

Työergonomia ja tapaturmien vähentäminen baariympäristössä

Aaretti Rapala
Arttu Rapala

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2018
Matkailu ja palveluliiketoiminta
Restonomi
Kestävä gastronomia ja käyttäjälähtöiset tilapalvelut

Tekijä(t) Rapala, Aaretti Rapala, Arttu	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2018
	Sivumäärä 51	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Työergonomia ja tapaturmien vähentäminen baariympäristössä		
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja palveluliiketoiminta		
Työn ohjaaja(t) Kimmo Aho		
Toimeksiantaja(t) Bacardi Martini Finland		
Tiivistelmä <p>Työn tavoitteena oli selvittää työergonomian tilanne Suomen anniskeluravintoloissa ja pohtia mahdollisiin epäkohtiin parannusehdotuksia. Työn toimeksiantajana toimi Bacardi Martini Finland, ja työ rajattiin koskemaan pelkästään anniskeluravintoloita, joissa liiketoiminta perustuu alkoholimyyniin. Tutkimuksesta saatuja tuloksia on mahdollista hyödyntää työergonomian parannuskampanjassa.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusotetta, ja aineistoa kerättiin teemahaastattelemalla Suomen suurimpien ravintolatoimijoiden johtajia ja ravintolapäälliköitä. Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä neljää henkilöä. Haastattelut litteroitiin ja teemoiteltiin tutkimuskysymysten mukaisesti. Aineistoa analysoitiin vertaamalla tuotettua materiaalia aikaisempiin ergonomian tutkimuksiin, artikkeleihin ja niistä löytyviin ratkaisuihin.</p> <p>Tutkimus osoitti työergonomian olevan yleisesti hyvällä tasolla Suomessa. Vaikka työntekijöiden vaihtuvuus on suurta ja alalla on paljon nuoria työntekijöitä, uusia työntekijöitä laitetaan harvoin tekemään raskaita nostoja tai muita riskialttiita töitä ennen riittävää kokemusta. Erityisesti tutkimuksessa nousivat esille työntekijöiden hyvät vaikuttamismahdollisuudet mahdollisiin puutteisiin, jos asioista uskaltaa puhua. Työntekijöiden oma aktiivisuus nähtiin sekä mahdollisuutena että heikentävänä tekijänä. Myös pitkä työkokemus auttoi luomaan parempia työtapoja, ja tieto niistä oli tärkeää nuorille työntekijöille.</p> <p>Mahdolliseksi jatkotutkimuksen aiheiksi huomattiin kuulon suojaamisen merkitys ja erilaiset työympäristön muutoksen vaikutus työntekoon -koetilanteet.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Baari, ergonomia, Horeca, tapaturmat, työergonomia, työpiste, työtekniikka		
Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Rapala, Aaretti Rapala, Arttu	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2018 Language of publication: Finnish
	Number of pages 51	Permission for web publication: x
Title of publication Working ergonomics and the reduction of accidents in bar environment		
Degree programme Tourism and service business		
Supervisor(s) Kimmo Aho		
Assigned by Bacardi Martini Finland		
Abstract <p>The aim of the study was to find out the situation of working ergonomics in Finnish restaurants and ponder improvement remedies for possible shortcomings. The study was assigned by Bacardi Martini Finland, and it was defined to concern only the restaurants whose business model was to sell alcohol. The results can be used to start a working ergonomics improvement campaign.</p> <p>The study was conducted using qualitative methods and the material was collected by theme interviewing some of the biggest restaurant influencers' management and certain restaurant managers. Altogether four different interviews were conducted. The interviews were transcribed and themed according to the research questions. The literature was analyzed by comparing newly produced material to previous studies on ergonomics, articles and the solutions found in them.</p> <p>The study showed that overall ergonomics were well maintained in Finland. Even though fluctuation of employees was big and there were a lot of young people working in this field, they were rarely put to do heavy lifting or other dangerous activities before they gained enough experience. One important notice in the study was the employees' good chances to influence possible shortcomings if they just managed to utter their opinions. The employees' own active approach was considered both as an opportunity and a weakening factor. In addition, the experience gained in a long work history helped creating better working techniques, and the importance of sharing that knowledge to younger employees was seen significant.</p> <p>Possible subjects of further studies were the significance of protecting one's hearing when working, and different test scenarios regarding the effect of change on working.</p>		
Keywords/tags (subjects) Bar, ergonomics, Horeca, accidents, working ergonomics, techniques, workspace		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Tutkimusasetelma	5
	2.1 Tutkimusongelma	5
	2.2 Tutkimusote	6
	2.3 Tutkimusmenetelmät.....	7
	2.4 Analyysimenetelmät	8
	2.5 Toimeksiantaja	10
	2.6 Luotettavuustarkastelu.....	10
3	Käsitteet.....	12
4	Työergonomia	14
	4.1 Ergonomia	14
	4.2 Fyysinen ergonomia	16
	4.3 Työtapaturmat Suomessa	18
5	Ravintola Työympäristönä	20
	5.1 Työn kuormittavuus	20
	5.2 Työpistesuunnittelu	23
6	Tutkimustulokset.....	26
	6.1 Tapaturmien välttäminen	27
	6.2 Työntekijän vaikutusmahdollisuudet.....	31
	6.3 Työpisteen ongelmakohdat	34
7	Pohdinta.....	38
	7.1 Yleiset kehitysideat	38
	7.2 Muut huomiot.....	41
	7.3 Tutkimuksen luotettavuus	42

Lähteet	45
Liitteet	49
Liite 1. Haastattelusuunnitelma	49
Liite 2. Teemahaastattelurunko	51

1 Johdanto

Ergonomian merkitys työnteossa on kasvanut tasaisesti siitä lähtien, kun sitä alettiin tutkimaan 1960-luvulla (Kuorinka 2000). Erityisesti toimistotyössä ergonomiaa on tutkittu laajasti, ja nykyisin ergonomiseen toimistotyöskentelyyn löytyy kattavia ohjeita ja ergonomiaa parantavia apuvälineitä (Ergonomic checkpoints 2010). Ravintolatyöskentelyn ergonomia puolestaan on jäänyt hieman huomion ulkopuolelle. HORECA, eli hotelli-, ravintola- ja catering alan ergonomisia tutkimuksia on vähemmän, vaikka työskentely on fyysistä ja sitä tehdään vaihtelevissa olosuhteissa.

Erityisesti baarityöskentelyn ergonomiaan haluttiin lisää tutkimustietoa, sillä baarien työskentely-ympäristö on fyysinen ja riskialtis. Se on usein täynnä raskaita ja teräviä esineitä ja siihen liittyy pitkäaikaista seisomatyötä, kiireen aiheuttamaa stressiä ja yötyön aiheuttamaa väsymystä (Kuormittuminen työssä 2014). Eri tyyliisissä ravintoloissa riskit ja tapaturmat ovat hyvin erilaisia, mutta tapaturman riski on silti läsnä. Ravintola-alalla on paljon uusia työntekijöitä ja vaihtuvuus on suurta (Palvelualojen taskutilasto 2017). Tästä syystä työntekijät eivät välttämättä aina tiedä ergonomisista työskentelytekniikoista tai oikeista nostotavoista. Väärällä oluttankin nostotavalla on mahdollista aiheuttaa esimerkiksi pysyvä selkävamma ja puutteellisella kuulonsuojaamisella voi olla pitkäaikaiset seuraukset. Paremman ennako-ohjeistuksen ja vinkkien pohtiminen on tärkeää alan tulevaisuuden kannalta.

Tästä syystä tämän tutkimuksen aihe on ajankohtainen ja alaa hyödyttävä.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää yleiskuvaa baariympäristön työergonomian toteutumisesta ja pohtia ratkaisuja mahdollisille epäkohdille. Halutaan selvittää, onko työntekijöillä mahdollisuus vaikuttaa omaan työskentelyynsä, löytyykö työpisteiden suunnittelusta selkeitä puutteita ja mietitäänkö työskentelyn aikana ergonomisempia työskentelytapoja. Tietoa kerätään haastattelemalla ravintola-alan johtajistoa.

Opinnäytetyössä avataan ensin ergonomiaa käsitteenä ja sen merkittävimpiä tutkimuksia erityisesti ravintolaympäristössä. Työtapaturmia tapahtuu säännöllisesti,

joten käsitteen avaaminen on tärkeää (Tiirikainen & Salminen 2009). Lisäksi tuodaan ilmi ravintolaa työympäristönä ja kerrotaan työn kuormittavuudesta aiempien tutkimusten avulla. Lopuksi puhutaan työpistesuunnittelun tutkimuksista ja opasteista parempaa työpisteen suunnittelua varten.

Toimeksiantajana toimii Bacardi Martini Finland. Vaikka sen oma henkilöstö ei olekaan suoraan tekemisissä päivittäisen baarityöskentelyn kanssa, yrityksellä on hyvät mahdollisuudet jakaa tutkimuksella saatua tietoa. Toimeksiantajan verkostoa voidaan hyödyntää tutkimuksen jälkeen esimerkiksi aloittamalla koko Suomen laajuinen baariergonomian parannus -kampanja.

Yhteensä yli kymmenen vuoden alan työkokemus useissa eri työympäristöissä ympäri Suomea ja maailmaa on tuonut tutkimuksen kirjoittajille näkemystä ja kokemusta ravintola-alan päivittäisestä työelämästä, myös sen raskaudesta, haasteista ja kehityskohteista. Se toimi perusteena tutkimuksen tekemiselle. Molemmat tutkimuksen kirjoittajat kokevat alan tärkeänä, joten siksi päädyttiin ratkaisemaan tätä tutkimusongelmaa.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Tutkimusongelma

Kanasen (2017, 36) mukaan interventiotutkimus tarvitsee aina käytännön ongelman, jota lähdetään ratkaisemaan ja jolla on teoreettista merkitystä. Työergonomiasta ravintolaympäristössä on tehty tutkimuksia, mutta baarien työskentelyn ergonomiasta kaivattiin lisää tietoa. Ravitsemus- ja majoitustoiminta on merkittävä työllistäjä Suomessa; alalla työskenteli vuonna 2016 73 000 ihmistä (Palvelualojen Taskutilasto 2017, 5). Tästä syystä baarityöskentelyn ergonomia on tärkeä tutkimuskohde. Näiden pohjatietojen perusteella päädyttiin seuraavaan tutkimusongelmaan:

- Miten työtapaturmia voidaan vähentää paremman työpistesuunnittelun ja kestävämpien työtekniikoiden avulla?

Tutkimusongelman pohjalta johdettiin seuraavat tutkimuskysymykset, jotka auttavat itse tutkimusongelman ratkaisemisessa:

- Kuinka paljon työergonomiaan kiinnitetään huomiota työvuoron aikana?
- Miten tapaturmia voi välttää omalla toiminnalla?
- Kuinka paljon työntekijällä on mahdollisuutta vaikuttaa omaan työpisteeseensä ja työntekoonsa?
- Mitkä seikat koetaan ongelmallisiksi työpisteissä?

Tutkimus rajattiin koskemaan pelkästään anniskeluravintoloita, joissa ei ole ruokamyyntiä. Toisin sanoen tutkimuksessa käsitellään vain baariympäristöä. Ravintola-ala on todella monimuotoinen liiketoimintamallien vaihdellessa pikaruokaravintoloista ja laitoskeittiöistä a la carte- ravintoloihin ja yökerhoihin. Työn luonne vaihtelee myös paljon eri toimipisteiden välillä. Tässä tutkimuksessa haluttiin fokuoittaa vain baaritiskin takana tapahtuvaan toimintaan. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan Hirsjärvi ym. Sanovat, että opinnäytetyön aiheen tulisi olla henkilökohtaisesti kiinnostava ja oman tieteenalan mukainen, jotta mielenkiinto tutkimustyötä kohtaan kestää loppuun asti. Tästä syystä tutkimus keskittyy vain baarityöntekijöiden toimenkuvaan. Tarjoilijan, kokin ja turvallisuuspuolen

henkilökunnan työergonomian kehittäminen rajattiin pois. Koettiin, että AMK-tasoisesta opinnäytetyön kohdalla liian laajan otannan valitseminen vain laskisi koko opinnäytetyön sisällön tasoa ja arvoa.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Suomen baariympäristön merkittävimpiä ongelmia ergonomian näkökulmasta ja pohtia, mitä voitaisiin tehdä toisin työtapa- ja turmien vähentämiseksi.

2.2 Tutkimusote

Salonen (2013, 10) määrittelee tutkimustyön yleisesti uuden tiedon tuottamiseksi tieteenalan yhteisten sääntöjen ohjaamana ja sen päätavoite on tuottaa uutta tietoa, jota voidaan mahdollisesti hyödyntää kehittämiseen tai innovointiin. Tutkimukset voidaan Kanasen (2017) mukaan jakaa kahteen luokkaan: perinteiseen tutkimukseen ja interventiotutkimukseen. Tieteen tarkoituksena on löytää lainalaisuuksia, joilla voidaan ymmärtää ja selittää ilmiötä. Perinteiset tutkimukset eivät siis pyri muutokseen. Interventiotutkimus taas toimii yläkäsitteenä kaikille tutkimusmuodoille, jotka pyrkivät muutokseen: toimintatutkimus, kehittämistutkimus ja konstrukttiivinen tutkimus. Niissä pyritään poistamaan ongelma tekemällä asia toisin tai keksimällä parempi ratkaisu. (Mts. 10.)

Kaikki kehittämistyö ei ole kuitenkaan kehittämistutkimusta. Tutkimus jää perinteisen laadullisen tutkimuksen tasolle, jos siinä vain havainnoidaan ja selvitetään, mitä ongelmasta on aiemmin kirjoitettu ja mitkä ovat ongelman syyt. Tällöin pyritään vain selittämään ilmiötä. Kehittämistutkimuksessa tutkijan täytyy miettiä, miten ongelma eli interventio saadaan poistettua, ja sen lisäksi toteuttaa interventio ja analysoida sen onnistumista. Kehittämistutkimus siis käytännössä alkaa siitä, mihin laadullinen tutkimus loppuu. (Mts. 15-16.)

Tässä tutkimuksessa hyödynnetään interventiotutkimuksen rakenteita ja työkaluja. Normaalisti interventiotutkimuksessa ratkaisuehdotusten löytämisen jälkeen toteutetaan vielä itse interventio ja arvioidaan intervention onnistumista. Tämä

tutkimus toteutetaan vain interventiotutkimuksen ongelmanratkaisu-vaiheeseen asti. Avaimet intervention toteuttamiseen annetaan toimeksiantajalle, mutta toteuttaminen ja seuranta jäävät sen vastuulle. Interventionistinen lähestymistapa valittiin, koska se sopii tutkimusongelman luonteeseen parhaiten. Tutkimuksella halutaan saada aikaan muutos, joten perinteinen määrällinen ja laadullinen tutkimus suljettiin pois. Tästä syystä erilaiset kehittämistutkimuksen vaihtoehdot nähtiin ainoana järkevänä tutkimuksen muotona.

2.3 Tutkimusmenetelmät

Kananen (2017) kiteyttää kirjassaan ongelman ratkaisun konstruktion hyvin; ”Tieteellisessä tutkimuksessa ongelma ratkaistaan aineistolla.”

Interventiotutkimukset ovat yhdistelmä laadullisia tutkimuksia, joten niissä hyödynnetään laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä. Ne voidaan jakaa sekundääriaineistoon eli dokumentteihin, kuviin tai tallenteisiin ja primääriaineistoon, joka on kerätty nimenomaan tutkimusta varten ja koostuu haastatteluista, havainnoinnista ja kyselyistä. Interventiot ja konstruktiot pyritään sitomaan tiiviisti ilmiön teoriamaailmaan, mutta sitä ei saa sekoittaa työ teoreettisen osan aineistoon, sillä ne eivät ole empiiristä aineistoa. (Mts. 42-44.)

