



LAUREA

# Johtaminen siivousalalla ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden näkökulmasta



Rauhala, Laura

2009 Leppävaara

**Laurea-ammattikorkeakoulu**  
Laurea Leppävaara

## **Johtaminen siivousalalla ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden näkökulmasta**

Laura Rauhala  
Palvelujen tuottamisen ja  
johtamisen koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Maaliskuu 2009

Laura Rauhala

### Johtaminen siivousalalla ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden näkökulmasta

Vuosi 2009 Sivumäärä 70

---

Tämän opinnäytetyön aiheena on johtaminen monikulttuurisella siivousalalla. Opinnäytetyön toimeksiantaja on SOL Palvelut Oy. Tutkimusongelmana on selvittää, millaiseksi SOL Palveluissa työskentelevät ulkomaalaistaustaiset henkilöt kokevat johtamisen työyhteisössään. Aihe on hyvin ajankohtainen, sillä siivousalalla Suomessa monet työyhteisöt ovat monikulttuurisia, ja monikulttuurisuuden uskotaan tulevaisuudessa vain kasvavan. Tilanne luo haasteita niin työnantajille kuin työntekijöillekin. Opinnäytetyössä tarkastellaan siivousalaa ja palveluiden johtamista monikulttuurisuuden näkökulmasta.

Kvantitatiivisella tutkimusotteella tehty opinnäytetyö on toteutettu survey-tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä, joka on laadittu yhteistyössä SOL Palveluiden monikulttuurisen kehitysryhmän kanssa kesällä 2008. Kysely koostuu väittämistä, joista tässä opinnäytetyössä on käsitelty vain johtamista käsittelevät väittämät, sekä avoimista kysymyksistä ja taustakysymyksistä. Kysely toteutettiin kokonaistutkimuksena, ja se lähetettiin noin 1300 työntekijälle. Vastausprosentiksi muodostui 11,9 %. Tulosten kuvailussa ja analysoinnissa on käytetty Excel-taulukkolaskentaohjelmaa ja SPSS-tilasto-ohjelmaa, jolla aineisto ristiintaulukoitiin ja riippuvuustarkasteltiin khiini-neliö-testin avulla. Kyselyn avointen kysymysten vastauksia on analysoitu sisällön analyysillä ja luokiteltu väittämien mukaan.

Opinnäytetyössä johtamista käsitellään kolmen osa-alueen kautta: vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin, perehdytyksen ja opastamisen sekä tasavertaisuuden. Tutkimustulosten perusteella SOL Palveluiden ulkomaalaistaustaiset työntekijät kokivat johtamisen työyhteisössään hyväksi. Suuri osa vastaajista toivoi enemmän palautetta ja keskustelua työhön liittyvistä asioista, vaikka kommunikointiin oltiinkin tyytyväisiä. Perehdytykseen oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta suurta hajontaa esiintyi osallistumisissa SOL Palveluiden järjestämiin koulutuksiin. Vaikka valtaosa vastaajista koki esimiehen kohtelevan työntekijöitä tasavertaisesti, oli joukossa myös niitä jotka olivat mielestään kokeneet syrjintää. Tilastollista riippuvuutta ei juurikaan löydetty tästä aineistosta. Ristiintaulukoimalla on tarkasteltu esimerkiksi kielitaidon merkitystä työntekijöiden kokemuksille. Tulos osoitti, ettei kielitaidolla ole vaikutusta työntekijöiden kokemuksiin.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että perehdytyksen, tuen ja kannustuksen merkitys siivoustyön laadun ylläpitämiseksi on tärkeää. Yhtenäisiä ja erityisesti ulkomaalaistaustaisille työntekijöille suunniteltuja perehdytyskäytänteitä tulee yrityksessä kehittää. Monikulttuurisen työyhteisön johtamisessa on sitouduttava kohtelemaan kaikkia tasavertaisesti. Tulosten perusteella tasavertaisen johtamisen toteutumiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Laura Rauhala

**Cleaning Services Management from Foreign Employee's Viewpoint**

Year	2009	Pages	70
------	------	-------	----

---

The aim of this thesis is to describe management in cleaning services on multicultural field from foreign employee's point of view. The client of this thesis is SOL Services Oy. The research problem is to find out how foreigners working in SOL Services experience management in their working community. This theme is topical because many Finnish working communities on in the field of cleaning services are multicultural, and the number of foreigner employees in this field is increasing. This situation causes challenges to both employers and employees. The thesis examines the field of cleaning services and service management from the perspective of multiculturalism.

The research method employed in this quantitative thesis was survey. The material was assembled with a questionnaire composed with SOL's Multicultural Development Group in summer 2008. The questionnaire consists of three parts: statements, open questions and background questions. Statements concerning only management issues are used on this thesis. The survey was conducted as a total survey, so the questionnaire was sent to approximately 1300 employees. The response rate was 11.9 %. SPSS and Excel software were used to describe and analyze the research data. SPSS software enabled data's cross tabulation and dependence analysis with Chi-Square tests. The answers of open questions are classified according to structural questions.

In this thesis management was divided according to three factors: interaction and communication, introduction and guidance, and equality. The research results showed that foreign employees in SOL Services were satisfied with the management of their working community. In general, the respondents were satisfied with the quality of introduction, although there was deviation about trainings respondents had taken part in. Part of the respondents hoped for feedback and discussion about their work, but the majority was satisfied with communication. A major part of respondents experienced that the supervisor treated employees in the equal way, but part of respondents had experienced discrimination by their supervisor. Cross tabulation was used, for example, to find out any impact of language skills on the employees' experiences. Statistical dependence was not found in this material.

The research results showed the importance of introduction, support and encouragement when maintaining the quality of cleaning work. Instructions for orientation should be uniform and there should be instructions developed specifically for foreigners. One important task of management in a multicultural working community is to treat everyone in the equal way. According to the research results the fulfillment of equal management should be considered.

Key words: Foreigner, multicultural, management, cleaning services

## Sisällys

1	Johdanto.....	5
1.1	Tutkimuksen lähtötilanne.....	5
1.2	Työn tavoite.....	6
1.3	SOL Palvelut Oy.....	7
2	Siivouspalvelualan ja -työn kuvaus.....	8
2.1	Ammattialan kehitys Suomessa .....	8
2.2	Ulkomaalaiset työntekijät siivousalalla .....	9
3	Monikulttuurisen työyhteisön johtaminen .....	10
3.1	Ulkomaalaistaustaiset henkilöt Suomessa .....	11
3.2	Palveluiden johtaminen.....	12
3.3	Johtamisen tehtävät monikulttuurisessa työyhteisössä .....	14
4	Tutkimusasetelma .....	16
4.1	Tutkimusongelma .....	17
4.2	Kyselylomake ja kyselyn toteuttaminen .....	17
5	Tutkimustulosten kuvailu ja analysointi .....	19
5.1	Vastaaajien taustatiedot .....	21
5.2	Vastaaajan työelämää koskevat taustatiedot .....	25
5.3	Vuorovaikutus ja kommunikointi .....	30
5.4	Perehdytys ja opastaminen.....	34
5.5	Tasavertaisuus .....	38
6	Johtopäätöksiä .....	42
6.1	Tutkimustulosten luotettavuus .....	45
6.2	Kehitysehdotuksia.....	47
	Lähteet .....	49
	Kuviot .....	51
	Liitteet.....	52
	Liite 1: Saatekirje ja kyselylomake .....	53
	Liite 2 Riippuvuustarkastelun tuloksia 1 .....	62
	Liite 3: Riippuvuustarkastelun tuloksia 2 .....	65
	Liite 4: Riippuvuustarkastelun tuloksia 3 .....	66

## 1 Johdanto

Ulkomaalaisen henkilöstön määrä siivousalalla Suomessa on merkittävä, ja määrä todennäköisesti vain kasvaa. Alalla on jatkuvasti työvoimapulaa muun muassa työntekijöiden sitoutumattomuuden vuoksi. Lisäksi monet työnantajat suhtautuvat vielä epäillen ulkomaalaistaustaiseen työntekijään, vaikka suomalaisten työnhakijoiden määrä alalla on vähäinen ulkomaalaisiin työnhakijoihin verrattuna. Pelko työvoimapulasta palvelualoilla suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle on kuitenkin herättänyt keskustelua ulkomaalaisen henkilöstön palkkaamisesta. Siivouspalveluala on tässä edelläkävijänä ja onkin todennäköistä, että tulevaisuudessa valtaosa siivoustyötä tekevästä on ulkomaalaistaustaisia, sillä potentiaalisia työntekijöitä on huomasti. Tämä luo niin työnantajille kuin työntekijöillekin haasteita, joiden ratkaiseminen on perusta eheälle työyhteisölle ja yhteistyölle.

Esimiestyö ja sen merkitys saa uusia ulottuvuuksia työyhteisössä, jossa johdettavana on ihmisiä kaikkialta maailmasta. Kommunikointi, työtavat sekä käsitys työstä ja johtamisesta saattavat poiketa täysin eri kulttuureissa. Suomessa siivousalalla monikulttuurisen työyhteisön esimiehen on osattava ottaa nämä seikat jokapäiväisessä työssään huomioon varmistamalla työntekijöille perehdytys ja opastusta kielellä, jota he ymmärtävät sekä toimimalla jokaista kohtaan tasavertaisesti ja kunnioittavasti. Lisäksi hyvä esimies kuuntelee, keskustelee, auttaa ja ymmärtää - äidinkielestä huolimatta.

Tämän opinnäytetyön aiheena on johtaminen siivousalalla. Aihetta käsitellään ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön toimeksiantaja on SOL Palvelut Oy. Opinnäytetyö on toteutettu kyselytutkimuksena. Tutkimuksen tavoite oli saada tietoa ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden kokemuksista johtamisesta työyhteisössään. Opinnäytetyön alussa esitellään tutkimuksen lähtötilanne ja tavoitteet sekä SOL Palvelut Oy. Tämän jälkeen avataan tutkimuksen pääkäsitteet, joita ovat siivousala, monikulttuurisuus ja johtaminen. Samassa tarkastellaan johtamisen erityispiirteitä monikulttuurisessa työyhteisössä. Työn tutkimuksellisen osan ja kyselylomakkeen esittelyn jälkeen pureudutaan kyselyn tulosten esittelyyn ja analysointiin. Lopussa esitellään opinnäytteen johtopäätöksiä.

### 1.1 Tutkimuksen lähtötilanne

Opinnäytetyö on tehty toimeksiantona SOL Palvelut Oy:lle. Tutkimuksen on ideoinut ja aloittanut SOL Palveluiden monikulttuurinen kehitysryhmä. Yhteyshenkilönä SOLilla opinnäytetyön tiimoilta oli kehityspäällikkö, joka on aktiivisesti monikulttuurisen kehitysryhmän toiminnassa mukana.

SOL Palveluiden monikulttuurinen kehitysryhmä on perustettu, koska ulkomaalaisten henkilöiden määrä on huomasti kasvanut yrityksessä. Monikulttuurisen kehitysryhmän tavoite on tutustua haasteisiin, joita syntyy ulkomaalaistaustaisten henkilöiden palkkaamisesta, sekä luoda toimintamalleja niiden poistamiseksi. Myös tiedonkeruu on avainasemassa monikulttuurisen kehitysryhmän toiminnassa, sillä SOL Palvelut haluaa olla paras työnantaja ulkomaalaistaustaisille työntekijöille. Monikulttuurinen kehitysryhmä päätti toteuttaa kyselytutkimuksen, jotta saadaan tietoa ulkomaalaisten työntekijöiden kokemuksista työskentelystä ja johtamisesta SOL Palveluissa ja näin voidaan kehittää toimintaa.

Kyselytutkimuksen teemaksi monikulttuurinen kehitysryhmä oli valinnut ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden käsitykset johtamisesta ja työstä. Kyselytutkimuksen toteuttaminen ja vastausten analysointi annettiin SOL Palveluissa työharjoittelua suorittavan opiskelijan toteuttavaksi opinnäytetyönä. Kyselyn teemojen lisäksi työryhmä oli ennakkoon muotoillut valmiit kysymysaihiot, joiden pohjalta opinnäytteen tekijä muotoili kysymykset sekä kyselylomakkeen ulkoasun. Kyselyn suunnittelu ajoittuu keväälle ja kesälle 2008. Opinnäytetyön tekijän ehdotukset kyselylomakkeen sisällöstä ja ulkoasusta tarkasti ja hyväksyi yhteyshenkilönä toimiva kehityspäällikkö. Seuraavassa aluvussa esitellään opinnäytetyön tavoitteet.

## 1.2 Työn tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää SOL Palveluiden ulkomaalaistaustaisen henkilöstön kokemuksia johtamisesta SOL Palveluissa. SOL Palveluiden tavoite yhteistyön osalta on saada tilastollista, tutkimukseen perustuvaa tietoa ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden kokemuksista työstä, johtamisesta, perehdytyksestä ja oppimisesta sekä kommunikoinnista ja työelämästä. Tilastollisen tiedon pohjalta SOL Palvelut voi käynnistää omia tutkimuksia tai kehityshankkeita. Tämän vuoksi päädyttiin suorittamaan kysely, jonka aineisto voidaan esittää kvantitatiivisesti ja näin helposti havaita esiin nousevat kehittämisen kohteet.

SOL Palvelut on antanut opinnäytetyön tekijälle tutkimuksen aiheen rajaukseen ja tulosten analysointiin lähes täydellisen vapauden. Tämä opinnäytetyö on rajattu käsittelemään johtamista, ja näin ollen kyselyn tulosten käsittelyssä keskitytään vain johtamiseen liittyviin tuloksiin. Kyselylomakkeesta, sen rajaamisesta ja kyselyn toteuttamisesta kerrotaan tässä opinnäytetyössä myöhemmin. Johtaminen on SOL Palveluiden kannalta ajankohtainen ja kiinnostava aihe, jonka käsittely työntekijöiden näkökulmasta antaa arvokasta tietoa työyhteisön hyvinvoinnista ja tilasta. Aihetta tarkastellaan kyselyn johtamiseen liittyvien väittämien sekä tausta- ja avointen kysymysten vastausten avulla. Seuraavassa aluvussa esitellään SOL Palvelut ja sen toimintaa. Tämän jälkeen esitellään siivouspalvelualaa yleisellä tasolla.

### 1.3 SOL Palvelut Oy

SOL Palvelut Oy on suomalainen perheyrittys, joka tarjoaa siivous-, kiinteistöhoito- ja pesulapalveluita. SOL Palvelut polveutuu Lindström Oy:sta, jonka Johan Roiha osti 1922. SOL Palveluiden nykyinen hallituksen puheenjohtaja Liisa Joronen (o.s. Roiha) osti siivous- ja jätteenpalvelut 1991. Yritys sai 1992 nimekseen SOL Siivouspalvelut Oy ja logokseen keltaisen aurinkohymynaaman. Toiminta on vuosien varrella laajentunut ja monipuolistunut, ja 2000-luvulla yrityksen nimi muutettiin SOL Palvelut Oy:ksi. Tänä päivänä SOL Palvelut Oy toimii Suomessa maanlaajuisesti. Kotimaan lisäksi SOL Palvelut toimii myös ulkomailla, Virossa, Venäjällä, Latviassa ja Puolassa. Ulkomaat mukaan lukien SOL Palvelut työllistää noin 8100 henkilöä. SOL Palveluiden pääkonttori, SOL City sijaitsee Helsingin Sörnäisissä, ja SOL Palveluiden toimitusjohtajana toimii Anu Eronen. SOL Palveluiden logo, keltainen hymynaama, on yksi Suomen tunnetuimpia brandeja. (SOL Palvelut; Kujala & Wilkman 2006, 239.)

