

Ainar Kauler

REMONDITÖÖKOJA TÖÖTAJATE RAHULOLU UURING ETTEVÕTTES IV PLUSS AS

LÕPUTÖÖ

Tehnikainstituut

Autotehnika õppekava

Juhendaja: Julia Karpenko, MSc

Tallinn 2022

Autori deklaratsioon

Mina, Ainar Kauler, tõendan, et lõputöö on minu kirjutatud. Töö koostamisel kasutatud teiste autorite, sh juhendaja teoste on viidatud õiguspäraselt.

Kõik isiklikud ja varalised autoriõigused käesoleva lõputöö osas kuuluvad autorile ainuisikuliselt ning need on kaitstud autoriõiguse seadusega.

Juhendaja Julia Karpenko

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Ainar Kauler, sünnikuupäev: 29.01.1997, annan Tallinna Tehnikakõrgkoolile (edaspidi kõrgkool) tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Remonditöökoja töötajate rahulolu uuring ettevõttes IV Pluss AS“:

1. Elektroonseks avaldamiseks kõrgkooli repositooriumi kaudu;
2. kui lõputöö avaldamisele on instituudi direktori korraldusega kehtestatud tähtajaline piirang, lõputöö avaldada pärast piirangu lõppemist.

Olen teadlik, et nimetatud õigused jäävad alles ka autorile ja kinnitan, et:

1. lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid ega muid õigusi;
2. PDF-failina esitatud töö vastab täielikult kirjalikult esitatud tööle.

/kuupäev digiallkirjas/

/allkirjastatud digitaalselt/

SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	4
1. TÖÖRAHULOLU JA MOTIVATSIOONITEOORIAD.....	5
1.1. Töörahololu mõiste ja olemus	5
1.2. Motivatsioon ja motivatsiooniteooriad.....	7
2. TÖÖRAHULOLU JA MOTIVATSIOONI MÕJUTAVAD TEGURID.....	12
2.1. Töötasu	12
2.2. Eestvedamine ja juhtimine.....	13
2.3. Sotsiaalne ja füüsiline töökeskkond ja tööstress.....	14
3. TÖÖRAHULOLU ETTEVÕTTES IV PLUSS AS	16
3.1. Ettevõtte IV Pluss AS tutvustus ning töökorraldus	16
3.2. Tööohutus ettevõttes.....	18
3.3. Võtmemõõdikud ning nende seos töörahuloluga	18
3.4. Rahulolu uuringu protsess ja metoodika	20
3.5. Töötajate rahulolu-uuringu tulemused.....	20
3.5.1. Rahulolu ettevõttega.....	21
3.5.2. Rahulolu juhtimisega.....	22
3.5.3. Rahulolu tööohutuse ja töötingimustega.....	24
3.5.4. Rahulolu töö- ja töökeskkonnaga.....	25
3.5.5. Rahulolu info liikumisega	26
3.5.6. Rahulolu arenguvõimaluste ja motivaatoritega.....	27
3.6. Uuringu järeldused ja ettepanekud	28
KOKKUVÕTE.....	31
SUMMARY	32
VIIDATUD ALLIKAD.....	33
LISAD	35
Lisa 1. Rattapolt	35

SISSEJUHATUS

Tänapäeva ettevõtetes on järjest rohkem hakatud tähelepanu pöörama töötajate rahulolule ja motiveeritusele, sest organisatsiooni edukus ei seisne mitte ainult arenevas tehnoloogias, vaid pigem töötajates, kes ettevõttes töötavad. Madalalt motiveeritud töötajad on rahulolematud, mis omakorda mõjutab nii töötulemusi kui kogu organisatsiooni tulemuslikkust tervikuna. Samas motiveeritud töötajad töötavad efektiivsemalt, tõstavad ettevõtte tootlikust ja väärtust ning annavad klientidele ettevõttest positiivse kuvandi. Töötajate motiveerimine puudutab kõiki hästi toimivaid organisatsioone ja ettevõtete juhid peaksid kaaluma, kuidas oma töötajaid paremini motiveerida, sest rahulolevad töötajad panustavad organisatsiooni veelgi enam.

Antud lõputöö eesmärgiks on välja selgitada ettevõttes IV Pluss AS Tallinna esinduse sõidukite remondikoja töötajate rahulolu tööga ja seeläbi kaardistada võimalused töökoja efektiivsuse suurendamiseks. Autor püstitab hüpoteesi, et töökoja töötajate rahulolu on keskmisel või madalal tasemel ning uurimustöö käigus selgitab välja töötajate rahulolematuse põhjused ning teeb parendusettepanekud töökoja töötajate töörahulolu tõstmiseks.

Uurimisküsimused:

1. Mis tasemel on töötajate rahulolu ettevõttes?
2. Missuguses sõltuvuses on töökoja töötajate rahulolu ja osakonna efektiivsuse võtmemõõdikud?
3. Mis tegurid põhjustavad takistusi töökoja igapäevases töös?
4. Mis tegevused aitavad tõsta töötajate rahulolu ning parendada töökoja efektiivsust?

Uurimisküsimustele vastamiseks rakendatakse kvantitatiivset uurimismeetodit ankeetküsitluse näol. Uuringu valimiks on ettevõtte IV Pluss AS Tallinna töökoja töötajad. Lõputöö tulemusi kasutatakse ettevõttes töökoja töötajate rahulolu tõstmiseks.

1. TÖÖRAHULOLU JA MOTIVATSIOONITEOORIAD

1.1. Tööraahulolu mõiste ja olemus

Tööraahulolu on tööalasest tegevusest tulenev emotsionaalne seisund, mis sõltub sellest, kuidas töötaja on rahul oma tööga ja kas töö rahuldab tema vajadusi [1]. Tööraahulolu on üheks tähtsamaks aluseks efektiivsele tööle ja puudutab kõiki töötavaid inimesi, sest enamus tööelised täiskasvanud veedavad suurema osa ärkveloleku ajast tööl olles [2]. Rahulolevad töötajad on enamasti õnnelikumad ka oma isiklikus elus ning seetõttu on oluline mõista, millest tööraahulolu tekib ning kuidas on võimalik seda suurendada.

Tööraahulolu uurimisele andsid tõuke Hawthorne uurimused 1920. aastate lõpus, mis algselt olid mõeldud töötingimuste mõju uurimiseks töö tulemuslikkusele. Uurimuse tulemustest selgus, inimesi motiveeris rohkem töötama tööandjapoolne tunnustamine ja tähelepanu, kui kvaliteetsed töötingimused, näiteks töökoha valgustatus. 1930. aastatel hakati töötajatele koostama erinevaid küsimustikke, läbi mille töötajad andsid hinnangu olulistele töö tunnustele nagu töötasu, pinge vaheldus jne [1].

Tööraahulolu on objektiivselt keeruline mõõta, kuna seda mõjutavad erinevad muutujad, mis on seotud inimese sotsiaalsete, kultuuriliste, organisatsiooniliste ja keskkonnateguritega ning jaotuvad järgmiselt [3]:

- Individuaalsed mõjurid: isiksus, vanus, perekonnaseis, haridus, intelligentsus, materiaalne seis, töötahe
- Sotsiaalsed mõjurid: kolleegide vahelised suhted, meeskonnatöö ja normid, mitteformaalsed suhted kaastöötajatega
- Kultuurilised mõjurid: töötingimused-, iseloom- ja töökorraldus, töökultuur, järelevalve, juhtimisstiil ja süsteem
- Keskkonnamõjurid: majanduslikud, sotsiaalsed, tehnilised ja poliitilised

Tööraahulolu mõistmine ja vastavate praktiliste meetmete kasutuselevõtmine aitavad parandada inimeste elukvaliteeti ja seeläbi tõsta ka organisatsioonide efektiivsust [2].

Organisatsioon ei toimi tõhusalt, kui töötajate hoiakud on negatiivsed. Aeglane töö, tööjõu voolavus, kehvad töötulemused, halb klienditeenindus, vargused ja distsipliiniprobleemid – kõik need faktorid tekitavad organisatsioonile raskusi [4].

Väga oluline on, et nii ettevõtte kui töötaja eesmärgid oleksid ühtsed või mõlemale osapoolale üheselt arusaadavad ja aktsepteeritavad. Kui ettevõtte ja töötajate eesmärgid ei ole ühtsed, siis võib see viia olukorrani, kus töötaja otsustab ettevõttest lahkuda. Antud probleemi vältimiseks, tuleks leida tulem, mis rahuldaks mõlemaid osapooli [5].

Töötajate rahuloluta organisatsioonis võib väheneda konkurentsivõime. Inimene vajab organisatsiooni ja organisatsioon vajab inimest. Inimesele on organisatsioon tema eesmärkide saavutamise vahend. Juhid soovivad, et töötajad oleksid positiivsete väljunditega. Töötajate rahulolu koos kõrge tootlikkusega viitab organisatsiooni kvaliteeditunnustele [4].

Töötajate töörahulolu hindamiseks on tööandjatel võimalus valida erinevate meetodite hulgast endale sobivam. Tööga rahulolu on omavahelises seoses järgmiste teguritega [6]:

- töö eest saadav tasu
- töö raskusaste
- töökoormus
- töötingimused
- vastutuse ulatus
- eneseteostuse võimalus
- tunne olla väärtustatud
- tunnustamine
- suhete kvaliteet
- rahulolu kaastöölistega

Töörahulolu seondub samuti töötajate hoiakutega töö, kuna see näitab, kui positiivselt või negatiivselt töötaja tunneb oma tööd, töökorraldust ja suhteid teiste töökaaslastega. Hoiakud kujunevad välja inimeste elukogemustega ja neid on raske muuta [7].

Töötajate hoiak ja suhtumine on organisatsioonile olulised, kuna need võivad peegeldada teatud asjaolusid. Inimeste hoiakud on tavaliselt millestki mõjutatud. Järgnevalt on välja toodud komponendid, mis võivad olla mõjutatavateks [8]:

1. käitumuslik komponent, mis on tingitud inimeste soovidest ja oskustest käituda teatud olukorras vastavalt oma hoiakule;
2. emotsionaalne komponent, mis väljendub inimese tunnetes, suhtumises ja meeleolus, mis on tingitud teatud nähtustest;

3. kognitiivne ehk tunnetuslik komponent sisaldab inimese enda tõekspidamisel, arvamustel ning teadmistel mingite nähtuse kohta.

Rahulolu tööga on oluline nii organisatsiooni kui ka töötajate jaoks ja avaldab positiivset mõju elule, kuid rahulolematust tööga toob negatiivseid tagajärgi ja võib isegi haigusi põhjustada. Töötajate rahulolu mõju avaldub nii ettevõtte siseselt kui väliselt, kuna kõrge rahulolu tasemega töötaja on nõus rohkem panustama ettevõttesse ning töö kvaliteeti. Samas kui rahulolematu töötaja töö kvaliteet on madalam ning tal puudub huvi panustada ettevõttesse, mis pikemas perspektiivis võib viia töötaja soovini ettevõttest lahkuda.

1.2. Motivatsioon ja motivatsiooniteooriad

Motivatsioon on liikuma panev jõud, mis paneb inimese tegutsema teatud eesmärkide nimel. Motivatsioon jaotatakse välimiseks ja sisemiseks. Välimiseks motivatsiooniks on töötasu, turvatunne, töökeskkond ja töötegemiseks vajalikud tingimused. Sisemine motivatsioon rahuldab inimese psühholoogilisi vajadusi nagu näiteks eneseteostuse ja tunnustamise vajadus [9].

