

Yhteisöllisyys siivouspalveluissa

Katriina Kaakkolammi

Opinnäytetyö

Toukokuu 2020

Matkailu- ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä(t) Kaakkolampi, Katriina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Toukokuu 2020
	Sivumäärä 41	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Yhteisöllisyys siivouspalveluissa		
Tutkinto-ohjelma Restonomi (AMK), Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Kirsti Hintikka-Mäkinen		
Toimeksiantaja(t)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytteen tarkoitus oli tutkia yhteisöllisyyttä siivouspalveluyrityksessä. Työ tehtiin työssä havaittuna tarpeena erään siivouspalveluyrityksen esimiehen alueelle Jyväskylässä. Tarkoituksena oli saada ymmärrys yhteisöllisyyden nykytilasta kyseisessä työyhteisössä sekä sen merkityksestä palveluvastaajille. Tutkimusohjelmana oli selvittää, voiko yhteisöllisyyttä syntyä työyhteisössä, jossa sen jäsenet työskentelevät fyysisesti eri paikoissa. Tutkimuskysymykset olivat, onko työyhteisössä yhteisöllisyyttä ja onko yhteisöllisyydellä merkitystä työntekijöille.</p> <p>Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja aineiston keruumenetelmänä toimi strukturoitu haastattelu avoimin kysymyksin. Haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2020 saman asiakkaan kohteissa työskenteleville yhdeksälle työntekijälle. Vastaukset litteroitiin, ja tulokset analysoitiin teemoittamisen ja koodauksen avulla.</p> <p>Tuloksena saatiin kuva yhteisöllisyyden nykytilasta ja käsitys siitä, kokevatko työntekijät yhteisöllisyyden merkittäväksi ja onko sen kehittämiseen halua. Keskeisenä tuloksena tutkimuksessa nousi esille vähäinen yhteydenpito työyhteisössä sekä samanaikainen tyytyväisyys nykyiseen tilanteeseen. Yhteisön merkittäväksi vuorovaikutuksen ylläpitäjiksi ja avun sekä tuen antajiksi koettiin esimies ja ohjaaja. Luottamus työyhteisössä oli pääsääntöisesti hyvä, mutta perustui enemmän yleiseen luottoon kuin koettuun luottamukseen.</p> <p>Yhteisöllisyyden ei tutkimuksen perusteella voida sanoa olevan kyseisessä työyhteisössä voimakasta, ja työn itsenäinen luonne on siihen merkittävä syy. Työntekijät kokivat yhteisöllisyyden tärkeäksi ja tunnistivat sen positiivisia vaikutuksia, mutta eivät olleet kiinnostuneita lisäämään yhteydenpitoa muihin ja olivat tyytyväisiä nykyiseen työtilanteeseensa.</p>		
Avainsanat (asiasanat)		
Yhteisö, yhteisöllisyys, siivous, siivouspalvelu		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Last name, First name	Type of publication Bachelor's thesis	Date May 2020 Language of publication: Finnish
	Number of pages 41	Permission for web publication: x
Title of publication Sense of community in cleaning services		
Degree programme Degree Programme in Hospitality Management		
Supervisor(s) Hintikka-Mäkinen, Kirsti		
Assigned by		
Abstract <p>The purpose of the thesis was to study the sense of community in a cleaning service company. The study was conducted on management duties at a cleaning service company in Jyväskylä and it was based on an observed need. The purpose of the work was to gain an understanding of the current state of the sense of community in the work community and its meaning for the employers. The research problem was investigate whether sense of community can be created in a work community where its members work in physically different places. The research questions were: Is there sense of community in the work community and does it matter to employees?</p> <p>The study was conducted as a qualitative study. The data collection method was a structured interview with open-ended questions. The interviews were conducted in March 2020 with nine employees who are working for the same client. The interviews were transcribed, and the results were analysed by themes and coding.</p> <p>The result was a picture of the current state of sense of community and an understanding of whether the employees consider sense of community important for them and whether there is a desire to develop it. The main results of the study were scarce communication in the work community and at the same time satisfaction with the current situation. The supervisor and the mentor were perceived as important community interactors and providers of help and support. Trust in the work community was generally good, but it was based more on general than perceived trust.</p> <p>According to the study, sense of community cannot be said to be strong in this work community. The independent nature of work is a significant reason for this. Employees felt the importance sense of community and recognized its positive effects but were not interested in increasing communication with others and were satisfied with their current work situation.</p>		
Keywords/tags (subjects) Community, sense of community, cleaning, cleaning service		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	2
2	Tutkimusasetelma	3
2.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	4
2.2	Tutkimusmenetelmät	5
2.3	Tutkimuksen luotettavuus.....	7
2.4	Tutkimuksen toteutus	9
3	Yhteisö ja yhteisöllisyys	10
3.1	Yhteisöllisyys.....	12
3.2	Yhteisöllisyys työelämässä	15
4	Siivouspalvelualan toimintaympäristö	19
5	Tulokset	21
6	Yhteenveto.....	28
7	Pohdinta.....	30
	Lähteet	34
	Liitteet	38
	Liite 1. Saatekirje.....	38
	Liite 2. Kysely	39
	Liite 3. Esimiehelle lähetetty sähköposti	41

1 Johdanto

Yhteisöllisyys on paljon tutkittu aihe, ja sen yhteys työhyvinvointiin sekä työn tulokellisuuteen on tunnistettu. Tässä työssä yhteisöllisyyttä tutkitaan erään siivouspalveluyrityksen työntekijöiden näkökulmasta. Yhteisöllisyydellä on lukuisia positiivisia vaikutuksia työyhteisöissä, joiden jäsenet työskentelevät myös fyysisesti yhdessä. Siivoustyötä tehdään kuitenkin yksin, jolloin kysymykseksi nousee, onko yhteisöllisyyden tavoittelu edes merkityksellistä sellaisessa työssä.

Yhteisöllisyys on abstrakti, tunne, joka syntyy yhteisön jäsenten keskuuteen ja voimistaa yhteisön toimintaa. Se perustuu luottamukseen, sitoutumiseen ja toimintaan yhteisten päämäärien saavuttamiseksi. Se on kautta aikojen ollut ihmiskuntia ja yhteisöjä koossa pitävä voima, joka on pitänyt yhteisöt elinvoimaisina. (Yhteisöllisyys ruokkii uusia toimintatapoja 2020.) Ihmisellä on luontainen taipumus yhteisöllisyyteen. Ihminen on luontaisesti yhteisöllinen ja tunne kuulua johonkin on myös tärkeää oman itsensä, minuuden, muodostumisen kannalta. (Mäkelä 2002, 13).

Yhteisölliset yritykset ovat tehokkaampia ja tuottoisampia. Yhteisöllisyyttä kokeva työntekijä on sitoutunut ja haluaa edistää yrityksen tavoitteita. (Pyöriä 2012, 42.) Liiketoiminnassa yhteisöllisyydellä on todettu olevan vaikutus myös yrityksen tuottamaan voittoon, ja siksi yhteisöllisyys on herättänyt paljon kiinnostusta yritysmaailmassa. Yrityksen yhteisöllisyydestä puhuttaessa yhteisöllisyys liitetään käsitteeseen sosiaalinen pääoma, joka on herättänyt kiinnostusta 1990-luvun puolivälistä lähtien. (Ruuskanen 2020.) Tässä työssä käsitellään termien samankaltaisuutta, mutta tässä työssä tutkitaan tietyn työyhteisön yhteisöllisyyttä, mutta ei arvioida yhteisöllisyyden vaikutusta yrityksen tuottavuuteen.

Tässä opinnäytetyössä yhteisöllisyyden todentamiseen tutkitussa työyhteisössä on käytetty yhteisöllisyyttä määrittävää kuuden ulottuvuuden mallia. Jokainen näistä ulottuvuuksista käsittää asioita, joista yhteisöllisyyden tunne voi muodostua. (Lampinen, Viitanen & Konu 2013, 72.)

Tutkimuksen perusteella on nykytilanteen lisäksi tarkoitus pohtia yhteisöllisyyden lisäämisen hyödyllisyyttä siivouspalvelualalla.

2 Tutkimusasetelma

Organisaatio, johon tutkimus tehtiin, on merkittävä toimija siivouspalvelualalla Jyväskylässä. Yrityksellä on siivouspalveluiden lisäksi kiinteistöhuollon palvelu, henkilöstöpalvelu sekä pesulapalvelu. Siivouspalveluissa yritys palvelee lukuisia asiakkaita hoteleissa, oppilaitoksissa sekä kaupan alalla.

Jyväskylän toimipisteen siivouspalveluiden toteutukset on jaettu yrityksessä työskentelevien esimiesten kesken. Yksi näistä alueista on tutkimuksen kohteena. Tämän alueen siivouskohteina ovat monet Jyväskylän tilapalvelun kohteet, joita ovat ala- ja yläkoulut, vammaispalvelut sekä päiväkodit. Muita asiakkaita ovat Jyväskylän seurakunta, yksityiset palvelutalot ja muut yksittäiset kohteet, joissa on teollisuuden, kaupan ja terveysalan toimipisteitä. Niistä suurin ja tärkein asiakas on Jyväskylän tilapalvelu, jonka kohteita kyseisellä esimiesalueella on eniten ja joista tuotto on suurin. (Liite 3.) Tutkimus on toteutettu tämän asiakkaan tiloissa omissa kohteissaan työskenteleville työntekijöille.

Työntekijöitä alueella työskentelee vakituisessa työsuhteessa 65. Lisäksi alueella käytetään työhön kutsuttavia ”keikkalaisia”, joiden lukumäärä on 16. Näissä luvuissa ovat mukana myös pitkäaikaisella sairauslomalla sekä äitiysvapailta olevat työntekijät. Jyväskylän tilapalvelun kohteissa työntekijöitä on 31 vakituista työntekijää, joista synyperäisiä suomalaisia on 16 ja kansalaisuuden saaneita 3. Muita kansalaisuuksia on esimerkiksi Iranista, Keniasta, Bangladeshista ja Ghanasta. Alueella ei ole koettu työntekijöiden vaihtuvuutta suurena ongelmana, sillä työntekijät ovat pysyneet pääsääntöisesti jo pidempään samalla alueella. (Liite 3.)

Jyväskylän tilapalvelun kohteissa palvelukuvaukset ovat osittain samoja riippumatta siitä, mikä kohde on kyseessä. Kouluihin, päiväkoteihin ja vammaispalveluihin tehdyt palvelukuvaukset ovat keskenään samankaltaiset lukuun ottamatta pieniä poikkeavuuksia. Kohteisiin on pyritty tekemään samalla kaavalla työskentelyohjeet, joissa ohjeistetaan normaali viikkosiivous, jaksottaiset ja harvemmin tehtävät työt. Työn laatua seurataan niin omavalvonnalla kuin ulkopuolisen tarkastajan toimesta. Valvonta toteutetaan INSTA 800- sertifikaatin mukaisesti, ja valvojalla tulee olla kyseinen sertifikaatin osaamisesta pätevyys. (Liite 3.)

Alueen esimies kokee, että toimenkuvansa muututtua ohjaajasta esimieheksi hänen kykynsä pitää yhteyttä työntekijöihin on vähentynyt. Nykyään hän pyrkii olemaan yhteydessä työntekijöihinsä vähintään kerran kuukaudessa puhelimitse tai viestillä. Alueen kohteita kiertää ohjaaja mahdollisuuksien mukaan, ja hän on siksi enemmän yhteydessä alueen työntekijöihin. (Liite 3.)

2.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, onko tietyn alueen työntekijöillä yhteisöllisyyttä. Syy työlle ja tutkimuksen tarpeelle on se, että alueen työntekijät työskentelevät osittain yksin ja varsinaista yhdessä työskentelyä on vain rajallisesti. Myös esimiehen kiire ja yhteyden ylläpidon vähyyks ovat yhteisöllisyyden kannalta ongelma. Tavoitteena oli selvittää, kokevatko työntekijät silti yhteisöllisyyttä ja kuuluvansa osaksi työyhteisöä, sekä tutkia, onko yhteisöllisyydellä merkitystä heille.

Tutkimuskysymykset:

1. Onko työyhteisössä yhteisöllisyyttä?
2. Onko yhteisöllisyydellä merkitystä työntekijöille?

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät ovat jaettavissa kahteen tutkimusmenetelmään, määrälliseen ja laadulliseen tutkimukseen, tai toisilta nimiltään kvantitatiiviseen- ja kvalitatiiviseen tutkimukseen. Määrällisellä tutkimuksella pyritään vastaamaan kysymyksiin, mikä, miksi, missä, paljonko, kuinka usein. Tutkimus vaatii riittävän suurta edustavaa otosta. Asioita pyritään kuvaamaan numeraalisesti, ja eri asioiden riippuvuuksia ja ilmiöissä tapahtuvia muutoksia pyritään selvittämään. Kvantitatiivinen tutkimus selvittää asioiden nykyistä tilannetta, mutta ei anna välttämättä riittävästi tietoa asioiden syille. (Heikkilä 2014.)

