



Ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi pääkaupunki- seudulla

Jenna Lammi, Aili Paavilainen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu
Restonomi, matkailun liikkeenjohto
Amk-opinnäytetyö
2024

Tiivistelmä

Tekijä(t) Jenna Lammi, Aili Paavilainen
Tutkinto Restonomi, Matkailun liikkeenjohto
Raportin/Opinnäytetyön nimi Ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi pääkaupunkiseudulla
Sivu- ja liitesivumäärä 85 + 7
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvointia pääkaupunkiseudulla. Työhyvinvointia tutkittiin työntekijän näkökulmasta. Työhyvinvointi on monitahoinen käsite, joka kattaa useita eri tekijöitä, ja aiheena työhyvinvointia voidaan lähestyä useasta näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä aihetta lähestytään työntekijän työmotivaation, vaihtelevan työympäristön ja monikulttuurisuuden edistämisen näkökulmista.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimuksessa kerättiin tietoa ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnista kyselytutkimuksen avulla. Tavoitteena oli tuottaa hyödyllistä tietoa henkilöstövuokrausyrityksille, asiakasyrityksille, sekä muille alantoimijoille. Opinnäytetyön tutkimustuloksien avulla kyseiset yritykset voisivat kehittää työolosuhteita ja -hyvinvointia. Tutkittava aihe on ajankohtainen ja merkityksellinen koska vuokratyö on työmuotona kasvussa ja monikulttuurisuus on yleistynyt alan työmarkkinoilla.</p> <p>Opinnäytetyön keskiössä ovat teoreettinen viitekehys ja empiirinen tutkimus. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään henkilöstövuokrausta, työhyvinvointia, vaihtelevaa työympäristöä, työmotivaatiota ja monikulttuurisuuden edistämistä. Empiirisessä osassa käsitellään tutkimusmenetelmiä, tutkimuksen toteutusta, tutkimustuloksia sekä niiden analyysia. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän mukaisesti, tutkimuksen tuloksia peilattiin aikaisemmissa tutkimuksissa saatuihin tuloksiin. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena pääkaupunkiseudulla työskenteleville ravintola-alan vuokratyöntekijöille.</p> <p>Kysely luotiin käyttäen Webropol-sovellusta. Kyselyn kysymykset kattoivat koko tutkimuskysymyksen, ja ne luotiin opinnäytetyön teoreettisen viitekehysten pohjalta. Kyselyä jaettiin sosiaalisen median kanavien, henkilökohtaisten kontaktien, sähköpostin sekä lentolehtisen avulla. Opinnäytetyötutkimukseen osallistui myös kaksi henkilöstövuokrausyritystä, jotka jakoivat kyselyn työntekijöillensä. Kyseiset yritykset pidettiin anonyymeina, ja myös kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista ja anonyymia.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että vuokratyöntekijöiden kokemukset työhyvinvoinnistaan olivat keskimäärin neutraaleja hieman parempia. Tuloksissa ei ilmennyt selkeää yksimielisyyttä. Negatiivisia kokemuksia oli lähes yhtä paljon kuin positiivisia. Tulokset osoittivat, että vaikka kokemukset työhyvinvoinnista eivät olleet kokonaisuudessaan huono, on pääkaupunkiseudun ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnissa kehitettävää. Vastauksia tulee tarkastella kuitenkin kriittisesti, sillä havaintoyksiköiden määrä jäi vähäiseksi. Alhaisen vastausprosentin takia tuloksia ei voida yleistää koskemaan koko perusjoukkoa.</p> <p>Opinnäytetyössä käsiteltiin myös työn eettisyyttä, luotettavuutta, vastuullisuutta sekä kehittämis- ja jatkotutkimusehdotuksia. Lopuksi analysoitiin opinnäytetyöprosessia kokonaisuutena sekä omaa oppimista. Opinnäytetyö tehtiin vuoden 2024 kevätlukukauden aikana.</p>
Asiasanat henkilöstövuokraus, työhyvinvointi, vuokratyöntekijä, kvantitatiivinen tutkimus, ravintola-ala

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Henkilöstövuokraus	4
2.1	Vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi ravintola-alalla	8
2.2	Vuokratyön vaihteleva työympäristö	12
2.3	Vuokratyöntekijöiden työmotivaatio	16
2.4	Monikulttuurinen työympäristö	21
3	Tutkimus vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnista.....	29
3.1	Aineistonkeruumenetelmät	31
3.2	Analysointimenetelmät	34
3.3	Toteutus	35
4	Tulokset.....	40
4.1	Vuokratyöntekijöiden kokemus vaihtelevasta työympäristöstä.....	41
4.2	Vuokratyöntekijöiden työmotivaatio	44
4.3	Monikulttuurisuuden edistäminen vuokratyössä	51
4.4	Vuokratyöntekijän oma arvio omasta työhyvinvoinnistaan	56
4.5	Tulosten tarkastelu	57
5	Pohdinta	66
5.1	Kehittämisideat ja jatkotutkimukset.....	66
5.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	67
5.3	Eettiset periaatteet	71
5.4	Vastuullisuus	73
5.4	Opinnäytetyöprosessi ja oma oppiminen	74
	Lähteet.....	78
	Liitteet	86

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan pääkaupunkiseudulla työskentelevien ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvointia. Tavoitteena on tarjota tilastollista tietoa vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnista alantoimijoille, kuten ravintola-alalla vuokratyötä käyttäville yrityksille ja henkilöstövuokrausyrityksille, joiden toimialaan kuuluu ravintola-ala. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi kyseisen alan työhyvinvoinnin kehittämisessä. Opinnäytetyön tekijöitä ovat Aili Paavilainen ja Jenna Lammi, jotka opiskelevat Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa matkailun liikkeenjohtoa.

Opinnäytetyön lähtökohtana ovat tekijöiden omakohtaiset havainnot ja kokemukset ravintola-alan vuokratyöstä pääkaupunkiseudulla. Paavilainen on työskennellyt ravintola-alalla HR-koordinaattorina pääkaupunkiseudulla, jonka työnkuvaan kuului vastata ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työvuoroista ja asiakaspalvelusta. Lammilla puolestaan on omakohtaista kokemusta työskentelystä henkilöstövuokrausyritysten kautta ravintola-alan yrityksille. Työskentelyn ohella, molemmat tekijöistä ovat huomanneet kehityskohteita koskien vuokratyöntekijöiden työhyvinvointia. Näin syntyi kiinnostus kyseisen aiheen tutkimiseen ja kehittämiseen.

Oman kiinnostuksen lisäksi henkilöstövuokraus on ilmiönä ja aiheena tällä hetkellä ajankohtainen. Henkilöstövuokrausyrityksien määrä on lisääntynyt etenkin koronavuosien aikana ja jälkeen. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2022 vuokratyötä teki kolme prosenttia työvoimasta. Henkilömäärässä nousua oli aikaisempaan vuoteen verrattuna noin 10 000 palkansaajan verran ja vuokratyön suosio on edelleen kasvussa. (Tilastokeskus 2023a.) Vuokratyöstä myös kirjoitetaan aiheena paljon erilaisilla nettisivuilla ja artikkeleissa. Esimerkiksi Yle on vuoden 2023 aikana käsitellyt vuokratyötä nettisivuillansa, liittyen esimerkiksi vuokratyön haasteisiin, vuokratyön laajentumiseen uusille aloille, ja vuokratyön rekrytointiin (Yle s.a.).

Työ- ja elinkeinoministeriö (2013, 57) on tehnyt tutkimuksen vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnista, josta kävi ilmi, että 55 prosenttia vuokratyöntekijöistä koki olevansa huonommassa asemassa kuin asiakasyrityksen omat työntekijät. Aikaisemmassa Tanskasen tutkimuksessa on nousut esille myös konkreettisia tekijöitä, jotka ovat vuokratyöntekijöillä eriarvoisia kuin vakituisella henkilökunnalla. Näitä asioita ovat palkkaus, etenemismahdollisuudet ja työelämän laatu. (Tanskanen 2012, 44.) Opinnäytetyössä vuokratyöntekijöiden yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoisuutta tarkastellaan osana työhyvinvointia. Erona Tanskasen tutkimukseen on, että tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään epätasa-arvoisuuden yleisyyttä ja esiintyvyyttä tiettyjen tekijöiden näkökulmista. Tanskasen tutkimus on toteutettu jo vuonna 2012, eikä sen jälkeen hän ole toteuttanut uudempaa tutkimusta aiheesta. Hän on kuitenkin toteuttanut useita tutkielmia, kirjan vuokratyöhön liittyen lisäksi julkaisuja ja artikkeleita sekä hänen väitöskirjaansa käytetään laajalti alan artikkeleissa ja

kirjoituksissa edelleen, jonka vuoksi häntä voidaan pitää yhtenä aiheen keskeisimpänä kirjailijana ja tutkijana. Jatkotutkimus on kuitenkin tarpeen, jotta saadaan tietoa tämänhetkisestä tilanteesta.

Opinnäytetyön tutkimusosuudessa kerätään tietoa pääkaupunkisedun ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnin tämänhetkisestä tilasta. Työhyvinvointi on laaja käsite, jonka voi jakaa useaan eri osa-alueeseen. Tässä tutkimuksessa keskitytään vaihtelevaa työympäristöön, työmotivaatioon ja monikulttuurisuuden edistämiseen. Jokaista osa-aluetta tarkastellaan juuri vuokratyöntekijän näkökulmasta. Yhteiskunta vastuullisesta näkökulmasta opinnäytetyön aihe jakaa tietoa, jota voidaan käyttää työolojen parantamiseen ja kehittämiseen. Aihe valinta tukee vastuullista työnantajuutta, antaa äänen vuokratyötä tekeville, sekä levittää tietoa ravintola-alan kansainvälistymisen aiheuttamista uusista tarpeista.

Tutkimus toteutetaan kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimuksen tutkimuskysymys on: ”Kuinka hyvä on ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi pääkaupunkiseudulla?”. Kyseiseen tutkimuskysymykseen pyritään löytämään vastaus alaongelmien avulla. Alaongelmat käsittelevät vuokratyölle luonteeltaan vaihtelevaa työympäristöä, työmotivaatiota ja monikulttuurisuuden edistämistä työyhteisöissä. Kyseiset alaongelmat ovat:

- Miten vaihteleva työympäristö vaikuttaa vuokratyöntekijöiden työhyvinvointiin?
- Kuinka motivoituneita vuokratyöntekijät ovat työtänsä kohtaan?
- Kuinka monikulttuurisuutta edistetään ravintola-alan vuokratyössä?

Liitteissä mainittu peittomatriisi havainnollistaa tutkimuksen alaongelmien välistä yhteyttä tietoperustaan, tutkimustuloksiin ja kyselyn kysymyksiin (Liite 1. Peittomatriisi).

Opinnäytetyön aihe on rajattu käsittelemään vain pääkaupunkiseudulla työskenteleviä ravintola-alan vuokratyöntekijöitä. Opinnäytetyötutkimuksessa huomioidaan vain vuokratyöntekijöiden näkökulma, eikä henkilöstövuokrausyrityksien, asiakasyrityksien tai vakituisten työntekijöiden näkökulmia. Työhyvinvointia käsitellään rajatusti vain työympäristön, työmotivaation ja monikulttuurisuuden osa-alueista.

Tutkimuksessa keskitytään vuokratyöntekijöiden työhyvinvointiin ainoastaan vuokratyöntekijän näkökulmasta, koska työhyvinvointi perustuu yksilön henkilökohtaisiin kokemuksiin. Asiakasyritysten ja henkilöstövuokrausyritysten näkökulmia ei käsitellä koska ne eivät ole yhtä päteviä ja todennukaisia kuin itse vuokratyöntekijän kokemukset. Esimerkiksi Työ- ja elinkeinoministeriön (2013, 96) tutkimuksessa havaittiin, että nämä kolme osapuolta arvioivat vuokratyöntekijöiden asemaa suhteessa vakituisiin työntekijöihin eri tavoin. Yli puolet vuokratyöntekijöistä koki olevansa huonommassa asemassa, kun taas henkilöstövuokrausyritykset ja asiakasyritykset arvioivat suurimman osan vuokratyöntekijöistä olevan samassa asemassa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 96).

Opinnäytetyö keskittyy pelkästään vuokratyösuhteessa olevien ravintola-alan työntekijöiden työhyvinvoinnin tutkimiseen, eli muut toimialat ja muissa työsuhteissa olevat työntekijät on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle. Tämä rajaus perustuu alakohtaisiin eroavaisuuksiin. Valintaan vaikuttavat myös tekijöiden omakohtaiset kokemukset ravintola-alasta, sekä kyseisen alan opiskelu matkailun liikkeenjohdon tutkinnossa. Alueellinen rajaus on myös tärkeää, sillä eri alueilla Suomessa vuokratyö voi olla hyvin erilaista asiakasmäärien ja muiden alueellisten tekijöiden vaikutuksesta. Mikäli tutkimuksessa tutkittaisiin koko Suomea, voisi tuloksista tulla liian yleistäviä ja epäpäteviä. Valinta pääkaupunkiseudusta perustuu tekijöiden omakohtaisiin kokemuksiin kyseisellä alueella työskentelemisestä, sekä vuokratyön yleisyyteen kyseisellä alueella.

Työhyvinvointiin vaikuttavat useat tekijät, joten tähän työhön on rajattu työhyvinvoinnin osa-alueet, jotka koetaan tärkeäksi niiden ajankohtaisuuden, työelämän vastuullisuuden ja vuokratyön mielekkyyden kehittämisen kannalta. Opinnäytetyössä tarkastellaan, kuinka monikulttuurisuuden edistäminen ja huomioiminen työyhteisössä, vaihteleva työympäristö, sekä vuokratyöntekijän työmotivaatio vaikuttavat vuokratyöntekijöiden työhyvinvointiin. Seuraavissa kappaleissa avataan tarkemmin osa-alueiden valintaperusteita.

Monikulttuurisuuden hyväksyminen ja työelämän sopeutuminen tähän muutokseen ovat oleellinen osa opinnäytetyötutkimusta. Opinnäytetutkimus pyrkii selvittämään, kuinka monikulttuurisuuden huomioiminen ja sitä edistävät toimenpiteet työyhteisössä, vaikuttavat työntekijän työhyvinvointiin. Tilastokeskuksen (2023b) mukaan maahanmuuttoa oli vuonna 2022 lähes 50 000, josta voidaan päätellä, että myös työympäristö tulee monikulttuuristumaan. Vuonna 2023 vuokratyöntekijöistä lähes neljäsosa oli ulkomaalaistaustaisia, joka myös havainnollistaa monikulttuurisuuden yleisyyttä (Hannula & Leskinen 2023).

Lammi on työskennellyt vuokratyöntekijänä ravintoloissa ja yökerhoissa. Hän huomasi, että työympäristöllä ja ilmapiirillä on vaikutusta työmotivaatioon ja hyvinvointiin. Erityisesti vuokratyöntekijänä vaihtuvat asiakasympäristöt ja työkäytännöt, vaativat sopeutumista ja oppimista. Tämän takia on tärkeää tutkia vuokratyöntekijöiden työympäristöä ja sen vaikutusta työhyvinvointiin. Paavilainen, Hr-palvelukoordinaattorina, kohtasi työssään haasteita kulttuuripukeutumisen suhteen ravintola-alalla. Asiakasyritykset usein vaativat työntekijöiltään yhtenäistä pukeutumista, mikä saattaa olla ongelmallista esimerkiksi islaminuskoisille naisille, jotka pitävät huivia osana identiteettiään. Monikulttuurisuuden haasteita ravintola-alalla on tutkittu vähän, mutta Paavilainen huomasi niiden nousevan esiin säännöllisesti työssään. Hän havaitsi, että monikulttuurisuuteen liittyviin haasteisiin ei ollut valmistauduttu riittävästi ravintola-alan yrityksissä Suomessa.

2 Henkilöstövuokraus

Vuokratyövoima tarkoittaa tilannetta, jossa työnantaja eli henkilöstövuokrausyritys antaa oman työntekijänsä ulkopuolisen tahon eli käyttäjäyrityksen käyttöön, korvausta vastaan. Työvoimaa vuokraavista yrityksistä voi käyttää nimitystä henkilöstöpalveluyritys, toimialapalveluyritys tai henkilöstövuokrausyritys. Käyttäjäyritystä voi kutsua myös asiakasyritykseksi. (Viitala 2021, 92.) Vuokrasuhteen muodostavat nämä kolme osapuolta; henkilöstövuokrausyritys, työntekijä, jonka työnantaja on henkilöstövuokrausyritys, sekä asiakasyritys, jossa työntekijä työskentelee (Minilex s.a). Tässä opinnäytetyössä käyttäjäyritystä kutsutaan asiakasyritykseksi, ja työvoimaa vuokraavasta yrityksestä käytetään termiä henkilöstövuokrausyritys.

Vuokratyötä on tilastoitu työvoimatutkimuksessa vuodesta 2008 alkaen, tällöin vuokratyöntekijöiden osuus kaikista palkansaajista oli noin yhden prosentin verran. Tämän jälkeen vuokratyö on ilmiönä ollut kasvussa. Vuonna 2022 vuokratyöntekijöiden osuus kaikista palkansaajista oli kolme prosenttia mikä tarkoittaa 60 000 työntekijää. Vuonna 2022 yleisintä vuokratyö oli majoitus- ja ravitsemistoiminnassa, jossa vuokratyöntekijöiden osuus oli kahdeksan prosenttia kyseisen alan palkansaajista. (Hannula & Leskinen 29.9.2023.)

Työntekijän työnantaja on henkilöstövuokrausyritys, vaikka työntekijä tekee työtä asiakasyritykselle. Henkilöstövuokrausyritys on vastuussa esimerkiksi työntekijän työterveydestä, palkan maksamisesta ja työsopimuksesta. Henkilöstövuokrausyritykset voivat järjestää työntekijöilleen koulutuksia tiettyihin työtehtäviin, mutta työvuoroon perehdyttäminen on usein asiakasyrityksen vastuulla. Asiakasyritys maksaa työvoiman laskun henkilöstövuokrausyritykselle, joka puolestaan maksaa palkan työntekijälleen. Työvoiman vuokrasopimukset voivat vaihdella jopa muutamista tunneista vuosiin, kuitenkin tyypillisin kesto vuokrasopimukselle on kuukausi. (Viitala 2021, 93.)

Henkilöstövuokraus voi olla erinomainen ratkaisu yrityksille, joiden henkilöstötarpeet ovat vaihtelevia. Henkilöstövuokrausta voidaan käyttää myös rekrytointiin tai resurssointiin. Yritykset voivat käyttää henkilöstövuokrausta esimerkiksi kuukausikohtaisissa vaihteluissa, kiiresesongeissa, äkillisesti lisääntyneessä työmäärissä tai sairausloma tapauksissa. Henkilöstövuokrauksessa yritys ulkoistaa toiselle yritykselle henkilöstöhallinnon tai työntekijöiden rekrytoimisen. Henkilöstövuokrauksen ansiosta yritys pystyy keskittymään ydinliiketoimintaansa, mahdollistaa yritykselle joustavan resurssoinnin, säästää aikaa, vähentää vakituisen henkilöstön työkuormaa, sekä se on helppo väylä yritykselle, löytää osaavia työntekijöitä. Henkilöstövuokrausyritykset veloittavat asiakasyrityksiltään, joko kiinteää tuntihintaa tai kerroihinnoittelua. Kerroihinnoittelussa tuntipalkka kerrotaan sovitulla veloituskerroimella (Louko 2021). Henkilöstövuokrausyritykset pitävät tavallisesti valmista osaamispankkia, johon kuuluu eri alojen osaajia. Usein asiakasyrityksen toiveisiin löytyy tekijä jo osaamispankista, mutta tarvittaessa henkilöstövuokrausyritys lähtee etsimään tekijää

asiakasyritykselleen uuden rekrytoinnin kautta. (Workpower s.a.) Henkilöstövuokratyössä työsuojeluvastuu on jaettu henkilöstövuokraus- ja asiakasyritykselle. Tämä tarkoittaa, että molemmilla vuokrasuhteen osapuolilla on velvollisuus varmistaa työntekijän työturvallisuus ja huolehtia työntekijän työhyvinvoinnista osaltaan. (Työturvallisuuskeskus 2023, 7.)

Asiakasyrityksen vastuuna on työntekijän työskentelyn valvominen ja johtaminen, työturvallisuudesta huolehtiminen ja työaikojen noudattaminen. Näistä asioista määrää laki ja sopimus, joka on tehty yhdessä henkilöstövuokrausyrityksen kanssa. Työntekijä noudattaa joko vuokrausalan tai asiakasyrityksen työehtosopimusta. (Viitala 2021, 93.) Työehtosopimus tarkoittaa työntekijän ja työnantajan välistä sopimusta, joka sisältää molempien osapuolien ehdot. Työehtosopimus on luotu lainsäädännön pohjalta, erilaisia yleissitovia työehtosopimuksia on Suomessa noin 160. Työehtosopimukset ovat yleensä toimialakohtaisia. (Tyosuojelu.fi s.a.)

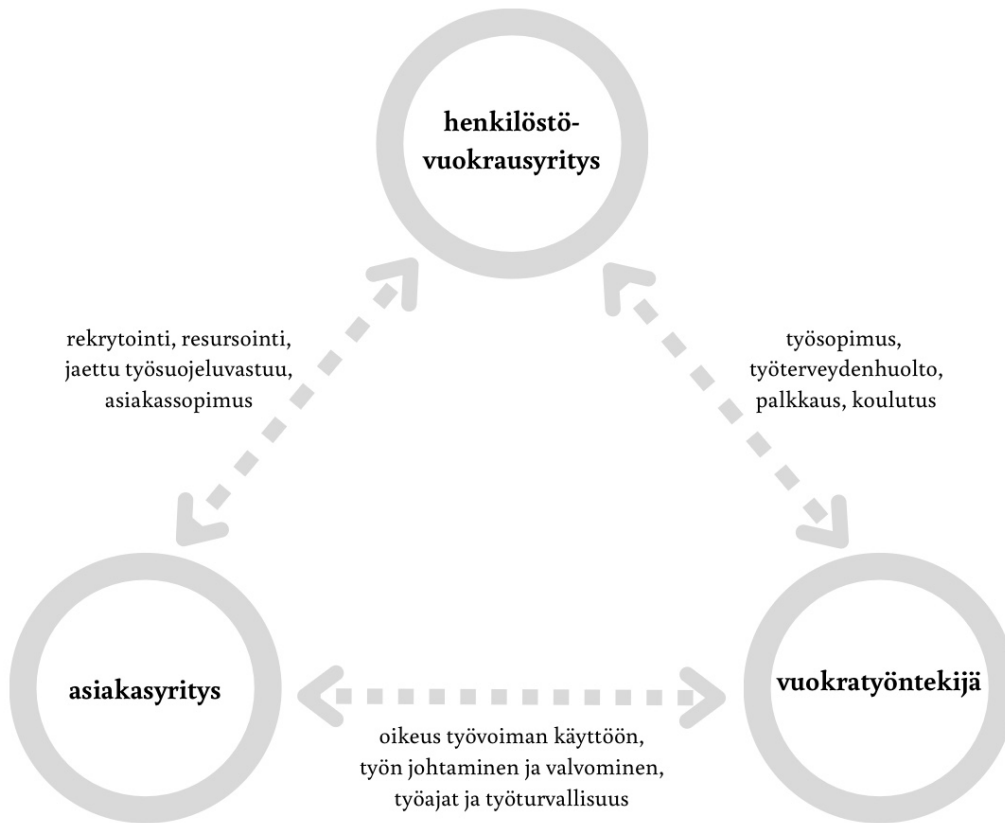
Työsopimuslain mukaisesti asiakasyrityksen tulee toimittaa henkilöstövuokratyöryitykselle kaikki työntekijän työntekoon liittyvät tiedot, kuten työajat ja työvuorot, jotta henkilöstövuokratyöryitys voi täyttää velvoitteensa työnantajana. Asiakasyrityksellä on oikeus johtaa ja valvoa työntekijän työntekoa. Sen vastuulla on noudattaa työntekijän työssäoloaikana työturvallisuuslaissa työnantajaa koskevia määräyksiä. Näitä ovat esimerkiksi työn vaarojen selvittäminen, työntekijän terveydestä huolehtiminen sekä työturvallisuuteen liittyvä opastus. Henkilöstövuokraus- ja asiakasyrityksen vastuulla on ennaltaehkäistä vaara- ja haittatekijöiden syntyminen. Alaikäisen työntekijän työskentelystä henkilöstövuokrausyritys on velvollinen ilmoittamaan työsuojeluviranomaiselle, jos alaikäinen vuokratyöntekijä joutuu tehdä vaaralliseksi luokiteltua työtä. Työnsuorittamiseen vaadittavien tarvikkeiden, kuten henkilösuojaimien hankkimisesta on vastuu henkilöstövuokrausyrityksellä sekä asiakasyrityksellä työsuojelulain nojalla. Suojainten hankkimisen vastuusta tulee erikseen sopia. Vuokratyöntekijän työturvallisuuden ja -hyvinvoinnin varmistaminen vaatii etukäteissuunnittelua henkilöstövuokrausyritykseltä sekä asiakasyritykseltä. (Mattila, Nenonen, Hyytinen & Tappura, 2023. 34, 37–38.)

Henkilöstövuokrausyrityksen vastuulla on selvittää asiakasyritykseltä mahdolliset tarvittavat luvat ja todistukset, kuten lääkeluvat tai hygieniapassin tarpeellisuuden. Henkilöstövuokrausyrityksen vastuulla on tuntea työntekijänsä ja huolehtia, jos työssä työntekijä tarvitsee yksilöllisiä työsuojelutoimenpiteitä työntekijän työturvallisuuden varmistamiseksi. Työntekijän soveltavuudesta työtehtävään on vastuussa henkilöstövuokrausyritys. Henkilöstövuokrausyrityksen vastuulla on myös huolehtia, että asiakasyritys on toiminnaltaan sopiva työntekoon ja tarpeen vaatiessa henkilöstövuokrausyrityksen tulee estää työntekijän työnteko yrityksessä, jos on havaittavissa puutteita asiakasyrityksen toiminnassa. Jos työyhteisössä puhutaan useita kieliä, tulee työn teossa käyttää kieltä, jota koko henkilöstö ymmärtää. Vuokratyöntekijällä on vastuu huolehtia asiakasyrityksen tai

henkilöstövuokrausyrityksen hänelle antamasta omaisuudesta, kuten henkilösuojaamista ja muista laitteista tai varusteista, joita työntekijä tarvitsee työntekoon. Työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa työpaikallaan havaitsemistaan vioista ja muista puutteista asiakasyritykselle, heidän antamien ohjeiden mukaisesti. Työntekijä saa itse poistaa ainoastaan sellaisia epäkohtia, johon hänelle on annettu oikeudet, ja mihin hänellä on riittävä ammattiosaaminen. (Työturvallisuuskeskus 2023, 9, 13, 18–19.)

Kun asiakasyrityksen haluaa vuokratyöntekijän käyttöönsä henkilöstövuokrausyritykseltä, muodostaa kyseinen toimeksianto yleensä viisi tunnistettavaa vaihetta. Aluksi asiakasyritys solmii henkilöstövuokrausyrityksen kanssa asiakassopimuksen. Tämän jälkeen tapahtuu työntekijän tai työntekijöiden tilaus ja työntekijän valinta. Kun sopiva työntekijä on löytynyt asiakasyritykselle, kirjoitetaan työsopimus ja annetaan vuokratyöntekijälle yleisperehdytys. Yleisperehdytyksen jälkeen järjestetään työhön ja työoloihin liittyvä varsinainen perehdytys vuokratyöntekijälle. Yleisperehdytyksestä vastaa tavallisesti henkilöstövuokrausyritys ja varsinaisesta perehdytyksestä asiakasyritys. Perehdytyksien jälkeen alkaa vuokratyöntekijän varsinainen työsuoritus asiakasyrityksessä ja vuokratyöntekijän työnvalvonta, sekä toiminnan kehittäminen saadun palautteen avulla. (Mattila, Nenonen, Hyytinen & Tappura 2023, 8.)

Kuvassa yksi (Kuva 1. Vuokratyösuhteen osapuolet) kuvataan henkilöstövuokrausyrityksen, asiakasyrityksen ja vuokratyöntekijän välistä suhdetta. Henkilöstövuokrausyritys on vastuussa vuokratyöntekijän koulutuksesta, palkkauksesta, työsopimuksesta ja työterveydenhuollosta (Viitala 2021, 93). Asiakasyrityksellä puolestaan on oikeus vuokratyöntekijän työvoiman käyttöön, oikeus työn johtamiseen ja valvomiseen, sekä valvoo työaikoja ja työturvallisuutta (Mattila, Nenonen, Hyytinen & Tappura 2023, 34, 37–38). Asiakasyrityksen ja henkilöstövuokrausyrityksen välille on solmittu asiakassopimus koskien työvoiman vuokrausta, ja molemmilla osapuolilla on jaettu työsuojeluvastuu (Mattila, Nenonen, Hyytinen & Tappura 2023, 8; Työturvallisuuskeskus 2023, 7). Henkilöstövuokrausyritys auttaa asiakasyritystä työntekijöiden rekrytoinnissa ja resursoinnissa (Louko 2021).



Kuva 1. Vuokratyösuhteen osapuolet

Henkilöstövuokrauksessa on kuitenkin muutamia haasteita. Esimerkiksi henkilöstön jatkuva muutos ja uudet työntekijät vaativat aina perehdytystä, jotta he oppivat juuri kyseisen asiakasyrityksen käytännöt. Tämä puolestaan vaatii kärsivällisyyttä vastuuhenkilöiltä, jotka ovat asiakasyrityksessä vastuussa perehdyttämisestä. Jatkuva tukeutuminen vuokratyövoimaan voi myös johtaa satunnaisesti työvoiman puutteeseen, mikäli vuokratyöntekijöitä ei aina saa järjestettyä tarvittaviin työvuoroihin. Työvoimapuute ja jatkuva perehdyttäminen voi ilmetä vakiohenkilökunnalle rasitteena. Vakiohenkilökunnan ja vuokratyöntekijöiden etuudet, palkat ja kehittymismahdollisuudet ovat myös erilaisia keskenään, joka puolestaan voi johtaa työntekijöiden tunteeseen eriarvoisuudesta. Nämä ongelmat ilmenevät tilanteissa, joissa vuokratyövoiman käyttö alkaa vakiintua osana päivittäistä liiketoimintaa. Vuokratyöntekijöiden asemasta huolehtiminen ja henkilöstövuokrauksen huolellisuus ovat tärkeitä toimenpiteitä, negatiivisten vaikutusten vähentämiseksi. Vuokratyöntekijöiden ja vakiohenkilökunnan yhdessä työskentelemisen tulisi olla sujuvaa ja mielekästä jokaiselle osapuolelle. (Viitala 2021, 93.) Vuokratyöntekijöiden eriarvoisuutta suhteessa asiakasyrityksien omiin työntekijöihin käsitellään lisää opinnäytetyön luvussa 2.1 Vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi ravintolalalla ja luvussa 2.3 Ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työmotivaatio.

2.1 Vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi ravintola-alalla

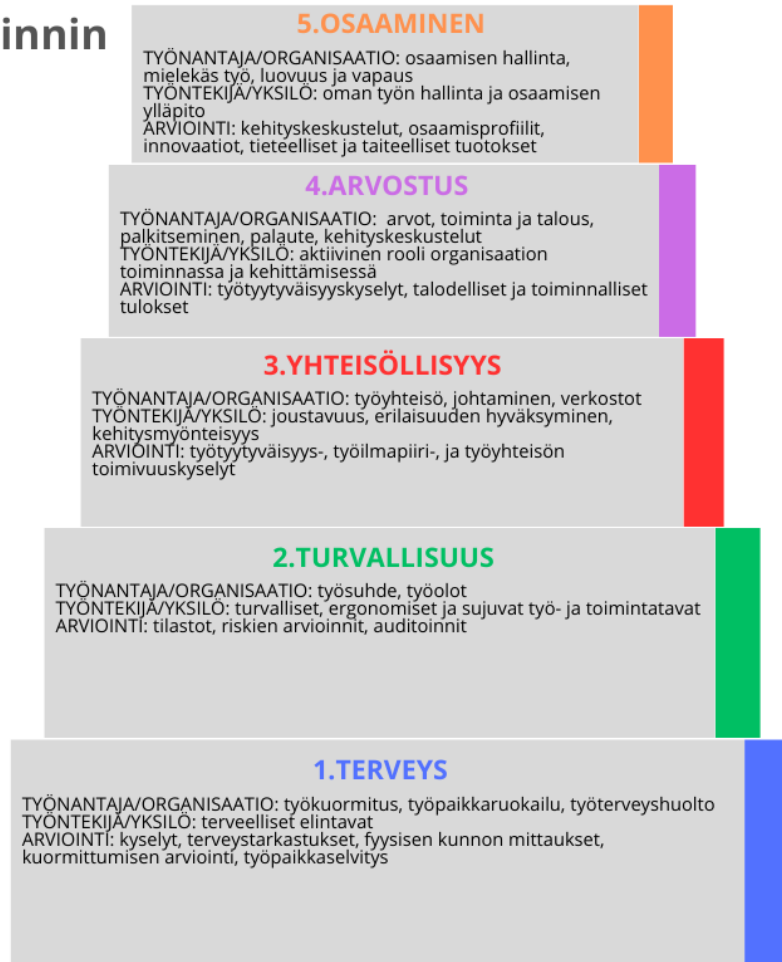
Työhyvinvointi on kokonaisuus, joka koostuu työstä ja sen mielekkyydestä, turvallisuudesta, terveydestä ja hyvinvoinnista. Työhyvinvointi muodostuu henkisistä ja fyysisistä asioista, jotka liittyvät henkilöön itseensä tai työympäristön tekijöihin. Työhyvinvointia ohjaa lailliset määräykset ja yrityksen omat vapaaehtoiset toimenpiteet. Työhyvinvoinnin tavoitteena on kokonaisvaltaisesti hyvinvoiva työntekijä. Hyvinvoiva työntekijä pystyy oppimaan uutta, työskentelemään tehokkaasti ja laadukkaasti, sekä luomaan uusia ratkaisuja ja innovaatioita. Työhyvinvoinnin edistäminen ja ylläpitäminen on niin työntekijän kuin työnantajan vastuulla. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2021, 43, 156.)

Työhyvinvoinnille ei ole yhtä selkeää määritelmää, sillä se on laaja käsite, joka koostuu useista eri osa-alueista, sekä se perustuu yksilön henkilökohtaisiin kokemuksiin. Työterveyslaitoksen mukaan työhyvinvointi tarkoittaa fyysisiä ja psyykkisiä vaatimuksia ja voimavaroja, jotka liittyvät työhön, sekä yksilön kehon ja mielen kunnan yhteen sopivuutta. Työhyvinvointi on myönteinen kokemus työntekijälle siitä, että hänen omat niin fyysiset kuin psyykkiset voimavaransa, riittävät vähintään työn asettamiin vaatimuksiin. (Työterveyslaitos s.a.a.)

