeinta porrasta ei voi tavoittaa, mikäli alemman tason tavoitteet eivät ole toteutuneet. (Rauramo 2008, 29.) Tarkoitukseni ei ole kuitenkaan käsitellä työhyvinvoinnin portaita hierarkkisesti, vaan käytän niitä tässä vain jaottelun apuvälineenä. Seuraavaksi siis käyn läpi teknisen viestijän työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä työhyvinvoinnin portaita pitkin etenemällä.

3.1.1 Psykofysiologiset tarpeet

Työhyvinvoinnin kohdalla ensisijaisin asia psykofysiologisista tarpeista puhuttaessa on varmastikin työntekijöiden terveyteen liittyvät asiat. Suomen työterveyshuoltolaissa säädetään, että jokaisen työnantajan on tarjottava työntekijöilleen työterveyspalveluja (21.12.2001/1383). Kerron lain sisällöstä tarkemmin luvussa 3.3. Joka tapauksessa työterveyshuolto on ennen kaikkea ennaltaehkäisevää toimintaa, jonka tarkoitus on edistää työntekijöiden terveyttä, ja päätavoite yrityksen kannalta on vähentää työntekijöiden sairauspoissaoloja (Kärkkäinen 2002, 80).

Työnantaja voi halutessaan tarjota lakisääteistä laajempiakin palveluita, kuten vaikkapa yleislääkärin sairaanhoidon, erikoislääkäri- ja laboratoriopalveluita ja ikäkausitarkastuksia (Rauramo 2008, 75). Laajemmat palvelut voivat osaltaan parantaa yrityksen työnantajakuvausta ja asemaa työntekijämarkkinoilla. Yritys voi palveluja miettiessään ottaa huomioon työn luonteen ja tarjota palveluja sen mukaan. Tietotyötä tekeville tarjolla voisi olla esimerkiksi fysioterapia- palveluja niska- ja hartiasseudun vaivojen hoitoon ja ehkäisyyn.

Yhtenä osana työterveyshuoltoa voidaan nähdä myös työpaikkaliikunta. Liikunnan suotuisat vaikutukset terveydelle ja hyvinvoinnille ovat tuttuja suomalaisille yrityksille, sillä Aallon mukaan työpaikkaliikunta on viime vuosina kasvattanut asemaansa suomalaisten liikuntaharrastuksen tukijana (2006, 39). Yritysten tukeman liikunnan tavoitteena on saattaa liikuntaa harrastamattomat liikunnan pariin, kannustaa satunnaisesti liikuntaa harrastavat säännöllisyyteen sekä antaa tukea jo ennestään liikunnallisesti aktiivisille (Rauramo 2008, 63). Liikunnalla on fyysisten terveysvaikutusten lisäksi myös henkisiä terveysvaikutuksia. Liikunta tuottaa mielihyvää ja auttaa purkamaan turhautumien tai vastoinikäymisten seurauksena syntyvää aggressiivisuutta. Liikunta on myös erinomainen rentoutumisen ja palautumisen keino. (Aura & Sahi 2006, 15.)

Suosituimpia liikuntapalveluja ovat muun muassa liikuntasetelit, erilaiset liikuntapäivät sekä säännölliset jumppatunnit yrityksen omissa tiloissa (Aalto 2006, 39). Yrityksillä voi olla tiloissaan esimerkiksi oma kuntosali, jota työntekijät saavat vapaasti käyttää. Tilanne voi kuitenkin olla sellainen, että asiakkaan tiloissa työskentelevä palveluyrityksen tekninen viestijä ei voi käyttää yrityksessä olevia liikuntatiloja. Näin siksi, että asiakkaan tiloissa työskentelevillä alihankkijoilla yleisemminkään ei ole aina täyttä kulkuoikeutta rakennuksen sisällä (Heininen 2003).

Työterveyshuollolla on tärkeä rooli myös ravitsemusneuvonnassa. Kiireisen työrytmin seuraus on helposti se, että syömiseen käytetty aika minimoidaan ja ateriat korvataan esimerkiksi kupillisella kahvia ja voileivällä. Työpaikoilla tulisi olla aikaa kiireettömään ruokailuun, jolloin työntekijät voisivat irtaantua hetkeksi työstä ja rentoutua. (Mukala 2000, 26.) Työpaikkaruokailun järjestäminen on työnantajille vapaaehtoista, mutta monilla suuremmilla yrityksillä on omia henkilöstöruokaloita tai omissa tiloissa toimivia ruokalapalveluyrityksiä (Viitala 2007, 152). Työpaikkaruokailuun liittyen tärkeitä ovat myös työssä pidettävät muut tauot. Tietotyössä tauot saattavat jäädä pitämättä tai niitä lyhennetään kiireen varjolla (Haukijärvi 2008, 6). Jo lyhyt tauko jaksottaa työpäivää ja antaa tilaisuuden elpyä. Taukoliikunta vähentää tuki- ja liikuntaelinten vaivoja ja ylläpitää henkistä vireyttä. (Työturvallisuuskeskus 2006a, 17.) Tauotus on näin ollen erityisen tärkeää tekniselle viestijälle, joka tekee istumatyötä näyttöpäätteen ääressä.

Näyttöpäätteen edessä tehtävästä istumatyöstä päästäänkin ergonomiaan, joka erityisesti tietotyön kohdalla on tärkeä psykofysiologisiin tarpeisiin liittyvä tekijä. Ergonomisesti oikein valituilla, asennetuilla ja käytetyillä työvälineillä ehkäistään työntekijöiden tuki- ja liikuntaelinten haitallista kuormitusta ja sairauksia (Työturvallisuuskeskus 2006a, 39). Ergonominen työpiste luo edellytykset sujuvalle työskentelylle ja ohjaa rentoihin työasentoihin (Ketola 2007, 44). Viime kädessä

ergonomian toimiminen riippuu kuitenkin itse työntekijästä: ei auta, vaikka työpiste olisi kuinka hyvin ergonomisesti säädetty, jos ihminen itse hakeutuu epäergonomisiin työskentelyasentoihin.

Työpisteen ergonomiaan kuuluvaksi voidaan kalusteiden lisäksi katsoa myös esimerkiksi oheislaitteet ja käytettävät ohjelmistot (Harjanne & Penttinen 2006, 127). Myös niiden täytyy olla toimivia, sillä töiden suorittaminen riippuu yhä ratkaisevammin tietojärjestelmien toimivuudesta. Vaikka laite- ja ohjelmistokehitys menee koko ajan eteenpäin, eivät virheet ja käyttökatkokset ole silti jääneet historiaan. (Ketola 2007, 106.) Työvälineiden toimivuus on elintärkeää myös tekniselle viestijälle, sillä ilman tiettyjä ohjelmistoja hän ei useimmiten pysty tekemään töitään, kuten luvussa 2.1 kävi ilmi. Ohjelmien kanssa taistelu vie aikaa ja ennen kaikkea hermoja.

Edellä esitetyt psykofysiologisiin tarpeisiin liittyvät seikat ovat hyvin pitkälti lailla säädeltyjä, kuten luvussa 3.3 käy tarkemmin ilmi. Näin ollen oletuksena on, että tämän kategorian asiat on jo lähtökohtaisesti otettu työpaikoilla suhteellisen hyvin huomioon. Tämän vuoksi otan kyselyssäni esiin vain yleisen tyytyväisyyden työterveyshuoltoon, työpaikan tukemiin liikuntamahdollisuuksiin sekä ergonomiaan ja käytössä oleviin työvälineisiin.

3.1.2 Turvallisuuden tarpeet

Toiselta portaalta löytyy turvallisuuden tarve. Se liittyy ihmisen haluun säilyttää tietynlainen pysyvyys ja tasapaino kaoottiselta tuntuvassa nykymaailmassa. Työhyvinvoinnin kannalta siihen kuuluvat keskeisimmin toimeentulon pysyvyys sekä yhdenvertaisuus työyhteisössä. (Rauramo 2008, 31, 85.)

Turvallisuuden tarpeeseen liittyy siis keskeisesti varmuus tulevaisuudesta ja työn ja toimeentulon pysyvyydestä. Talouden ja työmarkkinoiden kasvaneen epävakauden myötä työn epävarmuudesta on kuitenkin tullut yksi tärkeimmistä työelämää luonnehtivista piirteistä (Viitala 2007, 223). Tämä on näkynyt esimerkiksi määräaikaisten työsuhteiden yleistymisenä, mikä on tuonut mukanaan omat ongelmansa. Epävarmuus tulevasta hankaloittaa elämää koskevien päätösten tekoa, kuten perheen perustamista ja asunnon hankintaa. (Harjanne & Penttinen 2006, 101.) Määräaikaiset työsuhteet eivät kuitenkaan ole tutkimusten mukaan vallanneet teknisen viestinnän alaa, sillä valtaosa teknisistä viestijöistä työskentelee vakituudessa työsuhteessa (Korhonen 2007, 32; STVY 2008). Työn epävarmuutta saattaa silti esiintyä muista syistä, kuten talouden yleisestä epävakaudesta ja yt-neuvottelujen yleisyydestä johtuen. Toisaalta jos työn epävarmuus määritellään monitahoisemmin kuin työntekijöiden huolena työsuhteen jatkuvuudesta, niin sillä voidaan tarkoittaa myös huolta työn eri ominaisuuksien, esimerkiksi työskentelyolosuhteiden, muuttumisesta (Kausto et al 2003). Tämän tyyppiset työn epävarmuuteen liittyvät huolet saattavat olla osa erityisesti teknisen viestinnän palvelu yrityksessä työskentelevän elämää, sillä kuten luvussa 2.3 todettiin, heidän työnsä muuttuu projektista toiseen ja asiakkaalta toiselle siirryttäessä.

Voisi luulla, että toisten kiusaaminen on jotakin, joka liittyy vaan koulumaailmaan, mutta myös työpaikoilla esiintyy kiusaamista ja syrjintää. Työterveyslaitoksen selvitysten mukaan yli satatuhatta työntekijää kärsii jatkuvasta työpaikkakiusaamisesta (Aamulehti 2008). Kiusaaminen voi ilmetä monella tapaa: syrjimisellä, väärin huhujen levittämisenä ja työnteon vaikeuttamisena. Tällöin kiusattua henkilöä ei esimerkiksi tervehditä ja estetään häntä saamansa työnsä kannalta tärkeitä tietoja. Kiusaaminen voi olla avointa tai piilevää: henkilöä voidaan arvostella ja pilkata kasvotusten tai juoruilla ja juonitella hänen selkänsä takana. (Manka 2007, 85–86.) Kiusaaja on useimmiten työtoveri, mutta joissain tapauksissa myös esimies (Aamulehti 2008). Kiusaaminen ei kuitenkaan ole vain kiusaajan ja kiusatun välinen asia, vaan se vaikuttaa koko työyhteisöön. Niinpä

kiusaamiseen on puututtava ajoissa, koska se harvoin päättyy itsestään. Kiusaamisen lopettamisesta ovat vastuussa työnantaja ja lähin esimies kanssa. (Manka 2007, 86–87.) Myös työyhteisön muiden jäsenten tulisi uskaltaa puuttua tilanteeseen ja ilmoittaa asiasta esimiehille, jos kiusattu itse ei sitä pysty tekemään.

Suomen lainsäädännössä käsitellään myös monia turvallisuuden tarpeisiin liittyviä asioita, joten tämänkin kategorian asioiden voi olettaa toteutuvan työpaikoilla melko hyvin. Kyselyssäni aion kysyä esiintyykö työpaikalla häirintää tai kiusaamista sekä minkälainen on työpaikalla vallitseva varmuus tulevaisuudesta.

3.1.3 Liittymisen tarve

Ihminen on sosiaalinen eläin, joka haluaa luontaisesti olla osana erilaisissa ryhmissä ja yhteisöissä. Yhteisö on ihmisen keskeinen voimanlähde ja hyvässä yhteisössä ihminen saa itsestään kaiken irti. (Rauramo 2008, 122–123.) Työssäkäyvälle ihmiselle työyhteisö on perheyhteisön jälkeen ehkä tärkein yhteisö, ja sen toimivuus on työhyvinvoinnille erittäin tärkeä asia.

Hyvä työyhteisö on sellainen, jossa asetetut tavoitteet ovat realistisia ja niiden saavuttamisesta osataan iloita. Yhteisen tavoitteen kautta jokainen voi tuntea, että on hyvä omassa työssään ja että hänen työnsä on tärkeää. (Räisänen & Lestinen 2006, 103.) Näin ihminen tuntee kuuluvansa työyhteisöön ja kokee, että hänet hyväksytään sellaisena kuin hän on (Waris 2001, 25). Jokaisella työntekijällä on myös tunne siitä, että hän apua tarvitessaan saa työyhteisönsä ja esimiehensä tuen (Räisänen & Lestinen 2006, 103). Tämä korostuu teknisen viestinnän kaltaisissa tehtävissä, joita usein toteutetaan tiimityönä. Jokaisen tiimin jäsenen on tunnettava kuuluvansa työyhteisöön, jotta

hän voi antaa työhön koko panoksensa. Tämä voi olla ongelma silloin, kun työskennellään alihankkijana asiakkaan tiloissa. Heinisen mukaan työntekijällä voi tällöin olla tunne, että hän ei täysin kuulu joukkoon ja häntä saatetaan kohdella ulkopuolisena, toisen yrityksen työntekijänä (2003, 70–71). Tähän voi toisaalta vaikuttaa se, kauanko saman asiakkaan tiloissa on työskennelty. Pitempiaikaisesti asiakkaan tiloissa työskenneltyt luonnollisesti sulautuneet paremmin työpaikan työyhteisöön kuin vastikään sinne siirtynyt.

Työstressitutkijoiden mukaan toimivat ihmissuhteet työpaikalla ovat myös merkittävä työstressin säätelijä. Hyvät suhteet lähimpiin työtovereihin vaimentavat työstressiä ja huonot suhteet puolestaan altistavat työstressille. (Waris 2001, 25.) Sen lisäksi, että työyhteisön hyvä ilmapiiri tukee sen jäsenten hyvinvointia, se tukee myös koko työorganisaation menestymistä. Jos työyhteisö ei voi hyvin, se ei voi toimia tehokkaasti, koska sisäiset ristiriidat kuluttavat voimavaroja ja vähentävät työhyvinvointia ja -motivaatiota. (Harjanne & Penttinen 2006, 106.) Tämän vuoksi yrityksen johdonkin on varmasti syytä seurata työyhteisön tilaa, ja jos siinä on ongelmia, alihankkijoiden myötä tai muuten, mietittävä keinoja parantaa tilannetta.

Työpaikan myönteisen ilmapiirin piirteitä ovat esimerkiksi se, että työpaikalla vallitsee varmuus tulevaisuudesta, kaikilla on yhteiset tavoitteet ja työtehtävät ja vastualueet on määritelty selkeästi. Myös työpaikan pelisäännöt ja toimintatavat ovat selkeät ja ne ovat kaikkien tiedossa. Henkilöstön omaa aktiivisuutta ja kasvua korostetaan, ja työyhteisössä vallitsee usko siihen, että jos ongelmia ilmenee, ne voidaan ratkaista. Työpaikalla on myös riittävästi aikaa sosiaaliselle kanssakäymiselle ja kaiken kaikkiaan yhteistyö työpaikalla on mahdollisimman sujuvaa. (Harjanne & Penttinen 2006, 107.) Edelleenkin teknisen viestinnän ja tiimityön kannalta kaikki nämä asiat ovat ensisijaisen tärkeitä. Toisaalta aina ei riitä, vaikka oma välitön työyhteisö ja ilmapiiri olisivat hyvät, sillä yhteistyötä tehdään usein yrityksen sisällä välitöntä työyhteisöä laajemminkin.

Jos katsotaan kielteisen ilmapiirin piirteitä, niin siellä puolestaan tieto ei kulje ja liikkeellä on paljon huhuja. Työyhteisöön on muodostunut erilaisia klikkejä, esiintyy paljon syytelyä, riitoja ja yleistä valitusta. Henkilöstön vaihtuvuus voi olla suuri ja työpaikalla on paljon poissaoloja. Työyhteisön sisäiset pelisäännöt ovat epäselvät ja johtajuus on hämärtnyt. (Harjanne & Penttinen 2006, 107.)

Kielteisen ilmapiirin taustalla voi olla se, että työyhteisöstä puuttuu aito psyykkinen työnteko. Vaikka osataan tehdä vaativaa älyllistä työtä, suunnitella ja toteuttaa, ei silti osata ponnistella työyhteisön ongelmien ratkaisemiseksi. (Heiske 2005, 13.) Työilmapiiri syntyy yhteisöllisesti ja sitä tulee kehittää osana työyhteisön muuta kehittämistoimintaa. Jotta päästäisiin hyvään lopputulokseen, on koko henkilöstön sitouduttava toimintaan ja osallistuttava siihen aktiivisesti. Viime kädessä jokainen työyhteisön jäsen vaikuttaa omalta osaltaan työilmapiiriin ja sen muodostumiseen. (Harjanne & Penttinen 2006, 107.)

Hyvän työilmapiirin luominen vaatii myös johdon sitoutumista ja ohjausta (Harjanne & Penttinen 2006, 107). Esimies vaikuttaa omilla valinnoillaan ja toiminnallaan työn sisältöön, työtapoihin, palkkaukseen ja näin ollen myös työyhteisön ilmapiiriin (Karppanen 2006, 161). Esimiehen tehtävänä on pitää huolta siitä, että työyhteisöissä tehtävä työ on mielekästä, työntekijöillä on kehittymismahdollisuuksia, työyhteisö on kunnossa ja työ rytmittyy muun elämän kanssa sopivassa suhteessa (Kärkkäinen 2002, 40). Luetellut asiat liittyvät keskeisesti myös itsensä toteuttamisen tarpeeseen, jota käsittelemme luvussa 3.1.5.

Työhyvinvointitutkimusten mukaan sillä miten esimiehet toimivat on suuri merkitys työntekijöiden hyvinvoinnille. Niinpä organisaatioiden kannattaa panostaa esimiesten koulutukseen, jotta nämä oppivat kuinka työyhteisöä johdetaan niin, että työhyvinvointia edistetään. (Kärkkäinen 2002, 40.)

Esimiehen on tärkeää huomioida jokainen työyhteisön jäsen omana itsenään, sillä ei ole suinkaan yhdentekevää, miten kukin yksilö kohdetaan. Samanlainen kohtelu jokaisen yksilön kohdalla voi

pahimmillaan johtaa monenlaisiin ongelmiin ja virhetulkintoihin. Hyvä esimies ymmärtää ihmisten erilaisuuden ja näkee sen yhtenä organisaation rikkautena ja voimavarana. (Kaivola & Launila 2007, 46.) Toimivat suhteet esimiehiin tarkoittavat osaltaan myös sitä, että henkilö kokee esimiehen olevan tavoitettavissa ja kuuntelevan hänelle esitettyjä toiveita ja huolia (Waris 2001, 25).

Esimiehen rooli on muuttunut työyhteisön töiden ylimmästä osaajasta ja asiantuntijasta kohti neuvovampaa, valmentajamaista roolia. Tähän rooliin pitäisi aina kuulua tavoitteiden kirkastamista, tiedottamista, kannustamista, palautetta, koulutusta, esimerkkinä ja tukena toimimista, hengenluontia ja myös riittävässä määrin asiantuntemusta. (Karppanen 2006, 161.) Tämä on totta erityisesti tietotyön kohdalla, sillä tietotyöntekijöitä ei voi ohjata kädestä pitäen, heille voi vain olla avuksi. Näin ollen tietotyöntekijöiden tulee itse ohjata itseään antamaan täyden panoksensa. (Drucker 2002, 156.) Jos teknisen viestijän esimiehenä on sellainen henkilö, joka ei tunne teknistä viestintää, on teknisen viestijän lähestulkoon pakko ohjata itseään. Tällöin esimiehenkin on ehkä hyvä huomata, että työntekijä on tässä asiassa häntä parempi asiantuntija, ja keskittyä kannustamiseen ja tukemiseen varsinaisen neuvomisen sijasta.

Vaikka esimiehen toiminnalla on suuri vaikutus työntekijöiden hyvinvoinnille, sitä ei huomioida yritysten palkkiopolitiikassa. Tolvasen mukaan vain harvoissa yrityksissä työntekijöiden hyvinvointi vaikuttaa esimiesten saamiin bonuksiin, vaan bonukset perustuvat pääsääntöisesti taloudelliseen tulokseen ja tehokkuuteen. Näin siitä huolimatta, että yleisesti ollaan sitä mieltä, että tulosta syntyy vain hyvinvoivan henkilöstön avulla. (2008, 9.) Mielestäni tämä asia osoittaa sen, että yrityksissä ei vielä täysin kattavasti oteta työhyvinvointiseikkoja huomioon. Jos bonuksia jaettaessa katsotaan yrityksen tulosta ja siihen vaikuttaneita seikkoja, mukana tarkastelussa pitäisi ehdottomasti olla myös työntekijöiden hyvinvointi.

Vaikka työyhteisön pysyvä toimivuus ja työpaikan hyvä ilmapiiri syntyvätkin monien asioiden summana ja pitkäjänteisen panostamisen ja kehittämistyön kautta, voidaan siihen vaikuttaa pienemmilläkin asioilla. Yhteenkuuluvuuden tunnetta ja me-henkeä voidaan nostattaa organisaation järjestämällä yhteisillä tapahtumilla, juhlilla ja muilla yhdessäoloon tarkoitetuilla tilanteilla (Viitala 2007, 162). Projektiluonteisessa työssä on hyvä tapa järjestää jonkinlaiset juhlat projektin päättymisen kunniaksi, jotta työntekijät saavat palkinnon hyvin tehdystä työstä ja projektin kunnialla loppuun asti saattamisesta. Asiakkaan tiloissa toimivien teknisten viestijöiden kohdalla tilanne saattaa jälleen olla ongelmallinen. Voi olla, että alihankkijaa ei oteta ilman muuta mukaan asiakasyrityksen järjestämiin tapahtumiin, vaan joissain tapauksissa saatetaan esimerkiksi toivoa, että alihankkijan oma työnantaja kustantaa hänen osallistumisensa kyseisiin tapahtumiin (Heininen 2003, 67). Tällaisissa tapauksissa palveluntarjoajan ja asiakasyrityksen soisi neuvottelevan asioista ja luovan jonkinlaiset pelisäännöt, jotka sallivat asiakkaan tiloissa työskentelevän osallistumisen asiakasyrityksen, eli sen hetkisen työyhteisönsä, tapahtumiin.

Liittymisen tarpeeseen sisältyy monia työhyvinvoinnin kannalta erityisen tärkeitä asioita. Näin ollen aion sisällyttää kyselyyni suhteellisen laajasti tähän kategoriaan liittyviä asioita. Tällaisia asioita ovat muun muassa työpaikan ilmapiiri, työyhteisöön kuuluminen, yhteistyön sujuminen, työtovereilta ja esimieheltä saatava apu sekä se, miten työyhteisöä johdetaan.

3.1.4 Arvostuksen tarve

Neljänneltä portaalta löytyy arvostuksen tarve. Rauramon mukaan se, että ihminen kokee saavansa arvostusta osakseen, on itsetunnon kehittymisen avainedellytys. Erityisen tärkeää on saada arvostusta sellaisilta henkilöiltä, joita ihminen itse arvostaa ja pitää tärkeinä. Työhyvinvointiin

liittyen tällaisia henkilöitä voivat olla lähin esimies, työtoverit, asiakkaat tai muut henkilöt, joiden kanssa henkilö tekee työssään yhteistyötä. (2008, 143–144.)

Työntekijän arvostus näkyy yhdeltä osin siinä, miten hän saa osallistua yrityksen arvokeskusteluun. Arvot ovat niitä asioita, joita organisaatiossa pidetään tärkeinä, mitä pidetään oikeana ja mitä vääränä ja mitä tavoiteltavana ja mitä välteltävänä (Viitala 2007, 34). Hämmäläisen mukaan yhteiset arvot ovat työyhteisön ja organisaation kivijalka, jonka päälle kaikki muu rakentuu. Työyhteisön arvoista tulee kuitenkin sopia yhteisesti. Sopimiseen tarvitaan arvokeskustelua, jossa jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus puhua omien arvojensa puolesta. (2005, 70, 82.) Oikea arvokeskustelu ei toteudu, jos arvot vain annetaan ylhäältä päin. Tästä seuraa, että arvot helposti ovat ristiriidassa yksilön omien arvojen kanssa, eikä hän voi sitoutua niihin. Työhyvinvoinnin kannalta on olennaista, että jokainen työntekijä pystyy sitoutumaan oman työyhteisönsä ja organisaationsa arvoihin ja että arvot myös näkyvät osana jokapäiväistä toimintaa. (Rauramo 2008, 151–152.) Näin ollen työhyvinvoinnin lisäksi myös yrityksen menestys nousee viime kädessä yhteisistä arvoista (Hämäläinen 2005, 84). Yritys tarvitsee menestyäkseen sitoutuneen henkilöstön.

Arvostuksen kokeminen tarkoittaa ennen kaikkea sitä, että jokaisen ihmisen ponnistelut ja työpanos otetaan huomioon työyhteisössä (Rauramo 2008, 143). Jos ihminen ei saa arvostusta osakseen, eikä hänen työtään oteta huomioon, hän ei enää luota siihen, että hänen on ylipäänsä mahdollista saavuttaa asetetut tavoitteet (Heiske 2001, 142). Kuten jo mainitsin, arvostusta voi saada monelta taholta. Teknisten viestijöiden kohdalla yhteiskunnallinen arvostus koetaan suhteellisen vähäiseksi, lähinnä siksi, että ala ei ole kovinkaan tunnettu (Korhonen 2007, 39; STVY 2008). Myös esimerkiksi tuotekehityspuolen asiantuntijoiden, esimerkiksi insinöörien, taholta tuleva arvostus koetaan yleisesti vähäiseksi. Tämän katsotaan osaltaan johtuvan siitä, että nämä eivät ymmärrä teknisen viestinnän merkitystä, eivätkä näin ollen arvosta teknisen viestijän roolia

tuotekehitysprosessissa. Teknisen viestinnän esimiesten tulisikin omalta osaltaan valaista yrityksen sisäisesti dokumentaation ja teknisen viestinnän tärkeyttä, jotta asia ymmärrettäisiin laajemminkin. (Lee & Mehlenbacher 2000, 546, 552.)

