



Y-SUKUPOLVEN NUORET JA PALVELUALA

Marita Linnala

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2012
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

MARITA LINNALA:
Y-sukupolven nuoret ja palveluala

Opinnäytetyö 29 sivua, josta liitteitä 1 sivu
Huhtikuu 2012

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten itsepalveluaikakauden eli Y-sukupolven kuuluvat nuoret kokevat ravitsemisalán palvelutyön, millaisia ovat heidän asenteensa palvelutyötä, työn sisältöä ja työnjohtoa kohtaan sekä tarjoaako ravitsemisalán palvelutyö nuorelle riittävästi haasteita. Kokemuksia ja asenteita nostettiin esiin kvalitatiivisella tutkimushaastattelulla. Haastateltaviksi valittiin viisi ravitsemispuvelualan asiakaspalvelutyötä tekevää nuorta, ikäjakautumalla 18 - 26 vuotta. Haastatteluissa oli mukana molempia sukupuolia. Haastateltavien työpaikat edustivat erilaisia kahviloi-ta ja ravintoloita. Haastateltavien koulutustaustat ja työkokemusajat olivat hyvin erilai-sia.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsitteli palvelua sekä palvelukäsitteen että laadun näkökulmasta sekä palvelutaitojen oppimista. Teoriaosuudessa selvitettiin Y-sukupolven suhtautumista työelämään ja työnjohtoon erilaisten nuorisotutkimusten poh-jalta.

Teemahaastattelujen tuloksissa nousi esiin työn tärkeimpänä asiana työviihtyvyys, jossa merkittävimmät tekijät ovat työyhteisö ja työnjohto. Nuoret haluavat olla työyhteisön tasavertaisia jäseniä, joiden työtä arvostetaan. Palkka on nuorille toisarvoinen asia. Työnjohdolta nuoriso haluaa kannustusta, oikeudenmukaisuutta, rehellisyyttä ja palau-tetta. Työnjohto saa nuorten arvostuksen, jos siihen on aihetta. Y-sukupolvi haastaa esimiehet tarkastamaan omia johtamistapojaan.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

LINNALA MARITA:
Generation Y and Service Sector

Bachelor's thesis 29 pages, appendices one page
April 2012

The purpose of this thesis was to find out how Generation Y, that is young people of the self-service era, experience service work in the catering sector, what their attitudes towards service work, the content of the work and the management are like as well as to figure out if service work in the catering sector offers enough challenges to a young person. Experiences and attitudes were brought up by dialogical theme interviews. Five young people - between the ages of 18 and 26 - working in the catering sector were chosen as the interviewees. Both sexes were represented in the interviews. The interviewees were employed by different kinds of cafés and restaurants. Their educational backgrounds and work experiences varied considerably.

The theoretical part of this thesis dealt with service both from the perspective of the concept of service and from the perspective of quality. In addition, the thesis handles Generation Y, which was examined by getting acquainted with different kinds of youth studies.

Job satisfaction, the most significant aspects of which were work community and management, proved to be the most important factor in the results of the theme interviews. Young people want to be equal members of the work community and they want their work to be appreciated. The salary is a secondary factor to young people. Generation Y wishes for encouragement, fairness, honesty and feedback from the management. The superiors are appreciated if they give cause for it. Generation Y challenges their superiors to scrutinize their management.

Key words: service, Generation Y, job satisfaction, management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PALVELU	6
	2.1 Palvelu käsitteenä	6
	2.2 Palvelun laatu.....	7
	2.3 Hyvän palvelun tunnusmerkit.....	8
	2.4 Palvelutaitojen oppiminen	9
3	YOUNG GENERATION - Y-SUKUPOLVI.....	10
	3.1 Y-sukupolvi työelämässä.....	10
	3.2 Y-sukupolvi ja johtajuus	12
	3.3 Nuorison työmoraali	13
4	TUTKIMUS JA SEN TOTEUTUS.....	14
	4.1 Tutkimusongelma	14
	4.2 Teemahaastattelu	14
	4.3 Tutkimuksen toteutus.....	15
	4.3.1 Haastateltavien taustatiedot.....	16
	4.4 Reliabiliteetti ja validiteetti.....	16
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	17
	5.1 Hyvän palvelun ominaisuudet	17
	5.2 Palvelualan valinta.....	17
	5.3 Asiakaspalvelutaitojen oppiminen.....	18
	5.4 Työn tärkeimmät asiat	19
	5.5 Työn haasteellisuus	20
	5.6 Työnjohto.....	21
6	TULOSTEN TARKASTELUA	23
7	POHDINTA.....	25
	LÄHTEET.....	27
	LIITTEET	29
	Liite 1. Teemahaastattelu	29

1 JOHDANTO

2010-luvulla elämme paljouden keskellä. Tuntuu siltä, että olemme siirtyneet tavara-keskeisyydestä elämysten tavoitteluun. Haluamme elämyksiä oli sitten kyseessä työ tai vapaa-aika.

Palvelu on yksi keino tuottaa elämyksiä. Ravitsemisalan näkökulmasta katsoen hyvää ruokaa saa monesta paikasta, tällöin kilpaillaankin hyvällä palvelulla. Palvelu on usein ratkaiseva tekijä, kun asiakas tekee valintansa. Asiakkaalla on suuret odotukset ja tämä asettaa vaatimukset asiakaspalvelijalle.

Myös odotukset työn sisällön ja työviihtyvyyden suhteen ovat muuttuneet viime vuosina. Aikaisemmin työ oli jo arvo sinänsä, nykyään työllä on erilainen merkitys. Ravitsemisalan asiakaspalvelutyössä on paljon nuoria. Nuoret kuuluvat Y-sukupolven eli ovat syntyneet vuoden 1980 jälkeen, jolloin Suomessa on alkanut itsepalveluaikakausi. Edeltävä X-sukupolvi, toisin sanoen 1960 - 80 syntyneet, ovat eläneet jo itsepalvelukulttuuria edeltävää aikaa, jolloin palvelutyö oli erilaista, silloin asiakas sai kahvilassakin jättää astiat pöytään. Sukupolvien välillä on eroja. Mitä hyvä palvelu tarkoittaa nuoren näkökulmasta? Mitä työ merkitsee Y-sukupolven nuorelle? Voiko heitä johtaa samalla tavalla?

Opinnäytetyössäni haluan selvittää, miten itsepalveluaikakauden nuoret kokevat ravitsemisalan palvelutyön, minkälaisia ovat heidän asenteensa palvelutyötä, työn sisältöä ja työnjohtoa kohtaan. Tein kvalitatiivisen tutkimushaastattelun viidelle ravitsemuspalvelualan asiakaspalvelutyötä tekeväälle nuorelle. Toteutin haastattelun teemahaastatteluna.

2 PALVELU

2.1 Palvelu käsitteenä

Grönroos (2001, 79) määrittelee palvelun seuraavalla tavalla:

Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.

Ojasalo & Ojasalo (2010, 15) puolestaan määrittelee palvelun seuraavalla tavalla:

Palvelut ovat tekoja, toimintoja ja prosesseja, joiden lopputulos ei ole fyysinen tavara ja jotka edustavat taloudellista arvoa.

Lämsän & Uusitalon (2002,18) mukaan palvelu on:

Palvelu on tapahtuma, jonka tuottamiseen osallistuu useita ihmisiä. Palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Jokainen palvelu on ainutkertainen. Tästä seuraa, että palvelut ovat heterogeenisiä eli vaihtelevia. Yrityksen henkilökunnan lisäksi asiakas itse on osallisena tapahtumassa. Myös liikkeessä samanaikaisesti läsnä olevat toiset asiakkaat tai toiset asiakaspalvelijat voivat osallistua palvelutapahtumaan ja vaikuttaa sen onnistumiseen.

