

Catering-työn fyysisen ergonomian kehittäminen

Minna Aalto-Setälä

Master Opinnäytetyö
Johtajuus ja
henkilöstövoimavarat
2020





Haaga-Helia

ammattikorkeakoulu Oy

12.04.2020

Tekijä Minna Aalto-Setälä	
Suuntautuminen Johtajuus ja henkilöstövoimavarat	
Opinnäytetyön nimi Catering-työn fyysisen ergonomian kehittäminen	Sivu- ja liite- sivumäärä 67 +16
<p>Tässä opinnäytetyössä tavoitteena oli kehittää catering-työn fyysistä ergonomiaa kohdeyrityksessä. Tutkimuksen tavoitteena oli säilyttää työntekijöiden työ- ja toimintakyky mahdollisimman pitkään sekä lisätä työn vetovoimaisuutta. Työhyvinvointi ja sen johtaminen toimivat tutkimuksen viitekehystenä.</p> <p>Tutkimusmenetelminä käytettiin henkilökunnan avoimia haastatteluja sekä koko henkilöstölle tehtyä kyselyä. Niiden perusteella tehtiin johtopäätökset sekä kehitysehdotukset. Kehitysehdotukset koskivat työn järjestelyjä ja tarvittavien apuvälineiden hankintaa. Hankinnoista tehtiin myös kustannusarvio.</p> <p>Kuormittavinta catering-työssä oli tilauksiin liittyvä tuotteiden ja astioiden kantaminen. Eri tilaustyypeistä kuormittavimmiksi nousivat ruokatoimitukset, asiakkaan kotiin vietävät sekä risteilyaluksille toimitettavat palvelut. Apuvälineistä tärkeimmäksi koettiin pakettiauton purkamiseen liittyvä nostin tai luiska. Henkilöstön oikea resursoinnin tärkeys korostui tutkimustuloksissa. Tilaisuuden pitopaikan esteettömyyden selvitystyö nousi tutkimuksessa merkittäväksi tekijäksi.</p> <p>Jatkotoimenpiteenä tulee olemaan kehitystoimenpiteiden toteuttaminen yrityksessä ennen sesongin alkamista sekä niiden seuranta.</p>	
Asiasanat Fyysinen hyvinvointi, ergonomia, työhyvinvointi, pitopalvelut	

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Tavoitteet	4
2.1 Odotetut tulokset	4
2.2 Tutkimuskysymykset	5
2.3 Tutkimuksen rajaaminen	5
3 Tietoperusta	7
3.1 Työhyvinvointi	7
3.2 Lainsäädäntö ja ergonomia	8
3.3 Työhyvinvoinnin johtaminen	12
3.4 Työhyvinvointi osana henkilöstöstrategiaa	16
3.5 Työtyytyväisyys ja työn vetovoimaisuus	19
3.6 Prosessit ja niiden kuvaus	21
4 Tutkimusmenetelmät	23
4.1 Kvalitatiivinen tutkimus: Avoimet haastattelut	24
4.1.1 Tutkimusjoukon valinta	25
4.1.2 Haastattelujen toteuttaminen	26
4.1.3 Aineiston analyysi	27
4.2 Kvantitatiivinen tutkimus: Henkilöstökysely	28
4.2.1 Kyselylomakkeen suunnittelu	28
4.2.2 Henkilöstökyselyn toteuttaminen	29
4.2.3 Tutkimustulosten kuvaaminen	31
5 Tutkimuksen tulokset	32
5.1 Catering-toimintojen prosessi	32
5.2 Avoimet haastattelut	33
5.2.1 Catering-työn rasitus	33
5.2.2 Laivoille toimitettavat tarjoilut	35
5.2.3 Tilaisuuden pitopaikan ennakkotietojen selvittäminen ja henkilökunnan resurssointi sen mukaisesti	36
5.2.4 Kehitysehdotuksia ja huomioita	38
5.3 Henkilöstökysely	39
5.3.1 Catering-työn fyysinen rasitus	40
5.3.2 Esteettömyyden selvitys ja catering-työn tilaustyypit	44
5.3.3 Apuvälineiden tarve ja työn järjestelyt	47
5.4 Kehitysehdotukset	49
5.4.1 Esteettömyyden esiselvitystyö	50
5.4.2 Työn järjestelyt	53
5.5 Kehittämistoimenpiteiden palaute	57
5.6 Kehittämisohjelman toteuttaminen	59

5.7 Kehittämistoimenpiteiden vaikutus	60
6 Johtopäätökset.....	62
7 Reflektointi	63
Lähteet.....	65
Liitteet.....	1
Liite 1. Henkilöstökysely.....	1
Liite 2. Myyntipalvelun esteettömyyden selvityslista.....	10
Liite 3. Kyselytutkimuksen tulosten hajonta kaikkien vastaajien osalta.....	11

1 Johdanto

Aion tutkia toimeksiantajayrityksen catering-työn fyysisiä kuormitustekijöitä. Pyrin löytämään keinoja, joilla toimintaa voidaan ergonomian ja työn suunnittelun keinoin parantaa. Tavoitteena on työntekijöiden työ- ja toimintakyvyn säilyttäminen mahdollisimman pitkään sekä työn vetovoimaisuuden lisääminen. Työssä käsitellään ergonomiaa ja sen vaikutusta työhyvinvointiin. Tämä lisäksi tarkastellaan työtaturmien kustannuksia yrityksen ja yhteiskunnan näkökulmasta. Catering-työn käytännön haasteet tulevat esiin haastatteluista sekä henkilöstökyselyistä, joiden pohjalta muodostetaan kehitysehdotukset.

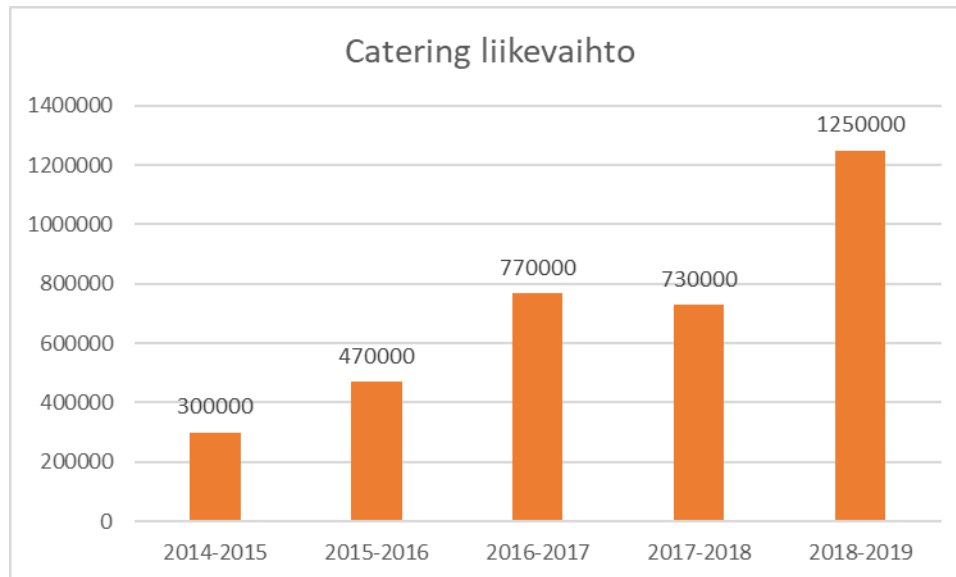
Lopputuloksen tulisi olla helppokäyttöinen mahdollisimman laajalle käyttäjäkunnalle. Huomion kohteena ovat työssä käytettävät palvelut, työvälineet, koneet ja laitteet. Käyttäjäkokemus on keskeinen kriteeri, kun käytettävyyttä arvioidaan. Esteettömyys liittyy erityisesti työntekijöiden työkyvyn tukemiseen työuran eri vaiheissa. Sen merkitys korostuu työvoiman ikääntyessä. Myös osatyökykyiset työntekijät voisivat toimia esteettömäksi suunnitellussa työssä ja työympäristössä.

Työ on tärkeä ja ajankohtainen yritykselle, sillä catering-toiminta laajenee jatkuvasti, mutta työ koetaan kuormittavana. Tutkimuksella ja parannuksilla on vaikutusta yrityksen jokaisen työntekijän työhön, sillä suurin osa cateringista tehdään omalla henkilökunnalla.

Kehittämistyön kohteena oleva yritys on vuonna 1996 perustettu juhlatiloja, ravintolapalveluja sekä catering- ja pitopalveluja tarjoava yritys. Yrityksessä oli vuonna 2018 45 työntekijää ja sen liikevaihto oli 5,3 miljoonaa euroa (Taloussanomat). Vuonna 2019 kesällä sesongin aikana henkilöstön määrä oli 90, ja liikevaihto on ollut jatkuvassa kasvussa. Edelliseen vuoteen verrattuna (Kuvio 1), catering on osaltaan tähän mennessä jo miltei tuplannut liikevaihtonsa (Myyntijohtaja, 2019).

Yritykseen rekrytoitiin vuoden 2019 alussa henkilöstöjohtaja, joka aloitti HR-toimintojen kehittämisen. HR:n osalta yrityksellä on iso liuta haasteita muun muassa työhyvinvoinnin ja -ergonomian parantaminen, luottamuksen rakentaminen henkilöstön ja johdon välille, rekrytointiin panostaminen, koulutusmahdollisuuksien kartoittaminen ja tavoitteellisuuden mittareiden kehittäminen ja seuraaminen (Henkilöstöjohtaja, 2019). Tällä hetkellä tarve on saada pitopalvelutoiminta vastaamaan

nykyisiä lainsäädännön suosituksia ja ergonomisia kestävästä kehityksen ja vastuullisuuden mukaisia toimintamalleja.



Kuvio 1 Cateringin liikevaihdon kasvu (Myyntijohtaja, 2019)

Catering-työn jännitteet liittyvät fyysiseen ympäristöön ja työhön. Työntekijät ovat iältään ja fyysiseltä kunnoltaan hyvin erilaisia, joten työhön liittyvä nostaminen ja kantaminen aiheuttavat ongelmia. Moni ei halua tehdä työtä, jossa kokee omat voimavaransa riittämättömiksi. Ei ole myöskään mukavaa tulla jo valmiiksi hikisenä ja uupuneena aloittamaan varsinaista tilaisuutta. Nostamisessa ei ole apuvälineitä, joten kaikki työ tehdään käsin. Tilaisuudet saattavat olla ajallisesti hyvinkin pitkiä, joten myös se itsessään kuormittaa henkilöstöä. Jännitteet voivat ilmentyä myös ihan konkreettisenä pelkona siitä, miten työstä selvitään. Aikaisemmat ja muiden työntekijöiden kokemukset tilanteista luovat myös jännitteitä. Myös erilaiset työstä ilmaantuneet fyysiset oireet, kuten yläraaja- ja selkäkiput, ovat kehon antamia varoitusmerkkejä siitä, että työssä tehdään ergonomisesti väärin asioita. Toisaalla on pelko siitä, ettei enää pystykään tekemään työtä ja menettää työpaikkansa.

Jännitteitä syntyy myös työnantajan päässä, kun catering-tilaisuuksiin on vaikea saada rekrytoitua henkilöstöä. Kuitenkin kustannukset pitäisi pystyä pitämään hallinnassa ja asiakkaalle myydyissä työtunneissa tulisi pysyä. Työnantajalla on kuitenkin huoli myös työntekijöiden jaksamisesta ja työkyvyn ylläpitämisestä.

Opinnäytetyön rakenne on seuraavanlainen. Luvussa 2 esitetään työn tavoitteet. Luku 3 käsittelee aiheeseen liittyvää tietoperustaa. Luvussa 4 selvitetään opinnäytetyössä käytettävät tutkimusmenetelmät. Luku 5 on omistettu empiirisen tutkimuksen tuloksille. Luvussa 6 esitetään kehitysehdotukset. Viimeisessä luvussa on kirjoittajan oma reflektointi kehittämistyöstä.

2 Tavoitteet

Tässä luvussa määritellään opinnäytetyöstä odotetut tulokset sekä ne tutkimuskysymykset, mihin työllä on tarkoitus saada vastaukset. Lisäksi esitetään se, miten opinnäytetyön aihe on rajattu.

2.1 Odotetut tulokset

Tavoitteena on säilyttää työntekijöiden työ- ja toimintakyky mahdollisimman pitkään sekä lisätä työn vetovoimaisuutta. Opinnäytetyön tuloksina on tarkoitus saada seuraavat toimenpiteet yrityksessä toteutetuksi.

1. Apuvälineiden hankinta työtä helpottamaan
2. Toimenpiteet pakkaus- ja kuljetustyön keventämiseksi
3. Työn järjestelyt fyysisen työn rasituksen vähentämiseksi

Apuvälineiden hankinnan tueksi tehdään luettelo tarvittavista välineistä kustannusarvioineen. Kustannusarvioon sisällytetään myös pakkaus- ja kuljetustyötä helpottavia ratkaisuita. Työn järjestelyille esitettävän suunnitelman mukaan vaikutetaan työn ergonomisesti raskaimpiin työvaiheisiin.

Lopputuloksena on catering-työn ergonomian parantamiseksi tehty konkreettinen suunnitelma, mikä voidaan toteuttaa monilta osin välittömästi. Ergonomian parantaminen catering-työssä on osa työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelmaa. Se on pitkän aikavälin suunnitelma, minkä on tarkoitus toimia dialogisen kehittämisen mallin mukaisesti niin, että sen toimivuudesta kerätään käyttäjien palautetta ja tehdään mahdollisia jatkotoimenpiteitä niiden mukaan.

2.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksessa halutaan saada vastaukset seuraaviin kysymyksiin

1. Mikä / mitkä asiat catering-työn prosessissa ovat kuormittavimpia ergonomian kannalta
2. Minkälaisissa tilaustyypeissä havaitaan eniten haasteita ergonomian kannalta
3. Millä apuvälineillä/ työn järjestelyillä työn ergonomiaa voidaan parantaa

Catering-työtä tarkastellaan prosessina, jotta saadaan selville ne asiat, mitkä aiheuttavat eniten kuormitusta. Myös eri tilaustyyppisiä tarkastellaan suhteessa niiden kuormittavuuteen. Lisäksi kartoitetaan, millaisia apuvälineitä on saatavilla työtä helpottamaan ja voiko työn järjestelyillä vaikuttaa kuormittavuuden vähentämiseen.

2.3 Tutkimuksen rajaaminen

Ergonomia on käsitteenä hyvin laaja, joten sitä piti rajata. Tutkimus päädyttiin rajaamaan koskemaan fyysistä ergonomiaa. Keittiö- ja tarjoilutyön ergonomiaa olisi voinut myös tarkastella, mutta silloin opinnäytetyöstä olisi tullut aivan liian laaja. Tämän vuoksi ne päätettiin rajata tutkimuksen ulkopuolelle. Catering-työlle ominainen tuotteiden kuljetus paikasta toiseen ja asiaan liittyvät ergonomiset haasteet ovat tämän tutkimuksen keskiössä.

Kehittämistyö liittyy kiinteästi yrityksen henkilöstöstrategiaan, missä työhyvinvointi on nostettu yhdeksi tärkeimmistä kehityskohteista. Toimipisteissä on tehty ergonomiakartoitukset, mutta cateringia nämä eivät ole koskeneet. Catering-työ on luonteeltaan hyvin erilaista varsinaiseen lounasravintolatoimintaan verrattuna, joten sitä täytyykin tarkastella omana yksikkönään. Catering-työn ergonomian kehittäminen olikin se alue, mihin yrityksessä toivottiin kehittämissuunnitelmaa.

Kehittämistyö on henkilökohtaisestikin motivoiva, sillä työskentelen itse catering-toiminnoissa ja monet asiat ovat puhututtaneet henkilöstön keskuudessa. Työhön toivottaisiin enemmän suunnittelua ja ajatusta myös apuvälineiden hankintoja ajatellen. Työ on aika ajoittain fyysisesti hyvin kuormittavaa työn luonteen takia.

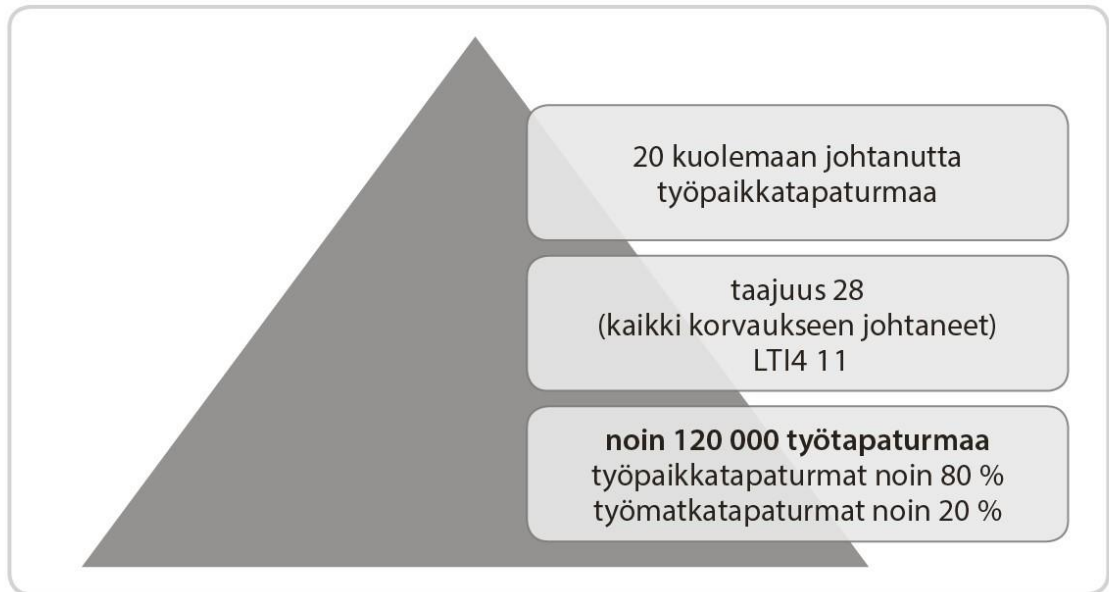
3 Tietoperusta

3.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvoinnilla on suuri merkitys kansantaloudellisesti. Kustannukset menetetyistä työkyvystä voivat olla myös yksittäisille organisaatioille merkittäviä (Aura & Ahonen, 2016.) Tämän vuoden työelämän kehittämisen päämääränä on työllisyysasteen, työelämän laadun, työhyvinvoinnin ja työntuottavuuden parantaminen. Jotta työ vahvistaisi työntekijöiden motivaatiota, tulee myös työelämää kehittää vetovoimaiseksi. Työpaikoilla tulisi nyt panostaa erityisesti luottamuksen ja yhteistyön vahvistamiseen, esimiestyöhön sekä johtamiseen. (TEM 2012.) Esimiestyöllä on vaikutusta henkilöstötuottavuuteen ja talouden positiivisiin tuloksiin ja työhyvinvointi lähteekin hyvästä johtamisesta

Työtapaturmista ei ole helppo laskea tarkkoja kustannuksia. Työterveyslaitoksen arvion mukaan jokainen tapaturma maksaa kuitenkin yritykselle keskimäärin 6000 euroa. Pysyvän työkyvyttömyyden sattuessa, kustannukset voivat nousta miljooniin. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan kansantaloudelle työtapaturmista ja työperäisistä sairauksista koituu vuosittain vajaan kolmen miljardin euron kustannukset. (MTV-STT, 2017.)

Pitkäaikaisista tuki- ja liikuntaelinongelmista kärsii jopa 1,7 miljoonaa suomalaista. Niistä aiheutuvat kustannukset vaihtelevat tällä hetkellä 3–4 miljardin välillä ja ne uhkaavat myös lisääntyä lähitulevaisuudessa väestön ikääntyessä. Tuki- ja liikuntaelinongelmat aiheuttavat eniten poissaoloja työstä ja ovat toiseksi suurin syy työkyvyttömyyseläkkeisiin. Esimerkiksi vuonna 2018 ne olivat suurin alkaneita sairauspoissaolokausia aiheuttava sairausryhmä ja korvattavat sairauspäivärahat olivat määrältään noin 282 miljoonaa euroa. (TULE- Tuki- ja liikuntaelinliitto Ry.)



Kuvio 2 Työtapaturmat numeroina (Mannermaa 2018, 89)

Tapaturmavakuutuskeskus tilastoi vuosittain työtapaturmatietoja (Kuvio 2).

Vuonna 2016 20 työntekijää kuoli työpaikkatapaturman seurauksena. 20 prosenttisyksikköä kaikista tapahtumista oli työmatkatapaturmia (Mannermaa. 2018, 89).

Vuonna 2016 yleisimmät työsuoritukset, jotka johtivat tapaturmaan, olivat henkilön liikkuminen (32%), esineiden käsitteleminen (23 %) ja taakan käsivoimin siirtäminen (16%). Liikkumistapaturmat ovat yleisimmin liukastumisia, putoamisia tai kaatumisia. Yleisimmät tapaturmat kuljetus- ja varastointi sekä palvelualalla liittyvät taakan käsivoimin siirtämiseen, mikä johtaa ala- ja yläraajavammoihin sekä sormi- ja käsivammoihin. (Mannermaa. 2018, 90.)

3.2 Lainsäädäntö ja ergonomia

Työturvallisuuslaki (5. luku, 24 §) asettaa työlle ja työolosuhteille tarkempia säännöksiä. Sen mukaan työpisteen rakenteissa ja käytettävissä työvälineissä on huomioitava työn luonne ja työntekijän edellytykset ergonomisesti asianmukaisella tavalla. Työ tulee voida tehdä aiheuttamatta työntekijän terveydelle haitallista tai vaarallista kuormitusta. Lisäksi on otettava huomioon riittävä tila työn tekemiseen ja mahdollisuus työasennon vaihtelemiseen, työn keventämiseen apuvälinein, terveydelle haitallisten nostojen ja siirtojen tekemiseen mahdollisimman turvallisesti

sekä toistorasituksen aiheuttaman haitan mahdollisimman vähäiseksi tekemiseen. (Mannermaa. 2018, 162.)

Työergonomian avulla työpisteen rakenteita, työvälineitä, työmenetelmiä sekä kalusteita voidaan mukauttaa työntekijän mukaiseksi niin, ettei fyysinen kuormitus ole liian suuri. Fyysistä kuormitusta syntyy fyysisessä rasituksessa, työliikkeiden aikana, toistotyössä sekä työasennoissa. Siihen vaikuttavat työntekijän henkilökohtainen työ- ja toimintakyky, fyysinen rakenne sekä lihaskunto, terveydentila ja ammattitaito. Myös vireys tai väsymys sekä sairaudet vaikuttavat fyysiseen kuormittumiseen. Kun kuormittuneisuutta arvioidaan, tulee ottaa huomioon työympäristö, työskentelypaikan suunnittelu, työvälineiden suunnittelu sekä työn suunnittelu. Myös se, millainen johtamisen, työyhteisön toimintatapojen ja toisten auttamisen taso on työpaikalla, vaikuttaa ratkaisevasti kuormittumiseen. (Mannermaa. 2018, 162.)

Työturvallisuuslain 10 § (vaarojen arviointi) sekä 12–13 § (työympäristö sekä työn suunnittelu) velvoittavat työnantajaa huomioimaan työn kuormitustekijöitä. Työntekijä itse voi nostaa esiin työn kuormittavuuden tai sitten esimies havaitsee sen. Työterveyshuolto ja työsuojelu ovat myös voineet havaita ylikuormitusta. Jos työpaikalla syntyy epäily kuormituksesta, tulee työnantajan selvittää kuormitustekijät sekä vähentää vaaraa, jos sitä ei voida poistaa. Suurin kuormittuneisuusriiki on silloin, kun tehdään staattista lihastyötä, tai työtä tehdään kiertyneissä ja kumarissa selän asennoissa sekä yläraajojen kannattelussa. Nimenomaan käsin tehtävät siirrot ja nostot kuormittavat niskahartiaseutua ja alaselkää. (Mannermaa. 2018, 163.)

Työnantajan tehtävänä on vähentää kuormitusvaaraa ja muuttaa työtapoja sellaisiksi, ettei taakkoja tarvitsisi nostaa lainkaan käsin. Mikäli tämä ei ole mahdollista, tulee hankkia nosto- ja siirtovälineitä työn keventämiseksi. Työnantaja on myös velvollinen opastamaan ja kouluttamaan turvallisiin ja ergonomisiin siirtoihin. Työn suunnittelussa on tärkeää, että fyysiseen työskentelyyn varataan riittävä henkilöstömäärä. Työntekijöiden kunto tulee kartoittaa työterveyshuollon kanssa, että he ovat soveltuvia tekemään nosto- ja siirtotyötä. Työhön perehdyttäminen ja työnopastus sekä kiireen välttäminen ovat tärkeitä toimenpiteitä kuormituksen hallinnassa. Kiire altistaa tapaturmille ja väärille nostoille, Jokaista työvaihetta on syytä

tarkastella ja pohtia, voidaanko sitä keventää ja millä keinoilla. Työntekijöille tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa omaan työjärjestykseen. Esimiehen tulee hankkia nostoihin ja siirtoihin apuvälineitä, joiden tulee olla esillä ja helppokäyttöisiä. Välineiden toimintakuntoisuus ja niiden huolto on työnantajan vastuulla. (Mannermaa, 2018, 165.)