SOL Palvelut on Suomessa tunnettu yritys laajan siivouspalvelunäkyvyytensä vuoksi. Asiakasyrittyskaala yksityisellä ja julkisella sektorilla on hyvin laaja, ja SOL Palveluiden keltaiseen ja punaiseen pukeutuneita palveluvastaavia voi tavata mm. tavarataloissa, hotelleissa, toimistoissa, liikennevälineissä sekä päiväkodeissa ja kouluissa. Myös SOL Pesulapalvelut on tuttu suomalaisille, sillä SOL Palveluiden pesuloita on maanlaajuisesti yli 60. Kiinteistöhuolto puolella erikoisosaamisena ovat kiinteistöt, jotka teknisen osaamisen lisäksi vaativat korkeaa asiakaspalvelutaitoa, esimerkiksi hotellit. (SOL Palvelut Oy).

SOL Palvelut haluaa tarjota asiakkailleen parasta palvelua, joten palvelusopimukset ovat joka kohteessa asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöityjä. SOL Palveluiden toiminta-ajatuksena on vapauttaa asiakkaat toteuttamaan omaa toimintaansa tuottamalla elämyksiä ja visiona on olla asiakkaan ylivoimainen kumppani kaikissa siivous-, kiinteistöhuolto-, pesula- ja toimitilapalveluissa. Arvoiksi SOL Palvelut luettelee tyytyväisen asiakkaan, työn ilon, arkiluovuuden, yrittäjyyden ja luotettavuuden. SOL Palveluiden menestystekijöitä ovat asiakastyytyväisyys, jatkuva kannattavuus, hyvä maine työnantajana, hyvät kumppanuussuhteet sekä osaava ja osallistuva henkilöstö. Henkilöstön osaamiseen SOL Palvelut panostaa vuosittain koulutusbudjetillä, joka on 2 % liikevaihdosta. SOL Palveluiden työskentelyn pohjana on SOL toimintajärjestelmä, jonka painopistealueet ovat laadun ohjautuminen asiakkaiden tarpeista, ympäristövaikutusten vähentäminen, työkyvyn ylläpidosta huolehtiminen, turvallinen työympäristö sekä kannattava liiketoiminta. Toimintajärjestelmä perustuu ISO 9000:2000 - laatustandardiin, ISO 14001 - ympäristöstandardiin sekä OHSAS 18001 - turvallisuuspedifikaatioon. (SOL Palvelut Oy.)



## 2 Siivouspalvelualan ja -työn kuvaus

Siivousteknisen liiton julkaiseman Siivoustyön käsikirjan (1996, 17) mukaan siivous on perustyötä, jolla luodaan edellytykset tilassa tapahtuvalle muulle toiminnalle ja muille tiloissa toimiville henkilöryhmille. Kujalan ja Wilkmanin mukaan (2006, 11) siivous on välttämätöntä tilojen käytön kannalta. Siivoamisen syiksi he luettelevat tilan käyttäjän viihtyvyyden ja terveyden, tehokkuuden, työ- ja paloturvallisuuden sekä rakennuksen rakenteiden kulumisen estämisen.

Siivoustyössä on kyse sekä puhdistamisesta että asiakaspalvelusta. Työn lopputulos koostuu siis kahdesta tekijästä; teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Tekninen laatu on se palvelun loppuprosessi, joka asiakkaalle jää työn suorittamisen jälkeen. Ritvasen, Simolinin ja Seppälän (2002, 21) mukaan siivoustyön tekniseen laatuun vaikuttavat siivousvälineet, menetelmät, mitoitus, työntekijän perehdytys ja työturvallisuus. Toiminnallista laatua voidaan kutsua myös asiakaspalvelun laaduksi. Toiminnallisessa laadussa kyse on siitä, miten palvelun loppuprosessi toimitetaan asiakkaalle. (Gröönroos 2001, 100.) Ritvasen ym. mukaan (2002, 4) toiminnalliseen laatuun vaikuttavat muun muassa asiakkaan ymmärtäminen, ulkoinen olemus, käyttäytyminen, saavutettavuus, kommunikaatio, turvallisuus, luotettavuus, uskottavuus ja pätevyys. Kun siivous tapahtuu virka-aikaan, on siivooja asiakkaalle päivittäinen tai jopa ainoa kontakti siivouspalveluyritykseen. Asiakkaan jatkuvan läsnäolon vuoksi siivoojan persoonalla ja käyttäytymisellä on yhtä suuri vaikutus asiakastyytyväisyyteen kuin siivouksen teknisellä laadulla.

Menetelmä- ja aikastandardien avulla työ on mitoitettu mahdollisimman kustannustehokkaaksi. Kilpailu siivousmarkkinoilla on kovaa, ja muutamien suurten yritysten lisäksi siivouspalvelua tarjoavat lukuisat pienet perhe- ja yksityisyrietykset. Siivoustyötä tehdään eri työvälineiden avulla, ja työssään siivooja käyttää eri tarkoitukseen soveltuvia käsikäyttöisiä siivousvälineitä, kuten moppeja ja puhdistuspyyhkeitä sekä siivouskoneita, suojaimia ja siivousaineita. Tuotteiden ja eri pintojen ja materiaalien tuntemus on tärkeä osa siivoojan ammattitaitoa. Käsikäyttöisten siivousvälineiden kehitys ja muotoilu on edennyt huimasti, ja myös työnnettävät ja päältä ajettavat siivouskoneet auttavat siivoojaa tekemään työnsä ergonomisesti ja turvallisesti. Siivousaineiden oikea annostelu ja käyttö vaikuttavat ympäristönkuormitukseen, ja ovat tärkeitä myös pintojen kunnon ylläpitämisen kannalta. Jotta työ voidaan suorittaa vaatimusten ja ohjeiden mukaisesti, on siivoojan oltava ammattitaitoinen, itsenäinen ja palvelualtis. (Siivoustekninen liitto 1996, 99, 119 - 120, 137, 208.)

### 2.1 Ammattialan kehitys Suomessa

Sotien jälkeen Suomen teollistuminen ja palveluiden laajamittainen kysyntä synnyttivät uusia työpaikkoja, Suomen talous kehittyi ja elintaso nousi. Teollisuus ja suuria ikäluokkia varten

rakennetut koulut tarvitsivat keittäjiä, siivoajia ja laitosapulaisia. 1960-luvulla voimaan tullut uusi työaikalaki vakiinnutti työviikon 5-päiväiseksi ja 40-tuntiseksi, mikä mahdollisti myös naimisissa olevien naisten siirtymisen työelämään kodinhoidon ohella. Monille luonnollinen työpaikka oli juuri hoiva-, siivous- ja keittiöpalveluissa, sillä ne olivat naisille tuttuja kotitöitä, joita oli harjoitettu lapsuudesta saakka. (Kujala & Wilkman 2006, 7 - 8, 95.)

Vasta 1960-luvulla alettiin kiinnittää huomiota siivoustyöhön, sen menetelmiin ja kannattavuuteen. Monet asiat, kuten työvälaineet, menetelmät, työajat ja ergonomian tuntemus ovat muuttaneet toimintatapoja. Myös lisääntyvä ympäristötietous on tullut siivousalalle paitsi jätteiden lajitteluna, myös siivousaineiden kehityksen, käytön ja tuntemuksen muodossa. Työ on kehittynyt tarkoituksenmukaiseksi ja tehokkaaksi. (Kujala & Wilkman 2006, 11 - 14, 96 - 97.)

Siivoustyön arvostuksen arvioidaan olleen korkeimmillaan 1980-luvulla, vaikka ongelmiakin esiintyi. Työntekijöiden heikko sitoutuminen ja työvoiman suuri vaihtuvuus oli yleistä alalla jo tuolloin. Orastavaan työvoimapulaan etsittiin ratkaisua ikääntyvistä ihmisistä, ja heidän sitouttamiseksi tarjottiin muun muassa osa-aikaisia työsopimuksia ja kuntoutusta. 1990-luvun alussa Suomeen saapui kuitenkin noin 19 000 maahanmuuttajaa ja turvapaikanhakijaa. Heistä moni pyrki kotoutumaan maahan työpaikan avulla, ja siivousalalla oli työtä tarjolla. Tämä pysyväksi jäänyt ilmiö vaati muutosta niin esimiehiltä, työtovereilta kuin asiakkailtakin. (Kujala & Wilkman 2006, 10.)

## 2.2 Ulkomaalaiset työntekijät siivousalalla

Siivousalan työntekijöissä on tapahtunut suuria muutoksia 1950-lukuun verrattuna. Ulkomaalaisten osuus siivoustyötä tekevistä on huomattava. Kun aiemmin siivoustyöstä vastasivat ainoastaan naiset, on nykyaikana myös miesten osuus siivoojina kasvanut. Erityisesti maahanmuuttajataustaisia miehiä työskentelee siivousalalla paljon. Alaa pidetäänkin niin kutsuttuna sisääntulotyöpaikkana monille ulkomaalaisille, joiden on kielitaidon puutteen vuoksi vaikea löytää Suomesta koulutusta vastaavaa työtä. Ulkomaalaisten laajat sukulais- ja ystäväverkot ovat myös tuoneet siivousalalle paljon uutta työvoimaa jo työssä olevien välityksellä. Työnhakijoita siivousalalle on jatkuvasti paljon. (Forsander 2002, 22 - 23.) Helsingin Sanomissa (2008b, A4) julkaistussa tutkimuksessa kerrotaan, että tilastokeskuksen vuoden 2006 työsäkäyntitilastojen mukaan siivoustyö on eniten ulkomaalaisia Suomessa työllistävä ala. Ulkomaalaisia palkataan siivousfirmoihin muita aloja enemmän, sillä esimiehillä on jo vuosien kokemus ulkomaalaisten kanssa työskentelystä.

Alan heikko imago suomalaisten silmissä sekä työntekijöiden matala sitoutuminen pakottavat työnantajia etsimään työvoimaa muualta kuin kantaväestöstä. Siivousalalla on jatkuva työ-

voimapula suuresta työnhakijamäärästä huolimatta ja työntekijöitä rekrytoidaan aktiivisesti. (Trux 2000, 271 - 272.) Kuten Kujala ja Wilkman (2006, 10) toteavat, siivoojaksi on uskottu kenen tahansa pääsevän, eikä alalla nykyään työskentelevistä suurella osalla ole ammattitutkintoa. Alalla työskentelevät ulkomaalaiset ovat usein kouluttautuneet täysin erilaisiin tehtäviin tai ovat kotimaassaan kartuttaneet työkokemusta erilaisilta aloilta. Kuten yllä on mainittu, Suomessa siivoustyötä tehdään sisääntulotyönä, jonka avulla kotoudutaan suomalaiseen yhteiskuntaan. (Forsander 2002, 21.) Työn tehokkuusvaatimukset ovat korkeat, sillä ulkoistamisen vuoksi siivoustyön hinta on pyritty pitämään mahdollisimman alhaalla. Tämä yhdessä ammattitaitoisien työvoiman vähentymisen kanssa luo haasteita palvelun laadun ja asiakasluopusten ylläpitämiselle. Työ on kehittynyt palveluammattiksi, jossa työntekijältä edellytetään ammattitaitoa, kykyä analysoida likaantumista ja tehdä itsenäisiä siivoustarvekartoituksia. Esimiehen on huolehdittava työntekijöiden osaamisesta, jotta palvelun laatu pysyy luvulla tasolla. (Kujala & Wilkman 2002, 10; Trux 2000, 272.) Seuraavassa kappaleessa esitellään monikulttuurisuuden johtamista, Suomessa asuvien ulkomaalaisten taustoja sekä palveluiden ja palveluiden johtamisen erityispiirteitä monikulttuurisessa työyhteisössä.

### 3 Monikulttuurisen työyhteisön johtaminen

Monikulttuurisuus Truxin mukaan tarkoittaa ”montaa kulttuuria”. Voidaan siis ajatella, että jokin yhteisö on monikulttuurinen, jos sen piirissä toimii ihmisiä, joiden syntyperä tai kansalaisuus poikkeaa toisistaan. Huttunen, Löytty ja Rastas (2005, 20) määrittelevätkin monikulttuurisuuden tarkoittavan sitä, että yhteiskunnassa elää rinnakkain kulttuurisesti toisistaan poikkeavia ryhmiä. Trux myös huomauttaa, että monikulttuurisuutta terminä on alettu käyttää synonyyminä termille kansainvälisyys. Kansainvälisyys- ja monikulttuurisuus-käsitteiden sekoittaminen on kuitenkin harhaanjohtavaa; vaikka maailma jatkuvasti kansainvälistyy, ei se suinkaan takaa ”monien kulttuurien syntyä”, vaan pikemminkin kansainvälistyminen kiihdyttää maailmalla vallitsevaa kulttuurien kirjoa. (Trux 2000, 49 - 51.)

Monikulttuurisuuden voidaan kuitenkin katsoa johtuvan kansainvälistymisestä; ihmisten vapaa liikkuminen kaikkialla maailmassa on jatkuvasti kasvava ilmiö, ja tämä on nähtävillä myös Suomessa. Muualla kuin kotimaassaan pitkäaikaisesti asuvia ihmisiä oli vuonna 2000 YK:n selvityksen mukaan 175 miljoonaa (Tanner 2005, 11). Maahanmuutto on Suomessa verrattain uusi ilmiö, joka alkoi 1970-luvulla, kun viranomaisten välityksellä maahan saapui pakolaisia Chilestä ja Vietnamista. Suomea ei ollut perinteisesti pidetty maahanmuuton kohteena, ennemminkin Suomesta oli muutettu pois ennen 1970-lukua. Kansainvälistyminen maassa alkoi kuitenkin todella vasta 1990-luvulla, jolloin maahanmuuttajia alkoi saapua Suomeen. 1990-luvun alussa omatoimisesti Suomeen saapuneiden pakolaisten lisäksi myös inkerinsuomalaisia pyrki Venäjältä Suomeen paluumuuttajan statuksella. (Bergbom, Giorgiani, Riala, Rintala-Rasmus, Salminen & Vartia 2007, 16; Helsingin Sanomat 2008a.)