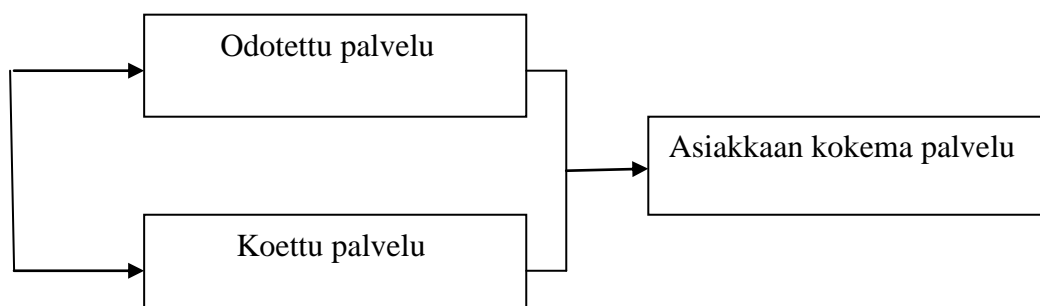
Palvelua ei ole helppo yksiselitteisesti määritellä. Palvelun erityispiirteitä ovat aineettomuus, tuottamisen ja kuluttamisen samanaikaisuus, heterogeenisuus ja se, että omistajuus ei siirry eikä palvelua voi varastoida. Palvelu koetaan usein subjektiivisesti eli asiakkaiden kokemasta palvelusta käytetään esimerkiksi ilmaisuja kokemus, luottamus, tunne ja turvallisuus. Nämä ovat abstrakteja ilmaisuja, jonka syynä on palvelujen aineettomuus. Heterogeenisuudella tarkoitetaan sitä, että yhden asiakkaan saama palvelu ei koskaan ole sama kuin seuraavan asiakkaan saama ”sama” palvelu. Tämän johdosta heterogeenisuus aiheuttaa palvelujen johtamiselle suuren ongelman: kuinka pitää palvelun koettu laatu tasaisena. (Grönroos 2001, 81-84.)

2.2 Palvelun laatu

Hyvä palvelu on laadukasta. Asiakaskeskeisesti ajateltuna palvelun laatua on tarkasteltava asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta. Tällöin laadukas palvelu tarkoittaa, että asiakkaan kokemus palvelusta vastaa hänen odotustaan tai ylittää sen. (Lämsä & Uusitalo 2002, 49.)

Asiakkaan kokema laatu voidaan jakaa kahteen eri osatekijään. Ensimmäisenä on tekninen laatu eli mitä asiakas saa ja toisena prosessilaatu eli miten palvelu koetaan. Esimerkiksi ruokapalveluissa ruoka on tekninen laatu ja henkilökunnan tuottama palvelu on prosessilaatua. Asiakkaat arvioivat palvelujen laatua sen perusteella, millaisena he kokevat palvelun lopputuloksen. (Lämsä & Uusitalo 2002, 51.)

Asiakkaan odotukset vaikuttavat koettuun palvelun laatuun. Laadukkaan palvelun aikaansaaminen edellyttää sitä, että asiakkaiden odotukset tunnetaan ja ymmärretään riittävän tarkasti. Odotusten mukaista palvelua tarjoamalla varmistetaan asiakkaiden tyytyväisyys. (Lämsä & Uusitalo 2002, 51.)



Kuvio 1. Odotusten rooli koetun palvelun laadun muodostumisessa (Lämsä & Uusitalo 2002, 51)

Laatukokemuksen kannalta tilanteet ovat ratkaisevia. Asiakkaan kohtaaminen on aina inhimillinen tapahtuma. Kohtaamisesta käytetään nimitystä totuuden hetki, sillä se usein ratkaisee palvelutapahtuman onnistumisen. Totuuden hetki synnyttää vaikutelman ja mielikuvan, joiden pohjalta asiakas tekee päätöksiä. Ei ole saman tekevää, miten asiakas kohdataan. (Grönroos 2001, 12; Pitkänen 2006, 7.)

Palvelussa samanlaisuus ei merkitse hyvää laatua, sillä sarjatuotannon periaatteet eivät sovi palvelualalle. Asiakkaat ovat oikeita ihmisiä ja kaikki erilaisia. Konemainen masakohtelu on välinpitämättömyyttä eikä sovi hyvään palveluun. (Pitkänen 2006, 25.)

Asiakkaat pitävät hyvin tärkeänä vuorovaikutusta. Sillä on hyvin suuri merkitys, kun arvioidaan palvelun laatua. Usein vuorovaikutuksesta syntynyt käsitys palvelun laadusta luo pohjan koko palvelun laadun arvioinnille ja monet palvelut konkretisoituvat asiakkaiden silmissä niissä henkilöissä, jotka palvelun suorittavat. (Pesonen, Lehtonen & Toiskala 2002, 44.)

Näyttelijä, kouluttaja Tuija Piepponen on Aamulehden haastattelussa 4.2.2012 huolissaan asiakaspalvelun laadusta. Hänen mukaansa nykyinen itsepalvelukulttuuri on vienyt meiltä kaiken tajun, niin asiakkailta kuin asiakaspalvelijoilta. Huonoa palvelua saa nykyään ihan missä tahansa ja teemme ihan kaiken itse nöyrinä ja alistuneina. Nuoret asiakaspalvelijat eivät ole ihmisiä varten, he eivät uskalla kohdata. Piepposen mukaan he ajattelevat omia asioitaan, eivät ymmärrä. Piepponen itse pitää asiakaspalvelukouluksia. Hän korostaa, että asiakaspalvelukokemus syntyy asenteesta. Hänen oppinsa mukaan asiakaspalveluasenne syntyy, kun sen synnyttää. Piepponen opettaa, että suhtaudu ihmisiin kunnioittavasti ja katso vastapeluria silmiin. (Ahola 2012.)

2.3 Hyvän palvelun tunnusmerkit

Ahokainen (2010) kiteyttää hyvän palvelun seuraavasti:

Hyvään palveluun kuuluvat ammattitaidon lisäksi asenteet/käyttäytyminen, palveluympäristö, luotettavuus ja tasalaatuisuus. Hyvän palvelun tunnistaa myös siitä, että sitä on helppo lähestyä ja tilanteen vaatiessa palvelujen tuottaja osaa mukautua asiakkaan tarpeisiin. Erittäin hyväksi palvelu koetaan silloin, kun palvelujen tarjoaja osaa hoitaa tilanteen asiakasta tyydyttävällä tavalla normaalista poikkeavassa tilanteessa. Maine ja uskottavuus palvelujen tuottajaan tulee/kasvaa, kun kaikki muut kriteerit ovat kunnossa.

Asiakaspalvelu vaatii nöyryyttä, mikä tarkoittaa asiakkaan arvostamista, kuuntelemista ja ymmärtämistä (Pitkänen 2006, 36).

Asiakaspalvelijan työ kuuluu kymmenen stressaavimman ammatin joukkoon. Jaksamiseen pitää yllä hyvää palvelua, täytyy asiakaspalvelijan huolehtia myös itsestään. (Marckworth & Marckworth 2011, 141.)

Työn mielekkyys on viime vuosina vähentynyt johtuen työn tarkoituksen ja yhteisen päämäärän puutteesta. Ahkerointi, suorittaminen ja kiireinen asiakkaan palveleminen on näennäistehokkuutta ja näin ollen työnteon teeskentelyä. Kun on yhteinen tavoite, on myös todellista tehokkuutta ja se on onnistumista. (Pitkänen 2006, 145.)

