

Työn sisäinen laatu kilpailutetulla kiinteistö- ja siivousalalla

Kilpailutetut palvelut ja työn laatu –tutkimushanke

Ville-Aleksi Valli

Sosiologipäivät 20.3.2025, Turku

Työelämän tutkimuskeskus (WRC)
Tampereen yliopisto



Työsuojelurahasto
Arbetarskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

Työn sisäinen laatu kilpailutetulla siivous- ja kiinteistöalalla

- *Miten palveluiden hankinta vaikuttaa työn sisäiseen laatuun?*
 - ... mitä yhteyksiä sisäisellä ja ulkoisella työn laadulla on toisiinsa?
- Aineisto
 - 6 siivous- tai kiinteistöhuollon esihenkilöä, joista 3 luottamuslöötiä. Osalla aiempaa kokemusta ”kenttätöystä”
 - 3 puhtaanapitoalan yritysjohtajaa
 - 7 liittoasiantuntijaa (sopimusasiantuntijoita, muita asiantuntijoita)
 - 7 Hankinta-asiantuntijaa (hankintakonsultteja, julkisen palvelutuotannon hankinnoista vastaavia asiantuntijoita)
- 23 haastateltavaa, yksilö- ja ryhmähaastatteluja
- Esityksessä keskitytään lähinnä **siivoustyöhön**. Tutkimuksessa kuitenkin sivuttu myös kiinteistöihin liittyviä turvallisuustöitä ja kiinteistönhuoltoa

Työn sisäinen laatu (intrinsic job quality)

- **Taidot**

- Psykologia: Työn vaatima erityisosaaminen
- Sosiologia: Työn kompleksisuus ja autonomia lisää työtaitoja ja osaamista
- Taloustiede: yksilön ominaisuudet, inhimillisen pääoman osa
- Yhteyksiä kouluttautumismahdollisuuksiin, työssä kehittymiseen

- **Autonomia** (mahdollisuus vaikuttaa työhön)

- Työprosessiteoria ja governance-kirjallisuus: suhteellinen vapaus toimia oman tahtonsa mukaan tavalla joka on mielellään suotuisa työnantajan tavoitteiden kannalta, **suostumus**

- **Sosiaalinen työympäristö**

- Esihlön ja työyhteisön tuki
- työn sosiaalisista suhteista, olennaisimmin kollegoilta ja työyhteisön ystäviltä, on mahdollista saada terveyttä ja hyvinvointia edistävää ja tukevaa sosiaalista tukea. Tuen edellytys on se, että suhteet itsessään eivät ole haitallisia, vahingollisia ja hyväksikäyttäviä (Green & Mostafa 2012, 14).

- Sisäisen laadun ulkopuolelle jää teoreettis-käsitteellisesti: **fyysiset ja henkiset riskit, työn ajallinen kesto, aikataulutus ja intensiteetti, työsopimuksen vakaus ja etenemismahdollisuudet, palkkauksen oikeudenmukaisuus**

- Erottelun mielekkyys laadullisessa tarkastelussa? Good, average and bad jobs (Vidal 2013)

Autonomia

- Esihlöt mieltävät siivoustyön samaan aikaan ihanteellisesti ja käytännössäkin itsenäiseksi (”ei kuljeta perässä katsomassa onko hommat tehty”)
- Samalla: Siivoustyön sisältöön ei voi vaikuttaa työntekijätasolta, koska työn kulku ja sisällöt on määritelty **palvelusopimuksissa**
 - Kiinteistöhuollosta esimerkkejä, että tulevaa kiinteistönhuoltajaa konsultoidaan kohteen mitoituksessa
- Kiinteistöihin liittyvän työn monipalvelullistaminen (työn sisällöllinen jousto) – avoimia kysymyksiä työn mielekkyydestä, kun työhön sisällytetään useiden ennen erillisten töiden sisältöjä
 - Joillekin sopii: Esimerkiksi aulapalvelu ja vaihteleva työn kuva

Digitaalista taylorismia ja epävirallista tehostusta?

