

Satu Lohiniva

**“TÄLLÄ TYÖLLÄ EI KYLLÄ RIKASTUMAAN PÄÄSE; MOTIIVIT ALALLE  
LÖYTYVÄT AIVAN JOSTAIN MUUALTA”  
TYÖN IMUN MERKITYS MATKAILUTYÖSSÄ**

**Sisällönanalyysi matkailualan työntekijöiden internet-kirjoituksista**

Pro gradu -tutkielma

Lapin yliopisto

Matkailututkimus

2020

## **Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta**

Työn nimi: "TÄLLÄ TYÖLLÄ EI KYLLÄ RIKASTUMAAN PÄÄSE; MOTIIVIT ALALLE LÖYTYVÄT AIVAN JOSTAIN MUUALTA" TYÖN IMUN MERKITYS MATKAILUTYÖSSÄ – Sisällönanalyysi matkailualan työntekijöiden internet-kirjoituksista

Tekijä: Satu Lohiniva

Koulutusohjelma/oppiaine: Matkailututkimus

Työn laji: Pro gradu -työ x Sivulaudaturtyö    Lisensiaatintyö   

Sivumäärä: 82

Vuosi: 2020

Tiivistelmä:

Pro gradu -tutkielmani käsittelee matkailutyötä. Suomessa vuonna 2018 matkailutoimialalla työskenteli arviolta 142 100 henkilöä, ja alalla on merkittäviä kerrannaisvaikutuksia muille toimialoille. Koska matkailu on lisääntynyt, matkailuala kasvanut ja työelämässä on tapahtunut globaaleja rakennemuutoksia, ovat matkailualaan liittyvät työt ja työpaikat lisääntyneet ja moninaistuneet. Tutkimukseni yleisenä tavoitteena on ymmärtää, mikä työn imun merkitys on matkailualan työntekijöille.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä toimii uuden työn imun teoria, johon olen yhdistänyt kahta teoreettista lähtökohtaa, uutta työtä ja työn imua. Uusi työ on usein sesonkiluonteista, osa-aikaista, matalan tulotason työtä, jota ei aina arvosteta. Siinä kuitenkin vaaditaan työntekijältä paljon erilaisia taitoja. Työn imun teorian mukaan työn imu on pysyvä, myönteinen tunne- ja motivaatiotila, jota luonnehtii tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Tutkimus pohjaa sosiaaliseen konstruktionismiin, koska se tarkastelee sosiaalisen todellisuuden rakentumista. Tutkimuksen kohteena on työn imun rakentuminen uudessa matkailutyössä.

Päätutkimuskysymykseni on: Millaisia ovat työn imun merkitykset matkailualan uuden työn tekijöille internet-keskusteluissa? Osakysymyksiä ovat: 1. Millaisia uuden työn piirteitä matkailutyötä käsittelevissä internet-keskusteluissa ilmenee? 2. Millaisia työn imun piirteitä matkailutyötä käsittelevissä internet-keskusteluissa ilmenee? 3. Mitä muita matkailutyöntekijöille merkityksellisiä asioita keskusteluissa esiintyy ja mahdollistavatko ne osaltaan työn imun syntymistä? Tutkin työn imun merkityksiä matkailualan uudessa työssä teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Tuen analyysiäni paikoitellen myös aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Aineistona toimivat internetin keskustelupalstan keskustelut matkailualan työstä.

Tutkimukseni tulosten mukaan työn imulla on matkailualan työntekijöille työhyvinvointia lisäävä merkitys. Työn imun piirteitä esiintyi aineistossani, ja niistä rakentui merkityksiä työssä viihtymiseen ja työhyvinvointiin liittyen. Uuden työn piirteet, joita ilmeni aineistossani runsaasti, mahdollistivat työn imun syntymistä. Tutkimukseni tulokset ovat tärkeitä siksi, että tarkastelemalla työn imun merkitystä työhyvinvointiin uuden työn kontekstissa, voidaan tutkimustulosten avulla pohtia soveltamismahdollisuuksia työelämään niin, että matkailutyön tekijät kokisivat enemmän hyvinvointia työssään. Työn imun lisää työntekijöiden hyvinvointia, mikä taas puolestaan lisää yrityksen tuottavuutta. Tällä on suuri merkitys yrityksen menestymiseen ja kilpailukykyyn.

Avainsanat: matkailutyö, työn imu, uusi työ, sosiaalinen konstruktionismi, matkailututkimus

## Sisällysluettelo

1. JOHDANTO.....	5
1.1. Matkailutyö.....	6
1.2. Aiempi tutkimus matkailutyöstä.....	8
1.3. Teoreettinen viitekehys.....	13
1.4. Tutkimusmenetelmät ja aineistot.....	15
1.5. Tutkielman kulku.....	15
2. MATKAILUTYÖ.....	17
2.1. Mitä matkailutyö on?.....	17
2.2. Ketkä matkailutyötä tekevät? .....	19
2.3. Mikä on matkailutyön merkitys yhteiskunnassa .....	21
3. TEOREETTINEN VIITEKEHYS: UUDEN TYÖN IMU.....	23
3.1. Uusi työ .....	23
3.2. Työn imu .....	27
3.3. Uuden työn imu .....	31
4. AINEISTOT JA MENETELMÄT .....	34
4.1. Aineiston kuvaus .....	34
4.2. Verkkokeskustelujen erityispiirteet .....	36
4.3. Teorialähtöinen sisällönanalyysi .....	38
4.5. Tutkijan positio ja tutkimusetiikka.....	41
5. MATKAILUTYÖ UUTENA TYÖNÄ INTERNET-KESKUSTELUJEN VALOSSA .	44
5.1. Uuden työn joustavuuden piirteet matkailutyössä.....	44
5.2. Matkailutyön raskaus ja matalapalkkaisuus .....	48
5.3. Matkailualan työ ja sukupuoli.....	49
5.4. Yksilöityvä ja henkilöityvä matkailutyö .....	52
5.5. Mitä taitoja matkailutyössä arvostetaan?.....	54

6. TYÖN IMUN PIIRTEET MATKAILUTYÖTÄ KÄSITTELEVISSÄ INTERNET-KESKUSTELUISSA.....	56
6.1. Tarmokkuus matkailutyössä .....	56
6.2. Omistautuminen matkailutyössä .....	57
6.3. Uppoutuminen matkailutyössä .....	58
7. TYÖN IMUA MAHDOLLISTAVIA TEKIJÖITÄ MATKAILUTYÖSSÄ .....	61
7.1. Työkavereiden vaikutus työviihtyvyyteen.....	61
7.2. Oikeudenmukaisuus työyhteisössä.....	63
7.3. Vastuu turvallisuudesta.....	65
8. YHTEENVETO .....	67
9. KIITOKSET .....	71
LÄHTEET .....	72

## Kuvioluettelo

Kuvio 1: "Uuden työn imu teoreettisena viitekehysenä".....	31
Kuvio 2: Esimerkki analyysirungosta.....	40

## 1. JOHDANTO

*Työ Lapin matkailussa antaa parhaimmillaan hyviä tienestejä, elämyksiä ja jännittäviä kehitysmahdollisuuksia – pahimmillaan se on nälkäpalkkaa, huutoa, uupumusta ja ahdistelua*

(Lapin Kansa, 06.10.2019)

Ylläoleva uutisotsikko tiivistää sen, minkä takia halusin kirjoittaa pro gradu -tutkielmani matkailutyöstä. Suomen matkailuelinkeino on viime vuosina kasvanut ja kansainvälistynyt muita toimialoja nopeammin, ja matkailusta on tullut kansallisesti merkittävä vientitoimiala sekä työllistäjä. Matkailutulo on ollut usean vuoden yli 14 miljardia euroa, ja mahdollisuus kasvaa jopa 20 miljardiin euroon vuoteen 2028 mennessä. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020.) Gradun kirjoittamisen aikana keväällä 2020 COVID-19 koronaviruksen aiheuttama pandemia on vaikuttanut suuresti matkailuun ja sen työllistävyyteen. Gradun valmistumisen aikaan ei ole vielä varmaa, kuinka voimakkaasti ja pitkäaikaisesti pandemia vaikuttaa matkailuun, mutta sen vaikutukset ovat olleet osalle toimijoista ja työntekijöistä välittömiä ja katastrofaalisia.

Matkailu on ollut Suomessa kasvava vientiala ja merkittävä työllistäjä (Visit Finland & Työ- ja elinkeinoministeriö, 2018). Matkailutyöllisyyden kehitys on Suomen matkailualan kehittämisen yksi keskeisimpiä määrällisiä mittareita, joilla mitataan matkailun vaikuttavuutta Suomen yhteiskuntaan. Työllisyyden positiivinen kehitys edellyttää kestäviä, laadukkaita ja turvallisia matkailupalveluita, jotka ovat tarjolla ympärivuotisesti. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019b, s. 26.)

Pro-gradu tutkielmassani tutkin matkailutyötä, ja erityisesti sitä, mikä on työn imun merkitys matkailualan työntekijöille. Kiinnostukseni aiheeseen on noussut omien ja ystäväni kokemuksista matkailualan töiden haasteellisuudesta. Olen itse työskennellyt matkailualalla muun muassa tarjoilijana risteilyaluksella sekä asiakashelppinä Helsingin päärautatieasemalla. Opiskelukavereistani todella monet ovat olleet matkailualan erilaisissa töissä, oppimishetkenä pääaineena matkailututkimusta. Keskusteluissa matkailutyöstä nousevat esiin usein samat asiat, jotka eivät aina anna matkailualan töistä kovin ruusuista kuvaa. Teemat, jotka usein nousevat esiin ovat esimerkiksi työn haasteellisuus, pitkät työpäivät tai työpäivät,

sekä palkan määrän riittämättömyys. Omasta näkökulmasta matkailualan töihin vaaditaan usein paljon henkistä (ja usein myös fyysistä) pääomaa työntekijältä, koska työntekijä on niin kriittisessä osassa matkailijan kokemaa elämystä. Kuitenkin matkailualan työntekijöiden palkkaus on usein melko pientä, työsuhteet epävarmoja esimerkiksi kausiluonteisuuden takia tai työolosuhteet haasteellisia vaikkapa kiireen tai työntekijöiden vähäisyyden takia. Matkailualalla on kuitenkin todella paljon työntekijöitä, ja huolimatta työn haasteista, tuntuu työ olevan monelle hyvinkin mielekästä. Jokin asia ihmisiä siis motivoi matkailutyön tekemisessä. Pro gradu -tutkielmassani tutkin työn imun rakentumista ja merkityksiä matkailutyön tekijöille matkailutyössä.

### 1.1. Matkailutyö

Matkailualan työlle tyypillisiä piirteitä ovat pitkät työpäivät ja vuorotyö, sekä alan työolot voivat olla heikot (O'Leary & Deegan, 2005, Tunkkari-Eskelisen, 2017, s. 165 mukaan). Alaa voidaan kuvata myös sesonkiluonteiseksi. Matkailualan työn voidaan myös ajatella olevan pienipalkkaista (Martin, Mactaggart & Bowdern, 2006, Tunkkari-Eskelisen, 2017, s. 165 mukaan). Koska matkailu on lisääntynyt ja matkailuala kasvanut, ja työelämässä on tapahtunut globaaleja rakennemuutoksia, ovat matkailualaan liittyvät työt ja työpaikat lisääntyneet ja moninaistuneet (Veijola, Hakkarainen & Nousiainen, 2013, s. 173). Matkailutyön, niin kuin muidenkin alojen työtä määrittelevät erilaiset lait ja työehtosopimukset.

Matkailutyö on erilaista kuin monien muiden alojen työt, ja se vaatii usein työntekijältä paljon emotionaalista ja fyysistä sitoutumista. Se miten työntekijä tekee ja kokee työntöön voi vaikuttaa suuresti siihen, millaisen kokemuksen matkailija saa palvelusta tai kohteesta. Tämän takia matkailualan työntekijällä on iso vastuu, sillä negatiivinen kokemus saattaa vaikuttaa isosti matkailijaan. Nykypäivänä myös tietoa omista kokemuksista tai elämyksistä on helppo jakaa sosiaalisessa mediassa, joten negatiivinen kohtaaminen saattaa päätyä hyvinkin monen ihmisen tietoisuuteen.

Suomessa vuonna 2018 matkailutoimialalla työskenteli arviolta 142 100 henkilöä, ja alalla on merkittäviä kerrannaisvaikutuksia muille toimialoille, esimerkiksi kuljetus-, rakennus- ja kaupan alaan (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020). Matkailutyön ennakoitu kasvu tekee entistä tärkeämmäksi sen olemuksen ja vaikutusten tutkimisen. Suomessa matkailun ydinklusteriin kuuluvat majoitus-, ravitsemis- ja ohjelmapalveluiden toimialat. Näillä toimialoilla oli

vuonna 2017 lähes 19 000 yritystä. Sektori työllisti suoraan yli 72 000 henkilötyövuotta. Liikevaihtoa toimialat toivat yhteensä 9,7 miljardia euroa. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019a, s. 7-12.) Tilastokeskuksen luokituksessa TOL 2008 matkailutoimiala jaetaan kahteen pääkategoriaan: majoitus- ravitsemistoimintaan sekä ohjelmapalveluihin (Tilastokeskus, 2020). Matkailun laajaan klusteriin kuuluvat näiden toimialojen lisäksi henkilöliikenne- sekä vuokraus- ja leasing-toimialat. Näiden lisäksi suomen koko matkailuklusteriin kuuluu yhteistyötoimialoja, muun muassa vähittäiskaupan, elintarvikealan, terveysalan ja henkilöstöpalveluyritysten aloilta. Klusterissa toimintaedellytysten mahdollistajina taas toimivat muun muassa matkailun alueorganisaatiot, koulutus-, tutkimus- ja kehittämisorganisaatiot, rahoittajat sekä poliittiset päättäjät ja virastot. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019a, s. 7-12.)

Matkailutyön käsite on hyvin laaja, mutta voidaan todeta, että sitä tehdään matkailutoimialalla, joka voidaan jakaa toiminnan mukaisiin sektoreihin (Tunkkari-Eskelinen, s. 164.). Täytyy siis huomioida, että matkailutyötä voidaan tehdä myös muunlaisissa olosuhteissa ja työpaikoissa, ei ainoastaan sesonkiluonteisissa, matalapalkkaisissa tehtävissä. Matkailualan tehtävissä on paljon ihmisiä töissä esimerkiksi matkailukoulutuksen, -kehityksen ja -rahoituksen puolella, joissa työn kuva on hyvin erilainen kuin perinteisellä matkailualan työllä voidaan ajatella olevan. Omassa tutkimuksessani tutkin laajan matkailuklusterin toimialojen työntekijöiden kokemuksia, huomioiden samalla myös sen, että niiden lisäksi alalla on paljon yhteistyötoimialoja ja toimintaedellytysten mahdollistavia aloja.

Työelämän ja -markkinoiden muutos siihen suuntaan, että ihminen enää harvoin työskentelee samassa työpaikassa koko työuraansa, on suuri muutos monilla aloilla. Se, kuinka muutos vaikuttaa matkailualan työmarkkinoihin, jotka ovat jo muutenkin usein sesonkiluonteisia, on mielenkiintoista. Voisi ajatella, että matkailualan työ sopisi jo perusluonteeltaan tähän uudenlaiseen työmarkkinoiden tilanteeseen. Jos matkailualalla on tai luotaisiin hyviä käytänteitä esimerkiksi työn johtamiseen, organisointiin ja mahdollistamiseen niin, että työntekijöiden hyvinvoinnin kautta lisätään tuottavuutta, niistä voitaisiin ottaa mallia myös muilla aloilla.

## 1.2. Aiempi tutkimus matkailutyöstä

Matkailutyötä on tutkittu paljon monista eri näkökulmista. Matkailualan kasvu, ja nopeatkin muutokset, tekevät matkailutyön tutkimisen entistä tärkeämmäksi. Koska matkailutyötä on tutkittu paljon ympäri maailmaa, en tässä alaluvussa voi käydä läpi läheskään kaikenkattavasti aiempaa tutkimusta matkailutyön saralta. Pyrin keskittymään omalle tutkimukselleni relevanteimpaan aiempaan tutkimukseen, pohjustaakseni oman tutkimukseni paikkaa tutkimuksen kentällä.

Veijolan, Hakkaraisen ja Nousiaisen (2013, s. 173) mukaan ”matkailun ja työn suhteita koskevan aiemman tutkimuksen voi jäsentää kolmeen päälinjaan: työmarkkinoiden, matkailutyön paikallisten vaikutusten sekä työn tekemisen ja kokemisen tutkimukseen”. Veijola ym. (2013) mukaan matkailutyötä on syytä tarkastella osana yhteiskunnan, talouden sekä kulttuurin muutoksia, ja sitä koskevaa moninaista tutkimustietoa pitäisi hyödyntää.

Matkailun työmarkkinoiden tutkimuksia on paljon erilaisia. Jung & Yoon (2015) ovat tutkineet luksushotellien työntekijöiden tyytyväisyyttä palkkatasoon, selvittääkseen työntekijöiden palkkatyytyväisyyden suhdetta työssä sitoutumiseen ja irtisanoutumiseen. Suurin osa aiemmasta palkkatyytyväisyyttä tutkivasta tutkimuksesta on tehty muiden kuin matkailualan työntekijöistä. Tutkimuksen mukaan tyytyväisyys palkkatasoon vaikuttaa työntekijän psykologiseen mielentilaan, ja tyytyväisyydellä palkkaan oli suuri merkitys työhön sitoutumiseen. Erityisesti työsuhde-etuuksilla oli tärkeä rooli siinä, kuinka työntekijä sitoutuu työpaikkaan, tässä tapauksessa hotelliin työpaikkana. Koska nykypäivänä on harvinaista, että työntekijä pysyisi samassa työpaikassa koko uraansa, ovat työsuhde-edut hyvä tapa kannustaa työntekijöitä sitoutumaan tiettyyn työpaikkaan. (Jung & Yoon, 2015, s. 25.)

Brandt (2018) on tutkinut palkkojen määräytymistä matkailualalla Ruotsissa verrattuna muihin aloihin. Tutkimuksen mukaan, matkailualalla on pienempi palkkataso kuin muilla aloilla. Toisaalta matkailualalla koulutuksen merkitys on isompi ja että palkkaerot miesten ja naisten välillä ovat pienempiä kuin muilla aloilla. (Brandt, 2018, s. 33-34.) Riley, Ladkin & Szivasin mukaan (2002) matkailualan työn palkkauksen tutkiminen ja vakuuttavan näytön saaminen on vaikeaa, koska suurimmassa osassa kansallisen tason tilastoissa kuvaukset palkkatasoista eivät usein ole selkeästi eroteltuja. Kuitenkin, siitä tiedosta mikä on saatavilla,



suurin osa osoittaa melko matalan palkkatason suuntaan. (Riley, Ladkin & Szivas, 2002, s. 39.)

Matkailualan työmarkkinoiden tutkimuksessa on myös tutkittu melko paljon vapaaehtoistyön tekemistä matkailualalla. Vapaaehtoistyömatkailijoiksi katsotaan sellaiset ihmiset, jotka omista aatteistaan, uskomuksistaan tai kiinnostuksestaan johtuen matkustavat matkailukohteeseen ottaakseen vastaan työtehtäviä ilman palkkaa, sekä samanaikaisesti kokevat perinteisiä matkailun elementtejä (Wearing, 2001, Brennanin, 2018 mukaan). Vapaaehtoismatkailua on myös se, kun matkailija maksaa osallistuakseen humanitaariseen apuun tai ympäristönsuojeluun liittyvään projektiin (Mostafanezhad, 2014, s.14). Brennan (2018) on tutkinut Suomen Lapissa tapahtuvaa vapaaehtoismatkailua siitä näkökulmasta, millaiset ovat niiden vapaaehtoismatkailijoiden työolosuhteet, joiden yhtenä motivaatiotekijänä vapaaehtoistyölle on kaksoisrooli matkailutuotteen kuluttajana, aiempi tutkimus vapaaehtoismatkailusta käsittelee vapaaehtoismatkailijoiden motivaatiota ja vaikutusta paikallisiin, kun taas matkailualan työolosuhteisiin pureutuva tutkimus keskittyy palkattuihin työntekijöihin. Tutkimuksen mukaan vaikka työskentelevät matkailijat voivat olla tyytyväisiä saadessaan kokea ainutlaatuisen työkokemuksen, jos samaa työtä tekisi palkattu työntekijä, olisi työlle tiettyjä säännöksiä ja määräyksiä, joita tulisi noudattaa. Vapaaehtoisten työssä ja työllistämässä voi usein olla arveluttavia piirteitä. Se myös antaa merkkejä siitä, että palkatut työntekijät voitaisiin helposti korvata vapaaehtoisilla. (Brennan, 2018, s. 55 - 56.)

Matkailutyön paikallisten vaikutusten tutkiminen on tärkeää, jotta saadaan kokonaiskuva matkailualan kehittämisen vaikutuksista. Matkailu vaikuttaa merkittävästi monien alueiden kehitykseen, ja se vaikuttaa huomattavasti paikallisten asukkaiden elämään, koska matkailun kasvaessa ulkopuolisten ihmisten määrä alueella kasvaa. Matkailutyö on oleellinen osa matkailun kokonaisjärjestelmää, joten sen vaikutusta paikalliseen kohteeseen, ihmisiin ja kulttuuriin on tärkeä tutkia. Paikallisia vaikutuksia on tutkittu muun muassa matkailun työllistävyyden jakautumisen ja perinteisten paikallisten elinkeinojen ja matkailutyön yhteensovittamisen kautta. Matkakohteissa, erityisesti niissä kohteissa, jotka ovat muodostuneet pieniin paikkoihin, matkailutyö muovaa yhteisöjä kokonaisvaltaisesti silloin kun matkailijoiden ja matkapalveluiden määrä kasvaa. (Veijola, Hakkarainen & Nousiainen, 2013.) Asuinpaikan kasvaminen matkailukeskukseksi muuttaa paikan ammattirakennetta sekä työnteon aikatauluja (Tuulentie & Sarkki, 2009, s. 9-14).

Hakkarainen (2017) tutki väitöskirjassaan sitä, mitkä ovat matkailutoiminnan kehittämisen ehdot pienessä lappilaisessa kyläyhteisössä. Hakkaraisen mukaan, luonto ja paikalliskulttuuri luovat kyläyhteisössä matkailutoiminnan reunaehdot ja sisällön. Matkailusta on tullut osa kylän elinkeinojen kokonaisuutta, mutta se tarvitsee oman tilansa ja paikkansa. Suhteessa kylän perinteisiin elinkeinoihin ja luontosidonnaisuuteen, matkailukehittämisen ajallinen ja elämäntavallinen ero haastaa kylän kehittämistyön käytäntöjä. Matkailukehittäminen ja -työ toteutetaan siis luontoelinkeinojen rytmissä, kylän oman tehtävämaiseman ajassa ja tilassa. (Hakkarainen, 2017, s. 10–11.) Myös esimerkiksi vapaaehtoismatkailun vaikutuksia paikalliseen yhteiskuntaan on tutkittu jonkin verran. Esimerkkinä näistä tutkimuksista on Zahran ja McGeheen (2013) tutkimus vapaaehtoismatkailun vaikutuksista paikalliseen yhteisöön. Tutkimuksen mukaan vapaaehtoismatkailulla on sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia paikalliseen yhteisöön, erityisesti positiivisia vaikutuksia kulttuuriseen ja rakennettuun pääomaan, ja negatiivisia taloudelliseen pääomaan. (Zahra & McGehee, 2013, s. 39–41) Myös Terry (2014) on tutkinut sitä, miten vapaaehtoismatkailun avulla voitaisiin ratkaista työmarkkinoiden ongelmia ja parantaa kestävästä maatalouden kapasiteettia. Tutkimuksen mukaan vapaaehtoismatkailu voisi olla yksi keino ratkaista paikallisten työmarkkinoiden puutteita (Terry, 2014, s. 94).

Matkailualan työn tekemistä ja kokemista on tutkittu erilaisilla tavoilla. Veijola, Valtonen, Valkonen, Tuulentie, Rantala, Hakkarainen ja Haanpää (2008), ovat kirjoittaneet artikkelin *Töissä tunturissa: tutkijatulkintoja elämäkerta-aineistosta*, jossa analysoivat käytäntöjä, taitoja ja sosiaalisia järjestelyjä, joita institutionalisoitunut matkailu tuottaa ja edellyttää työntekijöistä. Aineistona toimivat vuonna 2007 Lapissa Matkailu työnä, ammattina ja työpaikana-kirjoituskilpailuun osallistuneiden kertomukset. Matkailualalla työskentelevillä ihmisillä on paljon tietoa ja kokemusta niin alasta kuin matkailijoista, mutta heiltä harvoin kysytään mielipiteitä (Lapin) matkailun kehityksestä, vaikka työntekijöiden kertomusten avulla voitaisiin oppia esimerkiksi matkailupalvelukokonaisuuksien toteutumisen konkreettisista ehdoista. Ne ihmiset, jotka käytännössä matkailijoista huolehtivat ja palvelevat, tietävät erityisen paljon alasta. (Veijola ym., 2008, s. 64.)

Nousiainen (2015) on tutkinut safarioppaiden työtä, taustatekijöitä ja palkkausta. Tutkimuksen mukaan safarioppaana Lapissa työskentelee enimmäkseen nuoria, ja erityisesti Levillä ja Ylläksellä muualta tulevia sesonkityöntekijöitä, ei niinkään paikallisväestöä. Tutkimuksen mukaan suurin osa safarioppaista ei ole tyytyväisiä palkkaansa, eikä palkan riittävyyden

arvioon vaikuttanut se, oliko vastaajalla matkailualan koulutusta, aikoiko hän työskennellä jatkossa matkailualalla tai se oliko hän aloittanut työn luontoon liittyvien harrastusten vuoksi. Erilaiset työtilanteet vaikuttavat siihen, miten hyvin palkan koetaan vastaavan työn sisältöä, ja safarioppaat ovatkin tyytyväisimpiä työhönsä ja palkkaansa silloin, kun he saavat toteuttaa itseään sekä olla osana hyvää työyhteisöä. Tutkimuksen mukaan safarioppaille työ tuntuu enemmän työltä kuin harrastukselta, samanaikaisesti enemmän elämäntavalta kuin työltä. (Nousiainen, 2015, s. 54-55.)

