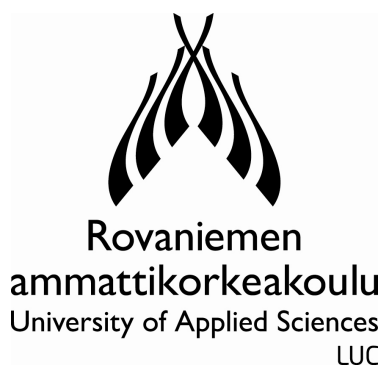


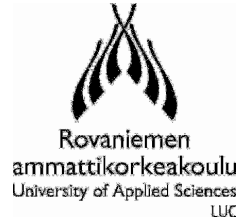
OPINNÄYTETYÖ

Teija Pulju 2011

**MATKAILUALAN TYÖNTEKIJÖIDEN SITOUTUMINEN
MATKAILUALAN TYÖHÖN SODANKYLÄSSÄ 2011**



MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA



ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU

MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**MATKAILUALAN TYÖNTEKIJÖIDEN SITOUTUMINEN MATKAILUALAN
TYÖHÖN SODANKYLÄSSÄ 2011**

Teija Pulju

2011

Toimeksiantaja Sodankylän Kunta

Hyväksytty _____ 2011 _____

Tekijä	Teija Pulju	Vuosi	2011
Toimeksiantaja Työn nimi	Sodankylän Kunta Sodankylän matkailualan työntekijöiden sitoutuminen matkailualan työhön Sodankylässä 2011		
Sivu- ja liitemäärä	67 + 4		

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kuinka sitoutuneita Sodankylän matkailuala työntekijät ovat matkailualan työhön. Millaiset asiat vaikuttavat työntekijöiden sitoutumiseen, ja miten sitä voidaan parantaa. Tutkimuksen avulla oli lisäksi tarkoitus pyrkiä löytämään tietoa, jota voisi hyödyntää työntekijöiden rekrytoinnissa. Opinnäytetyössä käsitellään työntekijöiden näkemyksiä Sodankylän matkailusta sekä matkailun kehittämisestä. Opinnäytetyön tilaaja on Sodankylän kunta.

Työn teoriaosassa käydään läpi sitoutumisen määritelmää ja sitä minkälaisilla asioilla on vaikutusta työhön sitoutumisessa. Organisaatioon sitoutumiseen vaikuttavia asioita, on tarkasteltu Lapin matkailualan työlle tyypillisten piirteiden kautta. Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä. Se lähetettiin Sodankylän alueella matkailun parissa toimiviin yrityksiin. Kyselylomake laadittiin Webropol ohjelmalla. Lomake sisälsi strukturoituja, monivalinta ja avoimia kysymyksiä.

Tulosten mukaan Sodankylän matkailualan työntekijät viihtyvät hyvin matkailualalla ja ovat sitoutuneita työhönsä. Työntekijöiden sitoutumista työhön voidaan parantaa huolehtimalla siitä, että jokaisen työntekijän tekemää työtä arvostetaan. Työntekijöille tulisi luoda mahdollisuus ryhmäyhtymiseen, sillä yhteishengellä on merkityä sitoutumisessa. Määräaikaisten työntekijöiden paremmalla perehdytyksellä, voidaan vaikuttaa vakituisten työntekijöiden jakamiseen.

Työntekijöiden mielestä Sodankylän matkailun kehittämisessä oleellisinta on, eri toimijoiden välisen yhteistyön parantaminen. Alueen työntekijät arvostavat paljon Sodankylän aluetta ja sen luontoa sekä omaleimaisuutta. Rekrytoinnissa voitaisiin hyödyntää alueen omaleimaisuutta ja alkuperäisyyttä. Matkailualalla työskentelevät näkevät kaivostoiminnan vaikuttavan siten, että matkailupalveluiden kysyntä kasvaa, muun kysynnän kasvaessa.

Author	Teija Pulju	Year	2011
Commissioned by	Sodankylä municipality		
Subject of thesis	Travel Industry Employees Commitment to Their Work in Sodankylä 2011		
Number of pages	67 + 4		

The aim of the thesis was to find out how committed tourism employees are to their work in the field of tourism in Sodankylä, i.e. what kinds of things affect work commitment and how it can be improved. Another aim was to find useful information that could be used for recruitment. The thesis presents also employees' conceptions of tourism industry in Sodankylä and its development. This thesis was commissioned by the municipality of Sodankylä.

The definition of work commitment and factors that impact on it were discussed in the theoretical part. Organization commitment and matters that have an effect on it were examined through the typical features of tourism work in Lapland. The research was conducted by an electronic questionnaire. It was sent to all operators dealing with tourism in Sodankylä area. The questionnaire was drawn up on a Webropol program. The form included structured, multiple-choice and open-ended questions.

According to the results, tourism employees are happy with their work in Sodankylä and they are committed to their work. Employees' commitment to work can be improved by ensuring that everyone's work is appreciated. Employees should be given opportunities to connect with each other because the spirit of togetherness is an important part of commitment. Stress among permanent employees can be prevented with better work familiarization of temporary employees.

Tourism employees thought that the essence in tourism development in Sodankylä is to improve the cooperation between different companies and also with other actors. The employees appreciated the area of Sodankylä and its nature, as well as uniqueness. Sodankylä area's uniqueness and authenticity could be used in recruitment. Sodankylä tourism employees thought that the general increase in demand caused by the growth of the mining industry will also increase the demand in the field of tourism.

Keywords: tourism, commitment, welfare

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	1
2 SODANKYLÄN KUNTA	2
2.1 TAUSTATIETOA	2
2.2 MATKAILUALA	3
3 MITÄ SITOUTUMINEN ON?	6
3.1 SITOUTUMISEN MÄÄRITTELEMINEN	6
3.2 SITOUTUMISEEN VAIKUTTAVIA ASIOITA	8
3.3 SITOUTUMINEN JA MOTIVAATIO	9
3.3.1 <i>Sisäinen motivaatio</i>	10
3.3.2 <i>Ulkoinen motivaatio</i>	10
3.4 SITOUTUMINEN ORGANISAATIOSSA	11
3.4.1 <i>Perehdyttämisen merkitys</i>	13
3.4.2 <i>Urasuunnittelu</i>	14
3.4.3 <i>Ikä ja sen vaikutus</i>	16
3.4.4 <i>Mahdollisuus vaikuttaa</i>	17
3.5 TYÖHYVINVOINTI MATKAILUALALLA	19
3.5.1 <i>Muutokset työelämässä</i>	21
3.5.2 <i>Työturvallisuus</i>	22
3.5.3 <i>Työn kausiluonteisuus</i>	23
3.5.4 <i>Työaika</i>	25
3.5.5 <i>Kiire</i>	27
4 SITOUTUMINEN MATKAILUALAN TYÖHÖN SODANKYLÄSSÄ	29
4.1 TUTKIELMAN AINEISTO	29
4.2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
4.4 TUTKIMUSTULOSTEN ESITTELY	31
4.4.1 <i>Perustietoa kyselyyn vastanneista</i>	31
4.4.2 <i>Työhön sitoutuminen</i>	40
4.4.3 <i>Kehitys ja matkailun kehittäminen Sodankylässä</i>	50
4.5. YHTEENVETO	55
5 POHDINTA	57
LÄHTEET	63
LIITTEET	68

KUVIOT JA TAULUKOT

KUVIO 1. SUKUPUOLIJAKAUMA.....	32
KUVIO 2. LASTEN VAIKUTUS TYÖSKENTELYN	33
KUVIO 3. ASUINKUNTA	34
KUVIO 4. TYÖKOKEMUS MATKAILUALALTA	35
KUVIO 5. MATKAILUALAN TYÖSSÄ VIIHTYMINEN	35
KUVIO 6. TYÖPAIKAN VALINTAAN VAIKUTTAVAT ASIAT.....	37
KUVIO 7. TYÖTEHTÄVÄT TYÖSUHTEEN MUKAAN.....	38
KUVIO 8. OHJELMAPALVELUTYÖN MONIPUOLISET TYÖTEHTÄVÄT.....	39
KUVIO 9. TYÖMATKAN PITUUS	40
KUVIO 10. PERUSTEITA TYÖPAIKAN VALINTAAN	42
KUVIO 11. ARVIOT SODANKYLÄSSÄ TYÖSKENTELYSTÄ.....	45
KUVIO 12. VAKITUISEN TYÖSUHTEEN KIINNOSTAVUUS	48

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, kuinka sitoutuneita Sodankylän matkailuala työntekijät ovat matkailualan työhön. Mitkä asiat vaikuttavat työntekijöiden työhön sitoutumiseen, ja miten sitä voidaan parantaa. Toinen tavoite on selvittää työntekijöiden näkemyksiä Sodankylän matkailusta, kaivostoinnin myötä kehittyvässä kunnassa sekä matkailun kehittämisestä. Tutkimuksen avulla on tarkoitus löytää niitä tekijöitä, joita voidaan hyödyntää työntekijöiden rekrytoinnissa. Opinnäytetyön tilaaja on Sodankylän kunta.

Elinkeinoelämän piristyminen ja väestön ikääntyminen vaikuttaa Sodankylässä, tulevaisuuden työntekijöiden kysyntään. Hiihtokeskusten kasvu vaati Lappiin vuosittain töihin yhä kasvavaa sesonkityöläisten joukkoa ja työvoimapula on jokavuotinen ongelma. Työvoimaa Lappiin on rekrytoitu muun muassa, ”Lähde töihin tunturiin” - kiertueella (Valtavaara 2008). Työllisyysshähdässä työntekijöitä on haettu, jopa junalla (Korhonen 2008).

Tiedotusvälineiden mukaan, Lappia uhkaa vielä suurempi työvoimapula. Suurimpien arvioiden mukaan, tarve voi olla jopa 40 000 miestyövuotta (Huilaja 2010). Kilpailu on niin kovaa, että kaivoksiin houkutellaan työvoimaa, jopa jättibonuksilla (YLE 2011). Elinkeinoelämän suotuista kehitys Sodankylässä, vaikuttaa todennäköisesti majoitus- ja ravintolapalveluiden sesonkien ulkopuolisen kysynnän kasvuun. Matkailualan työ ja vakituisten työpaikkojen määrä, voi kasvaa.

Opinnäytetyö koostuu neljästä osasta. Alussa käsittelen hieman Sodankylää ja Sodankylän matkailuelinkeinoa. Seuraavaksi käyn läpi sitoutumiseen liittyviä käsitteitä ja teorioita sekä työnteon motivaatiota ja työn imua. Selvitän minkälaisilla asioilla voi olla vaikutusta organisaatioon sitoutumisessa sekä työhyvinvoinnin merkitystä sitoutumiselle. Neljännessä luvussa esittelen käyttämäni tutkimusmenetelmät sekä perustelut menetelmien valinnalle. Kuvaan aineistojen keruumenetelmät ja arvioin aineiston luotettavuutta. Lisäksi käyn läpi tutkimustulokset sekä työntekijöiden näkemykset siitä mikä Sodankylässä työskentelyssä on hyvää ja miten he kehittäisivät alaa Sodankylässä. Viimeiseksi käyn läpi johtopäätökset ja esittelen ehdotukset kehityskohteille sekä jatkotutkimuksille.

2 SODANKYLÄN KUNTA

2.1 Taustatietoa

Sodankylän kunta sijaitsee keskellä Lapin lääniä. Se on pinta-alaltaan Lapin toiseksi suurin kunta, ja sen maapinta-ala on 12 439 m². Pinta-alasta noin. 72 % on valtion maata. Kunnan alueella ovat myös osa Urho Kekkosen kansallispuistosta ja Sompion luonnonpuisto sekä muita erilaisia suojelualueita, niitä on yhteensä lähes 4000km². Rakennettuja alueita ovat Lokan ja Porttipah-taan tekojärvet, jotka ovat pinta-alaltaan yhteensä 600km². (Sodankylän kunta, 2011.)

Sodankylässä on kaupunkitason palvelut. Alueella on oma pelastuskeskus ja Lapin pelastushelikopteri Aslak päivystää Sodankylässä (Sodankylän kunta, 2011). Kunta on varuskuntapaikkakunta, alueella sijaitsee Sodankylän Jääkäriprikaati. Kunta on lisäksi yliopisto paikkakunta, sillä alueella on Oulun yliopiston geofysiikan laitos. Se on kansainvälisesti tunnettu avaruuden ja maaperän tutkimuskeskus. (Suomen turisti-info 2011.)

Sodankylässä oli vuoden 2010 lopussa asukkaita 8778. Sodankylän kunnan väkiluku on pitkään ollut laskeva, työperäisen muuttoliikkeen ja vähäisen syntyvyyden johdosta. Vuodesta 2009 asukkaiden määrä on vähentynyt, 23 henkilöllä. Vuonna 2010 Sodankylässä oli 3505 työpaikkaa, joista alkutuotannossa 11,9 %, teollisuudessa 14,7 %, palveluissa 70,7 % ja tuntemattomissa 2,7 %. Työttömyysprosentti oli vuonna 2010 11,6 %.(Sodankylän kunta, 2011.)

Tällä hetkellä, Sodankylän kunnan kehitysnäkymät ovat suotuisat. Alueella viriävä kaivostoiminta tuo kylään lisää asukkaita, uusia yrityksiä ja työpaikkoja. Työttömien määrä on laskenut ja alueella toimivien yritysten määrä lisääntyy, lisäksi alueen muuttotappio on pysähtynyt. Sodankylässä toimii Pahta-vaaran kultakaivos. Kevitsan kaivos on rakennusvaiheessa ja alueella työskentelee yli 400 henkilöä. Kevitsan tuotanto käynnistyy vuonna 2012. Sodankylässä tutkitaan myös muita lupaavia kaivosesiintymiä, joilla on vaikutusta alueen työllisyyteen. (Nieminen 2011, 201, 210 - 211.)

Kaivostoiminnan kehitys on lisännyt Sodankylän asuntopulaa ja työvoiman saatavuusongelmia. Tulevan vuoden aikana kaivostyöpaikat ja rakentamiseen liittyvät työpaikat, lisääntyvät huomattavasti. Isoja rekrytointikoulutuksia on käynnistetty ja Lapissa esiintyy rekrytointiongelmia yleisemmin, kuin koko maassa. Rekrytointiongelmia on lisäksi hoitoalalla ja terveydenhoidossa, puola on lisäksi matkailun moniosaajista. Matkailun sesonkityövoiman saatavuus, on jokavuotinen ongelma. (Nieminen 2011, 210–211.)

2.2 Matkailuala

Matkailu on toimintaa, jossa matkustetaan tavanomaisen elinympäristön ulkopuolelle korkeintaan vuodeksi ja joka sisältää vapaa-ajanviettomatkan, liikematkan tai muun tarkoituksen. Tavanomaiseen elinympäristöön liittyvä liikuminen, voi olla muun muassa henkilön työmatka, kotimatka, tai matka opiskelupaikkakunnalle. Paikat jossa käydään usein tai säännöllisesti, kuuluvat tavanomaiseen elinympäristöön, vaikka ne olisivat pitkän matkan päässä. (Tilastokeskus 2011.)

Matkailualalla tarkoitetaan työpaikkoja, jotka ovat yleisimmin majoitus-, ravitsemis- ja talousalan työpaikkoja. Matkailu- ja ravintola-ala työllisti 3 % koko työvoiman palkansaajista, vuonna 2008 ja yritysten palkansaajista 4 % työllistyi matkailu- ja ravintola-alalla. Matkailu- ja ravintola-aloilla työskentelee enimmäkseen naisia. Alalla työskentelevät ovat nuoria, joka toinen työntekijä on alle 35 vuotias, vain 13 % on yli 55 vuotiaita. Matkailuala tarjoaa useita erilaisia töitä ja työtehtävät ovat hyvin monipuolisia. Matkailualalla tehdään töitä muun muassa hotelleissa ja ravintoloissa sekä safarirytyksissä, leirintä-alueilla ja matkatoimistoissa sekä kuljetusyrytyksissä. Matkailualan työpaikkojen lisäksi matkailuelinkeino hyödyttää useita muita yrityksiä, esimerkiksi päivittäistavarakauppiaita ja huoltoasemia. (Tilev–Kandolin–Vartia–Lindström 2009, 7.)

Matkailualan työ on mielenkiintoista, ihmisläheistä, vaihtelevaa ja hauskaa, eikä kahta samanlaista työpäivää ole. Alan työntekijällä on mahdollisuus oppia joka päivä uusia asioita ja saada tietoa vieraista kulttuureista. Alalla saa helposti uusia ystäviä. Matkailualan työllä on Lapissa hyvin omaleimaiset piir-

teet. Työn käytännöt, työn ehdot sekä itse työ, saavat mielen ja mielekkyyden, vasta suhteessa yhteisesti jaettuun kokemusmaailmaan (Valkonen–Veijola 2008, 28). Lapin matkailualan työn moninaisuutta on siksi vaikeaa ymmärtää sellaisella, joka ei ole koskaan itse tehnyt sitä. (Tarssanen 2009, 35.)

Sodankylän matkailullinen kehitys on saanut alkunsa jo 1920-luvulla, jäämerentien rakentamisen myötä (Ympäristöministeriö 2008). Lapissa on perinteisesti tehty luontaistalouteen liittyviä töitä ja matkailu on tarjonnut työtä luontainelinkeinojen rinnalle (Valkonen–Veijola 2008, 25). Luoston laskettelukeskus rakennettiin lasketteluun tultua suosioon 1960-luvulla. Luoston matkailu eli 1980-luvun alun hiljaiseloaan, kunnes Canterbury Travels alkoi tuoda 1983 joulumatkailijoita Lappiin ja Luostolle. Tällä oli valtava merkitys koko Lapin alueen matkailulle, ja sen alueelliselle kehitykselle. (Hakulinen–Komppula–Saraniemi 2007, 10.)

Sodankylän matkailun vetovoima perustuu luontoon ja luontoon liittyviin aktiviteetteihin sekä kunnan pohjoisosassa kultahistoriaan ja saamelaiskulttuuriin. Sodankylän kunnan alueella sijaitsevat kansallispuistot, suojelualueet ja tekojärvet sekä retkeilyreitit ovat alueen matkailulle tärkeitä. Alueen matkailun vetovoimaan vaikuttavat Sodankylässä lisäksi vuosittaiset tapahtumat Sodankylän Elokuvajuhlat ja Luosto Classic sekä Tankavaaran Kaamos Jazz. (Poikela 2011, 28)

Matkailu Sodankylässä on keskittynyt Luoston alueelle, kylän keskustaan ja kunnan pohjoosiin Saariselän läheisyyteen sekä kylämatkailuun. Matkailu on Sodankylässä sesonki painotteista ja työntekijöitä palkataan, kun yrityksellä on asiakkaita. Matkailualan vakituiset työntekijät ovat pääasiassa Sodankyläläisiä, mutta sesonkiin työntekijöitä rekrytoidaan muualtakin. (Poikela 2011, 29, 56 - 57.)

Vuoden 2006 tilastosta selviää Sodankylän kunnan alueella olevat matkailutoimialat. Majoitus- ja ravitsemistoimintaa harjoittavia toimipakkoja on Sodankylässä 47. Matkatoimistoja on kolme ja muuta matkailua palvelevaa toimintaa harjoittavia toimipaikkoja on 19. Lisäksi muualla luokittelematonta matkailu toimintaa harjoittaa seitsemän toimipaikkaa. Toimipaikkojen yhteenlaskettu liikevaihto, oli 17,4 miljoonaa euroa. (Lapin liitto 2009.)

Vuonna 2008 matkailun välitön työllisyysvaikutus oli 179 henkilötyövuotta Sodankylässä. Sodankyläläisiä tästä määrästä oli 143 ja ulkopaikkakuntalaisia 36. Kokonaistyöllisyysvaikutus oli noin 214 henkilötyövuotta. Sodankylässä toimivat yritykset saivat välitöntä arvonlisäverotonta matkailutuloa 20,9 miljoonaa euroa ja välillistä matkailutuloa yhteensä noin 1,8 miljoonaa euroa vuonna 2008. (Poikela 2011, 51- 59, 61)

3 MITÄ SITOUTUMINEN ON?

3.1 Sitoutumisen määrittelemisen

Sitoutumisen määrittelemisen yksiselitteisesti ei ole helppoa. Sitoutumista voidaan pitää yksilön tekemänä päätöksenä, johon vaikuttavat erilaiset asiat ja ne voivat olla eri yksilöillä erilaiset. Aiheen tarkastelemisesta tekee vaikean se, että se on jokaisen henkilökohtainen kokemus, jota on vaikeata määritellä. Tutkijat ovat yrittäneet tutkia ja määritellä sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä eri aikakausina eri tavoin ja niiden pohjalta on syntynyt erilaisia teorioita. Sitoutumista pidetään kuitenkin tavallisesti sosiaalipsykologisena ilmiönä, jossa korostuu organisaation ja yksilön välinen suhde tai side (Jokivuori 2002, 17).

Coehen jakaa sitoutumistutkimuksen kolmeen eri aikakauteen, sillä niillä kaikilla on ollut vahva vaikutus nykyiseen sitoutumistutkimukseen. Ensimmäinen aikakausi perustuu Becker (1960) "side-bet" teoriaan. Sen mukaan työntekijän sitoutumiseen vaikuttavat piiloinvestoinnit, joiden menettämisen pelko estää työntekijää lähtemästä. Tällaisia investointeja voivat olla esimerkiksi loma tai eläkkeen kertyminen. Tätä teoriaa on kuitenkin arvosteltu kovasti, ja se onkin menettänyt asemansa johtavana sitoutumisen teoriana. (Coehen 2003, 18 - 19.)

Toinen aikakausi perustuu Nepposen (2011, 8 - 10.) mukaan Porterin ym:n (1974) teoriaan yksilön tuntemasta psykologisesta kiintymyksestä organisaatiota kohtaan ja sen tutkimukseen. Siinä sitoutuminen koostuu organisaation tavoitteiden ja arvojen hyväksyntään ja uskoon sekä haluun ponnistella organisaation puolesta ja halusta säilyä organisaation jäsenenä.

Nepponen toteaa, että kolmantena aikakautena, 1980-luvulla nousivat suosioon O'Reallyn, Chatmannin, Meyerin ja Allenin sitoutumista mittaavat moniulotteiset mallit. O'Really ja Chatman tutkivat työntekijän psykologista kiintymystä organisaatiota kohtaan. He kuvaavat sitoutumisen perustana olevan työntekijän halun liittyä organisaation jäseneksi. Meyer ja Allen tutkivat organisaatioon sitoutumista psykologisena tilana, joka kuvastaa työntekijän suhdetta organisaatioon. He kehittivät kolmen komponentin mallin, joka on edelleen tunnustetuin sitoutumista mittaava teoria. (Nepponen 2011, 10 - 11.)

Aro, Nepponen ja Jokivuori jakavat sitoutumisen samaan Allen ja Meyerin kolmen komponentin malliin. Ensimmäistä nimitetään Affektiiviseksi sitoutumiseksi, ja sillä tarkoitetaan työntekijän samastumista ja emotionaalista kiinnostumista työorganisaatioon. Affektiiviseen sitoutumiseen kuuluu kolme osaa: henkilökohtaiset ominaisuudet, organisaation rakenne sekä työkokemus. Toinen komponenteista on jatkuvuuteen perustuva sitoutuminen, ja siinä työntekijä haluaa välttää kustannuksia jotka voisivat aiheutua mahdollisesta organisaatio jäsenyyden päättymisestä. Kolmas on normatiivinen sitoutuminen. Se perustuu ajatuksen, jonka mukaan ihmisellä on moraalinen velvollisuus jatkaa tietyn organisaation palveluksessa. (Aro 2002, 66- 67; Nepponen 2011, 12 - 13; Jokivuori 2002, 20.)

Hoteri toteaa Stevensin, Beyren ja Tricen (1978) ehdottaneen organisaatiositoutumisen määritelmien jakamista kahteen pääkategoriaan, vaihdantasuhdanteelliseen ja psykologiseen lähestymistapaan. Vaihdantasuhdanteellisen lähestymistavan mukaan yksilön sitoutumisen taso voidaan määrittää taloudellisten kannusteiden mukaan. Toisin sanoen mitä suurempi yksilön saama hyöty on, sitä suurempaa olisi myös hänen sitoutumisensa. Psykologisen lähestymistavan mukaan sitoutuminen on aktiivisempaa ja positiivisempaa organisaatioita kohtaan. Tässä lähestymistavassa sitoutumisen ymmärretään olevan irrallaan muista sitoutumisen käsitteistä, esimerkiksi motivaatiosta ja lojaalisuudesta. (Hoteri 2008, 11.)

