

# TYÖTEHTÄVIEN MONIPUOLISTUMINEN SIIVOUSALALLA

Pirkko Vorne

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2011  
Palveluiden tuottamisen ja  
johtamisen koulutusohjelma  
Tampereen ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

VORNE, PIRKKO: Työtehtävien monipuolistuminen siivousalalla

Opinnäytetyö 35 s., liitteet 2 s.  
Marraskuu 2011

---

Opinnäytetyö on tehty ISS Palveluiden siivoojien ja heidän työtehtäviensä muuttumisesta 2000-luvun aikana. Siivousala on toimiala, jossa perinteisesti siivoojien työtehtäviin on sisällynyt ylläpito- ja perussiivouksia, mutta nykyisin asiakkaat haluavat ostaa yhä laajempia palvelukokonaisuuksia.

Tällä opinnäytetyöllä haluttiin selvittää, miten työtehtävät siivoojilla ovat muuttuneet viimeisen kymmenen vuoden aikana. Lisäksi siivoojilta haluttiin selvittää heidän toiveita tulevaisuudessa esimiehiltään, koska molempien tehtävänkuvat muuttuvat. Osa siivoustyötä tekevästä on halunnut tehdä yksittäistä palvelua, mutta osa heistä on halunnut keskittyä yhä laajempaan palvelukokonaisuuteen.

Opinnäytetyössä tuloksina tulokseksi syntyivät seuraavat tarpeet työtehtävien muuttuessa eli kone ja välinekoulutuksen lisääminen siivoojille, kielitaidon opiskelu ja vuorovaikutustaitojen kehittäminen.

Opinnäytetyössä tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselytutkimusta sekä haastattelua. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt valittiin ISS:n Pirkanmaan palveluyksikön palveluohjaajien joukosta. Tähän päädyttiin, sillä palveluohjaaja on kiinteistöpalvelualalla työntekijän asemassa. Hän osallistuu sekä suorittamaan työhön että toimii esimiehen varahenkilönä ja työnopastajana.

---

Asiasanat: Työn monipuolistuminen, oppiva organisaatio, siivooja, esimiestyö

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Service Management

VORNE, PIRKKO: Diversification of Work in the Facility Services

Bachelor`s thesis 35 pages, appendices 2 pages  
November 2011

---

The objective of this thesis was to present the nature of work in the 20<sup>th</sup> century to ISS Facility Services and its cleaners. The facility services are a branch in which cleaners duties have traditionally included general cleaning and day-to-day cleaning services. Today clients want to buy more complete service packages.

In this thesis, it is shown how the duties of cleaners have changed in the last ten years. Additionally, the expectations that cleaners have towards their foremen were studied, because their job descriptions are going through a major change. One part of employees who provide cleaning services has provided certain individual services and the other part has wanted to focus on more complete service packages.

The results of this thesis show that as duties change in business, employees should be educated further so that they can better use machines and cleaning devices, languages and their interaction skills.

In this thesis, structured interviews and a questionnaire were used as methods. Service providers, who participated in this research, were chosen from ISS Pirkanmaa unit. These service providers were chosen because they provide services, act as substitutes for foremen and work as a work instructors.

---

Key words: Work diversification, learning organization, cleaner, leadership

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	5
2 SIIVOUSALAN TOIMINTA.....	7
2.1. Siivoustoimialalla työskenteleminen ja järjestäytyminen .....	7
2.2 Siivoojan työn sisältö ja tehtävänimikkeet .....	8
2.3 Siivousala ja koulutus.....	9
2.4 Mitoitus alalla ja töiden pisteytys .....	10
3 OPPIMINEN OSAKSI ORGANISAATION MENESTYSTÄ.....	12
3.1 Oppiminen ja muutos .....	12
3.2 Persoonallisuus, olosuhteet ja tyylit oppimisessa .....	15
3.3 Sopeutuminen oppivaan ja muuttuvaan organisaatioon siivousalalla .....	16
3.4 Siivoustehtävien monipuolistuminen ISS Palveluissa .....	17
3.5 Johtamisen uudet haasteet alalla .....	18
4 ISS PALVELUT .....	20
4.1 ISS Palvelut yrityksenä.....	20
4.2 ISS Palveluiden henkilöstön kehitys ja osaamisen varmistaminen .....	21
4.3 ISS Siivouspalveluiden henkilöstön osallistuminen työn kehittämiseen.....	21
5 TUTKIMUSOSUUS TULOKSINEEN .....	23
5.1 Tutkimukseen osallistujat ja alan työkokemus .....	24
5.2 Puhdistuspalvelualalle hakeutuminen .....	24
5.3 Tutkimukseen osallistuneiden koulutustausta sekä työnantajien määrä.....	25
5.4 Työtehtävien muuttuminen viimeisen kymmenen vuoden aikana .....	26
5.5 Työtehtävät murroksessa .....	27
5.6 Tulevaisuuden osaamistarpeet .....	30
5.7 Siivousalaan sitoutuminen.....	30
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	32
LÄHTEET .....	34
LIITE .....	36

## 1 JOHDANTO

Tällä opinnäytetyöllä on haluttu selvittää, miten erilaisin tavoin siivoojien työtehtäviä on muokattu viimeisen vuosikymmenen aikana ja miten sitä halutaan jatkossa muuttaa. Kaikkien nykyisin työssä käyvien henkilöiden tehtävänkuvia muokataan säännöllisesti. Osansa muutokseen toi varmasti 1980-luvun lama, jolloin työtehtävien määrä väheni, mutta töiden määrä ei. Eri yrityksissä ja julkisyhteisöissä on jouduttu muokkaamaan henkilöstön toimenkuvia sellaisiksi, että työmäärät ja tavoitteet saavutetaan.

Taloudelliset paineet ovat vaikuttaneet siihen, että henkilöitä irtisanottaessa on organisaatioita pakotettu muokkaamaan myös töiden sisältöjä. Osa tehtävistä on muuttunut tietotekniikan myötä sähköiseen muotoon, mutta paljon niin sanottua käsityötä on jäänyt siivoushenkilöstön vastuulle. Miten nämä muutokset ovat vaikuttaneet siivoojien arkeen? Tällä tutkimuksella on haluttu selvittää tätä syys-seuraussuhdetta alalla sekä siivoushenkilöillä että siivoustyön esimiestyössä 1990-luvun lopusta lähtien.

Tämä tutkimus on kohdistettu koskemaan työntekijöitä yksityisen työnantajan ISS Palveluiden palveluksessa. Samalla tutkimuksessa on haluttu vastata yhteiskunnan ja asiakaskannan muutostarpeisiin. Tutkimustulokset selvitettiin sekä ennakolta jaetulla kyselylomakkeella että haastattelemalla osana palveluohjaajille suunnattavaa koulutusta.

Palveluohjaajat ovat henkilöitä, jotka toimivat esimiehen ja siivoojien välisessä vuorovaikutuksessa ja töiden järjestelyssä apuna. Palveluohjaajien haastattelu tässä tutkimuksessa oli tärkeää, koska he näkevät alaa laajalaisemmin suhteessa siivoojiin ja esimiehiin.

ISS Palveluiden palveluohjaajakoulutuksen tavoitteena on vuonna 2011 oppia myymään lisäpalveluita asiakkaille. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään ryhmäkeskusteluissa joulukuussa 2011 koulutuspäivässä sekä tulevien toimenkuvien muokkaamisessa uusilla rekrytoitavilla henkilöillä. Samalla työn tuloksia voidaan hyödyntää ISS:n tulevilla esimiesvalmennuksissa kokemuksellisen oppimisen kautta saaduissa hyvissä oppimistuloksissa.

## 2 SIIVOUSALAN TOIMINTA

### 2.1. Siivoustoimialalla työskenteleminen ja järjestäytyminen

Toimiala ylläpitää ja hoitaa Suomen suurinta kansallisomaisuutta, kiinteistömassaa. Ala on matalapalkka-ala. Toimialalla työskentelevien ihmisten peruskoulutus on usein melko alhainen. Moni henkilö on ajautunut toimialalle erilaisten, monipuolisten elämänvaiheiden kautta. Ihmisten taustat ovat hyvin erilaisia ja vaihtelevia (Virtala-Kantola 2001, 55).

Nuorentuvan työvoiman tullessa siivousalalle myös alalla esiintyvät ongelmat muuttuvat. Erityisesti nuorten mielenterveydelliset ongelmat ja niistä aiheutuvat sairauspoissaolot ja työkyvyttömyys sekä niiden kasvu 2000-luvulla huolestuttavat eri tutkijaryhmiä. Kela korvasi alle 30-vuotiaille vuonna 2010 yli 400 000 sairauspäivää mielenterveyden perusteella. Määrä on 44 % suurempi kuin 2004. (Manka 2001, 22.)

Siivousalalle hakeutuva nuori työvoima arvostaa erilaisia tekijöitä työyhteisössä ja työssä verrattuna pitkään alalla jo työskennelleisiin. Näitä tekijöitä ovat joustavat työajat, lyhytkestoiset työsuhteet sekä vaihtelevat ja mielenkiintoiset työtehtävät. Erilaiset testaukset ovat ammattialalle hakeutuessa perusteltuja ja niistä vähäisemmäksi ei voi laittaa ainakaan terveydellisiä riskitekijöitä, esimerkiksi allergisuutta. (Virtala-Kantola 2001, 55.)

