



Wolt-ruokalähettilien kokemuksen tutkiminen tulevaisuuden työntekijäasemaa pohdittaessa

Jade Viirakivi

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

AMK-opinnäytetyö

2023

Tiivistelmä

| |
|--|
| Tekijä(t) Jade Viirakivi |
| Tutkinto Restonomi |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi Wolt-ruokalähettiläiden kokemusten tutkiminen tulevaisuuden työntekijäasemaa pohdittaessa |
| Sivu- ja liitesivumäärä 59 + 8 |
| <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Wolt-ruokalähettiläiden kokemuksia samalla pohtien tulevaisuuden työntekijäasemaa. Tarkoituksena oli tutkia minkälaisia positiivisia sekä negatiivisia kokemuksia Wolt-ruokalähettiläillä on, miten ne eroavat toisistaan ja minkälaisia vaikutuksia niillä on työhyvinvointiin sekä kuinka todennäköisesti he työskentelevät tulevaisuudessa jollakin toisella alustalla. Tutkimusjoukko oli valittu koskemaan vain pääkaupunkiseudulla työskenteleviä Wolt-ruokalähettiläitä sekä vain Woltia, rajaten muut yritykset tutkimuksen ulkopuolelle. Tämän tutkimuksen toimeksiantaja on Haaga-Helia ammattikorkeakoulun AlgoAmmatti-hanke, jolle tämä tutkimustyyppinen työ toteutetaan.</p> <p>Teoriaosuus koostuu kahdesta osasta: alustataloudesta sekä työntekijäkokemuksesta. Alustatalous on lyhyesti sanottuna liiketoiminnan organisointimalli, joka on kasvanut viime vuosina hurjasti ja alustoilla tehdään entistä enemmän töitä digitalisaation takia. Alustatyöntekijät on luokiteltu yleisesti yrittäjiksi eikä yritysten työntekijöiksi, mutta työntekijäkokemus koskettaa myös heitä. Työntekijäkokemus on osa henkilöstöjohtamista, jonka oikea johtaminen edistää sekä yritystä, mutta eritoten työntekijöitä ja heidän hyvinvointiansa. Työntekijöiden hyvinvointi vaikuttaa yrityksen liikevaihtoon ja sen vuoksi siihen kannattaa keskittyä. Tämän lisäksi lähettiläiden vaihtuvuus pienenee ja lähettiläit työskentelevät tehokkaammin, kun työhyvinvointia parannetaan.</p> <p>Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä käytettiin sekä kvantitatiivista eli määrällistä että kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Aineisto on kerätty Webropol-kyselyllä sekä kahdella haastattelulla. Kysely toteutettiin aikavälillä 1.9.-1.10.2023 ja vastauksia saatiin 24. Tämän lisäksi toteutettiin kaksi etähaastattelua. Haastattelussa oli mukana haastattelurunko, joka luotiin Webropol-kyselyn pohjalta.</p> <p>Tulokset osoittavat, että Wolt-ruokalähettiläit arvostavat työssään joustavuutta sekä vapautta. Puolestaan palkkioiden vähäisyys suhteessa työmäärään sekä vuorovaikutus Woltin välillä koetaan asioiksi, joita toivotaan kehitettävän. Tuloksista ilmenee lähettiläiden halu jatkaa yrittäjänä nykyiseen tapaan, mutta osa näkee työsuhteen houkuttelevana esimerkiksi säännöllisten tulojen sekä työsuhteen luoman turvan vuoksi.</p> <p>Tuloksien sekä teoriaosuuden perusteella voidaan todeta vastaajien halu työskennellä Woltin lisäksi myös muilla alustoilla. Alustatalous on kasvava ala ja se antaa mahdollisuuden kaikille joustavaan sekä vapaaseen työhön myös tulevaisuudessa. Tulokset antavat hieman osviittaa siitä, mitä asioita vastaajat toivovat kehitettävän. Alustatyöntekijöiden tilanne Euroopassa on mielenkiintoinen, sillä kasvava ala tuo mukanaan myös kysymyksen: ovatko alustatyöntekijät tulevaisuudessa yritysten omia työntekijöitä.</p> |
| Asiasanat Alustatalous, alustatyö, Wolt, työelämä, työntekijäkokemus, ruokalähettilä |

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Alustatalous..... | 5 |
| 2.1 | Alustatalous jatkaa kasvamistaan..... | 10 |
| 2.2 | Alustatyöntekijät | 12 |
| 2.3 | Wolt ja sen toiminta alustana..... | 13 |
| 2.4 | Tulevaisuuden työntekijäsuhde | 15 |
| 3 | Työntekijäkokemus..... | 19 |
| 3.1 | Aikaisemmin tutkittua | 24 |
| 3.2 | Mindmap | 27 |
| 4 | Tutkimuksen toteutus | 28 |
| 4.1 | Tutkimusmenetelmät | 28 |
| 4.2 | Toimeksiantajan kuvaus | 29 |
| 4.3 | Valittu tutkimusmenetelmä | 30 |
| 4.4 | Tutkimusjoukon valinta | 30 |
| 4.5 | Aineiston kerääminen..... | 31 |
| 4.6 | Kyselyn sekä haastattelun kulku..... | 32 |
| 5 | Tulokset..... | 36 |
| 5.1 | Vastaajien taustatiedot | 36 |
| 5.2 | Tulokset suhteessa tutkimustavoitteisiin | 37 |
| 5.3 | Keskeiset tulokset haastatteluista..... | 42 |
| 6 | Pohdinta..... | 44 |
| 6.1 | Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys | 44 |
| 6.2 | Tuloksiin perustuvat johtopäätökset sekä kehittämisehdotukset..... | 46 |
| 6.3 | Oman oppimisen arviointi | 49 |
| | Lähteet..... | 51 |
| | Liitteet..... | 60 |
| | Liite 1. Kyselylomake..... | 60 |
| | Liite 2. Haastattelurunko..... | 66 |
| | Liite 3. Kyselyn mainos..... | 67 |

1 Johdanto

Alustatalous jatkaa kasvuaan ja päätyy yhä useamman ihmisen tietoon. Etenkin koronapandemian vaikutuksesta yhä useampi on hyödyntänyt ravintoloiden kotiinkuljetuspalveluita ja on tilannut ruokaa suoraan kotiovelle. Alustatyöntekijöistä puhutaan silloin, kun kyseiset henkilöt työskentelevät tiettyjen alustojen kautta ja saavat tekemästään työstä rahaa. Pelkästään Euroopan Unionin alueella alustatalouden tulot ovat kasvaneet vuodesta 2016 vuoteen 2020 11 miljardilla eurolla. Halu kasvattaa tuloksia on kova, sillä tavoitteena on työllistää 43 miljoonaa työntekijää vuoteen 2025 mennessä. Vuonna 2022 alustatyöntekijöitä oli työskennellyt Euroopan Unionin alueella yli 28 miljoonaa. (Eurooppa-neuvosto 2023.) Samaan aikaan pohditaan tulevaisuutta ja mietitään, tulisiko alustatyöntekijöiden olla jatkossa kuitenkin tietyn yrityksen työntekijöitä vai toimia oman toiminimen kautta. Katsoen läpi globaalien lasien, voi todeta, että USA ja Kiina ovat suurimpia alustatalouden johtajia maailmassa (Viitanen & Eskola 2022, 10). Ei kenties ole sattumaa, että USA:ssa perustettu DoorDash osti suomalaisen teknologiayritys Woltin. Alustatalous kasvaa Suomessa ja juuri Woltin kaltainen esimerkki voi hyvinkin antaa rohkeutta sekä toivoa muille kotimaisille yrityksille ja heidän unelmilleen globaalista urapolusta.

Suomalainen teknologiayritys Wolt toimii ruoanvälittämisalustana, joka on perustettu Helsingissä vuonna 2014. Helppokäyttöisen Wolt sovelluksen kautta voi kätevästi tilata ruokaa suoraan ravintolasta kotiovelle. Marraskuun 2023 tietojen mukaan Wolt toimittaa ruokaa yli 70 kaupunkiin Suomen rajojen sisäpuolella ja kaikkiaan Wolt toimii 25 maassa. Suurin osa maista sijaitsee Euroopassa, mutta Wolt palvelee myös esimerkiksi Japanissa sekä Azerbaidžanissa. (Wolt 2023a.) Vuoden 2021 marraskuussa amerikkalainen teknologiayritys DoorDash osti Woltin ja näiden kahden yhteistyö jatkuu edelleen kohti vahvemman globaalin yhteistyön ja alustatalouden rakentamista (Wolt 2022). Woltin toimitusjohtajan Miki Kuusen (Hohteri 2021) mukaan Atlantin toisella puolella olevan DoorDashin normaaliin käyttäytymiseen kuuluva tippauskulttuuri ei vaikuta Woltin sovelluksen muokkaamiseen samanlaiseksi, vaan Wolt jatkaa omien toimintaperiaatteiden mukaisesti kuten tähänkin asti. Wolt jatkaa toimintaansa nykyiseen tapaan, sillä mitään suurta muutosta esimerkiksi ruokalähetysten toimintaan ei Kuusen mukaan ole näkyvissä.

Kuljetuspalveluiden, kuten Woltin, suosio oli kasvanut koronapandemian aikana. Koronapandemia oli vauhdittanut ruoan tilaamista ravintolasta kuljetuspalveluiden kautta. Matkailu- ja Ravintolapalveluiden, MaRan, vuoden 2020 ravintolaruoan trenditutkimuksessa ilmeni ravintolaruoan nauttimisosuuden laskeminen 90 prosentista 68 prosenttiin (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry 2020). Koronapandemian rajoitusten takia lähes kaikki ravintolat olivat kiihdyttäneet ruoan ulosmyymistä, eritoten kuljetuspalveluiden kautta.

Inflaatio vaikuttaa edelleen vuonna 2023 myös Wolt-ruokaläheteihin ja heidän työskentelyynsä. Inflaatio tarkoittaa hintojen laaja-alaista nousua, kun kyseessä on palvelut ja tavarat (Euroopan keskuspankki 2023). Hintojen nousu koskettaa eritoten bensiinin hintaa. Suurin osa Wolt-ruokaläheteistä kuljettaa tilauksia omilla autoillaan ja näin heiltä kuluu käytännössä enemmän rahaa tilauksien kuljettamiseen inflaation seurauksena. Sanotaankin, että suurin osa Wolt-ruokaläheteistä kuljettaa ruokaa omalla autollaan erityisesti Suomen sääolojen vuoksi (Mykkänen 1.11.2019a). Wolt ottaa bensiinin hinnan nousun vaikutukset Wolt-ruokaläheteihin vakavasti ja lupaa vuoden 2022 keväästä alkaen useiden miljoonien eurojen maksuja ruokalähetille toimintaperiaatteita silmällä pitäen (Pankakoski 24.3.2022).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Wolt-ruokalähettien kokemuksia ja alustatalouden vaikutuksia niihin. Tyypiltään opinnäytetyö on tutkimuksellinen, minkä toteutan toimeksiantona Haaga-Helia ammattikorkeakoululle, AlgoAmmatti -hankkeelle. Työn tavoitteena on saada vastauksia tutkimusongelmiin. Pääongelma: Miten Wolt-ruokalähettien työntekoon liittyviä kokemuksia voi kehittää mieluisemmiksi, alustatalouden kasvaessa yhä globaalimmaksi? Alaongelmat ovat seuraavanlaiset: Minkälaisia positiivisia ja negatiivisia kokemuksia Wolt-ruokalähetillä on työhönsä liittyen? Miten Wolt-ruokalähettien kokemukset eroavat toisistaan ja, mitkä ovat niiden vaikutukset heidän omaan työhyvinvointiinsa? Kuinka todennäköisesti Wolt-ruokalähetit työskentelevät tulevaisuudessa jollakin toisella alustalla Wolttin sijaan?

Tutkimusmenetelmiä on erilaisia ja niille on tarkat määritelmät. Empiirisessä eli kokemusperäisessä tutkimuksessa toisiinsa liitetään kaksi eri tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmät ovat kvalitatiiviset eli laadulliset sekä kvantitatiiviset eli määrälliset menetelmät (Puusa & Juuti 2020, 12). Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä hyödynnän kvantitatiivista eli määrällistä sekä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Määrällisessä tutkimuksessa kerätään aineistoa laaditun kyselylomakkeen avulla. Määrällinen tutkimus on paras valinta, kun halutaan analysoida tuloksia tilastollisin menetelmin esimerkiksi juuri kyselylomakkeella (Jyväskylän Yliopisto Koppa 2015c). Tässä tutkimuksessa kyselylomakkeeseen vastaajat ovat pääkaupunkiseudulla työskentelevät Wolt-ruokalähetit. Tarkempaa rajausta ruokaläheteistä ei ole, sillä kaikki saavat osallistua kyselyyn on kyseessä sitten juuri alustalla aloittanut ruokalähetti tai jo useita työvuosia kerryttänyt ruokalähetti. Iällä, sukupuolella tai muilla henkilökohtaisilla tiedoilla ei ole merkitystä kyselyyn vastaamisen kannalta. Muut ravintolaruokaa välittävät alustat jätän rajauksen ulkopuolelle ja keskityn vain Wolt-ruokaläheteihin. Muut ravintolaruokaa välittävät alustat jätän ulkopuolelle, sillä Wolt eroaa muista alustoista ja haluan keskittyä vain yhden alustan ruokaläheteihin tutkimuksen hyödyllisyyden takia. Mahdollisimman realistiset ja tarkat tulokset saan, kun kohdejoukko on tarpeeksi hyvin rajattu. Tuotan kyselyn englanniksi, koska suurin osa Wolt-ruokaläheteistä on maahanmuuttajataustaisia. Kyselyyn on

myös mahdollista vastata, vaikka kommunikoi ja käyttää ainoastaan suomen kieltä.

Englanninkielinen kysely on selkeä ja se on ymmärrettävissä, koska siinä käytän hyvin yleisiä ja käytännöllisiä sanoja.

Tärkeänä osana Wolt-ruokalähettiläiden kokemuksia on muun muassa työntekijäkokemus, joka on suuressa roolissa tässä tutkimuksessa. Tosin, Wolt-ruokalähettiläitä käsitellään yrittäjinä työntekijäkäsityksen sijaan, sillä kyseiset Wolt-ruokalähettiläät on todettu olevan yksityisiä ammatinharjoittajia. Toisena teoriaosuutena käsittelen siis työntekijäkokemusta ja sen vaikutusta alustatyöntekijöihin. Työntekijäkokemukseen vaikuttaa suuresti työhyvinvointi eli esimerkiksi se, kuinka fyysisesti ja psyykkisesti henkilö voi. Työntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttaa esimerkiksi työntekijän oma jaksaminen ja motivaatio työtehtäviä kohtaan sekä organisaation ilmapiiri. Jatkuvat poissaolot ovat merkki työhyvinvoinnin ongelmista, ja niihin tulee puuttua keskustelemalla ensisijaisesti kahden kesken työntekijän kanssa (Terveystalo 2022a). Työhyvinvointiin liittyvät ongelmat on hyvä tunnistaa ja käydä läpi jo varhaisessa vaiheessa, jotta ne saadaan ratkaistua mahdollisimman nopeasti.

Työnantajalla on velvollisuus hoitaa asianmukaisin keinoin työympäristöä ja sen turvallisuutta sekä tietenkin keskittyä hyvään johtamiseen (Sosiaali- ja Terveysministeriö 2023). Rimon (2023) mainitsee kuusi kohtaa, joihin työnantajan tulisi kiinnittää huomiota, kun puhutaan alustatyöntekijöiden työntekijäkokemuksista. Tärkeät seikat ovat luottamuksen rakentaminen, kasvun edistäminen, perehdytyksen vahvistaminen, ensimmäisen päivän ghostaus, tie menestykseen ja valmenna voittoakseen. Näihin seikkoihin tulisi kiinnittää huomiota, kun pohditaan alustatyöntekijöiden kokemuksia, sillä heillä on hieman erilainen tilanne kuin esimerkiksi työsuhteissa olevilla henkilöillä.

Henkilöstöjohtamista tapahtuu jokaisessa organisaatiossa, niin pienissä kuin henkilöstöltään suurissakin. Lyhykäisyydessään henkilöstöjohtaminen tarkoittaa henkilöstövoimavarojen johtamista ja henkilöstövoimavaroja ovat muun muassa työhyvinvointi sekä työnantajakuva (Viitala 2020, 69). Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan myös ihmisten innostamista ja motivointia (Viitala 2020, 25). Henkilöstöjohtamiseen liittyy vahvasti työntekijäkokemus, joka on toisena teoriaosuutena tässä raportissa. Wolt-ruokalähettiläiden kokemusten tutkimisessa keskityn kokemusten, kuten esimerkiksi työnantajakuvan, käsittelyyn. Työnantajamielikuva tarkoittaa sitä mielikuvaa, millaisena työnantaja nähdään työntekijän silmin (Aava & Bang 2023).

Työntekijäkokemus voi tarkoittaa esimerkiksi ajatuksia ja tunteita, jotka syntyvät työntekijän ja työnantajan välisissä kohtaamisissa. Tämän lisäksi työntekijäkokemus määritellään kokemukseksi, jota henkilö kokee työpaikalla, esimerkiksi hänen henkilökohtainen mielipiteensä työnantajastaan. (Huhta & Myllyntaus 2021, 186.) Ajatuksia ja tunteita voi kokea työsuhteen aikana, sitä ennen tai

työsuhteen jälkeen (Martic 14.1.2023). Työntekijäkokemus ei siis tarkoita ainoastaan niitä tunteita, joita kokee työsuhteen aikana, vaan työsuhteen loputtua henkilö voi kokea tunteita herättäviä ajatuksia. Työntekijäkokemukseen liitetään usein myös henkilöstökäytännöt. Sanotaan, että siellä missä on ihmisiä, siellä on myös henkilöstökäytäntöjä (Viitala 2020, 111). Henkilöstökäytäntöjä ovat esimerkiksi työsopimusten ja henkilötietojen hallinta, perehdyttäminen sekä työhyvinvoinnin tukeminen (Viitala 2020, 20).

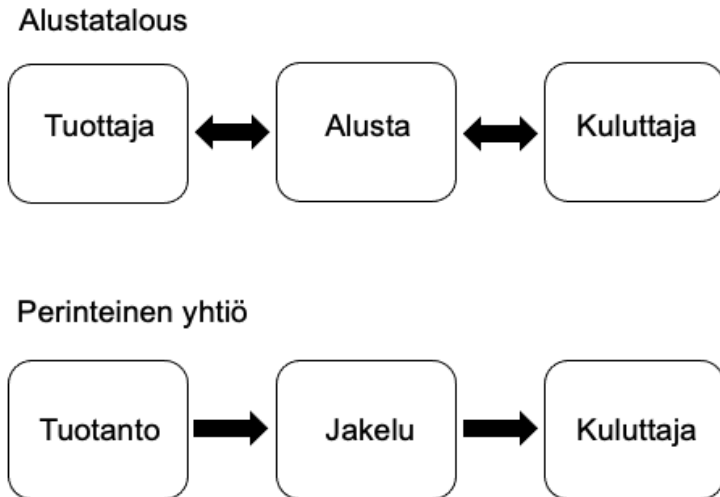
Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on saada vastauksia Wolt-ruokalähettiläiden kokemuksista alustalla työskentelystä. Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen ja tutkimuksen toimeksiantajana toimii Haaga-Helia ammattikorkeakoulun AlgoAmmatti -hanke. Hankkeen avulla tutkin Wolt-ruokalähettiläiden kokemuksia. Lisää toimeksiantajasta luvussa 4.2. Toivon, että kysely herättää Wolt-ruokalähettiläissä tunteita ja he näkevät asioita uusista näkökulmista. Kyselyn avulla he pääsevät kertomaan ajatuksiaan omasta työskentelystä ja sitä kuormittavista tekijöistä. Opinnäytetyön toimeksiantajana olevan hankkeen rahoittajan näkökulmasta työelämästä halutaan saada reilumpaa ja kestävämpää. Erityisesti alustatalouden tulevaisuus, eritoten Woltin tulevaisuus, kiinnostaa henkilökohtaisesti ajankohtaisten uutisten vuoksi. Luen aktiivisesti uutisia ja alkuvuoden 2023 aikana Wolt-ruokalähettiläiden työolot ovat olleet suuresti esillä. Wolt-ruokalähettiläit ovat olleet tyytymättömiä työoloihinsa ja se on näkynyt Helsingissä, Tampereella ja Jyväskylässä järjestetyissä mielenilmauksissa (Kulmanen & Karhu 2023). Aihe on ajankohtainen ja siitä syystä hyvä valinta tutkimusaiheeksi. Tämän lisäksi Wolt on minulle henkilökohtaisesti tuttu alusta, jonka palveluja käytän ajoittain ja sen vuoksi aihe kiinnostaa minua myös kuluttajan näkökulmasta.

2 Alustatalous

Alustataloudelle on annettu vuosien ajan monenlaisia määritelmiä ja selkein kuvaus alustataloudesta on digitaalisilla alustoilla tapahtuva työ (Työterveyslaitos 2023b). Digitaalisilla alustoilla tapahtuvaa työtä tehdään yleensä toisen työn ohessa tai sitä tehdään kokonaan keikkatyönä. Yksi alustatalouden esimerkki on Wolt ja sen tulevaisuutta pohdin myöhemmin tässä raportissa. Alustatalouden kasvu ei ole suinkaan laskenut vaan se jatkaa kasvamistaan Suomen lisäksi koko maailmassa. Alustatalous tarvitsee internetiä ja uutta teknologiaa toimiakseen sekä kehittyäkseen.

Alustataloudelle on annettu vuosien ajan monenlaisia määritelmiä ja yksi selkein tapa kuvata alustataloutta on tori ja sen myyjät. Valto Loikkanen kertoo Säästöpankkien varainhoidon podcastissa hyvän esimerkin alustatalouden määritelmästä. Myyjät tulevat myymään torille ja he maksavat siitä, että saavat käyttää torialuetta ”alustana”. Tori toimii markkinapaikkana ja myyjät osallistuvat toimintaan myymällä heidän tuotteitaan. Torialueen pitäjä vuokraa myyjille alueita torista ja perii kompensatiota siitä, että he saavat käyttää aluetta hyödykseen. Myyjät siis maksavat palkkiota torialueen pitäjälle ja näin alustataloutta voidaan hahmottaa konkreettisesti kerrottavaksi. (Hamström & Kallio 10.5.2021, 6 min.) Myyjät voivat halutessaan siirtyä toiselle torille myymään ja sama pätee myös asiakkaisiin, kilpailukielloa ei siis ole (Koivistoinen, Loikkanen, Paajanen & Viitanen 2017, 16). Myöhemmin kerron Wolt-ruokalahettien tilanteesta ja siitä, kuinka heilläkään ei ole kilpailukielloa eli heillä on käytännössä mahdollisuus siirtyä tekemään työtä suoraan Woltin kilpailijoille.

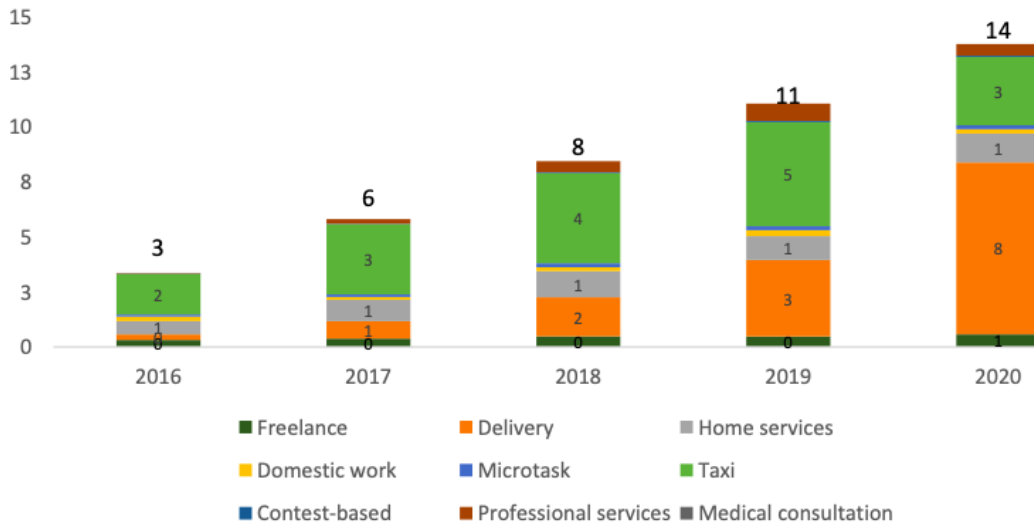
Alustan avulla siis tarjotaan tuotteita sekä palveluita tuottajalta maksua vastaan ostajalle (Eurofound 2022). Kuvan 1 avulla havainnoin alustatalouden toimintaa suhteessa perinteiseen toimintaan. Yleisesti ottaen perinteisessä toiminnassa kuljetaan tuotannosta jakelun kautta kuluttajan ääreen niin sanotusti yhteen suuntaan, kun taas alustataloudessa alustaa käyttävät hyödykseen sekä tuottajat että kuluttajat. Kuluttajien sekä tuottajien välinen toiminta ja vuorovaikutus tapahtuu alustalla, jonne kuluttajat houkutellessaan palvelukokonaisuuksilla tuottajan toimesta. Kuluttajat kiinnostuvat ja toivottu kauppa käydään alustalla. Alusta hyötyy ja sille maksetaan kompensatiota siellä käydystä myyntitilanteesta.



