

OPINNÄYTETYÖ

**SANNI MOILANEN
ELENA YAMGUROVA
2011**

**TARJOILIJOIDEN TYÖSSÄJAKSAMINEN RAVINTOLA
POHJANHOVISSA JA YÖKERHO LIFESSÄ
TALVISESONKINA 2010–2011**



**Rovaniemen
ammattikorkeakoulu**
University of Applied Sciences

MAJOITUS-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU- RAVITSEMIS- JA TALOUSALA
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**TARJOILIJOIDEN TYÖSSÄJAKSAMINEN RAVINTOLA
POHJANHOVISSA JA YÖKERHO LIFESSÄ
TALVISESONKINA 2010–2011**

Sanni Moilanen
Elena Yamgurova

2011

Toimeksiantaja Ravintola Pohjanhovi/Yökerho Life, Jussi Kovaniemi

Ohjaaja Tanja Maaninka

Hyväksytty _____ 2011 _____

Tekijä	Sanni Moilanen, Elena Yamgurova	Vuosi	2011
Toimeksiantaja	Ravintola Pohjanhovi/Yökerho Life, Jussi Kovaniemi		
Työn nimi	Tarjoilijoiden työssä jaksaminen ravintola Pohjanhovissa ja yökerho Lifessä talvisesonkina 2010–2011		
Sivu- ja liitemäärä	47+5		

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää tarjoilijoiden työssäjaksamista talvisesonkina 2010–2011 ravintola Pohjanhovissa ja yökerhossa Lifessä. Talvisesongilla tarkoitetaan tässä selvityksessä aikaa välillä marraskuu 2010 – helmikuu 2011. Selvitys rajoittuu ainoastaan työssäjaksamiseen, ei työhyvinvointiin kokonaisuutena. Idea selvitykseen lähti omista kokemuksista ja tuntemuksista talvisesongin aikana. Olemme molemmat olleet sekä ravintola Pohjanhovissa että yökerho Lifessä töissä jo parin vuoden ajan. Ennen selvityksen aloittamista perehdyimme työhyvinvointia, työssäjaksamista ja sesonkityötä käsittelevään kirjallisuuteen.

Tutkimusmenetelmänä käytimme kyselylomaketta, joita jaettiin noin 30 kappaletta ravintola Pohjanhovin ja yökerho Lifen henkilökunnalle. Vastausaikaa työntekijöillä oli noin puolitoista viikkoa ja kyselyyn vastasi 17 tarjoilijaa. Kyselyn tuloksia analysoimme Excel -ohjelmistolla tehdyn tulosmatriisin avulla ja tulokset esitettiin kuvioiden avulla.

Selvitimme, mitkä tekijät vaikuttivat eniten tarjoilijoiden työssäjaksamiseen. Suurimmat vaikuttavat tekijät olivat työilmapiiri, johtaminen, lepoaika ja työn määrä. Myös kiire, työvuorojen rytmittely ja työn vaihtelevuus koettiin vaikuttavan melko paljon työssäjaksamiseen. Työ koettiin kokonaisuudessaan talvisesongin aikana melko raskaaksi sekä fyysisesti että henkisesti. Talvisesongin ongelmiksi koettiin tiedonkulku, tauot ja perehdytys. Selvityksen perusteella laadimme käytännön ehdotuksia tarjoilijoiden työssäjaksamisen parantamiseksi tulevissa talvisesongeissa.

Author	Sanni Moilanen, Elena Yamgurova	Year	2011
Commissioned by	Restaurant Pohjanhovi/Nightclub Life, Jussi Kovaniemi		
Subject of thesis	Waiters' Coping at Work in Restaurant Pohjanhovi and Nightclub Life, Winter Season 2010–2011		
Number of pages	47+5		

The purpose of this thesis was to clarify the waiters' coping at work in restaurant Pohjanhovi and nightclub Life during the winter season 2010 –2011. In this work, winter season refers to the period from November 2010 to February 2011. The thesis is limited only to coping at work, not to work well-being as its own concept. The idea for this work came from our own experiences and feelings during the winter season. We have been working at restaurant Pohjanhovi and nightclub Life for a couple of years. Before starting this thesis, literature which deals with work welfare, coping at work and seasonal work was studied.

The research method used was a survey. A questionnaire, 30 copies, was distributed among the staff. The employees had about one and a half weeks of response time. 17 waiters filled out the questionnaire. The results of the survey were analyzed with the help of a result matrix that was made with the Excel software. The results were presented in charts.

The factors affecting the waiters' coping at work the most were clarified. The biggest affecting factors were the work atmosphere, the management, the resting time and the amount of the work. Also the haste, timetable of the shifts and the variability of the work were experienced as the most effective factors on the coping at work. The work was regarded as fairly heavy physically and mentally during the winter season. The main problems were communication, breaks and orientation. On the basis of the thesis, practical suggestions to improve the waiters' coping at work in the future winter seasons are made.

Key words work well-being, coping at work, work ability, seasonal work

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	2
2 RESTEL OY, RAVINTOLA POHJANHOVI JA YÖKERHO LIFE	4
2.1 Tradeka-yhtymä ja Restel Oy	4
2.2 Hotelli Rantasipi Pohjanhovi	4
2.3 Ravintola Pohjanhovi	6
2.4 Yökerho Life	7
3 SESONKITYÖ	8
3.1 Sesonkityön määritelmä	8
3.2 Sesonkityöntekijä.....	8
4 TYÖHYVINVOINTI JA TYÖSSÄJAKSAMINEN	10
4.1 Työhyvinvointi.....	10
4.2 Työhyvinvoinnin mittareita ja tulevaisuuden haasteita	12
4.3 Työssäjaksaminen.....	14
5 SELVITYS TARJOILIJOIDEN TYÖSSÄJAKSAMISESTA	18
5.1 Tutkimusmenetelmä	18
5.2 Tutkimusprosessi.....	19
5.3 Taustamuuttujat.....	21
5.4 Tulokset ja niiden analysointi.....	23
5.5 Keskeiset työssäjaksamiseen vaikuttavat tekijät	36
5.6 Käytännön ehdotuksia työssäjaksamisen parantamiseksi	39
7 POHDINTA	42
LÄHTEET	46
LIITTEET	49

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Hotelli Rantasipi Pohjanhovin organisaatio.....	6
Kuvio 2. Työhyvinvoinnin kuvaaminen vertauskuvallisesti Maslow'n tarvehierarkian avulla.....	11
Kuvio 3. Työkyky talon muodossa	15
Kuvio 4. Vastaajien ikäjakauma	22
Kuvio 5. Vastaajien toimipaikka	22
Kuvio 6. Vastaajien työsuhteen laatu.....	23
Kuvio 7. Työkyvyn kokeminen talvisesongkina	23
Kuvio 8. Terveystilan kokeminen talvisesongin aikana	24
Kuvio 9. Työkykyyn vaikuttavia sairauksia	24
Kuvio 10. Työmäärän kokeminen talvisesongkina	25
Kuvio 11. Ylitöiden tekeminen talvisesongissa	26
Kuvio 12. Työvuorojen välisen lepoajan riittävänä kokeminen.....	27
Kuvio 13. Työssäjaksamiseen vaikuttavat tekijät	29
Kuvio 14. Kokemukset työhön liittyvistä asioista.....	31
Kuvio 15. Palautteen saaminen talvisesongissa	32
Kuvio 16. Työn laatuun vaikuttavia tekijöitä	34
Kuvio 17. Yksityiselämän laiminlyönti talvisesongissa	35

1 JOHDANTO

Työssäjaksamisesta on jo useita vuosia puhuttu työuupumuksen ja stressin yhteydessä. Nykyinen työkuulttuuri on menossa suuntaan, jossa työn tehokkuus menee työntekijän hyvinvoinnin edelle. Matkailu on yksi Lapin suurimmista elinkeinoista ja se tuo mukanaan sesonkiluontoista työtä. Lappi elää talvisesongista ja se voi olla monelle työntekijälle raskain vuodenaika.

Tässä opinnäytetyössä selvitimme ravintola Pohjanhovin ja yökerho Lifen tarjoilijoiden työssäjaksamista talvisesonkina 2010–2011. Idea tutkimukseen lähti liikkeelle jo ennen vuoden 2011 vaihdetta, kun talvisesonki oli kiihkeimmillään. Olemme molemmat kokeneet jo muutaman talvisesongin ravintola Pohjanhovissa sekä yökeho Lifessä ja olemme huomanneet oman työssäjaksamisemme heikentyneen. Kiinnostus tutkimusta kohtaan lähti omista kokemuksista ja tuntemuksista.

Työssämme perehdyimme työssäjaksamiseen, emme niinkään työhyvinvointiin kokonaisuutena. Työhyvinvointikyselyitä suoritetaan vuosittain molemmissa tutkimuksen kohteissa. Kyselyllä kartoitetaan koko työyhteisön kokonaisvaltaista työhyvinvointia. Aikaisemmin ei ole tehty tutkimusta yksin työssäjaksamisesta, joka olisi sijoittunut vain tietylle ajanjaksolle ja sesonkityöntekijöillä olisi ollut mahdollisuus vastata siihen.

Talvisesongin aikana monet työntekijät ajautuvat äärirajoilleen työssään ja joustavat omien voimavarojensa yli. Kuinka sesonki vaikutti työssäjaksamiseen ja mitä asioita työntekijät haluaisivat muuttaa edistääkseen sitä?

Selvityksen tarkoituksena oli kartoittaa ravintolan ja yökerhon tarjoilijoiden työssäjaksamista ja antaa ehdotuksia sen kehittämiseksi.

Tutkimuksen keskeisiksi kysymyksiksi tutkimusongelman kannalta nousivat seuraavat:

- 1) Miten Pohjanhovin ja Lifen työntekijät kokevat työssäjaksamisensa talvisesongin aikana?
- 2) Miten jaksaminen vaikuttaa työn laatuun?

3) Millä keinoin työssäjaksamista ja työn laatua voidaan parantaa?

4) Minkälaisia mahdollisia ongelmia työssä ilmenee?

Työn avulla saimme selville henkilökunnan mielipiteet ja kehitysehdotukset. Tavoite oli löytää sesonkityön mahdolliset työssäjaksamiseen vaikuttavat ongelmat ja antaa kehitysehdotuksia työntekijän näkökulmasta.

Tutkimusongelma rajattiin työssäjaksamiseen ravintolassa ja yökerhossa. Selvityksen ulkopuolelle jätimme keittiöhenkilökunnan, ravintoloiden esimiehet sekä hotellin muun henkilökunnan. Keittiöhenkilökunnan työtehtävät poikkeavat suuresti muiden tutkimukseen osallistujien työtehtävistä niiden fyysisyyden ja työolosuhteiden takia. Myöskään johtamista emme tutkineet tässä tutkimuksessa sen omasta näkökulmasta. Vuoropäälliköt ovat kuitenkin mukana selvityksessä, koska heidän työnsä on pitkälti operatiivista. Emme laajentaneet selvitystä koko hotelliin, koska koimme tutkimuskohteen laajenevan liian suureksi ja tutkimuksen luonteen kärsivän.

Kohdennamme tutkimuksemme työssäjaksamiseen talvisesonkina, koska työmäärien kasvu on tänä aikana huomattavaa. Työvuorojen pituus vaihtelee suunnattomasti ja levon määrä kiireisimpänä aikana voi jäädä vähälle. Fyysiset työhön vaikuttavat sairaudet jätimme tietoisesti vähemmällä huomiolla ja korostimme työssäjaksamiseen vaikuttavia muita tekijöitä. Talvisesongilla tarkoitimme tutkimuksessa ajanjaksoa vuoden 2010 marraskuusta vuoden 2011 helmikuun loppuun.

2 RESTEL OY, RAVINTOLA POHJANHOVI JA YÖKERHO LIFE

2.1 Tradeka-yhtymä ja Restel Oy

Tradeka-yhtymä on vuonna 1917 perustettu osuuskunta, joka palvelee yli 300 000 jäsentä. Tradeka-osuuskunta omistaa täysin Restel Oy:n ja 16 % Lähikauppa Oy:stä sekä harjoittaa sijoitustoimintaa. Yhtymä on myös vahvasti mukana kehittämässä YkkösBonus-kanta-asiakasjärjestelmää. (Osuuskunta Tradeka-yhtymä 2011.)

Restel Oy on Suomessa hotelli- ja ravintola-alaa harjoittava yritys, johon kuuluu 47 hotellia ja 260 ravintolaa. Sen alaisuudessa toimii myös liikenneasemaketju Shell HelmiSimpukka. Restel Oy työllisti vuonna 2009 noin 4800 henkilöä. (Restel Oy 2011.) Rantasipi Pohjanhovi on kuulunut Restel -konserniin vuodesta 1995 (Virtamo 1997, 140).

Restel Oy:n toimintaorganisaatiossa ylin toimielin on Osuuskunta Tradeka -yhtymä. Restel Oy:ssä päätösvalta on hallituksella, johon kuuluu muun muassa yrityksen toimitusjohtaja. Toimintaorganisaatiossa seuraavalla tasolla ovat yleishallinto sekä taloushallinto. Kaikille konsernin markkinoille on oma johtoryhmänsä sekä kehitysjohtoryhmänsä. Yhtiö jakaantuu sekä hotellidivisioonan että ravintoladivisioonan johtoon. Johtoryhmät vastaavat yhdessä muiden päälliköiden kanssa Suomen kattavista hotellialueista ja ravintolaketjuista. Rantasipi Pohjanhovi kuuluu kokonaisuutenaan Pohjoisen hotelli- sekä ravintoladivisioonan. Jokaisella hotelli- että ravintoladivisioonallaan on oma alue- tai ketjujohtajansa. (Restel Oy 2008.)

Restel Oy:n toiminnalla on arvot, joita yksiköt ja henkilökunta sitoutuvat noudattamaan. Arvoikseen Restel listaa oikean henkilökunnan, ylivoimaisen osaamisen ja tekemisen kyvyn. Myös myyntilähtöisyyttä, tehokkuutta ja työssä onnistumista korostetaan. (Restel Oy 2008.)

2.2 Hotelli Rantasipi Pohjanhovi

Hotelli Rantasipi Pohjanhovi on kansainvälisesti tunnettu liikemies-, kokous- ja incentive-hotelli, jonka historia Rovaniemellä on jo yli 70 vuotta. Hotellissa on 212 huonetta, ravintolatilat 1300 henkilölle, sauna- ja uima-allasosasto

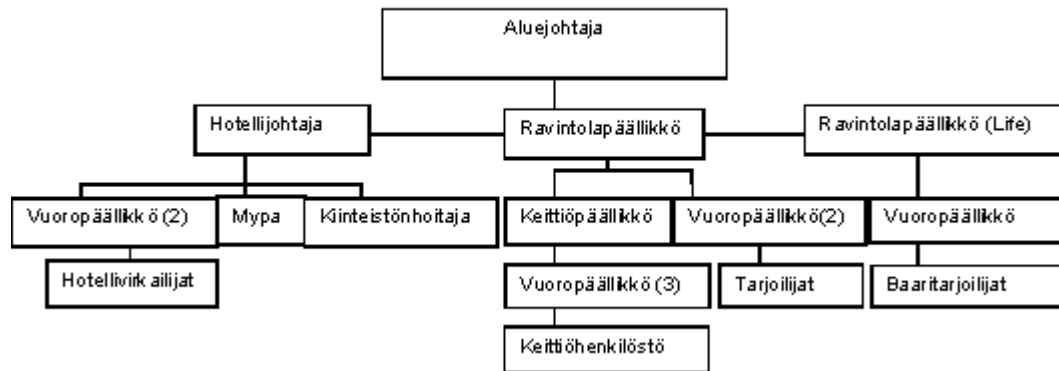
sekä hyvin varusteltuja kokoustiloja 350 asiakkaalle. Hotellissa on anniskelupaikkoja kokonaisuudessa 2162. (Rantasipi 2011.)

Hotelli Pohjanhovia alettiin suunnitella vuonna 1935, jolloin Suomen Matkailijayhdistys tuli tulokseen, että Rovaniemelle on saatava ajanmukainen hotelli. Hotelli Pohjanhovin suunnittelusta vastasivat Märta ja Pauli Blomstedt, jotka halusivat hotellista mannermaisen näköisen. Pohjanhovi valmistui vuonna 1936 ja sai toimia sodan alkuun asti. Toisessa maailmansodassa Pohjanhovi räjäytettiin raunioiksi ja siitä jäi jäljelle ainoastaan ensimmäinen kerros, siipirakennus ja sen kellari. Sodan päätyttyä Pohjanhovi jälleenrakennettiin vuonna 1947, jonka jälkeen hotellissa on tapahtunut monia muutoksia. (Virtamo 1997, 21–51.)

1970-luvulla hotelli Pohjanhoviin tehtiin laajennusurakka. Hotelliin rakennettiin muun muassa 86 uutta hotellihuonetta, lisää kokous- ja ravintolatilaa noin 200 hengelle, uima-allasosasto ja lisärakennus. (Virtamo 1997, 107.)

Vuonna 1979 hotelli Pohjanhovista tuli osa Rantasipi Oy -ketjua ja vuonna 1995 se sai uuden isännän, kun Rantasipi Oy siirtyi Restel Oy:n omistukseen. Silloinen Restel Oy:n toimitusjohtaja Ralf Sandström lupasi tehdä hotelli Pohjanhovista Lapin ykköshotellin ja kaikista omistajavaihdoksista huolimatta hotelli sai pitää nimensä, joka muistuttaa vanhoista traditioista ja pitkistä perinteistä. (Virtamo 1997,151.)