Vuonna 2008 Suomeen muutti 27 600 ihmistä ulkomailta (Helsingin Sanomat 2009, A5). Lahden (2008, 55) mukaan työperäisen maahanmuuton lisääminen ja maassa jo asuvien ulkomaalaisten työllistäminen ovat välttämättömiä toimenpiteitä työvoiman takaamiseksi suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle. Vaikka valtaosa Suomessa asuvista ulkomaalaisista on muista syistä kuin työn perässä maahan tulleita, tarjoavat he silti potentiaalista työvoimaa. Lisäksi he tarvitsevat työpaikan elintasonsa takaamiseksi ja kotoutuakseen maahan. Monikulttuurisissa työyhteisöissä tarvitaan kuitenkin erityisen taitavaa johtamista konfliktien ja väärinkäsitysten ehkäisemiseksi sekä vuorovaikutuksen ja tasa-arvon edistämiseksi. (Trux 2000, 69.) Seuraavassa alaluvussa esitellään Suomeen muuton syitä sekä eri syistä tulleista ulkomaalaisista käytettäviä termejä.

### 3.1 Ulkomaalaistaustaiset henkilöt Suomessa

Suomessa elää tällä hetkellä noin 114 000 henkilöä, joiden kansalaisuus on muu kuin Suomen. Ulkomaalaisten osuus koko väestöstä on 2,2 %. (Bergbom ym. 2007, 16.) Yleistynyt nimitys Suomeen pysyvästi tai pitkäksi aika muuttaneesta ihmisestä on maahanmuuttaja. Termi on kuitenkin hieman harhaanjohtava, eikä kattavasti kuvaa sitä moninaista ulkomaalaisten joukkoa, joka Suomessa tälläkin hetkellä asuu. Termiä käytetään esimerkiksi maahan muuttaneiden Suomessa syntyneistä lapsista, vaikka he eivät ole muuttaneet Suomeen. (Trux 2000, 343 - 344.)

Suomeen muuton syyt voivat olla moninaiset. Pakolaisella tarkoitetaan henkilöä, joka pakenee vainoa toisen maan alueelle. Pakolaisesta käytetään nykyään yleisemmin nimitystä turvapaikanhakija. Syitä turvapaikanhakemiselle ovat muun muassa kotimaassa koettu vaino poliittisen tai uskonnollisen mielipiteen vuoksi, huonot elinolosuhteet, nälänhätä, ympäristökatastrofit ja sota. Turvapaikkaa anotaan maahanmuuttovirastosta, jossa anomus tarkan selvitystyön jälkeen joko hyväksytään tai hylätään. (Maahanmuuttovirasto; Trux 2000, 343.) Turvapaikan hakijoiden määrä Suomessa vuonna 2008 oli 3900. Ennätyksellisen suuren määrän uskotaan kuitenkin vielä kasvavan tulevina vuosina. (Helsingin Sanomat 2009, A9.)

Kuten yllä on mainittu, inkerinsuomalaisia paluumuuttajia alkoi saapua Suomeen 1990-luvulla. Paluumuuttaja on ulkomailla elänyt henkilö, joka muuttaa takaisin Suomeen. Valtaosa Suomen paluumuuttajista on entisen Neuvostoliiton alueelta palaavia henkilöitä, joilla katsotaan olevan suomalaiset sukujuuret tai muuten läheiset suhteet Suomeen. 15 vuoden aikana Inkerinsuomalaisia paluumuuttajia on tullut Suomeen noin 25 000. (Bergbom ym. 2007, 16; Maahanmuuttovirasto.)

Henkilöä, joka tulee Suomeen oman työvoimansa kysynnän vuoksi, kutsutaan työvoimamuuttajaksi. Heille myönnetään oleskelulupa työnteon perusteella. Samoin opiskelijoille myönnetään oleskelulupa opiskelun perusteella. Monet ulkomaalaiset tulevat maahan myös etsimään työtä. Verrattain uusi ilmiö on yritysten laajamittainen työvoiman rekrytointi ulkomailta, mitä esimerkiksi SOL Palvelut on harjoittanut. Keväällä 2007 SOL rekrytoi työntekijöitä Pietarista ja kevään ja kesän 2008 aikana työntekijöitä rekrytoitiin Kiinasta. Pitkänen uskoo, että ulkomaalaisen työvoiman houkuttelevuus Suomeen on kasvava ilmiö, jolla taataan taloudellinen hyvinvointi ja palveluiden säilyminen suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle. Henkilö saattaa muuttaa Suomeen paitsi oman työnsä, myös puolisonsa työn tai työnhaun vuoksi. (Pitkänen 2005, 8 - 9; maahanmuuttovirasto; Trux 2000, 344.)

Työn ja työnhaun ohella yleinen Suomeen muuton syy on myös perhe, suku tai avo- ja avioliitto. Maahanmuuttoviraston Internet-sivujen mukaan esimerkiksi alaikäinen lapsi tai lapsen vanhempi tai avo- / aviopuoliso voi anoa perhesiteen perusteella oleskelulupaa Suomesta. Perheenjäsenen vuoksi Suomen oleskelulupaa hakeva henkilö yllättyy usein suomalaisten suppeasta perhekäsityksestä, jonka mukaan lupa myönnetään. Useissa maissa perhe ymmärretään Suomessa totuttua laajemmin.

Kuten yllä on kuvattu, ulkomaalaisesta voidaan käyttää useita eri nimityksiä. Tässä opinnäytetyössä henkilöstä käytetään nimeä ulkomaalaistaustainen tai ulkomaalainen. Työyhteisöstä puhuttaessa käytetään termiä monikulttuurinen yllä esitetyn Truxin määritelmän mukaan.

### 3.2 Palveluiden johtaminen

Edellä on esitelty monikulttuurisuutta yleisesti sekä ulkomaalaisten Suomeen muuton syitä. Tässä alaluvussa esitellään palveluyritysten luonnetta ja erityispiirteitä, jotka on huomioitava erityisesti johtamisessa. Johtamista monikulttuurisessa työyhteisössä käsitellään seuraavassa alaluvussa.

Palveluyrityksellä tarkoitetaan yritystä, joka tuottaa palvelua vastakohtana tuotteita tuottaville yrityksille (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 11). Gröönroosin (2001, 81) mukaan palveluilla on useimmiten kolme ominaisuutta. Ensinnä palvelu koostuu joukosta prosesseja tai toimintoja, ei tavaroista tai asioista. Toiseksi palvelu tuotetaan ja kulutetaan ainakin osittain samanaikaisesti. Lisäksi palvelulle ominaista on, että asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin. Palvelu ei siis ole mitään varastoitavaa, vaan aineeton lupaus, jonka asiakas ostaa ja yritys myy näkemättä lopputulosta ensin. Näin palvelun tuottajalle eli työntekijälle jää vastuu palvelun laadusta ja johdon tekemistä asiakaslupauksista.

Joutsenkunnas ja Heikurainen (2003, 31 - 32) jakavat palveluyrityksen toiminnan asiakkaan kannalta kahteen osaan: näkyvään ja näkymättömään osaan. Näkyvään osaan liittyvät aineelliset puitteet, yrityksen kontaktihenkilöt ja muut asiakkaat. Nämä ovat niitä palveluyrityksen osia, jotka asiakas näkee palveluprosessin aikana. Palvelun näkymättömät osat eivät suoraan näy asiakkaalle, mutta vaikuttavat palvelun näkyviin osiin. Näitä ovat organisaation rakenne, johtamistapa, henkilöstön kehittäminen ja käytössä olevat järjestelmät. Näkyvällä kontaktihenkilöllä tarkoitetaan sitä henkilöä, joka on yhteydessä asiakasyritykseen palveluprosessin aikana, esimerkiksi siivousliikkeen siivoojaa. Palvelun näkyvistä osista kontaktihenkilö on palvelutuotteen tärkein tekijä. Hänen toiminnallaan on ratkaiseva merkitys asiakkaan palvelukokemuksen syntymiselle. Vaikka johtamistapa on palvelun näkymätön osa, heijastuu se kuitenkin kontaktihenkilön toiminnan ja osaamisen välityksellä asiakkaalle. Palveluyrityksessä johtamisen tärkeimpiä tehtäviä onkin sitouttaa kontaktihenkilöt vastaamaan palvelun tasaisesta ja riittävän tasokkaasta laadusta niin, että asiakkaalle välittyy yrityksestä myönteinen mielikuva kontaktihenkilön kautta. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 32 - 33.)

Yllä esitetyn perusteella työntekijällä on suuri rooli asiakkaan palvelukokemuksen muodostumisessa. Tämä asettaa johdonkin tärkeään asemaan, sillä johdon on ymmärrettävä henkilöstön merkitys palveluyrityksessä. Grönroos (2001, 266) nimittää palveluiden johtamiseen soveltuvia periaatteita palvelujohtamiseksi. Hänen mukaansa palvelujohtamisen voidaan katsoa koostuvan neljästä vaiheesta. Ensinnä on ymmärrettävä asiakassuhteen merkitys ja se, miten asiakas kokee palvelun kokonaislaadun. Tämän jälkeen on mietittävä, miten henkilöstö pystyy tuottamaan asiakkaan odottamaa laatua. On myös ymmärrettävä, kuinka organisaatiota tulisi kehittää ja johtaa, jotta haluttu laatu saavutetaan. Lisäksi tärkeää on myös saada työntekijät sitoutumaan sellaiseen toimintaan, jolla asiakkaan ja yrityksen tavoitteet saavutetaan.

Yksinkertaisemman jaottelun mukaan esimiestyön tehtävät koostuvat asioiden johtamisesta ja ihmisten johtamisesta. Ensimmäiseen sisältyy suunnittelu, tavoitteiden asettaminen ja tulosten arviointi, kun taas jälkimmäinen pitää sisällään työntekijöiden tarpeista huolehtimisen, henkilöstön kehittämisen, kannustamisen, motivoinnin ja hyvän ilmapiirin luomisen. (Joutsenkunnas & Heikurainen 2003, 39; Hyppänen 2007, 11; Lönnqvist 2007, 13.) Listoja johtamisen ja esimiesten tehtävistä löytyy kirjallisuudesta useita. Yllä esitettyjen näkemysten avulla voidaan kuitenkin ymmärtää oikeanlaisen johtamisen suuri merkitys laadun ylläpitämiseksi monikulttuurisessa palveluorganisaatiossa. Seuraavassa alaluvussa tarkastellaan johtamisen tehtävien erityispiirteitä ja haasteita työyhteisössä, jossa työntekijöinä on ulkomaalaistaustaisia henkilöitä.

### 3.3 Johtamisen tehtävät monikulttuurisessa työyhteisössä

Tässä alaluvussa käsitellään johtamisen tehtäviä monikulttuurisessa työyhteisössä kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen, perehdytyksen ja opastamisen sekä tasavertaisuuden kautta. Samat teemat toistuvat kyselyn tulosten käsittelyssä. Malikin mukaan (2002, 211) organisaation tärkein voimavara ovat ihmiset. Malik kuitenkin tekee myös tärkeän huomion; valtaosa laiminlyönneistä, virheistä, ongelmista ja konflikteista johtuu juuri ihmisestä. Työministeriön työyhteisöjen monikulttuurisuutta käsittelevässä julkaisussa Lindberg, Toivanen ja von Hertzen (2006, 9) huomauttavat, että ongelmia voi ilmetä erityisesti silloin, jos henkilöstö ei ole tottunut toisesta kulttuurista tulevan työntekijän poikkeaviin tapoihin ja tottumuksiin. He kutsuvat monikulttuurisen työyhteisön johtamista moninaisuusjohtamiseksi ja arvioivat sen olevan yksi lähivuosikymmenien tärkeimmistä organisaatioiden kehittämisalueista. Julkaisun mukaan hyvällä ja asiantuntevalla henkilöstöjohtamisella voidaan sitouttaa työntekijät työhön ja johdon asettamiin tavoitteisiin. Tämä on etenkin palveluyrityksissä tärkeää laadun takaamiseksi.

Guirdham (2005, 5) perustelee kommunikoinnin olevan työskentelyn tärkein elementti modernissa palvelukulttuurissa sillä se tuottaa yritykselle tulosta, vaikuttaa työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja uralla menestymiseen. Kommunikoinnin merkitys on suuri myös sen vuoksi, että sanallista ja sanatonta viestintää tapahtuu työyhteisöissä jatkuvasti. Esimiehen tärkeä tehtävä viestinnässä on tiedottaa työntekijöitä heidän työhönsä vaikuttavista tekijöistä ja varmistaa, että kaikki vastaanottavat ja ymmärtävät viestien sisällön. (Hammarén 2002, 4, 9.) Tiedottamisen lisäksi monikulttuurinen työyhteisö tarvitsee esimieheltään tukea, apua, kannustusta ja vain läsnäoloa.

Palautteen antamisen puute suomalaisilla työpaikoilla johtuu Järvisen mukaan (2005, 112) kulttuurisesta taustasta, eikä palautteen antaminen hänen mukaansa ole suomalainen tapa. Järvinen kuitenkin huomauttaa, että esimiehen tulisi havaita ne työntekijät, jotka tarvitsevat tukea ja palautetta. Osoittamalla kiinnostusta esimies viestittää arvostavansa työntekijöidensä työpanosta. (Järvinen 2005, 113.) Palautteen ja tuen anto voi kuitenkin muodostua haasteelliseksi työyhteisössä, jossa esimiehen ja työntekijän äidinkieli poikkeaa toisistaan. Tämäkin voidaan korjata oikealla asenteella, joka lähtee johdolta. Puutteellisesta kielitaidosta huolimatta työntekijää voidaan rohkaista kielen käyttämiseen luomalla suvaitseva työyhteisö. (Lindberg ym. 2006, 10.)

Esimiehen vastuulla on huolehtia, että yritykselle on laadittu kuvaus perehdyttämisprosessista ja siihen on käytettävissä tarvittavat resurssit. Perehdyttämisen tarkoituksena on tiedottaa yrityksestä ja työsuhteesta, vastaanottaa uusi työntekijä ja opastaa hänet käytännön työtehtäviin. (Hyppänen 2007, 195). Kauhasen mukaan (2006, 146) perehdyttämiseen käytetään

tavallisesti aikaa muutamasta tunnista joihinkin päiviin. Ulkomaalaisen työntekijän perehdyttäminen sisältää kuitenkin useita haasteita, joita kantaväestöön kuuluvan perehdyttämisessä ei tarvitse ottaa huomioon. On mahdollista että ulkomaalainen on astumassa ensimmäistä kertaa työelämään uudessa maassa, eikä tunne maan työskentelykulttuuria. Tällaisia työpaikkoja ovat erityisesti suoritusasteiset työt, joita Forsander (2002, 21) kutsuu sisääntulotyöpaikoiksi, ja joissa ei välttämättä tarvita erityistä ammattitaitoa. Nämä työt harvoin vastaavat työntekijän koulutusta tai aiempaa työkokemusta.

Työsuhteeseen liittyvät asiat kuten työaika, työturvallisuus, työtehtävät ja muut toimintatavat sekä esimerkiksi työsopimuksen sisältö on käytävä työntekijän kanssa läpi ja varmistettava, että hän ymmärtää ne. Lindbergin ym. (2006, 10) mukaan työohjeistusta on pyrittävä käymään läpi työntekijän omalla kielellä tai jollakin yhteisellä kielellä. Yksilöohjauksella voidaan tukea uuden työntekijän itsenäistymistä ja työtehtävien ja -tapojen tuntemusta ja näin varmistaa sitoutuminen yrityksen asiakaslupaukseen (Lindberg ym. 2006, 19). Kulttuurierot on opettamisessa ja oppimisessa otettava huomioon. Esimiehen vastuu työntekijöiden osaamisesta ei suinkaan lopu perehdytykseen, vaan osaamisen kehittämisen tulisi olla jatkuva prosessi. Vastuu oman osaamisensa kehittamisestä on toki myös työntekijällä, mutta hyvä esimies tukee henkilöstön kehittämistä. Työskentely jatkuvasti alle oman koulutus- ja ammattitaitotasoon tehtävissä heikentää työntekijän motivaatiota ja näin sitoutumista työhön ja työyhteisöön. Erityisesti palveluyrityksessä työntekijän sitouttaminen on avainasemassa palvelun laadun ylläpitämisen kannalta. (Honka & Ruohotie 2002, 166 - 167, 174.)