Motivatsioonivahendite hulka kuuluvad ühest küljest täpsed tööülesanded ja mõõdetavad sihid ning teisest küljest mõningane, inimese füsioloogiat ja psüühilist seisundit arvestav, vabadus valida, millal ja kuidas oma tööd teha ja sihte saavutada. Vabaduse aste, mida keegi hea töö tegemiseks vajab, võib olla väga erinev. See suurendab nii isikliku küpsuse kui ka töö keerukuse kasvades. Suureneva vabaduse astmega kaasneb suurem sisemine motivatsiooni osakaal, kohustuste ja vastutuse kasvust rääkimata [6].

Juhtimisteooriates peetakse tänapäeval oluliseks, et tööandjad pööraksid rohkem tähelepanu töötajate mõjutamisele, motiveerimisele ning eestvedamisele. Samuti on oluline väärtustada koostööd ja suhtlemist organisatsioonis, sest töötaja ei ole tööandja jaoks ainult vahend töö teostamiseks vaid oluline partner organisatsiooni eesmärkide saavutamisel [10]. Kuna töötajate töötulemused on omavahelises sõltuvuses nende motiveerituse tasemest, siis sellest tulenevalt peaks juht suunama töötajate motivatsiooni, et saavutada ettevõtte visioon ja eesmärgid [11].

Motivatsiooni võib olemuselt jagada positiivseks või negatiivseks. Kui positiivne motivatsioon seostub teatud eesmärkide saavutamise, siis negatiivne motivatsioon on seevastu seotud hirmuga põrumise ees. Erinevalt juhtidest, tuginevad liidrid positiivsetele motivaatoritele, läbi mille on liidritel võimalik rahuldada töötajate vajadusi tunnustamise, tõe, mõistmise ja õigluse järgi. Samuti suurendavad positiivsed motivaatorid töötajate rahulolu töösse ning lojaalsust ettevõtte suhtes.

Seevastu negatiivne motivatsioon vähendab inimese loovust ning pikemas perspektiivis toob kahju kogu ettevõtte liikmetele [11].

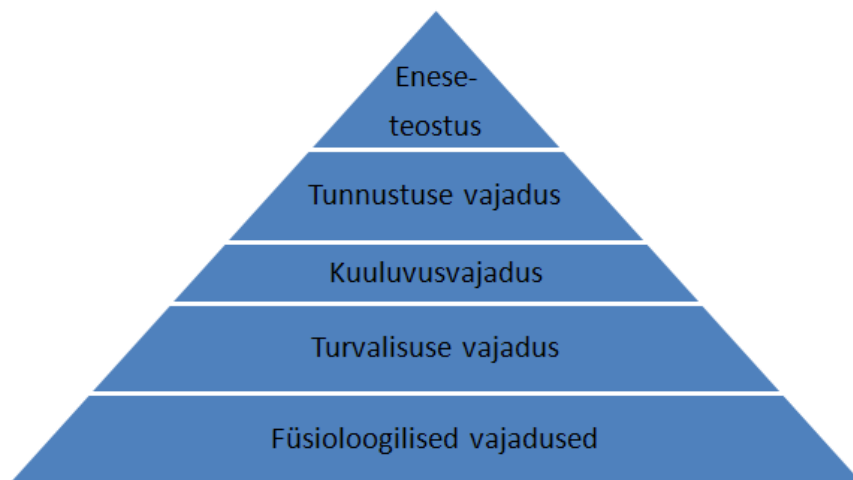
Ettevõtte edukus ning töötajate rahulolu ja motivatsioon on omavahel otseses seoses, seetõttu peaks iga ettevõtte pöörama erilist tähelepanu oma töötajate motiveerimisele. Organisatsioon ei tohiks käsitleda töötajaid ainult kui ressursi töö tegemiseks, vaid arvestama seda, et töötajate efektiivsus sõltub eelkõige nende motivatsioonist ja pühendumisest [12].

Kaasaegsed motivatsiooniteooriad keskenduvad suuremal või vähemal määral inimese vajaduste kindlaksmääramisele ja nende rahuldamise teede selgitamisele, väärtustades kõrgelt inimeste vahelist suhtlemist ja koostööd. 20. sajandi keskpaigas hakati arendama erinevaid motivatsiooniteooriaid, millest tuntumad on Maslow vajaduste teooria, Herzbergi kahe faktori teooria ning McGregori X- ja Y teooria [10].

Abraham Maslow vajaduste teooria puhul on tegemist ühe levinuma ning tunnustatuma motivatsiooniteooriaga. Maslow lähtus oma teooria loomisel sellest, et inimese aktiivsust mõjutavad tema vajadused, ning sellest tulenevalt tõi ta välja seitse erinevat vajaduse taset, millest kolme viimast vaadeldakse sageli kui ühtset, eneseteostuse vajadust [10]:

1. Füsioloogilised põhivajadused
2. Turvalisuse vajadus
3. Ühtekuuluvuse- ja armastuse vajadus
4. Sotsiaalse hinnatuse vajadus
5. Tunnetusvajadus
6. Esteetilised vajadused
7. Eneseteostamise vajadus

Vajadused on järjestatud vastavalt nende olulisusele, millest füsioloogilised vajadused on baasiks teistele. Lisaks vajavad esimesed kolm vajadust vähemalt minimaalselt rahuldamist, enne kui on võimalik rahuldada järgmisi vajadusi. Maslow väitis, et inimese vajadused kasvavad hierarhiliselt, madalamalt tasemelt kõrgemale (Sele 1). Kui inimene on jõudnud vajaduste hierarhias kõrgemale, siis ei piisa talle enam madalama taseme vajaduste rahuldamisest, vaid see viib hoopis uute, kõrgemate vajaduste tekkeni. Kui teooria loomise ajal arvati, et vaid vähesed inimesed jõuavad välja eneseteostuseni, siis tänapäeval ollakse seisukohal, et eneseteostuse vajadus on üks olulisemaid ning esimesi vajadusi, mida inimene soovib rahuldada [10].



Sele 1. A.Maslow vajaduste püramiid [10]

Järgnevalt on välja toodud mõned näited, kuidas juht saab kaasa aidata töötajate vajaduste rahuldamisele, kasutades selleks teadmisi Maslow'i vajaduste hierarhiast [10]:

- kui töötajal on rahuldamata mingid sotsiaalsed vajadused, võib juht anda alluvale selliseid tööülesandeid, mis nõuavad temalt suhtlemist ja meeskonnavaimu.
- kui töötajal peaks olema rahuldamata eelkõige lugupidamise vajadus, peaks juht andma talle rohkem positiivset tagasisidet, suurendama töötaja õigusi otsustamise valdkonnas või võimaluse korral teda edutama.

Eneseteostusvajaduse madalseisu puhul aitab kindlasti koolituse võimaldamine ja ka niisuguse töö tagamine, mis vastaks tööliste potentsiaalile ning soodustaks suuremat loovuse kasutamist tööülesannete täitmisel [10].

Ameerika kliinilise psühholoogi Frederick Herzbergi kahe faktori teooria võimaldab paremini aru saada töötajate motiveerimise erinevatest vaatenurkadest ning vajadust võrdsustada nii rahalisi, kui mitterahalisi hüvesid, sõltuvalt sellest, millised on ettevõtte ja töötajate eripärad. Riikides, kus elatustase on kõrgem, on inimesed keskendunud rohkem kõrgemate vajaduste rahuldamisele ning vähenenud on palga, kui füsioloogilise vajaduse rahuldamise motiveeriv toime [13].

Herzberg jagas vajadused kaheks – motivatsioonifaktoriteks ning hügieenifaktoriteks (Tabel 1). Herzbergi sõnul on motivatsioonifaktorite abil võimalik suurendada inimese rahulolu, kuid hügieenifaktorite abil vähendada rahulolematust. [14].

Tabel 1. Herzbergi kahe faktori teooria [14]

Motivatsioonifaktorid	Hügieenifaktorid
• Eneseteostus • Vastutus ja iseseisvus • Arengu ja karjäärivõimalused • Huvitav töö • Tehtud töö tunnustamine	• Töötasu • Turvatunne • Töötingimused • Järelevalve tihedus • Suhted kolleegidega • Ettevõtte töökultuur • Juhtimine

Hügieenifaktorid, mis põhjustavad rahulolematust, on seotud töökeskkonnast saadud kogemuste ja negatiivsete tunnetega, mis kujunevad töötasu, töötingimuste, kindlustunde, töökultuuri, inimsuhete, juhtimise kvaliteedi ja ka isikliku elu põhjal [7]. Hügieenifaktorite paranemine mõjutab positiivset töösse suhtumise kujunemist, ennetab rahulolematust ja viletsat töötamist, kuid ei kasvata töötajaja sooritusvõimet [15].

Motivatsioonifaktorite täieliku või siis osalise puudumise korral on inimese rahulolu tööga väike või puudub üldse, kuid samas ei pea esinema ka rahulolematust, sest näiteks palk ja töötingimused on head. Rahulolu suurendamiseks on mitmesuguseid võimalusi. Kuna rahulolu on alati tihedalt seotud motivatsiooniga, siis saab tööga rahulolu suurendada näiteks inimeste motivatsiooni tõstes [10].

Douglas McGregor jagas oma teooria põhjal inimesed, nende töösse suhtumise järgi, vastavalt X- ja Y-tüüpi inimesteks (Tabel 2). Samuti liigituvad ka juhid vastavate tüüpide vahel, mis mõjutab nende suhtumist töötajatesse vastavate põhimõtete alusel [10].

Tabel 2. Douglas McGregori X- ja Y-teooria [10]

X-tüüp	Y-tüüp
Inimesed on iseloomult laisad ning pigem väldivad tööd	Inimene suhtub töösse kui loomulikku tegevusse
Neid tuleb pidevalt kontrollida ja juhendada ning nad töötavad vaid hirmust karistada saamise ees	Töötab pühendunult ning on orienteeritud tulemuste saavutamisele, seejuures on ta võimeline oma tööd ise juhtima ja kontrollima

Enamikel inimestel puudub töö tegemiseks ambitsioon, nad hoiavad kõrvale vastutusest ning peamine on tunda ennast turvaliselt	Antud tüüpi inimene ei võta üksnes vastutust kanda, vaid otsib ise võimalust vastutada
Inimesed ei ole võimelised tegema tööd, mis eeldab loomingulisust ja loovust	Enamus inimesed teevad oma tööd loominguliselt ja loovalt
	Tänapäeval kasutatakse vaid osaliselt inimese intellektuaalseid võimeid.

2. TÖÖRAHULOLU JA MOTIVATSIOONI MÕJUTAVAD TEGURID

2.1. Töötasu

Iga organisatsiooni tähtsamaks varaks on tema töötajad. Samas on kõik töötajad erinevad ja nende töörahulolu ja motivatsiooni võivad mõjutada erinevad tegurid. Järgnevalt on välja toodud, kuidas mõjutab inimeste töörahulolu ja motivatsiooni töötasu, eestvedamine ja juhtimine, sotsiaalne- ja füüsiline töökeskkond ning tööstress.