Hyvinvointi on kuitenkin yksilön henkilökohtainen kokemus, jonka jokainen määrittelee omalla tavallansa. Päivi Rauramon kirjoittamassa kirjassa koskien työhyvinvointia, on hyvinvointi jaettu kuuteen erilaiseen ulottuvuuteen: persoonallisuus, arvot, tarpeet, työ, tavoitteellinen toiminta ja vapaa-aika. Näiden ulottuvuuksien avulla henkilö analysoi omaa hyvinvointiansa. Kyseinen kirja mainitsee myös työhyvinvoinnin portaat, jotka on luotu vuoden 1943 Maslowin motivaatioteorian pohjalta. Kyseiset portaavat viittaavat ihmisen perustarpeisiin suhteessa työelämään, sekä näiden yhteydestä koettuun motivaatioon. Kyseiset työhyvinvoinnin portaat ovat porrastettuna tärkeysjärjestykseen; alimpana on työhyvinvoinnin ensimmäinen porras ja huipulla viimeinen porras. Vaikka portaikko on tärkeys- ja priorisointijärjestyksessä, se ei silti tarkoita, ettei portaikon huipulla olevat asiat olisi merkityksellisiä. Laadukkaan, monipuolisen ja toimivan työhyvinvoinnin tavoitteena on saada jokainen porras toteutumaan. Kyseiset työhyvinvoinnin portaat ovat terveys, turvallisuus, yhteisöllisyys, arvostus ja osaaminen. Jokaista osa-aluetta voidaan tutkia työnantajan, työntekijän ja arvioinnin näkökulmasta. Ensimmäinen porras on terveys, joka sisältää työpaikan terveyteen ja hyvinvointiin liittyvät asiat, kuten työntekijälle sopivan haastava työ, riittävä ja terveellinen ravinto, liikunta, lepo ja sairauksien ehkäisy ja hoito. Turvallisuus käsittelee työympäristön ja työn turvallisuutta, työn pysyvyyttä, toimeentuloa, sekä työyhteisön oikeudenmukaisuutta, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Yhteisöllisyys kattaa johtamisen, verkostot ja työpaikan yhteishenkeä tukevat toimenpiteet. Arvostuksen porras tarkoittaa eettisiä arvoja, missioita ja visiota, jotka tukevat hyvinvointia ja tuottavuutta, sekä palkkaus ja palkitseminen. Portaikon huipulla on osaaminen eli organisaation oppivuus, omat

taidot ja niiden hyödyntäminen, uudet ideat ja esteettiset elämykset. Rauramon työhyvinvoinnin portaat on kuvattuna alla olevassa kuvassa (Kuva 2. Työhyvinvoinnin portaat). (Rauramo 2012, 13–15.)

Työhyvinvoinnin portaat



Kuva 2. Työhyvinvoinnin portaat (mukaillen Rauramo 2012, 15)

Työ voi tuoda ihmiselle positiivista merkitystä elämään, kuten toimeentuloa, hyvinvointia, sosiaalisia verkostoja, henkilökohtaista kasvua ja innostusta. Kuitenkin se voi myös vaikuttaa negatiivisesti, eli heikentää terveyttä tai kuluttaa yksilön voimavarat loppuun. Tästä syystä työhyvinvoinnilla on merkittävä osuus yksilön kokonaishyvinvoinnissa. Mikäli työpaikalla asiat eivät ole hyvin, heijastuu se usein myös työn ulkopuoliseen elämään. (Rauramo 2012, 8.)

Tilastokeskuksen mukaan ihminen työskentelee keskimäärin 30 vuotta elämästään. Puolestaan vuonna 2024 työeläkkeen ikä nousee viisi prosenttia, eli vanhuuseläkkeen alaraja ikä nousee kolmella kuukaudella. Käytännössä se tarkoittaisi, että 1960-luvulla syntyneet voivat jäädä eläkkeelle aikaisintaan 64 vuoden ja kuuden kuukauden iässä. Tilastokeskuksen tilastojen ja työeläkkeen muutoksen perusteella, ihmisen työelämän pituus vain kasvaa. (Tilastokeskus 2012; Työeläke

2023.) Työskentelemisellä on merkittävä osuus ihmisen kokemassa elämässä, jonka takia työelämän edistäminen ja ylläpitäminen, tulisi nähdä tärkeänä asiana ihmisten kokonaishyvinvoinnin edistämisen kannalta. (Tilastokeskus 2012; Työeläke 2023; Rauramo 2012,8.)

International Journal of Organizational Innovation (IJOI) julkaisemassa tutkimuksessa: "The relationship between internal marketing, employee well-being, and customer service quality – The service industry in Taiwan", tutkittiin sisäisen markkinoinnin työntekijöiden ja asiakaspalvelijoiden työhyvinvoinnin merkitystä heidän työnsä laatuun. Tutkimuksen kyselyyn vastasi 45 asiakaspalvelijaa sekä heidän asiakkaansa. Tutkimustuloksien perusteella todettiin, että työhyvinvoinnilla oli vaikutusta sisäiseen markkinointiin, sekä asiakkaan saaman palvelun laatuun. Tämä tutkimus tukee ajatusta siitä, että hyvä työhyvinvointi on työntekijöiden lisäksi eduksi koko liiketoiminnalle. Yrityksien ja organisaatioiden johdon tulisi siis priorisoida työhyvinvointi osana muita strategisia tavoitteita. (Yang, Huang & Wei 2.10.2015.)

Työn epävarmuus voi vaikuttaa heikentävästi työhyvinvointiin. Pitkittynyt epävarmuus työn pysyvyydestä voi olla stressaavampaa kuin itse tilanne työn menettämisestä. (Savander 2011, 3.) Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2013 tekemässä selvityksessä kävi ilmi, että yleisin syy vuokratyöntekijän kokemukselle siitä, että he ovat huonommassa asemassa verrattuna asiakasyrityksen henkilökuntaan, oli työn jatkuvuutta koskeva epävarmuus. Selvityksen mukaan vuokratyöntekijät kokivat vuokratyön rasitteeksi sen takia, että seuraavan päivän töistä ei ollut aina varmuutta. Vuokratyöntekijät kokivat myös haastavana sen, että heidän on sitouduttava sovittuihin määräaikoihin, jotka eivät kuitenkaan sitoneet asiakasyritystä, joten työ voi loppua silloin, kun asiakasyritys sen päättää. Useilla vuokratyöntekijällä oli myös kokemusta siitä, että työt ovat loppuneet ilman varoainaa ja jopa pelkällä tekstiviesti ilmoituksella, ettei töitä enää ole huomenna. (Huotari & Pitkänen 2013, 59.)

Monet vuokratyöntekijät mainitsevat myös asiakasyrityksien tarpeiden mukaisen työtuntien muutokset, syynä koettuun työn epävarmuuteen. Tunteja voi olla luvattuna vähemmän tai enemmän, ja tunnit voivat muuttua jopa kesken työvuoron. Tämä vaikuttaa työpaikalle ja takasin matkustamiseen sekä siihen, että saako työntekijä tarvittavat työtunnit päivän aikana täyteen. Esimerkiksi, jos työntekijän työpäivä on lyhyt, saattaa hän joutua menemään töihin kaksi kertaa saman päivän aikana. On myös koettu, että sairauslomien jälkeen työvuoroja ei ole enää tarjottu samalla tavalla kuin ennen sairauslomaa. Lisäksi tiedostamatta syytä, muut vuokratyöntekijät ovat saaneet enemmän työvuoroja kuin kyseinen yksilö. Vuokratyöntekijät kertoivat myös kokevansa huolta siitä, että he ovat ensimmäisiä, jotka joutuvat lopettamaan työnsä yrityksessä, esimerkiksi yrityksen huonon taloudellisen tilanteen vuoksi. (Huotari & Pitkänen 2013, 60–62.)

Vuokratyön epävarmuus on aiheuttanut myös epävarmuutta työntekijöiden toimeentulossa. Moni vastaaja kertoi tutkimuksessa, että he kokivat välillä stressiä ja jännitystä töiden riittävydestä, elinkustannuksien ja laskujen maksamista varten. Vastaajien mielestä epäsäännölliset tulot vaikuttavat moniin elämän osa-alueisiin, ja he kokivat olevansa huonommassa asemassa verrattuna asiakasyrityksen omaan henkilökuntaan. (Huotari & Pitkänen 2013, 62–63.)

Kyseisessä selvityksessä nousi esille myös työntekijöiden kokemus ulkopuolisuudesta työyhteisössä. Moni kertoi tunteneensa itsensä kakkosluokan työntekijäksi, sillä he olivat vuokratyöntekijöitä. Moni koki myös hankalaksi päästä mukaan työyhteisöön, sillä asiakasyrityksen henkilökunta on muodostanut oman työyhteisön. Vastaajat kertoivat, että jos vuokratyöntekijöiden vaihtuvuus on yrityksessä suurta, asiakasyrityksen vakituiset työntekijät eivät erityisesti yritä tutustua vuokratyöntekijöihin. Vastaajien mukaan vuokratyöntekijä pystyy luoda suhteita asiakasyrityksen henkilökuntaan vain, jos hän on erittäin sosiaalinen tai vuokratyöntekijä työskentelee kauan kyseisessä asiakasyrityksessä. Kaikkia asiakasyrityksen asioita ei myöskään ole kerrottu ja perehdytetty vuokratyöntekijöille, sillä vuokratyöntekijöiden ajatellaan työskentelevän vain muutaman vuoron kyseisessä yrityksessä. Selvityksen mukaan vuokratyöntekijöitä on kohdeltu asiakasyrityksissä tylysti, kunnes itse vuokratyöntekijä on pystynyt todistamaan olevansa hyvä ja tunnollinen työntekijä. (Huotari & Pitkänen 2013, 63–64.)

Suomalainen pikaruokaravintolaketju Hesburger on noussut otsikoihin vuonna 2021 yrityksen työntekijöiden huonosta työhyvinvoinnista. Ylen tekemän haastattelun mukaan työntekijät kertoivat joutuneensa tekemään jopa kymmenen tunnin työvuoroja ilman taukoja ja työskentelemään ilman palkkaa. Haastateltavien mukaan työuupumuksen ja kiireen takia töissä tapahtui paljon virheitä. Hesburgerin perustaja Heikki Salmela kertoi, että ei ollut aluksi uskonut esiin tulleita väitteitä. Keskustelua heikoista työoloista käytiin aluksi Jodel anonymin keskustelualustan kautta. Heikki Salmela kertoo haastattelussa, että anonymisuus oli ongelmallista, sillä juuri sen takia hän ei uskonut väitteitä. Hesburgerilla alkoi kohun aiheuttama selvitystyö, jossa mukana oli myös Salmela itse. Salmela kertoo haastattelussa, että on aina itse ollut tyytyväinen saamaansa palveluun Hesburgerin eri toimipisteissä Suomessa. (Joensuu 2021.) Linnanmäelle työskentelevän HRD-asiantuntijan Jukka Kantalan mukaan kaksisuuntainen viestintä on keskeinen osa työyhteisössä toimimista. Tällä tavoin myös johto saa palautetta toiminnastaan. Kantalan mukaan hyvä viestintä parantaa työntekijäkokemusta, joka puolestaan vaikuttaa suoraan asiakaskokemukseen. (Aho, Aho & Iso-mursu 2021.)

2.2 Vuokratyön vaihteleva työympäristö

Työympäristö on ympäristö ja ilmapiiri, jossa yrityksen työntekijät työskentelevät. Työntekijät saattavat tunnetasolla kokea työympäristönsä joko suotuisaksi tai epäsuotuisaksi. Yrityksen työssä työympäristö on konkreettisesti vaikeasti määriteltävä osa. Työympäristö ei ole objektiivista vaan liittyy työntekijän subjektiiviseen kokemukseen siitä. Vaikka kokemus on yksilöllinen, työntekijät jatkuvasti havainnoivat ja kokevat yhdessä, kuinka mieluista tai epämieluista yrityksessä on työskennellä, eli he havainnoivat työympäristöä. (Rodríguez 2021.)

Työympäristön parantamiseksi on tärkeää tehdä töitä, sillä se vaikuttaa useaan eri työhyvinvoinnin osa-alueeseen, kuten työntekijän motivaatioon, sitoutuneisuuteen, ihmissuhteisiin ja tiimin yhtenäisyyteen. Työympäristöä voidaan mitata välillisesti, arvioimalla työntekijöiden motivaatiota, sitoutumista tai kysymällä työntekijöiltä suoraan heidän kokemuksestaan työympäristön mielekkyydestä. Työympäristö käsittää niin yrityksen konkreettiset tilat kuin toimiston ulkopuolisen ympäristön. Ei siis ole merkitystä, työskenteleekö työntekijä yrityksen tiloissa vai esimerkiksi etänä kotoaan käsin. Pyrkimässä edistämään hyvää työympäristöä, tulee useita erilaisia tekijöitä ottaa huomioon. Työympäristö riippuu siitä, keitä yrityksessä työskentelee, minkälaisia työtehtäviä heidän on työssään suoritettava, millainen työtila heillä on, millainen johtamistyyli yrityksessä vallitsee sekä muista ulkoisista tekijöistä. Työympäristölle on olemassa avaintekijöitä, jotka edistävät hyvää työympäristöä riippumatta yrityksen toimialasta (Rodríguez 2021).

Työpaikalla vallitseva epäjärjestys synnyttää työntekijöissä epävarmuutta sekä tehottomuuden tunnetta. Tämän vuoksi työ tulisi yrityksessä organisoida niin, että jokainen yrityksen työntekijä tietää roolinsa ja tavoitteensa työn suhteen. Näin yritys mahdollistaa parempien tuloksien saavuttamisen lyhyemmässä ajassa ja työntekijät voivat työskennellä toistensa kanssa järjestäytyneemmin. Terveellinen johtajuus on yritykselle tärkeä osa, sillä terveellisellä johtamisella luodaan luottamusta työntekijöihin. Tällä tavoin työntekijöille luodaan tunnetta siitä, että heidän tarpeensa otetaan huomioon, ja että yritys on heidän liittolaisensa eikä ”pelon kohde”. Työntekijöiden väliset suhteet ovat oleellinen osa työympäristöä. Hyvän työympäristön edistämiseksi olisi tärkeää, että työntekijöiden väliset suhteet eivät perustuisi ainoastaan riippuvuuteen, vaan myös sisältäisivät positiivista emotionaalista sitoutumista. Näin työnteko on mielekkään päätä työntekijöille. Sisutus, melu, toimiston asettelu, lämpötila ja tuolien ergonomia, kaikki nämä edistävät työntekijöiden työskentelyä. Ne vaikuttavat työntekijöiden mukavuuden tunteeseen, vuorovaikutukseen ja keskittymiseen. Tällä tavoin ne vaikuttavat myös työntekijöiden kokemiin tunteisiin, työntekijän kehittämään luovuuteen sekä työn suorituksen laatuun. (Rodríguez 2021.)

Työntekijöillä tulee olla myös kokemus siitä, että tila, jossa he työskentelevät ei aseta heitä fyysisen haavoittuvuuden varaan. Työturvallisuusriskien ennaltaehkäisy tulee ottaa huomioon

yrityksessä, jotta työpaikka voidaan nähdä turvallisena paikkana työskennellä. Psykkisiä riskejä tulee myös ennaltaehkäistä. On tärkeää, että työntekijä kiinnittää huomiota, ettei yritys ole uhkana työntekijän henkilökohtaiselle hyvinvoinnilleen. Tähän kuuluu ahdistuksen, stressin ja loppuun palamisen ennaltaehkäisyn lisäksi, myös moninaisuuden kunnioittaminen ja seksistisen asenteiden ennaltaehkäisy. Nämä voivat olla usein ehkäistäviä asioita, jotka jäävät vähemmälle huomiolle, vaikka niillä on merkittävä vaikutus siihen, tunteeko työntekijä olonsa mukavaksi yrityksessä vai ei. Vaikka yritys ottaisi nämä asiat huomioon virallisen yrityskulttuurin näkökulmasta, on myös tärkeää varmistaa, että ne heijastuvat todelliseen työympäristöön, jossa työntekijät työskentelevät päivittäin. (Rodríguez 2021.)

Sosiaalinen työympäristö sisältää työyhteisön jäsenten yhdenvertaisen kohtelun, työn organisoinnin, työpaikan arvot, osallistumisjärjestelyt, työnjohtamisen, työpaikan normit sekä hierarkian. Sosiaalisilla kuormitustekijöillä viitataan tekijöihin, jotka ovat liitoksissa työyhteisössä oleviin vuorovaikutussuhteisiin. Sosiaalisesti kuormittavia tekijöitä työympäristössä ovat esimerkiksi haasteelliset asiakaspalvelutilanteet, puutteet johtamisessa, häirintä, syrjintä tai vastaava epäasiallinen kohtelu, tavoittamisen hankaluudet verkostomaisessa työyhteisössä, yksintyöskentelyt ja erilaiset häiriöt työyhteisön toiminnassa. (Työturvallisuuskeskus s.a.a.)

Työntekijän työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että työympäristö on yhteensopiva työntekijän tarpeiden, ominaisuuksien ja toimintansa kanssa. Tällä tavoin työympäristön tekijät tukevat työntekijän työtä ja työssä viihtymistä, eikä muodostu voimavaroja vaativiksi stressitekijöiksi. Hyvinvovassa työympäristöstä pitäisi löytyä hyvä ergonomia ja sen tulisi olla toiminnaltaan hyvä kaikille tilan käyttäjille. Hyvän työympäristön tulee täyttää hyvin sisäympäristön vaatimukset, kuten ilmanlaadun, valaistuksen ja akustiikan. Työympäristön tulee tukea työntekijän työtä ja työprosesseja sekä edistää vuorovaikutusta, yhteistyötä ja yhdessä oppimista. Jos työympäristö ei ole eduksi työntekijän työhyvinvoinnille, tämä tulee näkymään esimerkiksi yksilön ja tiimin suorituksissa, sairauspoissaoloissa, työn viihtyvyyden huonontumisessa ja jopa työkyvyttömyyseläkkeiden riskin kasvamisena. (Työterveyslaitos s.a.b)

Työympäristön kuormitustekijöitä voidaan tarkastella myös psykososiaalisilla kuormitustekijöillä. Työn psykososiaalisia kuormitustekijöillä tarkoitetaan ominaisuuksia ja piirteitä, jotka vaikuttavat ihmiseen. Työelämän kuormitustekijöihin kuuluu esimerkiksi työtehtävä, työn mitoitus ja suunnittelu, johtaminen, työjärjestelyt, työyhteisön vuorovaikutus, sekä työympäristön ja organisaation ominaisuudet. Nämä kuormittavat huolimatta siitä, kuka on tekijä. Kuormittavia tekijöitä on kaikissa työpaikoissa huolimatta toimialasta tai työpaikan koosta. Haitallisesti kuormittavia tekijöitä näissä työympäristön ominaisuuksissa ovat esimerkiksi epäselvät ja kohtuuttomat odotukset työstä, jatkuva kiire, ei kehitysmahdollisuuksia, palautteen ja arvostuksen puute, jatkuvat muutokset ja

epävarmuus työssä. Työnantajan vastuulla on ehkäistä, arvioida, poistaa sekä vähentää työn kuormittavia tekijöitä. Työnantaja voi tunnistaa työtä kuormittavat tekijät seurantatietoja käyttämällä sekä hyödyntämällä asiantuntija tahoja. Johtamiskäytänteillä ja esihenkilön työllä on merkittävä vaikutus työntekijöiden työhyvinvointiin ja psykososiaalisten työnkuormituksen kokemiseen. (Työsuojelu.fi s.a.)

Työnantaja voi tunnistaa työtä kuormittavat tekijät seurantatietoja käyttämällä sekä hyödyntämällä asiantuntija tahoja. Johtamiskäytänteillä ja esihenkilön työllä on merkittävä vaikutus työntekijöiden työhyvinvointiin ja psykososiaalisten työnkuormituksen kokemiseen. (Työturvallisuuskeskus s.a.b.)

Sosiaali- ja terveysministeriön vuoden 2019 julkaisussa on määritelty linjaukset ja periaatteet työympäristölle ja työhyvinvoinnille vuoteen 2030 mennessä. Linjausten ja periaatteiden tavoitteena on, että ihmiset jatkaisivat työssään nykyistä pidempään. Edellytyksenä tämän tavoitteen saavuttamiseen pidetään, että työ on vetovoimasta ja turvallista, sekä edistää työntekijöiden työhyvinvointia. Suomalaisen työelämän vahvuutena pidetään luottamusta, yhteistyötä sekä työntekijöiden korkeaa osaamista ja sen hyödyntämistä työpaikoilla. Hyvä työympäristö myös edistää kestävästä kehitystä ja parantaa yritysten ja muiden organisaatioiden tuottavuutta, sekä voimistaa yhteiskunnan sosiaalista ja taloudellista kestävyttä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 9, 10.)

Sosiaali- ja terveysministeriön 2019 julkaisussa käsitellään työelämän muutoksen vaikutuksia työympäristöön ja työntekijöiden työhyvinvointiin. Perinteisen ansiotyön mallin roolit ja vastuut hämärtyvät tulevaisuudessa, ja tällä tavoin myös työnantajan ja työntekijän välinen suhde muuttuu. Työnantaja voi toimia esimerkiksi asiakas tai kollegiaalinen yhteisö tai alusta. Työnvoima on myös muuttoksessa. Työvoima muuttuu sisäisen ja kansainvälisen muuttoliikkeen takia ja myös väestön ikääntyminen vaikuttaa työvoiman muuttumiseen. Tulevaisuudessa työskentelymuodot tulevat muuttumaan. Erilaiset roolit sekoittuvat, työskentelymuodot yksilöllistyvät ja työt pilkkoutuvat. Osassa aloja muutosvauhti on suurempaa kuin toisilla ja muutosvauhti voi myös kiihtyä tulevaisuudessa. Työsuhteen pysymiseen, työntekemisen paikkoihin, työaikaan, sen ajoittumista sekä pituuteen, työtehtävien laatu, työskentelytapoihin, työn intensiteettiin, työhön sisältyvään vastuuseen ja uramahdollisuuksiin ennustetaan muutosta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 12–13.)

Työympäristöön vaikuttaa yleisellä tasolla työelämässä tapahtuvat muutokset. Työnmuutokseen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa digitalisaatio, globalisaatio, ilmaston muutos, väestön rakenteen muutos, maahanmuutto sekä kaupungistuminen. Vahvuutena muuttuvassa työvoimassa tulee nähdä ikärakenteen muutos, maahanmuutto sekä monikulttuurisuus. Tilastokeskus on ennustanut, että ilman maahanmuuttoa Suomen väestöllinen huoltosuhde nousisi 73:een vuoteen 2025 mennessä ja 79:ään vuoteen 2040 mennessä. Väestöllinen huoltosuhde oli 2018 vuonna 53 tarkoittaen, että sataa työntekijää kohden oli 53 eläkeläistä tai lasta. Työ- ja toimintakyvyn

ylläpitäminen ja parantaminen olisi siis tärkeää myös kansantalouden kannalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 13,17.)

Työhyvinvoinnin edistäminen ja työkykyinen johtaminen tulisi olla osana yritysten ja organisaatioiden johtamista. Työelämän valmiuksiin kuuluu työntekijän kyky huolehtia omasta työkyvystään. Jokaisen työpaikan henkilöstön, työterveydenhuollon ja työnantajan tulee edistää työkykyä työyhteisöissä. Osatyökykyisten työhyvinvointia tulee edistää niin, että se tukee heidän työssänsä pysymistä ja tukee heidän työllistymistensä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 18–19.)

Tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus tukevat yksilön työhyvinvointia (Ammattiliitto Pro s.a). Suomen työ- ja elinkeinovirasto on tutkinut vuokratyöntekijöiden työhyvinvointia, jonka mukaan työyhteisössä on koettu eriarvoisuutta. Vuonna 2023 sen tuottaman tutkimuksen mukaan, 55 prosenttia vastanneista vuokratyöntekijöistä koki olevansa huonommassa asemassa kuin asiakasyrityksen vakituiset työntekijät. Henkilöstövuokrausyrityksien edustajista 8 prosenttia ja asiakasyrityksien edustajista 15 prosenttia oli tätä mieltä. Tutkimuksen perusteella vuokratyöntekijät ovat siis kokeneet erilaista kohtelua vakituisiin työntekijöihin nähden. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023, 57.) Yhtenä vuokratyöntekijöiden työelämän laadun heikentäjänä on työyhteisön jäsenyyden ja tuen puuttuminen (Tanskanen 2012, 35).

Tanskasen väitöskirjassa kirjoitetaan, kuinka vuokratyö on työnmuoto muita huonommassa oleville työntekijöille. Esimerkiksi työympäristö ei ole vuokratyössä pysyvää, joka tarkoittaa jatkuvasti muuttuvaa työyhteisöä. Vuokratyöntekijät ovat aikaisemman tutkimuksen mukaan myös kokeneet opastuksen puutetta, sekä sosiaalisesti ulkopuoliseksi jäämistä. Nämä asiat heikentävät vuokratyöntekijän ryhmään kuuluvuuden ja työyhteisön tukemisen tunnetta. Vuokratyöntekijöiden kokemus sosiaalisesta työyhteisöstä, voi jäädä olemattomaksi, sillä työkohteessa tärkeimpänä pidetään vuokratyöntekijän työsuoritusta. Kun vuokratyöntekijä ei saa tarvittavaa opastusta ja sosiaalista tukea, myös työympäristön riskitekijät ja käytännöt saattavat jäädä kertomatta vuokratyöntekijälle. Pahimmillaan tämä saattaa johtaa vaaratilanteisiin. Työyhteisön verkostolla ja perehdytyksellä on siis vaikutusta myös työturvallisuuteen. (Tanskanen 2012, 35.)

Vuonna 2011 on säädetty laki koskien varhaista puuttumista pitkiin työkyvyttömyyksiin. Laki velvoittaa työnantajan ryhtymään toimenpiteisiin tilanteessa, jossa työntekijällä on toistuvasti sairauspoissaoloja, työskentelykyvyn heikentymisen takia. Työnantajan tulee laatia kirjallinen suunnitelma siitä, kuinka tilanteeseen aiotaan puuttua. Kyseistä suunnitelmaa voidaan kutsua varhaisen tuen tai varhaisen välittämisen malliksi, sekä sen avulla pyritään parantamaan työntekijän työkykyä ja ennaltaehkäisemään työkyvyttömyyttä. (Viitala 2021, 163–164.)

Metropolian ammattikorkeakoulu, Tampereen yliopisto, satakunnan ammattikorkeakoulu ja Oulun yliopisto toteuttivat vuonna 2023 päivitetyn version mallista ”vuokratyön turvallisuuden ja hyvinvoinnin varmistamiseen”. Hanke on osana kestävän keikkatyön -hanketta. Mallin tavoitteena on ohjata henkilöstövuokraus- ja asiakasyrityksien käytänteitä koskien vuokratyöntekijöiden työturvallisuutta ja työhyvinvointia. Vuokratyönmallissa vuokratyön ominaispiirteiksi luokitellaan vähäinen työkokemus, nuoruus, sekä työkohteiden ja työntekijöiden suuri vaihtelevuus. Tämän vuoksi vuokratyömalli korostaa työntekijän laadukasta perehdytystä ja opastusta työtehtäviin. Mallissa painotetaan asiakasyrityksen vastuuta vuokratyöntekijän työn valvonnasta. Tämä tarkoittaa, että vaikka henkilöstövuokrausyritys on vuokratyöntekijän työnantaja, tulee asiakasyrityksen huolehtia työn valvonnasta. Vuokratyömallin mukaan hyviä periaatteita on esimerkiksi jatkuva viestintä asiakasyrityksen ja henkilöstövuokrausyrityksen välillä, vuokratyöntekijän sopeutumisen tukeminen työyhteisön osaksi, vuokratyöntekijöiden tasavertainen kohtelu vakiohenkilökuntaan nähden sekä huolehtiminen siitä, että vuorotyöntekijöillä on apua tarjolla ensimmäisten työpäivien aikana. (Mattila, Nenonen, Hyytinen & Tappura 2023. 2, 6, 8, 16.)

2.3 Vuokratyöntekijöiden työmotivaatio

Motiivit ohjaavat ihmisen käyttäytymistä ja vastaavat käyttäytymisen miksi-kysymyksiin. Motiivit voivat olla sisäisiä, ulkoisia, tiedostettuja, tiedostamattomia, biologisia tai sosiaalisia. Motiivien lisäksi ihmisen toimintaa ohjaa tarpeet. Ihmisen tarpeista voimakkain ohjaa sen hetkisessä tilanteessa ihmisen toimintaa, kun tarve saadaan tyydyttyä, myös motivaatio tarvetta kohtaan laskee. Esimerkillisiä motiiveja voi olla uteliaisuus, jännityksen tarve ja liikkumisen tarve. (Hämäläinen 2014, 17.)

Yksilön mielessä olevien motiivien ja häneen vaikuttavien motiivien yhteistuloksena syntyy motivaatio. Motivaatio on kokonaisprosessi motiivien pohjalta. Se tarkoittaa ihmisen sisäistä voimaa, joka luo tekemiselle ja asioille merkitystä. Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäinen motivaatio on mielihyvä, joka tulee aikaansaannoksista ja itse työstä, sekä se liittyy tarpeeseen toteuttaa ja kehittää henkilöä itseänsä, eli esimerkiksi uusia taitoja tai henkistä vahvuutta. Ulkoinen motivaatio syntyy ulkoisista palkitsemistekijöistä, kuten turvallisuudesta, arvostuksesta, palkasta tai muusta taloudellisesta hyödystä tai etuudesta. Motivaatio voidaan jakaa tilannemotivaatioon ja yleismotivaatioon. Tilannemotivaatio tarkoittaa tiettyä tilannetta, jossa sisäiset ja ulkoiset ärsykkeet virittävät motiiveja tiettyä toimintaa tai tekemistä kohtaan. Yleismotivaatio tarkoittaa motivaation pysyvyyttä yksilön elämässä, sekä kuvastaa käyttäytymisen keskimääräistä tasoa. Tilanne motivaatio on voimakkaasti riippuvainen yksilön motivaatiosta. (Hämäläinen 2014, 17–18.)

Työelämä sisältää useita erilaisia motivaation lähteitä eli tällöin puhutaan työmotivaatiosta. Henkilö itse päättää, mistä asioista hän voi saada intoa työskentelyä kohtaan, sillä erilaiset ihmiset motivoituvat erilaisista asioista. (Viitala 2021, 42.) Visma Solutionsin henkilöstöjohtaja Jenni Toropainen kertoo Netvisorin blogissa, että uusia työntekijöitä rekrytoidessa, hän selvittää, mitkä asiat motivoivat kyseisiä henkilöitä. Tämä perustuu siihen, että Toropainen tietää tietyn tyyppisten ihmisten motivoituvan heidän työpaikkansa työtehtävistä. Tämän avulla työpaikalle on myös muodostunut tietynlainen ilmapiiri, sillä työpaikalle on valittu samankaltaisista asioista motivoituvia ihmisiä. Hänen mielestään motivaatiotekijöiden selvittäminen, on tärkeä osa rekrytointia. (Rumpu 2019.)

Motivaatio tekee työskentelystä mielekkäämpää ja merkityksellisempää. Motivoitunut työntekijä pyrkii hyvin suoriutuksiin työskentelyssä, joka viittaa parempaan työn laatuun. Motivoituneet työntekijät ovat siis myös liiketoiminnalle eduksi. Työntekijät, jotka eivät ole motivoituneita työtä kohtaan, saattavat puolestaan panostaa vähemmän työhön, joka näkyy huonona työn laatuun ja tehokkuutena. Tällainen työntekijä ei ole työyhteisölle eikä liiketoiminnalle eduksi. (Viitala 2021, 20.)

Yhdysvaltalainen psykologi Abraham Harold Maslow kehitti vuonna 1943 teorian liittyen ihmisen motivaatioon. Kyseinen motivaatioteoria ”Theory of human Motivation” on luotu ihmisen tarvehierarkian ”Hierarchy of Human Needs” pohjalta. Maslowin tarvehierarkia koostuu viidestä ihmisen perustarpeesta: fysiologiset, turvallisuuden, rakkauden ja yhteenkuuluvuuden, arvonannon ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Kyseiset tarpeet ovat lueteltuna tärkeysjärjestyksessä, pyramidikuivon alimmaisena, isoimmalla alueella on tärkein tarve, ja mitä ylemmäksi pyramidia menee, sitä vähemmän tärkeämpi tarve on. Tarvehierarkian ydin teoria on, että tarpeiden tulisi täytyä järjestyksessä. Ensin tulee toteutua fysiologiset tarpeet, ennen kuin keskitytään turvallisuuden tarpeisiin. Kyseistä teoriaa menetellään siis tasakohtaisesti järjestyksessä. Kyseinen Maslowin tarvehierarkia on kuvattuna kuvassa kolme (Kuva 3. Maslowin tarvehierarkia pyramidi). (Trivedi 2019, 38.)

Maslowin tarvehierarkia



Kuva 3. Maslowin tarvehierarkia pyramidin (mukaan Trivedi 2019, 39)

Maslow päätteli, että kun yksi näistä tarpeista toteutuu, se koetaan motivaatiotekijänä. Yksilö keskittyy näiden perustarpeiden toteutumiseen tärkeysjärjestyksessä, ensin fysiologiset tarpeet (esimerkiksi nälkä, jano ja uni), sen jälkeen, turvallisuuden tarve (esimerkiksi perheen, terveyden ja työn turvallisuus), sitten rakkauden ja yhteenkuuluvuuden tarve (esimerkiksi ystävyyssuhteet, perhe ja seksuaalinen kanssakäyminen), sitten arvostuksen tarve (esimerkiksi itsetunto, kunnioitus ja itsevarmuus) sekä viimeisenä itsensä toteuttamisen tarve (esimerkiksi luovuus, moraalisuus ja ennakkoluulottomuus). Toisin sanoen yksilö, jolla ei ole turvallisuuden tarpeet kunnossa eikä turvallisuuden tunnetta, on hankala keskittyä ja olla motivoitunut itsensä toteuttamisen tarpeisiin. Maslow ei väitä, etteikö motivaatiota voisi olla eri tasoista, vaikka vielä alatasot eivät täysin toteutuisi. Hän painottaa teoriassansa motivaation optimaalisinta ja tavallisinta muotoa ihmiseliölle. (Hämäläinen 2014, 20; Trivedi 2019, 38–39.)

Työelämässä kyseinen tarvehierarkia tarkoittaa, että työnantajan tulisi keskittyä hierarkian jokaiseen tarpeeseen ja sen toteutumiseen työpaikalla. Tarpeiden toteutuminen on välttämätöntä työntekijöiden työmotivaatiolle. Maslowin sanoin: ”Man does not live by bread alone” viitataan juuri siihen, että pelkästään leivän saaminen ei pidä työntekijää pitkään motivoituneena. Se voi toimia hetken aikaa motivaation lähteenä, mutta ajan kuluessa se hiipuu, jolloin tarvitaan muiden tarpeiden toteutumista. (Trivedi 2019, 39.)

