



# ”Onhan se työ muuttunut”

Muutokset puhtauspalvelualan toimintaympäristöissä

**Sirpa Laiho**

OPINNÄYTETYÖ  
Joulukuu 2020

Palveluliiketoiminnan johtaminen (ylempi AMK)

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palveluliiketoiminnan johtaminen YAMK

LAIHO, SIRPA:  
"Onhan se työ muuttunut"  
Muutokset puhtauspalvelualan toimintaympäristöissä

Opinnäytetyö 93 sivua, joista liitteitä 3 sivua  
Joulukuu 2020

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisia muutoksia puhtauspalvelualalla on tapahtunut, millaisia ovat puhtauspalvelualan toimintaympäristöt tulevaisuudessa ja millaista osaamista tulevaisuudessa puhtauspalvelualalla tarvitaan. Työelämä muuttuu ympärillämme. Muutoksen nopeus juontaa teknologian kehityksen jatkuvasta nopeutumisesta, mutta teknologia ja robotiikka ovat vain osa muutosta. Myös ihmiset itsessään muuttavat työelämää ja työkuulttuureja.

Opinnäytetyössä tutkimusongelmaa lähestytään sekä kvalitatiivisen (laadullisen) että kvantitatiivisen (määrällisen) tutkimusmenetelmien näkökulmista. Opinnäytetyöhön kvalitatiivinen tutkimus toteutettiin käyttäen puolistrukturoitua teema-haastattelua. Haastateltaviksi henkilöiksi valittiin puhtauspalvelualan esimiehiä ja asiantuntijoita.

Kvantitatiivisena menetelmänä opinnäytetyössä käytettiin strukturoitua lomakekyselyä. Kyselylomake julkaistiin sähköisenä internetissä Puhtaus ry:n Uutiskirjeessä, sekä kahdessa alan Facebook-ryhmässä.

Tutkimustulosten mukaan siivousvälineiden, -menetelmien ja -koneiden kehitys on ollut merkittävimpiä muutoksia, mitä on puhtauspalvelualalle koettu. Työ on muuttunut ammattimaiseksi. Tulevaisuudessa uskotaan robotiikan ja digitalisaation tuovan merkittäviä muutoksia puhtauspalvelualan työn tekemiseen. Myös kemikaalittomuuden uskotaan olevan yksi kehityssuunnista puhtauspalvelualalla. Tulevaisuudessa tarvitaan puhtauspalvelualalla edelleen hyvää substanssiosaamista, asiakaspalvelutaitoja ja moniosaamista.

Tulevaisuudessa työntekijöiltä odotetaan ammattitaitoa, itseohjautuvuutta ja kykyä soveltaa osaamistaan muuttuvissa olosuhteissa ja tilanteissa. Oman työn suunnittelua pidetään yhtenä ammattitaidon kulmakivenä myös puhtauspalvelualalla.

Ihminen toimii innokkaasti, määrätietoisesti ja ottaa vastuuta, kun kolme perustarvetta täyttyvät: kokemus kyvykkyydestä ja osaamisesta omassa työssä, omaehtoisuus eli vapaus päättää omasta tekemisestään, sekä yhteisöllisyys ja kuuluminen johonkin yhteisöön.

Asiasanat: puhtauspalveluala, toimintaympäristö, työn murros

## **ABSTRACT**

Tampere University of Applied Sciences  
Master's Degree in Hospitality Management

LAIHO, SIRPA:  
"The Job Has Changed"  
Changes in Operating Environments in the Cleaning Industry

Master's thesis 96 pages, appendices 3 pages  
December 2020

---

The purpose of this thesis is to find out what changes have taken place in the cleaning property services, what kind of operating environments in the cleaning property services are in the future and what kind of expertise is needed in the cleaning property service in the future.

Working life is changing around us. The speed of change stems from the constant acceleration of technological development, but technology and robotics are only part of the change. People themselves are also changing their working lives and work cultures.

In this thesis, the research problem is approached from the perspectives of both qualitative and quantitative research methods. Qualitative research for the thesis was carried out using a semi-structured thematic interview. Supervisors and experts in the field of cleaning services were selected as interviewees.

A structured form survey was used as a quantitative method in this thesis. The survey was published electronically on the Internet in the Puhtaus ry's Newsletter, and in two cleaning service related Facebook groups.

According to the research results, the development of cleaning tools, methods and machines has been one of the most significant changes experienced in the cleaning property services. The work has become professional. In the future, it is believed that robotics and digitalization will bring significant changes to the way we work in the field of cleaning services. Chemical-free is also believed to be one of the trends in the cleaning services. In the future, good substance competence, customer service skills and multi-competence are still needed in the cleaning property services.

One acts enthusiastically, purposefully and takes responsibility when three basic needs are met: ability and competence in one's own work, self-determination, the freedom to decide one's own actions, and communality and belonging to a community.

---

---

Key words: cleaning services, operating environment, work revolution

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
1.1	Työn tavoite ja tarkoitus .....	6
1.2	Toimeksiantajan esittely .....	7
1.3	Työn rajaus ja rakenne.....	7
2	PUHTAUSPALVELUALA.....	9
2.1	Puhtauspalvelualasta yleisesti .....	9
2.2	Puhtauspalvelualan toimintaympäristö .....	10
2.3	Puhtauspalvelualan kehitys Suomessa .....	11
2.4	Puhtauspalvelualan työ nyt .....	13
3	TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TYÖYMPÄRISTÖ .....	15
3.1	Toimintaympäristö.....	15
3.2	Makro-, mikro- ja sisäinen ympäristö.....	16
3.3	Työympäristö.....	17
4	TYÖN MURROS .....	19
4.1	Nopea kehitys .....	19
4.2	Globaali maailma .....	21
4.3	Väestön ikääntyminen.....	21
4.4	Teknologian vauhdissa .....	22
4.5	Ekologinen kestävyys.....	23
4.6	Verkostoituminen .....	25
5	MUUTOKSET TYÖN TEKEMISESSÄ .....	26
5.1	Muutoksen matkassa .....	26
5.2	Työvoiman rakenne.....	26
5.3	Trendit muokkaavat sukupolvia.....	28
5.4	Milleniaalit .....	29
5.5	Monikulttuuriset työyhteisöt.....	30
5.6	Itseohjautuvuus.....	33
6	TUTKIMUKSELLINEN LÄHESTYMISTAPA .....	39
6.1	Tapaustutkimus.....	39
6.2	Tutkimusmenetelmät.....	40
6.2.1	Haastattelu .....	41
6.2.2	Lomakekysely.....	42
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	44
7.1	Aineistot ja menetelmät.....	44
7.2	Tutkimusaineiston analyysi .....	49
8	TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU .....	51

8.1 Teemahaastattelu .....	51
8.1.1 Millaisia muutoksia on tapahtunut puhtauspalvelualalla? ...	51
8.1.2 Muutosten vaikutukset esimiestyöhön ja johtamiseen .....	55
8.1.3 Ajatuksia puhtauspalvelualan tulevaisuudesta .....	58
8.2 Lomakekysely .....	60
8.2.1 Taustatiedot.....	61
8.2.2 Miten puhtauspalveluala on muuttunut? .....	65
8.2.3 Millaisia muutoksia puhtauspalvelualalla tulevaisuudessa? 69	
8.2.4 Tulevaisuuden osaamistarpeet puhtauspalvelualalla .....	77
9 POHDINTA .....	84
9.1 Johtopäätökset.....	84
9.2 Tutkimuksen luotettavuus .....	88
9.3 Kehittämisehdotukset.....	89
LÄHTEET.....	90
LIITTEET .....	94
Liite 1. Forms -kyselylomakkeen kysymykset .....	94

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn tavoite ja tarkoitus

Tämä opinnäytetyö on tehty Tampereen ammattikorkeakoulun ylemmän amk-opintoihin kuuluvan Palveluliiketoiminnan johtamisen -koulutusohjelmassa. Opinnäyttyön tavoitteena on kartoittaa, millaisia ovat puhtauspalvelualan uudet toimintaympäristöt. Tässä työssä peilataan sitä, millaisia muutoksia on tapahtunut puhtauspalvelualalla ja yleensä työelämässä, ja sitä, mitä tulee mahdollisesti tapahtumaan.

Puhtauspalvelualan työ tulee muuttumaan toimintaympäristöissä tapahtuvien muutosten seurauksena, kuten muutkin toimialat. Millaista osaamista se tulee vaatimaan puhtauspalvelualan tekijöiltä? Miten muuttuvassa työssä huomioidaan asiakaspalvelu ja oman työn suunnittelu?

Ennakointi on yksi työkalu, miten voimme varautua tulevaisuuden varalle. Opinnäytetyössä luotsataan näköaloja puhtauspalvelualan tulevaisuuteen, mutta tässä työssä ei tehdä tulevaisuuden tutkimusta, eikä näin ollen käytetä tulevaisuudentutkimuksen menetelmiä. Tutkimuksen kohderyhmäksi on rajattu käsittämään puhtauspalvelualan esimies- ja asiantuntijatehtävissä toimivat henkilöt. Tutkimusaineistoa kerätään kohderyhmältä haastattelemalla ja lomakekyselyn avulla.

Olen asettanut opinnäytetyölleni seuraavat tutkimuskysymykset:

- Mitä muutoksia työ- (toiminta) ympäristössä on tapahtunut?
- Mitä muutoksia on tapahtumassa?
- Miten muutokset vaikuttavat työn tekemiseen?
  - millaista osaamista tulevaisuudessa vaaditaan?
  - mitä on huomioitava työn suunnittelussa?
  - mitä on huomioitava asiakkaan kohtaamisessa?

## 1.2 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii puolueeton neuvonta- ja koulutusjärjestö SSTL Puhtausala ry. Yhdistys perustettiin 1970-luvulla, ja tunnettiin aikaisemmin nimellä Suomen Siivoustekninen liitto. Sen tehtäviin on kuulunut alusta asti puhtausalan osaamisen ylläpito ja kehittäminen, sekä alan tunnettuuden lisääminen. (SSTL Puhtausala ry., n.d.)

SSTL Puhtausala ry. tiedottaa puhtauspalvelualan ajankohtaisista asioista ja julkaisee alan ammattilehteä Puhtaus-lehti. Lisäksi SSTL Puhtaus ry. tuottaa oppi- ja koulutusmateriaalia, järjestää erilaisia koulutuksia, neuvontaa ja tapahtumia, joista merkittävimpiä ovat Esimies- ja asiantuntijapäivät, Finnclean-messut ja MiniClean-tapahtumat. (SSTL Puhtausala ry., n.d.)

SSTL Puhtaus ry:n tavoitteena on yhdistää puhtausalasta kiinnostuneet henkilöt ja yhteisöt. Yhdistykseen kuuluu noin 1500 henkilöjäsentä ja 100 yritysjäsentä. yhdistyksen toimintaa kattaa valtakunnallisesti 12 paikallista jäsenyhdistystä ja valtakunnallinen senioreiden yhdistys. Yhdistyksen toiminnan yhtenä tavoitteena on myös lisätä puhtauspalvelualan arvostusta ja merkityksen ymmärtämistä yhteiskunnassa. (SSTL Puhtausala ry., n.d.)

## 1.3 Työn rajaus ja rakenne

Tässä opinnäytetyössä rakenne muodostuu siten, että luvuissa kolmesta kuuteen käsitellään teoriaa kirjallisuuteen pohjautuen. Aluksi luvussa kolme käsitellään puhtauspalvelualaa ja sen kehittymistä nykyiseksi toimialaksi. Hiltusen sanoja lainaten (2017, 35): ”jotta ymmärrämme paremmin tulevaisuutta, on myös hyvä olla käsitys siitä, miltä menneisyys näyttää.” Luvussa neljä avataan käsitteitä toimintaympäristö ja työympäristö. Tämän lisäksi luvussa käsitellään toimintaympäristön muutoksia, ja sitä, mikä saa aikaan muutoksia. Toimintaympäristön muutoksia voidaan tarkastella eri näkökulmista.

Luvussa viisi ja kuusi pohditaan, mitkä kaikki asiat ovat työn tekemisessä muuttuneet. Luvussa viisi on tarkastelun kohteena yleinen työn murros. Mitä sillä tarkoitetaan, ja mitkä ovat siihen vaikuttavia tekijöitä. Luvussa kuusi puolestaan tuodaan esille, miten työn tekeminen on muuttunut, ja mistä työn tekemisen muutokset johtuvat. Miten tulevat sukupolvet muuttavat työntekemisen tapoja ja -kulttuuria? Työ itsessään ei välttämättä ole heille se kaikkein tärkein asia elämässä.

Tutkimusongelma ja opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät esitellään luvussa seitsemän. Tämä on ollut yksi tärkeä oppimisen kohde opinnäytetyön tekijälle. Luvussa seitsemän kuvaillaan tutkimuksen toteutusta: miten tutkimus eteni työnä, ja analysoidaan tutkimusaineistoa, jota saatiin haastattelemalla ja lomakekyselyn avulla. Luvussa kahdeksan esitetään tutkimuksen tulokset, ja lopuksi luvun yhdeksän pohdinta osuus päättää opinnäytetyön.

## 2 PUHTAUSPALVELUALA

### 2.1 Puhtauspalvelualasta yleisesti

Puhtauspalvelu on määritelmän mukaan ammattimaisesti toteutettua palvelutyötä, joka sisältää erilaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä sekä säännöllistä laadunseurainta (SFS 2010, 2). Puhtauspalvelua voidaan tuottaa monin eri tavoin. Siivoushenkilöstö voi työskennellä työyksiköissään ns. omina työntekijöinä, tai siivousorganisaatio voi työskennellä tulosvastuullisena ja itsenäisenä yksikönä, joka tuottaa puhtauspalveluja. Puhtauspalvelut voidaan ostaa myös ulkopuolisena palveluna palveluliikkeeltä. (Kivikallio 2010, 17.)

SSTL Puhtausalan nettisivuilta löytyvän Tilastokeskuksen tiedon mukaan Siivous- ja kiinteistöala työllisti vuonna 2016 68920 siivoustyötä tekevää, 25752 kiinteistöhuollon työntekijää ja esimiestä sekä 5151 siivoustoimen esimiestä. Suurimmat ikäluokat kaikissa ammattiryhmissä olivat 45–54- ja 55–64-vuotiaat. Maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä puhtauspalvelualalla oli edellä mainittuna ajankohtana 22 prosenttia työntekijöistä. (SSTL Puhtausala ry, n.d.)

Otos pohjaisen työvoimatutkimuksen mukaan vuoden 2020 kolmannella neljänneksellä toimialalla kiinteistön- ja maisemanhoito työskenteli 74 000 työllistä. Toimialaluokkaan luetaan kuuluvaksi kiinteistöhoito, siivouspalvelut ja maisemanhoitopalvelut. Tilastokeskuksen toimialaluokittelussa siivouspalveluihin luetaan kuuluvaksi kaikenlaisten rakennusten sisätilojen yleis-, ulko- ja muu erikoissiivoukset, rakennusten ja teollisuuskoneiden desinfiointi ja tuholaiistorjunta, teollisuuskoneiden puhdistus, pullojen pesu, säiliöautojen ja -alusten säiliön sisäpuolinen puhdistus, katujen puhdistaminen lumesta, jäästä tai hiekasta ym. (Suomen virallinen tilasto, 2020.)

## 2.2 Puhtauspalvelualan toimintaympäristö

Puhtauspalvelualan tehtävänä on tuottaa tiloihin puhtautta, terveyttä ja viihtyisyyttä. Puhtauspalvelualan ammattilaiset työskentelevät kunnan, valtion, seurakuntien ja yksityisten palveluntuottajien palveluksessa. (JHL 2014, 11.) Korhosen (2011, 21–22) mukaan Reijula & Sundman-Digert (2004) toteavat, että siivouksella voidaan vaikuttaa rakennusten kuntoon estämällä ennen aikaista pintojen kulumista, lisäämällä pintojen hygieenisyyttä ja pienentämällä tilojen pölyisyyttä. Siivouksella on terveys- ja tuottavuusvaikutuksia, ja pintojen heikko hygieniataso voi olla terveysriski tilan käyttäjille. Tämä korostuu varsinkin terveydenhuollon tiloissa ja muissa korkeaa hygieniatasoa vaativissa tiloissa. (Korhonen 2011, 21–22.)

Erilaisissa tiloissa ja toimintaympäristöissä siivouksella on erilaisia tavoitteita ja vaatimuksia. Siivouskohteita voidaan jaotella monella tavalla, esimerkiksi kohteen toiminnan mukaan. Erilaisia puhtauspalvelualan toimintaympäristöjä on koottu taulukkoon 1. (Leinonen, Viskari-Lippojoiki & Wilén 2007, 11.)

TAULUKKO 1. Puhtauspalvelualan toimintaympäristöjä (Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinto; Leinonen ym. 2007, 10–12)

<b>Puhtauspalvelualan erilaiset toimintaympäristöt</b>
elintarviketeollisuuslaitokset
erityiskohteet
hotelli- ja majoitustilat
kauppakeskus- ja myymälätilat
kulttuurihistorialliset kohteet
liikennevälineet
liikuntatilat
oppilaitokset ja päiväkodit
puhdastilat
rakennussiivous
teollisuuslaitokset
terveydenhuoltotilat
toimistot ja virastot
uima-allas- ja kylpylätilat

Puskan ja Viinikan mukaan (2017, 12) siellä, missä ihminen toimii, syntyy likaa ja tarvitaan puhtauden tuottamista. Lainsäädäntö asettaa myös vaatimuksia tilojen siivoukselle. Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738). Työturvallisuuslain 36 § toteaa järjestyksestä ja siisteydestä seuraavasti: *”työpaikalla on huolehdittava turvallisuuden ja terveellisyyden edellyttämästä järjestyksestä ja siisteydestä. Siivous on suoritettava siten, että siitä ei aiheudu haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle.”*

Saunin (2019, 15) mukaan on tärkeää havaita ja vähentää uusien teknologioiden ja uusien työn teon tapojen tuomia riskejä ja altisteita. Työterveyttä ja -turvallisuutta koskevassa EU:n strategiakehyksessä 2014–2020 mainitaan yhtenä päähaasteena kehittää työperäisten sairauksien ennaltaehkäisemistä puuttamalla nykyisiin, uusiin ja kehittyviin riskeihin. Euroopan työterveys- ja turvallisuusviraston riskiluotain on määritellyt keskeiset uudet, lisääntyvät ja hälyttävät riskit, jotka liittyvät psykososiaaliseen työympäristöön, tuki- ja liikuntaelimistöön, vaarallisiin aineisiin ja työturvallisuusjohtamiseen. (Sauni 2019, 15–16.)

### **2.3 Puhtauspalvelualan kehitys Suomessa**

Puhtauspalveluala alkoi kehittyä oikeaksi ammatiksi 1950-luvun aikana. Sotien jälkeisen jälleenrakentamisen ja yhteiskunnan kehittymisen myötä maahamme rakennettiin paljon julkisia rakennuksia: tarvittiin kouluja, virastoja ja teollisuutta. Kaikki nämä tilat tarvitsivat myös siivousta. Samaan aikaan yleistyi erityisesti naisten palkkatyössä käyminen. Kotona tuttu siivoustyö soveltui hyvin naisen ammatiksi. (Kujala & Wilkman 2006, 8.)

Siivoustyötä tehtiin aluksi kotoa saaduilla opeilla, eikä vielä 1960-luvulla ollut työhön kunnollisia välineitä. Kemikaaleja oli vähän käytössä, mm. mäntysuopa, lipeä ja tärpätti. Vettä käytettiin sen sijaan puhdistustapahtumassa runsaasti. Myöskään siivoojilla ja heidän esimiehillään ei ollut tietoa siitä, miten työtä pitäisi tehdä

oikeaoppisesti. Siivoojien esimiehinä toimivat tuolloin muussa esimiesasemassa olevat henkilöt, kuten esimerkiksi virastopäälliköt, rehtorit, kauppiaat, vahtimestarit, osastonhoitajat tai ylihoitajat. Esimiehillä ei siis ollut oman ammatin tai aseman kautta osaamista siivoustyöhön. Uskottiin, että jokainen osaa siivota. (Kujala & Wilkman 2006, 8; Korhonen 2011, 18.)

Siivoojilla ja työnjohtajilla ei ollut oikeaa tietoa esimerkiksi puhdistus- ja hoitomenetelmistä. Saman aikaisesti alettiin valtionhallinnossa kiinnittää huomiota siivouksen aiheuttamiin kustannuksiin, työmenetelmien vanhanaikaisuuteen ja siivouksen tarkoituksenmukaisuuteen. Ensimmäiset siivouspäälliköt tulivat organisoimaan siivousta 1960-luvun puolivälissä. Siivouspäälliköiden ensisijaisena tehtävänä oli keskittää siivous yhteen organisaatioon, sekä lisätä työnjohtajien ja siivoojien osaamista siivouksen suunnittelusta, siivousvälineistä ja –menetelmistä. (Kujala & Wilkman 2006, 8.)

Kujala ja Wilkman (2006, 8–9) toteavat, kun siivousta alettiin organisoimaan ja työtä helpottamaan oli saatu käyttöön uusia työmenetelmiä ja siivouskoneita, syntyi tarve alkaa yhdenmukaistaa työtapoja. 1970-luvulla siivoustyötä alettiin standardisoida. Siivouksen menetelmä- ja aikastandardointi ja mitoitukset kehittivät alaa voimakkaasti 1970- ja 1980-luvuilla, ja työn tuottavuuskin kasvoi selkeästi. Työ ja työalueet pystyttiin nyt suunnittelemaan tasapuolisiksi ja työhön oli olemassa työohjeet. Vähitellen siivoustyössä siirryttiin päivä- ja tuntityöhön. Ja tultaessa 1980- ja 1990-luvuille, pyrittiin siihen, että siivoustyötä tekevä henkilö osaa itse tehdä päätöksiä omaan työhönsä liittyen ja toimia asiakaslähtöisesti. (Leinonen, Viskari-Lippojoiki & Wilén 2007, 8; Korhonen 2011, 18.) Myös siivousalana merkittävät toimijat, kuten Suomen Siivoustekninen liitto (nykyinen SSTL Puhtaus ry.) ja Suomen Siivousliikkeiden liitto perustettiin vuonna 1970. Liittojen tavoitteena oli alan arvostuksen parantaminen. Siivousalan arvostuksen koettiin olevan korkeimmillaan 1980-luvulla. (Kujala & Wilkman 2006, 9.)

1990-luvulle tultaessa ja sen jälkeen on Korhosen (2011, 18) mukaan siirrytty yhä enemmän omana työnä tehtävästä siivouksesta ostopalvelusiivoukseen. Kilpailutuksessa lähtökohtana on ollut hinnan edullisuus ja kokonaistaloudellisuus. Kilpailutuksen myötä onkin saatu aikaan siivouksen kustannuksien aleneminen,

mutta myös työhön käytettävien resurssien väheneminen. Ulkoistetuille siivouspalveluille on asetettu yhä kasvavia vaatimuksia siivouksen laadunseurannalle. (Korhonen 2011, 18.)

## 2.4 Puhtauspalvelualan työ nyt

Siivoustyötä tehdään kaikkialla siellä, missä ihmiset liikkuvat. Tänä päivänä siivoustyössä korostuu yhä enemmän asiakaspalvelutyö. Lisäksi on oltava ammattitaitoa ja -tietoa esimerkiksi ympäristökysymyksistä ja sisäilmalaatuun vaikuttavista tekijöistä. Työ puhtauspalvelualalla on itsenäistä ja omatoimista, mutta myös tiimityötä ja yhdessä tekemistä. Sosiaaliset – ja vuorovaikutustaidot ovat ammattitaidon lisäksi tarpeen, jotta selviytyy työssä muuttuvista tilanteista. (Tukena urallasi puhtausalalla n.d.,10.)

Siivouksen tarve ei ole hävinnyt mihinkään. Siivoustyö merkitys korostuu epidemioiden ehkäisyssä, sisäilman parantamisessa, kemikaalikuorman pienentämisessä ja kiinteistön kunnan säilyttämisessä. Puhtauspalvelualan työskentelytavat ja -menetelmät ovat kehittyneet kevyemmiksi. Erityisesti vedenkäyttö on vähentynyt pintojen puhdistuksessa. On myös kehitetty erilaisia erikoisvesiä, jotka korvaavat kemikaalien käyttöä puhdistustapahtumassa. Siivouskoneissa hyödynnetään jo nyt robotiikkaa. (Tukena urallasi puhtausalalla n.d.,12.)

Puhtauspalvelualasta on sanottu, että se on hyvä työ siinä mielessä, että sitä ei voi viedä maasta mihinkään. Tilojen puhtauden ja terveellisuuden tarve syntyy joka päivä uudestaan. Kuitenkin puhtauspalvelualan tämän hetken ison ongelman on työvoiman saatavuus ja riittävyys. Leinosen ym. (2007, 8) mukaan suomalainen työvoima vähenee, ja tarvitsemme ulkomailta saapuvaa työvoimaa. Könönen (2014, 24) tuo puolestaan esiin sen, miten tärkeä rooli ulkomaalaisilla työntekijöillä on palvelualoilla, kuten siivous- ja ravintola-alalla. Koska ulkomaalaisten osuus työvoimasta on suuri, on pääkaupunkiseudulla siivous- ja ravintola-alan yrityksissä työkielenä usein englanti.

Jo vuonna 2013 on Suomen Siivoustekninen liitto ry:n syysedustajakokouksessa kiinnitetty huomiota siihen, että suuri puhtauspalvelualan ammattilaisten eläköityminen on tapahtumassa. Silloin arvioitiin, että noin 30 000 puhtausalan ammattilaista siirtyy lähitulevaisuudessa eläkkeelle. Tämän myötä alalle on jo vapautunut paljon uusia työpaikkoja. Tällä hetkellä puhtauspalvelualalla odetaan todellista pulaa ammattitaitoisesta ja koulutetusta työntekijöistä. Alalle on kaivattu myös aktiivisia nuoria tekijöitä. (Suikkanen & Valkosalo n.d.)

### 3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TYÖYMPÄRISTÖ

#### 3.1 Toimintaympäristö

Yrityksen toimintaympäristö (*operational environment*) käsittää taloudellisen, poliittisen, sosiaalisen ja teknologisen ympäristön. Toimintaympäristöissä tapahtuu kaiken aikaa muutoksia. Toimintaympäristön analyysin avulla voidaan hahmottaa yrityksen tämänhetkinen toimintaympäristöä ja siinä odotettavissa olevia muutoksia. (Finto, 2017; Markkinointisuunnitelma, n.d.)

Toimintaympäristön tarkasteluun voidaan käyttää esimerkiksi Peste –analyysiä. PESTE-analyysi on menetelmä, jonka avulla selvitetään ilmiön tai organisaation poliittista (*political*), ekonomista (*economic*), sosiaalista (*social*), teknistä (*technological*) ja ekologista (*environmental*) tilaa ja tulevaisuutta. PESTE-analyysin avulla kartoitetaan muuttuvaa maailmaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä sekä näiden tekijöiden vaikutusta yrityksen liiketoimintaan. (Laakso, A. & Lehtinen, R. 2014, 16).

PESTE-analyysiä, määritellään aikajänne (esim. 20 vuotta eteenpäin) sekä tarkasteltavan toimintaympäristön laajuus, joiden pohjalta ilmiötä tarkastellaan. Organisaation kannalta tärkeimpiä tulevaisuudessa vaikuttavia ilmiöitä, kehitysuuntia, tapahtumia ja trendejä tunnistetaan, kuvitellaan ja ajatellaan eri näkökulmista. Nämä kaikki määritellään suhteessa PESTE-muutostekijöihin. (Laakso ym. 2014, 16; Lapin Luotsi, 2019.)

Analyysissä hyödynnetään yleensä taulukkomuotoa, johon eri näkökulmat kootaan (taulukko 2). Tämä analyysimuoto antaa mahdollisuuden tarkastella toimintaympäristöä laajasti eri näkökulmista. (Laine, 2013.)

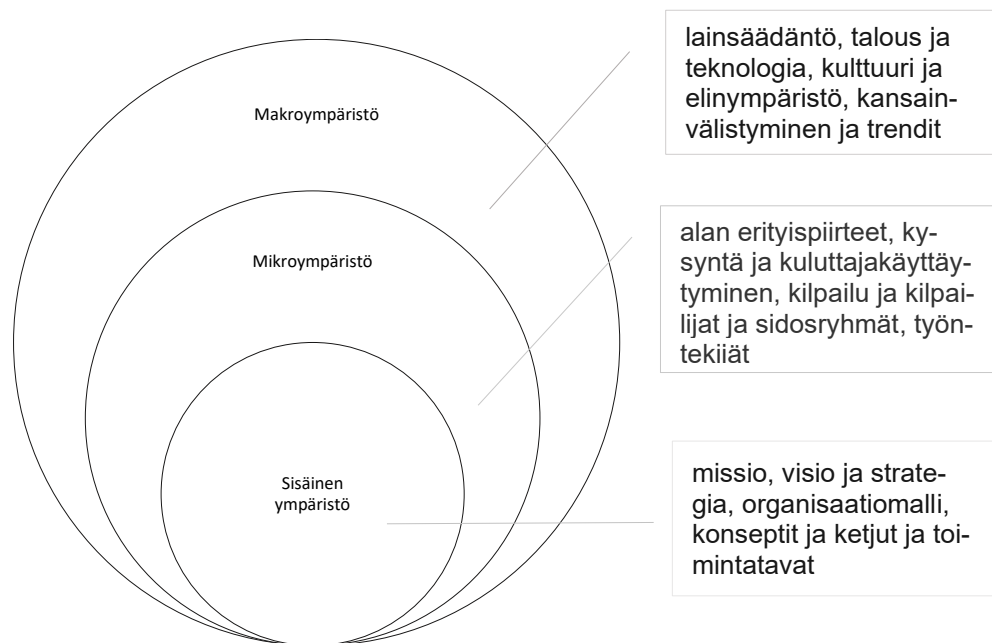
TAULUKKO 2. Esimerkki PESTE-muutostekijöistä (Laakso, A. & Lehtinen, R. 2014, 16).

