

Henna Göös

**TAPAUSTUTKIMUS
PIRKANMAALAISEN RAVINTOLA-ALAN
YRITYKSEN TYÖNTEKIJÖIDEN
TYÖN IMUSTA**

Kasvatustieteiden ja kulttuurin tiedekunta
Kandidaatin tutkielma
Syyskuu 2023

TIIVISTELMÄ

Henna Göös: Tapaustutkimus pirkanmaalaisen ravintola-alan yrityksen työntekijöiden työn imusta

Kandidaatin tutkielma

Tampereen yliopisto

Kasvatustieteen ja kulttuurin tiedekunta

Elinikäinen oppiminen ja kasvatus

Syyskuu 2023

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia työn imun kokemusta eräässä pirkanmaalaisessa ravintola-alan yrityksessä. Työn imu on työhyvinvoinnin ilmiö, jolla on tutkimuksissa osoitettu olevan useita myönteisiä vaikutuksia työntekijälle, työnantajalle sekä yhteiskunnalle. Sen teoreettisena pohjana toimii työn vaatimusten ja voimavarojen malli, jonka mukaan työn voimavarat synnyttävät työn imua ja vaatimukset puolestaan heikentävät sitä. Tässä monimenetelmäisessä tapaustutkimuksessa selvitettiin, millaiseksi työntekijät kokevat työn imunsa sekä mitkä tekijät synnyttävät työn imua tai estävät sen syntymistä. Lisäksi tarkasteltiin, millaisia yhteyksiä työn imun määrällisesti arvioidun kokemuksen ja sanallisen työn imun kokemuksen väliltä löytyy.

Tutkimuksen kvantitatiivinen aineisto kerättiin valmiilla työn imu menetelmällä tutkitun yrityksen työntekijöiltä (n=20). Kvalitatiivista aineistoa varten haastateltiin neljää eritasoista työn imua kokevaa työntekijää puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilta. Monimenetelmäinen aineisto muodostettiin yhdistelemällä näitä aineistoja. Kvantitatiivisesta aineistosta ei tehty tilastollista analyysiä, vaan se esitettiin kuvailevien tunnuslukujen kautta. Kvalitatiivisen aineiston tulosten analysoinnissa hyödynnettiin deduktiivista, abduktiivista sekä induktiivista sisällönanalyysiä tapaustutkimukselle tyypillisen syvän ymmärryksen takaamiseksi. Teoriapohjana toimi työn voimavarojen jaottelu työtehtävää koskeviin, työn järjestelyä koskeviin, työn sosiaalsiin, työn organisatorisiin ja yksilöllisiin voimavaroihin. Menetelmiä yhdistävää tutkimuskysymystä analysoitiin taulukoimalla yhteen määrällinen työn imun kokemus sekä analyysiyksiköiden määrät.

Tutkimuksen tulosten mukaan tutkitun yrityksen työntekijöiden työn imun kokemus vaihteli matalasta korkeaan, ja keskiarvoinen työn imun kokemus oli kohtuullinen. Työn imua synnyttäviksi sekä estäviksi tekijöiksi hahmottui useita erilaisia työn voimavaroja ja vaatimuksia. Työn voimavaroista useimmiten mainittiin työtehtävän monipuolisuus ja kehittävyys, työyhteisön ja esimiehen tuki, ammatillinen pystyvyys, sopivan kiireinen työtahti, asiakastyön palkitsevuus sekä työpaikan myönteinen ilmapiiri. Työn keskeisiksi vaatimuksiksi puolestaan hahmottui liian kiireinen tai kiireetön työtahti, työpaikan kireä ilmapiiri sekä työntekijän oma vireystila. Määrällisesti mitatun ja sanallisen työn imun kokemuksen välisestä tarkastelusta havaittiin, että matalampaa työn imua kokevat työntekijät mainitsivat suhteellisesti enempi työn imua estäviä tekijöitä verrattaessa korkeampaa työn imua kokeviin. Tämä tulos on linjassa tutkimuksen teoreettisen viitekehityksen kanssa, jonka mukaan työn voimavarat synnyttävät työn imua ja vaatimukset puolestaan heikentävät sitä.

Avainsanat: työhyvinvointi, työn imu, työn voimavarat, työn vaatimukset, tapaustutkimus

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TYÖN IMU RAVINTOLA-ALALLA	7
2.1	Työn imu työhyvinvoinnin ilmentäjänä	7
2.1.1	<i>Työhyvinvoinnin määrittely</i>	7
2.1.2	<i>Työn imu osana työhyvinvointia</i>	8
2.1.3	<i>Voimavarat synnyttävät työn imu</i>	10
2.2	Työhyvinvointi ravintola-alla	12
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	15
3.1	Tutkimustehtävä	15
3.2	Aineiston keruu	15
3.3	Tutkimuksen osallistujat	19
3.4	Aineiston analyysi	21
4	TUTKIMUSTULOKSET	28
4.1	Työn imun kokemus työn imu 17 -menetelmällä	28
4.2	Työn imun kokemusta synnyttävät ja estävät tekijät	29
4.2.1	<i>Työtehtävään liittyvät tekijät</i>	31
4.2.2	<i>Työn järjestelyä koskevat tekijät</i>	33
4.2.3	<i>Työn sosiaalisuuteen liittyvät tekijät</i>	33
4.2.4	<i>Työn organisatoriset tekijät</i>	35
4.2.5	<i>Työntekijän yksilölliset tekijät</i>	36
4.3	Työn imun määrä ja sanallinen kokemus työn imuun vaikuttavista tekijöistä	37
5	POHDINTA	42
	LÄHTEET	49
	LIITTEET	55
	Liite 1: Kyselylomake: Työn imu 17 -menetelmä (UWES) / © Schaufeli & Bakker, 2003 (suom. Hakanen, 2009, 43)	55
	Liite 2: Haastattelurunko	56
	Liite 3: Tutkimustiedote	57
	Liite 4: Haastattelukutsu	58
TAULUKOT		
TAULUKKO 1.	TYÖN VOIMAVARAT (HAKANEN, 2011)	11
TAULUKKO 2.	TARMOKKUUDEN, OMISTAUTUMISEN JA UPPOUTUMISEN VÄITTÄMÄT TYÖN IMUN 17 -MENETELMÄSSÄ (UWES-17) (SCHAUFELI & BAKKER, 2004A; HAKANEN, 2009).	17
TAULUKKO 3.	TUTKIMUKSEEN OSALLISTUJAT	20
TAULUKKO 4.	TYÖN IMUN TASOT & TYÖN IMU 17 -MENETELMÄN NORMIARVOT (HAKANEN, 2009, 41).	23
TAULUKKO 5.	TUTKIMUKSESSA KÄYTETYT TYÖN IMUN TASOT JA ARVOT (MUKAILLEN HAKANEN, 2009, 41).	23

TAULUKKO 6. ESIMERKKEJÄ TYÖN IMUA SYNNYTTÄVIEN TEKIJÖIDEN DEDUKTIIVISESTA SEKÄ INDUKTIIVISESTA SISÄLLÖNANALYYSISTÄ JA ALKUPERÄISILMAISTUISTA.	25
TAULUKKO 7. ESIMERKKEJÄ TYÖN IMUA ESTÄVIEN TEKIJÖIDEN ABDUKTIIVISESTA JA INDUKTIIVISESTA SISÄLLÖNANALYYSISTÄ JA ALKUPERÄISILMAISTUISTA.....	25
TAULUKKO 8. TYÖN IMUN SUMMAMUUTTUJIEN TUNNUSLUVUT TUTKITUSSA RAVINTOLA-ALAN YRITYKSESSÄ.	28
TAULUKKO 9. TYÖN IMUN TASOT, LUKUMÄÄRÄT JA PROSENTTIOSUUDET TUTKITUSSA RAVINTOLA-ALAN YRITYKSESSÄ.....	29
TAULUKKO 10. TYÖN IMUA SYNNYTTÄVÄT JA ESTÄVÄT TEKIJÄT.	30
TAULUKKO 11. TYÖN IMUN MÄÄRÄLLINEN KOKEMUS JA TYÖN IMUA SYNNYTTÄVIEN JA ESTÄVIEN TEKIJÖIDEN ANALYYSIYKSIKÖIDEN MÄÄRÄT.....	37

1 JOHDANTO

Työhyvinvointia on tutkittu pitkään, sillä sen juuret ulottuvat jopa sadan vuoden taakse 1920-luvulle. Näiden tutkimusvuosien aikana tieto ja ymmärrys työhyvinvoinnista on vahvistunut, ja nykyään työhyvinvoinnilla voidaan todeta olevan keskeinen rooli sekä yksilöiden, organisaatioiden että yhteiskuntienkin menestyksessä. Työhyvinvointi on keskeisesti yhteydessä muun muassa työntekijän terveyteen ja työkykyyn (Ahola ym., 2007), työntekijöiden parempaan suorituskyykyyn (Bryson ym., 2015) sekä sitoutumiseen (Yang, 2022). Pahoinvointi puolestaan kytkeytyy esimerkiksi heikompaan asiakaspalveluun (Söderlund, 2017). Työhyvinvoinnilla on vaikutuksia myös talouteen esimerkiksi työkyvyttömyyskustannuksien kautta (Pehkonen ym., 2017). Nykyään työhyvinvointiin ei panosteta vain taloudellisen menestyksen toivossa, vaan myös inhimillisistä ja yhteiskuntavastuullisista syistä. Tänä päivänä menestyvä organisaatio enää tarkoita vain taloudellista menestystä, vaan se pitää sisällään vastuunkannon henkilöstöstä sekä ympäröivästä yhteiskunnasta (Pyöriä, 2012).

Ravintola-ala on viimevuosien koronakriisin myötä ajautunut ennennäkemättömään työvoimapulaan. Samaan aikaan alan koulutusten vetovoima on hiipunut (Lith, 2021), eikä ala houkuttele työttömiä työnhakijoita (Isola & Mäntylä, 2019). Ravintola-alan maine sekä julkisessa keskustelussa että alan kohtaantongelmaa tarkastelleessa selvityksessä näyttää huolestuttavalta. Mediassa keskustelua on käyty muuan muassa alalla esiintyvistä kyseenalaisista käytännöistä ja työoloista (mm. Joensuu, 2021). Kohtaantongelmaa tarkastelleen selvityksen mukaan ravintola-alaan kohdistuvat useat kielteiset ennako-oletukset kuten huonopalkkaisuus, kiireellisyys, kuormittavuus, heikot työehdot sekä huono johtaminen (Isola & Mäntylä, 2019).

Työvoima- ja maineongelmista huolimatta viimeaikaiset työhyvinvointia tarkastelleen tutkimukset tuovat esiin myös ravintola-alan myönteisiä puolia. Vuonna 2022 Työterveyslaitoksen tutkimukseen osallistuneista matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä terveydentilansa ja työkykynsä on kokenut hyväksi

noin 70 % (Turunen ym., 2023). Tutkimusten mukaan myös työilmapiirin on koettu parantuneen, lähijohtamisen kehittyneen ja työn imun kokemuksen lisääntyneen (Turunen ym., 2023). Kyseisen tutkimuksen loppuraportissa kuitenkin todetaan, että lisää ymmärrystä tarvittaisiin muun muassa siitä, mitkä tekijät sitouttavat henkilöstä palvelualoilla ja miten työn voimavaroja voitaisiin edistää työn imun säilyttämiseksi (Lindström ym., 2023).

Tässä tutkimuksessa lähdetään selvittämään työhyvinvoinnin kokemusta ravintola-alalla työn imun näkökulmasta. Tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä työn imun kokemuksesta, sitä synnyttävistä voimavaroista sekä sitä estävistä vaatimustekijöistä. Tämän kautta tutkimus tavoittelee myös ymmärrystä ravintola-alan vetovoimasta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Tutkimus toteutetaan monimenetelmäisenä tapaustutkimuksena (Creswell & Creswell, 2018; Eriksson & Koistinen, 2014; Metsämuuronen, 2006) eräässä pirkanmaalaisessa ravintola-alan yrityksessä. Tutkimuksesta saatua tietoa käytetään myös kyseisen ravintola-alan yrityksen työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

2 TYÖN IMU RAVINTOLA-ALALLA

2.1 Työn imu työhyvinvoinnin ilmentäjänä

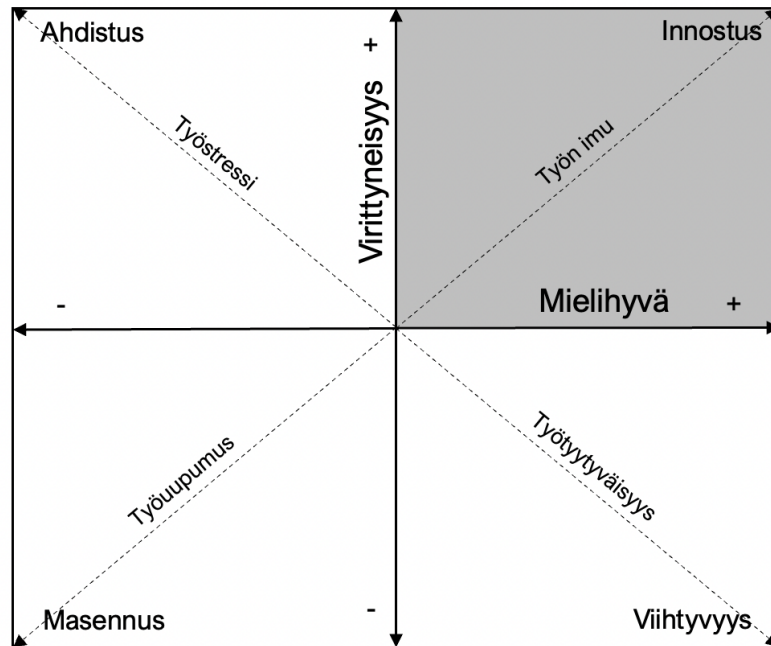
2.1.1 Työhyvinvoinnin määrittely

Työhyvinvointi (employee well-being, well-being at work) on keskeinen työ- ja organisaatiopsykologian käsite, jonka tunnettuus ja johon liittyvä tutkimus on lisääntynyt runsaasti jo useampien vuosikymmenten ajan. Schulte ja Vainio (2010) määrittelevät työhyvinvoinnin työelämän laatua summaavaksi käsitteeksi, johon työturvallisuus sekä terveys lukeutuvat. Sosiaali- ja terveysministeriön (n.d) määritelmän mukaan työhyvinvointi on työn mielekkyydestä, terveydestä, turvallisuudesta ja hyvinvoinnista muodostuva kokonaisuus. Suomessa työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajaa huolehtimaan työn turvallisuudesta ja terveydestä.

Työhyvinvointia voidaan tarkastella myös sen psykologisesta näkökulmasta, jolloin se määritellään subjektiiviseksi tunnekokemukseksi hyvinvoinnin tilasta (Laine, 2013). Tätä subjektiivista tunnekokemusta kuvataan ja käsitteellistetään erilaisilla työhyvinvoinnin termeillä, riippuen siitä, mistä näkökulmasta tai teoreettisesta lähtökohdasta aihetta käsitellään.

Yksi tunnetuimmista työhyvinvoinnin tunnekokemusta mallintavista teorioista on Warr'n (1990) *tunneperäisen työhyvinvoinnin nelikenttä* (kuvio1). Kyseinen malli kuvaa yksilön tunnetilojen yhteyttä työhyvinvointiin kahden dimension avulla - mielihyvä (pleasure) ja virittyneisyys (arousal). Nämä dimensiot puolestaan muodostavat erilaisia työhön liittyviä tunneperäisiä kokemuksia, joista neljäksi ydintunnetilaksi määritetään ahdistus (anxiety), masennus (depression), viihtyvyys (contentment) ja innostus (enthusiasm) (Warr, 1990). Näiden ydintunteiden voidaan nähdä kytkeytyvän nykyisen työhyvinvointitutkimuksen tunnettuihin ilmiöihin: työstressiin (Karasek, 1979),

työuupumukseen (Bakker & Demerouti, 2007), työtyytyväisyyteen (Locke, 1969) ja työn imuun (Kahn, 1990; Bakker ym., 2008; Hakanen, 2004).



KUVIO 1. Työhyvinvoinnin tunnekokemukset (Warr, 1990; soveltaen Hakanen 2011, 24)

2.1.2 Työn imu osana työhyvinvointia

Tässä tutkielmassa työhyvinvointia keskitytään tutkimaan *työn imun* näkökulmasta, joka tunnetasolla sijoittuu innostuksen eli korkean virittyneisyyden ja korkean mielihyvän alle (kuvio 1, harmaa alue). Alkujaan työn imua (personal engagement) on määritellyt Kahn (1990), jonka mukaan se tarkoittaa kokonaisvaltaista fyysistä, kognitiivista ja emotionaalista toimintakykyä työssä. Myöhemmin Bakker ja kumppanit (2008) määrittivät työn imun (work engagement) pysyväksi positiiviseksi työtä koskevaksi tunne- ja motivaatiotilaksi. Suomessa työn imun teoriaa on kääntänyt ja tutkinut erityisesti Hakanen (2011), jonka mukaan työn imu on niin sanottua parasta työhyvinvointia.