Monissa aiemmissa tutkimuksissa ja kirjallisuudessa nousee esiin kysymys tai ajatus siitä, liittykö matkailualan matalapalkkaisuus laajempaan kokonaiskuvaan siitä, että ihmisen sukupuoli vaikuttaa palkkatasoon. Tästäkin on kuitenkin ollut hyvin erilaisia tulkintoja, esimerkiksi Murghatrod, 1982, Rileyn, Ladkinin ja Szivasin (2002, s. 46) mukaan esittää, että taloudellinen systeemi tuottaa matalapalkkaisia töitä riippumatta siitä, kuka työtä tekee. Hänen mukaansa siis naiset (matkailussa) ovat matalasti palkattuja, koska he työskentelevät matalasti palkatulla alalla, eivätkä siksi että he ovat naisia. Fleming (2015) on tutkinut USA:n matkailualaa, ja sitä miten naisten ja miesten palkkaus eroaa alalla. Hänen tutkimuksensa mukaan vaikkakin palkkaerot ovat kaventuneet hieman, on alalla silti suuri ero miesten ja naisten palkkojen välillä. Erityisesti johtotason palkoissa palkkaerot ovat kaventuneet vähiten. (Fleming, 2015, s. 187-188.)

Vikholm (2019) on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan matkailutyön performatiivisuuden diskursiivista rakentumista työpaikkailmoituksissa. Tutkimuksen tuloksina on kolme erilaista diskurssia, jotka rakentavat merkityksiä matkailutyön performatiivisuudesta, ruumiillistuneen työn diskurssi, sukupuolittuneen työn diskurssi ja moninaistuvan työn diskurssi. (Vikholm, 2019, s.61.)

Matkailutyöntekijöiden kokemaa työn imua ei ole Suomessa juuri tutkittu. Ulkomaalaista tutkimusta on tekemieni tiedonhakujen perusteella huomattavasti enemmän. Myös suurin osa aiemmasta työn imun tutkimuksesta on pääsääntöisesti määrällistä tutkimusta, vaikkakin myös laadullisen tutkimuksen menetelmiä on alettu käyttämään työn imun tutkimuksessa. Äijälä (2014, <sup>1</sup>) tutki pro-gradu tutkielmassaan lentoemäntien kokemaa työn imua, sekä sitä edistäviä ja estäviä tekijöitä. Tuloksien mukaan lentoemännät kokivat työn imua, ja se ilmeni

---

<sup>1</sup> lähteen sivunumero ei ole saatavilla rajatun käyttöoikeuden vuoksi

energisenä ja ammattitaitoisen asiakaspalveluna. Työn imua edistäviä tekijöitä olivat muun muassa vuorotyö ja työkaverit, kun taas estäviä tekijöitä olivat puuttuvat tai rikkiäiset työvälineet sekä koettu arvostuksen puute.

Kanerva (2013) on kirjoittanut oman pro gradu -tutkielmansa aiheesta hotelli- ja ravintolatyöntekijöiden työn imu, joka on systemaattinen kirjallisuuskatsaus 24 tieteellisestä tutkimuksesta työn imusta ja/tai loppuun palamisesta hotelli- ja ravintola-alan työntekijöillä. Hänen tutkimuksensa tulokset osoittivat, että hotelli- ja ravintola-alan työntekijöiden hyvinvointia on tarkasteltu melko vähän aiemmassa tutkimuksessa. Ne vähäiset tutkimukset, joita työn imusta näillä aloilla on tehty, keskittyivät pitkälti siihen, mitkä tekijät vaikuttavat työn imun syntymiseen ja mitä työn imusta seuraa. (Kanerva, 2013, s. 47-48.) Kuten muutenkin työn imun tutkimuksessa, myös Kanervan analysoimat tutkimukset olivat pääasiassa määrällisiä tutkimuksia. Laadullista tutkimusta on käytetty jonkin verran tukemaan tai tuomaan lisäarvoa määrällisen tutkimuksen tuloksiin. Omalla tutkimuksellani, joka on täysin laadullisin menetelmin tehty, toivon löytäväni uusia ja mielenkiintoisia asioita ja hienovaraisuuksia, joita pääasiallisesti määrällisellä tutkimuksella ei ole ehkä pystytty tuomaan esiin.

Kansainvälisestä matkailualan työn imun tutkimuksesta aihetta on tutkinut esimerkiksi Yeh (2013), joka on tutkinut hotellialan työntekijöiden osallisuutta matkailuun ja sen kehittämiseen, ja sitä miten se näkyy suhteessa työn imuun ja työssä viihtymiseen. Tutkimuksen mukaan työntekijän osallisuus matkailualalla vaikuttaa positiivisesti työn imuun. Työn imu taas vaikuttaa positiivisesti työtyytyväisyyteen. (Yeh, 2013.)

Matkailutyötä on siis aikaisemmin tutkittu niin Suomessa kuin kansainvälisesti paljon ja lukuisista eri näkökulmista. Oma tutkimukseni sijoittuu matkailutyön tekemisen ja kokemisen tutkimuksen piiriin. Työn imua matkailutyössä on Suomessa tutkittu vielä vähän, joten uskon omalla tutkimuksellani saavani hyödyllisiä tuloksia vähän tutkitusta aiheesta. Pro gradu -tutkielmani aiheena on suomalaisten matkailutyöntekijöiden kokema työn imu ja sen rakentuminen ja merkitykset. Päättökysymykseni, johon pyrin tutkielmassani vastaamaan, on: Millaisia ovat työn imun merkitykset matkailualan uuden työn tekijöille?

### 1.3. Teoreettinen viitekehys

Teoriat uudesta työstä ja työn imusta muodostavat yhdessä tutkielmani teoreettisen viitekehysten. Yhdistän siis kahta teoreettista lähtökohtaa, matkailun uuden työn sekä työn imun teoriaa. Näiden kahden teorian yhdistämisen avulla uskon saavani tutkimuksestani mielenkiintoisia ja uniikkeja tuloksia matkailutyön saralta, joita voi soveltaa myös muihin uudeksi työksi luonnehdittuihin töihin. Kuten edellä mainitsin, matkailutyötä työn imun näkökulmasta ei ole Suomessa aiemmin juuri tutkittu. Omien havaintojeni mukaan matkailualan työntekijät kokevat jotain sellaista, mikä saa heidät kokemaan nautintoa ja halua tehdä työtä, vaikka työn koettaisiin olevan raskasta ja huonosti palkattua. Haluankin käyttää työn imun ja uuden työn teorioita juuri siksi, koska uskon työn imun olevan mahdollinen selitys tälle työntekijöiden kokemalle motivaatiolle matkailutyössä.

Yhteiskunnan muutos kohti tieto-, palvelu- ja elämysyhteiskuntaa on ravisuttanut myös työn merkitystä sekä sisältöjä (Kuittinen, 2008, s. 108). Työtehtäviin kuuluu yhä useammin kognitiivista tiedon prosessointia, ja työ on usein luonteeltaan epävarmaa, rajatonta ja monitahtoista (Kira, 2003, Kuittisen, 2018, s. 108, mukaan). Yhteiskunnallinen ja työelämän murros on aiheuttanut sitä, että työntekijän itse tulee rakentaa uudenlaisia merkityksiä ja oikeutuksia työlleen (Filander, 2000, s. 45). Tämä muutos on aikaansaanut akateemista keskustelua uudesta työstä.

Valkosen ja Veijolan (2008) mukaan matkailutyö on esimerkki uudesta työstä, sillä se on usein sesonkiluonteista, osa-aikaista, freelance-pohjaista, matalan tulotason työtä, jota ei aina arvosteta. Siinä kuitenkin vaaditaan paljon, monialaista osaamista, vastuunkantoa ja samanaikaisesti joustavuutta ja tiukkaa sitoutumista. Matkailutyö on myös usein itsenäistä, ja työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ovat siinä isossa roolissa. Muista aloista matkailutyö eroaa esimerkiksi siksi, että työntekijän ja matkailijan välille muodostuu tiivis vuorovaikutussuhde, jossa eri kulttuurit, elämäntavat ja tulotasot kohtaavat, ja samalla toinen maksaa toiselle palvelusta. (Valkonen & Veijola, 2008, s. 10.) Uutta työtä määrittää pitkälti myös epävarmuus ja muutos, joiden myötä myös työn määritelmät, työnkuvat ja ammatit muuttuvat. Aiemmin tarpeelliset ja arvostetut taidot voivat menettää asemaansa, ja tarvitaan uusia ideoita ja malleja ohjaamaan työtä. (Beck, 2000, s. 2-3).

Uusi työ on myös vahvasti sidoksissa sukupuoleen. Esimerkiksi Veijola & Jokinen puhuvat käsitteellä *hostessing society*, jonka mukaan emännöinti on perustavanlaatuinen ja luonteenomainen suoritusmuoto uudessa työssä ja sen tekemisessä. Emännöinti on performanssi ja esitys, jota kummankin sukupuolen työ esittää, ja erottaa samalla performanssin tekijän sukupuolesta. Emännöinti niin on pätevyyttä, kompetenssia, taitoa kuin ulkoasua, joskus myös kutsumustyötä. Se on jotain, jota uusi työ vaatii sekä naisilta että miehiltä. (Veijola & Jokinen, 2008, s. 170.) Matkailutyössä on piirteitä, jotka haastavat perinteisten elinkeinojen sisältäviä käsityksiä miehisyydestä, esimerkiksi ihmisten palvelu eri kielillä. (Veijola, Hakkarainen & Nousiainen, 2013, s. 175-176.)

Tutkimuksellisessa mielessä työn imun käsite ja teoria on melko uutta akateemisella tasolla, vaikkakin se on ollut jo jonkin aikaa melko suosittu termi konsultoinnissa ja liiketoiminnassa. Viitataan työn imulla siis englanninkieliseen termiin *work engagement*. Ensimmäinen akateeminen tutkija, joka käsitteellisti työn imua, oli William Kahn. Hän kuvasi työn imua organisaation jäsenten omien itsensä valjastamisena työrooleihin, jolloin ne työntekijät, jotka identifioituvat työnsä kautta panostavat suuresti työhön. (Kahn, 1992, s. 694)

Michael P. Leiter ja Arnold B. Bakker ovat tutkineet työn imua, ja määrittelevät sen olevan positiivinen, antoisa, motivationaalinen osa työhyvinvointia, jota voidaan pitää työssä loppuun palamisen vastakohtana. He määrittelevät työn imua motivationaalisenä käsitteenä, jonka mukaan, kun työntekijät ovat 'työn imussa', he haluavat onnistua ja tuntevat tarvetta pyrkiä saavuttamaan haastavia päämääriä/tavoitteita. Työn imussa työntekijät myös kokevat henkilökohtaista halua ja sitoutuneisuutta päästä niihin tavoitteisiin. Työn imu myös heijastaa sitä henkilökohtaista energiaa, jonka työntekijät tuovat työpaikalleen. (Leiter & Bakker, 2010, s. 1-2.)

Työn imun teorian kautta matkailualan uuden työn tutkiminen toivottavasti paljastaa jotain siitä, miten työntekijät löytävät motivaatiota tehdä työtä, jonka voidaan katsoa olevan haastavaa sekä matalapalkkaista. Työn imun teoria voidaan rinnastaa myös muihin saman tyyliin teorioihin. Esimerkiksi Lodahl & Kejner ovat määrittäneet työhön osallistumista (*job involvement*), jolla he tarkoittavat sitä astetta, jolla henkilö on identifioitunut psykologisesti työhönsä, tai työn tärkeyttä ihmisen omakuvan rakentumista. Locke (1976) taas on määritellyt työssä viihtyvyyttä (*job satisfaction*), se olisi mielihyvää tuottava tai positiivinen

emotionaalinen tila, jonka työntekijä saa työnteostaan saamista positiivisista kommentteista. (Lodahl & Kejner; Locke 1976, Schaufelin ja Bakkerin, 2010, s. 14 mukaan.)

#### 1.4. Tutkimusmenetelmät ja aineistot

Tutkin työn imun merkitystä uudessa työssä tutkimalla internetin keskustelupalsta keskusteluita, jotka liittyvät matkailutyöhön. Tutkin keskusteluita teorialähtöisen sisällönanalyysin menetelmin. Sisällönanalyysin menetelmällä voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa, sillä järjestetään aineisto johtopäätöksien tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 117.) Teorialähtöisen sisällönanalyysin pohjana käytän uuden työn sekä työn imun teorioita.

Aineistona käytän internetin keskustelupalsta Suomi24:stä haettuja keskusteluita liittyen matkailutyöhön. Suomi24 on Suomen suurin verkkoyhteisö, jolla on yli kaksi miljoonaa käyttäjää kuukaudessa (Reinikainen, 2019). Käytettäviä palveluita ovat esimerkiksi keskustelu ja treffit, joista ensimmäisenä mainitusta Suomi24 on hyvin tunnettu. Tiedetyt palvelut edellyttävät rekisteröitymistä, minkä ikäraja on 13 vuotta. Keskusteluihin voi osallistua anonyymisti. Aineistoni keskustelut liittyvät joko yleisesti matkailualan työhön ja työntekoon, tai osa spesifimmin tiettyyn työhön, kuten lentoemännän, oppaan tai laivatyöntekijän työhön.

#### 1.5. Tutkielman kulku

Tutkielmani koostuu kahdeksasta luvusta. Toisessa luvussa esittelen tarkemmin tutkielmani aiheita matkailutyötä ja sen merkitystä yhteiskunnalle viimeaikaisten tilastojen valossa. Luvussa kolme esittelen tutkielmani teoreettisen viitekehyksen, jossa yhdistän kahta eri teoreettista lähtökohtaa, uutta työtä ja työn imua. Neljännessä luvussa esittelen tutkielmani aineiston ja analyysimenetelmän. Samassa luvussa käyn läpi myös verkkokeskustelujen erityispiirteitä ja positiotani tutkijana sekä tutkimuseettisiä kysymyksiä. Luvut viisi, kuusi ja seitsemän ovat tuloslukuja, joissa esittelen analyysini pohjalta tekemiäni johtopäätöksiä.

Jokainen tulosluku pureutuu yhteen tutkielmani osakysymyksistä. Luvun kahdeksan yhteenvedossa tiivistän tutkielmani tärkeimmät tulokset, pohdin niiden soveltamismahdollisuuksia sekä mahdollisia jatkotutkimusaiheita.



## 2. MATKAILUTYÖ

Tässä luvussa kerron yleisesti matkailutyöstä, joka on tutkimukseni aihe ja viitekehys. Matkailutyö on hyvin monipuolista, mutta pyrin tiivistämään matkailutyön olennaisimmat elementit ja piirteet tässä luvussa. Kerron myös tilastojen ja tutkimustulosten valossa siitä, millainen merkitys matkailulle on yhteiskunnassa, ja siitä ketkä matkailutyötä tekevät.

### 2.1. Mitä matkailutyö on?

Matkailu on Suomessa kasvava vientiala ja merkittävä työllistäjä (Visit Finland & Työ- ja elinkeinoministeriö, 2018). Suomessa vuonna 2018 matkailutoimialalla työskenteli arviolta 142 100 henkilöä, ja alalla on merkittäviä kerrannaisvaikutuksia muille toimialoille, esimerkiksi kuljetus-, rakennus- ja kaupan alaan (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020). Työllistymisessä on tapahtunut viime vuosina suurta kasvua, esimerkiksi vuonna 2017 matkailutoimialoilla työskenteli 138 900 henkilöä, joten yhdessä vuodessa kasvua oli merkittävästi.

Suomessa vuonna 2017 työllistävin matkailutoimiala oli ravitsemistoiminta, jolla työskenteli puolet matkailutoimialan henkilöistä. Henkilöliikenteessä työskenteli 25 %, majoitustoiminnassa 11 % ja kulttuuri-, urheilu- ja virkistystoiminnan alalla 12 % henkilöistä. On tärkeää huomata, että vuokratyövoima ei sisälly matkailulle tyypillisten toimialan lukuihin vaan se luetaan liike-elämän palvelujen työllisyyteen. Myöskään kaupan alan työpaikat eivät ole mukana työllisyyslaskelmissa. Hotelli- ja ravintola-alalla tehtiin lisäksi vuokratyötä arviolta 6 500 täysiaikaiseksi muutettua työpaikkaa vastaavan määrän verran, jotka eivät sisälly aiemmin esitettyihin lukuihin. (Visit Finland, 2020, s.10.) Osa kaupan alan työllistämistä ihmisistä saattaa siis olla matkailijoiden kysynnästä johtuvaa, mutta tilastoinnissa sitä ei näy. On myös tärkeää huomioida se, että osa näiden alojen työllistymisvaikutuksista ei tule matkailun kautta, vaan esimerkiksi paikallisten ihmisten kulutuksesta ja kysynnästä.

Viime vuosina on uutisoitu paljon siitä, kuinka matkailualalla Suomessa on työvoimapulaa. (ks. esimerkiksi Mikä lääkkeeksi työvoimapulaan 2018; Rantala 2019; Pohjola 2018). Työvoimapulaa on uutisoinnin mukaan erityisesti sellaisissa työpaikoissa, joissa on vähän paikallisia asukkaita, mutta paljon matkailijoita, esimerkiksi Lapissa.

Toisaalta on uutisoitu myös, että esimerkiksi Lapissa työvoimapula ei kosketa vain matkailualaa, vaan myös muita toimialoja. (ks. esimerkiksi Hakola 2019). Tätä uutisointia tukee myös esimerkiksi Työ- ja elinkeinoministeriön työvoimabarometri, jonka mukaan työvoimapula vaivaa yhä useampaa ammattikuntaa, ja erityisesti se kasvaa palvelualoilla. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019c). Työvoimapula on siis muitakin kuin matkailualaa koskettava ongelma, ja siihen pyritään etsimään ratkaisuja.

Haasteet osaavan työvoiman löytämisessä ovat nousseet yhä useamman matkailuyrityksen kasvun esteeksi. Rekrytointiongelmien taustalla vaikuttavat muun muassa työnhakijoiden osaamisvajheet, avointen työpaikkojen löytämisen vaikeus, kannustinloukkuongelmat, toimialan heikko kannattavuus, epäsäännöllinen ja sesonkiluonteinen työ ja asumiseen liittyvät ongelmat. Näiden matkailualan rekrytointiongelmien ratkaisujen löytämiseksi on keskeistä vahvistaa ja monipuolistaa koulutusta, kehittää tutkimustietoon pohjaten työmarkkinoiden dynamiikkaa, ammatillista ja alueellista liikkuvuutta sekä osaavan matkailutyövoiman riittävää saantia oikeaan aikaan oikeassa paikassa. Tulee myös huomioida laajemmin matkailualan työntekijöiden ja heidän perheidensä hyvinvointi ja palvelut. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019b, s. 66.)

Vuonna 2018 matkailun kehittäminen valittiin yhdeksi hallituksen kärkihankkeiksi. Sen myötä on tehty paljon erilaisia toimia ja tutkimus- ja kehittämistyötä matkailun eri osa-alueilla. Esimerkkinä näistä toimista oli Matkailudiili, joka on osana Matkailu 4.0.-hanketta toteutettu matkailun kohtaannon toimenpideohjelma. Matkailudiilin taustalla oli matkailu- ja ravintola-alalla koettu pula osaavasta työvoimasta, ja tavoitteena edistää matkailualan työnantajien ja työntekijöiden kohtaamista sekä kohottaa matkailutyön imagoa. Matkailudiili-toimenpideohjelmassa on muun muassa luotu rekrytointiopas matkailualan yrityksille, jossa ohjeistetaan muun muassa paikallisen osaamisen, oppilaitosyhteistyön ja yhteistyön hyödyntämiseen rekrytoinnissa. (Virtanen & Kuisma, 2018.) Matkailualan työvoimapula on siis otettu huomioon, ja siihen pyritään keksimään ratkaisukeinoja kehittämis- ja tutkimustyön avulla.

## 2.2. Ketkä matkailutyötä tekevät?

Vuonna 2017 matkailutoimialat työllistivät yhteensä 138 900 henkilöä, joista yrittäjiä oli 20 300 ja palkansaajia 118 600 (Visit Finland, 2020, s. 10). Eli noin 15% työllistyneistä oli yrittäjiä, 85 % palkansaajia. Matkailualan yrittäjissä ja työntekijöissä on varmasti töissä paljon eri väestöryhmiä edustavia henkilöitä, mutta tilasto- ja tutkimustiedon valossa voidaan tarkastella suurempia trendejä ja muutoksia siinä, kuinka paljon matkailuala työllistää ihmisiä ja kuka voi olla niin sanotusti tyypillinen matkailutyön tekijä. Matkailuala mielletään usein etenkin naisia ja nuoria työllistäväksi alaksi, erityisesti majoitus- ja ravitsemisalalan tehtävissä (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019b, s. 67).

Matkailu työllistää paljon nuoria, joiden osuus työntekijöistä vuonna 2017 on 30 prosenttia (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019b). Helttunen on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan Lapinlaisten nuorten asenteita hankkia toimeentuloa matkailualalta, yrittäjänä tai työntekijänä. Tutkimuksen tuloksien mukaan nuorten kiinnostus matkailualan työtä on tasolla ”jonkin verran”, vaikka yli 80 prosenttia nuorista piti matkailuelinkeinoa erittäin tärkeänä tai tärkeänä Lapissa. Matkailualan koulutusta suhteellisen houkuttelevana piti 74% vastaajista, ja yli puolet halusi jonkin verran tietoa nykyistä enemmän matkailuelinkeinosta ja sen tarjoamista työmahdollisuuksista. (Helttunen, 2017<sup>2</sup>.)

Myös maailmanlaajuisesti matkailualaa luonnehditaan paljon nuoria työskenteleväksi alaksi. Matkailualan suurta nuorten työllistävyttä voidaan pohtia kahdesta eri näkökulmasta. Toisaalta matkailuala tarjoaa nuorille ihmisille töitä, kun taas toisaalta voidaan pohtia sitä kuinka haluttuja ja hyödyllisiä matkailualan työt ovat nuorten pidemmän aikavälin urakehitykselle. (Walmsley, 2016, s.1.) Nuorten työllistämisen voidaan ajatella olevan lähtökohtaisesti hyvä asia, mutta siinä täytyy myös ottaa huomioon nuorten ikä ja sen tuomat vaikutukset ja erityispiirteet työmarkkinoilla.

Suomessa on monilla mittareilla mitattuna sukupuolten mukaan vahvasti eriytyneet koulutusalat ja työmarkkinat. Jako miesten ja naisten töihin on säilynyt sitkeästi, jopa vahvistunut joillain aloilla. Kuitenkin, naisten työllisyysaste on Suomessa kansainvälisesti verrattuna korkea ja naisten työssäkäynnillä on pitkät perinteet. (Keski-Petäjä & Witting, 2018.)

---

<sup>2</sup> lähteen sivunumero ei ole saatavilla rajatun käyttöoikeuden vuoksi

Seuraavaksi esittelemissäni luvuissa eri sukupuolten työskentelystä matkailualalla, täytyy huomioida, että sukupuolten moninaisuuden näkökulmasta tilastot huomioivat sukupuolen moninaisuuden vain rajallisesti, mistä johtuen saatavilla oleva tilastotieto rajoittuu naisten ja miesten välisen jakauman tarkasteluun (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019b, s. 67).

Vuosina 2016-2018 majoitus- ja ravitsemistoiminnan toimialalla on työskennellyt huomattavasti suurempi osa naisia kuin miehiä, naisia työskenteli toimialalla noin puolet enemmän (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019b, s. 67). Vuonna 2016 palvelualojen opiskelijoista 56 prosenttia oli naisia ja 44 prosenttia miehiä. Palveluala mielletäänkin nk. tasa-alaksi, jolla nais- ja miesopiskelijoiden määrä jakautuu voimakkaasti segregoituneita aloja tasaisemmin. Palvelualojen eri opintoaloja tarkasteltaessa kuitenkin huomataan, että matkailualan opinnoissa naisia on 80 prosenttia ja hotelli- ja ravintola-alan opinnoissa naisten osuus on 67 prosenttia. (Keski-Petäjä & Witting, 2018; Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019b.)

Koska Suomessa vallitsee edelleen jakautuminen naisten ja miesten töihin monilla aloilla, on tätä vallitsevaa jakautumista miesten ja naisten aloihin tärkeää purkaa yksilön näkökulman lisäksi myös siksi, että perinteiset sukupuolen mukaiset ammatinvalinnat eivät usein vastaa alueiden työvoiman tarvetta. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019b.)

Matkailualalla on paljon erilaisia työtehtäviä, tässä tutkimuksessa niistä nimeltä mainitaan esimerkiksi matkaopas, vastaanottovirkailija ja lentoemäntä. Listaa voisi jatkaa pitkälle. Eri töissä on hieman erilaisia vaatimuksia, mutta myös monia samankaltaisuuksia. Työ vaatii työntekijältään tiettyjä piirteitä. Esimerkiksi matkailualalla (safari)oppaiden rooli on elintärkeä, onhan opas vastuussa koko opastustapahtumasta. Opas on etulinjan työntekijä, joka edustaa koko yritystä, joka palvelua tarjoaa, kuin myös sitä aluetta, paikallisia ihmisiä ja kulttuuria, missä palvelu tarjotaan. (Geva and Goldman, 1991; Holloway, 1981; Valkonen, 2009, Valkosen & Ruuskan, 2012, mukaan). Asiakkaat odottavat turvallisuutta, nautinnollisuutta ja antoisia kokemuksia vastineeksi siitä palvelusta, josta he ovat maksaneet. Joillain matkailijoilla voi olla myös erityisiä toiveita tai odotuksia, riippuen matkailijan taustasta, jotka oppaan tulee ottaa huomioon. (Valkonen & Ruuska, 2012<sup>3</sup>.)

---

<sup>3</sup> lähteen sivunumero ei ole saatavilla rajatun käyttöoikeuden vuoksi

### 2.3. Mikä on matkailutyön merkitys yhteiskunnassa

Viime vuosina matkailukysyntä ja näin ollen matkailualan merkitys Suomessa on kasvanut. Matkailun merkitys Suomen kansantaloudelle oli matkailutilinpidon mukaan BKT-osuudella mitattuna 2,7 prosenttia vuonna 2017. Matkailu tuotti arvonlisäystä 5,2 miljardia euroa vuonna 2017, kasvaen edellisvuodesta jopa 13 prosenttia. Myös matkailun kokonaiskysyntä kasvoi 8 prosenttia 15,1 miljardiin euroon vuonna 2017. Matkailukysyntä muodostuu kolmesta osatekijästä, ulkomaisesta matkailukysynnästä (30 %), suomalaisten vapaa-ajan matkailukysynnästä (55 %) sekä suomalaisten muusta matkailukysynnästä (15 %). Muu matkailukysyntä sisältää työmatkakorvaukset ja omien mökkien laskennallisen käytön. Vuonna 2017 ulkomainen matkailukysyntä kasvoi peräti miljardilla eurolla edellisvuodesta 4,6 miljardiin euroon. Suomalaisten vapaa-ajan matkailukysyntä (8,3 mrd. eur) kasvoi 2,7% kun taas suomalaisten muu matkailukysyntä (2,2 mrd. eur) heikkeni 2,5 prosenttia. (Visit Finland, 2020, s.10.)