2.4 Palvelutaitojen oppiminen

Palvelukoulutuksessa voidaan opettaa palvelun perusasioita kuten silmiin katsomista ja tervehtimistä. Kuitenkaan palvelun tärkeimpiä asioita kuten luontevuutta ja aitoa kiinnostusta ei voida opettaa, ne on tultava ihmisestä itsestään. Innostus, aitous ja kiinnostus ovat aitoja asioita, niitä ei voi teeskennellä. (Pitkänen 2006, 25 – 26.)

Asiakaspalvelija voi kohdata työn mukanaan tuomat haasteet, kun hänellä on asiantuntemus, oikea asenne, riittävä ihmistuntemus, mielen hallinta ja hyvät vuorovaikutustaidot. Kun asiakaspalvelijalla on positiivinen asenne, hän pyrkii hyvään ratkaisuun. Tällaista asiakaspalvelijaa kiehtoo asiakkaiden erilaisuus ja hän keskittyy asiakkaisiinsa. Useimmiten asiakaspalvelijan työn tekee mielenkiintoiseksi se, että siinä pääsee kohtaamaan erilaisia ihmisiä. Jos haluaa tuntea ja ymmärtää erilaisia ihmisiä, on tunnettava itsensä eli hyvä itsetuntemus on kaiken lähtökohta. Asiakaspalvelutyö vaatii mielen hallintaa. Mieltään pystyy hallitsemaan vaikeissa tilanteissa sitä paremmin, mitä parempi on sekä fyysinen että psyykinen kunto, joten näistä täytyy pitää huolta. Asiakaspalvelun yksi tärkeä elementti on vuorovaikutus. Vuorovaikutustaitoihin kuuluu kielen- ja äänenkäyttö, kehonkielen hallinta sekä taito osata tulkita toisen osapuolen lähettämiä viestejä. (Marckworth & Marckworth 2011, 13-24, 140-145.)

3 YOUNG GENERATION - Y-SUKUPOLVI

3.1 Y-sukupolvi työelämässä

Y-sukupolvi termiä käytettäessä tarkoitetaan teknologian aikakauteen 1980 tai sen jälkeen syntyneitä. Edeltäviä sukupolvia ovat X-sukupolvi, syntyneet vuosina 1965 - 1979 ja baby boomers, syntyneet vuosina 1946 - 1964. Y-sukupolven jälkeen työelämään on siirtymässä Z-sukupolvi. Sukupolvet eroavat toisistaan monin eri tavoin. (Vesterinen 2011.)

Aihe	Baby boomers 1946 - 1964	Generation X 1965 - 1979	Generation Y 1980 - 1994	Z 1995-
Tulevaisuus	On meidän!	Surkea!	Mikä tulevaisuus??	?
Varakkuus	Ansaitseen itse	Ei niin paljoa	Itsestäänselvyys	?
Vanhemmat	Yrittää miellyttää	Tulee toimeen	Ei paljon näe vanhempiaan	?
Koulutustapa	Muodollinen, rakenteinen	Vapaamuotoinen, interaktiivinen	Spontaani, monimuotoinen	?
Suhtautuminen koulutukseen	Kerro MITÄ teen	Näytä MITEN teen	MIKSI tämä pitäisi osata?	?
Rahan lainaus	Jos on pakko	Jos tosiaan tarvitsen	Miten paljon saan lainaa?	?
Valtio	Onko epärehellisyttä?	Rehellisyyttä on!	Onko rehellisyttä?	?
Muutos	Ei pidä	Pitää	Vaatii	?
Teknologia	Ei niin kiinnosta	Tulee toimeen	Mestareita	?
Lojaalius & työnantaja	Työskentelen itseni huipulle	Voin päästä huipulle	Eroan, jos en saa perjantaita vapaaksi	?
Ketä kuuntelevat	Todistettuja asiantuntijoita	Käytännön toteuttajia	Kokeilunhaluisia kollegoita	?

KUVIO 2. Mikä muuttuu – tulevaisuuden tekijät (Vesterinen 2011)

Y-sukupolvi hallitsee uuden tekniikan paremmin ja on koulutetumpi kuin edeltävät sukupolvet, ja on siten valmiimpi moderniin työelämään. Toisaalta Y-sukupolven edustajien elämäntavat ja arvot ovat sellaisia, että ne eivät aina helposti istu perinteiseen tapaan toimia työelämässä. Heille työelämässä oleellista on se, että työssä viihtyy ja työllä on merkitystä. Y-sukupolven työntekijät saattavat menettää motivaationsa nopeasti, jos työ ei tarjoa heille tarpeeksi haasteita. Mikäli haasteita on riittävästi, ovat he valmiita sitoutumaan työhönsä. He saattavat kokea rutiinit epämotivoiviksi. He haluavat haasteellisen työn, mutta töissä ei kuitenkaan haluta olla vuorokausia läpeensä ja uupua työkuorman alla, elämältä halutaan muutakin. Työpaikan vaihtaminen ei ole Y-sukupolven edustajalle vaikeaa. Jos ensimmäisen viikon aikana uusi työpaikka ei vastaa niitä mielikuvia, joita hänellä oli, työpaikasta voi surutta lähteä. Jos taas kipuraja on ylitetty ja työpaikkaan on päätetty jäädä, Y-sukupolvelainen koettaa muuttaa asioita parempaan suuntaan työpaikan sisällä. Hän kyseenalaistaa vanhat toimintatavat, eikä pelkää sanoa mielipidettään ääneen. (Työpiste 2010; Tienari & Piekkari 2011, 13; Työpoliittinen Aikakausikirja 4/2010; Penna 2008, 20.)

X-sukupolvella ja Y-sukupolvella on suuri ero suhtautumisessa työ- ja vapaa-aikaan. X-sukupolvelaiset haluavat pitää työajan ja vapaa-ajan erillään, he eivät välttämättä halua viettää vapaa-aikaa työkavereitten kanssa. Y-sukupolvelaiset taas haluavat tiimityötä, työkavereita ja mukavaa oloa töissä. He viihtyvät vapaa-ajallaankin työkavereitten seurassa. (Penna 2008, 19-20.)

Työterveyslaitoksen erikoistutkija Tomi Huussin mukaan tulevaisuuden lahjakkuuksilla on yhä enemmän mahdollisuuksia kilpailuttaa työnantajia, eikä palkka ei ole enää ratkaiseva kriteeri. Kyse on pikemminkin siitä, mikä organisaatio kykenee tarjoamaan työntekijälle mielekkäimmän ja merkityksellisimmän työkokonaisuuden. (Työterveyslaitos 2010.)

Nuoria palkansaajia on kaikilla toimialoilla. Suhteellisesti eniten nuoria on majoitus- ja ravitsemistoiminnassa, joiden palkansaajista 43 prosenttia on alle 30-vuotiaita nuoria. (Työpoliittinen Aikakausikirja 4/2010.)

