

Töissä palvelualoilla

KYSELYTULOKSIA TYÖHYVINVOINNISTA JA OSAAMISESTA
2008, 2021 JA 2022

Jarno Turunen
Jouko Remes
Irmeli Pehkonen
Sara Lindström

Töissä palvelualoilla

Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2008,
2021 ja 2022

Jarno Turunen

Jouko Remes

Irmeli Pehkonen

Sara Lindström

Työterveyslaitos

PL 40

00251 Helsinki

www.ttl.fi

Toimitus: Jarno Turunen ja Sara Lindström

© 2023 Työterveyslaitos ja kirjoittajat

Raportti on toteutettu Työsuojelurahaston tuella.

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

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

Lukijalle

Kerromme tässä raportissa kattavasti työhyvinvoinnista ja osaamisesta palvelualoilla. Tarkastelumme kohteena ovat työajat, työyhteisöt ja lähijohtaminen, työhyvinvointi, uhka- ja väkivaltatilanteiden kokemukset, osaamisen tunnistaminen ja kehittäminen sekä työn tuottavuus. Kerromme raportissa myös palvelualoja kohdanneista muutoksista ja niiden vaikutuksista työhön. Lisäksi tarkastelemme koettuja muutoksia työssä erityisesti COVID19-pandemiaan ja ilmastonmuutoksen hillintään liittyen. Selvitämme muutosten yleisyyttä ja niiden vaikutuksia palvelualojen työhön vertaamalla kyselytuloksia vuosilta 2008, 2021 ja 2022.

Toteutimme tämän raportin osana Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla - tutkimushanketta. Hanke sai alkunsa vuoden 2019 loppupuolella Palvelualojen ammattiliitto (PAM ry) aloitteesta selvittää jäsenistönsä työoloja tutkimuksen keinoin. Esikuvana tutkimukselle toimi Kandolinin ja muiden toteuttama raportti ”Palvelualojen työolot ja hyvinvointi” vuodelta 2009. Lopulta tutkimushanketta lähdettiin rakentamaan ja rahoittamaan Työterveyslaitoksen, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n, Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry:n, Kiinteistötyönantajat ry:n yhteistyöllä. Tutkimuksen päärahoittaja oli Työsuojelurahasto. Tutkimushanke käynnistyi helmikuussa 2021.

Kiitämme yhteistyökumppaneita, tutkimuksen rahoittajia sekä erityisesti kyselyyn vastanneita PAM ry:n jäseniä. Tämä tutkimus ei olisi toteutunut ilman teitä.

Kirjoittajat

Perjantaina 13.1.2023

Tiivistelmä

Yksityiset palvelualat työllistävät Suomessa arviolta 400 000 työntekijää. Tässä tutkimusraportissa keskitytään kolmeen suurimpaan palvelualaan: kaupan alaan, matkailu- ja ravintola-alaan sekä kiinteistöpalvelualaan. Tavoitteena on päivittää tilannekuva palvelualojen työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2020-luvulla. Tavoitetta edistetään tarkastelemalla yhteensä yli 12 000 vastaajan näkemyksiä työstään vuosilta 2008, 2021 ja 2022.

Tämän tutkimusraportin keskiössä ovat työhyvinvointi ja osaaminen sekä muun muassa työsuhteissa, työajoissa, työyhteisöissä, työhyvinvoinnissa, ammattilaisuudessa ja osaamisessa, uhka- ja väkivaltatilanteissa vuodesta 2008 vuoteen 2022 toteutuneet muutokset. Lisäksi tarkastellaan suurten globaalien vaikuttavien tekijöiden, kuten ilmastonmuutoksen hillinnän ja COVID19-pandemian mukanaan tuomia muutoksia ja vaikutuksia palvelualojen työhön.

Tutkimustulostemme mukaan palvelualoja kohdanneilla muutoksilla on ollut työhön ja työoloihin sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia. Positiivisia kehityskulkuja ovat muun muassa lähijohtamisen kehittyminen parempaan, uhka- ja väkivaltatilanteiden väheneminen, osaamisen ja osaamisen kehittämisen keinojen monipuolistuminen, subjektiivisen tuottavuuden pysyttely korkealla tasolla ja entistä vahvempi työn imu. Huonompia kehityskulkuja erityisesti työhyvinvoinnin näkökulmasta ovat kiireen, vuorotyön ja työajoissa joustamisen lisääntyminen, työaikoihin vaikuttamisen mahdollisuuksien väheneminen, fyysisesti ja henkisesti aiempaa raskaampi, tiedonkulun huonontuminen ja COVID19-pandemian lyhyt- ja pidempiaikaisten polarisoivien vaikutusten näkyminen yleisenä epävarmuutena. Vaikutukset ovat olleen harmillisia erityisesti matkailu- ja ravintola-alalla.

Palvelualojen työntekijöillä on valtavasti osaamista. He hyödyntävät enenevässä määrin erilaisia osaamisen kehittämisen keinoja. Heitä johdetaan aiempaa huomioivammin. Viimeaikaiset tapahtumat ovat osoittaneet, että työyhteisöjen kyky varautua, ennakoida ja oppia yhdessä kannattelee työyhteisöjä ja yksittäisiä työntekijöitä kohti parempaa huomista lukuisista muutoksista huolimatta.

Abstract

The private service sector employs approximately 400 000 persons in Finland. This research report focuses on three largest branches in private services, including retail trade, property services, and tourism, restaurant and leisure services. The aim of the study is to review the changes in and the current state of well-being at work and competence in private services. The results are based on more than 12 000 survey responses from 2008, 2021 and 2022.

The report includes information on the changes that occurred in private services from 2008 to 2022 in work, employment relationships, work communities, working times, well-being at work, competence, and threatening and violent customer confrontations. In addition, the report focuses on the impacts of more current global challenges such as climate change mitigation and the COVID19-pandemic.

Work in private services has changed both for better and for worse. Experiences regarding line management have improved, threatening and violent confrontations with customer are rarer than previously, the versatility of both competence and competence development methods are strong, subjective productivity has remained at a high level, and work engagement is stronger than previously. However, the need to work in a hurry, unregular working hours, and demands for flexibility regarding working hours have increased. There are shortcomings in communication at workplaces. Also, the possibilities to influence working times have reduced, and the polarizing short- and long-term effects of the COVID19-pandemic show as widespread uncertainty especially in tourism and restaurant services.

Private service sector employees have a strong and varied skill set. They use more and more different methods of competence development. Moreover, they work with more fair and supportive line managers than previously.

Recent global developments have shown that work communities' ability to prepare, anticipate and learn together is important for work communities and individual employees to thrive in the future in spite of numerous external changes.

Sisällys

Lukijalle.....	3
Tiivistelmä.....	4
Abstract.....	5
Sisällys.....	6
1 Tausta ja tavoite.....	8
1.1 Palvelualat.....	8
1.2 Tutkimuksen tavoite.....	8
2 Aineistonkeruu ja menetelmät.....	9
2.1 Kyselyt PAM ry:n jäsenistölle.....	9
2.2 Tutkimusmenetelmät.....	9
3 Tutkimusaineisto.....	11
3.1 Taustatiedot.....	12
3.2 Työsuhteen laatu.....	14
4 Työajat ja työn hallinta.....	20
4.1 Työaikamuodot.....	20
4.2 Työajoissa joustaminen.....	21
4.3 Vaikutusmahdollisuudet työaikoihin.....	22
4.4 Kiire.....	27
4.5 Työn hallinta.....	28
5 Työyhteisö ja lähijohtaminen.....	30
5.1 Työpaikan ilmapiiri.....	30
5.2 Sosiaalinen tuki työpaikalla.....	31
5.3 Syrjintä työyhteisössä.....	33
5.4 Tiedonkulku työyksikössä.....	33
5.5 Lähijohtamisen oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus.....	34
5.6 Tunnustuksen saaminen hyvästä työsuorituksesta.....	35
6 Työhyvinvointi ja terveys.....	37

6.1	Terveys ja työkyky.....	37
6.2	Työn imu ja työssä tylsistyminen	40
6.3	Työn mielekkyys ja palkitsevuus.....	44
6.4	Työn fyysinen ja henkinen raskaus.....	49
7	Yksintyöskentely sekä uhka- ja väkivaltatilanteet.....	52
7.1	Uhan ja väkivallan kohteeksi joutuminen	52
7.2	Toiminta väkivaltatilanteissa ja tilanteiden jälkihoito	54
8	Ammattilaisuus ja osaaminen	56
8.1	Alaan ja ammattiin samaistuminen sekä ammatin tulevaisuus.....	56
8.2	Perehdytyksen laatu.....	58
8.3	Osaamistarpeiden ennakointi ja yhdessä oppiminen.....	59
8.4	Osaamisen tunnistaminen	61
8.5	Osaamisen kehittäminen	65
9	Koettu tuottavuus.....	68
10	Palvelualoja kohdanneet muutokset	70
10.1	Yleiset muutokset	70
10.2	Ilmastonmuutos ja siihen varautuminen	71
10.3	COVID19-pandemia ja työ	75
11	Yhteenveto: Vahvuuksia ja haasteita palvelualojen työhyvinvoinnin ja osaamisen ylläpitämisessä ja kehittämisessä.....	80
11.1	Vahvuudet palvelualojen työhyvinvoinnissa ja osaamisessa.....	80
11.2	Haasteet palvelualojen työhyvinvoinnissa ja osaamisessa	81
	Lähteet.....	85
	Liitteet.....	87

1 Tausta ja tavoite

1.1 Palvelualat

Yksityiset palvelualat työllistävät yli 400 000 palkansaajaa Suomessa. Koko maan palkansaajista yksityisten palvelualojen suurimmat toimialat eli kaupan ala, matkailu- ja ravintola-ala ja kiinteistöpalveluala työllistävät noin 18 prosenttia (Tilastokeskus, 2021).

1.2 Tutkimuksen tavoite

Viimeisin palvelualojen työoloja ja työympäristöä kartoittanut laaja tutkimusraportti on vuodelta 2009 (Kandolin ym., 2009). Raportti sisältää vuonna 2008 kerättyä tietoa työstä palvelualoilla. Viimeisen kuuluneen vuosikymmenen aikana palvelualojen työ ja työympäristö ovat muuttunut paljon. Aukioloajat ovat vapautuneet huomattavasti sitten 2000-luvun. Kulutustottumusten muutokset ovat olleet valtavia: digitalisaatio eteni hurjaa vauhtia jo aiemmin, mutta vauhti kiihtyi entisestään COVID19-pandemian myötä. Tavat kuluttaa – tai olla kuluttamatta – näkyvät nopeasti juuri palvelualojen työpaikoilla, missä kuluttajat kuluttavat sekä palveluihin että päivittäistavaroihin. Palvelualoja kohdanneet muutokset ovat moninaisia ja niillä on suurta potentiaalia muokata palvelualojen työtä, työntekijöiden työhyvinvointia, osaamistarpeita ja osaamista.

Tavoitteenamme oli kartoittaa tilannekuvaa 2020-luvun palvelualojen työstä ja työntekijöiden työhyvinvoinnista. Palvelualoja kohdanneita muutoksia tarkasteltiin osana tätä tutkimusta.

Tässä raportissa olemme syventyneet kaupan alan, matkailu- ja ravintola-alan sekä kiinteistöpalvelualan vastaajien näkemyksiin työstään. Vartiointialan ja muiden alojen vastaajien näkemyksiä liittyen omaan työhönsä julkaistaan Työterveyslaitoksen Työelämä-tieto-palvelussa (tyoelamatieto.fi) kevään 2023 aikana. Työelämä-tietopalvelussa voi tarkastella tutkimusaineistoa tämän raportin lähestymistapaa tarkemmin esimerkiksi ristiintaulukointien avulla.

2 Aineistonkeruu ja menetelmät

2.1 Kyselyt PAM ry:n jäsenistölle

Vastauslinkki ”Työhyvinvointi ja osaaminen”-kyselyyn toimitettiin vuosien 2021 ja 2022 toukokuussa sähköpostiin noin 36 000 henkilön satunnaisotokselle PAM ry:n jäsenistöstä. Vastausaikaa kyselyyn oli molempina vuosina toukokuun ajan. Ei-vastanneille toimitettiin molempina ajankohtina kaksi muistutusta. Vastausaktiivisuus vuonna 2021 oli 9 prosenttia ja vuonna 2022 noin 11 prosenttia. Lisäksi jopa 67 prosenttia vuoden 2021 vastaajista luovutti yhteystietonsa saadakseen mahdollisuuden vastata myös vuoden 2022 kyselyyn. Näiden toistomittausvastaajien vastausprosentti vuonna 2022 oli 49 prosenttia.

Kysely koostui seitsemästä osiosta, joissa oli 45 vastauskohtaa. Osioiden teemat olivat:

- vastaajan taustatiedot
- työsuhde ja työaika
- työ ja työyhteisö
- työhyvinvointi
- ammattilaisuus ja osaaminen
- uhka- ja väkivaltilanteet
- muutokset työssä

Vuoden 2008 kysely toteutettiin postitse ja lähetettiin 11 000 henkilölle. Vastausaktiivisuus oli 55 prosenttia.

Tässä raportissa esitetään taulukko- ja graafikoosteita ”Työhyvinvointi- ja osaaminen”-kyselyyn saaduista vastauksista vuosilta 2021 ja 2022 verraten niitä vuoden 2008 tuloksiin. Tuloksia esitellään toimialakohtaisesti.

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tässä raportissa on tuotettu tilannekuva palveluilojen työntekijöiden työhyvinvointiin ja osaamiseen. Tilannekuvan luomisessa on hyödynnetty kuvailevan tilastotieteen menetelmiä: taulukointia, tunnuslukuja ja ristiintaulukointia. Taulukoinnin lisäksi useiden vastausvaihtoehtojen kohdalla on mainittu χ^2 -testin tulos, joka kertoo, mikäli vastausosuuksien välillä on tilastollisesti merkitsevää eroa. Tässä raportissa testin avulla

on tarkasteltu, mikäli suhtautumisessa väittämään on tapahtunut tilastollisesti merkitsevää muutosta eri vuosien välillä.

Tutkimus on kuvaus erityisesti ammattiliittoon kuuluvien työntekijöiden näkemyksistä työhön liittyen. Kuitenkin tilastollisen päättelyn avulla on pyritty arvioimaan muutoksia ja niiden vaikutuksia palvelualoilla yleisesti.

3 Tutkimusaineisto

Tämän tutkimuksen aineiston muodostavat kaksi Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n jäsenille suunnattua tutkimuskyselyä. Lisäksi näitä vuosina 2021 ja 2022 toteutettuja kyselytuloksia verrataan soveltuvin osin aiemmin julkaistuun (Kandolin ym., 2009), vuonna 2008 kerättyyn kyselyaineistoon. Näin luodaan katsaus palvelualojen viimeaikaiseen työhön sekä sitä kohdanneisiin muutoksiin vuodesta 2008 vuosiin 2021 ja 2022. Lisäksi osa vastaajista vastasi molempiin kyselyihin vuosina 2021 ja 2022. Heistä muodostettiin toistomittausaineisto, jota hyödynnetään erikseen toteutettavissa tutkimusjulkaisuissa.

Tutkimusaineisto vuosina 2021 ja 2022 koostui kaupan alan, matkailu- ja ravintola-alan, kiinteistöpalvelualan, vartiointialan ja muiden alojen vastaajista. Vuoden 2008 kyselyssä keskityttiin kaupan alan, matkailu- ja ravintola-alan, kiinteistöpalvelualan ja vartiointialan vastaajiin. Tässä raportissa olemme syventyneet kaupan alan, matkailu- ja ravintola-alan sekä kiinteistöpalvelualan vastaajien näkemyksiin työstään.

Vuosina 2021 ja 2022 kyselyyn vastasi yhteensä 6 578 henkilöä, joista 843 vastasi sekä vuoden 2021 että 2022 kyselyihin (Taulukko 1). Alaa 2021 ja 2022 kyselyiden välillä vaihtaneita oli 75. Siirtymiä eri alojen välillä oli eniten kaupan alalle, mutta siirtymiä toteutui myös kaupan alalta pois.

Vuonna 2008 kyselyyn vastasi 6018 henkilöä.

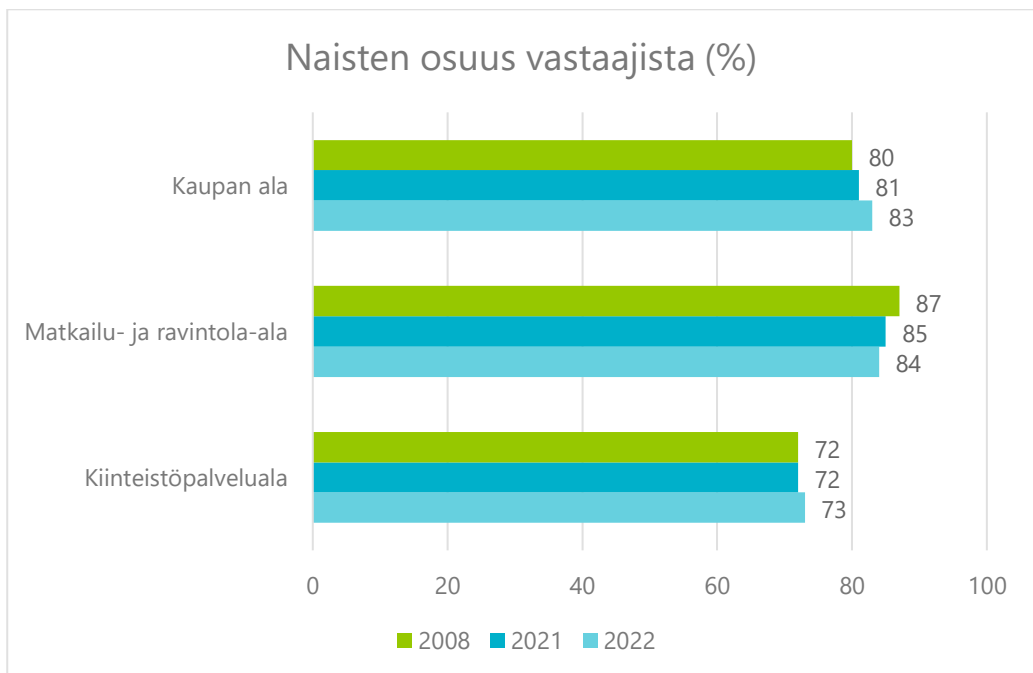
Taulukko 1. Vastaajien lukumäärät ja vastausprosentit toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

	2008	2021	2022	Molempiin kyselyihin 2021 ja 2022 vastanneet: alalla pysyneet	Molempiin kyselyihin 2021 ja 2022 vastanneet: alaa vaihtaneet
Kaupan ala	3383	1286	1770	438	
Matkailu- ja ravintola-ala	1082	756	823	213	
Kiinteistöpalveluala	1090	353	454	99	
Vartiointiala	462	125	150	36	
YHTEENSÄ	6018	2520	3197	786	75
Vastausprosentti	55 %	9 %	11 %	49 %	

PAM ry:n arvioiden mukaan järjestäytymisaste palvelualoilla on kaupan alalla noin 65 prosenttia, matkailu- ja ravitsemisalalla noin 70 prosenttia, kiinteistöpalvelualalla noin 55 prosenttia ja vartiointialalla noin 60 prosenttia (PAM, 2022). Järjestäytymisasteen ja kyselyjen vastaajamäärien valossa, kyselyaineistoja voidaan pitää suhteellisen edustavina, ja ne antavat hyvän yleiskuvan palvelualojen työhyvinvoinnista ja osaamisesta.

3.1 Taustatiedot

Eri vuosien kyselyissä naisten alakohtainen osuus on pysynyt lähes ennallaan (Kuva 1) Kaupan alalla naisten osuus oli kasvanut hieman, kun taas matkailu- ja ravintola-alalla naisten osuus oli laskenut. Kehityskulun mukaan aiemmin erityisen naisvaltaisella matkailu- ja ravintola-alalla työskentelevien miesten osuus on kasvamassa, kun taas kaupan alalla naisten osuus on ollut kasvussa.



Kuva 1. Naisten osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Suomessa työikäisten ja sitä nuorempien ikäluokat ovat pienentyneet. Tämä näkyy myös palvelualojen työntekijöiden joukossa.

Vuoden 2022 kyselyyn vastanneista kaupan alan vastaajat olivat keskimäärin 43-vuotiaita, matkailu- ja ravintola- alan vastaajat 41-vuotiaita ja kiinteistöpalvelualan vastaajat 46-vuotiaita (Taulukko 2). Vuosina 2021 ja 2022 kyselyyn vastanneet kaupan alan ja matkailu- ja ravintola- alan vastaajat olivat keskimäärin 2–4 vuotta vuoden 2008 vastaajia vanhempia. Valtaosa kunkin alan vuosien 2021 ja 2022 vastaajista kuului ikäluokaltaan yli 35-vuotiaiden vastaajaryhmään.

Muutokset kaupan alan ja matkailu- ja ravintola- alan vastaajien ikäluokkaosuuksissa olivat tilastollisesti merkitseviä. Sen sijaan kiinteistöpalvelualan vastaajat olivat hyvin samanikäisiä kuin vuoden 2008 kyselyssä. Kiinteistöpalvelualan vastaajat olivat myös vuonna 2008 useita vuosia muiden alojen vastaajia iäkkäämpiä. Nyt ero toimialojen välillä oli kuroutunut hieman umpeen.

Taulukko 2. Ikäluokat, prosenttiosuus sekä iän keskiarvo ja 95 prosentin luottamusväli iän keskiarvolle iälle toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

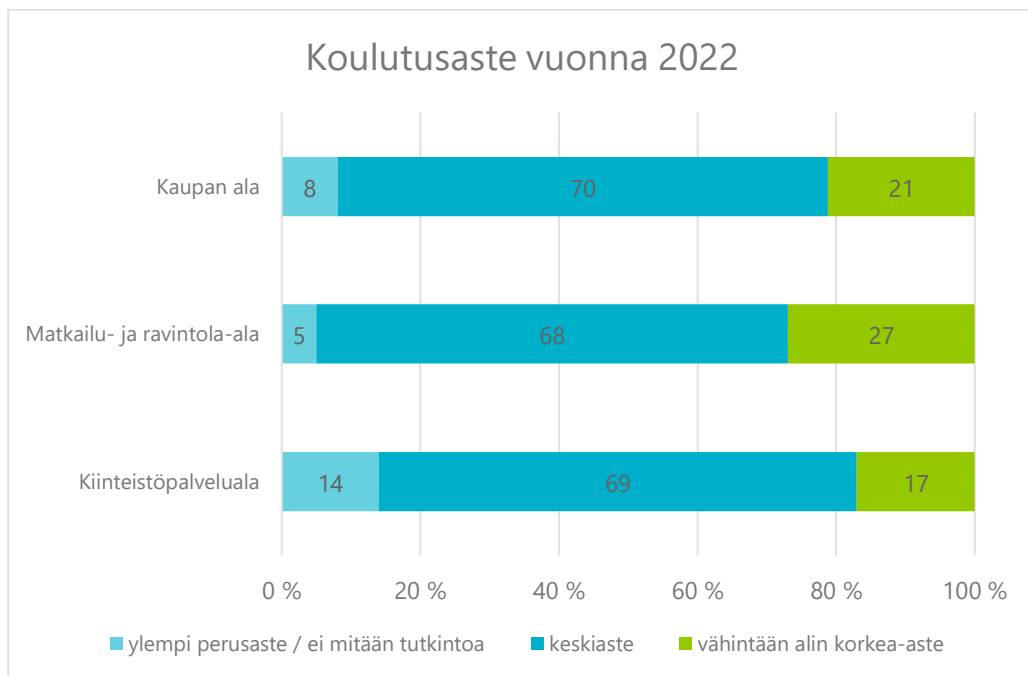
Vuosi	Kaupan ala			Matkailu- ja ravintola- ala			Kiinteistöpalveluala		
	2008	2021	2022	2008	2021	2022	2008	2021	2022
Ikä, alle 35 vuotta, %	38	28	28	49	35	34	22	19	21
Ikä, 35–68 vuotta, %	62	72	72	51	65	66	79	82	79
χ^2-testi	$p < 0,001$			$p < 0,001$			$p = 0,489$		
iän keskiarvo, vuosia	41,0	43,5	43,0	37,6	41,1	41,3	45,3	45,7	45,5
95 % luottamusväli	40,6- 41,4	42,9- 44,2	42,5- 43,6	36,8- 38,3	40,2- 41,9	40,4- 42,1	44,6- 46,0	44,6- 46,9	44,4- 46,6

Vuonna 2022 suurimmalla osalla vastaajista oli keskiasteen koulutus (Kuva 2). Kaupan alan sekä matkailu- ja ravintola- alan vastaajissa oli kiinteistöpalvelualaa enemmän vähintään alimman korkea-asteen koulutuksen omaavia vastaajia.

Vuoden 2021 vastaajien koulutusaste vastasi vuoden 2022 vastaajien koulutustasoa. Vuoden 2008 vastaajissa oli huomattavasti enemmän vailla ammatillista tutkintoa olevia työntekijöitä ja vähemmän keskiasteen tutkinnon omaavia (Kandolin ym., 2009).

Ilman peruskoulun jälkeistä tutkintoa olevien työpaikat ovat vähentyneet suomalaisilta työmarkkinoilta. Vailla tutkintoa olevien osuus on pienempi 20-vuotiaiden kuin jo

työelämästä poistuneiden 70-vuotiaiden eli työkäisissä on aiempaa vähemmän vailla tutkintoa olevia (Tilastokeskus, 2020).

