



TULEVAISUUDEN ENNAKOINTIA RESTONOMIN NÄKÖKULMASTA

Data, Robo, Boho ja mä

Marjo-Riitta Kallio

Opinnäytetyö
Joulukuu 2014
Palvelujen tuottaminen ja
johtaminen

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

MARJO-RIITTA KALLIO:

Tulevaisuuden ennakointia restonomin näkökulmasta
Data, Robo, Boho ja mä

Opinnäytetyö 55 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Joulukuu 2014

Tulevaisuutta voidaan ennakoida huomioimalla erilaisia merkkejä, kehityssuuntia ja megatrendejä. Teknologisoitumisen näkökulma valikoitui tähän työhön kaikista meneillään olevista megatrendeistä, koska se muuttaa työmarkkinoita tällä hetkellä rajusti, ja ennusteet katoavista ammateista ovat mittavat. Tietovaraston eksponentiaalinen kasvu on johtanut tilanteeseen, jossa haasteet ovat muuttumassa myös palvelualoilla. Digitaalisen teknologian ja robotiikan kehitystä ja nykytilannetta avattiin ja niiden vaikutuksia arvioitiin. Tähän kehitykseen vaikuttavista ilmiöistä tuotiin esiin myös rakenteellista työvoimapulaa ja ikääntymistä. Työnkuvia ja restonomien muuttuvaa tehtäväkenttää arvioitiin sekä Etlan tutkijoiden raportteihin tutustumalla, että Etlan raporttia katoavista ammateista purkamalla. Haastattelututkimuksella pyrittiin löytämään näkökulmia siihen, miten teknologian kehitys tulee vaikuttamaan työnkuviin tulevaisuudessa, erityisesti sillä kentällä missä restonomit liikkuvat. Haettiin näkemyksiä teknologian kehityksen vaikutuksista tulevaisuuteen erityisesti ravitsemisalalla esimiestyössä.

Mahdollisesti toteutuvat suunnat kehityksessä tulivat esiin teemahaastatteluissa. Vastauksissa korostuivat jatkuva muutoksissa työskentely, yhä haastavampi ihmisten johtaminen, ja lisäksi yhteiskunnallisen tilanteen huomiointi. Teknologian kehitys vaikuttaa restonomien työhön sijoittumisen mukaan, erilaisissa organisaatioissa ovat teknisen osaamisen tarpeet erilaisia. Haasteena ihmisten johtamisen lisäksi ovat uusien innovaatioiden käyttöönotto, kokonaisuuksien ja ekologisuuden ymmärtäminen sekä nopea reagointi taloudellisiin muutoksiin.

Aihe oli haastava, koska terminologia oli paikoitellen täysin uutta niin tekijälle kuin haastateltaville. Tulevaisuuden ja elinkeinoelämän tutkijat ennakoivat muutokset niin nopeasti tapahtuviksi, että sen ymmärtäminen haastaa mielikuvituksen. Tämän opinnäytetyön anti tulleeikin parhaiten esiin muutamien vuosien kuluttua, kun nähdään, miten ja kuinka nopeasti kehitys on tapahtunut.

Asiasanat: ennakointi, teknologisoituminen, restonomi, työn tulevaisuus, kehitys

ABSTRACT

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

KALLIO, MARJO-RIITTA:

Forecasting the Future: Hospitality and the Technology World
Data, Robo, Boho and I

Bachelor's thesis 55 pages, appendices 2 pages
December 2014

The purpose of this thesis was to find out how digital technology and the other technical innovations are changing and will change hospitality services. The main aim was to forecast the future of supervisors working in hospitality services. The idea for this thesis was to find out if the disappearance of jobs increases as laborsaving automation replaces human resources.

The theoretical section of this thesis introduces the world of technology development. The theoretical background was based on literature, articles, news and reports from the research institute of the Finnish economy. The study was qualitative in nature, and based on interviews with four representatives. They were professionals of their own fields including nutrition services, training, public employment and business services.

The results of this research showed that there are increasing challenges regarding financial matters, ecological skills and management of staff. Service management needs different kinds of skills depending on the requirements of individual organizations.

Findings indicate that in the future there will be more technological development. How fast things will change is still something we will not find out until several years. We cannot predict how unexpected technological developments, for instance artificial intelligence, will affect hospitality services.

Key words: development, digital technology, future foresight, management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TULEVAISUUDEN ENNAKOINTIA.....	9
	2.1 Megatrendit.....	10
	2.2 Heikot signaalit.....	11
	2.3 Villit kortit eli Mustat joutsenet.....	13
	2.4 Tulevaisuudentutkimuksen keskeinen tutkimuskohde.....	14
3	KEHITYS JOKA MUUTTAA TYÖELÄMÄÄ.....	15
	3.1 Tietotekniikan kehittämisestä pilvipalveluihin.....	16
	3.2 Asiakaspalautteesta sosiaaliseen mediaan.....	17
	3.3 Sosiaalisesta mediasta älypuhelinsovelluksiin.....	19
	3.4 Rutiinitehtävistä Robottien hallintaan.....	20
4	KATOAVIEN AMMATTIEN, ALAISTEN JA BOHEEMIEN JÄLJILLÄ.....	23
	4.1 Uhatuimmat ammatit matkailu- ja ravitsemisalalla.....	23
	4.2 Uhatut ammatit – meidän joukosta enintään kolmea neljästä tarvitaan.....	26
	4.3 Parhaiten säilyvät ammatit – meitä tarvitaan.....	28
	4.4 Työvoimapulasta, ikääntymisestä ja nettisukupolvesta.....	29
5	TUTKIMUS TULEVAISUUDEN NÄKYMISTÄ JA TEKNOLOGIAN VAIKUTUKSISTA RAVITSEMISALALLA.....	31
	5.1 Haastatteluiden toteutus ja purku.....	32
	5.2 Haastateltavien valinta - tutkimuksen tiedonantajat.....	32
	5.3 Tutkimuksen luotettavuudesta ja yleistettävyydestä.....	33
6	HAASTATTELUIDEN TULOKSET ELI KEHITYKSEN VAIKUTUKSET.....	34
	6.1 Koneet ja laitteet.....	34
	6.1.1 Tietotekniikkaa, ohjelmistoja ja järjestelmiä.....	34
	6.1.2 Robotiikka.....	35
	6.2 Ravitsemispalveluiden tulevaisuuteen johtaa kaksi tietä.....	37
	6.2.1 Automatisoituvat pikaruokaravintolat ja perinteinen fine dining.....	38
	6.2.2 Muutosten aikataulu on nopea – tai sitten ei.....	39
	6.3 Esimiehen tärkeimmät ominaisuudet ja osaaminen.....	40
	6.4 Uusia työnkuvia, kehittämistä ja koulutustarpeita.....	41
7	TUTKIMUKSEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	45
	7.1 Teknologisoitumisen vaikutukset.....	45
	7.2 Kooste esimiehen tärkeimmistä ominaisuuksista ja osaamisesta.....	48
8	POHDINTA.....	49

LÄHTEET.....	51
LIITTEET	54
Liite 1. Haastatteluiden teemat.....	54
Liite 2. Virikelista.....	55

1 JOHDANTO

Pitkä työhistoria ravitsemisalalla johdatti minut opiskelun kautta näkemään sekä isot ja hitaasti tapahtuneet muutokset, että nopeat ja juuri tapahtuvat. Kaukana ovat ajat, jolloin viinuri annosteli kuittia vastaan tarjoilijalle alkoholin, jonka tarjoilija vei valkoisella liinalla katettuun pöytään asiakkaalle ja huolehti, ettei tuhkakuppiin kerry liikaa tupakantumppeja. Yli kahdessakymmenessä vuodessa on tapahtunut suuria muutoksia, joihin erityisesti matkailu- ja ravitsemisalalla ovat vaikuttaneet lainsäädännön muutokset, taloudellinen kannattavuus ja jatkossa yhä enemmän tietotekniikan kehitys. Tässä työssä paneudutaan teknologian kehittymiseen ja sen luomiin mahdollisuuksiin nyt ja tulevaisuudessa. Palvelualat kokonaisuudessaan ovat suurin työllistäjä tällä hetkellä Suomessa ja ihmisten perustarpeet ovat samat kuin ennen, tänään ja tulevaisuudessa: nälkä, jano ja sosiaalinen kanssakäyminen.

Tulevaisuuden tutkimus on vähitellen noussut yhä merkittävämmäksi tieteenalaksi, ja yhä useammin mediassa ovat haastateltavina tutkijat ja visionäärit. Tässä työssä tuon esiin ennakkoinnin käsitettä, mutta en laajasti paneudu tulevaisuuden ennakkoinnin tieteellisiin metodeihin. Teoriaosuudessa, luvussa kaksi, tuon tulevaisuusajattelun käsitteistä esiin megatrendit (koska yksi niistä on tässä työssä pääosassa), heikot signaalit (joiden havaitseminen antaa yritysjohdolle ja restonomille merkittävää kilpailuetua) ja villit kortit eli mustat joutsenet (koska ne voivat muuttaa ennakoidun tulevaisuuden ja vaativat varautumista). Vaikka työssäni liikutaan nykyisyydessä ja tulevaisuudessa, ymmärtämisen helpottamiseksi otan mukaan myös historiaa parhaaksi katsomani määrän.

Koin tulevaisuuden ennakkoinnin restonomin näkökulmasta ajankohtaiseksi, koska työmarkkinat ja työnkuvat muuttuvat Suomessa niin nopeassa tahdissa. Tammikuussa 2014 mediassa nousi otsikoihin Elinkeinoelämän tutkimuslaitoksen raportti ammattien katoamisesta, joka herätti suuren määrän kysymyksiä joihin halusin löytää vastauksia. Keräsin Ylen julkaisemasta Etlan listasta, ”Millä todennäköisyydellä ammattisi katoaa”, palvelualojen, erityisesti matkailu- ja ravitsemisalalan työtehtävät, joita käsittelen luvussa neljä. Lista perustuu siihen oletukseen, että joka kolmas työpaikka Suomessa katoaa tietotekniikan kehityksen myötä. Tuon esiin luvussa kolme kiihtyvään muutostahtiin vaikuttavia keksintöjä ja teknologian kehitystä, pohdittavaksi ja ymmärrettäväksi niin restonomiopiskelijoille kuin muillekin alalla työskenteleville ja töitä etsiville sekä esi-

miestyössä toimiville. Onnistuneen ennakkoinnin jälkeen on helpompaa pystyä vastaamaan työn muuttuviin haasteisiin, ja muutaman askeleen etumatka tulevaisuuden ennakkoinnissa tulee olemaan restonomin tehtävissä vähintään tärkeä vahvuus ja todennäköisemmin ehdoton välttämättömyys.

Koska varsinaisesti matkailu- ja ravitsemisalaa ei ole tutkittu erikseen työmarkkinoille tulevan murroksen aiheuttamista muutoksista, teoriaosuus liikkuu enimmäkseen yleisellä tasolla. Restonomit liikkuvat sen sijaan matkailu- ja ravitsemispalveluiden koko sektorilla: ravintoloissa, hotelleissa, kahviloissa, baareissa ja kauppojen tarjoamissa ruokapalveluissa sekä joukkoruokailujen ravitsemispalveluissa, esimerkiksi koulu-, henkilöstö-, sairaala- ja hoitolaitosruokailuissa. Lisäksi restonomit toimivat kiinteistö- ja puhtaanapitosektorilla esimerkiksi tiiminvetäjinä ja palveluohjaajina. Tutkimusosuus rajautuu pääosin ravitsemispalveluihin.

Tätä työtä aloitellessani keskustelin erilaisten ihmisten kanssa löytämistäni tiedoista ja ennusteista ja yllätyin ensimmäisestä ja ainoasta reaktiosta, joka oli pelko. Pelko tuntemattoman edessä, joka ei kuitenkaan tarkemmin ajatellen ole tuntematon: käyttämämme koneet puhuvat, muistuttavat, soittavat musiikkia, näyttävät vaikkapa paikkoja ja tilanteita maailman toiselta laidalta, mittaavat esimerkiksi matkoja, askeleita, sykettä ja verenpainetta. Ne ohjaavat meitä oikeaan osoitteeseen, kuumentavat ja viilentävät. Käytössämme olevat koneet ovat jo nyt hyvin kehittyneitä ja kehitys tulee jatkumaan. Pelko liittyykin ajatukseen että työelämään tulee kone, joka ohittaa ihmisen. Me ihmiset kuitenkin tulemme päättämään sen, mitä koneita ja millä tavoin otamme käyttöön. On selvää että tulevaisuudessa pärjää sitä helpommin, mitä enemmän uusia teknologioita ymmärtää.

Opinnäytetyön alaotsikossa on suoraan lähteistä löydetty lyhenteet osalle tietotekniikan sanastoa. Avaan teoriaosuudessa myös digitaaliseen vallankumoukseen liittyvää käsitteistöä, tuon esiin uusia keksintöjä ja robotiikkaa. Boho tulee huikeasta Anderssonin ja Kaivo-Ojan kirjasta (2012), BohoBusiness – Ihmiskunnan voitto koneesta, jossa boho on oiva etuliite tarkoittaessa innovoivaa ja luovaa – boheemia.

Tutkimusosuudessa tavoitteena on selvittää teoriapohjan löytöihin peilaten, missä menään erityisesti ravitsemisalalla digitalisoituneessa maailmassa. Tutkimuksen johtavana teemana on se, minkälaista osaamista ja ominaisuuksia vaaditaan restonomeilta nyt ja

tulevaisuudessa. Millaisia uusia teknologian mahdollistamia metodeita käytetään tai ollaan ottamassa käyttöön? Miten työtehtävät muuttuvat? Koetaanko teknologian kehitys ratkaisevana megatrendinä?

2 TULEVAISUUDEN ENNAKOINTIA

Muutosta tapahtuu alati, hitaasti ja nopeasti. Jokainen on tulevaisuuden tekijä: valitsemallaan toiminnalla tai toimimattomuudella tulee vaikuttaneeksi sen kulkuun. Muutokseen voi ennakoimisella varautua ja tulevaisuuskin eletään päivä kerrallaan. Erityisen mielenkiintoiseksi tulevaisuuden tekee se, että me vietämme tulevaisuudessa loppuelämämme, kuten myös seuraavat sukupolvet (Paukku 2013, 10). Ennakointi on ensimmäinen perustehtävä tulevaisuusajattelussa, muut ovat innovointi ja kommunikointi (Hiltunen 2012, 17). Johtajien tulevaisuuden pohtimiseen käyttämä aika on tutkimusten mukaan yllättävän vähäinen, vaikka yrityksen tehokkuus ja menestys ovat riippuvaisia siitä (Paukku 2013, 8).

Ennakointi (*foresight*) on soveltavaa tulevaisuudentutkimusta päätöksenteon tueksi. Se on osallistuva toimintatapa yhteisen pitkän tähtäimen vision luomiseksi yritykselle tai instituutiolle ja sen mukaisiin strategisiin ja lyhyen tähtäimen taktisiin päätöksiin valmistautumiseksi ja sitouttamiseksi. (Malaska 2013, 19.)

Koska muutosten vauhtia ei aina pystytä tarkkaan ennakoimaan, on mielenkiintoista tutkia vanhoja ennakoituja skenaarioita ja niiden toteutumista. Vuonna 1981 Sitra julkaisi raportin ”Suomen talous 2010”, josta tässä esimerkkejä tietotekniikan kehittymisen ennakoinneista. Skypen tulon ennakointi onnistui skenaariossa Vanhalla vauhdilla: ”Kuvapuhelin lisää henkilökohtaisen yhteydenpidon mahdollisuuksia.” Lisäksi osattiin ennakoida mobiili-laitteiden tulo tietämättä, millä nimellä niitä tullaan kutsumaan: ”Entisen kuvaputken korvaava litteä näyttö, jota voi pitää vaikka kädessään, tulee kuvaruutuun tottuneelle sukupolvelle yhtä tutuksi kuin kirja tai aikakauslehti heidän vanhemmilleen.” E-kirjojen tulo ennakoitiin samassa skenaariossa: ”Kokonaisia kirjoja voi tilata nähtäväksi lähimmältä elektroniselta tietoasemalta.” Myös valokuvauksen digitalisointuminen osattiin ennakoida skenaariossa Vastamäkeen: ”Valo- ja elokuvausta harrastetaan elektronisin välinein ilman kalliita filmi- ja paperikustannuksia.” Samassa skenaariossa toteutumaton ennuste koskee turismia: ”Joukkoturismi etelään on jo kauan sitten lakannut.” (Kuusi 2010, 96–97.)

2.1 Megatrendit

Käsitteen megatrendi luoja on amerikkalainen futuristi John Naisbitt, joka kirjoitti 80-luvulla samannimisen kirjan. Bestselleriksi noussut kirja perustui laajamittaiseen tutkimustyöhön ja sai jatkoa vuosikymmenten aikana neljän kirjan verran. Megatrendit ovat voimakkaasti läsnä ja vaikuttavat eri elämänalueilla. Ne ovat pitkäkestoisia, josta voidaan johtaa ajatus, että ne kertovat jotakin myös tulevaisuudesta. Myös megatrendit voivat muuttua ja vaimeta ajan mittaan. Kiinnostavinta tulevaisuutta ajatellen onkin ajankohta, jolloin megatrendi kääntyy tai vaimenee. (Hiltunen 2012, 78–79.)

Tämän hetken megatrendejä Hiltusen (2012) mukaan ovat: 1. väestön ikääntyminen, 2. väestön kasvu, 3. kaupungistuminen, 4. raaka-aineiden väheneminen (erityisesti veden), 5. ilmaston muutos, 6. teknologian kehittyminen, 7. kansainvälistyminen, 8. väestön vaurastuminen, 9. kulutuksen kasvu (Hiltunen 2012, 79). Kauhanen (2014) tuo esiin kolme tekijää, jotka muokkaavat tulevaisuudessa Suomen työmarkkinoiden rakenteita. Näitä tekijöitä voidaan kutsua edellä olleen määritelmän mukaan megatrendeiksi: tieto- ja kommunikaatioteknologian (ICT) kehitys, globaalien arvoketjujen syveneminen sekä väestön ikääntyminen. (Kauhanen 2014, 2.)