Laadullisessa tutkimuksessa on aineiston perusteella tarkoitus tehdä aineistosta ja sen analysoinnista johtopäätöksiä. Laadullinen tutkimus on tutkimusmenetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkitystä. (Laadullinen tutkimus 2015.) Kvalitatiivinen tutkimus rajoittuu pieneen tutkittavaan määrään, toisin kuin kvantitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivista tai laadullista tutkimusta on hyvä käyttää tapauksissa, joissa tarkoituksena on toiminnan kehittäminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään vastaamaan kysymyksiin, miksi, miten ja millainen. (Heikkilä 2014.)

Tutkimusmenetelmänä tässä tutkimuksena käytettiin laadullista tutkimusta. Laadullinen menetelmä valittiin, koska tutkimuksen tavoitteena oli arvioida yhteisöllisyyttä ja sen merkitystä työyhteisössä sekä selvittää syitä nykyiseen tilanteeseen ja mahdollisuuksia kehittyä. Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut mitata yhteisöllisyyden määrää tai esimerkiksi verrata yhteisöllisyyttä esimerkiksi laadun arvioinnin tuloksiin. Tämän lisäksi kvantitatiivinen tutkimus olisi vaatinut suuremman otannan, sekä enemmän resursseja tutkimuksen kielellisten käännöksien kanssa, jotta siihen vastaajilla olisi ollut yhtäläiset valmiudet ja ymmärrys asiasta.

Aineisto kerättiin strukturoidulla haastattelulla. Strukturoitu haastattelu on formaalinen haastattelumuoto, ja yleisesti se on käytössä määrällisiä tutkimuksia tehdessä. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset esitetään haastateltaville samassa järjestyksessä, ja haastattelussa käytetään lomaketta valmiine kysymyksineen. On myös

tyypillistä, että kysymyksiin on valmiit vastausvaihtoehdot. Tässä tutkimuksessa kaikki kysymykset olivat avoimia, sillä vastaukset haluttiin analysoida laadullisesti. Kysymyksiin sisällytettiin tarkentavia kysymyksiä, ja vastaajaa pyydettiin kuvailemaan ja kertomaan laajasti kokemuksistaan esitetyn kysymyksen teemasta. (Liite 1.) Kysymykset laadittiin Burroughsin ja Ebyn (1998) esittämien yhteisöllisyyden ulottuvuuden avulla, eli tutkittavaa asiaa tutkittiin teorialähtöisesti. Lisäksi haastatteluun lisättiin kysymykset, jotka koskivat työntekijöiden tyytyväisyyttä työhönsä ja yhteisöllisyyden merkitystä. Nämä lisäykset tehtiin, jotta tuloksia voitiin verrata työntekijöiden kokemaa työn mielekkyyteen ja yhteisöllisyyden merkitykseen. Tutkimuksesta saatuja tuloksia verrattiin aiemmissa tutkimuksissa esiin nousseisiin yhteisöllisyyden edellytyksiin.

Analysointimenetelmänä käytettiin teemoittelua. Teema-analyysi on analysointitapa, jossa etsitään kerätystä aineistosta yhdistäviä tai erottavia tekijöitä. Teemat muodostetaan kyselylomakkeessa käsitellyistä aiheista, ja analysoinnit koottiin kunkin teeman kysymysten vastauksista. Strukturoidun haastattelun pohjana toimi Burroughsin ja Ebyn (1998) esittämät työelämän henkistä yhteisöllisyyttä kuvaavat ulottuvuudet. Niiden avulla pystyttiin parhaiten toteuttamaan haastattelu, joka käsittelee yhteisöllisyyttä mahdollisimman monipuolisesti. Myös analysoinnissa niiden avulla oli selkeä hahmotta yhteisöllisyyden tilaa tässä yhteisössä tarpeeksi tarkasti, sekä löytää yhteisöllisyyden tilaan vaikuttavat asiat. Burroughsin ja Ebyn (1998) luomat kuusi ulottuvuutta ovat seuraavat:

1. Työtoverin tukeminen, yksilön halu auttaa ja hyväksyä toinen toisensa;
 2. Emotionaalinen turvallisuus, vuorovaikutuksen määrä ja laatu toisten kanssa työssä;
 3. Yhteenkuuluvuudentunne, luottamuksen ja yhteenkuuluvuuden taso, jota yksilö tuntee työryhmän kanssa;
 4. Henkinen yhdysside, työtovereiden jakamat päivittäistä toimintaa ohjaavat (etiikkaan ja arvoihin pohjautuvat) toimintaperiaatteet;
 5. Totuuden kertominen, avoin ja rehellinen vuorovaikutus työyhteisön jäsenten keskuudessa, ja
 6. Tiimiorientaatio, työyhteisön jäsenten sitoutuminen ja työskentely yhdessä yhteisen vision mukaisesti.
- (Lampinen, Viitanen & Konu 2013, 72.)

Teema-analyysin jälkeen aineisto analysoitiin vielä neljään osaan, joita olivat vuorovaikutus ja sen laatu, luotettavuus, esimies-alaissuhde sekä sitoutuneisuus/työn imu.

Nämä yhteisöllisyyteen vaikuttavat asiat nousivat esille työn teoriaosuudessa käytetyissä tutkimuksissa ja lähteissä, ja tutkimuksen teema-analyysin tuloksia haluttiin pohtia yhteisöllisyyden muodostumisen kannalta tärkeissä asioissa.

Aineiston analysoinnin apuna käytettiin koodausta. Koodauksella tarkoitetaan aineistoon tehtäviä jäsentäviä merkintöjä ja luokitteluja, jotka voi tehdä esimerkiksi erilaisia värejä käyttäen. Koodauksen tarkoituksena on helpottaa aineiston käsittelyä yhdistämällä samoin koodein asiat, joissa käsitellään samaa asiaa. Eri teemoihin vastaavat kysymykset numeroitiin, ja mikäli tiettyyn teemaan löytyi sisältöä kysymyksestä, joka ei suoraan käsitellyt kyseistä teema, myös siihen yhteyteen liitettiin numero, johon vastaus antoi tietoa.

2.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksessa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä, mikä luo uskottavan perustan tutkimukselle. Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa rehellisyyttä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimusmenetelmissä, tiedonhankinnassa ja aineiston keruussa, joiden on oltava tieteellisen tutkimuksen vaatimuksien mukaisia. Tutkimuskäytäntö edellyttää myös tutkittavilta suostumusta tutkimukseen riittävän tiedon varassa siitä, mitä tutkimuksessa tulee tapahtumaan. Mitä suurempi haitta tutkittavalle voi tutkimuksesta aiheutua sitä tärkeämpää on tutkittavalle annettava riittävä tieto. (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2016.)

Tutkimukseen liitetään termit luotettavuus ja anonymiteetti. Täydelliseen anonymiteettiin on tutkimuksissa vaikea päästä, mutta tutkimuksessa tulisi pyrkiä siihen, että tutkimukseen osallistujien henkilöllisyys olisi mahdollisimman vaikea selvittää. Tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä lisäävät tarkasti harkittu tutkimuksen aihe, sen toteutustapa ja analysoinnin menetelmä, joka tuo tarpeeksi tarkasti esille tutkimuksessa saatua tietoa samalla suojellen tutkittavien anonymiteettia. (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2016.)

Tutkimuksen luotettavuuteen liitetään kaksi termiä: Validiteetti ja Reliabiliteetti. Validiteetti määrittää tutkimuksen tarkkuutta, sitä miten se vastaa todellisuutta ja kuinka

hyvin se mittaa tutkittua ominaisuutta tai asiaa, jota halutaan tutkia. Se käsittää myös mahdollisia mittausvirheitä. Validiteetti on teoriassa helppo todentaa, sillä tutkimus tai mittaustulosta vain verrataan todelliseen tietoon ilmiöstä. Ongelmaksi nousee kuitenkin se, että mittauksesta riippumatonta tietoa ei yleensä ole käytössä. Tutkimuksen luotettavuudesta puhuttaessa puhutaan myös tutkimuksen reliabiliteetista, joka yhdistetään usein kvantitatiiviseen tutkimukseen. Reliabiliteetti tarkoittaa mittauksen toistuvuutta, eli sitä, että samalla mittarilla voidaan mitata sama tilastoyksikkö useampaan kertaan. Mikäli tulokset ovat samat, on mittari reliaabeli. (Luotettavuus 2020.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen luotettavuus ja sen kyky vastata tutkimuskysymyksiin huomioitiin jo tutkimuksen suunnittelussa. Koska tutkimuksen tekijä on tutkittussa työyhteisössä tiedetty henkilö, haastattelut toteutettiin kirjallisina versioina, jolloin vastaajat pystyivät vastaamaan nimettömästi ja luottamuksellisesti. Tutkimuksen sisällöllinen validiteetti pyrittiin varmistamaan riittäväällä määrällä kysymyksiä, jotka pyrkivät käsittelemään aihetta riittäväällä laajuudella. Vastaajat sulki vastaukset samanlaisiin kirjekuoriin, jotka avattiin saman aikaisesti ja litteroitiin siten, miten vastaus oli annettu. Jotta vastaajat ymmärsivät mitä tutkitulla asialla tarkoitettiin, haastattelun lisäksi liitettiin saatekirje, missä ilmeni tutkimuksen tarkoitus ja selitettiin mitä tutkitulla asialla tarkoitettiin (Liite 1). Analyysi tehtiin pyrkien objektiivisyyteen ja siitä saatuja tuloksia verrattiin aiempiin tutkimuksiin aiheesta.

Luotattavuuden kriteereitä ovat esimerkiksi sen luotattavuuden/totuuden mukaisuuden lisäksi yleistävyys, vahvistettavuus, saturaatio eli kylläntyminen. (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2016). Tutkimuksessa luotettavuus varmistettiin tutkimuksen toteutustavalla, joka noudatti hyvää tutkimuskäytäntöä. Sen tulosten analysointiin käytettiin aiempaa tutkittua tietoa aiheesta verraten saatuja tuloksia ja vastauksia aiemmin aiheesta tiedettyyn tietoon. Tutkimuksessa yleistettävyyden pätevyyteen vaikuttaa Sulkusen (1990) mukaan haastateltavien samanlainen kokemusmaailma, kokemusta ja tietoa tutkimuksen aihepiiristä olisivat kiinnostuneita ja myönteisiä tutkimusta kohtaan. (Saaranen, Kauppinen & Puusniekka 2006). Yleistettävyyttä tarkoittaa, sitä että tutkitun perusteella on mahdollista saada tietoa myös muita vastaa-

vanlaisia tapauksia varten. Tässä tutkimuksessa haastateltaviksi valittiin kulttuurillisesti, työnohjeistuksellisesti ja saman asiakkaan kohteissa työskenteleviä henkilöitä, jotta heidän lähtökohtansa tutkimukseen olivat mahdollisen samanlaiset. Tutkimuksen varmistamiseksi analyysi toimitettiin vastaajille luettavaksi. Kylläntyminen eli saturaatio saavutettiin osassa haastatteluiden kysymyksissä ja saturaation saavuttaneille asioille laitettiin painoarvoa satunnaisesti esitettyjä asioita enemmän. Vastauslomakkeet tuhottiin varmistamisen jälkeen.

2.4 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus aineisto kerättiin alueen Jyväskylän tilapalvelun kiinteistöissä työskenteleviltä suomea äidinkielenään puhuvilta omassa kohteessa työskenteleviltä työntekijöiltä. Rajauksella pyrittiin pienentämään kielellisiä väärinymmärryksiä ja kulttuurillisista eroista johtuvia ristiriitoja sekä keskittymään työntekijöihin, jotka vakituisesti ovat organisaation palveluksessa ja joiden työntekoa ohjeistaa samankaltaiset palvelusopimukset. Strukturoidun haastattelun kysymykset olivat avoimia kysymyksiä, jolloin vastaaja pystyi vastaamaan esitettyyn kysymykseen omien sanojensa mukaisesti, eikä johdattelua tai kärjistelyä tiettyyn vastaukseen tapahtunut. (Liite 2.)

Lomakehaastattelun annettiin henkilökohtaisesti tai puhelimitse ohjeistus ja ongelmallisissa kysymyksissä pyydettiin ottamaan yhteyttä haastattelijaan. Lomakehaastatteluun vastaus tapahtui käsin kirjoittaen ja haastattelulomake toimitettiin työkohteisiin. Näin varmistettiin vastausten varmempi saanti. Vastausten ajalliseksi määräksi sanottiin noin 30 minuuttia, ja lomaketta sai täyttää käyttäen työaika, mikäli vastaaja näin halusi. Haastattelut jaettiin 25.3.2020-26.4.2020. Vastausaika oli 1.4.2020 asti.

Haastattelun toteutuminen kirjallisesti valikoitui koska haastattelijalla itse oli tuttu henkilö työyhteisössä, jolloin vastaajat olisivat voineet kokea haluttomuutta vastata rehellisesti esitettyihin kysymyksiin. Tämän lisäksi haastattelukeino oli kaikille tasavertainen, sillä haastateltavien joukossa oli myös yksi kuulovammaisen henkilö.