Työyhteisön sisällä yksi arvostuksen osoittamisen muoto on palautteen anto. Nykäsen mukaan erilaiset työhyvinvointia koskevat tutkimukset ovat paljastaneet, että ihmiset kaipaavat enemmän palautetta työstään kuin mitä he nykyisellään saavat (2007, 101). Työntekijät voivat turhautua palautteen vähäisyyteen ja heitä voi vaivata epätietoisuus siitä, onko heidän työpanoksestaan mitään hyötyä vai ei. Jos palautetta ei saa lainkaan, ihmisen työhalu ja elinvoima vähitellen heikkenee. (Heiske 2001, 131, 142.)

Hyvin annettu palaute on inhimillistä kanssakäymistä, jota jokainen tarvitsee työyhteisössään. Positiivisesta palautteesta ihminen saa energiaa ja lisää työmotivaatiota, negatiivinen palaute taas yleensä havahduttaa yrittämään kovemmin, jotta kritiikki vaihtuisi kiitokseksi. (Heiske 2001, 131, 142.) Negatiivinenkin palaute pitää muistaa antaa rakentavasti. Käyttää voi esimerkiksi niin sanottua hampurilaismallia: ensin kerrotaan mitkä asiat ovat hyvin, sitten esitetään mitä pitäisi korjata ja lopuksi palataan vielä hyviin asioihin. (Nykänen 2007, 101–102.) Kaiken kaikkiaan paras kritiikki on hyvin täsmennettyä, ja se annetaan suoraan ja minä-muodossa (Heiske 2001, 142).

Korhosen mukaan suurin osa teknisistä viestijöistä saa työstään palautetta, mutta se koetaan usein liian pintapuoliseksi. Yleensä palautteessa keskitytään siihen, oltiinko työhön jonkin tietyn projektin päättyessä tyytyväisiä vai ei, sen sijaan että annettaisiin tarkempaa palautetta esimerkiksi tietyistä dokumentaatoratkaisuista. Kaiken kaikkiaan myös tekniset viestijät näyttäisivät toivovan työstään entistä enemmän palautetta, erityisesti loppukäyttäjältä. (2007, 51.) Loppukäyttäjältä palautteen saaminen voi olla kuitenkin vaikeaa, erityisesti palveluyrityksessä työskenteleville

teknisille viestijöille. Näin sen vuoksi, että palaute saattaa tulla vain asiakasyritykselle saakka, eikä näin ollen tavoita palveluyritystä ja siellä työskentelevää teknistä viestijää, mikä voi välillä olla turhauttavaa.

Kehityskeskustelut ovat nykyään olennainen osa palautejärjestelmää useissa yrityksissä ja organisaatioissa. Kehityskeskusteluissa seurataan työn tuloksellisuutta ja työntekijän hyvinvointia sekä työn ja osaamisen kehittämistä. Myös palkkaukseen, koulutukseen ja etenemismahdollisuuksiin liittyvät kysymykset voidaan yhdistää kehityskeskusteluihin. (Rauramo 2008, 157.)

Osa arvostuksen tarvetta on se, että ihminen tuntee saavansa työstään ansaitsemansa palkkion. Rauramon mukaan työstä saatava palkka olisikin pyrittävä sitomaan työn vaatimustasoon, työolosuhteisiin ja työn tuottavuuteen. Jotta palkkausjärjestelmät olisivat oikeudenmukaisia ja tehokkaita, on kehitetty erilaisia menetelmiä, joilla voidaan arvioida työn vaatimuksia ja mitata työaika. (2008, 154.) Ihmisen työstään saama palkkio voi kuitenkin olla paljon muutakin kuin pelkkä rahallinen palkka.

Tästä kokonaisuudesta puhutaan palkitsemisena. Palkitsemisen kokonaisuus pitää sisällään aineellisia ja aineettomia palkitsemistapoja. Aineellisia tapoja ovat juuri peruspalkka, tulospalkkiot, optiot ja edut, aineettomia puolestaan esimerkiksi työn sisältö, koulutusmahdollisuudet, työajan ja työsuhteen järjestelyt. (Hakonen et al 2005, 19–20.) Periaatteessa voisi siis sanoa, että tässäkin työssä käsiteltävät työhyvinvoinnin osa-alueet ovat kaikki osa palkitsemisen kokonaisuutta: toiset osa-alueet kuuluvat aineelliseen palkitsemiseen, toiset aineettomaan. Työhyvinvointiin kuuluu, että työ on palkitsevaa, niin konkreettisessa kuin kuvaannollisessakin mielessä.

Aineellisista palkitsemistavoista perinteisimpiä ovat olleet aika-, urakka- ja palkkiopalkat, mutta nykyään niiden rinnalle on noussut erilaisia täydentäviä palkkaustapoja (Hakonen et al 2005, 69–70). Täydentävät palkkaustavat voivat kohdistua ryhmien, yksiköiden tai vaikka koko henkilöstön palkitsemiseen. Joka tapauksessa työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus saada osansa yhtiön menestyksestä. (Rauramo 2008, 155–156.) Työntekijät ovat omalta osaltaan menestyksen rakentaneet, ja jos he eivät saa siitä palkkiota, se tuskin kannustaa sitoutumaan yrityksen menestykseen tulevaisuudessa. STVY:n palkkatutkimuksessa on tullut esiin, että yhtenä alan huonoimmista puolista pidetään siitä saatavaa palkkaa. Toisaalta monet ovat sitä mieltä, että palkka on parempi kuin mitä he muilla mahdollisilla työaloillaan voisivat saada. (STVY 2008.) Mielipiteitä on siis monia, ja onkin mielenkiintoista nähdä, minkälainen on kyselyssä esiin tuleva vallitseva mielipide.

Yksi osa palkitsemisen kokonaisuutta ovat edut. Suomessa osaa eduista säädellään laein ja työehtosopimuksin: tällaisia etuja ovat esimerkiksi terveydenhuolto ja lomaedut. Ylimääräisillä eduilla yritykset voivat lisätä työpaikan houkuttelevuutta ja parantaa omaa työnantajakuvaansa. Edut voivat vaihdella työmatkakuljetuksen tarjoamisesta työvaatteiden ja ilmaisten päiväkahvien kustantamiseen (Hakonen et al 2005, 140–141.) Ylimääräisiä etuja voivat olla muun muassa luvussa 3.1.1 mainitut laajennettu työterveyshuolto, erilaiset liikuntaedut ja työpaikkaruokailu.. Yleisimmin käytetyt edut ovat veronalaista tuloa, esimerkiksi auto-, asunto- ja puhelinedulle on määritelty omat verotusarvonsa (Hakonen et al 2005, 141.) Verotuksen ulkopuolelle jää kuitenkin joitain etuja, joilla on saajalleen taloudellista arvoa (Viitala 2007, 144). Esimerkiksi liikuntaseteli on verovapaa, ja alkuvuodesta 2009 myös kulttuuriseteli tulee verovapaaksi (Paavola 2008, 28).

Yhtenä etuuden muotona voidaan pitää myös liukuvaa työaika. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä voi tietyissä rajoissa määrätä työnsä päivittäisen alkamis- ja päättymisajankohdan. Työntekijöillä on

näin ollen enemmän vapautta työaikojen määrittämiseen ja erilaiset elämäntilanteet voidaan ottaa paremmin huomioon työajoissa. Työntekijät arvostavat sitä, että tuntikertymien avulla voi esimerkiksi viettää pidennetyn viikonlopun ja ottavatkin ylityöstä saatavan korvauksen ennemmin vapaana kuin rahana. (Viitala 2007, 92.) Liukuva työaika lieneekin huomattava etu etenkin perheellisille työntekijöille, sillä se osaltaan auttaa perheen ja työn yhteensovittamista.

Arvostuksen tarpeeseen liittyvistä asioista otan kyselyssäni esiin erityisesti sen, millaiseksi oma arvostus työyhteisössä koetaan ja millaisena työn yhteiskunnallinen arvostus nähdään. Kysyn myös miten hyvin oman palkan katsotaan vastaavan työn vaativuutta ja tyytyväisyyttä erilaisiin työpaikkaetuihin.

3.1.5 Itsensä toteuttamisen tarve

Viides ja viimeinen tarve, itsensä toteuttamisen tarve perustuu ihmisen haluun kehittää itseään. Ihminen haluaa koetella rajojaan ja pyrkii löytämään itsestään uusia kykyjä ja ulottuvuuksia. Ihminen nauttii myös älyllisistä haasteista ja uuden oppimisesta, kehittymisestä ihmisenä. (Rauramo 2008, 32–33.) Viidennen tason haasteet liittyvät tietyllä tapaa abstraktimmin työn sisältöön ja ihmisen kehittymiseen työssään.

Mahdollisuudet itsensä toteuttamiseen ja kehittämiseen lähtevät liikkeelle siitä, että myös organisaatiolla on tarve kehittyä. Nummelin toteaa, että nykypäivän organisaatioiden elämää hallitsevat suurelta osin muutokset (2007, 123). Tämä on totta myös teknisen viestinnän alalla, kuten luvussa 2 tuli esiin. Jotta muutoksiin osattaisiin sopeutua, myös organisaation tulee jatkuvasti kehittyä (emt). Organisaation kilpailukyky riippuu siitä, mitä yrityksessä jo osataan, miten

osaamista käytetään ja kuinka nopeasti kyetään kehittymään, eli oppimaan uutta. Ratkaisevaa on siis osaamisen johtaminen, eli yrityksen työntekijöiden osaamisen tason nostaminen, vaaliminen sekä tehokas hyödyntäminen. Yritystä, jossa panostetaan osaamisen johtamiseen, kutsutaan oppivaksi organisaatioksi. (Viitala 2007, 170, 172.)

Oppivan organisaation lähtökohta on visio, jonka pohjalta määritellään työn tavoitteet ja siihen liittyvät kehittämishankkeet. Yksilö- ja ryhmätason oppimisen tukemisella päästään koko organisaatiotason oppimiseen. (Nummelin 2007, 124.) Oppiva organisaatio siis käyttää kaikkien yksilöiden ja ryhmien oppimiskykyä yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi ja kykenee luomaan organisaatioon ilmapiirin, joka kannustaa jatkuvaan oppimiseen ja kehittymiseen (Kaivola & Launila 2007, 82). Koska dokumentoitavat tuotteet muuttuvat koko ajan ja tekninen viestintä muuttuu koko ajan, voisi olettaa, että niin tuotekehitysorganisaatioissa kuin teknisen viestinnän palveluyrityksissäkin sovellettaisiin edes jossain määrin oppivan organisaation periaatteita. Sitä onko asia käytännössä näin, on kuitenkin vaikea arvioida.

Muutoksia tapahtuu myös organisaatiotasoa pienemmillä tasoilla, itse työssä. Ihmisen on kehitettävä osaamistaan jatkuvasti. Hänen on kyettävä oppimaan uusia asioita ja uudistettava ajatteluaan koko ajan. Työhön valmistava koulutus riittää vain tiettyyn pisteeseen saakka, minkä jälkeen ihminen kehittyy työtä tehden. (Tuomivaara et al 2005, 175.) Suomessa teknisen viestinnän yliopistokoulutuksen johtoajatukseksi on ollut parantaa opiskelijoiden viestintätaitoja ja opettaa heitä teknisen viestinnän eri työkalujen käyttöön. Erikoisalojen koulutus on jätetty tulevien työnantajien vastuulle. (Abdallah et al 2005, 81.) Tämä onkin kaikilta osin järkevä ratkaisu ottaen huomioon kaikki ne moninaiset erikoisalat, joilla tekninen viestintä voi toimia. Tällöin kuitenkin korostuu työntekijän työhön perehdyttäminen hänen aloittaessaan uudessa työpaikassa. Teknisen

viestinnän alalla jo monia vuosiakin toiminut voi uudessa työpaikassa olla hänelle lähes täysin tuntemattoman erikoisalan äärellä.

Perehdyttämisessä uusi työntekijä tutustuu yrityksen toimintatapoihin ja tietenkin omaan työhönsä. Tulokkaalla tulisi mielellään olla yksi, nimetty perehdyttäjä, jonka vastuulla on perehdytyksen onnistuminen. (Hakonen et al 2005, 263.) Hyvin toteutettu perehdyttäminen luo pohjan työssä oppimiselle ja organisaatioon sitoutumiselle. Mitä nopeammin työntekijä pääsee uuteen työhönsä sisälle, sitä nopeammin hän kykenee ottamaan vastuuta työtehtävistään, oppimisestaan ja osaamisestaan. (Nummelin 2007, 94.) Palmgren peräänkuuluttaa ohjeistuksen ja perehdytyksen kielellistä selkeyttä: ammattislangia vilisevä ohjeistus ei välttämättä edesauta juuri alalle tullutta teknistä viestijää omaksumaan työhön liittyviä uusia asioita niin nopeasti kuin olisi toivottavaa (2007, 38–39). Saman voi ulottaa koskemaan myös uudelle erikoisalalle siirtyvää, sillä jokaisella alalla (jos ei jopa jokaisella organisaatiolla) on varmasti jossain määrin oma kielensä, jonka oppii vasta ajan myötä.

Itse työssä oppimisessa oppiminen kulkee käsikkäin luovuuden kanssa. Eteen tulevat monimutkaiset tilanteet edellyttävät uusien ja luovien ratkaisujen löytämistä. Löydettyjen ratkaisujen testaaminen käytännössä mahdollistaa oppimisen, ja opitut ratkaisut avaavat uusia mahdollisuuksia, kun tulevissa tehtävissä jälleen tarvitaan luovia ratkaisuja. Perustan työssä oppimiselle luovat haasteellinen työ, joka antaa mahdollisuuden luoda uutta osaamista, työnjako, joka mahdollistaa perehtymisen kokonaisvaltaiseen työprosessiin omaa vastuualuetta laajemmin sekä työprosessin läpinäkyvyys, joka sallii uusien työntekijöiden seurata kokeneempien työntekoa. (Tuomivaara et al 2005, 175–176.) Teknisessäkin viestinnässä vastaantulevat tilanteet ovat varmasti usein sellaisia, että ratkaisuja niihin ei saa suoraan koulunpenkiltä, vaan ratkaisut löytyvät

hyödyntämällä koulutuksen tuomaa teoriapohjaa yhdessä työssä opittujen ja nähtyjen asioiden kanssa.

Työntekijä voi kehittää omaa osaamistaan myös erillisen koulutuksen avulla. Työnantajan tarjoamaan valikoimaan kuuluu yleensä monenlaisia kouluttautumismahdollisuuksia yhtä aikaa: se voi tarjota itse järjestämäänsä koulutusta, tukea henkilön omaehtoista kouluttautumista taloudellisesti tai antamalla mahdollisuuden käyttää työaika opiskeluun. Erilaiset lyhyet kurssit tarjoavat hyvän mahdollisuuden saattaa osaaminen tarvittavilla alueilla ajan tasalle. Tyypillisimpiä esimerkkejä ovat uusien ohjelmistojen kurssitukset ja yrityksen omat kielikurssit. (Hakonen et al 2005, 260, 263.) Samalla kun työntekijä saa mahdollisuuden oppia uutta ja kehittää itseään, saa hän myös irrottautua hetkeksi normaalista työrutiinista. Teknisten viestijöiden kohdalla esimerkiksi juuri erilaisiin uusiin ohjelmistoihin perehdyttävät kurssit ovat paikallaan, koska kuten luvussa 2.1 kävi ilmi, markkinoille tulee jatkuvasti uusia sovelluksia, jotka teknisten viestijöiden tulee hallita.

Itsensä toteuttamisen tarpeeseen kuuluu myös työn hallinta. Työterveyslaitoksen määritelmän mukaan työn hallinnalla tarkoitetaan sitä, missä määrin työntekijällä on valtaa ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työntekoonsa liittyviin olosuhteisiin ja sisältöihin. Työn hallintaan liittyvät esimerkiksi työn monipuolisuuteen ja osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksiin liittyvät asiat. Työn hallinnan toteutumiseksi työntekijällä tulee esimerkiksi olla selkeä käsitys siitä, mitä hänen työltään odotetaan ja hänen työtehtäviensä tulee olla selkeästi määritellyt. Tärkeää on myös se, että ihminen kokee työnsä olevan monipuolista ja että hän voi hyödyntää siinä kaikkia tietojaan ja taitojaan. Kaiken kaikkiaan työntekijällä tulisi olla ainakin jossain määrin valtaa vaikuttaa omaan työhönsä, sen sisältöön ja toteutustapoihin. (2006a, 2006b.) Myös jo edellä mainitut riittävä perehdytys ja koulutus ovat tärkeitä asioita. Osaaminen on avainedellytys työn hallinnan tunteen saavuttamiseksi (Salojärvi 2006, 58). Parhaimmassa tapauksessa työntekijä voi itse säännellä työtilannettaan ja

kokea työnsä mielekkäänä (Harjanne & Penttinen 2006, 101). Mielekäs työ ja työn sisältö ovat työntekijää motivoivia asioita. Työn fiksu organisointi ja työn sovittaminen yksilön tavoitteisiin ja kykyihin lisäävät työn palkitsevuutta. (Hakonen et al 2005, 265.) Työn hallintaan ja itsensä kehittämiseen liittyy myös luvussa 3.1.4 käsitelty kehityskeskustelu, jossa voidaan ottaa esiin edellä lueteltuja asioita.

Työssä kehittymistä ovat siis oman osaamisen syventäminen ja laajentaminen tai jonkin alan erikoisosaamisen hankkiminen, jota voidaan edistää yrityskohtaisilla käytännöillä (Hakonen et al 2005, 258). Teknisen viestinnän alalla näyttäisi vallitsevan jossain määrin kaksijakoinen suhtautuminen siihen, millaisia kehittymismahdollisuuksia ala tarjoaa. STVY:n palkkatutkimuksen mukaan osa jäsenistöstä kokee, että ala ei tarjoa kehittymismahdollisuuksia ja osa katsoo alan kehittyvän jatkuvasti ja näin ollen tarjoavan yhä enemmän mahdollisuuksia (STVY 2008).

Itsensä kehittämiseen liittyy monen mielestä uralla eteneminen, joka koetaan tavoiteltavana ja palkitsevana asiana. Joissain yrityksissä onkin mietitty selkeitä polkuja, joiden kautta uralla edetään. (Hakonen et al 2005, 259.) Etenemismahdollisuudet kuitenkin vaihtelevat yrityksestä toiseen, eikä niitä välttämättä aina ole tarjolla. Oman haasteensa tähän tuo nykyorganisaatioiden mataluus, mutta esimieshierarkiassa eteneminen ei ole ainoa tapa edetä, vaan kehittyminen oman työnsä asiantuntijana voi yrityksissä näkyä muunkin tyyppisinä rooleina kuin päällikön tai johtajan paikkoina, esimerkiksi seniори- ja erityisasiantuntijatehtävinä (emt.).

Kyselyssäni tulen ottamaan itsensä kehittämisen tarpeeseen liittyvistä asioista huomioon erityisesti työn hallintaan liittyviä asioita, eli kysyn esimerkiksi missä määrin vastaaja pystyy vaikuttamaan työtehtäviensä sisältöön ja kokeeko hän työnsä olevan oikein mitoitettu Kysyn myös mitä mieltä vastaajat ovat koulutus- ja etenemismahdollisuuksistaan.

3.2 Työhyvinvoinnin vaikutuksia

Tässä luvussa käsittelen työhyvinvoinnin eri vaikutuksia yksilö- ja yritystasolla. Aloitan yksilötason vaikutuksilla ja työkuormituksen käsitteellä, josta etenen työkuormituksen eri vaikutuksiin, niin myönteisiin kuin kielteisiin. Yritystason vaikutusten puolella tuon esiin, miten eri tavoin työhyvinvointi vaikuttaa yrityksen menestykseen.

3.2.1 Yksilötason vaikutukset: työkuormitus, työuupumus, työn imu

Työhyvinvoinnin vaikutuksia yksilölle voidaan lähteä tarkastelemaan esimerkiksi työpsykologian näkökulmasta. Wariksen mukaan työpsykologiassa käytettyjä käsitteitä työhyvinvoinnin vaikutusten tarkastelussa ovat kuormitustekijä, kuormitus, kuormittuminen ja kuormittuneisuus. Erilaiset työympäristöön ja työhön liittyvät kuormitustekijät aiheuttavat työntekijään kohdistuvaa kuormitusta. Tämä saa aikaan kuormittumista, joka ilmenee terveyden kannalta joko myönteisenä tai kielteisenä kuormittuneisuutena. (2001, 14–15.) Työhyvinvointikeskustelussa kielteisen kuormittuneisuuden ydinkäsite on ollut työuupumus ja myönteisen kuormittuneisuuden työn imu (Hakanen 2005, 15). Näihin käsitteisiin palaan hiukan myöhemmin.

Kuormitus voi olla fyysistä tai psyykkistä (Viitala 2007, 216). Teknisen viestinnän kohdalla olennaisempaa on kuitenkin psyykinen kuormitus. Silti, kuten Cedercreutz ja Hanhinen toteavat, nykyajan työelämässä esiintyy paljon fyysistä alikuormitusta, koska monet työt ovat ruumiillisesti erittäin kevyitä. Liian suuri tai vähäinen kuormitus on haitallista liikuntaelinten kunnolle. Lievän alikuormituksen vaikutuksista liikuntaelimiin tiedetään vielä toistaiseksi vähän. Kuitenkin oletetaan, että sen vaikutukset ovat samansuuntaisia mutta lievempiä kuin täydellisen liikkumattomuuden,

jossa ihmisen ruumiillinen toimintakyky heikkenee ja nivelten rappeutuminen nopeutuu. (2005, 9.) Koska teknisen viestijän työ on hyvin vähän fyysisesti kuormittavaa, on erityisen tärkeää huolehtia fyysisestä kunnosta vapaa-ajalla.

Työntekijään kohdistuvat kuormitustekijät voivat lisäksi olla laadullisia tai määrällisiä. Työ kuormittaa määrällisesti, jos sitä on jatkuvasti liikaa tai siihen liittyy jatkuva kiire. Kuormitus on laadullista, jos se kuormittaa muistia, edellyttää jatkuvaa tarkkaavaisuutta, nopeita reaktioita tai ihmisten kohtaamista. (Nummelin 2007, 95.) Näin ollen laadullinen alikuormitus voi johtua siitä, että tehtävät ovat liian helppoja työntekijän kykyihin nähden, ja ylikuormitus siitä, että ne ovat liian vaikeita. Määrällinen alikuormitus tulee puolestaan silloin, kun tehtäviä on liian vähän, ja ylikuormitus siitä, että niitä on liian paljon. (Viitala 2007, 218.)

Ihminen tarvitsee tietyn määrän kuormittumista: kun ihminen kuormittuu sopivasti, hän jaksaa tehdä työtä ja säilyttää tai jopa parantaa toimintakykyään. Tällaisessa tilanteessa työn kuormitustekijät ja työntekijän ominaisuudet ovat tasapainossa keskenään. (Cedercreutz & Hanhinen 2005, 7.) Tällöin työ on sekä määrällisesti että laadullisesti sopivaa ja ihminen voi tuntea hallitsevansa työnsä. Ihminen kokee työn tarjoavan sopivasti haasteita ja virikkeitä ja sitä on sopiva määrä. (Waris 2001, 19.)

Kuormittuminen voi siis olla terveyden kannalta myönteistä tai kielteistä (Waris 2001, 26). Myönteisen kuormittuneisuuden seurauksena syntyy niin sanottu työn imu, mielentila, jonka erityispiirteitä ovat tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Tarmokkuutta kuvaavat ennen kaikkea energisyys, sinnikkyys, halu panostaa työhönsä ja ponnistelu myös vastoinkäymisten edessä. Omistautumista kuvaavat tärkeyden tunne, innokkuus, ylpeys omasta työstä, työstä inspiroituminen ja työn kokeminen haasteellisena. Uppoutuminen puolestaan ilmenee täytenä

keskittymisenä ja syventymisenä omaan työhön, jolloin aika tuntuu kuluvan nopeasti ja työstä voi olla positiivisessa mielessä vaikea irrottautua. (Schaufeli & Bakker 2004, 295.) Kaiken kaikkiaan työntekoon liittyy tunne, että voi käyttää kykyjään, tietojaan ja taitojaan itseä ja myös toisia tyydyttävällä tavalla. Työ tuntuu olevan sopivan haasteellista ja aamulla on helppo lähteä töihin. Työpaikalla kaikki asiat tuntuvat olevan kohdallaan. (Waris 2001, 27.)

Kielteistä kuormittuneisuutta syntyy silloin, kun työoloissa ei ole kaikki kohdallaan. Kielteinen kuormittuneisuus voidaan alkuun kokea esimerkiksi viihtymättömyyden tunteena. Tämä voi johtua huonosta työn hallinnasta. Työ voi tuntua liian vaikealta tai liian helpolta ja sitä voi olla liian paljon tai liian vähän. Työ ei huvita ja aamulla voi tuntua vaikealta lähteä töihin. (Waris 2001, 28–29.)

Paljon puhutaan myös työstressistä. Aallon mukaan stressi voidaan määritellä eräänlaiseksi paineiden aiheuttamaksi hälytystilaksi tai yksilön reaktioiksi sitä uhkaavaa stressitekijää vastaan. Stressiä syntyy, kun paineet käyvät liian suuriksi. (2006, 28.) Useimmiten stressiin suhtaudutaan kielteisesti, mutta kaikki stressi ei ole pahasta. Toisinaan jopa tarvitsemme niin sanottua positiivista stressiä, joka mahdollistaa toiminnan ja saa meidät yrittämään parhaamme. (Sydänmaanlakka 2006, 121.) Tutkimusten mukaan eniten stressioireita koetaan ammattialojen mukaan juuri tietotyössä, ja sosioekonomisen aseman mukaan ylempien toimihenkilöiden keskuudessa (Kauppinen et al 2007, 94). Joka tapauksessa, mikäli työhön liittyy jatkuvaa ylikuormitusta, eikä stressiä ehdi purkaa, saattaa se pahimmillaan johtaa burnoutiin eli työuupumukseen (Nummelin 2007, 97).