Ala on naisvaltainen ja työntekijöiden järjestäytymisaste on keskimääräistä alhaisempi. Järjestökenttä on vuosia ollut epäyhtenäinen. Vuonna 2000 perustettu Palvelualojen ammattijärjestö PAM on kerännyt useat palvelualan ammattiryhmät yhteen, mutta PAM:n sisäinen yhteistyökulttuuri on vasta rakentumassa (Palvelualojen ammattiliitto 2011).

## 2.2 Siivoojan työn sisältö ja tehtävänimikkeet

1980- ja 1990-luvuilla yksityisissä yrityksissä ja julkisissa organisaatioissa oli hyvin paljon omaa henkilöstöä siivoustöissä. Erilaiset suhdannevaihtelut ajoivat työpaikat kehittämään siivoojien työnkuvia. Siivoojat hoitivat työtehtäviään tiloissa samaan aikaan kuin muu henkilöstö ja heidän tehtäviinsä lisättiin erityisesti toimistokohteissa uusia työtehtäviä. Näitä tehtäviä olivat esimerkiksi kahvin keitto sekä muut avustavat toimistotyöt, joita oli aikaisemmin hoitaneet sihteerit. Yritykset ja osin julkiset yhteisöt kävivät sisäistä keskustelua omien asiakkaidensa kanssa siitä, että he haluavat jatkossa keskittyä omaan ydintoimintaansa.

Siivoojan työn sisältö on määritelty ammattinetissä työ- ja elinkeinoministeriön mukaan seuraavasti:

Siivoojien tehtäviä ovat imurointi, pölyjen pyyhkiminen ja pintojen peseminen. Tehtävät vaihtelevat palvelun toimittamisympäristön mukaan. Työhön voi kuulua myös kokous- ja toimistopalveluja sekä asiakkaiden auttamista. Siivoojat työskentelevät siivouspalveluyri- tysten ja julkisen sektorin palveluksessa tai yrittäjinä. Ammatissa tarvitaan itsenäistä työtettä, vastuullisuutta ja palveluhenkisyttä. (Ammattinetti 2011.)

Ammattinetin mukaan siivoojista käytetään erilaisia tehtävänimikkeitä. Yleisesti puhutaan seuraavista ammattinimikkeistä; toimitilahuoltaja, laitoshuoltaja, laitossiivooja, siivooja, kerroshoitaja ja siistijä. Osin nimellä viitataan jo tehtävän kuvaan eli perinteisesti nimikkeellä siivooja oleva henkilö tekee puhdistuspalve- lualaan kuuluvia työtehtäviä. (Ammattinetti 2011.)

Toimitilahuoltajan työnimikkeellä toimivan henkilön työtehtävien määrittely voi olla hyvinkin laaja. Toimitilahuoltaja voi työskennellä hyvin erilaisissa työympä- ristöissä kuten siivouspalveluyrityksissä, päiväkodeissa ja kouluissa, vanhain- kodeissa, vanhusten palvelukeskuksissa, terveyskeskuksissa ja sairaaloissa, toimistoissa, hotelleissa, uimahalleissa, teollisissa tuotantolaitoksissa, henkilöstöravintoloissa, ostoskeskuksissa ja muissa toimitiloissa. (Ammattipolku 2011.)



Toimitilahuoltajalla voi olla erityisosaamista erityiskohteiden tai -tilanteiden siivouspalveluista, kokouspalveluista tai asiakkaiden avustamisesta. Tällainen henkilö osallistuu niin siivoukseen, ruuanlaittoon ja jakeluun, astioiden tiskaukseen ja kukkien hoitoon. (Ammattipolku 2011.)

Siivooja voi toimia myös palveluohjaajana, jolloin toimenkuvaan kuuluu myös erilaisia työnjohdollisia tehtäviä, kuten opastusta ja perehdytystä. Useissa alan yrityksissä edetään palveluohjaajan tehtävästä siivousalan esimiestehtäviin. Palveluohjaajina toimivilla on usein taustalla siivousteknikon tai laitoshuoltajan koulutus. (Kujala & Wilkman 2006, 158.)

### 2.3 Siivousala ja koulutus

Siivoojan työtehtäviä on pyritty laajentamaan perinteisestä siivoojasta laitoshuoltajaksi alun perin koulutuksen avulla. Laitossiivoojakoulutus oli hyvin yleinen koulutusmuoto 1970-luvulla, jolloin siivouksen koulutuksiin osallistuttiin kurssimuotoisilla ammatillisten kurssikeskusten järjestämällä lyhytkursseilla sekä tavarantoimittajien järjestämällä koulutuksilla. Vuodesta 1972 lähtien alan ammattitutkinnon pystyi suorittamaan kuuden vuoden työkokemuksen jälkeen, mutta vielä 1990-luvulla siivousalalla työskenteli paljon kouluttamatonta henkilöstöä. Arviolta noin 20 % oli saanut alan koulutuksen. (Kujala & Wilkman 2006, 119.)

1980-luvulla alkoi voimakkaammin kehittyä siivousalan työnjohdollinen koulutus eli siivousteknikkokoulutus. Siivousteknikon tutkinto käsitti erikoistumisen puhdistuksen teknologiaan. Peruskoulupohjainen opetus kesti neljä vuotta ja sitä annettiin vuosikymmenen lopussa 11 oppilaitoksessa. Valtaosa valmistuneista siivousteknikoista työskenteli siivoustyönjohtajina julkisella ja yksityisellä sektorilla. (Kujala & Wilkman 2006, 155.) Opistotutkinnot alalta poistuivat vuoteen 2000 mennessä, jolloin tilalle tuli ammattikorkeakoulututkinnot. (Kujala & Wilkman 2006, 158.)

Nykyisin useilla työntekijöillä on alalla toimimista tukevaa koulutusta, mutta varsinaiset koulumuotoiset opinnot ovat jääneet syystä tai toisesta kesken tai loppuun saattamatta. Monet alalla työskentelevät ovat pitkän käytännön kokemuksen harjaannuttamia. Varsinainen koulumuotoinen opiskelu toimialalle on vähäistä. (Virtala-Kantola 2001, 54.)

Työvoimatilanteesta johtuen alalla tulee entisestään lisääntymään joko koulutettujen että kouluttamattomien jyrkkä jako. (Virtala-Kantola 2001, 54.) Lisäksi alalle hakeutuva työväestö nuorentuu, koska muulle kuin vanhuuseläkkeelle jäävien keskimääräinen työstä poisjääminen toteutuu 59,6 vuoden iässä. (Manka 2011, 22.)

Yhä useammin yritykset hakevat strategista kumppania, joka pystyy sekä huolehtimaan kiinteistön ylläpidosta että tehostamaan yrityksen toimintaa tarjoamalla lisäpalveluita. Tähän pyyntöön ISS Palveluilla oli ratkaisuna tarjota asiakkailleen laajemmat palvelukokonaisuudet sekä henkilökunnalleen laajemmat toimenkuvat. (ISS Toimintakatsaus 2010, 16.)

#### 2.4 Mitoitus alalla ja töiden pisteytys

Erilaiset kehityskeskustelut sekä ammattiyhdistysliikkeiden aikaansaamat töiden luokitukset ohjasivat toiminnallaan osin siihen, että työtehtäviä eri aloilla piti pisteyttää. Myös siivoustehtäviä pisteytykset koskivat siten, että eri puhtaustaso vaativat tilat ja niiden vaatimukset kuten koneiden käyttö, kirjattiin ja vaativuustaso oli suoraan yhteydessä maksettavaan palkkaan. Useat julkiset yhteisöt sekä yksityiset palveluntuottajat haastattelivat henkilöstöään ja kuvasivat tehtävät toimenkuviksi ja pisteyttivät ne. Tässä vaiheessa osa siivoushenkilöistä ilmoitti halukkuutensa keskittyä vain parhaiten osaamiinsa töihin, mutta toiset puolestaan halusivat myös laajentaa tehtäväkenttää. (Kujala & Wilkman 2006, 221.)

Hyvin merkittävänä tekijänä koko alan kehittymiseen oli valtiovarainministeriön 1972 julkaisema Siivouksen suunnittelun opas. Vuonna 1991 silloinen rakennushallitus, josta muodostui vuosia myöhemmin Engel siivouspalvelut, kehitti Siivoustyön menetelmä- ja aikastandardien uudistetun painoksen. Yhdeksänkymmentäluvun puolivälissä niiden julkaisuoikeus siirtyi Suomen Siivoustekniselle liitolle. (Yltiö 2005, 225.)

Uusi palkkausjärjestelmä siivouspalvelualan yrityksiin valmistui vuonna 2000, jolloin työt määriteltiin tehtävän vaativuuden perusteella. Palkkausjärjestelmän soveltamisessa selvistä ohjeista huolimatta pisteytyksiin sisältyy tunnetta ja vaikeuksia. Ongelmaksi tulee, miten sovittaa koulutuksen ja kokemuksen sekä työn ja työkohteen vaatimukset kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla yhteen ja samalla rakentaa yhteisymmärryksessä oikea palkkataso. (Kujala & Wilkman 2006, 221.)