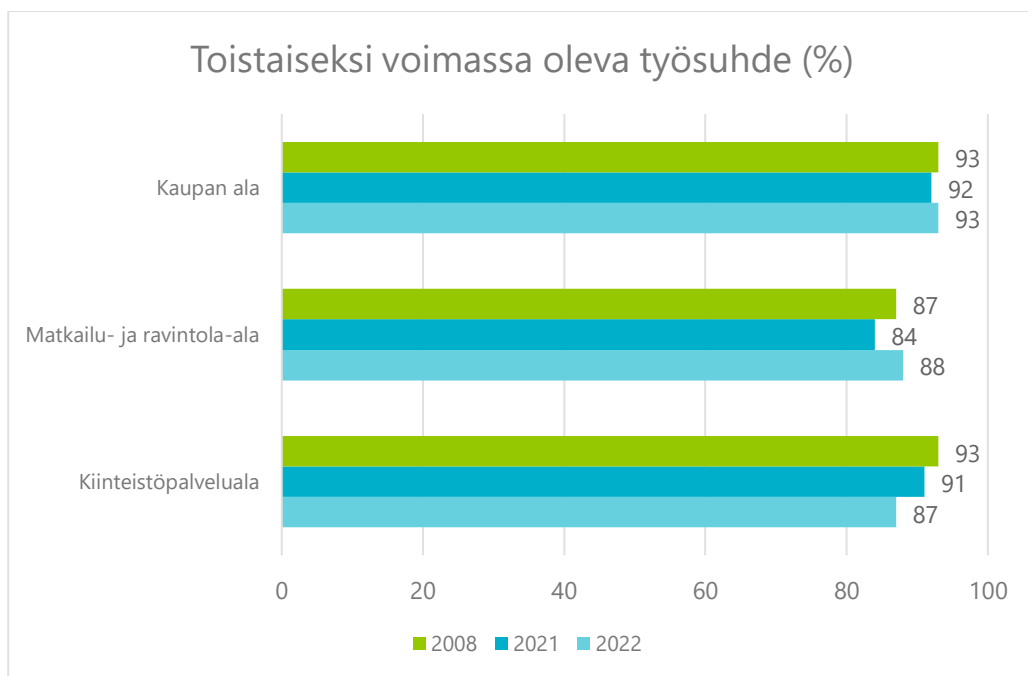


Kuva 2. Koulutusaste toimialoittain 2022

3.2 Työsuhteen laatu

Valtaosa vastaajista oli toistaiseksi voimassa olevassa työsuhteessa kaikkina kyselyvuosina (Kuva 3). Muiden kuin toistaiseksi voimassa olevien sopimusten osuus oli suurimmillaan matkailu- ja ravintola-alalla kaikkina kyselyvuosina, noin 12–16 prosentin tasolla. Myös kiinteistöpalvelualalla oli vuonna 2022 noin 13 prosenttia muita kuin toistaiseksi voimassa olevia työsopimuksia.

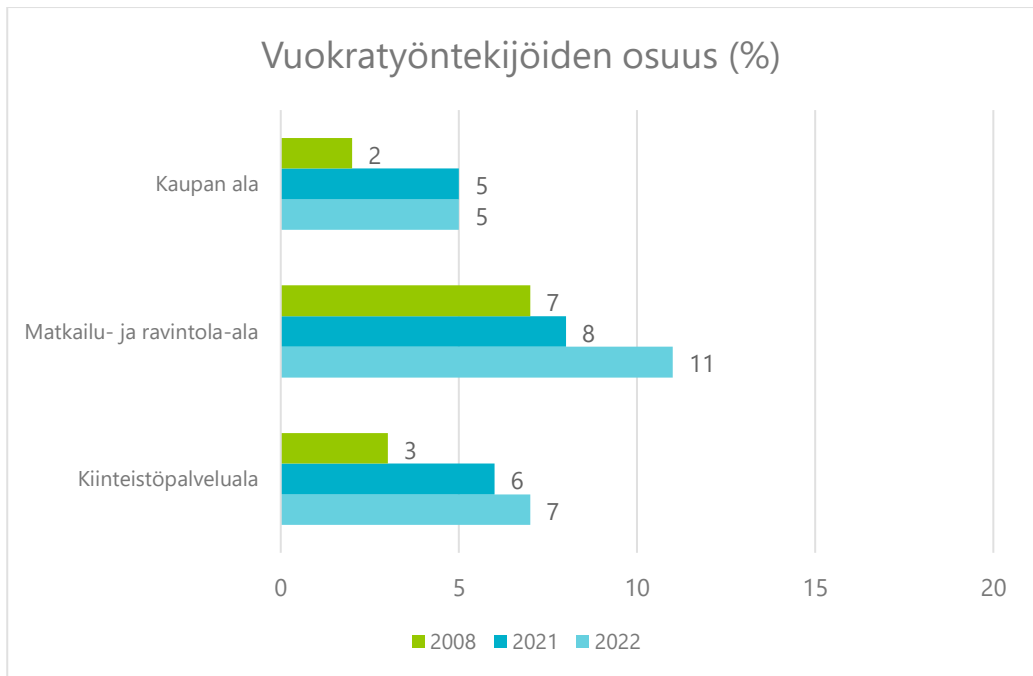
Matkailu- ja ravintola-alan työsuhteissa koettu notkahdus vuodelta 2021 näyttää korjautuneen aiemmalle tasolle, lähemmäs 90 prosenttia (Kuva 3), mutta kiinteistöpalvelualan työsuhteet ovat vuonna 2022 aiempaa epävarmempia.



Kuva 3. Toistaiseksi voimassa oleva työsuhde toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Alakohtaisesti tarkasteltuna vuosina 2021 ja 2022 noin 86–93 prosenttia vastaajista työskenteli yhdellä palvelualan työnantajalla. Useammalla työnantajalla työskentely oli melko poikkeuksellista.

Myös vuokratyö oli verrattain harvinaista, joskin vuokratyöläisten osuus oli kasvanut jokaisella alalla vuoden 2008 tasosta (Kuva 4). Esimerkiksi kaupan alalla osuus oli noussut kahdesta prosentista noin viiteen prosenttiin vuosille 2021 ja 2022.



Kuva 4. Vuokratyöntekijöiden osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Vastaajat olivat kokeneita työntekijöitä: miltei kaikilla toimialoilla, kaikissa kyselyissä vastaajien keskimääräinen työkokemus oli reilusti yli kymmenen vuotta (Taulukko 3). Kaupan alan ja matkailu- ja ravintola-alan vastaajien työkokemus oli lähes 15 vuotta kaikissa kyselyissä. Kiinteistöpalvelualan työntekijät omasivat 11-12 vuotta työkokemusta.

Keskimääräisen työkokemuksensa perusteella vastaajien voidaan olettaa olevan alansa vankkoja ammattilaisia ja osaajia.

Taulukko 3. Työkokemus vuosina, keskiarvo ja 95 % luottamusväli toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

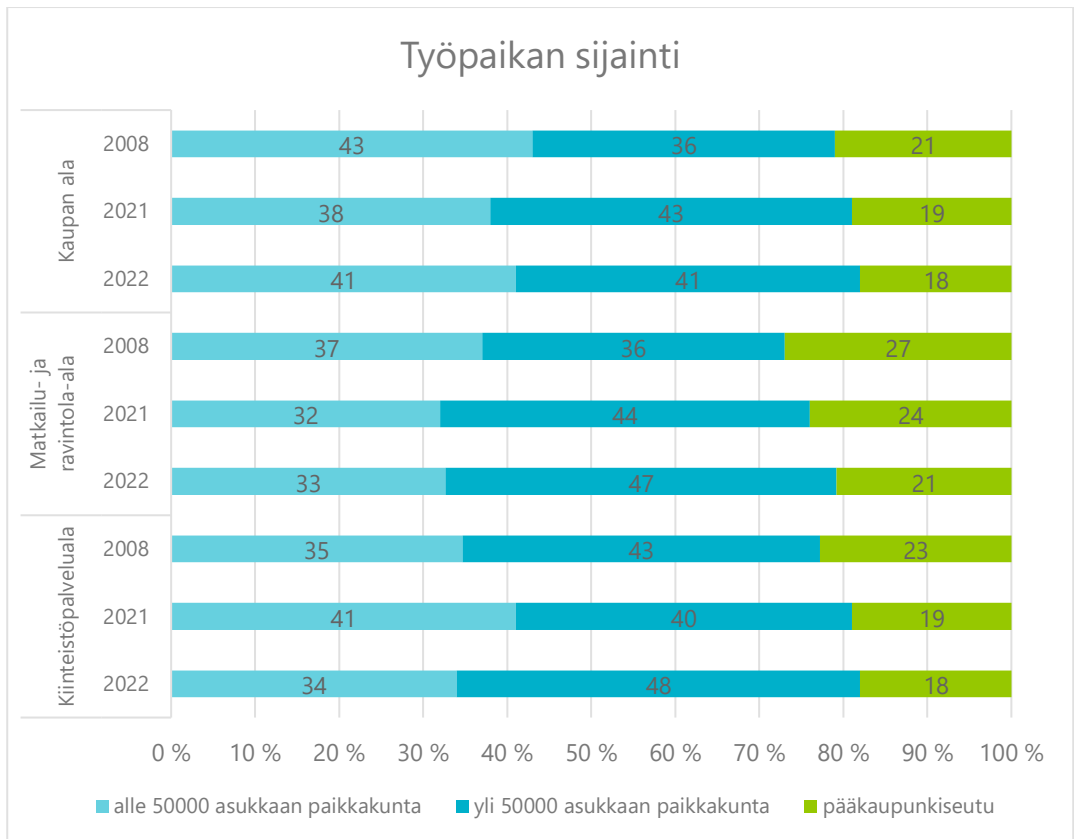
Vuosi	Kaupan ala			Matkailu- ja ravintola-ala			Kiinteistöpalveluala		
	2008	2021	2022	2008	2021	2022	2008	2021	2022
Keskiarvo	14,6	16,0	15,1	13,2	16,0	15,6	12,0	11,3	11,2
95 % luottamusväli	14,2-15,0	15,4-16,6	14,6-15,6	12,5-13,9	15,2-16,8	14,8-16,4	11,4-12,6	10,3-12,2	10,4-12,1

Matkailu- ja ravintola-alan vastaajat olivat muita useammin esihenkilöasemassa. Muutos osuudessa vuosien 2008 ja 2022 välillä oli tilastollisesti merkitsevä (Taulukko 4). Vuoden 2022 vastaajista miltei kolmasosa oli esihenkilöasemassa, kun kaupan alan vastaajista esihenkilöasemassa oli noin joka kymmenes ja kiinteistöpalvelualalla vielä harvempi.

Taulukko 4. Esihenkilöasema, osuus vastaajista toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala			Matkailu- ja ravintola-ala			Kiinteistöpalveluala		
	2008	2021	2022	2008	2021	2022	2008	2021	2022
Esihenkilöasemassa, %	12	10	11	22	26	32	5	8	6
χ^2-testi	<i>p=0,197</i>			<i>p<0,001</i>			<i>p=0,224</i>		

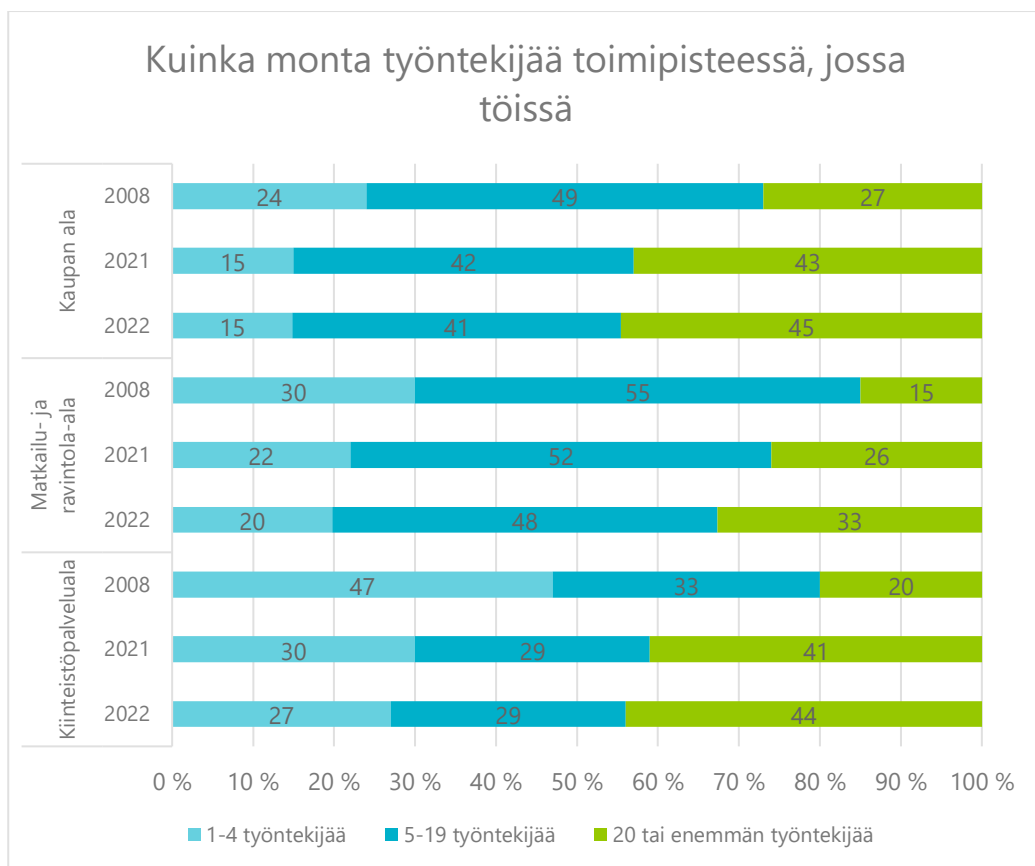
Toimialakohtaisesti jopa 40–48 prosentilla vuosien 2021 ja 2022 vastaajista työpaikka sijaitsi yli 50 000 asukkaan kaupungeissa pääkaupunkiseudun ulkopuolella (Kuva 5). Noin joka viides vastaaja eri toimialoilta työskenteli pääkaupunkiseudulla. Kaupan alan vastaajista 41 prosenttia ja matkailu- ja ravintola-alan sekä kiinteistöpalvelualan vastaajista noin kolmannes työskenteli alle 50 000 asukkaan paikkakunnalla.



Kuva 5. Työpaikan sijainti toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Vuoteen 2008 verrattuna vuosien 2021 ja 2022 vastaajat työskentelivät aiempaa suuremmissa toimipisteissä (Kuva 6).

Kaupan alan työntekijät työskentelivät muita harvemmin erityisen pienissä, 1–4 työntekijän toimipisteissä ja vastaavasti muita useammin suurissa, yli 20 työntekijän toimipisteissä (Kuva 6). Noin viidesosa matkailu- ja ravintola-alan vastaajista työskenteli 1–4 työntekijän toimipisteissä, kun kiinteistöpalvelualalla osuus oli miltei kolmasosa. Kaupan alalla ja kiinteistöpalvelualalla työskenneltiin suurissa, yli 20 työntekijän toimipisteissä matkailu- ja ravintola-alaa useammin.



Kuva 6. Työntekijöiden lukumäärä toimipisteessä, jossa työskentelee toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

4 Työajat ja työn hallinta

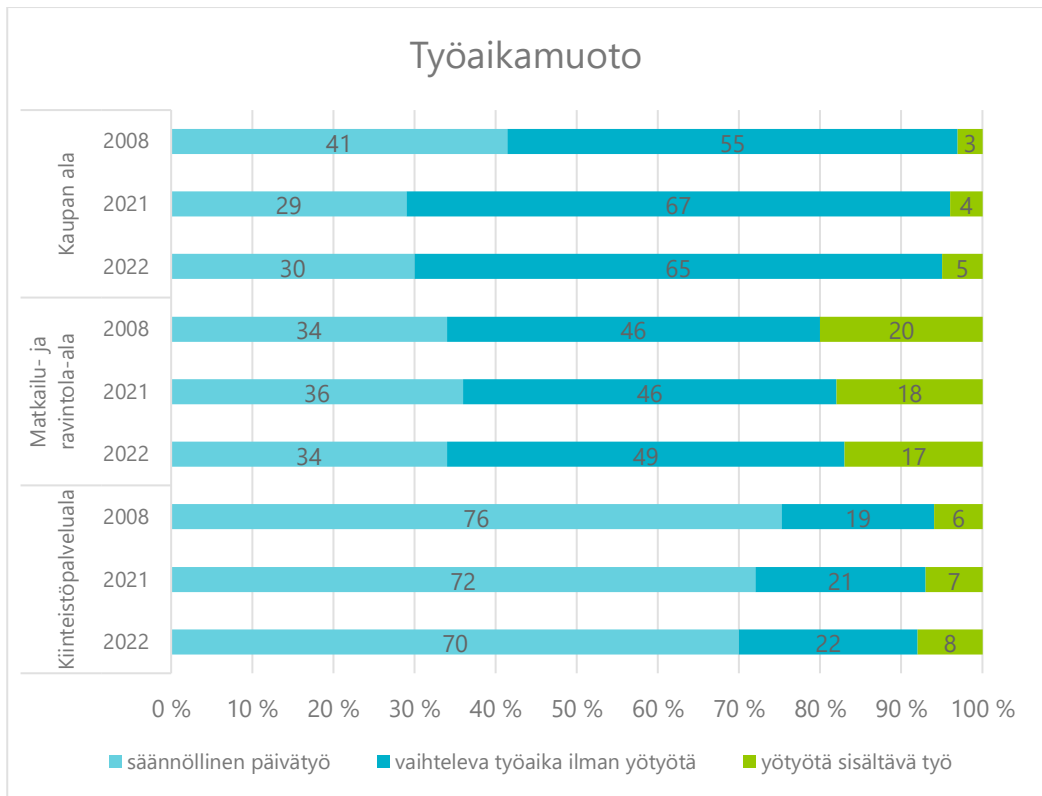
Työajoilla ja työntekijöiden mahdollisuuksilla vaikuttaa niihin on merkitystä työhyvinvoinnin kannalta. Epäsäännölliset työajat voivat vaikuttaa kielteisesti terveyteen, työkykyyn sekä työn ja muun elämän yhteensovittamiseen (mm. Ropponen ym., 2017; Härmä, 2006). Rungas lyhyiden työvuorojen määrä ja pitkät viikkotyöajat ovat yhteydessä lyhyiden sairauspoissaolojen riskiin (Shiri ym., 2021), univaikeuksiin sekä hankaluuksiin työn ja muun elämän yhteensovittamisessa (Ropponen ym., 2017). Työkaupan alalla onkin ollut entistä epäsäännöllisempää vuoden 2016 alussa toteutuneen kauppajen aukioloaikoja koskevien rajoitusten poistumisen myötä.

Työterveyslaitoksen tutkijat julkaisivat kaupan alan työaikasuunnittelua varten uudet suositukset vuonna 2021. Suositukset koskevat työaikojen ajoittumista, yötyötä, intensiivisyyttä, työvuorojen pituutta, palautumista, vapaapäiviä ja vaikutusmahdollisuuksia (Ropponen ym., 2021). Myös matkailu- ja ravintola-alalle on omat tutkimukseen pohjautuvat työaikasuunnittelun suositukset (Ropponen ym., 2017).

4.1 Työaikamuodot

Säännöllisen päivätyön osuus kaupan alan ja kiinteistöpalvelualan vastaajien joukossa väheni vuodesta 2008 vuosiin 2021 ja 2022 (Kuva 7). Vastaavasti erityisesti vaihteleva työaika ilman yötyötä lisääntyi kaupan alalla ja kiinteistöpalvelualalla. Myös yötyötä sisältävä työaika oli lisääntynyt pari prosenttiyksikköä molemmilla aloilla.

Yötyötä sisältävää työtä tekevien osuus oli eri toimialoista korkein matkailu- ja ravintola-alalla (Kuva 7). Se kuitenkin väheni hieman vuodesta 2008 vuoteen 2021 ja 2022. Tämä on todennäköisesti seurausta COVID19-pandemian vaikutuksista matkailuun ja esimerkiksi ravintoloiden aukioloaikoihin.



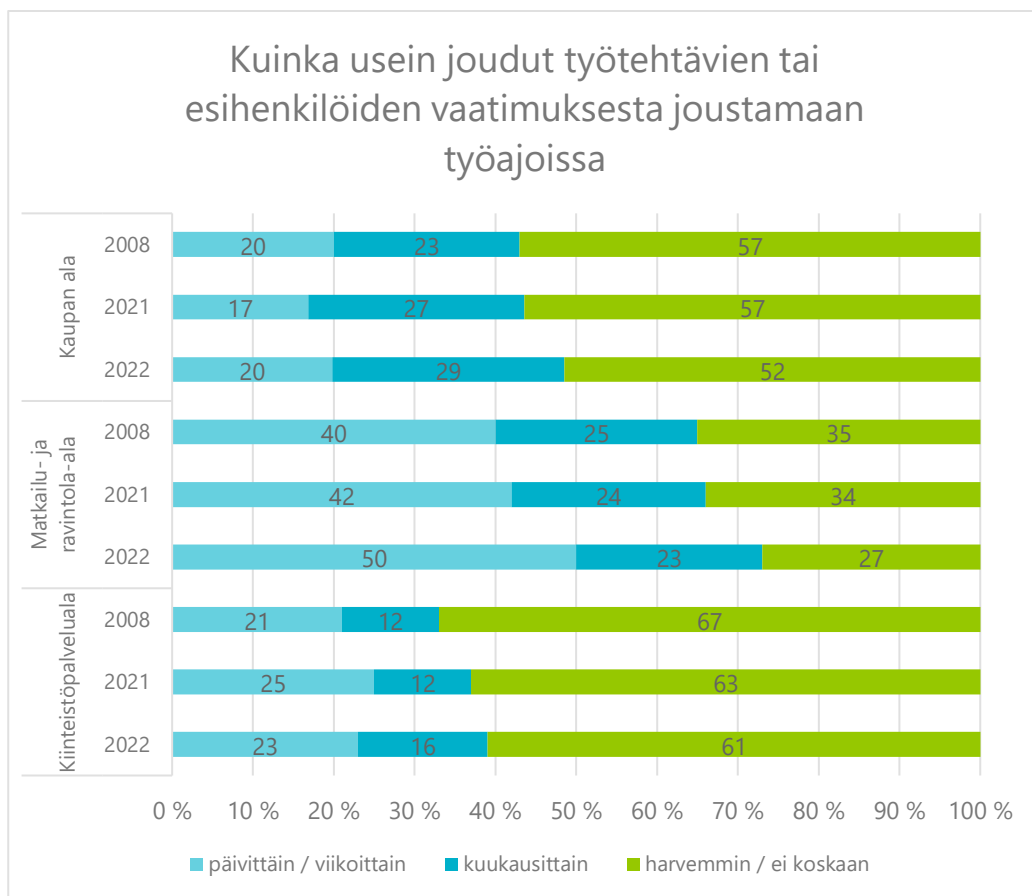
Kuva 7. Työaikamuoto toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

4.2 Työajoissa joustaminen

Työajoissa joustaminen työtehtävien tai esihenkilön niin vaatiessa pysyi pääosin ennallaan vuodesta 2008 vuosiin 2021 ja 2022 kaupan alalla ja kiinteistöpalvelualalla (Kuva 8). Päivittäiset tai viikoittaiset joustamisen tarpeet kasvoivat jopa kymmenen prosenttiyksikköä matkailu- ja ravintola-alalla, jossa jopa puolet vastaajista joutui joustamaan työajoissa vuonna 2022. Kuukausittaiset työajoissa joustamisen tarpeet kasvoivat kaupan alalla. Vähintään viikoittaiset työajoissa joustamisen tarpeet kasvoivat erityisesti matkailu- ja ravintola-alalla vuodesta 2021 vuoteen 2022. Samalla alan kuukausittaisen työajoissa joustamisen tarve pysyi ennallaan vuoden 2008 tasolla.

On myös huomionarvoista, että kaikilla aloilla harvemmin tai ei koskaan työajoissa joustamisen tarvetta kokeneiden osuus laski kaikilla aloilla noin 5–8 prosenttiyksikköä (Kuva 8). Harvemmin tai ei koskaan joustamisen tarvetta kokeneiden osuus vuonna

2022 oli kiinteistöpalvelualalla 61 prosenttia, kaupan alalla 52 prosenttia ja matkailu- ja ravintola-alalla 27 prosenttia.



Kuva 8. Joustaminen työajoissa toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Nuoret eli alle 35-vuotiaat joustivat työajoissaan enemmän kuin vanhemmat työntekijät, kun toimialoja tarkasteltiin yhdessä (Työterveyslaitos, 2022).

