

LÜHIKOKKUVÕTE

TÖÖKOHA KUJUNDAMISE MÕJU TÖÖGA RAHULOLULE SWEDBANK AS-I KLIENDINÕUSTAJATE NÄITEL

Ketely Keerup

Pidevalt arenev tehnoloogia ning muutused tootmis- ja teenindusprotsessides on vaid mõned põhjused, mis toovad kaasa töötaja jaoks töösituatsiooni muutumise. Sellest tulenevalt on oluline välja selgitada, kas ja kuidas muutused mõjutavat töötaja tööga rahulolu.

Magistritöö eesmärgiks on hinnata, millisel määral mõjutab töökoht Swedbank AS-i kliendinõustajate töörahuolu ning välja selgitada peamised tööga rahuolu mõjutavad tegurid töökohal ja vastavalt tulemustele töötada välja rahuolu suurendamist toetavad parandusettepanekud. Eesmärgi saavutamiseks kasutatakse kirjaliku küsitluse meetodit. Kogutud andmeid töödeldakse tabelarvutusprogrammi MS Excel 2010 ja statistilise analüüsi programmi SPSS abil.

Käesolev töö koosneb kolmest osast, millest esimeses antakse ülevaade teoreetilistest käsitlustest, teise osa moodustab empiiriline uurimus ning viimases osas tehakse järeldused ja esitatakse ettepanekud.

Magistritöö on Swedbank AS-i soovil tähtajatu piiratud ligipääsuga.

Märksõnad: töökoha kujundamine, töö kujundamine, psühhosotsiaalsed faktorid, töökeskkond, töörahuolu, kliendinõustajad.

ABSTRACT

TÖÖKOHA KUJUNDAMISE MÕJU TÖÖGA RAHULOLULE SWEDBANK AS-I KLIENDINÕUSTAJATE NÄITEL

Ketely Keerup

“The impact of workplace design to job satisfaction on the example of consultants of Swedbank AS”

Constantly improving technology and the changes in the production and service processes are just some of the reasons that lead to rapid change of work situation of employees. Therefore, it is important to identify whether and how all manner of changes affect job satisfaction of employees.

The aim of Master's thesis is to evaluate the extent to which the workplace affects job satisfaction of consultants of Swedbank AS and identify the main factors affecting job satisfaction in the workplace. Based on the results the author creates improvement proposals in order to increase job satisfaction. To achieve this aim, a paper version questionnaire among consultants of Swedbank AS is used as a data gathering method. All collected data is processed in a spreadsheet program MS Excel 2010 and in statistical analyse programm SPSS.

The current thesis consists of three chapters. The first part gives an overview of theoretical background, the second chapter describes the methodology and the sample of the research and focuses on the results of the survey. The third part provides conclusions and suggestions.

The Master's thesis is with open-ended restricted access at the request of Swedbank AS.

Keywords: workplace design, work design, psychosocial factors, work environment, job satisfaction, consultants.