Uusien mitoitustandardien kehittämisen myötä myös siivouksen kilpailutus muuttui. Kun aikaisemmin oli ostettu joko ylläpito- tai perussiivouksia, nyt haluttiin painopistealueen muuttuvan niin sanotuksi laatutasokuvaukseksi. Ostettiin lopputuloskeskeistä siivousta. (Yltiö 2005, 225.)

Optimaalisen eli tarkoituksenmukaisen siivoustason määrittelyssä tarvittiin ja yhä tänä päivänä tarvitaan sekä ostajan että myyjän kannalta ammattitaitoa. Toisaalta on riskinä alimitoittaminen, mutta jatkuvia kustannuksia seurattaessa myös ylisiivoukseen ja kustannusten karkaamiseen ei ole varaa missään organisaatiossa. (Mäkelä, Pitkänen & Järvenpää 2009, 80.)

Mitoitusohjelmien kehittyessä siivoojien avuksi sekä yksityisiin isompiin alan yrityksiin että julkiselle sektorille ryhdyttiin palkkaamaan siivouksen suunnittelijoita avuksi töiden suunnitteluun. Tämä oli erityisen tarpeellista, sillä enää yksittäisen siivoojan aika ei riittänyt vain töiden järjestelyyn. Työn sisällön muuttuessa siivoojan työnkuvaan tuli entistä enemmän kehittämistä ja innovointia. Tehtävän kuvan muuttuessa työ laajeni verkostoitumiseen eri tahoihin kuten tavarantoimittajiin, koneiden huoltoihin sekä lisäpalveluihin. (Kivikallio 2005, 25.)

### 3 OPPIMINEN OSAKSI ORGANISAATION MENESTYSTÄ

#### 3.1 Oppiminen ja muutos

Ihmisen synnynnäisiä ominaisuuksia oppimisessa voidaan kehittää. Tämä kehitystyö vaatii sitoutumista ja lähtötason selvitystä. Oppimisprosessissa tarvitaan mielikuvitusta ja luovuutta ja tunneälyä. Niin kauan kuin ihminen pystyy käyttämään omaa mielikuvitustaan, niin kauan hän pystyy leikkimään mielikuvituksen tuomilla ajatusmalleilla. Syntyy uusia ideoita ja haaveita. Tunne-elämän taidoissa käsitetään niin sanottu tunneäly, jota tarvitaan vuorovaikutustilanteissa. (Ojala 2000, 118.) Tällaiset taidot ovat välttämättömiä muutostilanteissa. Mielikuvituksen puute ilmenee varsinkin taiteilijan ja luovan työn teossa, jolloin tuloksia ei synny, mikäli luovuus on hukassa.

Kommunikaatiotaitoja tarvitaan oppimistilanteissa. Kommunikaatiotaidoilla tarkoitetaan sitä, että ihminen osaa ilmaista itseään suullisesti ja kirjallisesti. Nämä taidot vaikuttavat merkittävästi ihmisen taitoon oppia. Varsinkin kielten opiskelussa puhumisen ja kuuntelemisen merkitys on ilmeinen. Carnevalen mukaan keskimääräinen työntekijä viettää kommunikointiin käyttämästään ajasta työssään kirjoittamiseen 8,4 %, lukemiseen 13,3 %, puhumiseen 23,3 % ja kuuntelemiseen 55 %. (Carnavale 1992, 24.) Taulukossa 1 on kuvattu Otalan (2000, 154) mukaan, miten ihminen muistaa oppimistaan.

#### TAULUKKO 1. Oppiminen ja aistien käyttö

Ihminen muistaa

10 %	lukemastaan
20 %	kuulemastaan
30 %	näkemästään
50 %	näkemästään ja kuulemastaan
80 %	sanomastaan
90 %	sanomastaan ja tekemästään samaa

(Ojala 2000,154.)

Tiedon hankinta- ja hallintataidot ovat tärkeitä tämän päivän tietoyhteiskunnassa. Jokainen tarvitsee perustaidot informaation käsittelemiselle. Kaikessa tiedon siirrossa käytetään hyödyksi tietotekniikan suomia mahdollisuuksia. Tästä syystä alkeellisetkin taidot tietojärjestelmien käytössä auttavat ihmistä kehittymään. Tämä toisaalta aiheuttaa entistä syvemmän kuilun ns. informaatioyhteiskunnan ja kolmansien maiden välillä. Kun korostetaan tiedon hankinta- ja hallintataitoja, korostuvat myös informaation ymmärtämisen taitaminen. Oppimiselle asetetaan tavoite ja sitä seurataan. (Ojala 2000, 119.)

Kyky arvioida tiedon oikeellisuutta ja kyseenalaistaa sitä eli pyrkimys systemaattiseen ajatteluun on myös hyvin tärkeä taito. Kun tietoa tulvii joka puolelta, täytyy osata yhdistellä oikeita asioita oikeisiin yhteyksiin ja luoda siitä toimiva kokonaisuus. Jokaiseen pieneen yksityiskohtaan ei ole enää aikaa ja mahdollisuutta keskittyä. Systemaattinen ajattelutapa on keino, jolla kokonaisuuksia voidaan ymmärtää. (Ojala 2000, 120.) Kyky ja taito osata soveltaa opittua käytäntöön eli ymmärrys käytännön ja teorian välillä on osa oppimisprosessia. Siirtämistä voi opetella siten, että kun saa tietoonsa uusia asioita tai opiskelee uusia teorioita, niin aina tulisi miettiä, mitä tämä opittu asia vaikuttaa omassa työssäni. (Ojala 2000, 121.)

Oppimisen ollessa tavoitteellista jokainen yksilö voi arvioida omien tavoitteidensa toteutumista ja sitä kuinka syvällinen tieto riittää. Esimerkiksi palvelusektorilla myyjän omassa työssään on hallittava uusien palveluiden ja palvelumuotojen myyminen, mutta hänen on myös osattava antaa vastuuta myyntiprosessissa erityisosaamisen osalta yksittäisen palvelun erityisosaajalle. Esimerkiksi siivouspalvelua myytäessä täytyy osata perustella yhdessä siivousta tuottavan organisaation kanssa esimerkiksi roskien tyhjennysväli tämän päivän kierrätystarve huomioiden. (Mustonen 2005, 219.)

Oppimisprosessissa käytetään kuvaamisapuna usein niin sanottua Kolbin ympyrää, jota kuvataan näin: uuden tiedon hankinta käytännön toimiksi, josta seuraa pohtiminen mitä opin ja ymmärsin? Uusien oppien myötä pyritään luomaan uusi abstrakti teoria, jota sovelletaan kokeilun avulla käytäntöön. Mikäli tieto ei ole toimivaa, sitä kehitetään edelleen ja sen seurauksena syntyy oppimiskehä. Voidaan todeta, että tämä Kolbin teoria rakentuu hyvin käytännön läheiseksi ja on pohja elinikäiselle oppimiselle. Kuvioista 1 nähdään Kolbin (Ok-opintokeskus 2011) kokemuksellisen oppimisen oppimiskehä.



KUVIO 1. Kolbin Oppimiskehä (Ok-opintokeskus 2011).

Oppimisprosessin ymmärtämisessä on erityisen tärkeää oppimisen analysointi, sillä muuten voidaan sanoa, että oppiminen jää kesken. Oman oppimistyylin tunnistaminen on hyvin merkityksellistä oppimisessa. Miten minä itse parhaiten otan vastaan uutta tietoa ja osaan sitä soveltaa eteenpäin? Ihmiset ovat yksilöllisiä, joten oppimistavat myös vaihtelevat. Kouluttajille ja perehdyttäjille tämä tuo erityisesti haasteita luentojen järjestämisessä ja perehdytysprosessissa asioiden perille viemisessä. (Ojala 2000, 123.)

### 3.2 Persoonallisuus, olosuhteet ja tyylit oppimisessa

Jokainen työntekijä on erilainen yksilö ja se erilaisuus on rikkaus koko työyhteisölle. Ihmisten erilaisuuteen vaikuttavat sukupuoli, asioiden arvostaminen, etnisyys, työskentelytavat, näkemykset ja asenteet, arvomaailma, elämäntyyli, persoonallisuus, työmoraali, elämänkatsomus sekä kommunikointitavat. Henkilökohtaisen oppimisen taidoissa erilaisuus on rikkaus. (Vates 2007, 12.)

Persoonallisuus muuttuu työntekijöiden työskennellessä erilaisessa ympäristössä ja työyhteisöissä työhistorian kertyessä. Tällä persoonallisuuden muutoksella on puolestaan vaikutus elinikäiseen oppimiseen. Koko eliniän aikainen oppiminen ja sen suomat mahdollisuudet vaihtelevat paljon. Ihmistä kiinnostavat eri vaiheissa elämää erilaiset asiat ja se vaikuttaa oppimisen toteutumiseen. Siksi sanotaankin, että oppia tarvitaan useammalla tavalla tuotettuna ja opittuna. Erilaisuuden arvostaminen vahvistaa jokaisen ihmisen itsetuntoa, kun vielä oivalletaan tämä tekijä oppimiskyvyn ja erityisosaamisen kehittämisessä. (Ojala 2000, 285.)

Oppimiseen vaikuttavat tekijät voidaan jakaa neljään eri tekijään eli ympäristötekijöihin, emotionaalisiin ja sosiaalisiin, fysiologisiin sekä kognitiivisiin tekijöihin. Ympäristötekijöillä oppimiseen tarkoitetaan esimerkiksi ääniä ja valoja, emotionaalisilla henkilökohtaista mielenkiintoa eli motivaatiota ja kognitiivisilla asioilla voidaan mitata muistia tai kanavaa, jolla opitaan. (Ojala 2000, 121.)