3.2 Y-sukupolvi ja johtajuus

Y-sukupolvelaiset haastavat johtamisen ja organisaation johtamismallit avoimesti, eivätkä ota asioita itsestään selvyyksinä. Valta-asetat ja rituaalit ovat heille yhdentekeviä. He arvostavat ja kunnioittavat vain, kun siihen on aihetta, eivät sen takia, että jollakin on johtajan titteli. Y-sukupolvi ajattelee, että johtajan pitäisi olla vastuuta antava ja joustava ja tukea alaista työssään. Johtajan pitäisi luoda mahdollisuudet työntekijän kehittymiseen työssä ja olla laaja-alainen visionääri. Johdon konsultti ja valmentaja Helka Pirinen KPMG:stä toteaa, että Y-sukupolven työntekijät vaativat esimiehiltään huomiota, palautetta sekä tasa-arvoista, ei tasapäistävää, kohtelua. Heille hyvä esimies on se, joka laittaa itsensä peliin ja johtaa joukkonsa menestykseen. He arvostavat kokemusta ja sen myötä peräänkuuluttavat osaamisen tehokkaampaa hyödyntämistä yrityksissä. Y-sukupolvi ei kaipaa pomoja vaan liidereitä. Pentti Sydänmaalakka toteaa, että johtamisen kolmesta "koosta" on siirrytty kolmeen "iihin". Vanha näkemys johtamisesta: "kolme koota" eli käske, kontrolloi ja korjaa. Nyt johtajalta kaivataan "kolme iitä" eli innostu, innosta ja innovoi". (Työpiste 2010; Tienari & Piekkari 2011.)

Psykologi Pekka Airaksisen (2011) mukaan nuoret työntekijät kaipaavat esimiestä, joka osaa ottaa palautetta vastaan ja tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan. Myös esimiestyössä sekä vuorovaikutus- että tiimityötaidot korostuvat. Esimiehen on omattava taitoja kuunnella, olla läsnä sekä ymmärtää erilaisuutta. Autoritaarisesta johtamisesta on siirryttävä valmentavaan johtamiseen. Esimiehen tehtävä on luoda hyvä pohja, jotta työntekijät voivat loistaa: *"talentille tilaa ja mahdollisuuksia kasvaa"* (Airaksinen 2011).

Taloudellinen tiedotustoimisto ja T-Media selvittivät 17–29-vuotiaiden nuorten käsityksiä esimiestyöstä ja johtamisesta. Tutkimukseen vastasi 1734 lukiolaisista, ammattiin opiskelevaa, ammattikorkeakoulu- ja yliopisto-opiskelijaa sekä jo työelämään siirtynyttä nuorta. Tutkimustulosten mukaan nuoret haluavat räätälöidä työtehtäviään oman osaamisensa ja kiinnostuksensa mukaan. Lisäksi nuoret toivovat, eivät kokonaan vapaita, vaan liukuvia työaikoja. Tätä perustellaan muun muassa sillä, että ihmiset ovat tehokkaita eri vuorokauden aikoina. (T-media 2011.)

3.3 Nuorison työmoraali

Nuorisotutkimusseuran tutkija Simo Tuppuraisen mukaan empiiristen aineistojen pohjalta viime vuosina tehdyt tutkimustulokset eivät tue näkemystä nuorten aikaisempaa huonommasta työmoraalista, mutta nuorten työhön liittyvien merkitysten nähdään olevan erilaisia vanhoihin ikäluokkiin nähden. Jo 1990-luvulla on todettu, että nuoret kokevat, ettei työ saa olla vain elämisen väline, vaan sen tulee olla mielenkiintoista. (Työpoliittinen aikakauskirja 4/2010, 17.)

Vuonna 2007 toteutetun Nuorisobarometrin mukaan työ ei nuorille ole jotain, mitä vieroksutaan. Työn halutaan olevan jotain, missä voi toteuttaa itseään, minkä voi kokea mielenkiintoisena ja mikä vastaa omaa koulutustasoa. Työssä tärkeimpänä pidetään työn sisältöä, tarkoittaen sitä, että nuori voi kokea tekevänsä omia kiinnostuksen kohteita vastaavaa työtä ja sitä, että työtehtävät ovat mielekkäitä. Myös palkalla ja työsuhteen pysyvyydellä on merkitystä. (Myllyniemi 2007.)

Demos Helsingin työ- ja elinkeinoministeriölle tekemä Hyvän työn manifesti (2009) kertoo, että yhteiskuntamme on siirtynyt työn velvollisuudesta työn mielekkyyden velvollisuuteen. Työhön ladataan entistä enemmän merkityksiä, se ei ole vain työtä. Hyvän työn manifestin mukaan työelämässä on eri-ikäisiä ihmisiä, joille työn merkitys ja motivaatio työskennellä voivat olla aivan erilaisia kuin kanssatyöntekijälle. Lähivuosina jää eläkkeelle viimeinen sukupolvi, jolle työntekijän ”standardipanos” oli vielä olemassa. (Mokka, Neuvonen, Riala, Vassinen, Alanen, Kaskinen & Åman 2009, 5-6.)

4 TUTKIMUS JA SEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmani on selvittää, miten itsepalveluaikakauden nuoret, jotka kuuluvat Y-sukupolveen, kokevat palvelutyön ravitsemisalalla, minkälaisia ovat heidän asenteensa palvelutyötä, työn sisältöä ja työnjohtoa kohtaan.

Minkäänlaisilla mittareilla on mielestäni vaikea tavoittaa yksilöllistä kokemusta. Näiden asioiden selvittämiseen mielestäni paras vaihtoehto on kvalitatiivinen tutkimusote. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2008) mukaan kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotannalla. Tutkimusmetodi valitaan niin, että tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008,160.)

Tässä tutkimuksessa kokemuksia ja asenteita nostan esiin keskustelunomaisilla teema-haastatteluilla.

4.2 Teemahaastattelu

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelut ovat yksi päämenetelmistä. Tutkimusta varten tehtävä haastattelu, eli tutkimushaastattelu, on systemaattista tiedonkeruuta. Tutkimushaastattelu on eräänlaista keskustelua, jossa kuitenkin haastattelijalla on ohjat, koska tutkimushaastattelulla on ennalta määritellyt tavoitteet ja sen avulla pyritään mahdollisimman luotettavien ja pätevien tietojen hankintaan. (Hirsjärvi ym. 2008, 200-203.)

Menetelmänä haastattelu korostaa haastateltavan aktiivisuutta, hänet nähdään merkityksiä luovana toimijana. Haastattelun etuna koetaan mahdollisuus joustavasti tarkentaa ja syventää keskustelua haastattelijan lisäkysymyksiin. Toisaalta tämä tuo myös riskin vastausten ohjailusta: haastattelijalta vaaditaan taitoa ja kokemusta, jotta hän ei liiaksi vaikuta haastateltavan mielipiteisiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34-35.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 11) mukaan ”*Haastattelu on keskustelu, jolla on tarkoitus*”. Sekä keskustelussa että haastattelussa molemmat osapuolet vastaanottavat ja lähettävät informaatiota. Erottavana tekijänä on se, että haastattelulla on ennalta määritelty tavoite kerätä tietoa. Lisäksi haastattelijalla ja haastateltavalla on vuorovaikutuksen kaksisuuntaisuudesta huolimatta omat selkeät roolinsa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 42.)

Teemahaastattelussa aihepiirit ovat kaikille haastateltaville samat, mutta kysymysten tarkka muotoilu ja järjestys puuttuvat. Haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48.)

4.3 Tutkimuksen toteutus

Tein kvalitatiivisen tutkimushaastattelun asiakaspalvelutyötä tekeville nuorille, jotka edustavat Y-sukupolvea. Toteutin haastattelun käyttäen teemahaastattelua. Haastatteluja varten laadin teemahaastattelurungon. Teemoiksi valitsin hyvä palvelu - käsitteen, palvelualan valinnan, asiakaspalvelutaitojen oppimisen, työn tärkeimmät ja haasteellisimmat asiat sekä työnjohdon merkityksen. Nämä teemat muodostivat ytimen, jonka ympärille haastattelu kietoutui. Teemahaastattelun runko on liitteenä 1.