Työn imun kokemus koostuu kolmesta ulottuvuudesta, joita ovat tarmokkuus (vigor), omistautuminen (dedication) ja uppoutuminen (absorption) (Bakker ym., 2008; Hakanen, 2011). Hakasen (2011, 39) suomennosten mukaan ”tarmokkuus

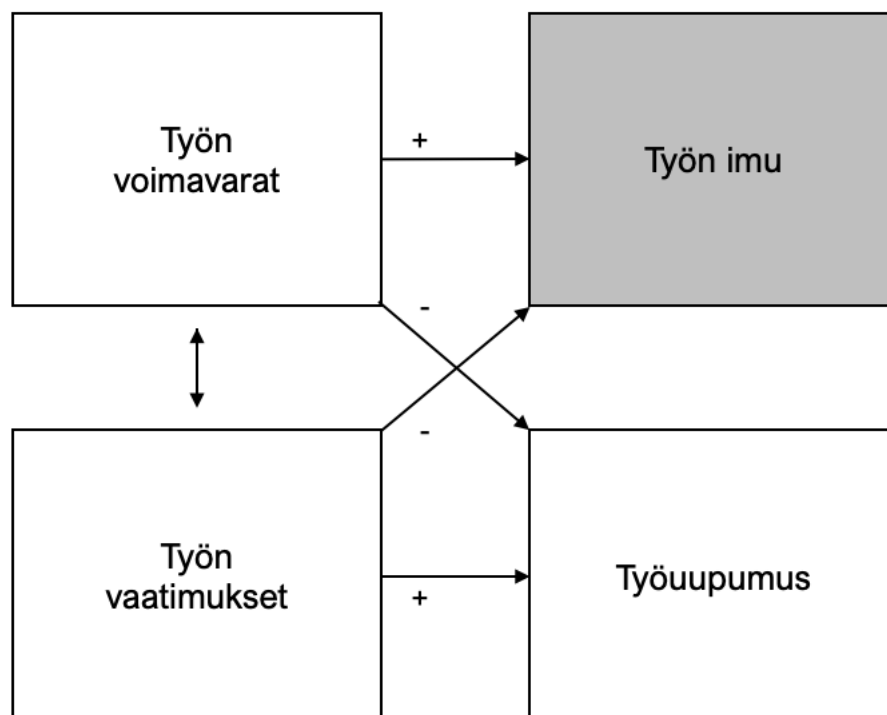
on kokemusta energisyydestä, halua panostaa työhön sekä sinnikkyyttä ja ponnistelun halua myös vastoinkäymisiä kohdatessa. Omistautuminen on kokemuksia merkityksellisyydestä, innokkuudesta, inspiraatiosta, ylpeydestä ja haasteellisuudesta työssä. Uppoutumista luonnehtii syvä keskittyneisyyden tilaksi, paneutuneisuus työhön ja näistä koettu nautinto. Aika kuluu kuin huomaamatta ja irrottautuminen voi tuntua vaikealta.” (Hakanen, 2011, 39).

Tutkimusten valossa työn imulla on osoitettu olevan useita myönteisiä seurauksia työntekijälle, työnantajalle sekä yhteiskunnalle. Työn imun on muun muassa osoitettu olevan yhteydessä työntekijöiden hyvinvointiin ja terveyteen (Parzefall & Hakanen, 2010). Sen on osoitettu vähentävän ennen aikaisesti työkyvyttömyyseläkkeelle jäämistä sekä työttömäksi joutumisen riskiä (Hakanen ym., 2021). Työn imuiset työntekijät myös panostavat työhönsä ja heillä on vähäisempiä työn vaihtoaikkeitä (Salanova & Schaufeli, 2008). Lisäksi työn imun on nähty edistävän asiakaspalvelijoiden palveluilmapiirin kautta asiakasuskollisuutta (Salanova ym., 2005). Tässä vain muutamia esimerkkejä työn imun havaituista myönteisistä vaikutuksista.

Paremmän ymmärryksen takaamiseksi on työn imun käsite hyvä erottaa siihen usein yhdistetyistä lähikäsitteistä työholismista ja flow-kokemuksesta. Työholismilla viitataan työntekijään, jonka työnilo on vähäistä, työhön sitoutuminen korkea ja työssä käyntiin liittyy sisäinen tunne pakosta (Spence & Robbins, 1992). Tämä eroaa työn imuisesta työntekijästä siinä, että työn imussa työhön liittyvä tunne on myönteinen, työtä tehdään omasta halusta ja oman hyvinvoinnin rajoissa (Hakanen, 2011). Tutkimuksissa työn imun ja työholismin on osoitettu olevan toisistaan erilliset ilmiöt, joista työn imun on osoitettu olevan yhteydessä työhyvinvointiin myönteisesti ja työholismin kielteisesti (Shimazu & Schaufeli, 2009). Flow-kokemus puolestaan yhdistetään erityisesti työn imun uppoutumisen dimensioon. Flow-kokemuksella tarkoitetaan tilaa jossa aika kuluu huomaamatta henkilön ollessa syvästi keskittynyt (Csikszentmihalyi, 1991;1997, Hakanen, 2004 mukaan). Työn imu eroaa flow-kokemuksesta siinä, että työn imussa tunne on pysyvämpi, kun flow-kokemuksessa se on lyhytaikainen ”huippukokemus” (Schaufeli ym., 2002).

2.1.3 Voimavarat synnyttävät työn imua

Työn imua tutkittaessa on keskeistä ymmärtää, mistä tämä tarmokkuutena, omistautumisena ja uppoutumisena ilmenevä työhyvinvoinnin kokemus syntyy. Aihetta voidaan mallintaa tunnetulla *työn vaatimusten ja voimavarojen mallilla* (Job Demands-Resources, JD-R) (Demerouti ym., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004b). Kyseisen mallin mukaan työn voimavarat synnyttävät motivaatiota, josta seuraa työn imua, kun taas työn vaatimukset kuluttavat energiaa johtaen pahoinvointiin ja työuupumiseen. Teorian mukaan työn voimavaroilla on myös niin sanottu puskuroiva vaikutus eli niiden avulla voidaan vähentää pahoinvointia ja estää työuupumusta (Schaufeli & Bakker, 2004b). Myöhemmin Hakanen ja kumppanit (2008) ovat osoittaneet myös yhteyden työn vaatimusten ja työn imun välillä. Työn vaatimukset voivat vaikuttaa työn imuun heikentäen sen kokemusta (Hakanen ym., 2008). Kuvio 2 havainnollistaa työn voimavarojen ja vaatimusten yhteyksiä työn imuun.



KUVIO 2. Työn vaatimusten ja voimavarojen yhteydet työn imuun (mukaillen Schaufeli & Bakker, 2004b, 25 ja Hakanen ym., 2008).

Työn voimavaroilla tarkoitetaan työhön liittyviä tekijöitä, jotka tukevat työn tavoitteiden saavuttamista, vähentävät työn vaatimuksia tai edistävät henkilökohtaista kasvua (Demerouti ym., 2001). Vaatimukset puolestaan tarkoittavat niitä työhön liittyviä tekijöitä, joista selviäminen edellyttää fyysistä tai henkistä ponnistelua ja psyykkisiä seurauksia kuten uupumista (Demerouti ym., 2001). Työn voimavarojen ja vaatimusten suhde ei ole toisiaan poissulkeva, sillä osa työn vaatimuksista voi kohtuullisissa määrin myös synnyttää innostusta sekä työn imua (Hakanen, 2011). Schaufeli ja Bakker (2004b) jakavat työn voimavaroja ja vaatimuksia sen mukaan ovatko ne fyysisiä, psykologisia, sosiaalisia vai organisatorisia. Hieman toisin kuin Schaufeli ja Bakker (2004b), jakaa Hakanen (2011) työn voimavaroja sen mukaan, ovatko ne yksilöllisiä vai työhön liittyviä tekijöitä. Työhön liittyvät voimavarat hän jakaa vielä neljälle tasolle: työtehtävään, työn järjestelyihin, työn sosiaalisuuteen ja työn organisatorisiin piirteisiin kytkeytyviksi voimavaroiksi (taulukko 1) (Hakanen, 2011). Tämä Hakasen (2011) jaottelu toimii tämän tutkimuksen teoriapohjana. Huomioitavaa kuitenkin on, että Hakanen on jaotellut ainoastaan työn voimavaroja eli työn imua synnyttäviä tekijöitä, ei työn vaatimuksia eli työn imua estäviä tekijöitä.

TAULUKKO 1. Työn voimavarat (Hakanen, 2011)

Työn voimavarat
Työtehtävää koskevat työn voimavarat Työtehtävän monipuolisuus ja kehittävyys Itsenäisyys Välitön palaute työsuorituksesta Tehtävän merkityksellisyys Asiakastyön palkitsevuus
Työn järjestelyä koskevat työn voimavarat Työroolien ja -tavoitteiden selkeys Osallistuminen työtä koskevaan päätöksentekoon Joustavuus työajoissa
Työn sosiaaliset voimavarat Työyhteisön ja esimiehen tuki Oikeudenmukaisuus Luottamus Palaute ja arvostus Arkinen huomaavaisuus ja ystävällisyys Työn imun tarttuvuus Tiimin yhteisölliset voimavarat

<p>Työn organisatoriset voimavarat</p> <p>Havaittu organisaation tuki Psykologinen sopimus Työpaikan myönteinen ilmapiiri Työpaikan rekrytointi- ja perehdyttämiskäytännöt Kehityskeskustelut Palkka, palkitseminen ja uranäkymät Perhemyönteinen työkuultuuri Työn varmuus ja psykologinen turvallisuus Teknologia Yhteistyö organisaation eri toimijoiden välillä</p>
<p>Työntekijän yksilölliset voimavarat</p> <p>Optimismi Ammatillinen pystyvyys Kimmoisuus Itsetunto Systemiäly</p>

2.2 Työhyvinvointi ravintola-alla

Ravintola-alalla työntekijöitä työskentelee useissa eri rooleissa tarjoilijoina, baarimestareina, kahvilatyöntekijöinä, keittiömestareina, kokkeina, ravintolapäällikköitä, vuoropäälliköinä, kassatyöntekijöinä sekä IT- ja HR-asiantuntijoina. Ala tunnetaan nuorten työllistäjänä, sillä kolmasosa siellä työskentelevistä on alle 30-vuotiaita (Airila, 2022). Verrattuna muihin aloihin myös ulkomaalaisten työntekijöiden osuus on poikkeuksellisen suuri (11 %) (Tanner, 2019) ja työntekijöiden vaihtuvuus tyypillistä (Mankki, 2021).

Ravintola-alan työhyvinvointia ja sen viimeaikaista muutosta voidaan kuvata monilla eri työhyvinvoinnin ulottuvuuksilla. Turusen ja kumppaneiden (2023) alkuvuodesta julkaistu tutkimus kertoo, että ravintola-alalla työskentelevistä terveydentilansa hyväksi kokee 69 % tutkimukseen osallistuneista, ja työkykynsä hyväksi arvioi 71 % tutkimukseen osallistuneista. Luvut ovat hiukan laskeneet verrattaessa aiempien vuosien (2008 ja 2021) mittauksiin (Turunen ym., 2023). Vaikka kokemukset työterveydestä ja työkyvystä ovat heikentyneet, on alalla koettu työn imu kuitenkin vahvistunut. Tutkimukseen osallistuneista matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä 65 % koki työn imua usein vuoden 2022 mittauksessa, kun vastaava luku vuoden 2008 mittauksessa on ollut vain 51 % (Turunen ym., 2023). Myös koettu työtyytyväisyys on alalla suhteellisen korkeaa, sillä vuonna 2021 palvelualojen työntekijöistä 76 % koki olevansa työhönsä tyytyväisiä (Palvelualojen ammattiliitto PAM, 2021).

Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät ovat moninaisia ja voivat vaihdella sen mukaan kuka, millaisessa työtehtävässä tai ravintolassa työskentelee. Kuitenkin viimeaikaisista tutkimuksista ja selvityksistä voidaan koota yhteen ravintola-alalle tyypillisiä piirteitä ja niihin kytkeytyviä mahdollisia työhyvinvointia tukevia tai estäviä tekijöitä (mm. Airila, 2022; Isola & Mäntylä, 2019; Turunen ym., 2023,).

Ravintola-alalla keskeisenä työnhyvinvointia tukevana tekijänä niin sanottuna voimavarana voidaan nähdä työyhteisö (Airila, 2022). Matkailu- ja ravintola-alalla tutkimukseen osallistuneista työntekijöistä 68 % koki työpaikallaan olevan hyvä ilmapiiri ja 83 % koki saavansa tarvittaessa tukea ja apua työtovereilta (Turunen ym., 2023). Toinen keskeinen voimavara alalla on hyvä johtaminen ja esihenkilötyö. Turusen ja kumppanien (2023) mukaan matkailu- ja ravintola-alan työntekijät kokivat lähijohtamisen parantuneet. Näkemystä tukee vuoden 2021 selvitys, jonka mukaan palvelualojen työntekijöiden kokemus esimieheltä saadusta tuesta sekä reilusta kohtelusta oli voimistunut verrattaessa vuoteen 2018 (PAM, 2021). Isolan ja Mäntylän (2019) selvityksessä ravintola-alan vetovoimaa lisääviksi tekijöiksi havaittiin muun muassa työn asiakaspalveluluonne, monipuolisuus sekä kokemus ylpeydestä.

Työnhyvinvointia heikentävinä eli niin sanottuina vaatimustekijöinä voidaan puolestaan pitää alalle tyypillisiä epätyypillisiä työsuhteita sekä epäsäännöllisiä työaikoja, jotka voivat vaikuttaa kielteisesti uneen, vireyteen sekä työn ja muun elämän yhteensovittamiseen (Ropponen ym., 2017). Epäsäännöllisiin työaikoihin kytkeytyy myös palautuminen, johon liittyvät taidot ravintola-alan työntekijät arvioivat heikoimmaksi kaikkien palvelualojen työntekijöiden keskuudessa (Turunen ym., 2023). Myös viimevuosina lisääntynyt kokemus alan fyysisestä ja henkisestä raskaudesta voidaan tulkita työn vaatimustekijäksi. Tutkimukseen osallistuneista ravintola-alan työntekijöistä työnsä fyysisesti raskaaksi koki vuonna 2008 46 % ja vuonna 2022 jopa 76 % (Turunen ym., 2023). Vastaavat luvut henkisestä raskaudesta olivat vuonna 2008 31 % ja vuonna 2022 75 % (Turunen ym., 2023). Ravintola-alalla fyysisistä kuormitusta aiheuttaa erityisesti kävely ja seisominen (Työterveyslaitos, 2019). Henkistä rasittavuutta työssä voi aiheuttaa esimerkiksi kiire, taukojen pitomahdollisuudet, ylityöt, työtahti, työaikamuodot, ristiriidat työyhteisössä, esimiehenä työskentely tai työympäristön ongelmat (Lehto ym., 2015, 12). Vuoden 2022 mittauksessa tutkimukseen osallistuneista matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä jopa 73 %

koki joutuvansa kiirehtiä usein saadakseen työnsä tehtyä (Turunen ym. 2023). Viime vuosina myös COVID19-pandemia on voinut kuormittaa alan työntekijöitä, sillä moni alalla työskennellyt päätyi lomautetuksi (Turunen ym. 2023).