Oppimisprosessissa hyvään lopputulokseen vaikuttaa erilaiset oppimistyylit. Oppimistyyliä, joita ovat käytännöllinen (kokemusten kautta oppiva), pohtiva, looginen ja aktiivinen, tarvitaan kaikkia jokaisen henkilön oppimisprosessissa. Kaikkia taitoja voi harjoitella lisää esimerkiksi aktiivisuutta menemällä mukaan eri projekteihin, loogisuutta keräämällä muiden teorioita ja pohdiskelutaitojaan pitämällä päiväkirjaa tai suunnittelumuistioita (Ojala 2000, 125).

Lisäksi nykyisellä tiimiorganisaatioiden aikakaudella ryhmätyötaitojen merkitys korostuu entistä enemmän oppimisessa. Monia projekteja työmarkkinoilla tehdään entistä laajempina kokonaisuuksina. Hyvänä esimerkkinä voidaan ottaa työtehtävien monipuolistuminen ja siksi joustavuuden merkitys työelämässä kasvaa. Samalla korostuu myös tiedon jakaminen, avoimuus ottaa tietoa vastaan sekä yhteisten tavoitteiden asettaminen ja sisäistäminen. (Ojala 2000, 126.)

### 3.3 Sopeutuminen oppivaan ja muuttuvaan organisaatioon siivousalalla

Siivouspalvelualalla yritys jakaantuu sekä ydin- että tukiprosesseihin. Ydinprosessilla tarkoitetaan käytännön toimintaa ostetusta palvelusta tuotetuksi palveluksi ja tukiprosessilla tarkoitetaan edellistä liiketoimintaprosessia tukevaa prosessia kuten materiaali- ja palkkahallinto työntekijöille ja suunnitteluohjelmat suunnittelijan käyttöön. Lisäksi organisaatiolla voi olla osaamisenkehitysorganisaatio, joka keskittyy koko yrityksen tarpeisiin tietyillä aihealueilla markkinoinnista henkilöstön kehittämiseen ja kouluttamiseen. Näillä kaikilla prosesseilla on omistajansa Siivoojat ovat tärkeä osa yrityksen ydintoimintoja tuottavaa palveluorganisaatiota. (ISS Toimintakatsaus 2010, 5.)

Työviihtyvyyteen vaikuttaa oleellisesti se, kuinka halukkaita muut työtiimin jäsenet ovat kehittämään omaa työtänsä ja oppimaan uutta. Oppivassa organisaatiossa tunnustetaan, että ainoastaan riskien otolla ja kokeilulla edistetään kehittymistä. Suunnittelematon ja koordinoimaton yksilöoppiminen ei edistä oppimista. Toisilta oppiminen ja tiimityöskentely sen sijaan edistävät oppivan organisaation muutoksia. (Ojala 2000, 215.)

Toisilta oppiminen on erityisen tärkeää. Tarkastelemalla omia asenteita ja ennakkoluuloja edesautamme parhaiten sopeutumista muutoksiin. Kun tunnustamme tulevat muutokset, tiedostamme niiden olemassaolon. Se on ensimmäinen askel kohti tulevaa muutosta. (Ojala 2000, 215.)



Ajatusmaailman monipuolistaminen ja ympäröivän maailman seuraaminen auttavat menestymään työyhteisössä. Jokainen yksilö kehittää taitonsa pärjäämiseen ja tekee sen omalla tavalla. Henkilökohtaiset työskentelytavat ovat yksi monien joukossa, joten muilta oppiminen, toisten yksilöiden luovuus, innovatiivisuus ja kekseliäisyys auttavat meitä parempiin tuloksiin. Muutokset voivat olla hitaita ja ne vaativat kypsymistä ihmisten erilaisuuden vuoksi. (Kivikallio 2005, 26.)

### 3.4 Siivoustehtävien monipuolistuminen ISS Palveluissa

ISS:llä monipalveluun panostaminen koko organisaation toimesta ja sitä kautta liiketoiminnan kehittyminen tietyllä aikajänteellä toteutuu ainoastaan, jos kaikki organisaation jäsenet eri organisaatiotasoilla ymmärtävät yhteisen tavoitteen kokonaispalveluissa sekä oman roolinsa merkityksen myynnille ja toteuttavalle organisaatiolle yrityksen työntekijätasosta johtoportaan asti. (ISS Visio 2005.)

ISS:n koulutusmallit siivoojasta monipalvelijaksi ovat edesauttaneet työnkuvien muodostumisessa. ISS Palveluiden asiakkaiden halukkuus ostaa mahdollisimman laajoja kokonaisuuksia on toisaalta ohjannut henkilöstön toimenkuvien muokkaamiseen. Tämä rakennemuutos on antanut mahdollisuuden monipuolistaa osaamista eri organisaatiotasoilla unohtamatta kuitenkin ydinprosesseja tukevia yksittäisiä palveluita ja palvelukokonaisuuksia. ISS:n tukipalvelut tarjoaa asiakkaan prosesseihin räätälöityjä henkilöstövaltaisia palveluita ja palveluratkaisuja. Pitkä kokemus palvelu- ja henkilöstöprosessien johtamisesta antaa ISS Palveluille erinomaiset mahdollisuudet kehittää asiakkaan ydintoimintoja tukevia innovatiivisia ratkaisuja. (ISS Toimintakatsaus 2010, 16.)

Tukipalveluiden kehittämisen pohja syntyi 2000-luvun alussa kehitetyn monipalveluosaajan ja monipalvelujohtamisen koulutusohjelmien myötä. Organisaatiossa eri tasoilla olevat henkilöt osallistuivat yrityksen sisäisiin koulutuksiin, joissa kaikki pääsivät kertomaan ajatuksensa asiakaskohteiden kehittämistarpeista. (ISS Toimintakatsaus 2010, 16.)

Laaja koulutusohjelma synnytti pitkän listan erilaisista palveluista, joita oli helppo myydä asiakkaille lisäpalveluna siivoustyön lisäksi. Näitä palveluita olivat tekstiilien huoltopalvelut, huolenpitopalvelut, välinehuoltopalvelut, ateriapalvelut, toimisto- ja kokouspalvelut sekä kiinteistön ja viherkasvien hoitopalvelut. (Karppela 2005, 255.)

### 3.5 Johtamisen uudet haasteet alalla

Jatkuvat muutokset työ- ja talouselämässä aiheuttavat tulevaisuuden johtamiselle uusia haasteita. Johtamistaitojen on kehityttävä. Koulutuksen ja elinikäisen oppimisen merkitys kasvaa koko organisaatiossa. 1990-luvun johtajat pitivät huolen siitä, että kaikki työntekijät omaksuvat yrityksen visiot, arvot ja strategiat. Myös tutkittavassa yrityksessä merkitykselliseksi iskulauseeksi muodostui vastuunotto asiakkaasta, toisistamme ja ympäristöstä. (ISS Toimintakatsaus 2005.)

Tänä päivänä pelkkä vastuun kantaminen ei enää riitä. Tämän hetken johtajien täytyy painottaa jatkuvan kehittymisen tärkeyttä yksilönä, yrityksenä sekä asiakassuhteissa. Asiakkaat, tavarantoimittajat sekä muut tärkeät sidosryhmät liitetään mukaan kehitystyöhön aina asiakkaita koskevan informaatiojärjestelmän suunnittelusta henkilöstön kehittämiseen asti. 2000 – luvun johtajien pitää kantaa huolta siitä, että tarvittavia muutoksia ei ainoastaan hyväksytä vaan ne nähdään kilpailuhaasteina ja oppimis- sekä kasvun mahdollisuuksina. (Ojala 2000, 148.)

Organisaation edellytykset kannattavaan liiketoimintaan sekä kasvuun yhä kiihtyvillä markkinoilla vaatii kaikilta sen jäseniltä sitoutumista. Enää ei riitä ainoastaan itsensä jatkuva kehittäminen, vaan siihen vaaditaan myös hyvät sidosryhmät ja verkottumisen vahvuudet. Yksin ei tänä päivänä enää kukaan pärjätä (Prasnig 2006, 22.)

Perustaidot ja tiedot pärjäämiselle opitaan koulussa ja oppivelvollisuuden aikaan, mutta nykypäivän muutokset vaativat henkilökohtaisten taitojen jatkuvaa kehittämistä. Nämä tarpeet yhdessä vastaavat aikamme haasteisiin ja antavat eväitä työmarkkinoille. Laman jälkeen on ollut selvää, että enää ei toimi autoritäärisesti johdetut organisaatiot. Enää ei riitä, että johtavat keksivät jotain vaan mukaan on saatava koko organisaatio. (Prasnig 2006, 22.)

