

Marjo Mustanoja

VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN KOHTELU RAVINTOLA-ALALLA

Työilmapiiri ja sen vaikutus sitoutumiseen

VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN KOHTELU RAVINTOLA-ALALLA

Työilmapiiri ja sen vaikutus sitoutumiseen

Marjo Mustanoja
Opinnäytetyö
Syksy 2022
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Esimiestyö ja henkilöstöosaaminen

Tekijä: Marjo Mustanoja

Opinnäytetyön nimi: Vuokratyöntekijöiden kohtelu ravintola-alalla

Työn ohjaaja: Hanna Okkonen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2022

Sivumäärä: 53 + 2 liitettä

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten vuokratyöntekijät kokevat, että heitä kohdellaan ravintola-alalla, millaiset tekijät vaikuttavat vuokratyöntekijöiden kokemaan työilmapiiriin ja sitoutumiseen sekä sitä, kuinka paljon työilmapiiri vaikuttaa sitoutumiseen yksittäisiin ravintoloihin ja koko toimialalle. Tämä valikoitui tutkimukseni aiheeksi siksi, että koronapandemia on pahentanut ravintola-alan työvoimapulaa ja vuokratyöntekijöiden käyttö on lisääntynyt merkittävästi. Alalta on lähtenyt paljon osaajia, ja uusia on vaikea löytää tilalle. Vuokratyöntekijöiden ääni ei kuitenkaan pääse riittävästi kuuluviin alalla heidän tärkeästä roolistaan huolimatta. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Eezy Henkilöstöpalvelut Oy.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimus toteutettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella, jossa oli valintakysymysten lisäksi myös avoimia kysymyksiä. Kysely lähetettiin 5898:lle Eezy Henkilöstöpalveluilla pääkaupunkiseudulla työskenteleville ravintola-alan vuokratyöntekijöille. Vastauksia sain yhteensä 192. Vastausprosentti oli odotettua paremmin, ja avoimien kysymysten avulla tutkimukseen saatiin paljon arvokasta materiaalia.

Lopputuloksena voidaan sanoa, että osa vuokratyöntekijöistä tuntee, että heitä kohdellaan hyvin ja ystävällisesti, mutta osa heistä on kokenut epäasiallista käytöstä, eivätkä he tunne, että heitä arvostetaan tarpeeksi. Tutkimuksen mukaan vuokratyöntekijöille tärkeimpiä tekijöitä hyvän työilmapiirin kannalta ovat tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu, avoin kommunikointi ja hyvä johtaminen. Sitoutumisen tärkeimmiksi tekijöiksi nousivat taas hyvä työilmapiiri, palkkaus sekä työyhteisö. Sitoutumisen kannalta mielenkiintoisena löydöksenä tutkimuksessa oli, että nuoremmilla työntekijöillä on huomattavasti heikompi sitoutuminen ravintola-alaan.

Kyselytutkimuksen tuloksissa nousi esille myös, että työvoimapula näkyy vuokratyöntekijöiden ravintolatyön arjessa. Työvuorot voivat tuntua ylitsepääsemättömän vaikeilta ja ovat todella kuormittavia. Vastajat kokivat huolta myös siitä, ettei vanhoja alan konkareita saada enää takaisin alalle.

Asiasanat: Työilmapiiri, sitoutuminen, vuokratyöntekijä, ravintola-ala

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Option of Leadership and Human Resources Management

Author: Marjo Mustanoja

Title of thesis: Treatment of temporary employees in the restaurant industry

Supervisor: Hanna Okkonen

Term and year when the thesis was submitted: Fall 2022

Number of pages: 53 + 2 appendices

The goal of the thesis was to research how temporary employees feel they are treated in the restaurant industry, what kind of factors affect their experiences on workplace atmosphere and commitment, and how much does the atmosphere affect their commitment towards individual restaurants and the whole industry. This topic was chosen because the Covid-19 pandemic has worsened the shortage of manpower in the restaurant industry and usage of temporary employees has increased significantly. Many people have left the industry and it's difficult to find new people to replace them. However, the opinions of the temporary employees are not heard enough despite their important role in the industry. The thesis was done for Eezy Henkilöstöpalvelut Oy.

A quantitative research method was used in the thesis. The research was done through a half-structured questionnaire that had both multiple choice questions and open questions. The questionnaire was sent to 5898 Eezy restaurant industry employees in the Capital region. 192 people answered the questionnaire. The response rate was better than expected, and the open questions provided valuable material for the research.

Based on the results it can be said that part of the temporary employees feel they are treated well and friendly, but some have experienced inappropriate treatment and don't feel valued enough. According to the research the most important factors for a good workplace atmosphere are equal and fair treatment, open communication and good leadership. The most important things for commitment are good workplace atmosphere, salary and workplace community.

It can also be seen in the answers that the shortage of manpower is affecting the everyday work of temporary employees. Shifts can feel really difficult and heavy. Respondents were also worried about the fact that old industry employees are not coming back anymore.

Keywords: work atmosphere, commitment, temporary employees, restaurant industry

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Tavoite	6
1.2	Aiempi tutkimus ja oma kokemustausta	6
1.3	Tärkeät käsitteet ja alan ominaispiirteet	8
2	TIETOPERUSTA	10
2.1	Työilmapiiri	10
2.1.1	Mistä hyvä työilmapiiri koostuu?	10
2.1.2	Huono työilmapiiri	12
2.1.3	Työilmapiiri ja poissaolot	13
2.1.4	Yhteisöllisyys osana ilmapiiriä.....	14
2.1.5	Psykologinen turvallisuus.....	15
2.1.6	Sosiaalinen pääoma	16
2.2	Sitoutuminen	16
2.2.1	Organisaatiositoutuminen – työpaikan voimavara.....	17
2.2.2	Perehdytys osana sitouttamista	18
2.2.3	Ilmapiiri ja työn merkityksellisyys osana sitoutumista.....	20
3	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	22
3.1	Tutkimusongelma	22
3.2	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä	23
3.3	Kyselylomake	24
3.4	Analyysimenetelmä	25
3.5	Tutkimusprosessin kulku	26
4	TUTKIMUSTULOKSET	28
4.1	Vastaajien demografia.....	28
4.2	Työilmapiiriin liittyvät kysymykset	30
4.3	Sitoutumiseen liittyvät kysymykset	37
4.4	Vuokratyöntekijöiden kohtelu ravintola-alalla.....	41
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	43
6	POHDINTA	47
	LÄHTEET.....	50
	LIITTEET	54

1 JOHDANTO

1.1 Tavoite

Opinnäytetyössäni tutkin ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työssään kokemaa kohtelua ja työilmapiiriä. Minua kiinnosti erityisesti selvittää, vaikuttaako vuokratyöntekijöiden kokema työilmapiiri heidän sitoutumiseensa, niin työpaikkaansa kuin yleisesti ravintola-alaa kohtaan.

Päättökysymyksenäni toimi ”miten vuokratyöntekijät kokevat, että heitä kohdellaan ravintola-alalla?”. Koska tutkimukseni aiheeksi on rajattu työilmapiiri ja sen yhteys sitoutumiseen, minulla oli kaksi päättökysymystä auttavaa kysymystä lisänä, jotka olivat:

Millaiset tekijät vaikuttavat vuokratyöntekijöiden kokemaan työilmapiiriin ja sitoutumiseen?
Kuinka paljon ravintoloiden työilmapiiri vaikuttaa vuokratyöntekijöiden sitoutumiseen niin yksittäisiin ravintoloihin kuin koko toimialalle?

Vaikka normaalisti ”miten”, ”mitä” ja ”millaiset” kysymykset menevät laadullisen tutkimuksen piiriin, halusin silti tehdä tutkimukseni kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä, jotta saisin ison vastaajamäärän. Lisäksi kvantitatiivinen aineisto on helpompi yleistää koskemaan kaikkia vuokratyöntekijöitä alasta riippumatta (Heikkilä 2014, 10.).

1.2 Aiempi tutkimus ja oma kokemustausta

Työntekijöiden sitoutumista on yleisesti tutkittu paljon. Useat tutkimukset ovat pyrkineet selvittämään, mikä lisää ihmisten pysyvyyttä organisaatioissa, esimerkiksi Becker 1960, Meyer & Allen 1999 ja Somers 2009. (Suryani 2018, 26.) Sitoutuminen on olennainen osa työhyvinvointia ja sitoutumisella on myös yhteys työtyytyväisyyteen, tuottavuuteen ja tehokkuuteen. Myös sitoutumisen asteen ja työn laadun välillä on löydetty positiivista yhteyttä. Maalaisjärjelläkin ajateltuna tuntuu mahdottomalta, että välinpitämätön työntekijä olisi tuottava työntekijä. (Pyöriä 2012b, 43.) Vuokratyöntekijöiden sitoutumisen voimakkuutta vuokraus- ja käyttäjäryitykseen ovat tutkineet esimerkiksi Siponen & Miettinen artikkelissaan vuokratyöstä. (Siponen & Miettinen 2012.)

Työilmapiirin merkityksestä sitoutumiselle löytyy yksittäisiä tutkimuksia, joista useat ovat tiettyyn organisaatioon kohdistettuja. Yleisesti on todettu, että työilmapiiri ja työyhteisön hyvinvointi ovat vuosikymmenten myötä nousseet strategisiksi tekijöiksi organisaatiossa (Suutarinen & Vesterinen 2010, 46–47.)

Ravintola-alan vuokratyön kontekstissa työilmapiiriä ja sen vaikutusta sitoutumiseen ei kuitenkaan ole vielä paljoa tutkittu. Olen kokenut omalla työurallani niin ravintolatyöntekijänä kuin ravintola-alan rekrytoijana sen, kuinka tärkeä asia työilmapiiri on luonteeltaan hyvin kiireisessä, kuormittavassa ja lokaatioltaan vaihtuvassa ravintolatyössä.

Aiheen tärkeyttä korostaa se, että hotelli- ja ravintola-alan työvoimavuokrauksen määrä on lähes kolminkertaistunut vuosina 2009–2019 (Lith 2021.). Vuonna 2016 tehdyn vuokratyöntekijätutkimuksen mukaan horeca-ala on suurin vuokratyövoiman työllistäjä (Lampén 2018.). Ravintola-alalla kärsitään kroonisesta työvoimapulasta, joka pahentui covid-19-pandemian myötä. MaRan jäsenkyselyssä selvisi, että alan yritysten mielestä työvoimapula on alan suurin uhka tulevaisuudessa. Vastaajista 73 % arvioi, että osaavan työvoiman rekrytoinnin olevan vaikeaa. Lisäksi matkailu- ja ravintola-alan liikevaihdoista on hävinnyt yhteensä 3,6 miljardia vuosina 2020–2021 verrattuna vuoteen 2019. (MaRa Ry, 2022.)

Tällä hetkellä ravintola-ala on ajautunut tilanteeseen, jossa vuokratyöntekijöiden rooli on kriittisen tärkeä koko alan toimivuuden kannalta. Ravintolat ovat joutuneet viime vuosina esimerkiksi supistamaan aukiolojaan tai laittamaan ovet kokonaan kiinni työvoimapulan takia, joka näkyy tietenkin tuloksissa. Tämän takia koen entistä tärkeämmäksi selvittää, voidaanko työilmapiiriin liittyvillä muutoksilla mahdollisesti edesauttaa vuokratyöntekijöiden viihtyvyyttä ja pysyvyyttä alalla.

Olenainen piirre tutkimukseni tarkastelun kohteessa on myös se, että ravintola-alan työt ovat usealla nuorelle työuran ensimmäisiä kokemuksia. Nuoret eivät enää sitoudu niin vahvasti työhön ja työnantajaan kuin ennen. Nuoret vaihtavat työpaikkaa helpommin, jos se ei vastaa heidän odotuksiaan. Tämä on tullut esille esimerkiksi Toimi-lehden kyselyssä, jossa 64 % vastaajista oli sitä mieltä, että he etsivät toisen työn, jos työhön sitoutuminen on hankalaa. (Alhava 2012, 18–20.)

1.3 Tärkeät käsitteet ja alan ominaispiirteet

Työn keskeisin käsite on työilmapiiri. Sillä tarkoitetaan yleisesti yksilön kokemusta työympäristöstään, niin työpaikalla kuin etätöissäkin. Työilmapiiri pitää sisällään monenlaisia tekijöitä, kuten työturvallisuutta, hyvää johtamista ja tasa-arvoista kohtelua. Sosiaaliset suhteet ovat toimivan yhteisön kannalta keskeisiä asioita, mutta pelkästään niiden avulla ei rakenneta toimivaa yhteisöä. Tärkeitä työilmapiiriin vaikuttavia asioita ovat myös työn sujuvuus ja yhteys työn arkeen teoissa. Työilmapiiri vaikuttaa työmotivaatioon ja sitoutumiseen, ja myös työssäjaksaminen on yhdistettävissä työilmapiiriin. (Aro 2018, 23–28.)

Vuokratyölle on ominaista, että työntekijät työskentelevät eri ravintoloissa. Vieraaseen ja kiireiseen työympäristöön sopeutuminen tuo alalle omat haasteensa. Toivon löytäväni työilmapiiriin liittyen tekijöitä, jotka ovat ominaisia nimenomaan nykyaikaiselle vuokratyölle ja alati vaihtuville työympäristöille. Sosiaalisia suhteita on vaikeampi rakentaa vaihtuvissa työympäristöissä, joten uskon monen muun asian korostuvan ravintola-alan vuokratyöntekijöiden piirissä. Haluan selvittää, kuinka suuria eroavaisuuksia työntekijöillä on uusien työpaikkojen ilmapiirissä, ja miten se vaikuttaa työskentelykokemukseen.

Tutkimukseni teorian toinen olennainen käsite on sitoutuminen. Sitoutunut henkilökunta vaikuttaa positiivisesti asiakaskokemuksiin, minkä kautta sitoutuminen näkyy myös tuloksessa. Etenkin palvelualoilla sitoutunut henkilökunta on strateginen kilpailuetu, sillä Suomessa ravintola-alalla on voimakasta vaihtuvuutta. Sitoutunut työntekijä uskoo vahvasti yrityksen tavoitteisiin ja arvoihin. Sitoutunut työntekijä haluaa työskennellä niin, että nämä täyttyvät. Kun työntekijä on sitoutunut, hänellä on vahva halu olla organisaation jäsen. (Lampikoski 2005, 46.)

Vuokratyöntekijöiden kohdalla puhutaan kolmoissidoksesta, joka muodostuu työntekijän, työvoimaa vuokraavan yrityksen sekä työvoimaa käyttävän yrityksen välille. Siposen & Miettisen tutkimuksen mukaan vuokratyöntekijät sitoutuvat voimakkaammin käyttäjä- kuin vuokrausyritykseen. Sitoutuminen on voimakasta etenkin silloin, kun vuokratyöntekijä kokee, että häntä kohdellaan yhdenvertaisesti. (Siponen & Miettinen 2012, 55.) On jokaisen organisaation etu, että heillä olisi töissä vain sitoutuneita työntekijöitä. Sitoutuneet työntekijät ovat innostuneita ja motivoituneita työhönsä, jonka kautta heistä tulee tuottavaisempia. Organisaatioon sitoutuminen edellyttää työyhteisöä, jossa on hyvä työilmapiiri, ja jossa uskalletaan kannustaa ja antaa rakentavaa palautetta. (Michelson, Kinnunen & Laaksonen 2017.)

Ravintola-alan työssä vaihtuvuuden ohella muitakin ominaispiirteitä, jotka vaikuttavat työsuhteiden luonteeseen. Alan voidaan sanoa olevan ”läpikulkuala”, sillä työsuhteet ovat yleensä lyhyitä ja luonteeltaan väliaikaisia, esimerkiksi opiskelun ohella tehtävää ja sesonkiluonteista työtä. Tällä hetkellä ravintola-alan houkuttelevuus kärsii myös merkittävästi koronavuosien aiheuttamasta epävarmuudesta. Aiemman tutkimuksen perusteella syitä ravintola-alan houkuttelemattomuuteen ovat esimerkiksi matala palkka, vuorotyön määrittelemät vaihtelevat työajat, töiden sesonkiluonne, fyysisen työn vaativuus sekä matala ammattistatus (Alonso & O’Neill 2009, 574.).

2 TIETOPERUSTA

2.1 Työilmapiiri

Työilmapiirille ei ole yhtä ja ainoaa määritelmää, vaan se voi tarkoittaa monia asioita työpaikan tunnelmasta aina organisaatiokulttuuriin. Erityisesti Yhdysvalloissa käytetty rinnakkaistermi on organisaatioilmasto (organizational climate). Käsitteenä työilmapiiri ei ole suinkaan uusi, vaan se on syntynyt jo vuoden 1940 alussa, työpsykologian niin sanotun ihmishuokoukunnan tutkimustyön tuloksena. Hahmopsykologi Kurt Lewis käytti sosiaalinen ilmapiiri (social climate) käsitettä jo vuonna 1939 klassisessa tutkimuksessaan, jossa tutkittiin autoritaarisen, demokraattisen ja antaamennä -johtamistyylin vaikutuksia ilmapiiriin. Klassiseksi on muodostunut myös Chris Argyriksen vuonna 1957 teettämä tutkimus siitä, miten johtamisilmasto (managerial climate) vaikuttaa rekrytointiin. (Aro 2018, 33.)

Työterveyslaitoksen teettämässä palveluolosten työolot ja hyvinvointi -tutkimuksessa yhtenä työpaikan toimivuuden kannalta keskeisenä työolojen osatekijänä pidetään sosiaalisia suhteita sekä työyhteisön ilmapiiriä. Hyvä ilmapiiri ja muilta saatu sosiaalinen tuki tukevat niin työn sujumista kuin työntekijöiden hyvinvointia sekä työssäjaksamista. (Kandolin, Tilev, Lindström, Vartia & Ketola 2009, 50.) Työilmapiirin keskeinen lähde on mielekäs ja sujuva työ. Siinä pystytään tuottamaan hyvää niin asiakkaille kuin työyhteisölle (Aro 2018, 31.).