Sitoutumisella tarkoitetaan usein kiintymyksen tunnetta tai emotionaalista sidettä, jonka perustana on moraalinen lupaus (Hoteri 2008, 9). Aro toteaa, että affektiivinen sitoutuminen on työmotivaation kannalta tärkein ulottuvuus, sillä kun työntekijällä on sydän mukana työssä, hän on valmis kestämään vastoinkäymisiä ja yrittämään parhaansa (Aro 2002, 67).

Vaikka sitoutumista on tutkittu, tutkijat eivät ole vielä vuosikymmenien jälkeenkään ole saavuttaneet yksimielisyyttä sitoutumisen eri määritelmistä ja ulottuvuuksista. Vaikka osa sitoutumistutkimuksista toi uuden perspektiivin, toiset niistä olivat kuitenkin vain aikaisempien mallien uudelleen muokkauksista. Yksimielisyyden puuttuminen antaa jokaiselle mahdollisuuden luoda oman näkemyksensä ja mielipiteensä työntekijän sitoutumisesta ja sitoutumisen ulottuvuuksista. (Nepponen 2011, 15.)

3.2 Sitoutumiseen vaikuttavia asioita

Työtyytyväisyyden on selkeästi osoitettu olevan yhteydessä sitoutumiseen. Työntekijöiden näkemyksiä tutkittaessa on voitu selkeästi osoittaa mielenkiintoisen työn, työn varmuuden, työn tarjoamien etenemismahdollisuuksien sekä palkan yhteys organisaatiositoutumiseen. Mahdollisuudella vaikuttaa työhön ja autonomisuuden kokemuksella on erittäin selkeä yhteys organisaatiositoutumiseen. Mitä negatiivisempaan työntekijä kokee edellä kuvatut asiat, sitä heikompaa sitoutuminen on. Työsuhteen kestolla sekä luonteella (vakituinen/ määräaikainen) ja iällä on vaikutusta organisaatioon sitoutumiseen. Työsuhteen luonteen ja työajan sekä palkkauksen muodon merkitys sitoutumiseen oli kuitenkin vähäinen, iän vakioimisen jälkeen. Työtyytyväisyyden osuus sitoutumiseen on osoitettu selvittämällä työntekijöiden suhde esimieheensä sekä työntekijöiden välisiä suhteita. Sitoutumiseen vaikuttavat lisäksi työskentelyolosuhteet ja työssä viihtyminen. (Jokivuori 2002, 55 - 64.)

Cohen toteaa Morrowin (1993) mukaan, että työntekijät voivat samanaikaisesti olla sitoutuneita useisiin erilaisiin asiakokonaisuuksiin. Jokivuori (2002) on tutkinut työntekijöiden samanaikaista kaksoissitoutumista sekä organisaatioon, että ammattijärjestöön ja niiden välistä suhdetta. Työntekijä voi olla vapaa-aikanaan sitoutunut muualle esimerkiksi perheeseen tai harrastuksiin. Niillä kaikilla voi olla vaikutusta työntekijän käyttäytymiseen. (Cohen 2002, 82.)

Sitoutumisella ei tarkoiteta pelkästään sitä, että työntekijä on halukas pysymään yrityksessä. Sitoutuminen muovautuu useiden tekijöiden vaikutuksesta. Työntekijöiden sitoutuminen, vaikuttaa monella tavalla organisaatioon ja sen toimintaan. Jokivuori toteaa, että Brauchin (1998) määritelmän mukaan, sitoutuminen on prosessi joka edellyttää vastavuoroisuutta (Jokivuori 2002, 20). Yritysjohdajien olisi hyvä perehtyä sitoutumiseen, sillä organisaatioon sitoutumisen on todettu olevan yhteydessä työn suorittamisen laatuun, poissaoloihin, työtyytyväisyyteen sekä halukkuuteen vaihtaa työpaikkaa. Sitoutunut työntekijä on tuottava, hän jakaa organisaation tavoitteet, tulee töihin säännöllisesti, työskentelee tehokkaasti ja on uskollinen työnantajalleen myös huonoina aikoina. (Nepponen 2011, 6.)

3.3 Sitoutuminen ja motivaatio

Ihminen tekee lähtökohtaisesti työtä voidakseen turvata oman toimeentulonsa. Työn tekeminen ei kuitenkaan ole näin yksiselitteistä. Työtehtävillä ei olisi mitään merkitystä, jos työtä tehtäisiin vain rahan vuoksi. Toimisiko sitä tyytyväisenä aidan tolppana, jos siitä maksettaisiin kohtuullinen korvaus? Varmaan joku toimisikin, mutta toiselle se ei riitä. Toinen valitsee työn, jossa maksetaan huonompaa palkkaa, kuin sille, joka seisoo aidan tolppana. Miksi hän valitsee huonommin palkatun vaihtoehdon? Työhön liittyviä valintoja tehdään koko ajan, mikä on se motivaatio, joka saa valitsemaan erilaisia ammatteja ja työpaikkoja.

Motivaatiolla tarkoitetaan käsitettä, joka saa meidät toimimaan tietyllä tavalla. Sitä kuvataan yleensä jonkin toiminnan aikaansaamana ärsykkeenä, joka saa ihmisen tavoittelemaan jotakin. Se vaikuttaa käyttäytymiseemme, joko suoraan tai tiedostamattomasti. Motivaatio on kuitenkin monimutkainen prosessi, johon vaikuttavat ihmisen persoonallisuus, tunteenomaiset ja järkiperäiset tekijät, sekä sosiaalinen ympäristö. Viime aikoina on pohdittu myös sitä, onko arvoilla merkitystä motivaatioon? Syntyykö motivaatio meille tärkeän arvostuksen kautta ja aiheuttaako kielteinen arvo sitten meissä motivaation laskua? (Liukkonen–Jaakkola–Suvanto 2002, 13 - 14.)

Ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavalla motivaatiolla voidaan katsoa olevan kolme erilaista tehtävää. Se toimii käyttäytymisen energian lähteenä, lisäksi se suuntaa ja säätelee käyttäytymistämme. Tämän lisäksi se vaikuttaa toiminnan intensiteettiin eli se siihen, miten kovaa yrittää. Motivaatiolla on vaikutusta myös toimintaan sitoutumisessa. Se vaikuttaa suorituksemme laatuun sekä siihen, miten haasteellisia tehtäviä valitsemme. (Liukkonen ym. 2002, 14 -15.)

3.3.1 Sisäinen motivaatio

Mikä ihmistä työnteossa motivoi? Mistä syntyy into ja halu tehdä työtä? Mikä saa meidät tuntemaan iloa työstämme? Sisäiseksi motivaatioksi kutsutaan erityistä innostusta työntekoon. Itse työ on silloin palkitsevaa ja työntekijä on vahvasti sitoutunut siihen. Ulkoisia motivointikeinoja ovat palkka ja erilaiset palkitsemisjärjestelmät. (Liukkonen ym. 2002, 5 - 6.)

Työntekijä odottaa saavansa hyvin tehdystä työstä kiitosta tai jonkinlaista palautetta. Työntekijät kokevat saavansa tyydytystä ja työssä tekemisen iloa sekä jaksamista, kun saavat myönteistä palautetta työstään (Kivimäki–Otonkorpi–Lehtoranta 2003, 89). Matkailualalla välitöntä palautetta saadaan päivittäin asiakkailta ja se auttaa jaksamaan vaikeinkin päivinä.

Työn vaatimusten tulisi olla sopivassa suhteessa henkilön osaamiseen, jotta motivaatio työn tekemiseen olisi mahdollisimman hyvä. Henkilöllä voi olla monenlaista osaamista, mutta organisaatiolle on merkitystä vain työn suorittamiseen vaadittavalla osaamisella. Motivaatio työtä kohtaan voi heiketä jos työntekijä kokee, että hänen osaamistaan ei hyödynnetä, tai työn vaatimukset ovat liian suuret. Alhainen motivaatio voi vaikuttaa työhön sitoutumiseen. Yrityksen tulisi määritellä tarkasti työn vaatimukset rekrytointivaiheessa, että molempien odotukset täyttyvät. (Kjelin–Kuusisto 2003, 95.)

3.3.2 Ulkoinen motivaatio

Ihmiset ovat yksilöitä ja työhön liittyvä motivaatio voi olla erilainen. Toinen voi kokea sisäistä tyydytystä valitsemansa työn tekemisestä, kun taas toinen on voinut valita työn palkan perusteella. Ulkoinen motivaatio voi aiheuttaa ongelmia sitoutumisessa, sillä motivaatio ei tule itse työn tekemisestä, vaan työn ulkopuolelta. Tällaisia voivat olla esimerkiksi palkka ja bonukset. Sitten kun palkka ei enää tyydytä, sitoutuminen työhön voi heiketä. Kauhanen (2006, 107) toteaa Maslowin tarvehierarkian mukaan, että palkka lakkaa

kannustamasta, kun elämiselle välttämättömät tarpeet ja turvallisuuden tarve on tyydytetty. (Liukkonen ym. 2002, 7.)

Palkan merkitys voi olla erilainen eri työntekijöille. Merkitys riippuu yksilön sisäisistä arvoista, varallisuudesta ja taloudellisista tarpeista. Ne voivat olla erilaisia, eri elämänvaiheissa. Pienituloisen henkilö tyydyttää palkan avulla perustarpeensa, kun taas suurituloisella palkka voi tyydyttää pätemisen tarvetta (Kauhanen 2006, 113–114). Korkeat ansiot ja palkkiot voivat houkutella työntekijän yritykseen, mutta niillä ei kuitenkaan ole suurta merkitystä henkilön sitouttamisessa. (Kjelin–Kuusisto 2003, 25.)

Työpaikan tarjoamat muut edut palkan lisäksi, ovat ulkoisia motivointikeinoja. Tällaisia voivat olla muun muassa henkilöstöalennukset, työpaikkaruokailu, opiskelun tukeminen tai autoetu. Työntekijät arvostavat näitä etuja kuitenkin hyvin eri tavalla, eivätkä huomioi yrityksen niihin sijoittamaa taloudellista panostusta. (Kauhanen 2006, 190, 204–205.)

3.4 Sitoutuminen organisaatiossa

Organisaation toimivuus ja luotettavuus heijastuu työn kuormittavuuteen ja työhyvinvointiin, sitä kautta se vaikuttaa haluun sitoutua työhön. Organisaation toimintaan vaikuttavat useat tekijät. Siihen voivat vaikuttaa ympäristön muutokset, esimerkiksi markkinatilanteiden muuttuessa, tai taloudellisissa suhdanteissa. Toimivuuteen vaikuttaa lisäksi se, miten laajasti yrityksen päämäärät, on hyväksytty työntekijöiden keskuudessa. Se miten johdetaan, sekä millaista esimerkkiä johto näyttää, vaikuttaa toimivuuteen. Hyvällä johtamisella ja työn suunnittelulla, voidaan vaikuttaa stressiin ja työn kuormittavuuteen. Organisaatiossa tulee olla määriteltynä selkeät vastualueet, ja päätöksenteko – oikeudet, jotta se voisi toimia hyvin. Tämän lisäksi laitteiden ja järjestelmien tulee olla toimivia. Tiedon kulkemisella koko organisaatiossa, on valtavan suuri merkitys organisaation toimintaan. (Kinnunen–Feldt–Mauno 2005, 122–130.)

Aito sitoutuminen edellyttää arvojen kohtaamista ja tunnesidettä. Työntekijän kokiessa organisaation tarkoituksen, arvot ja tavoitteet itselleen läheisiksi,

syntyy voimakkain sitoutuminen. Sitoutunut työntekijä on valmis panostamaan omaan osaamiseensa. Hän on myös motivoitunut tekemään parempia suorituksia. Työntekijä on valmis kantamaan henkilökohtaista vastuuta työstään. (Kjelin–Kuusisto 2003, 27.)

Yhteisölliset toimintatavat organisaatiossa, edistävät jakamista ja osaamista, mikä edistää yksilöiden sitoutumista. Yhteisöllisten toimintatapojen myötä yksittäisillä työntekijöillä on paremmat mahdollisuudet oppia ja kehittyä. Yhteisöllisyyden kokemus kuvastaa yksilön siteiden määrää organisaatiossa ja yhteisöllisyys liittyy vahvasti sitoutumiseen. (Kjelin–Kuusisto 2003, 28.)

Matkailu- ja ravintola-alalle on tärkeää, että henkilöstö tuntee työn imua, voi hyvin ja on siten tuottavaa. Työn imulla, tarkoitetaan työntekijän työtä kohtaan tuntemaa vetovoimaa. Se ilmenee työntekijän sitoutumisena, tarmokkuutena ja energisenä työntekona. Henkilöstön kokema työn imu, näkyy asiakaspalvelutilanteessa asiakkaalle. Työn imua kokevat ovat lisäksi työhönsä uppoutuneita ja omistautuneita, heille työn sisältö ja haasteet ovat pysyvästi vetovoimaisia ja ne tuntuu hyvältä. Työn imua kokevat tuntevat olevansa omalla alalla. Matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä jopa 70 % kokee alan omakseen. (Tilev ym. 2009, 4,10.)

Hyvä ilmapiiri edistää työn sujumista. Esimieheltä saatu tunnustus hyvästä työstä sekä työtovereilta saatu tuki ja apu, lisää työn imua. Asiakkailta saadulla myönteisellä palautteella, on tutkittu olevan vaikutusta työntekijöiden kokemaan työn imuun. Tämän lisäksi kiusatuksi joutumisella tai vain kiusaamisen havaitsemisella lähiympäristössä, on vaikutusta koettuun työn imuun. (Tilev ym. 2009, 26.)

Kaikilla työntekijöillä on vaikutusta työpaikan ilmapiiriin. Työntekijän halukkuus pysyä työpaikassa on heikko jos työpaikan ilmapiiri on huono (Torniainen 2010, 30). Jokaisessa työyhteisössä syntyy aika ajoin kitkaa ja erimielisyyksiä. Yleensä ne saadaan sovittua, eikä niihin tarvitse puuttua. Kiusaaminen on kuitenkin eri asia, työturvallisuuslaki (28 luku) velvoittaa työnantajan puuttumaan kiusaamiseen, heti kun on saanut siitä tiedon. Työskentelyilmapiiriä voidaan parantaa, sopimalla yhteiset pelisäännöt. Siten voidaan määrittellä, miten työpaikalla on hyvä käyttäytyä ja millaista käytöstä ei hyväksytä.

Työyhteisössä tai ilmapiirissä esiintyvät ongelmat, voivat johtua henkilöstön persoonallisuuksissa olevista eroavaisuuksista. Työntekijät ovat yksilöitä ja heidän käyttäytymisensä, on muovautunut heidän oman kehityksen myötä. Käyttäytymiseen vaikuttaa se kulttuuri ja ympäristö jossa kasvaa sekä kokemukset. Eri kulttuureiden eroilla ei tarkoiteta pelkästään eri kansallisuuksia, vaan ne ovat tietyn ihmisryhmän yhtäläinen elämäntapa, joka vaikuttaa heidän käyttäytymiseensä ryhmässä ja tapaan kommunikoida. (Vanha–Aho 2009, 12 - 13, 57- 60.)

Henkilöstövoimavarojen johtaminen on uusi lähestymistapa henkilöstönjohtamiseen. Siinä huomioidaan yksilöiden yksilölliset, henkiset ja sosiaaliset eroavaisuudet. Se on todettu tarpeelliseksi, sillä työvoima vähenee, henkilöstö ikääntyy ja kansainvälistyy EU:n myötä. Yhteistyökyvyn korostaminen sekä ristiriitojen ratkaiseminen ja erilaisten mielipiteiden kuuntelu, on tärkeää hyvän työskentelyilmapiirin aikaansaamiseksi. (Vanha–Aho 2009, 12 - 17.)

Johtamisen avulla voidaan vaikuttaa henkilöstön motivaatioon ja työasenteisiin sekä sitoutumiseen (Kinnunen ym. 2005, 315). Toimivassa työyhteisössä tieto kulkee ja se on kaikkien saatavissa. Tiedon tulisi tavoittaa kaikki työyhteisöön kuuluvat jäsenet. Työntekijät odottavat saavansa työtä koskevaa tietoa ja palautetta johdolta. Hyvä tiedonkulku työpaikalla, lisää työn imua. (Tillev ym.2009, 28.)

3.4.1 Perehdyttämisen merkitys

Uusi työntekijä valitaan taloon hänen omaavansa ammattitaidon ja asiantuntemuksen vuoksi, tai siitä syystä, että organisaatiolla on tavoite jonka saavuttamisessa henkilö on tärkeä. Organisaation tulisi voida hyödyntää hankkimaansa ammattitaitoa täysipainoisesti. Yritykseen pyritään löytämään juuri sellaisia työntekijöitä jotka ovat sopivimpia työhön ja tulevat todennäköisesti sitoutumaan pitkällä aikavälillä yritykseen. (Nepponen 2011, 3.)

Työntekijä, jota ei ole perehdytetty kunnolla, ei työskentele yhtä rutinoituneesti, kuin vanhat työntekijät. Tämä voi vaikeuttaa työn sujumista ja vii-

västyttää toimintaa. Palvelun laadussa tapahtuva heikkeneminen voi aiheuttaa lisäkustannuksia vahingoittamalla yrityksen mainetta, tai menetetyillä asiakkailla. Mikäli tällainen toiminta on toistuvaa, se voi vaikuttaa yrityksen uskottavuuteen. Huono perehdyttäminen voi vaikuttaa koko henkilöstön mielialaan ja sitoutumiseen, sillä useimmat työntekijät tahtovat tehdä laadukasta työtä ja kuulua menestyvään yritykseen. (Kjelin–Kuusisto 2003, 20- 21.)

Pitkään yhdessä työskennelleet ovat kehittäneet yhteiset toimintatavat, jotka ovat kaikkien tiedossa. Työntekijöillä on selkeä työnjako ja toimintatapa, eikä heillä ole vuorovaikutusta sen suhteen. Tämä on niin kutsuttua hiljaista tietoa, joka on työntekijöiden hallussa. Uuden työntekijän ei välttämättä ole siksi helppoa liittyä ryhmään, ellei ryhmä itse vedä henkilöä toimintaan mukaan. Ryhmän jäseneksi pääseminen, vaikuttaa työskentelytapojen oppimisen lisäksi viihtymiseen. Työssä viihtymisellä on suuri vaikutus yksilön sitoutumiseen. (Kjelin–Kuusisto 2003, 32.)

Uuden työntekijän rekrytointi ja työhön perehdyttäminen on kallista. Tästä syystä on merkillistä, kuinka vähän henkilöstön perehdyttämiseen uhrataan aikaa. Uuden työntekijän huolellinen perehdyttäminen talon tavoille on taloudellisesti kannattavaa, sillä siten rekrytointiin kulutetut varat saadaan nopeammin takaisin ja tulokas tuottavammaksi. Henkilöstön vaihtuvuus voi vaikuttaa asiakasuskollisuuteen, sillä asiakas voi olla sitoutunut omaan yhdyshenkilöön. Perehdytystä ei kannata jättää tekemättä kustannusten pelossa, sillä huono perehdyttäminen voi tulla vielä kalliimmaksi. (Kjelin–Kuusisto 2003, 14, 21.)

3.4.2 Urasuunnittelu

Ikäjohtamisella pyritään vaikuttamaan työssä jaksamiseen ja henkilöstön työkykyyn. Ikäjohtamisessa huomioidaan kaikenikäisten työntekijöiden tarpeet, ja heitä johdetaan eri ikäryhmille soveltuvilla menetelmillä. Sen avulla voidaan esimerkiksi siirtää vanhempien työntekijöiden hiljaista tietoa nuoremmille, ennen kuin he poistuvat työelämästä. Ikäjohtamisen työkaluja ovat muun

muassa urasuunnittelu ja säännölliset kehityskeskustelut. (Heino 2009, 2, 24.)

Urasuunnittelua käytetään yksilön ja koko organisaation osaamisen kehittämistä varten. Organisaation pyrkii saavuttamaan yritykseen sellaisen tietotaidon, jonka avulla asetetut tavoitteet voidaan saavuttaa. Yksilö pyrkii kehittämään omaa ammatillista osaamistaan. Osaamisen kehittämisen välineinä voidaan käyttää muun muassa koulutusta ja kursseja, sijaisuuksia sekä henkilökiertoa tai tiimityötä. Urasuunnittelun myötä henkilöstön kehitystoiveet tulevat huomioiduksi ja sillä on vaikutusta henkilöstön motivaatioon, se parantaa organisaatioon sitoutumista ja työtyytyväisyyttä. (Valtionvarainministeriö 2009.)

Aikaisemmin oli yleistä, että koko työura tehtiin samalle työnantajalle. Tänä päivänä ihmiset kyllästyvät nopeasti ja etsivät mielellään uusia haasteta, tai jotain uutta sisältöä elämäänsä (Räinä 2011). Tulevaisuudessa ihmiset tulevat kiinnostuneita yhä enemmän huomiota omaan hyvinvointiin, työpaikkaa valitessaan. Työntekijät antavat aikaisempaa enemmän arvoa organisaatioille, joissa yrityksen toimintamoraali on kohdallaan ja jotka kantavat vastuuta työntekijöistään ja heidän osaamisen kehittämisestä. Torniaisen (2010, 30) mukaan työntekijät eivät halua jäädä työmarkkinoilla jälkeen muista työntekijöistä ja siksi he haluavat työskennellä yrityksessä, joka on kehityksessä mukana. (Kjelin–Kuusisto 2003, 25.)

Matkailu- ja ravintola-ala tarjoaa huomattavia ura ja työskentely mahdollisuuksia. Työ ravintola-alalla tietää kuitenkin vuorotyötä, stressiä ja työskentelyä sellaisiin aikoihin, jotka voivat vaikuttaa sosiaaliseen elämään. Tällaiset tekijät voivat vaikuttaa työhyvinvointiin ja sitoutumisongelmiin. Ongelmallista se on silloin jos se alkaa vaikuttaa myös siihen, miten ala houkuttelee jatkossa uusia tulokkaita. (Kuslunan 2003, 99.)

3.4.3 Ikä ja sen vaikutus

Kauhanen kuvaa Levinsonin (1960-luvulla) käsiteitä elämänkaaresta ja elämänrakenteesta. Sen mukaan kaikkien elämänkaari sisältää samanlaisia kehitysvaiheita, vaikka jokainen käy ne läpi yksilöllisellä tavalla. Elämänrakenne kuvaa puolestaan yksilön suhteita erilaisiin asioihin ja ihmisiin, eri aikoina elämässään. Levinson havaitsi, että elämänrakenne muuttuu varsin säännönmukaisesti elämän eri vaiheissa. Yksilöllä on yleensä pari kolme tärkeää asiaa, joihin hän kuluttaa energiaa ja aikaa, aikuisena näitä ovat esimerkiksi perhe, työ ja harrastukset. (Kauhanen 2006, 12.)

Nuoret ovat innokkaita oppimaan uusia asioita. Heille on tärkeää näyttää omaa kyvykkyyttään ja osaamistaan. Nuoren saadessa kokemusta, hän huomaa osaavansa ja olevansa valmis vastaamaan työn haasteisiin. Tässä vaiheessa hänelle tulee aivan kuin uusi vaihe työhönsä, jolloin hän alkaa arvioida uudelleen työnsä merkitystä. Hän voi alkaa pohtia koko elämäänsä uudelleen ja miettiä, ”tätäkö on minun elämäni seuraavat kolmekymmentä vuotta”. Työssä jaksamisen ongelmat tai sitoutumisen puute, voivat liittyä juuri tähän. (Liukkonen ym. 2002, 85.)

Maailmalla (Esimerkiksi Ranska, USA, Saksa, Englanti ja Turkki) on tutkittu sitä, miksi alalla työskentelevät nuoret tai opiskelijat ovat olleet halukkaita vaihtamaan kokonaan alaa työkokemuksen myötä. Osa nuorista koki, että hotellit olivat vain hyödyntäneet heitä halpana työvoimana tai, että heidän osaamisen kehittymisestä ei oltu kiinnostuneita. Kusluvan toteaa kuitenkin Barron, (1997, 1998) Maxwell(1998) ja Waryszakin(1998) mukaan, että osan ongelmasta voi selittyä sillä, että nuorilla on ollut epärealistisen korkeat odotukset alasta. Vielä opintojen loppuvaiheessa olevilla opiskelijoilla on ollut ylenpalttisen optimistiset arviot työn ehdoista, palkasta, ja uralla etenemisen nopeudesta. (Kusluvan 2003, 100.)