Rantasipi Pohjanhovi kuuluu pohjoiseen hotellidivisioonaan ja sillä on oma aluejohtajansa. Aluejohtaja vastaa koko Pohjois-Suomen hotelli- ja ravintolatoiminnasta. Rantasipi Pohjanhovilla on hotellinjohtaja, joka vastaa hotelliosaston operatiivisesta toiminnasta. Hotellin vastaanotossa työskentelevät kaksi vuoropäällikköä ja hotellivirkailijat. Hotelliosastolle kuuluu myös myyntipalvelu ja kiinteistöhoitajat, huoltomies ja kerroshoitajat. Ravintola Pohjanhovissa on kaksi ravintolapäällikköä. Toinen on vastuussa ruokaravintolasta ja toinen yökerhosta. Heidän lisäksi muita päälliköitä ovat keittiöpäällikkö ja kuusi vuoropäällikköä, joista kolme toimii ravintoloiden puolella. Ravintola Pohjanhovissa vakituisessa työsuhteessa olevia tarjoilijoita on kuusi ja yökerho Lifessä ainoa vakituisessa työsuhteessa ravintolapäällikön lisäksi on vuoropäällikkö.



Kuvio 1. Hotelli Rantasipi Pohjanhovin organisaatio (Länsman–Martinmäki 2010, 10.)

2.3 Ravintola Pohjanhovi

Ravintola Pohjanhovi on ollut tunnettu perustamisestaan saakka. Sen kuuluisuus on lähtenyt liikkeelle ravintolan kauniista näköalasta yli Kemijoen sen takana kohoavalle Ounasvaaralle. Myös 300-paikkainen ravintola pystyi palvelemaan isommankin vierasjoukon yhtäaikaisesti ja ravintolalla oli aikoinaan Euroopan pohjoisin sähköistetty keittiö. Keittiöllä oli uudenaikaiset varastoimistilat jäähdytys- ja jäädytyslaitoksineen, jotka mahdollistivat harvinaisten herkkujen, kuten tuoreen poronlihan ja Jäämeren antimien tarjoamisen. (Virtamo 1997, 31.)

Sodan aikana ravintola tuhoutui, mutta vuonna 1945 avattiin Pohjanhovin ensimmäiseen kerrokseen uusi kunnostettu ravintola. Se sai nimekseen Hovinpohja ja kellariravintolaan mahtui noin 60 henkeä. Vajaan vuoden verran kellariravintola oli kärsinyt ruoanpuutteesta ja kevään tuomista vesivahingoista, kunnes hotelli rakennettiin uudelleen. (Virtamo 1997, 43.)

Viimeisen 64 vuoden aikana Pohjanhovissa on pidetty useita suuria tapahtumia, joista osa on jäänyt osaksi sen perinnettä. Muun muassa Rovaniemen Markkinat ja Tunturirallit ovat tuoneet sekä hotelliin että ravintolaan paljon asiakkaita. (Virtamo 1997, 52.) Osa tapahtumista on voimissaan vielä tänäkin päivänä.

Restel Oy:n liittymisen johdosta vuonna 1992 Ravintola Pohjanhovista tuli monitoimiravintola, jonka liikeidea se noudattaa vielä tänäkin päivänä. Liikeideana on olla ”legendaarisen hotellin monitoimiravintola täynnä Lapin taikaa”. Ravintolan tunnusomaisia piirteitä ovat omaleimaiset sekä toimivat

puitteet ja niitä tukevat palvelut sekä tuotteet. Muita tunnusomaisia piirteitä ovat juomat, musiikki, puhdasta ja ehjää -periaate sekä kanta-asiakaskortit. Lisäksi henkilöstö on iloinen, hymyilevä ja ulospäin suuntautunut ja osaa käyttäytyä tilaisuuden edellyttämällä tavalla. (Rantasipi Pohjanhovin monitoimiravintolan konseptikuvaus 2011.)

2.4 Yökerho Life

Pohjanhovissa on ollut 60-luvulta lähtien ravintolasalin yhteydessä yöbaari, mutta se ei enää 80-luvun suuren kysynnän takia riittänyt. Ensimmäinen virallinen yöravintola Pohjanhovissa on avattu 1987 ja se sai nimekseen Yöravintola Kolumbus. Uudessa ravintolassa oli 170 asiakaspaikkaa ja se palveli asiakkaitaan aamukolmeen saakka. (Virtamo 1997, 140.) 1990-luvun alussa avattiin Pohjanhoviin Pub Pohjan Parooni, jonne pääsivät kaikki yli 20-vuotiaat viihtymään rennossa menossa. Pubin erikoisuutena on tähänkin päivään saakka ollut erikoinen sisustus. Muun muassa lentokoneen rungon muotoinen baaritiski ja aiheet eri puolilta maailmaa ovat luoneet pubille sen nykyisen omaperäisyytensä. (Virtamo 1997, 142–143.)

Pohjanhovin yöravintoloihin kuuluu yökerho Life, Karaokebaari ja suomipop Parooni. Yökerho Life kuului vuoteen 2008 asti Restelin Night Life -ketjuun. Vuonna 2008 yöravintola peruskorjattiin, jonka jälkeen se irtautui Night Life -ketjusta ja alkoi pitää nykyistä nimeään. Kuitenkin yökerho noudattaa edelleen Night Life -ketjun asettamia toimintamalleja. Yökerho Life on auki keskiviikosta lauantaihin, Karaokebaari perjantaista lauantaihin, ja Suomipop Parooni kiireisimpinä iltoina. (Länsmän–Martinmäki 2010, 8–9.)

Yöravintoloiden tuotteet ovat suunnattuja nuorille aikuisille naisille, maksukykyisille kaupunkilaisille ja hotellin asiakkaille. Tunnusomaisuus liikeideassa on olla monipuolinen kaupungin suosituin ”bailaus”- ja iskupaikka. Tavoitteena on tarjota kaupungin parasta musiikkia ilta- ja osastokohtaisesti oikeille asiakkaille. Muita tunnusomaisia piirteitä Night Life -ketjulle ovat juomat, musiikki, YkkösBonus- ja Plussakorttiedut sekä julkisivun hoitaminen. Lifen henkilöstön tulisi olla hymyileviä, iloisia sekä reippaita asiakaspalvelijoita, jotka palvelevat ja myyvät näyttävästi. (Night Life Konseptikuvaus 2009.)

3 SESONKITYÖ

3.1 Sesonkityön määritelmä

Sesonkityölle ei varsinaisesti ole yhtä ja oikeaa määritelmää. Sen tyypillisiä rinnakkaismääritelmiä ovat epätyypilliset työsuhteet sekä osa-aika- ja vuokratyö. Koska sesonkityötä ei ole aikaisemmin määritelty kunnolla, ovat Aksila ja Knuutila (2001) opinnäytetyössään sen tehneet. Opinnäytetyössä Työaika isänpäivästä äitienpäivään Aksila ja Knuutila ovat määritelleet sesonkityön kauden mukaan muuttuvaksi määräaikaiseksi työsuhteeksi. Tyypillisiä työsuhteita sesonkityölle ovat määräaikaiset työsopimukset ja vuokratyö. (Aksila–Knuutila 2001, 7–8.) Kausityöllä tarkoitetaan lyhytaikaisesti tehtävää työtä työalalla, jolla työllisyys vaihtelee huomattavasti kausittain. Kausityötä esiintyy muun muassa maataloudessa ja matkailussa. (Sisäasiainministeriö 2010; Kielikone Oy 2011.)

Aksilan ja Knuutilan mukaan erityyppiset sesongit ovat havaittavissa kaikissa hotelli- ja ravintola-alan yrityksissä ja ne näkyvät kausivaihteluina. Sesonki ilmentyy joko myynnin ja/tai asiakasmäärien kasvuna tiettyinä ajanjaksoina tai yksittäisinä tapahtumina. Esimerkkinä he käyttävät Lapin tuntureita. Tunturien hiihtokeskuksissa monilla hotelli- ja ravintola-alan yrityksillä pääsääntöinen ja tuottavin myyntijakso on talvisesonki. (Aksila–Knuutila 2001, 7.) Ravintola Pohjanhovin ja yökerho Lifen toiminta sopii hyvin sesonkiluotoisen työn määritelmään, vaikka kyseiset toimipaikat eivät sijaitse Lapin tunturissa.

Aksila ja Knuutila käyttivät sesonkityön kuvaukseen apunaan haastatteluita ja vertasivat niistä saamiaan tietoja tutkimaansa teoriaan. Tutkimusten ja omien kokemusten perusteella he väittävät sesonkityön olevan rankkaa sekä fyysisesti että henkisesti. Työntekijän tulee olla valmis joustoihin ja häneltä vaaditaan oikeanlaista asennoitumista työn tekemiseen. (Aksila–Knuutila 2001, 14.)

3.2 Sesonkityöntekijä

Opinnäytetyössään Aksila ja Knuutila esittelevät myös sesonkityöntekijän, heidän tyypillisimmät piirteensä sekä vaatimukset, joita heille asetetaan. Yleinen käsitys sesonkityöntekijästä on nuori alansa ammattilainen, joka on

muuttanut työn perässä etelästä pohjoiseen. Kuitenkin yleistys on hyvin suppea ja sulkee pois yrittäjät ja perheensä kanssa sesongissa työskentelevät. Sesonkityöntekijän yleisimpänä motiivina työn tekoon pidetään sosiaalista halua muuttaa elinympäristöään. Kuitenkin tärkein motiivi heille on työn mielekkäänä kokeminen. (Aksila–Knuutila 2001, 39–40.)

Työssään Aksila ja Knuutila haastattelivat työnantajia selvittääkseen sesonkityöläiseltä vaadittavat ominaisuudet ja piirteet. Ammattitaitovaatimukset olivat hyvin tyypillisiä hotelli- ja ravintola-alalle ja tärkeimmäksi ominaisuudeksi nousi luonne. Etenkin joustavuutta, paineen alla työskentelyä, sosiaalisuutta ja pitkäjännitteisyyttä painotettiin haastatteluissa. Myös ehdotonta sitoutumista työhön ja siihen asennoitumista pidettiin ehdottoman tärkeänä. (Aksila–Knuutila 2001, 40.)

Koko työyhteisön tulisi muodostua samanhenkisistä ja joustavista persoonallisuuksista, jotta voitaisiin luoda ihanteellinen ja sesonkiin sopiva työilmapiiri. Sesonkityöntekijäksi ei kuitenkaan voida määritellä tietynlaista persoonallisuutta, koska kaikki ihmiset ovat erilaisia. (Aksila–Knuutila 2001, 41.)

4 TYÖHYVINVOINTI JA TYÖSSÄJAKSAMINEN

4.1 Työhyvinvointi

Työ on suuri osa elämäämme ja se edistää sekä ylläpitää hyvinvointiamme ja terveyttämme. Työnteko väsyttää, mutta sen tulisi olla tasaista eikä uuvutaa yksilöä. Työnteon tulisi antaa yksilölle mahdollisuuden kehittyä ja lisätä omaa oppimista sekä osaamista. Tämän vuoksi kaikkien työhyvinvoinnin osa-alueiden tulisi olla tasapainossa. Työ ei saa vaikuttaa yksityiselämään eikä toisinpäin. Yksilön ja organisaation tulisi huolehtia, että nämä ovat tasapainossa.

Työhyvinvoinnin tutkimus lähti liikkeelle lääketieteellisestä, fysiologisesta stressitutkimuksesta 1920-luvulla. Stressin uskottiin syntyvän yksilön fysiologisina reaktioina työn vaatimuksiin. Työhyvinvoinnin näkökulma laajeni myöhemmin, jolloin siihen liittyi myös yksilön psykologiset reaktiot ja työkuormittumisesta aiheutuneet vaikutukset. Suuntauksesta kehittyi niin sanottu työn vaatimusten ja hallinnan malli, jonka perusteella syntyi aktiivinen, työhyvinvointia lisäävä, sekä passiivinen, voimavaroja kuluttava työ. (Tampereen Yliopisto 2011.)

Työterveyslaitos (2011) on määritellyt työhyvinvoinnin seuraavasti:

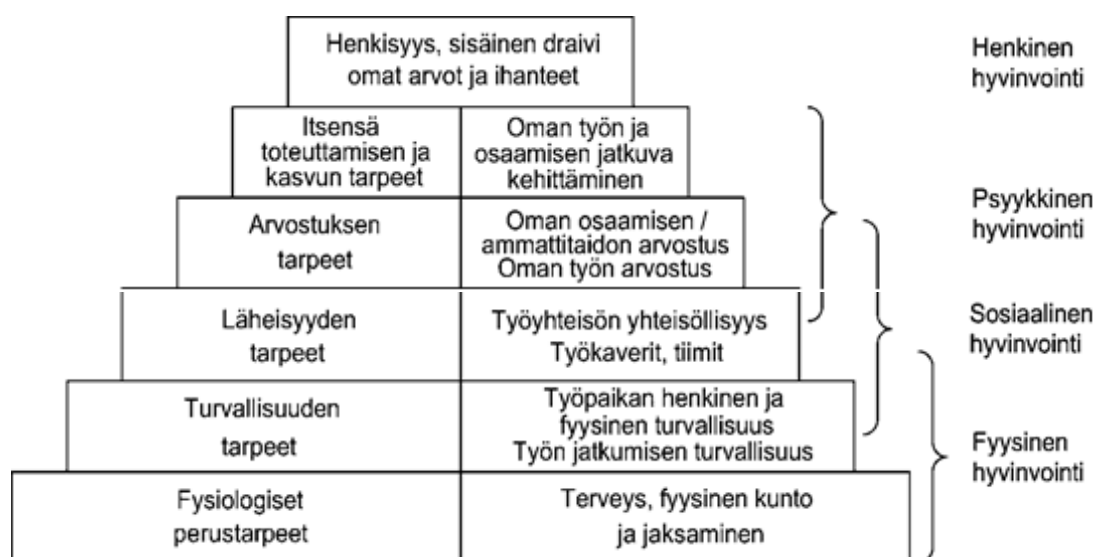
”Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä (Työterveyslaitos 2011).”

Työhyvinvointi on sitä, miten ihmiset sen kokevat. Se voi olla esimerkiksi tuntemus, että työn tekeminen on mielekästä. Työhyvinvointiin kuuluu töissä jaksaminen ja siellä viihtyminen. Yksilön oma jaksaminen työpäivän aikana on sen kannalta tärkeää, eikä se saa päätyä ajatukseen – miten selviän tästä päivästä. Työhyvinvointi yksilön kannalta tarkoittaa henkilökohtaista viretilaa ja tunnetta. Se on yksilön ja työyhteisön kehittynyttä onnistumista ja onnellisuutta, jossa positiivisuus, sitoutuminen ja innostus tarttuvat toisiinsa. Silloin syntyy energiaa ja sillä luodaan menestystä. (Ojala–Ahonen 2005, 27–28.)

Ihmisen kokonaisuus perustuu mieleen, tunteisiin ja fyysiseen kehoon, joista kaikista täytyy huolehtia voidakseen hyvin. Ihminen ei pysty erottamaan ”työminää” ja ”yksityisminää”, jonka takia yksityiselämä vaikuttaa paljon työhön. Sen vaikutukset voivat näkyä suurina poissaoloina, psyykkisinä ongelmina ja epäterveellisinä elämäntapoina. (Ojala–Ahonen 2005, 28.)

Maslow’n tunnetun motivaatioteorian mukaan ihmisen tarpeet muodostavat tarvehierarkian, jonka ylimpänä tavoitteena ja eettisenä ihanteena on itsensä toteuttamisen motiivi. Motiivi antaa ihmiselle voimaa toteuttaa itseään ja se on tärkeä voimanlähde. Esimerkiksi ihminen voidaan pakottaa tekemään työtä, mutta ei tahtomaan sitä. Motiivi on se, joka tekee työn teosta ilon. (Rauramo 2004, 39.)

Maslow’n tarvehierarkia koostuu neljästä hyvinvoinnin osa-alueesta: henkisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta sekä fyysisestä hyvinvoinnista. Näihin liittyvät erilaiset tarpeet, kuten fysiologiset tarpeet, turvallisuuden ja läheisyyden tarpeet sekä arvostuksen, itsensä toteuttamisen ja kasvun tarpeet. Yksilön hyvinvointia voidaan peilata näihin viiteen tarpeeseen. Verrannollisesti ne kuvaavat fyysistä, sosiaalista ja psyykkistä hyvinvointia. Pyramidin yläpuolelle sijoittuu henkinen hyvinvointi, joka kuvaa henkisyyttä, sisäistä ”draivia”, omia arvoja ja asenteita. (Ojala–Ahonen 2005, 28; Työturvallisuuskeskus 2011.)



Kuvio 2. Työhyvinvoinnin kuvaaminen vertauskuvallisesti Maslow’n tarvehierarkian avulla. (Ojala–Ahonen 2005, 29.)

Maslow'n mukaan ylintä tasoa tarvehierarkiasta on vaikeaa saavuttaa, jos alatasot eivät toteudu. Niinpä fyysinen hyvinvointi on perusta yksilön hyvinvoinnille. Toinen taso kuvaa turvallisuuden tarpeita eli verrannollisesti työpaikan henkistä ja fyysistä turvallisuutta. Fyysisellä turvallisuudella tarkoitetaan työympäristön ja työvälineiden turvallisuutta. Henkinen turvallisuus muodostuu muun muassa hyvästä työilmapiiristä, jossa ei esimerkiksi esiinny työpaikkakiusausta. Työilmapiiri on myös osa sosiaalista hyvinvointia, johon ihmissuhteet sekä työpaikalla että työpaikan ulkopuolella kuuluvat. Sosiaalinen osa käsittelee samalla yksilön omaa sitoutumista työhön ja työssäjaksamista. (Ojala–Ahonen 2005, 29–30; Rauramo 2004, 39–40.)