Johtamistaidot kulkevat mukana koko ajan työyhteisön kehittämisessä. Oppimista ja kasvua tukeva organisaatiokulttuuri vaatii, että jokainen sen jäsen on vastuussa työssä tarvitsemiensa tietojen ja taitojen uusimisesta. Vain sitä tukeva johtajuus auttaa lopputulokseen. Työyhteisön täytyy tukea osaamisen kehittämistä, joten tarvitaan johtajaa, joka on innostava ja visionäärinen. Johtajuudelle asetettuna haasteena tulevaisuuden ennakoinnin lisäksi johtaja tarvitsee taidon luoda visioita. Esimiesten tehtävänä on luoda luovaa jännitystä asioiden nykytilan ja tavoitetilan välille. Tilapäinen ”kaaos” varmistaa muutosten syntymisen ja organisaatorakenteissa täytyy olla valmiudet muutoksille. (Ojala 2000, 201.) Johtamistaito ei ole synnynnäinen ominaisuus, vaan se on kehitettävissä ja käytännössä opittavissa. Tulevaisuuden hallinta työyhteisössä on yhä enemmän riippuvainen kunkin johtamistaidoista. (Ojala 2000, 214.)

Puitteet tyytyväiselle henkilöstölle ja asiakkaille luodaan oikeilla organisaatorakenteilla ja toimivalla työyhteisöllä. Enää ei toimi yksiselitteiset ylhäältä alaspäin jäykät organisaatiot vaan niiden on muututtava muutoksien kanssa. Esimiesten on oivallettava, että heidän tehtävänsä on luoda työyhteisö, johon alaiset haluavat kuulua. Samalla on jatkuvasti kiinnitettävä huomiota eri sidosryhmien vaikutukseen työntekijöiden viihtymiseen. Sidosryhminä tässä tarkoitetaan sisäisesti myyntiä, töiden suunnittelua ja muita tukitoimintoja kuten palkkahallintoa. (Kivikallio 2005, 25.)

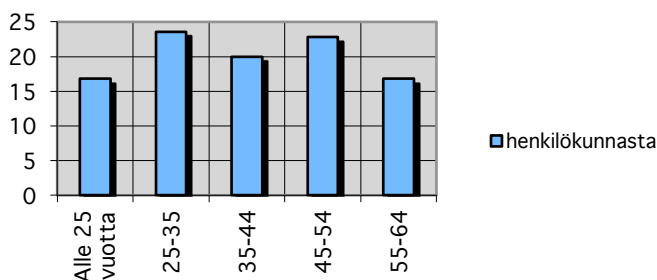
## 4 ISS PALVELUT

### 4.1 ISS Palvelut yrityksenä

ISS Palvelut Oy tuottaa hyvin laajasti erilaisia henkilöstövaltaisia tukipalveluita. ISS Palvelut on osa kansainvälistä ISS -konsernia, joka on perustettu vuonna 1901 Tanskassa alun perin vartioimisliikkeeksi. Konsernin pääkonttori sijaitsee Kööpenhaminassa. ISS A/S toimii yli 50 maassa ympäri maailmaa. Koko konsernin omistavat pääomasijoitusyhtiöt EQT ja Goldman Sachs capital Partners. (ISS Toimintakatsaus 2010, 21.)

ISS Palveluiden tuottamia palveluita ovat siivous, kiinteistöhuolto ja tekniset palvelut, turvallisuuspalvelut, tukipalvelut, kiinteistöjen investointipalvelut ja rakennuttaminen sekä ruokailupalvelut. Näistä yksi merkittävimmistä palveluista on siivous, jonka osuus liikevaihdosta toteutui 37,5 % vuonna 2010. (ISS Toimintakatsaus 2010, 20.)

Vuonna 2010 ISS Palveluiden työntekijämäärä oli 11766. Muita henkilöstötun-  
nuslukuja ovat keskimääräinen työpäivän pituus 6,8 h, kesätyöntekijöitä 1426,  
henkilöstökulut 308 miljoonaa euroa ja palkkojen osuus henkilöstökuluista 80  
%. ISS:llä koko henkilöstöstä sukupuolen mukaan jakauma on 59,3 % naisia ja  
40,7 % miehiä. Kuviossa 2 on kuvattuna ISS:n henkilöstön ikäjakauma  
prosentteissa vuonna 2010.



KUVIO 2. Henkilöstön ikäjakauma (%). (ISS Toimintakatsaus 2010, 20.)

#### 4.2 ISS Palveluiden henkilöstön kehitys ja osaamisen varmistaminen

ISS Palveluissa työskenteli 6564 henkilöä siivoustehtävissä vuonna 2010. Kun seuraamme ajassa taaksepäin viimeistä kymmentä vuotta, ISS:n liikevaihto on muuttunut hyvin voimakkaasti kiinteistön ylläpitopalveluiden tuottajasta monipuoliseksi henkilöstövaltaisia tukipalveluita tuottavaksi yritykseksi.

Tyytyväinen ja sitoutunut henkilöstö on ISS Palveluiden tärkein pääoma ja liiketoimintastrategian perusta. ISS:n tarjoaman monipalvelun kautta työntekijöille on tarjolla kokopäiväisiä työtehtäviä. Sitä kautta yrityksessä työskenteleviä henkilöitä sitoutetaan entistä tiiviimmin yritykseen ja ISS:n tavoitteena onkin olla alansa houkuttelevin työnantaja. (ISS Toimintakatsaus 2010, 22.)

Osaamisen varmistamiseksi ISS Palvelut tekee hyvin laajaa yhteistyötä eri ammatillisten oppilaitosten kanssa. Ammatillisen oppimisen lisäksi yritys panostaa sisäisissä koulutuksissaan asiakaspalvelutaitojen kehittämiseen, tiimityötaitoihin sekä erilaisiin turvallisuuskoulutuksiin. Vuonna 2010 ISS:llä toteutettiin ”Meillä olet yksi parhaista” – kampanja, jonka tavoitteena oli luoda yhteishenkeä ja kasvattaa ammattiympeyttä. Henkilöstön sitoutuneisuus, ammattiympeyys sekä korkea motivaatio näkyivät vuosittain teetettävän henkilöstötyytyväisyyskyselyn tuloksissa. (ISS Toimintakatsaus 2010, 22.)

#### 4.3 ISS Siivouspalveluiden henkilöstön osallistuminen työn kehittämiseen

ISS Palveluilla on käytössä siivouspalveluissa vuonna 2010 lanseerattu yhteispohjoismainen Nordic Cleaning Excellence siivousstandardi. Tämä standardi on kehitetty Pohjoismaiden parhaista käytännöistä ja sen tavoitteena on varmistaa ISS siivouspalveluiden tasalaatuisuus, yhdenmukaisuus ja kilpailukyky. Tiiviillä yhteistyöllä varmistetaan uusien toimintatapojen jalkautusta käytäntöön sekä nopeutetaan niiden täytäntöön panoa. (Nordic Excellence, 2010)

Pohjoismainen siivousstandardin jalkautus aloitettiin vuonna 2010 ja sen on tavoitteena olla käytössä kaikissa kohteissa vuoden 2011 aikana. Standardin käyttöönotto sisältää henkilöstön ja esimiesten koulutukset, jolloin eri siivouskohteissa käydään systemaattisesti läpi toimintatavat ja töiden organisointi. Huomioitavia asioita ovat siivoojien aluejaot, työjärjestys ja siivousvaunun varustelu kohdekohtaisesti. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito hyödynnetään projektissa, sillä he osallistuvat toimintatapojen kehittämiseen omalla vastuualueellaan. (ISS Toimintakatsaus 2010, 8.)

## 5 TUTKIMUSOSUUS TULOXSINEEN

Tämä tutkimus suoritettiin sekä kyselylomakkein että haastatteluin. Kyselytutkimuksen etuna on menetelmän tehokkuus ja ajan säästö. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 184). Henkilöt saivat ennakolta kyselylomakkeen täytettäväksi, jonka jälkeen haastattelin heidät.

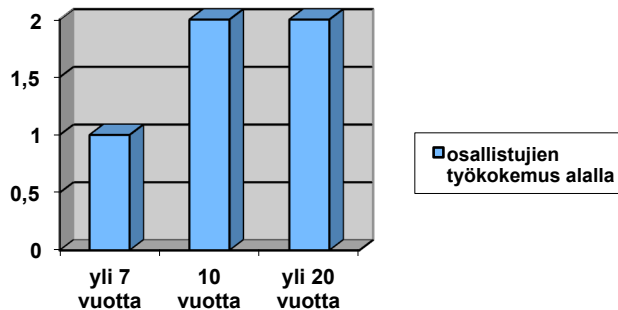
Tutkimukseen otos valittiin satunnaisotoksena ISS:llä. Näistä henkilöistä neljä toimii palveluohjaajana ja yksi siivoojien työsuojeluvaltuutettuna. Nämä kaikki tutkimukseen osallistuvat henkilöt ovat pitkään siivousalalla työskennelleitä siivoojan tehtävissä työhönsä perehtyneitä. Otos valittiin 27 palveluohjaajan sekä yhden työsuojeluvaltuutetun joukosta ISS:n Pirkanmaan toimipisteessä työskentelevistä.

Tutkimus kohdennettiin ainoastaan sellaisiin henkilöihin, joilla oli kokemusta sekä yksittäispalveluna tuotettavasta siivouksesta että useasta palvelusta asiakkuuksissa. Nämä henkilöt olivat aloittaneet työtehtävät joko ISS:llä, julkisen sektorin palveluksessa tai muun alalla olevan palveluyrityksen palveluksessa siivoustehtävissä. Kohderyhmästä kyselyyn vastasivat kaikki ennakolta. Vastausprosentti oli sata. Tutkimustulosta voidaan pitää hyvin luotettavana tähän tutkimukseen osallistuneiden osalta sekä hyvin myös vertailukelpoisena Pirkanmaalla, koska kaikki tutkimukseen osallistuvat työskentelevät eri esimiehen alaisuudessa eri palvelualueilla.