Haastattelut voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään: Kyselyt ja avoimet haastattelut. **Kysely** edellyttää ilmiön tuntemista ja kysymykset ovat usein faktapohjaisia. **Avoimessa haastattelussa** taas ei tunneta ilmiötä ja haastateltavalle annetaan vain aihe, josta hän kertoo. Ääripäiden välistä löytyy **teemahaastattelu**. Siinä ilmiö jaetaan eri osa-alueisiin, joista pyritään vuoropuhelun avulla kattamaan ilmiö ja saamaan siitä kokonaisymmärrys. Sen avulla löydetään ja ymmärretään todellinen ongelma ja sen syyt. Tätä muotoa kutsutaan myös keskusteluttamiseksi. Paul, Cadle ja Yeates (2014) sanovat, että haastattelut kannattaa usein aloittaa johtajista, sillä silloin saadaan parempi kokonaiskuva ongelmasta. Sen lisäksi alemman tason henkilöstö tuottaa yleensä oman viitekehyksen mukaista aineistoa. Tärkeää on haastatella henkilöitä, jotka aiheesta jotain tietävät ja joita muutos koskettaa. (Kananen 2017, 48-50.)

Tässä tutkimuksessa päädyttiin hyödyntämään teemahaastattelua tutkimusmenetelmänä, koska se heijastaa hyvin tutkittavan ilmiön nykytilannetta. Tietoa ilmiöstä on jo hieman, mutta ei riittävästi kyselyhaastattelua varten. Kanasen (2017, 48) mukaisesti päätettiin haastatella Suomen suurimpien ravintola-alan toimijoiden johtajistoa. Yrityksiltä löytyy myös raportteja yrityksen omista sisäistä kyselyistä työntekijöille, joilla mitataan työtyytyväisyyttä, ergonomisia näkökantoja ja työpistesuunnittelun palautetta. Lisäksi haastatellaan tarvittaessa eri toimipaikkojen ravintolapäälliköitä, jotta saadaan parempi operatiivinen näkemys ilmiön kannalta. Haastateltavien tai heidän edustamansa yrityksen nimiä ei mainita tutkimuksessa anonymiteetin suojaamiseksi. Tutkimusaineiston riittävyttä voidaan arvioida aineiston **kylläntymisellä** eli saturaatiopisteellä, jossa kerätty aineisto alkaa vähitellen toistaa itseään eikä anna enää uusia tuloksia (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Sensuroitu versio haastattelusuunnitelmasta löytyy liitteestä 1 ja sensuroitu teemahaastattelun runko liitteestä 2.

Haastattelut tallennetaan äänitiedostoina, jotka litteroidaan tekstitiedostoiksi. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan litteroinnissa on tärkeää valita litteroinnin tarkkuus tutkimusta tukevaksi, sillä esimerkiksi eri murteita tutkiessa äänenpainoilla saattaa olla suurempi merkitys kuin sisällöllä. Tarkempi litterointi on kuitenkin suuritöisempää ja vaikeaselkoisempaa, joten se ei välttämättä sovellu teemahaastatteluun, jossa on oleellisempaa löytää aineiston sisällölliset vastaukset (mt.). Tästä syystä tässä tutkimuksessa päädyttiin hyödyntämään sanasta sanaan editoiden -tarkkuutta. Litterointi kirjoitetaan yleiskielellä helposti ymmärrettävään muotoon ilman taukoja, intonaatioita ja päällekkäispuhuntaa.

2.4 Analyysimenetelmät

Laadullisen aineiston analyysimetodeja on monia, ja tässä tutkimuksessa haastatteluiden analysointiin päädyttiin ottamaan avuksi teemoittelu. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan teemoittelu alkaa haastatteluaineiston litteroinnin eli puhtaaksi kirjoittamisen jälkeen. **Teemoittelu** on yksinkertaisuudessaan keskeisten asioiden nostamista esiin tekstimassasta ja se on

luontainen analyysimetodi teemahaastattelujen jälkeen. Teemoista puhutaan haastateltavien kanssa samassa järjestyksessä ja teemat esiintyvät kaikissa haastatteluissa. Tutkimusraportissa voidaan nostaa esille tiettyjä kohtia, sitaatteja, jotka toimivat havainnollistavina esimerkkeinä haastattelusta. Usein sitaatit toimivat myös todisteina, että haastattelu on todellakin käyty. Sitaatteja tulee kuitenkin käyttää harkiten, ja on tärkeää muistaa suojella haastateltavien anonymiteettiä. (Mt.)

Aineistoanalyysin jälkeen interventiotutkimuksessa siirrytään seuraavaan vaiheeseen, joka on ratkaisun tuottaminen. Kanasen (2017) mukaan Oyegoke (2011) sanoo, että interventiotutkimuksessa tuotetaan ratkaisu ongelmaan hyödyntämällä erilaisia ongelmanratkaisukeinoja. Ennen ratkaisun tuottamista on tärkeää täsmentää ja rajata todellinen ongelma kerätyn aineiston pohjalta. Ongelman todellisen syyn löytäminen on muutoksen onnistumisen edellytys. Syitä voi olla useita, jolloin ne pitää priorisoida ja valita niistä merkittävien. Ongelman täsmennyksessä voi hyödyntää esimerkiksi mind mapia eli miellekarttaa, prosessikaaviota tai kalanruotokaaviota. (Mts. 55, 57,62.)

Miellekartassa ongelma sijoitetaan keskelle ja ongelmaan vaikuttavat tekijät kytketään ongelman alaluokiksi. Tämä on helppo ja yksinkertainen visualisointikeino. Miellekartan työstäminen muutokseen vaikuttavien henkilöiden kanssa lisää usein sitoutumista ongelman korjaamiseen. **Prosessikaavioita** on useita erilaisia. Niissä kuvataan nuolilla sekä muuttujia kuvaavilla symboleilla prosessin keskeisiä osia ja vaiheita. Ne auttavat usein havainnollistamaan tapahtumaketjua ja löytämään merkittäviä korjauskohteita. **Kalanruotokaavio** on usein hyödyllinen, sillä ongelman syy-seuraussuhteen ymmärtäminen auttaa oikean intervention valitsemisessa. Kalanruotokaaviossa ongelma merkitään oikeaan reunaan ja siitä vedetään viiva. Siihen vedettävillä kalanruotoviivoilla kuvataan syy-seuraussuhteita; ylempi viiva tarkoittaa yleensä syytä ja alempi viiva seurausta. Harmon (2014) sanoo, että kalanruotokaavio toimii kuitenkin vain pienten syiden löytämiseen ja isoja ongelmia varten on oma metodologiansa. (Kananen 2017, 57-60.)

2.5 Toimeksiantaja

Toimeksiantajana toimii Bacardi-Martini Finland. Yritys on perustettu vuonna 1998, ja se on yksi Suomen kansainvälisten alkoholibrändien myyntiorganisaatioista.

Bacardi-Martini Finland toimii Suomessa norjalaisen Bacardi Norge AS:n alaisuudessa. Bacardi-Martini Finland kuuluu Bacardi Ltd:n kansainväliseen konserniin, joka on maailman suurin yksityinen alkoholialan yritys (Bacardi-Martini Finland 2018). Yrityksen tuotemerkkejä ovat muun muassa Bacardi, Bombay Sapphire, Grey Goose ja Martini. Työntekijöiden hyvinvointi ja ravintola-alan tulevaisuus ovat Bacardille-Martinille tärkeitä aiheita. Tutkimuksen lähtökohtaisena ajatuksena on, että Bacardi-Martini voi halutessaan hyödyntää lopputuloksia esimerkiksi koko Suomen laajuisessa työergonomian kehitys –kampanjassa.

Markkinointi, ympäristö, vastuulliset raaka-ainehankinnat, ihmiset ja hyväntekeväisyys ovat Bacardi Ltd:n viisi peruspilaria (Bacardi limited 2017, 9). Bacardi Ltd. on tehnyt myös kampanjoita ympäristön ja ympäröivän yhteisön hyväksi. Näistä esimerkkinä kansainvälinen muovijätteen vähentämiseksi tehty muovipilleistä luopumisen haaste ravintoloille ja yhteistyökumppaneille vuonna 2016 (Federman 2016). Sen lisäksi tuen antaminen hurrikaani Irman ja Marian tuhoista kärsineille osapuolille Puerto Ricossa ja muualla Karibian alueella vuonna 2017 (Federman & Kavanagh 2017). Työturvallisuus on Bacardi Ltd:lle tärkeä aihe, ja se on otettu vahvasti esille yrityksen vastuullisuusraportissa vuonna 2017. Työtapaturmien vähentämiseksi yritys onkin aloittanut ”turvallisuus ensin” - kampanjan (Bacardi limited 2017, 35.)

2.6 Luotettavuustarkastelu

Kanasen (2017) mukaan opinnäytetyön tutkimustulosten pitää olla luotettavia, sillä jos tutkimusta käytetään päätöksenteon pohjana, tulee päätösten perustua todenmukaisiin tutkimustuloksiin. Tutkimustulosten luotettavuutta mittauskeinoja ovat reliabiliteetti ja validiteetti. ”Luotettavuutta ei voi tarkastella jälkijättöisesti, sillä silloin tarkastelu on vain toteavaa.” Tästä syystä ennakkosuunnitelman tekeminen on tärkeää. (Mts. 69.)

Reliabiliteetti tarkoittaa, että tutkimustulosten tulee olla pysyviä, eikä vain sattumaa. Jos sama tutkimus tehtäisiin uudestaan, siitä tulisi saada samankaltaiset tulokset. Interventiotutkimuksen reliabiliteettia ei voida kuitenkaan testata uudestaan samassa kohteessa, sillä toiminta on jo muuttunut ja intervention aikana on tapahtunut oppimista. **Validiteetti** taas tarkoittaa tutkimuksen laatua ja sitä, että tutkimus kohdennetaan oikein ja tutkitaan oikeita asioita. Molemmat käsitteet ovat käytössä sekä kvalitatiivisessa että kvantitatiivisessa tutkimuksessa, mutta ne määritellään eri tavalla, mikä asettaa tarkastelulle tiettyjä haasteita. (Mts. 70-71.)

Kanasen (2017) mukaan luotettavuuden tarkastelu on ongelmallista interventiotutkimuksissa, sillä tutkimuksessa yritetään saada aikaan muutosta ja tutkimusmenetelmät ovat usein monimenetelmäisiä. Luotettavuutta tulisikin arvioida tässä tapauksessa ratkaisun toimivuudella ja onnistumisella, joten validiteettia tulee tarkastella tuotoksen kannalta. Jönssonin ja Lukkan (2005, 39) mukaan interventionistisessä tutkimuksessa tärkeintä onkin tuottaa teoreettista arvoa tulevia tutkimuksia ja tulevaa analysointia varten. Validiteettia tulee tarkastella myös tutkimusprosessin luotettavuuden kannalta, sillä itse tutkimusprosessi voi olla täysin validi ja täyttää tieteelliselle tutkimukselle asetettavat vaatimukset, mutta ratkaisu ei yksinkertaisesti toimi. (Mts. 69.)

3 Käsitteet

Baari on alkoholijuomien anniskelupaikka, jolla pitää olla Suomessa Valviran myöntämä voimassa oleva anniskelulupa. Anniskelun tulee noudattaa Suomen alkoholilakia, ja anniskelupaikalla tulee olla ajantasainen omavalvontasuunnitelma. Anniskelupaikalla ei ole muita kokorajoitteita kuin että sen tulee olla viranomaisten ja luvanhaltijan valvottavissa. (Alkoholijuomien anniskelu 2018 3-4, 18, 24.) Erilaisille baareille ei ole yleisesti kattavaa luokitusta, mutta niitä voidaan luokitella esimerkiksi palvelu- tai liikeidean mukaan. Esimerkkejä erityylisten baareista ovat yökerho, olutravintola ja cocktail -baari eli juomasekoitukseen erikoistunut baari. (Aho, Autti & Siitonen 2009 47-51.) Anniskelupaikassa voi olla myös ruokamyyntiä, ja silloin sitä koskee myös laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta (L 308/2006).

Ergonomia tulee kreikankielisistä sanoista ergo ja nomos tarkoittaen työtä ja luonnonlakeja (Ergonomia 2014). Eurooppalainen standardi ISO 26800 (2011, 1) määrittelee ergonomian tieteenalaksi, joka tutkii ihmisen ja eri elementtien vuorovaikutusta; sekä ammattikunnaksi, joka soveltaa teoriaa, käytänteitä, tietoa ja suunnittelumetodeja optimoidakseen ihmisen hyvinvoinnin ja kokonaisvaltaisen järjestelmän suorituskyvyn. Samaa määritelmää hyödyntää kansainvälinen ergonomian järjestö IEA. Yksinkertaisuudessaan ergonomia voidaan määritellä tekniikan ja toiminnan sovittamisesta ihmiselle (Nyberg 2016). Ergonomia voidaan jakaa kolmeen alaluokkaan: fyysinen ergonomia, kognitiivinen ergonomia ja organisatorinen ergonomia (Definitions and domains of ergonomics, 2018).

Fyysinen ergonomia tutkii ihmisen anatomista, antropometrasta, fysiologista ja biomekaanisia luonteenpiirteitä sekä näiden liittymistä fyysisiin aktiviteetteihin. Yleisiä aihepiirejä ovat työasennot, materiaalien käsittely, toistoliikkeet, työhön liittyvät lihasvauriot, työpisteen suunnittelu, turvallisuus ja terveys. (Definitions and domains of ergonomics, 2018.)

Kognitiivinen ergonomia tutkii henkisiä prosesseja, kuten havainnointia, muistia, päättelykykyä ja motorisia reaktioita sekä niiden vaikutusta ihmisen ja muiden elementtien vuorovaikutuksessa. Yleisiä aihepiirejä ovat työn henkinen kuormittavuus, päätöksentekokyky, ihmisen ja tietokoneen välinen toiminta, ihmisen

toimintavarmuus, työn aiheuttama stressi ja koulutus. (Definitions and domains of ergonomics, 2018.)

Organisatorinen ergonomia tutkii yhteiskuntateknisten järjestelmien optimisointia, sisältäen organisaatiohierarkiat, käytännöt ja prosessit. Yleisiä aihepiirejä ovat kommunikaatio, ihmisresurssien johtaminen, työnteon suunnittelu, työaikasuunnittelu, tiimityö, osallistava suunnittelu, yhteisön ergonomia, yhteistyö ja laatujohtaminen. (Definitions and domains of ergonomics, 2018.)

Tapaturmalla tarkoitetaan äkillistä ja odottamatonta tapahtumaa, joka aiheuttaa työntekijälle vamman tai sairauden. Työtapaturmalla tarkoitetaan tapaturmaa, joka on sattunut työnteon aikana. (L 459/2015, §17, 20§.) Tapaturmat ovat Suomessa hyvin yleisiä ja Tilastokeskuksen mukaan tapaturmat olivatkin 4:ksi yleisin kuolinsyy vuonna 2016 (SVT: Kuolemansyyt 2016).

Toistotyöllä tarkoitetaan työtä, jossa työvaiheet ovat muistuttavat toisiaan ja ovat kestoltaan lyhyitä. Toistotyö on yleisintä teollisuudessa, rakennusalalla, maataloudessa ja palvelualoilla. (Toistotyö 2015.) Toistotyötä voi esiintyä palvelualoilla esimerkiksi kaupan kassatyöskentelyssä ja tarjoilijoilla tarjottimen kantamisessa. Erityisesti hankalien työasentojen ja voimankäytön aikana toistotyö voi aiheuttaa toistorasitusta. (Ergonomia 2014.)

Työpiste on määritelty tässä tutkimuksessa työntekijän työtilaksi. Rajattu henkilökohtainen työalue baaritiskin ja takaseinän välillä, johon asiakkaalla ei ole pääsyä. Sieltä löytyy kaikki tarvittavat tuotteet ja työvälineet asiakkaan palveluprosessin toteuttamiseksi. Ahon, Autin ja Siitosen (2009, 65) mukaan koko baarisuunnittelun pitäisi alkaa baarimestarin työpisteestä, mutta sitä ei voi aloittaa ennen kuin tiedetään anniskeluravintolan liikesuunnitelma; ”mitä tarjoamme, miten sen teemme ja kenelle suuntaamme palvelumme.” Anniskeluravintoloiden moninaisuudesta johtuen baarin työpisteelle ei löydy vielä yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Tässä tutkimuksessa päädyttiin käyttämään oheista kuvausta, koska se tukee parhaiten tutkimuksessa hyödynnettävien ilmiöiden avaamista.