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimustehtävä

Tässä tutkielmassa tutkitaan työn imun kokemusta eräässä pirkanmaalaisessa ravintola-alan yrityksessä. Tutkielman tavoitteena on ymmärtää, mitä työn imu tarkoittaa ravintola-alan kontekstissa, mistä tekijöistä se syntyy ja mitkä tekijät sen syntyä estävät. Tutkimuskysymyksiksi on määritelty seuraavat:

1. Millaiseksi ravintola-alan työntekijät kokevat työn imunsa?
(kvantitatiivinen, työn imu 17 -menetelmä)
2. Mitkä tekijät (voimavarat ja vaatimukset) synnyttävät ja estävät työntekijöiden työn imun kokemusta? (kvalitatiivinen, haastattelut)
3. Millaisia yhteyksiä työn imun -menetelmällä saatujen tulosten ja sanallisten työnimun kokemusten väliltä löytyy? (kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen yhdistäminen)

3.2 Aineiston keruu

Tutkimus toteutettiin monimenetelmäisenä tapaustutkimuksena. Tapaustutkimusta käytetään monilla eri tieteenaloilla, erilaisista lähtökohdista ja erilaisiin tavoitteisiin (Eriksson & Koistinen, 2014). Tapaustutkimuksen keskeinen tehtävä on ilmiön syvempi ymmärrys (Metsämuuronen, 2006) ja sen erityispiirteinä voidaan pitää tutkimuksen rajautumista johonkin ilmiöön, kokonaisuuteen tai yksikköön, mikä tässä tutkimuksessa tarkoittaa työn imun kokemusta eräässä ravintola-alan yrityksessä (Eriksson & Koistinen, 2014; Metsämuuronen, 2006). Syvemmän ymmärryksen luomiseksi tutkimuksen kohteesta pyritään keräämään tietoa mahdollisimman monipuolisesti (Metsämuuronen, 2006). Tässä tutkimuksessa tietoa työn imun kokemuksesta kerätään sekä määrällisen työn imun 17 -menetelmän (Schaufeli & Bakker,

2004a; Hakanen, 2009) avulla, että laadullisesti puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla (Hirsjärvi & Hurme, 2011). Lisäksi näitä aineistoja yhdistetään hyödyntäen monimenetelmäisen tutkimuksen selittävää mallia (explanatory sequential mixed methods desing) (Creswell & Creswell, 2018). Monimenetelmäistä tutkimusta käytetään erityisesti silloin kun menetelmien yhdistäminen luo syvempää ymmärrystä tutkittavasta aiheesta (Creswell & Creswell, 2018). Tässä tutkimuksessa erilaisten menetelmien käyttö mahdollistaa kyseisessä ravintola-alan yrityksessä koetun työn imun suhteuttamisen alalla yleisesti koettuun työn imuun, sekä auttaa valitsemaan tutkimuksen laadulliseen osuuteen haastateltavia, jotka edustavat mahdollisimman erilaisia työn imun kokemuksia. Toisistaan poikkeavan työn imun kokemusten tarkastelu tukee laadullisen tutkimuksen pyrkimystä kuvata ja ymmärtää tutkittua ilmiötä mahdollisimman syvästi (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Lisäksi menetelmien yhdistäminen auttaa havainnollistamaan määrällisen työn imun kokemuksen suhdetta työn imua synnyttäviin ja työn imua estäviin tekijöihin.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ”Millaiseksi ravintola-alan työntekijät kokevat työn imunsa?” aineisto kerättiin valmiilla työn imun 17 -menetelmällä¹ (Utrecht Work Engagement Scale, UWES-17) (Schaufeli & Bakker, 2004a; Hakanen, 2009). Menetelmä koostuu 17 väittämästä, jotka jakautuvat tarmokkuuden, omistautumisen tai uppoutumisen -kokemuksiin. Tarmokkuuden ja uppoutumisen ulottuvuudet koostuvat kuudesta väittämästä ja omistautuminen viidestä (taulukko 2). Väittämiä arvioidaan seitsemäportaisella vastausasteikolla (0=En koskaan, 1=Muuataman kerran vuodessa, 2=Kerran kuussa, 3=Muuataman kerran kuussa, 4=Kerran viikossa, 5=Muuataman kerran viikossa, 6=Päivittäin).

¹ Työn imu 17 -menetelmästä (UWES-17) on olemassa kaksi lyhyempää versiota UWES-9 sekä UWES-3, jotka pitävät sisällään UWES-17 sisältyviä väittämiä. UWES-9 muodostuu yhdeksästä väittämästä (Bakker & Schaufeli, 2003; Hakanen, 2009) ja UWES-3 puolestaan kolmesta väittämästä (Schaufeli ym., 2019). Tutkimukseen valittiin menetelmästä laajin, sillä sitä ei ole aiemmin käytetty julkisissa ravintola-alan työhyvinvoinnin tutkimuksissa. Lisäksi työn imu 17 -menetelmän käyttö mahdollistaa tarvittaessa myös UWES-9 ja UWES-3 mukaisten muuttujien muodostamisen aineistosta.

TAULUKKO 2. Tarmokkuuden, omistautumisen ja uppoutumisen väittämät työn imun 17 -menetelmässä (UWES-17) (Schaufeli & Bakker, 2004a; Hakanen, 2009).

Työn imun kokemus
<i>Tarmokkuus</i>
"Tunnen olevani täynnä energiaa, kun teen työtäni."
"Tunnen itseni vahvaksi ja tarmokkaaksi työssäni.",
"Aamulla herättyäni minusta tuntuu hyvältä lähteä töihin.",
"Jaksan työskennellä hyvinkin pitkiä aikoja kerrallaan."
"Olen hyvin sinnikäs työssäni."
"Jatkan hellittämättä työssäni silloinkin, kun asiat eivät suju niin hyvin."
<i>Omistautuminen</i>
"Työni on mielestäni merkityksellistä ja sillä on selvä tarkoitus."
"Olen innostunut työstäni."
"Työni inspiroi minua."
"Olen ylpeä työstäni."
"Minulle työni on haastavaa"
<i>Uppoutuminen</i>
"Työskennellessäni unohdan ajan kulun."
"Kun työskentelen, unohdan kaiken muun ympärilläni."
"Tunnen tyydytystä, kun olen syventynyt työhöni."
"Olen täysin uppoutunut työhöni."
"Kun työskentelen, työ vie minut mukanaan."
"Minun on vaikea irrottautua työstäni, kun olen siihen uppoutunut."

Työn imun kokemuksen mittaamista varten muodostettiin työn imu 17 -menetelmää vastaava verkkokyselylomake Microsoft Forms:illa. Työn imua mittaavien väittämien lisäksi kyselyssä tiedusteltiin taustamuuttujina sukupuoli, ikä, koulutustausta, työkokemus alalta ja kyseisestä ravintola-alan yrityksestä sekä lisäksi työ sopimukseen liittyviä tekijöitä (liite 1). Linkit verkkokyselylomakkeeseen lähetettiin kaikille tutkimusjoukkoon kuuluville eli tutkittavassa ravintola-alan yrityksessä töitä tekeville työntekijöille (n=22) yksityisillä WhatsApp-viesteillä. Henkilötietojen suojaamiseksi jokaiselle tutkittavalle annettiin koodi, joka tuli täyttää lomakkeeseen henkilötietojen sijaan.

Henkilötiedot ja niihin liittyvät koodit säilytettiin tiedostossa salasanalla suojatulla tietokoneella. Tutkimusaineisto ja koodit säilytettiin toisistaan fyysisesti erillisissä paikoissa eli eri tiedostoissa ja erillisissä kansioissa. Tällä niin sanotulla avainmenetelmällä suojattiin tutkittavien henkilöllisyyttä.

Toiseen tutkimuskysymykseen ”Mitkä tekijät synnyttävät ja estävät työntekijöiden työn imun kokemusta?” aineisto kerättiin empiirisesti puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, jota käytetään tutkimuksissa erityisesti silloin, kun aiheesta saatavia tietoja halutaan syventää ja selventää (Hirsjärvi & Hurme, 2011). Tässä tutkimuksessa käytettävä puolistrukturoitu teemahaastattelu tarkoittaa, että haastattelun teemat oli valittu etukäteen, mutta haastattelun sisältö sanamuotoineen sai vaihdella haastateltavien välillä (Hirsjärvi & Hurme, 2011). Pääteemoina haastattelurungossa toimi työn imu yleisesti sekä sen ulottuvuudet tarmokkuus, omistautuminen sekä uppoutuminen. Tarkemmat kysymykset suunniteltiin Hakasen (2011) työn imun ulottuvuuksien kuvailujen sekä työn imu 17 -menetelmän (Schaufeli & Bakker, 2004a; Hakanen, 2009) väittämien pohjalta (liite 2).

Alkuperäinen haastattelurunko pilotoitiin ensin kahden tutkimuksen toteuttajan tuttavien avulla. Pilotoinnin tarkoituksena oli varmistaa haastattelurungon pituus, toimivuus sekä valmistaa haastattelijaa varsinaisia haastatteluja varten (Hirsjärvi & Hurme, 2011). Pilotoinnin pohjalta havaittiin, että kysymyksiä eri osa-alueista oli liikaa, joten haastattelurunkoa tiivistettiin. Lisäksi kysymyksiä, joilla työn imua estäviä tekijöitä pyrittiin kartoittamaan, muokattiin niin, että ne suuntasivat työn imua estävään tunteeseen työuupumustunteiden sijaan. Tällä varmistettiin, että haastattelurunko tuki tavoiteltua tutkimusasetelmaa, jossa oltiin kiinnostuneita nimenomaan työn imua estävistä tekijöistä, eikä suoraan työuupumusta aiheuttavista vaatimustekijöistä. Muutosten jälkeen haastattelurunko pilotointiin vielä kertaalleen, minkä jälkeen se oli valmis käytettäväksi varsinaisissa haastattelutilanteissa.

Tutkimusta varten haastateltiin neljä henkilöä, jotka vaalittiin haastateltaviksi työn imu 17 -menetelmän tulosten perusteella niin, että haastateltavat eroaisivat mahdollisimman paljon toisistaan työn imun määrällisessä kokemuksessa. Haastateltavat eivät saaneet haastattelukysymyksiä luettavaksi etukäteen, mutta haastattelun teemaa avattiin haastattelukutsussa seuraavalla tavalla: ”

Haastattelun tarkoituksena on kartoittaa syvemmin työn imun kokemustasi. Työn imulla tarkoitetaan myönteistä tunnetilaa työtä kohtaan, joka näyttäytyy tarmokkuutena, omistautumisena ja uppoutumisena työhön.” (Liite 4). Lisäksi jokainen haastateltava oli vastannut työn imu 17 -menetelmän väittämiin, joten aiheen sisällöt eivät olet täysin tuntemattomia.

Haastattelut järjestettiin tutkittaville tutussa paikassa eli kyseisen ravintola-alan yrityksen tiloissa, millä pyrittiin tukemaan teemahaastattelun edellyttämää hyvää kontaktia haastateltavaan (Hirsijärvi & Hurme, 2011). Tunnelma haastatteluissa oli rento ja avoin, mikä saattoi osaltaan johtua myös siitä, että ympäristön lisäksi myös haastattelija oli haastateltaville tuttu. Haastattelijan tuttuudesta eli tutkijan suhteesta kyseiseen yritykseen kerrotaan myöhemmin (ks. luku 3.3). Haastattelujen kestot vaihtelivat 20 minuutista 50 minuuttiin. Haastatteluaineisto keräämiseen ja litterointiin käytettiin Microsoft Wordin litterointiominaisuutta, joka kerää tilanteesta äänitallenteen sekä tekee valmiin litteroinnin. Lisäksi haastattelutilanteet äänitettiin puhelimen saneluapilla, jolla varmistettiin haastattelun tallentuminen. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 45 sivua (Arial, 12, riviväli 1,5). Litteroinnin jälkeen henkilöiden tunnistetiedot häivytettiin anonymiteetin säilyttämiseksi.

3.3 Tutkimuksen osallistujat

Tutkimusaineisto kerättiin pirkanmaalaisesta lounas- ja illallisravintolana, sekä baarina toimivasta ravintola-alan yrityksestä. Työn imua mittaavaan kyselyyn vastasi kaksikymmentäyksi kahdestakymmenestäkahdesta työntekijästä. Työntekijä, joka jätti kyselyyn vastaamatta työskentelee kyseisessä yrityksessä vain satunnaisesti. Myöhemmin aineistosta poistettiin vielä yksi tutkimukseen osallistunut, sillä yrityksessä toteutetuissa työhyvinvointikeskusteluissa kävi ilmi, että tutkittava oli vastannut kyselyyn virheellisesti. Tutkimuksen laadulliseen osuuteen eli haastatteluihin osallistui neljä työntekijää, jotka erosivat toisistaan työn imun määrällisessä kokemuksessa. Kaikille tutkimukseen osallistuneille toimitettiin tutkimuksen tutkimustiedote (liite 3).

Kaiken kaikkiaan tutkimukseen osallistuneet olivat iältään suhteellisen nuoria (20–35-vuotiaita). Osalla tutkittavista oli jatkuva työsuhde kyseiseen

ravintolaan ja osa puolestaan työskenteli kyseisessä yrityksessä osa-aikaisesti tai nollatuntisopimuksella vuokfirman kautta. Koulutustaustaltaan kaikki olivat joko toisen tai kolmannen koulutusasteen käyneitä. Tutkimukseen osallistujat on esitelty taulukossa 3.

Tutkimuksen haastatteluihin osallistuneiden työntekijöiden henkilötiedot pseudonymisoitiin eli heille annettiin keksityt nimet, joilla heidän henkilötietonsa suojattiin. Jokainen haastateltavista on hyväksynyt sen, että kyseisessä yrityksessä työskentelevät saattavat tunnistaa heidät pseudonymisoinnista huolimatta.

TAULUKKO 3. Tutkimukseen osallistujat.

Tutkimukseen osallistujat	Työn imu 17 - menetelmä	Teemahaastattelu
n	20	4
Miehiä	8	2
Naisia	12	2
Työtehtävät	asiakaspalvelu, tarjoilu- ja baarityöskentely, keittiötyö, esihenkilötyö, myyntityö	asiakaspalvelu, tarjoilu- ja baarityöskentely, keittiötyö, esihenkilötyö
Työkokemus ravintola-alalta	4-17 vuotta	6-12 vuotta
Työkokemus kyseistä ravintolasta	0-5 vuotta	1-5 vuotta

Tämän tutkimuksen luotettavuuden kannalta mainittavaa on tutkimuksen toteuttajan suhde tutkimuksen osallistujiin. Tukija on itse työskennellyt kyseisessä ravintola-alan yrityksessä, joten tutkittavat ovat hänelle jossain määrin tuttuja. Luotettavuuden kannalta huomioitavaa on, että tuttuudella saattaa olla vaikutusta tutkittavien vastauksiin. Työhyvinvointi voi myös olla arka ja henkilökohtainen aihe, josta rehellisyys tuntemattomalle voi olla helpompaa. Tutkittaessa työhyvinvointia työn imun näkökulmasta, lähestytään työhyvinvointia kuitenkin sen positiivista lähtökohdista, ei työntekijöiden pahoinvoinnista käsin,

mikä tekee aiheesta vähemmän arkaluontoisen. Vaikka tutkijan tuttuus voi vaikuttaa vastauksien luotettavuuteen, tutkija kokee, että tuttuus voi turvallisuuden tunteen ja luottamuksen kautta vahvistaa teemahaastattelussa kaivattua läheistä kontaktia (Hirsijärvi & Hurme, 2011). Tätä näkemystä tässä tutkimuksessa tukee se, että jokainen haastatteluun kutsuttu tutkittava suostui haastatteluun epäröimättä ja tunnelma haastatteluissa oli rento ja avoin. Tutkija pyrkii huomioimaan mahdollisen tuttuuden vaikutuksen tutkimuksen aineiston analysoinnissa. Oma kokemus alalta ja kyseisen ravintola käytännöistä voi vaikuttaa aineistosta tehtyihin tulkintoihin, sillä tutkija suodattaa tiedon aina oman kehyksensä läpi (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

3.4 Aineiston analyysi

Aineiston kvantitatiivista osuutta eli työn imu 17 -menetelmällä saatuja tuloksia käytettiin työn imun määrälliseen kuvailuun sekä haasteltavien valintaan. Aluksi kyselylomakkeella kerätty aineisto siirrettiin Exceliin ja arvot ”Ei koskaan – Päivittäin” operationalisoitiin (0=En koskaan, 1=Muuataman kerran vuodessa, 2=Kerran kuussa, 3=Muuataman kerran kuussa, 4=Kerran viikossa, 5=Muuataman kerran viikossa, 6=Päivittäin). Suuremmat arvot kuvaavat korkeampaa työn imun kokemusta.

Haastateltavien valintaa varten aineiston jokaiselle tutkitulle laskettiin väittämistä muodostuvat tarmokkuuden, omistautumisen ja uppoutumisen keskiarvot, sekä kaikista väittämistä muodostuva työn imun -kokemuksen keskiarvo. Yksilöiden saamia työn imun kokemuksen keskiarvoja verrattiin toisiinsa, minkä pohjalta tehtiin valinnat siitä, ketä haastatteluihin pyydettiin. Jokainen haastatteluun ensisijaisesti pyydetty suostui haastateltavaksi, joten haastattelut saatiin edustamaan laajaa ja toisistaan eriävää kokemusta työn imusta.

Määrällistä kuvailua varten aineistosta muodostettiin koko aineostoa kuvailevia tunnuslukuja (Nummenmaa, 2009). Tätä varten aineisto siirrettiin SPSS 28 -ohjelmaan, jossa analysointi tehtiin. Työn imun kolmesta eri ulottuvuudesta (tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen) muodostettiin omat koko aineostoa kuvaavat keskiarvosummamuuttujat ja kaikista väittämistä

yhteinen työn imua kuvaava keskiarvosummamuuttuja. Luotettavuuden varmistamiseksi keskiarvosummamuuttujien muodostamisessa käytettiin reliabiliteettianalyysinä Cronbachin alfa -kerrointa, jonka arvon suuruus kertoo, kuinka hyvin analysoitavat muuttajat mittaavat samaa asiaa (Metsämuuronen, 2000). Väittämien pohjalta muodostettujen keskiarvomuuuttujien Cronbachin alfat olivat seuraavat: tarmokkuuden $\alpha = .945$, omistautumisen $\alpha = .887$, uppoutumisen $\alpha = .883$ ja työn imun $\alpha = .962$. Matalin yleisesti luotettavaksi hyväksytty alfan arvo 0.60, joten aineiston keskiarvosummamuuttujat voitiin tulkita luotettaviksi (Metsämuuronen, 2000).

Luotettavuuden varmistuttua muodostettiin keskiarvosummamuuttujien kuvailevat tunnusluvut, joita tässä tapauksessa ovat keskiarvo ja keskihajonta sekä aineiston vinous ja huipukkuus. Keskiarvot kertovat, minkä suuruista työn imun, tarmokkuuden, omistautumisen ja uppoutumisen kokemukset suunnilleen ovat, ja keskihajonnat puolestaan havaintojen keskimääräiset etäisyydet jakauman keskiarvoista (Nummenmaa, 2009). Vinous kertoo, mikäli suuri osa aineistosta jakautuu keskiarvon toiselle puolelle (Nummenmaa, 2009). Huipukkuus puolestaan sen, kuinka terävä- tai litteähuippuinen aineiston jakauma on (Nummenmaa, 2009).