Työuupumus määritellään pitkäaikaiseksi stressioireyhtymäksi, jota kuvaavat uupumusasteinen väsymys, kyynistyneisyys ja heikentynyt ammatillinen itsetunto. Ihminen, joka luokitellaan työuupuneeksi, tuntee itsensä jatkuvasti väsyneeksi, riippumatta siitä, miten paljon hän nukkuu. Tällainen henkilö ajattelee usein kyynisen kielteisesti työstään. Kun voimia ei ole, asioita ei enää näe oikeissa mittasuhteissa ja on vaikea löytää myönteisiä ratkaisumahdollisuuksia. (Nummelin

2007, 98.) Kuten jo johdannossa totesin, työuupumuksen perusteella sinällään ei siis voida myöntää sairauslomaa, vaan diagnoosina ja sairausloman syynä lukee jotain muuta. Ongelmallista tässä on se, että tällöin sairausloman oikea syy ei välttämättä tule työnantajan tietoon, jolloin työuupumuksen syihin ei työpaikalla osata puuttua.

Työuupumuksen syynä on siis yleensä nimenomaan ylikuormittuminen. Viitalan mukaan alikuormituskin voi aiheuttaa ongelmia. Jos työ ei tarjoa haasteita, kiinnostus ja yrittäminenkin loppuu helposti. (2007, 218.) Ilmiötä kuvaamaan on kehitetty käsite boreout, eli tavallaan se on burnoutin vastakohta, vaikka oireet voivat periaatteessa olla samankaltaiset. Ihminen turhautuu, koska työtehtävät ovat liian helppoja tai niitä on liian vähän. Pahimmassa tapauksessa työntekijä on tehnyt päivän työtehtävänsä muutamassa tunnissa, jolloin loppupäivä kuluu joutilaana. Työntekijä ikävystyy, turhautuu ja menettää viimein kaiken innostuksensa työhön. Pahimmassa tapauksessa hän voi sairastua. (Karlberg 2007.) Sen perusteella mitä teknisen viestinnän luonteesta tiedämme, voisi olettaa, että teknisten viestijöiden kohdalla on huomattavasti suurempi riski sairastua burnoutiin kuin boreoutiin.

3.2.2 Vaikutukset yritykselle

Henkilöstö ja sen hyvinvointi on yrityksen keskeinen voimavara ja kilpailutekijä, josta huolehtiminen on panostamista yrityksen menestymiseen. Toisaalta menestyvillä yrityksillä on paremmat resurssit henkilöstöstä huolehtimiseen kuin huonosti menestyvillä. (Riikonen et al 2003, 39.) Hyvinvointi ruokkii menestystä ja päinvastoin. Yrityksillä on siis tietyllä tapaa katsottuna jo lähtökohtaisesti kaksinkertainen syy ottaa työhyvinvointiasiat toiminnassaan huomioon.

Seuraavassa käyn läpi työhyvinvoinnin keskeisimpiä vaikutuksia yrityksen ja sen menestymisen kannalta.

Ensinnäkin työhyvinvointi pienentää sairauspoissaolo-, tapaturma- ja työkyvyttömyyskustannuksia. Tämä vaikuttaa kustannustehokkuuteen, mikä puolestaan vaikuttaa myönteisesti tuottavuuteen ja kannattavuuteen, minkä seurauksena yrityksen kilpailukyky paranee. Toiseksi työhyvinvointi parantaa työntekijöiden työtyytyväisyyttä, motivaatiota ja työyhteisön ilmapiiriä, jonka myötä palvelutaso paranee. Tämän seurauksena toiminnan laatu ja asiakastyytyväisyys paranee, mikä lisää kilpailukykyä. Kolmanneksi työhyvinvointi lisää yhteistä osaamista ja parantaa organisaation oppimista, jonka seurauksena syntyy uusia palveluja ja tuotteita, mikä mahdollistaa kilpailuedun säilymisen. Ja neljänneksi työhyvinvointi tukee innostuksen ja sitoutumisen syntymistä, mikä parantaa yrityksen imagoa sekä toivottuna työpaikkana että tavoiteltuna yhteistyökumppanina. Tämä avaa uusia markkinoita ja luo edelleen mahdollisuuksia kilpailukyvyn säilyttämiseen. (Ojala & Ahonen 2005, 70.) Vaikutukset ovat siis moninaiset, vaikka kaikki perimmältään johtaa kilpailukyvyn säilyttämiseen ja parantamiseen, mikä onkin yritysten elinehto.

Työhyvinvoinnista syntyviä kustannustehokkuus- ja tuottavuusvaikutuksia voidaan laskea niiden kustannusten kautta, joita työhyvinvoinnin puute aiheuttaa. Lähtökohtana voidaan käyttää tehokkaan tai toteutuneen todellisen työajan ja laskennallisen työajan eroa. Laskennallinen työaika tarkoittaa sitä aikaa, joka jää jäljelle, kun maksetusta vuotuisesta normaalityöajasta vähennetään lakisääteiset poissaolot. Näin ollen mitä lähemmäksi toteutunut työaika saadaan laskennallista työaika, sitä parempi on yrityksen kannattavuus ja tuottavuus. Tätä kautta katsoen työhyvinvointi vaikuttaa välittömästi yrityksen henkilöstökuluihin. Työhyvinvoinnin puutteen myötä kustannukset kasvavat kun sairauspoissaolojen määrä kasvaa ja sairaanhoitokulut kasvavat. Myös tapaturmakulut

saattavat kasvaa. Eläkekulut kasvavat ja kuluja tulee myös sen myötä, kun yksilöiden työkyky heikkenee. (Ojala & Ahonen 2005, 76–77.)

Jos tarkastellaan teknisen viestinnän alaa ja tuotekehitysyrityksiä ja palveluyrityksiä, niin tietyllä tapaa teknisen viestinnän palveluyrityksissä työhyvinvointiin panostaminen on ainakin lyhyellä tähtäimellä katsoen vielä tuotekehitysyrityksiä tärkeämpää. Näin sen vuoksi, että palveluyritysten menestys riippuu suoraan laskutettavan työn määrästä (Suojanen 2006). Sairauspoissaolot, niiden mahdollisesti mukanaan tuomat muutokset aikatauluihin ja edelleen muutokset laskutukseen vaikuttavat yrityksen menestykseen ehkä voimakkaammin kuin tuotekehitysorganisaatioissa, jossa tulos tulee tuotteiden myynnistä.

Sairauspoissaolot muodostavat noin 5 % palkkakustannuksista, mikä on merkittävä lisä yritysten kokonaiskustannuksiin. Monen yrityksen tulos voisi olla jopa kaksinkertainen, jos sairauspoissaolot saataisiin pienenemään puolella. (Ojala & Ahonen 2005, 51.) Sairauspoissaolokulut muodostuvat kolmesta eri tekijästä: työnantajan maksamista palkoista sairauspoissaolon aikana, sairauspoissaolon vaikutuksista tuotantoon ja poissaoloa paikkaavan työn kustannuksista (Liukkonen 2006, 208–209). Sairauspoissaoloja vähentämällä yritys voi merkittävästi lisätä tuottavan työn määrää (Ojala & Ahonen 2005, 51).

Kaiken kaikkiaan työhyvinvointi vaikuttaa montaa eri kautta yritysten kilpailukykyyn ja menestymiseen. Onkin selvää, että hyvinvointinäkökulma olisi otettava huomioon niin yrityksen strategioissa ja johtamisessa kuin myös työterveyshuolto- ja työsuojelun toimintaohjelmissa sekä henkilöstön kehittämissuunnitelmissa (Riikonen et al 2003, 42). Työhyvinvointiin panostamisen tai panostamatta jättämisen vaikutukset tulevat näkyviin ennemmin tai myöhemmin.

3.3 Työhyvinvointia koskevat lait

Työhyvinvointiasioihin puuttuminen ja panostaminen eivät ole pelkästään sen varassa, että yritykset ymmärtävät sen vaikutuksen itse yritykselle tai tahtovat hyväntahtoisuuttaan luoda työntekijöille hyvinvointia, vaan monista työhyvinvointiin liittyvistä seikoista säädetään Suomessa myös laissa. Varsinkin alimman portaan, psykofysiologisten tarpeiden, asiat ovat lainsäädännön ansiosta suhteellisen hyvällä mallilla (Työturvallisuuskeskus 2006b, 13). Lainsäädännön tarkoitus on ennen kaikkea huolehtia siitä, että ihmiset saavat työpaikoillaan oikeudenmukaista ja inhimillisestä kohtelua (Viitala 2007, 32). Kaiken kaikkiaan on hyvä olla selvillä siitä, mitä laki sanoo työhyvinvointiin vaikuttavista asioista, jotta tilanteeseen osattaisiin puuttua, jos laki ei jonkin asian kohdalla toteudu.

Keskeisimpinä työhyvinvointiin vaikuttavina lakeina voidaan pitää työturvallisuuslakia ja työterveyshuoltolakia. Nämä kaksi lakia säätelevät ennen kaikkea kahteen ensimmäiseen portaaseen, psykofysiologisiin ja turvallisuuden tarpeisiin, liittyviä asioita, ja luovat näin työhyvinvoinnin pohjan.

Työturvallisuuslain ensimmäisessä pykälässä todetaan, että

Tämän lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden, jäljempänä terveys, haittoja. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 1 §.)

Huomattavaa on, että laissa puhutaan myös henkisen terveyden haitoista. Vanha työturvallisuuslaki, joka oli vuodelta 1958, keskittyi pääasiassa työntekijöiden fyysiseen terveyteen ja turvallisuuteen (Työturvallisuuslaki 299/1958). Työn muutoksen tuomat uudet vaikutukset työntekijöiden

terveydelle ja hyvinvoinnille on siis ainakin pyritty ottamaan uudessa laissa entistä paremmin huomioon.

Työturvallisuuslain toisessa luvussa säädetään työnantajan yleisistä velvollisuuksista. Näihin kuuluvat esimerkiksi säädökset työnantajan yleisestä huolehtimisvelvoitteesta, työsuojelun toimintaohjelmasta, työn vaarojen selvittämisestä ja arvioinnista, työympäristön suunnittelusta, työn suunnittelusta sekä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Työnantajan tulee huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä ottaen huomioon työhön, työolosuhteisiin, työympäristöön ja työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät asiat. Tähän liittyen työnantajalla on oltava työsuojelun toimintaohjelma, jonka avulla edistetään työpaikan turvallisuutta ja terveellisyyttä sekä ylläpidetään työntekijöiden työkykyä. Samoin työnantajan on selvitettävä työn erilaiset vaaratekijät. Nämä tekijät on otettava huomioon työympäristön suunnittelussa. Työn suunnittelussa on otettava huomioon työntekijöiden fyysiset ja henkiset edellytykset kuormitustekijöiden haitan välttämiseksi. Työnantajan on myös huolehdittava siitä, että työntekijä saa riittävän perehdytyksen työhön ja opetusta on täydennettävä tarvittaessa.

(Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 8–14 §.)

Työturvallisuuslain luvussa viisi säädetään tarkemmin työtä ja työolosuhteita koskevista asioista. Näistä teknisen viestijän työhyvinvoinnin kannalta ehkä kaikkein keskeisimpiä ovat ergonomiaa, työn kuormitustekijöiden välttämistä ja vähentämistä sekä näyttöpäätetyötä koskevat säädökset. Lain mukaan työpiste tulee suunnitella ergonomisesti asianmukaisella tavalla, jotta työntekijälle ei aiheutuisi terveydelle haitallista kuormitusta. Jos haitallista kuormitusta havaitaan, on työnantajan selvitettävä kuormitustekijät ja ryhdyttävä toimiin vaaran välttämiseksi. Tämä pätee myös näyttöpäätetyötä tekeväälle, eli kuormitustekijöiden vähentämiseksi on työnantajan järjestettävä

työnteko näyttöpäätetyötä tekevälle mahdollisimman turvalliseksi. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 24–26 §.)

Työterveyshuoltolain ensimmäisen pykälän mukaan

Tämän lain tarkoituksena on työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon yhteistoimin edistää:

- 1) työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä;
- 2) työn ja työympäristön terveellisyttä ja turvallisuutta;
- 3) työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa; sekä
- 4) työyhteisön toimintaa. (21.12.2001/1383, 1 §.)

Työterveyshuoltolakiin kuuluu siis osittain samansuuntaisia asioita kuin työturvallisuuslakiin, mitä tulee esimerkiksi työn ja työympäristön terveellisyden ja turvallisuuden edistämiseen. Kuten luvussa 3.1.1 mainitsin, jokaisen työnantajan on tarjottava työntekijöilleen työterveyshuoltopalveluja. Työterveyshuollon palvelut voidaan järjestää joko hankkimalla palvelut terveyskeskukselta, järjestämällä palvelut itse tai toisten työnantajien kanssa tai hankkimalla palvelut muulta työterveyshuoltopalvelujen tuottamiseen oikeutetulta yksiköltä (Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383, 7 §). Palvelujen järjestämisestä ei siis ole annettu tarkkaa ohjeistusta, vaan joidenkin yritysten kohdalla työterveyshuolto voi tarkoittaa sitä, että työntekijä ohjataan terveyskeskukseen, ja joidenkin yritysten kohdalla työterveyshuollon palvelut löytyvät heidän omista tiloistaan. Selvää on, että tässä kohtaa yrityksen koko vaikuttaa asiaan: suuremmilla yrityksillä on luonnollisesti paremmat mahdollisuudet tarjota työterveyshuollon palvelut itse kuin pienillä yrityksillä.

Työterveyshuoltolain kolmannessa luvussa säädetään työterveyshuollon yleisperiaatteista, toteuttamisesta ja sisällöstä. Työnantajalla tulee esimerkiksi olla työterveyshuollosta kirjallinen toimintasuunnitelma, joka pitää sisällään työterveyshuollon yleiset tavoitteet sekä kyseisen

työpaikan olosuhteisiin perustuvat tarpeet ja niistä johtuvat toimenpiteet. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma voi olla osa työturvallisuuslaissa säädettyä työsuojelun toimintaohjelmaa. Työterveyshuollon sisällöstä säädetään muun muassa että siihen kuuluu työn ja työolosuhteiden terveellisyyden ja turvallisuuden selvittäminen, työntekijöiden terveydentilan sekä työ- ja toimintakyvyn selvittäminen ja toimenpide-ehdotusten tekeminen työn terveellisyyden ja turvallisuuden parantamiseksi. (Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383, 11–12 §.)

Laissa mainitaan myös, että työnantaja voi halutessaan tarjota myös laajempia palveluita, kuten sairaanhoito- ja muita terveydenhuoltopalveluja (Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383, 14 §). Kuten luvussa 3.1.1 jo mainitsin, laajempien palveluiden tarjoaminen voi tuoda yritykselle lisäarvoa siinä mielessä, että sen julkisuuskuva vastuullisena yrityksenä ja miellyttävänä työpaikkana parantuu. Edelleen resurssit tarjota laajempia palveluita riippuvat hyvin pitkälti yrityksen koosta.

Muita työhyvinvointiasioita koskevia lakeja ovat esimerkiksi Työsopimuslaki, jossa säädetään erilaisista työsopimukseen liittyvistä asioista sekä muun muassa todetaan, että työnantajan tulee edistää työntekijöiden mahdollisuuksia kehittää osaamistaan ja edetä työurallaan (26.1.2001/55, 2 luku, 1 §). Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta pyrkii estämään sukupuoleen perustuvan syrjinnän ja edistämään sukupuolten välistä tasa-arvoa työelämässä (8.8.1986/609).

Yhdenvertaisuuslaki pyrkii estämään muulla kuin sukupuolen perusteella tapahtuvaa syrjintää ja edistämään kaikkien ihmisten yhdenvertaisuutta työpaikoilla (20.1.2004/21). Työaikalaisa puolestaan säädetään nimensä mukaisesti erilaisista työaikaan liittyvistä asioista (9.8.1996/605).

Lakien lisäksi työhyvinvointiin vaikuttavat myös eri alojen työehtosopimukset.

Työehtosopimuksista ja niihin liittyvistä asioista puolestaan säädetään Työehtosopimuslaissa (7.6.1946/436).

4 Kyselytutkimus teknisten viestijöiden työhyvinvoinnista

Suomessa

Käytin tutkimuksessani aineistonkeruumenetelmänä verkkomuotoista kyselyä, ja tässä luvussa esittelen tutkimukseni lähtökohdat. Luvussa 4.1 kerron kyselystä aineistonkeruumenetelmänä ja esitän perustelut sille, miksi käytin tutkimuksessani juuri kyselyä. Luvussa 4.2 kerron tarkemmin kyselyn toteutuksesta, sen rakenteesta ja siihen valitsemistani kysymyksistä.

4.1 Kysely tutkimusmenetelmänä

Kysely on survey-tutkimuksen keskeisin menetelmä. Survey-tutkimuksessa tyypillisimmin poimitaan otos yksilöitä tietystä ihmisjoukosta, jolta kerätään tietoa standardoidussa muodossa. Tätä kautta saadun aineiston perusteella pyritään erilaisten ilmiöiden kuvailuun, vertailuun ja selittämiseen. (Hirsjärvi et al 2007, 130, 188.) Kysely on myös parhaimpia tapoja kerätä laajaa aineistoa (Valli 2001, 29). Koska tarkoitukseni on tutkia nimenomaan tiettyä ihmisjoukkoa, eli teknisiä viestijöitä, ja kuvata heidän työhyvinvointiaan yleisellä tasolla, sekä vertailla erilaisissa työympäristöissä työskentelevien teknisten viestijöiden työhyvinvointia keskenään, kysely oli paras vaihtoehto aineistonkeruuseen. Valintaa puolsi myös se, että tarkoituksena oli saada niin laaja aineisto, että siitä voi tehdä jonkinlaisia yleistäviä johtopäätöksiä. Tutkimukseni on siis perusluonteeltaan kvantitatiivinen.

Kuten teoriaosuudessa on jo tullut esiin, työhyvinvointi on hyvin laaja-alueinen aihe, ja näin ollen myös tutkimusta varten oli tarpeen pystyä aiheen mahdollisimman laaja-alaiseen käsittelyyn.

Kysely oli myös tässä suhteessa ensisijainen valinta, sillä sen avulla voidaan kysyä hyvinkin monia

asioita (Hirsjärvi et al 2007, 190). Näin on etenkin silloin, kun lomakkeessa on valmiit vastausvaihtoehdot (Valli 2001, 31). Niinpä vaikka kyselylomakkeessa olisi suhteellisen paljonkin kysymyksiä, sen täyttämiseen ei silti kulu niin paljon aikaa, että vastaaja ei jaksaisi täyttää sitä loppuun. Tämäkin oli omalta osaltaan tärkeä seikka kyselyn valinnassa, sillä kohderyhmäni, eli teknisten viestijöiden, voi kuvitella olevan kiireisiä, ja lomakkeen täyttämiseen liikenevää aikaa ei välttämättä ole paljon.

Kyselyn huonoina puolina pidetään esimerkiksi sitä, että tutkija ei voi tietää, ovatko vastaajat ottaneet tutkimuksen vakavasti, eli ovatko he vastanneet rehellisesti ja huolellisesti. Tutkija ei myöskään välttämättä tiedä, miten hyvin vastaajat ovat perillä siitä aiheesta, mitä kysymykset käsittelevät. (Hirsjärvi et al 2007, 190.) En pidä kyseisiä seikkoja oman tutkimukseni kohdalla ongelmina, koska ensinnäkin tutkimuskohteena ovat tekniset viestijät itse ja heidän työhyvinvointinsa, joten heidän voi olettaa olevan aiheen asiantuntijoita. Toisaalta luotan siihen, että koska teknisen viestinnän alaa leimaa yleisesti kiire, eikä työuupumukseen ole tuntematonta, kyselyyn vastanneet ovat kokeneet aiheen tärkeäksi ja näin ollen on todennäköistä, että he ovat vastanneet siihen rehellisesti.

4.2 Kyselyn rakenne ja toteutus

Toteutin kyselyni lähettämällä verkkomuotoisen kyselylomakkeen Suomen teknisen viestinnän yhdistyksen sähköpostilistalle. Koska tarkoituksena oli tavoittaa mahdollisimman monta itsensä tekniseksi viestijäksi mieltävää potentiaalista vastaajaa, kyseinen sähköpostilista oli ensisijainen vaihtoehto sopivaa toteuttamiskanavaa valittaessa. Samalla valikoitui myös kyselyn muoto, eli verkkolomake. Sähköpostilistalla on 372 ihmistä (Broman 2008), joista 112 vastasi, eli

vastausprosentti oli 30. Lähetin kyselyn listalle maaliskuussa 2008. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa ja hieman ennen vastausajan päättymistä lähetin listalle muistutusviestin kyselystä.

Kyselylomake jakautui neljään osioon. Ensimmäisessä osiossa kysyin vastaajien taustatietoja, toisessa osiossa työympäristöön ja johtamiseen liittyviä seikkoja, kolmannessa työn sisältöön, työtuihin ja jaksamiseen liittyviä asioita ja neljännessä osiossa työhyvinvointiin liittyviä kokoavia kysymyksiä. Käytännössä kysymysten jako ei ole näin selvärajainen, sillä yksittäiset kysymykset saattavat sivuta useampaa kuin yhtä aihealuetta. Jonkinlainen jaottelu oli kuitenkin tarpeen selkeyttämään ja jäsentämään kyselyä, sillä kyselystä tuli suhteellisen pitkä. Kaiken kaikkiaan lomake sisälsi 48 kysymystä, joista taustatietokysymyksiä oli seitsemän. Kyselylomake saatekirjeineen löytyy liitteestä 1.

Taustatieto-osiossa käytin osittain mallina Suomen teknisen viestinnän yhdistyksen vuoden 2007 palkkatutkimuslomaketta. Lomakkeesta sain muun muassa eri vastausvaihtoehdot kysymyksiin vastaajan päätehtäväalueesta ja yrityksen toimialasta. Osio sisälsi kysymykset myös vastaajan sukupuolesta, iästä, työvuosista teknisen viestinnän alalla, työsuhteesta ja yrityksen koosta. Kysymyksillä halusin kartoittaa sitä, onko teknisen viestijän profiili muuttunut sukupuolen, iän tai työvuosien osalta aikaisempiin tutkimuksiin nähden. Työsuhdetta kysymällä halusin lisävahvistuksen sille, että määräaikaiset työsuhteet eivät ole yleisiä teknisten viestijöiden kohdalla, kuten luvussa 3.1.2 todettiin. Yrityksen koko kiinnosti siksi, että halusin nähdä onko yrityksen koolla minkäänlaista vaikutusta työhyvinvointiin. Vastaajien päätehtäväaluetta kysymällä varmistin, että valtaosa kyselyyni vastanneista tosiaan sopii kohderyhmääni. Yrityksen toimialan tietäminen oli puolestaan tärkeää sen vuoksi, että sain eroteltua tuotekehitysorganisaatioissa ja palveluyrityksissä työskentelevät, mikä oli olennaista, koska halusin tehdä vertailuja näiden kahden ryhmän välillä. Yrityksen toimialan kohdalla lomakkeessa oli myös lisäkysymys, eli jos vastaaja

vastasi tähän kohtaan teknisen viestinnän palvelut, hänen tuli valita, onko hänen tämänhetkinen työskentelypaikkansa oman työnantajan tiloissa vai asiakkaan tiloissa. Tällä kysymyksellä halusin tarkemmin selvittää erilaisen työympäristön vaikutusta työhyvinvointiin.

Toinen ja kolmas osio, eli kysymykset 8–44, sisälsivät laaja-alaisesti erilaisia työhyvinvoinnin osa-alueisiin liittyviä väittämiä. Väittämien valinta ei ollut helppoa, sillä mahdollisia ja tulosten kannalta hyödyllisiä väittämiä tuntui olevan lähes loputtomasti. Määrää oli pakko rajata, mutta pyrin kuitenkin saamaan mukaan kaikki olennaisimpia asioita koskevat väittämät ja edes muutaman väittämän jokaiselta teoriaosuudessa käsittelemältäni aihealueelta. Vastausvaihtoehdoissa käytin viisiportaista Likert-asteikkoa. Likert-asteikko on skaaloihin perustuva kysymystyyppi, jossa esitetään erilaisia väittämiä ja vastaaja valitsee annetuista vaihtoehdoista sopivimman, sen mukaan missä määrin hän on samaa tai eri mieltä väittämän kanssa (Hirsjärvi et al 2007, 195). Asteikossa on siis nimetyt portaat, joita tulee olla pariton määrä, jotta keskimäinen porras pysyisi neutraalina (Valli 2001, 34–35). Asteikossa käyttämäni vastausvaihtoehdot olivat 1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä ja 5=täysin samaa mieltä. Yhtenä vastausvaihtoehtona olisi vielä voinut olla ”en osaa sanoa”, mutta en katsonut sen lisäämistä tarpeelliseksi, koska vastaajan oli joka tapauksessa mahdollista olla vastaamatta johonkin kysymykseen, jonka voi tietyllä tapaa tulkita ”en osaa sanoa” -vastaukseksi. Mielestäni ”ei samaa eikä eri mieltä” on eri asia kuin ”en osaa sanoa”, sillä ”en osaa sanoa” -vastaajilla ei ole asiasta lainkaan mielipidettä, esimerkiksi siksi, että kysytty asia on heille vieras, mutta ”ei samaa eikä eri mieltä” -vastaajien mielipide asiasta on neutraali. Siksi ”ei samaa eikä eri mieltä” on mielestäni parempi valinta kyselyn neutraaliluokaksi.

Neljäs eli viimeinen osio sisälsi neljä avointa kysymystä, joissa kysyin vastaajien arviota omasta työhyvinvoinnistaan sekä pyysin heitä erittelemään ne asiat, jotka huonontavat tai parantavat heidän

työhyvinvointiaan. Lopuksi kysyin myös, mitkä asiat he kokevat työhyvinvoinnin kannalta kaikkein tärkeimmiksi. Näillä muutamilla avoimilla kysymyksillä halusin päästä osalliseksi avoimien kysymysten eduista, eli koska vastaajat saavat ilmaista itseään omin sanoin, esille tulee vastaajien kannalta keskeisimpiä asioita ja vastauksista voi myös päätellä miten voimakkaita tunteita vastaajilla asiaa kohtaan on (ks. Hirsjärvi et al 2007, 196).

