

Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla

TUTKIMUSHANKKEEN LOPPURAPORTTI

Sara Lindström
Jarno Turunen
Jouko Remes
Irmeli Pehkonen

Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla

TUTKIMUSHANKKEEN LOPPURAPORTTI

Sara Lindström

Jarno Turunen

Jouko Remes

Irmeli Pehkonen

Työterveyslaitos

PL 40
00251 Helsinki

www.ttl.fi

Toimitus: Sara Lindström ja Jarno Turunen

© 2023 Työterveyslaitos ja kirjoittajat

Hanke on toteutettu Työsuojelurahaston tuella.

Tämän teoksen osittainenkin kopiointi on tekijänoikeuslain (404/61, siihen myöhemmin tehtyine muutoksineen) mukaisesti kielletty ilman asianmukaista lupaa.

ISBN 978-952-391-064-5 (PDF)

Tiivistelmä

Tutkimushankkeen tavoitteena oli päivittää tilannekuva yksityisten palvelualojen työhyvinvoinnista 2020-luvulla. Se kartoitti työhyvinvoinnin ja osaamisen nykytilaa, palvelualojen ammattilaisuuteen liitettyjä merkityksiä eri medioissa ja alojen työkykyjohtamista. Läpileikkaavana teemana kulkivat lukuisat viimeaikaiset kansalliset ja globaalit muutokset ja niiden vaikutukset palvelualojen työhön.

Tutkimushanke oli monimenetelmäinen ja siinä hyödynnettiin kolmea eri aineistokokonaisuutta: 1) yli 12 000 palvelualan työntekijän kyselyvastauksia vuosilta 2008, 2021 ja 2022 2) laadullista, Helsingin Sanomista ja Instagramista kerättyä media-aineistoa COVID19-pandemian alkua ajoilta ja 3) neljän yrityksen monimenetelmällistä tapaustutkimusaineistoa vuosilta 2021 ja 2022.

Ensimmäisen osatutkimuksen kyselyihin pohjautuvien tulosten mukaan palvelualoja kohdanneilla muutoksilla on ollut työhön ja työoloihin mittavia vaikutuksia. Myönteistä kehitystä on tapahtunut lähijohtamisen oikeudenmukaisuudessa, sosiaalisessa tuessa, uhka- ja väkivaltatilanteiden vähenemisessä, osaamisen ja osaamisen kehittämisen keinojen monipuolisuudessa ja entistä vahvemmassa työn imussa. Pandemiavuosina subjektiivinen tuottavuus on pysynyt korkealla tasolla. Huolestuttavaa kehitystä osoittavat kiireen, vuorotyön ja työajoissa joustamisen lisääntyminen sekä työaikoihin vaikuttamisen mahdollisuuksien väheneminen. Työ on koettu fyysisesti ja henkisesti aiempaa raskaammaksi, tiedonkulku työyhteisöissä heikommaksi ja COVID19-pandemian lyhyt- ja pidempiaikaiset vaikutukset ovat näkyneet palvelualoilla yleisenä epävarmuutena, mikä on korostunut erityisesti matkailu- ja ravintola-alalla.

Toinen osatutkimus pohjautui keväällä 2020 julkaistuihin uutismedian ja sosiaalisen median aineistoihin. Tulokset kertovat palvelualojen ammattilaisista pandemian alkuaikoina kuormittavan ja joustavan työn tekijöinä, taloudellisesti ja terveysturvallisesti haavoittuvina, tunne- ja esteettisen työn tekijöinä, työntekijälähteiläinä ja myös kokonaisina persoonina. Työntekijöillä on sosiaalisessa mediassakin esiintuotu työn ulkopuolinen elämä, josta käsin tuodaan kuitenkin esiin myös työminää. Myyjät ja siivoajat korostuivat kriittisen työn tekijöinä pandemia-aikana.

Kolmannen osatutkimuksen monimenetelmäisesti tutkittuihin tapaustutkimusyhteyksiin ja niissä toteutettuun kehitystyöhön perustuvat tulokset kertovat työkykyjohtamisen käytännöistä ja niiden yhteyksistä työhyvinvointiin ja osaamiseen palvelualan työpaikoilla. Tutkimuksessa mukana olleet yritykset tunnistivat tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi perehdytyksen. Perehdytyksen nähtiin olevan avaintekijä osaavan

työvoiman veto- ja pitovoimassa sekä myös osaamisen kehittämisessä. Työkykyjohtamisesta vastuussa olevilla henkilöillä oli usein valoisampi näkemys työkykyjohtamisen osa-alueista kuin, miten ne näkyivät henkilöstölle. Työkykyjohtamisessa tulisi kiinnittää huomiota myös viestintään, muiden keinojen ohella.

Kokonaisuutena tutkimushanke osoittaa, että työhyvinvoinnista ja osaamisesta sekä niiden mahdollistamisesta on huolehdittava, jotta työyhteisöjen kyky varautua, ennakoida ja oppia yhdessä kannattelee työyhteisöjä ja yksittäisiä työntekijöitä kohti parempaa huomista myös tulevaisuudessa.

Abstract

The aim of this research project was to review the current state of well-being at work in the Finnish private service sectors. It mapped different dimensions of well-being at work and competence, studied meanings attached to service sector workers in different media, and investigated work disability management in the sector. As an overarching theme, the project considers the numerous national and global changes and their impacts on service sector work.

The mixed methods research project consists of three sub-projects and based its results on three different sets of data: 1) survey responses from over 12 000 service sector employees collected in 2008, 2021 and 2022, 2) qualitative media data from the largest newspaper in Finland, Helsingin Sanomat, and the social media platform Instagram published during the beginning of the COVID19-pandemic, and 3) case study data from four companies from 2021 and 2022.

The first set of results shows the wide-ranging impacts of changes which have occurred in service sector work during the past 14 years. Positive impacts include the increase of fairness in line management and social support, decrease of threatening and violent confrontations with customers, and stronger work engagement. Additionally, subjective productivity has remained at a high level during the COVID19-pandemic. Reasons for concern are the increase in working in a hurry, shift work, and demands for flexibility regarding working hours. Also, work is a source of physical and psychological strain more often than previously. There are shortcomings in communication at workplaces. The polarizing short and long-term effects of the COVID19-pandemic show widespread uncertainty especially for tourism and restaurant service workers.

The second set of results is based on news and social media data published during the spring 2020. The data portrays service sector workers during the beginning of the COVID19 pandemic as flexible and hard workers, both economically vulnerable and at health risk, aesthetic and emotional workers, employee advocates, and off-duty workers. Additionally, retail workers and cleaners were framed and presented as essential workers during the pandemic.

According to the third set of development and research results, work orientation was identified as the most important area of development in work disability management in the case study companies. Work orientation was recognized as a key factor in attracting and retaining competent employees as well as in ensuring effective competence development. The persons responsible for work disability management in the companies had significantly more positive views of the state of work disability

management practices than the employees. More attention and effort should be directed at developing communication, among others.

The research project addresses the importance of supporting and developing well-being and competence at work in order to ensure that the abilities of work communities to prepare, anticipate and learn together are up to date in changes to come.

Sisällys

Tiivistelmä.....	3
Abstract	5
Sisällys.....	7
Alkusanat ja kiitokset	9
1 Tutkimuksen lähtökohdat	11
1.1 Muutokset palvelualoilla vaativat työhyvinvoinnin ja osaamisen kuvan päivitystä.....	11
1.2 Palvelualojen työkykyjohtamisesta ei ole juurikaan tietoa	12
1.3 Mediat kehystävät palvelualojen ammatteja.....	13
1.4 Tutkimushankkeen tavoitteet	14
2 Metodologia.....	16
2.1 Tutkimuseettiset näkökohdat.....	16
2.2 Tutkimusaineistot.....	17
2.3 Ensimmäisen osatutkimuksen menetelmät	18
2.4 Toisen osatutkimuksen menetelmät.....	19
2.5 Kolmannen osatutkimuksen menetelmät.....	22
3 Tulokset.....	24
3.1 Osatutkimus 1 – Palvelualoja kohdanneet muutokset ja niiden vaikutukset ..	24
3.2 Osatutkimus 2 - Palvelualojen ammatillaisuus ensimmäisenä COVID19-pandemia- keväänä media-aineiston valossa.....	26
3.3 Osatutkimus 3 – Tutkimustietoa palvelualojen työkykyjohtamisesta.....	31
3.4 Kehittämistavoitteen toteuttaminen.....	36
3.4.1 Tapaustutkimusyritysten työkykyjohtamisen kehittäminen.....	36
3.4.2 Onnistunut perehdytys palvelualoilla -opas.....	40
4 Johtopäätökset ja tulosten hyödyntäminen	42
4.1 Jatkotutkimustarpeet.....	44
4.2 Viestinnällä vaikuttavuutta	45

4.2.1	Tieteellinen viestintä	45
4.2.2	Käytännönläheinen viestintä.....	47
5	Lähteet.....	50

Alkusanat ja kiitokset

Yksityiset palvelualat työllistävät yli 400 000 ihmistä Suomessa. Valtaosa heistä työskentelee kaupan, kiinteistöpalvelujen, vartiointin ja matkailu- ja ravintolapalvelujen alalla.

Tämä tutkimushanke sai alkunsa vuoden 2019 loppupuolella Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n aloitteesta selvittää jäsenistönsä työoloja tutkimuksen keinoin. Liitolla oli tarve kartoittaa monien palvelualaa kohdanneiden muutosten vaikutuksia työhön ja työhyvinvointiin. Esikuvana tutkimukselle toimi Kandolinin ja muiden (2009) toteuttama tutkimus ”Palvelualojen työolot ja hyvinvointi” yli kymmenen vuoden takaa. Jo hankkeen ensimmäisissä suunnittelukokouksissa hahmoteltiin kuitenkin laajempaa, monimenetelmäistä tutkimusta palvelualojen työhön, minkä toteuttamiseen toivottiin mukaan myös työnantajaliittoja. Lopulta tutkimushanketta lähdettiin rakentamaan ja rahoittamaan Työterveyslaitoksen, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n, Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry:n, Kiinteistötyönantajat ry:n yhteistyöllä. Mukaan suunnitteluun liittyi myös neljä suuryritystä: Compass Group Finland Oy ja Restel Liikenneasemat Oy matkailu- ja ravintola-alalta ja N-Clean Oy ja RTK Palvelu Oy kiinteistöpalvelualalta.

Työterveyslaitos käynnisti helmikuussa 2021 hankkeen ”Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla”. Hankkeen lähtökohtana oli selvittää, miten COVID19-pandemian kiihdyttämät lukuisat käynnissä olleet muutokset haastavat alojen työhyvinvointia, osaamista ja työn tuottavuutta sekä näiden tukemista työkykyjohtamisen keinoin. Tutkimus kartoittaa tilannekuvaa ja muutosten vaikutuksia yhdistellen kysely-, media- ja yritysrekisteriaineistoja. Tuotimme kentän ja alan tutkimuksen kaipaamaa tietoa ja työkaluja varmistamaan, että työhyvinvointi ja osaaminen turvaavat tuottavaa työtä palvelualoilla 2020-luvulla.

Kiitämme tutkimuksen toteutumista seurannutta ja ohjannutta ohjausryhmää, johon osallistuivat tutkimusryhmän lisäksi mukaan sitoutuneiden organisaatioiden yhteyshenkilöt puheenjohtajanaan elinkeinopoliittinen asiantuntija Tiia Brax (Kiinteistötyönantajat ry). Muita ohjausryhmän jäseniä olivat henkilöstöjohtaja Jan Haarti ja henkilöstöasiantuntija Riitta Lassila (RTK-Palvelu Oy), lakimies Janne Kiiskinen (Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry), henkilöstöjohtaja Anu Takanen ja Senior Manager, HR Business Partner Annimaija Typpi (Compass Group Finland Oy), liiketoimintajohtaja Kosti Talala, henkilöstöjohtajat Merja Pykilä ja Marika Lappi (N-Clean Oy), HR Johtaja Marika Mäkelä (Restel Liikenneasemat Oy), tutkimuspäällikkö Antti Veirto (PAM ry) sekä toimitusjohtaja Kenneth Johansson (Työsuojelurahasto). Lisäksi ohjausryhmässä toimi dosentti Marko Kesti (Lapin yliopisto), yliopisto-opettaja

Tiina Saari (Tampereen yliopisto) sekä professori Annina Ropponen ja johtaja Salla Toppinen-Tanner (Työterveyslaitos),

Haluamme kiittää PAM ry:n tutkimus- ja tilastoassistentti Sonja Björkbackaa ja asiantuntija Merja Vihersaloa avustaan kyselytutkimuksen toteuttamiseksi. Suuret kiitokset myös tutkimusryhmän entisille ja nykyisille jäsenille Työterveyslaitoksella: tutkimuspäällikkö Minna Savinainen, asiantuntija Terje Leivategija, erityisasiantuntija Niina Mäenpää, kehittämispäällikkö Pekka Laine sekä hyvästä yhteistyöstä tutkija Fanni Moilanen. Niina Mäenpäälle vielä syvä kumarrus ja erityismaininta hankkeessa toteutetun Onnistunut perehdytys palveluilla -oppaan kehitystyön vetämisestä.

Kiitokset hankkeen päärahoittaja Työsuojelurahastolle ja toimitusjohtaja Kenneth Johanssonille kaikesta tuesta hankkeelle. Kiitos myös muille rahoittajille, joita olivat Työterveyslaitos, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry, Kiinteistötyönantajat ry sekä osallistuneet yritykset.

Suurin kiitos kuuluu tutkimuskyselyihin vastanneille palvelualojen työntekijöille. Tämä tutkimus ei olisi toteutunut ilman teitä.

23.1.2023 Kirjoittajat

1 Tutkimuksen lähtökohdat

1.1 Muutokset palvelualoilla vaativat työhyvinvoinnin ja osaamisen kuvan päivitystä

Palvelualojen työhön vaikuttavat osaamista ja työhyvinvointia haastavat sekä työssä että kulutustottumuksissa tapahtuneet ja meneillään olevat suuret muutokset. Viimeisen reilun kymmenen vuoden aikana palvelualoilla tuotteiden, palvelujen ja työtapojen digitalisaatio, kiihtyvät ympäristökriisit, entistä monimuotoisemmat työyhteisöt ja kauppojen aukiolorajoituksista luopuminen ovat merkittäviä työtä muokkaavia tekijöitä. Viime vuosina COVID19-pandemia ja Ukrainan sodan kiihdyttämä energiakriisi ovat muuttaneet kulutustottumuksia ja työolosuhteita.

Toimintaympäristön muutoksien edellyttämää osaamista on kartoitettu Suomessa palvelualan yritysten näkökulmasta (Palta ym. 2020) ja asiantuntijatasolla (Opetushallitus 2020a-b). Muutoksilla, kuten työaikojen epäsäännöllisyyden (Ropponen ym. 2017) ja ilmastonmuutokseen liittyvien huolien lisääntymisellä (Ahtiainen 2020) tiedetään olevan työhyvinvointivaikutuksia. Sen sijaan kattavaa, vertailevaa tietoa juuri pitkäaikaisten muutosten vaikutuksista suomalaisten yksityisten palvelualojen työhön ei ole.

Palvelualoilla vaikuttavat muutokset heijastuvat työoloihin, työn organisointiin ja ammattilaisuuteen, joilla on edelleen vaikutuksia työhyvinvointiin ja tuottavuuteen. Toimivan ja ajantasaisen työkykyjohtamisen avulla vastataan näihin haasteisiin. Muutostilanteissa työkykyjohtamisen merkitys ja toimintatapojen päivittäminen korostuu (Pehkonen ym. 2017).

Työolojen muutoksilla tarkoitamme erityisesti uusia riskejä ja mahdollisuuksia, jotka kohdentuvat palvelualojen työoloihin. Esimerkiksi työturvallisuudelle on muodostunut uudenlaisia uhkia työaikojen laajentumisen ja COVID19-pandemian myötä. Työn organisoinnin muutoksilla viittaamme työtehtävien, työaikojen sekä työn tekemisen paikkojen järjestelyihin.

Käsitlemme ammattilaisuutta tässä sekä tutkimuksessa ammattiin samaistumisen että ammatin tulevaisuuden näkymien kokemuksina. Osaamista tarkastelemme sekä osaamisen tunnistamisena että kehittämisenä. Osaamisella viitataan asenteisiin, toimintatapoihin, kokemuksiin sekä yksittäisiin tietoihin ja taitoihin, joita työelämässä käytetään (esim. Tynjälä, 2013). Osaaminen tässä tutkimuksessa suhteutetaan kaupan,

matkailu- ja ravintola-alan sekä kiinteistöpalvelualojen työhön ja ammatteihin, jossa osaamista käytetään.

Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työhyvinvoinnin kontekstuaalisuus merkitsee, että työhyvinvoinnin kuormitus- ja voimavaratekijät ovat erilaisia työstä ja ammatista riippuen (Hamling ym. 2015; Laine 2013).

Palvelualojen työssä tuottavuutta voi arvioida tuotoksen arvolla suhteutettuna panosten määrään (Kangasniemi 2012). Työkykyjohtamisessa tuotos on muun muassa onnistumista työkyvyttömyyden ehkäisyssä eli sairauspoissaolojen, tapaturmien tai työkyvyttömyyskustannusten suotuisaa kehitystä (Pehkonen ym. 2017; Steel ym. 2018). Palvelualoilla tuottavuus syntyy kuluttajan tarpeiden ja palveluntuottajan osaamisen yhteisvaikutuksena, pääomaintensiteetin vaikutus tuottavuuteen on vähäistä, ja lisäksi kokonaistuottavuus sekä välituotteiden osuus tuotannosta vaihtelevat toisinaan rajustikin (Kangasniemi 2012). Palvelualan tuottavuuden määrittäminen onkin hankalaa, mikä puoltaa työntekijöiden subjektiivisen tuottavuuden selvittämistä kyselyin. Sekään ei ole kuitenkaan ongelmattonta (Kangasniemi 2012).