Tässä tutkimuksessa aineiston otoskoko oli pieni (<25), minkä vuoksi yksittäiset poikkeavat havainnot saattavat vääristää aineiston kuvailevia tunnuslukuja herkästi (Nummenmaa, 2009). Aineistosta havaittiin, että jakauman alapäässä olevat matalat työn imun pistemäärät vinouttavat jakaumaa vasemmalle. Jotta jakaumasta saatiin parempi kuva, aineisto päätettiin kuvailla myös havaintojen frekvenssien avulla (Nummenmaa, 2009). Frekvenssien jaottelussa sovellettiin Hakasen (2009, 41) valmista työn imun tasojen luokittelua (taulukko 4). Tämä tasojen luokittelu perustuu Työterveyslaitoksen tutkimusaineistoihin ($n= 8361$), joissa osallistujina on ollut opetusvirasto, hammaslääkärit, ilmailualan kunnossapitotehtävissä toimivat sekä syöpään sairastuneet työelämässä ja heidän vertailuryhmänsä (Hakanen, 2009, 41). Koska työn imun tasojen edustavuudet jäivät aineistossa pieniksi (≤ 1) yhdistettiin tasot "Hyvin matala" ja "Matala" sekä tasot "Keskimääräistä korkeampi" ja "Korkea" taulukon 5 mukaisesti.

TAULUKKO 4. Työn imun tasot & työn imu 17 -menetelmän normiarvot (Hakanen, 2009, 41).

Työn imun taso	Tarmokkuus	Omistautuminen	Uppoutuminen	Työn imun - summa
"Hyvin matala"	< 2,50	< 2,30	< 1,1	< 2,35
"Matala"	2,50 - 3,85	2,31 – 4,00	1,1 – 3,10	2,35 - 3,81
"Kohtuullinen"	3,86 – 4,80	4,01 – 5,00	3,11 – 4,10	3,82 – 4,58
"Keskimääräistä korkeampi"	4,81 – 5,30	5,01 – 5,75	4,11 – 5,00	4,59 – 5,15
"Korkea"	5,31 – 6,00	5,76 – 6,00	5,01 – 6,00	5,16 – 6,00

TAULUKKO 5. Tutkimuksessa käytetyt työn imun tasot ja arvot (mukailien Hakanen, 2009, 41).

Työn imun taso	Työn imun - summa
"Matala"	< 3,81
"Kohtuullinen"	3,82 – 4,58
"Korkea"	4,59 – 6,00

Aineiston kvalitatiivisen osuuden työn imua synnyttävien tekijöiden analysoinnin lähtökohtana oli deduktiivinen eli teorialähtöinen sisällönanalyysi (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Teorialähtöisyys sisällönanalyysissä tarkoittaa, että aineiston luokittelu pohjautuu aikaisempaan käsitejärjestelmään (Tuomi & Sarajärvi, 2018), mikä tässä tutkimuksessa tarkoitti työn vaatimusten ja voimavarojen teoriaan (Schaufeli & Bakker, 2004b; Hakanen ym., 2008) pohjaavaa Hakasen (2011) jaottelua työn voimavaroista.

Tässä tutkielmassa tutkittiin työn imua synnyttävien tekijöiden eli voimavarojen lisäksi myös työn imua estäviä tekijöitä eli niin sanottuja vaatimuksia, joita Hakanen (2011) ei kuitenkaan ole itse jaotellut. Näiden työn imua estävien tekijöiden analysoinnissa hyödynnettiin abduktiivista eli teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Teoriaohjaava sisällönanalyysi tarkoittaa, että teoria toimii analyysin apuna, muttei analyysissä käytetä sitä suoraan (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Työn imua estävien tekijöiden eli vaatimusten teoriaohjaavan analysoinnin pohjana käytettiin Hakasen (2011) jaottelua työn voimavaroista.

Voimavarojen jaottelua hyödynnettiin analyysissä niin, että Hakasen (2011) niin sanotut pääkategoriat (työtehtävää koskevat työn voimavarat, työn järjestelyä koskevat voimavarat, jne.) muutettiin vaatimuksien pääkategorioiksi (työtehtävää koskevat työn vaatimukset, työn järjestelyä koskevat vaatimukset, jne.). Kyseistä tapaa hyödyntää Hakasen (2011) voimavarajaottelua vaatimusten analysoinnissa voidaan pitää mielekkäänä ja perusteltuna, sillä työn vaatimusten ja voimavarojen teoriaa alun perin kehittäneet Schaufeli ja Bakker (2004b) jakavat työn voimavarat ja vaatimukset toisiaan vastaavilla tavoilla nimettyjen pääkategorioiden alle tyylillä: työn fyysiset voimavarat, työn fyysiset vaatimukset, työn sosiaaliset voimavarat, työn sosiaaliset vaatimukset, jne.

Koska työn voimavarojen ja vaatimusten välinen suhde ei ole toisistaan irrallinen, vaan ne voivat olla myös samoja asioita koettuna eri tavalla tai saman asian eri puolet (Hakanen, 2011), käytettiin työn imua estävien tekijöiden analyysissä myös Hakasen (2011) työn voimavarojen alakategorioita. Tämä tarkoittaa, että myös alakategorioita hyödynnettiin abduktiivisesti eli teoriaohjaavasti tyylillä: Hakasen (2011) voimavarojen alakategoria työn joustavuus on työn imua synnyttävä tekijä, mutta samaan aikaan työssä vaadittu joustavuus oli työn imua estävä tekijä eli vaatimus. Toisena esimerkkinä Hakasen (2011) voimavara työn varmuus ja psykologinen turvallisuus, josta muodostui työn epävarmuus ja psykologinen turvattomuus.

Aineiston analyysi aloitettiin lukemalla litteroitua haastattelutekstiä ja luokittelemalla aineiston keskeinen sisältö kahteen pääjoukkoon sen mukaan, oliko aiheena työn imun syntyminen, vai työn imun kokemuksen estyminen. Jaottelun jälkeen työn imua synnyttävien tekijöiden kohdalla aloitettiin teorialähtöinen sisällönanalyysi, jossa työn imua synnyttäviä tekijöitä kuvaavista ilmaisuista muodostettiin analyysiyksiköitä, jotka yhdistettiin teorian alakategorioiden alle (Tuomi & Sarajarvi, 2018). Työn imua estävien tekijöiden kohdalla toimittiin vastaavalla tavalla, mutta alakategorioina eivät toimineet suoraan Hakasen (2011) alakategoriat, vaan abduktiivisesti muodostuvat vaatimukset.

Teorialähtöisen ja teoriaohjaavan sisällönanalyysin myötä havaittiin, että aineistosta jäi paljon sisältöä analysoimatta. Jotta tutkimuskysymyksiin saatiin mielekkäät vastaukset ja aineistosta tulkittua sen keskeiset elementit, otettiin

käyttöön induktiivinen eli aineistolähtöinen sisällönanalyysi (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Aineistolähtöisyys sisällönanalyysissä tarkoittaa, että analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti, mikä tässä tarkoittaa, että analyysiyksiköt ovat vastauksia tutkimuskysymykseen, mitkä tekijät synnyttävät tai estävät työn imun kokemusta (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Myös näiden sisältöjen kohdalla tehtiin pelkistämistä ja luokittelua, minkä myötä aineistosta alkoi hahmottua induktiivisia alakategorioita. Induktiivisten alakategorioiden muodostuttua päätettiin ne kytkeä teorian pääkategorioihin, sillä pääkategorioina toimi luokittelujärjestelmä, jonka alle alakategoriat oli mielekästä kytkeä. Esimerkiksi mahdollisuus pitää taukoa luokiteltiin työn järjestelyä koskevien työn voimavarojen pääkategorian alle ja oman elämän murheet puolestaan työntekijän yksilöllisten vaatimusten pääkategorian alle. Taulukossa 6 on esimerkkejä työn imua synnyttävien tekijöiden deduktiivisesta sekä induktiivisesta sisällönanalyysistä ja alkuperäisilmaistuista. Taulukossa 7 on puolestaan esimerkkejä työn imua estävien tekijöiden abduktiivisesta ja induktiivisesta sisällönanalyysistä ja alkuperäisilmaistuista.

TAULUKKO 6. Esimerkkejä työn imua synnyttävien tekijöiden deduktiivisesta sekä induktiivisesta sisällönanalyysistä ja alkuperäisilmaistuista.

Työtehtävää koskevat työn voimavarat	Esimerkki alkuperäisilmaistuista
Asiakastyön palkitsevuus	Niin siis asiakkaat ketkä sanoo, että kiitos hyvästä palvelusta ja kiitos hyvästä ruoasta, että oli ihana ilta, tullaan uudestaan. Niin kyllähän ne nyt palkitsee ihan tosi paljon. (Maria)
Työtehtävän monipuolisuus ja kehittävyys	No mun työssä on mun mielestä parasta se, että tää on aika monipuolista. (Maria)
Sopivan kiireinen työtahti*	Silloin kun asiat sujuu, niin silloin se on innostavaa. Että joku kiireinen lauantaiserviisi, kun ruokatilauksia vaan tulee, mutta sitä myös sitten ruokaa nousee samaan tahtiin ja kaikki sujuu, niin se on niinku. Se on tosi silleen tosi inspiroivaa ja innostavaa. (Heikki)

TAULUKKO 7. Esimerkkejä työn imua estävien tekijöiden abduktiivisesta ja induktiivisesta sisällönanalyysistä ja alkuperäisilmaistuista.

* Merkintä * tarkoittaa, että alakategoria on muodostettu induktiivisella sisällönanalyysillä

Työtehtävää koskevat työn vaatimukset	Esimerkki alkuperäisilmaisusta
Kiireinen työtahti*	Sitten jos on että se kiire menee sitten niinku liialliseksi, että se on sitten semmoista niinku, että tuntuu ettei pysy enää perässä. (Maria)
Kiireettömyys*	Semmoinen niinku tyhjän päällä oleskelu niin se, että se saa kyllä ajan matelemaan. (Heikki)
Asiakastyön vaativuus**	Sitten jotkut semmoiset asiakaspalvelutilanteet voi yhtäkkiä vaikuttaa siihen fiilikseen, et vaikka olisi silleen ihan kivasti mennyt ja sitten tulee joku tosiaan sitten tosi ärsyttävä asiakas tai joku tilanne mikä menee tosi huonosti, niin kyllä se voi sitten jäädä painamaan mieltä. Niin se voi olla kyllä semmoinen, mikä pilaa fiiliksen helposti. (Laura)

Kolmannen tutkimuskysymyksen tarkoituksena oli monimenetelmäisesti tarkastella millaisia yhteyksiä erilaisten työn imun määrällisten sekä sanallisten kokemusten väliltä löytyy. Kolmannen tutkimuskysymyksen aineisto muodostettiin työn imu 17 -menetelmällä kerätystä määrällisestä ja puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilta kerätystä laadullisesta aineistosta. Tätä aineistoa varten määrällisestä aineistosta poimittiin haastatteluihin valittujen tutkimushenkilöiden työn imun, tarmokkuuden, omistautumisen ja uppoutumisen kokemusta kuvaavat arvot. Laadullisesta aineistosta puolestaan tarkasteluun otettiin jokaisen tutkittavan sanallisesta kokemuksesta analysoidut analyysiyksiköt ja niiden määrät. Tässä tutkimuksessa yksittäinen analyysiyksikkö kuvasi yhtä ajatuskokonaisuutta tai lausumaa (Tuomi & Sarajarvi, 2018). Haastateltavien samaa tarkoittavia analyysiyksiköitä ei yhdistetty, vaan jokainen analyysiyksikkö laskettiin mukaan. Tällä pyrittiin havainnollistamaan, mitkä työn imuun vaikuttavat tekijät kullakin haastateltavalla kokemuksessaan korostui.

Työn imun määrällisen kokemuksen ja sanallisen kuvailun yhdistämisellä pyrittiin ymmärtämään työn imun kokemusta syvemmin – millainen on työn imun määrällisen ja sanallisen kokemuksen välinen suhde, millaisia yhteyksiä on työn imua synnyttävien ja estävien tekijöiden (voimavarojen ja vaatimusten) ja koetun työn imun määrän välillä. Tämän tutkimuskysymyksen kohdalla käytettiin analyysitapaa, jossa laadullisen aineiston työn imua synnyttävät ja työn imua estävät analyysiyksiköt laskettiin ja taulukoitiin yhteen määrällisen aineiston

** Merkintä ** tarkoittaa, että alakategoria on analysoitu abduktiivisesti hyödyntäen Hakasen (2011) jäsenystä voimavaroista.

kanssa (joint display) (Creswell & Creswell, 2018). Tämä aineistojen visuaalinen yhdistäminen havainnollisti aineistosta nousevia työn imun määrällisen ja sanallisen kokemusten yhteyksiä. Tämän jälkeen kvantitatiivista aineistoa selitettiin ja avattiin tarkemmin kvalitatiivisen aineiston kautta (selittävä malli, explanatory sequential mixed methods desing) (Creswell & Creswell, 2018). Tässä hyödynnettiin tyypittelyä, jossa aineisto ryhmitettiin haastateltavien työn imun tason ja siihen kytkeytyvän sanallisen työn imun kokemuksen mukaan (Hirsjärvi & Hurme, 2011).

4 TUTKIMUSTULOKSET

4.1 Työn imun kokemus työn imu 17 -menetelmällä

Seuraavassa taulukossa on esiteltyä tutkitun ravintola-alan yrityksen työntekijöiden työn imun, tarmokkuuden, omistautumisen ja uppoutumisen työn imu 17 -menetelmällä (UWES-17) kerätyt keskiarvot, -hajonnat, vinous sekä huipukkuus. Työn imun kokemusta mitattiin vaihteluvälillä 0–6.

TAULUKKO 8. Työn imun summamuuttujien tunnusluvut tutkitussa ravintola-alan yrityksessä.

Muuttujien kuvailutiedot

<i>Summamuuttuja</i>	Lukumäärä	Keskiarvo	Keskihajonta	Vinous	Huipukkuus
työn imu - summa	20	4.35	.926	-1.647	3.334
Tarmokkuus	20	4.84	.971	-1.928	4.313
Omistautuminen	20	4.23	1.024	-.629	.457
Uppoutuminen	20	3.95	1.025	-1.154	1.587

Tutkitun ravintola-alan yrityksen työntekijöiden työn imun keskiarvosummamuuttuja sai arvon 4.35, mikä kuvastaa kohtuullista työn imun tasoa (Hakanen, 2009, 41). Työn imun kolmesta eri ulottuvuudesta tarmokkuus sai korkeimmat pisteet (4.84), omistautuminen (4.23) jonkin verran matalammat ja uppoutuminen kaikista matalimmat (3.95). Tarmokkuus oli keskimääräistä korkeammalla tasolla, ja omistautuminen ja uppoutuminen kohtuullisella tasolla (Hakanen, 2009, 41).

Työn imun muuttujan negatiivinen vinous (-1.647) kertoo aineiston vasemman suuntaisesta vinoudesta eli siitä, että aineistossa oli muutamia työntekijöitä, joiden matala työn imun kokemus poikkesi keskiarvosta. Työn imun huipukkuus (3.334) puolestaan kertoo jakauman olleen normaalijakaumaa

terävähuippuisempi, mikä tässä tapauksessa kertoo, että poikkeavia kokemuksia lukuun ottamatta muut asettuivat suhteellisen pienelle vaihteluvälille työn imun kokemuksessaan.

Taulukko 9 havainnollistaa tutkitun ravintola-alan yrityksen työntekijöiden työn imun kokemuksen jakautumista. 50 % (10) tutkitun ravintola-alan yrityksen työntekijöistä koki korkeaa työn imua, 35 % (7) kohtuullista ja 15 % (3) matalaa. Jako pohjautuu työn imu 17 -menetelmän viitearvoista muodostettuihin tasoihin (mukaillen Hakanen, 2009, 41).

TAULUKKO 9. Työn imun tasot, lukumäärät ja prosenttiosuudet tutkitussa ravintola-alan yrityksessä.

Työn imun taso	n	%
Matala (< 3,81)	3	15 %
Kohtuullinen (8,82 – 4,58)	7	35 %
Korkea (> 4,59)	10	50 %

4.2 Työn imun kokemusta synnyttävät ja estävät tekijät

Toista tutkimuskysymystä varten selvitettiin työntekijöiden työn imun kokemusta synnyttäviä ja estäviä tekijöitä. Tässä tutkielmassa työn imua synnyttävistä tekijöistä puhutaan voimavaroina ja työn imua estävistä tekijöistä vaatimuksina työn voimavarojen ja vaatimusten teorian mukaisesti (Demerouti ym., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004b; Hakanen ym., 2008). Haastateltujen työntekijöiden työn imua synnyttäviksi ja estäviksi tekijöiksi hahmottui useita sekä *työtehtävään, työn järjestelyihin, työn sosiaalisuuteen sekä organisatorisiin ja yksilöllisiin tekijöihin kytkeytyviä voimavaroja ja vaatimuksia*. Seuraavassa taulukossa (taulukko 10) on esiteltynä deduktiivisen, abduktiivisen ja induktiivisen aineiston analyysin pohjalta määritellyt työn imua synnyttävät ja työn imua estävät tekijät ja niiden määrät (n = haastateltavien määrä, f = analyysiyksiköiden määrä).