Kuigi põhjuseid, miks inimesed töötavad on mitmeid, nagu näiteks eneseteostamine või vajadus olla tunnustatud, siis üheks peamiseks põhjuseks on siiski oma töö eest saadav tasu, mis on vajalik, et inimene oleks suuteline ära elama. Kui töötasu ei võimalda rahuldada inimese põhivajadusi, siis on inimene sunnitud leidma endale teise töökoha [14].

Töötasu on üheaegselt nii tasu pingutuse eest kui staatuse sümbol ja inimesed soovivad, et nad oleks tunnustatud ja nende töötasu oleks õiglaselt määratud. Keeruline on selle juures see, et tasu, mis näib juhile õiglane, ei pruugi rahuldada töötajat. Tööandja nägemuses peab palk olema mõistlik, põhjendatud ja vastavuses töötaja tööpanusega. Töötaja seisukohalt peaks palk olema konkurentsivõimeline, et värvata uusi ja hoida olemasolevat personali [14].

Personali hüvitamise kaudu tagatakse töötajatele tööks, igapäevaeluks ja arenguks vajalikud hüved. DeCenzo, Robbinsi (2005) ja Steersi (1996) järgi võib tööhüvitisi liigitada olemuse ning suunatuse järgi isikule või organisatsioonile järgnevalt [13]:

Tabel 3. Hüvitiste tüübid [13]

	Välised	Sisemised
Isikupõhised	Palk, lisatasu	Enesearendus
Ettevõttepoolsed	Boonused	Ettevõtte liikmesolek

Tööhüvitised jagunevad isikupõhisteks ning ettevõttepoolseteks, mis omakorda jagunevad sisemisteks ja välisteks hüvitisteks (Tabel 3). Isikupõhised hüvitised on igal töötaja puhul erinevad. Välistest hüvitistest kuuluvad sinna hulka näiteks palk ning ettevõtte poolt määratud lisatasud ning

sisemistest hüvitistest enesearendamise tahe. Erinevalt isikupõhistest hüvitistes on ettevõttepoolsed hüvitised kõikidel töötajatel ühised. Ettevõttepoolsetest hüvitistest võib välja tuua näiteks ettevõtte poolt töötajatele võimaldatud erinevad boonused ning sisemistest hüvitistest töötaja uhkustunne tunda ennast eduka ettevõtte liikmena [13].

Enamus töötajate seas läbiviidud küsitlused näitavad, et palk kuulub viie olulisema töömotivaatori hulka. Seetõttu mõjutab töö tasustamine oluliselt inimeste tööga seotud hoiakuid ja käitumist tööl [14].

2.2. Eestvedamine ja juhtimine

Kõige ilmsem isik, kes töötajate arenemist toetada saab, on nende vahetu juht, kellel on ainulaadsed võimalused otsustamiseks, kes ja milliseid ülesandeid täidab või uusi väljakutseid vastu võtab [12].

Tänapäeva edukad juhid mõistavad, et organisatsiooni edukaks toimimiseks on kõige olulisem investeerida heasse meeskonda ja aidata inimestel arendada oma võimeid. Juhi peamiseks ülesandeks peaks olema oskus olla eeskujuks, sest hoiakud ja eeskuju mõjutavad kogu organisatsiooni emotsionaalset õhkkonda. Töösuhetes valitsevad emotsioonid mõjutavad aga töörahulolu, motivatsiooni ja töösse pühendumist [10].

Kuigi tööjõu volavuse põhjuseks võib olla pakutava töö (töötingimuste) ja selle eest osutatavate hüvede, sh töötasu mitesobivus töötajale, on sagedaseks põhjuseks ka juhtimisvead. Levinum on töötaja vajaduste ja huvide ebapiisav arvestamine ning juhi ja tema alluva halb koostöö ja teineteise mittemõistmine [13]. Juht peab oskama ära tunda ja luua tingimused, mis motiveerivad kõiki meeskonnaliikmeid. Juht peab teadma, et erinevatele inimestele avaldavad mõju erinevad tingimused ja need tingimused võivad aja jooksul muutuda [16].

Tööd tuleb jagada organisatsioonis vastavalt igäihe oskustele. Ennast töö juures enesekindlalt tundvate inimeste rahulolu on suurem kui neil, kes tunnevad, et on tööga üle koormatud, või kelle oskused ei vasta neile esitatud nõuetele. Vajaduse korral tuleb jagada töökoormus meeskonnas ümber ja koolitada töötajaid, et nende võimeid parandada. Eesmärgid peavad olema realistlikud ja saavutatavad ning inimesed peavad täpselt teadma, mida igäihelt oodatakse [16].

Autor arvab, et tänapäeva ootustele vastav juht peaks ennast pidevalt tööalaselt täiendama, et mõista töötajate vajadusi. Samuti on oluline arvestada iga alluva individuaalsusega, osata inimesi suunata ja motiveerida. Eriti oluline on pöörata tähelepanu rahulolematutele töötajatele, et tagada rahulik töökeskkond, sest rahulolev töötaja töötab innukamalt ja saavutab paremad töötulemused.

2.3. Sotsiaalne ja füüsiline töökeskkond ja tööstress

Töökeskkond on ümbrus, kus inimene töötab. Sotsiaalpsühholoogiline keskkond hõlmab endas töökorraldust, tehtavaid töötunde, vastutust, suhteid juhtide ja kaastöötajatega, aga ka töötajate enda kontrolli oma tervise ja töö üle ning olemasolev tugisüsteem. Füüsiline töökeskkond on kõik, mis meid töö juures ümbritseb – näiteks õhu füüsikalised ja keemilised omadused, müra ja valgustingimused, tööruumi, kasutatavate seadmete või inventari kvaliteet [17].

Töökeskkonnas esinevad ohutegurid võivad kokkupuutel mõjutada inimese tervist, tuues kaasa vigastusi ning tööst põhjustatud haigestumisi. Töötajate tervise hoidmiseks peavad nii tööandjad kui töötajad pöörama tähelepanu keskkonnale, kus inimene töötab, ning sellele, kuidas tööd tehakse [17].

Stress on emotsionaalne seisund, mida võivad tekitada olulised muutused nii töökoha välis-, kui sisekeskkonnas. Tööandja seisukohalt on oluline, et juht jälgiks töökeskkonda ja töötajaid ning vajadusel võtaks kasutusele abinõud [10].

Täiesti pingevaba tööd esineb harva – teatud pinge võib olla nii paratamatu kui ka vajalik, motiveerides ja innustades tööalast arengut. Kui aga tööülesanded või -suhted toovad kaasa pikaajalise pingelukorra ning töötaja tajub, et ta ei tule talle esitatavate nõudmistega enam toime, võib tulemuseks olla tööstress koos oma kahjulike mõjudega nii töötaja töövõimele kui ka tervisele, samuti organisatsioonile ja ühiskonnale laiemalt [18].

Tööstressi käes kannatavate töötajate toetamiseks võib tööandja [18]:

- pakkuda töötajale individuaalset nõustamist;
- võimaldada teatud ajaks individuaalset töökorraldust ja lisatuge;
- luua toetussüsteemi pikka aega eemal olnud töötajate tagasitoomiseks tööle.

Võimalikud tööandjapoolsed stressileevendusmeetmed [18]:

- töötajatele koolituse korraldamine pingelistes olukordades toimetulekuks;
- keskastmejuhtidele koolituse korraldamine alluvate stressiga toimetulekuks ja nende abistamiseks;
- töötajate tervislike eluviiside soodustamine;
- võimaluste loomine suhtlemiseks ja üksteise toetamiseks.

Autori arvates on töötajate tööga rahulolu juures võrdselt olulised nii füüsiline kui sotsiaalne töökeskkond. Halvad füüsilised töötingimused ja keskkond, mis on töötaja tervist kahjustav või isegi

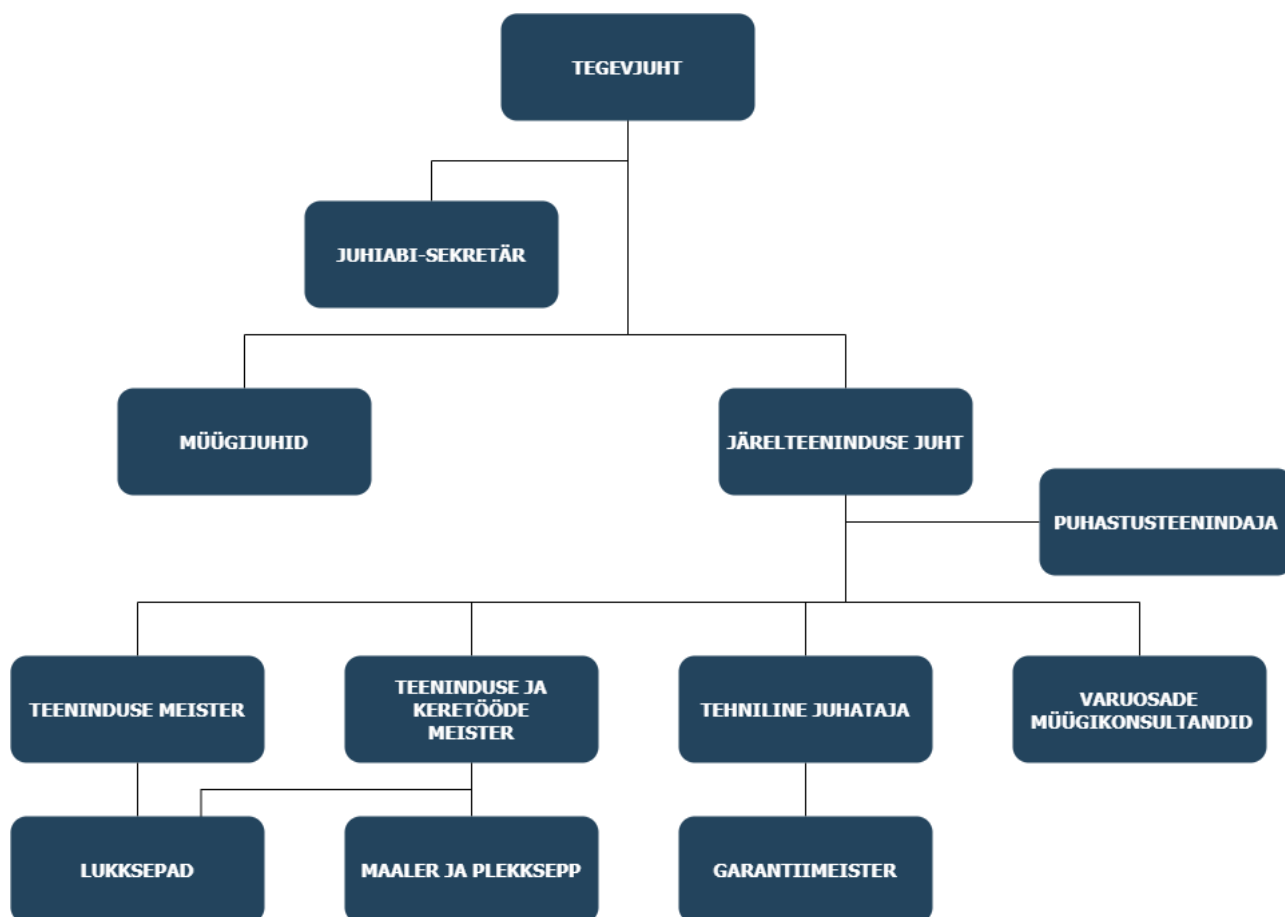
eluohtlik, ei motiveeri inimesi ja põhjustab rahulolematust tööga. Puudujäägid sotsiaalses keskkonnas, isikutevahelised negatiivsed suhted, konfliktid ja arusaamatused võivad aga tekitada pingeid ja tööstressi.