Työhyvinvoinnin ja tuottavuuden välillä on positiivinen yhteys (Bryson ym. 2017; Oswald ym. 2015; Böckerman & Ilmakunnas 2012; Böckerman & Ilmakunnas 2020). Palvelualojen työn tuottavuuden ja asiakaspalvelun laadun näkökulmista työhyvinvointi on merkittävässä roolissa (Söderlund 2017; Vanhala 2013).

1.2 Palvelualojen työkykyjohtamisesta ei ole juurikaan tietoa

Tietoa palvelualojen työkykyjohtamisesta ja siihen liittyvien yhteistyöprosessien, sisältöjen ja käytännön yhteydestä tuottavaan työhön ja työhyvinvointiin tarvitaan sekä työpaikoilla että akateemisessa tutkimuksessa. Työhyvinvointia tukeneiden toimien yhteisistä piirteistä on näyttöä (Pehkonen ym. 2017; Pelletier 2011; Flynn ym. 2018; Lefever ym. 2018; Pieper ym. 2019; Leino ym. 2023), mutta yhtenäinen käsitys työpaikoilla toteutettujen toimien merkityksestä puuttuu (Lefever ym. 2018).

Työkykyjohtaminen on tavoitteellista työhyvinvoinnin johtamista sisältäen kaikki toimet, joita organisaatiossa toteutetaan ja seurataan organisaation henkilöstön työhyvinvoinnin, työkyvyn, terveyden ja työturvallisuuden edistämiseksi ja ylläpitämiseksi sekä työssä jatkamisen tukemiseksi (Pehkonen ym. 2017). Sillä turvataan työkykyä ja -hyvinvointia sekä aineetonta pääomaa ja tuottavuutta muuttuvassa työssä. Työkyky kytkeytyy työhön, työoloihin, työn organisointiin ja työympäristöön. Näiden

muuttuessa myös työkykyjohtamisen täytyy muuttua. Muutokset vaativat nopeaa reagoitua ja töiden uudelleen järjestelyä.

Työhyvinvointiin ja terveyteen voidaan vaikuttaa työkykyjohtamisella, jolloin vaikutetaan myös taloudelliseen tulokseen (Pehkonen ym. 2017; Näsman & Ahonen 1999; Leino ym. 2023) työn tehostumisen ja työkyvyttömyyskustannusten kautta.

1.3 Mediat kehystävät palvelualojen ammatteja

Työn arvostus näyttäytyä palvelualoilla heikkona, mikä heijastuu muun muassa rekrytointivaikeuksina, matalana palkkauksena ja keskimääräistä heikompana työhön sitoutumisena (Duemmler & Caprani 2017). Keskustelu työn arvostuksesta voisi hyötyä näkökulmasta, jossa ammattilaisuuteen liittyviä toimintaympäristön muutoksia tarkastellaan uhkien rinnalla myös mahdollisuuksina, joista ammattilaiset itse muovaavat ammatti-identiteettien ja -asemien rakennuspalikoita (Lindström 2019; Kuhn 2009).

Ammatti-identiteetit – käsitykset itsestä ammattilaisena – ovat jatkuvasti kehittyviä kokonaisuuksia, joka muodostuu ominaisuuksista, arvoista, kokemuksista ja asemasta suhteessa muihin (Kreiner ym. 2006; Ibarra 1999). Ammatti-identiteetit kehittyvät vuorovaikutuksessa ympäröivän yhteiskunnan arvoissa ja normien kanssa, mutta samanaikaisesti ammattilaisilla itsellään on vahva toimijuus niiden kehittämisessä (Wright ym. 2012; Thomas & Davies 2005). Ammatti-identiteeteillä on merkitystä muun muassa omalle ja muilta saadulle arvostukselle (Cohen 2008), työn merkityksellisyydelle (Iatridis ym. 2022) sekä sille, miten eri ammattilaiset sopeutuvat uusiin tilanteisiin ja työn muutoksiin (Ibarra 1999).

Palvelualojen ammattilaiset ovat usein naisia, jotka tekevät työtään paikan päällä joko suoraan asiakkaita palvellen tai heidän läheisyydessään. Poikkeustilan alettua maaliskuussa 2020 lähes kaikkien työ muuttui, kun uudet terveysturvallisuusvaatimukset joko asettivat uusia vaatimuksia työlle ja työympäristölle tai jopa pakottivat sulkemaan osan työpaikoista. COVID19-pandemiaan usein liitettyä etätyöloikkaa ei tapahtunut näillä palvelualoilla työn luonteesta johtuen. Lisäksi osa ammattilaisista luokiteltiin viranomaisen toimesta uudessa tilanteessa kriittisiksi.

Ammattien tutkiminen sen kautta, miten mediat kehystävät palvelualojen ammattilaisia erityisesti COVID19-pandemiakriisissä, on tärkeää. Sosiaalinen media ei ole erillinen ympäröivästä yhteiskunnasta (Quan-Haase & Sloan 2018), joten myös COVID19-pandemian alkuaikat heijastuvat sen sisällöissä. Lisäksi sosiaalinen media voi olla areena ammattilaisien omalle toimijuudelle, jonka vahvempaa tutkimusta on peräänkuulutettu

(Schneider 2022). Esimerkiksi Instagram on tällainen, erityisen visuaalinen alusta, jonka kautta eri alojen ammattilaiset tekevät identiteettityötä (Heizmann & Liu 2020; Bossio 2021). Identiteettityöllä viittamme niihin toimintatapoihin, joilla eri alojen ammattilaiset jo ylläpitävät tai muokkaavat työn tekemisen tai ammattilaisena olemisen merkityksiä (Alvesson & Willmott 2002; Brown 2022; Caza ym. 2018). Tutkimalla palvelualojen ammattilaisten julkaisuja Instagramissa pääsemme käsiksi niihin, usein idealisoituihin (Laestadius 2018), käsityksiin itsestä tietyn alan ammattilaisena.

Uutismedia puolestaan toistaa ja uudistaa sosiaalisia normeja ja arvoja. Ne muokkaavat osaltaan työn arvostusta sekä niitä odotuksia, joita meillä on eri alojen ammattilaisten toiminnalle. Yhteiskunnalliset ilmiöt kuitenkin heijastuvat uutismediassa aina tietyistä näkökulmista. Uutismedian kehysten kautta luodaan ymmärryksiä asioista, tapahtumista ja toimijoista. Kehykset vaikuttavat valtasuhteisiin ja ovat perustoja asioiden, tapahtumien ja toimijoiden käsittelylle: kuinka heistä puhutaan ja kuinka heidät ymmärretään (Meriläinen 2022; McCombs & Reynolds 2009).

Kahden erityyppisen media-aineiston vertaaminen toisiinsa ammatti-identiteetin tutkimuksessa mahdollistaa sekä ympäröivän yhteiskunnan arvojen ja normien huomioimisen (uutismedia-aineiston kautta) että ammattilaisten oman toimijuuden huomioimisen (heidän itse tuottaman sosiaalisen media-aineiston kautta). Palvelualoille kohdistuvassa ammatti-identiteetin tutkimuksissa onkin peräänkuulutettu useamman empiirisen aineiston yhdistämistä, koska ne ovat jatkuvasti muokkautuvia, useamman näkökulman vuorovaikutuksessa syntyviä kokonaisuuksia (Echeverri & Åkesson 2018).

1.4 Tutkimushankkeen tavoitteet

Hankkeella oli neljä tavoitetta, josta kolme ensimmäistä koskee tutkimusta ja neljäs kehittämistä. Tavoitteet ja tutkimustavoitteisiin yhdistyvät kysymykset on esitetty taulukossa 1. Tutkimustavoitteisiin ja -kysymyksiin vastataan kolmen osatutkimusten kautta.

Taulukko 1. Hankkeen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

TUTKIMUSTAVOITE	TUTKIMUSKYSYMYS
1. Tutkimustiedon lisääntyminen palvelualoja kohdanneiden muutosten vaikutuksista työhyvinvointiin, osaamiseen sekä työn tuloksellisuuteen (Osatutkimus 1)	1. Miten toimintaympäristön muutokset ovat vaikuttaneet työhyvinvointiin, osaamiseen ja työn tuloksellisuuteen palvelualoilla?

<p>2. Palvelualojen ammattilaisuutta koskevan tutkimustiedon täydentäminen COVID19-pandemian myötä muuttuneessa toimintaympäristössä sekä huomion kiinnittäminen osaamiseen ja työhyvinvointiin osana palvelualojen ammattilaisuutta (Osatutkimus 2)</p>	<p>2. Miten palvelualojen ammattilaisuus on muokkautunut koronaepidemian myötä?</p>
<p>3. Tutkimustiedon lisääminen palvelualojen työkykyjohtamisesta (Osatutkimus 3)</p>	<p>3. Millainen on työkykyjohtamisen yhteys työntekijöiden työhyvinvointiin, osaamiseen ja työn tuloksellisuuteen palvelualojen yrityksissä?</p>

KEHITTÄMISTAVOITE

4. Kehittämistavoitteena on a) tunnistaa ja priorisoida tutkimustietoon pohjautuvia kehittämistarpeita alojen työntekijöille ja työpaikoille sekä b) vastata tarpeisiin kehittämistyökaluilla.
- Tuotamme käytännönläheisiä tuloskoosteita ja suosituksia, joilla varmistaa työhyvinvointi ja osaaminen toiminnan uudistamisessa ja muutoksiin varautumisessa. tuotokset edistävät työkykyjohtamisen suunnitelmallisuutta työpaikoilla.

2 Metodologia

Hankkeen tutkimuskohteina ovat työntekijät ja yritykset kiinteistöpalveluissa, matkailu- ja ravintola-alalla, kaupan alalla, vartiointialalla sekä muilla yksityisten palvelualojen toimialoilla.

2.1 Tutkimuseettiset näkökohdat

Tutkimuksen suunnitelmat käsiteltiin Työterveyslaitoksen eettisessä työryhmässä helmikuussa 2021. Tutkimussuunnitelma ja sen sisältämät menetelmät, erityisesti tiedonkeruu ja -käyttö, olivat sekä vallitsevien tietojen hyödyntämistä koskevien lakien että tutkimuseettisten periaatteiden mukaisia.

Kaikkia aineistoja koskevinä yleisinä periaatteina oli, että tutkimuksessa kerättyjä tietoja käsiteltiin ehdottoman luottamuksellisena. Tietoa käsittelivät ainoastaan tutkimusryhmän jäsenet. Laki velvoittaa tutkijat vaitioloon yksittäistä vastaajaa koskevissa asioissa. Aineistosta poistettiin mahdolliset nimet ja muut yksilöivät tunnisteet analysointia varten ja niiden sijaan käytettiin tunnistekoodeja. Aineistoa käsiteltiin ja tulokset raportoitiin niin, että henkilöitä ei voida tunnistaa.

Kyselyaineiston keruun yhteydessä tutkittavia informoitiin siitä, että aineistoa tullaan käyttämään Työterveyslaitoksen tutkimuksissa. Heille kerrottiin osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä oikeuksista saada tietoa ja peruuttaa suostumuksensa tutkimukseen. Tutkimusaineistoa voidaan lisäksi hyödyntää mahdollisessa palvelualojen työhyvinvointia myöhemmin kartoittavassa seurantatutkimuksessa, ja aineistosta saatuja toimialaa kuvaavia tuloksia tullaan raportoimaan Työterveyslaitoksen työelämätiedon verkkopalvelussa (tyoelamatieto.fi) kevään 2023 aikana. Tutkimushankkeen päätyttyä kyselyaineisto arkistoidaan pysyvästi Työterveyslaitoksen tutkimusarkistoon.

Laadullista media-aineistoa kerättiin Instagramista ja Helsingin Sanomista aiheen, ei henkilön mukaan. Media-aineisto on julkisesti saatavilla olevaa aineistoa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ihmistieteiden eettinen ohjeistus tuo esiin, että suostumuksen periaatteesta voidaan poiketa julkisten ja julkistettujen tietojen tutkimuksessa. Jos aineisto sisälsi henkilötietoja, ne poistettiin. Suorien lainausten käytöstä esityksissä ja tieteellisessä raportoinnissa kysimme lupaa tekijöiltä.

2.2 Tutkimusaineistot

Tutkimusaineisto (Taulukko 2) koostuu kolmesta eri kokonaisuudesta: 1) vuonna 2008, 2021 ja 2022 kerätystä palvelualoja edustava kyselyaineistosta, 2) laadullisesta media-aineistosta ja 3) tapaustutkimusyritysten aineistosta.

Taulukko 2. Tutkimusaineisto

TUTKIMUSKYSYMYS	AINEISTO
Miten toimintaympäristön muutokset ovat vaikuttaneet työhyvinvointiin, osaamiseen ja työn tuloksellisuuteen palvelualoilla? (Osatutkimus 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselyt PAMin jäsenille vuosina 2021 (N=2520) ja 2022 (N=3197) • Palvelualojen työolot ja hyvinvointi -kysely PAMin jäsenille vuonna 2008 (N=6018)
Miten palvelualojen ammattilaisuus on muokkautunut koronaepidemian myötä? (Osatutkimus 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Helsingin Sanomien sisältöjä (uutisia, kolumneja ja mielipidekirjoituksia), jotka haettu palvelualojen yleisiä ammatteja kuvaavilla hakusanoilla. Sisällöt on julkaistu 1.3.-30.6.2020 välillä (N=167) • Instagramin julkisia postauksia, jotka haettu palvelualojen yleisiä ammatteja kuvaavilla aihetunnisteilla. Postaukset on julkaistu 1.3.-30.6.2020 välillä (N=208) • Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselyt PAMin jäsenille vuosina 2021 (N=2520) ja 2022 (N=3197) • Palvelualojen työolot ja hyvinvointi -kysely PAMin jäsenille vuonna 2008 (N=6018)
Millainen on työkykyjohtamisen yhteys työntekijöiden työhyvinvointiin, osaamiseen ja työn tuloksellisuuteen palvelualojen yrityksissä? (Osatutkimus 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kysely neljän case-yritysten työntekijöille (N=1236) • Työkykyjohtamisen kysely työkykyjohtamisen vastuuhenkilöille (N=254) • Objektiiivista dataa case-yrityksistä • Muistiot konsultoivista työpajoista

Osatutkimusten tarkemmat metodologiset vaiheet ja valinnat kuvataan seuraavaksi osatutkimus kerrallaan.

2.3 Ensimmäisen osatutkimuksen menetelmät

Vastauslinkki Työhyvinvointi ja osaaminen -kyselyyn toimitettiin sähköpostitse erillisille, noin 36 000 henkilöä kattaville satunnaisotoksille Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n jäsenistöstä vuosien 2021 ja 2022 toukokuussa. Vastausaikaa oli toukokuun ajan ja ei-vastanneille toimitettiin yhteensä kaksi muistutusta. Vastausaktiivisuus vuonna 2021 oli noin 9 prosenttia ja vuonna 2022 noin 11 prosenttia.

Lisäksi jopa 67 prosenttia vuoden 2021 vastaajista luovutti yhteystietonsa saadakseen vastauslinkin myös vuoden 2022 kyselyyn. Toistomittaukseen vastanneiden vastausprosentti oli vuonna 2022 noin 49 prosenttia.

Kyselyt koostuivat seitsemästä teemasta, joissa oli noin 45 vastauskohtaa. Teemat olivat

- Vastaajien taustatiedot
- Työsuhde ja työaika
- Työ ja työyhteisö
- Työhyvinvointi
- Ammattilaisuus ja osaaminen
- Uhka- ja väkivaltatilanteet
- Muutokset työssä

Vertasimme vuosina 2021 ja 2022 kerättyä kyselyaineistoa soveltuvilta osin vuonna 2008 toteutetun kyselytutkimuksen (Kandolin ym. 2009) tuloksiin. Vuoden 2008 kysely toteutettiin postitse ja lähetettiin yli 11 000 henkilölle. Vastausaktiivisuus oli noin 55 prosenttia.

Toteutimme tarkastelun kuvailevan tilastotieteen menetelmin eli hyödyntäen taulukointia, tunnuslukuja ja ristiintaulukointia. Lisäksi käytettiin χ^2 -testiä eri muuttujissa kyselyiden välillä toteutuneen muutoksen tilastollisen merkitsevyyden arvioimiseksi. Lopputuloksena oli toimialakohtainen taulukko- ja graafitarkastelu, joissa vertailtiin vuosien 2021 ja 2022 tuloksia vuoden 2008 tuloksiin ja muodostettiin tilannekuvaa vuosien 2021 ja 2022 tilanteesta palvelualojen työhyvinvoinnissa ja osaamisessa.

Vartiointialan työntekijöiden vastauksia kertyi niin vähän, että heidän osaltaan ei voitu toteuttaa toimialoja vertailevia analyyseja. Tämän osatutkimuksen raportoidut tulokset (Turunen ym. 2023) kertovat kaupan-, matkailu- ja ravintolapalveluiden ja kiinteistöpalvelualojen työntekijöitä.

2.4 Toisen osatutkimuksen menetelmät

Media-aineistoa kerättiin sekä uutismediasta (Helsingin Sanomat) että sosiaalisesta mediasta (Instagram).

Uutismedian osalta aineistonkeruu kohdistui Helsingin Sanomien sisältöihin (uutisteksteihin, mielipidekirjoituksiin, kolumneihin ja pääkirjoituksiin) sekä Instagramin julkisiin postauksiin (valokuvia, tekstejä, kommentteja ja keskusteluja), jotka oli julkaistu neljän kuukauden aikana vuoden 2020 maaliskuun alusta kesäkuun loppuun.