Tällä tutkimuksella haluttiin ensisijaisesti selvittää, miten työtehtävien monipuolistuminen on vaikuttanut henkilöiden viihtymiseen työssään ISS:llä ja puhdistuspalvelualueilla yleensä. Lisäksi haluttiin selvittää, millaisia tulevaisuuden tarpeita näillä henkilöillä on pysyäksään alalla ja varmistaakseen osaamistason tulevaisuudessa.

### 5.1 Tutkimukseen osallistujat ja alan työkokemus

Tähän tutkimukseen osallistui yhteensä viisi henkilöä. Kaikki osallistujat olivat sukupuoleltaan naisia. Kuvalla 3 on haluttu selvittää vastaajien alan työkokemus, jossa keskimääräinen työkokemus alalla on 14,2 vuotta. Pitkällä työhistorialla ja iän tuomalla kokemuksella ihminen osaa katsoa asioita laajalaisemmin, mutta voimakkaasti oman osaamisen tiedostaen. Kuviossa 3 on kuvattuna tutkimukseen osallistuneiden työkokemus alalla.



KUVIO 3. Osallistujat ja heidän työkokemuksensa (K=14,2)

### 5.2 Puhdistuspalvelualalle hakeutuminen

Vastaajista kaksi kolmasosaa oli hakeutunut alalle työn vapauden ja oman työn suunnittelun mahdollisuuksien vuoksi. Jo rekrytointivaiheessa työhaastatteluisa oli korostettu vapautta, mutta toisaalta vastuullisuutta. Yksi vastaajista oli hakeutunut alalle, koska ei tuntenut alaa ja puhdistuspalveluala kiinnosti.

Kun hänet oli perehdytetty alaan, hän koki työn mielekkääksi. Lisäksi hän arvosti työn vapautta, oman työn suunnittelun mahdollisuutta ja hyviä työkavereita. Yksi vastaajista oli alan vaihtaja. Hän oli hakeutunut alalle, koska töitä ei enää entisellä alalla ollut tarjolla.

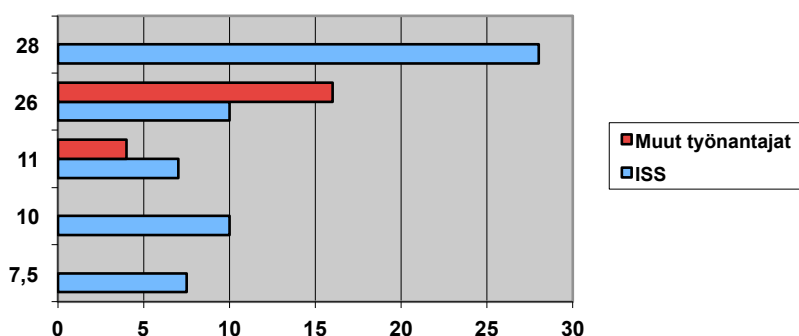


### 5.3 Tutkimukseen osallistuneiden koulutustausta sekä työnantajien määrä

Tutkimukseen osallistuneilla oli alan yleisestä tasosta poiketen hyvä koulutustausta. Kahdella vastanneista viidestä oli laitoshuoltajan tutkinto. Yhdellä vastanneista oli siivousteknikon erikoisammattitutkinto. Yhdellä vastanneista oli toimitilahuoltajan koulutus. Yhdellä vastanneista oli sekä laitoshuoltajan että merkonomiin tutkinto.

Kyselyyn ja haastatteluun osallistuneiden työkokemus alalla oli pitkä ja samoin myös ISS Palveluissa. Kahdelle vastaajista ISS oli ollut ainoa työnantaja tähän mennessä. Yksi henkilö oli tullut aikoinaan rakennushallitukseen töihin. Rakennushallituksen lakkauttamisen jälkeen hän oli siirtynyt silloiseen Engelpalveluun ja sieltä yrityskaupan myötä ISS Palveluihin. Tämän henkilön voi tulkita myös yhden työnantajan niin kutsutuksi vanhaksi työntekijäksi liikkeenluovutusperiaatteella, jolloin siirtyvä henkilö jatkaa yrityskaupan myötä syntyneessä työpaikassaan.

Yhdellä haastatelluista oli kaksi työnantajaa eli RTK ja ISS. Hänen työpaikan vaihdokseensa vaikutti muutto toiselle paikkakunnalle. Yksi henkilö vastanneista oli ollut viiden eri työnantajan palveluksessa, tosin aloittanut kylläkin aikanaan ISS:n edeltäjällä Servi Systems Oy:llä. Kuviossa 4 on kuvattuna työkokemuksen ja työnantajien määrä suhteessa työkokemusvuosiin tutkimukseen osallistuneilla henkilöillä.



KUVIO 4. Työnantajien määrä

#### 5.4 Työtehtävien muuttuminen viimeisen kymmenen vuoden aikana

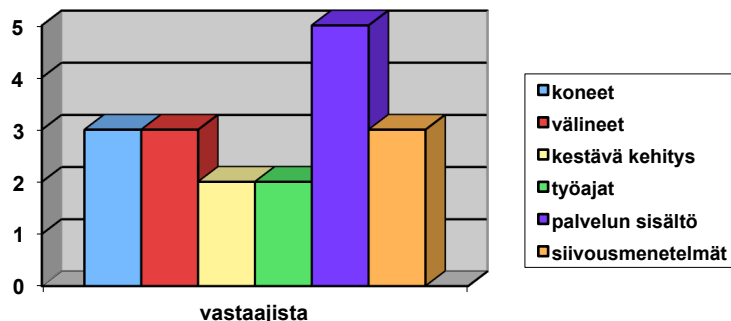
Tutkimukseen osallistuneiden mielestä sekä oma työ että koko ala oli muuttunut hyvin paljon viimeisen kymmenen vuoden aikana. Vastaajista kaikki viisi olivat sitä mieltä, että palvelunkuvausten sisällöt ovat muuttuneet hyvin paljon. Kun aikaisemmin asiakas osti pelkästään joko ylläpito- että perussiivousta palvelunkuvauksen mukaisesti, nykyisin sellaisia asiakkaita ei juuri ole vaan kaikkiin sisältyy erilaisia muita tehtäviä. Siivoustehtäviin oli lisätty varsinkin aulapalvelua ja postitusta.

Varsinainen siivoustyö oli muuttunut kolmen vastaajan mielestä helpommaksi siivouskoneiden käytön lisääntyttyä. Siivousmenetelmien muuttuminen raskaammista kevyempiin menetelmiin olivat myös kolmen vastaajan mielestä helpottaneet työn tekemistä. Työssä oli entistä enemmän ryhdytty käyttämään mikrokuitumenetelmiä siivouksessa. Lisäksi siivousvaunut oli korvattu vyölaukulla kannettavin tavarasäilöin pienissä tiloissa. Tällä muutoksella oli saatu lisäksi askelten määrää pienentymään siivoustyössä. Myös askelmittareita oli ryhdytty käyttämään omiin reittivalintoihin ja siten helpotettu omaa työtä vähemmillä askelluksilla.

Kestävän kehityksen ja erilaisten jätehuoltomääräysten muutokset viimeisen kymmenen vuoden aikana koettiin myös muuttaneen alaa kahden vastaajan mielestä. He olivat sitä mieltä, että haasteena on ajan tasalla pysyminen muuttuvissa jätehuoltomääräyksissä. Toisaalta myös asiakkaiden omien lajittelumääräysten ja lajittelupaikkojen merkitys korostui. Siivoojat ja asiakkaiden oma henkilöstö osallistuivat yhteisiin jätehuoltokoulutuksiin ja toisaalta osa sisäisestä kierrätyksestä ratkaistiin isoissa kohteissa erillisin ympäristöhoitajin tai jokainen henkilö huolehti osin omista jätteistään, kun ne aikaisemmin oli vain siivoojan vastuulla.

Kestävän kehityksen tuomana etuutena nähtiin vastaajien mielestä erilaisten siivousaineiden määrän vähentyminen. Kun aiemmin käytettiin useita aineita eri pintojen puhdistamiseen, nyt oli pystytty hyödyntämään Jontec 300 -merkkistä ympäristöystävällistä ainetta usean paikan tai tilan tai pinnan siivoamiseen.

Vastaajista kaksi viidestä koki työaikojen muuttuneen pienemmiksi ja sitä kautta kiireen työtehtävissä lisääntyneen. Näiden vastanneiden mielestä haastattelussa tuli esille lisäksi kiireen mukanaan tuoma laaja-alaisuuden vaatimus sekä tietotekniikka haasteineen. Tänä päivänä hyvin paljon työtehtäviä kuten jaksottaiset työt sekä perussiivoukset kuitataan tehdyksi erilaisiin järjestelmiin. Tämän dokumentoidun materiaalin tuottamisen koetaan tuovan lisätyötä vastaajien mielestä siivoukseen ja sitä kautta vähentävän varsinaista siivousaika. Kirjallisia töitä ei ole vastaajien mielestä osattu laittaa tarjouspyyntöihin tarpeeksi selvästi. Kuviossa 5 on kuvattuna työn sisällön muuttumiseen vaikuttaneet tekijät viimeisen kymmenen vuoden aikana.