2.1.1 Mistä hyvä työilmapiiri koostuu?

Työilmapiiriä ei voida mitata matemaattisen tarkasti, vaan se määritellään yksilön kokemukseksi omasta työympäristöstään. Työilmapiiri on eri asia kuin työtyytyväisyys. Työtyytyväisyys on työntekijän oma arvio, miten he kokevat, että heidän tarpeensa toteutuvat heidän työssään ja työroolissaan. Nämä asiat ovat kuitenkin sidoksissa toisiinsa. (Aro 2018, 39.)

Yleisesti työilmapiiri kuvaa yhteisön luottamusta ja heidän asennettaan työpaikkaa ja työtä kohtaan. Yleisen työilmapiirin tunnelma on helposti aistittavissa myös lyhyillä vierailuilla. Yleinen ilmapiiri välittyy myös asiakkaisiin ja muihin sidosryhmiin. (Aro 2018, 39.) Työpaikan jokapäiväisestä toimin-

nasta syntyy työyhteisön ilmapiiri: hyvän työilmapiirin taustalla on hyvä työkuulttuuri. Hyvä työkuulttuuri kostuu työyhteisön toimintatavoista, työmoraalista, yhteisistä pelisäännöistä ja työntekijöiden vuorovaikutuksesta. (Pohjois-Karjalan Kansanterveyden Keskus.)

Suomalaisen työn liiton Made By Finland- kyselytutkimuksen tuloksista selviää, että valtaosa suomalaisista uskoo, että työilmapiiri on yksi työhyvinvoinnin tärkeimpiä tekijöitä yhdessä motivoivan työn ja vaikutusmahdollisuuksien kanssa. Jopa 59 % kyselyyn vastanneista olivat sitä mieltä, että hyvä työilmapiiri on tärkein työhyvinvoinnin tekijä. (Suomalaisen työn liitto 2017.)

Työilmapiirin reunaehtojen kuten johtamisen ja vuorovaikutuksen selvittäminen on todella tärkeää, sillä työilmapiiriä ei voida parantaa tai pitää yllä kohdistamalla toimenpiteitä vain työilmapiiriin: työilmapiiri ei ole syy, vaan seuraus. Se on seuraus työoloista. Se sopii mittariksi työelämän laadulle. (Aro 2018, 41.)

Aro (2018.) on koonnut työilmapiiriin vaikuttavia työolotekijöitä:

- 1.) Arvot ja arvostus
- 2.) Ihmisten käyttäytyminen ja työpaikan tapakuulttuuri
- 3.) Tavoitteet, työroolit, prosessit ja muut organisaatorakenteet ovat selkeitä ja mielekkäitä
- 4.) Johtamistapa, joka tukee onnistumisia
- 5.) Laadukas viestintä
- 6.) Ongelmanratkaisukäytännöt
- 7.) Organisaation toimintaympäristötilanne esim. markkinatilanne
- 8.) Organisaation ryhmädynamiikka
- 9.) Työilmapiirin johtaminen

Yhteisenä nimittäjänä näille toimivat organisaatiokulttuuri ja sen terveys. Organisaatiokulttuurilla on voimakkaita vaikutuksia myös sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja sen laatuun. (Aro 2018, 41.)

Kun organisaatiokulttuurissa vallitsee myönteinen, kannustava ja tukeva ilmapiiri, sitä voi sanoa terveeksi. Normaalisessa kulttuurissa, ilmapiiri on tasainen ja sopuisa. Kulttuuri voi kuitenkin olla myös estynyt eli neuroottinen, jolloin ilmapiiri on ahdistava ja pelokas. Sairaassa kulttuurissa on mahdollista jopa kehittyä väkivaltaisia prosesseja, ja ne voivat koitua työntekijöiden terveyden tuoksi. (Aro 2018, 42.)

Rakenteiden toimivuus kulkee käsi kädessä organisaatiokulttuuriin terveyden asteen kanssa. Kun kulttuuri on terve, rakenteet ovat selkeät, mutta samaan aikaan joustavat ja tukevat hyvin työn tekemistä. Normaalisissa kulttuurissa rakenteet ovat ihan toimivia, mutta kuitenkin osiltaan jo hieman vanhentuneita. Neuroottisissa kulttuurissa rakenteet ovat jäykkiä, ja ne jopa hidastavat ja haittaa työntekoa. Jos kulttuuri on psykoottinen, sen rakenteet ovat epäselviä, mielivaltaisia tai niitä ei ole ollenkaan. Kun rakenteet ovat toimivia, ne mahdollistavat keskittymisen itse työhön ja luovat tietynlaista turvallisuutta. (Aro 2018, 42.)

Työilmapiiri pitäisi ottaa systemaattisen johtamisen piiriin, tällöin ei tule organisaation sisäisiä eroja työilmapiirissä. Sillä tarkoitetaan sitä, että ilmapiiriä seurataan säännöllisesti, työtä ja työoloja pyritään parantamaan sekä rohkaistaan organisaation jäseniä vastuunkannossa sekä toimimaan aktiivisemmin hyvän ilmapiirin puolesta. (Aro 2018, 42–43.)

2.1.2 Huono työilmapiiri

Huono ilmapiiri työpaikalla vie työntekijöiden energiaa, heikentää työtehoa ja voi johtaa työntekijöiden uupumukseen. Yleisin huonon ilmapiirin merkki on puhumattomuus. Ihmiset eivät uskalla tuoda esille omia ajatuksiaan ja ideoitaan, ja tämän takia haudotaan yksin ajatuksia, mikä johtaa taas omiin tulkintoihin ja oletuksiin, jotka lisäävät epävarmuutta ja heikentävät luottamusta. Huono työilmapiiri voi tulla esimerkiksi kuppikunnista, selän takana puhumisesta, huonoista vuorovaikutustaidoista, kiusaamisesta sekä huonosta johtamisesta. Työilmapiirin ollessa huono, ei yhteistyökään toimi ja työstä tulee selviytymistä. (Aava 2020.)

Huono työilmapiiri vie työntekijöiden energiaa ja heikentää sitä kautta työtehoa, lisää eristäytymisen riskiä ja aiheuttaa alakuloisuutta ja ärtyneisyyttä. Pahimmillaan huono työilmapiiri voi johtaa jopa uupumiseen, mikä nostaa riskiä masennukseen ja uniongelmiin. Tämän takia sairauspoissaolot lisääntyvät ja työkyvyttömyyden riski kasvaa. (Aava 2020.) Huonolla työilmapiirillä voi siis tuhoisat vaikutukset mieltien työntekijöiden terveyttä. Ravintola-alan ollessa muutenkin henkisesti ja fyysisesti kuormittavaa, yhtälöön ei kannata lisätä muita riskejä. Tällaiset asiat vaikuttavat henkilöstön vaihtuvuuteen. Uusien työntekijöiden palkkaaminen ja perehdyttäminen on aina kallis investointi. Tällä hetkellä pitäisi muutenkin vaalia työilmapiiriä, jotta sen avulla saataisiin sitoutettua työntekijät ravintola-alle, joka menettää koko ajan osaajia.

Huonolla ilmapiirillä voi olla tuhoisia vaikutuksia myös yrityksen asiakaspalveluun, sillä jos yrityksessä vallitsee huono työilmapiiri, se heijastuu herkästi myös ulospäin asiakkaille (Williams 2021.). Etenkin ravintola-alalla on paljon kilpailua, eikä yhdelläkään yrityksellä ole varaa menettää asiakkaitaan huonon ilmapiirin takia. Huono ilmapiiri heikentää asiakaspalvelua, jonka kautta se automaattisesti vaikuttaa yrityksen tulokseen sekä tuottavuuteen. Nykypäivänä tällaiset asiat saattavat tulla julkisuuteen, joka vaikuttaa negatiivisesti yrityksen maineeseen. (Williams 2021.) Esimerkiksi YLE paljasti vuonna 2018, että Kankaanpään kaupungissa johdetaan pelon ilmapiirillä, irtisanomisuhkaamisella ja varoituksia jakamalla (Pukkila 2018.).

Huono ilmapiiri vaikuttaa myös työntekijöiden suorituskykyyn alentavasti, aiheuttaa työuupumusta, stressiä ja täten edistää pitkäaikaissairauksien syntymistä. Huono ilmapiiri vaikuttaa työntekijöiden sitoutumiseen negatiivisesti, koska huonossa työilmapiirissä työskentelevät ovat valmiita vaihtamaan työpaikkaansa jopa pienempipalkkaiseen työhön. (Williams 2021.)

Ilmapiiriä voivat huonontaa myös ennakkoluulot. Ennakkoluulot johtuvat yleensä tietämättömydestä, tai ne voivat juontaa esimerkiksi toisen ihmisen esimerkiksi iästä, sukupuolesta tai etnisyydestä. Monilla ihmisillä voi olla negatiivisia kokemuksia vuokratyöstä, ja jotkut pitävät vuokratyöntekijöitä huono-osaisempina työntekijöinä verrattuna vakituisessa asemassa oleviin työntekijöihin. Ennakkoluulot voivat vaikuttaa niitä kohtaavan ihmisen itsetuntoon ja tuntua todella pahalta erityisesti uudessa työyhteisössä. Jos vuokratyöntekijä kohtaa tällaisia ennakkoluuloja mennessään uuteen yksikköön töihin, on epätodennäköistä, että hän tulee uudestaan.

2.1.3 Työilmapiiri ja poissaolot

Esihenkilön oikeudenmukaisuuden ja tasapuolisuuden on Työterveyslaitoksen tutkimuksessa todettu olevan jonkin verran yhteydessä myös vähäisempiin poissaoloihin. Työkavereilta saatu tuki on myös hyvinvoinnin kannalta merkityksellistä: työkavereilta tukea ja apua saaneet oireilivat jonkin verran vähemmän niin fyysisesti kuin psyykkisestikin, kokivat vähemmän stressiä sekä kokivat, että he laiminlyövät koti- ja vapaa-ajan asioita harvemmin kuin ne, jotka saavat tukea vähän. Kannustavassa työyhteisössä on helpompi sovittaa yhteen työn ja muun elämän vaatimukset. Työyhteisön ilmapiiri ja tuki vaikuttavat myös työn imuun. Kun työyhteisöltä saadaan tukea, apua ja tunnustusta, ja kun esihenkilötyö vaikuttaa oikeudenmukaiselta, tehtäviin suhtaudutaan innostuneesti ja niihin

omistaudutaan. Positiivinen asiakaspalaute vahvistaa myös työn imua. (Kandolin, Tilev, Lindström, Vartia & Ketola 2009, 56–57.)

Työterveyslaitoksen teettämässä kyselytutkimuksessa selvisi, että nuorilla työntekijöillä on enemmän hyviä kokemuksia työyhteisöstä kuin vanhemmilla työntekijöillä. Nuoremmista vastaajista jopa 70 % koki saavansa tarpeeksi tukea ja apua esihenkilöiltä, ja yli 80 % työkavereilta. Jopa kaksi kolmesta nuoresta koki, että heitä kohdellaan oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti. Nuoret työntekijät joutuivat kuitenkin joustamaan työajoissaan vanhempia enemmän. Nuorilla tylsistymisen tunne töissä oli myös yleisempää kuin vanhemmilla. (Työterveyslaitos 2022.)

Työterveyslaitoksen mukaan myös sairaana työskentely ja sairastaminen on lisääntynyt kaikissa ikäryhmissä palvelualueilla vuoden aikana. Työvoimapula ja lisääntynyt sairastelu on aiheuttanut kiirettä, koska sijaisia ei aina saada. (Työterveyslaitos 2022.)

2.1.4 Yhteisöllisyys osana ilmapiiriä

Yhteisöllisyys vaikuttaa positiivisesti työmotivaatioon, työn laatuun, asiakastyytyväisyyteen sekä työntekijöiden sitoutuneisuuteen. Yhteisöllisyyden tunne vähentää myös sairauspoissaoloja ja sen kautta työterveyshuoltokustannuksia. Yhteisöllisyyden tunne vähentää myös henkilöstön vaihtuvuutta sekä työyhteisön sisällä tapahtuvia ristiriitoja. Työyhteisöissä, joissa me-henki on vähäistä, on suurempi riski terveyden heikkenemiseen ja masennusoireisiin verrattuna työyhteisöön, joissa on me-henki. (Repo, Ravantti & Pääkkönen 2015, 17.)

Hyvässä työyhteisössä tulee sietää erilaisuutta. Liian suppeat sosiaaliset suhteet luovat helposti ei-toivottuja ilmiöitä, esimerkiksi kiusaamista ja kateutta. Kun työyhteisössä tunnetaan me-henkisyyttä, työntekijät toimivat vastuullisemmin, arvostavat toisiaan sekä auttavat toisiaan tiukoissa paikoissa. Tällaisessa työyhteisössä myös tieto kulkee paremmin. (Repo, Ravantti & Pääkkönen 2015, 17.) Erilaisuuden sietäminen on erityisen tärkeää ravintola-alalla, jolla työskentelee eri ikäisiä ihmisiä hyvin erilaisilla työtaustoilla- ja kokemuksilla.



Kuvio 1. Yhteisöllisyys (Poikajärvi & Kilja 2021.)

Kuvio 1 havainnollistaa yhteisöllisyyden osa-alueita. Yhteisöllisyys on tärkeää niin asiantuntija-tehtävissä kuin muissakin ammateissa, kuten ravintola-alalla.

2.1.5 Psykologinen turvallisuus

Psykologinen turvallisuus tarkoittaa ilmapiiriä, jossa yksilö uskaltaa ottaa sosiaalisia riskejä ja olla oma itsensä. Kun työyhteisö koetaan psykologisesti turvalliseksi, kaikki uskaltavat tuoda esiin omia ajatuksiaan ja ideoitaan, pyytää apua ja kysyä kysymyksiä, ilman, että joutuu pelkäämään tulevana nolatuksi tai vähätellyksi. Se vahvistaa myös yksilön työtyytyväisyyttä sekä sitoutumista omaan työhönsä. Työskentelystä tulee luovempaa ja tehokkaampaa. Psykologinen turvallisuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikkien tulisi olla aina samaa mieltä kaikesta. (Työterveyslaitos 2021.)

Googlen tutkimushankkeessa "Quest to build the perfect team" on pyritty selvittämään, mitkä tiimin ominaisuudet saavat sen toimimaan mahdollisimman tuottavasti, tehokkaasti ja luovasti. Kaikkein tärkein ominaisuus hyvin toimivalle tiimille oli psykologinen turvallisuus. Tämä tutkimustulos vahvistaa sitä, että ihmiset ovat parhaimmillaan, kun he voivat tuntea olonsa turvalliseksi työyhteisössä. Psykologinen turvallisuus mahdollistaa sen, että työntekijät uskaltavat olla omia itsejään, jonka myötä he uskaltavat ottaa enemmän riskejä ja mennä myös epä mukavuusalueelleen. (Aro 2018, 127.)

Psykologinen turvallisuus on tärkeä osa hyvää työilmapiiriä, sillä psykologinen turvallisuus on tärkeää tuottavuuden ja tehokkuudenkin näkökulmasta. Esihenkilön yksi tärkeimpiä tehtäviä onkin pyrkiä vahvistamaan työyhteisönsä psykologista turvallisuutta. (Aro 2018, 130.)

2.1.6 Sosiaalinen pääoma

Sosiaalinen pääoma syntyy yhteisöllisyydestä sekä työyhteisön jäsenten vuorovaikutuksesta. Se on koko työyhteisön lisäksi myös yksilön voimavara. Sosiaalinen pääoma voi auttaa tavoitteiden saavuttamisessa, ja se kasvaa sitä mukaan kuin sitä käytetään. Sosiaalinen pääoma voidaan ymmärtää sellaisina piirteinä, jotka edistävät luottamusta, verkostoitumista sekä vastavuoroisuutta. Sosiaalisella pääomalla on myös negatiivisia vaikutuksia; jos työyhteisössä ei hyväksytä erilaisuutta, niin sen sosiaalinen pääoma on sulkevaa. Kun työyhteisössä on liian suppeat sosiaaliset suhteet, ne voivat aiheuttaa ikäviä seurauksia, kuten kuppikuntien syntymistä, kiusaamista ja kauteutta. (Manka & Manka 2016, 132.)

Oksanen (2009.) kertoo väitöskirjassaan, että sellaisessa työyhteisössä, joissa sosiaalista pääomaa on vain vähän, terveyden heikkenemisen riski on jopa 1,3-kertainen verrattuna keskimääräiseen. Masennusoireiden riski on 30–50 %. Sellaiset ihmiset, joilla on vain vähän sosiaalista pääomaa, sairastumisriski oli 1,8-kertainen. (Oksanen 2009, 80.)

Oksanen mukaan sosiaaliseen pääomaan vaikuttavia tekijöitä ovat: luottamus, yhteiset arvot ja normit, osallistuminen, sosiaaliset suhteet ja verkostot sekä vastavuoroisuus. (Oksanen 2009, 18.) Nämä tekijät kulkevat käsi kädessä hyvään ilmapiiriin vaikuttavien tekijöiden kanssa. Voi siis sanoa, että työyhteisössä, jossa on sosiaalista pääomaa, on myös hyvä työilmapiiri.

2.2 Sitoutuminen

Sitoutunut työntekijä on positiivisesti asennoitunut työpaikkaansa kohtaan. Työntekijä voi sitoutua työpaikallaan myös johonkuhun työyhteisöstä, työpaikan arvoihin tai sen toimintaan. Sitoutunut työntekijä tekee parhaansa työpaikan hyväksi ja hän pystyy helposti sitoutumaan myös työpaikan arvoihin ja tavoitteisiin. Työntekijän sitoutuneisuus nähdään myös vaikuttavan positiivisesti työpaikan kannalta merkityksellisiin asenteisiin sekä toimiin, kuten irtisanomisaikeisiin, henkilöstön vaih-

tuvuuteen, työyhteisötaitoihin sekä työsuorituksiin. Sitoutuneet työntekijät panostavat työsuoritukseensa enemmän ja vaikuttavat sillä positiivisesti työpaikan suoritukseen. (Leiviskä 2011, 120–121.)