Syrjinnällä tarkoitetaan lyhyesti yhdenvertaisuuslain mukaan sitä, että kohdellaan jotakuta epäsuotuisammin kuin muita. Lain mukaan ketään ei saa syrjiä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveystilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (Finlex 2004, 6 §.) Tasavertaisen johtamisen pyrkimys ei kuitenkaan ole kohdella jokaista työntekijää samalla tavalla, vaan esimiehen on löydettävä tapa kohdella ihmisiä kullekin sopivalla tavalla, siis yksilöllisesti. Työntekijöiden yksilöllisten erojen huomioimisella esimies viestittää kunnioittavansa työntekijöitä ja ymmärtävänsä heidän arvonsa työyhteisön jäsenenä. On syytä muistaa, että yhdenvertaisuuslaki koskee johdon lisäksi myös muita työyhteisön toimijoita, kuten asiakkaita ja ulkomaalaistaustaisen työntekijän työtovereita. Esimiestyön kannalta olennaista on tukea tasavertaista asennetta ja sitä tukevia toimintamalleja työyhteisössä. Nämä toimintamallit esimies voi avata muille työyhteisön toimijoille omalla esimerkillään ja sanallisesti ja näin osaltaan edesauttaa tasavertaisen työyhteisön luomisessa. (SAK 2007, 25 - 26.)

Asiantunteva johtaminen monikulttuurisessa työyhteisössä keskittyy edistämään sellaista ilmapiiriä, jossa jokainen työntekijä tuntee itsensä arvostetuksi ja tärkeäksi yhteisiin päämää-



riin pyrittäessä. Yrityksen monikulttuurisuus alkaa jo rekrytoinnista, mutta tarvitaan myös oikeanlaisia menetelmiä ja toimintamalleja, jotta monikulttuurisen työyhteisön toiminta olisi onnistunutta. Jotta yhteisö voi olla avoin ja oikeudenmukainen kaikille, on monimuotoisuuden olemassaolo yhteisön sisällä tunnustettava. Vain näin voidaan keskustella avoimesti kulttuurista ja niiden eroista. Usein juuri erojen koetaan olevan konfliktien syy, ja juuri tämän vuoksi ne on nostettava esille ja niistä on pystyttävä keskustelemaan. Näin monikulttuurista työyhteisöä voidaan käyttää myös voimavarana, kun huomioidaan jokaisen työntekijän työyhteisöön tuomat yksilölliset erot ja samankaltaisuudet rikkautena. (Richardson 2005, 71.)

Yllä on käsitelty kommunikointia ja vuorovaikutusta, perehdytystä ja opastamista sekä tasa-vertaisuutta monikulttuurisen työyhteisön johtamisen näkökulmasta. Nämä kaikki ovat tärkeitä tekijöitä monikulttuurisessa työyhteisössä, ja etenkin johdon on kyettävä huomioimaan erilaisuus työyhteisössä ja toimittava sen mukaan. Tärkeää toiminnan kehittämiseksi onkin kuunnella työntekijöitä ja heidän näkemyksiään työyhteisön tilasta. Tämän teoreettisen tarkastelun jälkeen opinnäytetyössä siirrytään tutkimustulosten esittelyyn. Seuraavassa luvussa kerrotaan opinnäytteen tutkimusasetelmasta, tutkimusongelmasta ja kyselylomakkeesta sekä kyselyn toteuttamisesta. Tämän jälkeen esitellään opinnäytetyön tutkimustulokset.

#### 4 Tutkimusasetelma

Opinnäytteen tutkimusstrategiana on survey-tutkimus, jonka ominaispiirteenä on tiedonkeruu standardoidussa muodossa joukolta ihmisiä (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2005, 125). Heikkilän mukaan survey-tutkimuksella tarkoitetaan suunnitelmallista kysely- tai haastattelututkimusta, jossa haastateltavia on paljon (2008, 19). Tiedonkeruumenetelmänä opinnäytteessä käytettiin postikyselyä, joka toteutettiin SOL Palveluiden monikulttuurisen kehitysryhmän kanssa yhteistyössä laaditulla kyselylomakkeella keväällä 2008 (liite 1). Tutkimus oli standardoitu, sillä jokaiselta vastaajalta tietoa kerättiin samassa muodossa, siis samanlaisella kyselylomakkeella. Heikkilän mukaan (2008, 18 - 20) postikysely on nopea ja yksinkertainen tapa tavoittaa suuri joukko ihmisiä, joskin sen ongelmana saattaa olla alhainen vastausprosentti.

Kyselyllä kerätty tutkimuksen aineisto on käsitelty kvantitatiivisin menetelmin. Tutkimustulokset on tässä opinnäytetyössä esitetty numeroin ja prosentein ja niiden kuvailua on havainnollistettu pylväsdiagrammeihin. Lisäksi tulosten analysoinnissa on käytetty ristiintaulukointia. Tutkimuskysymykseen on vastattu numeraalisesti, esimerkiksi kertomalla kuinka suuri osa tutkittavasta otosjoukosta ajattelee jollakin tietyllä tavalla. Kerätyn aineiston avulla pyritään kuvailemaan ja vertailemaan ilmiötä. (Heikkilä 2008, 16 - 17; Hirsijärvi ym. 2005 130 - 131.) Heikkilä toteaa (2008, 16), että kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan hyvin kartoittaa tutkittavan ilmiön tämän hetkinen tilanne. Opinnäytetyössä on siis kartoitettu SOL Palvelui-

den ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden kokemus johtamisen tasosta työyhteisössään tällä hetkellä.

Perusjoukolla tarkoitetaan sitä kohdejoukkoa, jota halutaan tutkia (Heikkilä 2008, 34). Opinnäytetyössä tutkimuksen perusjoukkona oli SOL Palveluissa työskentelevät, syntyperältään ulkomaalaistaustaiset työntekijät. SOL Palveluissa työskentelee noin 700 kansalaisuutensa puolesta ulkomaalaista. Myös muiden ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden, esimerkiksi jo Suomen kansalaisuuden saaneiden, yhteystiedot saatiin palkanlaskennasta nimen perusteella. On todennäköistä, että osa 1300 kyselyn saaneesta oli suomalaisia tai esimerkiksi määräaikaisia kesätyöntekijöitä. Kyselyä laadittaessa ei katsottu mielekkääksi rajata osaa perusjoukosta pois, joten kysely toteutettiin kokonaistutkimuksena. Kokonaistutkimukseen päädyttiin myös, kun pelättiin kadon eli vastaamatta jättävien määrän olevan suuri. Etukäteen ei päätetty tiettyä otoskokoa, vaan toivottiin vastausprosentin olevan mahdollisimman suuri.

#### 4.1 Tutkimusongelma

Tämä tutkimus käsittelee johtajuutta siivousalalla ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön tutkimusongelmana on selvittää, millaiseksi SOL Palveluilla työskentelevät ulkomaalaistaustaiset henkilöt kokevat johtamisen työyhteisössään. Ongelma siis rajaa tutkimuksen koskemaan johtajuutta siivousalalla, sekä ulkomaalaistaustaisten käsityksiä johtamisesta työyhteisössään.

Tutkimusongelma on esitetty hyvin yleisellä tasolla verrattuna kyselyn tarjoamaan aineistoon. Tutkimusongelmasta voidaan johtaa alakysymyksiä, jotka vastaavat pääongelmaan (Hirsjärvi ym. 2005, 119). Alakysymyksenä opinnäytteessäni on Miten ulkomaalaiset työntekijät pystyvät kommunikoimaan esimiehen kanssa? Tähän liittyy paitsi molemminpuolinen kielitaito, myös esimiehen saavutettavuus ja henkilökohtaiset sosiaaliset taidot. Perehdyttäminen ja opastaminen ovat esimiehen tärkeimpiä tehtäviä siivouspalvelun laadun kannalta. Alakysymyksenä voidaan kysyä Millaisen perehdytyksen ja opastuksen ulkomaalaiset työntekijät kokevat saaneensa esimieheltänsä? Tärkeää opinnäytetyössäni on myös selvittää, esiintyykö työyhteisössä eriarvoista kohtelua, sillä siivousalan työyhteisöissä hyvin usein on edustettuna useita eri kansalaisuuksia. Alakysymyksen voi esittää muodossa Miten tasavertaisesti ulkomaalaiset työntekijät kokevat esimiehen käyttäytyvän ja toimivan?

#### 4.2 Kyselylomake ja kyselyn toteuttaminen

Kuten yllä on kerrottu, opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselyä. Kyselylomake koostuu kolmesta eri osasta, väittämistä, avoimista kysymyksistä ja taustakysymyksistä. Väittämiä on kyselylomakkeessa 36, ja ne on jaettu neljän otsikon, työ, johtaminen, pe-

rehytyks ja oppiminen sekä kommunikointi ja työelämä, alle (liite 1). Tämä opinnäytetyö on rajattu käsittelemään johtamista, joten vain johtamiseen liittyviä väittämiä on käytetty aiheistona. Väittämistä 14 käsittelee johtamista.

Väittämien vastausvaihtoehdot on esitetty asennemittaamisessa usein käytettynä Likertin asteikkona. Tämä on tavallisesti 4- tai 5-portainen asteikko, jossa toisena ääripäänä on vaihtoehto ”täysin samaa mieltä” ja toisena ääripäänä ”täysin eri mieltä”. (Heikkilä 2008, 52 - 53.) Tässä kyselyssä on käytetty 5-portaista asteikkoa, jossa vastaaja vastaa valitsemalla sopivimman vaihtoehdon. Arvoille 1 - 5 on asetettu seuraavat merkitykset: 1=täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5=täysin samaa mieltä. Kuten Heikkilä mainitsee (2008, 53), on numerovaihtoehtojen sanallisen merkitysten ilmaisun muotoilu tärkeää. Tässä kyselyssä päädyttiin samaan sanalliseen muotoiluun kuin SOL Palveluiden vuosittain koko henkilöstölle lähetettävässä työtyytyväisyyskyselyssä. Tutun ulkonäön ja vastaustekniikan uskottiin madaltavan kynnystä vastata kyselyyn.

Väittämien jälkeen kyselylomakkeen toisessa osassa on 6 avointa kysymystä. Nämä käsittelevät työtä, perehdytystä ja johtamista SOL Palveluissa. Viimeisessä kysymyksessä vastaajilta pyydetään kehitysehdotuksia ja muita terveisiä SOL Palveluiden johdolle. Avoimet kysymykset ovat arvokkaita laadullisen tiedon lähteitä, mikäli kohdejoukko on saatu vastaamaan niihin - postikyselyissä kiusaus avointen vastausten tyhjäksi jättämiselle on suuri. Avoimista vastauksista saattaa jopa ilmetä jotain, mitä tutkija ei ole huomannut ottaa huomioon. (Heikkilä 2008, 49.) Tämän kyselyn avoimien vastausten vastausmäärä oli erittäin suuri, ja valtaosa olikin vastannut osaan tai kaikkiin avoimiin kysymyksiin.

Kyselyn viimeisessä osassa on esitetty 21 taustakysymystä, jotka pääasiassa ovat strukturoituja. Kysymyksiin on annettu valmiit vastausvaihtoehdot, jotka on numeroitu juoksevasti. Vastausvaihtoehtoja on kysymyksestä riippuen 2 - 9, yleisimmin kuitenkin 5 tai 6. Taustakysymyksissä on lisäksi joitakin sekakysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot on annettu, mutta viimeisenä vaihtoehtona on avoin Muu, mikä? Sekakysymyksiä käytetään, mikäli ei olla aivan varmoja, että annetuista vastausvaihtoehdoista löytyy jokaiselle vastaajalle sopiva vaihtoehto (Heikkilä 2008, 52). Lisäksi taustakysymyksissä on neljä avointa kysymystä, joissa kysytään lähtömaata, äidinkieltä, kielitaitoa ja aiempaa työkokemusta. Tällaisia kysymyksiä ei ole perusteltua esittää strukturoidussa muodossa, sillä vastausvaihtoehtoja on lukematon määrä.

Kyselylomake valmistui elokuussa 2008. Lomake on 8 sivua pitkä. Lomakkeen lisäksi kyselyä varten laadittiin saatekirje ja arvontalipuke, jonka täyttäneiden kesken saatekirjeessä kerrottiin arvottavan palkintoja. Kaikki teksti kyselyssä on esitetty suomeksi ja englanniksi. Käännöstyöstä vastasi monikulttuurinen kehitysryhmä.

Heikkilän mukaan lomakkeen testaus on tärkeää, jotta mahdolliset kysymyksen asettelun epäloogisuudet saadaan selville, sekä voidaan arvioida lomakkeen täyttämiseen kuluva aika (Heikkilä 2008, 61). Erityisen tärkeää lomakkeen ymmärrettävyyden testaus oli tässä tapauksessa, sillä kysely suunnattiin henkilöille, jotka eivät todennäköisesti puhu äidinkielenään suomea tai englantia. Lomaketta testattiin 11.8.2008 SOL Palveluiden eräässä asiakaskohteessa työskentelevien ulkomaalaistaustaisten palveluvastaavien avustuksella. Suoritimme lomakkeiden testaamisen kehityspäällikön kanssa olemalla henkilökohtaisesti paikalla. Kyselylomakkeen täyttäminen ennen työnteon aloittamista terminaalin aulatiloiissa oli vapaaehtoista. Testaajat saivat antaa palautetta lomakkeen ulko- ja kieliasusta sekä ymmärrettävyydestä ja helppolukuisuudesta. Testaajat kokivat lomakkeen ymmärrettäväksi ja selkeäksi, ja arvioivat kyselyn täyttämisen kestävän noin 15 minuuttia. Osa palveluvastaavista kieltäytyi vastaamasta, sillä he kokivat kaiken työyhteisössään olevan kunnossa. Testaajilta saadun palautteen vuoksi kyselyn saatekirje muotoiltiin uudestaan. Saatteessa tuotiin entistä selvemmin esille kyselyyn vastaamisen tärkeys ja rehellisen mielipiteen kertomisen merkitys.