Tutkimusaineistonkeruun ajankohta rajoittuu COVID19-pandemian ensimmäiseen aaltoon Suomessa. Ajankohtana alkoivat COVID19-pandemiaan liittyvät viranomaisten rajoitustoimet ja suositukset. Maa oli poikkeusoloissa 16.3 – 16.6.2020. Rajoitusten myötä ruoan verkkokauppa kasvoi huomasti. Matkailu- ja ravintolapalveluiden aukioloa rajoitettiin. Osa alan toimijoista siirtyi noutoruokamyyntiin sekä kotiinkuljetuksiin. Siivousta tehostettiin paikoissa, joissa ihmiset edelleen liikkuivat. COVID19-pandemiaan usein liitettyä etätyöoloikkaa ei tapahtunut palvelualan töissä, jotka edellyttävät läsnäoloa palvelun tuotannon paikalla. Pandemia toi mukanaan valtavan määrän varovaisuutta, sääntöjä, rajoituksia, ja muutoksia ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Palvelualan työntekijöille haasteet olivat monenkirjava: oma turvallisuus, asiakkaiden turvallisuus, uudet työtavat, uudet työvälineet sekä lomautukset tai niiden uhka.

Uutismedian aineistonkeruussa teimme hakuja hs.fi -hakukoneella sisältöjen joukosta, joita oli julkaistu 1.3.-30.6.2020. Käytimme hakusanoja "myyjä", "kokki", "tarjoilija", "ravintolatyöntekijä", "siivooja", "vartija" ja "järjestyksenvalvoja". Löysimme yhteensä 424 julkaisua, joista rajasimme pois vain yrittäjiä (esim. kauppiaita ja ravintolan omistajia) käsitteleviä sekä oman kodin siivousta ja kotikokkausta koskevia sisältöjä. Lopulta mukaan analyysiin valittiin 167 kpl uutismediasisältöä. Näistä suurimman ryhmän sisällöt koskivat ravintolatyöntekijöitä (66 kpl). Seuraavaksi suurin ryhmä koostui myyjän työtä koskevista sisällöistä (43 kpl). Vähiten löytyi vartija- (34 kpl) ja siivooja-aiheisia (24 kpl) sisältöjä. Pieni osa sisällöistä on laskettu kahdesti mukaan, koska niissä on käsitelty useampaa ammattia.

Suurin osa tutkimukseen valituista sisällöistä oli julkaistu huhtikuussa 2020 (61 kpl), vähiten sisältöjä oli kesäkuulta 2020 (21 kpl).

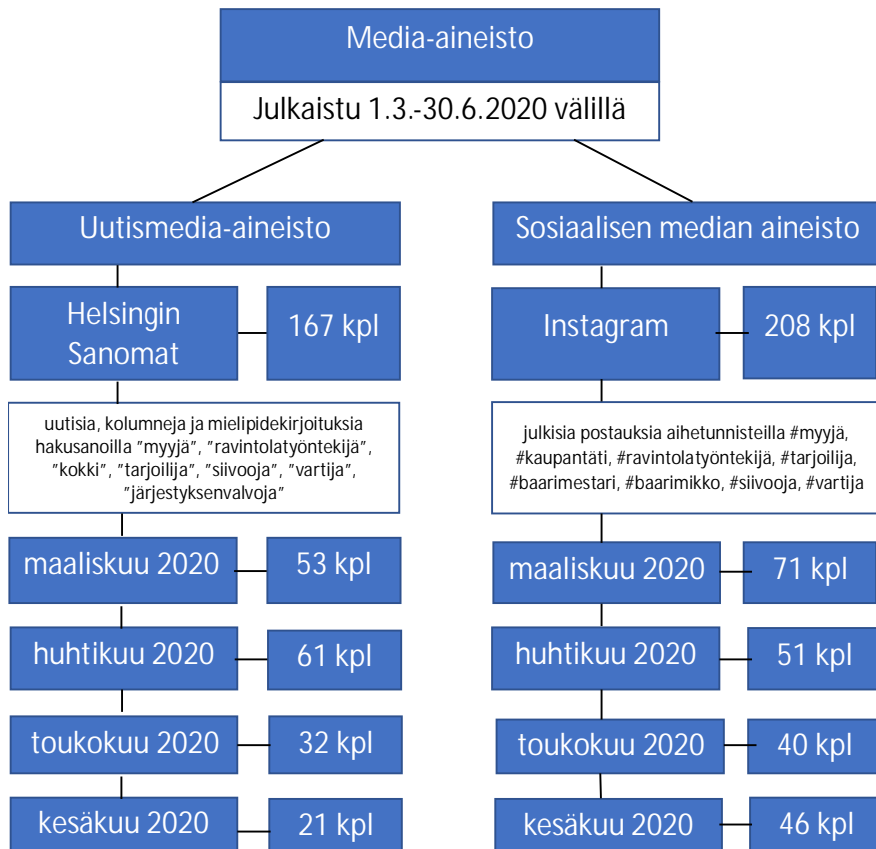
Instagramista haimme palvelualojen ammattilaisuutta heijastavia sisältöjä alojen yleisimpien ammattien liittyvillä aihetunnisteilla, kuten #kokki #myyjä #tarjoilija ja #siivooja. Analyysiin valittiin mukaan vain niitä julkisia sisältöjä, joiden voimme tulkita edustavan palkkatyötä, ei yrittäjyyttä, kotitöitä tai harrastuksia. Tavoitteenamme oli kerätä alojen työntekijöiden itse tekemiä julkaisuja eli postauksia. Tämän vuoksi tutustuimme postausten taustalla olevaan käyttäjäprofileihin, jotta löytäisimme mahdollisia mainintoja ammatista tai työpaikasta, tai muita postauksia, joista ammatti kävisi ilmi.

Postaukset olivat kuvia ja videoita, joihin oli yleensä liitetty myös tekstiä. Näitä postauksia kuka tahansa Instagramin käyttäjä voi julkaista. Tämän vuoksi tutustuimme postausten taustalla olevaan käyttäjäprofileihin, jotta löytäisimme mahdollisia mainintoja ammatista tai työpaikasta tai muita postauksia, joista postaajan ammatti kävisi ilmi.

Lopullinen aineisto koostui suomalaisten myyjien, ravintolatyöntekijöiden, siivoojien ja vartijoiden tuottamasta 208 postauksesta, jotka oli julkaistu tutkimuksen tarkasteluajanjaksolla. Suurin aineistoryhmä koostui myyjien (70 kpl) tekemistä postauksista. Seuraavaksi eniten postauksia tekivät vartijat (69 kpl). Ravintolatyöntekijöiden postauksia (39 kpl) ja siivoojien (33 kpl) postauksia oli vähiten.

Eniten Instagram-postauksia julkaistiin maaliskuussa 2020 (71 kpl) ja vähiten toukokuussa 2020 (40 kpl).

Yhteenvedo media-aineistosta on esitetty kuvassa 1.



Kuva 1. Media-aineistojen lukumäärät julkaisuajankohdittain

Tutkimuskysymykseen 2 vastaamme laadullisen sisällönanalyysin (Elo ym. 2014; Eriksson & Kovalainen 2006) keinoin. Sisällönanalyysi on vakiintunut menetelmä media-aineiston analyysissä myös siitä syystä, että se mahdollistaa samanaikaisesti sekä toistuvien käsitteiden, kuvamateriaalin ja teemojen tunnistamisen että niiden yleisyyden arvioimisen koko aineiston tasolla (Snelson 2016). Lisäksi analyysiä ohjasivat visuaalisen analyysin tutkimusperiaatteet (Rose 2016). Lähestyimme aineistoa induktiivisesti aineistosta nousevien teemojen tunnistamiseksi. Kiinnitimme erityistä huomiota siihen, miten työhyvinvointi ja alan ammattilaisten osaaminen COVID19-pandemia-aikana rakentuvat osana ammattilaisuutta.

2.5 Kolmannen osatutkimuksen menetelmät

Kolmannen osatutkimuksen aineisto kerättiin neljästä palvelualojen suuryrityksestä, jotka edustivat kahta eri toimialaa. Kaksi yrityksestä toimi ravintola-alalla ja toiset kaksi kiinteistöpalvelualalla. Yritykset kontaktoitiin työnantajajärjestöjen toimesta ja rekrytoitiin tutkimukseen yrityksen johdon osoitettua kiinnostusta ja sitoutumista työkykyjohtamisen kehittämiseen. Osatutkimuksessa toteutettiin työkykyjohtamisen ja henkilöstön työhyvinvoinnin välisiä yhteyksiä kartoittava yritysraportti kussakin yrityksessä.

Tutkimusaineisto koostui kahdesta kyselyistä ja objektiivisesta yritysaineistoista. Kyselyt toteutettiin maaliskuu-kesäkuussa 2021. Ensimmäinen kysely, työkykyjohtamisen kysely, lähetettiin henkilöille, jotka osallistuivat työkykyjohtamiseen yrityksissä. Kohderyhmään kuuluivat yritysten ylin johto, keskijohto, HR-toimijat, lähiesihenkilöt, työsuojeluvaltuutetut ja luottamushenkilöt. Heidän yhteystietonsa saatiin kunkin yrityksen yhteyshenkilöltä, minkä jälkeen kunkin vastaajan sähköpostiin lähetettiin linkki digitaliseen kyselylomakkeeseen.

Kyselyssä arvioitiin kahta kokonaisuutta: työkykyjohtamisen strategisuutta ja reunaehdoja sekä työkykyjohtamisen käytäntöjä ja toimintaa. Ensimmäinen mainittu sisälsi neljä osa-aluetta, jotka olivat 1) työkykyjohtamisen tavoitteet, 2) resurssit, 3) henkilöstön osaaminen ja voimavarat, ja 4) sosiaalinen vastuu. Käytännöt ja toiminta koostui kuudesta osa-alueesta, jotka olivat: 1) mallit, 2) mittarit, 3) toteutus, 4) tiedonkulku, 5) seuranta ja arviointi sekä 6) yhteistyö. Kukin osa-alue sisälsi 2–6 positiivista väittämää. Vastaajat arvioivat kunkin väittämän toteutumista omassa työpaikassaan viisiportaisella asteikolla (1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä ja 5=täysin samaa mieltä). Kustakin väittämästä laskettiin keskiarvo. Osa-alueiden arvot saatiin laskemalla sen sisältämien väittämien keskiarvojen keskiarvo. Mitä korkeampi keskiarvo oli, sitä enemmän vastaajat olivat olleet positiivisesta väittämästä samaa mieltä, ja sitä parempi tilanne vastaajien mielestä oli.

Työkykyjohtamisen kokonaisarviota selvitettiin kysymyksellä "Oletetaan, että työpaikan työkykyjohtaminen voi parhaimmillaan saada 10 pistettä. Minkä pistemäärän antaisit työpaikkasi nykyiselle työkykyjohtamiselle asteikolla 0–10?" Työkykyjohtamisen strategisuutta ja reunaehdojen toteutumista selvitettiin neljällä osa-alueella, joista kukin sisälsi 4–6 positiivista väittämää. Työkykyjohtamisen käytäntöjä ja toimintoja arvioitiin kuudella osa-alueella, joista kukin sisälsi 2–6 väittämää.

Yrityskulttuuria selvitettiin Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI)-kysymyksellä, joka määrittää organisaatiokulttuurin vallitsevaa tilaa, ja arvioi yhteisöllisyyttä, innovatiivisuutta ja muutosvalmiutta/ryhmän toimintaa. Kysymyksessä vastaajalla oli käytössään 100 pistettä, jotka pyydettiin jakamaan neljän eri vastausvaihtoehdon kesken: mitä suuremman pistemäärän vaihtoehdolle antaa sitä vahvemmin vastaaja kokee ko. piirteen korostuvan organisaatiossa. (Cameron & Quinn 2006).

Koronan vaikutuksia työhön selvitettiin yhdellä kysymyksellä ja vaikutuksia tilanteeseen työpaikalla yhdellä kysymyksellä, jotka sisälsivät yhteensä 21 väittämää. Niissä vastaajia pyydettiin arvioimaan väittämän toteutumista omassa työpaikassaan seitseenportaisella asteikolla (1=täysin eri mieltä, 2=melko eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=melko samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä, 6=en osaa sanoa, 7=väittämä ei sovellu työpaikkaamme).

Toinen kysely, työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla, toimitettiin kaikkien yritysten koko henkilöstölle. Heidät tavoitettiin lähettämällä tekstiviesti, jossa oli kutsu osallistua tutkimukseen ja linkki digitaliseen kyselylomakkeeseen. Kyselyssä oli sisällöltään samanlainen kuin osatutkimuksessa 1, eli siinä käytettiin samoja kysymyksiä ja mittareita. Kyselyn sisältöä on kuvattu aiemmin luvussa 2.3.

Työkykyjohtamisen kyselyn vastaanottajamäärät vaihtelivat yrityskohtaisesti 41 ja 368 välillä, ja vastausprosentit vaihtelivat 30 ja 75 prosentin välillä. Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselyn vastaanottajamäärät vaihtelivat 667 ja 3300 välillä, ja vastausprosentit vaihtelivat 10 ja 46 prosentin välillä.

Kyselyjen lisäksi yrityksistä kerättiin toimipaikkakohtaista objektiivista tuottavuustietoa sekä sairauspoissaolo-, tapaturma- ja työkyvyttömyyseläketietoja vuosilta 2018–2021, jota hyödynnettiin yrityksille toimitetuissa työkykyjohtamisen ja työhyvinvoinnin kyselyjen aineistoja yhdistäneissä yritysraporteissa. Yritysraportteja varten tietoa koostettiin kuvailevan tilastotieteen keinoin.

3 Tulokset

Tutkimuksen kolmen tutkimustavoitteeseen ja yhden kehittämistavoitteen toteutumista käsitellään seuraavaksi omissa alaluvuissaan.

3.1 Osatutkimus 1 – Palvelualoja kohdanneet muutokset ja niiden vaikutukset

Tutkimushankkeen ensimmäinen tavoite oli lisätä tutkimustietoa palvelualoja kohdanneiden muutosten vaikutuksista työhyvinvointiin, osaamiseen sekä työn tuloksellisuuteen. Tiivistimme tavoitteen tutkimuskysymykseksi, joka kuului ”Miten toimintaympäristön muutokset ovat vaikuttaneet työhyvinvointiin, osaamiseen ja työn tuloksellisuuteen palvelualoilla?”.

Tutkimustuloksemme lisäävät tutkimustietoa palvelualojen työnkuvan ja osaamistarpeiden muutoksista viimeaikaisissa laajoissa muutoksissa. Ne tarjoavat tilannekuvan 2020-luvun työhön, työhyvinvointiin ja osaamiseen palvelualoilla. Muutosten vaikutuksia työhyvinvointiin, osaamiseen ja työn tuloksellisuuteen ei ole aiemmin raportoitu tällaisessa laajuudessa suomalaisilla palvelualoilla.

Ensimmäisen osatutkimuksen tulokset pohjautuvat yhteensä neljään vertaisarvioituun abstraktiin ja esitykseen (Pehkonen ym. 2022; Turunen & Moilanen 2022a, 2022b, 2022c) sekä hankkeesta tuottamaamme kyselyraporttiin (Turunen ym. 2023). Käsitelimme vertaisarvioituissa abstrakteissa työnantajan ilmastonmuutoksen hillintään liittyvien tavoitteiden yhteyttä työntekijöiden itse tunnistamiinsa osaamistarpeisiin (Turunen & Moilanen 2022a, 2022b, 2022c) sekä työhyvinvoinnin yhteyttä työnantajan vaihtoaikeisiin korona-aikana (Pehkonen ym. 2022). Kyselyraportissa käsiteltiin kaikkia kyselyn seitsemää teemaa (Turunen ym. 2023), jotka kuvattiin luvussa 2.3.

Tulostemme mukaan hieman alle puolet palvelualojen vastaajien työnantajista toimi aktiivisesti ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi, matkailu- ja ravintolapalveluiden alalla aktiivisia työnantajia oli hieman muita aloja enemmän. Aktiiviset työnantajat vaativat työntekijöiltä useammin uutta osaamista. Uuden osaamisen tarpeet eivät jakautuneet tasaisesti työntekijöiden kesken, vaan tarpeet olivat yleisempiä matkailu- ja ravintolapalveluiden alalla sekä kiinteistöpalvelualoilla kuin muilla aloilla. Lisäksi osaamistarpeet olivat yleisempiä iäkkäämpien (>34-vuotiaiden) kuin nuorempien (<35-

vuotiaiden) työntekijöiden keskuudessa. Esimerkiksi työpaikan sijainti tai koko ei ollut yhteydessä osaamistarpeiden yleisyyteen. (Turunen & Moilanen 2022a, 2022b, 2022c).

Työnantajan vaihtoaikaita oli ollut jopa 55 prosentilla matkailu- ja ravintolapalveluiden ja kiinteistöpalveluiden työntekijöistä. Vaihtoaikaita oli useammin nuoremmilla (<35-vuotiailla) kuin vanhemmilla (>35-vuotiailla) työntekijöillä, 6–10 vuotta samalla työnantajalla työskennelleillä ja työkykynsä huonoksi arvioineilla. Lisäksi vaihtoaikaita olivat yhteydessä perehdytyksen laatuun, esihenkilön vähäiseen tukeen, epäoikeudenmukaiseen tai epätasa-arvoiseen kohteluun esihenkilön suunnalta ja huonoon työilmapiiriin. (Pehkonen ym. 2022).