Toimi-lehden kyselyssä nuorten työelämään sitoutumisesta 85 % vastasi, että heitä sitouttaa kiinnostava työ, 76 % mielestä kivat työkaverit sitouttavat. Hyvä työilmapiiri oli myös yksi mainittu sitouttamiseen vaikuttava asia. 40 % vastanneista sanoi, että huono ilmapiiri vaikuttaa negatiivisesti sitoutumiseen. (Alhava 2012, 18.)

2.2.1 Organisaatiositoutuminen – työpaikan voimavara

Työntekijöiden suhdetta ja kiinnittymistä työpaikkaansa kutsutaan organisaatioon sitoutumiseksi. Yksinkertaisuudessaan organisaatiositoutumisessa on kyse siitä, aikooko ja haluaako työntekijät pysyä organisaatiossa. Organisaatiositoutuminen ei suinkaan ole ainoa sitoutumisen muoto, mutta se on yksi yleisimmistä tavoista, joilla kuvataan työpaikkauskollisuutta. (Pyöriä 2017a, 65.)

Organisaatioon sitoutuminen ei ole ollut läpi historian tavoiteltu asia. Teollistumisen alkuaikoina, ”liukuhihnatyössä” ajateltiin, että kaikki työntekijät ovat helposti perehdytettävä ja sitä kautta korvattava (Pyöriä 2017a, 65.). Vaikka tämä onkin ehkä pala menneisyyttä, valitettavasti joillakin aloilla vieläkin ajatellaan näin. Esimerkkinä tässä voitaisiin pitää ravintola-alalla joitain työtehtäviä kuten tiskaajia ja saliapulaisia. Yrityksissä voidaan helposti ajatella, että kuka vaan osaa työn, jonka takia yrityksissä voi näkyä suurtakin vaihtuvuutta.

Organisaatiositoutuminen voidaan jakaa kolmeen osaan: tunneperäiseen, jatkumissitoutumiseen sekä normatiiviseen sitoutumiseen. Nämä sitoutuneisuuden osa-alueet edustavat erilaisia ajatus- tapoja, mutta ne kaikki kasvattavat työntekijöiden sitoutumista yritykseen. Ne työntekijät kenellä on vahva tunneperäinen side työpaikkaan, jäävät sinne todennäköisemmin omasta halustaan. Jatkuvuussitoutunut työntekijä puolestaan tuntee, että hänen on pakko pysyä työpaikassa. Normatiivisesti sitoutunut työntekijä tuntee, että heillä on velvollisuus pysyä työpaikassaan. (Leiviskä 2011, 121.)

Organisaatioon sitoutumisen tulisi olla molemminpuolista – sitoutunut työntekijä olettaa yrityksenkin sitoutuvan häneen. Valitettavasti tämä ei kuitenkaan ole aina itsestäänselvyys. Työntekijöiden

sitoutumista voivatkin heikentää esimerkiksi epävarmuus työn jatkumisesta tai erilaiset epäselvyydet muutostilanteissa. (Pyöriä 2017a, 70.) Ravintola-ala on kokenut viime vuosina suuria muutoksia covid-19 aiheuttamien rajoitusten takia. Työntekijöitä on jouduttu lomauttamaan, osa on vaihtanut alaa tai joutunut työttömäksi. Suuri osa heistä, jotka ovat vaihtaneet alaa pandemian takia, eivät enää ole palanneet takaisin.

Sitoutumisen tärkeyttä ravintola-alalla korostaakin se, että alalla on tällä hetkellä kova kilpailu osavista työntekijöistä. Ravintoloiden olisikin syytä panostaa sitouttamisen ylläpitämiseen, jos ne haluavat houkutella uusia osajia ja pitää kiinni työntekijöistään.

Työoloaineistojen avulla on tutkittu suomalaisten työntekijöiden sitoutumista jo vuodesta 1977. Työoloaineiston määritelmä työhön sitoutumiselle on se, että työpaikkaa ei haluta vaihtaa. Sen avulla on todettu, että koko seuranta-ajan sitoutuminen on pysynyt samana: vastaajista puolet eivät halua vaihtaa työpaikkaa tai alaa. Kuitenkaan tämän perusteella ei voi tehdä liian suuria päätelmiä sitoutumisesta. Alojen ja ammattien välillä voi olla suuriakin eroja sitoutumisessa. Sitoutumiseen vaikuttaa myös erilaiset tekijät työpaikoilla, kuten työilmapiiri ja tasa-arvo. (Pyöriä 2017a, 72.)

2.2.2 Perehdytys osana sitouttamista

Perehdytys on käytänne, jonka tarkoituksena on varmistaa se, että työntekijä oppii hallitsemaan oman työnsä sekä sopeutuu työyhteisöön. Työntekijän pitää oppia uusia taitoja ja työyhteisön toimintatavat sekä pelisäännöt, jotta hänellä on mahdollisuus suoriutua työstään hyvin ja tehokkaasti. (Eklund 2018, 25.)

Perehdytys on työni kannalta olennainen tekijä siksi, että perehdytysprosessilla on todettu olevan merkittävä vaikutus työntekijöiden sitoutumisen tasoon (Eklund 2018, 36.) Kun vuokratyöntekijä perehdytetään hyvin ja hänelle opetetaan tärkeät ja oikeat asiat, hänelle jää todennäköisemmin parempi mielikuva ravintolasta, ja suuremmalla todennäköisyydellä hän palaa sinne myöhemmin töihin.

Vuokratyöntekijöiden ja muiden tilapäisten työntekijöiden perehdyttämiseen on vähemmän aikaa, joten heitä perehdyttäessä on keskityttävä vain tärkeisiin asioihin (Työturvallisuuslaitos 2003, 5.).

Tämän vuoksi ravintoloiden etu olisi, jos he saisivat sitoutettua itselleen tuttuja vuokratyöntekijöitä, jolloin heidän ei tarvitsisi jokaisessa vuorossa perehdyttää uusia.

Ravintola-alan työvoimapulan takia ravintolat joutuvat käyttämään yhä enemmän vuokratyövoimaa. Yleisen työvoimapulan lisäksi vuokratyövoimaa voidaan tarvita esimerkiksi äkillisissä sairastapauksissa, sesonkiaikana ja isojen tapahtumien aikaan. Näissä tilanteissa on tärkeää huolehtia myös siitä, että lyhyelläkin varoitusajalla tuleva vuokratyöntekijä saa tarpeen mukaisen perehdytyksen, jotta hän pystyy aloittamaan työskentelynsä. (Työturvallisuus laitos 2013, 11.) Ravintolalalla tärkeitä perehdytettäviä asioita ovat muun muassa ravintolan menu ja tuotteet, talon tavat ja pelisäännöt. Näiden lisäksi on hyvä huomioida eri työtehtävien vaatimat asiat: tarjoilijoiden tulee tuntee esimerkiksi pöytäkartta, kassajärjestelmä ja muut tarjoilutavat; saliapulaisille tulisi opettaa, mistä kaikki heidän tarvitsemansa asiat, kuten ruokailuvälineet ja astiat, löytyvät; kokkien taas tulee sisäistää valmistavansa ruokatuotteet ja valmistukseen käytettävä laitteisto. Vuokratyöntekijöille tulisi myös opastaa hätäpoistumistiet ja muut tärkeät työturvallisuusasiat.

Perehdytyksestä on sitouttamisen ohella paljon muutakin hyötyä: sen avulla työ opitaan nopeammin ja oikein ja virheet vähenevät. Perehdytyksen ansiota perehdytettävä oppii nopeammin itsenäisen työskentelyn, ja hän tarvitsee vähemmän apua ja tukea muilta. Perehdytys hyödyntääkin koko työyhteisöä. Hyvä perehdyttäminen vaikuttaa myönteisesti työntekijän mielialaan, motivaatioon sekä jaksamiseen. (Työterveyslaitos 2013, 5.)

Hyvän perehdytyksen sekä opastuksen kautta perehdytettävä kokee onnistumisen tunnetta työssään. Onnistuneet työkokemukset vaikuttavat suoraan työntekijän työtyytyväisyyteen, ja sitä kautta sitoutumiseen. Positiivinen palaute ja työyhteisön kannustus ovat oleellisia asioita työntekijän oppimisen ja kehittymisen kannalta. (Eklund 2018, 35.) Tämän takia on ehdottoman tärkeää, että myös vuokratyöntekijöille muistetaan antaa palautetta. Kun vuokratyöntekijä perehdytetään hyvin, on todennäköisempää, että hän tulee uudestaan samaan yksikköön töihin. Kun vuokratyöntekijät saadaan palaamaan uudestaan, säästetään aikaa ja rahaa. Hyvästä vuokratyöntekijästä voi tulla jonain päivänä osa ravintolan vakiohenkilökuntaa, joten siinäkin mielessä perehdyttäminen hyvä aloittaa heti. Tärkeää on kuitenkin perehdyttää jokainen vuokratyöntekijä tasapuolisesti. Vaikka vuokratyöntekijä ei palaisikaan samaan yksikköön heti, jää se hänelle positiivisella tavalla mieleen. Huonosti perehdytetyille vuokratyöntekijöille voi ravintolan lisäksi jäädä huono kokemus koko alasta, minkä johdosta voidaan menettää liikaa potentiaalisia tekijöitä.

2.2.3 Ilmapiiri ja työn merkityksellisyys osana sitoutumista

Henkilöstön sitoutumiseen vaikuttaa lähes kaikki mitä yrityksessä tai sen toimintaympäristössä tapahtuu. Tunnettuja tekijöitä työntekijöiden sitouttamisessa on:

- Ohjaus ja työn arviointi
- Työskentelyolosuhteet, työympäristö sekä työvälineet
- Mahdollisuudet kehittää itseään ja ammattitaitoaan
- Uralla etenemismahdollisuudet
- Työyhteisön sisäiset suhteet ja vuorovaikutustaidot. (Deloitte 2016.)

Työilmapiirin merkitys sitoutumiselle on noussut esiin esimerkiksi Deloitteen raportissa. Siinä korostettiin, että edellä mainittujen tekijöiden lisäksi sitoutumisessa tulisi ottaa huomioon myös osallistuva johtaminen, myönteinen työilmapiiri, työn mielekkyys, kasvumahdollisuudet sekä luotto esihenkilöihin. Nykyään työntekijät haluavat myös tehdä työtä, jolla on tarkoitus, joten on tärkeää, että yrityksen ja työntekijän arvot ja missio kohtaavat. Deloitteen raportissa oli laadittu kysely johtavassa asemassa työskenteleville, siitä, mitä työntekijät tulevat tulevaisuudessa arvostamaan. Vastanneista jopa 86 % nosti esiin työn mielekkyyden ja vaikutusmahdollisuudet. Samassa tutkimuksessa selvisi, että työntekijöille on tärkeää, ettei arvot ja missiot jää vain puheen tasolle. Gartner-tutkimuksessa tehtiin havainto, että yrityksessä, joka osallistui sosiaalisten ongelmien ratkaisuun, sitoutuneisuuden määrä nousi 40 %:sta 60 %:n. (Deloitte 2021.)

Elämän kokeminen mielekkääksi ja merkitykselliseksi on yksi inhimillistä perustarpeistamme. Ihmiset haluavat elää sellaista elämää, jonka kokee elämisen arvoiseksi sekä mielekkääksi, mutta jokainen haluaa varmasti myös, että elämällä on merkitystä myös muille kanssaeläjille. Elämä, oleminen ja tekeminen halutaan kokea arvokkaana ja merkityksellisenä. (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa 2020, 24.) Suomalaisille merkityksellisimpiä asioita ovat työpaikan vahva yhteishenki, oikeudenmukainen palkka ja luontoisedut, mielekkäät työtehtävät, mahdollisuudet vaikuttaa omaan työhönsä, työympäristöön sekä työn ja vapaa-ajan tasapainoon (Aaltonen, Ahonen & Sahimaa 2020, 77.). Kun nämä asiat ovat työpaikalla kunnossa, on todennäköisempää, että työntekijät sitoutuvat siihen paremmin.

Työn merkityksellisyyden kokemiseen vaikuttavat myös yhteisö ja sellaiset sosiaaliset kentät, joilla se toimii. Yhteenkuuluvuutta syntyy sosiaalisesta osallistumisesta sekä positiivisten suhteiden luomisesta. Merkittävää on se, millaisia suhteita pystyy luomaan työyhteisöissä muihin ja millaisessa

ilmapiirissä työtä tehdään. Keskeinen työn mielekkyyden lähde monelle onkin työkaverit. (Leiviskä 2011, 90.) Etenkin ravintola-alalla kokemukseni mukaan työyhteisön positiivinen ilmapiiri on suuri voimavara, jonka avulla jaksaa henkisesti ja fyysisesti kuormittavaa työtä paremmin. Kun työyhteisössä on positiivinen tunnelma, se välittyy automaattisesti myös asiakkaille, jonka kautta se parantaa myös asiakkaiden kokemuksia.

Arvojen, visioiden, pelisääntöjen ja perustehtävien mukaisen toiminnan kautta voidaan muodostaa merkityksellisyyttä, ja sitä kautta sitoutumista (Leiviskä 2011, 91.). Näiden asioiden pitäisi olla jokaisen työyhteisön jäsenen ulottuvilla – riippumatta siitä, onko vuokratyöntekijä vai esihenkilö.

3 TUTKIMUSMENETELMÄ

3.1 Tutkimusongelma

Opinnäytetyöni tarkoitus on tutkia, miten Eezy Henkilöstöpalvelut Oy:n vuokratyöntekijät kokevat, että heitä kohdellaan ravintola-alalla. Olen rajannut aiheen niin, että tutkin ennen kaikkea työntekijöiden kokemaa työilmapiiriä ja sitä, vaikuttaako koettu työilmapiiri heidän sitoutumiseensa. Ravintola-ala kärsii työvoimapulasta, joka on pahentunut koronapandemian aikana. Ravintolat ovat joutuneet rajoittamaan aukiolojaan, ja osa ravintoloista on joutunut olemaan kokonaan kiinni. Tilanne on ollut haastava niin työntekijöille kuin ravintoloille, ja tämän takia moni osaaja on vaihtanut alaa.

Muita yleisesti tunnettuja syitä alanvaihtoon ovat liian pieneksi koettu palkka, työn henkinen kuormittavuus sekä työn mielekkyyden puuttuminen. Ravintoloiden aukioloajat menevät usein ristiin työntekijöiden läheisten vapaa-ajan kanssa. Ravintola-alalla on fyysisen ja henkisen kuormittavuuden lisäksi muitakin haasteita kuten kiire ja jaksaminen. Näissä olosuhteissa on entistä tärkeämpää, että työntekijät viihtyvät työssä, ja tuntevat olevansa osa työyhteisöä. Yhteisöllisyys ja porukkaan kuulumisen tunne ovat erittäin tärkeitä asioita ravintola-alalla.

Ravintola-alaa koettelevan työvoimapulan takia ravintolat käyttävät tällä hetkellä erittäin paljon vuokratyövoimaa. Tämän vuoksi on ajankohtaista ja tärkeää tietää, miten vuokratyöntekijät kokevat, että heitä kohdellaan ravintola-alalla, ja selvittää, miten heidät saadaan sitoutettua yrityksiin ja koko toimialaan. Tutkimustulokseni eivät tule perustumaan yleisiin faktoihin, vaan vuokratyöntekijöiden omiin arvoihin ja tuntemuksiin.

Tutkimukseni on yhteiskunnallisestikin tärkeä, sillä MaRa Ry on arvioinut, että ravintola-alalta on lähtenyt jopa 20 000 työntekijää vuoden 2019 jälkeen. Vain pieni osa lähteneistä on palannut koronan jälkeen alalle. Majoitus- ja ravintola-alalla työskenteli 95 200 henkilöä vielä vuonna 2019. (Kangas, Laura 2022.) Tällä hetkellä voisikin sanoa, että alalla on työntekijän markkinat. Tästä syystä on tärkeä saada tieto niin toimeksiantajalle kuin heidän asiakasyrityksilleen siitä, miten vuokratyöntekijöitä kohdellaan töissä ja millaisia mahdollisia epäkohtia he kokevat asiakasyrityksissä.

Uskon, että osaa tutkimukseni tuloksista pystyvät toimeksiantajan lisäksi hyödyntämään muut henkilöstövuokrausfirmat niin ravintola-alalta kuin myös muilta aloilta, joilla esiintyy tällä hetkellä työvoimapulaa. Hyvä esimerkki on paljon julkisessa keskustelussa ollut sosiaali- ja terveysala.

Työ- ja elinkeinoministeriön 2022 keväällä julkaistussa tiedotteessa ammattibarometristä selvisi, että sote-ala on työvoimapulallisten kärjessä, mutta myös ravintola- ja rakennusalojen ammatit mainittiin (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022.). Koska näin monella alalla on työvoimapulaa, on heillekin arvokasta tietoa se, mitkä tekijät vuokratyöntekijöitä sitouttavat ja millaiseksi he kokevat hyvän työilmapiirin. Tuloksiani pystyy siis yleistämään myös muille aloille kuin ravintola-alalle.