Matkailutyötä tehdään eri verran eri puolilla Suomea. Matkailutyön tekemisen määrä eri paikoissa riippuu siitä, kuinka paljon matkailukysyntää alueella on. Tämä sama koskee myös ympäri maailman matkailualan työtä. Matkailukysyntään vaikuttaa se, millaista matkailua tietylle alueelle pääosin tehdään. Työ- ja elinkeinoministeriön (2019b, s.13-14) mukaan vapaa-ajanmatkailu ja työmatkailu eroavat alueellisesti. Työmatkailu suuntautuu pääosin tärkeimpiin taloudellisiin keskuksiin sekä yliopisto- ja korkeakoulupaikkakunnille. Vapaa-ajan matkailu taas jakautuu alueellisesti tasaisemmin kaupunkeihin sekä maaseutu- ja saaristo-alueille.

Pääosa Suomessa tapahtuvasta matkailusta liittyy vapaa-ajan viettoon. Vuonna 2018 suomalaiset tekivät kotimaassa yöpymisen sisältäneitä vapaa-ajan matkoja 25,7 miljoonaa, kun taas työmatkoja kertyi 3,4 miljoonaa. (Työ- ja elinkeinoministeriön, 2019b s. 13.) Vuonna 2015 Suomen matkailukysynnästä puolet, 6,8 miljardia euroa, kohdistui Uudellemaalle. Alueellisesta matkailukysynnästä 75 prosenttia kohdistuu kuuteen maakuntaan; Uudellemaalle, Lappiin, Pirkanmaalle, Varsinais-Suomeen, Pohjois-Pohjanmaalle ja Keski-Suomeen. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2018.) Uudempaa tietoa alueellisesta kysynnästä ja vaikutuksista ei tutkimuksen tekohetkellä ollut.

Matkailun avulla luodaan perusinfrastruktuuria, jonka pohjalle voidaan kehittää muutakin elinkeinotoimintaa. Sen lisäksi luodaan paitsi matkailijoille myös paikallisille laadukkaampia ja monipuolisempia palveluita. Matkailu myös vahvistaa tasapainoista aluerakennetta. Alan palkkasidonnaisuus, se että toimialan työpaikkoja ja kehittämistyötä ei voida pääasi- allisesti siirtää muihin maihin tai paikkakunnille, mikä kasvattaa alan merkitystä alueelli- sesti. Matkailulla on siis aluekehittämistä tukeva vaikutus. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2019b, s. 15-16.)

Nämä luvut osoittavat sen, että matkailualan kysyntä on kasvanut Suomessa viime vuosina. Tätä ennenkin se on ollut merkittävä työllistäjä ja positiivisesti talouteen vaikuttava ala, mutta jos kasvu jatkuu, kasvaa sen merkitys entisestään. Lukuja tarkastellessa täytyy muistaa se, että kuvattu matkailutoimialojen työllisyys sisältää kaiken kyseisillä toimialoilla tehdyn työn, josta osa ei ole matkailun aikaansaamaa, esimerkiksi ravintolatoimiala palvelee mat- kailukysynnän lisäksi myös paikallista kysyntää (Visit Finland, 2020, 19).

Kuten aiemmin mainitsin, tutkielmani teon loppuvaiheessa COVID-19 koronaviruspande- mian takia matkailualan kysyntä on romahtanut Suomessa sekä ympäri maailman. Tällä on suuria vaikutuksia matkailualan kehitykseen, työllistävyyteen ja kannattavuuteen, samoin kuin muillekin aloille. Vielä ei pysty tarkasti sanomaan, mikä on matkailualan tulevaisuu- denkuva tämän uuden maailmanlaajuisen haasteen takia.

### 3. TEOREETTINEN VIITEKEHYS: UUDEN TYÖN IMU

#### 3.1. Uusi työ

Uuden työn tai siihen viittaavaa käsitteistöä on käytetty tutkimuksessa jo pitkän aikaa. Korvajärvi (2001, s.204) mainitsee merkittävänä Wright Millsin jo vuonna 1951 esittelemän ajatuksen siitä, että kun työntekijä myy tavaroita tai palveluja, hän ei myy vain niitä, vaan samalla myös omaa persoonallisuuttaan (Mills, 1951, s. 161-188). Uusi työ on sellaista mitä vanha ei ole, ajallisesti, tilallisesti ja työkyvyllisesti joustavaa, sekä luonteeltaan yksilöllistä ja henkilöityvää (Kasvio, 1995, Meadows, 1996, Vähämäki 2003, Jakonen, Peltokoski & Virtanen, 2006, Valkosen 2011, s. 12 mukaan). Valkosen ja Veijolan (2008) mukaan matkailutyö on esimerkki uudesta työstä. Matkailutyö on usein sesonkiluonteista, osa-aikaista, freelance-pohjaista, matalan tulotason työtä, jota ei aina arvosteta. Siinä kuitenkin vaaditaan työntekijältä paljon, monialaista osaamista, vastuunkantoa ja samanaikaisesti joustavuutta ja tiukkaa sitoutumista. Matkailutyö on myös usein itsenäistä, ja työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ovat siinä isossa roolissa. (Valkonen & Veijola, 2008, s. 10.) Myös Julkusen (2008) mukaan uusi työ näyttäytyy tietoisuutena, yksilöllisenä, joustavana sekä liikkuvana niin paikaltaan kuin sisällöltäänkin. Uusi työ on myös usein pirstaleista. Eri työtehtävät liittyvät ja sekoittuvat. Vaihtelua, vastuuta, ammatillista kehittymistä ja oppimista, kontakteja ja "haasteita"; nämä ovat sellaisia asioita, joita uusi työ tarjoaa tai jopa vaatii. (Julkunen, 2008, s. 18, 159, 241.)

2000-luvun työelämää ollaan nimitetty englanninkielisessä keskustelussa useimmiten jälkiteolliseksi. Samassa yhteydessä ollaan käytetty myös termiä uusi työ. Suomessa termiä uusi työ on Julkusen mukaan käyttänyt etupäässä italialaisesta opiskelijaradikalismista periytyvä yhteiskuntafilosofinen suuntaus, mikä on lähinnä tunnettu prekariaatin käsitteestä. (Julkunen 2008, s. 18.) Tämä tarkoittaa epävakaisissa oloissa ilman vakituista työtä elävää ihmistä (Kotimaisten kielten keskus, 2020). Uusi työ teoriana ei ole siis kenenkään keksimä käsite, vaan se on muodostunut yhteiskuntatieteellisessä keskustelussa saaden erilaisia merkityksiä.

Uudelle työlle ominaista on juuri työn joustavuus. Sennettin (2002, s. 45) mukaan entistä joustavampia instituutioita luomalla pyritään eroon rutiinien huonoista puolista. Kuitenkin käytännössä joustavuus vaatii ihmisiltä taipumista ja mukautumista. Suomalaisessa

julkisessa keskustelussa työn joustavuus on kääntynyt työnteon muotojen epävakauttamiseksi. Esimerkiksi työaikajousto tapahtuu ensisijaisesti yritysten näkökulmasta ja se luo usein työntekijöiden välistä hierarkiaa. (Julkunen 2008, s.108-109.) Vikholmin pro gradu -tutkielman mukaan (2019, s. 53) joustavuus rakentuu matkailualan työpaikkailmoituksissa juuri kahtiajakoisena: työpaikkoja luonnehditaan ilmoituksissa työn joustavan luonteen kautta ja työntekijältä itseltään edellytetään joustavuutta.

Matkailutyön kehitys voidaan tulkita osaksi laajempaa palkkatyön yhteiskunnan muutosta; siirtymistä teollisesta jälkiteolliseen tuotantoon ja kulttuuriin, joka on palvelukeskeistä (Casey, 1995, Beck, 2000, Sennet, 2007, Valkosen, 2011, s. 13 mukaan). Jo pitkään kansainvälisesti suunta on ollut se, että teollisten ja suorittavien töiden määrä on laskenut, kun taas palvelusektori laajentuu ja monipuolistuu (Julkunen, 2008, McDowell, 2009, Valkosen 2011. s. 13-14 mukaan). Matkailun voidaan katsoa osaltaan edesauttaneen tätä kehitystä (Valkonen, 2011, s. 14). Muista aloista matkailutyö eroaa esimerkiksi siksi, että työntekijän ja matkailijan välille muodostuu tiivis vuorovaikutussuhde, jossa eri kulttuurit, elämäntavat ja tulotasot kohtaavat, ja samalla toinen maksaa toiselle palvelusta. (Valkonen & Veijola, 2008, s. 10.) Uutta työtä määrittää pitkälti myös epävarmuus ja muutos, joiden myötä myös työn määritelmät, työnkuvat ja ammatit muuttuvat. Aiemmin tarpeelliset ja arvostetut taidot voivat menettää asemaansa, ja tarvitaan uusia ideoita ja malleja ohjaamaan työtä. (ks. Beck, 2000, s. 2-3.)

Adkinsin (1995) tutkimuksen mukaan työntekijöiden kanssakäymisen asiakkaiden kanssa voi selvästi yhdistää yrityksen menestykseen. Työntekijät ovat osa yrityksen tarjoamaa tuotetta. ”*People skills*” eli henkilösuhdetaito on osa niitä taitoja, joita työntekijöiltä toivotaan. Hyviin henkilösuhdetaitoihin katsotaan kuuluvan asiakkaiden vaatimusten täyttäminen, asiakkaista huolehtiminen vieraanvaraisesti ja heidän iloiseksi tekeminen. Työntekijöiden henkilösuhdetaitokyvyn käyttäminen ja toiminnallistaminen on tärkeämpää kuin mikään muu palvelu tai tuote, jota yritys voi tuottaa. (Adkins, 1995. s. 95-96.)

Uuden työn kompleksisuus ja heterogeisuus purkavat osaltaan vanhoja rakenteita. Tämän vuoksi jotkut voivat ajatella uuden työn olevan vähemmän ”oikeaa työtä”. (Holvas & Vähämäki 2005, s. 44.) Työn on monipuolista ja itsenäistä, mutta sen ongelmat johtuvat usein kunnioittavan kohtelun ja arvostuksen puuttumisesta (Julkunen 2008, s.274). Esimerkiksi



suomalaiset kotimaan matkailuoppaat kokevat olevansa ylikoulutettuja aliarvostetussa työssä (Valkonen & Veijola 2008, s. 81).

Uuden työn teoriaan liittyy vahvasti myös keskustelu sukupuolesta ja sen merkitykseen työssä, erityisesti matkailutyötä koskevissa tutkimuksissa. Lisa Adkinsin (2005, s. 124) mukaan uudessa työssä sukupuoli on materiaalisesti uudelleenjärjestetty (*reconstituted*) olemaan kulttuurinen tuote (*product*) tai kulttuurista työtä. Veijola & Jokinen käyttävät käsitettä *hostessing society*, jonka mukaan emännöinti on perustavanlaatuinen ja luonteenomainen suoritusmuoto uudessa työssä ja sen tekemisessä. Emännöinti on performanssi ja esitys, jota kummankin sukupuolen työ esittää. Se siis erottaa saman performanssin tekijän sukupuolesta. Emännöinti on pätevyyttä, kompetenssia, taitoa sekä ulkoasua, joskus myös kutsumustyötä. Se on jotain, jota uusi työ vaatii sekä naisilta että miehiltä. (Veijola & Jokinen, 2008, s. 170.) *Hostessing society* artikuloi sukupuolen uudelleenjärjestämisen kompleksisuutta, nähden sen samalla prosessuaalisena toimenpiteenä; sukupuoli on läpitunkeva ja erottamaton osa tuotannon suhteita (Adkins & Jokinen, 2008, s. 142-143, Veijolan, 2010, s. 120 mukaan).

Matkailutyön tekeminen intohimoisella asenteella tukee sitä ajatusta, että naisten potentiaalia välittämiseen, rakkauteen ja elämän luomiseen voidaan hyväksikäyttää laajemmin uudessa työssä. (Hardt, 1999, Veijola & Jokinen, 2008, Pálsson, 2009, Veijolan, 2010, s. 121 mukaan). Sukupuoli ja sen käyttöönotto työssä tilanteelle sopivalla tavalla, ovat olennainen osa sitä tuotetta tai palvelua, jota kutsutaan matkailijan elämykseksi. Tämä taito on yhtä lailla osa työntekijää henkilönä, kuin asia, joka vaikuttaa elämyksen vastaanottajan vaikutukseen, jota pitäisi mitata ja monitoroida sen tehokkuuden arvioimiseksi. (Veijola, 2010, s. 121.)

Veijolan (2010, s. 120) mukaan työn ja työnteon tutkiminen matkailututkimuksessa korostaa työn tilojen tutkimisen antoisuutta, jonka avulla voimme ymmärtää laajemmin nykyaikaisia sosiaalisia, kulttuurisia ja taloudellisia muutoksia. Viimeaikaiset teoreettiset keskustelut työstä, työnteosta ja työn merkityksestä ovat tuottaneet hedelmällistä keskustelua nykyaikaisen kapitalistisen tuotannon sukupuolen ja työnteon vaihtuvista merkityksistä. Tämä keskustelu tarjoaa uutta ajattelun näkökulmaa matkailututkimukselle, koska se haastaa kaksijakoiset tutkimusintressit, kriittiset sekä alan teollisuusvetoiset lähtökohdat. (Pritchard, Morgan & Ateljevic, 2007.)

Monissa työn imua tutkivissa artikkeleissa ja tutkimuksissa, jotka liittyvät matkailutyöhön, puhutaan matkailutyöstä Hochschildin (1983) määrittelemänä tunnetyönä (*emotional labour*) (ks, Kim, 2008; Pienaar & Willemse, 2008; Lee & Ok, 2012). Hochschild esitteli emotionaalisen työn käsitteen kirjassaan *The Managed Heart* (1983). Uuden työn teoria on hie-man erilaisella painotuksella kuin tunnetyö, mutta tunnetyön ja uuden työn yhteys on myös nähtävissä, sillä ne molemmat näkevät matkailutyön (ja muun työn) hyvin palvelukeskeisenä ja henkilöityvänä. Käytän itse uuden työn teoriaa, enkä emotionaalisen työn teoriaa myös sen takia, että viimeaikaisessa matkailutyön tutkimuksessa Suomessa uusi työ on vallitseva käsite. Teoriat ovat hyvin samantyyllisiä ja valitsin niistä kahdesta tutkimukseni viitekehyykseen paremmin sopivan.

Hochschild on sosiologisen lähestymistavan mukaisesti taipuvainen korostamaan sitä, kuinka yhteiskunnalliset ja sosiaaliset dynamiikat muovaavat ihmisen toimintaa ja tunteita. Nämä dynamiikat saavat myös ihmiset itse muokkaamaan omaa toimintaa ja tunteitaan. Tämän takia, jos sosiaalipsykologia halutaan jakaa psykologiseen ja sosiologiseen lähestymistapaan (Howard & Hollander, 1997, 3-4, Korvajärven, 2001, s.203 mukaan), sijoittuu Hochschildin tutkimus jälkimmäiseen. Psykologisessa lähestymistavassa taas analyysiyksikkönä on yksilö ja yksilön toiminta. (Korvajärvi, 2001, s 203.) Hochschildin mukaan instituutiot (esimerkiksi isot yritykset) käsittelevät ihmisiä, valvomalla sekä heidän käyttäytymistään että tunteitaan. Ihminen on myös itse aktiivisesti mukana kontrolloimassa ja muokkaamassa omaa toimintaansa. Ihminen toimii itsenäisesti sekä sopeutuu aktiivisesti, ja hänen tulee tietää, arvioida ja käsitellä omia ja muiden tunteita suhteessa organisaation tavoitteisiin ja odotuksiin. Ihminen käsittelee omaa toimintaansa suhteessa ulkoisiin tavoitteisiin, ja näin ollen tekee emotionaalista työtä. (Hochschild, 1983, 7; Hochschild 1993, Korvajärven, 2001, s. 204-205, mukaan.)

Vaikka aina on ollut julkis palveluun lukeutuvia töitä, nyt ne ovat sosiaalisesti suunniteltu ja organisoitu johdon toimesta. Esimerkiksi lentoemännän työ, jota Hochschild käyttää esimerkkinä emotionaalisesta työstä, altistaa työntekijän sille, että hänen emotionaalista työtään sosiaalisesti suunnitellaan (*social engineering*) ja sille, että hänen oman työnsä hallinta vähenee. Hochschildin (1983) mukaan emotionaalista työtä tekevät suuremmassa määrin naiset kuin miehet, joten hänen tutkimuksellaan on erityistä merkitystä naisille, ja se kuvaa-kin enimmäkseen naisten kokemuksia. Kun emotionaalinen työ laitetaan julkiseen

markkinapaikkaan, se alkaa käyttäytyä kuin hyödyke. Sen tarve kasvaa ja hiipuu riippuen alalla vallitsevasta kilpailusta. (Hochschild, 1983, s. 21-24.)

### 3.2. Työn imu

Työn imun teoria on osa niin sanottua positiivisen psykologian tutkimussuuntaa, joka on noussut 2000-luvulla kansainväliseen suosioon tutkimuksen saralla. Positiivisessa psykologiassa halutaan kohdistaa huomio siihen, mikä ihmisessä sekä instituutioissa (esimerkiksi työpaikassa) on toimivaa, vahvaa sekä mahdollista. Positiivinen psykologia on tieteellisyyteen perustuva näkökulma siihen, mikä tekee elämästä elämisen arvoista, sekä niihin inhimillisiin olosuhteisiin, jotka johtavat onnellisuuteen ja täyttymykseen. (Hakanen, 2011, s. 11.) Positiivisen psykologian värittämässä työpsykologiassa on alettu kiinnittää huomiota erityisesti työn voimavaratekijöihin. Keskeisiä tutkimuskohteita ovat olleet työtyytyväisyys ja sitoutuminen työhön, koska pelkällä ahkeruudella ja kuuliaisuudella ei tulevaisuuden työelämässä pärjää, vaan ratkaisevia tekijöitä ovat innostuneisuus, aloitteellisuus ja luovuus. (Manka, 2011, s. 70.)

Psykologiassa motivaatio kuvaa sitä, että ihmiset hakeutuvat erilaisiin tilanteisiin, ympäristöihin ja toimintoihin, eivätkä vain reagoi vastaantuleviin asioihin. Asiat tai tapahtumat eivät ole yhdentekeviä, vaan ne herättävät ihmisissä tunteita, tavoitteita, toiveita ja intohimoja. (Salmela-Aro & Nurmi, 2017.) Tällä hetkellä motivaatiotutkimuksessa on monia vallitsevia teorioita, mutta niille on tyypillistä, että ne kuvaavat samoja asioita eri käsittein. Teorioista valtaosa on keskittynyt tutkimaan motivaatiota tietyssä toimintaympäristössä. (Salmela-Aro & Nurmi, 2017<sup>4</sup>.)

Työmotivaatio on käsite, joka liittyy olennaisesti työn imuun. Työmotivaatio on kokonaisuus, joka synnyttää, energisoi, suuntaa ja ylläpitää yksilön työtoimintaa (Vartiainen & Nurmi, 2002, Sinokin, 2016, s. 81 mukaan). Motiivit virittävät työmotivaation, joka rakentuu ihmisen ylpeydestä sekä tunnepohjaisesta sitoutumisesta työtehtävään eli toisin sanoen velvollisuudesta. Eri ihmisillä eri asiat vaikuttavat työmotivaatioon. (Wiskari, 2009; Rasila & Pitkonen 2011, Sinokin. 2016, s. 81 mukaan). Työmotivaatioon vaikuttavat hyvin monet

---

<sup>4</sup> lähteen sivunumero ei ole saatavilla e-aineiston lukuohjelman vuoksi

seikat, esimerkiksi työn vaatimukset ja hallinta, resurssien riittävyys, työssä ponnistelun ja palkkioiden tasapaino, työmäärä, tunnustuksen saaminen ja arvostus, henkilökohtainen tyydytys työssä sekä työyhteisön yhteisöllisyys. Henkilöstön motivoituneisuus vaikuttaa ratkaisevasti organisaation toimivuuteen ja tuottavuuteen. Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Ulkoinen motivaatio syntyy esimerkiksi palkkioista, rangaistuksista ja kannustuksesta, joita välittää aina toinen henkilö, organisaatio tai sen edustaja. Sisäinen työmotivaatio taas tulee ihmisen sisältä, ja liittyy usein työn sisältöön, monipuolisuuteen, haastavuuteen ja mielekkyyteen. Sisäisesti motivoitunut ihminen haluaa oppia uutta, kehittyä työtehtävässään ja tehdä merkittävää työtä. (Sinokki, 2016, s. 98-101.) Sisäisen motivaation käsite linkittyy vahvasti työn imun käsitteeseen.

Hakanen, Peeters & Schaufeli, (2017, s. 289) yhdistävät työnhyvinvoinnin taksoniamallin (Russel, 1980) ja voimavarojen säilyttämisen teorian (Hobfoll, 1998), jolloin voidaan päättellä eri työnhyvinvoinnin tilojen suhdetta motivaatioon ja motivationaaliseen toimintaan. Työn imu eroavaisuuksia ja suhdetta muihin työhyvinvoinnin käsitteisiin voidaan hahmottaa Russelin (1980) luoman hyvinvoinnin kokonaisvaltaisen luokittelumallin perusteella. Mallin mukaan kaikki tunteet voidaan luokitella kahden eri ulottuvuuden avulla, mielihyvä ja mielihyvä (se miltä ihmisestä tuntuu) sekä suuri ja vähäinen vireys (ihmisen energiataso). Työn imussa ihminen tuntee mielihyvää, eli myönteisiä tunteita työssään, ja hänellä on samalla suurempi vireys.

Michael P. Leiter ja Arnold B. Bakker määrittelevät työn imun olevan positiivinen, antoisa, motivationaalinen osa työhyvinvointia, jota voidaan mieltää työssä loppuun palamisen vastakohtana. Heidän määritelmänsä mukaan työn imu on motivationaalinen käsite, minkä mukaan, kun työntekijät ovat 'työn imussa' he haluavat onnistua ja tuntevat tarvetta pyrkiä saavuttamaan haastavia päämääriä työssä. Työn imussa työntekijät myös kokevat henkilökohtaista halua ja sitoutuneisuutta päästä työn tavoitteisiin. Työn imu myös heijastaa sitä henkilökohtaista energiaa, jonka työntekijät tuovat työpaikalleen. (Leiter & Bakker, 2010, s. 1-2.) Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma ja Bakker (2002 s. 74) ovat määritelleet työn imun pysyväksi, myönteiseksi tunne- ja motivaatiotilaksi, jota luonnehtii tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Se ei ole hetkellinen ”huippukokemus” vaan pysyvämpi tila, joka ei kohdistu yhteen tiettyyn asiaan, tapahtumaan, yksilöön tai käyttäytymiseen. Työn imu on myös käsitteellisesti positiivinen antiteesi työuupumukselle, mutta sisällöltään ja operatiiviselta rakenteeltaan ne eroavat toisistaan. Työn imua ja työuupumusta tulee toisiaan

täydentävinä käsitteinä tutkia toisistaan riippumatta eri menetelmillä. (Schaufeli ym., 2002, s. 75.) Teoreettisessa hyvinvointitaksonomiassa työuupumusta luonnehtii vähäinen aktivaatio ja mielihyvä, kun taas työn imua kuvastaa runsas aktivaatio ja mielihyvä. (Watson & Tellegen, 1985, Hakasen, 2004, s. 229 mukaan).

Myönteiset työssä koetut hyvinvoinnin ukottuvuudet, tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen määritellään seuraavasti. Hakasen (2011, s. 39) mukaan ”tarmokkuus on kokemusta energisyydestä, halua panostaa työhön sekä sinnikkyyttä ja ponnistelun halua myös vastoinkäymisiä kohdatessa. Omistautuminen on kokemuksia merkityksellisyydestä, innokkuudesta, inspiraatiosta, ylpeydestä ja haasteellisuudesta työssä. Uppoutumista luonnehtii syvä keskittyneisyyden tila, paneutuneisuus työhön ja näistä koettu nautinto”. Uppoutuneena aika kuluu kuin huomaamatta ja irrottautuminen työstä voi olla vaikeaa (Hakanen, 2011, s. 39, Hakanen, 2017, <sup>5</sup>). Nykyisin työn imu määritellään siis näistä kolmesta toisiinsa yleensä vahvasti liittyvästä ulottuvuudesta (Hakanen, 2017). Käytän tutkimuksessani tätä yleisimmin käytettyä määritelmää ja siksi se toimii myös analyysirunkoni pohjana.

Hakanen ja Perhoniemi ovat tutkineet työkavereiden vaikutusta työn imuun hammashoitaja-hammaslääkäri-työpareilla. Samassa tutkimuksessa he ovat tutkineet pidemmällä aikavälillä työn imun kehityskulkuja, pysyvyyttä ja seurauksia hammaslääkäreillä, peilaten näitä työuupumukseen ja työholismiin. Tutkimuksen mukaan työn imu siirtyy työkaverilta toiselle arkipäiväisen, ystävällisen ja huomaavaisen käyttäytymisen välityksellä. Tutkimustuloksien mukaan myös oikeudenmukaisuuden kokemus on tärkeä edellytys työn imulle. Oikeudenmukaisuuden kokemuksella tarkoitetaan tasapainoa työlle annettujen panostuksen ja vastineiden suhteessa, sekä vastavuoroisuutta panoksissa ja vastineissa työparien välillä. (Hakanen & Perhoniemi 2012, s.3-4.)

Päätuloksina työn imusta pitkän aikavälin seurannassa olivat, että työn imun (työntekijöiden välisestä) vaihtelusta kolmannes on muutoksille altista, kun taas kaksi kolmasosaa oli varsin pysyvää. Siihen kolmannekseen työn imusta, joka on muutoksille altista, myönteisesti imuun vaikuttavia tekijöitä olivat erilaiset voimavarat, esimerkiksi esimiehen tuki ja innovatiivinen työilmapiiri. Vastavuoroisesti myös työn imu vaikutti myönteisesti näihin voimavaroihin, eli työn imussa oleva työntekijä voi lisätä oman työnsä voimavaroja ja ”tuunata” työtään.

