

TARTU ÜLIKOOL
SOTSIAALTEADUSTE VALDKOND

NARVA KOLLEDŽ
ÕPPEKAVA „ETTEVÕTLUS- JA PROJEKTIJUHTIMINE“

Olesja Rõõmus

**TÖÖRAHULOLU JA SELLE TÕSTMISE VÕIMALUSED
SA NARVA LINNAELAMU NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja lektor Jelena Rootamm-Valter

NARVA 2020

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

/allkirjastatud digitaalselt/

/kuupäeva vt. digikonteinerist/

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
1. TÖÖRAHULOLU TEOREETILINE KÄSITLUS.....	6
1.1. Töörahololu mõiste ja olulisus	6
1.2. Töörahololu mõjutavad tegurid	9
1.3. Töörahololu teooriad	11
1.3.1. David McClellandi vajaduste teooria.....	11
1.3.2. Herzbergi kahe teguri teooria.....	12
2. TÖÖRAHULOLU JA SELLE TÕSTMISE VÕIMALUSED SA NARVA LINNA ELAMU NÄITEL.....	15
2.1. SA Narva Linnaelamu iseloomustus	15
2.2. SA Narva Linnaelamu töörahololu uuringu läbiviimise meetoodika	17
2.3. SA Narva Linnaelamu töörahololu uuringu andmete võrdlus kahe töötajate grupi lõikes	20
2.3.1. Rahulolu hügieenifaktori komponentidega.....	20
2.3.2. Rahulolu motivatsioonifaktori komponentidega.....	26
2.4. Töörahololu uuringu tulemused	29
2.5. Järeldused ja ettepanekud SA Narva Linnaelamu töörahololu tõstmiseks.....	33
KOKKUVÕTE	37
SUMMARY	40
KIRJANDUS	42
LISAD	46
LISA 1. SA NARVA LINNAELAMU PERSONALI TÖÖRAHULOLU KÜSIMUSTIK	46
LISA 2. DEMOGRAAFILISED KÜSIMUSED	49
LISA 3. KÜSIMUSTIKU VÄIDETELE ANTUD KESKMISED HINNANGUD	50
LISA 4. INTERVJUU KÜSIMUSED	52

SISSEJUHATUS

Käesoleval ajal on iga ettevõtte peamiseks rikkuseks personal, kelle töötulemustest sõltub ettevõtte edukus. Samas saavutatakse personali parimad tulemused ainult siis, kui töötajad on oma töö tulemustest huvitatud ja tööga rahul.

Seepärast tuleb pöörata tähelepanu töömotivatsiooni, töötajate vajaduste ja soovide uurimisele ehk viia läbi töörahulolu uuringuid, et osata töötajaid paremini motiveerida. Lõputöö teema valiku põhjustas asjaolu, et SA-s Narva Linnaelamu ettevõtluspraktika ajal uuringut tehes selgus, et organisatsioonis on mõned rahulolu näitajad soovitust madalamad. Kuna aga organisatsioonis on kaks väga erinevate tööülesannetega töötajate gruppi, siis on vaja neile ka erinevalt läheneda. See tähendab et praktilisel tehtud uuringu põhjal soovitusi töörahulolu tõstmiseks teha ei saanud. Seepärast lõputöös soovitakse uurida nende töötajate gruppide töörahulolu eraldi, et saada organisatsioonile konkreetseid soovitusi selle tõstmiseks teha.

Lõputöö eesmärgiks on välja selgitada SA Narva Linnaelamu erinevat tööd täitvate töötajate peamised motivaatorid ning rahulolu seoses ettevõtte töökorralduse, juhtimise, füüsilise keskkonna ja suhetega ning tulemustele tuginedes teha ettepanekuid töörahulolu tõstmiseks.

Lõputöö ülesanded on järgmised:

- välja tuua töörahulolu mõiste ja praktiline tähtsus,
- käsitleda rahuolu teooriaid,
- iseloomustada SA Narva Linnaelamu ja selle personali,
- kavandada empiiriline uuring (valida uurimismeetod, moodustada valim, koostada rahuloluuuringu ankeetküsimustik),
- viia läbi töörahulolu küsitlus SA Narva Linnaelamu töötajate seas,
- selgitada välja peamised rahulolu mõjutavad tegurid kahe erineva töö tegijate grupi seas selles organisatsioonis,
- analüüsida saadud andmete põhjal töörahulolu peamisi komponente ning neid mõjutavaid tegureid Narva Linnaelamu sihtasutuses;
- uuringu tulemuste tuginedes töötada välja ettepanekud töörahulolu tõstmiseks ettevõtte kahes erinevas töötajate grupis.

Lõputöö koosneb kahest peatükist. Esimeses peatükis teoreetilise kirjanduse tuginedes määratleb autor töörahulolu mõistet ja olulist. Järgnevalt toob autor välja töörahulolu mõjutavad tegurid ning lühidalt toob välja rahuloluteooriate peamised seisukohad. Rakendusuuringu läbiviimisel tugineb autor Frederick Herzbergi kahe faktori teooriale. Esimeses peatükis tugeneb autor erinevate autorite seisukohtadele, peamiselt Aziri, Sageer, Sree ja Armstrongi artiklitele.

Teises peatükis on esitatud autori läbi viidud empiiriline uuring. Selle ülesandeks on selgitada välja peamised rahulolu mõjutavad tegurid kahe erineva töö tegijate seas Narva Linnaelamu Sihtasutuses. Kõigepealt autor esitab organisatsiooni ja personali iseloomustuse, seejärel esitab uuringu meetodika. See on juhtumiuuring. Lõputöös püstitatud empiirilise uurimisülesande täitmiseks kasutatakse kvantitatiivset ja kvalitatiivset uurimisviisi. Andmete kogumine toimub ankeetküsitluse ja intervjuu kaudu. Andmeid töödeldakse andmete töötlemiseks kasutati statistilist meetodit – keskmiste väärtuste arvutamist. Intervjuu andmete analüüsimiseks kasutatakse kvalitatiivset sisuanalüüsi.

Lõputöö raames läbi viidud uuringu tulemuste analüüsi põhjal autor töötab välja ettepanekuid organisatsiooni töötajate rahulolu tõstmiseks kahe erinevat tööd täitvate töötajate grupi lõikes.

1. TÖÖRAHULOLU TEOREETILINE KÄSITLUS

1.1. Tööraahulolu mõiste ja olulisus

Kaasaegsetes dünaamiliselt muutuvates tingimustes on töötajad organisatsiooni põhiväärtuseks, tagades konkurentsivõime ja arengu. Töötajate ootuste ja vajaduste mõistmine ja rahuldamine ehk tööraahulolu on organisatsiooni pikaajalise edu võti.

Tööraahulolu on põhjalikult uuritud, lõputöös on mitmeid tööraahulolu definitsioone, mis toetuvad Aziri (2011) tööle ja tööraahulolu olulises lõputöö autor tugineb Sageeri jt (2012) kokkuvõtvale analüüsile.

Üks sagedamini kasutatud rahulolu käsitlusi on järgmine. Mõiste „tööraahulolu” on seotud inimeste veendumuste ja tunnetega oma töö kohta. Positiivne ja nauditav suhtumine töösse näitab tööraahulolu. Negatiivne ja ebasoodne suhtumine töösse näitab tööga rahulolematust (Armstrong 2006: 264).

Tööraahulolu määratletakse samuti kui psühholoogiliste, füsioloogiliste ja keskkonnaolude mis tahes kombinatsiooni, mis paneb inimese ausalt ütleva, et olen oma tööga rahul. Selle lähenemisviisi kohaselt, ehkki tööga rahulolu mõjutavad paljud välised tegurid, on see siiski midagi seesmist, mis on seotud sellega, kuidas töötaja ennast ise tunneb. See tähendab, et tööraahulolu on rahulolutunnet põhjustavate tegurite kogum (Aziri 2011: 77).

Tööraahulolu defineeritakse ka kui meeldivat või positiivset emotsionaalset seisundit, mis tuleneb inimese töö või töökogemuse hindamisest (Judge 2008: 394). Üks sagedamini tsiteeritud tööraahulolu definitsioone on Spector'i antud määratlus, mille kohaselt on tööraahulolu seotud sellega, kuidas inimesed suhtuvad oma töösse ja selle erinevatesse aspektidesse. See on seotud sellega, kui palju inimestele meeldib või ei meeldi nende töö. Seetõttu võib tööraahulolu ja tööga rahulolematust tekkida igas töösituatsioonis (Aziri 2011: 77-78). Nimetatakse tööraahulolu kolm olulist aspekti:

- 1) Organisatsioonid peaksid juhinduma üldnimlikest väärtustest. Sellised organisatsioonid on orienteeritud õiglasele ja lugupidavale suhtumisele töötajatesse. Sellistel juhtudel võib tööraahulolu hindamine olla töötajate töötulemuste heaks näitajaks. Tööraahulolu kõrge tase võib olla märk töötajate heast emotsionaalsest ja vaimsest seisundist (Aziri 2011:79). Selleks, et töötajad oleksid huvitatud organisatsiooni edukusest, et nad oma seesmise veendumuse

järgi töötaksid maksimaalse tootlikkusega ja loominguiliselt suhtuksid töökohustustesse, peab töötajale tagama vastavad tingimused, looma sellise õhkkonna, milles töötaja soovib ja suudab oma tööpotsiaali täies mahus realiseerida.

- 2) Töötajate käitumine sõltuvalt nende töörahulolu tasemest mõjutab organisatsiooni toimimist ja tegevust. Sellest saab järeldada, et töörahulolu viib positiivse käitumiseni ja vastupidi, tööga rahulolematuse põhjustab töötajate negatiivset käitumist (Aziri 2011:79). Positiivne tööruum on võtmetähtsusega. See annab töörahulolu tunde - teeb töötaja õnnelikuks. Parandab inimeste omavahelist koordineerimist - loob efektiivsed meeskonnad. Heas tujus õnnelik töötaja töötab efektiivsemalt.
- 3) Töörahulolu võib olla organisatsiooni tulemuslikkuse näitaja. Hinnates töörahulolu, saab erinevates organisatsioonilistes üksustes määrata erinevaid rahulolu tasemeid, kuid need võivad omakorda olla heaks indikaatoriks, milliseid organisatsiooni üksusi tuleks tootlikkuse suurendamiseks muuta (Aziri 2011:79). Töötajad on kõige olulisem ressurss, mis tagab ettevõtte strateegiate realiseerimise. Korporatiivstrateegiate väljatöötamisel on vaja lisaks ettevõtte finants- ja tootmisressurssidele, samuti turuolukorra teguritele arvestada tööjõuresursside seisukorra ja perspektiividega.

Kõrge töörahuloluga töötajad kogevad oma tööülesannete peale mõeldes või tööülesannetes osaledes positiivseid tundeid. Madala töörahuloluga töötajad kogevad oma tööle mõeldes või tööst osa võttes negatiivseid tundeid (Abadi, Djulius 2018: 112).

Armstrong nimetab tööga rahulolu tunnetamise põhitingimuste hulgas järgmisi elemente: suhteliselt kõrge palk, edutamise võimalus, juhendajad, õiglane palgasüsteem, töökaaslaste ja ülesannete ühendamise (Armstrong 2005: 220).

Töörahulolu on soodne või ebasoodne, sõltuvalt millise külje poolt töötajad oma tööd näevad. Nagu ka motivatsiooni puhul, mõjutab ka seda ümbritsev keskkond. Töörahulolu sõltub töö disainist. Töökohad, mis on rikkad positiivsete käitumuslike elementide poolest, nagu autonoomia, ülesande identiteet, ülesande olulisus ja tagasiside, aitavad kaasa töötajate rahulolule. Need omadused/ punktid on alljärgnevad: töö sisuline kujundamine, ülesande identiteet, tunnustamine, vastutus, võimestamine, ülesande maht, ülesande keeruline tase (Sageer jt 2012: 34).

Töötajate rahulolu tunne on oluline, kuna nad saavad määratleda ühiseid pingutusi. Likert väitis, et ettevõtte eesmärkide saavutamiseks on vaja ettevõtte eesmärkidele suunatud ühiseid jõupingutusi, kuna rahulolematud töötajad ei saa sellistes ettevõtmistes (efektiivselt) osaleda (Sageer jt 2012: 33).

Tööraahulolu on organisatsiooni pikaajalise efektiivsuse määravaks võtmeteguriks (Buffet jt 2013: 1). Ükski organisatsioon ei suuda oma eesmärki ja missiooni edukalt saavutada, kui organisatsiooni moodustavad inimesed pole oma tööga rahul. Rahulolematu töötaja võib tõsiselt kahjustada ettevõtte mainet ja vara ning kahjustada selle ärihuve. Tööraahulolematus on nakkav ja levib kiiresti teistele töötajatele ning võib mõjutada teiste töötajate moraali ja tööd ning ettevõtte mainet. Töötajad veedavad suurema osa oma tööajast tööl, mõeldes tööle, tööl puhates või tööle asudes, sest töö annab nii igale päevale tähenduse kui leiva lauale. Kuid töö ei ole alati see koht, kus töötajad tunnevad end rahulolevana. (Sree, Satyavathi 2017: 87).

Tööraahulolu olulisus töötaja jaoks seisneb järgmises (Sageer jt 2102: 37):

- töötajad usuvad, et pikas perspektiivis on organisatsioon rahuldav:
- nad hoolivad oma töö kvaliteedist:
- nad loovad ja pakuvad kliendile paremat väärtust:
- nende töö on produktiivsem.

Tööraahulolu olulisus organisatsiooni jaoks seisneb järgmises (Sageer jt 2102: 37):

- süveneb hoidev suhtumine töötajatesse:
- suureneb tööviljakus:
- kasvab klientide rahulolu:
- väheneb personali voolavus, seega ka värbamis- ja koolituskulud:
- süvendab klientide lojaalsust:
- töötajad on energilisemad:
- paraneb meeskonnatöö:
- toodetakse kvaliteetsemaid tooteid ja/või teenuseid tänu kompetentsematele ja energilisematele töötajatele.

Tööraahulolu on tihedalt seotud personali lojaalsusega, töötajate pühendumusega oma organisatsioonile, sooviga teha kõik endast olenev organisatsiooni huvides, organisatsiooni väärtuste ja eesmärkide jagamisega. Juht peab aru saama, mida töötaja

soovib: suuremat sissetulekut, huvitavamaid ülesandeid, rohkem vastutust. Töötaja peab nägema, mida ja kuidas ta peab tegema oma eesmärkide saavutamiseks. Inimene, kes on oma tööga rahul, loob organisatsioonist soodsama kuvandi kui rahulolematu. Lisaks töötajate voolavuse ja töödistsipliini, töötajate füüsilise ja vaimse seisundi positiivsele mõjule on töörahulolul ka organisatsioonile ja kogu ühiskonnale iseseisev väärtus.

1.2. Töörahulolu mõjutavad tegurid

Arvestades töörahulolu mõju inimese töökäitumisele, on oluline teada peamisi töörahulolu kujundavaid tegureid, mis mõjutavad töörahulolu määra, ja valida tööjõu motiveerimise suunad ja vahendid.

Töörahulolu mõjutavad arvukad materiaalsed ja mittemateriaalsed tegurid, sealhulgas palgad, erisoodustused, saavutused, autonoomia, tunnustus, suhtlus, töötingimused, tööolulisus, kaastöötajad, professionaalsus, organisatsiooni kliima, inimestevahelised suhted, töö hea mainega agentuuri heaks, järelevalve tugi, positiivne afekt, tööohutus, töökoha paindlikkus, töötamine meeskonnas ja geneetilised tegurid (Rad, Yarmohammadian 2006: 12).