3.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimukseni on toteutettu kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä tiedonkeruu suoritetaan yleensä kyselylomakkeella. Vastausten pohjalta mitataan muuttujia, lasketaan niiden välistä vuorovaikutusta sekä lasketaan eri tekijöiden määrällistä esiintymistä. Määrällisessä tutkimuksessa on tärkeää, että toteuttaja tietää, mitkä tekijät vaikuttavat ilmiöön, jotta sen mittaaminen on mahdollista. (Kananen 2011a, 12.) Määrällisen tutkimuksen avulla aion tutkia, vaikuttaako työilmapiiri työntekijöiden sitoutumiseen ravintola-alalla.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa yleensä kerätään tutkimusaineistoa pieneltä havaintoyksikköjoukolta, eli otokselta. Näillä pienen joukon vastauksilla pyritään yleistämään joukon mielipidettä. Tämä pieni joukko vastaajia edustaa kaikkia, joita tutkittava ilmiö koskee, eli tässä tutkimuksessa vuokratyöntekijöitä. (Kananen 2011a, 17.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmät ovat helppoja. Voidaankin sanoa, että kun aineisto on kerätty, suurin osa työstä on tehty. Kerättyä aineistoa käsitellään tilastotieteen analyysimenetelmien mukaan. Kvantitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on jokin tutkimusongelma, johon haetaan joko ratkaisua tai vastausta. Tutkimusongelma ratkaistaan tiedolla, joten seuraava vaihe on selvittää, mitä tietoa tarvitaan, jotta ongelma ratkeaa. Kun tämä tieto on määritelty, pitää seuraavaksi selvittää mistä tieto hankitaan ja miten se tullaan keräämään. Tutkimuksessa jokainen vaihe vaikuttaa aina seuraavaan vaiheeseen. Tutkimusongelma johtaa tutkimuskysymyksiin, joita kutsutaan megakysymyksiksi. Näillä tutkimuskysymyksillä ratkaistaan tutkimuskysymys. Määrällisen tutkimuksen taustalla on teorian ja mallien kautta saatu esiyymmärrys tutkimuskohteesta.

Näiden tutkimuskysymysten lisäksi tarvitaan apukysymyksiä, jotka ovat tutkimuskysymyksiä yksityiskohtaisempia. Kysymykset ovat mittareita, joilla selvitetään tutkimuksen ilmiötä. Kysymysten mittarit voidaan asetella eri tavoin, koska on monia eri tapoja kysyä samaa asiaa. On tärkeää suunnitella kysymykset tarkkaan, sillä jokainen ratkaisu vaikuttaa analyysivaiheeseen eli siihen, mitä analyysimenetelmiä voidaan käyttää. (Kananen 2011a, 21–22.)

3.3 Kyselylomake

Kyselylomakkeessa tulee kiinnittää huomiota ulkonäköön ja aseteluun. Kun kyselylomake on suunniteltu hyvin, houkuttaa se vastaajia vastaamaan siihen. Toimivassa kyselylomakkeessa tärkeää on huomioida kysymysten laatu ja se, että vastaajat ymmärtävät kysymykset oikein. (Kananen 2011a, 30, 44.) Kysymysten virheellinen muoto voi tuottaa eniten virheitä tuloksissa. Jos kyselylomake on suunniteltu huonosti tai se on puutteellinen, voi se pilata koko tutkimuksen. (Vehkalahti 2014, 45–46.)

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa voidaan kerätä tietoa kysymysten avulla. Kysymykset voi olla monivalintakysymyksiä tai avoimia kysymyksiä. (Kananen 2011a, 30.) Itse käytän kyselylomakkeessani (Liite 2.) suurimmaksi osaksi monivalintakysymyksiä, mutta myös muutamia avoimia kysymyksiä, joiden avulla toivon saavani lisää tietoa aiheesta. Suljetuilla monivalintakysymyksillä on tarkoitus yksinkertaistaa vastausten käsittelyä ja torjua turhat virheet. Suljetuissa monivalintakysymyksissä ei saa olla liikaa vastausvaihtoehtoja, ja niitä tulisi olla kaikille vastaajille. Kysymysten tulisi olla selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Yhdessä kysymyksessä tulisi aina käsitellä yhtä asiaa kerrallaan, jotta vastaajat eivät hämmenny. (Heikkilä 2014, 36–37.) Avoimia kysymyksiä voidaan myös rajata, ja joidenkin avointen kysymysten kohdalla sitä on hyvä miettiä, sillä liian avoimet kysymykset voivat tuottaa sellaisia vastauksia, joista ei ole hyötyä tutkimukselle. Täysin avoimia kysymyksiä voi hyödyntää uusien ideoiden ja ajatusten löytämiseen. Avointen kysymysten käsittely on työläämpää kuin suljettujen monivalintojen, mutta ne eivät sulje vastausvaihtoehtoja pois toisin kuin monivalintakysymykset. (Kananen 2011a, 31–31.)

Kyselylomakkeessani (Liite 2.) on yhteensä 24 kysymystä, joista kolme on avoimia. Käytän avoimia kysymyksiä kyselylomakkeessani (Liite 2.), koska haluan kerätä myös vastaajien ajatuksia aiheesta laajemmin ja antaa heille mahdollisuuden kommentoida vapaasti omia kokemuksiaan.

Kyselylomakkeessa (Liite 2.) on käytetty myös ”asenneasteikkoja”. Likertin asteikkoa voidaan käyttää mielipideväittämässä, esimerkiksi 4- tai 5-portainen, jonka ääripäinä ovat ”täysin samaa mieltä” tai ”täysin eri mieltä”. Asteikon keskikohdassa on vaihtoehto myös ”en osaa sanoa”. (Heikkilä 2014, 38.) Kyselylomakkeessani (Liite 2.) on seitsemän Likertin asteikon sisältävää kysymystä.

Kyselylomakkeen alussa olisi hyvä olla helppoja ja innostavia kysymyksiä (Kananen 2011a, 38.) Kyselylomakkeeni (Liite 2.) alussa kysyn perustietoja vastaajista ja heidän työtaustastaan, esimerkiksi kauanko he ovat tehneet vuokratyötä, ja kauanko he ovat olleet ravintola-alalla. Vastausajaksi kyselyyn oli viikko. Kysely lähetettiin 5898:lle Eezyn työntekijälle, ja sain 192 vastausta.

Loin kysymykset kyselylomakkeeseen (Liite 2.) aihepiireittäin: alkuun kysymykset, joissa selviää vastaajien perustiedot, seuraavana työilmapiiriin liittyvät kysymykset ja viimeisenä sitoutumiseen liittyvät kysymykset. Lopussa on mahdollisuus osallistua arvontaan sähköpostiosoitteella. Arvontaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista, ja kyselyn vastaukset ja arvonnän sähköpostiosoitteet käsitellään erikseen, jotta vastaajien anonymiteetti säilyy.

Kyselylomake on hyvä testata kohdejoukon edustajilla. Testauksen tarkoituksena on kartoittaa kysymyksien ja ohjeiden selkeyttä ja toimivuutta, sekä vastaamiseen menevää aikaa (Heikkilä 2014, 21–22.). Kyselylomakkeeni (Liite 2.) toimivuutta testasi muutama ravintola-alan edustaja. Testauksessa oli tärkeää saada tieto, onko kysely ymmärrettävä, ja kuinka kauan vastaamiseen kuluu aikaa. Testaajat antoivat minulle tärkeää palautetta kysymysten ja vastausvaihtoehtojen ymmärrettävyydestä ja tarvittavista muutoksista, jotta kyselylomakkeesta saataisiin toimivampi. Muutosten jälkeen testaajat kokeilivat myös uutta kyselylomaketta. Koetestauksessa kyselyn vastaamiseen meni aikaa neljä minuuttia.

3.4 Analyysimenetelmä

Analyysimenetelmänä käytän tulosten yleistämistä. Se on minulle paras, sillä isolle joukolle tehty kysely on parasta yleistää koskemaan perusjoukkoa, josta havaintoyksiköt on poimittu. Tässä saatujen tulosten tilastolliset jakaumat toistuvat sekä vastaavat perusjoukon jakaumia. Jotta tulokset olisivat luotettavia, olisi turvallisinta tutkia kaikki perusjoukon tilastoyksiköt. (Kananen 2008b, 51–52.) Minun ei kuitenkaan ole mahdollista tehdä sitä opinnäytetyön rajoitteiden takia. Tämän takia tyydyn suppeaan osaan perusjoukkoa eli otosta, josta teen johtopäätökset.

Tilastollisessa päättelyssä esitän tutkimusongelmani kannalta oleelliset jakaumaluvut, joita tulen käyttämään tulosten yleistämiseksi perusjoukkoon. Aion yksinkertaisesti esittää tulokset taulukkomuodoissa suhteellisina osuuksina eli prosentteina, jolloin voidaan olettaa jakauman vastaavan ilmiötä myös perusjoukossa. Tässä yhteydessä minun ei tarvitse puuttua tilastollisen päättelyn matemaattisiin sovelluksiin, joten säästän siinä aikaa. (Kananen 2008b, 51–52.)

Tutkimuksessani selvitetään syyseurauksia ja määriä (Kananen 2008b, 53.). Tarkoituksena on yleistää tutkimus koskemaan kaikkia Eezyn vuokratyöntekijöitä ravintola-alalla. Esitän tutkimusongelmani kannalta oleellisimmat jakaumaluvut, joita käytän tulosten yleistämiseksi perusjoukkoon. Tulokset olen esittänyt taulukkomuodoissa suhteellisina osuuksina eli prosentteina, jolloin voidaan olettaa jakauman vastaavan ilmiötä myös perusjoukossa. (Kananen 2008b, 53.) Esimerkiksi siltä osin, että ovatko nuoret ravintola-alan juuri aloittaneet vuokratyöntekijät vähemmän sitoutuneita alaan kuin alalla pitkään työskennelleet. Tämän lisäksi olen käyttänyt aukikirjoittamistekniikkaa. Tämä helpotti minua vertaamaan ryhmien välisiä eroja, ja tällä tavalla pystyin hyötymään myös avoimista kysymyksistä. Jos vastauksissa on paljon eroja tai tulee jokin muu tärkeä seikka esiin, sen pystyy kirjoittamaan löydöksenä analyysiini. (Kananen 2008b, 53.)

3.5 Tutkimusprosessin kulku

Tutkimus alkoi tutkimusongelman muotoilulla ja oikean tutkimusmenetelmän päättämällä. Näiden valintojen jälkeen oli aika suunnitella tutkimuksen tarkoitus ja tavoite. Seuraavana oli aika muodostaa tutkimuksen teoreettinen viitekehys, ja rajata se tutkimukseen sopivaksi. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä oli valintani, koska se mahdollisti laajan vastaajakunnan saamisen yhdellä kyselyllä.

Tiedonkeruumenetelmänä toimi puolistrukturoitu kyselylomake, koska osa kysymyksistä kaipasi lisätietoja avoimien kysymysten avulla. Tulosten analysointimenetelmäksi valikoitui yleistäminen ja aukikirjoittaminen.

Tutkimuksen aineisto on kerätty anonyymisti sähköisellä puolistrukturoidulla kyselylomakkeella, joka lähetettiin 5898:lle Eezy Henkilöstöpalvelut Oy:n kautta työskenteleville pääkaupunkiseudulla

asuille ravintola-alan vuokratyöntekijöille. Tavoitteena oli saada 100 vastausta, vastauksia tuli 192, joten sain paljon enemmän vastauksia kuin oletin.

Kun olin saanut tarvittavan määrän vastauksia, oli aika alkaa tutkia kyselyn tuloksia. Tulokset analysoitiin käyttämällä yleistämis- ja aukikirjoittamistekniikkaa. Tulokset esitän erilaisia kaavioita käyttäen. Analysoinnin jälkeen annoin toimeksiantajalleni tiedot siitä, miten heidän vuokratyöntekijänsä kokevat, että heitä kohdellaan ravintola-alalla, ja nousiko tutkimuksien tuloksissa jotain epäkohtia esille.

4 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselytutkimus toteutettiin ajalla 27.10.-3.11.2022 ja kyselyyn (Liite 2.) vastasi tuona aikana 192 Eezy Henkilöstöpalvelut Oy:n vuokratyöntekijää. Tutkimuksen seurantalasto on esitetty Taulukossa 1. Kyselytutkimus avattiin kaikkiaan 334 kertaa, mutta näistä vain 220 aloitti vastaamisen. Näistä vastaajista 28 jätti vastaamisen syystä tai toisesta kesken, joten lopullinen vastaajamäärä oli 192, josta johtuen vastausaste kyselyyn oli 3,25 %. Kuitenkin 87 % vastaamisen aloittaneista suoritti kyselyn loppuun asti, josta voidaan päätellä, että kyselytutkimus oli sisällöltään ja rakenteeltaan onnistunut melko hyvin. Kyselyn linkki lähetettiin 5898:lle Eezy Henkilöstöpalvelut Oy:n pääkaupunkiseudulla asuvalle ravintola-alan työntekijälle saatekirjeen (Liite 1.) kera. Osalla työntekijöistä on kuitenkin estetty sähköpostien lähettäminen, joten jokainen tuosta 5898:sta ei ole linkkiä saanut.

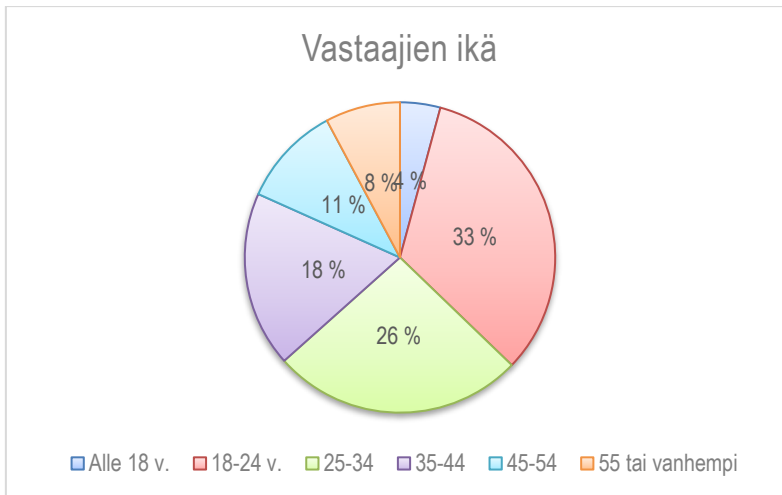
Tämän luvun tarkoituksena on käydä kyselytutkimuksen (Liite 2.) vastaukset ja tutkimustulokset tarkemmin läpi. Tutkimuksen johtopäätökset ja pohdinnat esitän seuraavissa luvuissa.

	Yhteensä	
	(N)	%
Vastattu kyselyyn: Julkinen nettilinkki	192	87
Kysely avattu vastaajien toimesta	354	160
Vastaaminen aloitettu	220	100

Taulukko 1 (Webropol)

4.1 Vastaajien demografia

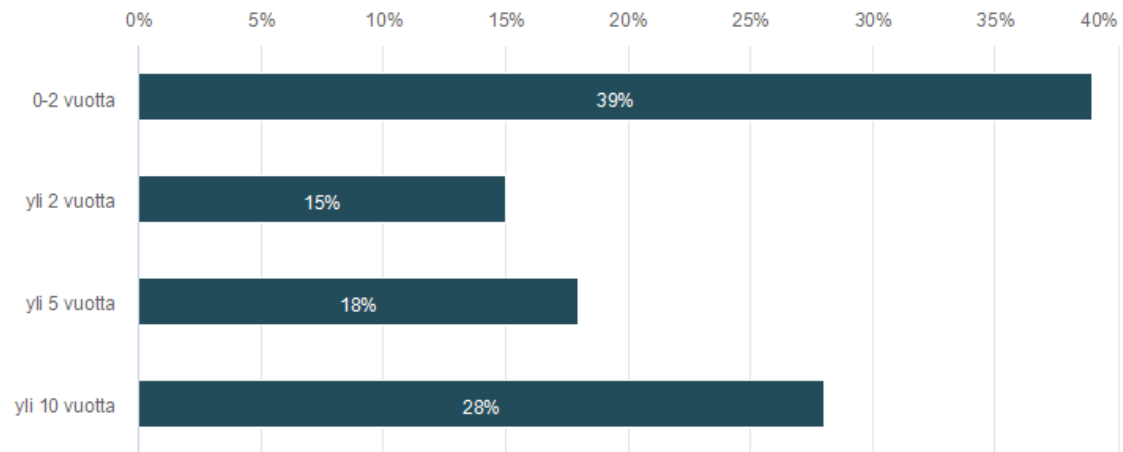
Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitin vastaajien ikää. Kuvaan vastaajien iän jakautumista Kuviossa 2. 33 % vastanneista oli 18–24-vuotiaita, 26 % 25–34-vuotiaita, 18 % 35–44-vuotiaita, 11 % 45–54-vuotiaita, 8 % 55-vuotiaita tai vanhempia ja 4 % oli alle 18-vuotiaita. Tulosten perusteella voisi sanoa, että vastauksia on saatu monesta eri näkökulmasta, koska ikäjakauma oli niin laaja.



Kuvio 2.

Seuraavassa kysymyksessä selvitettiin vastaajien sukupuoli. Vastaajista 70 % oli naisia, 28 % miehiä, 0,5 % vastasi muu ja 1 % vastaajista ei halunnut vastata kyseiseen kysymykseen. Ikää käytettiin joissain kysymyksissä vertailun kohteena, joten se oli tutkimuksen kannalta tärkeä tieto. Sukupuolella ei ollut juuri vaikutusta tutkimukseen tai tuloksiin.

Kolmannessa kysymyksessä selvitin vastaajien työkokemuksen sen mukaan, montako vuotta he ovat olleet ravintola-alalla. Työkokemuksen ei tarvinnut olla yhtäjaksoinen, vaan kokemusvuodet laskettuna yhteensä. Kysymyksen tulokset näkyvät Kuvio 3:ssa. Suurin osa eli 39 % vastaajista on työskennellyt ravintola-alalla 0–2 vuotta, mikä ei ole yllätys, kun edellisessä kysymyksessä selvisi, että suurin osa vastaajista oli 18–24-vuotiaita. Kuten olen aiemmin todennut, ravintola-ala on etenkin nuorille usein läpikulkuala, eikä alaa nähdä pitkäaikaisena työurana. Siksi on mielestäni erityisen tärkeää saada lisätietoa nuorten työntekijöiden kokemuksista alalla. Toiseksi suurin vastaajajoukko olivat yli 10 vuotta alalla työskennelleet, joita oli 28 % vastaajista. 18 % on työskennellyt alalla yli 5 vuotta ja 15 % yli 2 vuotta.