4 Työergonomia

4.1 Ergonomia

Vaikka ergonomiaa alettiin virallisemmin tutkimaan vasta 1940-luvulla, alkaa sen juuret vieläkin kauempaa. 1900-luvun alussa hyödynnettiin ensimmäistä tieteellistä työskentelyn mittaamista nimeltä MTM ”methods time measurement” eli työtekniikan ajallista mittaamista. Sen lähtökohtaisena ideana oli kuitenkin työtehokkuuden parantaminen. Nykyisellään käsitettävää ergonomiaa alettiin tutkia vasta toisen maailmansodan aikaan ja juuri niihin aikoihin perustettiin kansainvälinen ergonomian järjestö IEA. Toisen maailmansodan aikana ergonomia keskittyi koneiden virheellisten ominaisuuksien korjaamiseen, sillä koneiden toimivuus peilasi suoraan niiden tehokkuuteen. Sodan jälkeen ergonomiaa alettiin ajatella myös siviilielämässä. Alun perin tutkittiin lähinnä tuottavuuden parantamista, mutta vähitellen alettiin tutkia myös turvallisempia ja terveempiä työympäristöjä. (Kuurinka 2000, 4.)

Palvelun alojen ammattiliitto PAM:n (2004) mukaan ergonomisen työn tavoitteena on mahdollistaa työnteko aiheuttamatta terveydelle haitallista kuormitusta tai tapaturman vaaraa. PAM määrittelee, että tuki- ja liikuntaelinten liiallista kuormitusta voi palvelualoilla aiheuttaa muun muassa toistotyö, yksipuoliset ja huonot työliikkeet, raskaat nostot ja huonot työasennot. Ergonomiaa on tutkittu 1940-luvun lopulta lähtien, mutta Nybergin (2016) mukaan nykyään se nähdään enemmänkin laajempaan ajattelutapana, joka yhdistää erilaisia tieteitä, tekniikkaa, fysiologiaa ja psykologiaa, kuin tieteenalana.

Työturvallisuuslaki (L 738/2002) asettaa työnantajalle tiettyjä velvoitteita työympäristön ja työntekijän turvaamiseksi.

Työpisteen rakenteet ja käytettävät työvälineet on valittava, mitoitettava ja sijoitettava työn luonne ja työntekijän edellytykset huomioon ottaen ergonomisesti asianmukaisella tavalla. Niiden tulee mahdollisuuksien mukaan olla siten säädettävissä ja järjestettävissä sekä käyttöominaisuuksiltaan sellaisia, että työ voidaan tehdä aiheuttamatta työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta. (L738/2002, 24§.)

Tätä on jokseenkin helppo toteuttaa esimerkiksi toimistoympäristössä, sillä sähkötoimisten pöytien ja monipuolisesti säädettävien toimistoratkaisuiden asentaminen ja muunneltavuus ovat helppoja. Ravintolatyö tuo asiaan kuitenkin omat haasteensa. Työpisteet ovat usein kiinteitä ja muuntautumiskyvyttömiä johtuen vesiputkien, jääkappien, oluthanojen ym. pakollisten rakenteiden sijoittelusta. Henkilöstön yksilökohtaiset tarpeet työpistettä kohtaan on vaikea toteuttaa. Työpiste pysyy usein juuri sen korkuisena ja kokoisena kuin se on tilaan suunniteltu ja rakennettu.

Työergonomiasta yleisesti on tehty useita tutkimuksia viimeisen 50 vuoden aikana, mutta palvelualan sektori on jätetty vähäisemmälle huomiolle. Esimerkiksi Iso-Britannialainen instituutio Chartered Institute of Ergonomics & Human Factors lyhennettynä CHIEF (2017) jakaa oman ergonomiatutkimuksensa kuuteen sektoriin; terveydenhuoltoon, teollisuuteen, energiantuotantoon, maanpuolustukseen, logistiikkaan ja toimistotyöhön; palvelualat on sivuutettu kokonaan. Myöskään Suomen Työterveyslaitos ei tunnusta työterveysraportissaan palvelualaa omana toimialana (Työ ja Terveys Suomessa 2012). Suomessa ravintolaympäristön työergonomiatutkimuksen laajimpia kirjallisia tuotoksia onkin 13 sivuinen kirja vuodelta 2010, Ravintolatyön ergonomia ja apuvälineet.

Ravintolatyöskentelyn ergonomiasta Suomessa on kuitenkin tehty eräs merkittävä tutkimus, joka on liitetty mukaan Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto EU-OSHA raporttiin. Protecting workers in hotels, restaurants and catering (2008) raportista löytyy yhteensä 18 eri ravintola-alan työergonomiaan liittyvää tapaustutkimusta ympäri Eurooppaa. Kyseisen tutkimuksen aiheena oli tehdä ergonominen interventio keittiötyöskentelylle ympäri Suomen. Sivukomenttina tutkimuksen aihe oli siis lähes sama tämän tutkimuksen kanssa, mutta se käsitteli keittiötyöskentelyä baarityöskentelyn sijaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli muuttaa keittiötyöskentelyn työmenetelmiä ergonomisemmiksi yhteistyössä keittiöhenkilökunnan ja ergonomian asiantuntijoiden kanssa, sillä haluttiin selvittää, voidaanko näillä keinoilla vähentää työuupumusta ja parantaa työmotivaatiota. Tutkimus suoritettiin erilaisten opastettujen työpajojen avulla ja hyväksi koettuja käytänteitä jaettiin säännöllisesti yhteisissä tapaamisissa. (Mts. 94-99.)

Keittiötyöskentelyn interventio nähtiin hyödyllisenä, vaikka siihen sisältyi myös haasteita. Esimerkiksi osassa tutkittavista huomattiin muutosvastarintaisuutta, joka osoitti hyvin, kuinka vahva vaikutus rutiineilla on ihmisen työskentelyyn. Sen lisäksi heikentäväksi tekijäksi koettiin, etteivät johtoryhmän ihmiset ehtineet usein osallistumaan työpajoihin. Tutkimusprosessi nosti yhteishenkeä ja lisäsi tietoisuutta paremmasta työergonomiasta. Kaiken kaikkiaan tutkittavat olivat tyytyväisiä oppimisen tuomiin muutoksiin, mutta erityisen tärkeäksi koettiin yhteiset keskustelutilaisuudet muiden tutkittavien kanssa. Kokemusten jakaminen muille edisti merkittävästi kollektiivista oppimista ja yhteistä ongelmanratkaisua. Osallistuva työnkehitys nähtiinkin tutkimuksen onnistuneimpana aspektina erityisesti, jos sitä toteutetaan työpaikalla jatkuvasti. Yleisesti tärkeäksi koettiin myös, että ammattikouluissa panostettaisiin enemmän riskien arvioinnin ja ergonomisempien työtapojen opettamiseen. (Mts. 94-99.)

4.2 Fyysinen ergonomia

Kuten käsitteissä jo todetaan, ergonomia voidaan jakaa kolmeen alaluokkaan; fyysiseen, kognitiiviseen ja organisatoriseen ergonomiaan (Definitions and domains of ergonomics, 2018). Jokaisesta alaluokasta löytyy ravintola-alalle mahdollisia tutkimuskohteita ja parannuskeinoja. Tässä tutkimuksessa näistä kolmesta korostuu fyysisen ergonomian tutkimukset, sillä sen tavoitteet linkittyvät parhaiten tämän tutkimusongelman tavoitteisiin. Erityisesti työasentojen, materiaalien käsittelyn, toistoliikkeiden, työhön liittyvien lihaskaurioiden ja työpisteen suunnittelun korjaaminen auttaa tämän tutkimusongelman ratkaisemisessa. Tutkimuksessa sivutaan myös hieman kognitiivisen ergonomian aihepiirejä, kuten henkistä kuormittavuutta ja työn aiheuttaman stressin vaikutusta työntekijän päätöksentekokykyyn fyysisissä työtilanteissa. Tutkimuksen pääpaino on kuitenkin selkeästi fyysisen ergonomian puolella.

Esimerkkinä fyysisen ergonomian tutkimuksesta toimii Grumiaun (2002) raportti yövuorotyön vaikutuksesta ihmisen terveyteen. Kyseisen tutkimuksen pääpaino on turvallisuudessa ja terveydessä. Raportin mukaan pitkään uskottu olettaus, että

ihminen voi nopeasti muuttaa biologisen kellonsa päivätyöstä yötyöhön, on täysin väärä. Tutkimuksessa todetaan, että lyhytkestoisella yötyöllä ei ole juuri vaikutusta, mutta pidempiaikainen yötyö ei myöskään käännä rytmejä; se vain tasaa tiettyjä kehon toimintoja. Tutkimuksen mukaan yötyö nähdään vaarallisena ihmisen keholle, sillä yötyöntekijät kokevat lähes kaikki uniongelmat. Auringonvalon aktivoima luonnollinen herääminen häiritsee nukkumisen pituutta. Samoin muun yhteiskunnan aiheuttamat äänet. Jatkuva väsymys on osa arkea ja keskiarvoisesti yötyöntekijä nukkuu noin kaksi tuntia vähemmän kuin päivätyöläinen. Väsymyksestä johtuva stressi vaikuttaa negatiivisesti ihmisen sydäntoimintoihin ja saattaa aiheuttaa rytmihäiriöitä. Työskenteleminen yöllä vie myös enemmän energiaa, sillä keho on luontaisessa lepotilassa. Kaikista haitoista huolimatta yötyö on yleistynyt länsimaissa. (Mts. 82-83.)

Grumiaun (2002) raportti jatkuu kysymällä, miksi yötyö on yleistynyt kaikista terveyshaitoista huolimatta? Grumiaun mukaan Denis De Mey Belgian yleisestä työvoimaliitosta sanoo, että toimintatapa johtuu vain halusta hyväksikäyttää työntekijöitä tuottavuuden kasvattamiseksi. Tiettyjä yhteiskunnan perusedellytyksiä ei tietenkään voi jättää hoitamatta yöllä, kuten poliisin ja hätäkeskuksen toimintaa. Yksityisellä sektorilla on kuitenkin monia toimijoita, joissa yötyö ei ole pakollista, mutta sitä tehdään silti. Esimerkiksi tietyötä yöllä perustellaan usein turvallisuudella, vaikka yöliikenne on usein vaarallisempaa. Yöllä tapahtuvien tapaturmien suuremmasta lukumäärästä ei ole todisteita, mutta niillä on usein vakavammat seuraukset. Tämä johtuu osittain siitä, että työntekijät saattavat olla töissä yksin, joten apua ei ole lähellä. (Mts. 83,86.)

Yötyö on lähes välttämätöntä yhteiskunnan toimimiselle, mutta hyviä ratkaisuja siitä aiheutuvien kroonisten ongelmien korjaamiseen ei ole keksitty. Grumiau (2002) raportti pitää sisällään listan tähän mennessä tutkituista vinkeistä yötyötä tekeville henkilöille ja työvuorojen suunnittelijoille. Nämä keinot eivät kuitenkaan auta korjaamaan yötyöstä aiheutuvia haittoja, vaan niiden tarkoitus on minimoida aiheutunut vahinko (mts. 84).

Haukka (2010) kertoo väitöskirjassaan tarkempaa analyysiä vuoden 2006 keittiöergonomian tutkimuksesta, josta kerrottiin jo hieman aiemmassa kappaleessa. Aiempi raportti kuvasi tutkimusta enemmän yleisemmällä tasolla, mutta

väitöskirjassa päästään syvemmälle fyysisen ergonomian tutkimukseen. Tutkimuksen mukaan kiputiloja työskentelyn aikana koettiin erityisesti niskan, hartioiden, käsien, alaselän, lantion, nilkkojen ja jalkojen alueella. Tutkimuksen aikana toteutettiin yhteensä 402 eri ergonomista muutosta. Fyysisen ergonomian muutokset eivät kuitenkaan tuottaneet täysin halutun laisia tuloksia. Interventioryhmän terveystilanne ei muuttunut merkittävästi ja he kokivat enemmän ahdistusta ja väsymystä kuin kontrolliryhmä. Ergonomisten muutosten epäonnistuminen pohdittiin johtuvan siitä, että muutokset eivät tulleet henkilöstön omasta keskuudesta ja samaan aikaan tapahtui myös muita muutoksia. Tästä syystä tutkimuksessa analysoitiin, että muutoksia kannattaa toteuttaa riittävän pienissä erissä ja niitä ei kannata pakottaa. Tutkimuksen lopuksi huomattiin, että kontrolliryhmässä tapahtui myös 82 muutosta, mutta ne tapahtuivat täysin luonnollisesti. Tutkimuksen jälkeen kontrolliryhmä olikin onnellisempi kuin interventioryhmä. (Mts. 7-8.)

4.3 Työtapaturmat Suomessa

Viidesosa tapaturmista johtuu työntekijän äkillisestä fyysisestä tai henkisestä kuormittumisesta ja lähes yhtä suuren osan tapahtumista aiheuttavat leikkaavat ja terävät esineet. Työtapaturmista johtuneet kustannukset aiheuttavat merkittävää haittaa sekä loukkaantuneelle henkilölle, hänen yritykselleen, että koko yhteiskunnalle. (Tiirikainen & Salminen 2009, 105.) Palvelualojen työolot ja hyvinvointi -tutkimuksessa selvisi, että enemmistöllä vastanneista oli ollut lyhyitä alle kahden viikon kestäneitä sairauspoissaoloja. Sen lisäksi noin joka kymmenes palvelualan työntekijä oli ollut sairauslomalla työtapaturman takia. Tutkimus toteutettiin vuonna 2009 ja sen tarkoituksena oli selvittää miten palvelualojen työntekijät kokevat työntekonsa. Tutkimukseen vastasi 100 matkailu- ja ravintola-alan työntekijää. (Kandolin, Ketola, Lindström, Tilev & Vartia 2009, 22, 27-28.)

Tapaturmavakuutuskeskuksen julkaisemassa raportissa selvisi, että vuonna 2015 korvattiin yhteensä 124 314 työtapaturmaa, joista 117 908 palkansaajille ja 6406 yrittäjille. Kuntasektori, teollisuus ja rakentamisala olivat tapaturmille alttiimmat alat

tapaturmien lukumäärän mukaan. Työmatkoilla eniten tapaturmia tapahtuu jalan tai pyörällä liikuttaessa koituneista äkillisistä kaatumisista tai liukastumisista, joiden osuus oli 55 % jalankulkijoille ja 24,5 % pyöräilijöille. (Työtapaturmat: Tilastovuodet 2005-2015 2017, 6, 11, 21.)

Tekemättömän työn vuosikatsaus listaa vuosittain Suomessa toimivien organisaatioiden henkilöstön sairaus- ja tapaturmapoissaoloista, työkyvyttömyyseläkkeistä ja työtapaturmavakuuttamisesta aiheutuneet suorat kustannukset. Sen lisäksi raportoidaan panostukset työterveyshuoltopalveluihin. Poissaoloista johtuneet kustannukset ovat pienentyneet vuosi vuodelta, mikä näkyy erityisesti sairaspoissaolokustannusten vähenemisenä. Myös työterveyshuoltoon tehdyt panostukset ovat kasvaneet vuoteen 2014 asti. (Tekemättömän työn vuosikatsaus 2017.)

Hyvästä kehityksestä huolimatta tekemätön työ aiheuttaa edelleen merkittävän kustannuserän Suomen työelämässä. Vertailututkimuksen 55 yrityksessä tämä yhteenlaskettu summa on vuonna 2016 n. 102 miljoonaa euroa vuodessa. Mikäli tämän tutkimuksen tulokset suhteutetaan koko Suomen yksityissektoriin, puhutaan jo n. 3,5 miljardin suorasta vuosikustannuksesta. (Mt.)