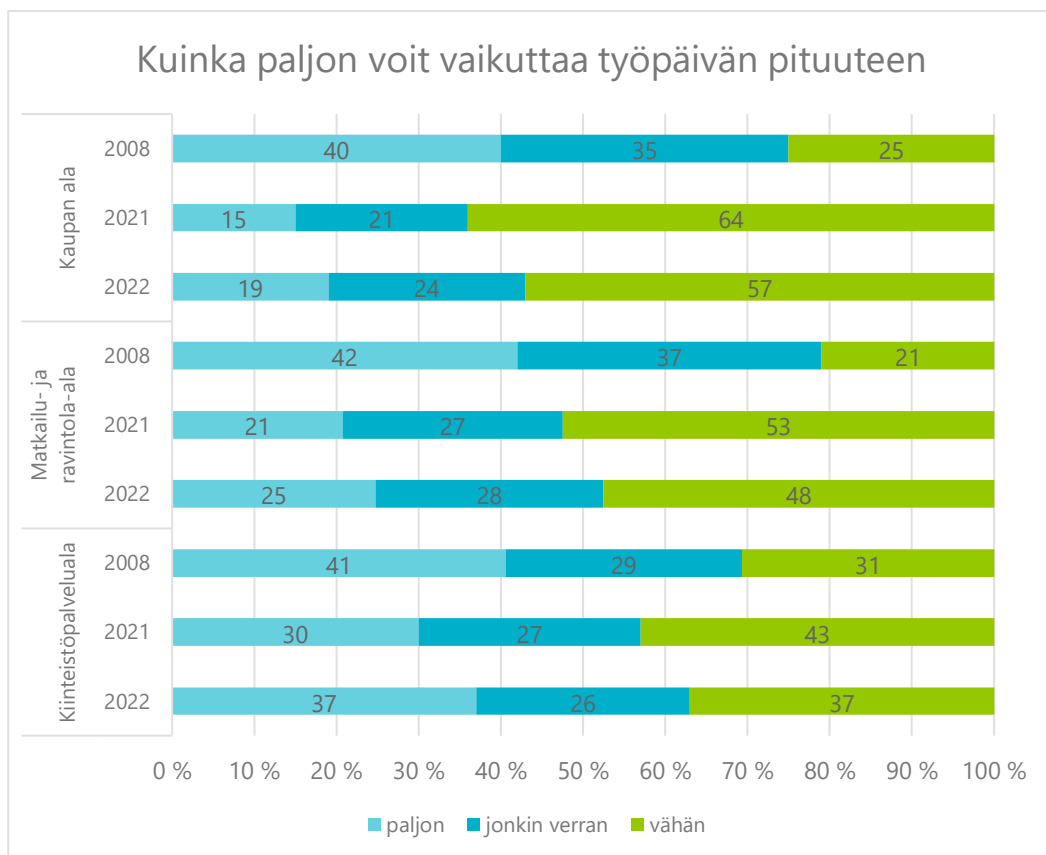
4.3 Vaikutusmahdollisuudet työaikoihin

Vaikutusmahdollisuudet työpäivän pituuteen ovat vähentyneet kaikilla toimialoilla vuodesta 2008 vuosiin 2021 ja 2022 tultaessa (Kuva 9). Vähentymisen on ollut suurinta kaupan alalla sekä matkailu- ja ravintola-alalla, joissa vain vähän vaikutusmahdollisuuksia kokeneiden määrä on noussut vuoden 2008 noin 21–25

prosentista noin 48-57 prosenttiin vuonna 2022. Myös kiinteistöpalvelualalla vaikutusmahdollisuudet työaikoihin ovat vähentyneet, mutta vähentyminen on ollut hieman maltillisempaa: 31 prosentista 37 prosenttiin vuosien 2008 ja 2022 välillä.

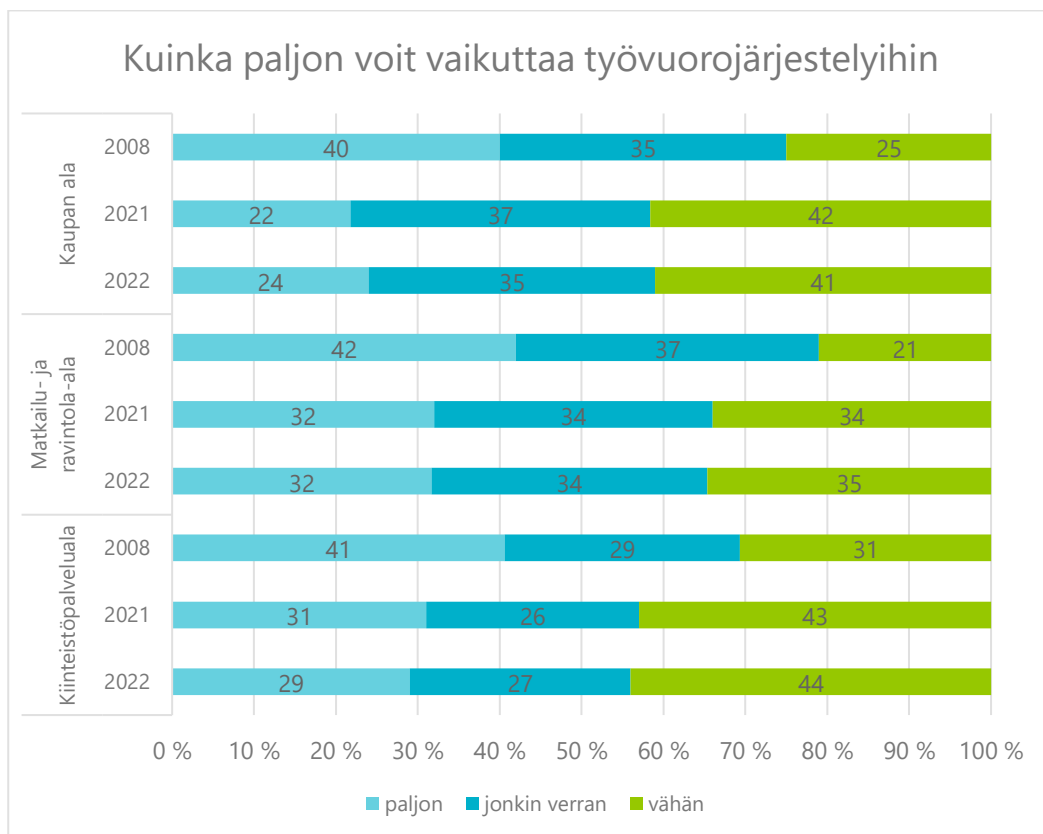
Huomionarvoista on myös vaikutusmahdollisuuksien paraneminen kaikilla toimialoilla vuodesta 2021 vuoteen 2022 (Kuva 9). Kaupan alalla paljon tai jonkin verran vaikutusmahdollisuuksia kokeneiden osuudet nousivat 36 prosentista 43 prosenttiin, matkailu- ja ravintola-alalla 48 prosentista 53 prosenttiin ja kiinteistöpalvelualalla 57 prosentista 63 prosenttiin.

Vuosi 2021 vaikuttaa olleen vaikutusmahdollisuuksien kannalta aallonpohja, jolloin työaikoihin vaikuttaminen eri aloilla on ollut erityisen vaikeaa.



Kuva 9. Vaikutusmahdollisuudet työpäivän pituuteen toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Vaikutusmahdollisuudet työvuorojärjestelyihin ovat vähentyneet vuodesta 2008 vuosiin 2021 ja 2022 kaikilla toimialoilla (Kuva 10). Kaupan alalla vain vähän vaikutusmahdollisuuksia työvuorojärjestelyihin kokeneiden osuus on noussut 25 prosentista noin 41 prosenttiin. Osuus on kehittynyt vastaavasti matkailu- ja ravintola-alalla noin 21 prosentista 35 prosenttiin ja kiinteistöpalvelualalla 31 prosentista 44 prosenttiin. Eri toimialoilla jonkin verran vaikutusmahdollisuuksia omaavien osuus on pysynyt ennallaan 2008–2022, joten muutosta on tapahtunut erityisesti ääripäissä.



Kuva 10. Vaikutusmahdollisuudet työvuorojärjestelyihin toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Vuosien 2021 ja 2022 kyselyissä kysyttiin aiempaa tarkemmin vaikutusmahdollisuuksista työaikaan: työpäivän alkamis- ja loppumisajankohtaan, taukojen pitämiseen työpäivän kuluessa, yksityisasioiden hoitamiseen työpäivän kuluessa, lomien ja vapaiden ajankohtiin, palkattomien vapaiden ja muiden sellaisten pitämiseen (Taulukko 5). Lisäksi vaikutusmahdollisuudet työpäivän pituuteen ja

työvuorojärjestelyihin muodostavat edellä mainittujen muuttujien kanssa summamuuttujan työaikoihin vaikuttamismahdollisuuksista (Taulukko 6).

Kiinteistöpalvelualalla oli muita toimialoja paremmat mahdollisuudet vaikuttaa erityisesti työpäivän sisällä toteutuviin työaikatekijöihin (Taulukot 5 ja 6). Sen sijaan kaikilla toimialoilla koettiin olevan melko yhtäläiset mahdollisuudet vaikuttaa esimerkiksi lomien ajankohtiin tai palkattomien vapaiden pitämiseen.

Muutosta vuosien 2021 ja 2022 vastausten välillä on tapahtunut erityisesti taukojen pitämisen mahdollisuuksien lisääntymisenä kaupan alalla sekä matkailu- ja ravintola-alalla (Taulukko 5). Kaupan alalla paljon vaikutusmahdollisuuksia kokeneiden osuus oli noussut 45 prosentista 50 prosenttiin, ja matkailu- ja ravintola-alalla 26 prosentista 31 prosenttiin. Lisäksi matkailu- ja ravintola-alalla mahdollisuudet palkattomien vapaiden ja muiden sellaisten pitämiseen koettiin huonontuneen: vuonna 2021 noin 41 prosenttia koki omaavan paljon mahdollisuuksia vaikuttaa, kun vuonna 2022 näin koki 34 prosenttia.

Taulukko 5. Vaikutusmahdollisuudet työaikoihin, vastausosuudet väittämiin toimialoittain 2021 ja 2022

	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistö- palveluala	
Vuosi	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Työpäivän alkamis- ja loppumisajankohtaan						
Paljon, %	16	17	19	22	32	32
Jonkin verran, %	22	24	24	26	30	30
Vähän, %	63	59	57	52	38	38
χ^2 -testi	$p=0,332$		$p=0,179$		$p=0,992$	
Taukojen pitämiseen työpäivän kuluessa						
Paljon, %	45	50	26	31	58	58
Jonkin verran, %	28	26	28	27	25	23
Vähän, %	27	24	46	42	17	20
χ^2 -testi	$p=0,040$		$p=0,122$		$p=0,762$	
Yksityisasioiden hoitamiseen työpäivän kuluessa						
Paljon, %	23	25	21	21	39	39
Jonkin verran, %	29	29	24	28	32	33
Vähän, %	48	46	54	51	30	28
χ^2 -testi	$p=0,514$		$p=0,285$		$p=0,948$	
Lomien ja vapaiden ajankohtiin						
Paljon, %	38	38	45	43	42	43
Jonkin verran, %	42	38	35	33	38	34
Vähän, %	20	23	20	25	20	23
χ^2 -testi	$p=0,066$		$p=0,141$		$p=0,648$	
Palkattomien vapaiden ym. vapaiden pitämiseen						
Paljon, %	33	33	41	34	40	37
Jonkin verran, %	41	39	34	38	33	36
Vähän, %	27	28	25	29	28	27
χ^2 -testi	$p=0,900$		$p=0,056$		$p=0,780$	

Vaikutusmahdollisuuksista rakennettiin summamuuttuja, joka saa arvoja yhden ja viiden välillä niin, että yksi kuvaa huonoja vaikutusmahdollisuuksia ja viisi korkeita vaikutusmahdollisuuksia. Rakennetun summamuuttujan arvo (Taulukko 6) oli korkeimmillaan kiinteistöpalvelualalla: keskiarvo oli 3,1 vuosina 2021 ja 2022, kun kaupan alalla ja matkailu- ja ravintola-alalla keskiarvo oli 2,8 ja vartiointialalla 2,7.

Taulukko 6. Vaikutusmahdollisuudet työaikoihin, vastaajien määrä, summamuuttujan keskiarvo ja 95 % luottamusväli useasta väittämästä toimialoittain 2021 ja 2022

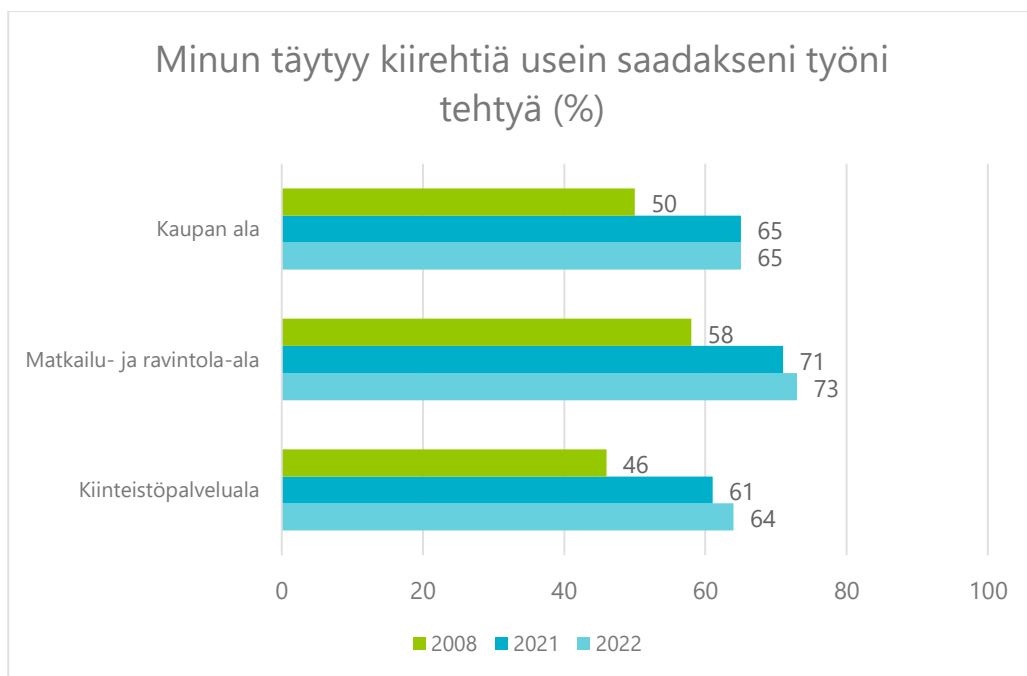
	2021			2022		
	N	Keskiarvo	95 % luottamusväli	N	Keskiarvo	95 % luottamusväli
Kaupan ala	1283	2,8	2,7-2,8	1793	2,8	2,8-2,8
Matkailu- ja ravintola-ala	753	2,8	2,7-2,8	809	2,8	2,7-2,9
Kiinteistöpalveluala	352	3,1	3,0-3,2	447	3,1	3,0-3,2

4.4 Kiire

Kiire on käytettävissä olevan ajan niukkuutta tai puutetta. Kiire on kokemuksena aina suhteessa vaadittuun tekemisen määrään tai jonkin asian aikaansaamiseen tietyssä ajassa. Toistuva ja pitkittynyt kiire kuormittaa niin psyykkistä kuin fyysistä hyvinvointia.

Kokemus tarpeesta kiirehtiä saadakseen työnsä tehtyä oli kasvanut kaupan alalla: Vuonna 2008 tarvetta kiirehtiä koki puolet vastaajista, kun vuonna 2021 ja 2022 osuus oli 65 prosenttia (Kuva 11). Tarve kiirehtiä oli kasvanut myös matkailu- ja ravintola-alalla, missä osuus oli kasvanut 58 prosentista 71–73 prosenttiin vuosille 2021 ja 2022. Kiinteistöpalvelualalla osuus kasvoi vuoden 2008 hieman alle puolesta noin 61–64 prosenttiin vuosille 2021 ja 2022.

Kiireen kokemus oli vuonna 2022 yleisintä matkailu- ja ravintolapalvelualalla (Kuva 11). Kiirettä kokeneita oli toimialalla noin 10 prosenttiyksikköä enemmän kuin kaupan alalla ja kiinteistöpalvelualalla. Kiirettä kokeneiden osuus oli kasvanut 2008–2022 eniten kiinteistöpalvelualalla, jossa kasvu oli miltei 20 prosenttiyksikköä.



Kuva 11. Kiireen yleisyys toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Toimialakohtaiset kiireen syyt olivat kaupan alalla ja matkailu- ja ravintola-alalla pääosin samoja vuosina 2008 ja 2022 eli henkilökunnan vähyys ja oma velvollisuudentunto. Lisäksi vuonna 2008 yleinen syy oli sairauslomalaiset ilman sijaista, kun vuonna 2022 työtä hidastivat asiakkaat.

Myös kiinteistöpalvelualalla syyt olivat samoja vuosina 2008 ja 2022: henkilökunnan vähyys ja oma velvollisuudentunto olivat useimmin mainittuja. Vuonna 2022 kiireen syyksi koettiin myös väärin jaetut tai huonosti suunnitellut työt.

4.5 Työn hallinta

Työn hallinnalla tarkoitetaan työntekijän mahdollisuuksia vaikuttaa työtapoihin, työaikaan ja työn olosuhteisiin. Työn hallinta merkitsee, että työn vaatimukset ja kuormitustekijät sekä työn voimavaratekijät, kuten vaikutusmahdollisuudet ja työssä saatu sosiaalinen tuki ovat tasapainossa. Hyvä työn hallinta on yhteydessä työhyvinvointiin ja työntekijän terveyteen. Työn hallintaa edistävät osallistumisen mahdollisuudet, sosiaaliset suhteet työpaikalla ja toimiva lähijohtaminen.

Tässä käytetty työn hallinnan tarkastelu pohjautuu malliin työn vaatimuksista ja hallinnasta (Karasek ym., 1998). Summamuuttuja työn hallinnalle on muodostettu väittämistä ”Voin tehdä paljon itsenäisiä päätöksiä työssäni”, ”Työni edellyttää minulta luovuutta”, ”Työni vaatii, että opin uusia asioita” ”Työhöni kuuluu paljon samanlaisia toistuvia tehtäviä”, ”Minulla on paljon omiin töihini liittyvää sananvaltaa”, ”Työni vaatii pitkälle kehittyneitä taitoja” ja ”Työssäni saan tehdä paljon erilaisia asioita”. Summamuuttuja voi saada arvoja yhden ja viiden väliltä. Summamuuttujan arvo viisi kuvaa parasta mahdollista työn hallintaa.

Toimialakohtaiset erot työn hallinnassa olivat lähes olemattomia. Koettu työn hallinta oli toimialasta riippumatta lähes samalla tasolla. Vuoden 2021 summamuuttujan keskiarvo kaupan alalla oli 3,6 ja vuotta myöhemmin 3,7 (Taulukko 7). Vastaavasti matkailu- ja ravintola-alalla summamuuttujan arvot olivat 3,7 ja 3,8, ja kiinteistöpalvelualalla 3,7 ja 3,8.

Taulukko 7. Työn hallinta. Vastaajamäärä, summamuuttujan keskiarvo ja 95 % luottamusväli useasta väittämästä toimialoittain 2021 ja 2022

	2021			2022		
	N	keskiarvo	95 % luottamusväli	N	keskiarvo	95 % luottamusväli
Kaupan ala	1283	3,6	3,6-3,7	1751	3,7	3,6-3,7
Matkailu- ja ravintola-ala	752	3,7	3,7-3,7	816	3,8	3,7-3,8
Kiinteistöpalveluala	353	3,7	3,6-3,8	448	3,8	3,7-3,9

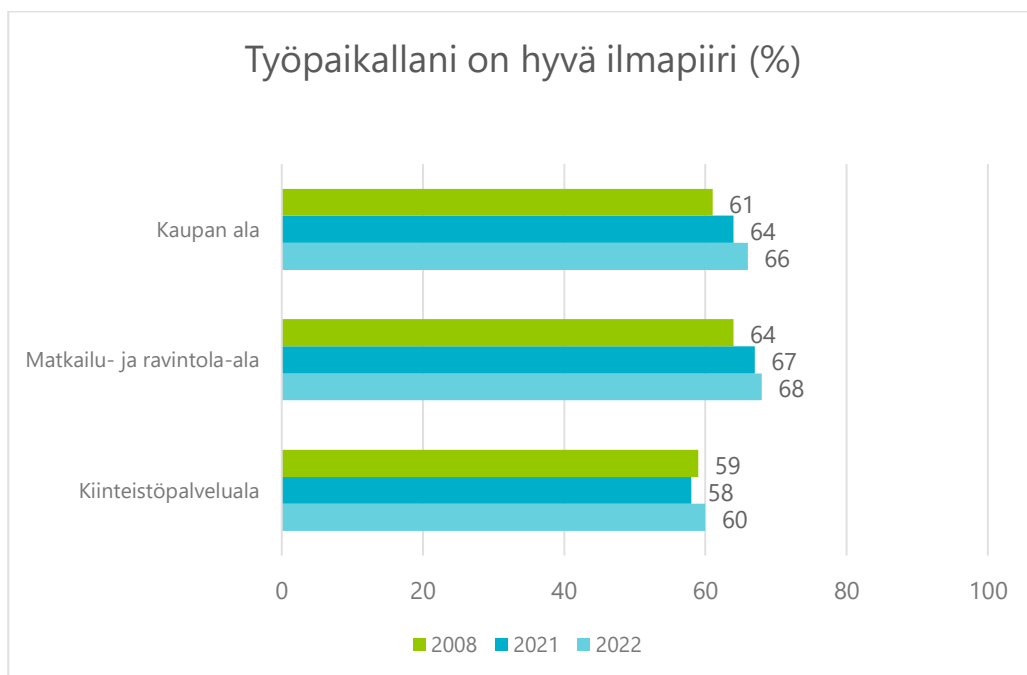
5 Työyhteisö ja lähijohtaminen

5.1 Työpaikan ilmapiiri

Työpaikan ilmapiiriä pidetään yhtenä keskeisenä työolojen osana lähijohtamisen, työn organisoinnin ja työpaikan sosiaalisten suhteiden ohella.

Työpaikkansa ilmapiiriin koki hyväksi valtaosa eri alojen vastaajista vuonna 2008 (Kuva 12). Kaupan alalla osuus oli kasvanut hieman vuoteen 2021 ja edelleen vuoteen 2022, jolloin kaksi kolmesta vastaajasta koki työpaikan ilmapiiriin hyväksi. Matkailu- ja ravintola-alalla osuus oli 64 prosenttia vuonna 2008, josta se oli noussut neljä prosenttiyksikköä vuodelle 2022. Kiinteistöpalvelualalla 59 prosenttia vastaajista koki työpaikan ilmapiiriin hyväksi vuonna 2008. Osuus pysyi jotakuinkin ennallaan myös myöhemmin.

Ilmapiiriin koettiin parantuneet erityisesti kaupan alan ja matkailu- ja ravintola-alan työpaikoilla (Kuva 12). Kiinteistöpalvelualan työpaikoilla ilmapiiriin hyväksi kokeneiden osuus pysyi lähes ennallaan.

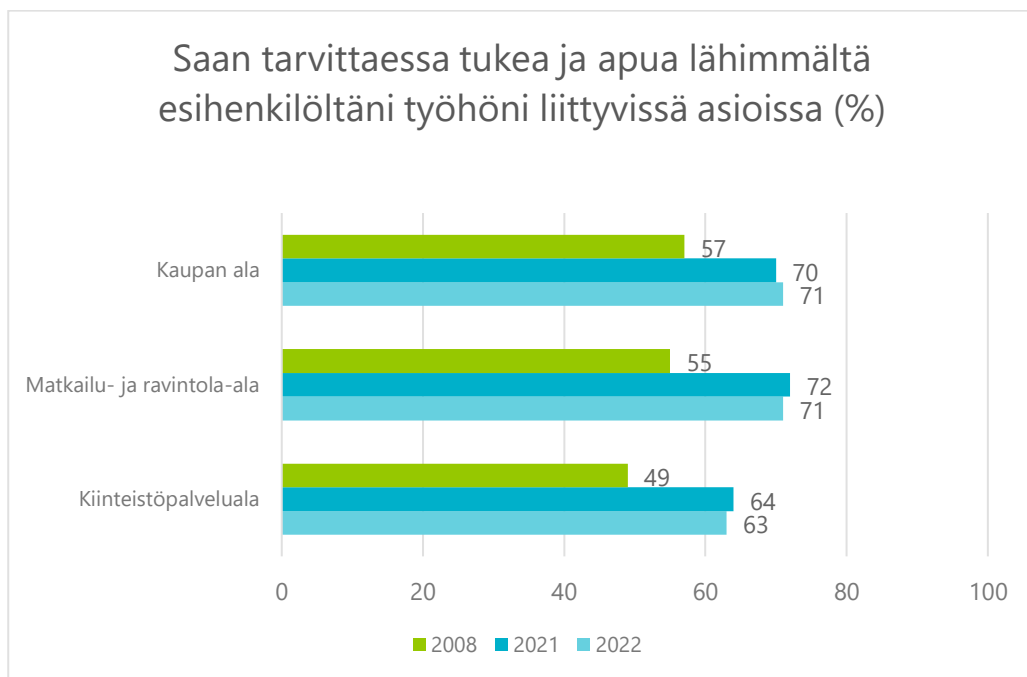


Kuva 12. Työpaikkansa ilmapiiriin hyväksi kokeneiden osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

5.2 Sosiaalinen tuki työpaikalla

Työpaikan sosiaalinen tuki on voimavara, joka tukee työn vaatimuksissa pärjäämistä. Erityisen tärkeää tuki on esihenkilön ja työtoverien taholta.

Esihenkilöltä tarvittaessa saatava tuki oli kasvanut paljon jokaisella toimialalla vuodesta 2008 vuosiin 2021 ja 2022 (Kuva 13). Kasvua oli kaikilla aloilla noin 15 prosenttiyksikköä. Kaupan alalla aihetta koskevan väittämän kanssa samaa mieltä olleiden osuus oli vuonna 2008 57 prosenttia, kun vuosina 2021 ja 2022 osuus oli yli 70 prosenttia. Matkailu- ja ravintola-alalla tukea lähimmältä esihenkilöltä koki saavansa 55 prosenttia vuonna 2008, kun vuosina 2021 ja 2022 osuus oli yli 70 prosenttia. Kiinteistöpalvelualalla osuudet olivat 49 vuonna 2008, ja 63–64 prosenttia vuosina 2021 ja 2022. Tukea koettiin siten kaikkina ajankohtina saatavan hieman vähemmän kiinteistöpalvelualalla kuin kaupan alalla tai matkailu- ja ravintola-alalla.