Haastatteluun osallistuneita oli kymmenen, joista yhdeksän palautti haastattelulomakkeen. Yhden haastateltavan vastaaminen ei toteutunut työssä tapahtuneen äkillisen muutoksen vuoksi.

Haastattelun täytettyään työntekijät sulki vastaukset kirjekuoriin, jotka avattiin samanaikaisesti 1.3.2020. Vastaukset litteroitiin ja yhdistettiin samaan lomakkeeseen, jolloin aineistoa syntyi noin 18 sivua.

3 Yhteisö ja yhteisöllisyys

Yhteisö voi tarkoittaa esimerkiksi paikkaa, kuten kylää tai työpaikkaa. Se voi olla myös ihmisten muodostamaa ryhmä, jota sitovat yhteiset tavat käyttäytyä ja toimia. Yhteisöksi voidaan tulkita myös ihmisryhmä, joita liittää yhteen tietyt ominaispiirteet tai esimerkiksi yhteiset tavoitteet ja yhteenkuuluvuus. Tämänkaltaisen yhteisö voi esimerkiksi muodostua ympäristöliikkeen ympärille. (Mäkelä 2002, 12.) Sen jäsenet saattavat olla jakautuneena ympäri maailmaa, mutta yhteen heidät liittää yhteinen ideologia ja tavoite, jota kukin toiminnallaan tavoittelee yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. (Mäkelä 2002,12) Yhteisön yksiselitteinen ja yksinkertaistettu määrittely on haasteellista yhteisöjen monimuotoisuuksien vuoksi. Käsitteellä yhteisö on useita merkityksiä ja sitä käytetään erilaisten ryhmämuodostelmien nimityksenä. (Lehtonen 1990, 14-15.)

Ihmisten muodostamien yhteisöjen koko voi vaihdella muutamasta ihmisestä aina kokonaisuun ihmiskuntiin ja alueellisesti se voi käsittää yhtä ruokakuntaa tai jopa maapallon laajuista aluetta. Se mikä tekee tietystä ihmisryhmästä yhteisön, määräytyy esimerkiksi vuorovaikutuksen tavasta, ihmistenvälisen suhteiden tai muiden yhteisten ominaisuuksien kuten aatteiden ja tavoitteiden perusteella. (Lehtonen 1990.)

Aiemmin yhteisöksi on helposti mielletty esimerkiksi perhe, suku tai kylä, mutta nykyään yhteisöjä syntyy esimerkiksi saman harrastuksen piirissä viettävistä ihmisistä. Aiemmin yhteisö muodostui helpommin maantieteellisesti rajattuun alueeseen, kuten esimerkiksi kylän jäsenistä, mutta nykyajan kaupungistuminen on aiheuttanut

sen, että maantieteellisesti lähellä ja samalla alueella elävien ihmisten keskellä voi olla paljon erilaisia aatteita, tapoja ja kulttuurillisia taustoja, joiden kesken ei yhteisöä muodostu. Yhteisöt muodostua esimerkiksi netin avulla saman ajattelukannan omaavien ihmisten välille. (Yhteisöllisyys m.d.)

Työyhteisö

Työyhteisöllä tarkoitetaan samassa organisaatiossa työskenteleviä henkilöitä, heidän välistään suhdetta ja vuorovaikutusta työpaikalla. Työyhteisö koostuu yksilöistä, kuten yhteisölle on ominaista myös työyhteisön jäsenet työskentelevät tietyn tehtävän mukaiseksi, jonka tarkoitus on ylläpitää työyhteisön toimintaa. Työyhteisö voi olla esimerkiksi tiimi, ryhmä, osasto, tai yksikkö, joka on olemassa työtä varten. Työ, jonka takia työyhteisö on olemassa, on yhteisön olemassaolon syy ja se on työyhteisön perustehtävä. Perustehtävä ohjaa yhteisön toimintaa käytännössä ja sen avulla esimiehen tulisi asettaa tavoitteita ja miettiä keinoja näihin pääsemiseksi samalla seuraten ja arvioiden toimintaa. Perustehtävä asettaa jokaisen työyhteisöön kuuluvan miettimään omaa merkitystään ja tarkoitustaan yhteisössä. (Hyrkäs & Kaukonen 2007,13-15.)

Hyvän työyhteisön piirteitä ovatkin selkeät tavoitteet joihin työyhteisön jäsenet ovat sitoutuneita toimivan johtamisen ja organisoinnin avulla terveellisessä ja turvallisessa työympäristössä. Organisaation toiminnassa tulisi vallita tasa-arvo, oikeudenmukaisuus sekä kannustava ilmapiiri sopivasti haastavissa työtehtävissä. Toimiva vuorovaikutus on myös yksi hyvinvoivan työyhteisön tunnuspiirteitä ja on yksi hyvinvoinnin lisääjistä työpaikoilla. (Toimiva työyhteisö 2020.) Hyvin toimivassa työyhteisössä myös luotetaan toisiin ja viestintä on tehokasta ja selkeää. (Pekka & Rätty 2010, 32).

Työyhteisön toiminnan kannalta esimiehen rooli on merkittävä. Työyhteisöjen erot ovat suuria, ja jopa saman organisaation sisällä voi samanlaisia tehtäviä hoitavien yksiköiden välillä nähdä huomattavia eroja. Jokaisella työyhteisöllä on sille ominainen

tapansa toimia. Tapa toimia ja organisaation elämäntapa ovat kokonaisuus. Arvot ja asenteet, työntekijöiden kuin esimiehen toiminta määräävät sen millaiset elämäntavat yhteisö saa. Nämä heijastuvat viimekädessä suhtautumiseen tai palveluun, jota asiakas saa. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 32-34.)

Risto Nekkari ja Pasi Valtee (2009) ovat esittäneet menestyvän ja kriisiytyneen työyhteisön eroja ja ovat huomanneet, että perustehtävästään suoriutuvan ja ongelmissa olevan työyhteisön väliset toiminnalliset erot ovat merkittävät. Myös tämän kaksikon tekemät päätelmät kunnallisista työyhteisöistä tehdyistä mittauksista osoittavat, että vuorovaikutteinen, osallistava, työntekijöitä tukeva ja kannustava ja innostava ja aktiivisesti informaatiota jakava, luottava ja läheinen johtaminen on yhdistettävissä tehtävistään suoriutuvaan työyhteisöön. Tämänkaltaisessa työyhteisössä ollaan kiinnostuneita paitsi toiminnan tuloksista, mutta myös sen jäsenten henkilökohtaisesta hyvinvoinnista. Työntekijät huomioidaan yksilöinä, eikä vain koneiston osana. Vaikeuksissa olevaan työyhteisöön on yhdistettävissä huono tiedottaminen, epäluottamus, piittaamattomuus työntekijöiden hyvinvoinnista, kannustuksen puute, esimieskeskeisyys, sekä huono motivointi. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009,32.)

3.1 Yhteisöllisyys

Yhteisöstä puhuttaessa nousee käsite yhteisöllisyys helposti esille. Yhteisö onkin edellytys yhteisöllisyyden tai yhteisöllisyyden tunteen muodostumiselle. Käsitteenä yhteisöllisyys on haastava, eikä yhtä yhteistä määritelmää sille olla asetettu. Kielitoimiston sanakirjan (2020) antaman määritelmän mukaisesti yhteisöllisyys tarkoittaa tunnetta yhteisöön kuulumisesta. Yhteisöllisyys on yhteisiä kiinnostuksen kohteita, yhdessä tekemisestä, luottamusta ja mahdollisuutta kuulua johonkin ja yhteisiä saavutuksia, joista voi myös nauttia. Se on myös toisten auttamista ja vastavuoroisuutta. (Kuusela 2018.) McMillian ja Chavis (1986) on määrittänyt yhteisöllisyyden ryhmän jäsenten väliseksi yhteenkuuluvuuden tunteeksi, tunteeksi ryhmään kuuluvien yksilöiden merkityksestä toisilleen ja uskoksi siitä, että jokaisen tarpeet on mahdollista tyydyttää sitoutumalla yhteen ryhmäksi. (Zani, Cicognani 2012, 7).

Mäkelän (2002) mukaan yhteisöllisyys on ihmiselle luonteen omaista ja välttämättömyyttä ja jo syntymästä asti ihminen tarvitsee ympärilleen toisia ihmisiä, jotta hänestä tulisi ihminen. Tästä todistavat tarinat susilapsista, jotka joutuivat eroon ihmisyhteistä. (Mäkelä 2002, 13.) He kasvoivat vailla ihmiskontaktia tai puutteellisessa ihmis- ja ihmisyhteisökontaktissa, eivätkä omaksuneet ihmisille luontaisia kykyjä tai nämä jäivät vähäisiksi. (Villilapsi 2017). Geeninen perimä ei ollut riittävä ihmiseksi kasvamiseen, vaan ihmiseksi tuleminen olisi tarvinnut myös sosiaalisia suhteita toisten ihmisten kanssa. (Mäkelä 2002, 13).

Ihmisellä on luontainen halu kuulua osaksi ryhmää. Tämä heijastuu ihmisen luontaisesta sosiaalisuudesta ja tämän vuoksi on tärkeää, että hän saa tätä kuuluvuuden tunnetta kokea. (Kylmäkoski, Pylkkänen & Viitanen 2010, 9-10.) Ryhmä auttaa minuuden muodostamisessa ja auttaa muodostamaan käsitystä itsestään ja siitä mihin kuuluu tai ei kuulu, mitä pitää tärkeänä ja keiden seurassa viihtyy. (Mäkelä 2002, 13.)

Ideaalisessa tilanteessa yksilö kokee itsensä osaksi yhteisöä ja toiminnallaan edesauttaa yhteisön elinvoimaisena pysymistä. Yksilön ja yhteiskunnan tai yhteisön suhde perustuu yhteisöllisyyden tunteeseen, joka auttaa ja on jopa välttämätön yhteisön olemassaolon kannalta. (Yhteisöllisyys ruokkii uusia toimintatapoja 2019.) Yhteisöt ovat kuulumisen paikkoja, joiden tulisi auttaa vastaamaan ja johon vuorovaikutus vaikuttaa yksilön vastauksiin minuuteen kuuluvissa kysymyksissä. (Mäkelä 2002, 13-14.)

Suhteisiin tarvitaan aina yhteisöllisyyttä, joka yhdistää ihmisiä tavoittelemaan samaa päämäärää. Yhteisöllisyys on samoja tapoja toimia, samoja kiinnostuksen kohteita ja osaamisen jakamista. Sari Kuusela vertaa yhteisöllisyyttä inhimillisyyteen, jonka hän kertoo emeritusprofessori Antti Eskolan kertoneen sijaitsevan ihmisten välissä ei ihmisissä. Se miten kohtelemme toisia, heijastuu myös yhteisön kykyyn toimia ja savuttaa tuloksia. Yhteisöllisyys antaa mahdollisuuden kuulua johonkin ja luoda suhteita, jotka perustuvat luottamukseen ja vuorovaikutukseen. (Kuusela 2018.) Luottamuksen tunne voisi sanoa olevan eräänlainen esiaste yhteisöllisyyden kokemukselle. Yhteisöllisyys on kuitenkin Koivumäen (2008, 104) mukaan luottamusta voimakkaampaa ja ryhmään suuntautuvampaa.

Jaakko Koivumäki rinnastaa väitöskirjassaan yhteisöllisyyden muun muassa termien ryhmä koheesio ja me-henki kanssa. Ryhmäkoheesio on niitä asioita, jotka pitävät ryhmää koossa. Näitä ovat jäsententarpeiden tyydytys eli koettu kokemus osallistumisen hyödyistä ja odotus näiden tarpeiden tyydyttämisestä, ja myönteinen arvio ryhmästä verrattuna aiempiin kokemuksiin. (Berg 2007, 9.) Me-henki kielitoimiston sanakirjan mukaan saa merkitykseksen yhteishengen. (kielitoimiston sanakirja 2020.) Lampinen ja Viitanen (2013, 70) mainitsevat systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessaan yhteisöllisyyden olevan myös rinnastettavissa termien sosiaalinen identiteetti ja sosiaalisen solidaarisuuden kanssa.

Myös sosiaalisen pääoman termi on rinnastettu yhteisöllisyyteen, ja joissain tapauksissa nämä termit katsotaan käsittävän samaa, mutta sosiaalinen pääoma voidaan myös tulkita olevan yhteisöllisyydestä syntyvä tuote. (Lampinen, Viitanen, Konu 2013.) Esimerkiksi lääkärilehti sivustolla esitellään Tuula Oksasen (2009) tekemää väestötutkimusta työyhteisön sosiaalisen pääoman ja koetun terveyden sekä masennuksen yhteydestä. Tässä yhteydessä sosiaalinen pääoma esitetään luottamuksena, yhteisinä arvoina ja normeina, sekä verkostoina, jotka edistävät yhteistyötä. (Sosiaalinen pääoma edistää terveyttä 2009.)