Psyykinen osa-alue liittyy läheisyyteen ja työyhteisön yhteisöllisyyteen. Esimerkiksi monet työyhteisöt kuuluvat joihinkin ammattiyhdistyksiin, mikä lisää kuuluvuuden tunnetta ja se on osa psyykkistä hyvinvointia. Ihminen haluaa aina arvostusta omasta työstään ja ammattitaidostaan. Arvostus tuo ihmiselle turvallisuutta työelämässä ja se tukee sosiaalista hyvinvointia. Jatkuva oppiminen ja oman osaamisen kehittäminen on yksilölle tärkeää. Niille ihminen useasti asettaakin tavoitteensa. Halu saavuttaa päämäärät elämässä ja kehittyä paremmaksi asiantuntijaksi omassa työssä muodostavat korkeamman asteen tarpeet. (Ojala–Ahonen 2005, 29–30, Rauramo 2004, 39–40.)

Ojalan ja Ahosen (2005) mukaan henkisyys ja sisäinen ”draivi” muodostuvat omista arvoista, ihanteista, motiivista ja omasta sisäisestä energiasta. Ihmisen on pyrittävä siihen, sillä ne ohjaavat ihmisen innostusta ja sitoutumista eri asioihin ja silloin on kyse enemmänkin henkisestä hyvinvoinnista. Henkinen hyvinvointi on tärkeä perusta kaikelle, sillä sen pettäessä koko hyvinvointi heikkenee. (Ojala–Ahonen 2005, 30.)

4.2 Työhyvinvoinnin mittareita ja tulevaisuuden haasteita

Työhyvinvoinnille on kehitetty monenlaisia mittareita, jotka voivat mitata joko tiettyä asiaa tai laajempia kokonaisuuksia. Yleensä ne ovat arvioita tai indikaattoreita, jotka mittaavat tiettyä ilmiötä. Tiedon kerääminen ei yleensä riitä, vaan täytyy olla koko ajan analysoimassa esimerkiksi henkilöstöä koskevaa tietoa ja asettaa kehittymiselle tavoitteita. Tavoitteita voi seurata ja

asettaa niille päämääriä. Jatkuva seuraaminen on tärkeämpää kuin mittarin sisältö, koska näin voidaan tarkkailla kehityksen kulkua ja toimenpiteiden vaikutusta. (Ojala–Ahonen 2005, 232–233.)

Työhyvinvointi vaikuttaa paljolti organisaation tuottavuuteen, koska sillä on vaikutusta työntekijöiden työn laatuun ja näin myös organisaation tuottavuuteen. Organisaation tuottavuutta voidaan mitata muun muassa sairauslomapäivien kehittymisellä ja niistä aiheutuneilla kustannuksilla. Ojala ja Ahonen (2005) kirjoittavat kirjassaan, että kannattavuuslukuja voidaan saada muun muassa verraten sairauslomapäivien määrää liikevoittoon. Näiden lukujen avulla voidaan laskea, kuinka paljon tulisi liikevoittoa jos sairauspoissaolokustannukset vähenisivät. Kuitenkin työhyvinvointi syntyy monesta eri tekijästä, joiden edistäminen vaatii pitkäjänteistä työtä ja sen seuraaminen edellyttää monipuolista mittaristoa. Pelkkä rahallinen mittari ei riitä, vaan henkilöstöä tulisi mitata myös osaamisen, työsuhteen, terveyden ja tuloksellisuuden avulla. Hyviä hyvinvointimittareita suuntaviivojen tarkasteluun ovat työtapatilastot, työntekijöiden vaihtuvuus, asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyystutkimukset. Edellä mainitut mittarit ovat määrällisiä ja yksiselitteisiä mittareita. (Ojala–Ahonen 2005, 232–233.)

Henkilöstön tuntemusta erilaisista tekijöistä voidaan mitata kokonaisvaltaisilla kyselyillä. Tällaisissa kyselyissä voidaan selvittää ihmisen tuntemusta työilmapiiristä, työnkuormitus-, stressi- ja tyytyväisyystekijöistä sekä työn muutoksista, kehittämistarpeista, organisaation jaksamisesta ja johtamisesta. (Ojala–Ahonen 2005, 233.) Selvityksessämme käytimme nimenomaan kyselyä selvittääksemme kokemuksia työssäjaksamisesta

Kirjassaan Työhyvinvoinnin portaat Rauramo (2004) esittää työhyvinvoinnin tulevaisuuden näkymiä ja haasteita. Suurimmaksi haasteeksi nousi selkeästi ikärakenteiden epätasapaino työelämässä. Työvoimapula tulee hyvin todennäköisesti vaivaamaan suurien ikäluokkien siirtyessä eläkkeelle. Nuorista ikäluokista ei ole tarjolla riittävästi korvaavaa työvoimaa ja heidän puute työmarkkinoilla luo uusia haasteita henkilöstöstrategioille. (Rauramo 2004, 26.)

Rauramo (2004) nostaa myös työilmapiirin sekä sitä kautta nuorten ja

ikäntyneemmän työpolven yhdistämisen yhdeksi haasteeksi. Hiljaisen tiedon ja kokemusten siirtyminen sukupolvelta toiselle tulisi varmistaa tulevaisuudessakin. Osaaminen yhtenä työhyvinvoinnin lähteenä on yksi suurimmista tulevaisuuden haasteista. (Rauramo 2004, 26.)

4.3 Työssäjaksaminen

1990-luvun laman jälkeen alettiin Suomessa puhua työssäjaksamisesta. Liiallinen kiire ja työpaine nousivat keskeisiksi keskustelunaiheiksi laman hellittäessä. Kiire, aikapaine, korkeat tuottavuus- ja osaamisvaatimukset sekä jatkuva muutos ovat yleistyneet melkein kaikilla työpaikoilla. Jatkuva stressi työpaikalla on yksilön terveydelle haitallista sekä fyysisellä että henkiselä tasolla. Huonosti voiva työyhteisö vaikuttaa myös organisaatioon. Sen tuottavuus ja laatu voivat heiketä, palvelukyky laskea ja työntekijöiden vaihtuvuus kasvaa. (Lindström–Leppänen 2002, 16–17.)

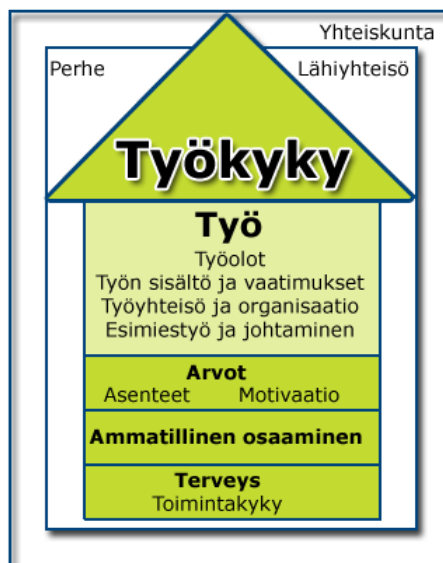
Työssäjaksaminen on olennainen osa työhyvinvointia ja ne yhdessä kehittyvät hyvässä työssä ja työympäristössä. Hyvän työympäristön saavuttamiseksi tarvitaan monia uudistuksia työelämässä ja yksi tärkeimmistä on työvoimamäärän oikea mitoittaminen. (Toimihenkilökeskusjärjestö STTK 2007) Koski ja Mäntynen (2010) kirjoittavat opinnäytetyössään, että työssäjaksaminen käsitteenä on pelkistetty vastakohta jaksamattomuudelle. Työntekijän jaksamiseen vaikuttavat paljon työkyky sekä hänen työnsä ja työyhteisön yhteensopivuus. (Koski–Mäntynen 2010, 4.)

Työkyky on läheinen käsite työssäjaksamiselle, joka liittyy ja on olennainen osa yksilön työhyvinvointia. Sille ei ole yhtä yhtenäistä määritelmää vaan se voidaan käsittää monella eri tavalla ja monesta eri näkökulmasta. Työkykyyn liittyy Työterveyslaitoksen (2010) mukaan terveys ja toimintakyky, ammatillinen osaaminen, arvot, asenteet ja motivaatio sekä työ ja työoloihin liittyvät tekijät. (Työterveyslaitos 2010a.) Työterveyslaitos kuvaa työkykyä nelikerroksisella talolla, jossa eri kerrokset tukevat toisiaan. Terveys ja toimintakyky ovat talon perusta. Siihen liittyy työhyvinvoinnin neljä osa- aluetta: fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä terveys. (Kuvio 3.)

Ammatillisessa osaamisessa korostuvat yksilön oma osaaminen ja koulutus. Jatkuva oppiminen työelämässä ja omien taitojen päivittäminen on yksilön kannalta tärkeää työelämän globalisoitumisen, uusien työkykyvaatimusten ja uusien osaamisalueiden synnyn kannalta. (Työterveyslaitos 2010a.)

Kolmannessa kerroksessa kohtaavat oma elämä ja työelämä. Omat asenteet ja ennakkoluulot vaikuttavat paljon työntekoon. Jos työ on sopivan haasteellinen ja mielekäs, se vahvistaa yksilön työkykyä tai päinvastoin heikentää sitä. (Työterveyslaitos 2010a.)

Työ on neljännessä kerroksessa ja se kuvaa konkreettisesti työpaikkaa ja sen oloja. Myös työyhteisö ja organisaatio kuuluvat siihen. Johtaminen ja esimiestyö ovat olennainen osa viimeistä kerrosta, koska esimiehillä ja johtajilla on velvollisuus organisoida ja kehittää työpaikan toimintakykyä. (Työterveyslaitos 2010a.)



Kuvio 3. Työkyky talon muodossa (Työterveyslaitos 2010a.)

Työntekijän kykyjen ja työtehtävien tasapaino on edellytys työssäjaksamiselle. Epätasapaino näiden välillä voi vaikuttaa työssäjaksamiseen negatiivisesti ja aiheuttaa työuupumusta. Kuitenkin jaksaminen on monen tekijän summa. Pelkästään työntekijän kyvyt ja työn vaatimat taidot yhdessä eivät riitä. Työn oikea suunnittelu työntekijän kannalta on tärkeää. Jatkuva kiire ja säännölliset ylityöt ajavat kokeneenkin työntekijän työuupumukseen. Myös työilmapiiri vaikuttaa työssäjaksamiseen. (Abbot Oy 2011.)

Työssäjaksamista valvotaan ja kehitetään työturvallisuuslailla ja työterveyshuoltolailla. Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita sekä turvata ja ylläpitää työntekijöiden työkykyä ja ehkäistä työtapaturmilta, ammattitaudeilta sekä fyysisiltä ja henkisiltä haitoilta, jotka voivat johtua työstä ja työympäristöstä (Työturvallisuuslaki 1 luku 1 §). Työnantajan velvollisuutena on muun muassa seurata työn kuormittavuutta ja työntekijöiden työssäjaksamista. (Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö 2006.)

Työnantaja on velvollinen huolehtimaan tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työntekijän turvallisuudessa on otettava huomioon sekä työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. (Työturvallisuuslaki 1 luku 1 §.)

Työterveyslaissa säädetään seuraavasti:

”Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyyteen.” (Työturvallisuuslaki 2 luku 8 §.)

”Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa (Työturvallisuuslaki 2 luku 8 §).”

Työterveyshuoltolaissa säädetään työnantajan velvollisuudesta järjestää työterveyshuolto työntekijöilleen, työterveyshuollon sisällöstä ja sen toteuttamisesta (Työterveyshuoltolaki 1 luku 1 §).

Yhdessä työnantajan, työntekijän ja työterveyshuollon kanssa tällä lailla edistetään seuraavaa:

- 1) työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä;
- 2) työn ja työympäristön terveellisyyttä ja turvallisuutta;
- 3) työntekijöiden terveyttä sekä työ- ja toimintakykyä työuran eri vaiheissa;

4) työyhteisön toimintaa.

(Työterveyshuoltolaki 1 luku 1 §.)

Viime vuosikymmeninä on keskitytty myös työkykyä ylläpitävään toimintaan, jolla edesautetaan työssäjaksamista. Niin sanotulla TYKY-toiminnalla tarkoitetaan työnantajan ja työntekijän sekä työpaikan yhteistyötä edistää ja tukea työntekijöiden työ- ja toimintakykyä koko työuran aikana. Esimerkiksi erilaisia käytännön toimenpiteitä voivat olla kuntoutushoidot, koulutukset ja muu työympäristön kehittäminen. Tutkimukset ovat osoittaneet toiminnan kehittäneen työntekijöiden työkykyä, terveyttä ja työilmapiiriä. (Työterveyslaitos 2010b.)

5 SELVITYS TARJOILIJOIDEN TYÖSSÄJAKSAMISESTA

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valitsimme kyselytutkimuksen, koska se tuo parhaiten esille vastaajien omat kokemukset aiheesta. Keräsimme tutkimuksen aineiston kyselylomakkeen avulla, koska koimme sen olevan sopivin tutkimuksen luonteen kannalta. Kyselytutkimus on hyvä tapa kerätä ja tarkastella tietoa erilaisista yhteiskunnan ilmiöistä, ihmisten toiminnasta, mielipiteistä, asenteista ja arvoista. Kyseisessä tutkimusmenetelmässä vastaajalle esitetään kysymyksiä kyselylomakkeen avulla. (Vehkalahti 2008,11.)

Kyselylomakkeella tutkimus on enimmäkseen määrällistä, jossa vastauksiin sovelletaan tilastollisia menetelmiä. Usein sanotaan, että kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella tavoitellaan yleiskäsityksiä ja kvalitatiivisella eli laadullisella menetelmällä pyritään yksityiskohtiin. (Vehkalahti 2008, 13.)

Koimme, että kyselyyn vastaajilla oli helpompi kertoa omasta työssäjaksamisestaan nimettöminä lomakkeen avulla. Esimerkiksi teemahaastattelussa, haastateltava vastaa suoraan tutkimuksen tekijälle ja tutkija voi vaikuttaa vastauksiin läsnäolollaan (Aaltola–Valli 2001, 101). Koska työskentelemme molemmat tutkimuksen kohteena olevissa ravintoloissa, koimme mahdollisen läsnäolomme vaikuttavan suuresti vastauksien luonteeseen.

Kyselylomakkeella pystytään esittämään runsaasti kysymyksiä, mikä oli tärkeää tutkimuksen kattavuuden kannalta. Lomake parantaa myös tulosten luotettavuutta, sillä kysymykset esitetään täysin samassa muodossa jokaiselle vastaajalle ja analysoidaan tasa-arvoisesti. Lomakkeella suoritettavassa tutkimuksessa vastaaja voi rauhassa pohtia vastauksiaan ja samalla tarkistaa ne ennen palauttamista tutkijoille. (Aaltola–Valli 2001, 101.)

Pidimme vastaajat nimettöminä juuri tasa-arvoisen analysoinnin takia. Vastaajaryhmä on meille hyvin läheinen ja olemme myös itse osa sitä. Eskola ja Suoranta (2008) kirjoittavat kirjassaan Johdatus laadulliseen tutkimukseen tutkimuksen kiinnostavuudesta ja sen läheisyydestä tutkijalle.

Ihante tapauksessa tutkimuksen kohteen ei tulisi olla liian läheinen, jotta siihen saisi riittävää etäisyyttä ja useita näkökulmia. Heidän mukaansa kuitenkin hyvää objektiivista tutkimusta voi tehdä läheisestäkin aiheesta. Tarvittava etäisyys tutkimukseen syntyy teoreettisen pohdinnan ja menetelmien avulla. (Eskola–Suoranta 2008, 35.) Olemme pyrkineet tarkastelemaan tutkimusta mahdollisimman objektiivisesti ja tuomaan mukaan erilaista teoriataustaa. Uskoimme näin pääsevämme mahdollisimman etäälle kohteesta.

5.2 Tutkimusprosessi

Kyselytutkimuksessa on asetettava selkeät ja yksinkertaiset kysymykset ja niiden tulee vastata tutkimusongelman kysymyksiin. Selvityksemme ensimmäisessä vaiheessa suoritimme kyselytutkimuksen kyselylomakkeen avulla Pohjanhovin ravintolan tarjoilijoille sekä yökerho Lifen baaritarjoilijoille.

Kyselytutkimusprosessi voidaan jakaa kymmeneen eri vaiheeseen, jotka Kuntola (2006) on esittänyt Oulun yliopistossa tehdyssä gradu-tutkimuksessaan. Tutkimuksessa Tietoverkossa toteutettava käyttöönottokysely: Finnvera Oyj:n uuden tietojärjestelmän käyttöönottotutkimus, Janne Kuntola (2006) on eritellyt kyselytutkimusprosessin Pfleegerin ja Kitchenhamin mukaan. (Kuntola 2006, 15.)

Pfleeger ja Kitchenham jakavat prosessin kymmeneen eri vaiheeseen:

1. Tarkoin määritellyt ja mitattavissa olevat tavoitteet
2. Kyselytutkimuksen hahmotteleminen ja aikataulutus
3. Riittävien resurssien varmistaminen
4. Kyselytutkimuksen suunnitteleminen
5. Tiedonkeruunstrumentin (kysymyslomakkeen) valmistelu
6. Instrumentin validointi
7. Vastaajien valitseminen
8. Kyselyn suorittaminen
9. Datat analysointi
10. Tulosten raportointi

Jos selvitystämme tarkastelee näiden kymmenen eri vaiheen avulla, voi sen todeta olevan hyvin tyypillinen kyselytutkimus. Ensimmäisessä vaiheessa määrittelimme tarkoin tutkimuksemme tavoitteet ja niiden mitattavuuden. Jo opinnäytetyön suunnitelmaa laatiessa hahmottelimme mahdollisia kysymyksiä tutkimusta varten ja aikataulutimme kyselyn tarkasti. Opinnäytetyömme aikataulun tiukkuuden vuoksi halusimme laatia mahdollisimman tiiviin ja toimivan kyselylomakkeen. Resurssien riittävydestä olimme varmoja myös työn alkuvaiheessa, koska tutkimusongelma oli tarkasti rajattu. Otantamme oli yli puolet mahdollisista vastaajista. Mahdollisia vastaajia olisi voinut olla noin 30.