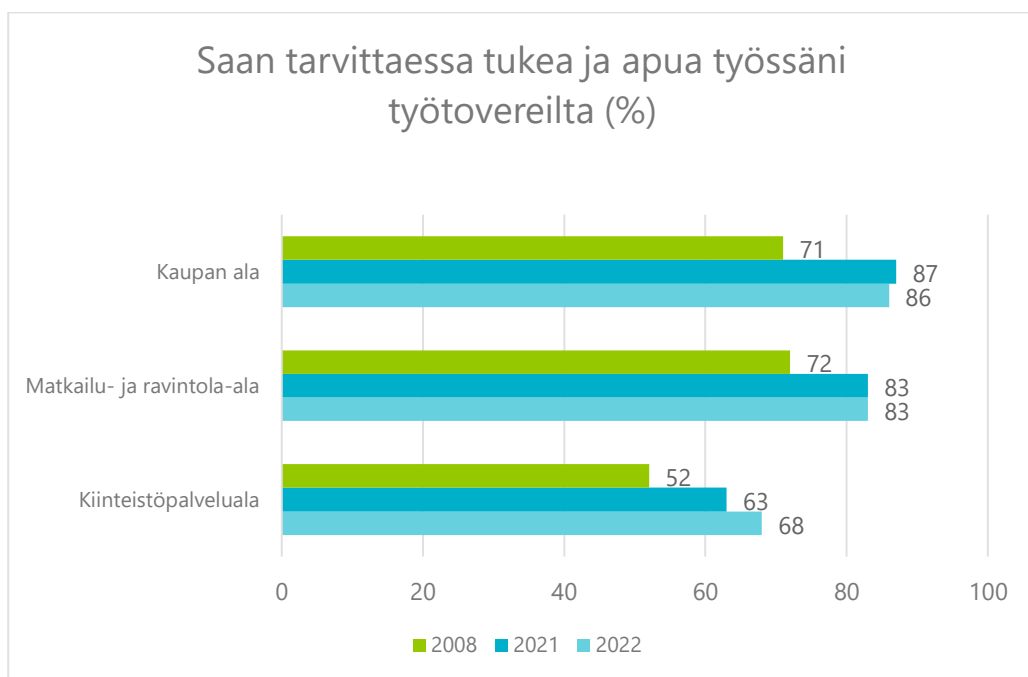


Kuva 13. Esihenkilöltä tarvittaessa saatu tuki ja apu toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Tarvittaessa saatava tuki työtovereilta oli lisääntynyt kaupan alalla (Kuva 14). Aihetta koskevan väittämän kanssa oli samaa mieltä 71 prosenttia vuoden 2008 vastaajista. Vuosina 2021 ja 2022 osuus oli 86–87 prosenttia vastaajista. Samalla ajanjaksolla matkailu- ja ravintola-alalla samaa mieltä aihetta koskevan väittämän kanssa olleiden

osuus kasvoi 72 prosentista 83 prosenttiin. Kiinteistöpalvelualalla osuus nousi vuoden 2008 noin 52 prosentista ensin 63 prosenttiin vuodelle 2021 ja 68 prosenttiin vuodelle 2022.

Työtoverilta saatava tuki on kasvanut noin 10–15 prosenttia vuodesta 2008 vuoteen 2022 eri toimialoilla (Kuva 14). Kasvu oli pienintä matkailu- ja ravintola-alalla. Työkaverin tuki oli vähäisintä kiinteistöpalvelualalla, joskin sielläkin kasvu oli reilua vuodesta 2008 vuoteen 2021, jonka jälkeen kasvu jatkui vielä vuoteen 2022. Todennäköisesti koronarajoitusten hellittäminen mahdollisti työtovereiden tukea paremmin vuonna 2022.



Kuva 14. Työtovereilta tarvittaessa saatu tuki ja apu toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Tarvittaessa sekä esihenkilöltä että työtovereilta saatava tuki on kasvanut huomattavasti kaikilla toimialoilla (Kuva 14). Kiinteistöpalvelualalla tuki työtovereilta on hieman muita aloja jäljessä, mikä voi johtua esimerkiksi hyvin itsenäisestä työn luonteesta.

Kun toimialoja tarkasteltiin yhdessä, havaittiin että nuorilla eli alle 35-vuotiailla oli enemmän positiivisia kokemuksia sosiaalisesta tuesta työpaikoilla kuin sitä vanhemmilla työntekijöillä. Nuorista lähes 70 prosenttia koki saavansa tarvittaessa tukea ja apua esihenkilöltä ja yli 80 prosenttia työkavereilta. Lähes kaksi kolmesta nuoresta koki, että

esihenkilö kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti (Työterveyslaitos, 2022).

5.3 Syrjintä työyhteisössä

Vuosien 2021 ja 2022 kyselyissä tiedusteltiin myös syrjinnän esiintymisestä työyhteisössä.

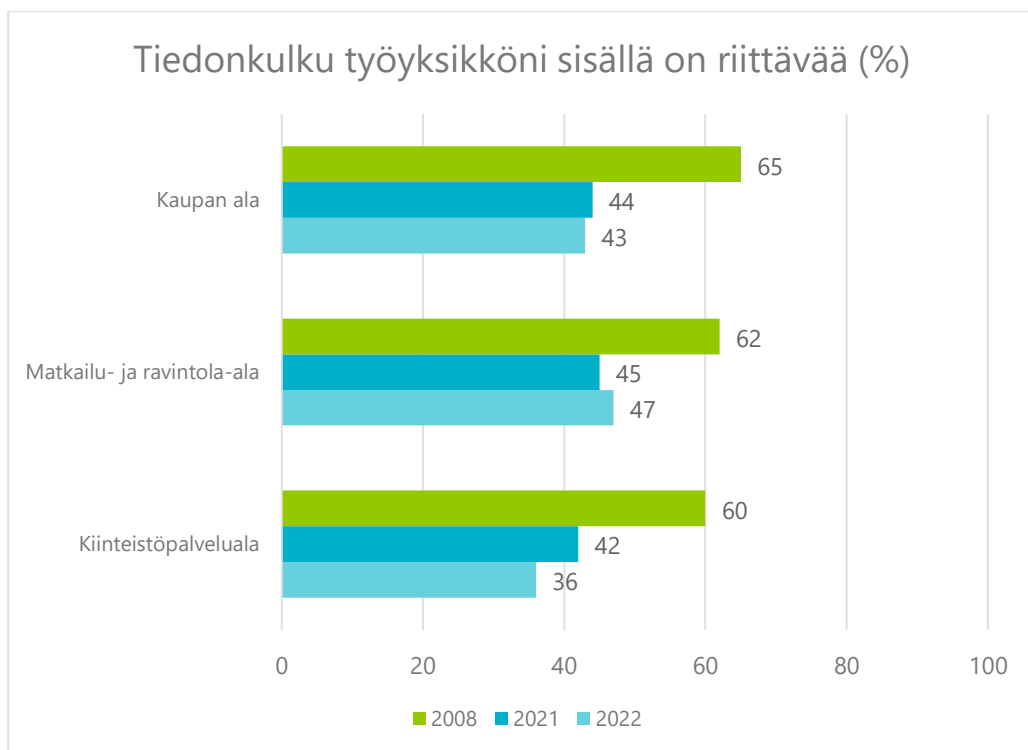
Kaupan alan ja matkailu- ja ravintola-alan vastaajista kuusi prosenttia oli tunnistanut syrjintää työyhteisössään vuosina 2021 ja 2022 (Taulukko 8). Osuus oli hieman korkeampi, kymmenen prosenttia, kiinteistöpalvelualueella. Muutokset vuoden 2021 ja 2022 välillä olivat olemattomia.

Taulukko 8. Syrjinnän esiintyminen työyhteisössä. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistöpalveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Samaa mieltä, %	6	6	6	6	10	10
χ^2 -testi	$p=0,603$		$p=0,742$		$p=0,690$	

5.4 Tiedonkulku työyksikössä

Tiedonkulku työyksikön sisällä koettiin selvästi huonommaksi vuosina 2021 ja 2022 kuin vuonna 2008 kaikilla aloilla vuonna 2022 (Kuva 15). Kaupan alalla vuonna 2008 jopa kaksi kolmasosaa vastaajista koki tiedonkulun riittäväksi, kun osuus oli vuosina 2021 ja 2022 noin 43–44 prosenttia. Matkailu- ja ravintola-alalla tiedonkulun koki riittäväksi 62 prosenttia vuonna 2008. Osuus laski noin 45–47 prosenttiin vuosille 2021 ja 2022. Kiinteistöpalvelualueella tiedonkulun riittäväksi kokeneiden osuus oli 60 prosenttia vuonna 2008, kun vuonna 2021 se oli 42 prosenttia ja vuonna 2022 enää 36 prosenttia.



Kuva 15. Tiedonkulun riittävyys työyksikön sisällä. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

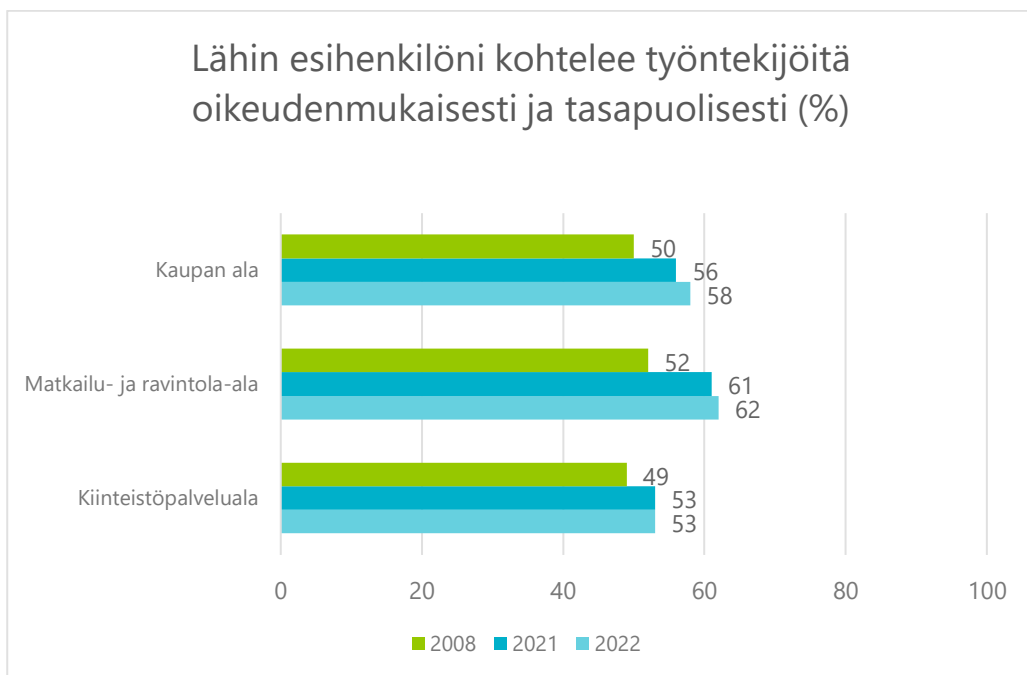
5.5 Lähijohtamisen oikeudenmukaisuus ja tasapuolisuus

Lähijohtamisen kehittäminen tunnistettiin keskeiseksi kehittämisen kohteeksi aikaisemmassa Työterveyslaitoksen toteuttamassa palvelualojen työoloja ja työhyvinvointia koskevassa tutkimuksessa (Kandolin ym., 2009). Esihenkilöt ovat vastuullisissa ja tärkeässä tehtävässä. He johtavat ja organisoivat työntekijöiden työtä. Heidän velvollisuuksiinsa kuuluu myös huolehtia työntekijöiden hyvinvoinnista, osaamisesta sekä työyhteisön ilmapiiristä ja tiedonkulusta (Lindström ym., 2014).

Kokemus oikeudenmukaisesta ja tasapuolisesta kohtelusta lähijohtamisessa eli esihenkilön suunnalta kasvoi kaupan alalla (Kuva 16). Noin puolet koki kohtelun oikeudenmukaiseksi ja tasapuoliseksi vuonna 2008. Osuus lähenei 60 prosenttia vuonna 2022. Myös matkailu- ja ravintola-alalla tapahtui suotuisaa kehitystä 2008–2022: Hieman yli puolet koki kohtelun oikeudenmukaiseksi ja tasapuoliseksi vuonna 2008, kun vuosina 2021 ja 2022 osuus ylitti jo 60 prosenttia. Kiinteistöpalvelualalla hieman

alle puolet koki kohtelun oikeudenmukaiseksi ja tasapuoliseksi vuonna 2008, osuus nousi noin 4 prosenttiyksikköä vuosille 2021 ja 2022.

Koettu oikeudenmukainen ja tasapuolinen kohtelu esihenkilön suunnalta oli muita toimialoja yleisempää matkailu- ja ravintola-alalla, jossa myös muutos parempaan reilun kymmenen vuoden aikana oli suurin (Kuva 16). Kokemukset olivat eri kyselyvuosina negatiivisimpia kiinteistöpalvelualalla, joskaan ero kaupan alan kokemuksiin ei ollut suuri.

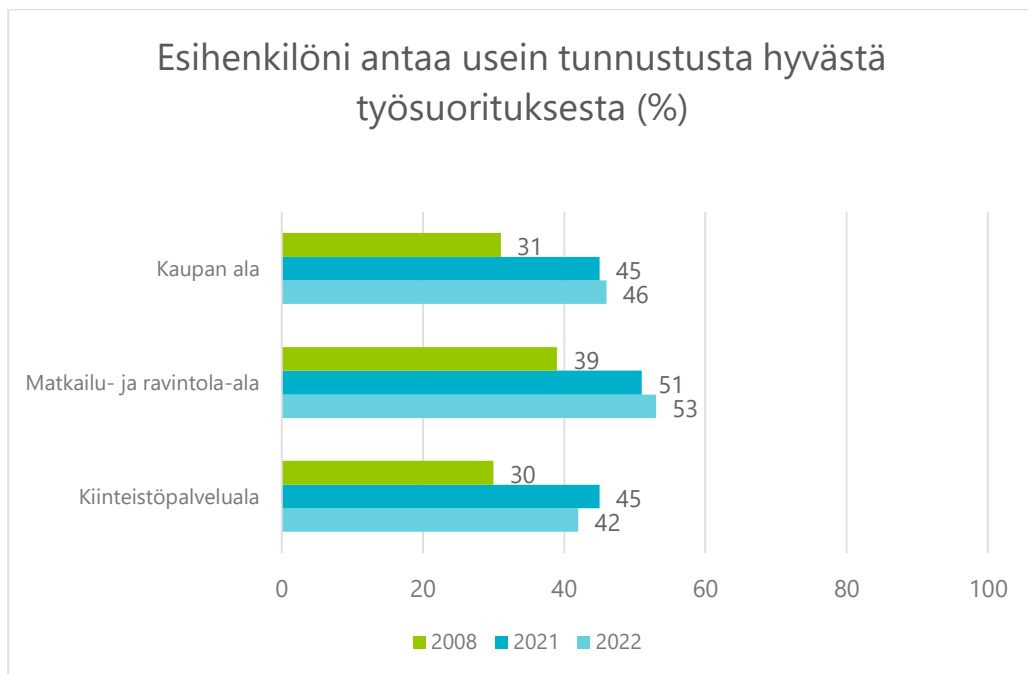


Kuva 16. Lähin esihenkilö kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

5.6 Tunnustuksen saaminen hyvästä työsuorituksesta

Kaupan alan vastaajien esihenkilöt antoivat vastaajien mukaan tunnustusta hyvästä työsuorituksesta aiempia vuosia useammin vuonna 2022 (Kuva 17). Aihetta koskevan väittämän kanssa oli samaa mieltä 31 prosenttia vuoden 2008 vastaajista, kun vuosina 2021 ja 2022 osuudet olivat 45–46 prosenttia. Matkailu- ja ravintola-alalla samaa mieltä olleiden osuus oli 39 prosenttia vuonna 2008, kun vuosina 2021 ja 2022 osuus oli hieman yli puolet vastaajista. Kiinteistöpalvelualalla osuus nousi 30 prosentista vuonna 2008 noin 45 prosenttiin vuodelle 2021, mutta laski 42 prosenttiin vuodelle 2022.

Matkailu- ja ravintola-alan vastaajat kokivat saavansa esihenkilöltä tunnustusta hyvästä työsuorituksesta muiden toimialojen vastaajia yleisemmin kaikkina kyselyvuosina (Kuva 17). Ero oli noin 7–10 prosenttiyksikköä vuonna 2022.



Kuva 17. Esihenkilö antaa usein tunnustusta hyvästä työsuorituksesta. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

6 Työhyvinvointi ja terveys

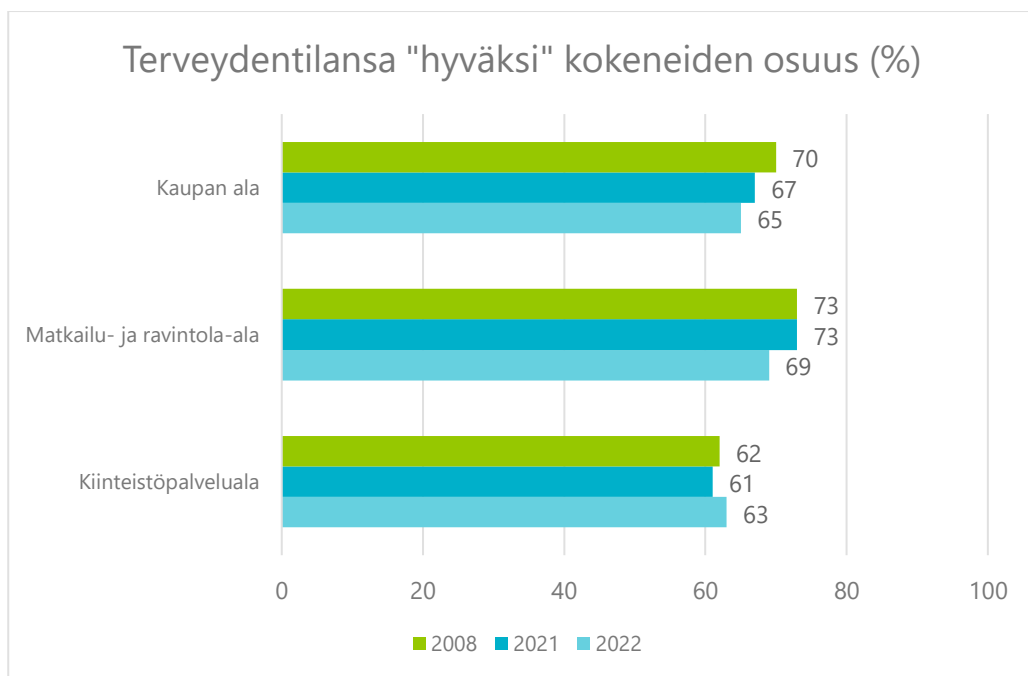
Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työhyvinvointia tarkastellaan sekä aineellisen että aineettoman pääoman näkökulmista. (Pehkonen ym., 2017.) Tämä tarkoittaa, että työhyvinvointiin vaikuttavat sekä yrityksen taseessa näkyvät että ei-näkyvät tekijät. Ensimmäistä edustavat esimerkiksi laitteet ja toimitilat. Jälkimmäistä edustavat johtaminen, henkilöstön ja organisaation osaaminen ja kyvykkyys. Tämä osio keskittyy työhyvinvointiin aineettomana pääomana.

Työhyvinvoinnin osa-alueista tarkastelun kohteena ovat terveydentila, työkyky, työn imu, työssä tylsistyminen, työn mielekkyys sekä työn fyysinen ja henkinen raskaus.

6.1 Terveys ja työkyky

Vastaajien terveydentilaa tiedusteltiin yhdellä väittämällä, jossa omaan terveydentilaan otettiin kantaa asteikolla hyvä, keskinkertainen, huono.

Terveydentilansa hyväksi kokeneiden osuus pieneni vuodesta 2008 vuosiin 2021 ja 2022. Kaupan alalla se laski 70 prosentista 67 prosenttiin vuonna 2021 ja 65 prosenttiin vuonna 2022 (Kuva 18). Matkailu- ja ravintola-alalla osuus oli 73 prosenttia sekä 2008 että 2021, josta se laski neljä prosenttiyksikköä vuodelle 2022. Kiinteistöpalvelualan vastaajat kokivat terveydentilansa keskimäärin muita aloja huonommaksi, osuus oli 62 prosentin tietämillä eri kyselyvuosina.



Kuva 18. Terveydentilansa hyväksi kokeneiden osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022.

Vuosien 2021 ja 2022 kyselyssä oli väittämä sairaana työskentelystä, joka nousi tärkeäksi teemaksi erityisesti COVID19-pandemian aikana. Tutkimme sairauskäyttäytymistä kysymällä, miten usein vastaaja oli tehnyt töitä viimeisen kuuden kuukauden aikana, vaikka hänestä on tuntunut, että pitäisi olla sairauslomalla terveydentilansa vuoksi.

Ei ollenkaan sairastaneiden osuus laski vuodesta 2021 vuoteen 2022 kaikilla toimialoilla (Taulukko 9). Ei ollenkaan sairastaneiden osuudet eri aloilla olivat vuonna 2021 34–42 prosenttia, kun vuonna 2022 vain joka viides kuului ei-sairastaneiden joukkoon.

Sairaana työskentely vähintään kerran lisääntyi vuodesta 2021 vuoteen 2022 kaupan alalla 46 prosentista 59 prosenttiin (Taulukko 9). Matkailu- ja ravintola-alalla nousu oli suurempaa eli 34 prosentista 60 prosenttiin. Kiinteistöpalvelualalla sairaana vähintään kerran työskennelleiden osuus oli vuonna 2021 48 prosenttia ja 2022 60 prosenttia.

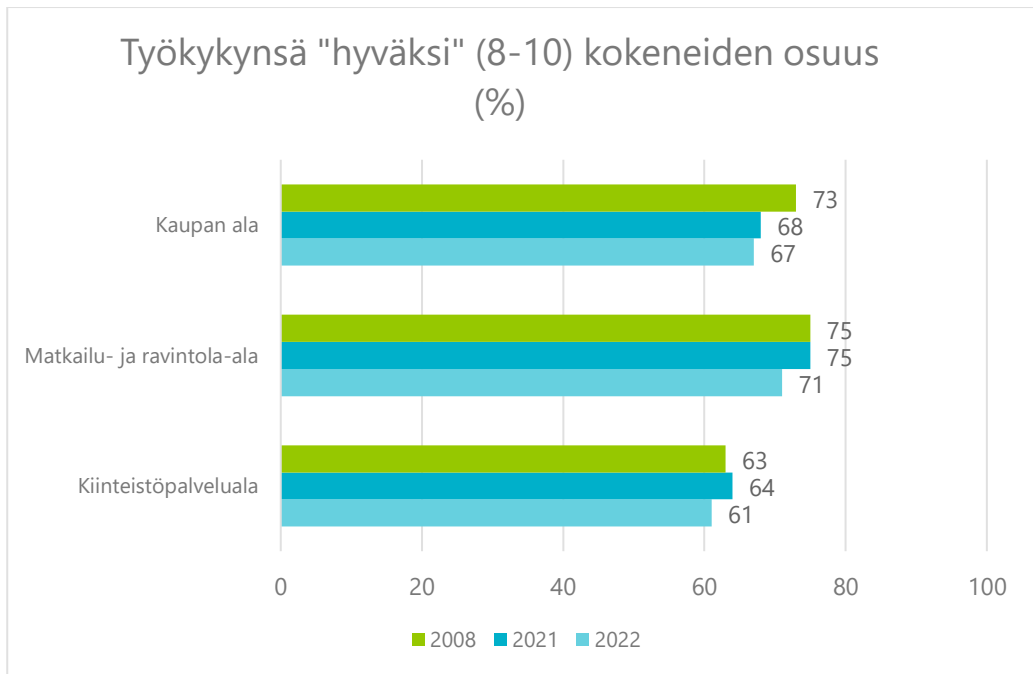
Taulukko 9. Sairaana työskentely viimeisen kuuden kuukauden aikana toimialoittain 2021 ja 2022

	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistöpalveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Vuosi	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Ei ole ollut sairaana, %	34	20	42	21	36	21
Ei ole työskennellyt sairaana, %	20	21	24	19	16	19
On työskennellyt vähintään kerran sairaana, %	46	59	34	60	48	60
χ^2-testi	$p < 0,001$		$p < 0,001$		$p < 0,001$	

Itsearvioitu työkyky on osoitettu luotettavaksi työkyvyn mittariksi (Tuomi ym., 1997). Eri vuosien kyselyissä pyydettiin vastaajia arvioimaan omaa työkykyään asteikolla nollasta kymmeneen.

Kaupan alan vastaajista valtaosa tunsi työkykynsä hyväksi (Kuva 19). Vuonna 2008 osuus oli 73 prosenttia, josta se väheni 67 prosenttiin vuonna 2022. Matkailu- ja ravintola-alalla työkykynsä hyväksi kokevien osuus oli 75 prosenttia sekä vuonna 2008 että vuonna 2021. Vuoden 2022 kyselyssä osuus laski 71 prosenttiin. Kiinteistöpalvelualalla vuoden 2008 vastaajista 63 prosenttia koki työkykynsä hyväksi. Vuonna 2021 osuus hieman nousi, mutta laski 61 prosenttiin vuonna 2022.

Alle 35-vuotiaat työntekijät eri aloilla kokivat työkykynsä useammin huonoksi kuin yli 35-vuotiaat (Työterveyslaitos, 2022).



Kuva 19. Työkykynsä hyväksi kokeneiden osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

6.2 Työn imu ja työssä tylsistyminen

Työ on parhaimmillaan merkittävä hyvinvoinnin lähde. Työn imu on työhön liittyvää, suhteellisen pysyvää innostusta ja merkityksellisyyden kokemusta (Hakanen, 2011). Työn imu kuvaa työhyvinvointia, jota mitattiin tässä tutkimuksessa kolmella väittämällä. Väittämien avulla tiedusteltiin, kuinka usein tuntee itsensä energiseksi, innostuneeksi ja uppoutuneeksi työhönsä. Vastausvaihtoehdot olivat päivittäin, muutaman kerran viikossa, kerran viikossa, muutaman kerran kuukaudessa, kerran kuukaudessa, muutaman kerran vuodessa ja ei koskaan.