Tein haastattelut viidelle nuorelle tammikuussa 2012. Valitsin neljä nuorta, jotka ovat minulle ennestään jollakin tavalla tuttuja. Yhden valitsin sillä perusteella, että olin havainnut hänet, nuoren asiakaspalvelijan, työskentelevän kahvilassa.

Neljän haastateltavan kanssa sovimme haastattelupaikaksi jonkun muun paikan kuin hänen työpaikkansa, näin ollen haastattelupaikkoja olivat kahvilat ja koti. Yhden haastattelin hänen työpaikkansa asiakastiloissa. Pysin luomaan rennon ja kiireettömän keskustelutunnelman kahvin nauttimisen yhteyteen. Ennakkoon kerroin haastateltaville, että kysymykseni koskevat hyvää palvelua ja asiakaspalvelutyön eri ominaisuuksia.

Tallensin haastattelut sanelukoneelle. Litteroin haastattelut hyvin tarkasti joko samana tai seuraavana päivänä.

Haastatteluissa sain tietoa juuri niistä asioista mistä halusinkin. Vielä suuremmin olisin voinut kysyä sitä, mitkä syyt vaikuttaisivat siihen, että nuori vaihtaisi työpaikkaa. Toki tähän kysymykseen tuli vastauksia muissa yhteyksissä.

4.3.1 Haastateltavien taustatiedot

Haastateltavina oli viisi ravitsemispalvelualan asiakaspalvelutyötä tekevää nuorta, jotka ovat ikäjakaumaltaan 18 - 26 vuotta, syntyneet vuosina 1986 - 1993. Mukana haastattelussa oli molempia sukupuolia, kolme naista ja kaksi miestä. Haastateltavien työpaikat edustavat lounas-kahvilaa, henkilöstöravintolaa ja kasvisravintolaa. Työpaikkojen sijainti on joko Pirkanmaalla tai Etelä-Pohjanmaalla. Haastateltavien työkokemusajat ravitsemisalán asiakaspalvelutyöstä vaihtelevat vajaasta kahdesta vuodesta yhdeksään vuoteen. Haastateltavista kolmella on alan ammatillinen koulutus, kahdella henkilöllä koulutus on eri alalta.

4.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Kaikissa tutkimuksissa pyritään arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta ja mittauksen tai tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi ym. 2008, 226.)

Tutkimukseeni osallistuneilla nuorilla oli selkeät ja vankat mielipiteet asioista. Vaikka otanta oli pienekkö, oli siinä havaittavissa samansuuntaisia tuloksia. Kun vertaa muihin nuorille tehtyihin tutkimuksiin ja niiden tuloksiin, voidaan niissä havaita selkeää yksimielisyyttä.

Mittaamisen validiteetti tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä pitikin mitata (Hirsjärvi ym. 2008, 226). Haastattelumenetelmä on hyvä tapa saada haastateltavan ääni kuuluviin. Jotta tuloksissa ei olisi ainoastaan tutkimuksen kirjoittajan tulkintaa, löytyy tutkimustuloksista useita suoria lainauksia.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Hyvän palvelun ominaisuudet

Pyysin haastateltavaa kertomaan oman näkemyksensä hyvästä palvelusta. Vastauksista nousee esille palvelutilanteen kokonaisuus, asiakkaan kulloisetkin tarpeet sekä asiakaspalvelijan henkilökohtaiset ominaisuudet sekä ammattitaito. Vastajaat korostavat, että asiakkaalle pitää jäädä tilanteesta hyvä mieli. Kaikki vastaajat pitävät tärkeänä asiakaspalvelijan sosiaalisia taitoja. Muutamia otteita vastauksista:

”No, siis semmosta niinku mmmm henkilökohtaista ja kaikenpuolin no, kohteliasta tietenkin ja just sille ihmiselle mitä se selkeesti haluaa ja tarvii ja minkä tyylinen se on. Ja vähän muutakin kuin kiitos ja ole hyvä.” (Nainen 24v, koulutus eri alalta)

”...hyvä asiakaspalvelija on ammattitaitoinen, siisti, ystävällinen, hyvä kuuntelija ja omistaa oikean asenteen työtä kohtaan.” (Nainen 18v, alan ammatillinen koulutus)

”Tärkeintä on se, että on luonnollinen.” (Mies 26v, alan ammatillinen koulutus)

”No, noi vanhukset varsinkin kun ne rupee kertoo jostain niitten kaverista, joka on jossain hoito-osastolla, niin sitten vaan pitää jutella siinä eikä vaan lähde tosta kassalta kun ne on maksanut.” (Mies 19v, alan ammatillinen koulutus)

5.2 Palvelualan valinta

Haastattelulla selvitin, mitkä syyt ovat vaikuttaneet siihen, että haastateltavat ovat valinneet ammattialakseen palvelualan. Kaikilla tärkeimmäksi nousi mahdollisuus tehdä töitä ihmisten parissa ja saada käyttää omia sosiaalisia taitojaan.

Kahdelle nuorelle alan valinta on ollut heti peruskoulusta lähtien selvä ja he ovat koulutuksen kautta päätyneet asiakaspalvelutyöhön ravitsemisalalle. Yksi haastateltavista oli suorittanut perustutkinnon tekniikan alalta ja erilaisten työkokemusten kautta ajautunut alalle. Yksi haastateltavista oli hakenut ensisijaisesti opiskelemaan tekniikan aloja, mut-

ta haun kautta päätynyt ravitsemisalalle. Tällä hetkellä hän on hyvin tyytyväinen, että näin oli käynyt. Yksi haastateltavista on ravitsemisalalan asiakaspalvelutehtävissä väliaikaisesti ja opiskelee eri alaa, tosin siinäkin on asiakaspalvelua.

Kysymykseen ”Mitkä syyt vaikuttivat siihen, että valitsit palveluala?” sain muun muassa seuraavia vastauksia:

”...no varmaan sekin, että mä olen ulospäin suuntautunut ihan luonnostani ja se ei ole mitenkään vaikeeta. Tulen toimeen ihmisten kanssa. Ja kai sitä sitten haluaa nähdäkin ihmisiä päivän mittaan ja olla niitten kanssa tekemisissä kun on tänne hakeutunut. En mä voisi kuvitella olevani missään tehtaassa yksin jollain osastolla tai olla jossain takahuoneessa hyllyttämässä jotain. Se on se sosiaalinen puoli. On niin mukava tavata erilaisia ihmisiä.” (Nainen 24v, koulutus eri alalta)

”Ei mun yläasteen paperit oikein riittänyt niihin kahteen ensimmäiseen silloin tuntui, että jouduin kokkialalle. Mutta nyt loppujen lopuksi se oli aivan mahtava juttu, että pääsin sinne. Nyt kun on tällainen taloudellinen tilanne, niin jos mä olisin sähkö- tai putkimies, niin mä olisin luultavasti joutunut välillä työttömäksi. Toi on nyt vaan semmonen ala, että ihmisten on vaan syötävä joka päivä. Ja se, että saa olla ihmisten kanssa tekemisissä, se on vaan se mun juttuja tulee aina olemaan, että olen asiakaspalvelualalla...” (Mies 26v, alan ammatillinen koulutus)

5.3 Asiakaspalvelutaitojen oppiminen

Halusin myös tietää, miten ja missä haastateltavat ovat kokeneet oppineensa asiakaspalvelutaitoja. Vastauksista nousee selkeästi esiin, että työ on paras opettaja. Myös omat luonteenpiirteet, kuten sosiaalisuus, koetaan tärkeänä, jotta voi oppia tarvittavia taitoja. Vain yksi haastatelluista mainitsee koulun teorian tunnintyöelämän lisäksi. Hän on vastaajista se, jolla opiskeluaika on lähimpänä. Kaikilta haastateltavilla ei ole alan koulutusta.