Tutkimuksen organisaatioiden toimialat koostuvat raskaasta teollisuudesta, palvelualasta ja asiantuntijaorganisaatioista, mutta yksittäisten alojen kustannuksia ei luetella tarkemmin. Tutkimuksen toteutti yhteistyössä Elinkeinoelämän keskusliitto EK, Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK, Työterveyslaitos, Terveystalo, tilintarkastusyhteisö PwC, eläkevakuuttajat Elo, Etera, Ilmarinen, Keva, Varma ja Veritas, sekä vahinkovakuutusyhtiö IF (mt).

5 Ravintola työympäristönä

Ravintola-alalla työskentelee paljon nuoria aikuisia ja se nähdään usein väliaikaisena ammattina opiskelun tai muun ohella. Palvelualojen taskutilaston (2017) mukaan majoitus- ja ravintolatyöntekijöistä vuonna 2016 57 % oli alle 34-vuotiaita. Osa-aikaista työtä teki alalla vuonna 2016 38,1 % työntekijöistä ja vuokratyön osuus oli palvelualoista suurin, 6,2 % ja tämä asettaa tiettyjä haasteita alaa kohtaan. (Palvelualojen taskutilasto 2017, 8-18). Vuokratyöntekijään ei aina suhtauduta kovin myönteisesti työpaikalla, sillä sen koetaan vievän vain aikaa vakituisilta työntekijöiltä (Vuokratyö 2015).

Nuoret ja kokemattomat työntekijät ovat usein alttiimpia työtapaturmille, koska kokemusta kestävästä työtekniikoista ei vielä ole (Tiirikainen & Salminen 2009, 104). Tästä syystä nuoren henkilön työhön perehdyttämisellä on suuri tärkeys työn sujuvuuden takaamiseksi. Kokemattomuus voi olla kuitenkin myös voimavara. Protecting workers in hotels, restaurants and catering (2008, 94-99) -keittiöinterventiotutkimuksen raportissa mainittiin kuinka suuri negatiivinen vaikutus rutiineilla voi olla oppimiseen. Yleensä nuori työntekijä ei olekaan vielä ehtinyt kangistua talon tapoihin eli käytänteisiin, joita ollaan noudatettu ravintolassa alusta lähtien. Tästä syystä nuori työntekijä voi havainnoida työskentelyä ja ympäristöä objektiivisemmin, joten hän voi olla myös alttiimpi kehitysehdotusten antamiselle.

5.1 Työn kuormittavuus

Varsinkin uusien työntekijöiden työskentelytekniikkaan olisi hyvä kiinnittää huomiota uran alkuvaiheilla. Tiirikaisen ja Salmisen (2009, 104) mukaan alle 25-vuotiaiden nuorten riski joutua työtapaturmaan on suurempi kuin vanhempien työntekijöiden, mutta nuorten aiheuttamat tapaturmat ovat usein kevyempiä. Alan oppilaitoksissa ei kuitenkaan kiinnitetä työskentelytekniikkaan juuri huomiota, vaan opetuksen pääpaino on alan teoriassa, harjoittelussa ja käytänteissä. Laki määrittää työnantajan ryhtymään asianmukaisesti toimenpiteisiin nostamisesta koituvan vaaran ehkäisemiseksi tai hankkimaan työntekijän käyttöön mekaanisia laitteita, jotta

työntekijän ei tarvitse käsin nostaa raskaita asioita (L 1409/1993). Silti kaikissa ravintoloissa ei puututa tähän ongelmaan. Käsin nostetut tavarat ovat ongelma myös muilla sektoreilla. Tilastokeskuksen raportissa yrittäjien työpaikkatapaturmat työsuorituksen mukaan taakan siirtäminen käsin oli toiseksi yleisin tapaturman aiheuttaja 15,9 % osuudella (SVT: Työtapaturmat 2015).

Cocktailien ravistaminen huonolla tekniikalla voi edesauttaa ylävartalo-ongelmia kuten lihassärkyä tai kiertäjäkalvosimen tulehdusta. Suomalaisten terveys -kirjassa sanotaan, että kiertäjäkalvosimen jännetulehduksen yleisyyttä väestötasolla ei tiedetä, mutta suuren riskin ammateissa se on yleisesti 15 – 24 %. Rasisairaudet johtuvat lähinnä työ- ja vapaa-aikaan liittyvästä liiallisesta kuormittumisesta ja yläraajojen rasituksesta erityisesti toistotyössä, johon liittyy suuri käden voiman käyttö. (Aromaa, Huttunen, Koskinen, & Teperi 2005, 170.) Myös Koskenvuori (2003, 163) kertoo työhön liittyvien riskitekijöitä olevan toistotyö ja pitkäkestoinen tai toistuva olkavarren kohoasento sekä työkalujen käyttö pään yläpuolella. Rasisairaudet aiheuttavat enimmäkseen lyhytaikaista työkyvyttömyyttä, mutta tarkkoja tietoja niiden osuudesta sairaslomien aiheuttajana ei ole käytettävissä (Aromaa ym. 2005, 170).

Kansainvälisessä tutkimuksessa *Ergonomic Assessment of Work-Related Musculoskeletal Discomfort and Fatigue Among Banquet Workers Serving Chinese Cuisine in Taiwan* (2005) selvitettiin, mitä fysiologisia muutoksia työntekijöihin kohdistuu työvuoron aikana. Tutkimus toteutettiin Taiwanilaisille ravintolatyöntekijöille viisi tuntia kestävästä bankettitarjoilun aikana. Otantana tutkimukselle toimi 328 tarjoilijaa, joista 91,8 % oli 15-24 vuotiaita. Naisten osuus otannasta oli 61 % ja miesten 39 %. Tutkimuksen aikana työntekijöiden fyysiset ominaisuudet mitattiin ennen työvuoroa ja sen jälkeen. Tarjoilijat pystyivät myös ilmaisemaan eri kehon osien kuormittavuutta, sekä epämukavuuden tunnetta lomakkeen avulla. (Jong-Yu, Chung-Yi & Fung-Chang 2005.)

Tutkimuksesta selvisi, että jokaisen tarjoilijan kokema kiputila oli kasvanut työvuoron jälkeen. Erityisesti jaloissa ja vasemmassa kyynärpäässä tunnettiin suurinta rasisusta. Vasemman puolen kuormittuvuus johtuu pääsääntöisesti siitä, että suurin osa tarjoilijoista kantaa tarjotinta ja tyhjiä astioita vasemmassa kädessä. Tutkimus osoitti, että nopea käveleminen raskaan kuorman kanssa tuo huomattavaa rasisusta jaloille

sekä ylävartalolle. Tutkimuksessa oletettiin vanhempien työntekijöiden olevan väsyneempiä työvuoron päätteeksi, mutta he kokivatkin vähemmän epämukavuutta vuoron jälkeen. On hyvin mahdollista, että kokeneemmat työntekijät ovat kehittäneet itselleen tehokkaampia työskentelytekniikoita, jolloin työ ei ole keholle niin kuormittavaa. (Mt.)

Vaikka tutkimus ei suoranaisesti liity baarityöskentelyyn niin silti sen tulokset ovat hyvin vertailukelpoisia. Myös baarityöskentelyssä tarjottimen ja painavien astioiden kantaminen yhdellä kädellä on hyvin yleistä. Monessa anniskeluravintolassa on siirrytty itsepalvelusta pöytiintarjoilumalliin, jolloin asiakkaalle tarjoillaan heidän tilaamansa juomat suoraan seurueen pöytään. Baaritarjoilijan työtehtäviin kuuluu myös tyhjiä lasien kerääminen salista, jossa käytetään hyvin usein tarjotinta apuvälineenä. Erityisesti täysien juomalasiensa kuljettaminen tarjottimella on hyvin fyysistä työtä.

Työterveyslaitoksen uutisessa yleisimmät ammattitautien tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovat jännetupintulehdus, rannekanavaoireyhtymä ja lateraalinen epikondyliitti, eli tenniskyynärpää (Ammattitaudit n.d.). Näille ammattitaukeille yhteisiä tekijöitä ovat toistotyö, suuri käden voiman käyttö sekä ranteen taipuisat asennot. Vuonna 2007 ilmoitettiin yhteensä 1070 rasitusvammaa, joka oli 17 % kaikista ammattitautitapauksista (Rasitusvammat 2007).

Kuulovammojen osuudet työelämässä ovat hyvin yleisiä. Työperäisiä meluvammoja on rekisteröity vuosien 1975-2000 aikana noin 40 000 tapausta ja ne muodostavat 30 – 40 % kaikista ilmoitetuista ammattitaukeista (Koskenvuo 2003, 300). Työperäiset sairaudet kirjassa mainitaan, että meluvammat voivat syntyä pitkäaikaisen rasituksen seurauksena tai äkillisenä impulssina. Suurilla työnantajilla meluntorjunta ja henkilökohtaisten suojausten käyttö ovat säännöllistä, mutta erityisesti pientyöpaikoissa suojaus saattaa jäädä puutteelliseksi. Kuulovamman ehkäisyssä paras tapa vähentää melutasoa on altistumisen vähentäminen erilaisten torjuntatoimenpiteiden avulla, jotta altistuminen alenee pysyvästi. Melutasoa voidaan alentaa työpaikan suunnittelulla, kuulosuojaimilla, koteloinnilla tai ääntä absorboivilla materiaaleilla ja käyttämällä vaihtoehtoisia hiljaisempia työmenetelmiä tai työvälineitä. (Uitti & Taskinen 2011, 264, 268.)

5.2 Työpistesuunnittelu

Frablen (1998) mukaan baaritiski on yleensä suurin liiketoiminnan tuottavuustekijä, mutta se saa usein myös vähiten huomiota. ”Hyvän baaritiskin muotoilu mitataan funktionaalisuudella ja ergonomisella tehokkuudella, ei koolla tai työvälineiden määrällä.” Yleinen virhe on tarvittavien työkalujen ja laitteiden yliarviointi, jolloin työpisteellä ei jää tilaa laseille ja myyntituotteille. Usein tehdään se virhe, että työpiste suunnitellaan muodon tai symmetrian ympärille, vaikka todellisuudessa se pitäisi suunnitella baarimestarin työtehokkuuden ja ergonomian maksimointia varten. Työpisteet tulisi suunnitella mahdollisimman identtisiksi, jotta työhön oppiminen helpottuu. Baaritiskiä ei pitäisi kuitenkaan tilata valmiista katalogista, sillä baaritiskin tulisi aina heijastaa liiketoimintasuunnitelmaa ja sen luomia erityistarpeita. Esimerkiksi sporttibaari stadionilla tai hotellin aulabaari asettavat hyvin erilaiset tarpeet ja vaatimukset työpisteen suunnittelulle. (Mt.)

Frable (1998) jatkaa kertomalla käytännön esimerkkejä työpistesuunnittelusta. Päättävänä tulisi olla turhien askelten minimoiminen, sillä jokainen ylimääräinen askel vähentää työtehokkuutta. Esimerkiksi baaritiskin ja takatiskin välinen etäisyys on usein liian pitkä; optimoimalla kyseinen etäisyys voidaan säästää askelissa jopa 1,5km yhden kiireisen työpöydän aikana. Kaikki oleellimmat tuotteet ja työvälineet pitäisi pystyä sijoittamaan työpisteen välittömään läheisyyteen työntekijän etupuolelle, jotta työntekijän ei tarvitse kääntää selkäänsä asiakkaalle jatkuvasti. Tärkeää on myös huomioida käytettävät pintamateriaalit, jotta ne on helppo pitää puhtaana. Työpisteen puhtaus jätetään usein liian heikolle huomiolle, sillä työntekijöiden motivoiminen työpisteen siivoamiseen voi olla haasteellista kahdelta aamuyöstä. Tästä syystä pinnat tulisi pitää pelkistettyinä ilman turhaa tavaraa ja irrallisia oluthanaletkuja. (Mt.)

Frablen lehtikirjoitus on jo kohtalaisen vanha, mutta se pitää sisällään merkittäviä ajatuksia. Työpistesuunnittelu pitäisikin tehdä aina työskentelyn ergonomiasta ajatellen, sillä työpistesuunnittelulla voi olla merkittävä vaikutus työntekijän tyytyväisyyteen ja turvallisuuteen. Aho, Autti ja Siitonen (2009, 65-70) kertoo kirjassaan Mikosta Mestariksi: Baarityön käsikirja kattavasti kaikenlaisia käytännön vinkkejä baarin työpistesuunnittelua varten. Tätä tutkimusta varten päädyttiin

kuitenkin jättämään uuden työpisteen suunnittelun näkökanta pois, sillä haluttiin enemmänkin löytää keinoja jo rakennettujen työpisteiden parantamiseksi jälkikäteen.

Protecting workers in hotels, restaurants and catering -raportissa (2008, 119-124) löytyy myös tämän tutkimuksen viitekehykseen istuva Virossa toteutettu tapaustutkimus, joka käsittelee työturvallisuuden parantamista työskentely-ympäristön muutoksilla yökerhoympäristössä. Tutkimuksessa tehtiin interventio tilan valaistukselle, äänitasolle, työvälineille, työskentelypinnoille, ilmastoinnille ja vaatetukselle ja muutoksen vaikutuksia seurattiin tietyn ajan kuluttua. Seuraavat muutokset suoritettiin:

- Työpisteisiin asennettiin paremmat valot, jotta henkilökunta voi itse vaikuttaa valaistukseen
- Äänitasoa laskettiin kuulon suojelemiseksi ja työpisteisiin asennettiin erityiset työskentelymatot värinän ja äänen vähentämiseksi. Sen lisäksi määrättiin kuulonsuojaus vastaava, joka järjestää työntekijöille korvatulpat
- Ilmastointilaitteita parannettiin ja lämpötila tasattiin 20 asteeseen
- Portaisiin asennettiin liukastumisenestonauhat. Sen lisäksi samanlaiset nauhat asennettiin työpisteen takahyllyille, jotta pullo ei pääse tippumaan värinän takia
- Työskentelyvälineet tarkastettiin ja niitä parannettiin henkilökunnan toiveiden mukaan.

Kaiken kaikkiaan interventio oli onnistunut. Intervention aikana selvisi tiettyjä haasteita, kuten osan henkilökunnan haluttomuus käyttää annettuja korvatulppia tai satunnainen äänirajan ylittyminen rajoista huolimatta, mutta tärkein muutos oli sen avaama dialogi henkilöstön ja johtoportaan välille. Nykyisin asioista keskustellaan säännöllisesti, jotta ongelmia voidaan ratkaista hyvissä ajoin yhdessä. (Protecting workers in hotels, restaurants and catering 2008, 119-124.)

Myös Hopsu ja Louhevaara (1996) kertovat artikkelissaan samasta ilmiöstä; ns. osallistuvasta ergonomiasta.

Osallistuvalla ergonomialla tarkoitetaan nimenomaan työntekijän tai tuotteen käyttäjän osallistumista muiden asianosaisten ohella työn, työolojen tai tuotteen kehittämiseen (Hopsu & Louhevaara 1996).

Osallistuva ergonomia edellyttääkin työntekijän aktiivista osallistumista kehitystyöhön, joten sitä ei voida tehdä yksinomaan johtoryhmän, suunnittelijoiden

tai työterveyshuollon puolelta työntekijöiden mielipiteitä mukaillen. Käytännön hyötynä työntekijän osallistumisesta voidaan nähdä siinä, että lopputulos vastaa paremmin todellisia tarpeita ja hyvinvointia. Se myös sitouttaa henkilökunnan tiiviimmin erilaisiin muutosprosesseihin. Sitoutuminen ja osallistuminen parantaa myös yleisesti työmotivaatiota. Vielä vuonna 1996 osallistuva ergonomia nähtiin melko hyödyntämättömänä voimavarana, mutta nykyisin termiä hyödynnetään esimerkiksi Työterveyslaitoksen sivuilla. Kuten Viron yökerhotapaustutkimuksessa (2008) voidaan todeta, henkilöstön ja johtoportaan välisellä vuoropuhelulla on vaikutusta työilmapiiriin. Samalla tavoin osallistuva työskentely vaikutti positiivisesti myös keittiötyöskentelyn interventiotutkimuksessa (Protecting workers in hotels, restaurants and catering 2008, 119-124). (Hopsu & Louhevaara 1996.)