Kyselyraporttimme tulokset kertovat palvelualoja kohdanneiden muutosten sekä positiivisista että negatiivisista vaikutuksista työhön ja työoloihin vuosien 2008 ja 2022 välillä (Turunen ym. 2023).

Esimerkki positiivisesta muutoksesta oli lähijohtamisen kehitys. Työntekijöiden kokemaa sosiaalinen tuki sekä lähiesihenkilön että työtovereiden suunnalta oli kehittynyt parempaan. Myös kohtelu lähimmän esihenkilön taholta koettiin aiempaa oikeudenmukaisemmaksi ja tasapuolisemmaksi (Turunen ym. 2023). Nämä ovat myös jo aiemmin tunnistettuja työn kehittämisen ja johtamistyön kohteita palvelualoilta (Lindström ym. 2014; Kandolin ym. 2009).

Subjektiiivinen tuottavuus on pysynyt korkealla tasolla. Sekä laadun että määrän osalta arvioitu tuottavuus oli noin 8,5 nollasta kymmeneen vaihtelevalla asteikolla. Koettu tuottavuus oli laskussa erityisesti matkailu- ja ravintola-alalla 2021. Vuoden 2022 kyselyssä havaittiin jo lisääntymistä. Muita positiivisia kehityskulkuja olivat uhka- ja väkivaltatilanteiden väheneminen, osaamisen ja osaamisen kehittämisen keinojen monipuolisuus ja lisääntynyt työn imu (Turunen ym. 2023).

Negatiivisia muutoksia olivat kiireen, vuorotyön ja työajoissa joustamisen tarpeen lisääntyminen, työaikoihin vaikuttamisen mahdollisuuksien väheneminen, työn kokeminen fyysisesti ja henkisesti aiempaa rasittavammaksi, työyksiköiden sisäisen tiedonkulun huonontuminen sekä erityisesti COVID19-pandemian lyhyt- ja pidempiaikaisten, osaltaan polarisoivien vaikutusten näkyminen yleisenä epävarmuutena palvelualojen työssä. Pidempiaikaisia muutoksia olivat työyhteisöjen kasvu ja tarve hyödyntää työvoimaa aiempaa joustavammin, mikä näkyi esimerkiksi vuorotyön lisääntymisenä ja kasvaneena vuokratyövoiman käyttönä Jatkuva työvoimapula ja henkilöstön vaihtuvuus kuormittavat sekä työntekijöitä että esihenkilöitä. Suuremmissa yksiköissä voi olla suurempi määrä johdettavia yhdelle lähiesihenkilöille ja vähemmän aikaa johtamiselle per työntekijä. (Turunen ym. 2023).

Kuten jo mainitsimme, COVID19-pandemiasta seurasi palvelualoilla sekä myönteisiä että kielteisiä vaikutuksia työhön. Reilu kolmannes kaikista vastaajista (36 %) pelkäsi terveytensä puolesta korona-aikana, yleisintä pelko oli kaupan alalla (43 %). Vajaa kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, että työmäärä oli kasvanut ja reilu kolmannes raportoi pitäneensä taukoja vähemmän kuin ennen. Kokemukset esihenkilöiltä saatavan tuen määrästä vaihtelivat: Esihenkilöltään vähemmän tukea ilmoitti saavansa noin joka neljäs vastaaja, mutta yli kolmannes ei kertonut vähenemisestä. Koronapandemia toi palvelualojen työhön myös myönteisiä muutoksia, joista osa näkyi palvelualoilla vahvemmin kuin lähityössä keskimäärin (Kaltainen & Hakanen 2022) Esimerkiksi itsenäinen, työhön liittyvä päätöksenteko sekä parempien työtapojen oppiminen yleistyivät palvelualojen työntekijöillä. Myös työn arvostuksen koettiin lisääntyneen. Kyselyn mukaan kaikista palvelualojen ammattilaisista 29 % koki saaneensa aikaisempaa enemmän arvostusta asiakkailta ja 25 % enemmän arvostusta työnantajalta koronan aikana. Kiinteistöpalvelualan työntekijät kokivat asiakkailta tulleen arvostuksen lisääntyneen eniten (35 %). Uudistumiskykyä tukevat taidot ja toimintatavat olivat yleisiä erityisesti matkailu- ja ravintola-alalla. Palvelualojen työntekijät kokivat, että työpaikalla arvostettiin jokaisen osaamista ja ammattitaitoa (54 %), tunnistettiin työntekijöiden nykyisen osaamisen vahvuudet (57 %) ja kannustettiin käyttämään omia vahvuuksia työssä (48 %). Kyselyn vastaajista 63 % raportoi, että työpaikalla kannustettiin yhteistyöhön. Osuus oli suurin matkailu- ja ravintola-alalla (71 %).

3.2 Osatutkimus 2 - Palvelualojen ammattilaisuus ensimmäisenä COVID19-pandemiakeväänä media-aineiston valossa

Tutkimushankkeen toinen tavoite oli täydentää palvelualojen ammattilaisuutta koskevaa tutkimustietoa COVID19-pandemian myötä muuttuneesta toimintaympäristössä sekä kiinnittää huomiota osaamiseen ja työhyvinvointiin osana palvelualojen ammattilaisuutta. Tämä tiivistettiin tutkimuskysymykseksi, joka kuului "Miten palvelualojen ammattilaisuus on muokkautunut COVID19-pandemian myötä?".

Vastamalla toiseen tutkimuskysymykseen kiinnitimme huomiota mahdollisiin eroihin työntekijälähtöisessä (sosiaalinen media Instagram) ja uutismedialähtöisessä (Helsingin Sanomat) kuvassa palvelualojen ammattilaisuudesta.

Tähän kootut toisen osatutkimuksen tulokset pohjautuvat kolmeen vertaisarvioituun abstraktiin ja esitykseen (Lindström 2022a; 2022b; Lindström & Turunen 2021) sekä hankkeen aikana tuotettuun artikkelikäsitelmään (Lindström, työn alla).

Uutismedia-aineiston analyysin tulokset

Uutismedia-aineiston analyysi nosti esiin teemoja tai kehyksiä, joiden kautta yksityisten palvelualojen suorittavan työn ammatteja – myyjiä, ravintolatyöntekijöitä, vartijoita ja siivoojia – käsiteltiin mediajulkisuudessa ensimmäisenä COVID19-pandemiakeväänä, vuonna 2020. Tulokset voi tiivistää kolmeen teemaan: ammatin haavoittuvuus, ammatin arvostus ja ammatin kuormittavuus.

Ammattilaisia itseään haastateltiin 39 prosentissa Helsingin Sanomien tutkimukseen valikoituja sisältöjä. Enemmistössä jutuista kerrottiin ammattilaisten työstä mutta he eivät itse päässeet ääneen.

”Ammatin haavoittuvuus” -teema tuli esiin uutisisällöissä, jotka korostivat palvelualojen ammattilaisten haavoittuvuutta painottamalla työn riskialttiutta sekä ammattilaisten asemaa olosuhteiden uhrina. Pienituloisuus, jopa köyhyys sekä toistuvat lehden sisällöt lomautuksista ja niiden vaikutuksista rakensivat kuvaa ammatin haavoittuvuudesta. Riskinä nähtiin myös asiakkaat, joiden lähellä palvelualojen ammattilaiset usein työskennellään, pandemiasta huolimatta. Esimerkiksi myyjien työstä kertovissa sisällöissä kerrottiin pelosta, jota lähityötä tekevät myyjät kokivat, kun työn luonne edellytti työskentelyä työpaikalla ja asiakkaiden kohtaamista. Enemmän kuitenkin pelotti tulojen menetyks (esim. ”Töihin on mentävä”, HS, 24.4.2020). Ravintola-alan ammattilaisista ja vartijoista kertovissa jutuissa tuotiin esiin lomautusten taloudelliset vaikutukset heidän arkeensa. Ravintola-alan työntekijöistä oli myös useampi sisältö, jossa haavoittuvuus ei liittynyt pandemiaan, vaan hyväksikäyttö- ja ihmiskauppaepäilyihin.

Toisessa teemassa, ”ammatin arvostus”, Helsingin Sanomien sisällöt korostivat etenkin myyjiä ja siivoojia sankareina ja yhteiskunnan huoltovarmuuden kannalta kriittisinä ammattilaisina. Näitä palvelualojen ammatteja ja ammattilaisia esitettiin useammassa uutisisällössä rinnakkain terveydenhuoltoalan ammattien kanssa (esim. ”Tässä ovat Suomen sankarit: Neljä kriittisen tärkeää työtä tekevää ihmistä kertoo elämästä koronaviruksen aikaan”, HS, 22.3.2020).

Kolmannessa teemassa, ”ammatin kuormittavuus”, toistui kuvailu työstä palvelualoilla fyysisesti raskaana vuorotyönä. Kuormittavuuteen liittyi pandemia-aikana myös joustavuuden vaatimukset, erityisesti osaamiseen ja oppimiseen liittyen. Esimerkiksi ne ravintola-alan ammattilaiset, joilla työt eivät loppuneet, siirtyivät kotiinkuljetus- ja take away –annosten tekijöiksi tai ravintoloissa kaupan puolelle auttamaan kasvaneessa verkkokauppaepäilyssä (esim. ”Kun Jarkko Miettinen kuuli menettävänsä palkkansa kolmeksi kuukaudeksi, päätti hän etsiä uusia töitä”, HS, Talous, 5.4.2020). Joustavuutta

vaadittiin myös pandemiarajoitusten ja -suositusten edellyttämässä uusissa työtehtävissä, kuten turvavälien varmistamisessa (esim. "Lidlin 15 euron lenkkitosuista taisteltiin "hysterisissä tunnelmissa" Kontulassa - "Turvaväli, turvaväli!" epätoivoiset myyjät huusivat", HS, Helsinki, 23.4.2020).

Instagram-aineiston analyysin tulokset

Instagram-aineiston analyysin perusteella esitämme tuloksena viittä ammatti-identiteettiä, jotka rakentuvat palvelualojen ammattilaisten tuottamien Instagram-julkaisujen eli postausten kautta. Ammatti-identiteetit ovat: raskaan työn joustava tekijä, kriittisen työn tekijä, työntekijälähettiläs, esteettisen ja tunnetyön tekijä ja ammattilainen vapaalla.

"Raskaan työn joustava tekijä" teki keväällä 2020 fyysisesti aktiivista ja joustavaa työtä. Nämä myyjät, vartijat ja siivoojat kävelivät paljon työpäivänsä aikana, tekivät vuorotyötä epätyypillisinä työaikoina ja juhlapyhinä. Aineiston ravintolatyöntekijät olivat lomautettuna eivätkä kertoneet työnsä tällaisista piirteistä. Vartijat toivat esiin yötyön tekemistä. Kaikki ammattilaiset esittivät raskasta ja joustavuutta vaativaa työtään Instagramissa useimmiten myönteisesti, ylpeyttä henkien. Muut Instagram-käyttäjät reagoivat ja kommentoivat heidän julkaisujaan kannustaen ja arvostaen. Emme voi tietää minkälaisessa suhteessa nämä postauksiin reagoivat ja kommentoivat käyttäjät olivat postajaan. Periaatteessa he voivat olla keitä tahansa Instagramin käyttäjiä, sillä tutkitut postaukset olivat julkisia ja siten kenen tahansa löydettävissä.

"Kriittisen työn tekijä" oli myyjä tai siivooja, joka toi esiin oman ammattinsa ja työnsä tärkeyttä ja merkitystä COVID19-pandemian aiheuttamassa poikkeustilanteessa. Samoin kuin yllä, hänen julkaisunsa henkivät ylpeyttä omasta työstä ja ammatista. Myyjän ja siivoojan ammattilaisuus esitettiin riskien ottamisena, vahvuutena ja sankaruutena. Tätä sankaruutta komppasivat muiden kunnioitusta ja kiitollisuutta osoittavat reaktiot ja kommentit postauksiin. Joissain julkaisuissa rinnastettiin oma työ muiden kriittisten alojen, kuten esimerkiksi terveydenhuollon, ammatteihin. Pelkojen tai epävarmuuden esittäminen oli aineistossa harvinaista.

"Työntekijälähettiläs" oli myyjä, ravintolatyöntekijä, siivooja tai vartija, joka esiintyi postauksen kuvissa työvaatteissaan niin, että hänen työnantajansa oli tunnistettavissa tai vähintään pääteltävissä. Hän saattoi myös mainita työnantajansa nimeltä postauksen tekstissä tai aihetunnisteissa. Mistään ei voi päätellä, postasiko hän työstään oma-aloitteisesti omalta tililtään, vai onko työnantaja kehottanut toimimaan näin. Työpaikasta tai työnantajasta ei kuitenkaan tässä aineistossa tuotu esiin epäkohtia.

”Esteettisen ja tunnetyön tekijän” ammatti-identiteetti rakentui erityisesti myyjien ja etenkin naispuolisten myyjien postauksissa. Esteettisellä työllä viittaamme ammattilaisen ulkonäön merkitykseen työn yhteydessä. Se merkitsee niiden normien sisäistämistä ja toteuttamista, miltä alan ammattilaisen ”tulee näyttää” (Warhurst & Nickson 2001). Ammattilaiset viittasivat joko itse omaan ulkonäköönsä esimerkiksi kertomalla esimerkiksi ehostuksesta ja tatuoinneista tai sen tekivät muut Instagram-käyttäjät postauksen kommentoissa, esimerkiksi kehumalla postajia kauniiksi. Lisäksi useat kuvat voi tulkita poseeraaviksi, parhaiden puolien esittelyksi. Useimmiten kyseessä on Instagramille tyypillinen selfie-kuva.

Tunnettyö on tunteiden hallintaa, kielteisten tunteiden tukahduttamista ja niiden tunteiden ilmaisemista, jotka ovat työpaikkaan ja/tai ammattiin liitettyjen normien mukaisia (Hochschild 1983; Otis 2016). Tunnettyöksi tulkitsemme pirteiden, reippauden ja positiivisuuden, joiden kautta ammattilaiset esittelivät työtään Instagramissa. Ammatti-identiteetti esteettisen ja tunnetyön tekijänä rakentuukin vahvasti Instagramin sosiaalisten käytäntöjen varaan (Quan-Haase & Sloan 2018; Gibbs ym. 2015), jossa tyypillistä on kepeys ja edustavan ulkonäön korostaminen – myös kuvafilttereiden avulla (Bossio 2021).

”Ammattilainen vapaalla” oli viides ja viimeinen ammatti-identiteetti, joka rakentui Instagram-aineistossa palvelualojen ammattilaisille. Niin siivoojat, vartijat, myyjät kuin ravintolatyöntekijätkin toivat toistuvasti esiin omaa ammattiaan työn ulkopuolisen elämään liittyvissä postauksissa, joissa kerrottiin esimerkiksi perheestä, vanhemmuudesta tai harrastuksista. Moni kuva oli tulkittavissa kodissa tai kodinomaisessa ympäristössä kuvatuksi ja kuvateksteissä viitattiin usein lomalla olemiseen tai vapaapäiviin. Tämäkin ammatti-identiteetti rakentui vahvasti Instagramin ja muidenkin sosiaalisten medioiden käytäntöjen pohjalle. On tyypillistä, että eri alojen ammattilaiset häivyttävät somessa työn ja vapaa-ajan rajoja (Kasperuniene & Zydziunaite 2019). Lisäksi tämä ammatti-identiteetti inhimillistää kuvaa, joka meillä on palvelualojen ammattilaisista. Heillä on ammattielämänsä lisäksi varsinainen elämä, jonka yhteydessä kuitenkin voidaan tuoda esiin myös työminää.

Synteesi kahden media-analyysin tuloksista

Miten yllä mainitut tuloksemme täydentävät tai uudistavat aikaisempaa tutkimustietoa ammattilaisuudesta palvelualoilla? Sekä Helsingin Sanomista että Instagramista kerätyn aineiston tarkastelu luo mahdollisuuden tarkastella, miten samankaltaisin tai eri tavoin näitä ammatteja käsiteltiin uutismedian ja sosiaalisen median kanavissa COVID19-pandemian ensimmäisenä keväänä 2020.

Tuloksemme toistavat ja vahvistavat jo aikaisemmin palvelualan ammatteihin liitettyjä käsityksiä fyysisestä kuormittavasta ja joustavuutta vaativasta työstä (Echeverri & Åkesson 2018; Misra & Walters 2016). Molemmat media-analyysit myös voimistavat käsitystä erityisesti myyjien ja siivoojien työn riskialttiudesta ja ammattien tärkeydestä yhteiskunnan huoltovarmuuden kannalta pandemian alkuaikoina. Sankaruuden korostaminen erityisesti myyjien ja siivoojien kohdalla saa lomautetut ravintola-alan ammattilaiset tai vartijat näyttäytymään pandemia-ajan arkisina puurtajina tai jopa uhreina.

Uutismedia-analyysin tulokset korostavat sosiaalisen median analyysin sijaan pienituloisuutta ja pelottaviksi koettuja terveysuhkia sekä laajentavat käsityksiä ammatteihin liittyvästä osaamisesta.

Sosiaalisen median analyysin tulokset puolestaan kertovat, uutismedia-analyysista poiketen, ammattilaisista tunne- ja esteettisen työn tekijöinä, työntekijälähettiläinä ja kokonaisina persoonina, joilla on työn lisäksi työn ulkopuolinen elämä, josta käsin tuodaan kuitenkin esiin myös työminää. Palvelualoilla työskentely on aikaisemmissa tutkimuksissa todettu vaativat runsaasti tunne- ja esteettistä työtä (Hochschild 1983; Otis 2016; Warhurst & Nickson 2007), mikä vahvistuu sosiaalisen median analyysin tulostemme kautta.