Itse kyselylomakkeen laadinta tapahtui nopeasti. Tiesimme mitä tutkimuksen kannalta tuli kysyä ja vastaajien ollessa meille läheinen ryhmä, miten kysyä, jotta saisimme oikeanlaisia vastauksia. Kireä aikataulu painoi varsinkin tässä työn vaiheessa.

Mittarin validoimisella tarkoitetaan sen toimivuuden arviointia eri tutkimusaineistojen tulosten avulla. Mittarin testaaminen jo ennen varsinaista käyttöönottoa osoittaa myös tarvittavat korjaukset. Myös se, kuinka hyvin kysely kattaa tutkimuskohteen selviää validoimisessa. (Saarikoski 2009, 7.) Testasimme kyselylomakkeen viidellä koehenkilöllä. Osa testaajista ei ollut ja osa oli ollut aikaisemmin yhteydessä tutkimuskohteeseen. Tutkimuskohteeseen yhteydessä olleiden henkilöiden huomioihin kysytyistä asioista kiinnitimme erityisesti huomiota. Ensimmäisen testauksen jälkeen huomasimme, etteivät kyselyn mittarit toimineet halutulla tavalla ja teimme uuden mittariston ja lomakkeen. Myös sanamuotoja hioimme ja muutimme kysymysten kohdentumista toimivammaksi. Toisessa testauksessa lomake osoittautui tutkimukseen sopivaksi.

Kysely suoritettiin nimettömänä kyselylomakkeen avulla. Lomakkeet toimitettiin ravintola Pohjanhoviin ja yökerho Lifeen henkilökohtaisesti ja niihin vastattuaan työntekijät palauttivat ne merkittyyn paikkaan. Luottamuksellisuuden säilyttämiseksi lomakkeet palautettiin suljetuissa kirjekuorissa. Vastausaikaa annoimme yhdeksän päivää.

Tiedon keruun jälkeen alkoi tulosten analysointi eli datan analysointi. Kaikki tutkimustulokset voidaan usein muuttaa numeeriseen muotoon eikä keräilytavalla ole merkitystä, onko tutkimustulokset kerätty haastattelulla, kyselylomakkeella vai havainnoinnilla. Numeerista aineistoa voidaan aina käyttää hyväksi myös laadullisessa tutkimuksessa. (Aaltola–Valli 2001, 158.)

Kun tutkimustulokset oli kerätty, alkoi aineiston esikäsittely ja tarkastelu. Hyvä ja perusteellinen tapa esikäsitellä aineistoa on tallentaa ne itse tietokoneelle, jolloin tutkijat pääsevät näkemään jokaisen numeron itse. (Vehkalahti 2008, 51). Tutkimuksemme tulokset olemme itse tallentaneet käsin tulosmatriisiin.

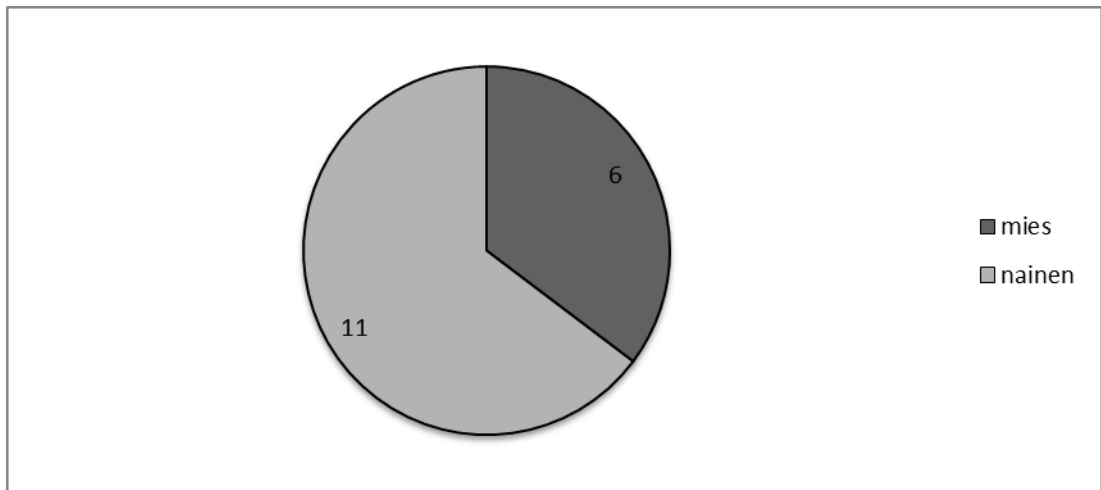
Tutkimustuloksien esittämiseen käytetään tavallisesti taulukoita, kuvioita tai tunnuslukuja. Kaikilla kolmella tavalla on erilaiset tarkoitukset. Valli ja Aaltola (2001) esittävät kirjassaan Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2, että esimerkiksi taulukot kuvaavat yksityiskohtaisemmin tutkimusta, sillä taulukkoon mahtuu enemmän tietoa. Kuviolla taas saadaan visuaalista kokonaiskuvaa asiasta ja näin lukija säästy yksityiskohdilta. Tunnusluvut ovat nopeampaa tarkastelua varten ja niistä saa vähemmän tietoa kuin kahdesta edellä mainitusta. (Aaltola–Valli 2001, 161.)

Tutkimuksen raportoinnin alussa kuvasimme tutkimuskohteiden taustamuuttujat. Taustamuuttujat olivat sukupuoli, ikä, työsuhteen laatu ja toimipiste. Apuna niiden hahmottamisessa käytimme diagrammeja ja kaaviota. Työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen liittyvät kysymykset raportoitiin myös pylväs- ja piirakkakuvioita apuna käyttäen sekä sanallisesti. Kyselylomakkeessa olleita avoimia kysymyksiä lainasimme tulosten analysointiosuudessa. Suurin osa avoimista kysymyksistä oli liitoksissa edelliseen monivalintakysymykseen.

5.3 Taustamuuttujat

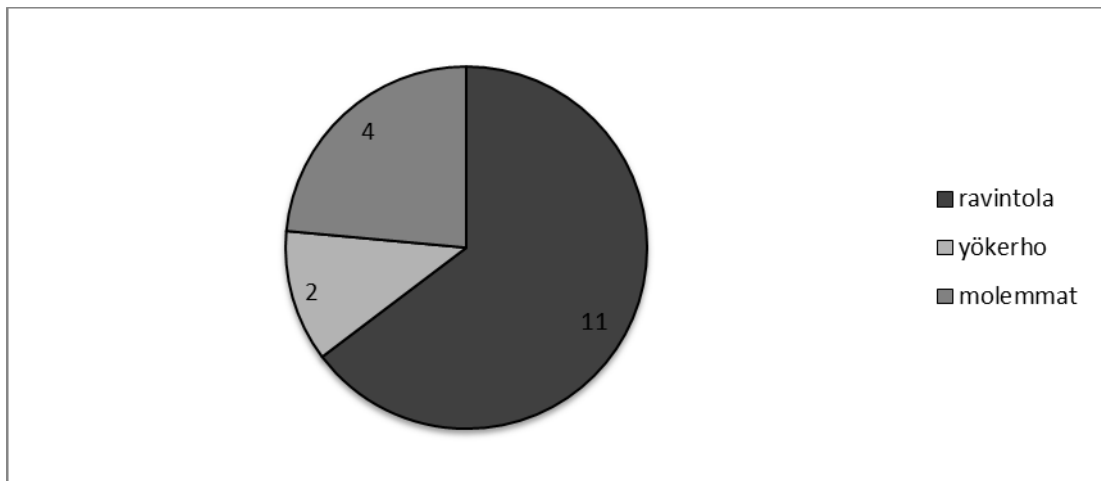
Tutkimukseen vastasi yhteensä 17 ravintola Pohjanhovin ja yökerho Lifen tarjoilijaa. Kyselyyn osallistuneista naisia oli yksitoista ja miehiä kuusi. Vastaajista suurin osa oli 20–30-vuotiaita. (Kuvio 4). Ravintola Pohjanhovin

ja yökerho Lifen työntekijöistä suurin osa talvisesongin aikana työskentelevistä tarjoilijoista ovat yleensä nuoria vuokratyöläisiä.



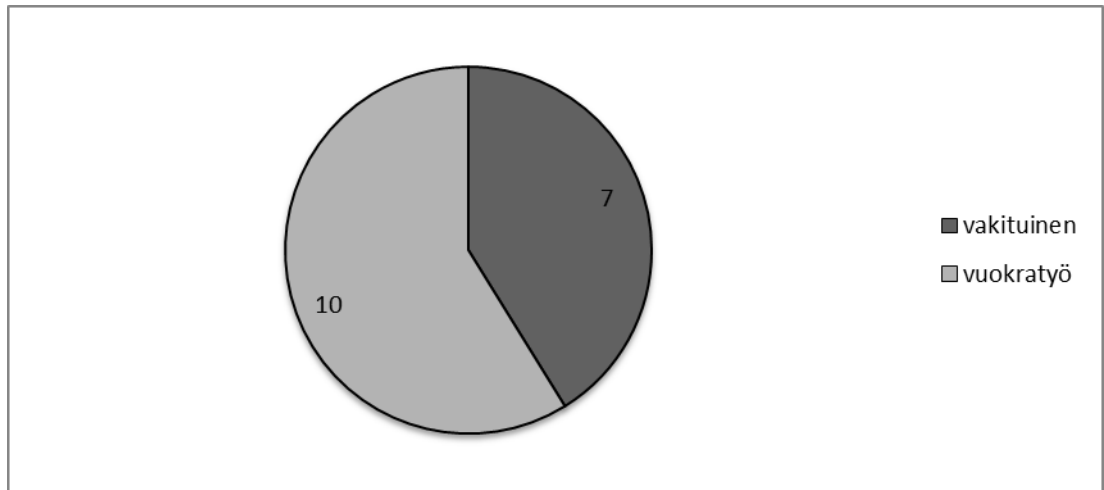
Kuvio 4. Vastaajien ikäjakauma (n=17)

Suurin vastaajaryhmä oli ravintolan tarjoilijat. Pelkästään yökerhossa työskenteleviä baaritarjoilijoita oli vain kaksi, koska suurin osa sen tarjoilijoista tekee sesonkiaikana töitä myös ravintolan puolella. Tämän vuoksi vastaajaryhmästä neljä onkin listannut osastokseen sekä ravintolan että yökerhon. (Kuvio 5.) Toimipisteiden koko vaikutti vastaajien jakautumiseen, koska ravintola työllistää useampia ihmisiä kuin yökerho.



Kuvio 5. Vastaajien toimipaikka (n=17)

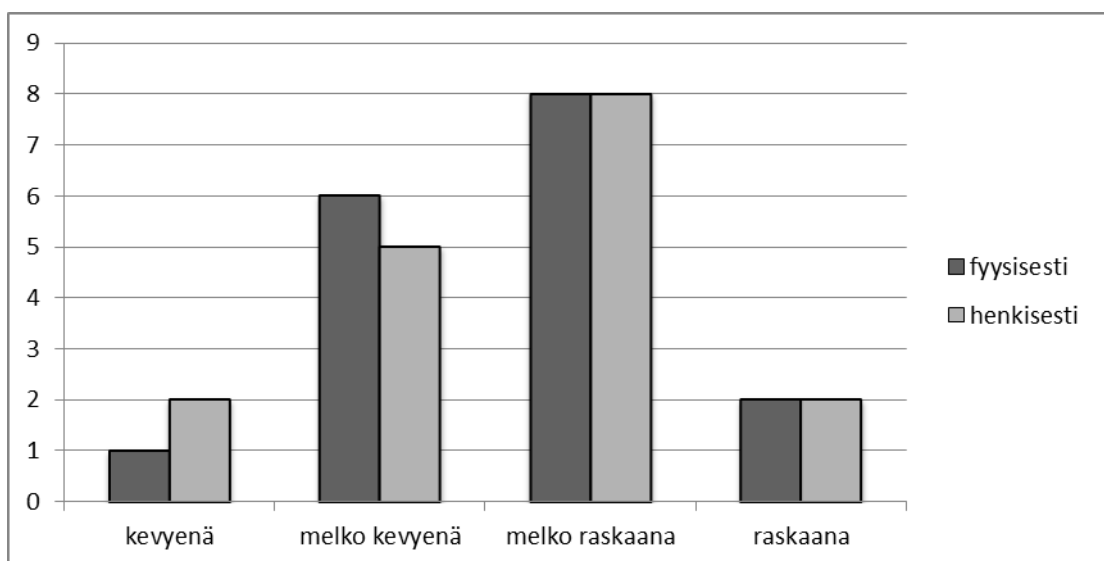
Suurin osa vastaajista oli vuokratyöläisiä ja vakituisessa työsuhteessa vastaajista oli vain seitsemän (Kuvio 6). Tutkimuksen ajankohta sijoittui juuri suurimman työvoiman tarpeen jaksolle, mikä selittää vuokratyöläisten suuren määrän.



Kuvio 6. Vastaajien työsuhteen laatu (n=17)

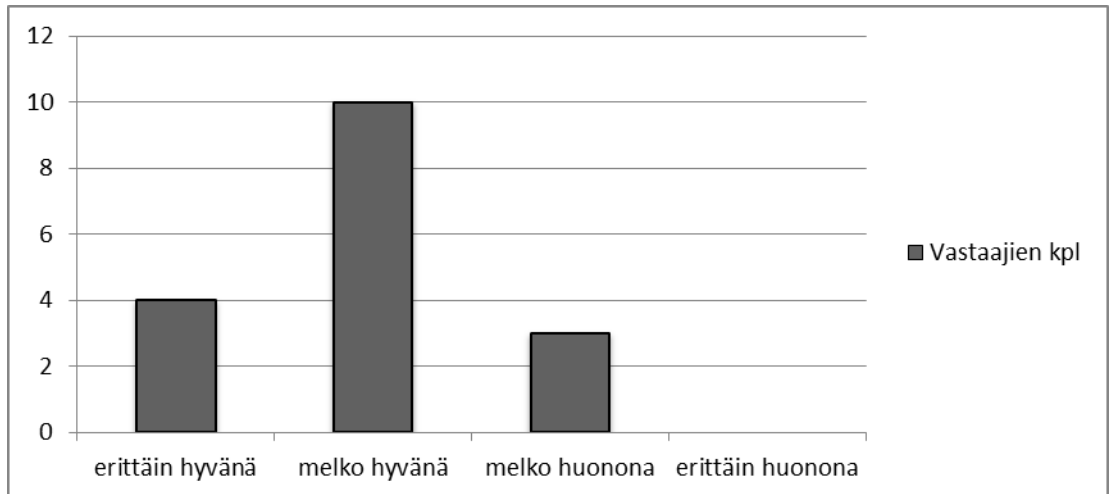
5.4 Tulokset ja niiden analysointi

Työntekijät arvioivat omaa työkykyään fyysisesti sekä henkisesti. Asteikkona toimi kevyenä, melko kevyenä, melko raskaana ja raskaana. Yli puolet vastanneista piti työtään melko raskaana joko henkisesti tai fyysisesti. Kuitenkin vastaajien joukosta löytyi muutama, joiden mielestä heidän työnsä oli kevyttä joko fyysisesti tai henkisesti. (Kuvio 7.) Oletamme, että vastaajaryhmän taustamuuttujat vaikuttivat suuresti oman työkyvyn kokemiseen. Esimerkiksi ikäryhmä yli 40-vuotiaat kokivat työnsä melko varmasti raskaammaksi kuin ikäryhmä yli 20-vuotiaat iän tuomien haasteiden vuoksi. Emme tehneet ristiintaulukointia, koska vastaajaryhmä yli 40-vuotiaat oli pieni.



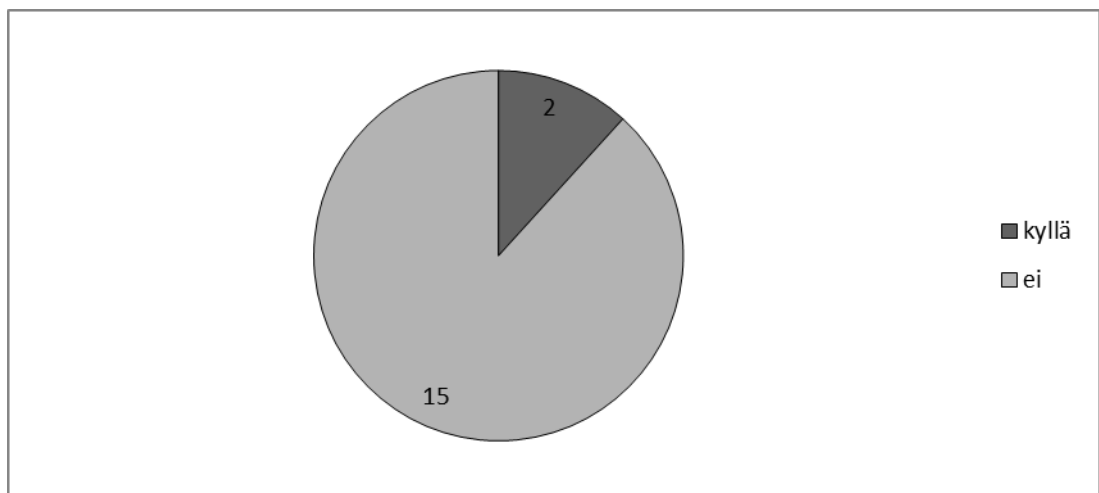
Kuvio 7. Työkyvyn kokeminen talvisesonkina (n=17)

Vastaajat arvioivat myös omaa terveydentilaansa talvisesongin aikana. On haasteellista arvioida omaa terveydentilaa ajassa taaksepäin, joten vastaushetken tuntemus voi heijastua vastauksiin. Suurin osa vastaajista piti omaa terveydentilaansa melko hyvänä. Kukaan vastaajista ei kokenut terveydentilaansa erittäin huonoksi. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Terveydentilan kokeminen talvisesongin aikana (n=17)

Kysyimme myös onko työntekijöillä mahdollisia sairauksia, jotka vaikuttaisivat heidän työkykyynsä. Vain kahdella seitsemästätoista oli heidän mukaansa työkykyyn vaikuttavia sairauksia. Yleisimmät sairaudet olivat selkä- ja hartiavaivat. (Kuvio 9.)