Kusluvan toteaa kuitenkin, että opiskelijujen ohessa tehtävän työkokemuksen määrä ja laatu vaihtelee eri maiden välillä (Kusluvan 2003, 101). Suomessa matkailualan opiskelijat tekevät useita erillisiä harjoittelujaksoja opintojensa aikana. Suomessa matkailualan opiskelijoilla ovat realistisemmat odotukset

alan työstä. Matkailualalla tulisi kuitenkin muistaa arvostaa harjoitteluun tulevia opiskelijoita sekä heidän oppilaitoksista tuomaa uutta tietoa ja olla valmiita kehittämään omaa toimintaa. Nuori työskentelee mielellään yrityksessä joka on valmis kehittymään ja kehittämään työntekijöitä ja samalla nuoret sitoutuvat alaan helpommin.

Työntekijä hakeutuu nuorena yleensä sellaiselle alalle, joka häntä kiinnostaa. Hän myötä ammatti tai työ identifioituu osaksi työntekijän persoonallisuutta. Hän on vahvasti sitoutunut työhön. Esimerkiksi pitkään pankissa työskennellyt pankkivirkailija voi kokea, että hänen ammattinimikkeensä kuvastaa häntä yksilönä. Työpaikan menetys olisi hänelle todella vaikeaa. (Liukkonen–Jaakkola–Suvanto 2002,87.)

Keski-ikäisenä läheiset ihmissuhteet, lapset, terveys ja harrastukset, alkavat kuitenkin nousta yhä tärkeämpään rooliin. Elämän aikaisemmin täyttäneet asiat, voivat alkaa tuntua merkityksettömiltä. Fyysisen kunnon heikkeneminen saa useat pohtimaan tulevaisuuttaan. Ikäjohtamisen avulla voidaan vaikuttaa sitoutumiseen. Työpaikan kehityskeskusteluissa tulisi olla mahdollisuus pohtia omia kiinnostuksen kohteita ja sitä mikä työssä tuntuu innostavalta. Työnantajan tulisi huomioida, että kiinnostuksen kohteet voivat muuttua työntekijän elämän myötä. Työntekijälle tulisi tarjota mahdollisuuksia työkiertoon ja työtehtävien vaihtoon, heidän omien kiinnostuksen ja tarpeiden mukaan. Työntekijä saadaan näin sitoutettua yritykseen ja hän voi luottaa siihen, että työ on mielekästä myös tulevaisuudessa. (Liukkonen ym. 2002, 85 - 86.)

3.4.4 Mahdollisuus vaikuttaa

Ihmiset kokevat erityisiä onnistumisen kokemuksia työssään, kun he oivaltavat tekevänsä jotain erityisen merkityksellistä. Kauhanen (2006, 107) kuvaa *Herzbergin* kaksi-faktoriteoriaa, jonka mukaan työtyytyväisyyttä saava useimmiten aikaan saavutukset, tunnustus, työ sinänsä, vastuu sekä kasvu. Monet ovat korostaneet sitä, että onnistumisen hetkellä heillä on ollut mahdollisuus valita itse ne työtavat ja menetelmät, joiden he kokivat johtavan

parhaaseen tulokseen. Erityinen onnistumisen tunne tuli siitä, että he kokivat kykenevänsä hyvin työsuiorituksiin, eli he olivat silloin itse haasteen tasolla. (Liukkonen ym. 2002, 79.)

Matkailualan työ Lapissa on monipuolista ja vaihtelevaa. Työntekijä joutuu toimimaan useissa erilaisissa toimintaympäristöissä ja hänen odotetaan hallitsevan useita erilaisia erityistaitoja ja tekniikoita. Työskentely pohjoisen olosuhteissa voi tuoda esiin yllättäviä ongelmia, esimerkiksi laitteiden toiminnalle. Työntekijät voivat joutua tilanteeseen jossa he joutuvat tekemään nopeita päätöksiä ja muutoksia suunnitelmaan. Työntekijöiden on täytynyt sisäistää, mikä on heidän työnsä tarkoitus, jotta he voivat tehdä mielekkäitä ja järkeviä valintoja työssään (Liukkonen ym. 2002, 70). Matkailualan työntekijät ovat tyypillisesti arjen sankareita, jotka ovat tottuneet selviytymään milloin mistäkin tilanteesta (Valkonen–Veijola 2008, 38).

Monipuolinen työ, joka sisältää vaikuttamisen mahdollisuuksia ja jossa on selkeät tehtäväkuvat ja tavoitteet, lisää työn imua ja hyvinvointia. Työn tekeminen tuntuu mielekkäältä kun työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön, ja itseä koskeviin asioihin. Työntekijän tuntiessa työn tavoitteet, työt sujuvat. Työjärjestelyjä kehitettäessä tulisi ottaa huomioon työntekijöiden henkilökohtaiset toiveet ja näkemykset siitä, millainen työskentelytapa on heille mieluisin. Työntekijöillä pitäisi olla määriteltynä selkeät vastuualueet, joiden puitteissa he voivat toimia sekä vaikuttaa omaan työhön ja kehittää sitä. (Tilev ym. 2009, 18.)

Työntekijöiden hyvinvointiin ja sitoutumiseen voidaan vaikuttaa ratkaisevasti, työyhteisön toimintatapoja kehittämällä. Työn kehittämisessä tietoa pitäisi kerätä työntekijöiltä, sillä he tuntevat parhaiten työhön liittyvän käytännön. Työntekijöiden ottaminen mukaan suunnitteluun, kehittää toimivia ratkaisuja. Säännölliset keskustelutilaisuudet ja avoin keskustelukulttuuri, ovat keskeisiä tekijöitä työn ja työolojen kehittämisessä. Yhdessä keskustelemalla löydetään parhaimmat toimintamallit työn sisällön kehittämiseen sekä työn ja muun elämän yhteen sovittamiseen. Hyvinvoiva työyhteisö osaa asiansa ja palvelee tehokkaasti. (Tilev ym. 2009, 30.)

3.5 Työhyvinvointi matkailualalla

Hyvinvointi työpaikalla tuntuu turvallisena ilmapiirinä, jossa toiminta on häiriötöntä, yhteistyö sujuu ja työpaikalla vallitsee me-henki (Työsuojelupiiri 2011). Hyvinvointi on laaja käsite, johon liittyy psyykkinen, fyysinen ja sosiaalinen hyvinvointi. Näihin kaikkiin vaikuttaa useat työn tekemiseen liittyvät asiat, muun muassa työajat, työyhteisön toiminta ja työn sisältö. Tässä työssä on pyritty huomioimaan niitä matkailualan työhyvinvointiin vaikuttavia asioita, joilla voi olla vaikutusta työntekijän sitoutumiseen. (Työterveyslaitos 2011.)

Psykososiaaliseen työympäristöön kuuluvat yksilöön kohdistuva henkinen kuormittaminen ja työn hallinta sekä yhteistyön ja työyhteisön hyvinvointitekijät. Matkailualan monipuolisten ja erilaisten työtehtävien ja laajojen kokonaisuuksien hallinta ja vastuu, voivat aiheuttaa työn kuormittavuutta. Työn kuormittavuutta matkailualalla saattaa lisätä se, että työskentelyn ohessa pitää valmistella seuraavaa tilausta, tai seuraavan päivän työtehtäviä. Työntekijän vastuu erilaisista tehtävistä, voi aiheuttaa stressiä ja työntekijä voi käyttää vapaa-aikaansa työtehtävistä huolehtimiseen. Työntekijän kokemus työn sujumisesta ja tehtävien hallinnasta sekä mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön ja työpaikan hyvä ilmapiiri lisäävät työiihtyvyyttä ja hyvinvointia. (Vuolle–Kivelä–Alanen–Mäkinen–Tomperi–Olkkonen 2005, 20.)

Majoitus- ja ravitsemisalan työt ovat usein raskaita, ne sisältävät paljon nostamista, työtä tehdään jakojen päällä, kiireessä ja vaihtelevina vuorokaudenaikoina. Fyysinen hyvinvointi tarkoittaa muun muassa sitä, että henkilö tuntee jaksavansa ja on terve. Jatkuva särky, puutuminen tai jäykkyys jäsenissä vaikuttaa vahvasti terveyden kokemiseen. Matkailu- ja ravintola-alalla vain joka kolmannella (33 %) usein esiintyviä fyysisiä oireita ei ole lainkaan. Raskas työ ja jatkuvat kivut, tai muut fyysiset oireet vaikuttavat pitkään jatkessaan työhön sitoutumiseen. (Tilev ym. 2009, 9.)

Matkailualan työ on kaiken muun lisäksi vielä kulttuurityötä (Valkonen–Veijola 2008, 27). Asiakkaiden kohtaaminen ja elämyksen välittäminen vaatii kulttuurisen osaamisen lisäksi, kielitaitoa ja kykyä huomioida asiat asiakkaan näkökulmasta sekä omien tunteiden hallintaa. Työntekijät ovat eräänlaisia esiintyjä, jotka tuottavat elämyksiä, matkailijoiden viihtymiseksi. Se edellyttää omi-

en tunteiden käsittelemistä ja muokkaamista niin, että ne vastaavat työn vaatimaa roolia. Matkailualan työntekijän on osattava kohdata raivoava, pettynyt tai kiukkuinen asiakas hymyillen. (Tarssanen 2009, 30 – 31.)

Sosiaalinen hyvinvointi pitää sisällään ihmissuhteet niin töissä, kuin kotona. Työpaikan ihmissuhteilla on valtava merkitys hyvinvointiin ja koettuun työn imuun. Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus keskustella toistensa kanssa työtä tehdessään, tai taukojen aikana (Työterveyslaitos 2011). Työn tekemisen ja vapaa-ajan välisen suhteen tulisi olla tasapainossa, että elämä ei ole pelkkää vapaa-aikaa eikä työntekoa. Matkailualalle tyypilliset pitkät työvuorot ja ylityö, tai töiden tekeminen viikonloppuisin, voivat vaikuttaa vapaa-ajan ajan sosiaalisiin suhteisiin ja perhe-elämään. Ne voivat kärsiä jos työ on liian kuormittavaa. (Työsuojeluhallinto 2011.)

Tutkimuksen mukaan matkailu- ja ravintola-alalla 16 % työntekijöistä, tuntee usein laiminlyövänsä kotiasioita työn vuoksi ja jopa joka kolmas tuntee näin silloin tällöin. Vapaa-ajan ihmissuhteet ja perhe ovat tärkeitä. Mikäli matkailualalla työskentelevä kokee, että hän laiminlyö usein kotiasioita, se voi heikentää työhön sitoutumista. Työnantajan tulisi keskustella alaistensa kanssa, jotta esimerkiksi työajat voitaisiin suunnitella joustamaan työntekijän elämäntilanteeseen sopivaksi. (Tillev ym. 2009, 9).

Suomalaiset työntekijät kokevat työn häiritsevän perhe-elämää ja heillä on vaikeuksia yhdistää työtä ja yksityiselämää. Tästä huolimatta työntekijät eivät silti läheskään aina, hyödynnä lakisääteisiä joustoja ja vapaita. Tämän on ajateltu johtuvan yrityksessä vallalla olevasta suhtautumistavasta perheellisiä kohtaan. Ristiriita työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen välillä on sitä suurempi, mitä tärkeämpänä perhettä pitää. Organisaation perhemyönteisyys saa työntekijän helpommin käyttämään lakisääteisiä joustoja ja tällä on vaikutusta työntekijän hyvinvointiin ja myönteiseen työasenteeseen. (Kinnunen ym. 2008, 265, 278.)

Toisinaan suorituskyky ei vastaa vaatimustasoa ja elimistöön voi syntyä tila jota kutsutaan stressiksi. Stressin tunne vaikuttaa vahvasti psyykkiseen hyvinvointiin. Raskas työ tai työhön liittyvät asiat, voivat aiheuttaa stressaantumista. Henkilökohtaiset huolet ja ongelmat tai työn henkinen kuormittavuus, ja keskeneräiset työt voivat aiheuttaa stressiä (Vuolle ym. 2005, 21). Stres-

saantunut ihminen tuntee itsensä jännittyneeksi, levottomaksi, hermostuneeksi, tai ahdistuneeksi yleensä tämä vaikuttaa hänen kykyynsä nukkua. Matkailu- ja ravintola-alalla yksi viidestä kokee stressiä. Työhön liittyvä jatkuva stressi, voi pitkään jatkuessaan vaikuttaa työn mielekkyyteen ja haluun sitoutua siihen. (Tilev ym. 2009, 9.)

Työuupumus voi johtua pitkäaikaisesta stressistä tai siitä, että yksilö on omistautunut ja sitoutunut tehtävään joka ei tyydytä hänen pyrkimyksiään. Tavoitteet ja palkkiot jotka hän on uskonut saavuttavansa, eivät toteudu ja työntekijä turhautuu, väsyä ja masentuu. Mikäli työntekijällä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa omiin työtehtäviinsä ja oloihinsa, työhön sitoutuminen heikkenee ja työntekijä saattaa nähdä ainoana ratkaisuna työpaikan vaihtamisen. (Kinnunen ym.2008, 38.)

3.5.1 Muutokset työelämässä

Työelämän ongelmista puhuttaessa, puhutaan yleensä työelämän jatkuvasta muutoksesta. Matkailu- ja ravintolatoiminnassa on tapahtunut paljon liikkeiden ketjuttamista ja kansainvälistymistä. Tällä on luonnollisesti ollut vaikutusta työoloihin ja työn sisältöön. Organisaation johdossa ja henkilöstössä on voinut tapahtua muutoksia. Henkilöstön on pitänyt oppia uusien toimintatapojen, laitteiden sekä ohjelmien ja järjestelmien käyttö. Samalla vanhoista toimintatavoista on pitänyt luopua. Kansainvälistyminen ja tietotekniikan kehittyminen, edellyttää henkilöstöltä jatkuvaa muutosvalmiutta. Tämä taas vaikuttaa yksilöllisesti työntekijöiden hyvinvointiin, terveyteen sekä työn imuun. (Tilev ym. 2009, 4.)

Kaikenlaiset muutokset kuuluvat olennaisena osana ihmisen kehitykseen. Lapsi kasvaa aikuiseksi, haluaa itsenäistyä perustaa perheen ja hankkia asunnon. Työpaikka voi muuttua ja elämässä voi muutenkin tapahtua paljon monenlaisia muutoksia. Muuttuminen ja muutokset ovatkin aivan luonnollisia ilmiöitä. Täysin muuttumaton tilanne on psykofysiologisesti erittäin kuormittava, alikuormittaminen stressaa ihmistä enemmän kuin ylikuormitus. (Aro 2002, 21.)

Miten muutokset työelämässä vaikuttavat työhön, tai alaan sitoutumiseen on paljon monipuolisempi tarkastelun kohde. Työpaikalla tapahtuvat muutokset ja murrokset vaikuttavat työntekijöiden omiin tavoitteisiin. Omat tavoitteet voivat vastata muutostilanteen vaatimuksia ja tällöin henkilö selviää paremmin itse muutostilanteesta. (Aro 2002, 26.)

3.5.2 Työturvallisuus

Turvallisuutta uhkaavat tekijät ja pelot voivat aiheuttaa ongelmia sitoutumiselle, työntekijä voi haluta tehdä työtä turvallisemmissa olosuhteissa. Huhtala (2004, 3-7) toteaa tämän alan työntekijöiden altistuvan työssään useille erilaisille turvallisuusriskeille. Yleisimmin riskejä aiheuttaa mm. asiakkaiden alkoholin tai huumeiden käyttö, yksintyöskentely sekä se, että ollaan tekemisissä alkoholivarastojen ja rahan kanssa. Lisäksi on hyvin yleistä, että palvelualalla työtä tekevät joutuvat kohtaamaan työssään halveksivaa nimittelyä, uhkaamista, kiinnikäymistä, pahoinpitelyä ja jopa hengen menetyksiä.

Työväkivallaksi katsotaan tilanne, jossa työntekijän loukkaaminen, uhkailu tai pahoinpitely työtilanteessa vaarantaa työntekijän hyvinvointia tai terveyden. Uhkaaminen tai väkivalta voi tulla asiakkailta, tai työyhteisön sisältä. Matkailu- ja ravintola-alalla työntekijät ovat usein sanallisen väkivallan kohteena (loukkaaminen, pilkkaaminen, nimittely ja arvostelu), kuudennes työntekijöistä on lisäksi kertonut olleensa epäasiallisen kielenkäytön kohteena. (Tilev ym. 2009, 20.)

Uhka- ja väkivaltatilanteet voivat aiheuttaa työntekijöille kielteisiä tunteita, niitä voidaan lieventää tilanteiden varalta annetulla selkeällä ohjeistuksella ja ennakoimalla. Henkilöstölle tulisi antaa koulutusta ja selkeät toimintaohjeet, väkivaltatilanteiden varalle. Työturvallisuuslaki(27 luku 2 mom.) velvoittaa työnantajan uhka- ja väkivaltatilanteiden ennalta ehkäisyyn ja menettelytapojen laatimiseen. Työskentely-ympäristöön tulisi kiinnittää huomiota, että työntekijöillä olisi tiedossa pakoreitit, ovien lukitukset, hälytys ja valvontajärjestelmät sekä muut tekniset ratkaisut. Henkilöstöllä tulisi olla yhteiset, turval-

lisuuteen liittyvät toimintatavat ja ne tulisi päivittää tietyin väliajoin, yhdessä henkilöstön kanssa.

Uhkailun- ja väkivallan seuraukset ovat yleisimmin henkisiä. Kokemuksista voi jäädä pelkotiloja ja se voi aiheuttaa paineita. Asiakkaiden epäasiallinen kielenkäyttö ja uhkailu lisäävät työntekijöiden psyykkistä oireilua ja stressin kokemusta, tämä voi alkaa ilmetä fyysisenä oireiluna. Tutkimuksella on todettu, että väkivallan pelko on aiheuttanut joka viidennelle tarvetta vaihtaa työtä. Stressioireita on vähemmän niillä jotka ovat saaneet riittävän koulutuksen väkivaltatilanteissa toimimiseen ja jos työpaikalla on selkeät ohjeet siitä miten väkivaltatilanteissa toimitaan. Tämän lisäksi turvallisuus koulutuksen puute, vähentää työn imua, erityisesti vuoropäälliköillä. (Tilev ym. 2009, 20 - 21.)

3.5.3 Työn kausiluonteisuus

Lapissa matkailualan työpaikat ovat keskittyneet asutuskeskusten ulkopuolelle, lähinnä tunturikeskuksiin. Tuntureissa työskentelee vakituista henkilökuntaa, mutta kausivaihtelut ovat suuret ja työskenteleminen on sesonkien vaihteluiden mukaista. Sesonkiaikaan on kiirettä ja työpäivät ovat pitkiä. Työtä on tarjolla paljon keväällä ennen vappua, ruskan aikaan, ja marraskuun lopulta tammikuun puoleen väliin. Osa alan työntekijöistä on muun ajan vuodesta työttömänä, tai tekevät jotain muuta. Muualta tulleet sesonkityöntekijät asuvat usein työskentely-ympäristössään. Tämä koetaan usein hauskaksi tavaksi yhdistää työ ja vapaa-aika, hyvä yhteishenki työporukan välillä lisää työn imua. Asumiseen liittyvät erilaiset seikat vaikuttavat kuitenkin hyvin erilailla jokaiseen yksilöön, sillä jokainen kokee asiat omalla tavallaan. Tästä syystä esimerkiksi tunteiden piilottaminen tai kimppekämpässä asuminen voi olla joillekin vaikeampaa kuin toisille. Se voi vaikuttaa työssä viihtymiseen ja sitoutumiseen. (Valkonen–Veijola 2008, 27- 43.)

Sesonkien vaihtelut ja sesonkityö ovat suuri ongelma työntekijöiden sitoutumiselle. Uhka työsuhteen loppumisesta on astetta vakavampi epävarmuutta aiheuttava tekijä, kuin muut työssä tapahtuvat muutokset (Kinnunen ym. 2008, 169). Perheellinen voi kokea määräaikaisen työsopimuksen vuoksi

elämän eteenpäin suunnittelemisen vaikeaksi ja stressaavaksi, sillä työpaikka on varma vain tiettyyn päivään asti (Torniainen 2010, 28).

Määräaikaiset työsuhteet ovat matkailualalla hyvin yleisiä. Lucas kertoo Walsh ja Deeryn (1999) tekemästä tutkimuksesta, jonka mukaan määräaikaiset työntekijät ovat kaikkien vähiten sitoutuneita organisaatioon. Heidän sitoutumisensa oli heikkoa, vaikka heillä olisi ollut korkea motivaatio tai vaikka he olivat hyvin orientoituneet työhön. Suurin osa osa-aikaisista työntekijöistä olisi toivonut saavansa säännöllistä tai pysyvämpää työtä. Pysyvä työ olisi lisännyt heidän työtyytyväisyyttä ja samalla asiakastyytyväisyyttä. (Lucas 2004, 41.)

Määräaikaisen työn kielteisiä vaikutuksia, on mahdollista vähentää oikeudenmukaisella ja tasa-arvoisella henkilöstöpolitiikalla. Määräaikaisten työntekijöiden tarpeet ja toiveet tulisi muistaa ottaa huomioon, esimerkiksi työaikojen, lomien ja koulutuksen järjestelyissä. Määräaikaisten työntekijöiden tulisi voida tuntea itsensä työyhteisön täysivaltaisiksi ja arvostetuksi jäseniksi. Mahdollisuus pysyvään työhön tai vähintään jatkomääräys nykyiseen työhön, saa aikaan tulevaisuuteen liittyviä odotuksia, joka näkyy myönteisinä asenteina työtä ja organisaatiota kohtaan. (Kinnunen ym. 2008, 191–192.)

Osa sesonkityötä tekevästä työntekijöistä ei kuitenkaan välttämättä voi, tai tahdo työskennellä vakituisesti. Syynä tähän voivat olla esimerkiksi opiskelu, tai työntekijän harjoittama toinen elinkeino, esimerkiksi lapissa yleinen poronhoito. Sesonkityöntekijänä työskentely osan vuotta voi tuoda silloin merkittävää tuloa ja jopa vaikuttaa siten, että eläminen maaseudulla on mahdollista (Valkonen–Veijola 2008, 50).

Työntekijä ei välttämättä etsi uutta työpaikkaa ja hänellä voi olla tieto siitä, että seuraavassa sesongissa työt jatkuvat samassa talossa. Työsopimuksen lähestyessä loppuaan, työntekijä alkaa kuitenkin valmistautua siihen mahdollisuuteen, että hän joutuu vaihtamaan yritystä tai työyhteisöä ja se vaikuttaa selkeästi työntekijän sitoutumiseen (Torniainen 2010, 31 - 32). Työttömälle voi kuitenkin aina tulla eteen tilanteita, jossa tarjoutuu mahdollisuus parempaan työpaikkaan. Hän alkaa silloin automaattisesti verrata aikaisempaa työtä uuteen mahdollisuuteen, sen etuja ja haittoja. Tähän pohdintaan vaikuttaa

aikaisemman työn organisaation toiminta ja tietenkin oma ikä ja oma elämäntilanne sekä perhe.

Halu vaihtaa työpaikkaa voi olla seurausta tyytymättömyydestä tai sitoutumisen puutteesta. Pitää muistaa, että halu vaihtaa työpaikka ei kuitenkaan johdu pelkästään tyytymättömyydestä tai sitoutumisen puutteesta. Kyseessä voi olla henkilön halu saada uusia kokemuksia, tai mahdollisuus uudistua ja luoda uraa (Kjelin–Kuusisto 2003, 28,109). Työntekijän halu vaihtaa työpaikkaa, voi olla luonnollista.

3.5.4 Työaika

Matkailu- ja ravintola-alalla työajat ovat hyvin vaihtelevat. Aamu ja iltavuorojen vaihtelu on hyvin yleistä ja työtä tehdään kaikkina vuorokauden aikoina. Matkailu- ja ravintola-alalla säännöllistä päivätyötä tekee vain yksi kolmasosa työntekijöistä (Tilev ym. 2009, 11).

Sesonkiaikaan työpäivät voivat venyä pitkäksi, ja ylitöiden tekeminen on yleistä. Työpäivän pituuteen vaikuttaa työajan lisäksi työmatka, joka voi So-dankylän pitkillä välimatkoilla tarkoittaa, jopa yli kahden tunnin lisäystä päivittäiseen työaikaan. Työmatkaan kuluva aika voi rajoittaa elämän laatua, sillä se kuluttaa vapaa-aikaa ja vähentää esimerkiksi harrastusmahdollisuuksia ja perheen kanssa vietettyä aikaa (Mäenpää 2011, 63). Tällä voi olla vaikutusta työntekijän työssä jaksamiseen ja sitoutumiseen. Lyhyet työpäivät ja pitkä työmatka voi myös vaikuttaa negatiivisesti työntekijän sitoutumiseen. Työstä saatu tulo menee tällöin matkakustannuksiin, eikä työ ole kannattavaa. Väliaikainen asuminen alueella ei kuitenkaan ole mahdollista kaikille.