Kuva 1. Alustatalouden sekä perinteisen toiminnan erot (mukaillen Tumme 2021, 13)

Alustatalous on lyhyesti sanottuna liiketoiminnan organisointimalli, mikä on internetin avustuksella noussut ja keskittyy erilaisten palvelukokonaisuuksien tuottamiseen. Kyseessä on talouden ala, jonka ”alustalla” käydään niin sanottua kauppaa ja muuta toimintaa (Tuuliainen 11.10.2017). Yksi esimerkki tästä tilanteesta on Wolt, joka oman alustansa avulla myy muun muassa ruokaa suoraan paikallisista ravintoloista suoraan asiakkaiden kotioville lähettien toimesta.

Yhdessä Euroopan komission tuottamassa tutkimuksessa on tarkasteltu vuosien 2016–2020 työtä välittävien alustojen tuottamia liikevaihtoja. Kuvassa 2 on havainnointu jokaiselta vuodelta saadut euromääräiset liikevaihdot. Kuvassa 2 merkityt numerot merkitsevät miljardeja euroja. Värikoodein on havainnollistettu esimerkiksi se, mikä työtä välittävä alusta on kasvanut vuosien varrella ja, kuinka paljon se on tuottanut liikevaihtoa. Vuonna 2016 kuljetuksien liikevaihto on jäänyt alle miljardin euron, mutta esimerkiksi vuonna 2018 rahaa on taottu jo kaksi miljardia euroa. Kuljetuksien lisäksi toiseksi eniten liikevaihtoa on tuottanut kyytipalvelut (taksit) ja sen ympärillä toimintaa harjoittavat yritykset. Taksien liikevaihdot ovat kuljetuksien kanssa niitä suurimpia. Silmiinpistävää on kuitenkin kuljetuksien kasvu, erityisesti jos vertaa vuosia 2019 ja 2020. (European Commission 2021b.) Jopa 5 miljardin kasvu vuodessa kuulostaa suurelta ja tähän on varmasti jokin looginen selitys. Kyseiseen kasvuun on mitä todennäköisimmin syynä koronapandemia ja ravintoloiden aloittama tiiviimpi yhteistyö kuljetusyrityksien kanssa.



Kuva 2. Alustatalouden eri sektorien liikevaihdot vuosina 2016–2020, luvut merkitsevät miljardeja euroja (European Commission 2021b, 27)

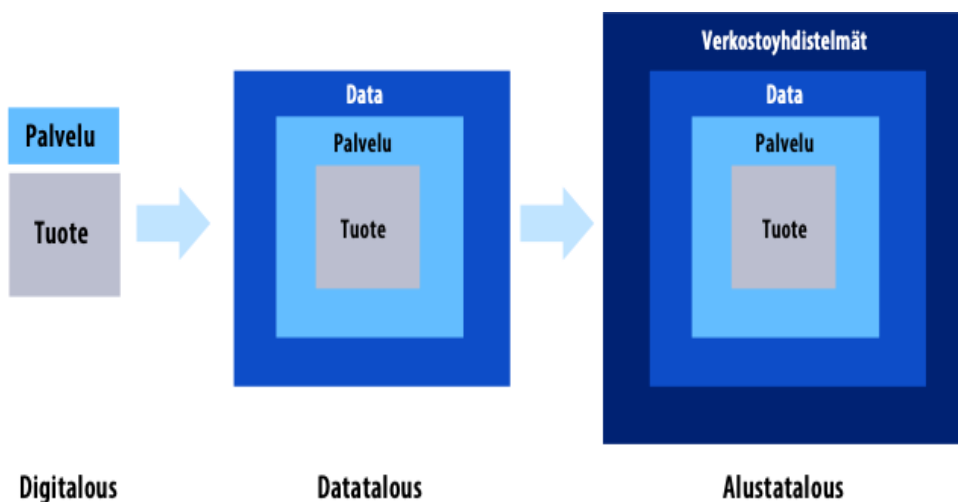
Kun puhutaan alustataloudesta globaaleilla markkinoilla, voidaan sanoa USA:n olevan johtava maa ja muut maat tulevat perässä. Useat maat seuraavat mielenkiinnolla ja ehkä hieman kateellisina, kuinka USA on uuden liiketoiminnan aloittamisprosessissa se edelläkävijä, jos näin voi sanoa. Heillä on myös mittava määrä yhtiöitä ja liiketoiminnan volyyymi on korkea. Ei tietenkään pidä unohtaa Kiinaa, joka on aivan USA:n kaltaisten tuloksien kintereillä ja nämä kaksi maata hallitsevat alustatalouden markkinaa koko maailmassa. (Viitanen & Eskola 2022, 10.) Eurooppa on tosin jo jäänyt kahden mahtipontisen maan jalkoihin ja alustaguru Valto Loikkasen mukaan syytä sille on muun muassa Euroopan maiden kulttuurilliset erot, sillä Euroopassa on monia eri maita, kun taas USA:ssa ja Kiinassa suuria vaikeuksia päätöksenteossa ei ole (Hamström & Kallio 10.5.2021, 26 min). Useista USA:n liiketoiminnoista voidaan puhua, että ne ovat saavuttaneet merkittävän markkina-aseman. Tällaisessa tilanteessa voidaan puhua digitaalisesta alustataloudesta, kun edellä mainitun lisäksi liiketoiminta turvautuu erilaisiin, digitaalisiin alustoihin, matalilla investoinneilla (Koivistoinen, Loikkanen, Paajanen & Viitanen 2017, 17).

Se on myös kiehtova fakta, että 36 % yhdysvaltalaisista työntekijöistä työskentelee osana alustataloutta. Puhutaan siis alasta, jolla todella moni yhdysvaltalaisista työskentelee. Jos alustatalous kasvaa samaa vauhtia ja jatkaa kasvamistaan odotetusti, on ennustettu, että vuoteen 2027 mennessä yli 50 % Yhdysvaltojen työvoimasta työskentelee alustatalouden piirissä. (Wilson 2023.)

Kehityspolku alustatalouteen käydään digitalouden ja datatalouden kautta, jota havainnollistetaan kuvassa 3. Digitaalisuus tuo tehokkuutta ja nopeutta asian kuin asian hoitamiseen, turvallisuutta

kuitenkaan unohtamatta. Digitaalisuus tuo internetissä selkeästi ylivoimaiset suhteet, kun puhutaan koko maailmasta ja se antaa mahdollisuuden työskennellä toisen kanssa sijainnin ollessa eri.

Digitaalisuus avaa ovia sekä antaa mahdollisuuksia kehittyä ja tehdä liiketoiminnasta vieläkin tehokkaampaa. Kun palvelun ja tuotteen ympärille lisätään asiakkaista sekä muista saatava data, voidaan heille ja kaikille muillekin loppujen lopuksi luoda ihan uusia palvelukokonaisuuksia (Viitanen & Eskola 2022, 12). Sanotaan, että datan arvo kasvaa hetki hetkeltä ja vuosi vuodelta, eikä se kulu sitä käytettäessä. Data on erittäin arvokasta ja sitä yhdistelemällä sekä analysoimalla voidaan luoda kokonaisuuksia, joilla loppujen lopuksi täytetään potentiaalisten asiakkaiden tarpeet (Viitanen & Eskola 2022, 12).



Kuva 3. Digitaloudesta alustatalouteen (Viitanen & Eskola 2022, 13)

Aikaisemmissa tutkimuksissa on kiinnitetty huomiota Suomen tilanteeseen ja siihen, millainen rooli Suomella on alustataloudessa. Valtioneuvoston vuoden 2016 tutkimuksessa on todettu Suomen vielä etsivän toivottua polkua kohti rikkaampaa toimintaa. Suomi saattaa huomata liian myöhään alustatalouden ja sen tärkeyden. Suomella on vielä opittavaa muista maista ja tehtävää, kuinka hyödyntää Suomesta jo löytyvää vahvaa osaamista globaaleille markkinoille. Kyse ei ole siis vahvan osaamisen puutteesta vaan päinvastoin. Tutkimuksessa ongelmana tähän on havaittu riittämätön kyky hyödyntää uusia teknologioita liiketoiminnoissa. Kun esimerkiksi USA ja Kiina ovat jo pitkällä ja menestyksekkäällä matkalla alustatalouden polulla, on Suomella vielä matkaa tavoitteisiin tai vähintäänkin kyseisten maiden rinnalle. Tutkimuksen tuloksista on käynyt ilmi myös se huolestuttava fakta, ettei Suomessa ole yhtäkään merkittävää globaalien alustayrityksen niin sanottua päämajaa. Vuoden 2016 tutkimuksessa on havaittu myös se ongelma, että suomalaiset yritykset ovat jäljessä alustataloudesta ja sen merkityksestä. (Ailisto 2016, 31–43.) Matkaa on vielä edessä, mutta suomalaisista on jo todettu löytyvän rutkasti sisua. Vuoden 2016 jälkeen tilanne ei

ole paljoo muuttunut. Suomi tulee alustataloudessa muiden perässä ja Suomea voisi kuvata termillä tarkkailija.

Vuonna 2022 ravintolapalveluita on käytetty paljon ja se on nähty muun muassa ravintoloissa, asiakkaiden nauttiessa ruokaa paikan päällä. Inflaation ja Venäjän hyökkäyssodan vaikutuksista useiden raaka-aineiden hinnat ovat ponnahtaneet korkealle, ja ne ovat vaikuttaneet väijäämättä ravintolapalveluja tuottaviin yrityksiin. Inflaatio tarkoittaa hintojen laaja-alaista nousua, kun kyseessä on palvelut ja tavarat (Euroopan keskuspankki 2023). Suomessa inflaatioprosentti pysyttelee yleensä muutamassa prosenttiyksikössä, esimerkiksi ennen helmikuuta 2022, tyypillinen inflaatio on ollut 1–2 %. Vuonna 2022 inflaatio on kasvanut korkeimmillaan 9,1 % ja kyseisen vuoden marraskuussa ja joulukuussa on vietetty poikkeuksellista aikaa erityisen korkean hintojen nousun vuoksi. Alkuvuosi 2023 on näyttänyt jo lupaavammalta ja toukokuun 2023 inflaatioksi on todettu 6,8 %. (Tilastokeskus 2023a.) Näyttää siltä, että pahin kausi on nähty vuonna 2022 ja vuodesta 2023 tuotteiden hinnat ovat laskeneet, vaikka hinnat ovat silti korkeita verrattuna vuoden 2021, ja sitä edeltäviin vuosiin, muutamiin prosenttiyksikköihin. Vuonna 2022 on eletty poikkeuksellista aikaa, sillä viimeksi inflaatio on ollut Suomessa yhtä korkealla 1980-luvulla (Tilastokeskus 2023b).

Matkailu- ja Ravintolapalveluiden MaRan pääekonomisti Ari Peltoniemi kertoo tuoreessa tutkimuksessa, että ennen pandemiaa asiakkaat ovat käyneet useimmin ravintoloissa kuin vuonna 2022. Ruoan toimituspalvelua tutkiessa voi todeta sen, että vuoden 2020 aktiivisuus on pysynyt vuoden 2022 tasolla eikä muutosta tässä kohtaa ole. Ruoan toimituspalvelulla tarkoitetaan myös ravintoloiden omaa kuljetusta asiakkaille. Peltoniemi arvioi, että vuoden 2019 myyntimäärätaso majoitus- ja ravitsemistoiminnassa tullaan saavuttamaan aikaisintaan vasta vuonna 2024. (Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry 2022.) Venäjän hyökkäyssota Ukrainaan vuonna 2022 on vaikuttanut majoitus- ja ravitsemistoimintaan Suomessa. Sodalla on ollut vaikutusta muun muassa kävijämäärän romahtamiseen Aasian maista ja näin ollen Suomeen on saapunut vähemmän ravintolapalveluita käyttäviä potentiaalisia asiakkaita ja rahavirtoja. Kävijämäärän lisäksi energian hinnat ovat nousseet sodan vaikutuksesta, mikä on vaikuttanut myös alustatalouden yrityksiin. Useat Wolt-ruokalähetit ovat kuljettaneet ruokia omilla autoillaan ja on ilmiselvää, että heidän kustannuksensa ovat kasvussa. Wolt on tehnyt päätöksen auttaa ruokalähettejä, ja päätös uusista rahallisista maksuista on tullut vireille kevästä 2022 alkaen (Pankakoski 24.3.2022). Tilastokeskuksen tuottaman tutkimuksen mukaan ravintoloiden raaka-ainehinnat ovat nousseet ennätysmäisesti, yli 20 %, kun verrataan syyskuuta 2021 vuoden 2022 syyskuuhun (Tilastokeskus 2022).

2.1 Alustatalous jatkaa kasvamistaan

Alustatalous tulee jatkamaan kasvuaan lähivuosina uusine yrityksineen ja visioineen. Suurin osa kaikista yrityksistä eivät pääse loistamaan ja heidän matkansa pysähtyy ennen sen kukoistamista. Epävakaas kaikissa määrin vaikuttaa alustatalouden eri sektoreihin ja, kuinka alustalla pärjää.

”Gig work sounds good on paper – and it can be – but it really needs a lot of strategic planning and forethought” (Rolfe 2020).

Melanie Peacock, Mount Royal Yliopiston henkilöstöhallinnon dosentti, mainitsee alustatyön vaativan hyvissä määrin suunnittelua ja ennakkointia. Menestyäkseen tarvitaan siis ennakkointia ja hyvää strategista suunnittelua, jonka avulla mietitään oma missio sekä visio. Peacock painottaa myös sitä, että tulevaisuudessa tehdään erittäin todennäköisesti paljon työtä alustatalouden eri sektoreilla. Hän jatkaa ja toteaa, että usein puhutaan koulutuksesta ja sen antamista hyödyistä työelämään ja elämiseen. Alustatyössä tilanne tulisi olla toinen ja antaa kaikille mahdollisuus työskentelyyn riippumatta siitä, millainen koulutustausta heillä on. Jo olemassa olevia normeja tulee muuttaa, sillä alustatyön tulisi olla toteuttamiskelpoinen vaihtoehto kaikille taustoista riippumatta. (Rolfe 2020.)

Maailman terveysjärjestö WHO on määritellyt koronapandemian alkaneeksi vuoden 2020 maaliskuussa ja se on aiheuttanut välitöntä haittaa sekä uhkaa terveydelle sekä sen vaikutus on näkynyt myös yrityksissä (Eduskunta 2022). Useat yritykset ovat joutuneet talousahdinkoon ja useimmilla on ollut edessä liikevaihdon lasku. Alustatalous sen sijaan on kokenut hirmupyrähdyksen. Useat uudet työntekijät ovat aloittaneet työskentelyn alustatalouden eri sektoreilla ja kokonaisuutena voidaan sanoa alustatalouden onnistuneen erittäin mainiosti koronapandemian jyllätessä. Juuri digitalisaation vuoksi yhä useampi henkilö on liittynyt alustatalouden piiriin, kun alusta on näyttänyt oman sinnikkyytensä avaamalla miljoonille ihmisille töitä koronan keskellä (Baddireddy 2023).

Euroopan komission vuoden 2021 tutkimus on tuotettu sitä varten, jotta voidaan kehittää alustatyöntekijöiden työoloja ja sosiaalisia oikeuksia. Tutkimus on rajattu koskemaan henkilöitä, jotka työskentelevät alustatyön merkeissä Euroopan Unionin alueella. Tutkimuksen tarkoitus on tukea uutta EU-lainsäädännönaloitetta. Vaikkakin alustatyössä on paljon positiivisia puolia, kuten esimerkiksi työhön pääsemisen helppous ja mukavan lisätienestin saaminen, on aina olemassa se kolikon toinen puoli. Tutkimuksessa on todettu kolmen kohta, mitkä ovat niin sanottuja pääongelmia. Työoloja ja sosiaalisia oikeuksia pyritään vahvistamaan esimerkiksi ensimmäisellä kohdalla, jonka avaan seuraavaksi. Mitä tulee työtä tekevien aseisiin, niitä luokitellaan ja asetetaan väärin. Juuri työntekijän ja yrittäjän erot ovat suuret, kun puhutaan eduista ja oikeuksista.

Euroopan komission tutkimuksen avulla halutaan auttaa niitä, joiden oikeuksia on rikottu. Toinen ongelma työtä tekeville on algoritmijohtaminen ja liika valvonta, joka tuntuu työtä tekevien mielestä kohtuuttomalta. Ongelmana on henkilökohtaisten tietojen käsittely, joka voi johtaa syrjintään, sillä henkilökohtaisia tietoja on esillä. Algoritmit voivat käyttää signaaleja hyväkseen ja saada työtä tekevien henkilötietoja käsiinsä ja hyödyntää näitä syrjivien perusteiden. Tietoja ovat esimerkiksi sukupuoli, etnisuus ja asiakkaiden arvostelut tietystä ruokalähetistä eli alustatyöntekijästä. Kone käyttää saatuja tietoja hyödykseen ja auttaa tehokkaaseen työhön valitsemalla tehokkaimmat työtä tekevät lähetit. Kolmas pääongelma liittyy jäljitettävyyteen, avoimuuteen ja toimeenpanoihin sekä rajanylitykseen työtä tehdessä. Näistä viimeinen tarkoittaa työn tekemistä toisesta maasta (EU:n ulkopuolelta), digitaalisesti, missä saattaa olla huonompi yhteiskunnallinen tilanne ja sosiaaliset kustannukset ovat pienempiä. Työvoimaa siis käytetään hyväksi ja työtä tekevä kohtaa esimerkiksi hyväksikäyttöä alhaisten tulojen ja oikeuksien puolesta. (European Commission 2021c, 4;51–53.)

Työtä tehdään koko ajan kaikkien alustatyöntekijöiden hyvinvoinnin, erityisesti työolojen, parantamiseksi. EU:n mukaan alustatyötä tehdään yleensä toisen työn lisäksi, lisätienestinä. EU haluaa kiinnittää erityistä huomioita alustatyöntekijöiden hyvinvointiin ja polttava kysymys on työtä tekevien asema: onko kyseessä yrityksen työntekijät vai yrittäjät. (Eurooppa-neuvosto 2023.) Esimerkiksi työntekijät saavat parempia etuuksia kuin yrittäjät, vaikka he käytännössä tekevät samaa työtä, mutta ovat eri suhteissa. EU haluaa uusia sääntöjä alustatalouden työntekoon, sillä suurin osa alustatyöntekijöistä työskentelee nimenomaan yrittäjinä ja olosuhteet eivät vastaa oikeuksia.

Suomessa nähdään myös se ikävä puoli, joka liittyy alustatyöntekijöihin eli uutiset alustatyöntekijöiden luvattomista kuljetuksista. Valitettavasti myös laittomia kuljetuksia tapahtuu. Wolt-ruokalähettilien väärinkäytöstä on uutisoitu kevään 2023 aikana ja se on saanut myös Woltin puuttumaan tilanteeseen. Kyseiset väärinkäytöt tarkoittavat laittomia kuljetuksia eli niiden tekemistä toisten lähettien tilien kautta (Pantzar 2023). Ruokalähetin tiliä on siis jaettu eteenpäin muille ja näin joku toinen on tehnyt kyseisen tilin omistajan työtä. Ruokalähetin tilin omistaja saa kaiken hyödyn ja palkkion, kun taas tiliä käyttävä ja työtä tekevä ei käytännössä hyödy tekemästään työstä. Tilin omistaja saa tililleen merkinnät tehdystä työstä, vaikka todellisuudessa työn on tehnyt aivan joku muu. Kyseessä on selkeä väärinkäyttö. Tehtyjen, ja samalla laittomien, kuljetuksien vuoksi esimerkiksi ruokalähettilien palkkiotaso vääristyy, koska heidän tilejensä on niin sanotusti kaupiteltu eteenpäin (Pankakoski 23.4.2023).

Edellisen toimen lisäksi Wolt on kertonut tehneensä noin 500 niin sanottua pistokoetta väärinkäytösten pienentämiseksi. Mainittu toiminta on rikollista toimintaa ja Woltin puolelta on ryhdytty vastatoimiin. Wolt on kertonut tuomitsevänsä rikollisen toiminnan ja tekevänsä nopeita

toimia, esimerkiksi kasvojentunnistus on kerrottu otettavan käyttöön keväällä 2023. (Pankakoski 23.4.2023.) Kasvojentunnistuksella pyritään varmistamaan, että tiliä käyttää sen oikea ja virallinen omistaja. Kyseinen tunnistautuminen on yleistä myös muissa sovelluksissa. Kasvojentunnistusta siis vaaditaan, jotta ruokalähetti pääsee tilille ja toimittamaan kuljetuksia asiakkaille.

Wolt mainitsee yhden keinoon ongelmaan, kuinka ruokalähettilien luvatonta jakamista voisi vähentää ja toivottavasti myöhemmin kokonaan lopettaa. Järjestelmä, josta Wolt mainitsee, huomaa ruokalähettilien aktiivisen käyttämisen eri puhelimilla. (Pankakoski 23.4.2023.) Toisin sanoen, järjestelmä auttaa valvomaan tilien luvatonta jakamista ja käyttämistä peräkkäin. Siitä jo huomaa, ettei sama ruokalähetti ole kaikkien kuljetuksien takana, jos tiliä käytetään useamman kerran erityisesti eri puhelimilla.

2.2 Alustatyöntekijät

Alustatyöntekijäksi (englanniksi gig worker) luokitellaan henkilö, joka työskentelee digitaalisella alustalla ja omalla aikataulullaan, ilman perinteistä työsuhdetta työntekijän ja työnantajan välillä (Gig Economy 2023). Useat alustatyöntekijät, ympäri maailman, tekevät alustatyötä lisätöinä. Suurin osa heistä on maahanmuuttajataustaisia. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan henkilöä, joka on syntynyt ulkomailla, mutta on muuttanut toiseen maahan esimerkiksi perheen tai turvallisuuden vedoten (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023). On yleistä, että maahanmuuttajataustaiset henkilöt tekevät ruokien kuljetuksiin liittyvää työtä suhteessa enemmän kuin kyseisen maan paikalliset asukkaat. Tämä pohjautuu yleensä siihen, että kynnys työn tekemiseen on matala. Useat kuljetusyritykset ympäri maailman, kuten esimerkiksi Uber Eats ja Wolt, eivät vaadi työtä tekevilta esimerkiksi kyseisen maan kielitaitoa. (Monti 2022.) Tämä mahdollistaa työtä yhä useammille, joilla ei ole esimerkiksi koulutusta sitä vaadittaviin työtehtäviin. Yksi ongelma liittyy juuri maahanmuuttajan ja paikallisen kielen yhteensovittamiseen. Korkeasti koulutetulla henkilöllä ei ole välttämättä muuta mahdollisuutta, kuin ottaa vastaan työ, joka ei vastaa hänen omaa koulutustaan.

Ongelmana erityisesti maahanmuuttajilla on jo saadun koulutuksen hyödyntäminen toisessa maassa. Altenried (2021, 5) kertoo, että esimerkiksi Saksaan tulleita korkeasti kouluttautuneita maahanmuuttajia ei hyväksytä töihin juuri erilaisten vaatimuksien vuoksi. Usein he päätyvät tekemään vähempi palkkaista työtä, koska heillä ei ole vaadittavia kriteerejä työn tekemiseen. Monelle kuljetustyötä tekeväälle maahanmuuttajalle, jolla ei ole kykyä kommunikoida paikallisella kielellä, alustatyö antaa mahdollisuuden työntekoon. Joustavuus ja helppous nousevat esille, kun Altenried (2021, 6) haastattelee Saksassa työskentelevää maahanmuuttajataustaista Deliveroo kuljettajaa. Kyseiselle kuljettajalle, kuten myös monille muille maahanmuuttajataustaisille kuljettajille, on tärkeää päästä uudessa maassa heti töiden pariin eikä tarvitse hallita paikallista

kieltä työssä onnistuessaan (Altenried 2021, 6). Maahanmuuttajataustaisuus näkyy alustatyöntekijöiden keskuudessa vahvasti niin Euroopassa kuten on myös todettu näkyvän Suomessa, erityisesti Woltissa. Altenried (2021, 3) korostaa maahanmuuttajien tärkeyttä alustatyössä ja toteaa suurimman osan alustatyöntekijöistä olevan maahanmuuttajataustaisia: ilman heitä alustatalous näyttäisi hyvin toisenlaiselta.

Alustatyöntekijät hyötyvät alustoilla työskentelystä, sillä työhön liittyviä hyötyjä on useita. Joustavuus on yksi hyöty, sillä alustatyöntekijöillä on mahdollisuus valita oma työaikansa ja työmääränsä. Työskentely tapahtuu yleensä yrittäjänä eli työajat ovat itse päätettävissä, mikä sopii hyvin heille, jotka haluavat vapautta työntekoon. Muita etuja alustatyötä tekeville on muun muassa vähäinen sitoutuminen eli mahdollisuus tulla ja mennä yrityksestä toiseen, jos kokee sen itsellensä tarpeelliseksi. (Field Engineer 2023.) Alustalla työskentelystä hyötyy henkilöt, joille joustavuuden lisäksi työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen sekä vapaus valita työtunnit ovat tärkeitä asioita (Christmann & Luo 2023). Esimerkiksi ruokalähetit kuljettavat ruokaa päivän aikana ja osalle liikkuminen on mukavampaa kuin toisissa alustatyötehtävissä vaadittava toimistolla työskentely. Alustatyöntekijät eivät toisaalta saa etuja, joita työsuhteessa olevat saavat. Tästä syystä alustatyö ei sovi kaikille.

Suurimmalle osalle alustatyö on lisätyötä toisen työn lomassa tai se voi olla heidän ainoa työ, jos ei ole mahdollisuutta tai halua tehdä muita töitä. Alustatyöntekijöiden palkka ei ole välttämättä säännöllinen, joten siitä syystä heillä voi olla taloudellisia huolia. Yleisellä tasolla voidaan sanoa, että alustatyöntekijöillä on vähemmän etuuksia verraten työsuhteeseen, esimerkiksi juuri eläke-etuudet ovat erilaisia. Alustatyöntekijöillä on velvollisuuksia ja niistä hyvä esimerkki on verot, jotka täytyy yrittäjän tapaan hoitaa omatoimisesti. (Field Engineer 2023.) Verojen lisäksi esimerkiksi ruokalähetin kulkuneuvoon liittyvät maksut tulee hoitaa omasta pussista. Työsuhteessa on paremmat etuudet ja se voi tuntua osalle ihmisistä vakaammalta ja paremmalta valinnalta yrittäjyyden sijaan.