---

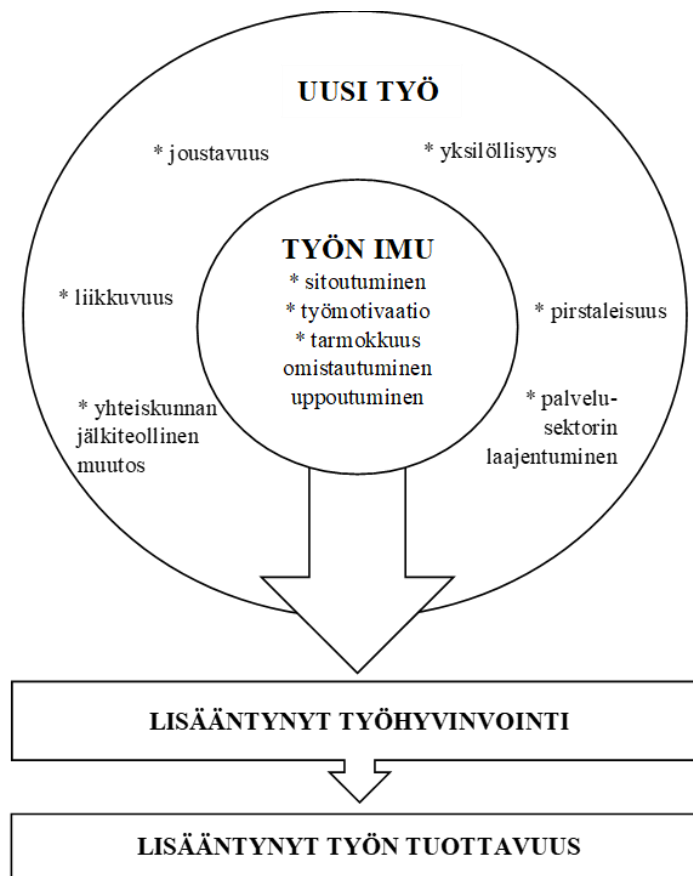
<sup>5</sup> lähteen sivunumero ei ole saatavilla e-aineiston lukuohjelman vuoksi

Tutkimuksen mukaan työn imu ei pidemmälläkään aikavälillä johtanut työholismiin. Työn imua ja työholismia erotti se, että työholismin vaikutukset olivat kielteisiä pitkäaikaisterveydelle ja työn ja perhe-elämän vuorovaikutukselle, kun taas työn imun seuraukset näihin olivat positiivisia. Hakasen & Perhoniemen (2012, s. 4) mukaan ”työn imu voi olla ratkaiseva menestystekijä niin julkisen kuin yksityisenkin sektorin työpaikoissa”. (Hakanen & Perhoniemi, 2012, s. 3-4.)

Xanthopolou, Bakker, Demerout ja Schaufel (2009) tutkivat kuinka pikaruokaravintolaketjun työntekijöiden työn voimavarat ja niiden päivittäiset vaihtelut liittyivät työntekijöiden henkilökohtaisiin voimavaroihin, työn imuun ja taloudellisiin tuloksiin. Tutkimuksen mukaan minäpystyvyys, organisaatioon perustuva itsetunto sekä optimismi ovat henkilökohtaisia voimavaroja, sekä muuttujia, jotka määrittävät niin työn voimavaroja (autonomiaa, valmennusta ja tiimihenkeä) kuin myös työn imua. Tutkimuksen mukaan työn voimavarojen, työn imun ja työstä saatavien taloudellisten hyötyjen välillä voidaan katsovan olevan yhteys. Näiden yhteyksien osoittaminen korostaa työn ja henkilökohtaisten voimavarojen potentiaalia toimia motivaationa; silloin kun työn voimavaroja on, työn tekijät ovat itsevarmoja, enemmän työn imussa ja tekevät työnsä paremmin kuin silloin jos nämä resurssit puuttuvat. (Xanthopolou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2009. s. 196.) Tulokset myös tukevat aiempia indikaatioita siitä, että yksittäisten työntekijöiden työn imun määrä voi vaikuttaa koko tiimin saavutuksiin ja tuloksiin (Mullen & Copper, 1994, Knippenber, 2000, Xanthopoloun ym. 2009, mukaan).

Työn imun teoria liittyy vahvasti työhyvinvoinnin kautta myös ihmisen identiteettiin. Työ määrittää suuresti ihmisen identiteettiä. Vaikkakin melko harva nykyajan postmoderni teoreetikko on pitänyt työtä lähtökohtana tutkiessaan identiteettiä, on työ silti nykyäänkin tärkeä lähtökohta identiteetin muodostumiselle. Työ voi olla alusta itsensä kehittämiseksi, sosiaalisten suhteiden muodostamiseksi, statuksen määrittämisessä sekä tietoisuuden rakentamiseksi. Näiden syiden takia, ihmisten suhde työhön vaikuttaa heidän omakuvaansa sekä siihen, minkä kuvan muut heistä saavat. (Leidner, 2006, s. 424.) Se, miten työn imu ja matkailun uusi työ vaikuttavat työntekijän identiteettiin, voi olettaa vaikuttavan myös paljon niihin motivaatioihin, miksi matkailutyötä tehdään.

### 3.3. Uuden työn imu



Kuvio 1: "Uuden työn imu teoreettisena viitekehyksenä"

Tutkimukseni kohde on työn imu ja aihe matkailutyö. Matkailutyö on hyvä esimerkki uudesta työstä, minkä vuoksi olen valinnut uuden työn teorian tutkimustyöni pohjaksi. Toisin sanoen tutkimuksessani työn imun teoria toimii uuden työn kontekstissa. Yhdessä työn imun kanssa teorit muodostavat tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen, minkä olen nimennyt uuden työn imuksi. Tietojeni mukaan näitä teorioita ei ole aikaisemmin yhdistetty. Tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen mukaan työn imu uuden työn kontekstissa lisää työhyvinvointia, mikä puolestaan lisää työn tuottavuutta (ks. kuvio 1).

Tulevaisuudessa matkailualan työntekijöiltä vaaditaan enemmän monialaista osaamista ja sitoutumista. Yritykset voivat kehittää omia voimavarojaan, jotka mahdollistavat työntekijöiden työn imun toteutumisen. Toteutuessaan nämä lisäävät työnhyvinvointia ja sen kautta työn tuottavuutta. Työhyvinvoinnille on monia erilaisia määritelmiä, arkikielessä sekä akateemisessa tutkimuksessa. Työhyvinvoinnin käsite tuli laajempaan käyttöön 2000-luvun

alussa, jolloin ryhdyttiin puhumaan tyhy-toiminnasta, ja sen jälkeen työhyvinvointia on kuvattu monista eri näkökulmista ja monilla tavoin (Kauhanen, 2016, s. 25). Työterveyslaitoksen (2020) mukaan työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja he ajattelevat työn tukevan elämäntapaansa. Työhyvinvointia ylläpitävät ja kehittävät työnantaja ja työntekijä yhdessä, ja työhyvinvoinnin edistäminen tapahtuu aina yhteistyössä. (Työterveyslaitos, 2020.)

Manka & Manka (2016) käyttävät käsitettä työhyvinvointipääoma, joka sisältää yksilön ihmillisen pääoman, yhteisön sosiaalisen pääoman ja organisaation rakennepääoman. Työhyvinvointipääoman ylläpitäminen on keskeistä pitkän tähtäyksen kilpailukyvyn kannalta. Työhyvinvointipääoma liittyy organisaation suorituskykyyn tuloksellisuuden, työhyvinvoinnin, työurien jatkumisen, muutosten läpiviemisen ja yhteiskunnassa syrjäytymisen vähentämisen kautta. Tuloksellisuudella tarkoitetaan työntekijöiden suoriutumista työssä, asiakastyön laatua, innovatiivisuutta ja taloudellista menestymistä. Työhyvinvoinnilla viitataan työntekijöiden asenteisiin ja organisaatiokäyttäytymiseen, työkykyyn ja työterveyteen. Työhyvinvointiin tehtyjen investointien on osoitettu olevan hyvä sijoitus niin liike- kuin kansantaloudellisestikin. (Manka & Manka, 2016 s. 53-56.) Liiketalouden näkökulmasta työhyvinvointiin panostaminen on yrityksille ja organisaatioille kauppa, jossa parhaassa tapauksessa kaikki voittavat (Pyöriä, 2012, s. 14).

Työhyvinvointi ja organisaation menestys ovat vaikeasti määriteltäviä sekä mitattavia käsitteitä, osittain työhyvinvoinnin käsitteen laajuuden ja moninaisuuden takia (Pyöriä, 2012, s. 9). Omassa tutkimuksessani edellä esittelemääni käsitykseen siitä, että työhyvinvointi parantaa tehokkuutta ja työssä suoriutumista. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että työhyvinvoinnin ja organisaation menestyksen syy- ja seuraussuhde voi olla myös toisenlainen: menestyvällä organisaatiolla voi olla keskimääräistä enemmän resursseja ja halua investoida työhyvinvointiin. Tämä tekee haastavaksi tutkia työhyvinvoinnin ja organisaation menestyksen keskenäisiä yhteyksiä. (Pyöriä, 2012, s. 10.) Oman tutkimukseni laajuuden huomioon ottaen pidättäydyn kuitenkin siinä lähtökohdassa, että työhyvinvointi parantaa organisaation tuottavuutta ja tehokkuutta.

Päätutkimuskysymykseni on Millaisia ovat työn imun merkitykset matkailualan uuden työn tekijöille internet-keskusteluissa? Osakysymyksiä ovat: 1. Millaisia uuden työn piirteitä



matkailutyötä käsittelevissä internet-keskusteluissa ilmenee? 2. Millaisia työn imun piirteitä matkailutyötä käsittelevissä internet-keskusteluissa ilmenee? 3. Mitä muita matkailutyöntekijöille merkityksellisiä asioita keskusteluissa esiintyy ja mahdollistavatko ne osaltaan työn imun syntymistä?

## 4. AINEISTOT JA MENETELMÄT

Tässä luvussa käyn läpi tutkielmaani valitsemiani aineistoja sekä menetelmiä, ja sitä miksi valikoin juuri nämä tutkimukseeni. Aineistoni koostuu internetin keskustelupalstan keskusteluista ja tutkimusmenetelmänäni käytän teorialähtöistä sisällönanalyysiä, jota täydennän osittain myös aineistolähtöisellä analyysillä. Avaan tässä luvussa myös internetin keskustelupalstoilta kerätyn aineiston erityispiirteitä. Paikannan itseni tutkijana sosiaalisen konstruktionismien kentälle, ja pohdin tutkimukseni eettisiä valintoja.

### 4.1. Aineiston kuvaus

Olen valinnut aineistokseni internetin keskustelupalstan keskusteluja, jotka liittyvät matkailutyöhön. Internetaineistoilla on omia erityispiirteitään, joita tulee ottaa huomioon tutkimusta tehdessä. Internet on paikka, jossa kulttuurin ja yhteiskunnan muodot rakentuvat. Internet on myös kätevä työkalu erityyppisten aineistojen keräämiselle, ja verkon tutkimuksen suosiota selittää sen yhä tärkeämpi rooli yhteiskunnassa. (Laaksonen, Matikainen & Tikka, 2013, s. 9). Castells (2009) on kuvannut verkkoyhteiskuntaa kommunikaation muutoksella; henkilöiden välisen viestinnän ja yksisuuntaisen joukkoviestinnän rinnalle on noussut uusi kommunikaation muoto henkilökohtainen joukkoviestintä (*mass self-communication*). Tämä joukkoviestintä voi saavuttaa laajoja yleisöjä, mutta on samalla vahvasti yksilölähtöistä viestintää. (Castells, 2009 s. 55.)

Aineistona käytän internetin keskustelupalsta Suomi 24:n internet-keskusteluja. Olen hakenut aineiston maalikuussa 2019. Suomi24 sivustolla on valmiiksi jaettu keskusteluaiheita. Aihealueen ”Toimialat” alta löytyy oma osio ”Matkailualan työ”. Tämän aihealueen alta löytyi yhteensä 30 sivua keskusteluja, joista jokaisella sivulla on 20 keskustelua. Keskusteluja oli yhteensä siis noin 600. Valitsin tutkimukseni aineistolähteeksi Suomi24:n palvelun laajan tunnettavuuden ja suuren käyttäjämääränsä vuoksi. Keskusteluja matkailutyöstä löytyi palvelusta runsaasti, kuten yllä mainitsin. Suomi24:n on paljon käytetty tutkimusten kohde ja sillä on merkittävä rooli suomalaisessa verkkokeskustelussa. Palvelu avasi vuonna 2015 kaiken aineistonsa yhteiskunnalliseen tutkimuskäyttöön poissulkien luonnollisesti käyttäjiensä henkilötiedot. (Suomen Tietotoimisto, 2015).

Kävin keskustelut läpi, ja rajasin pois tutkimukseni aineistoksi sopimattomat keskustelut. En valinnut aineistooni niitä keskusteluita, joissa keskusteltiin tiettyjen tunnistettavien matkailuyritysten, esimerkiksi eri lentoyhtiöiden henkilöstön valintaprosesseista. Näitä keskusteluita oli suuri osa 600 keskustelusta. En kuitenkaan rajannut pois kaikkia niitä keskusteluita, jotka keskustelivat tunnistettavasti tietyn yrityksen sisällä tai matkakohteessa työskentelystä, mutta anonymisoin aineistokatkelmista matkailuyritysten tai -kohteiden tunnistetiedot. Rajasin aineistostani pois myös ne keskustelut, joiden pääasiallinen keskustelun sisältö liittyi erilaisiin matkailualan koulutuksiin, esimerkiksi restonomi- tai opaskoulutuksiin. Osa aineistoni keskusteluista saattoivat jollain tavalla käsitellä tai sivuta matkailualan koulutusta, mutta valitsin mukaan ainoastaan ne, joissa suoranaisesti keskusteltiin myös matkailualan työnteosta, ei pelkästään koulutuksesta. Lisäksi aineistoni ulkopuolelle rajautuivat ne keskustelut, jotka käsitelivät olennaisesti matkailualan töiden palkkausta. Palkka ja siihen liittyvät tekijät nousivat usein esiin myös niissä keskusteluissa, jotka valitsin aineistooni, joten en nähnyt pelkästään palkkaukseen liittyvien keskustelujen tuovan lisäarvoa aineistooni. Rajasin aineistostani pois myös niitä keskusteluita, joissa keskustelun aloittaja ei ollut saanut vastauksia, tai joiden sisältö ei ollut tutkimukseeni relevanttia.

Näillä rajauksilla aineistoni rajautui 32 keskusteluun. Siirrettyäni aineiston Word-tiedostoon aineiston yhteispituus on 63 sivua, Times New Roman fonttikoolla 11 ja rivivälillä 1. Kaikki aineistooni valikoituneet keskustelut on aloitettu vuosina 2009-2019. Aineistoani osaksi valituissa keskusteluissa puhutaan joko yleisesti matkailualalla työskentelemisestä, osassa myös tarkemmin esimerkiksi lentokoneen matkustamohenkilökunnan, hotellityöntekijän tai matkaoppaan työstä. Määrällisesti pro gradun kaltaisissa opinnäytetöissä aineiston koko ei ole ratkaiseva, tulkintojen kestävyys ja syvyys on (Eskola & Suoranta, 2014, Tuomi & Sarajarvi, 2018, s. 98, mukaan).

Ennen analyysin aloittaista anonymisoin keskustelijoiden nimimerkit. Koodasin jokaisen kommentin mallilla [Kx, Hx]. K tarkoittaa keskustelun numeroa aineistossani ja H keskusteluun osallistunutta henkilöä järjestysnumeron perusteella.

#### 4.2. Verkkokeskustelujen erityispiirteet

Verkkokeskustelut ovat käyttökelpoisia aineistoja, joiden avulla voidaan tutkia ihmisten toimintaa verkossa, kansalaisten tiedontarpeita sekä mielipiteitä. Tutkimusta tehtäessä on hyvä pohtia verkkokeskusteluaineiston erityispiirteitä. Näitä erityispiirteitä ovat esimerkiksi riippumattomuus tutkijasta, anonyymiys, ei-kasvokkaisuus sekä kysymys aineiston edustavuudesta. Verkkokeskustelut ovat tutkijasta riippumatonta aineistoa siinä mielessä, että verkossa ihmiset päättävät itse keskustelun kulun sekä nostavat esiin niitä aiheita, joita he itse pitävät tärkeinä. Kuitenkin, tutkija ei näin kykene vaikuttamaan verkkokeskustelun virtaan tai tehdä tarkentavia kysymyksiä. Sisällön erittelyn tuloksia tulkittaessa on suhtauduttava varovasti sen tulkitsemiseen, mitä keskusteluissa ei tule esiin, eli pitäydyttävä pääosin siinä, mitä niissä tulee ilmi. Anonyymiys ja ei-kasvokkaisuus saattavat vaikuttaa verkkokeskustelujen sisältöön, ja niiden takia verkkokeskusteluista voidaan saada erilaista tietoa kuin muilla aineistoilla. Verkossa ihmiset saattavat kertoa sellaisia asioita, joita he eivät kertoisi kasvotusten. (Ho & McLeod, 2008, Hakalan & Vesan 2013, s. 207 mukaan.)

Verkkokeskustelujen tutkimisen ongelma on se, että aineiston edustavuudesta voi olla hankala saada varmaa tietoa, esimerkiksi keskustelijoiden ikää, sukupuolta, koulutusta tai muista tietoja ei yleensä pystytä selvittämään. Verkkokeskustelujen on havaittu muodostavan eräänlaisia samanmielisten ihmisten keskustelukerhoja, ja on hyvä miettiä sitä, ovatko verkkokeskusteluissa keskustelevilla ihmisillä muita negatiivisempia tai vahvempia mielipiteitä asioista. (Hakala & Vesa, 2013, s. 207.) On myös huomioitava, että vain pieni osa suomalaisista keskustelee verkossa aktiivisesti, vaikka sivustojen kävijämäärät olisivatkin suuret (Matikainen, 2009, s. 33).

Tutkijan on hahmotettava, kuka aineiston on tuottanut, missä yhteydessä ja kenelle. Tutkijan on myös ymmärrettävä mitkä ovat verkkokeskusteluille yleensä ja omalle aineistolle tyypilliset puhetavat. Keskustelupalstoilla vallitsevat sosiaaliset hierarkiat, niissä voi esimerkiksi esiintyä tahallista provosointia. On siis tunnettava aineiston konteksti, viiteryhmä ja verkon keskustelukulttuurien käytännöt. Kontekstien ja käytäntöjen tunteminen ja ymmärtäminen auttaa tutkijaa tulkitsemaan aineistoaan tutkittavien lähtökohdista käsin. (Turtiainen & Östman, 2013, s. 51-52.) Tutkijan on tunnettava aineistonsa todella hyvin, jotta hän kykenee tunnistamaan ne tutkimusprosessin paikat, joissa tutkimuseettiset kysymykset voivat aktualisoitua. Käyn läpi tutkimuseettisiä kysymyksiä seuraavassa alaluvussa.

Internet-keskustelujen analysoinnissa mielenkiintoista on se, miten keskustelijat itse tiedostavat ja usein ilmaisevat myös sen, että ymmärtävät keskustelewansa tietynlaisessa tilanteessa juuri internetin keskustelupalstoilla. Aineistoa läpikäydessäni huomionarvoiseksi nousee se, kuinka usein keskusteluissa tulee esiin paljon negatiivisia asioita liittyen keskusteltavaan aiheeseen, tässä tapauksessa matkailutyöhön liittyen. Täytyy pohtia, ovatko nämä negatiiviset kommentit ja puheenvuorot ylikorostetussa asemassa keskustelupalstoilla, vai ovatko ne suuntaa-antavia siitä, miten negatiivisesti oikeasti matkailualalla työskentelevät ajattelevat. Kyse voi olla siitä, että ihmiset haluavat purkaa tunteitaan suhteellisen anonyymissä ympäristössä, kun taas positiivisia asioita jaetaan muilla henkilökohtaisemmillä alustoilla. Palstan keskustelijat itsekin ovat havainnoineet negatiivista kommentointia liittyen matkailutyöhön.

*No, tätä palstaa kun seurailee ja viestejä ihanilta suomimatkastajilta lukee niin eipä ainakaan itselle tulisi edes mieleen hakeutua oppaaksi. Kun sataa vettä, se on oppaan vika. Kun tuulee, se on oppaan vika. Kun on rahat ryöstetty, se on oppaan vika. Kun saa huonoa ruokaa, se on oppaan vika. Kun ei kohteessa paikalliset puhu Suomea, se on oppaan vika. Kun ei ole riittävästi puiston penkkejä, se on oppaan vika. Kun ei huonenaapurit osaa olla hiljaa, se on oppaan vika. Kun on flunssa, se on oppaan vika. Ja ainakin kun on mahatauti, se on oppaan vika. Ja se pitäisi vielä osata oppaan parantaa. Kun ei löydy postimerkkejä mistään, niin se on oppaan vika. Kun on vain muuten p...a elämä niin sek in on sen oppaan vika. Onnea matkaan! [K17, H5]*

*Minäki oon ihmetelly, mistä kumpuaa tän palstan kirjottajien viha ko ammattia [lentoemäntä] kohtaan... Ja oikeastaan katkeruus koko matkailualaa kohtaan. Välillä tuntuu, ettei kukaan alasta kiinnostunut voi saada mitään informaatiota tai positiivista kuvaa lentoemännän/stuertin tai vaikkapa lähtöselvitysvirkailijan tms. työstä, kun heti tulee negatiivisia vastauksia hirvittävästi. [K10, H10]*

*Onko täällä ketään, joka olisi töissä hotellin respassa? Haluaisin hirveästi hotellin respaan töihin, jonnekin ulkomaille. – – Jo etukäteen pyydän, ettei tulla valittamaan mitään siitä, että kuinka huono palkka on tai mitään muutakaan. Tärkeintä on kuitenkin viihtyä työssä. Kiitos!!! [K27, H1]*

Negatiivissävyytteinen keskustelu palstalla on myös aiheuttanut sitä, että osa keskustelijoista haluaa juurikin kuulla vain positiivisia asioita. Tämä taas voi johtaa siihen, että kyseisessä keskustelussa korostetusti ihmiset puhuisivat positiivisia asioita matkailutyöstä.

*Kaikki matkaoppaat jotka ovat olleet alusta alkaen tyytyväisiä työhönsä, kerto-kaa.. Näillä palstoilla tunnutaan jauhavan niin paljon paskaa että ei tiedä mitä uskoa, kauhean ristiriitainen olo tulee. Sanotaan että n. 800e/kk palkka ei riitä*

*mihinkään, kun taas toiset väittävät että riittää paremmin kuin hyvin. (riippuu myös vähän ihmisestä) Koska asuminen, netti, työasu ja -puhelut, joskus ruoka-kin ja bensa menevät toimiston piikkiin(?) Joku sanoi että tienasi paremmin kuin Suomessa..*

*Haluan positiivista mutta myös todenmukaista ja kannustavaa palautetta ko. Työstä! [K22, H1]*

*JA HEI niitä hyviä puolia? Aivan liian usein lueskelen noita huonoja puolia ja olisi niit hyviäki puolia iha kiva kuulla : :D [K31, H1]*

*Onpas tässä ketjussa saatu oppaan työstä melkoisen masentava kuva!  
Itse olen oppaana tällä hetkellä eksoottisessa kohteessa Etelä-Amerikassa, enkä vaihtaisi sitä mihinkään. [K7, H22]*

Keskustelijat myös osittain tiedostavat, että keskusteluihin kommentoijat eivät välttämättä ole itseasiassa kiinnostuneita kyseisestä aiheesta, vaan ovat kenties tahallaan aiheuttamassa negatiivista kuvaa ammatista. Tahallaan häiriköiviä kirjoittajia eli trolleja esiintyi tässäkin aineistossa ja tällaisen poissuljin kyseiset kommentit analyysistäni. Tässä kuitenkin nostan trollailusta ja sen huomioimisesta pari esimerkkiä, koska kyseessä on keskustelupalstoille ominainen piirre.

*tänne vaan ,jos et töitä viitti nii rupee puolisox poromiehelle /naiselle ;)*  
[K16, H3]

*P.s kummaa, että tähänkin keskusteluketjuun on eksynyt ihmisiä, joita ei vähempää voisi kiinnostaa lentoemännän työ....?? [K10, H15]*

Keskustelut ovat pitkältä aikajänteeltä kymmenen vuoden ajalta. Keskustelijat itse huomioivat asian muun muassa kommentoimalla keskustelun vanhuutta tai aloittamalla aiheesta uuden tuoreemman keskustelun: *Hei, Keskustelu on jo vanha, mutta vastaan tänne silti.* [K1, H24]

#### 4.3. Teorialähtöinen sisällönanalyysi

Analysoin aineistoani teorialähtöisellä sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysia voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, kuten esimerkiksi myös diskurssianalyysi. Ne kuitenkin eroavat toisistaan siten, että

sisällönanalyysissä etsitään tekstin merkityksiä ja diskurssianalyysissä analysoidaan, miten näitä merkityksiä tekstissä tuotetaan. Teorialähtöinen sisällönanalyysi etenee aineiston ehdoilla, mutta eroaa aineistolähtöisestä analyysistä siinä, kun käsitteellistämässä empirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä käsitteet tuodaan esiin valmiina, ilmiöstä jo tiedettynä. Teorialähtöisessä (tai deduktiivisessa) analyysissä luokittelu perustuu aikaisempaan käsitejärjestelmään, joka voi olla teoria, malli tai esimerkiksi käsitejärjestelmä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 103, 117, 127-128.)

Valitsin tutkimukseni menetelmäksi teorialähtöisen sisällönanalyysin, koska halusin sillä testata uuden työn imun teoriaa matkailutyön ja uuden työn kontekstissa. Uskon tämän rakentavan uudenlaisia tutkimustuloksia. Täydennän tutkimustani kolmannessa tulosluvussa myös aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä nostamaan tekstistä teorian ulkopuolelta ilmeneviä merkityksiä.

Kun olin ensin siirtänyt aineistoni yhteen Word-tiedostoon ja anonymisoinut nimimerkit ja muut tunnistetiedot, luin aineiston muutaman kerran kokonaan läpi, jotta sain kokonaiskuvan aineiston sisällöstä. Samalla tein joitakin merkintöjä sekä tiedostoon että paperille. Sen jälkeen muodostin kaksi analyysirunkoa aineistosta. Analyysirungot muodostin teorialähtöisen sisällönanalyysin pohjalta, jotka perustin työn imun sekä uuden työn teorioihin. Teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin pyrin aiemman tiedon perusteella tekemään analyysirungot, johon etsin sisällöllisesti sopivia asioita tai ilmaisuja aineistosta.

Ensimmäisessä analyysirungossa yläluokat uuden työn teoriasta olivat: 1. Työ ajallisesti, tilallisesti ja työkyvyllisesti joustavaa, 2. Työ luonteeltaan yksilöllistä ja henkilöityvää, 3. Aiemmin tarpeelliset ja arvostetut taidot voivat menettää asemaansa, tarvitaan uusia malleja ja ideoita ohjaamaan työtä ja 4. Uudessa työssä sukupuoli on materiaalisesti uudelleenjärjestetty olemaan kulttuurinen tuote tai kulttuurista työtä. Toisessa analyysirungossa yläluokat työn imun teoriasta olivat: 1. Tarmokkuus: Kokemusta energisyydestä, halua panostaa työhön sekä sinnikkyyttä ja ponnistelun halua myös vastoinkäymisiä kohdatessa, 2. Omistautuminen: on kokemusta merkityksellisyydestä, innokkuudesta, inspiraatiosta, ylpeydestä ja haasteellisuudesta työssä ja 3. Uppoutuminen: syvä keskittyneisyyden tila, paneutuneisuus työhön ja näistä koettu nautinto, aika kuluu kuin huomaamatta ja irrottautuminen voi tuntua vaikealta. Nämä työn imun analyysirungon yläluokat ovat Hakasen (2011, s. 39) mukaan määritelty.