Työntekijälähettiläänä toimiminen Instagramissa on luonteeltaan erilaista kuin se, että uutismediasisällöissä kerrottaisiin ammattilaisen haastattelun yhteydessä työnantajan nimi. Journalistisiin konventioihin kuuluu, että annetaan haastateltavasta ja sen myötä koko jutusta luotettava kuva, kun mainitaan henkilöiden ja työnantajien nimiä. Instagramissa puolestaan emme voi tietää, tuoko ammattilainen esiin työnantajansa oma-aloitteisesti vai työnantajan toiveesta. Emme myöskään voi olla varmoja, että kyseessä on edes tietyn yrityksen työntekijä. Voimme vain tulkita, että postauksessa hän esittää tällaista. Uutismedia-analyysista poiketen, Instagram-analyysi tekee entistä näkyvämmäksi ammattilaisuuden ja työn ulkopuolisen elämän yhteydet. Tämä maalaa kuvaa kokonaisista persoonista, ei "vain" työntekijöistä.

Tulokset antavat jonkin verran pohdittavaa työhyvinvoinnin näkökulmasta. Ylpeys raskaassa työssä pärjäämisestä on havaittu ilmiönä myös aikaisemmissa suorittavan työn tutkimuksissa (Saari ym. 2021). Ylpeys ammatista ja työstä voi olla aito ja arvokas kokemus. Sosiaalinen media tarjoaa uudentyyppisen areenan tuoda tätä esiin. Myös kyselytuloksemme (Turunen ym. 2023) kertoivat, että alojen työntekijät kokivat lisääntyntä arvostusta sekä asiakkaiden että työnantajien taholta vuonna 2021, COVID19-pandemian toisena vuotena Suomessa. Arvostus voi liittyä huoltovarmuuden kannalta kriittiseksi muuttuneeseen rooliin, joka ammattiin ja työhön kytkeytyy.

Työhyvinvoinnin kannalta on kuitenkin oleellista pitää mielessä, että pitkäaikainen pärjääminen ja jaksaminen rankoissa työtilanteissa tai haastavissa työolosuhteissa ei ole kestävä työhyvinvoinnin perusta.

Erityisesti myyjien ja siivoojien ammatti-identiteetiksi rakentuva sankaruus sosiaalisessa mediassa sekä teemana uutismedia-aineistossa tuo ansaittua huomiota raskaan työn tekijöille, jotka ovat osaltaan varmistamassa yhteiskunnan huoltovarmuutta. Instagram-aineistossamme pelkoa tai epävarmuutta ilmaistiin harvoin. Tämä on ristiriidassa kyselytulostemme kanssa, joiden mukaan pelko omasta terveydestä ja epävarmuus ammatin tulevaisuudesta oli kuitenkin läsnä erityisesti vuonna 2021 (Turunen ym. 2023). Sankaruuden korostaminen sekä sosiaalisessa mediassa että uutismediassa voikin viedä huomiota tärkeiltä teemoilta, kuten työntekijöiden turvallisuuden varmistamiselta (Yuan ym. 2021) tai työstä maksettavalta korvaukselta (Pangborn & Rea 2020). Toisaalta sankaruuden kokemus ja ylpeys omasta työstä osana suurempaa kokonaisuutta voivat olla vahvoja merkityksellisyyden lähteitä, kuten aikaisemmin tunnistettu raskaista töistä selviämisen suorittavan työn ammateissa (Saari ym. 2021).

Instagram-analyysin tuloksissa tuotiin erittäin harvoin esiin epäkohtia työssä tai tyytymättömyyttä omaan työhön tai ammattiin. Tulkitsemme, että media-aineiston tutkimusajankohtana eli keväällä 2020 ”yhdessä veneessä” -diskurssi oli vahvana yhteiskunnassa, jolloin julkisissa postauksissa ei ollut luontevaa tehdä näin. Lisäksi näemme, että julkisten postausten takana on tietoisia ihmisiä, oman työnsä ammattilaisia, jotka tuntevat Instagramin median. Riskejä ei oteta julkisilla käyttäjätileillä, joista nykyiset tai tulevat työnantajat tai muukin yleisö voivat heidät tunnistaa.

3.3 Osatutkimus 3 – Tutkimustietoa palvelualojen työkykyjohtamisesta

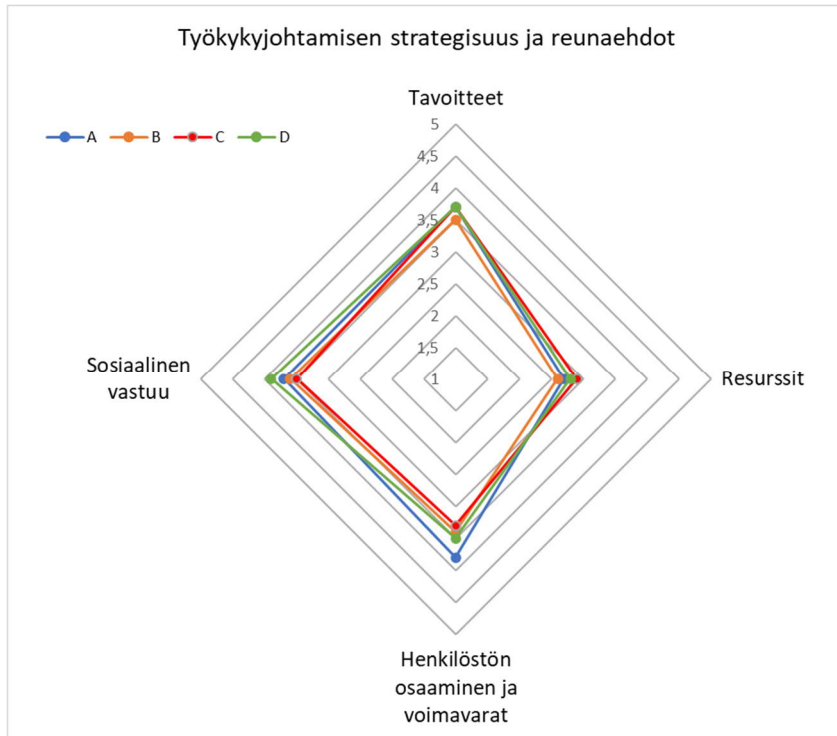
Tutkimushankkeen kolmas tavoite oli lisätä tutkimustietoa palvelualojen työkykyjohtamisesta. Tämä tiivistettiin tutkimuskysymykseksi, joka kuului ”Millainen on työkykyjohtamisen yhteys työntekijöiden työhyvinvointiin, osaamiseen ja työn tuloksellisuuteen palvelualojen yrityksissä?”.

Työkykyjohtamisen yhteyttä työntekijöiden työhyvinvointiin, osaamiseen ja tuottavuuteen on tutkittu aiemminkin hyödyntäen monimenetelmällistä tutkimusotetta (ks. esim. Leino ym. 2023), mutta tutkimus on vielä verrattain harvinaista. Tarkennettuna, tämän osatutkimuksen tavoite on edistää työkykyjohtamisen tutkimuksen linjaamista, uusien tutkimuskysymysten kartoittamista ja tiivistää

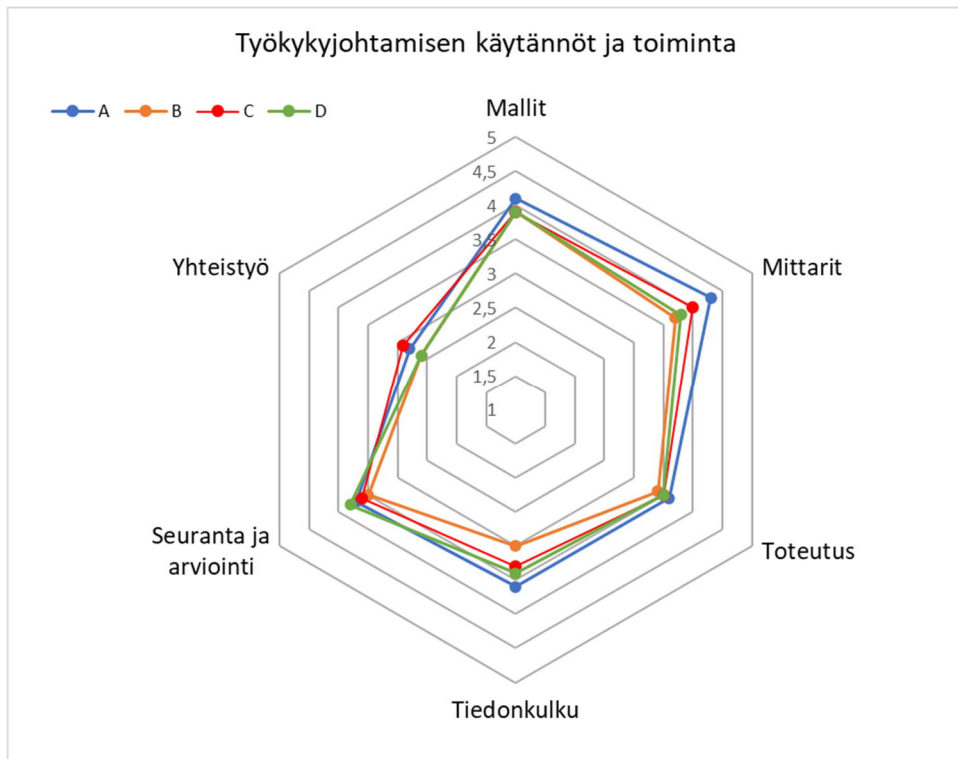
hajanaista teoriaperustaa tapaustutkimusten kautta, ja tätä kautta lisätä tutkimustietoa palvelualojen työkykyjohtamisesta.

Tähän kootut kolmannen osatutkimuksen tulokset pohjautuvat neljään hankkeen aikana toteutettuun ei-julkiseen yritysraporttiin, kahteen blogikirjoitukseen (Pehkonen & Savinainen 2021, Lindström & Pehkonen 2021), vertaisarvioituun abstraktiin ja esitykseen (Lindström ym. 2022) sekä hankkeen aikana tuotettuun artikkelikäsitelmään (Turunen ym., työn alla). Niiden avulla pyritään tuomaan esiin työkykyjohtamisen yhteyttä työntekijöiden työhyvinvointiin, osaamiseen ja työn tuloksellisuuteen.

Eri yritysten tulokset olivat samansuuntaisia. Tutkituissa yrityksissä arviot työkykyjohtamisen kokonaisarviosta vaihtelivat välillä 6,1–6,7, kun asteikko arvioinnille oli nolosta kymmeneen. Strategisuutta mittaavien väittämien osalta (Kuva 2) parhaimmaksi arvioitiin kahdessa yrityksessä sosiaalinen vastuu, yhdessä yrityksessä tavoitteet ja yhdessä yrityksessä henkilöstön osaaminen. Heikoimmalla tasolla arvioitiin olevan kaikissa yrityksissä työkykyjohtamisen resurssit. Käytäntöjen ja toiminnan tasolla (Kuva 3) parhaimmalla tasolla arvioitiin olevan kolmessa yrityksessä työkykyjohtamisen mittarit ja yhdessä yrityksessä työkykyjohtamisen mallit. Huonoimmin toimivaksi osaksi arvioitiin kaikissa yrityksissä yhteistyö yrityksen sisällä.



Kuva 2. Työkykyjohtamisen strategisuus ja reunaehdot neljässä case-yrityksessä.



Kuva 3. Työkykyjohtamisen käytännöt ja toiminta neljässä case-yrityksessä.

Yhteisesti case-yrityksien työkykyjohtamisesta voidaan tehdä seuraavia nostoja. Monilta osin työkykyjohtaminen oli näissä neljässä yrityksessä hyvällä tasolla.

Työkykyjohtamisen kyselynvastausten perusteella valtaosa vastaajista oli samaa mieltä siitä, että johto oli asettanut työkykyjohtamiselle selkeät tavoitteet. Osaaminen nähtiin keskeisenä osana työkykyä, työntekijöiden osaamistarpeita ennakoitiin ja vahvuuksia hyödynnettiin. Myös yhteisöllisyyttä ja luottamusta edistettiin. Kaikissa yrityksessä pääosa vastaajista koki, että yrityksessä tuetaan työn ja perheen yhteensovittamista. Työkyvyn tuen mallit koettiin olevan yrityksissä aktiivisessa käytössä. Henkilöstön työssä jatkamista tuettiin siten, että oli luotu mahdollisuuksia työn muokkaukseen ja työtä myös muokattiin.

Monet kehittämisen tarpeet olivat yhteisiä yrityksille. Yhtä yritystä lukuun ottamatta vastaajista vain harvat kokivat, että työterveyshuolto olisi vuorovaikutteinen kumppani työkykyjohtamisessa. Työkykyjohtamisen resurssien osalta puutetta koettiin olevan useimmiten työkykyjohtamiseen käytettävästä ajasta ja henkilöistä, mutta usein koettiin myös, että osaamisen kehittäminen jäi vähäiseksi. Henkilöstön motivaation tukemista ei vastaajien mukaan toteutettu kovin aktiivisesti. Positiivista kuitenkin oli, että

työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselyjen mukaan henkilöstön työn imu oli korkealla tasolla. Työkykyjohtamiseen liittyvät vastuut ja tehtävät koettiin epäselvinä. Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselyjen mukaan sekä työn fyysisen ja psyykkisen rasittavuuden sekä kiireen kokemukset olivat yleisiä. Kiireen syyksi nimettiin usein työvoimapula tai esimerkiksi sijaisten puuttuminen sairaustapauksissa. Vain harvat vastaajat olivat sitä mieltä, että työpaikalla tehtiin toimenpiteitä työkuormituksen vähentämiseksi. Työkykyjohtamiseen liittyvässä tiedonkulussa oli kaikilla yrityksillä parantamisen varaa, samoin kuin henkilöstön osallistamisessa työkykyjohtamiseen liittyvään suunnitteluun ja toimintaan. Samoin oli työkykyjohtamisen toimien seuranta ja arviointi, mikä keskittyi pääosin sairauspoissaolojen seurantaan.

Vertaisarvioidussa abstraktissa ja esityksessä (Lindström ym. 2022) käsitelimme osaamisen kehittämistä eli investointeja inhimilliseen pääomaan vertaillen työkykyjohtamisen kyselyyn ja työhyvinvointi ja osaaminen -kyselyyn vastanneiden näkemyksiä osaamisesta, sen arvostuksesta ja kehittämisestä. Asetelma tuo esiin yrityskohtaiset näkemykset siitä, miten yritysten työkykyjohtamisesta vastaavat ja tietävät näkevät osaamisen kehittämisen tarpeiden ennakoinnin ja toisaalta, miten työntekijät kokevat osaamisen kehittämisen tarpeiden tunnistamisen ja keskustelun niistä. Tulosten perusteella eri tahojen näkemyksissä on eroa. Johto näkee ennakoinnin selvästi paremmassa valossa kuin työntekijät kokevat osaamistarpeiden tunnistamisen ja niistä keskustelun. Ero näkemyksissä on kytköksissä työntekijöiden suunnalta huonoksi koettuun sisäiseen viestintään. Osana johdonmukaista osaamisen varmistamista tulee kyetä viestimään selkeästi osaamistarpeita.

Tarkastelimme kahdessa blogikirjoituksessa COVID19-pandemian vaikutuksia työhön, työkykyjohtamiseen ja työhyvinvointiin hyödyntäen kyselyaineistoja (Pehkonen & Savinainen 2021; Lindström & Pehkonen 2021). Työkykyjohtamista kahdessa ravintola-alan yrityksessä (N=254) selvitettiin vuosi pandemian alkamisen jälkeen keväällä 2021. Kiinnostuksen kohteena olivat erityisesti pandemian vaikutukset työpaikoilla ja niihin varautuminen. Tilanne polarisoi vahvasti työpaikkoja: toisaalla suuri osa henkilöstöä jouduttiin lomauttamaan, kun taas toisaalla tehtiin lähityötä. Koronan vuoksi työntekijöiden työtehtävien lisääntymistä raportoi yrityksestä riippuen 18–53 % ja esihenkilöiden työtehtävien lisääntymistä 48–71 % vastanneista. Työntekijöitä tuettiin lisäämällä viestintää (samaa mieltä olevien osuus yrityksestä riippuen 63–94 %) sekä huolehtimalla yhteisöllisyydestä (50–80 %) järjestämällä muun muassa vapaamuotoisia keskustelutilaisuuksia. Lähiesihenkilöt olivat usein normaalia enemmän yhteydessä työntekijöihin (36–47 %), ja työhyvinvointia selvitettiin aktiivisemmin kuin normaalitilanteessa (18–47 %). Myös esihenkilöille järjestettiin jonkin verran erityistä

tukea (17–26 %). Sen sijaan erityisen tuen järjestäminen esihenkilöille ja yhteistyön lisääntyminen työsuojelun ja työterveyshuollon kanssa ei ollut kovin yleistä.

Vielä julkaisemattomassa artikkelikäsitelmässä (Turunen ym. työn alla) olemme tutkineet, miten työkykyjohtamisen osa-alueita voi mitata luotettavasti yhdistelemällä yrityksen eri tahoilta kerättyjä kyselyaineistoa. Työtä on edistetty vertailemalla kahta eri kyselyaineistoa eli työkykyjohtamisen kyselyn sekä työhyvinvointi ja osaaminen -kyselyn yrityskohtaisia vastauksia toisiinsa. Tiivistimme työkykyjohtamisen kyselyn muuttujat yhdeksäksi eri työkykyjohtamisen ulottuvuudeksi faktorianalyysin keinoin. Ulottuvuudet kuvaavat ja jäsentävät työkykyjohtamisen kyselyn teemoja. Artikkelikäsitelmässä vertaillaan näiden ulottuvuuksien tasoa työhyvinvointi ja osaaminen-kyselyn tulosuuttuihin, jotka liittyvät osaamiseen ja sen kehittämiseen. Tuloksista näkyy, että työkykyjohtamisesta vastuussa olevilla henkilöillä on valoisampi näkemys osaamisen kehittämisestä ja tunnistamisesta kuin henkilöstöllä. Osaamisen kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota keinojen lisäksi viestintään.