Kyselylomake lähetettiin SOL Palveluiden ulkomaalaistaustaisille työntekijöille 22.8.2008. Nimi- ja osoitetiedot saatiin palkanlaskennasta. Kyselyt postitettiin työntekijöille kotiin, ja kyselyn lisäksi kirjekuoressa oli saatekirje, arvontalipuke ja vastauskuori. Vastausaikaa annettiin 3.9.2008 asti, ja kyselylomakkeet ja arvontalipukkeet sai lähettää valmiiksi maksetussa vastauskuoressa suoraan SOL Palveluiden pääkonttorille. Vastausprosentin toivottiin kasvavan, kun lomaketta ei tarvinnut palauttaa esimiehen välityksellä. Kaikille esimiehille tiedotettiin kyselystä sähköpostitse. Sähköpostissa myös kehoitettiin esimiehiä tarjoamaan halukkaille apua kyselyyn vastaamisessa. Arvontalipukkeen palauttaneiden kesken arvottiin 5 kappaletta siivousliikkeiltä saatuja tuotepaketteja 11.9.2008, ja palkinnot toimitettiin voittajille esimiesten kautta.

## 5 Tutkimustulosten kuvailu ja analysointi

Kyselyyn vastasi 170 henkilöä, ja vastauksista 155 oli hyväksyttyjä. Vastausprosentiksi muodostui 11,9 %. Vastauksista 15 hylättiin. Vastaus hylättiin, mikäli kyselystä oli täytetty vain ensimmäinen sivu tai muuten valtaosa kyselylomakkeesta oli jätetty täyttämättä. Joissakin vastauskuorissa oli tyhjä kyselylomake ja täytetty arvontalipuke. Hylättyjen vastausten joukossa oli myös muutama vastaus, joista kävi ilmi vastaajan olevan suomalainen. Suomalaisten vastaukset jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle, sillä opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää nimenomaan ulkomaalaistaustaisten henkilöiden kokemuksia. Kuten yllä on kerrottu, kohdeyhmän nimi- ja osoitetiedot saatiin palkanlaskennasta nimen perusteella, ja näin ollen kyselyitä on virheellisesti postitettu joillekin suomalaisille, joiden nimi on vierasperäinen.

Tutkimustulosten analysoinnissa ja kuvailussa on käytetty Excel-tilukkolaskentaohjelman vuoden 2007 versiota ja SPSS-tilasto-ohjelman versiota 17.0. Tässä opinnäytetyö-raportissa esitetyt kuvaajat on laadittu Excelillä. SPSS-ohjelmalla on tehty opinnäytetyössä raportoituja ristiintaulukointeja, sekä selvitetty kahden eri muuttujan välistä tilastollista yhteyttä. Ristiintaulukointien ja riippuvuustarkasteluiden SPSS-tulosteet ovat liitteenä opinnäytetyön lopussa. Kyselylomakkeen avoimia kysymyksiä on analysoitu sisällönanalyysin avulla, ja näitä tuloksia on luokiteltu väittämien mukaan.

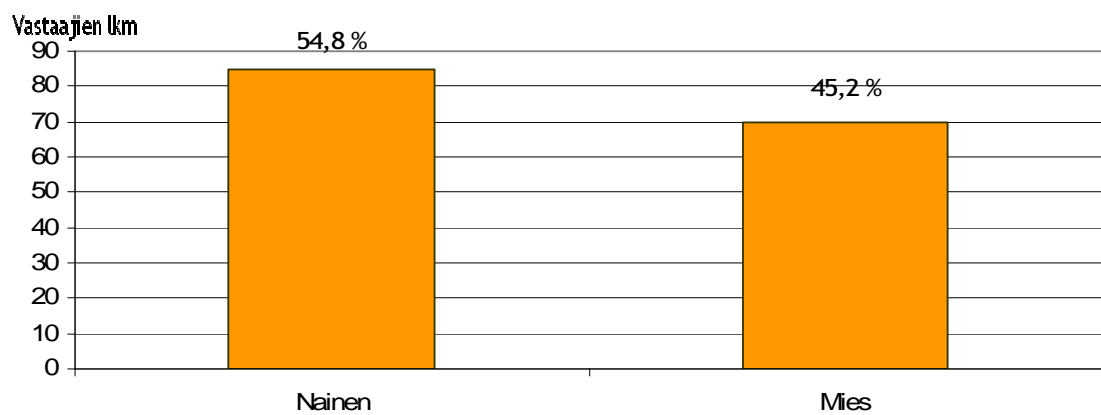
Heikkilän (2005, 212) mukaan ristiintaulukointia käytettäessä pyritään usein selvittämään, onko muuttujien välillä riippuvuutta, vai johtuuko havaittava korrelaatio pelkästään sattumasta. SPSS:n avulla riippuvuutta voidaan testata  $X^2$ -riippumattomuustestillä (khiin neliö-testi), joka tehdään yhdessä ristiintaulukoinnin kanssa. Testillä lasketaan merkitsevyytaso, joka kertoo kuinka suuri riski on, että riippuvuus johtuu sattumasta, eikä todellisesta muuttujien välisestä yhteydestä. Opinnäytetyössä merkitsevyytastosta käytetään lyhennettä p (probability). SPSS-tulosteissa merkitsevyytaso ilmoitetaan lyhenteellä Sig (significance). Opinnäytteen tulosten analysoinnissa on käytetty 5 % (0,05) merkitsevyytastoa, joka Heikkilän mukaan on riittävä opinnäytetöissä. Heikkilän mukaan tämän tason tulos on tilastollisesti melkein merkitsevä. Jos prosenttiosuus on suurempi, on tulos tilastollisesti suuntaa antava. Pienempi merkitsevyytaso kertoo tuloksen olevan merkitsevä tai erittäin merkitsevä. (Heikkilä 2005, 194 - 195.)

Heikkilän (2005, 213) mukaan  $X^2$ -riippumattomuustestin käytölle on kolme edellytystä. Muuttujien on oltava normaaliasteikon tasoisia, korkeintaan 20 % odotetuista frekvensseistä saa olla pienempiä kuin 5 ja frekvenssien tulee olla suurempia kuin 1. Mikäli nämä edellytykset eivät täyty, on vaarana virheellisten johtopäätösten teko. Ratkaisuna voidaan käyttää kyselylomakkeessa esitettyjen alkuperäisten vastausvaihtoehtojen yhdistelyä suuremmiksi luokiksi.

Seuraavissa alaluvuissa esitetään ja analysoidaan kyselyn tuloksia. Tulosten esittely aloitetaan vastaajien henkilökohtaisista sekä työelämää koskevista taustatiedoista. Tämän jälkeen esitellään väittämien pohjalta saadut tulokset. Väittämiä on lisäksi ristiintaulukoitu taustakysymysten kanssa mahdollisen tilastollisen riippuvuuden havaitsemiseksi. Ristiintaulukoinneissa kaikkien väittämien vastausvaihtoehdot on yhdistetty viidestä luokasta kolmeksi luokaksi niin, että kaksi ensimmäistä ("täysin samaa mieltä" ja "jokseenkin samaa mieltä") sekä kaksi viimeistä ("täysin eri mieltä" ja "jokseenkin eri mieltä") on yhdistetty. Ristiintaulukoinneissa käytetyt luokat ovat siis "samaa mieltä", "ei samaa eikä eri mieltä" sekä "eri mieltä". Näin luokat on saatu riittävän suuriksi khiin neliö-testausta varten. Myös ristiintaulukoinneissa käytettyjen taustatietojen vastausvaihtoehtoja on yhdistelty suuremmiksi luokiksi. Näistä kerrotaan lisää kunkin ristiintaulukoinnin yhteydessä. Opinnäytetyössä esitetyissä pylväsdiagrammeissa on kuitenkin käytetty väittämien alkuperäisiä vastausvaihtoehtoja.

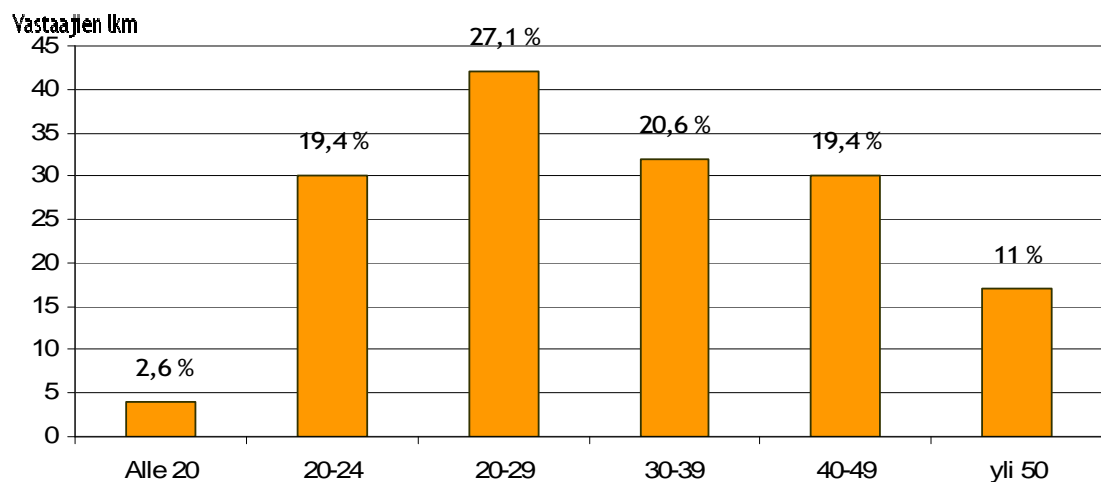
## 5.1 Vastaajien taustatiedot

Tässä aluvussa käsitellään vastaajien henkilökohtaisia taustatietoja. Iän, sukupuolen, siviilisäädyn ja koulutustaustan lisäksi käydään läpi vastaajien kotimaa ja kielitaito sekä Suomessa asumiseen liittyviä seikkoja. Seuraavassa kappaleessa selvitetään vastaajien työelämään liittyviä taustoja. Pylväsdiagrammien nimet ovat suoraan kyselylomakkeesta, joten kuviot on nimetty samalla tavoin kuin asiaa on kysytty kyselylomakkeessa. Tällä tavoin on nimetty kaikki tässä opinnäytetyössä esitettävät kuviot.



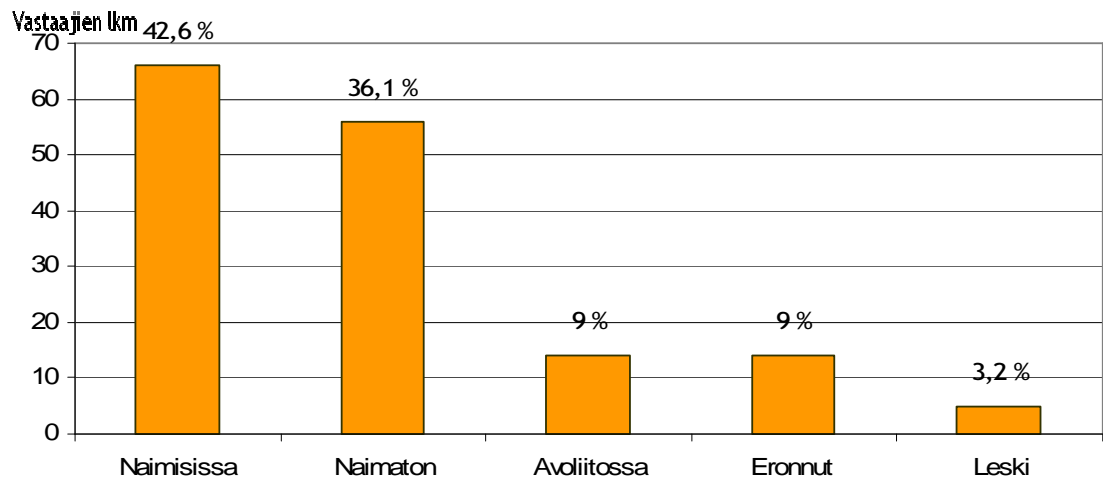
Kuvio 1: Sukupuoli (n=155)

Vastaajista naisten osuus oli hieman miesten osuutta suurempi (kuvio 1). Ikä-luokista eniten vastaajia oli luokassa 25 - 29-vuotiaat, 27,1 %. Kuitenkin myös ikäluokat 30 - 39-vuotiaat 20,6 % osuudella sekä 20 - 24-vuotiaat ja 40 - 49-vuotiaat (kummassakin 19,4 %) olivat kyselyssä hyvin edustettuina. (kuvio 2).



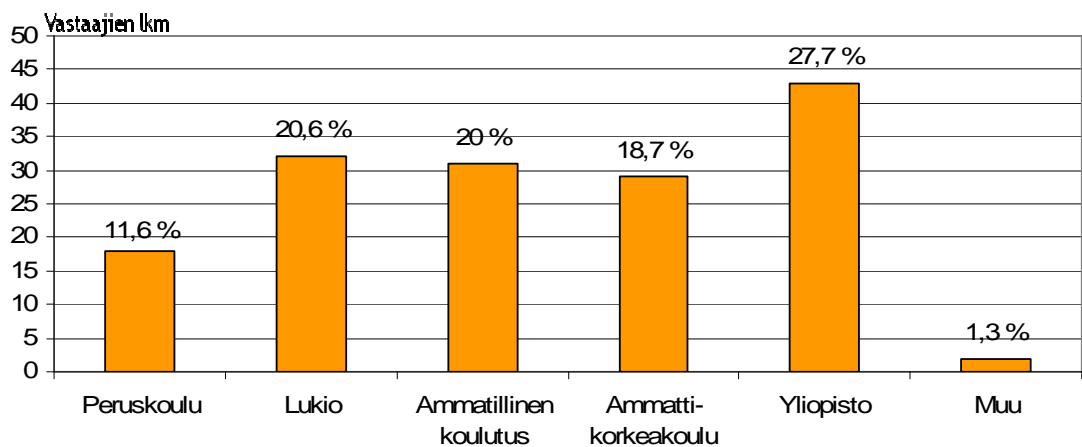
Kuvio 2: Ikä (n=155)

Valtaosa vastaajista ilmoitti elävänsä parisuhteessa (kuvio 3). Naimisissa olevien osuus oli 42,5 % ja avoliitossa elävien osuus 9 %. Kuitenkin myös naimattomien osuus oli suuri. Naimisissa olevia ja naimattomia oli vastaajissa eniten. Eronneita oli 9 % vastanneista. Verrattain pieni osuus saattaa selittyä monien etnisten kulttuurien tiukemmalla avioliittokäsityksellä. Vastaajista leskiä oli 3,2 %, lukumäärällisesti 5 vastaajaa.



