



KEHITTÄMISOHJELMA PUHTAUSPALVELUALAN KEHITTÄJÄNÄ KESKI-SUOMESSA

Tarja Ala-Illomäki

**Opinnäytetyö
Toukokuu 2006**



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**

Matkailu- ravitsemis- ja talousala

Tekijä(t) ALA-ILOMÄKI, Tarja	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 46	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi KEHITTÄMISOHJELMA PUHTAUSPALVELUALAN KEHITTÄJÄNÄ KESKI-SUOMESSA		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) PARTANEN, Soili		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän aikuisopisto, PuhtausPalvelut Puhuttavat -hanke		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli esitellä opinnäytetyön liitteenä oleva Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 – 2010 -raportti, kuvata kuinka Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 – 2010 -raportti valmistui, pohtia kehittämisohjelman laadintaa toteutetun prosessin näkökulmasta sekä esittää ajatuksia ja esimerkkejä puhtauspalvelualan yhteistyön ja verkottumisen lisäämiseksi.</p> <p>Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 -2010 -raportti laadittiin Puhtaus osana laatutoimintaa -hankkeessa ja sitä seuranneessa jatkohankkeessa, jossa Tarja Ala-Ilomäki toimi projektityöntekijänä. Hanke oli osa Jyväskylän aikuisopiston hallinnoimaa PuhtausPalvelut Puhuttavat -hankekokonaisuutta, jonka toiminta-ajatuksena oli edistää puhtauspalvelualan yhteistyötä, osaamista ja kehittymistä Keski-Suomessa. Tavoitteidensa toteuttamiseksi hanke järjesti alan toimijoille kumppanuutta, asiakaslähtöisyyttä ja markkinointia tukevia koulutustilaisuuksia, keskustelutilaisuuksia, kohde-ryhmävierailuja ja opintomatkoja. Projektin toimintaan osallistui maakunnan alueelta yhteensä 153 kohde-ryhmään kuuluvaa henkilöä 23 yrityksestä ja 15 kunnasta. Lisäksi toimintaan osallistui kuuden eri koulutusorganisaation kouluttajia.</p> <p>Keski-Suomen puhtauspalvelualan kehittämisohjelma antaa tietoa puhtauspalvelualan toimintaympäristöstä Suomessa, puhtauspalvelualan toimintaympäristöstä Keski-Suomessa, puhtauspalvelualan kehittymismahdollisuuksista Keski-Suomessa sekä esittää Keski-Suomen puhtauspalvelualalle vision ja käytännön toteuttamisehdotuksia vision toteutumiseksi.</p> <p>Tämä opinnäytetyö liitteineen toimii tietolähteenä ja orientaationa puhtauspalvelualan opiskelijoille tai henkilöille, jotka tarvitsevat tietoa puhtauspalvelualasta nyt ja tulevaisuudessa. Toivoisin sen myös aktiivoin alan toimijoita työskentelemään kehittämisohjelmassa luotujen visioiden saavuttamiseksi. Opinnäytetyössä esitetään ehdotuksia ja esimerkkejä verkottumisen ja yhteistyön kehittämiseksi puhtauspalvelualalla Keski-Suomessa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Puhtauspalveluala, puhdistuspalveluala, kehittämisohjelma, visiot, Keski-Suomi		
Muut tiedot Liitteenä Keski-Suomen puhtauspalvelualan kehittämisohjelma 2002 – 2010 -raportti		

Author(s) ALA-ILOMÄKI, Tarja	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 46	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title DEVELOPMENT PROGRAMME AS DEVELOPER OF CLEANING SERVICES INDUSTRY IN CENTRAL FINLAND		
Degree Programme Degree Programme in Service Management		
Tutor(s) PARTANEN, Soili		
Assigned by Jyväskylä Institute of Adult Education, CleaningServices Talks project		
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to present the enclosed report, Programme for the development of the cleaning services industry in Central Finland between 2002 and 2010, describing how the report was prepared and evaluating the creation of the development programme from the point of view of the implemented process. Another aim was to suggest ideas and examples for increasing the co-operation and networking within the cleaning services industry.</p> <p>The report, Programme for the development of the cleaning services industry in Central Finland between 2002 and 2010, was prepared during the project 'Cleanliness as part of quality assurance activities' and an ensuing project extension, in which Tarja Ala-Ilomäki was employed as a project worker. This project was a part of a larger project entity called CleaningServices Talks, administered by the Jyväskylä Institute of Adult Education, in which the purpose was to advance the co-operation, knowhow and development of the cleaning services industry in Central Finland. To meet the project targets, training and discussion events, target group visits and study trips were arranged for those working in the industry for supporting partnership, customer orientation and marketing. Within the province of Central Finland, a total of 153 persons from 23 companies and 15 municipalities participated in the various project activities. In addition, the project employed trainers from six training organizations.</p> <p>The programme for the development of the cleaning services industry in Central Finland provides information on the operative environment of this field of industry in Finland and in Central Finland as well as on the development possibilities of the industry in Central Finland providing a vision and suggestions for its implementation for the cleaning services industry in Central Finland.</p> <p>This thesis including the enclosures functions as a source of information and an aid for orientation for the students of the cleaning services industry or for persons requiring information on this field of industry today and in the future. Hopefully it would also encourage the persons employed in the cleaning services industry to work towards achieving the visions created in the development programme. This thesis provides suggestions and examples for the development of networking and co-operation in the cleaning services industry in Central Finland.</p>		
Keywords Cleaning services industry, development programme, visions, Central Finland		
Miscellaneous Enclosure: Programme for developing the cleaning services industry in Central Finland between 2002 and 2010		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	2
2	KEHITTÄMISOHJELMAN SISÄLTÖ	4
2.1	Toimialan käsitteistö.....	4
2.2	Kehittämishjelman rakenne	4
3	KEHITTÄMISOHJELMAN TAVOITTEET JA TYÖPROSESSI	5
3.1	Kehittämishjelman tavoitteet.....	5
3.2	Kehittämishjelma prosessina	6
4	JOHTOPÄÄTÖKSET	8
5	POHDINTA	9
5.1	Haasteita kehittämishjelmatyön tekemisessä.....	9
5.2	Kehittämishjelma oppimisprosessina	10
5.3	Kehittämishjelma opinnäytetyönä	11
	LÄHTEET	12
	LIITTEET.....	12
	Liite 1. Puhtauspalvelualan kehittämishjelma Keski-Suomeen 2002 - 2010 – raportti	12

KUVIOT

KUVIO 1. Puhtauspalvelualan kehittämishjelma Keski-Suomeen 2002 - 2010 työprosessin tulokset	6
---	---

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on:

1. esitellä opinnäytetyön liitteenä olevan Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 - 2010” -raportti
2. kuvata, kuinka Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 – 2010 -raportti valmistui
3. pohtia kehittämisohjelman laadintaa toteutetun prosessin näkökulmasta sekä
4. esittää ajatuksia ja esimerkkejä puhtauspalvelualan yhteistyön ja verkottumisen lisäämiseksi.

Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 -2010–raportin suunnittelu aloitettiin Puhtaus osana laatutoimintaa –hankkeessa ja laadittiin sitä seuranneessa 1.11.2003 – 30.6.2005 välisenä aikana toteutetussa Puhtaus osana laatutoimintaa -jatkohankkeessa. Hankkeet olivat osa Jyväskylän aikuisopiston hallinnoimaa PuhtausPalvelut Puhuttavat –hankekokonaisuutta, jonka toiminta-ajatuksena oli edistää puhtauspalvelualan yhteistyötä, osaamista ja kehittymistä Keski-Suomessa.

PuhtausPalvelut Puhuttavat -projektin lähtökohtana oli keskisuomalaisten puhtauspalvelualan työntäjien esittämä huoli siitä, että alalla ei riitä tulevaisuudessa riittävästi ammattitaitoista työvoimaa. Alan työntekijöiden keski-ikä on korkeampi kuin useilla muilla toimialoilla, jolloin väestön ikärakenteesta johtuva työvoimapula kohtaisi alan muita toimialoja aiemmin. Puhtauspalveluala ei ole vetovoimainen ala työnhakijoille, joten nuoria ei hakeudu alan koulutukseen juuri lainkaan. Alan työt koetaan huonopalkkaisina ja raskaina. Puhtauspalvelualan hyvä toimivuus on kuitenkin ehtona muun liike-elämän ja ihmisten hyvinvoinnin sekä terveyden ylläpitämisessä. (Jyväskylän aikuisopisto 2006.)

Puhtaus osana laatutoimintaa –hankkeen ja sitä seuranneen Puhtaus osana laatutoimintaa -jatkohankkeen tavoitteena oli lisätä alan vetovoimaisuutta ja arvostusta, kehittää alan eri osapuolten yhteistyötä ja käynnistää puhtauspalvelualan kehittämisohjelmatyö Keski-Suomessa. Puhtauspalvelualan toimijat ovat erillisiä, omaan ydintoimintaansa keskittyviä yrityksiä ja julkishallinnon yksiköitä, jolloin koko toimialan näkyväksi tekeminen ja vetovoimaisuuden pa-

rantaminen edellyttivät koordinoitua yhteistyötä. (Jyväskylän aikuisopisto 2006.)

Ennen kehittämisohjelmatyön käynnistämistä Puhtaus osana laatutoimintaa – hanke teki nykytilan selvittämiseksi laajan toimialaselvityksen Keski-Suomen maakunnassa lukuun ottamatta Saarijärven ja Viitasaaren seutukuntia, jotka eivät kuuluneet hankkeen toiminta-alueeseen. Tämä keskisuomalaista puhtauspalvelualaa koskeva selvitys on ensimmäinen alalle tehty laaja-alainen kartoitus Keski-Suomessa. Selvityksen tulokset on esitetty Arja Haapasalon Jyväskylän ammattikorkeakoulussa tekemässä opinnäytetyössä Tutkittua tietoa puhtauspalvelualalta, Toimialaselvitys puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002. (Haapasalo 2005.)

Puhtaus osana laatutoimintaa -hankkeen kohderyhmänä olivat puhtauspalvelualan työntekijät ja työnhakijat, ammatinvalintaiässä olevat nuoret sekä puhtauspalvelualan yrittäjät Keski-Suomen maakunnassa. Tavoitteidensa toteuttamiseksi hanke järjesti alan toimijoille kumppanuutta, asiakaslähtöisyyttä ja markkinointia tukevia koulutustilaisuuksia, keskustelutilaisuuksia, kohderyhmävierailuja ja opintomatkoja. Projektin toimintaan osallistui maakunnan alueelta yhteensä 153 kohderyhmään kuuluvaa henkilöä 23 yrityksestä ja 15 kunnasta. Lisäksi toimintaan osallistui kuuden eri koulutusorganisaation kouluttajia. (Jyväskylän aikuisopisto 2006.)

Mielestäni tämän opinnäytetyön merkittävyys on siinä, että se toimii tietolähteenä ja orientaationa puhtauspalvelualan opiskelijoille tai henkilöille, jotka tarvitsevat tietoa puhtauspalvelualasta nyt ja tulevaisuudessa. Toivoisin sen myös aktivoivan alan toimijoita työskentelemään kehittämisohjelmassa luotujen visioiden saavuttamiseksi.

2 KEHITTÄMISOHJELMAN SISÄLTÖ

2.1 Toimialan käsitteistö

Kehittämisohjelmatyöskentelyn alussa alan toimijoiden kanssa tehtiin päätös, että toimialasta käytetään käsitettä puhtauspalveluala ja ammatista siivoustyö. Alan toimijoiden mielestä sana puhtaus kuvaa siivouksen lopputulosta kun taas sana puhdistus kuvaa työn suorittamista. Tässä yhteydessä haluttiin korostaa ajatusta puhtaasta lopputuloksesta.

Koulutuksen yhteydessä päätettiin käyttää termiä puhdistuspalveluala, koska se on Opetushallituksen virallinen koulutusalanimike. Tekstissä esiintyy useita rinnakkaisia käsitteitä, joita on käytetty eri lähteissä, eikä näitä ole muutettu. Esimerkiksi puhtaanapito on virallisen toimialaluokituksen mukainen termi, joten sitä käytetään tässä yhteydessä. (Opetushallitus 2006; Liite 1, 7.)

2.2 Kehittämisohjelman rakenne

Kehittämisohjelmassa kuvataan henkilöstön ammattitaidon, markkinoiden, kiinteistöjen hallinnan ja ympäristöasioiden trendejä puhtauspalvelun näkökulmasta tulevaisuudessa. Puhtauspalvelualan nykytilaa ja toimintaympäristöä Suomessa tarkastellaan toimialan luonteen, työnantajien, henkilöstön ja kilpailun näkökulmasta. Edellä kuvattuja asioita on selvitelty erilaisten tutkimusten, selvitysten, tilastojen ja kirjallisuuden avulla. (Liite 1.)

Tietoa puhtauspalvelualan työnantajista ja henkilöstöstä Keski-Suomessa on esitetty Puhtaus osana laatutoimintaa -hankkeessa tehdyn ”Toimialaselvitys puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002 –raportin” materiaalin sekä erilaisten tilastojen ja lähteiden pohjalta. (Liite 1.)

Kuvauksia Keski-Suomen puhtauspalvelun tulevaisuuden kehitykseen vaikuttavista tekijöistä on työstetty käyttäen SWOT-analyysiä. Kuvauksia kerättiin kohderyhmän eri sektoreiden edustajilta yli 100 kappaletta. Kehitykseen vai-

kuttavia tekijöitä on analysoitu vahvuuksien ja mahdollisuuksien käyttöönoton sekä heikkouksien ja uhkien hallinnan näkökulmasta. (Liite 1, 23.)