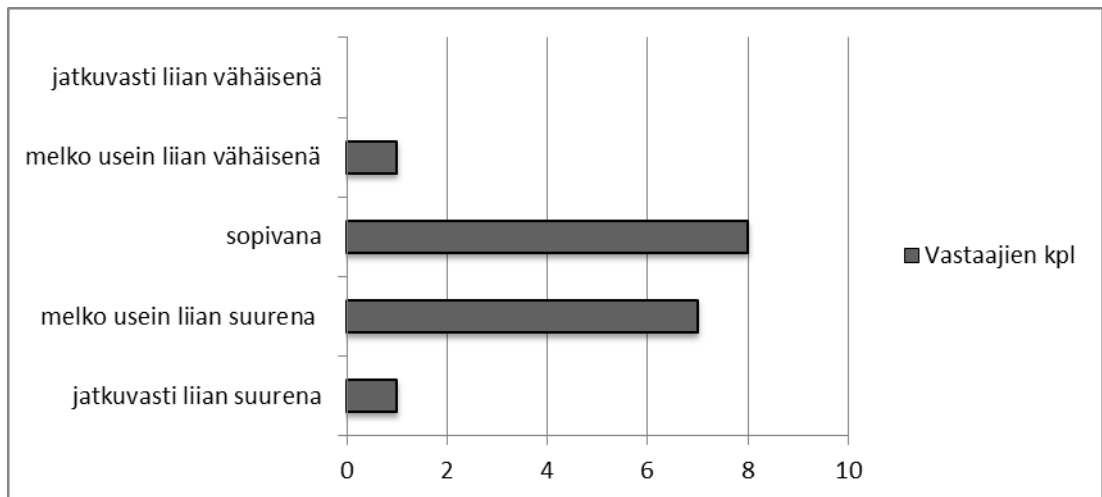


Kuvio 9. Työkykyyn vaikuttavia sairauksia (n=17)

Keräsimme yhteen kaikkien vastaajien sairauslomapäivät talvisesongin ajalta. Sairauslomapäiviä kaikilla tutkimuksen osallistuneilla oli yhteensä 75. Enimmillään päiviä yhdellä henkilöllä oli 21. Muutaman päivän sairauslomat

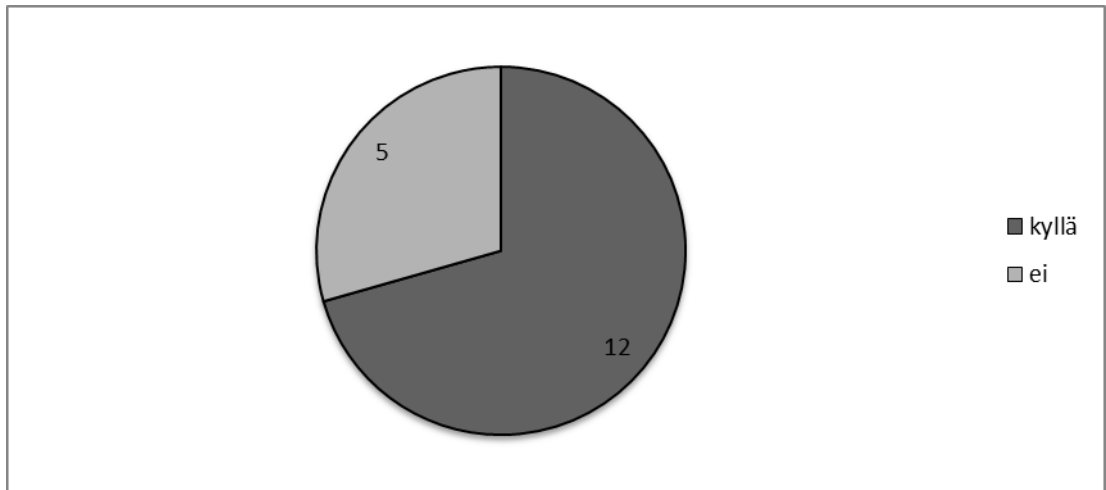
olivat hyvin yleisiä. Niiden syynä voivat olla muun muassa flunssa-aallot ja muut influenssatyyppiset sairaudet. Työkykyyn vaikuttavilla sairauksilla oli merkitys vastaajan sairauslomapäivien määrään.

Työntekijät arvioivat myös työmääräänsä talvisesongin aikana. Vain yksi vastaaja piti työmääräänsä melko usein liian vähäisenä. Selkeästi suurin osa vastaajista piti työmääräänsä joko sopivana tai melko usein liian suurena. Vain yksi koki työmääränsä jatkuvasti liian suurena. (Kuvio 10.) Sesonkiluontoinen työ vaikuttaa työmääriin suuresti. Työmäärien kasvu on hyvin tyypillistä matkailun sesonkien aikana. On kuitenkin henkilökohtaista millaisena kukin koki työmääränsä.



Kuvio 10. Työmäärän kokeminen talvisesongina (n=17)

Kysyimme myös ovatko työntekijät tehneet ylitöitä sesongin aikana. Lähes kolme neljästä oli tehnyt ylitöitä talvisesongissa (Kuvio 11). Tämä selittää myös yllä mainittua oman työmäärän kokemista jonkin verran. Jos ylitöitä on tehnyt huomattavat määrät sesongin aikana, on varmaa että oman työmäärän kokeminen melko usein liian suurena on taattu. Ylityöllä tarkoitetaan työtä, joka kolmiviikkoisjakson aikana ylittää 120 tuntia. Ylityön tekemiseen edellytetään työntekijän omaa suostumusta. (Mara Ry 2010, 45). Työvuorojen pituus pitäisi olla vähintään neljä tuntia ja enintään 10 tuntia. Kuitenkin vuorokautinen työaika saa olla enintään 16 tuntia (Mara Ry 2010, 18).



Kuvio 11. Ylitöiden tekeminen talviesongissa (n=17)

Kysyimme työntekijöiltä oliko työvuorojen välinen lepoaika heidän mielestään riittävä talviesongin aikana. Noin kolmannes koki työvuorojen välisen lepoajan riittäväksi. Kuitenkin vastaajista kolme eivät pitäneet sitä riittävänä. Yksi vastaajista, kyselylomakkeesta poiketen vastasi ”sekä että”. Halusimme tuoda tämän esille poikkeamana tutkimuksesta ja esimerkkinä lepoajan vaihteluista. (Kuvio 12.) Vastaajat ovat halutessaan saaneet perustella vastaustaan. Seuraavat kommentit nousivat esille kyllä-vastauksissa:

”Pystyn itse vaikuttamaan niihin aika paljonkin ja pidän välistä ns. ”nukkupäiviä”.

”Lepoaika aina ollut vähintään 10 tuntia, eli hyvinkin riittävä”.

”Teen vain viikonloppuja”.

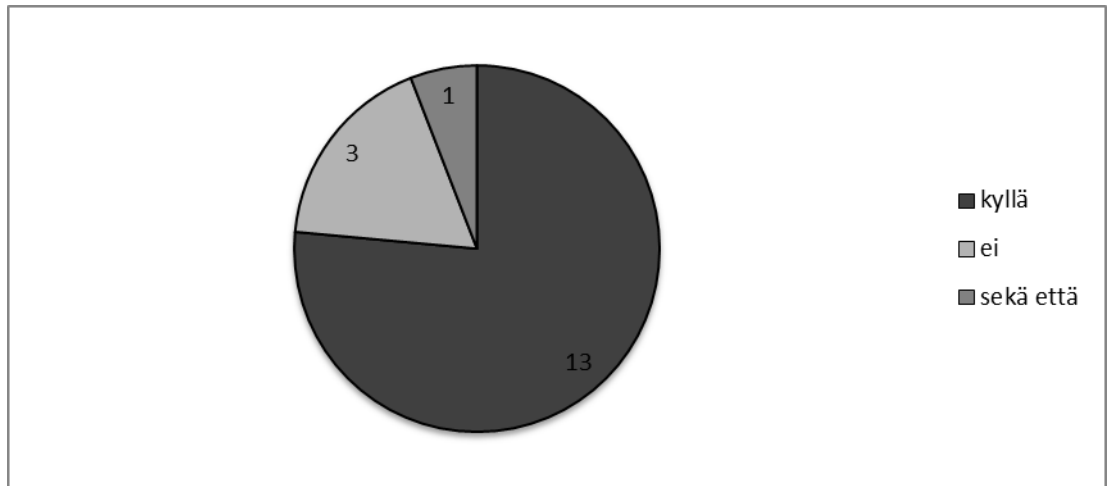
Ei-vastanneet perustelivat vastaustaan seuraavasti:

”Palautuminen vanhempana hitaampaa”.

”Käyn samalla koulussa, oma valinta tosin”.

”Työvuorojen välissä ei aina aikaa riittäville yöunille, esimerkiksi ilta/yövuorosta aamuvuoroon.”

Kuten vastaajien kommenteista käy ilmi ovat työvuorot hyvin vaihtelevia. Myös tämän vuoksi lepoaika voi jäädä joillekin hyvin vähäiseksi.



Kuvio 12. Työvuorojen välisen lepoajan riittävänä kokeminen (n=17)

Seuraavaksi vastaajat arvioivat kuinka seuraavat asiat vaikuttavat heidän työssäjaksamiseensa talvisesongissa: lepoaikaa, liikuntaa ja ruokavaliota, sekä työvuorojen rytmittely ja työn määrä. Vastauksissa oli havaittavissa melko suurta hajontaa.

Viisi vastaajaa koki lepoajan vaikutuksen melko vähäisenä, kun taas sama määrä koki sen vaikuttavan paljon työssäjaksamiseen. Kukaan vastaajista ei kokenut lepoajan vaikuttavan vähän työssäjaksamiseen. (Kuvio 13.)

Liikunnan koettiin vaikuttavan jaksamiseen melko paljon. Noin yksi kolmasosa koki sen vaikuttavan melko paljon heidän työssäjaksamiseensa. Joukossa oli muutama, joiden jaksamiseen säännöllinen liikunta vaikutti vähän. (Kuvio 13.) Talvisesongin aikana voi olla vaikeaa löytää aikaa liikunnalle vapaa-aikana. Työpäivät voivat olla pitkiä ja niiden välinen lepoaika kuluu täysin lepäämiseen. Kevyt liikunta vähentää työstressiä, edistää henkistä terveyttä ja antaa hyvän unen. Sen seurauksena henkiset voimavarat työssä lisääntyvät ja kyky kohdata työn vaatimukset paranee. (Hakanen–Ahonen–Härmä–Kukkonen–Sallinen 1999, 46.)

Myös ruokavalion vaikutus työssäjaksamiseen koettiin suurimmilta osin melko vähäisenä (Kuvio 13). Kiireisimmät ajat sesongissa eivät välttämättä anna mahdollisuutta säännölliseen ruokailuun joka päivä. Ehkä siksi toiseksi eniten ruokavalion koettiin vaikuttavan jaksamiseen melko paljon (Kuvio 13). Jos ruokavalio koostuu vain pienistä välipaloista koko päivän ajan tai mahdollisen kiireen vuoksi jää kokonaan väliin, ovat sen vaikutukset työssäjaksamiseen ilmiselvät.

Työvuorojen rytmittely vaikutti melko paljon työssäjaksamiseen yli puolella vastaajista (Kuvio 13). On selvää, että työaikojen suuri ja äkkinäinen vaihtelu vaikuttaa työssäjaksamiseen. Osa vastaajista koki rytmittelyn vaikuttavan kuitenkin melko vähän (Kuvio 13). Syynä tähän voi olla kiinteät työvuorot esimerkiksi yökerhon puolella.

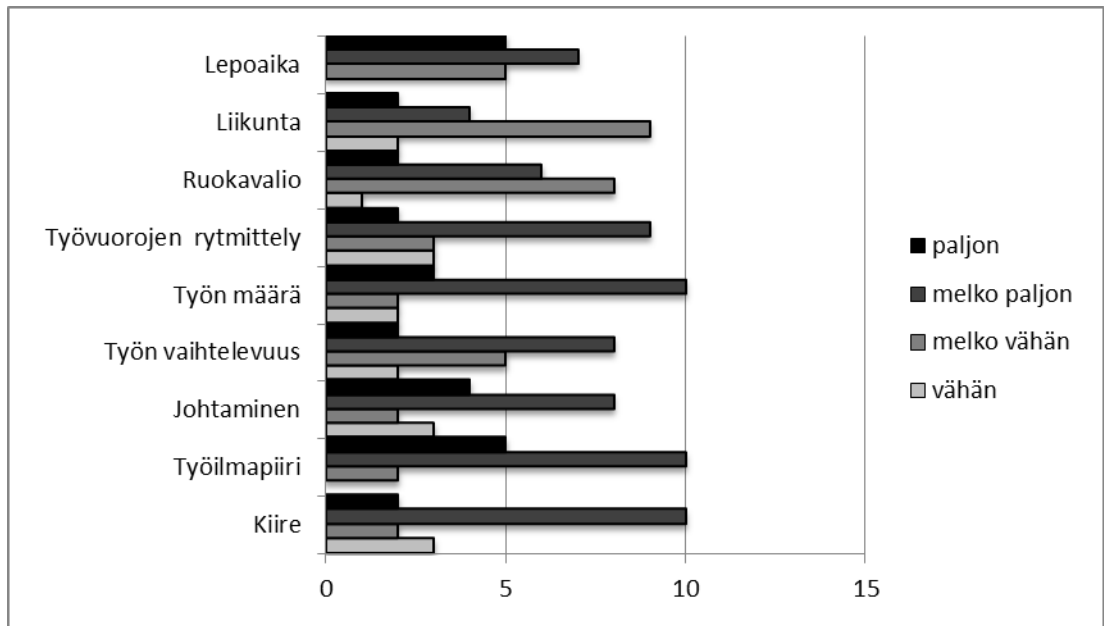
Työn määrä vaikutti suurimman osan vastaajien työssäjaksamiseen melko paljon (Kuvio 13). Jos töitä on liian paljon, vaikuttaa se työntekijän työssäjaksamiseen. Kuitenkaan kyse ei välttämättä ole pelkästään työvuorojen määrästä tai pituudesta. Vastaaja on voinut arvioida työmääräänsä myös työvuorossa. Jos työvuoron työmäärä on liian suuri ja työntekijä kokee, ettei hän ehdi tehdä kaikkia hänelle asetettuja työtehtäviä, voi tämä johtaa turhautumiseen ja näin työssäjaksaminen huononee. Kolme vastaajista koki työmäärän vaikuttavan paljon työssäjaksamiseen ja vain kaksi koki sen vaikutuksen vähäiseksi (Kuvio 13).

Työn vaihtelevuuden koettiin vaikuttavan melko paljon työssäjaksamiseen (Kuvio 13). Työvuorossa työtehtävät voivat olla monipuolisia ja erilaiset tilaisuudet vaikuttavat niiden vaihteluun. Kuitenkin osa vastaajista koki sen vaikuttavan melko vähän työssäjaksamiseen (Kuvio 13). Syynä voi olla kiinteä työnkuva ja työpiste. Muutamat vastaajista kokivat vaihtelevuuden vaikuttavan paljon jaksamiseen (Kuvio 13). Vaihtelevat työtehtävät voivat vaikuttaa jaksamiseen joko negatiivisesti tai positiivisesti. Toiset pitävät vaihtelusta, kun taas toiset kokevat sen häiritsevänä.

Johtaminen vaikutti työssäjaksamiseen melko paljon suurimmalla osalla vastaajista (Kuvio 13). Siitä, vaikuttiko se positiivisesti vai negatiivisesti ei tutkimuksessa käynyt ilmi. Myös osalle vastaajista se vaikutti paljon jaksamiseen. Hyvällä johtamisella voidaan vaikuttaa työntekijöiden työssäjaksamiseen (Kuvio 13). Työn suunnittelu on johtajien vastuulla ja tämän vaikutus työhön on suuri.

Työilmapiiri koettiin vaikuttavan melko paljon tai paljon työssäjaksamiseen. Vain muutama vastaajista koki, ettei työilmapiirillä ole niin suurta vaikutusta. (Kuvio 13.) Työilmapiiri on kokonaisuus, joka kostuu organisaatioilmapiiristä, esimiehen johtamistyylistä ja työryhmästä. Työilmapiirillä on yhteys työtyytyväisyyteen, työsuorituksiin ja tuottavuuteen. (Rauramo 2004, 126.)

Kaikilla vastaajilla kiireen vaikutus oli melko paljon. Kiire on sidoksissa työn määrään, ja voi huomata kuinka samantyyppisesti vastaukset ovat jakaantuneet molemmissa kysymyksissä. Kuitenkin kolme vastaajaa koki kiireen vaikuttavan jaksamiseen vain vähän. Kiireellä voi olla sekä positiivinen, että negatiivinen vaikutus. Joillekin se antaa voimaa ja toisille taas aiheuttaa stressiä työssä. (Kuvio 13.)