Kuvio 3 (Webropol)

4.2 Työilmapiiriin liittyvät kysymykset

Kyselytutkimuksen toisessa osassa käsiteltiin työilmapiiriä, ja vastaajien kokemusta sen tärkeydestä. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin suoraan, kuinka tärkeä ominaisuus hyvä työilmapiiri työpaikalla vastaajalle on. Asteikkona toimi 0–10, jossa 0 edusti ”ei lainkaan tärkeä” ja 10 ”erittäin tärkeä”. Alla olevassa Kuvio 4:ssä näkyy kysymyksen tulokset, joiden perusteella jopa 81,7 % mukaan hyvä ilmapiiri on tärkeä ominaisuus työpaikalla. Vain muutama vastaaja on punaisen puolella, joten voisi sanoa, että hypoteesini työilmapiirin tärkeydestä työpaikalla pitää tämän tutkimuksen perusteella paikkansa. Aiemmin mainitussa Suomalaisen työn liiton kyselyssä 59 % vastaajista sanoi hyvän työilmapiirin olevan tärkein työhyvinvoinnin tekijä, ja sen merkitys korostuu selvästi myös ravintola-alan työntekijöiden keskuudessa.

Seuraavassa kysymyksessä (Kuvio 5.) vastaaja pyydettiin valitsemaan heille kolme tärkeintä tekijää hyvän työilmapiirin kannalta. Eniten ääniä saivat tasapuolinen kohtelu (102 ääntä), avoin kommunikointi (101 ääntä) sekä hyvä johtaminen ja oikeudenmukainen kohtelu (molemmat 94 ääntä). Hyvä perehdytys keräsi myös paljon ääniä (87). Myös yhteisöllisyys oli nimetty yhdeksi tärkeimmäksi ominaisuudeksi 64 äänellä, mikä tukee myös teoriaosuudessani esitettyjä asioita.

Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelijat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 5							n = 30		n = 156	
2,6%							15,7%		81,7%	
0	0	0	1	0	3	1	9	21	36	120
0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	1,6%	0,5%	4,7%	11,0%	18,9%	62,8%

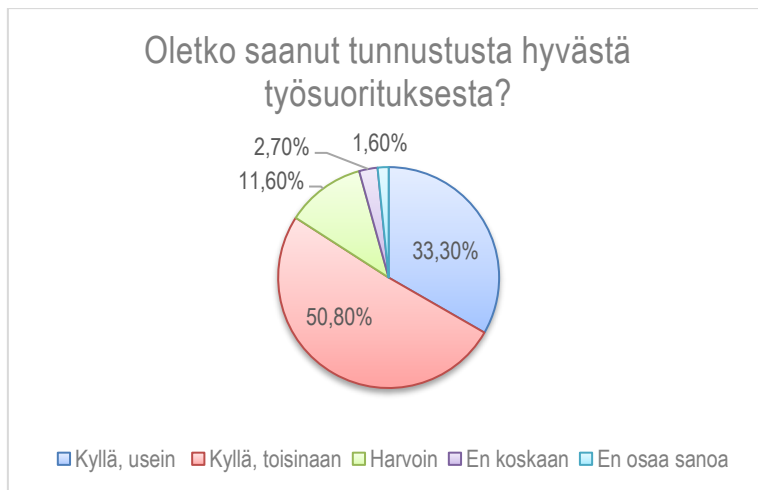
Kuvio 4 (Webropol)

	n	Prosentti
Avoin kommunikointi	101	52,9%
Hyvä johtaminen	94	49,2%
Tasapuolinen kohtelu	102	53,4%
Hyvä perehdytys	87	45,5%
Turvallisuuden tunne	49	25,7%
Oikeudenmukainen kohtelu	94	49,2%
Yhteisöllisyyden tunne	64	33,5%
Luottamus	46	24,1%
Joku muu, mikä?	5	2,6%

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Joku muu, mikä?	Autetaan ja tuetaan toisia
Joku muu, mikä?	Kohtelias puhuttelu
Joku muu, mikä?	Huumori
Joku muu, mikä?	Hyvät työkaverit
Joku muu, mikä?	Nice co-workers

Kuvio 5 (Webropol)

Seuraavassa kysymyksessä selvitin, ovatko vastaajat saaneet tunnustusta hyvästä työsuorituksesta (Kuvio 6.). 33,30 % vastaajista oli saanut tunnustusta hyvästä työsuorituksesta usein, ja 50,80 % vastaajista kertoi saaneensa toisinaan tunnustusta hyvästä työsuorituksesta. Nämä luvut olivat mielestäni yllättävän korkeita, mutta ne kertovat toisaalta positiivisesti siitä, että myös vuokratyöntekijöitä muistetaan kiittää hyvästä työsuorituksesta.



Kuvio 6

Seitsemännessä kysymyksessä kysyin, tuntevatko vastaajat, että heitä arvostetaan työntekijänä. Asteikkona toimi täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä. Täysin samaa mieltä asiasta oli 30,2 % (58 vastaajaa), osittain samaa mieltä 49,5 % (95 vastaajaa), 10,4 % (20 vastaajaa) ei osannut sanoa, osittain eri mieltä oli 8,9 % (17 vastaajaa) ja täysin eri mieltä oli 1 % (2 vastaajaa). Numeraalisesti näistä luvuista saa käsityksen, että valtaosa vuokratyöntekijöistä kokee tulevansa arvostetuksi työpaikallaan. Muiden kysymysten vastauksissa ja avoimissa vastauksissa ilmenee kuitenkin myös hyvin paljon vastakkaisia tuntemuksia.

Kahdeksas kysymys oli “oletko työskennellyt ravintolassa, jossa on huono työilmapiiri?”. Peräti 70,3 % (135 vastaajaa) on työskennellyt ravintolassa, jossa on ollut huono työilmapiiri, kun taas 22,4 % (43 vastaajaa) ei ole työskennellyt sellaisessa ravintolassa. 7,3 % (14 vastaajaa) ei osannut vastata kysymykseen. Tämän voi tulkita niin, että he eivät ole varmoja tai ei ole halunneet vastata kysymykseen. Yli 70 prosenttia on mielestäni huomattavan korkea luku – toisaalta vuokratyöntekijöiden eduksi voidaan katsoa se, että vaikka moni kokee työskennelleensä tällaisessa työpaikassa, heidän ei ole pakko mennä kyseiseen ravintolaan uudestaan töihin. Yksittäisen ravintolan kannalta kokemus huonosta työilmapiiristä voi olla ratkaiseva uuden työvoiman hankkimisessa, joten asiaa on ehdottomasti syytä seurata esimerkiksi henkilöstökyselyiden avulla.

Yhdeksäs kysymys on tarkoitettu niille, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen kyllä. Halusin kysymyksellä selvittää, mistä ravintoloiden huono ilmapiiri on johtunut (Kuvio 7.), ja vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä tekijää. Eniten ääniä sai huono esihenkilötyö (83 ääntä), toisena alimiehitys työvuorossa (63 ääntä) ja kolmantena negatiivinen kommunikointi (62 ääntä). Nämä tukevat hyvin alalla viimeaikoina koettuja ongelmia niin kokemattomista esihenkilöistä kuin

liian kiireisistä työoloista. Teoriaosuudessani nousi esille, että osallistuva johtaminen ja luotto esihenkilöihin ovat yleisesti tärkeitä sitouttavia tekijöitä työilmapiirissä, ja ne korostuvat selkeästi myös ravintola-alalla.

	n	Prosentti
Puutteellinen kommunikointi	47	31,5%
Huono esihenkilötyö	83	55,7%
Kiusaaminen	12	8,1%
Syrjintä	16	10,7%
Epätasapuolinen kohtelu	49	32,9%
Perehdytyksen puute	45	30,2%
Turvattomuuden tunne	13	8,7%
Ulkopuolisuuden tunne	37	24,8%
Alimiehitys työvuorossa	63	42,3%
Negatiivinen kommunikointi	62	41,6%
Epäasiallinen käytös	45	30,2%
Häirintä	7	4,7%
Joku muu, mikä?	5	3,4%

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Joku muu, mikä?	teetetään enemmän töitä kuin vakityöntekijöillä. Otetaan kaikki irti viime minuutille asti keikkalaisesta.
Joku muu, mikä?	Stressi
Joku muu, mikä?	Henkilökunnan puute
Joku muu, mikä?	Negatiivinen asenne työtä kohtaan

Kuvio 7 (Webropol)

Kysymyksissä 10 ja 11 käsittelin sosiaalista pääomaa ja työyhteisöä. Ensiksi selvitin ovatko vastaajat kokeneet olevansa osa työyhteisöä (Kuvio 8.). Asteikkona toimi 0–10, jossa 0 kuvasti “en lainkaan” ja 10 “täysin”. Kuvion 8 avulla voidaan huomata, että vastauksissa on ollut hajontaa. Numeraalisesti eniten ääniä sai 10, mutta huolestuttavan monen, eli noin kolmanneksen, vastaus on jäänyt asteikolle 0–6. Keskiarvo oli 7, joka oli parempi kuin odotin. Tulevaisuudessa työntekijöiden pysyvyyden kannalta olisi tärkeä miettiä, miten keskiarvoa saataisiin nostettua.

Kysymys 11:ssä kysyin “oletko saanut tukea työyhteisöltä; onko sinua ohjattu, tuettu ja tarjottu apua?” (Kuvio 9.). Tässä kysymyksessä toimi sama 0–10 asteikko, 0 “en lainkaan”, 10 “erittäin paljon”. Tässä kysymyksessä äännet olivat myös melko jakaantuneet, eniten ääniä sai 8. Keskiarvo oli 7,3, joka on hyvin lähellä edellisen kysymyksen keskiarvoa. Tulosten perusteella voidaan sanoa,

että ne työntekijät, jotka kokevat olevansa osa työyhteisöä, ovat todennäköisemmin saaneet myös apua ja tukea.

Teoriaosuudessa käytetyssä Työterveyslaitoksen teettämässä kyselytutkimuksessa selvisi, että yli 80 % nuorista vastaajista on kokenut saavansa tarpeeksi tukea ja apua työkavereilta (Työterveyslaitos, 2022.). Tässä tutkimuksessa puolestaan nuorista vastaajista vain 31 % oli 9–10 asteikolla, kun taas 43 % nuorista vastaajista oli ”passiivisella” tasolla. Erona tutkimuksissa on, että tähän tutkimukseen vastasivat vain ravintola-alan työntekijät kun taas Työterveyslaitoksen kyselyyn vastasivat ravintola-alan lisäksi kaupan alan, kiinteistöpalvelualan, vartitointialan ja muiden palvelualojen työntekijät.

Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelevat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 62							n = 66		n = 64	
32,3%							34,4%		33,3%	
6	4	6	6	5	21	14	33	33	29	35
3,1%	2,1%	3,1%	3,1%	2,6%	11,0%	7,3%	17,2%	17,2%	15,1%	18,2%

Kuvio 8 (Webropol)

Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelevat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 52							n = 75		n = 64	
27,2%							39,3%		33,5%	
7	1	0	6	7	13	18	33	42	27	37
3,7%	0,5%	0,0%	3,1%	3,7%	6,8%	9,4%	17,3%	22,0%	14,1%	19,4%

Kuvio 9 (Webropol)

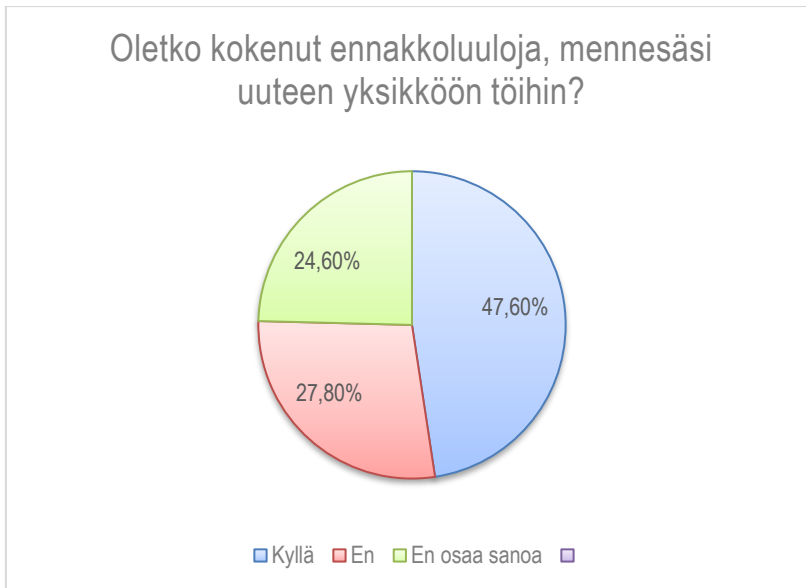
Seuraavassa kysymyksessä käsiteltiin psykologista turvallisuutta siten, että kokevatko vuokratyöntekijät, että he voivat olla rohkeasti oma itsensä ja pystyvät tarvittaessa pyytämään apua (Kuvio 10.). Asteikkona oli 0–10, jossa 0 kuvasti ”en lainkaan” ja 10 ”erittäin paljon”. Tulosten keskiarvo oli 7,7. 81 vastaajista (42 %) kokevat työympäristönsä psykologisesti turvalliseksi. 66

vastaajaa (34 %) sijoittui välille 7–8 ja 45 vastaajaa (24 %) asteikolle 0–6. Psykologinen turvallisuus on tärkeä osa niin hyvän työilmapiirin, tuottavuuden kuin tehokkuudenkin kannalta (Aro 2018, 130.) Tulosten perusteella ravintolat ovat onnistuneet hyvin luomaan psykologisesti turvallisen ilmapiirin. Olisi kuitenkin tärkeää miettiä, miten ne 45 vastaajaa, jotka jäivät punaiselle puolelle, saataisiin myös tuntemaan olonsa turvalliseksi. Tästä hyötyisi koko työyhteisö, ja työyhteisön kautta myös yritys.



Kuvio 10 (Webropol)

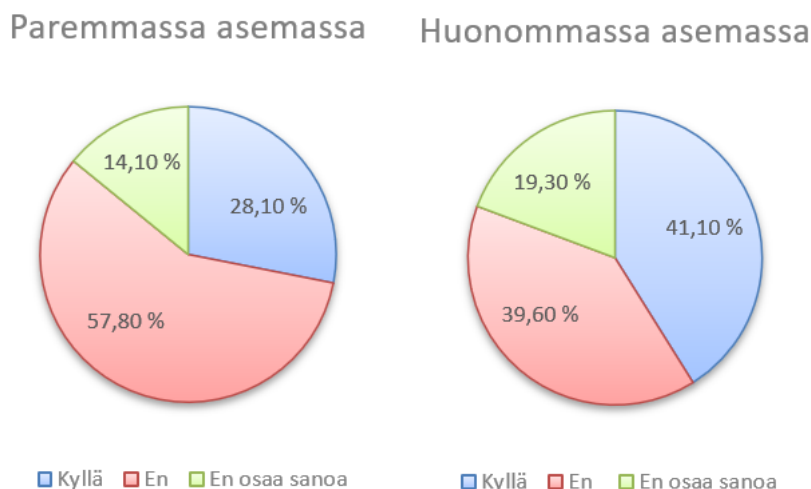
Kyselylomakkeen 13. kysymys oli “oletko kokenut ennakkoluuloja mennessäsi uuteen yksikköön töihin?”. Kuvio 11 kuvaa vastausten jakautumista. Niistä käy ilmi, että jopa melkein puolet (47,60 %) vastaajista olivat kokeneet ennakkoluuloja uudessa yksikössä. “En” (27,80 %) ja “en osaa sanoa” (24,60 %) saivat melko tasaisesti ääniä. Tuloksia analysoidessa pohdin, olisivatko tulokset olleet erilaisia, jos yhtenä vaihtoehtona olisi ollut “joskus”. Alunperin olin myös miettinyt kysymyksen jatkoksi avointa kysymystä, jossa olisi selvitetty millaisia ennakkoluuloja vastaajat olivat kokeneet. Toisesta kysymyksestä selvisi, että ennakkoluuloja on ollut esimerkiksi henkilön ikää ja ammattitaitoa kohtaan. Ennakkoluulot voivat heikentää työilmapiiriä merkittävästi. Ennakkoluulojen kautta riski muihinkin epäkohtiin kasvaa: kun esimerkiksi ajatellaan, että “tuollainen nuori tyttö ei osaa mitään” niin hänelle annetaan helposti vain sellaisia työtehtäviä, joissa hän ei pääse kasvattamaan osaamistaan.



Kuvio 11

14. kysymyksenä oli: "oletko tuntenut vuokratyöntekijänä, että sinua kohdellaan yhdenvertaisesti ravintolan muun henkilökunnan kanssa?". Vastausvaihtoehtoina oli kyllä, en ja en osaa sanoa. Illoisena yllätyksenä kyllä sai eniten ääniä (52 %), en (30 %) ja en osaa sanoa (18 %).

Viimeisessä työilmapiiriin liittyvässä kysymyksissä selvitin, onko vastaajilla kokemuksia tilanteesta, jossa he olisivat kokeneet olevansa paremmassa tai huonommassa (Kuvio 12.) asemassa muihin työntekijöiden nähden. Kokemuksia paremmasta asemasta vastaajista oli kokenut 28,10 % ja kokemuksia huonommasta asemasta kokemuksia oli 41,10 %:lla vastaajista. Kokemuksia huonommasta asemasta oli siis selkeästi enemmän, mutta myös positiivisia kokemuksia löytyi yllättävänkin paljon.