2.3 Wolt ja sen toiminta alustana

Suomalainen teknologiayritys Wolt toimii ruoanvälittämisalustana, joka toimittaa ruokaa 78 kaupunkiin Suomessa ja operoi kaikkiaan 25 maassa. Euroopan maiden lisäksi Wolt palvelee myös Japanissa sekä Azerbaidžanissa. Wolt Enterprises -yhtiö on perustettu Helsingissä vuonna 2014. Wolt sovelluksen kautta voi kätevästi tilata ruokaa suoraan ravintolasta kotiovelle. (Wolt 2023a.) Toukokuussa 2023 Wolt julkisti tiedotteen koskien Woltin laajentumista Islantiin ja Itävaltaan (Wolt 2023b).

Wolt sovelluksen avulla ruoan tilaaminen on kätevää, sillä vain muutamalla painalluksella tilaus lähtee kohti valittua osoitetta. Yleisimmin ruokaa tilataan ravintoloista ja kahviloista, mutta ruokaa ja päivittäistavaroita on mahdollista tilata sovelluksen kautta myös esimerkiksi K-Marketeista. Kesäkuun 2023 tietojen mukaan Woltin kautta on mahdollista tilata päivittäistavaroita myös apteekeista ja kosmetiikkaa esimerkiksi Stockmann -liikkeistä. Ilahduttavat kukkatilaukset on mahdollista toimittaa haluamaansa osoitteeseen sovelluksen avulla. Wolt sovelluksen avulla näkee, kuinka paljon kuljetus tulee maksamaan, mutta useista lähellä sijaitsevista ravintoloista tilattaessa kotiinkuljetus on maksuton. Uusi Wolt+ jäsenpalvelu aukesi keväällä 2023 ja kuukausittainen jäsenmaksu on 7,99 € (Wolt 2023c). Jäsenmaksu maksaa itsensä hyvin nopeasti takaisin, varsinkin jos Woltia käyttää aktiivisesti. Wolt+ ilmaiset kuljetusmaksut koskevat kaikkia Wolt+-ravintoloita 3 km etäisyydellä (Wolt 2023c).

Wolt haluaa tehdä kaupungeista parempia paikkoja elää. Wolt toiminnallaan rakentaa yhteyden ravintoloiden ja kauppiaiden välille sekä tietenkin Wolt-ruokalähettien välille, sillä he haluavat saada elantonsa kuljettamalla kyseisiä tuotteita. Asiakkaat puolestaan ostavat tuotteita, jotta heidän aikansa kuluu niin sanotusti tärkeimpiin asioihin elämässä. (Wolt 2023a.)

Amerikkalainen teknologiayritys DoorDash osti Woltin marraskuussa 2021 huimalla summalla. Kyseinen yrityskauppa on Suomen historian toiseksi suurin, kaupan arvo oli huimat 7 miljardia euroa. Kaupan arvo oli sinä marraskuisena päivänä huikea, tosin DoorDashin osakkeet laskivat vielä puoli vuotta myöhemmin. (Lindholm 2022.) Yrityskauppa oli saanut Wolt-ruokalähetit miettimään ja toivomaan ettei heidän toimintansa muutu, kun yrityskauppa oli toteutunut. Woltin puolesta on luvattu ja julkaistu tiedote, jonka mukaan Wolt-ruokalähettien tilanne ja työskentely jatkuu normaalisti (Wolt 2022). DoorDashin ja heidän lähettiensä avulla ihmiset pystyvät tilaamaan ruokaa sekä muita elintarvikkeita suoraan kotiin. DoorDash operoi Yhdysvaltojen lisäksi Kanadassa, Uudessa-Seelannissa, Saksassa, Australiassa sekä Japanissa. DoorDashin missio on voimaannuttaa ja kasvattaa paikallista taloutta (DoorDash 2023a).

Wolt-ruokaläheteistä on käyty viime vuosina keskustelua ja pohdittu, ovatko he heidän omia työntekijöitään vai yrittäjiä. Wolt toteaa ruokalähettien olevan yrittäjiä eikä heidän omia työntekijöitään. Tämän he perustelevat sillä, että ruokalähetit saavat työskennellä siellä missä haluavat. Tämän lisäksi ruokalähetit saavat työskennellä milloin haluavat ja se tuo vapautta työn tekemiseen sekä yksityiselämän sovittamiseen. Palvelusopimus Woltin ja Wolt-ruokalähettien välillä pitää sisällään ruoankuljetuspalvelut. (Karhu 2022.) Wolt toimii yhteistyössä ruokalähettien kanssa ja he ovat määritelty olevan yrittäjiä esimerkiksi sen vuoksi, koska he työskentelevät sen verran kuin haluavat ja toimivat jokainen haluamallansa tavalla hoitaen työhön liittyvät omat

kustannukset. Yrittäjä määrittää henkilöksi, joka tekee työtä niin sanotusti omalla vastuulla (Tilastokeskus 2023c). Pohdin seuraavaksi Wolt-ruokalähettien työntekijäsuhteen tulevaisuutta.

2.4 Tulevaisuuden työntekijäsuhde

Suomessa on jo pitkään käyty julkista keskustelua siitä, että luokitellaanko Wolt-ruokalähetit työntekijöiksi vai yksityisiksi yrittäjiksi. Viimeiset viisi vuotta keskustelua on käyty myös maailmalla. Vuoden 2021 joulukuussa Euroopan komissio on julkaissut viiden kohdan kriteeristön, jonka avulla voi todeta, luetaanko digitaalisen työnvälitysalustan keikkatyöläiset yrittäjiksi vai kyseisen yrityksen työntekijöiksi. Kriteeristön tarkoituksena on parantaa työtä tekevien etuja ja oikeuksia työskennellessään alustalla. Euroopan komission mukaan, jos vähintään kaksi kriteeriä täyttyy, kyseessä on niin sanottu työntekijäsuhde yrittäjyyden sijaan. Kriteeristö koostuu seuraavista viidestä kohdasta: valvooko yhtiö sähköisesti työsuorituksia, onko yhtiö määritellyt työtä tekevälle palkkatason, rajoittaako yhtiö työtä tekevien oikeuksia valita työaikansa esimerkiksi saako töistä kieltäytyä, onko yhtiön puolesta sääntöjä työtä tekevien ulkonäölle tai käytökselle ja viimeisenä kohtana onko yhtiö esteenä ja rajoittamassa työtä tekevän yrittäjyyttä esimerkiksi juuri oman asiakaskunnan rakentamisessa. (European Commission 2021a; Mäntylä 2021.) Jos ja kun vähintään kaksi kriteeriä täyttyy, on työntekijä oikeutettu useisiin etuihin. Työntekijöiden etuja ovat muun muassa säännöllinen työaika ja siihen liittyvä peruspalkka, palkalliset lomat ja sairausetuudet (Eurooppa-neuvosto 2023). Euroopan komissiolla on tiettyjä ehdotuksia, kuinka alustatyöntekijöiden työoloja voisi parantaa. Ehdotuksilla ja niiden toteutumisten avulla on positiivisia vaikutuksia työtä välittävien alustojen työntekijöihin ja heidän työoloihinsa. Työ- ja elinkeinoministeriön vuoden 2022 raportissa (Valtioneuvosto 2022) on havaittu alustatalouden tärkeys ja kasvu tulevaisuutta kohti mentäessä. Raportissa mainitaan Suomen tilanne globaalissa asemassa ja pohditaan tietenkin Suomea alustatalouden näkökulmasta.

Wolt-ruokalähetit saavat työskennellä siihen aikaan kuin se heille itsellensä sopii eikä Woltin puolesta ole työaikaan liittyviä vaatimuksia. Jokaisen Wolt-ruokalähetin on tehtävä päätös siitä, kuinka haluaa harjoittaa toimintaansa. Hän voi esimerkiksi rekisteröityä yksityiseksi elinkeinonharjoittajaksi, jotta voi aloittaa työt. Mitä tulee sijaintiin, he ovat käytännössä vapaita työskentelemään missä haluavat ja se tuo jokaiselle vapautta. (Karhu 2022.) Ruokalähetit ovat erityisen tärkeitä Woltille ja he arvostavat jokaista työtä tekevää ruokalähettiä. Suurimpia vaatimuksia ruokalähetille ei ole, esimerkiksi kielivaatimuksia ei ole, joten työ sopii myös henkilöille, joilla ei ole suomenkielentaitoa. Wolt sanoo ruokalähettien olevan toimeksiantosuhteessa työsuhteen sijaan. Kuten jo mainitsin, Wolt ei anna määräyksiä työaikoihin tai työskentelyalueisiin liittyen. Tässä korostuu hyvin paljon joustavuus, mikä on Woltille ja läheteille tärkeää. Tämän lisäksi Wolt perustelee ruokalähettien asemaa sillä, että heillä on

palvelusopimus ruokalähettien kanssa. Kyseessä ei siis ole työnantaja-työntekijäsuhde. Mielenkiintoista on huomata se, että ruokalähetti voi käytännössä työskennellä muille Woltin kilpailijoille, jos he haluavat esimerkiksi tehdä työtä Foodoralle. Tämä tarkoittaa sitä, että kilpailukielloa ei ole. (Mykkänen 1.11.2019a.) Kyseinen kilpailukiello antaa vapautta ruokaläheteille, mutta yrittäjyys tuo kuitenkin velvollisuuksia omille harteilleen.

Työntekijät ovat oikeutettuja useisiin etuihin, jotka koskevat laissa määriteltyä työaikaa sekä sairausajan palkkaa. Yrittäjänä useat etuudet jäävät kuitenkin saamatta juuri oman asemansa takia. Ruokalähetin sairastuessa hän ei saa sairausajalta palkkaa olleessaan yrittäjä eikä myöskään siksi, koska hän ei työskentele työnantajan alaisuudessa. Tässäkin tilanteessa olisi etuus olla työntekijä, sillä useat etuudet saadaan työntekijänä. Kela maksaa sairausajan palkkaa työnantajalle ja sitä kautta työntekijä saa sairausajan palkkaa. (Kela 2023.) Wolt-ruokalähetit ovat kommentoineet omia kokemuksiaan omista työoloista ja siitä, kuinka heitä ei luokitella työntekijöiksi ja näin monet etuudet jäävät saamatta. Yrittäjiksi luokitellut ruokalähetit joutuvat vastaamaan esimerkiksi kuljetusvälineidensä kustannuksista, mikä on vain yksi niistä kustannuksista, jotka ruokalähetit joutuvat oikeasti yrittäjinä maksamaan (Karhu 2022). Useat Wolt-ruokaläheteistä kuljettaa tilauksia omilla autoillaan ja, jotta he voivat liikkua autolla, maksaa myös sillä liikkuminen eli bensiini (Mykkänen 1.11.2019a). Bensiinin hinnan nousu on vaikuttanut negatiivisesti Wolt-ruokalähetteihin, sillä kustannukset ovat nousseet.

Alustatalouden työntekijät jo pelkästään Euroopan Unionin alueella ovat nousussa ja alustaa pidetään erittäin houkuttelevana digitalisaation kasvaessa. Euroopan Unionin alueen alustatyöntekijöihin liittyy kunnianhimoisia tavoitteita ja sanotaan, että vuoteen 2025 mennessä alustatyöntekijöitä on 43 miljoonaa (Eurooppa-neuvosto 2023).

Wolt-ruokalähettien tilannetta pohditaan ja mietitään edelleen, voiko tulevaisuudessa puhua työsuhteesta. Viitaten jo aikaisempaan pohdintaan, asiaa on pohdittu julkisuudessa viimeiset viisi vuotta. Vuoden 2021 marraskuussa Aluehallintavirasto on julkaissut tiedotteen, jossa he toteavat Wolt-ruokalähettien toimivan työsuhteessa ja näin ollen heidän kuuluisi noudattaa työaikalakia. Päätöksestä ovat päättäneet työsuojeluviranomainen eli tässä tilanteessa Etelä-Suomen aluehallintaviraston työsuojelun vastuualue kokonaisarviointin perusteella. He ovat katsoneet ruokalähettien toimivan työsuhteessa ja kokeneet Wolt-ruokalähettien olevan muun muassa alisteisessa asemassa työskennellessään Woltin alustalla. Aluehallintavirasto päättää tiedotteen lauseeseen, jossa mainitaan tiettyjen työsopimuslakien tunnusmerkkien täytyneen työsuhteeseen vedoten. (Aluehallintavirasto 2021.) Woltilla oli 14 päivää aikaa tehdä työsuojeluviranomaisen mainitsevat muutokset tai valittaa päätöksestä hallinto-oikeuteen. Woltin perustajaosakkaan Juhani Mykkäsen mukaan päätös koskien ruokalähettien työsuhdetta ja työsuojeluviranomaisen

päätöstä ei tullut yllätyksenä vaan se oli odotettu. Mykkänen perustelee valitusta hallinto-oikeuteen sillä, että suurin osa, jopa yli 70 % ruokaläheteistä pitää yrittäjyyden tuomasta vapaudesta työsuhteen sijaan eikä Wolt-ruokalähetit näin ollen halua muutosta. (Muilu 2021.) Tapauksesta on kulunut yli kaksi vuotta, eikä hallinto-oikeus ei ole vielä antanut asiasta päätöstä.

Keskustelua käydään edelleen siitä, pitäisikö alustatyöntekijät, esimerkiksi Wolt-ruokalähetit, luokitella työntekijöiksi yrittäjien sijaan. Yle on haastatellut Uusi työ ry:n toiminnanjohtajaa Jenni Karjalaista koskien julkisuudessa käytyä keskustelua alustatyöntekijöiden oikeuksista ja työasemasta. Karjalainen nostaa esille maahanmuuttajataustaisten heikon kielitaidon ja sanoo sen hankaloittavan asiaa. Maahanmuuttajataustaiset henkilöt kommunikoivat pääasiassa englanniksi eivätkä välttämättä ymmärrä heidän omia oikeuksiaan liittyen julkisuudessa käytyyn keskusteluun heille tarkoitettuihin oikeuksiin. Kevytyrittäjien toimialajärjestön toiminnanjohtaja toivoo työnantajien ottavan vastuun ja olevan rehellisiä itselleen sekä työtä tekeville, jotta työtä tekevien oikeuksia ei rikottaisi. (Pelkonen 2022.) Julkisuudessa käydään keskustelua siitä, luokitellaanko Wolt-ruokalähetit yrittäjiksi vai yrityksen omiksi työntekijöiksi. Keskustelu on tärkeää, sillä siinä on kyse työtä tekevien oikeuksista. On hyvinkin todennäköistä, että keskustelu tärkeän asian ympärillä jatkuu.

Mykkäsen mukaan, jos ruokalähetit tulisivat työsuhteeseen niin moni asia muuttuisi ja se näkyisi muun muassa ansiotason laskemisena ja yrittäjyyden luoman vapauden vähentymisenä. Työsuhteeseen siirtyminen tarkoittaisi kaikkien nykyisten sopimuksien purkamista ja uusien sopimuksien tekemistä, mikä Mykkäsen mukaan tarkoittaa vääjäämättä tuhansien ruokalähettien töiden loppumista kokonaan. (Muilu 2021.) Muutosta ja oikeutta ruokalähetille toivoo myös Woltin ja Foodoran yhdessä järjestämä kampanja Justice4Couriers. Kampanjan avulla ruokalähetit toivovat parannuksia muun muassa työasemaansa, sillä he kokevat perusoikeuksiensa rikkoutuneen ja toivovat olevan työntekijöitä virallisine työsopimuksineen. (Justice4Couriers 2023.)

DoorDash on kertonut uudessa, kesäkuussa 2023 julkaistussa, julkaisussaan lähettien mahdollisuudesta valita nyt tuntimääräinen vähimmäispalkkio ”Earn by Time” alkuperäisen jokaista yksittäistä kuljetusta koskevan palkkion ”Earn by Offer” sijaan. Tuntimääräinen palkkio ei kuitenkaan tarkoita tuntipalkkaa vaan se tarkoittaa aikaa lähetin kuljetuksen hyväksymisestä sen toimittamisesta asiakkaalle. DoorDash mainitsee molempien tapojen olevan yhtä kannattavia eikä toinen tuota enemmän palkkiota lähetille, mutta uusia etuja läheteille on kuitenkin luvassa. Uudistus on tällä hetkellä käytössä esimerkiksi New Yorkissa ja tulee varmasti laajentumaan myös muihin kaupunkeihin kuukausien saatossa. (DoorDash 2023b; Bellan 2023.) Woltin emoyhtiön uudistuksen vaikutuksesta esimerkiksi Woltiin ja Wolt-ruokalähetille ei ole tällä hetkellä tiedossa, mutta uudistusta seurataan mielenkiinnolla myös Suomessa.

Helsingin Sanomat kertoo artikkelissaan Wolt-ruokalähettiläiden tyytymättömyydestä työoloihin. Toimittaja haastattelee artikkelissa esiintyvää, Turussa Wolt-ruokalähettilänä toimivaa Emmanuelia, joka on omien sanojensa mukaan kyllästynyt uusiin sopimusehtoihin. Uudet ehdot tulivat käytäntöön helmikuussa 2023. Hänen sanojensa mukaan hän on tienannut ennen paljon enemmän rahaa samasta työmäärästä kuin hän jutun kirjoitushetkellä on tienannut. Palkkiot ovat siis pienentyneet ainakin hänen kohdallaan. Lähettisovellus sekä -sopimus ovat muuttuneet helmikuussa 2023 ja Woltin maajohtaja Joel Järvisen mukaan muutos on herättänyt Wolt-ruokalähettiläissä keskustelua sekä huolta. Tyytymättömyyteen voi olla syynä muutos, josta (Järvisen mukaan) ei ole välttämättä viestitty tarpeeksi selkeästi. Mitä tulee palkkiotason muutoksiin tai vaihteluihin, Järvinen kertoo, kuinka esimerkiksi koronapandemian aikana tilauksia oli kertynyt erittäin paljon ihmisten viettäessä enemmän aikaa kotona. Näistä ja monista muista syistä johtuen palkkioiden vertailu ei ole helppoa eikä anna oikeaa kuvaa tilanteesta. (Paajanen 2023, 18.)

3 Työntekijäkokemus

Tulevaisuuden työntekijäasemaa pohdittaessa tulee ottaa huomioon alustatyöntekijöiden kokemuksia, joilla on vaikutusta heidän jokapäiväisiin hetkiinsä. Työntekijäkokemus koskettaa jokaista Wolt-ruokalähettiä nyt sekä myös tulevaisuudessa, mahdollisessa työsuhteessa. Jokainen Wolt-ruokalähetti kokee tunteita herättäviä tilanteita ja kokemuksia syntyy joka työpäivä. Kokemukset ovat niin suuressa osassa Wolt-ruokalähettien työelämää, että niistä keskusteleminen on tärkeää esimerkiksi hyvinvoinnin sekä työnlaadun parantamisen kannalta.

Onnistunut henkilöstöjohtaminen ottaa huomioon muun muassa työntekijäkokemuksen ja siihen vaikuttavat tekijät, jotta henkilöstöjohtamisen tavoitteisiin päästään. Kun henkilöstöjohtamisen tehtävissä onnistutaan, menestyy myös yritys. Henkilöstöjohtamiseen kannattaa keskittyä etenkin yrityksen menestyksen vuoksi. Yrityksen menestyksen lisäksi henkilöstöstä täytyy pitää huolta, jotta he pysyvät motivoituneina, terveisinä ja innokkaina kohti yrityksen omia tavoitteita sekä päämääriä. Henkilöstöjohtaminen tarkoittaa lyhykäisyydessään henkilöstövoimavarojen johtamista. Henkilöstöjohtamisella tarkoitetaan myös ihmisten motivointia ja innostamista, jotta yritys pääsee käsiksi omiin tavoitteisiinsa ja pärjää markkinoilla. (Viitala 2020, 25.) Henkilöstövoimavaroilla puolestaan tarkoitetaan esimerkiksi työhyvinvointia, organisaatiokulttuuria ja ilmapiiriä sekä työnantajakuva (Viitala 2020, 69). Näihin ja muihin tärkeisiin kohtiin kiinnittämällä huomiota saadaan aikaan hyvää henkilöstöjohtamista.

Laadukas henkilöstöjohtaminen vaatii ylimmän johdon sitoutumista ja välittämistä henkilöstöstä. Aito ja välittävä sitoutuminen vie yleensä paljon aikaa, joten täytyy huolehtia siitä, että aikaa jää asioiden käsittelyille. Henkilöstöjohtamiseen liittyvät valitut avainhenkilöt tulee olla päteviä ja heillä tulee olla kokemusta kyseisestä asiasta. Useimmiten mikä tahansa asia saa hyvän lopputuloksen, kuten esimerkiksi yritys menestyy, kun ylin johto on aidosti kiinnostunut ja tekee konkreettisia asioita puhumisen sekä asioiden lupaamisen sijaan. Yrityksen johtoa katsotaan työntekijätasolta ja seurataan heidän tekemisiään sekä heidän johtamistyyliään. Henkilöstöjohtamisessa täytyy ottaa huomioon suunnitelmallisuus, sillä sitä ei voi toteuttaa ilman hyvää strategiaa. Hyvään suunnitelmallisuuteen liittyy avainhenkilöiden nimeäminen, esimerkiksi kuka on päätäntävällässä tietyssä asiassa. Kysymykset kuten mitä, milloin ja miten tulee esittää strategiassa ja nimetyt henkilöt ovat tavoitettavissa sekä vastaavat henkilöstöön liittyvissä kysymyksissä. Henkilöstöjohtamiseen liittyviä esille nousseita asioita on syytä pohtia esimerkiksi esihenkilöiden keskuudessa ja työntekijöiden kanssa kuukausittaisissa palavereissa. (Viitala 2020, 63.)

Yhteisten, säännöllisten vuorovaikutustilanteiden lomassa esille voi nousta mieltä askarruttavia asioita. Kuukausipalavereiden yhteydessä voi keskustella henkilöstöjohtamiseen liittyvistä onnistumisista sekä kehittämistarpeista. Henkilöstöjohtamista arvioidaan säännöllisesti, jotta sen

tehokkuutta ja hyödyllisyyttä voi kehittää tuottavammaksi. Henkilöstöjohtamista voi analysoida myös erilaisilla mittareilla, kuten esimerkiksi henkilöstökyselyillä (Viitala 2020, 63). Toinen hyvä mittari on suorituskykyä mittaava KPI-mittari, joka kertoo muun muassa tehdyn työn tehokkuudesta ja laadusta sekä se keskittyy oman yrityksen yksilöllisiin tuloksiin sekä kehittämistarpeisiin (KPI 2022).

Käytännössä henkilöstöjohtamisella on neljä tärkeää tehtäväaluetta: suunnittelu, organisointi, toteuttaminen ja arviointi. Suunnittelu tehtäväalue pitää sisällään niitä asioita, joita halutaan tehdä ja, mitkä ovat ne omat konkreettiset tavoitteet. Suunnittelussa otetaan huomioon myös se, kuinka toimitaan ja, mitkä keinot ovat käytössä. Organisoinnissa päätetään mitä kukin tekee ja minkälaisella aikataululla. Organisoidaan myös, mitä apuvälineitä on käytössä ja sovitaan budjetista. Toteuttaminen on hyvin selkeä tehtäväalue, sillä siinä sovitaan, miten suunnitelmat saadaan toteutumaan tavoitteet huomioon ottaen. Arvioinnissa analysoidaan muun muassa sitä, kuinka suunnitelma toteutui: arvioidaan tavoitteita ja niiden toteutumista. Yksi tärkeä osa arviointia on kehittäminen eli mihin kiinnitetään huomiota, jotta tavoitteisiin päästään vieläkin selkeämmin. Kokonaisuutena arvioinnissa käydään läpi toimintaa ja sen tuloksia peilaten niitä tavoitteisiin. (Viitala 2020, 18.)

Suuressa keskiössä työntekijäkokemusta on henkilöstökäytännöt. Henkilöstökäytännöt pitävät sisällään muun muassa työsopimusten ja henkilötietojen hallintaa, perehdyttämistä ja työnopastusta sekä työhyvinvoinnin tukemista. (Viitala 2020, 20.) Sanotaankin, että yrityksissä missä ihmisiä, siellä myös henkilöstökäytäntöjä (Viitala 2020, 111). Henkilöstökäytännöt eroavat sisällöltään esimerkiksi suurten ja pienten yritysten välillä, mutta kaikissa yrityksissä henkilöstökäytäntöjä on kuitenkin olemassa.

Henkilöstöjohtamista tapahtuu yleensä työntekijä-työnantajasuhteessa eikä näin ollen kosketa ensisijaisesti alustatyöntekijöitä, esimerkiksi Wolt-ruokalahettejä. Useat alustatyöntekijät ympäri maailman toimivat esimerkiksi yrityksen kumppaneina tai yrittäjinä eivätkä näin ollen ole työntekijä-työnantajasuhteessa. Asia on herättänyt keskustelua alustatyöntekijöiden nykyisestä tilanteesta sekä tulevaisuudesta, erityisesti Euroopassa. On useita esimerkkejä siitä, että yritykset soveltavat henkilöstöjohtamista alustatyöntekijöiden kanssa, vaikka he toimivat yrittäjinä. Työsuhdetta ei tehdä vedoten esimerkiksi taloudellisiin seikkoihin, mutta henkilöstöjohtamista tapahtuu vähäisissä määrin. Yliopistotutkimuksen toteuttaneet Meijerink ja Keegan ovat tuottaneet tutkimuksen, joka käsittelee alustatyöntekijöiden henkilöstöjohtamista. Käy ilmi, että yritykset mittaavat alustatyöntekijöiden suorituskykyä, vaikka se kuuluu yleensä työntekijän ja työnantajan väliseen suhteeseen. Alustatalous kasvaa vuosi vuodelta ja keinot alustatyöntekijöiden henkilöstöjohtamiseen tulee löytää. (Meijerink & Keegan 2019, 4.)

