



Puhtauspalvelualan tulevaisuus 2030-luvulla

Tony Itkonen & Kirsi Karhu

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Puhtauspalvelualan tulevaisuus 2030-luvulla

Tony Itkonen & Kirsi Karhu
Tulevaisuuden johtaminen ja
asiakaslähtöinen
palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Syyskuu, 2022

Tony Itkonen, Kirsi Karhu

Puhtauspalvelualan tulevaisuus 2030-luvulla

Vuosi

2022

Sivumäärä 114

Puhtauspalveluala on muutoksessa. Alalle kaivataan uusia innovaatioita ja ajattelutapoja yli toimiala- ja maantieteellisten rajojen. Puhtauspalvelualalla on kysyntää ja halua kehittää toimialaa eteenpäin ja tehdä siitä houkuttelevampi.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia puhtauspalvelualan nykytilaa, kehityssuuntaa ja mahdollisia tulevaisuuksia SSTL Puhtausala ry:n toimeksiannosta. Puhtauspalvelualan kehitys on jumiutunut paikoilleen, eikä sitä ole tapahtunut odotetun ja toivotun kaltaisesti. Suurin osa alan kehitystoimista ja innovaatioista on tapahtunut alan sisällä. Ulkopuolisten toimialojen näkemystä ja kokemusta ei ole juurikaan hyödynnetty. Työryhmän tavoite oli saada puhtauspalvelualan keskeiset henkilöt monitoroimaan toimintaympäristöään, pohtimaan alan tabuja, uudistamaan ajattelutapaansa mm. vaihtoehtoisten tulevaisuuksien skenaarioita rakentaen sekä kehittämään toimialaa eteenpäin. Työ rajattiin koskemaan puhtauspalvelualan nykytilaa ja sen kehitystä yleisesti.

Opinnäytetyössä tutkimuskysymyksiä lähestyttiin kvalitatiivisilla (laadullisilla) tutkimusmenetelmillä. Opinnäytetyön kvalitatiivinen tutkimus toteutettiin hyödyntäen asiantuntijahaastatteluita (puolistrukturoituja), PESTE-analysointia, Tabukyselyjä, työpajamenetelmää, skenaariotyöskentelyä sekä SWOT-analyyssejä. Lopputuloksena syntyi opinnäytetyö, jonka tuloksia ja kehittämisehdotuksia voidaan hyödyntää puhtauspalvelualan lisäksi myös muilla toimialoilla.

Kehittämistyön tulosten perusteella havaittiin, että puhtauspalvelualan sisällä on useita erilaisia toimintatapoja. Alan työnantajien osaaminen on eritasoista, jonka takia alalle kaivataan monipuolisempaa työskentelyotetta. Ala ei nykyisellään ole houkutteleva työntekijöiden näkökulmasta ja se kaipaisi enemmän arvostusta toiminnalleen. Työntekijät kansainvälistyvät ja sen vaikutuksesta puhtauspalvelualan toimintatapojen on pysyttävä mukana kehityskulussa. Kehittämistyön tuloksissa huomioitiin myös, että puhtauspalvelualalla ei ole yhtenäistä tulevaisuusfoorumia alan toimijoiden kesken eikä toimintaympäristön monitorointi ole systemaattista. Samanlaista tutkimusta vastaavalla laajuudella ei ole tehty aikaisemmin. Puhtauspalvelualan on syytä varautua erilaisiin tulevaisuuksiin ennakoivasti.

Tony Itkonen, Kirsi Karhu

The Future of the Cleaning Services Sector in the 2030s

Year

2022

Pages

114

The cleaning services sector is changing. It needs new innovations and new ways of thinking across industry and geographical boundaries. There is a demand and a willingness in the cleaning services sector to develop the industry further and make it more attractive.

The aim of this thesis was to examine the current state, trends and possible futures of the cleaning services sector, commissioned by the SSTL Cleaning Industry Association. The development of the cleaning services sector is stuck in a stagnant and has not taken place as expected and hoped for. Most of the developments and innovations in the sector have taken place within the sector. Little use has been made of the views and experience of external industries. The objective of the task force was to get key players in the cleaning services sector to monitor their environment, to reflect on the taboos in the sector, to reform their thinking, including by building scenarios for alternative futures, and to develop the sector further. The work was limited to the current state and evolution of the cleaning services sector in general.

In this thesis, the research questions are approached using qualitative research methods. The qualitative research was carried out using expert interviews (semi-structured), PESTE analysis, Tabu questionnaires, workshop method, scenario working and SWOT analyses. The results and development proposals of the thesis can be used not only in the cleaning services sector but also in other industries.

Based on the results of the development work, it was found that there are several different ways of working within the cleaning services sector. Employers in the sector have different levels of expertise, which is why a more diverse approach to work is needed. The sector is currently unattractive to workers and needs to be more valued for what it does. Workers are becoming more diverse and, as a result, the way in which the cleaning services sector operates needs to keep pace with developments. The results of the development work also pointed out that there is no coherent forum for the future of the cleaning services sector and that there is no systematic monitoring of the operating environment. A similar study of similar scope has not been carried out before. The cleaning services sector needs to be proactive in preparing for different futures.

Keywords: Cleaning services sector, future, foresight

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Puhtauspalvelualasta yleisellä tasolla.....	7
2.1	Puhtauspalvelualan kohteet	9
2.2	Puhtauspalvelualan kehitys Suomessa.....	11
2.3	Puhtauspalveluala tänään.....	12
2.4	Puhtauspalvelualan vetovoimaisuus	13
2.5	Ydinpätevyudet ja kyvykkyydet yrityksen toimialan vetovoimatekijöinä	15
2.6	Yleinen muuttuva työympäristö.....	18
2.6.1	Muuttuva työympäristö puhtauspalvelualalla.....	19
2.6.2	Fyysinen työpaikka	19
2.7	Työ ja työvoima puhtauspalvelualalla.....	19
2.8	Osaamisen johtaminen	22
2.9	B2B-palveluliiketoiminnan muutosvoimat puhtauspalvelualalla.....	23
2.9.1	Digitalisaatio	23
2.9.2	Kaupungillistuminen.....	24
2.9.3	Väestön ikääntyminen	24
2.9.4	Matalapalkka-alan kannustinloukku.....	24
2.10	Tietoperustan yhteenveto	25
3	Ennakointihankkeen tietoperusta	25
3.1	Mikä on ennakkoinnin tehtävä?	27
3.2	Strateginen ennakointi	28
3.3	Tulevaisuustutkimus ja ennakointi	29
3.3.1	Ennakkoinnissa käytettävät menetelmät	32
3.3.2	Skenaariotyöskentely	32
3.3.3	Toimintaympäristön analysointi	34
3.3.4	Työympäristö.....	35
4	Heikot signaalit, trendit, megatrendit ja villit kortit	36
4.1	Heikot signaalit.....	36
4.2	Trendit.....	37
4.3	Megatrendit	37
4.4	Mustat joutsenet / villit kortit	39
5	Kehittämishanke.....	39
5.1	Tarkoitus, tavoite, kehittämistehtävä ja kehittämiskysymykset	40
5.2	Kehittämiskohde ja konteksti	40
5.3	SSTL Puhtausala ry:n esittely.....	43

6	Kehittämishankkeen toteutus ja tulokset.....	44
6.1	Taustahaastattelut valikoiduille asiantuntijoille	44
6.2	PESTE-analyysin toteutus	46
6.3	PESTE-analyysien yhteenvedon tulokset	47
6.3.1	Poliittinen näkökulma.....	47
6.3.2	Ekonominen näkökulma.....	48
6.3.3	Sosiaalinen näkökulma	48
6.3.4	Teknologinen näkökulma	49
6.3.5	Ekologinen näkökulma	50
6.4	Ydinpätevyyspuu	50
6.5	Skenaariot.....	51
6.5.1	Skenaariotyöpaja	52
6.5.2	Skenaariotyöpajan suunnittelu ja sen valmistelu	52
6.5.3	Tabukysely ja sen tulosten läpikäynti	55
6.5.4	Porinatuokio.....	58
6.5.5	Tulevaisuustyöpajan alustus	59
6.5.6	Skenaarioaihia työskenntelyn pohjaksi - mahdolliset maailmat	62
6.5.7	Skenaarioiden esittely	62
6.5.8	Kulissit -näyttämömalli	65
6.5.9	SWOT-analyysit skenaariokohtaisesti	67
7	Johtopäätökset ja yhteenveto.....	74
7.1	Pohdintaa.....	74
7.2	Opinnäytetyön eettisyys	75
7.3	Opinnäytetyön luotettavuus	76
7.4	Kehitysehdotuksia	77
7.5	Jatkotutkimus ja kehitysehdotusten siirrettävyys toisille toimialoille	78
	Lähteet.....	80
	Kuviot	86
	Liitteet	87

1 Johdanto

Puhtauspalveluala on suhteellisen tuore toimiala, jonka muutokset juontavat 1950-luvulle. Itse toimiala on ollut hyvin vakaa jo vuosikymmeniä ja voi jopa sanoa, että se on ns. jäänyt paikoilleen, eikä ole kehittynyt kuten on odotettu ja toivottu. Puhtauspalvelualan suurimmat kehitysaskeleet vuosien varrella ovat olleet mm. siivouspäällikön työnkuvan perustaminen, henkilöstön ulkoistaminen, robotiikka ja vedetön siivous. Kaikki kehitystoimet ja innovaatiot ovat tapahtuneet alan sisällä, vaikka olisi ollut mahdollisuus hyödyntää toisten alojen näkemystä ja kokemusta.

Koska puhtauspalvelualan tulevaisuuden ennakoinnista ei juurikaan ole puhuttu ja ennakoinnin menetelmät eivät ole olleet aktiivisessa käytössä, halusi työryhmä pureutua näihin asioihin paremmin. Opinnäytetyön tilaajalla, SSTL Puhtausala ry:llä oli halu kehittää puhtauspalvelutoimialaa eteenpäin ja työryhmällä oli halu saada puhtauspalvelualan keskeiset henkilöt monitoroimaan toimintaympäristöä, pohtimaan alan mahdollisia tabuja sekä uudistamaan ajattelutapaansa ”Think outside the box”-tyylillä.

SSTL Puhtausala ry:n visiona on, että Suomi on maailman puhtain ja siistein maa. Yhdistys sitoutui heidän hallitustensa tiimoilta työryhmän kanssa tulevaisuuden ennakointiin, eri menetelmiä käyttäen. Näitä menetelmiä olivat mm. PESTE-analyysi, Tabukysely, työpajapäivä, skenaarioiden luominen sekä SWOT-analyysit. Työryhmän toiveena oli saada tämän toimeksianton lopputuotoksella ravistelevia tuloksia, jotta herättäisiin toimialan nykytilaan. Lisäksi työryhmällä oli tahtotila tuottaa sellainen työ, josta on aidosti hyötyä koko toimialalle tulevaisuudessa. Työ rajattiin koskemaan puhtauspalvelualan nykytilaa ja sen kehitystä yleisesti.

Työryhmän opinnäytetyön lopputuloksen tavoitteena oli saada kehitysorientoitunut opinnäytetyö puhtauspalvelualalle, josta alan toimijat voivat hyötyä SSTL Puhtausala ry:n kautta.

2 Puhtauspalvelualasta yleisellä tasolla

Virallisen määritelmän mukaisesti puhtauspalvelu on ammattimaisesti toteutettua palvelutyötä, joka sisältää erilaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä sekä säännöllistä laadunseurantaa (SFS 2010). Yleisesti siivouspalvelussa puhutaan palvelukokonaisuudesta, joka sisältää siivouksen sisätiloissa kuten mm. pintojen puhdistusta, hoitoa ja suojausta sekä moninaisia järjestelyitä, joissa puhtaus tuotetaan ammattimaisesti (SFS 2010).

Siivouksen avulla ylläpidetään tilojen käyttäjien edellyttämää puhtaustasoa sekä tilojen toiminnallisuutta. Siivouksen laatuvaatimuksia ja tarpeita määrittelevät mm. terveydelliset ja

tuotannolliset näkökohdat, esteettisyys, viihtyvyys, työn tehokkuus, työturvallisuus, paloturvallisuus ja rakenteiden kunnossa pysyminen. Siivouksen avulla tavoitteena on tilan käyttäjää ja toimintaa häiritsevän, haittaavan tai vaarantavan lian poisto (Aulanko ym. 2000).

SSTL Puhtausala ry:n mukaan siivous on Suomen suurin liiketoimiala, kun puhutaan ylläpidettyjen rakennusten yhteenlasketuista pinta-aloista. Suomen työikäisen väestön määrä laskee Suomessa ja tulevaisuudessa työntekijöitä ei riitä kaikille aloille. Puhtausalalla tilanne on kriittinen. Tilastokeskuksen (2021) mukaan siivous- ja kiinteistöala työllisti yhteensä 68 200 siivoustyötä tekevää, 26 000 kiinteistöhuollon työntekijää ja esihenkilöä sekä 5 940 siivoustoimen esihenkilöä. Vuonna 2022 heinäkuussa, puhtauspalvelualan yrityksiä Suomessa oli yhteensä 6 199 (kaikki koko luokat, aktiiviset), joista pieniä ja keskisuuria yrityksiä yli 4000. Vuonna 2016 siivoustyöntekijöistä 22 % oli maahanmuuttajataustaisia ja vuonna 2021 prosenttiosuus oli noin viisi prosenttia korkeampi, ollen 26 %. Maahanmuuttajataustaisten siivoustyöntekijöiden merkitys korostuu jatkuvasti, sillä suurimmat ikäluokat kaikissa siivoustyötä tekevissä ammattiryhmissä ovat 45-54- ja 55-64-vuotiaat.

Tilastokeskuksen (2019) mukaan puhtauspalvelujen henkilöstö huolehtii päivittäin 2 670 000 työssäkäyvän henkilön terveellisestä ja turvallisesta työympäristöstä. Työssäkävijöiden lisäksi tuotetaan puhtautta muun muassa päiväkotilapsille, koululaisille ja opiskelijoille sekä vanhus- ja laitoshuollon ja terveydenhuollon palveluja käyttäneille. Korona-aika on korostanut puhtauden merkitystä entisestään.

Puhtauspalvelualalla on useampia suuria valtakunnallisia puhtauspalvelualan toimijoita, jotka työllistävät tuhansia työntekijöitä. Muut yritykset ovat pieniä yrityksiä, joissa on vain muutama työntekijä. Pienten yritysten perustamista on auttaneet mm. kotitalousvähennykset, jotka valtiolta on suunnannut yksityistalouksille. Suomen siivousteknillisen liiton mukaan vuonna 2011 pienten ja keskisuurten yritysten osuus oli 570 miljoonaa euroa, koko liikevaihdon ollessa 1 700 miljoonaa euroa. Puhtauspalvelualalla koko Euroopan unionin alueella työskentelee reilut 3,4 miljoonaa työntekijää, noin 122 000 eri yrityksessä. Koko alan liikevaihdoksi on laskettu yli 50 miljardia euroa. Kaikista toimialoista, puhtauspalveluala on kasvanut nopeimmin koko EU:n alueella. Vuosina 1997-2007 yritysten työntekijämäärä kasvoi noin 5,4 % vuodessa. Alle 50 työntekijää työllistäviä pieniä yrityksiä oli valtaosa eli noin 89 %. European Federation of Cleaning Industries (2007) mukaan puhtauspalveluala on hyvin naisvaltainen, sillä työntekijöistä noin 75 % on naisia. Rakennusten ylläpitokustannuksista laskettuna, siivouskustannukset ovat hieman laskentatavasta ja kohteesta riippuen noin 15-20 %. Vuonna 2004 oli ylläpitokustannusarvio asuinkerrostaloista ja muista rakennuksista, pois lukien omakotitalot, pari- ja rivitalot, yhteensä noin 9,5 miljardia euroa. Tästä summasta siivoustyön osuudeksi arvioitiin noin 1,7 miljardia euroa. Näihin kustannuksiin ei ole laskettu rakentamisen aikaista siivousta. Seurantavuonna Lithin (2006) mukaan, siivoustyön arvosta oli noin puolet ostopalvelusiivousta. Puhtauspalveluala on työvoimavaltainen ala ja niinpä henkilöstökulut

muodostavat noin 75-80 % siivoustyön kokonaiskustannuksista, riippuen hieman laskentata-
vasta ja kohteesta olevasta organisaatiosta (Narko ym. 2005).

Useissa tutkimushankkeissa, kuten mm. Sairaaloiden ilmastovaihtokanavistojen puhtaus ja puh-
distuksessa leviävien epäpuhtauksien hallinta (Kakko, 2010), Sisäilmaongelmien ennaltaeh-
käisy elinkaarimallia käytettäessä ja energiatehokkuutta tavoiteltaessa (Tampereen Yliopisto,
2016) sekä Sisätiloissa käytettyjen siivouskemikaalien ja biosidien vaikutukset mitattuun ja
koettuun sisäilman laatuun koulu- ja päiväkotirakennuksissa (Työsuojelurahaston hankkeen
nro 117101 loppuraportti, 2020) on todettu, että siivouksella on vaikutusta hyvään sisäilmaan,
kuten myös kiinteistön tilojen käyttäjillä ja kiinteistöhuollolla. Huono sisäilma vähentää työn-
tekijöiden viihtyvyyttä, alentaa heidän työtehoaan ja pahimmassa tapauksessa voi aiheuttaa
terveyshaittoja tai jopa sairastuttaa työntekijän vakavasti. Hyvällä ja oikeanmukaisilla sii-
vousmenetelmillä ja pintojen hoidolla voidaan siivouksen osalta tuottaa lisäarvoa siivouspal-
velun ostajalle. Voidaankin todeta, että huono sisäilma on kiinteistönomistajalle liiketalou-
dellinen ongelma sekä merkittävä kansantaloudellinen ongelma. Näistä rakennuksista, jotka
ovat kärsineet esim. kosteudesta tai homeesta, on ollut useita esimerkkejä viime vuosien ai-
kana.

Useat siivouspalvelun ostajat ovat valjastaneet siivousalan työntekijät omiksi agenteikseen,
huomioimaan kohteessa mahdollisia tekijöitä, jotka aiheuttavat sisäilmaongelmia. Agentit
ovat loistava apu kiinteistössä, koska he liikkuvat ja huomioivat eri asioita rakennuksen kai-
kissa tiloissa. Senaatti kiinteistöt, jotka vastaavat useista valtion- ja kunnan kiinteistöistä
ovat ottaneet avukseen sisäilma koirat, jotka on koulutettu tunnistamaan mikrobien aineen-
vaihduustuotteiden hajua. Koirien avulla on ollut mahdollista huomata ja paikantaa orastava
mikrobivaurio jo varhaisessa vaiheessa.

2.1 Puhtauspalvelualan kohteet

Puhtauspalvelualan tarkoituksena on tuottaa tiloihin sovitun lainen puhtaustaso ja terveelli-
nen ja viihtyisä työympäristö. Alan ammattiosaajat voivat työskennellä palvelussuhteessa kun-
nalla, valtiolla tai yksityisillä palveluntuottajilla. (JHL 2014, 15.) Tilojen puhtaanapidolla on
vaikutusta toimitilojen kuntoon, jolloin ennenaikainen pintojen kuluminen voidaan estää.
Myös pintojen hygieenisuus ja pölyn väheneminen tiloissa ovat puhtaanapitoalan perustarkoi-
tuksia. Siivous vaikuttaa oleellisesti myös tilojen käyttäjien terveyteen ja tuottavuustasoon ja
oikein toteutettuna terveys- ja hygieniariskit minimoidaan. Tämä on korostuneessa roolissa
etenkin terveydenhuollon kohteissa ja muissa tiloissa, joissa korkea hygieniataso on ehdoton
vaatimus. (Korhonen 2011, 20-23.)

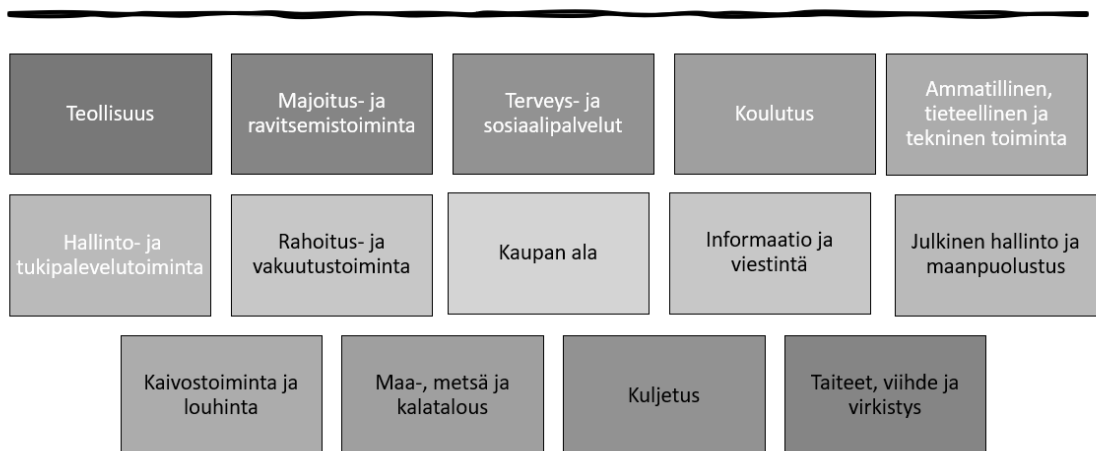
Terveydenhuollon tiloissa hygienialla on äärettömän tärkeä rooli, sillä kaiken keskiössä on po-
tilasturvallisuus. Potilasturvallisuus muodostuu mm. terveydenhuollon toimintayksikön peri-
aatteista, käytännöistä ja hyvistä prosesseista, joilla voidaan ennakoida ja estää riskejä sekä

vaaratilanteita. (Eu-terveydenhoito.fi, 2022). Terveysthuollon tilat ovat vaativammat siivota ja työntekijöiden tulee kiinnittää huomiota mm. vaaratekijöihin, kontaminaatoriskeihin, vaarallisiin kemikaaleihin, neuloihin ja muihin teräviin esineisiin, sääntelyihin ja määräyksiin, terveydenhoidon erilaisiin toimenpiteisiin sekä lääkejätteen keruuseen ja hävittämiseen. Lisäksi on huomioitava mm. luottamukselliset potilastiedot ja sairaalainfektiot. (Griffin, 2016, 12).

Kansainvälisesti puhutaan yhä enemmän hoitoympäristön pintojen puhtauden tärkeydestä infektioiden torjunnassa. Ulkomailla tehdyissä tutkimuksissa on osoitettu, että tarkentamalla siivousohjeita- ja menetelmiä sekä seuraamalla puhtaustasoa on päästy parempiin puhtaustuloksiin. (Alm ym. 2015, 9.)

Tiloissa, joissa on eri sairauksia sairastavia henkilöitä, joilla on heikentynyt vastustuskyky, on siivouksella suuri ja tärkeä merkitys henkilöiden hyvinvoinnin ja potilasturvallisuuden kannalta (Leinonen ym. 2012, 17). Puhtausalan työntekijän tulee olla tietoinen monista asioista, mitä hän voi oman työnsä laiminlyönnillä aiheuttaa. Pahimmassa tapauksessa seurauksena voi olla potilaan kuolema tai työntekijän tai potilaan mahdollinen sairastuminen (Griffin 2016, 12). Tutkimusten mukaan, ainoastaan Suomessa ilmeni vuositasolla pyöreästi 50 000 hoitoon liittyvää infektiota. Näistä yli 30 % johti kuolemantapauksiin (Andersson 2015, 22-23).

Erityyppisissä tiloissa ja ympäristöissä puhtaudella on vaihtelevia tavoitteita ja vaatimuksia. Siivottavia tiloja voidaan jakaa eri kategorioihin riippuen siitä, mihin toimintaan tilat on tarkoitettu. Alla olevassa kuviossa 1 muutamia esimerkkejä erilaisista puhtaanapitoalan toimintaympäristöistä. (Leinonen, Viskari-Lippojoki & Wilén 2007, 11.)



Kuvio 1: Puhtauspalvelualan toimintaympäristöjä

2.2 Puhtauspalvelualan kehitys Suomessa

Puhtauspalvelualan kehitys kohti oikeaa ammattialaa alkoi 1950-luvulla. Sotien päätyttyä alkoi suomalaisen yhteiskunnan jälleenrakennus, jolloin rakennettiin paljon julkisia toimitiloja. Näitä tiloja olivat esimerkiksi virastot, koulut ja teollisuuden tarvitsemat toimitilat. Näihin tiloihin piti luonnollisesti järjestää myös siivous, jolloin kotona tapahtuva siivous alkoi pikkuhiljaa yleistymään myös oikeaksi ammatiksi ja palkkatyöksi. (Kujala & Wilkman 2006, 7.)

Siivous toteutettiin aluksi varsin kotoisin menetelmin, eikä kunnollisia työvälineitä ollut vielä 1960-luvullakaan. Käytettäviä kemikaaleja oli rajatusta saatavilla, ja yleisimmin käytössä olivat lipeä, tärpähti ja mäntysuopa. Veden käyttö siivouksen yhteydessä oli runsasta. Siivoustyön tekijöillä, eikä heidän esihenkilöillään ollut alan koulutusta tai tietoa, miten siivous pitäisi oikeasti toteuttaa oikealla tavalla. Siivoushenkilöstön esihenkilöinä toimivat tuohon aikaan jo valmiiksi esihenkilöasemassa olevat työntekijät. Näitä olivat esimerkiksi ylihoitajat, virastopäälliköt ja rehtorit. Näin ollen esihenkilöillä ei oman ammattinsa kautta ollut osaamista puhtaanapitoalalle, sillä yleinen ajatus oli, että kaikki osaavat siivota. (Kujala & Wilkman 2006, 25.)

Siivoushenkilöstöllä ja heitä johtavilla esihenkilöillä ei ollut tarvittavaa tietoa ja osaamista puhtaanapidon menetelmistä ja kemikaalien vaikutuksista pintoihin. Tästä aiheutui tietenkin haasteita tiloissa ja samaan aikaan huomio kiinnittyi myös siivouksesta aiheutuneisiin kuluihin. Siivousta alettiin seuraamaan tarkemmin ja todettiin, että menetelmät olivat vanhan aikaisia ja tiloissa tehtävä siivous ei ollut aina tarkoituksenmukaista. Ensimmäiset siivouspäälliköiden ammatit tulivat 1960-luvun puolivälissä. Siivouspäälliköiden pääasialliset tehtävät olivat organisoida siivoustoiminnot yhden osaston alle, suunnitella siivousalueet tarkoituksenmukaisiksi ja kehittää siivoushenkilöstön osaamista kemikaaleissa, siivousmenetelmissä ja -välineissä. (Kujala & Wilkman 2006, 8.)

Kun tilojen siivoustoimintaa organisoitiin ja työn helpottamiseksi oli hankittu käyttöön uusia siivouskoneita, havaittiin oikea tarve työmenetelmien yhdenmukaistamiselle. 1970-luvulla siivoustyö sai standardeja. Siivouksen menetelmät, standardit ja siivousalueiden mitoitus kehitettiin suurella vauhdilla 1970- ja 1980-luvuilla, jolloin myös työn tuottavuuden huomattiin kasvavan merkittävästi. Työalueet ja itse siivoustyö suunniteltiin tasapuolisesti ja työskentelyä tukemaan luotiin työohjeet. Siivoustyötä alettiin vähitellen toteuttamaan tunti- ja päivätöinä. Puhtauspalvelualalla merkittävinä pidetyt toimijat, kuten Suomen Siivoustekninen liitto (nykyisin SSTL Puhtaus ry.) ja Suomen Siivousliikkeiden liitto perustettiin vuonna 1970. Liitton j ensisijainen tavoite oli siivousalan arvostuksen nostaminen. Siivousala ja sen arvostus ajateltiin olevan korkeimmillaan 1980-luvulla. (Kujala & Wilkman 2006, 9.)

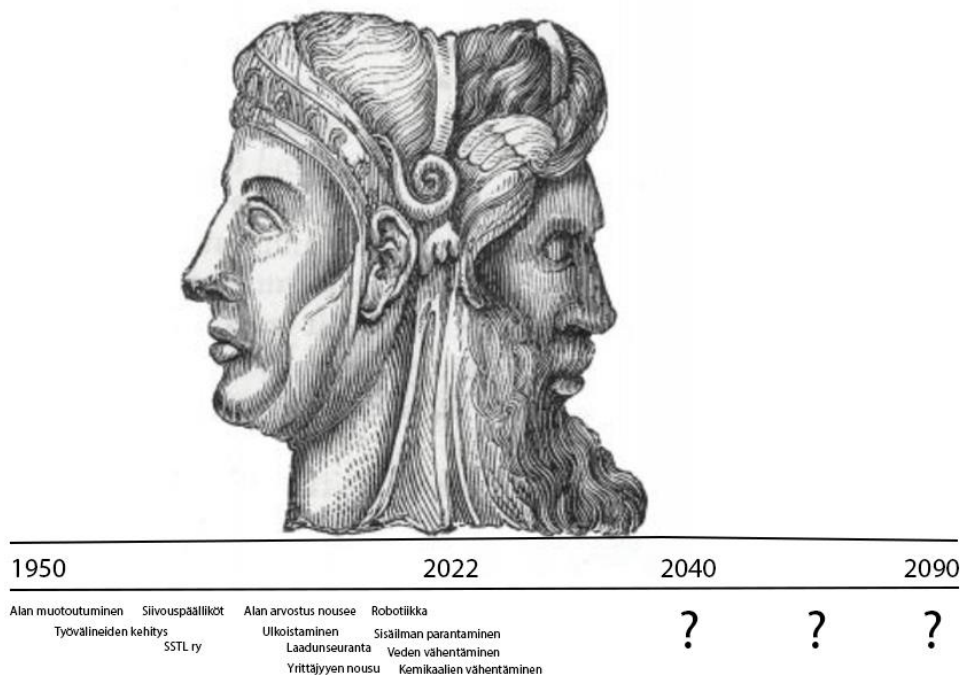
Siirryttäessä 1990-luvulle pyrkimyksenä oli, että siivoushenkilöstö alkaisi toimimaan itsenäisemmin omaan työhönsä liittyvässä päätöksenteossa ja ottaa asiakaslähtöisiä toimintatapoja

käyttöön. (Leinonen, Viskari-Lippojoki & Wilén 2007, 29). Alalla siirryttiin aina vain enemmän siivouksen ulkoistamiseen eri palveluntuottajille. Palvelua kilpailutettiin ja kilpailutuksen voittajat tarjosivat kustannustehokkaimmat palveluratkaisut. Siivouksen kustannustaso aleni kilpailutuksien myötä, mutta myös siivoushenkilöstöresurssit olivat toisaalta pienemmät alan kehityksen ansiosta. Ulkoistetulta siivouspalvelulta vaadittiin koko ajan enemmän ja 2000-luvulle siirryttäessä siivouksen laadunseuranta ja erilainen sertifiointi alkoi yleistymään. Tämän myötä myös erilaisia teknologioita alettiin hyödyntämään puhtaanapitoalalla laajemmin. (Korhonen 2011, 27.)

2.3 Puhtauspalveluala tänään

Puhtaanapitopalvelu on tänä päivänä ammattimaisesti toteutettua puhtauspalvelutyötä, johon sisältyy moninaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä sekä laadunseuranta säännöllisesti järjestettynä. (SFS 2010, 2). Työ puhtauspalvelualalla voi olla itsenäistä, mutta myös tiimityö on mahdollista kohteitten mukaan. Vuorovaikutustaidot ja asiakkaiden kanssa sosiaalinen kanssakäynti ovat ammattitaidon lisäksi lisääntyneet, ja tukevat työstä selviytymistä muuttuvissa toimintaympäristöissä. Puhtaanapidon merkitys on korostunut epidemioiden ehkäisyssä, sisäilman parantamisessa, kemikaalien käytän vähentämisessä ja toimitilojen kunnossapidossa. Puhtauspalvelualan työmenetelmät ovat kehittyneet ajan myötä tehokkaammaksi ja kevyemmiksi. Varsinkin vettä käytetään yhä vähemmän pintojen puhdistuksen yhteydessä. Markkinoille on kehitetty myös esimerkiksi ionisoituja siivousvesiä, joilla on mahdollista korvata kemikaalien käyttöä siivoustyössä. Siivoukseen käytettävissä koneissa hyödynnetään yhä suurenevissa määrin robotiikkaa. (SSTL Puhtausala ry, n.d.).

Puhtaanapitopalvelua on mahdollista tuottaa monella erilaisella tavalla. Siivoushenkilöstö saattaa työskennellä työpaikoillaan omina työntekijöinä, tai yrityksessä voi olla myös oma siivousorganisaatio, joka työskentelee omana puhtaanapitopalveluja tuottavana yksikkönään. Puhtaanapitopalvelut voidaan myös ulkoistaa ja ostaa palveluna ulkopuoliselta toimijalta. (Kivikallio 2010, 17.) Kuviossa 2 on kuvattu puhtauspalvelualan Janus-kasvot.



Kuvio 2: Puhtauspalvelualan Janus-kasvot

2.4 Puhtauspalvelualan vetovoimaisuus

Puhtauspalvelualalla työskentely on hyvin itsenäistä ja oma-aloitteista asiakaspalvelutyötä, joka suoritetaan vaihtelevissa paikoissa. Alalla on mahdollista työskennellä niin osa-aikaisesti kuin kokoaikaisesti, eli erilaisissa elämäntilanteissa oleville tekijöille löytyy työtä hyvin suurella todennäköisyydellä. Alalla on paljon kouluttautumis- ja etenemismahdollisuuksia, mutta siitä ei puhuta laajemmin muualla, kuin alan sisällä ja sen yhteistyökumppaneiden keskuudessa. Suorittavaa työtä tekevillä työntekijöillä on koulutuksen ja työkokemuksen kautta hyvät mahdollisuudet edetä omalla uralla puhtauspalvelualalla, jos oma työnantaja tukee koulutautumista ja etenemistä. Ala on valitettavan aliarvostettu ja palkkaus on matalalla tasolla. Puhtauspalveluala on kuitenkin vähemmän koulutetuille ja maahanmuuttajille hyvin merkittävä työllistäjä, sillä alalla voi aloittaa työskentelyn jo työnantajien antamien koulutusten turvin. (Koivunen & Saari 2020.)

Puhtauspalvelualaa on pitkään vaivannut krooninen työvoimapula, joka jo itsessään kertoo arvostuksesta. Siistijöiden työ ei ole arvostuslistalla korkealla siitäkään huolimatta, että koronapandemia toi alalle ja työlle paljon positiivista näkyvyyttä. Työntekijöiden vaihtuvuus on verrattain suurta ja varsinkin nuori työvoima pyrkii vaihtamaan oman alan töihin mahdollisimman nopealla aikataululla. Uramahdollisuuksista huolimatta, alaa ei koeta houkuttelevana. (Jarenko 2015, 1).

Siistijöiden työ on yhteiskunnassa ns. näkymättömänä pidettyä työtä. Työn arvo huomioidaan yleensä vasta siinä vaiheessa, kun jotain on jäänyt tekemättä ja se aiheuttaa arjessa poikkeamia normaalista. Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi tahraiset pinnat edustustiloissa, tyhjentämättömät roskakorit jne. Vaikka siistijöiden työskentely tapahtuukin nykyisen yhä enemmän asiakaskohteiden työntekijöiden joukossa, on pinttynyt käsitys kuitenkin edelleen se, että siistijöiden tuli tehdä työnsä mahdollisimman huomaamattomasti ja ilman häiriötekijöitä. (Koivunen & Saari 2020.)

Puhtauspalvelualan vetovoimatekijöiksi voidaan mainita itsenäisesti tehtävä asiakaspalvelutyö sekä monipuolinen ja monia taitoja vaativa työ, jossa työntekijällä on usein mahdollisuus suunnitella tekemänsä työ itsenäisesti ja valita käytettävät menetelmät itse. Kuten jo mainittu, työllistymismahdollisuudet alalla ovat hyvät ja sen lisäksi työtä voi tehdä sukupuoleen ja ikään katsomatta lähes kaikki. Hämäläisen ja Parkmanin (2005) tekemän tutkimuksen mukaan matala palkkaus vaikuttaa suoraan työn arvostukseen ja siitä syntyviin mielikuviin. Puhtauspalvelualan imagoon vaikuttaa heikentävällä tavalla esimerkiksi alan historia ja tiedotusvälineiden antama huono tai virheellinen mielikuva. Nuoret eivät yleisesti ottaen hae alalle ja syyksi mainittiin nimenomaan lähipiirin ajatukset alasta. Lähipiirillä on todella suuri merkitys sukulaisten, perheen, ystävien ja tuttujen kautta, sillä he kertovat ajatuksiaan ja mahdollisia kokemuksiaan vaikuttaen mielikuvaan entisestään. Mikäli mielikuvista syntyy negatiivisia ajatuksia, leimautuu koko puhtauspalveluala seurauksena. Ammatinvalinnassa asenne on myös suuressa roolissa. Vaikka puhtauspalveluala koetaan tärkeäksi, se ei houkuttele. Tässä on työnantajilla ja alan koulutusorganisaatioilla iso vaikutuksen mahdollisuus alan imagon parantamiseksi. Moni ei esimerkiksi tiedä, että siivoustyötä ei voi automaattisesti tehdä missä tahansa. Monissa kohteissa vaaditaan alan koulutusta ja todistettua hygieniaosaamista. Tällaisia kohteista ovat esimerkiksi terveydenhuolto, laboratoriot, elintarvikesiivous jne. (Hämäläinen & Parkman 2005, 23-30.)

Hämäläinen ja Parkman (2005) mainitsevat, että tietoutta puhtausalasta tulisi parantaa myös opinto-ohjaajien keskuudessa. Mikäli henkilö on suorittanut alan perusopinnot ja siirtynyt ammatilliseen koulutusohjelmaan, on opintojen ohjaajien tehtävä tiedon jakajina merkittävä. Puhtauspalvelualalle tulisi järjestää myös positiivinen julkisuuskampanja samalla tavalla, kuin monilla muilla aloilla on jo tehty. Puhtauspalvelualan suurten työnantajien kautta on myös mahdollista saada paljon positiivista näkyvyyttä. Yhdessä työnantajien antaman julkisuuskuvan ja opinto-ohjaajien paremman tietouden avulla myös nuorempaa työvoimaa on mahdollista saada alalle jopa pysyvästi. (Hämäläinen & Parkman 2005, 31.)

Martela ja Jarenko (2015, 19-20) viittaavat Richard Ryanin ja Edward Decin luomaan itseohjautuvuusteoriaan (Self-Determination Theory) ihmisten tärkeitä psykologisia perustarpeita kuvaillessaan. Näitä ovat hyväntekemisen, yhteenkuuluvuuden, kyvykkyyden ja vapaaehtoisuuden tarpeet. Hyväntekemisen tarve on sitä, henkilön on mahdollista kokea saavansa aikaan

hyviä asioita työntekemisen kautta. Työ vaikuttaa siis positiivisesti työyhteisön jäseniin, asiakuntaan tai jopa yhteiskuntaan. Yhteenkuuluvuuden tarve on sitä, kun ihminen kokee kuuluvansa itsestään välittävään ja arvostavaan yhteisöön. Kyvykkyyden tarpeella tarkoitetaan sitä, että työssä on tarjolla sopivasti haasteita ja siinä on mahdollisuudet näyttää oma osaaminen, kehittyä työn ohessa ja kokea saavansa asioita aikaan. Vapaaehtoisuuden tarpeella tarkoitetaan sitä, ihminen voi vapaaehtoisesti tehdä itselleen kiinnostavia asioita ja valita oman tapansa asioiden tekemiseen. Työhön syntyy sisäinen motivaatio, kun ihmisen psykologiset perustarpeet ovat kunnossa. Perustarpeiden tullessa tyydytyiksi työtä tekemällä, ihmiselle kehittyy halu ja tarve tehdä työnsä entistäkin paremmin ja kehittyä siinä lisää. Kun työntekijä on sisäisesti motivoitunut, syntyy taloudellista tuottoa, mutta myös lisäarvoa koko yritykselle. Sisäinen motivaatio on siis oleellinen asia, kun puhutaan työelämässä menestymisestä nyt ja tulevaisuudessa. (Martela & Jarenko 2015, 21-22.) Puhtauspalvelualan työntekijällä on parhaimmassa tapauksessa kaikki mahdollisuudet kokea sisäinen motivaatio työhönsä, jolloin myös psykologiset perustarpeet ovat täyttyneet.