3. TÖÖRAHULOLU ETTEVÕTTES IV PLUSS AS

3.1. Ettevõtte IV Pluss AS tutvustus ning töökorraldus

IV Pluss AS on 1993. aastal loodud ettevõtte ning Iveco ametlik maaletooja Eestis. Lisaks on ettevõtte alates 2016. Aastast Fenixsbus esindaja baltikumis ning alates 2019. aastast Fiat Professional ning Laika Caravans esindaja Eestis. Ettevõtte tegeleb antud sõidukite reklaami, müügi ning järeleteeninduse pakkumisega ning sõidukite rendiga.

Ettevõttel on Eestis kaks esindust, millest üks asub Tallinna piiril Laagris ning teine Tartus. Tallinnas asuv teenindus on peamine, kus töötab hetkel 25 töötajat ning ettevõtte struktuur (Sele 2) jaguneb müügi- ja järeleteeninduse osakonnaks. Tartu teeninduses töötab 5 töötajat, teenindus ja hooldemeister ning neli lukkseppa.



Sele 2. Ettevõtte IV Pluss AS Tallinn struktuur (Autori joonis)

Müügijuhtide ülesanneteks ettevõttes on: toodete reklaam ning klientide otsimine, hinnapakumiste koostamine, sõidukite müük. Järeleteeninduse juhataja tegeleb järeleteeninduse töö organiseerimise

ning juhtimisega, uute töötajate värbamise ning järelteeninduse töö kvaliteedi tagamisega. Teeninduse meistri tööülesanneteks on klientide suhtlemine ning nõustamine, hooldus- ja remonttöödeks aegade broneerimine, töökoja töö koordineerimine, hinnapakumiste ning arvete koostamine ning sõidukite tagastamine klientidele. Teeninduse ja keretööde meistri tööülesannete hulka kuulub lisaks eelnevale ka kindlustustele remondikalkulatsioonide koostamine ning kereosakonna töö organiseerimine. Tehnilise juhataja ülesanneteks on mehaanikute tehnilise nõustamine ning probleemide korral maaletoojatega suhtlemine. Garantiimeister tegeleb garantiijuhtumite lahendamise, dokumentide koostamise ning arvete vormistamisega. Vanem varuosamüüja tegeleb klientide nõustamise, varuosade tellimise, müügi ning müügiarvete väljastamisega, maaletoojate ning koostööpartneritega suhtlemise ning samuti lao korrashoiu ja laoseisu jälgimise ning inventuuride läbiviimisega. Hoolduse ja remondi poolel töötab ettevõttes hetkel kuus mehaanikut, kolm diagnostikut ning autopesija. Kere ja värvitööde poolel maaler ja plekksepp. Samuti on ettevõttes puhastusteenindaja, kes pärast igat tööpäeva tagab ettevõttes korra ja puhtuse.

Tallinna teenindus on avatud tööpäevadel kell 08.00-17.00. Kui klient soovib broneerida aega hoolduseks või remondiks, on tal seda võimalik teha helistades või saates e-kirja teeninduse meistrile või tulles teenindusse kohapeale. Vastavalt kliendi soovile või murele broneerib teeninduse meister, läbi *Automaster* tarkvara, olenevalt tööst kas lukkseppale või elektrikule. Kui sõiduk tuuakse töösse, siis prindib teenindus meister välja töökäsu, kus on välja toodud sõiduki andmed ja samuti töö või probleemi kirjeldus ning mille allkirjastab klient. Järgnevalt paneb teeninduse meister töökäsu stendi, vastavale töölisele, kellele töö broneeriti.

Antud päevaks broneeritud töid on mehaanikutel võimalik jälgida töökojas olevast arvutist, mille alusel võtab tööline stendist vastava töökäsu. Garantiiliste tööde puhul tuleb mehaanikul registreerida *Automaster* tarkvaras töö algus ning lõpp. Töö valmimisel täidab mehaanik töökäsu, kuhu märgib teostatud tööd ning kulunud aja. Kui mehaanik avastab defekteerimise või töö käigus mõne lisatöö, näiteks avastab mehaanik rehvivahetuse käigus, et kliendi autol on üks rattapolt puudu, annab ta sellest teada meistrile, kes teavitab sellest klienti. Kui klient on antud tööde teostamisega nõus, siis vastavalt varuosade olemasolule ning ajalistele võimalustele teostatakse antud töö kohe või broneeritakse tööks uus aeg.

Töö lõpetamisel registreerib mehaanik töö lõpu, mille tulemusena fikseerib *Automaster* tarkvara tööks kulunud tunnid, mis on vajalik garantiitööde hilisemaks vormistamiseks. Järgnevalt viib

mehaanik töökasu tagasi meistrile, kes koostab selle põhjal kliendile arve. Samuti säilitatakse kõik paberkandjal olevad töökäsud.

3.2. Tööohutus ettevõttes

Töötaja tööle asumisel ettevõttes, peab töötaja eelnevalt tutvuma ja lugema läbi ettevõtte tööohutuse juhendi ning pärast tutvumist kinnitama allkirjaga, et ta on kursis ettevõtte tööohutuse ning töökorralduse nõuetega. Tööohutuse juhend sisaldab endas töötervishoiu ja tööohutuse juhendeid, tuleohutusjuhendit ning töösisekorraeeskirju. Lisaks sisaldab see ohutusjuhendeid mehaanikutele, maalrile, plekksepale ning autopesijale, samuti ohutusnõudeid erinevate seadmete ja tööriistade kasutamiseks.

Töökoja erinevates osades on olemas nii esmaabikapid, kui tulekustutid, samuti on ettevõtte poolt soetatud igale töötajale isikukaitsevahendid, nagu kõrvaklapid, kaitseprillid ning töökindad.

Töökeskkonna riskide hindamiseks on ettevõttes koostatud riskianalüüs, kus on kirjeldatud töötajate ametist tulenevad tööülesanded ning töökoja iseloomustus, lisaks füüsikalised-, bioloogilised-, keemilised-, füsioloogilised-, psühholoogilised- ja muud ohutegurid. Riskianalüüsis on välja toodud ohutegurid, mida arvestatakse töötajate tervisekontrolli suunamisel ning ettevõttes olevate riskide maandamiseks. Riskianalüüside nõuetekohasust hinnatakse ettevõttes regulaarselt.

3.3. Võtmemõõdikud ning nende seos töörahuloluga

Järelteeninduse toimimist ning kasumlikkust on võimalik hinnata läbi kolme omavahel seotud võtmemõõdiku, milleks on utilisatsioon, produktiivsus ning efektiivsus ning antud tulemustest on võimalik välja selgitada kitsaskohad. Antud mõõdikute arvutamiseks on vajalik teada töötaja müüdnud tundide, võimalike tundide ning tööks kulunud tundide hulka ning misjuures on oluline, et töötajad registreeriks regulaarselt iga töö alguse ning lõpu. Antud andmed on võimalik saada aruandena *Automaster* tarkvarast [19].

Utilisatsioon näitab suhet töötaja võimaliku ning tööks kulunud tööaja vahel ning antud tulemusest on võimalik hinnata kui hästi kasutatakse ära ettevõttes töökoja ning töötajate potentsiaali. Utilisatsioon on leitav, kasutades järgnevat valemit (1) [19]:

$$\frac{\textit{töötatud tunnid}}{\textit{võimalikud tunnid}} \times 100\% \quad (1)$$

Utilisatsiooni mõjutab see, kui heal tasemel on töökoja töökorraldus. Utilisatsiooni mõõdupuuks on välja toodud 85%-95%, misjuures heaks saab lugeda tulemust, mis jääb üle 88%. Utilisatsiooni näitajate parendamiseks on vajalik suurendada produktiivsust [19].

Töötajate produktiivsust on võimalik hinnata läbi töötaja töö tegemiseks kulunud ning kliendile müüdud aja kaudu, mille kaudu on võimalik hinnata, kui kõrgel tasemel on töökoja tootlikus. Antud andmete olemasolul on produktiivsust võimalik arvutada järgneva valemi (2) abil [19]:

$$\frac{\text{müüdud tunnid}}{\text{töötatud tunnid}} \times 100\% \quad (2)$$

Produktiivsuse tulemus ettevõttes võiks jääda vahemikku 110%-125%, ning seda mõjutavad töötaja kogemused, oskused, koolitustase, samuti motivatsioonisüsteem ettevõttes ning töökorraldus ja töötingimused [19].

Efektiivsuse puhul mõõdetakse klientidele müüdud tundide hulka võrreldes võimalike töötundide hulgaga ning iseloomustab see oskust ning võimet müüa rohkem tunde, kui neid tegelikult saadaval on. Efektiivsus on leitav järgneva valemi (3) abil [19]:

$$\frac{\text{müüdud tunnid}}{\text{võimalikud tunnid}} \times 100\% \quad (3)$$

Efektiivsuse etaloniks loetakse 89%-144%, ning efektiivsuse suurendamiseks ettevõttes tuleb parendada nii produktiivsust, milles sõltub müüdud tundide hulk, kui ka utilisatsiooni, millest sõltub võimalike tundide arv. Efektiivsust mõjutab töötajate koolitustase, tasustussüsteem, töötingimused [19].

Eelnevalt välja toodud võtmemõõdikute puhul selgub, et nende tulemuslikkust mõjutavad töötingimused, töökorraldus, töötasu ja motivatsiooni süsteem, töötajate oskused ning koolitustase jms. Läbi rahulolu uuringu on võimalik välja selgitada kitsaskohad antud teguritega ning parendades antud tegureid, on võimalik parendada ka antud mõõdikute tulemusi.

Kuna ettevõttes registreeritakse hetkel töö algus ning lõpp peamiselt ainult garantiitööde puhul ning töötajaid, kes registreerivad kõiki töid regulaarselt on vähe, siis ei ole võimalik hetkel antud mõõdikuid kogu töökoja puhul välja arvutada, et võrrelda neid etteantud etalonidega. Võttes arvesse ainult nende töötajate tulemusi, kes on töid regulaarselt registreerinud, arvutas autor välja antud võtmemõõdikute tulemused ühe kuu lõikes. Utilisatsiooni tulemiks antud töötajate puhul sai autor 83%, mis jääb veidi alla etteantud tulemuse. Produktiivsuseks tulemuseks sai autor 88%, võttes arvesse etaloni, milleks on 110%-125% tuleks produktiivsuse suurendamiseks suurendada müüdud

tundide hulka ning vähendada töötatud tundide hulka ning samuti produktiivsuse tõusuga oleks võimalik tõsta ka utilisatsiooni. Efektiivsuse tulemiks sai autor 107%, mis jääb etteantud etaloni vahemikku. Samas suurendades nii produktiivsust kui utilisatsiooni, suureneks ka efektiivsuse tulem. Tuleb arvesse võtta, et antud tulemuste põhjal ei ole võimalik hinnata kogu töökoja toimimist, kuna arvutustes ei ole arvestatud kõiki töötajaid. Et oleks võimalik hinnata antud võtmemõõdikuid kogu töökoja suhtes, peaksid kõik töötajad registreerima regulaarselt tööde alguse ning lõpu *Automaster* tarkvaras.