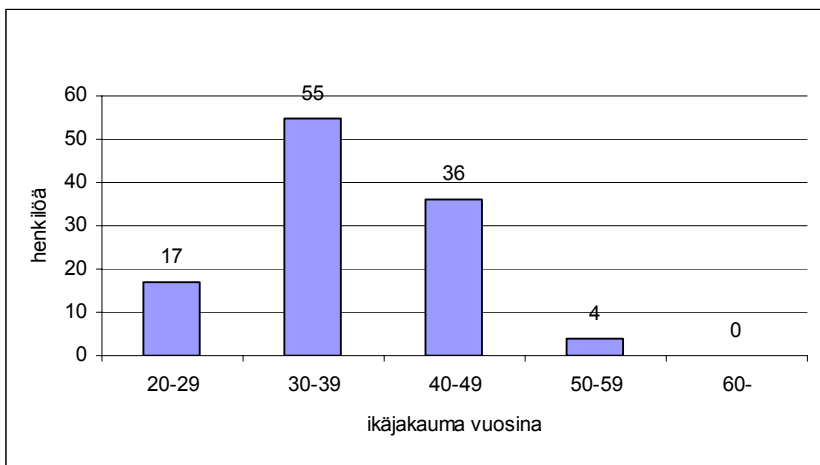
Toteutin ennen varsinaista tutkimusta pienimuotoisen pilottikyselyn, jolla halusin selvittää ovatko kysymykset selkeästi muotoiltuja ja paljonko kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa. Pilottikyselyn suorittaminen onkin erittäin suositeltavaa, jotta mahdolliset epäselvät tai monitulkintaiset kysymykset tulevat huomatuiksi ja voidaan korjata ennen varsinaista tutkimusta (Hirsjärvi et al 2007, 199; Valli 2001, 31). Pilottikyselyyn vastasi kuusi teknisen viestinnän alalla työskentelevää opiskelijatoveriani. Heidän vastauksensa eivät kuitenkaan ole huomioituina varsinaisen kyselyn tuloksissa. Pilottikyselyn perusteella muutin joidenkin taustatietokysymysten vastausvaihtoehtojen järjestystä, mutta varsinaisiin kysymyksiin ei tullut muutoksia.

5 Kyselytutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esittelen kyselytutkimukseni keskeisimmät tulokset. Luvussa 5.1 käsittelen suhteellisen lyhyesti vastaajien taustatietoja. Luvussa 5.2 esittelen työyhteisöstä ja johtamisesta saatuja tuloksia ja luvussa 5.3 miten työn sisältö, työedut ja jaksaminen tutkimukseni mukaan koetaan. Luvussa 5.3 vuorossa ovat avoimet kysymykset, joiden perusteella pyrin vetämään yleisiä suuntaviivoja teknisten viestijöiden näkemyksistä omasta työhyvinvoinnistaan ja siihen vaikuttavista asioista.

5.1 Vastaajien taustatiedot

Tässä luvussa käsittelen vastaajien taustatietoja, eli vastauksia kysymyksiin 1-7. Kysymys numero 1 käsitteli vastaajan sukupuolta. Vastaajista 90 (80 %) oli naisia ja 22 (20 %) miehiä, eli kyseessä on edelleen suhteellisen naisvaltainen ala. Numerossa 2 kysyin vastaajien ikää. Vastaajien ikäjakauma näkyy Kuviossa 1.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma

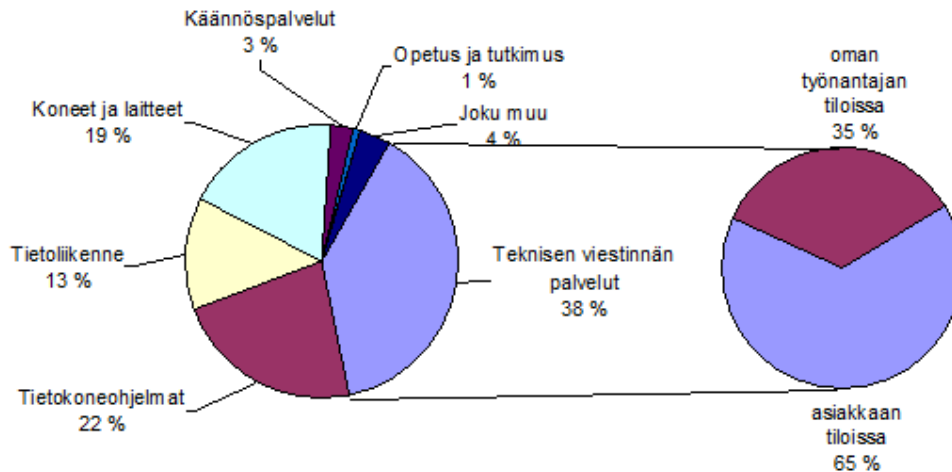
Suurin osa vastaajista, 49 %, oli iältään 30–39-vuotiaita, mutta myös 40–49-vuotiaiden osuus oli kohtalaisen suuri, 32 %.

Kysymyksessä numero 3 kysyin, minkä verran vastaajilla on työkokemusta teknisen viestinnän alalta. Kokemusta oli keskimäärin kahdeksan vuotta ja myös vastausten mediaani oli 8. Tulokset ovat sopusoinnussa aikaisempien tutkimustulosten kanssa (ks. Korhonen 2007, Suojanen 2000), kun ottaa huomioon tutkimuksista kuluneen ajan. Tulokset viittaisivat myös siihen, että tekninen viestintä on pystynyt pitämään ihmiset alalla, eikä ainakaan mitään suurta katoa muille aloille ole tapahtunut, mikä näkyisi tuloksissa keskimääräisten työvuosien laskuna. Tältä pohjalta arvioiden teknisten viestijöiden työhyvinvoinnissa ei näyttäisi olevan ainakaan niin suuria puutteita, että se ajaisi ihmiset pois alalta.

Suurin osa vastaajista, eli 75 %, valitsi kysymyksessä 4 päätehtäväalueeseen teknisen kirjoittamisen ja dokumentoinnin, mikä ei sinänsä ole mitenkään yllättävää. Tulos on myös tutkimukseni kannalta hyvä asia, sillä vaikka kyselyyn vastasi myös neljä linjaesimiestä, tutkimuksen pääpaino pysyy niin sanoakseni tavallisissa teknisissä viestijöissä ja heidän työhyvinvoinnissaan. Vaihtoehdon ”joku muu” oli valinnut seitsemän vastaajaa, ja yleisimmin mainittu muu tehtäväalue oli myyntiin liittyvät tehtävät.

Kysymys numero 5 käsitteli vastaajien työsuhdetta. Vastaajista 94 % oli vakituisessa työsuhhteessa ja määräaikaisessa työsuhhteessa oli vain viisi vastaajaa. Tuloksessa siis vahvistui, että työmarkkinoiden epävarmuus ei teknisen viestinnän alalla näy ainakaan määräaikaisten työsuhteiden suurena määränä. Yksikään vastaajista ei ollut työttömänä, mutta sillä perusteella tuskin voi tehdä perusteltuja johtopäätöksiä teknisten viestijöiden yleisestä työllisyystilanteesta. Yksityisyrityksen tai freelancerina toimi vastaajista kaksi.

Työnantajan toimialaa kysyin numerossa 6. Työnantajan yleisin toimiala oli teknisen viestinnän palvelut (38 %), toiseksi yleisin oli tietokoneohjelmat (22 %) ja kolmanneksi yleisin koneet ja laitteet (19 %). Neljänneksi jäi tietoliikenne (13 %), mikä toisaalta on hieman yllättävää, koska sen kuitenkin katsotaan olevan suurimpia teknisiä viestijöitä työllistäviä aloja. Selitys kuitenkin lienee siinä, että tekninen viestintä tuotetaan alihankintana eikä omassa yrityksessä. Vastaajien jakauma toimialan mukaan näkyy Kuviossa 2.



Kuvio 2. Vastaajien jakauma toimialan mukaan

Teknisen viestinnän palveluyrityksessä työskentelevistä suurin osa, eli 65 % vastasi työskentelevänsä kyselyhetkellä asiakkaan tiloissa, jolloin oman työnantajan tiloissa työskentelevien osuudeksi tuli 35 %.

Kysymyksessä numero 7 kysyin, minkä kokoisessa yrityksessä vastaaja työskentelee. Vastaajien enemmistö, eli 68 %, työskenteli yrityksessä, joka työllistää yli 250 henkeä. Vain 4 % työskenteli alle 20 hengen yrityksessä ja 20–50 hengenkin yrityksessä vain 12 %. Näin ollen tämän tutkimuksen pohjalta on mahdotonta tehdä yleistettävissä olevia vertailuja siitä, miten työpaikan koko vaikuttaa työhyvinvointiin, kuten olin alun perin suunnitellut. Tämä on harmillista sen vuoksi,

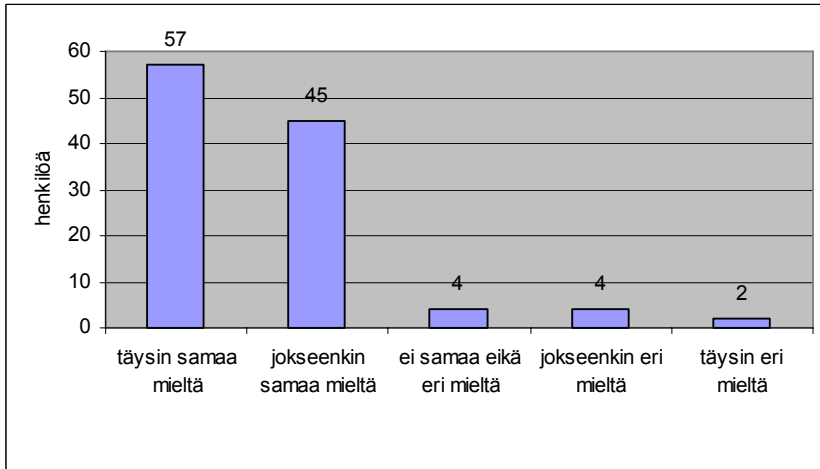
että tutkimusten mukaan palkansaajien innostuneisuuden tunne työssä, työn imu, on jonkin verran yleisempää pienemmissä yrityksissä kuin isommissa organisaatioissa (Kauppinen et al 2007, 96).

5.2 Työyhteisö ja johtaminen

Kyselyn väittämät 8–25 käsittelivät työyhteisöön ja johtamiseen liittyviä asioita. Osion alussa oli tarkennus siitä, että tässä yhteydessä työyhteisöllä tarkoitetaan vastaajan senhetkistä työyhteisöä, jotta palveluyrityksissä työskentelevät vastaisivat väittämiin joko oman työnantajan tiloissa olevan työyhteisön tai asiakkaan tiloissa olevan työyhteisön perusteella, sen mukaan kummassa he parhaillaan työskentelivät. Liitteessä 2 on palkkikaavio, jossa näkyy kyselyn kaikista väittämistä koko aineiston osalta saadut pisteytetyt keskiarvot. Arvot on laskettu niin, että vastausvaihtoehdon ”täysin eri mieltä” arvo on 1, ”jokseenkin eri mieltä” arvo on 2, ”ei samaa eikä eri mieltä” arvo on 3, ”jokseenkin samaa mieltä” arvo on 4 ja ”täysin samaa mieltä” arvo on 5. Toisin sanoen, mitä lähempänä arvo on viittä työhyvinvoinnin kannalta positiivisten väittämien kohdalla, sitä parempi. Vastaavasti negatiivisten väittämien kohdalla, joita kyselyssä olivat vain väittämät 12 ja 42, lähempänä yhtä oleva arvo on parempi.

Koko aineistoa tarkasteltaessa väittämien 8–25 vastaukset näyttävät painottuvan suhteellisen tasaisesti arvojen kolme ja neljä väliin. Osaltaan tämä saattaa johtua juuri siitä, että negatiivisia väittämiä oli vain vähän, sillä tällöin ihmiset usein suuntaavat vastauksensa jo muutaman väittämän jälkeen positiiviseen suuntaan, koska haluavat tiedostamattaan antaa itsestään positiivisemmän kuvan (Valli 2001, 37). Toisaalta ei ollut mielestäni syytä olettaakaan, että väittämät tuottaisivat selkeästi ääriarvoja suuntaan tai toiseen.

Joitakin poikkeuksiakin on silti havaittavissa. Selkeästi suurinta on tyytyväisyys siihen, miten vastaaja saa apua työtovereiltaan. Väittämä 23 saa arvon 4,35, jota voidaan jo pitää erinomaisena tuloksena. Kyseessä on itse asiassa koko aineiston ainoa neljän ylittävä arvo. Kuviossa 3 on esitetty tarkemmin väittämän vastausjakauma, josta näkyy, että vain kuusi vastaajaa on jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa.

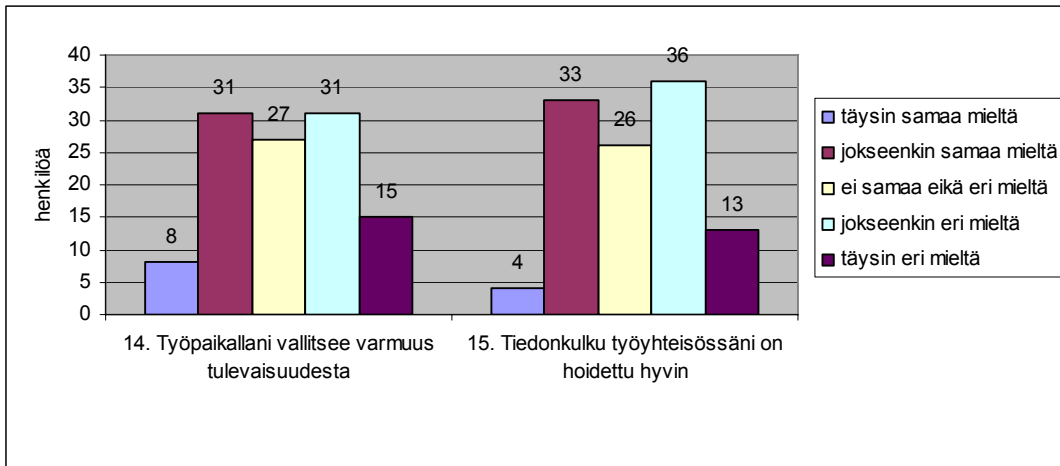


Kuvio 3. Vastausjakauma väittämään 23: ”Saan tarvittaessa apua työtovereiltani”

Väittämän tuottamasta tuloksesta on havaittavissa luvussa kaksi esiin tullut teknisen viestinnän luonne tiimityönä: aivan yksin ei tarvitse selvittää asioista, vaan apua on tarvittaessa saatavilla työtovereilta, oman tiimin jäseniltä.

Suurimmat poikkeukset negatiiviseen suuntaan löytyvät väittämien 14 ja 15 vastauksista. Väittämä numero 14, ”Työpaikallani vallitsee varmuus tulevaisuudesta”, ja väittämä numero 15, ”Tiedonkulku työyhteisössäni on hoidettu hyvin”, saavat arvot 2,88 ja 2,81. Alle kolmen meneviä arvoja voidaan mielestäni pitää jo merkinä jonkinasteisesta epäkohdasta. Mielenkiintoista on mielestäni erityisesti se, että tulevaisuus koetaan epävarmana, vaikka suurimmalla osalla vastaajista kuitenkin oli vakituinen työsuhde. Luvussa 3.1.2 kuvailtu yhteiskunnassa yleisemminkin vallitseva

talouden ja työmarkkinoiden epävakaus näyttäisi silti vaikuttavan jossain määrin myös teknisten viestijöiden näkemyksiin tulevaisuudesta. Väittämien 14 ja 15 tarkat vastausjakaumat näkyvät Kuviossa 4.



Kuvio 4. Vastausjakaumat väittämiin 14 ja 15

On mielenkiintoista verrata, onko tiedonkulun saamassa arvossa eroja katsottaessa erikseen tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien ja palveluyrityksissä työskentelevien vastauksia, minkä tulen tekemään myöhemmin tässä luvussa. Palveluyrityksissä työskentelevillä tilanne kuitenkin on tässä suhteessa hieman erilainen, koska tietoa tulee saada oman organisaation sisältä saatavan tiedon lisäksi myös asiakasyrityksestä. Asiaan voivat vaikuttaa myös mahdolliset salassapitositoumukset, kuten luvussa 2.3 todettiin, joten voisi olettaa, että tiedonkulussa on näin ollen myös mahdollisesti enemmän ongelmia kuin tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevillä.

Seuraavaksi katson väittämien kokonaiskeskiarvoja. Jos mukana ovat kaikki väittämät 8–25, tulokseksi saadaan 3,48, mikä ei ole kovinkaan yllättävä arvo. Kokonaiskeskiarvoa laskettaessa negatiivisen väittämän 12 arvo on käännetty vastaamaan muita väittämiä, jolloin sen arvoksi saatiin 4,18. Tekniset viestijät eivät siis juurikaan koe häirintää tai kiusaamista työpaikoillaan. Palatakseni

kokonaiskeskiarvoihin, jos väittämät 8–25 jaetaan erikseen työyhteisöä ja johtamista koskeviin väittämiin, on ryhmien saamista keskiarvoissa nähtävissä suhteellisen suuri ero. Työyhteisöä koskevien väittämien keskiarvoksi nimittäin saatiin 3,81 ja johtamista koskevien väittämien keskiarvo oli 3,22. Ero on siis 0,59 työyhteisöä koskevien väittämien hyväksi. Väittämien jako näihin kahteen ryhmään ei käynyt kovin suoraviivaisesti, ja joidenkin väittämien kohdalla on ehkä hieman kyseenalaista, kumpaan ryhmään ne kuuluvat. Omassa jaottelussani työyhteisöä koskeviksi väittäviksi katsoin kuitenkin seuraavat väittämät:

- 8. Työyhteisöni on tasa-arvoinen.
- 9. Työpaikallani on hyvä ilmapiiri.
- 12. Työpaikallani esiintyy häirintää tai kiusaamista.
- 13. Työpaikallani eri ammattiryhmät ovat tasavertaisia.
- 16. Yhteistyö työni kannalta tärkeiden henkilöiden kanssa on sujuvaa.
- 18. Tunnen kuuluvani työyhteisöön.
- 19. Minua arvostetaan työyhteisössäni.
- 23. Saan tarvittaessa apua työtovereiltani.

Johtamiseen kuuluviksi jäivät siis seuraavat väittämät:

- 10. Työyhteisöni työnjako on oikeudenmukainen.
- 11. Työyhteisössäni käsitellään ongelmia avoimesti.
- 14. Työpaikallani vallitsee varmuus tulevaisuudesta.
- 15. Tiedonkulku työyhteisössäni on hoidettu hyvin.
- 17. Työyhteisössäni on mukavia yhteisiä tapahtumia.
- 20. Työtehtävät työyhteisössäni on määritelty selkeästi.
- 21. Olen tyytyväinen siihen, miten työyhteisöäni johdetaan.
- 22. Saan tarvittaessa apua esimieheltäni.
- 24. Saan riittävästi palautetta omasta työstäni.
- 25. Lähin esimieheni kykenee puuttumaan työyhteisön epäkohtiin.

Koko aineistoa verrattaessa on siis havaittavissa suuntaus siihen suuntaan, että johtamiseen liittyvät väittämät saavat huonompia arvoja kuin kiinteämmin työyhteisöön liittyvät. Esimerkiksi johtamiseen kuuluvat väittämät 10 ja 20 työnjaon oikeudenmukaisuudesta ja työtehtävien selkeydestä saavat jonkin verran alle 3,5 olevan arvon, väittämät 11 ja 25 ongelmien avoimesta käsittelystä ja esimiehen puuttumisesta työyhteisön epäkohtiin saavat jo alle 3,2 olevat arvot ja

viimein väittämät 21 ja 24 tyytyväisyydestä työyhteisön johtamiseen ja työstä saadun palautteen määrään saavat jo hyvin lähellä kolmea olevat arvot. Työyhteisöön liittyvät väittämät saavat sen sijaan tasaisesti 3,7 tienoilla olevia arvoja. Erot eivät siis ole mitenkään huomattavan suuria, mutta tietynlainen suuntaus on kuitenkin mielestäni nähtävissä. Työyhteisöön ja työtovereihin ollaan hyvinkin tyytyväisiä, mutta ei välttämättä niinkään siihen, miten työyhteisöä johdetaan tai miten asioita on siellä tapana hoitaa.

Seuraavaksi tarkastelen väittämien 8–25 vastauksia sen mukaan, työskenteleekö vastaaja tuotekehitysorganisaatiossa vai palveluyrityksessä. Liitteessä 3 on palkkikaavio, jossa näkyy jaoteltuna molempien ryhmien vastauksien keskiarvot kuhunkin väittämään. Tuloksista on jo heti nähtävissä jonkinasteinen tendenssi siihen suuntaan, että tuotekehitysorganisaatiossa työskentelevät ovat antaneet positiivisempia vastauksia kuin palveluyrityksessä työskentelevät. Tosin väittämissä 12, 13, 15 ja 16 palveluyrityksissä työskentelevien vastaukset ovat myönteisempiä, mutta erot ovat hiuksenhienoja, alle 0,1 jokaisen väittämän kohdalla. Väittämät koskivat työpaikalla esiintyvää kiusaamista tai häirintää, ammattiryhmien tasavertaisuutta työpaikalla ja yhteistyön sujuvuutta. Lisäksi väittäjä numero 15 koski juuri tiedonkulkua työyhteisössä, eli siinä ei käytännöllisesti katsoen ollut lainkaan eroa, päinvastoin kuin aikaisemmin hieman uumoilin. Muissa väittämissä ero on pääsääntöisesti 0,25–0,35 tuotekehitysorganisaatiossa työskentelevien hyväksi. Suurimmat erot ovat väittämissä 18, 19 ja 22 työyhteisöön kuulumisessa, arvostuksessa työyhteisössä ja esimieheltä saatavassa avussa, joissa kaikissa erot ovat lähes 0,5, työyhteisöön kuulumisessa itse asiassa tasan 0,5.

Erot tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien ja palveluyrityksissä työskentelevien vastausten välillä eivät näyttäisi keskittyvän mitenkään erityisesti pelkästään työyhteisöä tai johtamista

koskeviin väittämiin, vaan eroja löytyy yhtäläillä molempien ryhmien väittämistä. Tämä käsitys vahvistuu vertaamalla kokonaiskeskiarvoja, jotka näkyvät Taulukossa 1.

Taulukko 1. Kokonaiskeskiarvot väittämiin 8–25, tuotekehitysorganisaatiot ja palveluyritykset

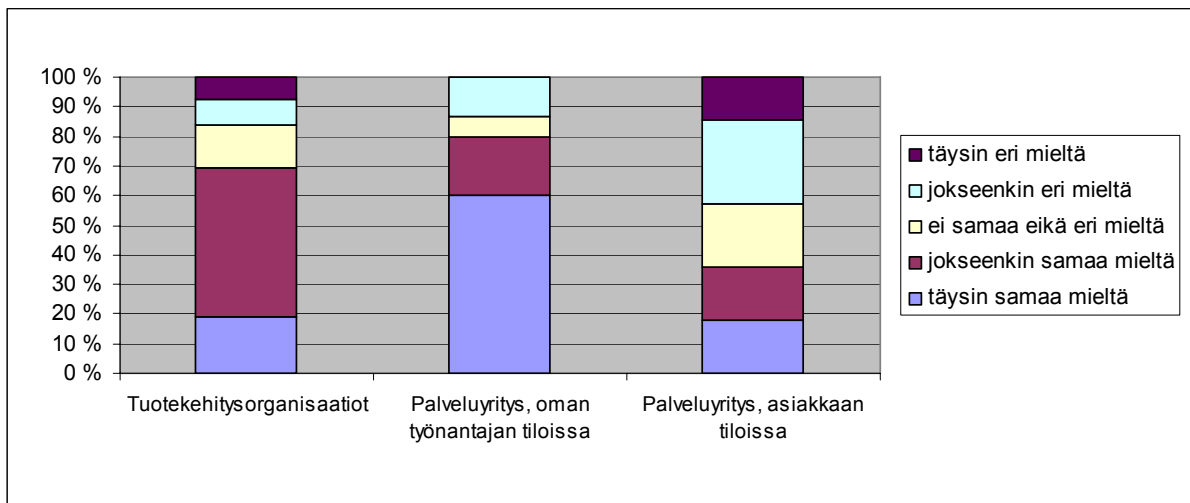
	Keskiarvo, väittämät 8–25	Keskiarvo, työyhteisöä koskevat väittämät	Keskiarvo, johtamista koskevat väittämät
Tuotekehitysorganisaatiot	3,57	3,89	3,32
Palveluyritykset	3,34	3,69	3,06

Tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien vastausten keskiarvo väittämiin 8–25 on 3,57, työyhteisöä koskeviin väittämiin 3,89 ja johtamista koskevien väittämien keskiarvo on 3,32. Vastaavat arvot palveluyrityksissä työskentelevillä ovat 3,34, 3,69 ja 3,06, eli erot ovat samankaltaiset jokaisen jaottelun kohdalla, 0,2–0,26.

Kaiken kaikkiaan erot eivät siis ole mitenkään erityisen suuria, itse asiassa ne ovat yllättävänkin pieniä. Niinpä haluan viedä jaottelun vielä pidemmälle ja katsoa muuttuuko tilanne, jos palveluyrityksissä työskentelevät jaotellaan edelleen asiakkaan tiloissa ja oman työnantajan tiloissa työskenteleviin. Ongelmana on se, että jaottelun jälkeen kummankin kategorian vastaajamäärät ovat suhteellisen alhaiset verrattuna tuoteorganisaatioissa työskenteleviin, joten tulokset eivät näin ollen ole täysin yleistettävissä olevia. Olettaisin kuitenkin, että näidenkin tulosten perusteella voi tehdä jonkinasteisia suuntaa-antavia johtopäätöksiä. Asiakkaan tiloissa työskenteleviä vastaajia oli 28, oman työnantajan tiloissa 15 ja tuotekehitysorganisaatioissa 69. Liitteessä 4 on palkkikaavio, jossa on esitetty kaikkien kolmen ryhmän vastausten keskiarvot.

Kaikkien kolmen ryhmän keskiarvoja vertaillen ensisilmäyksellä näyttää siltä, että vertailun kärkeen meneekin oman työnantajan tiloissa työskentelevät palveluyritysläiset, hyvänä kakkosena tulevat tuotekehitysorganisaatiot ja joissain tapauksissa hyvinkin selkeästi kolmanneksi jäävät asiakkaan tiloissa työskentelevät palveluyritysläiset. Koska aineisto siis on palveluyritysläisten osalta suhteellisen pieni, otan tässä käsittelyyn kuitenkin vain kaikista suurimmat erot.