2.5 Ydinpätevyudet ja kyvykkyydet yrityksen toimialan vetovoimatekijöinä

Puhtauspalveluala on itsessään toimiala, jonka sisällä on paljon toimijoita. Alan ammattilaisista voidaan puhua toimijoina toimialalla, joilla on paljon kyvykkyyksiä, pätevyksiä ja ydinpätevyksiä. Vaikka näissä käsitteissä onkin paljon samaa, on hyvä huomata niissä olevan kuitenkin mainittavia eroja.

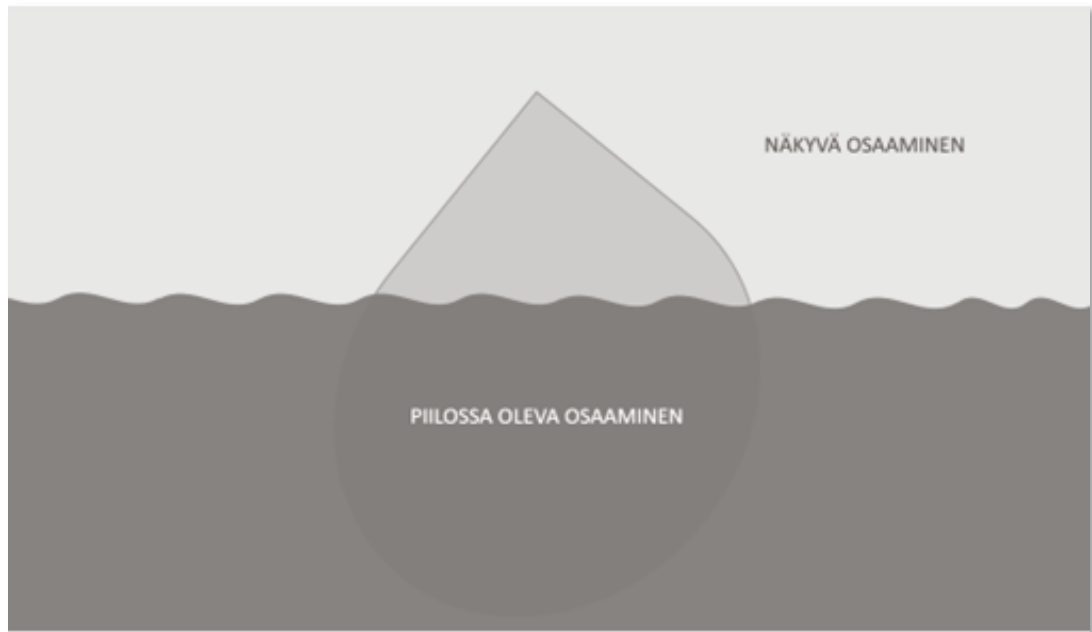
Yritys tai organisaatio ei ole kyvykäs automaattisesti tai itsessään. Kyvykkyys kumpuaa yrityksessä työskentelevistä ihmisistä, jotka toimivat strategian mukaisesti, valmistelevat prosesseja ja ottavat ne käyttöön. Kyvykkäät ihmiset saavat asioita aikaan ja kun heitä on yrityksessä riittävä määrä, organisaatio mielletään kyvykkääksi. Kyvykkyyttä, kuten ihmisiä on myös johdettava, sillä parhaatkin kyvyt voivat valua hukkaan ilman oikeaa suuntaa. Voidaan sanoa, että kyvykkyyden johtaminen on lopulta ihmisten johtamista. Yrityksen työntekijöiden kyvykkyys koostuu viidestä osa-alueesta: taidokkaasta substanssiosaamisesta asioiden hoidossa, motivaatiosta hoitaa asioita, oikein suunnatusta toiminnasta, tehokkaista toimintatavoista sekä onnistumisen mahdollistavasta tuesta yrityksen sisällä. Kyvykkyys ja osaaminen ovat käsitteinä hyvin samankaltaisia, jotka tukevat toisiaan. (Mazzucato 2002, 64.)

Kuviossa 3 on havainnollistettu näiden kahden asian vivahde-eroja puhtauspalvelualalle sopivilla esimerkeillä.

KYVYKKYYS	OSAAMINEN
Verkostoituminen	Yhteistyötaidot
Kansainvälinen toiminta	Kielitaito & kulttuuriymmärrys
Uusien digialustojen luonti	Ohjelmisto-osaaminen
Jatkuva palvelun parannus	Laadunhallinta
Muutoskyvykkyys	Taito ratkaista ongelmia

Kuvio 3: Kyvykkyyden ja osaamisen vivahde-erot puhtauspalvelualalla

Ammattitaidosta puhuttaessa kuulee usein sanan kompetenssi, eli pätevyys. Pätevydessä voidaan puhua ammatillisesta pätevydestä, tai muodollisesta pätevydestä. Nämä kaksi eroavat siten, että ammatillinen pätevyys on mahdollista saavuttaa koulutuksen ja käytännön työkokemuksen kautta. Mikäli henkilöllä on koulutus, mutta ei työkokemusta, puhutaan muodollisesta pätevydestä, jota on mahdollista täydentää työkokemuksella. Ammatillinen pätevyys koostuu seitsemästä osa-alueesta: tiedoista, taidoista, kokemuksesta, kontakteista, elinvoimaisuudesta, ymmärryskyvystä ja työntekijän luonteesta. Tämän päivän työyhteisöissä työntekijän tulee hallita enemmän, kuin pelkkä sisältöosaaminen. Sen lisäksi vaaditaan työelämässä toimimiseen liittyviä taitoja ja valmiuksia ammatilliseen kehitykseen. Pätevyyden rinnalla puhutaan usein osaamisesta ja kyvykkyydestä. Käsitteet ovatkin kieltämättä lähellä toisiaan, vaikka niissä on eroja. Pätevyys yhdistetään asiantuntijuuteen, jossa pätevyden lisäksi tarvitaan osaamista työelämätaidoista ja itsesäätelyvalmiuksista. Työelämäosaamista kuvataan usein valmiutena selvitä vaihtelevista työtehtävistä muuttuvissa tilanteissa. Tässä kohtaa on hallittava organisaation toiminta, työtehtäviin liittyvät erityistaidot sekä tietenkin työn perusosaaminen. Kun puhutaan osaamisesta ja pätevydestä, tulee huomioida näkyvän ja piilossa olevan osaamisen ero. Vain yksittäisen työntekijän pätevä osaaminen on näkyvää, sillä siitä voi helposti tunnistaa henkilön tiedot ja taidot. Piilossa oleva osaaminen on vaikeammin tunnistettavissa. Tällaista erityisosaamista löytyy asiantuntijoilta, jota ovat työntekijän ominaisuudet, motiivit ja henkilön käsitys omasta osaamisestaan. (Educa-Instituutti 2005, 4.) Kuviossa 4 on havainnollistettu pätevä työntekijän osaamista jäävuori -metaforalla (Spencer & Spencer 1993, 11.)



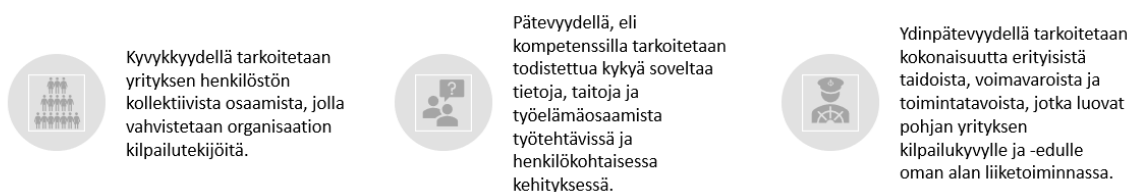
Kuvio 4: Yksikön osaamisesta on jäävuoren tapaan havaittavissa vain näkyvä osa (mukaillen Spencer & Spencer 1993,11)

Ydinosaminen on koko organisaation perusta. Ydinosamisesta puhutaan silloin, kun kyseessä on koko yrityksen tai organisaation osaaminen, joka tekee siitä ylivoimaisen toimijan toimintaympäristössään. Ydinosaminen luo yritykselle kilpailuetua markkinoilla ja oleellista hyötyä yritysten asiakaskunnalle. Ydinosamista on vaikea korvata tai kopioida ja sen elinkaari on erittäin pitkä. Yrityksen johdon tehtävä on määrittellä ydinosaminen. Ydinosamisen määrittely tarkoittaa yrityksen menestyneiden, keskeisten ja vaikeasti kopioitavissa olevien osaamisten tunnistamista ja erittelyä. Kun ydinosaminen on määritelty, tulee määrittellä osaamisalueet ja niihin liittyvät yksilöiden osaamiset. (Viitala 2005, 60-63). Kamenskyn (2001) mukaan ydinosamisesta voidaan käyttää myös synonyyminä ydinpätevyyttä (core competence). Ydinpätevyys on tulos jatkuvasta oppimisesta, jota on vaikeaa tai mahdotonta kopioida ja se luo yrityksen strategialle pohjan. Ydinpätevyys mahdollistaa uusien ylivertaisten tuotteiden ja palveluiden luomisen. (Kamensky 2001, 244, 319).

Viitala (2005) kirjoittaa, että ydinosamisesta käytetään synonyymina myös strateginen ja kriittinen osaaminen. Hänen mukaansa on tärkeää, että yrityksessä on yhteinen käsitys tulevaisuuden kannalta oleellisista osaamisista sen sijaan, että kilpaillaan käsitteiden nimeämisestä. Ydinosaminen ja strateginen osaaminen on sitä oleellista osaamista, jota ilman valittu kilpailustrategia ei onnistu, sillä siitä on tullut yritysten strateginen resurssi, jolla määritellään yritysten tulevaisuus.

Puhtauspalvelualan ydinpätevyydet ja kyvykkyudet toimivat myös sen vetovoimatekijöinä, sillä molemmista on tarjolla laaja valikoima houkuttelevia syitä tulla alalle töihin, oli

kyseessä sitten siistijän tai toimihenkilön työ. Puhtauspalvelualan ydinpätevyyspuu (kuvio 16) havainnollistaa hyvin alaan liittyviä ydinpätevyksiä ja kyvykkyksiä. Siistijän näkökulmasta vetovoimatekijöinä voidaan ajatella laajan palveluvalikoiman (työllistyminen monipuolisiin suoritaviin tehtäviin) lisäksi asiakaspalvelutyö, erilaiset ja vaihtelevat palveluratkaisut, ylpeys yrityksen ja yksilön ammattiosaamisesta, sekä jatkuvat kehittymismahdollisuudet siivoustyössä ja uralla etenemisessä. Toimihenkilöiden näkökulmasta puhtauspalvelualan vetovoimatekijöinä toimivat hyvin helposti erityyppiset työtehtävät alalla, johon kuuluu puhtauspalveluiden tuottamisen ohella paljon oheistoimintaa, kuten esimerkiksi lisäarvon tuominen asiakassuhteeseen, työskentely laajan yhteistyöverkoston kanssa, palvelun kehitystyö, toiminnan vastuullisuuden kehittäminen, uusien palveluratkaisujen luominen jne. Myös toimihenkilöillä on alalla erinomaiset kehitys- ja etenemismahdollisuudet oman mielenkiinnon ja osaamisen kehityshalun mukaan. Niin siistijöiden, kuin toimihenkilöiden kohdalla pätee sama periaate alalla työskentelyssä: henkilön oma motivaatio ja kehittymishalu määrittelevät tulevaisuuden työtehtävät ja ydinosaamiset. Kuviossa 5 on vielä määritelty lyhyesti kyvykkyys, pätevyys ja ydinpätevyys.



Kuvio 5: Kyvykkyys, pätevyys ja ydinpätevyys

2.6 Yleinen muuttuva työympäristö

Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston Työolobarometri 2020 -tutkimuksessa tutkittiin puhelinhaastattelun avulla suomenkielisiä palkansaaajia, jotka olivat ikäryhmässä 16-64 vuotta ja joiden säännöllinen työaika oli vähintään 10 tuntia. Otokoko oli 2164 henkilöä ja tutkimuksen vastausprosentti oli 80,4 %. Työolobarometreilla selvitetään suomalaisten työelämän- ja olojen laadullista muutosta työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksessa tiedusteltiin mm. onko työpaikassa työntekijöiden työnjakoprosessia, käytettäviä menetelmiä tai tietojärjestelmiä uudistettu, ja onko niillä ollut vaikutusta omaan työhön. Lisäksi vastaajille esitettiin väitteitä mm. työilmapiiristä, työkyvyn ylläpitämisestä ja tasapuolisuudesta heidän työpaikallaan. Vastaajilta tiedusteltiin heidän yrityksensä innovaatiotoiminnasta ja työntekijöiden taitojen kehittämisestä sekä kartoitettiin uuden oppimista. Kyselyn kohteena olivat myös mm. eriarvoinen kohtelu, syrjintä, palkkaus mahdollisuus kehittää työpaikan asioita, stressi ja

koronatilanne. Tehtyyn kyselyyn vaikuttivat mm. vastaajien ikä, sukupuoli, työnantajatyyppe, ammattiasema, työnkoko- tai osa-aikaisuus, ylityön määrä, työaika ja työpaikan toimiala.

Huomioitavaa tässä tutkimuksessa oli, että koronaviruspandemia kosketti palkansaajien työmarkkinoita, työpaikan talouden muutoksia sekä vaikutti omaan työmarkkina-asema arvioon. Oman työpaikan säilymisen varmuus sekä usko omaa työkokemusta tai ammattia vastaavan työn saantiin oli heikentynyt vuodesta 2019. Lisäksi yhä useampi palkansaaja koko lomautuksen uhkaa ja henkilöstömäärän kasvu tyrehtyi. Korona aiheutti sen, että noin kolmanneksella työntekijöistä työmäärä lisääntyi, kun taas joka kuudennella työmäärä väheni. Kuitenkaan työn fyysiseen ja henkiseen rasittavuuteen, korona-ajalla ei nähty olevan merkitystä. Huomioitavaa on, että lyhyet sairaspissaolot vähenivät vuodesta 2019.

Palkansaajat kokivat mahdollisuutensa vaikuttaa työntekoon parantuneen vuodesta 2019. Noin puolet palkansaajista olivat tehneet etätöitä vuonna 2020.

2.6.1 Muuttuva työympäristö puhtauspalvelualalla

Sosiaali- ja terveysministeriön (2022) mukaan rakennemuutos globaalissa elinkeinoelämässä tulee muuttamaan toimintamalleja hyvinvointiyhteiskunnassa. Muuttumassa ovat työn muoto ja sen sisältö sekä työn merkitys. Myös työnjako ja työnantaja-työntekijäsuhde muuttuvat. Muutoksen nähdään jatkuvan myös tulevaisuudessa. Yhä useampi työntekijä työskentelee projekteissa, rinnakkaisissa työsuhteissa tai työllistävä itse itsensä. Töiden väliset siirtymät ovat katkonaisia ja niiden välillä voi olla työttömyysjaksoja. Työn murrokseen vaikuttaa teknologinen kehitys, tapa tehdä työtä sekä tuotanto-organisaatioiden ja kuluttajien välinen kanssakäyminen.

2.6.2 Fyysinen työpaikka

Pandemia-ajan jälkeinen työelämä näyttää siltä, että toimistoille ja työympäristölle asetetaan aivan uusia vaatimuksia jatkossa. Yritykset ja asiakkaat edistävät yhteisiä suunnitteluprosesseja, toiminta on läpinäkyvää ja luottamuksellista. Yhteistyötä tehdään jopa eri puolilla maailmaa toimivien työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden kesken. Tulevaisuuden toimitoissa on organisaatioiden haluttava mukauttaa työtapaansa esim. siten, että on työtiloja, joissa on monia eri ympäristöjä ja toimintoja - monitoimintapisteitä ja projektialueita, höystettynä uudella teknologialla. (Kinnarps, 2022).

2.7 Työ ja työvoima puhtauspalvelualalla

JLL on maailmanlaajuinen kiinteistöammattilainen, joka hallinnoi 427 miljoonaa kiinteistötilaa, toimien myös Suomessa. JLL:n artikkelin mukaan työntekijöiden tarpeet ja taistelu

työntekijöiden kykyjen houkuttelemisesta ja säilyttämisestä ovat ensimmäisenä prioriteeteissa, kun työympäristö muuttuu yhä hybridisemmäksi. Tärkeä rooli on työpaikan suunnittelulla, joka tukee laajempaa ristiin tekemisen yhteistyötä siellä, missä työntekijät työskentelevät. Näin saadaan lisättyä työntekijöiden energiatasoa ja kannustettua yhteisöjä menestymään. (JL, 2022).

JLL:n maailmanlaajuisen tutkimuspäällikkö Marie Puybaraudin mukaan, yritysten haasteena tulee olemaan teknologian ja palveluiden "eteneminen nopeammin ja pidemmälle" tukemaan hybridityöjärjestelyjä ja tarjoamaan työntekijöille erinomaista tukea terveyteen ja hyvinvointiin. Laajempia investointeja tarvitaan, jotta päästään hybridimalliin. (JL, 2022).

Skanska-konserni toimii valitsemillaan kotimarkkina-alueilla Pohjoismaissa, Euroopassa ja Yhdysvalloissa. Suomessa Skanskan toimii rakentamispalveluissa sekä asuntojen ja toimitilojen projektikehityksessä. Nyt koronapandemian hellittäessä ja työolojen pikkuhiljaa normalisoituessa, tulee Skanskan mukaan tarve toimitilojen uudelleenmuotoilulle. Toimistotyöntekijät ovat työskennelleet etätövälineiden avulla kotona ja kokeneet etätöiden hyödyt ja mahdollisuudet kuin haitatkin. Skanskan mukaan työn uusjaolle on pian löydettävä tasapaino, johon myös toimitilojen tulee kyetä joustamaan. Toisin sanoen toimistojen tulee jatkossa pystyä kilpailemaan kodin kanssa, sillä Skanskan saamien tietojen mukaan työntekijät haluavat olla toimistoilla 2-3 päivää viikossa ja loput päivät etätöissä. Heidän mukaansa toimistot ovat muoutumassa kohti monitilatoimistoja, joissa työntekijöillä ei ole kiinteitä työpisteitä ja työntekijöiden hyvinvointia tuetaan erilaisilla ratkaisuilla. (Skanska, 2022).

Turun kauppakamari teetätti jäsenilleen kyselyn, joka kartoitti jäsenten toimintatapojen muutosta ja niiden vaikutusta koronapandemiaan liittyen marraskuussa 2021. Vastauksia kyselyyn tuli 151:ltä jäsenyrityksen toimitusjohtajalta. Noin 1/3 vastanneista yrityksistä työllisti yli 50 henkeä ja 2/3 alle 50 henkeä. Suurimpina toimialaryhminä olivat teollisuus (19,2 % vastauksista), palvelut (16,6 % vastauksista) sekä informaatio- ja viestintäala (10,6 % vastauksista). Kyselyssä tuli esille, että merkittävin ero entisenlaiseen työskentelyyn oli etätöiden tai paikkariippumattoman työn lisääntyminen. Etätöiden myötä työntekijöillä on lisääntynyt vapaa-aikaa, ja etätö on antanut joustoa työntekijöille. Kyselyyn vastanneista noin 42 % oli jo palannut entisiin työtapoihinsa ja 56 % osittain. Prosentti vastaajista kertoi, että ei ole palannut tai palaamassa entisiin työtapoihinsa (JL, 2022).

Suurimpana erona entiseen nähtiin etätöiden tai paikkariippumattoman työn lisääntyminen. Yleisin käytäntö työntekijöillä oli, että heillä oli 1-2 etätöypäivää viikossa. Reilut 20 %

yrittäjien työntekijöistä teki kyseisellä hetkellä täysin etätöitä, reilut 40 % teki etätöitä 1-2 päivää viikossa ja noin 20 % oli etätöissä 3-4 päivänä viikossa. Yrityksistä 20 % vastasi, että heillä ei tehdä lainkaan etätöitä.

Etätöiden etuna kyselyssä nousivat esille työntekijöiden lisääntynyt joustavuus ja mahdollisuus parempaan työn ja vapaa-ajan yhteensovittamiseen. Nähtiin, että myös työmatkoihin kului vähemmän aikaa ja työntekijöiden jaksaminen parani. Koska yritykset kilpailevat työvoimasta, nähtiin etätöitä myös kilpailuetuna (JJL, 2022).

Suomen Kuvalehti on tehnyt ammattien arvostus -kyselyä vuodesta 1991-alkaen, 3-8 vuoden välein. Ammatteja kyselyssä on ollut 365-380, vaihdellen hieman eri vuosina. Suomen Kuvalehden tekemä tutkimus on jatkoa vuonna 1966 Urho Rauhalan tekemälle tutkimuksen Suomalaisen yhteiskunnan sosiaalisesta kerrostuneisuudesta (otos oli 1293 kpl). Vuonna 2007 nousi yhteiskunnassa käytännön työn arvostus hyvin voimakkaasti ja siivoojan työ oli 10 nopeimman nousijan joukossa. Yhtenä näkökulmana oli, että asiakkaan näkökulmasta katsottuna, palvelutyön ostamista arvostettiin. Siivoojan ammattia ei kuitenkaan suositeltu omille lapsille.

Suomen Kuvalehden teettämän tutkimuksen mukaan vuonna 2018 siistijän ammatti oli sijalla 147, kun taas edellisessä tutkimuksessa sijoitus oli samaisessa tutkimuksessa sijalla 140. Tutkimukseen vastasi 2000 henkilöä 2.-7-5-2018 Kantar TNS:n Gallup Forum -vastaajapaneelissa, internettiä käyttäen. Vastaajat olivat 15-74-vuotiaita suomalaisia, joiden asuinalueena olivat pääkaupunkiseutu, Uusimaa, Etelä-, Länsi-, Itä- ja Pohjois-Suomi. Vastaajien asumismuodot vaihtelivat kerros-, rivi-, pari- ja omakotitaloon. Vastaajat jaettiin neljään 500 henkilön ryhmään, joista ryhmät arvioivat yhtä 94-95 ammatin listaa asteikolla 1-9.

Tutkimuksen mukaan ammattien arvo ja hierarkia ovat olleet melko pysyviä, vaikkakin ammatin arvostuksen muutoksia voi tapahtua nopeastikin. Tästä on hyvänä esimerkkinä esim. kesäkuussa 2022 järjestetty Pohjoismaiden suurin Creators Award - gaala, jossa valittiin Vuoden läpimurto -vaikuttajaksi siivousvaikuttaja Auri Kananen. Auri Kananen on kerännyt miljoonia seuraajia omatekemillään videoilla mm. miten puhdistat lieden tai uunin.

Suomen Kuvalehden listauksen perusteella voidaan todeta, että vaikka siivoushenkilöistä on jatkuvasti pulaa, ei ko. ammatti ole kuitenkaan ihan listauksen loppupäässä, kuten se oli 1960-luvulla. Nousua on ollut havaittavissa tultaessa 2000-luvulle.

Vuonna 2015 Kohti kutsumuksellista siivousalaa - hanke tutki puhtausalan työntekijöiden työn mielekkyyttä. Hankkeessa olivat osapuolina Puhtausala SSTL ry, Filosofian akatemia, Työllisyysrahasto sekä 11 puhtausalan palveluntuottajaa. Hanke selvitti 300 siivoojalta ja heidän esimiehiltään, mitkä ovat ne heidän psykologiset perustarpeensa autonomian ja kyvykkyyden osalta ja antavat heille merkityksellisyyskokemuksia. Tutkimukseen mukaan siivoojien

työn mielekkyys perustui kolmeen pääpilariin: kyky toimia itsenäisesti ja suunnitella oma työ, ammattitaitoinen ja reilu esimies, joka arvostaa työntekijän tekemää työtä. (Jarenko 2015, 12.)

2.8 Osaamisen johtaminen

Johtamisessa voidaan ajatella olevan ihannemalli, jossa esimiehellä on todellinen ymmärrys siitä, että osaamisen johtaminen on keskeinen osa-alue johtamistyössä. Osaamisen arvostaminen ja sen kehittäminen eivät ole toissijaisia, eikä niitä ole hyvä sivuuttaa esimiestehtävissä. Niiden olisi päinvastoin hyvä olla tarkoin huomioituina toiminnassa. (Viitala 2005, 312.)

Kaikista tärkein asia osaamisen johtamisessa on huolehtia, että yrityksen tai organisaation palveluksessa työskentelevien henkilöiden osaamista parannetaan ja hyödynnetään tehokkaasti. Ilman yksilötason osaajia, ei organisaatioon synny osaamista. Yksilöiden osaaminen on koko organisaation osaamisen lähtökohta ja perusta. Tällainen osaaminen on riippuvaista yrityksen menestyksen päämääristä ja reunaehdoista. Jotta osaamisen johtamista voisi ymmärtää, on ensin ymmärrettävä yksilön osaamista edeltävää oppimisprosessia. Yksilön osaamisen johtaminen on huomattavasti haastavampaa, kuin vastaava organisaatiotasolla. Yksilöille on rakentunut osaamiseen omat lähtökohdat, jolloin nopeat ja helpot ratkaisumallit osaamisen johtamisessa eivät välttämättä ole mahdollisia. Organisaatiossa osaamisen johtaminen on huomattavasti mekaanisempaa, jolloin myös sen osaamistason määrittäminen on huomattavasti helpompaa. (Viitala 2005, 315.)

Osaamisen johtamisella parannetaan ja syvennetään olemassa olevaa toiminta- ja kilpailukykyä. On kannattavaa kehittää osaamista kaikilla organisaation tasoilla, joka onkin mittava prosessi. Osaamisen johtaminen on tarkoituksenmukaista ja päämäärällistä toimintaa, jonka avulla koko organisaatio voi saada lisää strategiaosaamista. Käsitteenä osaamisen johtaminen on osa johtamisen järjestelmää. Osaamista voidaan johtaa johtamisen järjestelmän varassa ja ollessaan osa koko yrityksen toimintajärjestelmää, sillä on suuri vaikutus kokonaistoimintaan. (Ojala 2008, 82.)

Kun osaamista johdetaan tehokkaasti, voidaan sillä koota organisaation hajaosaaminen yhteen ja tehostaa yrityksen pääasiallista ydintoimintaa. Olemassa olevaa osaamista ei voi kehittää ilman, että sitä johdetaan ajatuksella muutoksessa olevassa liiketoimintaympäristössä. Myöskään osaamis pääomaa ei kerry ilman tarkoituksenmukaista johtamista. Osaamisen johtamiseen tulee suunnitella perusta, määritellä tehtävien ja vastuiden sisältö, aikatauluttaa johtamisen strateginen osuus ja havainnollistaa johtamisen prosessi esimerkiksi tiekartalla. (Ojala 2008, 86.)

Tulevaisuuden tavoitteet organisaatiossa ovat osaamisen johtamisen kiinnekohta. Yrityksen on avattava näkemystään siitä, missä osa-alueissa se haluaa olla hyvä ja parantaa suoritustaan.

Suunnan määrittäminen toiminnan kehittämiseksi on myös erittäin tärkeää. Tämän takia toiminnan nykytason arviointi ja halutun tason määrittäminen korostuvat strategiasuunnittelussa. Kun nämä asiat otetaan huomioon, on organisaatioon mahdollista saada laadukas osaamisen johtamisen järjestelmä. Osaamisen johtaminen on käsitteenä vielä melko uusi. Esimerkiksi henkilöstön kehitystä ei mainita esimiestehtävien tavoitteissa kovinkaan monissa yrityksissä. (Viitala 2009, 15.)

2.9 B2B-palveluliiketoiminnan muutosvoimat puhtauspalvelualalla

Puhtaanapitoalan muutostuulet ovat puhaltaneet viime vuosina lujaa. Pandemian myötä siivottavissa kohteissa on siirrytty kokonaan tai osittain etätyöhön. Lisäksi megatrendeillä, kuten digitalisaatiolla, kaupungistumisella, väestön ikääntymisellä ja matalapalkka alan kannustinloukulla on nyt ja tulevaisuudessa suuria vaikutuksia puhtausalalle ja siellä työskenteleville työntekijöille.

2.9.1 Digitalisaatio

Digitaalisen teknologian eli digitalisaation kehitys ollut nopeaa jo pitkään. Itse digitalisaatio ei vain kehity nopeasti vaan se on ollut nopeasti osa yhteiskuntaamme, lähes huomaamattamme.

Digitalisaation käyttö on jo tällä hetkellä osa jokapäiväistä elämäämme. Digitalisaatio näkyy kaikkialla ja se on vallannut yhteiskunnasta sekä tuotetuista palveluista jo leijonan osan ja se vaikuttaa ihmisten vuorovaikutuksiin. Tulevaisuuden osalta mielenkiintoisina kehityssuuntina ovat virtuaalinen- ja lisätty todellisuus, ele- ja ääniohjaus, IoT eli esineiden internet, huomion kiinnittäminen energiatehokkuuteen sekä palvelut, jotka on rakennettu lohkoketjujen päälle. (Sitra, 2021).

Työntekijöiden osalta on tärkeää uusien teknologiataitojen omaksuminen niin yksilö kuin myös yritystasollakin. Näistä esimerkkeinä mm. saadun datan käyttö, päätöksentekoon, oikeuksiin tai hyödyntämiseen liittyvät asiat. (Sitra, 2021).

On mielenkiintoista seurata nousevia teknologioita ja pohtia, mikä on niiden mahdollinen vaikutus yhteiskuntaan ja sen rakenteisiin. Suomen sata uutta mahdollisuutta -raportissa on esille nostettu mm. tekoälyyn liittyvät teknologiat, aurinkosähkö, kehittyneet sensorit ja akuteknologia. 100 Radical Innovation Breakthroughs for Future -raportissa (EU komission tilaama) nostetaan esille nopeasti nousevia innovaatioita kuten mm. sirut, jotka matkivat aivojen toimintaa, biohajoavat anturit ja 3D-tulostetut esineet, jotka muuttavat muotoaan sekä korostetaan tekoälyteknologioita.

Lyhyemmän tähtäimen muutoksina nähdään suurimpien muutosten tapahtuvan tekoälysovelusten yleistymisessä. Kuten internet läpäisi aikoinaan yhteiskunnan, on tekoäly tekemässä

saman. Käytännössä voidaan puhua esimerkiksi puheen- ja kasvojen tunnistuksesta, keskustelevien robottien ja erilaisten suositusjärjestelmien yleistymisestä. (Sitra, 2021).

2.9.2 Kaupungillistuminen

Globaalisti voidaan sanoa, että maaltamuutto kaupunkeihin jatkuu. On arvioitu, että vuonna 2050 noin 70 prosenttia kaikista maailman ihmisistä asuu kaupungeissa. Globaalia tulevaisuutta määrittää se, millaisia Aasiaan ja Afrikkaan syntyvät megakaupungit ovat. On mielenkiintoista nähdä, ovatko syntyvät kaupungit jättimäisiä, miljoonien ihmisten slummeja vai ovatko ne infrastruktuuriltaan, hallinnoltaan ja toiminnaltaan kestäviä kaupunkeja.

Suomessa väestö tulee keskittymään muutamaan suureen kasvukeskukseen. Muualla Suomessa ikääntyvän väestön osuus kasvaa ja väestö vähenee. Suomeen suuntautuva maahanmuutto saattaa lisääntyä. Globaalit muuttoliikkeet kasvavat kaupungistumisen, konfliktien, ympäristön muutosten sekä työelämän muutoksen myötä. (Sitra, 2020).

2.9.3 Väestön ikääntyminen

Suomen väestön ikärakenne vinoutuu alhaisen syntyvyyden vuoksi odotettua nopeammin. Jos työperäinen maahanmuutto ei lisääny, niin väestön määrä ja työvoima kääntyvät laskuun vuosisadan puolivälissä. Suomessa ei ole varauduttu väestörakenteen muutokseen ja siitä aiheutuvaan talouskasvun hidastumiseen, jotka huonontavat luvattujen julkisten palveluiden ylläpitoa ja toivottua tulonjakoa jatkossa. Vaarassa on, että tulevien sukupolvien asema heikenee, jos veroasteen nousua ja velkaantumista ei saada loppumaan. Suomen valtioneuvoston kanslia on tarkastellut työurien pidentämistä alku- tai loppupäästä joko lyhentämällä opintoaika, myöhentämällä eläkeikää tai tehostamalla eläkevarojen sijoituspolitiikkaa. (Valtioneuvosto, 2021).

2.9.4 Matalapalkka-alan kannustinloukku

Etlan (2022) tutkimustulosten mukaisesti, puolella työikäisistä suomalaisista, henkilön työllisyydessä, henkilön käytettävät tulot kasvavat enintään kolmasosa palkan suuruudesta. Henkilöt, jotka saavat ansiosidonnaista työttömyysturvaa, ovat paremmin turvatussa taloudellisessa asemassa kuin Kelan päivärahaa saavat. Kotihoidon tukea saavat ovat paremmassa asemassa kuin työttömät. Osa peruspäivärahan tai työmarkkinatuen saajista, saavat useimmiten asumis- ja toimeentulotukea.

Työttömyysloukussa oli vuonna 2021 136 500 henkilöä, kun rajana pidetään sitä, että henkilön työllistyessä, hänen käteensä jäävä tulonsa lisääntyvät korkeintaan 20 prosenttia bruttotoiloista. Kun rajaa nostetaan 25 prosenttiin, loukussa olevien määrä nousee yli 300 000 henkilöön.

Alle neljän tunnin työvuoroja ei tule ilman perusteltua syytä käyttää työpaikalla, mutta mikäli esimerkiksi kohteet vaativat sellaista järjestelyä tai työntekijä on toivonut alle neljän tunnin työvuoroja, on asia kunnossa. Kaikki työnantajan työvuorolistaan merkitsemät vuorot on otettava vastaan - myös muutokset, jos ne on tehty vähintään viisi vuorokautta ennen työvuoroa. (Kiinteistötyönantajat ry, Palvelualojen ammattiliitto PAM ry)

2.10 Tietoperustan yhteenveto

Yllä mainituilla megatrendeillä on jo nyt huomattava vaikutus puhtausalan kehitykseen ja tulevaisuuteen. Työntekijöistä on jo huomattava puute, kun taas toisaalta kannustinloukku mahdollistaa työntekijöille sen, että heidän ei ole tarve vastaanottaa alle neljän tunnin pituisia työpäiviä. Tässä hetkessä pelastukseksi ovat tulleet maahanmuuttajat, joista suurimpana ryhmänä voi tällä hetkellä mainita mm. ukrainalaiset. Useampi puhtausalan yritys on palkannut satoja työntekijöitä puhtauspalvelualan töihin.

Väestön ikääntymisellä on toki myös vaikutuksensa, mutta moni ikääntynyt henkilö haluaa jatkaa vielä töitä eläköitymisen jälkeenkin, hankkien lisäansioita.

Digitalisaatiota on pidetty suurena mahdollisuutena puhtausalalla jo vuosia, mutta kuitenkin suuria muutoksia sen osalta ei ole tullut. Sensoriteknikka on jo osittain käytössä puhtausalalla, mutta on mielenkiintoista seurata miten tekoäly ja biotekniikka tulevat muuttamaan puhtausalaa tulevaisuudessa.

3 Ennakointihankkeen tietoperusta

Ennakoinnissa käsitteenä kartoitetaan tulevaisuutta monialaisesti myös tulevaisuuden epävarmuus huomioiden. Siinä otetaan huomioon tulevaisuuden mahdolliset vaihtelut ja aikajana sille. Ennakointi voidaan ottaa myös osaksi systemaattista toimintaa ja tehdä siitä prosessi, jossa varaudutaan erilaisiin vaihtoehtoihin tulevaisuuksiin. Osana tulevaisuudentutkimusta, ennakointi tutkii tätä päivää tietojen pohjalta ja hyödyntää näkemyksellistä tietoa. (Rohrbeck 2010, 10.)

Ennakointi jakautuu eri tieteenaloille tutkimuksellisessa mielessä. Tutkijat sanovat yleisesti, että ennakoinnissa havainnoidaan mahdollisia tulevaisuuksia ja pyritään rakentamaan tulevaisuutta toivottuun suuntaan. Ennakointia luonnehditaan osaksi liiketoimintaa, jossa otetaan huomioon myös inhimillinen toiminta. Ennakointia voi tarkastella matemaattisesti todennäköisyyksien näkökulmasta tai esimerkiksi valtiotieteen kansallisten ennakointiohjelmien pohjalta. (Major & Asch & Cordey-Hayes 2001, 91).

Rohrbeckin (2010) mukaan ennakoinnissa ei ole kyse tulevaisuuden ennustamisesta, vaan sen avulla yrityksessä tai organisaatiossa voidaan tarkastella toimintaan vaikuttavia asioita inhimillisellä tavalla. Kun asioita arvioidaan inhimillisellä tasolla, eri asioiden vaikutuksia voidaan hahmotella mahdollisiin tulevaisuuksiin realismi ja merkitys huomioon ottaen. Hahmotelmia voidaan myös hyödyntää päätöksen teon prosessissa.

Malaskan (2013) mukaan ennakointi olisi tutkimuksellisesti soveltavaa tulevaisuustutkimusta, jota on mahdollista hyödyntää päätöksenteossa. Ennakointi toimintatapana on osallistava, jolla yrityksessä tai organisaatiossa saavutetaan yhteinen visio tapahtumista. Ennakoinnin voi luonnehtia myös eräänlaisena prosessina, jossa tarkkaillaan ideologisia virtauksia, havainnoidaan muutoksia kulttuurissa ja mielialoissa, sekä otetaan huomioon poliittiset suuntaukset. Ennakointi nähdään syvällisen ymmärryksen lopputuloksena, jonka yhteydessä inhimillisistä piirteistä tarvitaan mm. monialaista ja haastavaa ajattelua sekä viattomuutta. (Malaska 2013, 19).

Muihin tieteisiin nähden ennakointi ja tulevaisuustutkimus eroavat siten, varsinaista tutkimuskohdetta ei ole olemassa. Tulevaisuuteen liittyvä tieto ja ajatukset ovat epävarmalla pohjalla. Tulevaisuutta ei voi määrätty ja sen suunta voi muuttua äkillisesti ennakoimattomissa tapahtumissa, joita ei osattu odottaa. Näin ollen tulevaisuus ei noudata sykliä, kehää tai ole muutakaan ennalta arvattavaa kaavaa. (Rubin 2015.)

On myös huomioitava, että tulevaisuus kuitenkin riippuu osittain nykyisyydestä ja historiasta. Pysyvyydet rakentavat tulevaisuutta ja siihen vaikuttavat myös trendit sekä toistuvat syklit. Sykleillä tarkoitetaan kehitystä, jossa aikaisemmin tehdyt valinnat ovat suoraan yhteydessä tulevaisuuden tapahtumiin. Jos ajatellaan tulevaisuutta äärimmäisellä tavalla, niin silloin täysin varmaa on vain luonnonlait kuten esimerkiksi auringon vetovoima ja painovoima. Kumpikin on varmasti tulevaisuudessamme, jolloin niitä ei tarvitse ennakoida erikseen. Toki nekään eivät ole ikuisia, mutta on huomioitava, että ennakointi ei pyri ennustamaan tapahtumia miljardien vuosien päähän. (Malaska 2013, 26.)