Heaolu töökohas on seotud kõigi tööelu aspektidega, alates füüsilise keskkonna kvaliteedist ja ohutusest kuni selleni, kuidas töötajad suhtuvad oma töösse, oma töökeskkonda, töökliimasse ja töökorraldusse (Buffet jt 2013: 1). Mida rohkem inimese töökeskkond tema vajadusi, väärtusi või isikuomadusi täidab, seda suurem on töörahulolu (Abraham 2012: 28).

Organisatsiooni edu sõltub suuresti selle finantsidest; rahalisi ressursse haldav tööjõud määrab aga organisatsiooni eesmärgi saavutamise. Sel põhjusel otsivad organisatsioonid sageli vahendeid parimate inimressursside saamiseks, et tagada oma eesmärkide saavutamine. See on aga võimalik ainult siis, kui töötajad on oma tööga rahul; kuna ainult rahulolevad töötajad suhtuvad töösse lootustandvalt (Manaf jt 2019: 223).

Armstrong nimetab tööga rahulolu tunnetamise peamiste tingimuste hulgas järgmisi elemente: suhteliselt kõrge palk, karjäärivõimalused, juhid, õiglane palgasüsteem, töötajate ja tööülesannete integreerimine (Armstrong 2005: 220).

Töörahulolu kujundavaid ja mõjutavaid tegureid võib jagada nelja kategooriasse: keskkonnategurid, töötajate strateegilise tunnustamise tegurid, individuaalsed tegurid ja psühholoogilise heaolu tegurid (Abu- Shamaa jt 2015: 12).

Keskkonnategurite hulka kuuluvad suhtluskoormus ja ülemus-alluv suhtlus (Abu-Shamaa jt 2015: 12). Olgu tegemist suhtlemise ülekoormuse, alakoormuse või ülemus-alluv tüübiga, on suhtlemine tänapäevastes organisatsioonides töötaja töö olulisemaid aspekte. See, kuidas töötaja tajub juhi käitumist, võib tööga rahulolu positiivselt või negatiivselt mõjutada (Dugguh, Dennis 2014: 15). Töötajate strateegiliste tunnustamistegurite hulka kuuluvad majanduslike aspektide ning töökoha kultuuri ja ühiskonna probleemid ning kuidas need tegurid mõjutavad rahulolu. (Abu-Shamaa jt 2015: 12)

Individuaalsete tegurite hulka kuuluvad töötajate emotsioonid ja meeleolud, töötajate geneetika ja nende omadused, näiteks nagu võime töötada meeskonna või üksikisikutega ja lahendada probleeme, või isiksust iseloomustavad nagu võõrandumine ja kontrollkese (Abu-Shamaa jt 2015: 12). Oma raportis Weinberg ja Doyle kirjutasid, et individuaalsete tegurite hulka kuuluvad töötajate kognitiivne funktsioneerimine (keskendumisvõime, väsimuse puudumine), motivatsioon (nt soov olla kaasatud, kompetentsus), sotsiaalne käitumine (nt suhtumine teistesse ja suhted teistega) ning füüsilise tervise enesehinnang (nt seljavalu, peavalud), samuti ka emotsioonid (Weinberg, Doyle 2017: 5).

Heaolu psühholoogilised tegurid on seotud töötaja elu peamiste aspektidega: töö, pere, ühiskond jne (Abu-Shamaa jt 2015: 12). Chandrasekhar väidab, et olulist rolli üldises töörahulolus etendavad inimestevahelised vastastikmõjud ja suhted, mitte niivõrd raha (Chandrasekar 2011: 4-5). Töökeskkond hõlmab tööaega, töökindlust, tööohutust, töösuhteid, töötajate vajaduste austamist ja kõrgema juhtkonna mõju töötajate töötulemustele (Sree, Satyavathi 2017: 86).

Töörahulolu tase sõltub paljudest muutujatest, mis on seotud individuaalsete sotsiaalsete, kultuuriliste, organisatsiooniliste ja keskkonnateguritega, ning on ära toodud alljärgnevalt (Kavita jt 2012: 90-91):

1. Individuaalsed tegurid: isiksus, haridus, intelligentsus ja võimed, vanus, perekonnaseis, tööalane suundumus.
2. Sotsiaalsed tegurid: suhted kolleegidega, rühmatöö ja normid, suhtlemisvõimalused, mitteametlikud suhted jne.

3. Kultuurilised tegurid: olemus ja suurus, personalipoliitika ja -protseduuride formaalne struktuur, töösuhted, töö iseloom, tehnoloogia ja töökorraldus, supervisioon ja juhtimisstiilid, juhtimissüsteemid, töötingimused.
4. Keskkonnategurid: majanduslikud, sotsiaalsed, tehnilised ja valitsustegurid.

Need tegurid mõjutavad teatud üksikisikute töörahulolu antud olukorras, kuid mitte tingimata teistes olukordades. Mõned töötajad võivad olla rahul oma töö teatud aspektidega ja rahulolematud teiste aspektidega. Seega võib üldine töörahulolu olla erinevate inimeste puhul olla erinev. (Kavita jt 2012: 90-91)

Seega, on olemas mitmeid tegureid, mis kujundavad inimese hindava hoiaku oma tööalases tegevuse või seda oluliselt mõjutava suhtes.

Järgnevalt lõputöö autor annab ülevaate töörahulolu teooriatest.

1.3. Töörahulolu teooriad

1.3.1. David McClellandi vajaduste teooria

Tähelepanuta ei saa jätta töörahulolu rolli seoses motivatsiooniga. Tegelikult on enamus motivatsiooniteooriaid võtnud praktikas aluseks töörahulolu. Näiteks, Maslow' vajaduste hierarhia, mis on enamiku motivatsiooniteooriate aluseks, kasutanud teooria arendamise alusena töörahulolu. Teooria aluseks on inimvajaduste rahuldamise hierarhilisel püramiidil, kui motivatsioonitegurid. Kohe kui inimene rahuldab praeguse etapi vajadused, ei ole tal enam motivatsiooni, kui ta ei ürita kõrgematele astmetele liikuda. On selge, et teooria selgelt väitis, et töörahulolu tähtsus on seotud töötajate motivatsiooni aktiveerimisega. (Kian jt 2001: 97)

McClellandi vajaduste teooria keskendub sellistele vajadustele nagu Maslow hierarhia kõrgema astme vajadused (sotsiaalsed ja lugupidavad). McClellandi vajaduste teooria, mida nimetatakse ka motivatsiooni saavutuste teooriaks, on seotud individuaalsete vajaduste ja keskkonnateguritega, mis on ühendatud kolmeks peamiseks inimmotiiviks: saavutusvajadus, võimuvajadus ja kuuluvusevajadus (Sahito, Vaisanen 2017:211).

McClelland postuleeris, et mõnel inimesel on vastupandamatu tõmme edu järele ja seetõttu püüdnud nad pigem isiklike saavutuste kui edukuse hüvede poole. Neil on soov töötada senisest paremini, seega meeldib neile väljakutseid esitav töö ja nad käituvad nagu "kõrge saavutusega". See teooria keskendub saavutusmotiivile, seda

nimetatakse nn saavutuste teooriaks, kuid see põhineb saavutus-, võimu- ja kuuluvusmotiividel:

1. Saavutus: see on püüdlus edu ja saavutuste poole, mis kõrgemal standardsetest edunormidest (Saif jt 2012: 1387). Saavutamine on sooritamine, saamine või teostamine. Saavutusvajadus on püüdlus olla parim, saavutada standardsest kõrgemat tulemust, olla edukas (Osemeke, Adegboyega 2017:169).
2. Võim: See viitab soovile omada mõjuvõimu, olla mõjukas ja kontrollida teisi (Saif jt 2012: 1387). Võimuvajadus: vajadus sundida teisi käituma viisil, nagu nad poleks käitunud. Võimuvajadus on seotud teistele mõjuvõimu näitamisega, sooviga teisi mõjutada, vajadusega muuta inimesi ja teha elus muudatusi (Osemeke, Adegboyega 2017: 169).
3. Kuuluvus: see on soov omada sõbralikke ja lähedasi inimestevahelisi suhteid (Saif jt 2012: 1387). Kuuluvusvajadus on soov sõbralike ja inimestevaheliste suhete järele. Kuulumine on suhe, mis tekib ühe asja ühendamise tulemusel teisega (Osemeke, Adegboyega 2017: 170).

Üksikisiku tasakaal nende vajaduste vahel moodustab omamoodi profiili, millest võib olla kasulik tema motiveeriva paradigma kindlaksmääramisel. Oluline on märkida, et vajadused ei ole tingimata korrelatsioonis pädevustega; see on võimalik töötaja jaoks, keda kuuluvus tugevalt motiveerib, kuid siiski olla edukas olukorras, kus tema kuuluvusvajadusi ei täideta. (Osemeke, Adegboyega 2017: 170)

Järgnevalt esitatakse Herzbergi teooria peamised seisukohad.

1.3.2. Herzbergi kahe teguri teooria

Herzbergi kahe teguri teooria on ilmselt kõige sagedamini tsiteeritud seisukoht. Üldiselt on see tuntud kui Herzbergi kahe faktori teooria. Herzbergi kahefaktoriline teooria koosneb töö sisu sisemistest teguritest ja töö konteksti välistest teguritest. Sisemisi tegureid tuntakse töörahulolu või motivaatoritena ning väliseid tegureid kui rahulolematust või hügieenitegureid. (Sahito, Vaisanen 2017: 211)

Tegelikult on peamine idee selles, et töötajaid mõjutavad nende töökeskkonnas tegurid, mis põhjustavad tööga rahulolu, ja tegurid, mis põhjustavad tööga rahulolematust. Seetõttu on kõik tegurid jaotatud tööga rahulolu põhjustavateks teguriteks (motivaatorid) ja tööga rahulolematust põhjustavateks teguriteks (hügieenifaktorid).

Motivatsioonifaktorid viitavad kuuele „töö sisule”, mis hõlmab saavutusi, tunnustamist, tööd ise, vastutust, edasijõudmist ja kasvuvõimalust. (Manaf jt 2019: 227). Sõna “motivatsioon” pärineb ladinakeelsest sõnast *mover* või “liikuma”. Motivatsiooni määratlus on „kuidas pakkuda inimesele midagi, mis paneb teda midagi tegema“. (Alshmemri jt 2017: 13)

Reavahe Motiveerivad tegurid: on sellised tegurid nagu tunnustamine, vastutus, saavutused ja edasiliikumise võimalus. Tunnustamine, edutamine ja vastutus suurendavad tööga rahulolu. Herzberg leidis, et nende tegurite kombinatsioon suurendas motivatsiooni ja parandas individuaalseid tulemusi. (Osemeke, Adegboyega 2017: 168)

Motivatsiooni vaadeldakse kui sisemist jõudu, mis ajendab inimesi saavutama isiklikke ja organisatsioonilisi eesmärke. Motivatsioonifaktorid on need tööaspektid, mis panevad inimesi tahtma tööd teha ja pakuvad inimestele rahulolu. (Dugguh, Dennis 2014: 12)

Herzbergi teooria kohaselt on motivatsioonifaktorid ehk motivaatorid töö lahutamatu osa ja põhjustavad positiivset suhtumist töösse, kuna need rahuldavad „kasvu või eneseteostuse vajadust“. Motivatsioonifaktorid on seotud inimese tööga rahuloluga ja hõlmavad edutamist, tööd kui sellist, kasvuvõimalust, vastutust, tunnustamist ja saavutusi. (Alshmemri jt 2017: 13)

Samuti viitavad hügieenitegurid töökoha kontekstile, mis hõlmab ettevõtte poliitikat, järelevalvet, suhteid juhendajatega, töötingimusi, suhteid võrdsetega, palka, isiklikku elu, suhteid alluvatega, staatust ja töökoha turvalisust. Täpsemalt, sisemised motivaatorid, mida nimetatakse töö sisu faktoriteks, määratlevad asjad, mida inimesed oma töös tegelikult teevad, pidades silmas oma kohustusi ja saavutusi. Need tegurid võivad oluliselt kaasa aidata töötaja töörahulolu tasemele (Manaf jt 2019: 227).

Termin hügieen pärineb ladinakeelsest sõnast *hygiēna*. Herzbergi ja tema kolleegide sõnul kasutatakse seda mõistet viitena meditsiinilisele hügieenile, mis kõrvaldab terviseohud keskkonnast. Tervise- või hügieeniohust põhjustatud haigused on välditavad; samal viisil saab ära hoida tööl töötajate rahulolematuse hügieeniküsimustes. (Alshmemri jt 2017: 14)

Hügieenifaktorid hõlmavad selliseid töökeskkonna aspekte nagu töötingimused, inimestevahelised suhted, organisatsioonipoliitika ja nii edasi. Seetõttu nimetatakse

tööraahulolu mõjutavaid tegureid rahuldavateks või motiveerivaks ning need paistavad silma „tööraahulolu tugevate määrajatena”. (Dugguh, Dennis 2014: 12)

Hügieenifaktorid on muutujad, mis on korrelatsioonis tööga rahulolematuse vähenemisega, mitte motivatsioonifaktoritega, mis mõjutavad otseselt töötaja motivatsiooni ja rahulolu. Herzberg väidab, et hügieenifaktorid on töö jaoks välised ja võimalusel takistavad rahulolematust tööga, kuna hügieenitegurid reageerivad keskkonnale ja töökohale vajadusele vältida ebameeldivusi. Hügieenifaktorid vähendavad töötajate rahulolematust. Hügieenifaktorid on seotud töö enda kontekstiga ja hõlmavad inimeste vahelisi suhteid, palka, ettevõtte ja halduspoliitikat, suhteid juhtidega ja töötingimusi. (Alshmemri jt 2017: 14)

Lisaks toetavad hügieenifaktorid või rahulolematuse töötajate tervist, mugavust ja sotsiaalsed heaolu, seega põhjustab hügieenifaktorite kõrvaldamine töötajate rahulolematust organisatsioonis. (Sahito, Vaisanen 2017: 211)

Herzbergi tutvustatud nipid on sellised, kus rahulolu hügieenifaktoritega hoiab ära töötajate rahulolematuse tööga, motivaatorid motiveerivad neid veelgi. On selge, et töörahuloluteooria on leidnud laialdast rakendamist motivatsiooni tõstmiseks. Teooria selgitas selgelt, et töötajate motivatsioon järgib ainult motivaatorite rahulolu, milles on olemas isikuomaduste tegurid, samal ajal kui rahulolu hügieenifaktoriga, sarnaselt keskkonnateguritega, hoiab ära ainult nende rahulolematuse. (Kian jt 2014: 97)

Iga inimene on ühel või teisel määral oma tööga rahul või ei ole tööprotsessiga rahul. Iga eraldi kollektiivi ja kogu organisatsiooni tegevuse tulemused sõltuvad suuresti töötajate töörahulolust. Tööraahulolu kajastab töötaja suhtumist töökohta ja tehtavasse töösse. Selles lõputöös kasutab autor oma rakendusuuringus Frederick Herzbergi kahefaktorilist teooriat.