Poliittisia muutostekijöitä	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lainsäädäntö</li> <li>• EU-lainsäädäntö</li> <li>• julkista hankintaa koskevat muutokset</li> <li>• laatujärjestelmät edellytyksinä toiminnalle</li> <li>• julkinen yritystuki kehittämiseen ja koulutukseen</li> </ul>
Taloudellisia muutostekijöitä	<ul style="list-style-type: none"> <li>• taloudelliset suhdanteet</li> <li>• toimialaa koskevat syklit</li> <li>• kilpailukyvyyn muutokset</li> <li>• toimialan globalisoituminen</li> </ul>
Sosiaalisia muutostekijöitä	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kulutuskäyttäytyminen</li> <li>• työvoiman tarve ja saatavuus</li> <li>• työhön suhtautumisen puutokset</li> <li>• väestön ikärakenne</li> <li>• muuttoliike</li> <li>• osaamisen muutostarpeet</li> </ul>
Teknologiaa muutostekijöitä	<ul style="list-style-type: none"> <li>• virtuaalimaailma</li> <li>• verkostoituminen</li> <li>• teknologian muutokset</li> <li>• toimialan tuotantoteknologia</li> </ul>
Ekologisia muutostekijöitä	<ul style="list-style-type: none"> <li>• globaalit luonnonvarat</li> <li>• ympäristöongelmat</li> <li>• EU:n ympäristösopimukset</li> <li>• luonnonkatastrofit</li> </ul>

### 3.2 Makro-, mikro- ja sisäinen ympäristö

Yrityksen toimintaympäristö voidaan jakaa (kuviokuva 1) makroympäristöön, mikroympäristöön ja sisäiseen ympäristöön. Makroympäristö pitää sisällään mm. lainsäädännön, talouden ja teknologian, kulttuurin ja elinympäristön, kansainvälistymisen ja trendit. Se asettaa toiminnalle reunaehdot, mutta yritys ei pysty sitä täysin hallitsemaan. Mikroympäristö käsittää puolestaan mm. alan erityispiirteet, kysynnän ja kuluttajakäyttäytymisen, kilpailun ja kilpailijat, sidosryhmät ja työntekijät. Yritystä lähellä olevien toimijoiden ja tekijöiden kanssa yrityksellä on vuorovaiku-

tusta. Mikroympäristöön yritys voi jossain määrin itsekin vaikuttaa. Sisäiseen ympäristöön kuuluvat mm. yrityksen missio, visio ja strategia, organisaatiomalli, konseptit ja ketjut ja toimintatavat. (Timoskainen, M. 2016; Turunen, L. 2019.)



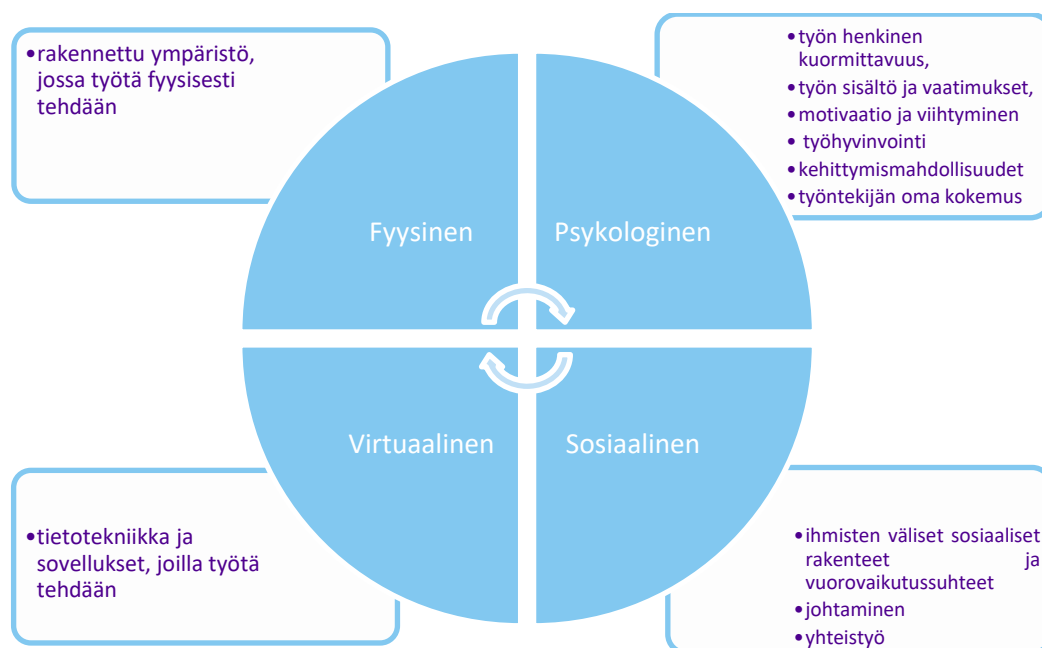
KUVIO 1: Yrityksen toimintaympäristön kerroksia. (Timoskainen 2016, muokattu)

### 3.3 Työympäristö

Työympäristö (*working environment*) määritellään ympäristöksi (kuvio 2), jossa fyysiset, psyykkiset tai sosiaaliset tekijät vaikuttavat työtä tehtäessä työntekijän terveyteen, turvallisuuteen, työhyvinvointiin ja työn tuloksellisuuteen (Finto, 2017.)

Työympäristö voidaan määritellä myös kokonaisuudeksi (kuvio 1), joka muodostuu kaikista niistä fyysisistä, virtuaalisista ja sosiaalisista tiloista ja paikoista, joissa työtä tehdään. Tähän kokonaisuuteen sisältyy mm. organisaation toiminta, tilat, työkalut, teknologia ja palvelut sekä kokemukselliset tekijät, tilojen käytettävyyden ja elämyksellisyys. (Finto, 2017.) Työympäristö on siis paikka, missä henkilö on töissä: esimerkiksi päiväkotia, vaatekauppa, hotelli. Työympäristöt ovat jatku-

van muutoksen kohteena niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla. Muutokset vaativat johtamismallien ja koko organisaation toimintatapojen uudistumista. (Rakli n.d.; Aro, J. n.d.)



KUVIO 2. Työympäristö (Finto, 2017.)

## 4 TYÖN MURROS

### 4.1 Nopea kehitys

*”Ei nimittäin ole toivoa, että maailma pysyisi nykyisellään. Sen sijaan on toivoa, että tulevaisuus voi olla parempi, joskin toisenlainen ” (Dufva 2020, 33).*

Suomalaisen työelämän nykytilaa kuvaa lisääntynyt kaupallisuus, uuden teknologian hyödyntäminen, yksilöllisyyden ja myynnin korostaminen, jatkuvat muutokset ja niihin liittyvät pelot. (Juuti. & Salmi 2014, 62.) Savaspuro (2019, 32) toteaa, että maailman muutostahti on valtava ja organisaatioiden tulisi saada koko ajan enemmän aikaan vähemmillä resursseilla. Ihmisten kaikki potentiaali halutaan saada tehokkaaseen käyttöön. (Savaspuro 2019, 32.)

Työn muuttumista vauhdittavat digitalisaatio ja teknologinen kehitys, vaikka emme huomaisikaan näitä muutoksia arkipäivässämme. Erilaiset mobiilisovellukset ja appit mahdollistavat kulutuskäyttäytymisen muuttumisen ja antavat uusia mahdollisuuksia esimerkiksi median seuraamiseen. Nämä ovat myös muovanneet työn suorittamista. (Kovalainen 2017, 7.) Alustatalous on yksi työnmurroksen ilmiöitä. Siinä lyhytaikaisia työtehtäviä välitetään digitaalisen alustan tai sovelluksen kautta, ja työtä tarjoava henkilö kommunikoi työn suorittajan kanssa verkossa. (Toiminen 2017, 40). Kilpisen (2017, 9) näkemyksen mukaan työ muuttuu, mutta hänen näkemyksensä mukaan johtamisen on muututtava myös. Tekoälyn sovellukset, digitaaliset ratkaisut ja robotiikka ovat jo osassa yrityksiä arkipäivää.

Yhteiskuntatieteilijöiden mukaan elämme neljännen teollisen vallankimouksen aikaa. Klaus Schwabia, joka on Maailman talousfoorumin keulahahmo, pidetään termin isänä. Tyypillistä tälle aikakaudelle on digitalisuuden nopea kehittymien, siihen tarvittavien laitteiden tehokkuuden lisääntyminen ja hintojen halventuminen, tekoäly ja koneoppiminen. Seurauksena tästä kehityksestä on yhteiskuntien ja maailmantalouden muuttuminen. Työn näkökulmasta tämä tarkoittaa, että työn ja ajan, työn ja paikan sekä työn ja työsuhteen väliset riippuvuussuhteet löystyvät.

Johdettavilta ja johtajilta vaaditaan nyt, ja tulevaisuudessa yhä enemmän, parempaa itsetuntemusta, sosiaalisia taitoja, psykologista pelisilmää, oman ajan hallintaa ja kykyä priorisoida (Savaspuro 2019, 13–14; Schwab 2017, 7.)

Juutin ja Salmen (2014, 62–63) mukaan menestyjät ovat niitä, jotka pitävät itsensä jatkuvasti muutoksentiilassa. He kykenevät sopeutumaan kaikkeen, mutta eivät liity mihinkään. Epäonnistujia ovat puolestaan tavalliset ihmiset, jotka ottavat työnsä vakavasti ja etsivät siitä merkitystä. He etsivät pysyvyyttä tilanteesta, jossa sitä ei ole enää tarjolla. Työtä tehdään huolellisesti ja ammattitaidolla silloinkin, kun se pitää tehdä nopeasti työn vaikuttavuudesta piittaamatta. (Juuti & Salmi 2014, 62–63.)

Kuitenkin ihmiselle on tärkeää kokemus siitä, että työllä on tarkoitus, työn tavoitteet ovat mielekkäitä ja työ koetaan merkitykselliseksi kokonaisuuden kannalta. (Surakka & Laine 2013, 28.) Työn tehokkuuden kannalta iso merkitys on työntekijän motivaatiolla ja kiinnostuksella. Hyvä motivaatio lisää työn imua ja intoa. Motivaatio voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen motivaation. Ulkoinen motivaatio ohjaa ihmistä työskentelemään esimerkiksi rahallisen palkkion toivossa. Sisäisesti motivoitunut henkilö puolestaan on innostunut itse tekemisestä. Mitä nuoremmat sukupolvet tulevat työelämään, sitä enemmän korostuu motivaation merkitys. Omien kiinnostuksen kohteiden ja työelämän kohtaaminen ovat muuttuneet yhä tärkeämmäksi tekijäksi työelämässä. (Tulevaisuuden työelämätaidot, n.d.).

Tulevaisuuden hahmottamisessa voidaan käyttää apuna megatrendejä. Sitran luokittelun mukaan megatrendejä ovat globalisaatio, väestön ikääntyminen, teknologian kehitys, ekologinen kestävyys ja verkostoituminen. Megatrendit ovat useista ilmiöistä koostuvia kehityssuuntia, jotka tapahtuvat nyt ja niiden kehityssuunnan uskotaan jatkuvan samansuuntaisena. Megatrendit antavat hyvän kuvan laajoista tulevaisuuden muutoksista. Niiden taustalta voi tunnistaa ns. metatrendejä, jotka ovat eri teemoja poikkileikkaavia ja kehityskulkujen muutokseen vaikuttavia asioita. (Sitra, n.d; Dufva 2020, 6; 11.)

## 4.2 Globaali maailma

Liikkuminen on nykyaikana vapaampaa kuin koskaan. Tämä koskee niin tavaroita, pääomaa, ihmisiä ja ideoita. Yritysten kilpailukenttänä on koko maailma, ja tapahtunut murros on siirtänyt teollisuutta ja tuotekehitystä sinne, missä työntekemisen kustannukset ovat pienet. Tämä murros aiheuttaa yhteiskuntien jakautumista menestyjiin ja häviäjiin. Ne yritykset ja yksilöt, jotka kykenevät uudistumaan, ovat menestyjien joukossa. Häviäjien joukkoon putoamisen seurauksena yksilötasolla on syrjäytymisvaara. Osaamisesta tulee jokaiselle tärkeä selviytymiskeino, ja oma osaaminen on yksilön tärkeää pääomaa. (Manka 2010,9.)

## 4.3 Väestön ikääntyminen

Väestörakenne muuttuu, koska eliniät ovat pidentyneet ja syntyvyys on alhainen. Dufva (2020, 23) toteaa, että tilastokeskuksen ennusteen mukaan suomen väkiluku kääntyy laskuun vuonna 2031 ja vuonna 2050 suomalaisia olisi noin 100000 vähemmän. Väestön ikääntymisellä on merkittäviä vaikutuksia työmarkkinoihin ja siihen on reagoitu pohjoismaissa keskittymällä mm. eläkejärjestelmään, osaamisen kehittämiseen, perhepolitiikkaan ja maahanmuuttopolitiikkaan.

Globaalien muuttoliikkeiden odotetaan kasvavan työelämän muutoksen, kaupungistumisen, erilaisten konfliktien ja levottomuuksien ja ympäristön muutosten seurauksena. Vaikutukset ulottuvat myös Suomeen, ja maahanmuuton ennustetaan lisääntyvän edellä mainituista syistä. (Dufva 2020, 22–23.)

Väestön ennustetaan myös Suomessa keskittyvän tulevaisuudessa kasvukeskuksiin. Toisaalta ns. monipaikkaisuus, eli asuminen ja työssä käyminen useassa paikassa, tulee yleistymään. Väestörakenteen ja alueellisen jakautumisen muutoksen lisäksi väestö monimuotoistuu työelämän ja asenteiden suhteen. Vähenevään työvoimaan on esitetty automaation hyödyntämistä, maahanmuuttoa tai pidentettyjä työpäiviä. Ratkaisuna voi olla myös jokin ihan muu, vielä nyt uusi tapa tehdä työtä. Työtä tehdään kuitenkin yhä useammalla tavalla ja uusilla toimialoilla. (Dufva 2020, 22–27.)

#### 4.4 Teknologian vauhdissa

Teknologia sulautuu kaikkeen, ja vaikuttaa toimintatapoihin, yhteiskunnan rakenteisiin ja ihmisten arkipäivään. Teknologia kehittyy nopeasti, ja siitä tulee huomaamatta osa yhtiskuntaamme. Tästä hyvänä esimerkkinä on älypuhelin, joka on nykyään yleinen ”normaali”. Tekoälysovellukset yleistyvät ja kehitystä verrataan siihen, miten internetin kehitys aikoinaan läpäisi yhteiskunnan. Teknologian kehityksessä ei ole oleellista se, että teemme asioita, kuten esimerkiksi työtä, tehokkaammin ja nopeammin, vaan se, että tulemme tekemään asioita eri tavalla. (Dufva 2020,37–39.)

Dufvan (2020, 10) mukaan teknologia ja uudet toimintamallit, kuten esimerkiksi kiertotalous, muuttavat osaltaan myös työnteon tapoja ja sisältöjä. Teknologia ja uudet toimintamallit uudistavat myös toimialoja, mikä luo muutospainetta taloudelle. Alustalous ja jakamistalous kiertotalouden osana muuttavat työn lisäksi myös ihmisten tapaa kuluttaa.

Manka puolestaan kuvailee (2010, 9), että ihminen elää tulevaisuudessa yhä tiiviimmin vuorovaikutuksessa koneiden kanssa. Tämän uskotaan muuttavan myös ihmistä itseään. Monipuolinen tieteen ja tekniikan kehittyminen mahdollistaa uusia innovaatioita syntymään etenkin palveluihin liittyvissä asioissa.

Pölönen (2020, 87–88) pohtii kirjassaan *Tulevaisuuden lukujärjestys*, miten on sopivaa puhua koneelle? Hänen mukaansa on olemassa kahdenlaisia suhteita: minä-sinä ja minä-se -suhde, ja tulevaisuudessa on lisäksi minä-kone -suhde. Minä-kone suhde on jotain ihmisen ja koneen välisen suhteen välimaastossa olevaa. Mukana on älyä, mutta kyse ei kuitenkaan ole suhteesta reagoivaan ihmiseen. Tämä suhde luo tarpeita uusille tuotteille, palveluille, osaamiselle ja taidoille. Millainen suhde ja vuorovaikutus kehittyy mahdolliseen tekoäly -työkaveriin?

Tulevaisuudessa saattaa olla myös kone-kone välisiä vuorovaikutussuhteita, esimerkiksi digitaalisten assistenttien muodossa, jotka hoitavat asioita toistensa kanssa. Taito kommunikoida on tärkeässä merkityksessä tulevaisuudessa. Sama asia on osattava kertoa erilaisille vastaanottajille ymmärrettävästi, niin ihmiselle

kuin koneillekin. Kuitenkin globaalissa maailmassa tarinat luovat edelleen yhteyden ihmisten välille. Tämä tulee erottamaan meidät ihmiset koneista. (Pölonen 2020, 82, 87–88.)

Digitalisaatio muuttaa Kovalaisen (2017, 8) mukaan sekä työn taitovaatimuksia, että työn tehtäväkuvauksia. Ihmisten arjen ja työn kannalta on tärkeää, että teknologia on ymmärrettävää ja helppoa käyttää. Teknologian käyttöön liittyy myös kysymyksiä valinnan ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. Teknologia muuttaa toimintatapoja, ja Dufva (2020, 39) kysyykin aiheellisesti, pysyvätkö kaikki mukana tässä kehityksessä? Savaspuron (2019, 14–15) näkemys on, että digitalisaatio, tekoäly ja robotit muuttavat työelämää kiihtyvällä vauhdilla, eikä muutoksen laajuutta ole helppo hahmottaa. Perinteisiä polkuja koulun penkiltä yhteen ammattiin ja sieltä eläkkeelle tuskin enää on. Muutos voi tuntua ahdistavalta, mutta muuttumattakaan ei voi olla (Savaspuro 2019, 14–15).

Teknologia vaikuttaa jokaisen elämään, mutta sen avulla meihin myös vaikutetaan. Erilaiset älylaitteet ja sosiaalinen media ovat muuttaneet vuorovaikutustapojamme. Teknologia lisää tasa-arvoa, esimerkiksi voi avustaa aistirajoitteista henkilö arjen selviytymisessä. Teknologia voi lisätä myös eriarvoistumista, jossa kaikilla ei ole mahdollisuutta, taitoja tai kykyjä hyödyntää teknologiaa työssään ja elämässään. Myös yhteiskunnan haavoittuvuus lisääntyy, kun olemme yhä enemmän riippuvaisia erilaisista järjestelmistä. (Dufva 2020,40.)

#### **4.5 Ekologinen kestävyys**

Ympäristötilan jatkuva ja uhkaava heikkeneminen tulee vaikuttamaan entistä enemmän kaikkiin valintoihimme. Jäljellä olevia luonnonvarjoa säästetään ja suojellaan, joka heijastuu jokaisen arkeen esimerkiksi kallistuvina hintoina. Jokapäiväisiin kulutustottumuksiin ja tapoihin tarvitaan muutoksia, jotta ilmastonmuutoksen torjuminen on mahdollista. (Manka 2010,9.)

Ilmastonmuutos on yksi merkittävimmistä ympäristön muutoksista myös Dufvan (2020,15) mukaan. Laajemmin puhutaan ns. ekologisesta kestävyyskriisistä, johon sisältyvät myös mm. luonnon monimuotoisuuden väheneminen, juomaveden

heikko saatavuus, ympäristön pilaantuminen ja kasvava jäteongelma. Ilmastonmuutos, luonnon monimuotoisuuden väheneminen ja muut ympäristöhaasteet ovat nyt yhteisen toiminnan ongelmia. (Dufva 2020, 15.)

Ekologinen kestävyyskriisi on jo tätä päivää. Muutokset ovat vahvasti jo käynnissä, ja jatkuvat pitkälle tulevaisuuteen. Ilmaston muutosta pyritään hillitsemään, mutta tämän rinnalla korostuu, että vaikutuksiin on myös kyettävä sopeutumaan. Ympäristön muutoksen vaikutukset tulevat yhä näkyvimmiksi, ja tämä lisää ihmisten tietoisuutta tapahtuvista muutoksista. Ilmastonmuutokseen liittyy ahdistusta, mutta myös muita tunteita, kuten kiinnostusta, turhautumista, riittämättömyyden tunnetta, voimattomuutta ja toivoa. Voidaankin puhua ilmastotunteista, tai laajempina käsitteenä ympäristötunteista. (Dufva 2020, 15–16.)

Suomen Valtioneuvoston kanslia on määritellyt kestävä kehityksen tavoitteeksi biologisen monimuotoisuuden ja ekosysteemien säilyttämisen. Tämän lisäksi tavoitteena on ihmisten taloudellisen ja aineellisen toiminnan sopeuttaminen pitkällä aikavälillä luonnon kestävyyskykyyn. Ekologiseen kestävyyspyrittäessä kansalliset toimet sekä kansainvälinen yhteistyö ovat tärkeitä. (Valtioneuvoston kanslia, 2020.)

Ekologinen köyhtyminen ei ole sama asia kuin luonnonvarojen niukkuus, toteaa Yuval Harari teoksessaan *Sapiens* (2019, 390). Hararin esittämän näkemyksen mukaan luonnonvarat lisääntyvät kokoa ajan, ja todennäköisesti jatkavat lisääntymistään tulevaisuudessakin. Ekologinen köyhtyminen on puolestaan tosiasia. Ihminen saa käyttöönsä monenlaisia uusia raaka-aineita, mutta tuhoaa samaan aikaan sen, mitä on jäljellä luonnollisesta elinympäristöstä ja aiheuttaa toiminnallaan useiden muiden lajien sukupuuttoa. (Harari 2019, 390.) Dufva (2020, 15) puhuukin ns. kuudennesta sukupuuttoaallostaa.

Muita megatrendejä tulee tarkastella suhteessa ekologiseen kestävyyskriisiin. Ekologisen kestävyyskriisin edellyttää uudistuksia yhteiskunnan rakenteisiin ja kulttuuriin, ja halua nopeille toimille. Ajattelutavoissa on tapahduttava muutoksia. On tarvetta myös kuuntelulle ja keskustelulle. (Dufva 2020, 32–33; Sitra, 2019.)

## 4.6 Verkostoituminen

Erilaisissa verkostoissa toimiminen on tärkeä osa arkipäivää niin yrittäjille kuin yksittäisille työntekijöille. Verkostojen luonne vaihtelee tiiviistä sattumanvaraiseen, mutta niiltä odotetaan aina jotain hyötyä siinä toimiville henkilöille ja ta-  
hoille. Verkostojen toiminnan tavoitteet voidaan jakaa karkeasti liiketoimintaver-  
kostoihin ja hyvinvointia tukeviin verkostoihin. (Helsingin yrittäjät, n.d.) Verkos-  
toilla ja vuorovaikutuksella on merkitystä yhä enemmän tulevaisuudessa (Dufva  
2020, 29).

Tehokkaan taloudellisen kilpailukyvyn säilyminen edellyttää, että työnjakoa te-  
hostetaan yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin kesken. (Manka 2010,10.)  
Mankan ajatuksia jatkaen (2010, 10) julkishallinto joudutaan organisoimaan uu-  
destaan kohti joustavampia, ohuempia ja verkostomaisia toimintamalleja, kuten  
yksityisellä sektorilla on jo tehty. Kun organisaatio muuttuu, tarvitaan myös uu-  
denlaista johtajuutta. Autoritäärisestä johtamistavasta on siirryttävä uudenlaiseen  
jaettuun ja voimaannuttavaan johtamiseen. (Manka 2010,9.)

Digitalisoituminen on tehnyt verkostoitumisesta helppoa. (Helsingin yrittäjät, n.d.)  
Manka toteaa (2010, 10), että tavoitteellisuus, luottamukseen perustuva keskus-  
teluyhteys ovat verkostomaisen toiminnan edellytyksiä. Dialogitaidot, joita ovat  
puhuminen ja kuunteleminen, ovat lisääntyvän vuorovaikutuksen kannalta oleel-  
lisiä. Kun vuorovaikutuksen määrä lisääntyy, uhkana on aina se, että siitä muo-  
dostuu pinnallista. Verkostoituminen mahdollistaa yhteisöllisen toiminnan, ja se  
tarjoaa uudenlaista turvallisuutta kaaoksen keskelle. (Manka 2010, 10) Verkos-  
tomainen valta voimistuu, kuten Dufva (2020, 30) asian ilmaisee. Maailmanpoli-  
tiikassa korostuvat suhteet ja vuorovaikutus muiden kanssa. Valtioiden lisäksi  
muidenkin toimijoiden, kuten esimerkiksi yritysten, lobbaajien, ajatushautomoi-  
den ja kaupunkien rooli on merkittävä.

Informaatioteknologia on toisaalta auttanut meitä pääsemään lähemmäksi toisia  
ihmisiä, mutta toisaalta olemme myös erkaantuneet toisistamme. Laitteiden  
avulla emme ole onnistuneet luomaan todellista yhteyttä. Tarve olla yhteydessä  
toisiin ihmisiin on säilynyt, mutta digiajassa on kaikkien opittava perusteet uudes-  
taan. (Pölonen 2020, 84–85.)

## 5 MUUTOKSET TYÖN TEKEMISESSÄ

### 5.1 Muutoksen matkassa

Työn tekeminen on yhä harvemmin sidottu tiettyyn aikaan ja paikkaan (kuvio 3). Organisaatiolla on yhteinen päämäärä toiminnalleen, mutta työntekijät voivat olla ripoteltuna puolille maapalloa. Koska työ on ajasta ja paikasta riippumatonta, ovat työsuhteetkin muuttaneet muotoaan. Yhä enemmän tehdään pätkätöitä ja määräaikaisia työsuhteita. Tämän tyyppiset työsuhteet lisäävät toisaalta työntekijöiden epävarmuutta. Työntekijöiltä edellytetään uudenlaisia työelämätaitoja, joita ovat aktiivisuus, itseohjautuvuus ja kriittisyys. (Manka 2010, 10)

Kyky uuden oppimiseen ja elämänhallinnantaidot ovat niitä keinoja, joilla jokainen voi taistella muutoksen tuomaa epävarmuutta vastaan. (Manka 2010, 10.) Marjaana Toiminen nostaa esiin (2017, 56) Välähdyksiä tulevaisuudessa -raportissaan Esko Kilven ajatuksia elinikäisestä oppimisesta ja ammatillisesta identiteetistä: perinteisen palkkatyöläisen identiteetti on sellainen, jossa vastuu tulee oman itsen ulkopuolta. Kun vaatimukset osaamisen kehittymiselle tulevat ulkopuolelta, ei se innosta oppimaan uutta. Aikuinen oppiikin parhaiten, kun asia koetaan mielekkääksi. Työn tekemisen pitäisi lähteä työntekijän omista toiveista, uteliaisuudesta ja kiinnostuksesta. *Power of man*, eli yksilön voima, on tulevaisuuden työidentiteetin perusta. Käsite tarkoittaa vaihtoehtojen määrän lisääntymistä, yksilön kykyä tehdä valintoja itsetuntemuksen, uteliaisuuden ja oppimisen tarpeiden ohjaamana. (Toiminen 2017, 56; 60.)

### 5.2 Työvoiman rakenne

Työvoiman määrä supistuu, ja yhä useampi työskentelee palvelualoilla, joilla toimitusajat ovat tärkeitä kilpailuvaltteja. Nämä puolestaan merkitsevät työvoimalle yhä suurempia joustovaatimuksia. Puhutaan työvoiman rakennemuutoksesta (kuvio 3). Eri sukupolvet suhtautuvat työhön eri tavalla. Työyhteisöt, missä on eriikäisiä ja erilaisia työsuhteita, ovat myös työnjohtamisen kannalta haastavia.

Kaikkien työntekijöiden tarpeet tulisi huomioida tasapuolisesti. (Manka 2010, 10–11.)

Väestön ikääntymisellä on vaikutus ympäröivään yhteiskuntaan. Nykyajan eläkeläiset ovat aktiivisia, varakkaita ja terveempiä. Sukupolvien välille on vaarana muodostua myös kuilu, joka voi omalta osaltaan lisätä syrjäytymistä. Mankan mukaan (2010, 11) työelämässä vaaditaan uudenlaista osaamista, jossa huomioidaan erilaisten ihmisten johtamistarpeet; tarvitaan hybridiosaamista eli kykyä hankkia ja yhdistellä erilaisia osaamisia; metakognitiivisia taitoja, kuten elämänhallintataitoja, ongelmanratkaisutaitoja, innovatiivisuutta, epävarmuuden sietokykyä ja kykyä huolehtia omasta hyvinvoinnista; aktiivisuustaitoja eli työyhteisötaitoja (joita ennen kutsuttiin alaistaidoiksi); digilukutaitoa tiedonhankintaan ja oikean tiedon valikoimiseen ja hyödyntämiseen.

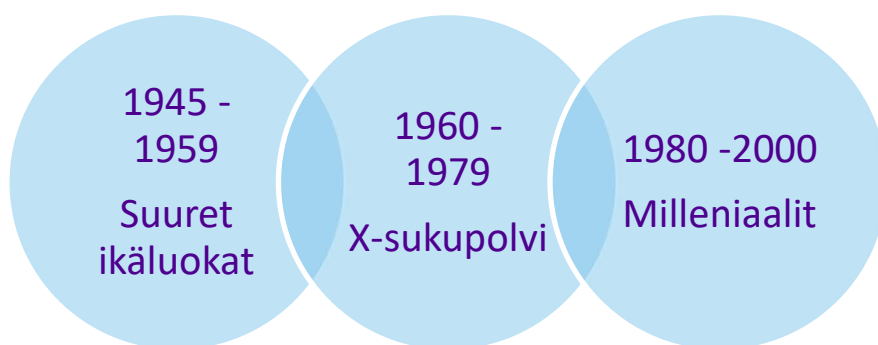


KUVIO 3. Työelämän megatrendit, eli muutoksen suuret aallot (Manka 2010, 8.)

Mellanen & Mellanen (2020, 21) määrittelevät sukupolven ryhmäksi yksilöitä, joista useimmat ovat lähes tulkoon saman ikäisiä ja jakavat monia samanlaisia asioita, kuten esimerkiksi ideologioita, ongelmia, asenteita, historiallisia tai sosiaalisia kokemuksia. Eri sukupolvia voidaan erotella ja kuvata vuosilukujen avulla (kuvio 4). Toisaalta voidaan todeta, että on mahdotonta määrittää vuosilukua,

joka erottaa selvästi kaksi sukupolvea toisistaan. Vuosiluvut helpottavat jaottelua ja tunnistusta, kun puhutaan sukupolvista, mutta eivät rajaa sukupolvia. (Mellanen ym. 2020, 21–22). Savaspuron sukupolvien jaottelussa on huomioitu vielä erikseen ns. Z-sukupolvi, jolla käsitetään vuonna 1995 ja sen jälkeen syntyneiden sukupolvea. (Savaspuro 2019, 40.)

Maailman makroympäristössä ilmenevät trendit ja muutokset aikaan saavat sukupolvien välisiä eroja ja muodostavat kokemuksia. Makroympäristön trendit ovat jatkuvia, vaikuttavat eri tavoin eri alueilla ja eri aikana. Vuosiluvut eivät siis rajaa sukupolvia, vaan Mellanen ym. mukaan (2020, 22) sosioekonomiset, taloudelliset ja poliittiset trendit vaikuttavat sukupolvien kokemuksiin, näkemyksiin ja siten uusien sukupolvien syntyyn. Trendit siis vaikuttavat uuteen sukupolveen merkittävästi. Jokainen sukupolvi tuo mukanaan työelämään omaksumansa arvot, uskomukset ja asenteet. Ns. milleniaalien kohdalla se tarkoittaa nimenomaan teknologian muutosta ja digitalisaation kasvua. (Mellanen & Mellanen 2020, 22.)



KUVIO 4. Työelämän sukupolvet perinteisesti jaoteltuna (Mellanen & Mellanen. 2020, 22.)