Hyödyntämällä tulevaisuudentutkimusta ja ennakointia on mahdollista avata ymmärrystä, miten tulevaisuuden tapahtumat pystytään huomioimaan jo ennen kuin ne edes tapahtuvat ja näin ollen olla valmistautunut tulevaan. Tulevaisuustutkimusta ja sen ”tietämistä” kutsutaan myös näkemystiedoksi, jossa menneisyyden ja nykyhetken tiedot yhdistetään. Näiden tietojen pohjalta on mahdollista saada erilaisia näkemyksiä tulevaisuuden tapahtumista. Tulevaisuustutkimuksella onkin selkeä tavoite; tehdä epävarma ja näkymätön tulevaisuus ennakoitavaksi ja edes jollain tavalla näkyväksi. (Malaska 2013, 31.)

3.1 Mikä on ennakkoinnin tehtävä?

Ennakkoinnilla ei ole tarkoitus luoda ennusteita tulevasta, vaan kehittää yrityksen valmiuksia hahmottaa tulevaisuuden erilaisia skenaarioita, nähdä syy- ja seuraussuhteet, ennakoida hyödyt ja uhkakuvat sekä tutkia näiden takia aiheutuvia kustannuksia ja niiden vaikutuksia toimintaan. Työkaluna ennakkointi on hyvä ja systemaattinen, jonka avulla on mahdollista havaita uusia suuntia, jonka pohjalta organisaation toimintaa voi ohjata kohti tulevaa. Ennakkoinnin ehdottomana etuna on se, että tulevaisuudesta voi hahmotella visioita jo ennakkoon ja siten myös varautua mahdollisiin tapahtumiin. (Majavesi 2010.)

Ennakkoinnilla siis pyritään parantamaan yritysten ja organisaatioiden kykyä uudistua pidemmällä aikavälillä, sillä ennakkoinnin menetelmillä luodetaan tulevia tapahtumia laaja-alaisesti. Oikein käytettynä, ennakkoinnin menetelmillä voidaan havaita tulevaisuuden muutostekijät, jotka huomioimalla yritykset voivat muuttaa omaa liiketoimintaansa ja saada kilpailuetua muihin kilpailijoihin nähden. (Majavesi 2010.)

Ennakkointiin kuuluu, että siinä tehdään päätöksiä tulevaisuuden varalta jo hyvissä ajoin ennakkoon. Siinä rakennetaan tulevaisuutta erilaisten valintojen kautta ja maalataan tulevaisuuskuvia. Tätä kutsutaan tulevaisuusajatteluksi, jonka tavoite on hahmottaa erilaiset mahdolliset tulevaisuudet, todennäköiset tulevaisuudet ja toivottavat tulevaisuudet. Kun prosessia jatketaan eteenpäin, erilaisten tulevaisuuksien määrä vähenee ja tärkeimmät toiminnan suuntaukset löytyvät. (Majavesi 2010.)

On kannattavaa ajatella ennakkointi yritykseen kuuluvana prosessina, jonka avulla strateginen päätöksenteko helpottuu. Ennakkoinnilla hallitaan muutosta siihen ennakkoon varautumalla tulevaisuustiedon pohjalta, jonka avulla voidaan rakentaa toivottua tulevaisuutta. Haasteiden ohella ennakkoinnissa tulee ottaa huomioon asioiden ja ilmiöiden kehitys historiassa ja peilata niitä tämän päivän päätöksentekoon. (Majavesi 2010.)

Lopuksi voidaan siis todeta, että ennakkointi on toimintaympäristön monitorointia yritysmaailmassa. Siinä pohditaan mahdollisia tulevaisuuksia monista eri näkökulmista ja luodaan skenaarioita. Ennakkoinnissa huomioidaan ja tulkitaan trendit, megatrendit, heikot signaalit ja mustat joutsenet sekä varaudutaan yrityksen toimintaan vaikuttaviin yllättäviin tapahtumiin. Mikäli yrityksessä ei ennakoida tulevaisuutta, saattaa yllättävillä tapahtumilla olla hyvin negatiivinen ja pitkäkestoinen vaikutus toimintaan. Yritysten on huomattavasti järkevämpää turvautua ennakkoinnin avulla saatavaan tulevaisuustietoon ja turvata oma toimintansa myös mahdollisina kriisiaikoina. (Hiltunen 2012.)

3.2 Strateginen ennakointi

Strateginen ennakointi tarkoittaa normaalisti yritysten ja organisaatioiden varautumista tulevaisuuden tilanteisiin ennakkoon siten, että ennakointi tukee niiden strategisia tavoitteita. Strategisen ennakoinnin prosessiin kuuluu epätavallisten muutosten havaitseminen varhaisessa vaiheessa ja tehdä tarvittavia muutoksia toimintaan ajoissa. Muutosten havaitseminen ajoissa antaa mahdollisuuden tulkita ja kehittää hyvät ja tehokkaat tavat reagoida niihin yrityksen pitkän aikavälin strategisten tavoitteiden mukaisesti. (Kamensky 2010, 11.)

Jotta yritys voi jatkaa toimintaansa menestyksellä, tulee päätösten teon olla suhteutettu toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin. Toimintaympäristön muutosten kanssa toimiminen on siinä mielessä haastavaa, että yritykset ja organisaatiot eivät voi juurikaan vaikuttaa niihin, ainoastaan reagoida. Muutoksiin on pystyttävä vastaamaan tehokkaasti, jotta tehokas ja tuottava toiminta voisi jatkua tulevaisuudessakin. (Kamensky 2010, 13.)

Monitoroimalla toimintaympäristöä, siitä voidaan kerätä tärkeää ja merkityksellistä tietoa yrityksen päätöksenteon tueksi tulevaisuuden menestystä varten. Vaikka toimintaympäristön muutoksiin ei usein pystykään vaikuttamaan, ei monitorointia silti kannata jättää tekemättä. Toimintaympäristön monitorointi on tärkeä osa yrityksen strategista suunnittelutyötä. Toimintaympäristön monitoroinnin tarkoitus onkin mahdollistaa onnistunut päätöksenteko ja tuottaa yritykselle lisäarvoa kasvun ja kilpailuaseman parantumisen kautta. Monipuolisesti kerätty tieto ja sen perusteella tehty huolellinen analysointi johtaa yrityksessä usein onnistuneeseen päätöksentekoon. (Kamensky 2010, 15-16.)

Toimintaympäristön monitorointi ja sen muutosten seuraamista hyödynnetään yleisesti yrityksen ennakointimenetelmänä. Menetelmällä pyritään hahmottamaan mitä liiketoimintaympäristössä tapahtuu ja millaisia päätöksiä tulisi tehdä tulevaisuutta ajatellen. Tulevaisuuden päätöksiä voidaan pohjustaa tarkkailemalla neljää eri tasoa; mustia joutsenia, heikkoja signaaleja, trendejä ja megatrendejä. (Nisula 2019.).

Mikäli yrityksen strategisessa ennakointiprosessissa tarkastellaan liian lyhyttä aikajaksoa, on muutoksiin sopeutuminen hankalaa. Jos tietoja tarkastellaan esimerkiksi vain yksi vuosi taaksepäin, siitä ei välttämättä saada tarpeeksi riittävää informaatiota muutosten syy- ja seuraussuhteista. Jotta muutoksia voidaan tehdä menestyksellä, tulee yrityksellä olla hallussaan tarpeeksi tietoa, jota analysoida. Näin historian perusteella on myös mahdollisuus tarkkailla ja ennakoita tulevaisuutta signaalien avulla. Signaalit sijaitsevat yleensä organisaation ulkopuolella, joten katse kannattaa kääntää yrityksen toimintaympäristöön vaikuttaviin asioihin. (Nisula 2019.)

Muutokset tapahtuvat yleensä melko hitaasti, pidemmän aikavälin aikana, mutta joskus kyseessä voi olla myös nopea ja radikaali muutos, jonka jäljiltä koko toimintaympäristö on

sekaisin. Kaikkein parhaiten menestyneet yritykset ja organisaatiot ovatkin varautuneet strategisesti myös täysin yllättäviin ja epätodennäköisiin skenaarioihin, joita voidaan luonnostella mustilla joutsenilla. Jos strateginen varautuminen on tehty oikein ja hyvissä ajoin ennakkoon, ei yllättävätkään muutokset vaikuta yrityksen toimintaan pidemmällä aikavälillä, sillä muutoksia varten on tehty suunnitelmat jo ennakkoon. Tätä kutsutaan myös resilienssiksi. (Nisula 2019.)

Eero Vaara, organisaatio- ja strategiatutkimuksen professori Oxfordin yliopistosta kirjoittaa LJT-tutkijablogissaan (2022) uudenlaisista tavoista tehdä strategiatyötä. Maailman myllerrysten myötä myös organisaatioiden strategiset päätöksenteot ja strategiatyö ovat muutoksessa. Vaaran mukaan kyse on paradigman muutoksesta.

Strategiatyön traditio on systemaattisen suunnittelun perinne, jossa organisaatiossa on hierarkkinen työnjako. Organisaation ylin johto vastaa suunnittelusta ja päättää, muiden tehtävänä on implementoida. Useiden vuosikymmenten aikana ovat osallistuminen ja osallistaminen tulleet osaksi strategiatyötä.

Vaaran mukaan nykytilanteessa on huomattu, että edellä mainittujen lisäksi tulee olla ketterä. Tähän ovat vaikuttaneet finanssi- ja eurokriisi, pandemia sekä Venäjän aloittama sota. Dilemmä onkin, voiko organisaatio toteuttaa systemaattista suunnittelua, ottamalla mukaan eri sidosryhmä sekä olemalla tarpeeksi nopea ympäristön muutosreagointiin.

Vaara teroittaa, että strategiatyö tulee tehdä jokaiseen organisaatioon ja tilanteeseen sopivalla tavalla. Hänen mukaansa ”strategiatyö on parhaimmillaan jatkuvaa strategista ajattelua, jossa punainen lanka ohjaa toimintaa, mutta jossa sitä koko ajan myös haastetaan. Toisinajattelu ei siis ole ongelma vaan ratkaisu”.

3.3 Tulevaisuustutkimus ja ennakointi

Millettin (2006, 44-45) mukaan tulevaisuuden tutkimuksen aikaväli suuntautuu kauas tulevaisuuteen. Lyhyen aikavälin tutkimuksen Millett näkee tapahtuvan 1-3 vuoden päähän. Hänen mukaansa tulevaisuuden jatkuvuus nähdään tuolloin yleensä selkeänä ja muuttumattomana.

Paras aikaväli tulevaisuuden ja muutosten tutkimukseen on 10 vuoden aikaikkuna. Tällöin voi tapahtua jo suuria muutoksia. Kun taas viiden vuoden aikaikkunan tarkastelulla on tulevaisuuden ennakointi liian lyhytnäköistä. Jos aikaikkuna menee yli 10 vuoden, voivat saadut tulokset olla liian utopistisia. (Millett 2004, 44)

Tulevaisuudentutkimus, jota kutsutaan myös futurologiaksi, on tieteidenvälinen ja poikkitieteellinen tiedonala. Tulevaisuudentutkimuksella voidaan hahmotella mahdolliset, todennäköiset, toivottavat tai ei-toivottavat tulevaisuusskenaariot. Tavoitteena on vaikuttaa

ajattelutapoihin, arvoihin ja päätöksenteon prosessiin, jotta toivottavimman tulevaisuuden toteutumista osattaisiin edistää mahdollisimman tehokkaasti. (Rubin 2015.)











Tulevaisuudentutkimuksen puutteena on, että sen piirissä oleva tietoteoreettinen perusta ei ole riittävää. Tulevaisuudentutkimuksessa ylivoimaisesti pohdituin kysymys on se, onko tulevaisuudentutkimus oma tieteenalansa vai ei. Ääripäissä ovat näkemykset, jotka puoltavat omaa tieteenalaa ja näkemykset, jossa tieteenala kielletään perustuen siihen, että tulevaisuuden ollessa epävarma, sitä ei voi myöskään tutkia. (Mannermaa 1993, 14.)

Suunnittelun ja päätöksenteon helpottamiseksi kehitelty tulevaisuudentutkimus nähdään lähellä arvoneutraaleja sosiaalitieteitä. Tulevaisuudentutkimuksen tosiasiallinen tutkimuskohde on nykyhetkessä, jota pyritään hahmottamaan ja tarkastelemaan monipuolisista näkökulmasta tavoitteena luoda teoriassa perusteltuja kehityssuuntia tulevaisuudesta. Ollakseen tieteellinen tutkimus, tulevaisuudentutkimuksen on täytettävä tieteen vaatimukset, mutta tulevaisuudentutkimus nähdään toisaalta myös taitona havainnoida empiirisesti ympäröivää todellisuutta ja luoda siihen liittyen tavoitteita. (Millett 2011, 40-41.)

Ollakseen laadullisesti hyvä tutkimus, on tulevaisuudentutkimuksen noudatettava samoja kriteerejä, mitä muillekin tieteellisille tutkimuksille on asetettu. Nämä vaatimukset ovat tieteellinen merkityksellisyys, johdonmukaisuus ja läpinäkyvyys. Tämän lisäksi tutkimuksessa on kyettävä esittämään oikeat kysymykset, joiden vastausten myötä tulevaisuuden kehityssuunta ja tilanne avautuu tutkijalle mahdollisimman laajamittaisesti. (Rubin 2015.)

Yrityksissä tehtävä ennakointityöskentely perustuu tulevaisuudentutkimukseen, jonka tehtävänä on auttaa suunnittelutyössä ja päätöksenteossa. Ennakointia on tehty jo 1960-luvulta asti, jolloin harjoitettiin jo Delfoi-tekniikkaa ja skenaariotyöskentelyä. Skenaariotyömenetelmän avulla organisaatioissa ja yrityksissä on mahdollista todeta, että tulevaisuus voi olla erilainen, kuin nykyhetki. Skenaarioilla voidaan laajentaa ajattelutapoja ja ymmärtää, että tulevaisuus muovautuu suuresta määrästä erilaisia tilanteita ja ihmisiä. Skenaariotyöskentelyn avulla voi luoda lähes rajattomasti mahdollisia lopputulemia. (Malaska 2013, 24.)

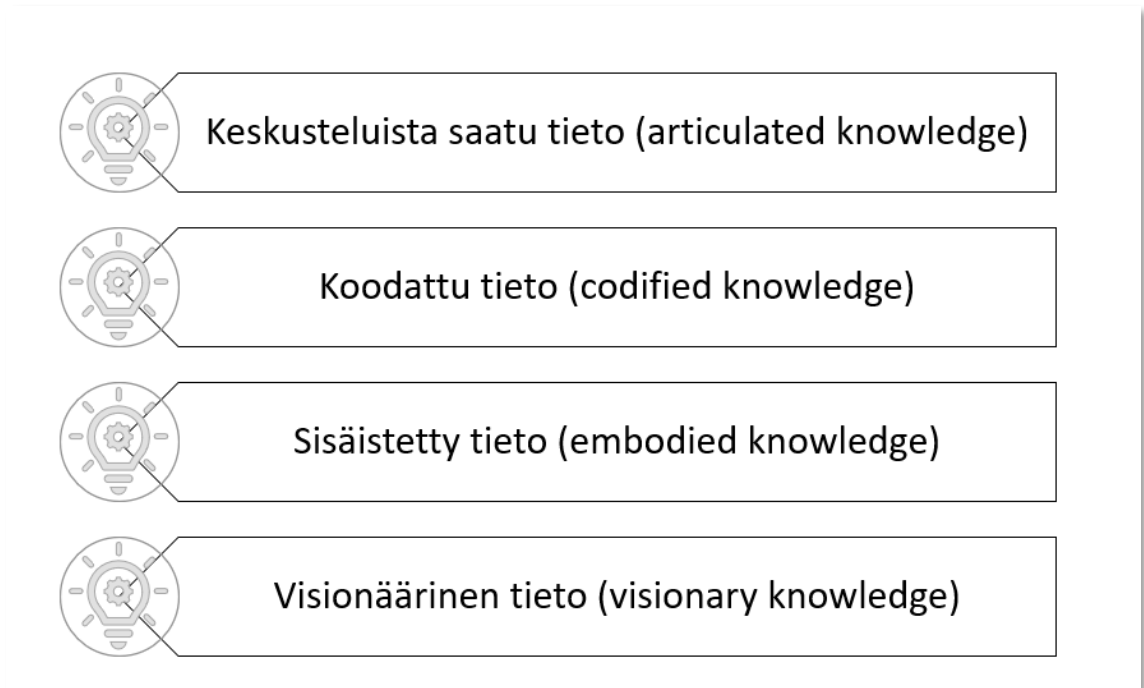
Tulevaisuudentutkimuksessa on erilaisia menetelmiä, joita on mahdollista jaotella laskennallisiin menetelmiin ja asiantuntijamenetelmiin. Osa menetelmistä soveltuu pitkällä ja lyhyellä aikavälillä myös laadullisen ja määrällisen aineiston käsittelyyn. Kuviossa 6 on erilaisia menetelmiä, jotka ovat käytössä tulevaisuudentutkimuksessa.

	Skenaariotekniikat
	Mallintaminen
	Toimintaympäristön monitorointi
	Delfoi – tekniikka
	Pehmeä systeemimetodologia
	Heikot signaalit
	Trendianalyysi
	Morfologinen analyysi
	Causal Layered Analysis (CLA)
	Osallistavat menetelmät

Kuvio 6: Tulevaisuuden tutkimuksen menetelmiä (Rubin 2015.)

Ennakoinnissa oleellista on tulevaisuuden ajattelu, siitä keskustelu ja pyrkimys muokata sitä. Ennakoinnin voi rinnastaa tulevaisuuden tutkimukseen, sillä kyseessä on monipuolinen päättelmä siitä, millaisia muutoksia ja muuttumattomuuksia tulevaisuudessa voi olla. Suurinta osaa ilmiöistä ei pysty ennustamaan täydellä varmuudella, mutta tulevia kehityssuuntia on mahdollista arvioida mm. heikkojen signaalien, trendien, muutosvoimien ja tilastojen avulla. (Heinonen 2010.)

Ennakoinnissa tulevaisuuden tapahtumista muodostetaan erilaisia toisistaan eroavia skenaarioita, joita hyödyntämällä on mahdollista varautua etukäteen useampiin mahdollisiin tulevaisuuksiin. Jotta ennakointi onnistuisi mahdollisimman hyvin, on oltava hyvä tietämys toimintaympäristöstä ja syvä ymmärrys muutosvoimista. Nämä yhdistettynä luovaan ajatteluun mahdollistaa varautumisen myös yllättäviin ja epätodennäköisiin tulevaisuuksiin. Ennakoinnin prosessi kytketään yrityksen strategiseen toimintaan, jolloin ennakoinnista saatava tieto tukee yrityksen tai organisaation strategista tahtotilaa. Jotta ennakoinnista saa kilpailuetua markkinoilla, tulee ennakoinnin olla yrityksessä systemaattista. Tällöin myös yrityksen toiminta kehittyy ja vahvistuu muuttuvissa tilanteissa. (Rohrbeck 2010, 3.) Kuviossa 7 on neljä eri tietotyypikategoriaa, joihin tulevaisuustieto on mahdollista jakaa.



Kuvio 7: Tulevaisuustiedon tietotyypikategoriat (Rohrbeck 2010, 7.)

3.3.1 Ennakoinnissa käytettävät menetelmät

Tulevaisuustutkimuksessa käytettävien menetelmien ymmärtäminen ja hallinta on erittäin oleellista niin sanotussa tulevaisuusosaamisessa. Tulevaisuutta voi arvioida useilla eri menetelmillä, joista voi valita vallitsevan tilanteen mukaan. Valinta tulee tehdä huolellisesti, sillä tulokset ja saatu tieto on ennakoitiprosessissa tärkeässä osassa. Monesti on niin, että perusteellisen tutkimuksen loppuunsaattamiseen tarvitaan useampi, kuin yksi menetelmä. Tällöin kannattaa yhdistää laadullisia ja määrällisiä menetelmiä. (Majavesi 2010.)

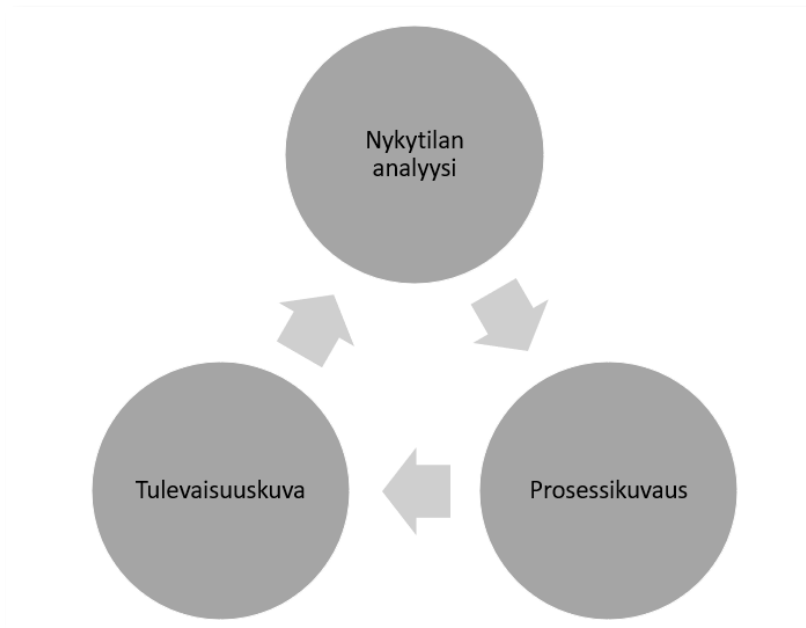
Ennakoinnin menetelmät jaetaan yleisesti laadullisiin ja määrällisiin tutkimusmenetelmiin. Menetelmistä puhutaan myös normatiivisina ja eksploratiivisina menetelminä, joissa normatiivisessa maalataan kuva halutusta tulevaisuudesta ja eksploratiivisessa tutkitaan ilmiötä arvovapaasti. (Wheelwright 2006, 24.)

Mikäli halutaan käyttää laadullisia tutkimusmenetelmiä, voidaan toimintaympäristön monitorointiin valita skenaariotyöskentely, Delfoi, relevanssipuu, systeemimetodologia, tulevaisuusverstaas tai ACTVOD. Määrälliset menetelmät valittaessa käytössä voi olla simulaatio, mallinnus, ristivaikutusanalyysi ja aika-analyysi. (Majavesi 2010.)

3.3.2 Skenaariotyöskentely

Skenaariot ja skenaariotyöskentely ovat käytetyimpiä ennakoinnin menetelmiä johtuen niiden laaja-alaisista käyttömahdollisuuksista. Skenaarioita luonnostelemalla voidaan ikään kuin

käsikirjoittaa mahdollinen tulevaisuus ja siihen liittyvät tapahtumat. Skenaario koostuu niistä tapahtumista, joiden seurauksena erilaiset tulevaisuudet ja tilanteet kehittyvät. Skenaarioita voidaan myös kuvata kehityspoluiksi ja prosesseiksi, jotka alkavat nykyhetkestä ja päätyvät tiettyyn ajanjaksoon tulevaisuudessa ja luovat näin ollen tulevaisuuskuvan. Kuviossa 8 on esitetty skenaarion kolme peruselementtiä:



Kuvio 8: Skenaarioiden kolme peruselementtiä (Majavesi 2010.)

Skenaarioita luodaan tyypillisesti minimissään kolme; todennäköinen, toivottava ja ei-toivotava. Niitä käytetään apuvälineinä valintojen tekoon syy- ja seuraussuhteita analysoimalla. Skenaarioiden avulla voi myös päättää strategisista linjauksista, päätöksistä toivotun tulevaisuuden rakentamisesta ja varautua myös muihin toisistaan poikkeaviin tulevaisuuskuviin. Hyvässä skenaariossa yhdistyvät aina logiikka, kiinnostava lähestymistapa ja uskottavuus vaihtoehtoon. (Majavesi 2010.)

Skenaarioita voidaan ajatella yritysnäkökulmasta tulevaisuuden käsikirjoituksina, joihin sisältyy yrityksen toimintaympäristöön liittyvät havainnot ja kilpailukentän tapahtumat, joiden pohjalta tehdään päätöksiä tulevaisuuden tavoitteiden saavuttamiseksi. Skenaarioissa tapahtumat etenevät loogisesti kohti tulevaisuutta ja ne yhdistävät nykyhetken tulevaan vaihe vaiheelta. (Wilkinson & Kupers 2013, 8-12.)

Ei ole siis yllättävää, että skenaariotyöskentelyä käytetään kaikkein eniten kaikista ennakoivien menetelmistä. Menetelmässä ympäristössä tapahtuvia muutoksia monitoroidaan ja huomioidaan myös hiljaiset signaalit. Kaikkea koottua tietoa tarkastellaan tietyissä ennalta määritellyissä jaksoissa ja määritellään myös mahdolliset alkavat trendit, joiden pohjalta on

mahdollista alkaa hahmottelemaan tulevia skenaarioita. Skenaariot toimivat hyvin myös yritysten strategian ja muutokseen testaamisessa erilaisten muuttuvien tekijöiden varalta. (Kuusi, Bergman, Salminen 2013.)

3.3.3 Toimintaympäristön analysointi

Yrityksen toimintaympäristöön kuuluvat taloudellinen, poliittinen, sosiaalinen ja teknologinen ympäristö. Toimintaympäristöt ovat jatkuvassa muutoksessa. Toimintaympäristöä voidaan analysoida ja siten kartoittaa nykytilanne sekä siihen odotettavat muutokset. (Finto 2017.) Butchenin (2005, 5) mukaan muutoksesta on tullut normaalia. Tähän tulee sopeutua, sillä tasapainoista ja muuttumatonta toimintaympäristöä on tänä päivänä mahdotonta saavuttaa.

Toimintaympäristöä voi tarkastella esimerkiksi PESTE-analyysia apuna käyttäen. PESTE-analyysilla selvitetään yrityksen tai organisaation poliittista, ekonomista, sosiaalista, teknistä ja ekologista tilannetta nyt ja tulevaisuudessa (kuvio 9). PESTE-analyysillä tarkastellaan maailman muutoksia, muutoksen ajureita sekä näiden tekijöiden yhteisvaikutusta liiketoimintaan. (Laakso, A. & Lehtinen, R. 2014, 14-15.)

Jotta PESTE-analyysista saataisiin suurin hyöty, sitä varten määritellään tarpeeksi pitkä aikajänne eteenpäin ja laajuus, jolla toimintaympäristön ilmiöitä tarkastellaan. Yrityksen näkökulmasta tunnistetaan kaikkein tärkeimmät tulevaisuuden ilmiöt, tapahtumat, kehitysuunnat, trendit ja pohditaan niitä mahdollisimman monista näkökulmista. Nämä kaikki määritellään PESTE-analyysiin suhteessa sen muutostekijöihin. PESTE-analyysi laaditaan usein taulukoon, jonka avulla voi tarkastella selkeästi ja laajasti erilaisia näkökulmia ilmiöön. (Lapin Luotsi 2019.)

MEGATRENDIT				
P	E	S	T	E
<ul style="list-style-type: none"> Sote uudistuu Koulutuspolitiikka Työperäisen maahanmuuton vaatimukset 	<ul style="list-style-type: none"> Valtion/kuntien velkaantuminen Palveluiden ulkoistaminen Ikääntyminen 	<ul style="list-style-type: none"> Väestön ikääntyminen Maahanmuutto Pakolaisuus Työperäinen maahanmuutto 	<ul style="list-style-type: none"> Internet of things – IoT Digitaaliset oppimislustat Robotiikka tukemaan toimintaa – hyödyn hakeminen vastaamaan haasteisiin 	<ul style="list-style-type: none"> Ilmastonmuutos Kierrätys Hiilineutraalisuus toiminnassa korostuu Rakentaminen muuttuu Kasvu ja elinolosuhteiden heikkeneminen
VILLIT KORTIT				
P	E	S	T	E
<ul style="list-style-type: none"> Äkilliset poliittiset ristiriidat Ihmisten jakautuminen 	<ul style="list-style-type: none"> Palveluntuottajien muuttuminen kansainvälisiksi yrityksiksi – esim. ohjeet keskitetyksi, vastaavato toimintamaan tarpeita 	<ul style="list-style-type: none"> ”Super virukset (korona)” Kansojen, ihmisten jakautuminen ajattelumaailmojen mukaan 	<ul style="list-style-type: none"> Kyberhyökkäykset Raaka-aine pula 	<ul style="list-style-type: none"> Materiaalimuutokset rakentamisessa - haasteellisuus, vaikutukset kustannuksiin
HEIKOT SIGNAALIT				
P	E	S	T	E
<ul style="list-style-type: none"> Julkisen hankinnan säännöt GPP - ympäristöä säästävät julkiset hankinnat 	<ul style="list-style-type: none"> Alan palkkakehitys 	<ul style="list-style-type: none"> Kausittainen työ Työn joustavuuden arvostaminen 	<ul style="list-style-type: none"> IoT – on demand siivouksen mahdollistaminen Robotiikka 	<ul style="list-style-type: none"> Kemikaalien käytön vähentäminen

Kuvio 9: PESTE-analyysipohja

Organisaation toimintaympäristöä voidaan jaotella kolmeen eri osaan. Näitä ovat makro-, mikro- ja sisäinen ympäristö (kuvio 10). Makroympäristöön kuuluu esimerkiksi trendejä, kansainvälistymistä, elinympäristö, kulttuuri, teknologia, talous ja lainsäädäntö. Makroympäristö määrittelee yritykselle ja sen toiminnalle reunaehdoja, yrityksen ei ole kuitenkaan niitä mahdollista hallita kokonaan. Mikroympäristöön kuuluu esimerkiksi yrityksen henkilöstö, yhteistyökumppanit, kilpailevat tahot, kuluttajat, kysyntä ja alalle tyypilliset erityispiirteet. Yrityksellä on mahdollista vaikuttaa mikroympäristöön, koska sillä on jatkuvaa vuorovaikutusta läheisten toimijoiden ja tekijöiden kanssa. Sisäinen ympäristö käsittää yrityksen toimintatavan, toimintakonseptin, organisaatorakenteen, mission, vision ja strategian. (Timoskainen 2016.)



Kuvio 10: Yrityksen makro-, mikro- ja sisäinen ympäristö (Timoskainen 2016)

3.3.4 Työympäristö

Työympäristö voidaan määritellä sellaiseksi, jossa työntekijän työhyvinvointiin, työn tuloksiin, terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttaa sosiaalisia, psyykkisiä, ja fyysisiä tekijöitä. (Finto 2017).

Työympäristö on kokonaisuus, jossa työskennellään ja se muodostuu sosiaalisesta ja fyysisistä kontakteista sekä nykypäivänä myös virtuaaliympäristöstä. Tässä kokonaisuudessa yhdistyy yrityksen tilojen käyttö, palvelukokonaisuus, hyödynnettävä teknologia, yrityksen toiminta ja kaikelle tälle osoitetut tilat. Voidaan siis todeta työympäristön olevan paikka, jossa työntekijät tekevät töitä. Näitä paikkoja voi olla esimerkiksi toimistot, sairaalat, terveyskeskukset tai vaikkapa hotellit. Työympäristöt muuttuvat koko ajan niin julkisella, kuin yksityiselläkin sektorilla. Työympäristön jatkuvat muutokset vaativat yritykseltä taitoa muutosjohtamiseen, sisäisten toimintatapojen ketterää muuttamista tarpeen vaatiessa ja muutosorientoituneen työskentelyasenteen. (Finto 2017).

4 Heikot signaalit, trendit, megatrendit ja villit kortit

Mikäli kykenee havaitsemaan ensimmäisiä merkkejä muutoksesta, ei tulevat tapahtumat ole sumun peitossa, eivätkä ne tule yllätyksenä. Elämme ajassa, jossa tulevaisuudesta löytyy paljon vihjeitä, kunhan osaa katsoa ympärilleen tarpeeksi tarkkasilmäisesti. Näitä vihjeitä ovat heikot signaalit, trendit ja megatrendit. Näitä on hyvä opetella tulkitsemaan yrityksissä ja organisaatioissa, jotta vaihtoehtoihin tulevaisuuksiin osattaisiin reagoida ajoissa. Myös viljejä kortteja, eli epätodennäköisiä, mutta toteutuessaan vaikutuksiltaan merkityksellisiä tapahtumia on hyödyllistä oppia hahmottamaan vaihtoehtoisia ja yllättäviä skenaarioita pohtimalla. (Hiltunen 2017, 59-60.)

4.1 Heikot signaalit

Heikko signaali on ensimmäinen merkki muutoksesta tai oire nousevasta asiasta, joka saattaa tulevaisuudessa merkittävä tekijä. Heikkoa signaalia ei ole aina helppoa havaita, ja ne ovat yleensä sisällöltään varsin yllättäviä, jopa shokkiarvoa tuottavia. (Mannermaa 2004, 46.)

Heikkoja signaaleja on vaikea mallintaa ja ne ovat osittain ongelmallisia, sillä niillä ei ole historiaa, johon niitä voisi verrata. Heikot signaalit ovat tyypillisesti ainutkertaisia. Niillä ei ole toistuvuutta, jolloin niistä ei ole mahdollista saada kokemusten perusteella kerättyä tietoa tulevaisuuden ennakoimiseen. Heikot signaalit ja niiden havaitseminen voivat olla organisaatioille kuitenkin paljon arvokkaampia kuin trendit ja megatrendit, sillä trendien ja megatrendien kehityskulkuun voi olla hankalaa, jopa mahdotonta vaikuttaa. Heikkoja signaaleja organisaation on kuitenkin mahdollista hyödyntää ja vaikuttaa niihin. (Mannermaa 2004, 48.)

Heikot signaalit voivat olla havaittavissa jokapäiväisistä asioista, uudenslaisista käytännöistä, artikkeleista tai sosiaalisesta mediasta. Heikon signaalin on mahdollista tunnistaa esimerkiksi siitä, että niistä herää ympäristössä negatiivisia tai väheksyviä ajatuksia. Heikkoihin signaaleihin voi yhdistää erilaisia asioita; kokeilut, uudet hankkeet, tai innovaatiot. Heikot signaalit voivat muuttaa ajattelutapoja ja siksi niistä saattaa syntyä erilaisia reaktioita. (Hiltunen 2017, 64.)

Heikkoja signaaleja voidaan käyttää uusien trendien havainnoinnissa etukäteen. Havainnoinnin avulla organisaatioiden on mahdollista varautua tulevaisuuden muutoksiin ja käyttää analysointia apuna uusien trendien löytämisessä. Parhaimmassa skenaariossa yritys havaitsee heikon signaalin ennen kilpailijaansa ja voi siten tehdä muutoksia toiminnassaan tulevaisuutta ajatellen. Mikäli heikko signaali todetaan negatiiviseksi, voi sen kehityskulkuun pyrkiä vaikuttamaan ennakkoon ja kääntää tilanne ennen sen muuttumista trendiksi. (Hiltunen 2017, 69.)

4.2 Trendit

Trendi tarkoittaa muutoksen suuntaa, yleistä kehitystä tai muutosta tilanteessa tai tavassa, jolla ihmiset käyttäytyvät. Trendien todennäköisyys on suuri ja samoin niiden vaikutus. Ne ovat menneisyydestä alkunsa saaneita suuntauksia, jotka saattavat jatkua vahvoina tulevaisuudessaakin. Trendi on erityinen piirre tässä päivässä, joka tulevaisuudessa jatkuessaan on melko helppo ennakoida ja jäljittää. Mikäli halutaan kuvailla trendiä, voidaan puhua muutoksen kaavasta, suuntauksesta ja suuntauksesta. Trendi on siis nopeasti kasvava ilmiö, kun taas megatrendi on laajemmin vakiintunut asia ja tapa toimia. Siinä missä voidaan olettaa megatrendin jatkuvan samankaltaisena pitkään tulevaisuudessa, trendit saattavat muuttua tai loppua kokonaan. Trendi voi vastaavasti myös vahvistua, tai trendit saattavat yhdistyä suuremmaksi megatrendiksi. (Hiltunen 2017, 56-58.) Kuviossa 11 on esimerkkejä tämän päivän trendeistä.



Kuvio 11: Esimerkkejä tämän päivän trendeistä

4.3 Megatrendit

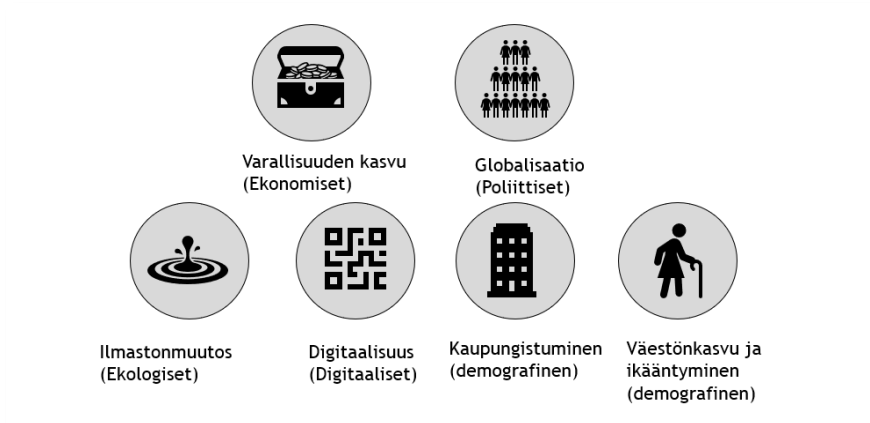
Megatrendit ovat muutoksessa olevia globaaleja voimia, jotka määrittelevät maailmaa tulevaisuudessa niiden pitkälle ulottuvilla vaikutuksilla yritysmaailmaan, yhteiskunnan toimintaan, talousasioihin, kulttuuriin ja ihmisten henkilökohtaisiin elämiin. Megatrendit vaikuttavat yleisesti vuosista kymmeneen vuosiin. (Vejlgaard 2008, 23.)

Megatrendeistä on muodostunut nykypäivän normeja ja yritysten tulisi reagoida niihin tavalla tai toisella. Hiltusen (2017, 35) mukaan megatrendi on trendistä seuraava vaihe, jossa itse trendi on voimakasta ja kasvavaa liikehdintää, mutta megatrendin kohdalla käytännöt ovat jo vakiintuneet ja suuri osa ihmisistä on jo omaksunut nämä käytännöt. (Hiltunen 2017, 38.)

Kuviossa 12 on tämän päivän yleisiä megatrendejä ja kuviossa 13 niiden karkeita luokituksia.



Kuvio 12: Sitran megatrendejä (2021)



Kuvio 13: Megatrendien karkeita luokituksia (Sitra 2021)

Megatrendeihin vuoden 2022 osalta Elina Hiltunen (2021) lisää innovaatiot ja kyberturvallisuuden, vastuullisuuden, ekologisuuden, arvomaailman muutoksen entistä vihreämpään ja ekologisempaan suuntaan, työvoiman vanhenemisen ja sen diversiteettien kasvun, työntekijöiden jaksamisen, joka on koetuksella sekä eläintuotannon suosion hiipumisen.