- Ei kaikenkattavaa näkemystä digitalisaation määrästä ja vaikutuksista
- Liitot: esimerkkejä esimerkiksi askelmittareiden käytöstä työpaikoilla työhyvinvoinnin varjolla ylimääräisen ”tallustelun” karsimiseksi. -> Autonomia, intensiteetti
- Algoritminen työn rationalisointi: algoritmien palveleminen. Työn sisäinen mielekkyys?
- Mitoituksen digitaaliset työkalut
 - Eräässä siivousalan yrityksessä mitoitukseen käytettävällä Excelillä eettinen ulottuvuus. Tarjoukseen tulee automaattisesti realistiset siirtymäajat, työn aloittamisen kesto jne.
- **Kuinka rationaalista rationalisointi on?**

Kyllähän se tietysti mahdollistaa sitte sen, että nyt tästä [ATOP-ohjelmasta] tuli työajaksi kaheksan tuntia, mutta kyllä tää nyt kuuteen tuntiin pystytään tekemään. Eihän se [ohjelma] sitä estä.

--Siivoustyön esihenkilö 1

Puhumattakaan siitä, että esimerkiks kesäkampanjat on sellasia kun meillä tulee paljon kesäsijaisia, nimenomaan siivoojiksi. Jos normaalisti työkohteen tunnit on vaikka kaksi tuntia, niin se kesätyöntekijä ei saa kun sen 1,8 tai 1,7 tuntia. Eli hänen pitää tehdä pienemmässä ajassa se työ kuin meidän vakituisen siivoojan. Eihän tää oo [mieltii 3 s], eihän he pysty siihen. Jos et sä oo tosi ammattilainen.

--Siivoustyön esihenkilö 2

Autonomia ja kilpailutetun siivouksen taito

- Jo aiemmassa tutkimuksessa havaittu jännite. ”**Siivoustyön uusi kompetenssi**” (Eskelinen, Rynänen & Tuomaala 2019, Niemelä & Kalliola 2008). Luopuminen ”käsiyöläisasenteesta”
- Siivouksen esihlöt näkevät **koulutuksella** arvoa, koska koulutus tuo säästökohteena olevaan siivoukseen realismia: ”Ei ota kaikkea niinkö itseensä”, ”Osaa asettaa riman oikeeseen kohtaan” eli **ei tee ylilaatua**. Oikeanlainen itseohjautuvuus kilpailutettuun ympäristöön.
- ”**Priorisointi**”, ”**oikominen**”. Taitoa tehdä parhaansa, kun hyvää jälkeä ei voi tehdä
- **Autonomian paradoksi?** Siivoojia kuunnellaan, jos heillä on kehitysideoita siitä miten heidän työstään voisi säästää vielä lisää.
 - Säästöpainet tulevat asiakkaalta ja asiakkaan saatetaan miettiä yhdessä, mistä voisi säästää lisää.

*Kylhän tää enemmän on menny siihen suuntaan monessa paikassa,
et tehdään niin paskaa ku voidaan ja katotaan, et missä vaihees
tulee se kynny, et joku siihen reagoi.*

--ammattiliitto-sopimusasiantuntija

- Kohteissa joissa työskentelee siivoojia tiimeinä on paremmat edellytykset suhteelliseen autonomiaan: Päivittäisestä työnjaosta sopiminen työkavereiden kesken
 - Vrt. esim. rappusiivous, useista kohteista koostuvat työpäivät ja kohteet joissa työskennellään yksin. Toisaalta jotkut nauttivat yksin työskentelystä.

Taidot

- **Koulutus**

- Tutkinnoilla haastateltavien puheessa merkitys siivousalan arvostuksen nostajana, tutkintovaatimuksia toivotaan alalle
- Siivousalan yrityksillä yhteistyötä ammattioppilaistosten kanssa, ammattitutkinnon suorittaminen työn ohella
- Erityisesti julkisissa kilpailutuksissa voidaan vaatia työntekijöiltä koulutustasoa

- Ammatillisen koulutuksen reformi tuo koulutusosaamisen paineen työpaikoille. Liittojen näkemyksissä työharjoittelupaikkojen **pedagogiselle osaamiselle** ei ole mitään edellytyksiä

- **Monipalvelu / Yhdistelmätyöntekijä** (työn sisällöllinen joustavuus)

- Hankala tapaus liittojen näkökulmasta

- Aulapalvelu jossa vartijan tai järjestyksenvalvojan tehtäviä yhdistettynä asiakaspalveluun ja siivoukseenkin, jne.