Kuvio 13. Tarjoilijoiden työssäjaksamiseen vaikuttavat tekijät (n=17)

Kysyimme myös muita työssäjaksamiseen vaikuttavia tekijöitä. Yleisesti vastaukset olivat työilmapiiriin liittyviä seikkoja:

”Työkaverit! Suorituspainne -> pakko jaksaa.”

”Työkaverit ja yhteispeli.”

”Työn mielekkyys, oikeat ihmiset oikeassa paikassa.”

Myös muutama työvuoroihin sekä työnjakoon liittyvä asia tuli esille:

”Selvä työnjako, tiedonkulku.”

”Riittävä väli työvuorojen välissä.”

Kysyimme myös, miten työssäjaksamista voitaisiin parantaa työvuoron aikana. Yleisimmäksi vastaukseksi nousivat tauot:

”Tauot olis ihan jees.”

”Lepotaukoja”

”Kunnon tauotusjärjestelmällä ja selkeällä työnjaolla.”

Myös selkeä työnjako koettiin työssäjaksamisen kannalta parannettavaksi:

”Työn organisointi paremmaksi.”

”Selvä työnjako.”

”Vastuun jakaminen ja se, että kaikki auttaa toisiaan.”

”Selkeämmällä tilaisuuksien kulkujen suunnittelulla ja työvoiman tarpeen paremmin arvioimisella.”

Selvitimme myös, millaisena työntekijät kokivat seuraavat asiat työpaikalla: mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihin ja taukoihin, henkilökunnan määrää, työn ja työvuorojen suunnittelu sekä tiedonkulku että työilmapiiri. Asteikkoina toimi erittäin hyvänä, hyvänä, huonona ja erittäin huonona.

Kokemus siitä, että on mahdollisuus taukoihin, jakautui melko tasaisesti kolmen eri mielipiteen välille. Suurin osa koki mahdollisuutensa taukoihin hyvänä, mutta loput vastaajista kokivat sen huonona tai erittäin huonona. (Kuvio 14.) Tauot nousivat esille jo aikaisemmissa kysymyksissä yhtenä esimerkkinä työssäjaksamisen parantamiseksi työvuorossa.

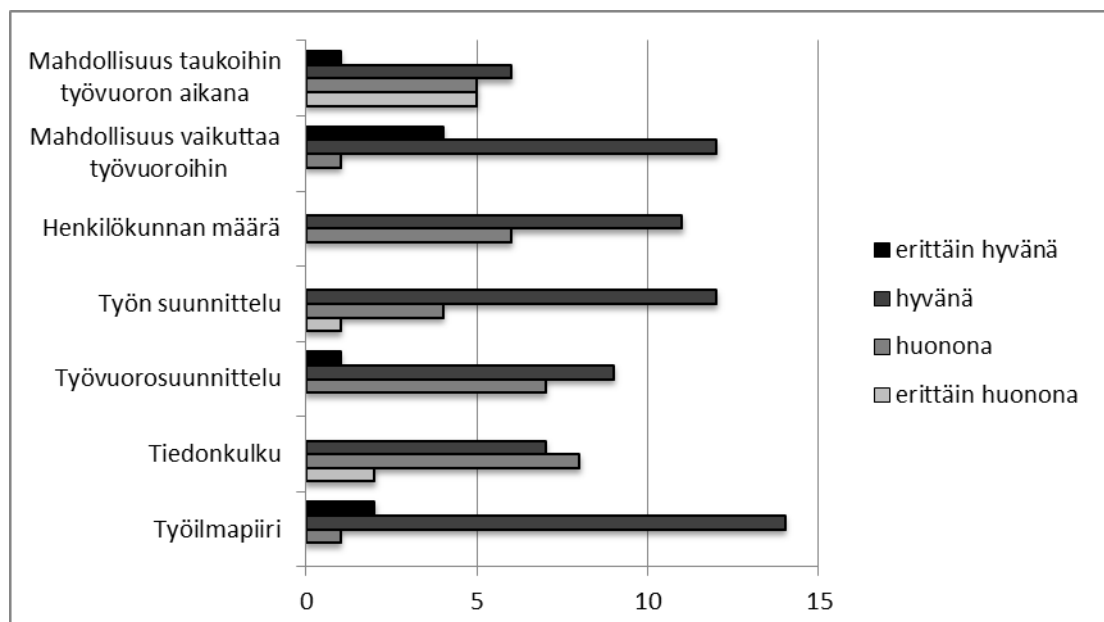
Vastaajat kokivat mahdollisuutensa vaikuttaa työvuoroihin hyvänä tai erittäin hyvänä. Vastaajista hieman yli puolet oli vuokratyöläisiä, joten tämä on mielestämme voinut vaikuttaa vastauksiin hyvin paljon. (Kuvio 14.) Emme suorittaneet ristiintaulukointia, koska vastauksien yleinen luonne oli positiivinen. Yksikään vastaajista ei kokenut mahdollisuuttaan vaikuttaa erittäin huonona. (Kuvio 14.) Vuokratyöntekijöillä on itse mahdollisuus vaikuttaa omiin työvuoroihinsa, mikä selittää myös omien vaikutusmahdollisuuksien kokemisen hyvänä. Työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet ovat tärkeä tekijä työn sujuvuuden, työilmapiirin ja työntekijöiden viihtyvyyden kannalta (Riikonen–Tuomi–Vanhala–Seitsamo 2003, 28).

Henkilökunnan määrää yli puolet vastanneista piti hyvänä. Kuitenkin hieman alle puolet vastaajista piti sitä huonona. Kukaan vastaajista ei ollut pitänyt sitä erittäin hyvänä tai erittäin huonona (Kuvio 14).

Työn suunnittelu koettiin suurimmaksi osaksi hyvänä. Vain yksi vastaaja piti sitä erittäin huonona ja kolme huonona (Kuvio 14). Hyvässä työn suunnittelussa eli työn organisoinnissa yhdistyvät kohtuulliset ja selkeät tavoitteet ja tarkoituksen mukainen työnjako ja yhteistyö. Työn hyvä suunnittelu vaikuttaa sekä henkilöstön tehokkuuteen että hyvinvointiin ja sillä voidaan ennustaa työntekijöiden työkykyä ja työhyvinvointia. (Riikonen ym. 2003, 23.)

Tiedonkulkua yli puolet piti huonona ja kaksi vastaajista jopa erittäin huonona. Vain yksi kolmesta piti sitä hyvänä. Yksikään vastaajista ei pitänyt tiedonkulkua erittäin hyvänä. (Kuvio 14.)

Lähes kaikki vastaajat ovat pitäneet työilmapiiriä hyvänä ja muutama erittäin hyvänä. Vain yksi vastaaja piti sitä huonona. (Kuvio 14.) Työilmapiiri talvisesongin aikana on tiivis. Hyvä työilmapiiri vaikuttaa positiivisesti sosiaaliseen työssäjaksamiseen.



Kuvio 14. Kokemukset työhön liittyvistä asioista (n=17)

Työntekijöillä oli mahdollisuus kertoa miten palautteen saaminen tai sen puute vaikutti omaan työhön. Yli puolet vastanneista ei ollut saanut palautetta työstään talvisesongin aikana.

Palautetta saaneet vastaajat kokivat sen vaikuttaneen positiivisesti työhön:

”Positiivinen palaute antaa ”voimaa”, negatiivinen auttaa kehittymään”

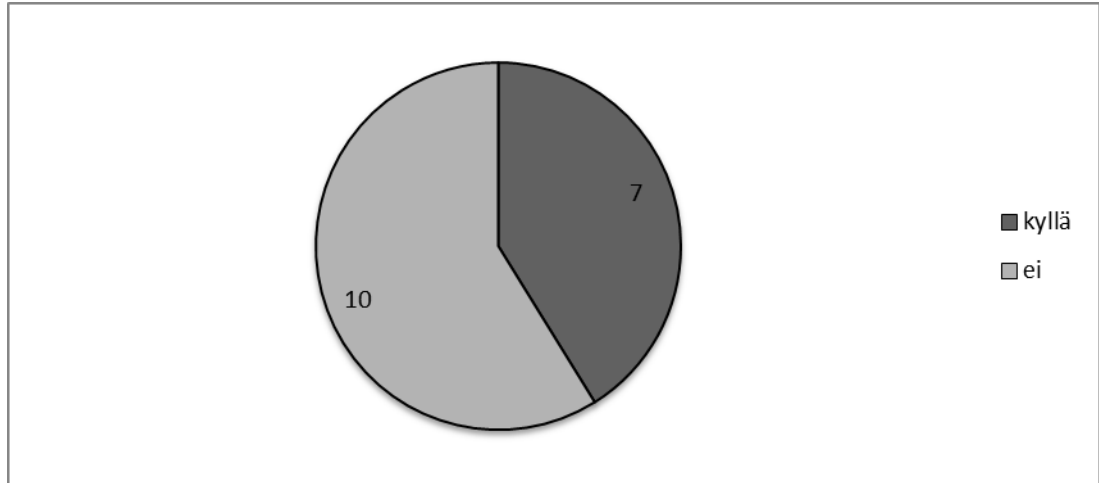
”Positiivisesti, palaute on ollut kannustava”

Työntekijät, jotka jäivät ilman palautetta talvisesongkina, ovat kommentoineet muun muassa seuraavasti:

”Palaute olisi toki ollut mukavaa, kun tuntui, etten ehdi tehdä tarpeeksi”.

”Ei aina tiedä onko tehnyt jotain väärin/oikein, ei pysty kehittymään”

Palautteenanto ja sen saaminen työstä on olennainen osa työhyvinvointia ja työn tuloksellisuutta. Se mahdollistaa muun muassa työssä kehittymistä, virheiden korjaamista, työn mielekkäänä kokemista ja onnistumisen tunnetta. (Rauramo 2004, 140.)



Kuvio 15. Palautteen saaminen talvisesongissa (n=17)

Kyselyssä selvitettiin myös kuinka paljon seuraavat tekijät vaikuttavat työn laatuun ravintola Pohjanhovissa ja yökerho Lifessä: tiedonkulku, työvälineet ja suuret asiakasmäärät, työstä aiheutuva stressi, henkilökunnan vaihtuvuus ja väsymys. (Kuvio 16.)

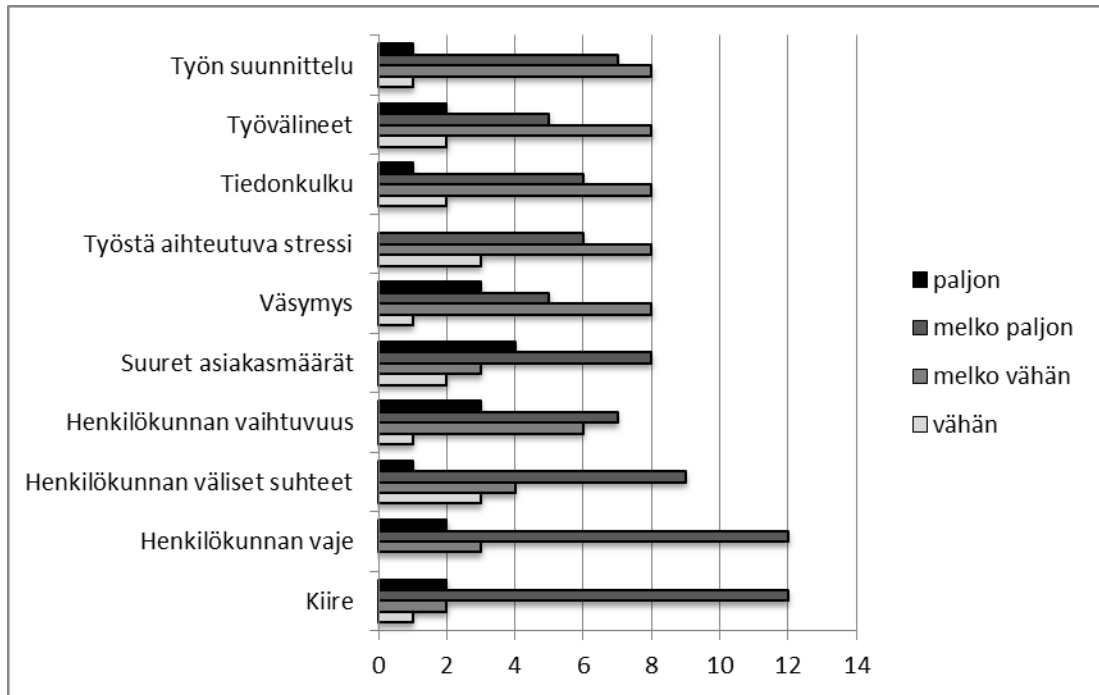
Työn suunnittelu vaikutti työntekijöiden työn laatuun melko vähän enemmistöllä vastaajista. Kuitenkin alle puolet koki sen vaikuttavan melko paljon. Osalle työn suunnittelu vaikutti paljon tai vähän. (Kuvio 16.)

Työvälineet osoittautuivat vaikuttavan työn laatuun suurimmalle osalle vastaajista melko vähän. Viidelle vastaajalle ne vaikuttivat melko paljon. Muutama vastaajista koki työvälineiden vaikuttavan työn laatuun joko paljon tai vähän. (Kuvio 16.)

Tiedonkulun koettiin vaikuttavan työn laatuun joko melko paljon tai melko vähän (Kuvio 16). Edellisessä kysymyksessä tiedonkulun koettiin suurimmaksi osaksi olevan huonoa. Vain yksi vastaaja koki sen vaikuttavan paljon työn laatuun (Kuvio 16).

Työstä aiheutuva stressi ja väsymys ovat vaikuttaneet kahdeksan vastaajan työn laatuun melko vähän. Alle puoleen se kuitenkin vaikutti melko paljon, mikä on voinut heikentää työn laatua talvisesongin aikaan. (Kuvio 16.)

Suuret asiakasmäärät vaikuttivat puolelle vastaajista melko paljon työn laatuun. Myös kiire vaikutti samalla tavalla suurimmalle osalle vastaajista. Vain muutama vastasi kiireen vaikuttavan melko vähän työn laatuun. Suuret asiakasmäärät vaikuttivat paljon työn laatuun noin kolmanneksella. Kiire sekä suuret asiakasmäärät ovat suoraan liitoksissa toisiinsa. Työn laatuun vaikuttivat myös melko paljon henkilökunnan vaje, sen vaihtuvuus ja henkilökunnan väliset suhteet. Henkilökunnan vaje nousi näistä kolmesta suurimmaksi laatuun vaikuttavaksi tekijäksi. (Kuvio 16.)



Kuvio 16. Työn laatuun vaikuttavia tekijöitä (n=17)

Muiksi työn laatuun vaikuttaviksi tekijöiksi vastaajat arvioivat seuraavat:

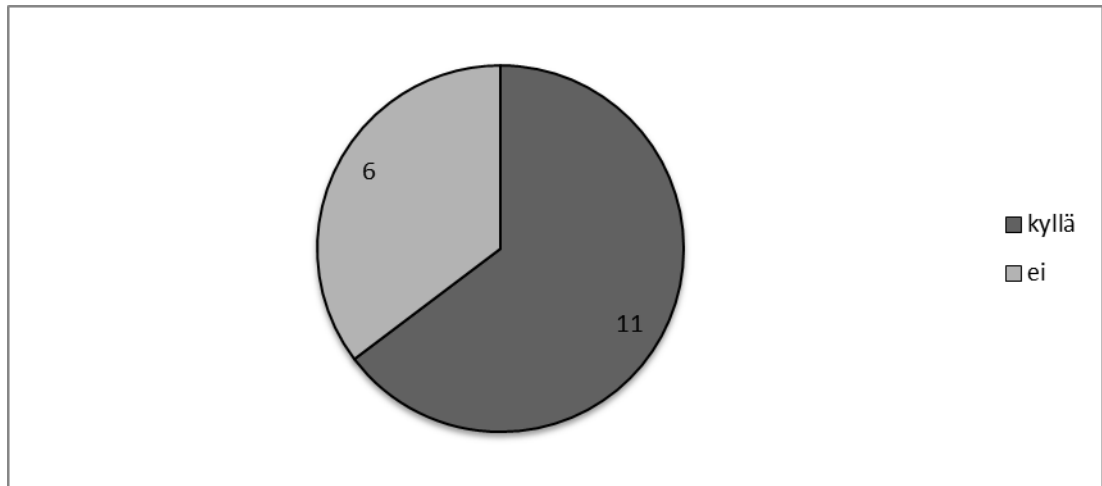
"Mieliälä."

"Ikä, ei jaksa niin paljon kuin ennen, huono tiedonkulku, kuka johtaa ja mitä?"

"Ohjeistus."

"Perehdytys."

Kysyimme myös talvisesongin vaikutuksista yksityiselämään. Yli puolet tutkimuksen vastaajista koki laiminlyövänsä yksityiselämänsä sesongin aikana. (Kuvio 17.) Yksityiselämän laiminlyönti on selitettävissä mahdollisten ylitöiden avulla, jolloin ei jää paljon aikaa muulle sosiaaliselle elämälle.



Kuvio 17. Yksityiselämän laiminlyönti talvisesongissa (n=17)

Vastaajat listasivat asioita, joita he muuttaisivat tulevissa talvisesongeissa. Työn suunnittelu ja henkilökunnan vaihtuvuus olivat selvästi suurimmat epäkohdat vastanneiden mielestä. Esille nousivat seuraavat asiat:

”Selvä työnjako, mahdollisesti samat ihmiset koko sesongin ajan.”

”Selkeämpää työnjakoa toivoisin. Usein puuttuva asemajako tuotti vähän ongelmia.”

”Henkilökunnan vaihtuvuus, tarkempi asemajako ja pelisäännöt työvuoroissa ja asemajaossa.”