Muutamia vastausesimerkkejä:

”Ei niitä voi niin kuin oppia missään. En mä ainakaan koe, että olen niitä missään oppinut. Mä olen aika sosiaalinen ja suulas kaveri. En mä tiedä onko se hyvä, mutta kova

mä olen toimittamahan ja kaikille ihmisille mä höpötän jotakin. Niin, em mä tiedä. Kyllä mä oon voinut päätellä, että mä olen aika pidetty kaveri niin työkaverina kuin asiakkaittenkin mielestä. ... Mutta emmä koulusta sillain koe oppineeni, ne oli enemmän semmosia käytännön juttuja, tietoja ja taitoja keittiötyössä mutta en niinkään asiakaspalvelussa. ...Niin, mä veikkaan, että ihmiset jotka joutuu olemaan tai pääsee sellaisiin töihin jossa ollaan asiakaspalvelussa, niin siinä harjaantuu ja tulee sosiaalisempi ihminen. Mä veikkaan, että jos mä olisin johnakin atriolla pakkaamas kanoja linjastolla niin tuota mä veikkaan, että mä olisin tuota erilainen. Ja mä en tarkoita sitä hyväks mieles. Kun sä saat olla joka päivä ihmisten kans tekemisissä niin ok.” (Mies 26v, alan ammatillinen koulutus)

”Tekemällä. Enhän mä ennen kuin mä menin sinne, niin ollut oikeastaan ollut tollasesa asiakaspalvelutyössä ennen, et kyllähän se oma luonnekin, että on sosiaalinen ja avoin ja se halu oppia niin kyllähän sen sitten äkkiä oppi, mutta siinä pitää olla tietynlaiset luonteenpiirteet, että se on se niiku oma.” (Nainen 19v, koulutus eri alalta)

” Jaaa, varmaan ihan joka puolella tossa matkan varrella.” (Nainen 24v, koulutus eri alalta)

”Koulussa teorianneilla ja käytännössä työharjoittelussa niin ja tietysti työpaikalla.” (Nainen 18v, ammatillinen koulutus)

5.4 Työn tärkeimmät asiat

Työn tärkeimpinä asioina haastateltavat korostivat erityisesti viihtymistä työssä. Työviihtyvyyteen vaikuttavat erityisesti työkaverit, työtehtävien vaihtelevuus ja asiakkaat. Työn pysyvyydellä koettiin myös olevan merkitystä. Haastateltavat pitivät tärkeänä myös sitä, että saa työstään palautetta. Kaikki haastateltavat kertoivat, että työstä saata-va palkka ei ole tärkein asia. Haastateltavat kertoivat muun muassa:

” Työkaverit on varmaan se tärkein asia. Tärkeämpi kuin palkka. Jos on hyvä henki porukas ni ei tuu sellaisia aamuja, että voi vittu taasko sinne pitää mennä. Se varmaan. Ja sitten se, kun toi asiakaspalveluala, tollanen keittiöala niin jokainen päivä on vähän

erilainen siinä mieles että asiakas vaihtuu, tapaa uusia naamoja.” (Mies 26v, alan ammatillinen koulutus)

” Paljon mieluummin tulee aamuisin mieli lompsia töihin, kun tietää että siellä on ihmisiä joiden kanssa tulee hyvin toimeen ja työt sujuvat.” (Nainen 18v, ammatillinen koulutus)

” ...mä tiedän, että saisin jostain ehkä enemmänkin rahaa, mutta musta on tärkeämpää, että musta on kivaa mennä sinne töihin ja että tykkää siitä mitä siellä tekee.” (Nainen 19v, koulutus eri alalta)

” Varmaan niin kuin kokonaisuudessaan se työn olemus, periaatteessa raha ei ole koskaan ollut mulle se tärkein asia...” (Nainen 24v, koulutus eri alalta)

” ...sulle tulee palautetta siitä, että sä oot hyvä niin sit taas mä tiedän, että mä haluan tehdä sitä, koska sinne on aina kiva mennä aamulla töihin.” (Mies 19v, alan ammatillinen koulutus)

5.5 Työn haasteellisuus

Työn haasteellisuus teema toi eniten eroavaisuuksia vastauksiin hyvin haasteelliseksi koetun ja vähän haasteita tarjoavan välillä.

”Jos joku sitä [haastetta] tarjoaa niin se on juuri tämä asiakaspalvelu. Toiset ihmiset hän sen tekee semmoseks, että siinä niitä haasteita riittää.” (Nainen 24v, koulutus eri alalta)

” No, emmä tiedä onko siinä oikein mitään haasteellista, mutta tänä päivänä kun ajattelee niin kaikki nua ruoka-allergiat.” (Mies 26v, alan ammatillinen koulutus)

Haasteellisena koetaan se, että asiakkaat saadaan pysymään tyytyväisinä. Tämä vaatii muun muassa jatkuvaa uudistumista, trendien seuraamista, hyviä sosiaalisia taitoja, ”tuntosarvia” aistia minkälaisesta asiakkaasta on kyse ja myös ammattitaitoa hallita

ruokiin liittyviä asioita. Myös yllättävät tilanteet, joita päivän mittaan voi tulla useita-kin, koetaan haasteellisiksi.

5.6 Työnjohto

Kukaan haastateltavista ei väheksy työnjohdon merkitystä, päinvastoin. He eivät kaipaa ”pomottavaa” esimiestä, mutta tarpeen vaatiessa työpaikalla on henkilö joka sanoo, miten asiat hoidetaan.

”... vaikka se siis on sellainen jonka kanssa tulee toimeen, niin se kuitenkin on se pomo.” (Mies 19v, alan ammatillinen koulutus)

”Ihante-esimies on niinku sellainen, joka laskeutuu työntekijän tasolle. Ei tarte poukkoilla. Jokainen meistä tietää, että tossa on mun pomo ja muuta mutta. Jos mulla olis sellainen pomo jonka tarttis koko ajan päteä ja näyttää, että hän on täs ny jotaki, niin kyllä mä lähtisin kävelemähän.” (Mies 26v, alan ammatillinen koulutus)

Hyvän esimiehen ominaisuuksiksi mainittiin lähes kaikissa haastatteluissa se, että hän arvostaa työntekijöitä. Esimiehen pitää myös olla kannustava, oikeudenmukainen, rehellinen ja osata palautteen antaminen. Esimiehen täytyy tietää, millaista työ on oikeasti käytännössä. Muutamia esimerkkejä vastauksista:

”Sitten kun on nuoria töissä, niin arvostettas kuitenkin niittenkin työtä, sanottais silloin kun sanottavaa. Kehuttas silloin, kun on kehuttavaa ja kun on mennyt huonosti, niin kerrottais mitä pitäis kehittää ja sit niin kuin aina, että toi nyt on tommonen ettei se mitään tiä kun se on noin nuori, kun sillä ei oo työkokemusta ja jäkätettäis niin kuin siitä. Opastavaa, opastavaa apua ja kehuja silloin kun tarvii ja apua silloin, kun tekee jotain väärin ja kertomaan ihan suoraan. Ja rehellisyys tietenkin ja suoraan ei niin kuin puhuta muille.” (Nainen 24v, koulutus eri alalta)

”Toisaalta se on tärkeätä, että se tietää millasta se homma on, ettei se vaan istu tietokoneella ja tee vaan sellaisia hommia vaan, että se tietää mitä se käytännössä on se työ. Se on tärkeätä ja siis ylipäätänsä se, että se kannustaa ja kehuu jos on kehuttavaa...” (Nainen 19v, koulutus eri alalta)

”Hyvä esimies osaa kaikki omat työnsä, on kiinnostunut työntekijöiden hyvinvoinnista, on huumorintajuinen, ystävällinen ja sellainen, jonka kanssa voi helposti keskustella työpaikan asioista ja on luotettava.” (Nainen 18v, ammatillinen koulutus)

6 TULOSTEN TARKASTELUA

Hyvä palvelu on monen asian summa, sitä ei voi yksiselitteisesti kuvata. Asiakkaan kokemus palvelun laatu syntyy omista odotuksista ja koetusta palvelusta (Lämsä & Uusitalo 2002). Tutkimuksessani nuoret tuovat esille, että hyvä palvelu on sellaista, jossa asiakkaalle jää hyvä tunne. Näistä voimme päätellä, että hyvän palvelun mittari on tunne, joka palvelutapahtumasta syntyy.