Suomessa on syntynyt parin viime vuoden aikana kymmeniä tuhansia uusia tarinoita työttömyydestä, siitä yllätyksestä että työpaikka katosi. Suuret kauppaketjut vähentävät toimipisteitään, kun ovat luoneet ensin omat verkkokauppansa. Kaupankäynti siirtyy ostoskeskuksista verkkoon ja nettikaupan kasvu on huimaa; verkkokauppa on silti vain pieni osa digitalisoitumiskehitystä (Frilander, 2013). Jatkossa tämän suuntainen muutos ei enää tule kenellekään yllätyksenä. Digitaalinen vallankumous voidaan rinnastaa teolliseen vallankumoukseen. Muutos ja murros ovat niin suuria, että se pysäyttää miettimään työmarkkinoiden ja työtehtävien tulevaisuutta. Jo vuosisadan ihmiset ovat tehneet töitä koneiden keskellä, nyt niitä on entistä enemmän ja ne alkavat muistuttaa yhä enemmän ihmistä. Menestyvät ravintolat muodostavat yhä laajempia ketjuja, koska myynti sekä majoitus- että ravitsemispuolella on jatkanut laskuaan ja keskittämisen kautta toiminta pysyy edelleen kannattavana. Julkisella puolella yhä pienempi määrä ihmisiä, yhä harvemmissa keittiöissä, valmistaa jatkuvasti suurempia annosmääriä päivittäin (Mikkonen 2012, 28).

Tätä taustaa vasten Turun yliopiston tulevaisuuden tutkimuskeskuksen kehitysjohtaja Olli Hietasen nimeämä uusi megatrendi on palvelutuotannon teknologisoituminen (Puustinen 2014a, 7), joka on merkitykseltään sama kuin Hiltusen (2012) megatrendi 6: teknologian kehittyminen ja Kauhasen (2014) ykkösenä oleva ICT:n kehitys. Tietokoneistuminen, automatisointi ja robotit ovat tämän megatrendin rakennuspalikat. Koska tarvitsemamme teknologia ja data on jo olemassa, se siirtyy muutamien vuosien sisällä laajamittaiseen yleiseen käyttöön palvelualoilla (Puustinen 2014a, 8). Lopulta kyse on siis tietoa ja teknologiaa tuottavista ja hyödyntävistä ihmisistä ja organisaatioista, tekniikan rooli on mahdollistava. Muutokset eivät liity teknologiaan sinänsä, vaan sen uusien muotojen, laadullisen parantumisen ja halvemmän hinnan myötä se täydentää ja korvaa ihmistyötä enenevässä määrin. (Pajarinen & Rouvinen 2014, 3.)

Esimerkiksi VR on luonut jo tarvittavan datan asiakaspalveluun ja purkaa vähitellen ihmistyövoimaan perustuvaa asiakaspalveluaan. Kesällä 2014 lopetettiin lisää asemien lipunmyyntipisteitä ja muutama vuosi sitten valmistuneiden konduktöörin työ sopimukset päättyivät 2015. Ulkopuolisen tarkkailijan ja junamatkustamisen ystävän silmin katsottuna näkyvät tulevaisuudessa junien ovilla laitteet, joihin vilautetaan automaattista tai netistä ostettua (harvemmin paperista, useimmiten digitaalista) matkalippua – konduktöörin pitelemien laitteiden sijaan. Siirtymäaika tähän on jo alkanut ja konduktöörit työskentelevät nykyisin jo pääsääntöisesti yksin – vielä muutama vuosi sitten pareittain.

2.2 Heikot signaalit

Heikko signaali on Hiltusen (2013) mukaan ”merkki nousevasta asiasta (*emerging issue*), josta voi tulevaisuudessa tulla jokin iso trendi – tai sitten ei.” Periaatteena on huomioida lukuisia samaan suuntaan viittaavia signaaleja, jotka voivat kertoa tulevaisuuden kasvavasta trendistä, sillä yksi signaali ei kerro vielä mitään. Heikkoja signaaleja voi käyttää nousevien trendien arvioinnissa. (Hiltunen 2013, 296–300.)

Erilaisia heikkoja signaaleja on havaittavissa sekä työnhakijoiden toimissa että rekrytoinneissa. Runsaan työvoimatarjonnan aikana – kuten tälläkin hetkellä – erottautuminen hakijajoukosta on merkittävä etu. Muutama vuosi sitten poikkeuksellinen työpaikkailmoitus sai julkisuutta lehdissä: tamperelainen ohjelmistosuunnittelufirma haki ”yrittymummoksi” leivontataitoista mummoa, joka toisi työympäristöön pullan tuoksun ja

kahvin keiton lisäksi pehmeitä arvoja. Yli kolmen sadan mummon joukosta halutun työpaikan sai mummo, jonka hakemus ja työkokemus oli askarreltu keittiöpyyhkeeseen. (Jokinen 2011, 4.)

Restonomien tehtäväkenttään kuuluu usein myös rekrytointi. Jos haluaa yrityksensä löytävän parhaan mahdollisen työntekijän, on turha laittaa jonoon kaikkia samoja adjektiiveja, joita muutkin työnantajat käyttävät. Työpaikkailmoituksissa, joissa haetaan esimerkiksi ravintolapäällikköä, on edelleen suurimmaksi osaksi sama luettelo: hyvät vuorovaikutustaidot, joustava, ahkera, vastuuntuntoinen, paineensietokykyinen, myyntihenkkinen, tuloshakuinen, positiivinen ja suunnitelmallinen. Toisenlaisiakin signaaleja on löydettävissä, käytetään metaforia: työpaikassa on sinulle polku, olet yrityksessä matkalla jostakin jonnekin, sinulla on leijonamieli ja saat maalata taideteoksesi itse. Trendiksi on jo muodostunut liittää linkki yrityksen nettisivuille, että työnhakija pääsee heti tutkimaan yrityksen taustatietoja, arvoja ja strategiaa. Myös henkilökunnasta saattaa löytyä ryhmäkuva, josta työnhakija näkee yhdellä silmäyksellä solahtaisiko hän luontevasti joukkoon ja samalla tulee karsittua tehokkaasti ”vääränlaiset” työnhakijat ja työnhakija säästyy turhien hakemusten laatimiselta. (TE-palvelut 2014.)

Heikoksi signaaliksi voidaan tulkita sellainen signaali, joka on uusi ja yllättävä vastaanottajan näkökulmasta (Hiltunen 2013, 296). Yllättävä löytö oli erään helsinkiläisen ravintolan työpaikkailmoituksessa: taiteellisissa kuvissa sekä kokki että tarjoilija työskentelivät työvaatteenaan pelkkä essu alusvaatteiden ja trimmatun kehon suojana. Tulkinnat tästäkin signaalista ovat erilaisia riippuen vastaanottajasta. Hiltusen (2013, 299) mukaan heikon signaalin tunnistaa helpoiten siitä, kun sen kertoo kaverilleen, hän joko alkaa nauraa tai vastustaa sitä kiivaasti tai ihmettelee tai ei ole kuullut asiasta aikaisemmin tai ei halua asiasta enää puhuttavan.

Viisainta olisi kerätä jatkuvasti heikkoja signaaleja organisaatiossa laajalla skaalalla eri aihealueisiin liittyen koko organisaation voimin, analysoiden ja pohtien niiden vaikutusta organisaatiolle. Tällainen toiminta antaa suuntaviivoja sekä tuotekehitykselle että strategiselle suunnittelulle. Rikkomalla vanha ajatusmaailma ja yhdistämällä sitä uusiin ajatuksiin synnyttää parhaimmillaan uusia innovaatioita. (Hiltunen 2013, 296–300.)

2.3 Villit kortit eli Mustat joutsenet

Kyky ennakoida yllättäviä ja epätodennäköisiä tapahtumia nopeasti muuttuvassa maailmassa on erityisen tärkeää, ei ainoastaan yhteiskunnan ja sen toimijoiden haavoittuvuuden vähentämiseksi, vaan yhteiskunnan toiminnan proaktiiviseksi sopeuttamiseksi kestämään yllättävien ja radikaalien tapahtumien seuraukset. Tulevaisuudentutkimuksessa on tämänkaltaisia tapahtumia perinteisesti kutsuttu villeiksi korteiksi (*wild cards*) ja vuodesta 2007 myös mustiksi joutseniksi (*black swan*). Käsitteet ovat siis lähes synonyymeja. Mustia joutsenia ei tule sekoittaa heikkoihin signaaleihin, vaikka merkit orastavista mahdollisesti vahvistuvista ilmiöistä voivat edeltää mustia joutsenia, jotka liittyvät läheisesti riskien ja epävarmuuksien käsitteisiin. (Heinonen & Ruotsalainen 2013, 304–307.)

Musta joutsen on harvinainen, äkillinen, epätodennäköinen, subjektiivisesti odottamaton tapahtuma, jolla on laajoja vaikutuksia. Tällä vuosituhanella tapahtuneita mustia joutsenia ovat syyskuun 11. terrori-iskut vuonna 2001, vielä meneillään oleva talouskriisi vuodelta 2008 ja luonnonmullistukset kuten Kaakkois-Aasian tsunami 2004 ja Haitin maanjäristys 2010 sekä samana vuonna Islannin vulkaaninen tuhkapilvi. Viimeisin kolmiosainen musta joutsen nähtiin Japanissa 2011, jolloin maanjäristyksen ja sen jälkeisen tsunamin seurauksena tapahtui vielä ydinonnettomuus. Vaikka mustat joutsenet ovat määritelmänsä mukaisesti lähes mahdottomia tunnistaa ennen toteutumistaan, ne pyrkivät kehittämään ymmärrystä tulevaisuuden maailmasta ja auttavat päätöksentekijöitä ja kansalaisia valmistautumaan tulevaisuuteen. Ne voivat luoda myös mahdollisuuksia ja avata arvaamattomia suuntia. (Heinonen & Ruotsalainen 2013, 304–307.)

Ukrainan kriisi on kuluvan vuoden musta joutsen, jonka vaikutukset heijastuvat laajalle. Vaikka sen musta sydän sykkii tuhoa Ukrainassa, sen siipien varjossa on koko Eurooppa. Sen vaikutukset Suomessa heikentävät entisestään taloutta niin tuottajilla, elintarviketeollisuudessa ja kaupan alalla, kuin matkailu- ja ravitsemisalalla. Kriisin pitkittyessä mustan joutsenen pelätään laajenevan moniosaiseksi.

2.4 Tulevaisuudentutkimuksen keskeinen tutkimuskohde

Jälkiteollinen yhteiskunta on tulevaisuudentutkimuksen eräänä keskeisenä tutkimuskohdeena. Ensivaiheessa oli tietoyhteiskunta, jota kutsutaan myös informaatioyhteiskunnaksi. Teknoyhteiskunta ja riskiyhteiskunta ovat olleet kriittisempiä tietoyhteiskunnan nimityksiä, jotka ovat myös relevantteja näkökulmia – ilmenevät tosin vanhojen ongelmien lisäksi uusilla tavoilla. Muita tietoyhteiskunnan luonnehdintoja ovat viestintä- ja kommunikaatioyhteiskunta, mediayhteiskunta, osaamisen yhteiskunta, tietämysyhteiskunta ja koulutusyhteiskunta, jotka ovat parhaillaan erkanemassa tietoyhteiskunnasta kehityksen seuraavaksi vaiheeksi: merkitysyhteiskunnaksi, jossa sosiokulttuuriset teknologiat ja innovaatiot nousevat talouden ja yhteiskuntakehityksen kärkeen. Jakamisen ja tiheän vuorovaikutuksen verkostot ruohonjuuritasolla painottuvat toiminnan ja organisoitumisen tapoina. Tietoyhteiskunnan rakentuessa yleisen informaatio- ja kommunikaatioteknologian (ICT) varaan nousee pääteknologiaksi ubiikki, joka paikan internet. (Heinonen 2013, 268.)

Ubiikissa palveluiden kilpailukyvyssä ei ole enää keskeistä työvoiman hinta, vaan laadun nostaminen, joka taas perustuu jatkuvaan kommunikaatioprosessiin. Juuri kommunikaatio on se palvelu, jota yhä useammin tuotetaan. Kysymys on siis siitä, miten asiakas palvelua käyttää – ei palvelun sisällössä. Menestys rakennetaan palvelun ympärille rakentuvasta vuorovaikutuksesta. (Aitamurto, Heikka, Kilpinen & Posio 2011, 137.)

Elektronisten tunnisteiden avulla ihmiset, esineet ja paikat ovat osin yhteydessä toisiinsa jo nyt. Kuluttaja ei välttämättä vielä edes tajua, että ubivallankumous on jo tapahtunut ja tässä ubiikkiteknologisessa vallankumouksessa koneita ja laitteita voidaan asentaa käytännössä mihin tahansa – jopa ihmisen kehoon. Käytössä onkin jo esimerkiksi älypuhelimien kanssa viestiviä ihon sykemittareita. (Andersson & Kaivo-Oja 2012, 98; Paukku 2013, 124–128.) Ubi kuuluu sanastoon, joka ei ole vielä vakiintunut, ja suomeksi se tarkoittaa suunnilleen samaa kuin sulautettu tietotekniikka. Myös termejä jokapaikan tietotekniikka, uusi arjen tietoyhteiskunta, läsnä-äly ja upokeyhteiskunta käytetään. Kun matkustaessa käyttää matkakorttia tai etälukitsee autonsa, ottaa kahviautomaatista kahvia tai asunnossa on automatisoitu energiansäästö, käyttää sulautettua tietotekniikkaa. Tulevaisuuden ubiikissa yhteiskunnassa emme käytä tietokoneita suoraan, vaan ne toimivat ehkä huomaamatta taustalla. (Paukku 2013, 125–128.)

3 KEHITYS JOKA MUUTTAA TYÖELÄMÄÄ

Yli 70 prosenttia suomalaisista työskentelee palvelualoilla, osuus on noussut jo 20 vuotta yhden prosentin vuosivauhtia ja samassa ajassa teollisuuden osuus on pudonnut puolen prosentin vuosivauhdilla 18 prosenttiin. Länsimaisittain muutos on Suomessa myöhässä ja siksi Suomi kärsii monin tavoin palveluiden kehittymättömyydestä. Talouspolitiikkaa tehdään yhä katoavan teollisuuden ehdoilla, joskin päättäjät ovat heräämässä siihen, että olemme peruuttamattomasti palveluyhteiskunta. Muutos on meillä rajua ja suurempi kuin muualla. (Aitamurto ym. 2011, 136–137.)

Koska palvelualojen ammattien osuus Suomessa on niin suuri, mielenkiinnon herätti Oxfordin yliopiston syksyllä 2013 julkaisema raportti, jonka mukaan Yhdysvalloissa lähes puolet työpaikoista voidaan korvata keinoälyllä ja roboteilla seuraavien 20 vuoden aikana. Tästä innostuttiin Etlassa pohtimaan tietotekniikan vaikutuksia työllisyyteen Suomessa. Uhattujen työpaikkojen määrä on Suomessakin iso, vaikka se on kymmenesosan pienempi kuin Yhdysvalloissa. (Ziemann 2014.) Etlan tutkijoiden mukaan tietotekniikka kehittyy niin voimakkaasti, että se uhkaa jopa joka kolmatta ammattia Suomessa kahdenkymmenen vuoden sisällä (Frilander 2013). Koko Etlan lista käsittää noin 391 ammattia, joista matkailu- ja ravitsemisalalan ammatteja löytyi 23. Nämä ammatit ovat jaettuna tässä työssä vielä kolmeen ryhmään: luvussa 4.1 ovat ammatit joista katoaa yli puolet, luvussa 4.2 ammatit joista katoaa vähintään neljäsosa ja luvussa 4.3 vähiten uhatut eli säilyvimät. Katoaminen tässä yhteydessä tarkoittaa, että jonkin ammattiryhmän työn sisältö tulee muuttumaan olennaisesti ja vähenemään. Toisin sanoen kun työn sisältö muuttuu, niin monipaikka-, moniansio-, osa-aika- ja yrittäjätö lisääntyy (Lehti, Rouvinen & Ylä-Anttila 2012, 5).

Ravintola-alalla perinteiset työsuhdemallit muuttuivat jo 1990-luvun alussa, laman (1991–1993) aiheuttaman konkurssiaallon myötä. Kahden vuoden aikana majoitus- ja ravitsemisalalan yksityiseltä sektorilta hävisi noin 20 000 työpaikkaa. Osa-aikaisten työntekijöiden määrä kasvoi ja ”ekstralistat” siirtyivät henkilövuokrayhtiöiden vastuulle. Ravintola-alalla muutokset ovatkin olleet jo pitkään arkipäivää, joustavuus on perusedellytys työsuhhteissa ja työtehtävissä. (Mikkonen 2012, 81–82.)

3.1 Tietotekniikan kehittämisestä pilvipalveluihin

Olemme keskellä tietoyhteiskuntaa, jossa data on vallannut yhä suuremman roolin ihmisten välisessä kommunikoinnissa ja palveluissa. Merisalonen (2012, 41) sanoin ”netti muutti kaiken”, koska tiedon digitalisoituminen ja jakelu verkon kautta teki internetistä vapaan, avoimen ja maksuttoman tietopankin kaikille. Vaikka Internet on vasta keskiikäinen, sen arkielämään vaikuttaneet muutokset ovat jo nyt käsittämättömän suuria. 1960-luvun lopulla internet luotiin neljän kalifornialaisen yliopiston väliseen yhteydenpitoon. Vuonna 1990 Euroopan hiukkasfysiikan tutkimuskeskuksessa Tim Berners-Lee keksi *world wide webin* eli *www:n*, jonka ansiosta internetin käyttö helpottui. Ensimmäinen kuvallinen selain [Mosaic] julkaistiin 1993. Tähän päivään mennessä vasta muutama prosentti internetin sovelluksista on keksitty, joten se tulee muuttamaan maailmaa vielä pitkään. (Paukku 2013, 121.)