Aineistorukojen muodostamisen jälkeen poimin aineistostani systemaattisesti analyysirungon mukaisia alkuperäisilmaisuja. Alkuperäisilmaisut tiivistin pelkistetyiksi ilmaisuiksi, ja niiden kautta muodostin alaluokkia. Näistä alaluokista muodostuu tutkimukseni tulosten perusta. Alla esimerkki analyysirungon osasta (ks. kuvio 2).

Yläluokka (teoriasta) Työ ajallisesti, tilallisesti ja työkyvyllisesti joustavaa		
Alkuperäinen ilmaus/lausuma (aineistosta)	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Mitään luksusta työ ei ole, koska paikkaa joutuu vaihtamaan lyhyelläkin varoitusajalla ja sopeutuminen vie aina oman aikansa, lisäksi et koskaan tiedä mitä tulee tapahtumaan. Mutta itse en ainakaan koe joutuvani työskentelemään 24 tuntia vuorokaudessa, vaan vapaata jää ihan tarpeeksi. [K7,H24]	Sesonkiluoteisuus Paikan vaihtelevuus Sopeutuminen	Sesonkityön ominaispiirteet (ajallinen ja tilallinen joustavuus)

Kuvio 2: Esimerkki analyysirungosta

Sisällönanalyysi on analyysimuoto, jota ei lähtökohtaisesti ohjaa mikään tietty teoria tai epistemologia, mutta siihen voidaan soveltaa suhteellisen vapaasti monenlaisia teoreettisia ja epistemologisia lähtökohtia (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 103). Tutkimukseni epistemologia pohjaa sosiaaliseen konstruktionismiin, koska se tarkastelee sosiaalisen todellisuuden rakentumista. Hackingin (2009, Parkkisen, 2009<sup>6</sup> mukaan) mukaan puhe sosiaalisesta konstruktionismista ei viittaa yhtenäiseen tutkimusmetodiin, vaan siihen asenteeseen, jolla tutkimuskohteeseen suhtaudutaan. Konstruktionisti haluaa kiistää käsitykset tutkimuskohteen luonteen tai olemassaolon sekä sitä koskevan tiedon väistämättömyydestä. Kun puhutaan konstruktionismista, kiinnitetään huomiota siihen, kuinka tutkimuskohteen luonne on kontingentti suhteessa monimutkaiseen sosiaalisten rakenteiden, oikeudellis-poliittisen sääntelyn ja tieteellisen tiedon muodostamaan matriisiin. Yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen kohdalla erityishuomio on syytä kiinnittää tutkimuskohteen vuorovaikutukseen sitä koskevan tutkimustiedon kanssa.

Konstruktionistisen epistemologian käyttö matkailututkimuksessa jakaa tutkijoiden mielipiteet. Yhtenä suurena syynä tietoteorian käytön vähyyteen on joidenkin tutkijoiden käsitys siitä, että konstruktionismi hylkäisi todellisuuden mahdollisuuden kokonaan. Pernecky kiistää tämän. (2012 s. 1119.) Myös oman käsitykseni mukaan todellisuus ei ole kuitenkaan täysin relativistinen. Tutkimuksessani yhteiskunnallinen todellisuus rakentuu todellisten ihmisten välisessä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Aineistossani keskustelijoiden tekstien merkityksistä rakentuu todellisuus, jota tutkin. Tämä todellisuus voi vaikuttaa yksittäisten

<sup>6</sup> lähteen sivunumero ei ole saatavilla e-aineiston lukuohjelman vuoksi



ihmisten mielikuviin tai kokemuksiin matkailutyöstä, siihen lähteekö ihminen opiskelemaan alaa tai pyrkiikö sille töihin.

Psykologian tutkimuksessa sosiaalinen konstruktionismi lähtökohtana nousi suosioon 1980-luvulla, mutta ajatuksesta sosiaalisesta konstruktionismista ja sen rajanvedoista muihin lähtökohtiin on paljon eriäviä mielipiteitä. Sosiaalinen konstruktionismi mahdollistaa psykologian käsitteellistämisen ”sosiaalisten suhteiden kokonaisuutena” ja diskurssien tutkiminen auttaa refleктоimaan psykologiaa tieteenalana, joka on osa voimakasta ”psy-kompleksia” modernissa kulttuurissa, joka auttaa määrittelemään ja sääntelemään subjektiivisuutta. (Burman ym., 1996, Burrin, 1998, s. 12, mukaan.)

Jos työmarkkinoita tarkastellaan sosiaalisena konstruktiona, silloin niiden toiminta ja sopeutuminen nähdään kompleksisena ja moniulotteisena kokonaisuutena, joissa kaikilla toimijoilla on omat intressinsä, asemansa ja voimavaransa toimia ja sopeutua ulkoisiin tekijöihin ja niiden muutokseen. Toimijoita voivat olla esimerkiksi yritykset, työntekijät, julkisen ja kolmannen sektorin toimijat. (Koistinen, 2014 s. 54).

#### 4.5. Tutkijan positio ja tutkimusetiikka

Tutkijana pyrin tiedostamaan omat ennakkokäsitykseni ja -ajatukseni, jotta voin paremmin ymmärtää sen, mikä vaikutus niillä on tutkimuksen tekemiseen. Paikannan itseni tutkijana matkailututkimuksen opiskelijaksi, kuka on työskennellyt useasti matkailualalla. Myös monet ystäväni opiskelevat ja työskentelevät alalla. Matkailuala on siis minulle hyvin tuttu ja minulla itselläni on siitä olemassa erilaisia käsityksiä. En täten voi olla täysin ulkopuolella aiheesta, mutta se ei ole tarkoituskaan. Tutkijan omat käsitykset vaikuttavat aina tutkimustuloksiin, eikä tutkijan ole edes mahdollista olla täysin objektiivinen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Oma taustani ja ennakkotietämykseni vaikuttavat siihen, miten olen tulkinnut aineistoa. Tutkimukseni epistemologian pohjustaessa sosiaaliseen konstruktionismiin tutkijan subjektiivisuus ei ole ongelma. Todellisuuden rakentuessa vuorovaikutuksessa tutkijana olen rakentamassa tutkimukseni todellisuutta omana henkilönäni. Positiiosani ei synny myöskään eturistiriitaa, sillä tutkimukseni tulokseen ei vaikuta oma tai läheisen ihmiseni hyöty (Louhiala, 2018).

Tutkimusta tehdessäni olen noudattanut hyvää tieteellistä käytäntöä (ks. Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012). Pyrin tekemään tutkimukseni kaikin puolin huolellisesti ja tarkasti, sekä perustelemaan tekemät valintani niin hyvin kuin mahdollisesti. Olen ottanut muiden tutkijoiden työn huomioon asianmukaisella tavalla viittaamalla asianmukaisella tavalla, antaen näin heille kuuluvan arvon tutkimuksessani. Tutkimukseni teon aikana normaali pääsy fyysisiin kirjoihin ja lähdemateriaaleihin oli estynyt koronapandemian aiheuttamien rajoitteiden vuoksi, jonka vuoksi osaan lähdeviittauksista en ole pystynyt merkitsemään sivunumeroita, vaikka se olisi tiedeyhteisön ohjeiden mukaan tarpeellista. Tämä johtuu siitä, että useissa e-kirjoissa ei ole näkyvillä sivunumerot.

Tutkimuseettisiä kysymyksiä tulee pohtia liittyen aineistooni ja sen käyttöön. Internet voi antaa tutkijalle helposti saatavilla olevaa aineistoa lähes mistä tahansa aiheesta, mutta verkon tutkimuseettiikka on vielä jossain määrin harmaata aluetta, ja käytännöt vaihtelevat oppialoitain ja tilanteittain. Verkossa tehtävällä tutkimuksella on tiettyjä eettisiä piirteitä, joihin on kiinnitettävä huomiota. Verkkotutkimuksen jokainen eettinen kysymys riippuu esittämislanteesta, tieteenalasta, tutkimuskohteesta, välineistä ja ajankohdasta. (Turtiainen & Östman, 2013, s. 48-49.)

Matkailututkimuksessa internetlähteitä on käytetty melko laajasti tutkimuksien aineistoina. Oman tutkimukseni aineistoissa ei ole mitään arkaluontoisia asioita, vaikkakin joitain tiettyjä yrityksiä tai tiettyä työympäristöä (esimerkiksi lentokenttä tai tietty matkailukeskus) koskevia kirjoituksia on. Olen anonymisoinut myös analysoitavasta aineistostani kirjoittajien nimimerkit jo ennen analyysin aloittamista. Tutkimukseni aineistosta ei ole mahdollista tunnistaa tekstien kirjoittajia, joten suostumuksen saaminen tutkittavaksi ei ole käytännössä mahdollista. Kuitenkin kirjoitukset ovat kaikkien nähtävillä sivustoilla, jotka eivät vaadi kirjautumista. Tutkimuksen fokuksen ollessa sisällössä, voidaan rinnastaa sosiaalisen median aineisto julkistetuiksi tiedoiksi, joten tutkimuseettisesti suostumuksen puute ei ole ongelma (Laaksonen, 2018).

Tutkimuskohteeni ollessa keskustelut internetpalvelussa, on minun tutustuttavat sen käyttöehtoihin (Laaksonen, 2018). Suomi24:n käyttöehdot muun muassa kieltävät palvelujen sisällön käyttämisen mihinkään kaupalliseen tarkoitukseen. Palvelu on ollut hyvin myönteinen sen keskustelujen tutkimiseen ja se onkin avannut aineistonsa vapaaseen yhteiskunnalliseen tutkimuskäyttöön (ks. 4.1 Aineistot). Tutkimukseni johtopäätökset muodostan aineiston

kriittisellä analyysillä, jossa otan huomioon verkkokeskustelun erityispiirteet (ks. 4.2. Verkkokeskustelujen erityispiireet).

## 5. MATKAILUTYÖ UUTENA TYÖNÄ INTERNET-KESKUSTELUJEN VALOSSA

Tässä tulosluvussa esittelen tutkimustuloksiani liittyen tutkimukseni osakysymykseen: millaisia uuden työn piirteitä matkailutyötä käsittelevissä internet-keskusteluissa ilmenee? Esittelen teorialähtöisen sisällönanalyysini perusteella tekemiäni havaintoja ja johtopäätöksiä siitä, miten aineistostani ilmenee viitteitä siitä, että matkailutyö on uutta työtä.

### 5.1. Uuden työn joustavuuden piirteet matkailutyössä

Ei jää epäselväksi, että aineistoni tukee sitä, että matkailutyö on uutta työtä. Se, kuinka joustavaa työ on, niin työkyvyllisesti, ajallisesti kuin tilallisestikin, ei myöskään jää epäselväksi aineistoa läpikäydessä. Uusi työ on ajallisesti, tilallisesti ja työkyvyllisesti joustavaa, liikkuvaa paikalta kuin sisällöltäänkin (Julkunen, 2008; Kasvio, 1995, Meadows, 1996, Vähämäki 2003, Jakonen, Peltokoski & Virtanen, 2006, Valkosen 2011, s. 12 mukaan).

Joustavuus mainitaan aineistossani välillä suoraan, ja välillä epäsuorasti kommentoissa liittyen esimerkiksi kausityön erityispiirteisiin ja työn vaatimuksiin. Työkyvyllinen, ajallinen ja tilallinen joustavuus esiintyvät limittäin, joskus samassa kommentissa yhdessä, joskus erikseen. On siis selvää, että kaikissa näissä joustavuuden kategorioissa on myös päällekkäisyyksiä, joten esimerkkeinä jokaisesta käyttämäni aineistokatkelmassa osasta heijastuu vain tietynlaisen joustavuuden tarve matkailutyössä, mutta monissa useampi samanaikaisesti. Tässäkin aineistossa matkailutyö näyttäytyy täydellisenä esimerkkinä uudesta työstä. Aivan kuten Valkosen ja Veijolan (2008, s. 10) mukaan, myös tässä tutkimuksessa selviää, että matkailutyö on usein sesonkiluonteista, osa-aikaista, matalan tulotason työtä, jota ei aina arvosteta. Samalla matkailutyössä vaaditaan työntekijältä paljon, monialaista osaamista, vastuunkantoa ja samanaikaisesti joustavuutta ja tiukkaa sitoutumista. (Valkonen & Veijola, 2008, s. 10.). Kuten Vikholmin tutkielman tuloksissa, myös omassani ilmenee se, että alalle haluavilta odotetaan vahvaa sopeutumiskykyä muuttuviin tilanteisiin (Vikholm 2019 s. 6).

Uusi työ on myös usein pirstaleista, eri työtehtävät limittyvät ja sekoittuvat (Julkunen, 2008, s. 18, 159, 241). Työkyvyllinen joustavuus rakentuu useissa keskusteluissa viitaten siihen, että työntekijän täytyy pystyä joustamaan ja venymään työn vaihtelevuuden mukana.

*Sinulta vaaditaan hyvää paineensietokykyä, halua työskennellä vaihtelevissa vuoroissa, positiivista asennetta, esiintymistaitoja ja erittäin hyvää asiakaspalvelutaitoa. Kielitaidon ei tarvitse olla huippuluokkaa, mutta sitä pitää uskaltaa käyttää. [K1, H8]*

*Oppaan päivät on vaihtelevia, mikä on mielestäni työn rikkaus. Oppaan pitää olla joustava ja pirteä persoonallisuudeltaan. Päiviin voi tulla hyvin lyhyellä ajalla muutoksia ja normaali 8 tunnin työpäivä voi hyvin olla esim. 12 tuntinen jos vaikkapa lennot on myöhässä, joku toinen opas sairastuu jne. Myös kohde voi muuttua kesken kauden ja itse ei voi välttämättä vaikuttaa missä on oppaana ja missä tehtävissä.*

*Tärkeintä on olla positiivinen ja innokas oppimaan ja auttamaan asiakkaita, pitää myös olla tarpeeksi jämäkkä koska toisinaan kohdataan vaikeita asioita ja asiakkaita. Jos ei oikeasti tykkää asiakaspalvelusta ei kannata pyrkiä oppaaksi. [K18, H3]*

*Työhän saattaa kuulua kerroshoitajan tehtäviä, aamiaistarjoilua ym. Isot ketjut pitävät siitä, että työntekijä respasta voidaan siirtää tarvittaessa vaikka paikkaamaan keittiön puolelle. Työ on vuorotyötä, joten jos sinulla on pieniä lapsia, toivottavasti et ole yksinhuoltaja! Ylenemismahdollisuuksia on olemassa, ja hotelleissahan on myös myyntipalvelua ja markkinointia. Useimmin hotellin aulaan on myös pieni tarjoilutiski joten pääset tarjoilemaan alkoholia. Työssäsi käytät hotellivarausjärjestelmää ja täytät asiakkaan toiveet. Siinäpä se lyhykäisyydessään. [K1, H36]*

Ajallinen joustavuus on aineistoni mukaan matkailutyön tekijöille myös hyvin tiedostettu asia. Osa kommentista rakentaa käsitystä joustavuudesta niin vahvana matkailutyön ominaisuutena, että työntekoa on vaikea sovittaa tiettyihin elämäntilanteisiin. Esimerkiksi pienen lapsen vanhemmuus vaikeuttaisi matkailualan työn tekoa, koska se vaatii niin vahvasti ajallista joustavuutta työntekijältä. Aineistossa esiintyy myös keskustelua siitä, kuinka matkailutyön teko ja työajat vaikeuttavat sosiaalista elämää vapaa-ajalla. Ajallinen joustavuus matkailutyössä esiintyy aineistossani usein, ja monista keskusteluissa ilmenevistä käsityksistä rakentuu karuhko kuva työn ja vapaa-ajan suhteesta, työn sesonkiluonteisuudesta ja vuorotyöstä.

*Työajoissa joustin lähinnä minä, ei työnantaja. [K14, H2]*

*Nykyisin olen vaihtanut alaa, sillä pienen lapsen äitinä en halua työskennellä vuorotöissä. Minulle sopii päivätyö ja olen palvelualalla. [K2, H2]*

*Työaika ei riitä aina 12 tuntia, pitkät retket venyttävät aikaa jopa 14-15 tunti-  
siksi. [K7, H14]*

*Mene ihmeessä [Lappilainen hiihtokeskus] töihin! Itse olen siellä ollut yhden kauden töissä eli syksystä kevääseen...ja päivääkään en vaihtais pois! Töitä siellä kyllä saa tehdä, että siihen kannattaa varautua...niin ja kannattaa varautua myös siihen, että töissä olet joulun, uuden vuoden, pääsiäisen, vapun... – ja juhlistua siellä tulee paljon... :D Aina kun töiltä ehtii.. [K16, H24]*

Ajalliseen joustavuuteen liittyen aineistossani rakentuu käsitys siitä, että koska useissa matkailualan töissä töitä tehdään paljon ja perinteisestä poikkeavissa vuoroissa, tarkoittaa se sitä, ettei muulle sosiaaliselle elämälle ole yhtä paljon aikaa kuin jos olisi päivätyössä. Myös siitä löytyy mainintoja, että myös työajan ulkopuolella vietetään aikaa työkavereiden kanssa, esimerkiksi kohteessa olosta johtuen.

*Työajat ovat todella vaihtelevia, riippuen tietysti reitistä ja yhtiöstä. – – Sosiaalinen elämä on kyl hankalaa tässä ammatissa, siis jos jättää ulkopuolelle työkaverit.. Eli työkaverit on sun sosiaalinen elämä, ja matkustajat. Aika huonosti kerkiää mtn ylimäärästä. [K26,H2(1)]*

*Tuolla sosiaalisella elämä pointilla tarkoitin siis lähinnä sitä, että jos on esimerkiksi poikakaveri, niin harvemmin kerkiää yhdessä olemaan. Toki on vapaata aikaa, mutta se vapaa-aika sijoittuu yleensä reissuille tai sitten on ainoastaan pari pvää reissujen välissä vapaata. Siihen kerkiää kertymään monenlaista tekemistä. Toimistotyössä on kuitenkin yleensä illat vapaat ja mahdollisesti viikonloput.. riippuen tietysti töistä. Itsekin aiemmin olen toimistossa ollut.. [K26, H2(2)]*

*Vapaa-ajalla usein syödään yhdessä oppaiden kanssa, pestään sitä pyykkiä ja itselläni on muutamassa kohteessa ollut poikaystävä jota kerkiää nähdä siestalla ja nukkua yöt yhdessä ja sitten ne vapaapäivät. Mutta monissa lomakohteissa-han kaikilla siellä asuvilla on paljon töitä, eli ei sillä vastapuolellakaan paljon vapaata ole. [K12, H4]*

Uuden työn ollessa joustavaa ja liikkuvaa niin sisällöltään kuin ajallisesti, on se sitä myös tilallisesti. Tilallinen joustavuus liittyy usein siihen, kuinka matkailutyötä tehdään niissä paikoissa, joissa matkailijoita käy. Tämä voi tarkoittaa monelle matkailutyöntekijälle muuttamista pitkänkin matkan päähän työn perässä, ja sitä että työpaikka sekä samalla asuinpaikka voi vaihdella useastikin. Valkonen ja Veijola (2008, s.37) käyttävät termiä

“palvelumaisema”, mikä viittaa tilaan, jossa palvelun toteutus tapahtuu. Työntekijän tulee osata sopeutua jatkuvasti muuttuviin maisemiin. Aineistostani ilmenee juuri tämä sesonki-luonteisuus ja työmahdollisuuksien alueelliset vaihtelut.

*ja meillä täällä lapissa koitetaan sesongiksi palkata pätevää henkilökuntaa, mutta ei meinaa löytyä. oletteko huomenneet sellaista, että matkailualan työtähän tehdään siellä missä ne matkailijat on.. [K5, H20]*

*niin joo ei se ole helsinkiläisen niin kamalan helppoa lähteä sesonkityöntekijäksi lappiin. Jättää vuokratämpä tänne tyhjilleen, saada jokin kimppakämpä hommattua sieltä lapista, maksaa lennot ja muut järjestelyt ja aloittaa 0-sopimuksella vuorotyöntekijänä siellä - ilman takuita tulevan palkan suuruudestaan. Ja juuri kun olet saanut perusasiat kuntoon ja tutustunut työ-/asuntokavereihin niin tulee kevät ja paluu takaisin Helsinkiin. Sitten taas lähdet täällä työpaikan hakemiseen ihan nolliasta ja makselet työttömänä täällä erääntyneitä laskuja perinnästä. [K5, H21]*

*Mitään luksusta työ ei ole, koska paikkaa joutuu vaihtamaan lyhyelläkin varoitusaikalla ja sopeutuminen vie aina oman aikansa, lisäksi et koskaan tiedä mitä tulee tapahtumaan. Mutta itse en ainakaan koe joutuvani työskentelemään 24 tuntia vuorokaudessa, vaan vapaata jää ihan tarpeeksi. Asiakkaatkin on suurimmaksi osaksi mukavia, vaikka paskaa niskaan tuleekin, mutta niin sitä tulee Suomessakin palveluammateissa esim. hotellissa tai kaupan kassalla. [K7,H24]*

Myös työn tilallisista haastavuuksista on mainintoja aineistossani. Tämä ilmenee esimerkiksi laivalla tai lentokoneessa työskentelevillä henkilöillä, joiden työympäristö ja -tilat ovat hyvinkin omaleimaisia. Se, että työntekijä viettää pitkiä aikoja pienissä tiloissa melko eristyksissä muusta maailmasta, tekee matkailutyöhön omat haasteensa, ja se vaatii työntekijältä paljon. Tämä rakentaa osaltaan tilallisen joustavuuden käsitystä uudessa työssä.

*Jos on hyvä tyyppi ja sopeutuu laivatyöhön ja "eristyneisyyteen" muusta maailmasta ajoittain, niin mene ihmeessä kokeilemaan. [K24, H3]*

*Lennämme pitkiä lentoja ja työ on oikeasti rankkaa asiakaspalvelua yläilmoissa. [K6,H2]*

## 5.2. Matkailutyön raskaus ja matalapalkkaisuus

Matkailualan työn raskaus ja haastavuus esiintyy useasti aineistoni keskusteluissa. Usein se linkittyy myös siihen, kuinka matkailualan työtä ei ajatella olevan niin raskasta, kuin se todellisuudessa on. Valkosen ja Veijolan mukaan matkailualan uudessa työssä vaaditaan paljon erilaista osaamista ja vastuunkantoa, edellä käsittelemääni joustavuutta ja tiukkaa sitoutumista, mutta samalla se on usein matalan tulotason työtä, jota ei aina arvosteta (Valkonen & Veijola 2008, s. 10).

*Oppaan työt on luultavasti raskaampia mitä yleensä luullaan. [K1, H3]  
niin, ne samat oppaat tekevät tämän kaiken, päivystävät toimistolla kohde-  
maassa, käyvät hotelleilla tapaamassa asiakkaita, opastavat retkillä, päivystä-  
vät puhelimeen ja tekevät vielä paljon paljon sitä turisteilta näkymätöntä työtä.  
[K7, H10]*

*Itse työ ei ole pelkkää "kahvia vai teetä"-lauseen hokemista, vaan todella kovaa  
työtä. Lennämme pitkiä lentoja ja työ on oikeasti rankkaa asiakaspalvelua yöil-  
moissa. [K6, H2]*

*Itse aion vaihtaa duunia piakkoin koska en koe että saan työltä tarpeeksi posi-  
tiivista verrattuna noiden työpäivien rankkuuteen. [K26, H8]*

Se, minkälainen palkkaus matkailualan töissä on, on asia, joka esiintyy jollain tavalla oikeastaan kaikissa matkailutyötä koskevissa internet-keskusteluissa. Oman tutkimuksen aineistossa se ilmenee myös todella useasti. Usein palkan määrä rinnastetaan myös työnkuvaan tai työn arvostukseen. Työn arvostuksen puute onkin yksi uuden työn ongelmista. (Julkunen 2008, s.274.)

Analyysirunkooni muodostui selvä kahtiajaon siten, että osassa keskusteluissa kirjoittaja on itse matkailualan työssä, ja puhuu siitä näkökulmasta palkkauksesta ja työn arvostuksesta, kun taas osa ei itse kerro olleensa matkailualan työssä, vaan puhuvat asiasta omasta näkökulmastaan asiakkaan roolissa tai siten, että joku heidän tuttunsa on ollut matkailualan työssä. Keskityn omassa tutkimuksessa matkailutyöntekijöiden omiin kirjoituksiin asiasta, vaikkakin tuon esille myös ne muiden kirjoittamat kommentit, jotka ovat tutkimukselleni arvokkaita.

*Tällä työllä ei kyllä rikastumaan pääse; motiivit alalle löytyvät jostain aivan muualta. [K6, H12]*



*Duuni on antoisaa parhaimmillaan ja huonoimmillaan ylityöllistettyä ja alipalkattua hommaa, josta saat vain haukkuja asioista, joihin et itse voi edes vaikuttaa. Se joka sanoo että homma on helppoa ja kuka vaan vois sitä tehdä tervemenoa kokeilemaan! [K1, H17]*

*Palkka on suorastaan p\*\*\*a. Sen takia ei kannata lähteä. Kaikki rahat saat kulutettua ja enemmänkin... Kokemuksia saat varmasti ja opit varmasti paljon itsestäsi. Ja opit tulemaan erilaisten ihmisten kanssa toimeen ja nielemään kaiken paskan mitä sulle sanotaan :D Ei siis niin hohdokasta kun voisi kuvitella. [K17, H2]*

Yleisenä huomiona aineistosta esiintyy se, että matkailualan työtä harvoin tehdään sen palkan suuruuden takia, vaan työn motivoivat tekijät löytyvät jostain muualta. Luvussa 6. käsittelem enemmän sitä, mitkä asiat työn imua synnyttävät matkailualan uudessa työssä, huolimatta siitä, että palkan ei katsota olevan suurta. Aineistossa oli myös muutama sellainen kommentti, että palkkaus on ihan hyvä, mutta ne kommentit olivat todella harvassa verrattuna kommentteihin koskien palkan heikkoutta.