Jokainen asiakaspalvelutapahtuma on ainutkertainen tilanne, jossa pääosissa ovat asiakas ja asiakaspalvelija. Asiakaspalvelijan kyvyt, taidot ja henkilökohtaiset ominaisuudet saavat suuren merkityksen. Luonnollisesti aito, asiakkaista kiinnostunut ja työstään innostunut asiakaspalvelija on työpaikan valttikortti.

Tutkimuksessani tuli esille, että kaikki asiakaspalvelussa työskentelevistä nuorista ei ole haaveammattissaan, vaan on jollakin tavalla ajautunut nykyisiin työtehtäviinsä. Näin ollen he eivät ole välttämättä saaneet koulutusta kyseiseen tehtävään. Asiakaspalvelutehtävät kuitenkin onnistuvat hyvin. Suurin osa haastatteluun osallistuneista nuorista kokee, että asiakaspalvelutaitoja oppii parhaiten työn kautta. Merkittävin tekijä on omat luonteenpiirteet kuten sosiaalisuus. Luontevuutta ja aitoa kiinnostusta ei voida opettaa, palvelun perusasioita kylläkin (Pitkänen 2006, 25-26). Mikäli nuori on sosiaalisesti lahjakas, on hänen helpompi oppia asiakaspalvelutaitoja kuten erilaisten asiakkaiden kohtaamista ja tilanneherkkyyttä.

Hyvän työn manifesti (2009) kertoo, että yhteiskuntamme on siirtynyt työn velvollisuudesta työn mielekkyyden velvollisuuteen (Mokka ym. 2009, 5). Tekemäni tutkimuksen perusteella päädyn samaan tulokseen. Tutkimukseeni osallistuneet Y-sukupolven edustajat pitävät työn tärkeimpänä asiana työviihtyvyyttä. Mitä työviihtyvyys Y-sukupolven edustajalle oikein tarkoittaa? Se on viihtymistä työyhteisön tasa-arvoisena jäsenenä, jonka työtä arvostetaan. Jokainen tutkimukseeni osallistunut toteaa, että palkka on toisarvoinen asia. Nuori valitsee mieluummin hyvän työyhteisön ja heikomman palkan kuin hyvän palkan huonossa työyhteisössä.

Nuorisobarometrissä 2007 tuli esille, että nuoret kaipaavat haasteita työhönsä (Myllyniemi 2007, 38-40). Selvitin haastattelussani, tarjoaako asiakaspalvelutyö riittävästi

haasteita. Vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakaspalvelutyöhön tuo haastetta se, ettei koskaan voi ennustaa, mitä työpäivä asiakkaiden myötä tuo tullessaan. Tuli myös esille, että nuoret kokevat ravitsemispalvelujen olevan trendialttiita, joten uusien trendien seuraaminen ja mukana pysyminen tuo työhön haastetta.

Työelämässä on nyt X- ja Y-sukupolvien edustajia. Heidän suhtautumisensa esimiehiin ja työnjohtoon on erilaista. Suurin osa esimiehistä edustaa X-sukupolvea. Y-sukupolven edustaja ei arvosta työnjohtoa vain sen takia, että se on työnjohtoa ja heitä ”ylempänä”. Arvostus on ansaittava. (Tienari & Piekkari 2011.) Myös tutkimuksessani tuli ilmi, että Y-sukupolvi arvostaa työnjohtoa, jos se on kannustavaa, oikeudenmukaista, rehellistä ja palautetta antavaa. Näiden tulosten perusteella voidaan todeta, että X-sukupolven edustajan on esimiestehtävissään pohdittava, mitkä ovat hänen johtamistapansa. Pentti Sydänmaalakka kiteyttää johtajan tärkeät työkalut kolmeen: innostu, innosta ja innovoi (Työpiste 2010). Hyvät työntekijät ovat yrityksen menestystekijöitä. Esimiehellä on suuri merkitys työviihtyvyyteen ja näin ollen työntekijöiden pysyvyyteen. Entistä enemmän esimiestyössä korostuu sosiaaliset vuorovaikutustaidot ja tunneäly.

Työpisteen julkaisussa (2010) ”Näin Y-sukupolvi käyttäytyy työelämässä” todetaan, että työpaikan vaihtaminen ei ole Y-sukupolven edustajalle vaikeaa (Työpiste 2010). Haastatteluissani en suoraan kysynyt sitä, mikä saisi nuoren vaihtamaan työpaikkaa, mutta muissa yhteyksissä tuli esille, että mikäli esimies on sellainen joka vaatii ”pokkurointia”, on työpaikan vaihtaminen ilmeinen valinta. Myös työilmapiiri on niin tärkeä, että mikäli se ei ole mieluinen, työpaikan vaihtaminen on selvä ratkaisu.

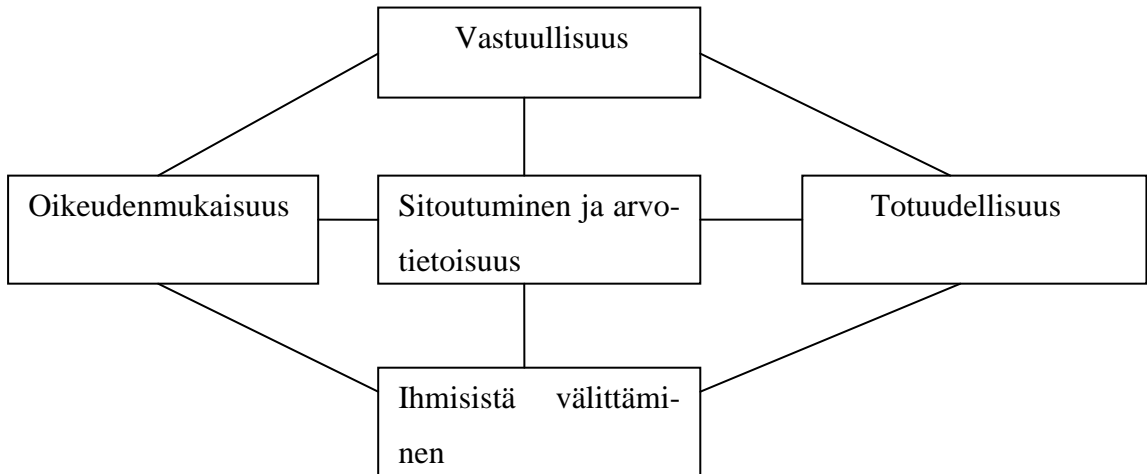
7 POHDINTA

Itsepalvelu on lisääntynyt palvelualoilla, mukaan lukien ravitsemisalan. Itsepalvelun lisääntyminen ei suinkaan johdu siitä, etteivätkö nuoret työntekijät osaisi tai haluaisi palvella asiakkaita, vaan meidät asiakkaat on vähitellen totutettu siihen, että palvelemme itse itsemme. Aamulehden haastattelussa (Ahola 2012) Tuija Piepponen tuo esille väittämän, että nuoret ihmiset eivät uskalla kohdata asiakkaita, vaan ajattelevat omia asioitaan eivätkä ymmärrä. Tässä kohtaa olen Piepposen kanssa eri mieltä. En lähtisi yleistämään tällaista kaikkiin nuoriin. Saatavilla olevaa palvelua löytyy sekä hyvää että huonoa, eikä se ole kiinni asiakaspalvelijan iästä. Haastatteluni perusteella voin todeta, että ravitsemispalvelualalla työskentelevät nuoret tietävät, mitä hyvä palvelu on. He myös ymmärtävät, mikä on asiakaspalvelijan osuus palvelutapahtumassa.