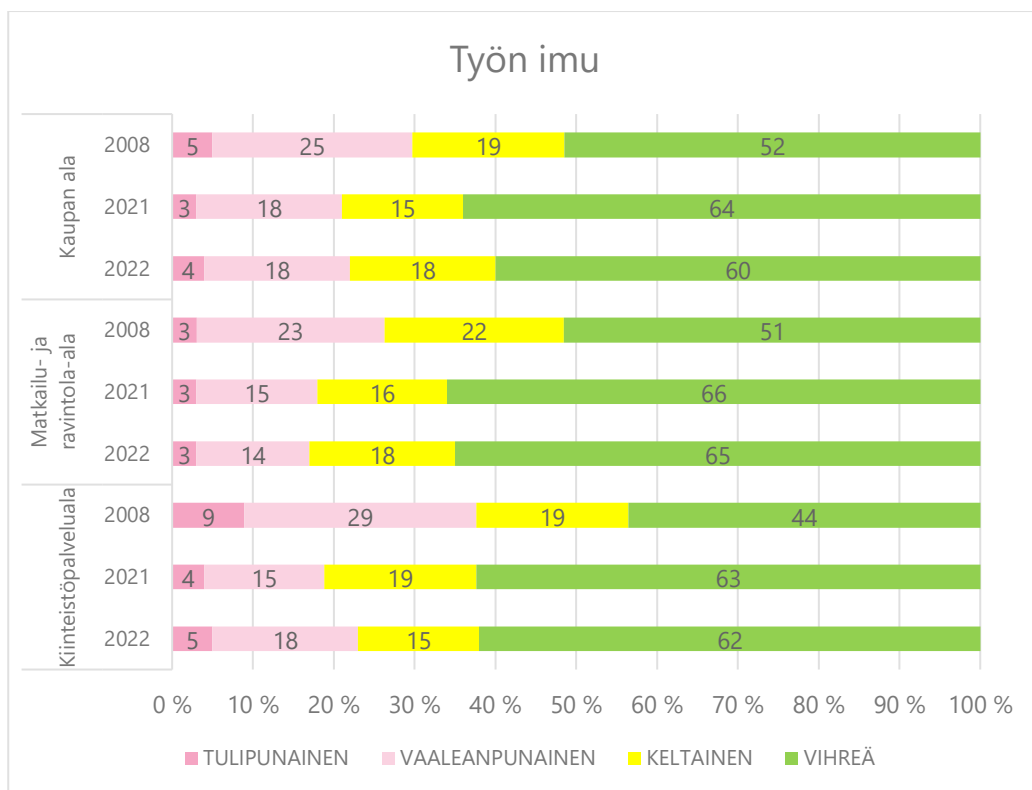
Vastausvaihtoehdot muodostettiin liikennevalomallin mukaisesti seuraavasti. Vastausvaihtoehdoista muodostettiin summamuuttuja, joka sai arvoja nollan ja seitsemän väliltä. Summamuuttujan osina vaihtoehto päivittäin sai arvon kuusi, kun taas ei koskaan sai arvon nolla. Muut vaihtoehdot saivat arvon yhden ja viiden väliltä. Liikennevalo vihreä muodostui summamuuttujan arvoista 4,5–6,0, jolloin työn imua koetaan päivittäin. Keltainen muodostui summamuuttujan arvoista 3,5–4,49 ja vaaleanpunainen arvoista 1,3–3,49. Tulipunainen muodostui summamuuttujan arvoista

0–1,29, jossa työn imua koetaan erittäin harvoin, jos koskaan. Liitetaulukko 1 sisältää työn imua koskevien väittämien vastausosuudet eri vuosilta.

Työn imu oli yleisesti lisääntynyt vuodesta 2008 (Kuva 20). Kaupan alan vastaajista vuonna 2008 hieman yli puolet oli "vihreällä" liikennevalomallin mukaisesti arvioituna eli koki työn imua usein (Kuva 20). Erittäin vähän työn imua koki viisi prosenttia. Vuonna 2021 työn imua usein kokeneiden osuus oli lisääntynyt ja oli lähes kaksi kolmannesta. Vuonna 2022 osuus puolestaan laski 60 prosenttiin.

Myös matkailu- ja ravintola-alan vastaajista noin puolet koki usein työn imua vuoden 2008 kyselyvastausten perusteella. (Kuva 20). Erittäin vähän työnimua koki kolme prosenttia. Vuosina 2021 ja 2022 usein työn imua kokeneiden osuus oli noin kaksi kolmannesta.

Kiinteistöpalvelualalla työn imua kokeneiden osuus lisääntyi eniten reilun kymmenen vuoden aikana (Kuva 20). Kun vuonna 2008 vastaajista 44 prosenttia raportoi kokevansa työn imua usein, heidän osuutensa vuosina 2021 ja 2022 oli yli 60 prosenttia.



Kuva 20. Työn imu. Usean väittämän summamuuttujasta muodostettu liikennevaloarvo toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Työssä tylsistymistä kysyttiin vain vuosina 2021 ja 2022. Työssä tylsistymistä mitattiin kolmella väittämällä. Väittämillä tiedusteltiin, kuinka usein työskennellessä mieli harhailee muissa ajoissa, työaika kuluu hyvin hitaasti ja tuntee itsensä tylsistyneeksi. Vastausvaihtoehdot olivat päivittäin, muutaman kerran viikossa, kerran viikossa, muutaman kerran kuukaudessa, kerran kuukaudessa, muutaman kerran vuodessa ja ei koskaan.

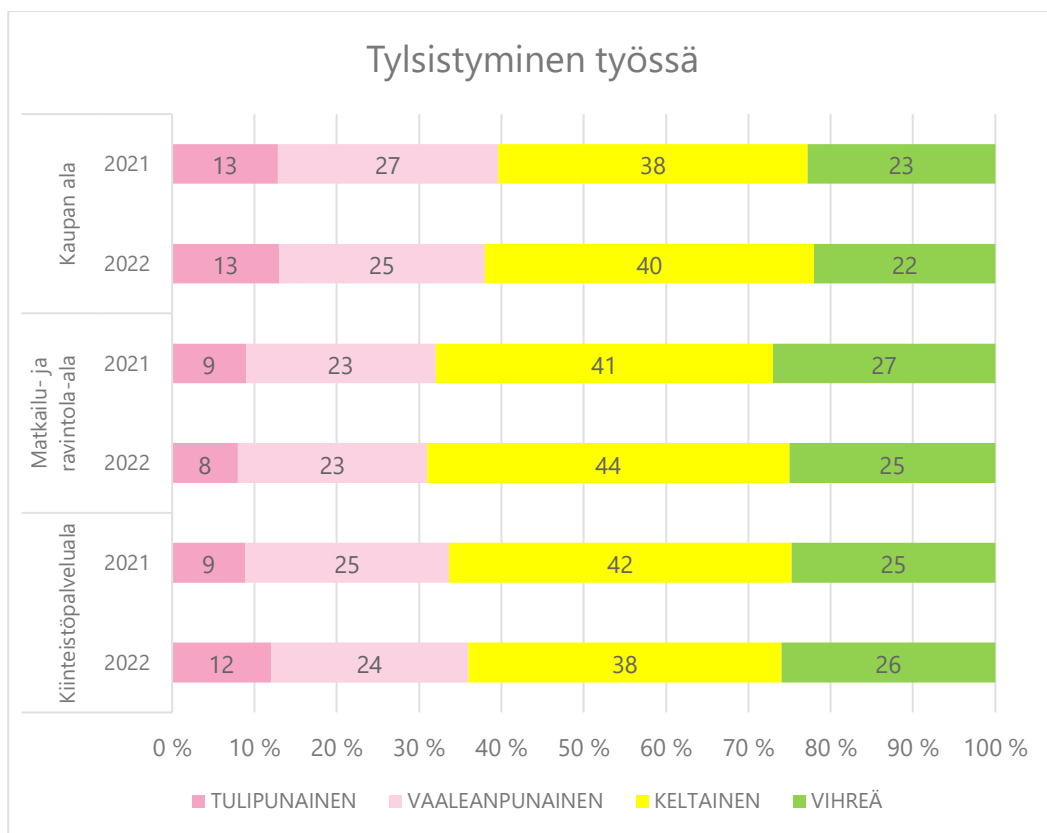
Myös työssä tylsistymisen väittämistä muodostettiin liikennevalomallin mukainen summamuuttuja. Summamuuttujan osina vaihtoehto päivittäin sai arvon kuusi, kun taas ei koskaan sai arvon nolla. Muut vaihtoehdot saivat arvon yhden ja viiden väliltä. Liikennevalo vihreä muodostui summamuuttujan arvoista 0–1,99, jolloin työssä tylsistymistä koetaan vain harvoin, jos silloinkaan. Keltainen muodostui summamuuttujan arvoista 2,0–3,99 ja vaaleanpunainen arvoista 4,00–5,30. Tulipunainen muodostui summamuuttujan arvoista 5,31–6,00, jolloin työssä

tylsistymistä koettiin päivittäin tai muutaman kerran viikossa. Liitetaulukko 2 sisältää työn imua koskevien väittämien vastausosuudet eri vuosilta.

Vuosina 2021 ja 2022 noin viidesosa kaupan alan vastaajista oli työssä tylsistymisen osalta "vihreällä" tasolla (Kuva 21). "Keltaisella" oli noin kaksi viidesosaa, "vaaleanpunaisella" noin neljäsosa ja "tulipunaisella" 13 prosenttia.

Matkailu- ja ravintola alan vastaajista noin neljäsosa oli "vihreällä" vuosina 2021 ja 2022, kun keltaisella oli yli 40 prosenttia (Kuva 21). "Vaaleanpunaisella" oli hieman yli viidesosa, "tulipunaisella" alle 10 prosenttia.

Vuosina 2021 ja 2022 myös kiinteistöpalvelualan vastaajista noin neljännes oli "vihreällä" työssä tylsistymiseen liittyen (Kuva 21). "Keltaisella" oli noin 40 prosenttia, "vaaleanpunaisella" noin 25 prosenttia ja "tulipunaisella" noin 10 prosenttia.



Kuva 21. Työssä tylsistyminen. Usean väittämän summamuuttujasta muodostettu liikennevaloarvo toimialoittain 2021 ja 2022.

6.3 Työn mielekkyys ja palkitsevuus

Työn mielekkyyttä ja palkitsevuutta tarkasteltiin vuoden 2021 ja 2022 kyselyissä. Työn mielekkyyttä selvitettiin neljän väittämän avulla, ja työn palkitsevuutta kolmen väittämän avulla. Molemmista muodostettiin summamuuttujat. Summamuuttuja voi saada arvoja yhden ja viiden välillä. Suurempi summamuuttujan arvo kertoo suuremmasta työn mielekkyydestä tai palkitsevuudesta.

Työn mielekkyyttä mittavissa väittämässä pyydettiin arvioimaan tyytyväisyyttä seuraaviin seikkoihin: henkilökohtaiseen kasvuun ja kehitykseen työssään; tunteeseen, että on saavuttanut jotain merkittävää työssään; mahdollisuuksiin ajatella ja toimia itsenäisesti työssään ja oman työn haasteellisuuteen.

Summamuuttujan keskiarvot asteikolla yhdestä viiteen olivat kaupan alalla 3,3 vuonna 2021 ja 3,4 vuonna 2022 (Taulukko 10). Matkailu- ja ravintola-alalla sekä kiinteistöpalvelualalla työ koettiin hieman mielekkäämmäksi: summamuuttujan arvo oli 3,5 molemmissa kyselyissä.

Taulukko 10. Työn mielekkyys. Vastaajien määrä, summamuuttuja useasta väittämästä ja 95 % luottamusväli summamuuttujalle toimialoittain 2021 ja 2022

	2021			2022		
	N	Keskiarvo	95 % lv.	N	Keskiarvo	95 % lv.
Kaupan ala	1284	3,3	3,2-3,3	1757	3,4	3,3-3,4
Matkailu- ja ravintola-ala	751	3,5	3,4-3,5	820	3,5	3,4-3,6
Kiinteistö-palveluala	353	3,5	3,4-3,6	451	3,5	3,4-3,6

Samaa mieltä olevien osuudet yksittäisiin työn mielekkyteen liittyviin väittämiin vuoden 2022 kyselyssä on esitetty taulukossa 11. Täysin tai melko samaa mieltä olevien osuus tyytyväisyydessä henkilökohtaiseen kasvuun ja kehitykseen työssä oli kaupan alalla 54 prosenttia, matkailu- ja ravintola-alalla 56 prosenttia ja kiinteistöpalvelualalla 49 prosenttia (Taulukko 11). Hieman alle puolet eri alojen vastaajista koki saavuttaneensa jotain merkittävää työssään. Huomattavasti suurempi osa, 62–76 prosenttia eri alojen vastaajista oli tyytyväisiä mahdollisuuksiin ajatella ja toimia itsenäisesti työssään. Noin 60 prosenttia eri alojen vastaajista oli tyytyväisiä työnsä haasteellisuuteen.

Alakohtaiset erot työn mielekkyttä koskevissa väittämässä vuonna 2022 olivat ilmeisiä (Taulukko 11). Työ koettiin mielekkäimmäksi matkailu- ja ravintola-alalla ja vähiten mielekkääksi kaupan alalla. Työn itsenäisyys toi mielekkyttä kiinteistöpalvelualan työhön.

Taulukko 11. Työn mielekkyys yksittäisillä väittämillä mitattuna toimialoittain 2022.

	Kaupan ala	Matkailu- ja ravintola-ala	Kiinteistö-palveluala
Olen tyytyväinen henkilökohtaiseen kasvuun ja kehitykseen työssäni, %	54	56	49
Tunteeseen, että olen saavuttanut jotain merkittävää työssäni, %	42	47	47
Mahdollisuuksiin ajatella ja toimia itsenäisesti työssäni, %	62	71	76
Työni haasteellisuuteen, %	55	61	57

Työn palkitsevuutta mitattiin kolmella kysymyksellä, jotka olivat "Kuinka paljon koet saavasi itsellesi vastinetta työstäsi tuloina, työsuhde-etuina ym.?", "Kuinka paljon koet saavasi itsellesi vastinetta työstäsi tunnustuksena ja arvostuksena?" ja "Kuinka paljon koet saavasi itsellesi vastinetta työstäsi henkilökohtaisena tyydytyksenä?".

Vastausvaihtoehdot olivat erittäin paljon, melko paljon, jonkin verran, melko vähän ja erittäin vähän.

Kaikilla toimialoilla työn palkitsevuuden summamuuttuja asteikolla yhdestä viiteen sai saman arvon sekä vuosina 2021 että 2022 (Taulukko 12). Kaupan alalla se oli 2,7, matkailu- ja ravintola-alalla 2,8, ja kiinteistöpalvelualalla 2,6.

Taulukko 12. Työn palkitsevuus. Vastaajien määrä, summamuuttujan keskiarvo useasta väittämästä ja 95 % luottamusväli summamuuttujalle toimialoittain 2021 ja 2022

	2021			2022		
	N	Keskiarvo	95 % lv.	N	Keskiarvo	95 % lv.
Kaupan ala	1281	2,7	2,6-2,7	1759	2,7	2,6-2,7
Matkailu- ja ravintola-ala	754	2,8	2,7-2,8	817	2,8	2,7-2,8
Kiinteistö-palveluala	353	2,6	2,6-2,7	450	2,6	2,5-2,7

Kannanotot yksittäisiin työn palkitsevuuteen liittyviin väittämiin vuodelta 2022 on esitetty taulukossa 13. Kaupan alalla työstään tuloina ja työsuhde-etuina vastinetta koki saavansa erittäin paljon kaksi prosenttia, melko paljon 17 prosenttia, jonkin verran 36 prosenttia, melko vähän 27 prosenttia ja erittäin vähän 17 prosenttia (Taulukko 13).

Matkailu- ja ravintola-alan vastausosuudet olivat lähes identtiset kaupan alan kanssa tuloina ja työsuhde-etuina saadun vastineen osalta. Kiinteistöpalvelualalla oltiin tyytymättömämpiä tuloina ja työsuhde-etuina saatuun vastineeseen työstä. Melko tai erittäin vähän vastinetta tuloina ja työsuhde-etuina saaneiden osuudet olivat muita aloja suurempia, kun taas erittäin tai melko paljon saaneiden osuudet olivat pienempiä.

Vastinetta tunnustuksena ja arvostuksena tai henkilökohtaisena tyydytyksenä tunsivat saavansa suurempi osuus matkailu- ja ravintola-alan vastaajista verrattuna muihin aloihin.

Taulukko 13. Työn palkitsevuus, vastausosuudet yksittäisiin väittämiin toimialoittain 2022.

	Kaupan ala	Matkailu- ja ravintola-ala	Kiinteistöpalveluala
Kuinka paljon koet saavasi: Vastinetta työstä tuloina, työsuhde-etuina			
Erittäin paljon, %	2	3	2
Melko paljon, %	17	17	10
Jonkin verran, %	36	34	33
Melko vähän, %	27	28	30
Erittäin vähän, %	17	17	25
Vastinetta työstä tunnustuksena ja arvostuksena			
Erittäin paljon, %	3	5	6
Melko paljon, %	12	18	13
Jonkin verran, %	33	33	30
Melko vähän, %	33	26	30
Erittäin vähän, %	19	18	22
Vastinetta työstä henkilökohtaisena tyydytyksenä			
Erittäin paljon, %	4	6	6
Melko paljon, %	24	28	24
Jonkin verran, %	39	35	37
Melko vähän, %	22	20	20
Erittäin vähän, %	11	11	13

Vuosina 2021 ja 2022 kysyttiin myös, onko vastaaja harkinnut vaihtaa työnantajaa. Vastausvaihtoehdot olivat "En ole, haluan jatkaa nykyisen työnantajan palveluksessa", "Olen harkinnut työnantajan vaihtamista", "Olen hakeutumassa toisen työnantajan palvelukseen samalla alalla" ja "Olen hakeutumassa toisen työnantajan palvelukseen toisella alalla". Kolmesta jälkimmäisestä vaihtoehdosta koostettiin vaihtoehto "On", jolla viitataan siihen, että vastaaja oli harkinnut työnantajan vaihtamista.

Kaupan alalla 60 prosenttia sekä vuoden 2021 että 2022 vastaajista oli harkinnut työnantajan vaihtamista (Taulukko 14). Harkinta oli yhtä yleistä myös matkailu- ja ravintola-alalla. Kiinteistöpalvelualalla se oli hieman harvinaisempaa, kun vastaajista 53 prosenttia oli harkinnut vaihtoa vuonna 2021 ja 56 prosenttia vuonna 2022.

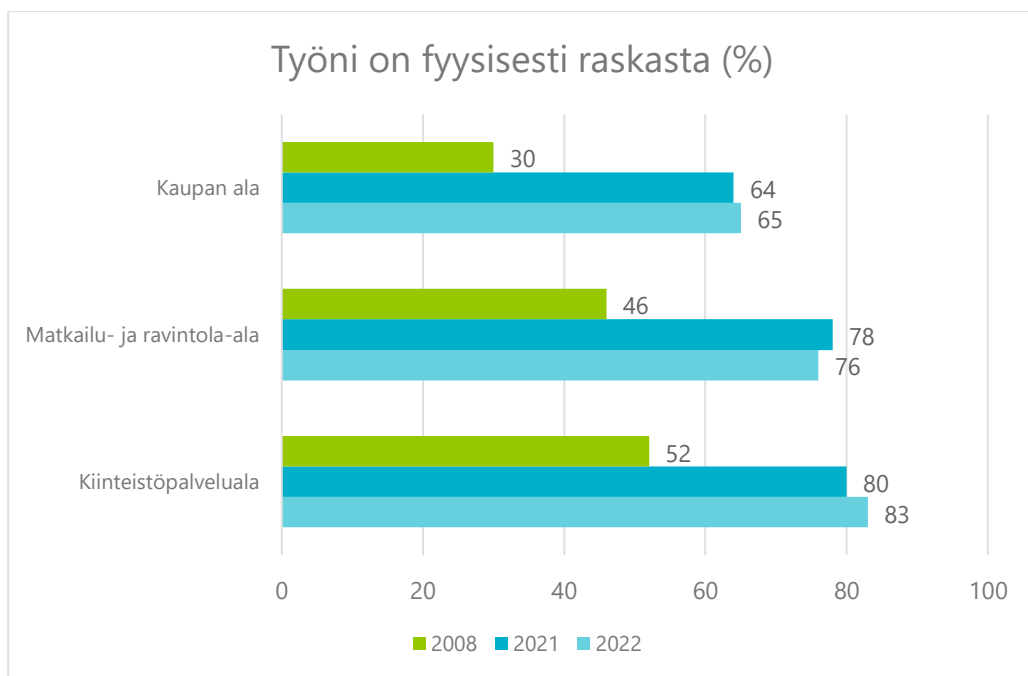
Taulukko 14. Työnantajan vaihdon harkinta toimialoittain 2021 ja 2022.

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistö- palveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Kyllä, on harkinnut, %	60	60	59	61	53	56
χ^2-testi	<i>p=0,673</i>		<i>p=0,439</i>		<i>p=0,436</i>	

6.4 Työn fyysinen ja henkinen raskaus

Työn fyysistä ja henkistä raskautta tiedusteltiin vastaajilta vuosina 2008, 2021 ja 2021. Vuonna 2008 väittämä oli viisiportaisella asteikolla ”Työni on ruumiillisesti erittäin kevyttä – erittäin raskasta”. Vuosina 2021 ja 2022 kysymys oli hieman erilainen: ”Työni on fyysisesti raskasta”, johon otettiin kantaa viisiportaisella ”Täysin eri mieltä – Täysin samaa mieltä”-asteikolla.

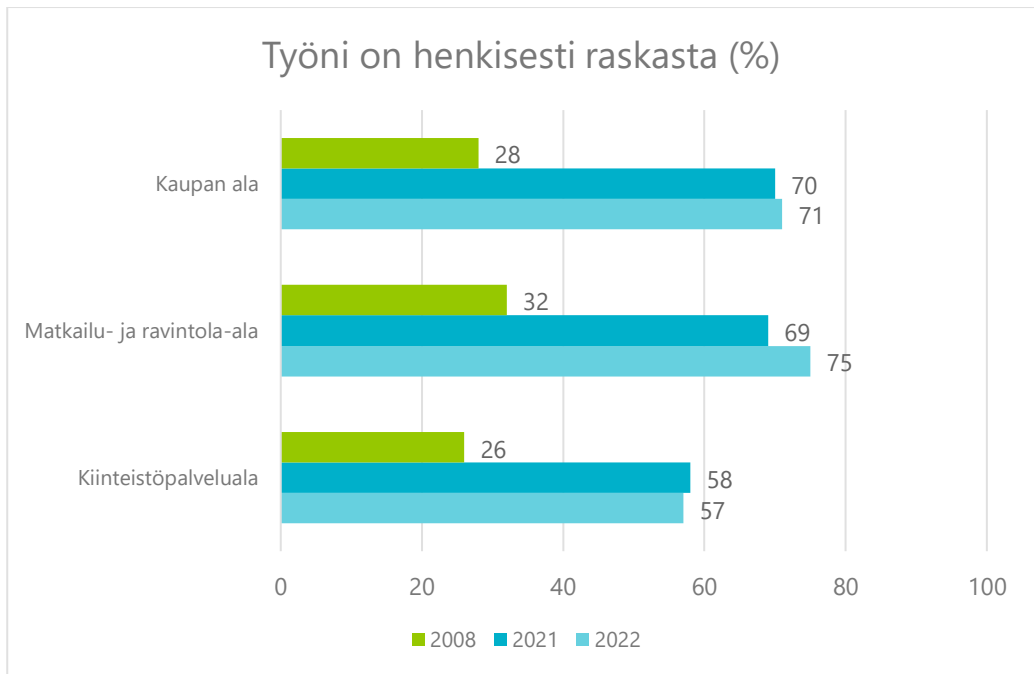
Vuonna 2008 kaupan alan vastaajista 30 prosenttia koki työnsä fyysisesti raskaaksi, kun myöhemminä vuosina näin koki jopa 65 prosenttia vastaajista (Kuva 22). Matkailu- ja ravintola-alalla työnsä koki fyysisesti raskaaksi miltei puolet vuonna 2008, ja vuonna 2022 jopa 76 prosenttia. Kiinteistöpalvelualalla työ koettiin kolmesta toimialasta raskaimmaksi, kun vuonna 2008 hieman yli puolet ja vuonna 2022 83 prosenttia koki työnsä fyysisesti raskaaksi.



Kuva 22. Työn fyysinen raskaus. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Kaupan alan vastaajista 28 prosenttia koki työnsä henkisesti raskaaksi vuonna 2008 (Kuva 23). Kokemus työn henkisestä raskaudesta oli huomattavasti yleisempi vuosina 2021 ja 2022, jolloin 70 prosenttia koki samoin. Matkailu- ja ravintola-alalla kolmasosa vastaajista koki työnsä henkisesti raskaaksi vuonna 2008. Osuus oli 69 prosenttia vuonna 2021, josta se kasvoi edelleen kuusi prosenttiyksikköä vuodelle 2022. Kiinteistöpalvelualalla työnsä koki henkisesti raskaaksi 26 prosenttia vastaajista vuonna 2008. Osuus oli hieman yli kaksinkertainen vuosina 2021 ja 2022.

Työn fyysistä ja henkistä raskautta koskevien väittämien muotoilun erot vuosina 2008 ja myöhemmin voivat selittää osan muutoksesta, mutta väittämien vastausosuudet on otettu huomioon niin, että kyse on aidosta muutoksesta työssä.



Kuva 23. Työn henkinen raskaus. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

7 Yksintyöskentely sekä uhka- ja väkivaltatilanteet

Yksintyöskentelyä tiedusteltiin väittämällä, jossa otettiin kantaa kysymykseen ”Joudutko työskentelemään yksin ilman välitöntä yhteyttä työtoveriin tai esihenkilöön?”.