Muistelen, että kolmen kuukauden pituinen tietotekniikkakurssi vuonna 1994 alkoi siten, että osallistujille näytettiin avattu kiintolevy ja näin hälvennettiin sitä kunnioitusta ja pelkoa mitä tietokoneet vielä silloin aiheuttivat. Opettajat teroittivat, etteivät koneet tee yksistään mitään – vaan ihmiset, jotka niitä käyttävät. Tämä olisi syytä muistaa, koska työelämän muutoksissa ihminen on lopulta muutoksen toimeenpanija ja koneet edelleenkin apuvälineitä.

Olemme siirtyneet internetin historian kolmanteen vaiheeseen. Monet ohjelmat pyörivät jo internetissä, sen pilvessä eli datakeskuksissa. (Paukku 2013, 114.) Suurin muuttuja pilvipalveluiden tulon jälkeen on ollut hinta: markkinoille tulevien yritysten kiinteä kustannus laskee olemattomiin. Kymmenen vuotta sitten aloitteleva internetyritys investoi palvelimiin, ohjelmistoihin, niiden kehittäjiin ja käyttäjiin satoja tuhansia euroja. Nykyisin vastaavan tai oikeastaan paremman valmiuden saa ostettua palveluna muutamilla senteillä per tunti. (Pajarinen & Rouvinen 2014, 2.) Tämän kehityksen on mahdollistanut se, että joka vuosi maailmaan tulee enemmän tietokoneen laskentavoimaa kuin kaikkina edellisinä vuosina yhteensä. Ilmiö perustuu eksponentiaaliseen kasvuun, jota kutsutaan Mooren laiksi. (Paukku 2013, 6.) Koska Mooren laki on toiminut jo 40 vuotta, herää kysymys, kuinka kauan riittää kaistaa lisääntyvään tiedonsiirtoon? Vaikka energian käytön lisääntyminen ja raaka-aineiden runsas kulutus tietotekniikan lisääntyvän käytön yhteydessä eivät estäisi Mooren lain jatkumista, on tehon kasvamisessa ja koon pienenemisessä niin suuret haasteet, että Mooren lain hiipumisen ennakoidaan

tapahtuvan vuoden 2020 kieppeillä. (Hiltunen & Hiltunen 2014, 231; Andersson & Kai-vo-Oja 2012, 124.) Silloin tämän kehityksen perusteella eletään jo aivan uudeltaisessa maailmassa.

Kaiken takana on algoritmi, joka on laskennallinen ohjelma. Se suorittaa ohjelman alusta loppuun ja toistaa saman uudella datalla. Se on olennainen osa kaikkien tietokoneiden laskentaa ja palveluja. Algoritmit siis mahdollistavat myös esimerkiksi Facebookin. Algoritmit voivat aiheuttaa myös ongelmia, joiden syyksi on paljastunut joka kerta se, että niiden monimutkaisiin laskentaohjelmiin on jäänyt virheitä ennen kuin ne on otettu käyttöön. Samaan aikaan, kun algoritmit mahdollistavat monia asioita, ne myös rajoittavat kehitystä: alallaan valta-asemaan noussut algoritmi poistaa kilpailijat. (Paukku 2013, 156–158.)

Koska tietokoneet eivät välitä rajoista, algoritmit leviävät kaikkialle maapallolla. Jokaisen palvelun takaa löytyy pian ovela koodi. Ennen pitkää voi tietokoneiden matematiikka päättää liikaa puolestamme, sillä tällä vuosisadalla algoritmi voi tunkeutua elämän jokaiseen alueeseen: robotti-imurista ohjelmaan joka tekee osakekauppoja. Vaarana on, että kadotamme algoritmeille oman hallintamme ja maailman tapahtumien valvonnan. Vähintään olisi oltava tietoinen siitä, kuka laskee puolestamme ja mitä. (Paukku 2013, 169.)

3.2 Asiakaspalautteesta sosiaaliseen mediaan

Vaikka maailman noin seitsemästä miljardista ihmisestä on toistaiseksi alle kolme miljardia minkäänlaisen internetin piirissä, on monilla suomalaisilla aktiivikäytössä sosiaalinen media (some). Somen eri muodoissa vietetään maailmassa yli miljardi tuntia vuorokaudessa, joten sillä on merkittäviä vaikutuksia vähintään ajankäyttöön liittyvissä muutoksissa. (Pajarinen & Rouvinen 2014, 2.) Sosiaalisella medially on valtaa mielipiteen muokkaajana ja sen merkitys on viime vuosina ymmärretty myös ravintola-alalla. Lähes jokainen ravintola käyttääkin digitaalista verkostomediaa. Aitamurron ym. (2011) mukaan kommunikaatio onkin työn perussisältöä ja arvon luomista. Sosiaalista mediaa johdetaan arvostuksella ja Facebookin arvo on vuorovaikutuksessa, jolla ihmiset täyttävät maksuttoman palvelun. Tehokkuus on asiakkaan kanssa saavutettavan kokemuksen laadun parantamista, ei välttämättä tuottavuuden kasvua. (Aitamurto ym. 2011, 137–

139.) Maksuttomasta palvelusta vastineeksi ihmiset antavat valtavan tietomäärän itseltään: mieltymyksistään, haluistaan, toiveistaan, taidoistaan, yhteiskunnallisesta asemastaan, perheestään ja monesta muusta asiasta.

Ennustan, että asiakaspalautejärjestelmät sähköpostin välityksellä poistunevat somen käytön räjähdysmäisen kasvun tieltä tarpeettomina. Monissa yrityksissä ne ovatkin olleet toimimattomia, koska posteihin vastaamiseen ei ole varattu tarpeeksi aikaa ja vuorovaikutusta ei ole syntynyt. Ylipäätään voidaan ajatella että somen mahdollistama toiminnan läpinäkyvyys on parhaissa skenaarioissa yhteisöä hyödyttävää, tietoa jakavaa ja kohdennetun markkinoinnin mahdollistavaa. Somessa jaettu ravintolakokemus voi joko lisätä kiinnostusta ravintolaa kohtaan tai johtaa korjaaviin toimenpiteisiin palvelun ja laadun parantamiseksi. Toisessa ääripäässä on kauhuskenaario, jossa ihmisten avoimuutta ja luottamusta jaettuun tietoon netissä käytetään rikosten ja vallan välineenä. F. Securen Tutkimusjohtaja Mikko Hyppönen ei henkilökohtaisesti ole Facebookissa, koska vielä ei tiedetä mihin kaikkeen ihmisten henkilökohtaisia tietoja tullaan käyttämään (Prisma Studio 9.9.2014). Facebookissa leviävä yksittäisen asiakkaan negatiivinen ravintolakokemus voi kasvaa yllättäviin mittasuhteisiin lumipalloefektin tapaan. Nopea reagointi ravintolapäälliköltä voi pelastaa sen, mitä pelastettavissa on. Ylipäätään sosiaalisen median mahdollistama vuorovaikutus, palaute ja sen hyödyntäminen, muuttavat toimintaa ja palvelukulttuuria yhä asiakaskeskeisemmäksi.

”Ravintoloitsijat eivät halua some-poliiseiksi” otsikoi Aamulehti 17.10.2014. Jutussa käsiteltiin alkoholilain muutosta, joka koskee mainonnan sääntelyä. Paljon vuoropuhelua somessa ja mediassa herättänyt alkoholilain mainontaa koskevan sääntelyn muutos on yksi esimerkki siitä, miten kaukana todellisuudesta ja sosiaalisen median toimintaperiaatteista lainsäätäjät ovat. Käytännössä lainkohta tarkoittaa sitä, että kaupallisella toimijalla, jolla on intressi alkoholin mainontaan, on velvoite poistaa kuluttajan tuottama alkoholimainonnaksi katsottava sisältö hallitsemiltaan sivuilta ja näin estää käytettävissä olevilla keinoilla omien alkoholimainossisältöjensä jakaminen. Tilanteessa edetään lakimuutoksen tulkinnan ohjeistamisella, jonka hoitaa Valvira. (Pesonen 2014, A21.)

3.3 Sosiaalisesta mediasta älypuhelinsovelluksiin

Suomalaiset ostavat vuosittain yli 1,5 miljoonaa matkapuhelinta (Lehtinen 2014, A12). Älypuhelinien määrä kattaa jo lähes jokaisen talouden. Mobiilisovelluksia eli appseja käytetään yhä useammin päätöksentekoon, kun ollaan ostamassa jotakin tai halutaan tietoa jostakin (Paukku 2013, 165). Lukuvuoden alussa Turun yläkouluissa ja lukioissa otettiin käyttöön älypuhelinsovellus, jolla oppilaat voivat antaa suoraa palautetta päivän ruuasta. Palaute, johon löytyvät seiniltä ohjeet, annetaan skannaamalla älypuhelimien QR-lukijalla Taputa-koodi. Ruoantekijät ja ruokalistan laatijat eli Turku-konsernin ruokapalveluista vastaava Arkea saa näin palautteen heti tuoreeltaan. Uuteen teknologiaan perustuva palautekanava on ensimmäinen laatuaan Suomessa. (Puustinen 2014b, 24.)

Tämäntyyppisten palautekanavien yleistymisen edellyttää sitä, että nuorilla on älykännykät aina käsillä – ja todennäköisesti näin jo onkin, ainakin siltä vaikuttaa kun katselee ympärilleen kahviloissa ja julkisissa kulkuvälineissä. Koppasen (2002) pro gradun ”Näkemyksiä ruokapalvelualasta Suomessa vuonna 2015” toiseksi tärkeäksi ruokapalvelualan tulevaisuuteen vaikuttavaksi tekijäksi (tärkein oli turvallisuus) nousi asiakaslähtöisyys. Tulosten tarkastelussa tulee esiin, että asiakaspalautteen suora kanavointi keittiöihin sekä mahdollisuus reagoida palautteeseen kehittää työorientaation asiakaslähtöiseksi (Koppanen 2002, 75–76). Turussa tämä tavoite saavutettiin 2014.

Internet-pioneeri Dave Raggett, joka toimii Berners Leen johtamassa World Wide Web Consortiumissa (W3C), uskoo, että verkko voittaa, vaikka moni tiedotusväline rakentaa oman älypuhelin- tai tablettisovelluksensa sen sijaan, että ohjaisi lukijansa verkkosivuilleen. Hänen näkemyksensä mukaan älypuheliiniin ladattavista sovelluksista tulee riasa, jos niitä on runsaasti. ”Tulevaisuudessa kyse ei ole siitä, missä sovellus pyörii, vaan siitä, miten pääsee sovellukseen.” Raggett uskoo myös että nettimaailma on vasta suurten mullistusten alkuvaiheessa, koska esineiden internetissä (ubiikissa) yksittäiset kodinkoneetkin ovat yhteydessä verkkoon. Esimerkiksi jääkaappi voisi lähettää älypuhelimien viestin maidon loppumisesta. (Pulliainen 2014, A26.)

3.4 Rutiinitehtävistä Robottien hallintaan

Koska robotit pystyvät tekemään kaikki työtehtävät, jotka ovat säännönmukaisia ja edellyttävät korkeintaan keskinkertaista älykkyyttä, ne eivät enää palvele pelkästään tuotantoa ja kokoonpanoa. Ne hoivaavat ihmistä, suorittavat leikkauksia, vahtivat vankeja, kuljettavat autoja ja toimivat oppaina ostoskeskuksissa. Herb on hovimestari ja robotti, joka kulkee Segwayn pyörillä. Herb on palvelurobotin prototyyppi vanhuksille ja vammaisille. Herbin kanssa olemassa olevia robotteja ovat esimerkiksi Harry, joka mittaa omistajansa sydänkäyrän, lämmön, pulssin ja rasvaprosentin, sekä soittaa myös musiikkia. Kibo näyttää kasvoillaan kymmenen eri tunnetta, halua, jakaa lahjoja ja kiittää tapaamisesta. PR2 on tutkimusrobotti, joka kokkaa, avustaa vanhuksia, jakaa lehtiä ja viikkoa pyykkiä. Reem on varsinainen kielinero, joka puhuu 30 eri kieltä. Reem on suunniteltu ostoskeskuksiin oppaaksi. Vuonna 2011 maailmassa oli 18 miljoonaa robottia asennettuina. Koska robotit ovat edelleen kalliita, useita robottimalleja on vain pien-sarjatuotannossa. Suurin robottitiheys on Japanissa. Robottiikka luo omat haasteensa ja pelot keinoälyä kohtaan ovat aiheellisia. Ihmisten tulisi aina olla muutama askel robotteja edellä ja kysyä, minkälainen ihmisen tulisi olla saadakseen roboteista parhaan mahdollisen, ihmiskuntaa palvelevan hyödyn irti. (Andersson & Kaivo-Oja 2012, 56, 61, 105, 112.)

Kokeiluja on menossa tällä hetkellä myös EU-rahoitteisessa hankkeessa, jossa italialaisten, espanjalaisten ja ruotsalaisten eläkeläisten koteihin on asennettu erilaisia antureita, jotka mittaavat asukkaiden toimintaa ja terveyttä. Lääkärit voivat tavata potilaansa videopuheluissa liikkuvien ”etäläsnäolorobottien” avulla. Kehitteillä on ympäri maailmaa erilaisiin tarpeisiin ja tarkoituksiin robotteja. Robottiyhtiöille vanhuksat tulevat olemaan valtava kohdeyleisö. Kun nykyisten robottien puristusvoiman säätäminen sopivaksi onnistuu ja kehitetään robottien kykyä saada ote esineistä, harpataan robottien kehittämisessä pitkä askel. (Luotola 2014b.)

Viime vuosina robotiikassa ja keinoälyn tutkimuksessa on saavutettu merkittäviä edistysaskeleita. Laitteet ovat alkaneet kommunikoida ihmisten kanssa, kuten esimerkiksi iPhoneen Siri (Kauhanen 2014, 4). Siri vastaa nopeasti kysymyksiin käyttämällä laajasti netistä saatavaa tietoa. Se kertoo esimerkiksi tämän illan elokuvatarjonnan, urheilun tulokset, aikataulut ja osaa valita jokaiselle sopivan ravintolan annettujen kriteerien avulla.

Toistuvia, rutiininomaisia tehtäviä on majoitus- ja ravitsemisalalla runsaasti. Esimerkiksi pitopalvelussa keikkojen raskain vaihe on kuljettaa kaikki tarvittava juhlapaikkaan. Tulevaisuudessa apurobo Anja voisi laskea, pakata ja kuljettaa autoon tarvittavan määrän astioita ja muita tarvikkeita. Juhlapaikalla Anja kuljettaa ja purkaa laatikot, lisäksi Anja voisi esimerkiksi häätilaisuudessa tarjoilla alkumaljat. Juhlan edetessä Anja tiskaa, pakkaa ja siivoaa. Anjalla on muutama ystävällinen ilme ja laaja sanavarasto, eikä olisi pahitteeksi, vaikka Anjaan olisi ohjelmoitu myös muutamia kieliä. Anja ymmärtää täysin huudahduksen: ”Tule apuun Anja” ja on väsymättä, purnaamatta ja sairastamatta aina käytettävissä. Mutta Anja ei naura. Se ei ymmärrä itseironiaa eikä kommellusten tuottamaa hysteriaa. Voiko Anjalle tulla oikosulku? Kaatuuko sen ohjelmat joskus niin kuin tietokoneelle on käynyt? Riittääkö datanomeja auttamaan ongelmatilanteissa? Onko jättiläismäinen *help desk* aina saatavilla? Miten ihmisten työyhteisö ottaa robotin vastaan? Onko robotti kone siinä, missä tiskikone, kassakone ja tietotekniset välineet? Vähimmäisvaatimus lienee, että esimies osaa ohjelmoida robotteja.

Kuvassa on Anjan sijaan Aiko, jonka esitteli Toshiba, Ceatec-Japan messuilla lokakuussa 2014. Aiko-robotti on kehitetty puhumaan viittomakieltä japaniksi ja se on palvelurobotin prototyyppi, joka osaa myös räpytellä silmiään ja hymyillä. Tulevaisuudessa Aiko siskoineen työskentelee hyvinvointipalveluissa ja terveydenhuollossa. Aikon niveliä ja muita liikkuvia osia liikuttavat 43 aktuaattoria. (Luotola 2014a.)



KUVA 1: Ihmisrobotti Aiko (Kuva: Phys.org)

Robotti on kone, joka voi täydentää ihmistä ja olla kumppani, työtoveri. Koneella ei kuitenkaan ole ihmisen autenttisuutta. Ihmiset ovat koneen yläpuolella aina ja siihen on kolme syytä: ensinnäkin vain ihmisillä on mielikuvitus, joka mahdollistaa kuvitelmat jostakin, mitä ei ole olemassa. Toiseksi ihmisillä on mielen yläpuolelle nouseva transsendenttinen voima, jota kutsutaan sieluksi tai intuitioksi joka johtaa oikeisiin päätök-

siin, jos uskallamme luottaa siihen. Kolmanneksi ihmisillä on kyky välittää toisista ihmisistä ja yhdessä löytää ratkaisuja ongelmiin. (Andersson & Kaivo-Oja 2012, 94.)