Toisissa lähteissä todetaan, että sosiaalisesta pääomasta olisi hyvä puhua, kun pohditaan sosiaalisen vuorovaikutuksen, luottamuksen ja osallistumisen vaikutuksesta osuudesta yrityksen tuoton muodostumisessa. Muussa tapauksessa sana yhteisöllisyys on käyttökelpoinen puhuttaessa yleisemmällä tasolla ja kun suoranaista taloudellista yhteyttä ei haluta muodostaa. Tällöin olisi hyvä käyttää konkreettisempia ilmauksia tutkimusta tehdessä kuten luottamus ja vuorovaikutus, jotka muodostavat sosiaalista pääomaa. Sosiaalinen pääoma on termi, joka yhdistää sosiaalisuutta ja taloutta. (Kananoja 2009, 77.) Koivumäen väitöskirjassa yhteisöllisyyden todennettiin olevan osa sosiaalista pääomaa yhdessä luottamuksen kanssa (Koivumäki 2007).

Sosiaalisen pääoman termin tarkoitus on tulkita ja rinnastaa sosiaalisten suhteiden ja niihin vaikuttavien tekijöiden kuten luottamuksen ja vuorovaikutuksen osuutta yri-

tyksen muihin pääomiin. Yhteisöllisyyttä kuvatessa taloudellista hyötyä ei pyritä määrittämään. (Kananoja 2009, 77.) Tässä työssä yhteisöllisyyttä ja sosiaalisen pääoman samankaltaisuus ja yhteys on tunnistettu.

Yhteisöllisyyden merkitys

Yhteisöllisyydellä on lukuisia positiivisia vaikutuksia. Yhteisöllisyyden kokeminen voi saada aikaan tunteen siitä, että olemme osa jotain suurempaa ja merkityksellisempää, se antaa mahdollisuuksia tutustua toisiin ihmisiin ja auttaa pääsemään tavoitteisiin. Se luo turvaa ja tunnetta turvallisuudesta. Yhteisöllisyys vähentää myös yksinäisyyden tunnetta ja jopa vähentää koettua stressiä. (The importance of having strong communities 2017.) Sosiaalisen pääoman käsite on professori John F Hellwellin on Ferratumin julkaisun mukaan luotettavampi onnellisuuden lähde kuin talouteen perustuva onnellisuus. (Ferratum 2018.) Ja koska sosiaalisen pääoman ja yhteisöllisyyden samankaltaisuus jopa sama merkitys työssä on todettu, voi yhteisöllisyyteen yhdistää myös tämän väitteen.

Yhteisöllisyys on myös se voimavara, joka pitää yhteiskunnat ja yhteisöt koossa. Yhteisöllisyyden lisäämisellä voidaan vaikuttaa yksilön mahdollisuuksiin vaikuttaa yhteisössään ja yhteisöllisyys edesauttaa yhteisön kehittymistä kohti tavoitteitaan samalla edesauttaen yhteisön jäsenten pääsemistä omiinsa. (Yhteisöllisyys pitää yhteiskunnat koossa 2017.)

3.2 Yhteisöllisyys työelämässä

Lampinen (2019) määrittää yhteisöllisyyttä työyhteisössä henkiseksi tilaksi, joka määrittää ihmisten käytöstä toisiaan kohtaan. Hän myös esittää Paasivaaran (2012) ilmaisseen, että työyhteisössä joko on tai ei ole yhteisöllisyyttä. Se perustuu vapaaehtoisuuteen, johon ketään ei voi pakottaa ja sen määrä voi vaihdella. (Lampinen, 2019, 23-24.)

Pyöriän (2012) mukaan, mikäli ajatukset yhteisöllisyyden kokemuksesta tuodaan työelämään, lyhyesti todettuna yhteisöllisyyttä kokeva työntekijä kokee olevansa osa

työyhteisöä ja pyrkii työssänsä edesauttamaan yrityksen pääsyä sen asettamiin tavoitteisiin ja työskentelee yrityksen elämäntehtävän toteutumisen puolesta. Työntekijä tuntee kuuluvansa osaksi organisaatiota ja haluaa pysyä siinä. Hän on sitoutunut ja mieltää omat ja organisaation tavoitteet ja arvot yhteisiksi ja on valmis työskentelemään näiden eteen. (Pyöriä 2012, 42.)

Työelämän yhteisöllisyyttä on tutkittu paljon, ja sitä kuvaamaan on pyritty luomaan erilaisia määritelmiä. Lampisen, Viitanen ja Konu esittelevät (2013, 72) Burroughs ja Ebyn (1998) luomat työelämän henkistä yhteisöllisyyttä kuvaavat kuusi ulottuvuutta:

1. Työtoverin tukeminen, yksilön halu auttaa ja hyväksyä toinen toisensa;
 2. Emotionaalinen turvallisuus, vuorovaikutuksen määrä ja laatu toisten kanssa työssä;
 3. Yhteenkuuluvuudentunne, luottamuksen ja yhteenkuuluvuuden taso, jota yksilö tuntee työryhmän kanssa;
 4. Henkinen yhdysside, työtovereiden jakamat päivittäistä toimintaa ohjaavat (etiikkaan ja arvoihin pohjautuvat) toimintaperiaatteet;
 5. Totuuden kertominen, avoin ja rehellinen vuorovaikutus työyhteisön jäsenten keskuudessa, ja
 6. Tiimiorientaatio, työyhteisön jäsenten sitoutuminen ja työskentely yhdessä yhteisen vision mukaisesti
- (Lampinen, Viitanen & Konu 2013, 72.)

Yhteisöllisyyden edellytykset työyhteisössä

Yhteisöllisyyden muodostumisen kannalta on tärkeää, että yhteisön jäsenet, yksilöt, ajattelevat suhteellisen samalla tavalla työyhteisön tavoitteista ja tarkoituksesta. On tärkeää, että toiminnasta ja sen toimintatavoista on olemassa sopimuksia, jotka ohjaavat toimintaa. (Seppänen-Järvelä ja Vataja 2009, 16.) Esimiehen rooli on yhteisöllisyyden kannalta työelämässä merkittävä ja ilman yhteisöllisyyttä esimiehen on vaikea saada organisaatiota tai johtamaansa tiimiä toimimaan tavalla, joka palvelisi yhteisiä tavoitteita. Ilman yhteisiä tavoitteita tai päämääriä tapahtuu hajaannus, jossa yhteisön jäsenet lähtevät toteuttamaan omia henkilökohtaisia tavoitteitaan. Hajaantuneet yksilöt ilman kokemusta yhteisöön ja organisaatioon kuulumisesta eivät välttämättä toteuta toiminnallaan asioita, jotka eivät ole organisaation toiminnan, päämäärien tai kulttuurin mukaisia. (Kuusela 2018.) Esimies on henkilö, jonka kuuluisi pyrkiä ajamaan kaikkien etua ja hoitaa työyhteisön ihmissuhteita oikeudenmukaisesti

luoden yhteisöllisyyttä pyrkimyksellä saada sen jäsenet ajattelemaan toimintaa kokonaisuutena. (Juuti & Vuorela 2019, 53-54.)

Sosiaalista pääomaa, tai yhteisöllisyyttä, kasvattaa luottamus kaikissa suhteissa. Luottamuksen osuus siis myös työyhteisön yhteisöllisyydessä on merkittävä. Luottamuksen kohteet vaihtelevat ja myös organisaation sisällä sen voi jakaa useampaan osaan. Koivumäki (2008) kertoo työssään Bart Nooteboomin (2002) tulkinnasta luottamuksen riippuvuudesta siihen mihin luotetaan. Kompetenssinen luottamus tarkoittaa luottamusta henkilön ammattitaitoon ja kykyihin. Toinen luottamuksen ilmentymä on luottamus aikomusten moraalisuuteen ja kieltäytymiseen opportunistista. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että luottamuksen saaja ei tavoittele omaa hyötyään luottajan kustannuksella ja toimii luottajan olettamalla ja sovitulla tavalla. Luottamus toiseen auttaa näkemään hänet positiivisemmassa valossa ja luottamuksen puute negatiivisemmassa. Luottamusta kasvattaa organisaatiossa oikeudenmukainen johtaminen luottamuksellisessa ilmapiirissä, mutta joka on samalla jämäkkää. (Koivumäki 2008, 103-105, 247.)

Myös Koivumäen (2008) väitöskirjassa todettiin, että luottamus ja yhteisöllisyyteen vaikutti työtehtävien selkeys, on mahdollista saavuttaa paitsi selkeän työn organisoimien kautta. Yhteisöllisyyden tunne oli myös vahvasti sidoksissa työn ”imuun”. Eli yhteisöllisyyttä kokenut työntekijä oli myös työssänsä sitoutuneempi. (Koivumäki 2008, 246). Luottamusta ja yhteisöllisyyttä kasvatti myös oikeuden mukaiseksi koettu sosiaalinen vaihto. Tätä tarkoittaa esimerkiksi avun saanti ja avun antaminen tasa-puolisesti. Kuusela (2018) puolestaan toteaa yhteisöllisyyden synnyttäminen työyhteisössä olevan loppujen lopuksi melko yksinkertaista. Hänen mukaansa yhteisöllisyys syntyy käytännössä päivittäisten kohtaamisten, väittelyiden ja yhteisen tekemisen kautta. Vasta kun luottamuksen ja avoimuuden ilmapiiri on saavutettu voivat sen jäsenet tuntea olevansa arvokkaita ja arvostettuja osia organisaatiossa. (Juuti & Vuorela 2019, 55). Myös Lampisen tutkimuksen tulokset tukevat näitä aiempia havaintoja yhteisöllisyyteen vaikuttavista tekijöistä. Hänen tutkimuksessaan esimiestyöyhteisössä yhteisöllisyyteen merkitsevästi vaikuttavia asioita todettiin olevan avoin vuorovaikutus, toimiva keskustelukulttuuri, kollegiaalinen tuki ja kannustus, organisaatorakenne ja yhteiset käytännöt, kuten yhteinen näkemys työstä ja sen tavoitteista,

ja hyvä esimies-alaissuhde. Riittävä vuorovaikutus, joka perustuu luottamukseen ja avoimuuteen, toisten tuki ja kannustus, riittävä määrä kohtaamisia, asioiden jakaminen ja yhteiset käytännöt, avun anto olivat yhteisöllisyyttä lisääviä tekijöitä. Heikentävänä tekijänä mainittiin esimerkiksi fyysinen etäisyys toisista. (Lampinen 2019, 54-57.)

On siis selkeää, että luottamus ja vuorovaikutus ovat tärkeässä osassa yhteisöllisyyden kokemisessa. Selkeät yhteiset säännöt ja tavoitteet määräävät yhteisön toimintaperiaatteita ja yksilön käytöstä yhteisössä. Ne luovat turvaa, mutta myös ajatusta ”me toimimme näin ja tämä on meidän päämäärämme”. Ne yhdistävät yksilöt yhteen ja luovat yhteisön, jonka jäsenet vain ymmärtävät sen toiminnan.

Yhteisöllisyyden vaikutukset työelämässä

Yhteisöllisyyden tunteella työelämässä on todettu olevan lukuisia positiivisia vaikutuksia. Tämä on varmasti syynä siihen miksi, yhteisöllisyyttä tai sosiaalista pääomaa on tutkittu monissa erilaisissa työyhteisöissä. Yhteisöllisyyden vaikutukset koskevat niin yksilöä kuin organisaatiota, jossa työntekijä työskentelee. Yhteisöllisyydellä on tutkittu olevan vaikutusta sairauspoissaoloihin, työterveyshuollon maksuihin ja työyhteisön keskinäiseen viestintään. Mitä enemmän yhteisöllisyyttä on ovat poissaolot ja työterveyden kustannukset pienemmät ja viestintä puolestaan tehostuu korkean yhteisöllisyyden työyhteisössä. (Lampinen, Viitanen & Konu 2013, 72.)

Yhteisöllisyys jo edellä mainitusti vaikuttaa myös työntekijän tehokkuuteen ja toimintaan työyhteisössä. Yhteisöllisessä työilmapiirissä työntekijät ovat sitoutuneita ja pyrkivät edesauttamaan yrityksen pääsyä asettamiinsa tavoitteisiin. Työntekijällä on myös halu työskennellä yrityksessä, joka vaikuttaa työssä pysymiseen. Yhteisöllisessä työyhteisössä vuorovaikutus ja viestintä lisääntyvät ja epäkohtiin vaikuttaminen lisääntyy, mikä lisää myös työntekijän sitoutuneisuutta yritykseen. (Seppänen-Järvelä, 2009,29.)