Kuvio 12

Näitä kysymyksiä seurasi avoin jatkokysymys, jolla halusin selventää, millaisista tekijöistä nämä kokemukset ovat syntyneet. Avoimeen kysymykseen tuli enemmän vastauksia kuin odotin: yhteensä kysymykseen tuli vastauksia 59, ja enemmän vastauksia oli liittyen huonompaan asemaan.

Muutama asia nousi esille useammassa vastauksessa: Parempaa asemaa kokeneet kertoivat, että heillä on ollut parempi ammattitaito, joka on saattanut aiheuttaa muissa kateutta. Omaa työryhtiä on helppo rakentaa, kun voi itse päättää milloin on töissä ja milloin pitää vapaata. Hyvänä asiana pidettiin myös sitä, että sellaiseen paikkaan ei tarvitse palata, jossa on esimerkiksi ollut huono työilmapiiri tai heikkoa johtamista. Tulosten perusteella voidaan sanoa, että osa koki myös, että vuokratyöntekijänä oli mahdollista saada parempaa palkkaa kuin muuten saisi.

Huonompaan asemaan vaikuttivat olematon tai huono perehdytys, joka luo epävarmuutta omaan työhön. Moni vastaajista koki myös, että heille annetaan helpommin epähaluttuja työtehtäviä, eivätkä he ole voineet vaikuttaa omiin työtehtäviinsä. Myös epätasa-arvoinen kohtelu loi tunnetta huonommasta asemasta. Koettiin, että muulla henkilökunnalla on erilaiset säännöt, toivottaisiin ymmärrystä, että kaikkia tulisi kohdella samanarvoisesti riippumatta heidän asemastaan. Vuokratyöntekijöillä on myös ollut tunne, että he eivät kuulu työyhteisöön eikä heille ole annettu edes mahdollisuutta päästä osaksi sitä. Vuokratyöntekijät olivat kokeneet myös syrjintää: kohdellaan "toisen luokan kansalaisina", naureskellaan ja heitä väheksytään.

4.3 Sitoutumiseen liittyvät kysymykset

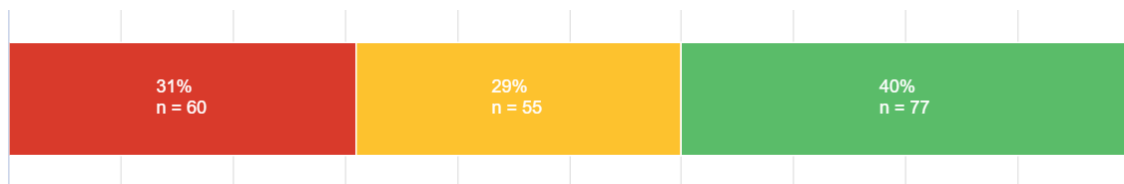
Ensimmäinen sitoutumista koskeva kysymys oli: "oletko saanut tarvittavaa perehdytystä mennessäsi uuteen yksikköön töihin?". 137 vastaajaa (71,4 %) kokivat, että he ovat saaneet tarvittavan perehdytyksen uuteen yksikköön mennessä, 45 vastaajaa (23,4 %) oli sitä mieltä, että he eivät ole saaneet tarvittavaa perehdytystä ja 10 vastaajaa (5,2 %) ei osannut vastata. Tuloksia analysoidessa mietin, olisiko kysymyksen voinut kysyä niin, että yksi vastausvaihtoehto olisikin ollut esimerkiksi "joskus", olisi ollut mielenkiintoista nähdä olisiko "en osaa sanoa"-vastaukset vähentyneet näin.

19. kysymyksessä halusin selvittää, kuinka sitoutuneita vuokratyöntekijät ovat ravintola-alalla (Kuvio 13.). Asteikkona toimi 0–10, jossa 0 kuvasi "en lainkaan sitoutunut" ja 10 kuvasi "erittäin sitoutunut". Vastaajista jopa 77 (40 %) on vihreällä eli 9–10 asteikolla, eli he ovat erittäin sitoutuneita.

Tuosta joukosta 45 vastaajaa oli vastannut 10. Keskiarvoksi tuli 7,2, joka oli odotettua suurempi. Toisaalta kolmasosa vastaajista oli kriittisellä asteikolla 0–6, joka kieltii riskistä jättää ravintola-alataakse.

Seuraavassa kysymyksessä vastaajia pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä tekijää, jotka vaikuttavat heidän sitoutumiseensa (Kuvio 14). Teoriaosuudessa ilmi tullut hypoteesi, että työilmapiiri on tärkeä tekijä sitoutumisen kannalta, voidaan tämän tutkimuksen perusteella osoittaa todeksi, sillä työilmapiiri keräsi ylivoimaisesti eniten ääniä (136 ääntä). Työilmapiirin lisäksi eniten ääniä keräsi palkkaus (117 ääntä), työajat (71 ääntä) sekä työskentelyolosuhteet (64 ääntä).

Teoriaosuudessa käsitelin myös Toimi-lehden kyselyn tuloksia nuorten sitoutumisesta. Heidän vastauksissaan 85 % vastasi kiinnostavan työn olevan merkittävin sitouttava asia ja 76 % vastasi kivat työkaverit. 40 % sanoi, että huono ilmapiiri vaikuttaa negatiivisesti sitoutumiseen. (Alhava 2012, 18–20.) Vertailin nuorten vastaajien (alle 18–35-vuotiaat) tuloksia sitoutumiseen liittyen. Tuosta joukosta 70 % vastasi työilmapiirin olevan tärkeä sitouttava tekijä, 64 % valitsi palkkauksen ja 37,2 % työajat. Ravintola-alan nuorten vuokratyöntekijöiden kohdalla työilmapiirin merkitys näyttäisi siis korostuvan erityisen paljon.



Kuvio 13 (Webropol)

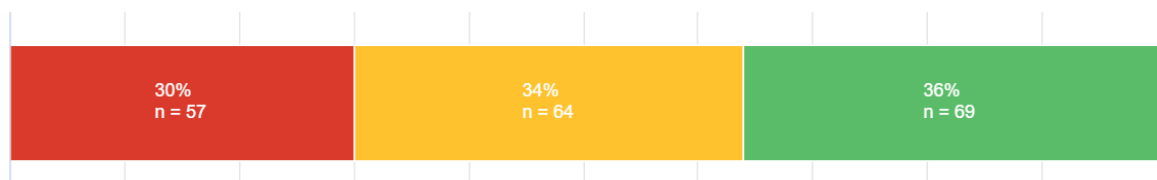
	n	Prosentti
Työilmapiiri	136	70,8%
Työajat	79	41,1%
Palkkaus	117	60,9%
Työyhteisö	58	30,2%
Työn merkityksellisyys	40	20,8%
Perehdytys	29	15,1%
Uranäkymät	31	16,1%
Työn johto	24	12,5%
Työskentelyolosuhteet	64	33,3%
Joku muu, mikä?	8	4,2%

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Joku muu, mikä?	Millainen olen ihmisenä
Joku muu, mikä?	En nykyään enää tee töitä ravintoloissa
Joku muu, mikä?	voin itse vaikuttaa milloin olen töissä
Joku muu, mikä?	Teen vain keikkoja lisätyönä omena työn ohessa
Joku muu, mikä?	Valinnan vapaus
Joku muu, mikä?	Vanhanaikainen korkea työmoraali
Joku muu, mikä?	Oma ammattitaito

Kuvio 14

Seuraavassa kysymyksessä selvitin kuinka todennäköisesti vuokratyöntekijät suosittelisivat vuokratyötä muille asteikolle 0–10, jossa 0 kuvasti “en lainkaan todennäköisesti” ja 10 “erittäin todennäköisesti”. Tulokset olivat yllättävän tasaiset (Kuvio 15.), kuitenkin 9–10 asteikolle kerääntyi 36 % äänistä (69 ääntä), keltaiselle 7–8 asteikolle 34 % (64 ääntä) ja punaiselle 0-6 asteikolle 30 % (57 ääntä). Keskiarvoksi saatiin 7,4. Henkilöstöpalveluyritysten liiton vuokratyöntekijä kyselyssä 93 % vastanneista suosittelisi vuokratyötä läheisilleen (Henkilöstöpalveluyritysten liitto, 2022.) Näissä tutkimuksissa voi huomata suuren eron, joka voi johtua esimerkiksi siitä, että tähän tutkimukseen ovat vastanneet vain ravintola-alan vuokratyöntekijät.

Vuokratyön suosittelun lisäksi kysyin, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat ravintola-alaa muille (Kuvio 16.), käytössä oli sama asteikko kun edellisessä kysymyksessä 0–10. Tässä tulikin heti isompi ero edelliseen kysymykseen, sillä jopa 86 vastaajaa (45 %) oli sitä mieltä, etteivät he suosittelisi ravintola-alaa ja 64 vastaajaa (33 %) jäi keltaiselle “neutraalille” alueelle ja vain 42 vastaajaa (22 %) suosittelisi ravintola-alaa. Tästä voidaan päätellä, että vuokratyö on monelle mieleistä, mutta ravintola-alaa kohtaan suhtautuminen on kielteisempi. Positiivista suhtautumista vuokratyöhön voi tukea esimerkiksi se, että se antaa tietynlaista vapautta rakentaa itse työrytmi vapaapäivineen. Ravintola-alan heikkoon suositteluasteeseen voi sen sijaan vaikuttaa tällä hetkellä ainakin työvoimapula, ja myös alan palkkaus ja työn kuormittavuus ovat olleet paljon pinnalla.



Kuvio 15 (Webropol)



Kuvio 16 (Webropol)

Kyselylomakkeen (Liite 2.) lopuksi oli vielä kaksi avointa kysymystä, joista ensimmäisessä kysyin vastaajien ideoita siihen, miten vuokratyöntekijöiden sitoutuneisuutta voisi vahvistaa. Vastauksia tuli 67, joka oli enemmän kuin odotin. Vastauksia tuli monenlaisia, mutta muutama asia nousi esille useassa vastauksessa. Parempi perehdytys ja vastaanotto uusissa yksiköissä nousi eniten esille vastauksissa. Käsittelin teoriaosuudessani hyvän perehdytyksen tärkeyttä työntekijöiden sitoutumiselle. Puutteellisen perehdytyksen nouseminen niin monessa vastauksessa esille on tietysti huolestuttava merkki vuokratyöntekijöiden ravintola-alalle sitoutumisen kannalta. Jokaisessa ravintolassa olisi hyvä olla ystävällinen ja kärsivällinen perehdyttäjä. Ohjeistusten ja työtehtävien selkeyttäminen helpottaisi uuteen yksikköön tulemistä. Samassa työvuorossa olevat olisi hyvä esitellä vuokratyöntekijälle, ja tärkeää olisi myös, että työpaikalla olisi psykologisesti turvallinen olo, jotta vuokratyöntekijät uskaltaisivat kysyä apua ja olla rohkeasti omia itsejään.

Useassa vastauksessa nousi esille myös palkkaus. Moni vastaajista pohti, että jos pitkän kokemuksen omaaville maksettaisiin parempaa palkkaa, olisi mahdollista saada myös alaa vaihtaneet takaisin töihin. Palkan lisäksi myös muut edut mainittiin useaan kertaan. Etuina toivottiin esimerkiksi liikunta- ja kulttuuriseteleitä, henkilökunta-alennusta esimerkiksi ravintoloihin, joululahjoja, työkenkien korvausta sekä erilaisia tapahtumia työntekijöille kuten pikkujouluja tai risteilyitä. Myös bonuksia hyvästä työstä ja joustamisesta ehdotettiin; joustamisella tarkoitettiin muun muassa sitä, jos ottaa työvuoron lyhyellä varoitusajalla esimerkiksi saman päivän aikana. Yhteneväiset edut muun henkilöstön kanssa olisivat omiaan lisäämään työntekijöiden sitoutumista.

Vastauksissa kaivattiin myös tasa-arvoista ja yhdenvertaista kohtelua verrattuna muuon henkilökuntaan. Työyhteisöön mukaan ottaminen olisi myös tärkeää. Vastausten perusteella moni vuokratyöntekijä kokee jäävänsä ulkopuolelle työyhteisössä.

Moni vastaajista toivoi, että peruttujen työvuorojen tilalle saisi uuden työvuoron sekä jonkinlainen korvaus, jos sovitut työvuorot lyhenevät ilman työntekijän suostumista. Etenkin kesäaikaan huonon sään vuoksi on tullut paljon peruttuja työvuoroja, jotka vaikeuttaa omien työviikkojen suunnittelua.

“Onnistumisen kokemukset ovat uskoakseni tehokkain sitouttaja.”

4.4 Vuokratyöntekijöiden kohtelu ravintola-alalla

“Tuleeko sinulla muuta mieleen, mitä haluaisit sanoa vuokratyöntekijöiden asemasta tai kohtelusta ravintola-alalla?” toimi kyselyn (Liite 2.) viimeisenä kysymyksenä. Yhteensä tähän avoimeen kysymykseen tuli vastauksia 52. Kokosin tähän osioon sellaisia asioita, jotka tulivat eniten esille tai olivat muuten relevantteja tutkimuksen kannalta.

“Ravintola-alalla on huutava pula työntekijöistä. Mikäli yritys haluaa jatkossakin saada keikkatyöntekijöitä, tulee työntekijöitä kohdella asianmukaisesti. Keikkatyöntekijöillä on etenkin tällä hetkellä vara valita mistä ottaa keikkatyötä vastaan. Hyvä perehdytys, mahdollisuus ruokataukoon pitkissä työvuoroissa, sekä tasavertainen kohtelu ovat minusta tärkeitä.”

Huonon asenteen vuokratyöntekijöitä kohtaan tulisi loppua, ja heidän perehdytykseen olisi panostettava. Ravintola-ala on loppujen lopuksi melko pieni yhteisö, ja juorut kulkevat helposti. Ravintolat, jotka kohtelevat vuokratyöntekijöitään hyvin ovat haluttuja työpaikkoja. Jos vuokratyöntekijöitä kohdellaan huonosti, tulevaisuudessa voi olla vaikeuksia heidän saamisessa. Vuokratyöntekijöiden mielestä olisi myös tärkeää saada palautetta – niin positiivista kuin myös rakentavaa palautetta kehittämisen kohteista, jotta voidaan oppia virheistä. Kukaan ei opi sillä, että selän takana puhutaan pahaa ja arvostellaan. Palautteen tulisi olla rakentavaa, ja moni vastaaja oli kokenut, että palautetta saadaan vain silloin kun virheitä tapahtuu, eikä se silloin ole ollut kovin rakentavaa.

Monet kokevat, että vuokratyöntekijöiden asemaa pidetään heikompana kuin vakiohenkilökunnan, liittyen esimerkiksi joustamiseen työajoissa ja työtehtävien jaossa. Yhdenvertainen kohtelu olisi hyvin tärkeää ja toivottua, niin että samat säännöt koskevat kaikkia samassa työvuorossa olevia. Myös pienet asiat olisivat tärkeitä, kuten kiittäminen, kun on päässyt vuoroon tai vaihtoehtoisesti kiittäminen vuoron jälkeen.

Vuokratyöntekijät olivat kokeneet ennakkoluuloja sukupuolen, iän sekä ammattitaidon takia. Ennakkoluuloja voi aiheuttaa myös se, jos samassa ravintolassa on aiemmin joku toinen vuokratyöntekijä käyttäytynyt huonosti.

Usea vastaaja oli sitä mieltä, että asemaan ja kohteluun voivat vaikuttaa myös vuokratyöntekijät itse. Oma asenne ja suhtautuminen vuokra- ja ravintolatyötä kohtaan on tärkeässä roolissa. Kuitenkin jossain tapauksissa tämä ei riitä: jos ravintolassa on liian toksinen työilmapiiri, vie se motivoituneeltakin työntekijältä motivaation. Huono esihenkilötyö voi tehdä työnteon sietämättömäksi.

Osa vastaajista mainitsi myös, että työvaatteiden hankinta on vuokratyöntekijöiden vastuulla. Vastaajat miettivät, olisiko vuokratyöfirmalla mahdollisuuksia neuvotella jonkin laadukkaan työvaatteita myyvän yrityksen kanssa jotain diiliä, jolla vuokratyöntekijät saisivat alennusta työvaatteista ja -kengistä. Tämä on vuokratyöfirmoille tärkeä huomio, jonka avulla työntekijäkokemus voisi olla heti alusta lähtien positiivisempi ja erottua muista.

Tuloksissa tuli myös positiivisia asioita esille. Osassa vastauksissa ilmeni, että vuokratyöntekijöitä on kohdeltu ystävällisesti, heidät on otettu hyvin vastaan ja heidän työtään on arvostettu. Nämä nousivat esiin myös kvantitatiivisissa kysymyksissä. Työpaikan rento ilmapiiri, avoimuus ja suvaitsevaisuus ovat selkeästi tärkeitä tekijöitä. Reilu ja hyvä kohtelu saa vuokratyöntekijät palaamaan ravintolaan uudestaan töihin.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Lähdin tässä tutkimuksessa vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin, joista päätutkimuskysymyksenä toimi: ”miten vuokratyöntekijät kokevat, että heitä kohdellaan ravintola-alalla?” sekä kaksi avustavaa kysymystä: ”millaiset tekijät vaikuttavat vuokratyöntekijöiden kokemaan työilmapiiriin ja sitoutumiseen?” ja ”kuinka paljon ravintoloiden työilmapiiri vaikuttaa vuokratyöntekijöiden sitoutumiseen niin yksittäisiin ravintoloihin kuin koko toimialalle?”