6 Tutkimustulokset

Tutkimuksessa haastateltavat henkilöt valittiin Helsingistä, sillä ravintola-alan suurimpien yritysten toimistot sijaitsevat usein pääkaupunkiseudulla ja haastattelut oli helpointa toteuttaa yritysten omilla toimipisteillä. Tutkimuksen luotettavuuden takia haluttiin haastatella mahdollisimman laajan ravintola-alan kokemuksen omaavia johtoportaan henkilöitä. Haastatteluiden kohteeksi valittiin johtajia, koska Kanasen (2017, 48) mukaan silloin voidaan saada pienemmällä otannalla laadukkaampaa tietoa.

Haastateltaviksi valikoituivat suuren ketjun ravintolatoimen johtaja, koko Suomen laajuisen henkilöstöpalveluyrityksen Helsingin aluepäällikkö, perhe/franchising -yrityksen Helsingin ravintolapäällikkö ja usean kansainvälistä tunnustusta saaneen cocktailbaarin ravintolatoimenjohtaja. Haastateltaviksi valittiin henkilöitä, joilla uskottiin olevan riittävästi tietoa tutkittavasta asiasta. Kaikilla haastatelluilla on laaja ravintola-alan kokemus sekä työntekijän näkökulmasta, että esimiestehtävistä ympäri Suomea.

Tavoitteena oli saada vieläkin laajempi otanta haastateltavista yrityksistä, mutta kaksi merkittävää suurta toimijaa joutui perumaan haastattelut puutteellisen informaation tai aikatauluongelmien takia. Muutamassa haastattelussa huomattiin myös se, että ravintola-alan isojen yritysten johtajat eivät osaa vastata laajasti ravintoloiden päivittäiseen operatiiviseen johtamiseen liittyviin kysymyksiin, kuten työntekijöiden perehdyttämiseen sekä toimipaikkojen työtyytyväisyyteen. Tästä syystä päädyttiin haastattelemaan myös operatiivisen johdon edustajaa.

Teemahaastattelun teemat luotiin vastaamaan tutkimusongelmaan sekä tutkimuskysymyksiin. Kaikki haastattelut sovittiin puhelimen välityksellä ja toteutettiin yritysten omilla toimipaikoilla. Teemahaastattelut äänitettiin ja litteroitiin. Haastattelut olivat kestoltaan 25 - 60 minuutin pituisia. Haastateltavat olivat aiheesta hyvin innostuneita, ja he kokivat tutkimusaiheen tärkeäksi alan tulevaisuuden kannalta. Anonymiteetin takia kyseisten yritysten nimiä ja haastateltujen yhteystietoja ei julkaista, joten analysointivaiheessa puhutaan yrityksistä 1,2,3 ja 4.

Yritys 1 edustaa laajaa yökerholiiketoimintaa ympäri Suomea. Tällä hetkellä sillä on henkilöstöä 250 - 300 ja 14 toimipaikkaa. Yritys 2 on suomalainen ravintola-alan henkilöstön välitykseen erikoistunut yritys, jonka suurimmat toimipisteet ovat Helsinki, Turku, Tampere, Jyväskylä ja Lappi. Henkilöstöä yrityksellä on noin 4 000 ympäri Suomea. Yritys 3 on erikoistunut panimotoimintaan sekä omien tuotteiden tislaukseen. Sillä on ravintoloita Helsingissä, Turussa, Tampereella, Lahdessa, Jyväskylässä ja Lappeenrannassa. Yritys 4 omistaa neljä cocktailravintolaa sekä yhden ruokaravintolan Helsingissä ja työllistää tällä hetkellä 44 henkilöä.

6.1 Tapaturmien välttäminen

Haastattelujen perusteella vakavat tapaturmat ovat ravintola-alalla melko harvinaisia. Kaikkien yritysten mukaan yleisimmät onnettomuudet liittyvät terävien esineiden, kuten veitsien ja lasien käsittelyyn ja niistä syntyneisiin viiltohaavoihin. Myös kuorimaveitsen osuus yleisimpien viiltohaavojen aiheuttajana nousi esille yrityksessä 4. Cocktaileja koristellessa kuorimaveitsen lipeäminen saattaa helposti lyhentää sormenpäästä muutamalla millillä, vaikka sitä ei normaalisti mielletä teräväksi esineeksi. Suurin osa ravintola-alan sairaspotilaista on kausiluontoisia viruksen aiheuttamia sairaustiloja, kuten kuumetta ja influenssoja. Tämä nousi jokaisessa haastattelussa esille. Ravintola-alalla käsitellään rahoja ja työskennellään asiakaspalvelutilanteissa, joten virustaudit ovat hyvin yleisiä.

Yritykset 2 ja 3 nostivat esiin tapaturman nilkan nyrjähtämisestä, ja yritys 1 kertoi ainoastaan yhdestä henkilöstä, jolle oli tullut lievä selkävamma. Yrityksessä 4 on livennyt ravistin työntekijän käsistä ravistamisen aikana ja se aiheutti silmäkulman paikkaamisen sairaalassa. Kaikki yritykset sanoivat kuitenkin, että vakavat tapaturmat ovat harvinaisia. Esimerkiksi yritys 1 kertoi tapaturmista:

Mul on yks tämmönen selkätapaus tiedossa, mut sekään ei johtunut meidän työpisteeltä vaan siitä, kun hän kompuroi vähän aina ei töissä ollessaan aika usein.

Myös yritys 2 vastasi tapaturmien määrään:

Eipä oikeastaan ole. Toki ne on jatkuvassa seurannassa ja pyritään tekemään myös sitä ennalta ehkäisevää työtä juurikin näiden asioiden kanssa. Et pystyittäis pitämään jatkossakin pienenä.

Yrityksen 3 haastattelussa ilmeni, että työntekijät ovat hyvin huolellisia ja tärkeintä on, että väsyneenä työskentelyä pyritään välttämään. Vireystilaa ylläpidetään riittäväillä tauoilla ja maksimissaan 9 tunnin työvuoroilla. Myös yritys 2 pitää tärkeänä työntekijöiden riittävää lepoa. Sen mukaan oman terveyden voi menettää vain kerran, joten siitä kannattaa huolehtia. He painottavat myös, että loppuun palaminen ja uupuminen eivät edistä kenenkään hyvinvointia.

Hyvä perehdyttäminen ja työvuosien tuoma kokemus toimivat parhaiten tapaturmien vähentämisessä. Yritys 3:n mukaan kiireessä työskennellessä turvaudutaan usein rutiineihin ja siihen, miten asia on totuttu hoitamaan. Silloin ei juurikaan ajattele omaa työskentelyään, vaan työskentely tapahtuu automaationa. Kiireessä työskentelyn huono puoli on mahdollinen työvaiheiden oikominen. Varsinkin ravintola-alalle tulleiden uusien työntekijöiden työskentelytekniikkaan tulisi kiinnittää huomiota, jotta mahdolliset työtapaturmat pysyisivät alhaisena. Yrityksen 2 hallinnon edustajat tekevät paljon suorittavaa työtä asiakasyrityksissä, jolloin keskustelua kestävästä työskentelytekniikoista on helppo käydä uusien työntekijöiden kanssa työvuoron aikana. He muistuttavatkin muun muassa siitä, ettei oluttankkia kannata kiireestä huolimatta nostaa selällä vakavan onnettomuuden ehkäisemiseksi. Myös yrityksessä 3 varaston kuorman purun hoitaa kokeneempi työntekijä. Se toteuttaa myös säännöllisesti koulutuksia, joissa käsitellään oluttankin vaihtoa. Esimerkiksi useamman oluttankin kantaminen kerrallaan on täysin järjen vastaista, sillä yhden tankin paino on hieman yli 30 kg.

Työpaikoilla tapahtuva perehdytys on kaikissa yrityksissä hyvin tärkeässä roolissa. Yleensä vuorossa toimiva esimies hoitaa uuden työntekijän kouluttamisen. Jokaisella yrityksellä on uusille työntekijöille perehdytyskansio, jossa kerrotaan pääkohdat työpaikan toiminnasta. Vuokratyövoimalle yritys 2 toteuttaa säännöllisesti perehdytyksiä uusista työpaikoista, jolloin vieraaseen työympäristöön on helppo tutustua etukäteen. Yrityksessä 4 uusille työntekijöille annetaan toimipistekohtainen työmanuaali, josta selviävät esimerkiksi salityöskentelyn perusteet. Kaikissa sen

toimipaikoissa on pöytiintarjoilumalli, joten uudet työntekijät aloittavat salissa työskentelemisellä ja siirtyvät siitä juomien valmistamiseen lyhyen harjoittelujakson jälkeen. Yrityksessä 4 ei kiinnitetä juurikaan huomiota ergonomisten työskentelytekniikoiden perehdyttämiseen, sillä suurin osa työntekijöistä on ollut ravintola-alalla jo useamman vuoden. Olettamuksena on, että baarityöskentelyn perusteet ovat jo tässä vaiheessa hyvin hallussa. Kaikki yritykset painottivat, että ensimmäiseen työvuoroon on hyvä mennä 30 - 45 min etukäteen, jotta uuteen paikkaan ehtii tutustumaan hieman ennen varsinaisen työvuoron alkamista.

Työntekijöiden jatkuva kouluttautuminen ja uusien tekniikoiden opiskelu nähdään yrityksissä hyvänä asiana. Yritys 2 on jo aiemmin monena vuotena järjestänyt työntekijöilleen koulutuksia. Tulevaisuudessa se panostaa koulutuksiin vielä enemmän ja aikoo syventää työntekijöidensä ammattitaitoa. Se kokee myös asiakasyritysten ottamisen kouluttautumisiin mukaan tärkeänä. Kun kysyttiin, ovatko työntekijät itse kiinnostuneita koulutuksista, yrityksen 2 haastattelussa selvisi seuraavaa:

On ja ei. Valtaosa porukasta on ja mikä on mun mielestä hienoa et ihmiset on innokkaita kehittämään ammattitaitoaan ja myöskin edistämään työllistymistään sillä, et ollaan valmiita kouluttautuu. Ja sit toki on niitä jotka ei koe sitä niin tarpeelliseksi, et näkevät et ovat vuoden tai kaks alalla ja tekevät töitä just koulun ohessa.

Vaikka työntekijöiden koulutus on haastattelujen perusteella hyvin tärkeää, silti osa työntekijöistä kokee kouluttautumisen täysin turhaksi. Tämä nousi epäkohtana esille myös yrityksen 1 haastattelussa. Valitettavasti ravintola-ala koetaan yhä hieman negatiivisena alana ja pysyviä työntekijöitä on vaikea löytää. Osalle työntekijöistä ravintola-ala on vain "läpikulkuammatti", ja töitä tehdään lähinnä opiskelujen rahoittamiseksi. Myös yritys 1 haluaisi lisää työntekijöitä, jotka haluaisivat jäädä alalle. Se painottaa myös, että esimerkiksi Helsingissä työntekijöiden vaihtuvuus on todella suurta. Työpaikkaa vaihdetaan usein, koska osa työntekijöistä kokee paikoillaan pysymisen vaikeaksi ja samassa toimipaikassa työskentelemisen pitkästytäväksi. Tämä nousee yrityksen 1 mielestä epäkohdaksi tämän hetken työllisyystilanteessa.

Ravintolatyön fyysisyyden tarkasteleminen on hyvin hankalaa, sillä jokainen työntekijä kokee asiat eri tavalla. Esimerkiksi tyhjien lasien kerääminen ravintolan salista on jollekin raskaampaa kuin toiselle. Työntekijöiden työkokemus saattaa helpottaa työn fyysisyyden kokemusta. Näin selvisi esimerkiksi yrityksen 3 haastattelussa.

Jotkut alalla vähän vähemmän työskennelleet kokee sen raskaana. Sit toiset, jotka on vähän kauemmin ollu, ni eihän ne koe sitä samalla tavalla. Tässä on ehkä isoin ero.

Ravintola-alalla työtekniikoiden oppiminen tapahtuu valitettavan usein yrittämisen ja erehdyksen kautta. Jokainen haastateltava on asiasta samaa mieltä. Oman ammattitaidon kehittäminen vie kauan aikaa, ja virheitä tekemällä oppii välttämään huonoja valintoja. Kokeneen työntekijän näkökulmasta katsottuna uusien työntekijöiden kouluttaminen on helppoa, koska voi todeta oman kokemuksen kautta, että näin ei kannata tehdä. Oman työskentelyn tehokkuuden ajattelu kehittyy myös vuosien aikana. Esimerkiksi pitkien työvuorojen aikana työntekijöiden askelmäärät nousevat todella korkeiksi. Jaksamista työvuoron aikana helpottaa, jos työntekijä pystyy minimoimaan askelia ja tekemään työskentelystä vähemmän kuormittavaa. Tämä nousi erityisesti yrityksen 3 haastattelussa esille. Cocktailien ravistamisen kuormittavuudesta, työterveydellisestä näkökulmasta ja nivelten kulumisesta yrityksen 4 haastattelussa tuli esille seuraava asia:

Tää ois ihan mahtavaa et nimenomaan pystyttäis käyttää vaikka työterveyttä tähän apuna. Et pystyttäis saaha ihan konkreettista dataa, et tämmöset asiat vaikeuttaa tätä tai kuluttaa tätä ja tätä niveltä enemmän tai vähemmän. Tavallaan kuitenkin alalla järjestäin kaikki on jollain lailla itseoppineita, niin toi ois kyl varmaan tervetullut yleinen ohjeitus tai perehdytys alalle.

Yritys 4 otti esille alan koulutusta sivuavan asian kestävien työtekniikoiden opiskelusta.

Ja mikäs sen mahtavampaa, ku vaikka et jo vähän koulussa joku pystyis sivuamaan sitä työergonomiaa ja antaa käytännön vinkkejä työelämästä. Eikä vaan pelkästään vinkkejä siitä, että pitääkö selkä suorana, kun nostatte. Tavallaan se kuulostaa vähän ehkä itsestänselvyydeltä ja typerältä, mut sit jos oiski esimerkkejä ihan

konkreettisesta työelämästä, niin ne vois olla ensinnäki mielenkiintoisempia, mut eväitä myöski tulevaa työelämäuraa ajatellen.

Yrityksistä yksikään ei kertonut kuulovaurioiden olevan työntekijöilleen ongelma. Erityisesti yrityksessä 2 kannustetaan kuulosuojainten käyttöön meluisassa ympäristössä työskennellessä. Esimerkiksi yökerhoissa melutaso nousee usein niin korkeaksi että työntekijöille suositellaan kuulosuojaimia pysyvien haittojen ehkäisemiseksi. Muissa yrityksissä haastattelujen perusteella ravintoloiden melutaso ei nouse niin korkeaksi, että olisi kuulovaurion vaaraa. Yrityksen 4 haastattelussa selvisi, että se on esimerkiksi mitannut ravintoloiden desibelitasoja viranomaisten kanssa. Yrityksen ravintolassa ei myöskään ole livemusiikkia. Aina musiikki ei kuitenkaan ole suurin syy meluhaittojen syntymisessä, kuten selvisi yrityksen 3 haastattelussa.

Isoin melutaso tulee välillä ihmisistä itsestään. Niistä tulee yllättävän paljon ääntä. Onneks on korkea tila, et se hukkuu. Mut silti ihmisistä lähtee kauheesti meteliä.

Erityisesti suurien seurueiden keskustelu nostaa ravintoloiden desibelitasoja hyvin nopeasti ja huomaamattomasti. Kuulovaurioiden seuraaminen on kuitenkin melko haastavaa, sillä kuulon heikkeneminen on hyvin usein monen vuoden mittainen prosessi. Myös työntekijöiden yksityiselämässä tekemät asiat voivat heikentää kuuloa, joten työtapaturmien ja yksityiselämän osuutta voi olla vaikea erottaa.