Yksin ilman välitöntä yhteyttä työtoveriin tai esihenkilöön joutui työskentelemään ainakin joskus hieman alle puolet kaupan alan vastaajista eri vuosina (Taulukko 15). Noin kymmenen prosenttia työskenteli suurimman osan päivästä yksin. Matkailu- ja ravintola-alalla yksin työskentelevien osuus laski hieman vuodesta 2008 vuoteen 2022. Suurimman osan päivästä yksin työskentelevien osuus oli suurimmillaan vuonna 2021. Eri vuosina kiinteistöpalvelualan vastaajista noin 80 prosenttia työskenteli yksin, joskin osuus oli laskussa vuodesta 2008 vuoteen 2022. Noin puolet työskenteli suurimman osan päivästä yksin.

Taulukko 15. Yksin työskentelevien osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala			Matkailu- ja ravintola-ala			Kiinteistöpalveluala		
	2008	2021	2022	2008	2021	2022	2008	2021	2022
Ei juuri koskaan, %	52	54	55	39	36	43	18	21	24
Joskus lyhyitä aikoja, %	25	21	21	26	26	24	15	11	15
Osan päivästä, %	9	9	10	14	11	11	11	8	8
Noin puolet päivästä, %	4	4	4	7	5	6	8	6	6
Suurimman osan päivästä tai jatkuvasti, %	9	11	10	15	21	16	49	53	47

7.1 Uhan ja väkivallan kohteeksi joutuminen

Asiakkaan taholta kohdistuneiden uhka- ja väkivaltatilanteiden kokemista selvitettiin vuosina 2008, 2021 ja 2022. Kaikkina ajankohtina kysyttiin, oliko kokenut viimeisen vuoden aikana henkistä väkivaltaa (esimerkiksi sanallinen loukkaaminen tai uhkailu), ruumiillista väkivaltaa (esimerkiksi lyöminen tai potkiminen) tai aseella uhkaamista

(ampuma-, terä- tai lyömäase). Lisäksi vuosien 2021 ja 2022 kyselyssä kysyttiin, oliko vastaaja kokenut viimeisen vuoden aikana uhka- tai väkivaltilannetta, jossa olisi tapahtunut tavaroiden heittelemistä tai paikkojen rikkomista.

Kaupan alalla tavaroiden heitteleminen tai paikkojen rikkominen asiakkaan taholta toteutuneena uhkatilanteena oli tuttu viidesosalle sekä vuonna 2021 että vuonna 2022 (Taulukko 16). Vähintään kuukausittain koettuja tilanteita oli harvalla. Matkailu- ja ravintola-alalla 15 prosenttia vastaajista oli kokenut asiakkaan taholta tavaroiden heittelyä tai paikkojen rikkomista. Jälleen, vähintään kuukausittain koettuja tilanteita koettiin harvoin. Kiinteistöpalvelualalla tavaroiden heittelyä tai paikkojen rikkomista kokeneiden osuudet olivat 11–14 prosenttia vuosina 2021 ja 2022.

Henkinen väkivalta oli verrattain yleistä kaupan alalla eri vuosina, kun kolmannes vastaajista oli kokenut sitä asiakkaan taholta (Taulukko 16). Sitä oli koettu kuitenkin vain harvoin. Matkailu- ja ravintola-alalla henkistä väkivaltaa kokeneiden osuus oli laskenut vuodesta 2008 myöhempiin vuosiin, hieman alle 40 prosentista noin 30 prosenttiin. Kuitenkin noin viidennes vastaajista vuosina 2021 ja 2022 oli kokenut henkistä väkivaltaa harvemmin kuin kuukausittain.

Vuonna 2008 ruumiillista väkivaltaa asiakkaan taholta oli kokenut viisi prosenttia kaupan alan vastaajista, heistä kaikki harvemmin kuin kuukausittain (Taulukko 16). Vuosina 2021 ja 2022 osuus oli 3–4 prosenttia. Vuoden 2008 matkailu- ja ravintola-alan vastaajista yhdeksän prosenttia oli kokenut ruumiillista väkivaltaa asiakkaan taholta. Osuus oli 3–4 prosenttia vuosina 2021 ja 2022. Kiinteistöpalvelualalla osuus oli pysynyt jotakuinkin ennallaan 3–4 prosentissa eri kyselyjankohtina. Kokemukset olivat kuukausittaisia tapahtumia harvinaisempia.

Aseella uhkaamista asiakkaan taholta oli tapahtunut kuudelle prosentille vuoden 2008 kaupan alan vastaajista (Taulukko 16). Koetut tilanteet olivat harvinaisia eli tapahtuivat harvemmin kuin kuukausittain. Vuosina 2021 ja 2022 osuus oli puolittunut 2–3 prosenttiin. Matkailu- ja ravintola-alan vastaajista 11 prosenttia oli kokenut aseella uhkaamista asiakkaan taholta vuonna 2008. Osuus oli alle kaksi prosenttia myöhempinä vuosina. Kiinteistöpalvelualalla osuus laski vuoden 2008 neljästä prosentista vuoden 2022 yhteen prosenttiin.

Taulukko 16. Uhka- ja väkivaltatilanteita asiakkaiden taholta kokeneiden osuus viimeisen vuoden aikana, toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala			Matkailu- ja ravintola-ala			Kiinteistöpalveluala		
	2008	2021	2022	2008	2021	2022	2008	2021	2022
Tavaroiden heitteleminen, paikkojen rikkominen (ei kysytty 2008)									
Ei, %		81	80		85	85		89	86
Vähintään viikoittain, %		2	1		2	0		2	1
Kuukausittain, %		3	3		1	2		1	2
Harvemmin, %		15	15		12	12		7	10
Henkinen väkivalta (sanallinen uhkailu, 2008)									
Ei, %	66	61	63	64	74	70	84	85	80
Vähintään viikoittain, %	2	5	5	3	1	3	0	2	3
Kuukausittain, %	3	7	7	5	5	5	2	1	2
Harvemmin, %	29	27	26	29	19	21	15	12	15
Ruumiillinen väkivalta									
Ei, %	94	97	96	91	97	96	96	97	96
Vähintään viikoittain, %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kuukausittain, %	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Harvemmin, %	6	2	4	9	2	4	4	3	4
Aseella uhkaaminen (välineellä uhkailu, 2008)									
Ei, %	95	98	97	92	98	98	97	97	99
Vähintään viikoittain, %	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Kuukausittain, %	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Harvemmin, %	5	2	2	8	1	1	3	2	1

7.2 Toiminta väkivaltatilanteissa ja tilanteiden jälkihoito

Selkeät toimintatavat väkivaltatilanteissa toimimiseen olivat yleistyneet vuodesta 2008 (49 %) vuoteen 2022 (57 %) kaupan alan vastaajien työpaikoilla (Taulukko 17).

Matkailu- ja ravintola-alalla toimintatavat olivat yleistyneet noin 40 prosentista yli 50 prosenttiin myöhemmille vuosille. Kiinteistöpalvelualalla ne olivat yleistyneet 33 prosentista noin 40 prosenttiin.

Kaupan alan vastaajien työpaikoista väkivalta- ja kriisitilanteiden jälkihoito oli järjestetty 11 prosentilla vuonna 2008 (Taulukko 17). Käytäntö oli yleistynyt. Jälkihoito oli olemassa 31 prosentilla vastaajien työpaikoista 2022. Kehitys oli vastaavaa myös matkailu- ja ravintola-alalla sekä kiinteistöpalvelualalla. Vuosien 2008 ja 2022 välillä käytäntö oli yleistynyt ensin mainitussa kahdeksasta prosentista 29 prosenttiin, jälkimmäisessä neljästä prosentista yli 20 prosenttiin.

Taulukko 17. Väkivaltatilanteiden toimintatavat ja jälkihoito työpaikalla. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

	Kaupan ala			Matkailu- ja ravintola- ala			Kiinteistöpalveluala		
Vuosi	2008	2021	2022	2008	2021	2022	2008	2021	2022
Työpaikalla on selkeät toimintatavat väkivaltatilanteissa toimimiseen									
Samaa mieltä, %	49	61	57	42	56	50	33	39	41
χ^2 -testi	<i>p<0,001</i>			<i>p<0,001</i>			<i>p=0,010</i>		
Väkivalta- ja kriisitilanteiden jälkihoito on järjestetty työpaikalla									
Samaa mieltä, %	11	31	31	8	29	29	4	20	23
χ^2 -testi	<i>p<0,001</i>			<i>p<0,001</i>			<i>p<0,001</i>		

8 Ammattilaisuus ja osaaminen

Ammattilaisuutta käsittelemme tässä tutkimuksessa ammattiin samaistumisen sekä ammatin tulevaisuuden näkymien kokemuksina. Osaamista tarkastelemme osaamisen tunnistamisena ja kehittämisenä. Osaamisella viitataan asenteisiin, toimintatapoihin, kokemuksiin sekä yksittäisiin tietoihin ja taitoihin, joita käytetään työelämässä (esim. Tynjälä, 2013). Osaaminen tässä tutkimuksessa suhteutetaan kaupan, matkailu- ja ravintola-alan sekä kiinteistöpalvelualojen työhön ja ammatteihin, jossa osaamista käytetään. Vastaajien koulutusastetta on käsitelty raportin kohdassa 3.1.

Osaamisen ja ammattitaidon arvostusta työpaikalla tiedusteltiin vuosien 2021 ja 2022 kyselyissä väittämällä ”Jokaisen osaamista ja ammattitaitoa arvostetaan työpaikallamme”, johon vastattiin viisiportaisella asteikolla välillä täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä.

Osaamisen arvostusta koskevan väittämän kanssa oli samaa mieltä yli puolet kaupan ja kiinteistöpalvelualan vastaajista (Taulukko 18). Matkailu- ja ravintola-alalla samaa mieltä olevien osuus oli suurempi, kun yli 60 prosenttia vastaajista koki, että osaamista arvostettiin työpaikalla.

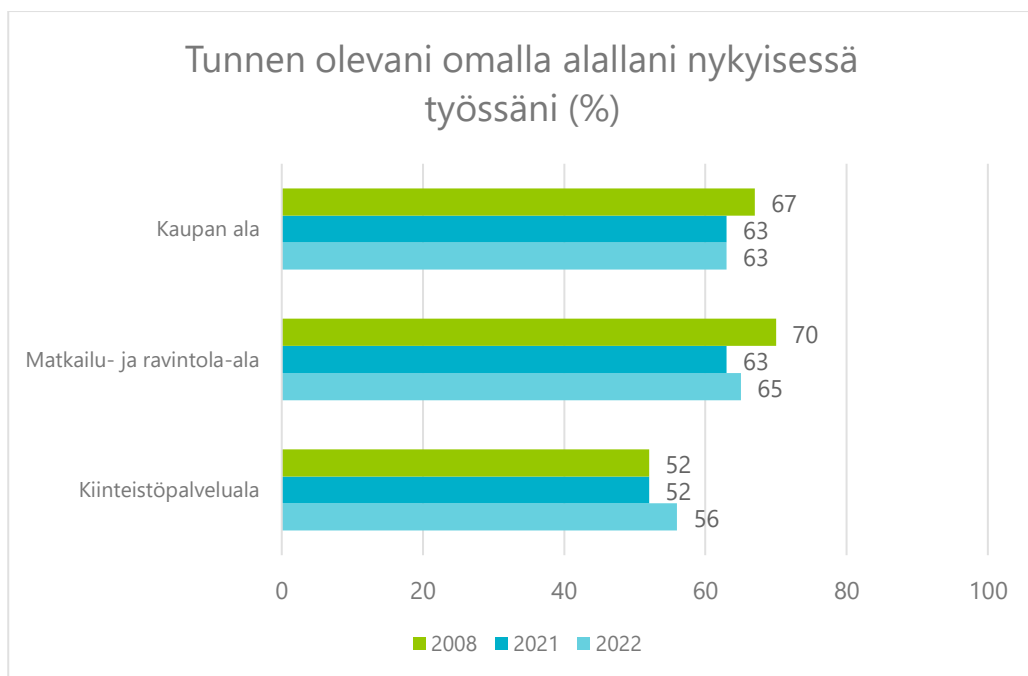
Taulukko 18. Osaamisen arvostus työpaikalla. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistöpalveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Samaa mieltä, %	52	53	61	60	51	50
χ^2 -testi	$p=0,525$		$p=0,615$		$p=0,898$	

8.1 Alaan ja ammattiin samaistuminen sekä ammatin tulevaisuus

Vuosien 2008, 2021 ja 2022 kyselyissä tiedusteltiin vastaajien tunnetta siitä, ovatko he omalla alallaan nykyisessä työssä.

Kaupan alan vastaajien tunne omalla alalla olosta nykyisessä työssä laski vuoden 2008 67 prosentista 63 prosenttiin (Kuva 24). Matkailu- ja ravintola-alan vastaajien joukossa kehitys oli hyvin samanlaista: osuus laski 70 prosentista noin 65 prosenttiin. Kiinteistöpalvelualalla osuus oli hieman matalampi, mutta kohosi 52 prosentista muutaman prosenttiyksikön.



Kuva 24. Tunne, että on omalla alallaan nykyisessä työssä. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

Vuosien 2021 ja 2022 kyselyssä tiedusteltiin vastaajien samaistumista ammattikuntaansa.

Kaupan alalla noin 70 prosenttia vastaajista samastui ammattikuntaansa (Taulukko 19). Matkailu- ja ravintola-alalla osuus oli hieman korkeammalla, kun kolme neljästä vastaajasta koki samastuvansa ammattikuntaansa. Kiinteistöpalvelualalla osuus oli 63 prosenttia vuonna 2021 ja 68 prosenttia seuraavana vuonna.

Taulukko 19. Ammattikuntaan samaistuminen. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistö-palveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Samaa mieltä, %	71	69	75	76	63	68
χ^2 -testi	$p=0,266$		$p=0,779$		$p=0,135$	

Vuosina 2021 ja 2022 noin kolmasosa kaupan alan ja kiinteistöpalvelualan vastaajista koki epävarmuutta ammattinsa tulevaisuudesta (Taulukko 20). Epävarmuus oli suurimmillaan matkailu- ja ravintola-alan vastaajien joukossa, joista 59 prosenttia koki epävarmuutta vuonna 2021. Osuus laski vuoden 2022 vastauksissa 42 prosenttiin.

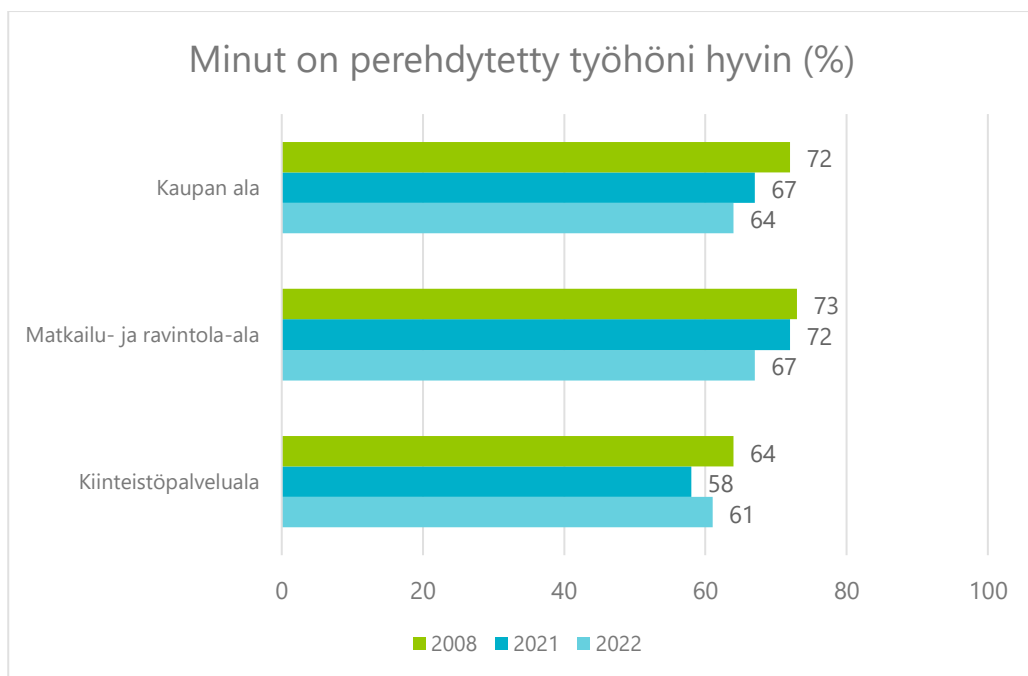
Taulukko 20. Epävarmuus ammatin tulevaisuudesta. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2021 ja 2022.

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistö-palveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Samaa mieltä, %	34	29	59	42	30	24
χ^2 -testi	$p=0,015$		$p<0,001$		$p=0,057$	

8.2 Perehdytyksen laatu

Perehdytys on merkittävässä roolissa siinä, miten työntekijät oppivat työtehtävänsä, kokevat kuuluvansa työyhteisöön ja sitoutuvat työpaikkaan.

Kokemus hyvän perehdytyksen yleisyydestä oli laskenut hieman kaupan alalla (Kuva 25). Vuoden 2008 vastaajista 72 prosenttia koki saaneensa hyvän perehdytyksen työhönsä. Osuus oli 64 prosenttia vuonna 2022. Matkailu- ja ravintola-alalla kehitys oli samansuuntaista: hyväksi perehdytyksensä kokeneiden osuus laski 73 prosentista 67 prosenttiin. Kiinteistöpalvelualalla oli pieni notkahdus vuoden 2021 kyselyssä, mutta vuosina 2008 ja 2022 noin kaksi kolmasosaa koki saamansa perehdytyksen hyväksi.



Kuva 25. Perehdytyksen hyväksi kokeneiden osuus toimialoittain 2008, 2021 ja 2022

8.3 Osaamistarpeiden ennakointi ja yhdessä oppiminen

Vuoden 2021 ja 2022 kyselyissä esitettiin useita väittämiä osaamista koskeviin asenteisiin liittyen. Väittämät olivat ”työpaikallamme kannustetaan kokeilemaan erilaisia työtehtäviä, jotta ammattitaito kehittyy”, ”työpaikallamme kannustetaan tavoitteelliseen osaamisen kehittämiseen”, ”työpaikallamme tiedetään, mitä osaamme erityisen hyvin”, ”työpaikallamme keskustellaan siitä, minkälaisella ammattitaidolla menestymme jatkossa”, ”työpaikallani kannustetaan käyttämään vahvuuksiaan työssään” ja ”työpaikallani kannustetaan työntekijöitä yhteistyöhön”.

Väittämät kuvaavat työyhteisön kykyä ennakoida, olla tilannetietoisia ja oppia yhdessä. Nämä taidot ovat erityisen tärkeitä poikkeustilanteissa, jotka vaativat nopeita reagoivia ja uuden oppimista (Brown ym., 2017; Lee ym., 2013), kuten COVID19-pandemian aikana. Nämä yhteiset ennakoinnin ja yhdessä oppimisen kyvyt voivat auttaa työyhteisöjä ja työntekijöitä varautumaan vastaaviin tai muihin yllättäviin tilanteisiin myös jatkossa.

Matkailu- ja ravintola-alan työpaikoilla valtaosa väittämistä arvioitiin toteutuvan paremmin kuin muilla toimialoilla (Taulukko 21). Samaa mieltä olevien osuudet olivat noin 5–10 prosenttiyksikköä kaupan alan vastaajia ja jopa 5-20 prosenttiyksikköä kiinteistöpalvelualan vastaajia korkeammalla tasolla. Poikkeuksen teki väittäjä ”työpaikallamme keskustellaan siitä, minkälaisella ammattitaidolla menestymme jatkossa”, jonka kanssa sekä kaupan alan että matkailu- ja ravintola-alan vastaajista noin 37 prosenttia oli samaa mieltä. Kiinteistöpalvelualan vastaajien työpaikoilla erityisesti työntekijöiden kannustaminen yhteistyöhön oli muita aloja harvinaisempaa.

Taulukko 21. Asenteet koskien yhteistä osaamistarpeiden ennakointia ja osaamisen kehittämistä. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2021 ja 2022

	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistöpalveluala	
Vuosi	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Työpaikallamme kannustetaan kokeilemaan erilaisia työtehtäviä, jotta ammattitaito kehittyy.						
Samaa mieltä, %	38	41	45	47	34	34
χ^2 -testi	p=0,099		p=0,652		p=0,970	
Työpaikallamme kannustetaan tavoitteelliseen osaamisen kehittämiseen (esim. jakamaan osaamistaan, opiskelemaan).						
Samaa mieltä, %	44	44	47	47	36	36
χ^2 -testi	p=0,989		p=0,856		p=0,934	
Työpaikallamme tiedetään, mitä osaamme erityisen hyvin						
Samaa mieltä, %	57	55	64	63	51	48
χ^2 -testi	p=0,128		p=0,568		p=0,492	
Työpaikallamme keskustellaan siitä, minkälaisella ammattitaidolla menestymme jatkossa						
Samaa mieltä, %	37	35	37	37	30	29
χ^2 -testi	p=0,193		p=0,881		p=0,755	
Työpaikallani kannustetaan käyttämään vahvuuksiaan työssään						
Samaa mieltä, %	49	47	55	56	39	36
χ^2 -testi	p=0,350		p=0,612		p=0,455	
Työpaikallani kannustetaan työntekijöitä yhteistyöhön						
Samaa mieltä, %	66	64	71	71	49	48
χ^2 -testi	p=0,441		p=0,926		p=0,662	

8.4 Osaamisen tunnistaminen

Osaamisen kehittämisen tapojen lisäksi vuosien 2021 ja 2022 kyselyissä tiedusteltiin vastaajien osaamista liittyen erinäisiin työssä tarvittaviin taitoihin.

Osaamisen ennakoitfoorumien työelämän ja koulutuksen asiantuntijat (Opetushallitus, 2020a) arvioivat vuonna 2020 ammattialoittain merkitykseltään kasvavia osaamisia ja tärkeimpiä osaamisia vuonna 2025. Tärkeimpien osaamistarpeiden joukossa myyjien,

ravintola-alan työntekijöiden ja siivoojien osalta nähtiin muun muassa asiakaspalvelutaidot, monikulttuurisuusosaaminen, erilaiset digitaidot ja vuorovaikutustaidot.

Myös ilmastonmuutoksen hillintään ja ehkäisyyn liittyvää osaamista työelämässä, kuten kykyä ymmärtää ilmastonmuutokseen liittyviä kokonaisuuksia ja syy-seuraus-yhteyksiä peräänkuulutettiin tämän tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Eri alojen ammattilaisten yleiseen asennoitumiseen ja taitoihin ilmasto-osaamisessa kaivattiin ajantasaista tietoa (Opetushallitus, 2020b). Tässä tutkimuksessa ilmasto-osaamista tutkittiin vuoden 2021 kyselyssä väittämällä ”Osaan hyvin seuraavia työssäni tarvittavia taitoja: työtavat, jotka tukevat ilmastonmuutoksen hillitsemistä”. Vuoden 2022 kyselyssä väittämää tarkennettiin kolmeen eri osaamisalueeseen, jotka olivat ”energian säästäminen ja energiatehokkuus”, ”materiaali- ja raaka-ainetehokkuus” ja ”kierrättäminen, lajittelu ja uusiokäyttö”.

Kaupan alalla osattiin erityisen hyvin asiakkaiden neuvonta- ja myyntitaitoja (90 %), työturvallisuustaitoja (89 %), tunteiden hallintaa erilaisissa työtilanteissa (85–87 %), yhteistyötaitoja (88–89 %), tiedon hankkimisen taitoja (88–89 %) ja hygieniaosaamiseen liittyviä taitoja (88–89 %) (Taulukko 22). Useat muutkin nimetyt taidot olivat hallussa valtaosalla kaupan alan vastaajista. Huonoimmaksi koettu osaamisen alue oli työstä palautumisen taidot (49–52 %).

Matkailu- ja ravintola-alan vastaajat tunnistivat paljolti samoja osaamisalueita vahvimiksi kuin kaupan alan vastaajatkin (Taulukko 22). Alalla osattiin erityisen hyvin asiakkaiden neuvonta- ja myyntitaitoja (84–86 %), työturvallisuustaitoja (93 %), tunteiden hallintaa erilaisissa työtilanteissa (83–88 %), yhteistyötaitoja (87–88 %), tiedon hankkimisen taitoja (86–87 %) ja hygieniaosaamiseen liittyviä taitoja (96–98 %). Lisäksi alan vastaajat tunnistavat vahvaksi osaamisalueekseen oman työn suunnittelutaidot (84–87 %). Myös matkailu- ja ravintola-alan vastaajien joukossa harvimmin tunnistettu osaamisalue oli työstä palautumisen taidot (46–56 %). Osaamisalueen tunnisti vuoden 2022 vastaajista huomattavasti harvempi kuin vuoden 2021 vastaajista.

Kiinteistöpalvelualan vastaajat tunnistivat vahvimiksi osaamisalueisiinsa kuuluvaksi hygieniaosaaminen (91–94 %), työturvallisuustaidot (91 %), oman työn suunnittelutaidot (87–90 %), tiedon hankkimisen taidot (83–85 %), tunteiden hallinta erilaisissa työtilanteissa (82 %) ja muiden kuin digitaalisten koneiden ja laitteiden käyttö (82–84 %) (Taulukko 22). Myös kiinteistöpalvelualan vastaajien joukossa harvimmin tunnistettu oman osaamisen alue oli työstä palautumisen taidot (51–53 %).