Ottaen huomioon alustatyöntekijöiden tilanteen verrattuna yrityksen omiin työntekijöihin, kaikenlaisen datan saaminen alustatyöntekijöiltä voi olla haastavaa. Aikaisemmin mainittu suorituskykyä mittaava KPI-mittaristo on yksi esimerkki, jonka avulla alustatyöntekijöiden suorituskykyä voi tarkastella. Suorituskyvyn tarkasteleminen on tärkeää, sillä sen avulla nähdään esimerkiksi työn vaikutus organisaation tehokkuuteen. (i-Admin 2023.) Henkilöstöjohtamista tulisi toteuttaa erityisesti alustatyöntekijöiden kanssa heidän datan saavuttamisen vaikeuden vuoksi. Tulevaisuudessa siitä voisi olla enemmän hyötyä, jos kaikki samaa työtä tekevät olisivat työsuhteessa, koska kaiken datan kerääminen olisi näin ollen vaivattomampaa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Wolt-ruokalähetien kokemuksia. Yksi kokemuksiin liittyvä osa-alue on työnantajamielikuva eli millaisena työntekijä nähdään työntekijän silmin. Yhtenä yrityksen tärkeimmistä vetovoimatekijöistä on sen työnantajamielikuva. Se tarkoittaa sitä, millainen maine yrityksellä on sekä millainen mielikuva työnantajasta saadaan (Aava & Bang 2023). Työnantajamielikuva voidaan jakaa sisäiseen sekä ulkoiseen mielikuvaan. Sisäinen mielikuva tarkoittaa sitä henkilöstön mielikuvaa, jonka he saavat yrityksen sisällä. Ulkoinen mielikuva tarkoittaa niitä kokemuksia ja tunteita, jotka yrityksen ulkopuolella olevat saavat. (Taloustutkimus 2023.) Esimerkiksi sisäistä mielikuvaa kokevat Wolt-ruokalähetit ja ulkoista mielikuvaa voivat kokea uudet, niin sanotusti rekrytointiprosessin alussa olevat, Wolt-ruokalähetit. Rehellisellä ja aidolla työnantajamielikuvalla vähennetään esimerkiksi investointia liittyen vaikkapa rekrytointiin. Mahdollisimman todenmukainen ulkoinen mielikuva saavuttaa kaikista potentiaalisimmat henkilöt, kohderyhmän, jo heti alussa. Virherekrytoinnit vähenevät, koska työnantajamielikuva on mahdollisimman aito ja se auttaa yritystä haalimaan kaikista sopivimmat henkilöt työtehtävään sekä oikeat henkilöt auttavat parantamaan yrityksen liikevaihtoa omaa osaamista hyödyntäen (Matikka 31.3.2023).

Wolt-ruokalähetit työskentelevät yrittäjinä eikä perinteistä työsuhdetta ole. Siitä huolimatta kuljetuspalveluita tuottavalle ruokalähetille kertyy omakohtaisia kokemuksia, jotka ovat sidoksissa Woltin kanssa käymään kumppanuuteen. Jokapäiväisessä työssä ruokalähetit kokevat erilaisia, niin hyviä kuin huonojakin kokemuksia, joilla on vaikutusta aina oman työn suoritukseen ja työhyvinvointiin asti. Näitä kokemuksia on syytä tutkia ja näin kartoittaa heidän hyvinvointiaan.

Työntekijäkokemus tarkoittaa käytännössä työntekijän kokemuksia työpaikallaan, mitä mieltä hän on esimerkiksi työnantajastaan. Työntekijäkokemus voidaan määritellä seuraavasti: työntekijän ja työnantajan välisissä kohtaamisissa syntyneet ajatukset ja tunteet työstä ovat osa työntekijäkokemusta. (Huhta & Myllyntaus 2021, 186.) Toisena määritelmänä voidaan sanoa, että työntekijäkokemus tarkoittaa työntekijän kokemuksia organisaatiosta työsuhdetta ennen, jälkeen sekä tietenkin sen aikana (Martic 14.1.2023). Huhta ja Myllyntaus (2021, 186) mainitsevat myös

työntekijän tunteet työympäristöstä ja organisaatiosta osaksi työntekijäkokemusta.

Työntekijäkokemus voi alkaa esimerkiksi siitä hetkestä, kun työt alkavat ja päättyy siihen, kun työt loppuvat (Daniel 2020). Työntekijäkokemukseen kannattaa kiinnittää huomiota monestakin syystä. Positiivinen työntekijäkokemus tuo mukanaan monia etuja ja koko organisaatio hyötyy niistä. Harvardin Yliopiston (Gautier, Bova, Chen & Munasinghe 2022) teettämän tutkimuksen mukaan työntekijöiden onnellisuus vaikuttaa positiivisesti työnlaatuun ja näin ollen kasvattaa pitkällä tähtäimellä yrityksen liikevaihtoa. Työntekijöiden onnellisuus vaikuttaa työnlaadun parannuksen lisäksi siten, että he ovat paljon tuotteliaampia sekä sitoutuvat työtehtäviin kovemmin kuin työntekijäkokemuksen ollessa huonossa kunnossa. Poissaolot lisääntyvät, kun työntekijät eivät ole tyytyväisiä esimerkiksi uuteen ohjeistukseen, joka vaatii entistä enemmän työtä aikaisemmin vaaditun työmäärän sijaan.

Morganin mukaan työntekijäkokemuksen kehityspolku on seuraavanlainen: hyödyllisyys (utility), tuottavuus (productivity), sidonnaisuus (engagement) ja työntekijäkokemus (experience). Kuvassa 4 on havainnoitu polkua alkuaskelista lähtien työntekijäkokemukseen. Ensimmäinen kohta on hyödyllisyys ja se merkitsee niitä välineitä, joita työntekijä tarvitsee pärjätäkseen työssä. Morgan kuvaa hyödyllisten välineiden olevan muun muassa pöytä, tuoli, puhelin ja tietokone. Työssä tarvittavat välineet ovat elintärkeässä osassa kehityspolkua, sillä tarvittavat välineet ja niiden kunto ovat kokemuksen vuoksi tärkeässä asemassa. (Morgan 2017.)

Toisena kohtana Morgan mainitsee tuottavuuden ja mitä tarvitaan, jotta se toteutuu. Tarvittavien välineiden jälkeen voidaan miettiä, kuinka saada työntekijät työssään tehokkaammiksi ja näin heistä tulee tuottavampia. Morgan mainitsee pienten parannuksien tärkeyden jokapäiväisessä työssä. Tehokkaaseen työskentelyyn tarvitaan siis prosesseja. Työntekijöiden sitoutuminen työhön on avainasemassa ja sillä on vaikutusta työntekijäkokemuksen luomisessa. Motivoituneet ja sitoutuneet työntekijät todennäköisemmin työskentelevät tehokkaammin, kun työ on mielenkiintoista ja innostavaa. Morgan sanoo esimerkiksi vuotuisten kyselyiden ja (organisaatio) kulttuuriin keskittymisen olevan tärkeitä kohtia, jotta työntekijät kokevat työssään onnellisuutta ja tyytyväisyyttä. Kyselyillä voidaan kartoittaa esimerkiksi henkistä jaksamista ja työn luomaa stressiä sekä painetta. Työntekijöiden onnellisuus ja tyytyväisyys näkyy tehokkuutena. Tähän kohtaan Morgan mainitsee myös yrityksen mission eli yrityksen olemassaolon ja sen toiminnan saavuttamisen (Yrityksen perustaminen 2023). Missio vastaa suuriin kysymyksiin ja työntekijöiden ollessa tietoisia yrityksen missiosta, tiedetään mitä työntekijöiden työllä halutaan saavuttaa. Jokaisen työntekijän työllä on merkitystä. Morgan sanoo sitoutumisen toimivan kuten adrenaliinipiikki. Kokemukseen liittyen Morgan vastaa kysymykseen, kuinka voi luoda yrityksen, jonne työntekijät haluavat tulla. Kulttuuriin, teknologiaan ja fyysiseen työympäristöön täytyy

keskittyä ja kehittää kyseisiä alueita lähestyttäväksi, jotta yrityksessä halutaan työskennellä tehokkaasti myös tulevaisuudessa (Morgan 2017).



Kuva 4. Työntekijäkokemuksen kehityspolku (Morgan 2017)

Työhyvinvointiin tulee kiinnittää huomiota, koska sillä on suurta vaikutusta yrityksen kasvuun ja työntekijöiden jaksamiseen sekä organisaation koko toimintaan. Jokaisten työhyvinvointiin kuuluu heidän terveytensä lisäksi motivaatio työtehtäviä kohtaan, työympäristö ja sen turvallisuus, työnantajan aktiivinen johtaminen sekä henkilöstön osaaminen ja voimavarat (Työterveyslaitos 2023a). Ihanteellinen ja nykypäivänä suorastaan oletus on, että työhyvinvointiin keskitytään ja kehitetään olemassa olevia kipukohtia. Työhyvinvointia kehitetään yhdessä työnantajan ja työntekijöiden kanssa, sillä kaikki osallistuvat työhyvinvoinnin parantamiseen erilaisin keinoin. Työhyvinvointikyselyitä luodaan, jotta voidaan tarkastella yksilötasolla jokaisen työtä tekevän henkilön arvio työhyvinvoinnista sekä työkyvystä (Työturvallisuuskeskus 2023). Kyseiset kyselyt sopivat kaikille aloille ja hyvään johtamiseen kuuluu empaattinen vuorovaikutus. Kaikki voivat osallistua esimerkiksi työpaikan ilmapiirin ylläpitämiseen ja sen parantamiseen. Työpaikan rohkaisevalla ja positiivisella ilmapiirillä on vaikutusta jokaisen työhyvinvointiin psyykkisellä tasolla. Työnantajalla on velvollisuus hoitaa asianmukaisin keinoin työympäristöä ja sen turvallisuutta sekä tietenkin keskittyä hyvään johtamiseen (Sosiaali- ja Terveysministeriö 2023).

Työhyvinvointi on kunnossa, kun siitä nauttii koko työyhteisö. Jatkuvat poissaolot ovat merkki työhyvinvoinnin ongelmista ja työnantajan, tai oikeastaan lähiesihenkilön, tulee puuttua asiaan keskustelemalla kyseisen henkilön kanssa (Terveystalo 2022a). Esihenkilöt ovat avainasemassa asian haltuunotossa ja ongelman ratkaisemisen eteenpäin viemisessä. Onneksi työhyvinvointia voi parantaa useilla keinoilla. Työmäärien kohtuullisuus, tavoitteiden ja toimintatapojen toimivuus sekä

jokaisen henkilön tasa-arvoinen kohtelevminen ovat keinoja työhyvinvoinnin parantamisessa (Terveystalo 2022b).

Alustatyöntekijöistä on pidettävä huolta, samalla tavoin kuten muista työntekijöistä, ja heidän työntekijäkokemuksiaan voi pitää yllä ja kehittää erilaisin keinoin. Alustatyöntekijöiden työntekijäkokemuksiin kannattaa keskittyä yhtä paljon kuin muihin työntekijöihin, vaikkakin henkilöt ovat eri työsuhteissa. Alustatyöntekijöillä työ mahdollistaa muun muassa työaikojen joustavuuden eikä muita kollegoita näe niin usein jos verrataan työsuhteissa oleviin henkilöihin. Central yrityksen perustaja Gal Rimon mainitsee kuuden kohdan listauksen, kuinka alustatyöntekijöiden työntekijäkokemusta voi parantaa. Rimon toteaa listauksen seuraavanlaisesti: luottamuksen rakentaminen (build trust), kasvun edistäminen (foster growth), perehdytyksen vahvistaminen (strengthen onboarding), ensimmäisen päivän ghostaus (first day ghosting), tie menestykseen (guide to success) ja valmenna voittaakseen (coach to win). Luottamuksen rakentamisella Rimon tarkoittaa sitä, että vapauden antaminen alustatyöntekijöille, esimerkiksi työhön liittyvien ideoiden sanominen ääneen auttaa heitä olemaan avoimempia vuorovaikutuksessa työnantajan kanssa. Luottamus avaa oven keskusteluyhteydelle ja henkilökohtainen palaute kehittää jokaista yksilöä. Alustatyöntekijöillä pitäisi olla tieto organisaation visiosta ja missiosta, jotta kasvua voidaan edistää. Jotta he ovat ajan tasalla organisaation tilanteesta, voi työntekijät omalla panoksellaan vaikuttaa koko kasvuun. Erityisesti työntekijöiden palkitseminen auttaa motivoimaan ja kasvattamaan pikkuhiljaa esimerkiksi liikevaihtoa. Palkitseminen voi olla joko sosiaalista tai fyysistä. Mahdollisimman selkeä perehdytys auttaa uusia alustatyöntekijöitä hahmottamaan työhön liittyvät epävarmuudet. Tie menestykseen käydään yhdessä esihenkilöiden ja alustatyöntekijöiden kanssa ja heitä on kuunneltava ja keskityttävä muun muassa palautteeseen, jaksamiseen ja heidän auttamiseensa sekä rohkaisemiseen. (Rimon 2023.)

3.1 Aikaisemmin tutkittua

Hyvä henkilöstöjohtaminen vaatii aina hyvää vuorovaikutusta muita kohtaan. Johtavassa asemassa oleva pyrkii keskusteluun henkilöstön kanssa ja käymään vuoropuhelua mieltä askarruttavista asioista. Wolt on tutkinut Wolt-ruokalähettiläiden kokemuksia ja on pyytänyt palautetta Woltin toiminnasta. Kyselyiden tuloksina on saatu palautteita, joita Wolt on jo nyt hyödyntänyt omassa toiminnassaan. Tyytyväisyyskyselyitä on tuotettu Wolt-ruokalähettiläille vuosien saatossa. Kyselyillä on pyritty havainnoimaan esimerkiksi Wolt-ruokalähettiläiden yrittäjyyttä ja heidän tyytyväisyyttänsä Woltiin. Wolt-ruokalähettiläiden kokemuksia on tutkittu ja tuloksia on saatu kiitettävä määrää. Aikaisemmat tutkimustulokset osoittavat muun muassa sen, mitä mieltä Wolt-ruokalähettiläet ovat asemastaan yrittäjinä.

Woltin vuonna 2019 tekemästä kyselystä on käynyt ilmi, että toimeksiantosuhteen tärkein etu ruokalähetille on joustavuus. Yhteensä 645 Wolt-ruokalähettiä on vastannut Woltin tuottamaan kyselyyn, joka oli lähetetty heille sähköpostilla sekä lähettisovellukseen. Kyselyyn oli jättänyt vastaamatta 716 ruokalähettiä, joita ei tavoitettu. Kyselyllä Wolt on halunnut tutkia ruokalähettien tyytyväisyyttä Woltin kanssa esimerkiksi kumppanuuteen liittyen. Vastauksista käy ilmi tyytyväisyyden tunne, keskiarvosanaksi 4,07/5. Vastanneista 279 oli valinnut ”erittäin tyytyväinen” -vaihtoehdon. Puolestaan vastanneista 15 oli ollut erittäin tyytymätön yhteistyöhön Woltin kanssa. Erittäin tyytymättömiä ansioihinsa oli ollut 5,6 % vastanneista, kun taas loput olivat enemmän tyytyväisiä. Ruokalähetit mielellään suosittelisivat työtään muille, kolme neljästä oli valinnut arvosanan 8–10. Vapauden tunne ja oikeudet olivat nousseet esille yleisimmiksi syiksi miksi tehdä ruokalähetin työtä. Jopa 84,4 % kyselyyn vastanneista oli pitänyt vapaudesta päättää työajoista, mutta 5,8 % vastanneista olivat kokeneet työn olevan ainoa työ mitä he pystyvät tekemään. Vaatimukset ruokalähetin työtehtävään ovat alhaiset ja pieni osa on kertonut tekevänsä työtä vain, koska muuta työtä ei ole. (Mykkänen 1.11.2019b.)

Taloustutkimus on tutkinut vuonna 2021 Wolt-ruokalähettien kokemuksia omalla tutkimuksellaan ja tutkimuksen tulokset ovat osoittaneet, mitä mieltä Wolt-ruokalähetit ovat työstään. Wolt on pääasiassa tuottanut kyselyitä Wolt-ruokalähetille, mutta tällä kertaa kyseinen tutkimusyhtiö on teettänyt tutkimuksen. Taloustutkimuksen tutkimusjoukko on koostunut Wolt-ruokalähetistä, joilla on ollut vähintään yksi kuljetus vuoden 2021 aikana. Taloustutkimus on saanut vastauksia yhteensä 1 539 lähetiltä, mikä on enemmän kuin Woltin oma vuonna 2019 teettämä kysely. Suurin osa Taloustutkimuksen kyselyyn vastanneista ovat tyytyväisiä tuloihinsa. Tulokset osoittavat sen, että 67 % vastaajista ovat tyytyväisiä tuloihinsa ja 11 % ovat tyytymättömiä. 62 % vastanneista Wolt-ruokalähetistä ovat saaneet koulutuksensa yliopisto- tai ammattikorkeakouluista. Kyseistä kohtaa kyselystä on tulkittu niin, että vaikka henkilö on korkeasti koulutettu, vaikeuttaa paikallisen kielen osaamisen puute oman alan työnhakua. Kyselyn ehkäpä suurin kysymys koskettaa Wolt-ruokalähetin asemaa, kokevatko Wolt-ruokalähetit olevansa mieluummin työsuhteessa yrittäjyyden sijaan. Tulokset osoittavat vastaajien tuen yrittäjyydelle 56 % ja työsuhteen puoleen on kääntynyt 25 % vastaajista. Yrittäjyyden ja työsuhteen välillä on pohtinut 19 % vastaajista eli he, jotka ovat joko epävarmoja tai, joille kahden valinnan valitsemisella ei ole merkitystä. Mielenkiintoinen ilmiö nousee esille, kun kyselyssä on mahdollisuus muuttaa edellistä vastaustaan sen jälkeen, kun työsuhteeseen siirryttäessä olevat etuudet katoaisivat. Nimenomaan vapaus ja joustavuus ovat nousseet vastaajille tärkeiksi arvoiksi, sillä yrittäjyyttä kannattivat 68 % vastaajista edellisen 56 % sijaan. Työsuhteen kannatus täten koki 20 % laskun, joten siitä voi päätellä yrittäjyyden tuomien vapauksien olevan tärkeitä Wolt-ruokalähetille. (Wolt 2021.)

Kyselyn tuloksista käy tosiaan ilmi yrittäjyyden vapauden tärkeys, sillä 73 % vastaajista toteaa sen olevan tärkeämpää kuin työsuhteen luoma turva. Yrittäjänä työhön liittyvä vapaus ja mahdollisuus vaikuttaa omiin tuloihinsa ovat vastanneiden mielestä parhaita asioita Wolt-ruokalähetinä työskentelyssä, yhteensä 93 % vastanneista on samaa mieltä väittämän kanssa. Tässäkin tutkimuksessa vapauden sekä joustavuuden tärkeys ovat nousseet hyvin selkeästi esille. Tutkimuksen tulokset ovat osoittaneet myös sen, kuinka 81 % vastanneista työskentelee Wolt-ruokalähetinä omasta halusta, kun taas 19 % vastaajista sanoo työn olevan ainoa mahdollinen työ, jota voi tehdä. Vapaus tehdä työtä vaikuttaa suuresti omaan tilipussiin. Taloustutkimuksen kyselyn tuloksia tarkasteltaessa huomataan, että 41 % vastanneista ei saa muita tuloja. 59 % vastanneista saa tuloja muualta, kuten esimerkiksi muusta yrittäjänä tehdystä työstä tai osa-aikaisesta työstä. Yhteensä 13 % vastanneista saa yhtä tai useampaa tukea, esimerkiksi 2 % vastanneista Wolt-ruokalähetinistä saa Kelan toimeentulotukea. Muita tukia, jotka sisältyvät 13 %, ovat Kelan asumistuki, työttömyysturva tai jokin muu tuki. Jokin muu tuki pitää sisällään sairauspäivärahan, lapsilisän ja muun Kelan tuen. (Wolt 2021.)

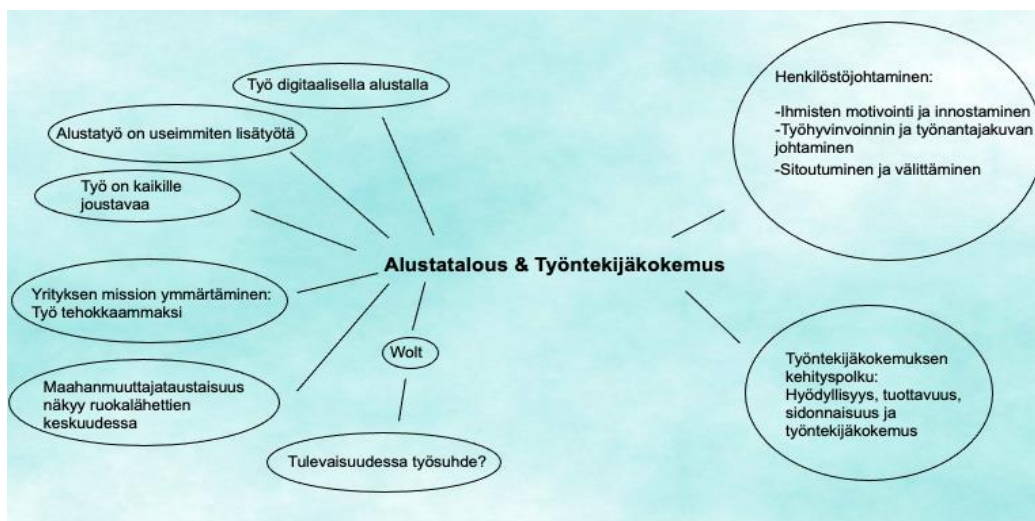
Henkilöstöpalvelualan kansainvälisen johtajan, Randstadin, vuonna 2022 julkaisemassa tutkimuksessa on tutkittu työnantajakuvan tärkeyttä kansainvälisellä tasolla. Tutkimukseen on ottanut osaa lähes 163 000 vastaajaa yli 30 maasta. Tutkimuksen tuloksista voi sanoa vastaajien olleen eri alojen 18–64-vuotiaita opiskelijoita, työttömiä sekä työllisiä. Tuloksista selviää esimerkiksi se, mitkä ovat kaikista tärkeimmät kriteerit valitessa työnantajaa. Tässä kansainvälisessä tutkimuksessa tulokset osoittavat sen, että puoleensavetävä palkka sekä edut ovat kaikista tärkein kriteeri, vastaajista 61 % toteavat näin. Toiseksi tärkein kriteeri työnantajaa valitessa on työn ja vapaa-ajan sovittaminen, vastaajista 57 % on pitänyt sitä toiseksi tärkeänä kriteerinä. Kolmanneksi tärkeimmäksi kriteeriksi on valittu työsuhteturva, vastaajista 55 % on pitänyt sitä tärkeänä. (Randstad 2022, 46–49.)

Jos katsotaan vielä tarkemmin vastauksia Euroopasta, voidaan todeta tarkemmin, mitä kriteerejä eurooppalaiset vastaajat arvostavat. Tutkimuksessa on havaittu, että eurooppalaisilla vastaajilla on kolme tärkeää kriteeriä liittyen työnantajan valintaan. Eurooppalaisista vastaajista 66 % pitää tärkeänä puoleensavetävää palkkaa ja etuja, 63 % mukavaa työilmapiiriä sekä 61 % työn ja vapaa-ajan sovittamista. (Randstad 2022, 50.) Tutkimus osoittaa myös työn kasvun tärkeyden, sillä suurin osa vastaajista pitää sitä tärkeänä. Vastaajista 70 % pitää omaa uraa ja sen kehittymistä tärkeänä, eurooppalaisista puolestaan 59 % pitää asiaa tärkeänä (Randstad 2022, 30). Siltikin yli puolet eurooppalaisista vastaajista pitävät asiaa tärkeänä tai erittäin tärkeänä ja työnantajakuvalla on vaikutusta tähän asiaan. Tutkimuksen tuloksien perusteella yhä useammat vastaajat pohtivat tai tulevat pohtimaan rekrytointiprosessin aikana vahvasti omaa uraansa sekä tulevaisuuttaan ja tämän vuoksi hakijat hakeutuvat työnantajien luo, jotka pystyvät tarjoamaan kestävästä urapolkua.

Tässä tilanteessa aito, houkutteleva ja todenmukainen työnantajakuva auttaa parhaita henkilöitä valitsemaan heille sopivimman työnantajan. Työnantajakuvaan on syytä keskittyä myös tulevaisuudessa, sillä yhä useimmille työnantajan luoma kuva itsestään merkitsee paljon valitessa yritystä. Työnantajamielikuvalla on merkittävä osuus yrityksen kasvusta ja näin ollen mielikuviin on päästävä vaikuttamaan omalla houkuttelevuudellaan sekä olemalla mahdollisimman vaikuttava työnantajamarkkinoinnissa. Työnantajamarkkinoissa pärjää parhaiten, kun oma kohderyhmä löytyy ja heillä on intoa työskennellä juuri kyseisessä yrityksessä.

3.2 Mindmap

Näin tietoperustan lopuksi koen hyödylliseksi tehdä yhteenvedon tietoperustasta ja sen tärkeydestä tutkimusongelmieni ratkaisemisessa. Mindmap havainnollistaa tietoperustan oleelliset asiat. Tällä mindmapin (Kuva 5) avulla haluan havainnollistaa tietoperustan kahta eri osa-aluetta ja niiden yhteensopivuutta, sillä kuvassa näkyvät keskeiset aiheet auttavat minua tutkimusongelmieni ratkaisemisessa.