Kuvio 3: Siviilisäätty (n=155)

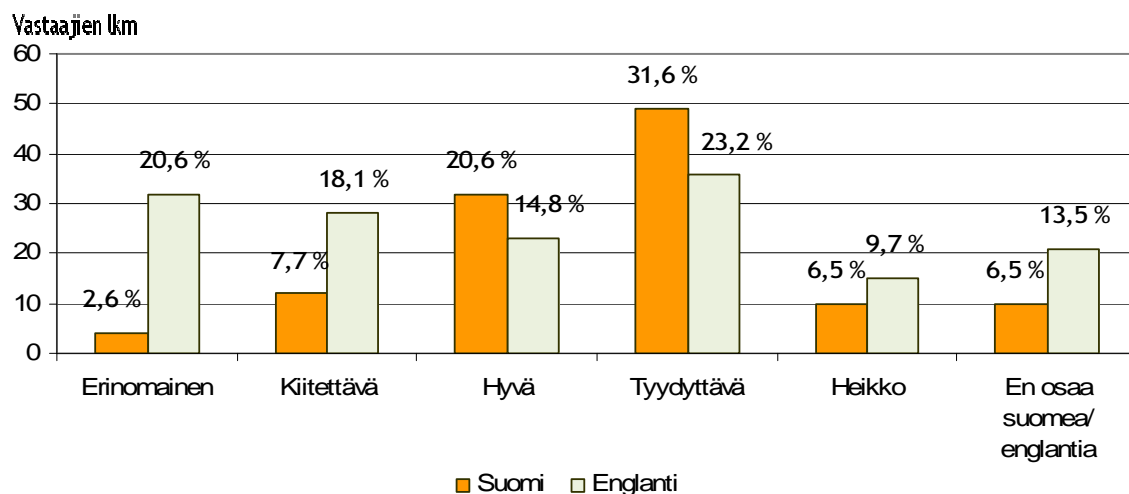
Vastaajien koulutustaso oli pääosin korkea (kuvio 4). Vastaajista 27 %:lla oli yliopistotutkinto. Myös ammattikorkeakoulututkinnon ja ammattitutkinnon osuus oli suuri. Noin viidennes vastaajista oli suorittanut lukion. Peruskoulun oli suorittanut 11,6 % vastaajista. Kaksi vastaajaa valitsi vastausvaihtoehdon ”muu”. Toinen vastaajista kirjoitti avoimeen tilaan oppilaitoksen nimen.



Kuvio 4: Koulutus (n=155)

Kyselylomakkeessa lähtömaata ja äidinkieltä kysyttiin avoimella kysymyksellä eri vastausvaihtoehtojen suuren lukumäärän vuoksi. Vastajat ilmoittivat lähtömaakseen yhteensä 38 eri maata. Vastaaajista 8,4 % ei kuitenkaan vastannut kysymykseen ollenkaan tai kirjoitti, ettei halua vastata kysymykseen. Suurin edustus oli virolaisilla (15,4 %) ja venäläisillä (14,8 %). Myös kiinalaisia oli vastaajien joukossa useampia. Lopuissa ilmoitetuissa lähtömaissa edustus oli 1 - 6 vastaajaa. Euroopan maista mainittiin pääasiassa Itä-Euroopan maita, joskin yksi vastaaja ilmoitti lähtömaakseen Ranskan. Afrikan maita ilmoitettiin useita, näistä Nigeria ja Ghana yleisimpinä. Lisäksi Filippiinit, Thaimaa ja Intia ilmoitettiin lähtömaaksi. Lähimaista Viron ja Venäjän lisäksi yksi vastaaja ilmoitti lähtömaaksi Liettuan. Virolaisten ja venäläisten suuri osuus näkyi myös ilmoitettujen äidinkieliensä joukossa, sillä 18,7 % ilmoitti äidinkielekseen venäjän ja 12,3 % viron. Osa virolaisista ilmoitti äidinkielekseen myös venäjän. Äidinkielekseen kiinan ilmoitti 11 % vastaajista. Lisäksi äidinkieliä ilmoitettiin muun muassa englanti, espanja, thai ja useita Afrikan maiden kieliä.

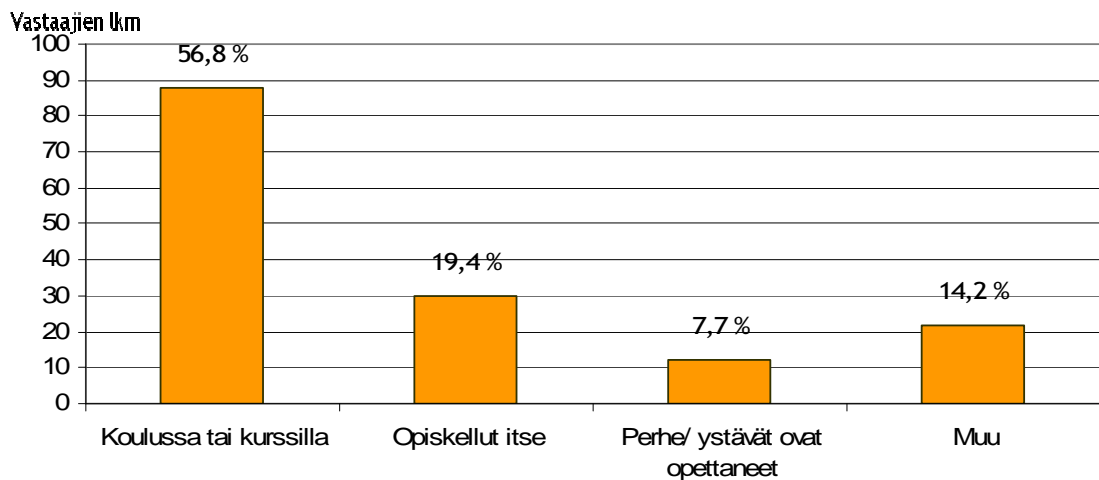
Vastajat arvioivat hallitsevansa englannin kielen paremmin suhteessa suomen kieleen (Kuvio 5). Kun 20,6 % vastaajista piti englannin kielen taitoaan erinomaisen, oli sama luku suomen kielen osalta vain 2,6 %. Myös kiitettävästi kieliä osaavien välillä oli suuri ero. Suomenkieltä osattiin pääasiassa tyydyttävästi (31,6 %).



Kuvio 5: Suomenkielen ja englanninkielen taito (n=155)

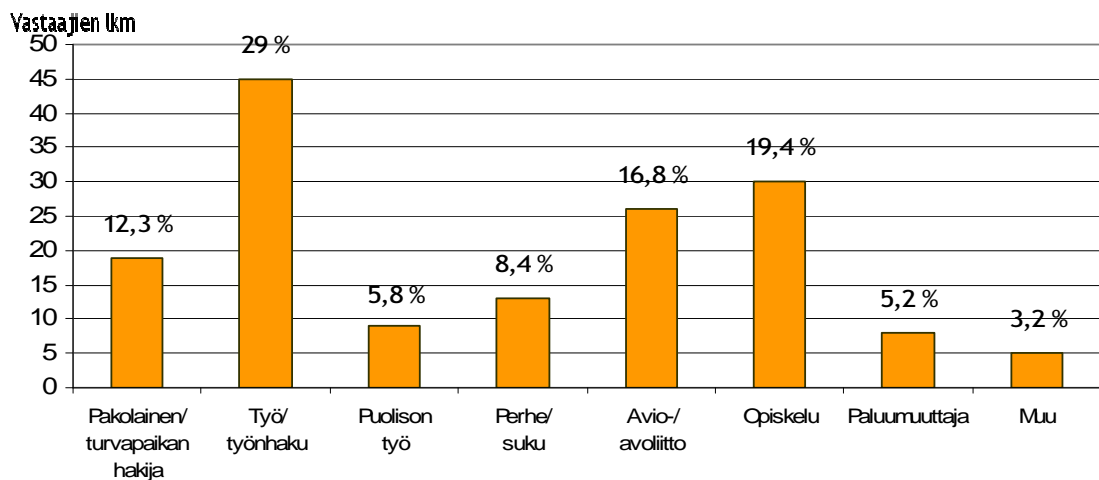
Suuri osa vastaajista, 56,8 %, kertoi oppineensa suomea koulussa tai kurssilla (Kuvio 6). Moni oli kuitenkin opiskellut kieltä myös itsenäisesti. Vaihtoehdon ”muu, mikä?” valitsi 14,2 % vastaajista. Avoimeen vastaukselle jätettyyn tilaan vastaajat kirjoittivat muun muassa oppineensa kieltä SOL Palveluilla. Myös työelämän yleisesti katsottiin opettavan kieltä. Osa vastaajista kirjoitti ”muu”-kohtaan useamman valmiiksi annetuista vaihtoehdoista. Kaksi vastaajaa ilmoitti, ettei osaa kieltä.





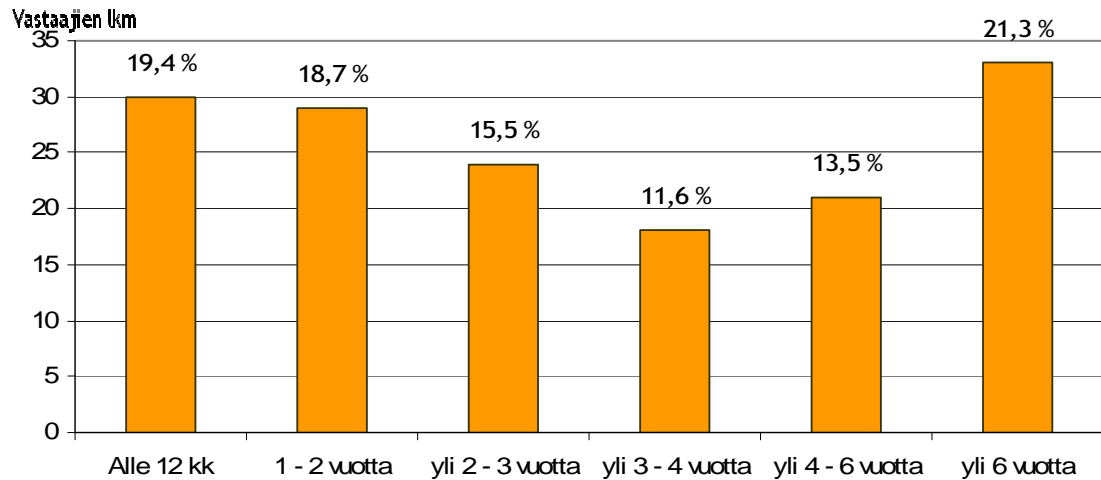
Kuvio 6: Olen oppinut Suomen kieltä (n=155)

Suomeen muuton syytä kysyttiin tarjoamalla kahdeksan vaihtoehtoa: pakolaisuus tai turvapaikanhaku, työ tai työnhaku, puolison työ, perhe tai suku, avo- tai avioliitto, opiskelu, paluumutto tai muu syy (kuviot 7). Vastaukset jakautuvat kaikille vaihtoehdoille, kuitenkin työn (29 %) ja opiskelun (19,4 %) ollessa yleisimpiä syitä Suomeen muutolle. Vastaajista 16,8 % ilmoitti syyksi avio- tai avioliiton.



Kuvio 7: Suomeen muuton syy (n=155)

Tasaista hajontaa ilmeni myös kysyttäessä Suomessa asuttujen vuosien määrää (kuviot 8). Vastaajista 21,3 % oli asunut Suomessa yli 6 vuotta. Myös 4 - 6 vuotta maassa asuneita oli 13,5 %, ja 3 - 4 vuotta asuneita oli 11,6 %. Alle vuoden maassa asuneiden osuus oli 19,4 % vastanneista, ja 1 - 2 vuotta asuneita oli 18,7 % vastaajista. Laajan hajonnan ansiosta kyselyn vastaajat edustavat niin juuri Suomeen muuttaneita kuin jo hieman pidempään maassa asuneita.



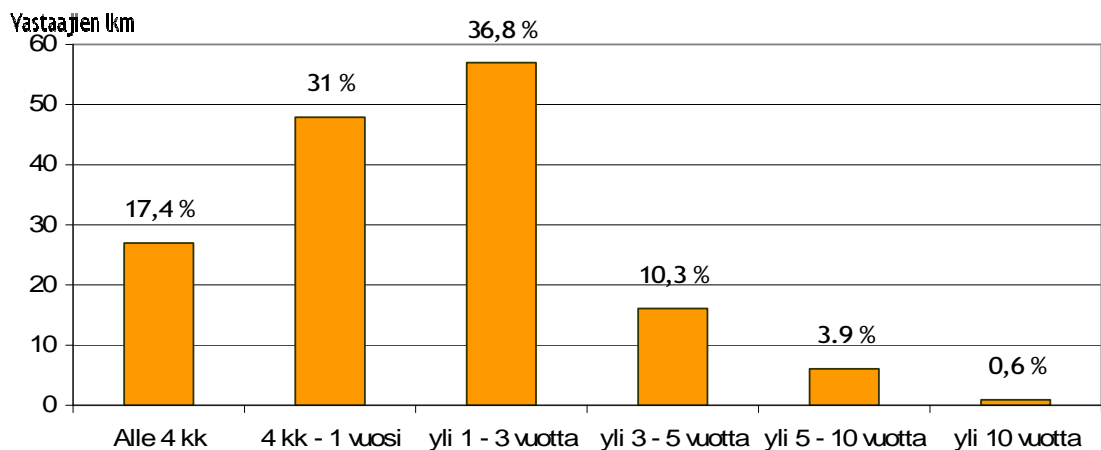
Kuvio 8: Olen asunut Suomessa (n=155)

Vastaa- jien taustatiedoista selviää, että vastaajat edustavat hyvin eri ikä-, koulutus-, kieli- ja kansallisuusryhmiä. Hajonta myös esimerkiksi Suomeen muuton syiden välillä oli laajaa. Vastaa- jien erilaisten taustojen ansiosta tutkimuksen tulokset edustavat hyvin monipuolisesti eri- laisten ihmisten näkemyksiä.

## 5.2 Vastaa- jien työelämää koskevat taustatiedot

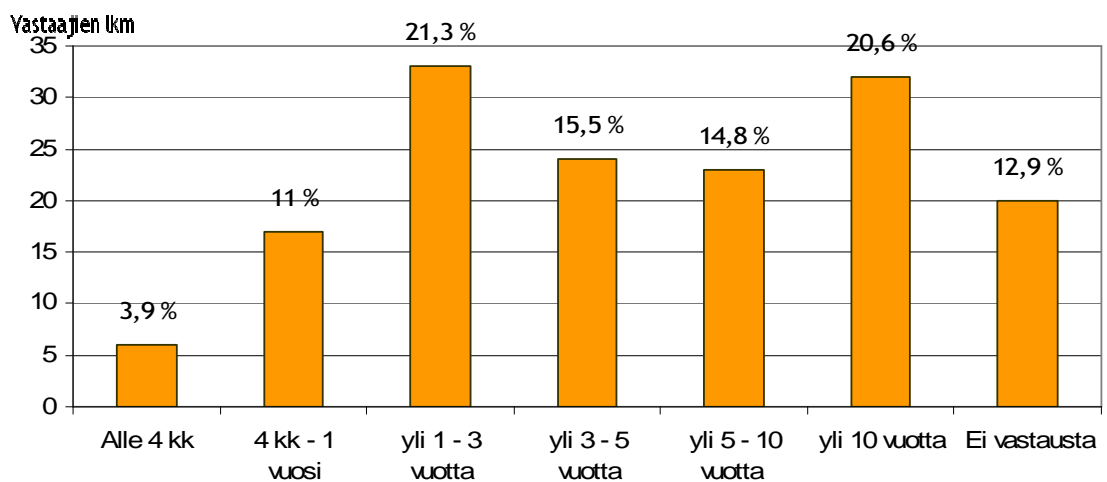
Yllä on esitelty henkilökohtaiseen elämäntilanteeseen liittyviä taustakysymyksiä. Kyselylo- makkeessa on esitetty 21 taustakysymystä, joista osa liittyy työelämään, työhistoriaan ja tä- män hetkiseen työsuhteeseen ja -paikkaan. Tässä alaluvussa käydään läpi SOL Palveluissa työskentelyyn liittyviä seikkoja, aiempaa työkokemusta sekä työsuhteeseen liittyviä asioita, kuten työaikaa, työnimikettä ja asiakaskohdetta.