KUVIO 5. Työn sisällön muuttuminen

### 5.5 Työtehtävät murroksessa

Vastaajista neljä viidestä oli tyytyväisiä nykyisiin työkohteisiin eli hoitamiinsa alueisiin. Vain yksi viidestä oli halukas palaamaan muutoksessa takaisin. Tämä henkilö oli halukas pitämään varsinaisen työn sisällön entisellään, mutta muuttamaan työkohdetta ja aluetta. Hän halusi uusia haasteita ja vaihtelua työhön.

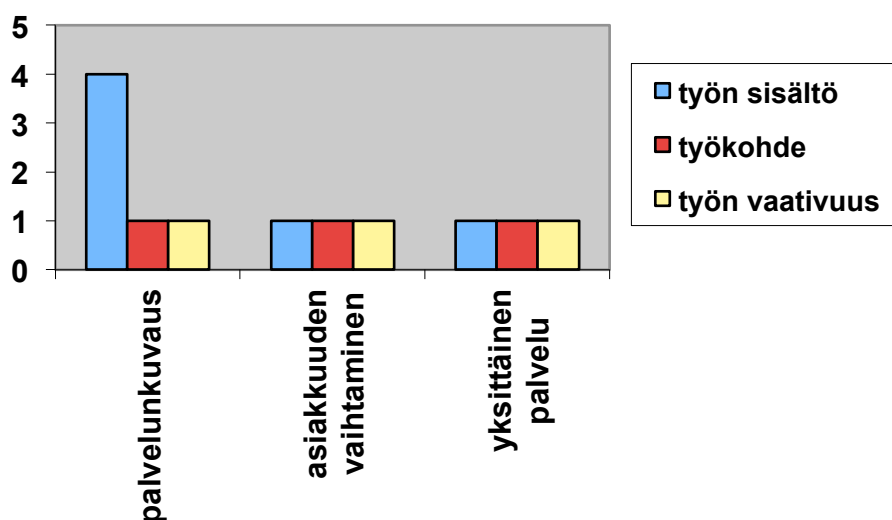
Vastaajista neljä viidestä oli sitä mieltä, että työn sisältöä eli asiakkaalle myytävää palvelunkuvausta tulee selkeyttää. Kun myydään useita palveluita yhdessä, palveluiden erityisosaamiset ja vaatimukset tulee tuoda selkeämmin esille. Monipalvelun tekemisen mahdollisuutta pidettiin kaikkien mielestä haasteita lisäävänä ja omaa osaamista kehittävänä, mutta yksittäisen palvelun tuottaminen asiakkaalle toi työhön helppoutta.

Palvelunkuvausten sisällön laajuus aiheutti osittain tietämättömyyttä mahdollisiin joustoihin palvelutarpeissa. Esimerkiksi asiakkaiden ostamien lisäpalveluiden järjestäminen kustannustehokkaasti ja aikatauluihin sopivaksi koettiin haasteelliseksi. Yllättävät pyynnöt esimerkiksi kukkien kastelun osalta koettiin hankalaksi, kun sitä ei kuitenkaan lukenut palvelunkuvauksessa, mutta toisaalta palvelu oli asiakkaan toimesta ostettu joustavana ratkaisuna. Jouston tarve saattoi lisäksi vaihdella päivittäin.

Kaksi vastaajaa viidestä koki alan kansainvälistymisen tuovan lisää muutosta työtehtävien hoitamiseen. Työyhteisöön oli tullut lisää eri kansallisista ryhmistä olevia työntekijöitä ja työkavereita, joiden kanssa haasteelliseksi koettiin kielelliset vaikeudet sekä työn käsite.

Kahdella vastaajalla viidestä oli vaikeuksia kommunikointitaidoissa ja tarvetta kielten opiskelun laajentamiselle sekä varsinaiselle opitun kielen käytölle puhetilanteissa. Lisäksi työyhteisöön liittyneet muista kulttuureista tulleet työkaverit omasivat osin erilaisen työmoraalin tai paremminkin työskentelytavat kuten ajallaan töihin saapumiset, työvaatteiden ja henkilökorttien käytön.

Kuviossa 6 on kuvattu, miten neljä viidestä vastaajasta haluaa säilyttää jatkossa hyvin laajan palvelunkuvauksen ja tarjota asiakkailleen useita palveluita siitä huolimatta, että palvelunkuvaukset ovat laajoja ja niiden sisällön tulkitseminen on haasteellista. Työkohteen pysyminen ennallaan sekä yksittäisen palvelun merkitys jäi vastaajien keskuudessa vähäiseksi molempien kannatuksen ollessa yksi viidestä.



KUVIO 6. Työtehtävien muutos

Työtyytyväisyyden osalta trendi oli vastaava eli neljä viidestä vastaajasta koki työtyytyväisyyden kasvaneen viimeisen kymmenen vuoden aikana töiden monipuolistuessa ja tarjotessa uusia mahdollisuuksia. Yhden vastaajan osalta tyytyväisyys oli säilynyt ennallaan.

Haastattelussa yksi vastaajista korosti työn monipuolistumisen auttaneen vastaajaa töihin paluussa pitkältä sairauslomalta. ISS isona työnantajana on pystynyt tarjoamaan siivoojan tehtävissä olleelle henkilölle erilaisia työtehtäviä kuten postituspalvelua sekä erilaisia kirjallisia työtehtäviä, kun terveydelliset syyt estää osin laajasti siivoustehtävät. Tästä haasteltava henkilö oli hyvin tyytyväinen.

## 5.6 Tulevaisuuden osaamistarpeet

Tulevaisuuden osaamistarpeet kyselyn ja haastattelun pohjalta painottuivat tietoteknisiin valmiuksiin, koneiden ja menetelmien käytön osaamisen varmistamiseen ja kielitaidon parantamiseen vieraskielisen väestön tullessa työvoimaksi toimialalla. Kolme viidestä koki tärkeimpänä laaja-alaisen osaamisen tukipalvelutehtävissä. Yksi vastaaja puolestaan halusi edetä urallaan enemmän ja oppia lisää esimiehen tehtäviä.

Tietojärjestelmien käytössä oli hyvin tyypillistä, että sähköpostia käytettiin jo laajasti kommunikointivälineenä. Siivoojat lähettivät työtuntinsa sähköpostitse tai osa syötti suoraan järjestelmään tuntinsa esimiehen tarkistusta ja hyväksyntää varten. Vastaajista neljä viidestä koki erilaisten tietoteknisten järjestelmien helpottavan omaa työtä siivoojana eli järjestelmien avulla pystyttiin tekemään omaan työhön kuuluvaa itsearviointia sekä lähettämään asiakkaille menevät laaturaportit. Siivoojat hoitivat tarviketilaukset osin jo netin kautta ja siksi järjestelmien osaamisen varmistaminen korostui haastatteluvastauksissa.

Vastaajista kolme viidestä uskoi tulevaisuudessa siivouksen koneellistuvan vieläkin enemmän ja siksi niiden käyttöä ja osaamista tulee varmistaa vastaajien mielestä. Työvoiman nuorentuessa myös kiinnostus teknisiin laitteisiin kasvaa ja kynnys ottaa uusia laitteita käyttöön madaltuu.

## 5.7 Siivousalaan sitoutuminen

Tutkimukseen osallistuneista neljä viidestä vastaajasta koki alan haasteelliseksi ja uskoi tämän tekijän olevan merkittävin vaikuttaja alalle sitoutumiseen. Työn monipuolisuus ja tulevaisuudessa lisääntyvät asiakastarpeet ja monipalvelut koettiin myös osaksi alaan sitoutumista kolmella viidestä vastaajasta.

Siivoustyön perehdyttäminen edesauttaa vastaajien mielestä pysyvyyteen alalla. Vastaajat kokivat, että alalle on helppo tulla, mutta paljon haasteellisempi on pysyä alalla. Tämä haastateltu joukko koki saaneensa hyvää palautetta säännöllisesti työstään ja siksi uskoivat jaksavansa ja viihtyvänsä työssään tulevaisuudessakin.

### 5.9 Esimiestyön merkitys siivoojan näkökulmasta tulevaisuudessa

Hyvän esimiestyön merkitystä korostettiin haastatteluissa myös paljon. Esimiehellä nähtiin neljällä viidestä vastaajasta olevan merkitystä omaan työhön, sitoutumiseen työtehtävään ja toisaalta mahdollisuuksien luomiseen työyhteisössä sekä asiakassuhteiden kehittämisessä.

Kyselyyn ja haastatteluun osallistuneista neljä viidestä oli aloittanut työtehtävät siivoojana ja edennyt työtehtävien monipuolistuessa palveluohjaajaksi. Palveluohjaaja on henkilö, joka tekee suorittavaa siivouspalvelutyötä vähintään puolet työpäivästä ja siksi tutkimuksen kohderyhmän valinta osui heihin. Palveluohjaaja toimii esimiehen apuna perehdytystilanteissa.