6.2 Työntekijän vaikutusmahdollisuudet

Haastatteluista nousi esille vahvasti se, että työntekijällä on hyvät mahdollisuudet vaikuttaa työntekoonsa ja työpisteeseensä, kunhan sen vain osaa kertoa ääneen. Haastattelutuloksien perusteella työntekijän vaikutusmahdollisuudet kiteyttää erittäin hyvin yritys 1: ”Mitään asiaa et saa eteenpäin tai toisten tietoon, jos sitä ei kerro jollekin.” Hänen mukaansa onkin vaikea puuttua sellaiseen, mikä ei ole tiedossa tai mistä ei kukaan kerro mitään. Haastateltaville yrityksille kaikenlainen palaute työntekijöiltä ja asiakkailta on äärimmäisen tärkeää. Ei ole merkitystä, onko palaute

positiivista vai negatiivista. Tärkeämpää on, että palautetta tulee. Yrityksen 1 mukaan negatiivinen palaute on usein jopa parempaa, sillä se on rakentavampaa ja sen perusteella asioita voidaan tarvittaessa korjata. ”Oletusarvohan on, et kun mitään ei kuulu, kaikki on kivasti.”

Kaikissa haastatteluissa korostui työntekijän oman aktiivisuuden merkitys työpisteiden tai työkäytäntöjen kehittämisessä. Työpisteiden rakenteita on luonnollisesti huomattavasti vaikeampaa muuttaa ilman kunnollisia perusteita. Kaikista haastatteluista löytyi esimerkkejä myös suuremmista muutoksista, kun oli huomattu, että niitä tarvitaan. Yritys 2 kertoi uuden baarin työpisteestä, joka oltiin suunniteltu arkkitehdin näkemyksien mukaan, mutta tiski todettiin työntekijöiden keskuudessa täysin toimimattomaksi. Sen jälkeen henkilöstöpalveluyritys keskusteli asiakasyrityksen kanssa työpisteen muuttamisesta, jotta työnteko olisi mahdollista. Lopputuloksena työpisteen lattiaa päädyttiin korottamaan 25 cm. Samaan tapaan myös yritys 1 kertoi, että jopa suuret rakenteelliset muutokset työpisteisiin ovat mahdollisia, kunhan niihin löytyy riittävän painavat perustelut.

Haastatteluissa nousi esille, että työntekijöiden muutosehdotukset ovat enemmän kuin toivottuja. Yrityksen 3 mukaan uusien näkökulmien tuominen esille työnteossa on tärkeää, sillä talon rutiineihin on helppo sokeutua. Asioita tehdään usein tietyllä tavalla, koska niin on aina tehty. Tästä syystä yrityksen 3 haastateltava usein kyselee uusien työntekijöiden aloittaessa, onko tietty asia fiksusti, vai voiko sen tehdä jotenkin paremmin. Uudet työntekijät pystyvät katsomaan asioita aivan eri näkökulmasta, joten kehitysehdotukset koettiin tärkeäksi voimavaraksi kaikissa haastatteluissa. Yritys 3 korosti, että vaikutusmahdollisuuksien myötä tulee myös vastuu, sillä omat ideat pitää myös pystyä perustelemaan. Idean ei aina tarvitse onnistua, mutta olennaista on yrittäminen. Yritys 3 mainitseekin, että asioista on turha kiukutella, jos ei itse jaksaa asian eteen tehdä mitään.

Parhaimmat mahdollisuudet työpisteen toimivuuden parantamiseen löytyvät pienten asioiden muuttamisesta. Yritys 1 vitsailikin, että jos joku on vuonna 2008 laittanut sitruuna-astian tiettyyn paikkaan, se ei tarkoita, etteikö sitä saisi siirtää, mikäli sen voisi sijoittaa johonkin parempaan paikkaan. Heikoimmat vaikutusmahdollisuudet on lyhytaikaisilla ekstratyöntekijöillä, jotka saattavat tulla tekemään lyhytkestoista yökerhovuoroa. He tulevat usein töihin ”valmiiseen pöytään”, eli kaikki on

valmisteltu etukäteen ja työpiste on heti valmis myyntityöhön. Silloin mahdollisuudet muutosten tekemiseen tai tavaroiden siirtelyyn ovat vähäiset. Heillä on kuitenkin edelleen mahdollisuus vaihdella pullojen sijaintia pullotelineessä tai siirtää pillitelineitä, mikäli he kokevat muutokset tarpeelliseksi.

Vaikka kaikki haastateltavat yritykset ovat avoimia kuuntelemaan henkilöstönsä palautetta, säännöllisen työntekijäpalautteen kerääminen vaihteli suuresti yritysten välillä. Aktiivisin toimija oli yritys 2, ja vähiten palautetta keräsi yritys 4. Tämä selittyy yritysten perusliiketoiminnalla, sillä yrityksen 2 liiketoiminta perustuu siihen, että se tarjoaa lisätyöntekijöitä asiakasyrityksille tarpeen mukaan ja työskentelypaikkoja saatetaan vaihdella usein. Siksi mahdollisten epäkohtien löytäminen nopeasti korostuu, jotta yhteistyö olisi kestävä. Yritys 4:llä puolestaan on vähän henkilökuntaa, eikä se kerää palautetta kyselyillä lähes ollenkaan. Asioista keskustellaan usein työnteon ohessa, ja kehityskeskustelut käydään kahdestaan esimiehen kanssa. Säännölliset palaverit helpottavat myös palautteen antamista. Työntekijöiden pieni vaihtuvuus toimii esimerkkinä työnteon sujuvuudesta ja siitä, että työntekijät viihtyvät työtehtävissään.

Tärkeä vaikutusmahdollisuus, joka liittyy myös tapaturmien välttämiseen, on työvuorojen pituus. Yritys 2:n mukaan yhtenä ongelmana henkilöstövuokrauksessa on, että työntekijä luulee joutuvansa välittömästi mustalle listalle, mikäli kieltäytyy jostakin työvuorosta. Asia on kuitenkin päinvastoin, ja välillä työntekijöitä joutuukin toppuuttelemaan ja muistuttamaan myös lepäämisen tärkeydestä, sillä väsynyt työntekijä saattaa aiheuttaa turhia vaaratilanteita. Siksi yrityksen 2 työntekijät voivat itse värittää työpaikan tietojärjestelmän kalenteriaan omien aikataulujensa mukaan, jotta heille ei edes tarjota tiettyä vuoroa, jos se ei kalenteriin mahdu. Myös yritys 3 näkee työvuoron pituuden ja työtehokkuuden yhteyden ja on luonut toimipaikassaan tiettyjä käytänteitä, jotta henkilökunta ei kuormitu liikaa. Esimerkiksi työntekijät voivat keskenään vaihdella salityöskentelyn ja baarityöskentelyn välillä, jos he niin haluavat. Yrityksen 3 mukaan henkilöstön vapaus tehdä itsenäisiä päätöksiä on kasvattanut yhteishenkeä ja yleistä työhyvinvointia.

Haastatteluista paljastui hieman erilainen näkökulma työntekijöiden tekemiin aloitteisiin. Sen sijaan, että työntekijöitä käskettäisiin vain suorittamaan työntekoa

annettujen ohjeiden perusteella, oma-aloitteisuus nähdään puhtaasti hyvänä asiana

Esimerkiksi yritys 1 sanoo haastattelussa:

Ni jos joku tulis mulle ehdottaa et minä oon nyt tehnyt tämmösen drinkkilistan tähän mun baariin, otan sen myyntiin, koulutan nää mun kollegat. Nyt mä tarviin nämä ja nämä muutokset. Ni mä sanoisin sekunnissa, että anna mennä, paljon sä tarviit budjettia siihen?

Harmillisesti henkilöstö ei välttämättä kuitenkaan ymmärrä tätä mahdollisuutta, sillä Yritys 1 jatkoi kertomalla, että tähän päivään mennessä ei ole vielä kukaan tullut tällaista ehdottamaan. Yrityksen 1 haastateltava on ollut yrityksessä 20 vuotta töissä.

Työntekijöiden urakehitykseen ja oman ammattitaidon edistämiseen kannustetaan myös kaikissa haastattelujen kohteena olleissa yrityksissä. Ravintola-alalle tarvitaan lisää omasta ammatistaan ylpeitä työntekijöitä niin kuin selvisi yrityksen 2 haastattelussa.

Halutaan et alan arvostus nousee, et ei oo vaan tarjoilija tai kokki tai baarimestari. Vaan et se on ihan yhtä hyvä ja arvostettu ammatti kuin insinööri tai mikä tahansa muukin.

Myös yritys 1 kannustaa työntekijöitään keräämään niin paljon oppia ravintola-alasta kuin mahdollista ja pitämään oman urakehityksen nousujohteisena. Yrityksen 1 haastattelusta selvisi, että työpaikan vaihtaminen ylennyksen takia tai oman ravintolan avaamisen takia on todella positiivinen asia. Haastateltava on ylpeä kaikista niistä työntekijöistä, jotka ovat yrityksen 1 antamien oppien avulla voineet edetä omalla työurallaan.

6.3 Työpisteen ongelmakohdat

Kaikki haastateltavat ovat samaa mieltä, että baaripisteen suunnittelussa pitäisi aina olla mukana myös niiden ammattilaisten näkökulma, jotka siinä työskentelevät. Osallistumistapa suunnittelutyöhön vaihteli hieman haastateltavien yritysten välillä, mutta lähtökohtainen idea oli sama. Heikoimmat vaikutusmahdollisuudet työpistesuunnittelussa ovat yrityksellä 2, sillä he tarjoavat ensisijaisesti henkilöstöä

valmiisiin työympäristöihin. Paras asema taas on yrityksellä 1 ja 4, jotka lähtökohtaisesti uutta anniskeluravintolaa avatessaan rakentaa kaikki tilat uudestaan. Tästä syystä esimerkiksi yrityksellä 1 on todella pitkä ja laaja kokemus työpisteen suunnittelusta.

Yrityksellä 1 on hyvin valmis kaava, miten se lähtee uutta baaria rakentamaan. Tärkeimpiä muuttujia ovat tiskin sijainti, työpisteiden lukumäärä ja vesipisteen sijainti. Näiden perusteella he pystyvät rakentamaan erilaisista palikoista toimivan työpisteen mihin tahansa ympäristöön. Heidän kokemus on muodostunut pitkän aikavälin yrityksen ja erehdyksen kautta ja asioita on aina hiottu ongelmien löydyttyä. Negatiivista palautetta työpisteen toimivuudesta ei ole juuri tullut, joten heidän työpisteissään ergonomia on lähtökohtaisesti hyvä. Esimerkiksi yhdessä vaiheessa he päättivät jatkossa korottaa kaikki takabaarin jääkaapit 10 – 15 cm ylöspäin maasta, jotta tuotevalikoiman näkyvyys paranee ja työskentely on mukavampaa selälle. Lähtökohtaisena ideana heidän työpisteissään on myös se, että mikään tärkeä asia ei saa olla yhtä askelta kauempana työnteon aikana. Heidän mukaan välimatkojen tärkeys korostuu erityisesti yökerhoympäristössä, jossa työnteko on lyhytkestoisempaa, mutta nopeatahtista.

Myös yritys 3 tarjoaa erään mielenkiintoisen esimerkin parempaan ergonomiaan. Heidän toimipisteestä löytyy erillinen lasitavaroille tarkoitettu putki, jota pitkin tyhjän pullon voi tiputtaa suoraan lattian läpi kellarista löytyvään 400 litraiseen lasinkeräysaltaaseen. Se vähentää turhia nostoja ja pienten lasiroskisten siirtelyä, mutta myös vähentää rikkoutuneista pulloista aiheutuneita työtapaturmia. He kertoivat tehneensä ravintolaremontin kaksi vuotta sitten ja ovat nyt tyytyväisempiä yleiseen toimivuuteen. Ongelmaksi heidän työpisteillään on korkeudet, sillä esimerkiksi takahylly on niin korkealla, etteivät lyhyimmät työntekijät sinne ylety. Tämä on ratkaistu jakkaralla, sillä parempaa vaihtoehtoa on ollut vaikea löytää. Toinen ongelmakohta heillä on hanojen korkeus, sillä osille se on liian matalalla ja osille liian korkealla.

Yrityksellä 4 suurimman ongelman työpisteissä aiheuttaa tilan puute. Ravintolat ovat toimitiloiltaan pieniä, joten heidän on täytynyt sijoittaa paljon tavaraa pienelle alueelle. Itse työskentelytasojen ergonomiasta selvisi seuraavaa.

Mekin ollaan alusta asti pyritty siihen, että työpiste ois mahdollisimman mukava ja nopea työskennellä. Yleisesti se on sillon myöskin aika ergonominen siinä vaiheessa. Totta kai myöski huomioidaan aina, et jos tulee tämmösiä ehotuksia työntekijöiltä, niin katotaan aina resurssien mukaan, et jos kyseessä on joku pieni muutos tai pieni ajatus, että voitaisko joku asia vaikka pyöräyttää toisinpäin tai tehdä tällä lailla. Totta kai niihin pyritäänkin reagoimaan aina mahdollisimman nopeesti ja työyhteisön haluamalla tavalla.

Toimipaikkakohtaisesti yrityksen 4 työskentelytasoissa on kuitenkin paljon eroja. Yhdessä ravintolassa baaritiski on suhteellisen korkea, mutta syvyydeltään kapea, kun taas toisessa toimipaikassa työskentelytaso on matalalla, mutta taso on todella syvä ja työskentely pinta-alaa on paljon.

Tästä päästään työpisteiden suurimpaan ongelmaan eli korkeus/syvyys pituuksien tasapainottelu. Yrityksen 1 mukaan suurin osa työntekijöistä sijoittuu 160cm – 180cm välille, joten työpisteet suunnitellaan lähtökohtaisesti heidän mukaan. Tämä aiheuttaa ongelmia kyseisen pituushaarukan ulkopuolella oleville, sillä he saattavat joutua kärsimään epämukavista työoloista. Yrityksen 4 haastattelusta selvisi, että heillä on kyseinen tilanne yhdessä heidän ravintoloissaan. Henkilökunnasta löytyy todella pitkä ja hyvin lyhyt henkilö, mikä luo omat haasteensa työpisteiden toimivuuden kanssa. Korkealle kurottelu ja kyyryssä työskentely ovat pitkän ajan kuluessa todella kuormittavia työskentelytapoja. Vaikka tällä hetkellä järjestely ei tuota työntekijöiden fysiikassa ongelmia, niin tilanne voi olla aivan toinen muutaman vuoden kuluttua. Kaikkien haastateltujen yritysten mukaan kiinteitä rakennelmia on vaikea muuttaa tarpeen mukaan, joten tähän ei olla vielä löydetty täydellisiä ratkaisuja. Tämän takia kompromissien teko työskentelytasojen suunnittelussa ja rakentamisessa on välttämätöntä. Tähän mennessä esimerkiksi toimistokäytössä yleistyneitä korkeussäädettäviä työtasoja ja muunneltavia työpisteitä ei olla vielä kokeiltu baariympäristössä.

Aiemmassa kappaleessa yritys 1 jo totesi välimatkojen merkityksen työskentelyssä. Haastattelujen perusteella kaikki yritykset kokevat sen tärkeäksi ja liiketoiminnan luonteen mukaan se voi olla myös raskain osa työpäivää. Erityisesti yrityksessä 3, jossa tarjottimen kantaminen ja salin puolella työskentely kuuluu olennaisesti työntekoon, voi käveltyjen askelten määrä nousta useisiin kilometreihin työpäivän

aikana. Yritys 3 on huomannut, että ajan tuoma kokemus tekee myös viisaammaksi ja työntekijät oppivat vähitellen tekemään tiettyjä asioita tehokkaammin, jotta käveltyjen askelten määrä vähenee. Uusilla työntekijöillä tärkeämpää voi olla vain selvittää ensin omasta työalueestaan, mutta vähitellen työntekijä oppii säästämään turhia askeleita ja siten parantamaan omaa jaksamistaan.