Tarvitsemme robotisaatiolle eettiset pelisäännöt, että ihmisen ja koneen yhteistyö olisi tulevaisuuden ubiikissa yhteiskunnassa turvallista ja järkevää. Peruspelisäännöt voisivat olla tieteiskirjailija Isaac Asimovin esittämät neljä pääsääntöä:

1. Robotti ei saa vahingoittaa ihmistä eikä pidättäytymällä toiminnasta saattaa tätä vahingoittumaan.
2. Robotin täytyy totella ihmisen sille antamia määräyksiä, paitsi milloin ne ovat ristiriidassa ensimmäisen pääsäännön kanssa.
3. Robotin täytyy varjella omaa olemassaoloaan sikäli kuin se ei ole ristiriidassa ensimmäisen ja toisen säännön kanssa.
0. Myöhemmin hän lisäsi myös perussäännön: Sääntö nolla: Robotin tulee suojella ihmiskuntaa. (Andersson & Kaivo-Oja 2012, 119.)

Vaikka Isaac Asimov rakensi kirjoihinsa oivaltavia näkökulmia, Tesla Motors -autoyhtiön pääjohtaja Elon Musk on varoittanut tekoälyyn liittyvistä vaarallisista ongelmista. Hän on sijoittanut tekoälyä kehittäviin yhtiöihin siksi, että voisi pitää teknologiaa silmällä, koska kukaan ei hänen mielestään ymmärrä, miten nopeasti tekoäly on viime aikoina kehittynyt. Hän peräänkuuluttaa valtiovallalta aktiivisempaa roolia tekoälyn kehityksen valvonnassa. (Ikkala 2014.)

Tulevaisuudessa käydäänkin esimies-alaiskeskusteluja siitä, voiko työntekijä ottaa oman robonsa mukaan töihin, niin kuin tänä päivänä edelleen keskustellaan kännykän, nykyisin älykännykän, käytöstä työvuoron aikana. Mikä ennen häiritsi työn suorittamista, saattaa jo nykyisin tuoda hyötyä ja nopeutta työsuoritukseen. Toisaalta jo nyt on havaittavissa nuorissa työntekijöissä rutiinin hallinnan puuttumista. Työntekijä selaa älykännyään työnopastajana ja pitää oman muistinsa tyhjänä. Näin ollen hänelle ei muodostu kokeilemisen ja kokemisen kautta oppimista. Toisaalta olisi ymmärrettävä niin kutsutun nettisukupolven potentiaali, johon palataan luvussa 4.4.

4 KATOAVIEN AMMATTIEN, ALAISTEN JA BOHEEMIEN JÄLJILLÄ

Tulevaisuuden työntekijät ovat boheemeja, mikäli ottaa teknologisoituvassa maailmassa ohjenuorakseen Anderssonin ja Kaivo-Ojan (2012) vakuuttavan teoksen ”BohoBusiness – Ihmiskunnan voitto koneesta”. Boheemi työ on tee se itse -työtä ja boheemit työntekijät ovat itseohjautuvia, halukkaita oppimaan ja luomaan uutta. He ovat kiinnostuneita työn tuloksista ja keinoista, joilla parempiin tuloksiin päästään. Itseohjautuvassa oppimisessa on keskiössä toiminnan ja oppimisen yhdistävä prosessi. On kuitenkin muistettava, että oppiminen ei siirry automaattisesti tekoihin: tarvitaan pyrkimys, jossa ihminen tietoisesti tavoitteellisesti pyrkii toiminnan kautta saavuttamaan jotakin merkityksellistä. Lisäksi tarvitaan **sisäisten unelmien ylläpitämää motivaatiotasoa**, joka mahdollistaa energian suuntaamisen tavoitteiden suuntaan. Boheemeille on itsestään selvää, että vastuu unelmien toteutumisesta on heillä itsellään. Työn ja elämän tasapaino on boheemeille elämän laadun lähtökohta, he haluavat mielekästä työtä sopivaa korvausta vastaan. (Andersson & Kaivo-Oja 2012, 153–164.)

4.1 Uhatuimmat ammatit matkailu- ja ravitsemisalalla

Uhatuimmat ammatit ovat Etlan listan mukaan siivoustyön esimiehet toimistoissa, hoteleissa ja muissa laitoksissa, kahvila- ja baarimyyjät, tarjoilijat, leipurit ja kondiittorit, pikaruokatyöntekijät, avustavat keittiötyöntekijät, baarimestarit, ravintola- ja suurtaloustyöntekijät, hotellin vastaanottovirkailijat, toimisto- ja laitossiivoojat (taulukko 1).

Suuren murroksen jälkeisessä maailmassa, joka erilaisten ennakkointien mukaan sijoittuu vuosiin 2020-2035 ja jossa Suomesta on hävinnyt vähintään kolmasosa nykyisistä ammateista, työtä tehdään edelleen, mutta uusien ammattinimikkeiden alla. Siivoustyön esimiehet voisivat olla robo-opoja, joiden tehtävänä on pitää robot kunnossa ja liikkeellä sovittuina aikoina. Lisäksi olisivat erikseen robo-data-opot, jotka pitävät huolta ohjelmistojen toimivuudesta ja tekevät tarvittavia muutoksia, päivittävät sekä lisäävät roboteihin uusia sovelluksia.

TAULUKKO 1. Katoavat ammatit, uhatuimmat

Sija	Ammatit	Katoamisprosentti	Työpaikat nyt, lkm
36.	Siivoustyön esimiehet toimistoissa, hotelleissa ja muissa laitoksissa	94,0 %	5 796
43.	Kahvila- ja baarimyyjät	93,0 %	11 669
56.	Tarjoilijat	90,0 %	14 918
64.	Leipurit ja kondiittorit	89,0 %	2 338
76.	Pikaruokatyöntekijät	87,5 %	2 112
84.	Avustavat keittiötyöntekijät	85,0 %	18 531
122.	Baarimestarit	77,0 %	657
135.	Ravintola- ja suurtaloustyöntekijät	73,2 %	42 130
183.	Hotellin vastaanottovirkailijat	57,5 %	2 182
184.	Toimisto- ja laitossiivoojat ym.	57,3 %	77 795

Näiden ammattien ennustetaan muuttuvan ja katoavan vähitellen, koska rutiininomaiset työt Kauhasen (2014, 8) mukaan voi robo tehdä ihmisen puolesta. Entäpä jos rutiininomaisia töitä tekevät eivät halua konetta tekemään työtä puolestaan? Andersson ja Kaivo-Oja (2012) näkevät tulevan robotisaation niin, että mikäli boheemit pelisääntöjen muuttajat saavat päättää, he asettavat etusijalle robottien työtä täydentävän hyödyn, korvaavuuden sijaan. Yritysjohto, jolla on pelkästään talous- ja tuottavuusnäkökulma, laskee robottien tulevan tulevaisuudessa kannattavaksi sijoitukseksi, jolloin kehitys ohjataan niin, että yksilöitä ja ihmisryhmiä korvataan roboteilla ja ihmistyövoimasta luovutaan. (Andersson ja Kaivo-Oja 2012, 104.)

Poliittiset päättäjät, ammattiyhdistysliike ja kaikki yhteiskuntapoliittisesta hyvinvoinnista vastaavat joutuvat lähivuosina erittäin haasteellisten kysymysten eteen, jos lähitulevaisuuteen ennakoitua muutokset teknologisen kehityksen myötä muuttavat työmarkkinoita Etlan ennakkoinnin viitoittamaan suuntaan. Koska kaikki eivät välttämättä pidä ajatuksesta, että heidän käyttämänsä tuotteet tai palvelut tuottaa robotti, osaa palveluista ei ehkä voida korvata roboteilla. Sosiaalisesti toivottavaa ei aina ole se, mikä on teknisesti mahdollista. (Andersson & Kaivo-Oja 2012, 110.) Majoitus- ja ravitsemisalalla asiakkaat tulevat valinnoillaan (ja varallisuudellaan) vaikuttamaan siihen, millä tavoin palvelua tulee olemaan tarjolla.

Tämän päivän säästötoimet kohdistuvat järjestelmällisesti henkilöstön vähentämiseen, joka johtaa väistämättä kysymykseen, kuinka paljon yrityksen on tuotettava puhdasta liikevoittoa ollakseen kannattava? Dave Raggett ilmaisee huolensa **ajelehtivasta maailmasta**, jossa teknologia kehittyy ilman suuntaa ja automaatio korvaa työpaikkoja: ”Minkälaisen tulevaisuuden haluamme? Tätä kysymystä eivät media tai poliitikot juuri käsittele.” (Pulliainen 2014, A26.)

Voiko kone korvata kahvila- ja baarimyyjät sekä tarjoilijat? Ollaanko Suomessa valmiita jäämään palvelua vaille? Itsepalvelua on jo tällä hetkellä runsaasti tarjolla. Pankkineidit ja kaupan tädit ovat jo lähes kadonneet, toistaiseksi kassoilla palvelevat vielä ihmiset – mikäli ei valitse itsepalvelukassaa. Suomessa oli yksinasuvien talouksia tilastokeskuksen mukaan vuoden 2013 lopulla reilusti yli miljoona (Tilastokeskus 2013). Riittääkö tulevaisuudessa sosiaaliseen kanssakäymiseen netin tarjoamat palvelut ja oma robolemmikki? Vai onko tämä alkusoittoa uudenlaisten kahviloiden tarpeelle, jossa voidaan virvokkeiden nauttimisen lomassa seurustella ilman mittavaa taloudellista panosta, eli kertaostosta? Kahviloiden erikoistuminen on jo alkanut: nyt löytyy Tampereelta myös kahvila, jossa voi kohdata eläviä kissoja (Siltanen 2014).

Pikaruokaa pystytään myös tulostamaan jo nyt: meksikolaisen ruoan tulostamiseen on jo käytössä 3D-printteri, BurritobOt, joka valmistaa alle viidessä minuutissa meksikolaisen pikaruuan. Tulostusastia (vrt. mustepatruuna kopiokoneessa) täytetään pavuilla, riisillä, salsoilla ja muilla meksikolaisilla ruokatarpeilla ja BurritobOt tulostaa tilatun annoksen. BurritobOtin rakentamiseen meni aikaa tekijältä vain kaksi kuukautta. Ja BurritobOttejakin voi tulostaa. (Paukku 2013, 23.) Kolmiulotteinen tulostus onkin yksi uusimmista ihmeistä ja se tulee mullistamaan niin tavaroiden kuin ruoan tuotannon. Lähes kaikkea voi ennen pitkää tulostaa ja kierrättää tulostamalla materiaalia uudelleen, esimerkiksi lapsen pieniksi jääneet kengät tulostetaan suurempina. Tulevaisuudessa 3D-tulostimet valmistavat siis ruoan ja vaatteet sekä kaiken muun arjessa tarvittavan. Lokakuussa 2012 alkanut 3D-vallankumous jatkuu. (Paukku 2013, 22; Puustinen 2014a, 7.) Mutta kuka haluaa syödä tulostettua ruokaa, jos muitakin vaihtoehtoja on tarjolla? Nousevia trendejä ravitsemisalalla ovat tällä hetkellä lähellä tuotettu ja tuoreista raaka-aineista valmistettu ruoka. Heikkoja signaaleja näkyy siellä täällä siitä, että Suomessa ruoan kalliin hinnan vuoksi yhä enemmän ostetaan raaka-aineita suoraan tiloilta, jos siihen tarjoutuu mahdollisuus ja valmistetaan ruoka itse. (Viljanen 2014.)

Syksyllä 2014 ensimmäinen 3D-tulostukseen liittyvä mainos on Pauligin: suunnittele oma kahvipurkki, niin me tulostamme sen sinulle. Paulig on luonut sivuilleen sovelluksen, jonka avulla jokainen voi luoda mieleisensä *Paulig Presidentti* -kahvirasian. Kahvirasian voi halutessaan tilata 3D-tulostuksena itselleen. Parhaimpien kahvirasioiden suunnittelijat voittavat itselleen maksuttoman 3D-tulostuksen, jonka arvo on noin 300 €, sillä vasta 3D-tulostuksen yleistyessä se tulee halpenemaan. (Suunnittelukilpailu 2014.)

4.2 Uhatut ammatit – meidän joukosta enintään kolmea neljästä tarvitaan

Uhatut ammatit muodostavat kirjavan ryhmän, huoltamotyöntekijöistä matkatoimistovirkailijoihin (taulukko 2). Huoltamoilta katosivat ensimmäisinä jo vuosikymmenet sitten ”bensapojat”, kun kylmien bensa-asemien verkko täytti maan. Vuonna 2011 kilpailuetua alettiin hakea uudestaan palvelun tarjoamisella tankkauksessa; entisten bensa-poikien tilalle on synnytetty palvelumestareiden ammattiryhmä, joka työllistää nuoria miehiä ja naisia (Taloussanomien 2011). Edullisempi bensa hinta sai aikanaan suomalaiset tankkaamaan mielellään itse, mutta nykyisin palvelu koetaan mielekkääksi ylellisyydeksi siellä, missä sitä on eli pääsääntöisesti pääkaupunkiseudulla. Vitriineitä eivät enää täytä kondiittorit – vaan kuka tahansa, joka ehtii laotoa raakapakasteet uunin kautta sekä valmiit suolaiset purtavat muovikääreissään tarjolle.

Arvelisin, että keittiöpäälliköiden työ vähenee mahdollisesti siten, että vastuuta siirretään kokeille ja taustalla toimivat järjestelmät tekevät keittiöpäälliköiden työt. Tulevaisuudessa asiakkaan tilatessa nappia painamalla annoksen, se näkyy punaisella keittiössä ja muuttuu vihreäksi asiakkaan maksaessa sen sirua heilauttamalla. Tilauksesta lähtee tieto myös varastonkiertoa seuraavaan ohjelmaan, joka kerää ja lähettää aikaisempien tietojen perusteella tilauslistan hankintaohjelmaan. Työvuorolistasuunnittelun ohjelma huomioi parhaan tuloksen tehneet kokit parhailta työvuoroilla ja heikon tuloksen kokit joutuvat tyytymään osa-aikaisiin vuoroihin. Ohjelma ei ota huomioon ihmisten erilaisia elämäntilanteita, se ei neuvottele.

Jokaiselle viime vuosina matkustaneelle ovat tulleet tutuiksi erilaiset sivustot, joilta voi varata, tilata ja maksaa sellaisen matkan majoituksineen ja lisäpalveluineen kuin haluaa. Matkatoimistovirkailijat ovatkin tässä kehityksessä vähentyneet jo vuosia, asiakkaiden siirryttyä omatoimiksi nettimatkojen tilaajiksi. Painopiste on siirtynyt yrityspalveluun.

Yksittäiselle asiakkaalle palvelua on toki vielä toistaiseksi saatavilla – parhaiten kuitenkin lähettämällä sähköpostiviesti matkatoimistolle, ja soittaakin saa, mutta varsinaiset palvelutiskit ovat jo lähes kadonneet. (Loukiainen 2014.)

TAULUKKO 2. Uhatut ammatit

Sija	Ammatit	Katoamisprosentti	Työpaikat nyt, lkm
223.	Huoltamotyöntekijät	42,9 %	3 676
242.	Keittiöpäälliköt	36,5 %	2 006
253.	Henkilöstöjohtajat	32,4 %	1 230
256.	Muut liike-elämän asiantuntijat	29,8 %	4 697
258.	Myymäläesimiehet	28,0 %	10 583
262.	Henkilöstöhallinnon erityisasiantuntijat ja urasuunnittelijat	26,3 %	3 804
264.	Matkatoimistovirkailijat	26,1 %	3 115
267.	Muut palvelualojen johtajat	25,0 %	1 267

Voidaankin päätellä, että ihmiselle lopulta jäävät tehtävät liittyvät olennaisesti koneiden heikkouksiin ja siihen, että loppukäyttäjät ovat lopulta toisia ihmisiä inhimillisine piirteineen. Konehan ei varsinaisesti ajattele – vaikka puhutaan tekoälystä – vaan se suorittaa käsittämättömän nopeasti annettua algoritmia ennalta määritellyssä avaruudessa. Paraskin tekoäly tarvitsee roppakaupalla tukevaa ihmistyötä. Ihmisen roolina tulevaisuudessa on mahdollisuuksien tai ongelmien tunnistaminen ja niiden muokkaaminen koneavusteiseen jatkojalostukseen soveltuvaksi. (Pajarinen & Rouvinen 2014, 6–7.)

Työtehtävien muuttuminen on jatkuvaa tasapainon hakemista tieteen ja teknologian nopean edistyksen ja ihmisen ominaisuuksien hitaan muutoksen välillä. Uuden teknologian käyttöönottoa rajaa ihmisen fyysisen ja henkinen rakenne. Sellainen teknologia ei elä kauan, joka ei ole ihmisen mittojen mukaista. (Lehti, Rouvinen & Ylä-Anttila 2012, 95.) Nähtäväksi jää, tarvitaanko Suomen työmarkkinoilla tulevaisuudessa tästä ryhmästä yhä harvenevaa joukkoa.

4.3 Parhaiten säilyvät ammatit – meitä tarvitaan

Etlan lista ei sisällä kaikkia ammatteja, koska asiantuntijuutta vaativat tehtävät tulevat jäämään. Asiantuntijuus tarkoittaa osin sitä, että hallitsee tietyn asiakokonaisuuden yksityiskohtineen ja osaa soveltaa tähän kokonaisuuteen liittyviä sääntöjä (Pajarinen & Rouvinen 2014, 7). Esimerkiksi kokkien työ tulee edelleen painottumaan asiantuntijuuteen: raaka-aine tuntemukseen, makujen maistamiseen ja keittiötoiminnan kokonaisuuden ymmärtämiseen. Pajarisen ja Rouvisen (2014,7) huoli liittyikin siihen, että tämän tyyppinen asiantuntijuus uhkaa kadota. Kauhanen (2014, 8) summaa nämä parhaiten säilyvät tehtävät sekä asiantuntija-ajattelua vaativiin tehtäviin, että esimiestehtäviin, jotka edellyttävät kanssakäymistä ihmisten kanssa. Teknologia ei pysty kovin helposti korvaamaan ihmisten välistä informaation hankkimista ja esimiestyöhön sisältyvää suostuttelemista, vaikka teknologia tukee myös näitä tehtäviä.