### 5.3 Trendit muokkaavat sukupolvia

Talouden trendit ovat sukupolvia muokkaavia tapahtumia. Nousukausi tekee sukupolvista yksilökeskeisiä, monimuotoisuutta puoltavia, itsevarmoja ja optimistisiä. Laskukauden ja laman kokeneet sukupolvet puolestaan ovat skeptisiä ja rationaalisia. Tämä näkyy viimeksi mainittujen kohdalla siten, että materialismi korostuu, pelätään työn menettämistä ja kunnioitetaan auktoriteetteja. (Mellanen

ym. 2020, 23.) Tietyille sukupolviryhmälle voidaan nähdä ominaisia piirteitä, on silti Mellasen ym. (2020, 24) mukaan vaikeaa määrittää, mitkä tekijät ovat sukupolvi-, ikä- tai elämänvaiheeseen sidonnaisia.

Sukupolvien aikasyklinä on totuttu pitämään 20 vuotta. Globaalien megatrendien nopeutuminen, kuten globalisaation, teknologisen kehityksen ja lyhentyneiden taloussykliden, vaikutukset näkyvät siten, että nykyisin tämä frekvenssi on vain 10 vuotta. Koska eri sukupolvilla on erilaiset asenteet, näkemykset ja uskomukset, seuraa tästä väistämättä ristiriitoja työelämässä. Toisaalta erilaiset voimat tasapainotavat kokonaistilannetta. Jos eri sukupolvet olisivat kaikki samanlaisia keskenään, ei mikään muuttuisi, kuten Mellanen ym. (2020, 28) asian ilmaisevat. Heidän ajatustaan mukaillen (2020, 28), myös yhden sukupolven korvaaminen kertaheitolla työelämässä, toisi radikaaleja muutoksia ja vaikutuksia työelämään. Näin tosin tapahtuikin, kun suuret ikäluokat siirtyivät aikanaan työelämään. (Mellanen ym. 2020, 24–28.)

#### **5.4 Milleniaalit**

Milleniaaleiksi kutsuttu sukupolvi on kasvanut aikakaudella, jota kutsutaan myös nousukaudeksi ja sitä kuvaavat globalisaatio, taloudellinen ja digitaalinen kasvu. Toisaalta tämä sukupolvi on kasvanut epävarmuuden aikana, jolloin Suomessa ja maailmalla on tapahtunut asioita, jotka ovat murentaneet turvallisuuden tunnetta ja luottamusta. Näistä mainittakoon 1990-luvun lama, vuoden 2008 finanssikriisi, 2000-luvun terrori-iskujen varjo, joukkoirtisanomiset ja tietovuotoskandaalit. (Mellanen ym. 2020, 38; Sorjanen & Vainio 2020, 52.)

Miten nämä edellä mainitut asiat heijastuvat työelämään? Globalisaation vaikutuksesta maailma on kutistunut ja nopeutunut. Maailma muuttuu nopeasti ja vuosi on jo pitkä aika, jota ei voi ennustaa. Nykyhetki on siis ainoa olennainen hetki milleniaaneilla. Jatkuvan muutoksen takia milleniaalit ovat itsekin muutoshalukkaita, eivätkä tyydy siihen, miten aina ennenkin on asiat tehty. Digisukupolvena milleniaalit ovat tottuneet ja oppineet ajattelemaan, kommunikoidaan ja etsimään tietoa teknologian kautta. Päällekkäisten ärsykkeiden läsnäolo on tehnyt milleniaaleista ns. multitaskaajia. (Mellanen ym. 2020, 38–39.) Sorjanen ym. (2020, 52),

pohtivatkin, eikö edellä mainittu sukupolvi uskalla sitoutua valintoihinsa vaan haluavat pitää tien auki moniin suuntiin?

Mellanen ym. (2020, 38; 41) mukaan suurten ikäluokkien eläkepommi aiheuttaa valtavan aukon työelämässä. Tämä aukko on täytettävä juuri milleniaaneilla. Muutoksen nopeutta kuvaa se, että vielä vuonna 2010 milleniaalien osuus työvoimasta oli vain 20 %. Työ ei ole milleniaaleille itseisarvo sinänsä, vaan osa oman minän ja unelmien toteuttamisesta. Pidempään työelämässä olleet työntekijät ottavat ns. työn työnä, mutta alle 30-vuotiaille työn pitää sopia yhteen omien, yksilöllisten arvojen kanssa. (Aalto 2012, 110.)

Työn tulee olla merkityksellistä, mielekästä, kehittävää ja motivoivaa. Mellanen ym. mukaan (2020, 42) työ ei ole enää velvollisuus, vaan sitä tehdään silloin ja siellä, missä se parhaiten sopii tekijälleen. Työn ja vapaa-ajan tasapainon tavoittaminen on tärkeää. Kuitenkin niin, että työ koetaan ennemminkin oman henkilökohtaisen elämän jatkeena kuin velvollisuutena, ja tämä käsitetään myös joustavuutena työnantajaa kohtaan. Työn arvon määrittää tulos eikä vain siihen kuluettu aika. (Mellanen ym. 2020, 42.)

Tulevaisuuden työmarkkinoilla on kuitenkin tilaa muillekin kuin milleniaaleille. Vaikka aivojen reaktiokyky hidastuu ihmisen vanhetessaan, sen sijaa kyky ratkaista uusia ongelmia (*virtaava äly*) ja kokemukseen perustuva tieto (*kiteyttävä äly*) kehittyvät iän myötä. Kokemus siten korvaa nopeuden puutteita. (Toiminen 2017, 59–60.)

## 5.5 Monikulttuuriset työyhteisöt

Kulttuurienvälisten kontaktien määrä on yhä suurempaa ja muutoksen vauhti nopeampaa kuin koskaan aikaisemmin. Ihmiset liikkuvat maasta toiseen muun muassa työn, opiskelun, turismin, sotien tai katastrofien takia. Monikulttuuriset työpaikat ja yhteiskunnat yleistyvät, ja yhteiskunnan monikulttuuristuminen asettaa haasteita kaikille. (Pietilä 2013, 46.)

Työyhteisöt koostuvat monenlaisista ihmisistä. Ryhmät voivat olla yhtenäisiä, eli homogeenisia lähtökohdiltaan ja osaamiseltaan. Hyvissä olosuhteissa tällaisilla ryhmillä on kaikki mahdollisuudet onnistua työskentelyssään. Ryhmät, joiden jäsenillä on paljon erilaisuutta ja vastakkaisuuksia keskenään, kohtaavat enemmän haasteita toiminnassaan, mutta myös mahdollisuuksia. Ratkaisevaa on, miten ryhmät saadaan toimimaan kohti yhteisiä tavoitteita ja ovatko ihmiset halukkaita oppimaan toisiltaan. Erilaisuus on hyvä tiedostaa niin johtamisessa, kuin ryhmän tai tiimin toiminnassa. Ryhmiä ja erilaisuutta pitää osata johtaa. Erilaisuus ja sen hyväksyminen luo ryhmässä myös jännitteitä, joita pitää osata käsitellä (Mäkipää & Piili 2009, 19–20.)

Yhtenä monikulttuurisen työyhteisön, ryhmän tai tiimin vahvuuksina Mäkipää ym. (2009, 19) näkevät luovuuden ja innovatiivisuuden (taulukko 3), joka ilmentyy esimerkiksi siten, että saadaan yhteisiin asioihin enemmän näkökulmia, monipuolisempia ideoita, mahdollisuus vaihtoehtoihin ratkaisuihin ja parempia päätöksiä käsiteltäviin asioihin. Muita tällaisia etuja ja mahdollisuuksia, joita heterogeenisessä työyhteisössä, ryhmässä tai tiimissä esiintyy, ovat joustavuus ja reagointikyvyn kehittyminen kohtaamaan erilaisia tilanteita. Tämä näkyy parempana muutostalvutena ja sopeutumiskykynä uusissa toimintaolosuhteissa. Tämän lisäksi Mäkipää ym. (2009, 19) mainitsevat, että tällaisessa ryhmässä toimiminen antaa mahdollisuuden oppia monipuolisesti toisilta ryhmän jäseniltä. Monikulttuurisessa työyhteisössä kohtaavat erilaiset taidot, tiedot, toimintatavat, havainnot ja roolimallit. Kun joutuu perustelemaan näkemyksiään muille ryhmän jäsenille, omat arvot, merkitykset ja ajattelumallit selkiytyvät myös itselleen. (Mäkipää ym. 2009, 19.)

Mäkipää ym. (2009, 19) toteavat, että työyhteisössä, ryhmässä tai tiimissä tehokkuus ja tuottavuus kasvavat, kun erilaisten osaamisten resurssit saadaan täysimittaisesti käyttöön toisiaan täydentäen. Lisäksi valmius palvella monimuotoista asiakaskuntaa paranee. Tästä seuraa asiakastyytyväisyyden kasvua, yrityksen imago paranee ja uskottavuus lisääntyy. Mahdollisuuksia on tuotekehityksen lisäksi myös uusien markkina-alueiden ja aikaansaannosten soveltaminen laajemmalle kohderyhmälle. (Mäkipää ym. 2009, 19.)

Toki myös haasteita ja riskejäkin (taulukko 3) on monikulttuuristen työyhteisöjen, ryhmien tai tiimien toiminnassa. Näistä mainittakoon vuorovaikutuksen ongelmat, jotka voivat johtua esimerkiksi kielivaikeuksista ja tulkkauksen, tai käännösten puutteista. Väärinkäsitykset ovat aina mahdollisia, kun yhteistä kieltä ei ole. Sanoman sisältö ymmärretään väärin puutteellisen kielitaidon takia, tai ilmaisun sävy edesauttaa väärinymmärrystä. (Mäkipää ym. 2009, 20)

Yhteenkuuluvuuden vähyys työyhteisössä aiheuttaa vaikeuksia yhteisymmärryksen saavuttamisessa, päätöksenteossa ja yhdensuuntaisessa toiminnassa. Jäykät stereotypiat, valikoiva havainnointi ja vinoutunut toisten arviointi hankaloittavat yhteistä toimintaa. Työilmapiiriä voi leimata epäluottamus, suvaitsemattomuus erilaisuutta kohtaan ja syrjintä. Työyhteisöihin saattaa muodostua samasta kulttuurista tulevien sisäpiirejä, jotka omalta osaltaan heikentävät yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Mäkipää ym. 2009, 20.) Mäkipää ym. (2009, 20) mukaan erilaisista taustoista tulevilla henkilöillä on erilaiset tavat ja mallit ratkoa ristiriitoja. Ihmisten välille syntyy jännitteitä, ja erilaiset käyttäytymistavat aiheuttavat ärsyyntymistä ja stressiä. Monikulttuurisen työyhteisön, ryhmän tai tiimin toiminnassa konflikteja voi olla runsaasti ja niiden ratkominen voi olla, edellä mainituitten syitten takia, haasteellista. (Mäkipää ym. 2009, 20.)

Väestö- ja ikärakenteen muutokset (demografinen muutos), globalisaatio ja kansainvälinen muuttoliike vaikuttavat työpaikkojen kulttuuriin. Kun työyhteisöissä työskentelee ihmisiä eri puolilta maailmaa, on ymmärrettävä eri kulttuurien vaikutus työntekijän suhtautumistapoihin ja tapaan tehdä työtä. Monikulttuurinen ryhmä vaatii aktiivista ja tasapainottavaa johtamista, jossa ei kielletä eroja tai vähätellä niistä johtuvia ongelmia. Tavoitteena on, että tehokkuus ja tuottavuus eivät vaarantuisi ryhmän sisäisten jännitteiden takia. (Sauni 2019, 16; Mäkipää ym. 2009, 20; Surakka ym. 2013, 56.)

TAULUKKO 3. Monikulttuurinen työyhteisö, ryhmä tai tiimi (Mäkipää ja Piili 2009, 19–20.)

Etuja ja mahdollisuuksia:	Haasteita ja riskejä:
- Luovuus ja innovatiivisuus	- Vuorovaikutuksen ongelmat
- Joustavuus ja reagointikyky erilaisiin tilanteisiin	- Yhteenkuuluvuuden vähäisyys
- Monipuolinen oppiminen toisilta	- Konfliktien runsaus ja niiden ratkaisemisen haasteet
- Parempi valmius palvelulla monimuotoista asiakaskuntaa	- Tehokkuus ja tuottavuus voivat vaarantua
- Tehokkuus ja tuottavuus	

Maahanmuuton tulevaisuuden kehitys riippuu Dufvan (2020, 24) mukaan poliittisista päätöksistä, yhteiskunnallisesta ilmapiiristä, kotouttamisen onnistumisesta ja maailmanpoliittisesta tilanteesta. Suomeen muutetaan erityisesti muualta Euroopasta ja Aasiasta, ja suurin yksittäinen ulkomaalaistaustainen ryhmä ovat virolaiset. Kotoutumista helpottaa, jos tulija saa muodostettua sosiaalisia verkostoja, oppii suomen kielen, saa pysyvän kiinnittymisen työelämään ja tulijaa kohtaan on vastaanottavainen ilmapiiri. Pietilä (2013, 48) on tutkinut sopeutumismotivaatiota, ja hänen mukaansa sitä vähentää esimerkiksi kielitaidon puute, ulkopuolisuus, ilmasto, yksinolo kotona, työpaikan puuttuminen tai pelko sen menettämisestä. (Dufva 2020, 24; Pietilä 2013, 48.)

## 5.6 Itseohjautuvuus

Itseohjautuvuudella tarkoitetaan ihmisen kykyä toimia ilman ulkopuolisen ohjauksen ja kontrollin tarvetta. Tätä kutsutaan myös kyvyksi johtaa itseään. Itseohjautuvuudesta puhuttaessa on syytä erottaa toisistaan kaksi käsitettä: puhutaanko yksilön vai tiimien itseohjautuvuudesta. (Savaspuro 2019, 27.) Itseohjautuvuuden käsitteen epäselvyys johtuu siitä, että suomenkielessä tätä varten on vain yksi ilmaisu kuvaamaan kahta erilaista ilmiötä (Hyrkäs, 2018). Näiden käsitteiden välisen ero onkin helpompi tunnistaa niiden englanninkielisistä termeistä: yksilöiden

itseohjautuvuutta kuvaa englanninkielinen termi *self-determination* ja tiimien itseohjautuvuutta termit *self-organization* tai *self-governance*. (Savaspuro 2019, 25–27.)

Itseohjautuvuuden käsitteelle ei ole kuitenkaan yhteisesti sovittua eikä akateemisesti verifioitua määritelmää. Vaikka käsite on epämääräinen, ilmiönä itseohjautuvuus ei ole uusi. Luther Gulick mainitsi jo 1930-luvulla itseohjautuvuuden byrokratian vastakohtana. Byrokratiassa ns. alaisia komennetaan ja kontrolloidaan, itseohjautuvuudessa puolestaan luotetaan ihmiseen ja hänen haluunsa tehdä työnsä hyvin. Frank Martelan määritelmän mukaan itseohjautuvuus on weberiläisestä byrokratiasta poikkeava organisoitumisen tapa. (Savaspuro 2019, 22–25).

Hyrkäs (2018) kommentoi Ellun Kanat -blogikirjoituksessaan sitä, mitä yritykset oikeastaan tarkoittavatkaan, kun haikailevat itseohjautuvuuden perään. Hyrkäksen (2018) mukaan yritykset tarkoittavat ja toivovat usein sitä, että yksilö motivoituisi itse ja valtuuttaisi itse itseään. Tästä yrityksen kannalta positiivisena seurauksena olisi se, että byrokratian ja johdon päätettäväksi kasautuvien asioiden määrä vähenisi, ja henkilöstö alkaisi rohkeasti esitellä ideoitaan (Hyrkäs, 2018). Hyrkäksen (2018) mukaan organisaatiot ja tutkijat puhuvat usein itseohjautuvuudesta toisessa mielessä eli tiimien itseohjautuvuutena.

Tutkijat Edward Decin ja Richard Ryan ovat luoneet itseohjautuvuusteorian (*self-determination theory*). Teorian mukaan ihmisellä on kolme perustarvetta, jotka vaikuttavat hänen onnellisuuteensa ja sitä kautta sisäiseen motivaatioon. Ihmiset alkavat motivoitua itse, kun he saavat positiivista vahvistusta 1) omasta kyvykkyydestään, 2) omaehtoisuudestaan ja 3) kuulumisesta yhteisöön. (Savaspuro 2019, 27–26.)

Kyvykkyydellä (*competence*) tarkoitetaan ihmisen omaa kokemusta siitä, että hän osaa esimerkiksi työnsä, ja saa asioita aikaan (Martela, 2014.) Martela (2014) kuvailee kyvykkyyttä siten, että kyse on työntekijän osaamisesta ja aikaansaavuudesta. Kun työntekijä kokee itsensä kyvykkääksi, hän uskoo pystyvänsä suorittamaan annetut tehtävät menestyksekkääksi. Parhaimmillaan ihminen voi kokea ns. flow-tilan uppouduttuaan täysin johonkin sopivasti haastavaan tehtävään. Martela käyttää tästä tilasta nimitystä *virtaus*. (Martela 2014.)

Omaehtoisuus (*autonomy*) puolestaan ilmenee siten, että ihmisellä on kokemus siitä, että hän on vapaa päättämään tekemisistään. Omaehtoisessa toiminnassa yksilö kokee tekemänsä asian omakseen, eikä tekeminen tunnu ulkoapäin ohjaulta. Motivaatio, halu tehdä ja toimia lähtee siten yksilön sisältä. Kun omaehtoisuus toteutuu, yksilö nauttii tekemisestä itsestään, tai hän kokee tekemisen edistämät päämäärät sellaisiksi, joita arvostaa. (Martela 2014.)

Yhteisöllisyys (*relatedness*) ja kuuluminen johonkin yhteisöön on yksi ihmisen perustarpeista. Koska ihminen on laumaeläin, hyvinvointimme on kytköksissä ympärillä oleviin ihmisiin. Voimme hyvin, kun koemme, että meistä välitetään ja voimme olla syvässä yhteydessä läheisimpiimme. Olemme parhaimmillaan työntekijöinä ja voimme hyvin, kun saamme olla osana kannustavaa, turvallista ja lämminhenkistä yhteisöä. (Martela 2014; Savaspuro 2019, 28.)

Edellä mainitut, kolme ihmisen psykologista tarvetta ovat merkittäviä tekijöitä erilaisilla elämänalueilla, joihin myös työelämä lukeutuu. Näiden psykologisten tarpeiden toteuduttua, motivaatio kumpuaa ihmisestä itsestään ja hän toimii työssään innokkaasti, on määrätietoinen ja ottaa vastuuta. (Martela 2014; Savaspuro 2019, 28.)

Itseohjautuvaa tiimiä kuvillaan sellaiseksi, joka saa päättää projekteistaan ja niiden toteutustavasta suhteellisen itsenäisesti, toteaa Savaspuro (2019, 28.) Tiimillä on selkeät reunaehdot toiminnassaan, joiden rajoissa päätöksiä voidaan tehdä tiimin sisällä. Raportointi on kevyttä, ja pitää organisaation ajan tasalla tiimien toiminnasta. Hyvän tiimityön on todettu vahvistavan myös yksilön motivaatiota. Jos ihmisille annetaan lisää vastuuta lisäämättä valtaa, on vaarana, että autonomian tunne tekemisestä katoaa. Kokemus työnimusta sammuu ja työntekijöiden kokema ahdistus lisääntyy. Autonomia koetaan työssä positiivisena tekijänä. Kuitenkin ajasta ja paikasta vapaa työ jättää ihmiset helposti liian yksin. Digitalisaatio on mahdollistanut sen, että voimme tehdä monilla aloilla työtä ajasta ja paikasta riippumatta. Se on myös muuttanut suhdettamme aikaan: sitä on samaan aikaan enemmän ja vähemmän. Usein vapautunut aika täyttyy tietotulvalla, ja autonomia on itse asiassa illuusio. Työ seuraa kaikkialle mukana. (Savaspuro 2019, 46–47; 80.)

Itseohjautuvat organisaatiot tarvitsevat Savaspuron (2019, 33) mukaan entistä enemmän johtamista, koska ihmiset tarvitsevat yksilöllistä tukea. Johtamisessa korostuu siten alaisten syvälinen tunteminen. (Savaspuro 2019, 28; 33) Mellanen ym. (2020, 89) tuovat esille näkemyksen, jonka mukaan hyvin itseohjautuvissa organisaatioissa ajatellaan, että päätökset tekevät ne, joilla on siihen jotain annettavaa ja jotka ymmärtävät asian parhaiten.

Elämme juuri nyt itseohjautuvuusvallankumouksen kynnyksellä (Martela & Jarenko 2017, 18). Martela ym. (2017, 18–24) esittävät kolme syytä, miksi itseohjautuvuudesta on tullut tärkeä osa modernia työelämää. Ensimmäisenä syynä itseohjautuvuuden tarpeeseen nähdään se, että maailma muuttuu ennennäkemättömän nopeasti. Toimintaympäristöt elävät globaalissa, vahvasti verkottuneessa ja nopean tiedonkulun maailmassa. Työelämässä päätöksiä pitää pystyä tekemään nopeasti, eikä enää ole aikaa odottaa lupaa tai käskyä toiminnalle jostain ylemmältä taholta. Ns. pitkät komentoketjut hidastavat toimintaa. Uudet teknologiat tulevat haastamaan lähes kaikki toimialat tarjoamalla ennakoimattomia uusia mahdollisuuksia. Raskaat päätöksentekoprosessit ja byrokratia hidastavat liiketoimintaa. Nykymaailmassa olennainen menestystekijä on yrityksen kyky reagoida nopeasti, eli ketterästi toimintaympäristöissä tapahtuviin muutoksiin. (Martela & Jarenko 2017, 18–16; Mellanen ym. 2020, 93; Savaspuro 2019, 39.)

Toinen syy itseohjautuvuuden läpilyöntiin liittyy siihen, että työtehtävät ovat muuttuneet. Työelämässä on menossa suurin murros sitten teollisen vallankumouksen. Tämä vallankumous etenee vain paljon nopeammin. Nykyisessä automatisaation vallankumouksessa koneet korvaavat aivotyötä. Kaikki rutiinityöt, sekä fyysinen että ajattelutyö, voidaan korvata. Automatisaation ensimmäisessä vaiheessa koneet korvasivat helposti säännöiksi muutettavaa rutiinityötä. Nyt koneoppimisen läpimurtojen ansiosta hahmontunnistus ja koneiden kyky löytää itsenäisiä ratkaisuja on noussut uudelle tasolle. Syvempi osaaminen jää asiantuntijoille, eikä esimies voi enää osata kaikkea alaistensa työtä paremmin. On ennustettu, että tulevaisuudessa koneilla voidaan korvata jopa puolet nykyisistä työtehtävistä. Kuitenkin, jos haluamme ymmärtää millaista työ on tulevaisuudessa, on meidän ymmärrettävä, minkälaista työtä tulevaisuudessa tehdään. (Martela & Jarenko 2017, 22–23; Mellanen ym. 2020, 93; Savaspuro 2019, 39.)

Kolmantena näkökulmana itseohjautuvuuden lisääntymiseen mainitaan se, että ryhmien tapa työskennellä on muuttunut teknologian ansiosta. Teknologia on mahdollistanut sen, että isotkin ryhmät voivat organisoitua keskenään ilman hallinnoivaa esimiestä. Johtaminen on muuttunut, eikä esimiestä tarvita enää tiedon välittämiseen, työtehtävien koordinointiin tai päätöksentekoon. Internet ja sähkönen kommunikaatio ovat avanneet mahdollisuudet sille, miten toiminnan koordinointi ja informaation kulku järjestyy. (Martela & Jarenko 2017, 24–25; Savaspuro 2019, 39.)

Savaspuro (2019, 40) nostaa esiin vielä muita syitä itseohjautumisen tarpeelle. Neljäntenä syynä hän näkee sen, että työntekijöistä on tullut entistä vaativampia. Työnantajalta odotetaan enemmän vapautta, luottamusta, mahdollisuuksia päätöksentekoon, autonomiaa ja hyvää johtamista. Erityisesti milleniaali- ja Z-sukupolven edustajat haluavat, että yrityksiä johdetaan rahan sijaan kulttuuri ja ihmiset edellä. Ihmiset haluavat, että heillä on omistajuus omaan työelämäänsä. Tämä perustuu luottamukseen, vapauteen sekä vastuun ja vallan sopivaan suhteeseen. Edellä mainitun kaltainen yrityskulttuuri voi olla ainoa mahdollinen saada huiput pysymään työpaikoilla. (Savaspuro 2019, 40.)

Viides syy itseohjautuvuuden suosiolle ovat väärät mielikuvat koko asiasta. Savaspuro (2019, 44) mainitsee, että itseohjautuvan yhteisön jäseniä ei ole tukahdutettu kontrollin alle, mutta he silti omaksuvat sen ja ylläpitävät sitä itse. Muodollisen ja virallisen kontrollin väheneminen ei siis välttämättä vapauta yksilöä kontrollista, vaan voi aiheuttaa jopa päinvastaisen tilanteen. Esimiesten ja selkeiden vastuiden puuttuminen voi aiheuttaa valtatyhjiön, joka täyttyy epävirallisella hierarkialla. Epäviralliset johtajat ottavat vallan, ja alkavat johtaa toimintaa ilman virallista mandaattia johtamiseen. Työyhteisössä muut työntekijät voivat reagoida tilanteeseen ilmaisemalla tyytymättömyyttään ja työilmapiirin heikkenee. Vapaudesta voi muodostua ”vankila”. Tämä on seurausta epämuodollisen vallan ja kontrollin aiheuttamasta epävarmuudesta, epäselvyydestä, tyytymättömyydestä, ja jopa pelosta. (Savaspuro 2019, 41.)

Savaspuron (2019, 81) haastattelema Laura Sivula näkee itseohjautuvuuden taitona, jonka syntymistä tai ylläpitämistä ei voida laittaa yksittäisen työntekijän vastuulle. Jos strategiaan kuuluu itseohjautuvuus, myös itseohjautuvuuteen koulutautuminen pitää kuuluu strategiaan. Itseohjautuva työntekijä tarvitsee laajaa osaamista, kuten esimerkiksi taitoa aikatauluttaa asioita, priorisointikykyä, päätöstenteko kykyä, yhteisten tavoitteiden ymmärtämistä, avoimen ja läpinäkyvän tiedon jakoa, lukea ja ymmärtää oikeaa dataa, luovuutta. (Savaspuro 2019, 81.)

Itseohjautuvuutta ei saavuteta vain nimeämällä organisaatio itseohjautuvaksi. Itseohjautuvuuteen siirtyminen vaatii rakenteiden jatkuvaa muokkaamista. Työntekijöille on oltava selvää, miten päätöksentekoprosessit ja vastuualueet muodostuvat, jos esimiehet poistetaan organisaatiosta. Päätöksenteon pitäisi aina pohjautua organisaation strategiaan, visioon, tavoitteisiin ja arvoihin. Siksi yhteisten tavoitteiden pitää olla kaikille selvillä. (Mellanen ym. 2020, 94.)

Työelämässä on mukana vielä runsaasti työntekijöitä, joka ovat tottunut perinteisiin, hierarkkisiin organisaatorakenteisiin, selkeisiin työtehtäviin ja esimiehen määräyksiin. Moni ihannoi työtä, jossa ei ole pomoja eikä titteleitä. Ns. Itseohjautuvat organisaatiot mielletään onnellisiksi ja positiivisiksi kaveriporukoiksi, jotka ovat luovia, kekseliäitä ja aikaansaavia Hierarkioita syntyy kuitenkin aina, esimerkiksi palkkauksessa ja palkitsemisessa. (Savaspuro 2019, 12; 80)

Savaspuro (2019 22) toteaa, että vielä moni työntekijä kokee varmimmaksi toimintatavaksi työyhteisössä sen, että yksi määrä ja muut tottelevat. Savaspuron mukaan (2019, 22) tämä on hämmentävää, koska ihmisen yksi psykologisista perustarpeista on omaehtoisuus. Työssä itseohjautuvuuden pitäisi tarkoittaa sitä, että valtaa käytetään oman roolin mukaisesti mahdollisimman selkeiden raamien sisällä yhdessä sovittuihin tavoitteisiin pääsemiseksi ja ymmärretään samalla, että valtaan liittyy aina vastuu (Savaspuro 2019, 22). Itseohjautuvuus on vapautta ja vastuuta toteuttaa työtä omalla tyylillään ja tiettyä, yhteisesti jaettua visiota. Tärkeää on aina varmistaa, että kaikki ymmärtävät vision samalla tavalla. (Savaspuro 2019, 81)

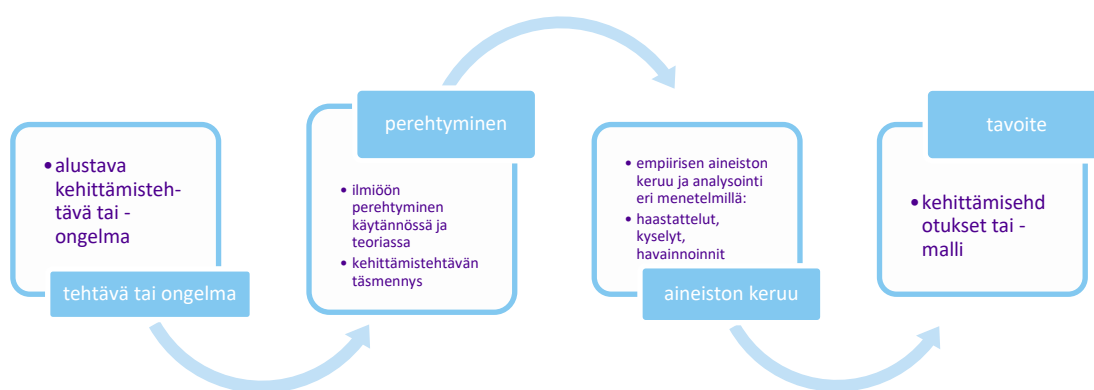
## 6 TUTKIMUKSELLINEN LÄHESTYMISTAPA

### 6.1 Tapaustutkimus

Tässä opinnäytetyössä tutkittavaa kohdetta lähestytään tapaustutkimuksen kautta (kuvio 4). Määritelmän mukaan tapaustutkimus tuottaa tietoa nykyajassa tapahtuvasta ilmiöstä sen todellisessa tilanteessa ja toimintaympäristössä. Tutkittava kohde ymmärretään tietynä kokonaisuutena, tapauksena. Luonteeltaan se voi olla jokin työelämässä tyypillinen asia tai ilmiö, mutta se voi olla myös poikkeava ja ainutlaatuinen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2018, 52–53.)

Tapaustutkimuksessa voidaan käyttää monenlaisia menetelmiä syvällisen, monipuolisen ja kokonaisvaltaisen kuvana saamiseksi tutkittavasta tapauksesta. Tutkimuksessa voidaan käyttää niin määrällisiä kuin laadullisiakin tutkimusmenetelmiä, tai niiden yhdistelmiä. Aineisto kerätään luonnollisissa tilanteissa hyödyntäen esimerkiksi haastatteluja, jolloin toimijat (asiantuntijat) voivat selittää ja kuvailla ilmiötä itse. (Ojasalo ym. 2008, 55.)