Työehtosopimuksessa suositellaan, että työpaikoilla tehtäisiin työhyvinvointiohjelma, joka voi sisältää erinäisiä työhyvinvointiin ja työympäristöön liittyviä asioita, esimerkiksi yö- ja vuorotyön aiheuttaman kuormituksen vähentäminen, fyysisen työympäristön ja ergonomian parantaminen sekä työn hallinnan ja osaamisen varmistaminen. (Palvelualojen ammattiliitto 2018, 64-65.)

Työterveyslaitos on määritellyt, että työn rasitus ei saisi ylittää 30-33 % työntekijän maksimaalisesta kestävyyskunnan tasosta 8 tunnin työpäivän aikana. Verenpaine saattaa nousta työn aikana ja myös palautumisaikana, jos käsin tehtäviä nosto- ja siirtotöitä on liikaa. Liian lyhyt palautumisaika lisää riskiä joutua ylikuormitustilaan, varsinkin jos työvuorot ovat pitkiä ja niiden välinen lepoaika ei ole riittävä. (Työterveyslaitos, 2017.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on huolehdittava, että työpiste täyttää ergonomiset vaatimukset. Nämä voidaan huomioida työpisteen työvälineissä, mitoituksessa ja rakenteissa. Lain mukaan työnantaja vastaa nostojen työturvallisuudesta ja määrittelee periaatteet nostotöihin liittyville riskeille. Jos käsin tehtäviä raskaita nostoja ja siirtoja ei voida korvata koneistolla, on työnantajan muun muassa annettava nosto- ja siirtoapuvälineitä, järjestettävä työpisteet niin että liikkeet ovat mahdollisimman turvallisia ja myös huolehdittava siitä, että työntekijä saa tarvittavan ohjeistuksen nostoihin. (Palvelualojen ammattiliitto 2018.)

Tieteenalana ergonomia auttaa ymmärtämään ihmisiä eri ympäristöissä ja sitä tarvitaan sekä työssä että vapaa-ajalla. Ergonomia on ihmiskeskeistä ja hyvällä ergonomialla tuetaan ja kehitetään ihmisten terveyttä ja hyvinvointia. Haasteena on ergonomiatietouden ja –ymmärryksen tuominen myös esiin työpaikoilla. (Suomen ergonomiayhdistys, 2019.)

Ergonomian katsotaan jakautuvan kolmeen osa-alueeseen. Fyysinen ergonomia kohdistuu fyysiseen toimintaan ja siihen, miten ihmisen anatomian ja fysiologisten ominaisuuksien mukaan toimintaa voidaan kehittää fyysisen työympäristön, työvälineiden ja -menetelmien suunnittelulla (Suomen ergonomiayhdistys, 2019.)

Kognitiivinen ergonomia on järjestelmien ja niiden käyttöliittymien sopeuttamista ihmisten tiedonkäsittelyyn. Se on järjestelmien, näyttöjen, ohjaimien ja tiedon esittämistapojen suunnittelua. (Suomen ergonomiayhdistys, 2019.)

Organisatorisessa ergonomiassa keskitytään sovittamaan sosiaalisia ja teknisiä järjestelmiä. Tyypillisesti tällöin suunnitellaan työprosesseja, työkokonaisuuksia ja työaikajärjestelyitä. Organisatorinen ergonomia kehittää myös tuotantoa ja palveluita sekä henkilöstön yhteistyötä. (Suomen ergonomiayhdistys, 2019.)

Ergonomialla saadaan aikaan merkittäviä vaikutuksia (Kuvio 3). Onkin syytä miettiä ergonomiasta saatavia pitkän tähtäimen hyötyjä uusia työtapoja ja -välineitä hankittaessa. Kertahankinta voi tuntua hinnakkaalta, mutta hankinnat kyllä maksavat itsensä moninkertaisesti takaisin, sillä parantunut ergonomia näkyy taloudellisissa tuloksissa.

Vaikutuksia työn ja työympäristön kokemiseen, terveyteen ja hyvinvointiin	→	Taloudellisia vaikutuksia
<ul style="list-style-type: none"> • työ on kevyttä ja sujuvaa • työ on mielekästä ja haastavaa • työssä voi käyttää kykyjään ja taitojaan • työ on tuloksellista ja merkityksellistä • työympäristö on miellyttävä • parempi viihtyvyys, motivaatio ja työssä jaksaminen • vähemmän haitallista fyysistä ja psyykkistä kuormitusta 		<ul style="list-style-type: none"> • vähemmän poissaoloja • vähemmän poissaoloista johtuvia tuotannon häiriöitä • vähemmän työperäisiä sairauksia • vähemmän työkyvyttömyyseläkkeitä • vähemmän tapaturmia • helpompi työvoiman saanti ja pienempi vaihtuvuus
Vaikutuksia työntekoon ja tuotantoon	→	Taloudellisia vaikutuksia
<ul style="list-style-type: none"> • parempi työn hyötysuhde • kehittyneempi ihmisen ja tekniikan yhteistoiminta • parempi teknisen järjestelmän hallinta • parempi työprosessin ja laatutekijöiden hallinta • vähemmän virheitä, parempi tuotanto-häiriöiden hallinta 		<ul style="list-style-type: none"> • tehokkaampi tuotanto • vähemmän tuotannon häiriöitä ja katkoksia • parempi tuotannon laatu • joustavampi tuotanto • parempi asiakkaan palvelu • parempi kilpailukyky
Vaikutuksia organisaation toimintaan	→	Taloudellisia vaikutuksia
<ul style="list-style-type: none"> • tehokas yhteistyö työolojen kehittämisessä • laaja kokemuksen ja tiedon käyttö suunnittelussa • tiedot ovat käytettävissä oikea-aikaisesti • suurempia kokonaisuuksia ratkaistaan kerrallaan • organisaation osaaminen kasvaa ja tietoa kerääntyy • suunnittelussa mukana olevien sitoutuneisuus kasvaa • organisaation toimintatavat kehittyvät 		<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelu tehostuu ja nopeutuu • järjestelmien käyttöönotto helpottuu ja nopeutuu

Kuvio 3 Ergonomian vaikutukset (Työterveyslaitos 2011, 36)

Ergonomia vaikuttaa työn ja työympäristön kokemiseen, terveyteen ja hyvinvointiin. Samalla sillä on vaikutuksensa itse työntekoon, tuotantoon ja myös koko organisaation toimintaan. Ergonomiasta saatavat hyödyt ovat puhtaasti taloudellisia. Ne näkyvät vähentyneinä poissaoloina, tapaturmina, helpommalla työvoiman saannilla, pienemmällä vaihtuvuudella sekä tehokkaamman tuotannolla. Asiakaspalvelu ja sitä myöten myös kilpailukyky paranee. Suunnittelu tehostuu ja erilaisten järjestelmien käyttöönotto helpottuu ja nopeutuu. Työntekijän näkökulmasta työn mielekkyys sekä työviihtyvyys kasvavat. Työn fyysisen kuormituksen helpottaminen keventää myös henkistä kuormitusta, kun raskaita tehtäviä ei tarvitse enää jännittää. (Työterveyslaitos 2011, 36.)

3.3 Työhyvinvoinnin johtaminen

Työhyvinvointiin vaikuttavat johtamisen lisäksi työn sisältö, työolosuhteet, työyhteisön ihmissuhteet ja ilmapiiri, henkilön osaaminen ja henkilön omat elämäntavat.

Johtamisen avulla kaikkiin näihin tekijöihin voidaan vaikuttaa, sillä johtamisen kautta myös työn sisältöön ja työympäristöön vaikuttavia tekijöitä voidaan tarkastella ja sitä myöten myös kehittää. Hyvään johtamiseen kuuluu se, että se on jaettava. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikilla on mahdollisuus päästä vaikuttamaan asioihin. Keskusteleva johtaminen on oleellista henkilöstön työhyvinvointia tukevalle johtamiselle. Osallistamalla henkilöstö sitoutuu paremmin, heidän työmotivaationsa parantuu ja he tuottavat uusia ideoita. Hyvinvoivaa organisaatiota voidaan symbolisesti kuvata perheenä, jonka jäsenistä pidetään ja heistä huolehditaan. (Juuti & Antti, 2015.)

Yritysjohdon tehtävänä on määritellä strategiassaan työhyvinvointi kuten muutkin liiketoiminnan osa-alueet. Näin ollen myös työhyvinvointi asetetaan tavoitteelliseksi toiminnaksi, mille määritellään sisältö, resurssit ja mittarit. Johdon sitoutuminen työhyvinvointiin ja myös itse esimerkkinä toimiminen on tärkeää. Yrityksen luottamushenkilöstön tulisi olla mukana työhyvinvointityössä alusta asti, sillä heillä on näkemystä arjen työstä ja siitä millaiseksi henkilöstö kokee työnsä. Osa työhyvinvoinnin johtamista on työsuojelu. Työsuojeluorganisaatio ei kuitenkaan voi ilman yrityksen johdon sitoutumista vaikuttaa turvallisen työpaikan rakentamiseen. (Ilmarinen, 2015.)

Henkilöstöhallinto on keskeisessä työhyvinvoinnin johtamisessa. Oleellinen osa hyvinvoinnin johtamisessa on perehdyttäminen, jolloin organisaatioon tullut työntekijä saa tietoa paitsi organisaatiosta, myös johtamisesta ja hyvinvoinnin toiminnoista. Esimiestyön tukeminen, henkilöstön kehittämisen suunnittelu ja käytännön toteuttaminen ovat myös henkilöstöhallinnon vastuulla. (Ilmarinen, 2015.)

Esimies, työntekijä ja tiimi muokkaavat ilmapiiriin, jossa työtä tehdään. Työnantajan on muistettava huolehtia myös esimiesten omasta hyvinvoinnista mm. aikaresurssien ja osaamisen tasolla, sillä esimiehen pitää tietää ja hallita kaikki työhön liittyvät velvoitteet, säänot, tukiverkot ja mahdollisuudet. (Ilmarinen, 2015.)

Yrityksen sisäistä ja ulkoista yrityskuvaa sekä työntekijöiden sitoutumista on mahdollista tukea jatkuvalla työhyvinvoinnin viestinnällä. Yrityskuvaa tukemaan kannattaakin rakentaa työhyvinvointibrändi. Ihmisten välinen viestintä on tärkeintä hyvinvoinnin johtamisen viestinnässä. Viestin tulee olla selkeä, johdonmukainen ja positiivinen. Työhyvinvointi koskettaa ja hyödyttää kaikkia. Viestinnässä tulee muistaa se, että se kohdistetaan oikealle kohderyhmälle. Viestinnän tehoa tukee monikanavaisuus. (Ilmarinen, 2015.)

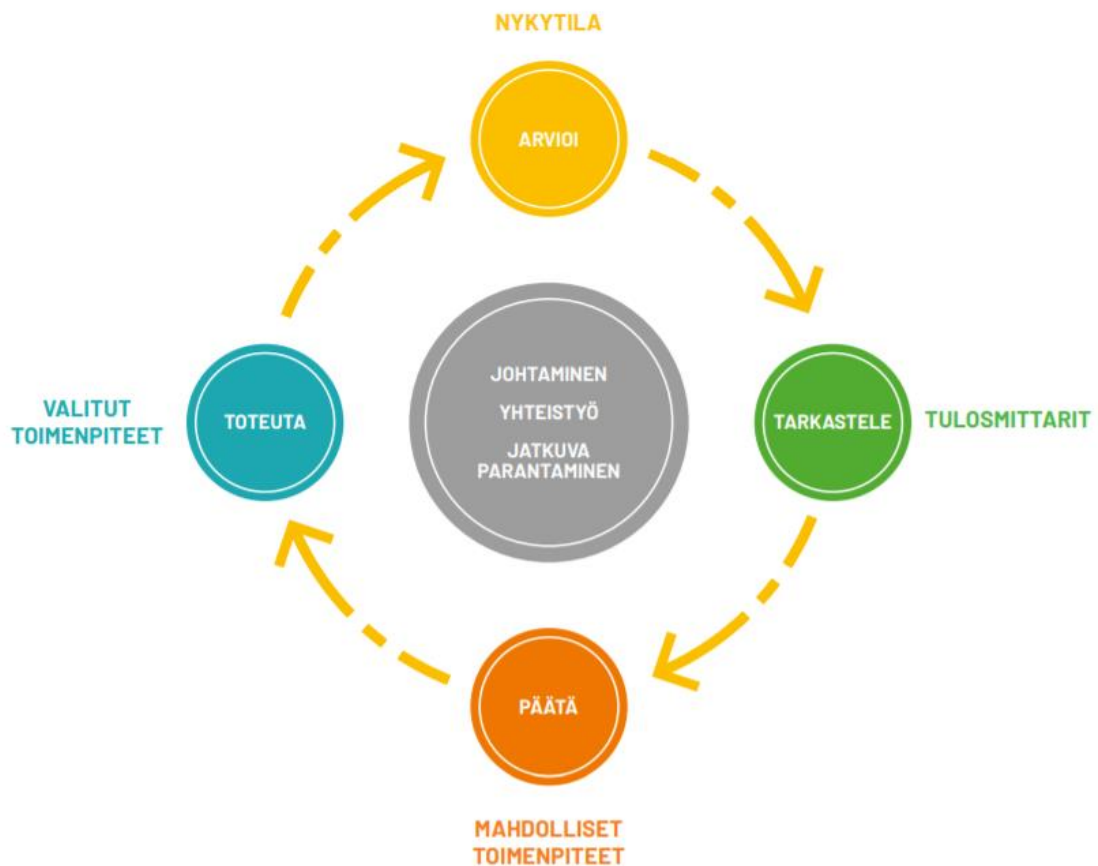
Demokraattisen dialogin periaatteet toimivat ihmisten johtamisen työkaluina. Työyhteisössä tulee keskustella säännöllisesti työhön liittyvistä asioista ja kaikkien, joita käsiteltävä asia koskee, on saatava myös osallistua keskusteluun. Osallistujien rooli on aktiivinen ja oman näkökulman esittämisen lisäksi tulee auttaa myös muita esittämään omansa. Oleellista on se, että kaikkia kohdellaan tasa-arvoisina. Tämä näkyy jokaisen kokemuksien arvostamisena ja niiden pitämisenä oikeutettuina. Keskustelujen kielen tulee olla sellaista, että kaikki ymmärtävät, mistä on puhe. Tavoitteena on, että dialogi tuottaa suunnitelmia ja sopimuksia, jotka myös johtavat käytännön toimenpiteisiin. (Gustavsen, 1992.)

Isaacsin (1999) mukaan dialogisuus toteutuu työyhteisöissä suoraan puhumisena (voicing), jolloin käytetään ja tuodaan julki omaa sisäistä ääntä, kunnioittamisena (respecting), eli kunnioitetaan toisten mielipiteitä sekä odottamisena / suunnan vaihtamisena (suspending), jolloin tavoitteena on laajentaa omia näkökulmia ja perspektiiviä.

Tiivistetysti dialogisen johtamisen keskeisiä periaatteita ovat arvostava vuorovaikutus, kuuntelu sekä eri osapuolten tasavertainen osallistuminen toiminnan kehittämiseen kaikissa vaiheissa. Tavoitteena on mahdollistaa ja kannustaa koko henkilöstöä käyttämään asiantuntemustaan työlle asetettujen yhteisten tavoitteiden saavuttamisen ja työyhteisön kehittämisen hyväksi. (SeAmk/Verkkolehti, 2015.)

Organisaatioiden jatkuvan kehittämisen perustana voidaan käyttää Demingin ympyrää eli jatkuvan kehittämisen kehää (Kuvio 4). Johdon rooli on ratkaiseva silloin, kun kehitetään työhyvinvointia ja sen prosesseja. Työhyvinvointia ei tulisi

kehittää vain sen takia, että sille on lainsäädännölliset perusteet, vaan siksi, että työhyvinvointi parhaimmillaan myös lisää organisaation tuottavuutta. Työhyvinvointia kehitettäessä henkilöstön kuuleminen ja heidän kannustamisensa osallistumaan kehittämistyöhön on tärkeää. Suunnitelmallisuus, määrätietoisuus sekä pyrkimys jatkuvaan parantamiseen sekä luonnolisesti johdon sitoutuminen kehittämistyöhön ovat oleellisia asioita. (Työturvallisuuskeskus, 2019.)



Kuvio 4 Jatkuvan kehittämisen kehä (Työturvallisuuskeskus, 2019)

Nykytilan arvioinnissa johdon tulee ottaa vastuuta ja sisällyttää työhyvinvointi osaksi johtamistoimintaa. Arvioinnissa on tärkeä varmistaa, että johtoryhmä tai joku sen jäsenistä osallistuu aktiivisesti arviointiin. Arviointiin tulee ottaa mukaan myös henkilöstö ja sen luottamushenkilöt, kuten työsuojeluvaltuutetut ja muut luottamushenkilöt. (Työturvallisuuskeskus, 2019.)

Kehittämishjelman laatiminen aloitetaan tekemällä esiselvitys. Siihen on syytä varata aikaa ainakin muutama viikko ja nimetä vastuhenkilö. Faktatiedon ja henkilöstön kuulemisten perusteella tehdään lyhyen ja pitkän aikavälin

suunnitelmat, eli miten työhyvinvointiin voidaan vaikuttaa välittömästi ja miten työhyvinvointi organisaatiotasolla tullaan huomioimaan tulevaisuudessa. Kokonaisvaltaisempi integrointi henkilöstö- ja organisaatiostrategiaan vaatii suurempia taloudellisia panostuksia. (Kauhanen, 2016.)

Erilaisten mittareiden ja henkilöstökyselyiden avulla on mahdollista tarkastella työhyvinvointia. Johdon tehtävä onkin varmistaa, että nämä ovat käytössä. Kun saadaan tuloksia, tulee näistä keskustella työntekijöiden kanssa. Avoimuus ja läpinäkyvyys ovat avainasemassa. Tässä vaiheessa johdon kannattaa varmistaa, että kehitysprosessi jatkuu. (Työturvallisuuskeskus, 2019.)

Kun alkaa päätöksen teon aika, johdon tulee varmistaa, että raportti saa riittävästi keskusteluaikaa johtoryhmässä. Jatkuvaan parantamiseen sitoudutaan konkreettisia toimenpiteitä tekemällä. Avoimuus henkilöstön parannusehdotuksille ja niiden antamiseen kannustaminen on tärkeää. (Työturvallisuuskeskus, 2019.)

Toteutusvaiheessa johdon tulee ottaa vastuu prosessin etenemisestä sekä sitoutua ja rohkaista muita jatkuvaan parantamiseen. Työhyvinvoinnin tilasta tulee myös tiedottaa henkilöstöä. (Työturvallisuuskeskus, 2019.)

Kehittämishjelmaa tulee myös arvioida. Tällöin työntekijäkokemukset ovat oleellisia. Arviointi voitaisiin suorittaa esimerkiksi työntekijöiden yhteisellä tapaamisella, jossa analysoitaisiin uusien työtapojen ja – välineiden hyödyllisyyttä. Jatkotoimenpiteenä on jatkaa hyväksi havaittuja käytänteitä ja tehdä päätös mahdollisista lisähankinnoista.

3.4 Työhyvinvointi osana henkilöstöstrategiaa

Hyvinvoiva henkilöstö työskentelee tehokkaasti, kehittyy ja kehittää uusia luovia ratkaisuja. Jos työntekijä on ollut pitkään ilman lepoa, tai voi muuten huonosti, niin hän toimii heikosti ja tehottomasti sekä vahinkojen riski nousee. Seurauksena huonovointisesta henkilöstöstä on yrityksen tuottavuuden lasku ja sairaslomien lisääntyminen. (Viitala 2013, 212-213.)

Työhyvinvointi nähdään usein henkilön omana käsityksenä omasta tilastaan ja usein koetaan, että siihen on hankala vaikuttaa. Oikeastaan kyse onkin siitä, että työnantajan tulisi vaikuttaa niihin asioihin, jotka muodostavat työhyvinvoinnin. Tärkeää olisi huomata mitkä tekijät uhkaavat tai heikentävät henkilöstön hyvinvointia. Jos työ on erityisen kuormittavaa se heikentää henkilön kykyä hallita työtään. Fyysisen kuormituksen tekijät jaetaan usein raskaaseen dynaamiseen lihastyöhön, staattiseen lihastyöhön, taakkojen käsittelyyn ja toistotyöhön. Työ voi myös olla psyykkisesti kuormittavaa, jolloin työn vaatimukset ja työntekijän voimavarat eivät kohtaa. Tämän tyyppinen kuormitus voi olla joko laadullista tai määrällistä. (Viitala 2013, 213-2015.)

Sairauspoissaolojen avulla voidaan helposti arvioida henkilöstön työhyvinvointia. Jos henkilöstö on jatkuvasti liian kuormittunutta, niin poissaolojen määrä lisääntyy. Vaihtoehtoisesti henkilöt saattavat työskennellä sairaana, jolloin tehokkuus pienee ja tapaturmien riski kasvaa. Työtapaturmia aiheuttavat useimmiten putoavat esineet sekä nostettavat ja siirrettävät taakat. Yksi syy tapaturmiin on lisääntynyt kiire, kiireessä vahinkojen määrä myös kasvaa. Sairauspoissaolot vaikuttavat myös yrityksen talouteen ja aiheuttavat usein henkilöstön vajetta. (Viitala 2013, 222-224.)

Työhyvinvoinnin kehittäminen vaikuttaa sairauspoissaolojen, työkyvyttömyyseläkkeiden, työtapaturmien ja sairaanhoidon ja alentuneen työkyvyn kustannuksiin, joiden määrä Suomessa on 40 miljardia euroa. Työhyvinvointi vaatii kuitenkin aktiivista johtamista, se ei synny itsestään. Näin ollen työhyvinvointi ja sen kehittäminen tulee integroida organisaatioon strategiaan. Hyvin suunnitelluilla työhyvinvointia parantavilla toimenpiteillä on sekä välittömiä että välillisiä tulosvaikutuksia. (Kauhanen, 2016.)



Kuvio 5 Työhyvinvoinnin vaikutukset (Kauhanen, 2016)

Kuviosta 5 selviää, miten työhyvinvointi vaikuttaa yritykseen. Hyvinvoivat työntekijät ovat motivoituneita, sitoutuneita ja innovatiivisia ja haluavat olla yrityksessä töissä. Parantunut työhyvinvointi näkyy siinä, että yksilön tuottavuus kasvaa, tehokas työaika lisääntyy ja sairauspoissaolokustannukset vähenevät. Tämän takia työn tuottavuus, laatu, innovaatiot sekä työnantajakuva paranevat. Työhyvinvointia parantavat toimenpiteet vaikuttavat suoraan henkilöstöön, mikä aiheuttaa sekä välittömiä että välillisiä talousvaikutuksia. Tästä seurauksena on lopullinen talousvaikutus, mikä parantaa yrityksen kannattavuutta. (Kauhanen, 2016.)