Se, mikä korostui tutkimuksessa tulevaisuuden esimiestyössä, oli kansainvälistymisen ja kielitaidon merkitys sekä erilaiset vuorovaikutustaidot. Kolme viidestä vastanneesta koki nämä asiat kaikista tärkeimpinä. Osittain samaa tarkoitusta oli kahdella vastanneella, jotka korostivat henkilöstöön panostamisen merkitystä sekä aitoa kiinnostusta kentän työhön. Myös erilaisten verkostoitumistaitojen merkitys korostui kahdella vastanneista.

Esimieheltä odotettiin kaikkien vastanneiden osalta jatkuvaa tietojen päivitystä ja perehdytystä niin omiin prioriteetissa korkealla oleviin asioihin kuin myös siivousalan muuttuessa käytännön menetelmiin, uusiin koneisiin ja välineisiin.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että yhä enenevässä määrin jatkossa tarvitaan innovatiivisia ratkaisuita siivousalan työtehtävien kehittämiseen, opastamiseen ja johtamiseen. Yhä useammat asiakkaat haluavat ostaa laajemmin palvelukokonaisuuksia. Jokaisen alalla työskentelevän työaika on rajallinen ja siksi halutaan niin ulkoistettujen kuin sisäisten siivouspalveluiden onnistuvan jouhevasti.

Siivoojat ja heidän esimiehensä haluavat tuottaa asiakkailleen mahdollisimman hyvää palvelua mahdollisimman laajalla palvelukokonaisuudella. Tutkimustulokset osoittavat hyvin sen, että jatkuva omien taitojen kehittäminen pitää vireessä ja ammattitaidon yllä. Oppiminen on jatkuva prosessi ja siihen tulee sitoutua ja motivoitua koko organisaation.

Siivousalalla siivoojien haasteeksi tulevat muuttuvat pintamateriaalit, uudet koneet ja laitteet. Niiden käytön osaaminen on vielä jotenkin varmistettavissa erilaisin koulutuksin, mutta siivooja itse ei ole kone, joka toimii halutulla tavalla. Osa siivoojan tuottamaa teknistä laatua on helppo tuottaa hyvin menetelmin ja laittein, mutta yhä enenevässä määrin siivoojat tarvitsevat jatkossa erilaisia vuorovaikutustaitoja, kun sidosryhmien määrät kasvavat ostetuissa palveluissa.

Tulevaisuudessa työkaverit tulevat työvoimapulan kasvaessa entistä enemmän monikulttuurisista työyhteisöistä ja siksi sekä esimiestyölle että käytännön siivoustyölle on hyvin tärkeää kielitaito ja erilaiset kommunikointitavat. Tilauksia ja asioita hoidetaan entistä enemmän verkossa ja siksi myös hyvä tietotekniset valmiudet tarvitaan.

Tämän työn tuloksista on hyvä jatkaa keskustelua ISS:n asiakkaiden kanssa siitä näkökulmasta, että miten he kokevat saavansa paremmin palvelua vuonna 2012 suhteessa 2000 -luvun alkuvuosiin. Jo silloin kuitenkin aloitettiin siivoushenkilöstön kouluttaminen monipalveluun ja nyt on saatavilla hyvin tutkimusaineistoa asiakasnäkökulmasta.



Onko töiden monipuolistuminen ja siitä saadut tulokset olleet onnistuneita asiakkaan näkökulmasta? Se tieto kiinnostaa kaikkia osapuolia varmasti. Samalla tutkimusta voisi laajentaa koskemaan myös työterveyshuoltoa ja siellä olisi hyvä seurata sairauspoissaolojen määrää. Tutkimuksessa voisi selvittää nykyisen monipalvelua tekevän henkilöstön sairauspoissaolot, kuntoutumistarpeet ja ennen aikaisen eläkkeelle jäämisen tarpeet verrattuna alalla työskennelleisiin pelkkää siivoustyötä tekeviin henkilöihin.

Siivoajat joutuvat varmasti jatkossa myös soveltamaan paljon omaa osaamistaan ja siksi oppivan organisaation toimintamalli sekä kokemuksellinen oppiminen Kolbin mukaan eivät tule jäämään kenellekään vieraksi. Työtä tehdään koneellistumisen lisäksi entistä vähemmän käsityönä ja siksi myös erilaiset ohjeiden, tietojen käsittelyn ja asioiden yhdistelyn tarpeet nousevat esille. Ihminen ei ole robotti, jota ohjataan, mutta hänen tulee olla ohjattavissa, joustava ja verkostoituva.

## LÄHTEET

Ammattinetti. 2011. Siivouspalvelut. Luettu 10.9.2011.  
<http://www.ammattinetti.fi>.

Ammattipolku. 2011. Ammatilliset perustutkinnot. Luettu 06.11.2011.  
<http://www.ammattipolku.fi>.

Carnevale, A. 1992. Skills and The New Economy, Gestion 2000. 4.painos.

Gramen, P. 2011. Tulevaisuuden isännöinti. Luettu 20.10.2011.  
<http://www.tulevaisuudenisannointi.fi>.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11. painos.  
Jyväskylä: Gummerus.

ISS Toimintakatsaus 2010

ISS Visio 2005

Karppela, P. 2005. Oheispalvelut. Teoksessa Heikkilä T, (toim.). Siivoustyön käsikirja. 18. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kivikallio, J. 2005. Oman työn kehittäminen. Teoksessa Heikkilä T, (toim.). Siivoustyön käsikirja. 18. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kujala, T., Wilkman, A. 2006. Jokainen siivota osaa? Ammattisiivouksen historiaa 1950 - 2000. 1.painos. Jyväskylä: Gummerus.

Manka, M-L. 2011. Työn ilo. 1.painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

Mustonen, S. 2005. Siivouspalvelun kustannuksiin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Heikkilä T, (toim.). Siivoustyön käsikirja. 18. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Mäkelä, P., Pitkänen, J. & Järvenpää, H. 2009. Kiinteistöhoiton ostaminen. Solver Palvelut Oy.

Nordic Excellence. 2010. ISS.

OK-opintokeskus. Luettu 06.11.2011.  
<http://www.kouluttaja.ok-opintokeskus.fi/kouluttaja/opetuksen-mallit>.

Otala, L-M. 2000. Oppimisen etu -kilpailukykyä muutoksessa. 3. Uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Otamme vastuun ympäristöstä, itsestämme ja asiakkaista. 2000. ISS Toimintakatsaus.

Palvelualojen ammattiliitto. Kiinteistöpalveluala. Luettu 03.11.2011.  
<http://www.pam.fi>.

Prashnig, B. 2006. Eläköön Erilaisuus. 4.painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Vates-info. 2007.3. Painos. Kerava: Savion kirjapaino Oy.

Virtala-Kantola, M. 2001. Puhdistuspalvelualan erityispiirteet henkilöstöhankinnassa. Teoksessa Ahtimo, E. (toim.) Siivoustyön johdon käsikirja. 2.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Yltiö, H. 2005. Siivoustyön mitoituksen kehittyminen. Teoksessa Heikkilä T, (toim.). Siivoustyön käsikirja. 18. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

## LIITE

## LIITE 1: 1(2)

## Kyselylomake ja haastattelukysymykset

Hei! Tällä kyselylomakkeella haluan selvittää ISS:llä työskentelevien siivoushenkilöiden työtyytyväisyyttä työtehtävien muuttuessa entistä enemmän yksittäisestä palvelusta useana palvelukokonaisuutena hoidettavaksi. Ennen kaikkea olen kiinnostunut siitä, miten osaltasi työ on muuttunut viimeisen kymmenen vuoden aikana. Lisäksi haluaisin sinulta ajatuksia tulevaisuutta varten siivouspalvelualalla työtehtävien monipuolistumiseen.

Kyselylomakkeen lisäksi haastattelen sinut yhdessä sovittavana ajankohtana 7.-8.11.2011

1. Milloin olet aloittanut työt siivousalalla?
  - a) n. 5 vuotta sitten
  - b) n. 10 vuotta sitten
  - c) yli 10 vuotta sitten
  
2. Mikä asia sinut houkutti alalle?
  - a) työn mielekkyys
  - b) työn vapaus ja oman työn suunnittelun mahdollisuus
  - c) työkaveritjoku muu, mikä \_\_\_\_\_
  
3. Työn muuttuminen vuosien saatossa, kerro keskeiset tekijät?
  
4. Jos jotain työtehtäviä pitäisi palauttaa ennalleen, mitä näistä kolmesta muuttaisit ja miksi?
  - a) työn sisältöä eli asiakkaalle myytävää palvelunkuvausta
  - b) työkohdetta eli vaihtaisit hoitamaasi asiakkuutta toiseen
  - c) työn vaativuutta eli siirtyisit tekemään vain yksittäistä palvelua

jatkuu

## LIITE 1: 2(2)

5. Työtyytyväisyyteni on nykyisin verrattuna kymmenen vuoden takaiseen aikaan aikaisempaan tehtävänkuvaan
- a) noussut
  - b) laskenut
  - c) pysynyt ennallaan
6. Millaista osaamista tarvitset viiden vuoden kuluttua?
7. Nykyinen koulutustausta
8. Työkokemus siivousalalla?
9. Työnantajien määrä?
10. Mikä pitää sinut siivousalalla?
11. Mitä tehtäviä haluaisit lisätä siivoojan työhön?
12. Miten odotat tulevaisuuden esimieheltä?

Vapaat kommentit

Kiitos Etukäteen!

Pirkko Vorne