Vuokratyöntekijöiden eriarvoisuudella suhteessa vakituisiin työntekijöihin on vaikutusta koettuun työmotivaatioon heikentävästi. Tanskasen väitöskirjassa kirjoitetaan muun muassa vuokratyöntekijöiden palkkauksen eriarvoisuudesta verrattuna vakituisiin työntekijöihin. Palkkaus on yksi työelämän laadun mittareista ja tärkeä osa työhyvinvointia. Palkalla ei ainoastaan ole merkitystä sen hetkisenä tulonlähteenä, vaan se myös vaikuttaa eläkkeeseen ja ansiosidonnaiseen työttömyysturvaan. On todettu, että matala palkka on yhteydessä huonoon hyvinvointiin, kuten sosiaalisiin ja terveydentilan ongelmiin. Tanskasen analyysin mukaan kokoaikaisesti työskentelevillä vuokratyöntekijöillä on todennäköisemmin alhaisemmat tulot kuin kokoaikaisesti työskentelevillä vakituisilla työntekijöillä. Vuokratyöntekijät saavat jopa 25 prosenttia alhaisempaa mediaanituntipalkkaa kuin muut työntekijät. Tutkimuksessa huomioitiin sukupuoli, ikä, työsuhteen kesto ja pysyvyys, työnantajatyypin, sosioekonomisen aseman, opiskelutilanteen, ammatin vaativuus ja työpaikan koko, ja ilmeni, että vuokratyöntekijöiden matala palkkaisuus ilmeni jokaisessa osaryhmässä. Vuokratyöntekijät jätetään usein myös tulospalkkioiden ulkopuolelle, joka tarkoittaa palkkioiden tai muiden etuuksien saamattomuutta. (Tanskanen 2012, 34.)

Duunitori on maininnut myös artikkelissaan, että koronapandemian jälkeen entiset ravintola-alan työntekijät eivät ole enää palanneet ravintola-alalle. Sen sijaan he ovat jääneet muiden alojen töihin, joilla pandemian aikana korvasivat ravintola-alan työt, kun töitä ei ollut tarjolla. Yhtenä syynä tälle on mainittu kyseisen alan palkkaus. Kyseinen artikkeli käsittelee ravintola-alan työntekijöitä kokonaisuutena, eikä erittele vuokratyöntekijöitä. Kuitenkin on todennäköistä, että tähän joukkoon kuuluu myös vuokratyöntekijöitä, sillä 6 prosenttia majoitus- ja ravintola-alan kaikista palkansaajista on vuokratyöntekijöitä. Vuokratyöntekijöiden käyttö on yleisintä juuri majoitus- ja ravintola-alalla, kun sitä verrataan muiden alojen kanssa. Ravintola-alan heikko palkkaus yhdistettynä vuokratyöntekijöiden eriarvoiseen palkkaukseen verrattuna vakituisiin työntekijöihin, viittaa entistä huonompaan palkkaan. (Duunitori 2021; Tilastokeskus 2023.)

Palkka ja muut etuudet ovat työntekijälle ulkoisia palkkioita eli ulkoisia motivaatiotekijöitä. Palkalla on vaikutusta muun muassa työntekijän lojaalisuuteen, motivaatioon, perusteellisuuteen ja rehellisyyteen. Palkankorotus on yhteydessä työn laadun ja tehokkuuden paranemiseen. Tämä tarkoittaa myös, että mikäli työntekijällä on alhaisempi palkka kuin hän odottaisi, näkyy se usein työntekijän

huonompana työsuorituksena. Kun työntekijä saa palkankorotuksen, hänen työmotivaationsa kasvaa ja hänen on mielekkäämpää työskennellä. Tämän takia myös vuokratyöntekijän palkkauksella, palkkioilla ja etuuksilla on merkitystä työmotivaatioon, ja sitä myöten koettuun työhyvinvointiin. (Muhammad Hasmi, Nasina & Loganathan 2019, 51.)

Vuokratyöntekijöitä ei myöskään aina kutsuta työnantajan järjestämiin koulutuksiin, joka puolestaan heikentää vuokratyöntekijöiden mahdollisuutta kehittyä ja oppia uutta. Se puolestaan heijastuu yksilön vaikeutena saada ylennyksiä. Ylennys tarkoittaa etenemistä parempaan asemaan työpaikan hierarkiassa. Ylennyksen avulla voidaan palkita paremmin työskenteleviä työntekijöitä sekä motivoida heitä entistä parempaan työsuoritukseen. Ylennys luokitellaan ulkoisiin palkkioihin ja motivaatiotekijöihin. Ylennys lisää yksilön työtyytyväisyyttä, arvostuksen tunnetta ja varallisuutta, nämä kaikki ovat yhteydessä koettuun työhyvinvointiin kohentavasti, sekä ovat mahdollisia motivaatiotekijöitä. (Muhammad Hasmi ym. 2019, 51; Tanskanen 2012, 34.)

Hanna Alve on tutkinut vuokratyöntekijöiden motivaatiota ja sitoutuneisuutta haastattelututkimuksen avulla. Tutkimuksessa haastateltiin 15 vuokratyöntekijää, joista kuusi työskenteli palvelualalla. Palveluala sisältää matkailu-, ravintola-, ja vapaa-ajan palvelut, joten tutkimukseen vastanneista osa saattoi työskennellä ravintola-alalla. Tämän lisäksi tutkimuksessa haastateltiin kahta henkilöstövuokraus yritystä sekä kolmea asiakasyritystä. Tutkimuksessa ilmeni, että haastateltavat vuokratyöntekijät ovat suurimmaksi osaksi motivoituneita työhönsä. Haastateltavien välillä oli eroavaisuuksia, sillä osa heistä työskenteli lähes vakituisesti tietyssä asiakasyrityksessä, kun taas osa työskenteli useissa eri asiakasyrityksissä ja vain satunnaisesti. Vuokratyöntekijät, joilla oli turvempi työsuhde eli työskentelivät tietyssä asiakasyrityksessä lähes vakituisesti, olivat enemmän motivoituneita kuin vuokratyöntekijät, jotka työskentelivät useassa työkohteessa ja työvuorojen saatavuus oli epävarmempaa. Kuitenkin osa haastateltavista vastasi työn epävarmuuden jopa motivaatiotekijänä. Tätä perusteltiin muun muassa sillä, että vuokratyöntekijän tulee työkohteessa jokainen työpäivä näyttää ja todistaa olevansa tarpeellinen voimavara yritykselle. (Alve 2017, 29–30, 34, 38.)

Alveen tutkimuksen mukaan työn haastavuudella on tärkein merkitys vuokratyöntekijän motivaatioon. Kuitenkin vain kolme haastateltavista sanoi työnsä olevan kyseisellä hetkellä tarpeeksi haastavaa. Vastakohtana työmotivaatioon heikentävästi vaikutti työn yksinkertaisuus ja toistuvuus, sillä tällöin työ koettiin tylsäksi. (Alve 2017, 34–35.)

Toiseksi tärkeimpänä motivaatiotekijänä mainittiin työyhteisö. Kun työyhteisö on mukava ja kannustava, jopa yksinkertaiset työtehtävät tuntuvat mielekkäämmiltä. Kuitenkin haastateltavista vain kuusi koki olonsa rennoksi ja samanarvoiseksi työyhteisössä. Haastateltavat mainitsivat työyhteisössä vallitsevan eriarvoisuuden vuokratyöntekijöiden ja vakituisten työntekijöiden välillä. Mikäli

vuokratyöntekijä ei koe olevansa tervetullut työyhteisöön tai ilmenee muita ongelmia liittyen työyhteisöön, kärsii työntekijöiden ilmapiiri, motivaatio, hyvinvointi sekä heidän asenteensa työtä kohtaan. (Alve 2017, 35.)

Palkkaus oli vain kahden haastateltavan mielestä motivaatiotekijä. Vaikka palkka on syy työn tekemisille, sitä ei silti koettu tärkeänä työmotivaatioon vaikuttavana tekijänä. Tutkimuksen haastateltavilla oli yhteisymmärrys, että vuokratyöntekijöiden palkka oli kilpailukykyinen vakituisten työntekijöiden ja muiden samankaltaisten töiden palkkojen kanssa. (Alve 2017, 36–37.)

Hanna Alveen tutkimus käsitteli myös kulttuuritaustan vaikutusta vuokratyöntekijöiden työmotivaatioon. Vuokratyöntekijän kulttuuritaustalla ei ollut juurikaan vaikutusta työmotivaatioon. Sen sijaan eri kulttuuritaustaisten vuokratyöntekijöiden ottaminen osaksi työyhteisöä on jokseenkin ollut ongelmallista. Esimerkiksi työnantajien tapa ottaa vastaan kyseiset vuokratyöntekijät, on koettu olevan työmotivaatiota heikentävä tekijä. (Alve 2017, 40–41.)

2.4 Monikulttuurinen työympäristö

Kulttuuria voi määritellä lukuisin eri tavoin. Kulttuuria on esimerkiksi kuvattu kokonaisuudeksi merkkejä, joiden avulla tietyn yhteiskunnan jäsenet tunnistavat toisensa, erottaen heidät samalla niistä ihmisistä, jotka eivät kuulu siihen yhteiskuntaan. Puhuttaessa kulttuurista, tarkastellaan tällöin yksilön tapaa toimia, ajatella ja uskoa yhteiskunnassa. (Unesco 2006, 12.)

Deskriptiivisenä eli kuvailevana terminä monikulttuurisuudella viitataan nyky-yhteiskunnassa vallitsevaan kulttuuriseen monimuotoisuuteen. Monimuotoisuus sisältää useita kulttuurisesti, uskonnollisesti ja maailmankatsomuksellisesti toisistaan eriäviä ryhmiä, jotka jakavat yhdessä julkisen tilan. Deskriptiivinen termi ei ota kantaa tai sisällä ajatusta monimuotoisuuden arvottamisesta. Monikulttuurisuudesta puhuttaessa normatiivisena terminä, se sisältää myös oletuksen sen hyväksyttävyydestä. (Vitikainen 2014.)

Normatiivinen monikulttuurisuus tarkoittaa vähimmällään sitä, ettei monikulttuurisuus ole asia, josta tulisi päästä eroon ja vahvimmassa muodossa monikulttuurisuuden katsotaan olevan jotakin, jota tulisi vaalia ja arvostaa. Yleisterminä monikulttuurisella politiikalla viitataan politiikkaan, jonka tavoite on löytää yhteisiä sääntöjä kulttuurien väliselle vuorovaikutukselle ja sen monimuotoisuudelle. (Vitikainen 2014.) Monikulttuurisuutta ja keskustelua monikulttuurisuuden tuomista haasteista voidaan pitää yhtenä keskeisimpinä käsiteltyinä teemoina 1990- ja 2000-luvulla. Monikulttuurisuuskysymyksellä on pitkät juuret poliittisessa retoriikassa. Terminä monikulttuurisuus on

haastava, sillä sen käyttöön liittyy useita käsiteellisiä epäselvyyksiä ja siihen liittyviä kysymyksiä voidaan tarkastella useammasta eri näkökulmasta. (Vitikainen 2014.)

Monikulttuurisuuden sijasta saatetaan käyttää toisinaan termiä moninaisuus. Moninaisuus eli diverseetti koostuu eri piirteistä, joilla yksilö erottuu muista yksilöistä. Näitä piirteitä voi olla esimerkiksi ikä, sukupuoli, terveydentila, suuntautuminen, kansalaisuus ja poliittiset näkemykset. Monikulttuurisuus on puolestaan eri kulttuureista tulevien ihmisten yhteiselo samassa yhteiskunnassa. Monikulttuurisuus ohjaa usein ihmiset suuntaamaan ajatukset eroihin, jotka liittyvät yksilön taustaan ja kulttuuriin eroihin, kuten uskontoon ja kulttuuriin. (Eläkeliitto s.a.)

Unesco on antanut käyttösuositukset monikulttuurisuus termin käytölle: ”Termi monikulttuurinen kuvaa ihmisyyhteiskunnan kulttuurisesti monimuotoista luonnetta. Se viittaa paitsi etnisen tai kansallisen kulttuurin elementteihin myös kielelliseen, uskonnolliseen ja sosioekonomiseen monimuotoisuuteen.” (Unesco 2006,17.) Ylen vuonna 2015 julkaisemassa artikkelissa tekstiutkija Vesa Heikkinen toteaa, että termillä voidaan viitata eri yhteyksissä moniin eri asioihin ja termi voidaan kytkeä toisinaan ääri-islamiin ja suvaitsevuuuteen. Heikkisen mielestä käsite on erikoinen, sillä ei ole olemassa kulttuuria, joka ei olisi monikulttuurinen. (Leppävuori 2015.)

Unescon Pariisin vuoden 2001 julistuksen mukaan kulttuurista moninaisuutta voidaan pitää yhtä välttämättömänä ihmiskunnalle kuin luonnon moninaisuutta voidaan pitää luonnolle. Näin ollen se muodostaa ihmiskunnan yhteisen historiallisen perinnön, jota tulisi vaalia nykyhetken ja tulevien sukupolvien hyväksi. (Unesco 2001.)

Monikulttuurisuus käsitteen rinnalla saatetaan toisinaan puhua interkulttuurismista. Interkulttuurismi viittaa eri kulttuuriryhmien ja sen jäsenten välisten suhteiden kehittymistä. Interkulttuurisuus edellyttää, että alueella, paikallisella tai kansainvälisellä tasolla on monikulttuurisuutta. interkulttuurisuus syntyy ”interkulttuurisesta” vuorovaikutuksesta näissä monikulttuurisissa ympäristöissä. (Unesco 2006,17.)

Sosiaalianthropologi Edward T. Hall loi 1970-luvulla kulttuurin jäävuorimallin, jonka tarkoituksena on kuvastaa kulttuureja ja niiden piirteitä kaikissa yhteiskunnissa. Jäävuori-vertauskuva viittaa ajatukseen jäävuorista, jotka ovat yleisiä napamerellä. Vaikka osa jäävuoresta on näkyvillä, voi silti jopa 90 prosenttia siitä jäädä piiloon veden alle. Näkymätön osa pitää sisällään arvoja, uskomuksia, mieltymyksiä ja arvomaailmaa. Yrityksen yritysbrändi, sen arvot ja käyttäytyminen ovat kaikkien nähtävissä, mutta kuten jäävuoressa, organisaatiota usein saattavat ohjata myös näkymättömät osat. Yrityksen tulee mennä näkyviä arvoja syvemmälle ja tunnistetta vähemmän vaikuttavat tekijät, kuten epäyhtenäisyys yrityksen kulttuurin ja strategian välillä ja vastustusmuutokselle. (Harappa 2020.)

Jäävuorimallin muodostaa kolme eri keskeistä näkökohtaa. Ensimmäisenä näkökohta on näkyvät kulttuuriset käytännöt. Henkilö, joka tulee toisesta kulttuurista voi kokea kulttuurishokin, esimerkiksi vierailmansa kulttuurin pukeutumis- tai tervehtimistavoissa. Kulttuuristen käytäntöjen vaihtelun ymmärtäminen, auttaa syventämään ymmärrystä ihmisten käyttäytymisestä niin työssä kuin elämässä yleensä. (Harappa 2020.)

Toisena näkökohtana on kaavat ja tavat. Jäävuoriteorian mukaan, ihmisten käyttäytyminen usein on kaavamainen. Näiden kaavojen tunnistaminen auttaa työskentelemään yhdessä ja edistää muutoksen aikaansaamista. Esimerkiksi yrityksen työntekijät ovat myöhässä joka päivä, mutta tiiminvetäjällä ei ole ymmärrystä, miksi näin on. Kun hän alkaa tutkimaan asiaa syvemältä, hän huomaa kaavan: työntekijät olivat usein ylitöissä, jonka seurauksena he tulivat seuraavana päivänä töihin myöhässä. (Harappa 2020.)

Kolmantena näkökohtana on mielikuvat. Kaikki ihmiset jatkavat joidenkin asioiden uskomista, vaikka ne ei välttämättä pitäisi paikkaansa. Uskomukset voivat liittyä ympäröivään maailmaan tai henkilöön itseensä. Esimerkiksi kun joku uskoo, ettei voi saavuttaa jotain elämässä, sillä kukaan hänen perheestään ei ole saavuttanut sitä, on henkilöllä rajoittava uskomus itsestään. Tämä näkyi esimerkiksi elokuvassa Gully Boy, jossa sankari uskoi, ettei voisi tulla menestyväksi rap-artistiksi, sillä hänelle sanottiin niin toistuvasti. Hän muutti mielikuvaansa, ja saavutti näin unelmansa. (Harappa 2020.)

Kulttuurierot voivat hankaloittaa työskentelyä organisaatiossa tai yrityksen toimiessa kansainvälisillä markkinoilla. Kun ymmärretään kulttuurin jäävuorimallin teoriaa, voidaan päästä käsiksi näiden haasteiden syvälle ulottuviin syihin. (Harappa 2020.) Jäävuoren pienempi osa eli jäävuoren kärki kuvastaa tunnistettavaa osaa henkilön kulttuurista. Pinnan alle jäävä isompi osa jäävuoresta kuvastaa normeja, uskomuksia, arvoja ihanteita, perinteitä, jotka eivät ole henkilöstä havaittavissa silmin. Tämä piilevä osa on kuitenkin paljon suurempi mitä näkyvä osa, ja vaikuttaa merkittävästä jäävuorimallin näkyvän osan sisältöön ja saattaa siten usein olla syynä kulttuurisiin viestintäristiriitöihin. (Schein 2006, 14.) Neljännessä kuvassa havainnollistetaan kyseistä kulttuurin jäävuorimallia (4. Kulttuurin jäävuorimalli).



Kuva 4. Kulttuurin jäävuorimalli (mukaillen Upton 2019, 24)

Eurostatin mukaan ulkomailla syntyneiden 20–64-vuotiaiden työllisyysaste oli Suomessa vuonna 2022 korkeampi, mitä ruotsissa tai EU27 maissa. Vielä vuonna 2016 Suomi oli näitä maita jäljessä (Sutela 2023.) Tilastokeskuksen 2023 tiedotteen mukaan Suomeen oli vuonna 2022 ennätyselliset 49 998 maahanmuuttoa (tilapäisen suojelun nojalla määrään ei ole laskettu ukrainalaisia). (Tilastokeskus 2023.) Suomessa puolestaan työskentelee arviolta 140 000 maahanmuuttotaustaista henkilöä iältään 20–64-vuotiaita. Monikulttuurisilla työpaikoilla tarvitaan työpaikkaosaamista ammatillisen osaamisen lisäksi. Monikulttuurisella työpaikalla työpaikkaosaamisen perustan muodostavat yhteinen ymmärrys ja kieli. Yksi neljästä eli 26 prosenttia maahanmuuttotaustaisista arvioi olevansa ylikoulutettuja nykyisiin työtehtäviinsä nähden. (Työterveyslaitos s.a.c.) Ylen vuonna 2019 julkaisemassa artikkelissa myös mainitaan, että joka kolmannes maahanmuuttotaustaisista kokee olevansa ylikoulutettu työtehtäväänsä (Uusitalo 2019).

Suomen väestönrakenteen muutoksen myötä myös työmarkkinat tulevat olemaan muutoksessa. Tulevaisuudessa Suomessa tarvitaan jokaisen työpanos. Työvoimapulasta on käyty jo vuosia keskustelua, että kuinka saataisiin nuoret aikaisemmin töihin, kuinka työuria jatketaan sekä aktiivisella maahanmuuttopolitiikalla. Työyhteisöjen kehittyminen monimuotoisemmaksi voidaan pitää sekä haasteena, että voimavarana. Työnantajat, jotka ovat jo nyt huomioineet moninaisen työvoiman mahdollisuudet tulevat olemaan etulyöntiasemassa monimuotoistuvassa työelämässä. Työelämän

monimuotoistuksessa yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys periaatteet tulevat entistä vahvemmin esille. (Sippola, Leponiemi, Suutari 2006.)

Median vaikutuksesta tieto, tavarat ja vaikutukset leviävät nopeasti kaikkialle maailmaan. Ennakko-
luulojen vähentyminen eri kulttuurien ja kansalaisuuksien välillä ei ole ollut yhtä nopeaa kuitenkaan
näiden kanssa. Eri taustoista tulevia työntekijöitä saatetaan edelleen syrjiä tai leimata työyhteisöissä. Parhaimmillaan monikulttuurinen työyhteisö on sellainen, jossa monikulttuurisuus nähdään vahvuutena, mutta tämä vaatii organisaatiolta oikeanlaista monimuotoisuuden johtamista. (Viitala 2021, 252–253.)

Työterveyslaitoksen sivuilla monikulttuurisuuden tekijöitä, kuten etnistä taustaa, kieltä, uskontoa ja vakaumusta käsitellään osana monimuotoisuutta, johon kuuluu aikaisemmin listattujen lisäksi henkilöstön keskinäiset eroavaisuudet sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen, vammaisuuden ja koulutustaustan osalta. Työyhteisön monimuotoisuudella on osoitettu olevan positiivisia vaikutuksia työyhteisöön oikein johdettuna. Monimuotoisuus vaikuttaa positiivisesti esimerkiksi: organisaation innovatiivisuuteen ja luovuuteen, uusien asiakasryhmien tavoittamiseen, henkilöstötyytyväisyyteen, organisaation julkisuuskuvaan, taloudelliseen kannattavuuteen, työpaikan houkuttelevuuteen ja asiakastyytyväisyyteen. (Työterveyslaitos s.a.d.) Työturvallisuuskeskuksen sivuilla myös mainitaan monimuotoisen työyhteisön vaikuttavan positiivisesti kannattavuuteen, innovatiivisuuteen, luovuuteen, henkilöstötyytyväisyyteen, työhyvinvointiin, palvelukykyyn, työnantaja mielikuvaan, työpaikan vetovoimaan sekä verkostojen syntymiseen (Työturvallisuuskeskus s.a.c).

Henkilöstöammattilaiset usein pyrkivät toiminnallaan kehittämään, käynnistämään ja ylläpitämään käytänteitä, jotka tukevat monikulttuurisuutta osana työyhteisöä. Tasa-arvon edistämiseksi tulisi asettaa selkeitä suunnitelmia ja tavoitteita. Rekrytoinnit eivät ole aina tasa-arvoisia. Monissa maissa on huomattu, että hakijat, joilla on vierasperäinen nimi, tulevat useammin torjutuiksi rekrytointiprosessin jo alkuvaiheilla kuin sen maan valtaväestöön kuuluvat työnhakijat. Tämän takia osa työpaikoista ovat halunneet edistää yhdenvertaisuutta osaltaan ja siirtyä hakemuksiin, jossa hakijan ei tarvitse mainita, esimerkiksi ikää tai kansalaisuuttaan. Joissakin hakemuksissa työnhakijan ei tarvitse edes mainita, missä maassa on hankkinut ammattipätevyyden haettavaan työtehtävään. Yhdenvertaisuusperiaatteiden huomioon ottaminen ei kuitenkaan lopu rekrytointiin, vaan se tulee ottaa huomioon myös tarjotessa työntekijälle etenemismahdollisuuksia tai koulutuksia. Kulttuurisia erityispiirteitä saatetaan joutua ottamaan huomioon myös työarjessa, esimerkiksi työaika suunnittelussa, työasuja suunniteltaessa, ruokailun järjestämisessä ja terveystalvissa. Monikulttuurisuutta tulee edistää työyhteisössä niin, että se ei loukkaa kenenkään muiden oikeuksia tai tasa-arvoista asemaa. Työyhteisössä monikulttuurisuutta koskevista asioista tuleekin usein tehdä kompromisseja ja vähemmistökuultuuria edustavien täytyy tulla tietyissä asioissa vastaan vallitsevan

kulttuurin ja normiston puitteissa. Olisi tärkeää, että työpaikoilla olisi selkeät säännöt koskien esimerkiksi kulttuurinomaista pukeutumista, ja kuinka puututaan rassistiseen käytökseen. Monikulttuurisuutta käsittelevistä säännöistä ja käytänteistä tulisi olla tieto koko henkilöstöllä ja mahdollisiin epäselvyyksiin tulisi puuttua välittömästi. Monikulttuurisuuden edistäminen työpaikalla vaatii esihenkilöiltä usein koulutuksellista tukea. On tärkeää, että esihenkilöillä on valmiudet monikulttuurisuuden edistämiseksi työpaikalla, sillä he ovat avainasemassa kulttuuristen yhteentörmäyksiä välttämässä, ja että monikulttuurisuuteen suhtaudutaan työyhteisössä voimavarana. Esihenkilöiden lisäksi koko työyhteisö tarvitsee koulutuksellista tukea asiaan. Monimuotoisuuden lisääntyessä työelämässä kaikilta vaaditaan ymmärtämiseen ja kansainvälistymiseen tarvittavia taitoja. Tasa-arvon ja monimuotoisuuden edistäminen lisää työyhteisön viihtyvyyttä ja lisää työntekijöiden motivaatiota. (Viitala 2021, 253–254.)

”Kulttuurisesti monimuotoistuvien työyhteisöjen kehittäminen” -tutkimuksessa vuonna 2006 pyrittiin selvittämään kulttuurisesti monimuotoisen työyhteisön työkultturia ja toimintatapojen kehittämistä. Euroopan Unionin Equal-hankkeessa ”monikulttuurisuus voimavarana työyhteisössä” (ETMO) -projektissa vuosina 2002–2005 kohderyhmänä toimi projektiin osallistuneet suomalaiset yritykset (15 yritystä) ja niissä toimineet työkultuurin kehittäjäryhmät. Kehittäjäryhmien tarkoitus oli kehittää työyhteisöjen toimintatapoja edistämään työyhteisön monikulttuurisuutta. Ryhmille oli asetettu neljä aluekoordinaattoria hankeorganisaatio ETMO:n toimesta. Koordinaattorien tehtävänä oli tuoda tietoa, materiaalia ja kehittämisideoita välittäjäryhmille. Tutkimustuloksissa huomattiin, että suurin osa välittäjäryhmistä oli asettanut yhdeksi tavoitteeksi lisätä tietoa työyhteisölle monikulttuurisuusasioista, sekä vaikuttaa asenteisiin ja työilmapiiriin. Tämän lisäksi ryhmät pyrkivät kehittämään perehdytysmenetelmiä ja -materiaaleja. (Sippola, Leponiemi & Suutari 2006.)

Tutkimustulokset osoittivat, että suurimmaksi osaksi ryhmien asettamat tavoitteet saavutettiin. Monikulttuurisuustietoisuus lisääntyi ja työyhteisön ilmapiiri avartui erilaisuutta hyväksyvämmäksi. Tutkimustuloksista huomattiin, kuinka merkittävä vaikutus johdon sitoutumisella on työyhteisön monikulttuurisuuden edistämiseen. Johdon osallistumisella kehitystyöhön kehittämismenetelmillä olisi vaikutusta, ja muutokset saataisiin juurtumaan organisaatioon. Yksi välittäjäryhmän johtaja kommentoi aktiivisuuden merkitystä kehittämistyössä ja hankkeiden osuutta siinä. Välittäjäryhmän johtaja kertoi, että hankkeiden avulla he ovat yrittäneet saada koulutusta ja tiedottamista monikulttuurisuudesta. Välittäjäryhmän johtaja korosti tiedottamisen merkitystä monikulttuurisissa asioissa ja sanoi sen olevan avainasemassa. Hän kertoi, että tiedottaminen auttaa ihmisiä ajattelemaan avarammin ja siten myös erilaiset ryhmät, kuten maahanmuuttajat saavat äänensä kuuluviin. Tämä puolestaan auttaa heidän sopeutumistaan työyhteisöön, eikä ongelmia eri taustoista tulevien ihmisten välillä ehdi syntyä. (Sippola, Leponiemi & Suutari 2006.) Toimimaton työyhteisö ja

vuorovaikutus, työskentely yksin ja sosiaalinen eristäminen, vaikuttavat työhyvinvointiin heikentävästi. (Tyosuojelu.fi 2023.)

Yle toteutti vuonna 2023 haastattelun koskien uskonnon toteuttamisesta työpaikalla. Haastattelussa kysyttiin muslimeilta kokemuksia työn ja rukoilemisen yhdistämisestä. Amin Hassanin kertoi Ylen haastattelussa, että toimisto- tai etätöitä tekevät muslimit kokevat, että rukoushetken järjestämisessä kesken päivän ei ole ongelmaa. Amin Hassan kertoo, että rukoushetket vievät yleensä muutaman minuutin, ja vertaa sitä esimerkiksi työpäivän aikaisiin tupakkataukoihin. (Marttinen 2023.)

Taksinkuljettaja Ahmed Sherko kertoo samassa Ylen artikkelissa, lentokentällä ulkoilmassa sijaitsevasta paikasta, jossa monet muslimit käyvät rukoilemassa. Ylen artikkelissa mainitaan, että ongelmat rukoushetkien järjestämiseen, saattaa liittyä esihenkilön asenteellisuuteen. Artikkelissa sanotaan: ”Työterveyslaitoksen johtavan asiantuntijan Barbara Bergbomin mukaan, uskonto ja vakaumus pitäisi huomioida kansainvälistyvässä maailmassa nykyistä enemmän myös työpaikoilla”. (Marttinen 2023.)

SAK:n vuonna 2019 teetety ”Mahdollisuuksien aika” -hankkeen selvityksen, tavoitteena oli antaa ääni monikulttuurista työelämää rakentaville, sekä selvittää, kuinka monikulttuurisuus näkyy heidän työelämässään. Kyseisessä projektissa useat haastattelijat mainitsivat erilaisia toimintatapoja, jotka saattavat hankaloittaa maahanmuuttajan toimimista suomalaisessa työyhteisössä. Haastateltavat mainitsivat muun muassa eroavaisuuksia yrityksen matalan hierarkian tasosta kotimaahansa nähden. Muutama haastateltava kertoi kuulleensa tapauksia, joissa mies sukupuolta edustavan on ollut vaikeata ottaa vastaan käskyjä naishenkilöltä. Kielitaidon puutteet ovat kuitenkin kyseisen selvityksen mukaan suurin haaste monikulttuurisessa organisaatiossa. Raportin yhteenvedossa painotetaan, että monikulttuurisessa organisaatiossa on tärkeää panostaa perehdytykseen, sekä ottaa huomioon työntekijöiden eri tasoiset kielitaidot. Kouluttamalla esimiehiä ja henkilöstöä monikulttuurisuuteen liittyvissä kysymyksissä voidaan ennaltaehkäistä mahdollisia väärinymmärryksiä ja luoda tällä tavoin toimivampaa työyhteisöä. (Lautaniemi 2019,1–9,15.)

Ravintola-ala kansainvälistyy jatkuvasti, sillä suomalaiset eivät koe alaa enää houkuttelevana. Perheelliset eivät jaksavat sovittoa ravintola-alan työtä elämäänsä ja nuorisoa ei kiinnosta. Vuokratyöyrietykset ovat alkaneet tuomaan suomeen työntekijöitä myös ulkomailta. Tämä näkyy erityisesti Helsingissä, jossa ravintolan salihenkilökunta ei välttämättä osaa suomea vaan palvelee englannin kielellä. Kansainvälistymisessä ei sinänsä ole mitään uutta, sillä, kun ravintolaelinkeino tuli Suomeen tekijät tuotiin muualta Euroopasta Suomeen töihin, sillä Suomessa ei ollut riittävää osaamista alan tehtäviin. Nyt riittävä osaaminen löytyisi Suomesta, mutta kalliit asumiskustannukset, palkkaus ja huonot liikenneyhteydet vaikuttavat ravintola-alan vetovoimaan, jonka nostamiseksi ei

tahdo löytyä ratkaisua. (Lampén 2018.) HOK-Elannon ravintolatoimialan HR-Päällikkö Satu Venanalan mukaan yksi työvoimapulasta nousua edistäisi sujuva työlupaprosessi, jotta kansainväliset rekrytoinnit helpottuisivat (Kauppakamari 2021).

3 Tutkimus vuokratyöntekijöiden työhyvinvoinnista

Opinnäytetyötutkimuksen aiheena on pääkaupunkiseudulla työskentelevien vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi. Työhyvinvointia tutkitaan vaihtelevan työympäristön, työmotivaation ja monikulttuurisuuden edistämisen osa-alueista. Tutkimuksen kohderyhmä on pääkaupunkiseudulla työskentelevät ravintola-alan vuokratyöntekijät. Tarkoituksena on saada mahdollisimman monen kohderyhmään kuuluvan näkökulma osaksi tutkimusta. Tutkimuksen tutkimuskysymys on: ”Kuinka hyvä on ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi pääkaupunkiseudulla?”. Siihen etsitään vastausta alaongelmien avulla. Alaongelmat ovat seuraavat:

- Miten vaihteleva työympäristö vaikuttaa vuokratyöntekijän työhyvinvointiin?
- Kuinka motivoituneita vuokratyöntekijät ovat työtänsä kohtaan?
- Kuinka monikulttuurisuutta edistetään vuokratyössä?

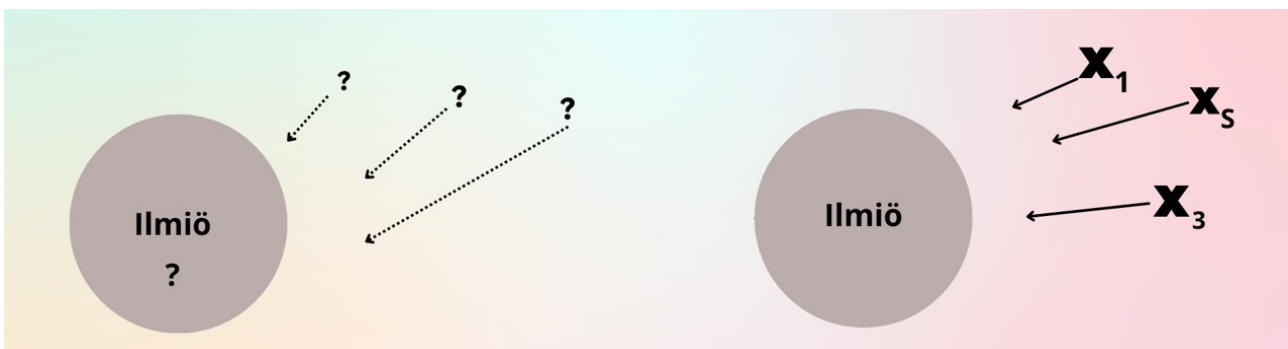
Tämä opinnäytetyötutkimus toteutetaan kvantitatiivisena tutkimuksena, sillä tarkoituksena on selvittää, miten tietyt tekijät eli tässä tutkimuksessa työympäristö, työmotivaatio ja työpaikan monikulttuurisuus vaikuttavat tutkittavaan ilmiöön eli työhyvinvointiin. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus tarkoittaa tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntausta, joka keskittyy kuvaamaan ja tulkitsemaan tutkimuksen kohdetta tilastojen ja numeroiden avulla. (Jyväskylän yliopisto 2015a.) Se vastaa esimerkiksi kysymyksiin ”miten paljon” ja ”miksi”. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä vaatii tutkijalta huolellista tuntemusta ilmiöstä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Jotta kvantitatiivista tutkimusmenetelmää voidaan käyttää tutkimuksessa, tulee ymmärtää ilmiön tekijöitä, parametrien ja ilmiön muuttujia. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ei olla kiinnostuneita aineistoin poikkeavuuksista, vaan tutkimusaineistosta etsitään syy-seuraussuhteita. Tutkijalla on tällöin tutkittavaan ilmiöön kausaalinen tiedonintressi. Aineistoin poikkeavuuksien sijaan, kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tavoitteena löytää säännönmukaisuuksia, miten eri muuttujat ilmiössä liittyvät toisiinsa ja kuinka tutkimusyksiköt eroavat eri muuttujien suhteen. (Vilka 2021, 67, 69.)