Sukupolvien välillä on aina ollut eroja, kuten nytkin X- ja Y-sukupolvien välillä. Jo heidän lähtökohtansa ovat erilaiset. Y-sukupolvi on uuden teknologia sukupolvea, jotka ovat tottuneet siihen, että kaikkea on riittävästi. Tutkija Simo Tuppuraisen tutkimustulosten mukaan nuorison työmoraali ei ole heikentynyt, mutta suhtautuminen työhön on muuttunut (Työpoliittinen aikakauskirja 4/2010, 17). Tästä syystä nimitänkin Y-sukupolvea MIKSI-sukupolveksi. Lähes kaikkiin asioihin he haluavat perustelun, miksi jotakin pitää tehdä, miksi jotakin pitää hankkia, miksi jotakin pitää kunnioittaa ja niin edelleen. Näihin asioihin viitataan myös Vesterisen ”Mikä muuttuu – tulevaisuuden tekijät”- kaaviossa (kuvio 2), jossa koulutukseen suhtautumista kuvataan ”miksi tämä pitää osata?” (Vesterinen 2011). Tämä perustelujen tarve saa aikaan sen, että X-sukupolvelaisen tuleekin tarkistaa kulloisenkin asian ja tekemisen tarpeellisuus.

Suurena erona edelliseen sukupolveen lienee suhtautuminen johtajuuteen. Enää ei johtajaa kunnioiteta vain nimikkeen vuoksi, vaan kunnioitus on ansaittava. Esimiehen onkin mietittävä ja tutkailtava omia johtamistapojaan. OP-Pohjolan pääjohtaja Reijo Karhinen sanoo, että ”*Intohimo työhön sytytetään ja sammutetaan johtamisella. Esimies – ja oikeastaan vain esimies – voi sammuttaa intohimon*” (Airaksinen 2011). Lämsän ja Uusitalon (2002) mukaan esimiehen eettisen toiminnan ohjenuorina voidaan pitää tiettyjä keskeisiä periaatteita: oikeudenmukaisuus, vastuullisuus, ihmisistä välittäminen, totuudellisuus sekä sitoutuminen ja arvotietoisuus. Oikeudenmukaisuuteen kuuluu puolueettomuus ja tasapuolisuus. Vastuullisuus on vastuuntuntoa henkilöstön hyvinvoinnista ja

hyvien toimintaedellytysten luomisesta. Ihmisistä välittäminen korostaa huolenpitoa ja empatiaa. Totuudellisuus tarkoittaa esimiehen rehellisyyttä. Arvo-osaaminen on omien ja muiden arvojen käsittämistä ja huomioon ottamista. Kuvio 3.



KUVIO 3. Esimiestyön eettiset periaatteet (Lämsä & Uusitalo 2002, 153)

X- ja Y-sukupolvilla on eroja. Mutta – hetkinen: poikkeako Y-sukupolven tarpeet kuitenkaan merkittävästi edellisten sukupolvien tarpeista? Eikö kuka tahansa kaipaa työhön mielekkyyttä, selkeitä päämääriä, palautetta, mukavaa työyhteisöä, tasa-arvoista kohtelua jne.? Suurempana erona lienee se, että Y-sukupolvi uskaltaa sanoa asioita ääneen ja vaatia.

LÄHTEET

Ahola, E. 2012. Tuija Piepposen silmät. Aamulehti 4.2.2012

Ahokainen, M. 2010. Kouluruokailun palvelut yläkoulussa. Haaga Helia- ammattikorkeakoulu. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Tulostettu 20.10.2011
<http://publications.theseus.fi>

Airaksinen, P. 2011. Uuden sukupolven työntekijät rekrytointihaasteena. Psycon Oy. Luettu 6.3.2012 <http://www.ppshp.fi>

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P., 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. 2. muuttamaton painos. Helsinki: Edita.

Marckwort, A. & Markckwort, R. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat.

Mokka, R., Neuvonen, A., Riala, M., Vassinen, S., Alanen, O., Kaskinen, T. & Åman, P. 2009. Hyvän olon manifesti 2009. Työ- ja elinkeinoministeriö. Luettu 22.10.2011
http://www.tem.fi/files/22595/hyvan_tyon_manifesti_2009.pdf

Myllyniemi, S. 2007. Perusarvot puntarissa. Nuorisobarometri 2007. Helsinki: Yliopistopaino

Ojasalo, J. & Ojasalo, K. 2010. B-to-b-palvelujen markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Penna. 2008. Gen up. How the four generations work. Tulostettu 18.03.12
<http://www.penna.se>

Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOYpro.

Tienari, T. & Piekkari, R. 2011. Z ja epäjohtaminen. Helsinki: Talentum.

Työpoliittinen Aikakausikirja 4/2010 Luettu 20.10.2011 <http://www.tem.fi/files>

Työpiste. 2010. Näin Y-sukupolvi käyttäytyy työelämässä. Luettu 21.10.11
http://tyopiste.ttl.fi/Uutiset/Sivut/Nain_Y_sukupolvi_kayttaytyy_tyoelamassa.aspx

Työterveyslaitos. 2010. Y-sukupolvi haastaa johtamisen ja virkistää työelämää terveen suuntaan. Luettu 20.10.2011 <http://www.ttl.fi/fi/tiedotteet>

T-media. 2011. Nuoret työntekijät kaipaavat kasvokkain johtamista. Luettu 21.10.2011 <http://www.t-media.fi/tutkimus-nuoret-tyontekijat-kaipaavat-kasvokkainjohtamista/>

Vesterinen, P-L. 2011. Y-sukupolvi työ(elämä)ssä. Luettu 28.12.2011 http://www.fuas.fi/Tutkimus/Documents/Esitykset/Y-sukupolvi_tyoelamassa_jaettava.pdf

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelu

Pohjatiedot

Haastateltavan sukupuoli, ikä, koulutus, työkokemus asiakaspalvelualalta

Hyvä palvelu, mitä se mielestäsi on?

Palvelualan valinta

Mitkä syyt vaikuttivat alan valintaan?

Asiakaspalvelutaitojen oppiminen

Miten ja missä olet oppinut asiakaspalvelutaitoja?

Työn tärkeimmät asiat

Mitkä asiat koet tärkeimmiksi palvelutyössä?

Mikä merkitys on palkalla, työn pysyvyydellä ja työyhteisöllä?

Työn haasteellisuus

Mitkä asiat koet työssäsi haasteellisiksi?

Tarjoaako palvelutyö riittävästi haasteita?

Työnjohto

Mikä merkitys on työjohdolla?

Minkälainen on ihanne esimies?