Tuotekehitysorganisaatioissa ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien erot ovat aineistossa pääsääntöisesti niin pieniä, suuntaan tai toiseen, että niillä ei voi katsoa olevan sen suurempaa merkitystä. Hieman suurempiakin eroja kuitenkin löytyy. Suurin ero on väittämän 17 kohdalla, ”Työyhteisössäni on mukavia yhteisiä tapahtumia”. Vastausjakaumat näkyvät Kuviossa 5.



Kuvio 5. Vastausjakaumat väittämään 17: ”Työyhteisössäni on mukavia yhteisiä tapahtumia”

Oman yrityksen tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten kohdalla väittämä saa arvon 4,27 ja tuotekehitysorganisaation kohdalla arvon 3,65. Ero on siis 0,62. Jos mukaan otetaan vielä asiakkaan tiloissa työskentelevät, ero heidän ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien välillä on jo 1,31. Näinkin suurta eroa on hankala selittää, sillä väittämä ei ole täysin yksiselitteinen. Ei ole täysin selvää, että onko tapahtumia ylipäänsä ollenkaan, vaan eivätkö järjestetyt tapahtumat vain ole

vastaajien mielestä mukavia. Yhtenä selityksenä eroon tuotekehitysorganisaation ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten välillä voisi olla se, että koska palveluyrityksessä työskentelevistä suuri osa on teknisiä viestijöitä, ja näin ollen oletettavasti suhteellisen samanhenkisiä ihmisiä, myös järjestetyt yhteiset tapahtumat miellyttävät kaikkia. Tuotekehitysorganisaatioissa taas on paljon muidenkin alojen ihmisiä, ja tapahtumat saattavat näin ollen olla luonteeltaan hieman erihenkisiä. Asiakkaan tiloissa työskentelevien antamaa huonoa arvoa saattaa taas selittää se, että heillä ei välttämättä edes ole pääsyä asiakasyrityksen järjestämiin tapahtumiin, kuten luvussa 3.1.3 todettiin.

Muita yhtä suuria eroja ei tuotekehitysorganisaatioiden ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien välillä olekaan. Väittämistä 9, 12, 14, ja 16 löytyy kuitenkin 0,4 tienoilla olevia eroja. Kyseiset väittämät koskevat työpaikan ilmapiiriä, työpaikalla esiintyvää häirintää tai kiusaamista, varmuutta tulevaisuudesta ja yhteistyötä eri henkilöiden välillä. Tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevän tulevaisuutta varjostanee jo aiemmin mainittujen yleisten uhkien lisäksi myös se, että yritys saattaa jossain vaiheessa päättää ulkoistaa teknisen viestinnän. Palveluyritysläinen voi sen suhteen olla luottavaisempi tulevaisuuden suhteen, koska teknisen viestinnän tarve ei kuitenkaan poistu. Tosin uhkana on voi esimerkiksi olla se, että tekninen viestintä siirretään ulkomaille. Erot yhteistyön sujuvuudessa voivat johtua siitä, että palveluyrityksessä yhteistyötä tehdään pääasiassa oman alan ihmisten kanssa, ja tuotekehitysorganisaatioissa mukana voi olla usean eri alan ihmisiä, joilla on omat työtehtävänsä ja kiireensä eikä välttämättä esimerkiksi samalla tavalla aikaa tekniselle viestijälle.

Jos jälleen verrataan kokonaiskeskiarvoja niin kaikkiin väittämiin 8–25 kuin erikseen työyhteisöä ja johtamista koskeviin väittämiin, ei tuotekehitysorganisaation ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten arvoissa ole suurtakaan eroa. Tuotekehitysorganisaation

keskiarvothan olivat kaikkiin väittämiin 3,57, työyhteisöä koskeviin 3,89 ja johtamista koskeviin 3,32. Vastaavat arvot oman työnantajan tiloissa työskentelevillä ovat kaikista väittämistä 3,74, työyhteisöväittämistä 4,13 ja johtamista koskevista väittämistä 3,44. Oman työnantajan tiloissa työskentelevät ovat siis hieman edellä jokaisessa, mutta jälleen kun ottaa huomioon aineiston laajuuden, erot eivät ole merkittäviä.

Koska tulokset tuotekehitysorganisaation ja omissa tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten välillä ovat hyvin pitkälti samansuuntaisia, tässä kohden kun otan tarkemmin mukaan vertailuun asiakkaan tiloissa työskentelevät palveluyritysläiset, en vertaa keskiarvoja erikseen tuotekehitysorganisaatioon ja oman työnantajan tiloissa työskenteleviin, vaan ainoastaan oman työnantajan tiloissa työskenteleviin. Ensimmäiseksi voisi todeta, että siinä missä oman työnantajan tiloissa työskentelevien vastauksissa on kahdeksan sellaista väittämää, joiden keskiarvo on neljä tai enemmän, asiakkaan tiloissa työskentelevien keskiarvoissa ei ole yhtään yli neljän arvoa.

Vastaavasti asiakkaan tiloissa työskentelevien vastauksissa seitsemän väittämän keskiarvo on alle kolme, kun taas oman työnantajan tiloissa työskentelevien vastauksissa ei ole yhtään kolmen alle menevää arvoa. Aiemmin olikin käsittelyssä väittämä 17 työpaikan yhteisistä tapahtumista ja siitä saatu keskiarvojen ero 1,31 on vertailussa aineiston suurin. Aineistosta löytyy kuitenkin muitakin väittämiä, joiden keskiarvojen ero on yli yksi. Tällaisia väittämiä ovat numerot 9, 14, ja 18, eli väittämät työpaikan ilmapiiristä, tulevaisuutta koskevasta varmuudesta ja työyhteisöön kuulumisesta. Arvelisin, että tulevaisuutta koskeva epävarmuus korostuu asiakkaan tiloissa työskentelevistä sen vuoksi, sillä kuten luvussa 3.1.2 todettiin, heidän kohdallaan siihen saattaa liittyä myös epävarmuus siitä, kauanko he esimerkiksi työskentelevät saman asiakkaan tiloissa ja minkälaiselle asiakkaalle ja minkälaiseen projektiin he sen jälkeen siirtyvät. Tämä vaikuttaa myös varmasti siihen, minkälaiseksi he kokevat työpaikan ilmapiirin ja työyhteisöön kuulumisen. Jos asiakkaalla työskennellään vain hetken aikaa, ei ole helppoa tulla työyhteisön jäseneksi.

Työpaikalla voi myös olla jonkinasteisia ennakkoluuloja ”toisen yrityksen” työntekijää kohtaan, eikä häntä koeta samalla tavalla työyhteisöön kuuluvaksi kuin oman firman työntekijöitä, kuten luvussa 3.1.3 tuli esiin.

Suurehkoja eroja on myös muissa työyhteisöön liittyvissä väittämissä. Tällaisia ovat esimerkiksi väittämät 8 ja 19, eli työyhteisön tasa-arvoisuuteen ja työyhteisössä saatuun arvostukseen liittyvissä väittämissä. Silti esimerkiksi eri ammattiryhmien tasavertaisuus arvioidaan samalle tasolle kuin tuotekehitysorganisaation ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien vastauksissa. Suuria eroja ei ole myöskään siinä minkälaiseksi työyhteisön työnjako ja työtehtävien määrittely koetaan.

Taulukossa 2 on listattuna vastausten keskiarvot kaikkien eri ryhmien osalta.

Taulukko 2. Kokonaiskeskiarvot väittämiin 8-25, kaikki ryhmät

	Keskiarvo, väittämät 8–25	Keskiarvo, työyhteisöä koskevat väittämät	Keskiarvo, johtamista koskevat väittämät
Tuotekehitysorganisaatiot	3,57	3,89	3,32
Palveluyritys, oman työnantajan tiloissa	3,74	4,13	3,44
Palveluyritys, asiakkaan tiloissa	3,12	3,45	2,86
Koko aineiston keskiarvo	3,48	3,81	3,22

Asiakkaan tiloissa arvot ovat kaikkien väittämien kohdalla 3,12, työyhteisöä koskevien väittämien kohdalla 3,45 ja johtamisväittämien kohdalla 2,86. Johtamista koskevien väittämien osalta keskiarvo siis jää jopa alle kolmen. Erot keskiarvojen välillä oman työnantajan tiloissa

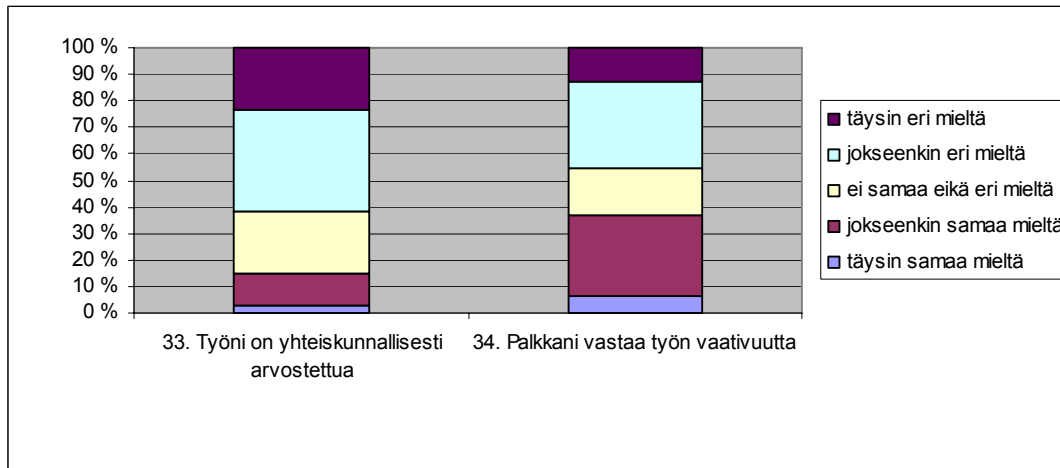
työskenteleviin ovat kuitenkin pääsääntöisesti noin 0,6, eli kumpikaan osa-alue, työyhteisö tai johtaminen, ei ole huomattavasti toista heikommalla tasolla.

5.3 Työn sisältö, työedut ja jaksaminen

Väittämät 26–44 käsittelevät työn sisältöön, työtuihin ja jaksamiseen liittyviä asioita. Keskiarvoja tarkasteltaessa ero työyhteisöä ja johtamista käsitteleviin väittämiin on yllättävänkin selkeä. Arvot eivät sijoitu tasaisesti kolmen ja neljän väliin, vaan esimerkiksi alle kolmen meneviä arvoja on viisi, eikä yli neljän arvoja ole yhtään. Suurin arvo löytyy väittämän 38 kohdalta, joka koskee työterveyshuoltoa. Se saa arvon 3,93, mikä on hyvä arvo, eikä sinänsä mitenkään yllättävä arvo, koska työterveyshuoltoa koskevista asioista säädetään laissakin ja sen näin ollen voikin olettaa olevan suhteellisen hyvällä mallilla. Muita korkeampia, myös lähempänä neljää olevia arvoja saavat väittämät 27, 28 ja 36, eli koetaan, että työssä oppii uutta, työ on haastavaa ja työn joustavuuteenkin ollaan suhteellisen tyytyväisiä. Työn haastavuus ja uuden oppiminen vastaavat hyvin teknisen viestinnän luonnetta tietotyönä. Siksi on hieman yllättävää, että esimerkiksi väittämät 26 ja 32, koko osaamisen käyttöä ja henkilökohtaista kasvua ja kehitystä koskevat väittämät, eivät saa aivan niin korkeita arvoja.

Huonoimman arvon saava väittäjä ei ole mitenkään yllättävä. Se on väittäjä numero 33, ”Työni on yhteiskunnallisesti arvostettua”. Luvussa 3.1.4 tuli esiin, että yhteiskunnallinen arvostus on jo aiemmissakin tutkimuksissa koettu vähäiseksi. Se saa arvon 2,33 ja jopa 23 % prosenttia vastaajista on asiasta täysin eri mieltä. Tällä hetkellä suurin syy siihen, että teknisen viestijän työtä ei koeta arvostetuksi yhteiskunnassa, lienee se, että ammattia ei yksinkertaisesti edes tunneta. Toisaalta jokainen tekninen viestijä voisi tähän seikkaan yrittää omalta osaltaan vaikuttaa ja tehdä ammattia

tunnetuksi siinä määrin kuin se on mahdollista. Vasta kun jokin ammatti on tunnettu, voidaan tietää, onko se myös arvostettu vai ei. Toinen ei niin yllättävä alle kolmen keskiarvon saava väittämä on numero 34, ”Palkkani vastaa työn vaativuutta”. Prosentuaaliset vastausjakaumat väittämiin 33 ja 34 ovat Kuviossa 6.



Kuvio 6. Vastausjakaumat väittämiin 33 ja 34

Kaiken kaikkiaan 46 % vastaajista on täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän 34 kanssa, mikä mielestäni kertoo jo jonkinasteisesta yleisestä tyytymättömyydestä palkan tasoon ja siihen miten se vastaa työn vaativuutta, mikä on tullut jossain määrin esiin myös aiemmissa tutkimuksissa, kuten luvussa 3.1.4 kävi ilmi.

Muita alle kolmen saavia arvoja ovat väittämät 30, 31 ja 35, eli koulutusmahdollisuuksia, uralla etenemistä ja työn oikeaa mitoitusta koskevat väittämät. Koulutusmahdollisuuksien ja uralla etenemisen saamat huonot arvot ovat ehkä hiukan yllättäviä: tässä kohden on jälleen mielenkiintoista verrata, onko vastauksissa havaittavissa eroja tuotekehitysorganisaatioiden ja palveluyritysten välillä, sillä kuten luvussa 3.1.5 todettiin, esimerkiksi uralla etenemisessä on eroja erilaisten yritysten välillä. Viimeinen väittämä, numero 44 siitä miten työhyvinvointiseikat on

työpaikalla otettu huomioon saa arvon 3,13. Vastauksissa saattaa näkyä jossain määrin se, että ei ehkä täysin tiedetä mitä kaikkea työhyvinvointiin ja sen huomioon ottamiseen oikeastaan kuuluu, ja näin ollen on katsottu parhaaksi vaihtoehdoksi vastata ”ei samaa eikä eri mieltä”, kuten 33 % vastaajista on tehnyt.

Tämän osion väittämät on kenties vielä hankalampi jakaa pienempiin kokonaisuuksiin kuin edellisen osion. Joka tapauksessa katson työn sisältöön keskeisimmin liittyviksi seuraavat väittämät:

- 26. Voin käyttää koko osaamista työssäni.
- 27. Opin työssäni jatkuvasti uutta.
- 28. Työni on haastavaa.
- 29. Voin vaikuttaa työtehtävieni sisältöön.
- 31. Minulla on halutessani mahdollisuus edetä urallani.
- 32. Työni mahdollistaa henkilökohtaisen kasvun ja kehityksen.
- 33. Työni on yhteiskunnallisesti arvostettua.
- 35. Työni on oikein mitoitettu (määrällisesti ja ajallisesti).

Työetuja puolestaan koskevat seuraavat väittämät:

- 30. Koulutusmahdollisuuteni ovat hyvät.
- 34. Palkkani vastaa työn vaatavuutta.
- 36. Olen tyytyväinen työni joustavuuteen.
- 37. Olen tyytyväinen työpaikkaetuihini.
- 38. Olen tyytyväinen työterveyshuoltooni.
- 39. Olen tyytyväinen työpaikkani tukemiin liikuntamahdollisuuksiin.

Näin ollen jaksamista käsitteleviin väittämiin jäävät väittämät:

- 40. Olen tyytyväinen käytössäni oleviin työvälineisiin.
- 41. Ergonomiset tekijät on työpaikallani huomioitu hyvin.
- 42. Tunnen itseni usein liian stressaantuneeksi.
- 43. Minun on helppo irtautua työasioista vapaa-ajallani.
- 44. Työhyvinvointiseikat on otettu työpaikallani hyvin huomioon.

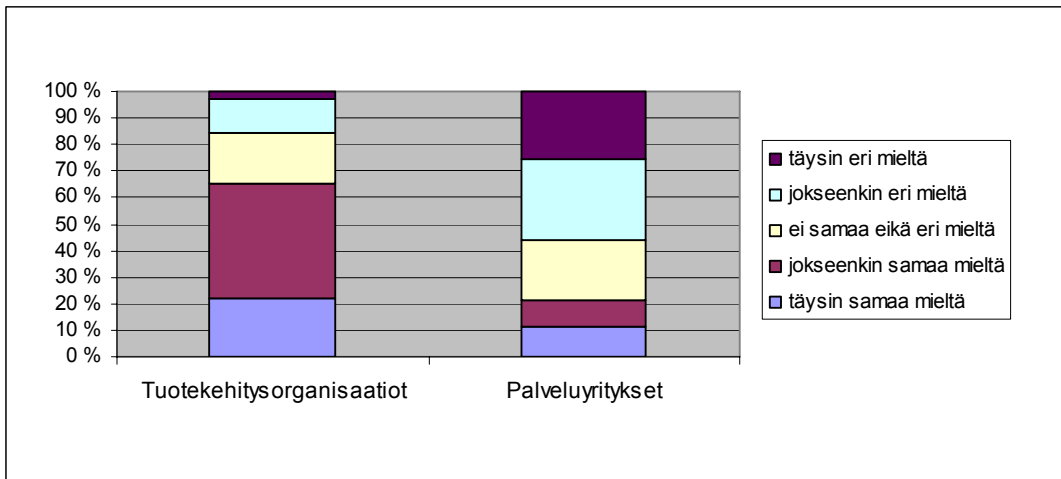
Jaksamista käsitteleviin väittämiin sisältyvät tässä jaottelussa siis myös työvälineitä ja ergonomiaa koskevat väittämät, mutta tietyllä tapaa niiden toimivuuden voi omalta osaltaan katsoa joko edistävän tai heikentävän jaksamista ja terveyttä yleisemminkin. Sama perustelu pätee myös edellä

käsiteltyyn väittämään numero 44, eli se miten työhyvinvointiseikat ylipäättään on otettu huomioon, vaikuttaa myös työntekijän jaksamiseen. Toisaalta voidaan tietenkin perustellusti ajatella, että kaikki esitetyt väittämät ovat jollain tavalla yhteydessä jaksamiseen, mutta koska jonkinlainen jako on saatava aikaan, enkä halunnut että jokin ryhmä jää muita paljon pienemmäksi, tämä jako kelvannee.

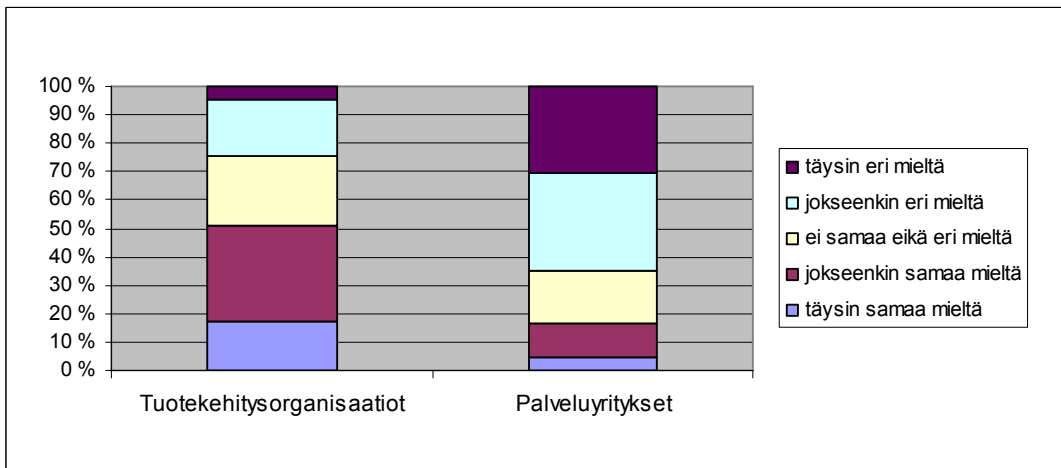
Yhteiskeskisarvo väittämille 26–44 on 3,32, eli vain hiukan pienempi kuin edellisen työyhteisöä ja johtamista käsitelleen osion keskiarvo, joka oli 3,48. Yleisesti ottaen tämän osion sisältämät työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät eivät näyttäisi olevan sen huonommalla mallilla kuin edeltävänkään osion. Jos katsotaan erikseen työn sisältöön liittyvien väittämien keskiarvoa, tulos onkin jo hieman huonompi, eli 3,17. Työedut ja jaksaminen saavat puolestaan tasaisesti arvot 3,44 ja 3,43. Kun otetaan mukaan edellisenkin osion jaottelut, huonoimmat arvot saivat siis työn sisältöön ja johtamiseen liittyvät väittämät kun selkeästi parhaimman saivat työyhteisöä koskevat väittämät. Tämä on siis tulos kun mukana on koko aineisto. Seuraavassa näemme, onko havaittavissa eroja kun verrataan tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien vastauksia palveluyrityksessä työskentelevien vastauksiin.

Siinä missä edellisessä osiossa erot tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien ja palveluyrityksissä työskentelevien välillä eivät olleet kovinkaan suuria, suurimman eron ollessa 0,5, niin tämän osion vertailussa erot näyttäisivät pääsääntöisesti olevan yli 0,5. Aineistosta löytyy jopa kaksi väittämää, joiden keskiarvojen ero on yli yksi. Väittämät ovat numerot 29 ja 30, työtehtävien sisältöön vaikuttamista sekä koulutusmahdollisuuksia koskevat väittämät. Tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien vastauksissa väittämät saavat arvot 3,68 ja 3,39, ja vastaavasti palveluyrityksessä työskentelevien vastauksissa arvot ovat 2,51 ja 2,26. Erot ovat siis 1,17 ja 1,13.

Kuvioissa 7 ja 8 näkyvät kummankin kysymyksen vastausjakaumat molempien vastaajaryhmien kohdalla.



Kuvio 7. Vastausjakaumat väittämään 29: "Voin vaikuttaa työtehtävieni sisältöön"



Kuvio 8. Vastausjakaumat väittämään 30: "Koulutusmahdollisuuteni ovat hyvät"

Kuvioista voi esimerkiksi verrata ”täysin eri mieltä” -vastanneiden prosenttiosuuksia: tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien vastauksissa osuudet ovat 3 ja 4 %, kun palvelu yrityksissä työskentelevien vastaavat osuudet ovat 26 ja 30 %. Aiemmin pohdin, että

koulutusmahdollisuuksien eroa on mielenkiintoista verrata. Eroa siis on, mielestäni yllättävänkin paljon, ja on vaikea määritellä, mitä noinkin suuren eron taustalla on.

Myös muiden väittämien kohdalla on havaittavissa hyvinkin suuria eroja. Väittämät 26, 32 ja 34 koko osaamisen käyttämisestä, henkilökohtaisesta kasvusta ja kehityksestä sekä palkasta saavat palveluyrityksissä työskenteleviltä keskiarvoja, jotka poikkeavat 0,8 tai enemmän tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien antamista. Palveluyrityksessä työskentelevät ovat tyytymättömämpiä palkkaansa, mikä oli odotettavissakin sen perusteella, mitä alan palkkauksesta luvussa 2.3 todettiin. Muiden kuin palkan osalta työetuja koskevissa väittämässä ei ole näin suuria eroja, esimerkiksi työpaikan tukemaa liikuntaa koskevan väittämän 39 kohdalla ero on mitätön 0,08. Työetuja koskien olisi saattanut olla mielekästä kysyä myös tyytyväisyydestä bonuksiin. Oletettava vastaus olisi ollut samansuuntainen kuin palkan kohdallakin, jos ei jopa selkeämpi, sillä palveluyrityksessä työskentelevät saavat pääsääntöisesti vähemmän bonuksia (STVY 2008).

Yllättävän pieni (0,28) ero löytyy myös väittämän 31 kohdalla, ”Minulla on halutessani mahdollisuus edetä urallani”, sillä voisi kuvitella, että tuotekehitysorganisaatioissa esimerkiksi mahdollisuudet siirtyä muihin tehtäviin organisaation sisällä mahdollistaisivat myös uralla etenemisen. Toisaalta jos siirrot tapahtuvat pääasiassa horisontaalisessa suunnassa, niitä ei ehkä mielletä varsinaisesti uralla etenemiseksi. Väittämän 40 kohdalla ero on puolestaan yllättävän suuri. ”Olen tyytyväinen käytössäni oleviin työvälineisiin” saa palveluyritysläisiltä keskiarvon 3,09, joka on 0,79 pienempi arvo kuin tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevillä. Taustalla saattaa olla se, että asiakkaan tiloissa työskentelevät ovat tyytymättömiä asiakkaalla oleviin ohjelmistoihin esimerkiksi sen vuoksi, että ne ovat heille entuudestaan tuntemattomia, jolloin heillä menee aikaa niiden opetteluun. Oletus voi saada tukea oman työnantajan tiloissa työskentelevien ja asiakkaan

tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten vastausten vertailusta, johon pääsen hieman myöhemmin.

Kaiken kaikkiaan suurimmat erot näyttäisivät keskittyvän työn sisältöä koskeviin väittämiin. Tämän osion kokonaiskeskiarvo tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevillä on 3,56, kun vastaava arvo palveluyrityksessä työskentelevillä on 2,95. Työn sisältöä koskevien väittämien keskiarvo tuotekehitysorganisaatioissa on 3,42 ja palveluyrityksissä 2,76, työtuväittämien keskiarvot ovat 3,65 ja 3,12 sekä jaksamista käsittelevien väittämien keskiarvot 3,66 ja 3,07. Kaikesta huolimatta erot ovatkin hyvin tasaiset, eli kokonaiskeskiarvon ero on 0,61 ja erityyppisten väittämäryhmien erot vaihtelevat välillä 0,53–0,66. Vaikka ensin näytti siltä, että suurimmat erot painottuvat työn sisältöä koskeviin väittämiin, muissakin väittämäryhmissä oli sellainen väittämä, jonka ero oli niin suuri, että se vei keskiarvoa alas. Työturyhmässä tällainen väittämä oli juuri palkkaa koskeva ja jaksamisessa työvälineitä koskeva väittämä.