3.4. Rahulolu uuringu protsess ja metoodika

Käesoleva lõputöö eesmärgiks on välja selgitada IV Pluss AS Tallinna töökoja töötajate rahulolu tase ning rahulolu-uuringu tulemuste põhjal leida kitsaskohad, millele tuginedes oleks lõputöö autoril võimalik teha parendusettepanekuid töö efektiivsuse tõstmiseks töökojas.

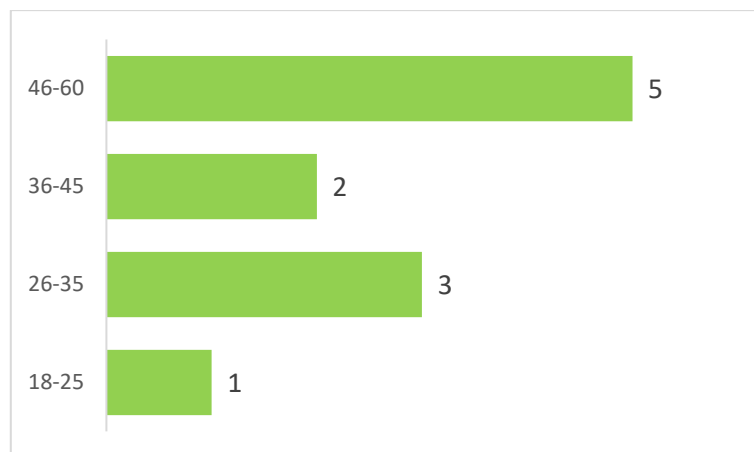
IV Pluss AS Tallinna töökojas on viimane personali rahulolu-uuring läbiviidud viis aastat tagasi, millest tulenevalt on ettevõtte väga huvitatud uue rahulolu-uuringu korraldamisest. Ettevõtte on plaanis töötajatega läbi viia arenguvestlused, millest tulenevalt on juht huvitatud lõputöö uurimustöö tulemustest, et saada sisendeid arenguvestluse läbiviimiseks. Samuti on ettevõtte võimalik lõputöös kasutatavat ankeetküsimustikku rakendada hilisemate rahulolu-uuringute läbiviimiseks.

Autor kasutas uuringu läbiviimiseks ning andmete kogumiseks veebivormis ankeetküsitlust, mille küsimused olid koostatud tuginedes töö teoreetilisele osale ning püstitatud eesmärkidele. Autor on taganud ankeetküsitluse osalejatele anonüümsuse. Seeläbi on töötajatel võimalik vastata küsimustele ausamalt, kartmata, et kitsaskohtade väljatoomine võiks mõjutada nende hilisemat tööd.

Autori poolt koostatud rahulolu küsitlus oli jaotatud kuueks eraldi plokiks, iga plokki lõpus oli avatud küsimus, kus küsitluses osalejatel oli võimalik täpsemalt välja tuua kitsaskohti. Rahulolu uuringu viis autor läbi ettevõttes ajavahemikus 15.03.22 – 27.03.22. Rahulolu küsitlusest saadud andmete analüüsimiseks ning graafikute koostamiseks kasutas autor *Microsoft Excelit*.

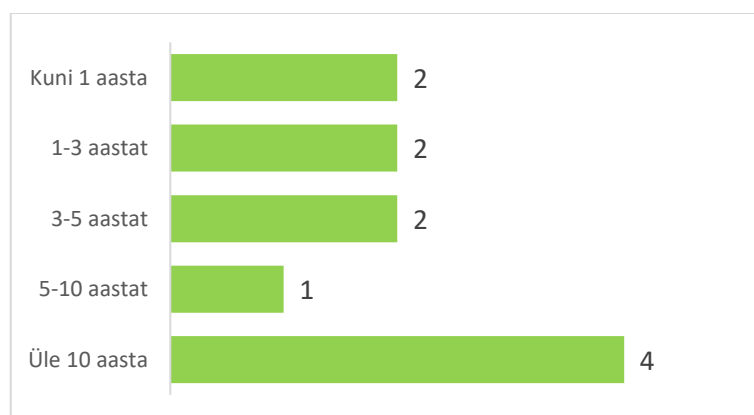
3.5. Töötajate rahulolu-uuringu tulemused

Rahulolu uuringu valimi moodustas 12 IV Pluss AS Tallinna teeninduse töökoja töötajat, kellest küsimustiku täitis 11 ning üks töötaja ei soovinud mingil põhjusel küsitlusele vastata. Küsitluse tulemustest selgus (Sele 3), et enamus töötajate vanus jääb vahemikku 46-60 aastat.



Sele 3. Uuringus osalenud töötajate vanus

Sele 4 on välja toodud uuringus osalenud töötajate tööstaaž. Enim on vastajate seas töötajaid, kes on ettevõttes töötanud üle 10 aasta ning üks töötaja on töötanud ettevõttes 5-10 aastat. Kuus töötajat on töötanud ettevõttes kuni 5 aastat.

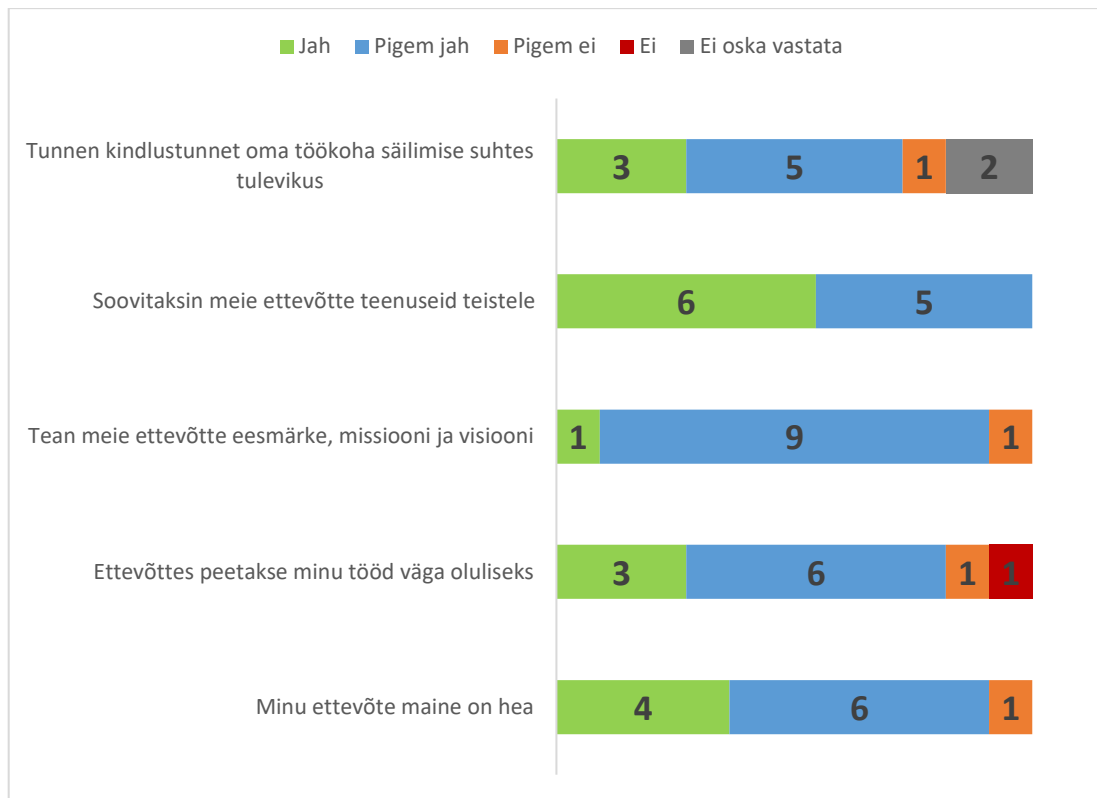


Sele 4. Uuringus osalenud töötajate tööstaaž

Antud tulemuse põhjal järeldab autor, et ettevõttes on töötajate voolavus väike ning töötajad on oma töökohaga pigem rahul.

3.5.1. Rahulolu ettevõttega

Antud küsimuste plokiga (Sele 5) selgitas autor välja töötajate rahulolu ettevõttega ning plokk koosnes viiest väitest. Iga väite kohta oli võimalik küsitluses osalejatel valida valikvastust: jah, pigem jah, pigem ei, ei, ei oska öelda.



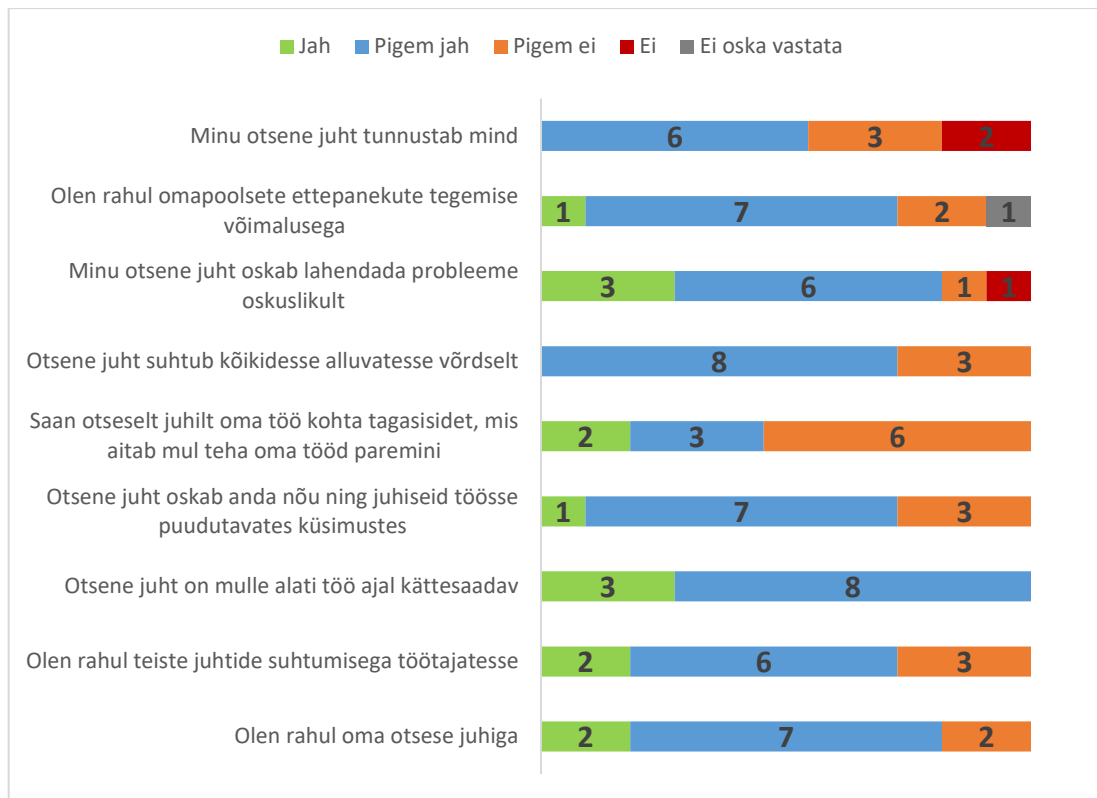
Sele 5. Töötajate rahulolu ettevõttega

Uuringust selgus, et neli töötajat on ettevõtte mainega väga rahul, kuus töötajat pigem rahul ning üks töötaja pigem ei nõustu antud väitega, tuues avatud küsimuses välja kitsaskohtadena oodatust madalama töö kvaliteedi ning negatiivse tagasiside tehtud tööde osas.