Työaikajärjestelyillä voidaan vaikuttaa työn imuun ja työntekijöiden hyvinvointiin. Työntekijän mahdollisuus vaikuttaa työaikaan omien tarpeiden mukaan lisää sitoutumista. Se vaikuttaa siihen kuinka helposti työntekijä on valmis hyväksymään tuotannollisiin syihin liittyvän jouston. Jousto työajoissa puolin ja toisin, auttaa ymmärtämään toista ja voi vaikuttaa siten tulokseen. Matkailu ja ravintola-alalla joustetaan yleisesti työtehtävien ja esimiesten vaatimukselta. Neljä kymmenestä joutuu joustamaan viikoittain, samalla kuitenkin sama

määrä työntekijöitä kokee, että voi vaikuttaa melko paljon, tai jopa erittäin paljon omiin työaikoihin. Työntekijällä on helpompi kunnioittaa esimiestä ja yritystä, joka ymmärtää työntekijän tarpeita. Työntekijän kunnioitus yritystä ja esimiestä kohtaan, saa hänet toivomaan, että yritys menestyy ja hän tekee kaikkensa sen eteen, että työpaikka säilyy. (Tilev ym. 2009, 12.)

Matkailualalla sesonkien vaihtelut, aiheuttavat vaihtelua työvoiman tarpeessa. Tästä syystä osa-aikaisten työntekijöiden palkkaaminen on yrittäjälle taloudellisesti kannattavaa. Viimeisen kymmenen vuoden aikana matkailualalla osa-aikatyöntekijöiden määrä on kasvanut merkittävästi. Majoitus- ja ravitsemusalan työehtosopimuksessa osa-aikatyöntekijällä tarkoitetaan henkilöä jonka säännöllisten työtuntien määrä on enintään 102 kolmen viikon jaksossa. Osa-aikaiset työntekijät ovat useimmin alle 30-vuotiaita naisia, usein heiltä puuttuu ammattitutkinto (Kauhanen 2003, 25).

Palvelualojen osa-aikaiset työntekijät etsivät enemmän uutta työtä kuin koko-aikaiset työntekijät. Tähän vaikutti eniten työntekijöiden halu saada parempaa palkkaa. Siihen vaikuttivat lisäksi muun muassa mahdollisuus kehittää itseään sekä edetä uralla. Tilastollisesti todennäköisimmin uutta työtä etsivät ne osa-aikaiset työntekijät, joilla ei ollut mahdollisuutta kehittyä tai edetä uralla. (Kauhanen 2003, 116.)

Osa-aikainen työ voi sopia hyvin työntekijän henkilökohtaisiin tarpeisiin, tätä voidaan selvittää kysymällä sitä, onko se vapaaehtoista. Opiskelijat voivat esimerkiksi olla eri tavalla sitoutuneita osa-aikatyöhön. Osa-aikatyö voi antaa esimerkiksi nuorelle mahdollisuuden, saada ansiotuloa opintojen aikana. (Lucas 2004, 47.)

Kokoaikaista työtä, eli 111 tuntia kolmessa viikossa tekee alle puolet matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä. Työntekijöistä 79% pitää kuitenkin koko-aikaista työtä parhaana työmuotona. Kokoaikaisista työntekijöistä 34 % tekevät ylitöitä kuukausittain, kun osa-aikaisista tekee vain 12 %. Tämä voi aiheuttaa kokoaikaisille työntekijöille väsymystä ja se voi vaikuttaa työhön sitoutumiseen. (Tilev ym. 2009, 11.)

3.5.5 Kiire

Matkailu- ja ravintola-alalla asiakasmääriä, on hyvin vaikeaa täsmällisesti ennakoida. Työhön liittyy tyypillisesti kiireen ja hiljaisten aikojen vaihtelua. Sesonkiaikaan työ on usein raskasta ja työpäivät ovat usein kiireisiä ja pitkiä. Päivä voi kulua helposti ilman minkäänlaista taukoa. Tauot pitää lyhyempinä tai jättää kokonaan pitämättä lähes puolet (45 %) matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä (Tilv ym. 2009, 13).

Tänä päivänä on hyvin yleistä, että työntekijät kokevat jatkuvan ja häiritsevän kiireen erityisesti lisääntyneen. Kiirettä ei kuitenkaan voida kokonaan selittää sillä, että työsuoritukseen käytettävissä oleva aika olisi vähentynyt. Paljon todennäköisempää on, että yleisen vaatimustason kiristyminen ja lisääntynyt kilpailu aiheuttavat ihmiselle riittämättömyyden tunteen, joka heijastuu kokemuksellisenä kiireenä. (Aro 2002 17 – 18.)

Henkilökohtaisesti kaipaamaan aika ajoin sesonkia ja kiirettä. Kiire on kuin piristysruiske, joka saa veret liikkeelle. Minä olen kokenut muissa työtehtävissä tasaisen ja turvallisen tahdin ilman kiirettä ja ole kyllästynyt siihen ”seisahtuneeseen” ilmapiiriin alta aikayksikön. Minun kohdalla matkailualan kiire, on vaikuttanut positiivisesti työpaikan imuun. Joku toinen voi kuitenkin kokea kiireen häiritsevänä ja työhön sitoutumista estävänä seikkana.

Kiiretapauksia voivat aiheuttaa yllättävien asiakasmäärien lisäksi sairastapaukset. Esimiehen on käytännössä mahdotonta pystyä ennakoimaan muuttuvien tilanteiden aiheuttamaan kiirettä ja paineita työpaikalla. Työntekijöiden kanssa yhdessä tulisi kuitenkin voida käydä läpi työtapoja ja miettiä töiden tärkeysjärjestystä ja sitä miten kiireessä tulisi toimia. Taukoja ei tulisi laiminlyödä, vaikka olisi kiire, sillä väsyminen vaikuttaa työssä viihtymisen lisäksi työkykyyn. Ylipitkät työpäivät, tai työn tekeminen väsyneenä aamuyöllä, voivat vaikuttaa työturvallisuuteen. Väsyneenä ihminen voi tehdä virheitä, joita hän ei muuten tekisi. (Kinnunen ym. 2005, 122 - 130.)

Nykypäivän kasvaneet vaatimukset ja kiire, voivat aiheuttaa henkilöstön stressaantumista. Pitkäaikainen työstressi voi aiheuttaa hyvinvointi-, ja terveysongelmia. Jatkuvat ihmissuhdeongelmat voivat olla ilmentymä, pitkään jat-

kuneesta stressistä. Tämä voi vähentää sitoutumista ja lisätä työntekijöiden halua vaihtaa työpaikkaa. Pitkään jatkunut stressi voi vaikuttaa lopulta työntekijän yksityiselämään ja hyvinvointiin. (Kinnunen ym. 2005 13 - 16.)

4 SITOUTUMINEN MATKAILUALAN TYÖHÖN SODANKYLÄSSÄ

4.1 Tutkielman aineisto

Opinnäytetyöni on Sodankylän kunnan alueella toteutettava tutkimuksellinen opinnäytetyö. Kaikki kysely- ja haastattelututkimukset ovat tutkimustyyppisiä opinnäytetöitä (Hakala 2004, 21). Tutkimus on toteutettu Sodankylän kunnan alueella vuonna 2011. Tutkimusaineisto on kerätty Sodankylän kunnan alueella matkailun parissa työskenteleviltä työntekijöiltä.

Aineiston keräämisellä tarkoitetaan oman tutkimusaineiston keräämistä. Teoreettisessa tutkimuksessa, tutkittavana aineistona voi olla tekstit, dokumentit, tai muu jo olemassa oleva aineisto. Aineistoa joudutaan hankkimaan silloin kun valmista aineistoa ei ole saatavilla. Aineistonkeruu menetelmiä voivat muun muassa olla haastattelut, kyselyt, tai havainnointi sekä kokeiden tekeminen. Aineiston tulee olla reliabiliteetti eli luotettava, jotta se olisi kelvollinen. Validiteetti aineisto on silloin, kun aineisto avulla saadaan vastaus juuri siihen ongelmaan, jota pyritään ratkaisemaan. (Pihlaja 2001, 40, 56.)

Aineisto kerättiin kyselylomakkeella Sodankylässä työskenteleviltä matkailualan työntekijöiltä. Kyselylomakkeen etu verrattuna haastatteluaineistoon on siinä, että menetelmä on tehokas, sen avulla voidaan hankkia laajempi aineisto ja säästää aikaa. Kyselylomakkeen ongelmana on tiedon pintapuolisuus jos suunnittelua ei ole tehty huolella voi olla, että kyselyn tekijä ja vastaaja ymmärtävät kysymykset erillä tavalla. Silloin aineiston avulla ei saada vastausta siihen ongelmaan jota oli tarkoitus tutkia. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 190; 226–227.)

Kysymykset suunniteltiin teorian pohjalta, huomioiden asioita jotka vaikuttavat sitoutumiseen. Vastaukset kysymyksiin kerättiin kyselylomakkeen avulla, sillä halusin asiasta mahdollisimman laajan näkemyksen. Lisäksi halusin, että vastaaminen olisi helppoa ja että työntekijät voivat vastata mahdollisimman nopeasti, vaikka työn lomassa ja nimettömästi. Ajattelin, että näin työntekijät uskaltavat paremmin esittää myös kielteisen kannan.

4.2 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka sitoutuneita Sodankylän matkailuala työntekijät ovat matkailualan työhön. Mitkä asiat vaikuttavat työntekijöiden työhön sitoutumiseen ja miten sitä voidaan parantaa. Toinen tavoite oli selvittää työntekijöiden näkemyksiä Sodankylän matkailusta kaivostoiminnan myötä kehittyvässä kunnassa sekä matkailun kehittämisestä niin, että ala houkuttelisi työntekijöitä jatkossakin. Tutkimuksen avulla oli lisäksi tarkoitus löytää niitä tekijöitä, joita voidaan hyödyntää työntekijöiden rekrytoinnissa. Opinnäytetyön tilaaja on Sodankylän kunta. Kysymykset on suunniteltu sitoutumisen teorian pohjalta sekä organisaatioon sitoutumiseen vaikuttavien asioiden pohjalta. Työssä on pyritty huomioimaan monipuolisesti erilaisia asioita, joilla voi olla vaikutusta sitoutumisen, tai työn imun heikkenemiseen.

Organisaatioon sitoutuminen on yleensä vain organisaatiokohtainen asia. Matkailualalla on erilaisia yrityksiä ja eri tavalla toimivia organisaatiota, toisessa henkilöstö viihtyy ja on sitoutunut ja toisessa ei. Asiaa ei voi yksinkertaistaa tai yleistää niin, että jos yhdessä yrityksessä on ongelmia, se vaikuttaa työntekijöiden haluun pysyä koko alalla. Tässä työssä on käytetty organisaatioon sitoutumiseen vaikuttavien tekijöiden, koko alaan sitoutumista määrittävänä tekijänä sillä, matkailualalla on samoja käytänteitä, joka paikassa. Toisin sanoen jos esimerkiksi sesonkien vaihtelu aiheuttaa ongelman sitoutumiselle yhdessä organisaatiossa, niin luultavasti siitä tulee kärsimään matkailualan toisessakin organisaatiossa. Matkailualan työ Lapissa on samantapaista organisaatiosta riippumatta ja tästä syystä hyvän tai huonon imun, voi ajatella johtuvan työhön liittyvistä ominaispiirteistä.

Kyselylomakkeen laadinta tehtiin Webropol ohjelmalla. Webropol mahdollistaa sen, että vastaukset voidaan kerätä ja tallentaa suoraan Webropoliin. Kyselylomake sisälsi strukturoituja, monivalinta ja avoimia kysymyksiä. Lomakkeen alussa oli vastaajien taustatietoja selventäviä kysymyksiä. Kysely oli julkinen, Internet - linkkiä klikkaamalla pääsi suoraan kyselyyn. Linkki toimitettiin sähköisesti kaikkiin Sodankylän alueella matkailijoiden parissa työskenteleviin yrityksiin. Kyselyn jakelu hoidettiin Sodankylän kunnan matkailuneuvonnan kautta, lähettämällä se heidän sähköposti postituslistalla olevien matkailuyritysten osoitteisiin. Kysely lähetettiin huhtikuussa 2011 ja parin vii-

kon kuluttua se lähetettiin uudelleen samoihin osoitteisiin. Saatteessa kehoitettiin molemmilla kerroilla välittämään kyselyä kaikille työntekijöille.

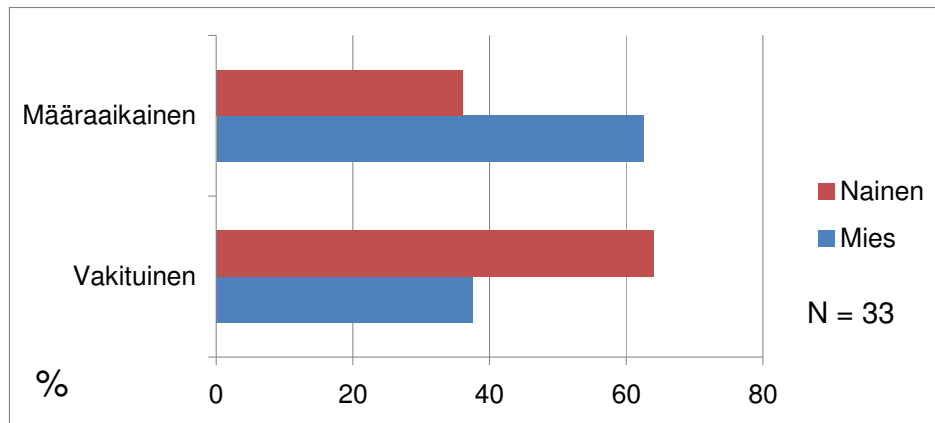
4.4 Tutkimustulosten esittely

4.4.1 Perustietoa kyselyyn vastanneista

Työn tavoitteena oli selvittää työntekijöiden sitoutuneisuus alaan ja löytää tietoa, jota voitaisiin hyödyntää sesonkityövoimaan rekrytoinnissa. Kaikkia vakituisten ja määräaikaisten vastauksia on tästä syystä vertailtu keskenään, tässä työssä. Vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden vastausten välillä olevia poikkeamia on tuotu esiin. Hieman yli puolet kaikista vastaajista oli vakituudessa työsuhhteessa. Loput työskentelivät pääasiassa määräaikaisessa työsuhhteessa. Ainoastaan yksi vastaaja teki vuokratyötä. Vakituisten ja määräaikaisten vastaajien eroja esitettäessä, vuokratyö on määritelty määräaikaiseksi työsuhhteeksi.

Vakituisuusilla työntekijöillä oli pääsääntöisesti kokopäivätyö. Määräaikaisista työntekijöistä lähes puolet teki muuta kuin koko-aikaista työtä. Hieman yli viidesosa määräaikaisista teki osa-aikatyötä ja sama määrä määräaikaisista kutsuttiin töihin tarvittaessa. Vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden vuorotöiden tekemisessä ei ollut juurikaan eroa. Yli kahdella kolmasosalla kaikista vastanneista, työ sisälsi vuorotyötä.

Matkailuala on aikaisempien tutkimusten perusteella naisvaltainen (Tilev ym. 2009) ja niin myös Sodankylässä. Kolme neljäsosaa kaikista vastaajista oli naisia. Naisten ja miesten määrässä oli hieman eroa, kun tarkasteltiin heidän työsuhdettaan (Kuvio 1). Vakituudessa työsuhhteesta työskentelevistä yli 80 % oli naisia. Määräaikaisissa työsuhhteissa oli yli puolet miehiä.



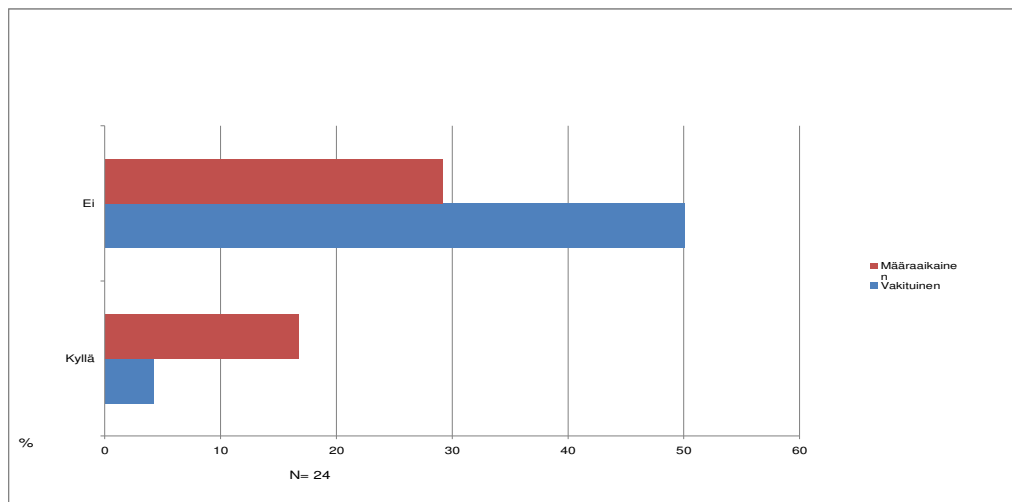
Kuvio 1. Sukupuolijakauma

Ikä voi vaikuttaa muun muassa työssä jaksamiseen ja sitoutumiseen, jos työ on raskasta (Kusluvan 2003). Kyselyyn osallistuneista vastaajista reilusti yli puolet oli iältään 37 – 43 vuotiaita. Yli neljännes vastaajista oli yli 51 vuotiaita. Alle 36 vuotta oli vastaajista kolmannes. Määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevistä työntekijöistä hieman yli kolmasosa oli alle 28 vuotias. Tämä on luonnollista, sillä alalla pitkään työskennelleet, ovat yleensä vakituudessa työsuhteessa. Yllättävää oli, että määräaikaisessa työsuhteessa työskentelevistä viidennes oli kuitenkin yli 51 vuotiaita ja reilusti yli puolet oli yli 37 vuotiaita. Tuloksista voi päätellä, että reilun kymmenen vuoden kuluttua Sodankylän matkailuala tarvitsee lisää työntekijöitä, pelkästään eläköitymisen vuoksi.

Sodankylässä työskentelevät kokoaikaiset ja määräaikaiset työntekijät ovat iäkkäämpiä, kuin keskimäärin alalla työskentelevät (Tilev 2009). Osoittaako tämä, että matkailualan työ säilyy Sodankylässä vetovoimaisena pidempään, kuin Suomessa keskimäärin? Se voi toisaalta olla osoitus siitä, että vakituista työsuhdetta matkailualalla on vaikeaa saada Sodankylässä. Todennäköisintä on, että kysely ei ole kiinnostanut nuorempaa väkeä.

Vastaajista noin neljäsosa asui yksin tai muuten kuin parisuhteessa. Avioliitossa asui lähes puolet ja yli neljännes asui avoliitossa. Tämä on selkeä jatkumo sille, että vastaajista suurin osa oli yli 36 vuotiaita. Alle puolella vastaajista on alaikäisiä lapsia. Lapsettomia oli kuitenkin hieman enemmän. Todennäköisesti osalla yli 51-vuotiaiden ryhmässä, lapset eivät ole enää alaikäisiä.

Sodankylässä työskentelevillä matkailualan työntekijöillä lapset, eivät juuri vaikuta työntekijöiden työhön. Alaikäiset lapset olivat vaikuttaneet vain viidesosan työskentelyyn alalla (Kuvio 2). Sodankylän matkailuyritykset ovat todennäköisesti perhemyönteisiä ja lasten ja työn yhteen sovittaminen on tästä syystä helpompaa. Määräaikaisilla työntekijöillä lapset vaikuttivat työntekoon useammin, kuin vakituisilla työntekijöillä. Se voi johtua siitä, että työn epäsäännöllisyys voi vaikuttaa heillä esimerkiksi hoitopaikan saantiin. Lapset olivat vaikuttaneet yhtä poikkeusta lukuun ottamatta vain naisten työskentelyyn alalla.

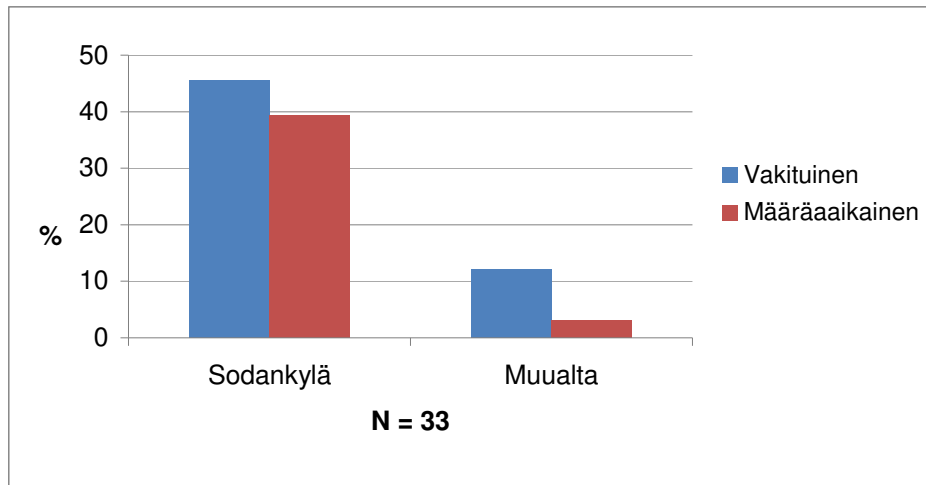


Kuvio 2. Lasten vaikutus työskentelyyn

Samanaikainen sitoutuminen perheeseen voi aikaisempien tutkimusten mukaan vaikuttaa työhön sitoutumiseen (Jokivuori 2002). Suurin osa niistä joilla lapset olivat vaikuttaneet työskentelyyn, eivät vastanneet miten lapset olivat vaikuttaneet. Vastauksia tuli vain muutama ja niiden mukaan lapset olivat vaikuttaneet; ”*työpaikan valintaan*” tai ”*eri-ikäisten lasten mielipiteet olivat tulleet tutuksi*”.

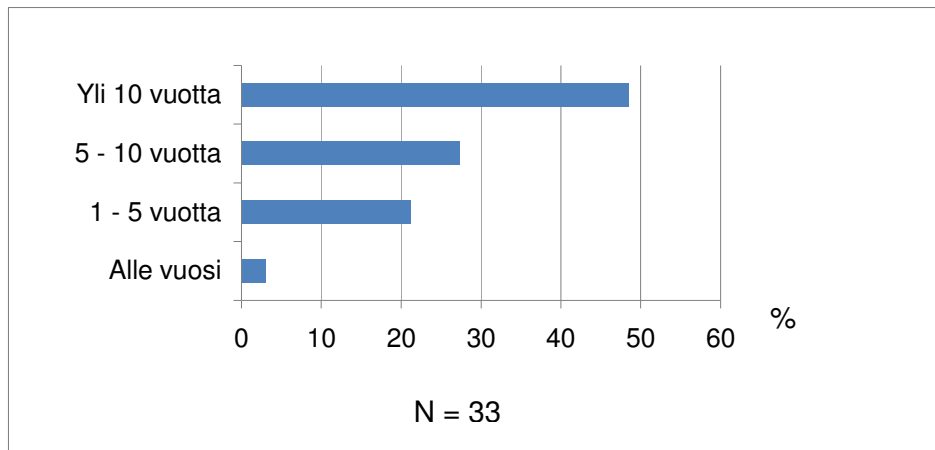
Suurin osa kyselyyn vastanneista oli Sodankyläläisiä, muualta tulleita oli hieman yli seitsemäsosa (Kuvio 3). Sodankyläläisiä oli enemmän määräaikaisissa työsuhteissa ja muualta tulleita oli vain alle kymmenesosa. Vakituksessa työsuhteessa työskentelevistä vastaajista noin viidennes oli muualta. Tulos selittyy tarkastelemalla muualta tulleiden kotikuntaa. Muualta tulleista muutamia olivat tulleet Sodankylän lähikunnasta ja yksi oli tullut Oulusta.