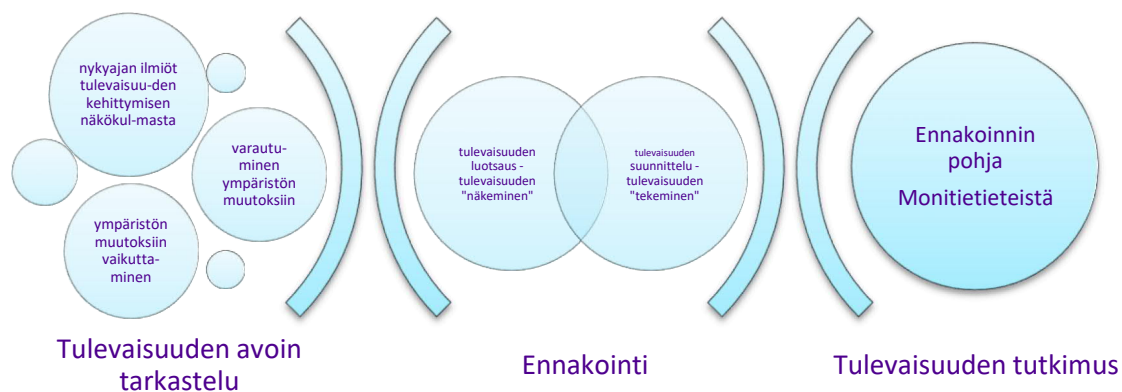
Siltalaa mukaillen (2004, 8) tämän opinnäytetyön tapaustutkimuksen tarkoituksena ei ole tutkia yhden, tietyn työpaikan ilmiöitä, vaan ennemminkin saada luotua yleisesitys puhtauspäalvelualueella vallitsevasta tilanteesta.



KUVIO 5. Tapaustutkimuksen vaiheet (Ojasalo ym. 2008, 54.)

Yhtenä tutkimuksen tavoitteena on myös selvittää, millaisia ovat puhtauspalvelualan työympäristöt tulevaisuudessa. Ojasalon ym. mukaan (2018, 90) tulevaisuuden ennakkointia tarvitaan kaikilla elämänaloilla. Ennakointi (*foresight*) voidaan jakaa tulevaisuuden luotaukseen eli tulevaisuuden ”näkemiseen” ja tulevaisuuden suunnitteluun eli tulevaisuuden ”tekemiseen” (kuvio 6).

Tulevaisuuden ennakkointi kiinnostaa ihmisiä, ja sitä tarvitaan, jotta osataan suunnata ja jakaa käytettävissä olevia resursseja oikein, sekä valita toimintaan kulloinkin sopivia työkaluja. Tarvitsemme ennakkointia myös siihen, kun pohdimme, millainen on esimerkiksi seuraava työpäivä, -viikko tai -vuosi. (Ojasalo ym. 2018, 90–91.) Ennakoinnin juuret (kuvio 6) ovat tulevaisuuden tutkimuksessa (*future studies*), ja sitä pidetään tulevaisuuden tutkimuksen käytännön toteutuksen muotona. (Ojasalo ym. 2018, 91.).



KUVIO 6. Ennakoinnin ominaispiirteet (Ojasalo ym. 2018, 90–91.)

## 6.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä tutkimusongelmaa lähestytään sekä kvalitatiivisen (laadullisen) että kvantitatiivisen (määrällisen) tutkimusmenetelmien näkökulmista. Tutkimuksen tavoitteena on saada mahdollisimman monipuolisesti tietoa tutkittavasta ongelmasta. Vaikka aiemmin todettiin ennakoinnin merkitys tulevaisuuden tarkastelussa, tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan käytetä tulevaisuuden tutkimuksen menetelmiä.

### 6.2.1 Haastattelu

Kvalitatiivisena menetelmänä tässä opinnäytetyössä käytetään puolistrukturoitua teemahaastattelua. Kvalitatiivisia menetelmiä edustavat teema-, avoin- ja ryhmähaastattelut ja ryhmähavainnointi. Tieteellisessä tutkimuksessa kvalitatiivisia menetelmiä on käytetty, kun tutkittavaa aihetta ei tunneta entuudestaan kovin hyvin ja jota halutaan ymmärtää paremmin. Tutkittavien otos on huomattavasti pienempi kuin kvantitatiivisessa menetelmässä, mutta analysoitavaa aineistoa syntyy runsaasti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan todellista elämää, ja tutkija on lähellä tutkittavia ja tekee omia perusteltuja tulkintojaan ilmiöstä. (Ojasalo ym. 2018, 105.)

Haastattelu on käyttökelpoinen ja nopea tiedon keräysmenetelmä tutkimuksiin, ja se on yksi käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä. Haastattelu on sopiva menetelmä silloin, kun halutaan korostaa yksilöä tutkimustilanteen subjektina. Haastattelun tavoitteena on selvittää, mitä ihminen ajattelee tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta. Myös silloin, jos tutkimuksen kohteesta on vain vähän tutkittua tietoa, voidaan haastattelun avulla kerätä uusia näkökulmia sisältävää aineistoa (Ojasalo ym. 2018, 106; Eskola & Suoranta 2014, 86.)

Ojasalo ym. (2018, 106) toteaa, että haastattelut olisi hyvä tehdä todellisissa toimintaympäristöissä, koska näin toteuttelulla haastattelulla on mahdollisuus syvällisempään kuvaan haastateltavan todellisista ajatuksista. Haastateltavan on helpompi muistaa ja kuvailla asioita. Kontekstuaaliseksi haastatteluksi (*contextual interview*) kutsutaan sellaista haastattelua, joka toteutetaan haastateltavan arkiympäristössä. Haastattelussa voidaan käyttää apuna ennakkoon valmisteltuja virikkeitä erilaisten asioiden ideointiin ja konkretisointiin. Esimerkiksi haastatteluja voi käyttää apuna valokuvaa, joka herättää haastateltavalle erilaisista tilanteista tai ympäristöistä ajatuksia, tunteita tai ideoita. (Ojasalo ym. 2018, 106.)

Se, millaista tietoa tarvitaan, vaikuttaa luonnollisesti haastattelumenetelmän valintaan. Haastattelu voi olla strukturoitu lomakehaastattelu, jossa hyödynnetään standardoitua haastattelulomaketta. Tämä haastattelumuoto sopii silloin, kun halutaan kerätä suurelta joukolta, tietoa tai täydennetään aiemmin tehtyä laadullista

aineiston keräystä. Haastattelumenetelmiä on erilaisia, ja valittavana on teema-haastattelu, syvähaastattelu tai ryhmähaastattelu. (Ojasalo ym. 2018, 106–107.)

Kuinka paljon haastateltavia tarvitaan tutkimukseen, riippuu tutkimuskohteesta ja sen tavoitteista. Ojasalo ym. (2018, 111) toteavat, että kun haastattelut eivät enää tuota tutkimuksen kannalta lisää uutta tietoa, ollaan aineiston kannalta saavutettu kyllääntyminen eli saturaatiopiste. Haastattelu kannattaa joko äänittää ja/ tai kirjata muistiin huolellisesti. Haastattelun äänittämiseen tai videoimiseen tarvitaan aina haastateltavan lupa. Haastattelut analysoidaan saadun aineiston pohjalta. (Ojasalo ym. 2018, 107; 112.)

### **6.2.2 Lomakekysely**

Kvantitatiivisena menetelmänä opinnäytetyössä käytetään strukturoitua lomakekyselyä. Strukturoitu lomakehaastattelu on soveltuva työkalu silloin, kun halutaan kerätä faktatietoa ja kysyä samat asiat samassa muodossa isolta joukolta vastaajia (otos). Määrälliset menetelmät ovat toimivia silloin, kun halutaan testata jonkin teorian paikkaansa pitävyyttä. Kysymysten asettelu edellyttää tutkijalta aihepiirin teorian tuntemusta, jotta on mahdollista oikeiden kysymysten avulla testata teorian paikkaansa pitävyyttä. (Ojasalo ym. 2018, 104)

Strukturoidussa kyselylomakkeessa kysymykset on muotoiltu valmiiksi. Vastaaja voi itse päättää missä järjestyksessä kysymyksiin vastaa. (Ojasalo ym. 2018, 108.) Kyselylomakkeen kysymysten muotoilussa tulee olla huolellinen, sillä onnistuneet kysymykset luovat perustan tutkimuksen onnistumiselle. (Valli 2001, 102.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin Microsoftin Forms -työkalun avulla tehtyä kyselylomaketta. Microsoft Forms on työkalu, jonka avulla voidaan tehdä testejä ja kyselyjä. Käyttäjät kutsutaan vastaamaan kyselyyn esimerkiksi sähköpostin avulla. Forms -kyselyyn vastaaminen on mahdollista missä tahansa sovelluksessa tai mobiililaitteessa. Vastauksien arvioiminen on mahdollista sovelluksen sisäisten analytiikkaominaisuuksien avulla. (Microsoft 2020.)

Kyselylomakkeessa on yleensä ns. taustakysymyksiä, joita vasten tutkittavaa ominaisuutta tarkastellaan. Taustakysymysten jälkeen tulevat varsinaiset kyselylomakkeen kysymykset. Kyselylomake ei saa olla liian pitkä tai hankala luettava, koska vastaaja saattaa luopua vastaamisesta tai ei jaksaa pohtia viimeisiin kysymyksiä tarkemmin, jolloin vastausten luotettavuus kärsii. (Valli 2001, 104.)

## 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 7.1 Aineistot ja menetelmät

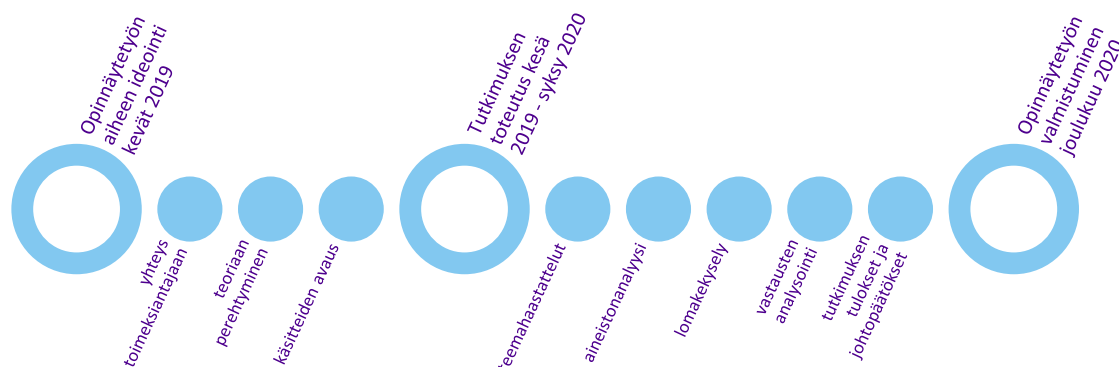
Lähestyin kevättalvella 2019 SSTL Puhtaus ry:n puheenjohtajaa, ja tiedustelin mahdollisuutta toimia opinnäytetyöni toimeksiantajana. Yhteistyö ja opinnäyttyö käynnistyivät keväällä 2019 (kuvio 7), ja sain toimeksiantajalta ehdotuksen opinnäytetyön aiheeseen: millaisia ovat puhtauspalvelualan uudet toimintaympäristöt? Pohdittavia asioita tutkimuksessa ovat: millä tavalla työelämän muutos vaikuttaa puhtauspalvelualan työhön? Mikä on muuttunut ja millaista osaamista muuttunut työ vaatii? Mitä on huomioitava työn suunnittelussa ja asiakkaan kohtaamisessa? Tukeeko nykyinen puhtauspalvelualan koulutus työntekemistä?

Kun aiheeseen ja teoriaan perehtyminen aloitettiin, selvitettiin aluksi käsitteitä toimintaympäristö ja työympäristö. Näitä termejä käytetään arkikielessä, oppikirjoissa ja artikkeleissa varsin väljästi ja tarkoittamaan usein samaa asiaa. Mikä ero näillä termeillä ja käsitteillä on keskenään? Toimintaympäristöt muuttuvat ja tärkeä kysymys on, olemmeko kehityksessä mukana? (Ennakointikamari, 2020.)

Tutkimuksen aluksi toteutettiin teemahaastattelut, jotka toimivat eräänlaisena taustaselvityksenä. Teemahaastattelujen aloitus ajoittui kesään 2019. Teemahaastattelujen avulla myös testattiin opinnäytetyön aihetta. Millaisen vastaanoton kyseinen aihealue saa, ja antavatko kerätyt vastauksen viitteitä siitä, että aiheen käsittelyä kannattaa jatkaa. Keskustelua opinnäytetyön aiheesta ja kiinnostavuudesta käytiin myös opettajana toimivan liiketalouden asiantuntijan kanssa. Edellä mainittu asiantuntija totesikin keskustelussa, että ”onhan se työ muuttunut”. Tästä tokaisusta sai opinnäytetyö nimensä.

Tutkimusaineistona ovat teemahaastattelusta, sekä lomakekyselystä saatu materiaali. Teemahaastattelun aineisto analysoitiin käyttäen laadullisia tutkimusmenetelmiä. Alkuperäinen tarkoitus oli kerätä kaikki analysoitava aineisto teemahaastattelun avulla, mutta menetelmä osoittautui työlääksi ja aikaa vieväksi. Teemahaastattelut olivat luonteeltaan avoimia ja keskustelut ilmapiiriltään rentoja. Haastattelujen avulla saadusta aineistosta muodostui lähes tarinoita. Aineistoa

kertyi riittävästi, ja tästä syystä laajempi otos aineiston keruussa toteutettiin strukturoidun kyselylomakkeen avulla.



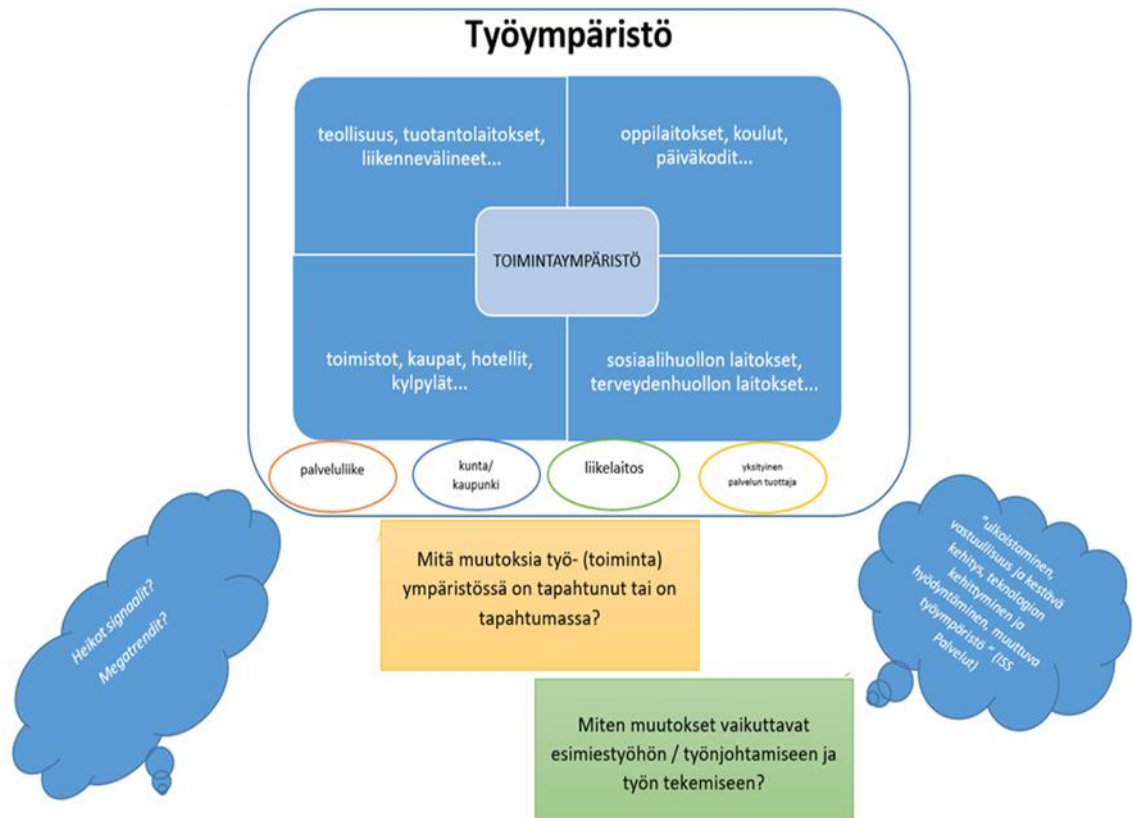
KUVIO 7. Opinnäytetyön eteneminen

### Teemahaastattelu

Opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus aloitettiin toteuttamalla puolistrukturoidut teemahaastattelut. Haastateltaviksi henkilöiksi valittiin puhtauspalvelualan esimiehiä / asiantuntijoita, joiden asiantuntemus ja työkokemus tiedettiin olevan riittävää puhtauspalvelualalta. Ennen haastattelua haastateltavia lähestyttiin joko puhelimitse, sähköpostilla tai kasvotusten tiedustelemalla suostumusta haastateltavaksi. Tämän jälkeen sovittiin jokaisen osallistujan kanssa erikseen, miten haastattelu käytännössä toteutetaan. Haastateltavia oli kaiken kaikkiaan kuusi puhtauspalvelualan asiantuntijaa.

Haastateltavat henkilöt olivat opinnäytetyön tekijälle helposti tavoitettavia henkilöitä, ja haastattelut voitiin toteuttaa jokaisen osallistujan kanssa kasvotusten heidän omassa palveluympäristössään. Kaikilla haastateltavilla oli nähtävillä kuvio opinnäytetyön tutkimusaiheesta (kuvio 8). Kuvion tarkoituksena oli helpottaa haastattelun kontekstin hahmottamista, ja helpottaa näin syntyvää keskustelua. Kaikki haastattelut nauhoitettiin, kuunneltiin ja litteroitiin tekstiksi. Nahoittamiseen pyydettiin jokaiselta haastateltavilta lupa. Haastattelun aikana haastattelija teki

myös muistiinpanoja, jolla varmistettiin haastatteluaineiston tallentaminen. Lopuksi litteroidusta aineistosta tehtiin analyysi sisällönanalyysi menetelmällä.



KUVIO 8. Opinnäytetyön tutkimusaihe.

Haastattelun tavoitteena oli muodostaa keskustelutilanne, jossa käydään läpi ennalta suunniteltuja teemoja. Haastateltaville esitettiin kolme tutkimuskysymystä:

- miten puhtauspalveluala on muuttunut työurasi aikana?
- miten muutokset ovat vaikuttaneet esimiestyöhön?
- millaisena koet puhtauspalvelualan tulevaisuuden?

Teemat eivät olleet ennalta suunnitellussa järjestyksessä, ja ne esitettiin kaikille haastateltaville niin, että keskustelu sai kehittyä vapaasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Ensimmäisen haastattelukierroksen toteutuksen ja tulosten analysoinnin jälkeen oli alustavasti varauduttu vielä toisen haastattelukierroksen tekemiseen, mikäli olisi ilmennyt tarvetta esittää haastateltaville tarkentavia kysymyksiä. Toista haastattelukierrosta ei tarvittu, koska ensimmäisellä haastattelukerralla saatiin riittävästi aineistoa analysoitavaksi.

## **Lomakekysely**

Forms lomakekysely (liite 1) toteutettiin touko -kesäkuussa 2020. Kyselylomakkeen kysymyksen muotoa, määrää ja sisältöä pohdittiin yhdessä toimeksiantajan ja ohjaavan opettajan kanssa. Keskustelua tutkimuskysymyksiin käytiin sähköpostin välityksellä. Kyselylomakkeen julkaisukanavana käytettiin Puhtaus ry:n Uutiskirjettä netissä, ja Facebookissa olevia Tamkista ja Piramkista valmistuneet restonomit, sekä Kiinteistöalan uudet tuulet -ryhmiä.

Lomakekyselyssä kysyttiin samat asiat samassa muodossa kaikilta vastaajia. Lomakekyselyn vastaajia ei ollut määritelty ennakkoon, vaan kaikki lomakekyselyn julkaisukanavia lukevat henkilöt pystyivät halutessaan osallistumaan kyselytutkimukseen. Kysely oli kohdennettu puhtauspalvelualan esimiehille ja asiantuntijoille, mutta sen tarkemmin ei kohderyhmää ollut määritelty. Kyselylomakkeen kysymykset oli laadittu niin, että kaikkiin kysymyksiin oli vastaajan pakko vastata. Vastausjärjestys kysymyksiin oli vapaa. Taustakysymyksiä oli yhteensä viisi, ja niiden avulla kartoitettiin vastaajien alueellista sijoittumista, työkokemusta ja työ- ja toimintaympäristöjä, joissa vastaajat toimivat. Varsinaisia tutkimuskysymyksiä oli kolme kappaletta.

Ensimmäinen taustakysymys kartoitti vastaajien ammattinimikkeitä. Ammattinimike -kysymyksessä ei ollut annettu valmiita vaihtoehtoja, mistä vastaaja olisi voinut valita itselleen sopivimman, vaan vastaaja kirjoitti lomakkeessa avoimeen kenttään vastauksen.

Toisena taustakysymyksenä kyselylomakkeella oli ”Kuinka kauan ole toiminut puhtauspalvelualalla?” Tämän kysymyksen avulla hankittiin taustatietoa vastaajien työkokemuksesta vuosina puhtauspalvelualalla. Kysymyksessä oli valmiiksi

annetut vaihtoehdot viiden vuoden jaottelulla. Vastaja valitsi itselleen sopivimman vaihtoehdon annetuista vaihtoehdoista.

Forms-kyselylomakkeen kolmantena taustakysymyksenä oli, minkälaisen työnantajan palveluksessa vastaajat työskentelevät puhtauspalvelualalla. Tähän kysymykseen oli annettu valmiit vaihtoehdot, joista vastaaja valitsi itselleen sopivimman. Vaihtoehdot oli valittu siten, että ne kuvaavat tyypillisiä puhtauspalvelualan työnantajia.

Neljäs kysymys keräsi tietoa siitä, millaisissa toimintaympäristöissä vastaajat työskentelevät. Toimintaympäristöjaottelu on sama, mikä löytyy SSTL Puhtausala ry:n lehtisestä ”Tukena urallasi puhtausalalla”. Vastausvaihtoehtoja oli mahdollisuus valita useampia. Muu -vaihtoehdon valinnut vastaaja pystyi vielä tämentämään vastaustaan avoimeen vastauskenttään.

Kyselylomakkeella kysyttiin vastaajilta myös, missä maakunnassa he työskentelevät. Tämän kysymyksen avulla voidaan arvioida, miten maantieteellinen sijainti vaikuttaa koettuihin muutoksiin, miten vastaajat kokevat tulevaisuuden puhtauspalvelualalla ja millaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan. Jaottelu perusteena oli Suomen viralliset maakunnat.

Kyselylomakkeen kolme viimeistä kysymystä, kysymykset seitsemästä yhdeksään, olivat avoimia kysymyksiä. Näihin kysymyksiin vastaajat saivat kirjoittaa vapaasti vastauksensa, ja heillä oli mahdollisuus kuvailla laajemminkin kysyttyä asiaa. Avoimia kysymyksien lukumäärää rajattiin kolmeen, koska muuten kyselylomakkeesta olisi tullut pitkä ja sen arveltiin vaikuttavan vastausintoon.

Avoimien kysymysten avulla vastaajat pääsivät kertomaan ja kuvailemaan muutoksia, joita he ovat kokeneet työuransa aikana puhtauspalvelualalla. Vastaajat arvelivat myös, millaisia muutoksia puhtauspalvelualalla tulee tapahtumaan tulevaisuudessa. Viimeisenä avoimena kysymyksenä vastaajilta kysyttiin, millaista osaamista tulevaisuudessa puhtauspalvelualalla tarvitaan.

## 7.2 Tutkimusaineiston analyysi

Teemahaastatteluaineisto analysoitiin aineistonanalyysi menetelmää käyttäen. Aluksi nauhoitettu aineisto kuunneltiin ja litteroitiin, eli kirjoitettiin puhtaaksi. Tässä tutkimuksessa kirjoitettu teksti kirjoitettiin puhekielelle, kuten haastateltavat ilmaisivat asiansa. Puhekieli elävöittää raportointia, mutta tässä tutkimuksessa kiinnostus kohdistuu kuitenkin puheen sisältöön. Yksittäisillä sanoilla, sanonnoilla, äännähdyksillä tai äänenpainoilla ei ollut merkitystä vastausten analysoinnissa.

Varsinainen aineiston analyysi aloitettiin lukemalla litteroitu aineisto huolellisesti läpi. Tämän jälkeen aineisto luokiteltiin ja pyrittiin muodostamaan yhteyksiä käytettyyn teoriaan. Haastatteluun osallistujat oli jokainen numeroitu, ja numerointia hyödynnettiin luokittelussa: esimerkiksi haastateltava numero 1 vastaukset koodattiin muotoon 1.1, 1.2. jne. Litteroitu aineisto purettiin teema-alueittain taulukoon, josta esimerkki opinnäytetyön luvussa 8 Tulokset ja niiden tarkastelu (taulukko 4). Jokainen tutkimuskysymys teemoiteltiin erikseen. Teemoittelun avulla löydettiin asioita ja ilmiöitä, jotka ovat useimmille haastateltaville yhteisiä.

Lomakekyselyn avoimien kysymysten avulla saatuja vastauksia analysoitiin myös käyttämällä aineistonanalyysin menetelmää. Jokaisen avointen kysymyksen vastaukset koottiin Excel-taulukkaan aihealueittain, vastaukset luettiin huolellisesti läpi ja muodostettiin käsitys kokonaisuudesta ja lopuksi vastaukset teemoiteltiin aihealueittain. Teemoittelussa käytettiin apuna värejä siten, että tietty väri vastasi aina jotain tiettyä tekstissä ilmenevää asiaa. Vastauksista analysoitiin, miten kysytystä asiasta on kirjoitettu, ja kuinka monta kertaa jokin asia oli mainittu vastauksissa.

Forms -työkalun avulla pystyttiin tekemään myös ns. ristiintaulukointia, jolloin tuloksia oli mahdollista suodattaa valitun muuttujan suhteen, esimerkiksi maakunnittain ja toimintaympäristöittäin. Ristiintaulukoinnin avulla voitiin tutkia mm. sitä, miten eri puolella Suomea asuvien vastaukset eroavat toisistaan, tai mitä yhtäläisyyksiä vastauksissa on havaittavissa.

Maakunnittain tuloksia tarkasteltiin avointen kysymysten osalta kahden avoimen tutkimuskysymyksen osalta: mainitse kolme tärkeimmän muutosta, joita olet kokenut kokeneet työurallasi puhtauspalvelualalla, sekä millaisia muutoksia puhtauspalvelualalla tulee tapahtumaan tulevaisuudessa.

Samoin voitiin analysoida, miten vastaukset jakautuivat erilaisten toimintaympäristöjen mukaan. Toimintaympäristöittäin tarkasteltiin tuloksia sen suhteen, millaista osaamista tulevaisuudessa puhtauspalvelualalla tarvitaan. Tarkasteltaviksi ryhmiksi valittiin kuntasektori ja yksityinen palveluntuottaja, joiden edustajia vastaajat suurimmaksi osaksi edustivat.

## 8 TULOKSET JA NIIDEN TARKASTELU

### 8.1 Teemahaastattelu

Haastateltavana oli kuusi puhtauspalvelualan esimiestä/ asiantuntijaa, jotka kertoivat omalta osaltaan, millaisia muutoksia ovat työssään kohdanneet ja millaisen he näkevät puhtauspalvelualan tulevaisuuden. Haastattelut toteutettiin niin, että haastateltavan kanssa sovittiin henkilökohtainen tapaaminen sopivaan ajankohtaan. Haastateltavia haastateltiin heidän omilla työpaikoillaan.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin. Nauhoittaminen saattoi hieman aiheuttaa jännitystä haastateltavissa. Rauhallinen ja tuttu ympäristö takasi kuitenkin sen, että haastatteluista muodostui rentoja keskustelutuokioita ja aineistoa kertyi riittävästi. Nauhoittamiseen käytettiin matkapuhelinta. Toisinaan nauhoitetun materiaalin ääni jäi heikoksi, joka aiheutti haastetta litterointivaiheessa.

#### 8.1.1 Millaisia muutoksia on tapahtunut puhtauspalvelualalla?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen ”*Millaisia muutoksia on tapahtunut puhtauspalvelualalla?*” tarkoituksena oli valottaa puhtauspalvelualan muutoksia, joita haastateltavat olivat kokeneet työuransa aikana. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen saatiin yhteensä viisi aihealuetta kuvaamaan koettuja muutoksia: johtaminen, työn muutos, osaaminen, puhtauspalveluala ja työn organisointi.

Kaikilta haastateltavilta kysyttiin haastattelun aluksi ”*millaisia muutoksia on tapahtunut puhtauspalvelualalla?*” Haastateltavat kuvailivat osa hyvinkin laajasti omaa työuraansa ja siihen liittyviä tilanteita, tapahtumia ja koettuja muutoksia. Vastaukset jakaantuivat selkeästi tasan: joko muutoksia ei koettu olevan työssä mainittavasti, tai niitä oli niin paljon, että ne koettiin jopa ”mullistuksina”. Haastateltavien kokemia yleisiä muutoksia työssä ja työympäristöissä olivat esimerkiksi työympäristöjen fyysiset muutokset. Nämä muutokset vaikuttavat käytännön tasolla siivoustyön tekniseen suorittamiseen ja työn organisoimiseen. Tämän lisäksi koettiin tekniikan kehittymisen vaikuttaneen työhön ja sen toteuttamiseen.

Toisaalta tekniikan kehittymisestä huolimatta, osa haastateltavista kokee omassa työssään asioiden eteenpäin viemisen hankalaksi ja työlääksi. Yleisesti ottaen myös työn epävarmuuden koettiin lisääntyneen.

Haastattelujen tuloksena voidaan todeta, että puhtauspalveluala on alana kehittynyt valtavasti vuosien saatossa. Siivoustyömenetelmät, -työvälineet ja -koneet ovat kehittyneet ja nopeuttavat omalta osaltaan käytännöntyön tekemistä. Eräs haastateltava totesi, *”että siivouskoneita tulisi vieläkin tehokkaammin hyödyntää käytännön työssä.”* Työn tehokkuusvaatimusten rinnalle ovat nousseet myös siivoustyön ekologisuuden vaatimukset, ja työturvallisuuden kehittyminen.

Työvoiman saatavuus eläköityvien, pitkäaikaisten työntekijöiden tilalle on yksi tämän hetken iso haaste puhtauspalvelualalla. Haastateltavista esimiehistä osalla oli mielikuva, että työntekijöiden osaaminen on vähentynyt tai saatavilla ei ole osaavaa työvoimaa siivoustyön tekijöiksi. Nykypäivänä yhdeksi yhteiskunnalliseksi ongelmaksi koettiin se, että yhteiskunnan tarjoama ”tukiverkko” on niin vahva, että aina ei kannata ottaa työtä vastaan. Tämä näkyy myös puhtauspalvelualalla työvoiman saatavuusongelmana.