Kuva 5. Yhteenvedo tietoperustasta tutkimusongelmien ratkaisemisessa

4 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa avaan määritelmiä empiirisen tutkimuksen tutkimusmenetelmille ja esittelen toimeksiantajan. Perustelen päätökseni valituille tutkimusmenetelmille ja kerron myös konkreettisesti, kuinka toteutin tutkimuksen. Valittu tutkimusjoukko on hartaasti mietitty ja pohdittu, jotta saavutan tutkimustavoitteet eli mihin koko työlläni pyrin. Kerron myös millä keinoilla keräsin aineistoa. Pohdin tutkimusmenetelmän hyödyntämistä ja sen yhteensopivuutta kyseiseen tutkimukseen perusteluin. Rajaan pois muut mahdolliset tutkimusmenetelmät ja perustelen, miksi valittu tutkimusmenetelmä on kaikista sopivin tutkimukselleni. Valitun tutkimusmenetelmän kulun avaan selkeyttämisen vuoksi. Kokonaisuutena tutkimuksen kuvaus on mahdollisimman tarkka ja avaan sen, jotta lukija ymmärtää kappaleen sisältämät asiat.

4.1 Tutkimusmenetelmät

Empiirisessä eli kokemusperäisessä tutkimuksessa toisiinsa liitetään kaksi eri tutkimusmenetelmää. Tutkimusmenetelmiä on kaksi: laadullinen eli kvalitatiivinen sekä määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. (Kothari 2004, 3.) Laadullisella tutkimuksella halutaan ymmärtää jotain, esimerkiksi ihmisten ajatuksia ja kokemuksia, ja puolestaan määrällisellä tutkimuksella halutaan esimerkiksi vahvistaa tiettyä teoriaa (Streefkerk 2023).

Tutkimusmenetelmillä on siis erilaiset tavoitteet ja tutkija valitsee hänelle sen sopivimman tutkimusmenetelmän. Tutkijalle oikean tutkimusmenetelmän valitseminen on tärkeää, sillä tutkimusmenetelmällä on merkittävä rooli tutkimusongelmien ratkaisemisessa.

“Research methodology is a way to systematically solve the research problem” (Kothari 2004, 8).

Kuten Kothari toteaa, tutkimusongelmiin haetaan ratkaisua tutkimusmenetelmän avulla. Tutkimusongelmien tulee olla omaperäisiä ja tarkkaan harkittuja, koska tutkimuksen tarkoitus on tutkia ja löytää ratkaisuja laadittuihin ongelmiin. Hän kertoo hyvin rajatun aihealueen tuovan menestystä jo heti alusta lähtien. (Kothari 2004, 25–26.)

Määrällisessä tutkimuksessa kerätään aineistoa tyypillisesti kyselylomakkeen avulla. Määrällinen tutkimus on parhain valinta, kun halutaan analysoida tuloksia tilastollisin menetelmin esimerkiksi juuri kyselylomakkeella. (Jyväskylän Yliopisto Koppa 2015c.) Määrälliselle tutkimukselle on tyypillistä tilastot ja numerot, joita on kätevä havainnollistaa muille tuloksien analysoinnin jälkeen (Streefkerk 2023). Tämän lisäksi määrällisessä tutkimuksessa on lähtökohtaisesti enemmän vastaajia kuin esimerkiksi laadullisessa tutkimuksessa, jossa haastatellaan vain muutamia henkilöitä (Streefkerk 2023).

Toinen tutkimusmenetelmä on nimeltään laadullinen tutkimusmenetelmä, jolle on tyypillistä aineiston kerääminen esimerkiksi haastattelun avulla. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään haastattelun avulla selvittämään henkilöiden käyttäytymiseen liittyviä motiiveja. Kyseisessä tutkimuksessa keskitytään selvittämään esimerkiksi sitä, miksi ihmiset tekevät tiettyjä asioita sekä pyritään ymmärtämään ihmisten ajatuksia ja kokemuksia tarkemmin. Laadullisen tutkimuksen haastattelu on tässä kohtaa hyvä valinta, sillä sen avulla ratkaistaan ongelmat hyödyntämällä haastattelun syvyyttä henkilöiden kanssa. (Kothari 2004, 3.) Toisin kuten määrällisessä tutkimuksessa, laadullisessa tutkimuksessa pyritään ilmaisemaan tuloksia sanojen numeroiden sijaan sekä tämän lisäksi tutkimukselle on tyypillistä avoimet kysymykset, joihin syvennytään haastateltavien kanssa (Streefkerk 2023).

4.2 Toimeksiantajan kuvaus

Tutkimuksellinen opinnäytetyö on kyseessä, kun tarkoituksena on ratkaista rajattu tutkimustehtävä. Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen ja tutkimuksen toimeksiantajana toimii Haaga-Helia ammattikorkeakoulun AlgoAmmatti -hanke. Hankkeen avulla tutkin Wolt-ruokalähettiläkokemuksia. AlgoAmmatti -hanke keskittyy vahvasti alustatalouteen ja erityisesti alustatalouden yritysten johtamisen käytänteisiin ja niiden vaikutuksiin osana ammatillista arkea. Hankkeen avulla keskitytään alustatalouden yrityksiin ja heidän päätöksiensä vaikutusta alustatyötä tekevien arkeen. Hanke kartoittaa eritoten tekoälypohjaisen työn suunnittelun ja toteuttamisen vaikutuksia koettuun arkeen asti. Esimerkkinä juuri Wolt, joka tuottaa kotiinkuljetuspalveluita alustansa kautta. Syntyneet vaikutukset vaikuttavat työtä tekevien eli tässä kohtaa Wolt-ruokalähettilä arkeen ja sen lisäksi heidän ammatilliseen kasvuunsa. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023.)

Hanke on julkaissut useita tutkimusartikkeleita ja yksi tuotoksista koskee niin sanottua haamutuotantoa. Haamutuotannon toimintaan liittyvät tilauksen valmistaja ja sen toimittaja, asiakas sekä tietenkin digitaalinen alusta, jonka avulla välitetään tilauksia. Kyseisessä tutkimuksessa on pohdittu esimerkiksi palvelun toteuttajan ja kuluttajan välistä vuorovaikutusta ja sen vaikutusta, kun ei olla niin sanotusti vuorovaikutuksessa kenenkään kanssa. Tuomen (Tuomi 1.11.2022) mukaan esimerkiksi ilman Woltia, ja muita ravintolaruokia välittäviä alustoita, ei olisi haamutuotantoa. Haamutuotannosta hyötyvät ravintolat, sillä heidän asiakaskuntansa laajenee heidän oltuansa osana haamutuotantoa. Lopuksi tutkimuksessa on mainittu palvelua käyttäneelle ja ostajalle eli asiakkaalle syntynyt hyöty haamutuotannosta. Asiakas hyötyy, sillä hänelle tarjotaan useiden eri ravintoloiden tarjoamia tuotteita eli hänellä on paljon valinnanvaraa.

AlgoAmmatti -hankkeen rahoittajana toimii Työsuojelurahasto, jonka yksi tavoitteista on tehdä työelämästä reilumpaa ja kestävämpää. Muita tavoitteita rahoittajan näkökulmasta on muun

muassa mukavamman työntekijäkokemuksen edistäminen sekä hankkeen hyöty eli mitä hyötyä AlgoAmmatti-hankkeesta oikeasti on pitkällä tähtäimellä. (Työsuojelurahasto 2023.)

4.3 Valittu tutkimusmenetelmä

Valitsin tutkimusmenetelmäksi sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen yhdistelmän.

Määrällisen tutkimusmenetelmän mittarina käytin kyselylomaketta. Kyselylomaketta hyödynnetään aineiston keräämisessä ja kysymykset ovat kaikille samat (Vilkkä 2007, 174).

Tutkimusmenetelmien valinta oli selkeä, sillä halusin tutkia mahdollisimman monen Wolt-ruokalähetin kokemuksia. Kyselytutkimuksessa, jonka itse toteutin, pyrin esittämään vastaukset numeroin, joita on myös helpompi havainnoida. Kysymyksiin kuten ”Kuinka paljon?” ja ”Kuinka moni?” saadaan vastaus määrällisen tutkimusmenetelmän avulla (Vilkkä 2007, 14). Määrälliseen tutkimukseen voi liittyä haasteita, sillä tutkimuksesta riippuen, vastaajia pitäisi saada vähintään 100 (Vilkkä 2007, 17). Kyselylomaketta työstäessä yleensä pohditaan, minkälaisia kysymystyyppejä kyselyyn sisällytetään. Kyselylomakkeessa käytin pääasiassa monivalintakysymyksiä sekä muutamia avoimia kysymyksiä. Edellä mainittujen kyselytyyppien lisäksi sisälsin kyselyyn myös muutamia sekamuotoisia kysymyksiä. Sekamuotoiset kysymykset ovat kysymyksiä, joissa kaikkia vastausvaihtoehtoja ei ole annettu (Vilkkä 2007, 69).

Laadulliselle tutkimusmenetelmälle, kuten toteuttamalleni puolistrukturoidulle haastattelulle, on tyypillistä tuloksien ilmaiseminen sanoin (Streefkerk 2023). Puolistrukturoitu kysely on kyseessä, kun haastateltavilta kysytään kysymyksiä tarkkoine kysymyksineen, samaisessa järjestyksessä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Haastattelu voi olla jaettu myös teemoihin tarkkoine kysymyksineen, kuten haastattelurungosta (Liite 2) käy ilmi. Strukturoidusta haastattelusta eli lomakehaastattelusta puhutaan, kun haastateltava täyttää lomakkeen, josta löytyy valmiiden kysymysten lisäksi vastausvaihtoehdot (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Valmiit vastausvaihtoehdot ovat siis tyypillistä strukturoidulle haastattelulle, kun taas puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltavien kanssa syvennyttään avoimiin kysymyksiin (Streefkerk 2023).

4.4 Tutkimusjoukon valinta

Valitsin tutkimusjoukoksi pääkaupunkiseudun Wolt-ruokalähetit, koska halusin keskittyä vain pääkaupunkiseutuun. Koin, että tutkimusjoukkoa on kätevämpi lähestyä samalta paikkakunnalta, tutkimuksen toteutumisen kannalta. Tein rajauksen ja jätin muut ravintolaruokaa toimittavat ruokalähetit tutkimuksen ulkopuolelle. Rajasin myös pääkaupunkiseudun ulkopuolella työskentelevät Wolt-ruokalähetit tutkimuksen ulkopuolelle. Valitessani tutkimusjoukkoa mietin, kuinka saisin vastausprosentin mahdollisimman korkeaksi. Pohdin ajatusta sosiaalisen median eri alustojen hyödyntämisestä ja informaation levittämisestä kyseisten polkujen kautta. Päädyin siihen

ratkaisuun, että vastauksia saisin todennäköisemmin, kun jaan kyselyn sosiaalisessa mediassa, kuten Wolt-ruokalähettiläiden tuntemilla keskustelupalstoilla. Tuotin QR-koodilla varustellun mainoksen (Liite 3), jonka vein Wolt-ruokalähettiläiden tunnistettuihin, aktiivisiin paikkoihin. Sain myös apua toimeksiantajalta, jolla oli potentiaalisten vastaajien yhteystiedot. Heille lähetin kyselyn sähköpostilla.

4.5 Aineiston kerääminen

Tutkimusaineiston keräsin kyselylomakkeella sekä kahdella haastattelulla. Kyselylomaketta sekä puolistrukturoitua haastattelua hyödynsin aineiston keräämisessä. Haastattelin kahta Wolt-ruokalähettiläitä, joita varten tein haastattelurungon. Haastattelurunko oli hyödyllinen, koska sen avulla kysyin samat sekä tarkat kysymykset molemmilta haastateltavilta. Jaoin kysymykset eri teemoihin, jotka olivat: taustatietoa, kokemuksia nykytilanteesta sekä tulevaisuus.

Haastattelukysymyksiä oli yhteensä 16, jotka olivat kaikki avoimia kysymyksiä ja näin ollen haastateltavien kanssa pääsin syventymään niihin. Molemmat haastattelut kestivät noin 15 minuuttia ja tapasin haastateltavat etänä. Haastateltavat tavoitin toimeksiantajan antamien yhteystietojen avulla. Nauhoitin haastattelut ja lopuksi litteroin ne.

Lähetin kyselylomakkeen heti ensimmäisenä päivänä sähköpostilla 13 henkilölle, jotka olivat aikaisemmin osallistuneet Wolt aiheisiin kyselyihin. Henkilöiden sähköpostiosoitteet sain toimeksiantajalta. Painotin sähköpostiviestissä sitä, että kyselyä saa jakaa työkavereille. Koin erittäin tehokkaaksi tavaksi jalkautua Helsinkiin sekä Vantaalle tunnetuille Wolt-ruokalähettiläiden tapaamispaikoille. Minua auttoi valmiiksi tulostetut mainokset, joista löytyi QR-koodi vieden vastaajat suoraan kyselyyn. Kiinnitin useita mainoksia Wolt-ruokalähettiläiden kohtaamispaikoille, mutta myös tunnetuille sekä vilkkaille paikoille, joissa tiesin liikkuvan useita Wolt-ruokalähettiläitä. Paikat sijaitsivat esimerkiksi ravintoloiden lähetyillä, mistä Wolt-ruokalähettiläät kuljettavat ruokaa asiakkailleen.

Ensimmäisen viikon aikana jalkauduin Helsinkiin, jonne kiinnitin useita kymmeniä mainoksia Wolt-ruokalähettiläiden suosimille, vilkkaille kaduille. Kiinnitin mainoksia Itäkeskuksen sekä Herttoniemen metroasemien sekä ostoskeskusten läheisyyteen. Pohdin paikan päällä, mistä Wolt-ruokalähettiläät näkisivät mainoksen mahdollisimman selkeästi. Ensimmäisen viikon aikana liikuin myös Hakaniemen sekä Kampin alueella. Kampin alueella kiinnitin mainoksia muun muassa Wolt Marketin läheisyyteen sekä Kampin ostoskeskuksen ovien läheisyyteen. Jalkauduin myös Iso-Roobertinkadulle sekä Kallion seudulle, jonne kiinnitin mainoksia. Mainoksia pyrin kiinnittämään ravintoloiden läheisyyteen, joissa tiesin Wolt-ruokalähettiläiden liikkuvan. Jalkauduin myös Tikkurilaan, jossa Wolt-ruokalähettiläille vilkkaita paikkoja olivat muun muassa Tikkuraitin ravintolat.

Käytiin sosiaalista mediaa hyödyksi, kun keräsin aineistoa. Jaoin kyselyn lyhyen tekstin kera Woltiin liittyvällä seinällä Reddit-verkkosivustolla. Seinän nimi oli Wolt Partners ja siellä kommunikointiin Woltiin liittyvissä asioissa myös kansainvälisellä tasolla. Rajasin julkaisun koskemaan vain Suomea ja painotin vain pääkaupunkiseudulla toimivia Wolt-ruokalähettejä vastaamaan kyselyyn. Tämän lisäksi jaoin kyselyn Facebookissa, Woltiin liittyvillä seinillä, joissa tiesin potentiaalisten vastaajien vierailevan. Facebookissa jaoin kyselyn lyhyen tekstin kera Wolt Courier Community in Finland sekä Foodora, Uber, Bolt and Wolt Riders -ryhmissä. Jaoin kyselyn myös Jodelin Wolt-kanavalla, koska se oli aktiivinen ja hyödyllinen kanava, jossa keskustelua käytiin päivittäin.

4.6 Kyselyn sekä haastattelun kulku

Kysely kulki taustamuuttujien kautta tärkeisiin kysymyksiin liittyen vastaajien kokemuksista työnantajakuvasta, työhyvinvoinnista sekä tulevaisuuden Wolt-ruokaläheteistä. Kyselyssä oli 19 kysymystä, jotka koskivat tärkeitä aihealueita. Kysely kesti noin 7 minuuttia ja kyselyyn oli mahdollista vastata ajalla 1.9.-1.10.2023. Kysely toimi nimettömästi ja halukkailla oli mahdollisuus osallistua arvontaan kyselyn loputtua. Arvonnassa oli palkintona 10 kappaletta 5 € Ärräkoodeja. Arvontaan osallistuminen edellytti sähköpostiosoitteen jättämistä ja sille löytyi oma kohtansa kyselyn lopussa. Suoritin arvonnin 9.10. ja voittajille ilmoitin sähköpostiviestillä samalla viikolla. Nimettömästi vastanneiden henkilötietoja ei voitu yhdistää annettuihin vastauksiin ja näin kysely säilyi anonyymina. Jos vastaajilla oli mitään tahansa kysyttävää kyselyyn liittyen, jätin oman koulusähköpostiosoitteeni yhteydenottoja varten. Kaikki edellä mainitut asiat kirjasin kyselylomakkeen niin sanottuun introon, jotta ennen kyselyyn vastaamista kaikki vastaajat ymmärsivät muun muassa sen, mihin heidän vastauksiaan tulen hyödyntämään kyselyn päätyttyä. Intro-osuus antoi hyvää tietoa tulevasta kyselystä ja koko kyselyn tarkoituksesta.

Kysely alkoi taustamuuttujia koskevilla kysymyksillä, jotka ovat oleellisia vastauksien analysoinnin takia. Ensimmäiset kolme kysymystä koskivat vastaajien ikää, sukupuolta sekä kansalaisuutta. Kysymyksillä 4 ja 5 pyrin saamaan tietoa vastaajien työtuntimäärästä viikkoa kohden Wolt-ruokaläheteinä sekä kaupungista, jossa he pääsääntöisesti työskentelevät. Kysymys 6 koski vastaajien työkokemusta eli sitä, kuinka monta vuotta he ovat työskennelleet Wolt-ruokaläheteinä.

Taustamuuttujien jälkeen kysely alkoi matriisikysymyksillä, jotka koskivat niin suuria puheenaiheita kuin myös vastaajien omia tietämyksiään esimerkiksi Woltin missiosta. Kysymyksessä 7 vastaajilla oli mahdollisuus valita yksi vaihtoehto asteikolla 1–5, jossa 1 tarkoitti vahvasti erimielistä ja 5 vahvasti samaa mieltä. Ensimmäinen kohta ja väittämä liittyi siihen, että Wolt-ruokalähettien tulisi olla työntekijöitä yrittäjyyden sijaan. Kyseinen aihe on puhuttanut erityisesti kahden viime vuoden aikana ja mahdollisesta työsuhteesta keskustellaan edelleen julkisuudessa. Kysymyksen tarkoitus oli kartoittaa Wolt-ruokalähettien omia henkilökohtaisia mielipiteitä asiasta. Tämä kohta liittyi

suuresti julkisuudessakin käytyyn keskusteluun Wolt-ruokalähettien tulevaisuudesta, erityisesti heidän työasemastaan. Toisena kohtana kysyin vastaajilta, onko Woltin mission tiedostaminen tärkeää.

Kolmas kohta liittyi Woltin missioon, tarkemmin sanottuna siihen, tietävätkö vastaajat Woltin mission. Missioon liittyvät kysymykset kartoittavat vastaajien omaa ymmärrystä Woltista pintaa syvemmälle. Neljäs kohta koski jo tapahtuneita mielenilmauksia ja sitä, oliko Wolt-ruokalähettien mielenilmaukset perusteltuja. Tämä kohta valikoitui osaksi kyselyä, sillä julkisuudessa on keskusteltu mielenilmauksista, jotka liittyvät vahvasti työoloihin. Viimeisessä kohdassa vastaajat valitsivat, työskentelevätkö he Wolt-ruokalähetteinä, koska he pitävät työskentelystä enemmän kuin työstä, jossa heillä olisi ollut mahdollisuus työskennellä Woltin sijaan. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, millaisessa työtilanteessa vastaajat ovat sekä saada hieman taustatietoa heidän työskentelystään. Kysymys 8 liittyi vastaajien nykyiseen työhyvinvointiin eli siihen, ovatko he täysin tyytyväisiä työoloihin työskennellessään Wolt-ruokalähetteinä. Tässä valintakysymyksessä oli mahdollisuus valita vaihtoehdoksi kyllä, ei tai en tiedä. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, onko keskustelu julkisuudessa huonoista työoloista yhteydessä vastaajien omiin kokemuksiin.

Kysymyksessä 9, joka oli monivalintakysymys, vastaajilla oli mahdollisuus valita useita vastausvaihtoehtoja. Tässä kohtaa vastaajien tuli valita asiat, jotka eivät miellytä heitä työskennellessään Wolt-ruokalähetteinä eli joihin vastaajat haluavat muutoksia.

Vastausvaihtoehtoja olivat palkkiot, pitkät työpäivät, tauot, Wolt ei kommunikoi ruokalähettien kanssa tarpeeksi sekä työpäivän jälkeinen palautuminen. Vastaajilla oli myös mahdollisuus kirjoittaa jokin muu asia, jos asia ei löytynyt listalta. Tarkoituksena oli selvittää ongelmakohtia, joihin vastaajat toivovat parannuksia, jotta heidän työolonsa parantuisivat. Kysymys oli tarkoituksella keskittynyt ongelmakohtiin ja niiden toteamiseen. Stressiin liittyi kysymys 10, jossa vastaajien tuli valita yksi vastausvaihtoehdoista. Kysymys koski yrittäjyyden tuomia vastuita ja esimerkiksi palkan epäsäännöllisyyttä ja tähän liittyen kysyin vastaajilta, ovatko he kokeneet stressiä ja jos ovat niin, kuinka paljon. Vastausvaihtoehdot koskivat niin useasti stressiä tuntevia tai täysin päinvastaista tunnetta. Tämänkin kysymyksen tarkoituksena oli selvittää vastaajien työhyvinvointia koskettavaa aluetta.

Yksi aihealueista koski työantajakuva ja kysymyksessä 11 odotin vastaajilta vastauksia siihen liittyen. Kysymys koski Woltia ja sen työnantajakuva sekä mahdollisia mielipiteiden muutoksia. Kysymyksessä vastaajat pohtivat omaa aikaansa ennen ja nyt Wolt-ruokalähettinä toimimisen aikana. Tämän kysymyksen tarkoituksena oli saada selville, muuttuiko oma näkemys Woltista, kun aloitti työskentelyn Wolt-ruokalähettinä. Vastausvaihtoehdoista pystyi valita, että mielipide on

muuttunut positiivisesti tai negatiivisesti. Toiset kaksi vastausvaihtoehtoa oli, että mielipide ei ole muuttunut joko positiivisesti tai negatiivisesti.

Kysymyksessä 12 vastaajat totesivat, että he joko suosittelivat Woltia työpaikkana lähipiirilleen tai he eivät suosittelleet. Kysymys selvensi sitä asiaa, suosittelivatko nykyiset Wolt-ruokalähetit kyseistä työtä muille. Jos lähipiiristä joku päätyi Wolt-ruokalähetiksi, kysymyksessä 13 vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa muutamalla sanalla esimerkiksi se, toimivatko he edelleen Wolt-ruokalähetteinä vai mahdollisesti jollain kilpailijan alustalla. Kysymykset 12 ja 13 liittyivät toisiinsa ja niiden avulla pyrin selvittämään sitä, minkä takia kyseistä työtä suositellaan. Kysymys 14 keskittyi Wolt-ruokalähettiläiden tilanteeseen eli siihen, toivoisivatko vastaajat olevan tulevaisuudessakin yrittäjiä vai haluaisivatko he muutosta työntekijäasemaan. Tällä kysymyksellä pyrin kartoittamaan vastaajien mielipidettä erittäin mielenkiintoisesta ja ajankohtaisesti tärkeästä aiheesta. Tämä tulevaisuutta koskeva kysymys 14 oli yksi tärkeimmistä kysymyksistä koko tutkimustyössä, mikä koski vastaajien mielipidettä tulevaisuuden työntekijäasemasta. Kyselyssä jätin muutaman avoimen kysymyksen, jos vastaajilla oli halua avata asiaa enemmän. Kysymyksessä 15 vastaajat halutessaan kirjoittivat syitä sille, miksi he haluaisivat jatkaa yrittäjinä tai puolestaan, miksi he haluaisivat työsuhteeseen.

Kysymys 16 sisälsi jälleen, kysymyksen 7 tapaan, matriisikysymyksiä. Vastaajat valitsivat yhden vaihtoehdon asteikolta 1–5, jossa 1 tarkoitti vahvasti erimielistä ja 5 vahvasti samaa mieltä. Ensimmäinen kohta kosketti vastaajien tulevaisuutta eli sitä, näkevätkö vastaajat työskentelevänsä Wolt-ruokalähetteinä seuraavien vuosien aikana. Valitsin kysymyksen, sillä halusin selvittää vastaajien halukkuutta työskennellä Woltille tulevaisuudessa. Toinen kohta liittyi hyvin vahvasti ensimmäiseen kohtaan eli työskentelevätkö vastaajat muutaman vuoden päästä ruokalähetteinä, joko Woltin tai kilpailijan alustalla. Tässä kohtaa en tehnyt rajausta vaan halusin nähdä, kuinka todennäköisenä ja houkuttelevana alustatyö nähdään. Kolmas kohta koski halua työskennellä Woltin lisäksi jollekin toiselle yritykselle. Tässä kohtaa kartoitin vastaajien sitoutumista. Neljäs kohta oli hyvin suora ja se kartoitti vastaajien halua työskennellä vain Woltille. Kohta oli tärkeä tulevaisuuden näkökulmasta. Viides kohta liittyi siihen että, onko vastaajilla ongelmana työskennellä Woltin kilpailijalle tulevaisuudessa. Tämäkin kohta liittyi sitoutumiseen. Kuudes kohta liittyi siihen, toivoisivatko vastaajat enemmän vuorovaikutusta Woltin suunnalta ja sitä, että Wolt-ruokalähettiläiden mielipiteitä kysytään enemmän.