Ravintolatyöntekijöillä on tällä hetkellä varaa valita, missä he työskentelevät. Jos heitä kohdellaan huonosti jossain ravintolassa, heidän ei tarvitse palata sinne. Tutkimustuloksissani selvisi, että suuri osa vastaajista koki, että heitä kohdellaan epätasa-arvoisesti ja heillä teetetään sellaiset työt, joita muu henkilökunta ei halua tehdä. Tuloksissa ilmeni myös, että vuokratyöntekijät ymmärtävät, että alalla on huutava pula tekijöistä, ja he voivat itse päättää missä tekevät töitä. Samoin tulosten perusteella on selvää, että ihmiset ovat halukkaampia palaamaan sellaiseen ravintolaan, jossa he kokevat, että ovat osa työyhteisöä, työilmapiiri on hyvä sekä heitä kohdellaan tasa-arvoisesti muun henkilökunnan kanssa. Nämä ovat kaikki asioita, joihin sekä vuokratyöyritysten että vuokratyöntekijöitä hyödyntävien ravintoloiden olisi syytä panostaa.

Tuloksista voidaan päätellä, että valtaosa vuokratyöntekijöistä tuntee, että heitä kohdellaan hyvin, mutta osa heistä on kokenut epäasiallista käytöstä, eivätkä he tunne, että heitä arvostetaan tarpeeksi. Kvantitatiivisissa tuloksissa ilmeni, että 30 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä, että heitä arvostetaan työntekijöinä ja jopa 50 % oli osittain samaa mieltä. Tunnustusta hyvästä työsuorituksesta sai usein 33 % vastaajista ja 51 % koki saavansa toisinaan tunnustusta ja 12 % vain harvoin. 52 % vuokratyöntekijöistä koki, että heitä kohdellaan yhdenvertaisesti ravintolan muun henkilökunnan kanssa. Kvantitatiivisissa kysymyksissä tulokset olivat huomattavasti positiivisempia kuin avoimissa kysymyksissä, joissa nousi runsaasti epäkohtia esille.

Suurin osa vastaajista oli työskennellyt ravintola-alalla 0–2 vuotta, joten vastaukset voivat olla hyvinkin erilaisia muutaman vuoden päästä. Tuloksissa nousi esille useasti myös se, että työvoimapula näkyy työn arjessa, ja siitä kärsitään. Työvuorot voivat tuntua ylitsepääsemättömän vaikeilta ja ne ovat todella kuormittavia. Alalla on myös huoli siitä, ettei vanhoja alan konkareita saada enää takaisin alalle.

Vuokratyöntekijöiden kokemia epäkohtia nousi tutkimuksessa esille etenkin avoimien kysymyksiensä vastauksissa. Esille nousi erityisesti vuokratyöntekijöiden perehdytyksen puute. Tunnettiin, että perehdytystä ei ollut joko ollenkaan tai se oli olematonta. Kysymys, jossa kysyttiin, onko vuokratyöntekijä saanut tarvittavaa perehdytystä mennessään uuteen yksikköön, kyllä vastanneiden määrä oli jopa 71,4 %. Tästä huolimatta avoimissa kysymyksissä nousi esille monella vastaajalla perehdytyksen puute. Uskon tämän selittyneen sillä, että toiseen yksikköön mennessä on saatu perehdytystä, kun taas toisessa ei. Luultavammin kyllä-vastausprosentti olisikin ollut alhaisempi, jos vastausvaihtoehdoissa olisi ollut myös ”joskus”. Perehdytyksen ohessa toivottiin kehittävää palautetta ja kiitosta työstä.

Toisena epäkohtana nousi esille epäoikeudenmukainen kohtelu verrattuna muuhun henkilökuntaan. Vuokratyöntekijät kokivat, että heitä ei kohdella tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. On koettu, että heille annetaan ”huonoimmat” työtehtävät, joita muu henkilökunta ei halua tehdä. Eriarvoisuutta koettiin myös silloin, kun muulla henkilökunnalla oli eri säännöt kuin vuokratyöntekijöillä esimerkiksi taukojen pidossa. Moni vastaajista koki myös, että ei kuulu työyhteisöön. Tuloksissa ilmeni, että tämä näkyi esimerkiksi niin, että vuokratyöntekijöistä puhuttiin pahaa selän takana, heille naurettiin ja heitä väheksyttiin. Osa kertoi myös, että heille ei puhuttu samalla lailla kuin muille, eikä heihin oltu haluttu edes tutustua. Esiin nousi myös huono asenne vuokratyöntekijöitä kohtaan. Monet tunsivat, että heitä pidettiin enemmän ”riippakivinä”, kuin arvokkaana apuna.

Epäkohtia ja huonoksi koettuja asioita nousi tutkimuksen avoimissa kysymyksissä laajasti esille, joten on tärkeää, että vuokratyöntekijät pääsivät kertomaan tutkimuksessa omista kokemuksistaan ja saivat oman äänensä kuuluville. Toivonkin, että heille on tullut tunne, että nyt heitä on kuunneltu. Vastaavankaltaisia kyselyjä olisi varmasti arvokasta toteuttaa useamminkin joko henkilöstövuokrausryityksen tai ravintoloiden toimesta, jotta epäkohdat eivät ehdi nousta liian isoiksi.

Tutkimukseni perusteella pystytään toteamaan, että vuokratyöntekijöille tärkeimpiä tekijöitä hyvän työilmapiirin kannalta ovat tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu, avoin kommunikointi ja hyvä johtaminen. Huonoa ilmapiiriä luovat taas huono esihenkilötyö, alimiehitys ja kiire, epäasiallinen käytös sekä negatiivinen kommunikointi. Tutkimuksessa tein havainnon, että 73 vastaajaa (41 %) niistä, jotka vastasivat, että hyvä työilmapiiri on heille tärkeä tekijä työpaikalla olivat myös sitoutuneita ravintola-alaan. 70 % nuorista vastaajista (alle 18–35-vuotiaat) oli sitä mieltä, että työilmapiiri on tärkein sitouttava tekijä. Tästä voinee päätellä, että luomalla ja ylläpitämällä hyvää työilmapiiriä voidaan sitouttaa vuokratyöntekijöitä paremmin.

Vertailin tuloksissa myös heitä, jotka ovat heikosti sitoutuneita (asteikolla 0–6) ja niitä, joilla vahva sitoutuminen (asteikoilla 7–10) sekä sitä, mitkä tekijät vaikuttavat heidän sitoutumisensa asteeseen. Heikkoon sitoutumiseen vaikutti eniten palkkaus (67 %), työilmapiiri (57 %) sekä työajat (45 %). Vahvaan sitoutumiseen vaikuttivat puolestaan eniten hyvä työilmapiiri (77 %), palkkaus (57 %) sekä työyhteisö (36 %). Tämä tukee entisestään oletustani siitä, että työilmapiirin merkitys korostuu ravintola-alan henkilöstön keskuudessa. Vaikka työssä viihtyvyyteen ja sitoutumiseen vaikuttaa moni muukin asia ja useita epäkohtia nousi esiin, hyvä työilmapiiri auttaa vuokratyöntekijöitä jaksamaan työssä. Konkreettisia asioista palkkaus ja työajat ovat ravintola-alalla pysyvä haaste, jota olisi pitkällä aikavälillä syytä pystyä ratkaisemaan pidempien työurien saavuttamiseksi.

Tuloksissa vertailin myös, vaikuttaako ikä sitoutumisen tasoon. Jaoin vastaajat luokkiin alle 18–34-vuotiaat ja yli 35-vuotiaat. Alle 18–34-vuotiaista vain 29 % koki olevansa sitoutuneita ravintola-alaan kuin taas yli 35 vuotiaista 60 % vastasi olevansa sitoutuneita. Sitoutumisen tasoon vaikuttaa varmasti osiltaan se, että alle 18–34-vuotiaista 52 % vastasi olleensa ravintola-alalla 0–2 vuotta, kun taas yli 35-vuotiaista 53 % on ollut alalla jo yli 10 vuotta. Nuoremmista vastaajista monille ala voi olla ”läpikulkuala”, jota tehdään esimerkiksi opintojen ohella, joten se ei välttämättä sitouta niin paljoa ainakaan uran alussa. Niille, jotka ovat ehtineet olla alalla jo pidempään, ala voi olla kutsumusala tai se on voinut muodostua vuosien myötä sellaiseksi. Nuorten työntekijöiden sitoutumiseen ja koulutukseen olisi erityisen tärkeää panostaa, jotta he näkisivät ravintola-alan pitkäaikaisena uravaihtoehtona.

Tutkimuksen alussa pohdin, voidaanko työilmapiiriin liittyvillä muutoksilla edesauttaa vuokratyöntekijöiden viihtyvyyttä ja pysyvyyttä alalla. Tuloksien perusteella voidaankin sanoa, että työilmapiiri on tärkeä tekijä myös vuokratyöntekijöille, ja heille olisi tärkeää tuntee kuuluvansa työyhteisöön. Tuloksista pystyi havaitsemaan sellaisia tekijöitä, joita teoriaosuudessaanikin mainittiin käsiteltäessä huonoa ilmapiiriä. Tuloksissa ilmeni monta kertaa huono johtaminen ja vuorovaikutus, jotka heikentävät ilmapiiriä ja työn mielekkyyttä, pahimmillaan huono ilmapiiri tekee työstä pelkkää selviytymistä. Näistä on puhunut esimerkiksi Aava 2020.

Tulevaisuudessa olisi tärkeää miettiä, miten vuokratyöntekijät saataisiin tuntemaan olevansa osa työyhteisöä. Toimivassa työyhteisössä tulisi panostaa keskustelu- ja kuuntelutaitoihin. Jokainen työntekijä pystyy omalla toiminnallaan vaikuttamaan työyhteisön ilmapiiriin; onnistuneeseen vuorovaikutukseen kuuluu toisten kannustaminen, tukeminen, kiittäminen ja oikeudenmukainen kohtelu.

Tutkimuksessa tuli esille myös heikko johtaminen. Hyvän esihenkilön tulisi kuunnella, keskustella ja kannustaa sekä muistaa myös kiittää työntekijöitä. Hänen tulisi olla tasapuolinen, luottavainen ja osata jakaa vastuuta myös muille. Oikeudenmukainen esihenkilö on helposti lähestyttävä, myös ongelmatilanteissa. Ravintolan esihenkilöiden tulisi varmistaa, että vuokratyöntekijät otetaan hyvin ja avoimesti uuteen yksikköön vastaan. Esihenkilöiden tulisi myös huolehtia, että vuokratyöntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti ja heidät otetaan mukaan työyhteisöön.

47,6 % vuokratyöntekijöistä oli kokenut ennakkoluuloja mennessään uuteen yksikköön. Ennakkoluuloja koettiin iästä, sukupuolesta ja työkokemuksesta. Tuloksista voidaan todeta, että vuokratyöntekijöitä kohtaan oli ennakkoluuloja myös siksi, että he olivat vuokratyöntekijöitä. Muu henkilökunta on saattanut ajatella, että he eivät osaa mitään ja ovat vain tiellä.

Reliabiliteettia arvioidaan sillä, miten todennäköisesti tulokset pysyisivät samana, jos tutkimus tehtäisiin uudelleen (Kananen 2011a, 119.). Tutkimukseni reliabiliteetti on melko hyvä, sillä vastauksia tuli niin hyvä määrä, joka helpottaa johtopäätösten tekoa perusjoukon mielipiteestä. Jos tutkimukseni tehtäisiin myöhemmin uudelleen samanlaisella kyselylomakkeella, tulokset voisivat olla kuitenkin erilaiset. Tuloksiin on voinut vaikuttaa esimerkiksi vastaajien mieliala ja viimeiset työkokemukset sekä kuluneet kaksi pandemiavuotta. Jos on esimerkiksi ollut juuri ikävässä työpaikassa tai työvuorossa, ovat vastaukset voineet olla hieman negatiivisemmat kuin sellaisella, jolla on juuri ollut positiivisia kokemuksia. Nämä muuttujat ovat toki aina alalla läsnä.

Tutkimuksestani voitaisiin tehdä jatkotutkimus, jossa voitaisiin selvittää, onko löydettyihin epäkohditiin saatu ratkaisuja. Tutkimustani voisi myös laajentaa niin, että se tehtäisiin toiselle alalla, esimerkiksi sote-alalla. Olisi mielenkiintoista nähdä, olisiko vastaukset erilaisia vai löytyisikö tuloksista yhtäläisyyksiä.

Vuokratyöyritysten tulisi olla aktiivisesti mukana parantamassa vuokratyöntekijöiden asemaa. Tämän yhtenä tärkeänä tapana olisi aidosti puuttua asioihin silloin, kun vuokratyöntekijät kertovat epäkohdista, joita he ovat kokeneet. Esiinnousseita ongelmia ei voi sivuuttaa.

Vuokratyöyritysten pitäisi myös huolehtia siitä, että vuokratyöntekijän ammattitaito vastaisi ravintolan vaatimustasoa. Tämä vähentäisi huonoja kokemuksia niin vuokratyöntekijöiden kuin ravintoloiden näkökulmasta.

6 POHDINTA

Tutkimukseni tavoitteena oli tutkia, miten vuokratyöntekijät kokevat, että heitä kohdellaan ravintolalalla, miten työilmapiirin vaikuttaa sitoutumiseen sekä sitä, mitkä tekijät edellä mainittuihin vaikuttavat. Tutkimukseni avulla olen onnistunut vastamaan tutkimuskysymyksiini. Sain tukea monille ajatuksilleni esimerkiksi työilmapiirin merkityksestä, mutta samalla osassa vastauksista mielipiteet olivat minulle yllättävänkin positiivisia. Tässä osana oli varmasti myös kysymyksenasettelulla, ainakin jos verrataan avoimista kysymyksistä nousseita vastauksia monivalintakysymyksiin. Koen, että onnistuin prosessissa ihan hyvin, mutta parannettavia asioita löytyy myös. Jos nyt tekisin opinäytetyön uudestaan, käyttäisin enemmän aikaa suunnitteluun ja ajanhallintaan. Osaa kysymyksistä voisi edelleen syventää jatkokysymyksillä.

Tutkimukseni aihe on perusteltu sillä, että se on ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Ravintola-alan työvoimapula ja muut vaikeudet ovat olleet jo pitkään otsikoissa. Mielestäni oli tärkeää tutkia asioita myös vuokratyöntekijöiden näkökulmasta, koska heidän mielipiteensä ja kokemuksensa jäävät monesti varjoon, vaikka he ovat todella arvokasta työvoimaa.

Teoriaosuudessa pyrin käyttämään monipuolisia lähteitä paljon. Mielestäni onnistuin teoriaosuudessa hyvin, vaikka aluksi minusta tuntui vaikealta rajata laajaa aihetta. Teoriapohjan on tarkoitus auttaa lukijaa ymmärtämään työilmapiiriä ja sitoutumista käsitteinä paremmin.

Tutkimuksessa käytin määrällistä tutkimusmenetelmää ja tiedonkeruumenetelmänä toimi kyselylomake (Liite 2.). Jossain vaiheessa prosessia mietin, olisiko minun kannattanut valita laadullinen tutkimusmenetelmä, mutta koska halusin laajan otoksen koin, että määrällinen on siihen parempi vaihtoehto. Kyselylomakkeessa (Liite 2.) käytin muutamia avoimia kysymyksiä, jotta saisin enemmän tietoa aiheesta ja vuokratyöntekijöiden kokemuksista, ja sainkin niihin todella laajasti vastauksia. Näitä vastauksia oli todella mielenkiintoista lukea, ja niistä sain paljon hyvää materiaalia tutkimukseeni. Kuitenkin, koska avoimia vastauksia tuli paljon, en millään saanut kaikkia käytettyä tutkimuksessani, vaan jouduin karsimaan joitain vastauksia pois. Pyrin valitsemaan sellaiset vastaukset, jotka toistuivat useasti tai joista on suurin hyöty tuloksia ajatellen. Haluaisin kuitenkin, että toimeksiantaja pääsisi lukemaan kaikki avoimet vastaukset sen perusteella, että jos he löytäisivät hyötyä niistäkin asioista, jotka ei tutkimukseeni mahtuneet.

Toteutin kyselyni Webropol-sivustolla, joka toimi mielestäni tarkoitukseen todella hyvin. Sen avulla pystyin myös vertailemaan helposti miten eri vastaajat esimerkiksi iän perusteella ovat vastanneet eri kysymyksiin. Sain kyselyyni (Liite 2.) odotettua enemmän vastauksia, mikä oli todella positiivinen yllätys. Muutamat asiat tuloksissa olivat yllättäviä, ja ehkä myös hälyttäviä. Kuten esimerkiksi se, kuinka vähän prosentuaalisesti vuokratyöntekijät tuntevat kuuluvansa työyhteisöön (33,3 %) sekä kuinka harva suosittelisi vuokratyötä (36 %) ja ravintola-alaa (22 %).

Haittapuolena tällaisessa verkkokyselyssä on, että ei voi olla täysin varma siitä, ovatko vastaajat tosissaan vastauksissa. Tutkimustulokset analysoin käyttämällä yleistämistä ja aukikirjoittamista. Käytin erilaisia kuvioita, joiden avulla pystyin näyttämään tulokset paremmin. Analysointivaihe oli minusta hiukan hankalaa, koska minulla ei ole aiempaa kokemusta määrällisen tutkimuksen tekemisestä. Sitä tehdessä tulikin mieleen, että olisi kannattanut lähettää kysely hieman aikaisemmin, jotta analysointiin ja johtopäätöksiin olisi jäänyt sitten enemmän aikaa.

Aihe oli itselle mielenkiintoinen johtuen sekä omasta ravintola-alan työkokemuksista että myös työkokemuksesta vuokratyöntekijöiden kanssa. Kokemukseni alan ilmiöistä auttoi minua luomaan kysymyslomakkeen niin, että se loi lisää reliabiliteettia tutkimuksen. Se auttoi minua myös ymmärtämään tuloksia paremmin. Mielestäni tutkimuksessa nousi kehittämisen kohteita esille, ja toivon, että tutkimustuloksista on hyötyä tulevaisuudessa toimeksiantajalle, heidän asiakasyrityksilleen sekä kaikille, jotka ovat kiinnostuneet aiheesta. Tutkimustani voi hyvin hyödyntää myös muilla aloilla, joilla käytetään paljon vuokratyövoimaa. Etenkin muillakin palvelualoilla voi olla paljon samankaltaisia kokemuksia.