Vastaa- jista valtaosan työkokemus SOL Palveluissa oli joko 1 - 3 vuotta (36,8 %), 4kk - 1 vuoden (31 %) tai alle 4 kk (17,4 %) (kuvio 9). Vain yksi vastaaja ilmoitti työskennelleensä SOL Palve- luissa yli 10 vuotta. Myös 5 - 10 vuotta palvelleiden määrä oli suhteellisen pieni, vain 3,2 %.



Kuvio 9: Olen työskennellyt SOL Palveluissa (n=155)

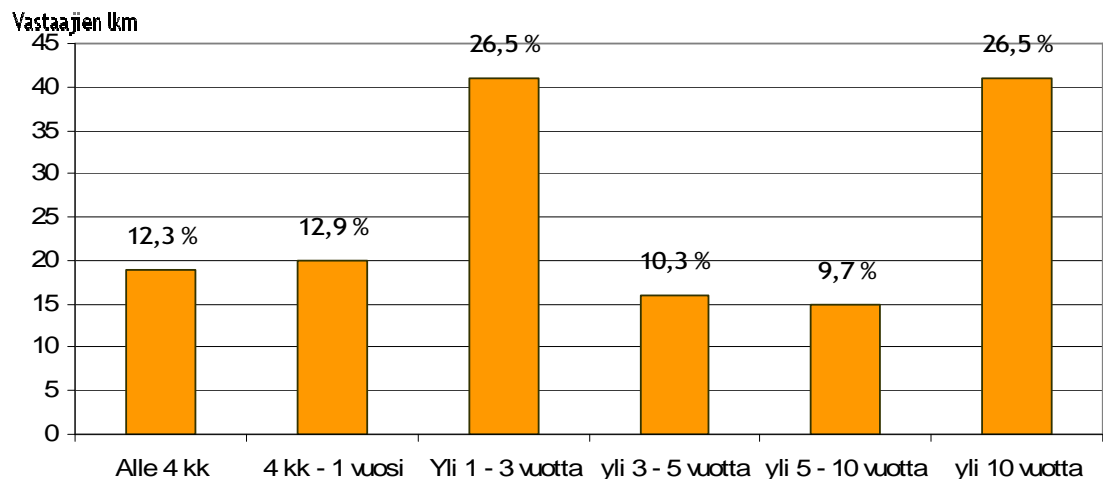
Taustatiedoissa kysyttiin myös, kuinka kauan työntekijä aikoo työskennellä SOL Palveluissa (kuvio 10). Kysymys oli useille hankala, sillä vastausvaihtoehdoista puuttui neutraali vaihtoehto ”en tiedä” tai ”en halua vastata”. Vastaajista 12,9 % jättikin tähän kysymykseen vastaamatta. Useat olivat kirjoittaneet kysymyksen viereen, etteivät vielä voi tietää tai halua ennustaa. Yksi vastaaja huomautti asian riippuvan myös SOL Palveluista. Hajonta vastausvaihtoehtojen välillä oli tasaista. 21,3 % aikoi työskennellä SOLilla vielä 1 - 3 vuotta ja 20,6 % yli 10 vuotta. Enää alle 4 kk aikoi työskennellä 3,9 % vastaajista. Tähän saattaa vaikuttaa kyselyn ajankohta kesän lopulla; valtaosa määräaikaisista kesätyösuhteista oli päättymäisillään viimeistään elo-syyskuun vaihteessa.



Kuvio 10: Aion työskennellä SOL Palveluissa (n=155)

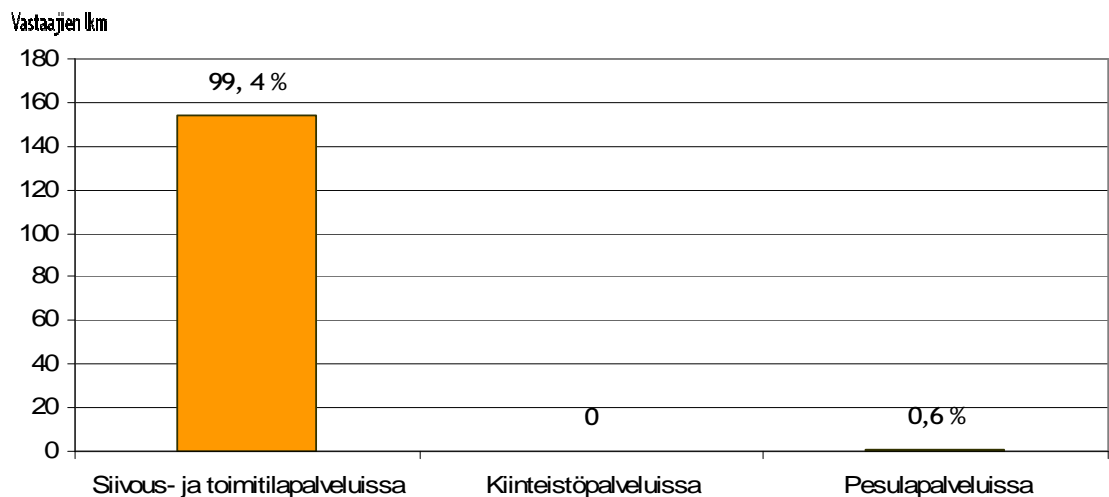
Kyselylomakkeessa kysyttiin aiempaa työkokemusta kahdella kysymyksellä. Ensimmäisessä kysyttiin monivalintakysymyksenä, kuinka pitkä työkokemus vastaajalla on takanaan ennen SOL Palveluissa työskentelyä (kuvio 11). Lisäksi avoimella kysymyksellä kysyttiin, millaista

työtä vastaaja oli tehnyt aiemmin. Hieman yli puolet vastaajista ilmoitti työkokemuksen pituudeksi joko 1 - 3 vuotta tai yli 10 vuotta (kummassakin 26,5 %). Alle 4 kk ennen SOL Palveluissa työskentelyä oli työskennellyt 12,3 % vastaajista. Osa vastaajista on saattanut ymmärtää kysymyksen koskevan vain Suomessa tehtyä työtä, sillä avoimiin vastauksiin ja kysymyksen viereen oli kirjoitettu muun muassa SOL Palveluiden olevan ensimmäinen työpaikka Suomessa. Aiempaa työkokemusta vastaajilla oli lukuisista eri ammateista ja tehtävistä. Palvelualalta mainittiin mm. kassa- ja myyntityö, aula- ja asiakaspalvelu ja kampaamo- ja kauneusalan tehtävät sekä ravintola-ala. Myös autonkuljetus, postin jakelu sekä varastotyö, vartiointitehtävät ja rakennusalan tehtävät mainittiin. Useat olivat työskennelleet myös kasvatus- ja hoivatehtävissä opettajana, lastentarhanopettajana, lastenhoitajana, koulun keittäjänä sekä sairaanhoitajana. Vastaajien joukossa oli myös 3 lääkäriä. Käsiyöammateista mainittiin ompelija, räätäli ja maalari. Myös pelto- ja puutarhatyöt mainittiin. Vastaajien korkea koulutustaso näkyi osittain myös työtehtävissä, sillä ekonomisteja, IT- ja elektroniikka-alan asiantuntijoita, päälliköitä, konsultteja, laboratoriotyöntekijöitä, kirjanpitäjiä ja sihteereitä oli useita. Kuitenkin suuri osa kirjoitti myös tehneensä aiemmin siivoustyötä.



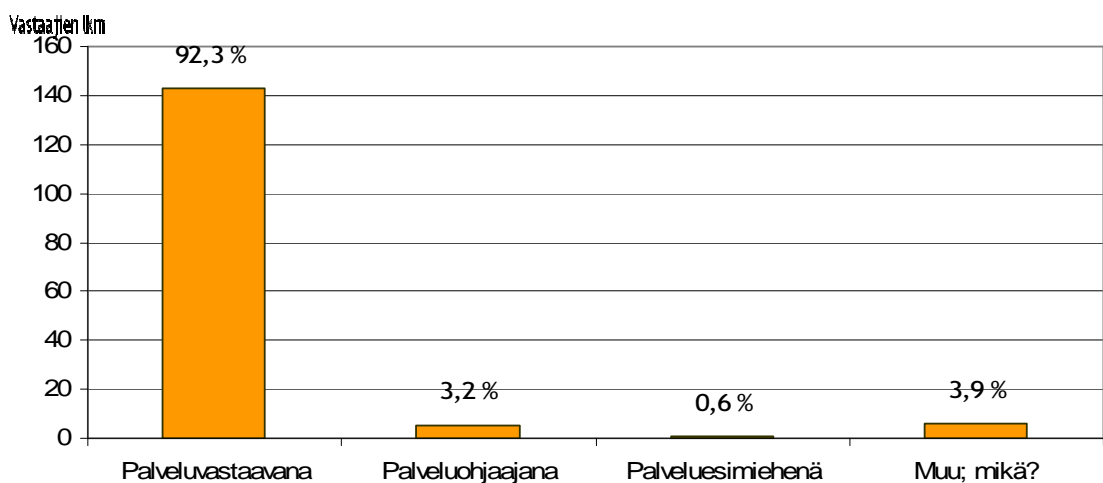
Kuvio 11: Työkokemus ennen SOL Palveluissa työskentelyä (n=155)

Vastaajista lähes kaikki ilmoittivat työskentelevänsä SOL Palveluiden siivouspalveluissa, yksi vastaaja ilmoitti työskentelevänsä pesulassa (kuvio 12). Tulos oli odotettavanlainen, sillä valtaosa SOL Palveluiden ulkomaalaistaustaisista työntekijöistä työskentelee siivouspalveluiden puolella. Kukaan vastaajista ei ilmoittanut työskentelevänsä kiinteistöpalveluissa.



Kuvio 12: Työpaikka (n=155)

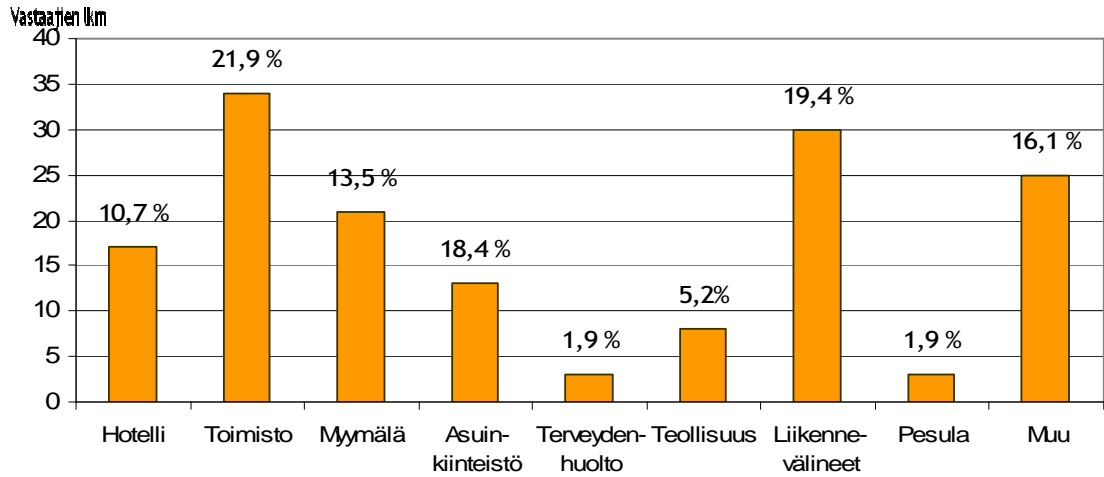
Palveluvastaavien - siis siivoojien - osuus oli suuri, 92,3 % (kuvio 13). Kun tähän lisätään vastaajat, jotka valitsivat vaihtoehdon ”muu, mikä?” ja kirjoittivat työkseen siivooja, tulee palveluvastaavien osuudeksi 94,2 %. Vastaajista 3,2 % ilmoitti työskentelevänsä palveluohjaajana. Lisäksi ”muu, mikä?”-kohtaan kirjattiin työnkuvaksi tiskaaja, alihankkija ja työhön opastaja.



Kuvio 13: Työskentelen (n=155)

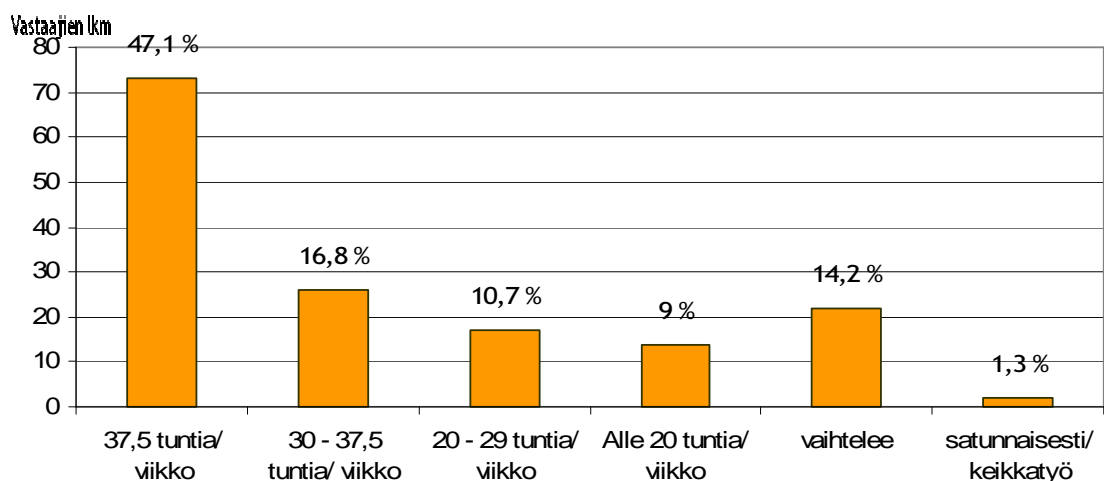
SOL Palvelut hoitaa siivousta hyvin erilaisissa kohteissa. Asiakaskohteet on jaoteltu kyselylomakkeessa 8 ryhmään: hotelli, toimisto, myymälä, asuinkiinteistö, terveydenhoito, teollisuus, liikennevälineet ja pesula tai jokin muu (kuvio 14). Vasta vastausten käsittelyvaiheessa havaittiin kysymyksen vastausvaihtoehtojen laadinnassa virhe, sillä vaihtoehdoista puuttuu koulu ja päiväkotit. Tämä näkyikin ”muu, mikä?”-vaihtoehdon yleisyytenä; 25:stä vaihtoehdon valinneesta 11 kirjoitti avoimeen tilaan työskentelevänsä koulussa tai päiväkodissa. Vastaajista 21,9 % työskenteli toimistosiivouksessa ja 19,3 % liikennevälineissä, joihin lasketaan myös

suuret matkustajalaivat, joilla työskentelee paljon ulkomaalaistaustaisia. Erikoista on, että kolme vastaajaa ilmoitti työskentelevänsä pesulassa, vaikka aiemmasta kysymyksestä kävi ilmi että pesulapalveluissa työskentelee vain yksi vastaajista. On mahdollista, että jompikumpi kysymyksistä on ymmärretty väärin.