Säilyviä ja lisääntyviä töitä ovat kahden seuraavan vuosikymmenen aikana työt, jotka vaativat monimutkaista ajattelua, etiikkaa, moraalia ja ihmisten välistä viestintää (Ziemann 2014). Restonomeja tullaan siis tarvitsemaan. Koska parhaatkaan koneet eivät osoita merkkejä aidosti itsenäisestä ajattelusta, innovaattoreiden, yrittäjien, liikkeenjohtajien sekä myynnin ja markkinoinnin ammattilaisten ammatit säilyvät ja koneet avustavat tarvittavien tietojen tuottamisessa, kokoamisessa ja käsittelyssä (Pajarinen & Rouvinen 2014, 7). Hotellinjohtajat ja ravitsemusalan erityisasiantuntijat pitävät tulevaisuudessaakin paikkansa (taulukko 3), koska ilman itsenäisesti ajattelevaa johtajaa hotelli on kuin laiva ilman kapteenia; se uppoaa. Ravitsemusalan erityisasiantuntijoiden työ tulee myös lisääntymään, koska ihmiset ovat ruokatarjonnan runsauden pulassa ja löytävät netistä ihmedieettejä ja ravitsemusguruja, joita seurata.

TAULUKKO 3. Parhaiten säilyvät ammatit

Sija	Ammatit	Katoamisprosentti	Työpaikat nyt, lkm
314.	Ravintolanjohtajat	8,3 %	1 632
322.	Johtamisen ja organisaatioiden erityisasiantuntijat	7,1 %	7 824
373.	Henkilöstön kehittämisen erityisasiantuntijat ja kouluttajat	1,4 %	2 364
390.	Hotellinjohtajat	0,4 %	436
391.	Ravitsemusalan erityisasiantuntijat	0,4 %	413

Työnkuvien muutoksessa kolmannen taulukon tehtävät säilyvät parhaiten, mutta vaativat jatkuvaa ennakkointia ja ympäristön haasteisiin vastaamista. Pajarisen ja Rouvisen (2014, 7) mielestä toinen ihminen pysyy yliverlaisena viestijänä toiselle ihmiselle, vaikka viestintä teknistyy. Viestinnän ja vuorovaikutuksen merkitys korostuu myös ammatikorkeakouluissa restonomien koulutuksessa, koska laajat tehtävät tehdään ryhmittäin ja projekteina toisten opiskelijoiden kanssa.

4.4 Työvoimapulasta, ikääntymisestä ja nettisukupolvesta

Ennusteet tulevasta työvoimapulasta Suomessa lähtivät liikkeelle väestön vanhenemisen ja syntyvyyden vähenemisen myötä ja nousivat yleiseen keskusteluun 2000-luvun alussa. Väestöllinen huoltosuhde eli alle 15-vuotiaiden ja 65 vuotta täyttäneiden määrä 100 työkäistä kohden oli vuoden 2013 lopussa 55,8. Mainittakoon sen olleen maamme itsenäisyyden aikana korkeimmillaan vuonna 1917 (67,6) – ja näin korkean huoltosuhteen seuraukset olivat lohduttomat – ja alhaisimmillaan (Suomirokin kulta-aikaan) vuonna 1984 (46,7). (Tilastokeskus 2014.) Kuluvana vuonna 2014 kuitenkin työttömyys lähti nousuun, taantumun jatkuessa. Samaan aikaan keskustelu eläkeiän nostosta on laihehtinut voimakkaasti ja pitkittyneet neuvottelut johtivat lopulta eläkeiän nostamiseen. Väestön elinikä nousee, ei vain Suomessa, vaan Hiltusen (2012, 81) tutkimusten mukaan globaalisti.

Työmarkkinoiden rakenteeseen ikääntyminen vaikuttaa ainakin neljällä tavalla: paine työn tuottavuuden nostamiseen kasvaa, koska työkäisen väestön osuus pienenee. Tuottavuuskasvun kannalta on oleellista, että uran loppupuolella siirrytään tehtäviin, joissa ikä ja kokemus ovat enemmän etu kuin haitta. Toiseksi hoiva- ja terveystalouden kysyntä kasvaa merkittävästi, joten ICT:n hyödyntämistä tarvitaan tälläkin alalla, koska ei ole täysin selvää, mistä työntekijät tulevat. Kolmanneksi koulutustaso työkäisessä väestössä nousee vanhempien ja vähemmän koulutettujen ikäluokkien poistuessa työmarkkinoilta. Niinpä erilaisten taitojen tarjonta taloudessa muuttuu ja se vaikuttaa osittain tehtävärakenteiden muutokseen. (Kauhanen 2014, 5–6.)

Neljäntenä seikkana Kauhanen (2014) nostaa esiin arvojen ja asenteiden muutoksen, joka tulee vaikuttamaan osaltaan myös työmarkkinoiden muutokseen. Jokaisessa sukupolvessa on kuitenkin monenlaisia arvoja ja asenteita. Vallalla on viime vuosina ollut

käsitys, että Y-sukupolvi, keskimäärin 1980–2000 syntyneet, arvostaisivat aikaisempia sukupolvia enemmän vapaa-aikaa ja heidän odotuksensa työelämää kohtaan olisivat erilaiset. Uusimmat tutkimukset eroista Y-sukupolven ja aiempien sukupolvien välillä johtivat tuloksiin, joista kiistatta ilmenee, että erot ovat pieniä tai olemattomia. Johtopäätökset ovat, että arvoissa ja asenteissa on enemmän jatkuvuutta kuin eroja. Sekä suomalainen että kansainväliset tutkimukset päätyvät samaan lopputulokseen: sukupolvien sisällä on huomattavasti enemmän hajontaa arvoissa ja asenteissa kuin niiden välillä. (Kauhanen 2014, 5–6.) Tuomas Kyrön romaaniin perustuva ja Dome Karukosken ohjaama ja SolarFilmsin tuottama elokuva *Mielensäpahoittaja* (Ensi-ilta: 5.9.2014) tuo herkullisella ja karrikoidulla tavalla esiin sukupolvien välisten arvojen ja asenteiden ristiriidat muutamien yksilöiden avulla. Jokaisessa sukupolvessa ovat omat mielensäpahoittajat, jotka eivät näe kehityksessä ja muutoksissa mitään hyvää.

Andersson ja Kaivo-Oja (2012) tuovat esiin nettisukupolven, 1977-1997 syntyneet, joka on ensimmäinen digiajalla aikuistunut sukupolvi joka tulee elämään automaation, robottien ja ubiikin teknologian palveluyhteiskunnassa. Heidän jälkeensä syntynyt uusin sukupolvi, vuodesta 1998 nykypäivään, on niin sanottu Z-sukupolvi. Koska uudet digitaalisen teknologian sovellukset ovat nettisukupolven monille edustajille hyvin tuttuja, heitä kutsutaan myös diginatiiveiksi, jotka tekevät töitä omilla ehdoillaan. Nämä ehdot toteutuvat ja nettisukupolvi saadaan innostumaan ja oppimaan, kun korostetaan valinnaisuutta, avoimuutta, rehellisyyttä, yhteistyötä, hauskuutta, nopeutta ja kekseliäisyyttä. Arvomaailman erot aiempiin sukupolviin tuovat parhaimmillaan työyhteisöön uusia ajatuksia ja toimintatapoja, jopa epäterveestä työnarkomaniasta voidaan päästä eroon. Nettisukupolvi on boheemi muutosvoima, jonka vahvuutena on luonnollinen suhde globalisaatioon, digitaaliseen teknologiaan ja uusiin arjen ubiikkiteknologisiin ympäristöihin. Nettisukupolven muutosvoima luo uusia tapoja tehdä työtä. (Andersson & Kaivo-Oja 2012, 231–233.) Koska Y-sukupolvi ja nettisukupolvi ovat yksi ja sama sukupolvi, voidaankin löytää kaikista työelämässä mukana olevista sukupolvista sekä uudistajia että vanhassa tavassa pitäytyviä.

5 TUTKIMUS TULEVAISUUDEN NÄKYMISTÄ JA TEKNOLOGIAN VAIKUTUKSISTA RAVITSEMISALALLA

Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena, joka Tuomen ja Sarajärven (2009, 150) mukaan ei kohdistu määrään vaan laatuun ja siinä on tavoitteena ymmärtää tutkimuskohteena olevia ilmiöitä tutkittavien näkökulmasta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten ravitsemisalan työtehtävät kehittyvät ja muuttuvat teknologisoitumisen myötä ja mitä restonomit tekevät tulevaisuudessa. Oletus on, että teknologisoituminen yhteiskunnan joka tasolla ei voi olla heijastumatta myös ravitsemisalaan ja yleisesti restonomien osaamiseen. Tutkimuksen aiheena oleva tulevaisuuden ennakointi teknologian kehityksessä matkailu- ja ravitsemisalalla rajautui työn edetessä keskittymään ravitsemisalaan, koska se on ollut tutkijan kenttä työelämässä. Kehitys etenee harppauksin, kuten teoriassa tuotiin esiin. Näihin villeihin kuviin, mitä teoriassa on esitelty, tutkija halusi näkemyksiä ja kokemuksia sekä alalla toimivilta että alan ulkopuolelta ja alan koulutukseen perehtyneeltä. Haastattelujen perimmäisenä tarkoituksena oli selvittää, minkälaisena haastateltavat kokevat kehityksen suunnan ja vauhdin ja ovatko näkemykset yhteneväiset työelämää muuttavan kehityksen vauhdista teoriaosuudessa esiin tulleiden ennusteiden kanssa. Tutkimuksessa oli mukana neljä haastateltavaa, joka määränä osoittautui sopivaksi.

Tutkimukseen oli valittu teemahaastattelu, koska haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa (liite 1). Teemahaastattelu tuo tutkittavien äänen keskustelussa kuuluiin ja merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Koska haastattelujen aihepiirit, teema-alueet, ovat kaikille samat, se on puolistrukturoitu menetelmä, joka on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Vaikka teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys, se ei ole syvähaastattelun tapaan täysin vapaa. (Hirsjävi & Hurme 2011, 47–48.) Teemoja olivat teoriapohjassa esitetyt tulevaisuuden ennakointi, teknologian kehitys, muutosten vauhti ja näiden vaikuttavuus työelämään ravitsemisalalla. Kysymykset, joihin haastatteluilta haettiin vastauksia, olivat teoriaosuuden herättämiä eli painotus on työelämää muuttavan kehityksen tunnistamisessa ja sen merkityksen heijastamisessa restonomien työnkuviin, sekä laajemmin matkailu- ja ravitsemisalaan.

5.1 Haastatteluiden toteutus ja purku

Pyynnöt haastateltaville lähetettiin sähköpostitse tai soittamalla. Kaikki valitut, jotka olivat tavoitettavissa aikataulun puitteissa, vastasivat suostuvansa. Haastattelupaikoiksi valikoitui mahdollisuuksien mukaan haastateltavan työhuone ja aikaa haastatteluun oli varattu vähintään puoli tuntia. Haastattelut kestivät puolesta tunnista vajaaseen tuntiin ja ne äänitettiin. Ennen haastattelun aloitusta tutkija varmisti haastateltavan suostuvan sekä nauhoitukseen että suorien lainausten käyttöön opinnäytetyössä. Haastateltava sai aineistoa, jota voisi kutsua virikkeeksi (liite 2) muutaman minuutin silmäilyä varten. Lisäksi haastateltaville kerrottiin opinnäytetyön nimi alaotsikkoineen. Tutkija, johti keskustelua teemoissa, käyttämällä henkilökohtaisena apuna tarvittaessa kysymysrunkoa, jonka avulla teemahaastattelun keskustelu pysyi teemoissa. Neljännen haastattelun kohdalla oli poikkeava järjestely ja se toteutettiin puhelinhaastatteluna, jolloin haastattelun alussa oli lyhyt sanallinen johdattelu aiheeseen. Haastattelut purettiin poimien teemoihin liittyvät puheenvuorot, ilman litterointia. Litterointi jätettiin tarkoituksella pois, koska haastatteluiden luonne ei vaadi yksityiskohtaisten tietojen analysointia. Haastattelut toteutettiin kolmen viikon aikana. Aineiston purkamiseen ja analysointiin käytetty aika oli lähes kaksi kuukautta.

5.2 Haastateltavien valinta - tutkimuksen tiedonantajat

Haastava aihepiiri tutkimuksessa on ohjannut tutkijan valitsemaan henkilöitä näköalapaikoilta. Mukaan on valikoitunut julkiselta puolelta kunnan ruoka- ja siivouspalveluista ravitsemisesimies, jolla on pitkä työhistoria esimiestehtävissä. Ravitsemisesimies vastaa keskuskeittiön toiminnasta ja toimii lähiesimiehenä keskuskeittiön tiimeille, sekä palvelukeittiöiden ravitsemistyöntekijöille. Toinen haastateltava on työ- ja elinkeinotoimiston työnvälitys- ja yrityspalveluista asiantuntija, jonka työtehtäviin sisältyy yrityksille tehtäviä kehittämissuunnitelmia. Hän on ollut viranhaltija melkein kaksikymmentä vuotta, joista kahdeksan vuotta virkavapaalla tekemässä töitä oppilaitoksessa. Lisäksi hän kertoi olevansa ahkera ravitsemispalveluiden käyttäjä. Kolmas haastateltava on suuren hotelli- ja ravintolaketjun ruokatuotekehityspäällikkö, joka vastaa keskitetyistä ketjuista. Ruokatuotteet ja kampanjat hän suunnittelee yhdessä tiiminsä kanssa aina vuodeksi kerrallaan. Neljäntenä haastateltavana on matkailu-, majoitus- ja ravitsemispalveluinnovaatioiden yliopettaja ammattikorkeakoulusta. Lisäksi häntä voisi kutsua

myös tietokirjailijaksi ja freelancer-toimittajaksi. Tutkimuksen keskustelut olivat mielenkiintoisia ja antoivat tutkijalle myös täysin uusia näkökulmia. Lisäkysymyksillä tarkennettiin keskusteluissa sanojen ja asioiden merkityksiä puolin ja toisin. Tutkija sai nauttia haastateltavien luottamuksesta, koska kukaan haastatelluista ei vaatinut työtä nähtäväksi ennen sen valmistumista.

5.3 Tutkimuksen luotettavuudesta ja yleistettävyydestä

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ei ole olemassa minkäänlaisia yksiselitteisiä ohjeita. Tätä tutkimusta on syytä arvioida kokonaisuutena ja keskittää huomio tutkimuksen johdonmukaisuuteen. Johdonmukaisuus toteutuu, koska tutkimuksesta selviää, mitä on tutkittu ja miksi ja miten aineisto on kerätty. Lisäksi tutkimuksesta löytyvät perustelut tiedonantajien valintaan, lukumäärään ja yhteydenottotapaan sekä tutkija-tiedonantaja-suhde, tutkimuksen kesto ja aineiston analyysi. Kriteerit johdonmukaisuuden toteutumiseksi ovat Tuomen ja Sarajärven (2009, 140 - 141) laatimat.

Tutkimuksen yleistettävyys on sidoksissa tähän hetkeen. Kuten tutkimuksen tulokset osoittavat, muutosten vauhtia ei voida täysin ennakoida nykytilanteesta käsin. Jos samat haastattelut toistettaisiin esimerkiksi kuukauden kuluttua, vastaukset ja näkymät olisivat jo erilaiset. Jos haastattelut tehtäisiin viiden vuoden kuluttua, niin vastaukset poikkeaisivat täysin tämän hetkisistä.

6 HAASTATTELUIDEN TULOKSET ELI KEHITYKSEN VAIKUTUKSET

Luvussa viisi esiteltiin haastateltavat, jotka ovat haastatteluiden purkamisessa:

- julkiselta puolelta ravitsemisesimies = rouva A
- TE-palveluista asiantuntija = herra A
- ketjuravintoloista ruokatuotekehityspäällikkö = rouva B
- koulutuksesta yliopettaja = herra B.

Tulokset ovat ryhmiteltyinä haastatteluissa käytettyjen teemojen mukaisesti. Teemat käsiteltiin jokaisessa haastattelussa haastateltavan ja keskustelun etenemisen mukaan ja jokainen haastateltava saa äänensä kuuluviin niissä teemoissa, joihin hän osallistui.

6.1 Koneet ja laitteet

Rouva A koki että hänen työpaikallaan voisi olla paljon enemmänkin uusinta teknologiaa, vaikka jotain ohjelmointia voi jo tehdä, sitä voisi olla enemmän. Laitteiden kehitys on jo vaikuttanut positiivisesti ergonomiaan. Tilaa uudelle teknologialle on, koska uudet älykkäät padat ilmoittavat esimerkiksi ruuan ravintoarvoja ja annoskokoja.”*Vaikka meillä on jo kehittyneitä koneita, esimerkiksi padat, niin nekin ovat jo vanhentuneita – ei ole uusinta tekniikkaa, ja käyttöä olisi lisäohjelmoitavilla padoilla. Ylipäätään ergonomiaa säästävää teknologiaa voisi olla enemmänkin.*” (Rouva A.)

Rouva B kertoo töiden keittiöissä 20 vuoden aikana radikaalisti muuttuneen koneiden kehittymisen myötä. Kokkien määrä on pudonnut ja keskimäärin monessakaan keittiössä ei ole kolmea kokkia enempää. Keittiökoneiden kehittyminen, esimerkiksi hyvät uunit mahdollistavat paremman laadun, joka aikaisemmin oli pelkästään ammattitaidon varassa. Nykyisin esimerkiksi pihvien lämpötilaa voidaan mitata sisälämpömittareilla, se ei ole enää pelkkää tuntumaa.