Koska erot jo jaottelussa tuotekehitysorganisaatioissa ja palveluyrityksessä työskentelevien välillä osoittautuivat näin suuriksi, oletan että tämän osion väittämissä erot tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien välillä ovat suuremmat kuin edellisessä osiossa, jossa erot olivat pienet ja jopa oman työnantajan tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten hyväksi. Seuraavaksi siis jaan palveluyritysläisten vastaukset oman työnantajan tiloissa työskentelevien ja asiakkaan tiloissa työskentelevien mukaan ja vertaan vastauksia tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien vastauksiin.

Jos katsotaan yleisesti yksittäisten väittämien keskiarvoja kussakin ryhmässä, niin tuotekehitysorganisaation väittämistä löytyy kaksi väittämää, joiden arvo on alle kolme. Oman työnantajan tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten vastauksista löytyy yhteensä kahdeksan

väittämää, joiden arvo on kolme tai sen alle (kahden väittämän arvo on tasan kolme), ja joista kahden väittämän arvo on vieläpä alle kaksi. Alle kahden arvon saavat väittämät ovat numerot 33 ja 34, yhteiskunnallista arvostusta ja palkkaa koskevat väittämät. Asiakkaan tiloissa työskentelevin palveluyritysläisten vastauksissa 11 väittämää saa alle kolmen olevan arvon, mutta toisaalta vain yksi alle kahden menevän arvon, ja se on väittäjä 33, ”Työni on yhteiskunnallisesti arvostettua”. Tämän perusteella tuotekehitysorganisaatio saa siis parhaimmat arvot, seuraavana tulee oman työnantajan tiloissa työskentelevät palveluyritysläiset ja viimeisenä asiakkaan tiloissa työskentelevät palveluyritysläiset.

Koska aineisto ei edelleenkään ole täysin vertailukelpoinen, otan tarkempaan käsittelyyn vain ne väittämät, joiden kohdalla keskiarvojen ero on kaikkein suurin. Väittämät ovat samoja kuin edellisessäkin vertailussa nähdyt, eli suurimmat erot ovat väittämien 26, 29, 30 ja 34 kohdalla. Väittämät koskivat koko osaamisen käyttämistä työssä, työtehtävien sisältöön vaikuttamista, koulutusmahdollisuuksia ja palkkaa. Kolmen ensiksi mainitun väittämän kohdalla keskiarvojen ero tuotekehitysorganisaation ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien välillä on 0,7–0,86. Asiakkaan tiloissa työskentelevät jäävät samojen väittämien kohdalla oman työnantajan tiloissa työskentelevistä 0,26–0,55. Väittämän 34 kohdalla, ”Palkkani vastaa työn vaativuutta”, jakauma on mielenkiintoinen, sillä tällä kohdalla asiakkaan tiloissa työskentelevät sijoittuvat toiseksi 0,59 erolla tuotekehitysorganisaatiossa työskenteleviin, ja oman työnantajan tiloissa työskentelevät jäävät viimeiseksi arvolla, joka eroaa asiakkaan tiloissa työskentelevien arvosta vielä 0,64. Ero tuotekehitysorganisaatiossa työskentelevien ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten välillä on siis 1,23. Sitä, että ero palveluyrityksissä on asiakkaan tiloissa työskentelevien eduksi, voinee selittää vastaukset työn sisältöä koskeviin väittämiin, joissa asiakkaan tiloissa työskentelevien arvot ovat pääsääntöisesti oman työnantajan tiloissa työskentelevien arvoja heikommat. Näin ollen asiakkaan tiloissa työskentelevät eivät koe työtään

aivan niin vaativaksi kuin oman työnantajan tiloissa työskentelevät, ja palkka vastaa paremmin työn vaativuutta.

Jos katsotaan aikaisemmin pohtimaani väittämää numero 40 työvälineistä ja mahdollisia eroja oman työnantajan tiloissa ja asiakkaan tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten välillä, niin eroa on 0,47. Oman työnantajan tiloissa työskentelevät näyttäisivät siis olevan hieman tyytyväisempiä työvälineisiinsä kuin asiakkaan tiloissa työskentelevät. Eroa tyytyväisyydessä oman työnantajan tiloissa työskentelevien ja tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien välillä on lähes saman verran, eli 0,48. Sen sijaan väittämien 41 ja 44 kohdalla, jotka käsittelevät ergonomiaa ja työhyvinvointiseikkojen huomioonottamista, erot tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten välillä on olematon. Asiakkaan tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten keskiarvot jäävät muista kahdesta 0,63–0,71. Eron taustaa on vaikea arvioida, mutta voi olla, että asiakkaan tiloissa työskentelevät eivät mahdollisesti saa esimerkiksi samanlaista apua ergonomian kanssa kuin asiakasyrityksen omat työntekijät saavat.

Jaksamista koskevien väittämien kohdalla on jälleen yksi mielenkiintoinen tulos, jossa huonoimman arvon saavat oman työnantajan tiloissa työskentelevät palveluyritysläiset, tosin hyvin niukalla erolla asiakkaan tiloissa työskenteleviin. Näin on väittämän 43 kohdalla, ”Minun on helppo irtautua työasioista vapaa-ajallani”. Ero tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten välillä on 0,7. Ero on tämän osion suurimpia edellä kuvattujen työn sisältöä koskevien väittämien ohella. Suurehkoja eroja löytyi siis jälleen jokaisesta ryhmästä, eli niin työn sisältöä, työetuja kuin jaksamistakin koskevista väittämistä.

Taulukossa 3 näkyvät eri ryhmien keskiarvot niin väittämien 26–44 kohdalla, työn sisältöä koskevien väittämien kohdalla, työetuja koskevien väittämien kohdalla kuin jaksamista koskevien väittämien kohdalla.

Taulukko 3. Kokonaiskeskiarvot väittämiin 26–44, kaikki ryhmät

	Keskiarvo, väittämät 26–44	Keskiarvo, työn sisältöä koskevat väittämät	Keskiarvo, työetuja koskevat väittämät	Keskiarvo, jaksamista koskevat väittämät
Tuotekehitys- organisaatiot	3,56	3,42	3,65	3,66
Palveluyritys, oman työnantajan tiloissa	3,12	2,96	3,19	3,29
Palveluyritys, asiakkaan tiloissa	2,88	2,65	3,08	2,99
Koko aineiston keskiarvo	3,32	3,17	3,44	3,43

Jos tarkastellaan väittämien 26–44 kokonaiskeskiarvoja, tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien kohdalla luku oli 3,56. Oman työnantajan tiloissa työskentelevien palveluyritysläisten kohdalla kokonaiskeskiarvo on 3,12 ja asiakkaan tiloissa työskentelevien kohdalla 2,88. Työn sisältöä koskevien väittämien keskiarvot ovat samassa järjestyksessä 3,42, 2,96 ja 2,65. Työetuja koskevat keskiarvot ovat 3,65, 3,19 ja 3,08. Jaksamista koskevat keskiarvot ovat puolestaan 3,66, 3,29 ja 2,99. Näin ollen erot tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien ja oman työnantajan tiloissa työskentelevien välillä ovat tasaisesti 0,37–0,46 jokaisen ryhmän kohdalla. Erot edelleen oman työnantajan tiloissa ja asiakkaan tiloissa eivät ole aivan yhtä tasaiset, vaan ovat välillä 0,11–0,31, pienimmän eron ollessa työetuja koskevien väittämien kohdalla. Merkillepantavaa on myös se, että asiakkaan tiloissa työskentelevien kohdalla niin

kokonaiskeskiarvo kuin kaikkien muiden ryhmien, paitsi työturyhmän, keskiarvo jää alle kolmen, ja työtujenkin kohdalla arvo on hyvin lähellä kolmea.

5.4 Avoimet kysymykset

Tässä luvussa tarkastelen kyselyni informanttien vastauksia neljään avoimeen kysymykseen.

Käsittelen avointen kysymysten vastauksia suhteellisen lyhyesti, enkä esimerkiksi tee suoraa jaottelua sen mukaan työskenteleekö vastaaja tuotekehitysorganisaatiossa vai palveluyrityksessä.

Tarkoituksena on hahmotella vastausten perusteella suuntaviivoja vastaajien työhyvinvoinnista ja heidän työhyvinvoinnin kannalta tärkeimmiksi katsomistaan asioista. Avoimiin kysymyksiin vastasi 100 henkilöä 112:sta koko kyselyyn vastanneesta.

Kysymyksessä 45 kysyttiin millaiseksi vastaaja arvioi oman työhyvinvointinsa. Yleisimmin esiintyneitä ilmauksia olivat ”melko hyvä”, ”kohtalainen” ja ”ok”. Keskimäärin työhyvinvointi siis arvioitiin suhteellisen hyväksi. Joukkoon mahtui kuitenkin molempien ääripäiden edustajia, eli työhyvinvointi arvioitiin erinomaiseksi ja myöskin todella huonoksi. Seuraavassa muutamia esimerkkejä vastauksista, joissa työhyvinvointi arvioidaan kohtalaiseksi. Vastauksissa näkyy jonkin verran arviointia siitä, mitkä asiat parantavat tai huonontavat työhyvinvointia. Vastausten perässä näkyy vastaajan kooditus, joka on tehty sen mukaan, missä järjestyksessä kyselyvastaukset ovat saapuneet.

Kysymys 45. Millaiseksi arvioit oman työhyvinvointisi?

Kohtalainen. Stressin taso (ja töiden määrä) nousee aina ennen versiojulkaisua eli puolen vuoden välein, koska aina on niin paljon asioita jotka pitää ehtiä tehdä viime tipassa. Toisaalta se kuuluu tähän ammattiin, sellaistaahan se aina on. Hyvä työyhteisö koodareiden ja testaajien kanssa auttaa jaksamaan, samoin kuin se, että versiojulkaisun jälkeen tulee aina useiden viikkojen tai jopa parin kuukauden hiljainen aika. (V-6)

Olosuhteisiin nähden hyvä. Työ on pahimmillaan erittäin stressaavaa, mutta vielä tätä jaksaa tehdä. Vaikeinta on katsoa kun työkaverit rusentuvat työpaineiden alla. Itse olen aina osannut nollata tilanteen kun kävelen ovesta ulos, mutta joskus on työuupumus ollut lähellä. Silti vaikea kuvitella jaksavansa tätä eläkeikään. (V-18)

Melko hyväksi nykyään. Vaikka välillä olen työasioista todella stressaantunut, osaan paremmin tunnistaa stressin oireet ja syyt, ja pystyn vaikuttamaan niihin. Aikaisemmin saatoin olla niin väsynyt töistä, että kaikki aika kotona meni palautumiseen enkä saanut mitään aikaiseksi kotona. Nykyään en juurikaan ajattele työasioita kotona. (V-34)

Yleisesti ottaen viihdyn työssäni ja työpaikallani. Työpisteeni ergonomia voisi olla parempi. Työvälineet ovat hyvät ja parannusehdotukset otetaan huomioon, suhteutettuna yleiseen hankintapolitiikkaan. Työpanostani ja osaamistani arvostetaan. Mutta mielestäni on edelleen olemassa ns. lasinen katto tai ovi eli sukupuoli vaikuttaa siihen, miten suhtaudutaan ja millaisia etenemismahdollisuuksia on. Olen palavereissa usein ainoa sukupuoleni edustaja, ja pyrin tietysti itse olemaan korostamatta asiaa. Silti saatetaan tehdä aivan konkreettisia viittauksia sukupuoleeni sellaisissa yhteyksissä, missä sillä ei pitäisi olla mitään merkitystä. (V-36)

Väsynyt, mutta onnellinen :-) Perusasiat kunnossa, liian kiire, mutta kannustava työyhteisö kompensoi stressin vaikutuksia. (V-61)

Vastauksista näkyy, että vaikka työhyvinvointi arvioidaan melko hyväksi, koetaan että se voisi olla jossain määrin parempikin. Toisaalta tunnistetaan, että jotkin asiat ovat melko kiinteä osa työn luonnetta ja että niitä voi olla vaikea muuttaa. Tiedossa ovat myöskin ne asiat, jotka voisivat olla muutettavissa ja muuttuessaan parantaisivat työhyvinvointia. Seuraavassa muutama esimerkki vastauksista, joissa työhyvinvointi arvioidaan hyväksi. Monissa vastauksissa työhyvinvointi todettiin yksinkertaisesti erinomaiseksi, mutta esimerkkeihin olen kerännyt vastausten joukosta hieman pitempiä vastauksia.

Hyvä, ei oikeastaan ole juurikaan mitään valittamista. Asiat hoituvat hyvin nykyisessä työpaikassani, työhyvinvointiin kiinnitetään huomiota. (V-55)

Voin tällä hetkellä mainiosti. Olen tasapainossa työn ja vapaa-ajan kanssa. Saan apua ja tukea – pyydettyä ja ihan ilmankin: kun olin väsynyt ja menossa lääkäriin niin esimieheni sanoi että hoidetaan nyt sinut kuntoon ja katsotaan ne dokkarit sen jälkeen. ihanaa! että ihmiset on ensin ja sitten dokkarit, jess! (V-67)

Erinomaiseksi kiitos sen että otin rohkean päätöksen lopettaa entisestä työpaikasta vaikka uutta työpaikkaa ei vielä ollut tiedossa. Kannatti, niin kuin nykyisistä vastauksista näkyy. (V-104)

Esimerkeistä käy ilmi, että aina tilanne ei ole ollut työhyvinvoinnin kannalta niin hyvä kuin se on tällä hetkellä. Työhyvinvoinnissa tapahtuu vaihtelua uran aikana varmasti niin työpaikasta kuin muustakin elämäntilanteesta johtuen. Tärkeää olisikin tuntee esimerkiksi luvussa 3.2.1 esitetyt epäsopivan työkuormituksen oireet ja yrittää mahdollisesti itsekkin tehdä asialle jotakin. Seuraavat esimerkit huonosta työhyvinvoinnista saa toivomaan, että vastaajat puuttuisivat itse asiaan esimerkiksi joko ottamalla asian puheeksi esimiehensä kanssa, tai jos tilanne tuntuu toivottomalta, jopa vaihtamalla työpaikkaa:

Tällä hetkellä työhyvinvointini ei ole kovin häppöinen. Olen suunnitellut työpaikan vaihtoa monestakin syystä, suurimpana niistä ehkä ajoittainen boreout. Työ ei ole tarpeeksi haastavaa eikä se jakaannu tasaisesti ajankäytön kannalta. (V-20)

Todella huonoksi, koko ajan sellainen olo että kohta lääkärille hakemaan 2 kk burn-out lomaa. Tämä suorastaan helvetillinen työmoraalini estää sen. (V-48)

Huonoksi. Ei ole kerta eikä kaksi kun olen purskahtanut itkuun työpaikalla. (V-79)

Pelkästään näitä vastauksia katsomalla ei tietenkään ole selvää, mistä kaikista asioista huono työhyvinvointi vastaajien kohdalla johtuu, mutta näyttäisi siltä, että taustalla voivat olla hyvin erilaiset ja jopa päinvastaiset syyt. Toisaalta työhyvinvoinnin kannalta on huono asia, jos on liian vähän töitä, eivätkä asiat ole yhtään sen paremmin, jos töitä on liikaa. Esimerkeissä esiintyvät käsitteet burnout ja boreout, joiden myös luvussa 3.2.1 todettiin olevan seurausta juuri epäsopivasta työkuormituksesta.

Kysymyksessä 46 kysyttiin mitkä tekijät parantavat työhyvinvointiasi. Vastauksista erottui hyvinkin selkeästi, että toimiva työyhteisö on erittäin tärkeä työhyvinvointia parantava tekijä. Tähän kuuluvat yleinen hyvä työilmapiiri ja me-henki, samoin mukavat ja osaavat työkaverit. Myös se, että

esimiehet tai -naiset osaavat asiansa ja ovat mukavia, koettiin tärkeäksi. Työtehtävien toivottiin olevan mielenkiintoisia ja vaihtelevia, ja yleensäkin työn tulisi olla mielekästä. Työmäärä ei saisi olla liian pieni eikä liian suuri, eikä määrässä toivota olevan suuria vaihteluita. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että pystyy itse vaikuttamaan työnsä sisältöön ja määrään. Tärkeimmiksi koetut asiat liittyvät keskeisesti niin luvussa 3.1.3 käsiteltyihin liittymisen tarpeisiin kuin luvun 3.1.5 itsensä toteuttamisen tarpeeseen, sieltä erityisesti työn hallintaan liittyviin asioihin. Myös työn joustavuutta arvostettiin, erityisesti liukuvaa työaikaa pidettiin hyvänä asiana. Seuraavassa esimerkkejä kysymyksen 46 vastauksista.

Kysymys 46. Mitkä tekijät parantavat työhyvinvointiasi?

Hyvät ja jämät esinaiset, hyvät ja osaavat kollegat. Arvostava ja osaava ilmapiiri. (V-2)

Työpaikallamme on tavoitteellinen Hyvinvointipassi-projekti, johon osallistuminen kannustaa ja auttaa pitämään yllä työkykyä ja hyvää kuntoa. Tasa-arvoinen ja arvostava suhtautumistapa kaikkiin työntekijöihin riippumatta asemasta, iästä tai sukupuolesta. Omaan työssä viihtymiseeni vaikuttaa myös se, miten yrityksessä yleensä suhtaudutaan työtovereihin ja toisten työpanokseen. Arvostava ja huomaavainen suhtautumistapa kaikkien kesken edistää myös omaa työhyvinvointiani. Pyrin itse sellaiseen suhtautumiseen ja odotan sitä muilta. (V-36)

Kun työ on sopivalla tavalla kuormittavaa ja haastavaa, ja kiirekausien vastapainoksi tulee välillä vähän luovempia taukoja. Tietämys siitä, että voin vaikuttaa omaan työhön ja työnkuvaan ja että minun jopa odotetaan vaikuttavan niihin. Mukava ja rento työyhteistyö, huumori ja yhdessä tekeminen parantavat työhyvinvointia. Samassa veneessä olemisen fiilis. Jossain asiassa ammatillisesti onnistuminen ruokkii yleistä positiivista kierrettä, joka saa aikaan onnistumisia myös muissa asioissa. Usein siitä jakautuu jaksamista ja tekemisen meininkiä muillekin (vaikkei sitä aina itse edes tiedostaisi). (V-44)

Reilu, johtamiskykyinen ja mukava esimies. Työpaikan positiivinen ja rento ilmapiiri. Se, että saan tehdä työni hyvin itsenäisesti ja vaikuttaa paljon kirjoittamieni käyttöohjeiden sisältöön. Se, että dokumentoimani tietokoneohjelmat ovat todella mielenkiintoisia. Se, että opin töissäni paljon uutta. Se, että työvälineeni toimivat yleensä hyvin. (V-50)

Kaikki yrittävät selvittää asioita ja auttaa toisiaan. Joustavat työajat. Perhe-elämän realiteetit ymmärtävä esimies. Myös oma asenne ja rajanveto siihen, kuinka paljon voimavaroja voi laittaa työntekoon, kun sitä pitää jäädä lapsiperheen arkeenkin. (V-53)

Sopiva työmäärä ja sopiva aikataulu. (Eli ei liikaa, mutta riittävästi työtä ja riittävästi aikaa sen tekemiseen) Mukava tiimi ja toimiva kommunikointi, selkeä työnjako. Vaihtelevuus työtehtävissä. Liikuntaedut ja työporukan yhteiset tapahtumat. (V-94)

Vaikka suurin osa mainituista asioista liittyy juuri korkeimpien portaiden tarpeisiin, esiin nousi myös luvussa 3.1.1 käsitellyjä alimpaan portaaseen liittyviä asioita, kuten työvälineiden toimivuus ja liikuntaedut. Työhyvinvoinnin kannalta tärkeitä seikkoja löytyy siis myös alemmilla tasoilla, vaikka ylempien portaiden asiat ovatkin korostetummassa asemassa.

Kysymyksessä 47 kysyttiin, mitkä tekijät puolestaan huonontavat vastaajan työhyvinvointia.

Päällimmäisenä vastauksista nousivat esiin kiire ja kiireeseen johtavat liian tiukat määräajat. Tähän liittyen huonontavaksi tekijäksi koettiin myös liian suuri työmäärä. Toisaalta moitittiin myös sitä, että työt jakautuvat liian epätasaisesti, eli välillä on liian kiire ja paljon tekemistä ja välillä ei taas mitään. Esiin tuli myös yllättävän paljon näkemyksiä, joiden mukaan työtehtävät ovat liian yksinkertaisia ja työ näin ollen yksitoikkoista. Muita selkeimmin esiin nousseita asioita olivat epävarmuus tulevaisuudesta, huono ulkopuolinen arvostus ja työn vaatimuksiin nähden liian huono palkka. Esille tulivat siis hyvin pitkälti samat asiat kuin edellisenkin kysymyksen vastauksissa, mikä korostaa sitä, miten tärkeitä mainitut asiat työhyvinvoinnin kannalta ovat. Seuraavassa tyypillisimpiä vastauksia.

Kysymys 47. Mitkä tekijät huonontavat työhyvinvointiasi?

Tiukat aikataulut, liikaa tekemistä, palkka ei motivoi. (V-4)

Liian tiukat aikataulut, dokumentointi aina prioriteeteissa viimeisenä, dokumentoijien työtä ei tunneta tarpeeksi → arvosteta aina työyhteisössä. (V-17)

Itsestä riippumattomat tekijät, esim. epärealistiset tai jatkuvasti muuttuvat aikataulut. Suuri työkuorma johon ei voi itse vaikuttaa, pidempään jatkuneet ylityöt. (V-54)

Joukkoon mahtui myös vastauksia, joissa otettiin melko tiukastikin kantaa esimerkiksi johtamiseen työyhteisössä ja nimenomaan sen puutteellisuuksiin. Seuraavassa kaksi esimerkkiä:

Lähtökohtaisesti epäselkeät tavoitteet, surkea esimiestyöskentely tai sen puute. Olen onnekas: oma suora esimieheni on hyvä, mutta joudun työssäni työskentelemään useiden eri tahojen kanssa ja aika ajoin se tuntuu siltä kuin tekisi hommia viidakon kädellisten kanssa. Banaani osataan kyllä syödä, mutta ei avata. Aivan alkeellisimmat esimiestyön elementit eivät ole hallussa. Yhtenäisten toimintatapojen puute. Poikkeuksellisen heterogeeninen yleissivistyksen taso ja/tai koulutuksen taso vaikeuttavat kummasti asioiden välittymistä OIKEIN. (V-19)

Vaikka oma esimies ja lähitiimi ovat ok, niin ylempi johto tuntuu joskus tekevän niin huonoja päätöksiä (organisointi, työkalut, prosessit jne.), että niiden tuloksena on laadukkaan työnteon kannalta mahdoton yhtälö. Jos yksityinen ihminen tekisi niin huonosti perusteltuja ja alati suuntaa vaihtavia päätöksiä omassa elämässään, hän olisi tuhoon tuomittu. Työpaikallani on nyt käynnissä YT-neuvottelut, eli epävarmuutta on ilmassa. (V-24)

Muutamassa vastauksessa pohdittiin pitemminkin sitä, mitä kaikkea työhyvinvoinnin kannalta ikävää oman työuran aikana on tullut vastaan:

Jatkuva kiire, huono työn suunnittelu ja priorisointi, huonot ihmissuhteet, huono viestintä, alentuvat esimiehet tai heidän kollegansa, vihainen ja aggressiivinen asiakas jota on pakko mielistellä että saisi pidettyä projektin, syrjintä jota on joutunut katsomaan sivusta voimatta vaikuttaa asiaan, nöyryyttävät ja pelottavat yt-neuvottelut... kaikkea on tullut koettua. Myönnän että eniten inhottavuuksia on tullut koettua työssäni konsulttina eli palveluntarjoajalla. Uskomatonta mitä paskaa pitää niellä vain siksi että oma työnantaja ei osaa pitää hankalaa asiakasta kurissa! Enää en tosin suostu siihen, olen jo liian vanha kissa taipumaan rullalle ihan vain rahan vuoksi. Tästä työstä täytyy pitää ja arvostaa niitä ihmisiä kenelle dokuja kirjoittaa. Minä kirjoitan niitä näille suunnittelijoille, jotka auttavat minua kysymyksieni oman kiireensä keskellä. (V-67)

Ikävystyminen. Yksitoikkoinen ja haasteeton työ. Lisäksi koska hypin asiakkaalta toiselle, satunnaisesti vastaan tulee todellisia mulkeroita jopa esimiesasemassa. Olen joutunut mm. työpaikkakiusaamisen kohteeksi, minkä seurauksena hyppäsin projektista ja ko. asiakkaalta pois heti kun pääsin. Suomalainen insinöörikunta on kuitenkin pääsääntöisesti hyvää sakkia. Toisaalta on sattumasta kiinni, onko työpaikalla yhtään hyvää juttukaveria, mikä sekini olisi jo iso asia viihtymisen kannalta. (V-97)

Vastauksista huomaa, että vastaajilla on jo pitempi ura takana ja suhtautuminen asioihin on jossain määrin muuttunut iän ja kokemuksen kartuttua. Havaittavissa on myös jonkinlainen viesti siitä, että asioihin voi ja kannattaa itsekkin puuttua, eikä ottaa mukisematta vastaan kaikkea mitä eteen tulee.

Viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, mitkä asiat vastaaja kokee työhyvinvointinsa kannalta kaikkein tärkeimmiksi. Esiin nousi luonnollisesti samoja asioita kuin aiempien kysymyksien vastauksissa, eli kärkipäässä olivat työpaikan ilmapiiri, mukavat kollegat ja muut työtoverit. Tärkeäksi koettiin myös työn mielekkyys ja oikea mitoitus. Myös työn joustavuus nousi esiin. Arvostus koettiin tärkeäksi, samoin kuin myös palkka, joka kuitenkin jäi ehkä yllättävänkin vähälle maininnalle. Lieneekö syynä se, kuten ensimmäisessä esimerkkivastauksessa sanotaan, että palkan tärkeyttä ei kehdata myöntää. Seuraavassa siis esimerkkejä vastauksista kyselyn viimeiseen kysymykseen.

Kysymys 48. Mitkä asiat koet työhyvinvoinnin kannalta kaikkein tärkeimmiksi?