Yksinkertaistettuna kvantitatiivinen tutkimus voi olla esimerkiksi sitä, että pieneltä joukolta havaintoyksiköitä kerätään tutkimuslomakkeen avulla tutkimustietoa jostakin ilmiöstä. Pienen joukon tulee edustaa koko joukkoa eli populaatiota, jota tutkittava ilmiö koskettaa. Kvantitatiivisesta tutkimuksesta puhutaan myös määrällisenä tutkimustapana, sillä tutkimustavassa käytettävät mittarit ovat määrällisiä ja tutkimustuloksia käsitellään tilastollisin menetelmin. Tämä tarkoittaa esimerkiksi, että tutkimuksen otannalta kysytään asteikko muodossa, kuinka paljon jokin tekijä vaikuttaa toiseen tekijään. Esimerkiksi: Miten paljon ostopaikan valintaa vaikuttaa hinta? hyvin paljon (5) melko paljon (4), siltä väliltä (3), melko vähän (2), hyvin vähän (1). Jotta kvantitatiivista tutkimusta voidaan pitää luotettavana ja tulokset voidaan käsitellä koskemaan koko ilmiön perusjoukkoa, tulee tutkimuksessa olla ”riittävä” määrä havaintoyksiköitä. (Kananen 2011, 12, 17–18.) Suositeltava

havaintoyksikkömäärä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on vähintään sata henkilöä. Mitä suurempi havaintoyksikkömäärä on eli mitä suurempi tutkimuksen otos on, sitä paremmin tutkimustulos edustaa perusjoukon keskimääräistä kokemusta, mielipidettä tai asennetta tutkittavasta ilmiöstä. (Vilka 2007, 17.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa menetelmää, jossa tutkitaan ja analysoidaan aineistoja eli ei-numeraalista tietoa. Kyseisellä tutkimusmenetelmällä voidaan myös yksinkertaisesti viitata tutkimukseen, joka perustuu tekstin tutkimiseen. (Eskola & Suoranta 2014, 13–15.) Sitä käytetään esimerkiksi, jos tutkittava aihe on uusi tai siitä ei ole aikaisempaa tutkimustietoa saatavilla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään selvittämään ilmiö, mistä se koostuu ja mitkä tekijät vaikuttavat tutkittavaan ilmiöön. Kvalitatiivinen tutkimus voidaan ajatella olevan kaiken määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen pohja. Nämä kaksi tutkimustapaa täydentävät siis toisiaan. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin: mitä, mistä on kyse ja mikä tämä ilmiö on. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkitaan myös tutkimusaineistossa ilmeneviä poikkeuksia. (Kananen 2011, 12, 15.)

Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän eroa havainnollistetaan kuvassa viisi (Kuva 5. Kvalitatiivinen (vas.) ja kvantitatiivinen (oik.) tutkimusmenetelmän havainnollistaminen). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa kuvalla oikeassa tutkittavaa ilmiötä lähestytään niin, että tutkija tuntee tekijöitä, jotka vaikuttavat ilmiöön. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa eli vasemmalla kuvassa halutaan puolestaan selvittää, mitä tekijöitä liittyy ilmiöön eli ilmiö on entuudestaan tuntematon tutkijalle.



Kuva 5. Kvalitatiivinen (vas.) ja kvantitatiivinen (oik.) tutkimusmenetelmän havainnollistaminen (mukaillen Kananen 2011, 12)

Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ei koeta parhaimmaksi tutkimukselle, sillä tutkimuksen tarkoituksena on kerätä vastauksia mahdollisimman monelta tutkimuksen kohderyhmään kuuluvalta eli tutkimuksen otannasta pyritään saada mahdollisimman suuri. Suurempia otantoja on kätevämpi tutkia kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimuksen otannasta pyritään löytämään toistuvuutta ja määrällistä tietoa asioiden yleisyydestä, joka on tyypillistä kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä on myös parempi tähän tutkimukseen, sillä

tarkoituksena on selvittää miten tietyt tekijät vaikuttavat työhyvinvointiin, joka on tyypillistä kvantitatiiviselle tutkimukselle. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa voitaisiin puolestaan tutkia mitkä asiat vaikuttavat tutkittavaan asiaan, joka ei tässä tutkimuksessa ole tarkoituksena. Tutkimukseen on jo valettuna tietyt tekijät eli tässä tutkimuksessa työhyvinvoinnin osa-alueet, joiden vaikutusta työhyvinvointiin halutaan tutkia ja analysoida tilastollisesti ja numeraalisesti.

Yksi kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimustyyppi on kyselytutkimus. Siinä kerätään kyselyn avulla tutkimusaineistoa sekä tarkastellaan tietoa. Kysely on niin sanottu kokoelma erilaisia mittareita ja yksittäisiä kysymyksiä, jonka takia se soveltuu erinomaisesti kvantitatiiviseen tutkimukseen. (Vehkalahti 2014,11,17.) Tämän opinnäytetyön kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettävä tutkimustyyppi on kyselytutkimus.

Tutkimuksen kohteena olevaa ryhmää, voidaan kutsua perusjoukoksi tai populaatioksi (Tilastokeskus s.a). Opinnäytetyötutkimuksen kohderyhmänä on pääkaupunkiseudulla työskentelevät ravintola-alan vuokratyöntekijät. Valinta kyseisestä kohderyhmästä perustuu siihen, että tutkimuksessa tarkoituksena on saada selville kohderyhmän kokemuksia ja ajatuksia, liittyen heidän työhyvinvointiinsa. Mikäli kyseisten vuokratyöntekijöiden työhyvinvointia selvittäisi henkilöstövuokrausyrityksen tai asiakasyrityksen näkökulmasta, voisi vastaukset olla hyvin erilaisia, sillä kyseiset osapuolet haluavat työhyvinvoinnin olevan hyvä. Työhyvinvoinnin huonoutta harva työntäjä tahtoo myöntää, sillä se on huonontaa kyseisen yrityksen työnantajakuvaa. Tämän takia pääkaupunkiseudun ravintola-alan vuokratyöntekijöiltä saadaan kyselyn avulla todennäköisemmin, kerättyä realistista aineistoa koetusta työhyvinvoinnista.

3.1 Aineistonkeruumenetelmät

Tutkimusmenetelmillä tarkoitetaan empiirisen tutkimuksen aineiston hankinta- ja analyysivälineitä. Empiirinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jossa tehdään konkreettisia havaintoja, sekä mitataan ja analysoidaan tutkimuskohdetta. (Jyväskylän yliopisto 2024.)

Aineistonkeruumenetelmä tai toisin sanoen aineistonhankintamenetelmä tarkoittaa tapaa ja periaatetta, jolla tutkimuksen empiirinen aineisto kerätään. Esimerkillisiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelut, arkistot ja kokoelmat, kyselyt, kokeet ja seuranta. Aineistonkeruumenetelmän valintaan vaikuttaa se, kuinka aineistoa aiotaan hyödyntää tutkimuksessa. Aineistonkeruumenetelmä on yhteydessä tutkittavan ryhmän kokoon. (Jyväskylän yliopisto 2014.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmiä ovat systemaattinen havainnointi, kyselylomake sekä valmiiden rekisterien ja tilastojen käyttö. Tässä tutkimuksessa kyselylomake toimii

aineistonkeruumenetelmänä. Tutkimusta, jossa aineiston keruumenetelmänä on kyselylomake, voidaan kutsua kyselytutkimukseksi. Kyselytutkimuksessa tutkija esittää kysymyksiä vastaajalle kyselylomakkeen välityksellä. Kyselytutkimuksessa vastaaja itse lukee kirjalliset kysymykset, sekä vastaa niihin itsenäisesti. Kyselylomake on tavallisin kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmä, mutta sitä voidaan käyttää myös kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Kyselytutkimuksessa voidaan myös yhdistää kvantitatiivista ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kyselylomakkeessa on sanallisia kysymyksiä, joiden vastaukset voidaan ilmaista numeraalisesti tai kirjaimilla. Kvantitatiivisen tutkimuksen kyselylomake koostuu usein suurimmaksi osaksi mitattavista numeroista ja luvuista. Kyselylomakkeesta voi käyttää myös nimitystä survey-tutkimus, postikysely, informoitu kysely tai joukkokysely riippuen kyselyn toteutustavasta. Tässä tutkimuksessa käytetään sanaa kysely. (Vehkalahti 2014, 11, 13; Vilka 2021, 72, 94.)

Tämän opinnäytetyötutkimuksen kysely on vakioitu eli kaikilta vastanneilta kysytään samat kysymykset täsmälleen samassa muodossa. Kysely luodaan sähköiseksi, jotta se voitaisiin lähettää mahdollisimman monelle henkilölle, ja sen täyttäminen olisi nopeaa ja yksinkertaista. Kyselytutkimus soveltuu hyvin tutkimukseen, jossa tavoitteena on saada vastauksia suurelta ja hajallaan olevalta joukolta (Vilka 2021, 94.). Tämän takia kyseinen aineistonkeruumenetelmä soveltuu juuri tähän tutkimukseen erinomaisesti, kun halutaan saada vastauksia koko pääkaupunkiseudun alueella työskenteleviltä ravintola-alan vuokratyöntekijöitä.

Kvantitatiivinen tutkimus perustuu asioiden ja ilmiöiden mittaamiseen erilaisilla mittareilla. Kyselytutkimuksessa mittauksen kohteena on kyselyn kysymyksien ja väitteiden vastaukset. Kyselytutkimuksen tulisi sisältää kysymyksiä, jotka ovat tilastollisesti mielekkäästi muotoiltuja, sekä sisällöllisesti oikeita. (Vehkalahti 2014, 17, 20.)

Webropol on monipuolinen kysely- ja raportointisovellus, jonka avulla voi kerätä, analysoida ja jakaa tietoa. Webropol on suomalainen yritys, joka on laajentanut toimintaansa Suomen lisäksi Ruotsiin, Yhdistyneeseen Kuningaskuntaan ja Saksaan. (Webropol s.a) Kysely luodaan Webropol-sovelluksen avulla.

Kysely on niin suomen kuin englannin kielellä. Kyselyn alussa on kirjoitettuna opinnäytetyötutkimuksen perustiedot eli tarkoitus, tavoitteet ja tekijät. Kyselyssä selitetään käsitteet auki, jotta vastaaja ymmärtää kyselyn kysymykset oikealla tavalla. Kyselyn kysymyksien jälkeen on mahdollisuus osallistua arvontaan. Arvontaan osallistutaan kirjoittamalla avoimeen vastauskenttään oma sähköpostiosoite. Osallistuminen arvontaan on vapaaehtoista.

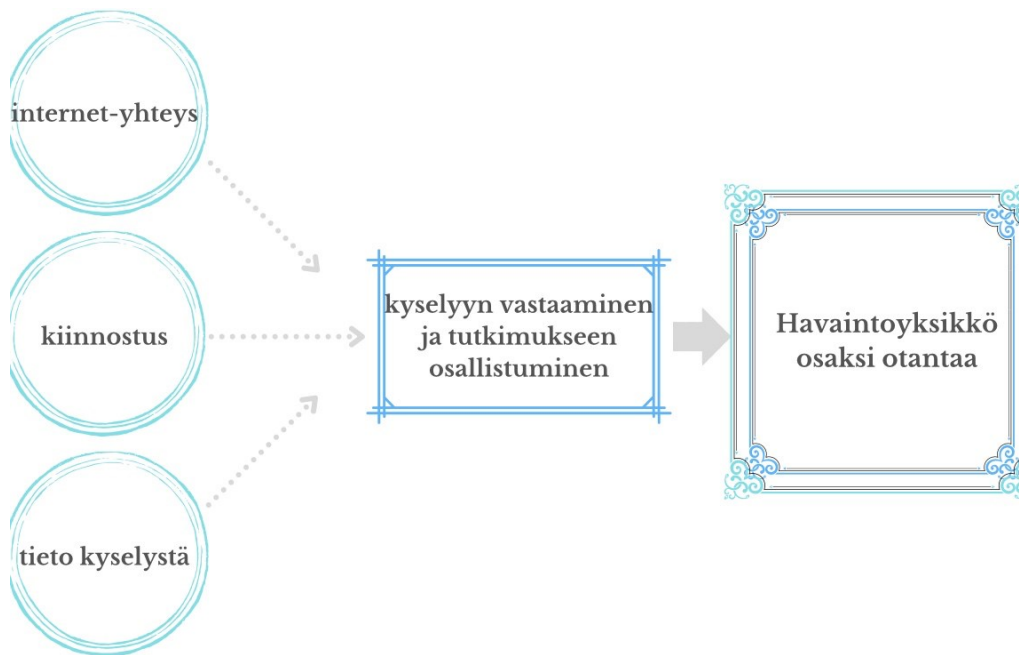
Kyselyn kysymykset ovat suurimmaksi osaksi liukukytkin kysymyksiä, jossa vastaaja valitsee 1–10 väliltä numeron, joka vastaa hänen vastaustansa. Numero yksi ja kymmenen, edustavat toisiansa

vastakohtaisia asioita, esimerkiksi erinomainen ja erittäin huono, ja niiden väliset numerot edustavat näiden kahden vastakohtien välimuotoja. Osa kysymyksistä on valintakysymyksiä, jossa kysymykselle on valmiit vaihtoehdot ja vastaajan tulee valita niistä yksi. Kyselyssä on myös yksi monivalintakysymys, jossa vastaaja voi halutessaan valita vastausvaihtoehdoista useamman kuin yhden. Nämä kysymystyypit sopivat hyvin kvantitatiiviseen tutkimukseen, sillä niiden vastaukset voidaan havainnollistaa kätevästi numeraalisesti ja tilastoilla.

Perusjoukko tarkoittaa kohderyhmää, johon tutkimus liittyy, ja josta tutkimuksessa tehdään päätelmiä. Perusjoukko koostuu havaintoyksiköistä. Perusjoukkoa voidaan kutsua myös populaatioksi. Perusjoukon osajoukoksi kutsutaan niitä havaintoyksiköitä, jotka osallistuvat tutkimukseen. (Kananen 2011, 65.) Tämän opinnäytetyön tutkimuksen perusjoukko on pääkaupunkiseudulla työskentelevät ravintola-alan vuokratyöntekijät.

Otantamenetelmä tarkoittaa ohjeistoa, jonka avulla perusjoukosta valitaan havaintoyksiköt, joita tutkitaan tutkimuksessa. Kun kaikilla perusjoukon havaintoyksiköillä on nollaa suurempi todennäköisyys tulla valituksi tutkimukseen, kutsutaan havaintoyksiköiden joukkoa otokseksi. Puolestaan tutkimuksessa, jossa havaintoyksiköiden todennäköisyyttä tulla valituksi ei tiedetä, kutsutaan näytteeksi. (Helsingin yliopisto s.a.) Tässä opinnäytetyötutkimuksessa tutkimukseen osallistuneet havaintoyksiköt muodostavat näytteen, sillä jokaiselle pääkaupunkiseudulla työskentelevällä ravintola-alan vuokratyöntekijällä ei ole nollaa suurempi todennäköisyys osallistua tutkimukseen. Ainoastaan niillä, jotka saavat tiedon kyselystä, on mahdollisuus osallistua tutkimukseen.

Opinnäytetyötutkimus perustuu ei-satunnaismenetelmään, sillä tutkimukseen osallistuminen pohjautuu vapaaehtoisuuteen. Ei-satunnaismenetelmä tarkoittaa sitä, ettei havaintoyksiköille voida määrittellä sisältymistodennäköisyyttä tulla valituksi otokseen (Miettinen, 20). Tutkimuksen havaintoyksiköitä ei siis valita, vaan he itse päättävät omasta osallistumisestaan tutkimukseen. Nämä vapaaehtoiset havaintoyksiköt muodostavat lopulta tutkimuksen lopullisen otoksen. Jotta tutkimukseen osallistuu havaintoyksiköitä, vaatii se, että yksilöt löytävät tiedon kyselystä, heitä kiinnostaa vastata siihen, ja heillä on internet-yhteys. Havaintoyksiköiden valikoitumista osaksi tutkimuksen otantaa havainnollistetaan alla olevassa kuvassa (Kuva 6. Tutkimuksen havaintoyksiköiden valikoituminen).



Kuva 6. Tutkimuksen havaintoyksiköiden valikoituminen

Tutkimuksessa ei oteta huomioon taustamuuttujia eli havaintoyksiköiltä ei kysytä esimerkiksi sukupuolta tai koulutustasoa. Ainoastaan on tärkeää, että vastaajat ovat osana tutkimuksen kohderyhmää eli työskentelevät pääkaupunkiseudulla ravintola-alan vuokratyöntekijänä.

3.2 Analysointimenetelmät

Tilastollisesti kuvaava analyysi tarkoittaa menetelmää, jossa tutkimusaineistoa havainnollistetaan ja kuvataan luomalla tilastoja ja graafisia kuvia. Sen avulla voidaan todeta ilmiöiden määriä, jakautumista, yleisyyttä ja luokittelua. (Jyväskylän yliopisto 2021b.) Analysointi vaiheessa saatu aineisto tarkistetaan. Tarkistuksen aikana vastaukset käydään läpi ja puutteelliset vastaukset tai epähuolellisesti täytetyt vastaukset hylätään. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään selittämään ilmiötä ja tulokset usein analysoidaan tilastollisin menetelmin. Analysoituja tuloksia voi heijastaa johtopäätöksistä teoriaan. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää kytkeä tulokset tutkimuksen teoriataustaan. (Opinkirjo.fi s,a.)

Tuloksia havainnollistetaan opinnäytetyössä tilastollisilla kuvilla. Osa kuvaajista ovat valmiita graafisia kuvia, joita Weprobol on luonut tuloksien raportointiin. Muiden vastauksien tuloksien kuvaajat luotiin Excel-sovelluksen avulla. Excel-sovelluksen toiminta perustuu soluihin, joiden avulla dataa voidaan muuttaa merkityksellisiksi tiedoiksi laskentataulukoiden avulla (Microsoft). Excelin

ravintola-alalla vuokratyöntekijänä, ja hän tarkasti, että kysely on selkeästi ymmärrettävä ja toimiva.

Kysely julkaistiin Facebookin ”Ravintola-alan työntekijät - Restaurant Workers”- ja ”Keikkatyö” -ryhmässä, kyselyn julkaisuhetkenä ryhmässä oli yhteensä 12 100 jäsentä. Lupa tutkimuksen julkaisuun ryhmässä, kysyttiin ryhmien ylläpitäjiltä Facebook Messengerin avulla. Kysely julkaistiin ensimmäisen kerran ”Ravintola-alan työntekijät - Restaurant Workers”-ryhmässä 8.3.2024 ja ”Keikkatyö”-ryhmässä 10.3.2024. Tästä lähtien kysely uudelleen julkaistiin, sekä sitä nostatettiin ryhmässä noin kerran viikossa. Liitteissä on kuvattuna Facebookin julkaisu (Liite 3. Kyselyn Facebook-julkaisu). Facebookin lisäksi otettiin sähköpostitse yhteyttä yhdeksään pääkaupunkiseudulla toimivaan henkilöstövuokrausyritykseen, jotka pidetään opinnäytetyössä anonyymina. Yksi henkilöstövuokrausyritys suostui jakamaan kyselyn työntekijöillensä. Kyseinen yritys on yksi Suomen suurimmista työvoimaa vuokraavista yrityksistä ravintola-alalla. Yritys jakoi kyselyn 11-12.3.2024 aikavälillä ja vastausaikaa annettiin 22.3.2024 asti.

Lisäksi kysely jaettiin tekijöiden henkilökohtaisissa sosiaalisen median kanavissa (Liite 4. Instagram-tarina). Instagram-tariinaan merkittiin myös Haaga-Helian Haagan kampuksen, Haaga-Helian opiskelijakunnan, Pore ry:n ja Haaga-Helian käyttäjätilit. Julkaisuun merkityt toimijat eivät kuitenkaan jakaneet julkaisua eteenpäin, vaikka opinnäytetyön tekijät olivat toivoneet niin. Lisäksi tekijät olivat yhteydessä tilien ylläpitäjiin, jotka kertoivat, että heidän somekanavissaan ei voi julkaista opinnäytetyön kyselyitä. Osa kuitenkin lupasi jakaa kyselylinkkiä omille tuttavilleen, jotka työskentelevät alalla.

Vastausten keräämisen haastavuus yllätti tutkijat aineistonkeruuprosessissa. Kahden viikon jälkeen vastaajia oli vasta 35, joten jouduttiin miettimään lisää keinoja tavoittaa vastaajia. Tekijät päättivät järjestää Fazerin makeispaketin arvonnän kyselyyn vastanneiden kesken. Arvonnän avulla pyrittiin motivoida lisää henkilöitä vastaamaan kyselyyn. Kyselyn loppuun lisättiin vastauskenttä, johon vastaaja pystyi kirjoittamaan sähköpostiosoitteensa, ja sitä mukaan osallistumaan arvontaan. Kuitenkin pian ymmärrettiin, että tällä tavoin vastaajat menettävät anonyymiuden, sillä sähköpostiosoitteet pystyttiin yhdistämään kysymyksien vastauksiin. Tekijät suhtautuivat tilanteeseen vakavasti, ja pyrkivät korjaamaan sen nopeasti. Vastauskenttä poistettiin kyselystä, ja tilalle korjattiin linkki, jonka avulla pääsi uuteen Webropol-kyselyyn. Uuteen kyselypohjaan pystyi kirjoittamaan sähköpostiosoitteen ja näin osallistumaan arvontaan. Tällä tavalla vastauksia ei enää pystynyt yhdistämään kyselytutkimuksen vastauksiin. Tekijät myös yrittivät poistaa aikaisemmin ilmoitetut sähköpostit kokonaan Webropolin kyselystä, mutta se ei ollut mahdollista. Sähköpostiosoitteet jäivät näkyviin Webropolin työkaluun. Kyseisiä tietoja ei kuitenkaan jaettu ulkopuolisille tahoille, vaan tieto on vain tekijöiden ja opinnäytetyön arvioijien nähtävissä.

Webropol-kyselystä luotiin myös lentolehtinen, jossa kannustettiin vastaamaan kyselyyn ja keskellä lentolehtistä oli isolla qr-koodi kyselyyn. Näitä jaettiin Haaga-Helian Haagan kampuksen ruokalaan, ilmoitustauluille ja oleskelutilojen pöydille. Haagan kampuksella on Horeca-alan opiskelijoita, joten voidaan myös olettaa, että osa opiskelijoista työskentelee ravintola-alan vuokratyöntekijänä. Vuokratyö on nimittäin suosittua etenkin opiskelijoille, sillä siinä voi itse vaikuttaa työtuntien määrään ja sitä myöten soveltaa opiskeluihin. Lentolehtinen ja sen jakaminen Haaga-Helian Haagan kampukselle on kuvattuna liitteissä (Liite 5. Kyselyn lentolehtinen & Liite 6. Lentolehtisen jakaminen).

Alan yrityksiin otettiin uudelleen yhteyttä 22.3.2024. Niille yritykset, joilla on yhteistyösopimus Haaga-Helian kanssa, lähetettiin sähköpostiviesti, jossa vedottiin yhteistyöhön, sekä opinnäyteyden ohjaajan suositukseen kyseisestä yrityksestä. Molemmat tekijöistä ottivat yhteyttä yrityksiin omilla koulun sähköpostiosoiteilla. Sähköpostissa kerrottiin kattavasti, mistä on kyse ja mikä on opinnäyteyden tavoite. Sähköpostit kirjoitettiin asiatyylillä. Esimerkillinen sähköpostiviesti on näytettynä liitteissä (Liite 7. Sähköpostiviesti, jolla otettiin yhteyttä yrityksiin).

Yksi yrityksistä vastasi takaisin, ja näin saatiin toinen henkilöstövuokrausyritys jakamaan kyselytyöntekijöillensä. Kyseinen yritys kuuluu myös Suomen suurimpien työvoimaa vuokraavien yritysten joukkoon, ja sillä on paljon vuokratyöntekijöitä ravintola-alalla. Kysely jaettiin henkilöstövuokrausyrityksen vuokratyöntekijöiden intranettiin 3.4.2024, ja vastausaika ilmoitettiin yksi viikko eli 10.4.2024 asti.

Vastaajia yritettiin motivoida vastaamaan kyselyyn myös arvonnalla. Arvontaan pystyi osallistumaan jättämällä sähköpostiosoitteensa kyselyn yhteydessä. Arvonnasta oli mahdollisuus voittaa Fazerin makeispaketti. Vastaaja arvottiin Annabet.com-nettisivun arvontakoneen avulla. Voitosta ilmoitettiin voittajalle sähköpostitse.

Kysely suljettiin 10.4.2024. Tämän jälkeen kyselystä tarkastettiin, että kaikki kysymykseen vastanneet olivat varmasti kohderyhmään kuuluvia, eikä kyselytutkimuksessa olisi tapahtunut virhettä. Tarkastuksen aikana havaittiin, että osa kyselyyn vastanneista, jotka olivat vastanneet toiseen kahdesta ensimmäisestä kysymyksestä kieltävästi, olivat silti pystyneet jatkamaan kyselyä ensimmäisen sivun loppuun. Tilannetta tarkasteltiin, ja sitä oli hankala ymmärtää, sillä tämä oli tapahtunut noin yhdeksälle kyselyyn vastanneelle. Tilanne selvitettiin käymällä yksittäiset vastaajat ja heidän vastauksensa yksitellen läpi. Tämän avulla löydettiin ne yksilöt, jotka eivät olleet kohderyhmään kuuluvia, ja olivat silti pystyneet vastaamaan ensimmäisen sivun työympäristöä käsitteleviin kysymyksiin. Kyseiset yksilöt poistettiin kokonaisuudessaan Webropolin vastaajista koska heidän vastauksensa olisivat muuten antaneet virheellistä tietoa tutkimuksen kannalta. Webropolissa oli ilmeisesti käynyt tekninen virhe tutkimuksen lopussa tai tekninen virhe oli tapahtunut vain tiettyä se-lainta käyttäville yksilöille, sillä se tapahtui vain osalle vastaajista. Kyselyyn oli asetettu säännöt,

jotka siirsivät kysymyksiin kieltävästi vastanneet yksilöt kyselyn lopetus sivulle. Nämä tarkastettiin ennen kyselyn julkaisua, jolloin ne toimivat normaalisti. Virhe ei siis ollut tekijöiden virhe. Lopulta onneksi onnistuttiin selvittämään virheelliset vastaajat, sekä poistamaan heidän tietonsa, vahingoittamatta muuta tutkimusaineistoa. Onnea oli myös, että tekijät kiinnittivät huomiota kyseiseen yksityiskohtaan, kysymyksien vastausmääriä tarkastellessa.

Webropol-sovellus loi tilastolliset tiedot kaikkiin kysymyksiin, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot. Etenkin monikulttuurisuutta käsittelevissä kysymyksissä, oli valmiit vastausvaihtoehdot, joten kyseisistä tilastoista otettiin näyttökuva ja ne siirrettiin opinnäytetyön tulososioon kuviksi. Liukukytkin vastausvaihtoehtojen tulokset Webropol antoi minimiarvon, maksimiarvon, keskiarvon, mediaanin, summan ja keskihajonnan avulla. Kuitenkaan sen avulla ei onnistuttu tekemään tilastollisia kuvia, vaikka Webropol näin itseänsä mainostaa. Webropolin Statistic Analysis -työkalu ei toiminut, joten tulokset siirrettiin Microsoft Exceliin, ja kuvaajat tehtiin yksitellen vaihe kerrallaan.

Kaikki kyselyn tulokset siirrettiin Webropol-sovelluksesta Microsoft Excel-sovellukseen. Sen avulla luotiin tilastolliset taulukot jokaisesta liukukytkin vastauksista. Ensimmäin kopioitiin yksittäisen kysymyksen vastaukset uudelle Excel-välilehdelle, ja sen jälkeen vastaukset ryhmiteltiin taulukon omaisesti, eli kuinka moni vastasi arvosanan yksi, kuinka moni arvosanan kaksi ja niin edelleen. Tämän jälkeen kyseinen data muutettiin ryhmitellyt pylväät -kuvaajaksi. Kuvaajaan lisättiin otsikko, ja siitä muokattiin visuaalisesti mahdollisimman selkeä. Sama toistettiin jokaiselle liukukytkin kysymykselle, ja lopulta kaikki kuvat siirrettiin opinnäytetyön tuloksiin.

Kuvien ohelle luotiin kysymyksien tulokset. Liukukytkin kysymyksiin tuloksina kerrottiin vastauksien keskiarvo, moodi, vaihteluväli, sekä alin ja ylin arvosana. Kyseiset luvut saatiin Webropol-sovelluksen raportoinnin avulla. Lukujen ohella kirjoitettiin mitä ne konkreettisesti tarkoittavat, esimerkiksi onko keskiarvo neutraalia suurempi vai alhaisempi, kuinka suuri vaihteluväli on, ja mitä se kertoo vastaajien yhdenmielisyydestä tai erimielisyydestä.

Monikulttuurisuutta käsitteleviin kysymyksiin, sekä motivaatiotekijöitä käsittelevään kysymykseen oli asetettu valmiit vaihtoehdot. Kysymyksien tuloksia havainnollistettiin kertomalla ja havainnollistamalla kuvan avulla, vastauksien jakautumista prosentuaalisesti eri vastausvaihtoehdoille. Kyseinen kuva oli näyttökuva Webropol-sovelluksen raportista. Osassa tuloksista myös kirjoitettiin, kuinka monta henkilöä oli valinnut minkä vaihtoehdon. Monikulttuurisuutta käsittelevissä kysymyksissä myös kirjoitettiin, kuinka jakautuneita kokemuksellisesti ja mielipiteellisesti vastaajat ovat olleet.

Kun tulokset oli kirjoitettu ja havainnollistettu kuvan avulla, siirryttiin tuloksien tarkastelun lukuun. Tässä luvussa tuloksia analysoitiin, pohdittiin, vertailtiin ja tehtiin yhteenvetoja. Etenkin tuloksia

verrattiin aikaisempiin tutkimuksiin, joista kirjoitettiin opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä. Uusia kuvia luotiin tuloksien yhteenvetojen havainnollistamiseksi. Ne luotiin Excelin avulla. Tiettyä alaongelmaa käsittelevien kyselyn kysymyksien keskiarvot, yhteen vedettiin ryhmitellyt pylväät - kuvaajan avulla. Motivaatiotekijöitä käsittelevän kysymyksen tulokset muutettiin myös kuvaajaksi Excel-sovelluksen avulla. Ensin kaikki kyseisen valintakysymyksen vaihtoehdot ja niiden vastausprosentit siirrettiin Excelin soluille. Tämän jälkeen solut yliviivattiin, ja niistä tehtiin ympyrädiagrammi havainnollistamaan tuloksien jakautumista valintavaihtoehdoille. Viimeisenä osuutena oli pohdinta, jossa käsiteltiin kehittämis- ja jatkotutkimus ehdotuksia, tutkimuksen luotettavuutta ja vastuullisuutta, sekä koko opinnäytetyöprosessia ja omaa oppimista.

4 Tulokset

Kokonaisuudessaan kyselyyn oli avannut 291 henkilöä ja 40 henkilöä aloittanut kyselyyn vastaamisen. Näistä vastaamisen aloittaneista henkilöistä 30 jatkoi kyselyn loppuun asti ja kymmenen henkilöä oli jättänyt kyselyyn vastaamisen kesken. Kokonaisuudessaan kyselyyn vastanneista 28 olivat kohderyhmään kuuluvia eli pääkaupunkiseudulla työskenteleviä ravintola-alan vuokratyöntekijöitä. Kyselyn vastanneiden, avanneiden ja aloittaneiden määrää havainnollistetaan alla olevassa kuvassa (6. Kyselyn vastaus-, avaus- ja aloitustiedot). Kysely oli anonymi ja osallistuminen vapaaehtoista. Vastauksia kerättiin kyselyyn 8.3.-10.4.2024. Vastauksien tuloksia havainnollistetaan ryhmitellyillä pylväillä.

Paavilainen_Lammi_ont_kyselylomake

Seurantatilastot

Näytä / piilota rivejä

Näytä: n %



	Yhteensä	
	(N)	%
Vastattu kyselyyn: Julkinen nettilinkki	30	75
Kysely avattu vastaajien toimesta	298	745
Vastaaminen aloitettu	40	100

Kuva 7. Kyselyn vastaus-, avaus- ja aloitustiedot

Kyselyssä käytettiin eniten liukukytkin vastausvaihtoehtoa, jossa vastaus annetaan valitsemalla numero nollan ja kymmenen väliltä. Nolla ja kymmenen edustavat toistensa vastakohtia, ja numero viisi edustaa neutraalia. Liukukytkinasteikko on yksi kvantitatiivisen kyselyn yleisimpiä kysymysmuotoja. Jokaisessa liukukytkin kysymyksessä on sanallisesti määritelty mitä ääripäät edustavat esimerkiksi: ”ei lainkaan” ja ”todella paljon”.

Liukukytkin kysymysten tuloksissa käydään läpi mikä oli vastauksien keskiarvo, mediaani, pienin ja suurin vastattu luku, sekä vastauksien keskihajonta. Keskiarvo antaa käsityksen siitä, mitä vastaajat ovat vastanneet keskimääräisesti. Mediaani puolestaan ilmoittaa suuruusjärjestykseen lajitellun jakauman keskimmäisen arvon (Tilastokeskus. s.a). Keskihajonnalla tarkoitetaan hajontaa, joka kertoo, kuinka paljon havaintoyksiköt poikkeavat vastauksen keskimääräisestä vastauksesta eli

keskiarvosta. Jos havaintoluku on pieni, voidaan olettaa, että vastaajat olivat hyvin yksimielisiä vastauksesta. (Kananen 2011, 100).

Liukukytkimen lisäksi kyselyssä käytettiin valintakysymyksiä eli kysymykselle oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot, joista tuli valita yksi. Osa valintakysymyksistä oli suunniteltu kartoittamaan oikeat vastaajat vastamaan monikulttuurisuutta käsitteleviin kysymyksiin niin, että kysely lukitsee monikulttuurisuutta koskevat kysymykset muilta vastaajilta. Kyselyssä valintakysymyksiä käytettiin tämän lisäksi mielipidekysymyksissä. Kyselyssä oli näiden lisäksi yksi monivalintakysymys, jossa vastaaja pystyi valitsemaan valmiista vastausvaihtoehdoista useamman kuin yhden vaihtoehdon.

4.1 Vuokratyöntekijöiden kokemus vaihtelevasta työympäristöstä

Vuokratyön vaikutusta työntekijöiden työhyvinvointiin tutkitaan erityisesti vuokratyön vaihtelevan työympäristön avulla. Kyselyn kysymyksillä pyritään saamaan selville; miten vuokratyöntekijät kokevat sopeutumisen uusiin työympäristöihin, miten he arvioivat vaihtelevan työympäristön kuormittavuutta, ja millaisia kokemuksia heillä on yhdenvertaisuudesta sekä saamastaan tuesta työyhteisöissä. Kysymykset ovat:

- Kuinka kuormittavaksi koet vaihtelevan työympäristön?
- Kuinka hyvin työyhteisö tukee sopeutumistasi uuteen työympäristöön?
- Koetko, että sinua kohdellaan yhdenvertaisesti työpaikalla suhteessa vakituiseen henkilökuntaan?

Kysymykseen ”kuinka kuormittavaksi koet vaihtelevan työympäristön?” vastattiin liukukytkin vastausvaihtoehdon avulla. Ääripäät olivat ”0 - ei lainkaan kuormittavaa” ja ”10 - erittäin kuormittavaa”. Kysymykseen vastasi 27 henkilöä, ja keskiarvoksi saatiin 5,4, mediaaniksi 6,0 ja keskihajonaksi 2,3. Vastauksia oli yhden ja kymmenen välillä, kukaan vastaajista ei vastannut ”0 – ei lainkaan kuormittavaa”.