Toimeksiantajani kanssa sovin opinnäytetyöstä työharjoitteluni aikana, joka oli ennen kuin aloitin opinnäytetyöprosessini. Prosessin aloittaminen tuotti minulle vaikeuksia, koska minulla ei ollut aiempaa kokemusta opinnäytetyöstä, ja se tuntui miltei mahdottomalta tehtävältä. Minulla oli koko opintojeni ajan sellainen tunne, että haluan tehdä opinnäytetyöni ravintola-alaan liittyen. Siksi tunsinkin itseni onnekaaksi, kun sain itselleni mielenkiintoisen aiheen, josta sain lähteä rakentamaan tutkimustani. Alkuun vaikeutta tuotti aiheen rajausta, koska minulla oli niin monta ideaa mielessä ja aihe oli todella laaja. Mielestäni onnistuin loppujen lopuksi rajauksessa hyvin.

Minulla oli melko joustava aikataulu työssäni. Aloitin prosessini elo-syyskuun vaihteessa. Alunperin olin suunnitellut, että saisin työn valmiiksi tammikuussa 2023. Olin kuitenkin nopeampi mitä ajatte-

lin. Aloitin prosessin etsimällä erilaisia kirjallisia lähteitä kuten kirjoja, joiden avulla tutustuin aiheeseeni tarkemmin. Tutustuttuani lähteisiin aloitin teoriaosuuden suunnittelun. Tämä oli mielenkiintoinen vaihe, koska olin valinnut aiheen joka minua kiinnostaa, ja jota oli mielenkiintoista tutkia. Löysin paljon tietoa työilmapiiristä ja sitoutumisesta, ja oli hieman vaikeaa valita, mitkä olisivat tutkimuksen kannalta tärkeitä asioita ja miten rajata aiheita, koska etenkin sitoutuminen on käsitteenä todella laaja. Prosessi aiheutti monessa vaiheessa turhautumista ja epäonnistumisen tunnetta, mutta koin niinä hetkinä ajatella, että se kuuluu asiaan ja niitä kokevat muutkin. Oli myös sellaisia hetkiä, jolloin tuntui, ettei työ etene ollenkaan ja motivaatio oli hukassa. Näinä hetkinä koin avuksi, että juttelin asiasta läheisteni kanssa.

Teoriaosuuden valmistuttua aloin laatimaan sen avulla kyselylomaketta. Mielestäni onnistuin kyselylomakkeen laatimisessa, ja teoriaosuuteni tuki sitä hyvin. Sain kyselyn avulla paljon arvokasta tietoa, joka auttoi minua seuraavassa vaiheessa eli analysoinnissa. Analysoinnin jälkeen aloin miettimään johtopäätöksiä. Johtopäätöksien kirjoittaminen oli mielestäni ehkä prosessin vaikein osuus. Vaikeinta johtopäätöksissä oli se, ettei niistä tulisi pelkkää toistoa analysoinnin kanssa. Loppujen lopuksi onnistuin siinä kuitenkin mielestäni ihan hyvin. Huomasin kuitenkin, että koin työn loppuvaiheessa enemmän stressiä kuin alkuvaiheessa.

Koen, että opin paljon opinnäytetyöprosessin aikana. Opinnäytetyö opetti minulle miten tärkeää suunnittelu ja ajanhallinta ovat näin ison projektin kanssa. Ajoittain minusta tuntui, että työstä ei tule mitään ja en saa sitä ollenkaan valmiiksi. Sain kuitenkin käännettyä negatiiviset ajatukset positiiviseksi, ja loppujen lopuksi olen tyytyväinen työhöni.

LÄHTEET

Aaltonen, Tapio, Ahonen, Pirjo & Sahimaa, Jaakko 2020. Johda merkitystä. Helsinki: Alma Talent.

Aava, 2020. Huono työilmapiiri – mitä voin tehdä ja miten työterveys auttaa? Hakupäivä 1.10.2022.
<https://www.aava.fi/artikkelit-ja-tiedotteet/artikkelit/huono-tyoilmapiiri-mita-voin-tehda-ja-miten-tyoterveys-auttaa/>

Aro, Antti 2018. Työilmapiiri kuntoon. Helsinki: Alma Talent.

Alhava, Sari 2012. Ei mitään laiskaa sakkia. Toimi paremman työelämän puolesta -lehti 2 (12).

Alonso, Abel D., O'Neill, Martin A. 2009. Staffing issues among small hospitality businesses: A college town case. International Journal of Hospitality Management, 28 (4), 573–578.

Deloitte 2106. Deloitte University Press. Global Human Capital Trends 2106. The new organization: Different by design. Deloitte Development LLC. Hakupäivä 28.9.2022. https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/na/Documents/human-capital/BCTWF-2016/na_HC_Trends_2016_presentation_BCTWF_Launch.pdf

Deloitte 2021. Deloitte University Press. Global Human Capital Trends 2021. The Evolving Employer-Employee relationship. Hakupäivä: 28.9.2022.
<https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital-trends/2021/the-evolving-employer-employee-relationship.html>

Eklund, Annina 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Impact.

Heikkilä, Tarja 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Hakupäivä: 20.10.2022.
<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Henkilöstöpalveluyritysten liitto, 2022. Vuokratyöntekijäkokemus. Hakupäivä 13.11.2022.
<https://hpl.fi/vuokratyontekijatutkimus/>

Kananen, Jouni 2011a. Kvantti – Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisuja- sarja.

Kananen, Jouni 2008b. Kvantti – Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja.

Kandolin, Irja, Tilev, Kristina, Lindström, Kari, Vartia, Maarit & Ketola, Ritva 2009 Palvelualojen työolot ja hyvinvointi Työterveyslaitos. Työympäristötutkimuksen raporttisarja 43. Helsinki: Printman Oy.

Kangas, Laura 2022. Matkailu- ja ravintola-alalta lähti jopa 20 000 työntekijää. YLE. Hakupäivä: 4.11.2022.

https://yle.fi/uutiset/3-12043017/64-3-100799?utm_medium=social&utm_source=copy-link-share

Lampén, Jari F. 2018. Henkilöstöpalveluyritykset auttavat ravintola-alan työvoimatarpeessa. Kespro. Haettu 27.9.2022. <https://www.kespro.com/ideat-ja-inspiraatiot/artikkelit/henkilostopalveluyritykset-auttavat-horeca-alan-tyovoimatarpeessa>

Lampikoski, Kari 2005. Panosta avainhenkilöihin – luo kilpailuetua sitouttamisstrategialla. Helsinki: Edita Prima Oy.

Leiviskä, Eija 2011. Työ täynnä elämää: työn merkityksellisyyden seitsemän lähdettä. Helsinki: Tietosanoma.

Lith, Pekka 2021. Tilastot todistavat ravintola-alan vetovoiman hiipumisen. Vitriini-lehti. Haettu 27.9.2022. <https://www.vitriini.fi/ilmio/tilastot-todistavat-ravintola-alan-vetovoiman-hiipumisen.html>

Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Pro.

MaRa Ry, 2022. Jäsenkysely: Työvoimapula ja kustannusten raju kallistuminen jarruttavat toipumista koronarajoituksista – 40 prosenttia alan yrityksistä odottaa huonompaa kesää kuin 2019. Hakupäivä 4.11.2022.

<https://www.mara.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2022/jasenkysely-tyovoimapula-ja-kustannusten-raju-kallistuminen-jarruttavat-toipumista-koronarajoituksista-40-prosenttia-alan-yrityksista-odottaa-heikompa-kesaa-kuin-2019.html>

Michelsson, Riina, Kinnunen, Niina & Laaksonen, Hannele 2017. Tavoitteena työhön sitoutuminen. Hakupäivä 28.9.2022. <https://sites.tuni.fi/tamk-julkaisut/terveys/tavoitteena-tyohon-sitoutuminen/>

Oksanen, Tuula 2009. Workplace social capital and employee health. Turun Yliopistojen julkaisuja. Hakupäivä 19.9.2022.

<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/47617/AnnalesD876Oksanen.pdf?sequence=1&is-Allowed=y>

Pohjois-Karjalan Kansanterveyden Keskus. Yrityksen työhyvinvoinnin info. Hakupäivä: 11.10.2022 <http://xn--tyhyvinvoinnarvio-r6b.fi/yrityksen-tyohyvinvoinnin-info/tyoyhteiso/6-ilmapiiri/>

Poikajärvi, Henna & Kilja, Päivi 2021. Yhteisöllisyyden merkitys on muotoutumassa uudella tavalla. OAMK Journal. Oulun Ammattikorkeakoulun julkaisuja. Hakupäivä: 2.10.2022.

<https://oamk.fi/oamkjournal/2021/yhteisollisyyden-merkitys-on-muotoutumassa-uudella-tavalla/>

Pyöriä, Pasi 2017a. Työelämän myytit ja todellisuus. Helsinki: Gaudeamus.

Pyöriä, Pasi 2012b. Työhyvinvointi ja organisaation menestys. Helsinki: Gaudeamus.

Repo, Siina, Ravantti, Elina & Pääkkönen, Rauno 2015. Johda tuottavasti – opas työhyvinvoinnin ja tuottavuuden lisäämiseksi esimiestyön keinon. Työterveyslaitos. Hakupäivä 13.9.2022.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134834/Johda%20tuottavasti%20e2%80%93%20Opas%20ty%c3%b6hyvinvoinnin%20ja%20tuottavuuden%20lis%c3%a4%c3%a4miseksi%20esimiesty%c3%b6n%20keinoin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Siponen, Katri & Miettinen, Joonas 2012. Työtä kahden yrityksen alaisuudessa: Sitoutuminen vuokratyössä ja vuokratyön ristiriidat. Haettu 26.9.2022 <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87316/46247>

Suomalaisen työn liitto 2017. Tutkimus: työilmapiiri työhyvinvoinnin tärkein tekijä. Hakupäivä: 5.10.2022.

<https://suomalaintyo.fi/2017/10/23/tutkimus-tyoilmapiiri-tyohyvinvoinnin-tarkein-tekija/>

Suryani, Irma 2018. Factors affecting organizational commitment. Hakupäivä 27.9.2022

<http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JInoMan/article/view/11418/9073>

Työ- ja elinkeinoministeriö, 2022. Ammattibarometri: Työvoimapulasta kärsivien ammattien määrä on noussut koronaa edeltäneelle tasolle. Hakupäivä 15.11.2022

<https://tem.fi/-/ammattibarometri-tyovoimapulasta-karsivien-ammattien-maara-on-noussut-korona-edeltaneelle-tasolle>

Työterveyslaitos 2022. Nuorten työhyvinvointi heikentyi palvelualoilla – palautumiseen ja perehdytykseen kannattaa panostaa. Hakupäivä: 2.10.2022.

<https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/nuorten-tyohyvinvointi-heikentyi-palvelualoilla-palautumiseen-ja-perehdytykseen-kannattaa-panostaa>

Työturvallisuuslaitos 2013. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Edita Prima Oy.

Työturvallisuuslaitos 2021. Pelotta töissä – psykologinen turvallisuus työyhteisössä-opas. Hakupäivä 20.9.2022. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/pelotta-toissa-psykologinen-turvallisuus-tyoyhteisossa>

Vehkalahti, Kimmo 2014. Kyselytutkimuksen mittarit & menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vilka, Hanna 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä – ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Pukkila, Tapio 2018. Kankaanpäässä kohu pelolla johtamisen ilmapiiiristä – kaupunginhallituksen puheenjohtaja pitää pikapalaverin. Hakupäivä 5.10.2022. <https://yle.fi/uutiset/3-10487178>

Williams, Ellie 2021. How Work Atmosphere Affects the Workplace. Hakupäivä 22.09.2022.

<https://smallbusiness.chron.com/work-atmosphere-affects-workplace-48091.html>

Hei eezyläinen!

Opiskelen Oulun Ammattikorkeakoulussa liiketaloutta ja teen opinnäytetyönäni Eezy Henkilöstöpalveluille kyselyn, jossa tutkin miten vuokratyöntekijät kokevat, että heitä kohdellaan ravintola-alalla. Kysely on rajattu koskemaan työilmapiiriä ja sitoutumista.

Kiitos, jos sinulla on aikaa auttaa tutkimuksessani vastaamalla oheiseen kyselyyn. Vastaaminen vie noin 5 minuuttia, ja kysely on auki 3.11. asti. Vastanneiden kesken arvotaan 2 kpl 20 euron Wolt-lahjakortteja.

Jos haluat osallistua arvontaan, sinulta kysytään kyselyn lopuksi yhteystietojasi (sähköposti). Tiedot kerätään vain arvontaa varten, eikä tietojasi yhdistetä vastauksiisi.

Linkki kyselyyn: <https://link.webpolsurveys.com/S/506E168FFA07A0C3>

Linkki tietosuojainfoon: <https://www.oamk.fi/tietosuojainfo-kyselyohjelmistot/?id=942554ad02bcd5b024a459edd0c21d6784b3d38a>

Kiitos tuhannesti vastauksistasi ja ihanaa syksyn jatkoa. 😊

Marjo Mustanoja

Oulun Ammattikorkeakoulu

OAMK SUOMEN AMMATTIKORKEAKOULU

Vuokratyöntekijöiden kohtelu ravintola-alalla

1. Ikä?

Alle 18-vuotias

18-24

25-34

35-44

45-54

55 tai vanhempi

2. Sukupuoli?

Nainen

Mies

Muu

En halua vastata

3. Kuinka kauan olet työskennellyt ravintola-alalla yhteensä?

0-2 vuotta

yli 2 vuotta

yli 5 vuotta

yli 10 vuotta

4. Kuinka tärkeä ominaisuus hyvä työilmapiiri työpaikalla on sinulle?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ei lainkaan tärkeää Erittäin tärkeä

5. Mitkä ovat tärkeimpiä tekijöitä hyvän työilmapiirin kannalta? Valitse 3 tärkeintä.

- Avoin kommunikointi
- Hyvä johtaminen
- Tasapuolinen kohtelu
- Hyvä perehdytys
- Turvallisuuden tunne
- Oikeudenmukainen kohtelu
- Yhteisöllisyyden tunne
- Luottamus
- Joku muu, mikä?

6. Oletko saanut tunnustusta hyvästä työsuorituksesta?

- Kyllä, usein
- Kyllä, toisinaan
- Harvoin
- En koskaan
- En osaa sanoa

7. Tunnetko, että sinua arvostetaan työntekijänä?

- Täysin samaa mieltä
- Osittain samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Osittain eri mieltä
- Täysin eri mieltä

8. Oletko työskennellyt ravintolassa, jossa on ollut huono työilmapiiri?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

9. Jos vastasit edelliseen kyllä, mistä huono ilmapiiri on johtunut? Valitse 3 tärkeintä.

Puutteellinen kommunikointi

Huono esihenkilötyö

Kiusaaminen

Syrjintä

Epätasapuolinen kohtelu

Perehdytyksen puute

Turvattomuuden tunne

Ulkopuolisuuden tunne

Alimiehitys työvuorossa

Negatiivinen kommunikointi

Epäasiallinen käytös

Häirintä

Joku muu, mikä?

10. Oletko kokenut olevasi osa työyhteisöä vuokratyöntekijänä?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En lainkaan Täysin

11. Oletko saanut tukea työyhteisöltä; onko sinua ohjattu, tuettu ja tarjottu apua?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En lainkaan Erittäin paljon

12. Koetko töissä psykologista turvallisuutta; voitko olla töissä rohkeasti oma itsesi ja pystyt pyytämään tarvittaessa apua?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En lainkaan Erittäin paljon

13. Oletko kokenut ennakkoluuloja mennessäsi uuteen yksikköön töihin?

Kyllä

En

En osaa sanoa

14. Oletko kokenut vuokratyöntekijänä, että sinua kohdellaan yhdenvertaisesti ravintolan muun henkilökunnan kanssa?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

15. Onko sinulla kokemusta tilanteesta, jossa olet kokenut olevasi paremmassa asemassa muihin työntekijöiden nähden?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

16. Onko sinulla kokemusta tilanteesta, jossa olet kokenut olevasi huonommassa asemassa muihin työntekijöiden nähden?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

17. Jos vastasit jompaankumpaan edellisistä kysymyksistä kyllä, millaisista tekijöistä kokemus on syntynyt?

18. Oletko saanut tarvittavaa perehdytystä mennessäsi uuteen yksikköön töihin?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

19. Kuinka sitoutunut olet työhösi ravintola-alalla?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En lainkaan sitoutunut Erittäin sitoutunut

20. Mitkä tekijät vaikuttavat eniten sitoutumisesi tasoon? Valitse 3 tärkeintä.

- Työilmapiiri
- Työajat
- Palkkaus
- Työyhteisö
- Työn merkityksellisyys
- Perehdytys
- Uranäkymät
- Työn johto
- Työskentelyolosuhteet
- Joku muu, mikä?

21. Kuinka todennäköisesti suosittelisit vuokratyötä?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En lainkaan todennäköisesti Erittäin todennäköisesti

22. Kuinka todennäköisesti suosittelisit ravintola-alaa?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En lainkaan todennäköisesti Erittäin todennäköisesti

23. Onko sinulla ideoita, miten vuokratyöntekijöiden sitoutuneisuutta voisi vahvistaa?

24. Tuleeko sinulla muuta mieleen, mitä haluaisit sanoa vuokratyöntekijöiden asemasta tai kohtelusta ravintola-alalla?

25. Jos haluat osallistua 20 € Wolt-lahjakortin arvontaan, voit jättää tähän sähköpostiosoitteesi. Kyselyn vastaukset ja sähköpostiosoitteet käsitellään erikseen, jotta vastaajien anonymiteetti säilyy.

Edellinen

Lähetä