6.1.1 Tietotekniikkaa, ohjelmistoja ja järjestelmiä

Rouva A:n näkemys julkiselta puolelta on, että tietotekniikkaa ei ole otettu niin laajasti käyttöön, mihin olisi jo vuosia ollut mahdollisuus. Teknisesti mahdollisuudet ja valmiu-

det ovat laajat, mutta niitä ei käytetä, koska työntekijöitä ei ole koulutettu tai opastettu tarpeeksi ohjelmien käytössä. Siihen tarvitaan aikaa. Rouva A on itsenäisesti opiskellut ohjelmien käytön ja tavoitteena on jakaa omaa osaamista eteenpäin. Ensi vuoden aikana tavoitteena on ottaa käyttöön esimerkiksi suora tilausjärjestelmä, jonka kautta opettajat kouluissa tilaavat esikoululaisten aamu- ja välipalat ja hoitajat päiväkodeissa kaikki ruuat. Tilauslappujen muistaminen ja kierto palvelukeittiöiden kautta päättyisi ja annosmäärien päivitys olisi ajantasaista.

Rouva B:n kokemus ketjuravintoloiden digitalisoitumisesta: *”Koko ajan tulee jotain, ja uusia järjestelmiä, ja kaikkien on tarkoitus auttaa, mutta ei ne aina toimi. Toiseksi ei pystytä määräänsä enempää tuottamaan uusia järjestelmiä. Meilläkin yksi päällikkö vastaa niin monesta: työvuorolistat ja on monta eri tilauskanavaa.”* Ohjelmat eivät vielä toimi aukottomasti ja ohjelmien heikkoudet tulevat esiin vasta käytössä. Hankinnan näkökulmasta ohjelmat ovat tuoneet helppoutta työhön: esimerkiksi nyt pystytään seuraamaan ajantasaisesti kaikkia hankintoja ja myyntiä eli kaikki on paljon nopeampaa kuin aikaisemmin. Keskitetyssä hankintatoimessa tämä on suuri etu. Herra A:n mielestä työ muuttuu yleisesti: *”Vähemmän porukkaa mutta enemmän asiantuntijatyötä. Koneet hoitavat rutiinit.”* Hänenkin työpaikallaan kaikki rutiinit siirretään verkkoon ja kirjautumistyö poistuu.

6.1.2 Robotiikka

Herra A haluaa selventää robotti-käsitettä: *”Robotti on aika laaja käsite”* ja koska hän on opiskellut teknologian oppilaitoksessa hän selventää, ettei robotti yleensä ole kahdella jalalla kulkeva. Kun puhutaan robotisoinnista, se ei tarkoita ihmismuotoista robottia kuin harvoin, elokuvissa ja tulevaisuudessa. Hänen mukaansa robotiikka eli älykkäät ohjelmoitavat laitteet, sopivat varastointiin ja osittain ruuan käsittelyyn.

Rouva A ei pysty kuvittelemaan tai näkemään omassa työympäristössään robotteja, mutta ymmärtää tällaisenkin vaihtoehdon olevan mahdollinen. *”En nää sitä, mutta sellainen mahdollisuus varmasti on, ehkä se olisi juuri tässä ruuan tarjoilussa jollain lailla. Mutta kyllä sen ymmärtää, että mahdollista se on. Tuntuu tosi kaukaiselta ajatukselta, ettei kai vielä 10 vuoden päästä...”* (Rouva A.) Se mitä rouva A ei nähnyt, ei näe

myöskään herra B: ”*Vaikka robotin hinta halpenisi, niin kouluihin se ei tule missään nimessä, päiväkoteihin se ei tule missään nimessä.*”

Keskuskeittiöissä monitoimiunejakaan ei voi robotti täyttää ja herra B näkee tuotanto-puolen ehkä vain osittain automatisoituvan keittiöillä, mutta ei ruuan jakelussa ainakaan vielä. Lahden keskussairaala on ensimmäinen, jossa Suomessa on käytössä moduuleita sairaalaympäristössä: moduuli menee robottina ylös hissillä kerroksiin, mutta robotti ei anna tarjontaa potilaalle, vielä. Herra B ennakoi, että menee varmaankin vielä 5-10 vuotta siihen, että tarjoilu robotilta onnistuu. Yhtenä syynä on se, että potilaat haluavat edelleen hoitajan antamaan, annostelevaan tai syöttämään ruuan. Yleistä kehityksen suuntaa näyttävät sairaalat. Herra A on samaa mieltä: ”*Teknologisoituminen tulee vaikuttamaan joka alalla, vaikka SOTE -alat ovat niin iso, niin sielläkin alkaa näkyä; kun koneellistuu siellä, niin miksei sitten kaikki muutkin*” (herra A).

Herra B jatkaa siitä, missä keittiötekniologia on parhaimmillaan: tiskissä, johon on kehitetty tekniologia, jossa samalla tankillisella pystytään pesemään enemmän vähemmällä vesimäärällä. Se on tekniologiaa, joka pystyy vaikuttamaan veden laatuun, puhtauteen ja puhdistavuuteen paremmin. Se nopeuttaa läpimenoaikoja ja ei tule niin isoja tiskiosastoja. Asiakkaat vievät edelleen tarjottimensa ja purkavat ne. Siihen mahdollisuuteen, että asiakas vain jättää tarjottimen ja robotti nappaa astiat siitä, menee vielä vähän aikaa. Keittiötekniologian pohdinnan päätteeksi herra B toteaa: ”Tiskirobotin tulon menee vielä reilusti aikaa.”

Se, mihin robotiikka tulee nopeammin, on herra B:n mielestä siivous. Hän kertoo Amsterdamin siivousmessuista, jossa esimerkiksi esiin tulleet Google-lasit pystyvät tunnistamaan siivottavan pinnan ja likaisuusasteen. Siivouspuolella tekniologia ja puhdistusautomaatit tulevat ehkä voimakkaasti, johtuen työvoimapulasta ja hankalista työolosuhteista. Hotellisiivouksessa - ehkä, mutta ei vielä huonesiivouksessa. ”*Isot ja likaiset pinnat, siinä siivousrobotti tulee.*” (Herra B.)

Rouva B pitää robotisaatiota ihan mahdollisena: ”*Sanotaan 15 vuoden kuluttua, mutta katotaan viiden vuoden päästä, koska jotkut muutokset tapahtuvat niin nopeasti.*” Koska ketjuravintoloiden suurin muuttuva kuluerä on henkilöstökustannukset, joka on rouva B:n mukaan tosi suuri verrattuna kaikkeen muuhun, se luo omat paineensa kulujen karsimiseen sieltä. Siksi hän uskookin, että se tulee kyllä jollain lailla muuttumaan. Li-

säksi kokeista on ollut jo monta vuotta kova pula pääkaupunkiseudulla ja se jatkuu edelleen. Rouva B pohtiikin kokin työn roboitoimista kiinnostavana, mutta näkee sen mahdolltomana – vaikka se saataisiin teknisesti toimimaan – koska työ pohjautuu aistinvaraisen laadun tarkkailuun.

Herra B tuo esiin Palmian, jonka ruokatehtaassa on automaattilinjoja, samoin Finnair Catering tuo massaruokatuotannon automaattilinjoille. *”Siellähän on automatisoitumista: linjoja pitkin meneville tarjottimille pakataan, eli se on jo tavallaan elintarviketeollisuutta, pitkälle vietyä automatisointia, jossa joltain osin pystyy robotti lyömään tarjottimille mehut ja ruokaraaka-aineet, ja pakkaamaan ne sellaisiin pieniin purkkeihin; annostelevaan ja pakkaamaan”* (herra B). Näissä kohteissa liikutaan annosmäärissä ja toteutustavoissa hyvin lähellä elintarviketeollisuutta.

Hyvää roboteissa on rouva A:n mukaan kapasiteetti, koska niihin pystytään ohjelmoimaan niin paljon, mutta silti robotiikka tuntuu pelottavalta. Ja huoli siitä, mikä on ihmisen osa, purkautuu haastattelun lopussa: *”Ihmiseen ei pysty ohjelmoimaan niin paljon kuin robottiin, mutta robotiikka on pelottavaa, mitä virkaa on sitten ihmisillä? Mutta onneksi ei tiedetä tulevaisuudesta...”* (rouva A).

Herra A kommentoi ainoana 3D-tulostusta, joka tulee hänen mukaansa olemaan arkipäivää. Kaikkea mahdollista, myös ruokaa tullaan tulostamaan. Tulostimet ovat tosi taitavia ja hän on huomannut hintojen jo lähteneen laskemaan. Pienet esineet tulostuvat helposti. *”Olen nähnyt kun niillä tehdään, kyllä tälläkin hetkellä ollaan jo taitavia tulostajia.”* Herra A tarkentaa 3D-tulostuksen mahdollisuuksia: *”Pikaruokapaikka tarvitsee suuren tulostimen, joten mahdollisesti vain osia, esimerkiksi hampurilaisten sämpylät, tulostetaan paikan päällä.”*

6.2 Ravitsemispalveluiden tulevaisuuteen johtaa kaksi tietä

Rouva A:n ensimmäinen tie on teknologinen: kouluihin tulisivat automaattit, jotka työllistäisivät elintarviketeollisuutta. *”Joko tätä yksinkertaistetaan, tai sitten tehdään jotain laadukkaammin”* (rouva A). Toinen tie on yleisesti toivottu suuntaus, jonka taloudellisia vaikutuksia ei ole vielä täysin selvitetty:

En tiedä ollaanko me häviävä ammattikunta jossain vaiheessa. Meneekö kouluruokailu jossain vaiheessa automaatteihin, se riippuu vähän... tämä maailma voi mennä niin moneen suuntaan. Jos tätä kouluruokailua pidetään tärkeänä, niin jollain lailla se tulee muuttumaan. Jos ei mennä automaatteja kohti, joka on ennustettu jossain vaiheessa, niin sitten mennään ehkä enemmänkin myös alakouluissa ja päiväkodeissa kouluravintolatyypiseen. (Rouva A.)

6.2.1 Automatisoituvat pikaruokaravintolat ja perinteinen fine dining

Rouva B:n työpaikalla on pitkälle viety jaottelu nopean syömisen paikkoihin ja ruokaravintoloihin, jotka asiakkaat tunnistavat jo nimestä. Raaka-aine- ja palkkakustannus on hyvin erilainen eri ketjuissa. Erilaisissa ketjuissa ja konsepteissa on omat sapluunansa eli paljonko saa raaka-aine maksaa ja paljonko sen valmistukseen saa mennä aikaa.

Herra A:n kaksi tietä noudattavat samaa linjaa: Ikea-konseptin kaltainen automatisoitu ruokailu, jossa asiakas tekee kaiken muun paitsi ruuan itse ja toinen tie on perinteiset palveluravintolat. *”Tulee ne pikaruokapaikat, jotka automatisoituu ja sitten on ne tämmöset ala carte –paikat, joissa käydään syömässä, niin siinä on se palvelu-konsepti hyvinkin oleellinen”* (herra A). Suhde tulee olemaan hänen näkökulmastaan että 10 % on näitä parempia ravintoloita ja 90 % näitä massapaikkoja. Joten samalla tavalla kuin kaupoista häviää ihmistyövoima kassoilta, se häviää myös ravintoloiden kassoilta. *”Jos asiakas ei hyödy palvelusta, se häviää”* (herra A).

Rouva B:n mukaan hyöty asiakkaalle lounaan automatisoinnista on nopeus: nykyisin on jo tabletteja, joita käytetään tilaamiseen sisään tultaessa ja maksetaan kassalle. Tai tullaan sisään ja tehdään tilaus kassalle maksamisen yhteydessä ja molemmissa tilanteissa asiakas saa ”piipparin”. Sitten kun piippari alkaa värisemään, asiakas hakee itse ruokaannoksensa. Asiakas lähtee omaan tahtiinsa – ja laskun tilaaminen ja odotus jää pois. Samalla nopeudella toimii lounastarjoilussa yleistyneet noutopöydät. Herra A kokee noutopöydän valikoiman ja vaihtelevuuden tärkeimmäksi kriteeriksi valitessaan lounaspaikkaa. Herra B tarkentaa, että linjasto- ja kahvilapuolella on jonkinasteista digitalisointumista, mutta ei automatisoitumista, koska esimerkiksi vitriinien täyttö ja linjastojen täyttö ei voi tapahtua robotiikalla. Lasikot on edelleen tehtävä käsityönä.

Herra B:n mukaan tarjoilijoiden vähenemiseen vaikuttavat edellä esiin tulleet seikat: automatisoituminen ja digitalisoituminen pikaruokaravintoloissa, jotka kuuluvat digitalisoitumisen segmenttiin. Etukäteen maksamisen konsepti tulee Ruotsista. Henkilökunnan vähenemisestä ravintoloissa rouva B arvioi, että keittiöpäälliköitä tarvitaan edelleen ruokaravintoloissa. Mutta lisää, että ehkäpä tulee vähenemään: *”Nään ihan mahdollisena... – luulen että tulee lisää keskitettyjä ohjauksia, että tulee enemmän niinku konseptointia, entistä enemmän vuoroon selkeämpiä töitä”* (rouva B).

Oma lukunsa ovat sitten perinteiset ruokaravintolat, joiden olemassaolon herra B esittää lyhyesti: *”Fine dining: palveleminen, tarjoileminen, rahastaminen ja suosittelu, niin se ei tuu siinä segmentissä katoamaan.”* Herra A puolestaan peräänkuuluttaa edellisten lisäksi iltaravintoloihin enemmän kokemuksia ja elämyksiä, joita hänen mukaansa ravintoloista nykyään haetaan, sillä elämysten tarjoaminen asiakkaille on paras tae ravintolan menestymiselle. Pippuripihvi ei enää riitä: *”Sadatta pippuripihviä kun syö, niin se ei anna enää mitään elämystä”* (herra A).

Yrityksiä perustetaan edelleen ravintola-alalle, jopa lisääntyvässä määrin. Useimmat alkavista yrityksistä ovat ravintola-alalla 1-2 hengen yrityksiä. Noin puolet yrityksistä lopettaa ensimmäisen kahden vuoden aikana. Herra A sanoo asiantuntemuksellaan, että parhaiten menestyvät ne, jotka ymmärtävät erottautua jo olemassa olevista yrityksistä, avainsanana on erilaistaminen. Liikeidean olisi tuotava markkinoille jotain uutta: *”Samanlaista kuin olemassa olevat, esimerkiksi lounasravintolat, ei enää kannata perustaa.”* (Herra A.)

6.2.2 Muutosten aikataulu on nopea – tai sitten ei

Rouva A näkee muutoksia lähitulevaisuudessa: *”Ei me kovin montaa vuotta mennä, jo vuoden kuluttua joudutaan töitä muuttamaan, ehkä jo kuukauden sisällä tulee työvoimamuutoksia, YT-neuvottelut ovat varmasti jo ensi vuonna.”* Herra A kohtaa työssään kivijalkakauppojen kysynnän muutoksen päivittäin; ne ovat häviämässä todella nopeasti. Tuhansittain kaupan alan ihmisiä on jäänyt ja jää työttömäksi. Hän näkee saman kehityksen ravintola-alalla, mutta pienellä viiveellä:

Kyllä se viiden vuoden sisällä varmaan tapahtuu. Koska se kaupan alalla tapahtuu jo nyt, kyllä se tietysti ravintola-alalle pienellä viiveellä tulee ehkä, kun se on tämmöstä erikoiskauppaa enemmän, mutta kuitenkin. Kyllä automaattikassat sinnekin tulevat jossain vaiheessa, ja kaikki rutiinityö ehkä häviää sitten. (Herra A.)

Rouva B toteaa pudotuspelin olevan kovaa matkailu- ja ravitsemisalalla; seuraavan vuoden aikana tulee yleisesti ottaen ravintoloita häviämään Suomesta, koska tarjontaa on jo liikaa. *”Uskon (ja toivon) semmoseen hitaaseen pieneen nousuun. Luulen nopean syömisestä kasvavan edelleen, kyllä silti uskon että perheravintolat tulee myös paikkansa pitämään.”* (Rouva B.) Muutosvauhti on herra B:n mukaan täysin toimintakulttuuri- ja ympäristösidonnaista. Esimiehen tai asioista päättävän johtajan on ymmärrettävä, mikä muuttuu nopeasti ja mikä muuttuu todella nopeasti ja mitkä osa-alueet ovat hitaampia. Esimerkkeinä hän ottaa esiin tulevaisuuden lentoaseman ja palvelutekniikan, jossa vauhti on superhybristä, sekä täysin staattisen pienen kunnan julkisen sektorin ammatti-keittiöt.

6.3 Esimiehen tärkeimmät ominaisuudet ja osaaminen

Rouva A:n mukaan yhdellä sanalla sanoen, tärkeintä on *muuntautumiskyky*. Tilanteet työelämässä ovat erilaisia ja vaihtuvia. *”Työ ei tule koskaan olemaan tasaista, tarvitaan ymmärrystä, että se mitä tehdään vaikuttaa taloudellisesti ja ravitsemuksellisesti. Ja sitten pitää palvella meidän asiakkaat niin hyvin kuin mahdollista, ja sitten pitää laatu olla kohdallaan, tarvitaan vielä ruuanlaittotaito, halu tehdä, olla motivoitunut omasta työstä tekemään hyvää ruokaa.”* (Rouva A.)