Keskiarvon ja mediaanin perusteella voidaan päätellä, että vaihteleva työympäristö koetaan hieman kuormittavaksi. Kuitenkin keskihajonnan perusteella, vastaukset olivat hieman toisistaan vaihtelevia eli myös kokemukset ovat olleet erilaisia. Kahdeksannessa kuvassa havainnollistetaan tarkemmin vastauksien hajaantumista eri arvosanoille (Kuva 8. Vastaukset koskien työn kuormittavuutta).



Kuva 8. Vastaukset koskien työn kuormittavuutta

Seuraavaksi oli kysymys: ”Kuinka hyvin työyhteisö tukee sopeutumistasi uuteen työympäristöön?”. Kysymykseen vastattiin liukukytkimellä, ja ääripäät olivat ”0 – en saa lainkaan tukea” ja ”10 – saan erittäin paljon tukea”. Kysymykseen vastasi yhteensä 28 vastaajaa. Keskiarvoksi saatiin 6,1, mediaaniksi 6,0 ja keskihajonnaksi 2,4. Vastauksia oli yhden ja kymmenen asteikon välillä. Kukaan vastaajista ei vastannut ”0 – en saa lainkaan tukea”.

Keskihajonta oli suuri, joka ilmaisee, että työntekijöillä oli erinäisiä kokemuksia. Kuitenkin keskiarvon 6,1 ja mediaanin 6,0 perusteilla voidaan päätellä, että keskiarvollisesti vuokratyöntekijöitä on tuettu työyhteisöön sopeutumisessa hyvin, mutta ei paljoa. Vastauksien jakautumista eri arvosanoille havainnollistetaan yhdeksännessä kuvassa (Kuva 9. Vastaukset koskien työyhteisön tukea sopeutumisessa).



Kuva 9. Vastaukset koskien työyhteisön tukea sopeutumisessa

Viimeinen vaihtelevaa työympäristöä koskeva kysymys oli: ”Koetko, että sinua kohdellaan yhdenvertaisesti työpaikalla suhteessa vakituiseen henkilökuntaan?”. Kysymykselle annettiin liukukytkin vastausvaihtoehto, ja ääripäät olivat ”0 – erittäin eriarvoisesti” ja ”10 – täysin yhdenvertaisesti”. Kysymykseen vastasi 27 vastaajaa. Keskiarvo oli 5,7, mediaani 6,0 ja keskihajonta 2,9. Vastauksia oli molemmista ääripäistä eli niin numerolla nolla kuin kymmenen.

Keskihajonnan perusteella kokemukset yhdenvertaisuudesta ovat olleet hyvin vaihtelevia. Keskiarvon 5,7 ja mediaanin 6,9 perusteilla voidaan sanoa, että vuokratyöntekijöillä on ollut niin huonoja kokemuksia kuin hyviä kokemuksia yhdenvertaisuudesta, mutta enemmän on ollut hyviä kokemuksia. Vastauksien vaihtelevuus voi johtua työkohteiden juuri vaihtuvuudesta, ja sen takia kokemukset ovat myös toisistaan erilaisia. Vastauksia tähän kysymykseen havainnollistetaan tarkemmin kymmenennessä kuvassa (Kuva 10. Vastaukset koskien yhdenvertaisuutta).



Kuva 10. Vastaukset koskien yhdenvertaisuutta

4.2 Vuokratyöntekijöiden työmotivaatio

Motivaatiota tutkitaan Maslowin tarvehierarkian näkökulmasta. Maslowin tarvehierarkia on tarkemmin avattuna teoreettisessa viitekehyksessä luvussa 2.3 Vuokratyöntekijöiden työmotivaatio ja sivulla 17–18 sivuilla. Se sisältää viisi eri pyramidin tasoa, jotka ovat: fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarve, rakkauden ja yhteenkuuluvuuden tarve, arvostuksen tarve ja itsensä toteuttamisen tarve. Nämä kuvastavat ihmisen viittä perustarvetta, ja ne myös ovat motivaatiotekijöitä. Kyselyyn on luotu yksi kysymys yhtä tarvehierarkian tarvetta kohden. Kysymykset ovat:

- Kuinka hyvin vuoroosi kuuluvat tauot toteutuvat työpäiväsi aikana?
- Miten vuokratyön epävarmuus vaikuttaa turvallisuuden tunteeseesi työssäsi?
- Kuinka tärkeäksi koet sosiaaliset suhteet ja tiimityön työssäsi?
- Miten arvostetuksi koet itsesi työssäsi?
- Kuinka tyytyväinen olet mahdollisuuksiin kehittyä ja edetä työssäsi?

Kyselyssä on kaksi kysymystä yleisesti liittyen koettuun työmotivaatioon. Tämän avulla selvitetään kohderyhmän motivaation kokonaiskuvaa kyseisten osa-alueiden avulla. Ensimmäinen kysymys on: ”Kuinka motivoitunut olet työtäsi kohtaan?” ja toinen kysymys on ”Mikä tekijä motivoi sinua

eniten?”. Toiseen kysymykseen on annettu vastausvaihtoehdoiksi palkkaus, työn haastavuus, työyhteisö, sekä mahdollisuus oppia uutta ja kehittyä.

Ensimmäisenä työmotivaatiota käsittelevänä kysymyksenä oli ”Kuinka hyvin vuoroosi kuuluvat tauot toteutuvat työpäiväsi aikana?”. Kysymykseen vastattiin liukukytkimellä, ja ääripäät olivat ”0 – en pidä lainkaan taukoja” ja ”10 – pidän minulle kuuluvat tauot jokaisen työvuoron aikana”. Kysymykseen vastasi yhteensä 28 vastaajaa. Keskiarvoksi saatiin 4,5, mediaaniksi 4,5 ja keskihajonaksi 2,7. Vastauksia oli nollan ja yhdeksän asteikon välillä.

Kukaan vastaajista ei vastannut, että tauot olisivat toteutuneet täysin jokaisena työpäivänä. Alhaisen keskiarvon ja mediaanin avulla voidaan päätellä, että suurimmalla osalla vuokratyöntekijöistä työpäivän aikaiset tauot eivät toteudu täysin, mutta ne toteutuvat hieman. Vastauksien jakautumista arvosanoille havainnollistetaan tarkemmin alla olevassa kuvassa (Kuva 11. Vastaukset koskien työtaukojen toteutumista).



Kuva 11. Vastaukset koskien työtaukojen toteutumista

Seuraavaksi oli kysymys: Miten vuokratyön epävarmuus vaikuttaa turvallisuuden tunteeseesi työssäsi?”. Kysymykseen vastattiin liukukytkimellä, ja ääripäät olivat ”0 – koen jatkuvasti turvallisuuden puutetta työn epävarmuuden takia” ja ”10 – epävarmuudella ei ole vaikutusta koettuun turvallisuuteeni”. Kysymykseen vastasi yhteensä 26 vastaajaa. Keskiarvoksi oli 5,5, mediaani 6,5 ja keskihajonta 3,3.

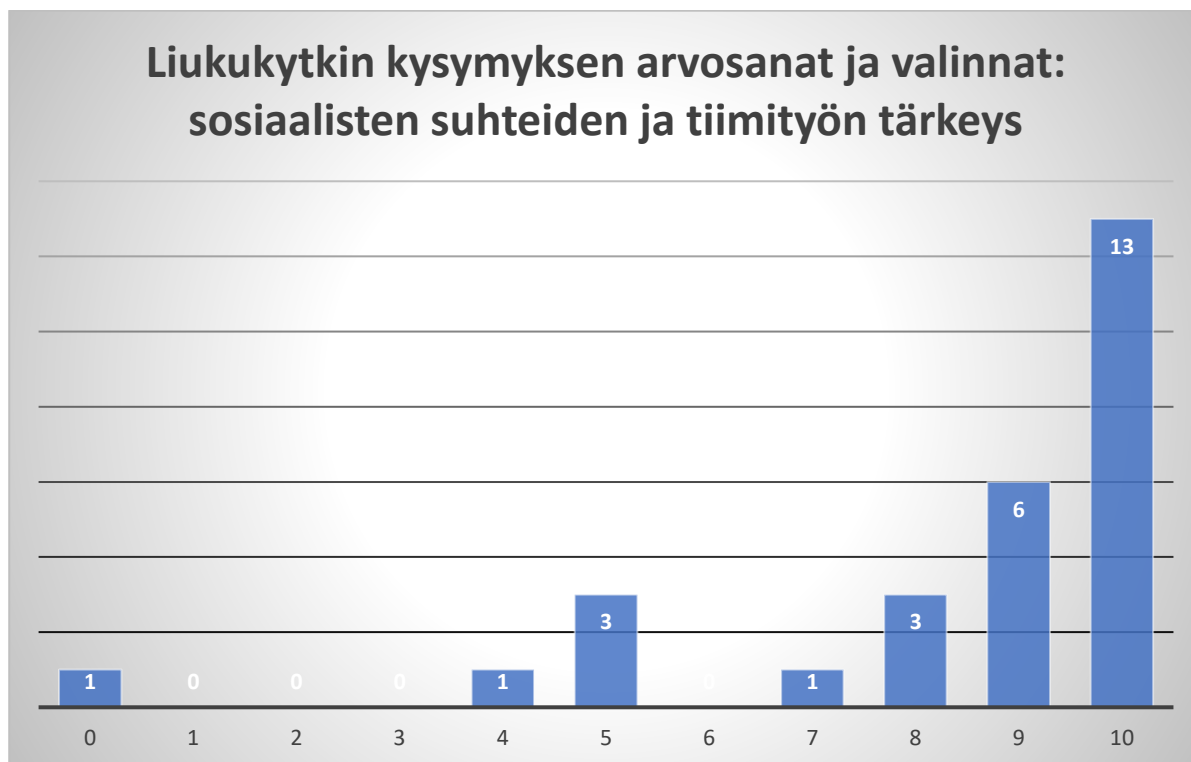
Vastauksia oli molemmista ääripäistä eli arvosanoista nolla ja kymmenen. Keskihajonta oli myös korkea, eli vastaukset ja kokemukset ovat olleet hyvin erilaisia ja vaihtelevia. Tämä voi johtua työkohteiden erilaisuuksista sekä henkilön omasta taidosta käsitellä epävarmuuden tunnetta. Keskiarvon ja mediaanin perusteella vuokratyön epävarmuus vaikuttaa kohtalaisesti vuokratyöntekijöiden turvallisuuden tunteeseen. Alla olevassa kuvassa havainnollistetaan vastauksien jakautumista tarkemmin (Kuva 12. Vastaukset koskien vuokratyön epävarmuudesta johtuvaa turvattomuuden tunnetta).



Kuva 12. Vastaukset koskien vuokratyön epävarmuudesta johtuvaa turvattomuuden tunnetta

Kysymykseen ”Kuinka tärkeäksi koet sosiaaliset suhteet ja tiimityön?” vastattiin liukukytkin vastausvaihtoehdon avulla. Ääripäät olivat ”0 - ei lainkaan tärkeää” ja ”10 - erittäin tärkeää”. Kysymykseen vastasi 28 henkilöä, ja keskiarvoksi saatiin 8,4, mediaaniksi 9,0 ja keskihajonnaksi 2,5. Vastauksia oli molemmista ääripäistä eli nolla ja kymmenen asteikot.

Tuloksien perusteella suurin osa vastaajista kokee sosiaaliset suhteet ja tiimityön tärkeäksi. Kuitenkin vastauksien keskihajonnan suuruus ilmaisee, että vastaajat ovat olleet erimielisiä. Tämä viittaa vastaajien toisistansa erilaistuviin mielipiteisiin, eli kaikki vastaajat eivät kuitenkaan pidä sosiaalisia suhteita ja tiimityötä tärkeänä, vaikka tuloksien perusteella suurin osa on sitä mieltä. Kuvassa 13 havainnollistetaan vastauksia tarkemmin (Kuva 13. Vastaukset koskien sosiaalisten suhteiden ja tiimityön tärkeyttä).



Kuva 13. Vastaukset koskien sosiaalisten suhteiden ja tiimityön tärkeyttä

Arvostusta käsittelevä kysymys ”Miten arvostetuksi koet itsesi työssäsi?” vastattiin liukukytkin asteikon avulla; ”0 – ei lainkaan arvostetuksi” ja ”10 – erittäin arvostetuksi”. Vastaajia kysymykseen oli 28. Keskiarvoksi saatiin 6,7, mediaaniksi 7,0 ja keskihajonnaksi 2,4. Vastauksien minimiarvo oli kaksi ja maksimiarvo 10.

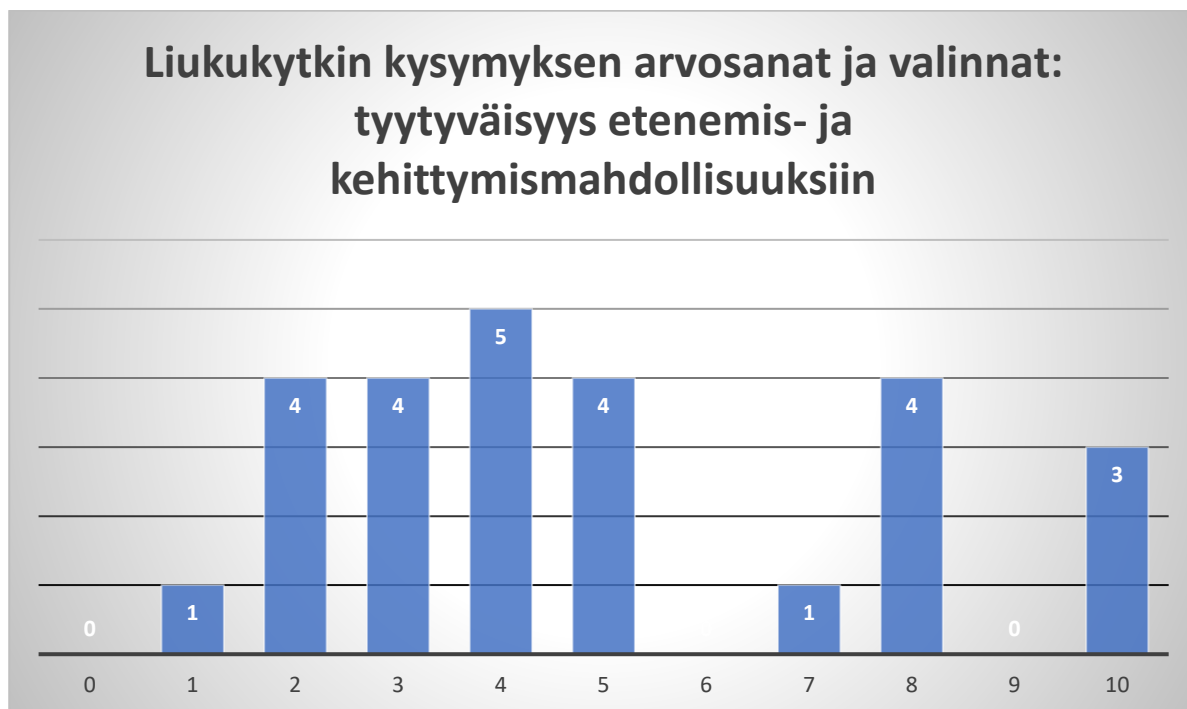
Tuloksien perusteella vastaajat kokevat itsensä keskimäärin kohtalaisen arvostetuksi. Korkea keskihajonta viittaa vastauksien erimielisyyteen, ja kokemuksien erilaisuuteen. Vastauksien vaihtelevuus voi johtua työyhteisöjen erilaisuudesta. Kuitenkaan kukaan vastanneista ei ole kokenut itseänsä täysin epäarvostetuksi työyhteisössä, sillä kukaan ei vastannut kysymykseen arvosanalla nolla tai yksi. Kuvassa 14 havainnollistetaan vastauksia tarkemmin (Kuva 14. Vastaukset koskien arvostuksen tunnetta).



Kuva 14. Vastaukset koskien arvostuksen tunnetta

Kysymykseen: ”Kuinka tyytyväinen olet mahdollisuuksiin kehittyä ja edetä työssäsi?”. Kysymykseen vastattiin liukukytkinasteikon avulla; ”0 – en lainkaan tyytyväinen” ja ”10 – erittäin tyytyväinen”. Yhteensä vastaajia oli 26. Keskiarvo oli 5,0, mediaani 4,0 ja keskihajonta 2,7. Vaihteluväli oli yhden ja kymmenen välillä.

Yksikään ei vastannut olevansa täysin tyytymätön kehitymis- ja etenemismahdollisuuksiin työsänsä. Mahdollisuuksiin kehittyä ja edetä työssä on arvioitu keskimäärin neutraalisti, mediaanin perusteella hieman heikoksi. Kuitenkin vastaajat ovat olleet erimielisiä, eli arvioineet hyvin erilaisilla arvosanoilla, sillä keskihajonnan arvo on korkea. Kuvassa 15 havainnollistetaan tarkemmin vastauksien jakautumista arvosanoille (Kuva 15. Vastaukset koskien tyytyväisyyttä kehitys- ja etenemismahdollisuuksiin).



Kuva 15. Vastaukset koskien tyytyväisyyttä kehitys- ja etenemismahdollisuuksiin

Valintakysymykseen ”Kuinka motivoitunut olet työtäsi kohtaan?”. Kysymykseen vastattiin liukukytkin asteikolla; ääripääät olivat ”0 – En lainkaan motivoitunut” ja ”10 – Erittäin motivoitunut”. Vastauksia kysymykseen oli 28. Keskiarvoksi saatiin 7,1, mediaaniksi 8,0 ja keskihajonnaksi 2,8. Vaihteluväli oli asteikolla 1–10.

Tuloksista ilmenee, että vuokratyöntekijät ovat suhteellisen motivoituneita työtänsä kohtaan. Vastauksissa on kuitenkin erimielisyyttä, sillä keskihajonnan arvon suuruus, viittaa toisistansa eroaviin arvoihin eli toisistaan erilaistuviin kokemuksiin. Kuvassa 16 havainnollistetaan tarkemmin vastauksien hajaantumista arvosanoille (Kuva 16. Vastaukset koskien vuokratyöntekijöiden työmotivaatiota).

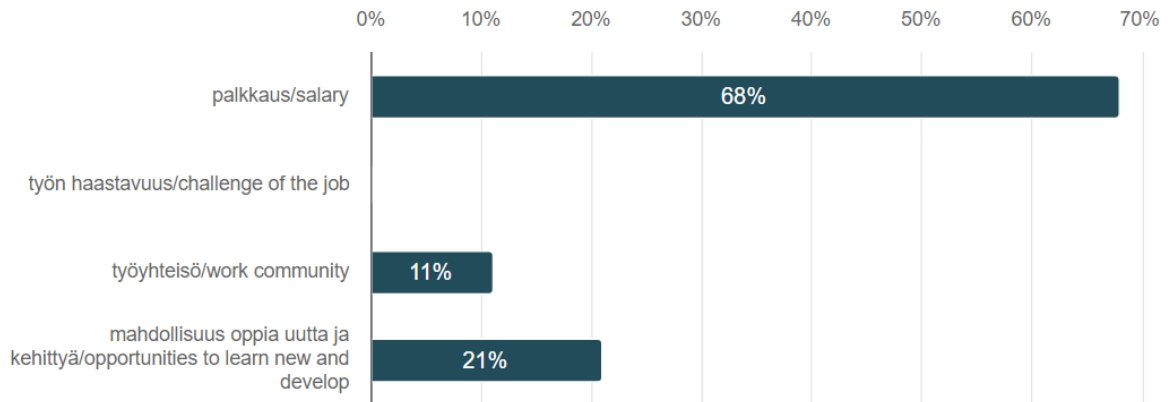


Kuva 16. Vastaukset koskien vuokratyöntekijöiden työmotivaatiota

Viimeisenä motivaatiota käsiteltiin valintakysymyksellä ”Mikä tekijä motivoi sinua eniten?”. Kysymykselle annettiin valmiit vaihtoehdot, joista tuli valita yksi: palkkaus, työn haastavuus, työyhteisö ja mahdollisuus oppia uutta ja kehittyä. Kyseiset valmiit vaihtoehdot valittiin kyselyyn teoreettisessa viitekehityksessä luvussa 2.3 Vuokratyöntekijöiden työmotivaatio ja sivulla 19–20 mainittujen aikaisemmissa tutkimuksissa nousseiden motivaatiotekijöiden pohjalta. Kysymykseen yhteensä vastaajia oli 28. Palkkaus koettiin eniten motivoivana tekijänä. Sen valitsi suurin osa eli 67,9 prosenttia vastaajista. Toiseksi eniten motivoiva tekijä oli mahdollisuus oppia uutta ja kehittyä. Sen valitsi 21,4 prosenttia vastaajista. Näiden jälkeen motivoi eniten työyhteisö, jonka valitsi 10,7 prosenttia vastaajista. Työn haastavuus ei ollut kenenkään mielestä eniten motivoiva tekijä, sillä kyseistä vastausvaihtoehtoa ei valinnut yksikään vastaajista. Kuvassa 17 havainnollistetaan eniten motivoivien tekijöiden tuloksia (Kuva 17. Motivaatiotekijät).

**Mikä tekijä motivoi sinua eniten?
What factor motivates you the most?**

Vastaajien määrä: 28



Kuva 17. Motivaatiotekijät

4.3 Monikulttuurisuuden edistäminen vuokratyössä

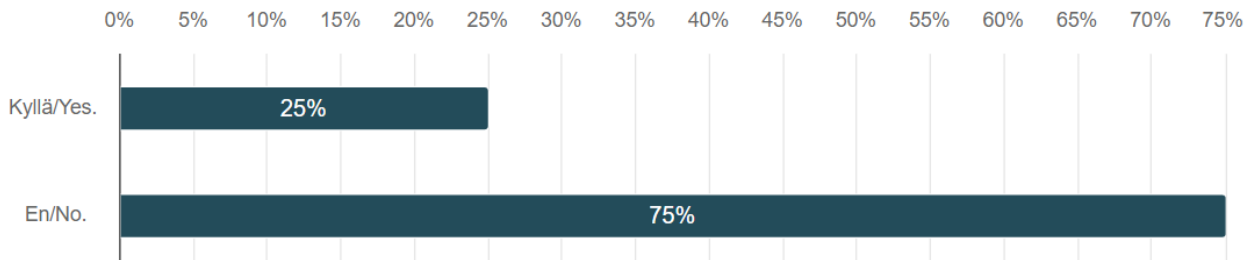
Monikulttuurisuuden edistämistä vuokratyössä käsitellään kysymyksillä, liittyen kulttuurisen identiteetin ilmaisemiseen, kunnioitukseen, kielitaitoihin ja uskonnollisiin käytäntöihin työvuoron aikana. Näiden kysymyksien avulla saadaan käsitys, kuinka moninaisuuteen kuuluvia piirteitä otetaan huomioon ja tuetaan ravintola-alan työyhteisöissä. Kyselyn kysymykset liittyen monikulttuurisuuden edistämiseen ovat suunnattu vain niille henkilöille, jotka eivät edusta työpaikan valtakulttuuria, vaan ovat esimerkiksi maahanmuutto taustaisia. Kyselyn ensimmäinen valintakysymys kartoittaa tähän ryhmään kuuluvat yksilöt. Mikäli kysymykseen vastaa kieltävästi eli ei edusta muuta kulttuuria kuin työpaikan valtakulttuuria, ei yksilö pysty vastaamaan monikulttuurisuutta käsitteleviin kysymyksiin. Kyseiset kysymykset ovat:

- Edustatko muuta kulttuuria kuin työpaikkasi valtakulttuuria? (esimerkiksi maahanmuutto taustainen)
- Voitko ilmaista kulttuurista identiteettiäsi (esimerkiksi pukeutumisen kautta) työpaikallasi?
- Koetko, että työyhteisössä kunnioitetaan kaikkia riippumatta kulttuuritaustasta?
- Oletko saanut tarpeeksi tukea kielitaitojesi edistämiseen työyhteisössäsi?
- Oletko saanut tukea tai joustoa työaikojen suhteen uskonnollisten käytäntöjesi vuoksi?

Kysymykseen ”Edustatko muuta kulttuuria kuin työpaikkasi valtakulttuuria? (esimerkiksi maahanmuutto taustainen)” vastasi yhteensä 28. ”Kyllä” vastasi seitsemän vastaajaa ja loput kieltävästi. Vastauksien jakautumista havainnollistetaan 18. kuvassa (Kuva 18. Muuta kulttuuria edustavan

henkilöt). Tämän avulla kartoitettiin vastaajat, jotka kuuluvat seuraavien kysymyksen kohderyhmään. Seuraavat kysymykset lukittiin muilta vastaajilta.

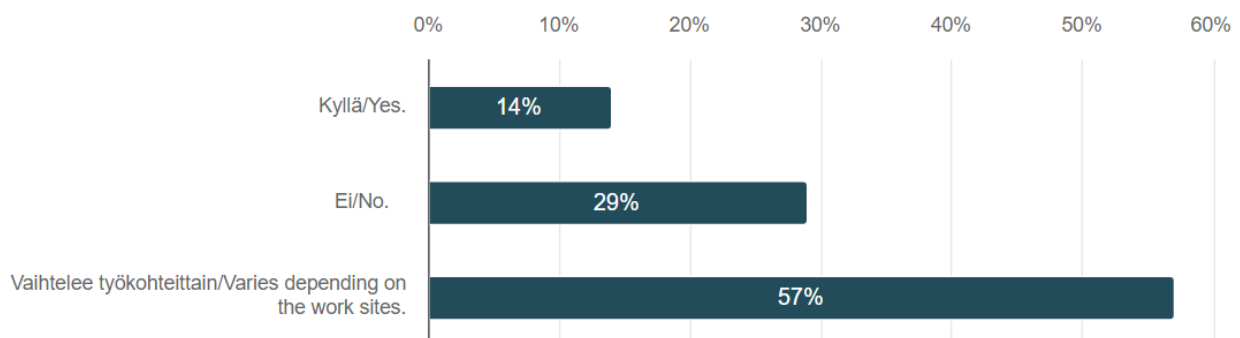
Edustatko muuta kulttuuria kuin työpaikkasi valtakulttuuria? (esimerkiksi maahanmuutto taustainen)
Do you represent a culture other than the dominant culture in your workplace? (for example immigrant background)
 Vastaajien määrä: 28



Kuva 18. Muuta kulttuuria edustavat henkilöt

Seuraavaksi oli valintakysymys: ”Voitko ilmaista kulttuurista identiteettiäsi (esimerkiksi pukeutumisen kautta) työpaikallasi?”. Kysymykseen annettiin vastausvaihtoehdot: ”Kyllä” ”En” ja ”vaihtelee työkohteittain”. Yhteensä vastaajia oli seitsemän. Kieltävästi vastasi kaksi, ”kyllä” vastasi yksi ja ”vaihtelee työkohteittain” vastasi neljä henkilöä. Vastauksien jakautumista havainnollistetaan alla olevassa kuvassa (Kuva 19. Kulttuuri-identiteetin ilmaiseminen).

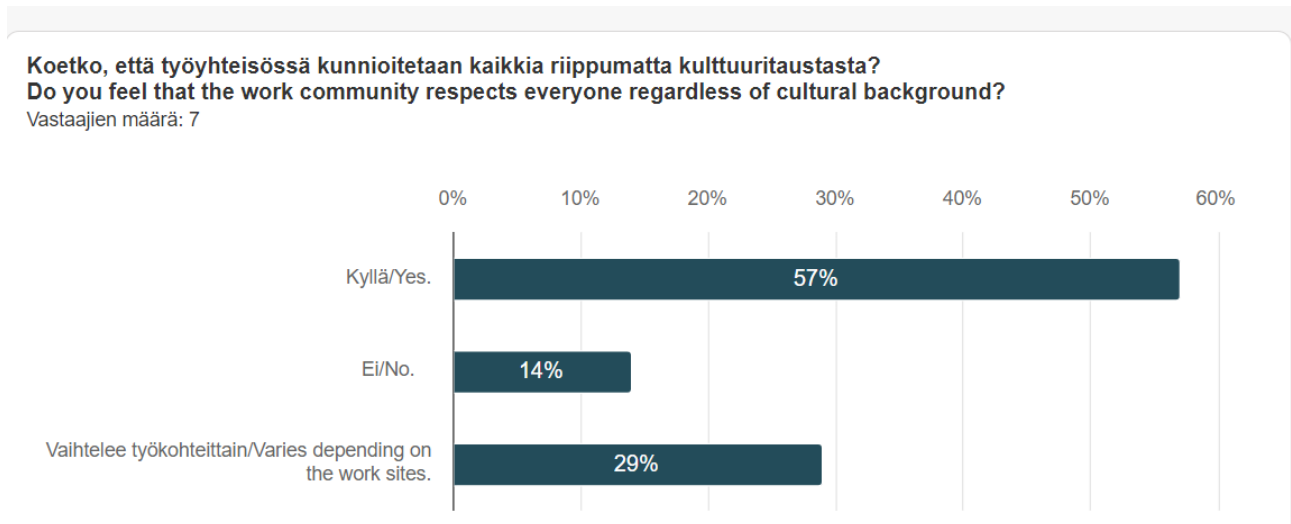
Voitko ilmaista kulttuurista identiteettiäsi (esimerkiksi pukeutumisen kautta) työpaikallasi?
Can you express your cultural identity (for example through clothing) in your workplace?
 Vastaajien määrä: 7



Kuva 19. Kulttuuri-identiteetin ilmaiseminen

Valintakysymykseen: ”Koetko, että työyhteisössäsi kunnioitetaan kaikkia riippumatta kulttuuritaustasta?”. Vastausvaihtoehdot olivat ”kyllä”, ”ei” ja ”vaihtelee työkohteittain”. Yhteensä vastaajia oli seitsemän. ”Kyllä” vastasi neljä vastaajaa, ”ei” vastasi yksi ja ”vaihtelee työkohteittain” vastasi kaksi vastaajaa.

Neljä vastanneista koki, että kaikkia kunnioitetaan työyhteisössä riippumatta kulttuuritaustasta. Kaksi vuokratyöntekijää vastasi sen vaihtelevan työkohteittain ja yksi vastanneista ei kokenut, että kaikkia kunnioitetaan tasavertaisesti työyhteisössä. Kyseisten vastauksien jakautumista havainnollistetaan alla olevassa kuvassa (Kuva 20. Kulttuuritaustasta riippumaton kunnioitus).



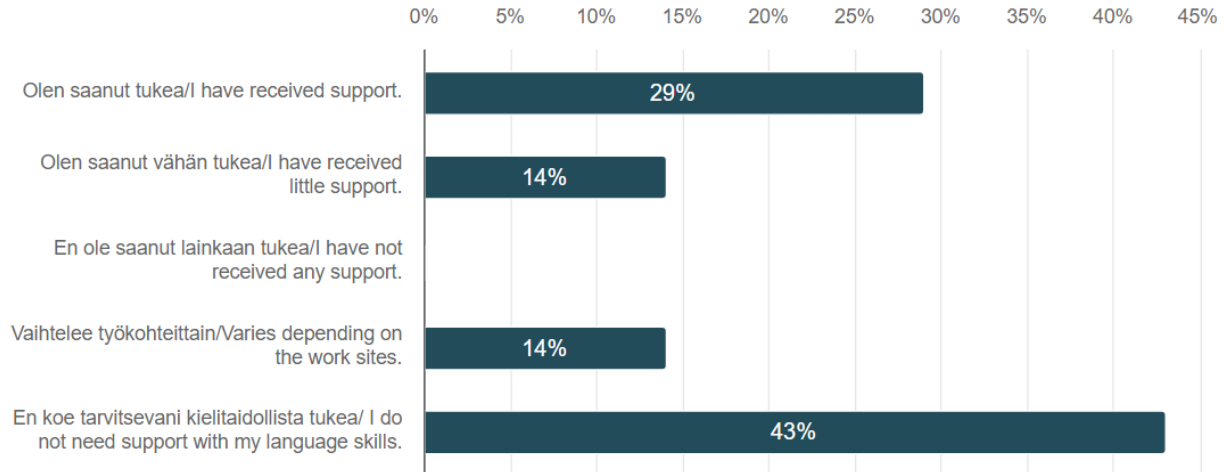
Kuva 20. Kulttuuritaustasta riippumaton kunnioitus

Seuraavaksi oli valintakysymys ”Oletko saanut tarpeeksi tukea kielitaitojesi edistämiseen työyhteisössäsi?”. Vastausvaihtoehdot olivat: ”Olen saanut tukea”, ”olen saanut vähän tukea”, ”en ole saanut lainkaan tukea”, ”vaihtelee työkohteittain” ja ”en koe tarvitsevani kielitaidollista tukea”. Vastaaja pystyi valitsemaan vain yhden vaihtoehdoista. Vaihtoehto ”en koe tarvitsevani kielitaidollista tukea” valittiin eniten, eli kolme vastaajista valitsi sen. Kaksi henkilöä valitsi vastausvaihtoehdon ”olen saanut tukea”. Molemmat vastausvaihtoehdot ”olen saanut vähän tukea” ja ”vaihtelee työkohteittain” valitsi yksi henkilö.

Kukaan vastaajista ei vastannut, että ei ole saanut minkäänlaista tukea. Vastaajat vastasivat saaneensa tukea, saaneensa vähäisesti tukea, tuen saaminen riippui työskentelykohteesta tai vastaaja koki tuen saannin tarpeettomana. Vastauksien jakautumista havainnollistetaan kuvassa 21 (Kuva 21. Kielitaitojen edistämisen tukeminen).