Tutkimusten ja tilastojen valossa on kuvattu alan tulevaisuuden henkilöstömuutoksia, markkinoiden jakaantumista, osaamistarpeita ja koulutusta puhtauspalvelualalla Keski-Suomessa. (Liite 1.)

Keski-Suomen puhtauspalvelualan visiot vuoteen 2010 ovat puhtauspalvelualan toimijoiden yhteisesti luoma kuva puhtauspalvelualan tulevaisuudesta. (Liite 1, 29.)

Visioiden pohjalta on kuvattu painopistealueet, jotka tulevat alan toimijoiden mielestä voimakkaimmin vaikuttamaan visioiden toteutumiseen toimialalla vuoteen 2010 mennessä. (Liite 1, 29-32.)

3 KEHITTÄMISOHJELMAN TAVOITTEET JA TYÖPROSESSI

3.1 Kehittämisohjelman tavoitteet

Tämän Keski-Suomen puhtauspalvelualan kehittämisohjelman tavoitteena on

- antaa tietoa puhtauspalvelualan toimintaympäristöstä Suomessa
- antaa tietoa puhtauspalvelualan toimintaympäristöstä Keski-Suomessa
- antaa tietoa puhtauspalvelualan kehittymismahdollisuuksista Keski-Suomessa
- luoda Keski-Suomen puhtauspalvelualalle visio ja
- luoda käytännön toteuttamisehdotuksia vision toteutumiseksi.

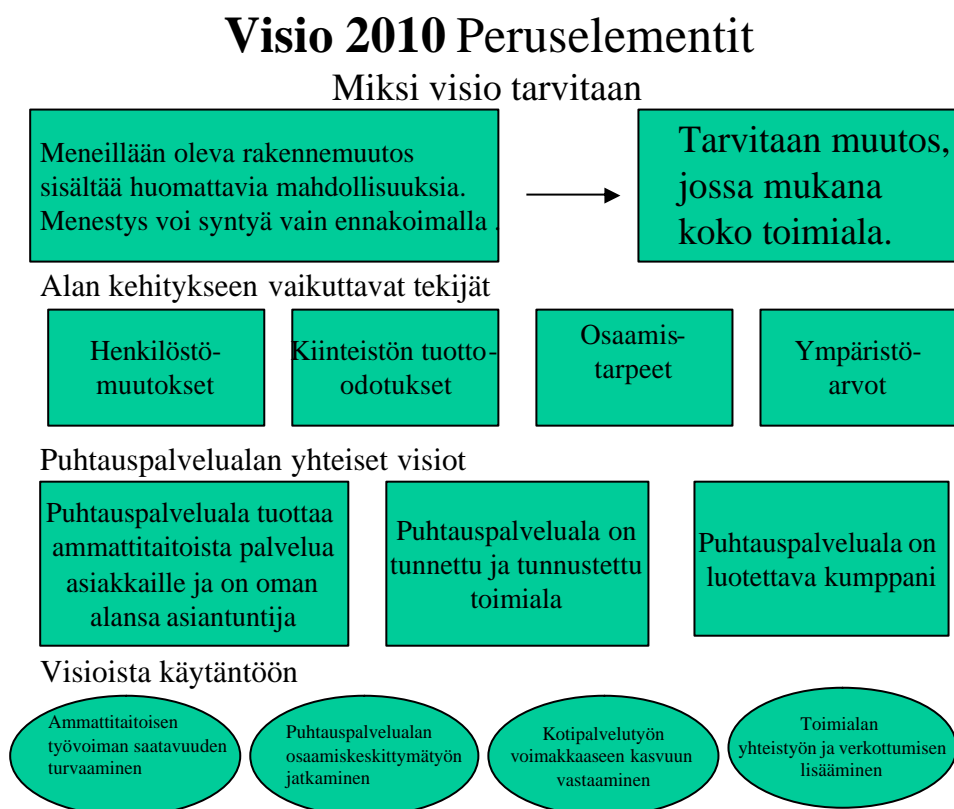
(Liite 1, 5.)

Keski-Suomen puhtauspalvelualan kehittämisohjelman laadintaan ovat osallistuneet puhtauspalvelualan toimijat. Ajatusten ja näkemysten kokoaminen tehtiin PuhtausPalvelut Puhuttavat-hankeen järjestämässä teemakoulutuksissa, yritysvierailuilla sekä kokoamalla erilaisia ryhmiä keskustelemaan asioista.

Tarja Ala-Illomäki (os. Toropainen) toimi projektissa projektityöntekijänä, jonka vastuulla kehittämisohjelman laadinta oli. (Liite 1, 5.)

3.2 Kehittämisohjelma prosessina

Kehittämisohjelmatyön prosessi, jossa on ollut mukana toimialan edustajia Keski-Suomesta, on kuvattu kuviossa 1. (Liite 1, 6.)



KUVIO 1. Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 - 2010 työprosessin tulokset

Prosessissa saavutettiin ensin yksimielisyys siitä, että alalle tarvitaan yhteinen tulevaisuuteen tähtäävä tavoitetila. Todettiin, että tarvitaan muutos, jossa on mukana koko toimiala. Toimialalla toimijat olivat myös sitä mieltä, että menestys syntyy vain ennakoimalla.

Tämän jälkeen pohdittiin alan kehitykseen vaikuttavia tekijöitä Keski-Suomessa. Näistä valittiin ne tekijät, jotka tulevat merkittävimmin vaikuttamaan tulevaisuudessa puhtauspalvelualan kehitykseen ja asettavat alalle tulevaisuuden haasteita Keski-Suomessa. Merkittävimmin alan tulevaisuuteen vaikuttaviksi tekijöiksi toimiala nimesi:

1. henkilöstömuutokset
2. kiinteistön tuotto-odotukset
3. osaamistarpeet ja
4. ympäristöarvot

(Liite 1, 28).

Alan kehitykseen vaikuttavien tekijöiden jälkeen työstettiin toimialan tulevaisuuden tahtotila eli visio vuoteen 2010. Keski-Suomen puhtauspalvelualan visiot vuoteen 2010 ovat:

1. Puhtauspalveluala tuottaa ammattitaitoista palvelua asiakkaille ja on oman alansa asiantuntija.
2. Puhtauspalveluala on tunnettu ja tunnustettu toimiala.
3. Puhtauspalveluala on luotettava kumppani.

Näitä visioita on kuvattu laajemmin kehittämissohjelmassa. (Liite 1,29.)

Prosessin viimeisenä vaiheena pohdittiin kehittämistoimenpiteitä, joiden avulla on mahdollista saavuttaa visiossa ilmaistu tahtotila. Kehittämistoimenpiteiksi nimettiin:

1. ammattitaitoisen työvoiman saatavuuden turvaaminen
2. puhtauspalvelualan osaamiskeskittymätyön jatkaminen
3. kotipalvelutyön voimakkaaseen kasvuun vastaaminen ja
4. toimialan yhteistyön ja verkottumisen lisääminen.

Näitä kehittämistoimenpiteitä on laajemmin selvitetty kehittämissohjelmassa. (Liite 1, 30-32.)

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

4.1 Ajatuksia ja esimerkkejä toimialan yhteistyöstä ja verkottumisesta

Yksi puhtauspalvelualan toimijoiden esille nostamista tulevaisuuden painopistealueista kehittämissuunnitelmassa oli toimialan yhteistyön ja verkottumisen lisääminen. Mielestäni tämä on alan tulevaisuuden kannalta tärkein painopistealue. Yhteistyön ja verkottumisen on lähdettävä toimijoista itsestään eikä sitä voi ratkaista ulkopuolisten toimesta. Toki yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset voivat ohjata myös yhteistyön kehittymistä, mutta halun yhteistyöhön on oltava aitoa toimialan sisällä. Keskeisenä puhtauspalvelualan kehittämisen esteenä on mielestäni alan passiivisuus. Koko Puhtaus osana laatutoimintaa -hankkeen ajan alan toimijoita oli vaikea saada kootuksi yhteen kehittämään alaa. Joitakin yhteisiä tilaisuuksia jouduttiin perumaan osallistujien vähäisen määrän vuoksi.

Kun alan toimijat eivät keskustele keskenään, antaa se palvelun ostajille mahdollisuuden käyttää tilannetta hyväkseen esim. tarjouskilpailuissa. Palvelun ostajat voivat ohjailla hintaa niin pitkälle kuin palveluliikkeen resurssit antavat myöten. Jo vuosia on toimialalla vallinnut hintakilpailu laadun kustannuksella. Aivan viimeaikoina nykyisessä työssäni ulkopuolisena siivouspalvelun laadun arvioijana olen havainnut, että keskisuomalaiset palvelun ostajat ovat kiinnostuneet siivouspalvelun laadusta. Erityisen kiinnostuneita ostajat ovat siitä, vastaako tuotettu laatu palvelusopimuksessa kuvattua laatua. Kiinnostus on herännyt yhtäältä voimakkaasti esille nousseiden sisäilmaongelmien ja toisaalta toimitilojen visuaalisen ilmeen vuoksi. Jo silmämääräisesti voi useissa tapauksissa havaita toimitilojen likaisuuden. Puhtauden tai pölyn määrän vaikutusta sisäilman laatuun ja sitä myötä ihmisten terveyteen on tutkittu hyvin vähän. Tässä saattaisi olla yksi mahdollisuus yhteistyön aloittamiselle. Palvelun tuottajat voisivat alkaa työskennellä sen eteen, että alalle syntyisi selkeästi kuvattavat ja mitattavat standardit siivouspalvelun tuottamiseen ja laadun arviointiin. Näin yhteistyössä nostettaisiin alan uskottavuutta ja tuottavuutta sekä ohjat-

taisiin palvelun ostajat maksamaan siivouspalvelusta lopputuloksen kuvauksessa vaaditun työn edellyttämä hinta.

Puhtaus osana laatutoimintaa –hanke teki työtä verkottumisen ja yhteistyön lisäämiseksi hankkeen loppuun saakka. Seuraavaksi on esitelty kaksi kanaavaa, jotka luotiin kehittämissohjelman valmistuttua.

4.1.1 Puhdistuspalvelualan koulutuksen asiantuntijaryhmä

Puhtaus osana laatutoimintaa -hankkeessa luotiin kehittämissohjelman valmistumisen jälkeen oppilaitoksille kanava yhteistyön ja verkottumisen jatkamiseksi hankkeen päättymisen jälkeen. Puhtauspalvelualan koulutuksen asiantuntijaryhmään kutsuttiin edustajat kaikista Keski-Suomessa puhdistuspalvelualan koulutusta tarjoavista oppilaitoksista. Tämä ryhmä ehti kokoontua kaksi kertaa hankkeen aikana ja sen tavoitteena on jatkossa jatkaa oppilaitosten välistä yhteistyötä ja verkottumista puhdistuspalvelualalla.

4.1.2 Puhtauspalvelualan tietopankki

Hankkeessa luotiin myös puhtauspalvelualan tietopankki. Tietopankki tarjoaa tietoa puhdistuspalvelualan koulutuksista, puhtauspalvelualan työnantajista ja puhtauspalvelualasta yleensä. Tietopankkiin on koottu myös kaikki Puhtaus-Palvelut Puhuttavat –hankkeessa luotu materiaali. Tietopankkia voivat hyödyntää alan työnantajat, työntekijät, oppilaitokset, opiskelijat ja opinto-ohjaajat. Tietopankin päivitysvastuu on Jyväskylän aikuisopistolla. Tietopankin suora osoite on: <http://www.jao.fi/?deptid=12699>. Tietopankissa on linkki, jonka avulla alan toimijat voivat tuoda omaa materiaaliaan tietopankkiin tallennettavaksi.

5 POHDINTA

5.1 Haasteita kehittämissohjelmatyön tekemisessä

Kehittämissohjelman tekemisessä mielenkiintoisinta oli alan toimijoiden kanssa tehty yhteistyö. Erilaisten kokoontumisten valmistelemine ja toteuttaminen toivat työelämän näkemyksen kehittämissohjelmaan. Hankkeeseen ei valittu tiettyjä osallistujia vaan koulutus- ym. tilaisuudet olivat avoimia kohderyhmälle.

Ainoastaan yksi hankkeen järjestämä koulutuskokonaisuus oli rajatulle kohderyhmälle. Kohderyhmänä olivat pienet puhtauspalvelualan yritykset, joiden osallistumista ja verkottumista haluttiin erityisesti edistää. Tilaisuuksista ilmoitettiin kirjeitse kohdennetusti eri ryhmille.

Kehittämishjelmatyön aikana suurimmaksi haasteeksi muodostui se, että kohderyhmää oli vaikea saada osallistumaan yhteisiin tilaisuuksiin ja tapahtumiin. Muutamia tilaisuuksia jouduttiin perumaan tai siirtämään osanottajien vähäisyyden vuoksi. Pienten yritysten omistajien osallistuminen hankkeen toimintaan oli vähäistä, vaikka osa tilaisuuksista ja opintomatkoista pyrittiin järjestämään sisällöltään heitä koskeviksi sekä ajankohdaltaan ja kestoaltaan sellaisiksi, että he olisivat voineet osallistua. Yrittäjät kertoivat, että heillä ei ole aikaa, koska he työskentelevät yksin eikä heillä ole varahenkilöä tekemään päivän töitä, jotta he voisivat osallistua. Osa heistä myös antoi sellaista palautetta, että heitä ei kiinnosta alan yleiset asiat vaan vain päivittäinen omasta työstä selviytyminen. Tulevaisuuden ennakointi koettiin alalla tärkeäksi, mutta siihen ei oltu valmiita panostamaan omaa aikaa. Toisaalta myös erittäin aktiivisia osallistujia toimialalta löytyi. (Jyväskylän aikuisopisto 2006.)