Vuoden 2022 innovaatioiden osalta Hiltunen mainitsee mm. fine dining ruoan kotiinkuljetuksen. Kyberturvallisuuden osalta hän on sitä mieltä, että sitä ja sen tarpeellisuutta ei vielä ymmärretä. Hiltusen mukaan vastuullisuuden ja ekologisuuden tulisi olla kaiken lähtökohta, kuten myös kiertotalouden. Arvomaailman muutoksen osalta, yrityksiltä vaaditaan enemmän läpinäkyvyyttä, ekologisuutta ja vastuullisuutta. Tehdyn työn tulee olla merkityksellistä, työnantajan ja työntekijän on oltava samassa linjassa arvojen kanssa. Työvoiman vanhetessa työvoimapula pahenee entisestään ja ulkomainen työvoima ja pitkät työurat tekevät työstä monimuotoisempaa, mutta myös työuupumus on kasvussa.

4.4 Mustat joutsenet / villit kortit

Mustat joutsenet, jotka tunnetaan myös villeinä kortteina, on tapahtuma, joka luokitellaan erittäin epätodennäköiseksi ja jonka vaikutus on toteutuessaan äärimmäisen suuri. Mustan joutsenen vaikutukset voivat olla joko toivottavia, epätoivottavia tai molempia riippuen näkökulmasta. Mustat joutsenet ovat heikkojen signaalien kanssa haastavia siksi, että niilläkään ei ole olemassa historiaa ja sen takia ilmiöitä ei voi käyttää apuna tapahtumien ennakoinnissa. (Opettajan opas tulevaisuuksien tutkimiseen 2018.)

Ajankohtaisena esimerkkinä mustasta joutsenesta on Covid-19 (WHO 2019). Covid-19 status mustana joutsenena on tulkinnanvarainen riippuen, mistä näkökulmasta sitä tarkastellaan. Tulevaisuudentutkijat eivät määrittele Covid-19 pandemiaa mustana joutsenena, mutta terveysalan toimijat ovat asiasta eri mieltä. Pian jo kaksi vuotta kestänyt koronapandemia on tällä hetkellä suurivaikutteisoin. Korona on vaikuttanut talouteen ja väestönkasvuun maailmanlaajuisesti. Toivottavia vaikutuksia tuli heti pandemian alussa, kun Kiina sulki tehtaitaan ja ilmanlaatu parani merkittävästi. Epätoivottavat vaikutukset liittyivät talouskriisiin, työpaikkojen vähenemiseen ja sairaanhoidon kuormittumiseen. Tavallaan lopputuloksena on myös toivottavien ja epätoivottavien vaikutusten myötä uudet toimintatavat ja parempi varautuminen tulevaisuuden kriiseihin.

5 Kehittämishanke

Kehittämishanke määritellään projektiksi, jonka tavoitteena on kehittää suurempaa projektia. Kehittämishanke voi sisältää myös useampia projekteja. (Rubin, 2021.)

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävänä on ollut tutkia ja avata skenaariotyöskentelyn avulla uusia mahdollisia tulevaisuuksia ja pohtia sitä kautta, mitä mahdollisia tulevaisuuksia puhtauspalvelualalla on vuosikymmenen 2030 loppuun mennessä. Työkaluina tässä kehittämishankkeessa on käytetty tulevaisuuden tutkimuksen menetelmiä, kuten mm. monitorointia, PESTE:ä, näyttämöt -kulissimallia, työpajamenetelmää, skenaariotyöskentelyä, eri maailmoita ja SWOT-analyysiä.

Työryhmän kehittämistehtävänä on lisäksi pohtia, mitä voivat olla vaihtoehtoiset tulevaisuudet ja niihin liittyvät ydinpätevyudet. Työryhmä halusi selvittää, mitkä ovat opinnäytetyön tuloksena puhtauspalvelualalle syntyneet kehityskohteet ja mitkä ovat niiden pitkäaikaisvaikutukset. Työryhmän mielenkiinnon herätti myös saatujen tulosten ja kehityskohteiden siirrettävyys muille toimialoille.

Tulevaisuuden ennakointia puhtauspalvelualalla ei ole juurikaan tehty, sillä puhtauspalveluala on hyvin vakaa ja muuttumaton toimiala, jossa alalle tulleet muutokset ovat olleet hyvin pieniä ja usein ennalta-arvattavia.

Opinnäytetyön tilaajan SSTL Puhtausala ry:n visiona on ”Suomi on maailman puhtain ja siistein maa”. Tämä haastoi työryhmän puhtauspalvelualan ennakointiin.

5.1 Tarkoitus, tavoite, kehittämistehtävä ja kehittämiskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on edistää ja rohkaista puhtauspalvelualan toimijoita tai alalle aikovia. Työryhmä haluaa tämän opinnäytetyön myötä kannustaa toimijoita monitoroimaan valloillaan olevia signaaleja, tutkimaan sitä kautta tulevaisuustietoisuutta, mahdollisesti ennakoidaan tulevaisuutta siten, kun se vaan on mahdollista sekä luomaan omia skenaarioita ja eri maailmoita.

Opinnäytetyön juurisyyinä on herättää puhtaustoimiala ruusun unesta. Ala ei ole aktiivisesti havahtunut tulevaisuuden mahdollisuuksiin eikä myöskään ottamaan tavoitteekseen aktiivista roolia rohkaisemaan tapahtumien seuraamiseen ja havaitsemiseen.

Tässä opinnäytetyössä kartoitetaan mahdollisia tulevaisuuksia puhtauspalvelualalla, yhdessä alan ammattilaisten kanssa. Opinnäytetyössä huomioidaan puhtauspalvelualan historia, sen kehittyminen nykypäivään sekä tämän päivän tapahtumien mahdolliset vaikutukset tulevaisuuteen.

Opinnäytetyössä pohditaan lisäksi tilojen käyttöasteita, puhtauspalvelualan henkilöstön saataavuutta, uusien menetelmien tarvetta ja kirjoa sekä mitä mm. digitalisaatio mahdollistaa puhtausalalla tulevaisuudessa. Tarkastelun alla ovat myös toimialan työntekijöiden muuttuva työympäristö, kaupungillistuminen ja niiden vaikutukset käytösmalleihin ja työskentelykulttuuriin.

5.2 Kehittämiskohde ja konteksti

Puhtauspalveluala ja sen tulevaisuus SSTL Puhtausala ry:n näkökulmasta

1.8.2021 SSTL Puhtausala ry:n toiminnanjohtajana aloittaneen Sari Mattilan mukaan digitalisaation ja robottitekniikan myötä puhtaanapitoalan työ tulee muuttumaan nykyistä haastavammaksi ja mielekkäämmäksi, mutta kehitys on vielä hitaanlaista. Digitalisaatio luo työhön lisäarvoa, mutta teho- ja kustannusrakenne ei vielä toteudu sillä tavalla, kuin on aiemmin ajateltu. Käsityö on vielä tulevaisuudessakin iso osa puhtaanapitoalan ydintä, mutta tulevaisuudessa siistijöiden työpäreinä varmasti toimivatkin robotit ja älypuhelimet. (Mattila 2022.)

Mattilan mukaan digitalisaatio on toki edennyt, mutta ei sitä vauhtia, mitä sen on joskus odotettu etenevän. Esimerkiksi robotteja ei ole vielä otettu käyttöön niin laajasti, kuin vielä muutamia vuosia sitten uskottiin ja teknologiaosaaminen on tullut puhtaanapitoalalle jälkijunnassa. Digitalisaatio etenisi nopeammin, jos teknologia-ala alkaisi miettimään puhtaanapitoratkaisuja sen sijaan, että puhtaanapitoala pohtii teknologian mahdollisuuksia. Tekninen osaaminen tulisi ottaa muilta aloilta ja soveltaa puhtaanapitoalalla, jotta tulokset olisivat mahdollisimman hyvät. (Mattila 2022.)

Puhtaanapitoalalla tullaan arvioiden mukaan siirtymään siivoustyön aikataulutuksesta enemmän tarpeenmukaiseen siivoukseen. On käytössä jo sovelluksia, jotka seuraavat ja laskevat tilojen käyttäjiä sensoreiden avulla ja jatkossa siivouksen tarvetta voidaan arvioida puhtaan datan pohjalta. Esimerkiksi käsipyyhkeiden kulutusta ei kaikkialla enää seurata silmämääräisesti. Laitteisiin on mahdollista saada sensorit, jotka ilmoittavat siistijälle älypuhelinsovellukseen, milloin tarvitaan täyttöö. Tällaisen tekniikan arvioidaan yleistyvän yhä enemmän, aivan kuten digisovellukset. Siistijä voi tulevaisuudessa katsoa puhelimestaan siivottavan alueen tiedot, työtehtävät ja arvioidun työajan. Tällaista on käytössä jo osalla puhtaanapitoalan toimijoista, mutta se ei ole rantautunut vielä yleiseen käyttöön. Sovellusten lisäksi robottien käyttö tulee lisääntymään, mutta vielä toistaiseksi robotti tarvitsee vielä ihmisen huoltoa, jolloin se syö osan säästetyistä työvoimakustannuksista. (Mattila 2022.)

Robottien yleistyessä ne tulevat myös edullisemmiksi. Kotitalouksissa on jo robotti-imureita suhteellisen yleisesti, mutta ammattisiivoukseen ne ovat vasta tekemässä tuloaan laajemmalla mittakaavalla. On selvää, että kysynnän ja tarjonnan kasvaessa tulee myös enemmän kilpailua, joka heijastuu hintoihin kuluttajaystävällisesti. Robotti-imureita hyödynnettäviä tiloja tullaan jatkossa rakentamaan siten, että ne olisivat mahdollisimman esteettömiä ja sopivia robotin toiminnalle. (Mattila 2022.)

Ammattisiivoukseen käytettäviä robotteja on markkinoilla paljon erilaisien tilojen kokoluokkien mukaisesti. Robotteja saa kotikäyttöisten kokoisista aina isojen yhdistelmäkoneiden kokoisina. Robotteja on hyvä hyödyntää silloin, kun esimerkiksi ihmiset eivät ole tiloja siivoamassa. Tämä realisoituu esimerkiksi yöaikaan. Robotti voi siivota silloin, kun ihmiset nukkuvat ja toisin päin. Tämä tulee tehostamaan työtä ja tekee puhtaanapitopalvelun entistäkin joustavammaksi asiakkaiden näkökulmasta. (Mattila 2022.)

Puhtaanapitoalan työn digitalisointi tulee johtamaan siihen, että siistijöiden tiedot työtehtävistä ja päivän kulusta siirretään ihmisen omasta päästä sähköisiin sovelluksiin. Tehdyt työt voidaan todentaa reaaliajassa sovellusten kautta niin työnantajan, kuin asiakkaankin toimesta. Tätäkin on jo jonkin verran käytössä, mutta ei niin laajasti, kuin vuosia sitten uskottiin. Sovelluksiin tulee menemään paljon muutakin, kuin siistijöiden perehdytys, koulutus ja työskentely. Siivoustyön toimeksiantoja tullaan tekemään sovelluksissa niin, että palvelun

tuottaja ja sen ostaja eivät välttämättä edes tule tapaamaan toisiaan. Sovellusten kautta tulee tapahtumaan tuntien kirjausten ohella myös työvuorosuunnittelu, laskutus ja työntekijöiden tiedotus. (Mattila 2022.)

Mattilan mukaan puhtaanapitoalan jatkuva kilpailutus on haasteena pienille alan yrittäjille. Jatkuvasti halpuutettavat hinnat eivät keskustele hyvin investointien kanssa ja uusi tekniikka maksaa aina varsinkin alussa enemmän. Tekniset uudistukset vaikuttavat kuitenkin työn tuotavuuteen ja kustannustehokkuuteen, joten pienemmätkin tekijät tulevat perässä hankkimalla uutta tekniikkaa esimerkiksi leasing-ratkaisuilla. (Mattila 2022.)

Puhtaanapitotyöhön jatkossa liittyvät vaatimukset robotiikka- ja IT-osaamisesta tulee todennäköisesti vaikuttamaan myös alan palkkaukseen. Vaatimuksia täyttämättömän työvoiman käyttö tulee olemaan epätodennäköistä, sillä laitteet maksavat melko paljon. Vaatimustaso johtaa siis vaadittavaan pohjaosaamiseen, työnantajan koulutukseen ja sitä kautta myös palkkaukseen. Tällöin myös puhtaanapitoalan työtyytyväisyyden ja arvostuksen uskotaan myös paranevan tulevaisuudessa. Tämän päivän arvio on, että työntekijäkunta tulee olemaan alalla tulevaisuudessa entistäkin kansainvälisempää, sillä kotimaiselle väestölle puhtaanapitoalan työ ei ole nykyisellään houkutteleva vaihtoehto. (Mattila 2022.)

Jos koronapandemiasta pitää löytää jotain positiivista, niin puhtaanapitoalan profiili ja työn merkitys on kasvanut ja arvostus lisääntynyt. Tämä tulee näkymään tulevaisuudessa palvelujen ostamisessa, joka tulee varmasti olemaan entistä keskitetympää ja ammattitaitoisempaa. Osalla asiakkaista on jo nyt hankintayksiköt, jotka yleistyvät tulevaisuudessa. Tällöin ammattimaisille ostajille on helpompi tarjota puhtaanapitoalan palveluja eri näkökulmista, kun laatu ja eettisyys painottuvat hankinnoissa enemmän. Asiakkaiden omien siivousorganisaatioiden arvioidaan pikkuhiljaa poistuvan kokonaan, jolloin palvelut ulkoistetaan ja kiinteistömanageraus otetaan käyttöön. (Mattila 2022.)

Mattilan mukaan tulevaisuuden siivottavat neliöt tulevat löytymään elintarviketeollisuudesta, oppilaitoksista, terveydenhuollosta, ravintoloista, ruokakaupoista ja kauppakesuksista. Toimistotilat tulevat vähenemään kivijalkakauppojen ja pankkien ohella, jolloin näiden tilojen siivottavat neliöt siirtyvät toisiin kohteisiin. Siivoustarpeet ja -kohteet elävät ajan kanssa koko ajan sen mukaan, miten toimintaympäristö kehittyy. Elämme muutosten mielenkiintoisessa maailmassa. (Mattila 2022.)

Kysyttäessä Sari Mattilalta omia skenaarionäkemyksiä koskien vuoden 2050 puhtaanapitoalaa, vastaukset tulivat kuin apteekin hyllyltä; verkostoelämä laajenee, ydinorganisaatiot pienenevät, ostot on ulkoistettu laaja-alaisesti ja sovellukset yleistyvät palvelusten tilaamisessa ja maksamisessa. Palvelut kehittyvät jatkossakin ja alalla saatetaan nähdä yleistoimijoita, joilta on mahdollista saada esimerkiksi ruoka- ja tavaratoimitusten ohella myös

puhtaanapitopalveluita. Haasteena kuitenkin nähdään, että puhtaanapitoala on nk. läpikulku-ala, jossa viihdytään vain pieni hetki ennen siirtymistä eri alojen töihin. (Mattila 2022.)

Edellinen haastattelu SSTL:n toiminnanjohtajan kanssa tehtiin PAM:n toimesta vuonna 2020, jolloin tehtävässä toimi Per-Olof Ekström. (PAM 2020). Edellisen ja nykyisen toiminnanjohtajan näkemykset yhtyivät vahvasti keskenään puhtaanapitoalan kehityksestä ja tulevaisuudesta. Molemmilla tahoilla oli paljon samankaltaisia nostoja esimerkiksi robotiikan ja digitalisaation kehityksestä alalla; kehitystä on tapahtunut, mutta huomattavasti hitaammin kuin esimerkiksi vielä 90-luvulla puhuttiin. Tähän saattaa kuitenkin tulla muutosta yleistyvän teknii-kan tullessa edullisemmaksi ja ostajien ammattiosaamisen ja ymmärryksen lisääntyessä. Liite 1 Kysymyspatteristo SSTL Puhtauspalveluala ry:n toiminnanjohtaja Sari Mattilalle.

5.3 SSTL Puhtausala ry:n esittely

SSTL Puhtausala ry on puhtausalan neuvonta- ja koulutusjärjestö, jonka tavoitteena on auttaa ja tukea puhtaanapitoalalla työskenteleviä ihmisiä kehittämään ammattitaitoaan ja etene- mään urallaan. Liitto perustettiin vuonna 1970 ja se täytti 50 vuotta vuonna 2020. Liiton visio on ”Suomi on maailman puhtain ja siistein maa”. (SSTL 2022.)

SSTL Puhtausala ry mahdollistaa ammatillisen kouluttautumisen ja kehityksen järjestäen kou- lutuksia, tapahtumia ja tarjoten ammattikirjallisuutta sille tarkoitetun ammattilehden muo- dossa. Liitto myös tiedottaa ajankohtaisista puhtaanapitoalan asioista, tarjoaa alan neuvontaa ammattilehden palstoilla ja sosiaalisessa mediassa sekä tarjoaa mahdollisuuden ottaa yh- teyttä liiton toimihenkilöihin. (SSTL 2022.)

Toimintansa ansiosta SSTL Puhtausala ry tuo yhteen ihmisiä ja yhteisöjä, jotka ovat kiinnostu- neita puhtausalan seuraamisesta ja kehittamisestä. Liitto on puhtausalalla puolueeton etujär- jestö ja asiantuntija, joten esimerkiksi alan työehtosopimukset eivät kuulu SSTL Puhtausala ry:n toimintaan. (SSTL 2022.)

SSTL Puhtausala ry:n jäsenistö koostuu joko suorista jäsenistä, tai erilaisten jäsenyhdistysten kautta. Liitossa on 11 paikallisen jäsenyhdistyksen lisäksi myös valtakunnallinen senioriyhdis- tys. Jäsenyryityksiä on 115, jotka edustavat puhtaanapitoalaa hyvin kattavasti. Liitto järjestää vuosittain kaksi liittokokousta, jossa edustajat kokoontuvat ja käyvät alan ajankohtaisia asi- oita läpi sekä keskustelevat kehityshankkeista (SSTL 2022.)

Siivoussektori Oy omistaa SSTL Puhtausala ry:n ja huolehtii liiton kattavasti toiminnasta. Toi- mintaan kuuluu koulutus-, näyttely- ja julkaisutoiminta. (SSTL 2022.)

6 Kehittämishankkeen toteutus ja tulokset

Opinnäytetyömme kirjoittaminen osui pandemia-aikaan, joka mullisti usean, varsinkin toimistotyöntekijän arkirutiinit. Yhtäkkiä emme olleet enää sidottuja fyysiseen toimistoon tai edes maantieteelliseen paikkaan. Muutoksen myötä viestintä monimuotoistui ja tuli avoimemmaksi. Tämä toki on tarjonnut uusia edellytyksiä työtilojen suunnitteluun ja muotoiluun. Työskentelyämme on mullistanut uusi teknologia, mutta mitä on vielä tulossa? Suunnitellaanko tulevaisuuden työympäristöt täysin toisella tavalla kuin nyt tehdään? Miten palvelun ostajien käyttäytyminen muuttuu? Miten muuttuu palveluntuottajien liiketoiminta? Miten nämä kohtaavat toisensa? Vai kohtaavatko? Mikä vaikutus palveluntuottajilla on liiketoiminnan palvelumuotoilulla?

Opinnäytetyön rakenne ja eteneminen on kuvattu kuviossa 14.

11.5.21	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hanke hyväksytty/ SSTL Puhtausala ry ▪ Alustuksen ja infoan tekoa SSTL Puhtausala ry:n hallitukselle (PESTE)
15.9.21	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SSTLn hallituksen kokous/Peste analyysin tekoa
12/2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yhteistyösopimus Tarja Meristö ▪ Ensimmäinen yhteinen palaveri aiheesta Meristö, Itkonen, Karhu
7.1.22	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Skenaario nelikentän tarkastelua ja skenaarioiden rakentaminen
19.1.22	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yhteistyöpalaveri Tarja Meristö, Tony Itkonen- skenaarioiden rakentaminen työpajaan ja tabu-kyselyn tekoa
25.1.22	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tabu kyselyn läpikäynti SSTL Puhtauspalvelu ry:n kanssa sekä SSTL Puhtauspalvelu ry:n puheenjohtaja Sari Mattilan haastattelu
25.1.22	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tabu -kysymysten lähetys Tarja Meristölle
7.2.22	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tabu kysymykset SSTL Puhtauspalvelu ry:n Sari Mattilalle (Word-liite) ja ohjeistus
17.2.22	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yhteispalaveri työryhmä ja Meristö; 15.3. työpajapäivän suunnittelu
24.2.22	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tabu-kyselytutkimuksen purku ja analysointi/työryhmä
7.3.22	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yhteispalaveri työryhmä ja Meristö
14.3.22	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Työryhmän palaveri 15.3. päivään valmistautuminen
15.3.22	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opinnäytetyön työpaja Laurealla
8.-9.9., 13.9.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SWOT työpajat 8.-9.9. ja niiden purku 13.9.2022

Kuvio 14: Opinnäytetyön rakenne ja eteneminen

6.1 Taustahaastattelut valikoiduille asiantuntijoille

16.3.2022 työryhmämme sai mahdollisuuden haastatella Rambollin asiantuntijaa ja tiedustella hänen tulevaisuuden näkymiään liittyen siivouspalveluiden tulevaisuuteen. Ramboll on

kansainvälinen yritys, jonka tarkoituksena on luoda kestävää yhteiskuntaa, jossa ihmiset ja luonto kukoistavat. Yrityksen ytimessä ovat mm. innovatiiviset ratkaisut kaupungeille, infrastruktuuriin-, liikenteeseen-, ympäristöön-, rakennusten suunnitteluun-, rakennuttamiseen-, rakentamiseen- ja ylläpitoon liittyvät palvelut. Rambollin tahtotila on luoda aidosti koko yhteiskuntaa kehittäviä ratkaisuja. Asiantuntijoita yrityksessä on yhteensä 16 000, 35 maassa. Suomessa Ramboll toimii jo 22 eri paikkakunnalla.

Haastateltavana olevan asiantuntijan mukaan puhtauspalvelujen kehitykseen on vaikuttanut alan ulkopuoliset tekijät, kuten mm. sosiaaliset-, taloudelliset- ja ekologiset asiat, vastuullisuusasiat sekä tilaajan puolelta palveluntuottajille tulleet pyynnöt mm. tiedonhallintaan ja dokumentointiin liittyvistä asioista. Haastateltava näki, että siivousalan kehitys on mennyt hitaasti eteenpäin ja alan sisältä kehitystä ei ole juurikaan tapahtunut.

Puhtauspalveluiden tulevaisuuden asiantuntija näkee jatkuvasti kehittyvänä. Hänen mukaansa etätyö ja nykyiset toimistot muuttuvat enemmän toimistohotelli tyyppisiksi tiloiksi, joissa on mukana tarpeeseen sovelletut teknologiset ratkaisut. Alan markkinoiden osalta visio on, että pienille ja keskisuurille yrityksille on enemmän kysyntää jatkossa. Hinnan osuus valintaperusteena ei ole ydinkysymys, vaan asiakkaat ovat valmiita maksamaan samasta tuotetusta palvelusta jopa enemmän. Asiantuntijan mukaan nykyisin tarjouskilpailuissa käytetty mediaanihinnoittelun rooli vähenee. Asiakkaat haluavat jatkossa useampia siivouspalvelujen kumppaneita. Hänen mukaansa pienet yritykset pystyvät vastaamaan kysyntään ketterämmin. Laadunhallinnan trendin asiantuntija näkee tulevaisuudessa läpinäkyvänä, joustavana, avattavana ja konkreetisoitavana. Lisäksi hänen mielestään puhtaanapito- ja siivousalan tulevaisuuden innovaatiot tulevat erilaisten verkostokumppaneiden kautta, eri aloilta.

Pyysimme asiantuntijan siirtymään ajatuksissaan vuoteen 2039 ja tarkastelemaan, mitä hän näkee silloin ympärillään. Hänen visionsa mukaan uusissa tiloissa, joissa tuotetaan siivous- ja puhtauspalveluja, on sähköiset ovet, joissa robotit siivoavat sekä IOT- ja sensoriratkaisut ovat siivouspalveluiden jokapäiväistä toimintaa. Kiinteistöjen suunnitteluvaiheessa on palveluntuottajien kanssa tehty yhteistyötä ja näkemyksiä mm. robottien telakoiden paikoista. Palvelua tuottavien yritysten työnkuvien osalta, asiantuntija näki muutoksia tulevan siten, että mm. tulee uusia työnkuvia ja nimikkeitä, joihin liittyy digiosaaminen, viestintä ja teknologiset asiat. Vuoden 2039 iltapäivälehtien lööpeiksi asiantuntija nostaisi sometähtien lisääntyessä ”Yritys X pelasti pandemia aalloilta!” ja ”Alan palkkakuoppa on historiaa”.

Siivous- ja puhtausalan tabuista asiantuntija nosti esille mm. palkkauksen, työssä jaksamisen, kouluttamattoman työvoiman, robotiikan ja läpinäkyvän raportoinnin. Palkkaus ei ole läpinäkyvää ja se on ns. junnannut paikallaan. Puhutaan, että työntekijöille maksetaan parempaa palkkaa, mutta onko asia todella näin? Työssä jaksamisesta puhutaan myös paljon, mutta tehdäänkö asioille oikeasti mitään, mitä puheiden takana oikeasti on? Siivousalalla on paljon

kouluttamattomia työntekijöitä ja alan yritykset järjestävät omia koulutuksia. Asiakkaat kuitenkin vaativat siivous- ja puhtaanpitoalan yrittäjiltä työntekijöitä, joilla on ammattitutkinto. Miten nämä asiat kohtaavat? Robotiikasta on puhuttu jo vuosikausia, niitä on kokeiltu tuotannossa ja jopa yksi isoa siivousalan konetoimittaja on niistä jo luopunutkin. Asiantuntija nosti esille läpinäkyvän dokumentoinnin ja raportoinnin. Asiakkaat vaativat monipuolista ja dynaamista raportointia, mutta onko se tarpeen? Siivous- ja puhtausalan yrittäjät eivät ole reagoineet tähän haasteeseen asiantuntijan mukaan riittävästi. Tämä saattaa johtua alan digitaalisen kehityksen hitaudesta.

Mitä näille edellä mainituille asioille olisi tehtävissä? Asiantuntijan mukaan palkkauksen nostaminen enemmän esiin olisi yksi asia, jossa varsinkin pienet ja keski suuret siivoussalan yritykset voisivat erottautua edukseen. Työssä jaksaminen voi olla kilpailuetu, jolla voi erottautua muista. Robotiikan, digitalisaation ja raportoinnin osalta yritysten tulisi etsiä sopivia verkostokumppaneita, sillä ratkaisut asioihin ovat jo olemassa.

Tulevaisuuden villinä korttina asiantuntija näki, että siivous- ja puhtauspalveluala on superseksikäs ala, jonne kaikki haluavat töihin. Alan työnkuvat ovat mielenkiintoisia, alan palkat ovat hyvät ja alalla kohdellaan työntekijöitä parhaiten. Siivous- ja puhtauspalvelualan tulevaisuuden tie nähdään nousujohtoisena. Siivouspalvelualan ostajat ovat kehittyneet yhdessä alan markkinan kanssa siten, että alaa kehitetään aidosti yhdessä, käyttäen mm. benchmarkausta, pitämällä yhteisiä ideariihä, rennosti keskustellen ja ottaen kehitys vastaan. (Liite 2 Kysymyspatteristo 16.3.2022 Ramboll).

6.2 PESTE-analyysin toteutus

Puhtauspalvelualan toimintaympäristöä tarkasteltiin tässä työpajassa PESTE-analyysia apuna käyttäen. PESTE-analyysin avulla halusimme selvittää puhtauspalvelualaan vaikuttavia poliittisia, ekonomisia, sosiaalisia, teknisiä ja ekologisia tilanteita nyt ja tulevaisuudessa.

Analyysin tarkoituksena oli pyrkiä tutkimaan ja tunnistamaan mahdollisimman laajasti erilaisia ilmiöitä, tarkoituksena luokitella nämä ilmiöt puhtauspalveluala -liiketoiminnan kannalta mahdollisuuksiksi tai uhkiksi. Sekä arvioida ja priorisoida mahdollisuuden ja uhan merkitys.

Syyskuussa 2021 ohjeistettiin SSTL Puhtausala ry:n toiminnanjohtaja Sari Mattila monitorointiin, jotta hän voi ohjeistaa SSTL Puhtausala ry:n hallituksen jäseniä tekemään monitorointia ja PESTE-analyysin omalta osaltaan. Kaikilla yhdistyksen jäsenillä on paljon kokemusta ja näkemystä puhtausalalta ja toivoimme heidän tuovan niitä julki mahdollisimman laajasti. Lisäksi toivoimme heidän tarkastelevan tulevaisuuden ilmiöitä, tämän hetken tapahtumia, trendejä, kehityssuuntia sekä maailman muutoksia ja pohtimaan niiden vaikutusta puhtauspalvelualaan. Ohjeistus hallituksen jäsenille on liitteessä 2 ja aikaa tehtävään heillä oli kuukausi. Ohjeistuksessa painotettiin lähinnä alkuperäistä opinnäytetyön ajatusta, toimisto- ja

terveydenhuoltokohteita. Sittemmin opinnäytetyömme on laajennettu koskemaan koko puhtauspalvelualaa. SSTL Puhtausala ry:n hallituksen jäseniä kehoitettiin kirjaamaan ylös havaitsemiaan heikkoja signaaleja noin kuukauden ajalta.

PESTE- ohjeistuksen lisäksi jäseniä avustettiin viidellä kysymyksellä, jotka olivat:

Mikä voi muuttaa siivouspalvelua muuttuneessa tulevaisuudessa? Mikä on siivouksen tarve tulevaisuudessa toimisto- ja terveydenhuollon kohteissa? Miten palvelujen ostaminen muuttuu? Miten palvelujen tuottaminen muuttuu? Miten nämä edellä mainitut kohtaavat vai kohtaavatko?

6.3 PESTE-analyysien yhteenvedon tulokset

PESTE-analyysin vastauksia työryhmä vastaanotti SSTL Puhtausala ry:n hallitukselta, yhteensä yhdeksältä henkilöltä. Yhteenvetovastaukset ovat liitteessä 3.

6.3.1 Poliittinen näkökulma

Poliittisesta näkökulmasta huomioonotettavina asioina vastaajat nostivat tärkeimpinä Suomen tulevaa sote-uudistusta, koulutuspolitiikkaa, julkisenhankinnan sääntöjä, GPP- ympäristöä säästäviä julkisia hankintoja sekä yhteiskuntarakenteiden uudelleen järjestelyä.

Vastaajat pohtivat poliittisten päättäjien valintaa, joka tapahtuu yhä enenevässä määrin mielikuvien ja some-näkyvyyden perusteella niin valtakunnallisesti kuin paikallisestikin. Vastaa- jien mielestä ääri liikkeitä ja populistiset näkemykset saavat paremmin jalansijaa kuin aikai- semmin.

Pelkona vastaajilla oli, että puhtausalan huomioiminen jää tulevaisuudessa vähemmän näky- väksi, koska alan työntekijöillä ei kaikilla ole äänestys-oikeutta. Esille nousi myös ihmisten ns. eri arvoistuminen. Puhtauspalvelualan puolesta lobbaamisen merkitystä korostettiin, jotta alan toimijoilla ja puhtauspalvelualan ostajilla olisi mahdollisuus huolehtia ammattimaisen puhtaanapidon tarpeista. Pohdinnan alla oli, voisiko työehtoista sopia paikallisesti sen sijaan, että on työehtosopimus, jota noudatetaan.

Työntekijöiden koulutuksen osalta nousi esille puhtauspalvelualan koulutus ja sen vastaavuus tulevaisuuden tarpeisiin. Monitoroinnin alla oli pandemian vaikutukset, jotka jäävät toimin- taan sekä toimintamalleihin - niin organisaatiokohtaisuus kuin yleiset ohjeistukset.

Isona huolena nähtiin, mistä saadaan uusia työntekijöitä, kun alan henkilöstö ikääntyy tai kun kyseessä on yleinen ikääntyminen. Mietintää aiheutti myös työperäisen maahanmuuton vaati- mukset. Tiedostettiin työvoimapulan kasvu, josta vaikutukset ovat jo nyt nähtävissä. Heik- koina signaaleina nähtiin puhtauspalvelualan vetovoimaisuus työperäisen maahanmuuton li- sääjänä varsinkin silloin, kun keskustelu lähtee globaalille tasolle. Mietinnässä oli, olisiko siinä signaalia muulle maailmalle, että täällä osataan huolehtia työntekijöistä ja tuottaa

puhtauspalvelua mallikkaasti.

Kiinteistöjen osalta keskusteluun esille nousivat monimuotoiset rakennukset ja Suomen rakennusmääräykset, samoin kuin äkilliset poliittiset ristiriidat, terroristien hyökkäykset sekä levottomuuden lisääntyminen maailmassa.

6.3.2 Ekonominen näkökulma

Ekonomisesta näkökulmasta huomioonotettavina asioina vastaajat monitoroivat valtion/kuntien velkaantumista, palveluiden ulkoistamista, ikääntymistä sekä maailman laajuista talouslamaa. Pohdintaa ja keskustelua aiheutti taloudellinen toiminta, olisiko se uudelleen arvioitava.

Talouden epävarmuustekijät vaikuttavat konkreettisesti puhtauspalvelualaan, kun kansainväliset sodat ja katastrofit vaikuttavat merkittävästi markkinoihin. Yrityksillä ja kunnilla on paineita tehdä säästöjä ja usein säästöt kohdistetaan myös puhtauteen esim. palvelujen ulkoistamisena tai puhtauspalvelualan toiminnan tehostamisena. Esille nousi puhtauspalvelualan palkkakehitys sekä korostuvat laatukriteerit, joitten takia osaavasta henkilökunnasta voi tulla puutetta.

Nähtiin myös mahdollisuus siihen, että palveluntuottajat muuttuvat kansainvälisiksi yrityksiksi, jolloin esimerkiksi kaikki ohjeistukset järjestetään keskitetysti. Kysymys heräsi, tulisivatko ne vastaamaan tässä keskistetyssä mallissa riittävästi toimintamaan tarpeisiin.

Talouden villi kortti tuli esiin yhteiskunnan reaktioina pandemian aikana sekä siinä miten nopeasti eri talouden alat joutuivat yhä enemmän turvautumaan toisiinsa. Puhtauden alaa on useasti pidetty vakaana, ns. omana osionaan. Nyt oli huomattavaa, että pandemian aikana, kaikki tarvitsivat uutta puhtauden määritelmää. Tästä on hyvänä esimerkkinä kunnat, joihin varattiin erillistä koronarahaa. Toivottiin, että tulevaisuudessa myös puhtauden ala olisi enemmän yhteiskunnan haasteiden projekteissa mukana yhtenä luonnollisena osana kokonaisuutta. Yhteistoiminnan vahvistamista rinnakkaisalojen kanssa pidettiin tärkeänä ja se nähtiin myös puhtauspalvelualan mahdollisuutena.

6.3.3 Sosiaalinen näkökulma

Sosiaalisesta näkökulmasta huomioonotettavina asioina vastaajat monitoroivat väestön ikääntymisen, maahanmuuton/työperäisen maahanmuuton, pakolaisuuden, supervirukset esim. korona. Ongelmana nähtiin kansojen, ihmisten jakautuminen ajattelumaailmojen mukaan. Koettiin, että kaupungillistuminen on keskittänyt ihmisten asumista enemmän tietyille alueille ja tästä ryhmästä yhä suurempi osa on ikääntyviä ihmisiä. Nämä ikääntyvät ihmiset tarvitsevat tulevaisuudessa yhä enemmän ja enemmän avustavia palveluja. Tämä tarjoaa

mahdollisuuden yrityksille lisäpalveluiden tuottamiseen puhtausalalla.

Puhtauspalvelualan työ nähtiin kausittaisena työnä, pohdittiin työn arvostamista ja todettiin, että alalla on paljon pieniä toimijoita, myös maahanmuuttotaustaisia yrittäjiä. Maahanmuuttotaustaiset yrittäjät nähtiin myös puhtauspalvelualan mahdollisuutena.

Puhtauspalvelualan asiakkailta toivottiin uudenlaista ketteryyttä, koska ihmisten tarpeet muuttuvat nopeammin kuin ennen. Nyt pärjäävät ne, jotka reagoivat nopeasti muutoksiin, esimerkiksi siihen, ettei toimistotiloja tarvita kuten ennen. Pohdinnassa oli myös, voisiko siivousta tarjota ns. ”hyllytys” -periaatteella tai voisiko asiakas kenties tehdä itse osan kohhteessa tarvittavasta siivoustyöstä. Tärkeänä pidettiin, että verkostoituminen tulisi paremmin osaksi asiakkaan elämää sekä siivouksen tarvetta. Yleisiä havaintoja tehtiin mediasta ja ihmisten työurista. Todettiin, että medialla on nykyään taipumusta tarttua puhtauspalvelualan asioihin somen kautta. Myöskään ihmiset eivät ole enää pelkästään yhdessä ammatissa elämänsä aikana, vaan uudelleen koulutusta tapahtuu viimeistään silloin, kun siirrytään eläkkeelle tai jopa aikaisemmin. Nämä olisivat oivia tilanteita saada lisättyä ja koulutettua puhtauspalvelualan työntekijöitä.

6.3.4 Teknologinen näkökulma

Teknologisella kehityksellä nähtiin olevan vaikutusta mm. digitaalisiin oppimisoluihin ja IOT- Internet of Things sekä pohdittavana oli, miten teknologian kehittyminen tuodaan aidosti hyötynä puhtaanapitoalalle. Nähtiin myös, että IOT voi tulevaisuudessa mahdollistaa ”on Demand” siivouksen ja puhtauden todentamista voidaan tehdä enemmän teknologian avulla. Tekniikan nähtiin kehittyvän edelleen. Robotiikkaan haluttiin tukemaan puhtauspalvelualan toimintaa ja niistä saadun hyödyn toivottiin vastaamaan annettuihin haasteisiin. Pohdinnassa oli teknologian yhteisverkostot yritysten ja yhdistysten järjestelmissä ja siitä saatavat puhtauspalvelualan eri mahdollisuudet. Todettiin, että kaiken teknologian tuoman muutoksen myötä myös tekeminen muuttuu. Tämä olisi huomioitava osaamisen kehittämisessä.

Huomioitiin, että nykypäivän ihmiset haluavat mielellään osallistua kaikkiin tapahtumiin liikahtamatta paikoiltaan. Niinpä esille nousi, voisiko siivouksen suorittaja ottaa puhtauspalvelualan ostajan virtuaalisesti mukaan suoritettavaan tehtävään, jotta hän näkisi reaaliaikaisesti mitä puhtautenttuottamisen aikana tapahtuu.

Todettiin, että valtava datan määrä voi lisätä infoähkyn mahdollisuutta. Asiakkaat keräävät tietoa jopa arveluttavistakin lähteistä ja haastavat puhtausalan ammattilaiset näiden omalla areenalla. Tulevaisuudessa oikean tiedon käyttäminen ja opastaminen ovat entistä tärkeämmässä roolissa. Huolta aiheuttivat esille nousseet kyberhyökkäykset ja raaka-aine pula.

Villinä korttina ehdottomasti puhtauden alalla nähtiin siivousmenetelmien ja -koneiden kehityskaari. Ajan trendinä on mennä innovatiivisempiin keksintöihin, jotka helpottavat datan keräämistä ja puhtaudentuottamista. Tekoälyn käyttö tarjoaa tulevaisuuden viljejä näkymiä esim. itsestään puhdistuvat pinnat ja eri älymateriaalit. Kenties tulevaisuudessa siivouksen voi tilata kuten tällä hetkellä Wolt-ruoan. Ennakoitavuus on teknologian avulla avainkysymys kehitykseen.