Haastateltavien vastauksista kävi ilmi, että puhtauspalvelualalla henkilöstön vaihtuvuus on kohtalaisen suurta. Tämä kuormittaa osaltaan esimiesten työtä. Yhtenä ratkaisuna työvoiman sitoutumiseen esitettiin riittävää työhön opastamista ja ohjausta.

Kaikenlainen työn organisointi vie esimiehen työajasta ison osan haastattelusta saatujen tulosten perusteella. Haastateltavat kokivat, että työtä on kaiken kaikkiaan paljon, ja toisaalta työhön ei ole käytettävissä riittävästi aikaa. Käytettävissä oleva aika on kyettävä jakamaan niin työntekijöiden parissa vietetyn ajan, kuin erilaisissa palavereissa läsnäolon kesken.

Johdettavat työalueet ovat isoja, ja sijaitsevat useimmilla haastateltavista hajallaan eri puolella kaupunkina/ kuntaa tai jopa koko Suomea. Esimiehillä on myös johdettavia työntekijöitä paljon. Tämän seurauksena työhön sisältyy paljon liikkumista eri työkohteiden välillä. Osa haastateltavista koki, että tämä oli merkittävä ”aikasyöppö” palavereissa vietetyn ajan lisäksi.

Haastatteluissa ilmeni, että vaatimukset työn taloudellisesta toteuttamisesta ohjaavat työn rationalisointia, ja siivoustyölle on asetettu myös tulostavoitteet. Työ pyritään toteuttamaan mahdollisimman edullisesti, ja tämä näkyy esimerkiksi siivouskoneiden parempana hyödyntämisen siivoustyön toteuttamisessa sekä työntekijämäärän hallintana. Jos mahdollista, esimerkiksi eläkkeelle jäävän työntekijän tilalle ei välttämättä palkata työntekijää, vaan työ organisoidaan uudelleen jäljelle jäävien työntekijöiden kesken. Yhden haastateltavan sanoin ” *karsitaan löysät pois.*”

Kolmannes haastateltavista totesi, että työvoiman saatavuuden kanssa on ongelmia. Työvoiman hankkimiseen kuluu työnjohdon työaika huomattavasti. Haastatteluissa tuli esille myös oman työvoiman käyttöön liittyviä näkökulmia verrattuna ulkoistettuihin siivouspalveluihin. Ulkoistetut palvelut olivat osa haastateltavien organisaatioiden siivouspalvelujen toteuttamista, joku palasi myös takaisin oman siivoushenkilökunnan käyttöön.

Siivouspalvelujen ulkoistamiseen liittyen haastateltavista pieni osa koki tilanteen hankalana, jos palveluja tuottavan yrityksen työntekijöiden vaihtuvuus oli suuri, vuorovaikutus ja tiedon kulku olivat käytännössä hankalaa. ” *...ihmiset vaihtu koko ajan ja jonkun kanssa oli sovittu joku juttu, ja seuraavalla viikolla se ei enää ollutkaan siellä töissä...*”, kuten yksi haastateltava totesi asiasta. Kokemuksena oli, että oman henkilökunnan kanssa on helpompi toimia yhteistyössä.

Johtaminen ja johtamisilmapiiri koettiin tärkeäksi tekijäksi haastateltavien keskuudessa. Tosin koettiin myös, että asennoituminen siivoustyön johtoon on muuttunut. Osa haastateltavista peilasi tilannetta oman työuran alkuaikoihin ja koki, että esimiestä ei enää arvosteta kuten ennen. Osa haastateltavista puolestaan koki, että ylemmän johdon taholta johtaminen on huonontunut, ja tämä vaikuttaa koko johtamisilmapiiriin.

Hyvä johtamisilmapiiri ilmeni haastateltavien mukaan luottamuksena, yhteisöllisyytenä ja keskustelevana ilmapiirinä. Perinteisestä autoritäärisestä johtamisesta on siirrytty enemmänkin valmentavaan johtamiseen, ja kuten yksi haastateltavista kuvailee asiaa ” *...mutta sitten sellainen valmentava ote enemmän, niin kuin*

*tässä nykyisessä työssä varsinkin korostuu.*” Toisessa vastauksessa korostui se, että työpaikalla pohditaan yhdessä työhön liittyviä asioita, ja toimitaan näin yhteistyössä oman organisaation sisällä.

Luottamus työntekijöihin korostui haastateltavien vastauksissa. Luottamus työntekijöihin ilmeni mm. siten, että esimiehet luottivat siihen, että omassa työyhteisössä tiimit ja /tai työntekijät hoitivat työt kuten oli sovittu. Esimiehen ei tarvinnut olla koko ajan valvomassa työtä. Tähän haastatteluun osallistuneet esimiehet kokivat, että voivat vaikuttaa positiivisesti oman työajan riittävyteen. Keskusteleva ilmapiiri esimiehen ja työntekijöiden välillä korostui vastauksissa, ja eräs haastateltava mainitsi, että *”yhteisöllisyys luo hyvää ilmapiiriä, joka näkyy asiakkaallekin, mutta myös itse voimme hyvin.*” Vastauksista kävi ilmi myös päinvastainen kehityssuunta: vaikka pitäisi tehdä yhteistyötä yli ammattirajojen, on työpaikoilla mentykin siihen suuntaan, että rajataan entistä tarkemmin *”mikä kuuluu kenellekin*”. Yhtenä tavoitteena osalla haastateltavista esimiehistä oli lisätä työntekijöiden itseohjautuvuutta.

Edellä mainittujen asioiden lisäksi nousi haastattelun vastauksissa esiin myös se, että työntekijöiden sitouttaminen työhön parantaa johtamisilmapiiriä. Tästä esimerkkinä yhden haastateltavan kertomus siitä, kuinka työntekijät oli otettu mukaan siivousorganisaation strategiatyöhön alusta lähtien *”...me itse tuotettiin niitä asioita sinne strategisiin tavoitteisiin, se on helpompi ymmärtää...”*. Työmotivaatio ja työssä viihtyminen nähtiin myös liittyvän läheisesti toisiinsa.

Vastauksista päätellen esimiehellä on kiire. Tämä ilmeni selvästi haastateltavien kanssa käydyissä keskusteluissa. Se mikä lisää kiirettä, ei ilmennyt kovin selkeästi vastauksissa, vaan enemmänkin se vaikuttaa olevan ilmiö, joka vaikuttaa kaikkeen tekemiseen. Muutamia syitä kiireeseen kuitenkin nousi vastauksissa esille: kiirettä aiheuttavat työmäärän lisääntyminen, hajallaan olevat työalueet, työvoiman rakenteen muutokset esimerkiksi maahanmuuttajien lisääntyminen työvoimana ja toisaalta jatkuva pula työntekijöistä, kaikenlaiset muut tapahtumat, joita esimiehillä on työhön liittyen. Puhtauspalvelualan työssä teknologia ja digitaalisuus ovat lisääntyneet, mutta kiire näkyi mm. siinä, että esimiehellä ei ole aikaa perehtyä *”tietoteknillisiin”* asioihin.

Esimiestyö koettiin haastattelun vastausten perusteella monipuoliseksi ja vaihtelevaksi. Tämä lisää omalta osaltaan esimiehen oman osaamisen vaatimuksia. Voi olla, että johdettavilla työntekijöillä on työtehtäviä esimerkiksi siivouksen ja keittiötyön parissa. Osa haastateltavista koki, että myös esimiehellä olisi hyvä olla substanssiosaamista työtehtävistä, joita työntekijätkin tekevät. Yksi vastaajista totesi, että *”sitä laajaa osaamistakin esimies tarvitsee, että...onhan se työ muuttunut.”* Ammattitaitoa on ylläpidettävä itse aktiivisesti yllä.

Toisaalta työntekijöiden moniammatilliset työtehtävät takaavat juuri heille mahdollisuuden kokopäiväiseen työhön, mikä puolestaan helpottaa työntekijöiden rekrytointia. Lainaus erään kuntasektorilla toimivan esimiehen kommentista *”...kyllä se sitten taas monipuolistaa osan työtehtäviä, ja toisaalta se mahdollistaa pienissä aluekeskuksissa tai kuntakeskuksissa olevien toimipisteiden niinku, tämmösen edes, jota kuinkin kokopäiväisen työtehtävä.”*

Maahanmuuttajat ovat tärkeä osa puhtauspalvelualan työvoimaa. Tämä seikka ilmeni myös haastateltavien vastauksissa. Jo aiemmin mainittu työvoiman saataavuus ongelman uskotaan ainakin osittain ratkaistavan sillä, että maahanmuuttajia palkataan yhä enemmän puhtauspalvelualan työtehtäviin. Työyhteisöt ovat yhä enemmän monikulttuurisia, ja tällä on luonnollisesti omat vaikutuksensa mm. työnjohtamiseen, opastamiseen ja perehdyttämiseen.

Osa haastateltavista oli sitä mieltä, että maahanmuuttajataustaiset työntekijät tarvitsevat enemmän opastusta ja perehdytystä työtehtävien oppimiseen. Tähän vaikutti mm. se, mistä päin maailmaa, ja millaisesta kulttuurista työntekijä on tullut Suomeen. Koska opastamista ja perehdyttämistä tarvittiin enemmän, tarkoittaa tämä myös sitä, että aikaa tähän työhön tarvitaan enemmän.

### **8.1.2 Muutosten vaikutukset esimiestyöhön ja johtamiseen**

Toisen tutkimuskysymys *”Miten muutokset ovat vaikuttaneet esimiestyöhön / johtamiseen?”* tavoitteena oli saada vastauksia siihen, millaisia vaikutuksia koetuilla puhtauspalvelualan muutoksilla on ollut esimiestyöhön. Toiseen tutkimuskysymys teemoiteltiin kahteen aihealueeseen: johtaminen ja työelämän muutokset.

Kaikilta haastatteluun osallistuvilta kysyttiin, miten puhtauspalvelualan työssä tapahtuneet muutokset ovat vaikuttaneet esimiestyöhön ja johtamiseen. Vastauksissa nousi esiin kaksi näkökulmaa, joista toinen liittyy johtamiseen ja toinen työyhteisön toimintaan. Johtamiseen liittyen voidaan todeta, että esimiestyön luonne on muuttunut, sekä erilaiset organisaatiomuutokset ovat muokanneet työtä. Esimiestyö koetaan haastavaksi, mutta autoritaarisuus ei välttämättä enää korostu työssä.

Haastattelujen pohjalta voidaan todeta, että esimiehen työ on muuttunut, mutta silti esimies on ns. *"laivan kapteeni"*, kuten eräs haastateltava totesi. Osa haastateltavista koki, että työpaikoilla ei ole enää auktoriteetteja, joita työntekijät kunnioittavat. Osa haastateltavista koki myös sen, että johtaminen ei ole enää ns. autoritaarista johtamista, pelkästään positiivisena asiana: *"aina saa tulla keskustelemaan, vaikka kuinka kiire olisi"*. Johtamistavan muutos on mahdollista haastateltavien mielestä, vaikkakin se koetaan myös haastavana ja aikaa vaativana prosessina.

Esimiehen työ ja johtaminen puhtauspalvelualalla koetaan haastavana useimman haastateltavan mielestä. Jo se, että esimiehen täytyy osata toimia erilaisissa rooleissa työyhteisössä, asettaa omat vaatimuksensa työlle. Yksi haastateltava totesikin tähän liittyen, että *"sitä niin, ku on vähän puun ja kuoren välissä esimiestyössäkin...sä oot niin, ku omien kanssa, ja sit sä oot myös tässä työnantajan roolissa...oikea rooli aina oikeassa paikassa..."*.

Esimiehellä täytyy olla alan substanssiin liittyvää osaamista myös oman johtamisosaamisen lisäksi. Erään haastateltavan sanoin *"kyllähän esimieheltä vielä odotetaan substanssiosaamista, ja sen varsinaisen työn tekemisen osaamista"*. Esimieheltä odotetaan keinoja ja ratkaisuja arjen tekemiseen, ja ratkaisuja siihen, että työt sujuvat. Työt pitää pystyä organisoimaan ja hoitamaan vielä niin, että toiminta on taloudellista ja tehokasta.

Haastateltavien kertomusten perusteella voidaan todeta, että iso osa puhtauspalvelualan esimiehen työajasta tätä nykyä kuluu erilaisissa palavereissa ja kokouk-

sisä. Palavereissa käsitellään osittain samoja asioita ja tämä asioiden päällekkäisyys tuntuu haastateltavista ajan tuhlaukselta. Erään haastateltavan sanoin *"...kun on esimies, ja sitten ollaan näissä yhteisissä palveluissa, ja...meillä on niin, ku semmosia aika paljon päällekkäisiä asioita...että, mä olen kenties tällä viikolla kuullu jossain nää asiat, ja sitten mä menen jonnekin toiseen palaveriin, jossa kuulen edelleenkin ne samat asiat, plus sitten vähän joitain muuta...ne on niin limittäin ja lomittain nää tämmöset palaverit, että paljon tulee semmosta päällekkäistä...ja siihen kuluu aikaa"*.

Haastateltavien kanssa käydyissä keskusteluissa korostui selkeästi muutama yhteinen asia. Luottamuksellinen ilmapiiri, itseohjautuvuus ja kulttuurierojen ymmärtäminen koettiin usean haastateltavan mielestä tärkeinä asioina työyhteisön toiminnan kannalta.

Itseohjautuvuuden kautta koetaan, että työntekijät saavuttavat hyvän työmotivaation, työviihtyvyyden ja työhyvinvoinnin. *"...silti näen asian näin, oli tilanne mikä hyvänsä...niin tuota, kyllä mun mielestä ihmisille pitäisi mahdollistaa kaikilla tasoilla niin, työmotivaatio ja työviihtyvyys, työhyvinvointi"*, kuten eräs haastateltava toteaa.

Luottamuksesta ja luottamuksellisesta ilmapiiristä voidaan todeta, että yleisellä tasolla haastateltavat kokivat tämän tärkeäksi asiaksi tämän päivän työyhteisön toiminnassa. Koska esimiehillä on paljon erilaisia tehtäviä omassa työssään, on myös kiirettä, siksi kukaan ei enää pysty olemaan koko ajan tarkistamassa ja valvomassa työtä ja työn lopputulosta. Yksi haastateltava kommentoi osuvasti tähän liittyen: *"että mä en käy katsomassa joka huonetta, tai luentosalia, onks se nyt...et kelpaako se asiakkaalle..."*. Työ perustuu luottamukseen siitä, että työntekijät tekevät sovitut työt niin, että asiakkaan kanssa sovittu laatu toteutuu.

Tänä päivänä monet puhtauspalvelualan työyhteisöt ovat monikulttuurisia. Tehdyssä haastattelussa kävi ilmi, että osa työpaikoista on hyvinkin riippuvaisia ulkomailta tulevan työvoiman panoksesta toiminnassaan. Osa haastateltavista totesi, että kantasuomalaiset eivät yksinään enää riitä täyttämään työvoiman tarvetta. Monikulttuurisuus työpaikoilla edellyttää sitä, että ymmärrämme kulttuurieroja puolin ja toisin. Yksi haastateltava koki asian näin *"että...mun mielestä se*

*on vaan näin...tavallaan entistä enemmän pitäis olla semmosta, et osataan kertoa oikealla tavalla se kulttuuri ero*". Haastateltavien kommentteista tuli esille se, että myös ulkomailta tuleville työntekijöille on kerrottava suomalaisesta puhtaudesta ja puhtauskäsitteestä. Silloin kaikki osaa toimia tavoitteiden mukaisesti.

### **8.1.3 Ajatuksia puhtauspalvelualan tulevaisuudesta**

Kolmannella tutkimuskysymyksellä *"Millaisena koet puhtauspalvelualan tulevaisuuden?"* haettiin näkemyksiä siitä, millaiseksi puhtauspalveluala on muuttumassa. Kolmas tutkimuskysymys teemoiteltiin neljään aihealueeseen: digiosaaminen, työvoiman rakenne, ekologisuus ja epävarmuus.

Kaikilta haastateltavilta kysyttiin, millaisia ajatuksia heillä on puhtauspalvelualan tulevaisuudesta. Vastauksista nousi selkeästi esille digiosaamisen merkitys puhtauspalvelualan tulevaisuudessa. Tämän lisäksi haastateltavat uskoivat työvoiman rakenteessa tapahtuvan muutoksia sekä ekologisuuden merkityksen korostuvan entisestään.

Miten teknologian hyödyntäminen tulee lisääntymään puhtauspalvelualan työtehtävissä? Lähestulkoon kaikkien haastateltavien mielestä kaikenlainen robotiikka tulee lisääntymään siivoustyössä. Samoin tekoälyn hyödyntäminen ja esimiestyön digitalisointi tulee lisääntymään. Esimiestyöhön kaivattiin myös toiminnanohjausjärjestelmää, jota voisi hyödyntää työssä. Yksi haastateltava totesi, että *"...kyllähän tää varmaan tää teknologia on yks semmonen asia, joka tulee myös tälle siivousalalle"*.

## TAULUKKO 4. Esimerkki teemoittelusta: millaisena koet puhtauspalvelualan tulevaisuuden?

MILLAISENA KOET PUHTAUSPALVELUALAN TULEVAISUUDEN?			
ALKUPERÄINEN TEKSTI	PELKISTETYT ILMAUKSET	ALALUOKAT	YLÄLUOKAT
1.3.1...kyllähän tää varmaan tää teknologia on yks semmonen asia, joka tulee myöskin tälle siivousalalle	teknologian hyödyntäminen siivousalalla	DIGITALISAATIO JA TEKNOLOGIA	DIGIOSAAMINEN
1.3.2...jo ehkä enemmän semmissä palveluntuottajaliikkeissä, näitä töitä myös työajan seurannat ja muut...	työajan seuranta		
1.3.3...että meillä löytyis siivoukseen kyljestä QR-koodi, josta löytyy sitten kaikki tiedot siitä koneesta...jo käyttöohjeet, ja tämmöset	QR-koodit apuna käyttöohjeissa		
1.3.4...mut sitten näitä töitä on kun virtuaalilaisien kautta tekee laatuksista	virtuaalisit apuna työssä		
1.3.5...tää kenttä on hirveen niin hirveen hajallaan, että välimatkat on pitkiä jonnekin Nurmijärvelle ja Saarelle, että ei sinne ku...sinne pitää erikseen niin ku lähtee...että se ei oo sillä lailla...ja me ei jatenkin...varmaan tämmösiä Skype -juttuja tällaista pystyis näissäkin hyödyntämään	etäyhteyksien hyödyntäminen palaverissa		
2.3.1 Paljon puhutaan nyt robotiikasta, ja ilmeisesti käsitetään yleisesti, itseasiassa havahduin siihen itsekin ihon juuri, et...et meillä on koneet jotka tekee.	robotiikan lisääntyminen		
2.3.2 Mä näkisin sitten sen lisäksi vielä niin ku esimiestyön digitalisoinnin	esimiestyön digitalisointi		
2.3.3 Eli tää voitais, niin ku älylaitteiden ja nykyisen teknologian avulla kytkee...paljon yksinkertaisemmin, esimerkiksi jollain toiminnanohjauksen järjestelmällä	toiminnanohjauksen järjestelmän hyödyntäminen esimiestyössä		
2.3.4 Sitten tämän, tuota niin, tekoäly tekee sen päivittämisen, et miten työt hoidetaan, esimies ehkä kuittaa tai tekee jotain korjauksia, ja se on siinä.	tekoälyn hyödyntäminen esimiestyössä		
2.3.5 Ja sit siihen voisi liittyä monenlaisia asioita. Eli perehdytys, ohjaus, kaikkennäköistä konehuoltoilasta, tai konehuoltokirjanpidosta alkaen, niin saisi olla täs toiminnanohjauksen järjestelmässä...	tekoälyn hyödyntäminen esimiestyössä		
5.3.4...koska on se sellanen käsillä tekeminen ei lopu siivouksessa, koska kone ei taivu kaikkeen siihen mihin ihminen taivuu.	siivouksessa on paljon käsillä tehtävää työtä	ITSEOHJAUTUVUUS	
paljon sitä...tietotekniikkaa, mitä erilaisimmassa koneissa ja, ja onhan niitä nyt ja näitä...raskas tunnistaa, onks se	tietotekniikan hyödyntäminen siivouksessa lisääntyä		
5.3.5 Sit tavris olla sellasta digiosaamista myös siivoajilla kin tasi paljon tulevaisuudessa.	siivoajilla pitää olla digiosaamista	ULKOMAAILAINEN TYÖVOIMA	TYÖVOIMAN RAKENNE
5.3.7 Sehän voisi olla vaihtokortti siihen, et nuoret innostuisikin siihen, koska nuoret on näppäriä digiosaajia...	puhtauspalvelualan vetovoimaisuus		
2.3.6 tavaraiden tilauksen työntekijät pystyy hallitsemaan ja tekemään itse (toiminnanohjauksen järjestelmän avulla)	työntekijöiden itseohjautuvuus lisääntyy	ELÄKÖITYMINEN	
2.3.7 Sekin tukis tätä itseohjautuvuutta.	itseohjautuvuus		
5.3.2 Tulevaisuus on se, että ulkomalaiset tekee sen työn...	ulkomaalaiset tekee työn	VASTUULLISUUS YMPÄRISTÖASIOISTA	EKOLOGISUUS
5.3.3...ne kulttuuritörmäykset on ihan mitä todennäköisempiä, että kun ymmärretään ihan eri tavalla...puhtaus ymmärretään eri tavalla.	kulttuuritörmäykset todennäköisiä		
6.3.2 Maahanmuuttaja...tällösten opiskelun...niinku...kautta saadaan sitten lisää tekijöitä, jos kantasuomalaisia niitä...tota...työkykyisiä eikä...ammaattitaitoisia, ja sitten...se on varmaan tulevaisuutta kanssa	maahanmuuttajista saadaan työntekijöitä alalle		
1.3.5 No, varmaan sitten myöskin tää tämmöinen vastuullisuus, kestävä kehitys...siitä hän on puhunut vuos kausia, mutta nyt alkaa olla pikkujoukko ja vähän niinku selkeempikin asioita näitä muovit, ja kaikki mitä tässä nyt on, että se on nyt meillä edelleenkin....	vastuullisuus ja kestävä kehitys	TYÖN EPÄVARMUUS	EPÄVARMUUS
6.3.1 Kyllä nään sen tärkeänä niin kun näitä elinkaaren kannalta, sit just tässä...oll mistä laiteksesta tahansa kyse kuluista lähtien...niin et se pysyy turvallisena ja terveellisenä hengittää ja se viihtyisyys...	sisäilman terveellisyys ja turvallisuus on tärkeä asia		
6.3.3...ympäristöasiat mä sanoinkin jo...	ympäristöasiat		
4.3.1. Haastetta riittää!	haasteita riittää		
5.3.1 että sä et voi aotella, et kun sä johonkin, et vaik sä saisit kuinka vakioisen työn, että sä voit jatkaa siinä.	työn epävarmuus		

Osan haastateltavien mielestä tietotekniikkaa tullaan hyödyntämään siivouskoneissa entistä enemmän. Tietotekniikkaa voisi hyödyntää esimerkiksi koneiden huoltokirjanpidossa. Eräs haastatteluun osallistunut vastaaja pohti, miten virtuaalitodellisuutta voisi käyttää apuna esimerkiksi laatukierrosten toteutuksissa. Koska työnjohtoalueet ovat isoja ja välimatkat pitkiä, osa vastaajista oli sitä mieltä, että etäyhteyksien hyödyntämistä palaverien toteutuksessa tulee lisääntymään, eli toisin sanoen erästä vastaajaa lainaten ”...varmaan tämmösiä Skype-juttuja, tällaista pystyis näissäkin hyödyntämään”.

Yhden haastateltavan mielestä ”siivoustyössä tulee tulevaisuudessakin olemaan paljon käsillä tehtävää työtä”. Digitalisaatiosta uskoi osa haastateltavista olevan apua työntekijöiden itseohjautuvuuden lisääntymiseen. Haastateltavien vastauksista ilmeni myös se, että tulevaisuuden siivoojille tulee olla myös digiosaamista.

## 8.2 Lomakekysely

Opinnäytetyöhön kerättiin tutkimusaineistoa myös strukturoituna lomakekyselynä. Kyselylomakkeen alkuosassa oli kysymyksiä, joilla kartoitettiin vastaajien taustatietoja: ammattinimike, kuinka kauna vastaaja on työskennellyt puhtauspalvelualalla, millä sektorilla työskentelee, millaisessa toimintaympäristössä työskentelee ja missä maakunnassa työskentelee.

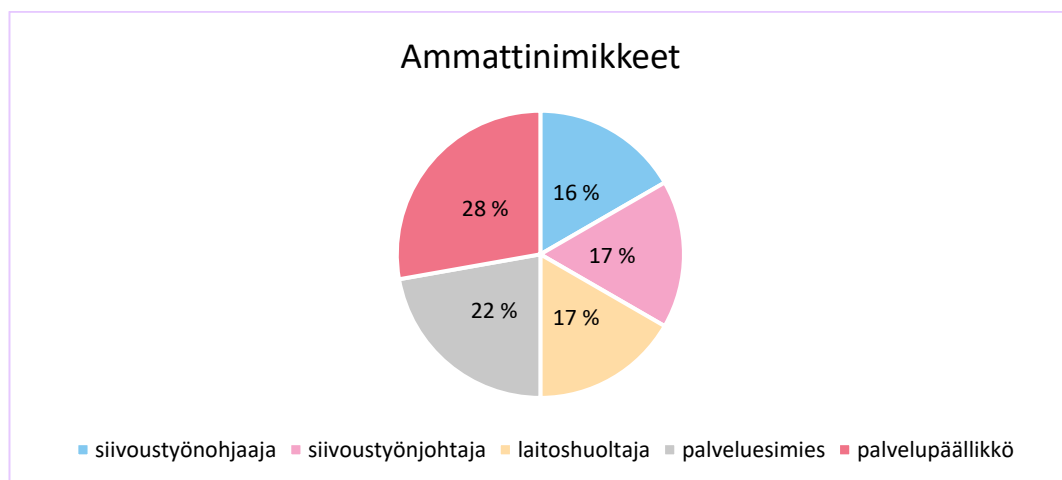
Taustatietojen jälkeen esitettiin kolme avointa kysymystä, joihin vastaaja pystyi kirjoittamaan vapaamuotoisen vastauksen. Ensimmäinen avoin kysymys oli ”Mainitse kolme tärkeintä muutosta, mitä olet kokenut puhtauspalvelualalla työurasi aikana”. Toisena avoimena kysymyksenä esitettiin ”Millaisia muutoksia arvelet, että puhtauspalvelualalla tulee tapahtumaan tulevaisuudessa?” Ja kolmas kyselylomakkeella esitetty avoin kysymys oli ”Millaista osaamista tulevaisuudessa puhtauspalvelualalla mielestäsi tarvitaan?” Kysymysten avulla haluttiin kerätä tietoa vastaajien käsityksistä puhtauspalvelualan toimintaympäristöistä tulevaisuudessa.

### 8.2.1 Taustatiedot

Vastauksia lomakekyselyyn tuli yhteensä 51. Vastaaajien ammattinimikkeitä oli kaiken kaikkiaan 31 erilaista. Vastauksissa esiintyi lukuisia yksittäisiä ammattinimikkeitä, joista mainittakoon esimerkiksi *puhdistuspalveluvastaava*, *yrittäjä*, *puhtauspalveluasiantuntija*. Alla olevassa kuviossa ovat mukana vain yleisimmät ammattinimikkeet, joita vastaajilla oli (kuvio 9).

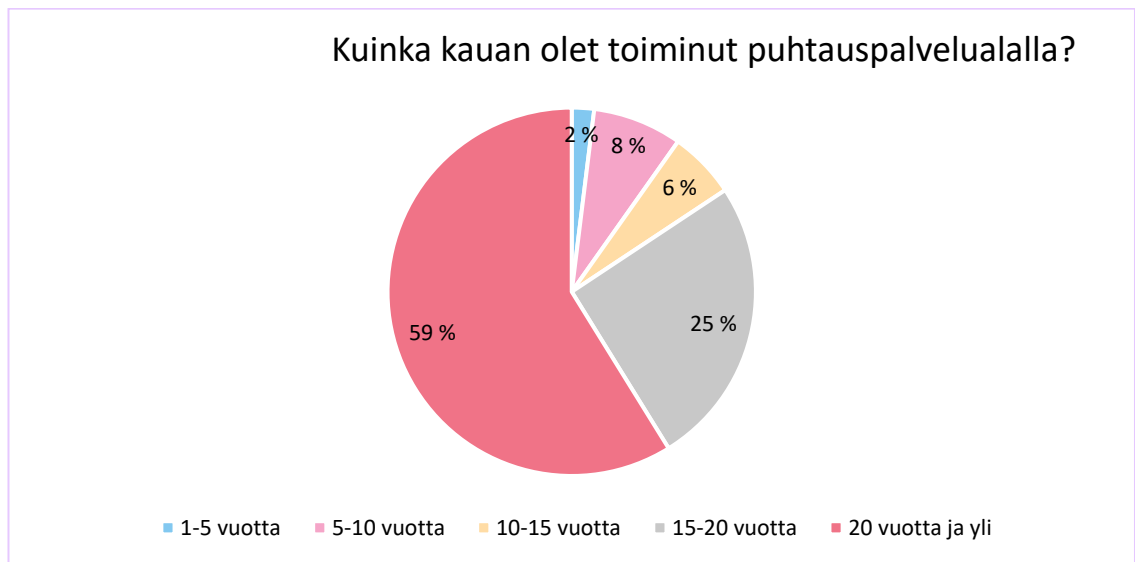
Ammattinimikkeiden kirjo osoittaa sen, että samaakin työtä voidaan tehdä hyvin erilaisilla ammattinimikkeillä. Asiantuntijuus ei myöskään ole vain tietyn ammattiryhmän oikeus, vaan sitä koetaan vastausten perusteella erilaisissa työtehtävissä siivoojasta puhtauspalveluasiantuntijaan.

Kuviossa 9 on esitetty viisi yleisintä ammattinimikettä, joita vastaajilla oli. Eniten vastaajien joukossa oli palvelupäällikön ammattinimikkeellä toimivia, heitä oli 28 % vastaajista. Palveluesimiehiä oli vastaajista 22 %. Siivoustyönjohtajia ja laitoshuoltajia oli molempia 17 % vastaajista. Siivoustyönohjaajan nimikkeellä työskenteli vastaajista 16 %.



KUVIO 9. Vastaajien yleisimmät ammattinimikkeet

Kaikilta vastaajilta kysyttiin kyselylomakkeessa, kuinka kauan he ovat toimineet puhtauspalvelualalla (kuvio 10). Suurin osa vastaajista oli toiminut varsin pitkän ajan puhtauspalvelualalla. 59 % vastaajista oli toiminut puhtauspalvelualalla yli 20 vuotta. 15–20 vuotta puhtauspalvelualalla toimineita oli 25 % vastaajista. Tätä lyhyempiä työkokemuksia omaavia vastaajia oli tähän lomakekyselyyn osallistunut selvästi vähemmän. Vastaajista 5–10 vuotta puhtauspalvelualalla toimineita oli 8 %, 10–15 vuotta toimineita puhtauspalvelualan ammattilaisia oli 6 % ja 1–5 vuotta puhtauspalvelualalla toimineita oli 2 %.