Tilastojen ja pohjatietojen hankkiminen ja analysointi vei kehittämishjelmatyössä runsaasti aikaa. Tilastot eivät välttämättä antaneet asioista yhdenmuukaista tietoa, koska asioita voi luokitella ja lähestyä hyvin erilaisin lähtökohdin.

5.2 Kehittämishjelma oppimisprosessina

Kehittämishjelman tekeminen oli pitkä prosessi ja erittäin mielenkiintoinen työ. Aloittaessani työskentelyä Puhtaus osana laatutoimintaa -hankkeessa, en ollut tutustunut aikaisemmin yhteenkään kehittämishjelmaan. Orientoituminen työhön alkoi lukemalla eri toimialoille tehtyjä kehittämishjelmia. Kehittämishjelman sisällön ja tarkoituksen hahmotuttua oli löydettävä tietoa puhtauspalvelualasta. Puhtauspalvelualasta ei ole paljoakaan julkaistua materiaalia. Alan tutkimus on myös hyvin vähäistä. Esimieheni projektikoordinaattori Vuokko Joutsenen avustuksella sain hankittua mielestäni hyvät tietolähteet toimialan nykyhetken ja tulevaisuuden kuvaamiseksi.

Kirjoittamisprosessi oli haastava. Työelämässä en ollut kirjoittanut pitkiä raportteja vuosikausiin. Tässä työssä ei työelämässä tutuiksi tulleiden kokousmuistioiden kirjoittamisesta ollut juurikaan apua. Ymmärrettävän ja selkeän tekstin tuottaminen tuotti vaikeuksia. Asioiden ryhmitteleminen ja kokonaisuuksien jäsentäminen oli myös työlästä. Suuri kiitos kehittämisohjelmatyön ohjaamisesta ja kommentoimisesta kuuluu PuhtausPalvelut Puhuttavat – hankkeen hankekoordinaattori Vuokko Joutsenelle, projektipäällikkö Maarit Pakariselle, projektipäällikkö Tarja Anderssonille sekä Jyväskylän palvelualueen yksikön johtaja Eeva Lamminmäelle.

5.3 Kehittämisohjelma opinnäytetyönä

Opinnäytetyöksi kehittämisohjelman laadinta sopii erinomaisesti, joskin sen tekeminen tässä kehittämisohjelmassa käytetyillä menetelmillä toisenlaisessa ympäristössä on vaikeaa. Minulla oli käytettävänä hankkeen työaika kehittämisohjelman tekemiseen ja hanke tarjosi puitteet kehittämisohjelmatyötä edistävien tilaisuuksien ja kokoontumisten järjestämiseen. Vaikka alan toimijoita olikin vaikea saada mukaan kehittämisohjelman työstämiseen, uskon kuitenkin suurehkon EU-hankkeen merkittävyyden ymmärtämisen sitouttaneen alan toimijoita kehittämisohjelmatyöskentelyyn. Uskon, että auktoriteettini olisi ollut vähäisempi, mikäli olisin opiskelijan roolissa pyytänyt heitä erilaisiin tilaisuuksiin ja kokouksiin. Suurena apuna oli luonnollisesti, että kaikki kehittämisohjelmatyön tekemisestä aiheutuneet kustannukset hoituivat hankkeen rahoituksella.

Tuleville opiskelijoille jätänkin haasteeksi tämän kehittämisohjelman päivittämisen. Olisi myös mielenkiintoista nähdä, kuinka tässä kehittämisohjelmassa tunnistetut alan kehitykseen vaikuttavat tekijät tulevat vaikuttamaan puhtauspalvelualaan ja kuinka nyt luodut visiot toteutuvat vuoteen 2010 mennessä. Yhteiskunnassa ja toimialalla tapahtuvat muutokset saattavat muuttaa asioiden suuntaa nykyhetkessä tai ajatuksia tulevaisuudesta hyvinkin lyhyellä aikavälillä. Puhuttavatko puhtauspalvelut jatkossakin?

LÄHTEET

Haapasalo Arja. 2005. Tutkittua tietoa puhtauspalvelualalta, Toimialaselvitys puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala.

Puhtaus osana laatutoimintaa –jatkohankkeen loppuraportti. 2005. [Viitattu 8.4.2006.] Jyväskylän aikuisopisto.

[Http://www.jao.fi/files/20050621081155.doc](http://www.jao.fi/files/20050621081155.doc).

Opetushallitus . 2006. [Viitattu 8.4.2006.] [Http://www.oph.fi](http://www.oph.fi).

LIITTEET

Ala-Ilomäki Tarja . 2005. Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 – 2010. Jyväskylä: Puhtaus osana laatutoimintaa –hanke, Jyväskylän aikuisopisto



PUHTAUSPALVELUALAN KEHITTÄMISOHJELMA KESKI-SUOMEEN 2002 - 2010

Puhtaus osana laatutoimintaa –hanke

2005

Tarja Ala-Ilomäki



SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	TULEVAISUUDEN TRENDEJÄ PUHTAUSPALVELUALALLA.....	7
2.1	Henkilöstön ammattitaito	7
2.2	Puhtauspalvelujen markkinat	8
2.3	Kiinteistöjen hallinta.....	9
2.4	Ympäristöasiat.....	10
3	PUHTAUSPALVELUALAN NYKYTILA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ SUOMESSA.....	10
3.1	Toimialan luonne	10
3.2	Työnantajat	11
3.2.1	Yritysten tilanne	11
3.2.2	Kuntasektorin tilanne	12
3.3	Henkilöstö	12
3.3.1	Henkilöstön määrä ja ikä	12
3.3.2	Palkkaus	13
3.3.3	Puhtauspalvelualan koulutus ja ammattitaito	14
3.4	Kilpailu.....	16
3.4.1	Markkinat	16
3.4.2	Henkilöstö	17
4	PUHTAUSPALVELUALAN NYKYTILA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ KESKI-SUOMESSA	17
4.1	Työnantajat	17
4.2	Henkilöstö	18
4.2.1	Henkilöstön määrä.....	18
4.2.2	Henkilöstön sijoittuminen.....	18

4.2.3	Ikärakenne	19
4.2.4	Työsuhteen luonne	20
4.2.5	Koulutus	20

5 PUHTAUSPALVELUALAN KEHITYKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT KESKI-SUOMESSA23

5.1	Keski-Suomen puhtauspalvelualan SWOT-analyysi.....	23
5.2	Vahvuudet ja mahdollisuudet käyttöön.....	24
5.3	Heikkoudet ja uhat hallintaan	24
5.4	Henkilöstömuutokset	25
5.4.1	Työelämän muutoksista ja ikärakenteesta johtuvat.....	25
	henkilöstömuutokset.....	25
5.4.2	Maahanmuuttajat	26
5.5	Markkinoiden jakaminen.....	26
5.5.1	Ulkoistaminen	26
5.5.2	Verkottuminen.....	27
5.6	Osaamisen tarpeet ja koulutus	28
5.7	Yhteenvedo.....	28

6 KESKI-SUOMEN PUHTAUSPALVELUALAN VISIO 2010.....29

6.1	Puhtauspalveluala tuottaa ammattitaitoista palvelua asiakkaille ja on oman alansa asiantuntija	29
6.2	Puhtauspalveluala on tunnettu ja tunnustettu toimiala	29
6.3	Puhtauspalveluala on luotettava kumppani	29

7 PUHTAUSPALVELUALAN KEHITTÄMISTYÖN PAINOPISTEALUEET VUOTEEN 2010 MENNESSÄ.....29

7.1	Ammattitaitoisen työvoiman saatavuuden turvaaminen	30
7.2	Puhtauspalvelualan osaamiskeskittymätyön jatkaminen	31
7.3	Kotipalvelun kysynnän voimakkaaseen kasvuun vastaaminen.....	31
7.4	Toimialan yhteistyön ja verkottumisen lisääminen	32

LÄHTEET	33
----------------------	-----------

KUVIOT

KUVIO 1. Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 -2010 työprosessina	6
KUVIO 2. Suomen koulutusjärjestelmä.	15
KUVIO 3. Siivoustyöntekijöiden sijoittuminen Keski-Suomessa toimialoittain vuonna 2000.....	19
KUVIO 4. Siivoushenkilöstön ikärakenne Keski-Suomessa	20
KUVIO 5. Keski-Suomen puhtauspalvelualan swot-analyysi	23
KUVIO 6. Siivoustyöntekijöiden sijoittuminen Keski-Suomessa toimialoittain vuonna 2015.....	27

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Otteita palvelutyönantajien elokuu 2001 palkkatilastosta	13
TAULUKKO 2. Puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002 - toimialaselvityksessä mukana olleet organisaatiot	18
TAULUKKO 3. Vuosina 2001 - 2003 puhdistuspalvelualan tutkinnon suorittaneet Keski-Suomessa	22

1 JOHDANTO

Tämän Keski-Suomen puhtauspalvelualan kehittämishojelman tavoitteena on

- antaa tietoa puhtauspalvelualan toimintaympäristöstä Suomessa
- antaa tietoa puhtauspalvelualan toimintaympäristöstä Keski-Suomessa
- antaa tietoa puhtauspalvelualan kehittymismahdollisuuksista Keski-Suomessa
- luoda Keski-Suomen puhtauspalvelualalle visio
- luoda käytännön toteuttamisehdotuksia vision toteutumiseksi

Keski-Suomen puhtauspalvelualan kehittämishojelman laadintaan ovat osallistuneet puhtauspalvelualan toimijat ja se on tehty PuhtausPalvelut Puhuttavat -hankkeen työnä. Kehittämishojelman työstö alkoi lokakuussa 2002 tehdyllä ”Puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002” -toimialaselvityksellä. Tämä keski-suomalaisista puhtauspalvelualaa koskeva selvitys on ensimmäinen alalle tehty laaja-alainen kartoitus Keski-Suomessa. Selvitys kattaa koko maakunnan lukuun ottamatta Saarijärven ja Viitasaaren seutukuntia, jotka eivät ole kuuluneet Puhtauspalvelut Puhuttavat -hankkeen kohdealueeseen. Myöskään valtion toimipaikat ja seurakunnat eivät ole mukana selvityksessä.

”Puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002” selvitys tehtiin lähettämällä ”Puhtauspalvelualan ennakointi” -kyselylomake kuntiin ja yrityksiin, jotka olivat Puhtauspalvelut Puhuttavat -hankkeen osoiterekisterissä syyskuussa 2002. Selvityksen tekijä otti yhteyttä kaikkiin kuntiin ja yrityksiin, joihin lomake oli lähetetty. Vastaanottajat vastasivat kyselyyn joko palauttamalla lomakkeen, antamalla siihen vastaukset puhelimesta tai henkilökohtaisessa haastattelussa. Kyselyn vastausprosentti oli 47,4. Vastaamatta jättäneet organisaatiot olivat pääosin pieniä, joten vastausten piirissä keskisuomalaisista puhtauspalvelualan työntekijöistä oli yli 50 %.

”Puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002” toimialaselvityksen pohjalta kehittämishojelman työstämistä on jatkettu yhdessä alan toimijoiden kanssa. Aja-

tusten ja näkemysten kokoamista on tehty hankeen järjestämissä teemakoulutuksissa, yritysvierailuilla sekä kokoamalla erilaisia ryhmiä keskustelemaan asioista. Tässä kehittämisohjelmatyön prosessissa (ks. kuvio 1) saavutettiin ensin yksimielisyys siitä, että alalle tarvitaan yhteinen tulevaisuuteen tähtäävä tavoitetila. Tämän jälkeen pohdittiin alan kehitykseen vaikuttavia tekijöitä Keski-Suomessa. Näistä valittiin ne seikat, jotka tulevat merkittävimmin vaikuttamaan tulevaisuudessa puhtauspalvelualaan Keski-Suomessa. Alan kehitykseen vaikuttavien tekijöiden jälkeen työstettiin toimialan tulevaisuuden tahtotila eli visio vuoteen 2010. Prosessin viimeisenä vaiheena pohdittiin kehittämistoimenpiteitä, joiden avulla on mahdollista saavuttaa visiossa ilmaistu tahtotila.



KUVIO 1. Puhtauspalvelualan kehittämisohjelma Keski-Suomeen 2002 -2010 työprosessin tulokset

Kehittämishjelmatyöskentelyn alussa tehtiin päätös, että toimialasta käytetään käsitettä puhtauspäalveluala ja ammatista siivoustyö. Koulutuksen yhteydessä käytetään termiä puhdistuspäalveluala, koska se on Opetus hallituksen virallinen koulutusalanimike. Tekstissä esiintyy useita rinnakkaisia käsitteitä, joita on käytetty eri lähteissä. Lähteiden käyttämiä käsitteitä ei ole muutettu vaan niitä on käytetty sellaisenaan. Lähdetiedosta tai tekstistä käy ilmi myös tiedon tai otoksen laajuus. Esimerkiksi onko tieto valtakunnallinen vai Keski-Suomea koskeva. Tekstiosuoksissa käytetty maininta "toimialaselvitys" viittaa "Puhtauspäalveluala Keski-Suomessa 2002" -toimialaselvitykseen.