*Itse tykkään työstäni kovasti, toimin lähtöselvityksessä ja lähtöporteilla. Päivät ovat vaihtelevia ja melko usein kiireisiä. Työnkuva voi vaihdella riippuen missä firmassa olet töissä. Työssä käytetään paljon erilaisia järjestelmiä ja se on tiukoihin aikatauluihin sidottua. Palkka on ihan hyvä, jos yritys noudattaa IAU:n työehtosopimusta. Työajat ovat aika raskaat, esimerkiksi todella aikaisia aamuja (esim. työ alkaa klo 04.00) ja joissakin firmoissa myös kaksiosaisia vuoroja, eli käyt töissä aamulla ja palaat illaksi takaisin. [K29, H3]*

### 5.3. Matkailualan työ ja sukupuoliuus

Matkailutyötä ja sen tekemistä kuvataan aineistossani melko usein sukupuolen, sukupuolisuuden tai seksuaalisuuden kautta. Tämä tulee esiin yksittäisinä sanoina, käytettävänä nimityksinä ja jopa kokonaisina keskusteluina aiheeseen liittyen. Näyttää siltä, että niin niillä keskustelijoilla, jotka itse tekevät matkailutyötä ja niillä ketkä ovat olleen matkailutyön asiakasryhmää, on ennakko-odotuksia matkailutyön ja työntekijöiden sukupuolen tai seksuaalisuuden suhteen. Lisa Adkinsin (2005. s. 124) mukaan uudessa työssä sukupuoli on materiaalisesti uudelleenjärjestetty (*reconstituted*) olemaan kulttuurinen tuote (*product*) tai kulttuurista työtä. Aineistostani esiintyy useita tähän viittaavia kommentteja, joista voidaan katsoa kirjoittajan ajattelevan sukupuolen olevan selkeästi osa työtä, oli se sitten uudelleenjärjestetty olemaan kulttuurinen tuote tai kulttuurista työtä. Useimmiten sukupuolisuuden

liittäminen automaationa matkailutyöhön tulee esiin sanavalintojen kautta. Todella monessa keskustelussa puhutaan esimerkiksi ”lentoemoista”.

*Moni myös toivoo pääsevänsä maailmalle paljon, mutta vain oppaat ja emot pääsevät. [K1, H2]*

*Olen lentoemo. [K6, H2]*

*Eipä taida valitettavasti jäädä emon ura vaan unelmaksi, kun tätä palstaa lukee, niin huomaa, että aika pissiksiä on finskin kurssit olleet täynnä... Että se matkustajien turvallisuudesta. Itse toisen firman emona olen huomannut, että nykyään hommiin pääsee liian helposti. Pissikset ei ole kiinnostuneet asiakaspalvelusta ja ns. likaisesta työstä, vaan siitä, että näyttävät emon puvussa hienoilta, kynnet ja meikki on viimeisen päälle, saa hienoja id lippuja, hotelliyöpymisiä ja ennen kaikkea: ravintolassa on niin ihanaa kehua kaikille miehille olevansa lentoemo!!!! [K8, H16]*

Voidaan katsoa, että sukupuoleen viittaavilla sanoilla viitataan sukupuolen lisäksi suurempaa työnkuvan käsitykseen, joka ihmisillä on matkailutyöstä. Veijolan & Jokisen *hostessing society*-teorian mukaan emännöinti on performanssi ja esitys, jota kummankin sukupuolen työ esittää. Emännöinti on pätevyyttä, kompetenssia, taitoa sekä ulkoasua, joskus myös kutsumustyötä. Se on jotain, jota uusi työ vaatii sekä naisilta että miehiltä. (Veijola & Jokinen, 2008, s. 170.) Näin ollen emännöinti olisi osa stuerttien ja lentoemäntien työtä, sukupuoleen katsomatta. On kuitenkin mielenkiintoista pohtia sitä, miten sukupuoleen viittaavilla työnimikkeillä on vaikutusta siihen, kuinka ihmiset kokevat ja arvostavat tiettyjä ammatteja ja uutta työtä.

*Mutta ala niin naisvaltainen ja huonostipalkattu, etten todellakaan suosittelen. [K1, H1]*

*lentoemännäksi on tuhansien tyttöjen jonot. Suurin osa ei ole kiinnostunut työehdoista ja –sopimuksista - eikä ilmeisesti palkastakaan. Työnantajalle tämä on ihanteellinen tilanne. Voidaan kouluttaa 2 kk palkatta ja lupaamatta edes töitä ja palkkaa uskalletaan uusissa työehtosopimuksissa vaan hilata alaspäin. Edelleen sama tuhansien tyttöjen jono oven takana. Sääli. [K6, H13]*

*Tosin mietin kyllä onko minusta siihen kun on huonot hermot, mutta toisaalta edut kiinnostavat sen verran uudelleen asentoituminen kannattaa ehkä. Palkka taitaa olla surkea, onko asuminen ilmaista? Pääseekö miespuolisena helposti oppaaksi vai suositaanko naisia hommiin? [K13, H1]*

Naisvaltainen ala liitetään keskusteluissa siis usein myös taitoihin, tietoon ja huonosti palkattuun alaan. Se, että keskusteluissa mainitaan muun muassa, että lentoemännäksi haluavat tuhannet tytöt, joista suurin osa ei ole kiinnostunut työehdoista ja -sopimuksista, ja että tämä johtaisi tilanteeseen, jossa työnantaja voi käyttää tilannetta hyväkseen laskemalla palkkoja, on todella iso ja raju väite. Tämä kuitenkin kertoo, että ainakin jotkut ihmiset rakentavat keskustelussa sellaista todellisuutta, että monilla naisilla ei olisi tietämystä tai halua tietää tai puolustaa omia oikeuksiaan työmarkkinoilla.

Vikholmin (2019, s. 47) mukaan ”työpaikan tehtävänimikkeissä käytetään melko paljon sukupuoleen viittaavia nimityksiä, kuten isäntä tai emäntä, jotka rakentavat sukupuolittuneita merkityksiä”. Vikholmin (2019, s. 51) mukaan ”sukupuolittuneita merkityksiä syntyy työpaikkailmoituksissa kielen kautta, ehkä jopa huomaamatta, joka voi vaikuttaa siihen, että mitä sukupuolta omaava henkilö todennäköisemmin hakee kyseistä paikkaa”. Tutkimuksessa ilmenee kaksijakoisuus, toisaalta löytyy viittauksia siihen, mitkä työt ovat stereotyyppisesti naisten tai miesten, toisaalta siitä, että sukupuolella ei ole merkitystä, kunhan on ystävällinen, asiakaspalveluhenkinen ja joustava. (Vikholm, 2019, s. 47-51.) Oma aineistoni tukee tätä tutkimustulosta siinä mielessä, että aineistossani käytetään myös runsaasti sukupuoleen viittaavia nimityksiä puhuttaessa tehtävänimikkeistä, mutta toisaalta keskusteluissa ilmenee ajatus siitä, että sukupuolella ei ole merkitystä matkailualan työn kannalta, kunhan henkilöltä löytyy työhön vaadittavat ominaisuudet muutoin.

*Kyllä oppaaksi otetaan miespuolisia ihmisiäkin, ite oon menossa nyt 31. päivä [opaskoulun nimi] opaskouluun. – – En osaa sanoa suositaanko naispuolisia ihmisiä tähän hommaan mutta ainakin naisia kiinnostaa enemmän oppaan työ kuin miehiä. [K13, H2]*

*no itse oon nyt menossa [matkailyrityksen] matkaopaskurssille ja mun lisäksi tulee ainakin 3 miespuolista. Ei ne sitä sukupuolta katso vaan työkokemusta ja luonnetta. [K13, H3]*

Suurimmaksi osaksi sukupuolisuus rakentuu teksteissä siis puhuttaessa lentokoneiden matkustamohenkilökunnan tai matkaoppaiden töistä. Esimerkiksi vastaanottovirkailijan työstä puhuttaessa sukupuolisuus ei tule teksteissä yhtä vahvasti esiin. Lentokoneen matkakustamohenkilökunnan työstä puhuttaessa voidaan ajatella tämän johtuvan myös osittain siitä, että lentoemäntä on melko pysyvästi kielenkäyttöön vakiintunut nimitys ammattikunnalle. Mutta esimerkiksi matkaoppaan työstä puhuttaessa, tätä samaa argumenttia ei voi käyttää.

Sukupuolisuuden viittaamisen lisäksi keskusteluissa esiintyy myös puhetta matkailualan työntekijöiden ulkonäöstä ja ulkoisesta habituksesta, ja niihin kohdistuvista odotuksista. Esimerkiksi vastaanottovirkailijan työstä ja muun muassa siitä, miten ulkonäkö vaikuttaa tähän työhön, puhutaan melko sukupuolineutraaliin sävyyn.

*isot ketjut ovat hyvin takkoja esimerkiksi hotellivirkailijoiden ulkoisesta habituksesta, esimerkiksi lävistyksset, rähjäisyys tai jopa ylipaino voivat vaikuttaa - valitettavasti. [K1, H36]*

Tässä kommentissa rakennetaan kuvaa ulkonäöstä ja työntekijän habituksesta, siitä kuinka erilaiset tekijät voivat vaikuttaa negatiivisesti työn saantiin tai työn suorittamiseen. On hyvin mielenkiintoista, miten yleisesti työntekijän ulkonäkö matkailualan työssä on osa työntekijän suorittamaa työtä, mutta tutkimukseni rajaamisessa jätän muun kuin sukupuoleen liittyvien asioiden tutkimisen ulkopuolelle. Täytyy kuitenkin huomioida, että aineistostani ilmenee myös matkailualan työn asettamat ulkonäköön ja ulkoiseen olemukseen liittyvät vaatimukset.

Aineistossani esiintyvien sukupuoleen ja matkailutyöhön liittyviin seikkoihin on tärkeä kiinnittää huomiota, sillä ne ovat olennaisia osia luomassa matkailutyön merkityksiä. Veijolan, 2010, s. 121) mukaan sukupuoli ja sen käyttöönotto työssä tilanteelle sopivalla tavalla, ovat olennainen tarjottavaa tuotetta tai palvelua, eli matkailijan elämystä. Tämä taito on yhtä lailla osa työntekijää henkilönä, kuin asia joka vaikuttaa elämyksen vastaanottajan vaikutukseen, jota pitäisi mitata ja monitoroida sen tehokkuuden arvioimiseksi. (Veijola, 2010, s. 121.) Tämän lisäksi on tärkeää tutkia sitä, miten sukupuolisuus on osana alan yleistä arvostusta ja näinollen vaikuttaa uuden työn tekijöiden työhyvinvointiin.

#### 5.4. Yksilöityvä ja henkilöityvä matkailutyö

Uusi työ on voimakkaasti yksilöityvää ja henkilöityvää. Tämä näkyy erittäin selvästi matkailualaa koskevissa keskusteluissa. Aineistossa eniten toistuva ilmaisu, suora tai epäsuora, oli se, että ”matkailutyö sovi kaikille”. Uudelle työlle on hyvin tyypillistä persoonan mukaantulo. Työntekijä ei voi robottina suorittaa työtehtäviään, vaan tämän tulee pistää kaikki itsestään peliin tunteitansa myöden. (Julkunen 2008, s.121-122.) Se, että matkailutyö ei

työntekijöiden mielestä sovi kaikille, viittaa siihen, että työntekijän persoona ja henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat siihen, viihtyykö työntekijä työssä ja onnistuuko siinä. Toisaalta myös siihen viitataan, että myös työn ominaisuudet ja työolot vaikuttavat siihen, miten työssä viihdytään, linkittyen taas siihen miten vain tietynlaisille ihmisille nämä ominaisuudet ja työolot sopivat.

*Se on ihan ihmisestä kiinni... ja monesta muustakin seikasta. Itse olin usean vuoden matkaoppaana, siihen vaan jäi jotenkin koukkuun. Mutta oli niitä sellaisia-kin oppaita jotka lopettivat jo ennenkuin ehtivät kunnolla aloittamaan.. Se työ vaan ei kaikille sovi. [K11, H3]*

*Omien kokemusteni pohjalta uskoisin, että kaikille kyseinen ammatti ei todella-kaan sovi kaikille. [K8, H4]*

*Se joka sanoo että homma on helppoa ja kuka vaan vois sitä tehdä tervemenoa kokeilemaan! [K1, H17]*

Ilmaisu ”matkailutyö ei sovi kaikille” rakentaa kuvaa alasta, jossa vaaditaan tietynlaisia persoonallisia ominaisuuksia. Matkailutyössä tarvitaan taitoja, jotka ovat usein luonteeltaan juuri näitä työntekijän henkilökohtaisia ominaisuuksia. Ne taas ovat riippuvaisia työntekijän persoonasta ja olemuksesta (Valkonen & Veijola 2008, s.51). Aineistosta nousi esille, että ominaisuuksien ja taitojen lisäksi työntekijällä tulee olla aito halu tehdä kyseistä työtä.

*Kohta joku tulee tänne sanomaan, että kuka tahansa voisi tehdä tätä työtä. Väärin, ei voi. Oikeanlainen luonne ja persoona ratkaisee. Haussa on psykologiset testit. Pään pitää kestää ja sormi ei saa mennä suuhun tiukassakaan paikassa, päätöksiä on tehtävä oli ne huonoja tai hyviä, epäröijiiä ei alalle kaivata. Vastuu työssä on valtava. Moni ei tajua, että olemme oikeasti vastuussa ihmishengistä. [K10, H7]*

*Oppaan pitää olla joustava ja pirteä persoonallisuudeltaan. [...] Tärkeintä on olla positiivinen ja innokas oppimaan ja auttamaan asiakkaita, pitää myös olla tarpeeksi jäämäkkä koska toisinaan kohdataan vaikeita asioita ja asiakkaita. Jos ei oikeasti tykkää asiakaspalvelusta ei kannata pyrkiä oppaaksi. Asiakkaat kyllä muistavat antaa sekä ruusuja että risuja palautteissa ja jos ei hommaansa hoida hyvin saa nopeaa lukea nimensä kritiikin kera. [K18, H3]*

### 5.5. Mitä taitoja matkailutyössä arvostetaan?

Matkailun uudessa työssä aiemmin tarpeelliset ja arvostetut taidot voivat menettää asemaansa, ja tarvitaan uusia ideoita ja malleja ohjaamaan työtä. (ks. Beck, 2000, s. 2-3). Aineistosta käy ilmi, että keskustelijoiden kokemuksissa matkailuala on ollut suuressa muutoksessa viimeisten vuosikymmenten aikana. Matkailuyritysten kehittämiä malleja uuden työn ohjaamiseen ei aineistosta juuri noussut esiin. Keskustelijat kuvasivat enemmänkin sitä, miten työn muuttuva luonne on vaikuttanut heihin. Jokunen kommentti käsitteli sitä, miten omassa yrityksessä asioita on järjestetty. Nämä koskivat työn ajallista jaksotusta. Työnantajapuolen tutkiminen olisikin hyvä jatkotutkimuksen kannalta.

*kannattaa myös muistaa se että vaikka vapaapäiviä on paljon, ne ovat keskellä viikkoa ja ainakin omassa firmassani vain 1 vkl-vapaa /4vkoa, ja tuntuu että sitä on aina töissä kun muut ovat vapaalla ja toisinpäin [K26, H9]*

Matkailualan uuden työn ollessa alati muuttuvaa, myös työssä tarvittavien taitojen on oltava mukautuvaisia. Julkusen mukaan (Julkunen, 2008, s. 18.) uusi työ on usein pirstaleista, ja eri työtehtävät limittyvät ja sekoittuvat. Palvelumaisemien vaihtuvuuden vuoksi esimerkiksi tarjoilija joutuu tuuraamaan talonmiestä, siivoamaan ja hoitamaan lomakylän vastaanottoa (Valkonen & Veijola 2008, s. 38). Aineistosta osoittautui, että monet matkailualan uuden työn ammatit kuten lentoemäntä ja stuertti vaativat hyvin laajasti erilaisia ja uudenlaisia taitoja. Sosiaaliset taidot esiintyivät aineistossa useasti. Työntekijöiden henkilösuhdetaitokyvyn hyödyntäminen onkin yritykselle kaikkein tärkein palvelu tai tuote (Adkins, 1995. s. 95-96).

*En todellakaan pidä ammattiani sääliäväni, sillä ammattini vaatii erittäin korkean tason englannin kielessä, kulttuurituntemusta ja hyvän yleissivistyksen. Lisäksi puhun suomen ja ruotsin lisäksi sujuvasti saksaa ja ranskaa, italian ja espanjan hallitsen kohtuullisesti. – – Lisäksi monet matkustajat eivät tiedä, että ennen jokaista lentoa me lentoemännät ja stuertit osallistumme briiffiin, jossa kertaamme läpi ko. lentokonetyypin turvaohjeet, pelastusvälineiden sijainnit, matkustajamäärät kussakin luokassa ym., joten käytämme aikamme ennen lentoa myös muuhun kuin puunaamiseen. [K6, H27]*

*lentoemännän hymy voi vaikuttaa epäaidolta, mutta kun vain hymyilee leveästi vaikka olisi kuinka väsynyt, saa sen hymyn sen matkustajan huulille, niin itseläkin on parempi mieli. [K6, H26]*

Aineistostani rakentuvien merkitysten mukaan matkailutyötä itse tekevät osoittavat arvostavansa yllä mainittuja taitoja omassa työssään ja itsessään. Osan asiakkaina olleiden keskustelijoiden kommentteista rakentuu negatiivisia ennakkoluuloja matkailualan uuden työn työoloja ja itse ammatteja kohtaan. Keskustelun kohteena olivat etenkin matkustamohenkilökunta (ks. alaluku 5.3.).

*Säälittäväähän se on katsella, kuinka pienessä tilassa sitä ruokaa pitää laitella esille ja koko ajan työnnellä jotain myyntikärkyä. En oikeasti ole koskaan tajunnut (ja olen jo yli nelikymppinen), mikä l-emännän työssä olisi "hohdokasta". Mikä ihme siinä voi olla hohdokasta???* [K6, H8]

*Opas on todellakin suomalaisten turistien silmätikkuna, kokoajan pitää pitää hyvä imago yllä!* [K12, H4]

Aineistossani esiintyy siis keskustelua niistä taidoista, jotka ovat arvostettuja ja tarpeellisia uudessa työssä, niin matkailutyöntekijöiden itsensä kuin asiakkaidenkin näkökulmasta. On tärkeää pohtia sitä, miten matkailuyritykset voivat vastata näihin odotuksiin ja keksiä malleja ja ideoita ohjaamaan uutta työtä. Jos näitä taitoja pystytään ohjaamaan tehokkaasti, olisi sillä merkitystä niin työntekijöiden itsensä kuin asiakkaidenkin kokemaan matkailutyön arvostukseen.

## 6. TYÖN IMUN PIIRTEET MATKAILUTYÖTÄ KÄSITTELEVISSÄ INTERNET-KESKUSTELUISSA

Tutkimukseni toisessa tulosluvussa esittelen teorialähtöisen analyysin kautta rakentamiani huomioita ja tuloksia liittyen toiseen tutkimukseni osakysymykseen: Millaisia työn imun piirteitä matkailutyötä käsittelevissä internet-keskusteluissa esiintyy? Aluksi käyn läpi sitä, millaisia työn imuun viittaavia työn piirteitä matkailutyöstä aineistossa esiintyi. Näiden perusteella pohdin sitä, miten nämä työn imun piirteet vaikuttavat siihen, miten työntekijät viihtyvät matkailutyössä ja mikä merkitys työn imulla on työntekijöille. Työn imusta ei suoranaisesti puhuta aineistossani, mikä ei ole yllättävää, sillä kyseessä on teoreettinen käsite, eikä arkikieleen vakiintunut ilmaisu. Näin ollen tutkin merkkejä työn imusta ja sen merkityksistä siitä, miten ja millaisia merkityksiä työntekijöiden tarmokkuudesta, omistautumisesta ja uppoutumisesta työhön aineistossa ilmenee.

Työn imun teoriaa tutkiessa työn imu jaetaan kolmeen eri osa-alueeseen; tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen (Hakanen 2011, s. 39, Hakanen, 2017). Tutkimukseni aineistossa esiintyi kaikkien kolmen eri osa-alueen sisältäviä kirjoituksia. Analyysirungossa pyrin jakamaan pelkistetyt ilmaukset kolmeen alaluokkaan, mutta täytyy myös huomata, että samassa katkelmassa voi olla asioita, jotka viittaavat samanaikaisesti kahteen tai jopa kaikkiin kolmeen työn imun osa-alueeseen. Esimerkiksi tarmokkuuden ja omistautumisen osa-alueilla halu ponnistella työssä myös vastoinikäymisiä kohdatessa, joka implikoi tarmokkuutta, sekä haasteellisuuden ja ylpeyden kokemus työssä, joka implikoi omistautumista, voivat näyttäytyä tekstissä saman aineistokatkelman muodossa.

### 6.1. Tarmokkuus matkailutyössä

Hakasen (2011, s. 39) mukaan tarmokkuus on ”kokemusta energisyydestä, halua panostaa työhön sekä sinnikkyyttä ja ponnistelun halua myös vastoinikäymisiä kohdatessa” (Hakanen 2011, s. 39, Hakanen, 2017). Se luonnehtii henkistä sietokykyä työskennellessä (Schaufeli ym. 2002, s. 74). Aineiston mukaan matkailutyötä itse tehneiden rakentamassa todellisuudessa ala vaatii sinnikkyyttä ja etenkin paineensietokykyä mainitaan useasti. Näitä edesauttavat muun muassa hyvä työyhteisö, jota käsittelen enemmän seuraavassa tulosluvussa.



*[lappilainen hiihtokeskus] on toki kiire paikka kovana sesonkina ja vaaditaan joustamista ja erittäin hyvää paineensietokykyä. Mitä sitten muuhun elämään tulee, se on jokaisesta itsestään kiinni mitä vapaa-ajallaan haluaa tehdä. Minulla on paljon paikallisiakin ystäviä, mukavia sellaisia. – – Yhteishenki tunturissa on hyvä. Kyllä on mahdollisuus omaankin asuntoon jos kimppakämpä ei tunnu hyvältä. Olen asunut molemmissa. Olit sitten nuori tai jo kokeneempi, niin kannattaa kokeilla. Hyvää meininkiä, kivoja rinteitä ja latuja, elävää musiikkia, tapahtumia, urheilua, taidetta ja toki mielinmäärin bilettämistä jos sitä kaipaa. jos haluat kokeemuksia, vahvistaa ammattitaitoasi ja tutustua uusiin ihmisiin kansainvälisessä ilmapiirissä, lähde ihmeessä [lappilainen hiihtokeskus]! [K16, H27]*

Monissa kirjoituksissa myös viitataan siihen, että matkailutyötä tekevät näyttävät kokevan alan omakseen, ja haluavat työskennellä alalla kaikista sen vaihteluista ja haasteista huolimatta. Nämä asiat aineistosta voidaan luokitella tarmokkuuteen, mutta osaltaan myös omistautumiseen. Matkailutyöntekijät, jotka viihtyvät työssään ja kokevat työn imua, haluavat omistautua työlleen ja pysyä tarmokkaana kaikista vastoinkäymisistä huolimatta. Tarmokkuus ja omistautuminen limittyvät aineistossa toisiinsa hyvin vahvasti.

*Mutta kaikesta vaihtelusta, epävarmuudesta sun muusta huolimatta koen ainakin itse tämän alan omakseni ja tulen sillä työskentelemään jatkossakin. [K1, H15]*

*Työ on rankkaa ja epäsäännöllistä, ja välillä ollaan kyynerpäitä myöten siinä itsessään, eli paskassa. Työ on kyllä mielekästä, mutta vaatii paljon. – – Itse olen tätä työtä tahkonnut useamman vuoden ja jokusen lentoyhtiön. Ja en voisi kuvitella tekeväni mitään muuta. Sinä joko rakastat tätä, tai sitten et. [K3, H14]*

## 6.2. Omistautuminen matkailutyössä

Omistautuminen on kokemuksia merkityksellisyydestä, innokkuudesta, inspiraatiosta, ylpeydestä ja haasteellisuudesta työssä (Hakanen 2011, s. 39, Hakanen, 2017). Tässä yhteydessä voidaan puhua myös osallistumisesta, mutta omistautuminen kuvaa ilmiötä paremmin (Schaufeli ym. 2002, s. 74).

Todella monissa keskusteluissa rakentuu se, ettei matkailuala ja sen työt sovi kaikille (ks. alaluku 5.4.). Peräänkuulutetaan jonkinlaista tiettyä luonnetta, henkilöä tai asennetta, jota tarvitaan matkailualan työssä omistautumiseen ja viihtymiseen. Tämä on se asia, joka itseleni jäi ensimmäisenä mieleen ja huomionarvoiseksi, kun kävin läpi aineistoani. Monissa

kommenteissa esiintyy jopa todella rankka vastakkainasettelu, että ihminen joko rakastaa tai vihaa matkailualan työtä.

Edellisen luvun alaluvussa 5.4. läpikäymässäni ”matkailutyö ei sovi kaikille” on merkityksellinen myös liittyen työlle omistautumiseen ja näin ollen työn imuun. Se, että keskustelussa rakentuu käsitys siitä, että matkailualan työ ei sovi kaikille, viittaa analyysini mukaan enimmäkseen omistautumiseen, mutta myös osaltaan tarmokkuuteen työssä.

*Matkaoppaan työ on upea kokemus, mutta se työ ei kaikille sovi. Asiakaspalvelutaidot täytyy olla hanskassa ja piiitkä vieteri... eli ei heikkohermoisille. Siinä työssä kun voi törmätä ihan mihin vaan!!! [K22, H3]*

*Ulospäin lentoemoilu voi vaikuttaa loisteliaalta ammatilta, mutta sitä se on vain pieneksi osaksi. Suurimmaksi osaksi työ on niin fyysisesti kuin henkisesti rankkaa vuorotyötä, joka ei todellakaan sovellu kaikille. [K6, H2]*

Omistautumiseen liittyy ylpeys omasta työstä. Kensbock ym. (2012) ovat tutkineet hotellisiivoojien työylpeyttä. Hotellisiivoojat tuntevat suurempaa omanarvontuntoa työssään, kun tunnistavat ja juhlistavat omia arvojaan, uskomuksiaan, käsityksiään ja motiivejaan. He ovat ylpeitä näyttäessään/ilmentäessään arvoja kuten rehellisyyttä, hienotunteisuutta sekä tehtävien laadukasta hoitamista. Hotellisiivoojat löytävät työstään arvoa viitaten omiin arvoihinsa, kykyihinsä ja toimialan tunnepitoisiin piirteisiin. (Kensbock, Jennings, Bailey & Patiar, 2015, s. 122-123.). Aineistossani ilmenee, että matkailualan uuden työn tekijät ilmentävät ylpeyttä työstään etenkin, kun rakentuu käsitys vaativasta työstä. Kaikista ei ole samaan työhön, mihin itse pystyy.

### 6.3. Uppoutuminen matkailutyössä

Työn imun osana uppotumista luonnehtii Hakasen (2011, s. 39) mukaan työntekijän ”syvä keskittyneisyyden tila, paneutuneisuus työhön ja näistä koettu nautinto. Aika kuluu kuin huomaamatta ja irrottautuminen voi tuntua vaikealta”.

Aineistossani esiintyi sellaista keskustelua, jossa työhön uppoutumisen piirteitä ilmeni. Eri-tyyppisiä työhön paneutuneisuutta ja siitä koettua nautintoa mainittiin aineistossani. Myös sitä,

miltä ajankulku tuntuu tai tuntui työssä sekä työstä irrottautumisesta ja näiden syistä keskusteluissa pohdittiin.