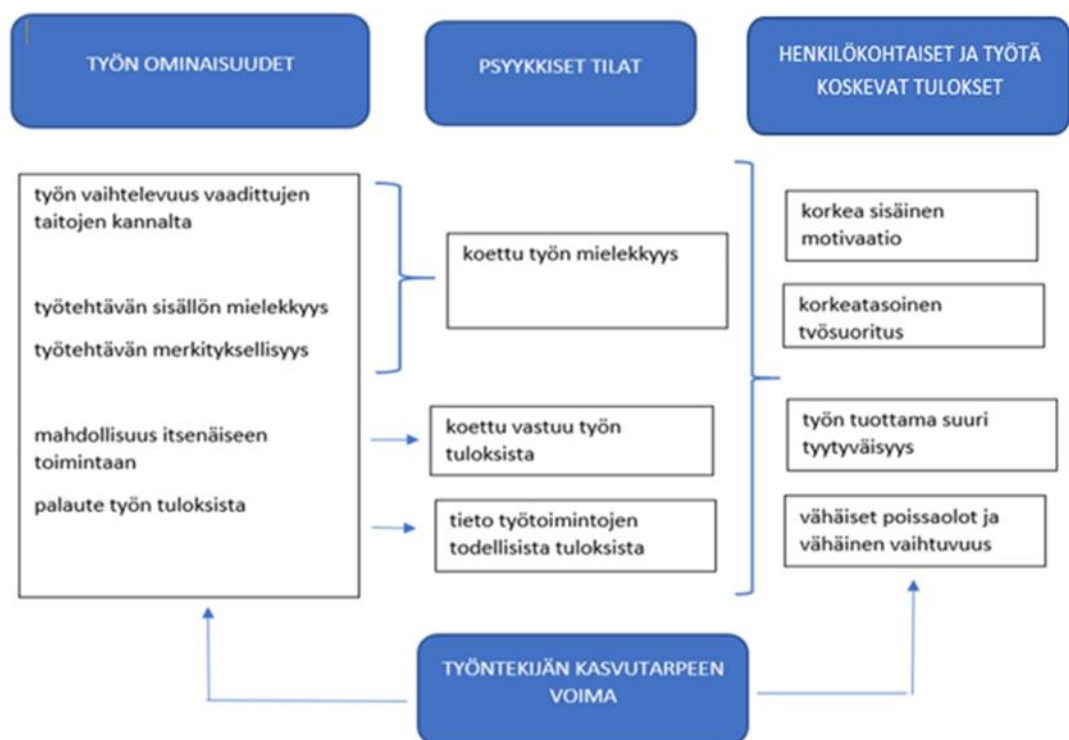
Työntekijöiden osaaminen, kehittyminen ja työhyvinvointi lisäävät organisaation tuloksellisuutta positiivisen työnantajamielikuvan, mielekkään työn sekä avoimen ja turvallisen työilmapiirin myötä. Työterveyslaitos on tehnyt aiheesta useita tutkimuksia ja tuloksena onkin löydetty korrelaatio hyvän työilmapiirin sekä menestymisen kesken. Hyvä kasvattaa hyvää, tyytyväinen työntekijä ajautuu helposti työn imuun ja positiivinen flow aikaansaa parempaa ja tehokkaampaa tulosta. Myös uusien ratkaisujen ja ideoiden kehittäminen on luontevampaa.

Työhyvinvointi koostuu useasta tekijästä, joiden painopiste riippuu yrityksen toimialasta ja sen mahdollisista erityispiirteistä. Palvelualalla, kuten catering-alalla, puitteet ja resurssit ovat merkittäviä tekijöitä työssä viihtymiselle. Työturvallisuus ja ergonomia, toimivat ja oikein mitoitettut laitteet, välineet sekä tilaratkaisut luovat perustan, jossa on mahdollista toimia turvallisesti, ergonomisesti, laadukkaasti sekä työkykyä tulevaisuuteenkin huomioiden. Lisäksi merkittävää on henkilöstön

oikea resursointi. Liian niukka lisää kuormitusta sekä turvallisuusriskejä, liian väljä ei myöskään ole ratkaisu. Mahdollisimman realistisesti optimoitu mitoitus mahdollistaa tehokkaan ja kannattavan työskentelyn. Resursoinnissa auttaa myös henkilöstön ja sen osaamisen riittävä tuntemus, jotta saadaan oikeat ihmiset oikeisiin tehtäviin kohdennettua. Tämä lisää onnistumisen mahdollisuuksia ja toiminnan kannattavuuden lisääntymistä.

3.5 Työtyytyväisyys ja työn vetovoimaisuus

Työn mielekkyyttä ja työtyytyväisyyttä vahvistavia asioita ovat työn palkitsevuus, kehittävyys ja monipuolisuus, työntekijän mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja työaikoihinsa, oman roolin ja töihin liittyvien odotusten ja tavoitteiden tunteminen sekä työpaikan myönteinen ilmapiiri, esimiehen ja työyhteisön tuki sekä työpaikan innovatiivisuus ja hyvinvointiin liittyvät käytännöt. (Mäkelä, 2018.)



Kuvio 6 Työn ominaispiirteiden malli (Robbins & Judge 2016, 149)

J. Richard Hackman ja Greg Oldham kehittivät työn ominaispiirteiden mallin. Siinä työ kuvataan viidestä eri ulottuvuudesta (Kuvio 6), mitkä yhdessä määrittelevät työntekijän psyykkistä tilaa. Ominaispiirteet ovat jaoteltuina työn vaihtelevuuteen,

työtehtävän sisällön mielekkyyteen ja merkityksellisyyteen. Näiden lisäksi korostuvat työntekijän mahdollisuus toimia itsenäisesti sekä työn tuloksista saatava palaute. Mitä enemmän näitä asioita työssä koetaan sitä parempi, on työntekijän motivaatio ja työtyytyväisyys. (Robbins & Judge. 2016, 148-149.)

Innostus ennustaa tuottavuutta paremmin kuin pelkkä työtyytyväisyys. Kun tyytyväisyys on passiivinen tila, innostus on aktiivinen tila, joka johtaa työn imuun ja omistautumiseen. Omistautuneisuudella on tutkitusti suora yhteys parempaan liiketulokseen ja erinomaisen asiakaskokemuksen tuottamiseen. Innostavat organisaatiot eroavat johtamis- ja toimintakulttuuriltaan. Niiden työnantajakuva on merkittävästi muita paremmalla tasolla. Innostavien organisaatioiden johtoon luotetaan. Henkilöstö pääsee vaikuttamaan myös päätöksentekoon. Muita mainittavia asioita ovat reilu ja tasapuolinen kohtelu sekä toiminnan ja työhyvinvoinnin kehittäminen. (Deloitte.)

Työn imu syntyy olosuhteissa, joissa koetaan todellista yhteyttä työhön. Se mahdollistuu silloin, kun tehdään töitä yhdessä eri kollegoiden, johtajien ja laajemmalti koko organisaation sisällä. Työn imu näkyy työntekijän positiivisena asennoitumisena yritykseen ja sen arvoihin. Työntekijä tiedostaa oman panoksensa merkitykselliseen tulokseen ja pyrkii parantamaan suoritustaan. (Smythe 2013, 20.) Seurauksena töihin lähteminen on mukavaa ja itse työ tuottaa iloa. (Mäkelä 2018.)

Kilpailukykyinen palkka ja lisäedut mielletään sitoutumista vahvistaviksi asioiksi. Toisaalta, mikäli yrityskulttuurissa ja johtamisessa on puutteita, ei niitä eduilla korvata. Onnistunut työntekijäkokemus koostuu oman työn merkityksellisyydestä ja mahdollisuudesta kehittyä, työyhteisön yhteishengestä sekä yhteistyöstä. Jokainen työntekijä haluaa kokea, että hänen työpanostaan arvostetaan. Lisäksi johdon ja työntekijöiden vuorovaikutus ja tunne siitä, että työntekijää kuunnellaan, on osa positiivista työntekijäkokemusta. Työntekijäkokemusta täytyykin tietoisesti kehittää. (Vuori, 2018.)

3.6 Prosessit ja niiden kuvaus

Prosessit kuvaavat toimintaa ja ne voidaan jakaa strategisiin-, ydin- ja tukiprosesseihin. Strateginen prosessi on pitkän tähtäimen prosessi, mikä perustuu organisaation visioon, missioon ja strategiaan. Organisaation ydinprosessit ovat sellaisia, joissa tuotetaan ja toimitetaan asiakkaan tarvitsemia materiaaleja, palveluita ja tietoja. Tukiprosesseiksi määritellään johtamisen, viestinnän, talous-, henkilöstö- sekä materiaalihuollon prosessit. (Karimaa 2002, 10.)

Prosessi muodostuu erilaisista toiminnoista, joilla on selvä tavoite ja usein siihen kuuluu monen organisaation sisällä useamman yksikön toimintoja. Toiminnot koostuvat puolestaan tehtävistä. (Karimaa 2002, 13-16.) Prosessin tuotoksen vastaanottaa asiakas, ja prosessin omistaja on vastuussa itse prosessin toiminnasta, tuloksesta ja kehittämisestä. Prosessit kuvataan prosessikaaviolla, jotta niiden välisiä riippuvuuksia ymmärrettäisiin. Prosessien kuvaaminen on johtamisen, ohjauksen, suunnittelun ja päätöksenteon väline, jota voidaan käyttää organisaation eri toimintojen apuvälineenä. Prosessi-kuvaukset ovat hyödyllisiä mm. työn kuormituksen mittaamisessa. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2002, 3.)

Prosesseja ja niiden kuvaamista voidaan käyttää johtamisen välineinä. Prosessien välisten liittymäpintojen ymmärtäminen on tärkeää, jotta prosessien johtamisessa syntyy ymmärrys kokonaisvaltaisesta toiminnasta. Prosesseja johtamalla vahvistetaan sekä organisaation sisäistä että ulkoista vuorovaikusta. (Virtanen & Stenvall 2010, 148–153.)

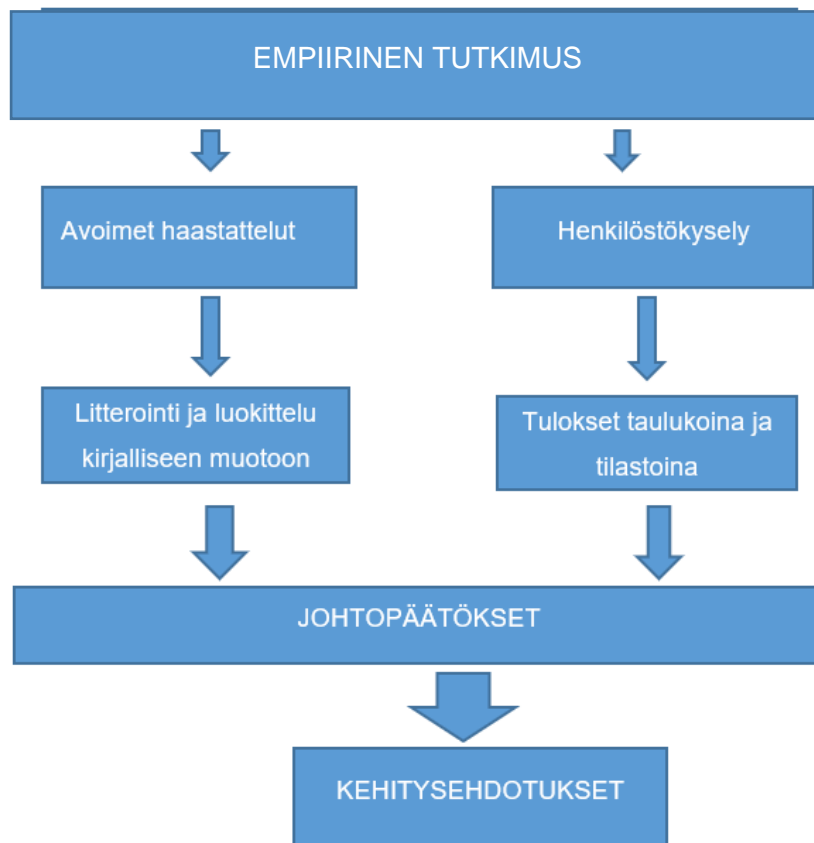
Prosessijohtamisessa lähdetään liikkeelle prosessien tunnistamisesta, määrittelystä ja kuvauksesta. Prosesseilla on aina omistajansa, joten niiden nimeäminen on tärkeää. Jotta prosesseja voidaan jatkuvasti kehittää, niiden suorituskykyä täytyy pystyä mittaamaan. (Virtanen & Wennberg 2005, 115.)

Prosessijohtamisessa tärkeää on pystyä tarkastelemaan prosessia kokonaisuutena. Usein keskitytään virheellisesti tarkastelemaan vain sitä osaa prosessissa, jossa on ongelmia. Prosessin toimijoiden ja asioiden välisten suhteiden tarkastelu kuuluu prosessin johtamiseen. Tässä prosessin kuvaus on tärkeä johtamisen työ-

väline. (Pitkänen 2010, 82.) Työprosessia onkin syytä lähteä tarkastelemaan kokonaisuutena. Catering-toiminnoissa on monia tekijöitä ja toimijoita, joiden välisiä suhteita tarkastelemalla voidaan vaikuttaa ergonomian ja sitä kautta työhyvinvoinnin kehittämiseen.

4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelminä on käytetty avoimia haastatteluja ja henkilöstökyselyä. Tutkimuksen perustana on demokraattinen dialogi, missä henkilöstöä kuullaan lähtötilanteen kartoittamisessa sekä lopuksi kehitysehdotusten arvioinnissa. Avoimet haastattelut antavat laadullista tietoa, kun haasteltavat saavat kertoa omista ajatuksistaan ja kokemuksistaan. Henkilöstökyselyn avulla pyritään puolestaan löytämään koko henkilöstön kanta, ja kyselyn tuloksia tarkastellaan numeerisesti. Tutkimuksessa on hyödynnetty täten sekä laadullista että määrällistä tutkimusotetta. Määrällisellä otteella on tavoiteltu yleiskäsityksiä ja laadullisella on pyritty saamaan yksityiskohtaisempaa tietoa. Empiirisestä aineistosta muodostuu kehitysehdotusten runko (Kuvio 7).



Kuvio 7 Empiirinen tutkimus

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus: Avoimet haastattelut

Lähtökohtana kvalitatiivisessa tutkimuksessa on moninaisen todellisuuden mahdollisimman kokonaisvaltainen kuvaaminen. Voidaankin todeta, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tai paljastamaan tosiasioita. (Hirsjärvi; Remes; & Sajavaara, 2002, 151-152.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on eroteltavissa yhteisiä piirteitä. Tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, kun aineisto kootaan luonnollisissa tilanteissa. Tiedon keruun lähteenä käytetään ihmisiä, jolloin tutkittava ensisijaisesti luottaa omiin havaintoihinsa. Apuna käytetään lomakkeita ja testejä. Puhutaan induktiivisesta analyysistä. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija pyrkii paljastamaan odottamattomia seikkoja pikemminkin kuin testaamalla teoriaa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositetaan sellaisia menetelmiä, joissa tutkittavat saavat oman äänensä kuuluville. Näitä metodeja ovat mm. erilaiset haastattelut. Tutkimusjoukko myös valitaan tarkoituksenmukaisesti, ja tutkimussuunnitelma elää tutkimuksen edetessä. Aineiston tulkinta tapahtuu sen mukaan, että tapaukset ovat ainutlaatuisia. (Hirsjärvi; Remes; & Sajavaara 2002, 155.)

Tutkimusmenetelmäksi haastattelu valikoituu yleensä siksi, että halutaan korostaa ihmistä tutkimustilanteessa subjektina. Näin ollen haastateltava luo merkityksiä ja on aktiivinen osapuoli. Joskus halutaan haastatella sen vuoksi, että jo ennalta tiedetään tutkimuksen aiheen tuottavan monenlaisia ja -tahoisia vastauksia. Haastattelua voidaan käyttää myös tietojen syventämiseen. (Hirsjärvi; Remes; & Sajavaara 2002, 192.)

Avoim haastattelu tutkimusmenetelmänä on lähimpänä keskustelua. Siinä selvitetään haastateltavien ajatuksia, mielipiteitä ja tunteita keskustelun kuluessa. Haastattelu vaatii haastattelijalta tilanteen ohjailua, sillä aihekin voi muuttua haastattelun aikana. Avoimet haastattelut toteutetaan yleensä yksilöhaastatteluina, vaikka myös pari- ja ryhmähaastatteluja voidaan käyttää avoimissa haastattelutilanteissa. (Hirsjärvi; Remes; & Sajavaara 2002, 196-197.)

Avoimen haastattelun synonyymejä ovat strukturoimaton haastattelu, keskustelunomainen haastattelu ja kliininen haastattelu. Haastattelija ja haastateltava ovat

vuorovaikutuksessa keskenään, ja haastattelijan tehtävänä on luoda haastattelutilanteesta mahdollisimman luonteva. Avoin haastattelu etenee vapaasti määrätyn aihepiirin sisällä. Haastattelussa annetaan tilaa haastateltavalle, joten keskustelu eteneekin pääosin haastateltavan ehdoilla. Aito kiinnostus aiheeseen ja aika ovat tärkeitä avoimelle haastattelulle. Haastattelijan persoonallisuuden merkitys myös korostuu vuorovaikutus- ja haastattelutaitojen lisäksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009.)

4.1.1 Tutkimusjoukon valinta

Tässä tutkimuksessa haluttiin saada catering-henkilöstön ääni kuuluviin. Sen vuoksi haluttiin käyttää avoimia haastatteluja tutkimusmenetelmänä. Tutkimusjoukon valinnassa oli olennaista, että haastateltavat olivat tehneet monipuolisesti eri catering-tilaisuuksia. Haastatteluja olin suunnitellut tekeväni neljä kappaletta. Tiedustelin etukäteen mahdollisilta haastateltavilta suostumusta haastatteluun. Haastateltaviksi haluttiin saada kolme naista ja yksi mies, sillä se vastaa keskimääräistä sukupuolijakaumaa yrityksen catering-työntekijöissä.

Ensimmäinen haastateltavista on ollut yrityksen palveluksessa jo yli kuusi vuotta. Hän työskentelee vakituisessa työsuhteessa yhdessä yrityksen lounasravintoista, mutta tekee paljon myös catering-tilaisuuksia. Halusin haastatella häntä sen vuoksi, että hänellä oli pisin kokemus tälle työnantajalle työskentelemisestä.

Toinen haastateltavista tekee catering-työtä oman päivätyönsä lisäksi. Hänellä on todella kattava kokemus catering-työstä jo vuosien takaa ja onkin yrityksen ns. luottotyöntekijä. Catering-tilaisuuksia hän tekee keskimäärin kerran tai kaksi viikossa, tilanteen mukaan. Hän on ollut useamman vuoden yrityksen palveluksessa ja myös ainoa miespuolinen haastateltavista.

Kolmas haastateltava työskentelee vakituisena työntekijänä catering-toiminnoissa vuoropäällikkönä ja vastaa mm. tilausten miehittämisestä. Hänellä on kattava kokemus työstä ja erilaisista työolosuhteista. Hän valikoitui haastateltavaksi luontevasti kokemuksensa ja työtehtävänsä perusteella.

Neljäs haastatelluista on ollut talossa vasta vuoden, mutta on siitä huolimatta ehtinyt tehdä paljon catering-tilauksia kaikissa tilaustyypeissä. Häntä halusin haastatella tuoreen näkökulman saamiseksi.

4.1.2 Haastattelujen toteuttaminen

Koska kyseessä olivat avoimet haastattelut, ei minulla ollut käytössäni kyselylomaketta. Tavoitteena oli saada aikaan luonteva, keskustelunomainen tilanne, jossa haastateltavat saisivat vapaasti kommentoida omia kokemuksiaan työn ergonomisista vaatimuksista.

Kaikki haastattelut tehtiin työn lomassa, sillä catering-työlle luonteenomaista on pitkät ajat, jolloin ei oikeastaan voi tehdä muuta kuin odottaa, että päästään siivoamaan tilaa. Haastatteluille löytyikin hyvin aikaa ja saimme rauhassa keskustella. Haastattelut kestivät keskimäärin 40 min ja ne äänitettiin puhelimeen. Haastattelut toteutettiin loppuvuodesta 2019. Ensimmäinen haastattelu tehtiin 15.11, toinen 5.12, kolmas 14.12 ja viimeinen 16.12.

Haastattelut aloitettiin vapaamuotoisella kysymyksellä siitä, millaiseksi haastateltava kokee catering-työn ergonomian. Keskustelua ohjailtiin lisäkysymyksillä:

- Oletko tehnyt (esim. koti) keikkoja? Minkälaisia kokemuksia sinulla niistä on?
- Onko catering-työ mielestäsi raskasta? Minkä vuoksi?
- Onko työstä aiheutunut fyysisiä oireita?
- Minkälaisia apuvälineitä voisi yritykseen hankkia työtä helpottamaan?
- Onko sinulla kehitysehdotuksia?
- Muita huomioita, joita olet tehnyt?

Alkuun haastateltavat olivat vähän jäykkiä, mutta äänityksen unohdettuaan alkoivat puhua vapaasti ja tilanne muodostui keskustelunomaiseksi. Haastattelun teki helpoksi se, että haastateltavat olivat kaikki kollegoitani, joten haastattelijana minua ei ainakaan vierastettu. Lisäksi se, että haastateltavat tiesivät minun olevan aidosti kiinnostunut aiheen kehittämistä, teki haastattelusta luontevaa.

4.1.3 Aineiston analyysi

Laadullisen aineiston analyysiin kuuluu aineiston huolellinen lukeminen, materiaalin järjestelyä, sisällön erittelyä, jäsentämistä ja pohtimista. Sisällöllistä aineistoa voidaan luokitella eri aiheiden ja teemojen perusteella. Ideana on tarkastella tutkimusongelmien kannalta keskeisten asioiden esiintymistä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009.)

Litterointi tarkoittaa esimerkiksi nauhoitetun aineiston puhtaaksi kirjoittamista. Yleensä se tehdään analysointia helpottamaan tekstinkäsittelyllä. Toisinaan haastatteluista poimitaan vain keskeisin, mutta silloin riskinä voi olla, että jotakin tutkimukselle oleellista jää pois. Litterointityö on yleensä pitkäjännitteistä ja aikaa vievää. Haastattelut kannattaisikin kirjoittaa puhtaaksi mahdollisimman pian. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009.)

Koodaaminen helpottaa aineiston käsittelyä, antaa sille ryhtiä ja helpottaa analyysiä. Sen avulla tietyt kohdat tekstissä löytää helpommin. Koodaus voidaan tehdä esimerkiksi numeroin, alleviivauksien ja värien avulla. Ne tekstin kohdat, joissa havaitaan samankaltaisia asioita, löytyvät näin helpommin. Tutkija tekee koodausta, vaikka hän ei sitä tietoisesti kokisikaan harjoittavansa. Aineistoa tutkiesaan hän joutuu joka tapauksessa jäsentelemään sitä. Koodaamisen avulla löydetään tutkimuskysymysten kannalta olennaisia asioita. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009.)

Litterointi aloitettiin siinä vaiheessa, kun kaikki haastattelut olivat valmiit. Aikaa tähän meni useampi päivä. Koko aineisto kirjoitettiin ensin auki samaan asiakirjaan, minkä jälkeen alkoi aineiston jäsentely. Apuna käytin koodaamista värien avulla. Maalasin samankaltaisia asioita samalla värillä, sen jälkeen liitin samalla värikoodilla olevat aineistot peräkkäin. Tämän jälkeen tutkin ko. koodilla olevaa aineistoa, jäsentelin, yhdistelin ja pidin samalla mielessäni tutkimuskysymykset. Kun aineisto oli saatua jäsenneiltyä, tuli tulokseksi kolme pääluokkaa: catering-työn raskuus, laivoille toimitettavat tarjoilut, tilaisuuden pitopaikan ennakkotietojen selvittäminen ja henkilökunnan resursoiminen sen mukaisesti. Oman osionsa, eli neljännen luokan, muodostivat kehitysehdotukset ja muut huomiot, joiden koin olevan olennaisia kehitysehdotusten kannalta. Tutkimuksen tulokset esitellään luvussa 5.2.

4.2 Kvantitatiivinen tutkimus: Henkilöstökysely

Yksi tapa aineiston keräämiseen on kysely. Siinä aineistoa kerätään tietyn standardin mukaan, mikä tarkoittaa sitä, että asiaa kysytään kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. Saatava aineisto käsitellään kvantitatiivisin menetelmin. Kyselytutkimus on nopea ja tehokas tutkimusmenetelmä. (Hirsjärvi; Remes; & Sajavaara 2002, 180-182.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen taustalla on realistinen ontologia. Sen mukaan todellisuus rakentuu objektisesti todettavista tosiasioista. Tutkimukselle on keskeistä, että se pohjautuu aiempiin tutkimuksiin ja teorioihin, joiden pohjalta tehdään johtopäätöksiä. Käsitteiden määrittely ja hypoteesien esittely on tunnusomaista kvantitatiiviselle tutkimukselle. Aineiston keruu tai koejärjestelyn suunnitelmassa on tärkeää, että aineisto soveltuu numeeriseen mittaamiseen. Päätelmissä korostuu mm. tulosten kuvailu erilaisten taulukoiden muodossa sekä tulosten merkitsevyyden tilastolliset testaukset. (Hirsjärvi; Remes; & Sajavaara, 2002, s. 130).

Kyselytutkimuksella voidaan kerätä tietoa esimerkiksi ihmisten toiminasta, mielipiteistä ja arvoista. Kyselytutkimuksessa esitetään vastaajalle kysymykset kyselylomakkeen välityksellä. Kyselylomakkeen on toimittava omillaan, toisin kuin haastattelussa, missä haastattelija ohjaa toimintaa. (Vehkalahti, 2019.)