Suuri osa vastaajista ei ollut kertonut omaa kotikuntaa. Sodankylän lähikuntien alueilla asuvat voivat hyvin käydä töissä Sodankylän kunnan alueella, vaikka asuvatkin toisessa kunnassa. Tällaisia paikkoja Sodankylän lähellä ovat esimerkiksi Tanhuan kylä Savukosken kunnassa ja Pyhätunturin alue Pelkosenniemen kunnassa.



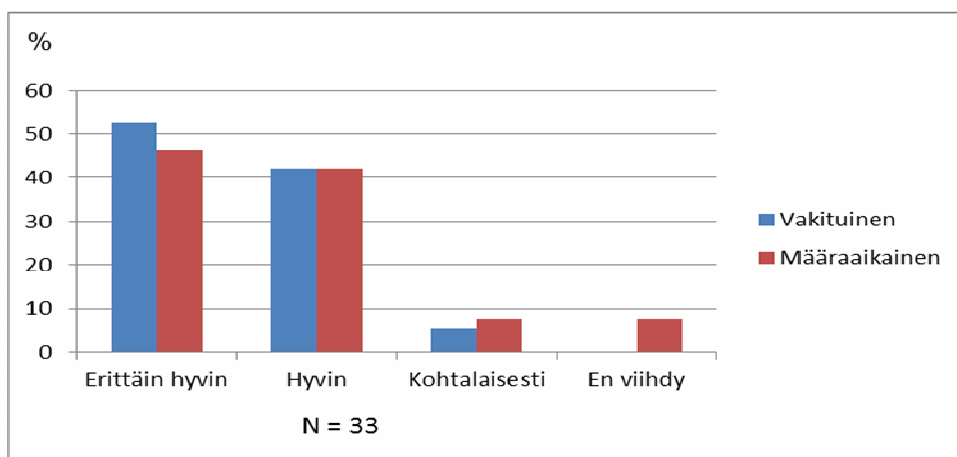
Kuvio 3. Asuinkunta

Kyselyyn vastanneilla oli erittäin hyvä työkokemus (Kuvio 4). Osa työntekijöistä voi mahdollisesti kokea, että työ matkailualalla on osa heidän identiteettiään (Liukkonen ym. 2002). Vastaajista lähes puolella oli yli 10 vuoden työkokemus. Kaikista vastanneista 75 % oli työkokemusta vähintään viisi vuotta. Määräaikaisten työntekijöillä oli suurin piirtein saman verran työkokemusta, kuin vakituisilla.



Kuvio 4. Työkokemus matkailualalta

Alalla viihtyminen vaikuttaa vahvasti työhön sitoutumiseen (Jokivuori 2002; Liukkonen ym. 2002). Tulosten mukaan Sodankylän matkailualan työntekijät viihtyvät erittäin hyvin alalla (Kuvio 5). Työntekijät viihtyivät alalla paremmin, kuin alan työntekijät aikaisempien tutkimusten mukaan (Tilev ym. 2009). Kaikista vastanneista noin puolet viihtyi alalla erittäin hyvin. Vähintään hyvin alalla viihtyi lähes 90 % kaikista vastanneista. Määräaikaiset työntekijät viihtyivät myös hyvin alalla. Alalla viihtyminen oli kuitenkin suhteellisesti hieman pienempää määräaikaisilla työntekijöillä, kuin mitä vakituisilla oli. Määräaikaisista muutama ei kokenut viihtyvänsä alalla.



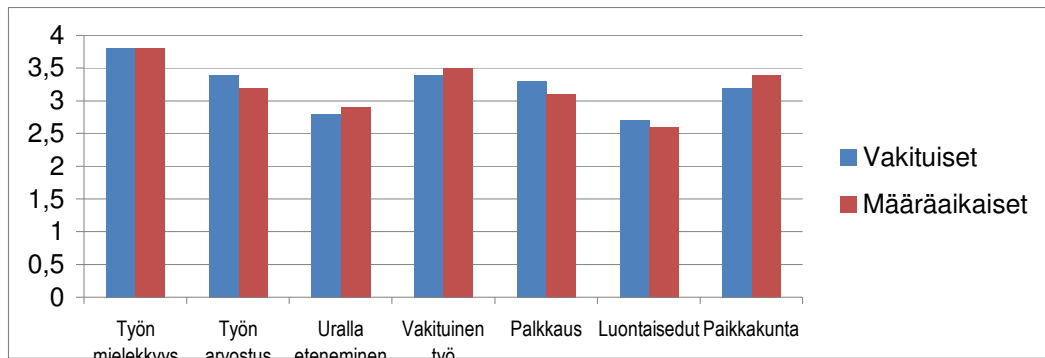
Kuvio 5. Matkailualan työssä viihtyminen

Sodankylässä matkailualalla työskentelevät ovat sitä mieltä, että työpaikan valinnassa heille tärkeintä on työn mielekkyys. Keskiarvon mukaan työn mielekkyydellä oli vähintään keskisuuri merkitys kaikille vastaajille. Vakituista työtä pidettiin kuitenkin tärkeänä ja se oli toiseksi tärkeintä työpaikan valinnassa. Seuraavaksi tärkeintä työpaikan valinnassa oli vastaajilla sekä työn arvostus, että paikkakunta. Palkkaus oli keskiarvon mukaan suhteellisen tärkeää. Uralla eteneminen ei heidän mielestään ollut tärkeä asia työpaikkaa valittaessa ja kaikista vähäisin merkitys oli luontaiseduilla.

Mielekkään tehtävän tekee mielellään ja sen suorittaminen antaa tyydytyksentunteen. Tehtävä voi olla epämieluisa, mutta jokin muu kannustin saa meidät tekemään sen, se voi olla vaikka raha. Tämä ero on sisäisellä ja ulkoisella motivaatiolla. Tulosten perusteella voi siksi sanoa, että Sodankylän matkailualan työntekijöillä työpaikan valintaan vaikuttaa enemmän sisäinen motivaatio kuin ulkoinen. Mielekäs työ vaikuttaa positiivisesti sitoutumiseen. Tämä selittää osaltaan sen, miksi matkailualalla työskentelevät työntekijät viihtyvät hyvin työssään. (Liukkonen 2002; Kauhanen 2006.)

Tuloksissa on vain vähän eroja, kun työpaikan valinnassa vaikuttavia asioita tarkastellaan sen mukaan, minkälainen työsuhde vastaajalla oli (Kuvio 6). Molemmissa ryhmissä työn mielekkyys oli keskiarvon mukaan tärkein valintakriteeri. Määräaikaiset pitivät kuitenkin vakituista työtä hieman tärkeämpänä kuin vakituiset työntekijät. Se oli keskiarvon mukaan heille toiseksi tärkein kriteeri työpaikkaa valittaessa. Tästä voidaan päätellä, että jos heidän valittavakseen tulee määräaikainen tai vakituinen työ, he valitsevat suurella todennäköisyydellä vakituisen työn. Tähän valintaan vaikuttaa kuitenkin enemmän työn mielekkyys.

Huomionarvoinen seikka on, että määräaikaisille kolmanneksi tärkein kriteeri työtä valittaessa oli paikkakunta. Tämä on tärkeä havainto, sillä kyselyyn vastanneista määräaikaisista työntekijöistä suurin osa oli Sodankyläläisiä. Seuraavaksi tärkeimmät määräaikaisten työntekijöiden työpaikan valintaan vaikuttaneet asiat, olivat heidän mielestään työn arvostus, palkkaus ja uralla eteneminen. Luontaiseduilla oli määräaikaisille työntekijöille vähäisin merkitys. Luontaiseduilla oli vain hiukan suurempi merkitys naisille kuin miehille.



Kuvio 6. Työpaikan valintaan vaikuttavat asiat

Määräaikaisten työntekijöiden vastauksia yksitellen tarkastelemalla saadaan tarkempaa tietoa. Määräaikaisissa työntekijöissä oli noin puolet niitä jotka pitivät vakituista työtä yhtä tärkeänä, kuin mielekästä työtä työpaikkaa valittaessa. Tästä joukosta puolet oli lisäksi sitä mieltä, että paikkakunta oli yhtä tärkeä kuin mielekäs tai vakituinen työ. Tästä voidaan päätellä, että tälle joukolla vakituinen työ omalta paikkakunnalta merkitsee paljon. Jossakin elämäntilanteessa vakituinen työ omalla paikkakunnalla, voi houkutella enemmän, kuin mielekästä työtä sisältävä määräaikainen työsuhde.

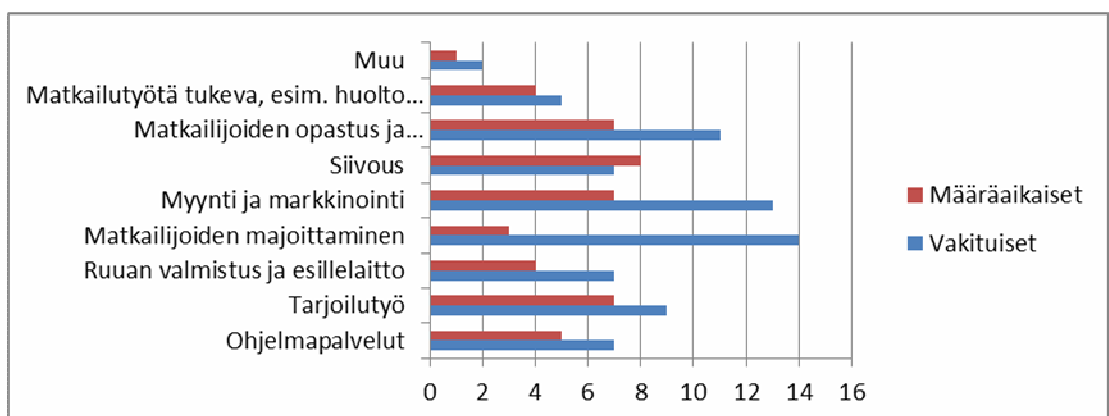
Vakituinen työ on tärkeää niin kauan kun sillä on suuri merkitys, etenkin perheellisen, säännölliselle ansiotulolle. Sen jälkeen kun perustarpeet on tyydytetty, mennään Maslowin tarvehierarkian mukaan seuraavalle tasolle, jossa ihminen hakee arvostusta (Kauhanen 2006). Tämän kyselyn tulokset ovat samansuuntaisia. Vakituksille työntekijöille työn mielekkyyden jälkeen tärkeimpiä valintakriteereitä olivat ensin työn arvostus ja vasta sen jälkeen vakituinen työ. Vakituksiset työntekijät eivät todennäköisesti pidä vakituista työpaikkaa tavoittelemisen arvoisena tarpeena, sillä heillä on jo sellainen.

Vakituiset työntekijät olivat sitä mieltä, että palkka oli heille neljänneksi tärkein seikka työpaikkaa valittaessa. Se ei tarkoita sitä, että vakituksiset valitsevat työpaikan ulkoisen motivaation perusteella ja olisivat siksi huonommin sitoutuneita. Vakituksille hyvä palkka voi tyydyttää pätemisen tarvetta ja se voi olla heille osoitus työn arvostuksesta (Kauhanen 2006). Paikkakunta oli vakituksille vasta viidenneksi tärkein työpaikan valintaan vaikuttava kriteeri. Uralla eteneminen oli vasta kuudenneksi tärkein asia vakituksille, työtä valitessa.

Matkailualan monipuolinen työ on vaihteleva ja houkutteleva, mutta se voi muuttua stressaavaksi, jos huolehdittavia ja hoidettavia tehtäviä on liikaa (Vuolle ym. 2005). Liian kuormittava työ voi heikentää sitoutumista. Saadaksesen selkeän kuvan siitä, kuinka paljon erilaisia työtehtäviä voi kuulua yhdelle työntekijälle, on tarkasteltava jokaista yksittäistä vastausta erikseen. Tuloksia on tarkasteltu siten, että vastaajan ensimmäiseksi valitseman tehtävän, on oletettu olevan vastaajan pääasiallinen työ. Ehdolle laitettujen työtehtävien lisäksi muu – kohtaan tuli lisää vaihtoehtoja joita olivat ruoan kuljetus, laskutus, toimistotyö ja hallinto.

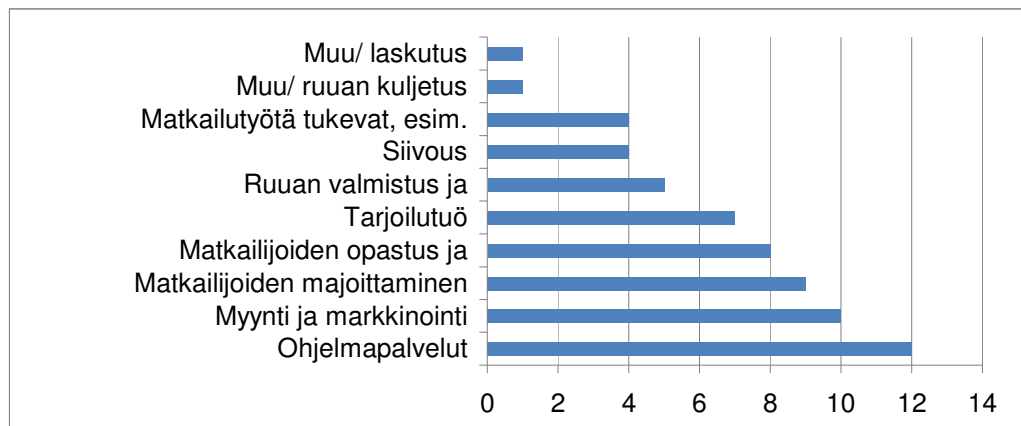
Kyselyyn vastanneiden määräaikaisten ja vakituisten työntekijöiden työtehtävissä ja työtehtävien määrässä oli eroja. Vakituiset työntekijät olivat ilmoittaneet useimmin ensimmäiseksi työtehtäväkseen ohjelmapalvelut ja seuraavaksi useimmin matkailijoiden majoittamisen. Määräaikaisten työntekijöiden pääasiallinen työtehtävä oli useimmin joko tarjoilutyö tai ohjelmapalvelutyö.

Vakituisten työntekijöiden erilaisiin työtehtäviin kuului keskiarvojen mukaan useimmin matkailijoiden majoittaminen, myynti ja markkinointi sekä matkailijoiden opastus ja ohjaus (Kuvio 7). Määräaikaisten työntekijöiden työtehtävät sisälsivät keskiarvon mukaan kaikkein useimmin siivousta, vaikka se ei ollut kenenkään pääasiallinen työ. Määräaikaisilla vastaajilla työtehtäviin kuului usein tarjoilutyö sekä myynti ja markkinointi tai matkailijoiden opastus. Matkailijoiden majoittaminen kuului harvoin määräaikaisten työntekijöiden työtehtäviin.



Kuvio 7. Työtehtävät työsuhteen mukaan

Erilaisia työtehtäviä kuului kaikkein eniten ohjelmapalvelutyöntekijöiden työhön (Kuvio 8). Tästä voidaan päätellä, että etenkin sesonkiaikaan ohjelmapalvelutyö voi olla kaikkein kuormittavinta. Muutamilla ohjelmapalvelutyöntekijöillä työtehtävät koostuivat seitsemästä erilaisesta työstä. Pari heistä teki neljää erilaista työtehtävää, kaikkien muiden ohjelmapalveluiden parissa työskentelevien toimeen kuului, vähintään viisi erilaista työtehtävää.



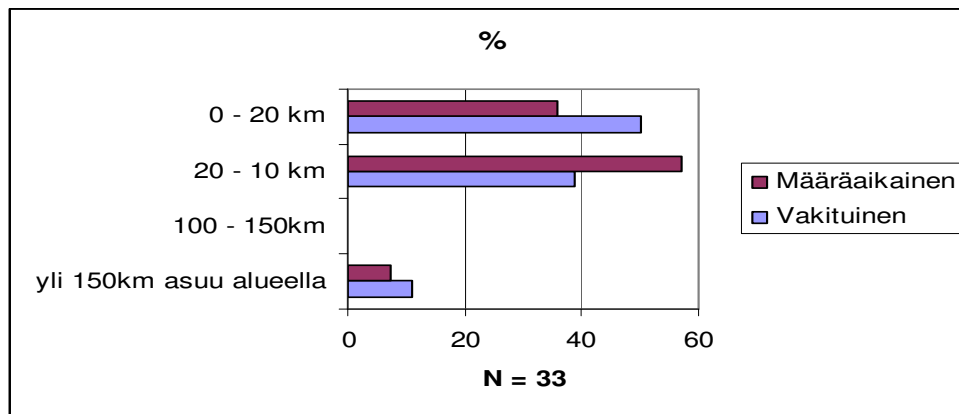
Kuvio 8. Ohjelmapalvelutyön monipuoliset työtehtävät

Alle kolmasosa vastaajista teki päätyönään tarjoilutyötä, se sisälsi myös monipuolisia työtehtäviä. Erilaisia työtehtäviä oli kuitenkin vähemmän, kuin ohjelmapalvelutyöntekijöillä. Tarjoilijat tekivät useimmin tarjoilutyön lisäksi, kahden muuta työtehtävää. Loput vastaajista tekivät päätyönään myyntiä ja markkinointia, ruuan valmistusta ja esillelaittoa sekä hallinnon tehtäviä. Myynnissä ja markkinoinnissa sekä hallinnon tehtävissä työskentelevät tekivät useimmiten vain yhtä työtehtävää. Keittiössä työskenteleville työtehtävät koostuivat myös useimmin ruuan valmistuksesta ja esillelaitosta sekä niiden lisäksi siivoamisesta.

Pitkä työmatka voi lisätä työpäivän pituutta jopa parilla tunnilla. Matkailualalla se voi tarkoittaa sitä, että sesonkiaikana, kun työpäivät ovat muutenkin pitkiä, vapaa-aikaa ei juuri jää. Tulosten mukaan Sodankylän matkailualalla työskentelevillä on suhteellisen pitkä työmatka, mikä on luonnollista Lapissa. Lähes puolella kyselyyn vastanneilla työmatka oli 20 - 100 kilometriä. Hieman

pienemmällä määrällä vastaajista se oli kuitenkin 0 - 20 kilometriä. Vain noin kymmenesosa vastaajista asui väliaikaisesti alueella, sillä työmatka oli yli 150 kilometriä.

Määräaikaisilla työntekijöillä työmatkaan kuluu vuorokaudessa usein aikaa noin puolesta tunnista reilun kahteen tuntiin (Kuvio 9). Vakituksissa työntekijöissä on enemmän niitä jotka kuluttavat työmatkaan vuorokaudessa keskimäärin muutamista minuuteista puoleen tuntiin. Työmatka voi vaikuttaa työn houkuttelevuuteen etenkin määräaikaisilla kun muistetaan, että heistä lähes puolet tekee osa-aikaista työtä tai heidät kutsuttiin töihin tarvittaessa. Vakituksissa oli myös niitä jotka asuivat väliaikaisesti alueella, sillä työmatka oli yli 150 kilometriä.



Kuvio 9. Työmatkan pituus

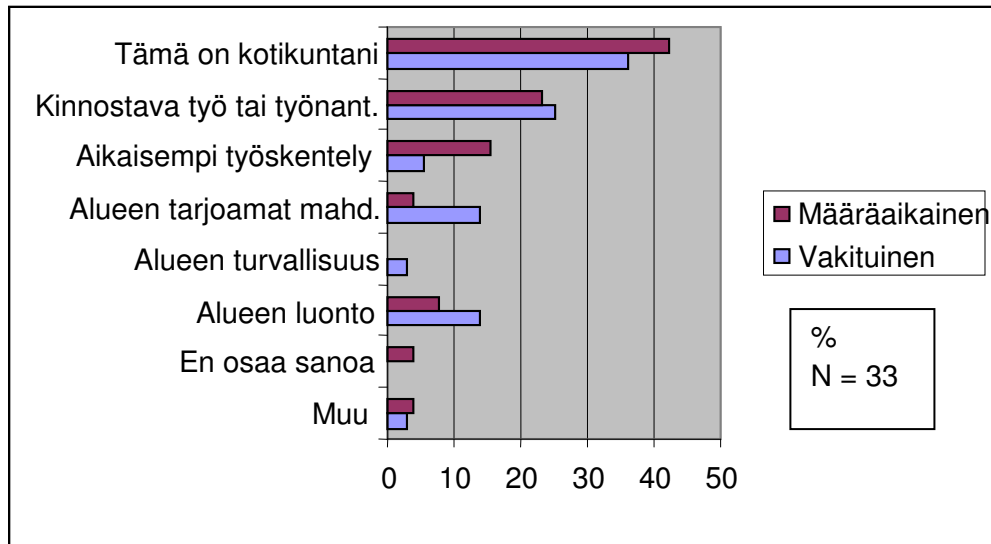
4.4.2 Työhön sitoutuminen

Nykyisen työpaikan Sodankylästä oli lähes 75 % kaikista vastaajista valinnut sillä perusteella, että Sodankylä on heidän kotikuntansa. Perheellisille ja omistusasunnossa asuville on yleensä tärkeää, että työpaikka on omassa kotikunnassa. Työpaikan valinta mielenkiintoisen työn perusteella osoittaa, että työntekijä tekee itselleen mielekästä työtä. Vain hieman alle puolet kaikista vastaajista, oli kuitenkin valinnut nykyisen työpaikan mielenkiintoisen työn ja työnantajan perusteella. Alueen luonto oli vaikuttanut hieman yli vii-

denneksen valintaan. Nämä työskentelivät useimmin oppaana ja Sodankylä oli useasti heidän kotikuntansa, tai he olivat aikaisemmin työskennelleet Sodankylässä. Seuraavaksi eniten vaikutusta oli alueen tarjoamalla mahdollisuuksilla sekä aikaisemmalla työskentelyllä Sodankylässä. Alueen turvallisuus oli ollut perusteena työpaikan valintaa kaikkein harvimmin. Muu vaihtoehtokohtaan oli annettu vain vähän vastauksia ja silloin perusteena oli esimerkiksi ”*lyhyin työmatka*”.

Vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden valintaperusteet sille, miksi he olivat valinneet nykyisen työpaikan Sodankylästä, olivat aika samanlaisia. Molemmissa ryhmissä työ oli valittu useimmin sillä perusteella, että Sodankylä oli vastaajan kotikunta. Muutamia eroja kuitenkin löytyi (Kuvio 10). Alueen tarjoamat mahdollisuudet, olivat selkeästi useammin vaikuttaneet vakituisten valintaan. Ne eivät olleet vaikuttaneet lähes kenenkään määräaikaisen valintaan. Tästä voi päätellä, että niillä ei ole ollut merkitystä sesonkityövoiman työpaikan valintaan. Se voi kuitenkin toisaalta merkitä sitä, että niitä ei ole osattu markkinoida rekrytoinnissa.

Nykyisen työpaikan oli valinnut alueen luonnon perusteella yli puolet useammin vakituinen työntekijä. Määräaikaisten työpaikan valintaan vaikutti useammin aikaisempi työskentely Sodankylässä. Se osoittaa, että työskentely ei ole ollut epämiellyttävää, sillä on haluttu palata. Määräaikaiset työntekijät olivat hieman harvemmin valinneet työn kiinnostavan työn tai työnantajan perusteella, kuin vakituiset. Tämä voi olla osoitus siitä, että määräaikaisilla ei ole mahdollisuutta valikoida, he haluavat työtä työttömyyden tilalle ja valitsevat sitä mitä kulloinkin on tarjolla.



Kuvio 10. Perusteita työpaikan valintaan

Työntekijöiden arviot Sodankylässä työskentelystä, olivat enimmäkseen hyviä. Työn tulisi vastata työntekijän rekrytoinnissa saamaa mielikuvaa, sillä työ on valittu sen perusteella ja työntekijä voi odottaa mielekästä työtä (Kjelin-Kuusisto 2003). Tästä syystä työnhakijoille tulisi antaa mahdollisimman rehellinen ja selkeä kuva siitä, mitä työ oikeasti on. Sodankylässä se on tämän tutkimuksen mukaan, onnistunut hyvin. Lähes kaksi viidesosaa oli sitä mieltä, että työ Sodankylässä vastasi erinomaistesti heidän odotuksiaan. Suurimmalla osalla vastaajista, se oli vastannut odotuksia vähintään hyvin.

Aikaisemmissa tutkimuksissa on osoitettu, että työntekijän mahdollisuudella vaikuttaa omaan työhön on selkeä yhteys organisaatiositoutumiseen (Jokivuori 2002). Reilusti yli puolet kaikista tähän kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että heillä oli erinomainen mahdollisuus vaikuttaa omaan työskentelyyn. Hyvä mahdollisuus vaikuttaa omaan työskentelyyn oli noin neljällä viidesosalla, kaikista vastanneista. Hieman yli kuudesosa oli kuitenkin sitä mieltä, että heillä oli vain tyydyttävä mahdollisuus vaikuttaa omaan työskentelyynsä. Näillä vastaajilla organisaatioon sitoutuminen ei välttämättä ole yhtä hyvä, kuin niillä joilla on hyvä mahdollisuus vaikuttaa omaan työskentelyyn.