Enamus töötajaid leidis, et nende tööd peetakse ettevõttes väga oluliseks. Samas kahe töötaja arvates ei peeta nende tööd ettevõttes oluliseks. Ettevõtte eesmärkide, visiooni ja missiooniga on kursis 10 töötajat, avatud küsimuses tõi üks töötaja välja, et talle on ebaselgeks jäänud ettevõtte missioon ja visioon. Oma ettevõtte teenuseid soovitsid teistele kõik uuringus osalenud töötajad. Tulemustest selgub, et enamus töötajaid tunneb täielikku kindlustunnet oma töökoha säilimise suhtes tulevikus, üks töötaja on töökoha säilimise osas tulevikus ebakindel. Uuringu tulemustest võib järeldada, et enamus töötajaid on rahul ettevõtte mainega ja nende tööd peetakse ettevõttes oluliseks.

3.5.2. Rahulolu juhtimisega

Antud küsimuste plokiga (Sele 6) selgitas autor üheksa väitega välja, kuidas on töötajad rahul oma otsese juhiga.



Sele 6. Töötajate rahulolu juhtimisega

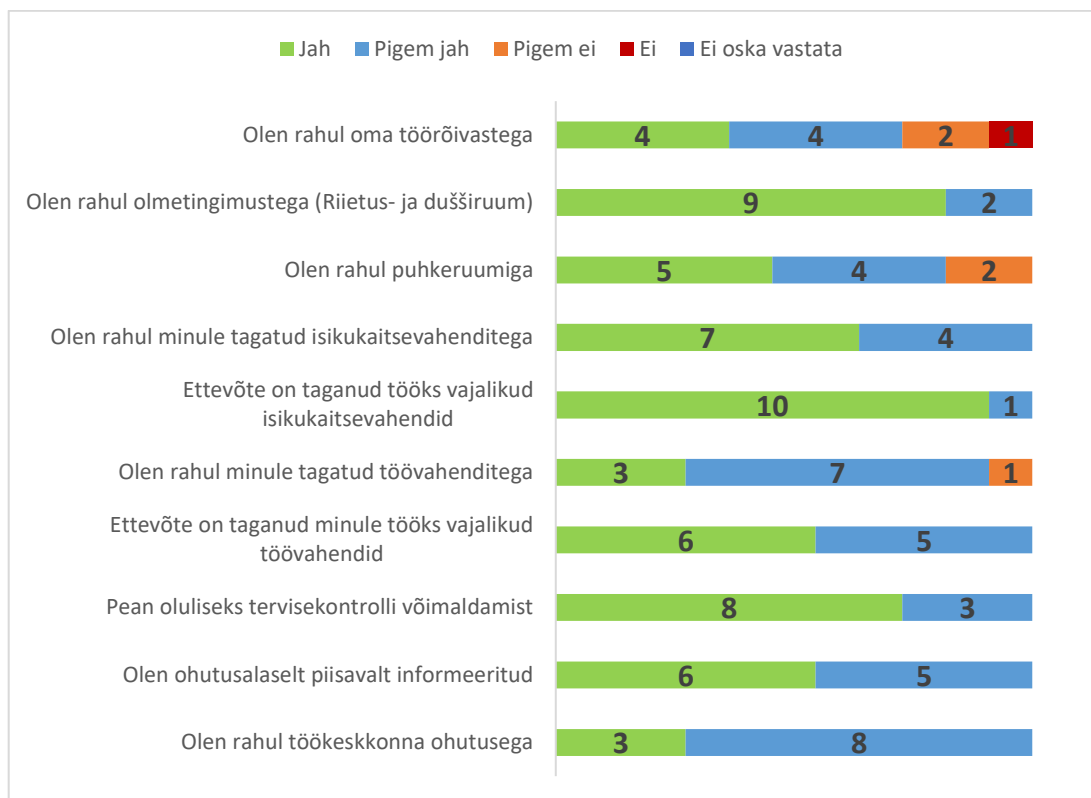
Tulemustest selgus, et enamus töötajaid on rahul oma otsese juhiga ning kaks töötajat pigem ei nõustunud antud väitega. Samuti oli enamus töötajaid rahul teiste juhtide suhtumisega töötajatesse. Kõige enam oldi rahul väitega, et otsene juht on töö ajal alati kättesaadav. Väidetega „Otsene juht oskab anda nõu ning juhiseid töösse puudutavates küsimustes“ ning „Olen rahul omapoolsete ettepanekute tegemise võimalusega“ oli väga rahul üks ning rahul seitse töötajat.

Kõige vähem oldi rahul väitega „Minu otsene juht tunnustab mind“, millele vastas kolm töötajat „pigem ei“ ning kaks ei nõusunud väitega üldse. Autori arvates võib sellest järeldada, et töötajad sooviksid juhi poolt rohkem tunnustust ning tuginedes teoreetilisele osale, siis üheks sisemiseks motivaatoriks on tunne olla tunnustatud. Samuti oldi vähem rahul otseselt juhilt saadud tagasisidega tehtud tööle, kus üle poole töötajatest vastas „pigem ei“. Väitele „Otsene juht suhtub kõikidesse alluvatesse võrdselt“ vastas üheteistkümnest töötajast kolm „pigem ei“. Avatud küsimuses toodi välja mõningaid probleeme otseste juhtide käitumises: üleolevust, ebaviisakat käitumist ning vähest empaatiavõimet.

Antud tulemuste põhjal võib järeldada, et töötajad on üldiselt juhtimisega rahul. Kitsaskohtadena saab välja tuua vähese töötajate tunnustamise, puuduliku tagasiside tehtud tööde osas ja probleeme otseste juhtide suhtlemisuskuses.

3.5.3. Rahulolu tööohutuse ja töötingimustega

Rahulolu töö ja töötingimustega väljaselgitamiseks tõi oli autori poolt küsimustikus välja toodud kümme väidet. (Sele 7).



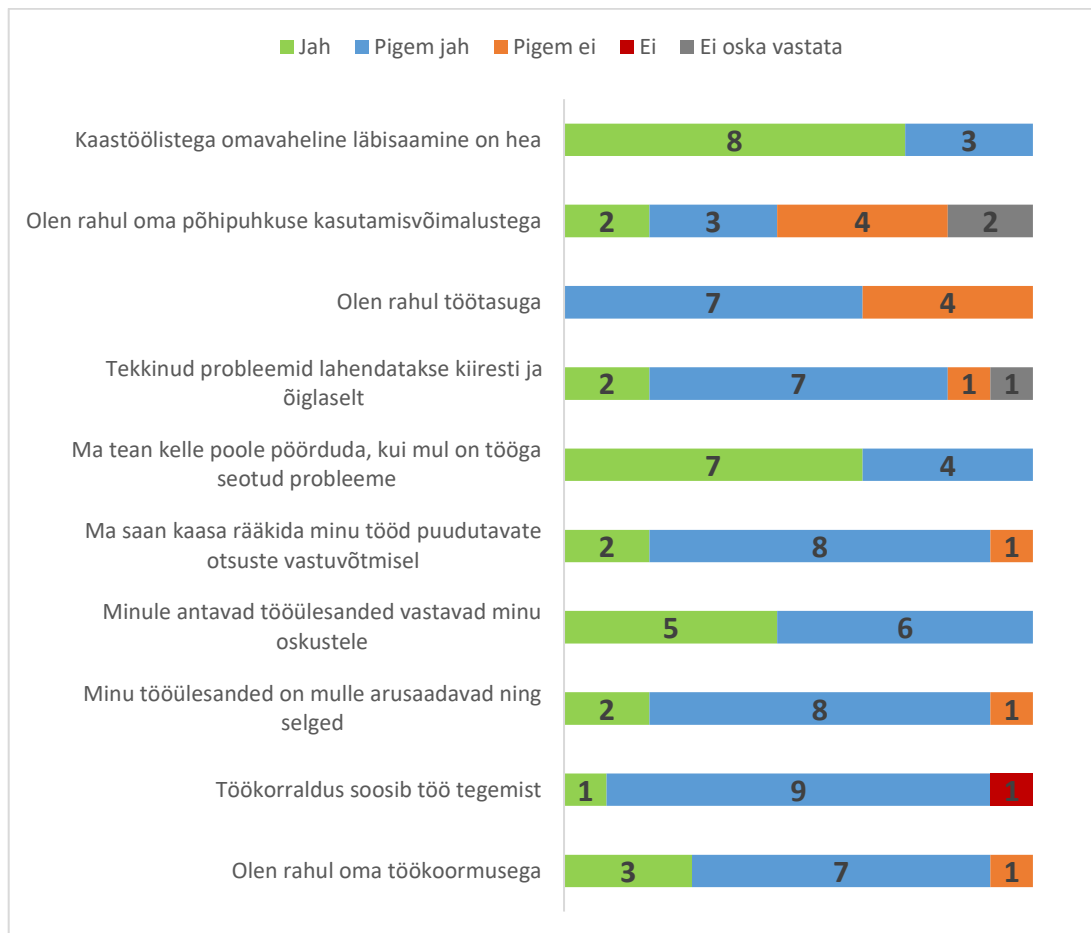
Sele 7. Rahulolu tööohutuse ja töötingimustega

Järgnevalt uuriti töötajate rahulolu tööohutuse ja töötingimustega. Uuringu tulemustest selgus, et ettevõtte on võimaldanud kõikidele töötajatele tööks vajalikud töö ja isikukaitsevahendid. Väga oluliseks peetakse töötajate seas ettevõttepoolset tervisekontrolli võimaldamist. Samuti on töötajad piisavalt tööohutusalaselt informeeritud ja rahul töökeskkonna ohutusega. Antud tulemustest võib järeldada, et tööandja peab oluliseks jälgida töötervishoiu nõudeid ja tööohutuse reeglite täitmist ettevõttes. Avatud küsimuses toodi välja kitsaskohana, et töökojas esineb puudujääke ohutusmärgistuste näol. Kuna töötajate ohutus töökohas on väga oluline aspekt, siis tuleks antud puudused kõrvaldada. Kolm töötajat väljendas rahulolematust oma tööriistadega osas, soovitakse rohkem vahetusriideid ja mugavamaid tööriideid.

Uuringu tulemusest võib järeldada, et töötajad on rahul tööohutuse ja töötingimustega ning samuti on kõik töötajad tööohutusalaselt piisavalt informeeritud.

3.5.4. Rahulolu töö- ja töökeskkonnaga

Töö- ja töökeskkonna väljaselgitamiseks oli ankeetküsimustikus töötajatele esitatud kümme väidet (Sele 8).