Kyselytutkimus on luonteeltaan määrällistä tutkimusta, sillä vaikka kysymykset esitetään sanallisesti, niin vastauksia tulkitaan numeerisesti. Täydentäviä tietoja voidaan antaa sanallisesti. (Vehkalahti, 2019.) Kvantitatiiviselle tutkimukselle on keskeistä se, että määritellään perusjoukko ja otetaan tästä perusjoukosta otos. Muuttujista tehdään taulukoita ja aineisto käsitellään tilastollisesti esitettävään muotoon. Havaintoaineiston perusteella tuloksia kuvaillaan prosenttitaulukoilla. (Hirsjärvi; Remes; & Sajavaara 2002, 129.)

4.2.1 Kyselylomakkeen suunnittelu

Kun kyselylomaketta aletaan rakentaa, aloitetaan usein taustakysymyksillä, kuten kysymällä esimerkiksi vastaajien ikää ja sukupuolta. Taustakysymysten avulla tutkittavaa asiaa tarkastellaan niiden suhteen. Kyselylomakkeen pituuteen on syytä

kiinnittää huomiota. Liian pitkä lomake saattaa olla esteenä sille, että vastaaja jaksaa tehdä kyselyn loppuun asti. Kyselomakkeen kieleen kannattaa myös kiinnittää huomiota. Kysymysten muotoilussa voi käyttää henkilökohtaistamista, jolloin vastaaminen tuntuu luonnollisemmalta. (Valli 2007, 103-105.)

Kysymysten tulisi edetä loogisesti ylhäältä alaspäin ja olla erotettuina toisistaan selkeästi. Kysymyksenasettelun yksinkertaisuus ja helppotajuisuus kannattaa myös pitää mielessä. Hyvä kysymys on pituudeltaan kohtuullinen. Vastaajaryhmän ominaisuuksien perusteella valitaan teittely tai sinuttelumuoto. Kyselyn teettäjän suhde vastaajaryhmään vaikuttaa kyselyn luonteeseen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009.)

Kyselylomakkeessa voi olla valmiit vastausvaihtoehdot, jolloin kyseessä on strukturoitu lomake. Täysin avoimia kysymyksiä kannattaa käyttää harkiten. Lomakkeen kysymykseen kannattaa merkitä vastausohjeet. Itseään toistavia vastausohjeita voi jättää pois. Vastausvaihtoehtojen tulee sulkea toisensa pois strukturoiduissa kysymyksissä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009.)

4.2.2 Henkilöstökyselyn toteuttaminen

Kyselylomakkeen kysymykset perustuvat tutkimuskysymyksiin.

- Mikä /mitkä asiat catering-työn prosessissa ovat ergonomisesti kuormittavimpia
- Millaisissa tilaustyypeissä niitä havaitaan eniten
- Millä apuvälineillä / työn järjestelyillä työn ergonomiaa voidaan parantaa.

Kyselylomakkeesta (Liite 1) haluttiin tehdä mahdollisimman vastaajaystävällinen ja se tehtiin Google Forms-sovelluksella. Sen etuna on nopeakäyttöisyys sekä ulkoasun selkeys. Kyselyyn on helppo vastata myös mobiililaitteella. Sähköiset vastaukset ovat suoraan käytettävissä tutkijalle, joten aineistoa ei tarvitse erikseen syöttää koneelle (Valli 2007, 111).

Kysely lähetettiin vuoden vaihteessa yhteisen WhatsUpp-ryhmän sekä yrityksen sisäisen Facebook-sivun kautta. Kysely kohdistettiin kaikille niille (asemasta riippumatta), jotka olivat viimeisen kahden vuoden aikana tehneet catering-tilauksia.

Asenneasteikkona käytettiin Likertin 5-portaista asteikkoa, jossa ääripäinä olivat väittämät täysin samaa mieltä (5) ja täysin eri mieltä (1). Asteikossa arvo 3 kuvaa neutraalia suhtautumista. (Heikkilä 2014, 38.) Henkilöstökyselyn lomake on muodoltaan strukturoitu, ja vastausvaihtoehdot (täysin samaa mieltä-täysin eri mieltä) on kirjattu auki jokaisen kysymyksen kohdalle. Jokaista kysymystä varten jätettiin myös avoin kommenttikenttä.

Ennen kyselyn lähettämistä, se testattiin yhdellä työntekijällä ja varmistettiin sen selkeys, helppokäyttöisyys sekä se, että kysytään varmasti oleellisia asioita. Samalla myös tarkistettiin, ettei mitään oleellista ollut jäänyt pois.

Kyselylomakkeen aloittaa lyhyt johdanto, missä selvitetään kyselyn tarkoitus ja se keille kysely on tarkoitettu. Myös kysymysten määrä on ilmoitettu ja se, että tilaa on jätetty myös omille kommentteille. Johdannossa selvitetään myös, kuinka kauan kyselyyn on mahdollista vastata ja että tulosten perusteella on tarkoitus myös tehdä toimenpiteitä.

Kysymykset etenevät ylhäältä alaspäin ja eri kysymykset esitetään omissa osioissaan. Kysymykset on esitetty lyhyesti ja ytimekkäästi ja niissä käytetään yrityksessä yleisesti käytettyjä termejä kuvaamaan tilaisuuksia (esim. kotikeikat ja laiva-keikat).

Kaiken kaikkiaan kysymyksiä on 20 kpl. Taustakysymyksissä selvitetään ikä, sukupuoli ja kuinka usein vastaajat tekevät catering-työtä. Tämän jälkeen tarkastellaan erityyppisiä catering-tilaisuuksia sen perusteella, kuinka mielellään vastaajat tilaisuuksia tekevät. Tässä osiossa kysytään myös, onko esteettömyys tilaisuuden pitopaikalle selvitetty jo myyntipalvelussa.

Catering-työn fyysisen rasituksen kokemus, työperäiset fyysiset oireet sekä työvuorojen pituuksien arviot mittaavat catering-työn kuormittavuutta. Viimeinen osio koskee työn järjestelyitä, apuvälineitä - olemassa olevien riittävyyttä ja vastaajien mielipidettä esitettyjen uusien apuvälineiden tarpeesta.

4.2.3 Tutkimustulosten kuvaaminen

Raportointivaiheessa skaalojen käyttö ja niitä vastaavat numerot (esimerkiksi Likert-asteikko) antavat mahdollisuuksia tutkimustulosten kuvailemiseen. Tarjolla on testattuja ja toimivia ratkaisuita, joten niitä kannattaa käyttää. ”En osaa sanoa”-vaihtoehtojakin voi käyttää, mutta niitä ei tule tarjota liian helposti. Joissakin kyseilyissä näitä ei käytetä lainkaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009.)

Kun kaikki vastausaika oli päättynyt, tarkastelin ensin tuloksia suoraan Google Formsin koontinäkyvästä. Se ei kuitenkaan sellaisenaan riittänyt. Siirsin tulokset Excel-taulukkoon, missä aloitin niiden järjestelemisen. Järjestin vastaukset sukupuolen mukaan, sillä sukupuoli oli tarkasteltava muuttuja. Lopulta päädyttiin yhdistelemään yksittäisistä taulukoista suurempia kokonaisuuksia.

Tulokset analysoitiin ensin kysymyiskohtaisesti kaikkien vastanneiden kesken. Tässä selvitettiin vastausten hajonta yksityiskohtaisesti. Tämän jälkeen tarkasteltiin naisten ja miesten tulosten keskiarvoja kaikkien vastauksien keskiarvoon. Tulokset esitetään aihepiireittäin niin, että catering-työn rasitus, esteettömyyden selvitys ja catering-työn tilaustyypit, apuvälineiden tarve ja työn järjestelyt muodostavat omat osionsa. Kyselytutkimuksen tulokset esitetään luvussa 5.3.

5 Tutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa kuvataan lyhyesti ensin catering-toimintojen prosessi. Tämän jälkeen esitellään avoimista haastatteluista ja kyselystä saadut tulokset. Ensimmäisessä alaluvussa esitellään lyhyesti catering-toimintojen prosessi. Toisessa alaluvussa käsitellään avoimien haastattelujen tulokset ja kolmannessa alaluvussa paneudutaan henkilöstökyselyn tuloksiin.

5.1 Catering-toimintojen prosessi

Catering-toiminnot voidaan yrityksessä jakaa kahteen eri kategoriaan. Ruokat ja palvelut joko toteutetaan yrityksen omissa tiloissa, tai sitten ne kuljetetaan asiakkaan omiin tiloihin tai erilliseen juhlapaikkaan. Yrityksen omissa tiloissa toteutettu catering on yksinkertaisempaa, kun kaikki astiat, keittiö-, varastotilat sekä itse juhlatila on samassa paikassa. Kohdeyrityksellä on omia tiloja, mutta suuri osa catering-toiminnoista kohdistuu niiden ulkopuolelle. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tuotteet valmistetaan yrityksen omissa keittiöissä, missä ne sitten pakataan ja kuljetetaan tilaisuuden pitopaikalle.



Kuvio 8 Catering-toimintojen prosessi

Catering-toiminnan (Kuvio 8) voidaan katsoa sisältävän seuraavat osa-alueet. Palvelun myyminen käynnistää catering-prosessin, kun asiakas ottaa yhteyttä myyntipalveluun. Myyntipalvelusta lähetetään asiakkaalle tarjous, mikä vahvistetaan tiettyyn päivään mennessä.

Asiakas ilmoittaa sovittuun päivään mennessä lopullisen henkilömäärän sekä mahdolliset erikoisruokavaliot. Tilaus vahvistetaan ja tilaisuuteen resursoidaan tarvittava määrä henkilökuntaa.

Tilauksen vahvistamisen jälkeen tilaus siirtyy toteuttavalle taholle, eli keittiöön. Joissakin tapauksissa (tyypillisesti häät) myös varsinaisen tilaisuuden vetäjä ottaa tilauksen vastuulle, jolloin hän neuvottelee asiakkaan kanssa vielä tarkemmin tilaisuuden kulun tarjoilujen ja aikataulujen osalta.

Tuotteiden valmistus tapahtuu yleensä kahtena päivänä. Esivalmistelut tehdään tilaisuutta edeltävänä päivänä ja lopulliset valmistelut varsinaisena tilauksen toteutumispäivänä. Tuotteet valmistetaan yrityksen omissa keittiötiloissa, missä ne myös pakataan ja lastataan pakettiautoon, minkä jälkeen tuotteet kuljetetaan tarjoilupaikalle. Kun ruokailu on päättynyt, tarjoiluastiat pakataan jälleen ja kuljetetaan takaisin lähtöpaikkaan.

5.2 Avoimet haastattelut

Avoimien haastattelujen tulokset esitetään luokittelun perusteella. Catering-työn rasitus, laivoille toimitettavat tarjoilut, tilaisuuden pitopaikan ennakkotietojen selvittäminen ja henkilöstön resursoiminen sen mukaisesti sekä kehitysehdotukset muodostavat raportissa kukin oman alalukunsa.

5.2.1 Catering-työn rasitus

Catering-työn fyysisen rasituksen määrän nähdään olevan suoraan verrannollinen miehitykseen. Haastateltavat kertoivat varsin värikkäästi kokemuksistaan. Yhteistä kaikille oli se, että jokainen koki työn fyysisesti raskaaksi. Selkäkivut olivat yleisiä,

mitkä ovat todennäköisimmin seurausta työn vaatimasta nostamisesta ja kantamisesta. Yksi haastatelluista totesi, että työhön kuuluvat erilaiset kivut ja että niihin pitää vain tottua.

”Alaselkä on sellainen paikka mikä menee kipeäksi, tulee nostamisesta, aina jotain on lattialla, sitten korkeat kynnykset, isot lautaspinot rullien päällä.” (Haastattelu 5.12.2019.)

*”Fyysistä rasitusta, totta kai, sehän kuuluu tähän työhön, kuten selkävaivat ja rannekivut, Buranan voimalla tehdään.”
(Haastattelu 14.12.2019.)*

Toimipisteistä tehtävät tilaukset astioineen koettiin erittäin kuormittaviksi pakkaamisen, varastointitilojen vähyyden ja astioiden painavuuden vuoksi.

*”On tosi raskasta, pakkaaminen toimipisteessä on ihan kamalaa, korkeat laatikkopinot. Ei ole tarpeeksi rullia, lautaset ovat painavia, kotikeikalla ei ole tilaa laatikoille, niin ne on pakko laittaa ihan täyteen.”
(Haastattelu 15.11.2019.)*

Haastatteluista kävi ilmi se, miten tietynlaisia tilaisuuksia ei tehdä mielellään, kun jo etukäteen tiedetään miten raskaita ne ovat. Haastateltavat peräänkuuluttivatkin sitä, että raskaammat tilaisuudet miehitettäisiin oikein.

”Ihmiset ei halua tehdä keikkoja, joihin kuuluu järkyttävää roudaamista ja nostamista.” (Haastattelu 5.12.2019.)

”Kannattaako yksin työskentely, kun sen takia yhdellä on selkäpaska, ja se on kuukauden sairauslomalla. Kahden ihmisen voimin ja kevyemmällä astioilla jos toimitaan, niin kukaan ei hajoa.” (Haastattelu 5.12.2019.)

Catering-työssä on käytössä erilaisia kuorman siirtämistä helpottavia rullia, mutta niitä ei pysty käyttämään kuin tasaisilla alustoilla. Esimerkiksi kivet ja sora estävät rullien pyörimisen, joten tällöin joudutaan kantamaan laatikot käsin. Apuvälinestä koettiin muutenkin olevan pulaa. Kiire aiheutti myös ongelmia, kun tavarat piti saada nopeasti siirrettyä paikasta toiseen.

”Kun ei ollut koukkua, niin on pitänyt nostaa jalalla, omilla kengillä. Laatikopinon piti olla minua matalampi, kun toisella kädellä pidettiin kiinni ylemmästä laatikosta ja toisella kädellä alhaalta. Voisi tietysti laittaa vähemmän laatikoita kerrallaan, mutta työaika sitten vastaavasti tuplaantuu. Veto-koukku, se olisi ollut siinä. Ei olisi tarvinnut vääntää sormia, ei olisi tarvinnut rikkoo kenkiä ja jalkapöytää. Sain jeesiä takaisin, mutta siitä huolimatta tilanne ei muuttunut. Pelkäsin, että ylin laatikko putoaa päälle.” (Haastattelu 5.12.2019.)

5.2.2 Laivoille toimitettavat tarjoilut

Laivalle toimitettavien tarjoiluiden fyysiset vaatimukset korostuivat haastatteluissa. Haastateltavat näkivät tilauksien olevan erittäin haastavia laiturialueen erityisolosuhteiden vuoksi.

”Kaikki inhoaa laivakeikkoja roudauksen vuoksi. Laiturille vie pieni kaipa alue, olet yksin, kukaan ei auta, laiva lähtee ja on pakko olla kyssä.” (Haastattelu 5.12.2019.)

Haastatteluissa korostuivat myös kuumat olosuhteet ja kiire. Haastateltava totesi, että ei ollut mukavaa, kun jo ennen asiakkaiden saapumista olivat työvaatteet hikiä ja tarjoilija väsynyt.

”Laivakeikoilla oli tosi kuuma, hikoilit koko risteilyn. Hiki alkoi jo roudamisvaiheessa, hikoilu ei ehtinyt loppua, kun samaan henkäykseen piti saada buffa valmiiksi ja alkumaljat kaadettua, kun asiakkaat jo saapuivat. Laivakeikoilla oli tukalaa, sillä ilma ei vaihdu.” (Haastattelu 16.12.2019.)

5.2.3 Tilaisuuden pitopaikan ennakkotietojen selvittäminen ja henkilökunnan resursointi sen mukaisesti

Tilaisuuden pitopaikasta ei ole aina riittäviä ennakkotietoja, joten henkilökunnan resursointi voi jäädä puutteelliseksi. Ennakkotietojen selvittäminen koettiin tärkeäksi. Catering-työssä tulee esiin monenmoisia tilanteita, jotka olisi voitu ennakoinnilla pelastaa. Näissä tilanteissa tarjoilija on varsin yksin ja joutuu selviytymään parhaaksi katsomallaan tavalla.

”Kotikeikalle menet yksin, roudaat kaikki tavarat yksin, kukaan ei auta. Silloin, jos on kuljettaja, joka vie paikan päälle, niin hän auttaa roudaamisessa. Itse keikka paikan päällä ei ole paha, mutta se roudaaminen on. Apuna olisi hyvä olla mielellään joku mies, joka auttaa ja tulee hakemaan. Jos esimerkiksi pitää kantaa rappuja, silloin jokainen laatikko pitää kantaa erikseen. Tällaiset asiat pitäisi myyntipalvelussa selvittää etukäteen.” (Haastattelu 15.11.2019.)

Asiakkaan kotiin toimitettavat tarjoilut voivat olla yllätyksellisiä. Taustatietojen etukäteen selvittäminen olisi haastateltujen mielestä tärkeää. Joskus isompikin tilaisuus on helppo hoitaa, jos tilauspaikan olosuhteet ovat esteettömät. Ongelmia muodostuu silloin, kun tila on esimerkiksi useammassa kerroksessa tai jos tilauspaikalle on toimitettava esimerkiksi vuokrakalusteita.

”Kaksi tarjoilijaa, astiat ja ruoat 100:lle, kahdessa kerroksessa omakotitalo, jyrkät rappuset alakertaan. Lisäksi tuotiin tuoleja ja penkkejä, mitkä piti ensin roudata autoon ja laittaa ulos ja tuoda sitten taas takaisin. Vietiin kuusi pöytää tuoleineen. Pöydät olivat takapihalla, minne oli tosi vaikea päästä autolla, piti siis kantaa pöydät takapihalle ja pois. Autoa ei saatu lähelle, piti kiertää talon taakse kivirappusia pitkin ja sitten kantaa kamat sieltä autoon.” (Haastattelu 16.12.2019.)

Haastateltavat peräänkuuluttivat esiselvitystyön tekemistä. Myyntipalvelulta toivottiin tähän lisää panostusta.

”Siinä vaiheessa ei pysty enää tekemään mitään, jos on keikka jo myyty. Sellainen lista olisi hyvä, missä selvitetään, pääseekö autolla lähelle ja onko esimerkiksi hissiä. Tuntuu, että myyntipalvelussa ei uskalleta esittää tiukkoja kysymyksiä asiakkaalta.”

(Haastattelu 14.12.2019.)

Silloin, kun tilaisuuden pitopaikasta ei ole ennakkotietoja, saattaa henkilökunnan resursoiminen mennä alakanttiin. Ei ole sama asia tehdä 100 henkilön tilausta tussa juhlatilassa, missä on astiat valmiina ja tila tuttu kuin mennä sokkona jonkun kotiin astioiden kanssa. Kuitenkin molempiin tilauksiin varataan sama määrä tarjoilijoita.

”Keittiö yläkerrassa, jyrkät rappuset alas ja ulos, autokatoksessa oli plokkaus piste. Pitkät välimatkat. Kaksi tarjoilijaa. Mitkään näistä asioista eivät olleet tiedossa. Tää olisi ollut kolmen, jopa neljän tarjoilijan keikka. Huonosti suunniteltu logistiikan kannalta. Tämä pitää huomioida tulevaisuudessa. Kotikeikkojen miehitys on syytä todellakin tarkistaa!” (Haastattelu 16.12.2019.)

Joskus esiselvitystyö on periaatteessa tehty, mutta todellisuus onkin jotain ihan toista. Myös se mitä asiakkaalle myydään, herätti ajatuksia. Kannattaako kaikille myydä kaikkea, vai olisiko syytä keskittyä perustuotteeseen.

”Yhdellä keikalla piti viedä asiakkaalle klaffipöytiä ja tuoleja. MyPa:ssa oli selvitetty, että käytössä on lastauslaituri, mistä sitten suoraan hissillä pääsee kuudenteen kerrokseen. Lastauslaiturille oli kuitenkin kymmenen porrasta eikä hydraulista nostinta. Ensin piti siis tyhjentää rullakot, raahata tyhjät rullakot portaat ylös, sitten erikseen nostaa ja kantaa 50:lle klaffipöydät ja tuolit, jotka piti taas pakata rullakoihin lastauslaiturilla. Asiakas soittaa, että missä olet? Vittu roudaan näitä tavaroita täällä. Tollaista en toivoisi kenellekään. Kaikki kusi. Miksi ylipäätään vuokrataan klaffipöytiä ja tuoleja ilman tarjoiluita???? Ei tällainen ole tarjoilijan työtä.” (Haastattelu 5.12.2019.)

5.2.4 Kehitysehdotuksia ja huomioita

Kehitysehdotukset painottuivat tilauspaikan esiselvitystyöhön, astiaston, pakkaus-
tarvikkeiden, kantoavun ja työn järjestelyjen sekä apuvälineiden hankintaan. Myyn-
tipalvelulta toivottiin perusteellista esiselvitystyötä.

*”Mypa:n pitäisi selvittää todellinen roudauksen määrä. Jos asiakas sanoo, että auton saa oven eteen, niin tarkoittaako se sitä oikeasti, vai onko tarkoitus pysäköidä toiselle puolelle tietä. Piha voi olla myös täynnä omia autoja. Asiakkaan kokema voi olla eri kuin todellisuus. Monta kertaa on roudattu niin, että on ”ihan vieressä”; mutta 20 metriä onkin kannettavaa, mikä yksin kannettuna on todella pitkä matka.”
(Haastattelu 5.12.2019.)*

Raskain osa kuljetettavista tuotteista on astiat, erityisesti lautaset. Vuokra-astioi-
den käyttäminen koettiin tarpeelliseksi. Myös pakkaaminen on oma työnsä, mikä
vie paljon aikaa. Vastaavasti tilaisuuden päätyttyä astiat pitää tiskata ja viedä jäl-
leen varastoon.

*”Vuokra-astiat vaan käyttöön. Ihan järjetöntä työtä pakkaamisessa,
pesemisessä, takaisin roudaamisessa kellariin. Esim. lakkiaisjuhlapäi-
vänä meni 15 keikkaa, ja yksi vaan pakkasi, kokeilla oli apua, mutta
pakkaajalla ei. Enemmän apuja ja enemmän vastuuta myös muille.”
(Haastattelu 15.11.2019.)*

*”Isot keikat pitäisi tehdä vuokra-astioilla. Kevyet astiat cateringin puo-
lalla olisi järkevämmät. Toimipaikoista lähtevät keikat ihan järjestömiä.”
(Haastattelu 15.11.2019.)*

Pakkauslaatikoina muille kuin ruokatuotteelle käytetään yleisesti lihalaatikoita. Ne
painavat jo tyhjinä yli kolme kiloa. Niiden käyttö kyseenalaistettiin.

”Lihalaatikoita rakastaa ja vihaa, monikäyttöisiä, mm. taukotuoleina. Yleensä menevät aina väärinpäin, jäävät tiukasti kiinni toisiinsa, vaikea ottaa kiinni, painavia, ei niin nättejä, ei myöskään kiva asiakkaalle, eikä kovin kivoja imagon kannalta. Massiivisia osia, kulmia, sormi osuu aina väärään paikkaan.” (Haastattelu 16.12.2019.)

Muitakin huomioita tuli esiin haastatteluissa. Esimerkiksi Helsingin keskustassa ei ole autopaikkoja. Silloin se, mihin auton saa pysäköityä, on todella oleellinen tieto. Tällöin myös laskutuksessa tulisi huomioida pysäköintimaksu.

Työntekijät, joilla on ajokortti ja, jotka pystyvät ajamaan pakettiautoa, ovat epäedullisemmassa asemassa. Heidät laitetaan usein yksin keikalle, joten he joutuvat tekemään kaiken nosto- ja kantotyön yksin. Vastaavasti kortittomat työntekijät pääsevät jonkun kyydissä tilauspaikalle, jolloin kuski auttaa tavaroiden kantamisessa. Moni ajokortillinen työntekijä onkin juuri tämän vuoksi ilmoittanut, että ei uskalla ajaa pakettiautolla, jotta ei joutuisi tekemään yksin kantamista.