Kysymys 17 oli ainoa pakollinen avoin kysymys, joka liittyi siihen, mihin yhteen asiaan he haluaisivat muutosta. Asia piti liittyä siihen, kuinka heidät saataisiin hyvin motivoituneiksi sekä paremmalle mielelle, sillä näin työ sujuisi paremmin. Mieluisa työ vaikuttaa nimittäin selkeästi työn laatuun ja pitkällä tähtäimellä koko liikevaihtoon, jonka vuoksi koin kysymyksen tärkeäksi

ongelmakohtien kartoittamisessa. Kysymys 18 oli monivalintakysymys, joka koski pidettyjä mielenilmauksia. Kysymyksessä vastaajien tuli valita, ovatko he olleet osana näitä mielenilmauksia ja jos ovat niin kuinka monta kertaa. Vastausvaihtoehtoja oli kuusi. Vaihtoehdot olivat seuraavanlaiset: olen osallistunut useampaan kertaan, olen osallistunut kerran, en ole osallistunut, halusin osallistua mutten osallistunut, olen osallistunut aiheeseen liittyvään keskusteluun sosiaalisessa mediassa sekä halusin osallistua mutten pystynyt. Kysymys liittyi työlöihin ja tarkoituksena oli kartoittaa vastaajien aktiivisuutta mielenilmauksissa, jotka koskettivat kaikkia Wolt-ruokalähetettä. Viimeinen eli kysymys 19 oli avoin kysymys, jossa oli mahdollisuus kirjoittaa vapaasti kommentteja omaan työhön liittyen. Tämä viimeinen, vapaavalintainen, kysymys antoi mahdollisuuden lisätä asioita, jotka koskivat kyselyssä käytyjä tai esille nousseita asioita.

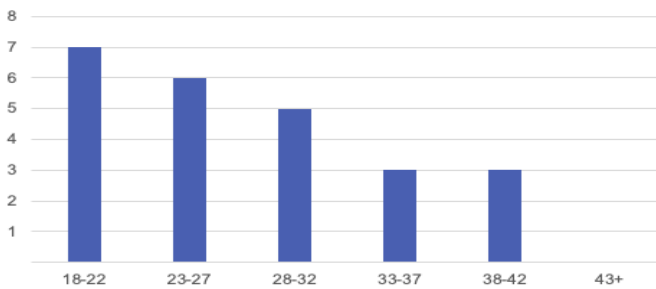
Kyselylomakkeen lisäksi toteutin kaksi haastattelua ja niiden apuna toimi haastattelurunko. Haastattelurungossa oli 16 kysymystä koskien samoja kysymyksiä, kuin kyselylomakkeessa, mutta avoimina kysymyksinä. Haastattelurungossa (Liite 2) oli muutama kysymys vähemmän, sillä osa kyselylomakkeesta (Liite 1) löytyvistä kysymyksistä oli yhdistetty haastattelujen sujumuuden vuoksi. Kyseessä oli puolistrukturoitu haastattelu ja valmiiden sekä tarkkojen kysymyksien avulla syvennyin niihin haastateltavien kanssa.

5 Tulokset

Tässä luvussa käsittelen saatuja tuloksia ja niiden yhteyttä tutkimustavoitteisiin. Kerron vastaajien taustatiedoista, jotka ovat oleellisia kohtia tuloksia käsiteltäessä. Tarkastelen tutkimustavoitteita suhteessa tuloksiin ja teen niistä saadut johtopäätökset. Pohdin myös tavoitteiden toteutumista. Keskeisiä tuloksia havainnoin kuvin ja taulukoin.

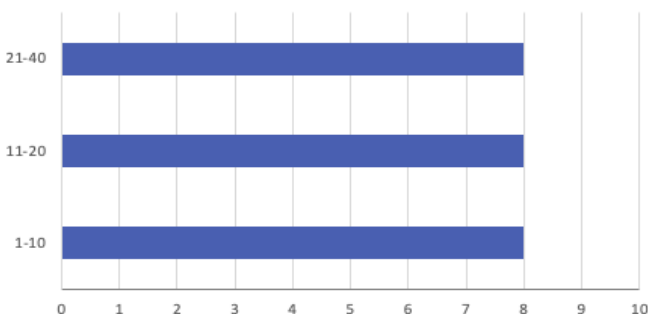
5.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyyn vastasi pääkaupunkiseudulla työskentelevät Wolt-ruokalähetit. Vastanneiden määrä, toteutunut otos oli 24, joista 15 työskentelee Helsingissä. Vastaajista 23 oli miehiä ja yksi valitsi vaihtoehdon ”muu”. Vastaajista 7 oli iältään 18–22-vuotiaita ja loput vastaajista asettuivat tasaisesti ikäryhmittäin. Vastaajien tarkat ikäryhmät näkyvät kuvassa 6.

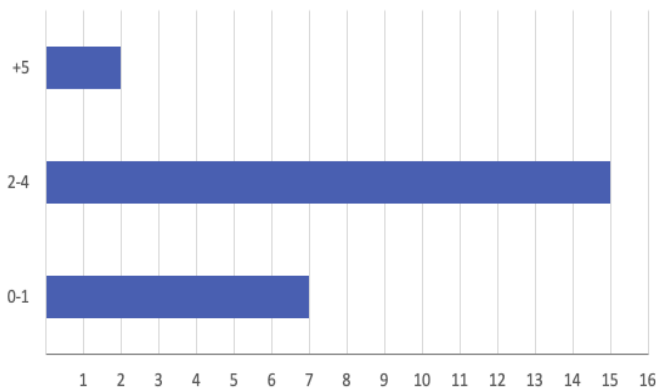


Kuva 6. Vastaajat ikäryhmittäin

Tuloksien perusteella vastaajista 8 työskentelee 1–10 tuntia viikossa. Myös 8 vastaajaa työskentelee 11–20 sekä 21–40 tuntia viikossa. Vastauksista voi nähdä selkeän työtuntimäärien jakauman. Kuvassa 7 näkyy työtuntimäärät jaoteltuna. Suurin osa, vastanneista 15, on työskennellyt Wolt-ruokalähtettinä 2–4 vuotta (Kuva 8).

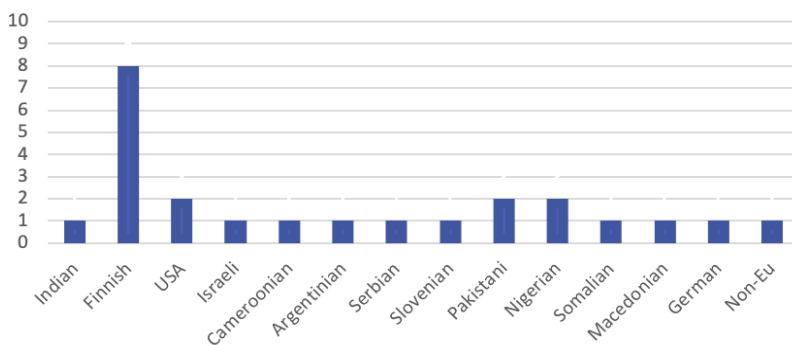


Kuva 7. Vastaajien työtuntimäärät



Kuva 8. Vastaajien työvuodet

Oleellista on tietää vastaajista myös heidän kansalaisuutensa. Kuten jo totesin luvussa 2.2, suurin osa Euroopassa työskentelevistä alustatyöntekijöistä on maahanmuuttajataustaisia. Tutkin tässä tutkimuksessa myös vastaajien kansalaisuutta, mikä on oleellinen osa vastaajien taustatietoa. Kuvassa 9 näkyy kaikki ne kansalaisuudet, jotka vastaajat ilmoittivat kyselyssä.



Kuva 9. Vastaajien kansalaisuudet

5.2 Tulokset suhteessa tutkimustavoitteisiin

Ennen kvantitatiivisen kyselytutkimuksen aukeamista, kirjasin ylös henkilökohtaiset tavoitteet liittyen tutkimuksen tuloksiin. Minulla oli tarkoituksena pohtia, mitä tavoitteita tutkimukseen liittyen on. Tein päätöksen toteuttaa taulukon, josta käy ilmi tulokset suhteessa tutkimustavoitteisiin. Tavoitteet mietin ennen tuloksien läpikäymistä ja jopa ennen tutkimuksen aukeamista.

Tutkimuksen alaongelmat olivat seuraavanlaiset: Minkälaisia positiivisia ja negatiivisia kokemuksia Wolt-ruokaläheteillä on työhönsä liittyen? Miten Wolt-ruokalähettien kokemukset eroavat toisistaan ja, mitkä ovat niiden vaikutukset heidän omaan työhyvinvointiinsa? Kuinka todennäköisesti Wolt-ruokalähetit työskentelevät tulevaisuudessa jollakin toisella alustalla Woltin sijaan? Tutkimuksen pääongelma oli seuraava: Miten Wolt-ruokalähettien työntekoon liittyviä kokemuksia voi kehittää mieluisemmiksi, alustatalouden kasvaessa yhä globaalimmaksi?

Tutkimustavoitteet näkyvät kuvassa 10 ja käsittelen tuloksia myöhemmin tässä luvussa. Tavoitteena oli saada vähintään 100 vastaajaa kyselyyn, jotta kyselyn tulokset ovat mahdollisimman realistiset ja kattavat mahdollisimman laajasti vastaajien kokemuksia. Mitä enemmän vastaajia, sitä luotettavampi kysely on. Viisi muuta tavoitetta koski tutkimusongelmia, joihin pyrin saamaan vastauksia laaditun kyselyn sekä haastatteluiden avulla. Tavoitteena oli tutkia Wolt-ruokalähettiläisten kokemuksia ja kuulla esimerkiksi heidän kehittämis ehdotuksiaan heidän työhönsä liittyen. Tavoitteena oli saada selville myös Wolt-ruokalähettiläisten ajatuksia tulevaisuudesta, erityisesti työntekijäasemasta ja mitä he siitä ajattelevat. Kaikki edellä mainitut tavoitteet vastaavat tutkimusongelmiin ja niihin pyrin saamaan vastauksia. Tuloksien saaminen on tärkeää, sillä koko opinnäytetyön tavoitteena on saada vastauksia tutkimusongelmiin.

| Tutkimustavoitteet | Tulokset (luku) |
|--|-----------------|
| Positiivisten kokemusten tutkiminen | 5.2, 5.3 |
| Negatiivisten kokemusten tutkiminen | 5.2, 5.3 |
| Ruokalähettiläisten kehittämis ehdotukset | 5.2, 5.3 |
| Ruokalähettiläisten ajatukset tulevaisuudesta Wolt-ruokalähettiläisenä | 5.2, 5.3 |
| Ruokalähettiläisten ajatukset tulevaisuuden työntekijäasemasta | 5.2, 5.3 |

Kuva 10. Tutkimustavoitteet

Ensimmäinen ja toinen tavoite koskivat Wolt-ruokalähettiläisten positiivisten sekä negatiivisten kokemusten tutkimista. Näihin tavoitteisiin liittyi erityisesti kysymys 8 eli väittämä ”Olen täysin tyytyväinen työoloihini Wolt-ruokalähettiläisenä”. Tähän vastaajilla oli mahdollisuus vastata joko kyllä, ei tai en tiedä. Vastaajista 8 kertoi olevansa täysin tyytyväisiä, 14 ei tyytyväisiä ja 2 ei osannut sanoa. Seuraavassa kysymyksessä eli kysymyksessä 9, pyysin vastaajia valitsemaan ne asiat, joihin he eivät ole työnsä puolesta tyytyväisiä. Vastaajista 15 eli suurin osa ei ollut tyytyväisiä palkkioihinsa verrattaessa samalla työn lisääntymiseen sekä siihen ettei Wolt heidän mielestään kuuntele heitä tarpeeksi tehokkaasti. Kuvassa 11 havainnoin vastaajien mielestä kehitettäviä asioita. Kyseessä oli monivalintakysymys, joten vastaajat valitsivat joko yhden tai useamman valinnan annetuista vastausvaihtoehdoista. Vastaajat olivat eniten tyytymättömiä palkkioiden lisäksi kommunikaatioon Woltin ja heidän välillään. Yksi vastaajista nosti erikseen esille myös epätasa-arvoisuuden Wolt-ruokalähettiläisten välillä.

Vastaajat olivat kuitenkin tyytyväisiä työhönsä, sillä tuloksien perusteella heillä oli positiivisia kokemuksia. Vastaajien mielestä työn luoma vapaus, joustavuus sekä oma vaikutus työtunteihin olivat niitä kaikista tärkeimpiä asioita. Yksi vastaajista totesi saavansa hyvin palkkioita, koska työskentelee useimpien tapaan osa-aikaisesti. Työ osoittautui vastauksien perusteella hyvin heille, jotka kaipaavat vapautta siihen, milloin ja kuinka paljon työtä tekevät.

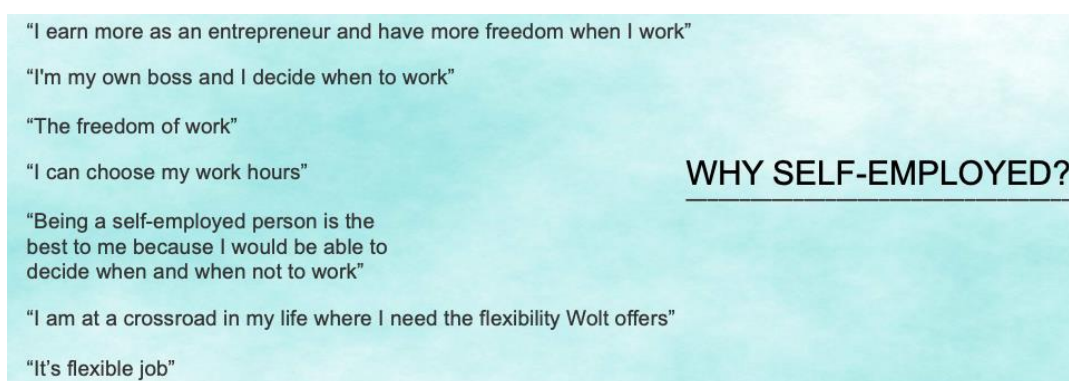


Kuva 11. Lähettien tyytymättömyys

Kysymyksessä 11 pyrin kartoittamaan vastaajien työnantajakuva eli sitä, onko se muuttunut Wolt-ruokalähtettinä toimimisen aikana. Vastaajista 13 valitsi vastausvaihtoehdon, jonka tulokset osoittavat muutoksen negatiivisessa mielessä. Toiseksi eniten, vastaajista 5, he valitsivat vaihtoehdon, mikä kuvaa muutosta positiiviseen suuntaan. Näistäkin tuloksista voi huomata jokaisen oman mielipiteen ja tunteen, kuinka on kokenut oman tilanteensa. Vaihtelevuutta näkyi tuloksissa. Kysymyksessä 7 kartoitin vastaajien mielipidettä väittämään ”Lähetit pitäisi luokitella työntekijöiksi, ei yrittäjiksi”. Vastaajat olivat hyvin eri mieltä asiasta, sillä vastauksien perusteella 12 olivat yrittäjyyden kannalla ja 10 taas työsuhteen kannalla. Loput vastanneista sijoittivat itsensä aikajanan keskiosaan, joille asia on neutraali.

Seuraavana kohtana kartoitin vastaajien mielipiteitä matriisikysymyksillä, jotka koskivat suuria puheenaiheita. Vastaajista 10 koki, että on erityisen tärkeää tietää Woltin missio. Vastaajista 7 valitsi neutraalin vaihtoehdon ja lopuille asia ei ollut erityisen tärkeä. Vastanneista 9 tiesi Woltin mission, kun taas 10 oli eri mieltä asiasta. Vastanneista 15 koki mielenilmauksien olleen perusteltuja ja vastanneista 5 oli eri mieltä väitteen kanssa. Mielenilmaukset olivat vastaus työolojen muuttumiselle. Viimeinen kohta liittyi nykyhetkeen ja väittämään ”Työskentelen Woltille, koska se on mieluisempi vaihtoehto kuin muut tarjolla, ja minulle mahdolliset, olevat työt”. Tässä kohtaa näkyi suuri ero edellisiin kysymyksiin, sillä vastaajista 11 oli eri mieltä väittämän kanssa. Vastauksien perusteella voi siis päätellä, että vastaajista 9 työskentelee Woltille, vaikka mahdollisuus olisi työskennellä muille yrityksille. Samalla voi myös todeta sen, että muihin töihin ei välttämättä ole tällä hetkellä mahdollisuutta. Tästä voi kertoa myös se, että Wolt-ruokalähtetiksi voi hakea kuka tahansa aikaisemmasta työkokemuksesta huolimatta, mikä kertoo myös Woltin avoimuudesta kaikkia kohtaan.

Neljäs ja viides tavoite koskivat ajatuksia tulevaisuudesta Wolt-ruokalähettinä sekä tulevaisuuden työntekijäasemasta ja siitä, millaisia ajatuksia Wolt-ruokaläheteillä on siihen liittyen. Tavoitteisiin liittyi kysymys 14, jossa pyysin vastaajia valitsemaan kahden vaihtoehdon väliltä. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, kuinka moni vastaajista halusi työskennellä tulevaisuudessa yrittäjänä. Vastaajista 15 halusi jatkaa yrittäjänä normaaliin tapaan ja 9 halusi työsuhteeseen. Kysymyksessä 15 oli mahdollisuus kertoa omin sanoin, miksi päätyi tiettyyn valintaan. Kuvassa 13 nähtävät sitaatit ovat peräisin vastaajilta, jotka ovat yrittäjyyden puolella. Vastaajat kertoivat syitä, miksi työskennellä yrittäjänä nyt sekä tulevaisuudessa. Yksi vastaajista totesi, että hän ansaitsee enemmän tuloja toimiessaan yrittäjänä. Vastaajat arvostivat työn vapautta sekä joustavuutta. Yrittäjyyden puolesta nousi esille erityisesti se, että saa valita itse, milloin tekee töitä.



Kuva 13. Vastaajien sitaatit yrittäjyyden puolesta

Tulevaisuuteen liittyen kysyin vastaajilta mielipiteitä tulevaisuudesta Wolt-ruokalähettinä. Kysymyksen 16 kohdat koskivat tulevaisuutta niin yksilötasolla kuin myös laajemmissa määrin. Vastanneista 12 ei näe itseään Wolt-ruokalähettinä muutaman vuoden päästä. Tähän on varmasti monia syitä, mutta yleisellä tasolla lähettien työ on todettu olevan lisätyötä, mikä selittäisi vastaajien mielipiteet asiasta. Lisää alustatyöstä ja sen työntekijöistä kerroin luvussa 2.2. Toinen osa vastaajista puolestaan on sitä mieltä, että he näkevät itsenä edelleen Wolt-ruokalähetteinä muutaman vuoden päästä. Vastaajat olivat sekä eri mieltä, että neutraaleja, kun kysyin tulevaisuutta lähettinä. Vastaajista vain 5 näkee itsensä yleisesti lähettinä muutaman vuoden päästä. Halusin myös tietää vastaajien ajatuksia työskentelystä Woltille sekä muille yrityksille: onko vastaajilla halua työskennellä molemmille. Tulokset osoittavat suurimman osan vastaajista olevan myönteisiä asialle. Tähän liittyen kysyin, haluavatko vastaajat työskennellä vain Woltille. Tulokset osoittavat sen, että vastaajista 17 haluaa selkeästi työskennellä Woltin lisäksi myös muille. Jo näiden tuloksien perusteella näyttää siltä, ettei vastaajilla ole ongelmana työskennellä myös Woltin kilpailijoille: vain 2 on sitä vastaan. Tulokset osoittavat vastaajien halun työskennellä tulevaisuudessa myös kilpailijoille. Vastauksien perusteella 17 heistä toivoi Woltin olevan tulevaisuudessa aktiivisemmin yhteydessä. Tämä asia kävi ilmi myös aiemmissa vastauksissa ja

oli yksi tärkeä tulevaisuuteen liittyvä kohta. Vastaajat selkeästi haluavat aktiivisuutta ja vuorovaikutusta Woltin suunnalta.

5.3 Keskeiset tulokset haastatteluista

Haastatteluissa nousi esille muutamia tärkeitä seikkoja, jotka toistuivat useasti. Käytin tuloksien analysoinnissa apuna sanapilveä, joka on hyödyllinen työkalu tuloksia esittäessä. Haastattelurunko oli molemmissa haastatteluissa sama ja toivoin saavani vastauksia tutkimusongelmiin. Tuloksia analysoidessa huomasin kahden haastattelun eron, toisella oli enemmän hyviä kokemuksia kuin toisella.

Ensimmäinen haastateltava kertoi työskentelevänsä noin 5 tuntia viikossa ja työkokemusta on kertynyt noin kaksi vuotta. Hänestä tuli Wolt-ruokalähetti ja kertoi yhdeksi vetovoimatekijäksi sen, että töitä pystyi tehdä silloin kun itse haluaa. Haastateltava 1 kertoi hyväksi puoleksi myös sen, että omalla panoksellaan voi itse vaikuttaa palkkioihin. Palkkioihin liittyen haastateltava 1 totesi niiden olevan asia, jota voisi kehittää selkeämmiksi, esimerkiksi hänen mukaansa pitkissä kuljetuksissa palkkiot ei vastaa sitä mitä pitäisi ja sen sijaan voisi valita useamman lyhyen matkan kuljetuksen. Haastateltava 1 kertoi pitävänsä nykyisestä yritysmallista ja totesi tienäänsä hyvin, etenkin kun hän työskentelee vain muutamia tunteja viikossa eikä joudu maksamaan kovinkaan paljon yrittäjämaksuja. Hän kertoi työn olevan mukavaa ja sai omasta mielestään myös hyvin rahaa. Kehitettävä asia liittyy palkka-avoimuuteen eli siihen, että lähettisovelluksesta näkisi summan, jonka tulee saamaan kuljetuksesta. Hänen mukaansa lähettisovelluksesta näkee suunnilleen, kuinka paljon tienaa matkasta. Haastateltava 1 ehdotti esimerkiksi sitä, että jos hän kulkee 1,5 km matkan, niin lähetit pystyisivät itse arvioimaan palkkion matkasta. Hän ehdotti sen, että muutokset, jotka tehdään, laitetaan selkeästi paperille ylös. Kysyttäessä työntekijäasemasta, haastateltava 1 oli yrittäjyyden puolella. Hän mainitsi tulojen vähentyvän, jos kaikki muuttuisivat työntekijöiksi, mutta sanoi etujen siinä tilanteessa kasvavan. Woltille työskentely oli hänen mukaansa mukavaa, sillä hän saa tehdä töitä silloin kun haluaa. Hänen mielestään siinä oli kaksi puolta, hyötyjä sekä haittoja, tulevaisuuden työntekijäasemaa pohdittaessa.

Toinen haastateltavista kertoi, että hän on työskennellyt noin vuoden verran Wolt-ruokalähettinä. Hän työskentelee noin 13 tuntia viikossa. Joustavuus sekä vapaus tehdä töitä silloin kun haluaa, nousi esille hyvinä puolina työskentelystä Wolt-ruokalähettinä. Hän piti myös siitä, ettei tilauksia tarvitse odottaa ja saa heti uuden tilauksen. Haastateltava 2 kertoi lähettisovelluksen tuen olevan hyvää ja he vastaavat hyvinkin nopeasti esimerkiksi siihen, jos tilaus peruuntuu tai tiettyä tilausta ei sittenkään halua tehdä sen otettuaan vastaan. Hän koki saavansa tarpeeksi nopeasti viestiä lähettisovelluksen kautta. Tulevaisuudesta hänellä oli selkeä mielipide. Hän oli työsuhteen puolella ja toivoi muutenkin lisää etuja läheteille. Työntekijät saisivat näin ollen säännölliset tulot ja

6 Pohdinta

Opinnäytetyön viimeisessä luvussa tarkastelen tuloksia ja tutkimuksen luotettavuutta sekä eettisyyttä. Tuloksien perusteella pohdin luotettavuuden lisäksi myös kehittämissuhteita. Peilaan tuloksia tietoperustaan ja tarkastelen niiden yhteensopivuutta. Kehittämissuhteita pohdin jatkotutkimussuhteiden vuoksi. Lopuksi arvioin omaa oppimista oman opinnäytetyöprosessin näkökulmasta.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta pohdittaessa keskitytään kahteen käsitteeseen, validiteettiin eli pätevyyteen sekä reliabiliteettiin eli luotettavuuteen. Nämä edellä mainitut käsitteet sopivat kvantitatiivisen eli tämän osittain määrällisen tutkimuksen pätevyyden sekä luotettavuuden tutkimiseen. Validiteetti liitetään esimerkiksi tutkimusmenetelmään sekä tuloksiin eli siihen, onko siinä kohtaa onnistuttu. Tämän lisäksi päätelmiä, joihin päästään tuloksien analysoinnin jälkeen, pohditaan pätevyyden sekä käyttökelpoisuuden avulla. (Hiltunen 2009, 1–2.) Validiteetti voidaan määrittellä myös niin että, kuinka valittu tutkimusmenetelmä on onnistunut vastaamaan tutkimuksen tutkittavaan aiheeseen (Golafshani 2003, 599). Oikea tutkimusmenetelmä on tärkeä osa tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa, sillä oikeanlaisella menetelmällä tutkitaan juuri sitä mitä on tarkoitusta tutkia. Tästä syystä tutkimusmenetelmän valitseminen on ratkaisevassa asemassa.