Taulukko 22. Osaan hyvin seuraavia työssäni tarvittavia taitoja. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistö- palveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Asiakkaiden neuvonta- ja myyntitaidot						
Samaa mieltä, %	90	90	86	84	57	62
χ^2 -testi	$p=0,894$		$p=0,186$		$p=0,168$	
Tunteiden hallinta erilaisissa työtilanteissa						
Samaa mieltä, %	85	87	88	83	82	82
χ^2 -testi	$p=0,242$		$p=0,020$		$p=0,963$	
Haastavien vuorovaikutustilanteiden hallinta						
Samaa mieltä, %	79	82	81	78	73	75
χ^2 -testi	$p=0,041$		$p=0,160$		$p=0,562$	
Työstä palautumisen taidot						
Samaa mieltä, %	52	49	56	46	53	51
χ^2 -testi	$p=0,094$		$p<0,001$		$p=0,446$	
Oman työn suunnittelutaidot						
Samaa mieltä, %	79	76	87	84	90	87
χ^2 -testi	$p=0,063$		$p=0,058$		$p=0,195$	
Omien työtapojen oma-aloitteinen kehittäminen						
Samaa mieltä, %	76	74	81	77	81	81
χ^2 -testi	$p=0,386$		$p=0,076$		$p=0,889$	
Yhteistyötaidot työporukassa						
Samaa mieltä, %	88	89	88	87	81	80
χ^2 -testi	$p=0,607$		$p=0,345$		$p=0,668$	
Työskentely monikulttuurisessa työympäristössä						
Samaa mieltä, %	70	79	80	83	76	74
χ^2 -testi	$p<0,001$		$p=0,050$		$p=0,484$	
Tiedon hankkimisen taidot						
Samaa mieltä, %	89	88	86	87	85	83
χ^2 -testi	$p=0,761$		$p=0,519$		$p=0,543$	
Digitaalisten työvälineiden käyttö						
Samaa mieltä, %	79	82	71	73	68	69
χ^2 -testi	$p=0,036$		$p=0,248$		$p=0,850$	

Muiden koneiden ja laitteiden käyttö						
Samaa mieltä, %	80	82	83	85	84	82
χ^2-testi	$p=0,392$		$p=0,317$		$p=0,339$	
Hygieniosaaminen						
Samaa mieltä, %	88	86	98	96	94	91
χ^2-testi	$p=0,175$		$p=0,124$		$p=0,116$	
Työturvallisuustaidot						
Samaa mieltä, %	89	89	93	93	91	91
χ^2-testi	$p=0,761$		$p=0,843$		$p=0,810$	
Taidot ja tavat, jotka lisäävät oman alani arvostusta						
Samaa mieltä, %	68	71	72	73	73	73
χ^2-testi	$p=0,078$		$p=0,728$		$p=0,954$	
Työtavat, jotka tukevat ilmastonmuutoksen hillitsemistä (vain 2021)						
Samaa mieltä, %	68		73		73	

Ilmastonmuutoksen hillitsemistä tukevia työtapoja koettiin osattavan usein kaikilla eri aloilla (Taulukko 23). Vuoden 2022 kyselyssä tiedusteltiin tarkemmin ilmastonmuutoksen hillintään liittyviä osa-alueita. Kyselyissä mainituista osaamisalueista parhaiten tunnistettu osaamisalue oli kierrättäminen, lajittelu ja uusiokäyttö, jonka koki olevan hallussa noin 85 prosenttia kaikkien alojen vastaajista (Taulukko 24). Energian säästäminen ja energiatehokkuus oli tunnistettu osaamiseksi 61 prosentilla kaupan alan vastaajista, 67 prosentilla matkailu- ja ravintola-alan vastaajista ja 70 prosentilla kiinteistöpalvelualan vastaajista. Hieman vastaavasti osaamisalueisiin kaupan alan vastaajista 61 prosenttia koki materiaali- ja raaka-ainetehokkuuden osaamisalueeksi, kun matkailu- ja ravintola-alalla osuus oli 76 prosenttia ja kiinteistöpalvelualalla 72 prosenttia.

Taulukko 23. Osaan hyvin seuraavia ilmastonmuutoksen hillitsemistä tukevia työtapoja. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2022

	Kaupan ala	Matkailu- ja ravintola-ala	Kiinteistöpalveluala
Energian säästäminen ja energiatehokkuus			
Samaa mieltä, %	61	67	70
Materiaali- ja raaka-ainetehokkuus			
Samaa mieltä, %	61	76	72
Kierrättäminen, lajittelu ja uusiokäyttö			
Samaa mieltä, %	84	84	85

8.5 Osaamisen kehittäminen

Vuosina 2021 ja 2022 kyselyssä tiedusteltiin osaamisen kehittämisen keinoja, joita työntekijät ovat käyttäneet viimeisen vuoden aikana.

Työpaikoilla kehitettiin osaamista monin eri tavoin (Taulukko 24). Viisi yleisintä kaupan alalla hyödynnettyä oppimisen tapaa olivat oppiminen muiden kanssa yhdessä työskennellen (52–53 %), internetin käyttö työssä kohdatun ongelman ratkaisemiseksi (49–50 %), työhön liittyvän sosiaalisen median seuranta (39–42 %), oman työpaikan ohjeistusten käyttö työssä kohdatun ongelman ratkaisuun (41–42 %) ja osallistuminen työnantajan järjestämään palkalliseen koulutukseen (41–43 %).

Matkailu- ja ravintola-alalla yleisimmät osaamisen kehittämisessä hyödynnetyt keinot olivat oppiminen muiden kanssa yhdessä työskennellen (47–50 %), internetin käyttö työssä kohdatun ongelman ratkaisemiseksi (45–47 %), työhön liittyvän sosiaalisen median seuranta (41–42 %), ammattikirjallisuuden ja -lehtien lukeminen (29–32 %) ja osallistuminen työnantajan järjestämään palkalliseen koulutukseen (23–34 %) (Taulukko 24).

Kiinteistöpalvelualalla osaamista oli kehitetty oppimalla muiden kanssa yhdessä työskennellen (40–46 %), internetin käyttö työssä kohdatun ongelman ratkaisemiseksi (39–41 %), osallistumalla työnantajan järjestämään palkalliseen koulutukseen (30–31 %), ollut perehdyttäjänä tai mentorina (29–34 %) ja käyttämällä oman työpaikan ohjeistuksia (26–29 %). (Taulukko 24).

Taulukko 24. Osaamisen kehittämisen keinot viimeisen vuoden aikana toimialoittain 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistö- palveluuala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Osallistunut työnantajan järjestämään palkalliseen koulutukseen, %	41	43	23	34	31	30
χ^2 -testi	$p=0,343$		$p<0,001$		$p=0,732$	
Osallistunut oppisopimuskoulutukseen, %	4	5	5	5	10	11
χ^2 -testi	$p=0,124$		$p=0,744$		$p=0,624$	
Toiminut työpaikkaohjaajana oppi- tai koulutusopimuksessa, %	5	6	9	11	7	4
χ^2 -testi	$p=0,368$		$p=0,135$		$p=0,035$	
Osallistunut työ- tai tehtäväkiertoon, %	17	16	17	16	20	12
χ^2 -testi	$p=0,762$		$p=0,559$		$p=0,003$	
Työskennellyt haastavassa projektissa, %	9	9	8	13	11	7
χ^2 -testi	$p=0,681$		$p=0,007$		$p=0,071$	
Oppinut uusia asioita työskentelemällä yhdessä muiden kanssa, %	52	53	47	50	46	40
χ^2 -testi	$p=0,614$		$p=0,249$		$p=0,119$	
Osallistunut työpaikan sisäiseen kehittämis- tai työryhmään, %	12	12	13	13	10	8
χ^2 -testi	$p=0,926$		$p=0,913$		$p=0,243$	
Lukenut ammattikirjallisuutta tai lehtiä, %	24	21	32	29	22	20
χ^2 -testi	$p=0,137$		$p=0,164$		$p=0,609$	
Saanut perehdytystä tai mentorointia, %	24	25	20	22	28	21
χ^2 -testi	$p=0,344$		$p=0,350$		$p=0,018$	
Ollut perehdyttäjänä tai mentorina, %	30	31	26	38	34	29
χ^2 -testi	$p=0,788$		$p<0,001$		$p=0,113$	
Osallistunut uraneuvontaan tai valmennukseen, %	2	3	4	4	4	3
χ^2 -testi	$p=0,058$		$p=0,639$		$p=0,681$	
Käyttänyt oman työpaikan tuottamia ohjeistuksia työssä eteen tulleen ongelman ratkaisuun, %	42	41	30	30	29	26
χ^2 -testi	$p=0,494$		$p=0,967$		$p=0,345$	

Käyttänyt internetiä työssä eteen tulleen ongelman ratkaisuun, %	49	50	45	47	41	39
<i>χ^2-testi</i>	<i>p=0,718</i>		<i>p=0,474</i>		<i>p=0,614</i>	
Seurannut työhön liittyvää sosiaalista mediaa (Facebook, Instagram, blogit, Twitter, LinkedIn, TikTok jne.), %	42	39	41	42	20	18
<i>χ^2-testi</i>	<i>p=0,093</i>		<i>p=0,837</i>		<i>p=0,576</i>	
Tuottanut työhön liittyvää sisältöä sosiaaliseen mediaan (Facebook, Instagram, blogit, Twitter, LinkedIn, TikTok jne.), %	12	4	13	13	1	2
<i>χ^2-testi</i>	<i>p=0,061</i>		<i>p=0,882</i>		<i>p=0,607</i>	

9 Koettu tuottavuus

Tuottavuus kuvaa tuotoksen suhdetta panoksiin eli tuotannontekijöiden käyttöön. Palvelualan tuotos on esimerkiksi palvelut hyödykkeenä, jonka määrää ja etenkin laatua on vaikea arvioida. Tuottavuuden mittaaminen yksittäisillä toimialoilla, työpaikoilla ja yksittäisen työntekijän kohdalla on haastava tehtävä.

Kangasniemi (2012) on käsitellyt palvelualojen tuottavuuden määrittelyä. Tuotoksen määrittäminen ja panosten osakäyttö tuotoksentehtäjäinä palveluolilla on vaikeaa. Tuotos on usein yhdistelmä monia eri palveluita, joiden tuottamiseen on käytetty eri panoksia tai enenevässä määrin esimerkiksi asiakkaan omaa panosta, kuten itsepalvelua. Tuotos onkin usein määritettävissä rahamääräisenä arvonlisäyksenä tai myynnin arvona. Kangasniemi (2012) korostaa myös subjektiivisen tuottavuuden mittaamisen ongelmallisuutta.

Vuosien 2021 ja 2022 kyselyissä tiedusteltiin subjektiivista tuottavuutta eli niin sanottua koettua tuottavuutta. Esitetyissä väittämässä otettiin erikseen kantaa sekä työn määrään että työn laatuun. Esitetyt väittämät olivat "Asteikolla 1–10, kun 1 on käytännössä ei yhtään ja 10 on tavanomaisen määrän, kuinka paljon työtä sait tehdyksi edellisen viikon aikana verrattuna tavanomaiseen työviikkoon? Valitse sopivin vastausvaihtoehto." ja "Asteikolla 1–10, kun 1 on huonolaatuista ja 10 on tavanomaista laatua, kuinka laadukasta työtä sait tehdyksi edellisen viikon aikana verrattuna tavanomaiseen työviikkoon? Valitse sopivin vastausvaihtoehto".

Kaupan alalla työn määrällä arvioitu koettu tuottavuus oli 8,5 sekä vuonna 2021 että vuonna 2022 (Taulukko 25). Työn laadulla arvioituna se oli 8,4 molempina vuosina (Taulukko 26).

Matkailu- ja ravintola-alalla työn määrällä arvioitu koettu tuottavuus nousi vuoden 2021 tasolta 8,2 vuoden 2022 tasolle 8,7 (Taulukko 25). Laadun kasvu 8,3 noin 8,5 mahtui virhemarginaaliin (Taulukko 26).

Kiinteistöpalvelualalla työn määrällä arvioitu koettu tuottavuus laski 8,8 tasolta 8,6 tasolle (Taulukko 25). Koettu tuottavuus laadun osalta laski 8,7 tasolta 8,6 tasolle (Taulukko 26).

Taulukko 25. Työn määrällä arvioitu koettu tuottavuus toimialoittain 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistö-palveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
1-7, %	20	19	25	18	17	20
8-10, %	81	81	76	82	82	80
χ^2-testi	<i>p=0,938</i>		<i>p=0,002</i>		<i>p=0,342</i>	
Keskiarvo	8,5	8,5	8,2	8,7	8,8	8,6
95 % luottamusväli	8,4-8,6	8,5-8,6	8,1-8,4	8,6-8,8	8,6-8,9	8,4-8,8

Taulukko 26. Työn laadulla arvioitu koettu työn tuottavuus toimialoittain 2021 ja 2022.

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistö-palveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
1-7, %	21	21	22	20	15	19
8-10, %	79	79	78	80	85	81
χ^2-testi	<i>p=0,894</i>		<i>p=0,504</i>		<i>p=0,117</i>	
Keskiarvo	8,4	8,4	8,3	8,5	8,7	8,6
95 % luottamusväli	8,3-8,5	8,3-8,5	8,1-8,4	8,3-8,6	8,5-8,9	8,5-8,8

10 Palvelualoja kohdanneet muutokset

10.1 Yleiset muutokset

Vuosien 2021 ja 2022 kyselyissä pyydettiin vastaajia ottamaan kantaan väittämään ”Kuinka paljon seuraavat muutokset tai tilanteet näkyvät työympäristössäsi?” vastausvaihtoehdoilla, jotka vaihtelivat viisiportaisella asteikolla välillä ”erittäin paljon” ja ”ei lainkaan”.

Suurimpia muutoksia kaikilla aloilla olivat, että työssä huomioidaan ilmastonmuutokseen vastaaminen ja ympäristöystävällisyys (28-35 % eri aloilla eri vuosina), aiempaa monipuolisemmat työtehtävät (23-37 % eri aloilla eri vuosina), työtehtävien hoitaminen digitaalisesti esimerkiksi älypuhelimien avulla (18-33 % eri aloilla eri vuosina) ja se, että työkielenä on suomen lisäksi englanti (22-38 % eri aloilla eri vuosina) (Taulukko 27). Lisäksi erityisesti kaupan alan vastaajien joukossa suurin muutos oli myytävien tuotteiden tai palveluiden vieminen verkkoon (47–50 %).

Taulukko 27. Muutosten tai tilanteiden näkyminen työympäristössä. ”Paljon” vastanneiden osuus toimialoittain 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistö- palveluuala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Työtä tai toimintoja automatisoidaan tai robotisoidaan						
Paljon, %	12	14	8	7	10	8
χ^2 -testi	$p=0,323$		$p=0,682$		$p=0,324$	
Työtehtäviä hoidetaan digitaalisesti esimerkiksi älypuhelimien avulla						
Paljon, %	31	33	18	22	27	26
χ^2 -testi	$p=0,118$		$p=0,050$		$p=0,707$	
Aiempaa monipuolisemmat tehtävät						
Paljon, %	35	37	30	34	23	25
χ^2 -testi	$p=0,334$		$p=0,651$		$p=0,671$	
Aiempaa monimuotoisemmat työyhteisöt						
Paljon, %	14	20	21	35	26	33
χ^2 -testi	$p=0,290$		$p<0,001$		$p=0,055$	
Aiempaa enemmän vaihtelua työajoissa						
Paljon, %	23	23	29	25	13	17
χ^2 -testi	$p=0,596$		$p=0,089$		$p=0,142$	
Työssäni huomioidaan ilmastonmuutokseen vastaaminen ja ympäristöystävällisyys						
Paljon, %	29	30	34	35	28	35
χ^2 -testi	$p=0,602$		$p=0,865$		$p=0,042$	
Myyttäviä tuotteita ja / tai palveluja viedään verkkoon						
Paljon, %	47	50	27	28	11	11
χ^2 -testi	$p=0,107$		$p=0,692$		$p=0,784$	
Työkielenä on suomen lisäksi englantia tai muu kieli						
Paljon, %	23	27	33	38	22	22
χ^2 -testi	$p=0,014$		$p=0,048$		$p=0,916$	

10.2 Ilmastonmuutos ja siihen varautuminen

Ilmastonmuutoksen seurausten kokeminen vakavana ongelmana alle 40-vuotiaiden palvelualueiden työntekijöiden keskuudessa (Ahtiainen, 2020) korostui jo tätä tutkimusta suunniteltaessa.

Huolta ilmastonmuutoksesta koki noin kolmasosa tai useampi eri alojen vastaajista vuosina 2021 ja 2022 (Taulukko 28). Huolta koettiin matkailu- ja ravintola-alalla hieman muita aloja enemmän.

Taulukko 28. Huolestuneisuus ilmastonmuutoksesta. "Paljon" vastanneiden osuus toimialoittain 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistöpalveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Paljon, %	36	32	40	37	32	34
χ^2-testi	$p=0,023$		$p=0,289$		$p=0,607$	

Noin neljä viidestä vastaajasta eri aloilla piti ympäristöön liittyviä arvoja tärkeänä (Taulukko 29). Arvojen tärkeys oli hienoisessa laskussa vuodesta 2021 vuoteen 2022 kaupan alalla ja matkailu- ja ravintola-alalla. Sen sijaan kiinteistöpalvelualalla ympäristöön liittyviä arvoja tärkeäksi kokeneiden osuus kasvoi noin neljä prosenttiyksikköä.

Taulukko 29. Ympäristöön liittyvien arvojen tärkeys. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2021 ja 2022

Vuosi	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistöpalveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Samaa mieltä, %	80	78	82	75	78	82
χ^2-testi	$p=0,175$		$p=0,003$		$p=0,194$	

Kaupan alan vastaajista alle kolmasosa koki, että voi työtehtävissään vaikuttaa ilmastonmuutoksen hillitsemiseen (Taulukko 30). Kokemus oli hieman yleisempi matkailu- ja ravintola-alan sekä kiinteistöpalvelualan vastaajien joukossa.

Yli puolet eri alojen vastaajista piti tärkeänä, että työpaikalla arvioidaan tehdyn työn vaikutuksia ilmastonmuutokseen (Taulukko 30). Osuudet olivat hyvin lähellä toisiaan eri aloilla vuosien 2021 ja 2022 kyselyissä.

Noin puolet eri alojen vastaajista koki työpaikkansa toimivan aktiivisesti ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi (Taulukko 30). Osuus oli muutamia prosenttiyksiköitä korkeampi kaupan alalla ja matkailu- ja ravintola-alalla kuin kiinteistöpalvelualalla.

Taulukko 30. Ilmastonmuutos ja työ. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2021 ja 2022

	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola- ala		Kiinteistöpalveluala	
Vuosi	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Koen, että voin työtehtävissäni vaikuttaa ilmastonmuutoksen hillitsemiseen						
Samaa mieltä, %	31	31	44	38	44	51
χ^2-testi	<i>p=0,997</i>		<i>p=0,007</i>		<i>p=0,039</i>	
Mielestäni on tärkeää, että työpaikkani arvioidaan tehdyn työn vaikutuksia ilmastonmuutokseen						
Samaa mieltä, %	55	55	57	54	54	57
χ^2-testi	<i>p=0,675</i>		<i>p=0,360</i>		<i>p=0,330</i>	
Työpaikkani toimii aktiivisesti ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi						
Samaa mieltä, %	49	47	51	50	46	44
χ^2-testi	<i>p=0,351</i>		<i>p=0,567</i>		<i>p=0,609</i>	

Työpaikan ilmastonmuutoksen hillitsemiseen liittyvät tavoitteet voivat edellyttää investointeja laitteisiin, työntekijöiden osaamiseen tai molempiin. Kaupan alan vastaajista 38 prosenttia koki, että ilmastonmuutoksen hillitsemiseen liittyvät tavoitteet työpaikalla edellyttivät uutta osaamista (Taulukko 31). Matkailu- ja ravintola-alalla uutta osaamista koki tarvitsevansa noin puolelta vastaajista. Kiinteistöpalvelualan vastaajista hieman alle puolet koki tarvetta uudelle osaamiselle vuonna 2021 ja osuus nousi yli kymmenen prosenttiyksikköä vuodelle 2022.

Taulukko 31. Ilmastomuutoksen hillitsemiseen liittyvät työpaikan tavoitteet edellyttävät minulta uutta osaamista. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2021 ja 2022

	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistöpalveluala	
Vuosi	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Ilmastomuutoksen hillitsemiseen liittyvät työpaikkani tavoitteet edellyttävät minulta uutta osaamista työssäni.						
Samaa mieltä, %	38	38	48	47	48	59
χ^2-testi	<i>p=0,807</i>		<i>p=0,946</i>		<i>p=0,034</i>	

Vuoden 2022 kyselyssä vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa useampaan väittämään liittyen ilmastomuutoksen hillitsemistä tukeviin työnantajan tekoihin. Jokaisen väittämän kohdalla oli tilastollisesti merkitseviä alakohtaista eroja (Taulukko 32).

Noin 40 prosenttia eri alojen vastaajista koki ilmastomuutoksen hillitsemisen työnantajalle tärkeäksi (Taulukko 32). Väittämän kanssa oli samaa mieltä hieman useammin kaupan alan tai matkailu- ja ravintola-alan vastaaja kuin kiinteistöpalvelualan vastaaja. Vastaavasti kaupan alan ja matkailu- ja ravintola-alan vastaajat kokivat hieman kiinteistöpalvelualan vastaajia useammin, että työnantaja on käyttänyt resursseja ilmastomuutoksen hillitsemiseksi. Hieman alle kolmas kaupan alan ja matkailu- ja ravintola-alan vastaajista oli väittämän kanssa samaa mieltä, kun kiinteistöpalvelualan vastaajista osuus jäi neljännekseen. Alakohtaiset vastausosuudet väittämän ”työnantajani on puuttunut ilmastolle haitallisiin tapoihin toiminnassamme” kanssa olivat hyvin samanlaiset.

Hieman alle neljäsosa vastaajista koki työnantajansa olevan edelläkävijä ilmastoystävällisessä toiminnassa (Taulukko 32). Työnantaja oli vastaajien arvion mukaan viestinyt suunnitelluista ja toteutuneista keinoista hillitä ilmastomuutosta hieman useammin matkailu- ja ravintola-alalla (31 %) kuin kaupan alalla (26 %) tai kiinteistöpalvelualalla (23 %).

Kaupan alan vastaajista kolmasosan työpaikalla käytettiin raaka-aineita ja materiaaleja sekä energiaa ympäristön kannalta tehokkaasti (Taulukko 32). Matkailu- ja ravintola-alan vastaajien työpaikoilla oli hieman yleisempää tehokas raaka-aineiden ja materiaalien käyttö (48 %) kuin energian käyttö (37 %). Myös kiinteistöpalvelualan vastaajien työpaikoilla ympäristön kannalta tehokas raaka-aineiden ja materiaalien käyttö (43 %) oli hieman yleisempää kuin ympäristön kannalta tehokas energian käyttö (38 %).

Taulukko 32. Työnantajan ja työpaikan toiminta ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi. Samaa mieltä olevien osuus toimialoittain 2021 ja 2022

	Kaupan ala	Matkailu- ja ravintola-ala	Kiinteistöpalveluala
Ilmastonmuutoksen hillitseminen on työnantajalleni tärkeää			
Samaa mieltä, %	42	44	37
χ^2 -testi	<i>p<0,001</i>		
Työnantajani on käyttänyt resursseja, kuten työaikaa ja rahaa ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi			
Samaa mieltä, %	31	32	24
χ^2 -testi	<i>p<0,001</i>		
Työnantajani on puuttunut ilmastolle haitallisiin tapoihin toiminnassamme			
Samaa mieltä, %	29	31	25
χ^2 -testi	<i>p<0,001</i>		
Työnantajani on omalla alallaan edelläkävijä ilmastoystävällisessä toiminnassa			
Samaa mieltä, %	23	24	22
χ^2 -testi	<i>p<0,001</i>		
Työnantajani on viestinyt työntekijöille työpaikalla suunnitelluista tai toteutetuista keinoista hillitä ilmastonmuutosta			
Samaa mieltä, %	26	31	23
χ^2 -testi	<i>p<0,001</i>		
Työpaikallani käytetään raaka-aineita ja materiaaleja ympäristön kannalta tehokkaasti			
Samaa mieltä, %	33	48	43
χ^2 -testi	<i>p<0,001</i>		
Työpaikallani käytetään energiaa ympäristön kannalta tehokkaasti			
Samaa mieltä, %	34	37	38
χ^2 -testi	<i>p<0,001</i>		

10.3 COVID19-pandemia ja työ

Vuosien 2021 ja 2022 kyselyissä esitettiin useita väittämiä liittyen COVID19-pandemian mukanaan tuomiin muutoksiin työssä. Väittämät koskivat edellistä 12 kuukautta ja vastausvaihtoehdot väittämiin olivat ”kyllä” ja ”ei”.

Vuoden 2021 kyselystä kävi ilmi, että COVID19-pandemiasta oli seurannut sekä myönteisiä että kielteisiä vaikutuksia eri alojen työhön. Kokemukset olivat polarisoituneet vahvasti aloilla, joissa ei siirrytty etätöihin. Esimerkiksi lomautukset kohdistuivat erityisesti matkailu- ja ravintola-alan työntekijöihin. Toisaalta merkittävä

osa eri alojen vastaajista ilmoitti, että esihenkilöiltä ja työkavereilta saatu tuki väheni COVID19-pandemian vaikutusten myötä, mutta enemmistö kuitenkin raportoi lisääntyneestä tuesta. Työvoittona voidaan pitää uusien työtapojen oppimista sekä kasvanutta arvostusta sekä työnantajan että asiakkaiden taholta. (Taulukko 33; Työterveyslaitos, 2021).

Taulukko 33. COVID19-pandemian mukanaan tuomat muutokset työssä viimeisen vuoden aikana toimialoittain vuonna 2021.