Useat Sodankylässä työskennelleet kokivat, että heillä oli hyvä mahdollisuus kehittyä työssään. Tältä osin ne vastaavat aikaisempia matkailualan työstä tehtyjä tutkimuksia (Tilev ym. 2009). Lähes puolet kyselyyn vastanneista oli

sitä mieltä, heillä oli erinomainen mahdollisuus uuden oppimiseen Sodankylässä työskennellessään. Hieman yli kuudesosa vastaajista koki kuitenkin, että heillä oli vain tyydyttävä mahdollisuus uuden oppimiseen.

Yli kolmella viidesosalla, Sodankylässä työskennelleistä, oli vähintään hyvä mahdollisuus uralla etenemiseen. Hieman yli kuudesosan mielestä ne olivat jopa erinomaiset. Vastaajissa oli kuitenkin yli viidesosa niitä joiden mielestä mahdollisuus edetä oli vain tyydyttävä. Lisäksi lähes 13 % oli sitä mieltä, että heillä oli ollut vain heikko mahdollisuus edetä uralla. Aikaisempien tutkimusten mukaan määräaikaisista työntekijöistä ne jotka kokevat, että eivät voi kehittyä työssään tai edetä uralla, etsivät kaikkein todennäköisimmin uutta työtä (Kauhanen 2003). Tämän tutkimuksen mukaan, tällaisia työntekijöitä ovat Sodankylässä kaikkein useimmin ohjelmapalvelutyöntekijät.

Aikaisempien tutkimusten mukaan, sitoutuminen koostuu halusta ponnistella organisaation puolesta sekä halusta kuulua organisaatioon. Työyhteisöllä on siksi erittäin vahva vaikutus sitoutumiseen. Ihminen haluaa lisäksi kokea saavansa arvostusta, kun perustarpeet on tyydytetty. Työyhteisöltä saatu arvostus on merkittävää, sillä sitoutumisen kannalta on tärkeää tuntee itsensä tärkeäksi osaksi ryhmää, johon haluaa kuulua. (Nepponen 2011; Kauhanen 2006; Kivimäki ym. 2003; Tilev ym. 2009; Kinnunen ym. 2008.)

Työyhteisön tulisi arvostaa kaikkien tekemää työtä, sillä kaikki haluavat kokea tekevänsä arvokasta työtä ja kaikkien tekemällä työllä on vaikutusta matkailutuotteen laatuun. Suurin osa tähän kyselyyn vastaajista koki saavansa arvostusta työyhteisöltä. Kolme neljäsosaa vastaajista oli kokenut Sodankylässä työskennellessä työyhteisön arvostavan heidän työtään vähintään hyvin. Lisäksi lähes viidesosan mielestä työyhteisö arvosti heidän työtään erinomaisesti. Kuitenkin noin neljäsosa oli sitä mieltä, että työyhteisön antama arvostus oli ollut tyydyttävää. Tällaisilla henkilöillä sitoutuminen voi olla heikompaa, kuin muilla. Vastauksia perusteltiin muun muassa näin: *”Työpaikkani johtoporras on sekaisin ja vastualueet ovat myös joten työ ei aina etene parhaalla mahdollisella tavalla. Arvostusta varmaan tulisi jos saisin työrauhan ja voisin näyttää kuinka asiat kuuluu tehdä...”*

Tyytyväisyyttä saa aikaan muun muassa siitä saatu tunnustus. Asiakkailta saatu kiitos ja positiivinen palaute lisäävät työn imua ja auttavat matkailualal-

la työskentelevää jaksamaan kiireisinä päivinä. Suurin osa Sodankylän matkailualalla työskentelevistä, kokee asiakkaiden arvostavan heidän työtään hyvin. Kahdelle viidesosalle asiakkaiden työlle antama arvostus oli ollut erinomaista. Muutamit vastaajista koki, että asiakkaiden heidän työlleen antama arvostus oli tyydyttävää. Tämä voi vaikuttaa heidän kokemukseen työstä ja sen viihtyisyydestä. (Tilev ym. 2009.)

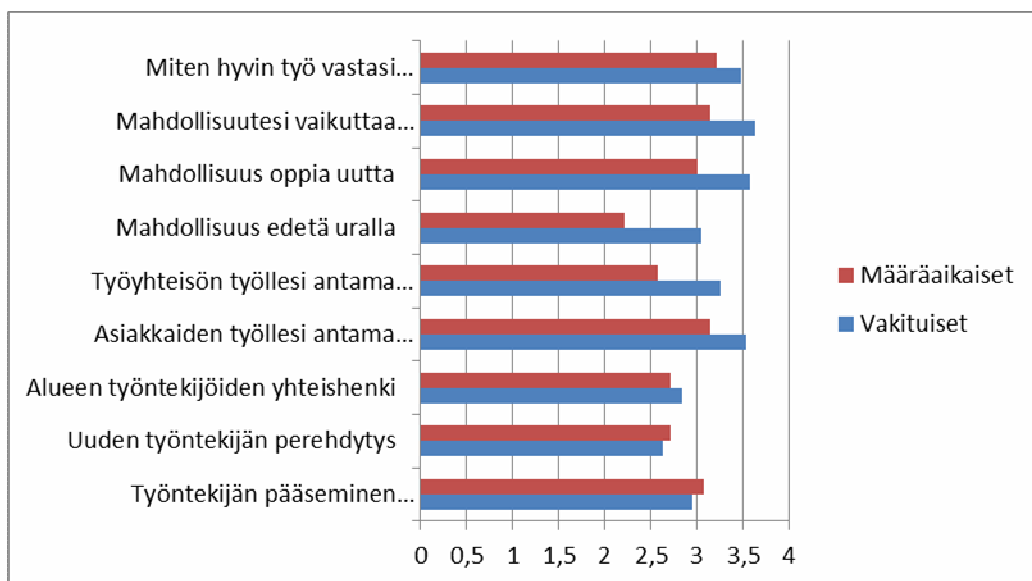
Tulosten mukaan yhteishenki oli arvioitu hieman heikommaksi, kuin aikaisemmat arvoirtikohdat, vaikka siitä saatu arvio olikin suhteellisen hyvä. Työntekijöiden yhteishengellä on valtavan suuri merkitys työvihtyvyydelle ja sille, haluaako työntekijä pysyä työpaikassa (Vuolle ym. 2005; Torniainen 2010). Sodankylässä työskennelleissä vastaajissa oli lähes viidesosa niitä, joiden mielestä työntekijöiden yhteishenki oli erinomaista. Yhteishenkeä piti hyvänä hieman yli 40 % vastaajista. Kolmasosa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että yhteishenki oli tyydyttävä ja yhden vastaajan mielestä se oli huono. Aikaisempien tutkimusten perusteella se vaikuttaa heillä sitoutumishalukkuuteen. Yhteishengestä annettuja huonoja arvioita, oli perusteltu näin: *”Eri yritysten välillä niukasti yhteistyötä, vaikka pieni alue kyseessä. Kommunikointia ja yhteishenkeä voisi myös parantaa.”*

Uuden työntekijän kunnollinen perehdyttäminen kannattaa, sillä se vaikuttaa kaikkien työntekijöiden viihtymisen lisäksi palvelun laatuun. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että Sodankylässä perehdytys oli ollut vähintään hyvää. Noin 14 % mielestä se oli ollut erinomaista. Erään vastaajan mielestä: *”Perehdytystä voi aina parantaa, ja etenkin alkuun siihen on annettava aikaa enemmän kuin pari tuntia.”* Lähes 40 % mielestä se oli kuitenkin tyydyttävää ja joidenkin vastaajan mielestä uuden työntekijän perehdytys oli huonoa. Sitä perusteltiin näin: *”Varsinkin ilmaisten työharjoittelijoiden perehdytys on usein ala-arvoista.”* Yksittäisiä vastauksia tarkastelemalla selviää, että perehdytystä pitivät huonona tai tyydyttävänä kaikkein useimmin ohjelmopalveluiden parissa työskentelevät. Heidän työhönsä kuului myös kaikkein eniten erilaisia työtehtäviä. Oppaiden paremmalla perehdyttämisellä voidaan mahdollisesti ehkäistä työn aiheuttamaa stressiä.

Työyhteisöön mukaan pääseminen on ensiarvoisen tärkeää sitoutumiselle, sillä sitoutuminen perustuu työntekijän haluun liittyä organisaation jäseneksi

(Nepponen 2011). Etenkin määräaikaisten mukaan ottaminen on tärkeää, sillä se vaikuttaa heidän viihtymiseen ja haluun palata seuraavassa sesongissa samaan työhön. Tutkimustulosten mukaan työyhteisöön mukaan pääseminen on Sodankylässä suhteellisen helppoa. Neljän viidesosaa vastaajista oli otettu keskimäärin hyvin mukaan työyhteisöön. Noin kuudesosa oli otettu mukaan erinomaisesti. Lähes 13 % vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että heidän työyhteisöön mukaan pääseminen oli ollut joko tyydyttävää, tai huonoa. Aikaisempien tutkimusten perusteella, sen voi sanoa heikentävän heidän työn imua ja sitoutumista.

Sodankylässä tehdyn työn kaikkia arviointikohtia verrattiin toisiinsa, keskiarvon mukaan. Parhaimman keskiarvon sai mahdollisuus vaikuttaa omaan työskentelyyn. Seuraavaksi parhaimmat arviot tulivat sille miten hyvin työ vastasi odotuksia sekä asiakkaiden työntekijöiden työlle antamalle arvostukselle. Keskiarvon mukaan huonoimman arvion vastaajat antoivat, työhön perehdytykselle. Mahdollisuus edetä uralla ja alueen työntekijöiden yhteishenki saivat hieman huonomman arvion.



Kuvio 11. Arviot Sodankylässä työskentelystä

Vakituisten ja määräaikaisten antamista arvioissa Sodankylässä työskentelystä, löytyy eroja (Kuvio 11). Vakituiset työntekijät antoivat keskimäärin hieman parempia arvioita, keskiarvojen mukaan tarkasteltaessa. Määräaikaiset työntekijät kokivat kaikkein huonoimmaksi, mahdollisuuden edetä urallaan.

Yllättävää oli, että vakituiset kokivat hieman huonoimmaksi uuden työntekijän perehdytyksen. Tämä kertoo todennäköisesti siitä, että vakituiset työntekijät toivoisivat määräaikaisten työntekijöiden parempaa perehdyttämistä. Määräaikaisten huono perehdyttäminen, voi lisätä vakituisten työtaakkaa ja stressiä, jos he joutuvat korjailemaan toisten tietämättömyydestä johtuvia virheitä. On hyvä muistaa, että parempaa perehdyttämistä toivoivat etenkin oppaat.

Vakituiset saivat arvostusta työyhteisöltä määräaikaisia useammin ja he pitivät parhaana, mahdollisuuttaan vaikuttaa omaan työhön. Määräaikaisilla työntekijöillä työ oli vastannut hyvin heidän odotuksiaan. Merkillisintä oli, että määräaikaiset arvioivat työyhteisöön mukaan pääsemisen hieman paremmaksi, kuin vakituiset.

Kaikkia huonoja arvosanoja ei oltu perusteltu. Eniten huonoja arvosanoja sai mahdollisuus edetä uralla. Kaikki ne jotka kokivat, että heillä oli huono mahdollisuus edetä uralla, työskentelivät määräaikaisessa työsuhteessa. Huonoa etenemismahdollisuutta oli perusteltu muun muassa näin; *”Matkailualalla eteneminen on järkyttävän hidasta, esimerkiksi oppaana. Ajatellaan vaikka, että etenisit 5 vuodessa, mutta esim. joulusesongin kestoinen työ, ei anna lähellekään vuotta. Ja lähes mikään matkailualan yritys lapissa ei tarjoa ympärivuotista työtä.”* Tämän vastaaja ei ollut kiinnostunut lisäkoulutuksesta ja hänen tulevaisuuden suunnitelmissa oli kokonaan toinen ala. Hän oli kertonut viihtyvänsä matkailualalla. Tämä viittaa aikaisempiin tutkimustuloksiin siitä, että määräaikaiset työntekijät joilla ei ole mahdollisuutta edetä, etsivät kaikkein todennäköisimmin uutta työtä (Kauhanen 2003).

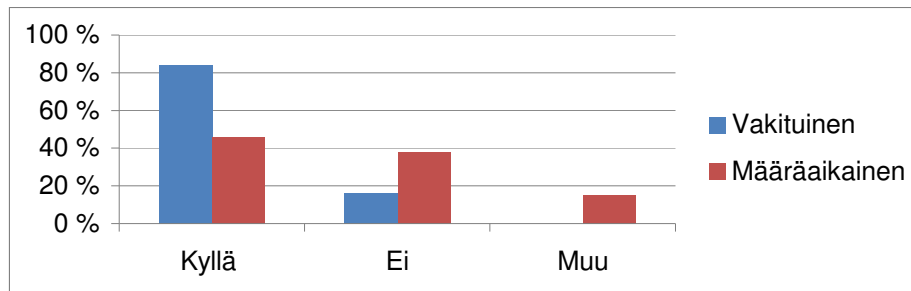
Työntekijöiden viihtyvyyteen ja sitä kautta sitoutumiseen voi vaikuttaa, ottamalla työntekijät mukaan työn ja työvuorolistojen suunnitteluun (Valtionvarainministeriö 2009). Ylimääräisiä työtunteja tulisi antaa työntekijöille, joilla on halua ja mahdollisuus tehdä niitä. Sodankylässä työtuntien määrä oli työntekijöiden mielestä hyvä, näiden tulosten mukaan. Lähes kaikki kyselyyn vastanneet olivat saaneet tehdä todella paljon tai vähintään sopivasti työtunteja. Vastaajissa oli vain muutama, jotka olisivat halunneet tehdä enemmän työtunteja. Yksi vastaaja koki, että hänellä oli liikaa työtunteja ja hänellä oli vaikeuksia tehdä ylitöitä. Ylitöitä tehnyt työskenteli vakituksessa työsuhteessa. Ne jotka olisivat halunneet tehdä enemmän työtunteja, työskentelivät määrä-

aikaisessa työsuhteessa. Heidän työtuntien määrään olisi mahdollisesti voitu vaikuttaa, paremmalla suunnittelulla.

Sodankylässä työskentely on huomattavasti turvallisempaa kuin Huhtalan (2004) mukaan matkailualalla yleensä. Yli kolme neljänestä vastaajista ei ollut koskaan kokenut väkivallan uhkaa matkailualalla Sodankylässä työskennellessään. Lisäksi kaikki ne jotka olivat kokeneet, olivat kokeneet uhkaa kerran vuodessa tai harvemmin.

Sodankyläläisten työssä jaksamisesta saadut tulokset ovat hyviä, kun ottaa huomioon kyselyyn vastanneiden ikärakenteen. Lähes kaikki vastaajat arvioivat oman työssä jaksamisen vähintään hyväksi. Vastaajista yli kolmasosa, arvioi oman työssä jaksamisensa erittäin hyväksi. Vain muutamat vastaajat kokivat oman työssä jaksamisen melko huonoksi. Tarkemmassa tarkastelussa ei löytynyt suuria eroja. Vakituksissa työntekijöissä oli kuitenkin suhteellisesti hieman enemmän niitä, joiden työssä jaksaminen oli erittäin hyvää. Tähän voi vaikuttaa se, että määräaikaiset tekivät useammin raskaampia tehtäviä, kuten siivousta ja tarjoilua.

Kyselyyn vastanneet olivat enimmäkseen kiinnostuneita vakituisesta työstä matkailualalla. Reilusti yli 60 % vastaajista, oli kiinnostunut vakituisesta työpaikasta. Pari vastaaja oli valinnut muu-vaihtoehdon ja vain yksi heistä oli perustellut vastaustaan näin; *”vakituinen työ ylittää kiinnostaa”*. Omituista oli, että lähes puolet vakituisista oli vastannut kyllä, tähän kohtaan (Kuvio 12). Tämän tulkitseminen oli hankalaa. Ovatko he kiinnostuneita uudesta työstä, vaikka heillä on jo vakituinen työ? He ovat voineet ymmärtää kysymyksen myös siten, että myönteinen vastaus osoittaa heidän kiinnostuneisuuttaan alaan. Samalla lähes puolet määräaikaisissa työsuhteissa työskennelleistä ilmoitti, että he eivät olleet kiinnostuneet vakituisesta työsuhteesta. Vastaajat jotka olivat valinneet muu – vaihtoehdon, työskentelivät määräaikaisessa työsuhteessa.



Kuvio 12. Vakituisten työsuhteen kiinnostavuus (n= 33)

Vastaukset tarkasteltiin yksitellen niiltä jotka eivät olleet kiinnostuneet vakituisesta työstä matkailualalla. Tarkoituksena oli löytää jokin selittävä tekijä tai syy sille, miksi vakituinen työ ei kiinnosta. Lähemmässä tarkastelussa vastauksista suodatettiin pois kaikki ne, joilla oli vakituinen työ. Lisäksi joukosta poistettiin nuorin vastaaja joka oli vastannut, että hän ei viihdy matkailualalla ja oli aikeissa alkaa opiskella työsuhteen päätyttyä. Hänellä on voinut olla erilainen kuva alan työstä, kuin mitä todellisuus oli aivan kuten Kusluvan (2003), oli todennut nuorista työntekijöistä. Tämä selittäisi sen, miksi hän ei ollut kiinnostunut vakituisesta matkailualan työstä. Jäljelle jäänyt joukko ei ollut kovin suuri, joten tämän tarkastelun tuloksia ei voi yleistää. Tulokset on kuitenkin esitetty, jos vastaukset ovat olleet samansuuntaisia.

Ne jotka eivät olleet kiinnostuneita vakituisesta matkailualan työstä, olivat lähes poikkeuksetta Sodankyläläisiä naisia. Lähes kaikki he viihtyvät matkailualan töissä, vähintään hyvin. Heidän mielestään tärkeintä työpaikan valinnassa on työn mielekkyys tai paikkakunta. Heidän varsinainen työ oli useimmin tarjoilutyö ja osalla se sisälsi siivousta, muiden tehtävien lisäksi. Nykyisen työn lähes jokainen heistä oli kuitenkin valinnut sillä perusteella, että tämä oli heidän kotikuntansa.

Heidän arvioidessa Sodankylässä tekemäänsä työtä, he antoivat lähes kaikkiin arviointikohtiin hieman heikompia arviointeja, kuin kaikki muut vastaajat. Alueen työntekijöiden yhteishenki sai heiltä kaikkein huonoimman arvosanan. Heidän asiakkailta saama arvostus omalle työlleen oli selkeästi huonompaa, kuin muilla vastaajilla. Työ vastasi heidän odotuksiaan huonommin, kuin muilla ja heillä oli lisäksi huonompi mahdollisuus edetä uralla. Heidän työssä jaksaminen oli kuitenkin vähintään hyvä ja he olivat tyytyväisiä tekemiensä

työtuntien määrään. He eivät olleet kiinnostuneet alaan liittyvästä lisäkoulutuksesta. Heidän tulevaisuuden suunnitelmista ei löytynyt selittävää tekijää.

Tulokset vastaavat aikaisempia tutkimuksia, joiden mukaan sitoutumiseen liittyy vahvasti yhteisöllisyys ja halu kuulua organisaation jäseneksi. Alueen yhteishenki oli heidän mielestään tyydyttävää, se voi olla syy siihen, että he eivät olleet kiinnostuneet vakituisesta työstä. Lähes saman arvion he antoivat mahdollisuudelle edetä uralla sekä työyhteisön ja asiakkaiden heille antamalle arvostukselle. Työn tarjoamilla etenemismahdollisuuksilla ja arvostuksen tarpeen tyydyttämisellä, on todettu aikaisemmissa tutkimuksissa olevan vaikutusta sitoutumishalukkuuteen. Tutkimustulokset ovat yhteneviä näiltäkin osin. (Jokivuori 2002; Kjelin–Kuusisto 2003.)

Työntekijöiden sitoutuneisuutta alaan voi arvioida sen perusteella, mitä suunnitelmia heillä on nykyisen työsuhteen päätyttyä. Vastaajilla oli mahdollisuus valita tässä useampia kohtia. Vakituinen työ oli lähes puolella vastaajista. Vain seitsemäsosa aikoi palata samaan työhön tulevaan sesonkiin. Sama määrä vastaajista osoitti olevansa sitoutunut matkailuun sillä aikoi työskennellä matkailualalla ja heille, paikkakunnalla ei ole väliä. Reilu yhdeksäsosa vastaajista oli sitoutuneempi Sodankylään, kuin matkailuun. He aikovat työskennellä Sodankylässä, heille alalla ei ollut väliä. Heidän pääasiallinen työnsä oli useimmin tarjoilu. Muutamat vastaajat eivät vielä tienneet, mitä aikovat tehdä työsuhteen päätyttyä. Heistä osa oli aikeissa lähteä opiskelemaan. Opiskelemaan oli lähdössä, jokunen muukin vastaaja. Matkailualan töitä Sodankylässä aikoi etsiä vain muutama vastaaja. Heidän voi arvioida olevan sitoutuneita sekä matkailuun, että Sodankylään. Nämä työntekijät hakeutuvat luultavasti alueen yrityksiin töihin seuraavaan sesonkiin, mikäli ovat työttöminä. Matkailuun vahvasti sitoutuneet työntekijät olivat eri aloilta.

Vakituisten ja määräaikaisten työntekijöiden vastauksissa oli jonkin verran eroja. Muutamat vakituisista aikovat työskennellä Sodankylässä ja heille alalla ei ollut väliä. Sama määrä vakituisia aikoi työskennellä matkailualalla ja heille paikkakunnalla ei ollut heille väliä. Määräaikaisten vastukset olivat jakautuneet aika tasaisesti, eri vaihtoehtojen välillä. Määräaikaista muutamia olivat valinneet muu vaihtoehto ja sitä oli tarkennettu näin; *”Kokonaan toi-*

nen ala” tai ” matkailualan töitä omassa kotikaupungissani.”

Kiinnostuneisuus alaan liittyvään lisäkoulutukseen, kertoo halusta kehittyä alalla ja sitä kautta siihen sitoutumisesta. Tämä voidaan päätellä muun muassa siitä, että tässä tutkimuksessa ne jotka eivät olleet kiinnostuneet vakituisesta työstä matkailualalla, eivät myöskään olleet kiinnostuneet alaan liittyvästä lisäkoulutuksesta. Yli puolet kyselyyn vastanneista oli kuitenkin sitoutunut alaan, sillä he olivat kiinnostuneet alaan liittyvästä lisäkoulutuksesta. Vakituiset ovat suhteellisesti hieman kiinnostuneempia lisäkoulutuksesta, kuin määräaikaiset työntekijät. Niitä jotka eivät olleet kiinnostuneita lisäkoulutuksesta, tai eivät osanneet sanoa, on enemmän määräaikaisissa työntekijöissä.

Kaikki eivät olleet vastanneet, minkälaista lisäkoulutusta he toivoivat. Koulutusta toivottiin eniten kielten opiskeluun. Yllättävää oli, että seuraavaksi eniten toivottiin esimiestyöhön ja johtamiseen liittyvää lisäkoulutusta. Lisäkoulutusta toivottiin myös tietotekniikan käyttöön ja netin käyttöön sekä lisäksi sähköistä markkinointia. Yksittäisiä toiveita oli monipuolisesti, niitä olivat muun muassa; *”ulkomaalaisten asiakkaiden väliset kulttuurierot”, ”baarimestarin”, ”kondiittori yms.”, ”päivitystä alaan”, ”AMK, erilaiset kurssit” ja ”turvakoulutus”.*

4.4.3 Kehitys ja matkailun kehittäminen Sodankylässä

Suurin osa niistä jotka vastasivat siihen, miten he näkevät kaivostoiminnan lisääntymisen vaikuttavan matkailualaan, uskovat sen lisäävän matkailualan työtä ja työpaikkoja sekä kiirettä. Sen toivottiin vaikuttavan siten, että; *”työtä saataisiin lisää entistä enemmän myös hiljaisille kausille”,* tai että; *”Toivottavasti siten että saan vakituisen työn.”* Vastauksia tähän kysymykseen tuli yhdeksäntoista.