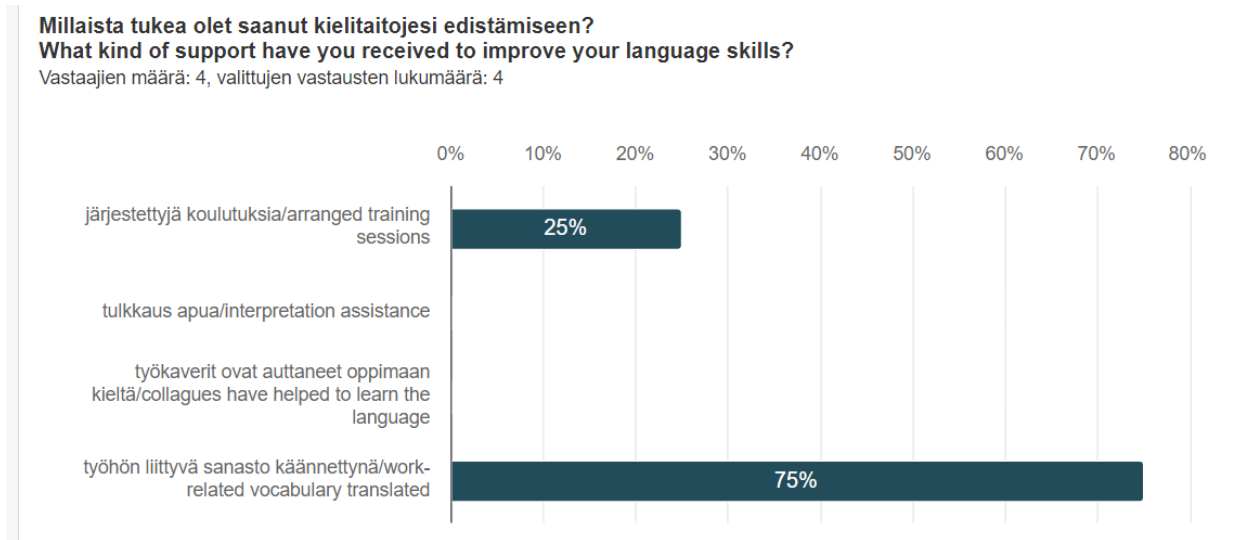
**Oletko saanut tarpeeksi tukea kielitaitojesi edistämiseen työyhteisössäsi?
Have you received enough support to improve your language skills in your work community?**

Vastaajien määrä: 7



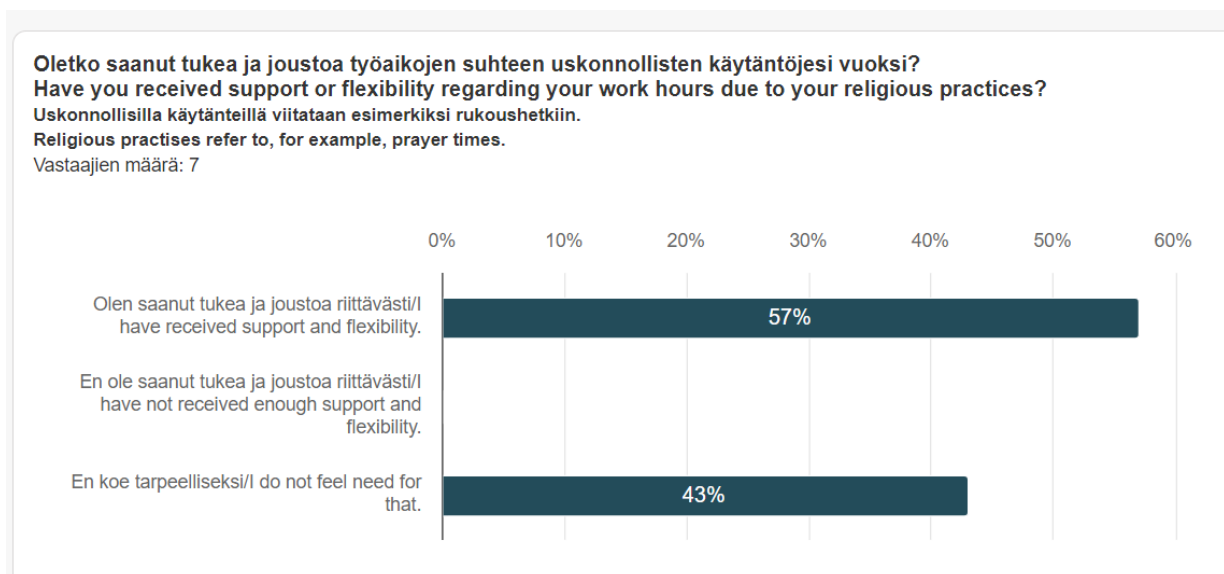
Kuva 21. Kielitaitojen edistämisen tukeminen

Kielitaitojen tukemista selvitettiin myös monivalintakysymyksellä ”Millaista tukea olet saanut kielitaitojesi edistämiseen?”. Vastausvaihtoehdot olivat ”järjestettyjä koulutuksia”, tulkkaus apua”, ”työkaverit ovat auttaneet oppimaan kieltä” ja ”työhön liittyvä sanasto käännettynä”. Vastaajat olisivat voineet valita useamman vaihtoehdon, mutta jokainen valitsi vain yhden vaihtoehdoista. Kysymykseen vastasi neljä henkilöä, eli jokainen, joka on saanut työyhteisöltä jonkinlaista tukea kielitaitojensa edistämiseen. Kolme heistä vastasi saaneen työhön liittyvän sanaston käännettynä ja yksi heistä vastasi saaneen tuen järjestettyjen koulutuksien muodossa. Kukaan vastanneista ei valinnut ”tulkkaus apua” tai ”työkaverit ovat auttaneet oppimaan kieltä”. Vastaajat olivat siis saaneet tukea käännettujen sanostojen sekä järjestettyjen koulutuksien muodossa. Vastauksien jakautumista havainnollistetaan 22. kuvassa (Kuva 22. Saatu tuki kielitaitojen edistämiseen).



Kuva 22. Saatu tuki kielitaitojen edistämiseen

Valintakysymykseen ”Oletko saanut tukea ja joustoa työaikojen suhteen uskonnollisten käytäntöjesi vuoksi?”, oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot: ”olen saanut tukea ja joustoa riittävästi”, ”en ole saanut tukea ja joustoa riittävästi” ja ”en koe tarpeelliseksi”. Neljä vastanneista valitsi vaihtoehdon ”olen saanut tukea ja joustoa riittävästi” ja loput kolme vastanneista valitsivat ”en koe tarpeelliseksi” -vastausvaihtoehdon. Kukaan vastanneista ei ollut sitä mieltä, ettei olisi saanut tarpeeksi tukea ja joustoa. Kaikki vastaajat kokivat saaneensa tarpeeksi tukea ja joustoa työaikojen suhteen uskonnollisten käytänteiden vuoksi tai eivät kokeneet sen olevan tarpeellista. Vastauksien jakautumista havainnollistetaan alla olevassa kuvassa (Kuva 23. Työaikojen tukeminen ja joustaminen uskonnollisten käytäntöjen vuoksi).



Kuva 23. Työaikojen tukeminen ja joustaminen uskonnollisten käytäntöjen vuoksi

Monikulttuurisuutta käsittelevien kysymyksiä tuloksia ei kuitenkaan voida yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Havaintoyksiköitä, jotka edustivat muuta kulttuuria kuin työpaikan valtakulttuuria, oli yhteensä seitsemän. Tämä määrä havaintoyksiköitä ei vielä ole tarpeeksi, jotta tuloksia voisi yleistää koskemaan koko perusjoukkoa.

4.4 Vuokratyöntekijän oma arvio omasta työhyvinvoinnistaan

Viimeiseksi kyselyssä esitettiin kysymys ”Kuinka hyväksi koet kokonaisuudessaan työhyvinvointiasi?”, jonka tarkoituksena oli nähdä, kuinka vastaajat itse arvioivat omaa työhyvinvointiaan kokonaisuutena. Kysymykselle annettiin liukukytkin vastaustapa, jonka ääripäät olivat ”0 – erittäin huono” ja ”10 – erittäin hyvä”. Kysymykseen vastasi yhteensä 27 henkilöä. Vastauksen keskiarvo oli 5,4, mediaani 6,0 ja keskihajonta 2,3. Vastauksia oli numeroiden kaksi ja kymmenen väliltä. Kukaan vastanneista ei kokenut työhyvinvoinnin olevan täysin huono, eli numero nolla tai yksi. Keskiarvo ilmaisee, että vastauksien keskiarvollinen kokemus työhyvinvoinnista on neutraalia hieman parempi. Alla olevassa kuvassa havainnollistetaan vastauksien jakautumista (Kuva 24. Vuokratyöntekijöiden arviointi omasta työhyvinvoinnistaan).



Kuva 24. Vuokratyöntekijöiden arviointi omasta työhyvinvoinnistaan

4.5 Tulosten tarkastelu

Kyselyn avaus-, ja vastautiedoista voidaan päätellä, että kysely on tavoittanut useita henkilöitä, vaikka itse vastanneita olikin huomattavasti vähemmän. Syynä vastaamattomuudelle saattaa olla, että henkilö on lukenut kyselyn johdannon, ja huomannut ettei kuulu kyseiseen kohderyhmään eli ole pääkaupunkiseudulla työskentelevä ravintola-alan vuokratyöntekijä. Kyselyä nimittäin jaettiin esimerkiksi Facebook-ryhmiin, jossa oli koko suomen alueelta ravintola-alan työntekijöitä, sekä toiseen ryhmään, jossa puolestaan oli eri alojen vuokratyöntekijöitä.

Toinen mahdollinen syy vastauskadolle voi olla kokemus aiheen tai kyselyn merkityksettömyydestä. Henkilö on saattanut kokea, ettei opinnäytetöillä ole tarpeeksi vaikutusvaltaa alan kehittämisen kannalta. Yksi mahdollinen skenaario on myös henkilön kokemus ravintola-alasta, ja ajatuksesta ”koska se on ollut aina näin, se myös tulee jatkumaan näin”, toisin sanoen, ei vain uskota mahdollisuuksiin kehittyä ja muuttua parempaan päin. Toisaalta vastakohtaisesti mahdollista on myös, että henkilö on kokenut, että työhyvinvointi on jo hyvä, ja ettei kehitykselle tai tutkimukselle ole tarvetta.

Yhteyttä otettiin yhdeksään henkilöstövuokrausyritykseen. Ainoastaan kaksi henkilöstövuokrausyritystä suostui jakamaan kyselyn työntekijöillensä. Henkilöstövuokrausyrityksien yhteyshenkilöiden ja opinnäytetyön tekijöiden yrityksistä huolimatta, kyselyyn ei saatu tarpeeksi vastaajia. Toisen yhteyshenkilön mukaan ravintola-alan vuokratyöntekijät ovat yleisesti huonosti motivoituneita vastaamaan kyselyihin.

Tilastotieteen näkökulmasta 20–30 vastausprosentti on riittämätön, antamaan luotettavaa tutkimustietoa tutkittavasta ongelmasta. Kuitenkin esimerkiksi Yhdysvalloissa tehdään väitöskirjoja hyvinkin pienillä vastausprosentteilla. (Kananen 2011, 73.) Pienen vastausprosentin vuoksi tämän opinnäytetyön tuloksia tarkastellessa tulee olla kriittinen. Vastaajien määrä jäi alhaiseksi, joten tuloksia ei voida yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Kohderyhmäläiset yritettiin tavoittaa mahdollisimman monista eri kanavista, jotta tutkimuksen tulokset voitaisiin yleistää koskemaan ilmiön perusjoukkoa. Yrityksistä huolimatta vastausprosentti jäi vähäiseksi. Erityisesti monikulttuurisuutta koskevat kysymykset jäivät erityisen matalaksi vastausprosenttiltaan, sillä niihin vastasivat vain muutama vähemmistökuulttuuria edustava yksilö. Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa tätä ennakoitiin kääntämällä kysely myös englannin kielelle.

Jokaisessa liukukytinkysymyksessä vastauksien keskihajonta oli 2,3 ja 3,3 välillä. Tämä viittaa siihen, että vastauksissa on ollut erimielisyyttä. Jos keskihajonnan luku olisi pieni, viittaisi se vastaajien yhdenmielisyyteen. Tämä 2,3 ja korkeammat arvot voidaan laskea tässä kysymyksessä suureksi, sillä vastausvaihtoehtoja kokonaisuudessaan oli vain yksitoista (0–10). Puolestaan jos

liukukytinkysymykset olisivat olleet esimerkiksi nollan ja sadan väliltä, olisi 2,3 keskihajonta pieni, suhteessa kokonaisuuteen. Keskihajonnan suuruudesta ja vastaajien erimielisyydestä voidaan analysoida, että eri vuokratyöntekijät kokevat asiat hyvin eri tavalla. Tämä voi johtua joko kohdeyri-tyksestä, työympäristöstä, henkilöstövuokrausyrityksestä tai yksilön hyvinvoinnin tilasta.

Tutkimuksessa yhtenä alaongelmana oli: ”Miten vaihteleva työympäristö vaikuttaa vuokratyöntekijöiden työhyvinvointiin?”. Tämän avulla tarkoituksena oli selvittää vaihtuvien työkohteiden, työyhteisöjen ja käytänteiden vaikutusta yksilön hyvinvointiin. Alaongelmaa muodostettiin vastaus kolmen kyselyn kysymyksen avulla, jotka käsitelivät työympäristön kuormittavuutta, työyhteisön tukea uuteen työympäristöön sopeutumisessa ja työpaikalla koettu yhdenvertaisuus. Kysymykseen vastattiin liukukytkin kysymyksellä ja arvosanojen 0 ja 10 väliltä. Jokaisessa kysymyksessä vastaukset olivat hyvin toisistaan erilaisia, eli asioista ei ollut yhdenmielisyyttä. Keskiarvot kysymyksille olivat:

- työympäristön kuormittavuus: 5,4
- työyhteisön tuki työympäristöön sopeutumisessa: 6,1
- yhdenvertaisuus työpaikalla: 5,7

Työympäristön kysymyksien keskiarvoja esitetään tarkemmin alla olevassa kuvassa (Kuva 25. Työympäristöä käsittelevien kysymyksien keskiarvot). Työympäristön käsittelevien kysymyksien keskinäinen keskiarvo on 5,7. Tämän avulla saadaan selville, että kokemukset työympäristöön liittyvistä tekijöistä ovat olleet neutraaleita, eli asiat eivät ole huonosti, mutta eivät myöskään hyvin. Ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työympäristössä pääkaupunkiseudulla olisi siis parannettavaa.



Kuva 25. Työympäristöä käsittelevien kysymyksiä keskiarvot

Matalien arvosanojen vastauksien, eli toisin sanoen yksilöt, jotka ovat kokeneet tietyt asiat huonoina, voi johtua juuri useasti vaihtuvista työkohteista. Uuteen ympäristöön sopeutuminen ja käytäntöjen oppiminen vaatii aina ylimääräistä energiaa, ja näin lisää sen kuormittavuutta. Toisaalta myös uusi työyhteisö ja sen työntekijät saattavat olla syy koetulle kuormittavuudelle. Teoreettisen viitekehyksen henkilöstövuokrausta käsittelevässä luvussa ja sen sivulla kymmenen, kirjoitetaan Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2013 toteuttamassa tutkimuksesta. Kyseisen tutkimuksen mukaan vuokratyöntekijä pystyy luoda sosiaalisia suhteita asiakasyrityksen henkilökunnan kanssa vain, jos on erittäin sosiaalinen tai vuokratyöntekijä työskentelee kauan kyseisessä asiakasyrityksessä.

Osa vuokratyöntekijöistä vaihtelee työkohteita toisia useammin, tämä saattaa vaikuttaa myös työntekijän kokemukseen työn kuormittavuudesta. Osa vuokratyöntekijöistä suosii samoja kohteita, joissa on aikaisemmin työskennellyt, jolloin työpaikka on jo entuudestaan tuttu. Osa vuokratyöntekijöistä taas saattaa vaihdella työkohteita hyvinkin usein, eli harvoin työskentelee samassa kohteessa useita vuoroja. Tämä puolestaan voi lisätä kokemusta työympäristön kuormittavuudesta.

Teoreettisen viitekehyksen luvussa 2.2 Vuokratyön vaihteleva työympäristö ja sivulla 13 on mainittuna muutamia esimerkillisiä kuormitustekijöitä. Kuormittavia tekijöitä näissä työympäristön ominaisuuksissa voi olla esimerkiksi epäselvät ja kohtuuttomat odotukset työssä, jatkuva kiire, kehitysmahdollisuuksien puute, palautteen ja arvostuksen puute, jatkuvat muutokset ja epävarmuus

työssä. Nämä tekijät ovat voineet olla syinä havaintoyksiköiden kokemuksiin vuokratyön kuormittavuudessa. Samassa teoreettisen viitekehyksen luvussa myös mainittiin, että päävastuu työympäristön kuormittavuuden arvioinnista, ehkäisemisestä ja poistamisesta on työnantajalla. Tämän takia asian tutkiminen ja tiedon välittäminen juuri yritysten johdolle olisi tärkeää. He ovat henkilöitä, jotka voivat johtamiskäytänteillä ja esihenkilön työllä, mahdollistaa olosuhteiden parantamisen ja työhyvinvoinnin kohentamisen.

Samassa teoreettisen viitekehyksen työympäristöä käsittelevässä luvussa ja sivulla 15 kirjoitettiin aikaisemmasta tutkimuksesta liittyen vuokratyöntekijöiden tasa-arvoisuuteen ja yhdenvertaisuuteen suhteessa vakituiseen henkilökuntaan. Kyseisessä tutkimuksessa suurin osa vuokratyöntekijöistä koki eriarvoisuutta suhteessa vakituiseen henkilökuntaan. Tässä opinnäytetyötutkimuksessa tahdottiin selvittää ilmiötä lisää, jos tilanne olisi muuttunut aikaisempaan tutkimukseen nähden joko paremmaksi tai heikommaksi. Opinnäytetyö tutkimuksen tulokset ilmenevät hieman parempina, kuin kyseisen aikaisemman tutkimuksen tulokset. Vastauksien keskiarvo on neutraalia hieman parempi, eli suurin osa vastanneista kokee olevansa edes hieman tai enemmän samanarvoisia vakituisten työntekijöiden kanssa. Kuitenkaan ei täydy pois sulkea vastauksia, jotka kertovat työyhteisön eriarvoisuudesta. Tilanne on siis hieman parantunut aikaisempaan tutkimukseen nähden, mutta parannettavaa on vielä.

Toiseen alaongelmaan: ”Kuinka motivoituneita vuokratyöntekijät ovat työtänsä kohtaan?”, etsittiin vastausta viiden kyselyn kysymyksen avulla. Kysymykset luotiin Maslowin tarvehierarkian pohjalta, ja jokainen kysymys vastasi yhtä tarvetta. Kyseiset tarpeet ovat fysiologiset, turvallisuus, rakkaus ja yhteenkuuluvuus, arvostus, ja itsensä toteuttaminen. Maslowin tarvehierarkiaa käsiteltiin tarkemmin opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen luvussa 2.3 Vuokratyöntekijöiden työmotivaatio ja sivuilla 17–18. Kyselyn kysymykset käsittelivät taukojen toteutumista, vuokratyön epävarmuuden vaikutusta turvallisuuden tunteeseen, sosiaalisten suhteiden ja tiimityön tärkeyttä, kokemusta arvostuksesta työssä, sekä tyytyväisyys kehitys- ja etenemismahdollisuuksiin. Kysymyksien keskiarvot olivat:

- taukojen toteutuminen: 4,5
- vuokratyön epävarmuuden vaikutus turvallisuuden tunteeseen: 5,5
- sosiaalisten suhteiden ja tiimityön tärkeys: 8,4
- kokemus arvostuksesta työssä: 6,7
- tyytyväisyys kehitys- ja etenemismahdollisuuksiin: 5,0

Kuvassa 26 havainnollistetaan kysymyksien keskiarvoja tarkemmin (Kuva 26. Työmotivaatiota käsittelevien kysymyksien keskiarvot). Kysymyksien yhtenäinen keskiarvo on 6,0. Tämän perusteella kokemukset motivaation osa-alueista ovat olleet neutraalia hieman parempia.

Vaikka vastauksien yhteinen keskiarvo on neutraalia parempi, ei se silti tarkoita, ettei kehittämisen tarvetta olisi. Maslowin hierarkiassa juuri painotetaan, että optimaalisin motivaatio luodaan, kun jokainen tarve toteutuu. Ne myös ovat yhteydessä toisiinsa, sillä tietyn tarpeen toteutuminen auttaa uusien tarpeiden toteutumista.

Alhainen keskiarvo työtaukojen toteutumiselle saattaa tarkoittaa sitä, että vuokratyöntekijä pitää lyhyempiä taukoja kuin työsopimuksessa on kirjoitettu, tai hän ei pidä taukoja jokaisena työpäivänä. Syynä puolestaan voisi olla esimerkiksi työpaikan kiire, liian vähäinen henkilöstö tai kommunikoinnin heikkous, eli vuokratyöntekijä ei tiedä milloin taukoja voisi pitää.

Sosiaaliset suhteet ja tiimityön tärkeys erottui kysymyksen vastauksista positiivisesti, sen korkealla keskiarvolla. Tämä tulos on samankaltainen aikaisempaan tutkimukseen nähden, sillä myös aiemmassa tutkimuksessa työyhteisö on noussut esille tärkeänä motivaatiotekijänä. Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen luvussa 2.3 Vuokratyöntekijöiden työmotivaatio ja sivulla 20 käsiteltiin Alveen tutkimusta liittyen vuokratyöntekijöiden motivaatioon. Kyseisessä tutkimuksessa työyhteisö nousi esille tärkeimpänä motivaatiotekijänä.



Kuva 26. Työmotivaatiota käsittelevien kysymysten keskiarvot

Kun opinnäytetyö tutkimuksessa kysyttiin, mikä tekijä motivoi vuokratyöntekijöitä eniten, nousi tärkeimmäksi motivaatiotekijäksi palkkaus. Tuloksena se eroaa opinnäytetyön teoreettisen

viitekehyksen luvussa 2.3 Vuokratyöntekijän työmotivaatio ja sivulla 20 käsitellystä Alveen tutkimuksesta. Kyseisessä tutkimuksessa palkkaus oli vain pienen osan vastaajista mielestä tärkeä motivaatiotekijä, kun taas työyhteisö ja työn haastavuus koettiin olevan tärkeämpiä motivaatiotekijöitä. Vuorotyöntekijöiden palkkaus on noussut esille myös Tanskasen tutkimuksessa, jota käsiteltiin teoreettisen viitekehyksen työmotivaatiota käsittelevässä luvussa ja sivulla 18, mutta siinä käsiteltiin palkkauksen yhdenvertaisuutta. Kyseisessä tutkimuksessa ilmeni, että vuokratyöntekijöiden palkkaus on heikompi, verrattuna vakituudessa työsuhteessa oleviin saman työntekijöihin. Ovatko vuokratyöntekijät siis motivoituneet yleisesti palkasta, vai ovatko he tyytyväisiä ja motivoituneita jo tällä hetkellä olevasta palkastansa? Jos kyseinen vuokratyöntekijä on motivoitunut palkasta ja sen suuruudesta, voisi olettaa, että hän saattaa pian vaihtaa vuokratyöstä muuhun työhön, sillä vuokratyössä palkkaus on alhaisempaa.

Toiseksi tärkeimmäksi motivaatiotekijäksi tässä opinnäytetyö tutkimuksessa ilmeni mahdollisuus oppia uutta ja kehittyä. Tämä tulos on kuitenkin pienessä ristiriidassa aikaisemman kysymyksen kanssa, jossa vastaajat arvioivat mahdollisuuksia kehitykselle ja etenemiselle vuokratyössä (Kysymys 10. Kuinka tyytyväinen olet mahdollisuuksiin kehittyä ja edetä työssäsi?). Kyseiseen kysymykseen keskiarvoksi saatiin arvosana viisi, joka tarkoittaa neutraalia. Keskiarvollisesti vuokratyöntekijät eivät koe, että mahdollisuudet edetä ja kehittyä ovat huonot, mutta eivät myöskään hyvät. Jotta työntekijöitä saataisiin motivoitumaan entistä enemmän työhön, tulisi keskittyä etenemis- ja kehitysmahdollisuuksien kehittämiseen.

Kolmanneksi eniten vastauksia sai työyhteisö. Työyhteisön vähäinen valintamäärä kiinnittää huomiota, sillä aikaisemmassa kysymyksessä ”8. Kuinka tärkeäksi koet sosiaaliset suhteet ja tiimityön työssäsi” sosiaalisia suhteita ja tiimityötä pidettiin vastauksien perusteella tärkeänä. Työyhteisön alhainen vastausprosentti voi johtua esimerkiksi siitä, että vuokratyössä työkohte voi muuttua hyvin usein, jonka vuoksi kollegoihin ja työyhteisön muihin jäseniin tutustuminen, voi jäädä vähäiseksi. Aikaisemmin ilmenneistä vastauksista liittyen vuokratyöntekijöiden eriarvoisuuteen suhteessa vakituiseen henkilökuntaan, saattaa olla myös vaikutusta koettuun työyhteisöön ja sitä myöten työmotivaatioon. Asia voidaan siis kokea tärkeäksi, mutta huonojen kokemusten perusteella, sitä ei koeta motivaatiotekijänä. Vastaajia eniten motivoivia tekijöitä havainnollistetaan ympyrädiagrammin avulla, joka on (Kuva 27. Vuokratekijöitä eniten motivoivat tekijät).



Kuva 27. Vuokratyöntekijöitä eniten motivoivat tekijät

Kolmantena alaongelmana oli: ”Kuinka monikulttuurisuutta edistetään ravintola-alan vuokratyössä?”. Tämän tarkoituksena oli selvittää, saatu tukea ja yksilön mielipidettä sen tärkeydestä. Alaongelmaan etsittiin vastausta kuuden kyselyn kysymyksen avulla. Kysymykseen vastasivat vain muuta kulttuuria kuin valtakulttuuria edustavat vuokratyöntekijät. Kysymykset käsitelivät kulttuurillisen identiteetin ilmaisemista, monikulttuurisuuden kunnioittamista, kielitaitojen edistämistä ja uskonnollisten käytäntöjen toteuttamista.

Kulttuurista identiteettiä pystyi ilmaisemaan työpaikalla vain osa vastaajista. Kuitenkin suurin osa eli neljä vastaajaa koki työyhteisön kunnioittavan jokaista kulttuuritaustasta huolimatta. Kielitaitojen edistämiseen saatu tukea selvittäessä, ilmeni ettei suurin osa vastanneista koe tarvitsevan tukea työyhteisöltä oppimiseen. Ne, jotka saivat tukea kielitaitojen edistämiseen, mainitsivat käännetty työsanastot ja koulutukset saatuina keinoina oppimiselle. Uskonnollisten käytäntöjen toteuttamiseen hieman yli puolet vastaajista olivat saaneet tukea, ja loput eivät kokeneet tarvitsevansa tukea. Tämä tulos on samankaltainen teoreettisen viitekehityksen luvussa 2.4. Monikulttuurinen työympäristö ja sivulla 26 mainitun haastattelun kanssa. Kyseiseen haastatteluun osallistuneet kokivat, että he pystyivät toteuttamaan uskonnollisia käytäntöjensä työpäivän aikana ongelmitta.

Monikulttuurisuuden edustajien vastaajista neljä vastasi esimerkiksi kulttuurisen identiteetin ilmaisemisen mahdollisuuden vaihtelevan työkohteittain. Tämä voi esimerkiksi kertoa siitä, että joissakin yrityksissä on valmistauduttu paremmin monikulttuurisuuden tuomiin työelämän ominaisuuksiin.

Osa yrityksistä saattaa kohdata useammin monikulttuurisuuden tuomia haasteita, jonka vuoksi työpaikalle on tehty linjaukset näiden suhteen. Puolestaan joissakin yrityksissä kulttuurisen identiteetin ilmaisu saattaa tulla täysin uutena asiana. Monikulttuurisuuden edustajista kaksi vastaajista vastasi, ettei voi ilmaista kulttuurista identiteettiään työpaikalla. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että monikulttuurisuuden ilmaisua ei olla käsitelty aikaisemmin työpaikalla tai siitä, että monikulttuurisuuden tuomista muutoksista ei ole annettu riittävää koulutusta henkilöstölle. Monikulttuurisuuden huomioonottaminen ei ainoastaan vaadi suvaitsevaa työilmapiiriä, vaan myös esihenkilöiden ja koko työyhteisön kouluttautumista, kuten viitekehyksen luvussa 2.4 Monikulttuurinen työympäristö ja sivulla 25 mainittiin, monikulttuurisuuden edistäminen vaatii esihenkilöiltä usein koulutuksellista tukea. On tärkeää, että esihenkilöillä on valmiudet monikulttuurisuuden edistämiseksi työpaikalla, sillä he ovat avainasemassa siinä, että kulttuuriset yhteentörmäyksen voidaan välttää ja, että monikulttuurisuuteen suhtaudutaan työyhteisössä voimavarana. Esihenkilöiden lisäksi koko työyhteisö tarvitsee koulutuksellista tukea tähän. Monimuotoisuuden lisääntyessä työelämässä kaikilta vaaditaan ymmärtämiseen ja kansainvälistymiseen tarvittavia taitoja. Opinnäytetyön viitekehyksen luvussa 2.4 sivulla 26 mainitaan, että tasa-arvon ja monimuotoisuuden edistäminen lisää työyhteisön viihtyvyyttä ja lisää myös työntekijöiden työmotivaatiota.

Monikulttuurisuutta käsitteleviin kysymyksiin moni vastasi myös asioiden vaihtelevan työkohteittain. Vaikka kysymyksien vastaukset ovat suurimmaksi osaksi positiivisen puolella, täytyy silti painottaa puutteiden tärkeyttä. Kuten opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä kirjoitettiin, monikulttuurisuus on kasvussa Suomessa, ja etenkin vuokratyössä monikulttuurisuutta ilmenee paljon. Tämän takia monikulttuurisuuden hyväksymistä ja uusien käytänteiden omaksumista työyhteisöissä tulisi kehittää entisestään. Työyhteisön moninaisuudella on osoitettu olevan positiivisia vaikutuksia työyhteisöön oikein johdettuna, kuten opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä luvussa 2.4 Monikulttuurinen työympäristö ja sivulla 24 mainitaan, monimuotoisuus vaikuttaa positiivisesti esimerkiksi organisaation innovatiivisuuteen ja luovuuteen, uusien asiakasryhmien tavoittamiseen, henkilöstötyytyväisyyteen, organisaation julkisuuskuvaan, taloudelliseen kannattavuuteen, työpakan houkuttelevuuteen ja asiakastyytyväisyyteen.

Kyseisten alaongelmien avulla etsittiin vastausta opinnäytetyön tutkimuskysymykseen: ”Kuinka hyvä on ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi?”. Tarkoituksena oli siis tarkastella työhyvinvointia kolmen osa-alueen näkökulmasta; vaihteleva työympäristö, työmotivaatio ja monikulttuurisuuden edistäminen. Edellä mainittujen tuloksien avulla voidaan tehdä johtopäätös, että työhyvinvointi on neutraalia hieman parempi. Tämä tarkoittaa, että työhyvinvointi ei ole niin sanotusti hälyttävän huono, mutta siitä silti on kehittämisen tarvetta. Vuokratyöntekijöiden oma arvio omasta työhyvinvoinnista kokonaisuutena oli keskiarvollisesti neutraalia hieman parempi. Tämä siis myös vastaa kysymyksien avulla saatua tulosta koetusta työhyvinvoinnista.

Vuokratyöntekijöiden kokemukset vaihtelevasta työympäristöstä ovat olleet heikkoja. He tarvitsisivat enemmän tukea uuteen työympäristöön sopeutumisessa, yhteenkuuluvuutta ja arvostusta tulisi pyrkiä lisäämään työyhteisöissä, sekä vuokratyön kuormittavuutta tulisi pyrkiä vähentämään. Vuokratyöntekijät pitävät sosiaalisia suhteita ja tiimityötä tärkeänä, joten työyhteisön ilmapiiriin tulisi keskittyä, ja pitää huolta, että se pysyy hyvänä. Vuokratyöntekijöiden taukojen toteutumista tulisi parantaa, jotta heidän kuormittavuutensa voisi vähentyä ja puolestaan työmotivaatio kasvaa. Tästä vastuu on niin henkilöstövuokrausyrityksellä kuin asiakasyrityksellä.

Vuokratyöntekijöiden turvallisuuden tunnetta tulisi tukea, vuokratyön epävarmuudesta huolimatta, esimerkiksi sitouttamalla vuokratyöntekijöitä tiettyihin asiakasyrityksiin enemmän. Heidän etene- mis- ja kehittymismahdollisuuksiensa tulisi myös parantaa, esimerkiksi työnantaja voisi informoida heitä näistä mahdollisuuksista enemmän. Vuokratyöntekijät kokivat eniten motivaatiota palkasta ja mahdollisuudesta oppia uutta ja kehittyä. Näiden asioiden tukeminen ja huomioonottaminen moti- vaatiotekijänä on tärkeä muistaa. Näitä keinoja voi esimerkiksi käyttää työyhteisön motivaation nostattamiseen.

Monikulttuurisuutta tulisi tukea entistä enemmän vuokratyössä. Tärkeintä olisi selvittää, mitä kult- tuurillisia tarpeita yksilöllä on, ja kuinka ne voidaan yhdistää yhdessä työelämän kanssa. Kielellistä apua tulisi lisätä, esimerkiksi järjestettyjen koulutuksien ja työyhteisön avun muodossa. Monikult- tuurisuutta koskevissa kysymyksissä vaihtelua oli työkohteittain, joka tarkoittaa, että jokaisessa asiakasyrityksessä tuki ei ole ollut yhtä hyvää. Tämän takia monikulttuurisuuden edistämisessä on myös kehittämisen tarvetta. Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen luvussa 2.4 Monikulttuurinen työympäristö ja sivulla 26 käsiteltävässä hankkeessa, oli juuri ilmennyt, että kielitaidon puutteet ovat suurin haaste monikulttuurisessa organisaatiossa. Kyseisen hankkeen raportin tuloksissa pai- notetaan, että monikulttuurisessa organisaatiossa on tärkeää panostaa perehdytykseen, sekä ot- taa huomioon työntekijöiden eri tasoiset kielitaidot.

Vuokratyöntekijät olivat työhyvinvointiin liittyvistä asioista hyvin erimielisiä ja kokemukset olivat toi- sistaan poikkeavia. Tämä tarkoittaa, että joissakin henkilöstövuokrausyrityksissä ja asiakasyrityk- sissä työhyvinvointi on hyvällä tasolla, kun taas joissakin yrityksissä työhyvinvointi on hyvinkin heikkoa. Kuten teoreettisen viitekehyksen luvussa 2.1 Vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi ravin- tola-alalla ja sivulla yhdeksän kirjoitettiin, hyvinvointi on jokaisen yksilön henkilökohtainen koke- mus, jonka hän määrittelee itse omalla tavallansa. Tästä voi myös johtua osittain vastauksien vai- televuudet. Kuitenkin vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi vaatii kehitystä, jotta jokaisen vuokratyön- tekijän työhyvinvointia voitaisiin kohentaa entisestään.

5 Pohdinta

5.1 Kehittämisideat ja jatkotutkimukset

Kehittämisideana voisi myös tutkia vain tietyn henkilöstövuokrausyrityksen vuokratyöntekijöitä, ja kyselyssä paikantaa, missä asiakasyrityksissä he työskentelevät. Tässä opinnäytetyötutkimuksessa vastauksissa ilmeni suurta vaihtelua, joka kertoo, että kokemukset ovat olleet hyvin poikkeavia toisistaan. Osa kokee asioiden olevan todella hyvin, samalla kun toinen yksilö kokee asioiden olevan hyvin huonosti. Tämän takia asiakas- ja henkilöstövuokrausyrityksien kohdentaminen voisi vähentää vastauksien vaihtelevuutta, tai auttaa ymmärtämään, millaiset työhyvinvoinnin edellytykset ovat missäkin asiakasyrityksessä.

Jatkotutkimusehdotuksena henkilöstövuokrausyritykset voisivat tehdä samankaltaisen tutkimuksen työhyvinvoinnista omille vuokratyöntekijöillensä. Henkilöstövuokrausyrityksillä on suuremmat mahdollisuudet valmiin työntekijäpankin vuoksi tavoittaa otos, joka voidaan yleistää koskemaan perusjoukkoa. Henkilöstöpalveluyrityksillä on myös suorat yhteystiedot työntekijöihin, joka helpottaa kyselyn jakamista. Lisäksi työntekijät voivat kokea suurempaa motivaatiota vastata kyselyyn, kun sen toteuttaa heidän työnantajayrityksensä. Vastausmäärään tässä tapauksessa voisi vaikuttaa työntekijän kokemus siitä, kuinka paljon työntekijöiden palautteet ja mielipiteet vaikuttavat yrityksen päätöksentekoon ja kehitykseen. Jos työntekijä ajattelee, että kysely ei tuota konkreettista muutosta, hän ei välttämättä myöskään koe motivaatiota vastata siihen. Olisi tärkeää, että kysely avattaisiin työntekijöille ennen kyselyn toteuttamista, tulokset käytäisiin läpi työyhteisön kanssa, sekä kehittämisideat myös tehtäisiin yhdessä. Työntekijöiden osallistuttaminen päätöksentekoon lisää heidän arvokkuutensa tunnetta ja näin myös vaikuttaa työntekoon positiivisesti.