*Se on ihan ihmisestä kiinni... ja monesta muustakin seikasta. Itse olin usean vuoden matkaoppaana, siihen vaan jäi jotenkin koukkuun. Mutta oli niitä sellaisia-kin oppaita jotka lopettivat jo ennenkuin ehtivät kunnolla aloittamaan.. Se työ vaan ei kaikille sovi. [K11, H3]*

*Itselläni on vuosien kokemus oppaan työstä, työ oli rankkaa ja vaikka välillä haaveilen palaavani ulkomaille, en usko että palaan koskaan tuohon työhön. Mutta päivääkään en vaihtaisi pois! Upeita kokemuksia, olen saanut matkustaa enemmän kuin useimmat ehtivät koko elämänsä aikana, kohdata upeita ihmisiä- sekä suomalaisia että paikallisia. Rakastin jokaista hetkeä ja olen onnellinen että minulla on nuo kaikki muistot sydämessäni! [K20, H8]*

*Yksi talvi tuli [hiihtokeskuksessa Suomen Lapissa] vietettyä töitä paiskien. Sanoisin, että viihtyminen on jokaisesta itsestään kiinni. Sosiaalisuus on valttia! :) Talvi ei tuntunut pitkältä, meni yhtenä hujauksena. Toisaalta onneksi oli niitä hiljasempiäkin hetkiä, ei olisi muuten jaksanut. [K16, H15]*

*Jokatapauksessa, opasaika on ihanaa ja sitä on aina ikävä! kovat vieroitusoireet on, tiedä vaikka vielä lähtis takaisin, olenhan vasta 23v. [K12, H4]*

Se, että keskustelijoilla voidaan tulkita ikävä matkailualan työhön, voidaan ajatella olevan merkki siitä, että työstä irrottautuminen on vaikeaa näille henkilöille. Aineistosta ilmetessä jopa työhön ”koukkuun jäämisestä”, työn jälkeisistä ”vieroitusoireista” tai muuten kovasta kaipuusta työhön, kertoo paljon siitä, kuinka nämä työntekijät todellakin ovat hyvin mahdollisesti kokeneet työn imua. Työssä on jotain, joka näille henkilöille tekee työhön uppoutumisen erittäin mielekkääksi, ja näin ollen luo työn imua.

Se, että työn ajatellaan olevan elämäntapa, erottamaton osa muusta elämästä, implikoi sitä, että työhön paneudutaan täysillä. Tästäkin löytyy mainintoja aineistostani.

*Tarvitaan juuri asiakaspalvelukykyä, pitkäjänteisyyttä, älyä toimia ongelmatilanteessa, positiivisuutta unohtamattakaan!! joten ei pidä yleistää että matkailuala on sieltä ja syvältä. Jotkut meistä oikeasti viihtyvät tällä alalla. Itse en vaihtaisi työpaikkaani (teen oman alan hommia koulun ohella) mistään hinnasta! :) [K1, H9]*

*Mutta kaikesta vaihtelusta, epävarmuudesta sun muusta huolimatta koen ainakin itse tämän alan omakseni ja tulen sillä työskentelemään jatkossakin. [K1, H15]*

*Oppaan ammatti on elämäntapa ei rahankeruu ammatti, kuten joku lakimies tai lääkäri. [K17, H6]*

Syvää keskittyneisyyden tilaa, joka on yksi uppoutumisen mahdollistava tekijä, en aineistostani havainnut työntekijöiden ilmaisseen. Voi olla, että tämä on asia, jota ei monissa matkailualan kiireisissä ja vaihtelevissa työtehtävissä usein esiinny, juurikin näiden työn ominaispiirteiden takia. Voi olla vaikea pysyä syvässä keskittyneisyyden tilassa työssään, jos siinä on paljon vaihtelua ja on kiire tehtävästä toiseen.

## 7. TYÖN IMUA MAHDOLLISTAVIA TEKIJÖITÄ MATKAILUTYÖSSÄ

Tutkimukseni kolmannessa tulosluvussa esittelen löytämiäni tutkimustuloksia kolmanteen osakysymykseen: Mitä muita matkailutyöntekijöille merkityksellisiä asioita keskusteluissa esiintyy ja mahdollistavatko ne osaltaan työn imun syntymistä? Teorialähtöisen analyysin rinnalla kävin aineistoani läpi myös aineistolähtöisesti sillä tarkoituksella, ettei analyysiäni rikastuttavia kohtia jäisi tiukan teorianarajauksen takia ulkopuolelle. Aineistossa esiintyi sellaisiakin asioita, jotka ovat merkityksellisiä työntekijän työssä viihtyvyyteen, työmotivaatioon ja työhyvinvointiin liittyen. Ajattelen, että näillä tekijöillä on merkitystä työn imun mahdollistajina, joten niitä on tärkeä tuoda tutkimuksessani esiin, vaikka ne eivät teorialähtöisen sisällönanalyysirungon kautta ilmennetkään.

### 7.1. Työkavereiden vaikutus työviihtyvyyteen

Yksi asia, joka rakentuu monissa keskusteluissa, oli se, miten työkaverit tai kollegat vaikuttavat työssä viihtymiseen. Työympäristö voi monilla matkailualan työntekijöillä olla sellainen, että työkavereiden kanssa vietetään myös vapaa-aikaa. Tämä ilmenee, kun puhutaan esimerkiksi vaihtelevissa kohteissa ja sesonkitöissä olevien oppaiden työstä.

*Yhteys joka puolelle on joustava ja mutkaton ja kollegat ovat parhaimmasta päästä. [K7, H50]*

*Sosiaalinen elämä on kyl hankalaa tässä ammatissa, siis jos jättää ulkopuolelle työkaverit.. Eli työkaverit on sun sosiaalinen elämä, ja matkustajat. Aika huonosti kerkiää mtn ylimäärästä. [K26,H2(1)]*

*Työ sinällään on työtä, mutta kaikesta huolimatta kivaa sellaista, eikä sitä tarvitse tuoda onneksi kotiin. Rankkaa on välillä, mutta työkaverit ja pitkät vapaat auttavat jaksamaan. [K8,H5]*

*Joo kyllä töitä tehdään paljon ja tietysti riippuu siitä mitä työtä olet tulossa tekemään. Päivät ovat joskus pitkiä ja kuntoa hieman vaatii että jaksaa ne hulluimmat viikot tehdä töitä aika vähillä unilla. Siis niitä oikein pahoja viikkoja ei ole monta! Ihmisiin tutustuu kyllä oikein helposti ja kimppa kämpissä asutaan eli riitöjakin varmasti tulee mutta kyllä löytää oikein ihania ihmisiä joiden kanssa ystävyys jatkuu sesongin jälkeenkin! Töitä täällä saa tehdä ns. pankkiin*

*eli jos otat vain sen 160 tuntia rahana kuukaudessa voit sesongin jälkeen pitää kuukauden loman jolloin maksetaan ne ylityötunnit pois eli palkka juoksee vaikka lomaillet kesällä! Jotku tykkää ja jotku ei! Mut kavereita löytää ja tekemistä riittää varmasti!!! [K16, H3]*

Myös Äijälän (2014) tutkielmassa työkaverit olivat työn imua edistävä tekijä lentoemäntien työssä. Omassa aineistossani voi työkavereista puhumiselle antaa saman merkityksen työn imun mahdollistajana. Työkavereiden negatiivisesta vaikutuksesta työssä viihtymiseen ei ollut yhtä paljon mainintoja kuin positiivisesta vaikutuksesta olevia kommentteja. Yksittäisissä kommentteissa sekin on kyllä mainittu, mutta pääasiassa näyttää siltä, että työkaverit ja kollegat ovat asia, joka auttaa matkailutyön tekijöitä viihtymään omassa työssään. Varmaa on kuitenkin, että työntekijöiden henkilökohtainen energia heijastuu työpaikalla niin, että sillä on suuri vaikutus siihen, miten työssä viihdytään. Leiterin ja Bakkerin (2010, s. 1-2) mukaan työntekijän henkilökohtaisen energian heijastuminen on osa työn imua. Työn imu myös heijastaa sitä henkilökohtaista energiaa, jonka työntekijät tuovat työpaikalleen.

*Olen ollut hotellissa vuotisen erinäisissä tehtävissä ja asiakkaiden kanssa tulini kyllä ihan jokaisen kanssa toimeen. Joitakin vähän nyrpeitä ym tietysti, mutta kun tilanteen osaa hoitaa niin ei siitä kehkeydy närää. Pahin ongelma oli jotkut työkaverit joilla meni elämä paskasti ja asenne sosiaalisiin tilanteisiin oli huono. Siks menin opiskelemaan parempaan ammattiin niinkun muutkin järkevät menneet. Olisin voinut jäädä hotelliin töihin mutta kun pelkkä roskasakki sinne on jäänyt niin... [K30,H4]*

*Aikaisemman kirjoittajan mainitsemasta huonosta ilmapiiristä, pätemisentarpeesta ja muiden matkanjärjestäjien mollauksesta en ole nähnyt merkkejä, mutta toki jokaisessa yrityksessä työntekijöitä on moneen lähtöön ja toisten kanssa on vielä mukavampi tehdä töitä kuin toisten. Työnantajani kohtelee minua erinomaisesti, voin tietysti vaikuttaa saamaani kohteluun ja työviihtyvyyteeni omalla asenteellani. Yhteys joka puolelle on joustava ja mutkaton ja kollegat ovat parhaimmasta päästä. Voin siis häpeilemättä suositella [matkailualan yritystä] työnantajana. [K7, H50]*

Hakanen kutsuu työn imua mahdollistavia sitä rakentavia ja vahvistavia vuorovaikutuksessa ilmeneviä asioita sosiaalisiksi voimavaroiksi. Niitä on monia erilaisia, kuten esimerkiksi työyhteisön ja esimiehen tuki haastavissa työtilanteissa, luottamus, palaute ja arvostus. Työntekijät voivat kukin edistää osaltaan yhteistä sosiaalista voimavaraa, mikä edistää työn imua. (Hakanen 2011, s.56-60.)

Työn imu voi siirtyä työympäristössä työntekijältä toiselle. Työn imu siirtyy muun muassa ystävällisen ja huomaavaisen käyttäytymisen välityksellä työkaverilta toiselle. Työn imua kokeva työntekijä tartuttaa myös muita innostuksellaan. (Hakanen & Perhoniemi, 2012, s.27; Hakanen, 2011, s. 59-60.) Myös matkailualan työympäristössä, jossa työntekijät kokevat työn imua, se siirtyy heidän käyttäytymisen välityksellä myös muille samassa paikassa työskenteleville. Työkaverit ovat näin ollen oleellinen osa työn imun syntymisessä. Aineistoni perusteella voi myös päätellä, että samalla asialla on kääntöpuoli, eli sellaisissa työympäristöissä, joissa työntekijät eivät koe työn imua, nämä henkilöt ja heidän käyttäytymisensä vaikeuttavat myös muiden työntekijöiden työn imun syntymistä. Kuitenkin tästä olisi hyvä saada lisää tutkimustuloksia esimerkiksi liittyen siihen, miten eri rooleissa työskentelevien työn imu tai sen puute vaikuttaa, ja kuinka suuri vaikutus yhden tai muutaman henkilön heikolla tai vahvalla työn imulla voi olla.

*Eli riippuu varmasti hotellista ja sijainnista.. ja tietty työkavereista. Hyvä yhteishenki näkyy asiakkaillekin päin. Kauniit maisemat lomakeskuksessa ja sekin jo saa asiakkaat hyvälle tuulelle. [K30,H3]*

*Totta kai joka työssä on ikävät hetkensä, mutta monesti ympäristö ja upeat työkaverit/ystävät ja tiimin henki korvaa sen. [K7, H22]*

## 7.2. Oikeudenmukaisuus työyhteisössä

Oikeudenmukaisuus on yksi työn sosiaalinen voimavara. Se tarkoittaa sitä, että työpaikalla jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tulla kuulluksi ja tuoda omia näkemyksiään julki. Päätöksenteon periaatteet tulisi olla avoimia ja läpinäkyviä niin, että jokaista henkilöä kohdellaan johdonmukaisesti tasa-arvoisesti. (Hakanen, 2011, s. 57.). Aineistossa oikeudenmukaisuus ilmeni työehtojen noudattamisen ja yritysten muihin käytäntöihin viittaavien kommenttien kautta.

Hakasen ja Perhoniemen (2012, s. 3-4) mukaan oikeudenmukaisuuden kokemus työparien välillä on myös tärkeä edellytys työn imulle. Jos työntekijät kokevat, että työpanokset ja vastineet ovat tasapainossa, ja että vastavuoroisuus työkavereiden kesken työpanoksissa ja vastineissa toteutuu, toimivat ne edellytyksinä työn imulle. On siis tärkeää, että työntekijä katsoo oman ja muiden työpanosten ja työstä saatujen vastineiden olevan tasapainossa ja vastavuoroisia, jotta hän voisi kokea työn imua.

*Mutta on työ välillä palkitsevaakin, kun palkkaus on kohdallaan ja muut työedut. Lisäksi pääsee työreissuilla nauttimaan talvellakin aurinkorannoista ja muista ulkomaiden ihannoista. [K6, H2]*

Huomionarvoista aineistossani on myös se, kuinka työnantaja tai työllistävä yritys ja sen käytännöt ovat yhteydessä työssä viihtyvyyteen. Tämä kytkeytyy myös siihen, millainen työmotivaatio ja yhteishenki työnteon ympäristössä on. Yritys, jolle työntekijä työskentelee, mainitaan myös keskusteluissa usein siinä mielessä, että työntekijä edustaa työssään työnantajaansa, niin työajalla kuin vapaa-ajallaankin. Sinokin (2016, s. 174) työn imuun ja motivaatioon yritys voi vaikuttaa työskentelyä tukevaa toimintaympäristöä rakentamalla, avoimuuteen kannustavan ilmapiirin luomisella, selkeitä tavoitteita asettamalla ja antamalla työntekijöille mahdollisuuksia oppia uutta ja kehittää työtään.

*Kun opaskouluun menin niin olin varma että tekisin oppaan töitä vähintään pari vuotta. Nyt työntekoa on takana kolme kuukautta ja aluksi tunsin olevani unelmatyössä, nyt on alkanut tökkimään, lähinnä ihan firman takia. Mietintä on se että luovutanko tämän ensimmäisen kauden jälkeen vai kokeilenko vielä talvikauden vai haenko toiselle firmalle talvikaudeksi.*

*Onneksi on aikaa vielä miettiä. Enempi kallistun kuitenkin kokoajan siihen että pysyn vielä talven vaikka väkisin, en halua luovuttaa liian aikaisin. Itseni on yllättänyt todella paljon se että olen niin paljon loppuenlopuksi halunnut lopettaa, mutta kuten mainitsin, se johtuu paljolti ihan vaan firmasta. Jos työntekijöiden yhteishenki ja työmotivaatio yleisesti olisi korkeampi, varmaan pysyisin itsekin messissä paremmin. Itse työstä nimittäin tykkään todella paljon, minua vaan ei ole kohdeltu mielestäni ansaitsemallani tavalla. [K11, H4]*

*Kun olet laivalla niin olet silloinkin ns. töissä ja edustat firmaasi. Työn jälkeen loppujen lopuksi sinulla ei pitäisi olla mitään asiaa työntää nokkaasi julkisille paikoille. [K24, H5]*

Huono tai vaikea työllisyystilanne esiintyy aineistossani useasti. Osa aineistostani on kuitenkin jo monen vuoden takaista ja matkailualan nopeat muutokset muuttavat työn saatuutta. Aineistossani esiintyi myös keskustelua siitä, kuinka vaikeaa työllistyminen on, koska työpaikkojen saanti on epäoikeudenmukaisesti järjestetty.

*se valmistuin matkailuvirkailijaksi Oulusta ja edelleen olen työtä hakemassa. Matkailuala on sen verran sisäsiittoista että ihmiset jotka kerran pääsevät työtehtävään eivät koskaan luovu siitä, ja työtehtäviä vaihdellaan organisaatioiden ja paikkakuntien sisällä. [K5, H13]*



*Alalla työllistyminen on myös todella paljon kiinni siitä oletko ns. "hyvä tyyppi". Teoriapohjaisella tiedolla et tee mitään jos et sellainen ole. Itse olen pärjännyt jotenkuten mutta helppoa se ei aina ole. Ulkomailta voi löytyä tosin paremmin duuneja kuin Suomesta ja pikku keikkoja silloin tällöin."* [K1, H27]

### 7.3. Vastuu turvallisuudesta

Turvallisuus matkailutyössä oli muutamien keskustelujen aiheena ja muuten sitä sivuttiin useasti. Keskusteluissa rakentuu kuva siitä, miten matkailualan uuden työn työntekijät voivat joutua kohtaamaan työssään uhkaavia tilanteita. Työssä esimerkiksi päihtyneet asiakkaat vähentävät työntekijän turvallisuudentunnetta. Kommenteista ilmeni, että moni alalla edelleen työskentelevä on tiedostanut työn luonteen ja tietää keinoja turvallisuuden lisäämiseksi. Yhteistyö turvallisuusalan työntekijöiden kuten vartijan kanssa mainittiin omaa turvallisuudentunnetta lisäävänä tekijänä.

*Asiakaspalveluasenne on oltava koko työssäoloajan, pitkä pinna jotta jaksat vastata yhä uudelleen samoina toistuviin asioihin, kuunnella jatkuvaa valitusta, mutta toki hotelleista lähtee myös silloin tällöin tyytyväisiäkin ihmisiä. Ala on väkivaltainen, jopa työntekijään kohdistuvan väkivallan kärjessä vartijoiden ja sairaanhoitajien ym kanssa syystä että asiakkaat voivat olla päihtyneitä tai muuten hyvin erilaisia, joskus joudut työskentelemään myös yksin yöllä respassa, mutta onneksi usein seurana on vartija, ja kamerathan jokatapauksessa tallentavat rikoksenteijät.* [K1, H36]

Moni keskustelija kuvasi myös itse olevansa turvallisuuden ammattilainen. Aineistosta ilmeni, että itseään turvallisuuden ammattilaisina kuvaavat keskustelijat kuvasivat myös ylpeyttä omasta työstään ja sen tärkeydestä. Ylpeys liittyy työhön omistautumiseen, mikä puolestaan on osaltaan rakentamassa työn imua (Kensbock ym. 2012, Scaufeli 2002 ym. 2002). Tästä voi siis aineistoni perusteella päätellä, että ylpeys omasta turvallisuusosaamisesta ja roolista turvallisuuden takaajana mahdollistaa työn imun syntymistä.

*Lentoemon työ siellä koneessa on asiakkaan näkökulmasta katsottuna sitä kahvin kaatelia ja muuta tarjoilua, on se toki sitäkin. Mutta me olemme koneessa ensisijaisesti turvallisuuden takia!! jokaisella yhtiöllä on omat tiukat ja tarkat prosedyyrinsä joita noudataan tiukasti! Omaa manuaalia on hyvä lukea silloin tällöin, tiedot tentataan kerran vuodessa. Itse koulutuksessa käydään läpi näitä turvallisuus asioita, ei niinkään niitä asioita mitä asiakas näkee meidän koneessa*

*tekevän, eli tarjoilemassa, myymässä jne jne, ainakin omalla kurssilla oli vain yksi päivä jollon käytiin läpi pelkkää serviisiä. [K28, H8]*

Parissa keskustelussa keskusteltiin siitä, miten kohdata työssä väkivaltainen asiakas. Kommenteissa rakentuu käsitys, että tilanteessa työntekijän on itse pysyttävä rauhallisena ja tunnettava mahdollisen turvakoulutuksen mukaiset toimintatavat. Sinnikkyys ja halu ponnistella vastoinikäymisessä implikoivat tarmokkuutta, mikä on yksi työn imun ulottuvuus (Hakanen 2011, s. 39, Hakanen, 2017). Tarmokkailla työntekijöillä näyttää olevan enemmän valmiuksia uhkaavien tilanteiden kohtaamiseen. Työkavereiden rooli tilanteissa mainittiin myös osassa turvallisuuteen liittyvissä keskusteluissa.

*Tollaseen ei ole yksiselitteistä vastausta, aina toimitaan tilanteen mukaan. Toinen kuuntelee puhetta, siinä kun toinen ei kuule tai nää mitään. toinen emo ottaa uhkaavan tilanteen eri tavalla kuin toinen, pääasia että uhkaavassa tilanteessa toimitaan tiiminä, ja ollaan valppaina ja varuilamme. Itse ei saa hermostua! [K28, H8]*

Toisaalta, vaikka se että työntekijä kokisi tarmokkuuden ja ylpeyden siivittämän omistautumisen kautta työn imua, voi turvallisuusuhkilla olla myös työn imua estävä vaikutus. Tästä ei omassa tutkimuksessani siis tule varmuutta, kumpi näistä asioista on vaikuttaa matkailutyössä enemmän työn imuun kun puhutaan turvallisuusaspektista. Kuitenkin koen tärkeäksi nostaa asian esiin, koska työnantajilla ja yrityksillä on mahdollisuus erilaisten organisaation voimavarojen avulla parantaa työntekijän turvallisuudentunnetta, ja näin ollen antaa paremmat mahdollisuudet työn imun syntymiseen. Myös turvallisuuskoulutuksella on aineistosani esiintyneiden asioiden mukaan tärkeä merkitys niiden työntekijöiden arvon- ja turvallisuudentunnetta parantavan vaikutuksen takia.

## 8. YHTEENVETO

Tutkimustulosteni perusteella totean, että työn imulla on matkailualan työn tekijöille työhyvinvointia lisäävä merkitys. Työntekijät, joiden teksteissä esiintyi työn imun piirteitä, rakensivat niiden merkityksiä viihtyvyyden ja työhyvinvoinnin luojina. He rakensivat työstään positiivisempaa kuvaa kuin ne, joiden teksteissä ei esiintynyt työn imun piirteiden kuvausta. Niille, jotka kokevat työn imua, on helpompi olla sinnikäs vastoinkäymisten edessä, ja olla myös ylpeä työstään. Työn haastavuus ja ylpeys siitä, että kaikki eivät kyseistä työtä haluaisi tai pystyisi tehdä, on taas osana luomassa työn imua. Työn imun osa-alueista tarmokkuus tuli selkeimmin aineistosta esiin ja se limittyi osaltaan omistautumisen kanssa. Näitä kahta luonnehtii etenkin halu ponnistella ja menestyä työssä. Uppoutuminen esiintyi enimmäkseen työstä irrottautumisen vaikeutena. Kuitenkaan uppoutumista mahdollistavaa syvää keskittyneisyyden tilaa ei keskustelijoiden merkityksistä löytynyt. Käsitykseni mukaan tämä johtuu matkailualan työn kiireisestä alati muuttuvasta luonteesta.

Matkailutyö on tutkimustulosteni mukaan eittämättä uutta työtä. Laajan matkailuklusterin uudessa työssä on havaittavissa piirteitä, jotka synnyttävät työn imua. Esimerkiksi työn tilallinen liikkuvuus luo vaihtelua ja uusia kokemuksia työntekijälle. Intensiivinen työtahti vaatii omistautumista. Nämä piitteet tekevät työntekijöitä omistautuneiksi ja uppoutuneiksi työhönsä jopa niin, että siitä voi olla vaikea irrottautua. *”Työ on kyllä mielekästä, mutta vaatii paljon”* [K3, H14]

Työn imun syntyminen uudessa työssä liittyy tutkimustulosteni mukaan hyvin vahvasti työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Keskustelussa toistui useasti lause ”työ ei sovi kaikille”. Matkailualan työ on siis ihmisiä jakavaa työtä. Kaikki työntekijät eivät koe omakseen uudelle työllä ominaisia työoloja. Heille matkailualan uusi työ ei synnytä työn imua, ja työssä ei näiden asioiden takia haluta jatkaa.

Teorialähtöisen sisällönanalyysin lisäksi koen merkitykselliseksi tuoda esille aineistosta selkeästi ilmeneviä asioita, joilla voi olla yhteys työn imuun. Muita kuin teoriassa esiteltyjä työn imun syntymisen mahdollistavia merkityksiä matkailualan työntekijöille olivat tutkimustulosteni mukaan työkaverit, oikeudenmukaisuus ja turvallisuus. Työkaverista ja kollegoista heijastuu henkilökohtaista energiaa, mikä luo sosiaalisia voimavaroja. Työn imu voi

tarttua työympäristössä työntekijältä toiselle ystävällisen ja kunnioittavan käyttäytymisen myötä. Toinen aineistosta ilmenevä työn sosiaalisen voimavara lähde on oikeudenmukaisuus. Oikeudenmukaisuus matkailutyössä tapahtuu, kun työntekijöillä on mahdollisuuksia osallistua työtä koskevaan päätöksentekoon. Yritysten käytännöt ovat yhteydessä oikeudenmukaisuuden toteutumiseen työympäristöissä, missä yhteishengellä ja ilmapiirillä on merkitys työn imun syntymisessä. Matkailutyössä turvallisuuden merkitys työn imulle jää tutkimustuloksissa kahtiajakoiseksi. Toisaalta vastuu turvallisuudesta yhdistyy ylpeydentunteeseen, mutta turvallisuusuhrat voivat olla esteenä työn imulle.

Tuulia Merranti on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan hotellialan työnhyvinvointia internet-keskustelujen diskurssianalyysillä. Merrantin käyttämästä aineistosta suuri osa on Suomi24-palvelusta sisältäen samoja keskusteluja, kuin mitä omassa tutkimuksessani käytin. Merrantin tutkimustulosten mukaan aineistossa esiintyy työn epävarmuustekijöiden, työuupumuksen ja työtytymättömyyden hegemoniset diskurssit. Näistä ensimmäiseksi mainittu sai aineistossa eniten valtaa ja osaltaan rakensi muita diskursseja. Merranti toteaa isoimmiksi epäkohdiksi hotellialan työhyvinvoinnille olevan ”työnsaantiin liittyvä epävarmuus, hotellialan arvostuksen puute ja siten työtytymättömyys sekä työntekijöiden vähentämisestä johtuva kiire sesongilla, mikä johtaa työuupumukseen.” (Merranti 2014, s. 35, 72-73.) Näiden työhyvinvoinnin puutteista moni on sellaisia tekijöitä, jotka toteutuessaan mahdollistaisivat työn imua. Esimerkiksi arvostus on sosiaalinen voimavara, millä on suuri merkitys työn imun syntymisessä. Tutkimustulokseni siis tukee Merrantin tutkimusta siinä, miten työnhyvinvointia voidaan lisätä.

Työhyvinvoinnin käsitteellinen ala on laajentunut perinteisestä työkykykynäkökulmasta koskemaan koko työelämän laatua. Tämä laajentuminen on luonut tarvetta uudentyläiselle lähestymiselle, laaja-alaiselle tutkimukselle, joka tukee työhyvinvointiin liittyvää yhteiskunnallista keskustelua ja päätöksentekoa. (Laine, 2013, s. 21.) Näin ollen myös matkailutyön tutkimuksessa on tärkeää tehdä laaja-alaista tutkimusta työhyvinvointiin liittyen, jotta sillä voitaisiin tukea matkailualan työelämän laatua koskevaa keskustelua ja päätöksentekoa. Yhteiskuntapoliittisen keskustelun rinnalla työorganisaatiot ovat kiristyvässä kilpailussa alkaneet kiinnittää huomiota työhyvinvointiin toisaalta kustannustekijänä ja toisaalta tuottavuuteen vaikuttavana kilpailutekijänä (Laine, 2013, s. 24).