TAULUKKO 10. Työn imua synnyttävät ja estävät tekijät.

Työn synnyttävät tekijät	n	f	Työn imua estävät tekijät	n	f
Työtehtävää koskevat työn voimavarat	4	25	Työtehtävää koskevat työn vaatimukset	3	18
Sopivan kiireinen työtahti*	4	7	Kiireinen työtahti*	3	6
Asiakastyön palkitsevuus	4	6	Kiireettömyys*	3	3
Työtehtävän monipuolisuus ja kehittävyys	3	12	Asiakastyön vaativuus***	2	2
			Työtehtävän monipuolisuus ja vaativuus**	2	3
			Haasteiden puuttuminen*	2	2
			Työn fyysisyys	1	2
Työn järjestelyä koskevat työn voimavarat	3	4	Työn järjestelyä koskevat työn vaatimukset	2	4
Tauot*	3	3	Taukojen puuttuminen*	2	2
Työroolien ja -tavoitteiden selkeys	1	1	Työn joustavuus**	1	2
Työn sosiaaliset voimavarat	4	13	Työn sosiaaliset vaatimukset	2	4
Työyhteisön ja esimiehen tuki	3	11	Haasteet työkavereiden kanssa*	2	4
Palaute ja arvostus	1	1			
Työn imun tarttuvuus	1	1			
Työn organisatoriset voimavarat	4	10	Työn organisatoriset vaatimukset	3	11
Työpaikan myönteinen ilmapiiri	4	6	Työpaikan kireä ilmapiiri**	3	4
Ylpeys organisaatiosta*	2	3	Työn epävarmuus ja psykologinen turvattomuus**	1	6
Palkka, palkitseminen ja uranäkymät*	1	1	Palkka, palkitseminen ja uranäkymät	1	6
Työntekijän yksilölliset voimavarat	4	9	Työntekijän yksilölliset vaatimukset	3	13
Ammatillinen pystyvyys*	4	8	Epäonnistumiset*	2	2
Vireystila*	1	1	Vireystila*	3	4
			Oman elämän murheet*	2	3
			Kokemus, ettei ole oma työ*	1	4
Analyysiyksiköiden määrät		61			50

Koska työn imua synnyttävät ja estävät tekijät olivat voimavaroille ja vaatimuksille tyypillisesti jossain määrin samoja tekijöitä, esitellään aineisto pääkategoria kerrallaan, ja niin että toisiinsa kytkeytyvät alakategoriat tulevat esitellyksi rinnakkain. Esimerkiksi työn imua synnyttävä työtehtävää koskeva voimavara sopivan kiireinen työtahti kytkeytyy työn imua estäviin työtehtävää koskeviin vaatimukseen liian kiireinen sekä kiireetön työtahti. Tämän tyyppinen

* Merkintä * tarkoittaa, että alakategoria on muodostettu induktiivisesti.

** Merkintä ** tarkoittaa, että alakategoria on muodostettu abduktiivisesti hyödyntäen Hakasen (2011) jäsenystä voimavaroista.

aineiston tulosten esittely auttaa hahmottamaan, kuinka työn imua synnyttävät tekijät (voimavarat) ja työn imua estävät tekijät (vaatimukset) kytkeytyvät toisiinsa ja voivat olla sama tekijä koettuna eri tavalla (Hakanen, 2011).

4.2.1 Työtehtävään liittyvät tekijät

Yksi keskeisin työn imua synnyttävä *työtehtävään liittyvä tekijä* oli **sopivan kiireinen työtahti** (n=4, f=7). Sopivassa kiireessä työskentely koettiin mieluisana, sillä energiataso pysyy korkealla, olo on innostunut, uppoutunut ja aika kuluu huomaamatta.

Silloin kun asiat sujuu, niin silloin se on innostavaa. Että joku kiireinen lauantai serviisi, kun ruokaa, ruokatilauksia vaan tulee ja mutta sitä myös sitten ruokaa nousee samaan tahtiin ja kaikki sujuu, niin se on niinku. Se on tosi silleen tosi inspiroivaa ja innostavaa. (Heikki)

(Uppoudun) Ehkä silloin varsinkin, kun hommat sujuu sillain jouhevasti. Ei oo kiire mutta ei myöskään semmonen liirumlaarum läpsyn läpsyn meno. (Juhana)

Sopivan kiireisen työtahdin nähtiin olevan kuitenkin tasapainoilua **liiallisen kiireen** (n=3, f=6) tai **kiireettömyyden** (n=3, f=3) välillä, jotka molemmat koettiin työn imua estävänä tekijänä. Kiireettömyys koettiin lamaannuttavana sekä estävän uppoutumista. Liiallinen kiire puolestaan koettiin uuvuttavana ja inspiraatiota vievänä ja saavan aikaan myös muita ongelmia, kuten negatiivista ilmapiiriä ja huonoa asiakaspalvelua.

Sitten jos on että se kiire menee sitten niinku liialliseksi, että se on sitten semmoista niinku, että tuntuu ettei pysy enää perässä. (Maria)

Semmoinen niinku tyhjän päällä oleskelu niin se että se saa kyllä ajan matelemaan. (Heikki)

Toinen keskeisimmistä aineistosta esiin tulevista työn imua synnyttävistä työtehtävään liittyvistä tekijöistä oli **asiakastyön palkitsevuus** (n=4, f=6), jonka jokainen haastateltavista mainitsi ainakin kertaalleen. Erityisesti työn merkityksellisyyttä pohtiessa haastateltavat kertoivat merkityksellisyyden nousevan mahdollisuudesta tuottaa asiakkaille elämyksiä. Myös myönteiset asiakaskokemukset ja asiakkailta saatu kiitos koettiin palkitsevana.

Onhan se merkityksellistä, että saa niinku tuottaa asiakkaille kuitenkin elämyksiä ja niinku, että he pääsee nauttimaan ravintolaillallisesta ja näin niin on se sillain omalla tavalla merkityksellistä kuitenkin. (Maria)

Niin siis asiakkaat ketkä sanoo, että kiitos hyvästä palvelusta ja kiitos hyvästä ruoasta, että olipa ihana ilta, tullaan uudestaan. Niin kyllähän ne nyt palkitsee ihan tosi paljon. (Maria)

Vaikka asiakastyö nähtiin työn imua synnyttävänä tekijänä, nousi aineistosta myös esiin **asiakastyöhön vaativuus** (n=2, f=2), mikä voidaan tulkita työn imua estävänä tekijänä. Erityisesti asiakaspalvelua hoitavat työntekijät toivat esiin kokemuksensa haastavista asiakaspalvelutilanteista, jotka toivat heidän työhönsä kielteistä tunnetta.

Sitten jotkut semmoiset asiakaspalvelutilanteet voi yhtäkkiä vaikuttaa siihen fiilikseen, et vaikka olisi silleen ihan kivasti mennyt ja sitten tulee joku tosiaan sitten tosi ärsyttävä asiakas tai joku tilanne mikä menee tosi huonosti, niin kyllä se voi sitten jäädä painamaan mieltä. Niin se voi olla kyllä semmoinen, mikä pilaa fiiliksen helposti. (Laura)

Kolmanneksi *työtehtävään liittyväksi* työn imua synnyttäväksi *tekijäksi* nousi **työn monipuolisuus ja kehittävyys** (n=3, f=12). Kyseisen ravintola-alan yrityksen työntekijät toivat esiin vaihtelevien työpäivien ja uusien työtehtävien innostavuuden ja inspiroivuuden. Haasteet ja mahdollisuus ongelmanratkaisuun sekä kehittymiseen ja uuden oppimiseen koettiin motivoivana ja tuovan ylpeyttä.

No mun työssä on mun mielestä parasta se, että tää on aika monipuolista. (Maria)

Se niin kun uusien ruokien tekemine ja niiden ongelmien ratkaisu, niin se on inspiroivaa. (Heikki)

Toisaalta **työn monipuolisuus** ja siihen kytkeytyä **vaativuus** (n=3, f=3) oli tulkittavissa myös työn imua estävänä tekijänä. Ravintola-työ koettiin monipuolisuudessaan hektisenä ja arvaamattomana ja edellyttävän monien asioiden samanaikaista hallintaa. Myös **haasteiden puuttuminen** (n=2, f=2) koettiin työn imua estävänä tekijänä. Työn liiallinen yksitoikkoisuus ja toisto koettiin puuduttavana ja vievän pois innostusta ja inspiraatiota.

Eli siis semmoinen toisto eli se kun oot tuossa lounaskassalla sanot sadalle ihmiselle sen niinku samat jutut, niin kyllähän se vähä vie sitä inspiraatioo. -
- että kun on samankaltaisia vaikka päiviä tulee niinku peräjälkeen, että jos sulla on vaikka viisi päivää tuota lounaskassaa niin kyllä se sitten perjantaina voi olla, että tuntuu silleen, että... (Maria)

Lisäksi aineistosta nousi esiin **työn fyysisyys** (n=1, f=2) työn imua estävänä *työtehtävään liittyvänä tekijänä*.

Ja sitten tietenkin, jos rupeaa vaan fyysisesti sattumaan johonkin, että jalkoihin alkaa sattuu, selkään alkaa sattuu niin tällöisiä vastoinkäymisiä. (Heikki)

4.2.2 Työn järjestelyä koskevat tekijät

Työn järjestelyihin liittyvänä työn imua synnyttävänä tekijänä pidettiin mahdollisuutta pitää **taukoa** (n=3, f=3). Tauot nähtiin tärkeinä erityisesti energiatason säilyttämisessä. Vastavuoroisesti **taukojen puuttuminen** (n=2, f=2) koettiin työnimua estävänä tekijänä.

No jos pitkä työpäivä, niin sitten että ehtii pitää taukoa. Se on ainakin tärkeää. (Laura)

Työroolien ja -tavoitteiden selkeys (n=1, f=1) nousi aineistosta työn imua tukevana voimavarana. Tieto työpäivän kulusta ja tavoitteista tukee työn imun kokemusta sitaatin tavoin:

Tietää etukäteen, että päivä on joko helppo, lyhyt tai jos onkin tuota pitkä tai raskas päivä tulossa niin jos se on niinku hyvin suunniteltu ja esivalmistelu. Tiedät mitä sun pitää päivän aikana tehdä niin se vähän auttaa sitä. (Heikki)

Työn joustavuuden (n=1, f=2) Hakanen (2011) näkee työ voimavarana, joka tukee työhyvinvointia ja motivaatiota. Tutkimusaineistossa työn joustavuus koettiin kuitenkin nimenomaan työn vaatimustekijänä eli työn imua estävänä tekijänä. Ravintola-alan koettiin edellyttävän työntekijältä joustavuutta, josta ei kuitenkaan saa rahallista korvausta.

Niinku tää ala vaatii paljon joustavuutta. -- Että sulle voidaan soittaa mihin aikaan vuorokaudesta tahansa, että voitko tulla töihin. (Heikki)

4.2.3 Työn sosiaalisuuteen liittyvät tekijät

Työn sosiaalisuuteen liittyvistä tekijöistä keskeisin työn imua synnyttävä tekijä oli **työyhteisön ja esimiehen tuki** (n=3, f=11), joka myös Hakasen (2011) mukaan voi olla yksi työn keskeisin voimavara. Tutkitussa ravintola-alan yrityksessä hyvät työkaverit koettiin yhtenä työn parhaimpana asiana ja tuovan työskentelyyn

energiaa ja tukevan uppoutumista. Lisäksi työkaverit ja hyvät esihenkilöt motivoivat työssäkäyntiin.

No varmaan sanon sadannen kerran saman, että työkaverit ehdottomasti, että jos tai jos ja kun on että saa tehdä hyvien tyyppien kanssa töitä niin se 12 tuntia menee ihan siivillä. (Maria)

(Parasta) tän hetkisessä työssä työkaverit. (Juhana)

Samaan aikaan, kun työkavereiden merkitys työn imua synnyttävänä tekijänä korostui, nousi **haasteet työkavereiden kanssa** (n=2, f=4) työn imua estäväksi tekijäksi. Osa työntekijöistä oli kokenut ulkopuolisuudentunnetta sekä riitatilanteita työkavereiden kanssa. Tällaiset kokemukset söivät energiaa ja veivät pois positiivista tunnetilaa.

Mut sitten jotenkin kuitenkin paljon semmoinen olo, että jotenkin ei pääse sinne sillai joukkoon. (Laura)

Työn sosiaalisuuteen liittyvinä työn imua synnyttävinä tekijöinä koettiin myös **palautte ja arvostus** (n=1, f=1) sekä **työn imun tarttuvuus** (n=1, f=1). Ponnisteluista saatu huomio ja arvostus ovat työntekijälle ensisijaisen tärkeää työn mielekkyyden kannalta (Hakanen, 2011). Aineistossa positiivisen palautteen nähtiin tuovan työhön ylpeyttä ja näin tukevan työn imua. Työn imun tarttuvuudella Hakanen (2011) tarkoittaa sitä, että työskentely työn imuisten työntekijöiden keskuudessa tukee myös muiden työn imua. Aineistossa tuli ilmi kokemus, jonka mukaan eräs työntekijöistä oli kokenut muiden motivaatiotilan tukevan myös omaa työhön uppoutumista.

No siis silloin kun saa kiitosta ihan keneltä vaan, että kun se sitten esihenkilöiltä, työkavereilta, asiakkailta, ihan kenet vaan, niin kyllä silloin niinku kokee semmoista ylpeyttä. (Maria)

Ainoat semmoiset tilanteet milloinku niinku ei malta keskeyttää työskentelyä.. eli silloin on kyseessä niinku semmoinen vahva tiimityöskentelyhenki eli just tota niin kun jos, sanotaan vaikka että oma työvuoro on loppuvaiheessa, mutta siihen vielä kaksi kokkia jää tekemään, on joku iso tilaus menossa. Niin tota se on tosi helppo jäädä tekemään sitä, että nostetaan tää, tehdään tää tilaus valmiiksi. (Heikki)

4.2.4 Työn organisatoriset tekijät

Työn organisatorisista tekijöistä keskeiseksi työn imua synnyttäväksi tekijäksi nousi **työpaikan myönteinen ilmapiiri** (n=4, f=6). Hakasen (2011) mukaan rento ja kannustava ilmapiiri tukee työyhteisön energisyyttä sekä parantaa työkuulttuurin sujuvuutta. Jokainen haastatelluista työntekijöistä toi esiin hyvän ja kannustavan ilmapiirin tärkeyden työn imun syntymisessä.

Se työilmapiiri on se (mikä tuo työhön positiivista tunnetilaa) -- No siis se on semmoinen hyvin niinku, että kaikki tulee toimeen toistensa kanssa ja on kivaa tehdä töitä yhdessä ja on helppoa tehdä yhdessä. (Maria)

Vastavuoroisesti **työpaikan kireä ilmapiiri** (n=3, f=4) koettiin työn imua estävänä tekijänä. Työn imua esti ilmapiiri, joka koettiin kireänä tai passiivisaggressiivisena.

Ehkä välillä kaipais jotenkin semmoista toisenlaista ilmapiiriä jossain tilanteissa. -- No tuntuu, että asiat välillä sanotaan vähän silleen ja passiivisaggressiivisesti. Esimerkiksi jos on jotain korjattavia juttuja niin ne ehkä tulee sillai ärsyttävällä tyylillä. (Laura)

Organisatorisista tekijöistä työn imua synnyttäväksi tekijäksi nousi **ylpeys organisaatiosta** (n=2, f=3), jossa työskentelee. Haastatellut työntekijät mainitsivat yhdeksi työn parhaaksi asiakasi sen, että voi olla ylpeä yrityksestä, jossa työskentelee.

Olen ylpeä työstäni. Se mitä mä oon sanonu: ruokatuote, tykkään, on hyvää, hyvännäköistä. Muutenki konseptina koko mökki. -- Et ei ikinä tarvitse niinku jos joku kysyy, että missä mä oon töissä, niin ei tarvitse olla et no vaan ravintola-alalla ja jättää siihen, vaan voi ihan suoraan sanoa, että tuolla, eikä tarvi sitä sillai miettiä, koska hyvin harvoin tai emmä ikinä oo kuullu mitään paskaa vaan aina se on sillai et siistii. (Juhana)

Myös **palkka, palkitseminen ja uranäkymät** (n=1, f=1) kategorian alle sijoittuva maininta organisaation tavoista palkita työntekijöitä pienillä jutuilla koettiin innostavana. Eräs haastateltavista totesi seuraavaa:

Semmonen niinku tämmöisiä vähän kliseisiä, että on ollut rankka päivä ja sitten porukalle tarjotaan kaljat työvuoron jälkeen. Ja se on sillai, että jes. Tai kun jotain tommoisia, niinku joku on tuonut karkkeja töihin tai jotain ne on semmoisia niinku mitkä innostaa. (Heikki)

Hakasen (2011) mukaan ulkoisilla palkinnoilla ei kuitenkaan voida korvata työn imuun tarvittavaa sisäisen motivaation puuttumista. Tutkimusaineistossa **palkka, palkitseminen ja uranäkymät** (n=1, f=6) alakategoria esiintyi myös työn imua estävänä tekijänä. Eräs haastatelluista toi useaan otteeseen esiin palkkaan kytkeytyvää kielteistä kokemustaan. Työntekijän mukaan palkkaan liittyvät tekijät estävät työn imun kokemusta vieden pois motivaatiota ja merkityksellisyyden tunnetta työstä. Myös työn epäsäännöllisyyteen kytkeytyvä **työn epävarmuus ja psykologinen turvattomuus** (n=1, f=1) koettiin estävän työn imua.