Sele 8. Rahulolu töö- ja töökeskkonnaga

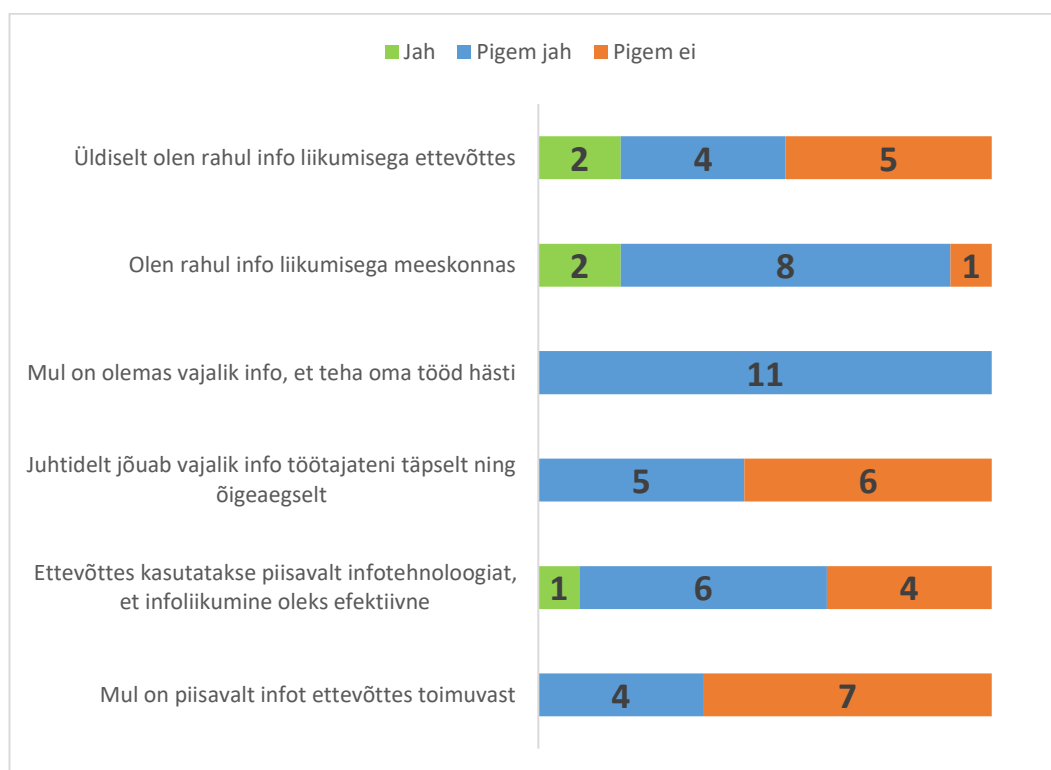
Tulemustest selgub, et kaastöölistega omavahelist läbisaamist hindas kaheksa töötajat väga heaks ning kolm heaks. Oma põhipuhkuse kasutamismõimalusega oli rahul viis töötajat, neli töötajat pigem ei nõustunud ning kaks töötajat ei osanud antud väitele vastata. Oma töötasuga oli pigem rahul seitse töötajat ning neli töötajat pigem ei ole rahul. Samuti olid kõik töötajad teadlikud, kelle poole pöörduda tööalaste probleemide korral, ning üheksa töötaja hinnangul lahendatakse tekkinud probleemid kiiresti ja õiglaselt. Üheteistkümnest töötajast kümme nõustusid, et neil on võimalik kaasa rääkida tööd puudutavate küsimuste vastuvõtmisel ning üks töötaja pigem ei nõustunud antud väitega. Kõik töötajad nõustusid, et neile antavad tööülesanded vastavad nende oskustele. Kümme töötajat nõustus väitega, et neile antavad tööülesanded on arusaadavad ning selged, ning üks töötaja pigem ei

nõustunud. Enamus töötajaid nõustusid, et töökorraldus ettevõttes soosib töö tegemist, samas üks töötaja ei olnud väitega üldse nõus.

Vastustest võib järeldada, et üldiselt on töötajad töö ja töökeskkonnaga rahul. Rahulolematust põhjustas töötasu ning põhipuhkuse kasutamise võimalus. Ankeedi vastuseid analüüsid autor, et enim ei olnud töötasuga rahul pikema tööstaažiga töötajad.

3.5.5. Rahulolu info liikumisega

Rahuolu info liikumisega ettevõttes selgitas töö autor välja järgneva kuue väitega (Sele 9).



Sele 9. Rahulolu info liikumisega

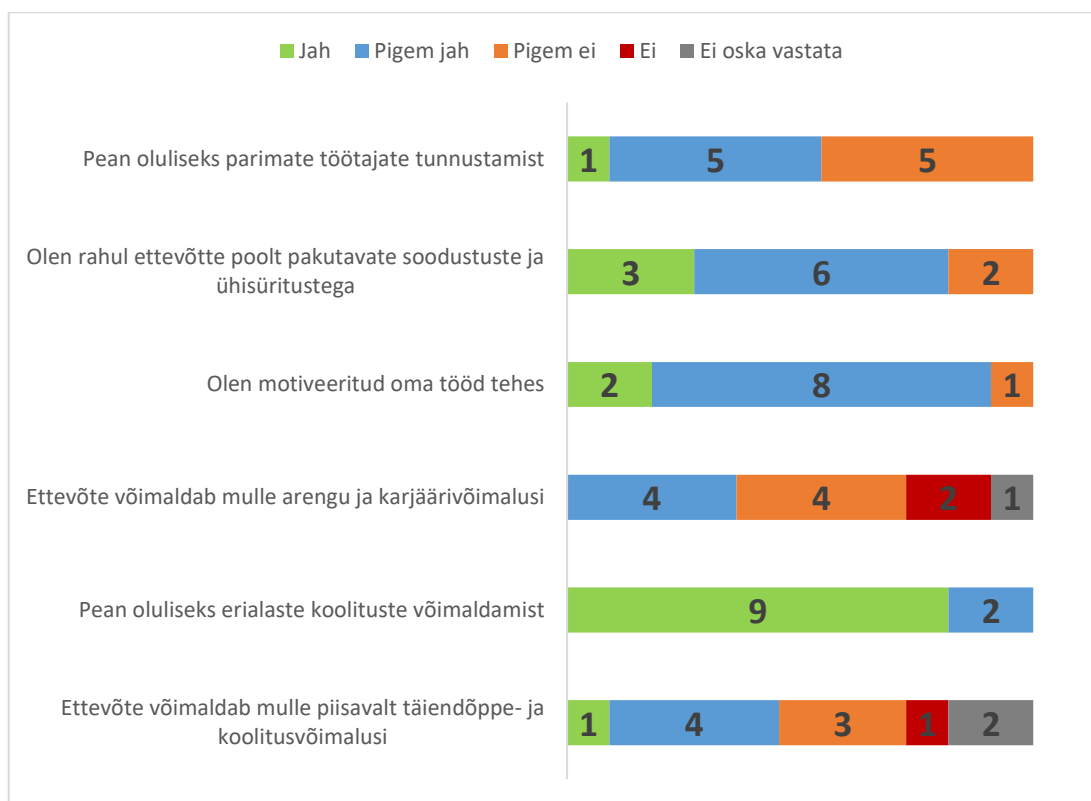
Kõik töötajad nõustusid väitega, et neil on olemas vajalik info, et teha oma tööd hästi ning enamus töötajaid on rahul töökoja sisese info liikumisega. Vähem rahul ollakse info liikumisega ettevõttes üldiselt, üle poolte töötajatest tõi välja, et neil ei ole piisavalt infot ettevõttes toimuvast. Samuti ei ole üle poolte töötajatest rahul juhtidelt saadud info liikumise kiiruse ja täpsusega.

Avatud küsimuses toodi välja, et juhtidelt saadud info on kohati ebatäpne ning arusaamatult sõnastatud. Analüüsi tulemusest võib järeldada, et töötajad on üldiselt rahul töökojasisesega info

liikumisega ja neil on olemas vajalik info oma töö teostamiseks. Arendama peaks infoliikumist ettevõttes üldiselt, et kõik oleks teadlikud ettevõttes toimuva osas.

3.5.6. Rahulolu arenguvõimaluste ja motivaatoritega

Viimasena selgitas autor välja, kuidas on töötajad rahul ettevõttes arenguvõimaluste ja motivaatoritega (Sele 10).



Sele 10. Rahulolu arenguvõimaluste ja motivaatoritega

Järgnevalt uuriti arenguvõimalusi ja motivaatoreid ettevõttes. Kõige olulisemaks peavad töötajad erialaste koolituste võimaldamist. Samas leidis 3 töötajat, et ettevõtte pigem ei võimalda piisavalt täiendõppe ja koolitusvõimalusi, 1 töötaja ei nõustunud väitega üldse ja kaks ei osanud küsimusele vastata. Enamus vastajatest on rahul ettevõtte poolt pakutavate soodustuste ja ühisüritustega, mis motiveerib samuti töötamist, sest 10 inimest leidis, et teevad oma tööd motiveeritult. 6 töötajat peavad oluliseks parimate töötajate tunnustamist. Enim rahulolematust töötajates tekitavad arengu ja karjäärivõimalused, sest 4 vastajat ei olnud väitega pigem nõus ja 2 ei nõustunud üldse.

Antud tulemustest võib järeldada, et töotajaid motiveerib kõige enam töötama ettevõtte poolt korraldatud ühisüritused ja erinevad soodustused. Töötajad tunnevad puudust erialastest täiendõppe ja koolitusvõimalustest ning arengu ja karjäärivõimalustest.

3.6. Uuringu järeldused ja ettepanekud

Töötajate töörahulolu väljaselgitamiseks IV Pluss AS Tallinna teeninduse töökoja töötajate seas viis autor läbi veebivormis ankeetküsitluse. Kaheteistkümnest töökoja töötajast vastas ankeedile üksteist töötajat. Ankeetküsitlus sisaldas küsimusi töötajate rahulolu kohta ettevõttega, juhtimisega, tööohutuse ja töötingimustega, töökeskkonnaga, infoliikumise ning arenguvõimalustega.

Uuringust selgus, et enamuse töötajad on ettevõtte mainega rahul ja tunnevad kindlustunnet oma töökoha säilimise suhtes tulevikus. Suurem osa töötajaid leidis, et nende tööd peetakse väga oluliseks, samuti soovitsid kõik töötajad oma ettevõtte teenuseid teistele. Positiivse küljena võib välja tuua, et ollakse teadlikud ettevõtte eesmärkidest, visioonist ja missioonist. Tuginedes töö teoreetilisele osale, on oluline, et töötaja ja ettevõtte eesmärgid langeksid kokku ja oleksid ühtselt mõistetavad, sest erinevad väärtushinnangud võivad tekitada rahulolematust ja pingeid nii töötajas kui organisatsioonis.

Enamuse töötajaid on rahul oma otsese juhiga ning samuti teiste juhtide suhtumisega töötajatesse. Otsene juht on töö ajal alati kättesaadav ja oskab anda nõu ning juhiseid töösse puudutavates küsimustes, samuti on töötajatel võimalus teha omapoolseid ettepanekuid. Töötajad soovitsid rohkem juhivoolset tunnustust ja tagasisidet tehtud tööle. Töötajate tunnustamine on oluline, sest motiveerib töötajaid ning läbi tagasiside on võimalus töötajatel areneda. Murekohana saab välja tuua, et mõned töötajad tunnevad, et otsene juht ei suhtu kõikidesse alluvatesse võrdselt ning välja toodi probleeme otseste juhtide käitumises.

Tööohutuse ja töötingimustega ettevõttes on enamuse töötajatest rahul, millest saab järeldada, et ettevõtte peab oluliseks töötajate heaolu. Kõikidele töötajatele on tagatud tööks vajalikud töö- ja isikukaitsevahendid ning samuti on töötajaid tööohutusalaselt informeeritud. Kõik töötajad peavad oluliseks võimalust käia tervisekontrollis. Kuigi kõik vastajad olid rahul töökeskkonna ohutusega, tõi üks töötaja välja, et töökojas esineb puudujääke ohutusmärgistuste näol. Kuna töötajate ohutus töökohas on väga oluline aspekt, siis tuleks antud probleemile tähelepanu pöörata.