KUVIO 10. Kuinka kauan olet toiminut puhtauspalvelualalla?

Kuviossa 11 on kuvattu, millaisten työnantajien palveluksessa vastaajat työskentelevät. Vastaajista enemmistö työskenteli sekä kuntasektorilla ja yksityisellä palveluntuottajalla. Vastaajista alle viisi henkilöä työskenteli valtiolla, seurakunnalla, liikelaitoksen palveluksessa, yrittäjän tai muun tahon palveluksessa. Avoimien kysymysten vastauksia arvioitaessa on hyvä muistaa, miten vastaajat ovat jakautuneet työnantajien suhteen.



KUVIO 11. Työnantajat

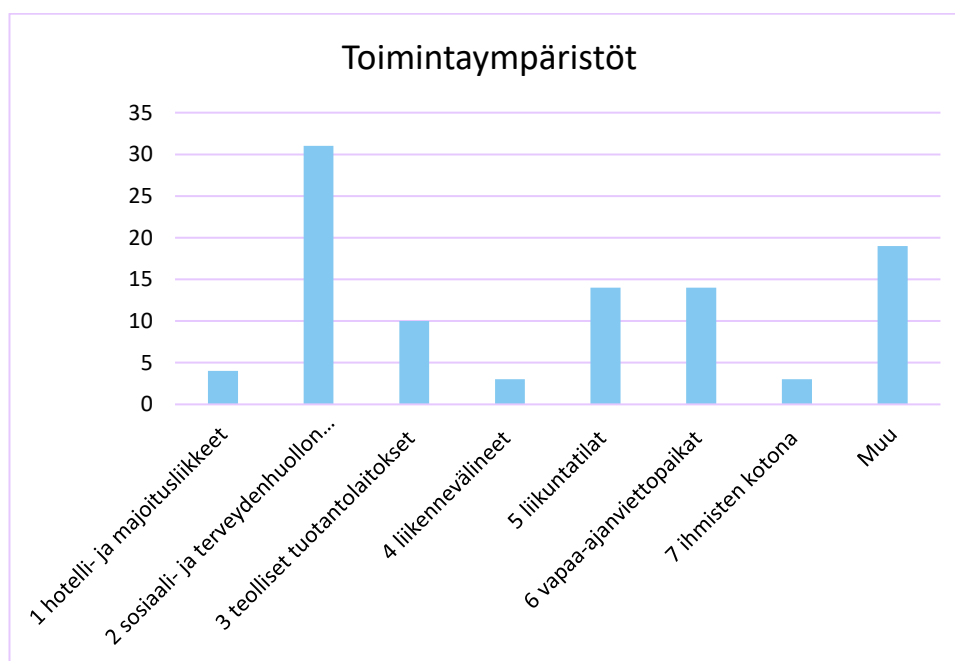
Kyselytutkimukseen vastanneista enemmistö työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon laitoksissa (kuviokuva 12). Tässä tutkimuksessa tähän kategoriaan kuuluvat koulut, sairaalat, päiväkodit ja vanhainkodit. Vastausvaihtoehdoksi pystyi valitsemaan myös Muu -vaihtoehdon, jonka reilu kolmannes vastaajista on valinnut. Jos vastaaja oli valinnut Muu -vaihtoehdon, oli vastaajalla mahdollisuus täsmentää vastaustaan avoimeen vastauskenttään.

Vastaajat, jotka olivat valinneet Muu -vaihtoehdon, kuvailivat toimintaympäristöään esimerkiksi ”porraskäytävät ja saunatilat”, toimintaympäristö on ”monimuotoinen” tai siihen sisältyy ”kaikki mahdollinen”. ”Opettajan liikun lähes kaikissa

*ympäristöissä, joissa puhtauspalveluita tuotetaan*” oli eräs vastaaja kommentoinut toimintaympäristöään. *”Toimintaympäristö koostuu erilaisten asiakkaiden työpaikoista. Opiskelijat ovat laaja-alaisesti erilaisissa siivoustöissä”* totesi puolestaan toinen vastaaja. Myös puolustusvoimien kohteet oli mainittu muissa toimintaympäristöissä.

Liikuntatilat ja vapaa-ajanviettopaikat olivat vastaajista vajaan kolmanneksen toimintaympäristöjä. Tässä tutkimuksessa liikuntatiloihin kuuluvat kuntosalit ja uimahallit. Vapaa-ajanviettopaikkoihin sisältyvät kauppakeskukset, elokuvateatterit ja kirjastot. Teolliset tuotantolaitokset eli tehtaat olivat vastaajista hieman alle neljänneksen toimintaympäristöjä.

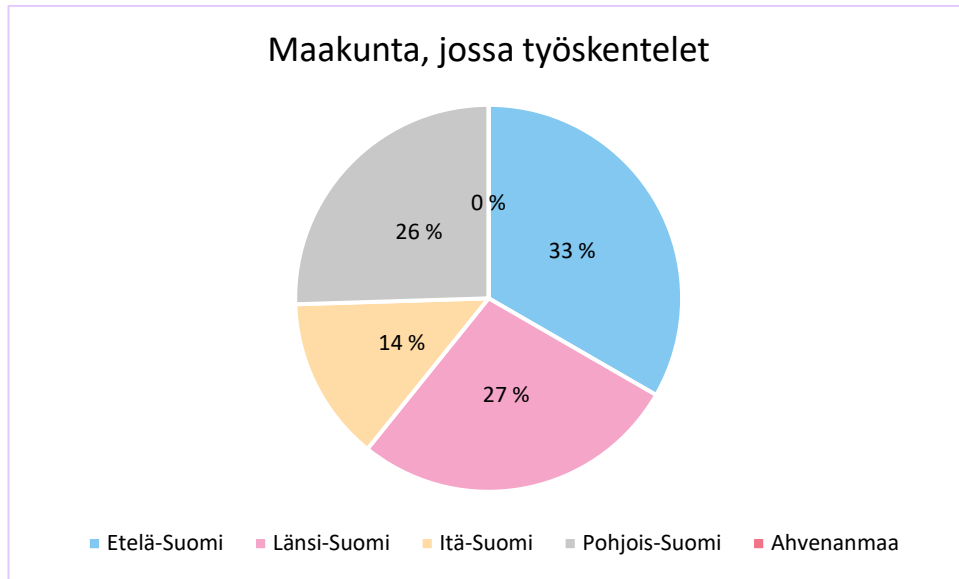
Muita mahdollisia toimintaympäristöjä olivat hotelli- ja majoitusliikkeet, liikennevälineet ja kotisiivous. Tässä kyselytutkimuksessa edellä mainitut toimintaympäristöt olivat vain yksittäisten vastaajien valintoja.



KUVIO 12. Vastaajien toimintaympäristöt

Kyselytutkimuksessa kysyttiin vastaajilta, missä maakunnassa he työskentelevät (kuvio 13). Vastaaja ovat sijoittuneet melko tasaisesti eri puolille Suomea. Vastaajista 33 % työskentelee Etelä-Suomessa, ja 27 % Länsi-Suomessa. Pohjois-Suomessa työskenteli vastaajista 26 %. Itä-Suomessa työskenteleviä vastaajia

oli 14 %. Ahvenanmaalta ei ollut tässä kyselytutkimuksessa yhtään vastaajaa (0 %).



KUVIO 13. Maakunta, jossa vastaajat työskentelevät

### 8.2.2 Miten puhtauspalveluala on muuttunut?

Forms -kyselylomakkeen ensimmäisessä, avoimessa kysymyksessä pyydettiin vastaajia mainitsemaan kolme tärkeintä muutosta, mitä on kokenut puhtauspalvelualalla työuransa aikana. Kokonaisuutena voidaan todeta, että vastaajista 55 % oli sitä mieltä, että siivousvälineiden kehittyminen on ollut yksi merkittävimmistä muutoksista puhtauspalvelualalla heidän työuransa aikana. 13 vastaajaa nosti välineiden kehittymiseen liittyen erityisesti esille mikrokuituisten siivousteksiilien kehittymisen ja mikrokuitusiivouksen. Vastaajista 27 % on kokenut, että puhdistusaineiden ja niiden käyttöön liittyvät asiat ovat olleet yhtenä tärkeänä muutoksena heidän työurillaan. Tähän vastaukseen sisältyvät puhdistusaineiden annostelun käyttöönotto, puhdistusainetiivisteiden yleistyminen, puhdistusaineiden laadun parantuminen ja toisaalta se, että kemikaaleja on nykyään vähemmän käytössä. Siivouskoneet, ja niiden käytön lisääntyminen on ollut 23 %:lla vastaajista yhtenä kolmen tärkeimmän muutoksen joukossa.

Esivalmisteltu siivous / vedetön siivous oli vastaajien joukossa yhteensä 20 % mielestä kolmen tärkeämmän muutoksen joukossa. Samoin tietotekniikan, digitalisaation ja robotiikan lisääntyminen työssä. 14 % vastaajista oli sitä mieltä, että työmenetelmien muutokset olivat yhtenä tärkeimmistä muutoksista puhtauspalvelualalla tapahtuneista muutoksista, mitä heidän työurien aikana on tapahtunut.

Suurimmalla osalla vastaajista (kuvio 10) oli työkokemusta yli 20 vuotta, ja heidän osuutensa edellä kuvailuissa vastauksissa korostuu. 15–20 vuotta työkokemusta omaavat totesivat vastauksissaan mm., että henkilöstön vaje ja työvoiman saanti ovat hankalaa. Samoin koettiin, että yksityisellä palvelusektorilla siivouspalveluja myydään aina vaan halvemmalla ja tingitään siivousajasta. Vastauksista kävi ilmi myös, että työntekijöillä on paljon psyykkisistä syistä johtuvia sairauspoissaoloja, ja tämä vaatii esimiestyötä uudenlaista osaamista ja kykyä.

10–15 vuotta puhtauspalvelualalla toimineiden työuran varrelle vaikuttaneita muutoksia ovat työn vaativuuden lisääntyminen. Palkkauksen ei kuitenkaan koeta kompensoivan kasvavaa työn vaativuustasoa. Koettiin jopa, että työn arvostus on alentunut. Työvoiman saatavuudessa on haasteita ja ulkomaalaisen työvoiman määrä on lisääntynyt siivoustyössä.

Alle 10 vuotta puhtauspalvelualalla toimineiden mielestä opiskelijoiden paljous on merkittävä muutos, mikä on tapahtunut oman työuran aikana. Vastauksista kävi ilmi, että lisähenkilöstön perehdyttämiseen on lisääntyvä tarve ja työtä koetaan olevan koko ajan enemmän. Positiivisena asiana nähdään se, että siivousvälineet ja -aineet ovat parantuneet, sekä kemikaaliton siivous on tehnyt tuloaan. Siivoojan työn koetaan muuttuneen niin, että se on myös yleisen viihtyvyyden ja turvallisen sisäilmanylläpitämistä.

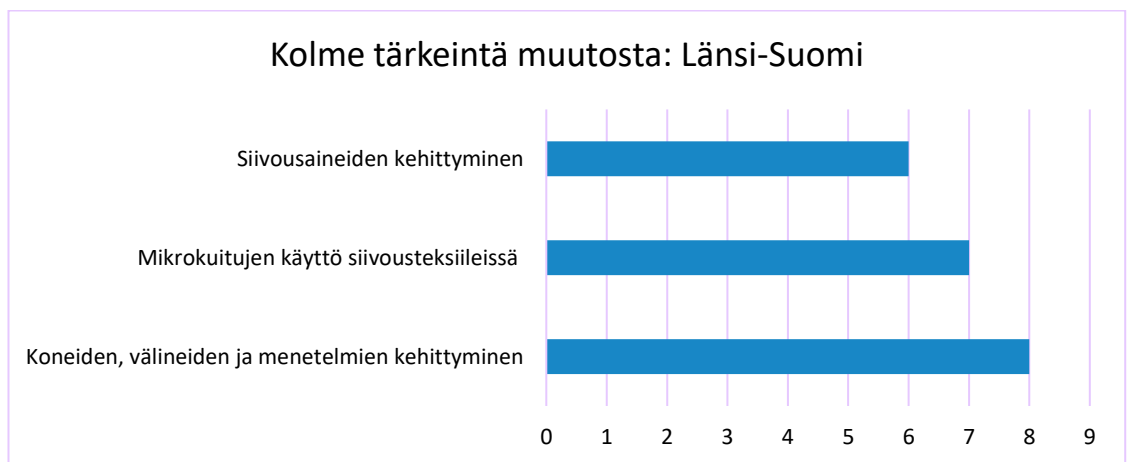
Kun kyselytutkimuksen vastauksia peilataan maakunnittain, vastaukset jakautuivat siten, että Etelä-Suomessa (kuvio 14) merkittävimmiten muutoksiksi puhtauspalvelualalla koettiin vastaajien keskuudessa koneiden, välineiden ja siivousmenetelmien kehittyminen. Mikrokuitujen käyttö siivoustekstiilien valmistuksessa mainittiin yhtenä tärkeänä muutoksena, joka on koettu puhtauspalvelualalla. Kolmantena, tärkeänä muutoksen kohteena vastauksissa nousi esiin vettä säästävä

siivous. Näiden muutosten tai kehitysaskelien kautta on koettu siivoustyön keventyneen.



KUVIO 14. Mainitse kolme tärkeintä muutosta, mitä olet kokenut puhtauspalvelualalla työurasi aikana, Etelä-Suomi

Länsi-Suomessa vastaavasti (kuvio 15) kolme tärkeintä muutosta puhtauspalvelualalla ovat olleet vastaajien mielestä ovat siivouskoneiden, -välineiden ja -menetelmien kehittyminen. Mikrokuitujen käyttö siivoustekstiilien materiaalina on myös osa siivousvälineiden ja -menetelmien kehittymistä. Vastaajat mainitsivat myös, että siivousaineet ovat kehittyneet mm. siten, että käytössä on puhdistusainetiivisteet, on annostus siksi tärkeää tehdä tarkasti. Työ on muuttunut vastaajien mielestä enemmän ammattimaiseksi, ja työturvallisuuteen sekä työergonomiaan panostetaan enemmän.



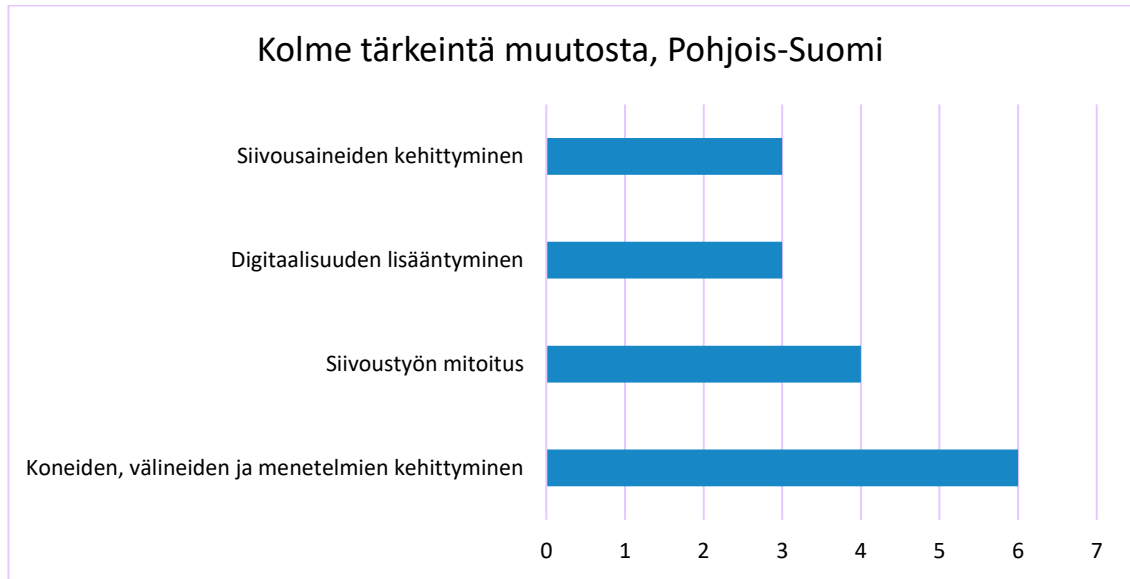
KUVIO 15. Mainitse kolme tärkeintä muutosta, mitä olet kokenut puhtauspalvelualalla työurasi aikana, Länsi-Suomi

Itä-Suomen vastaajien (kuvio 16) kolme tärkeintä muutosta, mitä he ovat kokeneet työurallaan puhtaustalvalualalla ovat siivouskoneiden, -välineiden ja siivousmenetelmien kehittyminen. Tähän kategoriaan sisältyy esimerkiksi lattiamaateriaalien kehittymisen myötä hoitomethodien kehittyminen, ja vastaavasti lattiapintojen vahauksen ja sumupuhdistuksen väheneminen ja loppuminen. Siivousmenetelmien kehittymiseen liittyy myös vettä säästävän siivouksen yleistyminen. Itä-Suomen vastuksissa mainittiin työvoiman saatavuushaasteet. Puhkaustalvalualan koulutuksen vastaajat kokivat kehittyneen, mutta toisaalta koulutusajat ovat lyhentyneet ja opetusvastuuta on siirretty työnantajille.



KUVIO16. Mainitse kolme tärkeintä muutosta, mitä olet kokenut puhtaustalvalualalla työurasi aikana, Itä-Suomi

Pohjois-Suomen (kuvio17) vastaajat mainitsivat kolmeksi tärkeimmäksi muutokseksi työurallaan puhdistustalvalualalla siivouskoneiden, -välineiden ja -menetelmien kehittymisen, siivoustyön mitoituksen, siivousaineiden kehittymisen ja digitalisaation. Erityisesti mainittiin koneellisten puhdistusmenetelmien lisääntymisen ja siivouskoneiden käytön lisääntyminen. Siivoustyön mitoituksen koettiin kehittyneen, ja sen myötä siivousalalle tulivat tarkat työohjeet. Digitalisaation ja ”somen” on koettu lisääntyvän puhtaustalvalualan työssä. Samoin tietokoneiden yleistyminen muutti yhteydenpitoa ja loi uuden tavan toimia työhön liittyvien asioiden hoidossa. Pohjois-Suomessa negatiivisena muutoksena mainittiin henkilöstövaje ja vaikeudet saada työvoimaa.



KUVIO 17. Mainitse kolme tärkeintä muutosta, mitä olet kokenut puhtauspalvelualalla työurasi aikana, Pohjois-Suomi

### 8.2.3 Millaisia muutoksia puhtauspalvelualalla tulevaisuudessa?

Toisena avoimena kysymyksenä kyselylomakkeella kysyttiin vastaajien mielipidettä siitä, millaisia muutoksia puhtauspalvelualalla uskotaan tapahtuvan tulevaisuudessa. Tulokset on esitetty kuviossa 18. Robotiikka ja digitalisaation tuomiin muutoksiin uskoo 65 % vastaajista. Vastaajat mainitsivat kommentteissaan mm. tekoälyn, IoT:n (*Internet of Things*) eli esineiden internetin, koneiden kehittymisen, tablettien yleistymisen siivoojien työkaluksi ja automaation kehittymisen. Kuitenkin vastauksista kävi ilmi, että siivoustyötä tekevät edelleen ihmiset, ja he ovat niitä arjen tärkeimpiä tekijöitä.

”Robotiikka valtaa alaa, ala kehittyy enemmän digitaaliseen suuntaan, mutta silti siivoustyötä tekevät ihmiset - ne tärkeimmät arjen tekijät”.

”Työntekijöille on maksettava parempaa palkkaa, jotta he sitoutuvat työhönsä. Robotiikka ei ole vastaus työvoima ongelmaan: puhdistuspalvelualalla tarvitaan käsiä ja ihmisiä.”

Koska puhdistuspalvelualalla työt ovat edelleen sellaisia, että niissä tarvitaan käsiä ja ihmisiä tekemään työtä, ei robotiikan uskota olevan ratkaisu työvoiman riittävyyden ongelmaan. Siivoustyö on hyvin pitkälle käsityötä, vaikka uskottiin tehokkuuden lisääntymiseen ja koneiden kehittymiseen edelleen.

Vastaajista 25 % arveli kemikaalien käytön vähenevän tulevaisuudessa, ja kemikaalittomuus valtaa alaa. Ympäristö huomioidaan entistä paremmin siivousaineiden kehityksessä, ja puhdistusaineita tullaan käyttämään vähemmän siivousmenetelmien ja pintamateriaalien kehittyessä. Samalla myös vahvojen kemikaalien käyttö vähenee. Asiakkaiden tietoisuus ja vaatimukset lisääntyvät, ja he ovat kiinnostuneita siitä, millaisia puhdistusaineita siivoustyössä käytetään ja millaisilla menetelmillä siivous toteutetaan.

Työvoiman saatavuuteen liittyvät haasteteet tulevat kasvamaan vastaajista 20 % mielestä. Vastauksissa pohdittiin sitä, miten tähän haasteeseen tulisi reagoida. Yhtenä vaihtoehtona nähtiin se, että puhtausalan koulutuksen kautta saadaan alalle lisää tekijöitä. Tässä yhteydessä mainittiin esimerkkinä oppisopimuskoulutuksen mahdollisuudet työvoimapulan ratkaisemiseen. Myös esimiestehtäviin työvoiman saatavuuden uskotaan vaikeutuvan entisestään.

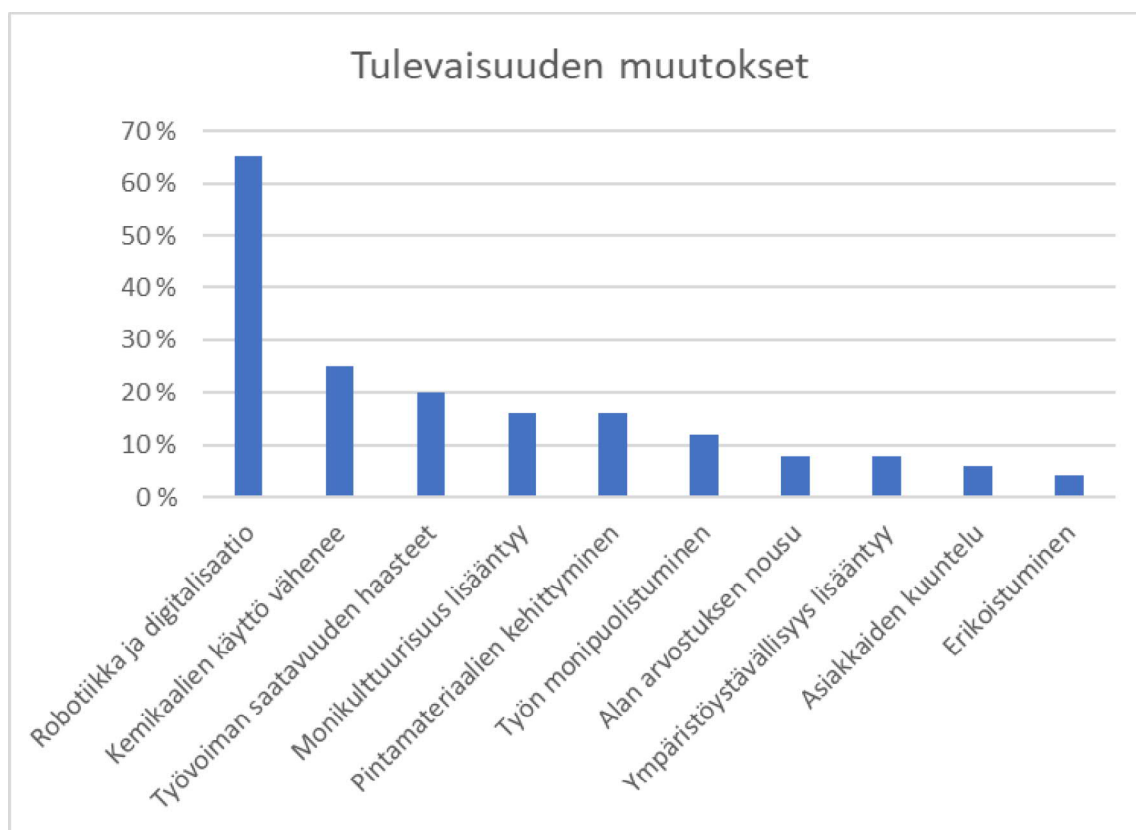
"Ns. "vanhan liiton" siivoojien eläköityminen eli pitkän työuran tehneiden eläköityminen, joka asettaa uuden haasteen nuorien alalle houkuttelemiseksi. He arvostavat työssä erilaisia asioita, kuin vanha sukupolvi".

Osan vastaajista mielestä puhtausalan palkkaustaosa tulisi nostaa, jotta alalle saadaan tulevaisuudessa hyviä ja vastuullisia työntekijöitä. Vastauksista kävi ilmi myös se, että alan vetovoimaisuudesta kannetaan huolta.

Vastaajista 16 % uskoi, että monikulttuurisuus tulee lisääntymään työpaikoilla. Ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden määrä kasvaa entisestään. Ulkomailta rekrytoitu työvoima tulee tekemään puhtauspalvelualan työt tulevaisuudessa, koska suomalaisia työntekijöitä ei enää saada. Monikulttuurisuus tulee olemaan ominaista tulevaisuuden siivousalalle.

Puhdistettavat pintamateriaalit kehittyvät edelleen, ja vaikuttavat pintojen helppohoitoisuuteen. Kun kysyttiin, millaisia muutoksia puhtauspalvelualalla tulevaisuudessa tapahtuu, mainitsi 16 % vastaajista pintamateriaalien kehittymisen, kuten esimerkiksi nanopinnoitteet, kuparin, erilaiset itsepuhdistuvat ja likaa hylkivät pinnat.

Puhtauspalvelualan työ monipuolistuu tulevaisuudessa, mikäli uskotaan vastaajia. 12 % vastaajista on sitä mieltä, että puhtausalan osaamisvaatimukset tulevat kasvamaan ja moniosaaminen lisääntyy. Erilaisia töitä yhdistellään ja työntekijän on hallittava useita työskentelykohteita. Myös koulutuksen uskotaan painottuvan moniosaajiin. Työn monipuolistuminen edellyttää työntekijöiltä taitoja työskennellä itseohjautuvasti.



KUVIO 18. Millaisia muutoksia puhtauspalvelualalla tulevaisuudessa?

Puhtauspalvelualan arvostuksen paranemiseen mainitsi 8 % kyselyyn vastanneista henkilöistä liittyen tulevaisuuden muutoksiin puhtauspalvelualalla (kuvio

18). Tulevaisuudessa alan arvostuksen oletetaan kasvavan ja tämä näkyy parempana palkkana. Kun palkkataso on parempi, auttaa se puolestaan työntekijöitä sitoutumaan paremmin työhönsä puhtauspalvelualalla.

Kuten kuviosta 18 voidaan nähdä, vastaajista 8 % uskoo siihen, että tulevaisuudessa ympäristöystävällisyys huomioidaan paremmin ja siitä tulee entistä tärkeämpi osa puhtauspalvelualan toiminnassa.

Kyselyyn vastanneista puhtauspalvelualan esimiehistä ja asiantuntijoista 6 % mainitsi vastauksessaan, että asiakkaiden toiveita puhtauspalvelusta kuunnellaan tarkemmin. Asiakkaan tarpeiden ja vuoropuhelun lisääminen korostuu, ja tulevaisuudessa palvelusta tehdään enemmän asiakkaan tarvetta vastaavaa. Vastauksista ilmeni myös, että tulevaisuudessa halutaan ostaa toimitilapalveluita, joita tuottaa sama yritys, ja henkilöstö vastaa kaikista tukipalveluista. Asiakkaalle voidaan tarjota myös palvelupaketteja, joista asiakas valitsee itselleen sopivan.

”Asiakkaiden tietoisuus ja vaatimukset lisääntyvät koskien käytettäviä puhdistusaineita ja menetelmiä. Halutaan ostaa toimitilapalveluita, jolloin sama yritys ja henkilöstö vastaa kaikesta tukipalvelusta”.

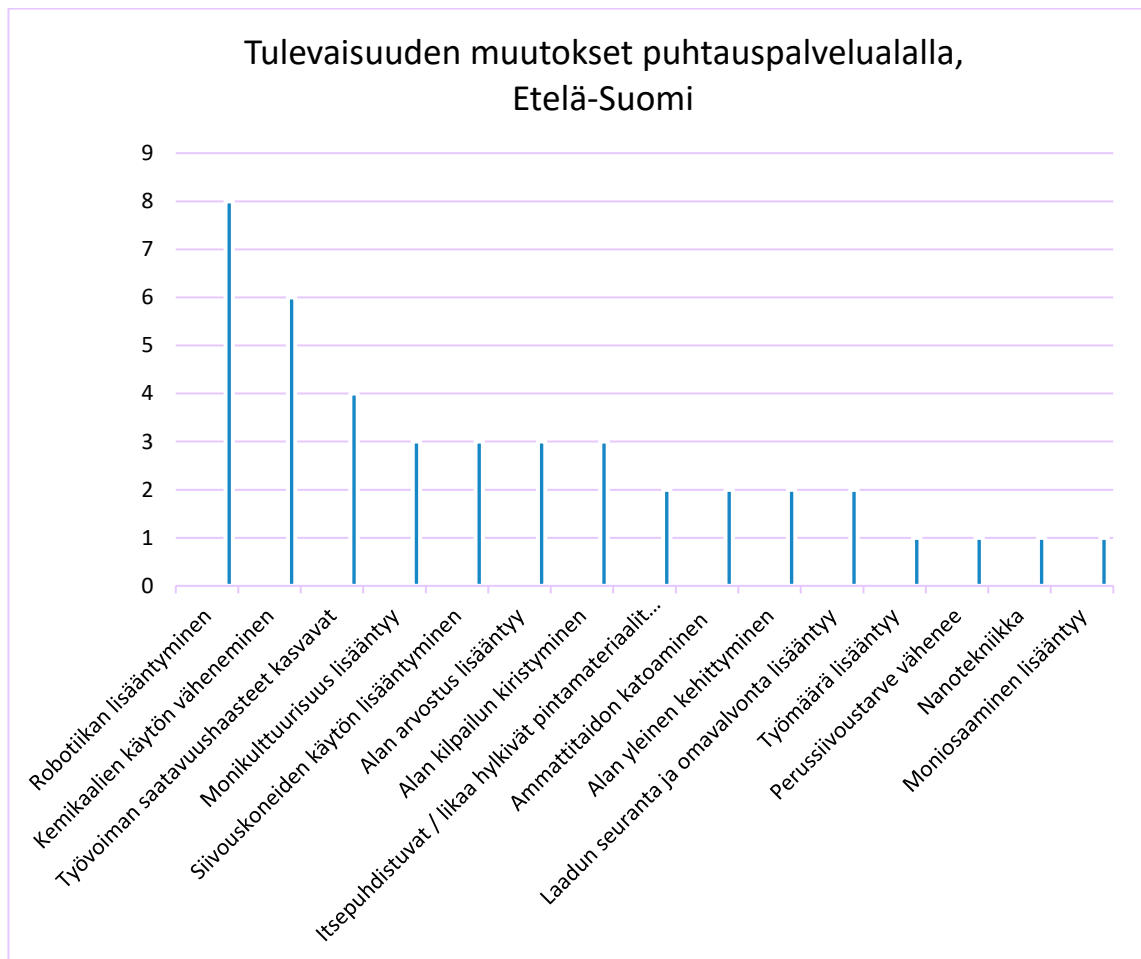
Erikoistuminen esimerkiksi eristyssiivouksiin voi olla yksi puhtauspalvelualaa tulevaisuutta kuvaava asia. Vastaajista 4 % mainitsi, että esimerkiksi nykyiset, pandemiajana, toimintaohjeet siivouksen osalta jäänevät käytäntöön.