Herra A on samoilla linjoilla, sillä hänen mielestään esimiehellä täytyy olla ymmärrys siitä mitä tehdään ja miksi. Täytyy löytyä tahtoa saada asiat tehdyiksi. Kun tietää mitä ollaan tekemässä, voi pyytää esimerkiksi firmalta ohjelmistoja, eikä niitä tarvitse tehdä itse. *”Voi olla ulkoistettuja palveluja, joita täytyy osata pyytää, eli mitä sä haluat”* (herra A). Jatkuvan muutoksen johtamiseen tarvitaan kykyä johtaa ihmisiä ja saada heissä aikaan innostusta. Tämä on erittäin haastava prosessi, koska monen työntekijän työmaailma murenee siinä ympärillä. Lisäksi pitäisi saada ihmiset pysymään innostuneina. Ihmistien johtaminen on nykyisin entistä suurempi haaste, johon esimiehellä on oltava oma sisäinen tahto ja voima. Yritykset hakevat nykyisin esimiestyöhön henkilöitä, jotka

hallitsevat markkinoinnin ja johtamisen ja koska käytössä ovat uudet kanavat, kanavien hallintataito on tärkeä kriteeri.

Rouva B:n mielestä restonomin tärkeimmät ominaisuudet ja osaaminen ovat **tuloksen-tekohalu ja -kyky**, kokonaisuuksien näkeminen ja johtaminen. Hän on huomannut että esimiesten heikkoutena on toisinaan se, että epäolennaisuuksiin tartutaan helposti liikaa, jolloin huomaamatta jää esimerkiksi kannattavuuden aleneminen: *”Helposti tartutaan lillukan varsiin ja miehityksen kustannus on 70 % liikevaihdosta”* (rouva B). Tärkeää on ymmärtää ravintolan konsepti: *”Hiffaa että missä mennään, että mitä siinä paikassa pitää tehdä”*(rouva B). Ketjuravintolaan työhön hakiessa myös henkilökohtaiset tavoitteet ja oma ruokaprofiili ovat tärkeitä ymmärtää.

Herra B näkee restonomin tärkeimpänä tehtävänä **hyvänä pitämisen**. Joka tarkoittaa kokonaisvaltaista henkilöstöstä huolehtimista, mukaan lukien vuokratyövoima ja sijaiset. Hyvänä pitämistä on suoran vuorovaikutuksen lisäksi kaikkien kanavien, niin kännykän, sähköpostin kuin sosiaalisen median kautta kommunikointi. *”Hän joutuu viestimään kännykällään, sähköposteilla ja somessa, pitää yllä sitä intohimoa ja halua henkilöstössään, seurustelee ja juttelee ja pitää henkilöstön ajan tasalla”* (herra B). Yrityksen brändistä on pidettävä huolta myös verkossa, sen eri kanavissa.

6.4 Uusia työnkuvia, kehittämistä ja koulutustarpeita

Rouva A:n mukaan joukkoruokailua on kehitettävä koko ajan terveellisempään suuntaan, oltava mukana kehityksessä ja valmistaa trendikästä ruokaa terveellisesti. Ravitsemustietous on nykyisin yhä tärkeämpää, koska osa kouluruokailun asiakaskunnasta, lapsista, ei esimerkiksi tunnista kasviksia ja marjoja ja jättää siksi osan ateriatesta syömättä. Yksi tärkeä tehtävä on saada kaikki lapset ruokailemaan. Tulevaisuuden työnkuvassa voisi olla yhtenä tehtävänä ravitsemistyöntekijöillä ja -esimiehillä **ruokakasvatus** – opettaa asiakkaita syömään oikein. Tällä saataisiin myös kustannussäästöjä: aterian kaikki osat tulisivat syödyiksi ja terveellinen ruokavalio vähentäisi vääristä ruokatottumuksista johtuvia sairauksia ja ylipainoa. Ruokakasvatuksella voidaan siis saada säästöjä – ja tulevaisuudessa halvimmista (laadullisesti heikoista) valinnoista raaka-aineissa voitaisiin luopua. Tämä on kuntapuolelle todellinen haaste: raaka-ainehankinnat etusi-

jalle rahan sijasta.”*Meidän tehtävä on opettaa näitä lapsia syömään terveellisesti*” (rouva A).

Herra A on kohdannut yritysten kehittämispalvelussa – jossa on myös ravintola-alan yrityksiä – suomalaisia yrittäjiä, joille myyntimarkkinat ovat edelleen akilleen kantapää: ”*Kyllä sitä ruokaa yleensä osataan laittaa, mutta sitte että ei osata kertoa siitä muille*” (Herra A). Näkyvyys netissä on tällä hetkellä yksi tärkeimmistä keinoista markkinoida ravintolaa, koska suurin osa ihmisistä etsii niin lounas- kuin päivällispaikan netin kautta. Herra A:n työpaikalla jokainen työntekijä päättää lounasruokailustaan netistä saamiensa tietojen perusteella. Tällä hetkellä ruokaravintola ei ole olemassa asiakkaille, ainakaan kaupunkien keskustoissa, jos se ei ole verkossa. Herra A näkee tulevaisuuden restonomit markkinoinnin osaavina vastuuhenkilöinä, vetäjinä kaikentyyppisissä ravitsemusliikkeissä. Restonomin tehtävänä on huolehtia siitä että koneet toimii. Restonomit organisoivat kaikki työt – tekee ne sitten kone tai ihminen. Tulevaisuudessa restonomi on *vastuuvetäjä*, jonka tehtävänä on ihmisten johtamisen lisäksi käytettävissä olevien ohjelmistojen ja koneiden hallinta. Restonomeilla on oltava riittävästi taitoa tehdä muutoksia ohjelmiin ja olla siis tietotekniikkaa täysipainoisesti hyväksikäyttäviä.

Ketjujen ravintoloissa rouva B:n mielestä paremmin voitaisiin tehdä työntekijöiden sijoittelu eli oikea ihminen oikeaan paikkaan. ”*On keittiöitä (ja uskon että tulee olemaan edelleen kaikesta huolimatta), joissa on osattava tehdä ruokaa, ja toisia, joissa rytmitys ja nopeus on haaste.*” Haasteena on sijoittaa henkilöt niille paikoille, joissa he voivat motivoitua. Ketjun ravintoloissa tarvitaan nopeutta, tehokkuutta ja motivaatiota.

Herra A päättää haastattelun pohdiskeluun tulevaisuudesta:

Kyllä tässä eletään sellaisia aikoja, että aika haastavaa on monessakin mielessä, tavallaan se mihin on totuttu, tähän työelämään, kohta se on tavallaan hyvin erilainen. Suorittava työ, tuntuu että se häviää hurjalla vauhdilla tästä koko ajan, ei semmoisia perinteisiä niinku suorittavan työn paikkoja ole, niitä on jo yllättävän vähän. Tavallaan sitten tulee näitä ongelmia, että tulee vain osa-aikatyötä. Ravintola-alan työt, mitä tulee myös seurattua, ovat jo kaikki osa-aikaisia, päällikkötason paikoissa on kokoaikaisia. (Herra A.)

Tulevaisuuden suurimmaksi haasteeksi ja muutokseksi restonomien työssä nousee herra B:n mukaan *ekologinen osaaminen*: ekotehokkuus, ympäristöajattelu ja kriteerit sekä lainsäädännön huomioonottaminen. Yhteiskuntavastuun eri osa-alueiden hallinta on

keskiössä tulevaisuuden työssä ihmisten ja koneiden liitossa. Bisnes on edelleenkin myyntiä, markkinointia ja palvelutuotantoa. Toimintaympäristön tarve tulee määrittelemään restonomien työt. Työhön sopeudutaan sen mukaan, onko se iso kansainvälinen konserni, ketju tai mikroyritys Suomessa. Herra B pitää erityisen tärkeänä, että näiden mittaluokka osataan kuvata opiskelijoille. Restonomien kenttä on hyvin paljon kasvamassa.

Restonomien koulutuksen painopisteet ovat herra B:n mukaan suuntautumisen ja sijoittumisen sanelemat. Teknologian hallinta ja osaaminen ovat siis täysin tehtävä- ja yritys-sidonnaisia. Seuraavaan taulukkoon (taulukko 4) on koottu herra B:n haastattelussa esiintuomat teknologiakehityksen vaikuttavuudet restonomin työhön erilaisissa matkailu- ja ravitsemisalalan organisaatioissa.

TAULUKKO 4. Teknologian kehityksen vaikuttavuudet

Sijoittumisen vaihtoehdot	Vaikutus vähäistä	Vaikutus merkittävää	Vaikutus erittäin merkittävää
Pienyrittäjät, pienet yritykset (1-2 hlöä)	Ei teknisiä haasteita		
Julkinen sektori		Keittiötekniologia, älykkäät ammattikeittiöt	
Ketjuravintolat, hotelliketjut	Kaikki järjestelmät opetetaan perehdyttämisyksiköllä		
Hotellit			Varausjärjestelmät, hotellikäytänteet
Matkailu			Jakelukanavat, sähköinen liiketoiminta
Lentoasemat			Palveluteknologia, automaattit
Keittiö- ja ravintolapäälliköt			Kassajärjestelmät, digitaalinen maksaminen, ostotoiminta, hankintatoimi, reseptiikka, asiakashallinta

Herra B jatkaa vielä, että verkkoviestintään ja sähköiseen ostamiseen ovat asiakassegmenteistä tottuneet erityisesti venäläiset matkailijat, jotka ovat suuri nettivaraaja. Mobiili viestiminen on erityisesti nuorison ja venäläisten matkailijoiden suosiossa. Mobiili on viestintävälineenä asiakaslähtöinen ja se mahdollistaa mobiililla ohjaamisen, markkinoinnin ja kaiken siihen liittyvän. Nuorten ja venäläisten keskuudessa halutaan kaiken olevan nopeasti tsekattavissa, ruokalistaista elämystarjontaan. Tiedolla johtaminen on mobiililla johtamista. Lisättäköön vielä, että herra B muistuttaa *kielitaidon* olevan yksi keino pitää huolta erilaisista asiakassegmenteistä. Jos asiakassegmenttinä ovat venäläiset matkailijat, kommunikointi venäjäksi on tärkeä osa palvelua.

7 TUTKIMUKSEN YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastatteluissa tärkeimmäksi muutoksiin johtavissa seikoissa tuli esiin talous. Raha ratkaisee ja tulee ratkaisemaan sen, minne mennään kehittyneen teknologian luomissa mahdollisuuksissa. Toiminnan kannattavuus nousi esiin päätekijänä. Yrityksiä syntyy ja kuolee ravitsemisalalla kiihtyvässä tahdissa. Taloudellisesti kannattavaa teknologiaa tultaneen ottamaan käyttöön yhä enemmän niin julkisella puolella kuin hotelli- ja ravintolaketjuissa, henkilöstökustannusten pienentämiseksi. Yhtenä tutkimuksen ulkopuolisena teimana ja megatrendinä nousi esiin yhteiskuntavastuun alueelta ekologinen osaaaminen, joka tultaneen ottamaan huomioon entistä enemmän kaikessa toiminnassa ja myös teknologioiden kehittämisessä.

7.1 Teknologisoitumisen vaikutukset

”Etlan arvion mukaan tietotekniikka kehittyy niin voimakkaasti, että se uhkaa jopa joka kolmatta ammattia Suomessa kahdenkymmenen vuoden sisällä.” Tästä väittämästä haastateltavat olivat samaa mieltä. Tutkimuksen mukaan ravitsemisalalla se tulee koskettamaan ja vaikuttamaan ensimmäisenä ja eniten pikaruoka- ja henkilöstöravintoloissa. Erityisesti tarjoilijoiden ammattikunta vähenee. Digitalisoituminen koettiin erittäin merkittäväksi ja vaikuttavaksi ja tutkimuksen tulos oli yhteneväinen teoriaosuuden kanssa muutoksia koskevista syistä, joita ovat teknologian uudet muodot, laadullinen parantuminen ja halvempi hinta. Edelliset syyt mahdollistavat teknologian käytön täydentämisessä ja korvaamassa ihmistyötä enenevässä määrin. Digitaalisen kehityksen myötä kaikki maksaminen on muuttunut ja muuttuu eli rahavirrat liikkuvat yhä enemmän näkymättömissä laitteiden välityksellä.

Julkisella puolella kuntatalouden heikko tilanne tulee vaikuttamaan lähitulevaisuudessa voimakkaasti kehitykseen. Esimerkiksi koulujen keittiöissä työ on jo viime vuodet ollut jatkuvassa muutoksessa. Kuten teoriassa tuli esiin, ruokatuotannon keskittäminen keskuskeittiöille tuo henkilöstön vähentämisen lisäksi paineita uusien teknologioiden käyttöönotolle. Useassa kunnassa myös homeongelmien esiin tuleminen on johtanut väistötilojen käyttöönottoon, joka luo omat haasteensa. Staattisia keskuskeittiöitä on yhä vä-

henevässä määrin. Suurissa keskuskeittiöissä automatisointi on jo pitkälle kehittynyttä, ja kehitys jatkuu.

Kokemukset netin maailmaa muuttavista vaikutuksista jäivät tutkimuksessa taka-alalle, koska nettiä on käytetty jo niin pitkään ja sen vaikutukset ovat tulleet esille vähitellen. Niinpä teoriaosuudessa painoarvoa saanut internetin kehitys maailmaa tulevaisuudessa muuttavana voimana otettiin tynesti vastaan. Yrityksen esilläolo verkossa koettiin tärkeänä ja erittäin tärkeänä kaupungeissa, joissa asiakkaat suunnistavat mobiilin avulla ravintoloihin. Erityismainintana huomioitiin myös asiakassegmenteistä nuoret ja venäläiset, joiden mobiili on lähes ainoa tapa liikkua ja löytää haluamansa kohteet. Muutoksen tahdin kiihtymisen olivat haastateltavat huomanneet parin viimeisen vuoden aikana. Kuluttajien – ja erityisesti nettisukupolven – siirtyminen luontevasti verkossa tapahtuvaan kaupankäyntiin ja kommunikointiin koettiin merkittäväksi muutokseksi, joka jatkuu. Koneiden, laitteiden, järjestelmien ja ohjelmistojen kehitys todettiin tutkimuksessa hyväksi asiaksi, tiedonsiirron nopeus oli kaikille mielekäästä kehitystä, mutta kehityksen tulevan suunnan ja vauhdin ymmärtäminen oli vaikea arvioitava. Lisäksi tässä kohdassa tuli esiin, miten toimintaympäristösidonnaista kehitys on.

Robottiikkaan tultaessa keskustelut haastatteluissa olivat hyvin pohtivia. Robottiikka herättää ensimmäisenä kuvan ihmisrobotista, mutta käsitykseksi haastattelun tuloksista jäi, että robottiikka ymmärrettiin myös laajemmin. Työvoimapula tietyissä tehtävissä – esimerkiksi siivouksessa – koettiin robottiikan alueeksi. Robottiikka herätti paljon mielipiteitä, ihmettelyä ja kysymyksiä ja se koettiin vielä hyvin kaukana tulevaisuudessa oleviin mahdollisuuksiin. Robottiikan kehityksestä oli vallalla käsitys, että ihmiset hoitavat kaikki rutiininomaiset työt vielä pitkään, koska ravitsemisalan tehtävät vaativat ihmisen kädenjälkeä ja aistinvaraista arvioimista. Ne eivät teknologisoidu hetkessä. Toisaalta haastateltavat kokivat myös robottiikan tulon täysin mahdollisena ja teoriaosuudessa esitetyt ennusteet olivat yhteneväisiä tutkimustuloksen kanssa. Ne palvelualat, jotka ovat olleet jo esillä robottiikan kehityksessä, koettiin nopeimmin hyötyviksi roboteista. Matkailu- ja ravitsemisalalla ensimmäisenä robottiikkaa tulee tutkimuksen mukaan hyödyntämään puhtaanapidon sektori.

3D-tulostus ei tutkimuksessa saanut huomiota, koska asia koetaan vielä niin vieraaksi ja kaukaiseksi. Ainoastaan yhdellä haastatelluista oli tähän kommentoitavaa, koska omin silmin nähtynä tulostus oli muuttunut todelliseksi ja mahdolliseksi tulevaisuuden teki-

jäksi. Hänen näkemyksensä 3D-tulostuksen tulemisesta oli täysin yhteneväinen teoriaosuudessa esitettyjen tietojen kanssa.

Ravitsemisalalla tullaan tämän tutkimuksen mukaan tulevaisuudessa ottamaan käyttöön kaikki se teknologia, joka on taloudellisesti kannattavaa. Uusien teknologioiden käyttöönotto tulee olemaan maltillista, mutta jo alkanut kehitys digitalisoimisessa jatkuu. Restonomien työhön sillä on vaikutuksia siten, että työ tulee olemaan entistä enemmän haasteellista muutosjohtamista. Johtamisessa ei niinkään korostu koneiden hallinta, vaan edelleen ihmisten välinen kommunikointi, erilaisten taitojen esiin saaminen, ja jokaisen alaisen motivaation ylläpitäminen. Ravitsemisalalla tullaan vastaamaan eteen tuleviin haasteisiin ja sopeuttamaan toiminta niin, että se on taloudellisesti kannattavaa. Asiakasta kuunnellaan, ja tarvittaessa otetaan uusia toimintatapoja käyttöön.

7.2 Kooste esimiehen tärkeimmistä ominaisuuksista ja osaamisesta

Kuvioon 1 on koottu haastatteluissa esiin tulleet restonomin tärkeimmät ominaisuudet, taidot ja kyvyt. Keskellä on ydin, jonka mainitsi haastatelluista kolme. Seuraavalla kehällä on vähintään kaksi mainintaa saaneet kyvyt ja uloimmalla kehällä yksittäiset maininnat.