- Yhteydet työn ulkoiseen laatuun: palkkaus

- Taitojen huomiointi palkkauksessa? Palkkausjärjestelmä ei välttämättä tunnista laajenevia työtehtäviä, teetetään entistä laajempaa työtä samalla palkalla, määrällisesti enemmän
 - TES-shoppailu

- Ikääntyvien kuntatyöntekijöiden toiveissa tietokonekoulutusta digitalisaation vuoksi

Sosiaalinen työympäristö

- Kilpailutetun siivoustyön sosiaalinen työympäristö riippuu vahvasti asiakkaasta ja palvelusopimuksesta
- Pitkä palvelusopimus, pitkät työurat, kohteessa useita työntekijöitä -> mahdollisuuksia yhteisöllisyyteen, lisää myös työn autonomiaa
- Konkreettinen, materiaallinen ulottuvuus: taukotilat
- **”Talottuminen”** = sosiaalinen kiinnittyminen kohteeseen
 - Kilpailutetun siivoustyön sosiaalinen konstellatio: työnantaja, asiakas, asiakkaan työntekijät, liiketilan käyttäjät, asiakkaan asiakkaat

siis meillähän on monesti nii, että ne ihmiset ei sitoudu [yritykseemme], vaan ne sitoutuu siihen asiakkaaseen. Et mitä minä oon huomannu matkan varrella, että monesti käy nii, että ne enempi on sitoutunu asiakkaaseen[...]. Varsinki työntekijät, jotka on samassa kohteessa pitkään, niin ne kokee, he kokee, et he on osa sitä työyhteisöä. Enempi ku että ovat osa [meidän yritystä].

Siivoustyön esihlö

- Siivouksen lähiesihenkilöillä voimakasta lojaalisuutta asiakasta kohtaan. Asiakkaan tekeminen tyytyväiseksi on työn onnistumista.

Sosiaalinen työympäristö, työn itsenäisyys, kieli ja tietoisuus työntekijän oikeuksista

[Siivoojalla] ei oo mitään tietoo, mis hänen työkaverinsa sijaitsee, onko heitä. Toki on, kyllä hän ymmärtää, et [-- työnantajalla] on työkavereita, mut et missä ne on. Onko luottamusmiestä, missä se on. Se ei ole täällä, koska tää ei- Et täs tulee tälläset haasteet myös sen järjestäytymisen ja tälläsen myös sit ehkä epäkohdista tietosuuden lisäämisen kannalta, et se tieto kulkee ihan eri tavalla. Ei pysty vertaileen vaikka palkkalaskelmaa. Mä sain ylityökorvauksen, saiks sä. Mul oli arkipyhä palkallinen, oliko sulla. Ei oo sitä työkaveria, kenen kaa puhutaan ja puidaan ja- Että tän tyypisii haasteita on ihan valtavasti.

--Ammattiliitto-asiantuntija

- Kielimuuri alalla, jossa on paljon työntekijöitä joiden suomenkielen taito on puutteellinen. Liiton asiantuntijoilla epäilyksiä siitä, että tällainen työvoima on suosittua em. syistä
- Migriin ja maassa oleskeluun liittyvät seikat päätyvät myös lähiesihenkilöiden pöydälle. Isoja kysymyksiä työntekijöille, jotka eivät koske vain toimeentuloa

Siivouksen lähiesihenkilöiden työn laatu yhteydessä siivouksen sos. työympäristöön?