Kun tarkastellaan maakunnittain tulevaisuuden muutoksia puhtauspalvelualalla, Etelä-Suomen vastauksissa (kuvio 19) erottui selkeästi vahva usko digitalisaation lisääntymiseen puhtauspalvelualan työssä. Tätä tullaan hyödyntämään vastaajien mielestä siten, että erilaisia robotteja hyödynnetään siivouksen apuna. Tabletit ja muut digilaitteet ovat myös työntekijöiden, esimerkiksi laitoshuoltajien, työkaluna työajan seurannassa ja työhöjien hyödyntämisessä.

Toisena vahvana tulevaisuuden suuntauksena Etelä-Suomen vastauksista ilmeni se, että uskotaan kemikaalien käytön vähenemiseen siivoustyössä, osan mielestä kemikaalittomuudesta tulee uusi normaali. Jos ei päästä täysin kemikaalittomuuteen, niin vastauksien mukaan uskotaan, että vahvojen kemikaalien käytön tulee vähenemään. Tämä lisää työntekijöiden

työturvallisuutta ja alentaa kemikaalien haitoille altistumista. Itsepuhdistuvat ja likaa hylkivät pintamateriaalit tukevat osaltaan kemikaalien käytön vähentämistä.

Tulevaisuudessakin vastausten (kuvio 19) mukaan podetaan edelleen työntekijäpulaa puhtauspalvelualalla. Tämä koskee myös esimiestehtäviä. Työyhteisöt muuttuvat monikulttuurisiksi, koska suomalaista työvoimaa ei riitä tekemään siivoustyötä. Samoin alan vetovoimaisuudesta koettiin huolta vastausten perusteella. Vastuksissa kävi ilmi myös huoli siitä, miten saadaan houkutelua nuoria henkilöitä puhtauspalvelualan työtehtäviin.



KUVIO 19. Millaisia muutoksia arvelet, että puhtauspalvelualalla tulee tapahtumaan tulevaisuudessa? Etelä-Suomi.

Siihen, millaisia muutoksia vastaajat Länsi-Suomen alueella arvelevat tapahtuvan puhtauspalvelualalla tulevaisuudessa, on esitetty kuviossa 20. Vastauksissa nousi selkeästi esiin usko robotiikan ja digitalisaation lisääntymiseen puhtauspalvelualalla. Robotteja tullaan näkemään ja hyödyntämään tulevaisuudessa vielä enemmän puhtauspalvelualan työtehtävissä. Robotiikan uskottiin kuitenkin kehittyvän edelleen, mutta osa vastaajista ei usko sen kuitenkaan olevan ratkaisu työvoimapulaan.

Työvoiman saatavuuden haasteet olivat myös Länsi-Suomea edustavien vastaajien tärkeänä huolena. Myös esimiehiä uskotaan olevan vaikeaa saada työtehtäviin. Ulkomaalaiset työntekijät tulevat lisääntymään ja helpottamaan työvoimapulaa. Vastauksissa tuli esille näkökulma siihen, että jos puhtauspalvelualan palkkaus olisi parempi, se helpottaisi työhön sitoutuvan työvoiman rekrytointia. Alan uskotaan kehittyvän siihen suuntaan, jossa asiakkaat ovat kiinnostuneita hankkimaan palveluja samalta yritykseltä, jolloin sama palvelujen tuottaja tuottaisi kaikki tukipalvelut. Asiakkaiden tietoisuuden ja vaatimusten uskotaan lisääntyvän koskien käytettäviä puhdistusaineita ja siivousmenetelmiä.



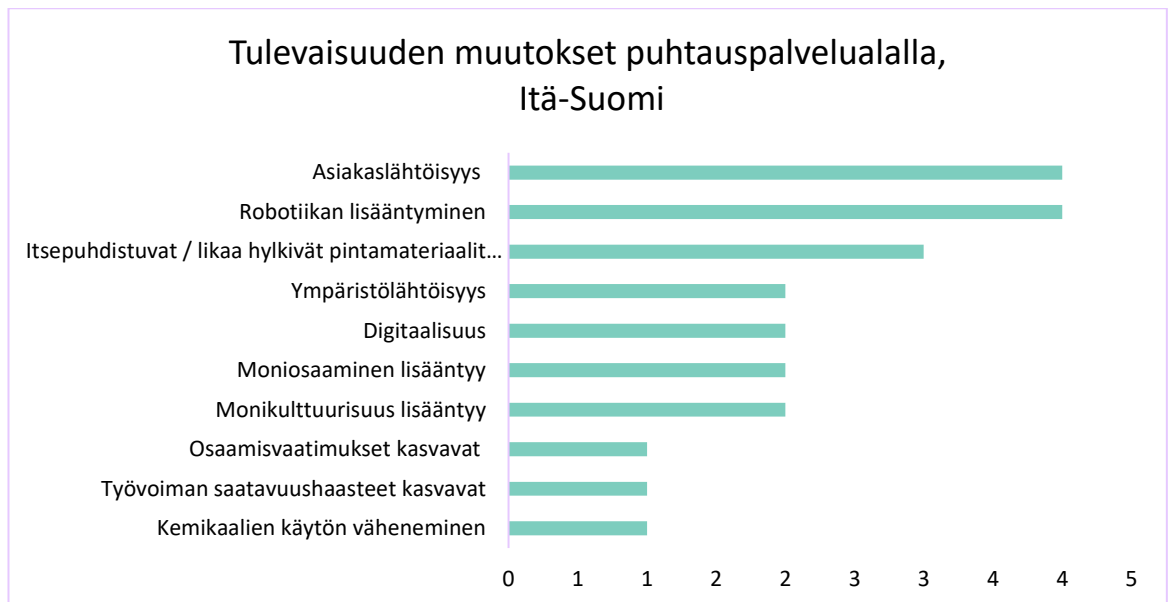
**KUVIO 20.** Millaisia muutoksia arvelet, että puhtauspalvelualalla tulee tapahtumaan tulevaisuudessa? Länsi-Suomi

Itä-Suomen (kuvio 21) alueen vastaajien vastauksissa kysymykseen, millaisia muutoksia arvellaan puhtauspalvelualalla tapahtuvan tulevaisuudessa, nousi puhtauspalvelualan asiakaslähtöisyys ja robotiikka vahvimmin esille. Yhteistointia eri sidosryhmien välillä pidettiin tärkeänä tulevaisuuden puhtauspalvelujen tuottamisessa. Asiakkaat käyttävät asiantuntijoita apuna puhtauspalvelujen ostamisessa. Palvelujen tuottamisessa korostuu asiakkaan tarpeisiin vastaaminen. Tarjolla voisi olla eri hintaisia palvelupaketteja, joista asiakas valitsee itselleen sopivan. Robotiikan lisääntymiseen puhtauspalvelualalla uskotaan myös, mutta vastauksissa ei ilmennyt paremmin, millaista vastauksissa mainittu robotiikka tulee tulevaisuudessa olemaan tai miten sitä hyödynnetään puhtauspalvelualalla.

Vastaajien mielestä Itä-Suomen alueelta (kuvio 21), erilaisten itsepuhdistuvien tai likaa hylkivien pintamateriaalien määrä tulee lisääntymään tulevaisuudessa. Digitaalisuutta tullaan hyödyntämään laajasti kaikessa toiminnassa tulevaisuudessa. Osaamisvaatimukset kasvavat myös digitalisaation ja robotiikan myötä, eikä tulevaisuudessa enää vastausten perusteella riitä, että osaa siivota.

Tulevaisuudessa puhtauspalvelualan työyhteisöt ovat yhä enemmän monikulttuurisia johtuen osittain haasteista saada työvoimaa. Työtehtävät tulevat muuttamaan monipuolisemmiksi, ja työtehtävissä tarvitaan moniosaajia tai yhdistelmätyöntekijöitä. Työntekijöiltä tullaan odottamaan monipuolista osaamista, jota myös koulutuksen avulla voidaan hankkia.

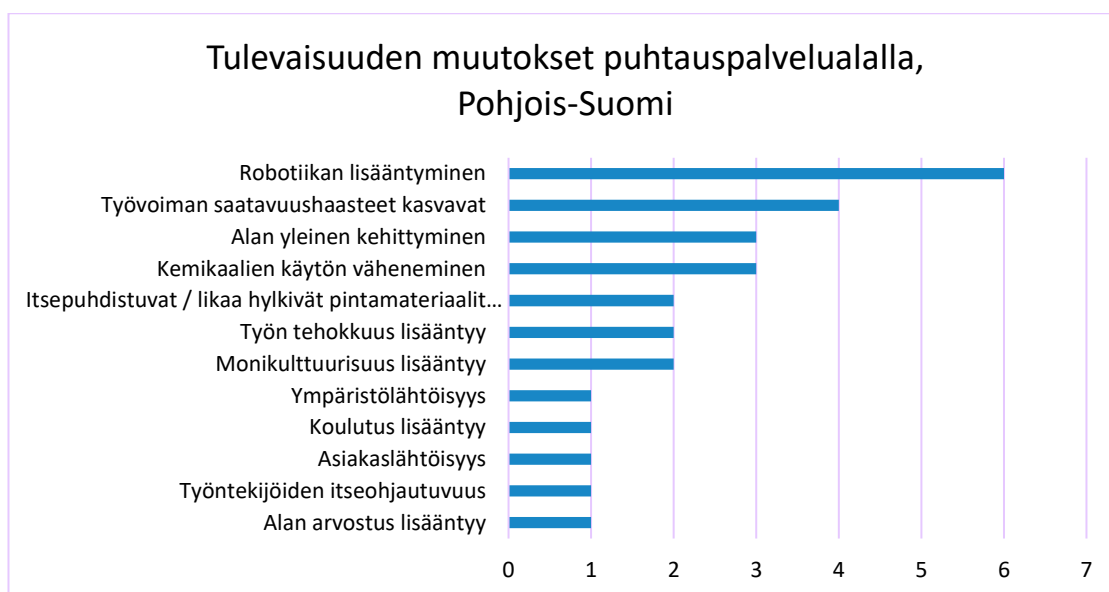
Itä-Suomen alueen vastaajien kommentteissa nousi esiin myös se, miten ympäristöasiat tulevat vaikuttamaan entistä enemmän päätöksentekoon ja valintoihin. Ympäristöasiat huomioidaan entistä paremmin esimerkiksi puhdistusaineiden valmistuksessa ja pintamateriaalien kehityksessä. Ympäristölähtöisyys näkyy myös siinä, että tulevaisuudessa käytetään siivouskemikaaleja vähemmän.



**KUVIO 21.** Millaisia muutoksia arvelet, että puhtauspalvelualalla tulee tapahtumaan tulevaisuudessa? Itä-Suomi

Lomakekyselyn vastausten perusteella myös Pohjois-Suomessa (kuvio 22) uskotaan vahvasti siihen, että robotiikka tulee lisääntymään tulevaisuudessa puhtauspalvelualan työtehtävissä. Koneiden ja robottien uskotaan kehittyvän, niitä tulee olemaan erilaisia käytössä ja robotiikka valtaa puhtauspalvelualan. Millaisia robotit sitten olisivat, joita alalla käytetään, ei käynyt ilmi vastauksissa.

Tulevaisuudessakin ihmiset tekevät siivoustyötä, tämä kävi ilmi myös vastauksissa. Pohjois-Suomen alueella tullaan myös kokemaan työvoiman saatavuushaasteita tulevaisuudessa. Vastausten perusteella voidaan olettaa, että monikulttuurisuus tulee lisääntymään puhtauspalvelualan työpaikoilla, mutta toisaalta, jos alan palkkaustasoa ei nosteta, hyviä ja vastuullisia työntekijöitä ei puhtausalalle saada tulevaisuudessa. Vastauksissa kävi ilmi, että alan arvostus ei ole kovin hyvää, ja palkkauksen nostaminen nähdään yhtenä keinona vaikuttaa tähän asiaan.



**KUVIO 22.** Millaisia muutoksia arvelet, että puhtauspalvelualalla tulee tapahtumaan tulevaisuudessa? Pohjois-Suomi

Pohjois- Suomen alueen vastaajien vastauksista voidaan päätellä, että puhtauspalveluala tulee kehittymään siihen suuntaan, että kemikaalien käyttö vähenee puhdistustapahtumissa, ja puhdistettavat pintamateriaalit kehittyvät edelleen. Vastauksissa mainittiin mm. itsepuhdistuvat pintamateriaalit ja niiden käytön lisääntyminen. Työn tehokkuuden uskotaan vastaajien mielestä lisääntyvän puhtauspalvelualalla, mutta kehitystä ei tapahdu, jos puhtauspalveluja tuottavat yritykset ns. polkevat hintoja alas. Kuitenkin palvelujen tuottamisessa halutaan kuunnella asiakasta entistä enemmän. Digitalisaatio tuo työntekemiseen uusia ulottuvuuksia. Se helpottaa esimerkiksi työajan seurantaa, ja työn tekeminen voi ajallisesti vapautua jonkin aikaraamin sisällä tehtäväksi.

#### **8.2.4 Tulevaisuuden osaamistarpeet puhtauspalvelualalla**

Forms -kyselylomakkeella kysyttiin kaikilta vastaajilta, millaista osaamista tulevaisuudessa puhtauspalvelualalla mielestäsi tarvitaan (kuvio 23) Lähes puolet (47 %) kyselyyn vastanneista piti substanssiosaamista tulevaisuudessakin tärkeänä asiana. Vastauksissa ilmeni, että työntekijöiltä odotetaan siivousteknistä osaamista ja vankkaa ammattitaitoa ja ammattilaisuutta, kokonaisvaltaista ammatinhallintaa. Työ on edelleen käytännön tekemistä, ja edellyttää siten myös

käytännön taitoja. Työpaikkaohjaailta odotetaan mm. vahvaa ammatillista siivousosaamista, mutta osaamista tarvitaan myös henkilöstön ohjauksessa ja perehdytyksessä.

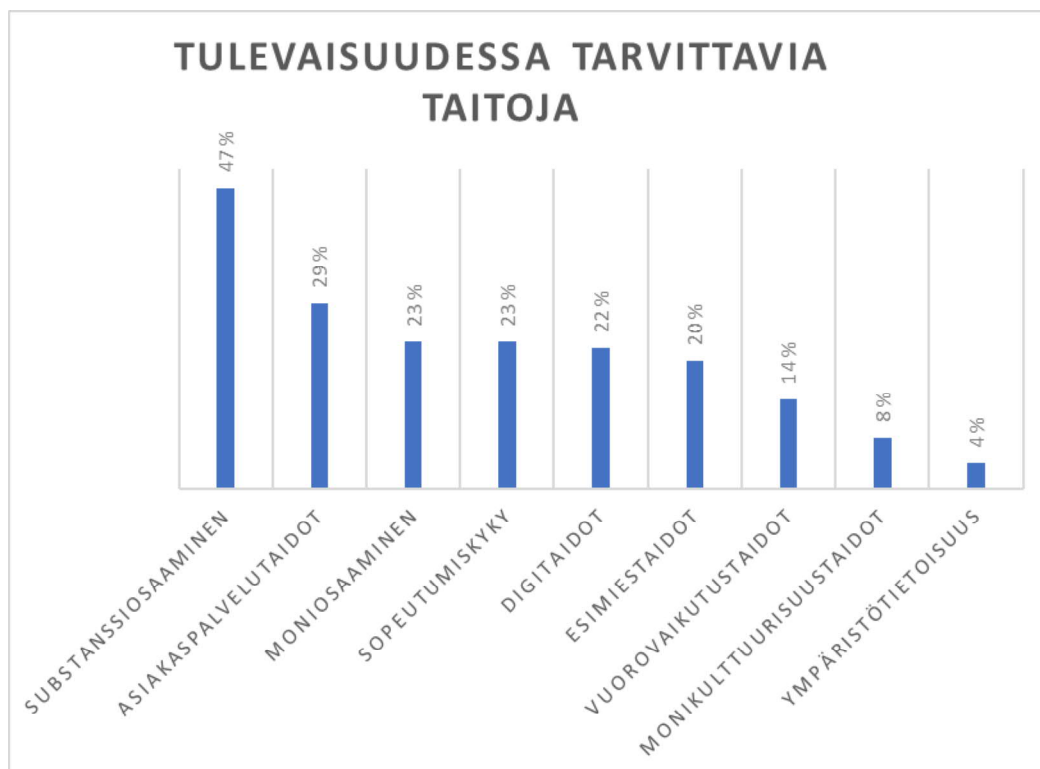
Vastauksista voidaan päätellä, että ammattilaisella on tuntemusta myös erilaisista pintamateriaaleista ja niiden hoidosta. Edelleen työssä tarvitaan siivouksen perustaitoja kuten esimerkiksi erilaisten siivousmenetelmien hallintaa, välineiden käytön osaamista ja aseptiikan hallintaa. Myös muita taitoja on hyvä olla, kuten esimerkiksi sairaalaympäristöissä ruokavalio-osaaminen. Siivouskoneiden käyttö tulee lisääntymään entisestään, ja vastaavasti käsityömenetelmiä tarvitaan vähemmän. Puhdistusaineiden käytön uskotaan vähenevän myös. Tarvitaan myös osaamista ja ymmärrystä siitä, miten voidaan vaikuttaa siivouksen keinoin kiinteistöjen arvon säilyttämiseen. Hygieniaosaaminen tulee korostumaan tulevaisuuden työskentelyssä, sekä erityisosaaminen vaativissa tehtävissä, kuten esimerkiksi eristys- ja erityissiivouksien osaaminen.

”Substanssiosaamista sekä esimies-, ohjaaja ja työntekijätasolla, tiimimäistä työskentelymallia - jokaisen osaamista hyödynnetään, kykyä arvioida aidosti omaa työtään omavalvonnan kautta”.

”Uusien menetelmien ja toimintatapojen osaaminen yhdistettynä vanhoihin hyviin toimintatapoihin”.

Vastauksista päätellen voidaan todeta, että myös oman työn hallintaa pidetään tärkeänä taitona myös tulevaisuudessa. Työntekijöiltä odotetaan omatoimisuutta ja kykyä arvioida omaa työtään esimerkiksi omavalvonnan avulla. Puhtauspalvelualan työskentelyn arvioidaan muuttuvan tiimimäisemmäksi, jossa jokaisen osaamista hyödynnetään.

Tulevaisuudessakin puhtauspalvelualalla tarvitaan osaamista, ja alan koulutukset koetaan tärkeinä ammattitaidon ylläpitämisen kannalta. Työntekijöiltä odotetaan myös itsensä ja oman työn kehittämisen taitoja. On oltava halukas ja motivoitunut uuden oppimiseen. Esimerkkinä tästä vastauksissa mainittiin mm. sähköisten järjestelmien käyttö ja digitalisaation hallinta. Työnantajan on puolestaan mahdollistettava osaamisen kehittäminen, valtuutettava työntekijät oman osaamisen kehittämiseen ja annettava vastuu omasta oppimisesta ihmiselle itselleen.



KUVIO 23. Tulevaisuuden osaamistarpeet puhtauspalvelualalla

”Tarvitaan enemmän osaamista ja tietoa, eli koulutusta, enää ei pelkkä kokemus riitä”.

Puhtauspalvelualan työ mielletään tulevaisuudessakin palvelutyöksi. Vastaajista 29 % oli sitä mieltä, että tulevaisuudessa tarvitaan asiakaspalvelutaitoja ja oikeanlaista palveluasennetta. Myös tunneäly mainittiin yhdeksi tulevaisuuden taidoksi, mitä puhtauspalvelualalla tarvitaan. Vastauksissa asiakaspalvelutaitoihin liittyen mainittiin vuorovaikutusosaaminen. Vastauksissa käytettiin termejä ”*asiakaspalveluhenkinen tiimipelaaja*”, ”*asiakaslähtöisyys*” ja ”*asiakaspalvelutaito*”. Vastauksista päätellen työntekijöiksi puhtauspalvelualalle toivotaan työntekijöiksi lisää motivoituneita, nuoria, ja työtä pelkäämättömiä henkilöitä:

”Hyviä tyyppejä, jotka haluavat tehdä ilolla puhtaustyötä ja arvostavat työtään. Palvelutyön ammattilaisia, jotka joustavat asiakkaiden tarpeiden mukaan. Alalle kouluttautuneita henkilöitä.”

Vastaavasti tulevaisuudessa esimiestyö on palvelujohtamista, jota toteutetaan vahvasti asiakas ja henkilöstö huomioiden. Esimiestyössä korostuvat myyntitaito ja tuotteistaminen. Palvelumuotoilua käytetään apuna, kun asiakkaille tarjotaan

innovatiivisia puhtauspalvelualan ratkaisuja. Tulevaisuudessa puhtauspalvelualalla työskentelevät henkilöt ovat palvelutyön ammattilaisia.

Puhtauspalvelualan työ ja asiakkaiden tarpeet muuttuvat. Vajaa neljännes vastaajista (23 %) mainitsi ns. moniosaamisen yhdeksi tulevaisuuden osaamistarpeeksi. Työssä tullaan vastaajien mielestä tarvitsemaan monipuolista osaamista eri aloilta, esimerkiksi siivous- ja keittiöosaamista tai siivous- ja kiinteistönhoidon osaamista. Tällaisia henkilöitä, jotka hallitsevat työssään useamman alan, kutsutaan esimerkiksi moniosaajiksi tai yhdistelmätyöntekijöiksi. Moniosaamisen ajatuksena on se, että henkilö tekee työtä siellä missä tarvitaan. Työssä lisääntyy näin monipuolisuus ja vaihtelu, mutta se edellyttää myös monipuolista ammattitaitoa. Erilaisten tehtävänimikkeiden ja tehtäväkuvien uskotaan lisääntyvän tämän myötä puhtauspalvelualalla. Ammattiosaamisen toivotaan näkyvän myös palkkauksessa.

”Yhdistelmätyöntekijöitä eli esim. siivous ja keittiö tai siivous ja kiinteistöhoito, oikeastaan palataan sinne mikä on joskus ennenkin ollut -70 luvulla ja ennen.”

Sopeutumiskykyä, jota kutsutaan myös resilienssiksi, pitää 23 % vastaajista yhtenä tulevaisuudessa tarvittavana osaamisena. Vastauksissa sopeutumiskyky liitettiin kykyyn sopeutua vaihteleviin olosuhteisiin, joustavuutena ja muutosten hyväksymisenä osaksi työelämää. Se edellyttää uuden toimintakulttuurin omaksumista niin esimies, kuin työntekijöiden parissa. Sopeutumiskykyä tarvitaan myös yritykseen toiminnassa, ja se ilmenee esimerkiksi nopeana reagoitokykyinä muutoksiin, ja ketterytenä mukauttaa liiketoimintaa. Muuttuvat työelämätilanteet vaativat kokonaisvaltaista suunnitteluosaamista, organisointikykyä ja ongelmaratkaisutaitoja. Vastaajien mielestä sopeutumiskyky edellyttää yksilöltä itsenäistä, oman työn suunnittelutaitoa, sekä joustavuutta ja luotettavuutta.

Vastaajista 22 % mainitsi digitaidot yhtenä puhtauspalvelualan tulevaisuudessa tarvittavana osaamisalueena. Vastauksissa tähän sisältyi myös yleisesti tieto- ja viestintätekninen osaaminen. Digitaalista osaamista ja teknistä uskallusta tarvitaan myös puhtauspalvelualalla entistä laajemmin, esimerkiksi siivousrobottien ohjelmointiin ja erilaisten oppimisympäristöjen käyttämiseen. Tulevaisuudessa kaikilla työntekijöillä tulee olla hyvät ns. känykkätaidot, eli älykännykän sovelluksia pitää osata käyttää.

”Tietoteknistä osaamista mm. Robottiensa ohjelmointiin ja erilaisten oppimisympäristöjen ym. käyttämiseen”.

Esimiestyö muuttuu työn muuttumisen myötä. Kyselyn vastaajista 20 % mainitsee yhtenä tulevaisuuden osaamistarpeena esimiestyöhön liittyvän osaamisen. Henkilöstöhallinnon ja rekrytoinnin odotetaan kehittyvän siten, että työvoimasta pystytään kilpailemaan muiden palvelualojen kanssa. Vastauksissa mainitaan mm. näin, että puhtauspalvelualalla tarvitaan yhteistyö- ja tiimiosaamista, sekä asiantuntijuutta. Inhimillisellä työmäärällä ja positiivisella palautteella työstä on suuri merkitys työssäjaksamisen ylläpitämisessä. Vastauksista kävi ilmi, että psyykkisen kuormituksen hallintaan tarvitaan osaamista. Etenemismahdollisuudet työn ja koulutuksen kautta tulee taata, samoin puhtauspalvelualalla väliaikaisesti työskentelevien perusosaamisesta huolehtiminen. Puhtauspalvelualalla uskotaan olevan aina töitä, mutta vain työntekijät puuttuvat.

Esimiestyöhön ja johtamiseen liittyen osa vastaajista oli sitä mieltä, että siivousalan esimiesten tulisi tuntea paremmin käytännön työn organisointi. Erilaiset täsmäkoulutukset koetaan tarpeellisiksi niin siivousesimiehille, tiiminvetäjille kuin siivoojillekin. Puhtauspalvelualalla tarvitaan:

”Hyvää henkilöstöjohtamista sillä ihmisethän työn joka tapauksessa tuottaa tavalla tai toisella”.

Puhtauspalvelualalla tarvitaan, kuten muillakin palvelualoilla, hyviä vuorovaikutustaitoja. Vastauksissa siihen, millaista osaamista puhtauspalvelualalla tulevaisuudessa tarvitaan, mainitsi 14 % vastaajista vuorovaikutustaitoihin liittyviä asioita, kuten esimerkiksi kielitaidon, suomen kielen ymmärtämisen, yleisesti hyvät käytöstavat sekä tieto- ja viestintäteknisen osaamisen. Työyhteisöissä tarvitaan myös sosiaalisia taitoja.

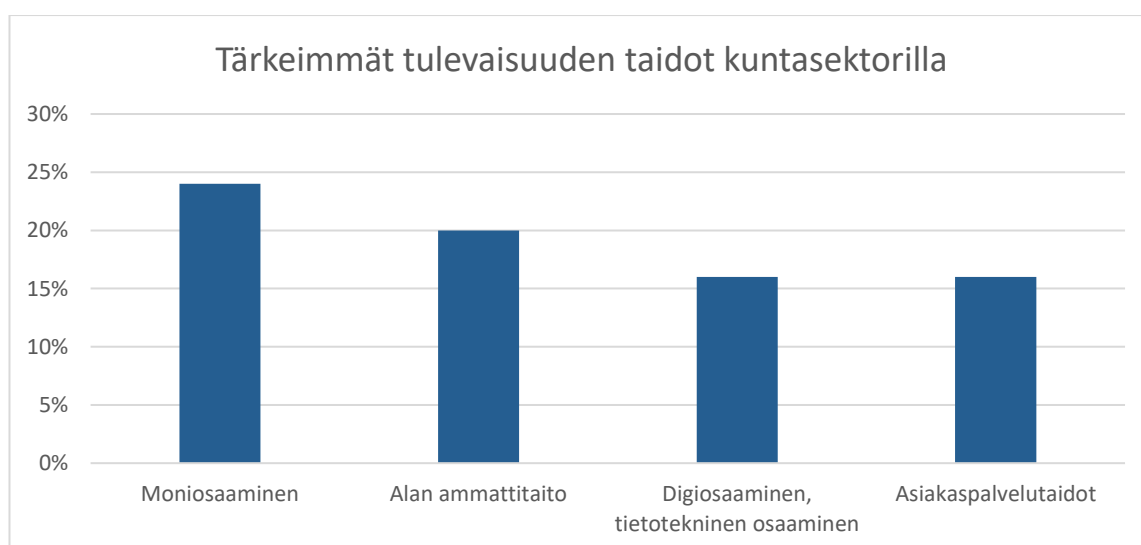
Muutama vastaaja (8 %) mainitsi monikulttuurisuuden yhtenä puhtauspalvelualan osaamistarpeena tulevaisuudessa. Vastauksissa mainittiin, että tarvitaan enemmän tietoa kulttuurieroista ja tavoista, joita eri maista ja/ tai kulttuureista tulleilla on. Koska puhtauspalvelualan uskotaan monikulttuuristuvan tulevaisuudessa yhä enemmän, tarvitaan myös kansainvälisyysosaamista. Työpaikoilla tulee olla

selkeää, pelkistettyä opastus- ja perehdytysosaamista ja sitä tukevaa materiaalia. Ympäristötietoisuuden mainitsi puolestaan kyselyyn osallistuneista vain 4 % vastauksissaan. Tulevaisuudessakin puhtauspalvelualalla tulee panostaa kestävä kehityksen edesauttamiseen ja siihen liittyvien toimien hallintaan.

Lomakekyselyyn vastaajista suurin osa työskentelee kuntasektorilla (49 %) tai yksityisellä palveluntuottajalla (31 %). Tulevaisuuden osaamistarpeita kuntasektorin ja yksityisen palveluntuottajan tästä näkökulmasta esitetään kuviossa 24 ja 25. Muut työantajatahot (valtio, seurakunta, liikelaitos, yrittäjä, muu vaihtoehto) olivat vastaajien joukossa edustettuna vähäisesti, eikä siksi vastauksia ole taulukoitu.