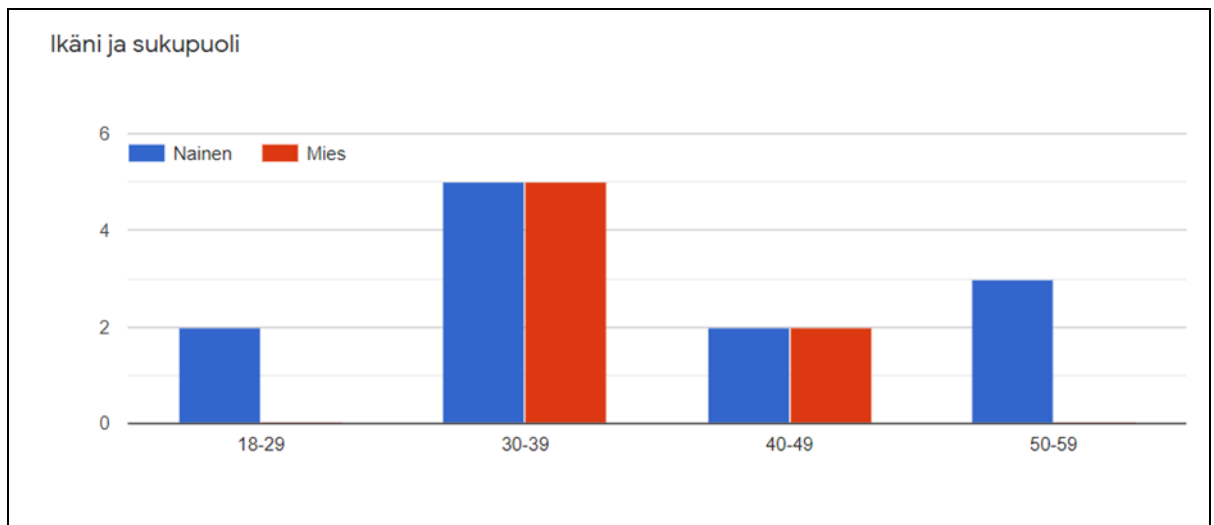
Apuvälineitä toivottiin nostamisen ja kantamisen helpottamiseksi. Vetokoukut, nokkakärkyt, perälavanostin, hankalaan maastoon suunnitellut kuljetusvälineet, roudarit keikoille, kevyemmät säilytys- ja kuljetuslaatikot ja lisää tasapohjaisia rullia laatikoiden siirtämiseen, nousivat haastatteluissa esille. Myös työn järjestelyihin toivottiin ajatusta mukaan siten, että fyysisesti raskaammat keikat annettaisiin niille, joilla on jo lähtökohtaisesti paremmat voimat, tai sitten vastaavasti resursoitaisiin enemmän henkilökuntaa. Saareen oli toiveena kärkyt nostettavilla laidoilla, johon saa kaksi laatikkoa vierekkäin.

5.3 Henkilöstökysely

Tutkimukseen vastasi 19 henkilöä, eli yli kolmasosa koko henkilöstöstä. Kaikki myös vastasivat jokaiseen kysymykseen. Vastausten määrään voidaan olla tyytyväisiä, sillä kaikki yrityksen työntekijät eivät tee catering-tilauksia. Tuloksissa verrataan kaikkien vastaajien keskiarvoa naisten ja miesten arvioihin. Vastauksissa lineaarisella asteikolla arvo 1 tarkoittaa, että vastaaja on täysin eri mieltä ja vas-

taavasti arvo 5 kuvaa vastaajan olevan täysin samaa mieltä. Arvo 3 kuvaa neutraalia suhtautumista. Kyselytutkimuksen tulosten hajonta kaikkien vastaajien osalta on nähtävillä Liitteessä 3.

Suurin osa vastaajista, eli 31,6 %:ia tekee tilauksia muutaman kerran kuukaudessa. 26,3 %:ia tekee cateringia sesonkiaikoina säännöllisesti, 21,5 %:ia on työllistynyt cateringin pariin pääsääntöisesti ja 21,5 %:ia tekee töitä harvemmin.

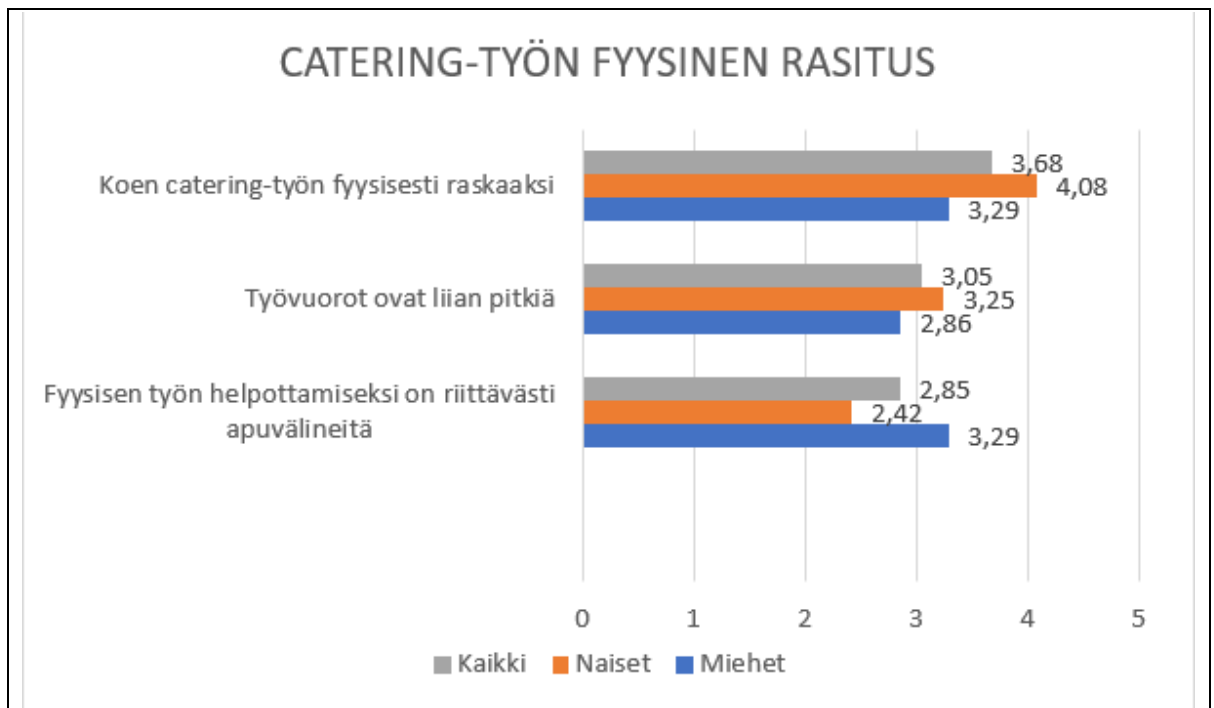


Kuvio 9 Ikä- ja sukupuolijakauma

Ikäjakaumaltaan vastaajista (Kuvio 9) suurin osa sijoittui 30-39-vuotiaisiin, joista miehiä ja naisia oli yhtä monta (yhteensä 10 hlöä), Nuorimmassa ikäluokassa eli 18-29-vuotiaista vastaajista molemmat olivat naisia. 40-49-vuotiaita vastaajia oli neljä, joista kaksi miestä ja kaksi naista. 50-59 vuotiaita vastaajia oli kolme, jotka kaikki olivat naisia.

5.3.1 Catering-työn fyysinen rasitus

Catering-työ koettiin fyysisesti raskaaksi (Kuvio 10). 11 vastaajaa 19:sta oli siitä samaa tai täysin samaa mieltä. 7 vastaajista suhtautui neutraalisti ja 1 vastaajista oli osittain eri mieltä. Tarkasteltaessa sukupuolittain tuloksia, käy ilmi, että catering-työ koetaan naisten keskuudessa raskaammaksi. Naisten keskiarvoksi muodostui 4,08. Miesten puolella tulos on lähellä neutraalia, mikä kertoo siitä, että työ ei miesten mielestä ole erityisen raskasta.



Kuvio 10 Catering-työn fyysinen rasitus

Lisäkommentit valaisivat tuloksia.

”Roudaaminen raskasta, tarjoilija ennen keikkaa jo väsynyt, päivä vasta alussa...”

”Riippuu niin paljon keikkapaikasta. Onko portaita ym.”

”Riippuu paljon keikasta ja keikalla olevista työntekijöitä mutta yleisesti ottaen catering on huomattavasti fyysisesti raskaampaa kuin tavallinen lounasvuoro.”

”Catering-työ on hyvin raskasta, mikäli keikkapaikalle pitää kantaa täysi setti painavia astioita epäergonomisissa ja -käytännöllisissä laattikoissa/pakeissa.”

”Auton lastaus ja purku pahinta.”

”Työn fyysinen raskaus pitää yllä hyvää kuntoa.”

Työvuorojen pituuden arviot vaihtelivat vastaajien kesken. Enimmäkseen koettiin vuorojen olevan sopivan pituisia. Seitsemän vastaajaa 19:sta oli sitä mieltä, että vuorot ovat liian pitkiä, viisi suhtautui neutraalisti ja 7 vastaajista oli sitä mieltä, että

työvuorot eivät ole liian pitkiä. Näin ollen kaikkien vastaajien keskiarvo on hyvin lähellä neutraalia.

Naisten ja miesten vastaukset eivät eroa paljon toisistaan. Naisten arvion mukaan, työvuorojen pituuden arvio nousi hieman yli neutraalin, ja miesten hieman alle sen. Keskimäärin työvuorojen pituus ei tunnu aiheuttavan ongelmia kummassakaan ryhmässä. Tähän saatiin myös lisäkommentteja.

”Välillä pitää paikkansa ja välillä ei.”

”Yleensä keikan jälkeinen päivä on vapaa mutta joskus keikalta saattaa mennä seuraavana päivänä joko toiselle keikalle tai aamuvuoroon.”

”En ota liian monta keikkaa lähekkäin koska minulla on hoidettavana myös oma työni.”

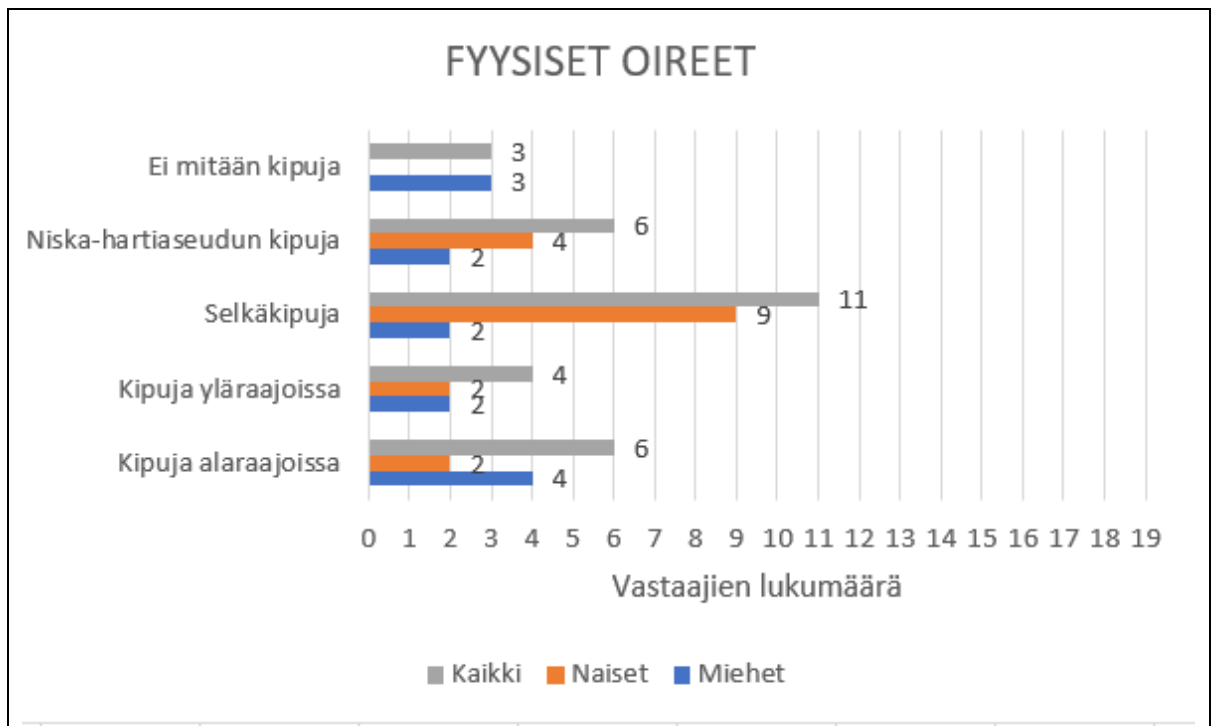
Fyysisen työn helpottamiseksi asianmukaisia työvälineitä ei vastaajien mielestä ole riittävästi. Kuuden vastaajan mielestä asianmukaisia työvälineitä ei ollut riittävästi. Kuitenkin suurin osa vastaajista suhtautui neutraalisti tai oli sitä mieltä, että työvälineitä on riittävästi. Kaikkien vastanneiden arvo jää kuitenkin alle neutraalin. Naisten ja miesten vastauksia tarkastellessa käy ilmi, että naisten mielestä tarvittavia työvälineitä ei ole riittävästi, kun taas miesten mielestä niitä on riittävästi. Vastaajat kirjoittivat lisäkommentteja.

”Kärryt parhaita.”

”Kunnon pyöriä laatikoiden alle, ei keikkaavia.”

”Olisi nokkakärryt isoimmilla keikoilla parempi”

”Eipä niitä lihalaatikoita robotit vielä kannu.”



Kuvio 11 Fyysiset oireet

Catering-työstä aiheutuneita fyysisiä oireita kuvataan kuviossa 11, missä tarkastellaan vastaajien määriä suhteessa oireisiin. Huomioitavaa on, että joillakin vastaajista oli oireita useammassa kohdassa, joillakin taas ei oireita ollut ilmennyt lainkaan.

Suurimmalla osalla vastaajista ilmeni selkäkipuja. Toiseksi eniten kipuja esiintyi alaraajoissa sekä niska- ja hartiasiaseudulla. Kolmella vastaajista ei ollut lainkaan ilmennyt fyysisestä rasituksesta oireita. Vastaajat kirjasivat myös lisäkommentteja.

”Etenkin tuntuu lihaskipuja ja särkyä, kun ei ole tehnyt pitkään aikaan keikkoja. Jos on suht säännöllisesti roudausta, niin silloin ei tunnu niin pahasti.”

”Rullilla olevien painavien laatikkopinojen nostelu jalalla on monesti aiheuttanut päivien kivut jalkapöytiin sekä myös pilannut useat omat kengät, joita ei ole suunniteltu tuohon.”

”Liian painavien laatikoiden nostelu aiheuttaa kipuja alaselkään.”

”Jalat on usein väsyneet. Minulla on aina mukana vaihtokengät.”

”Ei mitään yllä olevista.”

Tarkasteltaessa naisten tuloksia voidaan todeta, että eniten fyysinen rasitus esiintyi selkäkipujen muodossa. Seuraavaksi eniten vastaajilla oli niska-hartiaseudun

kipuja. Ala- tai yläraajakipuja esiintyi vähiten. Kaikilla naisista kipuja oli kuitenkin esiintynyt. Miehille työ ei aiheuta vastaavia oireita. Miesten oireet keskittyvät alaraajoihin, muuten fyysisiä oireita on vähän tai ei ollenkaan.

5.3.2 Esteettömyyden selvitys ja catering-työn tilaustyypit

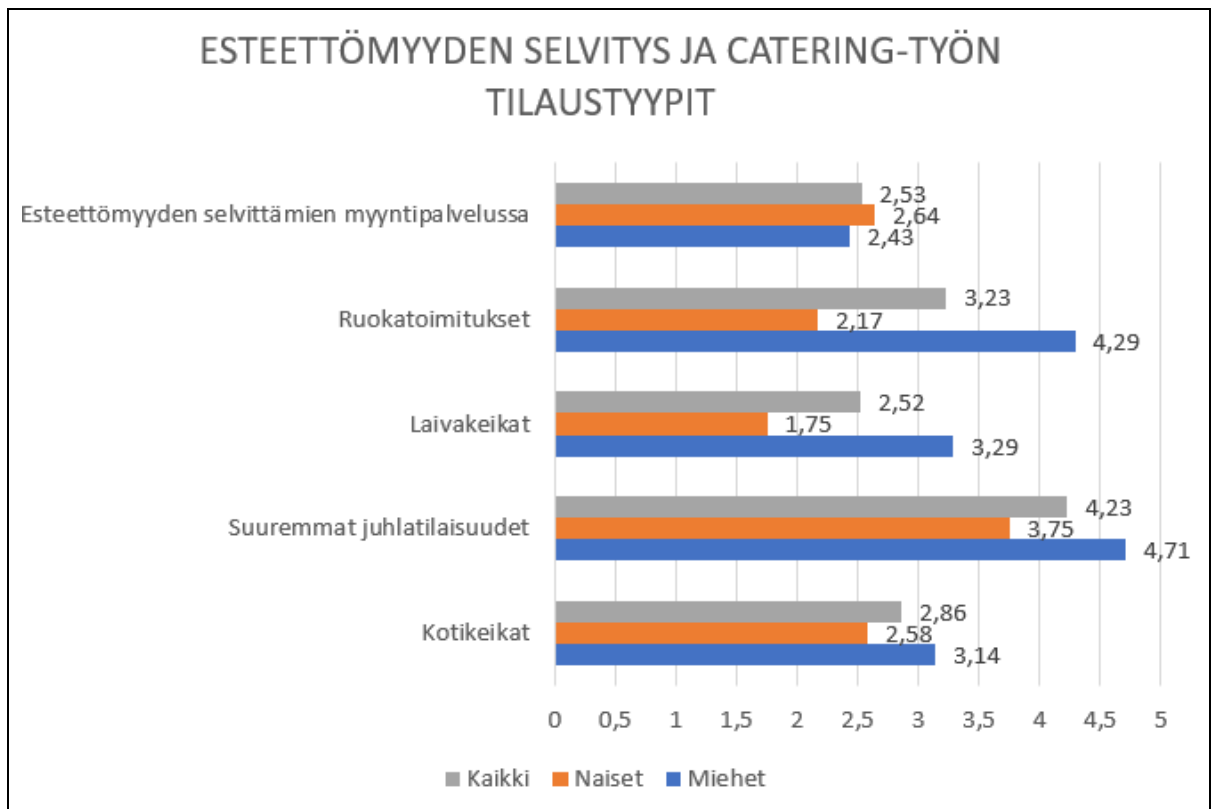
Tilaisuuden esteettömyyttä (Kuvio 12) ei vastaajien mukaan ole aina selvitetty riittävästi myynnin puolella. Kymmenen vastaajista oli sitä mieltä, että esteettömyyttä ei ole selvitetty. Viisi vastaajista suhtautui neutraalisti. Neljä vastaajaa oli lähtökohdaisesti tyytyväisiä esteettömyyden selvittämiseen. Kaikkien vastaajien keskiarvo jää hieman neutraalin alle. Naisten arviot olivat hieman korkeammat kuin miesten, mutta kokonaisuudessaan mielipiteet olivat samankaltaiset molemmissa ryhmissä. Myös lisäkommentteja kirjoitettiin.

”Harvoin. Useimmiten saa selville, kun on itse asiakkaaseen yhteydessä.”

”Harvemmin orderista löytyy minkäänlaista mainintaa pitopaikasta saatikka esteettömydestä.”

”Välillä pääsy keikkapaikalle on selvitetty hyvinkin tarkkaan, välillä selvitystyön joutuu tekemään itse/pahimmillaan toteamaan vasta paikan päällä.”

”Ei ole selvitetty ja sit onkin rappuset vastassa...”



Kuvio 12 Esteettömyyden selvitys ja catering-työn tilaustyyppit

Ruokatoimitusten suosio kaikkien vastaajien kesken jakautui tasaisesti. Kahdeksan vastaajista ei tehnyt niitä mielellään, seitsemän taas teki niitä mielellään, neljän suhtautuessa ruokatoimituksiin neutraalisti. Kaikkien vastaajien keskiarvo sijoittuu hieman neutraalin yläpuolelle.

Sitä vastoin, kun verrataan naisten ja miesten mielipiteitä, huomataan selviä eroja. Miehet tekevät hyvin mielellään ruokatoimituksia. Naiset vastaavasti eivät niistä pidä. Ero on merkittävän suuri. Naisten keskiarvo on reippaasti alle neutraalin, kun miesten taas lähellä arvoa 5. Muutama lisäkommentti myös kirjattiin.

”Ruokatoimitukset yleensä erittäin fyysisesti raskaita, sillä useimmiten pitopaikkaan pääsee ainoastaan rappusilla eli hissiä ei ole.”

”Teen mieluummin koko keikan”

Risteilyaluksille tehtävistä tilauksista kysyttäessä, vastaajista vain kaksi suhtautui positiivisesti. Jopa 12 henkilöä 19:sta ei tehnyt niitä mielellään. Viisi vastaajista suhtautui neutraalisti. Sukupuolijakauma selventää tilannetta. Miehet suhtautuivat

neutraalisti ja jopa hieman sen yli, kun taas naiset eivät tee kyseisiä tilauksia mielellään. Vastaaajien lisäkommentit valaisevat asiaa.

”Jos olisi roudari, laivakeikat ok. Kesällä kuumalla...”

”Toisaalta laivakeikat ovat mukavia miljöönsä puolesta mutta ne vaativat erittäin paljon alkuvalmisteluja (ruokien ja astioiden pakkaus), ottaen huomioon, että yleensä henkilömäärä on suht pieni. Laivakeikat ovat myös erittäin fyysisesti kuormittavia.”

”Paljon yksin tehtävää roudausta hankalalla laiturialueella, kiire valmisteluissa, mutta myös ruokailun päätyttyä tekemisen puute etenkin pidemmällä risteilyillä.”

”Ahtaat paikat kammottavat.”

Suuremmat juhlatilaisuudet olivat selkeästi pidetyimpiä vastaajien keskuudessa. Vain kaksi vastaajista ei ollut innostunut tekemään niitä, mutta 15 19:sta vastaajasta teki tilaisuuksia mielellään tai erittäin mielellään. Sukupuolijakauma kertoo samasta. Tulosten perusteella sekä naiset että miehet tekevät mielellään suurempia juhlatilaisuuksia. Tähänkin vastaukseen tuli lisäkommentteja.

”Mikäli keikalla on tarpeeksi työntekijöitä ei henkilömäärällä ole sen kummempaa väliä.”

”Nämä ovat parhaita, etenkin ammattimaisten kollegoiden kanssa.”

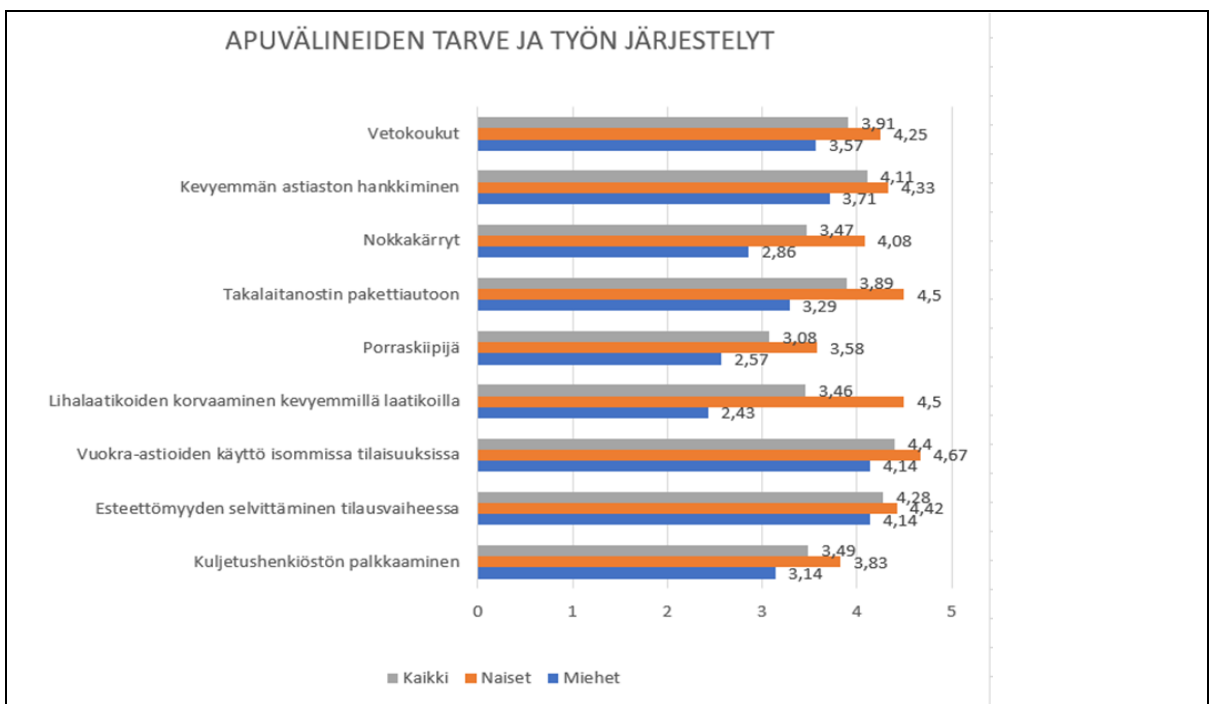
”Häät ja juhlat firmoille mieluisimmat.”

