



# Työelämän laatu yksityisillä palvelualoilla ennen koronapandemiaa ja sen aikana

TIINA SAARI & HANNA WALSH & ROOSA JOUTSI & JAAKKO NEVALAINEN & MAIJALIISA ERKKOLA & OSSI RAHKONEN

Koronapandemia muutti työelämää monella tavalla, mutta suorittavan työn muutoksista ei juurikaan puhuttu julkisuudessa. Artikkelissa tarkastellaan palvelualan työntekijöiden työn laatua ennen koronapandemiaa keväällä 2019 ja pandemian aikana syksyllä 2020. Artikkelin mukaan työelämän laatu pysyi vakaana ja muuttui osalla työntekijöistä jopa hieman parempaan suuntaan koronan alkuvaiheessa.

.....  
*English summary at the end of the article*

## Johdanto

Koronapandemia ravisteli koko maailmaa ja myös suomalaista yhteiskuntaa ja työelämää monella tavalla (Mäkikangas & Pyöriä 2023). Asiantuntijatehtävissä suurin osa työntekijöistä siirtyi etätööhön, ja Suomessa etätööhön siirtyneitä oli eniten Euroopassa (yli 60 %) (Eurofound 2020). Suorittavassa työssä, esimerkiksi kaupan alalla, matkailu- ja ravintola-alalla sekä kiinteistöpalvelualalla, etätö ei kuitenkaan ollut valtaosalle työntekijöistä mahdollista (PAM 2022; Sutela & Pärnänen 2021, 16; Sostero ym. 2020). Töiden jatkaminen työpaikalla pandemian aikana toi työntekijöiden arkeen monia haasteita, kuten suuremman riskin ja pelon sairastua koronaan (Sutela & Pärnänen 2021, 170; SAK 2021; Sutela ym. 2022, 52; Eurofound 2020, 3) sekä työn hankaloitumisen suoja-  
varusteiden käytön vuoksi (Saari ym. 2023). Lähi-työtä koronan aikana tehneet kokivatkin koronan vaikutukset työhön muita yleisemmin lähinnä kielteisiksi (Sutela ym. 2022, 44; Sutela & Pärnänen 2021, 178). Suomessa ja muualla länsimaissa monen palvelualan työntekijän työt myös loppuivat kokonaan joko tilapäisten lomautusten tai ir-

tisanomisten vuoksi (esim. Benanav 2021). Etenkin matkailu- ja ravintola-ala kärsivät koronarajoituksista suuresti (PAM 2022; Bajrami ym. 2021).

Tässä artikkelissa tarkastellaan kyselyaineistolla yksityisen palvelualan työntekijöiden työelämän laadun ja työsuhdetyyppien muutosta kevästä 2019 syksyyn 2020. Työelämän laadulla tarkoitetaan yleensä työntekijöiden kokemusta työn eri osa-alueista, kuten vaikuttamismahdollisuuksista tai yleisestä työtyytyväisyydestä, vaikkakin laadun mittaamisessa on hyvin monenlaisia tapoja (Mustosmäki 2017; Sippola 2011). Työelämän laatu on muiden Pohjoismaiden tapaan Suomessa korkea (Mustosmäki 2017; Eurofound 2017), mutta ovatko korona-ajan monet haasteet heikentäneet työelämän koettua laatua palvelualoilla. Vai voisiko työelämän laatu olla niin vakaa, että se kestää jopa korona-ajan haasteet?

Koronapandemian alkuvaiheessa suorittavat työt saivat uudenlaista huomiota, kun osa niistä nostettiin etulinjan työksi (*frontline work, essential work*) (Kane & Tomer 2021). Terveysthuolto, kiinteistöpalvelutyö ja kaupan alan työt nähtiin nyt uudessa valossa. Kun etätööhön siirtyminen ei näissä ammateissa ollut mahdollista, kokemus työstä korona-aikana oli suorittavassa työssä hyvin erilainen kuin etätöksi muuttuneissa asiantuntijatehtävissä. (Sutela & Pärnänen 2021;

Rahoittaja: Työsuojelurahasto, hankenumero 210173.

Saari ym. 2023.) Vuoden 2020 Työolobarometrin (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021) perusteella koronavuosi näytti esimerkiksi vähentäneen koettua työn fyysistä rasittavuutta kaikilla muilla sektoreilla paitsi yksityisissä palveluissa ja kunta-alalla. Vaarana on, että koronapandemian myötä tapahtuneet muutokset työelämässä ovat kasvattaneet työelämän laadun eroja eri työalojen ja -asemien välillä. Tästä syystä on tärkeää selvittää tarkemmin yksityisten palvelualojen työntekijöiden työsuhteiden tyyppiä ja työelämän laatua koronapandemian aikana.

Artikkelin hypoteeseina oli, että koronapandemian aikana yksityisillä palvelualoilla työskentelevillä 1) työsuhteissa on tapahtunut muutoksia ja merkittävä määrä vastaajista on joutunut lomautetuksi tai työttömäksi ja 2) työn laatu on heikentynyt suuremmalla osalla vastaajista kuin parantunut. Hypoteesi työsuhteiden muutoksesta perustui havaintoihin (esim. Eurofound 2020, 2) koronapandemian alkuaikojen vaikutuksesta etenkin matalasti koulutettujen työttömäksi joutumisen riskin kasvuun sekä länsimaissa yleisesti koronan aikana kasvaneeseen palvelualan työttömyyteen (Benanav 2021). Hypoteesi työsuhteiden laadun heikentymisestä perustui aiempiin tutkimuksiin, joiden mukaan lähityötä koronan aikana tehneet kokivat koronan vaikutukset työhön muita yleisemmin lähinnä kielteisiksi (Sutela ym. 2022, 44; Sutela & Pärnänen 2021,178) ja toisaalta vahvisti etättyötä tehneiden, mutta heikensi joustavissa työsuhteissa olleiden työn laatua (Ojala & Pyöriä 2023, 4).

## **Yksityiset palvelualat osana työmarkkinarakennetta**

Yksityiset palvelualat ei ole selkeärajainen toimiala. Tilastokeskuksen luokituksessa yksityiset palvelualat päätyvät eri toimialaluokituksien alle mukaan lukien tukku- ja vähittäiskauppa, kuljetus ja varastointi, majoitus- ja ravitsemistoiminta, informaatio ja viestintä, rahoitus- ja vakuutus toiminta, kiinteistöalan toiminta sekä muu palvelutoiminta (Tilastokeskus 2008). Tämän lisäksi Tilastokeskuksella on ammattiluokitus, jossa yksityisillä palvelualoilla työskentelevät jakautuvat muun muassa toimisto- ja asiakaspalvelutyöntekijöihin, palvelu- ja myyntityöntekijöihin sekä ”muihin” työntekijöihin (Tilastokeskus 2010).

Yksityiset palvelualat on Suomen taloudelle merkittävä toimiala, jolla työskentelee yhteensä noin 450 000 palkansaajaa (Sutela ym. 2019). Yksityisten palvelualojen kasvun myötä keskiluokan on ennustettu kasvavan, mutta töiden siirtyminen teollisilta aloilta palvelualoille ei ole automaattisesti parantanut työntekijöiden asemaa tai työelämän laatua (Ott 2009; Pérez & Cifuentes 2020). Esimerkiksi työn ruumiillinen rasittavuus on vähentynyt vain hieman työn automatisoinnista ja digitalisaatiosta huolimatta (Sutela ym. 2019).