3.4 Kehittämistavoitteen toteuttaminen

Hankkeen kehittämistavoitteena oli a) tunnistaa ja priorisoida tutkimustietoon pohjautuvia kehittämistarpeita palvelualueiden työntekijöille ja työpaikoille sekä b) vastata tarpeisiin kehittämistyökaluilla. Suunnittelimme työkalut käytännönläheisiksi tuloskoosteiksi ja suosituksiksi, joilla varmistetaan työhyvinvointi ja osaaminen toiminnan uudistamisessa ja muutoksiin varautumisessa. Lisäksi tuotosten tuli edistää työkykyjohtamisen suunnitelmallisuutta työpaikoilla.

Toteutimme kehittämistavoitteen kahden pääasiallisen toiminnan kautta. Ensiksi, neljässä mukana olleessa suuryrityksessä toteutettiin työkykyjohtamisen tapaustutkimukset ja konsultoivat työpajat. Toiseksi, tuotimme ja julkaisimme oppaan ”Onnistunut perehdytys palvelualueilla”.

3.4.1 Tapaustutkimusyritysten työkykyjohtamisen kehittäminen

Työkykyjohtamisen tapausten kuvaamisessa yritysraportteihin hyödynnettiin sekä 1) aiemmin kuvattua tietoa (työhyvinvointi ja osaaminen palvelualueilla -kysely koko henkilöstölle, työkykyjohtamisen kysely sekä henkilöstö- ja taloustiedot) neljästä tapaustutkimusyrityksestä että 2) tietoa kullekin tapausyritykselle järjestetystä konsultoivasta työpajasta. Kunkin työpajan kesto oli 3–4 tuntia ja ne toteutettiin lokakuun 2021 ja helmikuun 2022 välillä. Osa työpajoista toteutettiin paikan päällä ja osa COVID19-pandemian vuoksi Teamsin välityksellä. Työpajat suunniteltiin etukäteen

yhteistyössä kunkin yrityksen yhdyshenkilöiden kanssa. Ennen suunnittelupalaveria yhdyshenkilöt saivat koosteen tuloksista tutustumista varten.

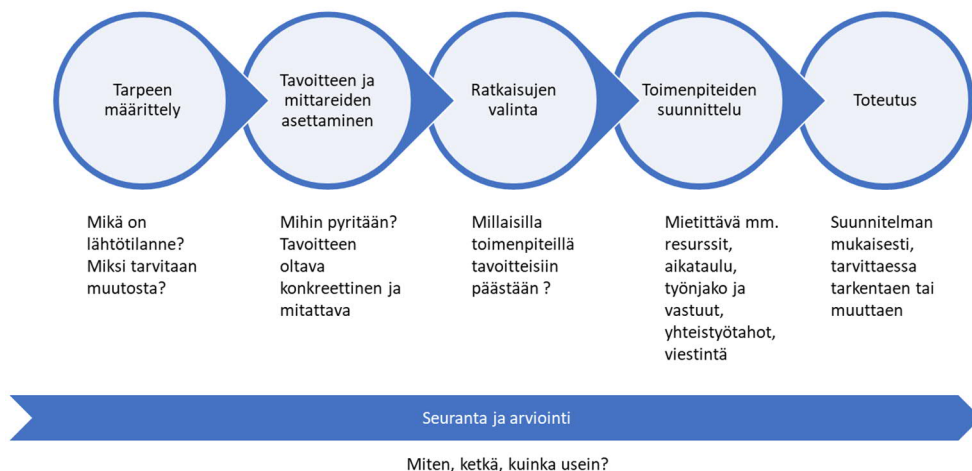
Konsultoiviin työpajoihin osallistui eri yrityksissä 9–14 henkilöä. Osallistujat olivat muun muassa henkilöstöhallinnon edustajia, esihenkilöitä, työsuojeluvaultuutettuja ja luottamusmiehiä. Työpajojen vetäjinä toimi kaksi Työterveyslaitoksen asiantuntijaa ja kirjurina yksi asiantuntija.

Työpaja koostui kolmesta osasta, jotka olivat tutkimuksen taustoittaminen, tulosten esittely ja niistä keskustelu sekä kehittämiskohteiden valinta. Tavoitteena oli 1) käydä osallistujien kanssa keskustellen läpi eri menetelmillä kootut tulokset sekä kuulla heidän näkemyksiään niistä, 2) ja ohjata heitä löytämään niiden perusteella kehittämiskohteita, sekä 3) hyödyntämään kehittämistyön etenemisen vaiheita (kuva 4) kehittämisen tukena. Toisena tavoitteena oli saada tietoa yritysten tarpeista toisen kehittämistyökalun kehittämiseksi.

Työpaja toteutettiin siten, että työkykyjohtamisen kyselystä ja työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselystä saatuja tuloksia käsiteltiin rinnakkain ja verrattiin toisiinsa. Tulosten rinnalle asiantuntijat toivat myös esille tutkimustietoa. Tärkeänä pidettiin yhteistä keskustelua ja pajaan osallistuvien, eri henkilöstöryhmiä edustavien henkilöiden kokemusten kuulemista.

Tulosten esittelyn ja niistä keskustelun jälkeen työpajassa käytiin läpi kehittämistyön prosessi (mukaillen Bartholomew Eldredge ym. 2016) ja kehittämistyössä huomioitavia asioita (kuva 4). Kehittämistyö lähtee liikkeelle lähtötilanteen ja kehittämistarpeen määrittämisestä: Mihin ja kenen toimintaan muutosta tarvitaan ja mikä on lähtötilanne? Tämän jälkeen määritellään kehittämishankkeen tavoite tai tavoitteet. Tavoitteiden tulee olla konkreettisia ja mitattavia, minkä vuoksi jo tässä vaiheessa on mietittävä, millaisilla mittareilla tavoiteltua muutosta voidaan mitata ja arvioida. Tavoitteiden toteutumiseksi asetetaan myös aikajänne eli se, minkä ajan kuluessa tavoitteeseen ajatellaan päästävän. Seuraavaksi selvitetään, millaisilla ratkaisuilla tavoitteisiin on mahdollista päästä. Tässä vaiheessa on hyvä hyödyntää tieteellistä kirjallisuutta ja aiempia hyviä käytäntöjä. Jotta kehittämistoimet olisivat vaikuttavia, samaan tavoitteeseen kannattaa pyrkiä useampia ratkaisuja hyödyntäen (ks. esim. Ervasti ym. 2022). On myös tärkeää huomioida tarvekartoituksessa valittu kohderyhmä ja toimintaympäristö, sillä samat ratkaisut eivät välttämättä toimi sellaisenaan kaikille ryhmille ja kaikissa ympäristöissä. Kehittämistyön seuraavana vaiheena on toteutuksen konkreettinen suunnittelu. Tällöin määritellään muun muassa, mitä konkreettisesti tehdään, kuka tai ketkä tekevät ja millä aikataululla. Samalla mietitään myös, millaisia tuotoksia kehittämishankkeessa on tarkoitus saada. Kehittämishankkeen seuraavana

vaiheina ovat toteutus. Kehittämishankkeen toteutusta on hyvä seurata ja arvioida säännöllisesti ja tarvittaessa muuttaa suunnitelmaa matkan varrella. Hankkeen lopussa mitataan ja arvioidaan saatuja vaikutuksia eli saavutettiin hankkeen alussa asetetut tavoitteet. Samalla on tarpeen arvioida myös toteutettua kehittämisprosessia. Sen arviointi antaa arvokasta tietoa siitä, mitkä tekijät vaikuttivat hankkeen onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Olivatko esimerkiksi valitut toimenpiteet sopivia kohderyhmälle, toteutettiin hankkeen suunnitelman mukaisesti tai tuliko toteutusaikana toimintaympäristöön muutoksia, joilla oli vaikutusta tilanteeseen.



Kuva 4. Kehittämistyön eteneminen.

Työpajassa valittiin keskustelujen perusteella 3–5 tärkeintä kehittämiskohtetta. Kehittämisprosessin havainnollistamiseksi mietittiin yhteisesti kunkin kehittämiskohteen osalta kuvassa 4 kuvatun kehittämisprosessin kolme ensimmäistä vaihetta eli tarvetta, tavoitteita ja erilaisia keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi. Tulokset koottiin taulukkoon.

Kehittämistyön tulokset

Koska emme voi julkaista yksittäisiä yrityksiä koskevia tietoja tässä loppuraportissa, vedämme seuraavaksi yhteen tutkimusryhmän kyselytuloksiin perustuvia huomioita ja yritysten työpajaosallistujien esiin nostamia tarpeita kehittämiselle. Kun tarkastelemme niitä kokonaisuutena voimme todeta, että yhteisistä työkykyjohtamisen kehittämistarpeista merkittävin oli perehdytys. Muina toistuvina tarpeina oli

ennakoinnin lisääminen työkykyjohtamisessa, osaamisen tunnistamiseen ja kehittämiseen liittyvät kysymykset sekä viestintä.

Perehdytys nostettiin työkykyjohtamisen kehittämiskohteeksi työpajaosallistujien toimesta kaikissa neljässä yrityksessä. Perehdytyksen tulisi olla tasalaatuista eri paikoissa. Lisäksi yrityksissä on tarve vastuuttaa esihenkilöiden lisäksi myös muuta henkilöstöä perehdytystyöhön. Perehdytystä haastavat puutteellinen aikaresursointi ja henkilöstön monikielisyys. Henkilöstön vaihtuvuus on suurta ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen vie aikaa. Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselyn vastaajista 12–15 prosenttia koki uusien työntekijöiden perehdyttämisen kiireen syyksi. Tapaustutkimusten kyselytulokset osoittivat, että yritysten välillä oli eroja vaihtelu siinä, miten tyytyväistä henkilöstö on perehdytykseen: Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselyjen 1236 vastaajista 53–79 prosenttia oli täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa ”Minut on perehdytetty työhöni hyvin”. Vaikka tyytyväisyys perehdytykseen oli suhteellisen hyvällä tasolla, perehdytyksen valitseminen kehittämiskohteeksi, kertoo joko siitä, että se koetaan erittäin tärkeäksi työhyvinvoinnin, osaamisen ja tuottavuuden osatekijäksi tai siitä, että perehdytys ei ole koko yrityksessä tasalaatuista.

Toinen toistuva kehittämisen tarve oli ennakoinnin lisääminen työkykyjohtamisessa, joka nousi esiin etenkin matkailu- ja ravintola-alan yrityksissä, mutta myös kiinteistöpalvelualalla. Työkykyjohtamiseen herätään tällä hetkellä suurelta osin vasta ongelmatilanteissa. Työkyvyn heikkenemistä ei havaita riittävän varhain, jolloin siihen ei päästä vaikuttamaan riittävän ajoissa ja tilanteet pääsevät huononemaan. Painopistettä tulisi siirtää ennakoivaan toimintaan.

Ennakointiin liittyvissä tapaustutkimusten kyselytuloksissa 46–68 prosenttia työkykyjohtamisen kyselyn vastaajista oli sitä mieltä, että henkilöstön riittävyttä ennakoidaan ja 59–77 prosenttia koki, että henkilöstön osaamistarpeita ennakoidaan. 63–91 prosentin mukaan työkyvyn varhaisen tuen malli oli aktiivisessa käytössä sekä 80–91 prosenttia koki, että työn muokkausta ja työhön paluun tukea käytettiin. Sen sijaan vastaajista vain 14–29 prosenttia koki, että työkykyjohtamiselle on riittävästi aikaa ja henkilöresursseja.

Kolmanneksi yhteiseksi kehittämisen tarpeeksi nousi sisäinen viestintä. Yrityksissä viestintään liittyvät tarpeet koskivat tiedonkulkua (esim. HR-yksikön ja työterveyden tuottama tieto ei tavoita koko henkilöstöä, yhteydenpito työterveyshuollon edustajien kanssa on vähäistä) ja yrityskulttuuria, jossa toivottiin enemmän keskustelevuutta ja avoimuutta. Pohdintaa aiheuttivat sopivien digitaalisten viestintäkanavien valitseminen ja yhteisen kielen puute.

Työkykyjohtamisen kyselyyn vastanneista 32–57 prosenttia koki, että henkilöstö saa riittävästi tietoa työkykyjohtamista koskevista suunnitelmista ja tavoitteista.

Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselyjen vastaajista 36–59 prosenttia koki, että tiedonkulku työyksikön sisällä oli riittävää.

45–75 prosenttia työkykyjohtamisesta vastaavista henkilöistä koki, että työterveyshuolto olisi työkyvyn johtamisessa aktiivinen ja vuorovaikutteinen kumppani. Tyytyväisyyttä yhteistyöhön työterveyshuollon kanssa koki 55–65 prosenttia työkykyjohtamisen kyselyn vastaajista.

Neljänneksi työkykyjohtamisen kehittämiskohteeksi nostettiin useammassa yrityksessä osaamisen kartoittamiseen, raportointiin ja arvostamiseen liittyvät asiat. Lisäksi tunnistettiin riski, että osaava ja koulutettu henkilöstö ei sitoudu työhön ja työnantajaan, vaan vaihtaa toiselle työnantajalle tai kokonaan toiselle alalle. Yhtenä ratkaisuna henkilöstön sitoutumisen vahvistamiseen nähtiin arvoista keskustelu ja niistä viestiminen: Nähdäänkö yrityksessä osaamisen ja koulutuksen arvo? Tiedetäänkö yrityksessä, minkälaista osaamista on ja millaista tarvitaan? Lisäksi tuotiin esille, että palautteen antamista ja saamista matalalla kynnyksellä tulisi vahvistaa yrityksissä.

Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselyjen vastaajista 48–61 prosenttia koki, että osaamista arvostetaan ja 23–36 prosenttia, että työpaikalla käydään keskustelua siitä, millaisella ammattitaidolla pärjätään tulevaisuudessa. Työkykyjohtamisen kyselyvastaajien mukaan osaaminen nähtiin kuitenkin tärkeänä osana työkykyä: 75–88 prosenttia oli melko tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -kyselyn vastaajien mukaan neljässä yrityksessä kehitettiin osaamista erityisesti työskentelemällä yhdessä muiden kanssa, käyttämällä oman työpaikan ohjeistuksia työssä eteen tulleiden ongelmien ratkaisuun, saamalla tai antamalla perehdytystä tai mentorointia, osallistumalla työnantajan järjestämään palkalliseen koulutukseen, osallistumalla työ- tai tehtäväkiertoon, lukemalla ammattikirjallisuutta tai -lehtiä ja seuraamalla työhön liittyvää sosiaalista mediaa.

3.4.2 Onnistunut perehdytys palvelualoilla -opas

Kaikkien neljän tapaustutkimuksen tulokset ja yritysten kanssa pidetyt konsultit olivat työpajat nostivat perehdyttämisen yhdeksi tärkeimmistä kehittämistarpeista. Lisäksi työhyvinvointia ja osaamista eri vuosia vertailevat kyselytuloksemme (Turunen ym. 2023) osoittivat, että tyytyväisyys perehdyttämiseen on laskenut eri toimialoilla. Osaamisen merkitys palvelualoilla kasvaa jatkuvasti, ja perehdytyksen tarve on harvoin kertaluonteista. Tällä hetkellä perehdytys työllistää etenkin esihenkilöitä ja on heille osittainen kiireen syy.

Kävimme aiheesta keskustelija yhteistyökumppaneiden kanssa. Keskustelujen jälkeen päätimme, että vastaamme kehittämistavoitteeseen työkalulla, joka keskittyy perehdytyksen keinoihin ja perehdytystaitoihin.

Perehdyttäminen on johtamiskäytäntö, joka jokaisen työntekijöitä palkkaavan organisaation on hoidettava. Perehdytys kuuluu työkykyjohtamiseen, niin osaamisen, työhyvinvoinnin kuin työturvallisuudenkin näkökulmista tarkasteltuna. Sen avulla luodaan tärkeää pohjaa työhyvinvoinnille ja osaamiselle työyhteisöissä. Jos perehdytystä tehdään koko työyhteisön voimin, on se myös mahdollisuus yhdessä ja toisilta oppimiselle. Onnistuneella, työyhteisön mukaan ottavalla perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijät oppivat tuntemaan toisensa, arvostavat toistensa osaamista ja ovat yhteydessä toisiinsa. Silloin myös muutoksiin varautumiselle ja työpaikan toiminnan uudistamiselle on paremmat lähtökohdat.

Tuotimme oppaan tutkimusryhmän kesken erityisasiantuntija Niina Mäenpään johdolla. Työskentelyn aikana keskustelimme eri versioista yhteistyökumppaneiden kanssa ja saimme heiltä palautetta, jonka perusteella opasta kehitettiin eteenpäin. Opas kohdennettiin matkailu- ja ravintola-alalle sekä kiinteistöpalvelualalle suunnitelman mukaisesti, mutta se soveltuu hyödynnettäväksi sekä muilla palvelualojen työpaikoilla että myös muiden alojen työpaikoilla.