Useat vastaajat uskoivat kaikenlaisen kysynnän kasvavan, kaivostoiminnan kehittymisen myötä. Tämä näkyy muun muassa tästä vastauksesta; *”Kasvavien tulojen myötä myös lähialueiden ihmisillä on mahdollisuus käyttää yhä enemmän myös matkailupalveluja.”* Eräs vastaaja, näki kaivostoiminnan ky-

synnän lisäävään matkailualan kysyntää laajemmin ja hän vastasi: *”Positiivisesti. alueella tulee olemaan enemmän niin vapaa- aika kuin työmatkustusta sekä kokous- ja konferenssipalveluita tarvitaan varmasti tulevaisuudessa enemmän.”* Eräs vastaaja uskoi sesonkien ulkopuolisen kasvun lisääntyvän, hänen vastauksestaan näkyy kuitenkin samalla huoli siitä, miten matkailulle käy, hän totesi: *”kaivostyöntekijät lisääntyvät asiakkaina, hiljaisille ajoille täytettä. Toisaalta pitää perustella matkailijoille miten tämä on edelleen lapin puhdasta luontoa vaikka naapurissa poraavat kaivosta... eli toivon että balanssi säilyy matkailun ja kaivostuotannon välillä.”*

Yli 70 % vastaajista uskoi, että kaivostoiminnan lisääntyminen ei vaikuttaisi juuri mitenkään heidän työhönsä. He olivat perustelleet tätä joko sillä, että heidän asiakkaansa tai kohderyhmänsä oli muualta kuin Sodankylästä tai sillä, että he olivat eläköitymässä. Yksi vastaaja uskoi, kaivostoiminnan kehittymisen vaikuttaa matkailuun näin; *”Ei mitenkään, en pysty näkemään vakituisia matkailualan töitä lähitulevaisuudessa olevan tarjolla. Onhan se jo nähty. Lisäksi, jokaiseen oppaan työhön missä olen ollut, on päässyt sellaisia henkilöitä joilla ei siihen ole minkäänäköistä koulutusta. Joten mitä hyötyä on matkailualan koulutuksesta?”* Tämän vastaajan tulevaisuuden suunnitelmassa, oli kokonaan toinen ala, vaikka hän viihtyi alalla ja oli kiinnostunut alan vakituisesta työstä. Tämä osoittaa useiden aikaisempien tutkimusten tapaan sen, että määräaikainen työ ja arvostuksen puute sekä uralla etenemisen mahdollisuus vaikuttaa sitoutumista heikentävästi (Lucas 2004; Jokuvuori 2002; Kinnunen ym. 2008; Tornainen 2010).

Sodankylän matkailussa hyvänä ja erittäin tärkeänä asiana vastaajat pitivät paikkakuntaa ja sen omaleimaisuutta. Vastauksissa näkyy arvostus paikkakuntaa kohtaan ja näitä vastauksia oli eniten. Sitä kuvattiin muun muassa näin; *”Sodankylä on pieni ja rauhallinen. Sodankylä vetää varmasti tulevaisuudessa puoleensa matkailijoita, jotka etsivät rauhallista lomakohdetta.”* ja *”Turvallinen ja tuttu ympäristö”* sekä *”luonto”* ja *”Työskentely omalla paikkakunnalla on parasta ja mielekästä.”*

Seuraavaksi eniten, vastaajat arvostivat Sodankylän matkailualan työssä sen monipuolisuutta. Sitä oli kommentoitu joko pelkästään näin; *”Monipuolisuus.”* tai lisäten tähänkin kunnioituksen paikkakuntaa kohtaan näin; *”Monipuoli-*

suus, jonkunlainen 'persoonallisuus' vielä eli 'sodankyläläisyys'". Osa vastaajista, arvosti monipuolisuuden lisäksi ihmisläheisyyttä ja vastasi näin; "vaihtelevuus, haastavuus, ihmisten parissa työskentely, dynaamisuus." tai "Ihmisläheistä, monipuolista ja kehittyvää työtä."

Hyvä työilmapiiri oli Sodankylän matkailussa hyvää muutamien vastaajien mielestä. Sitä kuvattiin muun muassa näin; *"Työilmapiiri on yleensä ollut todella hyvä, mikäli siihen osaa sopeutua. Karskia huumoria ja kettuilua pitää oppia kestäämään. Esimerkkitapauksina on nähty, kun eteläläinen opas on tullut tänne töihin ja ottanu ensimmäisestä vitsistä nokkiinsa ja päätynyt junalla takaisin kohti etelää."* Vastaajissa oli niitä jotka arvostivat työilmapiirin lisäksi jälleen työskentely ympäristöä. Se näkyy muun muassa näissä vastauksissa; *"Mahdollisuus työskennellä paikassa, jota ei ole vielä yllirakentamisella ja ihmismassoilla pilattu. Luonnon rauha ja kauneus sekä mukava työilmapiiri."* sekä *"Joustavuus, hyvät työkaverit ja työympäristö."*

Pari vastaajaa piti asiakkaita hyvänä Sodankylän matkailualan työssä. Yksi vastaaja oli pohtinut tätä kysymystä tarkemmin ja vastasi, että; *"Latuverkosto ja sen hoito tunnetusti hyvä, samoin moottorikelkkareitistö. Turistipalvelujen löytyminen, matkamuistot, käsityöpalvelut ym. ovat tulleet paremmin esille, myös sivukylissä. Kunnan infopalvelut sähköpostinkäyttäjille hyvät."* Lisäksi yksi vastaaja piti hyvänä; *"näkyvää kasvua tällä hetkellä"* ja yksi vastaaja vastasi, että; *"en osaa sanoa, kaikki."*

Alaa kehitettäessä, tietoa tulisi kerätä työntekijöiltä sillä heillä on paras kokemus työn tekemisestä ja asiakkaiden toiveista (Tilevi ym. 2009). Matkailualan työntekijöiltä tuli monipuolisia ajatuksia siitä, miten Sodankylän matkailua tulisi kehittää. Vastauksia tuli 16, ja niissä oli useita erilaisia kehittämiskohteita sekä ideoita ja ajatuksia. Osalla vastaukset olivat hyvin laajoja, ja ne käsittelivät kokonaisvaltaisesti Sodankylän matkailun erilaisia osa-alueita. Samoja asioita nousi esiin, useammista vastauksista. Samankaltaisuuksia on yhdistelty ja otettu irti kokonaisista vastauksista, että on voitu määritellä erillisiä asiakokonaisuuksia, joiden kehittämiseen tulisi Sodankylässä kiinnittää eniten huomioita. Ne on kirjattu järjestykseen sen mukaan, kuinka usein ne on mainittu eri vastauksissa. (Tilevi ym. 2009.)

Sodankylän matkailun kehittymisen esteenä on, työntekijöiden mielestä, yhteistyön puute. Lähes puolessa kaikista vastauksista toivottiin enemmän yhteistyötä, eri toimijoiden välille. Yhteistyö oli joko vastaajan pelkkä kehittämisen kohde tai se nousi esiin muiden kehittämisajatusten yhteydessä. Vastaa- jien ajatukset matkailualan toimijoiden yhteistyön kehittämisestä olivat enim- mäkseen tällaisia: *”yrittäjien kesken enemmän yhteistyötä”*. Myös yrittäjien ja kunnan välistä yhteistyötä toivottiin, se näkyy esimerkiksi näin: *”...sekä yh- teistyötä lisätä muiden matkailuyrittäjien ja myös kunnan kesken.”* Yhteistyö matkailun ja muiden tahojen kanssa koettiin myös tärkeäksi, se näkyy esi- merkiksi tässä: *”... Yhteistyö varuskunnan kanssa jää aina taka-alalle, siinäkin on mahdollisuuksia...”* Parempaa yhteistyötä toivottiin yrittäjien ja kunnan virkamiesten välille ja jopa poliittisille päättäjille, se näkyy tässä vastaukses- sa: *”...Tehostamalla matkailuyrittäjien välistä yhteistyötä, samaan hiileen pu- haltamista. Yrittäjien ja kunnan virkamiesten yhteistyön kehittäminen. Politik- kojen kissanhännänvedon lopettaminen. Yhteismarkkinointi. ...”*

Noin kolmasosa vastaajista oli huolissaan Sodankylän keskustan palveluista ja yleisilmeestä, se esitettiin muun muassa näin: *”Sodankylän keskustan il- mettä pitää ehdottomasti nykyaikaistaa.”* Vastauksista näkyy, että vastaajat toivoivat kunnan päättäjien panostavan enemmän keskustan matkailupalve- luiden kehittämiseen ja siitä kerrottiin muun muassa näin: *”Luoston alueella latu ja kävelyreitit hyvin opastettu. Samaa ei voi sanoa kirkonkylän alueella olevista laduista ja kävelyreiteistä”*. Vastaajat olivat huolissaan keskustan yleisilmeestä sillä he toivoivat, että matkailija pysähtyisi paremmin alueelle, se ilmeni näin: *”... Ja enemmän panostusta siihen, että matkailija pysähtyisi Sodankylässä”*. Vastauksista nousi esiin toive säännöllisistä ideakilpailuista ja: *”... TURISTIRYYSÄ ajatuksen uudelleen käynnistäminen...”*

Osa vastaajista oli sitä mieltä, että Luoston kehittäminen saa enemmän huomiota kunnan päättäjiltä, kuin keskustan alue. Siitä kerrottiin esimerkiksi näin: *”Kunnan puolelta kyllä toivoisi laajempaa innostusta mainontaan, mah- dollisuuksien esilletuontiin kuten esim. latuverkoston ja muiden harrastus- mahdollisuuksien esilletuontiin juuri kirkonkylässä ja lähikylissä, eikä vain Luostolla tai tuntureissa...”*. Noin kolmasosassa vastauksista näkyy huoli sii- tä, että Luoston alueen kehitys on jäänyt jälkeen muista keskuksista, se nä- kyy muun muassa näistä vastauksista: *”...Lisäksi entinen vetonaulamme*

Luosto jää surkeasti jalkoihin sekä rinne- että majoituspuolella...” ja ”...Täällä alkaa olla vaan ikääntyvää porukkaa jotain uutta vetovoimaa nyt Luostolle”. Luoston aluetta toivottiin kehitettävän luontoa kunnioittaen ja tämä tuotiin esiin näin: ”Luoston rinnepuolta pitäisi kehittää, mutta sopivan hillitysti ettei luonto kärsi. Myös erilaisia tapahtumia voisi lisätä - hienot puitteet löytyy ympäri vuoden. Painotettaisiin oikeaa lappilaisuutta, ympäristöystävällisyyttä sekä kenties eko-rakentamista. Pidän kuitenkin puhdasta luontoa suurimpana vetovoimatekijänä, joten sitä ei pidä riskeerata monien muiden matkailukeskusten tavoin. Lisää yhteistyötä alueen yritysten välille. Toivon mukaan myös Norwegianin reittiliikenne parantaa saavutettavuutta. SkiBussista ehdottomasti pidettävä kiinni.”

Hieman alle viidesosan mielestä kehittämistä olisi niin kelkka-, kuin mönkijäreiteissä sekä palveluiden monipuolistamisessa. Se näkyi muun muassa näin: *”Rahaa pitää saada jostain ylläpitämään ja rakentamaan matkailun vaatimia puitteita. Esimerkiksi koko kunnan kelkkareitit vaativat huomiota aivan Sodankylän keskustasta kaukaisimpiin syrjäkyliin ja kunnanrajoille saakka...”*. Kelkkareittien lisäksi vastaajat kiinnittäisivät huomiota mönkijäreitteihin, se näkyy tässä: *”Kelkkareitit asianmukaiseen kuntoon, mönkijäreitistön rakentaminen, alantoimijoiden yhteistyötä enemmän”*. Vastauksista nousi esiin myös valmiiksi mietittyjä ideoita ja ajatuksia, tällaisen matkailun kehittämiseksi. Niitä olivat: *”Jotain lisää kesään, kesää ei käytetä tarpeeksi hyväksi. Off-road mönkijä kisa, jossa 3 eri vaikeus-asteista rataa. Yö-ajelua mönkijällä. (safari) Moottoripyörällä kisaa tunturia pisin. (Full-climb)...”* *”...Talvella voisi tehdä kelkalla sama homma niin kuin pujottelua. Kelkalla kiihdytyskisoja”*.

Muutammat vastaajat kehittäisivät alueen saavutettavuutta ja se näkyy muun muassa tässä: *”...Tärkein petraamisen paikka olisi kuitenkin kulkuyhteydet. Ei ole raiteita, ei lentokenttää, vain kuoppainen kinttupolku jota väitetään runkoväyläksi, nelostie. Tänne on hankala päästä!”*. Yksittäisiä kehityskohteita löytyi monipuolisesti. Osa vastaajista kehittäisi palveluita ja vastasi: *”Palveluita monipuolisemmaksi”* tai näin: *”Lapset pitäisi huomioida paremmin, sillä perheet etsivät rauhallista kohdetta ja menevät sinne missä on tarjontaa”*. Valmiita ideoitakin oli mietitty ja niissä oli muun muassa: *”...Kosmetologiteema iltoja. Muotinäytöksiä jne. jotain uutta saatava tänne”*. Eräs vastaaja

kehittäisi Sodankylän matkailua yksinkertaisesti: *”Järjestämällä säännöllisesti IDEAKILPAILUJA”*. Sodankylän matkailua toivottiin kehitettävän myös näin: *”...Venäläisten matkailijoiden parempi huomioiminen. Markkinointi Murmanskin suuntaan. Kirkonkylän liikkeenharjoittajat osallisiksi markkinointikuluihin. Kalastusmatkailuun parempi panostus. Kalastuslupien ostaminen helpommaksi...”*

Vastauksissa oltiin huolissaan muistakin, Sodankylän matkailuun liittyvistä asioista. Tällaisia olivat muun muassa: *”Lisää erityyppisiä yrityksiä jotka tarjoavat töitä ja palkkaavat hommiin ainoastaan sellaisia henkilöitä joilla on matkailualan koulutus. Jolloin saataisiin matkailualankoulutukselle edes jonkinlainen hyöty tässä kunnassa. Vaikka onhan uuden yrityksen perustaminen aina riski, joten en ihmettele vaikka ei yrityksiä lähivuosina tulisikaan”*. Huolta kannettiin myös matkailutyöntekijöiden asemasta: *”...Työvoimahallinnon puolestattava myös matkailutyöntekijän asemaa eikä vaan aina anna karenssia kun työnantaja niin käskee”*.

4.5. Yhteenveto

Tulosten perusteella voi sanoa, että Sodankylän matkailualan työntekijät viihtyvät työssään erittäin hyvin ja jopa paremmin, kuin matkailualan työntekijät aikaisemmissa tutkimuksissa. Tulosten ja sitoutumista mittaavan aikaisempien tutkimusten perusteella voi sanoa, heidän olevan sisäisesti motivoituneita ja sitoutuneita työnsä. Heille työ on palkitsevaa, ja se tuntuu hyvältä.

Sodankylässä työntekijät saivat tehdä työtehtäviä joihin olivat hakeutuneet, sillä työ vastasi keskimäärin hyvin työntekijöiden odotuksia. Suurin osa viihtyi myös sillä perusteella, että heillä oli hyvä mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja että pystyi kehittymään työssään. Sodankylässä työyhteisön arvostus oli yleensä hyvää, vaikka osa määräaikaisista koki sen olevan tyydyttävää. Asiakkaat arvostivat työntekijöiden työtä työyhteisöä useammin. Osassa määräaikaisten vastauksista näkyy, että he ovat pettyneet siihen, että heidän tekemää työtä ei arvosteta. Noin puolet vastaajista koki yhteishengen hyväk-

si. Määräaikaiset vastaajat, olivat kokeneet työyhteisöön mukaan pääsemisen helpommaksi kuin vakituiset.

Uuden työntekijän perehdyttäminen koettiin kaikkien huonoimmaksi, huonoksi sen kokivat etenkin vakituiset. Se voi vaikuttaa heidän työn kuormittavuuteen, sillä he joutuvat kantamaan suuremman vastuun. Tämä voi vaikuttaa heidän jaksamiseen ja työhyvinvointiin. Se voi lisäksi vaikuttaa määräaikaisten kokemukseen työstä ja työpaikasta ja vaikuttaa sesonkityöntekijöiden haluun palata samaan työhön.

Kyselyyn osallistuneista, noin puolet oli määräaikaisessa työsuhteessa. Määräaikaiset työntekijät ovat tämän tutkimuksen perusteella usein vuosien työkokemuksen omaavia Sodankyläläisiä. Määräaikaisten mahdollisuus edetä uralla on vaikeaa, kun työsuhde katkeaa aika ajoin. Määräaikaiset työntekijät viihtyvät hyvin alalla, mutta he kokivat uralla etenemisen heikoksi. Kehittymisen ja etenemisen mahdollisuuden puuttuminen voi heikentää heidän sitoutumistaan. Aikaisempien tutkimusten mukaan he etsivät todennäköisesti uutta työtä. He olivat Sodankylässä kaikkein useimmin ohjelmapalvelutyöntekijöitä. Osalla määräaikaisista työpaikan valintaan vaikutti yhtä paljon vakituisen työ ja paikkakunta, kuin mielekäs työ. He voivat siksi hakea omassa kotikunnassa vakituista työtä, vaikka se ei olisi mielekästä.

Vastaajien tulevaisuuden suunnitelmien perusteella, suurin osa oli sitoutunut matkailuun, reilulla kymmenesosalla sitoutuminen alaan oli heikompaa. Lisäkoulutuksen kiinnostavuuden perusteella, yli puolet vastanneista oli sitoutunut alaan. Siitä olivat kiinnostuneempia vakituiset työntekijät. Tästä voi päätellä, että kaikki määräaikaiset työntekijät eivät ole sitoutuneita alaan.

Matkailualan työntekijät pitävät Sodankylässä kaikkein parhaimpana tekijänä työssä itse paikkakuntaa, se nousee vahvasti esiin useista vastauksista. He arvostavat Sodankylän luontoa ja alueen persoonallisuutta. Vastaajat suhtautuvat positiivisesti kaivostoiminnan kehitykseen Sodankylässä ja uskovat sen lisäävän kaikkea kysyntää. Matkailun kehittämisen he aloittaisivat yhteistyön parantamisesta. He parantaisivat myös alueen palveluita, mutta toivovat, että alueen luontoa kunnioitettaisiin, eikä pilattaisi yllirakentamisella.

5 POHDINTA

Lähtökohta koko tämän työn tekemiselle tuli siitä, että työttömäksi jäätyäni minua alettiin houkutella kaivoskoulutukseen. Työvoimaneuvoja tiesi ehdotusta tehdessään, että opiskelen matkailualaa ammattikorkeakoulussa. Se sai minut miettimään sitä, että varmasti muitakin matkailualan sesonkiluonteisesti työttömänä olevia houkutellaan, vakituisen työpaikan avulla, vaihtamaan alaa. Opinnäytetyön valmistuminen on kestänyt useita kuukausia. Tänä aikana osa matkailualalla työskennelleistä ystäväistäni, on vaihtanut alaa.

Sitoutuminen opinnäytetyön varsinaisena aiheena oli todella vaikea, sillä sitä on niin vaikeaa edes määritellä, ja siihen vaikuttavat niin monet seikat. Jokaisen henkilökohtainen sitoutuminen on niin moniselitteinen ja yksilöllinen. Aikaisempi vahva työhön sitoutuminen voi heiketä äkisti, elämään vaikuttavien yllättävien tekijöiden mukaan. Vaikuttavia tekijöitä voivat olla oma tai läheisen sairastuminen. Tästä syystä jonkun ryhmän työhön sitoutumisesta, voi esittää vain yleisiä arvioita.

Sitoutuminen on psykologinen tila, johon vaikuttaa psykologinen kiintyminen. Sitoutunut työntekijä haluaa liittyä tai kuulua organisaatioon. Hän ei halua lähteä sillä hän pelkää sitä, mitä hän silloin menettää, tai kustannuksia joita hänelle siitä koituu. Emotionaalinen kiintyminen, on kaikkein voimakkain sitoutumisen muoto. Samaistumiseen ja emotionaaliseen kiintymiseen vaikuttaa henkilökohtaiset ominaisuudet, organisaation rakenne ja työkokemus. Sitoutumisen taustalla voi olla työntekijän ajatus siitä, että hänellä on moraalinen velvollisuus työskennellä samassa työpaikassa. Sitoutumiseen vaikuttaa organisaation toiminta ja se miten hyvin työntekijä voi työsuhteessa. Sitoutunut työntekijä on uskollinen ja lojaali, hän on hyvä työntekijä ja tekee kaikkensa, että työpaikka menestyy ja säilyy. Matkailualan työhön sitoutumiseen vaikuttaa kuitenkin, vielä useammat tekijät. Siihen voivat vaikuttaa monet, matkailualan työlle tyypilliset tekijät.

Tutkimuksen tuloksien uskottavuutta voidaan mitata reliabiliteetilla ja validiteetilla. Validiteetilla kuvataan sitä, voidaanko tutkimuksessa esitettyihin väitteisiin luottaa. Se tarkoittaa käytännössä sitä vastaako saatu tulos sitä mitä lähdettiin tutkimaan. Reliabiliteetilla tarkoitetaan sitä voidaanko tutkimus tois-

taa, esimerkiksi eri tutkijoiden toimesta ja saada silti samanlainen tulos. (Hirsjärvi–Remes–Sajavaara 2007, 226 - 227.)

Kyselyyn vastasi 33 matkailualalla työskentelevää työntekijää. Otoksen ollessa näin pieni, vastausten avulla saatavia tuloksia ei voida yleistää. Kyselyn antamia tuloksia voidaan pitää lähinnä suuntaa antavina. Kyselyn ongelmana on usein se, että siihen ei saada tarpeeksi vastaajia (Hirsjärvi ym. 2007, 191). Saatujen tulosten perusteella voi kuitenkin tehdä arvioita, Sodankylän matkailualan työntekijöiden sitoutumisesta matkailualan työhön. Määräaikaisten tuloksia arvioidessa tulee huomioida, että tähän kyselyyn vastanneet määräaikaiset työntekijät, olivat enimmäkseen Sodankyläläisiä. Tällä voi olla vaikutusta siihen, voidaanko tuloksia hyödyntää luotettavasti muualta tulevia työntekijöitä rekrytoitaessa. Toisaalta se on hyvä, sillä juuri paikkakunnan omat työntekijät voivat tulevaisuudessa olla niitä, joita houkutellaan uudelle alalle.

Työn pääasiallisena tavoitteena oli selvittää, kuinka sitoutuneita Sodankylässä työskentelevät matkailualan työntekijät ovat matkailualan työhön. Tulosten mukaan lähes kaikki matkailualalla Sodankylässä työskentelevistä työntekijöistä, pitävät työstään paljon. Hyvinvointiin vaikuttavat asiat, ovat Sodankyläläisillä matkailualan työntekijöillä yleisesti aika hyvin. Tutkimuksen tulosten ja teorian pohjalta voi siis sanoa, että suurin osa Sodankylässä työskentelevistä matkailualan työntekijäistä on vahvasti sitoutunut matkailualan työhön. Määräaikaisten vastausten perusteella, he ovat kuitenkin hieman sitoutumattomampia, kuin vakituiset.

Määräaikainen työ on myös aikaisempien tutkimustulosten mukaan, sitoutumista heikentävä asia. Kohtelemalla määräaikaisia työntekijöitä tasarvoisesti, voidaan vaikuttaa heidän sitoutumiseen ja haluun palata samaan työhön. Kutsu palata samaan työhön tulevaan sesonkiin, vaikuttaa positiivisesti sitoutumiseen. Tosiasia kuitenkin on, että määräaikaiset ovat aina työsuhteen päätyttyä valintatilanteessa, jolloin he voivat harkita uutta työtä. Määräaikaisen työntekijän suurin vaikeus sitoutumiselle on siinä, että työstä puuttuu uralla etenemisen mahdollisuus. Uuden työn valintaan ei vaikuta välttämättä pelkästään huono kohtelu aikaisemmassa työpaikassa. Perheellisellä siihen voi vaikuttaa yksinkertaisesti tarve, saada säännöllistä tuloa.

Tärkeänä havaintona tässä tutkimuksessa voi pitää sitä, että määräaikaisilla työntekijöillä oli keskiarvon mukaan työpaikan valinnassa, toiseksi tärkein tekijä vakituinen työ. Osalla määräaikaisista vastaajista vakituinen työ oli yhtä tärkeä, kuin mielekäs työ. Työ omalla paikkakunnalla oli useimmille tärkeä, osalla se oli jopa yhtä tärkeä kuin mielekäs ja vakituinen työ. Tämä voi vaikuttaa siihen kuinka paljon vakituinen työ toisella alalla, alkaa lopulta kiinnostaa.