Yksityisten palvelualojen työntekijät ovat keskimäärin matalammin koulutettuja kuin koko väestö (PAM 2021; Erkkola ym. 2023) ja muodostavat siten mielenkiintoisen työntekijäryhmän suomalaisessa yhteiskunnassa, jossa korostuu korkeakoulutuksen yleisyys ja jatkuva työssä oppiminen (Mustosmäki 2017). Suomea ja muita Pohjoismaita pidetään työelämän laadun mallimaina, ja ne ovatkin EU-maiden kärkipäässä, kun tarkastellaan vaikutus- ja kouluttautumismahdollisuuksia työpaikalla (Eurofound 2017; Mustosmäki 2017; Gallie 2003). Jatkuvan oppimisen mahdollisuudet eivät kuitenkaan ole tasavertaiset kaikissa työasemissa- ja aloilla (Green 2006). Nuoret ja työntekijät osallistuvat harvemmin palkalliseen koulutukseen verrattuna vanhempiin sekä ylempiin toimihenkilöihin (Aspøy 2020; Green 2006; Sutela ym. 2019). Huolenaiheena on polarisoituminen, jolloin matalasti koulutettujen työntekijöiden työelämän laatu muun muassa yksityisillä palvelualoilla ei kehity samalla lailla kuin muiden (Green 2006). Huolta yksityisten palvelualojen työntekijöiden hyvinvoinnista lisää myös työsuhteiden prekarisoituminen, korkea vastentahtoisten osa-aikaisten työsopimusten määrä ja siihen yhteydessä oleva palkkatyököyhyys sekä vakavan ruokaturvattomuuden yleisyys (Lukkarinen 2018; Tanner 2019; Walsh ym. 2022).

## **Työelämän laatu tutkimuksen kohteena**

Työelämän laatu vaikuttaa ratkaisevasti ihmisten psyykkiseen, fyysiseen, sosiaaliseen sekä taloudelliseen hyvinvointiin (Kauhanen & Nätti 2011; Rotko ym. 2011). Työelämän laadun on todettu olevan yhteydessä työn tuottavuuteen sekä työssä pysymiseen ja siten eläkeikään (Kauhanen & Nätti 2011; Rotko ym. 2011). Fyysisesti kuormittavissa ja alhaisen tulotason ammateissa työntekijät altistuvat työperäisille terveyshaitoille (Rotko ym.

2011). Sekä yksilöiden hyvinvoinnin kannalta että työpoliittisista syistä olisi siis erittäin tärkeää saada lisää ja tarkempaa tietoa yksityisten palvelualojen työntekijöiden kokemuksista työelämän laadusta.

Työelämän laadun mittaamiselle ei ole vakiintunut yhtä yleisesti käytettyä työkalua (Sipola 2011; Mustosmäki 2017), mutta usein sitä mitataan työn eri ominaisuuksien ja työn tarjoamien mahdollisuuksien kautta. Näihin kuuluvat muun muassa taidot ja niiden kehittämismahdollisuudet, autonomia, mahdollisuus vaikuttaa töissä, työn kiireisyys, työn epävarmuus, palkka, työn ja vapaa-ajan tasapaino, työolosuhteet/turvallisuus, sosiaaliset suhteet, tyytyväisyys työhön ja työn merkitys (Mustosmäki 2017). Työelämän laadun osa-alueet voidaan jakaa objektiivisiin ja subjektiivisiin. Francis Greenin (2006) työelämän laadun määritelmässä yhdistyy sekä objektiivisiä komponentteja (esim. palkka) että subjektiivisiä komponentteja (esim. mahdollisuus vaikuttaa omaan työhön, työn intensiivisyys ja sen vaatima ponnistelu, työn vaatima ammattitaito, työn koettu epävarmuus sekä työtyytyväisyys). Duncan Gallie (2003) on kuvannut työelämän laatua asteikolla, jossa yhdistyvät työn vaihtelevuus, kehittymismahdollisuus työssä ja mahdollisuus osallistua päätöksentekoon työpaikalla. Eurooppalaisessa työolotutkimuksessa (Eurofound 2017) on käytetty työelämän laadun kuvaamiseen seuraavia seitsemää osa-alueita: työn fyysinen ympäristö, työn intensiivisyys, työaikojen laatu, sosiaalinen ympäristö, taidot ja harkintavaltat, vaikutusmahdollisuudet työssä sekä tulot. Tässä artikkelissa käytetään työn laadun käsitettä laajemman työolojen käsitteen sijaan, koska käytetyt mittarit perustuvat pääasiassa Greenin (2006) työn laadun määritelmään ja analyysi huomioi suurimman osan työn laadun keskeisistä tekijöistä (vrt. esim. Ojala & Pyöriä 2023).

Aiemmissa suomalaista työelämää koskevissa tutkimuksissa on tarkasteltu joitakin työelämän laadun osa-alueita yksityisillä palvelualoilla, mutta kattavaa tutkimusta, jossa on keskitytty yksityisten palvelualojen työntekijöihin, ei ole tehty. Suomi on Euroopan kärkipäässä työnantajan järjestämän koulutukseen osallistumisessa: yksityisellä sektorilla osuus on 54 ja julkisella yli 70 prosenttia (Eurofound 2017; Sutela ym. 2019). Suomessa työ koetaan vähemmän kiireiseksi kuin EU-maissa keskimäärin. Sosiaalisen tuen ja johtamisen laadun suomalaiset kokevat hieman keskiarvoa paremmiksi. Koettu työelämän laatu on siis

näillä mittareilla EU-keskiarvoa parempi (Eurofound 2017).

Suorittavan työn ammattiryhmät ovat kärkipäässä, kun kysytään, pitääkö työtään ruumiillisesti rasittavana. Työolotutkimuksen mukaan palvelutyöntekijöistä ja myös esimerkiksi hoivapalveluiden ja terveydenhuollon työntekijöistä sekä rakennustyöntekijöistä yli puolet piti työtään ruumiillisesti erittäin tai melko rasittavana. Ylempistä toimihenkilöistä vastaava osuus oli ainoastaan kahdeksan prosenttia. (Sutela ym. 2019, 127.)

Suorittava työ voi olla myös henkisesti raskasta. Useimmiten työn henkistä rasittavuutta kokevat kuitenkin ylempät toimihenkilöt, joista reilusti yli puolet piti Työolotutkimuksessa työtään henkisesti melko tai erittäin raskaana. Työntekijöillä vastaava osuus oli neljännes. (Sutela ym. 2019.) On kuitenkin havaittu, että esimerkiksi teollisuus- ja kiinteistöpalvelualan työntekijöistä suuri osa pitää työtään henkisesti melko tai erittäin rasittavana (Melin & Saari 2021).

## Aineisto ja menetelmät

Tutkimusaineistona tässä artikkelissa käytetään Palvelualojen ammattiliiton (PAM) jäsenkyselyitä vuosilta 2019 ja 2020. Vuoden 2019 jäsenkysely lähetettiin 110 833:lle PAMin jäsenelle sähköpostitse keväällä 2019. Kysely lähetettiin niille työssä oleville, työttömille ja eläkkeelle jääneille jäsenille, joilla oli sähköpostiosoite rekisterissä. Kyselyä ei lähetetty opiskelijajäsenille. Vuoden 2020 kysely lähetettiin 35 000 jäsenen satunnaisotokselle sekä niille jäsenille, jotka vastasivat vuoden 2019 kyselyyn. Kysely lähetettiin marraskuussa 2020.

Vuoden 2019 kyselyyn vastasi 6 528 henkilöä. Saaduista vastauksista poistettiin 153 joko tutkimustietojen yhdistämisen kieltämisen tai virheellisten tunnistenumeroiden takia. Näin osallistujia tähän tutkimukseen oli 6 375. Vuonna 2020 kyselyyn vastasi 3 432 sellaista vastaajaa, jotka olivat vastanneet aiemman vuoden kyselyyn. Niistä, jotka olivat vastanneet molempina vuosina 64 kielisi uusien vastausten yhdistämisen vanhoihin, jolloin vuoden 2020 kyselystä tuli lopulta tähän tutkimukseen 3 368 vastaajaa. Vastanneista poistettiin lisäksi vuonna 2019 eläkkeellä olevat ja ne, jotka olivat vastanneet ”muu” pääasialliseksi toiminnakseen. Tässä aineistossa mukana olivat siis vuonna 2019 työssä olevat, työttömät, lomautetut

sekä pitkällä sairauslomalla, perhevapaalla tai vuorotteluvapaalla olevat. Työsuhdetyyppiä ja työelämän laatua koskevat kysymykset olivat kuitenkin näkyvillä sähköisessä kyselyssä vain niille, jotka vastasivat olevansa töissä eli 1 965 vastaajalle vuonna 2019 ja 1 790 vastaajalle vuonna 2020. Työelämän laatua koskevassa vertailussa mukana olivat vain ne vastaajat, jotka olivat töissä sekä 2019 että 2020 (N = 1 670), eli kyseessä on samojen henkilöiden vastaukset kahtena vuotena, ei kaksi erillistä ryhmää. Näin voitiin tarkastella työelämän laadun muutosta samoilla vastaajilla.