- Lähiesihlöt raportoivat työn kuormittavuudesta ja säännönmukaisesta harmaasta ylityöstä, jolla kompensoidaan ajan riittämättömyyttä
- Alaisten ja esihenkilön työvuorojen epäsuhta: siivoojat aamu-, ilta- ja yövuoroissa
 - ”80 alaista”
 - Paine olla alaisten tavoitettavissa. Lisäksi materiaalien toimituksia kohteisiin
 - ”16 tunnin työpäiviä harva se päivä”
 - Tavoittamattomuus: siivoustyössä aukkoja työturvallisuudessa ja sosiaalisessa tuessa
- Budjetit kohteelle annettuna, siivouksen työnjohtaja toimeenpanee sopimuksen
 - Esim. työtunneista kiristämistä työntekijöiltä
- Perehdyttämiseen on aikaa vähemmän kuin haluttaisiin
 - Tyypillinen ongelma työssä on se, että siivooja ei tiedä mitä häneltä odotetaan

Sosiaalinen työympäristö laajemmin ajateltuna? ”Siivoustyön näkymättömyys”

- Aiemmissa tutkimuksissa näkymättömyys sitä, että siivoojia ei tervehditä, siivoojat työskentelevät kun toimistot tai kaupat ovat tyhjiä jne.
- Tutkimuksen aineistossa näkymättömyys sitä, että työn jälkeen voidaan huonontaa melko paljonkin ennen kuin se ”herättää kenessäkään intohimoja”
- Siivous voidaan säästösyistä delegoida vaikka toimistotyöntekijälle = koulutetun ja kokeneen työntekijän voi korvata periaatteessa kenellä tahansa
- Siivoustyön esihenkilöt refleктоivat siivoustyötä koskevaa yhteiskunnallista ajattelua, ”kuka vaan voi ryhtyä siivoojaksi”

Yhteenveto

- Kilpailutuksella vaikutuksia työn sisäiseen laatuun
 - Uudet taidot ja niiden autonominen soveltaminen
 - Uusi työn rationaalisuus? Huonoimman hyväksyttävän lopputuloksen tasapainon etsiminen?
- Työn sosiaalinen ympäristö
 - Vaihtelee kohteittain?
 - Esihenkilön tuki erityisesti suurissa yrityksissä?
 - Työyhteisö ja tieto

Kirjallisuutta

- Burawoy, M. (1979). *Manufacturing consent : changes in the labor process under monopoly capitalism*. University of Chicago Press.
- Green, F., & Mostafa, T. (2012). Trends in job quality in Europe: A report based on the fifth European working conditions survey. <https://doi.org/10.2806/35164>
- Kirchner, Stefan, Meyer, Sophie-Charlotte and Tisch, Anita. "'Digital Taylorism' for some, 'digital self-determination' for others? Inequality in job autonomy across different task domains" *Zeitschrift für Sozialreform*, vol. 69, no. 1, 2023, pp. 57-84. <https://doi.org/10.1515/zsr-2022-0101>
- Miller, P. and Rose, N., (1990), 'Governing economic life'. *Economy and Society*, 19(1): 1–31.
- Muñoz de Bustillo, R. & Fernández-Macías, E. & Antón, J.I. 2022. Quantitative approaches to assess job quality. Teoksessa C. Warhurst & C. Mathieu & R. E. Dwyer (toim.) *The Oxford Handbook of Job Quality*. Oxford: Oxford University Press, 126–149. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780198749790.013.7>
- Warr, P. (2007), *Work, happiness, and unhappiness*, Lawrence Erlbaum Associates, London.
- Eskelinen, Teppo & Rynänen, Sanna & Tuomaala, Martta. (2019). Kilpailutus ja osallisuuden rakenteelliset ehdot siivoojien arjen työelämässä. *Sociologia*, 56(1), 60–78.
- Jukka Niemelä, & Satu Kalliola. (2008). Ei yksin palkasta. *Työelämän tutkimus (Verkkoaineisto)*, 6(3).
- Ojala, S., Nätti, J., & Kauhanen, M. (2015). Työn laatu ja myöhempi työura osa- ja määräaikaisessa työssä. Työsuojelurahaston tutkimushanke 2013-2014. Loppuraportti.
- Vidal, Matt. "Low-Autonomy Work and Bad Jobs in Postfordist Capitalism." *Human Relations (New York)*, vol. 66, no. 4, 2013, pp. 587–612, <https://doi.org/10.1177/0018726712471406>.



Kiitos!