Asiakkaan kotiin tehtävät tilaukset aiheuttivat kaikkien vastaajien kesken hajontaa. Vastaajista 7 ei tehnyt niitä mielellään. Seitsemän suhtautui neutraalisti ja viisi vastaajista teki tilauksia melko mielellään. Kaikkien vastaajien tulos jäi hieman neutraalin alapuolelle. Sukupuolittain tarkasteltaessa kotikeikkojen suosio asettui miesten osalta hieman neutraalin yläpuolelle, kun taas naisilla se jäi sen alle. Lisäkommentti valaisee asiaa.

”Kotikeikat ovat monesti hyvin raskaita, kun pitkään päivään kuuluu paljon roudausta (vaikka henkilömäärä olisi pieni, asiakkaat usein haluavat koko astiasetin ruokien lisäksi) ja tämä roudaus tehdään yksin. Vaikka astiat olisi toimitettu etukäteen, ne lähes poikkeuksetta roudataan yksin pois.”

5.3.3 Apuvälineiden tarve ja työn järjestelyt

Kuvioon 13 on kerätty yhteenveto toivottavista apuvälineistä sekä työn järjestelyistä. Suurin osa vastaajista koki vetokoukkujen hankkimisen tarpeelliseksi. Vain kaksi oli sitä mieltä, että niille ei ole tarvetta. Kuten tuloksessa näkyy, vetokoukkujen tarve koettiin kaikkien vastaajien keskuudessa merkittäväksi. Sukupuolijakaumaa tarkasteltaessa käy ilmi, että naiset kokevat tarvitsevansa niitä miehiä enemmän. Miesten lukema on hieman alhaisempi, mutta sijoittuu kuitenkin reilusti neutraalin yläpuolelle.



Kuvio 13 Apuvälineiden tarve ja työn järjestelyt

Kevyemmän astiaston hankkiminen koetaan tarpeelliseksi, sillä 12 vastaajista koki sen joko hyvin tai erittäin tarpeelliseksi. Seitsemän vastaajaa suhtautui neutraalisti. Kaikkien arvio oli yli 4, joten kevyemmän astiaston hankinta oli erittäin toivottavaa. Sukupuolijakaumassa on havaittavissa eroja. Naisten tulokset asettuivat yli arvon 4 ja miesten hieman sen alle.

Nokkakärrien hankintaa kannatti 11 vastaajista. Ainoastaan neljä oli sitä mieltä, että niitä ei tarvita, ja neljä muuta suhtautui neutraalisti. Kaikkien vastaajien keskiarvo sijoittui kuitenkin reilusti neutraalin yläpuolelle. Naisten ja miesten tulokset eroavat selvästi. Naiset kokevat tarvitsevansa nokkakärriä, kun miehet taas eivät.

Takalaitanostin pakettiautoon sai kannatusta. 11 vastaajista oli sitä mieltä, että se on tarpeellinen, 7 suhtautui neutraalisti ja yksi oli sitä mieltä, että takalaitanostin ei ole tarpeellinen. Kaikkien vastaajien keskiarvo oli lähellä arvoa 4. Naiset kokivat takalaitanostimen erittäin tarpeelliseksi miesten arvion jäädessä hieman yli neutraalin.

Porraskiipijän hankintaan suhtauduttiin hajanaisesti. Suurin osa vastaajista suhtautui ajatukseen neutraalisti. Seitsemän vastaajista koki hankinnan tarpeelliseksi ja kuuden mielestä sille ei ole tarvetta. Näin ollen kaikkien vastausten keskiarvo on lähes neutraali. Naisten mielestä porraskiipijän hankinnalle on tarvetta, kun taas miehet eivät koe sitä tarpeelliseksi.

Lihalaatikoiden korvaaminen kevyemmällä laatikoilla koettiin tarpeelliseksi, sillä 11 vastaajista oli arvioinut tarpeen hyvin tai erittäin tarpeelliseksi. Neljä vastaajaa suhtautui neutraalisti ja loput neljä olivat sitä mieltä, että tarvetta uusille laatikoille ei ole. Kaikkien vastausten keskiarvo nousi kuitenkin selvästi neutraalin yläpuolelle. Suurimmat erot olivat naisten ja miesten välillä. Naisten ja miesten vastauksista käy ilmi, että naiset kokevat kevyemmät laatikot erittäin tarpeellisiksi, kun taas miesten mielestä niitä ei tarvita.

Vuokra-astioiden käyttäminen isommissa tilauksissa koetaan tarpeelliseksi, sillä 16 vastaajista koki sen hyvin tai erittäin tarpeelliseksi. Vain yksi oli sitä mieltä, että se ei ole tarpeellista. Kaksi suhtautui neutraalisti. Kokonaisarvio puoltaa vuokra-astioiden käyttöä, sillä se on jo lähellä arvoa 5. Naisten arvio on hieman miesten vastaavaa korkeampi, mutta molemmat ovat kuitenkin yli 4.

Esteettömyyden selvittäminen jo tilausvaiheessa koettiin tärkeäksi, sillä suurin osa (16) vastaajista arvio sen hyvin tai erittäin tärkeäksi. Kaksi suhtautui neutraalisti ja yksi oli sitä mieltä, että esteettömyyden selvittämiseksi ei ole tarvetta. Naisilla lukema on hieman korkeampi kuin miehillä, mutta molemmilla tulokset ovat yli arvon 4.

Kuljetushenkilöstön palkkaaminen koettiin tarpeelliseksi tai erittäin tarpeelliseksi, sillä 10 vastaajista oli arvioinut tämän asteikolla 4-5. Neljä suhtautui neutraalisti, ja

viisi vastaajista ei nähnyt kuljetushenkilöstön palkkaamiselle tarvetta. Kaikkien tulokset nousevat reilusti neutraalin yläpuolelle. Naiset kokivat miehiä enemmän, että kuljetushenkilöstöä tarvitaan. Myös miesten keskiarvo sijoittuu neutraalin yläpuolelle.

5.4 Kehitysehdotukset

Kuormittavinta catering-työssä on tuotteiden kantaminen paikasta toiseen. Termi "roudaaminen" esiintyi todella tiheään sekä haastatteluissa että henkilöstökyselyn kommentteissa. Huomattavaa oli, että vaikka varsinainen keittiö- ja tarjoilutyö jo itsessään on raskasta, niin kukaan ei näitä kommentoinut. Tutkimuksesta kävi selvästi ilmi, että naiset kokevat catering-työn kuormittavammaksi kuin miehet. Tämä ei tule varsinaisena yllätyksenä, sillä työ, mikä pitää sisällään paljon raskasta nostotyötä luonnistuu helpommin miehiltä jo pelkästään fyysisten ominaisuuksien vuoksi. Vaikka suurin osa työntekijöistä oli 30-39 ikäluokkaan kuuluvia, oli mukana myös nuoria ja varttuneempia työntekijöitä. Työuran jatkuvuuden kannalta onkin nyt hyvä aika pohtia kehityssuunnitelmia, joilla on kauaskantoisempia vaikutuksia.

Catering-työ aiheutti fyysisiä oireita enemmän naisille kuin miehille. Naisilla rasitus kohdistui eniten selkään ja miehillä jalkoihin. Tästä voidaan päätellä, että naisilla nostot tehdään väärin joko sen vuoksi, että kuorma on liian painava tai sitten nostotekniikka on väärä. Miehillä puolestaan on paremmat käsivoimat, jolloin rasitus ei kohdistu selkään vaan jalkoihin. Nostot tehdään jalkoja hyväksi käyttäen, jolloin selkä ei rasitu. Työn järjestelyt ja apuvälineet ovat perusteltuja selkäperäisten oireiden vähentämiseksi jo senkin vuoksi, että 2/3 catering-työn tekijöistä on naisia.

Haastatteluissa ja kyselyssä korostui se, että työntekijät tiesivät jo etukäteen välillä tietyn tyyppisiä tilauksia. Tämä kertoo siitä, että apuvälineisiin ja työn järjestelyihin pitää kiinnittää erityistä huomioita. Kun tarjoilija on joutunut hoitamaan haasteellisia tilaisuuksia, hänelle alkaa muodostumaan jo valmiiksi kielteinen asenne vastaavia tilaisuuksia kohtaan. Erityisesti yksin tehtävät tilaukset koettiin

fyysisesti kuormittaviksi riittämättömän miehityksen tai puuttuvien apuvälineiden vuoksi.

On selvää, että apuvälineille on tilausta. Kaikkiin esitettyihin apuvälineisiin suhtauduttiin myönteisesti. Ainoastaan porraskiipijä oli sellainen, jota ei kyselyn perusteella kannata hankkia. Sen sijaan vetokoukut, takalaitanostin pakettiautoon, nokkakärkyt sekä kevyemmät pakkauslaatikot koettiin tarpeelliseksi. Myös kuljetushenkilöstölle olisi tarvetta tulosten perusteella.

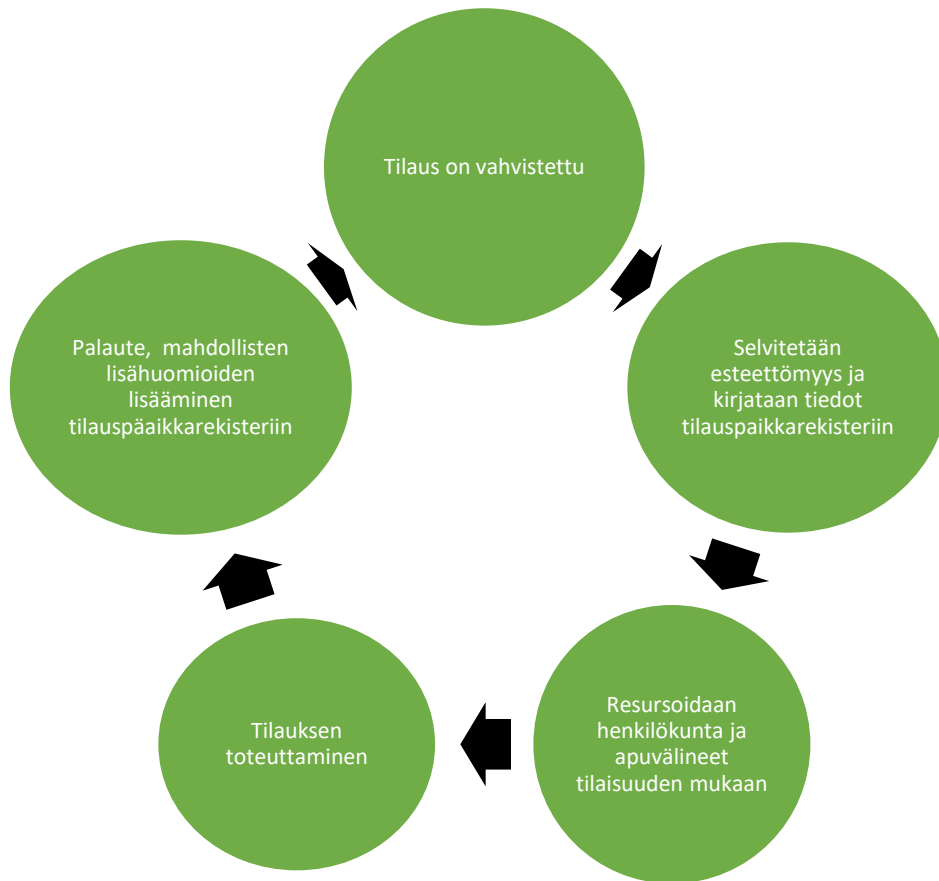
Esteettömyyden esiselvitys koettiin puutteelliseksi. Tällä on vaikutusta nimenomaan tilauksien miehitystä suunniteltaessa. Yleensä tarjoilutilauksessa (=orderi) ei ole tarkempia koordinaatteja siihen, mihin pakettiauton saa parkkiin, missä kuorma puretaan, missä itse tilaisuus tapahtuu ja kuinka sinne pääsee. Kulun esteettömyys/esteellisyys havaitaan yleensä siinä vaiheessa, kun saavutaan paikalle. Yllätyksiä tulee monissa muodoissa: saattaa olla, että pakettiautoa ei saa parkkiin kuorman purkupisteen lähelle, vaan se joudutaan siirtämään jonnekin muualle. Lastauslaituri ei toiminnoilta vastaakaan kuvattua, vaan kuorma joudutaankin purkamaan ja kantamaan yksi kerrallaan laiturille. Tilaisuuden pitopaikka saattaa sijaita fyysisesti kaukana lastauspisteestä, jolloin tavaroita joudutaan kuljettamaan esimerkiksi useampien kerrosten välillä. Silloin, kun purkua ja tavaroiden siirtämistä hoitamassa on yksi ihminen, tähän työvaiheeseen saattaa mennä yllättävän paljon aikaa, etenkin silloin, jos asiakas ei ole varautunut avustamaan työntekijää. Huolellinen esiselvitystyö ennen tilaisuutta ja sen miehitystä suunniteltaessa olisi-kin syytä tehdä.

5.4.1 Esteettömyyden esiselvitystyö

Myyntipalvelu on avainasemassa, kun tilausta ja sen miehittämistä aletaan suunnitella. Oleellisinta fyysisen ergonomian kannalta on selvittää, onko kohteeseen esteetön pääsy. Tämä kannattaa tehdä siinä vaiheessa, kun asiakas on jo hyväksynyt tarjouksen.

Myyntipalvelu lähettää asiakkaalle viestiä ”juhlanne lähestyy”- teemalla, jolloin tähän kannattaa lisätä tarkemmat kysymykset myös esteettömyydestä. Tämä on

erittäin tärkeä tieto henkilöstömiehityksen kannalta. Jotkut tilauspaikat saattavat olla hyvinkin helppoja kulun kannalta, toiset taas äärimmäisen hankalia. Kun asiat on ennakkoon otettu selville, voidaan varsinaista tilauksen miehitystä suunniteltaessa ottaa nämä asiat huomioon. Ei ole millään lailla järkevää, että tarjoilija saa selville ollessaan asiakkaaseen yhteydessä, että tila onkin vaikeakulkuinen. Tässä vaiheessa on kaikki tilaukset miehitetty eikä lisäapuja enää välttämättä ole saatavilla. Pahimmillaan tämä saattaa johtaa huonoon palvelukokemukseen, jos tavaroiden ja tuotteiden kuljetus varsinaiseen tilaan myöhästyy haastavien olosuhteiden ja puutteellisen miehityksen vuoksi. Joskus on perusteltua jakaa tilaukset henkilökunnan fyysisiä ominaisuuksia ajatellen. Jollekin saattaa joku tilaisuus olla varsin helppo, kun toiselle se voi olla todella raskas. Myös asiakasnäkökulma on syytä pitää mielessä. Minkälaisen kuvan yritys antaa itsestään, kun raskasta kantamista tekee kevytrakenteinen nainen? Asiakaspalvelun kannalta tarjoilijan siisteys ja ulkoasu ovat oleellisia. Raskas fyysinen työ aiheuttaa hikoilua ja hengästymistä. Ei ole välttämättä parasta asiakaspalvelua, kun tarjoilija on jo valmiiksi hikinen ennen varsinaisen tilaisuuden alkamista. Etenkin yksin tehtävissä tilauksissa korostuivat sukupuolten erot. Naiset tarvitsevat enemmän apuja yksin tehtäviin tilauksiin.



Kuvio 31 Esteettömyyden suunnittelu

Kehitysehdotuksena on esteettömyyden suunnittelu (Kuvio 31), mihin kuuluu myös esteettömyyden kartoituslista myyntipalvelulle. Tässä selvitetään kaikki cateringille oleelliset asiat kuljetuksen ja lastin purkamisen/pakkaamisen kannalta. Oleellista on myös se, että asia selvitetään asiakkaalle niin, että tavoitteena on mm. aikatauluissa pysyminen. Liitteessä 2 on esteettömyyden kartoituslista.

Prosessina esteettömyyden kartoitus lähtee myyntipalvelusta, missä tarvittavat tilauspaikan tiedot kirjataan omaan rekisteriinsä (esim. jaettu drive-kansio) ja lähetetään tiedoksi henkilöstön resurssoinnista vastaavalle, joka suunnittelee tilaisuuden miehityksen ja huomioi myös tarvittavat apuvälineet. Esimerkiksi: ”Kohde sijaitsee vaikeakulkuisessa maastossa, rullia ei voi käyttää. Varataan mukaan kolmipyöräiset nokkakärryt ja yksi roudari.” Seuraavassa vaiheessa tilaus toteutetaan. Mahdolliset lisähuomiot on syytä saada tietoon kaikille, joten palaute kirjataan rekisteriin. Esimerkiksi: ”Miehitys ja apuvälineet olivat kohdallaan”. Näin myyntipalvelu voi tulevaisuudessa tarkistaa onko tulevista tilauksista jo tehty merkintöjä ai-

kaisemmin rekisteriin. Pitkällä tähtäimellä tämä tulee nopeuttamaan työtä. Tiedosto pitää luonnollisesti perustaa ja huolehtia sen jakamisesta ja säännöllisestä päivittämisestä. Tärkein tieto tulee tilaisuuden toteuttajalta, jolloin kyseisen henkilön tuleekin muistaa kirjata huomiot välittömästi tilaisuuden jälkeen.

5.4.2 Työn järjestelyt

Työn järjestelyt liittyvät työn jakamiseen, suunnitteluun ja tekemiseen. Cateringtyössä yhdistyy kuormittava fyysinen työ aikapaineeseen ja vuorotyöhön. Kehittämisehdotukset kohdistuvat astiastoon, pakkauslaatikoihin, kuorman purkua ja siirtoa helpottaviin apuvälineisiin sekä työn suunnitteluun.

Astioiden käsittelyä on monessa työvaiheessa, joten nostelut, kantamiset ja siirteilyt helpottuisivat kevyemmällä astiastolla. Kun astioita hankitaan, kiinnitetään huomiota niiden painoon. Juomalaseja ja posliinilautasia on saatavilla eri painoisina. Myös tarjoiluastioita on saatavana kevyemmästä materiaalista, kuten muovisina. (Työterveyslaitos.)

Kevyemmälle tarjoiluastiastolle olisi eniten käyttöä pienemmissä tilaisuuksissa, jonne ei vuokra-astioita kannata tilata. Näistä esimerkkeinä ruokatoimitukset, kotiin tehtävät tilaukset sekä laivoille toimitettavat catering-palvelut. Lähtökohtaisesti posliinilautasia voidaan edelleen käyttää sellaisissa tilauksissa, mitkä jo luonteensa puolesta ovat juhlavampia, mutta vaativat myös enemmän henkilökuntaa. Luonnollisesti yrityksen omissa tiloissa nämä ovat edelleen käytössä. Tarjoiluastias-tossa raskain osa on lautaset. Nämä kannattaisi uusia kokonaan kevyemmästä materiaalista valmistettuihin (esimerkiksi melamiini). Olisi myös syytä ottaa selville onko posliinilautasia saatavilla kevyempinä. Ruokalautasia voisi hankkia 400 kpl. Tästä päästäisiin alkuun ja tilannetta voitaisiin seurata mahdollisen lisätarpeen kartoittamiseksi.

Astioiden pakkauslaatikoina käytetyt lihalaatikat voisi korvata kevyemmillä. Ehdotan, että lihalaatikoita ei enää käytettäisi lainkaan varsinaisissa tarjoilutilauksissa. Niitä voidaan toki varastoinnissa hyödyntää, mutta fyysisen ergonomian ja yrityk-

sen imagon kannalta esitän uusien (yrityksen logolla varustettujen?) pakkauslaatikoiden hankintaa. Tällä hetkellä käytössä olevat lihalaatikat eivät ole yrityksen omaisuutta, ne painavat yli kolme kiloa ja ovat kulmineen epäergonomisia.

Astioiden varastointitiloissa useimmin käytettävät sekä raskaimmat tavarat tulisi si-
joittaa noin vyötärön tasolle. Kevyemmät tavarat taas sijoitetaan ala- ja ylähyllyille
ja harvemmin käytettävät ylös. Näin nostamiseen liittyvä kuormittuminen vähenee.
Yleensäkin lattialta ja hartiatason yläpuolelle tehtäviä nostoja tulisi välttää. Silloin
taakkaa käsitellään etukumarassa ja se lisää selän kuormittumista. Hartiatason
yläpuolelle tehtävät nostot puolestaan kuormittavat selän lisäksi myös hartioita ja
olkaniveliä. (Työterveyslaitos.)

Kuljetuslaatikat ovat usein lattialla, kun tilauksen tuotteita pakataan. Kuljetuslaati-
kot tulisikin pakkaa ja purkaa matalan kuljetusvaunun / erillisen tason päällä. Tämä
vähentää kumartelua. Kuljetuslaatikoiden siirtäminen autoon helpottuisi, jos se voi-
taisiin tehdä lastauslaiturille tehtyä luiskaa pitkin. Silloin kantaminen autoon vä-
henisi, mikä puolestaan vähentäisi kuormitusta. (Työterveyslaitos.) Saatavilla on
myös erilaisia lastausramppeja.

Raskaita taakkoja ei pitäisi siirtää yksin, jolloin työ kannattaa tehdä parin kanssa.
Silloin kuormitus puolittuu. Esimerkiksi työntäminen ja vetäminen matalien pyöräl-
listen tasojen ja koukun avulla ei kuormita vastaavassa määrin kuin nostaminen.
(Työterveyslaitos, 2019.)

Edullisin hankinta ovat kuorman vetokoukut. Niitä kannattaa hankkia kerralla
vaikka 15 kappaletta, mitkä saa 300 euron hintaan. Toinen hankintakohde on tasa-
pohjaiset siirtorullat. Ehdotan, että ns. maitolaatikoiden rullat poistetaan kokonaan
kuljetuskäytöstä ja hankitaan riittävästi uusia siirtorullia. Tasaisella maalla ne hel-
pottavat kuorman liikuttelua. Muiden kuin ruokien kuljettamiseen kannattaisi hank-
kia nokkakärryjä. Tässä vaiheessa niitä voitaisiin hankkia neljä kappaletta. Lisäksi

yhdet portaisiin / hankaliin maastoihin suunnitellut kolmepyöräiset nokkakärryt olisivat järkevä hankinta.

Haastattelujen ja kyselytutkimuksen perusteella takalaitanostimelle olisi yrityksessä tarvetta. Vaihtoehtoina on joko asentuttaa takalaitanostin pakettiautoon, jolloin hinnaksi muodostuu 7400 €. Toinen vaihtoehto on vuokrata sesonkiviikonlopuiksi auto. Esim. <https://www.rentcen-ter.net/pakettiauton-vuokraus-l.htm>. Auton saa käyttöön perjantaina klo 14 ja se palautetaan maanantaina klo 8 mennessä. Jos ajoa tulee maksimissaan 200 km, on hinta 275 € ja vapailla kilometreillä hinnaksi tulee 350 €. Takalaitanostimen asentamiseen verrattuna, vuokra-autolla kalettaisiin 21 viikonloppua. Kolmas ja edullisin vaihtoehto on hankkia alumiininen lastausramppi. Se on helppo käsitellä keveyden vuoksi ja kestävämpi kuin vaneri. Kannattaakin miettiä, mikä vaihtoehto olisi järkevin. Takalaitanostin on kuitenkin oleellisin yksittäinen muutos, millä catering-työn ergonomiia saataisiin merkittävästi kehitettyä. Kustannuksista ja investoinneista on tehty koonti (Taulukko 1).

Parantunut ergonomia ja useiden työvaiheiden kuormituksen keventäminen parantavat työtehoa, työssä jaksamista ja nopeuttavat kuormittumisesta palautumista. Nämä taas auttavat pysymään työkykyisenä pidempään sekä väsymisestä ja kuormittumisesta johtuvat työtapaturmariskit pienenevät. Esitetyt toimenpide-ehdotukset eivät kustannuksiltaan ole suuria. Työntekijöiden tapaturmat, sairauslomat ja uuden työvoiman rekrytointikulut ovat kustannuksiltaan moninkertaiset näihin ker-
taluonteisiin hankintoihin nähden.