Valaistus baarissa saattaa olla heikkoa toimipaikasta riippuen, mutta haastatteluiden perusteella sitä ei koeta ongelmalliseksi. Vastaukset olivat kuitenkin hieman puutteellisia tähän aiheeseen liittyen, joten pitäviä johtopäätöksiä ei voida vetää. Yritys 2 haastattelussa paljastuu, että valaistus nousi esille viimeisimmässä kyselyssä ja siihen aiotaan paneutua paremmin lähitulevaisuudessa, mutta tällä hetkellä työntekijöiden tyytyväisyydestä valaistukseen ei löydy tuoreita tilastoja. Aihe vaatii siis lisää tutkimista.

7 Pohdinta

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää yleiskuva Suomen baariympäristöjen työergonomian tilasta ja löytää mahdollisille ongelmille ratkaisuja. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää työntekijöiden työskentelyn ergonomiaan liittyvissä koulutuksissa ja yleisessä kehittämisessä. Tässä luvussa pohditaan tulosten merkitystä ja poimitaan kehitysideoita tulosten joukosta.

Tutkimuksen perusteella nykyinen työergonomian tila suomalaisessa baarityöskentelyssä on melko hyvä. Puutteita joillain osa-alueilla saattaa olla, mutta keskustelu työntekijöiden ja johtoportaan välillä on avointa ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan usein nopeasti. Kuten yritys 1 sanoi haastattelun aikana, on kaikkien edun mukaista, että työntekijä pystyy tekemään työnsä mahdollisimman hyvin. Vaikka ravintola-ala nähdään osittain läpikulkualana, se tarkoittaa samalla, että alalle jäävät ovat usein kiinnostuneita omaan tekemiseensä ja itsensä kehittämiseen. Tämä johtaa taas siihen, että kiinnostus omaan jaksamiseen ja työtapojen parantamiseen kasvaa.

Kaiken kaikkiaan työntekijällä on hyvät mahdollisuudet vaikuttaa oman työympäristönsä ja työnsä kehittämiseen. Ongelma on enemmänkin se, ettei aina uskalleta puhua asioista ääneen. Kaikissa haastatteluissa ilmeni, että työntekijöitä kuunnellaan ja heiltä toivottaisiinkin vielä enemmän mielipiteitä ja ehdotuksia. Tietenkin ehdotuksien tulee olla perusteltuja ja pitää olla itse valmis seisomaan sanojensa takana, mutta tärkeintä on puhua asioista ääneen. Mikään asia ei muutu ilman omaa aktiivisuutta.

7.1 Yleiset kehitysideat

Tuloksista selvisi, että yritysten johtajat haluavat enemmän palautetta henkilöstöltään. Vaikka palautetta kyselläänkin melko aktiivisesti, työntekijöiltä toivotaan asian suhteen myös enemmän oma-aloitteisuutta. Sekä positiivinen että negatiivinen palaute on kestävä kehityksen mahdollistamiseksi tärkeää. Palauteketju olisi hyvä toteuttaa niin, että toimipisteiden päälliköt keräävät säännöllisesti palautteen omalta henkilökunnaltaan, jonka he voivat kertoa eteenpäin

ylemmälle johdolle. Tämän kaltainen palauteketju on hyvin tärkeää, sillä luotettavimman palautteen saa, jos sitä on keräämässä työntekijöiden kanssa päivittäin työskentelevä henkilö. Tärkeää palautteen keräämisessä on myös muistaa anonymiteetti. Nimettöminä annetuissa palautteissa on todennäköisemmin rakentavampaa sisältöä, josta on enemmän hyötyä yrityksen tulevaisuuden kannalta. Aktiivisesta palautteen antamisesta ja palavereihin osallistumisista olisi hyvä pystyä jollain tavalla palkitsemaan työntekijää, sillä sen avulla voi aktivoida myös muita rakentavan palautteen antamiseen.

Hyvä ja toimiva työyhteisö on kaiken kehityksen edellytyksenä. Jos työyhteisö ei voi hyvin, niin siitä kärsii todennäköisesti koko yrityksen liikevaihto. Asiakkaat huomaavat helposti, jos työntekijät eivät viihdy keskenään. Tämä saattaa näkyä pahimmillaan siten, että asiakkaat alkavat välttelemään kyseistä ravintolaa. Siksi työntekijöiden hyvinvointiin ja avoimeen työilmapiiriin olisi hyvä kiinnittää huomiota. Viihtyisässä työilmapiirissä työntekijöiden vaihtuvuus ei ole niin voimakasta ja palautteen antaminen työkaverille ja ravintolan johdolle voi olla paljon sujuvampaa. Uusia työntekijöitä kannattaa kannustaa kyselemään vanhemmilta työntekijöiltä mahdollisimman paljon, jolloin verkostoituminen, perehdytys ja uusien asioiden opettelu nopeutuu. Vastaavasti kokeneemmat työntekijät voivat kertoa omakohtaisia työn kuormittavuutta vähentäviä vinkkejä, jolloin uusien työntekijöiden tapaturmariski pienenee. Hyvä ja toimiva työyhteisö on tärkeää myös työntekijöiden jaksamisen kannalta. Kaikilla työntekijöillä on joskus huonoja päiviä, joissa kannustava työilmapiiri voi auttaa henkilöstöä jaksamaan paremmin vaikeiden aikojen yli. Hyvänä esimerkkinä toimii yrityksen 3 tapa vaihtaa sali/baarin henkilöstöä oman jaksamisen ja vuoron pituuden mukaan. Varmasti moni muu yritys toimii samalla tavalla, mutta tämä esimerkki nousi haastatteluissa esille. Työntekijöiden on hyvä myös muistaa levätä välillä. Suurimmat virheet ja tapaturmat tapahtuvatkin useimmiten työskennellessä väsyneenä tai huolimattomasti.

Ravintola-ala on hyvin palvelualtis ala, jossa asiakkaille pyritään antamaan palvelua ja tuottamaan elämyksiä mahdollisimman hyvin ja nopeasti. Työskentely hiljaisina aikoina on usein helppoa ja rauhallista, jolloin työntekijät voivat keskittyä hyvin asiakkaan palveluun. Ravintolatyö ei kuitenkaan ole aina helppoa ja rauhallista, vaan työskentelyrytmi voi muuttua hyvinkin nopeasti. Kiireessä työskentely on varmasti

jokaiselle ravintola-alalla työskentelevälle henkilölle tuttua. Silloin on vaarana työskennellä huolimattomasti ja omaa kehoa kuormittavasti. Työvaiheiden niin sanottu oikaiseminen nousi myös tutkimuksen haastatteluissa esille. Kiireisinä aikoina työskentely muuttuu monesti automaatioksi, jolloin aiempaa oppimista ei tule juurikaan ajateltua. Tämä voi olla sekä hyvä, että huono asia. Jos työntekijä on opetellut työskentelemään kehoa vähän kuormittavasti niin silloin kiireen aikana tuttujen työskentelytekniikoiden toistaminen voi sujua täysin huomaamattomasti. Tämä ei valitettavasti pidä kuitenkaan kaikkien työntekijöiden kanssa paikkansa. Kiireen tunteminen on psykologinen ilmiö työntekijän mielessä, joka ei kuitenkaan välity suoraan asiakkaalle. Tästä syystä paniikinomainen ja huolimaton toiminta on täysin turhaa. Työntekijöiden kannattaa miettiä myös kiireen keskellä työskentelyn ergonomiaa vaikka se voi välillä tuntua vaikealta. Yritykset kuitenkin haluavat ravintola-alalle pitkäaikaisia työntekijöitä, joten oman kehon fysiikan rikkominen ei edistä kenenkään hyvinvointia.

Kuulovauriot ovat hyvin yleisiä kovan äänenvoimakkuuden parissa työskentelevillä henkilöillä. Koskenvuon (2003, 300) mukaan työelämässä voimakkaalle yli 85dB:n työpaikkamelulle altistuu säännöllisesti noin 190 000 työntekijää. Vaurioiden mittaaminen voi kuitenkin olla vaikeaa, sillä kuulon heikkeneminen on yleensä monen vuoden pitkäaikaisen rasituksen aiheuttama prosessi. Kovan äänen parissa työskenteleville suositellaan asianmukaisen suojauksen käyttöä tapaturmien välttämiseksi. Monet työpaikat kannustavat käyttämään korvatulppia ja jakavat niitä työntekijöilleen maksutta aivan kuten selvisi yrityksen 2 haastattelussa. Jos työntekijä joutuu kuitenkin työskentelemään pitkäaikaisesti kovan äänenvoimakkuuden omaavassa paikassa, kuten yökerhossa tai livemusiikkia soittavassa ravintolassa, niin henkilökohtaisten korvatulppien teettäminen korvalääkärillä on tutkimuksen tekijöiden mielestä suositeltavaa. Kuulosuojainten valinnassa tulee ottaa huomioon käyttömukavuus, koska sillä on suuri vaikutus käyttöasteeseen (Koskenvuo 2003, 300).

7.2 Muut huomiot

Työntekijöiden ja päälliköiden välinen luottamus on merkittävässä asemassa työhyvinvoinnin ja työmotivaation parantamisessa. Yritys 3 mainitsi haastattelussaan, että työntekijöiden vapaus tehdä itsenäisiä päätöksiä on parantanut yhteishenkeä ja työhyvinvointia. Sivulla 15 mainitussa keittiöergonomian tutkimuksessa taas todettiin, että osallistuva työnkehitys nähtiin tutkimuksen onnistuneimpana lopputuloksena. Myös sivulla 23 kerrotaan ”osallistuvan ergonomian” positiivisesta vaikutuksesta. Voidaan siis todeta, että henkilökunta sitoutuu paremmin muutoksiin ja toimivat paremmin tiiminä, jos he pääsevät itse vaikuttamaan omiin työoloihinsa ja olemaan mukana vaikuttamisessa. Henkilöstön ja johtoportaan välinen luottamus parantaa siis työtyytyväisyyttä ja siitä syystä sitä kannattaa kehittää ja hyödyntää työpaikalla. Luottamus vaati tietysti aktiivisuutta molemmilta puolilta.

Tässä tutkimuksessa löytyi myös yhtäläisyyksiä kansainvälisiin tutkimuksiin. Taiwanissa tehdyssä tutkimuksessa (Jong-Yu ym. 2005.) Ergonomic Assessment of Work-Related Musculoskeletal Discomfort and Fatigue Among Banquet Workers Serving Chinese Cuisine in Taiwan, vanhempien työntekijöiden oletettiin olevan väsyneempiä työvuoron jälkeen, mutta he eivät kokeneet työskentelyä yhtä kuormittavana kuin ravintola-alalla vähemmän aikaa työskennelleet henkilöt. Tutkimuksessa tehtiin johtopäätös sille, että kokeneemmat työntekijät olivat uransa aikana luoneet vähemmän kuormittavia työskentelytekniikoita, jolloin työskentely ei tuntunut uuvuttavalta. Yrityksen 3 haastattelussa nousi esille vastaavanlainen kohta. Omaan työskentelyyn kuormittavuutta voi vähentää esimerkiksi työvuoron aikana tapahtuvan askelmäärän minimoimisella. Jos ravintolassa on pöytiintarjoilumalli, niin juomia kannettaessa työntekijä voi samalla kerralla kerätä tyhjiä laseja pois pöydistä ja siistiä salin yleisilmetä. Haastattelussa selvisikin se, että kokeneemmat työntekijät tekevät omasta työskentelystään helpompaa suunnitelmallisuuden avulla, jolloin se ei tunnu niin kuormittavalta.

Protecting workers in hotels, restaurants and catering (2008, 94-99) - keittiöinterventiotutkimuksen raportissa mainittiin kuinka suuri negatiivinen vaikutus rutiineilla voi olla oppimiseen. Yleensä nuori työntekijä ei olekaan vielä ehtinyt

kangistua talon tapoihin eli käytänteisiin, joita ollaan noudatettu ravintolassa alusta lähtien. Tästä syystä nuori työntekijä voi havainnoida työskentelyä ja ympäristöä objektiivisemmin, joten hän voi olla myös alttiimpi kehitysehdotusten antamiselle. Tämän hyödyntäminen huomattiin erityisesti yrityksen 3 haastattelussa ja voidaan siis todeta hyväksi käytännöksi jatkossa myös muillekin yrityksille.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Kanasen (2017) mukaan opinnäytetöitä arvioidaan tieteen yleisten kriteerien perusteella, joten sen pitää täyttää tietyt kriteerit voidakseen olla tieteellinen tutkimus. Tämän lisäksi jokaisella korkeakoululla on oma ohjeistuksensa esimerkiksi opinnäytetyön ulkoasusta, jonka pitää myös täytyä (mts. 83). Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan tutkimuseettinen neuvottelukunta sanoo hyvistä tieteellisistä käytännöistä seuraavaa:

On hyvän tieteellisen käytännön mukaista, että tutkijat työskentelevät tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen mukaisesti (rehellisyys, huolellisuus, tarkkuus), käyttävät tieteellisen tutkimuksen vaatimusten mukaisia ja eettisiä menetelmiä tiedonhankinnassa ja arvioinnissa sekä huomioivat asianmukaisesti toisten tutkijoiden tekemän työn. Hyvän tieteellisen käytännön määrittelyssä neuvottelukunta on korostanut lisäksi mm. tutkimuksen yksityiskohtaista suunnittelua, toteutusta ja raportointia.

Tämän kappaleen tarkoituksena on käydä hieman läpi tämän opinnäytetyön kulkua, haasteita ja erityisesti tutkimuksen aikana huomattuja virheitä.

Erääksi haasteeksi tutkimuksen aikana todettiin kirjoittajien henkilökohtaisten kokemusten ja mielipiteiden siirtäminen sivuun ja keskittyminen neutraaliin tutkimustyöhön. Pitkäaikainen kokemus alasta vaikeutti hieman tutkijan rooliin asettumista, mutta kaikissa tutkimuksen vaiheissa omat mielipiteet pyrittiin jättämään pois ja keskittymään pelkästään tutkimuksilla perustellun tiedon kirjoittamiseen. Kokemuksen tuomia hyviä puolia taas oli esimerkiksi laaja verkosto. Tästä syystä haastatteluiden sopiminen oli melko vaivatonta, vaikka suoraa yhteyttä yritysten johtoportaan ei löytynyt.

Tutkimus eteni kaikin puolin ajallaan ja sujuvasti. Molemmilla tutkimuksen tekijöillä oli alusta lähtien selkeä visio tavoitteista, joten kommunikointi ja vastuualueiden jakaminen oli helppoa. Jatkuva toisen kirjoittajan ristiin tarkastaminen auttoivat laadukkaamman tekstin tuottamisessa jo alusta lähtien. Toisen kirjoittajan kokopäivätyö ja toisen fyysinen sijainti ulkomailla toivat mukanaan tiettyjä haasteita, mutta tutkimus eteni silti järjestelmällisesti ja sovitusti lähes aikataulun mukaisesti. Erityisesti haastatteluiden sopiminen ja toteuttaminen olivat haasteellisia, sillä molemmille osapuolille sopivaa aikaa oli ajoittain vaikea löytää. Haasteista huolimatta kaikki haastattelut saatiin toteutettua ja litteroitua. Litteroinnit käytiin yksitellen läpi ja niistä korostettiin kaikki tärkeät kohdat, jotka kopioitiin ja lajiteltiin erilliselle dokumentille opinnäytetyön tuloksiin valittujen teemojen alle. Haastateltavien vastauksista otettuja suoria lainauksia ei haluttu muokata liikaa, jotta niiden alkuperäinen merkitys ei pääse häviämään editoinnin ohella.