2 TULEVAISUUDEN TRENDJÄ PUHTAUSPÄVELUALALLA

2.1 Henkilöstön ammattitaito

Eija Pesonen-Leinonen (1999, 53) arvioi, että siivouspäalvelun esimiesten rooli muuttuu osaamisressurssien johtajaksi. Syntyy tiimityyppisiä organisaatioita, joissa itsenäisyys ja vastuu lisääntyvät ja päätöksenteko on "kentällä". Työtapojen hän ennustaa kevenevän, ergonomisuuden ja työturvallisuuden lisääntyvän sekä tehokkuuden ja taloudellisuuden kasvavan. Viimeaikaisena kehityksenä voidaan nähdä yksityisen sektorin esimiesten toimenkuvien laajentamisen monipäalvelujen johtamiseksi. Tämä tarkoittaa sitä, että siivouspäalvelun esimies vastaa omassa asiakaskunnassaan työnjohdollisesti laajasti kiinteistö- ja käyttäjäpäalveluista. Näitä päalveluja voivat olla siivouksen lisäksi kiinteistöhoito, toimisto- ja kokouspäalvelut, aulaemäntäpäalvelut, ympäristöhuoltoapäalvelut jne.

Puhtauspäalvelualan ammattilaisten tarve lisääntyy suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle ja yleisen työvoimapulasta johtuvan tarpeen houkutellessa työntekijöitä muille aloille. Alalla työskentelee paljon kouluttamatonta työvoimaa. Siivoustaito -lehden (8/2003) mukaan vailla ammatillista koulutusta vuonna 2000 siivoustyön ammattiryhmän työntekijöistä oli koko Suomessa 52 %. Samanaikaisesti kuitenkin ammattitaitovaatimukset lisääntyvät ja tehtävät moni-

puolistuvat Koulutuksen avulla voidaan lisätä sekä uusien että työssä olevien ammattilaisten ammattitaitoa. Tilastokeskuksen väestölaskennan työssäkäyntitilastossa on työssä käyvät työlliset jaoteltu 50 eri ammattiryhmään. Siivoustyö esiintyy omana ammattiryhmänä ja sitä lähellä oleva kiinteistötyö erillisenä ammattiryhmänä. Siivoustyön ammattiryhmään tarvitaan vuoteen 2015 mennessä koko Suomeen uusia työntekijöitä joka vuosi 1 470 henkilöä.

Suomeen tuleva ulkomainen työvoima koskettaa myös puhtauspalvelualaa. Jo nyt siivousalalla työskentelee jonkin verran ulkomaalaisia ja suomalaisen työvoiman vähentyessä ulkomaalaisen työvoiman on katsottu olevan yksi mahdollinen ratkaisu työvoimapulaan.

2.2 Puhtauspalvelujen markkinat

Useassa lähteessä arvioidaan, että suuret siivousalan yritykset ostavat keskisuuria yrityksiä ja tarjoavat laajempia tuote- ja palvelukokonaisuuksia. Myös ulkomaisten siivousyritysten ennustetaan jakavan Suomen markkinaosuuksia. Pesonen-Leinonen näkee verkottumisen ja ketjuuntumisen erilaisten lähi- ja tukiverkostojen kanssa mahdollisena. Asiakkaille päin tämä näyttäytyisi yhden kontaktin toimintana, vaikka palvelun tuottajia olisi todellisuudessa palvelun takana useita. Myös ostajat haluavat ostaa yrityksiltä laajempia palvelukokonaisuuksia. Isot organisaatiot ostavat palvelua toisilta isoilta palvelun tuottajilta ja pienet organisaatiot pieniltä. Keskeisinä siivouspalveluprosessin toiminnan tuloksina Pesonen-Leinonen näkee täsmäsiivouksen, taloudellisuuden, tehokkuuden ja ympäristönäkökulmat. (Pesonen-Leinonen 1999, 77.)

Pekka Lithin (2003, 8) mukaan siivouspalvelujen ostaminen lisääntyy lähivuosina kunnissa. Kuntakyselyjen mukaan vuonna 2002 ostopalvelujen osuus oli noin 10 % siivoustoiminnan kustannuksista. Ostopalvelujen lisääntyminen tulee tapahtumaan erityisesti virastorakennusten, koulujen ja muiden oppilaitosten sekä päiväkotien ja muiden sosiaalihuollon palvelulaitosten siivouksen osalta. Sairaaloiden ja terveydenhuollon palvelulaitosten siivouksessa ostopalvelujen ei odoteta edelleenkaan lisääntyvän, vaikka yritykset tarjoavat tällaista palvelua.

Pienet yritykset keskittyvät erikoisosaamiseen. Yksi voimakkaasti kasvava palvelusektori on kotipalvelujen tuottaminen. Tähän ovat johtaneet kotipalveluvähennys, joka oikeuttaa merkittävään verovähennykseen kotipalvelutyöstä, sekä väestön ikääntymisestä johtuva palvelutarpeen lisääntyminen.

Maamme väestöstä 65 vuotta täyttäneiden osuus on kuluvalle vuosikymmenellä kasvanut noin 100 000 kansalaisella eli lähes 15 %:lla. Arvioidaan, että vuonna 2010 kasvu on jo 16,5 % ja vuosien 2010 ja 2030 välillä 32,5 %. Niin kutsutut suuret ikäluokat jäävät eläkkeelle vuoteen 2015 mennessä. Varsin pian tämän jälkeen kuntoutus- ja kotipalvelujen kysyntä alkaa nopeasti lisääntyä. (Stakesin Vanhusfoorumi -tilaisuus 7.9.1999)

2.3 Kiinteistöjen hallinta

Jatkossa ammattimaiset sijoittajat ja rahoittajat tarjoavat enenevässä määrin yritysten tilahallintaratkaisuja. Kiinteistön omistaminen ammattimaistuu, keskittyy ja kiinteistön omistajien tiedon tarve kasvaa. Kiinteistö- ja rakennusklusterin visio 2010 – raportin mukaan kiinteistö- ja rakennusalalla syntyy kysyntää muun muassa palveluista, jotka sisältävät tilojen tuottamisen lisäksi kattavan ylläpito-, huolto-, korjaus- ja kunnossapito-osaamisen. Jotta näihin haasteeseen voidaan vastata, tämä edellyttää alan toimijoilta uutta osaamista ja uusia palvelukonsepteja. Näihin asioihin viitataan Engel-Yhtymän lehdistötiedoteessa 9.2.2001 seuraavasti:

Ylläpitokustannusten hallinta kiinteistön elinkaaren aikana vaikuttaa suoraan omistajan kiinteistöstään saamaan tuottoon. Kiinteistön käyttäjien näkökulmasta taas sijainti, viihtyisyys, turvallisuus ja tilojen soveltuvuus vaadittavaan käyttöön ovat tilasta maksettavan korvauksen perusta. Kiinteistönomistajat haluavat yhä useammin tehdä palvelun tuottajan kanssa sopimuksen ylläpitokustannuksista jo rakennuksen suunnitteluvaiheessa. Näin ollen yllättävien ylläpitokustannusten riski vähenee ja kiinteistönomistaja pystyy luottamaan tuotto-odotukseensa paremmin kuin kaikki kustannukset voidaan ennakoida yhtä aikaa.

2.4 Ympäristöasiat

Kiinteistö- ja rakennuskluusterin visio 2010- raportin mukaan kestävä kehitys nousee yhdeksi tärkeimmistä arvoista kehittyneissä teollisuusmaissa. Tärkeimpinä muutoshaasteina raportissa mainitaan:

- Ympäristönäkökulma korostuu yritystoiminnassa maailmanlaajuisesti.
- Yhteiskunta edellyttää kiinteistö- ja rakennuskluusterilta aiempaa aktiivisempaa vastuunkantoa ympäristöstä.
- Asiakkaan ympäristöarvojen huomioon ottamisesta tulee keskeinen osa uutta verkostotaloutta. Ympäristöosaaminen on jatkossa liiketoiminnan välttämätön osa.

(Kiinteistö- ja rakennuskluusterin visio 2010- raportti 2001, 13.)

Myös Pesonen- Leinonen (1999, 75-76) näkee omassa tutkimuksessaan ympäristöön liittyvien asioiden korostumisen tulevaisuudessa.

3 PUHTAUSPALVELUALAN NYKYTILA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ SUOMESSA

3.1 Toimialan luonne

Kiinteistö- ja rakennuskluusterin visio 2010 – raportin mukaan yritysten ja yhteisöjen strategiat muodostuvat pitkälti sen pohjalta, että vain avaintoimintojen kannalta välttämättömät resurssit pidetään itsellä. Tämä suuntaus on seurausta tiukasta ydintoimintoihin ja ydinasiakkaisiin keskittymisestä. Rakennukset muodostavat Suomen kansallisvarallisuudesta n. 50 %. Siivouksen osuus kiinteistön ylläpitokustannuksista on 32 %. Siivous on kiinteistöjen arvon säilymisen, toimivuuden ja viihtyisyyden kannalta välttämätön toiminto. Siivouspalvelulla mahdollistetaan myös muiden toimialojen hyvä toimivuus.

Puhtauspalvelualalla yrittäjänä aloittamisen kynnyks on matala, koska se ei vaadi suuria investointeja. On myös vielä vallalla luuloja siitä, että siivoustyötä osaa tehdä kuka tahansa. Palvelun tuottajalla ei ole aina ammattitaitoa palvelun työmäärän määrittelemiseen ja hinnoitteluun. Myös palvelun toteuttamisessa esiintyy ongelmia. Ostajilta puolestaan puuttuu puhtauspalvelun osto-osaaminen. Palvelutarpeen määrittely on puhtauspalvelualan ammattilaisten osaamista ja sen puuttuessa yrittäjä leimautuu helposti epäluotettavaksi. Tällaiset yrittäjät huonontavat koko toimialan mainetta. Toisaalta kiristynyt kilpailu on ajanut ammattitaitoisetkin palveluyrittäjät toimimaan luotettavan toiminnan rajamailla. Kireästä kilpailusta kärsivät kaikki osapuolet; ostajat huonon laadun, myyjät huonon kannattavuuden ja työntekijät lisääntyneen työtaakan vuoksi.

3.2 Työnantajat

Marjatta Lausjärven (2003, 2) mukaan siivouspalveluja tuotetaan yksityisten siivousliikkeiden (26%), julkisten organisaatioiden (35%), valtion (4%) ja seurakuntien (8%) toimesta. Loput siivouspalveluista (27%) tuotetaan kolmannella sektorilla tai muissa siivouspalvelua tuottavissa yksiköissä esim. teollisuudessa.

3.2.1 Yritysten tilanne

Tilastokeskuksen yritys- ja toimipaikkarekisterin (YTR) mukaan koko Suomessa siivouspalvelualalla toimi vuonna 2001 yhteensä 2 610 yritystä. Yritysten määrän kasvu on vuodesta 1993 lähtien ollut suurta. Syynä on ollut rakentamisen vilkastuminen ja rakennusneliöiden kasvu, siivouspalveluiden ulkoistaminen sekä yrityksissä että julkisella sektorilla. Myös yritystoiminnan alhainen aloittamiskynnyks vaikuttaa yritysten määrän lisääntymiseen.

Lithin (2003, 7) mukaan keskimääräinen yrityskoko on siivouspalvelun toimialalla 8-9 työntekijää. Siivouspalvelua hallitsevat kuitenkin viisi suurta yritystä, joiden osuus siivoustoimialan henkilöstöstä on yli 50 %. Vuonna 2001 siivouspalvelualan yrityksistä 62 % työllisti enintään yhden työntekijän. Palvelu-

työnantajien liiton mukaan siivousalan markkinajohtajia vuonna 2003 olivat ISS Suomi Oy, Lassila & Tikanoja Oyj, Engel Palvelut Oy, SOL Palvelut Oy ja RTK-Palvelu Oy.

3.2.2 Kuntasektorin tilanne

Lithin (2003, 8) toteaa, että Suomessa kuntasektori tuotti vuonna 2002 omat siivouspalvelunsa vielä 90 %:sti. Tosin kuntakohtaiset erot ovat suuria. Suuret kunnat ostavat enemmän siivouspalveluja kuin pienet. Sopimuskausien pituus kuntien ostamissa siivouspalveluissa on yleisimmin 1-2 vuotta.

3.3 Henkilöstö

Työelämän ammattinimikkeet ovat monipuoliset: siivooja, siistijä, laitossiivooja, laitosalupulainen, sairaala-apulainen, kerrossiivooja ja palveluvastaava lienevät yleisimpiä työntekijänimikkeitä. Palveluohjaaja ja ryhmän vanhin toimii työntekijätasolla esimiehen ”oikeana kätenä”. Esimiestason työelämän ammattinimikkeitä ovat palveluesimies, siivoustyönjohtaja sekä palvelu- ja siivouspäällikkö.

Työelämässä puhtauspalvelualan työntekijät sijoittuvat erilaisiin toimintaympäristöihin. Näitä ovat esimerkiksi teollisuus, kauppa, majoittuminen, ravitsemistoiminta, liike-elämän palvelut, terveydenhuolto ja sosiaalipalvelut.