Molemmissa kyselyissä kysyttiin osallistujien taustatiedot, kuten sukupuoli, ikä ja korkein suoritettu koulutus (ei ammatillista koulutusta [peruskoulu/keskikoulu], lukio, ammatillinen tutkinto tai kurssi, ammattikorkeakoulu, korkeakoulu tai yliopisto). Kyselyistä saatiin myös työsuhteen tyyppiin liittyvät taustatiedot eli pääasiallinen toiminta, työsuhdemuoto, vuokratyön tekeminen ja päätyötoimiala. Yksityisillä palvelualoilla järjestäytymisaste oli 42 prosenttia vuonna 2021 (Ahtiainen 2023, 40). Vastaajajoukkoa voidaan pitää valikoituneena, kun järjestäytymisaste on verrattain matala ja samoin on kyselyn vastausprosentti. Matalas-

ta vastausprosentista huolimatta tutkittava joukko muistuttaa kohtuullisen hyvin PAMin koko jäsenistön sukupuoli- ja toimialajakaumaa (vrt. Walsh ym. 2022). Tutkimus noudatti Helsingin julistuksen tutkimuseettisiä periaatteita (ks. Lääkäriliitto n.d.) sekä sai puoltavan lausunnon Helsingin yliopiston ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin toimikunnalta. Osallistujilta kerättiin suostumus kyselyjen yhdistämiseen elektronisesti. PAM pseudonymisoi aineiston ennen sen siirtoa tutkimusryhmälle.

Työelämän laatua tarkasteltiin kyselyssä seitsemän eri osa-alueen kautta: kouluttautuminen, työtahti, työn fyysinen ja henkinen rasittavuus, taloudellinen tilanne, johtaminen työpaikalla (esihenkilön tuki ja reiluus), työyhteisö (kollegojen tuki, reiluus ja kokeeko olevansa osa työyhteisöä) ja työtyytyväisyys. Työelämän laadun osa-alueiden ja niitä mittaavien kysymysten (taulukko 1) valinta perustui muun muassa Greenin (2006) jaotelluun sekä Eurofoundin (2017) työolotutkimuksissa sekä Tilastokeskuksen Työolotutkimuksissa (Sutela ym. 2019) mukana olleisiin kysymyksiin. Vertailua vuosien välillä on tehty niiltä osin kuin se on ollut mahdollista, mutta esimerkiksi vaiku-

Taulukko 1. Työelämän laadun osa-alueet ja niitä mittaavat kysymykset

Työelämän laadun osa-alueet	Kysymys
Kouluttautuminen	Oletko viimeksi kuluneen vuoden aikana ollut koulutuksessa siten, että olet saanut koulutusajalta palkkaa?
Työtahti	Kuinka usein työskentelet tiukkojen aikataulujen mukaan tai hyvin nopealla tahdilla?
Työn rasittavuus	Koen työni fyysisesti raskaaksi Koen työni henkisesti raskaaksi
Taloudellinen tilanne	Mikä kuvaa parhaiten taloudellista tilannettasi? <ul style="list-style-type: none"> <li>Taloudellisia huolia ei ole</li> <li>On pienehköjä taloudellisia huolia</li> <li>On melko suuria taloudellisia huolia</li> <li>On vakavia taloudellisia huolia</li> </ul>
Johtaminen	Mitä mieltä olet seuraavista johtamiseen ja työyhteisöön liittyvistä väitteistä? <ul style="list-style-type: none"> <li>Lähin esimieheni tukee minua tarvittaessa</li> <li>Lähin esimieheni kohtelee minua reilusti</li> </ul>
Työyhteisö	Mitä mieltä olet seuraavista johtamiseen ja työyhteisöön liittyvistä väitteistä? <ul style="list-style-type: none"> <li>Työtoverini kohtelevat minua reilusti</li> <li>Työtoverini tukevat minua työssäni</li> <li>Tunnen olevani osa työyhteisöäni</li> </ul>
Työtyytyväisyys	Kuinka tyytyväinen olet nykyiseen työhösi?

tusmahdollisuuksia työssä koskevien kysymysten vastausvaihtoehdot muuttuivat niin paljon, ettei vaikutusmahdollisuuksia ollut mahdollista sisällyttää vertailuun, vaikka se onkin keskeinen työn laadun osa-alue. Myöskään kokemusta työn epävarmuudesta ei ole kysytty, mutta työn pysyvyyttä tarkastellaan sen mukaan, kuinka suurella osalla työsuhteessa on tapahtunut muutoksia ja etenkin, kuinka moni on tarkastelujankohtien välillä siirtynyt työttömäksi tai lomautetuksi.

Tulokset työsuhteiden muutoksesta ja työelämän laadusta esitetään vuosille 2019 ja 2020. Muutos työelämän laadun mittareissa vuosien 2019 ja 2020 välillä laskettiin prosenttiosuuksina (parani, pysyi samana ja huononi). Tässä muutoksen suunnan tarkastelussa käytettiin alkuperäisiä neljä- ja viisiluokkaisia muuttujia, joita on selkeyden vuoksi taulukossa yhdistetty kolmiluokkaisiksi. Johtamista ja työyhteisöä koskevista mittareista muodostettiin summamuuttujat. Lisäksi esitetään toimialakohtaisia vertailuja alkuperäisillä muuttujilla. Näissä vertailuissa verrattiin kaikkien kyselyyn vuonna 2019 vastanneiden vastauksia niihin vuoden 2020 vastaajiin, jotka olivat vastausajankohdana työllisiä. Toimialavertailuissa mukana olivat kaupan ala, matkailu- ja ravintola-ala (mara-ala), kiinteistöpalveluala ja turvallisuusala sekä luokka muu, johon kuuluu joukko pienempiä toimialoja.

Analyysissä tarkasteltiin, muuttuivatko osallistujien vastaukset työsuhdetta koskeviin kysymyksiin vuodesta 2019 vuoteen 2020. Kaksiluokkaisten muuttujien (vuokratyö) tapauksessa käytettiin marginaalijakaumien samankaltaisuuden testauksessa McNemarin testiä ja useampiluokkaisille muuttujille (pääasiallinen toiminta, työsuhdemuoto, päätoimiala ja työsuhteen kesto) McNemar-Bowkerin testiä. Nämä testit soveltuivat tilanteisiin, joissa vastaajajoukko on kahdessa aikapisteessä sama. Tilastollisesti merkitsevinä pidettiin tuloksia, jotka ovat alle 0,05.

Lisäksi tutkittiin, miten osallistujien vastaukset työelämän laatua kuvaaviin kysymyksiin olivat muuttuneet tarkasteluviuosien välillä. Muutoksen suunnan (parani tai huononi), kuvaamiseen luotiin indikaattorimuuttujat ja niiden positiivisten arvojen lukumäärää käytettiin testisuureen arvona yhden otoksen kaksisuuntaisessa merkkiteissä. Siten testin hylkääminen osoitti, että mediaanimuutos poikkesi nollassa. Tässä tarkastelussa luokitteluasteikollisille muuttujille tehtiin McNemar–Bowker-testi ja ordinaaliasteikollisille merkkitesti. Kumpikin testaa, onko jakaumissa muutosta, mutta jälkimmäisessä muutokseen voidaan liittää myös kuvaus siitä, oliko muutos parempaan vai huonompaan suuntaan.