Kustannuksien ja investointien esittely

Hankittava tuote/tarvike	Määrä	Kappalehinta	Hankintahinta yhteensä
Melamiinilautaset esim. https://www.eahlstrom.fi/haku/tuotteet?term=LAUTANEN%20MELAMIINI	400 kpl	4,28€	1712 €
KULJETUSALUSTA 60 X 50 CM 400 KG esim. https://www.bauhaus.fi/kuljetusalusta-60-x-50-cm-400-kg.html	30 kpl	28,80 €	864 €
Nokkakärryt esim. https://www.ajtuotteet.fi/varasto-teollisuus/kuljetus-nostaminen/nokkakarry/nokkakarry/462107-19447938.wf?productid=19447942	4 kpl	159€	636 €
Porraskärryt	1 kpl	128 €	128 €
Muoviset laatikot	100kpl	19,84€	1 984€
Vetokoukut	10kpl	15 €	150€
Alumiininen lastausramppi esim. https://www.gerdmans.fi/varasto-ja-teollisuus/nostolaitteet/lastausrampit/lastausramppi-alumiinista-kantavuus-275-kg-l-200-mm	2	197 €	394 €
Yhteensä			5867 € (alv 0 %)

Taulukko 1 Kustannuksien ja investointien esittely

5.5 Kehittämistoimenpiteiden palaute

Kehittämistoimenpiteet lähetettiin kahdelle henkilölle arvioitavaksi palautteen saamiseksi. Toinen työskentelee cateringissa vakituisesti ja oli myös yksi haastatelluista. Toinen työskentelee yksikön päällikkönä ja on tehnyt paljon myös cateringtyötä. Palaute esitetään alkuperäisessä muodossaan.

On tärkeää ja jopa välttämätöntä, että myyntipalvelu selvittää kohteen esteettömyyden mahdollisimman pitkälle jo myyntivaiheessa. Viimeistään tämä tulisi olla tehtynä työvuorosuunnittelua tehtäessä, jotta hankaliin kohteisiin saadaan suunniteltua oikeanlaista henkilökuntaa riittävästi. Myynti voisi myös tiedustella asiakkaalta onko kohteessa mahdollista käydä etukäteen tutustumassa, jolloin catering näkee suoraan paikalla mahdolliset haasteet. On täysin totta, että mikäli tarjoilija tajuaa ollessaan itse asiakkaaseen yhteydessä tai pahimmassa tapauksessa vasta saapuessaan keikkapaikalle, että ei selviä kantamisesta yksin, ollaan todella pahasti myöhässä. Esteettömyyden esiselvitys vähentää turhien tavaroiden ja välineiden pakkaamista ja roudaamista, helpottaa suunnittelua tilaisuuden hoitajan osalta ja tietenkin tilaisuuden tekijä kuittaa myös nämä asiat kyselykaavakkeen. Näin ollen myös asiakkaan näkökulmasta mahdollisten samojen asioiden kysely useampaan kertaan vähenee ja kyselykaavakkeet on helppo pitää arkistoituna seuraavaan kertaan samassa tilassa tehtävään keikkaan eri työntekijän hoitaessa tehtävää.

Esteettömyyden suunnittelukaavio on hyvä ja havainnollistava Jos myyntipalvelu ei saisi mahdollisesta kartoituslistasta kaikkea selvitettyä, selvityksen voisi jatkaa loppuun tilaisuudesta vastaava, jos se on tiedossa. Kuitenkin niin, että selvitys on tehty työvuorosuunnittelun alkaessa.

Tilauspaikkarekisteri on mahtava ajatus. Monet asiakkaista ovat vakioasiakkaita, joten näin heidän ei joka kerta tarvitsisi käydä samoja esteettömyyteen liittyviä asioita läpi myyntipalvelun kanssa. Tietyn asiakkaan luona on voinut käydä useita tarjoilijoita vuosien varrella, joten olisi hienoa, että tiedot kulkemisesta ja parkkeerauksesta olisi kootusti jossakin eikä tarvitsisi keksiä pyörää joka kerta uudestaan.

Tässä tulee hyvin esiin myynnin, suunnittelun ja suorittavien henkilöiden välisen

kommunikoinnin tärkeys esteettömyyttä selvitettäessä, ja esimerkiksi juuri tilauspaikkarekisteri pienentäisi riskiä, että asiakas ärsyyntyy liiallisista kysymyksistä, joiden merkitys ei hänelle (eikä ehkä myyntipalvelullekaan) ole niin suuri, mutta joista saadut vastaukset ovat cateringille erittäin oleellista

Tavaroiden sijoittelusta varastotiloissa oli hyvin kerrottu. Hyviä huomioita muun muassa minkä painoisia asioita kannattaa sijoittaa millekin korkeudelle. Näitä voidaan varmasti hyödyntää omassa astiavarastoissa astioiden sijoittelussa ja pyrkiä toimimaan ehdotusten mukaisesti, esimerkiksi ei pakata laatikoita suoraan lattialla tai matalilla rullilla vaan käytetään tasoja.

Painavien astioiden käyttö cateringissa yksi merkittävimmistä rasiustekijöistä. Vaikka toisinaan on perusteltua käyttää juhlavampaa posliiniastiasia tilaisuuden luonteen vuoksi, kevyempi astiasto olisi paljon ergonomisempi päivittäisessä cateringissa. Tarjoiluvadeissa ja -kulhoissa on jo osittain siirrytty melamiiniin vaihtoehtoihin painolastin keventämiseksi, joten kevyempien lautasten hankkiminen olisi luonnollinen jatkumo tälle. Alkuun voisi riittää jopa pienempikin määrä kuin tuo 400 kpl, jolloin hinta jäisi pienemmäksi ja kynnyksen hankintaan madaltuisi. Onko muita kevyitä materiaaleja kuin melamiini? Vuokra-astioiden käyttö on myös todella järkevää, sillä se vähentää astioiden siirtelyä, nostelua, pakkaamista todella paljon. Myös astioiden tiskaaminen jää kokonaan pois. Valtava työkuorma jää näin pois työntekijöiltä.

Kuorman vetokoukut ovat hyvin oleellinen hankinta ja ne estävät jalkavammoja tehokkaasti. Niitä onkin kirjoittajan ehdotuksen mukaisesti hankittu yritykseen ja jaettu (/tullaan jakamaan) jokaiseen yrityksen pakettiautoon. Myös muutamia ylimääräisiä koukkuja hankittiin. - kaikki mainitut apuvälineet ovat erittäin tarpeellisia tehtävän työn kannalta ja työntekijöiden terveyttä ajatellen. -tasaiset rullalaudat ovat myös tärkeitä, jottei kuormien painopiste vaihtelee yllättäen kuljetuksessa ja varsinkin kynnyksen ylityksessä. Nokkakärryjen ja muiden kärryjen hankintaa tullaan suunnittelemaan ehdotuksen mukaisesti.

Takalaitanostin olisi varmasti kuormittavuutta huomattavasti vähentävä tekijä. Se myös mahdollistaisi kuljetettavien lämpövaunujen/kylmävaunujen käytön, jolloin

ruokien pakkaaminen mustiin kuljetuslaatikoihin vähenisi ja tällöin myös niiden siirtely ja nostelu. Hintansa vuoksi kuitenkin tulisi tarkkaan miettiä onko hankinta kannattava. Kannattaisiko nostin hankkia kaikkiin autoihin vai onko se omiaan tietynlaisissa tapahtumissa, jolloin riittäisi, että nostin löytyisi vain joistakin autoista, joita voidaan käyttää isompien kuormien kanssa. Myös tulisi huomioida nostimen helpokäyttöisyys, osaako kuka tahansa käyttää nostinta vai vaatiiko sen käyttö perehdytyksen tai useamman henkilön. Tämä olisi hyvä selvittää ennen hankintaa, jotta vältetään siltä, että nostin jää käyttämättä, koska sitä ei osata käyttää. Vuokrapakettiauton ja takalaitanostimen hintavertailu toi lisäarvoa ja antoi ajateltavaa puolin ja toisin. Yleensä ottaen autojen korkeus on myös iso asia koska paljon joutuu nostelemaan autossa tavaroita ja ne ovat osittain niin matalia, ettei työasento ole millään tavalla ergonominen kyyryssä seisten. Roudausapu puolittaa ja keventää aina yhden ihmisen työkuormaa huomattavasti edistäen työntekijöiden työkykyä ja estäen fyysistä kuormittumista.

Taulukko oli hyvä ja informatiivinen, siinä oli esitelty oleellisimmat ergonomiaa edistävät välineet selkeästi. Plussaa nettiosoitteista! Taulukossa mainitusta alumiinisesta rampista olisi mielellään lukenut lisää! Se olisi todennäköisesti helposti liikuteltava ja sen voisi ottaa mukaan tarvittaessa. Onkohan painava yksin liikuteltavaksi?

Erilaisia vaihtoehtoja oli selvitetty hyvin ja tuotu esiin niiden positiivisia vaikutuksia ergonomiaan työssä, joka hyvin fyysistä ja raskasta. Näiden ehdotusten avulla kuormittavuuteen saadaan merkittäviä helpotuksia.

5.6 Kehittämishjelman toteuttaminen

Liikkeelle kannattaa lähteä pilottiomaisesti. Tässä tapauksessa voidaan esimerkiksi hankkia käyttöön sesongin ajaksi yksi tai kaksi pakettiautoa takalaitanostimella. Kevyempi astiasto, pakkauslaatikot, erilaiset koukut ja rullakot voidaan hankkia kertaostoksena.

Kehittämishjelman toteuttaminen lähtee uusien työvälineiden ja työtapojen esittelyllä ja perehdytyksellä koko catering-henkilökunnalle. Tämä kannattaa tehdä useammassa pienryhmässä, jotta jokainen saa harjoitella uusien välineiden käyttöä.

Uusista apuvälineistä ei ole mitään hyötyä, jos niiden käyttöön ei ole riittävästi perehdytetty. Perehdytyksen puute saattaa aiheuttaa jopa vaaratilanteita.

Jotta yrityksessä pystytään jatkuvasti pitämään huolta työntekijöiden hyvinvoinnista, tulee henkilöstön hyvinvointiohjelma sisällyttää yrityksen strategiaan ja siten myös vuosikelloon, jolloin sitä myös seurattaisiin vuositasolla. Kerran vuodessa saatavaa työterveyshuollon vuosiraporttia tulee tarkastella ja verrata sitä edellisiin raportteihin. Työergonomia tulee ottaa puheeksi myös kehityskeskusteluissa. Niistä saatavat tiedot peilaavat koko henkilöstön kokemusta ja kertovat siitä, miten kehitystyössä on onnistuttu. Avoin kommunikointi organisaation sisällä on avain kehittämistyön onnistumiseen.

5.7 Kehittämistoimenpiteiden vaikutus

Esitetyillä muutoksilla turvataan henkilöstön työturvallisuus, ergonomia sekä mahdollistetaan parempi työssä viihtyvyys. Samalla ehdotetut keinot edesauttavat sairauspoissaolojen ja työtapaturmien riskien pienenemistä, työnantajamielikuvan parantamista sekä nostavat yrityksen kannattavuutta. Mikäli muutokset toteutetaan riittävän laadukkaasti, saadaan työntekijät sitoutettua kasvaneen työhyvinvoinnin myötä paremmin yritykseen, jolloin rekrytointitarve pienenee ja sitä kautta myös syntyy säästöjä. Henkilöstön hyvinvoinnista välittävän yrityksen imago ja brändi saavat positiivista huomiota, millä puolestaan on suora yhteys kannattavuuteen ja tuloksellisuuteen.

Kehittämistoimenpiteet myös tulevat vaikuttamaan jännitteiden vähenemisenä. Kun henkilöstö ja työn järjestelyt on oikein suunniteltu ja mitoitettu, ei tarvitse ennen työvuoroa jännittää. Työvuoroihin on myös helppo saada henkilöstöä. Esteettömyyden esiselvitystyö tulee näkymään henkilöstön oikealla mitoituksella. Jotkut tilaisuudet voi hyvin hoitaa yksi henkilö, kun taas toisiin tarvitaan enemmän apukäsiä. Asiakaspalvelu myös paranee, kun työntekijät ovat virkeitä ja siistejä aloittaessaan työvuoron. Yrityksen imago kiillottuu, kun ei käytetä toisten omistamia liialtaikoita. Kokonaisuudessaan näillä toimenpiteillä ei ole kuin positiivisia vaikutuksia.

Jatkotutkimus kannattaa aiheesta tehdä vuoden päästä, kun uusia apuvälineitä ja työn suunnittelua on päästy toden teolla testaamaan, eli sesongin päättyessä. Käytännössä uusi kysely voitaisiin siis tehdä vuoden vaihteessa. Silloin myös nähdään, missä on onnistuttu ja missä on vielä kehitettävää. Tärkeää on, että henkilökuntaa kuullaan kehitystyön kaikissa vaiheissa.

6 Johtopäätökset

Kehittämistyön tavoitteena oli säilyttää työntekijöiden työ- ja toimintakyky mahdollisimman pitkään sekä lisätä työn vetovoimaisuutta. Työn tuli tuottaa ratkaisuita tarvittavista apuvälineistä sekä työn järjestelyistä, joilla fyysistä kuormitusta saadaan kevennettyä.

Kehittämistyön tuloksena syntyi konkreettinen suunnitelma, mikä sisältää kustannusarvion tarvittavista apuvälineistä sekä pakkaus- ja kuljetustyötä helpottavista ratkaisuista. Kehittämiskohteiksi muodostuivat tilauspaikan esteettömyyden esiselvitys, työn järjestelyt, kevyemmän astiaston ja pakkauslaatikoiden hankinta sekä erilaiset apuvälineet kuorman lastaukseen ja purkuun.

Kohdeorganisaatio saa työstä konkreettisen työkalun, minkä avulla esitetyt kehittämissuhteukset on helppo toteuttaa. Kehittämissuhteuksista saatiin positiivista palautetta ja pääosin ehdotukset pystytään myös toteuttamaan. Kehittämistyö antaa varmasti aihetta syvällisempään keskusteluun ja suunnitteluun. Suurin osa esitetyistä hankinnoista on edullisia, osa hinnakkaampia. Työssä esitetään kuitenkin myös näille korvaavia vaihtoehtoja.

Uskon kehittämistyön antavan myös aihetta pohtia henkilökunnan mielipiteiden arvostamista. Se, että kohdeorganisaatiossa haluttiin tämän työn keskittyvän ergonomian parantamiseen, kertoi siitä, että asia oli huomattu ja että siihen haluttiin myös saada muutosta. Osa kehittämissuhteuksista onkin jo lähtenyt toteutukseen ja muita tullaan varmasti pohtimaan johtoryhmän kesken.

7 Reflektointi

Aloitin opinnäytetyön suunnittelun heti opintojen alussa. Tavoitteena oli tehdä työ omalle työnantajalle ja sen tuli olla minua myös henkilökohtaisesti motivoiva. Esiitin monia eri vaihtoehtoja, joista työnantaja ehdotti minua keskittymään catering-alan ergonomian kehittämiseen.

Opinnäytetyön piti liittyä työelämän kehittämiseen. Tässä olen mielestäni onnistunut. Tavoitteena oli pitää kehittämistyö mahdollisimman käytännön läheisenä myös siinä mielessä, että ehdotetut kehittämistoimenpiteet olisivat myös helppo toteuttaa.

Aiheena työhyvinvointi ja ergonomia olivat lähteiden hankinnan kannalta tutkijays-tävällisiä. Tutkimusta näiltä aloilta on tehty paljon ja luotettavia lähteitä ja julkai-suja löytyi riittävästi. Catering-työn ergonomiasta sitä vastoin ei löytynyt tutkimuk-sia. Keittiö- ja tarjoilutyön ergonomiata on tutkittu, mutta ihan omaani vastaavaa tutkimusta ei löytynyt kotimaisista eikä kansainvälisistäkään julkaisuista. Kuljetus-alan ergonomiaratkaisuista löytyi kuitenkin materiaalia, mm. erilaisten apuvälinei-den muodossa.

Tutkimusmenetelmät olivat jo alusta asti minulle suunnilleen selvillä, mutta niiden kuvaaminen oli yllättävän raskasta ja vaati pitkäjännitteisyyttä. Loppujen lopuksi koen selvittäneeni menetelmät varsin seikkaperäisesti. Avoimet haastattelut tutki-musmenetelminä vaikuttivat aluksi helpoilta, mutta niiden analysoimiseen meni yl-lättävän pitkä aika. Myös henkilöstökyselyn tulosten esittämistä tuli muokattua useampaan otteeseen. Lopulliseen esitystapaan olen kuitenkin tyytyväinen.

Kehittämistyön tavoitteet ja tulokset vastaavat mielestäni toisiaan. Tuloksina syn-tyneet kehitysehdotukset ovat käyttökelpoisia ja ne ovat myös helposti toteutetta-vissa.

Työn rakennetta muokattiin useampaan otteeseen, mutta mielestäni se etenee lopultakin johdonmukaisesti, on kieliasultaan ymmärrettävä ja helppolukuinen. Tiettyjä teknisissä ongelmia oli, kuten sivunumeroinnin saaminen oikeaan muotoon ja epämääräiset asetusten muuttumiset tallennusvaiheissa. Tavoitteiden ja tutkimuskysymysten määrittely auttoi työn etenemisessä. Ne olisi pitänyt tehdä heti alussa, nyt paneuduin niihin turhan myöhään, mikä hidasti työtä. Määrätietoinen suunnittelu olisi ollut – näin jälkeinpäin ajatellen – järkevää. Hyvin suunniteltu kun on puoleksi tehty.

Oppimisprosessina kehittämistyö oli pitkä ja raskas. Kuvittelin tekaisevani sen muutamassa kuukaudessa, mutta lopulta sitä on väännetty aktiivisesti yli puoli vuotta. Tutkimustyö ei ole ihan sitä ominta itseäni, sillä miellän itseni enemmän tekijäksi kuin tutkijaksi. Kehittämistyö kuitenkin opetti minulle muun ohella myös pitkäjännitteisyyttä ja epävarmuuden sietokykyä.

8 Lähdeluettelo

Aura O, Ahonen G, Hussi T & Ilmarinen J. 2016. Strateginen hyvinvointi 2016. Tutkimusraportti. Noudettu 20. Huhtikuu 2020 osoitteesta <https://www.ossi-aura.com/julkaisut.html>

Deloitte. Tutkimus: Suomessa ei osata vielä rakentaa työntekijäkokemusta. Lehdistöiedotteet. Noudettu 4. Tammikuu 2020 osoitteesta <https://www2.deloitte.com/fi/fi/pages/human-capital/articles/tyntekijakokemus-hc-trends-2017.html>

Finlex. Työturvallisuuslaki. Noudettu 1. Tammikuu 2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Gustavsen, B. 1992. Dialogue and Development. Social Science for Social Action: Toward Organizational Renewal. Volume 1. Stockholm: Arbetslivs centrum & Assen: Van Gorcum.

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Yhdeksäs uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy. Noudettu 1. Huhtikuu 2020 osoitteesta <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Hirsjärvi, S.; Remes, P.; & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. 6.-8. painos. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino Oy.

Ilmarinen. (2015). Johda työhyvinvointia tuloksellisesti. Noudettu 15. Marraskuu 2020 osoitteesta <https://www.ilmarinen.fi/siteassets/liitepankki/tyohyvinvointi/opas-johda-tyohyvinvointia-tuloksellisesti.pdf>

Isaacs, W.N. 1999. Dialogue and the art of thinking. A pioneer approach to Communication in Business and in life. USA: Currency.

JHS 152 Prosessien kuvaaminen. 2002. JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. [Verkojulkaisu]. Julkaistu 13.12.2002. Versio 5.10.2012. Noudettu 11. Helmikuu 2020 osoitteesta <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs152>

Juuti, P.; & Antti, V. 2015) Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. (5. uudistettu painos). Jyväskylä: Tekijät ja PS-kustannus.

Karimaa, E. 2002. Julkisen sektorin prosessien kuvaukset. Yleinen rakenne, esitysmuoto ja käsitteet. 1. painos. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä. Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy. Noudettu 20. Maaliskuu 2020 osoitteesta <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/fi/s/ak/kirjat/tyohyvinvointi-organisaation-menestystekijana/?coll=2>

Loppela, K. 7. Marraskuu 2019. Dialoginen kehittäminen työyhteisöjen arjessa. Noudettu 15. Maaliskuu 2020 osoitteesta <https://lehti.seamk.fi/hyvinvointi-ja-luovuus/dialoginen-kehittaminen-tyoyhteisöjen-arjessa/>

Mannermaa, K. 2018. Työsuojelupäällikön käsikirja: turvallisuus ja hyvinvointi työkyvyn edistäjinä. Helsinki: Alma Talent. Noudettu 1. Tammikuu 2020 osoitteesta <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/teos/BAXBBXAT-DBDED#piste:t2>

MTV-STT. 19. 11. 2017. Työtapaturmista miljardilasku vuosittain. MTV uutiset. Noudettu 1. Tammikuu 2020 osoitteesta <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/tyotapa-turmista-miljardilasku-vuosittain/2013692#gs.ok4y3y>

Mäkelä, A. 2. Maaliskuu 2018. Koetko työssäsi työn imua? Jos et, on aika tehdä muutoksia – lue miksi. Noudettu 31. Tammikuu 2020 osoitteesta <https://duunitori.fi/tyoelama/tyon-imu/>

Palvelualojen ammattiliitto. 2018. Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskeva työehtosopimus. Noudettu 12. Marraskuu 2019 osoitteesta https://www.pam.fi/media/pdf-tessit/matkailu-ravintola-ja-vapaa-ajan-palveluiden-tyo-cc-88ntekijo-cc-88iden-tes1.2.2018-31.3.2020_lowres.pdf

Palvelualojen ammattiliitto. 2018. Ergonomia. Noudettu 13. Marraskuu 2019 osoitteesta <https://www.pam.fi/wiki/ergonomia.html>

Pitkänen, R. 2010. Johtamisen suurenmoinen keveys. Vantaa: Infor.

Robbins, S.; & Judge, T. A. 4. 4 2016. Organizational Behaviour, Global Edition. (17). Pearson Education Limited. Noudettu 12. Maaliskuu 2020 osoitteesta <http://www.ebookcentral.proquest.com>

Saaranen-Kauppinen, A.; & Puusniekka, A. (2009). Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Noudettu 15. Huhtikuu 2020 osoitteesta <https://www.fsd.uta.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

SeAmk/Verkkolehti. 24. 6 2015. Dialoginen johtaminen ja kehittäminen - avaimet työmotivaatioon, hyvinvointiin, innovointiin, ja tuottavuuteen. Noudettu 13. Marraskuu 2019 osoitteesta <https://verkkolehti.seamk.fi/index.php/arkisto/kesakuu-2015/dialoginen-johtaminen-ja-kehittaminen-avaimet-tyomotivaatioon-hyvinvointiin-innovaatioihin-ja-tuottavuuteen/>

Suomen ergonomiayhdistys. 7. 8. 2019. Mitä on ergonomia. Noudettu 2. Tammikuu 2020 osoitteesta <https://www.ergonomiayhdistys.fi/ergonomia/mita-ergonomia-on/>

Smythe, J. (2013). The Velvet Revolution at work. New York: Routledge. Noudettu 18. Marraskuu 2019 osoitteesta <https://ebookcentral.proquest.com/lib/lau-rea/reader.action?docID=1355877>

TEM. 2012. Työelämän kehittämisstrategia vuoteen 2020. h Noudettu 20. Huhtikuu 2020 osoitteesta http://www.tyoelama2020.fi/files/35/tyoelaman_kehittamisstrategia_final.pdf

TULE- Tuki- ja liikuntaelinliitto Ry. Noudettu 2. Tammikuu 2020 osoitteesta <https://suomentule.fi/>

Työministeriö. 2014. Käsin tehtävät nostot ja siirrot työssä. A.-L. Rissanen, Toim. Tampere, Suomi. Noudettu 2. Tammikuu 2020 osoitteesta https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/2426906/K%C3%A4sin_teht%C3%A4v%C3%A4t_nostot_ja_siirrot_ty%C3%B6ss%C3%A4_TSO_23_2014.pdf/88c24e48-bf5d-456f-bcf4-073d177bdd6a

Työterveyslaitos. 2011. Ergonomia. M. Launis; & J. Lehtelä, Toim. Noudettu 30. Joulukuu 2019 osoitteesta http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136841/978-952-261-059-1_Ergonomia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Työterveyslaitos. 7.10. 2019. Työn kuormitustekijät. Noudettu 7. Tammikuu 2020 osoitteesta <https://www.tyoelamatieto.fi/#/fi/dashboards/physical-exposure>

Työterveyslaitos. Ergonomian tietopankki / keittiötyö. Noudettu 15. Marraskuu 2019 osoitteesta <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/ergonomian-tietopankki/keittiotyo/>

Työturvallisuuskeskus. 2019. Työhyvinvoinnin johtaminen. Ohjeita yrityksen sekä työpaikan johdolle. Työturvallisuuskeskus, Kemianteollisuuden työalatoimikunta. Noudettu 15. Marraskuu 2019 osoitteesta https://ttk.fi/files/6658/Tyohyvinvoinnin_johtaminen_201805_27689_netti.pdf

Valli, R. 2007. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ik-kunoita tutkimusmenetelmiin. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vehkalahti, K. (2019). Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsingin Yliopisto. Noudettu 10. Huhtikuu 2020 osoitteesta <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305021/Kyselytutkimuksen-mittarit-ja-menetelmat-2019-Vehkalahti.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen, strateginen kilpailutekijä. Neljäs uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Virtanen, P. & Stenvall, J. 2010. Julkinen johtaminen. Helsinki: Tietosanoma.