3.3.1 Henkilöstön määrä ja ikä

Tilastokeskuksen työssäkäyntitilaston mukaan vuonna 2000 toimi puhtauspalvelualan ammateissa 83 856 työntekijää. Tästä määrästä toimi siivoojana tai vastaavalla nimikkeellä 53 903 henkilöä, sairaala-apulaisena tai vastaavalla nimikkeellä 25 464 henkilöä ja esimiestehtävissä 4489 henkilöä. Näissä ammattiryhmissä mediaani-ikä oli 43,6 vuotta.

Palkansaajien tutkimuslaitoksen vuonna 2003 tekemän tutkimuksen mukaan osa-aikatyön osuus on suuri siivouksessa. Jopa 50 % työntekijöistä, joiden

nimike on siivooja , tekee osa-aikatyötä. Kuitenkin laitoshuoltaja-nimikkeellä työskentelevistä vain 12,5 % tekee osa-aikatyötä. Laitoshuoltaja-nimikettä käytetään pääosin julkisen sektorin viroissa ja toimissa. Tutkimuksen mukaan kaikki siivoustyönjohtajat työskentelevät kokoaikaisesti. (Kauhanen 2003, 28.)

3.3.2 Palkkaus

Palvelualan ammattiliito ry:n (PAM) verratessa puhtauspalvelualan palkkausta muihin toimialoihin Palvelutyönantajien elokuu 2001 palkkatilaston mukaan kävi ilmi, että puhtauspalvelualan palkat ovat 57 % kaikkien palkansaajien keskipalkasta. Kaikkien palkansaajien kuukausipalkan keskiarvo on 2200 euroa kuukaudessa ja PAMiin kuuluvien palkansaajien keskiarvo on 1555 euroa kuukaudessa. Oheissa taulukossa (ks. taulukko 1) on esitetty vertailulukuja PAMin toimialoista, joihin puhtauspalvelualaa usein verrataan.

TAULUKKO 1. Otteita palvelutyönantajien elokuu 2001 palkkatilastosta

	Kokoaikatyö euroa/kk	Osa-aikatyö euroa/kk	Kaikkiin palkan- saajiin verrattuna
Myyjät	1522	1170	69 %
Konttorityöntekijät	1731	1023	78 %
Puhdistus/siivous	1267	987	57 %
Kiinteistöhoito	1472	972	67 %
Majoitus/ ravitsemus	1518	1051	69 %

Tilastokeskuksen mukaan kunta-alan puhtauspalvelualan työntekijöiden säännölliset kuukausiansiot olivat lokakuussa 2001 seuraavat:

- laitosapulainen 1529 euroa/ kuukausi
- laitoshuoltaja 1508 euroa/ kuukausi
- sairaala-apulainen 1578 euroa/ kuukausi
- siivooja 1409 euroa/ kuukausi

Säännöllisiin kuukausiansioihin luetaan mukaan varsinainen palkka, säännölliseltä työajalta maksetut lisät ja lisäpalkkiot sekä luontaisedut.

3.3.3 Puhtauspalvelualan koulutus ja ammattitaito

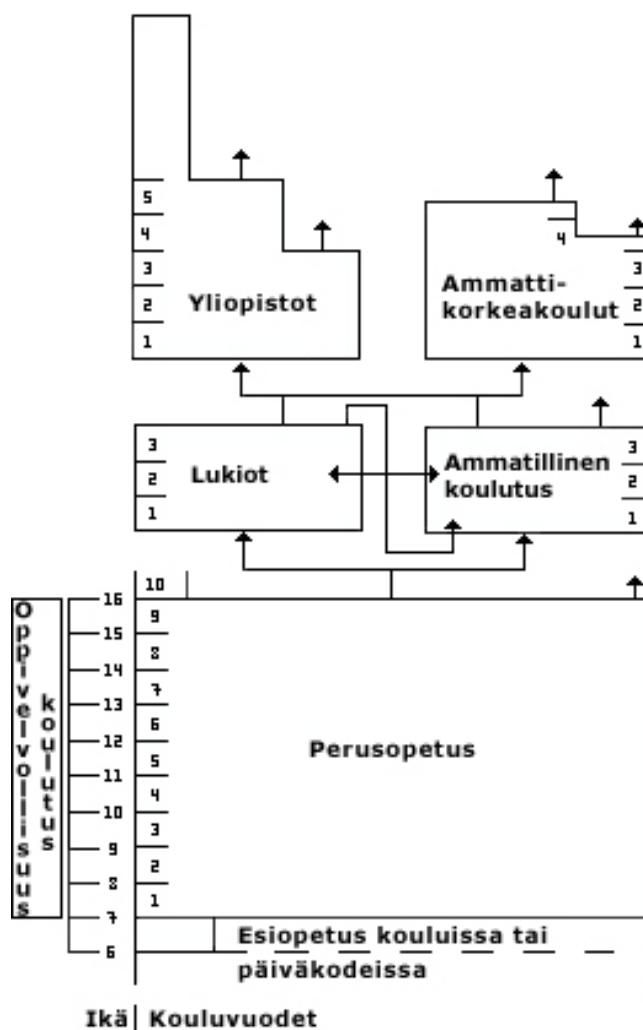
Puhtauspalvelualan koulutus on kärsinyt jo vuosia opiskelijapulasta. Tämä seikka on korostunut erityisesti toisen asteen tutkinnoissa. Useat oppilaitokset ovatkin jo lopettaneet puhtauspalvelualan ammatillisen perustutkinnon järjestämisen nuorisoasteella opiskelijapulan vuoksi. Aikuiskoulutukseen opiskelijoita on hakeutunut paremmin. Syynä lienee eri organisaatioiden asettama ammattitutkintovaatimus vakituisia toimia täytettäessä. Suomalainen koulutusjärjestelmä (ks. kuvio 2.) mahdollistaa sen, että aikuinen henkilö voi ammattitaidon hankkimistavasta riippumatta osoittaa osaamisensa näyttötutkinnoissa.

Ammatillisessa perustutkinnossa osoitetaan ammattitaidon saavuttamisen edellyttämät tiedot ja taidot. Nuorten koulutus on opetussuunnitelmaperusteinen ja kestää 120 ov. Siihen ei sisälly toistaiseksi näyttöjä, mutta ne otetaan käyttöön syksyllä 2006. Aikuisten työelämän näyttötutkinnot ovat näyttötutkintoperusteisia, joissa tutkinnon perusteissa vaadittava ammattitaito osoitetaan näytöissä aidoissa työelämätilanteissa. Tutkintonimike ammatillisessa perustutkinnoissa on **toimitilahuoltaja tai tekstiilihuoltaja**. Tutkinto antaa kelpoisuuden hakeutua opiskelijaksi ammattikorkeakouluun tai yliopistoon.

Ammattitutkinnossa osoitetaan alan ammattityöntekijältä edellytetty ammattitaito näytöissä aidoissa työelämätilanteissa. Tutkinnon ammattitaitovaatimus on määritelty siten, että sen saavuttaminen edellyttää alan peruskoulutuksen jälkeen täydentäviä ja syventäviä lisäopintoja sekä työkokemusta tutkintoa vastaavissa työtehtävissä. Tutkintonimike on **laitoshuoltajan ammattitutkinto**. Tutkinto ei anna kelpoisuutta hakeutua opiskelijaksi ammattikorkeakouluun tai yliopistoon.

Erikoisammattitutkinnossa osoitetaan alan vaativimpien työtehtävien hallinta näytöissä aidoissa työelämätilanteissa. Tutkinnon ammattitaitovaatimus on määritelty siten, että sen saavuttaminen edellyttää alan peruskoulutuksen jälkeen täydentäviä ja syventäviä lisäopintoja sekä työkokemusta tutkintoa vastaavissa työtehtävissä. Valittavana on joko **siivoustyönohjaajan** tai **siivousteknikon erikoisammattitutkinto**. Tutkinto ei anna kelpoisuutta hakeutua opiskelijaksi ammattikorkeakouluun tai yliopistoon.

Ammattikorkeakoulussa puhtauspalvelualan opiskelija hankkii teoreettisen tiedon ja käytännön ammattitiedon koulutuksen aikana. Ammattikorkeakouluopintojen tavoitteena on kouluttaa asiantuntijoita, jotka toimivat muuttuvassa yhteiskunnassa alansa suunnittelu-, kehittämis-, neuvonta-, koulutus- ja esimiestehtävissä sekä yrittäjinä. Tutkintonimike on **restonomi (AMK)**.



Lähde: Opetushallitus

KUVIO 2. Suomen koulutusjärjestelmä.

Kehittämisohjelmatyön edetessä Puhtaus osana laatutoimintaa –hankkeessa on kiteytynyt ajatus siitä, että on tärkeää erottaa toisistaan käsitteet ammattitaito ja asiantuntijuus. Ammattitaitoisuuden käsite on alalla toimivien keskuu-

dessa vaihteleva. Eräissä organisaatioissa ammattitaidon määritelmänä pidetään ammattitutkinnon suorittamista. Toiset organisaatiot pitävät ammattitaidon määritelmänä alan työkokemusta. Joissakin organisaatioissa rekrytointi voidaan tehdä ilman minkäänlaista työkokemusta tai koulutusta. Jos ajatellaan henkilön ammattitaitoisuutta, voidaan katsoa, että alan ammatillisen tutkinnon suorittaminen on selkeä osoitus ammattitaidon hallinnasta. Toisaalta jos työtehtävästä suoriutuu osaamalla juuri siihen tehtävään edellytetyt ammattitaidon osa-alueet, onko välttämätöntä osata kaikkea laaja-alaisesti?

Ammattitaitoinen on yleensä henkilö, jolla on joko ammatillinen koulutus ja vähintään vuoden työkokemus alan työstä tai vähintään kahden vuoden työkokemus alan työstä. (Maahanmuuttoasioiden työlupala usunto-ohje).

Asiantuntijuus on asiantuntijan roolin ottamista. Se syntyy koulutuksen ja kokemuksen myötä. Asiantuntijana voi toimia eri henkilöt riippumatta siitä millä tasolla he ovat organisaatiossa. Asiantuntijuus voi olla laaja-alaista tai erikoistunutta. Puhtauspalvelualan asiantuntijaa tarvitaan kiinteistön koko elinkaaren ajan erilaisissa tilanteissa.

3.4 Kilpailu

3.4.1 Markkinat

Lausjärven (2003, 1) mukaan siivous edustaa kiinteistön ylläpidon kustannuksista 32 %. Siivouksen kustannuksista suurimman osan, jopa 70-90 %, muodostavat palkat ja niihin liittyvät sivukustannukset. Muiden kustannuserien ollessa pieniä, voidaan todeta, että kilpailutilanteessa käydään aina keskustelua palvelun sisältämästä työmäärästä. Kiristynyt kilpailu ohjaa palvelun tuottamiseen yhä vähemmällä työllä ja pienemmillä henkilöresursseilla. Toki myös kevennetyillä työohjelmilla päästään pienempiin kustannuksiin. Siivouspalvelujen kilpailutuksessa hinnan painoarvo valintakriteerinä vaihtelee 50-80 %:n välillä. Muita valintakriteereitä ovat esimerkiksi laadulliset tekijät ja henkilöstön ammattitaito.

3.4.2 Henkilöstö

Markku Wilenius ja Mika Aaltonen (2002) ovat sitä mieltä, että tulevaisuudessa kenties keskeisimmän osan yrityksen resursseista ja edelleen kehittämisen haasteista muodostaa yrityksen henkilöstö, yrityksen inhimillinen pääoma. Ensin yritysten täytyy selvittää mitä osaamista yritys tarvitsee menestyäkseen tulevaisuudessa ja toteuttaakseen visionsa. Sen jälkeen olisi eduksi pohtia oman organisaation vetovoimaisuutta alan toimijoiden ja koko palvelusektorin keskuudessa. Kuinka minun yritykseni erottuu muista vetovoimaisempina työnantajana?

4 PUHTAUSPALVELUALAN NYKYTILA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ KESKI-SUOMESSA

4.1 Työnantajat

Toimialaselvityksessä oli mukana 95 Keski-Suomessa yksityisellä-, kunta- ja kolmannella sektorilla toimivaa organisaatiota. Näistä Keski-Suomen puh-
tauspalvelualan toimijoista 65 % oli yrityksiä ja muita siivouspalveluita tuotta-
via organisaatioita ja 35 % kuntasektorin organisaatioita. Valtion ja seurakun-
tien organisaatiot eivät olleet mukana selvityksessä.

Pieniä, alle 10 henkilön organisaatioita Keski-Suomessa oli 56 kappaletta, mikä on 59 % kaikkien organisaatioiden määrästä. Keskisuuria, 10 -49 henki-
lää työllistäviä yrityksiä oli 23 kappaletta, joka on 24 % organisaatioiden mää-
räästä. Suuria yli 50 henkilön organisaatioita oli 16 kappaletta, joka on 17 %
organisaatioiden määrästä.