Taulukko 2. Vastaajien taustatiedot 2019

Muuttuja	Vastausvaihtoehdot	2019 Vastannut molempiin n = 2 356	
		N	%
Sukupuoli	Nainen	1 833	78
	Mies	497	21
	Ei halua sanoa	8	0,3
	Puuttuva tieto	18	
Ikä	17–29 vuotta	230	10
	30–44 vuotta	803	35
	45–59 vuotta	1 044	45
	60 vuotta tai enemmän	241	10
	(puuttuvat arvot)	(38)	
Korkein koulutus	Ei ammatillista koulutusta (perus-/keskikoulu)	221	9
	Ammatillinen tutkinto tai kurssi	1 806	77
	Ammattikorkeakoulututkinto	259	11
	Yliopistotutkinto	63	3
	(puuttuvat arvot)	(7)	

## Tulokset

Taulukossa 2 kuvataan kyselyn vuoden 2019 vastaajajoukkoa. Vuonna 2019 kyselyyn osallistujista enemmistö eli 78 prosenttia oli naisia. Vastaaajista lähes puolet (45 %) oli 45–59-vuotiaita ja pienimpään eli 17–29-vuotiaiden ryhmään kuului joka kymmenes vastaaja. Suurin osa eli 77 prosenttia oli suorittanut ammatillisen tutkinnon tai kurssin.

Taulukossa 3 verrataan vastaajien työsuhteita vuosina 2019 ja 2020. Kaikki havaitut muutokset vuosien välillä olivat tilastollisesti merkitsevää tasoa, poikkeuksena tähän oli ainoastaan päätoimiala.

Vuonna 2019 vastaajista 83 prosenttia oli töissä, ja vuonna 2020 osuus oli 78 prosenttia, eli laskua vuodesta 2019 oli viisi prosenttiyksikköä. Työttömänä tai lomaautettuna olevien osuus oli kasvanut: vuonna 2019 joka kymmenes (11 %) oli työttömänä tai lomaautettuna, vuonna 2020 jo lähes joka viides (18 %). Joka kymmenes (9 %) vuonna 2019 työssä olleista päätyi lomaautetuksi tai työttömäksi vuonna 2020. Perhe- tai vuorotteluvapaalta tai sairauslomalta siirtyi työttömäksi tai lomaautetuksi noin yksi prosentti vastaajista. Yhteensä työttömäksi tai lomaautetuksi päätyneitä oli 11 prosenttia. Lomautukselta tai työttömyydestä töihin siirtyi kolme prosenttia vastaajista.

Taulukko 3. Työsuhteiden muutos 2019 ja 2020

Muuttuja	Vastausvaihtoehdot	2019, n = 2 356		2020, n = 2 356		Muutos
		N	%	N	%	
Pääasiallinen toiminta	Työssä	1 965	83	1 790	78	p < 0,001
	Työtön tai lomaautettu	250	11	403	18	Siirtyi...
	Vanhempain- tai vuorotteluvapaalla, pitkällä sairauslomalla (2019) tai eläkkeellä (2020)	141	6	89	4	• Töistä lomaautetuksi tai työttömäksi 9 % • Töihin oltuaan työttömänä tai lomaautettuna 3 %
	(puuttuvat arvot)			(74)		• Perhe- tai vuorotteluvapaalle tai eläkkeelle töistä 2 % tai oltuaan työtön tai lomaautettu 0,6 % • Perhe- tai vuorotteluvapaalta tai sairauslomalta töihin 2 %, työttömäksi tai lomaautetuksi 1 % • Ei muutosta 82 %
Seuraavat kysymykset ovat kyselyssä näkyneet vain niille, jotka ovat pääasiallisessa toiminnassaan vastanneet olevansa töissä.						
Työsuhtemuoto (Mikä on työsuhtemuotosi (päätyössäsi)	Vakituinen kokoaikainen	1 117	57	1 032	58	Töissä sekä 2019 että 2020, N = 1 664 Ei muutosta 83 % Tilanne muuttunut 17 % p = 0,007
	Vakituinen osa-aikainen	609	31	603	34	
	Määräaikainen kokoaikainen	75	4	56	3	
	Määräaikainen osa-aikainen	92	5	62	4	
	Tarvittaessa töihin kutsuttava	65	3	37	2	
(puuttuvat arvot)	(7)					
Vuokratyössä	Kyllä	121	6	82	5	n = 1 653 siirtyi vuokratyön piiriin 2 % pysyi samana 95 % siirtyi pois vuokratyöstä 3 % p = 0,045
	Ei	1 830	94	1 705	95	
	(puuttuvat arvot)	(14)		(3)		
Päätoimiala	Kaupan ala	970	49	917	51	n = 1 670 ei muutosta 91 % päätyötoimiala muuttui 9 % p = 0,35
	Matkailu- ja ravintola- ala	426	22	319	18	
	Kiinteistöpalveluala	252	13	246	14	
	Turva-ala	87	42	82	5	
	Muu	230	12	226	13	

Vuonna 2019 työssä olleista yli puolet (57 %) oli vakituudessa, kokoaikaisessa työsuhteessa ja vuonna 2020 luku oli suunnilleen samansuuruisen (58 %). Vakituudessa osa-aikaisessa työsuhteessa oli noin kolmannes (31 % v. 2019 ja 34 % v. 2020). Määräaikaisten työsuhteiden ja tarvittaessa töihin kutsuttavien osuus säilyi ennallaan tarkastelujakson aikana.

Myös vuokratyössä olevien määrä väheni hieman vuodesta 2019 (6 %) vuoteen 2020 (5 %). Yleisin oli kaupan ala, jolla työskenteli vuonna 2019 vastaajista puolet (49 %) ja vuonna 2020 hieman yli puolet (51 %). Noin joka kymmenes (9 %) vastaajista oli vaihtanut päätyötoimialaansa vuoden 2019 ja 2020 välillä.

Taulukossa 4 verrataan palvelualan työntekijöiden työelämän laatua vuosina 2019 ja 2020. Suurella osalla vastaajista kokemus työelämän laadusta ei muuttunut vuosien välillä eli muutoksen suunnan tarkastelussa suurimmalla osalla tilanne oli pysynyt samana (48–73 % vastaajista kuului ryhmään ”tilanne pysyi samana”) kaikissa muuttujissa. Verrattaessa niitä, joilla muutosta tapahtui, muutosta oli suuremmalla osalla tapahtunut parempaan kuin huonompaan suuntaan. Ainoastaan palkalliseen koulutukseen osallistumisen mahdollisuus oli useammalla huonontunut kuin parantunut. Kaikki taulukon tulokset ovat tilastollisesti merkitsevää tasoa.

Palvelualan työ koettiin kiireiseksi: vuonna 2019 vastaajista 73 prosenttia oli sitä mieltä, että joutuu työskentelemään hyvin tai melko usein tiukkojen aikataulujen mukaan tai hyvin nopealla tahdilla. Korona-aika toi kuitenkin osalle helpotusta kiireeseen: kiire oli vähentynyt suuremmalla osalla (29 %) kuin kasvanut (21 %). Suurin muutos työtahdissa tapahtui mara-aloilla. Ennen koronaa kiirettä hyvin usein kokeneiden osuus oli hieman yli puolet (51 %) ja koronan aikana vastaava osuus oli 40 prosenttia. (ks. toimialavertailut, liite 1, [www.julkari.fi](http://www.julkari.fi)).

Työ koettiin myös fyysisesti raskaaksi: 66 prosenttia oli tätä mieltä vuonna 2019. Koronan myötä työn fyysisessä rasittavuudessa helpotusta oli kokenut neljännes (26 %) ja rasittavuuden lisääntymistä noin viidennes (18 %). Niiden osuus, jotka olivat täysin samaa mieltä ”koen työni fyysisesti raskaaksi”-väitteen kanssa tippui sekä mara- että kiinteistöpalvelualoilla reilusta kolmanneksesta reiluun viidennekseen.

Henkisesti raskaaksi työn koki vuonna 2019 alle kolmannes (29 %). Henkisessä rasittavuudes-

sa parannusta oli vuonna 2020 havainnut neljännes (25 %) ja rasittavuuden kasvua viidennes (21 %). Työn henkinen rasittavuus säilyi kaupan- ja kiinteistöpalvelualoilla melko samanlaisena, mutta niiden osuus, jotka kokivat työnsä henkisesti raskaaksi, kasvoi mara- ja turvallisuusaloilla muuttaman prosentin.

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä johtamiseen (67 %), ja koronan myötä kokemus johtamisesta oli parantunut suuremmalla osalla (29 %) kuin huonontunut (23 %). Tyytyväisyys johtamiseen parantui etenkin mara-alalla, jossa tyytyväisten osuus sekä johtajan tukeen että reiluun kohteluun kasvoi. Muutosta parempaan oli tapahtunut myös tyytyväisyydessä työyhteisöön, joka parani neljännekselle vastaajista (24 %) ja huononi viidenneksellä (20 %). Työyhteisöön oltiin jo vuonna 2019 erittäin tyytyväisiä, kun 82 prosenttia vastaajista koki olevansa tyytyväisiä. Tyytyväisyys työyhteisöön parantui entisestään etenkin mara- ja kiinteistöpalvelualoilla, joilla erittäin tyytyväisten osuus kasvoi useita prosenttiyksiköitä kaikilla käytetyillä mittareilla. (Ks. liite 2, [www.julkari.fi](http://www.julkari.fi).)

Vuonna 2019 vastaajista 59 prosenttia kertoi olevansa erittäin tai melko tyytyväinen nykyiseen työhönsä. Koronan myötä työtyytyväisyys parantui lähes kolmanneksella (31 %) vastaajista ja huononi alle viidenneksellä (18 %) vastaajista. Työtyytyväisyys parani hieman kaikilla toimialoilla. Suurin kasvu oli niiden osuudessa, jotka olivat erittäin tyytyväisiä mara-alalla (muutos 13:sta 19 % osuuteen). Melko tyytyväisten osuus kasvoi myös kaikilla aloilla yli 50 prosenttiin, lukuun ottamatta turva-alaa, jossa osuus jäi hieman alle puoleen.

Vuonna 2019 noin puolet (51 %) vastaajista koki, että heillä on pieniä taloudellisia huolia ja hieman yli viidennes (27 %) koki että taloudellisia huolia ei ole lainkaan. Melko suuria tai vakavia taloudellisia huolia oli noin viidenneksellä (21 %). Koronan aikana taloudellinen tilanne parantui useammalla (21 %) kuin huononi (15 %). Se parani etenkin kaupan alalla työskentelevillä: niiden osuus, jotka vastasivat, että taloudellisia huolia ei ole, kasvoi kolme prosenttiyksikköä (muutos 27:sta 30 %:iin) samalla kun niiden osuus, jotka kokivat melko suuria taloudellisia huolia, laski neljä prosenttiyksikköä (muutos 16:sta 12 %:iin).

Palkalliseen koulutukseen osallistumisessa tilanne oli huonontunut vajaalla viidenneksellä (17 %), eli he eivät olleet edellisestä vuodesta poiketen osallistuneet lainkaan koulutukseen, kun taas päinvastainen tilanne oli joka kymmenennellä

Taulukko 4. Työelämän laadun osa-alueiden muutos 2019–2020

Työelämän laadun osa-alue	Mittari	Vastausvaihtoehdot	2019 n = 1 965		2020 n = 1 790		Muutos n = 1 670 (töissä 2019 ja 2020)
			N	%	N	%	
Kouluttautuminen	Oletko viimeksi kulu- neen vuoden 12 kk ai- kana ollut koulutukses- sa, siten että olet saanut koulutusajalta palkkaa?	Kyllä	710	36	543	30	n = 1 669 huononi 17 % pysyi samana 73 % parani 10 % p < 0,001
		Ei	1 254	64	1 247	70	
		(puuttuvat arvot)	(1)				
Työtahti	Kuinka usein työskente- let tiukkojen aikataulu- jen mukaan tai hyvin no- pealla tahdilla?	Hyvin usein tai mel- ko usein	1 426	73	1 177	66	n = 1 665 huononi eli kiire kasvoi 21 % pysyi samana 50 % parani eli kiire väheni 29 % p < 0,001
		Silloin tällöin	383	20	465	26	
		Harvoin tai en juuri kos- kaan	150	8	147	8	
		(puuttuvat arvot)	(6)		(1)		
Työn rasitta- vuus	Koen työni fyysisesti ras- kaaksi	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	1 278	66	1 062	60	n = 1 641 huononi 18 % pysyi samana 57 % parani 26 % p < 0,001
		Jokseenkin tai täysin eri mieltä	667	34	714	40	
		(puuttuvat arvot)	(20)		(14)		
	Koen työni henkisesti raskaaksi	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	556	29	574	32	n = 1 634 huononi 21 % pysyi samana 53 % parani 25 % p = 0,022
		Jokseenkin tai täysin eri mieltä	1 384	71	1 197	68	
		(puuttuvat arvot)	(25)		(19)		
Taloudellinen tilanne	Mikä kuvaa parhai- ten taloudellista tilan- nettasi?	Taloudellisia huolia ei ole	532	27	491	28	n = 1 661 tilanne huononi 15 % tilanne pysyi samana 64 % tilanne parani 21 % p < 0,001
		On pienehköjä talou- dellisia huolia	1 005	51	999	56	
		On melko suuria talou- dellisia huolia	358	18	235	13	
		On vakavia taloudelli- sia huolia	67	3	58	3	
		(puuttuvat arvot)	(3)		(7)		
Tyytyväisyys johtamiseen	Lähin esimieheni tu- kee minua tarvittaessa + kohtelee minua reilusti	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	1 311	69	1 262	72	n = 1 597 huononi 23 % pysyi samana 48 % parani 29 % p = 0,001
		En samaa enkä eri mieltä	276	14	251	14	
		Jokseenkin tai täysin eri mieltä	325	17	245	14	
		(puuttuvat arvot)	(53)		(32)		
Tyytyväisyys työyhteisöön	Työtoverini kohtelevat minua reilusti + tukevat minua työssäni + Tun- nen olevani osa työyhy- teisöäni	Täysin tai jokseenkin samaa mieltä	1 551	82	1 430	83	n = 1 579 huononi 20 % pysyi samana 56 % parani 24 % p = 0,003
		En samaa enkä eri mieltä	258	14	228	13	
		Jokseenkin tai täysin eri mieltä	88	5	76	4	
		(puuttuvat arvot)	(68)		(56)		
Työtyytyväi- syys	Kuinka tyytyväinen olet nykyiseen työhösi?	Erittäin tai melko tyy- tyväinen	1 164	59	1 253	70	n = 1 663 (puuttuu 7) huononi 18 % pysyi samana 51 % parani 31 % p < 0,001
		Yhtä paljon tyytyväinen kuin tyytymätön	469	24	320	18	
		Melko tai erittäin tyy- tymätön	329	17	213	12	
		(puuttuvat arvot)	(3)		(4)		



(10 %). Palkalliseen koulutukseen osallistuneiden osuudessa tapahtui suurin muutos kaupan alalla (noin viisi prosenttiyksikköä pienempi osuus työntekijöistä oli vuoteen 2019 verrattuna osallistunut palkalliseen koulutukseen) ja pienin turva-alalla (muutos alle prosenttiyksikön).

## Pohdinta

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin palvelualan työntekijöiden työsuhteiden muotoja sekä työelämän laatua ja niissä tapahtuneita muutoksia vuosien 2019 ja 2020 välillä. Työsuhteissa tapahtui jonkin verran muutoksia kuten myös työelämän laadussa, jonka muutokset olivat kuitenkin pääasiasa myönteiseen suuntaan. Ensimmäinen hypoteesi siis toteutui jossain määrin, mutta toinen hypoteesi työn laadun huonontumisesta korona-aikana kumoutui.

Työssä olevien vastaajien määrä laski viisi prosenttiyksikköä, ja työttöminä ja lomautettuna olevien osuus kasvoi: noin joka kymmenes niistä, jotka olivat vuonna 2019 töissä, perhe- tai vuorotteluvapaalla tai sairauslomalla, siirtyi työttömäksi tai lomautetuksi vuonna 2020. Osittain tätä muutosta selittänevät matkailu ja ravintola-alan laajat irtisanomiset ja lomautukset korona-aikana (esim. Sutela & Sirniö 2022, 19–22). Hieman alle joka kymmenes vaihtoi toimialaa, ja tässäkin ryhmässä lienee mukana niitä, joilla loppuivat työt matkailu ja ravintola-alalla.

Työsuhteiden tyyppiä tarkastellessa vakituisten sopimusten määrä kasvoi hieman, mutta osa-aikaisten sopimusten määrä pysyi suunnilleen samana. Määräaikaisten työsuhteiden, tarvittaessa töihin kutsuttavien ja vuokratyöntekijöiden osuus pieneni vain hieman. Epätuottavat työsuhteet (esim. määräaikainen työ) ovatkin joustava työmarkkinapuskuri. Niiden määrä vähentyi koronan aikaan myös muilla aloilla. (Sutela & Sirniö 2022, 22.)

Työelämän laatua mitattiin seitsemän erillisen osa-alueen kautta mukaan lukien kouluttautuminen, työtahti, työn rasittavuus, taloudellinen toimeentulo, johtaminen, työyhteisö sekä työtyytyväisyys. Tuloksia tulkittaessa on syytä pitää mielessä, että kaikki tulokset koskevat vain niitä, jotka olivat töissä kummankin kyselyn aikana. On siis mahdollista, että niillä, jotka eivät olleet töissä enää toisen kyselyn aikana, on ollut jo ensimmäisen kyselyn aikana vuonna 2019 erilainen koke-

mus kuin niillä, jotka ovat säilyttäneet työnsä. Ensimmäisen kyselyn aikana vuonna 2019 työpalvelu-aloilla koettiin usein fyysisesti raskaaksi ja kiireiseksi, mutta johtamiseen ja työyhteisöön ja työhön ylipäättään oltiin tyytyväisiä. Työtä ei myöskään koettu useinkaan henkisesti raskaaksi. Melko suurella osalla vastaajista oli kuitenkin ainakin jonkin verran taloudellisia huolia, ja suurin osa ei ollut osallistunut palkalliseen koulutukseen viimeisen vuoden aikana.

Työssä molempina vuosina olleista vastaajista suurimmalla osalla vastaukset eri työelämän laadun osa-alueita mittaaviin kysymyksiin pysyivät samana tai paranivat vuosien 2019 ja 2020 välillä. Vastaajissa oli enemmän niitä, joiden työtahdissa, työn fyysisessä ja henkisessä rasittavuudessa, taloudellisessa toimeentulossa, tyytyväisyydessä johtamiseen ja työyhteisöön sekä työtyytyväisyydessä tapahtui myönteistä muutosta kuin niitä, jotka kokivat tilanteen huonontuneen.

Ainoastaan palkalliseen koulutukseen osallistumisessa tapahtui enemmän huononemista kuin paranemista; vain noin kolmannes osallistui koulutukseen vuonna 2020. Tässä saattaa olla taustalla se, että korona-aikana vältettiin kaikkia kokoon-tumisia, joten koulutuksiin osallistumisen mahdollisuus on ollut rajattua. Palkalliseen koulutukseen osallistumisen vähentyminen tuli ilmi myös vuoden 2020 Työolobarometrissä, jossa yksityisillä palvelu-aloilla hieman alle puolet oli osallistunut palkalliseen koulutukseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021).

Taloudellisen tilanteen ja työn henkisen rasittavuuden suhteen erot olivat kuitenkin melko pienet niiden välillä, joilla nämä olivat parantuneet tai huonontuneet. On myös huomioitava, että kaikissa työn laadun osa-alueissa vähintään kuudes- tai viidesosalla työntekijöistä tilanne huononi. Kokemukset työstä koronan aikana olivat siis työntekijöille hyvin erilaisia. Tutkimuksessa on havaittu, että vahvoissa työmarkkina-aseissa eli kokoaikaisilla, vakituksilla palkansaajilla työelämän laadun muutos oli koronan vuoksi vähäisempää verrattuna määrä- tai osa-aikaisissa työsuhteissa olleisiin (Sutela 2022, 55; Ojala & Pyöriä 2023, 29).

Tässä tutkimuksessa hyvin usein tiukkojen aika-tilojen mukaan tai hyvin nopealla tahdilla työskentelevien määrä väheni hieman vuodesta 2019 (39 %) vuoteen 2020 (33 %). Kuitenkin melko usein kiireessä työskentelevien määrä säilyi samana (noin kolmannes vastaajista). Kiire vähentyi eten-

kin mara-alalla. Työolobarometrissä kiireen ja paineen alla työskentelyssä ei ollut tapahtunut merkittäviä muutoksia koronan myötä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021, 114), kun taas toisissa palvelualan työntekijöitä koskeneissa tutkimuksissa korona-ajan on todettu lisänneen kiireen tuntua (Lindström ym. 2023), joten muutokset voivat olla myös toimiala- ja organisaatiokohtaisia.

Työolobarometrissä (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021) koettu työn fyysinen rasittavuus näytti vähentyneen muilla sektoreilla, paitsi yksityisillä palveluilla ja kunta-alalla, joissa rasittavuus oli pysynyt entisellään. Kolmannes yksityisissä palveluissa työskentelevistä koki työnsä fyysisesti raskaaksi vuonna 2020. Työolobarometrin verrattuna tämän tutkimuksen tulos näyttää huolestuttavalta: ennen koronaa vuonna 2019 työssä koki fyysisesti rasittavaksi 66 prosenttia ja koronan aikana 60 prosenttia. Koronan myötä fyysinen rasittavuus kuitenkin laski mara- ja kiinteistöpalvelualoilla. Vaikka työn fyysinen rasittavuus väheni suuremmalla osuudella kuin kasvoi, työn fyysinen rasittavuus on huomattavasti yleisempää PAMin jäsenillä kuin kaikilla yksityisillä palveluilla työskentelevillä Työolobarometrin mukaan. Fyysisen rasittavuuden vähenemisen selittänee ainakin osittain se, että matkailu- ja ravintola-alalla sekä kiinteistö- ja palveluilla työn määrä väheni koronan takia (PAM 2022). Työn henkisesti kuormittavaksi kokeneiden osuus kasvoi hieman vuodesta 2019 (29 %) vuoteen 2020 (32 %). Muissakin tutkimuksissa on todettu, että työ on koettu korona-aikana aiempaa sekä fyysisesti että henkisesti raskaammaksi (Lindström ym. 2023).

Tässä tutkimuksessa tyytyväisyys sekä johtamiseen että työyhteisöön kehittyivät positiiviseen suuntaan (ks. myös Lindström ym. 2023). Tyytyväisyys johtamiseen parani etenkin mara-aloilla, ja tyytyväisyys työyhteisöön sekä mara- että kiinteistöpalvelualalla. Satu Ojalan ja Pasi Pyöriän (2023, 38) tutkimuksessa sen sijaan lähityötä tehneiden palkansaajien arviot johtamisesta olivat joko samoja tai aavistuksen kielteisempiä kuin ennen pandemiaa, toisin kuin etätyötä tehneillä. Kuitenkin Hanna Sutelan ja Anna Pärnäsen (2021, 182) mukaan ne palkansaajat, jotka etätyöhön siirtymiseen sijaan jäivät lähityöhön, ovat kokeneet yhteishengen työpaikalla parantuneen. Näin huolimatta siitä, että pandemian vuoksi sosiaalisia kohtaamisia on pitänyt työpaikoilla rajoittaa.

Tämän tutkimuksen tulosten vertailussa muihin tutkimuksiin täytyy huomioida, että kysymyksiä aseteluuissa ja vastausvaihtoehdoissa on eroavuuksia, mikä saattaa selittää eroja. Lisäksi Työolobarometrissä ”yksityisiin palveluihin” kuuluu käytännössä kaikki teollisuuden ulkopuoliset toimialat yksityisellä sektorilla (mm. kauppa, majoitus, ravitsemus, rahoitus- ja vakuutus toiminta sekä liiketoimintaa palveleva toiminta), mikä poikkeaa PAMin jäsenistöstä, johon kuuluvat pääasiassa kaupan alan, majoitus- ja ravitsemuspalveluiden, kiinteistöpalvelualan sekä turva-alan työntekijöitä.

## Johtopäätökset

Tulokset yksityisen palvelualan työntekijöiden työn laadusta ennen koronaa ja sen aikana vahvistavat osittain aiempia havaintoja, mutta myös poikkeavat niistä. Keskellä koronan mukanaan tuomia mullistuksia koko yhteiskunnassa ja arjessa palvelualojen työntekijät kokivat työn laadun pääasiassa parantuneen. Tämän taustalla voi vaikuttaa esimerkiksi oman työn arvostuksen lisääntyminen taloudellisesti vaikeana aikana; työpaikan säilyminen on tuonut turvaa ja jatkuvuutta, vaikka siihen on suorittavassa työssä sisältynyt lähityössä jatkaminen ja sen myötä esimerkiksi suurempi tartuntariski ja sopeutuminen suojaruosteiden käyttämiseen työssä (ks. myös Eurofound 2020; Saari ym. 2023).

Vaikka koronapandemian työelämävaikutusten tiivistäminen on hankalaa vaikutusten kirjon vuoksi, Sutela ja Pärnäsen (2021, 178) summaavat, että valtaosa työntekijöistä koki koronapandemian muuttaneen työtään ainakin jossain määrin. Useimmiten on koettu samaan aikaan sekä myönteisiä että kielteisiä vaikutuksia. Lähityössä kielteisten vaikutusten kokeminen on ollut selvästi yleisempää kuin etätyössä (mt.). Tässä tutkimuksessa muutosta parempaan koettiin kuitenkin useammin kuin huonompaan, vaikka työtä on jatkettu lähityönä pandemian aikana. Sutelan ja Pärnäsen (mt., 166) tutkimuksessa palvelualan työntekijöiden kokemukset olivat kielteisempiä kuin tässä tutkimuksessa: reilu neljännes oli kokenut pääosin kielteisiä vaikutuksia, ja vain alle viidenes lähinnä myönteisiä vaikutuksia.

Ojala ja Pyöriä (2023) tarkastelivat työn laadun muutosta vuodesta 2018 vuoteen 2020 työoloaineistoilla ja tulivat siihen tulokseen, että palkkatyön laatu jakaantui epätasaisesti suomalais-

sa työelämässä jo ennen koronaa. Koronan myötä kuitenkin jatkui pieni eriytyminen toimialojen ja sosioekonomisten ryhmien välillä. Vahvoissa työmarkkina-aseissa korona toi vain pieniä muutoksia työn laatuun, kun taas epätyypillisissä työsuhteissa työskenteleville korona toi useammin kielteisiä muutoksia. Ojala ja Pyöriä (mt., 49) summaavat, että palkkatyön laatu Suomessa on luonteeltaan vakaata, eikä korona ole sitä suuresti muuttanut, vaan muutokset ovat olleet pikemminkin tilapäisiä. Tässä tutkimuksessa kohteena ovat suorittavan työn tekijät, joiden työn laatuun vaikuttavat jo lähtökohtaisesti työn fyysinen raskavuus ja matala palkkaus verrattuna toimihenkilöihin. Tästä lähtökohdasta katsottuna havaittu työn laadun pysyvyys ja joidenkin kohdalla jopa laadun parantuminen korona-aikana on hyvin myönteinen uutinen.

Tämän tutkimuksen rajoitteena on, että tutkimus ei voi selvittää, mikä osuus työelämän laadun muutoksessa on juuri koronan aiheuttamaa. Vaikka koronapandemia oli mullistava tekijä vuosien 2019 ja 2020 välillä, ei voida varmasti sanoa, että juuri se on aiheuttanut muutokset, vaan on tarkasteltava myös pidempiaikaisia kehityssuuntia työelämän laadussa. Toinen rajoite on alhainen vastausprosentti ja vastaajien karsiutuminen. Seurantatutkimuksesta on pudonnut pois etenkin nuorempia ikäluokkia, joiden työelämän laatu voi joidenkin osa-alueiden kohdalla poiketa vanhemmista ikäryhmistä, koska esimerkiksi määräaikaiset työsuhteet ovat heillä yleisempiä (Sutela ym. 2019, 57). Voi myös olla, että kaikista huonoim-

massa tilanteessa olevilla ei ole resursseja vastata kyselyihin. Vastausaktiivisuus on kyselytutkimuksissa heikompi alemmissa sosioekonomisissa ryhmissä (Tolonen ym. 2006), ja epätyypillisissä työsuhteissa olevat työntekijät kuuluvat harvemmin ammattiliittoon (Ahtiainen 2023, 73), joten heitä ei tavoiteta ammattiliittojen kautta. Esitettyjä tuloksia ei siis voida yleistää kaikkiin yksityisillä palvelualoilla työskenteleviin, ja tulokset saattavat antaa tilanteesta hieman positiivisemmän kuvan kuin mitä koko todellisuus palvelualoilla on.

Työntekijä osaa itse parhaiten arvioida työolonsa, mutta subjektiiviset arvioinnit asettavat haasteita muutoksien näkemiselle sekä vertailulle, sillä ihmisten käsitykset ovat suhteellisia ja saattavat muokkautua olosuhteiden ja ajan mukaan (Mustomäki 2017). Koronapandemia on saattanut muokata suhtautumista työtehtäviin, kun vaihtoehtona on voinut olla työn menettäminen. Korona saattoi myös muuttaa työn arkea ja vaatimuksia esimerkiksi siltä osin, että työn vähentynyt kiire esimerkiksi matkailu- ja ravintola-alalla vaikutti kokemukseen muistakin osa-alueista.

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella työelämän laatu palvelualoilla on koronan ensimmäisen vuoden aikana hieman parantunut niillä, jotka säilyttivät työnsä. Tuomo Alasoini (2023, 292) painottaa koronan tuoneen mukanaan muutoksia, joiden pitkäaikaisia vaikutuksia työn laatuun on vielä hankala arvioida. Myös siksi eri aloilla, mukaan lukien palvelualoilla, koronan aikana tapahtuneita muutoksia on syytä analysoida jatkosakin.