Toinen jatkotutkimusehdotus olisi asiakasyrityksille, jossa he toteuttaisivat samankaltaisen kyselytutkimuksen omille valituksille työntekijöille ja usein työskenteleville vuokratyöntekijöille. Tutkimuksessa tulisi kartoittaa, kuka on vakituinen työntekijä ja kuka vuokratyöntekijä. Tällöin voisi kartoittaa mahdollisia eroavaisuuksia työntekijöiden kokemusten välillä, sekä nähdä juuri kyseisen asiakasyrityksen työhyvinvoinnin tila. Tällöin uskotaan todennäköisesti enemmän tutkimuksen tärkeyteen, kun yritetään kehittää kyseisen työpaikan työhyvinvointia. Asiakasyrityksen kehittäessä vuokratyöntekijöiden työoloja, voi se osaltaan luoda vuokratyöntekijöille mielekkään kuvan kyseisestä yrityksestä. Tällöin asiakasyrityksen voi olla helpompaa saada vuokratyöntekijä myös tarvittaessa työvuoroon. Lisäksi, jos yhdellä vuokratyöntekijällä on erityisen mieluinen kokemus asiakasyrityksen työympäristöstä, niin myös sana leviää vuokratyöntekijöiden keskuudessa. Seurauksena vuokratyöntekijät saattavat odottaa avautuvia vuoroja juuri kyseisen yrityksen työvuoroihin, joka taas helpottaa asiakasyrityksen työvuorosuunnittelua sekä alimiehitys tilanteita.

Toisaalta myös ammattiliittoyhdistykset voisivat tehdä samankaltaisen tutkimuksen heidän liittoonsa kuuluville. Liittoon kuulumisen kertoo jo vuokratyöntekijän jonkin tasoisesta kiinnostuksesta alaa kohtaan. Tämän takia tällaiset yksilöt voisivat myös olla motivoituneempia vastaamaan kyselyyn. Ammattiliitoilla on myös jo valmiiksi yhteystiedot kyseisille vuokratyöntekijöille, joten kohderyhmäläisten tavoittamisessa ei olisi haasteita. Ammattiliiton toteuttama tutkimus voisi olla jopa laajempi, eli koskea koko Suomen vuokratyöntekijöitä, mutta kyselyn taustatietojen kartoituksessa kuitenkin selvitetäisiin, millä alueella kyseinen yksilö työskentelee. Tällöin voidaan kartoittaa aluekohtaisia eroavaisuuksia. Liittojen tarjoamat ohjeistukset ja suositukset ovat tärkeitä suunnan antajia alan yrityksille.

Jatkotutkimuksen voisi myös tutkia tarkemmin yhtä tiettyä työhyvinvoinnin osa-aluetta. Tässä opinäytetyötutkimuksessa keskityttiin vaihtelevaan työympäristöön, työmotivaatioon ja monikulttuurisuuden edistämiseen, ja jokaista osa-aluetta käsitti yksi alaongelma. Alaongelmiin muodostettiin vastaus kyselyssä olevien kysymyksiä avulla. Jatkotutkimuksena puolestaan voisi keskittyä esimerkiksi vain monikulttuurisuuden edistämisen vuokratyössä. Tällöin tietyille työhyvinvoinnin näkökulmalle voidaan luoda useampi alaongelma, joiden avulla sitä tarkastellaan. Näin saadaan tutkittua laajemmin ja tarkemmin tiettyä työhyvinvointiin liittyvää asiaa.

Toinen ehdotus jatkotutkimukselle on, että tutkittaisiin työhyvinvointia eri näkökulmista kuin tässä tutkimuksessa. Esimerkiksi sitä tarkasteltaisiin työn kuormittavuuden, urakehityksen ja työajan näkökulmista. Kuten teoreettisen viitekehyksen luvussa 2.1 Vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi ravintola-alalla ja sivulla yhdeksän kirjoitettiin, työhyvinvointi on laaja käsite ja se koostuu monista eri osa-alueista. Tämän takia työhyvinvointiin liittyviä tutkimuksia voi tehdä hyvinkin monipuolisesti erilaisista näkökulmista.

5.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen kyselyn vastaajamäärä jäi toivottua alhaisemmaksi, joten sen luotettavuutta tulee arvioida kriittisesti, eikä tutkimustuloksia voida yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Kohderyhmä pyrittiin valitsemaan mahdollisimman tarkasti, sekä vastaajat pyrittiin tavoittamaan monipuolisten verkostojen kautta. Jotta tutkimukseen olisi saatu enemmän havaintoyksiköitä, olisi laajempi yhteistyö henkilöstövuokrausyrityksien kanssa ollut välttämätöntä.

Vaikka tuloksia ei voida yleistää koskemaan koko perusjoukkoa, on silti tuloksilla merkitystä. Tekijöiden mielestä tulokset kertovat siitä, että vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi vaatii jatkotutkimusta sekä kehitystä. Vaikka tutkimukseen osallistui pieni osa vuokratyöntekijöistä, silti heidän

mielipiteellään ja kokemuksillaan on myös merkitystä. Jos työhyvinvointiin liittyvät asiat olisivat hyvin, ei tässä opinnäytetyön tutkimuksessa olisi saatu näin alhaisia tuloksia vuokratyöntekijöiltä.

Opinnäytetyön luotettavuuteen vaikuttaa opinnäytetyössä käytetyt lähteet. Lähteitä tulee arvioida lähdekriittisesti. Tämä tarkoittaa, että lähteet ovat luotettavia, paikkansapitäviä, dokumentti on saatavilla ja pysyvä, lähde on ajan tasalla ja puolueeton, sekä lähteessä on huomioitu tekijänoikeudet. (Oulun yliopisto s.a). Opinnäytetyön lähteitä valittaessa pyrittiin valitsemaan lähteet, jotka olisivat mahdollisimman sidonnaisia käsiteltävään aiheeseen. Tämän vuoksi opinnäytetyössä ei käytetty lähteitä, jotka liittyivät pelkästään esimerkiksi muiden alojen kuin ravintola-alan vuokratyöhön. Lähteen tuli olla, joko yleistävää tietoa aiheesta tai suunnattu käsiteltävälle alalla. Opinnäytetyössä koettiin tarpeelliseksi käyttää myös englanninkielisiä lähteitä, jolloin lähdekriittisyys oli erityisen tärkeää, sillä sen kirjoittajat ja julkaisijat harvoin olivat entuudestaan tuttuja opinnäytetyön tekijöille. Kirjoittajasta ja kirjoituksen julkaisijasta piti tehdä taustatutkimus, ennen kuin kyseistä lähdeä voitiin hyödyntää opinnäytetyössä.

Opinnäytetyön lähteiksi pyrittiin valitsemaan alan keskeisimmät lähteet. Opinnäytetyön tekijöiden tuntemus alasta auttoi arvioimaan lähteiden luotettavuutta, sillä julkaisijat olivat usein entuudestaan tuttuja opinnäytetyön tekijöille. Lähteiksi pyrittiin valitsemaan myös mahdollisimman ajankohtaisia ja uusia lähteitä. Kuitenkin esimerkiksi Tanskasen vuoden 2012 lähde arvioitiin edelleen olevan yksi alan keskeisimmistä lähteistä, vaikka lähde on jo vanha. Tämä arviointi perustui siihen, että alan ajankohtaisissa julkaisuissa on mittavasti viitattu Tanskasen kyseiseen väitöskirjaan. Tanskanen ei myöskään ole vielä toteuttanut uudempaa tutkimusta kyseiseen aiheeseen liittyen.

Opinnäytetyön viitekehysessä käytettiin Sippolan, Leponiemen ja Suutarin jo vuonna 2006 julkaistua lähdeä, sillä se voi antaa viitteitä, kuinka aikaisemmat kehittämissuunnitelmat ovat vaikuttaneet nykytilanteeseen. Kyseinen tutkimus on suoritettu suomalaisten yritysten parissa, joka on relevanttia tämän opinnäytetyön kannalta. Tutkimuksen kohderyhmää ja menetelmiä voidaan siten myös soveltaa nykytilanteeseen. Näiden lisäksi kyseisessä tutkimuksessa annetaan vinkkejä, kuinka monikulttuurisuutta voidaan kehittää työyhteisössä, joka antaa hyödyllistä tietoa tähän opinnäytetyöhön.

Teoreettisessa viitekehysessä hyödynnettiin Hämmäläisen vuonna 2014 julkaistua lähdeä, sillä lähde tarjoaa kattavasti teoreettista tietoa motivaatio käsitteelle. Vaikka se on julkaistu jo vuonna 2014, julkaisu tarjoaa käsitteen osalta edelleen ajankohtaista tietoa, sillä motivaatio käsitteenä ei ole olennaisesti muuttunut tämän jälkeen. Puolestaan Yangin, Huangin & Wein julkaisu vuodelta 2015 liittyen työhyvinvointiin on myös opinnäytetyössä käytetty vanhempi lähde. Vaikka julkaisusta on jo kulunut vuosia, sen tulokset ja johtopäätökset ovat edelleen hyödyllisiä. Kyseinen tutkimus on aiheuttanut kysymyksiä ja ajatuksia, jotka ovat tänä päivänä edelleen relevantteja.

Työhyvinvointia määriteltessä hyödynnettiin Rauramon vuoden 2012 julkaisua. Vaikka julkaisu ajankohta on vanha ei työhyvinvointi ole juurikaan käsitteenä muuttunut tämän jälkeen, joten lähteenä sen sisältö on edelleen relevantti. Käsitteiden määrittelyssä hyödynnettiin myös vanhempia lähteitä, jos käsite oli vakiintunut, käsite on muuttumaton, lähde paljasti käsitteen alkuperän, kehityksen tai historiallisen alkuperän. Opinnäytetyön luotettavuutta lisää maininnat lähteiden vanhuudesta. Näin lukija voi itse arvioida osaltaan käytettyjä lähteitä ja niiden luotettavuutta.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada mahdollisimman luotettavaa ja totuudenmukaista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Validiteettia ja reliabiliteettia käytetään tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa. Molemmat näistä käsitteistä tarkoittavat luotettavuutta. Validiteetti tarkoittaa, että tutkittavaa ilmiötä tutkitaan oikealla tavalla ja reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten pysyvyyttä. Luotettavuuden arviointi on erityisen tärkeää kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Reliabiliteetilla tarkoitetaan, että jos tutkimus toteutettaisiin uudelleen, saataisiinko silloin samanlainen tulos. Reliabiliteetti siis kuvastaa tulosten pysyvyyden luotettavuutta. Validiteetilla puolestaan tarkoitetaan tutkimuksen toteuttamisen luotettavuutta, eli mitataanko oikeaa asiaa, ja mikä on tutkimuksessa käytetyn mittarin tarkkuus. (Kananen, 2011, 118–119, 121.) Yhtenä kvantitatiivinen tutkimusmenetelmän edellytyksenä on myös, että tutkimukseen saadaan riittävä määrä havaintoyksiköitä, jotta tulokset voitaisiin yleistää koskemaan perusjoukkoa ja tulokset olisivat luotettavia (Kananen, 2011, 18).

Tutkimuksen validiteettia analysoidessa ensimmäinen edellytys on, että tutkimus on tehty tutkimuskriteerien mukaisella tavalla. Tutkimusaineiston laatuun vaikuttaa käsittelyvirheet, mittausvirheet, peitto- ja katovirheet sekä otantavirheet. Jotta tutkimustulokset olisivat luotettavat, tulee otos olla edustava ja tarpeeksi suuri, sekä sen tulee mitata oikeita asioita niin, että ne kattavat koko tutkimuskysymyksen. Vastausprosentti tulee myös olla suuri, jotta tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina. (Heikkilä, 2014, 176, 178.)

Tämän opinnäytetyön vastausprosentti jäi matalaksi, mikä laskee tutkimustulosten validiteettia. Ohjelma, joilla tutkimustuloksia havainnollistetaan ei ota huomioon vastauskatoa, joka tulee ottaa huomioon analysoidessa tämän opinnäytetyön tutkimuksen tutkimustuloksia. Vastauskatoa kuitenkin havainnollistaa se määrä, kuinka moni henkilö on esimerkiksi vain avannut kyselyn, mutta eivät ole alkaneet vastaamaan siihen. Kuitenkaan kyseisistä yksilöistä ei voi tietää, kuinka moni olisi ollut kohderyhmään kuuluneita. Kyselyssä ilmeni muutamia kysymyksiä, joihin jokainen kyselyyn osallistunut ei ollut vastannut. Kyselyn kolmeen kysymykseen yksi henkilö oli jättänyt vastaamatta, ja kahteen kysymykseen kaksi henkilöä. Vastaaamattomuutta on hankala selvittää, kun kysely on toteutettu anonyymisti. Jokaisen kysymyksen tuloksissa on kuitenkin mainittu, kuinka monta yksilöä on kyseiseen kysymykseen vastannut.

Tutkimukseen osallistuneita havaintoyksiköitä voidaan pitää luotettavina ja edustavina sen suhteen, että he kuuluvat tutkimuksen kohderyhmään eli ovat pääkaupunkiseudulla työskenteleviä ravintola-alan vuokratyöntekijöitä. Kyselyn otsikossa ja johdannossa on selkeästi kerrottu, keille kysely on suunnattu. Myös sosiaalisen median julkaisuissa on kerrottu selkeästi tutkimuksen kohderyhmästä, sekä kyselyä eteenpäin jakaneet yritykset ovat myös olleet tietoisia, keille kysely oli suunnattu. Kyselyn ensimmäisinä kysymyksinä on myös ”Oletko ravintola-alan vuokratyöntekijä?” ja ”Työskenteletkö pääkaupunkiseudulla?”. Mikäli kysymykseen vastasi kieltävästi, ei yksilö pystynyt jatkamaan vastaamista seuraaviin kysymyksiin. Näin viimeistään saatiin varmistettua, että tutkimukseen osallistui vain ne havaintoyksiköt, jotka kuuluivat tutkimuksen kohderyhmään, ja tutkimuksen validiteetti havaintoyksiköiden osalta toteutuu.

Kuitenkaan ei täydy täysin pois sulkea vapaaehtoisuuden aiheuttamaa mahdollista vastausharhaa. Tutkimukseen osallistuminen ja täten kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista, ja osallistujat itse valitsivat itsensä osaksi tutkimusta. Osallistuminen oli myös anonymia, eli havaintoyksiköiden kuuluvuutta haluttuun kohderyhmään ei voida tarkastaa. On siis mahdollista, että tutkimukseen olisi osallistunut yksilö, joka ei ole pääkaupunkiseudulla työskentelevä ravintola-alan vuokratyöntekijä, mutta hän vastaisi kyselyyn kuin hän olisi. Tämä mahdollinen vastausharha, joka johtuu tutkimuksen vapaaehtoisuudesta, osaltaan laskee tämän tutkimuksen luotettavuutta.

Kysely pyrittiin suunnittelemaan niin, että se etenee aihekohta kerrallaan, ja kysely yritettiin pitää suhteellisen tiiviinä, jotta vastaajien mielenkiinto ja motivaatio säilyisi kyselyn loppuun asti. Kuitenkin tutkimustuloksia analysoidessa voidaan huomata, että kyselyn avanneista vain hyvin pieni osa oli aloittanut vastaamisen. Kyselyn ulkonäkö suunniteltiin niin, että vastaajien olisi mahdollisimman mielekästä lähteä vastaamaan kysymyksiin. Tämän vuoksi kyselyyn valikoitiin liukukytkin vastausvaihtoehto suurimpaan osaan kysymyksistä. Kyselyssä vältettiin turhia kysymyksiä ja kysyttiin ainoastaan tutkimuksen kannalta oleellista tietoa. Tutkimuksen validiteettia arvioidessa kyselyn kysymykset vastasivat laajuudeltaan koko tutkimuskysymystä, joka lisää osaltaan tutkimuksen luotettavuutta. Kysymyksien muodot ja vastausvaihtoehdot myös mahdollistivat realistisen arvion monipuolisista vaihtoehdoista, sillä suurimmassa osassa kysymyksistä vastattiin liukukytkimen avulla, jossa vastausvaihtoehtoja oli 11 eri vaihtoehtoa. Tämä kasvattaa myös tutkimuksen validiteettia.

Reliabiliteettia pyrittiin toteuttamaan tutkimuksessa antamalla jokaiselle havaintoyksikölle täysin samat kysymykset ja vastausvaihtoehdot. Kuitenkin työhyvinvointi perustuu yksilön henkilökohtaiseen kokemukseen ja sen arviointiin, kuten teoreettisen viitekehityksen luvussa 2.1. Vuokratyöntekijöiden työhyvinvointi ravintola-alalla ja sivulla yhdeksän kirjoitettiin. Tästä osittain voi johtua vastauksien vaihtelevuus ja erilaisuus. Opinnäytetyötutkimuksen havaintoyksiköiden määrä jäi tavoitetta alhaisemmaksi. Alhainen havaintoyksiköiden määrä eli alhainen vastausprosentti laskee

reliabiliteettia. Riittävä havaintoyksiköiden määrä on yksi tärkeimmistä elementeistä luotettavassa kvantitatiivisessa tutkimuksessa.

Tutkimusprosessin tarkka kuvaaminen ja prosessin läpinäkyvyys ovat tärkeitä reliabiliteetin ja tutkimuksen yleisen luotettavuuden kannalta. Tutkimusprosessin kaikki vaiheet on pyritty kuvaamaan mahdollisimman tarkasti, mutta ei kuitenkaan pitkittelevästi opinnäytetyön luvussa 3.3. Toteutus. Tutkimus on selitetty tarkasti, jotta se olisi mahdollista toteuttaa uudelleen samanlaisena, sekä jotta lukija ymmärtää, kuinka kyseiset tutkimustulokset on saatu.

5.3 Eettiset periaatteet

Suomessa kaikilla tieteenaloilla tutkijoita ohjaa määritellyt eettiset periaatteet. Eettisiin periaatteisiin kuuluu esimerkiksi aineellisen ja aineettoman kulttuuriperinnön ja luonnon moninaisuuden kunnioittaminen, sekä henkilöiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Tutkijan tulee toteuttaa tutkimuksensa niin, että siitä ei aiheudu harmia, riskejä tai vahinkoa tutkittavalle ihmisille tai yhteisölle. Tutkimuksen eettiset periaatteet on laadittu suojelemaan tutkimuksen kohteena olevia ihmisiä. Eettisiin periaatteisiin kuuluu, että tutkimuksen tulee perustua vapaaehtoisuuteen eikä tutkittavalle saa syntyä tunnetta siitä, että osallistuminen tutkimukseen olisi pakollista. Tutkittavalla yhteisöllä ja ihmisellä tulee olla oikeus keskeyttää tutkimus milloin tahansa ilman kielteisiä seuraamuksia. Tutkittavalle tulee myös antaa riittävästi informaatiota tutkimuksesta, esimerkiksi mitä tutkimukseen osallistuminen tarkoittaa, millainen tutkimus on sisällöltään, ja miten tutkimuksen aineistoa käsitellään. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019, 7–9.)

Opinnäytetyössä havaintoyksiköt eli kyselyyn vastanneet oli tarkoituksena pitää täysin anonyminä, eli heidän henkilöllisyyttänsä ei voisi tunnistaa. Tämä on yksi tapa varmistaa, ettei tutkimuksesta aiheudu vahinkoa, riskiä tai muuta negatiivista tutkimukseen osallistuneelle yksilölle. Kuitenkin tutkimuksen toteutus vaiheessa tapahtui virhe, jonka seurauksena osan vastaajista henkilöllisyys paljastui sähköpostin muodossa. Tämä tapahtui sen seurauksena, kun kyselyn loppuun lisättiin vapaa vastauskenttä, johon pystyi jättämään oman sähköpostin arvontaan osallistumista varten. Tekijät eivät kuitenkaan tässä vaiheessa vielä tiedäneet, että sähköpostit pystyvät Webropolin raportointityökalun avulla yhdistämään yksilön aikaisempiin vastauksiin. Tapahtui siis käsittelyvirhe koskien tutkimuseettisiä periaatteita. Tämä kuitenkin huomattiin nopeasti ja kyseinen vastauskenttä poistettiin, sekä sen vastaukset pyrittiin poistamaan. Webropolin raportointityökalu ei kuitenkaan anna poistaa kyseisiä sähköpostiosoitteita kokonaan, vaikka sitä yritettiin. Ongelman korjaamisen jälkeen, loput vastaajat pysyivät anonyminä, sillä arvontaan osallistuttiin erillisen linkin kautta. Kyseisiä sähköpostiosoitteita ei siis enää pystynyt yhdistämään kyselyn vastauksiin.

Edellä mainittu käsittelyvirhe aiheutti tutkimuseettisen ongelman, sillä anonyymiuden menettäminen on eettisten periaatteiden vastaista. Tekijät yrittivät korjata tilanteen mahdollisimman hyvin, mutta silti virhe oli jo tapahtunut. Tämän takia tutkimuksen anonyymius osittain epäonnistui ja tutkimuseettiset periaatteet eivät toteutuneet täysin. Arvontaa osallistuneiden sähköpostitiedot ovat ainoastaan opinnäytetyön tekijöiden ja sen arvioijien nähtävillä ja niitä käytettiin ainoastaan arvonnin voittajalle ilmoittamiseen. Sähköpostiosoitteita ei luovuteta ulkopuolisille tahoille tai käytetä muihin tarkoituksiin.

Henkilöstövuokrausyritykset, jotka autoivat jakamaan kyselyn heidän omille työntekijöillensä, pidettiin kuitenkin anonyymina. Kyseisistä yrityksistä on ainoastaan kerrottu, että ne ovat yksiä Suomen suurimpia henkilöstövuokrausyrityksiä. Yrityksien yhteishenkilöille kerrottiin, mitä varten tutkimus tehdään, ketkä sen tekijöitä ovat, sekä mikä on tutkimuksen sisältö sekä annettiin mahdollisuus keskustella tutkimuksesta ennen osallistumista. Tällä tavoin toteutui eettisten periaatteiden noudattaminen henkilöstövuokrausyrityksien kohdalla.

Opinnäytetyön tutkimusosuus, joka on toteutettu kyselytutkimuksena, perustuu vapaaehtoisuuteen, ja siitä on eettisten periaatteiden mukaisesti informoitu tutkittaville havaintoyksiköille. Vaikka vapaaehtoisuus on tutkimuksen luotettavuuden kannalta heikentävä piirre, on se silti tärkeää eettisten periaatteiden puolesta. Opinnäytetyön tutkimuksessa on otettu huomioon sen vaikutus muihin ihmisiin ja yhteisöihin, ja ettei se vaikuta kielteisesti tutkimuksen osallistujiin tai ulkopuolisiin tahoihin. Hyvien eettisten periaatteiden mukaisesti tutkittavalle on tarjottu tietoa ja annettu mahdollisuus kysyä lisätietoja tutkimukseen liittyen sen tekijöiltä.

Opinnäytetyötutkimuksen kyselyn johdannossa on ilmoitettu tutkimuksen tavoite, tarkoitus, tekijät, mihin tutkimusta käytetään, ja missä se julkaistaan. Tutkimuksen kyselyn kysymykset on laadittu helposti ymmärrettävällä tavalla, sekä käytetyt termit ja kysymykseen liittyvät lisätiedot on kirjoitettu kysymyksen ohessa, jotta vastaajat ymmärtävät kysymykset oikealla tavalla. Tutkittaville henkilöille informoitiin, että tutkimustulokset julkaistaan anonyymeina, eikä vastauksista ole pääteltävissä vastaajia. Tutkittavasta kohteesta oli tarkoitus saada yleispätevää tietoa, eikä tutkimuksen tarkoituksena ollut tutkia yksittäisen yrityksen vuokratyöntekijöiden työhyvinvointia.

Kyselyiden julkaisemislupa kysyttiin ennen julkaisua Facebook-ryhmien ylläpitäjiltä. Ylläpitäjille kerrottiin myös tutkimuksen tarkoitus, tavoite, sisältö, tekijät ja julkaisupaikka ennen julkaisun luomista kyseiseen ryhmään. Julkaistussa julkaisussa kirjoitettiin myös selkeästi tutkimuksen tarkoitus, tavoite, tekijät ja julkaisupaikka, niin suomen kuin englannin kielellä. Näin opinnäytetyö tutkimuksesta tehtiin mahdollisimman läpinäkyvä, ja noudatettiin eettisiä periaatteita.

Kaikkia opinnäytetyön tutkimukseen osallistuneita on kohdeltu oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Havaintoyksiköitä ei ole syrjitty tai kohdeltu epäoikeudenmukaisesti heidän ikänsä, etnisen taustan, sukupuolen, uskonnon tai muiden henkilökohtaisten ominaisuuksien takia. Oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu on eettisesti tärkeää.

5.4 Vastuullisuus

Vastuullisuuden näkökulmasta opinnäytetyö pyrkii tutkimaan aihetta, jossa kohderyhmänä on työntekijät, jotka usein saattavat olla huonommassa asemassa suhteessa vakituiseen henkilökuntaan. Opinnäytetyön tutkimusosuus antoi äänen alan työntekijöille, joiden avulla alan yritykset voivat kehittää vuokratyöntekijöiden työoloja ja työhyvinvointia. Tutkimus on myös hyvä pohja yrityksille, jotka haluavat tutkia ja kehittää heidän työntekijöidensä työhyvinvointia pääkaupunkiseudulla. Ravintola-alalla on vallinnut työvoimapula jo pitkään ja alan mainetta tulee kehittää. Avaintekijä alan maineen kehittämiseen on työntekijöiden tarpeiden huomioonottaminen.

Opinnäytetyö käsitteli monikulttuurisuutta ja työelämän moninaistumista, joka on kasvussa ravintola-alalla. Yrityksen ja esimiesten on valmistauduttava monikulttuurisuuden aiheuttamiin haasteisiin tukeakseen työntekijöiden työhyvinvointia, oikeuksia ja halukkuutta pysyä alalla. Tämä muutos ei ainoastaan tarvitse suvaitsevuuksia ja joustavuutta työnantajalta, vaan myös tietoa ja koulutustautumista aiheesta. Tämä opinnäytetyö voi toimia yhtenä tiedonlähteenä yrityksille ja esihenkilöille aiheesta. Opinnäytetyön viitekehikseen on kerätty tietoa ja ohjeistuksia, kuinka työnantajien on mahdollista kehittää työntekijöidensä työhyvinvointia. Opinnäytetyö pyrkii edistämään työnantajien sosiaalista vastuuta työntekijöidensä työhyvinvoinnin edistämisestä. Opinnäytetyön tutkimusosuus pyrkii tuomaan esille alan mahdollisia eettisiä ongelmia, jotta ongelmat saadaan alan toimijoiden tietoisuuteen ja korjattavaksi.

Kyselyn kysymysten toivotaan herättävän työntekijöissä ajatuksia ja pohdintaa, työhyvinvointia koskevista asioista, jotta myös työntekijät motivoituisivat edistämään oman työhyvinvointinsa kehittämistä. Työntekijät ovat osana luomassa ja edistämässä omaa ja työyhteisön työhyvinvointia, ja ovat usein tärkeä puskuri, viemään edistäviä toimenpiteitä käytännön tasolle. Monikulttuurisuudesta työelämässä erityisesti ravintola-alalla ei löydy juurikaan aikaisempaa kirjallisuutta tai tutkimustietoa suomeksi. Vastuullisuuden näkökulmasta aiheen tutkiminen ja tiedon tuottaminen aiheesta on tärkeää ravintola-alan kansainvälistymisen myötä.

5.4 Opinnäytetyöprosessi ja oma oppiminen

Opinnäytetyön aiheen rajaus oli ensimmäinen haaste opinnäytetyötä tehdessä. Opinnäytetyön aiheen rajauksen piti olla selkeä, jotta aiheeseen voitaisiin syventyä opinnäytetyön laajuuden rajoissa, mutta kuitenkin tarpeeksi laaja, jotta opinnäytetyö vastaisi laajuudeltaan kahden opiskelijan opinnäytetyötä. Opinnäytetyötä rajattiin useamman kerran; ensin alakohtaisesti ja myöhemmin myös alueellisesti. Tämä antoi opinnäytetyön tekijöille mahdollisuuden syventyä tiettyihin aihevalintoihin tarkemmin.

Tietoperustaa kirjoittaessa huomattiin, kuinka laajat jo yksinään valitut alaongelmat eli valitut työhyvinvoinnin osa-alueet ovat. Tietoperustaa luodessa haasteeksi ilmeni sen pysyminen sidoksisissa valittuun tutkimuskysymykseen. Tämän ongelman ratkaisemiseksi auttoi tarkasti valittu lähdemateriaali, ja sen liittoisuus tutkittavaan alaan.

Yhdeksi haasteeksi ilmeni myös opinnäytetyön kokonaisuuden hahmottaminen. Opinnäytetyö käsittelee työhyvinvointia tietyiltä osa-alueilta, mutta kuitenkin työhyvinvoinnista kokonaisuutena löytyy aikaisempaa tutkimusta hyvinkin paljon. Tämän takia teoreettiseen viitekehukseen kirjoitettiin aluksi jopa liikaa sisältöä, ja tutkimuksen aihevalintojen kannalta epärelevanttia tietoa. Tämä vaati viitekehysten läpilukemista useita kertoja, ja tekstikappaleiden jatkuvaa kommentointia, muokkauksista ja täydentämistä. Opinnäytetyön ohjaajan tarkastukset olivat myös erinomainen apu, sillä usein ulkopuolisen on helpompi nähdä sidonnaisuuden puuttuminen, kun tekijät ovat itse todella syventyneitä aiheeseen.

Opinnäytetyön teoreettista viitekehystä työstäessä huomattiin myös, kuinka moninaisesti termejä voidaan määritellä ja tulkita, sekä kuinka haastavaa joidenkin termien määrittely voi olla. Kirjallisuuden ja aikaisempaa tutkimustietoon syventyessä huomattiin myös, kuinka paljon keskustelua tietyt termit, kuten termi monikulttuurisuus aiheuttaa. Tämän otettaessa huomioon jouduttiin uudelleen keskustelemaan opinnäytetyön eettisyydestä ja termien käytön hyväksyttävyydestä. Tutkittaessa lisää termin käytöstä tultiin johtopäätökseen, että ei ole eettisesti virheellistä käyttää opinnäytetyössä kyseistä termiä.

Opinnäytetyön aikana myös syvennyttiin tarkemmin käsitteiden määritelmiin ja huomattiin, että joidenkin käsitteiden kohdalla oli merkitys ymmärretty väärin. Esimerkiksi termin diskussion merkitys oli ymmärretty, että kappaleet ovat luontevia jatkumojia toisistaan. Vasta opinnäytetyöprosessin loppu vaiheessa havahduttiin, että se tarkoittaakin lähteiden niin sanottua keskustelua keskenään. Väärinymmärryksen selventyessä ehdittiin korjata tämä virhe opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyön kirjallisuutta ja aikaisempaa tutkimustietoa hankittiin internetistä sekä Haaga-Helian kirjastosta. Opinnäytetyön tekijät loivat yhteisen verkkokirjaston opinnäytetyössä käytetyille

lähdemateriaalille, jotta molemmat opinnäytetyön tekijät pystyivät arvioimaan lähteitä lähdekriittisesti. Teknologian hyödyntäminen ja uusien teknisten asioiden oppiminen, olivat tämän opinnäytetyöprosessin keskiössä.

Aiheesta löytyi paljon kirjallisuutta ja aikaisempaa tutkimustietoa. Opinnäytetyöhön onnistuttiin löytämään aiheen kannalta oleelliset ja keskeisimmät lähteet. Opinnäytetyössä haluttiin hyödyntää myös kansainvälistä kirjallisuutta ja tutkimustietoa, joten osa lähteistä olivat englanninkielisiä. Opinnäytetyöprosessin aikana englanninkielinen tutkimussanasto kehittyi ja yleisesti kielitaidot kehittyivät. Englannin kielen lähdemateriaalia pidettiin välttämättömänä, jotta viitekehyksessä aiheeseen pystyttiin syventymään tarpeeksi. Esimerkiksi monikulttuurisuutta ja työelämän moninaisuutta koskevaa kirjallisuutta ja muuta lähdemateriaalia ei löytynyt tarpeeksi ja vaikkakin joitakin lähdemateriaalia aiheesta löytyi, sitä ei voinut soveltaa opinnäytetyön ravintola-alan teemaan.

Opinnäytetyön aikana molempien tekijöiden lähteiden etsintä- ja analysointitaidot kehittyivät. Prosessin aikana huomattiin oma kehitys lähdekriittisyydessä ja yleisesti lähteiden etsimisessä. Kehityksen ansiosta myös työskentely nopeutui.

Tutkimusvaiheen haasteena opinnäytetyössä koettiin tutkimusmenetelmien valinta. Aluksi opinnäytetyöhön pohdittiin kahta eri tutkimustapaa; kvantitatiivista ja kvalitatiivista. Tästä kuitenkin luovuttiin sen takia, ettei tutkimuksesta tulisi liian laaja. Opinnäytetyö päätettiin tehdä ainoastaan kvantitatiivisella tutkimustavalla. Tutkimukselle harkittiin alussa myös kahta aineistonkeruumenetelmää, eli haastatteluja ja kyselyä. Tästäkin kuitenkin luovuttiin tutkimuksen liiallisen laajuuden takia, ja päätettiin tehdä vain kysely. Tässä kohtaa ei kuitenkaan oltu vielä tietoisia vastauksien keräämisen haastavuudesta.

Kyselyn kysymysten luonti ei tuottanut haasteita kattavan teoreettisen viitekehysten ansiosta. Jokainen kysymys luotiin aikaisemman tutkimuksen pohjalta. Haasteet, joita kohdattiin kyselyä tehdessä, liittyivät tutkimuksen laajuuteen. Kyselyä luodessa pohdittiin, kuinka saataisiin tutkimuksen kannalta oleelliset kysymykset osaksi kyselyä niin, että vastaajan mielenkiinto kuitenkin säilyisi, ja vastaajia eli tutkimuksen havaintoyksiköitä saataisiin mahdollisimman monta.

Kvantitatiivisen tutkimustavan joustamattomuus ja haasteet yllättivät opinnäytetyön tekijät. Vastajien hankkiminen oli haasteellista, ja henkilöstövuokrausyrityksiä oli vaikea tavoittaa. Henkilöstövuokrausyrityksien apu oli avainasemassa tutkimuksen onnistumisen kannalta, sillä heillä on suuret työntekijämäärät alalta, sekä sisäinen verkosto, jota pitkin heidät voi tavoittaa. Opinnäytetyön tutkimukseen onnistuttiin kuitenkin saamaan mukaan kaksi Suomen suurimmista henkilöstöpalveluyrityksistä, mutta pettymykseksi ne eivät kuitenkaan tuottaneet odotettua tulosta. Yrityksien työntekijät eivät olleet motivoituneita vastaamaan kyselyyn. Ongelman ratkaisemiseksi yrityksen

yhteyshenkilöä lähestyttiin asiasta, mutta ongelmalle ei löydetty ratkaisua. Tutkimuksen matalaa vastausprosenttia yritettiin ratkaista opinnäytetyön prosessin aikana monin tavoin; päivittämällä useasti Facebookissa julkaistuja julkaisuja kyselystä, jakamalla lehtisiä Haaga-Helian kampukselle, ottamalla yhteyttä useita kertoja yrityksiin, sekä kääntymällä opinnäytetyön ohjaajan puoleen. Yrityksistä huolimatta vastauksien määrä jäi tavoitetta alhaisemmaksi, eikä tutkimustapaa pystytty enää soveltamaan pieneen vastausmäärään. Etenkin kvantitatiivisessa tutkimuksessa havaintoyksiköiden riittävä määrä on erittäin tärkeää tutkimuksen luotettavuuden kannalta.