Mua ärsyttää olla kaveripiirissä se köyhä duunari. (Heikki)

Että tuntuu, että ei tästä työstä saa ainakaan niinku rahallista kiitosta, että sitten siitä vähän menee... Se vie vähän sitä merkityksellisyyttä siitä työstä pois. (Heikki)

Siihen semmoiseen niinku tasaisuuteen ja turvallisuuteen, että jos ei tarvitsisi koko ajan miettiä, että miten tästä kuukaudesta selviää tai pitäisi koko ajan laskea omia tunteja. (Heikki)

4.2.5 Työntekijän yksilölliset tekijät

Keskeisimmäksi työntekijöiden *yksilölliseksi* työn imua synnyttäväksi tekijäksi nousi kokemus **ammattillisesta pystyvyydestä** (n=4, f=8), eli kokemukset omasta osaamisesta ja onnistumisista, joiden koettiin tuovan erityisesti ylpeyttä.

Ylpeyskin tulee siitä, kun niinku osaa jotain, tai voi olla ylpeä omasta osaamisestaan. (Heikki)

Toisaalta **epäonnistumisen kokemukset** (n=2, f=2), jotka haastoivat ammatillista pystyvyyttä esti työn imun kokemusta vieden pois esimerkiksi ylpeyden tunnetta.

Oma perfektionismi. -- Kun sen tietää, että se (ruoka) ei ole semmoinen mitä mä halusin sen olevan, mutta se ei ole myöskään pilalla niin sanotusti. Siinä se. Siitä koen mun mielestä suurinta, että mä en vaan pysty päästämään irti siitä sitte myöskään. Että se niinku jää takaraivoon ja koittaa vähän liikaakin sitten niinku fiksailla. Vaikka vaan pitäisi olla sillai et it is what it is. Käytännössä, että se on niinku syötävää kyllä, vaikka se ei ole sitä, mitä mä haluan. (Juhana)

Keskeisinä työn imua estävinä yksilöllisinä tekijöinä koettiin **vireystila** (n=3, f=4) sekä **omat elämän murheet** (n=2, f=3). Vireystilan sekä omien murheiden

koettiin olevan keskeisiä tekijöitä siinä, että töihin lähteminen ei tunnu mielekkäältä, ja ettei töissä koe energisyyttä.

Sä oot just vaikka nukkunut kolme tuntia yöllä tai jos omassa henkilökohtaisessa elämässä on sitten jotain, että ei niinku ehkä työ kiinnostaisi siinä vaiheessa. (Maria)

Vastaavasti *vireystilan* ollessa hyvä (n=1, f=1), se koettiin työnimua tukevana. Eräs haastateltavista toi esiin sen, kuinka hyvin nukkuneena ja syöneenä työskentely on energistä ja asenne työtä kohtaan myönteisempi.

Lisäksi aineistosta nousi esiin yhden työntekijän kokemukset siitä, **ettei hän kokenut työtään omakseen** (n=1, f=4). Kyseinen työntekijä pohti useaan otteeseen sitä, ettei kokenut työpaikkaa omakseen sekä sitä, ettei kokenut voivansa olla töissä oma itsensä. Nämä tunteet veivät pois ylpeyttä ja työn imun kokemusta.

En tiedä onko tää se mitä haluaisin tehdä niinku lopun elämäni, niin sitten voi tulla vähän semmonen, että tässä mä nyt edelleen tätä teen vaikka ois ehkä jotai muuta joskus ajatellu tekevänsä nii se voi aiheuttaa sitä ettei oo niin ylpee. (Laura)

4.3 Työn imun määrä ja sanallinen kokemus työn imuun vaikuttavista tekijöistä

Kolmantena tutkimuskysymyksenä selvitettiin, millaisia yhteyksiä työn imu 17 - menetelmällä saatujen tulosten ja sanallisten työnimun kokemusten väliltä löytyy. Taulukkoon 8 on kuvattu työntekijöiden työn imun määrälliset kokemukset (asteikko 0-6, jossa suurempi arvo tarkoittaa korkeampaa työn imua), sekä sanallisista työn imun kokemuksista laskettujen työn imua synnyttävien ja työn imua estävien analyysiyksiköiden määrät.

TAULUKKO 11. Työn imun määrällinen kokemus ja työn imua synnyttävien ja estävien tekijöiden analyysiyksiköiden määrät.

Työntekijät	Laura	Heikki	Maria	Juhana
Työn imu	1,6	2,6	4,2	5,5
Tarmokkuus	1,8	3	4,7	5,7
Omistautuminen	1,8	2,4	4,2	5,2
Uppoutuminen	1,2	2,5	3,8	5,5
Työn imua synnyttävät tekijät				

f	14	17	15	15
%	48	45	71	65
Työn imua estävät tekijät				
f	5	21	6	8
%	52	55	29	25

Taulukosta nähdään, että matalampaa työn imua (1,6 ja 2,6) kokeneet Laura ja Heikki ovat esittäneet haastatteluissa suhteellisesti enempi työn imua estäviä tekijöitä (52 % ja 55 %), kuin Maria ja Juhana, (29 % ja 25 %) jotka kokivat korkeampaa työn imua (4,2 ja 5,5). Vastavuoroisesti korkeampaa työn imua kokeneet Maria ja Juhana (4,2 ja 5,5) ovat nostaneet haastatteluissa esiin suhteellisesti enempi työn imua synnyttäviä tekijöitä (71 % ja 65 %) kuin matalampaa työn imua kokeneet Laura ja Heikki (1,6 ja 2,6).

Laura, jonka työn imun kokemus oli ”hyvin matala” (Hakanen, 2009, 41) painotti haastatteluissa erityisesti *työtehtävää koskevia sekä yksilöllisiä työn imua estäviä tekijöitä*. Työtehtävää koskevista tekijöistä asiakaspalvelutyötä tekevä Laura toi esiin, kuinka *liiallinen kiire* (f=3) estää työn imun kokemusta. Hän koki kiireen estävän innostumista ja inspiroitumista, ja töihin lähtemisen tuntuva epämiellyttävältä, mikäli luvassa oli kiireellinen päivä. Lisäksi hän koki, että liiallisessa kiireessä sekä itse, työtoverit että asiakkaat ovat kireitä, mikä vaikuttaa työn imun kokemukseen myös työilmapiirin kautta. Yksilöllisistä työn imua estävistä tekijöistä Laura toi useampaan otteeseen esiin *epävarmuuttaan työn omaksi kokemisesta* (f=4). Hän koki, etteivät monet työtehtävistä olleet hänelle mieluisia ja ettei hän kokenut voivansa olla työssään oma itsensä. Haastattelun loppuksi hän kiteytti seuraavaa:

Kyllä mulla on päällimmäisenä välillä semmoinen, että tää ei ehkä oo mun semmoinen ykköspaikka. (Laura)

Vaikka verrattaessa korkeampaa työn imua kokeviin, toi Laura esiin enempi työn vaatimustekijöitä, toi hän esiin myös tekijöitä, jotka työn imua synnyttivät. Työn imun kokemusta synnyttivät erityisesti *työtehtävää koskevat tai yksilölliset voimavaratekijät*. Työtehtävään kytkeytyvistä voimavaroista erityisesti *työtehtävän monipuolisuus ja kehittävyys* (f=3) olivat Lauran työn imun kannalta tärkeää. Hän koki uuden oppimisen motivoivan työskentelyyn, olevan hauskaa ja inspiroivaa. Yksilöllisistä tekijöistä työn imua synnytti *kokemus ammatillisesta*

pystyvyydestä (f=3), mikä oli hänelle yksi työn parhaista asioista. Kokemus omasta osaamisesta innosti ja vahvisti ylpeyden tunnetta.

Heikki, jonka työn imun kokemus voidaan luokitella ”matalaksi” (Hakanen, 2009, 41), painotti haastatteluissaan *organisatorisista tekijöitä*, jotka estivät työn imun kokemusta. Heikin työn imun kokemusta eniten vaikutti estävän *palkkaan liittyvät tekijät* (f=6).

Eniten vituttaa palkka. (Heikki)

Heikki koki voimakasta tyytymättömyyttä työnsä palkkatasoon. Hän koki, ettei työstä saatu palkka motivoi työssäkäyntiin, ja ettei koulutus sekä työssä vaadittu joustaminen näy palkkatasossa. Rahallisen kiitoksen puuttuminen vei työstä pois myös merkityksellisyyden tunnetta. Lisäksi palkkaan kytkeytyvät rahahuolet, veivät pois kaivattua turvallisuuden tunnetta. Toisena työn imua estävänä tekijänä hän koki *sosiaalisuuteen liittyvät työn vaatimukset*. Heikin kokemat *haasteet työkavereiden kanssa* (f=3) vaikuttivat työn imun kokemukseen kielteisesti. Erimielisyydet ja toisinaan koettu ulkopuolisuuden tunne estivät töihin lähtemisen hyvää fiilistä ja veivät työpäivistä energiaa. Työn imua Heikissä synnytti *työtehtävään liittyvät* voimavarat, ja niistä keskeisimpänä *työn monipuolisuus ja kehittävyys* (f=6). Ongelmien ratkaisut ja kehittyminen oli Heikin mielestä yksi parhaista asioista työssään. Ne hän koki innostavana ja inspiroivana, sekä tuovan työhön uppoutumisen kokemusta.

Ja sitten taas enemmän siihen niinku uppoutuneisuuteen niin kun just jos on tekemässä niinku paljon ruokaa samaan aikaan, että jotain niinku isoa pöytätilausta, missä on useampia eri annoksia, niin sitten kun yrittää keskittyä siihen että saatte kaikki about samaan aikaan nostettua niin että ne kaikki on vielä lämpöisiä. Niin siinä on hyvin paljon semmoista, että on niinku tosi putkinäköinen ja keskittynyt siihen tilanteeseen. (Heikki)

Maria, jonka työn imun kokemus oli lähellä tapausyrityksen keskiarvoista kokemusta ja ”kohtuullinen” (Hakanen, 2009, 41) toi haastattelussa suhteellisesti eniten esiin työn imua synnyttäviä tekijöitä. Marian työn imua synnyttävät tekijät liittyivät erityisesti *työn sosiaalisuuteen sekä työtehtävään liittyviin voimavaroihin*. Hänen haastattelussa painottui erityisesti *työyhteisön ja esimiehen tuen tärkeys* (f=4). Maria koki työkavereiden olevan yksi työnsä parhaista asioista, tuovan työssäkäyntiin motivaatiota, mielekkyyttä ja energiaa.

No varmaan sanon sadannen kerran saman, että työkaverit ehdottomasti, että jos tai jos ja kun on että saa tehdä hyvien tyyppien kanssa töitä niin se 12 tuntia menee ihan siivillä. (Maria)

Työtehtävään liittyvistä voimavaroista hän mainitsi useasti *työn monipuolisuuden ja kehittävyiden (f=3) sekä asiakastyön palkitsevuuden (f=3)*. Maria koki työnsä monipuolisuuden toiseksi parhaaksi asiaksi työssään, sekä tuovan työhön inspiraation, innostuksen ja uppoutumisen tunnetta. Onnistuneet asiakaskokemukset puolestaan motivoivat työssäkäyntiin, toivat energiaa sekä merkityksellisyyden tunnetta. Työn imua estäviä tekijöitä Maria toi esiin vain vähän ja painotti niiden olevan *yksilöllisiä tekijöitä*, kuten *omia henkilökohtaisia murheita (f=1)* tai matalaa *vireystilaa (f=1)* sitaatin kuvaamalla tavalla:

No se sitten varmaan johtuu semmoisesta omista henkilökohtaisista asioista eli sä oot just vaikka nukkunut kolme tuntia yöllä tai jos omassa henkilökohtaisessa elämässä on sitten jotain, että ei niinku ehkä työ kiinnostaisi siinä vaiheessa. Että, se ei ehkä ole sitten siitä itse työstä johtuvaa vaan muusta. (Maria)

Toisinaan työn imun syntymistä saattoi estää myös *työtehtävää koskevista tekijöistä haastavat asiakastilanteet (f=1)* tai *liiallinen kiire (f=2)*, jonka hän koki energiaa kuluttavana.

No sitten siihen voi sanoa kanssa saman mikä oli noissa parhaissa eli asiakkaat. Välillä. Jos on semmoisia päiviä, että on vaan niinku vittuilua toisensa jälkeen, niin kyllähän niinku se käy itseäkin vituttaan. (Maria)

Juhana, jonka työn imun kokemus on ”korkeaa” (Hakanen, 2009, 41) toi myös haastattelussaan esiin suhteellisesti enempi työn voimavaroja kuin työn vaatimuksia. Juhanan kokemat työn imua synnyttävät tekijät liittyivät *työn sosiaalisuuteen koskevista voimavaroista erityisesti työyhteisön ja esimiehen tukeen (f=5)*. Juhana koki motivoivana sen, että hänellä oli esimiehet, joilta koki oppivansa asioita. Lisäksi hän korosti työkavereiden merkitystä siinä, että töissä oleminen tuntui mielekkäältä. *Työhön liittyvistä tekijöistä* Juhana toi esiin työn imua synnyttäväksi tekijäksi *sopivassa kiireessä työskentelyn (f=2), organisatorisista tekijöistä ylpeyden ravintolasta (f=2) sekä yksilöllisistä tekijöistä kokemuksen omasta pystyvyydestä (f=2)*. Nämä kaikki tukivat Juhanan työn imun kokemuksen syntymistä. Niin kuin Maria, myös Juhana toi vain vähän esiin työn imua estäviä tekijöitä. Työn imua estävät tekijät liittyivät pääosin joko *yksilöllisiin tai työhön liittyviin tekijöihin. Yksilöllisistä tekijöistä Juhanan kokemaa työn imua*

esti vireystila (f=2) sekä epäonnistumisen kokemukset (f=1). Oman vireystila koettiin vaikuttavan siihen, ettei töihin lähteminen tunnu mielekkäältä sekä estävän inspiroitumista tai innostumista.

Se on vaan se, että ei ole nukkunut kunnolla ja silloin ei voi muuta kuin oikeastaan itseään syyttää. (Juhana)

Työtehtävään liittyvistä tekijöistä työn imun syntyä saattoi estää *työn monipuolisuus ja vaativuus (f=2)*. Juhana koki toisinaan kuormittavana sen, että ala on arvaamaton ja vaikea ennustaa. Arvaamattomuuteen kytkeytyi myös *kiireettömyys (f=1)* ja *liiallinen kiire (f=1)*, joista kummankin Juhana koki työn imua estävänä tekijänä.

Ku jotkut sanoo, että on jees, että mikään päivä ei ole samanlainen, mutta on se kyllä välillä ihan perseestä. Sitten sä mietit täällä, että eilen kävin sataviisikymmentä asiakasta. Käykö tänään 20 vai 200? (Juhana)

5 POHDINTA

Työnhyvinvoinnin merkityksellisyyden, sen syvemmän ymmärtämisen sekä ravintola-alan viimeaikaisten työvoimaongelmien vuoksi tutkimuksessa lähdettiin selvittämään tapaustutkimuksen avulla, millaiseksi erään ravintola-alan yrityksen työntekijät kokevat työhyvinvointinsa. Tutkimuksessa työhyvinvointia tarkasteltiin sen myönteisistä lähtökohdista eli työn imun kokemuksen kautta. Tutkimuksessa lähdettiin selvittämään millaiseksi kyseisen ravintola-alan työntekijät kokevat työn imunsa, mistä tekijöistä heidän työn imun kokemus syntyy ja mitkä tekijät sen syntyä estävät. Lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin, millaisia yhteyksiä työhyvinvoinnin määrällisen kokemuksen sekä siihen vaikuttavien tekijöiden väliltä löytyy. Tutkimusaineisto kerättiin eräästä pirkanmaalaisesta ravintola-alan yrityksestä yhdistäen kvalitatiivista, kvantitatiivista ja monimenetelmäistä otetta tapaustutkimukselle tyypillisen syvällisen ymmärryksen saavuttamiseksi.

Tutkimuksessa työhyvinvoinnin kokemusta mitattiin valmiilla työn imu 17 - menetelmällä (UWES-17) (Schaufeli & Bakker, 2004a; Hakanen, 2009). Tutkitun yrityksen työntekijöiden työn imun kokemus työn imun menetelmällä arvioitiin kohtuulliseksi (4.35). Työn imun kolmesta osa-alueista tarmokkuus oli tutkimukseen osallistuneilla keskimääräistä korkeampaa (4.84). Omistautuminen ja uppoutuminen olivat kohtuullista tasoa. Aiempaa mittausta työn imusta hotelli- ja ravintola-alla on tehty muuan muassa 2009, jolloin työn imun summamuuttujan keskiarvo alan työntekijöiden keskuudessa on ollut 4.17 (Hakanen, 2009, 21). Verrattaessa tähän, on tutkitun yrityksen kokemus numeerisesti hieman korkeampi. Molemmat arvot lukeutuvat kuitenkin Hakasen (2009, 41) viitearvojen perusteella ”kohtuulliseen” työn imun tasoon. Arvojen välillä ei tehty tilastollista vertailua.