Työtoverit ja hyvä lähin esimies ovat kriittisen tärkeitä. Palkka on myös tärkeä, vaikka sitä ei yleensä kehdata myöntää. Jos työnantaja maksaa surkeaa palkkaa, niin se tarkoittaa, että työnantaja ei arvosta työtä. Jos työnantaja ei aidosti arvosta työtä, niin se alkaa vaikuttaa myös työhyvinvointiin muutamassa vuodessa. (V-18)

Tärkeimpiä asioita (sekalaisessa järjestyksessä) ovat työtoverit, palkkaus, työn sopiva kuormittavuus ja haastavuus sekä se, että pystyy itse vaikuttamaan työn sisältöön. Tiedonkulku on myöskin asia, joka ei voi koskaan olla liian hyvällä mallilla. (V-20)

Ehdottomasti sujuva kommunikaatio tuotekehityksen kanssa; ilman ajantasaista, minulle ymmärrettävää tietoa ja palautetta tuotteista en kykene tekemään työtäni; myös yleinen tietoisuus ja arvostus tekemääni työtä kohtaan olisi kiva yllätys; kohtuulliset työajat ja sen tiedostaminen etten voi muuttua päivitetyksi dokumentiksi yhdessä yössä. (V-37)

Mielestäni kaikkein tärkeintä on se, että suhteet työtovereihin ovat hyvät ja läheiset. Vaikka moni muu asia olisikin pielessä, on helpompi jaksaa, jos on joku, jolle uskoutua ja jonka kanssa voi jakaa kokemuksia. Oman esimiehen osaavuus ja kannustus on myös tärkeää, samoin kuin se, että voi kokea tuottavansa laadukasta dokumentaatiota. Erittäin tärkeää on myös se, että työ on sopivan haastavaa, eikä työtä ole liikaa. Itse pidän myös joustavaa työaikaa tärkeänä. (V-50)

Tärkeintä mielestäni on se, että ihmiset ymmärtävät, että hyvä yhteistyö, me-henki ja tekemisen sujuvuus on kaikkien etu ja olemme eri funktioista huolimatta tässä yhdessä ajamassa yhteistä etua. Avoimuus ja toisten huomioiminen on myös ensiarvoisen tärkeää. Jos nämä asiat todentuvat, työpaikalla on hyvä olla ja se puolestaan edistää tehokkuutta, tuo tulosta ja palkitsee. (V-82)

Työn mielekkyys eli saa tehdä sellaisia töitä, jotka kokee mielekkääksi itselleen ja arvokkaaksi ja hyödylliseksi myös muille, saa arvostusta ja rakentavaa palautetta (sekä positiivista että negatiivista), jotka auttavat jaksamaan ja kehittämään itseä työntekijänä, työtovereihin on hyvät ja avoimet välit ja saa heiltä tarvittaessa apua ja tukea ja uskaltaa myös itse antaa palautetta. Tuntee saavansa arvostusta työntekijänä ja tulee kuulluksi. (V-102)

Eniten esille nousseet asiat liittyvät kolmeen ylimpään portaaseen, eli liittymisen, arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarpeeseen. Mahdollisesti alempien portaiden asioiden koetaan olevan niin hyvällä mallilla, että suuria puutteita niillä alueilla on vaikeampi kuvitella tulevan eteen. Ylempien portaiden puutteet vaikuttavat suuremmin myös itse työntekoon, ja todennäköisesti myös siksi ylempien tarpeiden asioiden toteutumista pidetään kaikkein tärkeimpänä.

Kaiken kaikkiaan avointen kysymysten vastaukset tukevat suhteellisen hyvin väittämäosiosta saatuja tuloksia. Avoimissa kysymyksissä korostui samaan tapaan työyhteisön ja työtovereiden tärkeys ja toisaalta johtamisessa koettiin olevan ongelmia. Samoin arvostus ja palkka nousivat esiin, eivät tosin ehkä niin selkeästi kuin väittämien kohdalla. Vastauksista kävi ilmi myös se, että työn määrässä ja haastavuudessa on puutteita: toisissa vastauksissa työtä koettiin olevan aivan liikaa ja toisissa taas työ oli liian yksinkertaista ja sitä oli liian vähän. Tärkeänä pidettiin sitä, että työtä on sopiva määrä ja että se on sopivan haastavaa. Eli jos alempien portaiden asioiden oletetaan olevan lainsäädännön ansiosta jo lähtökohtaisesti hyvin, vastauksista tuli hyvin esiin työhyvinvoinnin portaiden muut osa-alueet: työhyvinvointiin tarvitaan alimpien portaiden asioiden lisäksi liittymisen tarpeen mukava työyhteisö ja osaava johtaminen, arvostuksen tarpeen riittävä palkka ja yleinen arvostus sekä itsensä toteuttamisen tarpeen työn oikea mitoitus. Kun nämä asiat ovat kunnossa, niin työntekijä on hyvinvoiva ja voi nauttia työstään.

6 Päätelmät

Tutkielmani tarkoitus oli selvittää, millainen teknisten viestijöiden työhyvinvointi on Suomessa ja millaisista asioista se koostuu. Lisäksi tavoitteena oli saada selville, onko työhyvinvoinnissa havaittavissa eroja sen mukaan, työskenteleekö tekninen viestijä tuotekehitysorganisaatiossa vai teknisen viestinnän palveluyrityksessä.

Teknisiä viestijöitä yleisesti tarkasteltaessa työhyvinvoinnin tilanne näyttää suhteellisen hyvältä. Myös avointen vastausten perusteella työhyvinvointi koetaan kohtalaiseksi tai melko hyväksi. Erityisesti työyhteisöön ja sen toimivuuteen ollaan tyytyväisiä, mikä näkyy siinä, että työpaikan työilmapiiri koetaan hyväksi ja työtovereilta saa apua sitä tarvittaessa. Tämä vahvistui myös avointen kysymysten vastauksissa, missä mukava työyhteisö, ilmapiiri ja työtoverit arvioitiin tärkeimmiksi työhyvinvointia parantaviksi seikoiksi. Toisaalta esimerkiksi tiedonkulkua ja sen sujuvuutta ei pidetä niin hyvänä. Tiedonkulku ja -saanti ovatkin teknisen viestijän työn kannalta niin olennaisia asioita, kuten luvussa 2 tuli esiin, että oletettavasti pienienkin puutteiden koetaan haittaavan työntekoa ja näin ollen huonontavan työhyvinvointia.

Toinen erityisen huonoksi arvioitu asia oli työpaikalla vallitseva varmuus tulevaisuudesta. Näin siitä huolimatta, että valtaosalla vastaajista oli vakituinen työsuhde. Tätä kuitenkin selittänee taloudessa yleisemminkin vallalla oleva epävarmuus ja se, että edes yrityksen hyvä tulos ei nykypäivänä välttämättä takaa työpaikkojen säilymistä. Avointen kysymysten perusteella selvisi myös muita epävarmuutta tuovia tekijöitä, esimerkiksi projektien jatkuminen ja epämääräisesti määritellyt roolit ja vastuut. Epävarmuutta tulee siis pahimmassa tapauksessa monelta suunnalta, ja sen lisäksi, että epävarmuus tulevasta vaikuttaa työhyvinvointiin, vaikuttaa se mahdollisesti myös yksityiselämässä tehtäviin päätöksiin.

Tyytymättömiä oltiin myös siihen, miten työyhteisöä johdetaan, samoin kuin työstä saatavan palautteen määrään. Avointen kysymysten vastauksissa tuli paikoitellen esiin hyvinkin suuri tyytymättömyys esimiesten ja ylimmän johdon toimintaan. Onkin selvää, että johdon toiminnalla ja päätöksillä on moninaisia vaikutuksia henkilöstön työhyvinvoinnin kannalta. Työhyvinvointiin huonontavasti vaikuttavista tekijöistä kysyttäessä huono johtaminen sijoittui kärkipäähän, samoin kuin huonon johtamisen seuraukset: kiire, liiallinen työmäärä ja liian tiukat aikataulut. Kaiken kaikkiaan johtamiseen liittyviin asioihin oltiin tyytymättömiä, mutta työyhteisö koettiin pääosin toimivaksi, ja avointen vastausten perusteella toimiva työyhteisö ja mukavat työtoverit saattoivat jossain määrin kompensoida huonon johtamisen aiheuttamia puutteita.

Työn sisällön osalta tyytyväisimpiä oltiin työn haastavuuteen ja siihen, että työssä oppii jatkuvasti uutta. Myös työn sisällön osalta tyytymättömyyttä tuovat sellaiset asiat, jotka ovat osaltaan seurausta huonosta johtamisesta. Työn ei esimerkiksi koeta olevan oikein mitoitettu eikä työ tarjoa etenemismahdollisuuksia. Työeduissa tyytymättömyyttä aiheuttaa palkka, mikä ei ole mitenkään yllättävä asia. Tämän koetaan olevan yhteydessä työn yleiseen arvostukseen, joka sekkin arvioidaan luvussa 3.1.4 esitettyjä asioita tukien huonoksi, niin yhteiskunnallisesti kuin avointen kysymysten perusteella myös yritysten sisälläkin. Eli koska työtä ei arvosteta, palkkakin on huono eikä vastaa työn todellista vaativuutta. Muilta kuin palkan osalta työtuihin ollaan suhteellisen tyytyväisiä, erityisesti työterveyshuolto koetaan hyväksi, samoin työn joustavuutta arvostetaan ja siihen ollaan tyytyväisiä.

Kun verrataan työyhteisöön ja johtamiseen liittyviä asioita tuotekehitysorganisaatioissa ja palveluyrityksissä työskentelevien välillä, erot ovat suhteellisen pienet, eli molemmissa ryhmissä työyhteisöön ollaan tyytyväisiä, mutta johtamiseen ei niinkään, kuitenkin niin, että tuotekehitysorganisaatioissa asioihin ollaan jonkin verran tyytyväisempiä. Suurempia eroja saadaan,

kun jaetaan palveluyrityksissä työskentelevät edelleen oman työnantajan tiloissa työskenteleviin ja asiakkaan tiloissa työskenteleviin. Itse asiassa tämän jaon jälkeen erot tuotekehitysorganisaation ja oman työnantajan tiloissa ovat kuitenkin edelleen pienet, suuntaan tai toiseen. Sen sijaan asiakkaan tiloissa työskentelevät jäävät pääsääntöisesti heikommalle tasolle. Työyhteisöä ei koeta niin tasa-arvoiseksi eikä työpaikan ilmapiiriä niin hyväksi. Samoin arvostus koetaan heikommaksi ja tulevaisuus tuntuu epävarmemmalta. Työhyvinvoinnin kannalta näyttäisi siis olevan eroja erityisesti työyhteisöön liittyvissä asioissa sen mukaan, missä tekninen viestijä työskentelee. Asiaan vaikuttaa varmasti se, kauanko saman asiakkaan tiloissa työskennellään: lyhytaikaisissa projekteissa on varmasti vaikea sulautua osaksi työyhteisöä. Samaan asiaan liittyy myös se, että tulevaisuus koetaan epävarmemmaksi: asiakkaat ja projektit vaihtuvat, kuten luvussa 2.3 pohdittiin, eikä niihin asioihin pysty itse paljon vaikuttamaan.

Katsottaessa työn sisältöön, työtuihin ja jaksamiseen liittyviä asioita tuotekehitysorganisaatioissa ja palveluyrityksissä työskentelevien välillä, erot ovat suuremmat. Eroja syntyy erityisesti työtehtävien sisältöön vaikuttamisesta, koko osaamisen käytössä ja henkilökohtaisen kasvun ja kehityksen mahdollisuudessa. Näyttäisi siltä, että tuotekehitysorganisaatioissa työ koetaan jossain määrin haastavammaksi ja toisaalta teknisellä viestijällä on enemmän vaikutusmahdollisuuksia oman työnsä sisältöön. Eroja löytyi myös tyytyväisyydessä kouluttautumismahdollisuuksiin ja palkkaan. Palkan osalta ero ei ole yllättävä, koska tuotekehitysorganisaatioissa palkka on tunnetusti keskimäärin parempi.

Jaoteltaessa palveluyrityksessä työskentelevät edelleen oman työnantajan ja asiakkaan tiloissa työskenteleviin, järjestys tyytyväisyyden osalta on pääsääntöisesti tuotekehitysorganisaatiot, oman työnantajan tiloissa työskentelevät palveluyritysläiset, asiakkaan tiloissa työskentelevät palveluyritysläiset. Suurimmat erot ovat samoissa asioissa kuin edellisenkin erottelun kohdalla.

Asiakkaan tiloissa työskentelevät ovat siis koko ryhmästä tyytymättömmimpiä työn sisältöä koskeviin asioihin, esimerkiksi koko osaamisen käyttöön ja työn haastavuuteen. Ehkä siitä johtuu se seikka, että he toisaalta kokevat palkkansa vastaavan paremmin työn vaativuutta kuin oman työnantajan tiloissa työskentelevät, joiden palkka luultavasti on samaa tasoa, mutta työtehtävät tulosten mukaan vaativampia. Samaan tapaan asiakkaan tiloissa työskentelevät kokevat, että heidän on hivenen helpompaa irtautua työasioista kuin oman työnantajan tiloissa työskentelevät.

Edellä kuvailtujen jaottelujen perusteella saatuihin tuloksiin pitää kuitenkin suhtautua tietyllä varauksella, sillä jaottelun jälkeen eri ryhmien vastausmäärät eivät olleet täysin vertailukelpoisia. Vaikuttaisi kuitenkin siltä, että jonkinlaisia eroja eri ryhmien väliltä löytyy, mutta niiden tarkempi määrittely ja mahdollisten erojen syiden analysointi vaatii jatkotutkimuksia.

Sen sijaan koko aineiston osalta saatuja tuloksia voidaan mielestäni pitää suhteellisen luotettavina. Mielestäni kysely oli oikea ja toimiva valinta tutkimusaineiston hankintaan ja saatu vastausmäärä riittävän suuri, jotta tuloksiin voi suhtautua vakavasti. Kysymysvalinnatkin olivat mielestäni kohtalaisen onnistuneita, tosin työhyvinvoinnin yleisen arvioinnin helpottamiseksi olisi saattanut olla viisasta pyytää vastaajia antamaan työhyvinvoinnistaan kouluarvosana pelkän kirjallisen arvion sijaan. Vaikka kysely olikin mielestäni onnistunut, toisaalta kovin yksityiskohtaista analyysiä työhyvinvoinnin eri osa-alueista ei tämän tyyppisen kyselyn perusteella ole mahdollista antaa, mutta suuntaa-antavan yleiskuvan kylläkin ja pohjan mahdollisille tuleville saman aihepiirin tutkimuksille, jotka voisivat esimerkiksi kohdistua tarkemmin johonkin tiettyyn työhyvinvoinnin osa-alueeseen.

Kaiken kaikkiaan työhyvinvointi tämän tutkimuksen perusteella näyttäisi mielestäni kallistuvan enemmän tyytyväisyyden kuin tyytymättömyyden puolelle. Kuitenkin tyytyväisyydessä on eroja

eri työhyvinvoinnin osa-alueiden välillä, esimerkiksi työn oikea mitoitus herätti tyytymättömyyttä. Erityisen mielenkiintoista ja yllättävää oli se, että työ saatettiin kokea liian yksinkertaiseksi tai yksitoikkoiseksi. Tämä havainto poikkeaa johdannossa ja luvussa kaksi kuvatussa yleisestä teknisen viestinnän luonnehdinnasta, jonka mukaan työtä leimaa jatkuva kiire ja työtä on enemmän kuin jaksaa tehdä. Jos myös työn alimitoitusta esiintyy, kyseessä on yritysten kannalta selvä resurssien alikäyttö, jos työntekijät eivät saa käyttää täyttä potentiaaliaan. Tähän liittyy myös luvussa 3.1.5 kuvattu oppivan organisaation käsite, jonka mukaan organisaation kilpailukyky osaltaan riippuu siitä, miten siellä käytetään osaamista ja miten tehokkaasti sitä hyödynnetään ja kehitetään. Toisaalta itsensä kehittäminen ja toteuttaminen on yksi ihmisen perustarpeista, jonka tulisi työhyvinvoinninkin kannalta toteutua. Jos tämä ei toteudu, häviäjiä ovat siis molemmat, niin työntekijät kuin työnantajatkin. Asian tutkiminen auttaisi niin työnantajia tehostamaan prosessejaan kuin parantaisi työntekijöiden työhyvinvointia antamalla heille paremmat mahdollisuudet itsensä toteuttamiseen.

Lähteet

Aalto, R. 2006. Työelämän selviytymisopas: käytännön ohjeita työhyvinvointiin. Jyväskylä: WSOYpro/Docendo.

Aamulehti 2008. Työpaikoilla kiusataan edelleen. 8.3.2008, 5.

Abdallah, K., Haanpää, T., Hill, N., Ilveskallio, S., Orispää, K. & Suojanen, T. 2005. Technical Documentation in Finland. teoksessa: Technical Communication – international: Today and in the Future. Schriften zur Technische Kommunikation, Band 9. toim. Jörg Hennig & Marita Tjarks-Sobhani. Lübeck: Verlag Schmidt-Römhild, 77–89.

Aro, A.W. 2006. Onko työssä tolkkua?. Helsinki: Edita.

Aura, O. & Sahi, T. (toim.) 2006. Työpaikkaliikunnan hyvät käytännöt. Helsinki: Edita.

Blom, R., Melin, H. & Pyöriä, P. 2001. Tietotyö ja työelämän muutos: palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Gaudeamus.

Broman, K. 2008. Re: Fw: Montako ihmistä on yhdistyksen postituslistalla? Sähköpostiviesti. Vastaanottaja Hanna Kytölä. Lähetetty 23.4.2008. Viitattu 23.4.2008.

Carliner, S. 2002. Overview of the Technical Communication Industry (Part 2 of 6). An Introduction to the Work of Technical Communicators. Viitattu 10.03.2008. <http://saulcarliner.home.att.net/idbusiness/workoftcs.htm>.

Cedercreutz, G. & Hanhinen, H. 2005. Niska, selkä ja työ. 2. uudistettu painos. Helsinki: Työterveyslaitos.

Docsymmetry.com. A Career in Technical Writing – what can you expect? Viitattu 21.4.2008. <http://www.docsymmetry.com/career-in-technical-writing.html>.

Drucker, P. 2002. Druckerin parhaat. Helsinki: WSOY.

Hakanen, J. 2005. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 27. Helsinki: Työterveyslaitos.

Hakonen, N., Hakonen, A., Hulkko, K. & Ylikorkala A. 2005. Palkitse taitavasti: palkitsemistavat johtamisen välineenä. Helsinki: WSOY.

Harjanne, K. & Penttinen, A. (koonn.) 2006. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta I-III. 3. korjattu painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Haukijärvi, H. 2008. Palvelualat myöntävät kitsaasti taukoja työvälleen. Aamulehti 2.4.2008, 6.

Heininen, K. 2003. Ulkoistaminen ja työntekijät. Alihankkijana asiakasyrityksessä. Tampereen yliopisto. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Pro gradu -tutkielma.

Heiske, P. 2001. Hyvinvointia työyhteisöön. 2. painos. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

- Heiske, P. 2005. Vaativat ratkaisut työyhteisössä: visioiden uusi sisältö. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hämäläinen, P. 2005. Ihmisen kokoinen työyhteisö: avaimia hyvään vuorovaikutukseen. Helsinki: Tammi.
- Härmä, M. 2000. Tietotyön kehittämiseen ihmisläheinen näkökulma. Työ ja ihminen 14:2, 85–87.
- Julkunen, R., Nätti, J. & Anttila, T. 2004. Aikanyrjähdys: keskiluokka työn puristuksessa. Tampere: Vastapaino.
- Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Karlberg, P. 2007. Tyhjäntoimittajakin uupuu työpaikalla. Tekniikka ja Talous 13.9.2007. Viitattu 21.4.2008. <http://www.tekniikkatalous.fi/uutiset/article27223.ece>.
- Karppanen, K. 2006. Esimiestyö ja työhyvinvointi. teoksessa: Työhyvinvointi ja esimiestyö. toim. Pirkko Vesterinen. Helsinki: WSOYpro, 155–162.
- Karppinen, A. 2006. Dokumentaation alihankinta: käytännön kokemuksia. Tampereen yliopisto. Teknisen viestinnän erikoistumisohjelman luento 19.9.2006.
- Kauppinen, T., Hanhela R., Heikkilä P., Kasvio A., Lehtinen S., Lindström K., Toikkanen J. & Tossavainen A. (toim.) 2007. Työ ja terveys Suomessa 2006. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kausto, J., Elovainio, M. & Elo, A-L. 2003. Työntekijöiden oikeudenmukaisuuskokemukset, terveys ja työn epävarmuus. Työ ja ihminen 17:4, 304–317.
- Ketola, R. (toim.) 2007. Toimiva toimisto. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) 2005. Työ leipälajina: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Korhonen, J-M. 2007. Teknisen viestijän ammatti-identiteetti ja teknisen viestinnän professiostatus Suomessa. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Kärkkäinen, M. 2002. Menesty innolla! Työhyvinvoinnin johtamisen haasteet. Helsinki: Talentum.
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 8.8.1986/609. Suomen laki. Viitattu 3.4.2008. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609>.
- Lee, M.F. & Mehlenbacher, B. 2000. Technical Writer/Subject-matter Expert Interaction: The Writer's Perspective, the Organizational Challenge. Technical Communication, Vol.47 Issue 4, 544–555.
- Liukkonen, P.2006. Työhyvinvoinnin mittarit: menetelmät, eurot, päätelmät. Helsinki: Talentum.
- Manka, M-L. 2007. Työrauhan julistus: miten olla ihmisiksi alaisena ja esimiehenä. Helsinki: Kirjapaja.

- Markel, M. 2004. Technical Communication. 7th edition. Boston: Bedford/St. Martin's.
- Maslow, A. 1943. A Theory of Human Motivation. Psychological Review, 50, 370–396.
- Mukala, K. 2000. Vireyttä ruoasta. Työterveiset-verkkolehti 2000/3. Viitattu 21.4.2008. <http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Tiedonvälitys/Verkkolehdet/Tyoterveiset/2000-3/10.htm>.
- Nummelin, T. 2007. Keskusteleva esimiestyö: opitaan kokemuksesta. Helsinki: WSOYpro.
- Nykänen, E. 2007. Rennosti töissä: käytännön ohjeita työssäjaksamiseen. Jyväskylä: WSOYpro/Docendo.
- Otala, L. & Ahonen, G. 2005. Työhyvinvointi tuloksetekijänä. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.
- Paavola, J. 2008. Hengen ravintoa ei pian veroteta vahvaa hauista väkevämmin. Aamulehti 13.3.2008, 28.
- Palmgren, N. 2007. Ammattislangina *finenglish*: Teknisten viestijöiden anglohybridi osana globalisaation diskurssia. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Pro gradu - tutkielma.
- Pyöriä, P. 2005. Työelämän muutos tietoyhteiskunnassa. teoksessa: Tietoyhteiskunta: myytit ja todellisuus. toim. Antti Kasvio, Tommi Inkinen & Hanna Liikala. Tampere: Tampere University Press, 155–172.
- Pyöriä, P. 2007. Tietotyön tutkimus – kehitystrendejä ja tulevia haasteita. teoksessa: Työ murroksessa. koonn. Antti Kasvio & Johanna Tjäder. Helsinki: Työterveyslaitos, 44–52.
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat: viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita.
- Riikonen, E., Tuomi, K., Vanhala, S. & Seitsamo, J. 2003. Hyvinvoiva henkilöstö – menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Räisänen, K. & Lestinen, J. 2006. Kyllin hyvä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Schaufeli, W.B & Bakker, A.B. 2004. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. Journal of Organizational Behavior, Volume 25 Issue 3, 293–315.
- Salojärvi, S. 2006. Osaaminen, työhyvinvointi ja luovuus – positiivinen kierre. teoksessa: Työhyvinvointi ja esimiestyö. toim. Pirkko Vesterinen. Helsinki: WSOYpro, 49–60.
- Siltala, J. 2007. Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Uudistettu laitos. Helsinki: Otava.
- Suojanen, T. 2000. Technical Communication Research: Dissemination, Reception, Utilization. Tampereen yliopisto. Kieli- ja käännöstieteiden laitos. Lisensiaatintyö.
- Suojanen, T. 2006. Ammatillaisen arkea yritys kentällä. Tampereen yliopisto. Teknisen viestinnän erikoistumisohjelman luento 12.9.2006.

Suomen teknisen viestinnän yhdistys 2003. Sijoittuminen. Viitattu 21.4.2008.
<http://www.dokumentoijat.net/tekninenviestinta/sijoittuminen.php>.

Suomen teknisen viestinnän yhdistys 2006. Mitä on tekninen viestintä. Viitattu 21.4.2008.
<http://www.dokumentoijat.net/tekninenviestinta/tekninenviestinta.php>.

Suomen teknisen viestinnän yhdistys 2008. Palkkatutkimus 2007. Viitattu 21.4.2008.
<http://www.dokumentoijat.net/ammattiprofili/palkkatutkimus.php>. Sivu on tarkoitettu vain yhdistyksen jäsenille ja vaatii salasanan.

Sydänmaanlakka, P. 2006. Älykäs itsensä johtaminen: näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun. Helsinki: Talentum.

TCeurope 2005. Professional education and training of Technical Communicators in Europe: Guidelines. Version 1.0. Viitattu 17.3.2008. <http://www.tceurope.org/pdf/tecdoc.pdf>.

Tolvanen, K. 2008. Työntekijän vointi vaikuttaa harvan pomon bonuksiin. Aamulehti 21.1.2008, 9.

Tuomivaara, S., Hynninen, K., Leppänen, A., Lundell, S. & Tuominen, E. 2005. Asiantuntijan luovuus koetuksella. Helsinki: Työterveyslaitos.

Työaikalaki 9.8.1996/605. Suomen laki. Viitattu 3.4.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605>.

Työehtosopimuslaki 7.6.1946/436. Suomen laki. Viitattu 3.4.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1946/19460436>.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55. Suomen laki. Viitattu 3.4.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>.

Työterveyshuoltolaki 21.12.2001/1383. Suomen laki. Viitattu 3.4.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>.

Työterveyslaitos 2006a. Työn hallinta ja henkinen hyvinvointi. Viitattu 21.4.2008.
<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Tykytoiminta/Yksilo/Tyo+ja+tyoolot/tyon+hallinta+ja+henkinen+hyvinvointi.htm>.