”Henkilökunnan vaihtuvuus on ollut aika runsasta, olisi helpompi tehdä töitä ns. tutulla porukalla.”

Myös johtamista sekä perehdytystä kritisoitiin seuraavasti:

”Johtamisessa paljon puutteita, tuleeeko tähän milloinkaan muutosta?”

”Parempi perehdytys, enemmän tekijöitä”

”Saisiko ensi vuodella perehdytyksen?”

Kyselyn lopuksi vastaajilla oli mahdollisuus kommentoida aihetta yleisesti ja antaa palautetta. Vastaajat kommentoivat seuraavasti:

”Erilaisilla ihmisellä on erilaiset ratkaisut, koska heillä on erilaiset ongelmat.”

”Palautteen/kritiikin antaminen työpaikalla on huonoa. Pitäisi unohtaa henk.koht. ”suhteet”.”

5.5 Keskeiset työssäjaksamiseen vaikuttavat tekijät

Eniten työssäjaksamiseen olivat vaikuttaneet työilmapiiri, johtaminen, lepoaika ja työn määrä. Myös kiireen, työvuorojen rytmittelyn ja työn vaihtelevuuden koettiin vaikuttavan työssäjaksamiseen melko paljon. Itse työ koettiin melko raskaaksi talvisesongin aikana sekä fyysisesti että henkisesti. Majoitus- ja ravitsemisalalan työt ovat fyysisiä. Muun muassa seisomista, kävelemistä, kantamista, ja muuta käsin tehtävää työtä (Hämäläinen–Raudas–Björn 2007, 30). Selkä- ja hartiavaivat ovat yleisiä rasitusvammoja työssä ja niitä ilmeni myös vastaajilla.

Kiire ja työn määrä vaikuttavat paljon fyysiseen työkykyyn. Ne yhdessä lisäävät suorituspainetta ja vaikuttavat henkiseen työhyvinvointiin. Kiireen koettiin vaikuttavan myös työn laatuun melko paljon. Asiakaspalvelutyössä tarvitaan havainnointia, vuorovaikutustaitoja, muistamista ja myös ripeyttä. Työssä on usein monta työtehtävää samaan aikaan, jotka voivat silloin tällöin keskeytyä. Tässä työssä on vahva tekemisen imu, minkä takia työntekijä voi ajautua oman suorituskykynsä äärirajoille. (Hämäläinen–Raudas–Björn 2007, 33.) Kiireen luonne voi myös vaihdella. Näkyvä kiire on tiedostettua kiirettä ja asiakastyössä se näkyy työn ruuhkautumisena. Se ilmenee myös ajoittaisena töiden ruuhkautumisena hierarkian alimmassa portaassa, jossa töitä ei voida enää delegoida. Myös suomalainen kiire on hyvin erilaista verrattuna esimerkiksi eurooppalaiseen kiireeseen. Se on sisun sävyttämää sisäistä suorituspakkoa, sisäsyntyistä kiirettä. (Perkka-Jortikka 1998, 21.)

Työilmapiiri oli suurin vaikuttaja vastaajien työssäjaksamiseen ja se koettiin suurimmilta osin hyväksi. Henkilökunnan väliset suhteet vaikuttivat myös paljon työn laatuun. Palkansaajajärjestö SAK:n ja Suomalaisen Työn Liiton tekemässä vappututkimuksessa (2010) tutkittiin suomalaisten suhtautumista työhön. Sen mukaan suurimmaksi motivoivaksi tekijäksi koettiin työilmapiiri. (Suomalaisen Työn Liitto–Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK 2010, 31.) Henkilökunnan väliset suhteet vaikuttivat melko paljon vastaajien työn

laatuun. Työtovereiden sosiaalinen tuki on tärkeää työssäjaksamisen kannalta (Rauramo 2004, 67).

Työmäärä koettiin suurimmilta osin melko usein liian suureksi tai sopivaksi. Sesonkiluontoisessa työssä työmäärät kasvavat normaalia suuremmiksi. Työpäivät voivat venyä pitkiksi ja tämä lisää työn kuormittavuutta. Työmäärän kokeminen on yksilöllistä ja se on sidoksissa vastaajan taustamuuttujiin. Se voi yhdessä aikapaineiden ja lisääntyvien tehokkuusvaatimusten kanssa aiheuttaa työstressiä. Työn suunnittelulla ja oikealla rytmittelyllä voidaan ehkäistä työstressiä. (Rauramo 2004, 67.)

Työvuorosuunnittelu vaikuttaa työmääriin ja yleisesti sitä pidettiin hyvänä. Kuitenkin noin kolmannes piti sitä huonona, mikä voi olla syynä myös työmäärän suurena kokemiseen. Jos työvuorosuunnittelu ei ole loogista eikä pitkillä ajanjaksoilla tue työntekijän hyvinvointia työssäjaksaminen kärsii. Hyvällä työvuorosuunnittelulla ja oikealla henkilökunnan määrällä työ pystytään suunnittelemaan niin, ettei vain osa henkilökunnasta kuormitu. Talvisesongeissa työntekijöiden tarve kasvaa työmäärän vuoksi ja vastaajien mielipiteissä tulikin esille henkilökunnan riittämättömyys. Henkilökunnan vajeen koettiin myös vaikuttavan työn laatuun melko paljon.

Työvuorolistojen tekeminen kuuluu esimiehelle, joka niiden suunnittelussa arvioi työn määrän tulevien tapahtumien perusteella. Työntekijöiden tarpeen mukaan tapahtuu työvuorojen jako työntekijöille. Talvisesongin aikaan sekä ravintolassa että yökerhon puolella on paljon vuokratyövoimaa. Restelin henkilöstöpankki vastaa suurimmalta osalta Pohjanhovin vuokratyövoiman rekrytoinnista, mutta mukana on myös muita henkilöstövuokrausyrityksiä. Kaikilla Henkilöstöpankin työntekijöillä on työsopimuksen mukaan mahdollisuus itse valita työvuoronsa avoimista työvuoroista, joten heidän työvuorosuunnittelunsa on heidän omalla vastuullaan. Vaikka Henkilöstöpankillä olisi tarpeeksi työntekijöitä, silti ei kaikkia avoimia vuoroja saada täytettyä ravintolaan tai yökerhoon. Tämä voi selittää myös henkilökunnan vajeen. Vuokratyövoiman käyttäminen ja oman työn suunnittelu voi olla myös syynä työmäärän liiallisena kokemiseen.

Suurin osa työntekijöistä koki lepoajan vaikuttaneen melko paljon heidän työssäjaksamiseensa ja lepoaikaa oli pidetty riittävänä. Riittävän levon määrä

vaihtelee yksilöittäin ja sen riittäväksi kokeminen on henkilökohtaista. Jokaiselle yksilölle on erilaiset ja omat tavat levätä ja unen tarve vaihtelee. Lepääminen on yksilöllisesti erilaista. Nukkuminen ja lepo ovat vaativassa työelämässä tärkeitä aivojen palautumiselle ja näin myös henkisen hyvinvoinnin ja suorituskyvyn ylläpitämiselle. (Rauramo 2004, 51.) Väsymys vaikutti työntekijöiden työn laatuun melko paljon. Tämä voi johtua tottumukseen työskennellä väsyneenä.

Suomalaisten mielestä säännöllinen liikunta helpottaa nukahtamista ja unen laatua. Muun muassa vuokratyöläisillä on todettu, että nukkuminen on liikunnan myötä parantanut vireyttä ja työsuorituskykyä. (Hakanen 1999, 49–50.) Oman selvityksemme pohjalta voidaan olettaa, että talvisesongin aikaan suuren työmäärän vuoksi voi joutua luopumaan omista harrastuksista ja muun muassa liikunnasta. Selvästi yli puolet koki laiminlyövänsä yksityiselämäänsä talvisesongin aikana. Kolme vastaajaa neljästä oli tehnyt ylitöitä. Paljon ylitöitä tekevä työntekijä käyttää vapaa-aikansa enimmäkseen lepäämiseen ja silloin sosiaalinen elämä voi jäädä vähemmälle. Työn ja vapaa-ajan erottaminen on tärkeää työssäjaksamisen kannalta. Pelkkä työnteko ja yksityiselämän puute voi johtaa myös työstressiin. Riittävä lepoaika yksinään ei riitä, vaan aikaa tulisi jäädä myös muille asioille.

Suurimmaksi ongelmaksi talvisesongissa koettiin tiedonkulku, mutta sen vaikutus työn laatuun koettiin melko vähäisenä. Tiedonkulku on monessa yrityksessä huonoa. Kauppalehti julkaisi 26.3.2010 artikkelin yritysten tiedonkulusta, jossa todettiin sen olevan huonoa suurimmassa osin yrityksistä. Artikkelissa kerrotaan, että 60 prosenttia suomalaisista työntekijöistä tahtoisi nopeampaa tiedonkulkua työpaikoillaan. Tutkimuksen mukaan huono tiedonkulku aiheuttaa huonompaa työn laatua, tyytymättömyyttä ja hidasta toiminnan kehittämistä. Huono tiedonkulku näkyy henkilöstön työn lisäksi asiakkaille asti, tavalla tai toisella. (Kauppalehti 2010.)

Tiedonkulun on oltava erityisen hyvää ravintolamaailmassa. Lukuun ottamatta kirjallisia tilauksia, tiedonkulku perustuu hyvin pitkälti sanalliseen viestintään. Työvuorossa on hyvä tietää mitä sen aikana tapahtuu ja kuinka

tulee toimia. Muutoksista on myös hyvä tiedottaa henkilökuntaa jotta välttyttäisiin mahdollisilta ristiriidoilta toimintatavoissa.

Myös perehdytyksen puute ilmeni avoimissa kysymyksissä. Työntekijät kokivat perehdytyksen puutetta ja se listattiin myös yhdeksi työssäjaksamiseen vaikuttavaksi tekijäksi.

5.6 Käytännön ehdotuksia työssäjaksamisen parantamiseksi

Ehdotamme muutoksia tarjoilijoiden työssäjaksamisen parantamiseksi seuraavissa asioissa:

1. Tiedonkulku
2. Perehdytys
3. Tauot
4. Riittävä henkilökunnan määrä

Tiedonkulun parantamiseksi käytännössä tarvitaan koko henkilöstön osallistumista. Huono tiedonkulku ei yksin ole kiinni johtotason tiedottamisesta vaan myös henkilökunnan välisen tiedonkulun tulisi toimia. Suurimman haasteen sille ravintola Pohjanhovissa asettaa työvuoronvaihto. Tiedonkulku työvuorosta toiseen tulisi taata henkilökunnan välisellä kommunikoinnilla. Työvuorosta vastaavat henkilöt voisivat pitää palaveri ennen töihin ryhtymistä kerraten päivän tapahtumat ja ilmoittaen mahdollisista muutoksista. Vuorossa yksi perehtyisi täysin työvuoron kulkuun ja suuret tilaisuudet suunniteltaisiin hyvin etukäteen sekä yhteisistä toimintamalleista sovittaisiin.

Myös perehdytyksen puute voi vaikuttaa tiedonkulkuun. Hyvällä perehdytyksellä voitaisiin taata yleisten pelisääntöjen toimivuus. Työntekijöiden vaihtuvuus on suurta sesongin aikana. Tulisi huolehtia, että jokainen uusikin työntekijä perehdytettäisiin perusteellisesti työhönsä. Ravintola Pohjanhovissa sekä yökerho Lifessä on olemassa perehdytyskansioita, joissa kerrotaan osastojen toiminnasta. Olisi hyvä kuitenkin tehdä sesonkityöntekijöille oma tiivistetty perehdytyskansio, jossa olisi tärkeimmät työhön liittyvät pelisäännöt. Perehdyttämisellä ja

henkilökunnan välisellä kommunikoinnilla voitaisiin taata koko työvuoron henkilöstön tietoisuus tulevasta työvuorosta. Työvuoroon tullessa työntekijälle annettaisiin selkeä työtehtävä ja kerrottaisiin kaikki siihen liittyvät tiedot. Esimerkiksi kuinka iso tilaisuus on, kuka on tilaisuuden järjestäjä, miten ruokailu tapahtuu sekä miten laskutetaan. Työntekijän tulisi myös tietää mistä hän saa vastaukset mahdollisiin kysymyksiin tai kenen puoleen kääntyä.

Yökerho Lifen puolella tiedottaminen onnistuu helpommin kuin ravintolassa. Työntekijämäärät ovat pienempiä ja työvuoroon saavutaan suunnilleen yhtä aikaa. Työnkuva on selkeämpi ja työpiste kiinteä koko työvuoron ajan. Yökerhossa tulisi huolehtia, että työntekijä tietää mahdollisista erikoistilanteista jo työvuoron alussa. Hyvällä perehdyttämällä on oma osansa hyvässä tiedonkulussa myös yökerhossa.

Tauotusjärjestelmien laatiminen molempien toimipisteiden osalle voisi olla toimiva ratkaisu edistää työssäjaksamista työvuoroissa. Pitkien työvuorojen aikana tulisi työntekijälle taata edes ruokailumahdollisuus. Käytännön ratkaisuna voisi olla toisen työntekijän tauottaminen ja toisen työtehtävien hetkellinen vastuulle ottaminen. Myös taukoihin kannustaminen tulisi lähteä koko työympäristöstä. Taukoihin ei tutkimuksen perusteella kannustettu, joten niiden pitäminen voi olla vaikeaa ympäristön paineen takia. Selkeällä yhteisellä sopimuksella voitaisiin ehkäistä työympäristön painetta ja luoda näin jokaiselle työntekijälle mahdollisuus taukoihin. Vaikka aikaa taukoihin olisi vaikea löytää, se järjestettäisiin. Työyhteisön tulisi kantaa vastuu yhdessä työvuorosta ja sen tehtävistä. Työntekijöiden keskinäisellä luottamuksella olisi tässä hyvin keskeinen osa.

Työvoiman puute muodosti haasteita työssäjaksamiselle. Lisäämällä henkilökuntaa talvisesongin ajaksi voitaisiin välttyä työntekijöiden liialliselta kuormittamiselta. Työmäärä ja ylityöt vähenisivät sekä kiire helpottaisi työvuoron aikana. Esimiesten tulisi arvioida työvoiman määrä ajoissa ja huolehtia sen riittävydestä jokaisessa työvuorossa. Talvisesonkia tulisi suunnitella pitkälti etukäteen ja varmistaa jo sen alkaessa, että työvoimaa on saatavilla. Myös sovituista työvuoroista ja niiden pituuksista tulisi pystyä pitämään kiinni.

Hyvän työilmapiirin ylläpitäminen on työntekijöiden työssäjaksamisen yksi suurimmista edellytyksistä. Sesonkiluontoinen työ on raskasta ja työkaverin tuki on tänä aikana erityisessä asemassa. Henkilökunnan vaihtuvuuden koettiin vaikuttavan työn laatuun melko paljon, joten on tärkeää että työilmapiiri toivottaa tervetulleeksi myös uudet työntekijät. Työilmapiiri koettiin hyväksi ja sen ylläpitäminen on erittäin tärkeää. Hyvän työilmapiirin kautta myös tiedonkulun ongelmiin voitaisiin löytää yhteinen toimiva ratkaisu.

7 POHDINTA

Haastavinta prosessin alkuvaiheessa oli työn aiheen valinta. Pyörittelimme useita eri ideoita toiminnallisesta opinnäytetyöstä erilaisiin tutkimuksiin. Valitsimme aiheen omien kokemusten ja mielenkiinnon takia. Tutkimuskohde oli meille hyvin läheinen ja olimme kiinnostuneita kuinka työtoverimme kokivat oman työssäjaksamisensa talviesongissa. Ideapaperin palautimme helmikuussa 2011.

Työn alkuvaiheet etenivät nopeasti ja teoriaosuus työstä alkoi hahmottua. Työn rajauksessa onnistuimme mielestämme hyvin. Tutkimuskohde oli selkeästi rajattu jo prosessin alussa ja selvitys kohdennettiin selkeästi työssäjaksamiseen. Rajaus helpotti työn kulkua ja sen koossa pitämistä. Työn alkuvaiheessa laadimme myös kyselylomakkeen.

Kyselylomaketta laatiessamme törmäsimme useisiin ongelmiin. Oikeiden sanamuotojen ja kysymysten löytäminen osoittautui haasteelliseksi, vaikka työn alussa luulimme sen olevan helpompaa tutkimuskohteen läheisyyden vuoksi. Varsinaisten kysymysten laadinta tuotti päänsärkyä. Halusimme löytää neutraalin muodon kysymyksiin ja saada oikeanlaisia vastauksia. Kysymyksiä lähti helposti pohtimaan omien kokemusten kautta ja kuinka niihin itse vastaisi. Toisaalta se helpotti laatimista, mutta teki siitä myös haasteellista.

Kyselylomake osoittautui suurimmilta osin toimivaksi. Muutamia strukturoituihin kysymyksiin olisi voinut lisätä niin sanotun neutraalin vastauskentän. Avointen kenttien vastaukset tuottivat hyvin tulosta ja helpottivat tulosten analysointia. Kyselylomakkeen avulla saimme kattavan kuvan ravintola Pohjanhovin ja yökerho Lifen tarjoilijoiden työssäjaksamisesta. Mielestämme onnistuimme siis saavuttamaan työn tavoitteen.