Uuringu tulemuste põhjal saab väita, et enamuse töötajaid on rahul töökeskkonnaga ja ettevõttepoolne töökorraldus soosib töötegemist. Tööülesanded on töötajatele arusaadavad ja vastavad nende

oskustele. Samuti hinnatakse kõrgelt omavahelist läbisaamist, millest võib järeldada, et meeskonna omavaheline koostöö toimib. Rahulolematust põhjustas töötasu ning põhipuhkuse kasutamise võimalus. Ankeedi vastuseid analüüsid leidis autor, et enim ei olnud töötasuga rahul pikema tööstaaziga töötajad.

Tulemustest selgus, et üheks probleemseks kohaks ettevõttes võib pidada info liikumist. Kõik küsitluses osalenud töötajad pigem nõustusid väitega, et neil on olemas oma töö tegemiseks vajalik info ning samuti olid enamused töötajaid rahul töökojasisese info liikumisega. Probleemseks võib pidada asjaolu, et üle pooltel töötajatest puudub info ettevõttes toimuvast ning samuti ei ole rahul otseselt juhilt saadud info kiiruse ning täpsusega. Autori arvates, tuleks ettevõttes üle vaadata info liikumine just töökoja väliselt, ning kaardistada põhjused mis piiravad seda.

Lisaks tuleks ettevõttes üle vaadata täiendõppe- ja koolitusvõimaluste süsteem, kuna neli töötajat pigem ei nõustunud või ei nõustunud üldse ning kaks töötajat ei osanud vastata väitele, et ettevõtte võimaldab neile täiendõppe- ja koolitusvõimalusi. Samuti ei nõustunud või pigem ei nõustunud üle poolte töötajatest väitega, et ettevõtte võimaldab neile arengu ja karjäärivõimalusi. Sidudes antud kahe küsimuse tulemused, arvab autor, et töötajad, kes tunnevad, et ettevõtte ei võimalda neile piisavalt täiendõppe- ja koolitusvõimalusi, hindavad ka ettevõttes arengu ja karjäärivõimalusi madalalt. Autor, uurides ettevõtte täiendõppe ja koolitusvõimaluste süsteemi, sai teada, et kuigi töötajatele on võimaldatud tootjapoolsed koolitused, siis problemaatiliseks osutub asjaolu, et koolitused on inglise keelsed. Enamus töötajaid takistabki koolitustel osalemast vähene inglise keele oskus.

Tuginedes rahulolu-uuringu tulemustele teeb autor ettevõtte juhtkonnale järgnevad parendusettepanekud töötajate rahulolu tõstmiseks:

1. Sisekoolituste korraldamine ettevõttes, mille puhul töötaja, kes osaleb tootjapoolsel koolitusel, annab teistele ettevõtte töötajatele ülevaate koolituselt saadud info kohta. Antud lahenduse puhul oleks võimalik kõigil töötajatel, kelle inglise keel ei ole piisaval tasemel, saada osa koolitusel käsitletust. On väga oluline, et töötajatel oleks võimalus ennast erialaselt arendada.
2. Regulaarsete arenguveestluste ja rahulolu-uuringute läbiviimine ettevõttes, minimaalselt üks kord aastas. Läbi regulaarsete arenguveestluste ja rahulolu-uuringute on juhtkonnal võimalik kaardistada probleeme, mis tekitavad töötajates rahulolematust, tunnustada ning anda tagasisidet tehtud tööle. Samuti oleks ettevõttel võimalik hinnata muudatuste mõju töötajate rahulolule.
3. Viia läbi iganädalased info koosolekud, kuna tulemustest selgus, et üle poolte töötajatest puudub info ettevõttes toimuvast. Koosolekuid oleks võimalik läbi viia töötajatele ettenähtud puhkepausi ajal. Läbi koosolekute oleks töötajatel võimalik saada infot ettevõttes toimuvast.

4. Meeskonnakoolituse korraldamist, kuna uuringust toodi välja probleeme otseste juhtide suhtluses alluvatega. Meeskonnakoolitus annab võimaluse luua positiivne sisekliima ja oskuse lahendada konflikte. Meeskonnakoolitust oleks autori arvates kõige parem läbi viia näiteks firma suvepäevadel. Sellisel juhul oleks võimalik koolitus läbi viia väljaspool tööaega.

KOKKUVÕTE

Antud lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada ettevõttes IV Pluss AS Tallinna teeninduse töökoja töötajate rahulolu tööga ning kaardistada võimalused töökoja efektiivsuse tõstmiseks. Lõputöö teoreetilises osas selgitati töörahulolu mõistet, olemust ning motivatsiooni ja tegureid, mis neid mõjutavad. Uurimuse osas kirjeldati uurimismeetodit ning uuringu läbiviimist ettevõttes ning toodi välja tulemuste analüüs, järeldused ja parendusettepanekud.

Rahulolu taseme väljaselgitamiseks ning andmete kogumiseks kasutas autor kvantitatiivset uurimismeetodit veebivormis ankeetküsitluse kujul. Uuring viidi ettevõttes läbi ajavahemikul 15.03.22 – 27.03.22 ning valimi moodustas 12 IV Pluss AS töökoja töötajat, kellest küsimustikule vastas 11.

Uuringu tulemustest selgus, et autori poolt töö alguses püstitatud hüpotees, et töötajate rahulolu ettevõttes on keskmisel või madalal tasemel ei pidanud täielikult paika ning selgus, et töötajad on oma tööga pigem rahul. Siiski leidis autor tulemusi analüüsides tegureid, mis mõjutavad töötajate rahulolu ning mille parendamiseks tegi autor ettevõttele järgmised ettepanekud:

1. Sisekoolituste läbiviimine, mille puhul oleks kõikidel töötajatel võimalik saada osa koolitustest.
2. Regulaarsete arenguestluste ja rahulolu-uuringute läbiviimine ettevõttes, et kaardistada töötajates rahulolematust tekitavad tegurid ning anda töötajatele tagasisidet.
3. Viia läbi iganädalased info koosolekud, et töötajad saaksid rohkem infot ettevõttes toimuvast.
4. Meeskonnatöö koolituste korraldamine ettevõttes.
5. Juurutada töötajate seas kõikide tööde puhul regulaarset töö alguse ning lõpu resisteerimist *Automaster* tarkvaras

Lõputöös püstitatud eesmärgid said täidetud ning järgnevalt tuleks ettevõttes, pärast parendusettepanekute rakendamist, läbi viia uus rahulolu uuring, mille põhjal on võimalik hinnata nende mõju töötajate rahulolule.

SUMMARY

The aim of this graduation thesis was to find out the satisfaction of the employees of IV Pluss AS Tallinn service workshop with the work and to map the possibilities to increase the efficiency of the workshop. The theoretical part of the graduation thesis explained the concept, nature and motivation of job satisfaction and the factors that affect them. In the part of the research, the research method and the conduct of the research in the company were described, and the analysis of the results, conclusions and suggestions for improvement were presented.

In order to find out the level of satisfaction and to collect data, the author used a quantitative research method in the form of a web-based questionnaire. The survey was conducted in the company between 15.03.22 - 27.03.22 and the sample consisted of 12 employees of the workshop of IV Pluss AS, of whom 11 answered the questionnaire.

The results of the research revealed that the hypothesis put forward by the author at the beginning of the work that the satisfaction of employees in the company is at a medium or low level was not completely true and it turned out that employees are rather satisfied with their work. However, when analyzing the results, the author found factors that affect employee satisfaction and for which the author made the following suggestions to the company:

1. Establishment of an in-house training system in which all employees can receive part of the training.
2. Conducting regular development interviews and satisfaction surveys in the company to map the factors that cause employee dissatisfaction and provide feedback to employees.
3. Conduct weekly information meetings so that employees can get more information about what is going on in the company.
4. Conducting teamwork trainings in the company.
5. Regular validation of the beginning and end of work time of all employees in *Automaster* software

The goals set in the graduation thesis were achieved, and then a new satisfaction survey should be conducted in the company, after the implementation of the improvement suggestions, on the basis of which it is possible to assess their impact on employee satisfaction.

VIIDATUD ALLIKAD

- [1] R. Alas, Muudatuste juhtimine ja õppiv organisatsioon, Tallinn: OÜ Külim, 2002, p. 143.
- [2] T. A. Judge ja R. Klinger, „Job satisfaction: Subjective well-being at work,“ %1 *The Science of Subjective Well-Being*, New York, Guilford Press, 2008, pp. 393-413.
- [3] K. Gupta, S. Kaur, P. Gupta, L. Jain ja S. K. Sharman, „Impact of Job Satisfaction on Employee Performance, a Challenge for HR Managers in Changing Environment,“ *International Journal of Scientific Research and Reviews*, kd. I, nr 3, pp. 88-95, 2012.
- [4] J. Mägi, „Organisatsioon ja juhtimine,“ 2011. [Võrgumaterjal]. Available: web.ametikool.ee/jane/okj. [Kasutatud 15. Jaanuar, 2022].
- [5] R. Üksvärav, Organisatsioon ja juhtimine, Tallinn: TTÜ kirjastus, 2003, p. 412.
- [6] K. Malmberg, Tahte Tekitajad, Tallinn: Äripäeva Kirjastuse AS, 2005, p. 168.
- [7] M. Vadi, Organisatsioonikäitumine, Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2001, p. 340.
- [8] M. Vadi, Organisatsioonikäitumine, Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2004, p. 339.
- [9] R. Alas, Juhtimise alused, Tallinn: Külim, 2001, p. 208.
- [10] A. Virovere, R. Alas ja J. Liigand, Organisatsioonikäitumine, Tallinn: Külim, 2008, p. 136.
- [11] K. Türk, Eestvedamine, Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2001, p. 191.
- [12] A. Mayo, Ettevõtte inimväärtus: kuidas mõõta ja juhtida inimkapitali, Tallinn: Kirjastus Pegasus, 2004, p. 281.
- [13] K. Türk, Inimressursi juhtimine, Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, 2005, p. 446.
- [14] R. Alas, Personalijuhtimine. Käsiraamat, Tallinn: Külim, 2005, p. 263.
- [15] A. Kidron, Ärijuhtimise psühholoogia, Tallinn: Mondo, 2001, p. 248.
- [16] R. Heller, Juhi käsiraamat. Kõik, mida on tarvis teada ärist ja juhtimisest, Tallinn: Varrak, 2003, p. 256.
- [17] E. Rünkla, „Eesti tööelu-uuring 2015,“ Eesti Vabariigi Sotsiaalministeerium, 2017. [Võrgumaterjal]. Available: https://www.sm.ee/sites/default/files/content-editors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/eesti_tooelu_uuring_2015.pdf. [Kasutatud 6. Veebruar, 2022].

- [18] P. Strauss-Raats, „Tööstressist vabaks!“, Tööinspektsioon, 2014. [Võrgumaterjal]. Available: <https://admin.tooelu.ee/sites/default/files/2021-05/Toostressist%20vabaks.pdf>. [Kasutatud 6. Veebruar, 2022].
- [19] J. Smith, How to Make More Profit with Your Service Department : The Ultimate Guide to Understanding and Improving Your Operational Efficiencies, Stourbridge: Insight Training & Development Limited, 2003, p. 260.

LISAD

Lisa 1. Rattapolt