TAULUKKO 2. Puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002 -
toimialaselvityksessä mukana olleet organisaatiot

Puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002 -toimialaselvityksessä mukana olleet organisaatiot jaoteltuna henkilöstön suuruusluokan mukaan, kpl (%)				
henkilöstön suuruusluokka	yrietykset	kuntaorganisaatiot	muut siivouspalvelua tuottavat organisaatiot	yhteensä
• 1 – 10 henkilöä	40 (42 %)	12 (13 %)	4 (4 %)	56 (59 %)
• 10 – 49 henkilöä	4 (4 %)	16 (17 %)	3 (3%)	23 (24 %)
• yli 50 henkilöä	11 (12 %)	5 (5 %)	0 (0 %)	16 (17 %)
yhteensä	55 (58 %)	33 (35 %)	7 (7 %)	95 (100 %)

4.2 Henkilöstö

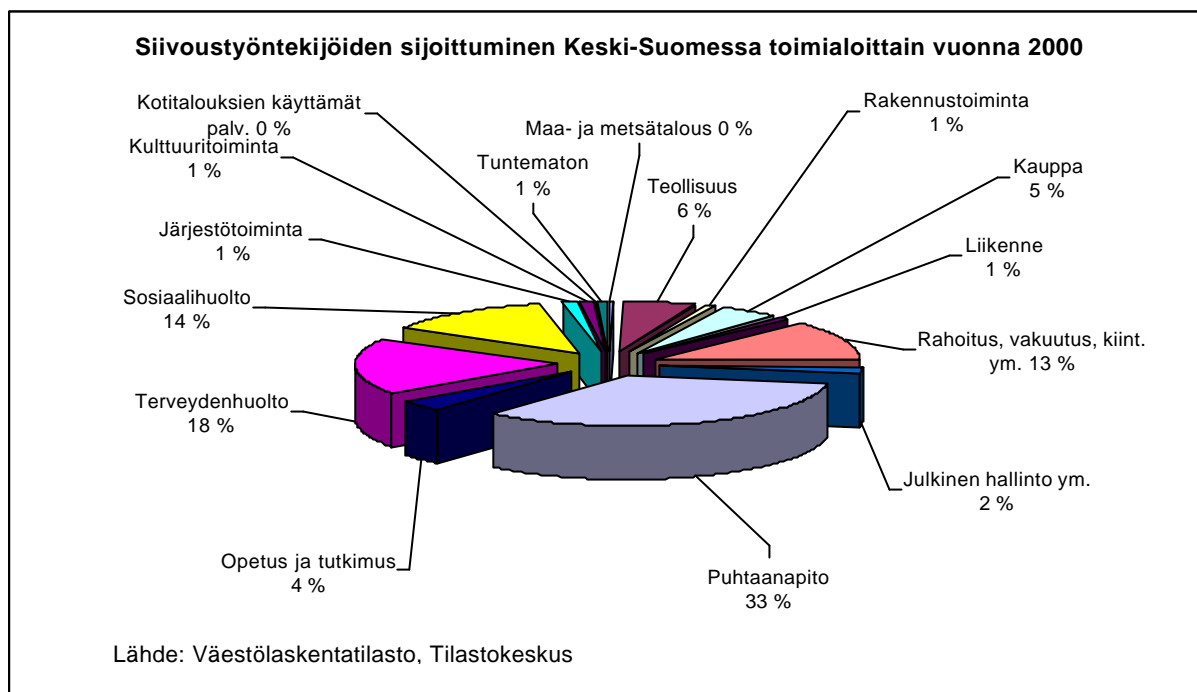
4.2.1 Henkilöstön määrä

Tilastokeskuksen väestölaskennan työssäkäyntitilaston mukaan vuonna 2000 toimi koko Keski-Suomessa siivoustyössä 4096 työntekijää. Tästä määrästä toimi siivoojana tai vastaavalla nimikkeellä 2 634 henkilöä, sairaala-apulaisena tai vastaavalla nimikkeellä 1 270 henkilöä ja esimiestehtävissä 192 henkilöä. Keski-Suomessa työskentelee noin 5 % koko maan puhtauspalvelualan työntekijöistä. Huomionarvoista on, että tilastokeskuksen väestölaskennan työssäkäyntitilastossa siivoustyö on vuoden 2000 lukujen mukaan Keski-Suomessa 7. eniten työllistävä ammattiryhmä.

4.2.2 Henkilöstön sijoittuminen

Maakunnan ammattirakennetta tarkastellessa on käytetty siivoustyön ammattiryhmän henkilölukujen keräämisessä lähteenä Tilastokeskuksen väestölaskentatietoja. Näitä lukuja tarkastellessa saa käsityksen siitä, minkä toimialan työnantajan palveluksessa siivoustyötä tekevät henkilöt ovat. Vuonna 2000 siivoustyöntekijöistä suurin osa sijoittui puhtaanapito-toimialalle. Seuraavaksi

eniten siivoustyöntekijöitä työskenteli terveydenhuolto- ja sosiaalihuolto-toimialoilla. (Keijo Mäkelä, Mikko Kankainen 2003, 20 - 35.)



KUVIO 3. Siivoustyöntekijöiden sijoittuminen toimialoittain Keski-Suomessa vuonna 2000.

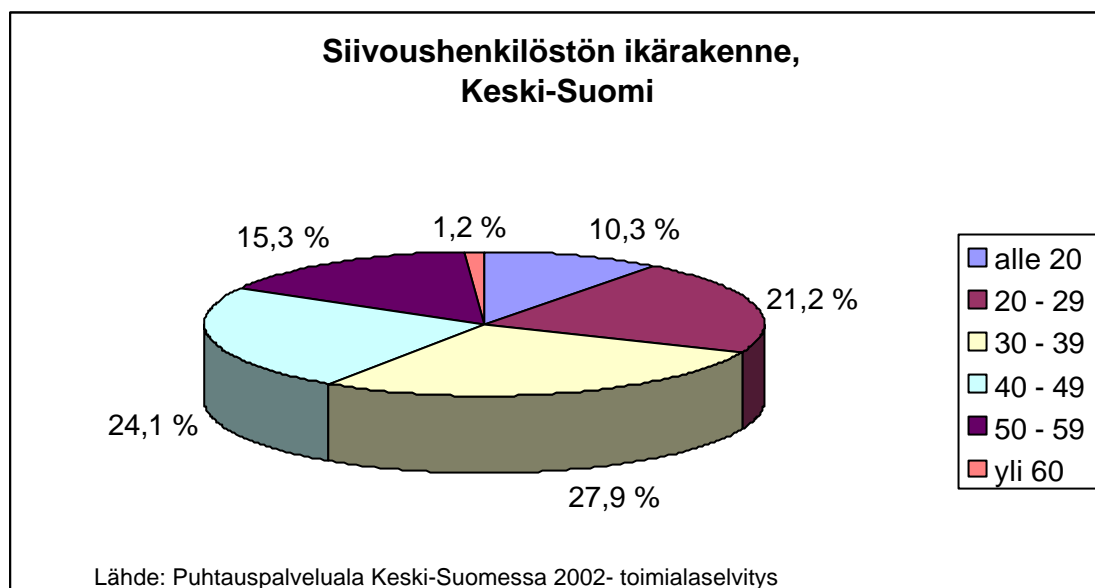
Toimialaselvityksen mukaan Keski-Suomessa pienet organisaatiot työllistivät henkilöstöstä vain 8 %. Keskisuuret organisaatiot työllistivät 19 % henkilöstöstä. Suuret organisaatiot työllistivät peräti 73 % henkilöstöstä.

Henkilöstöstä 60 % työskenteli yrityksissä tai muissa siivouspalvelua tuottavissa organisaatioissa. Kuntien palveluksessa työskenteli henkilöstöstä 40 %.

4.2.3 Ikärakenne

Henkilöstön ikärakenne on korkea Keski-Suomessa. Toimialaselvityksen mukaan kuntasektorin siivoushenkilöstön keski-ikä on 45,9 vuotta ja yritysten sekä muiden siivouspalveluja tuottavien organisaatioiden siivoushenkilöstön keski-ikä oli 42,5 vuotta. Kaikkien toimialakyselyyn vastanneiden organisaatioiden siivoushenkilöstön keski-ikä oli 44,2 vuotta. (Ks. kuvio 4.)

Koulutustarjonta 2008-projekti (2003) on esittänyt mediaani-ikäsi vuonna 2000 Keski-Suomessa siivoustyön ammattiryhmässä 43,4 vuotta.



KUVIO 4. Siivoushenkilöstön ikärakenne Keski-Suomessa

4.2.4 Työsuhteen luonne

Toimialaselvityksen mukaan vakituudessa työsuhteessa kuntasektorin henkilöstöstä toimii 94 %. Yritysten sekä muiden siivouspalveluja tuottavien organisaatioiden henkilöstöstä vakituksia on 68,5 %.

Puhtauspalvelualan henkilöstöstä 68,5 % on kokoaikaisia. Luku jakautuu niin, että yritysten sekä muiden siivouspalveluja tuottavien organisaatioiden henkilöstöstä kokoaikaisia on 55,3 % ja kuntasektorin henkilöstöstä 86 %. Yleinen käsitys siitä, että yritysten henkilöstö on useammin osa-aikaista ja määräaikaista kuin kunnallisella sektorilla, toteutuu myös Keski-Suomessa.

Alan voimakas naisvaltaisuus näkyy myös Keski-Suomessa. Toimialakyselyn mukaan siivoushenkilöstöstä naisia on 91,4 % ja miehiä vain 8,6 %.

4.2.5 Koulutus

Puhtauspalvelualan toimialaselvityksen mukaan alan koulutuksen on hankkinut hieman yli 30 % puhtauspalvelualan henkilöstöstä. Koulutusaste on samansuuruinen kuntasektorilla ja yrityksissä sekä muissa siivouspalveluja tuottavissa organisaatioissa.

Keski-Suomessa puhtauspalvelualan ammatillista koulutusta järjestää Jyväskylän ammattiopisto, Pohjoisen Keski-Suomen oppimiskeskus, Jämsän seudun koulutuskeskus sekä Jyväskylän kotitalousoppilaitos. Lisäksi alan koulutusta ja tutkimusta toteuttaa Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Jyväskylän yliopiston soveltavan kemian osasto.

Oppilaitosten antamien tietojen mukaan puhdistuspalvelualan tutkinnon Keski-Suomessa vuosina 2001 - 2003 suoritti 229 henkilöä. Taulukosta käy ilmi, että puhtauspalvelualan ammatillinen koulutus on keskittynyt kahteen oppilaitokseen. Nämä ovat Jyväskylän ammattiopisto ja Pohjoisen Keski-Suomen oppimiskeskus. Jyväskylän yliopiston soveltavan kemian osastolla puhdistuskemian projektissa on lisäksi suoritettu useita puhtauspalvelualaa koskevia opinnäytetöitä. (Ks. taulukko 3.)

Keski-Suomessa puhdistuspalvelualan tutkinnon suorittaneet jäävät suurelta osin myös töihin Keski-Suomeen. Tilastokeskuksen tietojen mukaan puhdistuspalvelualan perus- tai ammattitutkinnon aikavälillä 1.1.1998- 31.7.2001 suorittaneista nuorisoasteen opiskelijoista työskenteli vuoden 2001 lopussa Keski-Suomessa n. 80 % ja aikuiskoulutuksen opiskelijoista n. 90 %.

TAULUKKO 3. Vuosina 2001 - 2003 puhdistuspalvelualan tutkinnon suorittaneet Keski-Suomessa

	Puhdistuspalvelujen perustutkinto	Laitoshuoltajan ammattitutkinto	Siivousteknikon erikoisammattitutkinto	Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto	Matkailu- ja ravitsemisalan ammattikorkeakoulututkinto
Jyväskylän ammattiopisto					
v. 2001	1	48	0	0	
v. 2002	2	24	2	0	
v. 2003	13	60	2	4	
Pohjoisen Keski-Suomen oppimiskeskus					
v. 2001	0	0	0	0	
v. 2002	0	43	0	0	
v. 2003	0	11	0	0	
Jämsän seudun koulutuskeskus					
v. 2001	0	0	0	0	
v. 2002	0	0	0	0	
v. 2003	0	0	0	0	
Jyväskylän kotitalousoppilaitos					
v. 2001	0	0	0	0	
v. 2002	0	0	0	0	
v. 2003	0	0	0	0	
Jyväskylän ammattikorkeakoulu					
v. 2001					4
v. 2002					7
v. 2003					8
Yhteensä	16	186	4	4	19

5 PUHTAUSPALVELUALAN KEHITYKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT KESKI-SUOMESSA

5.1 Keski-Suomen puhtauspalvelualan SWOT-analyysi

Tämä SWOT-analyysi on puhtauspalvelualan toimijoiden näkemys alasta peilattuna vuoteen 2010. Se on tehty keräämällä SWOT-analyysyjä Puhtaus osana laatutoimintaa-hankkeen tilaisuuksissa. SWOT-analyysiä ovat olleet tekemässä alan työntekijät, opiskelijat, esimiehet ja kouluttajat.

<p>HEIKKOUEDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • alalla korkea keski-ikä • huono palkkaus • kova hintakilpailu • alalla toimivien yhteistyön puute • alan heikko arvostus • alan heikko imago • alhainen koulutusaste • alhainen koulutusaste 	<p>VAHVUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • työtä tarjolla haluaville • ammattitaitoista (ei koulutettua) työvoimaa tarjolla • monipuolinen ja itsenäinen työ • paikalliset hankkeet • hyvät kouluttautumismahdollisuudet • aikuiset kiinnostuneita alan työstä
<p>UHAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • työvoimapula • työn määrän lisääntyminen • kiristynvä hintakilpailu • laatu heikkenee • siivoustoimi ulkoistetaan • suuret yritykset ostavat pienet • nuoret eivät kiinnostu alasta 	<p>MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • työtä tarjolla • verkostoituminen • erikoistuminen • monipuolistuminen • koulutuksen kehittäminen • alan näkyväksi tekeminen positiivisella julkisuudella

KUVIO 5. Keski-Suomen puhtauspalvelualan SWOT-analyysi

5.2 Vahvuudet ja mahdollisuudet käyttöön

Puhtauspalvelualan pysyvä etu muihin toimialoihin nähden on tuotannon säilyminen Suomessa. Siivoustyötä ei voi viedä tuotettavaksi halpatuotannon maihin, koska työ tehdään siellä missä rakennuksen likaantuminen tapahtuu. Puhtaus on muun toiminnan edellytys. Tämä tarkoittaa, että siellä missä on toimintaa, tarvitaan myös aina siivousta.