Salanovan, Agutin ja Peiron (2005) mukaan organisaation tarjoamat resurssit ja voimavarat parantavat yleisesti työn imua, mikä taas edistää erinomaisen palveluilmapiirin syntymistä. Mitä parempi palveluilmapiiri on, sitä parempana asiakkaat pitävät työntekijöiden suoriutumista ja sitä suurempaa on asiakkaiden uskollisuus. Asiakasuskollisuus taas näyttäytyy työntekijöille positiivisena palautteena, mikä taas vaikuttaa positiivisesti palveluilmapiiriin. Palveluilmapiirillä ja asiakasuskollisuudella on siis positiivinen vastavuoroinen suhde. (Salanova, Agut & Peiro, 2005.) Se, että työn imulla on vaikutus palveluilmapiiriin ja näin ollen asiakasuskollisuuteen, on näkemykseni mukaan esimerkki siitä, kuinka työn imu parantaa matkailualan työntekijöiden työhyvinvointia ja näin ollen myös työn tuottavuutta ja positiivisena asiana yrityksen kilpailukyvyille.

Hakasen (2011) mukaan työn imua lisääviin työpaikan myönteisiin voimavaroihin panostaminen olisi erittäin merkittävä mahdollisuus suomalaisilla työpaikoilla. Sitä on usein hyödynnetty vajaasti, vaikka jokainen laiminlyöty, vahvuuksiaan hyödyntämätön tai kasvattamaton työntekijä on haaskattu voimavara ja mahdollisuus organisaatiolle Työpaikkojen olisi hyvä tunnistaa omat voimavaransa ja vahvuudet ja hyödyntää niitä, sillä ulkoiset resurssit eivät usein lisäännä. Työn imuun ja sitä lisääviin työn voimavaroihin panostamisella on merkitystä koko organisaatiolle. Henkilöstön hyvinvointi ja kukoistus ovat kaikkien työpaikan toimijoiden yhteinen intressi ja parhaimmillaan yhdessä rakennettava menestystekijä. (Hakaniemi, 2011, s. 137-138.)

Matkailutyön työn imua on tutkittu jonkin verran aiemmin, mutta uskon, että asian tarkemmalla tutkimuksella saataisiin tietoa, jota voitaisiin hyödyntää matkailuorganisaatioiden ja yritysten tuotteliaisuuden ja kilpailukyvyn parantamisessa. Näin sillä olisi positiivinen vaikutus niin yksittäisten matkailutyöntekijöiden, organisaatioiden ja koko matkailualankin kestävyydelle. Matkailutyö on uutta työtä, josta löytyy tutkimustulosteni mukaisia piirteitä, jotka ovat merkityksellisiä työn imun syntymiselle. Tämän takia on juuri tärkeää tehdä työn imun tutkimusta uuden työn kontekstissa. Oman tutkimukseni toivon lisäävän aiheen tutkimusintressiä.

Uuden työn imun teoreettista viitekehystä käyttäen sain tutkimuksessani uutta tietoa työn imun merkityksistä suomalaisille matkailualan työntekijöille. Kuitenkaan tutkimustulokset eivät ole täysin ainutlaatuisia. Samansuuntaisia tuloksia on varmasti saatu muidenkin teoreettisten viitekehysten kautta. Verkkokeskustelujen lisäksi samaa aihetta kannattaisi tutkia

esimerkiksi haastatteluiden tai kyselytutkimusten avulla, jotta saataisiin spesifimmin aiheeseen keskittyvää tietoa. Tämä olisi hyvä lisätutkimuksen toteutustapa. Lisää tietoa aiheesta olisi hyvä saada sellaisilta matkailualan työntekijöiltä, jotka eivät osallistu verkkokeskusteluun.

Jatkotutkimuksena kannattaisi tutkia tarkemmin tutkimuksessani rakentuneita yksittäisiä työn imua synnyttäviä ja heikentäviä tekijöitä erilaisten aineistojen pohjalta. Vaikka uusi työ kattaa monia elementtejä, on matkailutyö niin laaja joukko eri ammatteja, että eri työtehtävillä voi olla uskoakseni suuria eroja työn imun syntymisessä. Vertailevalla tutkimuksella voisi saada mielenkiintoisia tuloksia siitä, miten työn imu toteutuu eri matkailualan työtehtävissä. Työntekijöiden näkökulman lisäksi olisi kannattavaa tutkia työnantajapuolen roolia tarkemmin. Työn imun lisää työntekijöiden hyvinvointia, mikä taas puolestaan lisää yrityksen

## 9. KIITOKSET

Haluan kiittää lämpimästi pro gradu -tutkielmani ohjaajaa Monika Lüthjea, joka on auttanut minua läpi tämän hetkittäin vaikeankin graduprosessin läpi. Häneltä saamani asiantuntevat kommentit ja kannustus ovat auttaneet minua paljon työn loppuun saattamisessa. Haluan kiittää myös Soile Veijolaa matkailututkimuksen pro gradu -seminaarin aikana saamastani palautteesta. Lisäksi iso kiitos muille seminaariin osallistuneille kanssaopiskelijoilleni vertaistuesta ja ideoita synnyttävästä keskustelusta.

Haluan kiittää myös avopuolisoani Viliä siitä, että hän on ollut tukenani koko prosessin ajan ja valanut minuun uskoa niinä hetkinä, jolloin työ tuntui ylitsepääsemättömän vaikealta. Hänen kanssaan käydyt keskustelut ja pohdinnat ovat olleet korvaamattoman tärkeitä osana tutkimusprosessiani. Suuret kiitokset kuuluvat myös perheelleni ja ystäväilleni, joiden henkinen tuki on myös ollut tärkeää tämän graduprosessin aikana. Kiitokset myös työkavereilleni Lapin yliopistossa, jotka kannustivat ja innostivat minua tutkielmani loppuun saattamisessa.

## LÄHTEET

- Adkins, L. (1995). *Gendered work: sexuality, family and the labour market*. Buckingham: Open University Press.
- Adkins, L. (2005). The New Economy, Property and Personhood. *Theory, Culture & Society*, 22(1), 111-130. <https://doi-org.ezproxy.ulapland.fi/10.1177/0263276405048437>
- Pritchard, A., Morgan, N. & Ateljevic, I. (2007). Teoksessa I. Ateljevic, N. Morgan & A. Pritchard (toim.) *The Critical Turn in Tourism Studies. Innovative Research Methods*. New York: Routledge. Haettu 1.5.2020 osoitteesta <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ulapland.fi/lib/ulapland-ebooks/detail.action?docID=957281>
- Beck, U. (2000). *The brave new world of work*. Cambridge University Press.
- Brandt, D. (2015). Wage determinants in the Swedish tourism sector. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 18, 18-38. <https://doi-org.ezproxy.ulapland.fi/10.1080/15022250.2016.1206832>
- Burr, V. (1998). Overview: Realism, relativism, social constructionism and discourse. Teoksessa I. Parker (toim.) *Social constructionism, discourse and realism* (s. 12-19). London: SAGE Publications.
- Brennan, C. (2018). Northern lights instead of workers' rights: Volunteer working in Finnish Lapland. *Nordic journal of working life studies*, 8(2), 43-61. <https://doi.org/10.18291/njwls.v8i2.106154>
- Castells, M. (2009). *Communication Power*. Oxford University Press.
- Filander Karin. (2000). *Kehittämistyö murroksessa: sitoutuminen, sopeutuminen ja vastarinta julkisella sektorilla 1990-luvulla*. Tampereen yliopistopaino Oy Juvenes Print. Haettu osoitteesta: <http://urn.fi/urn:isbn:951-44-4947-9>



- Fleming, S. (2015). Déjà Vu? An updated analysis of the gender wage gap in the U.S. hospitality sector. *Cornell Hospitality Quarterly*, 56, 180-190. <https://doi-org.ezproxy.ulapland.fi/10.1177/1938965514567680>
- Hakala, S. & Vesa, J. (2013). Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa S. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.), *Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät* (sivunumeroita ei saatavilla e-kirjassa). Tampere: Vastapaino. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789517684101>
- Hakanen, J. (2004). Työn imu suomalaisessa opetusalan organisaatiossa. Teoksessa H. Vainio (toim.) Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen Tutkimusraportti 27, Työterveyslaitos. Haettu 1.5.2020 osoitteesta [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136585/Hakanen\\_Työuupumuksesta\\_ty%C3%B6n\\_imuun.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136585/Hakanen_Työuupumuksesta_ty%C3%B6n_imuun.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hakanen, J. (2011). *Työn imu*. Tampere: Tammerprint.
- Hakanen, J. (2017). Työn imu- energiaa ja innostusta työstä. Teoksessa K. Salmela-Aro & J. Nurmi (toim.) *Mikä meitä liikuttaa: motivaatiopsykologian perusteet* (sivunumero ei saatavissa e-kirjassa). Jyväskylä: PS-kustannus. Haettu 1.5.2020 osoitteesta: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-796-6>
- Hakanen, J., Peeters, M. & Schaufeli, W. (2017). High job demands, Different types of employee well-being across time and their relations with job crafting. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(2), (s.289-301) <https://dx.doi.org/10.1037/ocp0000081>
- Hakanen, J. & Perhoniemi, R. (2012). Työn imun ja työuupumuksen kehityskulut ja tarttuminen työtoverista toiseen. Työterveyslaitos: Helsinki. Haettu 15.4.2020 osoitteesta: <http://www.julkari.fi/handle/10024/134953>
- Hakkarainen, M. (2017). *Matkailutyön ehdot syrjäisessä kylässä*. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino. Haettu 28.3.2020 osoitteesta: <http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63004>

- Hakola, E. (2019). Lapin työvoimapula koskettaa muitakin kuin matkailualaa – Ohjelmistoprojekteja jää tekemättä tekijäpulan vuoksi. Haettu 13.5.2020 osoitteesta <https://www.yrittajat.fi/uutiset/613826-lapin-tyovoimapula-koskettaa-matkailun-lisaksi-muitakin-toimialoja#958e65ca>
- Helttunen, S. (2017). Kyselytutkimus Pohjois- ja Itä-lapin seutukuntien nuorten asenteista hankkia toimeentulonsa matkailualalla: asenteet matkailualan yrittäjyyttä ja työn tekemistä kohtaan. Pro gradu -tutkielma, Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Matkailututkimus. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201706271256>
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press. Haettu 1.4.2020 osoitteesta: <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ulapland.fi/lib/ulapland-ebooks/detail.action?docID=870020>
- Holvas, J. & Vähämäki, J. (2005). *Odotustila: pamfletti uudesta työstä*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Teos.
- Julkunen, R. (2008). *Uuden työn paradoksit: keskusteluja 2000-luvun työprosesseista*. Tampere: Vastapaino.
- Jung, H. & Yoon, H. (2015). Understanding pay satisfaction: The impacts of pay satisfaction on employees' job engagement and withdrawal in deluxe hotel. *International Journal of Hospitality Management*, 48, 22-26. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.04.004>
- Kahn, W. A. (1992). The psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724. <https://dx.doi.org/10.2307/256287>
- Kanerva, K. (2013). Hotelli- ja ravintolatyöntekijöiden työn imu - systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto, Käyttäytymistieteen laitos, Yleis- ja aikuiskasvatustieteet. Haettu osoitteesta: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/44837>

- Kauhanen, J. (2016). *Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä: kehittämisohjelman laatiminen*. Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy. Haettu 1.5.2020 osoitteesta: <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.ulapland.fi/ammattikirjasto/teos/tyohyvinvointi-organisaation-menestystekijana>
- Kensbock, S., Jennings, G., Bailey, J. & Patiar, A. (2015). Performing: Hotel room attendants employment experiences. *Annals of Tourism Research*, 56, 112-127.  
<https://doi.org/10.1016/J.ANNALS.2015.11.010>
- Keski-Petäjä, M. & Witting, M. (2018). Alle viidennes opiskelijoista opinnoissa joissa tasaisesti naisia ja miehiä – koulutus-alojen eriytyminen jatkuu. Haettu 1.5.2020 osoitteesta: <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2018/alle-viidennes-opiskelijoista-opinnoissa-joissa-tasaisesti-naisia-ja-miehia-koulutusalojen-eriytyminen-jatkuu/>
- Kim, H. (2008). Hotel service providers' emotional labour: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Managemet*, 27, 151-161.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.019>
- Koistinen P. (2014). *Työ, työvoima & politiikka*. Tampere: Vastapaino.
- Korvajärvi, P. (2001). Archie Russell Hochschild: Emotionaalinen työ, sukupuoli ja aika. Teoksessa V. Hänninen, J. Partanen & O. Ylijoki (toim.), *Sosiaalipsykologina suunnan näyttäjiä* (s. 201-224). Tampere: Vastapaino. Haettu 10.5. osoitteesta: <https://www.elibrary.com/book/951-768-086-4>
- Kotimaisten kielten keskus. (2020). Haettu 13.5.2020 sivulta <https://www.kielitoimistonanakitirja.fi/#/prekariaatti>
- Kuittinen, M. (2008). Organisaatio identiteetin muokkaajana. Teoksessa P. Kuusela & M. Kuittinen. (toim.) *Organisaatiot muutoksessa* (s. 107-126). UNIPress Suomi.
- Laaksonen, S., Matikainen, J. & Tikka, M. Tutkimusotteita verkosta. Teoksessa S. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta – Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät* (s. 9-33). Tampere: Vastapaino.

- Laaksonen, S. (2018). Taitavasti eettistä verkkotutkimusta. Haettu 1.5.2020 osoitteesta <https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimustyo/taitavasti-eettista-verkkotutkimusta>
- Laine, P. (2013). *Työhyvinvoinnin kehittäminen: Hyvän kehittämisen reunaehdoja tutkimassa*. Turku: Painosalama Oy. Haettu osoitteesta: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-5570-1>
- Lapin Kansa. (2019). Työ Lapin matkailussa antaa parhaimmillaan hyviä tienestejä, elämyksiä ja jännittäviä kehitysmahdollisuuksia – pahimmillaan se on nälkäpalkkaa, huutoa, uupumusta ja ahdistelua. Haettu 3.4.2020 osoitteesta: <https://www.lapinkansa.fi/tyo-lapin-matkailussa-antaa-parhaimmillaan-hyvia-t/257632>
- Lee, J. & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labour. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.07.019>
- Leidner, R. (2006) Identity and work. Teoksessa M. Korczynski, R. Hodson & P. Edwards (toim.) *Social theory at work* (s. 424-463). Oxford University Press.
- Leiter, M. P. & Bakker, A. B. (2010). Work engagement: Introduction. Teoksessa A. Bakker & M. Leiter (toim.) *Work engagement: a handbook of essential theory and research* (s. 1-9). East Sussex: Psychology Press. [https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01242\\_2.x](https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01242_2.x)
- Louhiala, P. (2018). Tutkijan sidonnaisuudet. Haettu 1.5.2020 osoitteesta: <https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimuksen-suunnittelu/tutkijan-sidonnaisuudet>
- Manka, M. (2011). *Työnilo*. Helsinki: WSOYpro.
- Manka, M. & Manka, M. (2016). *Työhyvinvointi*. Helsinki: Alma Talent Oy. Haettu osoitteesta: <https://www.ellibslibrary.com/luc/9789521429897>

- Matikainen, J. (2009). Sosiaalisen ja perinteisen median rajalla. Viestinnän laitoksen tutkimusraportteja 3. Helsinki: Viestinnän tutkimuskeskus CRC, Helsingin yliopisto. Haettu 1.4.2020 osoitteesta [http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/sosiaalisen\\_ja\\_perinteisen\\_median\\_rajalla\\_raportti.pdf](http://www.helsinki.fi/crc/Julkaisut/sosiaalisen_ja_perinteisen_median_rajalla_raportti.pdf)
- Merranti, T. (2014). ”VAIHDANKO ALAA?” – Diskurssianalyysi hotellialan työhyvinvoinnista sosiaalisena konstruktiona internet-keskusteluissa. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Matkailututkimus. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201402041008>
- Mikä lääkkeeksi työvoimapulaan? Lappilaiset yrittäjät kertovat konstinsa. (2018). Haettu 13.5.2020 osoitteesta <https://www.yrittajat.fi/lapin-yrittajat/a/uutiset/596694-mika-laakkeeksi-tyovoimapulaan-lappilaiset-yrittajat-kertovat-konstinsa>
- Mills, W. (1951). *White collar. The American middle classes*. New York: Oxford University Press, <https://doi.org/10.2307/2574242>
- Mostafanezhad, M. (2014). *Volunteer Tourism: Popular Humanitarianism in Neoliberal Times*. Surrey: Ashgate. <https://dx.doi.org/10.1080/14616688.2015.1043577>
- Yeh, C. (2013). Tourism Involvement, work engagement and job satisfaction among front-line hotel employees. *Annals of Tourism Research* 43, 214-239. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.02.002>
- Nousiainen, J. (2015). Safariopastus työnä – työ, tekijät ja palkan riittävyys. *Matkailututkimus*, 11(2), 45-60. Haettu 15.5. osoitteesta <https://journal.fi/matkailututkimus/article/view/90925/50038>
- Parkkinen, V. (2009). Mikä sosiaalisen konstruktionismin pointti on? *Sosiologia* 46 (3), 238-239. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1490058>
- Pernecky, T. (2012). Constructionism: Critical pointers for tourism studies. *Annals of Tourism Research*, 39(2), 1116–1137. <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2011.12.010>

- Pienaar, J. & Willemse, S. (2008). Burnout, engagement, coping and general health of service employees in the hospitality industry. *Tourism Management*, 29(6), 1053-1063. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.006>
- Pohjola, A. (2018). Lapissa on työvoimapula – tällaisiin töihin pohjoiseen kaivataan: ”Kotimaasta ei löydetä tekijöitä”. Haettu 13.5.2020 osoitteesta <https://duunitori.fi/tyoelama/lappi-tyovoimapula>
- Pyöriä, P. (2012). Johdanto: Hyvinvoiva henkilöstö, menestyvä organisaatio. Teoksessa P. Pyöriä (toim.) *Työhyvinvointi ja organisaation menestys* (s. 7-22). Gaudeamus Helsinki University Press. Haettu osoitteesta: <https://www.elibrary.com/book/9789524957557>
- Rantala, K. (2019). Haettu 13.5.2020 osoitteesta <https://yle.fi/uutiset/3-10757098>
- Reinikainen, P. (2019). “Suomi24 takaisin kotimaiseen omistukseen”. Haettu 13.5.2020 osoitteesta <https://www.yrittajat.fi/uutiset/615764-suomi24-takaisin-kotimaiseen-omistukseen-ilkka-lavas-lupaa-kehittaa-treffipalvelua#958e65ca>
- Riley, M., Ladkin, A. & Szivas, E. (2002). *Tourism employment: Analysis and planning*. Clevedon; Channel Ciew Publications. <https://doi.org/10.21832/9781873150382>
- Terry, W. (2014). Solving labor problems and building capacity in sustainable agriculture through volunteer tourism. *Annals of Tourism Research*, 49, 94-107. <https://doi.org.ezproxy.ulapland.fi/10.1016/j.annals.2014.09.001>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 13.5.2020 osoitteesta [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_2.html)

- Salanova, M., Agu, S. & Peiro, J. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217-1227. Haettu 1.5.2020 osoitteesta: <http://www.jwalkonline.org/docs/Grad%20Classes/Fall%2007/Org%20Develop/presentation/ARTICLES/org%20resource%20and%20engage%20to%20empl%20perf.pdf>
- Salmela-Aro, K. & Nurmi, J. (2017). Johdanto. Teoksessa K. Salmela-Aro & J. Nurmi (toim.) *Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet* (sivunumero ei saatavilla e-kirjassa). Jyväskylä: PS Kustannus. Haettu osoitteesta: <https://www.elibrary.com/book/978-952-451-796-6>
- Schaufeli, W. & Bakker, B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. Teoksessa A. Bakker & M. Leiter (toim.) *Work engagement: a handbook of essential theory and research* (s. 10-24). East Sussex: Psychology Press.
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *The Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Sennett, R. (2002). *Työn uusi järjestyks : miten uusi kapitalismi kuluttaa ihmisen luonnetta*. Tampere: Vastapaino 2002.
- Sinokki, M. (2016). *Työmotivaatio: innostusta, laatua ja tuottavuutta*. Helsinki: Tietosanomaa.
- Suomen Tietotoimisto. (2015). Suomi24-keskustelut avattiin yhteiskunnalliseen tutkimuskäyttöön. Haettu 13.5.2020 osoitteesta <https://www.sttinfo.fi/tiedote/suomi24-keskustelut-avattiin-yhteiskunnalliseen-tutkimuskayttoon?publisherId=3747&releaseId=25910326>
- Tilastokeskus. (2020). Toimialaluokitus 2008. Haettu 5.5.2020 sivulta <http://stat.fi/meta/luokitukset/toimiala/001-2008/index.html>

- Tunkkari-Eskelinen, M. (2017). Matkailutyö. Teoksessa J. Edelheim & H. Ilola (toim.) *Matkailututkimuksen avainkäsitteet* (s. 164-169). Rovaniemi: Lapland University Press.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Turtiainen & Östman. (2013). Verkkotutkimuksen eettiset haasteet: Armi ja anoreksia. Teoksessa S. Laaksonen, J. Matikainen & M. Tikka (toim.) *Otteita verkosta: Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät* (sivunumeroita ei saatavilla e-kirjassa). Tampere: Vastapaino. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789517684101>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki. Haettu 1.5.2020 osoitteesta [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- Tuulentie, S. & Sarkki, S. (2009). Kun kylästä tulee keskus. Teoksessa S. Tuulentie (toim.) *Turisti tulee kylään matkailukeskukset ja lappilainen arki*. Helsinki: Minerva Kustannus.
- Työterveyslaitos. (2020). Työhyvinvointi. Haettu 1.5.2020 osoitteesta <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2018). Alueellinen matkailutilinpito. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja (15/2018). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-308-5>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2019a). Matkailun toimialaraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, (3/2019). Haettu 15.4.2020 osoitteesta: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161292/TEM\\_3\\_2019\\_Matkailun\\_toimialaraportti.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161292/TEM_3_2019_Matkailun_toimialaraportti.pdf)
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2019b). Yhdessä enemmän – kestävä kasvua ja uudistumista Suomen matkailuun: Suomen matkailustrategia 2019-2028 ja toimenpiteet 2019-2023. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, (60/2019) <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-472-3>



- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2019c). Ammattibarometri: Työvoimapula vaivaa yhä useampaa ammattia. Haettu osoitteesta 6.5.2020 osoitteesta [https://tem.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/ammattibarometri-tyovoimapula-vaivaa-yha-useampaa-ammattia](https://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/ammattibarometri-tyovoimapula-vaivaa-yha-useampaa-ammattia)
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (2020). Matkailu kasvaa ja uudistuu. Haettu 3.4.2020 sivulta <https://tem.fi/matkailu>
- Valkonen, J. (2011). *Palvelutyön taito*. Tampere: Vastapaino.
- Valkonen, J. & Ruuska, P. (2012). Nationspeak as a tool in nature tourism work. *European Journal of Cultural Studies* 15(1), 105–120.  
<http://dx.doi.org/doi:10.1177/1367549411424946>
- Valkonen, J. & Veijola, S. (2008). *Töissä tunturissa. Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. Haettu 1.5.2020 osoitteesta <https://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=641dd1e8-d915-490d-a972-7e8b7a1c7ff2>
- Veijola, S. (2010). Gender as Work in the Tourism Industry. *Tourist Studies*, 9, 109-126.  
<https://doi.org/10.1177/1468797609360601>
- Veijola, S., Hakkarainen, M. & Nousiainen J. (2013). Matkailu työnä. Teoksessa S. Veijola (toim.) *Matkailututkimuksen lukukirja* (s. 173-185). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Veijola, S. & Jokinen, E. (2008). Towards a hostessing society? Mobile arrangements of gender and labour. *NORA-Nordic Journal of Feminist and Gender Research*, 42(3), 166-181. <https://doi.org/10.1080/08038740802279901>
- Veijola, S., Valtonen, A., Valkonen, J., Tuulentie, S., Rantala, O., Hakkarainen, M. & Haanpää, M. (2008). Töissä Tunturissa: tutkijatulkintoja elämäkerta-aineistosta. Teoksessa J. Valkonen & S. Veijola (toim.) *Töissä Tunturissa. Ajatuksia ja kirjoituksia matkailutyöstä* (s. 20-68). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

- Vikholm, E. (2019). Matkailutyön performatiivisuuden rakentuminen: Diskurssianalyysi työpaikkailmoituksista. Pro gradu -tutkielma. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, Matkailututkimus. <https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63916>
- Virtanen, K. & Kuisma, M. (2018). Rekrytointiopas matkailualan yrityksille. Haettu osoitteesta: [https://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/esitteet/Rekrytointiopas\\_Aamos-GroupOy\\_2018.pdf](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/esitteet/Rekrytointiopas_Aamos-GroupOy_2018.pdf)
- Visit Finland & Työ- ja elinkeinoministeriö. (2018). Matkailun taloudelliset vaikutukset. Haettu 28.11.2018 osoitteesta <http://www.visitfinland.fi/tutkimukset-ja-tilastot/matkailun-taloudelliset-vaikutukset/>
- Visit Finland. (2020). MATKAILUTILINPITO: Matkailun talous- ja työllisyysvaikutukset 2018–2019. Visit Finlandin tutkimuksia. Haettu 6.5.2020 osoitteesta [https://www.businessfinland.fi/493d39/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/matkailutilinpito\\_raportti\\_2017-2018.pdf](https://www.businessfinland.fi/493d39/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/matkailutilinpito_raportti_2017-2018.pdf)
- Walmsley, A. (2016). *Youth employment in tourism and hospitality – a critical review*. Oxford: Goodfellow Publishers Limited. ISBN: 978-1910158371
- Xanthopolou, D., Bakker, A., Demerouti, E. & Schaufeli, W. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 183-200. <https://doi.org/10.1348/096317908X285633>
- Zahra, A. & McGehee, N. (2013). Volunteer Tourism: A Host Community Capital Perspective. *Annals of Tourism Research*, 42, 22-45. <https://doi-org.ezproxy.ulapland.fi/10.1016/j.annals.2013.01.008>
- Äijälä, S. (2014). “Siis oikeesti mä en missään nimessä haluais tehdä mitään muuta työtä kun tätä työtä” Finnair Oyj:n lentoemäntien kokema työn imu vaihtuvien tiimien vuorovaikutuksessa. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopisto, käyttäytymistieteellinen tiedekunta, kasvatustiede. Haettu 15.4.2020 osoitteesta <https://ethesis.helsinki.fi/repository/handle/123456789/492>