6.3.5 Ekologinen näkökulma

Ekologisina tekijöinä vastaajat nostivat esille ilmastomuutoksen- ilmaston lämpenemisen, kuivuuden lisääntymisen, ympäristöuhot kuten tulvat, tulipalot, myrskyt ja erilaiset globaalit taudit. Esillä olivat myös kierrätys, hiilineutraalisuuden toteutuminen puhtauspalvelualalla, rakentamisen muuttuminen, rakentamisen materiaalimuutokset sekä niiden haasteellisuus ja vaikutukset rakennuskustannuksiin, kasvu- ja elinolosuhteiden heikkeneminen. Näillä kaikilla nähtiin olevan suoraa vaikutusta puhtauspalvelualaan.

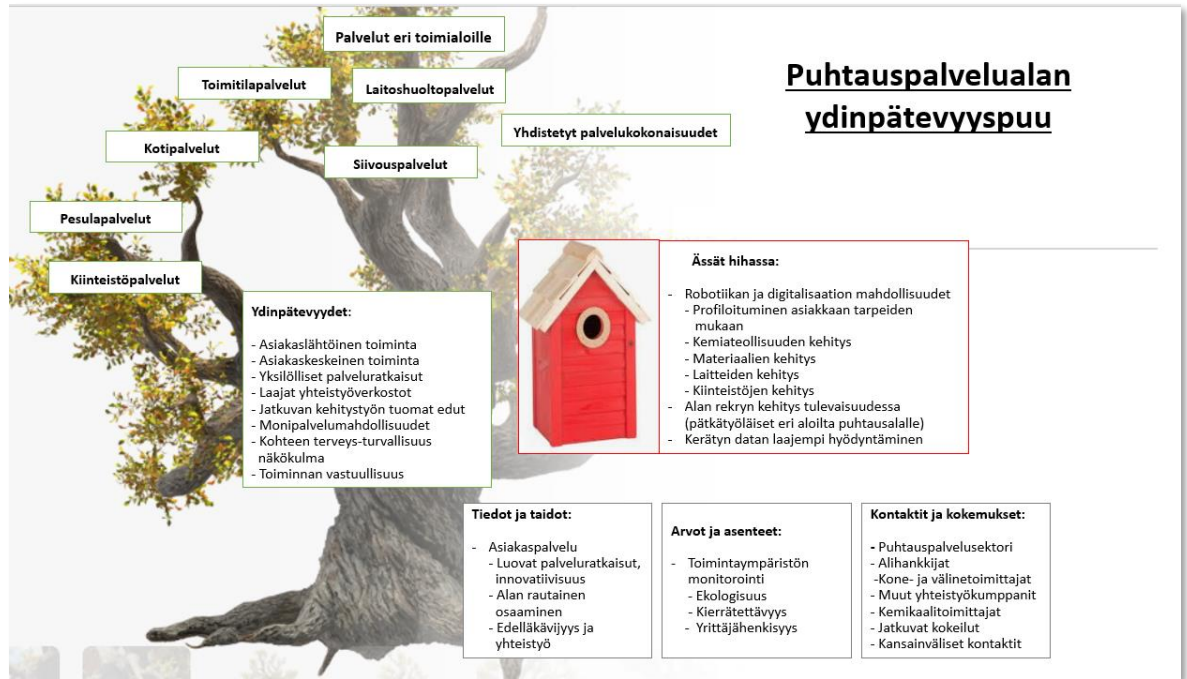
Vastaajat halusivat kestäviä ratkaisuja, kuten kemikaalien käytön vähentämistä ja yleensäkin ajattelu- ja toimintavan muutosta. Haluttiin kyseenalaistaa asioita kysymällä, ”Mitä se on, miten se meihin vaikuttaa?”. Vastaajien mielestä paikallinen laatu ja siihen panostaminen voivat olla tulevaisuuden tekijöitä, kun mietitään hiilijalanjälkeä palveluiden ostamisessa.

Villinä korttina nähtiin siivottavat materiaalit ja puhtauspalvelualan supertrendaajat. Antibakteeristen käsittelyjen ja materiaalien lisääntyminen haastaa hyvällä tavalla siivouksen. On hyvä pohtia, mikä on tärkeää ja mikä ei ja miten voidaan säästää kustannuksia materiaalien pitkäikäisyydellä ja kierrätettävyydellä. Havainnoitiin, että puhtauspalvelualan supertrendaajat voivat olla mukana myös poliittisilla areenoilla. Heidän avullaan on mahdollisuus nostaa puhtauspalvelualan merkitystä heidän omalla toiminnallaan.

6.4 Ydinpätevyyspuu

Ydinpätevyyspuulla tarkoitetaan osaamisanalyysin apuvälinettä, jolla on mahdollista kuvata valikoidun kokonaisuuden tai esimerkiksi organisaation osaamista ja menestyksen edellytyksiä puun muodossa. Ydinpätevyyspuu mahdollistaa uusien ja jopa yllättävien mahdollisuuksien etsimisen ja keksimisen. Ydinpätevyyspuussa latva kuvaa liiketoiminta-alueita eli oksia, jotka tuottavat hedelmää, jolloin puhutaan tuotteista ja palveluista. Ydinpätevyys puun runko kuvaa niitä ydinpätevyksiä, jotka mahdollistavat menestymisen kilpailijoita vastaan. Ydinpätevyyspuun juuret kuvaavat eri osaamisalueita edustetulla toimialalla. Kokonaisuudessaan ydinpätevyyspuulla on mahdollista muodostaa alustava liiketoimintamalli. (Kettunen & Meristö 2010, 23.)

Kuviossa 15 on kuvattuna puhtauspalvelualan ydinpätevyyspuu, jossa on mainittu melko laaja kirjo erilaisia puhtauspalvelualan suoria ja epäsuoria palveluita, ydinpätevyksiä, osaamisalu-eita sekä mahdollisuuksia, joita ei ole vielä hyödynnetty tai on vasta alettu hyödyntämään.



Kuvio 15: Puhtauspalvelualan ydinpätevyyspuu

6.5 Skenaariot

Skenaario termiä käytettiin alun perin teatterin ja elokuvien tekemisen yhteydessä, jolla tarkoitettiin toiminnallista käsikirjoitusta. Skenaariokäsikirjoitus ei sisältänyt ainoastaan vuorosanatekstiä, vaan siinä oli myös ohjeet koko työryhmälle; näyttelijöille, ohjaajalle, kuvaajille sekä lavastajille. Siinä oli kuvattuna myös ns. näyttelijöiden tarkat paikat, kulissit, heidän liikkeensä sekä vaatetus. (Rubin 2021.)

Tulevaisuudentutkimukseen skenaarioajattelu ja skenaariomenetelmien käyttö on tullut osittain operaatiotutkimuksen ja osittain Delfoi-menetelmien kautta. Herman Kahn otti skenaario termin käyttöön ensimmäisenä 1950-luvulla, työskennellessään Rand-yhtymän tutkimuslaitoksessa Yhdysvalloissa. Delfoi-menetelmät kehittyivät Yhdysvalloissa 1950- ja 60-luvuilla samaan aikaan kuin siellä kehitettiin sotatutkimuksen operaatiotutkimuksen menetelmiä ja ajattelu-tapoja. (Rubin 2021.)

6.5.1 Skenaariotyöpaja

15.3.2022 pidetty Tulevaisuustyöpaja vaati mittavat suunnitteluprosessit ja useat yhteiset palaverit yhdessä futurologi Tarja Meristön kanssa. Tilaisuuden kulkua käytiin läpi useammassa eri palaverissa. Palaverin sisällöt koskivat lähinnä Tabuennakkokyselyn yhteenvedotuloksia sekä niiden esittämistyyliä, tilaisuuden työlomakkeita, työpajan työnjakoa sekä tilaisuuden sisältöä ja juoksutusta.

Työryhmä valmisteli ajurit ennakkoon tehdystä PESTE-analyyseistä ja johdettuna tehdyistä haastatteluista. Ajureita oli aluksi useita, mutta työryhmä tunnisti kuitenkin merkittävimmät ajurit ja luonnosteli tähän työpajaan valitut skenaariot. Näiden työpajassa käytettyjen skenaarioiden lisäksi vaihtoehtoja oli myös muita, vilttejä skenaarioita (liite 5 Puhutaanko hetki viltteistä skenaarioista?). Vilttien skenaarioiden tarkoituksena oli ravistella työryhmä hereille, mikä kaikki voisi olla tulevaisuudessa mahdollista.

Lisäksi työryhmä valmisteli nelikenttäanalyysit, joita voi käyttää työpajapäivässä. Työpajapäivän tarkoitus oli myös herättää ja ravistella osallistujia, saada heidät ajattelemaan ja pohtimaan asioita uudelta kantilta. Lisäksi oli suunnitelma, miten projekti jatkuu työpajan jälkeen yhteistyössä Puhtauspalveluala ry:n kanssa SWOT-analyysillä, parisprinteillä.

6.5.2 Skenaariotyöpajan suunnittelu ja sen valmistelut

Tässä luvussa käsitellään 15.3.2022 pidettyä Tulevaisuuden työpajaa, sen suunnitteluprosessia, tilaisuuden kulkua sekä tulevaisuustyöpajan tuotoksia. Tämän luvun lopussa tarkastellaan työpajaa osallistuvan havainnoinnin kautta sekä reflektoidaan toimintaa tilaisuuden fasilitaattorin näkökulmasta.

Päivän ohjelma oli laadittu kuvion 16 mukaisesti.



PÄIVÄN OHJELMA 15.3. KLO 10-15

- **Klo 10- 10.30 Johdanto työpajan tavoitteisiin ja tulevaisuusajatteluun**
- Alustus; Tarja Meristö, Tony Itkonen, Kirsi Karhu
- **Klo 10.30-11.30 Maailma muuttuu, mistä saadaan avainajurit tulevaisuuden rakentamiseksi?**
- Alustus Tarja
- Alustus: ennakkotehtävien tulokset/Tony ja Kirsi
(Lounastauko klo 11.30-12.15)
- **Klo 12.15-13.30 Mitkä ovat mahdolliset maailmat? -skenaarioaihoita työskentelyn pohjaksi**
-Alustus Tarja, Tony ja Kirsi
-Pienryhmätyöskentely ja tulosten purku
- **Klo 13.30-14.45 Toimijat stagella!**
-Alustus/Tarja, Tony ja Kirsi
-Pienryhmätyöskentely
- **Klo 14.45-15 Yhteenveto ja jatkotoimenpiteet**
-Tony ja Kirsi

2

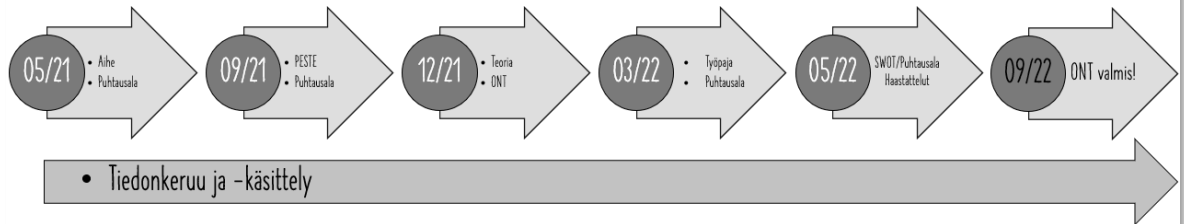
Kuvio 16: Työpajapäivän ohjelma 15.3.2022

Tulevaisuuden työpaja järjestettiin 15.3.2022 Laurean kampuksella. Osallistujat olivat lisäksi Puhtausala ry:n hallituksen jäseniä. Työpajan asiantuntijana oli Tarja Meristö, KTT, yritysfuturelogi, emerita yliopettaja ja yrittäjä, joka on tehnyt skenaariotyötä jo kuudella eri vuosikymmenellä sekä työryhmä, Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta- koulutuksesta. Toisen työryhmän jäsenen osaaminen on kiinteistöpalvelualan palvelutuotannosta, 18 vuotta ja toisen työryhmän jäsenellä kiinteistöpalvelualan myynnistä 16 vuotta sekä asiakaspalvelun osalta toinen mokoma.

Tilaisuus aloitettiin käymällä opinnäytetyön aikajana ja tavoiteaikataulu läpi (kuvio 17). Lisäksi työpajaan osallistujat saavat opinnäytetyön luettavakseen.

TULEVAISUUDEN PUHTAANAPITO- JA SIIVOUSPALVELUT TOIMISTOISSA JA TERVEYDENHUOLLON KOHTEISSA 2030-LUVULLA

OPINNÄYTETYÖN AIKAJANA



Kuvio 17: Opinnäytetyön aikajana

Aloitimme tilaisuuden shokeeraavasti, sillä halusimme herättää kuulijakunnan ajatuksia muutamalla hieman erikoisella väittämällä (Kuvio 18). Tarkoituksenamme oli saada heidät irti niistä arjen rutiineista ja ajatuksista tai mahdollisista tilaisuuden ennakkoajatuksista, joita heillä mahdollisesti oli. Halusimme antaa heille aikaa ns. laskeutua tilaisuuteen.



Kuvio 18: Villit väittämät

6.5.3 Tabukysely ja sen tulosten läpikäynti

Aloitimme työpajan käymällä Puhtausalan hallitukselle tekemämme tabukyselyn (Liite 5 Ennakointitehtävä ”Tabu”-kysely SSTL Puhtauspalveluala ry:n hallituksen jäsenille ja liite 6 ”Tabu”-kysely ja sen tulokset) vastaukset läpi, joita saimme kaiken kaikkiaan 11 kappaletta. Väittämiä kyselyssä oli 14. Tabu-kysely oli kaksiosainen, jossa vastaajia pyydettiin ensin arvioimaan väite, onko annettu väittämä sellainen asia, josta ei puhuta, kielletäänkö siitä puhumasta vai puhutaanko siitä mutta asialle ei tehdä mitään. Toisessa vaiheessa vastaajan piti arvioida, onko hän annetun väitteen kanssa täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei osaa sanoa, jokseenkin eri mieltä vai täysin eri mieltä.

Ensimmäisen kysymysoSION osalta, suurin hajonta vastaajien kesken syntyi seuraavien alla olevien väittämien kohdalla, voi sanoa, että kyse oli kahtiajaosta:

Vastaajien mielestä kaikkien puhtausalan toimijoiden tarjonta on sama, puhtausalalla on epätasaista osaamista, puhtaanapitoalan vastuurajat ovat sumeat, puhtausalan henkilöstö pidentää omalla työllään kohteen elinkaarta sekä puhtaanpitotyön arvo ymmärretään vasta, kun se jää tekemättä.

Hajonnan lisäksi edellä mainittujen lisäksi oli havaittavissa mielenkiintoinen valinta ”tästä kielletään puhumasta”, joka nousi esille seuraavien väittämien kohdalla:

Kaikki puhtausalan toimijat huijaavat, minulle ei ole merkitystä sillä, onko puhtausalan henkilön syntyperä koti- vai ulkomainen sekä turvallisuuden tunnettani lisää, jos puhtaanapitohenkilö on syntyperältään suomalainen. Lisäksi uusi robottitekniikka on arvaamatonta, uusi robottitekniikka vie puhtaanapitohenkilöstöltä osan heidän tuloistaan, muutosvastarinta (esim. digitalisaatio, toimintatavat jne.) koskee kaiken ikäisiä henkilöitä sekä puhtaanapitoalan henkilöstöä kohdellaan yhdenvertaisesti. Näiden vastausten osalta jäi mietityttämään, kuka kieltää puhumasta ja miksi. Näihin kysymyksiin emme saaneet kyselyn avulla vastausta.

Tabu ennakkokyselyyn vastaajat olivat lähes samaa mieltä tai täysin samaa mieltä seuraavien väitteiden osalta

Kaikki puhtausalan toimijat ovat vastuullisia, puhtausalalla on epätasaista osaamista, puhtaanpitotyön alueiden vastuurajat ovat sumeat, puhtausalan henkilöstö pidentää omalla työllään kohteen elinkaarta sekä minulle ei ole merkitystä sillä, onko puhtausalan henkilön syntyperä koti- vai ulkomainen. Lisäksi puhtaanpitotyön arvo ymmärretään vasta, kun se jää tekemättä, turvallisuuden tunnettani lisää, jos puhtaanapitohenkilö on syntyperältään suomalainen, uusi robottitekniikka on arvaamatonta, uusi robottitekniikka vie puhtaanapitohenkilöstöltä osan heidän tuloistaan, muutosvastarinta (esim. digitalisaatio, toimintatavat

jne.) koskee kaiken ikäisiä henkilöitä, puhtaanapitoalan henkilöstöä kohdellaan yhdenvertaisesti, puhtaanapitohenkilöstön työhyvinvointi ei kiinnosta minua.

Vastaajien vastaukset hajaantuivat täysin seuraavien väitteiden osalta:

Kaikkien puhtausalan toimijoiden tarjonta on sama ja kaikki puhtausalan toimijat huijaavat. Vastaajilla oli myös mahdollisuus antaa avointa palautetta kyselyn lopussa, jota saimmekin kiitettävästi.

Vastaajat nostivat omina ajatuksinaan esille mm. asiakaspalvelun merkityksen, omavalvonnan osuuden, palvelun johtamisen, täysin uudenlaiset ratkaisut kilpailutusprosesseihin, johdon esimerkki ja vastuu, kunnollinen perehdyttäminen, esimiesten perehdyttäminen, ihmiskauppaepäilyt, ostajien vastuullisuustietoisuuden kasvattaminen, puhtaanapitoalalla on paljon piilorikollisuutta, väittämät äärettömän hankalia suhteessa toteamiin, siivoustyön mitoituksella kikkaileminen sekä samasta työstä sama palkka ja sama työaika.

Asiakaspalvelun merkitys korostui; Asiakaspalvelun tärkeydestä puhutaan paljon, mutta työvoimapulan vallitessa, ei ehkä kiinnitetä rekrytointiprofiilissa tarpeeksi huomiota valittavaan henkilöön, joka soveltuu toimintaympäristöön.

Omavalvonnan osuus on korostunut paljon viime vuosina. Asiasta puhutaan, mutta vielä ei ole täysin oivallettu mikä merkitys sillä on oikein tehtynä tasaisen laadun näkökulmasta ja se, että pystytään varmistelemaan sen kautta toiminnan toteutumista.

Palvelunjohtamisen osalta on tärkeää miettiä tilaajan roolia ja sitä, miten saadaan paras hyöty yhteistyöstä esim. yhteisten hankintoihin liittyvien toimintojen, kilpailutuksiin vaadittujen dokumenttien ja koko yhteistyön kehittämisen kautta. Jos ala muuttuu teknologian ja digitalisaation kautta, on myös muiden prosessien kehityttävä.

Vastaajien mielestä tietoisuuden lisääminen asioista, on tärkeää. Esille tulleiden epäkohtien nostaminen alalla on aiheuttanut sen, että moneen asiaan kiinnitetään paremmin huomiota ja mm. siivousalalla kehitetyt sertifikaatit tuovat varmuutta molemminpuoliseen toimintaan. Paljon on ollut keskustelua yhteistyön kehittämisestä, mutta on myös tärkeää huomioida miten toiminnot muuttuvat.

Vastaajat ottivat kantaa täysin uudenlaisiin kilpailuprosessin ratkaisuihin. Pohdittavana oli esim. kohde esittelyt, joissa on useita kohteita ympäri Suomen maan- miten niiden kohde esittelyt ratkaistaan tulevaisuudessa? Usein näissä on haasteita ja aikataulullisia ongelmia ja pelkät pohjakuvat eivät aina riitä ratkaisemaan asiaa, koska kalustus ja pintamateriaalit saattavat olla haasteellisia (lasi- ja tekstiilipinnat, akustiikkaratkaisut ym.), vaan kohde on nähtävä. Onko tulevaisuudessa jotain digitaalisia ratkaisuja tai -järjestelmiä kilpailutuksen tueksi, jonne voisi esim. syöttää valokuvia tiloista ja laittaa tarkemmin tietoja, josta sitten

yhdessä pohjakuvien kanssa tehdään työn suunnittelu. Tämä tuntuu olevan asia, josta puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään.

Esille nousi ns. hinnalla myyminen, jossa tuotettava puhtausalanpalvelu ei perustu haluttuun laatutasoon. Palvelutuotannolla ei ole mitään mahdollisuutta oikeasti toteuttaa haluttua työtä tai tehdä sitä ainakaan kannattavasti.

Tärkeäksi nostoksi nousi puhtauspalvelualan johdon esimerkki ja vastuu; pohdittiin, miten oikeasti strategiat saadaan jalkautettua koko organisaatiolle. Usein on näyttäviä, hienoja verkkosivuja edellä mainituista asioista, mutta tutkittaessa organisaatiota syvemmälle, jäävät asiat usein tosi epämääräisiksi. Vastaajan mukaan siivousorganisaatioissa on useammin erilaisia ryhmittymiä tai reviierejä, jotka jakavat työntekijöitä ” vanhaan hyvään tapaan” ja uudistuksellisiin. Tämä on vastaajan mukaan heikkoa johtamista.

Myös puhtauspalvelualan koulutus haluttiin nostaa esille. Vastaajien mielestä alan koulutus ei aina vastaa yritysten tarvetta ja kouluissa opetetaan asioita vanhanaikaisesti. Opettajat eivät päivitä osaamistaan laajasti vastaamaan nykytyöelämän tarpeisiin.

Vastaajan mukaan kunnollinen perehdyttäminen on asia mihin panostetaan valitettavan vähän. Asiasta ei edes puhuta paljon. Vastaaja on havainnoinut, että reklamaatiot ja ohjeistukset siistijöille lähetetään tekstiviestillä. Hänen mukaansa jokainen voi miettiä omalle kohdalle, miltä tuntuu, jos ei näe esimiestä päivittäin (työskentely tapahtuu muualla, kuin missä esimies työskentelee) ja kommunikointi tapahtuu tekstareilla. Työntekijältä puuttuu oman esimiehen tuki.

Todettiin, että siivousalan esimiesten perehdyttäminen ontuu, koska siivousalalle ei ole kunnollista koulutusta. Esimiehet eivät tunnista esim. pintamateriaaleja, siivousmenetelmiä, -aineita tai -koneita. Usein esimiestyön muut osa-alueet ovat myös vajavaisia kuten mm. henkilöstötyö, asiakaspalvelu, talous/kannattavuus jne. Esimiehen osaaminen on kuitenkin avainasemassa siivoojien onnistumisessa työssään.

Ihmiskauppaepäilyt tulisi saada tutkittua perin pohjin, joita vastaajan mukaan tapahtuu Suomessaakin. Myös ostajien vastuullisuustietoisuutta tulisi kasvattaa. Puhtaanapitoalalla on paljon piilorikollisuutta, joka saa rehtottaa vapaasti koska yrityksen johto ummistaa asialle silmänsä. Tämä siksi, että ulkomaalaiset työntekijät eivät tiedä oikeuksiaan, tai eivät uskalla mennä poliisin puheille, tai kokevat olevansa kiitollisuudenvelassa niille henkilöille, jotka heidän palkkasivat. Vastaajan mukaan kaikki alalla työskentelevät tietävät mistä on kyse, mutta asiasta ei puhuta!

Erään vastaajan mielestä puhtaanapidon kannalta tärkeitä asioita on mm. jääminen taka-alalle mm. ateria- ja puhtauspainotteisissa työtehtävissä ja yrityksissä. Kehitys taantuu ja tehdään asioita samalla kaavalla eikä osata kehittää oikein.

Huomioitiin, että samasta työstä on työntekijän saatava samantasoinen palkka ja on oltava sama työaika. Vastaja otti kantaa siivoustyönmitoituksilla ”kikkailemiseen”. Hänen mukaansa tämä on tosiasia, vaikka siitä vaietaankin. Vastaja kyseenalaisti myös laadunarviointien paikkansapitävyyttä.

6.5.4 Porinatuokio

Tabu-kyselyn jälkeen jaoin ryhmän kolmeen pienryhmään ja pidimme porinatuokion. Pysimme jokaista ryhmää valitsemaan ja miettimään kolmea kyselyn tuottamaa asiaa, jotka ylättivät heidät täysin tai jotka jäivät mietityttämään heitä tai oliko asioita, joista he halusivat lisätietoja.

Kolme ryhmää porisi aiheista robotiikka, arvostus, kuka kieltää puhumasta, perehdyttäminen, muutosvastarinta ja elinkaari. Robotiikan osalta keskustelua herätti mm. kysymys, minkä asteista robotiikkaa tarvitaan ja tuleeko niiden toimia täysin itsenäisesti. Pohdittiin, onko ilmassa muutosvastarintaa ja jos on, niin kenen suunnalta se ilmenee. Pohdittiin, milloin kone-toimittajien kehitys vastaa palveluntuottajien vaatimuksia.

Arvostuksesta keskusteltaessa nousi esiin puhtauspalvelualan työntekijöiden arvostus suhteessa muiden toimialojen työntekijöihin ja sitä, miten työnteko näkyy palkkauksessa. Kuka kieltää puhumasta -kysymystä pohdittiin, onko kyse isosti koko puhtausalaa koskevasta asiasta vai onko kyseessä vain tietty/tiettyjä työnantajia. Tärkeäksi kysymykseksi nousi esille kysymys, kuka tällaista käyttäytymistä ohjaa? Vai onko kyseessä tiettyjen yritysten johtamiskysymys. Jos kielletään puhumasta, niin onko niin, että työntekijä tuntee mahdollisen puhumisen ns. nahoissaan eli työntekijöitä johdetaan pelolla. Tämä asia jäi vaivaamaan kaikkia työpaikkaan osallistuneita. Tämä haluttaisiin selvittää, onko kyse koulutuksesta, hierarkkisuudesta, vai ihan jostain muusta.

Vastuullisuusajattelu nousi voimakkaasti myös esiin. Ryhmät totesivat, että sekä ostajat että palveluntuottajat ymmärtävät vastuullisuuden merkityksen. Keskusteltiin, onko puhtausalan joutsenmerkki vastuullisuutta ja tulisiko taloudellisen vastuun osalta olla olemassa monipuolisempia koulutuksia.

Puhtausalan työhön perehdyttämisen todettiin olevan ikuisuusasia, joka tulisi saada kuntoon. Nykyisessä koulutustilanteessa ei oppilaitoksista valmistu enää siivousteknikkoja, vaan koulutusmahdollisuudet on sulautettu. Tätä samaa keskustelua on käyty jo 90-luvun alussa. Uutena tällä vuosikymmenellä ovat nousseet somevaikuttajat, jotka saavat kuulijat kiinnostumaan ja

innostumaan puhtauspalvelualan asioista. Pandemian jälkeen on puhtausalan toimijoiden ammattilypeys parantunut, ja sitä kautta työntekoon on tullut enemmän hyvinvoinnin ja turvallisuuden aspekteja.

Muutosvistarinnan osalta keskustelua herätti aihe ohjaavatko johtajien intressit toimintaa, jolloin henkilöstön tyytyväisyyteen panostamista ei ole. Ja yleensäkin, vastustetaanko ja pelätäänkö muutosta.

Elinkaariajattelun osalta, rakennusten omistajien tulisi olla kiinnostuneita kohteen elinkaaresta, koska omistajat haluavat rakennusten säilyvän parhaassa mahdollisessa kunnossa. Ajustusten porinaa herätti myös kysymys, miten rakennusten arvo säilyy ja saadaan säilymään tulevaisuudessa.

Porinatuokion loppuksi halusimme shokeerata kuulijakuntaa viimeisimmän vuoden alan uutistarjonnalla, jonka aiheita olivat mm. ”Alalla on ihmiskauppaa ja kiskontaa”, ”Palkoissa on epäselvyyksiä”, ”Palkkoja ei makseta työehtosopimusten mukaisesti” ja ”Työlupa-asiat eivät ole kunnossa- ei asianmukaista lupien seurantaa”.

6.5.5 Tulevaisuustyöpajan alustus

Meristö piti tärkeänä työapajan alussa kertoa osallistujille mitä tulevaisuuden ennakointi on. Hänen alustukseensa sisältyi johdanto ja työpajassa olevien henkilöiden motivointi.

Yhteisissä palavereissa ja sähköpostiviesteissä työryhmä oli valmistautunut Meristön alustukseen mm. pohtimalla mitkä ovat ne trendit, joihin skenaarioiden pitää vastata. Työryhmä päätyi niiden olevan turvallisuus, demografia, etätyö, osaamisvaatimukset, verkottuminen ja verotuskäytännöt, mutta toki myös laajemmin ympäristöön liittyvät asiat, kuten mm. vesi, veden tila ja sen asema. Veden kustannus voi nousta samaan aikaan, kun kriittisyys kemikaleja kohtaan kasvaa.

Työryhmä pohti lisäksi, että tämän opinnäytetyön aihealue on isossa muutoksessa. Tulevaisuutta voi olla toisaalta etätyö, toisaalta pyrkimys ennaltaehkäisevään terveydenhuoltoon kouluissa, kouluissa ja työpaikoilla sekä kotihoito ikäihmisillä. Kumpikin näistä muutoksista korostaa turvallisuuden tarvetta, mutta kumpikin muutos myös saattaa pirstota kohteet ”pieniksi pisteiksi”. Seurattavaksi jää, lähentyvätkö näiden kohteiden tarpeet toisiaan.

Työryhmämme keskustelun tuloksena totesimme, että teknologia auttaa monessa asiassa, mutta pohdimme, että auttaako se myös työvoimapulassa. Mietimme, voisimmeko jollain aikajänteellä käyttää siivouksen apuna koulutettuja apinoita tai taikaloiitsuja. Tai kauanko kestää, että saadaan aikaan asennemuutos, että ihmistyönä tehtävä siivoustyö on osa jokaisen työtehtäviä.

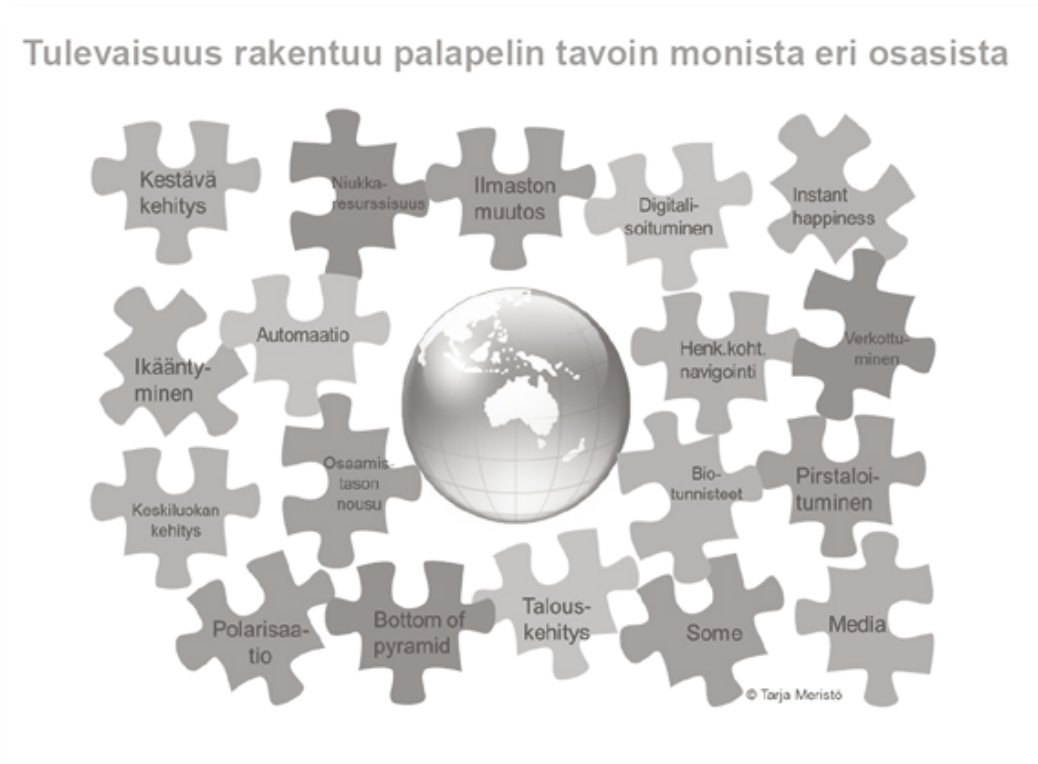
Tilaisuuden teoriaosuus aloitettiin kysymyksellä: Maaailma muuttuu, mistä saadaan avainajurit tulevaisuuden rakentamiseen?

Amaran (1981) mukaan, tulevaisuuden tutkimus on tieteenala, jonka avulla voidaan tutkia vaihtoehtoisia tulevaisuuksia. Työpajassa kävimme läpi Amaran kolme tulevaisuuden tutkimuksen periaatetta, jotka ovat: ”Tulevaisuutta ei voi ennustaa, sillä ei ole olemassa yhtä tiettyä tulevaisuutta, vaan lukuisia erilaisia vaihtoehtoja”, ”Tulevaisuus ei ole ennalta määrätty tai vääjäämätön, vaikka se siltä saattaa tuntua” ja ”Tulevaisuuteen voi vaikuttaa ja se muotoutuu tämänhetkisten tekojen perusteella”.

Amaran (1981) mukaan epätodennäköisyyksiä ovat kuvittelu, osallistuminen ja analyysi, joita on kehitettävä. Kuvittelun osalta on pohdittava, mikä on mahdollista. Kuvitteluun liittyy lisäksi pitkä aikajänne, objektiivisuus ja intuitiivinen tieto sekä vaihtoehtojen kirjo. Analyysin avulla saadaan selville, mikä on todennäköistä. Analyysiin liittyvät aktorit ja intresiryhmät sekä valtapeli. Osallistuminen on sitä, mikä on haluttavaa ja toteuttavaa. Osallistumiseen liittyvät arvot, valinta, sitoutuminen sekä yhteistoiminta ja vaikutusvalta.

Jotta voi ymmärtää tulevaisuuden, on ymmärrettävä menneisyys. Työpajassa käytiin läpi tulevaisuutta koskevaa tiedon luonnetta. Varmasta tiedosta puhuttaessa, on olemassa vain yksi vaihtoehto ja todennäköisestä tiedosta puhuttaessa, on olemassa yksi vaihtoehto ylitse muiden. Epävarman tiedon ollessa kyseessä, on olemassa useita samanarvoisia erilaisia vaihtoehtoja. Kun puhutaan villistä kortista, on se kaikille yllätys- tällöin ei tunnisteta muuttujaa eikä vaihtoehtoja. Tabusta puhuttaessa, halutaan tietoisesti tai tiedostamatta vaieta muuttujasta tai jostakin sen vaihtoehtoisesta arvosta. Lisäksi tabut ovat syynä villeille korteille tai mus-tille joutsenille.

Tulevaisuuden rakentumista verrattiin palapeliin (kuvio 19), jossa on useita paloja, koska tulevaisuus rakentuu useista osa-alueista.

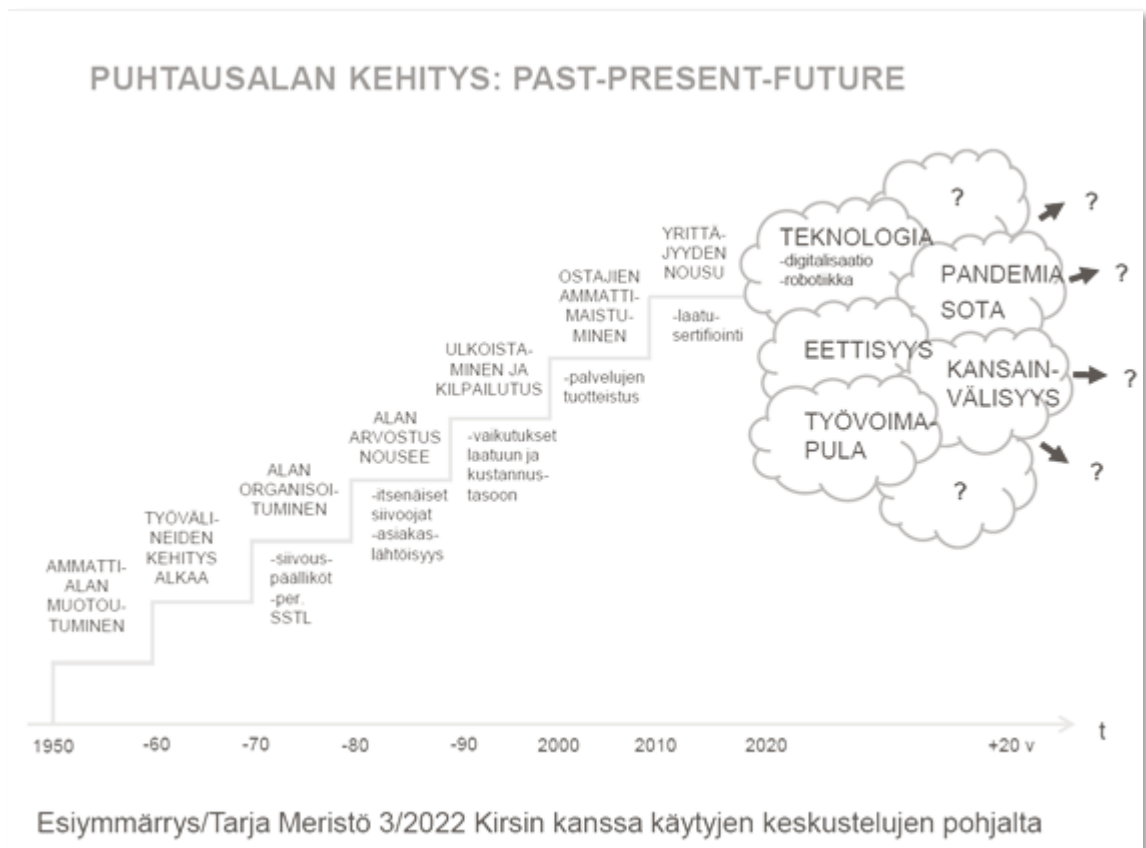


Kuvio 19: Tulevaisuus rakentuu monista eri osa-alueista (Meristö 2022.)

Työpajassa käytiin yhdessä läpi puhtauspalvelualan kehitystä 1950-luvulta nykypäivään sekä kuulijoita pyydettiin valmistautumaan 2030-luvun loppupuolelle (kuvio 20). Puhtauspalveluala muotoutui 1950-luvulla, josta alkoi siivousvälineiden muotoutuminen, alan organisoituminen ja arvostuksen nousu. 1990-luvulla siivousalan trendinä olivat yritysten ulkoistaminen ja siivouskilpailutukset.

2000-luvulla ostajat ammattimaistuivat ja yrittäjyys nosti päätään. Nähtäväksi jää, mitä tapahtuu 2020-luvulla. Kahden viimeisen vuoden aikana olemme kokeneet pandemian ja tällä hetkellä seuraamme maailman tapahtumia mm. Ukrainan ja Venäjän sodan muodossa. Miten teknologia valtaa siivousalan, muuten kuin robotiikan muodossa? Mikä on työvoimapulan vaikutus siivousalaan? Mitä on siivousalan eettisyys ja onko sitä? Miten kansainvälisyys? Ilmassa on paljon avoimia kysymyksiä, mikä on tulevaisuuden suunta.

Vertauskuvana käytettiin montun pohjalle putoamista; jos putoat montun pohjalle, katsotko montun pohjalla ollessasi taakse- vain eteenpäin. Taaksepäin katsomista voisi verrata perustavaan katsontakantaan, kun taas eteenpäin katsovaa suhtautumista voisi verrata liikkeeseen, jolla päästään kohti haluttua visiota eli tässä tapauksessa nousemaan ylös montun pohjalta.



Kuvio 20: Puhtausalan kehitys 1950-luvulta tähän päivään

Työpajassa hyödynnettiin esiyymmärryksenä puhtausalan kehitystä 1950-luvulta tähän päivään, jonka jälkeen visioitiin mahdollisia ajureita, jotka voisivat vaikuttaa mahdollisiin maailmoihin.