KUVIO 1. Restonomin osaamisen kehät teknologisoituvassa maailmassa

Henkilökohtaisessa pohdinnassa ja omien vahvuuksien ja heikkouksien puntaroinnissa kehäkuvio eli kykyhyrrä on apuväline. Osaamisen kehiiä voi lähestyä uloimmasta sisempään tai ytimestä ulospäin. Kuviota voi miettiä ja tulkita peilaamalla siihen omia kykyjään. Olenko omassa työssäni ytimessä? Onko minulla kyseiset ominaisuudet, taidot ja kyvyt? Onko minusta esimieheksi? Mitä kykyä olisi vahvistettava?

8 POHDINTA

Tämän työn lähtökohta oli kolmijalkainen ja yrityksistä huolimatta en pystynyt rajamaan sitä yhdeksi. Tässä kolmiodraamassa tulevaisuuden tutkimuksen kiehtova maailma sai minusta otteen jo alkumetreillä. Toisena kiinnostuksen kohteena olen seurannut työmarkkinoita, jotka alkoivat muuttua rajusti jo muutamia vuosia sitten, taloudellisen taantumun ja niin kutsutun rakenteellisen työttömyyden myötä. Kolmanneksi päätekiäksi tässä draamassa nousi uutisointi teknologian uusista innovaatioista, jotka saivat minut ymmälleen. Esimerkiksi, kun puhuttiin pilvipalveluista, ajattelin niiden oikeasti leijailevan jossakin cumuluspilvien kanssa symmetriassa sinisellä taivaalla. Koko ajan koin olevani monta askelta jäljessä siitä, mitä tapahtuu, miten ja miksi. Olin ylivarovaainen netin käyttäjä, koska en tiennyt mihin mikäkin linkki johtaa, mikä tieto tallentuu ”pilveen” ja kuka tai mikä sitä tietoa käyttää. Nyt kun olen selvittänyt, mitä näiden käytössämme olevien laitteiden, koneiden, järjestelmien ja ohjelmistojen takana on ja miksi tieto liikkuu nykyisin niin nopeasti, olen tavallaan helpottunut. Nehän ovatkin vain pääosin laskentaohjelmia, mutta se mihin ja missä tietoa käytetään jää osittain edelleen arvailujen varaan. Kiersin kehän ja nyt olen entistäkin varovaisempi verkossa. Omissa tulevaisuuden skenaarioissani on myös se mahdollinen maailma, jossa minusta kerättyä tietoa käytetään minua – ja läheisiäni – vastaan.

Kokonainen mustien joutsenten parvi uinuu siinä mahdollisuudessa, että jostakin nyt piilossa olevasta syystä verkko kaatuu, laitteet pimenevät, elämä pysähtyy. Vai pysähtyykö? Käynnistyvätkö varajärjestelmien varajärjestelmät vai muuttuvatko velat saataviksi? Kansalaistaito, selviäminen ilman digitaalisia laitteita, on uhkaan varautumista. Lisäksi se on useimmille laiteriippuvaisille hauskaa vaihtelua, kokeilla konkreettista elämää, jossa erilaisille taidoille on käyttöä.

Teknologian kehityksen odotetaan ja oletetaan ratkaisevan monia koko ihmiskuntaa koskevia ongelmia, kuten esimerkiksi ilmastonmuutosta, saastumista ja ruuan riittävyyttä yhä kasvavalle maapallon väestölle. Rajasin tämän työn koskemaan vain niitä teknologioita, jotka vaikuttavat työn tekemiseen matkailu- ja ravitsemisalalla. Tarkoituksella jätin muutamaan sivulauseeseen asiakkaat, koska asiakastyytyväisyyttä ja segmentointia käsitteleviä tutkimuksia löytyy hyvin runsaasti.

Henkilökohtainen näkemykseni on, että nykyisin – robotiikan halpenemista odotellessa – työntekijät ravitsemisalalla joutuvat tekemään töitä robotteina. Yhä nopeammin, yhä täsmällisemmin, koska inhimilliset virheet tuomitaan yhä ankarammin. Osa työssäkävivistä ei uskalla edes sairaana jäädä sairaalomalle, koska työpaikan menettämisestä on tullut osalle työväestöstä todellinen pelote. Samaan aikaan teknologia pyrkii työn tuotavuuden nostamiseen ja sitä kautta kannattavuuden lisäämiseen. Yhdessä haastattelussa esiin nousseeseen kysymykseen, mitä me ihmiset sitten teemme (kun koneet tekevät työt), selkeää ja yhtä vastausta ei ole. On esitetty näkemyksiä siitä, että yhteinen vauraus jaetaan ja ihmiset saavat kansalaispalkkaa ja huolehtivat toisistaan. Palvelukulttuurin on arvioitu nousevan aivan uudelle ja toisenlaiselle tasolle. Tämän hetkiset merkit näyttävät kovin toisenlaisilta.

Työn edetessä huomasin aina yhtä vastausta kohden syntyvän kymmenen uutta kysymystä. Kaikkiin ei löydy vastausta ja hämmennystä aiheuttaa teknologian ja uusien keksintöjen esiin tulo sellaisella nopeudella, etteivät yhteiskunnan rakenteet pysy kaikessa muutoksessa mukana. Tieto lisää tuskaa, sanotaan, mutta koulutus ja asioihin perehtyminen vähentävät sitä oman kokemukseni mukaan. Kun toukokuussa päätin tämän työn aiheesta, se oli vielä jäsentymätön ja vei hyvin mutkikkaita polkuja umpimetsän kautta tähän hetkeen. Aina selvitettyäni yhden kysymyksen, kuulin uutisista jotakin uutta. Esimerkiksi kesäkuussa tekoäly voitti ensi kertaa ihmisen: eli kone vastaili niin taitavasti tutkijoiden kysymyksiin, että 30 prosenttia osallistujista luuli sitä ihmiseksi. Paikoittelun pelkäsin, että tämä työ vanhentuu ennen kuin valmistuu. Kaikki haluamani ei tullut mukaan tähän työhön, koska aika kului yllättävän nopeasti. Toivottavasti tämän työn lukijat saavat uusia näkökulmia, ymmärrystä ja pohdittavaa. Haastattelututkimus oli monipuolinen kokemus. Erityisesti olen kiitollinen haastatteluun suostuneille, jotka antoivat tietonsa ja näkemyksensä aiheesta käyttööni. Toivon heidän saavan myös jotakin uutta tästä valmiista työstä. Tämän työn tekeminen oli tarpeellinen ja tärkeä oppimispolku, opiskelun loppuhuipennus.

LÄHTEET

Aitamurto, T., Heikka, T., Kilpinen, P. & Posio, M. 2011. Uusi kultakausi. Miten siirrämmme yhdessä Suomen tulevaisuuteen, joka on jo täällä. Juva: Bookwell Oy.

Andersson, C. & Kaivo-Oja, J. 2012. BohoBusiness – Ihmiskunnan voitto koneesta. Helsinki: Talentum Media Oy.

Frilander, J. 11.10.2013 | päivitetty 12.10.2013. Yle. Uutiset. Ilmiöt. Lähes puolet työpaikoista on vaarassa kadota. Luettu 12.9.2014.
http://yle.fi/uutiset/lahes_puolet_tyopaikoista_on_vaarassa_kadota/6872845

Heinonen, S. 2013. Edelläkävijäanalyysi ja kansainväliset kulttuurimuutokset – Posi- ja negatrendianalyysi kulttuurin murroksen tunnistajana. Teoksessa Kuusi, O., Bergman, T. & Salminen, H. (toim.) Miten tutkimme tulevaisuuksia? 3. uudistettu painos. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry, 268.

Heinonen, S. & Ruotsalainen, J. 2013. Mustat joutsenet. Teoksessa Kuusi, O., Bergman, T. & Salminen, H. (toim.) Miten tutkimme tulevaisuuksia? 3. uudistettu painos. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry, 304–314.

Hiltunen, E. 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Helsinki: Talentum Media Oy.

Hiltunen, E. 2013. Heikot signaalit. Teoksessa Kuusi, O., Bergman, T. & Salminen, H. (toim.) Miten tutkimme tulevaisuuksia? 3. uudistettu painos. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry, 296–303.

Hiltunen, E. & Hiltunen, K. 2014. Teknoelämää 2035. Miten teknologia muuttaa elämäämme? Helsinki: Talentum Media Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Oy Yliopistokustannus.

Ikkala, T. 2014. Elon Musk: Tekoälyn kehitys on kuin pirun manaamista. Julkaistu 27.10.2014. Luettu 28.10.2014.
<http://www.tekniikkatalous.fi/ict/elon+musk+quottekoalyn+kehitys+on+kuin+pirun+manaamistaquot/a1023206>

Jokinen, J. 2011. Yritysmummo-idea leviää Pirkanmaalla. AL 19.10.2011. Luettu 29.9.2014.
<http://www.aamulehti.fi/arkisto>

Kauhanen, A. 6.8.2014. Tulevaisuuden työmarkkinat. ETLA Raportit No 30.
<http://pub.etla.fi/ETLA-Raportit-Reports-30.pdf>

Koppanen, P. 2002. Näkemyksiä ruokapalvelualasta Suomessa vuonna 2015. Helsingin yliopisto. Maa- ja kotitalousteknologian laitos. Pro gradu -tutkielma.

Kuusi, O. 2010. Ennakoinnin osumia ja kompastuksia. Futura 29 (4), 96–99.

- Lehti, M., Rouvinen, P. & Ylä-Anttila, P. 2012. Suuri hämmennys: Työ ja tuotanto digitaalissa murroksessa. Etna B254. Helsinki: Taloustieto Oy.
- Lehtinen, T. 2014. Harva kierrättää kännykän. HS 18.9.2014. N:o 252 (41529).
- Loukiainen, E. matkapalvelutiimin asiantuntija. 2014. Puhelinhaastattelu 28.10. 2014. Haastattelija Kallio, M-R. Akaa.
- Luotola, J. 2014a. Huomaatko tässä ihmisessä jotain kummaa? – Paljastus: Se ei ole aito ihminen. Julkaistu 8.10.2014. Luettu 28.10.2014.
http://www.tekniikkatalous.fi/multimedia/archive/00113/robot_english_113610b.jpg
- Luotola, J. 2014b. Robotti korvaa kohta kotikäynnit – Tietokone pitää jatkossa vanhuksesta huolta. Julkaistu 27.10.2014. Luettu 28.10.2014.
<http://www.tekniikkatalous.fi/innovaatiot/robotti+korvaa+kohta+kotikaynnit++tietokone+pitaa+jatkossa+vanhuksista+huolta/a1023229>
- Malaska, P. 2013. Tulevaisuustietoisuudesta ja tulevaisuudesta tietämisestä – Tulevaisuus mielenkiinnon kohteena. Teoksessa Kuusi, O., Bergman, T. & Salminen, H. (toim.) Miten tutkimme tulevaisuuksia? 3. uudistettu painos. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry, 19.
- Merisalo, R. 2012. Sokaisevat trendit. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.
- Mikkonen, A. 2012. Matkailu-, ravitsemis-, ja talousalan ammattikorkeakoulutuksen vaikuttavuus työelämän näkökulmasta .Jyväskylän Ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – JuvenesPrint.
- Pesonen, H. 2014. Ravintoloitsijat eivät halua some-poliiseiksi. AL 17.10.2014. N:o 285 (43213).
- Pajarinen, M. & Rouvinen, P. 5.5.2014. Uudet teknologiat ja työ. Kirjoitus Työn tulevaisuus seminaariin. Etlatieto Oy.
- Paukku, T. 2013. Kymmenen uutta ihmettä. Teknologiat, jotka muuttavat maailmaa. Helsinki: Gaudeamus.
- Prisma Studio. 2014. Toimittaja yritti kadota kaikista tietoverkoista ja sai peräänsä taitavan jäljittäjän. Jakso 18/34. Inari Köngäs. YLE 9.9.2014 TV1.
- Pulliainen, M. 2014. Lopuksi verkko voittaa kamppailun. AL 6.11.2014. N:o 304 (43232).
- Puustinen, U. 2014a. Robotit tulevat – oletko valmis? Motiivi-lehti 05/2014, 6–8.
- Puustinen, U. 2014b. Maistusik se, kysyy Turun Arkea. Motiivi-lehti 09/2014, 24.
- Siltanen, M. 2014. Suomen ensimmäinen kissakahvila avataan lokakuussa – koko tarina alkoi yhdestä nettilinkistä. Julkaistu 14.8.2014. Luettu 31.10.2014.
http://yle.fi/uutiset/suomen_ensimmainen_kissakahvila_avataan_lokakuussa_koko_tarina_alkoi_yhdesta_nettilinkista/7411053

Suunnittelukilpailu. 2014. Luettu 20.9.2014.

www.paulig.fi/presidentti3d

Taloussanomat. 20.9.2011. Näillä huoltoasemilla bensapoika tankkaa pian autosi. Luettu 7.11.2014.

<http://www.taloussanomat.fi/palvelut/2011/09/20/nailla-huoltoasemilla-bensapoika-tankkaa-pian-autosi/201113370/12>

TE-palvelut. 2014. Työpaikat. Ravintolapäällikkö. Luettu 1.9.–4.10.2014.

<http://www.mol.fi/tyopaikat/tyopaikkatiedotus/haku/hae.htm?lang=fi&hakusana=ravintolapaallikko>

Tilastokeskus. 2013. Asunnot ja asuinolot. Suomen virallinen tilasto (SVT). Luettu 29.9.2014.

<http://www.stat.fi/til/asas/index.html>

Tilastokeskus. 2014. Väestön ikärakenteen kehitys. Väestöllinen huoltosuhde korkeimmillaan 51 vuoteen. Päivitetty 21.3.2014. Luettu 8.9.2014.

<http://www.findikaattori.fi/fi/81>

Tuomi, J. & Sarajärvi, H. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8., uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Viljanen, K. 2014. Lähiruoka ja suoramyyni kiinnostavat yhä useampaa maatilaa. Julkaistu 5.9.2014. Luettu 29.10.2014.

<http://lahiruokaohjelma.blogspot.fi/2014/09/lahiruoka-ja-suoramyyni-kiinnostavat.html>

Ziemann, M. 13.1.2014. Yle. Kotimaa. Uutiset.Etla: Tietotekniikka uhkaa joka kolmatta työpaikkaa Suomessa. Luettu 14.9.2014.

http://yle.fi/uutiset/etla_tietotekniikka_uhkaa_joka_kolmatta_tyopaikkaa_suomessa/7026288

LIITTEET

Liite 1. Haastatteluiden teemat

Ensimmäinen haastatteluiden teema oli: nyt käytössä olevat koneet ja laitteet, ja mitä ollaan hankkimassa. Mihin olisi tarvetta. Teema jatkui tietotekniikan, järjestelmien ja ohjelmistojen käytöllä ja tarpeella. Mitä on, mitä on tulossa, ja mistä on hyötyä/haittaa.

Mitkä tehtävät voidaan korvata koneilla?

Toinen teema toi esiin näkemykset ja mielipiteet robotiikasta ja 3D-tulostuksesta.

Kolmas teema kartoitti vastaajien ajatusta ja näkemystä millä aikataululla teknologinen kehitys etenee, ja miten.

Neljäs teema kartoitti restonomien ominaisuuksia, osaamista ja tarvittavia taitoja ja kykyjä.

Mikä restonomin tehtäväkentässä näyttää muuttuvan, miten ja millä aikataululla?

Minkälaista osaamista esimiehiltä vaaditaan tulevaisuudessa?

Minkälaisia ominaisuuksia esimiehiltä vaaditaan tulevaisuudessa?

Viidentenä teemana käytiin läpi sitä, mitä voitaisiin tehdä paremmin. Esiin nousivat myös mahdolliset uudet työnkuvat.

Mitä voitaisiin tehdä, jos/kun entiset työtehtävät vähenevät/katoavat?

Mitä voitaisiin tehdä paremmin?

Kuudentena teemana haastattelija viritteli keskustelua tämän hetken vaikuttavimmista megatrendeistä.

Mitkä ovat mielestänne tämän hetken vaikuttavimmat megatrendit matkailu- ja ravitsemisalun tulevaisuutta ajatellen?

Mikä megatrendi vaikuttaa eniten restonomien työssä?

Liite 2. Virikelista

Etlan arvion mukaan tietotekniikka kehittyy niin voimakkaasti, että se uhkaa jopa joka kolmatta ammattia Suomessa kahdenkymmenen vuoden sisällä.

...netti muutti kaiken...

...kommunikaatio on työn perussisältöä ja arvon luomista...

...tähän päivään mennessä vasta muutama prosentti internetin sovelluksista on keksitty, joten se tulee muuttamaan maailmaa vielä pitkään...

...kehityksen on mahdollistanut se, että joka vuosi maailmaan tulee enemmän tietokoneen laskentavoimaa kuin kaikkina edellisinä vuosina yhteensä...

...lukuvuoden alussa Turun yläkouluissa ja lukioissa otettiin käyttöön älypuhelinsovellus, jolla oppilaat voivat antaa suoraa palautetta päivän ruuasta...

...asiakaspalautteen suora kanavointi keittiöihin sekä mahdollisuus reagoida palautteeseen kehittää työorientaation asiakaslähtöiseksi...

...viime vuosina robotiikassa ja keinoälyn tutkimuksessa on saavutettu merkittäviä edistysaskeleita...

...monien ammattien ennustetaan muuttuvan ja katoavan vähitellen, koska rutiininomaiset työt voi robo tehdä ihmisen puolesta...

...muutokset eivät liity teknologiaan sinänsä, vaan sen uusien muotojen, laadullisen parantumisen ja halvemman hinnan myötä se täydentää ja korvaa ihmistyötä enenevässä määrin...

...pikaruokaa pystytään myös tulostamaan jo nyt: meksikolaisen ruoan tulostamiseen on jo käytössä 3D-printteri, BurritobOt, joka valmistaa alle viidessä minuutissa meksikolaisen pikaruuan...