Työterveyslaitos 2006b. Työn hallinnan arviointi. Viitattu 21.4.2008.
<http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Tykytoiminta/Yksilo/Tyo+ja+tyoolot/tyon+hallinnan+arviointi.htm>

Työturvallisuuskeskus 2006a. Toimistojen työsuojelu. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Työturvallisuuskeskus 2006b. Kehittämisen kulmakivet: tuottavuus, luottamus, hyvinvointi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Työturvallisuuslaki 299/1958. Suomen laki. Viitattu 3.4.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1958/19580299>.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. Suomen laki. Viitattu 3.4.2008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>.

Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21. Suomen laki. Viitattu 3.4.3008.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>.

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Helsinki: PS-kustannus.

Vesterinen, P. 2006. ”Aamulla, kun heräät, sinulla on hyvä mieli lähteä töihin – ja se jatkuu koko päivän”. teoksessa: Työhyvinvointi ja esimiestyö. toim. Pirkko Vesterinen. Helsinki: WSOYpro, 29–48.

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen: strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Waris, K. 2001. Kuormittuminen voimavaraksi: näköaloja työelämään. Helsinki: Työterveyslaitos.

Liite 1: Kyselylomake

Kysely teknisen viestijän työhyvinvoinnista

Hyvä vastaanottaja,

Teen pro gradu -tutkielmaa Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteiden laitokselle. Aiheeni käsittelee teknisen viestijän työhyvinvointia. Tarkoituksena on selvittää, millaiseksi tekniset viestijät Suomessa kokevat työhyvinvointinsa ja millaiset asiat siihen keskeisimmin vaikuttavat.

Tutkimukseeni kuuluu verkkokysely, jossa esitetään erilaisia työhyvinvointiin liittyviä monivalintakysymyksiä. Mukana on myös muutama avoin kysymys. Työhyvinvointi käsitetään tutkimukseni yhteydessä hyvin laajaksi alueeksi, joka kattaa monipuolisesti työelämään ja -ympäristöön liittyvät eri asiat perustyöterveyshuollosta ergonomian kautta työyhteisön toimintaan ja mielekkääseen työn sisältöön. Toivon, että teillä on aikaa vastata kyselyyn. Osallistumisenne on erittäin tärkeää, jotta saisimme lisää ajantasaista tutkimustietoa teknisistä viestijöistä ja heidän työhyvinvoinnistaan.

Kertynyttä aineistoa käytetään vain tutkimustarkoituksiin ja sitä käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimuksen on tarkoitus valmistua keväällä 2008, jonka jälkeen tulokset ovat nähtävillä Tampereen yliopiston tutkielmatietokannassa.

Kyselyssä on neljä osaa, joista viimeisenä avoimet kysymykset. Kysymyksiä on yhteensä 48 kappaletta. Vastaamiseen kuluu aikaa noin 15–20 minuuttia. Toivon, että vastaatte kyselyyn mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 26.3. mennessä.

Ystävällisin terveisin

Hanna Kytölä

Käännöstieteen englannin ja teknisen viestinnän opiskelija

Tampereen yliopisto

Sähköposti: hanna.kytola@uta.fi

Taustatiedot

1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

2. Ikä

- 20–29
- 30–39
- 40–49
- 50–59
- 60–

3. Mikä on päätehtäväalueesi?

Tekninen kirjoittaminen, dokumentointi
Lokalisointi, internationalisointi
Projektinhallinta
Asiantuntija (esim. laatupäällikkö)
Linjaesimies (henkilöhallinto)
Editointi, kielenhuolto
Kääntäminen
Multimedian suunnittelu/toteutus
Tekniset ratkaisut, työkalut
Opetus ja tutkimus
Julkaiseminen (taitto, konversiot)
Kuvitus
Muu, mikä?

4. Kuinka kauan olet työskennellyt teknisen viestinnän alalla?

5. Millaisessa työsuhteessa olet tällä hetkellä?

Harjoittelija
Määräaikainen
Vakituinen
Työtön
Yksityisyrittäjä/freelancer

6. Mikä on työnantajasi toimiala (jos useita, valitse oman organisaatiosi tuote)?

Teknisen viestinnän palvelut
Tietokoneohjelmat
Tietoliikenne
Koneet ja laitteet
Käännöspalvelut
Multimedia
Opetus ja tutkimus
Rahoitus/vakuutus
Muu, mikä?

Jos vastasit Teknisen viestinnän palvelut, työskenteletkö tällä hetkellä

asiakkaan tiloissa
oman työnantajan tiloissa

7. Yrityksen koko

alle 20 henkeä
20–50 henkeä
50–100 henkeä
100–250 henkeä
yli 250 henkeä

Työyhteisö ja johtaminen

(tämänhetkinen työyhteisösi, vrt. asiakkaan tiloissa/oman työnantajan tiloissa)

1 = täysin eri mieltä
2 = jokseenkin eri mieltä
3 = ei samaa eikä eri mieltä
4 = jokseenkin samaa mieltä
5 = täysin samaa mieltä

- | | | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|
| 8. Työyhteisöni on tasa-arvoinen. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 9. Työpaikallani on hyvä ilmapiiri. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 10. Työyhteisöni työnjako on oikeudenmukainen. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 11. Työyhteisössäni käsitellään ongelmia avoimesti. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 12. Työpaikallani esiintyy häirintää tai kiusaamista. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 13. Työpaikallani eri ammattiryhmät ovat tasavertaisia. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 14. Työpaikallani vallitsee varmuus tulevaisuudesta. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 15. Tiedonkulku työyhteisössäni on hoidettu hyvin. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 16. Yhteistyö työni kannalta tärkeiden henkilöiden kanssa on sujuvaa. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 17. Työyhteisössäni on mukavia yhteisiä tapahtumia. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 18. Tunnen kuuluvani työyhteisööni. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 19. Minua arvostetaan työyhteisössäni. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 20. Työtehtävät työyhteisössäni on määritelty selkeästi. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 21. Olen tyytyväinen siihen, miten työyhteisöäni johdetaan. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 22. Saan tarvittaessa apua esimieheltäni. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 23. Saan tarvittaessa apua työtovereiltani. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 24. Saan riittävästi palautetta omasta työstäni. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |
| 25. Lähin esimieheni kykenee puuttumaan työyhteisön epäkohtiin. | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> |

Työn sisältö, työedut ja jaksaminen

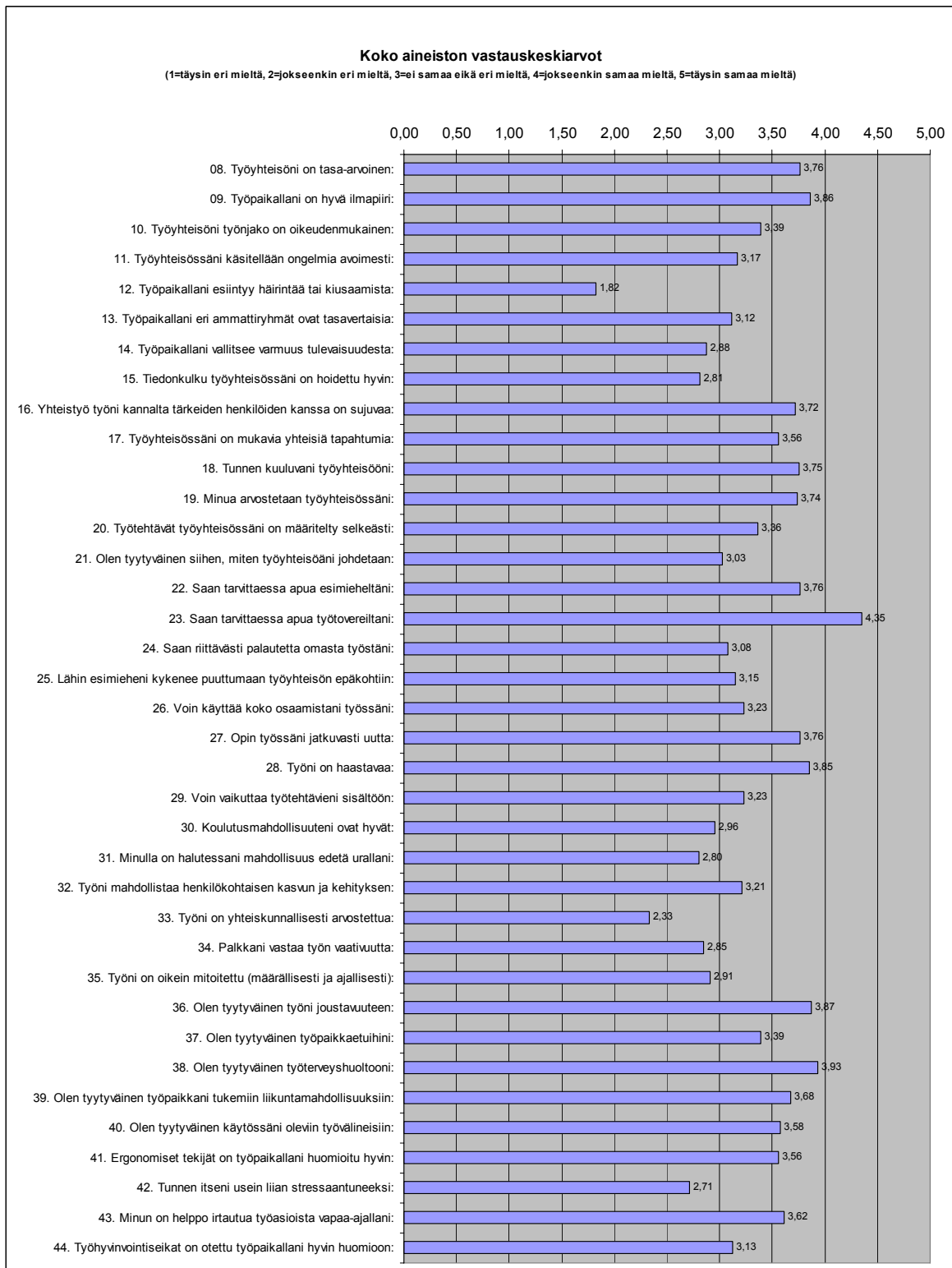
26. Voin käyttää koko osaamistani työssäni. 1 2 3 4 5
27. Opin työssäni jatkuvasti uutta. 1 2 3 4 5
28. Työni on haastavaa. 1 2 3 4 5
29. Voin vaikuttaa työtehtävieni sisältöön. 1 2 3 4 5
30. Koulutusmahdollisuuteni ovat hyvät. 1 2 3 4 5
31. Minulla on halutessani mahdollisuus edetä urallani. 1 2 3 4 5
32. Työni mahdollistaa henkilökohtaisen kasvun ja kehityksen. 1 2 3 4 5
33. Työni on yhteiskunnallisesti arvostettua. 1 2 3 4 5
34. Palkkani vastaa työn vaativuutta. 1 2 3 4 5
35. Työni on oikein mitoitettu (määrällisesti ja ajallisesti). 1 2 3 4 5
36. Olen tyytyväinen työni joustavuuteen. 1 2 3 4 5
37. Olen tyytyväinen työpaikkaetuihini. 1 2 3 4 5
38. Olen tyytyväinen työterveyshuoltooni. 1 2 3 4 5
39. Olen tyytyväinen työpaikkani tukemiin liikuntamahdollisuuksiin. 1 2 3 4 5
40. Olen tyytyväinen käytössäni oleviin työvälineisiin. 1 2 3 4 5
41. Ergonomiset tekijät on työpaikallani huomioitu hyvin. 1 2 3 4 5
42. Tunnen itseni usein liian stressaantuneeksi. 1 2 3 4 5
43. Minun on helppo irtautua työasioista vapaa-ajallani. 1 2 3 4 5
44. Työhyvinvointiseikat on otettu työpaikallani hyvin huomioon. 1 2 3 4 5

Avoimet kysymykset

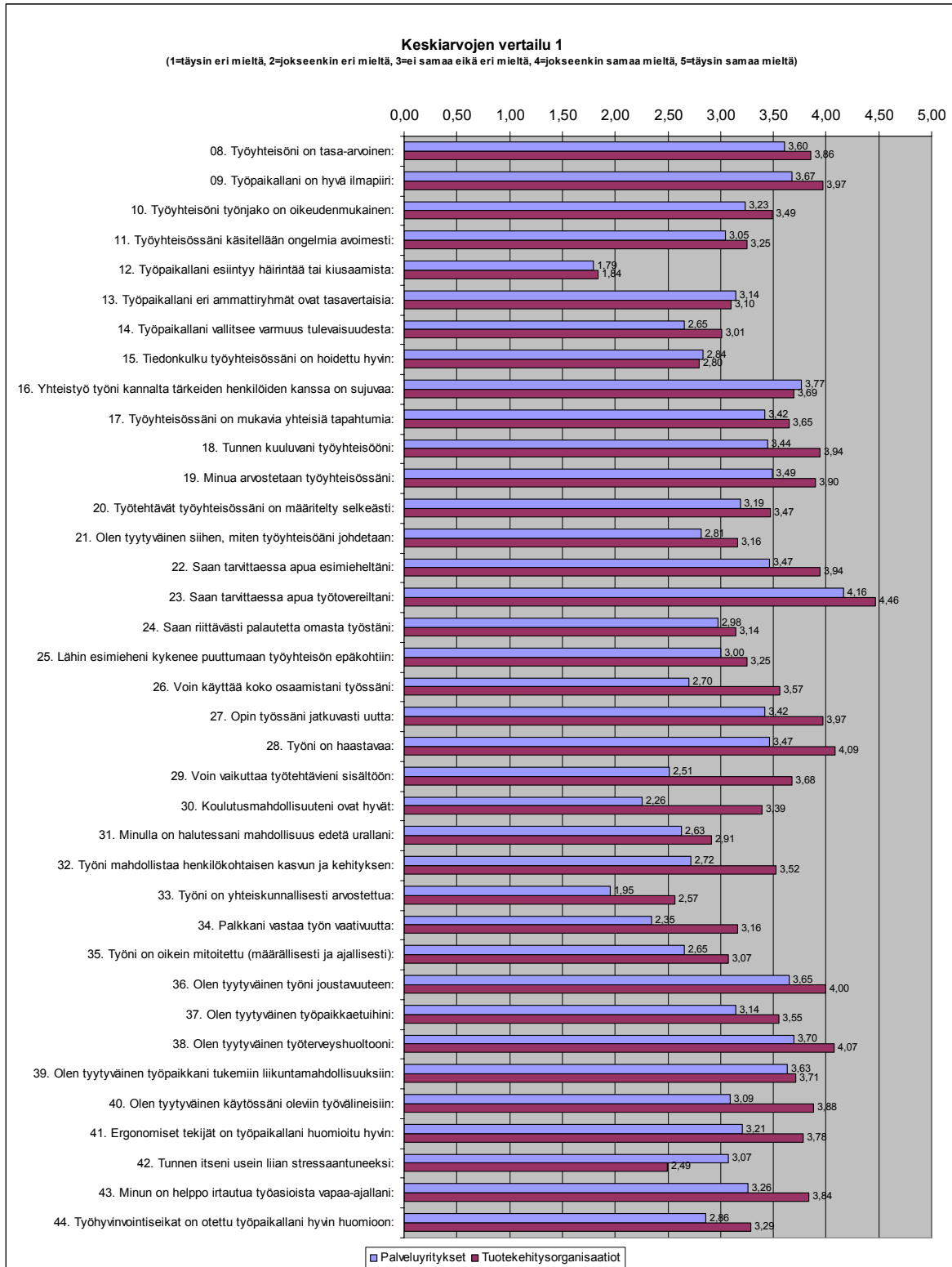
45. Millaiseksi arvioit oman työhyvinvointiasi?
46. Mitkä tekijät parantavat työhyvinvointiasi?
47. Mitkä tekijät huonontavat työhyvinvointiasi?
48. Mitkä asiat koet työhyvinvoinnin kannalta kaikkein tärkeimmiksi?

Kiitos vastauksestasi!

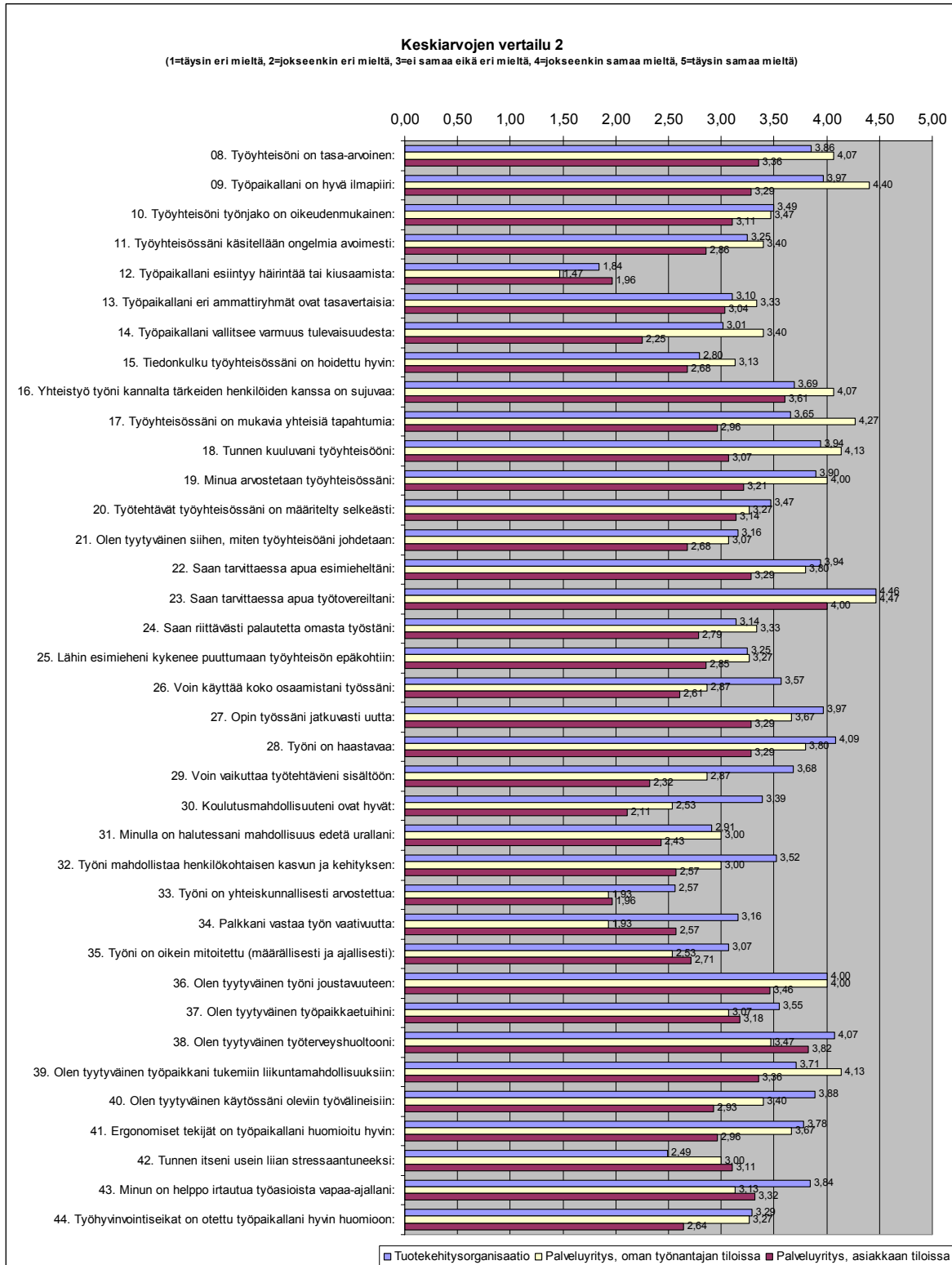
Liite 2: Koko aineiston vastauskeskiarvot



Liite 3: Keskiarvojen vertailu 1



Liite 4: Keskiarvojen vertailu 2



English Summary

Technical Communicator's Work-related Well-being

Work-related well-being in general has been quite widely discussed in society during the past few years. The main focus has been on the shortcomings of work-related well-being, and the presented snapshots of today's working life have been mainly gloomy (e.g. Siltala 2007). Technological advancements and globalisation have changed working life, and today Finland can be described as a post-industrial information society, where knowledge work plays a prominent role (Blom et al 2001, 16). This has brought new challenges to work-related well-being: it is not the physical demands of work that must be given top priority, but the mental demands.

Although the changes in work and society have touched the whole of working life, probably the most affected have been knowledge work and knowledge workers. This thesis focuses on technical communicators and their work-related well-being. The work of technical communicators' is knowledge work, and therefore this thesis brings important information about the situation of knowledge workers. Another important point is, that there is still quite little research done in the field of technical communication in Finland, and this thesis will bring its own addition to the existing information, which especially the professionals working in the field will probably find interesting.

The first aim of this study is to examine the state of technical communicators' work-related well-being in Finland, and to shed light on the different things it consists of. Secondly, this study attempts to determine, whether there is any difference in work-related well-being between technical

communicators working in different kind of working environments, namely in product development companies or service provider companies.

Theoretical framework

The theoretical framework of this study is divided into two parts. The first part focuses on defining technical communication as a profession, outlining the profile of a technical communicator, and describing their working environments. According to Carliner, technical communication involves designing and developing communication products that transfer information from the experts to people needing the information (2002). Additional important definers include the facts that technical communication often involves teamwork and using technical tools (Markel 2004, 6-8). These characteristics describe knowledge work as well: knowledge work can be defined as work where receiving, processing, and creating information is combined with the use of information technology and the requirement of knowledge among individual workers, workgroups, and organisations (Härmä 2000, 85).

Also the characteristics required from technical communicator resemble the ones required from knowledge workers in general. These characteristics include aptitude for language, aptitude for interpersonal communication, ability to work in a team, flexibility, ability to work under time constraints, and technical understanding (TCEurope 2005, 9-10). As for the working environment of technical communicators, the key word is variety. Technical communicators can work for example in software companies, factories, offices, banks, or hospitals. In Finland, many technical communicators work in the IT-industry. However, many companies have outsourced technical communication, and as a result, technical communication service providers are major employers as well. (STVY 2003.) Technical communicators working in service provider companies can work either in their own employer's premises (off-site) or in the customer's premises (on-site), depending

on the project they are working on (Suojanen 2006). Due to all these different working environments, there can be differences in the work communities and in the actual work itself, which bring their own challenges to work-related well-being.

The second part of the theoretical framework introduces work-related well-being as a concept, describes how work-related well-being affects individuals and companies, and takes a look at the Finnish legislation and what it states about work-related well-being. Work-related well-being does not have any official definition, but it could be described as a positive quality of working life, which is affected by all the things that affect work, the worker, leadership, work community, and the whole organisation (Kaivola & Launila 2007, 128). As this kind of definition shows, work-related well-being is a very complex issue, which encompasses a multitude of different aspects.

To ease the handling of these different aspects, this thesis uses the concept of steps of work-related well-being in dividing the aspects into different categories. The concept was created by Päivi Rauramo (2008), and the model for the concept comes from Abraham Maslow's hierarchy of needs (1943). The steps of work-related well-being come from human's basic needs: physiological needs, safety needs, social needs, esteem needs, and growth needs. In connection to work-related well-being, physiological needs include basic things like occupational health care. Safety needs include, for example, stability of livelihood, ergonomics, and safe working environment. Social needs consist of things connected to the work community, co-workers, atmosphere in the workplace, and leadership. Esteem needs include things connected to respect, feedback, pay, and job benefits. Finally, growth needs consist of issues involving learning at work, training, and having control over your own work.

The key concept when looking at the individual effects of work-related well-being is workload. Workload can be both physical and mental, and it can be too heavy or too light (Waris 2001, 18-19). Both too heavy and too light workload can cause problems. Too heavy workload can lead to burnout (Nummelin 2007, 97), and too light workload to boreout (Karlberg 2007). When a person's workload is ideal, we can talk of work engagement (Schaufeli & Bakker 2004, 295). Work-related well-being affects the whole company as well. The lack of it brings extra costs to the company, and if things connected to work-related well-being are in order, the company gains in competitiveness (Ojala & Ahonen 2005, 70).

Material and methods

The material for this study was collected by an Internet questionnaire, which was sent to the Finnish Technical Communications Society mailing list. The list reaches 372 society members, and as the aim was to have as many potential respondents as possible, it was the primary option in selecting suitable channel for the execution of the survey. The questionnaire received 112 replies.

The informants were asked 48 closed and open-ended questions including seven questions related to their background, 37 Likert scale statements concerning different aspects of work-related well-being, and four open questions about their views about their own work-related well-being, and the things affecting it.

Results of the questionnaire

Overall, the technical communicators' work-related well-being seems to be in a quite good level. Technical communicators are most satisfied with their work community, the general atmosphere of their workplace, and their co-workers. Dissatisfaction comes from feelings of uncertainty

concerning the future. One reason for this could be the current state of society, where feelings of uncertainty are prevailing generally speaking as well. Uncertainty can come from other sources as well, for example uncertainty about projects and assignments seems to be quite common phenomenon.

Another source for dissatisfaction comes from poor leadership. Poor leadership affects work-related well-being in many levels. As a result of poor leadership, the workload of individual person is seen too heavy and the schedules of different projects are too tight. All in all, people seem to be displeased with their managers' decisions and doings, but good work community and nice co-workers can to some degree compensate the deficiencies in leadership.

What comes to the work itself, people seem to find their work challenging, and they feel that they learn new things continuously. The things causing dissatisfaction are not surprising. Those are pay and respect. People feel that their pay does not compare with the demands of their work. This is connected to the feeling that the profession does not receive much respect: no respect, poor pay. Still, it should be noted, that much of the lack of respect comes from the fact that technical communication and its importance is not widely known in society or all organisations.

If we look at the results between technical communicators working in product development companies and service provider companies, there seem to be some differences. For example, people working in product development companies tend to be more pleased with the actual content of their work than people working in service provider companies. They have more say in the duties their work includes, they feel that they can use all their knowledge in their work, and they have better chance for personal growth and improvement. They are also more satisfied with their pay than people working in service provider companies. If the people in service provider companies are

again divided into those who work off-site and to those who work on-site, there are distinctions between these two groups as well. It seems that the most displeased with their work-related well-being are people working on-site, in the middle are people working off-site, and the most pleased with their work-related well-being are people working in product development companies. However, after this division, the sample sizes of each group are not large enough to be reliably comparative.

Conclusions

On the whole, there does not seem to be any major deficiencies in the work-related well-being of technical communicators. However, the situation could be better, especially what comes to leadership and the things it affects. There also seems to be some differences in work-related well-being depending on the work environment, but more research is needed to verify the differences and their causes.