Yhteenkuuluvuuden tunne on myös tutkimusten perusteella todennettu vaikuttavan myös positiivisesti yrityksen tulokseen. Syynä tähän on jo se, että yhteisöllisyyden ja

työhyvinvoinnin lisääntyessä edellä mainitusti myös sairauspoissaolot pienenevät, jolloin terveydenhuollosta aiheutuvat kustannukset pienenevät. Positiivisen vaikutuksen lisäksi talouteen se on myös merkittävä syy siihen, miksi työssä halutaan jatkaa. On myös tutkittu, että yhteisöllisyys voi jopa tasapainottaa tilannetta, jossa työntekijä ei välttämättä ole työtehtävässä, joka hänelle on täysin oikea. Työtehtävän puutteet eivät tunnu hyvässä ilmapiirissä niin häiritseviltä. (Laiho 2017.)

Yhteisöllisyydellä on myös esitetty sen mahdollinen negatiivinen vaikutus, joka voi työyhteisössä erottaa eri työryhmät toisistaan. Liian voimakkaan ryhmäkoheesion työyhteisössä voi olla vaikeata ottaa uusia toimintatapoja tai informaatiota vastaan ja tarpeetonta kilpailua voi muodostua eri työryhmien välille. (Koivumäki 2008, 114-115.)

4 Siivouspalvelualan toimintaympäristö

Siivouspalvelua on liiketoimintaa, jonka tarkoituksena on tuottaa palveluita, jotka hoitavat kiinteistöjä ja lisäävät ympäristön viihtyvyyttä ja terveellisyyttä. Sanalla siivous tarkoitetaan koneellisesti ja käsin suoritettavaa prosessia, jonka tarkoitus on näkyvän ja näkymättömän lian poistaminen pääasiallisesti sisätiloissa. (The meaning of cleaning 2010.) Siivouksella ylläpidetään hyvää työympäristöä poistamalla esimerkiksi pölyä, irtolikaa ja tahroja kaikentyyppisistä rakennuksista ja kohteista. Siivous sisältää myös toimenpiteet, joilla pyritään hoitamaan ja suojaamaan pintoja. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi vahaukset ja hoitoainekäsittelyt. (Puhtauspalvelu 2020, 5.) Työssä puhutaan siivouspalvelusta, sillä tutkimuksen kohteena ovat siivoustyötä tekevät puhtauspalvelualan työntekijät. Puhtauspalvelu on siivouspalvelua laajempi termi, jonka voi yhdistää esimerkiksi siivouksen laatua tai sisäilman laatua seuraaviin ammatteihin. (Korhonen 2011, 7.)

Siivouspalveluala on kasvanut globaalisti viime vuosien aikana. Syynä voi olla siivouksen merkittävä asema terveellisen koti-, ja työympäristön luomisessa ja viihtyvyyden

ylläpidossa. (The global cleaning industry: By the Numbers 2019.) Siivous on merkittävässä asemassa myös sisäilman laadun kannalta (Kakko, Koskinen, Ryytänen & Vainio 2016, 2).

Siivous on usein itsenäistä, ja työajat voivat olla joustavat. Alalla on kehityksestä ja kysynnästä huolimatta ongelmia saada osaavaa ja pysyvää työvoimaa. Toisena keskeisenä ongelmana ovat liian tiukat aikataulut, jotka vaikuttavat siivoustyön tekemiseen huolellisesti. (Kihl & Mononen 2018, 51- 53.)

Vuonna 2015 Kansan Uutisissa julkaistussa artikkelissa ”Siivooja on näkymätön ja herättää häpeää” Martta Tuomaalan antama kuvaus työstä ja työolosuhteista on yhteisöllisyyttä tarkastellessa puutteellinen. Hänen aloittamansa ”Siivoojan ääni”-hanke kokosi ajatuksia Suomessa työskenteleviltä siivoojilta vuodesta 2011 lähtien, ja lopputuloksena syntyi muun muassa elokuvia, seminaareja ja artikkeleita siivoojien oikeuksien edistämiseksi. (Purokuru 2015.)

Lyhytelokuvasta ”Oikeus olla hiljaa” tuli niin kutsuttu siivoojien manifesti. Teos otti kantaa useaan epäkohtaan siivoojien työssä, kuten lyhyisiin työvuoroihin, epävarmaan toimeentuloon ja työ syrjintään. Siinä nostettiin esille myös siivoustyön yksinäisyys ja työyhteisön puutteet. Teoksessa käy ilmi, että työn luonne on usein yksinäistä, työyhteisö on hajanainen, mikäli sellaista on koettu olevan ollenkaan. Työntekijät eivät Tuomaalan teoksen perusteella päässeet jakamaan kokemuksiaan ja kokivat olevansa ongelmiansa kanssa yksin. (Purokuru 2015.) Julkaisu missä kyseistä näkemystä esitetään voi olla kärjistetty, mutta huomiotakin herättänyt näkemys alan toiminnasta.

Yksin työskentely tai työyhteisön puuttuminen ei ole kuitenkaan ainoa tieto, jota siivoustyössä työskentelystä esitetään. Töitä voidaan tehdä myös yhdessä, kuten hotelli siivouksessa. Tällöin työyhteisö onkin tiiviimpi ja siitä saatava tuki merkittävämpi. Mielenkiintoinen näkemys on myös siivoojan saavan paikan työyhteisössä, jossa työskentelee. Eli hän kokee olevansa osa esimerkiksi koulun työyhteisöä. (Lassila & Tikanoja 2017.) Työskentely ei aina ole yksinäistä puurtamista, vaan mahdollisuudet sosiaaliseen kanssakäyntiin on olemassa.

Yksin työskentelyn ja työyhteisön hajanaisuuden lisäksi merkittävä ongelma siivouspalvelualalla on työntekijöiden vaihtuvuus, sillä monelle siivoustyö on väliaikainen ratkaisu. Motivoituneiden ja pitkään pysyvien työntekijöiden saaminen on haasteellista, mutta siivouspalvelu Washin omistajalle Matti Luttiselle tehdyssä haastattelussa hän esittää mielipiteensä, että yrityskulttuuri ja yrityksen sisäinen viihtyvyys ovat tässä asiassa jopa palkkausta merkitsevämmässä asemassa. (Huhtinen 2018.)

5 Tulokset

Analyysin pohjana käytettiin yhteisöllisyyttä kuvaavia kuutta ulottuvuutta. Nämä ulottuvuudet koettiin olevan hyvä lähestymistapa selvittää yhteisöllisyyden tilaa yhteisössä. Ulottuvuuksissa käsitellään asioita, joita esimerkiksi Kuusela (2008) ja Oksanen (2009) ovat tutkimuksissaan todentaneet vaikuttavan yhteisöllisyyden kokemukseen. Yhteenvedossa ulottuvuuksiin kerätty ja alustavasti analysoitu aineisto käydään läpi Kuuselan ja Oksasen tutkimuksissa nousseiden yhteisöllisyyteen vaikuttavien asioiden kautta. Työssä käsiteltävinä asioina ovat luottamus, työn imu eli sitoutuneisuus, vuorovaikutus ja esimiehen toiminta. Aiemmissä tutkimuksissa tutkittujen yhteisöllisyyteen vaikuttavien asioiden avulla tutkimuksen tarkoitus oli pohtia, onko perusteltua ilmaista yhteisöllisyyden olemassaoloa tai sen puutetta. Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut selvittää, mitä yhteisöllisyys kyseisessä yhteisössä sen jäsenille on, vaan selvittää onko tässä työyhteisössä yhteisöllisyyttä yhteisöllisyyteen liitettävien ominaisuuksien perusteella.

Työtoverin tukeminen, yksilön halu auttaa ja hyväksyä toinen toisensa työyhteisössä

Kyselyssä nousee esille, se että työyhteisö, jonka hyväksyntää ajatellaan saattaa merkitä vastaajalle työyhteisöä, jonka siivoajana työntekijä työskentelee. Esimerkiksi työyhteisöksi koetaan päiväkodin työyhteisö. Kummassakin tapauksessa vastaajat ovat kokeneet tulleen hyväksytyiksi ja kokevat työnsä kautta olevansa merkityksell-

lisiä jäseniä yhteisössä. Tosin vastauksissa on myös maininta siitä, että työpaikan yhteisön jäsenenä ollaan ”pohjasakkaa”. Vastapainona tälle ajatukselle toinen vastaaja mainitsi tilanteen olevan täysin päinvastainen.

Kyllä, tunnen, että kaikki ovat tasavertaisia, ei katsota nenänvartta pitkän, että ”siivoaja” vaan (esim.) taukotilassa. Kaikki johtajista lähtien jutustellaan niitä näitä.

Palaute, niin positiivinen kuin negatiivinenkin, koetaan merkitykselliseksi, sillä se osoittaa, että työ on huomioitu. Mahdollisuus vaikuttaa ja ”jutustelu” koetaan myös osaksi hyväksytyksi tulemistä ja arvostusta. Myös empaattisuus ja eleet, kuten halaus koetaan merkkeinä siitä, että on tärkeä. Lisätöihin kysymiset sekä esimerkiksi merkkipäivien muistamiset koetaan hyväksymisen merkinä.

Tunnetko itsesi hyväksytyksi ja tärkeäksi osaksi työyhteisöä? Miten tämä osoitetaan?

Tunnen, työni on tärkeää. Hyvää palautetta joskus, empaattisuus halaus.

Koen siinä määrin, että palaute annetaan suoraan, jolloin koen työni huomatuksi. Koen myös olevani työpaikalle tärkeä ja se myös sanotaan minulle, mistä pidän.

Myös hyväksymättömyyden tunnetta on koettu. Tämänkaltainen tunne on voinut syntyä negatiivisesta palautteesta tai tunteesta, että on eriarvoinen kuin muut työyhteisössä työskentelevät. Tässä tapauksessa luultavimmin tarkoitetaan työyhteisöä, jonka siivoajana työntekijä työskentelee. Tässä nousee myös esille se, että yhteys työnantajaorganisaatioon ja työyhteisöön on heikko, sillä kohteessa työskennellään yksin, jolloin työtovereiden hyväksyntää on vaikea arvioida.

Koska työskentelen siivoajana yksin, vastaan tähän päiväkotiyhteisön kautta. Tunnen itse työn tärkeäksi, vaikka päiväkodin työntekijät ei

anna arvostusta työlleni. Valitettavasti edelleen siivoajat on ”pohjasakkaa” työyhteisössä.

Työtoveria ollaan valmiita auttamaan, ja niin on myös tehty, mikäli apua on tarvittu esimerkiksi perehdyttämistilanteessa. Myös tässä kysymyksessä nousee esiin yksin työskentely ja harvakseltaan tapahtuvat muiden työntekijöiden kohtaamiset. Kaikki vastaajat kokivat saavansa apua ja tukea työhönsä. Kahdeksan vastaajaa mainitsi saavansa tukea ja apua työhönsä ohjaajaltaan ja/tai esimieheltään tarvittaessa. Muiden työntekijöiden apua tai tukea ei mainita, mutta yhdessä vastauksessa mainitaan työharjottelijoilta saatu apu.

Emotionaaliseen turva, vuorovaikutuksen määrä ja laatu

Vuorovaikutus työyhteisössä perustuu lähinnä tekstiviesteihin tai puheluihin. Toisiin työntekijöihin pidetään yhteyttä viikoittain tai tätä harvemmin. Syyksi mainitaan työntekoon liittyvät asiat, kuten materiaali tai ainetilaukset. Koska työskennellään yksin, ei muihin työntekijöihin juurikaan yhteyttä pidetä.

Suurin osa vastaajista on tyytyväinen nykyiseen yhteydenpidon määrään, mikä osoittaa halua työskennellä itsenäisesti ja omassa rauhassa. Toisaalta kyselyssä nousi yksittäisesti esille myös, että välillä kaivattaisiin kuulumisien vaihtoa. Vuorovaikutuksen määrään ja sen sisällölliseen laatuun voi yhdistää myös kielelliset hankaluudet, kun yhteistä kieltä ei välttämättä löydetä asioiden viestittämiseksi.

Yhteenkuuluvuuden tunne, luottamus ja yhteenkuuluvuus

Yhteenkuuluvuutta tarkastellessa nousee esille toisistaan poikkeavia kokemuksia. Osa kokee yhteenkuuluvuuden tunnetta, osa osittain mutta kokee omien ajatusten poikkeavan massasta, ja osa ei koe yhteenkuuluvuutta, sillä alueen työntekijöitä näkee vain harvoin. Silti toivotaan, että tulisi hyväksytyksi, ja kohtaamiset yhteisön jäsenten kanssa on koettu miellyttäväiksi. Tosin esille nousee myös kulttuurierojen aiheuttama ahdistus muita kohdatessa. Tässä yhteydessä pohtiessa työyhteisön yhteenkuuluvuuden kokemuksesta ja sen tasoa voidaan olettaa, että yhteen kuuluvuuden tunne ei ole kovin vahva. Tämä päätelmä perustuu aiempaan tietoon kommunikation määrästä ja työyhteisön jäsenten toistensa tuntemisen määrästä ja laadusta.

Vastaajista kuusi totesi pitävänsä yhteyttä harvoin, kaksi kerran viikossa ja yksi silloin kun on asiaa.