6.5.6 Skenaarioaihioita työskentelyn pohjaksi - mahdolliset maailmat

Työryhmä mietti, kirjoitti ja ehdotti useita erilaisia, villedä skenaarioehdotuksia- nelikenttä-analyysessä (Liite 4, Puhutaanko hetki villedistä skenaarioista?). Nämä käytiin läpi yhteispalaverissa Meristön kanssa ja valikoiduiksi tulivat mielenkiintoisimmat skenaariot, joita käytetään työpaja työskentelyssä. Työpajassa skenaario (juoniluonnos) kiteytettiin kuulijoille ulkoa tulevaksi asiakksi, johon ei voida vaikuttaa. 15.3.2022 työpajapäivään oli tiukan aikataulun vuoksi valmisteltu osallistujille kaksi skenaariota, joita haluttiin, että pienryhmät työstävät pohtien ja keskustellen.

6.5.7 Skenaarioiden esittely

Ensimmäinen skenaario tulevaisuuden siivouspalveluista pohjautui työn organisointiin ja työn luonteeseen. Työn organisointi voi olla osa oman yrityksen ja oman henkilöstön työtä, henkilön asemasta riippumatta tai yrityksen ulkopuolelta tilattavaa palvelua. Työn luonne

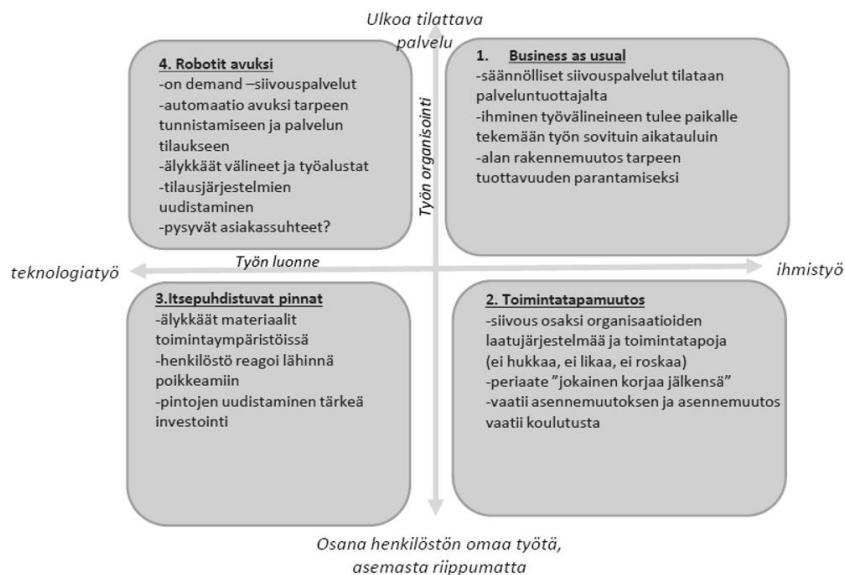
jaoteltiin teknologian avulla tehtävään työhön tai ihmistyöhön. Näin saatiin luotua neljä erilaista skenaariota ja mahdollista maailmaa (kuvio 21).

”Business as Usual”, jossa puhtauspalvelut tilataan yrityksen ulkopuolelta, palveluntuottajalta. Siivoustyöntekijä on ihminen työvälisein, joka tekee työn kohteessa ja sovitulla aikataululla.

”Toimintatapamuutos”, jossa puhtauspalvelut ovat osana erilaisten organisaatioiden laatu järjestelmää ja toimintatapoja (ei hukkaa, ei likaa, ei roskaa), periaatteella ”jokainen korjaa jälkensä”. Tämä toimintatapamuutos vaatii työntekijöiltä asennemuutosta ja asennemuutos vaatii koulutusta.

”Itsepuhdistuvat pinnat”; oletuksena on, että toimintaympäristössä on älykkäät materiaalit, jotka esim. vaihtavat väriä, kun ovat likaisia. Tällöin työntekijöiden tarvitsee reagoida lähinnä havaittuihin poikkeamiin. Tässä tilanteessa pintojen uudistaminen on tärkeä investointi.

”Robotit avuksi”- skenaariossa on puhtauspalveluja tuottamassa älykkäät työvälisein ja -alustat. Puhtauspalvelualan tarpeita ja palvelun tilauksia on avustamassa automaatio. Lisäksi On Demand -puhtauspalvelut yleistyvät. Mietittäväksi jää, miten käy asiakassuhteiden, vahvistuvatko ne vai menevätkö heikompaan suuntaan.



Kuvio 21: Skenaario 1 (Työpajapäivä 15.3.2022)

Toinen skenaario (kuvio 22) pohjautui siivoustyön uudistumisen luonteeseen ja uudistumisen tekijöihin. Ensimmäisen skenaarion ryhmä nimesi ”Taantujiksi”, jossa alan toimijat yrittävät itse uudistua, pienin askelin. Puhtauspalvelualan arvostus on jäänyt ns. keilaksi ja joku toinen tekee päätökset yksin. Tilanteessa ei nähdä verkostoitumisen tärkeyttä, vaan toimitaan kuten

ennenkin on toimittu. Tuudittaudutaan lauseeseen ”kaikkihan osaa siivota”, kun pitäisi kyseenalaistaa ja pohtia, että ”kukaan ei osaa siivota”. Tästä voi olla seurauksena, että muutosta ei tule tapahtumaan ja ydinjoukko pienenee. Kansainvälisten työntekijöiden avulla ei haluta kehittää toimintaa. Toinen ryhmä ei kiinnostunut laisinkaan ko. skenaariosta.

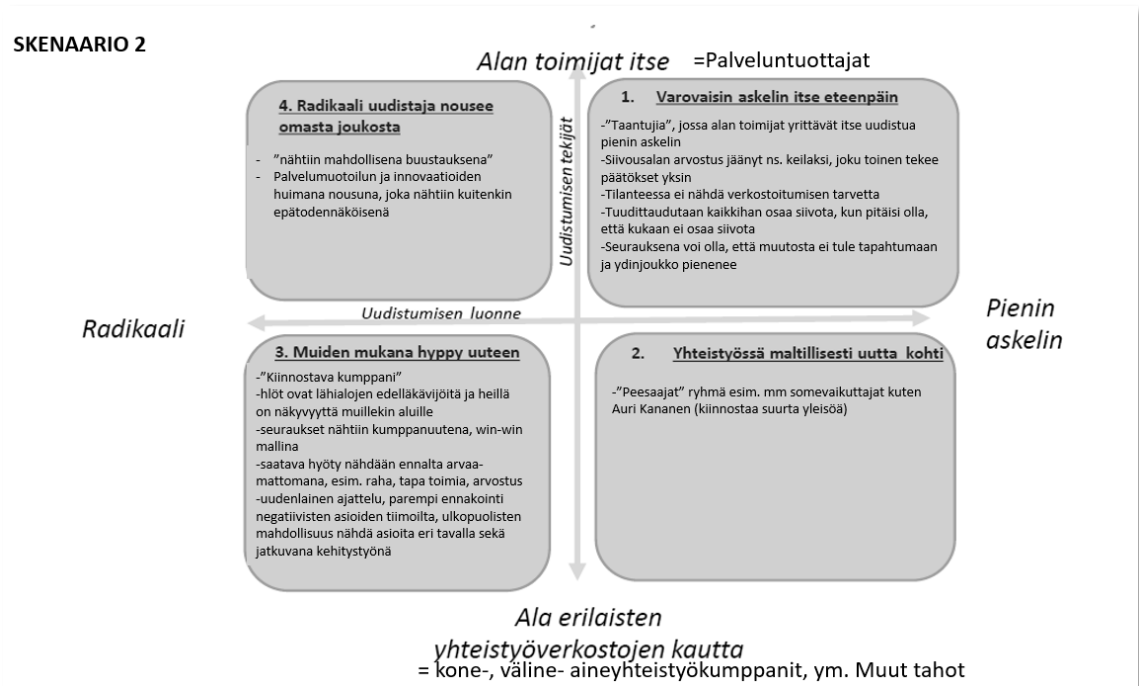
Skenaarion kaksi ryhmä nimesi ”Peesaajaksi”. Esimerkiksi nousi Auri Kananen, somevaikuttaja, jolla on valtava määrä seuraajia ja hänen toimintansa kiinnostaa suurta yleisöä. Todettiin, että hänen toimissaan työ ja terveydenhoito lähestyvät toisiaan.

Skenaarion kolme ryhmä nimesi ”Kiinnostavaksi kumppaniksi”. Henkilöt ovat lähialojen edelläkävijöitä, joilla on näkyvyyttä muillekin aloille kuten mm. terveydenhoito, muut kiinteistöpalvelut, IT-palvelut sekä mahdollisesti humanit tiedot mm. miten ihminen sitoutetaan, miten arvoja arvostetaan jne. Tällaisiksi henkilöiksi nähtiin mm. konsultit, yliopistojen tutkimustyöt ja kansainväliset yhteistyöt. Tässä tilanteessa seuraukset nähtiin kumppanuutena, win-win -mallina. Saatava hyöty nähtiin ennalta arvaamattomana (esim. raha, apuväline, tapa toimia, arvostus, materiaali), uudenaikaisena ajatteluna, parempana ennakoituna negatiivisten asioiden tiimoilta, ulkopuolisten mahdollisuus nähdä asioita eri tavalla sekä jatkuvana kehitystyönä.

Molemmat ryhmät pitivät skenaariota kaksi mielenkiintoisimpana näistä kolmesta. Se oli ryhmien mielestä kiinnostava hyppy uuteen, mutta todettiin, että tämä tilanne vaatii joko lakimuutosta tai pakkotilannetta. Ryhmät näkivät pyrkimyksenä havaitsemisen ja sisältöön vaikuttamisen. Mahdollisuutena nähtiin myös erilaiset digitaaliset ratkaisut ja applikaatiot.

Skenaario neljä nähtiin mahdollisena boostauksena, palvelumuotoilun ja innovaatioiden huijareina. Tätä pidettiin kuitenkin epätodennäköisenä.

SKENAARIO 2

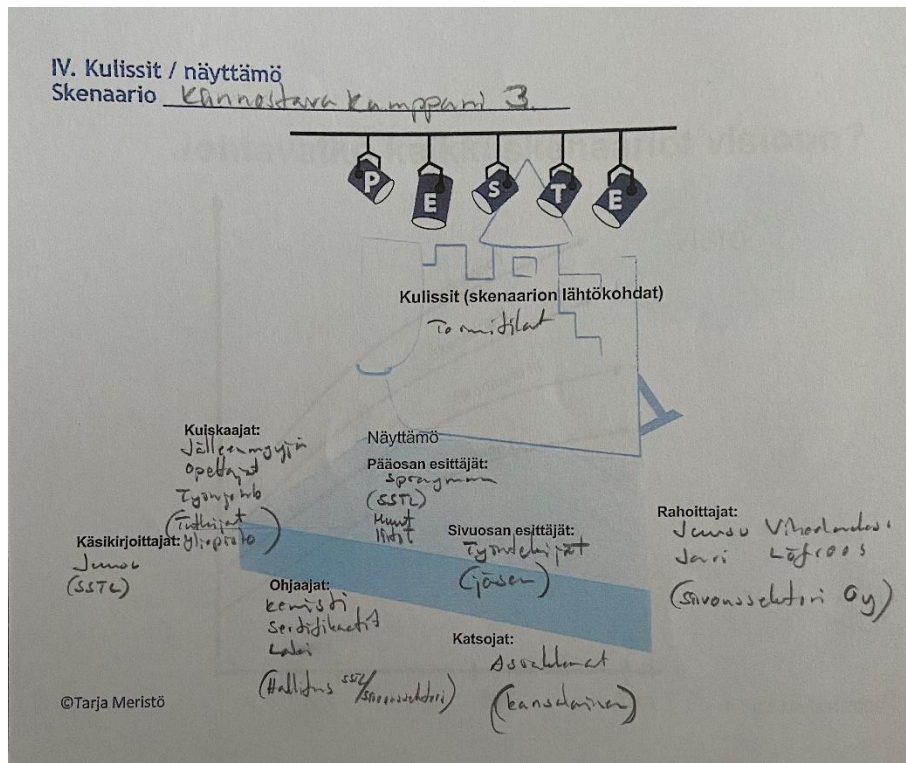


Kuvio 22: Skenaario 2 (Työpajapäivä 15.3.2022)

Työpajassa keskusteltiin skenaarioista päättävistä henkilöistä, jotka voidaan jakaa kuuteen erilaiseen kategoriaan; ennustajaan, riskinottajaan, riskinkarttajaan, realistiin, tulevaisuuden tekijään sekä teuraaseen. Ennustaja on tyyppinä se, joka luottaa todennäköisempään vaihtoehtoon. Lopputuloksista parhaimman valitsee riskinottaja. Riskinkarttaja selviää eri vaihtoehtoista, muotoilemalla strategiaa. Realisti kehittää joustavuutta siltä varalta, että joku muu kuin hänen valitsemansa skenaario toteutuu. Tulevaisuuden tekijä pystyy vaikuttamaan valitsemillaan teoilla niin, että hänen haluamansa vaihtoehto toteutuu. Teuras on tyyppinä se henkilö, joka vain odottaa ja toivoo.

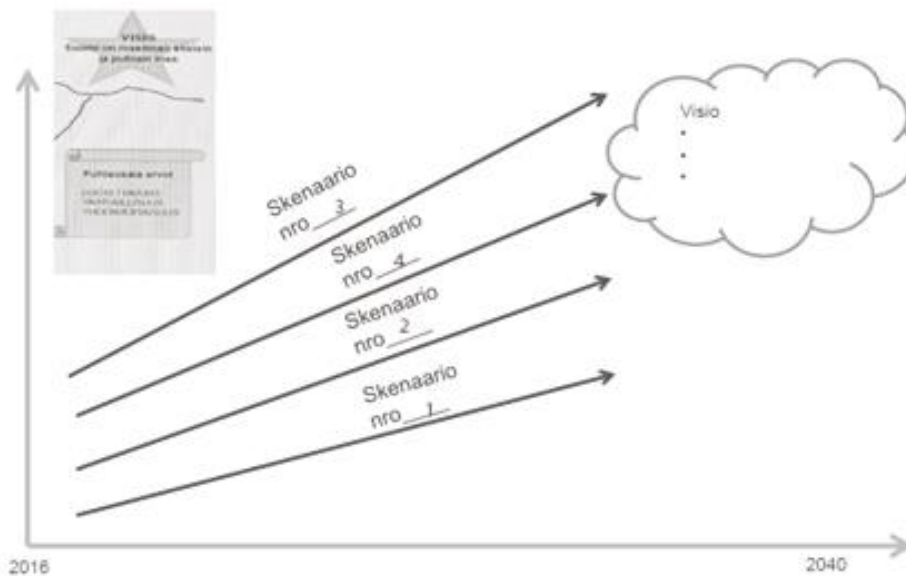
6.5.8 Kulissit -näyttämömalli

Työpajan lopuksi, molemmat ryhmät tekivät valitsemastaan skenaariosta oman kulissit-näyttämömallin (kuvio 23), joka osoittautui molemmilla ryhmillä samaksi, skenaarioksi numero kolmeksi.



Kuvio 23: Työpajan kulissit -näyttämömalli

Molemmat ryhmät laittoivat omat skenaarionsa järjestykseen suhteessa vision saavuttamiseen, eli missä skenaariossa on parhaat edellytykset edetä kohti visiota. Molempien ryhmien vastaukset olivat alla olevan kuvio 24:n mukaiset.



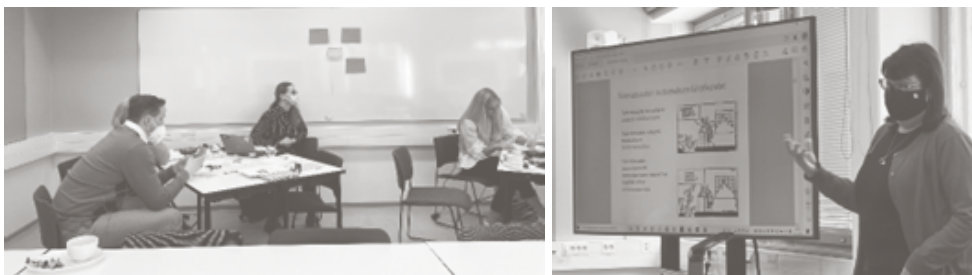
Kuvio 24: Skenaarioiden avulla kohti visiota (Työpajapäivä 15.3.2022)

Puhtauspalvelualan tulevaisuuden lööppi

Pyysimme ryhmiä vielä muotoilemaan sekä myönteisen että kielteisen lööpin alan tulevaisuudesta. Mainittakoon positiivisena lööppinä ” Maailman vastuullisin maa on valittu. Suomi on maailman puhtain ja siistein maa vuonna 2025.” Negatiivisena lööppinä nousi esille ”Kallista vettä tuhlataan siivouksessa”.

Toimeksiantajan palautetta työpajapäivästä: *”Opinnäytetyön tekijät haastoivat sopivasti työntilaaaja osallistuttamalla SSTL Puhtausala ry:n hallituksen jäseniä aiheen äärelle työpajapäivässä. Työpaja eteni johdonmukaisesti, loogisesti sekä päivän toteutus oli innostava. Tästä päivästä on hyötyä liiton tulevaisuustyöskentelyssä.”*

Alla kuvamateriaalia tulevaisuuden työpajapäivästä. Kuvissa esiintyviltä henkilöiltä on pyydetty suostumus kuvamateriaalin käyttöön opinnäytetyössä.



Kuvio 25: Tulevaisuuden työpajapäivä 15.3.2022

6.5.9 SWOT-analyysit skenaariokohtaisesti

Puhtausala ry:n hallitukset kokoontuivat 8.-9.9.2022 ja jatkoivat työpajapäivän tuloksia, tekemällä niistä SWOT-analyysit, annetun ohjeistuksen mukaisesti. (Liite 7 SWOT ohjeistus SSTL Puhtausala ry:n hallituksille).

SWOT-analyysi skenaariosta 1

Yhteenvetona skenaario 1:stä voidaan todeta, että skenaario 1:n, joka on esitelty sivulla 62 ”Business as usual”- osiota (kuvio 21) pidettiin mahdollisena. Perusteluina olivat, että teknisistä asiantuntijoista tulee kiista ja se, että prosesseja tulisi jo nyt yksinkertaistaa, jotta voidaan pitää edes tämä nykyinen sovittu taso. Nähtiin, että muutoksia on tulossa pakotetusti mm. työvoiman saannin kautta, ohjelmistopuolen osalta tai sitten muutos tulee alan ulkopuolelta. Tuleva muutos nähtiin hyvänä puhtausalalle, koska se pakottaa myös muita aloja suhtautumaan puhtausalaan uudella otteella. Pidettiin hyvänä, että arvokeskustelut tulevat yleiseen keskusteluun puhtauden tarpeesta ja ne saavat painoarvoa. Keskusteluissa nousi esille, että toimistotila-alat pienenevät, mutta muutoin siivottavat neliöt pysyvät kuitenkin samalla tasolla tulevaisuudessa. Hallitusten keskusteluissa nousivat esille myös monimuotoinen vaikuttaminen mm. puhtausalan opetukseen sekä työntekijäliittoihin.

Itsepuhdistuvia pintoja ei pidetty ratkaisuna puhtauspalvelualalle. Kun taas energiaa kerääviä pintoja ja muuta teknologiaa pidettiin todennäköisinä ja niiden nähtiin tuottavan uudenlaista tarvetta tulevaisuudessa.

SKENAARIO 1 Business as usual

	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
Sisäiset asiat	<ul style="list-style-type: none"> - Hyvin laskettu ja suunniteltu kohde on kannattava - hyvin organisoitu ja johdettu siivouspalvelu vapauttaa asiakkaan resursseja 	<ul style="list-style-type: none"> -työvoimapula, kaikkiin asiakkoiteisiin ei riitä osaavia tai motivoituneita siivoojia -turvakriittisiin asiakaskohteisiin ei riitä suomalaisia / suomea puhuvia siivoojia
Ulkoiset asiat	<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alan arvostuksen lisääminen lisää kiinnostusta alaan ja tuo lisää työntekijöitä - Mahdollinen byrokratian vähenemine helpottaa työperäistä maahanmuuttoa 	<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saadaanko alan arvostusta lisättyä tarpeeksi?

Kuvio 26: SWOT-analyysi skenaario 1:stä, ”Business as usual”

”Business as usual” -tilanteessa nähtiin vahvuutena, että hyvin suunniteltu ja mitoitettu siivottava kohde on kannattava. Kun siivottava kohde on hyvin organisoitu ja johdettu, tuotettu puhtauspalvelu vapauttaa asiakkaan resursseja. Heikkoutena nähtiin, että työvoimapula on hallitseva ja kaikkiin puhtausalan kohteisiin ei riitä osaavia tai motivoituneita siistijöitä,

etenkin jos kohteessa vaaditaan turvakriittisin perustein esim. suomalaisia tai suomen kieltä puhuvia siistijöitä.

Puhtauspalvelualan nykytilanteessa pohdittiin, saadaanko alan arvostusta lisättyä riittävästi. Mahdollisuutena nähtiin, että jos alan arvostusta ja kiinnostusta saadaan lisättyä, se tuo alalle lisää työntekijöitä. Lisäksi mahdollinen byrokratian väheneminen helpottaisi työperäistä maahanmuuttoa.



Kuvio 27: SWOT-analyysi skenaario 1:stä, "Toimintatapamuutos"

Skenaario 1 toimintatapamuutoksen (kuvio 27) sisäisenä vahvuutena nähtiin säästöt, joista hyötyvät siivouspalveluja tilaavat organisaatiot. Näin ko. organisaatioille ei tulisi erillisiä siivouskustannuksia. Heikkoutena todettiin, että ennen kuin toimintatapamuutos on käytänne, se vaatii täydellisen henkilöstön ajattelutapamuutoksen ja se vie kauan aikaa. Näin ollen uhkana nähtiin, että siivous jää muutamien harvojen, aktiivisten henkilöiden varaan, jolloin eroa nykyiseen toimintamalliin ei juurikaan enää ole. Mahdollisuutena nähtiin työn arvostuksen muuttuminen, kun jokainen tekee siivoustyötä eikä ole erillistä siivouspalveluntuottajaa. Tällöin tuotettava puhtaus on kaikkien vastuulla.

SKENAARIO 1 Itsepuhdistuvat pinnat

	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
Sisäiset asiat	- Pitkän aikavälin säästöt, kun investointi alkaa maksaa itseään takaisin	- Onko tekniikka jo niin pitkällä, että se kattaa suurimman osan siivoustyöstä? Onko järkeä ottaa käyttöön malli jossa investoidaan puhdistuviin pintoihin, ja vierellä joudutaan pitämään siivousliikettä?
Ulkoiset asiat	MAHDOLLISUUDET	UHAT
	- Teknologian kehitys huimaa varsinkin luontoa säästävissä hankkeissa	- Muutosvastarinta kiinteistön omistajilla

Kuvio 28: SWOT-analyysi skenaario 1:stä, "Itsepuhdistuvat pinnat"

Skenaario 1:n Itsepuhdistuvien pintojen (kuvio 28) vahvuutena nähtiin, että nämä kohteet voivat saada pitkän aikavälin siivoussäästöjä sen jälkeen, kun investoinnit ovat ensin maksaneet itsensä. Tosin todettiin, että siihen voi mennä pitkä aika. Itsepuhdistuvien pintojen heikkoudeksi pohdittiin, onko itsepuhdistuvien pintojen tekniikka todellakin niin valmis, että sen avulla saadaan vähennettyä siivoustyötä. Ei pidetty järkevänä, että investoidaan hintaviin itsepuhdistuviin pintoihin ja lisäksi siivouspalveluista maksetaan ulkopuoliselle palveluntuottajalle.

SKENAARIO 1 Robotit avuksi

	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
Sisäiset asiat	- Hyvin hoidettu robotti on "luotettava" siivooja, ei lomaa eikä sairaslomia	- Ei sovellu vieläkään kaikkiin tiloihin. Kuinka kauna menee ennen kuin kehittyvät lisää?
Ulkoiset asiat	MAHDOLLISUUDET	UHAT
	- Teknologian kehitys huimaa, ei pelkästään robotiikassa, mutta muissakin digitaalisissa innovaatioissa	- Korkeat investointikustannukset voivat hillitä innovaatioiden käyttöönottoa

Kuvio 29: SWOT-analyysi skenaario 1:stä, "Robotit avuksi"

Skenaario 1:n ”Robotit avuksi” (kuvio 29) vahvuutena nähtiin, että hyvin hoidettu robotti on luotettava siistijä, jolla ei ole lomiamia eikä myöskään sairaslomia. Robottien heikkoudeksi todettiin, että ne eivät edelleenkään sovellu kaikkiin tiloihin sekä pohdittiin, miten kauan robottien kehitys vielä kestää, ennen kuin ne ovat ns. valmiita puhtauspalvelualalle. Mahdollisuutena nähtiin huima teknologian kehitys, ei pelkää robotiikassa vaan myös muissa digitaalisissa innovaatioissa. Robottien uhkaksi havaittiin korkeat investointikustannukset, jotka hillitsevät uusien innovaatioiden käyttöönottoa.

SWOT-analyysi skenaariosta 2

Skenaario 2:n SWOT-analyysissä tarkasteltiin erilaisia tulevaisuuksia ”Varovaisin askelin eteenpäin”, ”Yhteistyössä maltillisesti uutta kohti”, ”Muiden mukana hyppy uuteen” sekä mahdollisuutta, että ”Radikaali uudistaja nousee omasta joukosta”.



Kuvio 30: SWOT-analyysi skenaario 2:sta, ”Varovaisin askelin eteenpäin”

Skenaario 2:n ”Varovaisin askelin eteenpäin” -mallissa (kuvio 30) nähtiin ainoastaan heikkouksia ja uhkia. Heikkoutena havaittiin, että alan ongelmista kuten työvoimapulasta ja arvostuksesta ei päästä eroon tämän mallin avulla. Uhkana nähtiin, että yhteiskunnan osalta ei myöskään saada apua ja tukea ulkomaalaisen työvoiman lisäämiseksi puhtauspalvelualalle.

Skenaario 2 Yhteistyössä maltillisesti uutta kohti

	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
Sisäiset asiat	- Alalla jo olevat henkilöt alkavat arvostaa omaa työtään enemmän, kun esim somessa puhutaan positiivisesti alasta	- Muuttuko mikään isossa kuvassa?
Ulkoiset asiat	MAHDOLLISUUDET	UHAT
	- Oikeanlainen ja tarpeeksi tunnettu somevaikuttaja voi yksin lisätä alan arvostusta enemmän kuin mikään ison toimijan kampanja	- Somevaikuttamisen kautta voi tulla osittain väärää tietoa alasta ja työstä

Kuvio 31: SWOT-analyysi skenaario 2:sta, "Yhteistyössä maltillisesti uutta kohti"

Skenaario 2:n ”Yhteistyössä maltillisesti uutta kohti” -mallissa (kuvio 31) nähtiin vahvuuksina, että jo puhtauspalvelualalla työskentelevät työntekijät alkavat arvostaa enemmän omaa työtänsä. Alan positiiviseen nosteeseen vaikuttavat mm. positiivinen sosiaalisen median kirjoittelu. Tämän mallin heikkoutena pohdittiin, muuttuuko tämän mallin myötä isossa kuvassa mikään. Mahdollisuutena nähtiin, että tarpeeksi tunnetut ja oikeanlaiset somevaikuttajat voivat yksin lisätä alan arvostusta huomattavasti enemmän kuin kenenkään yksittäisen ison palveluntuottajan kampanjat. Somevaikuttajien osalta pohdittiin uhkana, voiko heidän myötänsä tulla julkisuuteen osittain väärää tietoa alasta tai puhtauspalvelualasta ja miten mahdollisesti julkisuuteen tullut väärä tietoa saadaan korjattua.

SKENAARIO 2 Muiden mukana hyppy uuteen

	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
Sisäiset asiat	- Eri siivousliikkeiden omien erikoisosaamisten yhdistäminen asiakkaan parhaaksi - Voi synnyttää positiivisia mahdollisuuksia, joita ei osattu nähdä etukäteen	- Perinteinen malli jossa isot liikkeet kilpailevat toisiaan vastaan – vie aikaa rikkoa tämä ajattelutapa - Onko joukossa niitä jotka tekevät työn, ja niitä jotka ratsastavat ilmaiseksi muiden tekemällä työllä?
Ulkoiset asiat	MAHDOLLISUUDET	UHAT
	-	-

Kuvio 32: SWOT-analyysi skenaario 2:sta, "Muiden mukana hyppy uuteen"

Skenaario 2:n ”Muiden mukana hyppy uuteen” -mallin (kuvio 32) vahvuutena olivat eri puhtauspalvelualan toimijoiden erikoisosaamisen yhdistäminen asiakkaan parhaaksi. Vahvuutena nähtiin myös positiiviset mahdollisuudet, joita ei pystytä ennakoimaan.

Haasteena ja heikkoutena todettiin tämän mallin toteutuminen. Todettiin että vie kauan aikaa, ennen kuin tämä perinteinen malli, jossa suuret puhtauspalvelualan toimijat kilpailevat toisiaan vastaan, pystyvät ns. hyppäämään yhdessä kohti uusia mahdollisuuksia.

Kysymyksiä herätti, onko puhtauspalvelualan toimijoiden joukossa niitä, jotka tekevät ensin tämän työn sekä niitä, jotka niin sanotusti ratsastavat muiden jo tekemällä työllä. Mahdollisuuksia ja uhkia ei tässä mallissa havaittu.

SKENAARIO 2 Radikaali uudistaja nousee omasta joukosta

	VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
Sisäiset asiat	- Se joka keksii ja uskaltaa ensin, saa parhaimman näkyvyyden ja sitä myöten kauppaa	-
	MAHDOLLISUUDET	UHAT
Ulkoiset asiat	- Perinteisen alan ja innovaattorin yhdistäminen luo paljon uusia mahdollisuuksia	- Kiinnostaako puhtausala <u>huippuinnovaattoreita?</u>

Kuvio 33: SWOT-analyysi skenaario 2:sta, ”Radikaali uudistaja nousee omasta joukosta”

Skenaario 2:n ”Radikaali uudistaja nousee omasta joukosta” -mallissa (kuvio 33), nähtiin vahvuutena, että se, joka on ensimmäinen ja uskalias, saa parhaimman näkyvyyden ja sen myötä uusia sopimuksia. Mahdollisuutena mallissa olivat perinteisen alan ja innovaattorin yhdistäminen, jonka avulla luodaan paljon uusia mahdollisuuksia. Uhkana pohdittiin, kiinnostaako puhtauspalveluala oikeasti huippu innovaattoreita.

7 Johtopäätökset ja yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tuloksena työryhmä sai selville useita mahdollisuuksia. Eri ennakoinnin menetelmien lopputuloksena selvisi, että puhtauspalvelualalla on erilaisia käytänteitä ja puhtauspalvelualan työnantajilla on eri näköistä ja -tasoista osaamista. Huomioitavaa oli, että alalle tarvitaan lisäksi erityyppistä osaamista enemmän.

Puhtauspalveluala kärsii työvoimapulasta ja samalla työntekijät kansainvälistyvät. Kansainvälistymisellä ja sen tuomilla vaikutuksilla on suuri vaikutus koko toimialaan ja sen tulevaisuuteen. On huomioitavaa, että ala tarvitsee enemmän painoarvoa ja arvostusta toiminnalleen.

Tulevaisuuden ennakoinnin kannalta on harmillista, että alalla ei ole yhtenäistä tulevaisuuden foorumia alan toimijoiden kesken, eikä myöskään systemaattista toimintaympäristön monitorointia. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että puhtauspalvelualalle ei ole tehty vastaavalla laajuudella tällaista tutkimusta aikaisemmin ja nyt olisi korkea aika varautua mahdollisiin tulevaisuuden skenaarioihin.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi useita kehittämisideoita, joilla on myös pitkäaikaisia vaikutuksia tulevaisuuteen. Työryhmä näki kehittämistyön jatkuvana ja kehittyvänä prosessina tulevaisuuteen, joka ei ole koskaan valmis.

7.1 Pohdintaa

Työpajasta on sanottava, että se oli tarpeellinen ja hedelmällinen, sillä työpajan aikana syntyi paljon keskustelua SSTL:n hallituksen jäsenten kesken. Oli myös havaittavissa eriäviä mielipiteitä ja näkemyksiä, jotka aiheuttivat keskustelua, koska alalla on paljon erilaisia käytänteitä ja käytäntöjä. Lisäksi eri työnantajilla on erinäköistä ja -tasoista osaamista, joka koskee alan osaamista, kuten mm. HR-puolen osaaminen. Paljon keskustelua heräsi myös alan houkuttelevuudesta ja siitä, miten digitalisaatio voi tehdä alasta houkuttelevamman. Todettiin, että erityyppistä osaamista tarvitaan enemmän ja pohdittiin, miten tämä vaikuttaisi palkka-kehitykseen.

Todettiin, että myös puhtauspalvelualan näkökulmasta, digitalisaatio olisi huomioitava jo rakennusten suunnitteluvaiheessa. Digitalisaatio nähtiin etuna, jonka avulla on mahdollista saada erilaisia raportteja, big dataa ja sitä kautta tuottaa puhtauspalveluja ennakoivasti.

Työntekijöiden kansainvälistyminen puhutti työpajalaisia suuresti. Pohdittiin miten tämä vaikuttaa koko alan toiminnallisuuteen; perehdytyksiin, koulutuksiin, hr-tiimin ja palveluorganisaation osaaminen jne. Keskusteluissa oli aiheina, miten työntekijöille annetaan tiedoksi työntekijöiden velvollisuudet (ei ainoastaan työntekijöiden oikeudet esim. työvuorolista, palkka oikein ja ajallaan), vaan että esim. tuntikortti toimitetaan palvelutuotannolle ajallaan, kuten verokorttikin. Nähtiin, että palveluntuottajan on päästävä pois työntekijöiden

holhoamiskulttuurista, vaikka tiedetään, että oletuksena työntekijöillä on, että työnantaja kertoo ja tekee kaiken, myös työntekijän velvollisuudet. Todettiin, että yhteiskunnassa on säännöt, joita kaikkien tulee noudattaa. Tällä hetkellä sosiaalista vastuuta on vieritetty paljon työnantajan suuntaan, mutta myös työntekijöiden on tiedettävä oma vastuunsa ja toimittava sen mukaisesti. Ilmaan piirtyi kysymys, mistä holhous yhteiskunnan -oletus tulee?

Työpajassa herätti keskustelua, puhtauspalvelualan yhteinen tulevaisuus. Tällä hetkellä yhtenäistä tulevaisuuden foorumia alan toimijoiden kesken ei ole. Oltiin myös yhtä mieltä siitä, että puhtauspalvelualalla ei systemaattisesti tulkita/monitoroida muutosvoimia tai hiljaisia signaaleja. Todettiin, että jos näin tehtäisiin, voitaisiin hyvissä ajoin varautua mahdollisiin haasteisiin ja ongelmat voitaisiin ennaltaehkäistä, ennen kuin ne tulevat esille. Tästä hyvänä esimerkkinä tuli esille mm. virolaiset työntekijät, jotka palasivat kotiin, kun palkkakehitys kotimaassa nousi korkeammalle tasolle.

Keskusteluissa olivat alan pohjoismainen ja globaaliyhteistyö sekä alan etujärjestöt. Voisiko olla yhtenäistä tai yhteistä toimintaa ja olisiko se järkevää. Pohdimme, millä tavalla Puhtausala ry saisi jatkossa enemmän painoarvoa omalle toiminnalleen, lisää uskottavuutta ja painoarvoa järjestönä.

7.2 Opinnäytetyön eettisyys

Tieteellinen tutkimus on suoritettava hyväksyttävästi siten, että siinä muistetaan hyvät tieteelliset tavat ja eettinen luotettavuus. Lainsäädännössä määritellään tieteellisen käytännön rajat ja niiden sovellus on tutkijoiden itsensä säädettävissä. Voidaan sanoa, että hyvä tieteellinen käytäntö on osa laatujärjestelmää, jota tutkimusorganisaatiot noudattavat. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 134-136.) Tätä opinnäytetyötä tehtäessä on noudatettu tarkkuutta, rehellisyyttä ja huolellisuutta, jonka lisäksi tiedonhankinta on suoritettu eettisesti kunnioittaen muiden tutkijoiden työtä ja käyttäen tutkimuksen arviointimenetelmiä. Tässä opinnäytetyössä suoritettujen analysointi- ja aineistonkeruumenetelmät täyttävät tarvittavat kriteerit. Opinnäytetyön teoreettisessa tietoperustassa käytettyyn lähdeaineistoon viitataan Laurea-ammattikorkeakoulun ohjeistuksen mukaisesti. Kaikki aineisto liittyen opinnäytetyön tutkimukseen, skenaarioiden rakentumiseen ja toimintaympäristön monitorointiin on dokumentoitu huolellisesti. Tutkimukseen osallistuneet asiantuntijat olivat opinnäytetyössä mukana vapaaehtoisesti ja heidän mahdollisia toiveitaan anonymitetusta on kunnioitettu.

On mainittava, että tämän opinnäytetyön tutkijat arvioivat myös oman näkökulmansa eettisyyttä ja luotettavuutta, sillä molemmat työskentelevät puhtauspalvelualan yrityksessä. Tämä voi aiheuttaa sen, että työn objektiivisuutta saatetaan kyseenalaistaa. Vaikka tutkimuksen tekijät ovatkin työsuhteessa alalla toimivassa yrityksessä, todettiin työn olevan koko alaa hyödyttävä kokonaisuus, eikä sitä ole siten kohdennettu millekään tietylle puhtauspalvelualan yritykselle. Opinnäytetyössä korostuu, että toimeksiantaja on tilannut työn

puhtauspalvelualan kehitystä edistävällä ajatuksella ja tutkimustuloksista voivat hyötyä kaikki puhtauspalvelualalla toimivat yritykset.

7.3 Opinnäytetyön luotettavuus

Tämä opinnäytetyö oli kehitystehtävä, jossa ennakoitiin puhtauspalvelualan tulevaisuutta. Työtä lähestyttiin laadullisella tutkimusmenetelmällä, joka teki opinnäytetyöstä laadullisen ennakointitutkimuksen. Kananen (2005, 112) toteaa, että kehitystutkimuksen luotettavuustarkastelu on haasteellista, jolloin luotettavuuden arviointi tulee suorittaa käytettyjen tutkimusmenetelmien avulla.

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on käytössä reliabiliteetin ja validiteetin käsitteet. Reliabiliteetilla tarkoitetaan, että tutkimuksen tulokset eivät ole sattumaa ja tulokset uusintamittauksessa tulisivat vahvistamaan tutkimuksen. Validiteetilla tarkoitetaan, että tutkitaan asioita, jotka ovat oikeasti tutkittavissa. Reliabiliteetti ja validiteetti merkityksineen on määritelty laadullisessa tutkimuksessa eri tavoin, joka tekee tutkimuksen luotettavuustarkastelun haasteelliseksi. Ollakseen luotettava, laadullinen tutkimus on dokumentoitava riittävällä tarkkuudella. (Kananen 2015, 112-113.) Tämän opinnäytetyön tekemisessä käytetyt aineistomateriaalit ja tutkimuksen aineistot on dokumentoitu asianmukaisesti. Laadullisen tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimus ja siinä käytetyn aineiston paikkansapitävyys vahvistetaan. (Kananen 2015, 113-114). Valmis opinnäytetyö on luovutettu tilaajan edustajille, sekä Laurea-ammattikorkeakoulun ohjaavalle yliopettajalle.