2. TÖÖRAHULOLU JA SELLE TÕSTMISE VÕIMALUSED SA NARVA LINNA ELAMU NÄITEL

2.1. SA Narva Linnaelamu iseloomustus

Sihtasutus Narva Linnaelamu oli asutatud 2003. aastal Narva Linnavolikogu otsusega. Vastavalt Linnavalitsuse ja sihtasutuse vahel sõlmitud lepingule oli SA-le Narva Linnaelamu antud õigus juhtida eluruume, mis on linna omandis. Linna osalus sihtasutuses on 100%. (Põhikiri...2013)

SA Narva Linnaelamu põhitegevuseks on munitsipaalelamufondi kasutamine ja haldamine ning selle säilivuse tagamine ja tehnilise seisundi parandamine. Munitsipaalelamufondi all mõistetakse (asutuse põhikirja raames) munitsipaalkortereid ja ühiselamuid. (Põhikiri...2013)

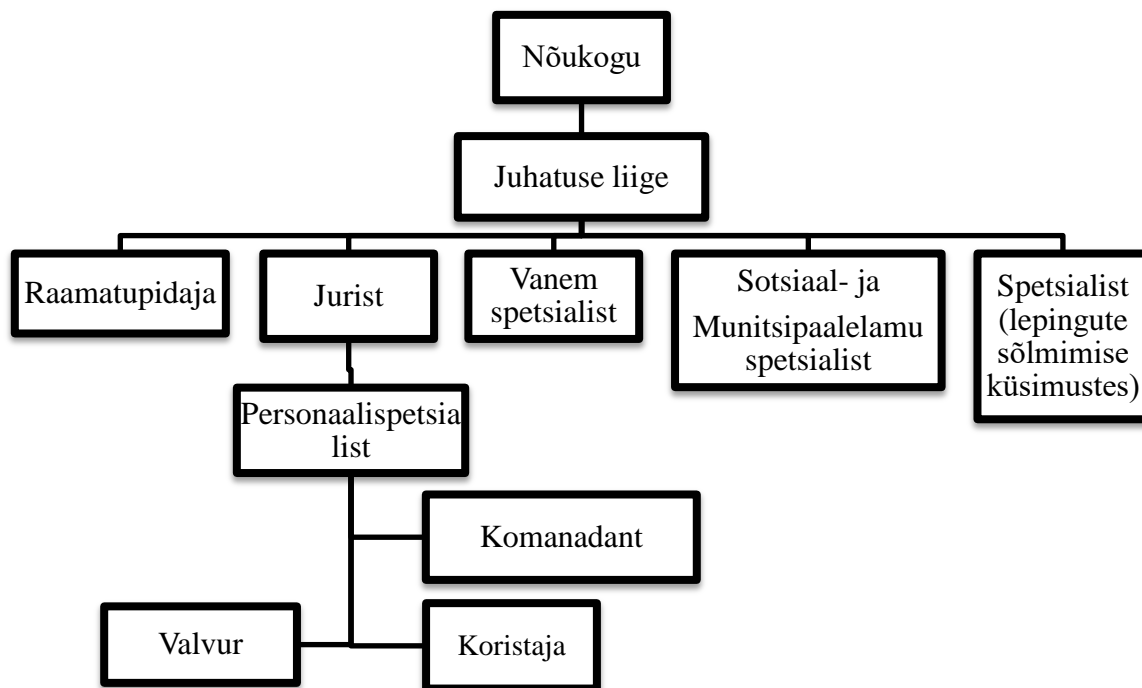
Antud kontekstis peetakse juhtimise all silmas kinnisvarahooldust. Kinnisvara korras hoidmise ehk selle funktsionaalsuse säilitamine on valdkond, kus on toimunud mitmeid terminoloogia muutusi. Tegemist on teenusega, mis kujutab endast kinnisvara hooldust, mis selle tagab funktsionaalsuse vastavalt kehtivatele standarditele. Terminoloogia muutused on olnud tingitud valdkonna arengu vajaduste paremast mõistmisest, aga ka standardite kaasajastamisest. Kui 1990-ndatel aastatel jaotati valdkonda kinnisvara halduseks (tegevuse korraldamine ja teotustegevused) ja korrashoiuks (konkreetsed tegevused), siis 2019. aastal lepidi kokku teistsuguses terminoloogias. See väljendub ka kutseala dokumentides. Sellest ajast peale nimetatakse tegevusvaldkonda „kinnisvara korrashoid“. See hõlmab järgmisi valdkondi (Kutseregister):

- kinnisvarahoolduse protsesside juhtimine ja teenuse korraldamine,
- ehitise krundi, ehituskonstruksioonide ja siseruumide heakorra korraldamine,
- hoonete ja krundi rajatiste tehnohooldussüsteemide hooldustööd.

SA Narva Linnaelamu teostab linna elamute vastavat hooldust, mida põhikirjas nimetatakse kinnisvara haldumiseks. Lisaks sellele sihtasutus korraldab ka Narva linna munitsipaalelamufondi kasutamist. (Põhikiri...2013).

Linnavalitsus määrab Nõukogi liikmeid ja kinnitab põhimäärust. Nõukogu on sihtasutuse organ, mis kavandab sihtasutuse tegevust, korraldab sihtasutuse juhtimist ja teostab järelevalvet sihtasutuse tegevuse üle. Nõukogusse kuulub kokku 3 liiget. Linnavalitsus pikendab Nõukogu liikmete volitusi ja kutsub Nõukogu liike tagasi oma

otsuse alusel. Nõukogu määrab SA Narva Linnaelamu juhtkonna esimeest, kes juhendab asutust, võtab otsuseid juhtkonna liigega ametilepingu sõlmimisest ja teistest tehingutest vastu, nimetab tehingu tingimusi, võtab otsused juriidiliste vaidluste kohta, määrab sellistes tehingutes ja vaidlustes sihtasutuse esindajad. (Põhikiri...2013)



Joonis 1. Organisatsiooni struktuur. Autori koostatud

Juhatus on sihtasutuse alaline juhtimisorgan. Juhatus koosneb ühest liikmest ning juhatuseliige valitakse viieks aastaks. (Põhikiri...2013)

SA Narva Linnaelamu 2018. aasta lõpu seisuga töötas 53 inimest, sh juhatuse liikmed.

Nii nimetatud kontroritöötajate tööülesannete hulka kuulub asutuse töötajate arvestus, vastuvõtt ja vallandamine; rentimislepingute sõlmimine, elanikute kontrolli teostamine, vahitöö korraldamine, munitsipaalelamufondi seisukorra jälgimine. Objektitöötajate tööülesannete hulka kuulub:

- Valvur tagab ühiselamu pääserežiimi ja omaniku omandi kontrolli.

- Koristajate ülesannete hulka kuulub siseruumide ja territooriumide korrashoidmine.
- Komandant vastutab ühiselamu haldustegevuste eest ja elanike vastuvõttu ning sisse- ja väljakolimise eest.

2018. alguse seisuga SA Narva Linnaelamu hallata on 1281 korterit, mis on asuvad majades, kus tegutsevad korteriühistud, ning 8 ühiselamut, kus kasutatakse 1308 eluruumi (tuba) üürilepingu alusel. Korteri järjekorras on 43, tubade järjekorras on 29 inimest. (Rõõmus 2018)

2017. aastakäive: 1 065 870 eurot

Järgmises peatükis tutvustab autor rahulolu uuringu läbiviimise metodoloogiat.

2.2. SA Narva Linnaelamu töörahulolu uuringu läbiviimise meetodika

Lõputöö uuringu ülesandeks on selgitada välja peamised rahulolu mõjutavad tegurid SA Narva Linnaelamu erinevat tööd täitvate töötajate seas. Tegemist on juhtumiuuringuga, juhtumiks on töörahulolu SA Narva Linnaelamu. Robert Stake (2005) rõhutab oma definitsioonis juhtumiuurimuse juhtumikesksust, seda iseloomustab huvi konkreetse juhtumi – uurimisobjekti vastu. Juhtumiuurimus ei ole tema arvates metodoloogia ega uurimismeetod, vaid uurimisviis, mille käigus keskendutakse konkreetsele uurimisobjektile, mis representeerib uuritavat fenomeni või milles see väljendub. (Strömpl, J. 2014 Stake, R. 2005: 443- 465 kaudu)

Uuringu läbiviimisel kasutatakse peamiselt kvantitatiivset lähenemist. Kvantitatiivses uuringus tegeldakse väliste nähtustega, mida on võimalik vaadelda ja mõõta. Uurimistöö tulemused esitatakse arvudena, statistikana, matemaatiliste mudelitena (Õunapuu 2014: 55).

Peamise uurimismeetodina autor kasutab küsitlust. Küsitlus on andmekogumismeetod, mis eeldab, et andmekogujal on algusest peale väga selge ettekujutus sellest, milliseid andmeid tal on vaja. Küsitlusi korraldatakse eelkõige seepärast, et et väga paljusid asju inimeste käitumise ja elusituatsiooni kohta ei saa me teada ilma, et inimese endaga peaks selleks suhtlema. (Beilmann 2020)

Lõputöö küsitluses mõõdetakse on töörahulolu faktorid Herzbergi teooria järgi: hügieeni- ja motivatsioonifaktorid. Küsimustik hõlmab töörahulolu väljaselgitamiseks kõiki eelnimetatud aspekte. (Noppel 2012; Ghanbahadur 2014)

Järgnevalt on esitatud küsimusriku küsimused Herzbergi faktorite lõikest:

- tabelis 1 hügieeni faktorite kohta,
- tabelis 2 motivatsiooni faktorite kohta. Küsimustik on esitatud lisa 1.

Tabel 1. Töörahulolu hügieeni faktorid Herzbergi järgi

Hügieenifaktor	Küsimustiku küsimused koos järjekorranumbritega küsimustikus
Järelevalve (<i>Supervision</i>)	26. Saan oma juhilt regulaarselt tagasisidet töö tulemuste kohta. 38. Mul on piisavalt infot organisatsioonis toimuvast. 36. Informatsioon on kättesaadav. 18. Vahetu juht oskab anda nõu ja juhiseid töösse puutuvates küsimustes
Inimestevahelised suhted (<i>Interpersonal relations</i>)	23. Meeskonna omavaheline läbisaamine on hea. 24. Tunnen ennast meeskonna liikmena. 25. Tööülesannete täitmise panustavad kõik meeskonnaliikmed võrdselt. 21. Vahetu juht suhtub kõikidesse alluvatesse võrdselt. 22. Juhid, kellega kokku puutun, suhtuvad minusse hästi.
Töötingimused (<i>Work conditions</i>)	13. Olen rahul oma töökoormusega. 14. Saan alati aru mulle antud töökorraldustest ning olen nendest teadlik. 15. Minu tööülesanded on mulle jõukohased. 16. Olen rahul oma põhipuhkuse kasutamisevõimalustega. 17. Põhipuhkuse ajal ei pea tegelema tööasjadega.
Töötasu (<i>Salary</i>)	5. Olen rahul oma töötasuga. 6. Töötasu on piisav arvestades minu töökoormust. 7. Olen rahul pakutavate soodustuste ja ühisüritustega
Staatus (<i>Statuse</i>)	1. Organisatsiooni maine on hea. 2. Soovitaksin seda organisatsiooni oma tuttavatele/ sõpradele. 3. Tean organisatsiooni missiooni, visiooni, väärtusi ja eesmärgi.
Töö turvalisus (<i>Job security</i>)	8. Organisatsioon on taganud minu tööks vajalikud töövahendid. 9. Tööruum/keskkond soodustab head sooritust. 10. Olen ohutusalaselt piisavalt informeeritud. 11. Kasutan alati tööalaseid ülesandeid täites isikukaitsevahendeid.

Andmed: Aziri 2011: 82. Autori koostatud.

Tabel 2. Töörahololu motivatsioonifaktorid Herzbergi järgi

Motivatsioonifaktorid	Küsimustiku küsimused koos järjekorranumbritega küsimustikus
Saavutus (<i>Achievement</i>)	30. Olen saanud ennast oma erialal piisavalt täiendada. 4. Tunnen kindlustunnet töökokoha säilitamise suhtes.
Tunnustamine (<i>Recognition</i>)	28. Organisatsioonis peetakse minu tööd väga oluliseks. 27. Juhid väärtustavad ja tunnustavad oma töötajaid. 35. Mind usaldatakse iseseisvate otsuste langetamisel ja vastutusrikaste ülesannete täitmisel. 19. Vahetu juht kuulab minu ettepanekuid. 20. Vahetu juht tunnustab hästi tehtud töö eest.
Töö ise (<i>Work itself</i>)	33. Minu töö on vaheldusrikas ja huvitav. 34. Olen motiveeritud oma tööd tehes.
Vastutus (<i>Responsibility</i>)	12 Teen ise ettepanekuid töökeskkonna paremaks muutmiseks.
Areng (<i>Advancement</i>)	29 Organisatsioon pakub mulle piisavalt täiendõppe- ja koolitusvõimalusi. 30 Olen saanud ennast oma erialal piisavalt täiendada.
Kasv (<i>Growth</i>)	31. Organisatsioon võimaldab isikliku arengu- ja karjäärivõimalust.

Andmed: Aziri 2011: 82. Autori koostatud.

Küsitluses kasutati ka avatud küsimusi. Need andsid andmeid kvalitatiivse analüüsi, sh sisuanalüüsi jaoks.

Autori poolt läbi viidud uuringus käsitleti kõiki töötajaid ning võrreldi kahe erinevat tööd täitvate töötajate töörahololu:

- 1) kontoritöötajad (kuus inimest),
- 2) objektitöötajad (46 inimest).

Nende tööülesanded on täpsemalt iseloomustatud alapeatükis 2.1.

Kogumiülesesse valimisse kuulusid 6 kontori ja 46 objektitöötajat. Küsitlus viidi läbi 2018. aasta oktoobrist kuni novembrini. Kui küsitlus on 95% tõenäosusega tõene (ingl. *confidence level*) ja vea piirmäär on +/- 5% (ingl. *confidence interval*), siis usaldusväärse tulemuse saavutamiseks on vaja saada kuus kontori- ja 38 objektitöötajate vastust. (Sample...2012). Ankeete tagastas kuus kontori- ja 42 objektitöötajat, mis tagab piisava usaldusväärsuse.

Igale väitele tuli vastata kohandatud 4-pallisel Likerti skaalal, kus: 4 - olen täiesti nõus, 3 - pigem olen nõus, 2 - pigem ei ole nõus, 1 - ei ole nõus, 0 - ei oska öelda. Likerti

skaala peamine tunnus on keskpunkt – „ei oska öelda“. Skaalaga mõõdetakse hoiakuid ja nende tugevust. Vastaja väljendab väidetega nõustumist või mittenõustumist. (Õunapuu 2014: 166)

Küsitluse kvantitatiivsete andmete töötlemiseks kasutati statistilist meetodit – keskmiste väärtuste arvutamist, samuti graafilist analüüsi. Kvantitatiivses uurimistöös rakendatakse statistikat selleks, et kirjeldada uuritavat nähtust, teha selle kohta järeldusi ja prognoosida selle käitumist. Andmete analüüsi tulemusena saab ettekujutuse tunnuste olemusest ja seostestmitmesuguste mõjuritega. (Õunapuu 2014: 184)

Ankeetiküsimustik jagati laiali paberikandjal. Ankeetiküsitlus jõudis respondentideni nende otsese juhi kaudu. Küsitlusega saadud andmeid töödeldi Microsoft Excel programmis. Saadud andmed grupeeriti ja võrreldi kahe töötajate gruppi lõikes.

Küsitluse andmeid analüüsid tekkis vajadus täiendavate andmete järgi, mis täpsustaksid objektitöötajate ootusi mõnede hügieeni- ja motivatsioonitegurite osas (töötasu ja isiklik areng). Selleks viidi 12. ja 13. mail 2020 läbi kaks intervjuud objektitöötajatega. Intervjuu on mingile teemale keskenduvat eesmärgipärane vestlus kahe või enama inimese vahel (Brennen 2013: 27). Intervjuu andmeid analüüsiti kvalitatiivse sisuanalüüsi abil. Kvalitatiivne sisuanalüüs – kommunikatiivset konteksti arvestav, intensiivne ja võrdlemisi paindlik tekstianalüüs, milles järgitakse süstemaatilisi reegleid tekstide sisu ja tähenduste kodeerimiseks (Kalmus, Masso jt 2015).