Keski-Suomessa aikuiset työnhakijat ovat kiinnostuneita alasta ja työvoimaa on alalle tarjolla, vaikka koulutettua työvoimaa ei ole tarjolla riittävästi. Keski-Suomessa puhtauspalvelualalle kouluttautumiseen on hyvät mahdollisuudet. Keski-Suomessa voi opiskella puhdistuspalvelualaa ja suorittaa tutkintoja nuorisosteella, aikuiskoulutuksessa, ammattikorkeakoulussa sekä yliopistossa. Tarjolla ovat kaikki suomalaisen koulutusjärjestelmän puhdistuspalvelualan tutkinnot (ks. kuvio 1.) Jyväskylän yliopiston kemian laitoksen soveltavan kemian osaston tekemä alan tutkimus- ja kehitystyö on saanut merkittävää arvostusta myös valtakunnallisella ja valtakunnallisella tasolla.

Keski-Suomessa on toteutettu joitakin puhtauspalvelualaa sivuavia hankkeita jo ennen PuhtausPalvelut Puhuttavat -hanketta. Tällaisia hankkeita ovat esimerkiksi Jyväskylän ammattiopiston Teknisen oppilaitoksen LUMA näkyväksi –hankekokonaisuus ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun Kiinteistön tilojen laadun kehittäminen tukipalvelujen näkökulmasta – TILAPA-hanke. Keski-suomalaiset puhtauspalvelualan toimijat näkevät hanketoiminnan mahdollisuutena, johon osallistumalla voi parantaa omaa toimintaa ja saada lisää tietoa.

5.3 Heikkoudet ja uhat hallintaan

Puhtauspalvelualalla eri organisaatioiden väliset yhteistyösuhteet ovat vähäisiä. Maakunnassa toimii muutama valtakunnallinen suur yritys, lukuisa määrä pk-yrityksiä ja keskisuuria yrityksiä on ainoastaan yksi. Yhteistyön puute liepee yhtenä osasyynä alan voimakkaaseen kilpailuun. Kilpailu puhtauspalvelu-

alan markkinoista jakaantuu lisäksi kunta- ja yksityis-sektorin välille. Tällä hetkellä kunnat tuottavat siivouspalvelunsa pääosin itse. Kuntasektorin organisaatioilla on pelko, että siivoustyöt ulkoistetaan ja siitä seuraa heikentynyttä laatua ja siivoushenkilöstölle tulotason aleneminen, kiristynyt työtahti tai työpaikan menetys. Yritysten tavoitteena on kuitenkin tuottaa puhtauspalvelu asiakkaalle mahdollisimman hyvällä hinta-laatusuhteella. Asiakkaita kiinnostaa edullisempi hinta, mikäli palvelun laatu ei ole merkittävästi huonompaa.

Alan imagon ja heikon arvostuksen kohottamiseksi tarvitaan lisääntyvää yhteistyötä alan toimijoiden keskuudessa. Kun oppii tuntemaan toisen organisaation toimintatapoja ja henkilöitä, turhat pelot ja uskomukset vähenevät. Alhaisen koulutustason toimialalla tulisi osaamisen arvostusta lisätä ja saada alalle houkuttelevuutta. Ammattitaidon tärkeydestä ja arvostuksesta kertoo tutkinnon suorittamisen asettaminen pätevyysvaatimukseksi tai sen huomioiminen palkkauksessa.

Alan toimijoiden keskuudessa sekä uhkana että heikkoutena koetaan se, ettei alalle hakeudu nuoria. Keski-Suomen oppilaitoksissa on tehty pitkään työtä nuorten houkuttelemiseksi puhdistuspalvelualan koulutuksiin. Nämä ponnistelut eivät ole kuitenkaan tuottaneet tulosta. Tämä on myös valtakunnallinen ongelma. On syytä kysyä: ”Onko puhtauspalveluala toimiala, joka ammattina kiinnostaa vain aikuisia?” ja ”Onko toimialan intresseissä panostaa myös siihen, että nuoret kiinnostuvat puhtauspalvelualan ammattiteistä?”

5.4 Henkilöstömuutokset

5.4.1 Työelämän muutoksista ja ikärakenteesta johtuvat henkilöstömuutokset

Koulutustarjonta 2008-projekti (2003) tulosten mukaan siivoustyötä tekevien työntekijöiden määrä kasvaa huomattavasti vuoteen 2015 mennessä Keski-Suomessa. Uuden työvoiman vuotuinen lisäys siivoustyössä eri skenaarioiden mukaan vaihtelee 88 -130 henkilön välillä. Vuosittainen määrällinen muutos tulevaisuuden ennusteissa on suurempi kuin millään muulla ammattiryhmällä

Keski-Suomessa. Siivoustyöntekijöiden määrän suhteellinen osuus kaikista ammattiryhmistä on myös merkittävä. Lisäksi poistumasta aiheutuvan työllisen työvoiman vähentyminen arvioidaan olevan 134 henkilöä vuodessa. Uuden työvoiman kokonaistarve alalla Keski-Suomessa on 221 -263 henkilöä vuodessa. Tähän määrään lasketaan mukaan elinkeinorakenteessa tapahtuvan muutoksesta ja työntekijöiden poistumasta aiheutuvat vähenemiset työvoimasta sekä lisäksi työttömyyden vaikutus.

Korkean keski-ikänsä seurauksena myös sairastaminen lisääntyy ja fyysinen jaksaminen asettaa omat rajansa entisestä työtaakasta selviämiseksi. Tästä syystä myös sijaisten tarve lisääntyy.

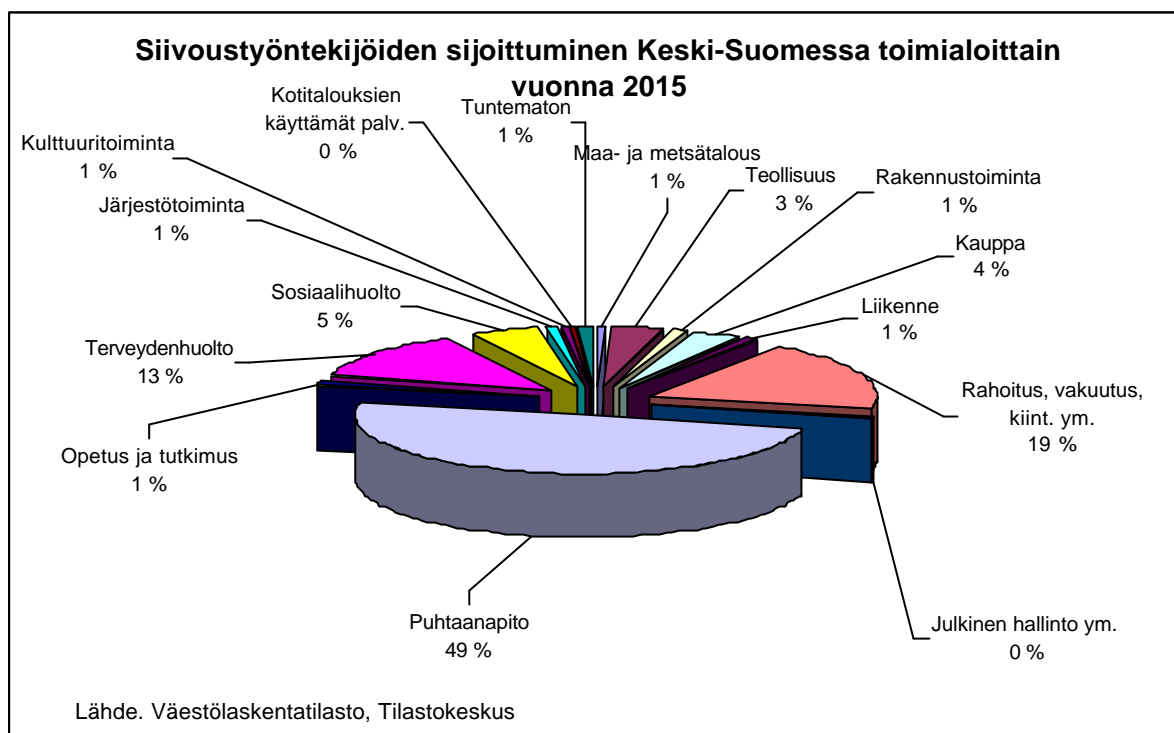
5.4.2 Maahanmuuttajat

Ulkomaisten työvoiman määrän kasvu ei tutkimusten mukaan ole puhtauspalvelualalla merkittävää Keski-Suomessa. Myöskään alalla toimivat keskiuomalaiset organisaatiot eivät pidä ulkomaalaisen työvoiman lisääntymistä todennäköisenä. Ulkomaalaisen työvoiman ei siis voida olettaa olevan ratkaisu uhkaavaan työvoimapulaan Keski-Suomessa.

5.5 Markkinoiden jakaminen

5.5.1 Ulkoistaminen

Siivoustyötä tekevien lukumäärä vuonna 2010 Keski-Suomessa on 4418 henkilöä. Työntekijöiden liikkumista eri toimialojen välillä tapahtuu jonkin verran vuosien 2000 ja 2010 välisenä aikana. Siivoustyötä tekevien henkilöiden määrässä näkyy vähentymistä opetus ja tutkimus- sekä sosiaalihuolto -toimialoilla ja voimakasta lisääntymistä puhtaanapito-toimialalla. (Keijo Mäkelä, Mikko Kankainen 2003, 20 - 35.) Tämä tarkoittaa sitä, että Keski-Suomessa alkaa toteutua valtakunnallisestikin ennustettu laaja kuntien siivoustoimen ulkoistaminen. (Ks. kuvio 6.)



KUVIO 6. Siivoustyöntekijöiden sijoittuminen toimialoittain Keski-Suomessa vuonna 2015.

5.5.2 Verkottuminen

Viime vuosikymmenien aikana lähes kaikki yritykset ovat käyneet läpi massiivisen laatu-, kustannustehokkuus-, asiakaslähtöisyys- ja toiminnan tehostamisohjelmia. Näillä perinteisillä teollisuuden aikakauden toimilla ei enää saavuteta kilpailuetua. Kilpailukyvyyn kannalta ne ovat välttämättömiä, mutta ne eivät enää erota yritystä kilpailijoistaan. Yritysten kilpailukyky riippuu tänä päivänä osaamisesta, kyvystä tuottaa uutta tietoa ja niiden suhteista ympäristöönsä ja verkostoista, jossa ne ovat mukana. (Ojala 2001, 32).

Keskeisenä puhtauspalvelualan kehittymisen esteenä PuhtausPalvelut Puhutavat -hankkeen toimijoiden näkökulmasta näkyy alan passiivisuus kehittämissä ja verkottumisen puute. Alan toimijoita on vaikea saada kootuksi yhteen kehittämään alaa. Palvelut tuotetaan pääsääntöisesti itse eikä käytetä

alihankintaa tai muutoin verkotuta tuottamaan yhdessä kokonaispalvelua asiakkaille.

5.6 Osaamisen tarpeet ja koulutus

Puhtauspalvelualan alhainen koulutustaso asettaa haasteita koulutusorganisaatioille työssä olevan henkilöstön ammattitaidon lisäämiseksi ja päivittämiseksi. Koska työssä olevilla puhtauspalvelualan työntekijöillä on paljon työkokemusta, osaamisen tunnistamista ja tunnustamista tarvitaan jatkuvasti. Kohdassa 3.2.4 esitettyjen puhdistuspalvelualan ammatillisten tutkintojen suorittaneiden määrät Keski-Suomessa eivät riitä korvaamaan työelämästä poistuvien ja alalle lisää tarvittavien työntekijöiden kokonaismäärää tulevaisuudessa. Koulutukseen tarvitaan lisää resursseja ja erilaisia kouluttautumismahdollisuuksia ja -malleja. Koulutuksella tulisi voida taata ammattitaitoisen työvoiman saatavuus niille organisaatioille, jotka edellyttävät ammatillisia tutkintoja. Toisaalta tulisi varmistaa työssä olevan henkilöstön selviytyminen ja osaamisen kehittyminen muuttuvan työelämän asettamista haasteista tulevaisuudessa.

5.7 Yhteenveto

Tätä kehittämisohjelmaa varten keskisuomalaisilta puhtauspalvelualan toimijoilta kerättiin tietoa niistä seikoista, jotka he nostaisivat tärkeimmiksi alan kehitykseen vaikuttaviksi tekijöiksi tulevaisuudessa Keski-Suomessa. Toimiala nimesi tärkeimmiksi asioiksi:

- henkilöstömuutokset
- kiinteistön tuotto-odotukset
- osaamistarpeet
- ympäristöarvot.