Tämän opinnäytetyön tekemiseen käytetyt tutkimusmenetelmät olivat haastattelut (puolistrukturoituja), työpajatyöskentely toimeksiantajan hallituksen kanssa, tabukysely, PESTEKysely ja -analyysi sekä puhtauspalvelualasta laadittu ydinpätevyyspuu.

Parkkonen ja Vataja (2019) ovat tutkineet erilaisia näkökulmia ennakoinnin arvioinnissa. Heidän artikkelinsa näkökulmia voidaan osittain soveltaa myös opinnäytetyön ennakoinnin luotettavuuden tarkastelussa. Aivan artikkelin lopussa on yhteenveto, jossa mainitaan, että ennakointiprosessi ja ennakointikäytännöt ovat arvioinnin kohteina. Voidaan katsoa, että näihin kuuluu esimerkiksi trendit, epävarmuustekijät, lähitulevaisuuden riskien ja mahdollisuuksien ennakointi sekä kyvykkyyksien tarkastelu. Tämän opinnäytetyön monitoroitu skenaario-osuus ja tulosten tarkastelu yhteistyössä tutkimuksen tilaajan kanssa käsittävät edellä mainittuja osa-alueita. Opinnäytetyötä tehtäessä tuotettiin myös tulevaisuusskenaarioita, jotka ovat epätodennäköisiä. Skenaarioiden toteutuessa, arvioitiin niiden vaikutuksia työpajassa yhdessä opinnäytetyön tilaajan organisaation kanssa.

7.4 Kehitysehdotuksia

Ensimmäisenä kehitysehdotuksena liitolle ehdotamme yhteisen foorumin luomista, jossa saatetaan yhteen päättävissä asemissa olevia henkilöitä suurista ja keskisuurista puhtauspalvelualan yrityksistä. Foorumissa voisi kokoontua keskustelemaan ajankohtaisista ja tulevaisuuden asioista säännöllisesti esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa. Foorumiin ehdotetaan puhtauspalvelualan suuria- ja keskisuuria yrityksiä, sillä jos tällaisten yritysten päättäjät näyttävät suuntaa, tulevat pienemmät toimijat automaattisesti kehityskulussa perässä ja sitä kautta puhtauspalvelualaa on mahdollista kehittää ja viedä eteenpäin tehokkaasti. Foorumin jäsenet päättävissä asemissa siksi, ettei hyvä kehitystyö jäisi puheen tasolle. SSTL Puhtausala Ry voisi olla tällaisen foorumin ylläpitäjä ja koolle kutsuja ns. neutraalissa roolissa, jossa tavoitteena on alan kehitys kokonaisuutena. Foorumi voisi kehittää systemaattisen toimintamallin tulevaisuustyöskentelyyn hyödyntäen monitorointia työkaluna.

Toisena kehitysehdotuksena liitolle ehdotamme DELFOI-paneelin toteuttamista yhteistyössä eri alojen asiantuntijoiden ja tulevaisuusmuotoilijoiden kanssa. Paneelikeskustelun yksi väittäjä voisi olla esimerkiksi: ”Digitalisoituminen on puhtauspalvelualan tulevaisuus” ja siitä siten asiantuntijoiden argumentit puolesta ja vastaan. Uskomme, että kolmannen kierroksen jälkeen tulokset olisivat jo melko mielenkiintoisia.

Kolmantena kehitysehdotuksena liitolle ehtomme, että pohjoismaista ja jopa globaalia yhteistyötä voisi laajentaa ja vahvistaa puhtauspalvelualan liittojen välillä entisestään. Vuotuisia kokoontumisia järjestetään jo nyt yli eri maiden rajojen, mutta tällaista yhteistyötä voisi vielä syventää ja laittaa ideat ja innovaatiot yleisesti jakoon alan kehityksen hyväksi. Tässä voisi ajatella Amsterdamin siivousmessujen kaltaista suurempaakin tapahtumaa, johon alan eri toimijat voisivat ilmoittautua osallistujiksi liittojen vieraiksi.

Neljäntenä kehitysehdotuksena ehdotamme tutkimuksen teettämistä, jossa voisi tutkia millaisia digivalmiuksia puhtauspalvelualalla voisi olla, miten niitä voisi yhdistää ja millä tavalla niistä saisi tehokkaimmin parhaan hyödyn irti. Tutkimuksen tulosten jälkeen voisi rakentaa pienemmän porukan, joka kehittää tulevaisuuden suunnittelua esimerkiksi eri toimialojen ja yliopistojen osaamisen näkökulmista. Tällä hetkellä puhtauspalvelualalla kehitetään olemassa olevaa osaamista ja tekniikkaa, mutta entä jos tulevaisuuden puhtauspalvelualan ratkaisut tulisivatkin täysin ulkopuolelta ja puhtauspalvelualan toiminta liitetään niihin sen sijaan, että yritetään kehittää uusia ratkaisuja alan olemassa olevasta näkökulmasta? Tässä ajatuksena ”Think outside the box” jolloin näkemystä ja kokemusta hyödynnettäisiin myös yllättävistä tahoista. Tässä kohtaa voi hyödyntää myös backcasting-menetelmää ja määritellä tarvittavat askeleet visiosta taaksepäin tähän päivään.

Viidentenä kehitysehdotuksena ehdotamme tulevaisuusmuotoilijoiden osaamisen hyödyntämistä alan tulevaisuuden vastuullisessa suunnittelutyössä. Trendien ja megatrendien

toteamisen sijaan olisi hyvä pyrkiä huomaamaan jo puhtauspalvelualan alkavat heikot signaalit, ennen kuin niistä muodostuu yleisempiä ilmiöitä. Heikkojen signaalien kehityskulkuun on vielä mahdollista jossain määrin vaikuttaa, jolloin vastuullisuus ja kestävään kehitykseen pohjautuva ajattelu on myös liitettävissä puhtauspalvelualan tuleviin trendeihin ja ajattelumalleihin.

Kuudentena kehitysehdotuksena ehdotamme oppilaitosyhteistyötä palvelumuotoilun tai TUUS-hankkeen muodossa, jolloin SSTL Puhtauspalveluala ry saisi erittäin runsaan määrän erilaisia ideoita toteutusehdotuksineen käyttöönsä verraten edulliseen hintaan, mikäli viidennen kehitysehdotuksen tulevaisuusmuotoilijoiden hyödyntäminen tuntuu liian hintavalta vaihtoehdolta. Molemmissa vaihtoehdoissa on omat hyvät puolensa; tulevaisuusmuotoilijat ovat jo alansa ammattilaisia, jolloin liitto saisi varmasti hyvin monipuolista ja tarkkaa monitorointityötä ja tulevaisuusskenaarioita sijoituksensa tuotoksi. Toisaalta oppilasyhteistyössä erilaisten ideoiden toteutuksessa ja vaihtoehtoisten tulevaisuuksien hahmottamisessa on vain taivass rajana. Tulevaisuus ei ole missään tapauksessa varmaa tiedettä, eikä sitä pysty luotettavasti enustamaan. Tällöin hyvinkin yllättävät ja epätodennäköiset skenaariot voisivat valmistaa liiton edustamaa alaa mahdollisiin villeihin kortteihin.

7.5 Jatkotutkimus ja kehitysehdotusten siirrettävyys toisille toimialoille

Tässä opinnäytetyössä keskityttiin tutkimaan puhtauspalvelualan nykytilaa, sen kehitystä ja mahdollisia tulevaisuuksia. Opinnäytetyön kehitysehdotukset on kohdennettu koko toimialalle kokonaisuutena, ja niistä voivat hyötyä kaikki alalla toimivat yritykset yhteistyössä työn toimeksiantajan kanssa. Muutamien vuosien kuluttua, kun kehitysehdotukset on otettu käyttöön, voidaan tehdä jatkotutkimus siitä, miten niistä on ollut hyötyä / onko ollut hyötyä.

Nykyisin organisaatioiden on oltava kykeneväisiä muutokseen ja pystyä uudistumaan nopeasti ja ketterästi, jolloin organisaation oppimiskyvystä tulee ratkaiseva kysymys. Tätä opinnäytetyötä varten tehdyssä kehittämistyössä ilmeni, että organisaatioissa tulisi ymmärtää osaamisen kehityksen prosessi, jolloin se voidaan jalostaa koko organisaation osaamiseksi. Tällöin oppiminen ja siitä jatkossa muodostuva osaaminen saa lujan pohjan. Ei ole siis riittävää, että organisaatiosta löytyy osaavaa ja oppivaista henkilöstöä, mikäli organisaatiossa ei ole toimintatapoja, joiden seurauksena toimintaa voisi muokata onnistuneesti tulevaisuutta ajatellen. Tästä ajatuksesta jokaisen kehitysorientoituneen organisaation olisi hyvä lähteä liikkeelle, ja tätä kautta opinnäytetyön kehitysehdotukset ovat laajemmin hyödynnettävissä myös muilla toimialoilla, kuin vain puhtauspalvelualalla. Tulevaisuusfoorumit, DELFOI-menetelmä, backcasting, kansainvälinen yhteistyö, tutkimusten teettäminen, tulevaisuusmuotoilijoiden hyödyntäminen ja oppilaitosyhteistyö ovat kaikki täysin hyödynnettävissä jokaisella toimialalla. Hallittu muutos alkaa päätöksestä aloittaa ohjattu matka kohti haluttua tulevaisuutta. Tulevaisuustyöskentely ja sen hyödyntäminen liiketoiminnassa kaikilla aloilla on

oleellista, mikäli yritykset haluavat olla strategisesti varautuneita muuttuvan toimintaympäristön tapahtumiin.

Lähteet

Painetut

Alm, J., Einimö, C., Kela, E., Koukkari, K. & Yrjönsalo, M. 2015. Riittääkö aistinvarainen puhtauden arviointi sairaalassa? Suomen sairaalahygienialehti 32 (1), 9-15.

Andersson, T. 2015. Sairaalasiivouksen laadun arviointi ja mittaus. Puhtaus & Palvelusektori 46 (5), 20–22.

Buchen, I. 2005. Finding time for the future and overcoming future avoidance. Foresight: the journal of futures studies, strategic thinking and policy vol. 7 issue 6, 3-7

Griffin, W. 2016. The Care and Cleaning of Health Care Facilities. Understanding the differences and challenges of health care cleaning. Cleaning & Maintenance Management 9/2016, 12-13.

Hiltunen, E. 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Helsinki: Talentum.

Hiltunen, E. 2017. Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa: trendit ja ilmiöt. Jyväskylä: Docendo

Laakso, A. ja Lehtinen, R. 2014. Tulevaisuutta tekemään. Jyväskylä: Gummerus.

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

Leinonen, E., Viskari-Lippojoiki, U. & Wilén, R. 2012. Laitoshuoltajan työ sairaalassa. Helsinki: Opetushallitus.

Kamensky, M. 2001. Strateginen johtaminen. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kamensky, M. 2010. Strateginen johtaminen. Menestyksen timantti. Helsinki: Alma Talent.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kettunen, J. & Meristö, T. 2010. Seitsemän tarinaa innovaatiosta- rohkea uudistaa ennakoiden. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Kivikallio, J. 2010. Siivoustyön käsikirja. 21. painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Helsinki.

Korhonen, E. 2011. Puhdistuspalvelut ja työympäristö. Jyväskylä: Docendo

- Kujala, T. & Wilkman, A. 2006. Jokainen siivota osaa? Ammattisiivouksen historiaa 1950-2000. Jyväskylä: Gummerus.
- Kuusi, O. & Bergman, T. & Salminen, H. 2013. Miten tutkimme tulevaisuuksia? Sastamala: Tulevaisuuden Tutkimuksen Seura Ry.
- Malaska, P. 2013. Tulevaisuustietoisuudesta ja tulevaisuudesta tietämisestä. Teoksessa miten tutkimme tulevaisuuksia? Kuusi, O. & Bergman, T. & Salminen, H. Sastamala: Tulevaisuuden tutkimuksen Seura Ry.
- Mannermaa, M. 1993. Tulevaisuuden tutkimus tieteenalana. Helsinki: Acta Futura Fennica
- Mannermaa, M. 2004. Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus. Helsinki: WSOY
- Martela, F. & Jarenko, K. 2015. Draivi: Voiko sisäistä motivaatiota johtaa? Talentum. Helsinki.
- Mazzucato, M. 2002. Strategy for business. London: Sage 2002.
- Millett, S. 2006. Futuring and visioning: complementary approaches so strategic decision making. Strategy & leadership vol. 34 issue 3, 40-45.
- Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOY pro.
- Rohrbeck, R. 2010. Corporate Foresight. Towards a Maturity Model for the Future Orientation of a Firm. London: Springer Heidelberg Dordrecht.
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Vejlgaard, H. 2008. Anatomy of a trend. New York: McGraw-Hill.
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Ota- van Kirjapaino Oy.
- Viitala, R. 2009. Henkilöstöjohtaminen: strateginen kilpailutekijä. 3. p. Helsinki: Edita.
- Wheelwright, V. 2006. A personal approach to strategic foresight. The futurist vol. 40 issue 5, 24.

Sähköiset

Catella Property Oy. Viitattu 20.1.2021.

<https://www.catella.com/fi/suomi/uutiset/corporate-finance/2021/catellan-markkina-katsaus---syksy-2021>

Coronavirus disease 2019 (COVID-19). Situation Report, pp. 1-77. Viitattu 7.6.2022.

<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/>

EU-terveydenhoito.fi. Viitattu 25.1.2022.

<https://www.eu-terveydenhoito.fi/hoitoon-ulkomailta-suomeen/nain-kaytat-terveyspalveluja-suomessa/potilasturvallisuus-suomessa/>

Finto. 2017. Suomalainen asiasanasto ja ontologiapalvelu. Viitattu 21.1.2022.

<http://www.yso.fi/onto/tsr/>

Heinonen, S. 2010. Yhdyskuntien kestävä tulevaisuus. Viitattu 1.3.2022.

<https://docplayer.fi/3065859-Yhdyskuntien-kestava-tulevai-suus.html>

Hämäläinen, P. & Parkman, J-P. 2005. Puhdistuspalveluala - vetovoimaisuutta mielikuvista. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opettajakorkeakoulu. Kehittämishankeraportti. Viitattu 17.7.2022.

<https://www.theseus.fi/handle/10024/20090>

Jarenko K., 2015. Kohti kutsumuksellista puhtausalaa. Hankkeen loppuraportti. Viitattu 7.6.2022.

https://puhki.fi/site/assets/files/1037/kohti_kutsumuksellista_puhtausalaa_loppuraportti.pdf

JHL. 2014. Puhtauspalvelualan ammattilaisen opas. Julkisten- ja hyvinvointialojen liitto. Viitattu 6.1.2022.

https://1568426.168.directo.fi/@Bin/a55d4775cd8b6717673125971e54d1ee/1641454413/application/pdf/1061625/puhtauspalvelualan_ammattilaisen_opas_2014_nn.pdf

JLL. 2022. Viitattu 20.1.2022.

<https://www.jll.fi/fi/trendit-ja-tutkimukset/sijoittajat/five-big-questions-real-estate-is-asking-in-2022>

Kiinteistöyönantajat ry, Palvelualan ammattiliitto PAM ry. 2022. Viitattu 10.9.2022.

<https://www.lukusali.fi/pam/#/reader/f47039a6-1237-11ed-90ae-00155d64030a>

Kinnarps. 2022. Viitattu 23.4.2022.

<https://www.kinnarps.fi/tietoa-tyoymparistosta/viisi-tyoelaman-trendia-joita-kannattaa-seurata/>

Koivunen, T. & Saari, T. 2020. Siivoojat ovat korona-aikaan tervetullut näky - nouseeko ammatin arvostus? Verkkolehti. Viitattu 17.7.2022.

<https://ilmiomedia.fi/artikkelit/siivoojat-ovat-korona-aikaan-tervetullut-naky-nouseeko-ammatin-arvostus/>

Lapin Luotsi. 2019. Ennakointityön työkalupakki. Viitattu 21.1.2022.

<https://lapinluotsi.fi/lapin-ennakointityo/ennakoinnin-koulutusmateriaali/tyokalu-pakki/>

Majavesi, M. 2010. Yhteenveto ennakointimenetelmistä. Viitattu 28.2.2022.

http://www.pilkahdus.fi/sites/default/files/51_ennakointimenetelmia.pdf

Major, E., Asch, D. & Cordey_Hayes, M. 2001. Foresights as a core competence. Futures Volume 33. Viitattu 28.2.2022.

<https://kundoc.com/pdf-foresight-as-a-core-competence-.html>

Meristö, Molarius, Leppimäki, Laitinen & Tuohimaa, 2007. LAADUKAS SWOT Työkalu pk-yrityksen innovaatiovetoisen tulevaisuuden menestyksen turvaamiseksi. Corporate Foresight Group CoFi / Åbo Akademi. Viitattu 22.4.2022.

https://www.researchgate.net/publication/312020497_LAADUKAS_SWOT_Tyokalu_pk-yrityksen_innovaatiovetoisen_tulevaisuuden_menestyksen_turvaamiseksi

Nisula, S. 2019. Ennakointi tuo etuja. Viitattu 1.3.2022

<https://www.sofigate.com/insight/ennakointi-tuo-etuja-kysy-vaikka-nokialta/>

PAM ry. 2020. Digitalisaatio hiipii myös puhtausalalle ja muuttaa siivoojan työtä – asiantuntijan mukaan parempaan suuntaan. Viitattu 8.1.2022.

<https://www.pam.fi/uutiset/digitalisaatio-hiipii-myos-puhtausalalle-ja-muuttaa-siivoojan-tyota-e2-88-92-asiantuntijan-mukaan-parempaan-suuntaan.html?ajax=1&p15122=3>

Parkkonen, P., Vataja, K. 2019. Näkökulmia ja lähestymistapoja tulevaisuustyön ja ennakoinnin arviointiin. Futura 1/2019. Viitattu 14.9.2022.

<https://www.sitra.fi/julkaisut/nakokulmia-ja-lahestymistapoja-tulevaisuustyon-jaennakoinnin-arviointiin/#johdanto>

Pouru, L. & Tähkää, O. 2018. Opettajan opas tulevaisuuksien tutkimiseen. Viitattu 31.12.2021.

<https://tulevaisuuspaiva.fi/wp-content/uploads/2019/01/Tulevaisuus%C3%A4iv%C3%A4-Opettajan-opas-3-4-2018.pdf>

Rubin, A. 2004. Käsitteitä A-H. Tulevaisuudentutkimus tiedonalana. TOPI - Tulevaisuuden tutkimuksen oppimateriaalit. Tulevaisuuden tutkimuskeskus, Turun yliopisto. Viitattu 31.12.2021.

<https://tulevaisuus.fi/kasitteet/kasitteita-a-h/>

Rubin, A. 2015. Tulevaisuuden tutkimuksen oppimateriaali. Viitattu 1.3.2022.

<https://www.tulevaisuus.fi/topi>

Skanska. 2022. Viitattu 23.4.2022.

https://www.skanska.fi/tietoa-skanskasta/media/artikkelit/tarvitaan-kayttajalahtoisesti-muuntuvia-toimivia-ja-terveellisia-toimitiloja/?gclid=CjwKCAjwx46TBhBhEiwArA_DjJHjrus-IMHvLWVuB-hNC9KL58eYdl1mqEBVE20_DjBpL5xA_BBOuxoC0nEQAvD_BwE

Sitra. Dufva M. Megatrendit 2020. Viitattu 9.9.2022

<https://www.sitra.fi/app/uploads/2019/12/megatrendit-2020.pdf>

Sitra. 2021. Megatrendit. Viitattu 31.12.2021.

<https://www.sitra.fi/aiheet/megatrendit/>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Megatrendit vaikuttavat sosiaali- ja terveystalouteen. Viitattu 4.7.2022.

<https://stm.fi/megatrendit>

Suomen Kuvalehti.2018. Ammatit ykkösestä viimeiseen. Viitattu 7.6.2022.

<https://suomenkuvalehti.fi/kotimaa/onko-ammattisi-nousussa-vai-laskussa-katso-mita-ammatteja-suomi-arvostaa-ja-mita-ei/>

SSTL Puhtausala ry. N.d. Viitattu 31.12.2021.

<https://puhtausala.fi/>

Suomen virallinen tilasto (SVT): Työvoimatutkimus. Verkkojulkaisu. ISSN=1798-7830. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 31.12.2021.

<http://www.stat.fi/til/tyti/index.html>

Taloussanomat. 2022. Viitattu 20.1.2022.

<https://www.is.fi/taloussanomat/porssi/lehdistotiedote/sp-69924967/>

Tilastokeskus & Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020. Työolobarometri 2020. Versio 1.0 (2022-04-19). Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 15.7.2022.

<http://www.fsd.uta.fi/>

Timoskainen, M. 2016. Yrityksen toimintaympäristö. Viitattu 21.1.2022.

https://prezi.com/6gr_mk48vtmb/yrityksen-toimintaymparisto/

Vaara, Eero. 2022. LJT-tutkijablogi: Miten tehdä uudenlaista strategiatyötä? Viitattu 24.7.2022.

<https://www.boardman.fi/ljt-tutkijablogi-miten-tehda-uudenlaista-strategiatyota/>

Valtioneuvosto, 2021. Väestön ikääntymisen taloudelliset vaikutukset. Viitattu 9.9.2022.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163134/VNTEAS_2021_36.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wilkinson, A. & Kupers, R. 2013. Living in the Futures. Harvard Business Review. Viitattu 1.3.2022.

<https://www.rolandkupers.com/wp-content/uploads/2018/10/HBR-futures-May-2013.pdf>

Julkaisemattomat

Mattila, S. 2022. Toiminnanjohtajan haastattelu. 25.1.2022. SSTL Puhtausala ry. Helsinki.

Kuviot

Kuvio 1: Puhtauspalvelualan toimintaympäristöjä	10
Kuvio 2: Puhtauspalvelualan Janus-kasvot	13
Kuvio 3: Kyvykkyyden ja osaamisen vivahde-erot puhtauspalvelualalla	16
Kuvio 4: Yksikön osaamisesta on jäävuoren tapaan havaittavissa vain näkyvä osa (mukaillen Spencer & Spencer 1993,11)	17
Kuvio 5: Kyvykkyys, pätevyys ja ydinpätevyys.....	18
Kuvio 6: Tulevaisuuden tutkimuksen menetelmiä (Rubin 2015.)	31
Kuvio 7: Tulevaisuustiedon tietotyypikategoriat (Rohrbeck 2010, 7.).....	32
Kuvio 8: Skenaarioiden kolme peruselementtiä (Majavesi 2010.)	33
Kuvio 9: PESTE-analyysipohja	34
Kuvio 10: Yrityksen makro-, mikro- ja sisäinen ympäristö (Timoskainen 2016).....	35
Kuvio 11: Esimerkkejä tämän päivän trendeistä	37
Kuvio 12: Sitran megatrendejä (2021)	38
Kuvio 13: Megatrendien karkeita luokituksia (Sitra 2021)	38
Kuvio 14: Opinnäytetyön rakenne ja eteneminen.....	44
Kuvio 15: Puhtauspalvelualan ydinpätevyyspuu	51
Kuvio 16: Työpajapäivän ohjelma 15.3.2022	53
Kuvio 17: Opinnäytetyön aikajana	54
Kuvio 18: Villit väittämät.....	54
Kuvio 19: Tulevaisuus rakentuu monista eri osa-alueista (Meristö 2022.)	61
Kuvio 20: Puhtausalan kehitys 1950-luvulta tähän päivään.....	62
Kuvio 21: Skenaario 1 (Työpajapäivä 15.3.2022).....	63
Kuvio 22: Skenaario 2 (Työpajapäivä 15.3.2022).....	65
Kuvio 23: Työpajan kulissit -näyttämömalli.....	66
Kuvio 24: Skenaarioiden avulla kohti visiota (Työpajapäivä 15.3.2022)	66
Kuvio 25: Tulevaisuuden työpajapäivä 15.3.2022.....	67
Kuvio 26: SWOT-analyysi skenaario 1:stä, "Business as usual"	68
Kuvio 27: SWOT-analyysi skenaario 1:stä, "Toimintatapamuutos"	69
Kuvio 28: SWOT-analyysi skenaario 1:stä, "Itsepuhdistuvat pinnat"	70
Kuvio 29: SWOT-analyysi skenaario 1:stä, "Robotit avuksi"	70
Kuvio 30: SWOT-analyysi skenaario 2:sta, "Varovaisin askelin eteenpäin".....	71
Kuvio 31: SWOT-analyysi skenaario 2:sta, "Yhteistyössä maltillisesti uutta kohti"	72
Kuvio 32: SWOT-analyysi skenaario 2:sta, "Muiden mukana hyppy uuteen"	72
Kuvio 33: SWOT-analyysi skenaario 2:sta, "Radikaali uudistaja nousee omasta joukosta"	73

Liitteet

Liite 1: Kysymyspatteristo STTL Puhtausala ry:n toiminnanjohtaja Sari Mattila	88
Liite 2: Kysymyspatteristo Ramboll	891
Liite 3: PESTE-ohjeistus SSSL Puhtausala ry:n hallitukselle	91
Liite 4: PESTE-analyysin tulosten yhteenveto	915
Liite 5: Puhutaanko hetki villeistä skenaarioista?.....	917
Liite 6: Ennakkotehtävä ”Tabut”-kysely SSSL Puhtauspalveluala ry:n hallitukselle	102
Liite 7: Tabukyselyn tulokset	103
Liite 8: SWOT-ohjeistus SSSL Puhtausala ry:n hallituksille	113

Liite 1: Kysymyspatteristo SSSL Puhtausala ry:n toiminnanjohtaja Sari Mattilalle

Kysymyspatteristo - siivouspalveluiden tulevaisuus

- Miten digitalisaatio ja robottitekniikka tulevat muuttamaan puhtausalaa? -sovellukset, laitteet, innovaatiot
- Onko digitalisaatio edennyt ajatellulla tavalla / vauhdilla?
- Vaikuttaako puhtausalan kilpailutus digitalisaation etenemiseen? -hinnat, sopimuskaudet, toimijoiden koko
- Vaikuttaako digitalisaatio osaamisvaatimuksiin ja koulutukseen?
- Miten palveluntarjoajat voisivat hyötyä digitalisaatiosta?

Kysymyspatteristo - siivouspalveluiden tulevaisuus

- Keitä ovat tulevaisuuden siivousalan työntekijät ja mistä he tulevat?
- Miten puhtausalan koulutus- ja osaamisvaatimukset tulevat kehittymään?
- Miten siivouksen aikataulutus / ostaminen tulee kehittymään?
- Keitä ovat tulevaisuuden siivouspalveluiden ostajat?
- Mitkä tulevat olemaan tulevaisuuden siivottavia neliöitä? Eroaako tähän päivään?
- Heitä oma villi visio / skenaario vuodesta 2050. Mitä silloin?

Liite 2: Kysymyspatteristo Ramboll

Kysymyspatteristo -
siivouspalveluiden tulevaisuus
toimisto- ja terveydenhuollon
kohteissa 2030-luvulla /
Ramboll

- Miten katsot, että puhtauspalvelut ovat kehittyneet tähän päivään mennessä?
- Miten katsot, että puhtauspalvelut tulevat kehittymään laadunhallinnan näkökulmasta tästä päivästä 2030-luvulle?
- Miten katsot, että puhtauspalvelut tulevat kehittymään yleisesti tästä päivästä 2030-luvulle?

Kysymyspatteristo -
siivouspalveluiden tulevaisuus
toimisto- ja terveydenhuollon
kohteissa 2030-luvulla /
Ramboll

- Oletetaan, että on vuosi 2039. Mitä näet ympärilläsi, kun tarkastelet puhtauspalveluja?
- Mitä Anssi Hannulan työpöydän to do -listalla on vuonna 2039?
- Millaisia ovat iltapäivälehtien polttavat uutisotsikot, kun ne kirjoittavat puhtauspalveluista?

Kysymyspatteristo -
siivouspalveluiden tulevaisuus
toimisto- ja terveydenhuollon
kohteissa 2030-luvulla /
Ramboll

- Millaisia tabuja katsot olevan puhtausalalla juuri tällä hetkellä? Luettele 5kpl.
- Mitä näille tabuille voisi tehdä, tai tulisi tehdä?
- Miten katsot puhtausalan tabujen kehittyvän tästä päivästä 2030-luvulle?

Kysymyspatteristo -
siivouspalveluiden tulevaisuus
toimisto- ja terveydenhuollon
kohteissa 2030-luvulla /
Ramboll

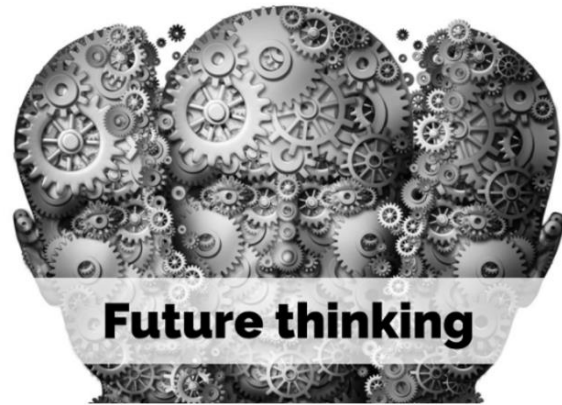
- Heitä villi kortti / musta joutsen (täysin odottamaton skenaario) siitä, millaista toimintaa puhtausalalla on / ei ole 2030-luvulla. Sana vapaa, ei rajoja.

Liite 3: PESTE-ohjeistus SSTL Puhtauspalveluala ry:n hallitukselle

Tarkoitus ja tavoite

MITÄ ON PUHTAANAPITO JA
SIIVOUSPALVELUT VUONNA
2030?
- TOIMISTOT JA TERVEYDENHUOLTO

Toimeksiantaja:



Arvoisa hallituksen jäsen,

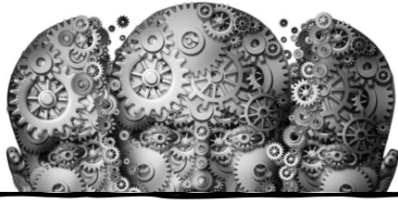
Omaat paljon kokemusta ja näkemystä puhtausalalta ja on ilo saada Sinut mukaan!

Kuten tiedät, tulevaisuutta ei voi ennustaa. Siksi on tärkeää, että valmistaudumme (ainakin henkisesti) erilaisiin tulevaisuuden mahdollisuuksiin. Tulevaisuusajattelua voi käyttää tulevaisuuden ennakointiin, innovointiin ja kommunikointiin.

Koska emme voi ennustaa tulevaisuutta, tulee meidän varautua erilaisiin tulevaisuuksiin. Tätä kutsutaan skenaarioajatteluksi. Skenaarioiden avainkysymys on **Mitä jos?**

Skenaariot ovat erilaisia polkuja nykyhetkestä tulevaisuuteen. Skenaarioiden idea on se, että varaudumme henkisesti sellaisiin tulevaisuuksiin, jota ehkä emme ensiksi olisi pohtineet. Se auttaa meitä myös identifioimaan heikkoja signaaleja, jotka kertovat tapahtuvasta muutossuunnasta.

(Futurologi Elina Hiltunen, 2021).



Skenaarioiden rakennuspalikoita ovat megatrendit, trendit, heikot signaalit (ja nousevat asiat) sekä villit kortit.

Megatrendi= iso trendi, joka vaikuttaa ja on vaikuttanut pidempään maailmalla. Se todennäköisesti jatkuu tulevaisuudessakin vuosia. Esimerkkejä on väestön ikääntyminen, tekniikan kehitys, väestönkasvu.

Trendi = enemmän paikallinen tai ainakin pienempivaikutteinen kuin megatrendi ja on kestänyt vähemmän aikaa. Esimerkkejä ovat sosiaalisen median käytön kasvu, internet-shoppailun kasvu jne.

Villi kortti = nopeasti tapahtuva tapahtuma, jolla on suuret vaikutukset. Villi kortti on usein yllätys. Esimerkkejä ovat mm. 2011 Japanin tapahtumat maaliskuussa ja 9-11 terroristi -iskut

Miten nämä vaikuttavat toimialaasi?



Megatrendit 2020 (Sitra)

Yksittäistä megatrendiä olennaisempaa on ymmärtää, mihin laajempaan kokonaisuuteen se liittyy ja miten se linkittyy muihin trendeihin.

Megatrendit 2020:

- 1) Ekologisella jälleenrakennuksella on kiire
- 2) Väestö ikääntyy ja monimuotoistuu
- 3) Verkostomainen valta voimistuu
- 4) Teknologia sulautuu kaikkeen
- 5) Talousjärjestelmä etsii suuntaansa

Heikot signaalit

Heikko signaali on ensi merkki nousevasta muutoksesta/ uudesta asiasta. Tästä asiasta voi tulla tulevaisuudessa trendi tai sitten ei. Meillä on tapana *aliarvioida* heikkoja signaaleja, nauramme kenties niille, emme halua puhua niistä, emme usko niiden mahdollisuuksiin. Heikot signaalit ovat kuitenkin mielenkiintoisinta tietoa tulevaisuudesta, sillä ne kertovat parhaiten tulevaisuuden muutoksista.

Yksi heikko signaali ei kerro mitään tulevaisuudesta. Idea on ennemminkin kerätä heikkoja signaaleja ja analysoida niitä ja tehdä analyysistä johtopäätöksiä tulevaisuuden suhteen.

Koko organisaation tulisi kerätä, tallentaa ja analysoida heikkoja signaaleja. Näin koko organisaatio oppii parhaiten tulevaisuudesta.



Tässä tehtävässä keskitytään lähinnä **toimistojen ja terveydenhuollon kohteiden siivoukseen**.

Nyt annetaan mielikuvituksen lentää ja hypätään lentävään autoon ja matkustetaan vuoteen 2030. Tarkoitus ei ole tuottaa "todennäköisiä" tulevaisuuskuvia, vaan voitte antaa mielikuvituksellenne siivet! Mitä näet, koet ja tunnet? Jos palvelumuotoilu on sinulle tuttua, pohdi, miten näet sen vaikutuksen asioihin? Myös seuraavalla sivulla oleva PESTE-taulukko antaa pohdinnallesi pohjaa, johon on helppo kirjoittaa/kerätä siihen ilmassa olevia signaaleja ja vastata sen jälkeen esitettyihin kysymyksiin.

- Voit pohtia tulevaisuutta PESTE-näkökulmista tulevaisuuden muutostekijöitä (megatrendit, villit kortit, heikot signaalit), joiden suhteen tulevaisuus voi muodostua puhtausalalla nykyisyydestä poikkeavaksi.

	PESTE				
	POLITICAL	ECONOMIC	SOCIAL	TECHNOLOGICAL	ENVIRONMENTAL
Megatrendit					
Villit kortit					
Heikot signaalit					



Vastaa kysymyksiin oman pohdintasi perusteella. Muistathan, että on vain oikeita vastauksia!

1. Mikä voi muuttaa siivouspalvelua muuttuneessa tulevaisuudessa? (rajaus: toimisto- ja terveydenhuollon kohteet)
2. Mikä on siivouksen tarve tulevaisuudessa toimisto- ja terveydenhuollon kohteissa?
3. Miten palvelujen ostaminen muuttuu?
4. Miten palvelujen tuottaminen muuttuu? Miten nämä edellä mainitut kohtaavat vai kohtaavatko?
5. Mitä on toimistosiiivous vuonna 2030?
6. Mitä on terveydenhuollon siivous vuonna 2030?

Kiitos ☺

Liite 4: PESTE-analyysin tulosten yhteenveto

MEGATRENDIT

P	E	S	T	E
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sote uudistuu ▪ Koulutuspolitiikka ▪ Työperäisen maahanmuuton vaatimukset ▪ Pandemian vaikutukset, jotka jäävät toimintaan sekä toimintamalleihin – organisaatiokohtaisuus, yleiset ohjeet etc. ▪ Alan henkilöstön ikääntyminen, mistä uusia tekijöitä? ▪ Ikääntyminen ▪ Monimuotoiset rakennukset ▪ Poliittiset päättäjät valitaan valtakunnallisesta ja paikallisesti yhä enenevässä määrin mielikuvien ja somenäkyvyyden perusteella. Ääriilikkeet ja populistiset näkemykset saavat paremmin jalansijaa. <i>Jatkuu.... Seur. sivu</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valtion/kuntien velkaantuminen ▪ Palveluiden ulkoistaminen ▪ Ikääntyminen ▪ Uudet ratkaisut työtoteutukseen ▪ Talouden epävarmuustekijät vaikuttavat konkreettisesti alaan kun kansain-väliset sodat ja katastrofit heiluttavat markkinoita. Yrityksillä ja kunnilla on paineita tehdä säästöjä ja usein ne kohdistetaan myös puhtauteen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Väestön ikääntyminen ▪ Maahanmuutto ▪ Pakolaisuus ▪ Työperäinen maahanmuutto ▪ Kaupungistuminen on keskittänyt ihmisten asumista enemmän yhdelle alueelle ja tästä porukasta yhä suurempi osa on ikääntyviä ihmisiä. Nämä ihmiset tarvitsevat enemmän ja enemmän avustavia palveluja. Tarjoaa mahdollisuuden yrityksille lisäpalveluiden tuottamiseen puhtausalalla. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Internet of Things – IOT ▪ Digitaaliset oppimislustat ▪ Robotiikka tukemaan toimintaa – hyödyn hakeminen vastaamaan haasteisiin ▪ Tekniikan kehitys edelleen ▪ Solumaiset järjestelmät ▪ Valtava datan määrä lisää infoähkyn mahdollisuutta. Asiakkaat keräävät tietoa jopa arveluttavistakin lähteistä ja haastavat puhtaisten alan ammattilaiset näiden omalla areenalla. Tulevaisuudessa oikean tiedon käyttäminen on opastaminen on tärkeässä roolissa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ilmastonmuutos ▪ Kierrätys ▪ Hiilineutraalisuus toiminnassa korostuu ▪ Rakentaminen muuttuu ▪ Kasvu ja elinolosuhteiden heikkeneminen ▪ Ilmaston lämpiäminen ▪ Kuivuuden lisääntyminen ▪ Ilmastonmuutos on kaikkien huulilla ja tässä oma alamme on ollut edelläkävijä jo pitkään. Ympäristöystävälliset tuotteet ja ympäristöä säästävät menetelmät kuuluvat jokaisen tavarantoimittajan ja palveluntuottajan arkeen. Tulevaisuus on meidän tässä tapauksessa ☺

MEGATRENDIT

P	E	S	T	E
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puhtausalan huomioiminen jää tulevaisuudessa vähemmän näkyväksi koska oman alamme ihmiset eivät kaikki ole niitä joilla on äänestysvoimaa. Oman alan puolesta lobbaamisen merkitys korostuu. Jotta pystymme huolehtimaan ammattimaisen puhtauspidon tarpeista. 				