Tutkimusmenetelmän validiteetin näkökulmia on useita, joita ovat esimerkiksi looginen, sisäinen sekä ulkoinen validiteetti. Näiden validiteettien avulla tarkastellaan tutkimusmenetelmän validiteettia vielä tarkemmin. Loogiselle validiteetille on tyypillistä se, että tutkija käy läpi tutkimusta ja pohtii sen sopivuutta tutkimuksen aiheeseen. Ratkaisevassa asemassa on eritoten tutkijan kriittinen tarkastelu. Sisäinen validiteetti puolestaan viittaa teoriaosuuteen ja sitä yleensä käytetään tarkastellessa laadullista tutkimusta. Ulkoinen validiteetti keskittyy määrälliseen tutkimukseen ja sillä tarkoitetaan sen yleistettävyyttä. Kyselytutkimuksen tuloksia pohdittaessa tulisi miettiä, onko tuloksien yleistäminen oikein. (Hiltunen 2009, 4.) Tulosten näkökulmasta esille nousee kolme validiteettia: sisältö, kriteeri sekä käsite (Hiltunen 2009, 6). Tuloksista tehtäviä päätelmiä tulee tarkastella edellä mainittujen validiteettien avulla, kun tarkoituksena on tarkastella niiden pätevyyttä.

Reliabiliteetti merkitsee luotettavuutta ja sitä voi tarkastella niin tutkimusmenetelmän kuin myös tuloksien näkökulmasta. Luotettava tutkimus on sellainen, joka on mahdollista toteuttaa myös toisen kerran, samoissa olosuhteissa, ja tulokset näyttävät samoilta. Esimerkiksi huoneen lämpötilan mittaaminen samoissa olosuhteissa useammin kuin kerran kertoo samoista tuloksista. Tässä kohtaa puhutaan hyvästä reliabiliteetista, sillä tuloksissa ei ole kyse sattumasta. (Middleton

2023.) Hiltusen (2009, 9) mukaan reliabiliteettia voi tarkastella neljästä eri näkökulmasta: yhdenmukaisuus, tarkkuus, objektiivisuus vs. subjektiivisuus sekä jatkuvuus. Näille näkökulmille on olennaista muun muassa saman asian mittaaminen useampaan kertaan, havainnointi ja sen tarkkuus, erilaiset havainnointimahdollisuudet sekä jatkuva samankaltaisuus.

Tutkimuksen eettisyys on oleellinen osa koko tutkimuksen kokonaiskuvaa. Eettisyys näkyy luotettavuutena, rehellisyytenä, arvostuksena sekä vastuunkantona. Eettisyys pitää ottaa huomioon jo tutkimuksen suunnittelusta lähtien, esimerkiksi valitessa tutkimusmenetelmää. Tietenkin tutkimuksen luotettavuutta pohditaan tuloksia analysoidessa. Tutkimusprosessin aikana täytyy pysyä rehellisenä niin tutkimuksen toteuttamisen aikana sekä tietenkin tuloksia raportoitaessa, sillä muuten ei voida puhua täysin eettisestä tutkimuksesta. Arvostus muita, esimerkiksi tutkimuksen osallistujia, kohtaan on tärkeää eettisyyden kannalta. Viimeisenä kohtana on mainitsemisen arvoinen vastuunkanto eli se, kuinka tutkimuksen alusta lähtien otetaan vastuu omasta työstä ja sen julkaisemisen jälkeisen ajan vaikutuksista. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 12.) Tämän lisäksi tutkimus on eettinen, kun siihen osallistuvia henkilöitä kunnioitetaan ja pidetään kiinni mahdollisesta anonymiteetistä. Osallistuvien henkilöiden mahdolliset henkilötiedot pidetään salassa, pidetään mielessä vaitiolovelvollisuus sekä noudatetaan tietosuojaa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 13). Osallistuville henkilöille tulee ilmoittaa vastauksien käsittelystä sekä tarkoituksesta ennen tutkimuksen alkua.

Tämä tutkimus osoittaa kokonaisuutena pätevyyttä. Validiteetti näkyy tutkimuksessa, sillä tutkittava aihe on pysynyt koko ajan samana sekä ne sopivat yhteen tutkimusmenetelmien kanssa. Tulokset sekä kyselystä että haastatteluista ovat selkeitä ja yksityiskohtaisia. Kyselyn avoimiin kysymyksiin vastattiin ahkerasti. Koen, että tutkimusmenetelmän validiteetti on onnistunut vastaamaan tutkimuksen tutkittavaan aiheeseen. Tutkimuksessa hyödynsin laadullista ja määrällistä tutkimusmenetelmää, jotka molemmat olivat apuna tutkimusongelmien ratkaisemisessa. Kyselytutkimuksesta voi päätellä sen, että tuloksien näkökulmasta, vastausvähäisyyden vuoksi, se ei ole kovin pätevää. Validiteetti korostuu enemmän laadullisessa osassa tätä tutkimustyötä. Reliabiliteetti puolestaan on vahva laadullisessa menetelmässä, sillä se merkitsee luotettavuutta. Haastattelut on mahdollista toteuttaa myös toisen kerran, samoissa olosuhteissa, ja tulokset näyttävät samoilta, joten reliabiliteetti korostuu. En pidä kyselyä luotettavana, koska vastaajia oli alle minimirajan. Erityisesti eettisyys korostuu tässä työssä, sillä anonymiteetistä pidin kiinni sekä kyselyssä että haastatteluissa. Henkilötiedot pidin salassa ja vastaajat ovat olleet tietoisia ennen tutkimuksen alkua siitä, mihin heidän vastauksiansa tulen käyttämään.

Tutkimuksen tietoperustassa käytin hyödynni luotettavia lähteitä, joilla oli suuri merkitys koko tutkimuksen kannalta. Esimerkiksi Tilastokeskukselle, joka keskittyy tuottamaan tilastoja

Suomessa, on tärkeää nimenomaan puolueettomuus sekä luotettavuus (Tilastokeskus s.a.). Tilastokeskuksen tuottamat tilastot on todettu olevan luotettavia ja toimivan eettisesti. Lähteitä etsiessäni pohdin niiden luotettavuutta ja valitsin vain luotettavia lähteitä. Hyödynsin luotettavia lähteitä, joita oli painettujen kirjojen lisäksi Euroopan komissio, Eduskunta, Valtioneuvosto sekä Yle. Näiden lisäksi kävin läpi artikkeleita ja raportteja, jotka oli kirjoitettu arvostetuilla nettisivuilla. Toimin lähdekriittisesti koko tutkimuksen aikana ja pohdin lähteiden luotettavuutta jokaisen lähteen kohdalla.

6.2 Tuloksiin perustuvat johtopäätökset sekä kehittämissuhteet

Näin tutkimuksen tuloksien analysoinnin jälkeen on hyvä katsoa hieman taaksepäin ja reflektoida opinnäytetyöprosessia kaikilta osa-alueilta. Koen, että saavutin tutkimustavoitteeni, jotka sain ratkaistua tutkimusmenetelmien avulla. Tarkoituksena oli tutkia Wolt-ruokalähetien työntekoon liittyviä kokemuksia ja sitä, kuinka niitä voi kehittää paremmiksi. Alaongelmat koskivat positiivisia sekä negatiivisia kokemuksia eli millaisia kokemuksia heillä oli. Tämän lisäksi tarkoituksena oli tutkia kokemuksia ja, kuinka ne eroavat toisistaan, sekä niiden vaikutuksia työhyvinvointiin. Kolmantena alaongelmana oli tarkoitus tutkia, kuinka todennäköisesti Wolt-ruokalähetit työskentelevät tulevaisuudessa jollakin toisella alustalla.

Kyselyn sekä haastatteluiden avulla sain kaikkiin yllä mainittuihin ongelmiin ratkaisut. Positiivisia sekä negatiivisia kokemuksia tutkin ja sain vastauksia. Työn hyviä puolia ja asioita, joita vastaajat arvostavat työssään, löytyy esimerkiksi kuvasta 13. Puolestaan negatiivisia kokemuksia ja kehitettäviä asioita löytyy kuvasta 12, jonka toteutin sanapilven muodossa. Kokosin sanapilven vastaajien kehittämissuhteuksista. Näitä ja muita kokemuksia analysoin keskenään ja erot vastauksien välillä olivat suuria. Osalle työ on ollut mukavaa, mutta osa kertoi useita kehittämissuhteuksia. Kokemuksia oli laidasta laitaan. Kysymyksessä 16 kysyin tulevaisuuteen liittyen sitä, haluavatko vastaajat työskennellä mahdollisesti myös toisella alustalla Woltin lisäksi. Tulokset osoittivat esimerkiksi sen, että vastaajista 17 haluaa työskennellä Woltin lisäksi myös muille yrityksille. Kaikista tärkein kysymys liittyi kuitenkin tulevaisuuden työntekijäasemaan. Tämän tutkimustyön päätulokset liittyvät vahvasti tulevaisuuteen ja siihen, että vastaajista 15 haluaa jatkaa yrittäjänä normaaliin tapaan, koska kokivat sen kaikista parhaimmaksi vaihtoehdoksi. Haastateltavista toinen oli työsuhteen kannalla. Päätuloksista nostan esille kannatuksen yrittäjyyttä kohtaan, arvostuksen työn joustavuutta sekä vapautta kohtaan, mutta sen lisäksi vastaajat haluavat vahvempaa kommunikaatiota Woltilta.

En saavuttanut tavoitteita kvantitatiivisen menetelmän kannalta, koska kyselyyn vastasi vain 24 lähettä. Tavoitteena oli saada vastaajia noin 100, mikä on Vilkan (2007, 17) mukaan tyyppinen vähimmäismäärä määrällisessä tutkimuksessa. Tavoiteltu otos jäi alhaiseksi, joten tätä tavoitetta

en saavuttanut. Työssä oli tarkoitus käyttää kvantitatiivista menetelmää, mutta matkan varrella päädyin toteuttamaan työn myös kvalitatiivista menetelmää hyödyntäen. Tämä muutos ei vaikuttanut negatiivisesti tavoitteeni saavuttamiseen, mutta tarkan tavoitteen muutos teki tietenkin muutoksia suunnitelmaani. Tein muutoksen hallitusti eikä sillä ollut suurta vaikutusta tutkimuksen jatkumiseen. Tämä muutos oli hyvä, koska haastatteluiden avulla sain enemmän irti tutkimusaiheesta ja pääsin syventymään aiheeseen haastateltavien kanssa. Koen, että kyseinen muutos oli tuloksien kannalta lopulta hyvä asia.

Tuloksia tarkasteltaessa Woltin uusi palkkiomalli nousi eniten esille ja se selkeästi näkyi vastauksissa. Palkkiomalli herätti keskustelua ja sen voi huomata myös uutisista, sillä kevään 2023 aikana järjestettiin useita mielenilmauksista koskien huonoja työoloja. Mielenilmauksia järjestettiin, koska lähetit eivät kokeneet tulleeensa kuulluksi. He nimenomaan toivoivat, että heitä kuunneltaisiin enemmän ennen päätöstentekoja. (Kulmanen & Karhu 2023.) Tässä tutkimuksessa esille nousi nimenomaan se toive, että lähettejä kuunneltaisiin enemmän. Esimerkiksi kuvassa 11 ilmenee lähettien tyytymättömyys kommunikointiin Woltin ja lähettien välillä. Myös tässä tutkimuksessa, tarkalleen ottaen kysymyksessä 16 ilmeni se, että vastaajat haluavat enemmän aktiivisuutta ja vuorovaikutusta Woltin suunnalta. Vastaajista 10 koki, että on erityisen tärkeää tietää Woltin missio. Vastaajista 7 valitsi neutraalin vaihtoehdon ja lopuille asia ei ollut erityisen tärkeä. Mission tiedostaminen on todettu olevan tärkeä osa työntekijöiden oman työn merkityksen ymmärtämistä. Työntekijöiden tietoisuus missiosta auttaa käsittämään heidän työn merkityksen yritykselle ja kun tiedetään työn merkitys, auttaa se näkemään työn tavoitteet (Yrityksen perustaminen 2023). Sitoutuneet ja tavoitteet ymmärtäneet työntekijät on todettu työskentelevän tehokkaammin, työn ollessa mielenkiintoista ja innostavaa (Morgan 2017). Tämän vuoksi mission ymmärtäminen auttaa paitsi Wolt-ruokalähettejä ymmärtämään työn merkitys, auttaa se myös Woltia, sillä työtä tehdään näin ollen tehokkaammin.

Woltin maajohtaja Joel Järvisen mukaan lähettisovelluksen sekä -sopimuksen muutos helmikuussa 2023 on aiheuttanut tyytymättömyyttä. Hänen mukaansa uudistuksista ei ole välttämättä viestitty tarpeeksi selkeästi (Paajanen 2023, 18). Tässä tutkimuksessa nousi esille esimerkiksi uuden palkkiomallin epäselvyys ja se, että se voisi olla selkeämpi. Asia nousi esille kyselyn vastauksista sekä esimerkiksi haastateltava 1 koki palkkiomallin epäselkeäksi. On siis todettu viestinnän olleen epäselvää ja niin myös tulokset kertoivat. Tulos linkittyy jo todettuun seikkaan.

Tämän tutkimuksen tapaan Wolt-ruokaläheteille toteutettiin kysely vuonna 2019, jonka avulla selvitettiin heidän tyytyväisyyttänsä kumppanuuteen liittyen. Kyselystä kävi ilmi se, että tärkein etu Wolt-ruokaläheteille oli joustavuus. Vapauden tunne ja yleiset oikeudet nousivat esille, kun kysyttiin syitä tehdä työtä. (Mykkänen 1.11.2019b.) Tuorein tutkimus on vuodelta 2021, jonka

Taloustutkimus toteutti Woltille. Yksi tärkein kysymys koski Wolt-ruokalähettien asemaa. Vastaajista 56 % oli yrittäjyyden kannalla ja 25 % vastaajista koki työsuhteen paremmaksi vaihtoehdoksi. Vapaus ja joustavuus nousivat tässäkin tutkimuksessa esille, sillä vastaajilla oli mahdollisuus muuttaa vastaustaan sen jälkeen, kun sanottiin kyseisten edellä mainittujen etujen katoavan, jos siirrytään työsuhteeseen. Lopulta 68 % kannattivat yrittäjyyttä, mikä kertoo vapauden ja joustavuuden tärkeydestä. Kyselyn tuloksista kävi ilmi yrittäjyyden tuoman vapauden tärkeys, koska 73 % vastaajista piti sitä tärkeämpänä kuin työsuhteen luomaa turvaa. Yrittäjä ja työn vapaus sekä vaikutus omiin tuloihin olivat vastanneiden mielestä parhaita asioita työskentelyssä, sillä 93 % vastaajista oli samaa mieltä väittämän kanssa. (Wolt 2021.) Aikaisempien tutkimuksien ja tämän tutkimuksen tuloksilla on selkeästi yhteistä. Vapaus ja joustavuus nousivat esille tässäkin tutkimuksessa ja ne ovat vastaajien mielestä niitä kaikista parhaimpia puolia. Wolt-ruokalähetit arvostavat työn luomaa vapautta sekä joustavuutta. Aikaisemmissa tutkimuksissa suurin osa kannatti yrittäjyyttä, mikä näkyi myös tämän tutkimuksen tuloksissa. Vastanneista 15 kannatti yrittäjyyttä ja 9 oli työsuhteen kannalla. Kaikkien kolmen tutkimuksen välillä oli samankaltaisuutta, sillä tuloksista nousi esille erityisesti työskentely yrittäjänä ja sen luoma vapauden sekä joustavuuden tunne. Kaikkien edellä mainittujen tulosten perusteella voi todeta, että tulokset linkittyvät vahvasti tietoperustaan esimerkiksi julkisuudessa käytyyn keskusteluun työoloista ja siitä, että lähetit toivovat muutoksia.

Uskon, että tuloksista nousi esille tärkeitä asioita, joita lähetit arvostavat työssään. Kyselystä sekä haastatteluista nousi esille asioita, joihin he toivoivat parannuksia. Tulokset toimivat tulevaisuuden suunnannäyttäjänä ja ne kertovat muun muassa lähettien toiveet aktiivisempaan kommunikointiin. Tulokset toivon mukaan herättävät keskustelua ja tyytymättömyyteen vaikuttavat seikat otetaan huomioon. Kun kehittämissuhteita otetaan huomioon, lähettien vaihtuvuus todennäköisesti pienenee ja lähetit työskentelevät tehokkaammin, kun työhyvinvointia parannetaan. Tuloksia voi siis hyödyntää ottamalla asiat esille arjessa.

Kyselytutkimukseen vastasi vain 24 Wolt-ruokalähettiä, joten sen vuoksi epäonnistuin yhdessä tavoitteistani. Vastaajamäärä jäi pieneksi, mikä vaikutti myös tuloksiin ja niiden luotettavuuteen. Vastaajamäärän saa todennäköisimmin suuremmaksi, jos esimerkiksi ruokalähettejä lähestyy kaupungilla aktiivisemmin ja pyytää osallistumaan kyselyyn. Kyselyssä keskityin pääasiassa kehittämissuhteiden löytämiseen, mikä voi näyttää tutkimuksessa ongelmakohtien etsimisenä. Kyseinen näkökulma oli alusta lähtien suunniteltu, koska halusin tutkia sekä hyviä että huonoja kokemuksia painottaen kehittämissuhteita. Jatkokehittämissuhteita syntyi ja toivon lisää tyytyväisyyskyselyitä läheteille ja kerran vuodessa julkisena tutkimuksena, sillä jo tämän kyselyn perusteella läheteillä oli selkeä viesti. Viimeisin julkinen kysely on vuodelta 2021, joten uusi kysely olisi enemmän kuin tarpeellinen. Tämän tutkimuksen tulokset ovat suuntaa antavia, mutta ne

kertovat Wolt-ruokalähettiläiden kokemuksista. Jatkokehittämissideoita syntyi ja toivottavasti aihetta tutkitaan lisää myös tulevaisuudessa, sillä tilanne on ajankohtainen sekä yleisesti kokemusten kartoittaminen on tärkeää eritoten hyvinvoinnin kannalta.

6.3 Oman oppimisen arviointi

Tämän opinnäytetyöprosessin aikana opin alustataloudesta sekä työntekijäkokemuksesta paljon uutta tietoa. Alustatalous oli minulle uusi käsite, mutta lähteiden avulla opin aiheesta vähitellen lisää ja lisää. Opin myös lähdekriittisyyttä, sillä pyrin jokaisen lähteen kohdalla miettimään, onko tämä luotettavaa tietoa. Sama koski myös työntekijäkokemusta ja siihen liittyvää aineistoa. Aihe oli minulle tuttu, mutta tämän työn aikana syvensin jo oppimaani ja kiinnostus kasvoi työntekijäkokemusta kohtaan. Opinnäytetyöprosessin aikana opin myös tutkimuksen tekemisestä ja erityisesti haastatteluista, sillä en ole aikaisemmin haastatellut ketään tai toteuttanut empiiristä tutkimusta.

Opinnäytetyöprosessi alkoi maaliskuussa aihe-ehdotuksella, huhtikuussa opinnäytetyösuunnitelma oli valmis ja samaisen vuoden marraskuussa palautin opinnäytetyön arvioitavaksi. Tähän opinnäytetyöhön kului satoja tunteja ja erityisesti tietoperustan kokoamisessa kului aikaa. Työn aloittaminen on aina haastavaa, kun ei tiedä mistä lähtisi liikkeelle. Tässä tilanteessa minua auttoi viikkokohtainen suunnitelma, jonka tein huhtikuun lopusta marraskuuhun asti. Suunnitelmasta kävi ilmi tavoitteet jokaiselle viikolle, esimerkiksi tavoitteena oli kirjoittaa tietoperusta valmiiksi kesäkuun loppuun mennessä. Tavoitteessani onnistuin, koska jokaisen viikon kohdalla minulla oli oma tavoite, esimerkiksi viikolla 24 tietoperustaan kirjoitan kolme sivua tekstiä. Tietoperusta oli valmis vajaa kaksi viikkoa tavoiteaikaa myöhemmin, sillä kesän alussa suoritin muita opintoja, jotka sain valmiiksi muutamassa viikossa. Näin sain keskittyä opinnäytetyöhön täysillä, kun muut opinnot sain suoritettua. Suunnitelmaan liittyen tavoitteeni oli tehdä Webropol-kysymykset valmiiksi 15.8.2023 mennessä ja ne sain valmiiksi jo viikkoa ennen kyseistä ajankohtaa. Kvantitatiiviselle tutkimusmenetelmälle annoin aikaa sen verran, että tuloksien läpikäymiselle oli hyvin aikaa. Onnistuin pitämään työn aikataulussa, sillä työn ehdottomana takarajana oli 15.11.2023 ja sain työn valmiiksi jo muutamaa viikkoa aikaisemmin. Työ valmistui aikataulussa, joten siinä tavoitteessa onnistuin.

Ennen kyselyn alkua tulostin useita kymmeniä flyereita, joita kiinnitin erityisesti Helsinkiin, jossa tiesin lähettiläiden liikkuvan. Koen, että flyereista oli hyötyä tiedon jakamisen kannalta. Kun mietin, mitä tekisin toisin, niin todennäköisesti haastattelisin useampaa lähettiläitä. Mietin myös sitä, että olisin voinut suorittaa tutkimuksen kokonaan laadullista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Haastatteluilla olisin syventynyt haastateltavien kanssa kysymyksiin ja saanut tarkempia kokemuksia esille. Tutkimusmenetelmien avulla keskityin pääasiassa ongelmakohtiin eli

kehittämis ehdotuksiin ja jos voisin tehdä jotain toisin, niin muuttaisin näkökulmaani. Työn tarkoituksena oli tutkia kokemuksia, niin hyviä kuin huonoja, mutta ulkopuolisille tutkimuksen kulku saattoi näyttää siltä, että ongelmakohtien löytäminen oli pääasia. Muotoilisin kysymykset eri tavalla, esimerkiksi enemmän avoimempia kysymyksiä, joihin voi vastata omin sanoin.

Kiinnostus henkilöstöhallintoa kohtaan kasvoi tutkimuksen edetessä, sillä syvennyin toiseen osaan tietoperustasta, työntekijäkokemukseen, enemmän. Huomasin, että kiinnostukseni työntekijäkokemusta kohtaan kasvoi. Tämän opinnäytetyön aikana syvennyin työntekijäkokemukseen ja siihen vaikuttaviin tekijöihin, jotka liittyvät vahvasti henkilöstöhallintoon. Opinnäytetyöstä jäi paljon positiivisia muistoja ja opin tietoperustan avulla vielä enemmän alustataloudesta sekä työntekijäkokemuksesta. Seuraan jatkossakin keskustelua alustatyöntekijöistä ja siitä, mitä tulevaisuus tuo tullessaan.

Lähteet

Aava & Bang 2023. Työnantajamielikuva. Luettavissa:

<https://bang.fi/palvelumme/brandi/tyonantajamielikuva>. Luettu: 16.4.2023.

Ailisto, H. 2016. Onko Suomi jäämässä alustatalouden junasta? Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisuja. 2016:19. Valtioneuvoston kanslia. Helsinki. Luettavissa:

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79575/Onko%20Suomi%20jäämässä%20alustatalouden%20junasta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 24.5.2023.

Altenried, M. 2021. Mobile workers, contingent labour: Migration, the gig economy and the multiplication of labour. Environment and Planning A: Economy and Space. OnlineFirst. Sage Journals.

Luettavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0308518X211054846>. Luettu: 25.6.2023.

Aluehallintavirasto 2021. Työsuojeluviranomainen katsoo, että Woltin ruokälähetit ovat

työsuhteessa. Tiedote. Luettavissa: <https://avi.fi/tiedote/-/tiedote/69923205>. Luettu: 24.5.2023.

Baddireddy, V. 2023. Will gig platforms rule the world? What to expect in 2023? Luettavissa:

<https://economictimes.indiatimes.com/news/how-to/will-gig-platforms-rule-the-world-what-to-expect-in-2023/articleshow/96794159.cms>. Luettu: 31.5.2023.

Bellan, R. 2023. DoorDash offers delivery workers hourly rate, but there's a catch. TechCrunch.

Luettavissa: <https://techcrunch.com/2023/06/28/door-dash-offers-delivery-workers-hourly-rate-but-theres-a-catch/>. Luettu: 9.9.2023.

Christmann, M. & Luo, A. 2023. Gig Economy. What Are the Benefits of the Gig Economy? Eddy.

Luettavissa: <https://eddy.com/hr-encyclopedia/gig-economy/>. Luettu: 9.8.2023.

Daniel, D. 2020. Employee experience. Luettavissa: <https://www.techtarget.com/searchhrsoftware/definition/employee-experience>.

Luettu: 29.6.2023.

DoorDash 2023a. Where is DoorDash available. Luettavissa: https://help.doordash.com/dashers/s/article/Where-is-DoorDash-available?language=en_US.

Luettu: 23.5.2023.

DoorDash 2023b. Delivering More Flexibility and Choice for Dashers. Luettavissa:

<https://about.doordash.com/en-us/news/dasher-earning-product-announcement>. Luettu: 9.9.2023.

Eduskunta 2022. Valmiuslain käyttöönottoaminen korona-aikana. Luettavissa:

https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/kirjasto/aineistot/kotimainen_oikeus/LATI/Sivut/val

[valmiusl-kayttoonottaminen-koronavirustilanteessa.aspx?TSPD_101_R0=08d2c9383aab2000bb4d09645f57c3ab129c0543582dbb9a9d3e7bbab76e47cd06bb7ec812254db708d8a49094143000abea3c1ce58befeadd29e5f221d22e1c76c161c993aa7b4d37c5fa0da2597e18f27596a7268687e7cf38fe5141cb32ad5](https://www.valmius.fi/kayttoonottaminen-koronavirustilanteessa.aspx?TSPD_101_R0=08d2c9383aab2000bb4d09645f57c3ab129c0543582dbb9a9d3e7bbab76e47cd06bb7ec812254db708d8a49094143000abea3c1ce58befeadd29e5f221d22e1c76c161c993aa7b4d37c5fa0da2597e18f27596a7268687e7cf38fe5141cb32ad5). Luettu: 31.5.2023.