	Kaupan ala	Matkailu- ja ravintola-ala	Kiinteistö-palveluala
Olen tehnyt työtäni koskevia päätöksiä aiempaa itsenäisemmin, %	36	43	51
Olen saanut vähemmän tukea esimieheltä kuin aiemmin, %	24	29	26
Olen saanut vähemmän tukea työtovereilta kuin aiemmin, %	14	21	17
Olen oppinut uusia, aiempaa parempia työtapoja, %	35	32	44
Olen pitänyt aiempaa vähemmän taukoja työssäni, %	33	42	37
Olen tehnyt selvästi aiempaa enemmän etätöitä, %	7	7	7
Olen saanut aiempaa enemmän arvostusta asiakkailta, %	29	28	35
Olen saanut aiempaa enemmän arvostusta työnantajalta, %	25	26	25

Siirtyminen toisiin tehtäviin oli yleisempää matkailu- ja ravintola-alalla, jossa vuoden 2022 vastaajista jopa 11 prosenttia oli siirtynyt toisiin tehtäviin omalla toimialalla (Taulukko 34). Myös omalta toimialalta toiselle toimialalle siirtyminen oli muita aloja yleisempää matkailu- ja ravintola-alalla, jossa viisi prosenttia oli siirtynyt toisiin tehtäviin toiselle toimialalle. Myös siirtymät palkattomalle vapaalle, osa-aikatyöhön tai osa- tai kokoaikainen lomautus olivat yleisempiä matkailu- ja ravintola-alan vastaajien joukossa. Lomautukset matkailu- ja ravintola-alan vastaajien joukoissa olivat vähentyneet vuodesta 2021 vuoteen 2022 yli 20 prosenttiyksikköä, joskin silti hieman yli puolet oli ollut lomautettuna. Työaikamuoto oli vaihtunut vain harvoin eri alojen vastaajilla.

Hieman alle 40 prosenttia kaupan alan vastaajista oli pelännyt terveytensä puolesta vuonna 2022 (Taulukko 34). Pelko oman terveytensä puolesta oli hieman harvinaisempaa matkailu- ja ravintola-alalla sekä kiinteistöpalvelualalla. TerveYTEEN liittyen, noin kahdelta kolmasosalta kaupan alan vastaajista työ oli edellyttänyt

poikkeuksellista suojautumista. Osuus oli suurempi kuin matkailu- ja ravintola-alalla ja kiinteistöpalvelualalla.

Taulukko 34. COVID19-pandemian mukanaan tuomat muutokset työssä viimeisen vuoden aikana toimialoittain 2021 ja 2022

	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistö- palveluala	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Siirryin / minut siirrettiin toisiin työtehtäviin oman toimialan sisällä, %	3	4	8	11	5	7
χ^2 -testi	$p=0,512$		$p=0,075$		$p=0,278$	
Siirryin / minut siirrettiin toisiin työtehtäviin toiselle toimialalle, %	2	2	4	5	1	2
χ^2 -testi	$p=0,585$		$p=0,352$		$p=0,336$	
Siirryin palkattomalle vapaalle, %	1	1	4	4	2	0
χ^2 -testi	$p=0,604$		$p=0,679$		$p=0,009$	
Siirryin osa-aikatyöhön, %	3	3	10	8	3	2
χ^2 -testi	$p=0,490$		$p=0,163$		$p=0,190$	
Olen ollut lomautettuna (koko- tai osa-aikaisesti), %	22	12	75	53	11	7
χ^2 -testi	$p<0,001$		$p<0,001$		$p=0,030$	
Olen pelännyt terveyteni puolesta, %	43	38	30	28	31	27
χ^2 -testi	$p=0,007$		$p=0,358$		$p=0,161$	
Työni on edellyttänyt minulta poikkeavaa suojautumista, %	64	65	40	44	49	55
χ^2 -testi	$p=0,375$		$p=0,100$		$p=0,077$	
Työmääräni on kasvanut, %	34	37	22	34	35	38
χ^2 -testi	$p=0,207$		$p<0,001$		$p=0,373$	
Työmääräni on vähentynyt, %	11	8	27	19	12	9
χ^2 -testi	$p<0,001$		$p<0,001$		$p=0,153$	
Työaikamuotoni on vaihtunut, %	3	2	7	4	2	2
χ^2 -testi	$p=0,052$		$p<0,001$		$p=0,511$	

Myös muutokset työmäärissä olivat polarisoituneita. Työmäärä oli kasvanut noin kolmasosalla kaupan alan työntekijöistä ja vähentynyt noin 10 prosentilla (Taulukko 32). Työmäärä oli kasvanut noin viidesosalla matkailu- ja ravintola-alan vastaajista vuonna 2021. Vuotta myöhemmin työmäärän kasvu oli kohdannut kolmasosaa alan työntekijöistä. Työmäärän vähentyminen oli verrattain yleistä matkailu- ja ravintola-alalla: vuonna 2021 noin 27 prosentilla ja vuotta myöhemmin 19 prosentilla. Kiinteistöpalvelualalla työmäärä oli kasvanut hieman yli kolmanneksella vastaajista ja vähentynyt noin kymmenellä prosentilla.

11 Yhteenveto: Vahvuuksia ja haasteita palvelualuejen työhyvinvoinnin ja osaamisen ylläpitämisessä ja kehittämisessä

Seuraavaksi vedämme yhteen raportin tulokset. Tulokset on koottu sekä vahvuuksiksi että haasteiksi palvelualuejen työntekijöiden työhyvinvoinnin ja osaamisen näkökulmista.

11.1 Vahvuudet palvelualuejen työnhyvinvoinnissa ja osaamisessa

Lähijohtaminen ja muu sosiaalinen tuki työpaikoilla ovat vahvistuneet

Palvelualuejen työyhteisöissä on tapahtunut myönteistä kehitystä koetussa sosiaalisessa tuessa niin työtovereiden kuin lähiesihenkilön taholta. Tyytyväisyys lähimmän esihenkilön oikeudenmukaisuuteen ja tasapuolisuuteen sekä tunnustuksen saamiseen hyvästä työsuorituksesta ovat kehittyneet merkittävästi kohti parempaa vuosien saatossa. Myönteinen kehitys lähijohtamisessa on äärimmäisen tärkeä edistysaskel ja samalla myös osa aiemmin palvelualueille peräänkuulutettua työn kehittämisen pitkäjänteisyyttä (Lindström ym., 2014; Kandolin ym., 2009).

Työntekijät ovat entistä harvemmin uhka- ja väkivaltilanteissa työpaikallaan

Palvelualuejen työntekijöiden kohtaamat uhka- ja väkivaltilanteet asiakkaiden taholta ovat vähentyneet. Lisäksi yhä useamman vastaajan työpaikalla on olemassa selkeät toimintatavat uhka- ja väkivaltilanteiden varalle. Aiempaa useampi vastaaja kertoi myös, että väkivalta- ja kriisitilanteiden hoito on järjestetty työpaikalla.

Osaaminen on monipuolista ja laaja kirjo oppimisen keinoja on käytössä

Palvelualueilla työskentelevät ammattilaiset tunnistavat hallitsevansa runsaasti erilaisia työssä tarvittavia taitoja. Kärkikolmikossa esiintyivät asiakkaan neuvonta- ja myyntitaidot, hygieniosaaminen sekä työturvallisuustaidot. Viime vuosina käytössä on ollut laajeneva kirjo osaamisen kehittämisen keinoja, mikä antaa kuvaa siitä, että jatkossa osaamista kehitetään aiempaakin monipuolisemmin. Yleisimpiä keinoja olivat oppiminen muiden kanssa yhdessä työskennellen, internetin käyttö työssä esiintyvien pulmien ratkaisussa ja työhön liittyvien sosiaalisen median sisältöjen seuraaminen.

Alakohtaisina nostoina mainittakoon, että työnantajan järjestämään, palkalliseen koulutukseen osallistuminen oli yleisintä kaupan alalla. Kiinteistöpalvelualan työntekijöiden tunne siitä, että on omalla alallaan nykyisessä työssään ja ammattikuntaan samaistuminen on lisääntynyt. COVID19-pandemiaan liittyvien

rajoitusten hellittäessä palvelualojen työntekijöiden epävarmuus ammattinsa tulevaisuudesta väheni vuodesta 2021 vuoteen 2022.

Subjektiiivinen tuottavuus on pysynyt hyvällä tasolla viime vuodet

Tuottavuuden mittaaminen palvelualoilla on haastava tehtävä. Myös tuottavuuden muutosten kohdistaminen yksittäiseen henkilöön tai esimerkiksi tiimiin on hankalaa. Tässä tutkimuksessa tiedusteltiin subjektiivista eli koettua tuottavuutta sekä laadun että määrän osalta vuosina 2021 ja 2022. Yksilötasolla tehty työ on ollut määrältään ja laadultaan korkeatasoista eikä siinä ole ollut suuria muutoksia kaupan alalla tai kiinteistöpalvelualalla. Lisäksi vuoden 2021 matkailu- ja ravintola-alan pahimmasta alhosta toivuttiin vuoteen 2022 mennessä.

11.2 Haasteet palvelualojen työhyvinvoinnissa ja osaamisessa

Nykyisen työvoiman työkyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen

Kiireen kokemus sekä työn henkinen ja fyysinen raskaus ovat lisääntyneet palvelualojen työpaikoilla. Työn imu on kuitenkin korkealla tasolla eri toimialoilla. Keskimääräinen palvelualojen työntekijä tuntee itsensä usein energiseksi, innostuneeksi ja uppoutuneeksi työhönsä. Henkilöstön työkyvyn ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi on tärkeää kiinnittää toisaalta huomiota työn kuormittavuuden hallintaan varmistamalla riittävä henkilöstömäärä, sujuvat työtavat ja hyvät työolosuhteet, ja toisaalta tukea työssä olevia voimavaratekijöitä työn imun säilyttämiseksi ja parantamiseksi.

Lisäksi tulee huolehtia työstä palautumisen edellytyksistä ja taidoista. Työstä palautumisen taidot arvioitiin heikoimmiksi työssä tarvittaviksi taidoiksi kaikkien alojen työntekijöiden joukossa. Tietoa palautumisen merkityksestä ja keinoista sekä sitoutumista taukojen pitämiseen tulisikin vahvistaa. Palautumisen tueksi tarvitaan johdolta ja esihenkilöiltä taukojen mahdollistamista ja esimerkin näyttämistä. Lisäksi työasiat tulisi pitää erillään vapaa-ajasta eli työasiat tulisi saada käsiteltyä työajalla.

Työaikamuutokset ja suuremmat toimipisteet voivat olla uhka työhyvinvoinnille

Alat ovat ottaneet kovia iskuja COVID19-pandemian aikana, ja nyt niitä kurittaa työvoimapula. Tämän ja muun muassa vapautuneiden aukioloaikojen myötä palvelualoilla on tapahtunut siirtymää joustavampaan työvoiman hyödyntämiseen.

Merkkinä joustavammasta työvoiman hyödyntämisestä kaupan alan ja kiinteistöpalvelualan vastaajien joukossa vuokratyösuhteessa olevien osuus oli yli kaksinkertaistunut. Määrä on kuitenkin edelleen hyvin maltillinen. Myös matkailu- ja

ravintolapalveluiden alalla vuokratyöntekijöiden osuus oli kasvanut epävarmojen aikojen jatkuessa edelleen vuodesta 2021 vuoteen 2022

Muutosten myötä säännöllistä päivätyötä tekevien osuus on vähentynyt kaupan ja kiinteistöpalvelualan työntekijöiden joukossa. Työajat ovat aiempaa monipuolisempia sisältäen muun muassa vuorotyötä. Aiempaa useampi vastaaja joutui joustamaan työajoissa esihenkilön tai työtehtävien niin vaatiessa. Myös vaikutusmahdollisuudet työpäivän pituuteen ja työvuoroihin ovat vähentyneet.

Samalla monet palvelualan työpaikkojen toimipisteet ovat kasvaneet henkilöstömäärältään aiempaa suuremmiksi. Palvelualojen työntekijät työskentelevät aiempaa useammin yli 20 henkilön toimipisteissä. Toimipisteiden kasvu on ollut huimaa alasta riippumatta.

Jatkuva työvoimapula ja henkilöstön vaihtuvuus kuormittavat sekä työntekijöitä että esihenkilöitä. Uudenlaiset työvuorojärjestelyt saattavat hankaloittaa työn ja vapaa-ajan yhteensovittamista. Lisäksi suuremmat toimipisteet voivat tarkoittaa myös isompia johdettavia yksiköitä esihenkilöille. Muuttuneessa tilanteessa tarvitaan työkykyjohtamisen tehostamista, millä voidaan vaikuttaa sekä pito- että vetovoimaan työpaikalla. Tärkeitä keinoja ovat muun muassa kunnolliseen perehdytykseen panostaminen, töiden organisointi muutokset huomioiden, työaikoihin liittyvien vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä esihenkilön tuen varmistaminen myös isommissa yksiköissä.

Perehdytyksen laatuun ja tiedonkulkuun tulee panostaa

Perehdytys on olennainen vaihe uuden työvoiman sisäänajossa ja konkareiden työhönpaluussa pidempien poissaolojen jälkeen. Kokemukset perehdytyksen laadusta olivat heikentyneet palvelualojen työntekijöiden joukossa. Lähes kaksi kolmesta työntekijästä on harkinnut työnantajan vaihtoa. Erityisesti työvoimaintensiiviset, runsaasti nuoria ja maahanmuuttajataustaisia ihmisiä työllistävät palvelualat, tarvitsevat tukea perehdytystyöhön. Työterveyslaitos julkaisee digitaalisen oppimateriaalin ”Onnistunut perehdytys palvelualoille” vuoden 2023 tammikuussa. Viestintä, koulutus ja muu materiaalin jalkautus työpaikoille edellyttää johdonmukaista työskentelyä eri tahoilta.

Tiedonkulku työyksiköiden sisällä on kokemusten mukaan heikentynyt. Tiedon kulkeminen esihenkilöiltä työntekijöille ja päinvastoin sekä tiedonkulku työkavereiden kesken on edellytys useiden työtehtävien sujuvalle suorittamiselle, mutta myös sille, että jokainen kokee itsensä arvostetuksi ja osaksi työyhteisöä. Toimiva tiedonkulku on ensisijaista myös perehdytyksessä. Tiedonkulun heikentymisen ymmärtämiseksi ja

tilanteen korjaamiseksi tarvitaan jatkotutkimusta muun muassa eri tahojen tiedontarpeista ja työyhteisöviestinnästä erilaisilla työpaikoilla. Käytännössä tiedonkulun parantamiseen on tarpeen tarttua ainakin esihenkilötyön ja perehdytystaitojen kehittämisen yhteydessä.

COVID19-pandemia polarisoi. Lähitulevaisuudessa tulee kiinnittää huomiota osaamistarpeiden ennakointiin

COVID19-pandemiasta seurasi useita lyhyt-, mutta myös pitkäaikaisia vaikutuksia palvelualojen työntekijöille. Kokemukset polarisoituvat vahvasti aloilla. Erityisesti kaupan alan työntekijät kertoivat pelänneensä terveytensä puolesta. Työmäärän kasvusta ja taukojen vähenemisestä kertoi noin joka kolmas eri alojen työntekijä. Lomautukset ja siirtyminen toisiin tehtäviin koskivat erityisesti matkailu- ja ravintola-alan työntekijöitä. Osa työntekijöistä sai entistä vähemmän tukea esihenkilöiltä ja työkavereilta, mutta enemmistö kuitenkin raportoi lisääntyneestä tuesta. Myönteisenä seurauksena pandemiasta voidaan pitää uusien, entistä parempien työtapojen oppimista.

COVID19-pandemia osoitti, että työyhteisöjen kyky ennakoida ja oppia yhdessä on erityisen tärkeää poikkeustilanteissa, joissa tarvitaan nopeita muutoksia ja uuden oppimista. Yhteiset ennakkoinnin ja yhdessä oppimisen taidot voivat auttaa työyhteisöjä ja työntekijöitä varautumaan vastaaviin tai muihin yllättäviin tilanteisiin myös jatkossa. Matkailu- ja ravintola-alalla nämä taidot olivat vahvimpia verrattuna muihin aloihin. Tulokset osaamistarpeiden ennakkoinnista työpaikoilla ovat kuitenkin huomattavan matalalla tasolla: vain alle kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, että työpaikalla keskustellaan niistä taidoista, joita tarvitaan jatkossa.

Ilmastonmuutoksen hillitseminen ja siihen sopeutuminen ovat yhteinen haaste

Suurimpina muutoksina työympäristössään työntekijät kokivat ilmastonmuutokseen vastaamisen ja ympäristöystävällisyyden, aiempaa monipuolisemmat työtehtävät, työtehtävien hoitamisen digitaalisesti ja sen, että työkielenä on suomen lisäksi englanti.

Noin neljä viidestä vastaajasta eri aloilla piti ympäristöön liittyviä arvoja tärkeänä. Paljon harvempi kuitenkin koki, että työpaikka toimii aktiivisesti ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi tai että voi itse työtehtävissään vaikuttaa ilmastonmuutoksen hillitsemiseen.

Osana ilmastonmuutoksen hillitsemistä, noin puolet työntekijöistä uskoi, että tarvitsee uusia taitoja työssään. Osaamisen kehittämisen nivominen oikeudenmukaisen

kestävyysemurroksen edellyttämiin taitoihin ja niiden ennakointiin on tarvittava yhteinen askel työpaikoille.

Lähteet

- Ahtiainen, L. (2020) Järjestötutkimus 2020. Helsinki: Palvelualojen ammattiliitto PAM.
- Brown, C., Seville, E. & Vargo, J. (2017) Measuring the organizational resilience of critical infrastructure providers: A New Zealand case study, *International Journal of Critical Infrastructure Protection*, 18, 37-49.
- Hakanen, J. (2011) Työn imu. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Härmä, M. (2006) Workhours in relation to work stress, recovery and health. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32:6, 502-514
- Kandolin, I., Tilev, K., Lindström, K., Vartia M. & Ketola, R. (2009) Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Työympäristötutkimuksen raporttisarja 43. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kangasniemi, M. (2012) Tuottavuuden mittaaminen palvelualoilla. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, julkaisuja 1/2012.
- Karasek R., Brisson C., Kawakami N., Houtman I., Bongers P. & Amick B. (1998) The job content questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychological job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3:4, 322-355.
- Lee, A. & Vargo, J. & Seville, E. (2013) Developing a tool to measure and compare organizations' resilience, *Natural Hazards Review*, 14:1, 29-41.
- Lindström, S., Kandolin, I. & Pahkin, K. (2014) Esimiehenä kaupan alalla. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Opetushallitus (2020a) Osaamisen ennakointifoorumi – Ammattiala-korttipakka. Luettavissa https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/kaikki-ammattialakortit_1.pdf (luettu 27.12.2022)
- Opetushallitus (2020b) ILO - ilmasto-osaaminen. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/palvelut/ilo-ilmasto-osaaminen-0> (luettu 27.12.2022)
- PAM (2022) PAM pähkinänkuoressa <https://www.pam.fi/tietoa-pamista/pam-pahkinankuoressa.html> (luettu 22.12.2022)
- Shiri, R., Hakola, T., Härmä, M. & Ropponen, A. (2021) The associations of working hour characteristics with short sickness absence among part- and full-time retail workers. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 47:4, 268-276.

Ropponen, A., Hakola, T., Hirvonen, M., Koskinen, A. & Härmä, M. (2021) Työaikojen kehittäminen kaupan alalla – tutkimus- ja kehittämishanke. Helsinki: Työterveyslaitos.

Ropponen A, Hakola T., & Puttonen, S. (2017) Työaikojen kehittäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluissa – tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Helsinki: Työterveyslaitos.

Tilastokeskus (2020) Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön koulutus rakenne. ISSN=1799-4586. Helsinki: Tilastokeskus.

Tilastokeskus (2021) Suomen virallinen tilasto (SVT): Työvoimatutkimus. ISSN=1798-7830. Helsinki: Tilastokeskus.

Tuomi, K., Ilmarinen, J., Jahkola, M., Katajarinne, L., Tulkki, A. (1997) Työkykyindeksi. Helsinki: Työterveyslaitos.

Tynjälä, Päivi (2013) Toward a 3-P model of workplace learning: A literature review. *Vocations and Learning*, 6:1, 11-36.

Työterveyslaitos (2021) Tiedote 16.06.2021. Kokemukset korona-ajasta polarisoituivat palveluilla – arvostus kasvoi, mutta osa kaipasi tukea.
<https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/kokemukset-korona-ajasta-polarisoituivat-palveluilla-arvostus-kasvoi-mutta-osa-kaipasi-tukea>

Työterveyslaitos (2022) Tiedote 15.06.2022. Nuorten työhyvinvointi heikentyi palveluilla – palautumiseen ja perehdytykseen kannattaa panostaa.
<https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/nuorten-tyohyvinvointi-heikentyi-palveluilla-palautumiseen-ja-perehdytykseen-kannattaa-panostaa>

Liitteet

Liitetaulukko 1. Työn imu, vastausosuudet toimialoittain 2008, 2021 ja 2022.

Vuosi	Kaupan ala			Matkailu- ja ravintola-ala			Kiinteistö-palveluala		
	2008	2021	2022	2008	2021	2022	2008	2021	2022
Tunnen olevani täynnä energiaa, kun teen työtäni									
Päivittäin	19	26	24	18	32	30	17	28	28
Muutaman kerran viikossa	38	41	41	41	40	42	35	38	38
Kerran viikossa	13	12	13	16	10	10	12	13	14
Muutaman kerran kuukaudessa	16	11	12	17	10	10	17	12	10
Kerran kuukaudessa	6	4	4	4	3	4	6	3	3
Muutaman kerran vuodessa	6	4	4	4	3	2	9	3	5
En koskaan	2	2	3	1	1	3	5	3	4
Olen innostunut työstäni									
Päivittäin	26	31	30	22	34	32	22	29	30
Muutaman kerran viikossa	35	36	36	37	35	36	29	34	35
Kerran viikossa	13	11	10	17	11	10	13	12	9
Muutaman kerran kuukaudessa	14	10	13	13	11	12	14	11	12
Kerran kuukaudessa	5	5	4	5	4	4	7	6	3
Muutaman kerran vuodessa	6	5	4	3	3	2	8	4	6
En koskaan	2	3	3	2	3	3	6	4	5
Olen täysin uppoutunut työhöni									
Päivittäin	21	35	32	17	38	38	19	42	32
Muutaman kerran viikossa	30	34	34	35	31	32	28	30	35
Kerran viikossa	15	10	10	17	9	11	11	6	9
Muutaman kerran kuukaudessa	14	10	12	13	10	9	14	10	9
Kerran kuukaudessa	7	4	4	8	4	4	6	2	3
Muutaman kerran vuodessa	7	3	4	6	5	3	9	4	5
En koskaan	8	5	5	6	4	3	13	6	7

Liitetaulukko 2. Työssä tylsistyminen, vastausosuudet toimialoittain 2008, 2021 ja 2022.

	Kaupan ala		Matkailu- ja ravintola-ala		Kiinteistö- palveluala	
Vuosi	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Kun työskentelen, mieleni harhailee muissa asioissa						
Päivittäin	24	25	20	19	26	29
Muutaman kerran viikossa	25	25	22	29	27	25
Kerran viikossa	13	12	16	14	11	9
Muutaman kerran kuukaudessa	14	17	15	15	17	14
Kerran kuukaudessa	7	7	6	7	4	5
Muutaman kerran vuodessa	9	8	10	10	7	7
En koskaan	8	6	9	6	9	11
Työssä aika kuluu hyvin hitaasti						
Päivittäin	7	8	5	6	5	7
Muutaman kerran viikossa	22	21	19	17	16	16
Kerran viikossa	16	14	15	14	11	9
Muutaman kerran kuukaudessa	20	22	19	19	16	19
Kerran kuukaudessa	8	8	9	10	9	7
Muutaman kerran vuodessa	13	12	16	13	10	11
En koskaan	13	15	17	20	32	31
Tunnen itseni tylsistyneeksi työssäni						
Päivittäin	9	9	7	6	9	11
Muutaman kerran viikossa	16	15	15	11	14	15
Kerran viikossa	12	11	12	10	11	12
Muutaman kerran kuukaudessa	19	21	16	21	21	16
Kerran kuukaudessa	9	9	9	11	9	9
Muutaman kerran vuodessa	19	18	22	19	14	17
En koskaan	16	16	19	21	22	20

Tutkimusraportti päivittää kuvan palvelualojen työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2020-luvulla. Työhyvinvoinnin ja osaamisen teemaan pureudutaan hyvin laajasti kaupan, matkailu- ja ravintola-alan sekä kiinteistöpalvelualan työntekijöiden joukossa tarkastelemalla yhteensä yli 12 000 vastaajan näkemyksiä työstään vuosina 2008, 2021 ja 2022.

Positiivisia kehityskulkuja ovat muun muassa lähijohtamisen kehittyminen parempaan suuntaan, uhka- ja väkivaltatilanteiden väheneminen sekä osaamisen ja osaamisen kehittämisen monipuolistuminen. Huonompia kehityskulkuja ovat esimerkiksi kiireen kasvu, työaikoihin vaikuttamisen mahdollisuuksien väheneminen sekä fyysisesti ja henkisesti aiempaa raskaampi työ.

Palvelualojen työntekijöillä on valtavasti osaamista, jota he käyttävät työssään monipuolisin keinoin. He hyödyntävät enenevässä määrin erilaisia osaamisen kehittämisen keinoja. Viimeaikaiset tapahtumat ovat osoittaneet, että työyhteisöjen kyky varautua, ennakoida ja oppia yhdessä kannattelee työyhteisöjä ja yksittäisiä työntekijöitä kohti parempaa huomista lukuisista muutoksista huolimatta.



Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund



Palvelualojen
ammattiliitto
Servicefacket



KIINTEISTÖTYÖNANTAJAT

MA·RA



Työterveyslaitos
Arbetshälsoinstitutet
Finnish Institute of Occupational Health

PL 40, 00032 Työterveyslaitos

www.ttl.fi

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