6 KESKI-SUOMEN PUHTAUSPALVELUALAN VISIO 2010

Keski-Suomen puhtauspalveluala työsti vuoden 2003 aikana tulevaisuuden näkymän, jota eri tahot toteuttavat omassa toiminnassaan. Keski-Suomen puhtauspalvelualan visiot 2010 ovat:

6.1 Puhtauspalveluala tuottaa ammattitaitoista palvelua asiakkaille ja on oman alansa asiantuntija

Keski-Suomessa puhtauspalvelutoimialalla toimivilla henkilöillä on sellainen osaamistaso, että he selviytyvät omista tehtävistään terveellisesti, turvallisesti ja taloudellisesti. Puhtauspalvelualan työntekijöiden ammattitaitoa ja asiantuntemusta tarjotaan ja käytetään aktiivisesti hyväksi päätöksenteossa ja päivittäisessä toiminnan suunnittelussa.

6.2 Puhtauspalveluala on tunnettu ja tunnustettu toimiala

Puhtauspalveluala mielletään osaksi kiinteistö- ja rakennusklusteria ja sen tuottamaa ammattitietoa hyödynnetään kiinteistön elinkaaren eri vaiheissa. Tietoa alasta tuotetaan, kerätään ja sitä osataan käyttää monipuolisesti.

6.3 Puhtauspalveluala on luotettava kumppani

Puhtauspalvelun ostajilla ja tuottajilla on riittävästi tietoa ja taitoa tuottaa palveluja ja laatia sopimuksia, jotka mahdollistavat luotettavan toiminnan kaikille palveluprosessissa toimiville.

7 PUHTAUSPALVELUALAN KEHITTÄMISTYÖN PAINOPISTEALUEET VUOTEEN 2010 MENNESSÄ

Kohdassa 7. esitetään toimia Keski-Suomen puhtauspalvelualan kehittämissuunnitelman strategian toteuttamiseksi. Nämä käytännön toteuttamisehdotukset

ovat syntyneet PuhtausPalvelut Puhuttavat -hankkeen tilaisuuksissa ja kokouksissa käytyjen keskustelujen pohjalta sekä PuhtausPalvelut Puhuttavat -hankkeessa hyväksi havaittujen toimintamallien pohjalta.

7.1 Ammattitaitoisen työvoiman saatavuuden turvaaminen

Alan vetovoimaisuuden herättäminen ja tutkinnon suorittamisen henkilökohtaistaminen ovat avaimia työvoiman saatavuudelle. Puhtauspooli -hankkeessa on kehitetty toimintamalli, jossa työnhakijoita haastatellaan ja ohjataan työvoimatoimiston ja koulutuksen yhteistyönä. Heille kerrotaan puhtauspalvelualan työllistymismahdollisuuksista ja koulutuksesta. Tämän jälkeen heille tarjotaan mahdollisuus osallistua osaamiskartoitukseen tai työvoimatoimiston tarjoamaan työelämävalmennukseen. Puhtauspooli -hankkeessa kehitetyssä osaamiskartoituksessa selvitetään viikon aikana henkilön osaaminen suhteessa laitoshuoltajan ammattitutkintoon. Kartoitukseen kuuluvat ammattitekniiikan, teorian tiedon sekä elämäntilanteen hallintaa. Osaamiskartoituksen yhteydessä tehdään henkilökohtainen kehityssuunnitelma. Kehityssuunnitelma sisältää henkilön työhistorian, nykyisen osaamisen kuvauksen, osaamisen kehittämisen suunnitelman sekä työllistymissuunnitelman. Puhtauspooli -hankkeessa kehitetyllä toimintamallilla on saatu aikaan suurta kiinnostusta puhtauspalvelualaa kohtaan aikuisten keskuudessa. Tuloksena kiinnostuksen lisääntymisestä on taulukossa 3 esitetyt laitoshuoltajan ammattitutkinnon suorittaneiden määrän lisääntyminen vuonna 2003. Puhtauspooli -hankkeessa on todettu, että nimenomaan osaamiskartoituksessa annettu tieto puhtauspalvelualasta ja ohjaus ammatillisen tutkinnon suorittamiseen lisäsi koulutukseen osallistuneiden määrää. Koulutuksen jälkeen työntekijät ovat työllistyneet hyvin, joten koulutuksen vaikuttavuus on ollut merkittävää. Tästä syystä on tärkeää, että edellä kuvattu toimintamalli vakiintuu.

Osaamiskartoitukset ovat oiva tapa kartoittaa myös puhtauspalvelualalla työssä olevien ammattitaitoa suhteessa ammattitutkintoon tai työssä vaadittavaan osaamiseen. Työelämässä vailla tutkintoa toimivilla henkilöillä on paljon tunnistamatonta osaamista ja mahdollisuus saavuttaa ammattitutkinto hyvinkin vähäisillä lisäopinnoilla esim. työssäoppimalla.

7.2 Puhtauspalvelualan osaamiskeskittymäyön jatkaminen

PuhtausPalvelut Puhuttavat -hankkeen aikana on kerätty arvokasta tietoa puhtauspalvelualasta Keski-Suomessa. On tärkeää, että tätä tietoa ei jätetä hankkeen tiedostoihin ja mappeihin vanhenemaan vaan sitä voitaisi hyödyntää puhtauspalvelualalla tulevaisuudessakin. Puhtaus osana laatutoimintaa -hankkeessa on koottu puhtauspalvelualan koulutuksen asiantuntijaryhmä, jossa on edustajia Keski-Suomessa puhdistuspalvelualan koulutusta järjestävistä organisaatioista. Tämän ryhmän yhtenä tavoitteena on luoda puhdistuspalvelualan koulutuksesta yhteinen tietopankki, joka on internetissä ja sille nimettäisiin päivitystaho. Tietopankkia olisi hyvä laajentaa käsittämään myös muuta alan toimintaa. Esimerkiksi palvelujen tuottajat ja käyttäjät eli asiakkaat voisivat olla kiinnostuneita tietopankista. Se voisi toimia myös PuhtausPalvelut Puhuttavat -hankkeessa tuotetun materiaalin ”säilytyspaikkana”. Hyvänä mallina voisi toimia esimerkiksi Elintarvikealan osaamiskeskus ELO -verkoston tarjoamat sivut (www.ruokacentria.com), joihin Keski-Suomi on liittynyt vuonna 2001.

7.3 Kotipalvelun kysynnän voimakkaaseen kasvuun vastaaminen

Viime aikoina on lisääntynyt voimakkaasti kotipalvelun tuottajien tarve. Palvelujen tarjoajien kirjo on lisääntynyt ja julkisen sektorin (kunnat, kuntayhtymät ja valtio) lisäksi hyvinvointi- ja hoivapalveluja tuottavat yhä enemmän järjestöt, yksityiset ammatinharjoittajat ja pienet yritykset. Jyväskylän ammattiopiston hallinnoiman Taitava Keski-Suomi -hankkeen toimesta on käynnistetty kehittämistyö, jonka nimi on: ”Hoiva- ja hoitotyön kehittäminen Keski-Suomessa - yhteinen laatukriteeristö ja kilpailuttamismalli”. Tässä kehittämistyössä ovat mukana Jyväskylän aikuisopisto, Jyväskylän Ammattikorkeakoulu, kuntien sosiaali- ja terveystoimet sekä alueen yritykset.

Hankkeessa kehitetään ja luodaan uutta moniammatillista, eri toimialoja yhdistävää ja/tai yrittäjyyttä tukevaa toimintaa. Varsinaiset kohderyhmät ovat kotipalvelu- ja kotisairaanhoidoyritykset, kunnat, JAMK ja ammatillisen koulutuksen sosiaali- ja terveysala Keski-Suomen maakunnan alueella. Alkuvaiheessa

toimijoina on 7 – 10 kuntaa ja 15 kotisairaanhoido- ja kotipalveluyritystä. Ta-
voitteena on luoda vuorovaikutteiset verkostot (palveluntuottajat, kunnat, kou-
lutusorganisaatiot, asiakkaat) jotka yhdessä kehittävät toimintaansa paikalliset
olosuhteet huomioiden ja tulevaisuuden tarpeet ennakoiden. Kehitettäviä asi-
oita ovat laadullisen ja liiketoiminnallisen osaamisen lisääminen.

Puhtaus osana laatutoimintaa -hanke on ollut mukana kehittämistyön valmis-
telussa ja on tärkeää, että myös puhtauspalvelun näkökulma ja kohderyhmä
pysyy mukana tämän kehittämistyön jatkuessa.

7.4 Toimialan yhteistyön ja verkottumisen lisääminen

Keskeisenä puhtauspalvelualan kehittymisen esteenä PuhtausPalvelut -
hankkeen toimijoiden näkökulmasta on alan passiivisuus ja verkottumisen
puute. Alan toimijoita on vaikea saada kootuksi yhteen kehittämään alaa. Lie-
kö ”eristäytymisen” syynä alan kova kilpailu vai kiire, jonka vuoksi priorisoi-
daan asiat niin, että hoidetaan vain tätä päivää eikä tulevaisuutta? Puhtaus-
Palvelut Puhuttavat -hankkeessa on järjestetty useita mahdollisuuksia, mm.
koulutustilaisuuksia, yhteistyöverkostojen luomiseksi ja verkottumisen mahdol-
lisuuksien tunnistamiseksi. Toistaiseksi tulokset ovat olleet vähäisiä.

Kun alan toimijat eivät keskustele keskenään, se antaa palvelun ostajille mah-
dollisuuden käyttää tilannetta hyväkseen esim. tarjouskilpailuissa. Mikäli osta-
jat määrittelevät puhtauspalvelualalle hinnat, samalla he määrittelevät myös
työmäärän. Kysymys on ammatin ja toimialan arvostamisesta. Mikäli puhtaus-
palvelualan ammattilaiset eivät ole oman alansa asiantuntijoita, kuka sitten
on? Voiko asiantuntijuus siirtyä ostajille? Voiko asiantuntijuutta jakaa?

Olisiko Keski-Suomen siivoustekninen yhdistys vai jokin uusi perustettava elin
oikea taho tämän keskustelun jatkamiseksi – puhuttavatko puhtauspalvelut
jatkossa?

LÄHTEET

Aaltonen Mika, Wilenius Markku. 2002. Osaamisen ennakointi -pidemmälle tulevaisuuteen, syvemmälle osaamiseen. Kauppakamarisarja, Johtamistaito Helsinki : Edita.

Engel-Yhtymä. 21.9.2001. Kiinteistön ylläpidon suunnittelulla voi säästää miljoonia. [Viitattu 1.12.2004.] <http://www.rakli.fi/uutisia/Lehdisto/engelkh.htm>

Kauhanen Merja. 2003. Osa-aikatyö palvelualoilla. Helsinki: Palkansaajien tutkimuslaitos. Tutkimuksia 88: Jaarli.

Keski-Suomen liitto. Julkaisu B 118. Keski-Suomen matkailuelinkeinon strategia 2002-2005. 2002. Jyväskylä: Keski-Suomen liitto.

Koulutustarjonta 2008 -projekti. 2003. Helsinki: Opetushallitus

Lausjärvi Marjatta. 2003. Siivouksen kustannukset ja mitoittaminen. Helsinki: Puhtaustieto PT Oy.

Lith Pekka. 2003. Yksityiset kiinteistöpalvelut ja toimitilapalvelujen järjestäminen kunnissa. [Viitattu 3.6.2003.] [Http://www.palvelutyönantajat.fi/yksityiset_kiinteistöpalvelut_ja_toimitilapalvelujen_järjestäminen_kunnissa.pdf](http://www.palvelutyönantajat.fi/yksityiset_kiinteistöpalvelut_ja_toimitilapalvelujen_järjestäminen_kunnissa.pdf).

Maahanmuuttoasioiden työlupalausunto-ohje O/2/2001 TM

[Viitattu 18.1.2005.] Työministeriö. [Http://www.mol.fi/tyolupa/pyk/TTL.html](http://www.mol.fi/tyolupa/pyk/TTL.html)

Mäkelä Keijo, Kankainen Mikko. 2002. Keski-Suomen työelämän muutos ja koulutustarve-ennuste 2010. Julkaisu B 114. Jyväskylä: Keski-Suomen liitto.

Mäkelä Keijo, Kankainen Mikko. 2003. Keski-Suomen työelämän muutos ja koulutustarve-ennusteen 2010 päivitys. Julkaisu B 125. Jyväskylä: Keski-Suomen liitto.

Otala Leenamajja. 2001. Keski-Suomi tiedolla ja työllä itsensä elättävä maakunta. Julkaisu B 111. Jyväskylä: Keski-Suomen liitto.

Pesonen-Leinonen Eija. 1999. Ammatillinen muutostarve siivouspalveluorganisaatiossa. Maa- ja kotitalousteknologian laitos. Koti- ja laitostalousteknologian julkaisuja 2. Helsinki: Yliopistopaino.

Peussa Jorma. 2004. Kunta-alan kuukausipalkkainen henkilöstö lokakuussa 2001. [Viitattu sähköpostiin 3.6.2004.] Tilastokeskus. Kunta-alan palkkatilasto lokakuu 2001

PuhtausPalvelut Puhuttavat –hanke. 2003. Puhtauspalveluala Keski-Suomessa 2002. Jyväskylä: Jyväskylän aikuiskoulutus.

Stakesin Vanhusfoorumi -tilaisuus 7.9.1999. [Viitattu 2.12.2004.] Oikeusministeriö. [Http://www.om.fi/1525.htm](http://www.om.fi/1525.htm)