Työn imun jakautuneisuutta yrityksen sisällä kuvattiin Hakasen (2009, 41) viitearvojen pohjalta johdettujen työn imun tasojen (matala, kohtuullinen ja korkea) mukaan. Tutkituista työntekijöistä matalaa työn imun tasoa edusti 15 % kohtuullista työn imun tasoa 35 % ja korkeaa työn imun tasoa 50 %. Jakaumaa

on vaikea verrata alan aiemmissa tutkimuksissa esiintyviin työn imun jakaumiin, sillä jakaumat on esitetty vaihtelevilla viitearvoilla. Kuitenkin esimerkiksi Työterveyslaitoksen 2022 tekemän tutkimuksen mukaan työn imua liikennevalomallin mukaan punaisesti eli vähän koki 17 %, keltaisesti eli jonkin verran 18 % ja päivittäin 65 % tutkimukseen osallistuneista (Turunen ym., 2023).

Syvempää ymmärrystä työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä eli sitä synnyttävistä ja estävistä tekijöistä selvitettiin neljän puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Tutkimuksessa työn imua synnyttäviksi tekijöiksi hahmottui useita työtehtävään ja työn sosiaalisuuteen liittyviä tekijöitä sekä organisatorisia ja yksilöllisiä tekijöitä. Keskeisimpiä työn voimavaroja oli työtehtäviin liittyvistä tekijöistä sopivan kiireinen työtahti, asiakastyön palkitsevuus, sekä työtehtävän monipuolisuus ja kehittävyys. Sosiaalisista voimavaroista tärkeäksi nousi työyhteisön ja esimiehen tuki. Työn organisatorisista voimavaroista puolestaan työpaikan myönteinen ilmapiiri ja työntekijän yksilöllisistä voimavaroista kokemus ammatillisesta pystyvyydestä. Työn järjestelyä koskevia voimavaroja mainittiin vain vähän. Tutkimuksen tulokset saavat tukea alalla aiemmin tehdystä selvityksestä, jonka mukaan ravintola-alan vetovoimaa lisää työn asiakaspalveluluonne, monipuolisuus sekä kokemus ylpeydestä (Isola & Mäntylä, 2019). Myös työyhteisöä pidetään ravintola-alan keskeisenä työn voimavarana. Turusen ja kumppanien (2023) tutkimuksesta käy ilmi, että suuri osa matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä kokee työilmapiirin olevan hyvä ja saavansa apua työtovereiltaan.

Tutkimuksessa havaittiin myös monia työn imua estäviä tekijöitä. Näistä tekijöistä kokemukset jakautuivat kuitenkin tasaisemmin, eikä esimerkiksi mikään ollut sellainen, jonka jokainen haasteltavista olisi maininnut. Useimpia mainintoja tuli kuitenkin työtehtävää koskevista vaatimuksista, työn organisatorisista vaatimuksista sekä työntekijän yksilöllisistä vaatimuksista. Työtehtävään liittyvistä työn vaatimuksista keskeisimmiksi työn imun kokemusta estäviksi tekijöiksi hahmottui liian kiireinen tai kiireetön työtahti. Organisatorisista tekijöistä puolestaan työpaikan kireä ilmapiiri. Työntekijän yksilöllisistä tekijöistä työn imun kokemusta esti useimmiten työntekijän vireystila. Työn järjestelyyn liittyvät tekijät sekä sosiaaliset tekijät eivät nousseet aineiston kokonaisuudessa keskeisiksi vaatimustekijöiksi. Aiemmista alalla tehdyistä tutkimuksista käy ilmi tässäkin

tutkimuksessa havaittu kokemus kiireestä. Jopa 73 % Työterveyslaitoksen tutkimukseen osallistuneista matkailu- ja ravintola-alan työntekijöistä koki joutuvansa kiirehtiä usein saadakseen työnsä tehtyä (Turunen ym. 2023). Aiemmissa tutkimuksissa myös kokemus alan henkisestä rasittavuudesta on ollut korkea (75 %) (Turunen ym. 2023). Tätä henkisestä rasittavuudesta työssä voi aiheuttaa esimerkiksi ristiriidat työyhteisössä tai työympäristön ongelmat (Lehto, 2015). Kokemus työpaikan kireään ilmapiirin kielteisestä vaikutuksesta työn imun kokemukseen ei siis ole yllättävä. Aiemmassa tutkimuksessa (Turunen ym., 2023) vahvistunut kokemus työn fyysisestä kuormittavuudesta ei tässä tutkimusaineistossa korostunut, vaikka se työn vaatimustekijäksi tunnistettiin. Myöskään alalle tyypilliset epäsäännölliset työsuhteet ja työajat eivät suoraan korostuneet vaatimustekijänä. Tätä selittää se, että tutkittavista henkilöistä kukaan ei työskennellyt nollatuntisopimuksella. Epäsäännöllisten työaikojen vaikutusta saattoi aineistosta välittyä työn imua estäväksi tekijäksi nousseen vireystilan kautta. Ropposen ja kumppanien (2017) mukaan epäsäännölliset työajat voivat vaikuttaa kielteisesti muun muassa uneen ja vireyteen. Koronapandemiaan liittyvät työn vaatimustekijät eivät nousseet esiin aineistossa.

Kolmannessa tutkimuskysymyksessä tarkasteltiin, millaisia yhteyksiä työn imun menetelmällä saatujen määrällisten tulosten ja sanallisten työnimun kokemusten väliltä löytyy suhteuttamalla työntekijöiden työn imun kokemuksen tason yhteyksiä sanallisiin työn imua synnyttäviin ja edistäviin tekijöiden analyysiyksiköiden määriin. Tarkastelusta havaittiin, että korkeampaa työn imua kokevat mainitsivat suhteellisesti enempi työn imua synnyttäviä tekijöitä kuin työn imua estäviä tekijöitä. Matalaa työn imua kokevat työntekijät puolestaan mainitsivat suhteellisesti enempi työn imua estäviä tekijöitä verrattaessa korkeampaa työn imua kokeviin. Havainnot tukevat tutkimuksessa käytettyä työn vaatimusten ja voimavarojen teoriaa, jonka mukaan työn voimavarat synnyttävät työn imua ja työn vaatimukset puolestaan estävät sitä.

Eriävien työn imun kokemusten tyypittelystä havaittiin, että korkeampaa työnimua kokevia yhdisti se, että molempien työn imua synnyttävien tekijöiden joukossa korostui työn sosiaaliset tekijät, jotka puolestaan matalampaa työn imua kokevilla olivat eivät korostuneet tai nousivat esiin vaatimustekijänä. Lisäksi aineistossa havaittiin, että korkeampaa työn imua kokevia yhdisti kokemus siitä,

että työn imun kokemus estyy yksilöllisistä syistä kuten omasta vireystilasta. Matalampaa työn imua kokevia puolestaan yhdisti se, että heidän kokemuksissaan työn vaatimustekijöistä korostui jokin tai jotkin tekijät, jotka erityisesti työn imua estivät. Tällaisia korostuneita työn imua estäviä tekijöitä ei noussut korkeampaa työn imua kokevien kokemuksissa, vaan heillä analyysiyksiköiden määrät jakautuivat tasaisesti eri vaatimustekijöiden välillä. Matalampaa työn imua kokevien työn imua kehittäessä olisikin ensisijaista pyrkiä vaikuttamaan tekijöihin, jotka työn imua estävänä tekijänä korostuivat.

Vaikka tutkimus on tehty monimenetelmäisesti, ei tutkimuksessa ole käytetty tilastollisia menetelmiä syy-seuraussuhteiden tarkasteluun. Tämän tutkielman pohjalta ei siis pyritty, eikä pienen aineiston vuoksi edes pystytty osoittamaan tilastollisia yhteyksiä työn imua synnyttävien ja estävien tekijöiden sekä työn imun määrällisen kokemuksen välille. Sen sijaan tutkielma pyrkii avaamaan tapaustutkimuksen avulla erään ravintola-alan yrityksen työntekijöiden kokemusta työn imun ilmiöstä osana työhyvinvointia. Toteutetun tutkimuksen pohjalta voimme todeta työn imun teorian olevan jäsentävä mallinnus myönteisestä työhyvinvoinnin kokemuksesta. Tutkimuksen tulokset työn imua synnyttävistä ja estävistä tekijöistä kertovat työn voimavarojen ja vaatimusten moninaisuudesta sekä hienovaraisista suhteista. Tutkimuksessa kokemus sopivan kiireisestä työtahdistista havaittiin yhdeksi keskeisemmäksi työn imua synnyttäväksi tekijäksi. Samaan aikaan työtahtiin kytkeytyvä liiallinen kiire tai kiireettömyys puolestaan koettiin työn imua estävinä tekijöinä. Muun muassa tämä havainto osoittaa työn voimavarojen ja vaatimusten sidoksisen suhteen. Huomioitavaa on myös se, että samassa työpaikassa, samoissa työrooleissakin työskentelevien työntekijöiden työn imun kokemus voi poiketa hyvin paljon toisistaan. Tämä osoittaa työn imun olevan jokaiselle yksilöllinen kokemus. Onkin havaittavaa, ettei työhyvinvoinnin kokemus synny tietyistä yksittäisistä asioista, vaan kullekin yksilölle sitä synnyttävät sekä estävät erilaiset tekijät.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa huomio kiinnitettiin jo aiemmin tutkijan ja tutkittavien väliseen suhteeseen ja sen mahdolliseen luotettavuusvaikutukseen (ks. 3.3). Lisäksi tutkimuksen pääpainon ollessa laadullisessa tarkastelussa, on syytä tuoda esiin laadulliseen tutkimukseen liittyvää objektiivisuuden tai puolueettomuuden näkökulmaa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija toimii tutkimusasetelman luojana ja tulkitsijana, jolloin

totuutta ei olla sidottu korrespondensiteoreettiseen näkemykseen, jossa väite on totta vain, jos se vastaa havaittua todellisuutta (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Tutkimuksessa tunnustetaan laadulliselle tutkimukselle ominainen näkemys siitä, että tutkija suodattaa tiedon aina oman subjektiivisen kehyksensä läpi (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Tutkimuksen luotettavuuden tueksi tutkimuksen aineiston keruu sekä analysointi pyrittiin kuvaamaan mahdollisimman tarkasti (Hirsjärvi & Hurme, 2011). Tutkimuksen deduktiivisen lähtökohdan voidaan katsoa tukevan sen luotettavuutta (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Pelkän deduktiivisen analysoinnin ei tässä tutkimuksessa nähty kuitenkaan tuovan riittävää oikeutta aineiston sisällöille, vaan syvemmän ymmärryksen kannalta perusteltua oli tuoda mukaan myös abduktiivista ja induktiivista sisällönanalyysiä. Abduktiivinen ja induktiivinen sisällönanalyysi avattiin ja perusteltiin kokonaisymmärryksen hahmottamiseksi, ja luotettavuuden vahvistamiseksi. Tutkimusanalyysin teoreettisena pohjana käytetty jaottelu työn voimavaroista ei suhteessa aineistoon tai tutkimuskysymyksiin ollut välttämättä paras mahdollinen teoriapohja. Sen käyttö tutkimuksessa edellytti tutkijalta ymmärrystä vaatimusten ja voimavarojen sidoksesta suhteesta ja taitoa soveltaa teoriaa suhteessa niihin. Lisäksi teorian organisatorisena voimavarana nähty työn positiivinen ilmapiiri olisi tutkijan mukaan soveltunut jopa paremmin työn sosiaalisiin voimavaroihin. Aineistossa hyvät ja kannustavat työkaverit tuotiin esiin usein hyvän työilmapiirin yhteydessä. Analyysissä nämä kuitenkin erotettiin toisistaan niin, että suorat maininnat ilmapiiristä analysoitiin organisatorisen hyvän työilmapiirin alle ja maininnat kannustavista työkavereista työn sosiaalisten voimavarojen työkavereilta ja esimieheltä saatu tuen alle pohjateorian mukaisesti.

Tutkimuksessa käytetty tutkimusasetelma ja haastattelurungon kautta kerätty aineisto olisi voinut mahdollistaa vielä syvällisemmän tarkastelun työn imusta, erityisesti sen eri osa-alueista tarmokkuudesta, omistautumisesta ja uppoutumisesta ja työn voimavarojen ja vaatimusten suhteesta niihin. Kandidaatin tutkielman pituusrajoitteet tulivat kuitenkin tässä vastaan. Kandidaatin tutkielman pituusrajoitteet tulivat vastaan myös teoriaosuudessa, jota olisi voinut avata vielä syventää. Erityisesti työn imun suhdetta sen lähikäsitteisiin olisi voinut avata laajemmin. Esimerkiksi työhön sitoutumista (work engagement), työuupumusta, työstressiä, työtyytyväisyyttä, työniloa (Manka,

2012) sekä työssä voimaantumista (Heikkilä & Heikkilä, 2005) olisi voinut avata suhteessa työn imun kokemukseen ja teoriaan.

Tutkimuksena tämän tutkimuksen kaltainen monimenetelmäinen asetelma toi työn imun tutkimukseen uudenlaista näkemystä, sillä työn imun tutkimuksissa pääpaino on ollut määrällisissä tutkimuksissa. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen yhdistäminen mahdollistaa sellaisten tutkimusongelmien asettamisen, mihin vain määrällinen tai laadullinen ei yksinään pysty, näin ollen se voi tuoda parempaa ymmärrystä tutkimusaiheesta (Creswell & Creswell, 2018). Tällaista monimenetelmäistä tutkimusta olisikin mielekästä käyttää työn imun tutkimisen yhteydessä jatkossakin. Myös tutkimusasetelma, jossa vaatimukset nähdään työn imua estävänä tekijänä, on suhteellisen vähän käytetty ja niiden välinen suhde teoriassa vaikuttaa osittain epävarmalta. Tämä tutkimus osaltaan on vahvistamassa työn vaatimusten kytköksistä suhdetta työn imun kokemukseen. Jatkossa siis myös työn vaatimusten yhteyttä ja suhdetta työn imuun olisi mielekästä tutkia laajemmin. Lisäksi kiinnostavaa olisi selvittää, kuinka työn voimavaroja ja vaatimuksia säätelemällä työn imun kokemukseen voidaan vaikuttaa. Kiintoisaa olisi selvittää, kuinka esimerkiksi tässä tutkimuksessa olleiden matalan työn imun tutkimushenkilöiden työn voimavaroja ja vaatimuksia säätelemällä voitaisiin vaikuttaa koettuun työn imun tasoon tulevaisuudessa.

Kaiken kaikkiaan tämä tutkimus näyttää tuovan uutta tietoa työn imun tutkimukseen erityisesti ravintola-alalla. Tutkimus on syventänyt ymmärrystä työn imun kokemuksesta sekä tutkittavassa yrityksessä että ilmiöstä yleisemminkin - sen synnystä sekä sitä estävistä tekijöistä ravintola-alalla. Tutkimuksen pohjalta on havaittu, kuinka erilaiset työn piirteet voivat toimia joko työn imua synnyttäen tai estäen, ja ne voivat olla samaan aikaan saman asian eri puolia ja koettuna eri tavalla. Tutkimuksen pohjalta voidaan havaita tekijöitä, jotka tutkimuksessa yrityksessä nousevat hieman muuta keskeisemmiksi työn imua synnyttäviksi tai estäviksi tekijöiksi. Näitä teoreettisesti kiinnostavia tuloksia olisi jatkossa mielekästä tutkia myös suuremmilla aineistoilla. Työhyvinvointia tutkiessa olennaista on kuitenkin ymmärtää työntekijät yksilöinä, joiden tarpeet ja kokemusmaailma eroavat toisistaan. Työntekijöiden työn imua eivät synnytä tai estä vain samat tietyt tekijät, vaan jokaisen työntekijän tarpeita on hyvä kuulla ja ymmärtää yksilöllisesti parhaan työn imun takaamiseksi.

Hyvän tieteellisen käytännön mukaista on, että ”rahoituslähteet ja tutkimuksen suorittamisen kannalta merkitykselliset muut sidonnaisuudet ilmoitetaan tutkimukseen osallistuville ja raportoidaan tutkimuksen tuloksia julkaistaessa” (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, Tenk, 2023). Tämän tutkimuksen aineistoja on kerätty osana tutkitun yrityksen palkallista työhyvinvoinnin kehittämistoimintaa. Tutkimuksen aikana tutkitussa yrityksessä tapahtunut omistajanvaihdos jättää avoimeksi sen, kuinka ainestoa ja tuloksia tullaan hyödyntämään kyseisen yrityksen työhyvinvoinnin kehittämiseksi vai tullaanko hyödyntämään ollenkaan. Jatkossa mielekästä voisi olla selvittää, millaisia vaikutuksia omistajanvaihdoksella on yrityksen työntekijöiden työn imun kokemukseen.