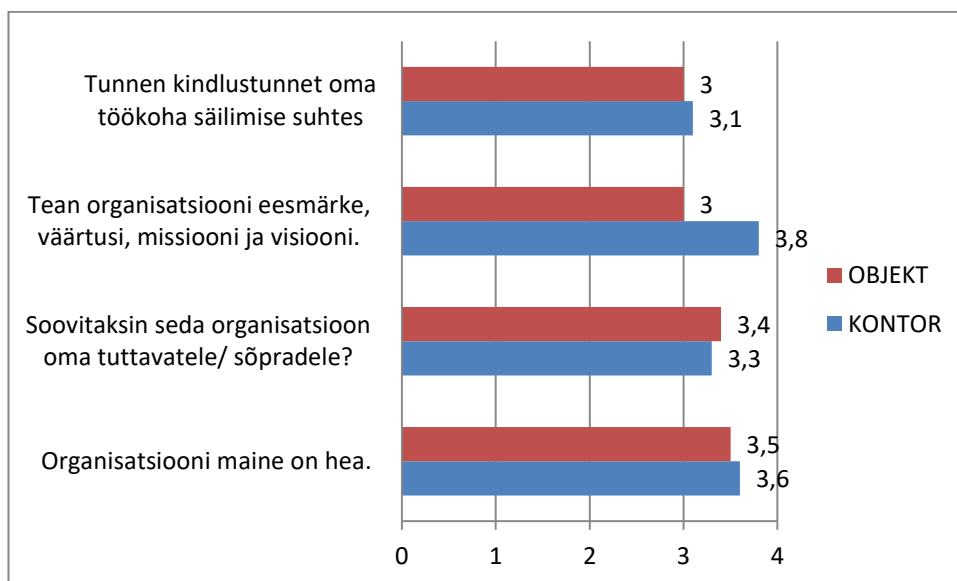
Järgmises peatükis autor toob välja lõputöö raames läbi viidud uuringu tulemused.

2.3. SA Narva Linnaelamu töörahulolu uuringu andmete võrdlus kahe töötajate grupi lõikes

2.3.1. Rahulolu hügieenifaktori komponentidega

Järgnevalt annab autor ülevaate SA Narva Linnaelamu töötajate rahulolust Herzbergi teooria hügieenifaktoriga. Töörahulolu hügieenifaktori hulka kuuluvad: organisatsiooni staatus, rahulolu tasustamise ja soodustustega, rahulolu töökeskkonna- ja ohutusega, rahulolu töökorraldusega, suhted juhendajaga, meeskonna omavahelised suhted ning infoliikumine (vt lisa 3).

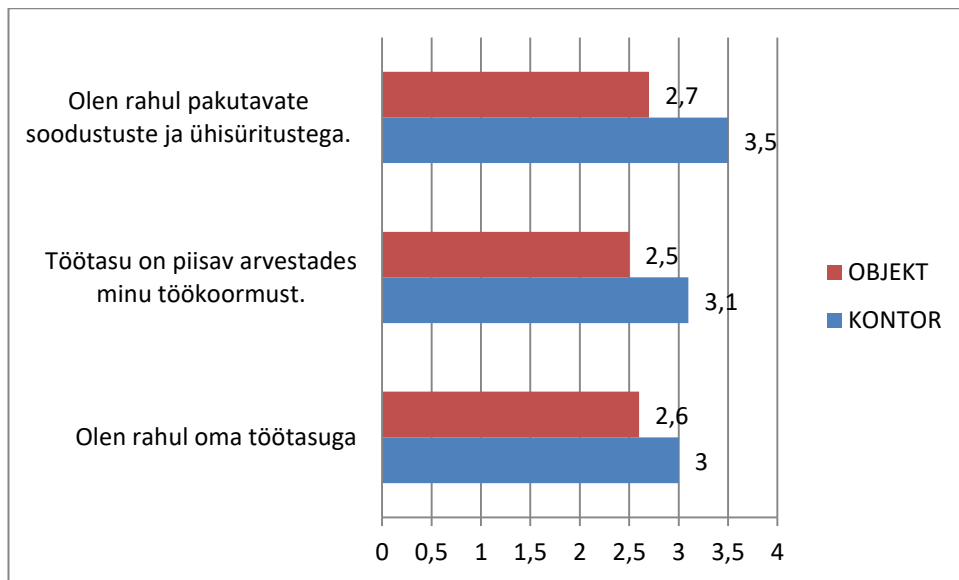
Hügieenifaktori esimeses osas hinnati rahulolu organisatsiooni staatusega (joonis 2). Kõige suurem erinevus kontori- ja objektitöötajate hinnangus puudutab organisatsiooni eesmärkide, väärtuste, missiooni ja visiooni tundmist ning kindlustunnet töökoha säilimises. See erinevus on oluline. Jooniselt on näha, et kontoritöötajate hinnangud on kõrgemad kui objektitöötajatel. Ülejäänud aspektide hinnangute erinevus oli minimaalne.



Joonis 2. Rahulolu organisatsiooni staatusega kahes töötajate grupis.

Teises hügieenifaktorite osas käsitles autor tasustamise- ja soodustusega seotud küsimusi (joonis 3). Suurem erinevus kontori- ja objektitöötajate hinnangus puudutab töötasu arvestades töökoormusega, rahuldamine töötasuga, sooduste- ja üritustega. Objektitöötajad hindasid neid väiteid palju madalamalt kontoritöötajatega võrreldes.

Lisaks valikvastustega küsimustele oli ankeetküsitlustes ka avatud vastusega küsimus, kus vastajad said lisada nende jaoks olulised mõtted, mis nende jaoks oleks võinud parendada. Vastuste põhjal selgub see, et palgakõrgenduse ootused on töötajate seas olemas, mis omakorda rõhutab üldise hinnangu olulisust ning selle parenduse vajalikkust.

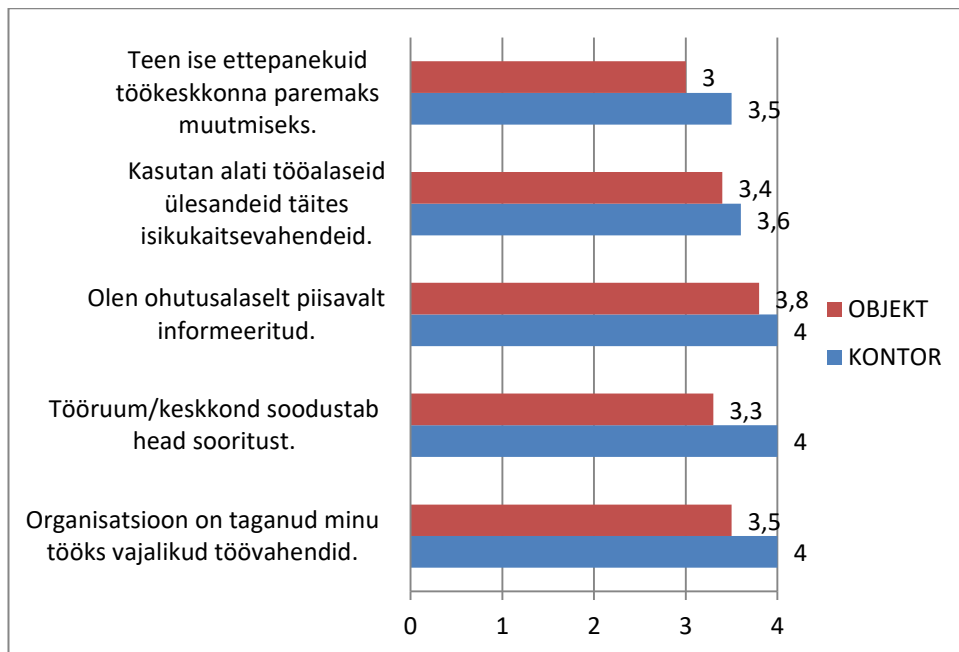


Joonis 3. *Rahulolu tasustamise ja soodustustega*

Kolmandas osas vastajatel palutakse hinnata töökeskkonna ja ohutusega seotud väiteid. Kõige suurem erinevus kontori- ja objektitöötajate vahel puudub töökeskkonnaga rahulolemust. Rahulolu erinevused esinevad ka neis võimalustes, mis on seotud ettepanekute töökeskkonna muutmiseks ja töövahendite kättesaadavuse parendamiseks esitamisega (joonis 4).

Jooniselt 4 on näha, et objektitöötajate hinnangud on kõrgemad kui kontoritöötajatel. Neid erinevused on olulised. Mõlemas grupis kõrged rahulolunäitajad on ohutusalase informeeritusel.

Lisaks ankeetküsitlustele oli viidud läbi veel täiendav intervjuu kahe objektitöötajatega, kelle vastuste põhjal saab öelda seda, et töövahendite, sh puhastusvahendite kättesaamine on vahepeal viivitustega. See tähendab, et üldine infoliikumine ning selle peale õigeaegne reageerimine on oodatust aeglane. Antud aspektidele olid vastajad pööranud tähelepanu ka ankeetküsitluste avatud vastustega küsimusele vastates. Nende arvates on infoliikuvust, sh igapäevast on vaja tõhustada. Samadest intervjuudest on selgunud see, et objektitöötajate töö omab pigem individuaalset vastutust ning seoses sellega, et töö on vahetustega, siis ei ole ka tavaliselt palju suhtlemist teemadel, mis puudutavad võimalikke arendusi töökeskkonna parendamiseks. Antud olukorda ei soodusta ka see, et ühiseid koosolekuid regulaarselt ei korraldata.

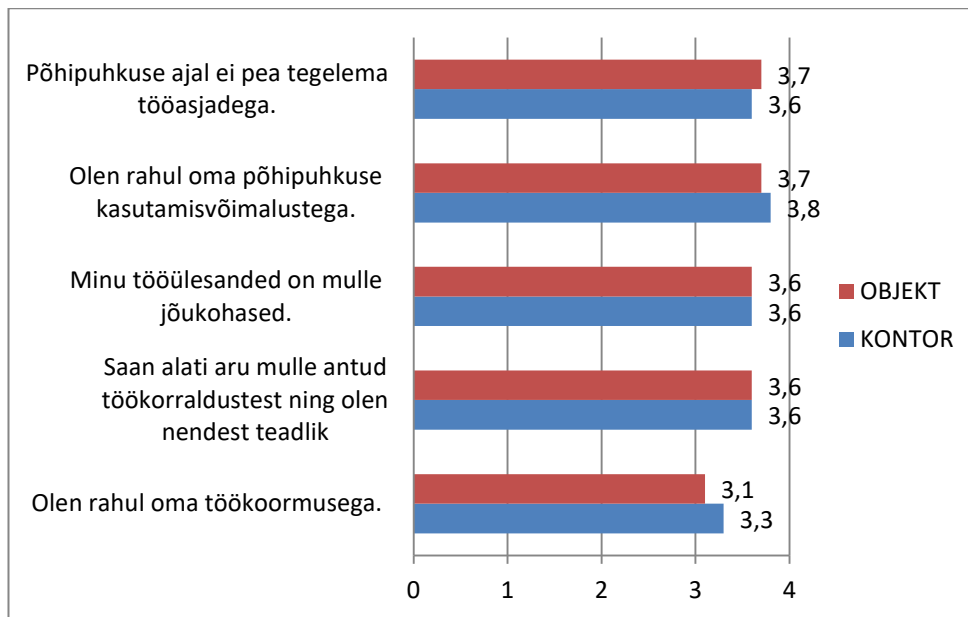


Joonis 4. Rahulolu töökeskkonna- ja ohutusega

Neljandas hügieenifaktorite osas hinnati rahulolu töökorraldusega organisatsioonis (joonis 5). Kõige madalam rahulolunäitaja mõlemas grupis puudutab rahulolu töökoormusega. Kõrgreim hinne antud osas sai rahulolu põhipuhkuse kasutamise võimalusega kontori ja objektitöötajate seas. Sarnaselt oli hinnatud töökorraldusest arusaamine. Ülejäänud väitel mõlemas grupis on tunduvalt võrdsed ja kõrged rahulolunäitajad.

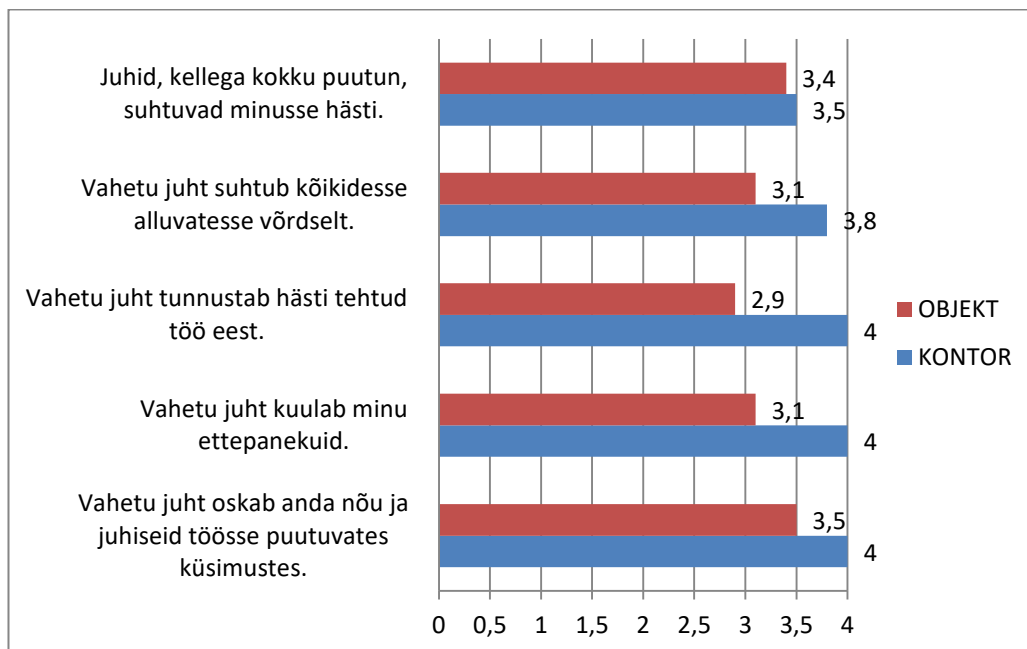
Lisaintervjuudest, oli lisaks selgunud see, et põhipuhkust ei saa kõik töötajad võtta sel ajal, kui nad seda sooviksid. Seda valikut nad saavad teha vaid arvestades üksteisega ning arvestades organisatsiooni vajadustega, mis konkreetsel ajal võivad ilmned, st näiteks seda, et korraga ei saa kaks sama ühiselamu valvurit puhkusele minna. Samuti ilmneb vahepeal vajadus põhipuhkuse katkestamise järele. See vajadus ilmenb siis, kui mõned töötajad jäid tervislikel põhjustel koju ning ei saa oma tööd teha.

Objektitöötajate rahuolu seoses töökoormusega on tunduvalt nõrk ning seda on võimalik seletada sellega, et tööpäeva pikkus on 12 tundi, töö on vahetustega, sh ka öised vahetused. Lisaks sellele on ka töötajatel olemas pidev ülekoormus, mis on kindlasti tasustatud vastavalt seadusest ette tulnud nõuetega, kuid samas millest töötajad ise ei soovi loobuda kuna selle abil saavad oma sissetulekud parendada. Ülekoormuse eest saavad töötajad lisaks oma põhipalgale veel 50% juurde maksu ületöötatud töötundide eest.



Joonis 5. Rahulolu töökorraldusega.

Viies Herzbergi hügieenifaktorite hinnati rahulolu organisatsiooni juhtkonnaga. Väga oluline erinevus kontori- ja objektitöötajate hinnangus puudutab tunnustamine tehtud töö eest ja juhi võrdne suhtumine kõike töötajatesse ning ettepanekute tegemine töötajate poolt (joonis 6). Need erinevused on olulised.