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita.

Vuori, K. 3. Toukokuu 2018. Hyvä työntekijäkokemus hyödyntää koko organisaatiota. Noudettu 10. Tammikuu 2020 osoitteesta <https://www.monstercafe.fi/hyva-tyontekijakokemus/>

Haastattelut

Henkilöstöjohtaja. 28. Lokakuu 2019. Sähköpostihaastattelu.

Myyntijohtaja. 12.12.2019. Sähköpostihaastattelu.

Henkilökohtaiset haastattelut

15.11.2019

5.12.2019

14.12.2019

16.12.2019

Palaute kehittämistoimenpiteistä

3.4.2020. Sähköpostihaastattelu.

5.4.2020. Sähköpostihaastattelu.

Liitteet

Liite 1. Henkilöstökysely

Catering-in ergonomiakysely

Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni, minkä tavoitteena on catering-työn ergonomian parantaminen. Kyselyn pohjalta nostetaan kehitysehdotukset, mitkä on myös tarkoitus toteuttaa, jotta catering-työ olisi meille kaikille vastaisuudessa helpompaa. Kysymyksiä on 20 ja tilaa on myös omille kommenteille, mitkä ovat erittäin toivottavia! Tämä kysely koskee kaikkia, jotka ovat viimeisen kahden vuoden aikana tehneet keikkoja, eli keikkalaiset, vakituiset sekä kaikki esimiehet asemasta riippumatta kuuluvat kohderyhmään! Kysely on auki tammikuun 15. päivään ja runsasta osanottoa toivotaan. VAIN VASTAAMALLA VOIT VAIKUTTAA!

Teen catering-keikkoja

- Pääsääntöisesti
- Sesonkiaikoina säännöllisesti
- Muutaman kerran viikossa
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Harvemmin

Ikäni ja sukupuoli

	Nainen	Mies
18-29	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30-39	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40-49	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50-59	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60-	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koen catering-työn fyysisesti raskaaksi

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

Lisäkommentit:

Oma vastauksesi

Esteettömyys tilaisuuden pitopaikalle on jo selvitetty myyntipalvelussa

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Lisäkommentit

Oma vastauksesi

Teen mielelläni ruokatoimituksia

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Lisäkommentit

Oma vastauksesi

Teen mielelläni kotikeikkoja

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Lisäkommentit

Oma vastauksesi _____

Teen mielelläni suurempia juhlatilauksia

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Lisäkommentit

Oma vastauksesi _____

Teen mielelläni laivakeikkoja

	1	2	3	4	5	
Täysin eri mieltä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Täysin samaa mieltä

Lisäkommentit

Oma vastauksesi

Catering—työ on aiheuttanut (voit valita yhden tai useamman vaihtoehtoista)

- Niska-hartiaseudun kipuja
- Selkäkipuja
- Kipuja yläraajoissa
- Kipuja alarajoissa

Lisäkommentit

Oma vastauksesi

Työvuorot ovat liian pitkiä, eikä palautumiseen ole varattu riittävästi aikaa

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Lisäkommentit

Oma vastauksesi

Fyysisen työn helpottamiseksi on riittävästi asianmukaisia työvälineitä

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Lisäkommentit

Oma vastauksesi

Mielipiteesi seuraavista kehitysideoista

Vetokoukut kuormien vetämiseen ja kynnysten yli nostamiseen

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Kevyemmän astiaston hankkiminen

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Nokkakärryt

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Takalaitanostin pakettiautoon

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä

Täysin samaa mieltä

Jo tilausvaiheessa tilauspaikan kulun esteettömyyden
selvittäminen ja henkilökunnan resursointi sen mukaisesti

1 2 3 4 5

Täysin eri mieltä Täysin samaa mieltä

Omia kehitysehdotuksia:

Oma vastauksesi

LÄHETÄ

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

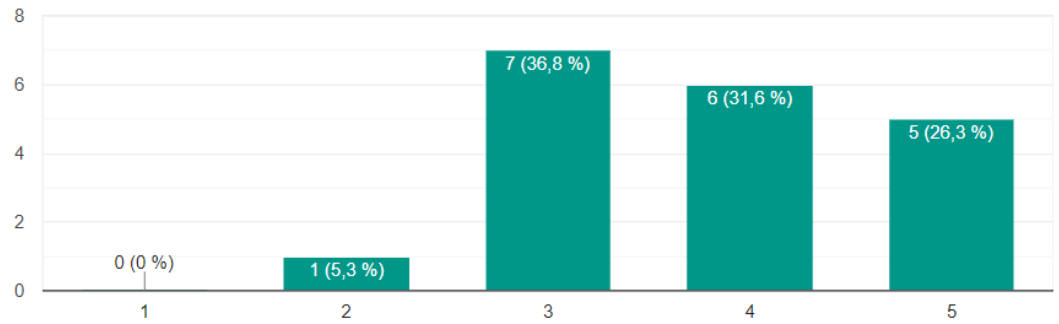
Liite 2 Myyntipalvelun esteettömyyden selvityslista

- Mihin pakettiauton saa pysäköidä, tarkka ohje
- Asfaltti vai soratie? Eli kuinka pyörillä pääsee liikkumaan.
- Missä kuorman voi purkaa
- Onko lastauslaituria
- Onko lastauslaiturilla hydraulinen nostin vai pitääkö tavarat nostaa/kantaa laiturille
- Miten pitkä matka laatikoita on siirrettävä tarjoilutilaan
- Onko matkalla korkeita kynnyksiä tai lukittuja ovia
- Onko portaita ja kuinka paljon
- Jos on, ovatko kierreportaat vai suorat
- Kuinka monta kerrosta tavaroita pitää kuljettaa
- Onko hissiä ja kuinka tilava se on

Liite 3 Kyselytutkimuksen tulosten hajonta kaikkien vastaajien osalta

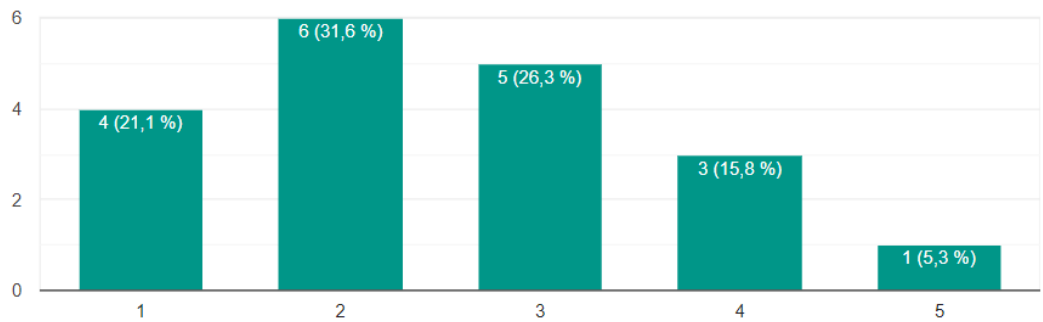
Koen catering-työn fyysisesti raskaaksi

19 vastausta



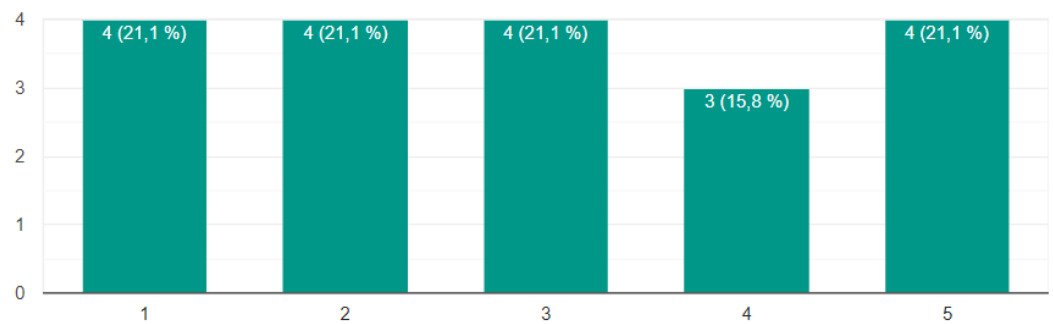
Esteettömyys tilaisuuden pitopaikalle on jo selvitetty myyntipalvelussa

19 vastausta



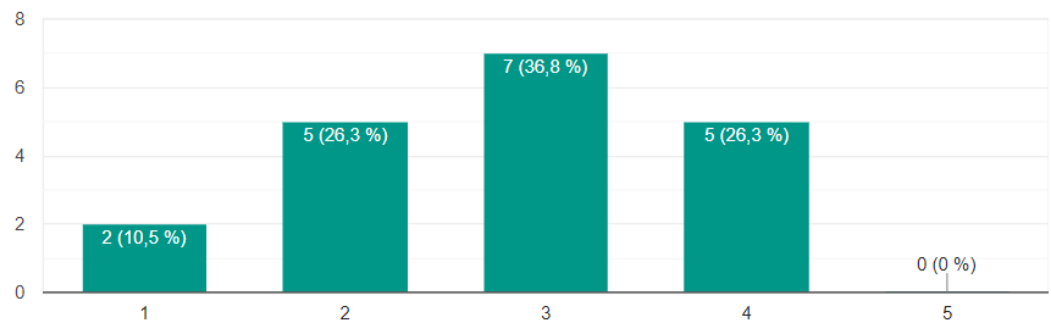
Teen mielelläni ruokatoimituksia

19 vastausta



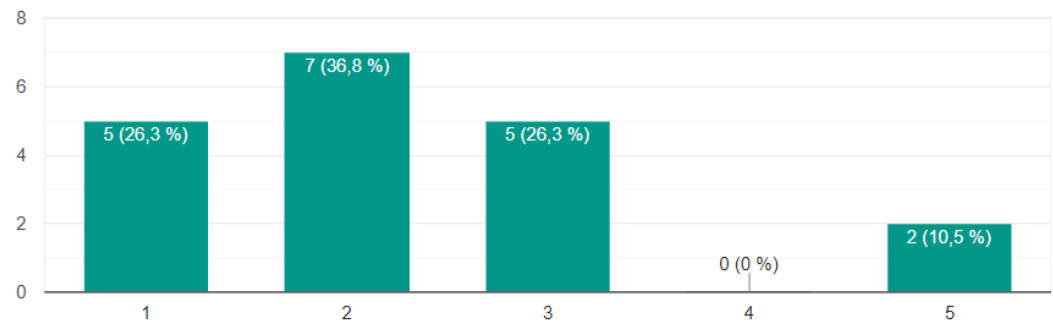
Teen mielelläni kotikeikkoja

19 vastausta



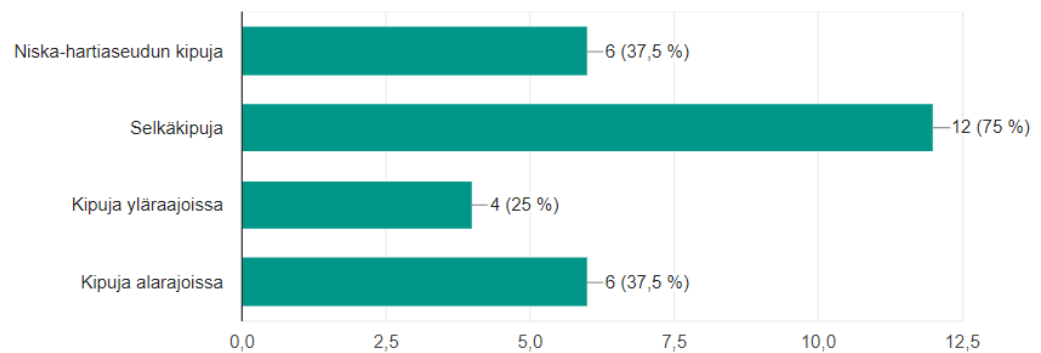
Teen mielelläni laivakeikkoja

19 vastausta



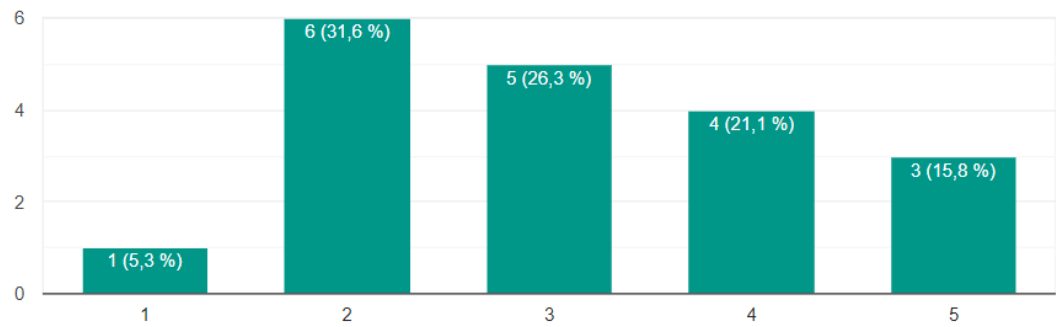
Catering—työ on aiheuttanut (voit valita yhden tai useamman vaihtoehdoista)

16 vastausta



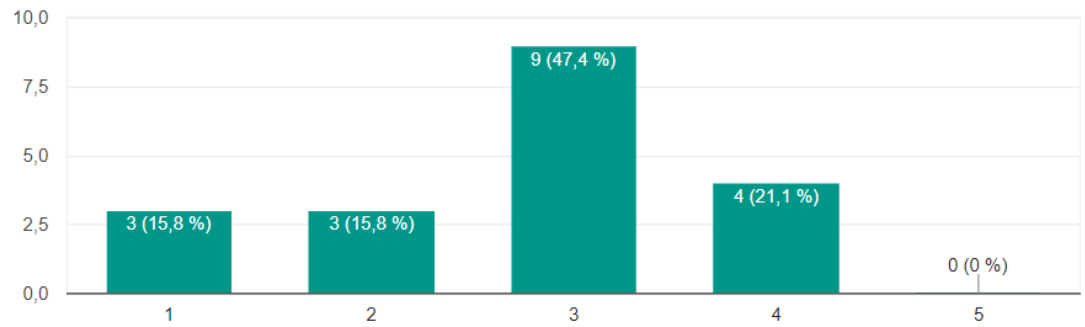
Työvuorot ovat liian pitkiä, eikä palautumiseen ole varattu riittävästi aikaa

19 vastausta



Fyysisen työn helpottamiseksi on riittävästi asianmukaisia työvälineitä

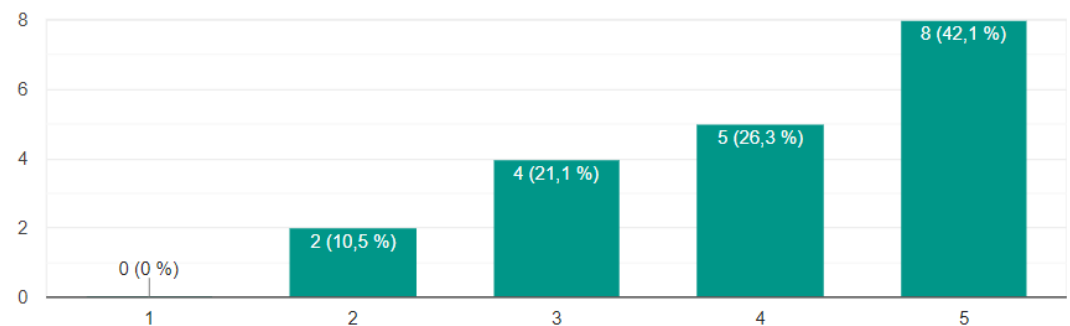
19 vastausta



Vetokoukut kuormien vetämiseen ja kynnysten yli nostamiseen

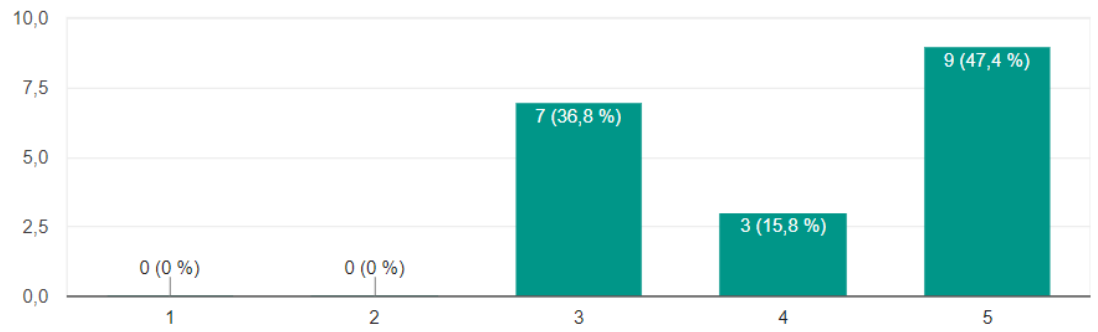


19 vastausta



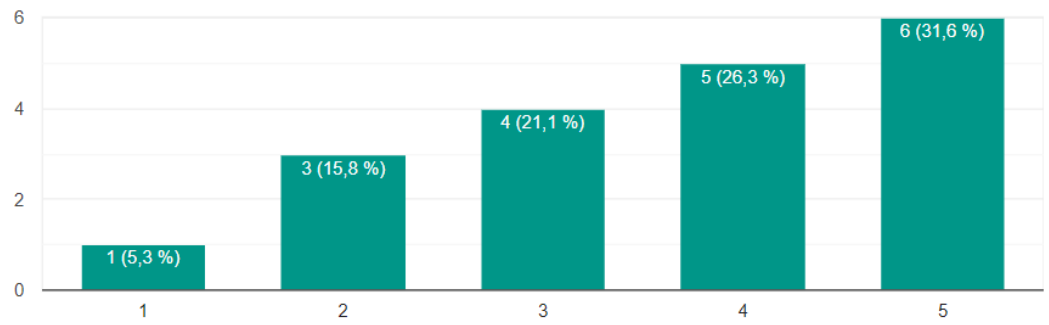
Kevyemmän astiaston hankkiminen

19 vastausta



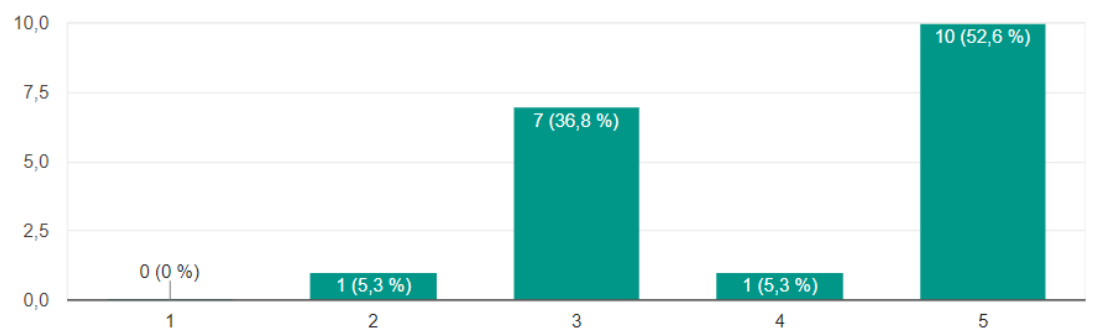
Nokkakärret

19 vastausta



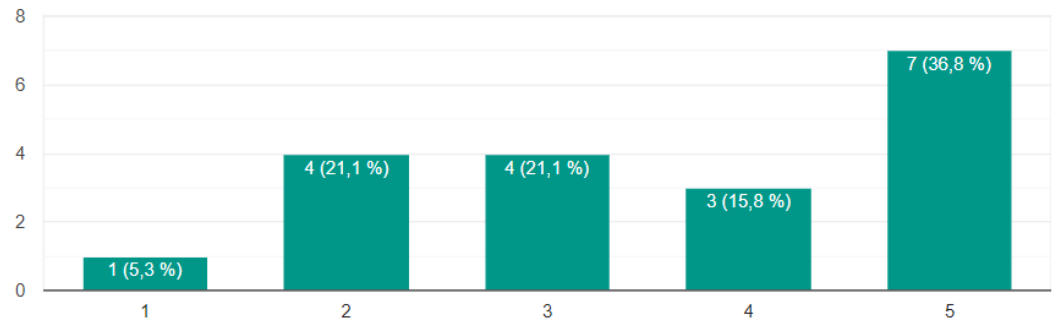
Takalaitanostin pakettiautoon

19 vastausta



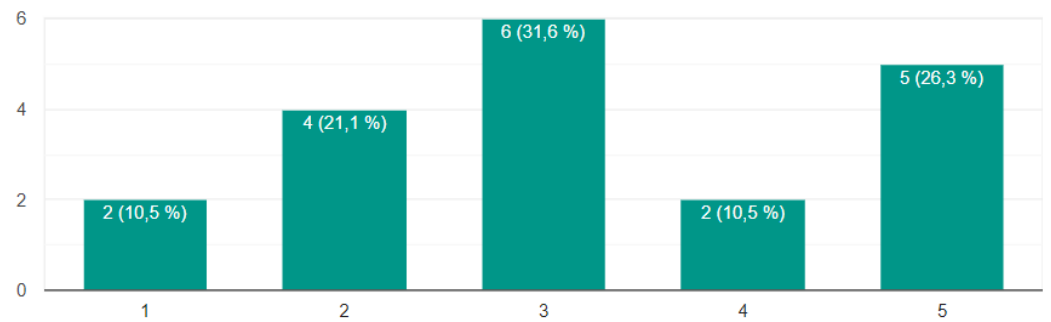
Kuljetushenkilöstön palkkaaminen

19 vastausta



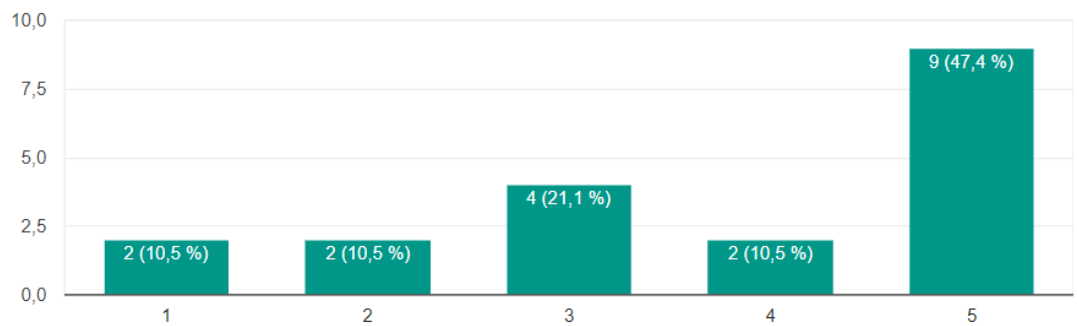
Porraskiipijä haastaviin olosuhteisiin

19 vastausta



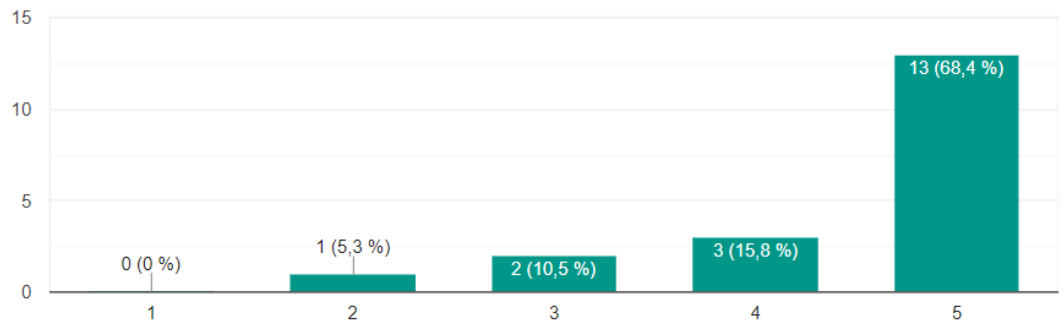
Lihalaatikoiden korvaaminen kevyemmällä laatikoilla

19 vastausta



Vuokra-astioiden käyttö isommissa tilauksissa

19 vastausta



Jo tilausvaiheessa tilauspaikan kulun esteettömyyden selvittäminen ja henkilökunnan resursointi sen mukaisesti

19 vastausta