Otanta osoittautui melko hyväksi vaikka vastaajien määrä jäi tavoitellusta 30 vastaajasta hieman vajaaksi. Selvitys tavoitti yhteensä 17 tarjoilijaa. Mahdolliset talvilomat tai sesonkiluontoisen työn loppuminen vaikutti tavoitellun vastaajamäärän saavuttamiseen. Jos tutkimuksen ajankohta olisi sijoittunut kiireisimpään sesonkiaikaan olisimme voineet saada enemmän

vastauksia. Toisaalta taas vastaukset olisivat voineet olla hyvin erilaisia sen hetkisten mahdollisten paineiden takia. Oli vaikea saada työntekijät vastaamaan kyselyyn. Oliko tutkimuksen kohde, oma työssäjaksaminen, liian henkilökohtainen ja vaikuttiko siihen tutkimuksen tekijöiden läheisyys aiheeseen ja paikkaan? Emme kokeneet tutkimuskohteen läheisyyttä työn alussa ongelmaksi, mutta myöhemmin tarkasteltuamme tämä voi olla yksi syistä myös vastaamatta jättämiseen. Myös henkilökohtaisella kannustuksella olisimme voineet saada lisää vastauksia. Kyselylomakkeen ojentaminen henkilökohtaisesti vastaajalle olisi voinut lisätä luotettavuutta ja halua osallistumiseen. Koimme kuitenkin työsuhteiden päättymisen ja mahdolliset lomat suuremmiksi todennäköisyyksiksi vastaamattomuudelle.

Vastausaikaa jouduimme pidentämään muutamalla päivällä. Viikossa työntekijöiden vaihtuvuus on suuri, mutta mahdollisten lomien takia osa vastaajista ei olisi ehtinyt vastaamaan suunnitellun aikataulun mukaisesti. Vastausaika olisi voinut olla vielä pidempi, mutta työn etenemisen ja sen loppuun saattamisen kannalta oli sitä mahdotonta pidentää sen enempää.

Tulosten luotettavuutta voidaan tarkastella neljällä eri kriteerillä. Ovatko tulokset siirrettävissä tai sovellettavissa muissa tutkimuskohteissa ja ovatko ne totuudellisia sekä vahvistettavissa. Myös tulosten uskottavuus tutkijan subjektiivisuuden ja objektiivisuuden kannalta määrittelee tutkimuksen luotettavuutta. Mielestämme tutkimuksemme on luotettava sen siirrettävyyden ja totuudellisuuden kannalta. Vastaava selvitys voidaan suorittaa missä tahansa ravintolassa. Myös sen tulokset kuvaavat realistisesti ravintola Pohjanhovin ja yökerho Lifen tämän hetkistä tilaa. Tekemämme tulkinnat saavat tukea myös kansallisista tutkimustuloksista, kuten tutkimus työilmapiirin kokemisesta kansallisesti ja sen vaikutuksista työelämään. Mielestämme säilytimme neutraalin otteen läpi koko tutkimuksen, mutta mukana oli myös persoonallisuuttamme. Ennako-odotukset laitoimme syrjään jo tutkimuksen alkuvaiheessa. (Eeva Willberg 2009, 7.)

Tutkimuskohteen läheisyys ei mielestämme vaikuttanut tutkimuksen luotettavuuteen. Pyrimme perustamaan työmme teorialle saadaksemme erilaisia näkökulmia ja etäisyyttä työhön. Oli kuitenkin haasteellista lähteä pohtimaan aihetta, johon omat henkilökohtaiset mielipiteet ja kokemukset

olivat hyvin vahvat. Mielestämme opinnäytettämme voidaan kuitenkin pitää validina.

Alun perin suunnittelimme vertaavamme tutkimuksemme tuloksia kansalliseen tutkimukseen työhyvinvoinnista palvelualoilla. Pehdyttyämme tutkimuksen luonteeseen paremmin poikkesi se hyvin paljon omasta tutkimuksestamme. Tulosten vertailu olisi voinut vääristää tulosten analysointi kysymysten asettelun erojen vuoksi. Pohdinnan jälkeen päätimme jättää vertailun pois ja keskittyä tutkimukseemme tapauskohtaisesti.

Työn loppuvaiheessa haasteita etenemiselle aiheutti ohjauksen puute. Varsinkin tulokset saatuamme oli vaikea edetä työssä, koska ohjausta ei ollut saatavilla. Esimerkiksi tulosmatriisia emme saaneet hyväksyttyä ja jouduimme etenemään omiin tietoihimme luottaen. Varmistus matriisiin käyttökelpoisuudelle olisi auttanut jatkamaan työtä rohkeasti eteenpäin. Emme aikaisemmin olleet luoneet tulosmatriisia ja sen laadinta aiheuttikin päänsärkyä. Kuitenkin analysoimme tuloksia parhaamme mukaan ja mielestämme saimme niistä irti kaiken mahdollisen. Ohjauksesta olisi voinut olla työn etenemisen kannalta hyötyä.

Tiukka aikataulu asetti myös omat haasteensa työlle. Työn aloitusvaiheessa aikataulutimme koko prosessin yhdeksään viikkoon. Jos aikaa olisi ollut enemmän, olisi kyselyyn ehkä saatu enemmän vastaajia ja tuloksissa olisi voinut olla enemmän hajontaa. Kuitenkin tiukka aikataulu piti meidät liikkeessä ja työ eteni suunnitellusti. Epäilyistä huolimatta saimme työn päätökseen aikataulun mukaisesti ja olemme siitä hyvin ylpeitä. Yhteistyömme koko prosessin ajan on ollut tiivistä ja toiminut erittäin hyvin. Työskentely on ollut sujuvaa ja opimme paljon toisiltamme. Löysimme nopeasti yhteisen linjan kirjoittamiselle ja mielipiteiden vaihto on helpottanut pohdintojen tekemistä.

Tutkimuksestamme on ollut hyötyä kaikille sen osapuolille. Itse olemme oppineet paljon sekä omasta työympäristöstämme että työssäjaksamisesta, ja toimeksiantajamme on mielestämme saanut kokonaisvaltaisen kuvan työyhteisönsä jaksamisesta. Toivomme selvityksellämme olevan käyttöä

myös tulevaisuudessa ja se voisikin toimia yhtenä työssäjaksamisen ja työhyvinvoinnin työkaluna. Jatkotutkimuksille työmme antaa hyvän mahdollisuuden. Mahdollisia jatkotutkimusaiheita voisivat olla tiedonkulkua parantavan järjestelmän kehittäminen tai muiden työssäjaksamiseen liittyvien osa-alueiden kohentaminen. Olisi myös mielenkiintoista selvittää, kuinka tämä selvitys vaikuttaa seuraavaan talvisesonkiin ja sen suunnitteluun.

Lopuksi haluamme kiittää toimeksiantajaamme Jussi Kovaniemeä hyvästä yhteistyöstä ja mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyömme. Haluamme kiittää myös kaikkia tutkimukseen vastanneita työtovereitamme heidän osallistumisestaan tutkimukseemme.

LÄHTEET

- Aaltola, J. - Vallin, R. 2001. Ikkunoita Tutkimusmetodeihin I: Metodien valinta ja aineistonkeruu; Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Abbot Oy 2011. Työntekijän tietopankki. Työssä jaksaminen. Osoitteessa <http://www.takaisintoimeen.fi/tyossa-jaksaminen>. 22.2.2011.
- Ahola, K – Hakanen, J – Härmä, M – Kukkonen, R – Sallinen, M. 1999. Voiman lähteet: Työn voimavarojen ABC. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Ahonen, G. – Ojala, L. 2005. Työhyvinvointi tuloksentehtävänä. Juva: WSOY.
- Aksila, K. – Knuutila T. 2001. Työaika isänpäivästä äitiänpäivään - sesonkityön määrittely ja kuvaus sesonkityöstä. Opinnäytetyö. Rovaniemen ammattikorkeakoulu: Hotelli- ja ravintola-ala.
- Eskola, J. – Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Hämäläinen, J. – Raudas, A – Björn, M. 2007. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Työturvallisuuskeskus: Oy Trio-Offset Ab.
- Kauppalehti 2010. Nyt se on todistettu: Tiedonkulku tökkii yrityksissä. Osoitteessa http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/yritysuutiset/?oid=2010/03/31955&ext=rss&request_ahaa_info=true. 26.3.2010.
- Kielikone Oy 2010. Kausityö. Osoitteessa <http://mot.kielikone.fi/mot/ramk/netmot.exe?motportal=80>. 1.4.2011.
- Koski, S. – Mäntynen, M. 2010. Vuorotyötä tekevien hoitohenkilöiden työssä jaksaminen. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu: Sosiaalisen Pohjanhovi/yökerho Life Pohjanhovi/yökerho Life li- ja terveysalan koulutusohjelma. Osoitteessa https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21005/Mantynen_Maarit.pdf?sequence=2. Syksy 2010.
- Kuntola, J. 2006. Tietoverkossa toteutettava käyttöönottokysely: Finnvera Oyj:n uuden tietojärjestelmän käyttöönottotutkimus. Gradu – tutkielma. Oulun yliopisto: Tietokäsittelytieteiden laitos. Osoitteessa http://www.avania.fi/wp-content/uploads/2009/02/jkuntola_gradu_tietoverkossa_toteutettava_kysely_v1_3.pdf. 3.5.2006.
- Leskinen, J. 2000. Miten jaksat työssä? Työterveyskeskus. Forssa: Painotalo Auranen Oy.

- Lindström, K. – Leppänen, A. 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Länsman, S. – Martinmäki, S. 2010. Asiakastyytyväisyystutkimus yöravintola Lifen kehittämiseksi. Opinnäytetyö. Rovaniemen ammattikorkeakoulu: Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Kevät 2010
- Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Ry 2010. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus – työntekijät, 1.4.2010-31.3.2013. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/data/tes/stes4143-PT13Majoityont1004.pdf>, 29.3.2011.
- Osuuskunta Tradeka-yhtymä 2011. Osuuskunta Tradeka-yhtymä. Osoitteessa <http://www.tradeka-yhtyma.fi/tradeka-yhtyma.html> 21.2.2011.
- Rantasipi 2011. Hotelli Pohjanhovi. Osoitteessa http://www.rantasipi.fi/hotellit/pohjanhovi/fi_FI/etusivu/_files/83657205778153692/default/Pohjanhovi_esite.pdf 21.2.2011
- Rauramo, P 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Restaurant Night Life 2009. Konseptikuvaus. Yritysmateriaali Rantasipi Oy.
- Restel Oy 2008. Restel Opas. Tervetuloa myyntitiimiin, Perehdytysopas uudelle resteliläiselle. Restel Oy.
- Restel Oy 2011. Restel-info. Osoitteessa http://www.restel.fi/restelinfo/fi_FI/info/. 21.2.2011.
- Riikonen – Tuomi – Vanhala – Seitsamo 2003. Hyvinvoiva henkilöstö - menestyvä yritys. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Saarikoski, M. 2009. Mittarin kehittäminen – työvälineenä faktorianalyysi. Turun ammattikorkeakoulu: Hoitotieteen tutkijakoulu. Osoitteessa http://www.med.utu.fi/hoitotiede/tutkijakoulu/education/doctoralcourses/M.Saarikoski_faktorianalyysi_tutkijakoulu_09.pdf. 25.9.2009.
- Sisäasiainministeriö 2010. EU ehdottaa kausityöntekijöille ja yritysten sisällä siirtyville työntekijöille nopeutettua oleskelulupamenettelyä. Osoitteessa <http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/OldMainArticles/0D802B5F9F5E6218C22577B3003B57EC?opendocument>. 5.10.2010.
- Suomalaisen Työn Liitto - Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK 2010. Vappututkimus 2010. Osoitteessa <http://www.sak.fi/suomi/ServiceServlet?type=attachment&source=SAKAttachments&id=1120>. 23.3.2011.

- Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö 2010. Terveys, työturvallisuus ja työkyky. Työturvallisuus. Osoitteessa <http://www.sak.fi/suomi/tyossa.jsp?lang=fi&location1=2&id=29913&sl2=8&sl3=8>. 21.9.2010.
- Tampereen Yliopisto 2011. Työhyvinvoinnin käsite. Osoitteessa <http://www.uta.fi/laitokset/kkk/synergos/projektit/tyhy/kasite1.php?edit=on>. 17.2.2011.
- Toimihenkilökeskusjärjestö STTK 2007. Työssä jaksaminen on monien tekijöiden summa. Osoitteessa <http://www.sttk.fi/fi/tyossajaksaminen/>. 22.2.2011.
- Työterveyshuoltolaki 2001. Finlex. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011383>. 15.3.2011
- Työterveyslaitos 2010a. Mitä työkyky on? Osoitteessa http://www.ttl.fi/fi/terveys_ja_tyokyky/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/sivut/default.aspx. 18.6.2010
- Työterveyslaitos 2010b. Terveys ja työkyky. Tykytoiminta. Osoitteessa http://www.ttl.fi/fi/terveys_ja_tyokyky/tykytoiminta/Sivut/default.aspx. 30.6.2010.
- Työterveyslaitos 2011. Työhyvinvointi. Osoitteessa <http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/sivut/default.aspx>. 17.2.2011.
- Työturvallisuuslaki 2002. Finlex Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. 15.3.2011
- Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Työterveyslaitos 2011. Työhyvinvoinnin portaat –malli. Osoitteessa http://www.ttk.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyohyvinvoinnin_portaat/tyohyvinvoinnin_portaat_-malli/t. 17.2.2011.
- Virtamo, O. 1997. Legendaarinen hotelli Pohjanhovi. Hämeenlinna: Karisto Oy:n kirjapaino.
- Willberg, E. 2009. Laadullisen aineiston luotettavuus. Osoitteessa <https://www.jyu.fi/edu/laitokset/eri/opiskelu/opiskelu-info/prosem/laadullinen>. 29.3.2011.

LIITTEET

Kyselylomake

LIITE 1

Kysely työssä jaksamisesta ravintola Pohjanhovissa ja yökerho Lifessä talvisesongissa 2010–2011

Hei!

Olemme Rovaniemen ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoita. Teemme tutkimusta työssä jaksamisestasi talvisesongin aikana. Talvisesongilla tarkoitamme aikaa välillä **marraskuu 2010 - helmikuu 2011**. Tutkimuksen tuloksia käytämme opinnäytetyössämme ja tavoitteenamme on selvittää mahdollisia parannusehdotuksia työssä jaksamiseksi ensi talvisesonkia varten. Kyselyyn voit vastata täysin nimettömänä ja tulokset käsitellään luottamuksellisesti. Vastausaika on 23.2.–1.3.2011

Terveisin,

Elena Yamgurova ja Sanni Moilanen

Sukupuolesi mies nainen**Ikäsi** yli 20 25–29 30–39 yli 40**Osastosi** ravintola yökerho molemmat**Työsuhteesi laatu** vakituinen työsuhde vuokratyö

Millaisena olet kokenut työkykysi tänä talvisesonkina?

- | | kevyenä | melko kevyenä | melko raskaana | raskaana |
|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Fyysisesti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Henkisesti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Millaisena koet oman terveydentilasi talvisesongin aikana?

- erittäin hyvänä melko hyvänä melko huonona erittäin huonona

Onko sinulla sairauksia, jotka vaikuttavat työkykyysi?

- kyllä ei

Jos on, niin miten vaikuttavat?

Sairauslomapäiviesi määrä talvisesonkina 2010–2011: _____**Millaisena koet työmääräsi talvisesongin aikana?**

- jatkuvasti liian suurena melko usein liian suurena
 sopivana
 melko usein liian vähäisenä jatkuvasti liian vähäisenä

Oletko tehnyt ylitöitä talvisesongin aikana?

- kyllä en

Onko työvuorojen välinen lepoaika sinulle riittävä?

- kyllä ei

Perustele:

Kuinka paljon seuraavat asiat vaikuttavat työssä jaksamiseesi talvisesongissa?

	(1=vähän	2=melko vähän	3=melko paljon	4=paljon)
Kiire	1	2	3	4
Työilmapiiri	1	2	3	4
Johtaminen	1	2	3	4
Työn vaihtelevuus	1	2	3	4
Työn määrä	1	2	3	4
Työvuorojen rytmittely	1	2	3	4
Ruokavalio	1	2	3	4
Liikunta	1	2	3	4
Lepoaika	1	2	3	4

Muita työssä jaksamiseesi vaikuttavia tekijöitä:

Miten työssä jaksamistasi voidaan parantaa työvuoron aikana?

Millaisena koet seuraavat asiat työpaikallasi talvisesongin aikana?

	(1= erittäin huonona	2= huonona	3= hyvänä	4= erittäin hyvänä)
Työilmapiiri	1	2	3	4
Tiedonkulku	1	2	3	4
Työvuorosuunnittelu	1	2	3	4
Työn suunnittelu	1	2	3	4
Henkilökunnan määrä	1	2	3	4
Mahdollisuus vaikuttaa työvuoroihin	1	2	3	4
Mahdollisuus taukoihin työvuoron aikana	1	2	3	4

Muita työn tekoon vaikuttavia asioita/tekijöitä:

Oletko saanut palautetta työstäsi talvisesongin aikana?

kyllä en

Miten se vaikutti työhösi?

Kuinka paljon seuraavat tekijät vaikuttavat työsi laatuun Pohjanhovissa / Lifessä?

	(1= vähän paljon)	2=melko vähän 4=paljon)	3=melko	4
Kiire	1	2	3	4
Henkilökunnan vaje	1	2	3	4
Henkilökunnan väliset suhteet	1	2	3	4
Henkilökunnan vaihtuvuus	1	2	3	4
Suuret asiakasmäärät	1	2	3	4
Väsymys	1	2	3	4
Työstä aiheutuva stressi	1	2	3	4
Tiedonkulku	1	2	3	4
Työvälineet	1	2	3	4
Työn suunnittelu	1	2	3	4

Muita työsi laatuun vaikuttavia tekijöitä:

Tunnetko laiminlyöväsi yksityiselämääsi talvisesongin aikana?

kyllä ei

Mitä asioita muuttaisit tulevissa talvisesoengeissa?

SANA ON VAPAA!

Laita kysely oheiseen kirjekuoreen ja palauta toimistossa olevaan pussiin.

KIITOS VASTAUKSESTASI!