LÄHTEET

- Airila, A. (2022). Palveluala ja työkyky – tutkittua tietoa ja keinoja työn kuormituksen hallintaan kaupan alalle sekä majoitus- ja ravitsemisalalle. Tietoa työkyvystä 2/2022. Varma. Haettu 24.4.2023 osoitteesta <https://www.varma.fi/globalassets/tyonantaja/tietoa-tyokyvysta---palveluala.pdf>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work and Stress*, 22(3), 187–200. <https://doi.org/10.1080/02678370802393649>
- Bryson, A., Forth, J., & Stokes, L. (2015). Does Worker Wellbeing Affect Workplace Performance? Worker Wellbeing and Workplace Performance. Department for Business, innovation & skills. Haettu 19.4.2023 osoitteesta <http://affinityhealthhub.co.uk/d/attachments/does-worker-wellbeing-affect-workplace-performance-1597230050.pdf>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (Fifth edition.). SAGE
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Eriksson, P., & Koistinen, K. (2014). *Monenlainen tapaustutkimus*. Kuluttajatutkimuskeskus. Haettu 15.3.2023 osoitteesta <http://hdl.handle.net/10138/153032>
- Hakanen, J. (2004). *Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla*. Työterveyslaitos.
- Hakanen, J. (2009). *Työn imun arviointimenetelmä*. Työterveyslaitos.

- Hakanen, J. (2011). *Työn imu*. Työterveyslaitos.
- Hakanen, J. J., Rouvinen, P., & Ylhäinen, I. (2021). The impact of work engagement on future occupational rankings, wages, unemployment, and disability pensions—a register-based study of a representative sample of Finnish employees. *Sustainability* (Basel, Switzerland), 13(4), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su13041626>
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work and Stress*, 22(3), 224–241. <https://doi.org/10.1080/02678370802379432>
- Heikkilä, J., & Heikkilä, K. (2005). *Voimaantumisen työyhteisön haasteena*. WSOY.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2011). *Tutkimushaastattelu : teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.
- Isola, A-M. & Mäntylä, E. (2019). Miksi ravintola-ala ei houkuttele työttömiä työnhakijoita? Selvitys ravintola-alan kohtaanto-ongelmasta. Työpäperi 9/2019. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 20.4.2023 osoitteesta <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-303-8>
- Jonesuu, J. (2021). Hesburgerin työntekijät kertoivat karuista työoloista, eikä perustaja Heikki Salmela ollut uskoa väitteitä – mieli muuttui, ja nyt alkaa selvitystyö. Yle Uutiset. Haettu 29.4.2023 osoitteesta <https://yle.fi/a/3-12075826>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, 33(4), 692-724.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Laine, P. (2013). *Työhyvinvoinnin kehittäminen. Hyvän kehittämisen reunaehdot tutkimassa*. (Annales Universitatis Turkuensis C 372) [Väitöskirja, Turun yliopisto]. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-5570-1>
- Lehto, A-M., Sutela, H., & Pärnänen, A. (2015). Työn henkinen ja ruumiillinen rasittavuus. *STM: n tilaama selvitys Tilastokeskukselta. Sosiaali-ja terveysministeriön raportteja ja muistioita*, 33. Haettu 3.5.2023 osoitteesta

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74695/Ty%C3%B6n%20henkinen%20ja%20ruumiillinen%20rasittavuus.pdf>

- Lindström, S., Turunen, J., Remes, J., & Pehkonen, I. (2023). Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla. Työterveyslaitos. Haettu 15.4.2023 osoitteesta https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145979/TTL_978-952-391-064-5.pdf?sequence=5
- Lith, P. (2021). Tilastot todistavat ravintola-alan vetovoiman hiipumisen. Vitriini. Haettu 29.4.2023 osoitteesta <https://www.vitriini.fi/ilmio/tilastot-todistavat-ravintola-alan-vetovoiman-hiipumisen.html>
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.
- Manka, M.-L. (2012). *Työnilo*. Sanoma Pro.
- Mankki, M. (2021) Henkilöstön vaihtuvuus nopeinta palvelualoilla–pandemian alkaminen vaikutti eri tavoin alasta riippuen. Elinkeinoelämän keskusliitto. Haettu 29.4.2023 osoitteesta <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/henkiloston-vaihtuvuus-nopeinta-palvelualoilla-pandemian-alkaminen-vaikutti-eri-tavoin-alasta-riippuen/>
- Metsämuuronen, J. (2000). *Tilastollisen päättelyn perusteet*. International Methelp.
- Metsämuuronen, J. (2006). *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä : opiskelijalaitos*. International Methelp.
- Nummenmaa, L. (2009). *Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät*. Tammi.
- Palvelualojen ammattiliitto PAM (2021). PAMin jäsenkysely 2021. Haettu 3.5.2023 osoitteesta <https://www.pam.fi/wiki/jasenkysely-2021.html>
- Parzefall, M.-R., & Hakanen, J. (2010). Psychological contract and its motivational and health-enhancing properties. *Journal of Managerial Psychology*, 25(1), 4–21. <https://doi.org/10.1108/02683941011013849>
- Pehkonen, I., Turunen, J., Juvonen-Posti, P., Henriksson, L., Vihtonen, T., Seppänen, J., & Leino, T. (2017). Yhteistyöllä tulosta työkykyjohtamisessa: Moniaineisto- ja monimenetelmätutkimus. Työterveyslaitos. Haettu 29.4.2023 osoitteesta <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-727-9>
- Pyöriä, P. (2012). *Työhyvinvointi ja organisaation menestys*. Gaudeamus Helsinki University Press.

- Ropponen, R., Hakola, T. & Puttonen, S. (2017). Työaikojen kehittäminen matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluissa – tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Työterveyslaitos. Haettu 15.4.2023 osoitteesta <https://core.ac.uk/download/pdf/127437914.pdf>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behaviour. *International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 116–131. <https://doi.org/10.1080/09585190701763982>
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking Organizational Resources and Work Engagement to Employee Performance and Customer Loyalty: The Mediation of Service Climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217–1227. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1217>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schaufeli, W. B., Shimazu, A., Hakanen, J., Salanova, M., & De Witte, H. (2019). An Ultra-Short Measure for Work Engagement: The UWES-3 Validation Across Five Countries. *European Journal of Psychological Assessment : Official Organ of the European Association of Psychological Assessment*, 35(4), 577–591. <https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000430>
- Schaufeli, W.B. & Bakker, A. B. (2004a). *UWES-Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual*. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. Haettu 15.3.2023 osoitteesta https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004b). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schulte, P., & Vainio, H. (2010). Well-being at work-overview and Perspective. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 36(5), 422–429. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3076>

- Shimazu, A., & Schaufeli, W. B. (2009). Is Workaholism Good or Bad for Employee Well-being? The Distinctiveness of Workaholism and Work Engagement among Japanese Employees. *Industrial Health*, 47(5), 495–502. <https://doi.org/10.2486/indhealth.47.495>
- Söderlund, M. (2017). Employee display of burnout in the service encounter and its impact on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 37, 168–176. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.014>
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. (n.d). *Työhyvinvointi*. Haettu 1.3.2023 osoitteesta <https://stm.fi/tyohyvinvointi>
- Spence, J. T., & Robbins, A. S. (1992). Workaholism: Definition, Measurement, and Preliminary Results. *Journal of Personality Assessment*, 58(1), 160–178. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5801_15
- Tanner, N. (2019). Töissä, mutta köyhä – palkkatyököyhyys ja sen kustannukset ravintola- ja kiinteistöpalveluilla. Palvelualojen ammattiliitto PAM. Haettu 3.5.2023 osoitteesta https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tilastot-ja-tutkimukset/1342_palkkatyokoyhyys.pdf
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Tammi.
- Turunen, J., Remes, J., Pehkonen, I. & Lindström, S. (2023). Töissä palveluilla: Kyselytuloksia työhyvinvoinnista ja osaamisesta 2008, 2021 ja 2022. Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-063-8>
- Tutkimuseettinen Neuvottelukunta, Tenk. (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). Luettu 23.5.2023 osoitteesta <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>
- Työterveyslaitos. (2019). Työn fyysiset kuormitustekijät. Haettu 29.4.2023 osoitteesta <https://www.tyoelamatieto.fi/fi/dashboards/physical-exposure>
- Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63(3), 193–210. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00521.x>
- Yang, J. (2022). How Leaders' Expressions of Anger Affect Employees' Work Engagement: Based on the Mediating Role of Employee Well-being at

Work. *ACM International Conference Proceeding Series*, 94–98.

<https://doi.org/10.1145/3551690.3551706>

LIITTEET

Liite 1: Kyselylomake: Työn imu 17 -menetelmä (UWES) / © Schaufeli & Bakker, 2003 (suom. Hakanen, 2009, 43)

Taustatiedot

- Sukupuoli
- Ikä
- Koulutus
- Työkokemus ravintola-alalta
- Työkokemus tutkitussa ravintola-alan yrityksessä
- Työsuhde

Työn imu

Vastaa asteikolla: 0=En koskaan, 1=Muuataman kerran vuodessa, 2=Kerran kuussa, 3=Muuataman kerran kuussa, 4=Kerran viikossa, 5=Muuataman kerran viikossa, 6=Päivittäin

- Tunnen olevani täynnä energiaa, kun teen työtäni.
- Työni on mielestäni merkityksellistä ja sillä on selvä tarkoitus.
- Työskennellessäni unohdan ajan kulun.
- Tunnen itseni vahvaksi ja tarmokkaaksi työssäni.
- Olen innostunut työstäni.
- Kun työskentelen, unohdan kaiken muun ympärilläni.
- Aamulla herättyäni minusta tuntuu hyvältä lähteä töihin.
- Työni inspiroi minua.
- Tunnen tyydytystä, kun olen syventynyt työhöni.
- Jaksan työskennellä hyvinkin pitkiä aikoja kerrallaan.
- Olen ylpeä työstäni.
- Olen täysin uppoutunut työhöni.
- Olen hyvin sinnikäs työssäni.
- Minulle työni on haastavaa.

- Kun työskentelen, työ vie minut mukanaan.
- Jatkan hellittämättä työssäni silloinkin, kun asiat eivät suju niin hyvin.
- Minun on vaikea irrottautua työstäni, kun olen siihen uppoutunut.

Liite 2: Haastattelurunko

Työn imu yleisesti

- Mikä työssäsi on parasta?
- Mikä motivoi työhön?
- Mikä työssä ärsyttävintä tai estää tuntemasta myönteistä tunnetta?

Tarmokkuutta

”Tarmokkuus on kokemusta energisyydestä ja lannistumattomuudesta työssä sekä halua panostaa työhön. Se on sinnikkyyttä ja ponnistelun halua myös vastoinkäymisiä kohdatessa.”

- Kerro, miksi töihin lähteminen tuntuu hyvältä, jos se tuntuu hyvältä? / Niinä päivinä, kun ei tunnu hyvältä, mistä johtuu? / Voisiko joku olla toisin, jotta tuntusi paremmalta lähteä töihin?
- Mistä saat työskentelyyn energiaa, eli esim. pitkinä työpäivinä mikä sinua auttaa jaksamaan? / Ja onko jotain minkä vuoksi tuntuu, että ei jaksata tai estää semmoista energisyyttä?
- Kohtaat vastoinkäymisiä – mitä on vastoinkäymiset työssäsi? / Miten selviydyt niistä? / Onko jotain minkä vuoksi on vaikea selviytyä? / Millaista tukea kaipaisit vastoinkäymisissäsi?

Omistautumista

”kokemuksia työn merkityksellisyydestä ja haasteellisuudesta sekä innokkuutta, inspiraatiota ja ylpeyttä työstä.”

- Koetko työsi merkitykselliseksi? Mikä tekee työstäsi/työskentelystäsi tärkeää ja merkityksellistä? (Mikä työssä palkitsee?) / Jos, ei, niin millaista merkityksellisyyden tunnetta kaipaa? vai saatko sitä muualta?
- Milloin tunnet olosi innostuneeksi tai inspiroituneeksi? / Mikä estää innostuksen tai inspiraation tunteita? / Voisiko työhön tuoda jotain innostavaa inspiroivaa? mikä olisi toisin?
- Oletko ylpeä työstäsi? Kerro tilanteista, joissa olet ollut ylpeä työtäsi? / Mikä estää tuntemasta ylpeyttä työssäsi? Miksi joo ja miksi ei?

Uppoutumista

”Uppoutumista luonnehtii syvä keskittyneisyyden tila, paneutuneisuus työhön ja näistä koettu nautinto. Aika kuluu kuin huomaamatta ja työstä irrottautuminen voi tuntua vaikealta.”

- Uppoudutko ja unohdatko ajankulun helposti työssäsi? Missä tilanteissa näin tapahtuu? / Mistä johtuu, että et uppoudu?
- Onko hetkiä, jolloin et malttaisi lopettaa työskentelyä? Mitä näissä hetkissä tapahtuu?

Lopuksi / tulevaisuus

- Onko vielä jotain, mikä tuo positiivista tunnetilaa, mikä ei ole tullut ilmi?
- Onko vielä jotain, mikä estää positiivista tunnetilaa, mikä ei ole tullut ilmi?
- Mikä työssä olisi toisin, jotta tuntisit työn imua eli sitä myönteistä tunnetilaa? Unelmiesi työ?

Liite 3: Tutkimustiedote

Tutkimustiedote

Tapaustutkimus pirkanmaalaisen ravintola-alan yrityksen työntekijöiden työn imusta.

Tässä tutkielmassa tutkitaan työhyvinvoinnin, erityisesti työn imun -kokemusta ravintola-alan työntekijöiden keskuudessa eräässä pirkanmaalaisessa ravintola-alan yrityksessä. Tutkimus toteutetaan kyselylomakkeilla sekä mahdollisilla teemaa syventävillä haastatteluilla. Kyselylomake sisältää taustatietoja koskevia kysymyksiä, sekä valmiita työn imuun liittyviä väittämiä, johon vastataan En koskaan – Päivittäin -akselilla. Kyselylomakkeeseen vastaaminen vie aikaa alle 5 minuuttia. Haastattelut sisältävät avoimia kysymyksiä työn imun kokemuksesta, sekä sitä estävistä ja edistävästä tekijöistä. Haastatteluihin varataan aikaa n.30 minuuttia. Tutkimuksen aineisto muodostuu näistä vastauksista.

Aineiston keräämisen jälkeen se analysoidaan ja sitä käytetään kandidaatintutkielmassa, mahdollisesti myöhemmässä pro gradu -tutkielmassa sekä kyseisen pirkanmaalaisen ravintola-alan yrityksen henkilöstön hyvinvoinnin kehittämisessä. Aineistoa käsittelee minä, tutkimuksen tekijä sekä mahdollisesti myös tutkimuksen ohjaaja. Aineiston kyselylomakkeella kerättyjä tietoja analysoidaan tunnistetiedoin, sillä niiden pohjalta valitaan haastateltavat. Kysely ja haastattelut yhdistetään käyttämällä avainta, joka säilytetään eri

paikassa kuin aineisto. Avain sisältää tutkimushenkilöiden oikeat nimet ja heille annetut koodit. Tutkimusaineistoon merkitään vain koodi.

Aineisto kerätään ja analysoidaan kevään 2023 aikana.

Tutkittavista kerättyä tietoa käsitellään luottamuksellisesti EU:n tietosuojasetuksen ja Suomen tietosuojalain edellyttämällä tavalla. Aineisto säilytetään keräämisen jälkeen salasanalla suojatusti Tampereen yliopiston palvelimella. Aineisto säilytetään tutkimuksen tekijän pro gradu -tutkielmaa varten, minkä jälkeen aineisto tuhoetaan.

Tutkittavat esiintyvät tutkimuksessa anonymisti ja lopullisista tutkimustuloksista lähetetään yhteenveto tutkimuksen osallistujille.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja voitte peruuttaa osallistumisenne tutkimukseen tahansa koska tahansa. Mikäli haluat keskeyttää osallistumisesi tutkimukseen tai poistaa tietosi, ota yhteyttä tutkimuksen tekijään sähköpostitse (henna.goos@tuni.fi).

Tutkimuksen ohjaajana toimii dosetti Elina Kuusisto (elina.kuusisto@tuni.fi)

Kiittäen,
Henna Göös

Liite 4: Haastattelukutsu

Haastattelukutsu

Hei,
Haluaisin haastatella sinua kandidaatintutkielmaani sekä *ravintolan työhyvinvoinnin kehittämistoimintaa varten.

Haastattelun tarkoituksena on kartoittaa syvemmin työn imun kokemustasi. Työn imulla tarkoitetaan myönteistä tunnetilaa työtä kohtaan, joka näyttäytyy tarmokkuutena, omistautumisena ja uppoutumisena työhön

Haastattelussa keskustellaan vapaamuotoisesti kysymysten pohjalta tekijöistä ja kokemuksista, jotka vahvistavat tai estävät työn imun kokemustasi. Aika-arvio haastattelun kestolle on noin 30 minuuttia. Haastattelun pyrin pitämään mahdollisimman pian.

Kysymykseni kuuluu, tulisitko haastateltavaksi?

Henna Göös

Tampereen yliopisto

*Ravintolan nimi poistettu