Kyselyyn vastaajia yritettiin motivoida, arpomalla vastaajien kesken Fazerin makeispaketti. Kysely oli kuitenkin pysyttävänä anonyymina, joten arvannon järjestäminen kyselyn yhteydessä tuotti hankaluuksia Webropolissa. Ensimmäisenä kyselyn loppuun lisättiin tyhjä vastauslaatikko, johon kehoitettiin kirjoittamaan sähköpostiosoite, mikäli vastaaja halusi osallistua arvontaan. Kuitenkin pian huomattiin, että Webropolin analyyseissa pystyi näkemään jokaisen vastaajan vastaukset, sillä Webropol antaa jokaiselle vastaajalle oman numerokoodinsa. Näin myös tyhjään vastauslaatikkoon kirjoitetut sähköpostiosoitteet, pystyttiin yhdistämään numerokodeihin ja täten vastauksiin. Tämä tarkoitti anonyymiuden menettämistä, joten kyseinen tapa osallistua arvontaan poistettiin heti, kun asia huomattiin. Tämän tilalle kirjoitettiin linkki toiseen täysin uuteen kyselyyn, johon pystyi kirjoittamaan sähköpostiosoitteen ilman, että sitä pystyi yhdistämään tutkimuksen vastauksiin.

Opinnäytetyön tutkimustuloksien muuttaminen tilastoiksi ja kuvioiksi, koettiin myös aluksi haastavana. Webropol-sovellus tarjoaa tutkimustuloksien mallintamis- ja analysointityökalut, mutta ne ovat hyvin vanhentunutta teknologiaa. Järjestelmä on hidas, ja työkalut ovat graafisesti hyvin vanhanaikaisia. Tämä yllätti tekijät, sillä kyselyn luominen ja vastauksien kerääminen olivat olleet hyvin käteviä ja selkeitä Webropolin avulla. Tilanteeseen löydettiin kuitenkin ratkaisu, siirtämällä kaikki vastaukset Exceliin, ja Excelissä tulokset järjestettiin yksitellen kokonaisuuksiksi, ja niiden pohjalta luotiin tilastolliset kuvat.

Tutkimustulosten analysointi tuotti vaikeuksia, sillä vastaajien määrä jäi tavoitetta alhaisemmaksi. Tutkimustuloksia ja tutkimuksen luotettavuutta analysoidessa, tuli ottaa huomioon vähäinen vastausmäärä. Se vaikeutti myös tulosten pohdintaa, sillä vähäinen vastausmäärä laski tutkimustulosten luotettavuutta. Kuitenkin jokaiselle alaongelmalle saatiin, vähäisesti vastausprosentista huolimatta, muodostettua vastaus kyselyn vastauksien pohjalta. Kyselyn kysymykset oli luotu harkiten ja sen ansiosta alaongelmille saatiin luotua pätevät vastaukset. Alaongelmat myös muodostivat keskenään kattavan vastauksen tutkimuskysymykseen.

Opinnäytetyöllä oli kaksi tekijää, ja yhteistyö ja opinnäytetyön koordinointi sujuivat ongelmitta. Molemmat opinnäytetyön tekijät osallistuivat opinnäytetyön prosessiin koko prosessin ajan. Opinnäytetyön työnjako ja vastuunotto sujui ongelmitta tekijöiden välillä. Tekijöiden eri vahvuudet

täydensivät toisiaan ja koettiin voimavarana opinnäytetyö prosessissa. Opinnäytetyö toteutettiin kokonaisuudessaan yhteistyötä ja molemmat tekijöistä osallistuivat kaikkiin opinnäytetyön osuuksiin.

Opinnäytetyö tehtiin myös suurimmaksi osaksi internetyhteyden välityksellä, sillä toinen tekijöistä muutti ulkomaille opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa. Tapaamiset onnistuivat kuitenkin sujuvasti pieniä teknisiä häiriöitä lukuun ottamatta Teams-palvelun avulla. Opinnäytetyö ohjaajan kanssa kaikki tapaamiset olivat myös Teamsin välityksellä. Tämä oli onnistunut kokemus nykyaikaisesta työskentelystä vain teknologian välityksellä.

Molemmat opinnäytetyön tekijöistä tavoittelivat valmistumista kolmen vuoden sisällä. Opinnäytetyö prosessin ohella tekijöillä oli siis myös pakollisia opintoja suoritettavana. Tämä vaati tarkkaa aikataulutusta, sekä hyviä projektinhallintataitoja, jotka kehittyivät molemmilla tekijöistä opinnäytetyö prosessin aikana. Molemmat tekijöistä myös työskentelivät opinnäytetyöprosessin aikana, joka vaati hyviä elämänhallintataitoja.

Aihevalinta oli onnistunut, sillä tekijöiden motivaatio ja kiinnostus pysyivät korkeana, pitkästä opinnäytetyöprosessista huolimatta. Molemmilla tekijöillä oli entuudestaan kokemusta ja tietämystä vuokratyöstä ja työhyvinvoinnista, joka ilmeni sekä hyvänä, että huonona asiana. Tekijät pystyivät löytämään oleellisia lähteitä ja arvioimaan lähteitä kriittisemmin kokemuksen ansiosta. Kokemuksen ansiosta tutkimusosuudessa tekijät myös löysivät kätevästi yritykset, joihin olla yhteydessä. Aiheeseen kohdistuva innostus myös vaikutti siihen, että aiherajaus tuotti alussa joitakin haasteita, sillä tekijät olisivat halunneet tutkia aihetta mahdollisimman monipuolisesti. Aiherajaus piti kuitenkin tehdä opinnäytetyön vaatimusten mukaisesti, eli mieluiten perehtyä tiettyyn aiheeseen mahdollisimman syvällisesti. Opinnäytetyön tekijöillä oli aiheesta myös omia havaintoja ja kokemuksia, mutta tärkeää oli, että tutkimusta tehdessä pysyttiin objektiivisina, eikä annettu omien ajatuksien tai mielipiteiden vaikuttaa opinnäytetyöhön.

Tekijät kokevat, että opinnäytetyön aiheeseen käytettiin suhteellisen paljon aikaa ja lähdekirjallisuuteen syvennyttiin huolella. Hyvästä suunnittelusta huolimatta opinnäytetyöprosessin aikana ilmeni yllättäviä haasteita. Opinnäytetyöprosessi opetti tutkimuksen tekemisestä sekä projektinhallintataitoja, joista voi olla hyötyä tulevaisuudessa työelämässä. Tämän kokemuksen ansiosta tekijöiden on tulevaisuudessa helpompi arvioida tutkimusprosessia realistisemmin. Pohdittaessa, mitä olisi voinut tehdä toisin, ovat tekijät sitä mieltä, että toisen tutkimustavan olisi voinut ottaa osaksi tutkimusta, eli tehdä niin kutsutun monimenetelmä tutkimuksen. Toinen ajatus on, että opinnäytetyön olisi voinut toteuttaa henkilöstövuokrausyritykselle toimeksiantona, jotta vastaajia olisi ollut mahdollista tavoittaa tehokkaammin, kuitenkin opinnäytetyön tekijät kokivat mielekkäänä, että he saivat suunnitella opinnäytetyön sisällön alusta loppuun aivan itse.

Lähteet

Aluehallintovirasto 2020. Työntekijän oikeudet Suomessa. Verkkoseminaari. Aluehallintovirasto. Luettavissa: https://tyosuojelu.fi/documents/154017715/168016426/Tyontekijan_oikeudet_Suomessa_verkkoseminaari_22092020_avi.pdf/104ca0e1-cd25-1ea0-bdfc-137d8435a0c0/Tyontekijan_oikeudet_Suomessa_verkkoseminaari_22092020_avi.pdf?t=1601039521884. Luettu: 11.1.2024.

Aho, A. Aho, M. & Isomursu P. 2021. Toimiva työyhteisöviestintä tuloksellisuuden ja työviihtyvyyden keskiössä. Luettavissa: <https://vanha.oamk.fi/oamkjournal/2021/toimiva-tyoyhteisoviestinta-tuloksellisuuden-ja-tyoviihtyvyyden-keskiossa/>. Luettu: 15.5.2024.

Alve, H. 2017. Motivation and commitment of temporary agency workers. Bachelor's Thesis. Aalto university, bachelor's Program in International Business. Luettavissa: <https://aalto-doc.aalto.fi/server/api/core/bitstreams/ce0830f3-6fc6-4ca3-9258-63419e51e3d4/content>. Luettu: 17.2.2024.

Ammattiliitto Pro s.a. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus. Luettavissa: <https://proliitto.fi/fi/tyoelaman-tie-topankki/tasa-arvo-ja-yhdenvertaisuus#3c7644b5>. Luettu: 21.3.2024.

Barona s.a. Henkilöstövuokraus - joustoa kasvuun ja kausien vaihteluun. Luettavissa: <https://barona.fi/yrityksille/henkilostoratkaisut/henkilostovuokraus>. Luettu: 11.1.2024.

Duunitori 2021. Työvoimapula kurittaa ravintola-alaa – katso työpaikkojen tilanne ja syyt ilmiön takana. Luettavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/69918808/tyovoimapula-kurittaa-ravintola-alaa-katso-tyopaikkojen-tilanne-ja-syyt-ilmion-takana?publisherId=69818499>. Luettu: 2.2.2024.

Eläkeliitto s.a. Moninaisuus vai monikulttuurisuus. Eläkeliiton blogi. Luettavissa: <https://elakeliitto.fi/blogit/moninaisuus-vai-monikulttuurisuus>. Luettu: 28.1.2024.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 10. painos. Vastapaino. Tampere.

Hannula, U. & Leskinen, T. 29.9.2023. Entistä useampi tekee vuokratyötä – työntekijöistä kolmasosa nuoria ja neljäsosa ulkomaalaistaustaisia. Tieto & Trendit. Luettavissa: <https://stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/entista-useampi-tekee-vuokratyota-tyontekijoista-kolmasosa-nuoria-ja-neljasosa-ulkomaalaistaustaisia/>. Luettu: 9.2.2024.

Harappa 2020. The Iceberg Model of Culture and Behavior. Luettavissa: <https://harappa.education/harappa-diaries/iceberg-model-of-culture-and-behavior/>. Luettu: 27.1.2024.

Helsingin yliopisto s.a. Otantamenetelmät. Luettavissa: https://www.mv.helsinki.fi/home/mmat-tila/fsd/otos.htm#_Otos_ja_otantamenetelmät. Luettu: 30.4.2024.

Henkilöstöpalveluyritysten liitto 2022. Henkilöstöpalveluyritysten kautta työskentelevien tutkimus 2022. Yhteenvetoanalyysi. Henkilöstöpalveluyritysten liitto. Luettavissa: https://henkilostoala.fi/wp-content/uploads/2022/06/HPL-Vuokratyöntekijatutkimus-2022-Yhteenvetoanalyysi_FINAL-nettisivut.pdf. Luettu: 9.2.2024.

Huotari, K. & Pitkänen, S. 2013. Selvitys määräaikaisten sopimusten yleisyydestä ja tiedottamisesta vuokratyössä. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. 2013:6. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki. Luettavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2864661/Selvitys+määräaikaisten+sopimusten+yleisyydestä+ja+tiedottamisesta+vuokratyössä+24042013.pdf>. Luettu: 7.2.2024.

Hämäläinen, M. 2014. Vuokratyöntekijän työmotivaatio ja perehdyttäminen. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, johtamiskorkeakoulu, hallintotiede. Luettavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96061/GRADU-1410168316.pdf>. Luettu: 13.2.2024.

Joensuu, J. 27.8.2021. Hesburgerin työntekijät kertoivat karuista työoloista, eikä perustaja Heikki Salmela ollut uskoa väitteitä – mieli muuttui, ja nyt alkaa selvitystyö. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-12075826>. Luettu: 23.2.2024.

Jyväskylän yliopisto 2014. Koppa: Kurssi- ja oppimateriaalipione. Aineistonhankintamenetelmät. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmät>. Luettu: 21.2.2024.

Jyväskylän yliopisto 2015a. Koppa: Kurssi- ja oppimateriaalipione. Määrällinen tutkimus. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>. Luettu: 20.2.2024.

Jyväskylän yliopisto 2021a. Koppa: Kurssi- ja oppimateriaalipione. Laadullinen tutkimus. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>. Luettu: 28.1.2024.

Jyväskylän yliopisto 2021b. Koppa: Kurssi- ja oppimateriaalipione. Tilastollisesti kuvaava analyysi. Luettavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmät/tilastollisesti-kuvaava-analyysi>. Luettu: 11.3.2024.

Jyväskylän yliopisto 2024. Koppa: Kurssi- ja oppimateriaalipilone. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. Luettavissa: <https://openscience.jyu.fi/fi/opetus/perustutkinto-opiskelijat/opiskelumateriaalit/kirjastotuutori/2-hae-lahteet/nain-loydat-tietoa-tutkimusmenetelmista>. Luettu: 20.2.2024.

Jähi, M. 27.10.2021. Onko työhyvinvointiin panostaminen ravintola-alan piilevä mahdollisuus uudistua. TAMK-Blogi. Luettavissa: <https://blogs.tuni.fi/tamkblogi/hanketoiminta/onko-tyohyvinvointiin-panostaminen-ravintola-alan-piileva-mahdollisuus-uudistua/>. Luettu: 8.1.2024.

Kauppakamari 26.8.2021. Matkailu- ja ravintola-alan osaajapula leviää käsiin ilman pikaisia ratkaisuja. Luettavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/69916814/matkailu--ja-ravintola-alan-osaajapula-leviaa-kasiin-ilman-pikaisia-ratkaisuja?publisherId=26487429>. Luettu: 2.2.2024.

Lampén, J. 2018. Henkilöstöpalveluyritykset auttavat ravintola-alan työvoimatarpeessa. Kespro. Luettavissa: <https://www.kespro.com/ideat-ja-inspiraatiot/artikkelit/henkilostopalveluyritykset-avuttavat-horeca-alan-tyovoimatarpeessa>. Luettu: 27.2.2024.

Lautaniemi, E. 2019. Maahanmuuttajat suomalaisilla työpaikoilla – Millaista on hyvä monikulttuurinen henkilöstöpolitiikka? 2019:6. Helsinki. SAK. Luettavissa: <https://www.sak.fi/serve/maahanmuuttajat-suomalaisilla-tyopaikoilla-millaista-hyva-monikulttuurinen-henkilostopolitiikka>. Luettu: 9.1.2024.

Leppävuori, A. 10.8.2015. Monikulttuurisuus – mitä se oikeastaan edes tarkoittaa? Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-8192925>. Luettu: 13.5.2024.

Louko, E. 27.4.2021. Joustavuutta ja optimointia henkilöstövuokrauksen ABC. Baronan blogi. Luettavissa: <https://barona.fi/yrityksille/blogi/mita-on-henkilostovuokraus>. Luettu: 11.1.2024.

Marttinen, V. 11.10.2023. Muslimien rukoushetket järjestyvät työpaikoilla vaihtelevasti: ”Osa häiritsee jo se, että olemme olemassa”, sanoo 24-vuotias musliminainen. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/74-20054448>. Luettu: 12.1.2024.

Mattila, S., Nenonen, N., Hyytinen, T. & Tappura, S. 29.8.2023. 2. uudistettu painos. Kestävä vuokratyö - Malli vuokratyön työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin varmistamiseen. Tampereen yliopisto. Luettavissa: https://projects.tuni.fi/uploads/2023/09/55fe695b-vuokratyomalli_20230829_paivitys.pdf. Luettu: 29.1.2024.

Microsoft s.a. Microsoft Excel. Luettavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/excel>. Luettu: 30.4.2024.

Miettinen, J. K. 2011. Itsevalikoituminen verkkokyselytutkimuksen haasteena. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta. Luettavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/14922697.pdf>. Luettu: 30.4.2024.

Minilex s.a. Vuokrasuhteessa on kolme osapuolta. Luettavissa: <https://www.minilex.fi/a/vuokra-tyosuhteessa-on-kolme-osapuolta/>. Luettu: 11.1.2024.

Muhammad Hasmi, A. H. A., Nasina, M. D. & Loganathan, S. 22.1.2019. Influence of Salary, Promotion, and Recognition toward Work Motivation among Government Trade Agency Employees. No. 4;2019. International Journal of Business and Management. Elektroninen tietoaisteisto. Luettavissa: <http://eprints.usm.my/45246/1/hasmi%20IJB%202019%2014%284%29%2048-59.pdf>. Luettu: 3.2.2024.

Opinkirjo Kehittämiskeskus s.a. Aineiston analysointi ja tulosten visualisointi. Luettavissa: <https://opinkirjo.fi/tutkimuksen-perusteet/aineiston-analysointi/>. Luettu: 23.4.2024.

Oulun Yliopisto s.a. Tieteellisen tiedonhankinnan opas: Nettilähteet ja lähdekritiikki. Luettavissa: <https://libguides oulu.fi/tieteellinentiedonhankinta/nettilahteet>. Luettu: 22.4.2024.

Paavola, H. 2017. Monikulttuurisuuskasvatus päiväkodin monikulttuurisessa esiopetusryhmässä. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, Käyttäytymistieteellinen tiedekunta. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/c038b7e5-d98e-4577-aa7a-bbde96d87e3b/content>. Luettu: 25.1.2024.

Rauramo, P. 2012. Työhyvinvoinnin portaat: Viisi vaikuttavaa askelta. 2. uudistettu painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Rodríguez, R. 8.9.2021. What is the workplace environment and why is it important? I feel. Luettavissa: <https://ifeelonline.com/en/occupational-health/workplace-environment/#:~:text=The%20workplace%20environment%2C%20the%20atmosphere%20that%20permeates%20the,to%20do%20with%20the%20individual%20employee's%20subjective%20experience>. Luettu: 15.2.2024.

Rumpu, A. 2.7.2019. Voiko työntekijöiden motivaatioon vaikuttaa? Netvisorin blogi. Luettavissa: <https://netvisor.fi/blog/voiko-tyontekijoiden-motivaatioon-vaikuttaa/>. Luettu: 15.5.2024.

Savander, M. 2011. Työn epävarmuuden yhteydet työhyvinvointiin: työllistymisusko yhteyttä muuntavana tekijänä. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Luettavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/82392/gradu04920.pdf>. Luettu: 25.3.2024.

Schein, E. 2006. Organizational Culture and Leadership. Luettavissa:

https://books.google.fi/books?id=xhmezDokfnYC&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs_vpt_buy#v=onepage&q&f=false. Luettu 15.5.2024.

Sippola, A., Leponiemi, J. & Suutari, V. 25.2.2006. Kulttuurisesti monimuotoistuvien työyhteisöjen kehittäminen. Vaasan yliopisto. Elektroninen tietoaisteisto. Luettavissa: <https://multi-kult.wordpress.com/wp-content/uploads/2008/05/kulttuurisesti-monimuotoistuvien-tyoyhteisojen-kehittaminen.pdf>. Luettu: 28.1.2024.

Sosiaali- ja terveysministeriö s.a. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://stm.fi/tyohyvinvointi>. Luettu: 23.2.2024.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019. Työympäristön ja työhyvinvoinnin linjaukset vuoteen 2030. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:3. Helsinki. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161450/STM_3_2019_Tyoympariston%20linjaukset.pdf. Luettu: 29.1.2024.

Sutela, H. 4.12.2023. Maahanmuuttajien työllisyys Suomessa yli EU-keskitason – työmarkkina-asema heikompi kuin suomalais-taustaisilla. Luettavissa: <https://stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/maahanmuuttajien-tyollisyys-suomessa-yli-eu-keskitason-tyomarkkina-asema-heikompi-kuin-suomalaistaustaisilla/>. Luettu: 28.1.2024.

Tanskanen, A. 2012. Huono-osaisia työntekijöitä? Tutkimus vuokratyöntekijöiden työelämän laadusta. Väitöskirja. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/91af5986-d4b5-4383-a2a1-f7ef3db24270/content>. Luettu: 5.1.2024.

Tilastokeskus s.a.a. Käsitteet: Perusjoukko. Luettavissa: <https://stat.fi/meta/kas/perusjoukko.html>. Luettu: 21.2.2024.

Tilastokeskus s.a.b. Käsitteet: Mediaani. Luettavissa: <https://stat.fi/meta/kas/mediaani.html>. Luettu: 9.4.2024.

Tilastokeskus 2012. 30 vuotta töissä, 50 vuotta muualla. Luettavissa: https://stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-09-12_001.html. Luettu: 24.1.2024.

Tilastokeskus 2021. Syntyvyys ei ole Suomessa ikärakenteen kannalta riittävällä tasolla. Luettavissa: https://stat.fi/til/vaenn/2021/vaenn_2021_2021-09-30_tie_001_fi.html. Luettu: 28.1.2024.

Tilastokeskus 2023a. Vuonna 2022 työllisiä ja työvoimaa enemmän, työttömiä ja työvoiman ulkopuolisia vähemmän kuin edellisvuonna. Luettavissa: <https://stat.fi/julkaisu/cl8e9iaj0j1y70avu-kedyye4c>. Luettu: 7.2.2024.

Tilastokeskus 2023b. Maahanmuuttoa lähes 50 000 vuonna 2022. Luettavissa: <https://stat.fi/julkaisu/cl8n2djzw3b360cvz35t3up2r>. Luettu: 28.1.2024.

Trivedi, A. 2019. Maslow's Hierarchy of Needs – Theory of Human Motivation. RET Academy for International Journals of Multidisciplinary Research (RAIJMR). Luettavissa: http://www.raijmr.com/ijsrml/wp-content/uploads/2020/01/IJRSML_2019_vol07_issue_06_Eng_09.pdf. Luettu: 31.1.2024.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. 2019:3. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Luettavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf. Luettu: 8.4.2024.

Tyosuojelu.fi s.a. Työehtosopimus. Luettavissa: <https://tyosuojelu.fi/tyosuhde/tyoehtosopimus>. Luettu: 31.1.2024.

Tyosuojelu.fi 2023. Mitkä ovat työn psykososiaaliset kuormitustekijät? Luettavissa: <https://tyosuojelu.fi/tyoolot/psykososiaalinen-kuormitus/kuormitustekijat>. Luettu 8.4.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Selvitys määräaikaisten sopimusten yleisyydestä ja tiedottamisesta vuokratyössä. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. 16/2013. Elektroninen tietoaineisto. Luettavissa: <https://tem.fi/%20/1410877/2864661/Selvitys+määräaikaisten+sopimusten+yleisyydestä+ja+%20documents%20tiedottamisesta+vuokratyössä+24042013.pdf>. Luettu: 20.2.2024.

Työeläke.fi 2023. Työeläkkeiden keskeiset muutokset vuonna 2024. Luettavissa: <https://www.tyoe lake.fi/tyoelakkeiden-keskeiset-muutokset-vuonna-2024/>. Luettu: 30.1.2024.

Työterveyslaitos s.a.a. 1.1. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/tyohyvinvoinnin-tiedolla-johtaminen-sote-alalla/osa-1-strateginen-tyohyvinvoinnin-johtaminen-ja-kasitteet/11-tyohyvinvointi>. Luettu: 24.1.2024.

Työterveyslaitos s.a.b. Hyvinvointia edistävä työympäristö. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tietotyön-tyoymparisto/hyvinvointia-edistava-tyoymparisto>. Luettu: 15.2.2024.

Työterveyslaitos s.a.c. Moniosaa! Työpaikkaosaamisen kehittämisen malli monikulttuurisille työpaikoille -opas. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/monimuotoinen-tyoelama/moniosaa-tyopaikkaosaamisen-kehittamisen-malli-monikulttuurisille-tyopaikoille-opas>. Luettu: 25.1.2024.

Työterveyslaitos s.a.d. Monimuotoinen työelämä. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/monimuotoinen-tyoelama>. Luettu 25.1.2024.

Työturvallisuuskeskus s.a.a. Työn ja työympäristön turvallisuus. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvaluus/tyoympariston-turvallisuus/>. Luettu: 27.2.2024.

Työturvallisuuskeskus s.a.b. Psykososiaalinen kuormitus. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvaluus/tyoympariston-turvallisuus/tyokuormituksen-hallinta/psykososiaalinen-kuormitus/>. Luettu: 14.5.2024.

Työturvallisuuskeskus s.a.c. Monimuotoisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvaluus/tyohyvinvointi/tyoyhteiso/monimuotoisuus-yhdenvertaisuus-ja-tasa-arvo/>. Luettu: 13.5.2024.

Työturvallisuuskeskus 2023. Henkilöstövuokraus ja työturvallisuus. Luettavissa: <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2023/12/Henkilostovuokraus-ja-tyoturvaluus.pdf>. Luettu: 31.1.2024.

UNESCO 2006. Guidelines on Intercultural Education. Luettavissa: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000147878>. Luettu: 26.1.2024.

UNESCO 2021. Universal Declaration on Cultural Diversity. Luettavissa: <https://en.unesco.org/about-us/legal-affairs/unesco-universal-declaration-cultural-diversity>. Luettu: 26.1.2024.

Upton, J. Z. 2019. A Case Study on Increasing Intercultural Communicative Competence: Exploring Skills, Attitudes, and Knowledge. Nanzan university. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/347909410_A_Case_Study_on_Increasing_Intercultural_Communicative_Competence_Exploring_Skills_Attitudes_and_Knowledge. Luettu: 6.2.2024.

Uusitalo, K. 23.12.2019. Osa ulkomaalaistaustaisista on ylikoulutettuja työhönsä, ja tähän eräs yritys halusi puuttua: syyrialaiselle Abdullah Jarkasille löytyi vakituinen työ. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-11123732>. Luettu: 13.5.2024.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. PS-kustannus. Jyväskylä. E-kirja. Luettu: 12.4.2024.

- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura. Helsinki.
- Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen: Keskeiset käsitteet, teorit ja trendit. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Vilkkä, H. 2021. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. 5. päivitetty painos. Jyväskylä.
- Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa - Määrällisen tutkimuksen perusteet. Luettavissa: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf. Luettu: 12.2.2024.
- Vitikainen, A. 2014. Monikulttuurisuus. Luettavissa: <https://filosofia.fi/fi/ensyklopedia/monikulttuurisuus#Monikulttuurisuus-termin%20moninaisuus>. Luettu: 25.01.2024.
- Webropol s.a. Luettavissa: <https://webropol.fi>. Luettu: 15.2.2024.
- Workpower s.a. Mikä on henkilöstövuokrausyritys? - Palvelemme työnantajia ja työntekijöitä. Luettavissa: <https://www.workpower.fi/yrityksille/opas-henkilostovuokrauspalveluiden-kayttoon/>. Luettu: 11.1.2024.
- Yang, F-H., Huang, C-H. & Wei, C-Y. 2.10.2015. The relationship between internal marketing, employee well-being, and customer service quality – the service industry in Taiwan. International Journal of Organizational Innovation. Elektroninen tietoaineisto. Luettavissa: <https://www.ijoi-online.org/attachments/article/46/FINAL%20ISSUE%20VOL%208%20NUM%202%20OCTOBER%202015.pdf#page=40>. Luettu: 23.1.2024.
- Yle s.a. Vuokratyö. Luettavissa: <https://yle.fi/t/18-210020/fi>. Luettu: 19.3.2024.

Liitteet

Liite 1. Peittomatriisi

Alaongelmat	Tietoperusta (luku)	Tulokset (luku)	Lomakkeen kysymykset
Miten vaihteleva työympäristö vaikuttaa vuokratyöntekijöiden työhyvinvointiin?	2.2	4.1	3-5
Kuinka motivoituneita vuokratyöntekijät ovat työtänsä kohtaan?	2.3	4.2	6-12
Kuinka monikulttuurisuutta edistetään ravintola-alan vuokratyössä?	2.4	4.3	13-18

Liite 2. Webropol-kysely

Kuinka tyytyväisiä ravintola-alan vuokratyöntekijät ovat työhyvinvointiinsa pääkaupunkiseudulla? How satisfied are restaurant industry temporary workers with their work well-being in the Helsinki metropolitan area?

Kyseessä on opinnäytetyön tutkimus koskien pääkaupunkiseudulla työskenteleviä ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvointia. Tarkoituksena on saada mahdollisimman monen pääkaupunkiseudulla työskentelevän ravintola-alan vuokratyöntekijän näkökulma osaksi tutkimusta, jotta kyseisten työntekijöiden työhyvinvoinnista saataisiin mahdollisimman kattavasti tietoa. Tavoitteena on tarjota hyödyllistä tietoa alan toimijoille, kuten henkilöstövuorausyrityksille ja vuokratyötä käyttäville yrityksille. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja kyselyyn vastataan anonyymisti. Kyseinen opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Theseus-verkkosivulla vuoden 2024 kesän aikana. Opinnäytetyön tekijöitä ovat Haaga-Helien restonomi; matkailun liikkeenjohdon opiskelijat.

Työhyvinvointia käsitellään vaihtelevan työympäristön, motivaation ja monikulttuurisuuden näkökulmista. Jokaisella näkökulmalla on oma sivunsa ja siihen kohdistuvat kysymykset kyselyssä.

Kyselyn lopussa pääset halutessasi osallistumaan Fazerin makeisboksin arvontaan!

This is a research thesis regarding the work well-being of restaurant industry temporary workers in the Helsinki metropolitan area. The goal is to incorporate the perspectives of as many temporary workers in the restaurant industry working in the Helsinki metropolitan area as possible into the research, in order to obtain comprehensive information about their work well-being. The objective is to provide useful information to industry stakeholders, such as staffing agencies and companies utilizing temporary labor. Participation in the research is entirely voluntary, and responses to the survey are anonymous. The thesis will be published on the Theseus website during the summer of 2024. The authors of the thesis are students of Hospitality Management at Haaga-Helia University of Applied Sciences.

Work well-being is approached from the perspectives of varying work environments, motivation, and multiculturalism. Each perspective has its own section in the survey, with questions tailored to it.

At the end of the survey you have the opportunity to participate in a raffle of Fazer's candybox if you wish!

1. Oletko ravintola-alan vuokratyöntekijä?

Liite 3. Kyselyn Facebook julkaisu

Below in English! 🗣️ KUTSU kaikille pääkaupunkiseudulla työskenteleville vuokratyöntekijöille! Sinun näkökulmasi ja kokemuksesi merkitsevät meille ❤️ Osallistuminen kyselyyn on täysin vapaaehtoista ja anonymia, samalla voit osallistua Fazer makeisboksin arvontaan!

Suoritamme tutkimusta opinnäytetyötämme varten, joka keskittyy pääkaupunkiseudulla työskentelevien ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimuksen tavoitteena on tarjota hyödyllistä tietoa alan toimijoille eli henkilöstövuokrausyrityksille ja niiden asiakasyrityksille. Tutkimuksen tulokset julkaistaan Theseus-verkkosivustolla vuoden 2024 kesän aikana. Tehdään yhdessä merkittävä vaikutus!

Lisätietoja tai osallistumisohjeita varten, otathan yhteyttä tutkijoihin: [Jenna Lammi](#) & [Aili Paavilainen](#).

Kiitos osallistumisestasi! Haaga-Helian ammattikorkeakoulu; Restonomi, Matkailun liikkeenjohdon opiskelijat.

🗣️ INVITATION to all temporary workers in the Helsinki Metropolitan Area! Your perspective and experience mean a lot to us ❤️ Participation in the survey is completely voluntary and anonymous, you can also participate in a Fazer candy box raffle if you wish!

We are conducting research for our thesis project, focusing on the work well-being of temporary restaurant workers in the Helsinki Metropolitan Area. The aim of the study is to provide valuable information to industry stakeholders, including staffing agencies and their client companies. The results of the study will be published on the Theseus website by the summer of 2024. Let's make a significant impact together!

For more information or instructions on how to participate, please contact the researchers: [Jenna Lammi](#) & [Aili Paavilainen](#).

Thank you for your participation! Haaga-Helia University of Applied Sciences; Tourism Business Management Students.

LINK.WEBROPOLSURVEYS.COM

link.webropolsurveys.com



Liite 4. Instagram-tarina



Liite 5. Kyselyn lentolehtinen

HEI SINÄ RAVINTOLA-ALAN VUOKRATYÖNTEKIJÄ

osallistu opinnäytetyötutkimukseen
koskien vuokratyöntekijöiden
työhyvinvointia pääkaupunkiseudulla.

Näkökulmasi on tärkeä!



**Vastaajien kesken arvotaan
Fazer makeisboksi!**



Liite 6. Lentolehtisen jakaminen



Liite 7. Sähköpostiviesti, jolla otettiin yhteyttä yrityksiin

OPINNÄYTETYÖTUTKIMUS VUOKRATYÖNTEKIJÖIDEN TYÖHYVINVOINNISTA

Cc: Paavilainen Aili

Hei,

Löysimme yhteystietosi yrityksenne verkkosivuilta ja mietimme, olisitteko te oikea henkilö vastaamaan pyyntöömmme. Suoritamme opinnäytetyötutkimusta, joka keskittyy pääkaupunkiseudulla työskentelevien ravintola-alan vuokratyöntekijöiden työhyvinvointiin. Tutkimuksen tavoitteena on tarjota hyödyllistä tietoa alan toimijoille, eli henkilöstövuokrausyrityksille ja niiden asiakkaille. Tutkimuksen tulokset julkaistaan Theseus-verkkosivustolla vuoden 2024 kesän aikana. Voimme halutessanne myös jakaa tulokset myös teille henkilökohtaisesti.

Haluaisimme tiedustella mahdollisuutta, että välittäisitte opinnäytetyön Webropol-kyselyn pääkaupunkiseudulla työskenteleville ravintola-alan vuokratyöntekijöillemme. Tarvitsemme mahdollisimman monen kyseisen vuokratyöntekijän näkökulman osaksi tutkimusta, jotta tutkimustuloksista muodostuisi mahdollisimman kattavia ja todenmukaisia.

Emme mainitse yrityksenne nimeä tutkimuksessa ja kysely on vastaajille täysin anonyymi. Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin, ja vastaajien kesken arvotaan Fazerin makeisboksi.

Liitteenä on kyselylomake, josta löytyy vielä tarkempia tietoja tutkimukseen liittyen. Jos tarvitsette lisätietoja, vastaamme mielellämme teidän kysymyksiinne.

Jos viesti ei tullut oikealle henkilölle, pyydämme, että ohjaisitte sen oikealle henkilölle organisaatiossanne.

Kyselyyn pääsee vastaamaan linkistä. Linkin voi jakaa sellaisenaan:

<https://link.webpolsurveys.com/S/CC64122A0D3924F8>

Ystävällisin terveisin,

Jenna Lammi & Aili Paavilainen
RL21SG
Haaga-Helia
matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma