



*Kaarina Kilpiö ja Meri Kytö*

***Hyvinvointi taustamusiikin kokemuksissa:  
palvelualalla toimivien näkemykset  
työskentelystä musiikin kanssa***

*VTT Kaarina Kilpiö (kaarina.kilpio@uef.fi) on musiikin sosiaalishistorian dosentti, joka vuosina 2020–22 toimii yliopistotutkijana Suomen Akatemian rahoittamassa Kuuntelun kulttuurit, medioidut äänet ja rakennetut tilat (ACMESOCS)-hankkeessa Itä-Suomen yliopistossa. Hänen tutkimuskiinnostuksensa liittyvät musiikin käyttöön arjessa painottuen äänellisten elementtien hyödyntämiseen audiovisuaalisissa viesteissä, kaupallisissa äänimaisemissa sekä musiikinkuuntelijoiden päivittäiskäytännöissä.*

*FT Meri Kytö (meri.kyto@uef.fi; merikyto.net) on kulttuurisen musiikintutkimuksen (erit. kulttuurisen äänen tutkimuksen) dosentti Itä-Suomen yliopistossa. Hän toimii yliopistotutkijana Suomen Akatemian rahoittamassa Kuuntelun kulttuurit, medioidut äänet ja rakennetut tilat (ACMESOCS)-hankkeessa. Häntä kiinnostaa äänellinen kaupunkitila, siinä tapahtuvat merkityksenannot ja teknologian läsnäolo.*

## *Abstract*

### *Well-being in background music experiences: views of service sector employees on working with music*

Salespeople, waiters, security guards, and hotel workers hear an average of eight hours of music during their workday. In most cases, they do not get to choose the music themselves. According to companies providing and purchasing background music services for service sector workplaces and commercial spaces, the rationale behind its use is to increase sales. However, music is also a spatial element to "work with". In this article, we ask what it is like to work with music in service jobs and how employees see the contribution of music to well-being at work. Our material is a "Background music in the workplace" questionnaire (747 answers) and a form interview material of employees of the Koskikeskus shopping center in Tampere, Finland (66 answers). Respondents report, among other things, whether they feel the music in the workspace is for a particular group of people; who chooses the music; and whether discussions and negotiations concerning music use take place, with other employees or with customers. We analyze the material, emphasizing the respondents' statements about well-being as expressions of coping, well-being, strain, and satisfaction. We discuss the results with a qualitative study of the topic that emphasizes music as a social and spatial element in the sales situation (Payne et al 2017, Kontukoski & Uimonen 2019). Our data shows that well-being at work and perceived musical agency interact. Occupational well-being plays an important role in looking specifically at work-related well-being and background music. The workspace changes the meanings of music to those of professionalism, rendering the employees' personal relationships to music secondary.

# *Hyvinvointi taustamusiikin kokemuksissa: palvelualalla toimivien näkemykset työskentelystä musiikin kanssa*

Kaarina Kilpiö ja Meri Kytö  
.....

Palvelualojen työntekijät kuten myyjät, tarjoilijat, vartijat ja hotellityöntekijät kuulevat työpäivänsä aikana keskimäärin seitsemän tuntia musiikkia. Heidän näkökulmastaan kyseessä on usein ”pyytämätön musiikki” (*unsought music*, Wolf 2021, ks. myös *music not chosen*, Kassabian 2013, 1). Termi viittaa musiikkiin, jonka luo ei ole etsiydytty, vaan joka tulee kuulijansa luo ilman hänen omaa haluaan tai aktiivista toimintaansa, pyytämättä. Tällaisella musiikilla on erilaisia vaikutuksia, inklusiivisia ja eksklusiivisia seurauksia sekä voimaa muuttaa sitä, kuinka tila koetaan. Taustamusiikkipalveluja tarjoavien ja niitä ostavien yritysten perustelu musiikille palvelualan työpaikoilla ja kaupallisissa tiloissa on myynnin kasvattaminen. Musiikki on kuitenkin myös tilallinen elementti, jonka kanssa työskennellään. Taustamusiikki saattaa toimia jopa työvälineenä.

Yhtenäisen työvaatetuksen tavoin taustamusiikki on moderniteetin myötä syntynyt materiaallinen käytäntö palvelualoilla. Siinä missä univormu yleisemmin on ”ulkoasun äärimmäisen rationalisoinnin” tulos (Tynan ja Godson 2019, 2, 4), voi taustamusiikkia luonnehtia samantyyppisen rationaalisen lähestymistavan äänelliseksi ja tilalliseksi ilmentymäksi. Niin univormu kuin taustamusiikkikin liittyvät perustavanlaatuisen ajan ja tilan kokemuksen muutokseen länsimaisten kapitalististen yhteiskuntien arjessa 1900-luvun alkupuoliskolla. Työasu ohjaa asiakasta tunnistamaan henkilökuntaan kuuluvat. Samalla asu merkitsee palvelutyöntekijät tilassa työskenteleviksi ja sinne kuuluviksi. Taustamusiikin kohdalla identifioiva ja suuntaava vaikutus ei ole yhtä selkeä, vaan työntekijöiden suhde soivaan äänimateriaaliin voi olla monimerkityksinen, joskus myös neuvottelujen ja reflektointien kohde.

Artikkelimme tarkastelee hyvinvoinnin ja musiikin suhdetta työelämän näkökulmasta.<sup>1</sup> Olennaista on huomioida arkikokemuksen moninaisuus: musiikintutkimuksellinen lähestymistapa kykenee tällöin avaamaan laajan perspektiivin musiikillisen arkipäivän kokonaisuuteen. Kysymme, millaista musiikin kanssa työskenteleminen palvelualan työpaikkojen arjessa on ja millaisena työntekijät näkevät musiikin osuuden työhyvinvoinnissa. Kenen tilana he kokevat työskentelytilansa, ja mikä on heidän osallisuutensa äänelliseen ympäristöön?

Työntekoon kytketty ja työaikana kuultu musiikki herättää kysymyksen siitä, missä asemassa työntekijät ovat suhteessa taustamusiikkiin. Äänimaisematutkimuksen kuulokulmasta he ovat se toiminnallinen akustinen yhteisö, jolla on parhaat mahdollisuudet artikuloida ympäristönsä merkityksiä. Toiminnallisena akustisena yhteisönä he paitsi muokkaavat paikallisesti toimintaa sallivia tai rajoittavia sääntöjä myös muodostavat yhteisöä tukevia normeja (ks. Kytö 2013, 22). Henkilöstöllä on vaihteleva määrä valtaa vaikuttaa musiikin valinnan, toiston ja sijoittelun käytäntöihin, mutta samaan aikaan heillä on erilaisia tapoja vaikuttaa ja sopeutua työympäristöönsä sekä soveltaa tähän erilaisia taktiikoita (de Certeau 2013; DeNora 2000, 137). Vallan rajoituksista johtuen voidaan olettaa, että työntekijät joutuvat tekemään aistityötä, eli he joutuvat sopeutumaan ja kotoistamaan ääniympäristöönsä tai muodostamaan soivaan musiikkiin jonkinlaisen suhteen, vaikka se olisi vältteleväkin (Uimonen ja Kytö 2020, 63–64). Käytämme aistityön käsitettä tässä artikkelissa tunnetyön (*emotional labor*, Hochschild 1983) ja aistikykyihin liittyvien ammatillisten taitojen (*sensory labor*, Spackman & Lahne 2019; *sonic skills*, Bruyninx & Supper 2016; Bijsterveld 2019) yhteismerkityksessä. Musiikin kanssa työskentelyyn liittyy aistityön kehysesä oletus musiikista kanssatoimijana sekä emotionaalisenä ja symbolisena työvälineenä. Pyrimme tällä tutkimuksella selvittämään, millaisena työvälineenä taustamusiikki palvelualalla koetaan.

### *Tutkimusaineisto*

Olemme etsineet palvelualoilla toimivilta työntekijöiltä kokemuksellista ja jossain määrin myös kehollista tietoa taustamusiikin kanssa työskentelys-

1 Artikkelini on kirjoitettu osana Suomen Akatemian rahoittamaa Kuuntelun kulttuurit, medioidut äänet ja rakennetut tilat -tutkimusprojektia (ACMESOCS). Kirjoittajat kiittävät kaikkia haastateltavia ja kyselyvastaajia heidän tutkimukselle lahjoittamastaan ajasta ja vaivasta, Palvelualojen ammattiliitto PAMin yhteiskuntapoliittista yksikköä arvokkaasta avusta ja CityCon:ia tutkimusluvasta Koskikeskuksessa.

tä. Tutkimusaineistoinamme ovat Palvelualojen ammattiliiton kanssa yhteistyössä kerätty Taustamusiikkia työpaikalla -verkkokyselyaineisto (aPAM 2021, 747 vastaajaa) ja tamperelaisen Koskikeskus-liikekeskuksen työntekijöiden lomakehaastatteluaineisto (aKoskikeskus 2020, 66 vastaajaa).

Laaja verkkokysely taustamusiikin kokemisesta työpaikalla toteutettiin sähköisesti keväällä 2021. PAMin jäsenrekisteristä poimittiin sähköpostiosoitteita työkäisiltä ja eläkkeelle siirtyneiltä maksavilta jäseniltä, jotka työskentelivät tai olivat työskennelleet kaupan alan tai matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalvelujen ammateissa. Lisäksi kyselyn verkko-osoitetta jaettiin myös sosiaalisessa mediassa, joten oletamme vastaajien joukossa olleen mahdollisesti myös muita kuin liiton jäseniä. Saimme vastaajien toimialasta sen tiedon, jonka he halusivat vapaassa tekstikentässä ilmoittaa. Noin joka viidennellä vastaajalla oli kokemusta enemmän kuin yhdeltä palvelutyön alueelta. Suomen kielellä lomakkeen oli täyttänyt 722, ruotsiksi 10 ja englanniksi 15 vastaajaa. Vastaajien ikäjakauma oli välillä 18–85 vuotta. Naisia oli vastanneista noin 84 %, kun naisia liiton jäsenistä on 76 % (PAM 2021). Syntymävuoden lisäksi ei vastatessa tarvinnut antaa itsestään mitään henkilöviä tietoja, joten esimerkiksi aineiston maantieteellistä jakaumaa ei ole mahdollista arvioida.

Kyselyaineiston vastaukset jakautuivat eri aloihin seuraavasti: kaupan alan jakauma (485 vastausta) pitää sisällään vastauksia pääosin ruoan, vaatteiden ja päivittäistavaroiden vähittäismyynnistä, mutta myös rahapeelaamisen toimipisteiltä, grillikioskeilta, aptekeista ja huoltoasemilta. Toimenkuvaksi suuri osa vastaajista ilmoitti myyjän tai ”kassan”. Ravintola-alan vastaajat (139 vastausta) työskentelivät ruokaravintoloiden lisäksi baareissa, yökerhoissa ja kahviloissa. Työtä tehdään samassa akustisessa tilassa asiakkaiden kanssa tai tästä tilasta erillään olevassa keittiössä. Majoitusalan työntekijät (50 vastausta) olivat hotelleista ja matkailun alalta, ja kiinteistöalan vastaajat (40 vastausta) tulivat siivouksen, varasto- ja logistiikkatyön, vartioiden ja turvallisuushenkilökunnan sekä huoltohenkilökunnan parista. Näiden kategorioiden ulkopuolelle jäi konttorissa ja toimistolla (esimerkiksi telemarkkinoijana) työskentelevien, parturikamppaajien, pesulatyöntekijöiden, huvipuistohenkilökunnan ja elokuvateattereiden työntekijöiden sekä perinnässä työskentelevien vastauksia (33 vastausta) sekä vastaukset, joissa alaa ei mainittu (6 vastausta).

Vastaajamme työskentelivät siis hyvinkin erilaisissa ääniympäristöissä, ja aineisto avaa mahdollisuuksia erittäin kiinnostaviin alakohdaisiin analyysiin. Tämän tekstin puitteissa ei ole kuitenkaan mahdollisuutta käsitellä aineistoa aloittain. Yhdistävänä tekijänä tämänkertaisen tutkimustehtävän kannalta on nimenomaan asiakaspalvelutyö, jossa musiikin läsnäolo, sisältö

ja äänenpaineen taso määräytyvät sen mukaan, miten kyseistä tilaa omistava tai vuokraava yrittäjä tai työnantaja uskoo voitavan vaikuttaa asiakkaiden ostokäyttäytymiseen.

Taustamusiikkia työpaikalla -kysely ei keskittynyt nimenomaisesti työhyvinvointiin, mutta teema oli implisiittisesti mukana. Kysely sisälsi kolmessa osiossa yhteensä 19 kysymystä, pois lukien taustatietoja kartoittavat kohdat. Aloituserien kahdeksassa kysymyksessä vastaajia pyydettiin kuvaamaan kokemuksia heidän viimeisimmän työtilansa taustamusiikista. Seuraavat kuusi kysymystä kartoitti näkemyksiä taustamusiikista yleensä sekä kollegojen ja asiakkaiden kanssa jaettuja keskusteluja asiasta. Viimeisessä neljän kysymyksen ryppäessä vastaajat saivat kertoa työpaikan äänentoisto- ja kuunteluteknologiasta sekä sen käyttökokemuksista. Kyselyn päättävä avoin kysymys kannusti vielä vastaajia kirjoittamaan vapaasti tutkijoiden mahdollisesti unohtamista tai sivuuttamista seikoista. Suureen osaan kysymyksistä vastattiin vapaissa tekstikentissä. Aineistoksi päätyikin merkittävä määrä laadullista aineistoa, koska avoimiin kysymyksiin oli vastattu vuolaasti.

Lomakehaastattelut ja niiden ohessa tehty kenttähavainnointi Tampereen Koskikeskuksessa toteutettiin aikavälillä 17.2.–6.3.2020. Kauppakeskuksen omistaja Citycon myönsi tutkimusluvan haastattelujen tekemiselle. Lomake avattiin vastattavaksi verkkoon kaksi viikkoa ennen jalkautumista paikan päälle, ja siitä tiedotettiin keskuksen liiketilojen vuokralaisten sähköpostilistalla. Tällä menettelyllä haluttiin tarjota mahdollisuus vastata kysymyksiin nimettömänä ilman tunnistamisen mahdollisuutta. Lopulta vain kuusi vastausta tuli verkon kautta, ja loput 60 vastasi kysymyksiin kasvokkain tutkijoiden haastattelemina. Haastattelut tehtiin vieraillemalla liikkeissä aamu- ja keskipäivällä kiireisintä aikaa vältellen. Jokaisessa tutkimukseen myönteisesti suhtautuvassa liikkeessä haastateltiin yhtä tai useampaa työntekijää. Kysymykset noudattivat samaa sisältöä ja järjestystä kuin verkkokyselyssä. Haastateltavien sukupuolijakauma oli lähes sama: 82 % haastatelluista on naisia.

Analysoimme molempia aineistoja painottaen vastaajien mainintoja hyvinvoinnista vaikutusmahdollisuuksien, osallisuuden, jaksamisen, viihtymisen, rasittumisen, kuormittumisen ja tyytyväisyyden ilmaisuina. Lisäksi kiinnitimme huomiota siihen, miten toimijuutta ja kuulluksi tulemistä koettiin suhteessa taustamusiikkiin. Analysoimme koskee asiakaskohtaamia musiikin soidessa taustalla. Osa vastaajistamme – esimerkiksi toimistossa palvelutyötä tekevät – jää siksi käsillä olevan tarkastelun marginaaliin: vastauksista puuttuu tällöin tilallisuuden ja fyysisen kohtaamisen kehys sekä pääasiallisena kohteenamme oleva yhteinen äänimaisema.

Aineistomme ei kata kaikkia seikkoja, joilla voisimme vastata esittämiimme kysymyksiin. Siinä painottuu ammattiliittoon kuuluvien ääni: prekaaris-

sa työtilanteessa palvelualoilla työskentelevien taustamusiikkikokemukset jäävät tavoittamatta. Koskikeskuksesta kerätystä aineistossa on oletettavasti ammattiliittoihin kuulumattomia ja prekaarissa tilanteessa työskenteleviä, mutta yksityisyssyistä asiaa ei kysytty haastattelutilanteessa. Kasvokkain haastattelussa on kuitenkin menetelmällisiä etuja. Tutkija pystyi tekemään tosiaikaisia havaintoja työympäristöstä, esimerkiksi tunnistamaan soivan musiikin, arvioimaan sen äänenvoimakkuuden, havainnoimaan kaiuttimien sijoittelua ja käytetyn äänentoistoteknologian laatua ja ikää sekä lisäksi tekemään havaintoja siitä, miten työ oli tilallisesti järjestetty ja montako työntekijää tilassa oli samanaikaisesti läsnä.

Lomakehaastatteluissa oli etnografiselle kenttätyölle ominaisia hankaluuksia luottamuksellisen keskusteluympäristön luomisessa. Haastattelun sosiaalinen asetelma haastateltavan, tutkijan, asiakkaiden ja toisten työntekijöiden läsnäolon suhteen aiheutti osassa tilanteita paineita. Tutkijoita pyydettiin odottamaan hetki tai vastaavasti poistumaan liikkeestä. Pari haastateltavaa koki tutkijan kysymykset omaa työtä häiritsevinä ja ajanhaaskuuna. Muutama työntekijä säikähti lomakekyselyn edetessä ja arvioi uudestaan suostumuksensa osallistua tutkimukseen. Lopulta nämä jättäytyivätkin pois tutkimuksesta arvellen, ettei työnantaja halua asiasta puhuttavan tutkijoille. Tutkimusluvasta kertominen ei näissä tilanteissa lisännyt luottamusta. Tästä voi päätellä, että joko tutkimuksesta tiedottaminen oli jäänyt puolitehen tai aihepiirissä oli jotain työntekijän kokemuksen kannalta ristiriitaista. Huomionarvoista kuitenkin on, että verkkokysely ja lomakekysely tuottivat menetelminä erityyppisiä lausumia eri tilanteissa. Koskikeskuksessa kerätyn aineiston tehtävänä on tuoda tilannekohtaista ja tilasidonnaista näkökulmaa kyselyaineiston rinnalle.

### *Aikaisempi tutkimus taustamusiikista palvelualalla*

Keskustelemme tutkimuksessamme sellaisen aihepiiriä laadullisesti käsittelevän tutkimuksen kanssa, joka painottaa musiikkia sosiaalisena ja tilallisena elementtinä myyntitilanteessa (DeNora 2000; Payne, Korczynski ja Cluley 2017; Carlén 2018). Koska taustamusiikin käytön perusteet ovat julkilausutun taloudelliset, asiakkaiden suhdetta taustamusiikkiin palvelutilojen elementtinä on kartoitettu verraten runsaasti (ks. esim. Sterne 1997; Ranta 2005; Stenbäck 2016; Kontukoski 2018; Kontukoski ja Uimonen 2019). Palvelutyötä tekevien suhteet omien työskentelytilojensa musiikkiin ovat jääneet vähemmälle akateemiselle huomiolle. Britanniasa ja Ruotsissa (Payne, Korczynski ja Cluley 2017; Carlén 2018) on kuitenkin

kin syvennytty myös työntekijöiden kokemuksiin ja heidän valitsemiinsa toimintatapoihin.

Payne, Korczynski ja Cluley (2017) keskittyvät laajan kenttäaineiston (60 haastattelua ja 226 kyselyvastausta) analysoinnissaan siihen, millaiset tekijät vaikuttavat taustamusiikin kokemiseen ja mitä seurauksia niillä on työntekijän kannalta. He hahmottelevat nelitahoista mallia musiikin roolille asiakaspalvelutyössä. Mallissa musiikillinen ympäristö asettuu vieraannuttavan (*alienating*) ja mielekkään (*satisfying*) väliselle asteikolle ja asiakaskontaktit puolestaan asteikolle puhtaan positiivisesta yksiselitteisen negatiiviseen. Työntekijän ja asiakkaan positiivinen kommunikaatio voi vieraannuttavassa musiikkiympäristössä muistuttaa ”salaliittolaisten” (*co-conspirators*) kytköstä, jolloin työntekijä vahvistaa tai antaa ymmärtää pitävänsä taustamusiikkia asiakkaan tavoin vastenmielisenä. Negatiivinen asiakaskontakti vieraannuttavaksi koetussa musiikkiympäristössä puolestaan johtaa usein huomion tarkoitukselliseen suuntaamiseen muualle (*tuning out*). Tällöin vieraantuneisuutta ei lievennetä kokemuksen jakamisella, vaan ennemminkin siedetään molempia ärsykeitä, nuivaa asiakasta ja rasittavaa musiikkia. Jos taas työntekijä kokee musiikkiympäristön tyydyttävänä tai peräti mieluisana, positiivisen asiakaskontaktin yhteydessä on mahdollisuus saada musiikin kautta sosiaalista lisäarvoa (*bridge for sociality*) ja toisaalta lieventää negatiivisen asiakaskontaktin latistavaa vaikutusta keskittymällä musiikkiin ikään kuin turvasatamana (*haven from customers*).<sup>2</sup>

Ruotsin liiketyöntekijöiden liiton *Handelsanställdas förbundin* hiljan tehty selvitys *Musik i butik* (Carlén 2018) lähestyy aihetta työhyvinvoinnin sekä työympäristöjen parantamisen näkökulmasta. Stefan Carlénin selvitys paneutuu monivalintakysymyksiin pohjaavan lomakkeen avulla siihen, kuinka työntekijät (2127 vastaajaa) kokivat musiikin – tai musiikkittomuuden – suhteessa työympäristöönsä, osallisuuteensa ja tietotasoonsa musiikin valitsemisprosesseissa sekä näiden vaikutuksen musiikin kokemiseen. Selvitys suosittelee vahvasti työpaikkakohtaisia selvityksiä: työntekijöiden kuulemista taustamusiikin positiivisista ja negatiivisista vaikutuksista; musiikkilinjausten läpinäkyvyyttä; musiikkia koskevien riskiarvioiden ja toimenpidesuunnitelmien teettämistä työpaikoilla – ylipäätään musiikin systemaattista sisällyttämistä työympäristöjen parantamistyöhön (Carlén 2018, 39).

Ammattiliiton tilaustyönä tehtyyn Carlénin selvitykseen verrattuna oma yhteistyömme PAMin kanssa oli enemmänkin viestinnällistä, ja tutkimushankkeemme kokonaisuudessaan painottuu kaupunkitilan käyttäjyyden ja

2 Kehitämme tässä esiteltyä Payne, Korczynski ja Cluleyn 2017 mallia tarkemmin toisaalla, artikkelissa ”Taustamusiikkinäkemykset palvelualalla” (käsi kirjoitus).



toimijuuden kysymyksiin. Tutkimuksemme aineisto on toimialoiltaan laajempi kuin mainituilla Payne, Korczynski ja Cluleylla sekä Carlénilla, jotka keskittyvät vähittäis- ja päivittäistavaramyynnin parissa olevien työntekijöiden kokemuksiin. Vastaajinamme on myös ravintola- ja matkailualan sekä kiinteistöhuollon ammattilaisia. Tästä johtuen taustamusiikkikäytännöt ovat aineistossamme laajempia, työskentelytilat ja asiakaskontaktit monipuolisempia ja ääniympäristöt vaihtelevampia. Erilaisista lähestymistavoistaan huolimatta edellä kuvailut tutkimusraportit hyödyttävät selvästi omaa pohdintaamme sekä vertailumielessä että tutkimusasetelmaa arvioitaessa.

*Mistä puhumme, kun puhumme työhyvinvoinnista ja musiikista?*

Työhyvinvointia määritettäessä lopputulemaan vaikuttaa aina kulloisenkin määrittelijän lähtökohta: nähdäänkö hyvinvointi työssä välineellisestä näkökulmasta – tekijänä tuottavuuden parantamisessa – vai tuottavuudelle rinnakkaisena, itsessään tavoittelemisen arvoisena päämääränä. Lähtökohdasta riippuen määritelmä sisältää erilaisia poimintoja laajasta kirjosta ominaisuuksia, jotka voidaan nähdä hyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä. Tässä artikkelissa keskitymme työhyvinvoinnin *subjektiiviseen, kokemukselliseen puoleen* työntekijöiden näkökulmasta. Emme siis pyri määrittelemään sentyyppisiä *objektiivisen hyvinvoinnin* osatekijöitä kuin keskimääräistä sopivaa äänellisten ärsykkeiden voimakkuutta tai kuulokkeiden käytön reunaehtoja työpaikoilla.

Nojaamme Mamian (2009, 21) määritelmään työhyvinvoinnista moniulotteisena ja -tahoisena ilmiönä. Yksilötasolla koetulla työhyvinvoinnilla on myönteisiä (hyvinvointi ja työtyytyväisyys) ja kielteisiä (työuupumus ja stressi) ulottuvuuksia. Sosiaalisella tasolla taas ilmapiirin ja johtamiskäytäntöjen kaltaiset tekijät vaikuttavat merkittävästi koettuun työhyvinvointiin. Mamiä tiivistää (2009, 49), että hyvinvointikokemukseen vaikuttaa voimakkaimmin keskeinen tasapainoaspekti, ”omien odotusten ja käytettävissä olevien resurssien suhde työoloihin ja työn vaatimuksiin”. Musiikintutkimuksellisesti puhuisimme resurssien ohella tarjoumista (Gibson 1986, 127; Lehtonen 2014, 177), joita työntekijät symbolisina muotoina merkityksellistävät musiikkiin ja ymmärtävät yhtenä osana työolojaan (ks. DeNora 2000, 44).

Kun artikkelimme päähuomio on nimenomaan taustamusiikin ja työhyvinvoinnin välisessä yhteydessä, on tietenkin kysyttävä, missä kosketuskohdat ovat. Tuottaako vai kuluttaako taustamusiikki työhyvinvointia? Onko siis taustamusiikki enemmän rasiustekijä, jollaiset kumuloituessaan aiheut-

tavat työuupumusta ja heikentyntä työkykyä – vai näyttäytykö se työntekijöiden kokemuksissa kenties pikemminkin voimavaratekijänä, jollaisena se pönkittäisi niin kutsuttua työn imua lisäten motivaatiota ja sitoutumista (Mamia 2009, 28)?

Työpaikkojen taustamusiikkikäytännöillä ja työympäristöstä käydyillä säädöskeskusteluilla on historiallis-diskursiivinen yhteys. Työntekijöiden suojeleminen melulta on muuntunut keskusteluksi työhyvinvoinnista, jolloin ymmärrystä taustamusiikista rakennetaan sen psykologisoinnin kautta. *Suomalainen työntekijä*-kirjassa (Väänänen ja Turtiainen 2014) hahmotellaan 1970-luvulta alkaen tapahtunutta työntekijän ja työympäristön liittämistä toisiinsa erityisesti viihtyvyyden käsitteen avulla. Tavoitteena oli hyvinvoinnin parantaminen. Viihtyvyydellä tarkoitettiin ympäristön ominaisuuksia, jotka työelämän yleisen kokemuspäivän mukaisesti koetaan miellyttävänä ja samalla terveyttä ja hyvinvointia edistävinä. 1970-luvulla työnantajat pitivät työviihtyvyyden edistämistä vaikeasti toteutettavana veloitteena sen subjektiivisen luonteen vuoksi. Työntekijät sen sijaan painottivat fyysisten työolojen puutteita viihtyvyyden näkökulmasta (vetoisuus, melu, huono valaistus). Viihtyvyys ja kokemus työilmapiiristä otettiin yhdeksi työelämän laatutekijäksi työsuojelupolitiikassa 1980-luvulta lähtien, jolloin hyvinvointi merkitsi henkistä hyvinvointia. Vuosisadan loppupuolta kohden työelämän käsitteissä ja instituutioissa alettiin yhä enemmän huomioida työntekijän psyykkisiä ja emotionaalisia puolia. Vasta vuonna 2002 viihtyvyysperuste kirjattiin työturvallisuuslakiin, silloin veloitteena puuttua häirintään ja epäasialliseen kohteluun. Lakiin tuli siis muutos sosiaalisista suhteista, ei toimintaympäristöstä. (Kivistö, Turtiainen ja Väänänen 2014, 198–199, 201, 221–222.)

Kun taustamusiikin tuottaminen sekä kuluttamiseen tarkoitettujen tilojen äänellinen suunnittelu on suuntautunut kohden yhdistävää, brändäävää ja kokonaisvaltaista elämyksellisyyttä, on myös taustamusiikin spektri laajentunut. Tälle muutokselle keskeisenä näyttäytyy ideatasolla vaikuttava kuuntelijakuluttajan hahmo, joka on määrätynyt vuosikymmenten mittaan enenevästi profiloitujen kohderyhmien kautta (Kilpiö 2016, 238–239). Oheisessa taulukossa (Taulukko 1) olemme yhdistäneet taustamusiikkihistorian tutkimuksen pohjalta tiivistettyjä kehityslinjoja taustamusiikin käytöstä työpaikalla ”Työntekijyyden kehityslinjat Suomessa 1945–2013” -taulukon tietoihin (Väänänen ja Turtiainen 2014, 35).

<b>Eniten työllistävät tai kasvavat elinkeinot</b>	alkutuotanto	teollisuus, palvelualojen kasvu	palvelu- ja tietotyö
<b>Terveysvaarat</b>	fysiologiset tekijät	kemikaalit ja myrkyt	psykologiset ja sosiaaliset riskit
<b>Huomioitu väsymys ja uupumus</b>	fyysinen	psykosomaattinen	mielenterveysproblematiikka
<b>Musiikin funktio työpaikalla</b>	seura, viihtyvyys	tehokkuus ja tuottavuus (myynnissä, rutiinitehtävissä)	tunnelma, keskittyminen, brändi
<b>Funktionaalisen musiikin markkinointiväittämät</b>	työpäivän jaksottaja; uupumuksen eliminoija; ei tietoisien huomion kohde	luo rentouttavan, kuluttamiseen soveltuvan ilmapäirin sekä jaetun kokemuksen	brändäys, elämyksellisyys, kohdentaminen; jaetun kokemuksen tekijä

*Taulukko 1. Työntekijyyden ja taustamusiikin funktioiden kehityslinjat Suomessa toisen maailmansodan jälkeen. Väänänen ja Turtiainen (2014, 35) ja Kilpiö (2016).*

Koska aineistomme taustamusiikki on kuulokuvaltaan lähes poikkeuksetta populaarimusiikkia, tutkimuksellemme ovat olennaisia myös Cas Woutersin (2007) ajatukset sosiaalisten suhteiden informalisoitumisesta ja demokratisoitumisesta länsimaisissa yhteiskunnissa. Tästä kertoo sosiaalisten suhteiden epämuodollistuminen, yhteiskunnallisten hierarkioiden madaltuminen tai näkymättömyys sekä tapakoodistojen löyhentyminen, myös työelämässä (Väänänen ja Turtiainen 2014, 28; Jalkanen ja Kurkela 2003, 488–91).

Audiovisuaalisen mainonnan äänimaailmassa vastaava kehitys johti 1900-luvun mittaan yhä intimisoituvampaan viestintään. Muutokset yksilöille kohdentamattomista ilmoitushuudoista teitittelevään kuuluttamiseen, siitä sinuttelevaan tv-spiikkaukseen ja edelleen minuttelevaan sisäiseen kulutuspuhunsaan kulkevat rinnan niiden valintojen kanssa, joilla musiikin ja tehosteiden osuus kuljettaa viestin yhä syvemmin ja tarkemmin kohderyhmäistyvään suuntaan (Kilpiö 2005). Kehityksen tämänhetkisen vaiheen kuulee päivittäin asiakaspalvelutilojen suosituimman yksittäisen äänilähteen eli radiokanavien tavassa puhutella kuulijasegmenttiin määrittelemiään ihmisiä ja tarjota heille profiloituja musiikillisia sisältöjä.

### *Hyvinvoinnin johtolankoja taustamusiikkivastauksissa*

Tartumme nyt aineistoomme neljän työhyvinvoinnin kokemuksta rakentavan osa-alueen kautta. Ensimmäisenä on edellä mainittu olennaisen tärkeä tasapainoaspekti eli työntekijöiden omat odotukset ja affordanssit suhteessa työoloihin. Tähän osioon kokoamme ne erilaiset mahdollisuudet vaikuttaa työpaikan akustiseen tilaan, joita tutkittavamme mainitsivat. Esiin nousevat kysymykset siitä, saako musiikkia soittaa tai olla soittamatta sekä mahdollisuudet vaikuttaa musiikin eri aspekteihin. Toiseksi tulkitsemme aineistosta osallisuuden osoituksia – ketä varten musiikin koetaan työpaikalla soivan – sekä työhyvinvoinnin sosiaaliseen tasoon eli esimerkiksi johtamiseen ja ilmapiiriin liittyviä seikkoja. Kolmantena teemme temaattista analyysia suoranaisesti hyvinvointiin liittyvien ilmaisujen käytöstä: nostamme haastattelulausumista ja kyselyvastauksista hyvinvoinnin myönteisiin (tyytyväisyys, viihtyminen) ja kielteisiin (uupumus, stressi jne.) ulottuvuuksiin paikantuvia kiteytyksiä. Neljäs ja viimeinen johtolankamme ovat aineiston sisältämät maininnat työpaikan yleisestä äänimaisemasta sekä taustamusiikkiin ja akustiseen tilaan liittyvistä palautteenantotilanteista.

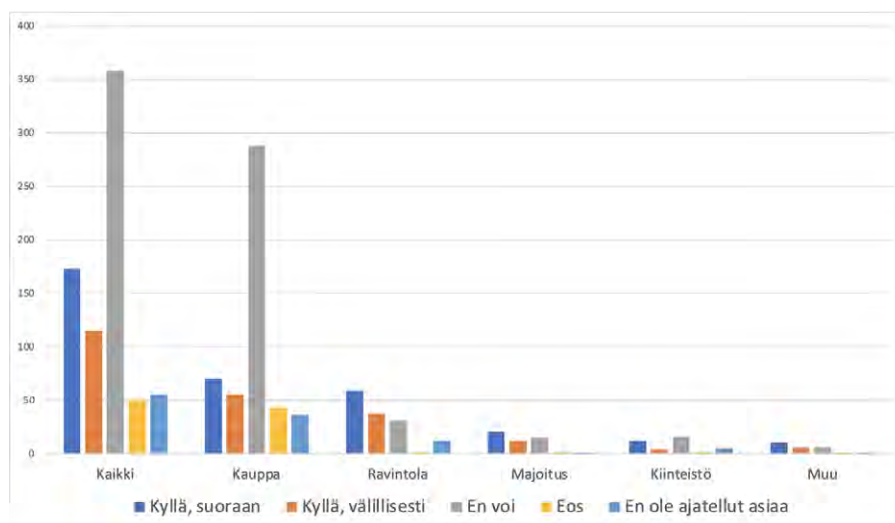
### **Vaikutusmahdollisuudet suhteessa soivaan musiikkiin**

Vaikutusmahdollisuus omaan työympäristöön on merkittävä työhyvinvointiin vaikuttava tekijä. Ensimmäinen tarkastelumme kohde onkin, onko työntekijöiden mahdollista vaikuttaa siihen, soiko työtilassa musiikki vai ei. Koskikeskuksessa 66 liiketilasta 19:ssä ei soi oman liikkeen musiikki. Musiikittomuutta perustellaan taloudellisilla syillä: pienenä toimijana ei ole varaa taustamusiikin lupamaksuihin. Tämä harmittaa osaa työntekijöistä, ja moni toteaaakin, että päätös on tullut liikkeenjohdossa ylempää: ”Ollaan haluttu musiikkia, mutta yksityisyrittäjälle se on rahan menoa. Ehkä pomo silti muuttaa mieltään tulevaisuudessa” (aKoskikeskus 2020, 8, nainen, s. 1992, kaupan ala).

Verkkokyselyn monissa vastauksissa luonnehditaan hiljaisia työympäristöjä (jotka tulkitsemme musiikittomiksi) ”ahdistaviksi”, ”omituisiksi”, ”kiusallisiksi”, ”epämukaviksi”, ja hiljaista ilmapiiriä ”vaivautuneeksi”, jossa ”asiakkaat eivät juttele rennosti”. Aineistossamme on kuitenkin myös toisenlaisia näkökulmia musiikittomuuteen. Eräässä Koskikeskuksen koruliikkeessä musiikittomuutta perustellaan ostotilanteen herkkyydellä. Työntekijän kuvailun mukaan kyseisessä liikkeessä ihmiset tekevät tarkkoja päätöksiä, eikä musiikkia haluta eikä tarvita näitä päätöksiä häiritsemään. Tämä perustelu on aineistossa poikkeus, koska mahdollisuus musiikin soittamiseen palvelualan työpaikalla ei ole useinkaan työntekijän valittavissa. Taustamusiikki on kulu, mikä vaikuttaa suoraan sen käyttömahdollisuuteen.

Koskikeskuksessa generatiivinen<sup>3</sup> käytävämusiikki kantautuu suurimpaan osaan (16/19) niistä liiketiloista, joissa ei soi oma musiikki. Tilaan kantautuva käytävämusiikki koetaan: ”erittäin häiritsevä” (”tää on kai konsensus [koko kauppakeskuksessa]”), ja työntekijät pyrkivät jättämään sen aktiivisesti kuulematta töitä tehdessä: ”Olis kiva että olis jotain muuta, että vähän vaihtuisi. Ymmärrän että noiden mainosten väliin pitää jotain laittaa, mutta... onneksi se ei oikein kuulu tänne” (aKoskikeskus 2020, 56, nainen, s. 1964, kaupan ala). Työntekijöiden kokemus (”aina sitä samaa”) on vastakkainen generatiivisen musiikin myyntiväittämän kanssa, jonka mukaan kyseinen taustamusiikkituote muuttuu jatkuvasti eikä koskaan toistu samanlaisena (Uimonen 2021). Kokemus työntekijöillä useiden viikkojen ja kuukausien perusteella on kuitenkin täysin vastakkainen.

Verkkokyselyn aineistossa 78 prosenttia vastaajista ilmoitti taustamusiikin soivan työpaikalla ”aina”. Alla olevassa jakaumassa (ks. kuvio 1) on nähtävissä tiettyjä alakohtaisia käytänteitä siinä, onko työntekijöillä mahdollisuutta vaikuttaa työpaikalla soivaan musiikkiin.



*Kuvio 1: Taustamusiikkia työpaikalla -kyselyn vastaukset kysymyksen ”Voitko vaikuttaa soivaan musiikkiin?” jaoteltuina aloittain.*

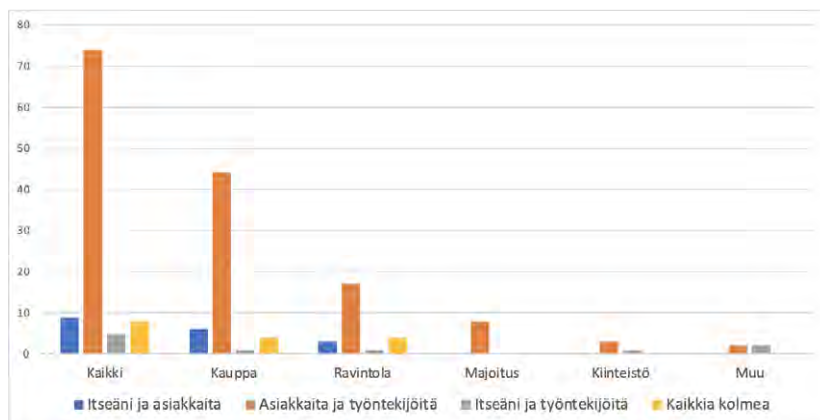
3 Sävellysohjelmiston tosiaikaisesti tuottama äänikooste.

Enemmistö vastaajista (52 %) koki, että heillä ei ole tällaista vaikutusmahdollisuutta. Kaupan alalla työskentelevät vastaajat kertoivat puuttuvista vaikutusmahdollisuuksista useammin kuin muut: 288 henkilöä koko kaupan alan vastaajajoukosta (484) valitsi vaihtoehdon ”en voi vaikuttaa”. Ravintola-alalla käytäntö on toisenlainen: vaikutusmahdollisuus on suurimmalla osalla vastaajista joko suora tai välillinen, ja vain harva on mahdollisuuksistaan epä tietoinen. Lähes saman suhteinen jakauma on majoitusalalla.

### Osallisuus: ketä varten ja kenen ehdoilla musiikki soi?

Verkkokyselyn vastaajilta kysyimme myös, ketä varten he näkivät musiikin työpaikallaan soivan. Nämä vastaukset näemme mittarina myös tilassa koetulle osallisuudelle. Peilaamme vastauksia siihen, kuinka taustamusiikin soittaminen on työpaikoilla järjestetty, millaisia poikkeamia keskimääräisestä vastaajajoukosta niissä esiintyy (esimerkiksi iän ja sukupuolen osalta) sekä jonkin verran myös vastaajien työskentelyaloihin.

Kysymys oli asetettu kolmen vaihtoehdon monivalintana, jossa vastaajat saattoivat valita yhden tai useampia vaihtoehtoja: itseäni, asiakkaita tai yleisesti työntekijöitä varten. Kysymykseen vastanneista 702 henkilöstä selvä enemmistö, 82 prosenttia, näki musiikin olevan asiakkaita varten. Noin joka neljäs eli 26 prosenttia valitsi muutoilun ”yleisesti työntekijöitä varten” ja 7 prosenttia vastasi musiikin soivan ”itseäni varten”. Oheisessa kuviossa 2 on esitetty vastaukset, joissa on valittu useampi kuin yksi vaihtoehto. Siitä käy myös ilmi, että taustamusiikin kohteeksi koetaan yleisesti asiakas, joskin painotus riippuu jossain määrin vastanneiden alasta.



Kuvio 2. Taustamusiikkia työpaikalla -kyselyn vastaukset kysymykseen ”Koetko, että musiikki soi työtilassasi pääasiallisesti tiettyä ihmistä/ryhmää varten?”, joissa valittu useampi vaihtoehdoista (itseäni, asiakkaita, työntekijöitä varten), jaoteltuina aloittain.

Vain harva palvelualan työntekijä näyttää tämän aineiston valossa kokevan taustamusiikin tarkoitetuksi kaikkia tiloissa työskenteleviä ja/tai asioivia varten. Kuusitoista vastaajaa 702:sta oli rastittanut kaikki kolme vaihtoehtoa. Tämä tarkoittaa hiukan yli kahta prosenttia vastanneista. Kaupan alan ja ravintoloiden työntekijät kokivat keskimääräistä useammin taustamusiikin soivan asiakkaita varten. Noin 72 prosenttia kaupan alalla ja 76 prosenttia ravintola-alalla työskentelevistä vastaajista koki työpaikallaan soitettun taustamusiikin tarkoitetuksi tilassa vain väliaikaisesti pistäytyville, eikä lainkaan siellä työskenteleville.

Osallisuutta ajatellen tulos paljastaa hienoisen ristiriidan, kun se suhteutetaan vaikutusmahdollisuuksia koskevan kysymyksen vastauksiin. Vaikka ravintolatyöntekijöistä keskimääräistä useampi koki pystyvänsä vaikuttamaan työpaikallaan soivaan musiikkiin jollain tavoin, he kuitenkin mielsivät sen keskimääräistä useammin tarkoitetuksi vain asiakkaille. Ravintoloissa asiakaspuolen äänentoisto saattaa olla keskimäärin kovemmalla kuin myymälöissä ja käytävä- tai aulatiloissa, mutta tämä ei ole varmennettavissa aineistostamme. Tulkintavihjeitä ristiriidan selittämiseksi voi kuitenkin poimia ravintolatyöntekijöiden vapaista vastauksista. Vaikuttaa siltä, että yksittäisistä tekijöistä vieraannuttavana ja osallisuutta nakertavana ravintola-alalla on soitettavan musiikin toisteisuus, mikä toteutuu varsin usein myös radiokanavia käytettäessä: ”En kuuntele vapaa-ajalla valtavirtakanavilla soitettavaa musiikkia, tulee jo ns korvista ulos kun samat kappaleet soivat päivästä toiseen. 4–10h/päivä” (aPAM 2021, 640, nainen, s. 1985, ravintola-ala).

Kuva ei silti ole yksioikoinen, kuten ei yleensääkään ääniympäristön kokemuksellisten aspektien kohdalla. Ravintolatyöntekijä saattaa rastittaa ainoastaan kohdan ”asiakkaita varten”, mutta toisaalla silti luonnehtia toteutunutta musiikkia positiivisella, kiinnostuneellakin otteella.

Musiikki on miellyttävää. Pääasiassa indie ja maailmanmusiikkia ja vähemmän hittejä. Monipuolista ja mielenkiintoista. Monipuolisenpaa kuin mitä itse kuuntelisin. Esiintyjät vaihtelevat kansanmusiikista jazziin, funkkiin, poppiin ja rockiin. [...] Asiakkaat ovat kommentoineet jukeboxin kaupungin parhaaksi. (aPAM 2021, 26, nainen, s. 1977, ravintola-ala)

Olin töissä turkkilaisessa ravintolassa, joten cd-levyillä soiva musiikki oli pääasiassa turkkilaista poppia. Musiikki soi päivittäin koko ravintolan aukioloajan, joten levyt oppi tunnistamaan ja sanat oppi ulkoa, vaikka en turkkia osaakaan. En kuuntele vapaa-ajalla turkkilaista musiikkia, mutta vaikka töistä on muutama vuosi, muistan osan kappaleista ulkoa vieläkin.

[...] Musiikki työpaikalla, erityisesti ravintolaympäristössä, ei ole haitallista ja parhaimmillaan lauloimme kappaleita yhdessä työkavereiden kanssa. Musiikki lisäsi töissä viihtymistä. (aPAM 2021, 44, muu, s. 1992, ravintola-ala)

Tulkitsemme, että kun työntekijä luo suhteensa taustamusiikkiin ammatti-identiteetin lävitse, hän saattaa kyetä varsin vaivatta ohittamaan kohderyhmään tai omiin musiikkimielitymyksiin liittyvät henkilökohtaiset kynnykset. Itselle oudompikin musiikki näyttäytyy mielekkäänä, kun se kuullaan olennaisena äänellisenä osana työympäristöä. Sitä ei välttämättä nimetä suoranaisesti työhyvinvoinnin edistäjäksi eikä hakeuduta sen pariin vapaa-ajalla. Silti voidaan päätyä vastaajan 44 tyyppiseen lähestymistapaan, jonka mukaan musiikki ”ei ole haitallista”. Asiaa näyttäisi auttavan sosiaalinen koherenssi, kuten positiiviset kommentit asiakkailta tai jonkinlainen yhteisöllinen toimijuus työtovereiden kesken, selkeimpinä esimerkkeinä yhdessä laulaminen tai liikkuminen musiikin mukana.

Silloin, kun osallisuuden kokemus jää liki kokonaan puuttumaan, saattavat taustamusiikkia koskevat kommentit olla hyvinkin synkeitä. Tasapainoa saatetaan tällöin lähteä hakemaan työhyvinvoinnin objektiiviselta puolelta, esimerkiksi työstä saatavasta korvauksesta tai yleissovinn säännöin taattavista vaikutusmahdollisuuksista. Puhe musiikin myötä ”menetetystä elämästä” (aPAM 2021, 487, mies, s. 1983, kaupan ala) resonoi taustamusiikkia käsitelleiden keskusteluiden negatiivisimpien argumenttien kanssa. Matalaa osallisuutta argumentoivissa kommentteissa kaivataan taloudellisen korvauksen ohella muun muassa edunvalvontatason toimia (kenties seurausena siitä, että suuri osa kyselykutsuista kulki ammattiliiton kautta). Liiton ja/tai työsuojelun aktiivisuutta perätään siinä toivossa, että taustamusiikki alettaisi nähdä julkilausutusti työyhteisön asiana subjektiivisen ”jotkut ei tykkäneet, jotkut tykkäsi” (aPAM 2021, 134, nainen, s. 1959, tarjoilija)-lähestymistavan sijaan.

Eräs kyselyvastaaja (aPAM 2021, 742, nainen, s. 1978, siivousala) pohti suhdetta työntekijän ja akustisen tilan välillä seuraavasti: ”Ymmärrän, miksi myymäläpuolen perehdyttäjät aikanaan sanoivat siitä on etua, jos pystyy sulkemaan soittolistan tietoisuutensa ulkopuolelle ja olemaan kiinnittämättä siihen huomiota. Itse en pysty.” Työelämän julkilausutut tai hiljaiset käytännöt saattavatkin musiikin kohdalla usein heijastaa niin kutsuttua *flipped care*-ajattelua: ihmisten oletetaan olevan itse aktiivisia ja huolehtivan omasta sopeutumisestaan, suhtautumisestaan sekä hyvinvoinnistaan, konsultoiden tarpeen mukaan asiantuntijoita.

Yritykselle räätälöity äänipalvelu – puhutuilla mainoksilla maustettuna tai ilman – miellettiin lähes poikkeuksetta nimenomaan asiakkaille suun-



natuksi. Räätelöidyn äänipalvelun kanssa työskentelevistä vastaajista yhtä lukuun ottamatta kaikki 336 kyseiseen kohtaan vastannutta rastitti vaihtoehdon ”asiakkaita varten”.

Entä henkilöt, joiden näkemys on, että taustamusiikki soi heitä itseään varten? Kaikista näin vastanneista (49) miehiä on 16, eli joka kolmas. Ainoastaan itseään (eikä muita lainkaan) varten olevana taustamusiikin näki 27 vastaajaa, joista niin ikään kolmannes (9/27) oli miespuolisiksi itsensä merkinneitä. Ero miespuolisten vastaajien määrään koko kyselyssä (16 %) on näkyvä, ja selittyy ainakin osin miesten työskentelyllä kiinteistöhuollon ja vartioinnin tehtävissä, joissa työn tekeminen kuulokkeet korvilla on varsin tavallista. Tällöin kuultu musiikki on eri kuin muilla samassa tilassa oleskelevilla.

Kotimaiset radiokanavat näyttävät keskimäärin onnistuneen vakiinnuttamaan roolinsa työpäivän taustamusiikin tarjoajina: varsin usein omaehtoisena toimijuutena nähdään juuri radion kuuntelu. Lähes kolme neljästä (35/49) ”itseäni varten” vastanneesta nimittäin kuuntelee työskentelynsä taustana radiota, ja tähän joukkoon lukeutuvat liki kaikki ”vain itseäni varten” vastanneet. Tästä voi päätellä, että taustamusiikkikeskusteluissa toistuvasti esiin nouseva *musiikin valitsemisen* retoriikka ei välttämättä osukaan täysin oikeaan. Palvelualan työntekijät eivät välttämättä koe tarvetta valita itse jokaista työssä kuulemaansa musiikkikappaletta, vaan kanavien läheysvirta tai niin sanottu kanavasaundi saattaa tarjota otollisen äänellisen aspektin työpäivään. Vastauksia täsmentävät kanavamaininnat noudattavat uskollisesti kansallisen radiokuuntelututkimuksen jakaumia: kärjessä Yle Radio Suomi, heti perässä Nova ja SuomiPop, muille yksittäisiä mainintoja. Hiukan harvempi (17/49) mainitsee käyttävänsä omia soittolistojaan, joko radion kanssa vuorotellen tai vakituisena musiikin lähteenä. Soittolistoja käyttävien keskimääräinen ikä oli odotetusti vastaajien nuoremasta päästä, kymmenen vuotta alle keskiarvon eli 34 vuoden paikkeilla.

Vastaajien oma aktiivinen ote palvelun kehittämiseen musiikin avulla on tuottanut selkeitä myönteisiä kokemuksia useissa kyselyn vastauksissa. Tämä on linjassa Mamian analyysin kanssa: empiirisessä aineistossa voimavaroiksi oletetuista tekijöistä ainoastaan yksi, ”mahdollisuudet oman osaamisen ja ammattitaidon käyttöön” osoittautui selvästi työhyvinvointikokemukseen myönteisesti vaikuttavaksi tekijäksi (Mamia 2009, 44). Kiinnostavasti positiivisuus on vastauksissa esillä erityisesti silloin, kun aktiivisuus on ollut kollektiivista. Joissain vastauksissa huomioitiin varsin yksityiskohtaisesti musiikin käynnistämää tai muuten mahdollistamaa positiivista kommunikointia asiakkaiden ja henkilökunnan välillä. Havainto musiikista asiakaskontaktin sävyn positiiviseksi määrittävänä osana toistuu edellä mainitsemassamme brittitut-

kimuksessa (Payne, Korczynski ja Cluley 2017, 1433). Tällaisissa palveluti-lanteissa musiikki mahdollistaa välittömän tunteen yhteisyydestä. Omassa aineistossamme vastaavat kokemukset olivat melko harvassa, mutta ilmiö on silti nähtävissä. Mukana laulaminen, kappaleiden kommentoiminen ja jois-sain tapauksissa myös musiikin mukana liikkuminen edustivat vastauksissa poikkeuksellista toimijuutta, joka selvästi muutti kohtaamisen sävyä.

Asiakkaiden kanssa joskus jutellaan musiikista. Tällä viikolla eräs asiakas sanoi, että sopiipa kappale hyvin nykyhetkeen kun siellä laulettiin ”anna mi-nun nähdä sun kasvosii ...”. Viittasi maskeihin. Joskus itse laulan kappaleiden mukana. Ihan asiakkaiden kuullen. Joskus asiakkaat laulaa. Joskus puhua-taan, että aletaanko tanssia :) (aPAM 2021, 406, nainen, s. 1978, kaupan ala)

Soittaa lauantaina keikalle Tampereelle tulevaa islantilaista naislaulajaa, ”olen menossa keikalle”. Musiikki kuuluu poikkeuksellisesti myös kaupan ulkopuolelle, johon tehty penkkejä skeittilaidoista. Eilen soitti isoisänsä, [tunnetun tenorin] laulamaa kappaletta: vanhempi nainen tuli herkisty-neenä juttelemaan kauppaan, että oli ilahtunut kappaleen kuulemisesta. (aKoskikeskus 2020, 63, kenttämerkintä)

Joissain vastauksissa voidaan puhua jo enemmän tai vähemmän konteksti-sidonnaisen ja väliaikaisen yhteisön muodostamisesta jaetun musiikillisen elämyksen avulla. Eräässä vastauksessa yhdistyy monta musiikkiin liittyvää, toimijuutta mahdollistavaa tekijää, jolloin lopputuloksessa on jo kyse kah-vilan omaehtoisesta rakentamisesta rentouttavaksi lounaskonseptiksi.

Aiemmassa paikassa olin kahvilapäällikkönä ja töissä oli kokkeina kaksi ystä-vääni. Kuuntelimme aina musiikkia sen mukaan mikä oli päivän tunnelma, ja jos oli yhtään masis, niin kuunneltiin ABBAA :). Teimme teemasoitto-listoja, ja huomasimme, että asiakkaat tulivat tanssien sisään lounaalle ja alkoivat puhua mukavasta tunnelmasta ja odottivat seuraavan päivän klas-sikoita. Musiikin kautta kahvilan asiakkaat rentoutuivat ja välillä tuntui, että pidetään lounasta yllä suurelle kaveriporukalle. Ehdottomasti kannatan musiikin kuuntelua töissä, jos se kaikille sopii. (aPAM 2021, 50, nainen, s. 1992, ravintola-ala ja asiakaspalvelu)

Vastauksen analyysi tarjoaa johtolankoja vahvan taustamusiikillisen toimijuu-den edellytyksiin. Kyseisen työyhteisön jäsenet olivat sosiaalisesti tekemisissä toistensa kanssa luontevalla tavalla (”töissä oli kaksi ystäväni”). Heillä oli näkemys ja keinot työpaikan ilmapiirin muokkaamiseen musiikkia käyttäen (”musiikkia sen mukaan mikä oli päivän tunnelma”). Musiikki alkoi nivoutua asiakaskontaktin osaksi (”asiakkaat alkoivat puhua mukavasta tunnelmasta”) ja sillä luotiin asiakaspalvelutapahtumiin jatkuvuutta (”asiakkaat odottivat

seuraavan päivän klassikoita”). Tuloksena oli asiakasuskollisuutta ja jopa yhteisöllisyyttä (”tuntui, että pidetään lounasta kaveriporukalle”).

### Hyvinvoinnin maininnat aineistossa

Verkkokyselyn kysymys 10/20 oli muotoiltu seuraavasti: ”Mitä mieltä olet musiikista työpaikalla? Onko musiikilla merkitystä työssä viihtymiselle?” Tähän kysymykseen annetuissa vapaissa vastauksissa käytettiin eniten hyvinvointiin liittyviä avainsanoja<sup>4</sup>. Tiheä avainsanojen esiintyvyys oli tässä kohden odotettavissa. Erityisen runsaasti (212 kpl) käytettiin ”viihtyä”-johdannaisia, mikä lienee seurausta kysymyksen muotoilusta. Vastaajat ovat kommentoineet työtilan viihtyisyyttä tai eri tilankäyttäjien viihtymistä satunnaisesti myös muissa kysymyksissä.

Hyvinvoinnista kirjoittaminen ei tietenkään automaattisesti tarkoita, että puhuja mainitsisi suoraan tiettyjä avainsanoja. Sanan ”hyvinvointi” eri muotoja käytti avoimissa vastauksissaan ainoastaan kymmenen vastaajaa eli vain hiukan useampi kuin joka sadas. Vastausten jakauma taustamusiikin yhtäältä positiivisista ja toisaalta negatiivisista hyvinvointivaikutuksista on suurin piirtein tasan. Niissä kytketään usein ”valitsemisen” käsite suoraan mainintoihin hyvinvoinnista. Kyse ei kuitenkaan läheskään aina ole työntekijän *henkilökohtaisesti* tekemien valintojen ensisijaistamisesta. Valitseminen voi vastauksissa liittyä kokonaisvaltaisempaan vaikutukseen: soitettavan radiokanavan tai ostopalvelun sisällön seurauksiin. Useissa vastauksissa hyvinvointi kytketään suoraan musiikin tuttuuteen. Tällöin syylliseksi hyvinvoinnin laskuun tai hiipuvaan jaksamiseen puolestaan nimetään tuntematon, geneerinen<sup>5</sup> taustamusiikki.

Ravintolassa otettiin radion tilalle joku ”diipadaapa” musiikki. Se oli kamalaa, eikä lisännyt työhyvinvointia kun kappaleet oli tylsiä ja tuntemattomia. Täytyy saada hyräillä, laulaa ääneen tai mielessään kappaletta. (aPAM 2021, 406, nainen, s. 1978, kaupan ala, aiemmin ravintola- sekä leipomoala)

Ennen S-ryhmän kauppoissa pääkaupunkiseudulla soi ihan kamala musiikki, jota oli välillä tuskaista kuunnella. Nykyään soittoilista koostuu tunnetuista artisteista ja sillä on ollut mielettömän suuri merkitys omaan jaksamiseen ja työhyvinvointiin. Työnteko maistuu niin paljon paremmin hyvän musiikin parissa! (aPAM 2021, 601, nainen, s. 1992, kaupan ala)

4 Kartoittamamme termit: hyvinvointi\*, jaksami\*, viihtyä\*, rasit\*, kuormit\*, ruuhka, kiire, stress\*, palautu\*/palautu\* ja tyytyväi\*.

5 Yleispätevä, lajioinaisuuksien pohjalta tuotettu ihmisten – ei sävellysohjelmiston – tekemä musiikki.

Geneerisen musiikillisen ilmaisun kanssa työskentelevältä palvelutyöntekijältä vaatii melko edistyneitä äänellis-sosiaalisia taitoja muodostaa asiakkaan kanssa yhteinen akustinen tila ja toimijuus musiikkiin pohjaten. Toki on mahdollista turvautua aiemmin mainittuun salaliittolaisuus-taktiikkaan (Payne, Korczynski ja Cluley 2017, 1423). Tällöin musiikin kautta syntyy yhteys, jossa arvioidaan jaettua kuormittavuutta: "...joulun alla [asiakkaiden kanssa] päivitellään aina miten aikaisin ne alkavat soimaan" (aPAM 2021, 700, nainen, s. 1992, päivittäistavarakauppa).

Jotkut vastaajat käsittelivät aihetta laajemmalla perspektiivillä sisällyttäen myös työajan ulkopuoliset akustiset ympäristöt hyvinvointiin vaikuttavaan äänelliseen arkeen. Toistuvasti kuvailtiin vapaa-ajalle ulottuvaa stressaavaa vaikutusta, mikä välillä johtui soitetun musiikillisen ilmaisun vieraudesta tai vastenmielisyydestä, välillä taas ylimitoitetuista äänenvoimakkuuden tasoista tai keskenään kilpailevien kuuloärsykkeiden aiheuttamasta uupumisesta.

Musiikki on täysin turhaa kaupassa. Se aiheuttaa jatkuvaa ylimääräistä kuormitusta ja vaikuttaa työtehoon heikentävästi. Pahimmillaan iso osa energiasta menee musiikin sietämiseen. Työpäivän jälkeen tekee mieli huutaa sisälle kertynyt kuormitus ja musiikin aiheuttama ärsytys ulos. Autossa kotimatalla ei voi kuunnella radiota, koska samaa melusaastetta tulee sieltäkin. Musiikki laskee työssä viihtymistä ja työhyvinvointia merkittävästi. (aPAM 2021, 711, nainen, s. 1974, kauppa, aiemmin ravintola-ala)

Itselleni ainakin tämä on merkittävä työtyytyväisyyttä alentava tekijä. Se vaikuttaa myös muuhun hyvinvointiin ja kotona ei aina ymmärretä, että haluaisin pitää kotona äänentoiston (tv, radio) hiljaisemmalla, koska ahdistun, jos olen koko päivän melussa. (aPAM 2021, 532, nainen, s. 1976, kauppa)

Osa oman hyvinvoinnin ylläpitoa on huolehtiminen onnistuneesta palautumisesta. Musiikin ja muun akustisen kuormituksen suhteen kyselyvastaajat raportoivat pääasiassa kolmenlaisista palautumistaktiikoista. Jotkut vastaajista ovat hakeutuneet erilaisiin työympäristöihin vaihtamalla joko työpaikkaa tai työvuoroa. Toisille taas vapaa-ajan äniärsykkeiden hallinta on antanut mahdollisuuden palautumiseen: tarpeeksi erilainen äänimaisema tarjoaa vastapainoa työpaikan äänimaisemalle. Kolmannet ovat todenneet sopiviksi palautumiskeinoiksi erilaiset teknologiset ratkaisut, joihin ei toki välttämättä kaikilla ole mahdollisuutta turvautua.

Musiikki, kylmälaitteiden meteli, asiakkaat sekä muu hälinä kuormittaa aivan loputtomasti. Vasta yövuoroon siirtyessä ja metelin vähentyessä on

löytynyt voimavaroja nauttia myös työn ulkopuoleisesta elämästä eikä kulu montaa tuntia metelistä palautumiseen vain yksin kotona. (aPAM 2021, 370, nainen, s. 1983, kaupan ala)

[T]öiden jälkeen kaipaa hiljaisuutta. Palauduttuani tai aamuisin kuuntelen kyllä radiota ja toisinaan musiikkia tunnelmanluojana kotona. Töissä siis pääasiallisesti on meluisaa, muu arkeni on rauhallista. (aPAM 2021, 704, nainen, s. 1987, ravintola)

[S]uosittelisin kaikille vastamelulla varustettuja Bluetooth Kuulokkeita kaikille työntekijöille kaikille pisteelle myös asiakas pintaan sillä kun saa olla omassa mieluisessa melu maailmassa sillä on rentouttavaa vaikutusta. Toki asiakas kontaktissa äänen Taso pitää olla sillein että kuulee asiakaan. (aPAM 2021, 240, nainen, s. 1985, ravintolan kassa, kaupan kassa)

Kuten todettua, yksittäisen käsitteen ympärille ryhmittyvistä työhyvinvointiin liittyvistä maininnoista runsaimmin oli viihtymisen käsitteeseen kytkeytyviä erilaisia määrittelyjä. Vaikutusta viihtyvyyteen oli kartoitettu Ruotsin vastaavassa kyselyssä (Carlén 2018, 13) asenneväittämäkysymyksellä, jossa 46 % vastaajista ilmaisi olevansa yhtä mieltä väittämän ”soitettu musiikki lisää työmotivaatiotani ja -viihtyvyyttäni” kanssa, kun 34 % oli päinvastaista mieltä. Omassa kyselyssämme musiikin viihtyvyytsvaikutuksista kerrottiin vapaasti muotoillulla tekstivastauksella. Musiikin mainittiin torjuvan ikävystymistä ja parantavan ilmapiiriä, täyttävän hiljaisia hetkiä ja piristävän työpäivää. Toisaalta listattiin myös viihtyvyydelle negatiivisia vaikutuksia: musiikin osallisuus melutason nousuun, puuduttava toisteisuus ja soivan materiaalin kokeminen yhdentekeväksi ja mitäänsanomattomaksi.

På min förra arbetsplats så trivdes jag bra med musiken. På min nuvarande plats så saknar jag musik, det är sååååå trist att bara ”lyssna” på sig själv när det blir längre tystare tider på jobbet... (aPAM 2021, 212, nainen, s. 1967, butik)

## **Ääniympäristön terveyden huoltamisen kipupisteitä**

Taustamusiikkia lisätään tilaan peittämään tilan muuta ääniympäristöä ja/ tai korostamaan tunnelmaa, sisustusta ja myynnissä olevan tuotteen ominaisuuksia. Tästä syystä pelkkään taustamusiikkiin keskittyminen ilman muun ääniympäristön huomioon ottamista voi tuottaa kontekstistaan irrallisia tutkimustuloksia. Äänellisen ajan ja tilan kokemusta sekä toimijuutta voi lukea aineiston vastauksista kiinnittämällä huomiota ääniympäristön artikulointiin ja kuullun äänimaiseman jäsennyksiin, eli vastauksia kysymykseen siitä,

mikä on se äänellinen arkkitehtuuri, johon musiikki työpaikoilla asettuu. Vastauksissa kerrottiin erilaisista (äänellisistä) tekijöistä, jotka vaikuttavat musiikin kuulemiseen ja tilan kokemiseen, kehollisuuteen ja tätä kautta viihtymiseen ja hyvinvointiin. Vastauksissa kerrottiin myös pyrkimyksistä muuttaa ääniympäristöä.

Työntekijän ottama rooli äänimaiseman rakentumisessa kertoo hänen toimijuudestaan. Hän voi lisätä työhyvinvointiaan heijastamalla ajatuksen hyvinvoinnista ääniympäristön ominaisuudeksi. Ajatus ääniympäristön terveydenhoidosta (Amphoux 1993) sisältää sen hyvänä pidettyjen ominaisuuksien vahvistamista, siinä toimivien ihmisten tiedon lisäämistä oman ääniympäristönsä hyvinvointia lisäävistä ominaisuuksista, tilallisten ja ajallisten äänellisten ominaisuuksien havainnointia sekä sosiaalisten riippuvuussuhteiden rakentumisen tarkastelua. Tämän lisäksi käsitteellä viitataan tilan suojelemiseen meluhaitoilta eli äänilähteiden sääntelyä ja kontrollointia sekä äänieristyksen lisäämistä. Työntekijä voi yksin tai yhdessä työtovereiden kanssa hakea toimivia äänellisiä ratkaisuja, jos hän näkee tähän mahdollisuuden.

Usein edellä mainittu kuitenkin nähdään liian monimutkaisena, kalliina tai suurina infrastruktuuriin kohdistuvia ponnisteluja vaativana. Lisäksi tämä ylimääräiseksi koettu työ on usein annetun työnkuvan ulkopuolella. Eräs verkkokyselyyn vastanneista totesi ykskantaan: ”Olen keikkatyöntekijä eikä ole minun tehtävänä arvostella asiakkaiden työympäristöä” (aPAM 2021, 85, nainen, s. 1965, kauppa, kiinteistö). 18 prosenttia verkkokyselyn vastaajista ei ole keskustellut työkavereiden kanssa musiikista lainkaan, osa ainoastaan noteeratakseen, että joulumusiikin soittaminen on alkanut. Näyttää siltä, että ääniympäristön terveydenhuoltoon suhtaudutaan työntekijöiden kesken usein joko välinpitämättömästi, voimattomana tai sillä ajatuksella, että ääniympäristö on olemuksellisesti viallinen, joten sitä ei voi parantaa, ainoastaan hetkellisesti huoltaa. Tästä kieli myös monen vastauksen toteamus, että keskustelua aiheesta kuvattiin ”valittamiseksi”.

Yksinkertaisimmillaan äänimaisemaa huolletaan vaihtamalla soiva musiikki itse valittuun. Useasta ravintolasta raportoitiin käytäntö vaihtaa reippaampi ”oma musiikki” soimaan illan viimeistelevien töiden taustalle, kun viimeiset asiakkaat ovat lähteneet. Toinen arkinen huoltotoimenpide on säätää taustamusiikin tarkoituksenmukainen äänenvoimakkuus. Vajaa puolet verkkokyselyn vastaajista kertoi pystyvänsä säätämään musiikin äänenvoimakkuutta suoraan äänentoistolaitetta käyttämällä. Käytäntönä tämä näyttää olevan ymmärrettävästi ravintola- ja majoituusalalla. Joka neljäs vastaaja kertoi, ettei voi vaikuttaa äänenvoimakkuuteen. Heistä suurin osa työskentelee kaupan alalla. Kenttäaineisto Koskikeskuksesta osoittaa, että





ki asettuu kuvausten perusteella osaksi ajoittain tiivistäkin äänimaisemaa, jonka ”terveydenhuoltoon” vaikuttaa työntekijän tasolla kaksi tekijää: kuulokkeiden käyttö ja päällekkäin soivat musiikit.

Verkkokyselyn vastaajista kuulokekäyttöä raportoi joka viides vastaaja. Kuulokkeilla luodaan henkilökohtainen äänitila asiakastilan sisälle. Sitä käytetään sekä eristäytymiseen (tiskivuorossa vastamelukuulokkeilla) että muiden työntekijöiden kanssa kommunikointiin (myyjien ja vartioiden käyttämät radiopuhelinverkostot). Radiopuhelinkäytössä kuuloke toisessa korvassa ja mikrofoni paidankauluksessa on yleinen (”Meillä pitää olla korvanappi missä koko ajan joku hölöttää”, aPAM 2021, 99, nainen, s. 1974, kaupan ala). Nämä vastaajat ovat työaikanaan päällekkäisissä äänentoiston infrastruktuureissa kiinni. Tämä aiheuttaa hankaluuksia silloin, kun puhetyö pitää asetella osaksi muuta ääniympäristöä: mikrofoniin puhuva ei tiedä, voivatko toiset sillä hetkellä keskittyä kuuntelemiseen vai eivät.

Koskikeskuksen kenttäaineistossa toistuvat maininnat musiikkien päällekkäisyyksistä. Liikkeiden sisäänkäynnillä ja varashälytinporteilla taustamusiikit kuuluvat muutamien metrien alueella samanaikaisesti liikkeissä, joissa ei ole sulkeutuvia ovia: ”Myymälän oma musiikki peittää onneksi melko hyvin kauppakeskuksen oman hissimusiikin” (aKoskikeskus 2020, 2, nainen, s. 1975, kaupan ala). Tällaisissa tapauksissa työntekijät kertovat viihtyvänsä syvemmillä liikkeessä, jonne käytävämusiikki ei kantaudu. Kun liikekeskuksen aulassa järjestetään tapahtumia, lisääntyvät äänentoistolaitteet ja käytävä-äänentoiston voimakkuus. Työntekijät vastaavat äänilähteiden lisääntymiseen arvioiden oman liikkeen taustamusiikin äänenvoimakkuutta tai sammuttaen sen kokonaan. Joskus päällekkäisen musiikin soittaminen on subversiivinen taktiikka.

Ennen kun kauppa aukeaa soitetaan isolla kajarilla sen [”kamalan ulinan”, ”latistavan”] päälle millon kenenkin työkaverin soittolistaa. Kaikki ne on tähän mennessä olleet parempia kuin ulina, vaikka ei olisikaan sitä omaa tyyliä. (aPAM 2021, 622, nainen, s. 1978, kaupan ala)

Äänellisen ja musiikillisen hygienian huoltaminen kuuluu osin myös vartioiden työnkuvaan. Päällekkäisten musiikkien erikoisempia hallintatilanteita syntyy, kun kauppakeskuksessa viihtyvä nuoriso soittaa tilassa omia kännyköitään ja bluetooth-kaiuttimiaan. Nämä harvinaiset tilanteet tuottavat liikekeskuksen omistajan silmissä ei-haluttua häiriömusiikkia ja päättyvät yleensä siihen, että vartijat puuttuvat tilanteeseen poistamalla ei-toivotut äänilähteet.



Vastauksissa tuli esiin myös musiikin ja muun kuuntelun oma-aloitteinen käyttäminen hyvinvointiin työpaikalla. Omista kuulokkeista voidaan kuunnella omia soittolistoja, podcasteja ja äänikirjoja hiljaisina aikoina, tai aamusiiivouksen aikaan kampaaja saattaa ottaa tanssiasiasteleita radion tahtiin. Jos työnkuvaan ei kuulu puhekontaktia asiakastilassa oleviin, palvelutyöntekijä voi olla puhelimitse yhteydessä ystäviin ja perheeseen hyvin omaehtoisesti työvuoron aikana tai kuunnella haluamaansa musiikkia. Tällä on epäilemättä vahva vaikutus työntekijän sosiaaliseen hyvinvointiin.

Ääniympäristöön vaikuttaminen neuvottelemalla on työläämpää kuin äänenvoimakkuuden säätäminen. Osallistamisen ja kuulemisen (vaikuttamisen merkityksessä) puutteista on aineistossa toistuvia kommentteja eri kysymysten alla. Joissain vastauksissa tutkijoilta, työsuojelulta ja/tai ammattiliitolta odotetaan muutosvoimaa ja aktiivisempaa – ehkä jopa aktivistisempaa – otetta. Toivotaan kuulluksi tulemista ja kouriintuntuvia muutoksia. Mainintoja selittää osin se, että keruu suoritettiin liiton kanssa yhteistyössä. Taustamusiikista keskustellaan useilla työpaikoilla työntekijöiden kesken, harvinaisempaa on keskustelun laajentaminen luottamushenkilöiden tai/ja työsuojeluvaltuutettujen avulla sekä muutospyrkimykset. Jotkut vastaajat raportoivat hyvinkin määrätietoisesta muutoksenhausta, useimmiten kuitenkin tuloksetta.

Lähinnä [keskustelemme] musiikin haitoista keskittymiseen ja aisteihin sekä mahdollisiin vaurioihin tulevaisuudessa Työsuojeluhenkilönä ottanut asian puheeksi ja saanut siihen korjauksiakin. (aPAM 2021, 190, nainen, s. 1949, ravintola-ala)

Olen keskustellut [työtovereiden kanssa], ja joitakin ei tunnu vaivaavan, toisia vaivaa. Esimies perustelee sen [taustamusiikin] pakollisuutta ketjun (firman) politiikalla ja johdon määräyksillä. Luottamusmies levittelee käsiään. Työsuojeluviranomaiset eivät tunnu tiedostavan ongelmaa. Tätä ongelmaa ei tunnusteta, eikä melun (musiikin) vaikutuksia varmaan ole tutkittu tarpeeksi? (aPAM 2021, 631, nainen, s. 1961, erikoiskauppa)

Vastaavasti Koskikeskuksessa kerrottiin suuremmista vaikutusmahdollisuuksista: jos jokin yksittäinen kappale soittolistassa harmitti, saattoi työntekijä kollegojensa kanssa sovittuaan lähettää sähköpostin palveluntarjoajalle ja pyytää kappaletta pois rotaatiosta. Kyseisessä tapauksessa osoite tuli löytää itse tanskalaisen palvelun verkkosivuilta ja kirjoittaa englanniksi, joten työntekijän oli toimittava huomattavan aktiivisesti ympäristöä parantaakseen. Havainto vertautuu yleisten kirjastojen työntekijöiden kommentteihin työympäristöstään: ilman taustamusiikkiäkin se vaati sopeutumista tai vaihtoehtoisesti aktiivista huolehtimista, mikä tarkoitti puuttumista häiritseviin tekijöihin (Sahavirta ja Kytö 2017, 92–101).

Aistityön vastuut ja toimenpiteet eivät aina jakaudu tasaisesti työntekijöiden kesken. Tämä johtuu ääniympäristön toissijaisesta roolista työnkuvassa, jolloin siihen vaikuttamista ei välttämättä olla sovittu työntekijöiden kesken. Aineiston valossa näyttää myös siltä, että yhteisymmärrystä ääniympäristön ja siinä työtä tekevän hyvinvoinnista ei ole sellaisissa työympäristöissä, joissa työntekijöille ei anneta mahdollisuutta toimia ääniympäristön hyväksi. Työntekijän ja esihenkilön ymmärrys ääniympäristön hyvinvoinnista ja taroituksenmukaisuudesta voi olla keskenään erilainen.

### *Päätelmät*

Olemme tässä artikkelissa käsitelleet palvelualan työntekijöiden subjektiivista kokemusta työhyvinvoinnista suhteessa työpaikan akustiseen ympäristöön ja erityisesti taustamusiikkiin. Aineistossa esiintyvien työtilojen heterogeenisyydestä huolimatta voimme osoittaa, että taustamusiikki vaikuttaa työhyvinvointiin vaikutusmahdollisuuksina ja kokemuksena osallisuudesta. Analyysi kenttäaineistomme hyvinvointiin liittyvistä lausumista osoittaa, että palvelutyötä tehdessä hyvinvoinnin yhteys taustamusiikkiin on varsin ohuesti yhteydessä musiikkimieltymyksiin tai yksityiskohtaiseen vaikuttamiseen työpaikan soiviin musiikillisiin sisältöihin. Huomattavasti merkittävämpää on mahdollisuus luoda oma toimijuus suhteessa työpaikan musiikkiin, parhaimmillaan ammatti-identiteetin läpi, sekä äänellisten tarjoumien (Mamian termein resurssien) käyttö mielekkäällä tavalla asiakaskontakteissa. Tarkasteltaessa nimenomaisesti työhön liittyvää hyvinvointia on ammatillisella toimijuudella merkittävä rooli. Työtila muuttaa palvelualalla musiikin merkityksen ammatilliseksi, jolloin henkilökohtainen musiikkisuhde jää toissijaiseksi.

Musiikin ja hyvinvoinnin suhdetta yleisemmin tutkittaessa on ollut luontevaa asettaa tutkittavat tekemisiin tunnistamansa musiikin kanssa sekä aktiivisiin rooleihin: toimijoiksi, jotka itse tuottavat musiikillista ilmaisuja, toimivat musiikkiin uppoutuen tai vähintäänkin kuuntelevat musiikkia kontemplatiivisesti. Tämän asetelman rinnalle on työhyvinvoinnin kohdalla hyvä asettaa uudenlainen ajattelutapa, jossa hyvinvointia voi vahvistaa ammatillisessa ”roolissa” koettu musiikin taroituksenmukaisuus. Musiikin kanssa työskentelemisellä on hedelmällinen vaikutus työhyvinvointiin, kun se tekee asiakaskontaktista luontevan, kollektiivisen toimijuuden taktiikoista onnistuneita tai kun se lisää ymmärtämystä palvelutyöstä kokonaisuutena. Tämä ei edellytä mahdollisuutta aktiivisesti valita tai edes tunnistaa kuunneltavaa materiaalia: monenlainen pienimuotoinen toiminta työtilassa myötävaikuttaa hyvinvointiin.

Työntekijöiden hyvinvointiin liittämät tarjoumat auttavat ymmärtämään, kuinka työntekijät haluavat toimijuutta toteuttaa. Kun kyse on yhteisesti käytetystä tilasta ja siinä tapahtuvista keskenään erilaisista sosiaalisista kontakteista, ovat myös toimijuudet väistämättä yhteydessä toisiinsa. Aineistomme työntekijät näkevät toimijuuden mahdollistajina seuraavanlaisia osatekijöitä: a) omat vaikutusmahdollisuudet; b) tarjolla olevat palautekanavat; c) oma ammatti-identiteetti ja musiikkisuhde; d) aistityökyvyt sekä e) työyhteisö toiminnallisena akustisena yhteisönä (kuten työpaikalla yhdessä kehitetyt taktiikat).

Kullakin palvelutyötä tekevällä henkilöllä on oma musiikillinen maailmansa, henkilökohtaiset kuulemisen ja kuuntelemisen reunaehdonsa (aistiherkkyksineen, kuulovaurioineen, musiikkimieltyyksineen jne.). Jos oletetaan jokaisen hoitavan musiikki- ja äänisuhteensa tykönsä ja löytävän itsenäisesti sopeutumistaktiikat työpaikan myyntistrategioiden perusteella määräytyvään äänimaisemaan, hukataan mahdollisuuksia rakentaa mielekkäitä ja inspiroivia akustisia tiloja yhteisöllisesti. Toiminnallisen akustisen yhteisön ymmärtäminen kollektiivisena neuvottelupaikkana mahdollistaa myös vastuunjaon kuormittavan aistityön jakamisessa.

Taustamusiikin mahdollisuudet luoda hetkellistä sosiaalista yhteisyyttä vertautuvatkin Tia DeNoran (2000, 149–150) tarkastelemaan musiikkivälitteiseen yhteissubjektiviteettiin (*co-subjectivity*). Erotuksena on, että palvelutyöntekijällä on taustamusiikkiin asiakasta pidempi suhde. Asiakaspalvelutilassa piipahtaminen rakentaa erilaisen yhteissubjektiviteetin kuin musiikin kanssa työskenteleminen. Asetelma tarjoaa kuitenkin mahdollisuuksia myös kehittyviin tilallisiin suhteisiin, kuten ABBA:a soittaneen lounaskahvilan työyhteisön kohdalla: yhteissubjektiviteetti perustui työtovereiden kollektiiviselle näkemykselle, mutta alkoi laajentua asiakkaisiin ja kerätä ajallista jatkuvuutta vakituisten lounastajien liittyessä toimijoiksi yhteissubjektiviteettiin. Musiikki on asiakasta ja työntekijää jollain tasolla yhdistävä, laajimmillaan kollektiivista toimijuutta mahdollistava tekijä. Vaikuttaminen taustamusiikin sisältöihin on silti vaivalloista, ja vaatii aikaa ja ennalta orientoitumista musiikkiin ollakseen mielekästä eikä liian työlästä.

Populaarimusiikki on ”kunkin ajan suosituinta, paikallisia rajoja ylittävää musiikkia” (Jalkanen ja Kurkela 2003, 12). Sen määrittelemän akustisen tilan jakavat työntekijä ja asiakas ovat siis palvelukohtaamisen ajan oletusarvoisesti ”samanarvoisessa asemassa” maun tai muun kulttuurisen kehyksen kannalta. Radio pitääkin toistaiseksi pintansa kokemuksellisesti neutraalina taustamusiikin lähteenä. Kun musiikki on jonkun muun (radion musiikkipäällikön tai toimittajan) valitsemaa, asiasta ei tarvitse neuvotella toisten työntekijöiden kanssa.

Radion kokeminen neutraalina taustamusiikkina ja sen ”jokamiesmäisyys” on valintana diplomaattinen ja luo palvelutapahtumaan hetkellistä tasavertaisuutta, vaikkei kulloiseenkin musiikkiin itse tilanteessa reagoitaisi. Suosittu radiokanava paikantuu julkiseksi, jokapaikkaiseksi (Kassabian 2013) äänelliseksi tilaksi asiakkaan ja työntekijän väliin. Sillä rakennetaan (pseudo)demokraattinen musiikillinen merkitys ja epämuodollistaja. Taustamusiikkipalvelun kuratoima tai generatiivinen musiikki sen sijaan asettuu työntekijän ”selustaan”, jolloin äänellinen tila ei paikannu asiakkaan ja työntekijän väliin, vaan heidän yläpuolelleen. Taustamusiikkituotteet osoittavat asiakaspalvelijalle ja asiakkaalle selkeämmin erilliset roolit.

Työorganisaation rakenne ja valitut taustamusiikkikäytännöt vaikuttavat nekin vahvasti yksittäisen työntekijän vaikutusmahdollisuuksiin ja kokemuksiin osallisuudesta. Aineisto antaa viitteitä myös työntekijän iän vaikutuksista taustamusiikin kokemiseen suhteessa työhyvinvointiin. Tämän selvittäminen vaatii lisätutkimusta; eläköityneisiin palvelutyöntekijöihin fokusoiva haastatteluaineisto onkin tekeillä ja raportoitavissa myöhemmin.

Musiikillinen ja äänimaisemallinen toimijuus polarisoituu julkisessa keskustelussa toistuvasti ”hulluksi tekevän joulumusiikin” ja ”kaikessa toimivan mielimusiikin” välisen vastakkainasettelun kaltaisiin umpikujiin. Kärjistäen ja tulkiten tutkimushankkeen toisissa osatutkimuksissa kerättyä haastatteluaineistoa (ks. Uimonen 2021) voisi myös esittää, että ulkoistetut soittolista- ja taustamusiikkipalvelut ovat miesten tuottamia, ja niitä palveluammattissa ”sietävät” puolestaan valtaosin naisia. Toimijuuksien monipuolistaminen, väljentäminen ja kehittäminen pakottomuuden ja valinnanvaraisuuden suuntaan antavat taustamusiikkia koskevalle ymmärrykselle joustavuutta. Tämä mahdollistaa taustamusiikin näkemisen osana työpaikkojen jaettua ääniympäristöä ja työhyvinvointia.

## Lähteet

### Tutkimusaineistot

aKoskikeskus 2020. Kenttäaineisto taustamusiikista Tampereen Koskikeskus-liikekeskuksessa, maaliskuu 2020. Sisältö: kenttäpäiväkirjamerkintöjä, lomakehaastatteluita työntekijöille, havainnointia. Kerääjät: Meri Kytö ja Heikki Uimonen. Aineisto hankkeen hallussa.

aPAM 2021. Taustamusiikkia työpaikalla. Webropol-alustalla toteutettu verkkokysely palvelualan työntekijöille 26.1.–20.5.2021. Kyselyn laatijat Kaarina Kilpiö ja Meri Kytö. Aineisto hankkeen hallussa.

### Kirjallisuus

Amphoux, Pascal. 1993. *L'identité sonore des villes Européennes: guide méthodologique à l'usage des gestionnaires de la ville, des techniciens du son et des chercheurs en sciences sociales*. Grenoble: Cresson.

Bijsterveld, Karin. 2019. *Sonic Skills. Listening for Knowledge in Science, Medicine and Engineering (1920s–Present)*. London: Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/978-1-137-59829-5>

Bruyninckx, Joeri & Alexandra Supper. 2016. "Sonic skills in cultural contexts: theories, practices and materialities of listening". *Sound Studies* 2(1): 1–5. <http://dx.doi.org/10.1080/20551940.2016.1214444>

Carlén, Stefan. 2018. *Musik i butik. En studie av hur musik påverkar handelsanställdas arbetsmiljö*. Handelsanställdas förbund Handels rapporter 5.

de Certeau, Michel. 2013. *Arkipäivän kekseliäisyys I: Tekemisen tavat*. Suom. Tapani Kilpeläinen. Tampere: niin & näin.

DeNora, Tia. 2000. *Music in Everyday Life*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511489433>

Gibson, James J. 1986. *The Ecological Approach to Visual Perception*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.

Hochschild, Arlie. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Jalkanen, Pekka ja Vesa Kurkela. 2003. *Suomen musiikin historia: Populaarimusiikki*. Helsinki: WSOY.

Kassabian, Anahid. 2013. *Ubiquitous listening. Affect, attention, and distributed subjectivity*. Berkeley: University of California Press. <https://doi.org/10.1525/california/9780520275157.001.0001>

Kilpiö, Kaarina. 2016. "Kuuntelevat kuluttajat 1950–1980-lukujen Suomessa. Myyninedistämismusiikin ammattilaiset ja heidän "yleisönsä". *Äänimaisemissa*, toim. Helmi

Järviluoma ja Ulla Piela, 222–242. Kalevalaseuran vuosikirja 95. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Kilpiö, Kaarina. 2005. ”Markkinoinnin intimisoituva äänimaisema 1900-luvulla”. Teoksessa *Kuultava menneisyys. Suomalaista äänimaiseman historiaa*, toim. Outi Ampuja ja Kaarina Kilpiö, 236–256. Historia Mirabilis 3. Turku: Turun historiallinen yhdistys ry.

Kivistö Sirkku, Jussi Turtiainen ja Ari Väänänen. 2014. ”Suojelusta työhyvinvointiin: työntekijyyden ja työympäristön rajojen muutos työturvallisuuden lainvalmistelussa”. Teoksessa *Suomalainen työntekijäyys 1945–2014*, toim. Ari Väänänen ja Jussi Turtiainen, 189–226. Tampere: Vastapaino.

Kontukoski, Maija. 2018. ”Nature Sounds in a Hypermarket: A Case Study on the Modified Soundscape of Commercial Spaces in Finland”. *Etnomusikologian vuosikirja* 30: 92–120. <https://doi.org/10.23985/evk.69118>

Kontukoski, Maija ja Heikki Uimonen. 2019. ”Tila, tunne ja musiikki. Kauppakeskusten ääniympäristön laadullinen tarkastelu”. *Yhdyskuntasuunnittelu* 57 (2): 10–25. <https://doi.org/10.33357/ys.83675>

Kytö, Meri. 2013. *Kotiin kuuluvaa: yksityisen ja yhteisen kaupunkikäänitilan risteymät*. Dissertations in Education, Humanities, and Theology 45. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto.

Lehtonen, Mikko. 2014. *Maa-ilma. Materialistisen kulttuuriteorian lähtökohtia*. Tampere: Vastapaino.

Mamia, Tero. 2009. ”Mistä työhyvinvointi syntyy?” Teoksessa *Työelämä muuttuu – jous-taako työhyvinvointi?* toim. Raimo Blom ja Ari Hautaniemi, 20–55. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

PAM 2021. ”PAM pähkinänkuoressa”. Tark. 20.5.2021. <https://www.pam.fi/tietoa-pamisa/pam-pahkinankuoressa>

Payne, Jonathan, Marek Korczynski ja Rob Cluley. 2017. ”Hearing music in service interactions: A theoretical and empirical analysis”. *Human Relations* 70(12): 1417–1441. <https://doi.org/10.1177/0018726717701552>

Ranta, Anni. 2005. ”Kulutuksen soivat kulissit”. Teoksessa *Kuultava menneisyys: suomalaista äänimaiseman historiaa*, toim. Outi Ampuja ja Kaarina Kilpiö, 257–278. Historia Mirabilis 3. Turku: Turun historiallinen yhdistys ry.

Sahavirta, Harri ja Meri Kytö. 2017. ”Yleisten kirjastojen muuttuva äänimaisema”. Teoksessa *Muuttuvat suomalaiset äänimaisemat*, toim. Heikki Uimonen, Meri Kytö ja Kaisa Ruohonen, 81–104. Tampere: Tampere University Press. [http://dx.doi.org/10.26530/OAP-EN\\_624254](http://dx.doi.org/10.26530/OAP-EN_624254)

Spackman, Christy & Jacob Lahne. 2019. ”Sensory labor: considering the work of taste in the food system.” *Food, Culture & Society* 22(2): 142–151. <https://doi.org/10.1080/15528014.2019.1573039>

Stenbäck, Olle. 2016. *Den ofrivilliga lyssnaren. Möten med butiksmusik*. Gothenburg Doctoral Dissertations. Göteborgs Universitet.

Sterne, Jonathan. 1997. ”Sounds Like the Mall of America: Programmed Music

and the Architectonics of Commercial Space”. *Ethnomusicology* 41 (1): 22–50. <https://doi.org/10.2307/852577>

Tynan, Jane ja Lisa Godson. 2019. *Uniform: Clothing and Discipline in the Modern World*. London: Bloomsbury Publishing. <http://dx.doi.org/10.5040/9781350045583>

Uimonen, Heikki ja Meri Kytö. 2020. ”Toimimatonta tekniikkaa ja alitajuista vaikuttamista: Etnomusikologinen näkökulma taustamusiikin tutkimukseen”. *Etnomusikologian vuosikirja* 32, 46–75. <https://doi.org/10.23985/evk.90066>

Uimonen, Heikki. 2021a. ”Kaupunkitila päivittäismusiikin aikakaudella: ääniympäristön tutkimuksen teoreettinen ja metodologinen tarkastelu.” Teoksessa *Humanistinen kaupunkitutkimus*, toim. Tanja Vahtikari, Terhi Ainiala, Aura Kivilaakso, Pia Olsson ja Panu Savolainen. Tampere: Vastapaino, 145–167.

Uimonen, Heikki. 2021b. ”Background Music Agencies: Designing Sonic Environments for Commercial Premises”. Esitelmä konferenssissa *Uncommon Senses III: Back to the future of the senses*. Concordia University, Montreal (etäkonferenssi), 7.5.2021.

Väänänen, Ari ja Jussi Turtiainen. 2014. ”Suomalaisen työntekijyyden ja työntekijäideaalien historia”. Teoksessa *Suomalainen työntekijäisyys 1945–2014*, toim. Ari Väänänen ja Jussi Turtiainen, 18–53. Tampere: Vastapaino.

Wolf, Jonas. 2021. ”When Music Becomes Hostile (and How to Counter It): Observations from Neukölln, Berlin”. *Academia Letters* 2777. <https://doi.org/10.20935/AL2777>

Wouters, Cas. 2007. *Informalization: Manners and Emotions Since 1890*. London: SAGE.