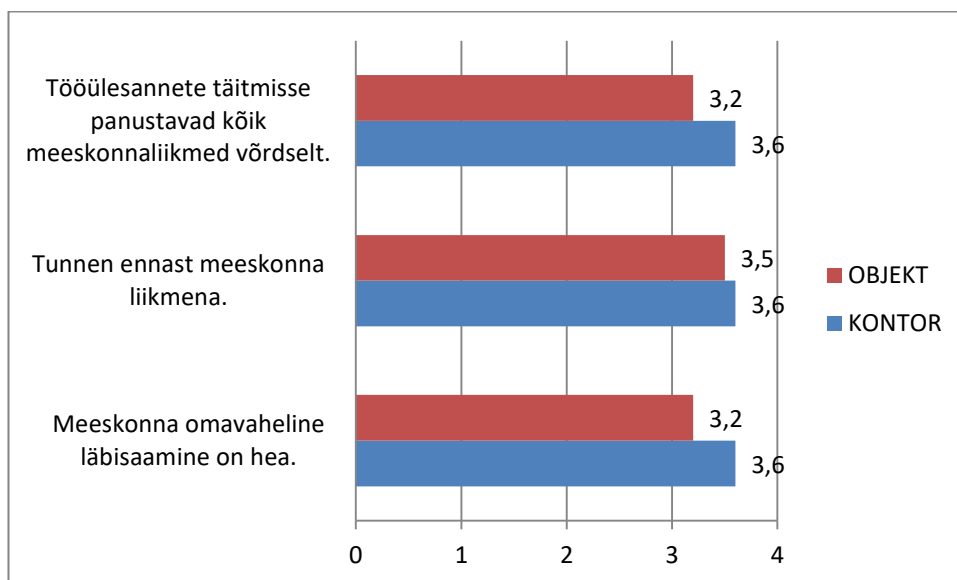
Joonis 6. Rahulolu juhendaja suhtumisega.

Tunduvalt madalamalt hindasid eelnimetatud väiteid objektitöötajad. Kontoritöötajate seas neid väiteid hinnatud üsna kõrgel tasemel. Seoses sellega, et töö omab pigem individuaalset vastutust ja seda, et töötamisobjektid on hajunud linna piires erinevatesse

piirkondadesse, siis ei ole ka juhi kontroll pidev ning igapäevane. Sellest tulenevalt ei oska juht igakord teada sellest, mida kumbki töötaja on oma vahetuse ajal teinud või sai suurepäraselt mõne väljakutsega hakkama. See omab otsest seost ka sellega, et töötajad hindasid üldist infoliikuvust pigem tagasihoidlikult. Informeerituse tõhusus oluliselt mõjutab juhi poolset töötajate tunnustust.

Antud osa küsimustele vastuste erinevusi objekt- ja kontoritöötajate vahel on võimalik seletada ka sellega, et kontoritöötajad on pidevas informumis ja kontaktis oma otsese juhiga, mida ei ole objektitöötajatel nende töö iseloomu pärast.

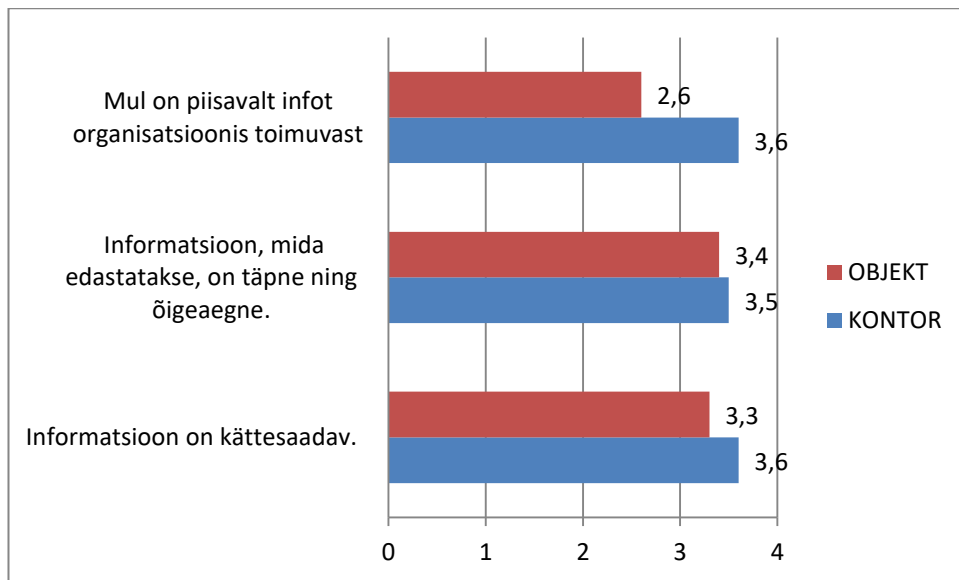
Järgnevas hügieenifaktorite osas hinnatakse meeskonna omavahelisi suhteid organisatsioonis. Mõlemas grupis on rahulolunäitajad positiivsed (joonis 7).



Joonis 7. Rahulolu meeskonna omavahelise suhtega.

Toodud andmete põhjal selgub, et töötajate rahulolu tasemete vahel, ei ole suurt erinevust. Lisaintervjuudest tuli selgitusetena juurde see, et meeskonda mõistetakse konkreetse objekti raames, kuid mitte terve organisatsiooni töötajaid. See on seotud üldise seosega teiste objektide töötajatega, sh ka kontoriga.

Viimases hügieenifaktorite osas töötajate palutakse hinnata infoliikumise seonduvad väiteid (Joonis 8).



Joonis 8. Rahulolu infoliikumisega.

Suurt erinevus kontori- ja objektitöötajate hinnangus puudutab infot organisatsioonis toimuvast. Seda väidet objektitöötajad hindasid üsna madalalt kontoritöötajatega võrreldes.

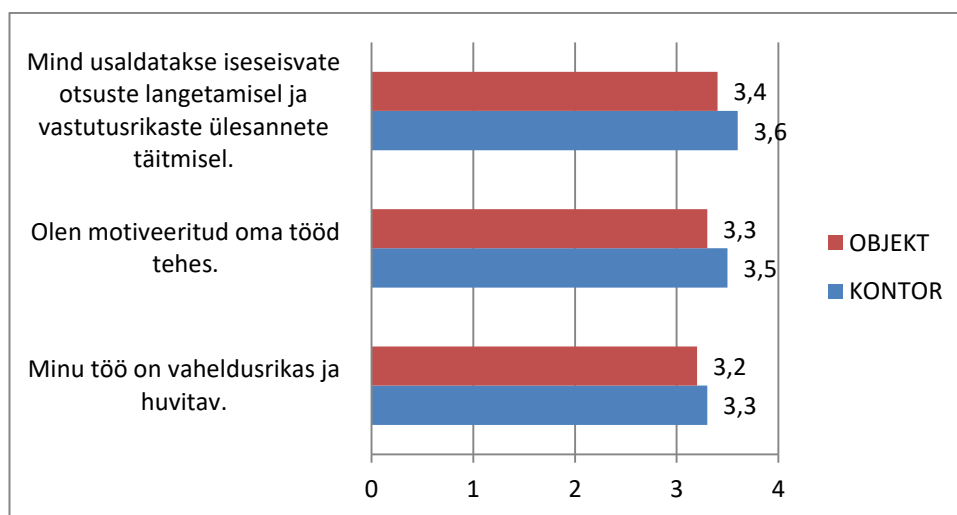
Järelintervjuudest on selgunud see, et töötajatel on olemas võimalus saada ühendust oma juhiga, siis kui neil on selle järgi vajadus, et saada informatsiooni või lisateavet. Samas arvestades sellega, et töö on vahetustega, siis vahetuste vahetamise ajal võib mõni oluline teave ununeda, et edasi üle anda. Samuti on siinkohal oluline märkida seda, et töötajad hindasid üldist infoliikuvust, mis on seotud organisatsiooni kui tervikuga ning on paslik taaskord rõhutada seda, et organisatsioon koosneb erinevatest tööobjektidest, mis asuvad erinevates linnapiirkondades. Selline olukord ei soodusta terve organisatsiooni siseinfo operatiivset liikuvust. See on seotud sellega, et tervet informatsiooni ei ole teistele objektidele vaja teada, kuna see võib-olla väga spetsiifiline ning mis tähendab seda, et ühistes kanalites jagatavaks infoks on vaid koondatud ja filtreeritud informatsioon, mille sisu võib-olla aktuaalne mitte ainult ühele vaid mitmele objektidele.

Järgnevalt toob autor uuringu tulemused motivatsioonifaktori komponentidega.

2.3.2. Rahulolu motivatsioonifaktori komponentidega

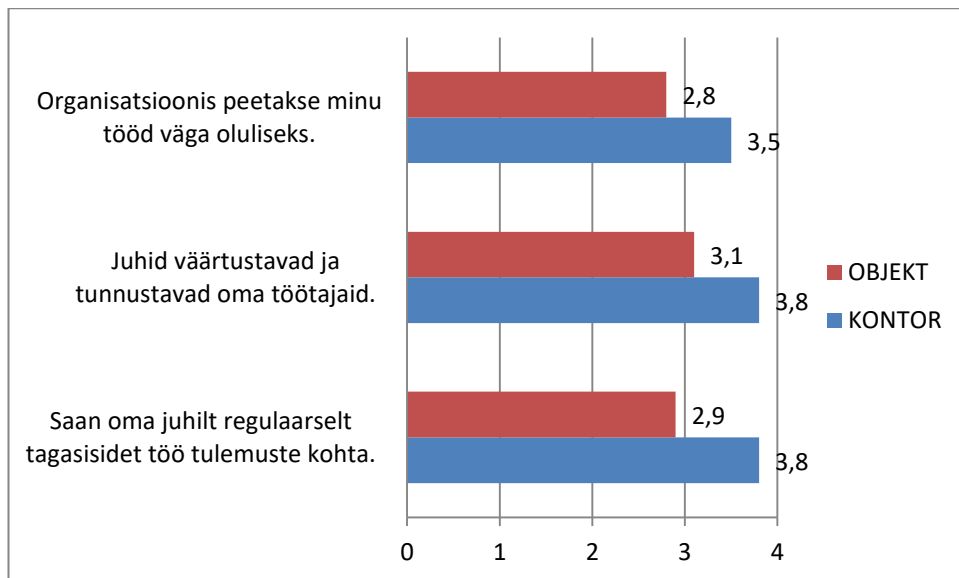
Tööraahulolu motivatsioonifaktori hulka kuuluvad: töö iseloom, tasustamine- ja sodustused, tunnustamine- ja tagasiside, eneseteostus- ja arenguvõimalused (vt lisa 3).

Esimeses motivatsioonifaktorite osas töötajad hindasid rahulolutaset tööiseloomuga seotud väited (joonis 9). Antud aspektide hinnangute erinevus oli minimaalne, mistõttu võib eeldada, et töötajate jaoks on need dimensioonid võrdväärset tasemel.



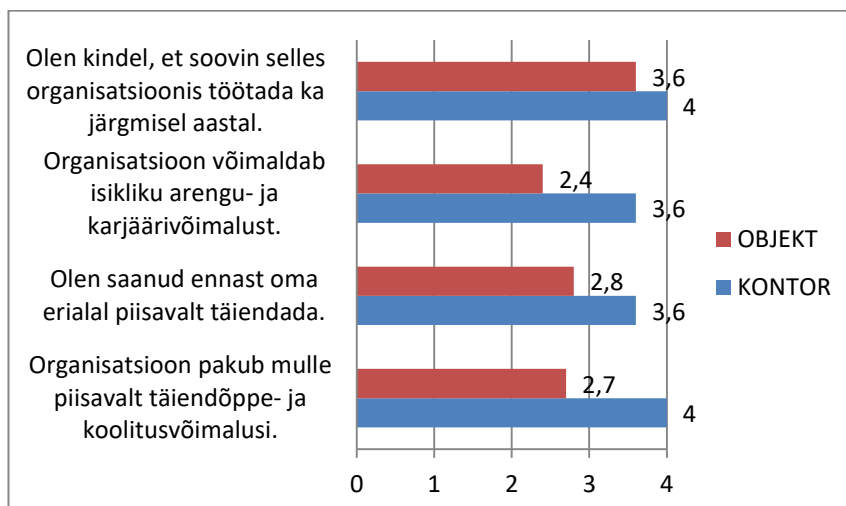
Joonis 9. Rahulolu tööga.

Teises motivatsioonifaktorite osas hinnati väiteid, mis on seotud tunnustamise- ja tagasisidega organisatsioonis (joonis 10). Tulemustest on nähtav, et objekti ja kontoritöötajate hinnangute vahel on oluline erinevus. Suurem erinevus kontori- ja objektitöötajate hinnangus puudutab töö olulisust ja tagasisidet töötulemuste kohta. Joonisel 10 on näha, et antud rahulolu plokis hindasid objektitöötajad neid väiteid üsna madalalt kontoritöötajatega võrreldes. Võttes arvesse juba eespool mainitud olukorda, et kõik töötajad on jagatud erinevate tööobjektide vahel, mis omakorda asuvad erinevates linna piirkondades ning ka seda, et infoliikuvus on teatud põhjustel samuti piiratud, siis antud tulemus on mõnevõrra arusaadav ning isegi saab öelda, et on eelduslik. Jällegi lisa individuaalintervjuudest on selgunud see, et töökoha ja töö isleomu pärast ei ole organisatsioonis tulemustasusid ega preemiaid olemas. Samuti ei ole ka muut moodi tunnustussüsteemi loodud, mille abil saaks töötajate panust erandlikult esile tõsta.



Joonis 10. Rahulolu tunnustamise- ja tagasisidega.

Kolmandas motivatsioonifaktorite osas vastajatel paluti hinnata ka töötajate enesetostus ja arenguvõimalused organisatsioonis. Tulemuste järgi on nähtav, et objekti ja kontoritöötajate hinnangute vahel on oluline erinevus (joonis 11). Kõige madalam rahulolutase objektitöötajate hinnangul on seotud organisatsioonis pakutavate isikliku arengu- ja karjäärivõimalustega. Samuti objektitöötajate hinnangul organisatsiooni poolt pakutud täiendusõppet ja koolitusvõimalusi ei ole piisavalt ning seejärel puudub võimalus oma erialal ennast täiendada. Kindlustunne ja soov antud organisatsioonis töötada ning täiendusõppe- ja koolitusvõimalused on kontoritöötajate poolt hinnatud üsna kõrgelt.



Joonis 11. Eneseteostus- ja arenguvõimalused.

Võttes arvesse, et organisatsioon on oma tegevuses üsna piiratud ning omab konkreetseid ülesandeid, mida peab igapäevaselt ellu viima, siis on arusaadav see, et

töötajate enesearengu võimalusi ei saa olla väga palju. Antud organisatsioonis on tööl väga palju neid töötajaid, kelle tööülesanded ei oma ei suurt vastutust ega ka unikaalseid oskusi, mida oleks organisatsiooni eesmärkide täitmiseks vaja arendada. Täienduskoolitused või lisa väljaõppet on organisatsioonis olemas ning nad on vajaduspõhised, nt ühiselamute valvuritele tehakse tulekahju evakuatsiooni koolitusi. Enesearengut toetavaid tegevusi saavad töötajad ise omale korraldada, nt lähevad tasemõppesse. Seda üldiselt keegi ei keela ning seadusest tulenevate toetusmeetmete alusel toetatakse, nt antakse vajadusel õppepuhkust või proovitakse rakendada personaalset lähenemist töögraafiku koostamisel. Töötajad ise aga neid võimalusi eriti ei kasuta. Karjääriredelil ülespoole liikumist organisatsioon kahjuks saab pakkuda vaid üksikolukordades, näiteks koristajast on võimalik saada valvuriks.

2.4. Tööraahulolu uuringu tulemused

Analüüsidest töötajate rahulolu taset saab tuua välja millega tööraahulolu komponentiga organisatsiooni töötajad on rohkem või vähem rahul. SA Narva Linnaelamu läbiviidud uuringu põhjal võib öelda, et organisatsiooni töötajate tööraahulolu tase on erinevate rahulolu puudutavate aspektide osas kõikuv. Tähtsamad erinevused kontoritöötajate ja objektitöötajate tööraahulolu komponentide vahel on esitatud tabelis 3.

Tabel 3. Kontori- ja objektitöötajate töötajate tööraahulolu olulised erinevused

Tööraahulolu komponent	Komponent Herzbergi järgi*	Keskmine väärtus - kontor	Keskmine väärtus - objekt	Erinevus (kontor miinus objekt)
Organisatsiooni staatus	H	3,4	3,2	0,2
Tasustamine ja soodustused	H	3,2	2,6	0,6
Töökeskkond ja tööohutus	H	3,8	3,4	0,4
Töökorraldus	H	3,6	3,5	0,1
Suhted juhega	H	3,8	3,2	0,6
Meeskonna omavahelised suhted	H	3,6	3,3	0,3
Tunnustamine ja tagasiside	M	3,7	2,9	0,8
Eneseteostus ja arenguvõimalused	M	3,8	2,8	1,0
Töö ise	M	3,4	3,3	0,1
Info liikumine	H	3,5	3,1	0,4

* Herzbergi kahe-faktori teooria järgi: motivatsioonitegurid (M), hügieenitegurid (H).

Kõigepealt toob autor rahulolu analüüs hügieenifaktori komponentidega. See on täiendatud intervjuudest saadud andmetega.

Organisatsiooni staatusega seotud osas nii kontori- kui ka objektitöötajate hinnangul saab välja tuua fakti, et töötajad ei tunne kindlustunnet oma töökooha säilimise suhtes. Siinkohal tasub selgitada välja, miks inimesed tunnevad ebakindlust ning milliste faktorite abil saaks seda tõsta.

Uuringust selgus ka objektitöötajate informeerimatus organisatsiooni eesmärkidest, väärtustest, missioonist ja viisioonist. Selle koha peal autor soovib organisatsiooni juhtkonnale korraldada infotunde neis küsimustes objektitöötajate eraldi iga vahetuse jaoks.

Lähtudes üldisest suhteliselt kõrge rahulolust hügieenifaktoritega, vajab siiski selles osas tähelepanu töötajate rahulolu **töö tasustamise ja soodustusega**, kuna rahulolematust põhjustas see nii kontori- kui objektitöötajate seas. Samuti antud osas on olemas tuntuvalt suuremad olulised erinevused kontori- ja objektitöötajate vahel kui teiste hügieenifaktori komponentide osas.

Objektitöötajad tundsid kontoritöötajatest väiksemat rahulolu nende tasu ja töökoormuse vastavusega. On mõistetav, et suur töökoormus võib olla tingitud nende töö eripärast ning mingil perioodil peavad objektitöötajad rohkem pingutama ja nad on siis ka ülekoormatud. Liigne töökoormus vähendab inimeste soovi töötada ja nad tunnevad väsimust ning võivad teha rohkem vigu. Kui organisatsioon kavatseb saada töötajatelt head tulemust, siis töötajad ei tohiks olla väsinud ja ülekoormatud. Selles suhtes autor pakub juhtkonnale üle vaadata objektitöötajate töögraafikud. Kuna objektitöötajate töö on graafiku alusel, tasub kaaluda nende töötajate tööpäevade ja puhkepäevade määramise korra muutmist, et need oleksid graafikus töötajatele mugavamad.

Üsna madalal on objektitöötajate rahulolu töötasuga. Siin on autori arvates seos madala rahuloluga töökoormuse osas. Objektitöötajate töö on madalapalgaline. Juhtkonnale tasub üle vaadata töötajate arvu objektidel ja kaaluma töötajate lisamist. Autor pakub tulemuslikkuse hindamist ja materiaalselt stimuleerimist nagu preemiad, auhinnad jms. Neid tuleks rakendada sageli, et töötajad tunneksid, et nende töö on organisatsiooni poolt hinnatud ja toetatud.

Oluline erinevus objekti- ja kontoritöötajate rahulolu vahel oli hinnates **organisatsiooni poolt pakutavaid soodustusi ja ühisüritusi**. Objektitöötajate vahetustega töö pärast pole võimalik meeskonda korraga ühte kohta kokku koguda, keegi peab tööd tegema. Selle olukorra lahendamiseks pakkub autor meeskonna vahetust ühisüritustel. Näiteks kui eelmisel üritusel viibisid objektitöötajate esimeste vahetuste meeskonnad ja kontoritöötjad, siis järgmisel üritusel teise vahetuse meeskonnad ja kontoritöötajad.

Töökeskkond ja tööohutus. Sõltuvalt töö asukohast hinnati oluliselt erinevalt võimalusi teha ettepanekuid töökeskkonna muutmiseks. Objektitöötajatel on see võimalus hinnatud madalamalt kui kontoritöötajatel. Iga inimeste jaoks on oluline viibida mugavas keskkonnas, see puudutab ka töökeskkonda. Teooria järgi heaolu töökohas on seotud kõigi tööelu aspektidega sh töökeskkond. Olukorda parendamiseks soovib autor korraldada individuaalsed arenguestlused juhi ja töötaja vahel. Arenguestluse käigus töötajatel on võimalus isiklikult ja sügavalt rääkida oma ametikoha töökeskkonnast ning pakkuda parandusettepanekuid töökeskkonna muutmiseks.

Organisatsioon peab hoolitsema oma töötajate eest ja arvestama nende tööolude, tervise ja ohutusega nii, et nad võtaksid meetmeid töötajatele soodsa keskkonna tagamiseks hügieenifaktori komponente silmas pidades.

Järgnevalt esitatakse töörahulolu analüüs motiatsioonifaktori komponentidega.

Rahulolu tunnustamise ja tagasisidega. Ei pea ootama kriisisituatsiooni infot ja anda sellel tagasisidet. Selle asemel tasub panustada regulaarselt konstruktiivselt töötaja töösse mitmesugustel teemadel lojaalsuse suurendamiseks. Tunnustamise ja tagasisidega rahulolu tõstmiseks soovib autor kiita töötajaid sagedamini tehtud töö eest, et töötaja tundub, et teda vajatakse ning väärtustatakse. Tuleb veenduda, et teie töötaja teaks, et talle usaldatakse teha oma tööd parimal viisil.

Rahulolu eneseteostuse- ja arenguvõimalustega. Kasvuvõimalused on olulised võimalused inimesel kogeda isiklikku kasvu ja edasiminekut töökohal. See võimaldab ametialast kasvu, suuremaid võimalusi uute oskuste õppimiseks, uute meetodite väljaõppeks ja uute erialaste teadmiste saamiseks. Selleks, et tõsta rahulolu eneseteostuse- ja arenguvõimalusega soovib autor organiseerida objektitöötajate jaoks

täienduskoolitused. Selles osas oli objektitöötajate rahulolu kontoritöötajate omast palju madalam.

Kvantitatiivse uuringu tulemuste täpsustamiseks ja paremate ettepanekute saamiseks viis autor läbi ka intervjuud objektitöötajatega. Intervjuude käigus sai autor kätte täiendavat informatsiooni, mille abil sai uuringus saadud tulemusi paremini mõista ning rohkem ettepanekuid teha (Intervjuu küsimused vt lisa 4).

Töötajate soovid ja autori ettepanekud:

- *„Tahaks kiiremini saada informatsiooni olulisest sündmustest.“*
Sündmused on erinevaid ning tavaliselt on nad seotud ühiselamutes elavate elanike käitumisega, näiteks purjuspeaga vandaalitsemisega, koduvägivalla, laste käitumisega jms. Samuti on oluline teada, kui kedagi viidi haiglasse. See tähendab eelkõige seda, et selle inimese juurde mõnda aega keegi ei saa külla tulla, mis on otseselt seotud ka ühiselamu turvalisusega.
- *„Tahaks saada võimalust arutama juhtkonnaga jooksvaid teemasid.“*
Jooksvate küsimuste juurde liigitati ühiselamutes elavate inimeste käitumist, sh seda, et neid on vaja pidevalt korrale kutsuda – kuidas seda paremini teha.
- *„Sooviks olla rohkem meeskonnaga koos.“*
Ühiste ürituste ja sündmuste korraldamine oleks hea. Samuti oleks hea, kui oleks võimalus minna kõigil koos välja (enda ühiselamu ehk objekti väikekollektiiviga). Seda on võimalik teha näiteks nii, et teistest ühiselamutest töötajad asendavad neid üheks päevaks. Samuti oleks hea, kui keegi korraldaks terve organisatsiooni töötajate ühiseid pidusid. Ühiste pidudena soovitaks autor jõulupidu ja suvepäevi, mida ka vastajad soovisid.
- *„Sooviks kõrgemat palka.“*
Vastajad ei osanud konkreetseid numbreid välja tuua, kuid olid üsna emotsionaalsed küsimusele vastamisel. Nad tahaksid, et palk oleks konkurentsivõimeline ning et seda jätkuks elamiseks. Vastamisel nad rõhutasid seda, et poodi minnes on tunda seda, et tooted, sh toit on kalline, aga palk jäi enam-vähem samale tasemele.
- *„Vähemalt kord aastas saada kokku - kõik valvurid koos juhtkonnaga - tekkinud probleeme arutamiseks.“*

Seda teemat arutades olid respondendid samuti pigem emotsionaalsed ning tekkis tunne, et neil on vajadus lihtsalt üksteisega ühes ruumis kokku saada ning kõik võimalikud pretensioonid välja öelda. Nendeks probleemideks on ühiselamus elavate inimeste käitumine, mis võib mõni kord ohtlik olla. Samuti on ka jooksvaid pretensioone, näiteks keegi töötajatest teeb oma tööd teisiti, mis tundub olevat vale. Ühiseid koosolekuid praegu ei korraldata ning juhtkonnaga kokkusaamine toimub jooksvalt ning vajaduspõhiselt. Töötajad tunnevad, et sellest on vähe.

- *„Sooviks õigeaegselt kätte saada koristus- ja puhastusvahendid.“*

Koristusvahendite juurde liigitakse nii pesuvahendid kui ka muud koristusvahendid, näiteks harjad. Kõik need asjad kuluvad ning saavad otsa. On juhtunud, et koristades oli vaja rohkem vahendeid kasutada kui seda üldiselt on planeeritud. Vajadus nende järgi tekib plaanitust varem. Töötajad kommunikeerivad neist vajadustest, kuid kuna tegemist on suure organisatsiooniga, siis nende vahendite ostmine käib soovtust aeglaselt. Arvatavasti oleks vaja osta vahendeid varuga, et saaks vajadusel kiiremini vahendeid kätte.

- *IT alane juhendamise vajadus konkreetseid objektitöötajate seadmeid ja vajadusi silmas pidades.*

Ühiselamul on olemas videovalve. Samuti on olemas arvutid, mida valvurid videovalve kasutamisel kasutavad. Need jooksevad mõnikord kokku. Sellistel hetkedel lähevad paljud arvutikasutajad paanikasse ning hakkavad muretsema, et midagi on katki läinud. Selliste ja sarnaste olukordade ennetamiseks oleks vaja arvutikasutamise koolitusi.

Järgnevalt esitab autor järeldused ning tulemuste põhjal teeb ettepanekuid.

2.5. Järeldused ja ettepanekud SA Narva Linnaelamu töörahulolu tõstmiseks

Analüüsidest ning hinnates uuringu tulemused on võimalik eelkõige järeldada seda, et üldiselt on organisatsiooni töötajate rahuolu üsna kõrgel tasemel. See, mida töötajad oluliseks peavad, on näha tabelis 4.

Töötajate rahulolu on mõlemas grupis kõrgeim hügieenifaktori osas töökeskkonnaga ja ohutusega ning töökorraldusega. Vaadates tabelis 4 kirjapandud töötajate vastused, on võimalik öelda, et töötajad on kõige rohkem rahul sellega, mida otseselt nad väga

oluliseks motivaatoriks ise ei pea. Samas on märkimisväärne see, et objektitöötajate hinnangul on eespool nimetatud motivaatorid olulisemad, kui kontoritöötajate jaoks.

Tabel 4. Olulised töörahulolu motivaatorid töötajate gruppide lõikes

Märkige kolm Teie jaoks kõige olulisemat motivaatorit töö!	Kontor	Objekt
Töökeskkond ja tingimused	2	23
Töö iseloom ja rahulolu tehtud tööst	2	18
Turvalisus	1	11
Töökaaslased	5	22
Eneseteostus- ja arenemisvõimalused	2	1
Tunnustus		1
Juhtide positiivne suhtumine oma töötajatesse	4	9
Palk	2	23
Lisatasud		7
Soodustused ja ühisüritused	1	
Töögraafik		2

Allikas: Rõõmus 2018

Töörahulolu on mõlemas grupis pole rahulolu piisavalt kõrge motivatsioonifaktori teguri osas „rahulolu töö iseloomuga“. Samuti nagu hügieenifaktoriga, on tegemist sellega, mida töötajad ise peavad oluliseks teguriks. Vaid alla poole respondentidest märkisid, et töö iseloom on nende jaoks oluline motivaator.

Tabelist 4 tulenevalt on töötajate hinnangul sellised motivaatorid nagu tunnustused, ühisüritused ja soodustused vähe olulised. Vaadates aga ankeetküsitluse ja lisaintervjuude vastuseid, on töötajate rahuolematuse nende teguritega väga kõrge. Samuti on nad intervjuude käigus ja ankeetküsitluse lisainfo lahtris just rõhutanud nende madalat rahulolu nende aspektidega, mis viidab ikkagi sellele, et organisatsioonil oleks vaja rohkem nende teguritele oma tähelepanu pöörata ning nendega seotud olukorda parendada.

Kontoritöötajad on objektitöötajatega võrreldes rohkem rahul nii hügieeni- kui ka motivatsioonifaktori teguritega. Objektitöötajate rahulolu on üldiselt kontoritöötajate omast madalam, ja mõne teguri osas erinevus on autori hinnangul põhjendamatult suur. Järgnevalt esitab autor tegurid, mis vajaksid autori arvates parandamist ning teeb ettepanekud, mis aitaksid töörahulolu tõsta. Eriti puudutab see objektitöötajaid.

Esimeseks järelduseks on, et töörahulolu erinevused erinevaid tööülesandeid täitvate töötajate rahulolus vajavad ka erinevaid töörahulolu tõstmise meetmeid.

Ettepanekud hügieenifaktoriga rahulolu tõstmiseks.

Üks suurimatest probleemidest, mis võimendab teiste faktoritega rahuolematust, on organisatsiooni **sisekommunikatsioon**. See edaspidi mõjutab töötajate tunnustamist, töötajate arusaama tema tehtud töö vajalikkusest ja väärtusest.

Objektitöötajate **kindlustunne tööd tehes ning võimekus iseseisvalt otsuseid vastu võtta**, jätab nende hinnangul soovida. Arvestades sellega, et organisatsiooni kultuuril üsna suur roll, mis tõhustab töötajate lojaalsust jm, siis oleks kasulik veelgi jõulisemalt juurutada missiooni, visiooni ja väärtusi ning oma tegevustes nendele tugineda. Objektitöötajad tänaseks ei oma neist arusaama, mis mõjutab nende iseseisvust erinevates olukordades hakkama saamises.

Eesmärkide omaks võtmine aitab samuti kaasa ka organisatsiooni töötajate omavaheliste suhete parendamiseks, sh ka meeskonna vaimu tugevdamiseks.

Samuti on autori arvates oluline puudus **soodustuste ja mitterahaliste hüvitiste** osas. Narva linnavalitsuse hallatavate organisatsioonide piires on võimalik tõhustada töötajate motivatsioonipaketti andes neile võimalust soodustustega tarbida need teenused, mida teised Narva linnavalitsuse organisatsioonid pakkuvad, näiteks SA Narva Linnaarendus sporditegemise võimalusi Narva ujulas või Joaoru spordiklubis.

Ettepanekud motivatsioonifaktoriga rahulolu tõstmiseks.

Kõige suuremat puudujääki näeb autor töötajate **enesearengu** võimalustes, eriti objektitöötajate grupis. Arvestades organisatsiooni iseloomu ning alluvust Narva Linnavalitsusele, oleks hea luua kord, mis võimaldaks tõsta töötajate enesearengu ning karjääriredelil liikuvust ja rotatsiooni Narva linnavalitsuse haldusalas toimivate organisatsioonide piires arvestades nende võimeid, kvalifikatsiooni, eelistusi ja arengusoove. Autori arvates see võib nii täita paremini nende arenguvajadusi ning tõsta töörahulolu, aga ka tunduvalt suurendada inimeste enesearengu soovi ja võimalusi, mis tuleb kasuks igale organisatsioonile ja valdkonnale tervikuna.

Samuti esineb puudusi töötajate **tunnustamist**, ning siingi objektitöötajate puhul kontoritöötajatest enam. Parimate töötulemuste saavutamiseks soovib autor täiustada töötajate tunnustamist, seda oleks hea üle vaadata ning parandada. See ei nõua palju rahalist ressursi, vaid eelkõige vajab pidevat suhtlust töötajate ja juhi vahel, mille käigus saab juht esile tõsta, mida mõni töötaja tegi hästi ning eeskujulikult.

Autor soovib edaspidi monitoorida töötajate rahulolu, viies korrapäraselt kord aastas töörahulolu uuringuid, täiendades neid individuaalselt läbi viidavate arenguestlustega. See meede annab paremat arusaama töötajate rahuolust ning üldisemalt ka organisatsiooni sisekliimast, aitab kaasa töötajate arenguvajaduste täpsemale väljaselgitamisele.

Tuginedes autori enda kogemusele seda tüüpi organisatsioonides uuringute läbiviimises, soovib ta edaspidi viia töörahulolu uuringuid nii ankeetküsitluse kui ka poolstruktureeritud individuaalintervjuude vormis, kuna see annab paremat arusaama olukorrast, sh ka taustinfot, mis on vajalik erinevate kvantitatiivsete andmete tõlgendamiseks. Samuti annab see võimaluse saada neid andmeid, mis võivad olla potentsiaalselt vähem mõjutatud töötaja otsese juhi poolt, kes tavaliselt küsitlusankeedid välja jagab.

KOKKUVÕTE

Töötajad on tänapäeval üks olulisematest ettevõtte ressursidest, mida soovitakse ära hoida ning arendada ettevõtte eesmärkidest tulenevate vajaduste suunas. Selle ja paljude teiste asjaolude tõttu hakatakse aine rohkem panustama ressursi töötajate rahulolu tõstmisele. Lõputöö autori arvates on seda vaja teha nii era- kui ka avaliksektoris. Viimase puhul otsustas autor viia põhjalikumat uuringut ühe kohaliku organisatsioonitöötajate rahulolust. Selle põhjuseks oli autori endine kogemus antud organisatsiooniga, mille käigus tegi autor esmast uuringut töötajate rahulolust. Endise uuringu raames ei olnud suuri puudusi tuvastatud, kuid mõned küsimused jäid alles, mistõttu soovis autor lõputöö raames vaadata kogutud andmeid sügavamalt, kasutades nende andmete analüüsimisel töötajaskonna segmenteerimist erinevate tööülesannete alusel.

Lõputöö eesmärgiks oli selgitada välja SA Narva Linnaelamu erinevat tööd täitvate töötajate peamised motivaatorid ning rahulolu seoses organisatsiooni töökorraldusega, juhtimisega, füüsilise töökeskkonnaga ja töötajate omavaheliste suhetega. Uuringu tulemustele tuginedes teha ettepanekuid töörahulolu tõstmiseks.

Lõputöö raames uuris autor tegurid, mis mõjutavad töötajate rahulolu. Uurimust viis autor läbi Narva Linnaelamu SA näitel. See organisatsioon on Narva Linnavalitsuse halduses. Sihtasutuse peamiseks tegevusalaks oli munitsipaalalamufondi kasutamine ja haldamine, sh selle säilivuse tagamine ning tehnilise seisundi parandamine.

Töö oli kirjutatud kahes etapis. Töös on esitatud vastavad peatükid. Esimeses peatükis keskendus autor töötajate rahulolu teoreetilisele käsitlusele. Peamisteks autoriteks, kellele autor selles peatükis tugines on Herzberg, Aziri, Sageer, Sree ja Armstrong. Nende autorite poolt välja toodud mõisted ja seisukohad on käesoleva töö tuumikuks. Nende abil autor selgitab töörahulolu mõistet, selle olemust ja komponente. Tuginedes teistele teoreetilistele käsitlustele, käsitles autor töörahuloluteooriaid. Neist üks – Herzbergi kahe faktori töörahuloluteooria.

Herzbergi teooria käsitleb töörahulolu mõjutavaid komponente, mille hulka kuulub kaks tegurite rühma - hügieeni- ja motivatsioonitegurid. Selle teooria abil läbi viidud uuringu põhjal sai määrata ettevõtte tegevusplaani, mille eesmärgiks oli tõsta töötajate rahulolu ja motiveerituse taset.

Töö teises peatükis lõputöö autor iseloomustas kõigepealt SA-d Narva Linnaelamu. Seejärel esitas ta läbiviidud rakendusüriku metoodikat. Lõputöös tehtud uuringus kasutati nii kvantitatiivset kui ka kvalitatiivset uurimismeetodeid. Uuringu liigiks oli juhtumiuuring. Peamiseks andmekogumise meetodiks oli ankeetküsitlus ning täiendavaks meetodiks oli intervjuu. Intervjuude abil soovis autor saada paremat arusaamist ankeetküsitluses saadud lisaküsimusele vastustest. Ankeetküsitluse andmeid analüüsi statistiliste meetoditega. Kahe töötajate grupi töörahulolu võrdluse kasutati võrdlevat analüüsi. Intervjuude andmeid analüüsi kvalitatiivse sisuanalüüsi abil.

Ankeetküsitlus viidi läbi 19.10–16.11.2018. Ankeete täitsid kõik kontoritöötajad ning kõik objektitöötajad, mis kindlustab uuringu usaldusväärsuse.

Uurimistulemusena selgus, et uuritava organisatsiooni töötajate rahulolu on ebahütlane ning peamine erinevus esineb objekti ja kontori töötajate vahel. Organisatsioonis on madal rahulolu töötajate arenguvõimalustega organisatsiooni sees, sisekommunikatsiooni ning töötajate tunnustamisega, sh tehtud tööle tagasiside andmisega. Eespool nimetatud teguritele on objektitöötajate hinnang tunduvalt madalam võrdlemisi kontoritöötajatega. Tulemuste alusel selgus see, et kontoritöötajad on objektitöötajatest palju rahuolevamad.

Lisaintervjuude põhjal saadud andmetest selgus, et nimetatud puudused on seotud eelkõige organisatsiooni eripäraga, milleks on organisatsiooni killustatus erinevate tööobjektide vahel. Tööobjektid on hajunud Narva linna erinevatesse piirkondadesse. Töötajate rahulolu on oluliselt mõjutatud ka sellest, et tegemist on vähetasustatud ja vahetustega tööga. Organisatsiooni kitsa tegevusprofiili pärast on raske leida võimalust töötajate karjääriarenguks.

Vaatamata eespool nimetatud probleemkohtadele, on organisatsioonis tunduvalt heal tasemel paljud teised komponendid, mis mõjutavad töötajate rahulolu. Töötajad hindasid kõrgelt töökeskkonna ohutust, üldist töökorraldust ja töö iseloomu. Nende tegurite hindamisel ei olnud objekti- ja kontoritöötajate vahel suurt erinevust. Mõlemad rühmad hindasid seda pigem positiivseks.

Lõputöö autor teeb ettepanekut säilitada parimad praktikad, mis on ettevõttes seni rakendatud nende komponentide osas, millega töötajad on väga rahul.

Autor tegi rida ettepanekuid SA Narva Linnaelamu töötajate rahulolu tõstmiseks. Eriti puudutab see objektitöötajaid, kelle töörahulolu on kontoritöötajate omast mitmetes komponentides märkimisväärselt madalam. On vaja võtta tarvitusele abinõud kahe töötajate grupi töörahulolu vahelise lõhe vähendamiseks või isegi selle likvideerimiseks.

Konkreetsete ettepanekute hulgas peab autor tähtsaks ka seda, et organisatsioonis tarvis juurutada rahulolu-uuringute tegevusi ning nende tulemuste parema mõistmise jaoks soovitab autor viia läbi ka arenguvestlused. Nende abil saab ettevõtte põhjalikumat informatsiooni kitsaskohtadest, mis töötajate hinnangul vajavad parendamist või säilimist.

Lõputöö raames läbiviidud uuringust selgus, et töötajatel puudub hea arusaam ning teadmine organisatsiooni visioonist ja missioonist. Selle juurutamisega saavad organisatsiooni töötajad tunda ennast paremini meeskonnaliikmetena ning oma tegevustes juhendada organisatsiooni suuremate eesmärkidest lähtuvalt.

Lõputöö autor soovitas samuti kasutada organisatsiooni partnersuhteid teiste linnavalitsuse halduses olevate organisatsioonidega, kelle abil on võimalik parendada töötajate motivatsioonipaketti erinevate sooduspakkumiste abil, nt pakkudes soodsamatel tingimustel sportimisvõimalusi.

Töös tehtud ettepanekud on suunatud eelkõige SA Narva Linnaelamu juhtkonnale, kuid samuti võivad olla abiks ka teistele sarnaste organisatsioonide juhtidele.

SUMMARY

Job satisfaction and possibilities to increase it on the example of Narva Linnaelamu SA

Human resource and its management are nowadays one of the most important topics of organisation success and development. Human recourse can give an advantage in increasing the revenue of the company. A lot of companies go more deeply in analysing job satisfaction of their employees in order to achieve their goals. The research of satisfaction of the employees is one of the activities what companies take to prevent different problems what could affect employees. In fact, during the entrepreneurship practice the author of the thesis made a similar research at Narva Linnaelamu SA and found out that some of the factors of job satisfaction had to be improved. As employees of the enterprise do different work it was not possible, based on the results of that study, to suggest any means for improving the situation. Therefore, the author continued her research in her diploma thesis.

Thesis is aimed at finding the factors that influence job satisfaction of two groups of employees of SA Narva Linnaelamu who is in charge for different activities and suggest the means for raising their job satisfaction.

The thesis is based on theoretical sources by Herzberg, Aziri, Armstrong and other theoreticians and specialists in the field of human resource management and job satisfaction studies.

The empirical part of the thesis presents the results of a research. The research was conducted in two parts:

1. Questionnaire survey of job satisfaction.
2. Qualitative survey based on interviews of the employees.

The questionnaire was aimed to find out the factors that form job satisfaction and measure it in two groups of employees: office personnel and so-called object-workers who do their job outside of the office. The additional interview was used to gain better understanding of the points what were graded as not very positive ones and collect more suggestions for improving job satisfaction of the object-workers.

The empirical part of the thesis presents the results of surveys, and conclusions and proposals. The author found out that there are some problems in satisfaction of the

employees who is in charge for the job outside the office. The biggest problems are related to the business communication inside the organization, also was found that there some other challenges what organization is facing and what could be changed for better if the organization will pay more attention on getting the feedback from employees about their satisfaction with a job and employer.

KIRJANDUS

Abadi, F.; Djulius, H. (2018) Factors Affecting Job Satisfaction in the Garment Company. *European Journal of Business and Management*. Available at <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/viewFile/45203/46647>, accessed February 19, 2020.

Abraham, S. (2012) Development of Employee Engagement Programme on the basis of Employee Satisfaction Survey. *Journal of Economic Development, Management, IT, Finance & Marketing*. Mar2012, Vol. 4 Issue 1, p27-37. 11p. 2 Available at <http://eds.b.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=82ff01e2-3ae6-4f4c-9cab-04d68c5862d0%40sessionmgr101>, accessed January 15, 2020.

Abu- Shamaa, R.; Al-Rabayah W. A. jt. (2015) The Effect of Job Satisfaction and Work Engagement on Organizational. *IUP Journal of Organizational Behavior; Oct2015*, Vol. 14 Issue 4, p7-27, 21p Available at <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=21&sid=f65c05ff-d265-4cb2-b9a4-8bbfe59f7279%40sessionmgr4008>., accessed March 11, 2020.

Alshmemri, M.; Shahwan-Akl, L. jt. (2017) *Herzberg's Two-Factor Theory*. Life Science Journal. Available at http://www.lifesciencesite.com/ljsj/life140517/03_32120ljsj140517_12_16.pdf, accessed February 12, 2020.

Armstrong, M. (2005) *Zarządzanie Zasobami Ludzkimi (Human Resource Management. Cracow): Oficyna Ekonomiczna*.

Armstrong, M. (2006) *A Handbook of Human resource Management Practice*, Tenth Edition, Kogan Page Publishing, London.

Aziri, B. (2011) *Job satisfaction: A literature review management research and practice*. Available at <http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf>, accessed March 21, 2020.

Beilmann, M. (2020) Küsitlusuuringud. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. <http://samm.ut.ee/>, (viimati vaadatud 10.04. 2020).

Brennen, B. S. (2013). *Qualitative research methods for media studies*. New York and London: Routledge.

Buffet, M- A.; Gervais, R. L. jt. (2013) Well-being at work: creating a positive work environment. Literature Review. *European Agency for Safety and Health at Work*. Available at https://osha.europa.eu/en/publications/literature_reviews/well-being-at-work-creating-a-positive-work-environment, accessed February 11, 2020.

Chandrasekar, K. (2011) Workplace environment and its impact on organisational performance in public sector organisations. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*. Available at <http://www.ijecbs.com/January2011/N4Jan2011.pdf>, accessed January 10, 2020.

Dugguh, S. I.; Dennis, A. (2014) Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *IOSR Journal of Business and Management*. Available at <https://pdfs.semanticscholar.org/bb50/91f61cbd4a024add34d032b4bb0951015de2.pdf>, accessed January 23, 2020.

Ghanbahadur, R. R. 2014 *To test the effectiveness of Hygiene-Motivation factors on Irish Accountants and American Engineers in predicting Intrinsic-Extrinsic job satisfaction*. Available at <http://trap.ncirl.ie/1813/1/rajendraghanbahadur.pdf>, accessed February 23, 2020.

Judge, T. A.; Klinger R. (2008) *Job Satisfaction Subjective Well-Being at Work*. Available at <https://pdfs.semanticscholar.org/3d19/4d72d71c3ba3cccc107e8c0b4031b884466de.pdf>, accessed February 12, 2020.

Kalmus, V.; Masso, A. jt. (2015) Kvalitatiivne sisuanalüüs. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. <http://samm.ut.ee/>, (viimati vaadatud 15.05.2020)

Kavita, G.; Simran, K. jt. (2012) Impact of Job Satisfaction on Employee Performance, a Challenge for HR Managers in Changing Environment. *International Journal of Scientific Research and Reviews*. India.

Kian, T. S.; Yusoff, W. F. W. jt. (2014) Job satisfaction and motivation: what are the difference among these two? *European Journal of Business and Social Sciences*. Available at <https://pdfs.semanticscholar.org/d8a0/a5ce1069d1fdeacc4767d64fb761f08c6dea.pdf>, accessed January 13, 2020.

Kutseregister. SA Kutsekoda <https://www.kutseregister.ee/> (viimati vaadatud 11.03.2020)

Manaf, A. M. A.; Shariffadeen, T. S. A. T. M. A. jt. (2019) The Relationships of Individual Well-Being and Working Environment with Job Satisfaction among Factory Workers in Malaysia. Arabi Idid, Syed. *Intellectual Discourse*. 2019, Vol. 27 Issue 1, p221-243. Available at <http://eds.b.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=226c58ce-1cd4-4e18-84c6-40d1c1957672%40pdc-v-sessmgr03>, accessed January 10, 2020.

Noppel, A. (2012). Ettevõtluspraktika (P2PC.01.108) õppematerjal. Pärnu: Tartu Ülikooli Pärnu kolledž. <https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/28631/Ettevotluspraktika.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (viimati vaadatud 02.01.2020)

Osemeke, M.; Adegboyega S. (2017) Critical Review and Comparism between Maslow, Herzberg and McClelland's Theory of Needs. *Funai journal of accounting, Business and finance*. Available at <https://pdfs.semanticscholar.org/bfd5/a4841d842179c1320b6f289557e3a2656dad.pdf>, accessed March 12, 2020.

Põhikiri (2013). SA Narva Linnaelamu põhikiri 2013. <http://www.narva.ee> (viimati vaadatud 12.02.2020)

Rad, A. M. M.; Yarmohammadian, M. (2006) A study of relationship between managers leadership style and employees job satisfaction. *Leadership in Health Services*. Available at <https://pdfs.semanticscholar.org/f6c8/f3cba56dbcd2be55870551fdf663af8f6e7d.pdf>, accessed January 23, 2020.

Rõõmus, Olesja (2018) *Ettevõtluspraktika aruanne*. Narva: Tartu Ülikooli Narva kolledž.

Sageer, A.; Rafat, S. jt. (2012) Identification of Variables Affecting Employee Satisfaction and Their Impact on the Organization. *Journal of Business and Management*. Available at <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol5-issue1/E0513239.pdf>, accessed March 12, 2020.

Sahito, Z.; Vaisanen, P. (2017) The Diagonal Model of Job Satisfaction and Motivation: Extracted from the Logical Comparison of Content and Process Theories. *International Journal of Higher Education*. Available at <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1146586.pdf>, accessed February 21, 2020.

Saif, S. K.; Nawaz, A. jt. (2012) Synthesizing the theories of job-satisfaction across the cultural/attitudinal dementions. *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*. Available at <https://journal-archieves14.webs.com/1382-1396.pdf>, accessed January 13, 2020.

Sample Size Calculator 1982. *The Survey System*. Creative Research Systems. <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>

Sree, N. B.; Satyavathi R. (2017) Employee Job Satisfaction. *International Journal of Engineering and Management Research Page Number: 85-94*. Available at <http://www.ijemr.net/DOC/EmployeeJobSatisfaction.pdf>, accessed March 11, 2020.

Stake, R. (2005). Qualitative Case Studies. N. Denzin ja Y. Lincoln (toim). *The Sage Handbook of Qualitative Research* (lk 443–465). Sage Publication.

Strömpl, J. (2014) Juhtumiuurimus. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Stake, R. 2005: 443- 465 kaudu. <http://samm.ut.ee>, (viimati vaadatud 04.04.2020).

Strömpl, J. (2014). Juhtumiuurimus. *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. <http://samm.ut.ee/>, (viimati vaadatud 04.04. 2020).

Sypniewska, B. A. (2014) Evaluation of Factors Influencing Job Satisfaction. Available at <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/105425/1/797015655.pdf>, accessed January 19, 2020.

Weinberg, A.; Doyle, N. 2017 Psychology at work: Improving wellbeing and productivity in the workplace. The British Psychological Society. Available at <http://www.infocop.es/pdf/122017Psychology%20at%20work.pdf>, accessed January 15, 2020

LISAD

LISA 1. SA NARVA LINNAELAMU PERSONALI TÖÖRAHULOLU KÜSIMUSTIK

Lugupeetud SA Narva Linnaelamu töötaja!

Palun Teil osa võtta töötajate rahulolu uuringust, täites selleks alljärgneva küsimustiku.

Käesoleva ankeetküsitluse eesmärgiks on teada saada ettevõtte töötajate töörahulolu ning motiveeritust antud töökeskkonnas. Küsimustik on anonüümne ja saadavaid andmeid kasutatakse statistiliste kokkuvõtete ja analüüside tegemiseks ning teavet avalikustatakse vaid üldistatud kujul. Küsimustiku täitmine on anonüümne ning saadud vastuseid kasutatakse vaid üldistatud kujul. Saadud tulemustele tuginedes on eesmärk välja selgitada, millega on töötajad rahul ning millised töörahulolu tegurid vajaksid rohkem tähelepanu. Kogutud andmete põhjal tehakse SA Narva Linnaelamu juhtkonnale ettepanekuid olukorra parendamiseks.

Tõmmake ring ümber Teie sobivaimale vastusevariandile

Täidan oma töökohustusi ...

- kontoris
- objektil

Teie tööstaaž organisatsioonis?

- Kuni 5 aastat
- 6 – 10 aastat
- Üle 10 aasta

Teie vanus? (vastamine vabatahtlik)

- 18 – 30
- 31 – 40
- 41 – 50
- 51 või enam

Märkige kolm Teie jaoks kõige olulisemat motivaatorit töö!

- Töökeskkond ja tingimused
- Töö iseloom ja rahulolu tehtud tööst
- Turvalisus
- Töökaaslased
- Eneseteostus- ja arenemisvõimalused
- Tunnustus
- Juhtide positiivne suhtumine töötajatesse
- Palk

ORGANISATSIOONI STAATUS		
1	Organisatsiooni maine on hea.	0 1 2 3 4
2	Soovitaksin seda organisatsiooni oma tuttavatele/ sõpradele	0 1 2 3 4
3	Tean organisatsiooni eesmärgi, väärtusi, missiooni ja visiooni	0 1 2 3 4
4	Tunnen kindlustunnet oma töökoha säilimise suhtes	0 1 2 3 4
TASUSTAMINE JA SOODUSTUSED		
5	Olen rahul oma töötasuga	0 1 2 3 4
6	Töötasu on piisav arvestades minu töökoormust	0 1 2 3 4
7	Olen rahul pakutavate soodustuste ja ühisüritustega	0 1 2 3 4
TÖÖKESKKOND JA – OHUTUS		
8	Organisatsioon on taganud minu tööks vajalikud töövahendid	0 1 2 3 4
9	Tööruum/keskkond soodustab head sooritust	0 1 2 3 4
10	Olen ohutusalaselt piisavalt informeeritud	0 1 2 3 4
11	Kasutan alati tööalaseid ülesandeid täites isikukaitsevahendeid	0 1 2 3 4
12	Teen ise ettepanekuid töökeskkonna paremaks muutmiseks	0 1 2 3 4
TÖÖKORRALDUS		
13	Olen rahul oma töökoormusega	0 1 2 3 4
14	Saan alati aru mulle antud töökorraldustest ning olen nendest teadlik	0 1 2 3 4
15	Minu tööülesanded on mulle jõukohased	0 1 2 3 4
16	Olen rahul oma põhipuhkuse kasutamisevõimalustega	0 1 2 3 4
17	Põhipuhkuse ajal ei pea tegelema tööasjadega	0 1 2 3 4
SUHTED JUHENDAJAGA		
18	Vahetu juht oskab anda nõu ja juhiseid töösse puutuvates küsimustes	0 1 2 3 4
19	Vahetu juht kuulab minu ettepanekuid	0 1 2 3 4
20	Vahetu juht tunnustab hästi tehtud töö eest	0 1 2 3 4
21	Vahetu juht suhtub kõikidesse alluvatesse võrdselt.	0 1 2 3 4
22	Juhid, kellega kokku puutun, suhtuvad minusse hästi	0 1 2 3 4
MEESKONNA OMAVAHELISED SUHTED		
23	Meeskonna omavaheline läbisaamine on hea	0 1 2 3 4
24	Tunnen ennast meeskonna liikmena	0 1 2 3 4
25	Tööülesannete täitmise panustavad kõik meeskonnaliikmed võrdselt	0 1 2 3 4
TUNNUSTAMINE JA TAGASISIDE		
26	Saan oma juhilt regulaarselt tagasisidet töö tulemuste kohta	0 1 2 3 4
27	Juhid väärtustavad ja tunnustavad oma töötajaid	0 1 2 3 4

28	Organisatsioonis peetakse minu tööd väga oluliseks	0 1 2 3 4
ENESETEOSTUS JA ARENGUVÕIMALUSED		
29	Organisatsioon pakub mulle piisavalt täiendõppe- ja koolitusvõimalusi	0 1 2 3 4
30	Olen saanud ennast oma erialal piisavalt täiendada	0 1 2 3 4
31	Organisatsioon võimaldab isikliku arengu- ja karjäärivõimalust	0 1 2 3 4
32	Olen kindel, et soovin selles organisatsioonis töötada ka järgmisel aastal	0 1 2 3 4
TÖÖ ISE		
33	Minu töö on vaheldusrikas ja huvitav	0 1 2 3 4
34	Olen motiveeritud oma tööd tehes	0 1 2 3 4
35	Mind usaldatakse iseseisvate otsuste langetamisel ja vastutusrikaste ülesannete täitmisel.	0 1 2 3 4
INFO LIIKUMINE		
36	Informatsiooni on kättesaadav	0 1 2 3 4
37	Informatsioon, mida edastatakse, on täpne ning õigeaegne	0 1 2 3 4
38	Mul on piisavalt infot organisatsioonis toimuvast	0 1 2 3 4

Palun lisage siia oma arvamused ja ettepanekud.

LISA 2. DEMOGRAAFILISED KÜSIMUSED

	Kontor	Objekt
Täidate oma töökohustusi	6	42
Teie tööstaaž antud organisatsioonis		
Kuni 5 aastad	2	10
6- 10 aastad	4	13
Üle 10 aastad		23
Teie vanus (vastamine vabatahtlik)		
18- 30		
31- 40	1	2
41- 50	2	2
51 või enam	3	40

Andmed: 2018 töörahuolu-uuringu tulemused. Autori koostatud.

LISA 3. KÜSIMUSTIKU VÄIDETELE ANTUD KESKMISED HINNANGUD

ORGANISATSIOONI STAATUS		
1	Organisatsiooni maine on hea. (H)	3,6
2	Soovitaksin seda organisatsiooni oma tuttavatele/ sõpradele (H)	3,4
3	Tean organisatsiooni eesmärgi, väärtusi, missiooni ja visiooni (H)	3,1
4	Tunnen kindlustunnet oma töökoha säilimise suhtes (H)	3,0
TASUSTAMINE JA SOODUSTUSED		
5	Olen rahul oma töötasuga (H)	2,7
6	Töötasu on piisav arvestades minu töökoormust (H)	2,6
7	Olen rahul pakutavate soodustuste ja ühisüritustega (H)	2,8
TÖÖKESKKOND JA – OHUTUS		
8	Organisatsioon on taganud minu tööks vajalikud töövahendid (H)	3,6
9	Tööruum/keskkond soodustab head sooritust (H)	3,4
10	Olen ohutusalaselt piisavalt informeeritud (H)	3,1
11	Kasutan alati tööalaseid ülesandeid täites isikukaitsevahendeid (H)	3,4
12	Teen ise ettepanekuid töökeskkonna paremaks muutmiseks (H)	3,1
TÖÖKORRALDUS		
13	Olen rahul oma töökoormusega (H)	3,2
14	Saan alati aru mulle antud töökorraldustest ning olen nendest teadlik (H)	3,6
15	Minu tööülesanded on mulle jõukohased (H)	3,6
16	Olen rahul oma põhipuhkuse kasutamise võimalustega (H)	3,6
17	Põhipuhkuse ajal ei pea tegelema tööasjadega (H)	3,7
SUHTED JUHENDAJAGA		
18	Vahetu juht oskab anda nõu ja juhiseid töösse puutuvates küsimustes (H)	3,6
19	Vahetu juht kuulab minu ettepanekuid (H)	3,2
20	Vahetu juht tunnustab hästi tehtud töö eest (H)	3,1
21	Vahetu juht suhtub kõikidesse alluvatesse võrdselt. (H)	3,3
22	Juhid, kellega kokku puutun, suhtuvad minusse hästi (H)	3,4
MEESKONNA OMAVAHELISED SUHTED		
23	Meeskonna omavaheline läbisaamine on hea (H)	3,3
24	Tunnen ennast meeskonna liikmena (H)	3,6
25	Tööülesannete täitmise panustavad kõik meeskonnaliikmed võrdselt (H)	3,1
TUNNUSTAMINE JA TAGASISIDE		
26	Saan oma juhilt regulaarselt tagasisidet töö tulemuste kohta (M)	3,0
27	Juhid väärtustavad ja tunnustavad oma töötajaid (M)	3,2
28	Organisatsioonis peetakse minu tööd väga oluliseks (M)	3,0
ENESETEOSTUS JA ARENGUVÕIMALUSED		
29	Organisatsioon pakub mulle piisavalt täiendõppe- ja koolitusvõimalusi	2,8
30	Olen saanud ennast oma erialal piisavalt täiendada	2,9
31	Organisatsioon võimaldab isikliku arengu- ja karjäärivõimalust	2,6
32	Olen kindel, et soovin selles organisatsioonis töötada ka järgmisel aastal	3,6
TÖÖ ISE		
33	Minu töö on vaheldusrikas ja huvitav (M)	3,2
34	Olen motiveeritud oma tööd tehes (M)	3,3
35	Mind usaldatakse iseseisvate otsuste langetamisel ja vastutusrikaste ülesannete täitmisel. (M)	3,4
INFO LIIKUMINE		
36	Informatsiooni on kättesaadav (H)	3,4

37	Informatsioon, mida edastatakse, on täpne ning õigeaegne (H)	3,6
38	Mul on piisavalt infot organisatsioonis toimuvast (H)	2,8
Üldine rahuolu hinnang		3,18

*H/ M - Herzbergi kahe-faktori teooria järgi: hügieenitegurid (H), motivatsioonitegurid (M)

Andmed: 2018 töörahuolu-uuringu tulemused. Autori koostatud.

LISA 4. INTERVJUU KÜSIMUSED

- 1) *Ankeetküsitlusele vastustest oli tulnud välja, et töötajad sooviksid saada kiiremini informatsiooni olulistest sündmustest. Kuidas te saate seda kommenteerida? Millistest on sündmustest on siinkohal juttu?*
- 2) *Lisaks eelnevalt mainitud teemale öeldi, et objekti töötajatel on vajadus jooksva info ja teemade vahenduseks. Kas oskate täpsustada, mida täpsemalt siinkohal peetakse jooksvate teemade all?*
- 3) *Vastustest on tulnud samuti jutuks ka meeskonnavaim ning konkreetsemalt ühiste ürituste nappus. Mis on teie arvamus sellest? Mida teie arvates siinkohal silmas peetakse?*
- 4) *Vastustes avaldati soovi, et palk oleks suurem. Mis oleks teie arvates õiglane palgasumma? Kas oskate öelda ka seda, kui palju teie arvates oleks vaja palka tõsta?*
- 5) *Vastuste seas oli samuti selline väide, et on vaja vähemalt üks kord aastas juhtkonna ja töötajate omavahelisi koosolekuid pidada, kus saaks suurematest probleemidest rääkida. Kuidas te kommenteeriksite seda väidet? Millistest probleemidest siinkohal räägitakse? Kas teie organisatsioonis korraldatakse ühiseid koosolekuid?*
- 6) *Milliseid koristusvahendeid te oma töös kasutate? Kuidas te kommenteerite selle kättesaamise protsessi? Kuidas oleks võimalik seda protsessi parendada?*
- 7) *Vastustest tuli välja, et töötajatel on vajadus IT alaste koolituste järgi. Kas oskate seda kuidagi konkreetsemalt lahti seletada? Tooge palun mõni konkreetne näide, milliste olukordade lahendamiseks on mõnda IT alast koolitust vaja.*

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Olesja Rõõmus (sünnikuupäev: 22.01.1980)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Tööra hulolu ja selle tõstmise võimalused SA Narva Linnaelamu näitel“, mille juhendaja on Jelena Rootamm-Valter (PhD),
 - 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Narvas, **21.05.2020**