Luottamusta ja sen tasoa selvitettiin niin ammattitaidon ja moraaliin kohdistuvan luoton kannalta. Lisäksi selvitettiin, kehen luotetaan ja kehen ei. Yleisesti luotettiin niin muiden moraaliin kuin ammattitaitoonkin. Mikäli luottoa muihin työntekijöihin ei ollut, luotettiin esimieheen ja ohjaajaan. Toisiin työntekijöihin kohdistuva epäluottamus oli hieman yleisempää. Vastaajista vain yksi koki epäluottamusta esimieheen tai ohjaajaan, mutta kolme ilmoitti kokevansa epäluottamusta muihin työntekijöihin.

Luottamusta lisäsivät hyvä palaute kiittäminen ja tervehtiminen ja helposti lähestyttävyys. Myös rento ilmapiiri mainittiin.

Rento ilmapiiri sekä lähestyttävyys (WhatsApp jne.) voimistavat. Sekä se, että vaikutetaan kiinnostuneilta työstäni.

Tämän lisäksi mainittuja asioita olivat rehellisyys asioiden esille otossa ja epäkohtien parantaminen ja nopea reagointi kysymyksiin sekä lisätöihin kysyminen.

Luottamusta vähentäväksi asioiksi koettiin ristiin puhuminen ja toisten syyttely, ammattitaidon puuttuminen, sekä virheelliset palkat. Myös sopimusten rikkominen, laiskat ja saamattomat työntekijät mainittiin olevan mahdollisia luottamuksen heikentäjiä. Samaan asiaan myös viitattiin tuurausten huonolla laadulla. Kysyttäessä tilanteita, joissa on kokenut luottamusta, tai epäluottamusta nousi myös viestinnän merkitys esille. Epätietoisuus viestinnässä koettiin luottamusta heikentäneenä asiana. Luottamusta heikentäväksi on myös koettu huonot sijaisuudet, jolloin työntekijä ei ole voinut olla turvallisin mielin poissa työstään.

Kun puhutaan asioita ristiin ja syytetään toisia, kun otettaisiin asiat rehellisesti esille ja parannettaisiin niitä. Olisimme samanlaisessa asemassa niin, että joustettaisiin yhtä paljon, kun palkka on sama kaikille.

Heikentää ainakin välillä tuuraajien siivouksen laatu sekä heidän ja asiakkaan välinen kommunikaatio.

Vastaajat ovat kokeneet, että heihin puolestaan luotetaan vapaudessa toteuttaa omia ajatuksiaan työssä, annetuilla työharjoittelijoilla, sekä luottamuksella, jota on osoitettu muutostilanteissa. Tässä yhteydessä mainittiin esimerkiksi Korona tilanne, jonka tuoma lisävastuu työhön on otettu luottamuksen osoituksena. Myös palautetta niin positiivista kuin negatiivista on pystytty antamaan hyvällä tavalla, ja tämä on myös lisännyt luottoa. Lisätyöt koettiin myös luottamuksen osoituksena.

Henkinen yhdyside, työtovereiden päivittäistä toimintaa ohjaavat toimintaperiaatteet

Tätä pyrittiin tutkimuksessa määrittämään ohjeistuksen ja yhdenmukaisuuden ja selkeyden kokemuksesta. Tässä tapauksessa ohjeistus koettiin pääasiassa olevan selkeä ja yhdenmukainen ja tapa viestiä näistä todettiin hyväksi. Kritiikkiä nousi työajan joustavuudesta, ja sen selkeyttämisellä koettiin voivan olevan myös muiden työskentelyyn positiivinen vaikutus.

Kysyttäessä, tietävätkö työntekijät, mihin työnantajaorganisaation toiminnan periaatteet perustuvat, vastaukset olivat suurimmaksi osaksi myöntäviä. Työhön tullessa oli saatu perehdytys, ja asia oli selkeästi yrityksen nettisivuilla. Yksi oli kysymykseen jättänyt vastaamatta, ja yksi totesi, että tietää toimintaperiaatteiden olemassa olosta ja tietää myös mistä tieto on löydettävissä, mutta ei ollut tutustunut niihin. Myös lisätietoa asiasta toivottiin. Vastaukset osoittavat, että asiasta on epätietoisuutta.

Joidenkin haastateltavien oli vaikea määritellä kokemuksia toisten työntekijöiden toimintaohjeiden noudattamisesta. Tässäkin nousi esille muiden työntekijöiden harvakseltaan tapahtuva kohtaaminen. Vastaukset olivat kolmea lukuun ottamatta epäröiviä, sillä toisten työskentelyä oli nähty vain harvoin.

Etupäässä noudattavat. Ainakin sen vähän, mitä nyt olen huomionut.

En ole nähnyt.

Tästä en osaa sanoa. Ei ole tullut tilannetta eteen, jossa olisin voinut huomata/ verrata ”

Joo suunnilleen. Vaikea sanoa, kun muita työntekijöitä tapaa harvoin.

En ole nähnyt.

Selkeästi vastannut ilmaisi, että muut työntekijät eivät noudata ohjeistusta, vaikka ohjeet ovat samat kaikille. Tässä tapauksessa koettiin, että ohjeistus on annettu mahdollisesti liian löyhästi. Yksi vastaajista totesi kaikkien tekevän omalla tavallaan, mutta ohjeita noudattaen. Yksi jätti vastaamatta.

Vuorovaikutuksen avoimuutta ja rehellisyyttä työyhteisön jäsenten keskuudessa

Haastattelussa vuorovaikutusta tarkasteltiin viestinnän sisällön ja määrän näkökulmasta kuin henkilöihin kohdennettavan viestinnän onnistumisesta. Viestinnän määrä ja sisältö koettiin usein riittäväksi, mutta myös sen puutteita ilmaistiin. Joskus informaatiota koettiin saatavan hyvin, mutta toisinaan ei ja sen totuuden mukaisuutta epäiltiin. Yksi vastaajista mainitsi, että viestikatkoksia ja unohduksia saattoi tulla puolin ja toisin aina välillä. Esille nousi myös tutkimuksen aikana Koronan vuoksi poikkeava tilanne, jonka myötä infoa ja tukea työssä kaivattiin entistä enemmän. Toisaalta ilmaistiin myös ymmärrystä siitä, että tilanteen hetkisyiden vuoksi on vaikea tietää edes mitä tulee tapahtumaan. Normaalioloissa kuitenkin lisäviestinnälle oli toive ja myös henkilökohtaisemmin kuten puhelinsoitolla koettiin olevan merkitystä.

Yhteyden otto esimieheen tai ohjaajan tarvittaessa koettiin yksimielisesti helpoksi ja tähän ei koettu olevan mitään esteitä. Esimieheen pidettiin yhteyttä helposti WhatsAppin kautta. Vastaajat kokivat voivansa kertoa työhön liittyvistä epäkohdista tai mahdollisista parannusehdotuksista niin esimiehelleen kuin ohjaajalleen ja näin olikin

myös toimittu. Yksi vastaajista totesi kuitenkin mahdollisten parannusten tai korjausten jäävän välillä tapahtumatta.

Toisten työntekijöiden kanssa kommunikointi koettiin haasteellisemmaksi. Osa vastaajista koki pystyvänsä kommunikoimaan hyvin myös muiden työntekijöiden kanssa ja saaden näin tietoa ja vastauksia. Kommunikoinnissa on myös huomioitu esimerkiksi työntekijän erityistarpeet kommunikointiin, jolloin myös erilaisia keinoja viestiä asioita on hyödynnetty. Yhdeksi hankaloittajaksi nousi kielimuuri. Yhteistä kieltä koettiin olevan haasteellista löytää ja todettiin, että englanninkielen taito olisi kommunikation edellytys.

Ei ole helppoa, kun pitäisi puhua Englantia.

Tiimi orientaatio ja sitoutuminen työhön

Haastatteluun vastanneet sanoivat olevansa sitoutuneita työorganisaatioonsa, kahta poikkeusta lukuun ottamatta. Toinen poikkeava vastaus sisällytti näkemyksen sitoutumisesta työskentelypaikan eri työyhteisön jäseniin ja toinen koki sitoutumisen merkitsevän korvamerkintää. Tämä tietysti on totta, sillä sitoutuminen merkitsee itsensä liittämistä tässä tapauksessa työorganisaatioon. Vastauksesta voi kuitenkin tulkita hieman negatiivisen sävyn sitoutumista kohtaan. Itsensä sitoutuneiksi kokeneet työntekijät kokivat sitoutumisen merkitsevän työtehtävien tekoa vastuullisesti ja annettujen ohjeiden mukaisesti ja työnantaja organisaation koettiin olevan hyvä paikka työskennellä. Vastaukset jäivät kuitenkin hieman puutteelliseksi sitoutumisen merkityksestä työntekijöille. Vastauksissa käsiteltiin asiaa lähinnä näkökulmasta, miten työntekijä toimii organisaation hyväksi työssään, eikä ajatuksella miten sitoutuminen merkitsee heille. Työnantaja organisaatiosta, ja ylemmällä tasolla työskenteleviin viitattiin käyttämällä ilmaisua ”he”.

Joo. Toimin annettujen ohjeiden mukaan ja luotan annettuihin tehtäviin. Myös siinä päin, että toimin heidän arvojen mukaisesti.

Kyseinen vastaus antaa vaikutelman, että työntekijä ei koe kuuluvansa osaksi työyhteisöä siinä määrin, että voisi puhua esimerkiksi ”meidän arvoistamme”.

Orientaatiota käsittelevä kysymys lisäsi tietoa myös sitoutuneisuuden ymmärrykseen. Haastateltavilta kysyttiin, kokivatko he työskentelevänsä yhteisen päämäärän saavuttamiseksi ja miten he kuvailisivat yhteisiä tavoitteita. Vastaukset olivat myöntäviä, mutta puutteelliseksi jäi se tieto mikä yhteinen tavoite on. Näiden sanottiin olevan merkityksellisiä, mutta siivoustyölle luontaisen tavoitteen eli puhtauden lisäksi ei ilmaistu mitä nämä tavoitteet voisivat olla. Luottamuksen ylläpidosta ja töiden suorittamisesta ohjeistetusti mainittiin, mutta koko työyhteisölle määriteltyä tavoitetta tai toimintaa ohjaavaa mallia ei mainittu. Hyvin toimivalla yrityksellä kuitenkin tulisi olla toimintaansa ohjaavat arvot ja tavoitteet, jonka hyvin orientoitunut ja sitoutunut työyhteisö tietää.

6 Yhteenveto

Tutkimuksen lähtökohtana ja tavoitteena oli selvittää yhteisöllisyyden tilaa siivouspalveluyrityksessä. Aiempien tutkimusten perusteella, kuten Koivumäen ja Lampisen tutkimuksissa sosiaalisesta pääomasta luottamuksen, vuorovaikutuksen, esimiesalaisuuden ja työn imun on todennettu olevan merkityksellisiä erilaisien työyhteisöjen yhteisöllisyyttä tutkivissa tutkimuksissa. Yhteisöllisyyden tunnetta lisää hyvä luottamus, riittävä avoin vuorovaikutus, esimiehen oikeudenmukainen johtaminen ja selkeys sekä työtä kohtaan kokeva sitoutuminen. (Lampinen 2019, 55-57; Koivumäki 2008, 245-246.) Mitä vahvempina nämä koetaan positiivisessa mielessä, sitä vahvempina voidaan yhteisöllisyyden tunne kokea.

Siivouspalvelu alalla työskennellään yksin ja yhteisöllisyyden puutteesta on esitetty yleisesti kritiikkiä. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään yhteisöllisyyden tilaa nykyhetkellä, mutta myös sen merkitystä työntekijöille. Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli kysymys: ”Onko työyhteisössä yhteisöllisyyttä?” Vastauksena tähän voidaan todeta, aiempien tutkimuksien perusteella, että yhteisöllisyys on melko heikkoa tut-

kitussa työyhteisössä. Suurena syynä tähän tulokseen voidaan tulkita olevan työyhteisön jäsenten vähäinen yhteydenpito. Työntekijät työskentelevät pääasiallisesti yksin ja eivätkä pidä toisiinsa juurikaan yhteyttä. Vastavuoroisuuteen oltaisiin valmiita, mutta käytännössä sen tapahtuminen on haasteellista työn itsenäisen luonteen vuoksi.

Luottamuksen kannalta tilanne on moniselitteinen. Toisaalta luotettiin siihen, että ilman varmaa tietoa toisten työntekijöiden toimintaan. Tosin epäluottamusta oli herättänyt huonosti tehdyt sijaisuudet, sillä ei voitu tietää onko työ tehty kunnolla oman poissaolonajan. Tällaisen tilanteen voi olettaa myös herättävän epäluottamusta esimieheen ja ohjaajaan, jotka ovat vastuussa sijaisten järjestämisestä sekä opastuksesta. Huono lomittaminen voi synnyttää ajatuksen työn arvostuksen puuttumisesta. Tutkimuksessa on huomioitava kuitenkin, että vastaajien oli haastava vastata esimerkiksi toimintaperiaatteiden noudattamista koskeviin kysymyksiin, sillä toisia tavattiin työssä vain harvoin, joten koettu luottamus pohjautuu luultavimmin ilman kokemusta uskomukseen toisten työnteon moraalista ja ammattitaidosta.