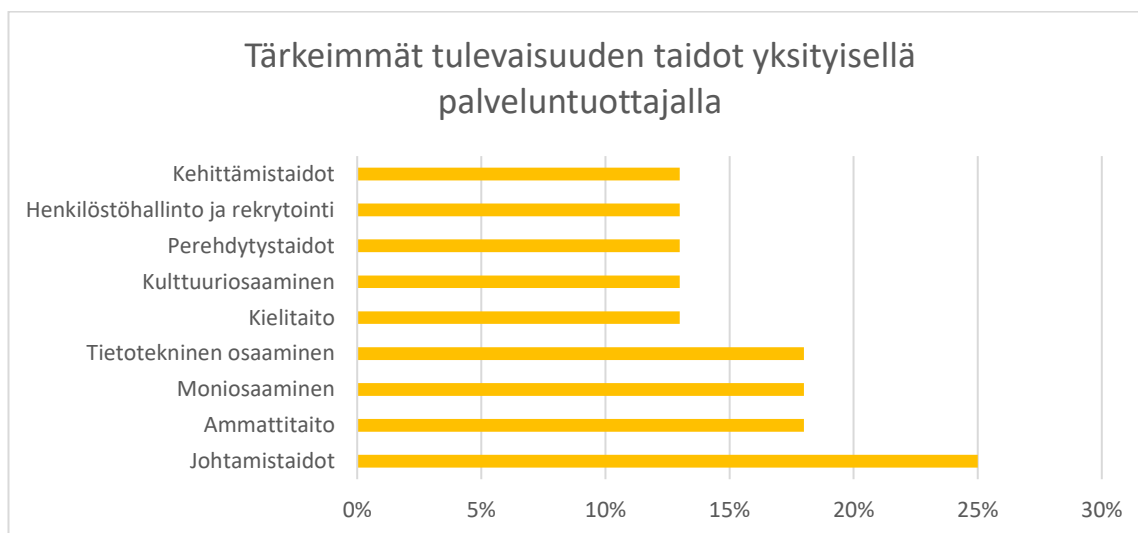
Kuntasektorilla työskentelevien vastauksissa (kuvio 24) korostui moniosaaminen ja monipuolinen osaaminen puhtauspalvelualan työtehtäviin liittyen. Yleensä ammattitaito puhtauspalvelualan työtehtäviin koettiin vastaajien mielestä tärkeäksi, ja vastauksissa mainittiin mm., että koulutuksen avulla saa hankittua alalla tarvittavia tietoja ja taitoja.

”Tarvitaan enemmän osaamista ja tietoa, eli koulutusta, enää ei pelkkä kokemus riitä”.



KUVIO 24. Puhtauspalvelualan osaamistarpeet tulevaisuudessa kuntasektorilla

Vastaavasti, kun tarkastellaan puhtauspalvelualalla yksityisellä palvelujen tuottajan palveluksessa (kuvio 25) työskentelevien vastauksia, nousevat esille johtamistaidot, ammattitaito yleensä, moniosaaminen ja tietotekninen osaaminen. Tämän lisäksi tulevaisuudessa tarvitaan kielitaitoa ja kulttuuriosaamista, henkilöstöhallinnon ja rekrytoinnin osaamista ja oman alan ja työn kehittämistaitoja.



KUVIO 25. Tulevaisuuden osaamistarpeet yksityisellä palveluntuottajalla.

Vastausten perusteella voidaan todeta, että esimiestyössä tarvitaan tulevaisuudessa hyviä johtamistaitoja. Johtamisessa korostuu vastausten perusteella palvelujohtaminen asiakas ja henkilöstö edellä Tulevaisuudessa työvoimasta tullaan kilpailemaan muiden palvelualojen kanssa.

”Hyvää henkilöstöjohtamista, sillä ihmisethän työn joka tapauksessa tuottaa tavalla tai toisella”.

Hyvää henkilöstöjohtamista, sillä ihmisethän työn joka tapauksessa tuottaa tavalla tai toisella

Alan ammattitaitoa tarvitaan myös tulevaisuudessa puhtauspalvelualalla. Ammattitaitoa kuvaillaan vastauksissa substanssiosaamisena ja siivousteknisenä osaamisena. Siihen liittyy läheisesti myös moniosaaminen. Työntekijöiltä odotetaan muunkin, kuin puhtauspalvelualan hallintaa ja osaamista. Hyvät perehdytystaidot ja kielitaito auttavat sitouttamaan henkilöstöä työhön ja huomioimaan eri kulttuuritaustaiset työntekijät.

## 9 POHDINTA

### 9.1 Johtopäätökset

Tutkimusaineisto koostui yhteensä 57 vastaajan näkemyksistä siitä, miten puhtauspäalveluala on muuttunut vastaajien omien työurien aikana, millaisia muutoksia arvellaan tulevaisuudessa tapahtuvaksi ja millaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan puhtauspäalvelualalla. Teemahaastatteluun osallistui kuusi henkilöä, ja tämä osoittautui sopivaksi haastateltavien määräksi. Analysoitavaa aineistoa kertyi riittävästi, eikä ollut tarvetta sen takia haastatella suurempaa joukkoa henkilöitä.

Forms -lomakekyselyyn odotettiin enemmän vastauksia. Vastauksia saatiin yhteensä 51 kpl, ja vastausten määrä jäi melko pieneksi. Vastauksia odotettiin tulevan enemmän ja odotuksena oli saada lomakekyselyyn noin 100 vastausta. Vastauksia tuli kuitenkin Ahvenanmaata lukuun ottamatta joka puolelta Suomea. Vastauksia pystytään arvioimaan monella tavalla, mm maantieteellisen sijainnin, toimialan ja työkokemuksen perusteella.

Haastattelu ja kyselytutkimus kohdistettiin puhtauspäalvelualan esimiehille ja asiantuntijoille. Teemahaastatteluun haastateltavat henkilöt valikoituivat työkokemuksen ja sitä kautta varmistuneen riittävän kokemuksen perusteella. Lomakekyselyyn pystyi vastaamaan kaikki halukkaat. Asiantuntijuutta voidaan kokea eritasoisissa puhtauspäalvelualan työtehtävissä. Kyselytutkimukseen vastanneiden perusteella voidaan tehdä päätelmiä siitä, että asiantuntijuus nousee henkilön omasta kokemuksesta työnsä hallinnasta ja sen merkityksellisyydestä.

Opinnäytetyön teemahaastattelu- ja lomakekyselyn kysymyksiä olisi voinut olla vähemmän. Nyt toteutetut tutkimukset tuottivat paljon aineistoa analysoitavaksi ja tulkittaviksi. Mutta lopputulosten kannalta yksi, huolella valittu tutkimuskysymys olisi tuottanut syvempää tietoa. Nyt vastausmateriaalia saatiin runsaasti, mutta tulokset eivät tuoneet esille mitään yllätyksiä. Saadut vastaukset niin teemahaastatteluihin, kuin lomakekyselyyn vahvistavat ennakkokäsitystä asioista.

Alkuperäisenä suunnitelmana oli toteuttaa vielä workshop, johon olisi kutsuttu mukaan puhtauspalvelualan ammattilaisia ja asiantuntijoita. Aiheena olisi ollut pohtia mm. puhtauspalvelualan nykytilaa ja sitä, ”miten ala makaa” tällä hetkellä. Kevät 2020 toi kuitenkin ennakoimattoman yllätyksen Koronaviruspandemian muodossa, ja poikkeuksellinen tilanne jatkui koko loppuvuoden. Tämä osa tutkimuksesta jäi toteuttamatta olosuhteiden takia.

Maailma ja ympäröivä yhteiskunta muuttuvat nopeasti. Yhtenä syynä yhä kiihtyvään muutosvauhtiin pidetään taloustieteilijöiden ja asiantuntijoiden mukaan teknologian ja digitalisaation nopeaa kehitystä. On arvioitu, että seuraavan 20 vuoden aikana tapahtuu enemmän muutoksia kuin edellisen 200 vuoteen on tapahtunut yhteensä. Monet tutut asiat, niin töissä kuin kotiympäristöissäkin ovat jo teknologian varassa. Esimerkkejä tästä ovat mm. tekoäly, robotiikka, simulointi, koneoppiminen, pelillisuus. (Pajula, 2020.)

Teknologian kehitys on muuttanut ja muokkaa jatkossakin niin puhtauspalvelualan työtä, niin kuin muitakin toimialoja. Jos katsotaan puhtauspalvelualan kehitystä taaksepäin, tuntuu matka pitkältä ja verkkaiselta. Puhtauspalvelualan työ on kehittynyt pikkuhiljaa ammatiksi yhteiskunnan kehityksen myötä. Muutoksen vauhti kuitenkin kiihtyy, ja tulevaisuutta on jokseenkin mahdotonta tietää. Puhtauspalvelualan työ varmasti muuttuu tulevaisuudessa, mutta ei katoa.

Teemahaastattelujen ja lomakekyselyn perusteella voidaan todeta, että alan ammattilaiset uskovat teknologian hyödyntämisen lisääntyvän puhtauspalvelualalla, samoin digitalisaation. Vastauksissa ei kuitenkaan selvinnyt tarkemmin, mitä esimerkiksi robotiikan lisääntyminen puhtauspalvelualalla käytännössä tarkoittaa. Tätä asiaa olisi kannattanut kysyä vielä uudestaan haastateltavilta ja lomakekyselyyn vastanneilta toteuttamalla suppeampi, toinen haastattelukierros.

Tilojen puhtauden tarve säilyy tulevaisuudessakin. Puhtauspalvelualan työtä tekevät edelleen ihmiset, ja he ovat niitä arjen tärkeimpiä tekijöitä. Teoriaan peilaan voidaan kuitenkin odottaa, että tulevaisuudessa työkaverina ja työntekijänä on esimerkiksi siivooja-robotti.

Teknologian kehitys ei ole ainoa syy työelämän muutoksiin. Suomalaisen työelämän muutokset ovat seurausta maailmantalouden murroksesta ja globalisatiosta, jotka muuttavat työnteon rakenteita. Yritykset joutuvat miettimään erilaisia selviytymiskeinoja muutosten keskellä. Tulevaisuuden kilpailuetuja ovat mm. joustavuus, nopeus ja innovatiivisuus. Kun uudet sukupolvet siirtyvät työelämään, tuovat he mukanaan uudenlaisia kokemuksia ja ajatuksia, on työkuultuurissakin tapahduttava muutoksia. (Manka 2010, 7–11.)

Vastauksista voidaan päätellä, että huolta aiheuttaa työvoiman riittävyys ja saatavuus tulevaisuudessa. Mellanen & Mellanen (2020, 38; 41) tuovat esille suurten ikäluokkien eläköitymisestä johtuvan suuren työvoimavajeen. Nuoremmille, työelämään siirtyneille ja siirtyville sukupolville työ ei ole itseisarvo. Työtä tehdään silloin, kun tarvitaan esimerkiksi rahaa. Työhön ei välttämättä haluta sitoutua pidemmäksi aikaa. Työelämä muuttuu enemmän keikkatyömalliseksi, jolloin ei tavoitella pysyvyyttä, vaan henkilökohtaista vapautta ja omien arvojen mukaista elämää. Myös ihmiset itsessään muuttavat tulevaisuuden työelämää ja työkuultuureja.

Puhtauspalvelualan työ, tai siivoustyö niin kuin sitä usein kutsutaan, on muuttunut vuosikymmenien saatossa ns. ”naisten puuhastelusta” oikeaksi ammattiksi. Ammattimaisuus näkyy työn osaamisen vaatimuksina, työ on organisoitua ja johdettua. Työntekijöiltä odotetaan ammattitaitoa, itseohjautuvuutta ja kykyä soveltaa osaamistaan muuttuvissa olosuhteissa ja tilanteissa. Oman työn suunnittelua pidetään yhtenä ammattitaidon kulmakivenä myös puhtauspalvelualalla. Harvoin asiat kuitenkaan sujuvat niin kuin on suunniteltu. Työssä ja työyhteisössä pitää olla resilienssiä, eli joustavuuden lisäksi myös kykyä soveltamiseen ja ennakointiin. (Työterveyslaitos, n.d.) Puhtauspalvelualan työn tavoitteena on edelleen savuttaa asiakastyytyväisyys luomalla puhtautta, terveellisyyttä ja viihtyisyyttä työympäristöihin.

Työpaikoilla käydyissä keskusteluissa on noussut esiin työntekijöiden itseohjautuvuus. Sitä pidetään eräänlaisena tavoitetilana työyhteisön toiminnassa. Tätä opinnäytetyötä varten tehdyissä haastatteluissa ja lomakekyselyjen vastauksissa itseohjautuvuus nousi myös esiin. Pohtia kuitenkin täytyy, miten hyvin itseohjau-

tuvuus soveltuu kaikkeen työhön. Mitä itseohjautuvuus tarkalleen ottaen on? Taivottaanko itseohjautuvuudella esimiehen työssä aikaa vievien ja haastavien tilanteiden, kuten töiden organisoimien ja työvoimajärjestelyjen, siirtämistä työntekijöiden vastuulle? Vapautuuko esimiehelle näin työaikaa työn kehittämiseen ja ideointiin, kun työyhteisöt toimivat autonomisesti? Savaspuron ajatuksiin viitaten (2019, 28) ihminen toimii innokkaasti, määrätietoisesti ja ottaa vastuuta, kun kolme perustarvetta täyttyvät: kyvykkyys ja osaaminen omaan työhönsä, omaehtoisuus eli vapaus päättää omasta tekemisestään ja yhteisöllisyys ja kuuluminen johonkin yhteisöön.

Hyvä, asiakaslähtöinen palvelu ja sitä kautta koettu onnistunut asiakaskokemus on yksi tärkeä tekijä, jonka ihminen voi tarjota. Asiakaspalvelu on puhtauspalvelualan työssä tärkeää ja asiakkaan kanssa sovitusta laadusta halutaan pitää kiinni. Puhtauspalvelualan työ mielletään vahvasti asiakaspalvelutyöksi. Tulevaisuudessa asiakaspalvelu ja sopivien tuotteiden myyminen puhtauspalvelun ostajille korostuu entisestään. Asiakkaiden toiveita puhtauspalvelusta kuunnellaan tarkemmin. Asiakkaan tarpeiden ja vuoropuhelun lisääminen korostuu, ja tulevaisuudessa palvelusta tehdään enemmän asiakkaan tarvetta vastaavaa.

Puhtauspalvelualan opettajana liikun työssäni monilla, erilaisilla puhtauspalvelualan työpaikoilla opiskelijoiden työssäoppimisen ohjaamiseen ja arviointeihin liittyen. Työhöni kuuluu keskeisenä osana myös työelämän kanssa tapahtuva yhteistyö. Työpaikkakäytien yhteydessä keskustelen esimiesten, työpaikkaohjaajien ja työntekijöiden kanssa monista työhön liittyvistä asioista puhtauspalvelualalla. Pohdimme keskusteluissamme nykyistä puhtauspalvelualan tilannetta, siinä ilmeneviä haasteita ja mahdollisuuksia. Oma kokemukseni on, että kiire on tänä päivänä iso kuormittaja puhtauspalvelujen toteuttamisessa. Toinen kuormittava tekijä on jatkuva työvoimapula, jota podetaan ainakin pääkaupunkiseudulla. Työvoimapulan lisäksi alalla on kova pula nimenomaan osaavasta työvoimasta. Toisaalta työpaikat ilmaisevat huolensa myös siitä, että koulutus ei enää takaa sellaista osaamista, mitä juuri nyt puhtauspalvelualan työssä tarvitaan. Nämä edellä mainitut asiat nousivat esiin myös opinnäytetyöhön toteutettujen teema-haastattelun ja lomakekyselyn tuloksissa.

On hyvä tiedostaa ja ymmärtää, millaisia muutoksia työelämässä on tapahtunut ja on tapahtumassa. Muutokset tapahtuvat osittain meidän sitä edes huomauttamatta, koska me elämme jo nyt muutoksien kanssa. Se, miten yksilö pärjää muuttuvassa toimintaympäristössä, vaikuttaa työssä menestymiseen ja jaksamiseen. (Työterveyslaitos, n.d.) Tulevaisuudesta voimme luoda mielikuvia, mutta kukaan ei voi varmasti sanoa, millainen se on.

## 9.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen teemahaastatteluun ja lomakekyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Teemahaastatteluun osallistuneiden haastateltavien kanssa sovittiin henkilökohtainen tapaaminen haastateltavalle sopivaan ajankohtaan. Haastattelussa tavoitteena oli saada haastateltavien henkilökohtaisia mielipiteitä, ajatuksia ja kokemuksia tutkimusaineistoon. Mikään yksittäinen työpaikka ei ollut tässä haastattelututkimuksessa mielenkiinnon kohteena, eikä tämä käy ilmi tutkimuksen tuloksissa. Haastateltavien kertomuksia käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

Haastattelutilanne luotiin kaikkien haastateltavien kanssa vapaamuotoiseksi ja rennoksi, ja toteutettiin vapaamuotoisesti keskustellen. Haastattelujen avulla saatujen vastausten luotettavuus perustuu siihen, miten totuudenmukaisesti vastaajat ovat vastanneet haastattelukysymyksiin.

Lomakekyselyyn vastaaminen oli mahdollista kaikille, jotka kokivat kuuluvansa kyselytutkimuksen viiter ryhmään, ja perustui henkilön omaan haluun ja kiinnostukseen vastata kyselyyn. Lomakekyselyn vastaukset annettiin anonyymina ja yksittäisen vastaajan henkilöllisyys ei tule ilmi tutkimustuloksia käsiteltäessä. Myöskään lomakekyselyssä ei ollut mikään yksittäinen työpaikka mielenkiinnon kohteena, vaan kyselylomake oli laadittu siten, että saadaan vastauksia yleisemmältä tasolta.

Lomakekyselyssä vastausten luotettavuus riippuu myös siitä, miten totuudenmukaisesti vastaajat ovat vastanneet kysymyksiin. Lomakekyselyn avointenkysy-

mysten kohdalla on syytä huomioida se, miten vastaaja on ymmärtänyt kysymyksen. Vastaaja ei välttämättä ajattele samalla tavalla kuin kysymysten tekijä, jolloin tulokset saattavat vääristyä tästä syystä. Nauhoitettua ja litteroitua haastatteluaikain materiaalia käytetään vain tämän opinnäytetyön aineistona, samoin on lomakekyselyn tuloksena saatuja vastauksia

### **9.3 Kehittämisehdotukset**

Olemme siirtymässä yhä digitaalisempaan maailmaan. Digitalisaatio jakaa ihmisiä vielä osaamisen suhteen eri tasoille. On niitä, jotka pärjäävät hyvin digitaalisissa ympäristöissä, ja osaavat käyttää monipuolisesti erilaisia digilaitteita. Tiedetään myös, että digitaidot ja mahdollisuus hyödyntää digitalisaatiota työssään, eivät ole kaikkien tavoitettavissa.

Kehittämisehdotuksena ja jatkotutkimusaiheena tämän opinnäytetyön perusteella voidaan ehdottaa tutkimusta, millaisia digitaalisia valmiuksia puhtauspalvelualan työntekijöillä on.

## LÄHTEET

Aalto, T. 2012. Kuinka olla avoin – työelämän uudet viestintätaidot. Oy Finn Lectura Ab.

Aro, J. N.d. Asiakaspalvelu. Video. Keudan luento asiakaspalvelusta. Katsottu 8.5.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=5V9qDziXp0c&t=74s>.

Dufva, M. 2020. Megatrendit 2020. Sitran selvityksiä 162. PunaMusta Oy.

Ennkointikamari, 2020. Viitattu 15.5.2020. <https://ennakointikamari.fi/>

Eskola, J. ja Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Finto.14.8.2017. Suomalainen asiasanasto ja ontologiapalvelu. Viitattu 9.9.2019. <http://www.yso.fi/onto/tsr/>

Harari, Y. 2019. Sapiens. Liettua: ScandBook UAB.

Helsingin yrittäjät. N.d. Hymy - hyvinvointia yrittäjälle. Viitattu 15.5.2020. <https://www.yrittajat.fi/helsingin-yrittajat/hymy/a/yhteiso/verkostot-563589>

Hyrkäs, A. 2018. ”Kumpi itseohjautuu – tiimi vai yksilö?” Kirjoitus Ellun Kanat -blogissa 15.8.2018. Viitattu 13.10.2020. <https://ellunkanat.fi/nakemys/artikkeli/kumpi-itseohjautuu-tiimi-yksilo/>

JHL. 2014. Puhtauspalvelualan ammattilaisen opas. Julkisten- ja hyvinvointialojen liitto. JHL monistamo.

Juuti, P. ja Salmi, P. 2014. Tunteet ja työ. Juva: Bookwell Oy.

Kivikallio, J. 2010. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. 21. korjattu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Helsinki, 17–26.

Korhonen, E. 2011. Puhdistuspalvelut ja työympäristö. Ostettujen siivouspalveluiden laadun mittausmenetelmät ja laatu sekä siivouksen vaikutukset sisäilman laatuun, tilojen käyttäjien kokemaan terveyteen ja työn tehokkuuteen toimistorakennuksissa. Väitöskirja, Jyväskylän Yliopisto. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Kovalainen, A. 2017. Alustalous ja työn murros. Työn tuuli. 26.vuosikerta. 2/ 2017. Henkilöstöjohdon ryhmä - HENRY ry. Luettu 6.9.2019. [https://www.henry.fi/media/ajankohtaista/tyon-tuuli/tyontuuli\\_022017-002.pdf](https://www.henry.fi/media/ajankohtaista/tyon-tuuli/tyontuuli_022017-002.pdf)

Kujala, T. ja Wilkamn, A. 2006. Jokainen siivota osaa? Ammattisiivouksen historiaa 1950–2000. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 3:5. Jyväskylä: Gummerus.

KvaliMOT. Menetelmät ja aineisto. Viitattu 30.9.2019. [https://www.fsd.uta.fi/netelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2.html](https://www.fsd.uta.fi/netelmaopetus/kvali/L2_3_2.html)

Könönen, J. 2014. Tilapäinen elämä, joustava työ. Rajat maahanmuuton ja työvoiman prekarisaation mekanismeina. Itä-Suomen yliopisto. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 93. Väitöskirja.

Laakso, A. ja Lehtinen, R. 2014. Tulevaisuutta tekemään – työpajatyöskentelyn metodiopas. Viitattu 9.9.2019. HAMKin e-julkaisu 25/2014. [Tulevaisuutta tekemään – työpajatyöskentelyn metodiopas \(theseus.fi\)](https://theseus.fi/tyopajatyoskentelyn-metodiopas)

Laine, A. 2013. Toimintaympäristön tarkastelu. Kirjoitus Chasing my future blogissa 21.4.2013. Viitattu 9.4.2020. <http://www.lily.fi/blogit/chasing-my-future/toimintaympariston-tarkastelu>

Lapin Luotsi. 2019. Ennakointityön työkalupakki. Viitattu 15.5.2020. Lapin liitto. <https://lapinluotsi.fi/lapin-ennakointityo/ennakoinnin-koulutusmateriaali/tyokalupakki/>

Leinonen, E., Viskari-Lippojoiki, U. ja Wilén, R. 2007. Puhdistan ja suojaan. Saarjärven Offset Oy.

Manka, M-L. 2011. Työn Ilo. Helsinki: WSOYpro Oy.

Markkinointisuunnitelma. N.d. Viitattu 9.9.2019. [Markkinointisuunnitelma - Toimintaympäristö \(edu.fi\)](https://edu.fi/markkinointisuunnitelma)

Martela, Frank. 2014. ” Itseohjautuvuusteoria – Eli onnellisen elämän kolme keskeisintä tekijää.” Kirjoitus Frank Martelan blogissa 4.4.2014. Viitattu 13.10.2020. <https://frankmartela.fi/2014/04/04/itseohjautuvuusteoria-eli-kolme-vastausta-siihen-mika-tekee-ihmisen-onnelliseksi/>

Martela, F. ja Jarenko, K. (toim.) 2017. Itseohjautuvuus. Miten organisoitua tulevaisuudessa. Helsinki: Alma Talent.

Mellanen, A. ja Mellanen, K. 2020. Hyvät, pahat ja milleniaalit. Miten meitä tulisi johtaa. EU: Atena.

Mertanen, V. 2013. Psykkinen työympäristö. Koulun terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 9.9.2019. <https://www.koulunerveystieteiden tutkimuskeskus.fi/aihe/opettajalle-ja-opiskeluohjelmalle/turvallinen-koulupaiva/tkp00012>

Microsoft, 2020. Microsoft Formsin määrittäminen. Viitattu 30.4.2020. <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/microsoft-formsin-maarittaminen-cc52287a-4550-464d-9a1b-457bf9df2240>

Mäkipää, C. ja Piili, M. 2009. Eläydy erilaisuuteen! Monikulttuurisuus puhtausalan työyhteisössä. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisu 2:12. Mikkeli: AO-Paino.

Ojasalo, K., Moilanen, T. ja Ritalahti, J. 2018. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pajula, A. 2020. Millaisia ovat verkko-oppimisen trendit 2020? Kirjoitus Media-  
maisterin blogissa 26.2.2020. Viitattu 10.5.2020. <https://www.mediamaisteri.com/blog/millaisia-ovat-verkko-oppimisen-trendit-2020>

Pietilä, I. 2013. Uuteen kulttuuriin sopeutuminen oppimisprosessina. Teoksessa Korhonen, V. ja Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva: Bookwell Oy, 46–55.

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinto OPH-2442-2017. Annettu 17.11.2017, muutettu 1.3.2020. Viitattu 27.3.2020. <https://eperusteet.opinto-polku.fi/#/fi/esitys/4914573/reformi/sisalto/7015072>

Puska, R. ja Viinikka, E. 2017. Siistii! Helsinki: SanomaPro

Pölönen, P. 2020. Tulevaisuuden lukujärjestys. Keuruu: Otava kirjapaino

Rakli ry. N.d. Viitattu 9.9.2019. <https://www.rakli.fi/tietoa-raklista/toiminta.html>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOT - Menetelmäope-  
tuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 31.3.2019. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>.

Sauni, R. 15.3.2019. Työympäristön ja työhyvinvoinnin linjaukset vuoteen 2030. Turvallisia ja terveellisiä työoloja sekä työkykyä kaikille. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2019:3. Viitattu 20.11.2020. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161450/STM\\_3\\_2019\\_Tyoympariston%20linjaukset.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161450/STM_3_2019_Tyoympariston%20linjaukset.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Savaspuro, M. 2019. Itseohjautuvuus tuli työpaikoille, mutta kukaan ei kertonut, miten sellainen ollaan. Helsinki: Alma Talent.

Schwab, K. 2017. The Fourth Industrial Revolution. Great Britain: Portfolio Penguin.

Siltala, J. 2004. Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Sitra, N.d. Megatrendit 2020 minuutissa. Video. Katsottu 20.11.2020. <https://www.sitra.fi/aiheet/megatrendit/>

Sorjanen, T. ja Vainio, A. 2020. Milleniaalit. Riika: Dardedze holografija.

SSTL Puhtausala ry. N.d. Viitattu 3.8.2019. <https://puhtausala.fi/>

Suikkanen, E. ja Valkosalo, T. N.d. SSTL Puhtausala ry. Puhtauspalvelualan koulutuksesta tulevaisuuden vientituote. Viitattu 3.8.2019. <https://puhtausala.fi/yhdistys/ajankohtaista/-485346249>

SFS 5967. 2010. Puhtausalan sanasto. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. Helsinki.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Työvoimatutkimus. Verkkojulkaisu. ISSN=1798–7830. Helsinki: Tilastokeskus Viitattu: 20.11.2020. <http://www.stat.fi/til/tyti/index.html>.

Surakka, T. ja Laine, N. 2013. Käsikirja ammattimaiseen esimiestyöhön. Tal- linna: Uniprint.

Studentum.fi. Viitattu 6.9.2019. <https://www.studentum.fi/tietoa-tyoelamasta/ty- oelamatietoa-ammattialoista/palveluala-6198>

Timoskainen, M. 2016. Yrityksen toimintaympäristö.1.6.2016. Viitattu 13.3.2020. [https://prezi.com/6qr\\_mk48vtmb/yrityksen-toimintaymparisto/](https://prezi.com/6qr_mk48vtmb/yrityksen-toimintaymparisto/)

Toiminen, M. 2017. Välähdyksiä tulevaisuudesta. Kymmenen teesiä uuden työn syntymisestä, yritysten muutoksesta ja yksilön mahdollisuuksista työn murrok- sessa. Tulostettu Helsinki: Multiprint.

Tukena urallasi puhtausalalla. SSTL Puhtausala ry. Esite.

Tulevaisuuden työelämätaidot. N.d. HY+ Koulutus- ja kehittämispalvelut. Helsin- gin Yliopisto. Viitattu 20.11.2020. <https://hyplus.helsinki.fi/wp-con- tent/uploads/2019/09/Tulevaisuuden-tyoelamataidot.pdf>

Turunen, L. 2019. Asiakas- ja markkinaymmärrys. 14.5.2019. Viitattu 13.3.2020. [file:///C:/Users/sirpal/Desktop/Luento%20%20Asiakas%20ja%20markkinaym- marrys%2014.5.2019%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/sirpal/Desktop/Luento%20%20Asiakas%20ja%20markkinaym- marrys%2014.5.2019%20(1).pdf)

Työterveyslaitos. N.d. Mitä on resilienssi. Viitattu 15.5.2020. <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyon-kehittaminen/mita-on-resilienssi/>

Työturvallisuuslaki 23.8.2020/738.

Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.), Ik- kunoita tutkimusmetodeihin I – metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: Bookwell Oy.

Valtioneuvoston kanslia. 7.5.2020. Luonnon kantokyvyn turvaava, hyvinvoiva ja globaalisti vastuullinen Suomi. Viitattu 15.5.2020. <https://kestavakehitys.fi/kes- tava-kehitys>.

## LIITTEET

### Liite 1. Forms -kyselylomakkeen kysymykset

## Kysely puhtauspalvelualan esimiehille ja asiantuntijoille

Yhteiskunta ympärillämme ja työelämä muuttuvat nopeaan tahtiin. Tämän kyselyn tarkoituksena on hankkia vastaajien näkemyksiä puhtauspalvelualan toimintaympäristöistä, niiden muutoksista ja tulevaisuudesta.

\* Pakollinen

1. Ammatinimikkeesi: \*

2. Kuinka kauan olet toiminut puhtauspalvelualalla? \*

1-5 vuotta

5-10 vuotta

10-15 vuotta

15-20 vuotta

20 vuotta ja yli

3. Työskentelen \*

*Valitse sopivin vaihtoehto*

Kuntasektorilla

Valtiolla


Seurakunnalla

Liikelaitoksen palveluksessa

Yksityisellä palveluntuottajalla

Yrittäjänä

Muu

**4. Millaisessa toimintaympäristössä työskentelet: \*** 

*Voit valita useamman vaihtoehdon*

- 1 hotelli- ja majoitusliikkeet
- 2 sosiaali- ja terveydenhuollon laitokset ( koulut, sairaalat, päiväkodit, vanhainkodit)
- 3 teolliset tuotantolaitokset ( tehtaat)
- 4 liikennevälineet ( junat, bussit, laivat, lentokoneet)
- 5 liikuntatilat (kuntosalit, uimahallit)
- 6 vapaa-ajanviettopaikat ( kauppakeskukset, elokuvateatterit, kirjastot)
- 7 ihmisten kotona (kotiäivoukset)
- 


**5. Jos valitsit kysymyksessä 4 vaihtoehdoksi Muu, kuvaile lyhyesti toimintaympäristöä:****6. Maakunta, jossa työskentelet: \***

- 1 Etelä-suomi
- 2 Länsi-Suomi
- 3 Itä-Suomi
- 4 Pohjois-Suomi
- 5 Ahvenanmaa



7. Mainitse kolme tärkeintä muutosta, mitä olet kokenut puhtauspalvelualalla työurasi aikana: \*

Kirjoita vastaus

8. Millaisia muutoksia arvelet, että puhtauspalvelualalla tulee tapahtumaan tulevaisuudessa? \* 

Kirjoita vastaus

9. Millaista osaamista tulevaisuudessa puhtauspalvelualalla mielestäsi tarvitaan? \*

Kirjoita vastaus

Lähetä