Eurofound 2022. Platform work. Luettavissa: <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/platform-work>. Luettu: 26.5.2023.

Euroopan keskuspankki 2023. Mitä on inflaatio? Luettavissa: https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/explainers/tell-me-more/html/what_is_inflation.fi.html. Luettu: 29.4.2023.

Eurooppa-neuvosto 2023. Alustatyötä koskevat EU:n säännöt. Luettavissa: <https://www.consilium.europa.eu/fi/policies/platform-work-eu/>. Luettu: 30.4.2023.

European Commission 2021a. Commission proposals to improve the working conditions of people working through digital labour platforms. Luettavissa: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_21_6605. Luettu: 22.5.2023.

European Commission 2021b. Digital labour platforms in the EU: Mapping and business models. Luettavissa: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/b92da134-cd82-11eb-ac72-01aa75ed71a1/language-en>. Luettu: 29.5.2023.

European Commission 2021c. Study to support the impact assessment of an EU initiative to improve the working conditions in platform work. Luettavissa: <https://op.europa.eu/fi/publication-detail/-/publication/454966ce-6dd6-11ec-9136-01aa75ed71a1/language-en>. Luettu: 1.6.2023.

Field Engineer 2023. What is The Gig Economy? Pros and Cons. Luettavissa: <https://www.fieldengineer.com/skills/gig-economy-pros-and-cons>. Luettu: 12.6.2023.

Gautier, K., Bova, T., Chen, K. & Munasinghe L. 2022. Research: How Employee Experience Impacts Your Bottom Line. Human Resource Management. Harvard Business Review. Luettavissa: <https://hbr.org/2022/03/research-how-employee-experience-impacts-your-bottom-line>. Luettu: 29.6.2023.

Gig Economy 2023. What is a gig worker. Luettavissa: <https://www.gigeconomydata.org/basics/what-gig-worker>. Luettu: 8.8.2023.

Golafshani, N. 2003. Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. Toronton Yliopisto. Luettavissa: <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2003.1870>. Luettu: 22.9.2023.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2023. AlgoAmmatti – Algoritminen johtaminen ja ammatillinen kasvu alustataloudessa. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/hankkeet/algoammatti>. Luettu: 1.5.2023.

Hamström, J. & Kallio, L. 10.5.2021. Alustatalous ja sen luomat mahdollisuudet – vieraana alustaguru Valto Loikkanen. Säästöpankkien Varainhoidon -podcast. Kuunneltavissa: <https://open.spotify.com/show/235scbcbC270cpEFayb9Bq>. Kuunneltu: 24.5.2023.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän Yliopisto. Luettavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf. Luettu: 19.9.2023.

Hohteri, H. 2021. Wolt toi ruokalähetit yhä pienempiin paikkoihin, eikä kannattavan kaupungin kokoraja ole vielä tiedossa, sanoo Miki Kuusi – ”Aikanaan epäilin, ettei Oulu tule toimimaan”. Luettavissa: <https://www.maaseuduntulevaisuus.fi/uutiset/b3dcb9fc-7171-5cf3-94cb-a4b07615afe9>. Luettu: 30.4.2023.

Huhta, M. & Myllyntaus, V. 2021. Työntajabrändi ja työntekijäkokemus. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 11.4.2023.

i-Admin 2023. Role Of HR In the Gig Economy. Incorporating Gig Worker Data Into HR Systems. i-Adminin blogi. Luettavissa: <https://www.i-admin.com/blog/role-of-hr-in-the-gig-economy/>. Luettu: 9.8.2023.

Justice4Couriers 2023. FAQ. Luettavissa: <https://fi.justice4couriers.fi/faq/>. Luettu: 25.6.2023.

Jyväskylän Yliopisto Koppa 2015c. Määrällinen tutkimus. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimtutkimusstra/maarallinen-tutkimus>. Luettu: 16.4.2023.

Karhu, O. 2022. Wolt muutti palkkioitaan polttoainehintojen takia, mutta osa ruokalähetistä on tyytymättömiä – pitkiä kuljetuksia ajavat kärsivät eniten. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-12410536>. Luettu: 22.5.2023.

Kela 2023. Työnantajat. Sairauspäiväraha. Luettavissa: <https://www.kela.fi/tyonantajat-sairauspaivaraha>. Luettu: 23.5.2023.

Koivistoinen, A., Loikkanen, V., Paajanen, R. & Viitanen, J. 2017. Digitaalisen alustatalouden tiekartasto -raportti. Business Finlandin julkaisu. Innovaatorahoituskeskus Business Finland.

Helsinki. Luettavissa:

https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/alustatalouden_tiekartasto_web_x.pdf. Luettu: 24.5.2023.

Kothari, C-R. 2004. Research Methodology: Methods & Techniques. 2. painos. New Age Publishers. New Delhi. E-kirja. Luettu: 11.9.2023.

KPI 2022. What is a Key Performance Indicator (KPI)? Luettavissa: <https://www.kpi.org/kpi-basics/>. Luettu: 14.7.2023.

Kulmanen, K. & Karhu, O. 2023. Wolt-lähetit kokoontuivat aamupäivällä osoittamaan mieltä huonoista työoloistaan – kuski kertoo 12 tuntisesta päivästä, josta tienaa 70 euroa. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/74-20024113>. Luettu: 11.4.2023.

Lindholm, P. 2022. Woltin yrityskaupan piti olla historian toiseksi suurin – nyt kauppahinnasta on haihtunut puolet, ja samalla putoavat juhlitut verotulot. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-12403237>. Luettu: 23.5.2023.

Martic, K. 14.1.2023. Top 13 Employee Experience (EX) Tips You Can Try Right Now. Employee Experience Defined. Haiilon blogi. Luettavissa: <https://haiilo.com/blog/top-13-employee-experience-tips-right-now/>. Luettu: 1.7.2023.

Matikka, M. 31.3.2023. 4 syytä panostaa työnantajamielikuvan kehittämiseen. Hyvä työnantajamielikuva madaltaa vaihtuvuutta ja parantaa yrityksen tulosta. aTalentin blogi. Luettavissa: <https://atalent.fi/fi/blog/tyonantajakuvalla-talentit-taskuun>. Luettu: 17.7.2023.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry 2020. Ravintolaruokailun trenditutkimus 2020: Ravintolaruokailu palaa ennalleen koronapandemian jälkeen. Luettavissa: <https://www.mara.fi/ajankohtaista/tiedotteet/ravintolaruokailun-trenditutkimus-2020-ravintolaruokailu-palaa-ennalleen-koronapandemian-jalkeen.html>. Luettu: 29.4.2023.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry 2022. Ravintolaruoan suosio ennätystasolla – kustannusten nousu ajaa yrityksiä ahtaalle. Luettavissa: <https://www.mara.fi/ajankohtaista/tiedotteet/2022/ravintolaruoan-suosio-ennatystasolla-kustannusten-nousu-ajaa-yrityksia-ahtaalle.html>. Luettu: 26.5.2023.

Meijerink, J. & Keegan, A. 2019. Conceptualizing human resource management in the gig economy: Toward a platform ecosystem perspective. Journal of Managerial Psychology. ResearchGate. Luettavissa:

https://www.researchgate.net/publication/331064144_Conceptualizing_human_resource_management_in_the_gig_economy_Toward_a_platform_ecosystem_perspective. Luettu: 8.8.2023.

Middleton, F. 2023. Reliability vs. Validity in Research: Difference, Types and Examples. Scribbr. Luettavissa: <https://www.scribbr.com/methodology/reliability-vs-validity/>. Luettu: 22.9.2023.

Monti, M. 2022. The forgotten role of migration in platform economy. The European Centre for Economic and Policy Analysis and Affairs. Luettavissa: https://www.ecepaa.eu/the-forgotten-role-of-migration-in-platform-economy/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=the-forgotten-role-of-migration-in-platform-economy#_edn2. Luettu: 15.6.2023.

Morgan, J. 2017. The Employee Experience Advantage. Luettavissa: <https://www.thedigitaltransformationpeople.com/channels/strategy-and-innovation/the-employee-vs-the-organisation-the-mechanics-of-employee-experience-design-what-is-employee-experience-all-about/>. Luettu: 5.7.2023.

Muilu, H. 2021. Woltin ruokalähetit ovat työsuhteessa, katsoo aluehallintovirasto – Wolt valittaa päätöksestä hallinto-oikeuteen. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-12169257>. Luettu: 24.5.2023.

Mykkänen, J. 1.11.2019a. 27 kysymystä ja vastausta Woltista ja läheteistä. Woltin blogi. Luettavissa: <https://blog.wolt.com/fin/2019/11/01/27-kysymysta-ja-vastausta-woltista-ja-laheteista/>. Luettu: 29.4.2023.

Mykkänen, J. 1.11.2019b. Miten ruokaläheteillä menee? Ansaitseeko hän tarpeeksi? 645 lähettä ympäri Suomen vastasi. Woltin blogi. Luettavissa: <https://blog.wolt.com/fin/2019/11/01/miten-ruokalahetilla-menee-ansaitseeko-han-tarpeeksi-645-lahettia-ympari-suomen-vastasi/?-ansaitseeko-han-tarpeeksi%3F-645-lahettia-ympari-suomen-vastasi%2F#miksidat>. Luettu: 23.5.2023.

Mäntylä, J-M. 2021. Onko Wolt- tai Uber-kuski yrittäjä? EU:n komissio listaa viisi kriteeriä, joilla alustatalouden työsuhteet arvioidaan. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-12221445>. Luettu: 22.5.2023.

Paajanen, O-P. 2023. Wolt-lähetit kertovat palkkioiden heikentyneen. Helsingin Sanomat, N:o 243 (44699), s. 18.

Pankakoski, H. 24.3.2022. Rising gas prices are affecting Wolt courier partners-and what we're doing about it. Woltin blogi. Luettavissa: <https://blog.wolt.com/fin/2022/03/24/on-rising-gas-prices-affecting-wolt-courier-partners-and-what-we-are-doing-about-it/>. Luettu: 29.4.2023.

Pankakoski, H. 23.4.2023. 500 pistokoetta tehty, kasvojentunnistus kokeiluun, yhteistyö viranomaisten kanssa – näin Wolt puuttuu lähettitilien väärinkäytöksiin. Woltin blogi. Luettavissa: <https://blog.wolt.com/fin/2023/04/23/mita-wolt-tekee-kitkeakseen-vaarinkaytoksia/>. Luettu: 23.5.2023.

Pantzar, M. 2023. Ruokalahettien tileille tulossa kasvojen tunnistus – ”Haluamme kitkeä viheliäisen rikollisuuden pois alustatyöstä”. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/74-20028551>. Luettu: 22.5.2023.

Pelkonen, L. 2022. Työsuhteita naamioidaan yrittäjyydeksi – ministeriö sorvaa lakia ratkomaan ongelmia alustataloudessa. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-12532341>. Luettu: 24.7.2023.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Helsinki. Luettu: 12.4.2023.

Randstad. 2022. Employer brand research 2022, global report -raportti. Randstadin julkaisuja. Randstad. Luettavissa: <https://workforceinsights.randstad.com/hubfs/REBR%202022/rebr%202022%20global%20report.pdf?hsLang=en>. Luettu: 17.7.2023.

Rimon, G. 2023. Why You Should Care More About Your Gig-Economy Employees. Luettavissa: https://www.linkedin.com/pulse/why-you-should-care-more-your-gig-economy-employees-gal-rimon/?trk=organization_guest_main-feed-card_reshare_feed-article-content. Luettu: 30.6.2023.

Rolfe, M. 2020. How to succeed in the gig economy. Mount Royalin Yliopisto. Luettavissa: <https://www.mtroyal.ca/Summit/gig-economy.htm>. Luettu: 31.5.2023.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Luettavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html. Luettu: 4.10.2023.

Sosiaali- ja Terveysministeriö 2023. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Luettu: 29.6.2023.

Streefkerk, R. 2023. Qualitative vs. Quantitative Research: Differences, Examples & Methods. Scribbr. Luettavissa: <https://www.scribbr.com/methodology/qualitative-quantitative-research/>. Luettu: 11.9.2023.

Taloustutkimus 2023. Työnantajamielikuva. Luettavissa: <https://www.taloustutkimus.fi/tuotteet-palvelut/tyoelaman-tutkimukset/tyonantajamielikuva.html>. Luettu: 16.4.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus.

Maahanmuuttanut. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/kasitteet>. Luettu: 25.6.2023.

Terveystalo 2022a. Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen. Miten ongelmat työhyvinvoinnissa ja työssä jaksamisessa voivat näkyä? Luettavissa:

<https://www.terveystalo.com/fi/tyoterveys/ajankohtaista/tietopakettit/tyohyvinvointi-ja-tyossa-jaksaminen#Mitä+työhyvinvoinnilla+ja+työssä+jaksamisella+tarkoitetaan%3F>. Luettu: 29.6.2023.

Terveystalo 2022b. Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen. Miten työhyvinvointia ja työssä jaksamista voidaan edistää työpaikoilla? Luettavissa:

<https://www.terveystalo.com/fi/tyoterveys/ajankohtaista/tietopakettit/tyohyvinvointi-ja-tyossa-jaksaminen#Mitä+työhyvinvoinnilla+ja+työssä+jaksamisella+tarkoitetaan%3F>. Luettu: 30.6.2023.

Tilastokeskus s.a. Arvot ja eettiset periaatteet. Luettavissa:

<https://www.stat.fi/tup/htpalvelut/periaatteet.html>. Luettu: 23.9.2023.

Tilastokeskus 2023a. Tilastotieto. Julkaisut. Luettavissa:

<https://www.stat.fi/julkaisut?topic=all&statistic=khi&pubType=all&pubStartTime=&pubEndTime=>.

Luettu: 25.6.2023.

Tilastokeskus 2023b. Hinnat ja kulutus. Inflaatio. Luettavissa:

https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_hinnat.html#inflaatio. Luettu: 25.6.2023.

Tilastokeskus 2023c. Yrittäjä. Luettavissa: <https://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/yritlkm.html>.

Luettu: 25.6.2023.

Tilastokeskus 2022. Teollisuuden tuottajahinnat nousivat vuoden 2022 syyskuussa 23,7 % vuoden takaisesta. Luettavissa: <https://www.stat.fi/julkaisu/cku2isa6g8ktx0c52aq16pxij>. Luettu: 26.5.2023.

Tumme, L. 2021. Laskentatoimen teorioiden soveltuvuus alustataloudessa. Pro Gradu tutkielma.

Tampereen yliopisto, kauppatieteiden tutkinto-ohjelma. Luettavissa:

<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/130708/TummeLauri.pdf>. Luettu: 31.5.2023.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja. 2023:2.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Helsinki. Luettavissa: https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf. Luettu: 23.9.2023.

Tuuliainen, M. 11.10.2017. Viikon kysymys: Mitä on alustatalous? Elinkeinoelämän keskusliiton blogi. Luettavissa: <https://ek.fi/ajankohtaista/blogit/viikon-kysymys-mita-on-alustatalous/>. Luettu: 24.5.2023.

Tuomi, A. 1.11.2022. Tuleeko ravintoloista osa ruoan haamutuotantoa? Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. e-Signals. Luettavissa: <https://esignals.fi/kategoria/tutkimus-ja-kehittaminen/tuleeko-ravintoloista-osa-ruoan-haamutuotantoa/#b69425e5>. Luettu: 1.6.2023.

Työsuojelurahasto 2023. Mitä rahoitamme? Luettavissa: <https://www.tsr.fi/tietoa-meista/mita-rahoitamme/>. Luettu: 1.5.2023.

Työterveyslaitos 2023a. Elintavat. Terveyttä edistävän työpaikan kriteerit. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/elintavat>. Luettu: 29.6.2023.

Työterveyslaitos 2023b. Työelämän muutos. Alustatalous. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/alustatalous>. Luettu: 24.7.2023.

Työturvallisuuskeskus 2023. Yksilötutka. Luettavissa: <https://ttk.fi/julkaisu/yksilotutka/>. Luettu: 29.6.2023.

Valtioneuvosto 2022. Data- ja alustatalous Suomessa kasvaa, mutta kansainvälinen kilpailu kiristyy. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/data-ja-alustatalous-suomessa-kasvaa-mutta-kansainvalinen-kilpailu-kiristyy>. Luettu: 31.5.2023.

Viitala, R. 2020. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. Edita. Helsinki.

Viitanen, J. & Eskola, A. 2022. Kilpailuetua alustoista: Horisontissa digitaalisen alusta- ja datatalouden vahvistuva symbioosi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. 2022:26. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163946/TEM_2022_26.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 30.4.2023.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Helsinki. Luettu: 8.9.2023.

Wilson, N. 2023. Taking A Page From Inclusive Capitalism, The U.S. Gig Economy Is Here To Stay. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/nigelwilson/2023/02/08/taking-a-page-from-inclusive-capitalism-the-us-gig-economy-is-here-to-stay/?sh=2f903a5b25f0>. Luettu: 24.5.2023.

Wolt 2021. Taloustutkimus: Wolt-lähettiläisten enemmistö toivoo voivansa jatkaa yrittäjänä. Woltin blogi. Luettavissa: <https://blog.wolt.com/fin/2021/06/23/taloustutkimus-wolt-lahettien-enemmisto-toivoo-voivansa-jatkaa-yrittajina/>. Luettu: 22.6.2023.

Wolt 2022. DoorDashin ja Woltin välinen kauppa toteutui – Wolt jatkaa toimintaansa entiseen tapaan ja ottaa vastuulleen DoorDashin kansainvälisen liiketoiminnan. Luettavissa:

<https://press.wolt.com/fi-FI/215044-doordashin-ja-woltin-valinen-kauppa-toteutui-wolt-jatkaa-toimintaansa-entiseen-tapaan-ja-otta>. Luettu: 30.4.2023.

Wolt 2023a. About. Luettavissa:

https://explore.wolt.com/en/fin/about?_gl=1*y6159n*_ga*MzQwODI3NzA0LjE2NTk3MMz1MjI.*_ga_CP7Z2F7NFM*MTY4MTI5MjU1My40LjEuMTY4MTI5MzgyMS42MC4wLjw. Luettu: 12.4.2023.

Wolt 2023b. Wolt laajentaa uusille markkinoille – ”Uskomme, että meille on paljon kysyntää

Islannissa ja Itävallassa”. Luettavissa: <https://press.wolt.com/fi-FI/225912-wolt-laajentaa-uusille-markkinoille-uskomme-etta-meille-on-paljon-kysyntaa-islannissa-ja-itavallassa>. Luettu: 23.5.2023.

Wolt 2023c. Ota käyttöön Wolt+ ja tilaa ilman kuljetusmaksua. Luettavissa:

<https://wolt.com/fi/fin/helsinki/article/wolt-plus>. Luettu: 22.6.2023.

Yrityksen perustaminen 2023. Yrityksen arvot, missio ja visio. Yrityksen missio määritelmä.

Luettavissa: <https://yrityksen-perustaminen.net/yrityksen-arvot/#missio>. Luettu: 5.7.2023.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake

Wolt Survey

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Are you a Wolt Courier? If you answered yes, then this survey is for you! In this survey there are questions about the work as a Wolt Courier. Other topics include employer branding, well-being and the future of Wolt Couriers. This survey is anonymous and takes about 7 mins to answer. Survey is open 1.9.-1.10.2023.

Be free to share this survey with your colleagues!

This survey is a made by a Haaga-Helia hospitality student, as part of her thesis. This research is about hearing what experiences couriers have had and are currently feeling. The main goal is to hear experiences straight from the couriers and also discuss about their future. All answers will be used for a thesis.

Thank you in advance!

After the survey, leave your personal information for a chance to win a gift card! Raffle includes 10 (5 €) R-codes for R-Kioski. Raffle will take place on October 9th and winners will receive an email by the end of the week 41.

Contact information if needed: jade.viirakivi@myy.haaga-helia.fi

1. Your age *

- 18-22
- 23-27
- 28-32
- 33-37
- 38-42
- 43+

2. Gender *

- Male
- Female
- Other

3. Nationality *

4. How many hours (per week) do you work as a Wolt Courier? *

- 1-10
- 11-20
- 21-40

5. In what city do you mainly work? *

6. How many years have you worked as a Wolt Courier? *

- 0-1
- 2-4
- +5

**7. On a scale 1 to 5,
how much do you agree on these topics as a Wolt Courier? ***

| | 1. Strongly disagree | 2. Disagree | 3. Neutral | 4. Agree | Strongly agree |
|---|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Couriers should be considered as employees, not as entrepreneurs' | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | 1. Strongly disagree | 2. Disagree | 3. Neutral | 4. Agree | Strongly agree |
|--|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Knowledge of the Wolts mission is important | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I know the mission of Wolt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Recent protests of couriers have been reasonable | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I work for Wolt because I prefer it over other jobs I've had | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. I'm fully satisfied with my working conditions while working as a Wolt courier. *

- Yes
- No
- I don't know

9. Please select all the topics you're not happy about when working as a courier. *

- Earnings like salary
- Long working hours
- Lunch or other breaks
- Lower earnings, more work
- Wolt doesn't listen to the couriers enough
- No time to rest after work
- Not enough information from Wolt
- Other, what?
-

10. As an entrepreneur, there are a lot of responsibilities and changes in income etc. Have you felt a lot of stress lately, for example look previous question, that have affected your work negatively? *

- Yes, many times a week
- Yes, few times a week
- Yes, once a month
- Not so much, maybe twice a year
- I have not felt stress at all in this year

11. Let's discuss about the employer branding of Wolt.

Have your own opinion of Wolt changed since you started working as a courier? *

- Yes. It has changed positively
- Yes. It has changed negatively
- No. It has not changed positively
- No. It has not changed negatively

12. Have you suggested Wolt to any of your friends or family in intention to have them become Wolt Couriers? *

- Yes
- No

13. If your friends have become Wolt Couriers, tell me more!

Are they still working for Wolt? Or working for other delivery companies?

14. There has been a discussion about the employee-entrepreneur situation of Wolt Couriers.

On the other hand, employees get some tempting benefits, but for example your freedom of work would disappear.

Do you wish that you would stay as a self-employed in the future? *

- Yes, I want to stay as a self-employed
- No, I want to become an employee

**15. Tell me in a few words,
why would you want to stay or change your situation?
Is there any tempting benefits that you want to have?**

16. Please choose the closest option about your future *

| | 1. Strongly disagree | 2. Disagree | 3. Neutral | 4. Agree | 5. Strongly agree |
|--|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| I see myself as a Wolt Courier in the next few years | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Few years from now and I will still be working as a delivery driver | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I want to work for Wolt and for someone else | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I want to work only for Wolt | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| It's not a problem to work for Wolts competitor in the future | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| I hope Wolt would be in contact with us couriers more often than now and ask our opinions more | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

17. If you can change ONE thing to make yourself and other couriers feel better at work, what would that be? *

18. Have you been a part of a protest about working conditions at Wolt? *

- Yes I have, multiple times
- Yes I have, once
- No I have not
- No, but I wanted to
- I have taken part of the discussion online
- I wanted to go, but I was not able to be there

19. Is there anything in mind you would like to add as a Wolt courier that you have not mentioned?

20. If you want to take part of the competition, please leave your e-mail information below. Winners will receive an e-mail by the end of the week 41. Good luck!

E-mail

Liite 2. Haastattelurunko

Haastattelurunko

Aluksi esittelen itseni, jonka jälkeen pyydän lupaa haastattelun nauhoittamiseen. Kerron, että haastatteluaihe liittyy Wolt-lähettiläisten kokemuksiin ja niiden tutkimiseen.

Taustatietoa

- Kuinka kauan olet toiminut Wolt-lähettilänä?
- Missä kaupungissa työskentelet?
- Kertoisitko, kuinka monta tuntia viikossa työskentelet Wolt-lähettilänä? Haluaisitko tehdä töitä enemmän?

Kokemuksia nykytilanteesta

- Mitkä asiat vaikuttavat siihen, että toimit Wolt-lähettilänä?
- Mistä asioista työskentelyssä pidät erityisesti?
- Kertoisitko hyviä puolia työskenneltäessä Wolt-lähettilänä? Entä, mitä asioita kehittäisit?
- Minkälaisia ajatuksia herää siitä, että Wolt-lähettiläiset työskentelisivät tulevaisuudessa työsuhteessa?
- Minkälainen työnantajakuva sinulla oli Woltista ennen ja nyt tällä hetkellä, oletko huomannut muutosta?
- Kuinka tietoinen olet tapahtuneista mielenilmauksista ja ovatko ne olleet sinun mielestäsi oikeutettuja? Entä oletko itse osallistunut niihin?
- Kuinka koet kommunikaation Woltin ja sinun välilläsi tällä hetkellä? Koetko, että sinun mielipiteitäsi kuunnellaan tarpeeksi?
- Jos sinulla olisi mahdollisuus vaikuttaa yhteen asiaan, niin mitä asiaa kehittäisit, jotta työpäiväsi muuttuisi paremmaksi?

Tulevaisuus

- Tulisiko lähettiläisten olla tulevaisuudessa työnantajasuhteessa? Miksi?
- Jos sinulla olisi mahdollista valita joko yrittäjyys tai työsuhde, kumman valitsisit? Miksi?
- Mitä ajattelet tulevaisuudestasi, työskenteletkö seuraavien vuosien aikana Wolt-lähettilänä? Entäpä kilpailijan lähettilänä?
- Vuosi on 2025. Minkälaisena sinä näet Wolt-lähettiläisten tilanteen: yrittäjä vai työsuhde?
- Koetko, että toimit vuonna 2025 Wolt-lähettilänä?

Liite 3. Kyselyn mainos

WOLT
COURIER

ANSWER
SURVEY

AND WIN A GIFT CARD !



*THIS SURVEY IS MADE BY A HAAGA-HELIA STUDENT AS PART OF A THESIS

*ANONYMOUS SURVEY FOR WOLT COURIERS ONLY