---

Saapunut 16.6.2023  
Hyväksytty 31.10.2023

## KIRJALLISUUS

- Ahtiainen, Lasse (2023) Palkansaajien järjestäytyminen vuonna 2021. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu ja 2023:19. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Alasuuri, Tuomo (2023) Koronan jälkeistä työelämää –mutta millaista? Teoksessa Anne Mäkikangas & Pasi Pyöriä (toim.) Koronapandemia, työ ja yhteiskunta: Muuttuiko Suomi? Helsinki: Gaudeamus. 276–293.
- Aspøy, Tove Mogstad (2020) Low education, high job quality? Job autonomy and learning among workers without higher education in Scandinavia, the United Kingdom and Ireland. *European Societies* 22 (2), 188–210.
- Bajrami, Demirović & Terzić, Aleksandra & Petrović, Marko & Radovanović, Milan & Tretiakova, Tatiana & Hadoud, Abosa (2021) Will we have the same employees in hospitality after all? The impact of COVID-19 on employees' work attitudes and turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 94, Article 102754.
- Benanav, Aaron (2021) Service Work in the Pandemic Economy. *International Labor and Working-Class History*, 99, 66–74.
- Erkköla, Majjalisa & Walsh, Hanna & Saari, Tiina & Lehto, Elviira & Rahkonen, Ossi & Nevalainen, Jaakko (2023) Private sector service workers' well-being before and during the COVID-19 pandemic. *Social Sciences & Humanities Open* 8 (1), article 100711.
- Eurofound (2017) Sixth European Working Conditions Survey - Overview report (2017 update). Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Eurofound (2020) Living, working and COVID-19, COVID-19 series, Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Gallie, Duncan (2003) The Quality of Working Life: Is Scandinavia Different? *European Sociological Review* 19 (1), 61–79.
- Green, Francis (2006) *Demanding Work. The Paradox of Job Quality in the Affluent Economy*. Princeton (N.J.): Princeton University Press.
- Kauhanen, Merja & Nätti, Jouko (2011) Involuntary temporary and part-time work, job quality and well-being at work. *Työpapereita* 272. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos.
- Kane JW & Tomer A. (2021) Valuing Human Infrastructure: Protecting and Investing in Essential Workers during the COVID-19 Era. *Public Works Management & Policy* 26, 34–46.
- Lindström, Sara & Turunen, Jarno & Remes, Jouko & Pehkonen, Irmeli (2023) Työhyvinvointi ja osaaminen palvelualoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Lukkarinen, Henri (2018) Vastentahtoiset osa-aikatyöt yleistyneet 2010-luvulla. Tilastokeskuksen Tieto & trendit-blogi. <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2018/vastentahtoiset-osa-aikatyot-yleistyneet-2010-luvulla/> Luettu 5.4.2023.
- Lääkäriliitto (n.d.) Helsingin julistus. <https://www.laakariliitto.fi/laakariliitto/etiikka/helsingin-julistus/>. (luettu 31.1.2024)
- Melin, Harri & Saari, Tiina (2021) Suorittavan työn rasittavuus, toisteisuus ja työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä. *Työpoliittinen aikakauskirja* 64 (3), 27–37.
- Mustosmäki, Armi (2017) How Bright are the Nordic Lights? Job Quality Trends in Nordic Countries in a Comparative Perspective. *Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research* 286. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Mäkikangas, Anne & Pyöriä, Pasi (toim.) (2023) Koronapandemia, työ ja yhteiskunta: Muuttuiko Suomi? Helsinki: Gaudeamus.
- Ojala, Satu & Pyöriä, Pasi (2023) Palkkatyön laatu ennen koronapandemiaa ja sen aikana. Teoksessa Anne Mäkikangas & Pasi Pyöriä (toim.) Koronapandemia, työ ja yhteiskunta: Muuttuiko Suomi? Helsinki: Gaudeamus, 23–51.
- Ott, Brian (2009) The Limits of Control in Service Work: Interactive Routines and Interactional Competence. In Vallas, Steven P (ed.) *Research in the Sociology of Work* 29. Bingley: Emerald 155–186.
- PAM (2021) Palvelualojen taskutilasto 2021. Helsinki: Palvelualojen ammattiliitto PAM.
- PAM (2022) Palvelualat ja PAM korona-aikana. Palvelualojen ammattiliitto PAM. Luettu 30.8.2022 (<https://www.pam.fi/wiki/palvelualat-ja-pam-korona-aikana-kevat-ja-kesa-2020.html>).
- Pérez, Pablo & Cifuentes, Lucas (2020) The Service Industry, Private-Sector Employment and Social Class in Chile: New Developments from Labour Process Theory. *Critical Sociology* 46 (3), 443–61.
- Rotko, Tuulia & Aho, Timo & Mustonen, Niina & Linnanmäki, Eila (2011) Kapeneeko kuilu? Tilannekatsaus terveyserojen kaventamiseen Suomessa 2007–2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- SAK (2021) Korona-ajan työ. Tutkimus koronapandemian vaikutuksista SAK:laisilla aloilla. Helsinki: Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK. Julkaisusarja 3/2021. <https://www.sak.fi/sites/default/files/attachments/sak-korona-ajan-tyo.pdf> Luettu 25.9.2023.
- Saari, Tiina & Pyöriä, Pasi & Koivunen, Tuija & Leinonen, Minna & Tapanila, Katriina & Melin, Harri (2023) Suorittavan työn tekijät korona aikana. Teoksessa Anne Mäkikangas & Pasi Pyöriä (toim.) Koronapandemia, työ ja yhteiskunta: Muuttuiko Suomi? Helsinki: Gaudeamus. 67–85.
- Sippola, Markku (2011) Työelämän laadun käsitteen muutos – sisällönanalyysi kansainvälisistä liiketaloustieteen artikkeleista vuosina 1984–2009. *Hallinnon tutkimus* 30 (1), 20–36.
- Sostero, Matteo & Milasi, Santo & Hurley, John & Fernández-Macías, Enrique, & Bisello, Martina (2020). Teleworkability and the COVID-19 crisis: a new digital divide? *JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology* 2020/05 Seville: European Commission. <https://joint-research-centre.ec.europa.eu/system/files/2020-07/jrc121193.pdf>. (luettu 25.9.2023)
- Sutela, Hanna & Pärnänen, Anna & Keyriläinen, Ma-

- rienne (2019) Digiajan työelämä. Työolotutkimuksen tuloksia 1977–2018. Helsinki: Tilastokeskus.
- Sutela, Hanna & Pärnänen, Anna (2021) Koronakriisin vaikutus palkansaajien työoloihin. Työpaperi 1/2021. Helsinki: Tilastokeskus.
- Sutela, Hanna & Sirniö, Outi (2022) Työmarkkinat. Teoksessa Merita Mesiäislehto & Anna Elomäki & Minna Kivipelto & Johanna Närvi & Tapio Räsänen & Hanna Sutela & Elina Kärkkäinen. Koronakriisin vaikutukset sukupuolten tasa-arvoon Suomessa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:46. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 18–43.
- Sutela, Hanna & Pärnänen, Anna & Ojala, Satu & Pietiläinen, Marjut & Lahtela, Johanna (2022) Työolot. Teoksessa Merita Mesiäislehto & Anna Elomäki & Minna Kivipelto & Johanna Närvi & Tapio Räsänen & Hanna Sutela & Elina Kärkkäinen. Koronakriisin vaikutukset sukupuolten tasa-arvoon Suomessa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:46. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 44–59.
- Tanner, Niina (2019) Töissä, mutta köyhä – palkkatyököyhyys ja sen kustannukset ravintola- ja kiinteistöpalveluilla. 3/2019. Helsinki: Palveluajon ammatiliitto PAM.
- Tilastokeskus (2008) Toimialaluokitus 2008. <https://www.stat.fi/fi/luokitukset/toimiala/> (luettu 29.8.2022)
- Tilastokeskus (2010) Ammattiluokitus 2010. <https://www2.tilastokeskus.fi/fi/luokitukset/ammatti/> (luettu 29.8.2022)
- Tolonen, Hanna & Helakorpi, Satu & Talala, Kirsi & Helasoja, Ville & Martelin, Tuija & Prättälä, Ritva (2006) 25-Year Trends and Socio-Demographic Differences in Response Rates: Finnish Adult Health Behaviour Survey. *European Journal of Epidemiology* 21 (6), 409–417.
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2021) Työolobarometri 2020. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2021: 36. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Walsh, Hanna & Nevalainen, Jaakko & Saari, Tiina & Uusitalo, Liisa & Näppilä, Turku & Rahkonen, Ossi & Erkkola, Maijaliisa (2022) Food insecurity among Finnish private service sector workers: Validity, prevalence, and determinants. *Public Health Nutrition* 25 (4), 1–29.

## ENGLISH SUMMARY

*Tiina Saari & Hanna Walsh & Roosa Joutsu & Jaakko Nevalainen & Maijaliisa Erkkola & Ossi Rahkonen: Quality of working life among private service sector workers (Työelämän laatu yksityisillä palveluilla ennen koronapandemiaa ja sen aikana)*

This article examines private service sector workers' perceptions of quality of working life from spring 2019 to autumn 2020. In Finland, as in the other Nordic countries, quality of working life is traditionally high. The coronavirus pandemic brought many changes to the workplace, including remote work. Blue-collar workers, however, did not have the remote work option and their experiences of the pandemic were very different from

those of employees who moved to remote work. Private service sectors in particular saw many changes and restrictions that greatly affected the hotel and restaurant industries, for example.

The key finding of our survey is that for the majority of workers, perceptions of the quality of working life did not change between 2019 and 2020. Work remained fast paced and physically strenuous, but most workers were satisfied with management and the work community. For those who did experience a change in the quality of working life, that change was predominantly positive.

**Keywords:** quality of working life, blue-collar work, service work.

## KIRJOITTAJAT

Saari, Tiina, YTT, yliopisto-opettaja, Tampereen yliopisto (tiina.saari[at]tuni.fi)

Walsh, Hanna, ETM, tutkija, Helsingin yliopisto (hanna.walsh[at]helsinki.fi)

Joutsu, Roosa, FM, tutkija, Helsingin yliopisto (roosa.joutsu[at]gmail.com)

Nevalainen, Jaakko, FT, professori, Tampereen yliopisto (jaakko.nevalainen[at]tuni.fi)

Erkkola, Maijaliisa, FT, professori, Helsingin yliopisto (majaliisa.erkkola[at]helsinki.fi)

Rahkonen, Ossi, VTT, professori (emer.), tutkimusjohtaja, Helsingin yliopisto (ossi.rahkonen[at]helsinki.fi)