VILLIT KORTIT

P	E	S	T	E
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Äkilliset poliittiset ristiriidat ▪ Ihmisten jakautuminen ▪ Terroristien hyökkäykset ▪ Tulevaisuuden villin kortin näen oma alamme supertrendaajat jotka voivat olla mukana myös poliittisella areenoilla mukana. Nostavat alan merkitystä omalla toiminnallaan. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Palveluntuottajien muuttuminen kansainväliseksi yritykseksi – esim. ohjeet keskitetyksi, vastaavtko toimintamaan tarpeita ▪ Maailman laajuinen talouslama ▪ Talouden villi kortti tuli esiin yhteiskunnan reaktioina pandemian aikana. Miten äkkiä eri talouden alat joutuivat yhä enemmän nojautumaan toisiinsa. Kun puhtauden ala on monesti nähty omana osionaan niin nyt koronan myötä kaikki tarvitsivat uuden puhtauden määrittelmää. Esimerkiksi kuntiin varattiin erillistä koronarahaa. Jospa tulevaisuudessa myös puhtauden ala on enemmän yhteiskunnan haasteiden projekteissa mukana luonnollisena osana 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ”Super virukset (korona)” ▪ Kansojen, ihmisten jakautuminen ajattelumaailmojen mukaan ▪ Tarvitaan uudenlaista ketteryyttä aloilta ja yrityksiltä koska ihmisten tarpeet muuttuvat nopeammin kuin ennen. Ne pärjäävät jotka reagoivat nopeasti esimerkiksi siihen ettei toimistotiloja tarvita kuten ennen. Voisiko siivousta tarjota ”hyllyty” periaatteella. Voisiko asiakas tehdä osan itse. Verkostoidutaan paremmin osaksi asiakkaan elämää ja siivouksen tarvetta. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kyberhyökkäykset ▪ Raaka-aine pula ▪ Villinä korttina ehdottomasti puhtauden alalla näen menetelmien ja koneiden kehityskaaren. Koko ajan mennään innovatiivisempiin keksintöihin jotka helpottavat datan keräämistä ja siivousta. Tekoälyn käyttö tarjoaa villit näkyvät. Itsestään puhdistuvat pinnat? Voisiko siivouksen tulevaisuudessa tilata kuin Wolt-ruoan? Ennakoitavuus on teknologian avulla avainkysymys kehitykseen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiaalimuutokset rakentamisessa - haasteellisuus, vaikutukset kustannuksiin ▪ Ympäristötuhot; tulvat, tulipalot, myrskyt, taudit vaikutus pupa-alaan ➢ Villinä korttina näen siivottavat materiaalit. Antibakteeristen käsittelyjen ja materiaalien lisääntyminen haastaa hyvällä tavalla siivouksen. Mikä on tärkeää ja mikä ei. Miten voidaan säästää materiaalien pitkäikäisyydellä ja kierrätettävyydellä.

HEIKOT SIGNAALIT

P	E	S	T	E
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Julkisen hankinnan säännöt ▪ GPP- ympäristöä säästävät julkiset hankinnat ▪ Paikallinen sopiminen vs. työehtosopimus ▪ Rakennusmääräykset ▪ Työvoimapula kasvaa – vaikutukset näkyvät jo nyt ▪ Vastaako alan koulutus tarvetta tulevaisuudessa ▪ Levottomuuden lisääntyminen ▪ Yhteiskuntarakenteiden uudelleen järjestely ▪ Heikkoina signaaleina näkisin voidaanko puhtausalan vetovoimaisuus nähdä työperäisen maahanmuuton lisääjänä. Kun keskustelu lähtee globaalille tasolle olisiko siinä signaalia muualle että täällä osataan. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alan palkkakehitys ▪ Laatukriteerit korostuvat (on opittu aiemmista), mutta onko toteutus- haaste, koska osaavasta henkilökunnasta pula ▪ Palvelujen ulkoistaminen- toiminnan tehostaminen- säästöt ▪ Taloudellisen toiminnan uudelleen arviointi ▪ Yhteistoiminnan vahvistaminen rinnakkaisalojen kanssa ➢ Pupa alan mahdollisuus ▪ Näkisin että talouden heikkoina signaaleina voisi pitää kansainvälisen pandemian aiheuttaman kotisiivouksesta kiinnostumisen. Robotti-imurit yms. ja niiden ulkonäkö korostui. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kausittainen työ ▪ Työn joustavuuden arvostaminen ▪ Media tarttuu alan asioihin somen kautta ▪ Organisaatiossa kuitenkin mahdollistuu paremmin avoimuus ja läpinäkyvyys – tieto lisääntyy / päivittyy esim. alan kehityksestä ▪ Pienet toimijat ▪ Maahanmuutto- taustaiset yrittäjät > Pupa alan mahdollisuus ▪ Ihmiset eivät ole enää pelkästään yhdessä ammatissa elämänsä aikana. Kouluttaudutaan uudestaan kun siirrytään eläkkeelle tai aikaisemmin. Siivouksen pitäisi iskeä tähän kiinni. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IOTt – on Demand siivouksen mahdollistaminen ▪ Robotiikka ▪ Puhtauden todentaminen teknologian avulla ▪ Älymateriaalit ▪ Miten teknologian kehittyminen tuodaan aidosti puhtaanapito-alalle hyötynä? • Työpariajattelu • Miten tekeminen muuttu- miten huomioitava osaamisen kehittämisessä • Teknologian yhteisverkostot yritysten ja yhdistysten järjestelmissä > Pupa alan mahdollisuus • Ihmiset haluavat osallistua kaikkiin tapahtumiin liikahtamatta paikoltaan. Voisiko siivouksen suorittaja ottaa ostajan virtuaalisesti mukaan suoritettavaan tehtävään. Nähdä reaaliaikaisesti mitä tapahtuu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kemikaalien käytön vähentäminen ▪ Green deal – päiväkoti- siivoukseen – muuttaa tarjous- pyynnöissä asioita – seuranta, raportointiasioihin lisääntyy ▪ Kestävät ratkaisut ➢ ajattelu> toimintavan muutos ➢ Mitä se on, miten se meihin vaikuttaa? ▪ Paikallinen laatu ja siihen panostaminen voi olla tulevaisuuden tekijä mietittäessä hiilijalanjälkeä palveluiden ostamisessa

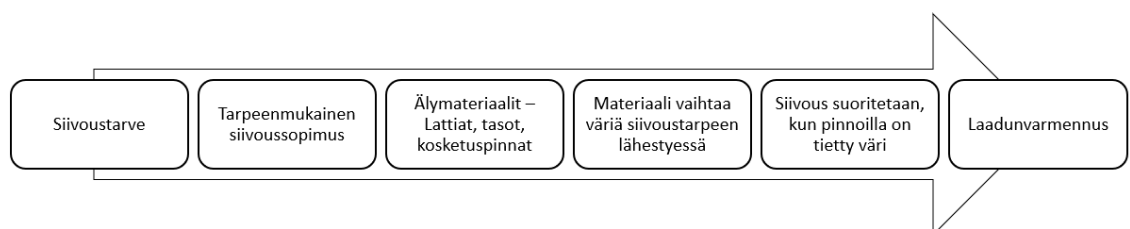
Liite 5: Puhutaanko hetki villeistä skenaarioista?



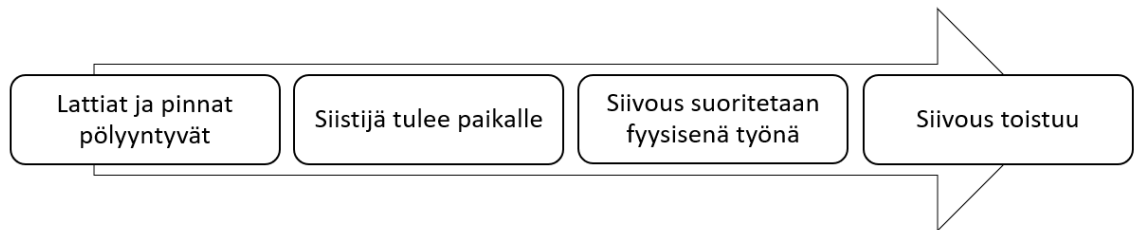
SKENAARIOMALLI – VÄRIÄ VAIHTAVAT ÄLYMATERIAALIT



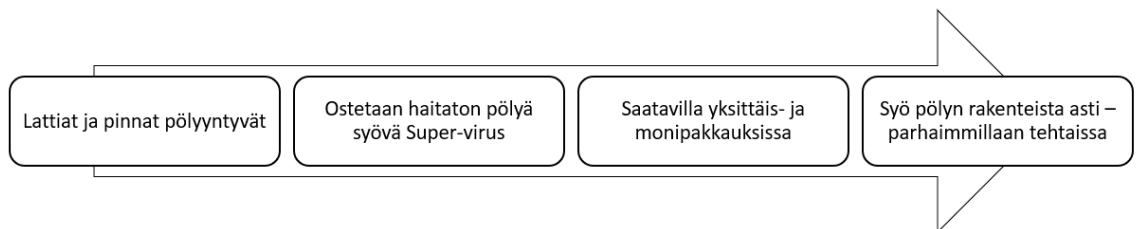
PERINTEINEN TAPA, VAI JOTAIN AIVAN MUUTA?



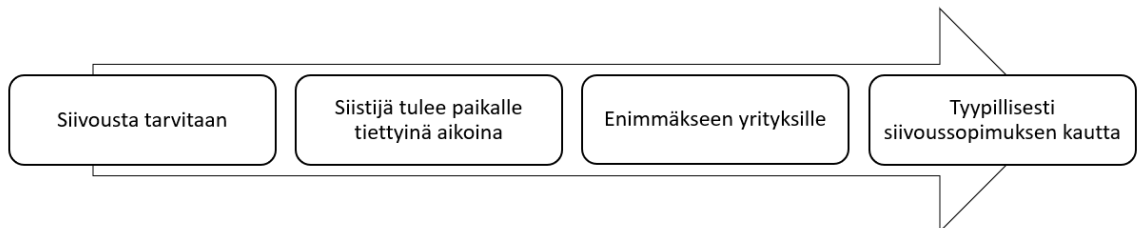
SKENAARIOMALLI – NÄLKÄINEN SUPER-VIRUS



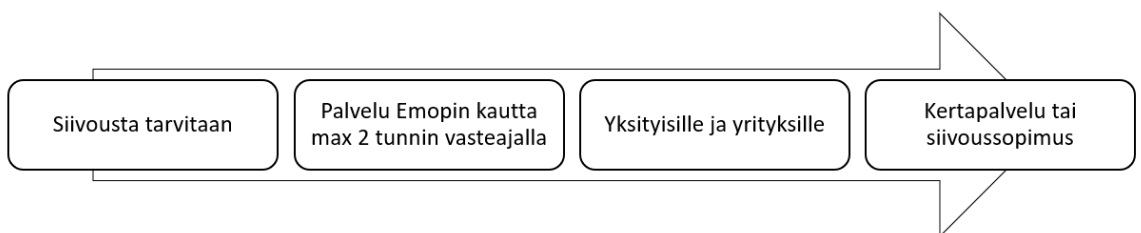
IMUROIDAANKO, VAI MITEN OLISI UUSI TAPA PÄÄSTÄ PÖLYSTÄ EROON?



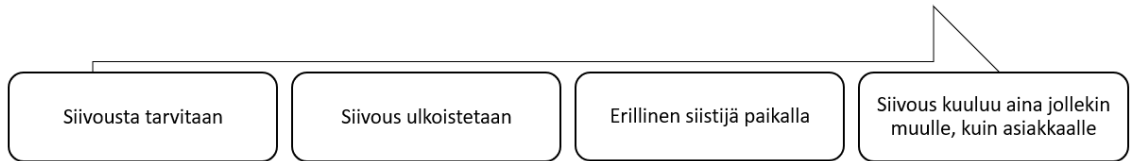
SKENAARIOMALLI – MOPILLA LENTÄVÄ SIIVOUSPARTIO



SIIVOTAANKO PERINTEISESTI, VAI TILATAANKO PALVELU, KUIN WOLT:STA?



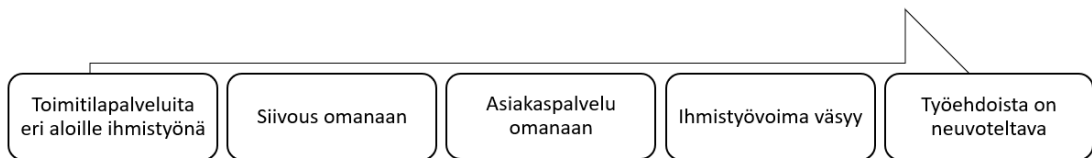
SKENAARIOMALLI – SIIVOUSPALVELU AVUSTAVILLA LASEILLA



OSTETAANKO SIIVOUS, VAI SISÄLLYTETÄÄNKÖ OMIEN TYÖNTEKIJÖIDEN TYÖHÖN?



SKENAARIOMALLI – TOIMITILAPALVELUT ANDROIDILLA



HOIDETAANKO IHMISTYÖNÄ, VAI ANDROIDILLA?



SKENAARIOMALLI – KOULUTETUT SIIVOUSAPINAT JA MARAKATIT



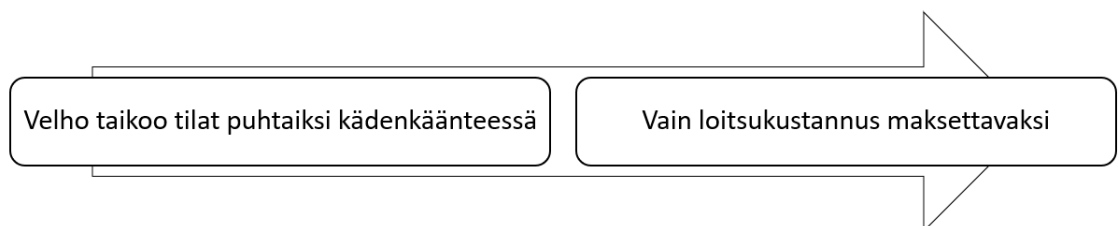
HOIDETAANKO IHMISTYÖNÄ, VAI OTETAANKO ELÄINKUNTA AVUKSI?



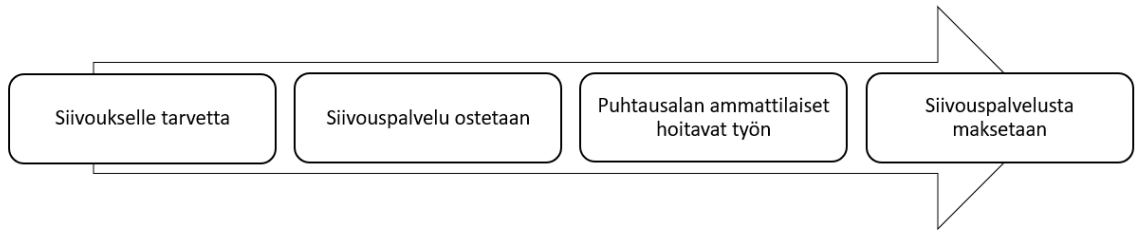
SKENAARIOMALLI – SIIVOUSLOITSUJA TEKEVÄT VELHOT



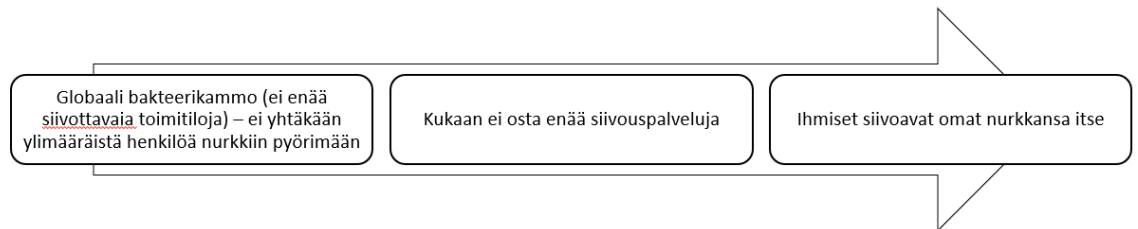
HOIDETAANKO IHMISTYÖNÄ, VAI TAIKUUDEN AVULLA?



SKENAARIOMALLI – EI ENÄÄ OSTETTUJA SIIVOUSPALVELUJA



HOIDETAANKO IHMISTYÖNÄ, VAI JÄTETÄÄNKÖ SIIVOUSPALVELUT OSTAMATTA?



Liite 6: Ennakkotehtävä ”Tabu”-kysely SSTL Puhtauspalveluala ry:n hallitukselle

ENNAKOTEHTÄVÄ ”TABU” 15.3.2022 PÄIVÄÄN

ENNAKOTEHTÄVÄ ”TABU”

Tämä ennakkotehtävä on orientoitumista 15.3.22 Tulevaisuuden työpaja -päivään. Tämä kysely tehdään nimettömästi.

Alla esitetään 14 väittämää, jotka voivat olla puhtaanpitoalalla tabuja. Toivomme Teidän pohtivan mihin mielipiteenne sijoittuu väittämää arvioitaessa

(=laita rasti, mikä on mielipiteenne kulloisenkin väittämän kohdalla) sekä sen jälkeen oma näkemyksenne, oletteko samaa- vai erimielistä väittämistä. Lisäksi teillä on mahdollisuus kirjoittaa avoimeen kenttään omia ajatuksianne. Kiitos!

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään	VÄITTÄMÄ	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	Avoin kenttä, sana on vapaa
			1. Kaikkien puhtausalan toimijoiden tarjonta on sama.						
			2. Kaikki puhtausalan toimijat ovat vastuullisia.						
			3. Puhtausalalla on epätasaista osaamista.						
			4. Kaikki puhtausalan toimijat huijaavat.						
			5. Puhtaanpitotyön alueiden vastuurajat ovat sumeat						
			6. Puhtausalan henkilöstö pidentää omalla työllään kohteen elinkaarta.						
			7. Minulle ei ole merkitystä sillä, onko puhtausalan henkilön syntyperä koti- vai ulkomainen.						
			8. Puhtaanpitotyön arvo ymmärretään vasta, kun se jää tekemättä.						

ENNAKOTEHTÄVÄ ”TABU” 15.3.2022 PÄIVÄÄN

			9. Turvallisuuden tunnettani lisää, jos puhtaanapitohenkilö on syntyperältään suomalainen.						
			10. Uusi robottiteknikka on arvaamatonta.						
			11. Uusi robottiteknikka vie puhtaanapitohenkilöstöltä osan heidän tuloistaan.						
			12. Muutosvastarinta (esim. digitalisaatio, toimintatavat jne.) koskee kaiken ikäisiä henkilöitä.						
			13. Puhtaanapitoalan henkilöstöä kohdellaan yhdenvertaisesti.						
			14. Puhtaanapitohenkilöstön työhyvinvointi ei kiinnosta minua.						
15. Kirjoita tähän vielä omasta mielestäsi puhtaanapitoalan kannalta tärkeitä asioita, joita ei ole vielä mainittu yllä olevissa kohdissa 1–14. Nämä esimerkit voivat olla sellaisia, joista									
<ul style="list-style-type: none"> • vaietaan • puhutaan, mutta niille ei tehdä kuitenkaan mitään tai • jopa kielletään puhumasta niistä. 									

Pyydämme palauttamaan vastauksenne 28.2.2022 mennessä sari.mattila@puhtausala.fi

Kiitos ennakkoon jo vastauksestanne! Tavataan 15.3.2022!

Terveisin, Kirsi & Tony

Laurean alumnit, opintolinjalta ”Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta”/YAMK

Liite 7: Tabu-kyselyn tulokset



Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
1. Kaikkien puhtausalan toimijoiden tarjonta on sama.									
5		4		1	5		3	2	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Innovatiivisuus ja uudistumiskyky puuttuvat ▪ On eroavuutta ▪ Palveluvalikoima ja osaaminen vaihtelee paljon ▪ Julkishallinnon tarjouspyynnöt yhtenäistävät tarjontaa ilkeällä tavalla ja ehkä tahtomattaankin ▪ Erottautuminen on mahdollista ▪ Suurilla toimijoilla on eroja operatiivisissa toimintamalleissa ja työkaluissa 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
2. Kaikki puhtausalan toimijat ovat vastuullisia.									
		10				1	6	3	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valtaosa yrityksistä on vastuullisia ▪ Markkinointi on harhaanjohtajaa ▪ Ostajan oltava valpas ▪ Vaatimukset määrittelevät ▪ Vastuullisuus ja vastuuttomuus vaihtelevat osa-alueittain ▪ Riippuu yrityksen eettisyydestä 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
3. Puhtausalalla on epätasaista osaamista.									
6		4		9	1				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Esihenkilöiden osaaminen on epätasaista. ▪ Opettamisen ajantasaisuus tärkeässä roolissa ▪ Yritykset erikoistuneet eri toimintoihin ▪ Kohdekohtaista yrityksen sisällä ▪ Kaikki yritykset eivät panosta samalla tavalla koulutukseen 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
4. Kaikki puhtausalan toimijat huijaavat.									
5	1	3			2	2	1	5	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitä huijaaminen on, onko se valkoinen valhe? ▪ Suurin osa on onneksi rehellisiä <3 ▪ Kaikkialta löytyy vilpillisiä ▪ Salailu/mainitseminen jättäminen on oikeampi termi ▪ EN millään voi uskoa, että kaikki huijaisivat 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
5. Puhtaanpitotyön alueiden vastuurajat ovat sumeat									
4		4			2	1	7		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisaatorakenteet eroavat kovasti toisistaan ▪ Palvelunkuvauksen tulee olla yksiselitteinen ▪ Selkeät sopimukset ja vastuurajataulukot auttavat asiaan! 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
6. Puhtausalan henkilöstö pidentää omalla työllään kohteen elinkaarta.									
6		4		7	3				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pitää paikkansa. Siivouksen suunnitteluun tulee panostaa. ▪ Osaaminen ja oikeanlaiset menetelmät ratkaisevat ▪ Parhaassa tapauksessa kyllä, asiasta ei puhuta tarpeeksi ▪ Vääränlaiset menetelmät voivat myös lyhentää kohteen elinkaarta 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
7. Minulle ei ole merkitystä sillä, onko puhtausalan henkilön syntyperä koti- vai ulkomainen.									
3	3	3		8	2			1	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kotimainen kieli tärkeä ja pitää hallita ▪ Monikulttuurisuus hyväksytään töiden sujuessa ▪ On laitonta ja syrjivää vaatia suomenkansalaisia puhtaanapitoon ▪ Osaaminen ja kielitaito ovat suuremmassa roolissa 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
8. Puhtaanapitotyön arvo ymmärretään vasta, kun se jää tekemättä									
5	5			7	3				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puhtaanapito itsestäänselvyys ▪ Arvostuksen osoittamista ei ymmärretä ▪ Valitettava todellisuus 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
9. Turvallisuuden tunnettani lisää, jos puhtaanapitohenkilö on syntyperältään suomalainen.									
5	3	1			2		1	7	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ei merkitystä, jos kielitaito ok ▪ Ammattitaito tärkeämpää 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
10. Uusi robottitekniikka on arvaamatonta.									
6	1	2			1	4	4	1	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Robotiikka on vielä uutta ▪ Robotiikka kehitysvaiheessa ▪ Tehotonta moneen kohteeseen ▪ Usein on 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
11. Uusi robottitekniikka vie puhtaanapitohenkilöstöltä osan heidän tuloistaan.									
3	2	4			1	1	2	6	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ei pidä paikkaansa ▪ Ihminen ja robotti työpari ▪ Robotiikalla voi sijaistaa ihmistä ▪ Ihminen vapautuu vaativampiin tehtäviin 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
12. Muutosvastarinta (esim. digitalisaatio, toimintatavat jne) koskee kaiken ikäisiä henkilöitä.									
4	1	3		2	6		1	1	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ei ole ikäkysymys ▪ Asennekysymys ▪ Persoonakysymys ▪ 50+ henkilöt karttavat muutoksia (yleistys) ▪ Totutut tavat tiukassa 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
13. Puhtaanapitoalan henkilöstöä kohdellaan yhdenvertaisesti.									
4	2	3			2	1	3	4	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riippuu segmentistä alan sisällä ▪ Arvostus määrittää yhdenvertaisuuden ▪ Puhetasolla kyllä, ei käytännössä ▪ Osa kulttuureista altavastajia ▪ Yritysten henkilöstöjohtamisessa eroja 									

Tästä ei puhuta	Tästä kielletään puhumasta	Tästä puhutaan, mutta asialle ei tehdä mitään		Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	
14. Puhtaanapito henkilöstön työhyvinvointi ei kiinnosta minua.									
3		6		1		1		9	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ei pidä paikkaansa! ▪ Hyvinvointi kiinnostaa paljon! ▪ Yritysten sosiaalinen vastuu kiinnostaa myös <p style="text-align: right;"><i>-Miten työntekijöiden arvostusta saataisiin paremmin esille?</i></p>									

<p>Omasta mielestäni puhtaanapitoalan kannalta tärkeitä asioita, joita ei ole vielä mainittu yllä olevissa kohdissa. Nämä esimerkit voivat olla sellaisia, joista vaietaan puhutaan, mutta niille ei tehdä kuitenkaan mitään tai jopa kielletään puhumasta niistä.</p> <p>Asiakaspalvelun merkitys - puhutaan kyllä, mutta sitten työvoimapulan vallitessa, ei ehkä kiinnitetä rekrytointiprofilissa tarpeeksi huomiota, eli onko henkilö sellainen, joka sopii toimintaympäristöön. On ihan erilaista työskennellä päivällä asiakkaiden kesellä, kuin se että siivotaan illalla tyhjää kauppaa, logistiikkakeskusta tms. Kaikki eivät sovi esim. koulu- ja päiväkotisiivoukseen, mutta voivat olla hyviä tuotantotilasiivouksessa.</p> <p>Oma valvonnan osuus - korostunut paljon viime vuosina, puhutaan kyllä, mutta vielä ei täysin oivalleta mikä merkitys sillä on oikein tehtynä tasaisen laadun näkökulmasta ja se, että pystytään varmistelemaan sen kautta toiminnan toteutumista.</p> <p>Palvelunjohtaminen - lähinnä tarkoitan esim. tilaajan roolia ja miten ammennetaan yhteistyöstä esim. palveluntuottajien kanssa oppia hankintoihin liittyviin toimintoihin, kilpailutuksiin, kilpailutuksiin vaadittaviin dokumentteihin ja koko yhteistyön kehittämiseen. Jos ala muuttuu teknologian ja digitalisaation kautta, on myös muiden prosessien kehityttävä. Tietoisuuden lisääminen asioista, on tärkeää, epäkohtien nostaminen alalla on aiheuttanut sen, että moneen asiaan kiinnitetään paremmin huomiota ja alalla kehitetyt sertifikaatit ja muut tuovat varmuutta molemminpuoliseen toimintaan. - Puhutaan paljon, mutta miten yhteistyötä kehitetään, on myös tärkeää ja miten toiminnot muuttuvat.</p> <p>Täysin uudenlaiset ratkaisut kilpailutusprosesseihin, esim. näytöt, jos on paljon kohteita - miten ratkaistaan tulevaisuudessa. Usein näissä on haasteita ja aikataulullisia ongelmia ja pelkät pohjakuvat eivät ratkaise asiaa, koska kalustus ja pintamateriaalit saattavat olla haasteellisia (lasipinta, tekstiilipinnat, akustiikkaratkaisut ym.) Onko tulevaisuudessa jotain digitaalisia systeemejä tai järjestelmiä kilpailutuksen tueksi jonne voi esim. syöttää valokuvia tiloista ja tiedot tarkemmin, josta sitten yhdessä pohjakuvien kanssa tehdään työn suunnittelu. - puhutaan, mutta ei tehdä mitään.</p> <p>Hinnalla myyminen, joka ei perustu haluttuun tasoon.. Tuotannolla ei ole mitään mahdollisuutta oikeasti tehdä haluttua työtä tai tehdä sitä ainakaan kannattavasti.</p> <p>Johdon esimerkki ja vastuu; miten oikeasti saada strategiat jalkautettua koko organisaatiolle. Näyttävät hienoilta ja toimivilta verkkosivuilla mutta, kun mennään organisaatiossa syvemmälle jäävät asiat usein tosi epämääräisiksi. Väitän, että siivousorganisaatioissa on useammin erilaisia ryhmittymiä / reviierejä, jotka jakavat työntekijöitä " vanhaan hyvään tapaan" ja uudistuksellisiin. Ylipäätään heikkoa johtamista.</p>
--

Alan koulutus ei aina vastaa yritysten tarvetta ja kouluissa opetetaan asioita vanhanaikaisesti.

Opettajat eivät päivitä osaamistaan laajasti vastaamaan työelämän tarpeisiin.

Kunnollinen perehdyttäminen on asia mihin panostetaan valitettavan vähän. Asiasta ei des puhuta paljon. Monesti kuulen, että reklamaatiot ja ohjeistukset siivoojille lähetetään tekstiviestillä. Jokainen voi miettiä omalle kohdalle, miltä tuntuu, jos ei näe esimiestä päivittäin (työskentely muualla, kuin missä esimies työskentelee) ja kommunikointi tapahtuu tekstareilla.

Esimiesten perehdyttäminen ontuu. Alalle ei ole kunnollista koulutusta. Ei tunneta pintamateriaaleja, menetelmiä, aineita koneita jne. Myös esimiestyön muut osa-alueet ovat hakusessa (henkilöstötyö, asiakaspalvelu, talous/kannattavuus jne.) Esimiehen osaaminen on kuitenkin avainasemassa siivoojien onnistumisessa työssään.

Ihmiskauppaepäilyt tulisi saada tutkittua.

Ostajien vastuullisuustietoisuutta tulee myös kasvattaa.

Puhtaanapitoalalla on paljon piilorikollisuutta, joka saa rehottaa vapaasti koska yrityksen johto ummistaa asialle silmänsä. Tämä siksi, että ulkomaalaiset työntekijät eivät tiedä oikeuksiaan, tai eivät uskalla mennä poliisin puheille, tai kokevat olevansa kiitollisuudenvelassa niille henkilöille jotka heidät palkkasivat. Kaikki alalla työskentelevät tietävät mistä on kyse, mutta asiasta ei puhuta!

Väittämät äärettömän hankalia suhteessa toteamiin, mistään ei varmastikaan kielletä puhumasta, osasta tietten vaietaan, mutta joitain asioita yllämainituista kyllä puhutaan ja niille tehdäänkin paljon.

Mielestäni puhtaanapidon kannalta tärkeitä asioita on mm. **jääminen taka-alalle mm. ateria- ja puhtauspainotteisissa työtehtävissä ja yrityksissä.** Kehitys taantuu ja tehdään asioita samalla kaavalla eikä osata kehittää oikein.

Samasta työstä samantasoinen palkka ja sama työaika.

Siivoustyönmitoituksilla kikkaileminen. Tosiasia, vaikka siitä vaietaankin...

Laadunarviointien paikkansapitävyys?

Porinatuokio

Tee tästä kysymyslapput porukalle jakoon! kerätään ja dokumentoidaan.

- **Valitse kolme asiaa, jotka yllättivät sinut?**
- **Mitkä asiat jäivät mietityttämään sinua?**
- **Mistä asioista haluaisit lisätietoa?**

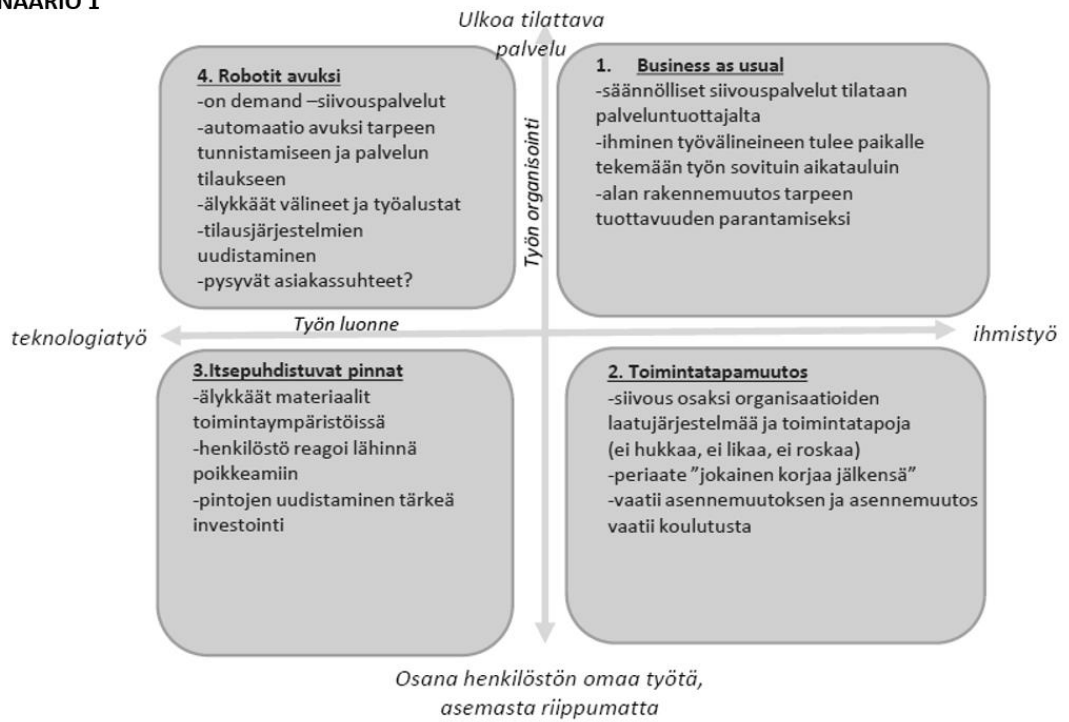
Mietintämyssyyn- näistä puhutaan:

- **Alalla on ihmiskauppaa ja kiskontaa**
- **Palkoissa on epäselvyyksiä**
- **Palkkoja ei makseta työehtosopimusten mukaisesti**
- **Työlupa-asiat eivät ole kunnossa- ei asianmukaista lupien seurantaa**

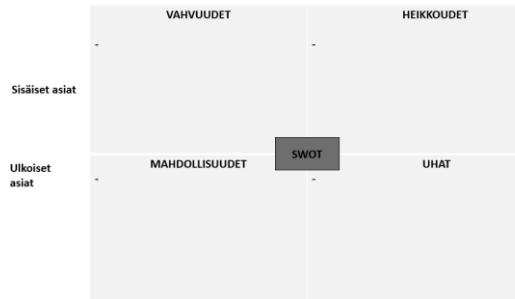
Lähteet: PAM, Kauppalehti, HS, Iltalehti, MTV3- uutiset - ajanjaksolla 15.5.2021-10.3.2022

Liite 8: SWOT-ohjeistus SSSL Puhtauspalveluala ry:n hallituksille

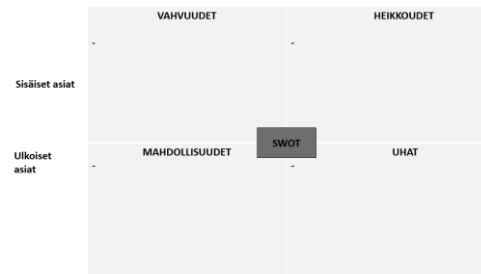
SKENAARIO 1



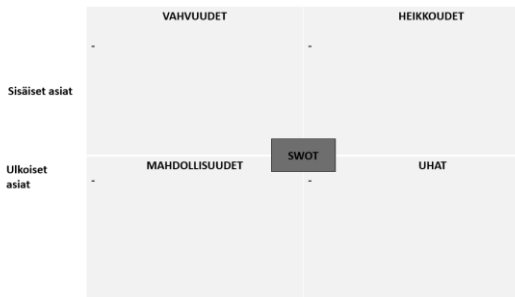
SKENAARIO 1 "Business as usual"



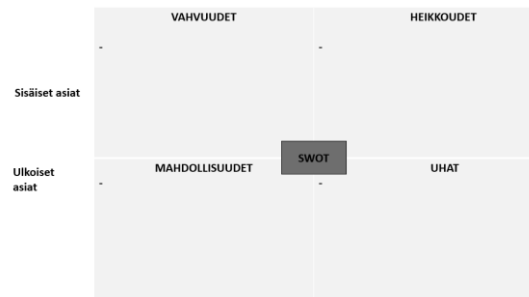
SKENAARIO 1 "Toimintatapa muutos"



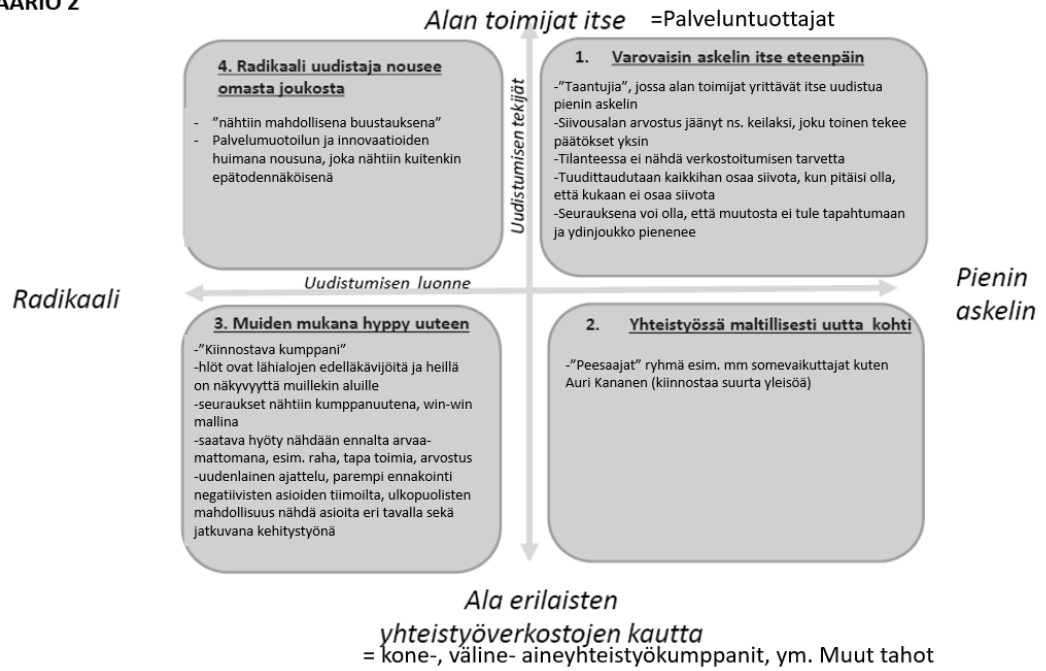
SKENAARIO 1 "Itsepuhdistuvat pinnat"



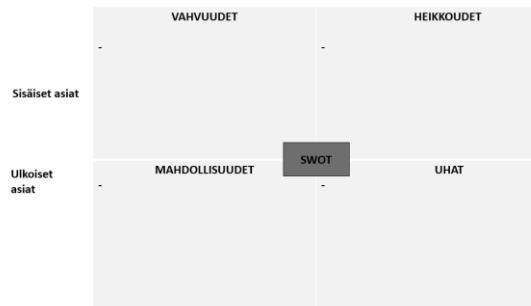
SKENAARIO 1 "Robotit avuksi"



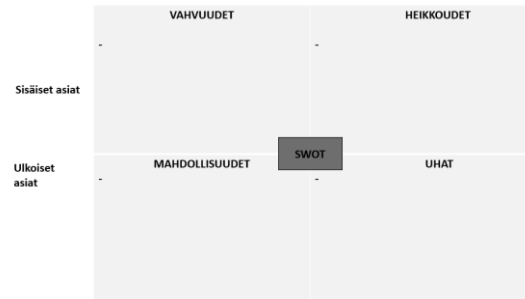
SKENAARIO 2



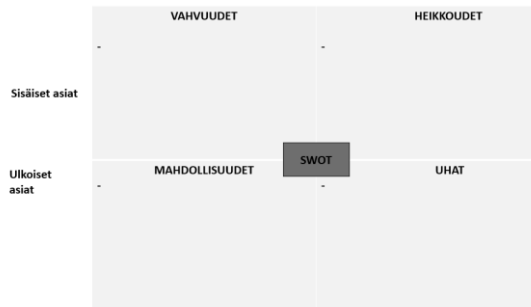
SKENAARIO 2 "Varovaisin askelin eteenpäin"



Skenaario 2 "Yhteistyössä maltillisesti uutta kohti"



SKENAARIO 2 "Muiden mukana hyppy uuteen"



SKENAARIO 2 "Radikaali uudistaja nousee omasta joukosta"