Tiettyjen olennaisten haastatteluiden peruuntumisen jälkeen kirjoittajien luottamus aineiston riittävyteen oli hieman koetuksella, mutta neljän haastattelun jälkeen huomattiin samojen vastausten toistuvan yrityksestä riippumatta. Tästä syystä voidaan todeta, että tutkimuksen saturaatio saavutettiin ja tuloksista voitiin vetää perusteltuja johtopäätöksiä. Vaikka haastatteluja tehtiin vain neljä, saatiin niistä tietoa yhteensä kymmenistä toimipisteistä. Sen lisäksi saaduilla vastauksilla koettiin olevan enemmän painoarvoa, sillä ne saatiin sellaisilta henkilöiltä, joilla on todellinen mahdollisuus muuttaa asioita. Ensimmäisen haastattelun jälkeen huomattiin tiettyjä pieniä puutteita, joista oltaisiin voitu keskustella syvällisemmin. Esimerkiksi kuulovaurioiden merkitys unohtui yrityksen 1 keskustelusta täysin.

Haastattelurunkoa hiottiin hieman tämän jälkeen ja näin saatiin parempia vastauksia myöhemmistä haastatteluista.

Eräs virhe haastatteluista huomattiin kuitenkin liian myöhään. Tutkimuksen osa-alueena oli alkuvaiheessa myös sairaslomat Suomessa ja kuinka sairaslomat vaikuttavat yrityksen liikevaihtoon. Tästä kappaleesta kuitenkin luovuttiin ja sen tilalle nousi työtapaturmat työpaikalla. Haastattelun aikana yhdeksi teemaksi oli jäänyt sairaslomat Suomessa työtapaturmat työpaikalla sijaan, joten haastateltavien vastaukset eivät täysin vastanneet ajateltuja vastauksia. Keskustelu kyllä siirtyi

työtapaturmien puolelle heti teemaan siirtymisen jälkeen, mutta se todennäköisesti väärästi haastateltavien mielikuvia ja antoi erityyppisiä vastauksia. Luultavasti vastaukset olisivat olleet hieman erilaisia, mikäli teeman olisi kerrottu heti alussa olevan työtapaturmat työpaikalla.

Tutkimustulosten ja pohdintaosion kirjoittamisen jälkeen tulokset lähetettiin kaikille haastateltaville hyväksyttäväksi. Näin saadaan varmistus siitä, että haastateltavat ovat tutkijoiden kanssa vastauksista samaa mieltä. Tällä vältetään virheellisen tiedon levittäminen ja varmistetaan tulosten validiteetti. Haastateltaville lähetettiin kopio sähköpostitse ja yritykset hyväksyivät opinnäytetyön tulokset. Mitään lisäkommentteja tuloksista ei ilmennyt.

Pienistä virheistä huolimatta tutkimuksen kirjoittajat ovat tyytyväisiä tutkimuksen kulkuun ja lopputulokseen. Tutkimusongelmaan saatiin vastattua, mutta samalla se herätti hyviä jatkotutkimuksen aiheita. Esimerkiksi kuulon suojaamisen merkitystä voitaisiin tutkia lisää, jotta voidaan mahdollisesti parantaa terveyttä pitkällä aikavälillä. Sen lisäksi olisi mielenkiintoista toteuttaa erilaisia työympäristön muutoksien vaikutusta työntekoon -koetilanteita, jotta voitaisiin mitata todellisissa tilanteissa työpisteen ergonomian vaikutusta liikevaihtoon.

Lähteet

Aho K., Autti N. & Siitonen T., 2009. Mikosta mestariksi: baarityön käsikirja. Restamark. ISBN 978-951-9185-58-3.

Alkoholijuomien anniskelu. 2018. Valvira: Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto ohje 4/2018. Viitattu 25.3.2018.
http://www.valvira.fi/documents/14444/221693/Alkoholijuomien_anniskelu.pdf/7eb96d8e-1be8-c5d8-c08f-950738a1a9a3

Ammattitaudit. N.d. Uutinen työterveyslaitoksen www- sivuilla. Viitattu 23.1.2018.
<https://www.ttl.fi/tyontekija/ammattitaudit/>

Aromaa, A., Huttunen, J., Koskinen, S. & Teperi, J. 2005. Suomalaisten terveys. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. ISBN 951-656-073-3.

Bacardi Limited. 2017. Corporate responsibility report. Julkaisu Bacardi limitedin www-sivuilla. Viitattu 14.01.2018. https://www.bacardilimited.com/wp-content/uploads/2017/12/2017_CR_Report_Final.pdf

Bacardi-Martini Finland historia ja vastuullisuus. 2018. Bacardi-Martini Finlandin omilta www-sivuilta. Viitattu 10.1.2018. <http://www.bacardimartinifinland.fi>

Chartered Institute of Ergonomics & Human Factors 2017. Resources; sectors. Viitattu 13.1.2018.
<https://www.ergonomics.org.uk/Public/Resources/Sector%20Information/Public/Resources/Sectors2.aspx?hkey=455701e2-d920-44b5-b3c4-1eac6d4b3f6f>

Definitions and domains of ergonomics. 2018. International Ergonomics Association. Viitattu 25.1.2018. <http://www.iea.cc/whats/index.html>

Ergonomia. 2014. Palvelualojen Ammattiliitto. Materiaalit. Julkaistu 12.8.2014. Viitattu 13.1.2018. <https://www.pam.fi/wiki/ergonomia.html>

Ergonomic checkpoints: Practical and easy-to-implement solutions for improving safety, health and working conditions. 2010. International Labour Office. Viitattu 25.3.2018. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_120133.pdf

Federman, A. & Kavanagh, K.C. 2017. Bacardi Pledges \$3 Million to Disaster Relief Assistance. Artikkel. Viitattu 14.01.2018.
https://bacardilimited.bacardistaging.com/wp-content/uploads/2017/09/release_092217.pdf

Federman, A. 2016. Bacardi Initiates a 'No-Straw' Movement to Reduce Waste. Artikkel. Viitattu 14.01.2018. <https://www.bacardilimited.com/wp-content/uploads/2016/03/Bacardi-Initiates-a-No-Straw-Movement-to-Reduce-Waste.pdf>

Frale, F., Jr. 1998. Strategies for a successful bar layout and tips on how to avoid an inefficient design. Nation's Restaurant News, 32(21), 20-20,68. Viitattu 20.1.2018. <https://janet.finna.fi>, ProQuest.

- Grumiau S. 2002. Night work: The dark side. Article. Viitattu 20.3.2018.
http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_111465.pdf
- Harmon, P. 2014. Business Process Change: A Business Process Management Guide for Managers and Process Professionals. Morgan Kaufmann.
- Haukka, E. 2010. Musculoskeletal disorders and psychosocial factors at work Effects of a participatory ergonomics intervention in a cluster randomized controlled trial. Akateeminen väitöskirja: Helsingin yliopisto. Viitattu 21.3.2018.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/20367/musculos.pdf?sequence=2>
- Hopsu, L. & Louhevaara, V. 1996. Osallistuva ergonomia: Voimavara työn ja työyhteisön kehittämiseen. Futura 15, 2, 7. Viitattu 21.1.2018. <https://janet.finna.fi/>, Doria.
- Jong-Yu, C., Chung-Yi, L., & Fung-Chang, S. 2005. Ergonomic Assessment of Work-Related Musculoskeletal Discomfort and Fatigue Among Banquet Workers Serving Chinese Cuisine in Taiwan. Journal of Foodservice Business Research, 8, no. 4: 55-67. Viitattu 23.1.2018. <https://janet.finna.fi>, EBSCO host.
- Jönsson, S. & Lukka, K. 2005. Doing interventionist research in management accounting. Gothenburg Research Institute report 2005:6. Viitattu 25.3.2018.
https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/2987/1/2005-6_for_web.pdf
- Kandolin, I., Ketola, R., Lindström, K., Tilev, K. & Vartia, M. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Koskenvuo, K. 2003. Sairauksien ehkäisy. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 2 uud. p.
- Kuorinka, I. 2000. History of the International Ergonomics Association: The first quarter of a century. The IEA press. Viitattu 20.1.2018.
<http://www.iea.cc/upload/History%20of%20the%20International%20Ergonomics%20Association%20-%20The%20First%20Quarter%20of%20a%20Century.pdf>
- Kuormittuminen työssä. 2014. Palvelualojen Ammattiliitto. Materiaalit. Julkaistu 12.8.2014. Viitattu 25.3.2018. <https://www.pam.fi/wiki/kuormittuminen-tyossa.html>
- L 308/2006. Laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta. Viitattu 25.3.2018.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060308>
- L 459/2015. Työtapaturma- ja ammattitautilaki. Viitattu 16.1.2018.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150459>
- L 738/2002. Työturvallisuuslaki. Viitattu 13.1.2018.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P12>
- L 1409/1993. Valtioneuvoston päätös käsin tehtävistä nostoista ja siirroista työssä. Viitattu 17.1.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1993/19931409>
- Nyberg M., 2016. Ergonomia työterveyden edistäjänä; Työterveyslaitoksen koulutus 2016. Työterveyslaitos. Viitattu 13.1.2018.
https://www.superliitto.fi/site/assets/files/57628/ergonomia_tyoterveyden_edistajana_nyberg_2016_super.pdf

- Palvelualojen taskutilasto 2017. 2017. Palvelualojen ammattiliitto. Raportti. Viitattu 17.1.2018. <https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/palvelualojen-taskutilasto-2017.pdf>
- Paul, D., Cadle, J. & Yeates, D. 2014. Business Analysis. Swindon: BCS Learning & Development Limited.
- Protecting workers in hotels, restaurants and catering. 2008. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Viitattu 20.1.2018. https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/TE7007132ENC_horeca
- Rasitusvammat 2007. Uutinen työterveyslaitoksen www- sivuilla. Viitattu 23.1.2018. <https://www.ttl.fi/tyontekija/ammattitaudit/rasitusvammat/>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 19.1.2018. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>
- SFS-EN ISO 26800:2011. Ergonomics; General approach, principles and concepts. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS. Vahvistettu 31.10.2011. Viitattu 13.1.2018. <https://janet.finna.fi>, SFS Online.
- SVT: Kuolemansyyt. 2016. Verkkajulkaisu. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 16.1.2018. http://www.stat.fi/til/ksyyt/2016/ksyyt_2016_2017-12-29_kat_001_fi.html
- SVT: Työtapaturmat. 2015. Liitetaulukko 7: Yrittäjien työpaikkatapaturmat työsuorituksen mukaan 2015. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 17.1.2018. http://www.stat.fi/til/ttap/2015/ttap_2015_2017-11-30_tau_007_fi.html
- Tekemättömän työn vuosikatsaus 2017. Tutkimus terveystalon www-sivuilla. Julkaistu 12.10.2017. Viitattu 23.1.2018. https://www.terveystalo.com/Global/tth/Tekemättömän_työn_vuosikatsauksen_tulosraportti
- Tiirikainen, K & Salminen, S. 2009. Tapaturmat Suomessa. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Toistotyö. 2015. Uutinen työsuojelu.fi:n www-sivuilla. Viitattu 17.1.2018
- Työ ja Terveys Suomessa 2012: Seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista. 2013. Työterveyslaitos. Raportti. ISBN 978-952-261-301-1. Viitattu 21.1.2018. <https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2016/11/tyo-ja-terveys-suomessa-2012.pdf>
- Työtapaturmat: Tilastovuodet 2005-2015. 2017. Raportti tapaturmavakuutuskeskuksen www-sivuilla. Julkaistu 16.2.2017. Viitattu 23.1.2018. <http://www.tvk.fi/templates/vinha/services/download.aspx>
- Uitti, J. & Taskinen, H. 2011. Työperäiset sairaudet. 2011. Helsinki: Työterveyslaitos. ISBN 978-951-802-603-0
- Vuokratyö. 2015. Palvelualojen ammattiliitto. Materiaalit. Julkaistu 13.2.2015. Viitattu 20.1.2018. <https://www.pam.fi/wiki/vuokratyo.html>

Väyrynen S., Nevala N. & Päivinen M., 2004. Ergonomia ja käytettävyys suunnittelussa. Teknologiateollisuus ry. 2004. ISBN 951-817-848-8. Viitattu 9.1.2018.

Liitteet

Liite 1. Haastattelusuunnitelma

Liite 1

Opinnäytetyö
Työergonomia baariympäristössä

26.1.2018

Haastattelusuunnitelma

(Mukaien Kananen 2017, 51)

Suunnitelma

Tutkimuskysymykset

-Kuinka paljon työergonomiaan kiinnitetään huomiota työvuoron aikana?
 -Miten tapaturmia voi välttää omalla toiminnalla?
 -Kuinka paljon työntekijällä on mahdollisuutta vaikuttaa omaan työpisteeseensä?
 -Mitkä seikat koetaan ongelmalliseksi työpisteissä?
 (valo, korkeus, välimatkat, suunnittelu...)

Mitä aineistoa tarvitaan ratkaisua varten?

-Yrityksen sisäiset tutkimukset työntekijöiden työhyvinvoinnista ja työergonomiasta.
 -Työntekijöiden antamat palautteet työympäristöistä ja työpaikoista.
 -Työntekijän vaikuttamismahdollisuudet.
 -Yrityksen sairaslomatilastot (poissaolojen syy).

Teemahaastattelurunko (erillinen liite)

Ketä haastatellaan (yritys, asema)

Xxxx	(Xxxx, Hallituksen PJ)
Xxxx	(Xxxx, TJ)
Xxxx	(Xxxx, RTJ & HR)
Xxxx	(Xxxx, Horeca toimialajohto)
Xxxx	(Xxxx, HR)

Protokollan suunnitelma

Mitä kerrotaan haastattelun alussa?

Kerrotaan lyhyesti tutkimuksen lähtökohdat, tavoitteet ja haastatteluiden tarkoitus.

Mitä kerrotaan tutkimuksen tarkoituksesta ja luottamuksellisuudesta?

Painotetaan, että kaikki haastatteluaineisto ja yrityksen antamat raportit käsitellään luottamuksellisesti ja vain tutkijat näkevät aineiston. Tutkimuksen ydintavoite on alan kokonaisvaltainen kehittäminen, joten yrityksiltä toivotaan avointa viestintää ja yhteistyökykyä.

Mitä aineistonkeruuvälineitä käytetään?

Haastattelu tallennetaan puheentallennuslaitteella

(tarkkuustaso?)

ja litteroidaan ”sanasta sanaan editoiden” -tasolla

Tutkimuksen toteutus

Yhteydenotto

Ota yhteyttä tutkittaviin, kerro työn tavoitteet ja sovi tutkimusajankohta.

Varmista laitteiden toimivuus

Harjoittele välineiden käyttöä.

Haastattelutilanne

Mene ajoissa haastatteluun, esittele itsesi ja kertaat tutkimuksen tavoitteet, kesto, luottamuksellisuus ja kesto. Pyydä haastateltavan lupa tutkimukseen.

Haastattelu

Aloita teemahaastattelu pitäen silmällä teemahaastattelurungon kohtien toteutumista.

Tilaisuuden lopettaminen

Kiitä haastattelusta.

Jälkihoito

Toimita litteroitu haastattelu ja johtopäätökset tutkittavalle.

Tulosten hyväksyttäminen

Tulosten hyväksyttämistä tutkittavalla voit hyödyntää opinnäytetyön luotettavuus-tarkastelussa.

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Liite 2

Opinnäytetyö
Työergonomia baariympäristössä

26.1.2018

Teemahaastattelurunko

(Mukaillen Kananen 2017, 52)

Ilmiön/yrityksen taustatiedot

Yrityksen nimi	Xxxx
Toimiala	Xxxx
Liikevaihto	Xxxx
Henkilöstö	Xxxx

Teemahaastattelun toteutus

Haastattelija	Arttu Rapala
Ajankohta	
Haastattelun kesto	30-40min
Haastateltava henkilö	Xxxx
Asema: työtehtävät/toimivalta	

Haastateltava on tietoinen haastattelun eettisistä kysymyksistä ja antaa siihen luvan

Teemat

Teema 1	Yrityksen sisäiset kyselyt työntekijöille (ergonomia, työpistesuunnittelu, työtyytyväisyys)
Teema 2	Työntekijäpalautte yrityksessä
Teema 3	Työntekijän vaikuttamismahdollisuudet työpaikoilla
Teema 4	Työntekijöiden perehdytys työpaikoilla
Teema 5	Työntekijöiden sairauslomatilastot