Työn tavoitteena oli löytää lisäksi tietoa siitä mitkä asiat vaikuttavat työntekijöiden työhön sitoutumiseen, ja miten sitä voidaan parantaa. Merkittävä tuloksista löytyvä tieto on, että ne työntekijät jotka eivät olleet saaneet työyhteisöltä tai asiakkailta arvostusta työlleen, yhtä paljon kuin muut, olivat heikoiten sitoutuneet alaan. Nämä työntekijät olivat usein määräaikaisessa työsuhteessa. Tästä syystä kaikkien muiden työntekijöiden ja johdon, tulisi arvostaa määräaikaisten työntekijöiden tekemää työtä. Työntekijän oma kokemus siitä, kuinka paljon hän uskoo muiden arvostavan omaa työtä, vaikuttaa vahvasti sitoutumiseen. Määräaikaisilla oli hyvä työkokemus ja tästä syystä, he varmasti kokevat, että he hallitsevat työn. Työsuhteen jatkuva päättyminen sesongin jälkeen sekä se miten hyvin heidät huomioidaan esimerkiksi työvuoroja jaettaessa, vaikuttaa varmasti siihen miten he kokevat, että heitä arvostetaan.

Työntekijöiden sitoutumiseen voidaan vaikuttaa tasapuolisella kohtelulla ja parantamalla työhyvinvointia. Sen lisäksi siihen voidaan vaikuttaa erityisesti antamalla työntekijöille mahdollisuus ryhmäytymiseen. Työhön sitoutumiseen vaikuttaa ehkä kaikkein voimakkaimmin, halu kuulua ryhmän jäseneksi. Työntekijöiden sitoutumista voidaan parantaa, antamalla heille selkeä tieto yrityksen tavoitteista ja päämääristä. Heille tulisi antaa mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten he aikovat työskennellä saavuttaakseen nuo tavoitteet. Työnantajan tulisi saada henkilöstö työskentelemään yhdessä, yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi ryhmänä niin, että kaikki ymmärtäisivät, että tavoitteiden saavuttamiseksi jokaisen työpanos on tärkeää. Sen ymmärtämisen helpottamiseksi voidaan käyttää työn kiertoa. Säännöllisten kehityskeskusteluiden avulla voidaan saada tietoa työntekijän henkilökohtaisista toiveista ja ottamalla työntekijän toiveet huomioon voidaan hänelle antaa mahdollisuus

kehittyä. Ikäjohtamisen ja uran kehittämisen myötä työ voi säilyä sitoutumisen arvoisena jatkossakin.

Tutkimuksen avulla oli tarkoitus löytää lisäksi niitä tekijöitä, joita voidaan hyödyntää työntekijöiden rekrytoinnissa. Rekrytoinnissa uutena keinona voitaisiin mahdollisesti käyttää apuna, alueen luontoa ja sen vetovoimaa. Tutkimuksen mukaan alue ja sen ympäristö oli tärkeä tekijä niin paikkakuntalaisille, kuin muualta tulleille.

Uusien työntekijöiden rekrytoinnin tarvetta voidaan pienentää myös muilla keinoilla. Määräaikaiselle työntekijälle tulisi näyttää, että häntä arvostetaan ja tämä tulisi näkyä kaikessa toiminnassa. Vain pieni osa tutkimukseen osallistuneista määräaikaisista työntekijöistä, aikoi palata tulevana sesonkina samaan työhön. Työntekijöiden kanssa tulisi istua keskustelemaan heidän työsuhteestaan ja etenemistavoistaan työsuhteen lopussa ja samalla pyytää heitä takaisin samaan työhön tulevaan sesonkiin. Antamalla alueen työntekijöille mahdollisuus ryhmäytyä ja luoda hyvä yhteishenki, voidaan vaikuttaa haluun palata samaan työhön. Tutkimuksen mukaan Sodankylän matkailualan työntekijät toivovat parempaa työntekijöiden perehdyttämistä. Hyvän perehdytyksen saanut määräaikainen työntekijä viihtyy paremmin työssään. Sillä on vaikutusta siihen miten sitoutunut hän on ja haluaako hän hakea samaan paikkaan uudelleen.

Tavoitteena oli selvittää lisäksi työntekijöiden näkemyksiä Sodankylän nykyisestä kehityksestä sekä matkailualan kehittämisestä. Kunnan kehittymistä he pitivät hyvänä ja kysyntää lisäävänä. Työntekijöiden näkemyksen mukaan, paras tapa kehittää matkailua on parantaa eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Toimijoilla on yhteinen tavoite ja päämäärä, työntekijät uskovat, että tavoitteet voidaan saavuttaa paremmin yhteistyötä tehostamalla. Työntekijät kiinnittäisivät huomiota myös keskustan yleisilmeeseen ja he toivoivat, että sinne kehitettäisiin jotain, joka pysäyttää ohikulkevat matkailijat alueelle. Työntekijät parantaisivat myös palveluita niitä lisäämällä. Alueen Saavutettavuutta tulisi heidän mielestään parantaa.

Lisäkoulutuksena alan työntekijöille olisi mielestäni hyvä tarjota henkilöstön tai henkilöstövoimavarojen johtamisen koulutusta. Tulosten mukaan tällaiselle lisäkoulutukselle on kysyntää. Tällainen lisäkoulutus olisi myös perusteltua.

Matkailuala ei voi tarjota vakituista työtä kaikille työntekijöille. Säännöllinen työ voi kiinnostaa työntekijöitä enemmän ja kun työvoimasta tulee pula, se voi olla ongelma matkailun sesonkien läpiviemiseen. Matkailualan työntekijöitä voidaan tulevaisuudessa joutua palkkaamaan sesonkiin, jopa ulkomailta. Henkilöstövoimavarojen johtamisella voidaan vaikuttaa eri kulttuureista tulevien työntekijöiden viihtyvyyteen, sitoutumiseen ja työmotivaatioon. Olisiko tämä se keino millä Sodankylän matkailuala voisi tulevaisuudessa kilpailla työntekijöistä.

Opinnäytetyön tehtyäni voin sanoa oppineeni paljon tutkimuksen tekemisestä. Harmikseni täytyy todeta, että tekemäni virheet ovat johtaneet parhaiten oppimiseen. Jos lähtisin tekemään samaa opinnäytetyötä uudelleen alusta, tekisin luultavasti monta asiaa toisin. Aineiston kerääminen kyselylomakkeen avulla ja laajan aineiston hankkiminen tuntui alussa järkevältä. Tuloksia tarkastellessani minulla oli kuitenkin tunne, että olisin tarvinnut aiheesta syvempää tietoa. Haastattelemalla kerätty aineisto, olisi antanut minulle paljon syvempää tietoa aiheesta. Kyselyn avulla sain paljon tietoa, mutta se oli enimmäkseen pinnallista ja siksi sitä oli vaikeaa hyödyntää tuloksia arvioidessa. Se olisi ollut todella vaikeaa, ilman aiheesta tehtyä aikaisempaa tutkimusta.

Kysymyksen suunnittelu olisi pitänyt tehdä paljon huolellisemmin. Esimerkiksi kysymys kiinnostaako vakituinen työ matkailualalla, ei - vaihtoehdon perään, olisi ehdottomasti pitänyt lisätä kysymys miksi ja asettaa asetukset niin, että siihen olisi ollut pakko vastata. Se olisi säästänyt minulta suuren vaivan ja aikaa, nyt jouduin tarkastelemaan jokaisen ei- vastauksen antajan vastaukset yksityiskohtaisesti, kun yritin selvittää miksi hän ei ollut kiinnostunut.

Aihe oli erittäin haastava ja vaikea, mutta mielenkiintoinen. Mitä enemmän tähän aiheeseen tutustuin, sitä tärkeämpänä aloin sitä pitää. Sodankylässä matkailualan työntekijät pitävät työstään, he viihtyvät alalla ja ovat siihen vahvasti sitoutuneita. Määräaikainen työ on tämänkin tutkimuksen mukaan sitoutumista heikentävä. Vakituinen työ toisella alalla voi alkaa kiinnostaa joitakin määräaikaisia työntekijöitä.

Aihe on mielestäni tärkeä ja saamani tulokset ovat pinnallisia. Olisi hyvä, että aihetta tutkittaisiin tarkemmin. Lisää tietoa aiheesta voisi saada haastattelemalla määräaikaisia työntekijöitä. Hyvä jatkotutkimuksen aihe voisi lisäksi olla

alaa vaihtaneet työntekijät. Se antaisi tietoa siitä ovatko alaa vaihtaneet työntekijät viihtyneet uudella alalla? Kaipaavatko he matkailualan mielekästä, vaihtelevaa ja monipuolista työtä? Matkailualaa voitaisiin kehittää tarkemman tiedon avulla.

Matkailualan työ on murroksessa. Matkailualan työ on usein määräaikaista tai vuokratyötä ja lisäksi yhä useammin osa-aikaista. Matkailualan yritykset kamppailevat kasvavien kustannusten kanssa ja tästä syystä henkilöstöä palkataan, vain todelliseen kiireeseen. Se vaikuttaa siihen millaista palvelua kiireeseen palkattu, pikaisesti perehdytetty henkilöstö voi matkailijalle tarjota. Sesonkiaikaan työvoimapula on valtava ja siksi tulevaisuudessa voidaan joutua palkkaamaan, henkilökuntaa ulkomailta tai jopa ammattitaidotonta henkilökuntaa. Miten se vaikuttaa Sodankylän matkailuun? Sodankylän matkailun tärkein vetovoima on kuitenkin luonto ja luontoaktiviteetit. Pystytäänkö esimerkiksi alueen luonnon tuntevia paikkakunnan omia ammattitaitoisia oppaita korvaamaan, jos he vaihtavat alaa.

Henkilökunnan saatavuus ja ammattitaito sekä sitoutuminen vaikuttaa vahvasti matkailuun. Palvelun laatu vaikuttaa siihen, millaisena matkailija kokee hankkimansa matkailutuotteen. Työntekijöiden sitoutumisella on merkitystä, matkailun kilpailutekijänä. Kilpailu on muutenkin kasvamassa, Ruotsin ja Venäjän pohjoisosissa kehittyvän matkailuelinkeinon myötä.

Matkailijoille pyritään tänä päivänä tarjoamaan elämyksiä ja laadukkaita matkailutuotteita. Onko meillä kohta tarvittavaa henkilöstöä, eli riittävästi resursseja tarjota tätä? Voiko tarjota laatua ja samaan aikaan kilpailla hinnalla? Minulle on opiskelujeni aikana opetettu hinnoittelua, sen mukaan laatu maksaa, se tulisi vain osata paketoita niin, että toiminta on kannattavaa. Mielestäni Lapin matkailualan toimijoiden kannattaa pohtia sitä, mihin suuntaan ala on menossa. Mikä on Lapin matkailun tulevaisuus?

LÄHTEET

Aro A, 2002. Yritän vain hoitaa omaa tehtävääni. Edita Prima Oy. Helsinki.

Cohen, A. 2003. Multiple Commitments in the Workplace. An Integrative Approach. Mahwah, New Jersey, London. LAWRENCE ERLBAUM ASSOCIATES, PUBLISHERS.

Hakala J. 2004. Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Helsinki: Gaudeamus.

Hakulinen, S. – Komppula, R. – Saraniemi, S. 2007. Lapin Joulumatkailutuotteen elinkaari, Concorde-lennoista laajamittaiseen Joulumatkailuun. Osoitteessa. [http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571cccf1cc225678b004e73ed/1697f14b19afcb14c22574ea002ad59b/\\$FILE/Lapin%20joulumatkailutuotteen%20elinkaari](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571cccf1cc225678b004e73ed/1697f14b19afcb14c22574ea002ad59b/$FILE/Lapin%20joulumatkailutuotteen%20elinkaari). 5.10.2011.

Heino, M. 2009. Ikäjohtaminen ravintola-alalla seniorit voimavarana? HAA-GA-HELIA ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/4204/Heino_Mika.pdf?sequence=1. 2.10.2011.

Hirsjärvi, S – Remes, P – Sajavaara, P 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hoteri, H. 2008. Sitoutumisen monet kasvot. Vastavalmistuneen kauppatieteiden maisterin organisaatiositoutumiseen vaikuttavat tekijät. Turun kauppakorkeakoulu. Pro gradu -tutkielma. Osoitteessa. <http://www.sefe.fi/files/attachments/www.sefe.fi/tutkimuksetjajulkaisut/muutsefetutk./sitoutumisenmonetkasvot.pdf>. 22.3.201.

Huhta, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki. Edita Prima Oy.

- Huilaja, A. 2010. Lappi saattaa ajautua työvoimapulaan. MTV3. Uutiset. kotimaa. Osoitteessa. <http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/2010/01/1026827/lappi-saattaa-ajautua-tyovoimapulaan>. 2.1.2010.
- Jokivuori, P. 2002. Sitoutuminen työorganisaatioon ja ammattijärjestykseen – Kilpailevia vai täydentäviä? Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kauhanen, M. 2003. Osa-aikatyö palvelualoilla. Palkansaajien tutkimuslaitos. Tutkimuksia, 88. ISSN.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Kinnunen, U. – Feldt, M. – Mauno, S. 2005. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin Psykologiset perusteet. Jyväskylä. PS- kustannus.
- Kinnunen, U – Feld, T- Mauno, S. 2008. Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. 2. painos. Juva: PS-kustannus.
- Kivimäki, R. – Otonkorpi-Lehtoranta, K. 2003. Pomot ja Perheet. Työelämä ja perheiden hyvinvointi. Helsinki. Edita.
- Korhonen, P. 2008. Lappi haki junalastillisen työläisiä etelästä. Taloussanommat. Osoitteessa. <http://www.taloussanommat.fi/tyomarkkinat/2008/08/18/lappi-haki-junalastillisen-tyolaisia-etalasta/200821282/12>. 18.8.2008.
- Kusluvan, S. 2003. Managing employee attitudes and behaviors in the tourism and hospitality industry. New York: Nova Science Publishers, Inc.

- Lapin liitto, Tilastot ja julkaisut, Tilastot, Matkailu, Matkailutilastoja kunnittain, Matkailutoimialat kunnittain 16.1.2009. Osoitteessa http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=20782&name=DLFE-605.pdf. 3.3.2011.
- Liukkonen, J – Jaakkola, T. – Suvanto, A. 2002. Rahasta vai rakkaudesta työhön? Mikä meitä motivoi? Jyväskylä: Likes-työelämäpalvelut Oy.
- Lucas, R. 2004. Employment relations in the Hospitality and Tourism industries. London. Routledge.
- Mäenpää, O. 2011. Työajan hallintakeinot mobiilissa asiakaspalvelutyössä. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. 1.10.2011.
- Nepponen, S. 2011. ”Mutta se sitoutumisen väheneminen ei saa vaikuttaa työn tekemiseen”. Asiantuntijoiden ja esimiesten sitoutuminen henkilöstöalanyrityksessä. Pro gradu tutkielma. Markkinoinnin ja johtamisen laitos. Aalto-yliopisto. Osoitteessa. http://hsepubl.lib.hse.fi/FI/ethesis/pdf/12464/hse_ethesis_12464.pdf. 13.4.2011.
- Nieminen J. 2011. Alueelliset talousnäkymät syksyllä 2011. Julkaisusarja. Alueelliset talousnäkymät 2/2011. Helsinki. Työ- ja elinkeinoministeriö. ELY –keskukset. Osoitteessa. http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1304/alueelliset_talousnaky_mat_2_2011_web.pdf. 25.9.2011.
- Pihlaja, J. 2001. Tutkielmaa tekemään. Lahti. SOCEDA.
- Poikela, P. 2011. Tutkimus matkailun aluetaloudellisista vaikutuksista pohjoismaisella mallilla Sodankylän kunnassa vuonna 2008. Rovaniemi. Matkailuntutkimus/MALIMA.

- Suomen Turisti-info 2011. Matkailijan käsikirja. Kunta-info. Sodankylän kunta. Osoitteessa. <http://www.turisti-info.fi/kunta-info/sodankyl%C3%A4n-kunta/>. 5.10.2011.
- Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. Rovaniemi. LEO Lapin elämysteollisuuden osaamiskekus. Osoitteessa. <http://www.leofinland.fi/index.php?name=File&nodeIDX=4982>. 4.5.2011.
- Tilastokeskus 2011. Liikenne ja matkailu. Käsitteet ja määritelmät. Osoitteessa. <http://www.stat.fi/til/matk/kas.html>. 4.10.2011.
- Tilastokeskus. 2009. Tilastot, Kansantalous, Matkailutilinpito. Osoitteessa http://www.tilastokeskus.fi/til/matp/2007/matp_2007_2009-04-03_tie_001_fi.html. 3.4.2009.
- Tilev, K. - Kandolin, I. – Vartia, M. – Lindström, K. 2009. Hyvinvoiva palvelee tasokkaasti, Työot ja hyvinvointi matkailu- ja ravintola-alalla. Helsinki. Työterveyslaitos, Työyhteisöt ja organisaatiot – osaamiskeskus, Palvelualueen ammattiliitto PAM ry, Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry.
- Torniainen, V. 2010. Vuokratyöntekijän sitoutuminen Case Eilakaisla. Hyvinvointi. Laurea ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Osoitteessa. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23560/Torniainen_Ville.pdf?sequence=2
- Työsuojeluhallinto 2011. Työolot, vaara- ja haittatekijät. Ihmisen toiminta. Henkinen hyvinvointi työssä. Osoitteessa. <http://www.tyosuojelu.fi/fi/hyvinvointi>. 2.10.2011.
- Työterveyslaitos 2011. Työaika. Työajat, terveys ja hyvinvointi. Osoitteessa. http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tyoaja/tyoajat_terveys_hyvinvointi/sivut/default.aspx. 11.8.2011.

Työturvallisuuslaki 2002/738. Ajantasainen lainsäädäntö. Osoitteessa.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. 23.8.2002.

Valkonen, J – Veijola, S. 2008. Töissä tunturissa. Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus.

Valtavaara, M. 2008. Hiihtokeskuksissa kova työvoimapula. Helsingin Sanomat. Osoitteessa.
<http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Hiihtokeskuksissa+kova+ty%C3%B6voimapula/1135233404506>. 19.1.2008.

Vuolle, S.- Kivelä, P. - Alanen, M. - Mäkinen, S. - Tomperi-Olkkonen, M. 2005. Työturvallisuuden perusteet majoitus-, ravitsemis-, ja talousalan perustutkinnossa. Työssäoppimisen työturvallisuus projekti. ESR. Opetushallitus. Seinäjoki. Seinäjoen koulutuskeskus. Osoitteessa. <http://sedu.fi/tyoturvallisuus/pdf/marata.pdf>. 6.10.2010.

Valtiovarainministeriö 2011. Valtio työnantajana. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Urasuunnittelu. Osoitteessa.
http://www.vm.fi/vm/fi/12_Valtio_tyonantajana/15_Henkilostovoi mavarojen_johtaminen/04_Urasuunnittelu/index.jsp. 20.4.2011.

Vanha-aho, J. 2009. Esimiestyö monikulttuurisessa työympäristössä. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. 1.10.2011.

YLE 2011. Alueuutiset. Oulu. Kaivosmiehiä houkutellaan jättibonuksilla. Osoitteessa.
http://yle.fi/alueet/oulu/2011/01/kaivosmiehia_houkutellaan_jattib onuksilla_2302818.html. 27.1.2011.

Ympäristöministeriö 2008. Lapin ympäristökeskus. Maankäyttö ja Rakentaminen. Rakennusperintö. Matkailu. Osoitteessa.
<http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=5325&lan=fi>. 9.5.2008.

LIITTEET

Kyselylomake

Liite 1

Työntekijöiden sitoutuminen matkailualaan Sodankylän kunnassa

Ikä

- 21

Sukupuoli

Mies Nainen

Siviilisääty

Asun yksin Avoliitossa Avioliitossa Muu

Onko perheessäsi alaikäisiä lapsia?

Kyllä Ei

Oletko kokenut että lapset ovat vaikuttaneen työskentelyysi matkailualalla?

Vastaa tähän vain jos sinulla on lapsia.

Kyllä. Miten?

Ei ole

Asuinkunta?

Sodankylä Muu

Työkokemuksesi matkailualalta?

alle vuosi 1 - 5 vuotta 5 - 10 vuotta Yli 10 vuotta

Kuinka hyvin viihdyt matkailualan työssä?

Erittäin hyvin Hyvin Kohtalaisesti En viihdy

Arvio kuinka suuri merkitys seuraavilla asioilla on sinulle työpaikan valinnassa.

4 = Suuri, 3 = Keskisuuri, 2 = Vähäinen, 1 = Ei merkitystä

	4	3	2	1
Työn mielekkyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työn arvostus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uralla eteneminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vakituinen työ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palkkaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luontaisedut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paikkakunta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tämänhetkiset työtehtäväsi

Voit valita useampia vaihtoehtoja, jos työtehtäviisi kuuluu erilaisia tehtäviä

- Ohjelmalvelut
- Tarjoilutyö
- Ruuan valmistus ja esillelaitto
- Matkailijoiden majoittaminen
- Myynti ja markkinointi
- Siivous

Webropol

Sivu 2/4

- Matkailijoiden opastus ja ohjaaminen
 Matkailutyötä tukevat, esim.huolto ym.
 Muu

Työsuhde

- Vakituinen
 Määräaikainen
 Vuokratyö

Työn luonne

- Kokopäivätyö
 Osa-aikatyö
 Kutsutaan töihin tarvittaessa

Sisältyykö työhön vuorotyötä?

- Kyllä Ei

Työpaikan etäisyys kotoasi

- 0 - 20km
 20km - 100km
 100km - 150km
 yli 150km (asun väliaikaisesti alueella)

Millä perusteella valitsit työpaikan Sodankylän alueelta?

Voit valita useamman vaihtoehdon jos tahdot

- Tämä on kotikuntani
 Kiinnostava työ ja työnantaja
 Aikaisempi työskentely Sodankylässä
 Alueen tarjoamat mahdollisuudet
 Alueen turvallisuus
 Alueen luonto
 En osaa sanoa
 Muu

Arvioi Sodankylässä tekemääsi matkailualan työtä. Minkälaisen arvosanan antaisit seuraaville asioille?

4 = Erinomainen, 3 = Hyvä, 2 = Tyydyttävä, 1 = Huono

	4	3	2	1
Miten hyvin työ vastasi odotuksiasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuutesi vaikuttaa omaan työskentelyyn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus oppia uutta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus edetä uralla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työyhteisön työllesi antama arvostus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakkaiden työllesi antama arvostus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alueen työntekijöiden yhteishenki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uuden työntekijän perehdytys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työntekijän pääseminen mukaan työyhteisöön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Perustele, etenkin huonot arvosanat.

Oletko saanut tehdä tarpeeksi työtunteja nykyisessä työssä?

- Kyllä, todella paljon
- Ihan sopivasti
- En, olisin halunnut tehdä enemmän
- Liikaa, ylitöiden tekeminen on hankalaa
- Muu

Oletko kokenut Sodankylässä työskennellessäsi väkivallan uhkaa ja kuinka usein?

- En koskaan
- Kerran vuodessa, tai harvemmin
- Kuukausittain
- Viikoittain
- Päivittäin

Arvioi omaa työssä jaksamista

- Erittäin hyvä
- Hyvä
- Melko huono
- Huono

Kiinnostaako vakituinen työ matkailualalla Sodankylässä?

- Kyllä
- Ei
- Muu

Mitä suunnitelmia sinulla on työsuhteen päätyttyä? (Voit valita useampia vaihtoehtoja jos tahdot)

- Minulla on vakituinen työ
- Palaan samaan työhön tulevaan sesonkiin
- Etsin matkailualan työtä Sodankylässä
- Työskentelen matkailualalla, paikkakunnalla ei ole väliä
- Työskentelen Sodankylässä, alalla ei ole väliä
- En vielä tiedä
- Opiskelu
- Muu

Kiinnostaako alaan liittyvä lisäkoulutus?

- Kyllä. Millainen?
- Ei
- En osaa sanoa

Sodankylä kehittyy ja kasvaa, miten uskot sen vaikuttavan työsi tulevaisuuteen? Perustele vastauksesi.**Mikä Sodankylän matkailualan työssä on mielestäsi hyvää?**

Sodankylä kehittyy ja kasvaa, miten uskot sen vaikuttavan työsi tulevaisuuteen? Perustele vastauksesi.

Mikä Sodankylän matkailualan työssä on mielestäsi hyvää?

Onko sinulla ideoita tai ajatuksia siitä, miten sodankylän matkailualaa voitaisiin kehittää?

Lähetä

Kiitos osallistumisesta!