Lopputuloksena tuotimme digitaalisen oppaan ”Onnistunut perehdytys palvelualoilla”, joka julkaistiin tammikuussa 2023. Se löytyy Työterveyslaitoksen verkkosivuilta, osoitteessa <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/onnistunut-perehdytys-palvelualoilla>

4 Johtopäätökset ja tulosten hyödyntäminen

Ajankohtainen tieto työhyvinvoinnin ja osaamisen nykytilasta, palveluajon ammattilaisuuteen eri medioissa liitetystä merkityksestä, työkykyjohtamisesta, ja muutosten vaikutuksista niihin on tärkeää. Osaaminen, työhyvinvointi, niiden johtaminen ja niistä kumpuava tuottavuus kannattelevat inhimillisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestävästä työstä palveluajon 2020-luvulla.

Monimenetelmällinen tutkimushankkeemme toistomittauksineen mahdollisti moniulotteisen katsauksen palveluajon, jotka ovat muutosten keskellä niin työntekijöiden, suurimpien ammattiryhmien kuin työyhteisöjenkin osalta. Työn ja kuluttamisen digitalisaatio, ilmastonmuutoksen hillintätarpeet, palveluajon ympärivuorokautiset aukiolot, entistä monimuotoisemmat työyhteisöt, koronapandemia sekä tällä hetkellä erityisen ajankohtaiset energiakriisi ja voimakas hintojen kallistuminen ovat esimerkkejä asioista, joita palveluajon työntekijät ja työpaikat ovat kohdanneet.

Viimeisin laaja vertaileva tutkimus työhyvinvoinnista palveluajon toteutettiin vuonna 2008 (Kandolin ym. 2009). Silloin tutkimus toimi ponnahduslautana alojen kehittämiselle esimerkiksi esimiestyön osalta (Lindström & Kandolin 2014). Tämän tutkimus osoittaa monia kohteita työhyvinvoinnin ja osaamisen kehittämiselle jatkossa. Työhyvinvoinnista ja osaamisesta sekä niiden mahdollistamisesta on huolehdittava, jotta työyhteisöjen kyky varautua, ennakoida ja oppia yhdessä kannattelee työyhteisöjä ja yksittäisiä työntekijöitä kohti parempaa huomista, myös tulevaisuudessa.

Palveluajon tilannekuvan päivittäminen 2020-luvulle loi katsauksen toimialakohtaiseen tietoon työajoista, -yhteisöistä, -hyvinvoinnista, lähijohtamisesta, uhka- ja väkivaltatilanteista, osaamisesta ja sen kehittämisestä sekä työn tuottavuudesta. Läpileikkaavana teemana ja näkökulmana tutkimukseen on toiminut jatkuva muutos ja sen näkyminen palveluajon työssä. Esimerkiksi ilmastonmuutokseen varautuminen ja COVID19-pandemian rajoittamassa toimintaympäristössä selviytyminen vaativat palveluajon työntekijöiltä ja työpaikoilta paljon sopeutumiskykyä. Tilannekuvan päivittäminen on omiaan tuomaan keskiöön osaamisen merkitystä jatkuvassa muutoksessa selviytymisessä. Tutkimusnostojen myötä on kyetty toisaalta tutkimaan ja toisaalta tuomaan huomiota COVID19-pandemian rajuihin vaikutuksiin palveluajon, korostamaan alojen kriittistä roolia poikkeusaikoina ja painottamaan työkykyjohtamisen merkitystä kriisistä selviytymiseen työpaikoilla.

Tarjosimme palveluajon toimintasuosituksia kyselyraportissamme (Turunen ym. 2023) Työkykyjohtamista tulee tehostaa työpaikkojen pito- ja vetovoiman kasvattamiseksi.

Henkilöstön työkyvyn ylläpidon ja kehittämisen osalta tulee kiinnittää huomiota työn kuormittavuuteen, jota voidaan pyrkiä säätelemään sujuvilla työtaivoilla, hyvillä työolosuhteilla, kuten vaikutusmahdollisuuksilla työaikoihin, riittävällä työntekijöiden määrällä ja riittävällä perehdytyksellä. Lisäksi tulee varmistaa, että työstä palautumiselle on edellytykset sekä työpäivän aikana että työvuorojen välillä.

Osaamisen lisäksi muut ammattilaisuuteen liittyvät kysymykset ovat ajankohtaisia. Tutkimalla palvelualojen ammatti-identiteettien rakentumista sosiaalisessa mediassa sekä ammattien kehystämistä uutismediassa kevään 2020 aikana tuotimme tietoa siitä, miten COVID19-pandemia muovasi palvelualojen ammattien merkityksiä. Tieto tuo täydentävän näkökulman palvelualojen työhön kyselyillä kerätyn tilannekuvan rinnalle.

Analyysimme Helsingin Sanomista ja Instagramista kerätystä aineistosta avaa, miten samankaltaisin tai erilaisin tavoin näitä ammatteja käsiteltiin uutismedian ja sosiaalisen median kanavissa COVID19-pandemian ensimmäisenä keväänä 2020. Merkityksistä koostuvat ammatti-identiteetit – käsitykset itsestä ammattilaisina – ovat moninaisia. Täydennämme aikaisempaa tutkimusta tuloksillamme alojen ammatti-identiteeteistä sosiaalisessa mediassa kriittisen työn tekijöinä, työntekijälähteiläinä ja ammattilaisina myös omalla ajallaan. Tuloksemme vahvistavat aikaisempia tutkimuksia, joissa piirretty kuva palvelualojen ammattilaisista raskaan ja joustavan työn (Echeverri & Åkesson 2018; Misra & Walters 2016), esteettisen sekä tunnetyn (Hochschild 1983; Otis 2016; Warhurst & Nickson 2007) tekijöinä. Uutismedia-analyysin tulokset puolestaan tarjoavat katsauksen, miten COVID19-pandemian ensimmäisenä keväänä kehystettiin näiden alojen ammattilaisia, jälleen, raskaan ja joustavan työn tekijöinä mutta myös haavoittuvina ja arvostettuina ammattilaisina.

Suomalaisille palvelualojen ammattilaisille itselleen nämä tulokset toivottavasti tarjoavat peilin, kun he reflektoivat omia pandemiakokemuksiaan. Tulokset ovat mahdollisuus rikkaan keskustelun syntymiselle alan ammattilaisten joukossa: Minkälaisia ammattilaisia he itse kokevat olevansa? Minkälaisia he haluaisivat olla? Miten heidän kokemuksensa eroavat mediatutkimuksemme tuloksista? Palvelualojen työpaikoille puolestaan mediatutkimuksen tulokset mahdollistavat oivalluksia osaavan työvoiman rekrytointi- ja sitoutumishaasteisiin.

Lisäksi tämä hanke toi työkykyjohtamisen tutkimuksen uusille toimialoille tiiviin yritysyhteistyön myötä. Selvitimme työkykyjohtamisen, työhyvinvoinnin ja tuottavuuden yhteyksiä aloilla, joissa tuottavuuden mittaaminen on haaste. Hyödynsimme yrityskohtaista talous- ja henkilöstötietoa laajojen kyselytietojen ohella. Kuitenkin objektiivisten tuottavuustietojen kerääminen osoittautuu jälleen haasteelliseksi.

Tutkittuihin tapaustutkimusyrityksiin ja niissä toteutettuun kehitystyöhön perustuvat tulokset kertovat työkykyjohtamisen strategisuudesta ja käytännöistä palvelualan työpaikoilla. Työkykyjohtamisesta vastuussa olevilla henkilöillä oli usein valoisampi näkemys työkykyjohtamisen osa-alueista kuin, miten ne näkyivät henkilöstölle. Työkykyjohtamisessa tulisi kiinnittää huomiota myös viestintään, muiden keinojen ohella. Tutkimuksessa mukana olleet yritykset tunnistivat tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi perehdytyksen. Perehdytyksen nähtiin olevan avaintekijä osaavan työvoiman veto- ja pitovoimassa sekä myös osaamisen kehittämisessä. Hankkeessa toteutettu ”Onnistunut perehdytys palvelualoilla” -opas on kehitetty työntekijöille, työyhteisöille, HR-asiantuntijoille ja johtajille työkaluksi perehdytyksen keinojen ja taitojen kohentamiseen.

4.1 Jatkotutkimustarpeet

Tilannekuvan lisäksi kerätty, laaja kyselyaineisto mahdollistaa moniin erilaisiin palvelualojen työhyvinvointia koskeviin tutkimuskysymyksiin vastaamisen, toistomittausaineiston myötä jopa syy-seuraussuhteiden tarkastelun. Seuraava vaihe tilannekuvan kirkastamisen osalta on julkaista vuoden 2022 kyselyaineisto interaktiivisesti tarkasteltavaksi Työterveyslaitoksen ylläpitämään Työelämätielopalveluun kevään 2023 aikana.

Ensimmäisen osatutkimuksen eli palvelualoja edustavien kyselyjen huolestuttavaa kehitystä osoittavat tulokset ovat tärkeitä jatkotutkimuksen sekä kehittämistyön paikkoja. Tutkimusta tarvitaan työn kuormittavuuden hallintakeinoista ja siitä, miten työn voimavarojen edistetään. Erityisesti kaivataan syvempää ymmärrystä nykyisistä palautumisen keinoista ja niihin sitoutumisesta työpaikoilla. Myös perehdytystaidot ja -keinot ovat olennainen tutkimusaihe palvelualoilla, joka vaatii syvempiä monimenetelmällisiä tarkasteluja tilanteen ymmärtämiseksi ja sen kehittämiseksi.

Mediatutkimuksen tulosten perusteella tärkeä jatkotutkimusaihe on, miten alojen ammatteja esitetään sosiaalisessa mediassa ja kehystetään uutismediassa jatkossa. Tutkimusajankohta oli pandemian ensimmäinen kevät vuonna 2020. Miten kehykset ja ammatti-identiteetit muuttuvat, kun palvelualat ja koko suomalainen työelämä kehittyvät?

Lisäksi palvelualojen työvoiman naisvaltaisuus sekä COVID19-pandemian kielteiset vaikutukset erityisesti naisiin lähityössä (Sutela & Pärnänen 2021) tarvitsevat lisähuomiota, johon tässä tutkimuksessa ei ollut mahdollisuutta tarttua. Miten

sukupuoli työssä vaikuttaa työtehtäviin, työolosuhteisiin ja johtamiseen onkin olennainen ja syventymistä edellyttävä tutkimusaihe jatkossa.

Jatkuvat muutokset työssä ja työympäristössä tuovat uusia haasteita työkykyjohtamiselle. Palvelualoilla tarvitaan lisää tietoa siitä, miten työkykyä tuetaan monipaikkaisessa ja yhä enemmän eri vuoroissa tehtävässä työssä. Kasvava työvoimapula on nostanut julkisessa keskustelussa esille myös hyvän johtamisen merkityksen palvelualojen veto- ja pitovoimatekijänä. Huolta on kannettu myös erityisesti nuorten mielenterveysongelmien lisääntymisestä. Jotta näihin asioihin pystytään vaikuttamaan, tarvitaan lisää ymmärrystä siitä, mitkä tekijät työssä sitouttavat henkilöstöä palvelualoilla ja tukevat erityisesti nuorten työhyvinvointia.

Tutkimusmetodien osalta työkykyjohtamisen tutkimukseen tulisi kytkeä enemmän objektiivisia tuottavuusmittareita hyödyntäviä asetelmia. Tätäkin tutkimusta edistäessä kävi ilmi vaikeudet saada yhteismittallisia tuottavuuslukuja edes yhden yrityksen eri osastoista saatikka sitten palvelualoilta ylipäätään.

4.2 Viestinnällä vaikuttavuutta

Olemme toteuttaneet monipuolista viestintää koko hankkeen ajan. Ulkoiset viestinnän toimenpiteet voi jakaa kahteen pääryhmään: tieteelliseen ja käytännönläheiseen viestintään. Alla lueteltujen julkaisujen, esitysten ja puheenvuorojen lisäksi Työterveyslaitos ja yhteistyökumppanit sekä tutkimusryhmän jäsenet ovat viestineet omilla sosiaalisen median kanavillaan hankkeen etenemisestä ja sen tuloksista.

4.2.1 Tieteellinen viestintä

Tieteelliset artikkelikäsikirjoitukset

Lindström, S. (työn alla) Performing a happy hard-working hero on Instagram: Identity work and identity performances of retail workers during the COVID19 outbreak. Julkaisematon artikkelikäsikirjoitus.

Turunen, J., Pehkonen, I. & Lindström, S. (työn alla) The association between human capital management and employee perceptions on skills enhancement in service sector. Julkaisematon artikkelikäsikirjoitus.

Tutkimusraportit

Lindström, S., Turunen, J., Pehkonen, I. & Remes, J. (2023) Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Helsinki: Työterveyslaitos.

Pehkonen, I., Savinainen, M., Turunen, J., Remes, J. & Lindström, S. (2022a)
Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla. Yritysraportti: Compass Group Finland Oy (ei julkinen). Helsinki: Työterveyslaitos.

Pehkonen, I., Savinainen, M., Turunen, J., Remes, J. & Lindström, S. (2022b)
Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla. Yritysraportti N-Clean Oy (ei julkinen). Helsinki: Työterveyslaitos.

Savinainen, M., Pehkonen, I., Turunen, J., Remes, J. & Lindström, S. (2022a)
Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla. Yritysraportti Restel Liikenneasemat Oy (ei julkinen). Helsinki: Työterveyslaitos.

Savinainen, M., Pehkonen, I., Turunen, J., Remes, J. & Lindström, S. (2022b)
Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla. Yritysraportti RTK-Palvelu Oy. Helsinki (ei julkinen): Työterveyslaitos.

Turunen, J., Remes, J., Pehkonen, I. & Lindström, S. (2023) Töissä palvelualoilla.
Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2008, 2021 ja 2022. Helsinki:
Työterveyslaitos.

Vertaisarvioidut abstraktit ja esitykset

Lindström, S. Professional pride during Covid19: A qualitative analysis of Finnish sales assistants' self-presentation on Instagram. Digital Research Data and Human Sciences 1-3.12.2022, Jyväskylä

Lindström, S., Turunen, J. & Pehkonen, I. Socially sustainable competence development in Finnish restaurant and property services. Strategic Research - Scientific Conference: A fair, just and sustainable society, Academy of Finland, 12-13.10.2022, Helsinki

Turunen, J. & Moilanen, F. In-demand skills to mitigate climate change – a survey study in the Finnish service industry. Strategic Research - Scientific Conference: A fair, just and sustainable society, Academy of Finland, 12-13.10.2022, Helsinki

Lindström, S. COVID19-pandemiakevään sankari, syyllinen vai uhri? Palvelualojen ammattien mediajulkisuuden tarkastelua keväällä 2020. Työelämän tutkimuspäivät, 14-16.9.2022, Tampere

Pehkonen, I, Turunen, J., Lindström, S. & Savinainen, M. Työnantajan vaihtoaikheet ja työhyvinvointi COVID19-pandemia-aikana – tuloksia kyselytutkimuksesta. Työelämän tutkimuspäivät, 14-16.9.2022, Tampere

Turunen, J. & Moilanen, F. Ilmastonmuutoksen hillintä ja työntekijöiden osaamistarpeet yksityisillä palvelualoilla – tuloksia kyselytutkimuksesta. Työelämän tutkimuspäivät, 14-16.9.2022, Tampere

Turunen, J. & Moilanen, F. In-demand green skills – a survey study in the Finnish service industry. Industrial Relations in Europe Conference (IREC) -konferenssi, 14-16.9.2022, Tampere

Lindström, S. Constructing professional identity during Covid19: Finnish sales assistants' self-presentation on Instagram. Social Inequalities and New Meanings of Work in the Digital Age, 19-20.5.2022, Lublin

Lindström, S. & Turunen, J. (2021) Professional identity during Covid19: Experiences, ideals, and digital agency of Finnish service sector workers, WORK2021: Work beyond crises III, 8-9.12.2021, online.

4.2.2 Käytännönläheinen viestintä

Opas

Palvelualojen työpaikoille ja työntekijöille kohdennettu Onnistunut perehdytys palvelualoilla -opas sekä sosiaalisen median kampanja tammikuussa 2023.

Mediatiedotteet

Palvelualoilla panostettava perehdytykseen – uusi opas tarjoaa ratkaisuja (Työterveyslaitos 24.1.2022)

Nuorten työhyvinvointi heikentyi palvelualoilla – palautumiseen ja perehdytykseen kannattaa panostaa (Työterveyslaitos, 15.6.2022).

Kokemukset COVID19-pandemia-ajasta polarisoituivat palvelualoilla – arvostus kasvoi, mutta osa kaipasi tukea (Työterveyslaitos, 16.6.2021)

Asiantuntijakirjoitukset

Turunen, J. Havaintoja kaupan hyllyjen välistä ja työn muutoksesta, Työterveyslaitoksen blogi, 19.1.2023

Lindström, S. Keltanokka liikenteessä – uutta lempeämpää suhtautumista työhön perehtyjään, Työterveyslaitoksen blogi, 13.10.2022

Turunen, J., Lindström, S., Pehkonen, I. & Mäenpää, N. Työvoimapula tuo kiirettä työpaikkojen arkeen – Miten johdat muita, ettei kiireestä tule pysyvä olotila? Vitriini – MaRa ry:n ammatti- ja järjestölehti, 5/2022, 30–32.

Lindström, S. Työn sankari vai instabeibe?, PAMin vierasblogi, 8.6.2022

Lindström, S. Ammattilypeys palvelualoilla rakentuu myös sosiaalisen median kautta, Työterveyslaitoksen blogi, 21.4.2021

Lindström, S. Ammattitaidon arvostus palvelualoilla tänään ja huomenna, PAMin vierasblogi, 9.3.2022.

Pehkonen, I. & Savinainen, M. Esihenkilöltä saatu palaute lisää työhyvinvointia kiinteistöpalvelualalla, Kiinteistötyönantajien blogi, 31.3.2022.