Koska esimiehen rooli on merkittävä yhteisöllisyyden muodostumisen kannalta, myös tässä tutkimuksessa se nostetaan esille. Yleisesti siis esimieheen ja myös ohjaajaan luotettiin ja heidät todettiin olevan ne henkilöt, joilta saa apua tarvittaessa. Heihin ei koettu olevan esteitä ottaa yhteyttä ja työnteon suorittamiseen koskevissa asioissa koettiin olevan mahdollista esittää esimerkiksi parannuksia. Myös epäluottamusta ilmaantui ja kritiikkiä vastuun kiertämisestä. Tämä oli yhden vastaajan ilmaisu, mutta yhteydessä, jossa haastateltavia oli vain yhdeksän, prosentuaalisesti se tarkoittaa noin 13% vastanneista. Esimiehen toimintaan ja vaikutukseen yhteisöllisyydessä voidaan myös liittää viestinnän ajankohtaisuus ja sisältö työntekijän työhön liittyen. Tässä tapauksessa toivottiin myös parannusta ja esille nousi kriisitilanteissa tarvittavan viestinnän puutteellisuus ja tunne yksin jäämisestä. Tutkimuksessa nousi myös luottamuksen vähentävänä tekijänä esille virheet palkanmaksuissa. Työn ohjeistuksen ja orientoinnin kannalta ohjeistus oli pääasiallisesti selkeää. Epävarmuutta kuitenkin herätti kaikille annettu yhtä selkeä ohjeistus. Toivottiin esimerkiksi selkeyttä työajassa.

Työntekijät sanoivat olevansa sitoutuneita organisaatioonsa, mutta vastauksista on mahdollista tulkita että, sitoutumisen taso ja sen kohdentaminen yritykseen ei välttämättä ole erityisen vahva. Kysyttäessä heitä organisaation arvoja ja toimintaperiaatteita tämä kysymys jätettiin usein tyhjäksi, vaikka aiemmin on todettu näiden olevan tiedossa. Näissä yhteyksissä myös todettiin, että tiedettiin mistä niitä etsiä, jos haluaisi näihin tutustua. Sitoutumisella kuitenkin tarkoitetaan sitoutumista yrityksen päämääriin ja esimerkiksi arvoihin ja herääkin kysymys, että mihin työntekijät ovat sitoutuneet, elleivät näihin. Yrityksestä puhuttaessa viitattiin sanalla ”he” sanan ”me” sijaan. Tästä syntyy käsitys, joka viittaa siihen, että työntekijät mahdollisesti kokevat olevansa ikään kuin ulkoisesti ostettu palvelu, joka suorittaa työn ohjeen mukaisesti, sen sijaan, että kokisi kuulavansa osaksi yritystä ja tekevänsä töitä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Tutkimuksen perusteella on mahdollista, että yrityksen arvoja ja toiminnan periaatteita ja tavoitteita ei olla selvitetty tarpeeksi selkeästi, jotta ne työntekijöistä tuntuivat yhteisiltä ja heitä yhdistäviltä tekijöiltä, jotka esimerkiksi erottavat kilpailevista yrityksistä ja antaisivat pohjan sille, että työntekijä haluaa työskennellä juuri tässä yrityksessä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Voisi tulkita, että työn ”imu” ei yhteisössä ole vahva mikä vaikuttaa sitoutuneisuuteen ja yhteisöllisyyteen. (Koivumäki 2008, 246.)

7 Pohdinta

Heikoksi tulkittavasta yhteisöllisyyden tilasta huolimatta haastattelussa selvisi, että työntekijät olivat pääasiallisesti tyytyväisiä nykyiseen työpaikkaansa. Poikkeuksena oli haastattelussa vastannut työntekijä, joka oli kouluttautunut muihin työtehtäviin. Työ ei vastannut hänen koulutustaan, eikä hän siksi ollut tyytyväinen työhönsä. Muut työntekijät tunsivat viihtyvänsä työssään huolimatta vähäisestä yhteyden pidosta muihin alueen työntekijöihin ja työn itsenäisestä luonteesta. Yksin ja itsenäisesti työskentelyyn voi myös tämän tutkimuksen perusteella liittää myös positiivisia ajatuksia, kuten itsensä toteuttaminen. Suurta kaipuuta ei myöskään kommunikaation lisäämiseen voida sanoa olevan, sillä pääasiallisesti yhteyden pidon sanottiin olevan riittävää ja mahdollisuudet sen lisäämiselle tunnistettiin. Haastatteluissa todettiin, että voihan sitä itse ottaa yhteyttä, mikäli se tarpeelliseksi koettaisiin.

Yhteisöllisyyden merkityksestä voidaan sanoa, että tutkitun alueen siivoustyöntekijät pitivät yhteisöllisyyttä merkittävänä asiana. He tunnistavat ja tietävät, että sillä saataisi olla positiivisia vaikutuksia työhyvinvointiin ja työn mielekkyyteen, mutta näkevät sen ongelmallisena työn luonteen vuoksi. He viihtyvät työssä silti, ja yksin työskentelystä jopa pidetään. Heille on merkityksellistä se, missä työskentelevät ja millaista kohtelua saavat työpisteensä työyhteisössä. On mukava tulla töihin, kun koee olevansa tervetullut. Mikäli he saavat arvostusta tältä yhteisöltä tuntuu työkin mukavalta. Yhteisöllisyyden tunne tiedetään, ja se on koettu työssä hyväksi asiaksi, mutta käytännössä yhteisöllisen ilmapiirin saavuttaminen on haasteellista.

Voidaan siis sanoa, että tämän alueen siivoustyöntekijät eivät koe vahvaa yhteisöllisyyttä eivätkä näe sen olevan välttämätöntä heidän työnsä kannalta. Yhteisöllisyys koettiin kuitenkin tärkeäksi, ja yhteisöllisyydelle osattiin antaa arvoa ja sen positiivisia vaikutuksia osattiin kertoa. Haastateltavat kuitenkin kokivat, että siivoustyössä niitä voi mahdollisesti olla hankala saavuttaa, koska toisia työntekijöitä nähdään harvoin. Eli tavallaan työssä on tyydytty tilanteeseen, joka on vallalla eikä siihen osata mahdollisesti edes vaatia tai kuvitella muutosta.

Fyysisesti työntekijöitä voi olla hankala säännöllisesti tuoda yhteen, mutta yhteydenpidon lisäämiseksi voisi miettiä esimerkiksi Facebook-ryhmää. Tämä voisi antaa mahdollisuuden tutustua ja edes tietää keitä alueella työskentelee. Se voisi myös olla keino kertoa alueen, esimiehen ja ohjaajien kuulumisia sekä jakaa neuvoja ja kysymyksiä. Se voisi olla vielä pienemmän kynnyksen keino ottaa yhteyttä muihin työntekijöihin. Yhteisöllisyys kuitenkin tuo mukanaan paljon etuja, ja sen pienikin lisääminen olisi niin yritykselle kuin työntekijälle eduksi. On tietysti totta, että moni hakeutuu siivoustyöhön juuri sen itsenäisen luonteen vuoksi. Kuitenkaan hyväksi ei koskaan ole yksinäisyys ja tunne yksin jäämisestä. Tutkimuksessa kuitenkin nousi myös tämä esille, että asioiden kanssa tunnetaan välillä olevan yksin. Esimerkiksi alkanut koronatilanne on mahdollisesti voinut lisätä työssä tarvittavan tuen määrää, jota voi nykyisessä tilanteessa haastavaa saada. Vertaistuki ja asioiden jakaminen voisivat lisätä tunnetta kuulumisesta yhteen. Myös tiedot ja taidot, vinkit voisi olla mielekästä jakaa myös muille. Se voisi paitsi nostaa alueen siivouslaadun tasoa, mutta myös motivoida työntekijää, kun hän voisi jakaa osaamistaan.

Ongelmana sosiaalisen median käytössä, tai yhteisöllisyyden lisäämisessä millään keinolla voi tulla kuitenkin aika. Siivoustyössä työaika on tarkoitettu varsinaisen siivoustyön suorittamiseen kohteessa, eikä ylimitoitus työajan suhteen alalla ole yleistä. Tämä tarkoittaa, että yhteyden pito muihin tapahtuu työn ulkopuolella. Tämä voi olla myös syy siihen, miksi tälläkään hetkellä ei yhteydenpitoa muihin koeta kovinkaan tärkeänä eikä välttämättömänä. Työ pystytään tekemään ilman sosiaalista kanssakäyntiä muiden kanssa ja harva työssäkäyvä haluaa vapaa-aikaansa käyttää työasioissa. Eikä tämä tietysti ole myöskään suositeltava.

Tutkimuksessa selvisi myös se, että suurin osa haastateltavista ymmärsi työyhteisönsä olevan työyhteisö, jonka kanssa fyysisesti työskentelevät. Tämä on tietenkin positiivinen asia varsinkin tapauksissa, jossa tällä työyhteisöllä oli positiiviset vaikutuksen siivoajan kokemukseen omasta työstään. Toisaalta negatiivisessa mielessä tällä työyhteisöllä saattoi olla negatiivinen vaikutus työskentelyyn ja sen mielekkyyteen. Saattaa siis olla, että joko työntekijä kiintyy kohteen työyhteisöön ja haluaa pysyä siinä huolimatta työnantajasta tai työntekijä voi jopa irtisanoutua tämän yhteisön takia. Kummassakaan tapauksessa tilanne ei työnantajalle ole eduksi.

Yhteisöllisyys ja sen hyödyllisyys on siis ongelmallista siivouspalvelualla. Tähän lisätessä kulttuurilliset ja kielelliset erot, voi yhteisöllisyyden muodostuminen käytännössä olla jopa mahdotonta. Sen lisäämisellä ei kuitenkaan voi katsoa olevan negatiivista vaikutusta. Mikäli yhteisöllisyyden lisäämisen pyrkimyksen myötä, vaikka ihan teellistä tiivistä vuorovaikutukseltaan aktiivista yhteisöä ei olisi mahdollista luoda, voisi yhteisöllisyyden eri ulottuvuudet kehittyä työntekijän työhyvinvointia ja yrityksen toimintaa palvelevampaan suuntaan. Esimerkiksi orientaatiota ja sitoutuneisuutta lisäämällä voitaisiin parantaa tuotettua laatua sekä varmistaa yrityksen asettamien tavoitteiden näkyminen myös konkreettisesti työssä.

Mahdollisia jatkotutkimuksia voisi myös tehdä esimerkiksi kulttuurillisesti eritaustaisille henkilöille siitä, miten he kokevat yhteisöllisyyttä. Tämän lisäksi myös laatutason ja yhteisöllisyyden välistä yhteyttä voisi olla hyödyllistä tutkia. Tämä voisi antaa lisätietoa siitä vaikuttaako työntekijöiden yhteisöön kuulumisen tunteen määrä hänen

tuottamaansa siivouksen laatuun. Myös tätä tutkimusta voisi olla mahdollista syventää ja saada aiheesta vielä kattavammin tietoa, toteuttamalla tutkimus esimerkiksi avoimella haastattelulla.

Lähteet

Berg, L. 2007.s.9-10. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisu. Viitattu 15.4.2020. <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/paattyneet-hankkeet/mielenterveyshankkeet/Vertaisia%20ja%20vertaisryhmia.pdf>

Bruna, Z. & Cicognani, E. 2012. Sense of community in the work context. A study on members of a co-operative enterprise. Artikkeeli. Italia: University of Bologna. Viitattu 13.4.2020. <https://www.gjcpp.org/pdfs/2012-Lisboa-079.pdf>

Huhtinen, H. 2018.Kuinka pitää kiinni parhaista osaajista alalla. Julkaisu Op-median sivulla. Viitattu 1.1.2020. [https://op.media/yrityselama/yritysjyys/kuinka-pitaa-kiinni-parhaista-osaajista-alalla-jolla-tekijoista-on-pulaa-k%C3%A4%C3%A4nt%C3%A4j%C3%A4-tarjoaa-houkuttelevan-urapolun-ja-paljon-tukea-d5f8364da58d4cbeb8c635063aff29c2'](https://op.media/yrityselama/yritysjyys/kuinka-pitaa-kiinni-parhaista-osaajista-alalla-jolla-tekijoista-on-pulaa-k%C3%A4%C3%A4nt%C3%A4j%C3%A4-tarjoaa-houkuttelevan-urapolun-ja-paljon-tukea-d5f8364da58d4cbeb8c635063aff29c2)

Hyrkäs, K. & Kaukonen, K. 2007. Ihmissuhteiden arkea koulun työyhteisössä - Konfliktitilanteet työyhteisön haasteena. Pro- gradu- tutkielma. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, opettajantutkimuslaitos. Viitattu 15.3. 2020. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/10276/URN_NBN_fi_jyu-2007416.pdf?sequence=1

Juuti, P. Vuorela, A. 2019.Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. E-kirja. Ps- kustannus. Viitattu 21.3.2020.