Turunen, J. COVID19-pandemia näytti työntekijöiden valtavan muutoskyvyn. PAMin vierasblogi, 17.3.2022.

Turunen, J. Ilmastonmuutoksen hillitseminen on tuonut palvelualoille uusia työtapoja. Työterveyslaitoksen blogi, 11.11.2021.

Pehkonen, I., Savinainen, M. COVID19-pandemian monet kasvot palvelualoilla, Työterveyslaitoksen blogi, 10.9.2021.

Lindström, S., Pehkonen, I., Savinainen, M. & Turunen, J. Uusi tutkimus työhyvinvoinnista ja osaamisesta kiinteistöpalvelualalla on käynnistynyt, Kiinteistötyönantajien vierasblogi, 27.4.2021.

Muut puheenvuorot

Lindström, S. Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla (2021–2023). Tutkimuksen päätuloksia, Kiinteistötyönantaja ry, 1.2.2023

Lindström, S. & Pehkonen, I. Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla (2021–2023), Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n hallitus, 16.1.2023

Lindström, S. & Turunen, J. Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla (2021–2023), Webinaari palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n henkilöstölle, 13.12.2022

Lindström, S. Käytännön vinkkejä kiireeseen sekä kiireen selättämiseen. Hyvinvointia ravintoloihin -webinaari, Työtehoseura, 24.10.22

Lindström, S. & Saari, T. Suorittavan työn tekijät ja ammatit tutkimuskohteena - työryhmän organisointi, Työelämän tutkimuspäivät, 14-16.9.2022

Turunen, J. Huomioita korona-ajan lähityöstä palvelualoilla. Korona-ajan opetuksista uuteen vauhtiin, Työterveyslaitoksen webinaari, 23.11.2021

5 Lähteet

- Ahtiainen, L. (2020) Järjestötutkimus 2020. Helsinki: Palvelualojen ammattiliitto PAM.
- Alvesson, M., & Willmott, H. (2002) Identity regulation as organizational control: producing the appropriate individual. *Journal of Management Studies*, 39:5, 619-644.
- Bartholomew Eldredge, L., Markham, C., Ruitter, R., Fernandez, M., Kok, G., Parcel, G. (2016). *Planning health promotion programs: An intervention mapping approach*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bossio, D. (2021) Journalists on instagram: presenting professional identity and role on image-focused social media. *Journalism Practice*, 1-17.
- Brown, A. (2022) Identities in and around organizations: Towards an identity work perspective. *Human Relations*, 75:7, 1205-1237.
- Bryson, A., Forth, J. & Stokes, L. (2017) Does employees' subjective well-being affect workplace performance? *Human Relations*, 70:8, 1017-1037.
- Böckerman, P. & Ilmakunnas, P. (2012) The job satisfaction-productivity nexus: A study using matched survey and register data. *Industrial & Labor Relations Review*, 65:2, 244-262.
- Böckerman, P. & Ilmakunnas, P. (2020) Työhyvinvointi kannattaa: työolot, työtyytyväisyys ja tuottavuus. *Teollisuuden palkansaajat*. Edistys, 5.
- Cameron K. & Quinn, R. (2006) *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Caza, B., Vough, H. & Puranik, H. (2018) Identity work in organizations and occupations: Definitions, theories, and pathways forward. *Journal of Organizational Behavior*, 39:7, 889-910.
- Cohen, J. (2008) 'That's not treating you as a professional': Teachers constructing complex professional identities through talk. *Teachers and Teaching*, 14:2, 79-93.
- Duemmler, K. & Caprani, I. (2017) Identity strategies in light of a low-prestige occupation: The case of retail apprentices. *Journal of Education and Work*, 30:4, 339-352.
- Echeverri, P. & Åkesson, M. (2018) Professional identity in service work: why front-line employees do what they do. *Journal of Service Theory and Practice*, 28:3, 315-335.

- Elo, S., Kääriäinen, M., Kanste, O., Pölkki, T., Utriainen, K., & Kyngäs, H. (2014) Qualitative Content Analysis: A Focus on Trustworthiness. *SAGE Open*, 4:1.
- Eriksson, P. & Kovalainen, A. (2008) *Qualitative methods in business research*. Lontoo: Sage.
- Ervasti, J., Kausto, J., Leino-Arjas, P., Turunen, J., Varje, P. & Väänänen, A. (2022) Työkyvyn tuen vaikuttavuus – Tutkimuskatsaus työkyvyn tukitoimien työkyky- ja kustannusvaikutuksista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:7.
- Flynn J., Gascon, G., Doyle, S., Matson Koffman, D., Saringer, C., Grossmeier, J., Tivnan, V. & Terry, P. (2018) Supporting a culture of health in the workplace: A review of evidence-based elements. *American Journal of Health Promotion*, 32:8, 1755-1788.
- Gibbs, M., Meese, J., Arnold, M., Nansen, B. & Carter, M. (2015). #Funeral and Instagram: Death, social media, and platform vernacular. *Information, Communication & Society*, 18:3, 255-268.
- Hamling, K., Jarden, A. & Schofield, G. (2015) Recipes for occupational wellbeing: An investigation of the associations with wellbeing in New Zealand workers. *New Zealand Journal of Human Resources Management*, 5, 151-173.
- Heizmann, H. & Liu, H. (2022) "Bloody Wonder Woman!": Identity performances of elite women entrepreneurs on Instagram. *Human Relations*, 75:3, 411-440.
- Hochschild, A. (1983) *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Iatridis, K., Gond, J.-P. & Kesidou, E. (2022) How meaningfulness and professional identity interact in emerging professions: The case of corporate social responsibility consultants. *Organization Studies*, 43:9, 1401-1423.
- Ibarra, H. (1999) Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation. *Administrative Science Quarterly*, 44:4, 764-791.
- Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia M. & Ketola, R. (2009) *Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Työympäristötutkimuksen raporttisarja 43*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kaltainen, J. & Hakanen, J. (2022) Changes in occupational well-being during COVID-19: The impact of age, gender, education, living alone, and telework in a Finnish four-wave population sample. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 48:6, 457-467.

- Kangasniemi, M. (2012) Tuottavuuden mittaaminen palvelualoilla. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry julkaisuja 1/2012. Helsinki: Palvelualojen ammattiliitto PAM & Palkansaajien tutkimuslaitos.
- Kasperiniemi, J. & Zydzianaitė, V. (2019) A systematic literature review on professional identity construction in social media. *SAGE Open*, 9:1, 1-11.
- Kreiner, G., Hollensbe, E. & Sheep, M. (2006) Where is the "me" among the "we"? Identity work and the search for optimal balance. *Academy of Management Journal*, 49:5, 1031-1057.
- Kuhn T. (2009) Positioning lawyers: Discursive resources, professional ethics and identification. *Organization*, 16:5, 681-704.
- Laestadius, L. (2018) Chapter 34. Instagram. Teoksessa L. Sloan & A. Quan-Haase (toim.) *The Sage Handbook of Social Media Research Methods* (s. 573-592). Lontoo: Sage.
- Laine, P. (2013) Työhyvinvoinnin kehittäminen. Hyvän kehittämisen reunaehdot tutkimassa. Väitöskirja. Turun yliopiston julkaisu, sarja C, osa 372/2013. Turku: Turun yliopisto.
- Lefever, M., Decuman, S., Perl, F., Braeckman, L. & Van de Velde, D. (2018) The efficacy and efficiency of disability management in job-retention and job-reintegration. A systematic review, *Work*, 59:4, 501-534.
- Leino, T., Turunen, J., Pehkonen, I. & Juvonen-Posti, P. (2023) Important collaborative conditions for successful economic outcomes of work disability management - A mixed methods multiple case study. *Work*, Pre-press, 1-13. 10.3233/WOR-210026
- Lindström, S. (työn alla) Performing a happy hard-working hero on Instagram: Identity work and identity performances of retail workers during the COVID19 outbreak. Julkaisematon artikkelikäsikirjoitus.
- Lindström, S. (2022a) COVID19-pandemiakevään sankari, syyllinen vai uhri? Palvelualojen ammattien mediajulkisuuden tarkastelua keväällä 2020. Työelämän tutkimuspäivät, 14-16.9.2022, Tampere
- Lindström, S. (2022b) Professional pride during Covid19: A qualitative analysis of Finnish sales assistants' self-presentation on Instagram. *Digital Research Data and Human Sciences* 1-3.12.2022, Jyväskylä

- Lindström, S. & Pehkonen I. (2021) Kokemukset korona-ajasta polarisoituivat palvelualoilla – arvostus kasvoi, mutta osa kaipasi tukea. Työterveyslaitos, mediatiedote 16.6.2021.
- Lindström, S., Turunen, J. & Pehkonen, I. (2022) Socially sustainable competence development in Finnish restaurant and property services. Strategic Research - Scientific Conference: A fair, just and sustainable society, Academy of Finland, 12-13.10.2022 Helsinki
- Lindström, S. & Turunen, J. (2021) Professional identity during Covid19: Experiences, ideals, and digital agency of Finnish service sector workers, WORK2021: Work beyond crises III, 8-9.12.2021, online.
- Lindström, S. (2019) Under construction: The professional positioning of HR practitioners. Doctoral dissertations 197/2019. Helsinki: Aalto University.
- Lindström, S., Kandolin, I. & Pahkin, K. (2014) Esimiehenä kaupan alalla. Helsinki: Työterveyslaitos.
- McCombs, M. & Reynolds, A. (2009) How the news shapes our civic agenda. Teoksessa Bryant, J. & Oliver, M.B. (toim), Media effects: Advantages in theory and research. Third edition. New York: Routledge, s. 1-16.
- Meriläinen, N. (2009) "I find this really entertaining" – first look of the relationship between vocational school students and various media. On the Horizon: The International Journal of Learning Futures, 30:2, 57-81.
- Misra, J. & Walters, K. (2016) All fun and cool clothes? Youth workers' consumer identity in clothing retail. Work and Occupations, 43:3, 294-325.
- Näsman O. & Ahonen G. (1999) The Dalbo-project: The economics of maintenance of work ability. Teoksessa Goedhard W.J.A. Haag (toim.) Aging and work 4, Healthy and productive aging of older employees. Haag: Pasmans Offsetdrukkerij.
- Opetushallitus (2020a) Osaamisen ennakointifoorumi – Ammattiala-korttipakka. Luettavissa:https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/ammattialakortit_0.pdf (luettu 8.9.2020)
- Opetushallitus (2020b) ILO - ilmasto-osaaminen. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/palvelut/ilo-ilmasto-osaaminen-0> (luettu 8.9.2020)
- Otis, E. (2016) Bridgework: Globalization, gender, and service Labor at a luxury hotel. Gender & Society, 30:6, 912–934.

- Palta, Kaupan liitto & Finanssiala (2020) Palvelualojen osaajabarometri. Luettavissa: <https://kauppa.fi/uutishuone/2020/02/28/palvelualojen-osaajabarometri-jatkuva-oppiminenpalkkatukea-parempi-apu-tyollisyyteen/> (luettu 21.8.20).
- Pangborn, N. & Rea, C. (2020) Race, gender, and new essential workers during COVID-19. *Contexts. Sociology for the public*, 16.4.2020. <https://contexts.org/blog/inequality-during-the-coronavirus-pandemic/> (luettu 10.1.2023)
- Pehkonen, I. & Savinainen, M. (2021). Koronan monet kasvot palvelualalla. Työterveyslaitos, blogi 10.9.2021.
- Pehkonen, I., Turunen, J., Juvonen-Posti, P., Henriksson, L., Vihtonen, T., Seppänen, J., Liira, J., Uitit, J. & Leino, T. (2017) Yhteistyöllä tulosta työkykyjohtamisessa. Moniaineisto- ja monimenetelmätutkimus. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Pehkonen, I., Turunen, J., Lindström, S. & Savinainen, M. (2022) Työnantajan vaihtoaiheet ja työhyvinvointi korona-aikana – tuloksia kyselytutkimuksesta. Työelämän tutkimuspäivät, 14.-16.9.2022 Tampere.
- Pelletier, K. (2011). A review and analysis of the clinical and cost-effectiveness studies of comprehensive health promotion and disease management programs at the worksite: Update VIII 2008 to 2010. *Journal of occupational and environmental medicine / American College of Occupational and Environmental Medicine*, 53:11, 1310-1331.
- Pieper, C., Schröer, S. & Eilerts, A. (2019) Evidence of workplace interventions – A systematic review of systematic reviews. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16:19, 3553.
- Quan-Haase, A. & Sloan, L. (2018) Introduction to the handbook of social media research methods: Goals, challenges and innovations. Teoksessa L. Sloan & A. Quan-Haase (toim.), *The Sage handbook of social media research methods* (s. 1-9). Lontoo: Sage.
- Ropponen, A., Hakola, T. & Puttonen, S. (2017) Työaikojen kehittäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluissa – tutkimus ja kehittämishankkeen loppuraportti. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Rose, G. (2016) *Visual methodologies: An introduction to researching with visual materials*. Lontoo: Sage.

Saari, T., Koivunen, T., Pyöriä, P. & Melin, H. (2021) Ammattiympäristön kokeminen ja toiminnan rationaalisuus suorittavassa työssä. *Sosiologia*, 58:3, 235–252

Snelson, C. (2016) Qualitative and mixed methods social media research: A review of the literature. *International Journal of Qualitative Methods*, 1-15.

Steel, J., Godderis, L. & Luyten, J. (2018) Productivity estimation in economic evaluations of occupational health and safety interventions: a systematic review. *Scand J Work Environ Health*, 44:5, 458–474.

Sutela, H. & Pärnänen, H. (2021) Koronakriisin vaikutus palkansaajien työoloihin. Helsinki: Tilastokeskus.

Söderlund, M. (2017) Employee display of burnout in the service encounter and its impact on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 37, 168-176.

Thomas, R. & Davies, A. (2005). Theorizing the micro-politics of resistance: New public management and managerial identities in the UK public services. *Organization Studies*, 26:5, 683–706.

Turunen, J. & Moilanen, F. (2022a) Ilmastonmuutoksen hillintä ja työntekijöiden osaamistarpeet yksityisillä palvelualoilla – tuloksia kyselytutkimuksesta. Työelämän tutkimuspäivät, 14.-16.9.2022 Tampere.

Turunen, J. & Moilanen, F. (2022b) In-demand skills to fight the climate change – a survey study in the Finnish private service sectors. Industrial relations in Europe conference IREC, 14.-16.9.2022 Tampere.

Turunen, J. & Moilanen, F. (2022c) In-demand skills to fight the climate change – a survey study in the Finnish private service sectors. Strategic Research - Scientific Conference: A fair, just and sustainable society, Academy of Finland, 12-13.10.2022 Helsinki

Turunen, J., Pehkonen, I. & Lindström, S. (työn alla) The association between human capital management and employee perceptions on skills enhancement in the service sector. *Julkaisematon artikkelikäsikirjoitus*.

Turunen, J., Remes, J., Pehkonen, I. & Lindström, S. (2023) Töissä palvelualoilla – Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2008, 2021 ja 2022. Helsinki: Työterveyslaitos.

- Tynjälä, Päivi (2013) Toward a 3-P model of workplace learning: A literature review. *Vocations and Learning*, 6:1, 11–36.
- Vanhala, S. (2013) Hyöty – Hyvinvointia ja tuloksellisuutta hyvällä henkilöstöjohtamisella. *Kauppa ja talous* 5/2013. Helsinki: Aalto-yliopiston kauppakorkeakoulu
- Warhurst, C. & Nickson, D. (2007) Employee experience of aesthetic labour in retail and hospitality. *Work Employment and Society*, 21:1, 103-120.
- Warhurst, C. & Nickson, D. (2001) Looking good and sounding right: Style counselling and the aesthetics of the new economy. Lontoo: Industrial Society.
- Wright, C., Nyberg, D. & Grant, D. (2012) "Hippies on the third floor": Climate change, narrative identity and the micro-politics of corporate environmentalism. *Organization Studies*, 33:11, 1451-1475.
- Yuan, Z., Cockburn, B., Astrove, S. & Buis, B. (2021) Sacrificing heroes or suffering victims? Investigating third parties' reactions to divergent social accounts of essential employees in the COVID-19 pandemic. *Journal of Applied Psychology*, 106:10, 1435-1447.

Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla -tutkimus tarjoaa katsauksen yksityisten palvelualojen työhön. Se kartoittaa työhyvinvoinnin ja osaamisen nykytilaa, palvelualojen ammattilaisuuteen liitettyjä merkityksiä eri medioissa ja työkykyjohtamista 2020-luvun alussa. Läpileikkaavana teemana kulkevat lukuisat viimeaikaiset paikalliset ja globaalit muutokset ja niiden vaikutukset palvelualojen työhön.

Muutosten vaikutuksiin kuuluvat esimerkiksi myönteinen kehitys lähijohtamisessa ja sosiaalisessa tuessa työpaikoilla sekä huolestuttava kiireen, työn henkisen ja fyysisen raskauden sekä työajoissa joustamisen kokemusten lisääntyminen. Muutokset heijastuvat myös sosiaaliseen mediaan ja uutismediaan, joissa palvelualojen ammatteja kehystetään. Työkykyjohtamisen yhteydet työhyvinvointiin ja osaamiseen sekä alojen työpaikoilla tehty kehittämistyö korostavat perehdytyksen keinojen ja perehdytysosaamisen merkitystä.



Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund



Palvelualojen
ammattiliitto
Servicefacket



KIINTEISTÖTYÖNANTAJAT



Työterveyslaitos
Arbetshälsoinstitutet
Finnish Institute of Occupational Health

PL 40, 00032 Työterveyslaitos

www.ttl.fi

ISBN 978-952-391-063-8 (PDF)