Kajanoja, J.2009. s.72 Sosiaalinen pääoma: yhteisöllisyyden paluuta vai henkistä väkivaltaa. Julkari- sivuston julkaisu. Viitattu 24.2.2020. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100952/kajanoja.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kakko, L. Koskinen, M. Ryyänen, P. Vainio, A. 2016. Siivous turvaa elin- ja työympäristösi turvallisuuden ja viihtyisyyden. Puhtauspankki.fi. julkaisu. Viitattu 4.4.2020. https://puhtauspankki.fi/site/assets/files/7648/siivous_turvaa_elin- ja_tyoymparistosu_turvallisuuden_ja_viihtyisyyden_1_7_2016.pdf

Kihl, M ja Mononen, K. 2018. Kiinteistön puhtaanapito vaatii aikaa ja osaamista. Kontulan huolto. Verkkojulkaisu. Viitattu 11.4.2020. <https://kontulanhuolto.fi/wp-content/uploads/2018/01/KITA.pdf>

Koivumäki, J. Työyhteisön sosiaalinen pääoma. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto, Sosiologian ja psykologian laitos. Viitattu 9.3.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67847/978-951-44-7314-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Koivumäki, J. Työyhteisön sosiaalinen pääoma. Tampere: Tampereen yliopisto, sosiologian ja psykologian laitos. Viitattu 9.3. 2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67847/978-951-44-7314-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Korhonen, E. 2011_Puhtauspalvelut ja työympäristö Ostettujen siivouspalveluiden laadun mittaamenetelmät ja laatu sekä siivouksen vaikutukset sisäilman laatuun, tilojen käyttäjien kokemaan terveyteen ja työn tehokkuuteen toimistorakennuksissa. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Biologian instituutti. Viitattu 25.4.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/36586/9789513943967.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kuusela S. 2018.Yhteisöllisyyden merkitys. Blogi kirjoitus. Viitattu 10.1.2020. <https://www.solmukohtia.fi/yhteisollisyyden-merkitys/>.

Laiho M, 2017. Talentia-lehti verkkojulkaisu. Viitattu 14.4.2020. <https://www.talentia-lehti.fi/yhteinen-tuki-ja-hyva-ilmapiiiri-auttavat-tyoyhteisoja-iaksamaan/>

Lampinen, M-S. 2019. Yhteisöllisyys sosiaali- ja terveystoimen esimiesyhteisössä. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Viitattu 15.3.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/116818/978-952-03-1202-2.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Lampinen, M-s. Viitanen, E; Konu, A. 2013. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus yhteisöllisyydestä työelämässä. Artikkelijulkaisu alkuperäisesti Sosiaalilääketieteellisessä aikakauslehdessä 2013: 50 71–86.Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 13.3.2020. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100821/systemaattinen_kirjallisuuskatsaus.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lehtonen, H. 1990. Sosiaalinen pääoma ja yhteisöllisyys. kansalaisyhteisun.fi julkaisu. Viitattu 18.2.2020. https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/sosiaalinen_paaoma_ja_yhteisollisyys/aiemmat_artikkelit/yhteiso

Lehtonen, H.1990. Yhteisö. Jyväskylä: Vastapaino. Viitattu 13.3.2020.

Luotettavuus n.d. Kyvyt.fi-sivun opetusmateriaali tutkimukseen. Viitattu 14.4.2020. <https://kyvyt.fi/view/artefact.php?artefact=304009&view=72174>

Luotettavuus, n.d. Kyvyt.fi tutkimusmateriaali. Viitattu 30.3.2020. <https://kyvyt.fi/view/artefact.php?artefact=304009&view=72174>

Me-henki. Kielitoimiston sanakirja 2020. Kotimaisen kielen keskuksen sanastohaku. Viitattu. 15.3.2020. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/me-%20henki>

Mäkelä, R. 2002. Yhteisöllisyydestä: perusteluja, tulkintoja menetelmiä. Kiljava: Kiljavan opisto. Viitattu 15.2.2020.

Pekka, J. & Rätty, T. 2010. s.32. Työturvallisuuskeskuksen verkko artikkeli. Viitattu 10.4.2020. https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf

Puhdistuspalvelu, n.d. Selkokielen puhdistuspalvelumateriaali. Verkkojulkaisu. Viitattu 20.4.2020. <https://www.hyria.fi/files/87/Puhdistuspalvelu.pdf>

Purokuru P. 2015. Verkko artikkeli kansanuutiset.fi- sivustolla. Viitattu 10.1.2020. <https://www.kansanuutiset.fi/artikkeli/3435863-siivooja-on-nakymaton-ja-herattaa-hapeaa>

Ruuskanen, P. n.d. Sosiaalinen-pääoma. Jyväskylän yliopiston verkkojulkaisu. Viitattu 18.3.2020. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-paoma>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 11.4.2020. <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>>.

Seppänen, R. Vataja, K. 2009. Työyhteisö uusille urille. E-kirja. PS-kustannus. Viitattu 2.1.2020.

Sihvola, J. Hyvän elämän eväät. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. Verkkojulkaisu. Viitattu 14.4.2020. <https://www.duodecimlehti.fi/duo96181>

Siivoustyön myytit- Pitävätkö ne paikkaansa? 2017. Verkkojulkaisu Lassilan & Tikanojan sivuilla. Viitattu 15.2. 2020. <https://lassikko.lt.fi/siivoustyon-myytit-pitavatko-ne-paikkansa>

Sosiaalinen pääoma edistää terveyttä. 2009. Lääkärilehti- sivuston julkaisema artikkeli. Viitattu 20.1.2020 <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankohtaista/sosiaalinen-paoma-edistaa-terveytta/>

The global cleaning industry: By the Numbers 2019. Verkkojulkaisu. Viitattu 20.3.2020. <https://www.cleaningservicereviewed.com/global-cleaning-industry-statistics/>

The meaning of cleaning 2010. Verkkojulkaisu. Viitattu 21.3. 2020. <https://www.cmmonline.com/articles/the-meaning-of-cleaning>

Toimiva työyhteisö, n.d. Työturvallisuus keskuksen verkkojulkaisu. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso

Valosalu, T. 2016. Puhtauden laatuksen määrittely. Verkko artikkeli. Viitattu 10.4.2020. https://epalvelut.puhtausala.fi/site/assets/files/5795/puhtaustasojen_laadun.pdf

Villilapsi, 2017. Wikipedian tietojulkaisu. Viitattu 26.3.2020. <https://fi.wikipedia.org/wiki/Villilapsi>

Yhteisö 2020. Kielitoimiston sanakirja 2020. Kotimaisen kielen keskuksen sanastohaku. <https://www.kielitoimistonanikirja.fi/#/yhteis%C3%B6>

Yhteisöllisyys 2020. Opetushallituksen sivujen julkaisu. Viitattu 30.3.2020. <https://www.oph.fi/fi/opettajat-ja-kasvattajat/yhteisollisyys>

Yhteisöllisyys n.d. Opetushallituksen verkkojulkaisu. Viitattu 15.2.2020. <https://www.oph.fi/fi/opettajat-ja-kasvattajat/yhteisollisyys>

Yhteisöllisyys ruokkii uusia toimintatapoja. n.d. Sitra verkkojulkaisu. Viitattu 28.3.2020. <https://www.sitra.fi/aiheet/yhteisollisyys/#mista-on-kyse>

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Hyvä vastaaja

Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa tilapalvelutuotantoa -ja johtamista. Teen opinnäytetyötäni yhteisöllisyyden merkityksestä puhtauspalvelualalla. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, onko työyhteisössänne yhteisöllisyyttä ja onko sillä merkitystä työssänne.

Olet valikoitunut kyselyyn vastaajaksi tietyin perusten. Tämä kysely suoritetaan saman asiakkaan eli Jyväskylän tilapalvelun kiinteistöissä työskenteleville vakituisille suomen kieltä hyvin puhuville palveluvastaaville, jotka työskentelevät saman esimiehen ja ohjaajan opastuksella.

Kysymykset ovat muodostettu siten, että ne käsittelevät yhteisöllisyyden eri ulottuvuuksia. Vastaathan rehellisesti ja esimerkkejä todellisista työelämän tilanteistasi käyttäen. Vältä kyllä/ei vastauksia ja pyri perustelemaan ja kertomaan miksi sinun näkemyksesi ja kokemuksesi asiaan on kertomasi mukainen. Mikäli kyselyä tehdessäsi et ymmärrä kysymystä ja sen tarkoitusta, enkä ole paikalla, olethan yhteydessä numeroon: 040 0276857.

Kyselyyn vastaus tapahtuu nimettömästi ja ne käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti.

Kiitoksia jo etukäteen ajastasi ja vastauksistasi.

Liite 2. Kysely

1. Pidätkö tämänhetkisestä työstäsi ja työpaikastasi? Mitkä asiat vaikuttavat tätähän?
2. Oletko sitoutunut työorganisaatioosi? Mitä tämä sinulle merkitsee ja mikä/tai mitkä asiat tähän vaikuttavat lisäävästi tai heikentävästi?
3. Tunnetko itsesi hyväksytyksi ja tärkeäksi osaksi työyhteisöäsi? Miten tämä osoitetaan?
4. Voitko sanoa tuntevasi yhteenkuuluvuuden tunnetta alueen muiden työntekijöiden kanssa? Miksi/ Miksi et?
*Yhteenkuuluvuuden tunne on tunne hyväksytyksi tulemisena ja tuntemuksena kuumista tiettyyn ryhmään.
5.
 - a. Kuinka usein olet yhteydessä muihin työntekijöihin? Millä tavoilla?
 - b. Koetko tämän riittäväksi vai haluaisitko, että yhteyden pitoa olisi enemmän?
6.
 - a. Koetko, että saat tukea ja apua työhösi sitä tarvittaessa? Keneltä?
 - b. Oletko valmis myös itse antamaan tukea ja apua muille?
7.
 - a. Saatko mielestäsi riittävästi ja helposti ajankohtaisesti tietoa työhösi liittyen ja onko viestinnän sisältö mielestäsi rehellistä?
*Kerro myös parannusehdotuksia, mikäli näitä sinulla on, esimerkiksi olisiko mielestäsi tarpeellista viestittää joitain muita viestinnän kanavia käyttäen kuin nykyisiä.
 - b. Koetko pystyvä tarvittaessa kertomaan esimerkiksi esimiehellesi/ohjaajallesi epäkohdista tai vaikka parannusehdotuksiasi työhösi, vai koetko tähän joitain esteitä?
 - c. Onko kommunikointi helppoa ja esteetöntä muiden työntekijöiden kanssa? Miksi/Miksi ei?
- 8.

- a. Onko sinulla luottamuksellinen olo työssäsi? (Pystytkö esimerkiksi luottamaan esimieheesi, ohjaajaasi, muihin työntekijöihin.) Millaiset asiat voimistavat tai heikentävät luottamusta?
 - b. Kerro muutama esimerkki tilanteista missä olet kokenut luottamusta tai sen puutetta. (Esimerkiksi vastuun antaminen.)
- 9.
- a. Onko mielestäsi työntekijöitä koskevat ohjeistukset ja toimintaperiaatteet yhdenmukaiset ja selkeät vai olisiko tässä kehitettävää?
 - b. Onko sinulle mielestäsi selvitetty tarpeeksi hyvin mihin nämä toimintaperiaatteet pohjautuvat? Esimerkiksi, oletko tietoinen yrityksen arvoista ja toimintaetiikasta?
 - c. Koetko, että myös muut työntekijät noudattavat näitä ohjeistuksia? Vai oletko esimerkiksi huomannut poikkeavaa toimintaa sinulle annetuista ohjeista?
10. Tunnetko työskenteleväsi tietyn yhteisen määränpään saavuttamiseksi? Miten kuvaisit yhteisölle asetettua tavoitetta?
11. Kun pohdit työstäsi, koetko, että yhteisöllisyydellä, "me-hengellä" on sinulle merkitystä? Mihin asioihin se mielestäsi voisi vaikuttaa?

Liite 3. Esimiehelle lähetetty sähköposti

1. Kuinka monta työntekijää alaisuudessasi työskentelee?
2. Siivous- ja puhtaustaloudella työntekijöiden vaihtuvuus on todettu ongelmalliseksi. Onko tämä ollut myös teillä haasteena?
3. Työskennelläänkö alueen kohteissa yksin?
4. Millaisia kohteita alueella on? (Päiväkoteja, kouluja, palvelutaloja...?)
5. Työssä keskityn Jyväskylän tilapalvelun kohteissa työskenteleviin alueen 210 työntekijöihin. Milloin asiakassuhteet nykyisissä tilapalvelun kohteissa alkoivat? Millaisia kohteita alueella on?
6. Onko tämän asiakkaan kohteissa työskentelyyn liittyvät ohjeistukset keskenään samankaltaiset?
7. Kuinka paljon työntekijöitä on tilapalvelun kohteissa?
8. Moniko heistä on suomalainen?