Kuvio 14: Asiakaskohde (n=155)

Siivousalalla perinteisesti työskentelee kokoaikaisten työntekijöiden lisäksi osa-aikaisia työntekijöitä, viikonlopputyöntekijöitä ja tuuraaajia erilaisilla työsopimuksilla. Vastaajista 47,1 %:lla oli kokoaikainen työsopimus (kuvio 15). Myös muut viikkotuntimäärät olivat hyvin edustettuina. Vain 1,3 % vastaajista ilmoitti työskentelevänsä satunnaisesti tai keikkatyöluonteisesti.



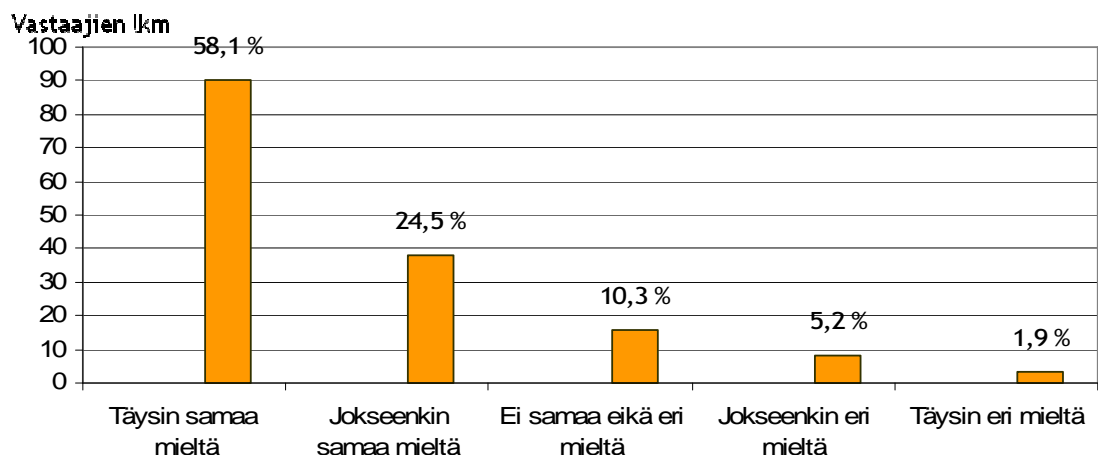
Kuvio 15: Keskimääräinen viikkotuntimäärä (n=155)

Seuraavissa alaluvuissa käsitellään kyselyn väittämien ja avointen vastausten tuloksia. Tulokset esitellään kolmessa alaluvussa, joista ensimmäisessä käydään läpi vuorovaikutukseen ja kommunikointiin liittyvät tulokset. Seuraavassa kappaleessa käsitellään perehdyttämistä ja opastamista. Viimeinen kappale käsittelee tasavertaisuutta työyhteisössä. Näiden jälkeen esitellään opinnäytteen johtopäätökset.

### 5.3 Vuorovaikutus ja kommunikointi

Kyselylomakkeessa selvitettiin esimiehen vuorovaikutustaitoja viidellä väittämällä. Johtamisen-otsikon alla seuraavat väittämät käsittelevät vuorovaikutustaitoja: ”Saan esimieheltä palautetta työstäni”, ”Esimies on kiinnostunut työstäni ja siitä, miten työstä suoriudun”, ”Esimies kysyy mielipidettäni työhöni liittyvissä asioissa” sekä ”Esimies on helposti tavoitettavissa”. Lisäksi Kommunikointi ja työelämä-otsikon alla oleva väittämä ”Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa” on huomioitu. Lisäksi avoimissa kysymyksissä vastaajat ovat ottaneet kantaa mm. esimiehen tavoitettavuuteen, kielitaitoon, tiedotuksen ja muun kommunikoinnin määrään sekä ystävällisyyteen, empaattisuuteen, kannustavuuteen ja motivointiin.

Täysin samaa mieltä väittämän ”Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa” kanssa oli 58,1 % vastaajista (kuvio 16). Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli 24,5 % vastaajista. Vain 7,1 % oli joko täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Väittämien vastausten perusteella valtaosa vastaajista siis koki pystyvänsä kommunikoimaan esimiehensä kanssa. Avoimien kysymysten vastauksissa kuitenkin tuotiin esiin joitakin ongelmia kommunikointiin liittyen, joskin myös positiivista palautetta annettiin. Toisaalta esimiehen toivottiin kommunikoivan työntekijöiden kanssa enemmän, toisaalta taas osa vastaajista kiitti hyvää kommunikointiyhteyttä esimiehen kanssa sekä työntekijöiden mahdollisuutta työskennellä osamatta suomenkieltä.



Kuvio 16: Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa (n=155)

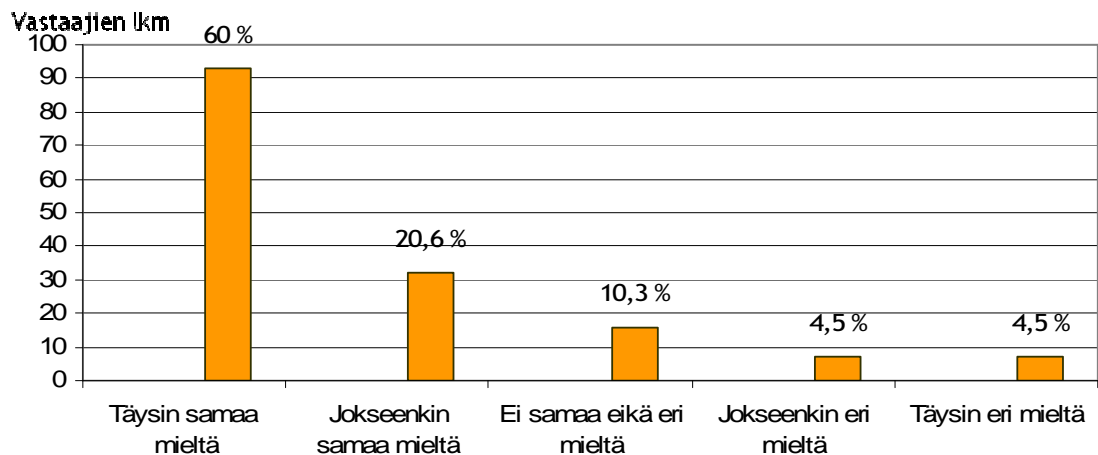
Kuten taustatiedoista (kuvio 5) selviää, oma suomenkielen taito arvioitiin yleisimmin tyydyttäväksi tai heikoksi. Kielitaidolla ei kuitenkaan näytä olevan suurta merkitystä siihen, pystyykö vastaaja kommunikoimaan esimiehen kanssa. Seuraavaa riippuvuustarkastelua varten suomenkielen taitoa koskevan väittämän kuusi vastausvaihtoehtoa on yhdistetty kahdeksi luokaksi, kieltä hyvin osaaviin (erinomainen, kiitettävä ja hyvä suomenkielen taito) ja kieltä heikosti osaaviin (tyydyttävä ja heikko suomenkielen taito sekä ei suomenkielentaitoa). Myös englanninkielen taitoa koskevalle väittämälle tehtiin sama uudelleenluokittelu. Tätä luokkien yhdistämistä käytetään myöhemminkin kielitaitoa koskevissa ristiintaulukoinneissa. Suomea hyvin hallitsevista vastaajista 91,6 % oli samaa mieltä väittämän ”Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa”, mutta vain 4,2 % ryhmästä oli eri mieltä väittämän kanssa. Myös huonosti kieltä hallitsevista suuri joukko, 78,5 % oli väittämän kanssa samaa mieltä ja vain 8,4 % eri mieltä. Tulos ei ollut myöskään khiin neliö-testin mukaan tilastollisesti merkitsevä ( $p=0,129$ ). Tulos englannin kielen osalta oli tilastollisesti melkein merkitsevä ( $p=0,014$ ), joskin kummassakin ristiintaulukoinnissa odotetut frekvenssit ylittivät 20 % eikä khiin neliö-testiä näin ollen voida pitää luotettavana (liite 2). Kyselyn vastaajista kuitenkin voidaan sanoa, että valtaosa huonosti suomen- ja englanninkieltä taitavista oli sitä mieltä, että pystyy kommunikoimaan esimiehensä kanssa.

Vastaajan kansallisella taustalla ei ollut vaikutusta esimiehen kanssa kommunikointiin. Lähtömaata kysyttiin kyselyssä avoimella kysymyksellä, joten lähtömaaksi ilmoitettiin useita eri maita. Ilmoitetut kotimaat jaoteltiin ristiintaulukointia ja riippuvuustarkastelua varten luokkiin Viro, Venäjä, Aasian ja Lähi-idän maat, Afrikan maat sekä muut Euroopan maat. Viro ja Venäjä jätettiin omiksi luokikseen, sillä kumpikin maa ilmoitettiin lähtömaaksi useita kertoja. Samaa lähtömaiden luokittelua käytetään seuraavissakin ristiintaulukoinneissa, joissa lähtömaata on käytetty. Kaikissa luokissa väittämän ”Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa” kanssa samaa mieltä oli vähintään 75 % vastaajista. Huomioitavaa on kuitenkin, että noin viidennes Aasian ja Lähi-idän maista tulleista vastaajista oli eri mieltä väittämän kanssa. Tulos ei kuitenkaan ole khiin neliö-testin mukaan tilastollisesti merkitsevä ( $p=0,165$ ). Myöskään Suomeen muuton syyllä ei ollut havaittavissa tilastollista riippuvuutta esimiehen kanssa kommunikointiin ( $p=0,558$ ), joskin paluumuuttajista jokainen koki pystyvänsä kommunikoimaan esimiehensä kanssa (liite 2). Tässä ristiintaulukointia ja riippuvuustarkastelua varten on yhdistetty Suomeen muuton syy -kysymyksen vastausvaihtoehdot työ tai työnhaku, puolison työ ja opiskelu luokaksi ”Työ ja opiskelu” sekä perhe ja suku sekä avio- ja avoliitto luokaksi ”Perhe ja suku”. Kysymyksen alkuperäiset luokat ”pakolainen tai turvapaikanhakija”, ”paluumuuttaja” ja ”muu, mikä” säilytettiin ristiintaulukoinnissa ennallaan. Samaa luokkien yhdistelyä on käytetty myös seuraavissa Suomeen muuton syytä koskevissa ristiintaulukoinneissa.

Vastaajista 80,6 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Esimies on helposti tavoitettavissa” kanssa (kuvio 17). Vain 9 % oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa.

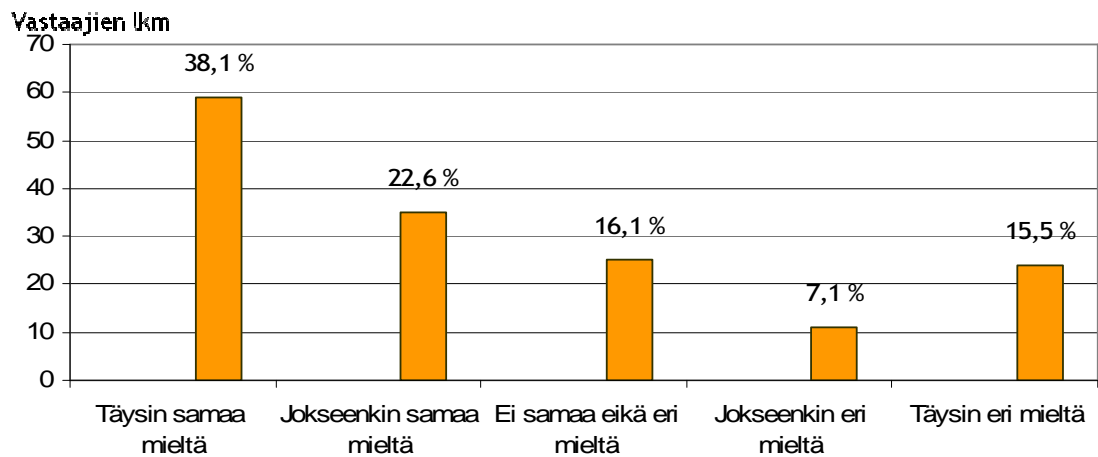


Kuitenkin avoimissa vastauksissa toivottiin esimiehen vastaavan puhelimeen tai soittopyyntöihin. Lisäksi toivottiin informointia ja yhteydenpitoa esimiehen taholta. Avoimissa vastauksissa ehdotettiin myös, että esimiehet vierailisivat enemmän asiakaskohteissaan, tapaisivat työntekijöitään ja järjestäisivät palavereita, joissa työyhteisön asioita käytäisiin läpi. Ristiintaulukoimalla selvisi, että paluumuuttajista ja turvapaikanhakijoista hieman suurempi joukko oli väittämän ”Esimies on helposti tavoitettavissa” kanssa samaa mieltä kuin työn, perheen, suvun tai avioliiton vuoksi muuttaneista. Kuitenkin kaikissa ryhmissä valtaosa vastaajista oli väittämän kanssa samaa mieltä. Tuloksella ei ole tilastollista merkitsevyyttä ( $p=0,872$ ) (liite 2).



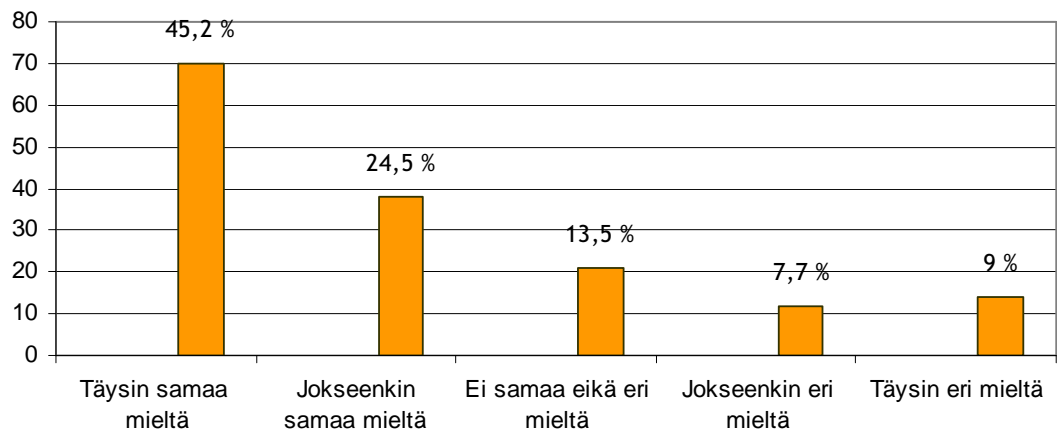
Kuvio 17: Esimies on helposti tavoitettavissa (n=155)

Vastaajista 38,1 % oli täysin samaa mieltä väittämän ”Esimies kysyy mielipidettäni työhöni liittyvissä asioissa” kanssa (kuvio 18). Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli 22,6 %. Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli 15,5 % vastaajista. Ristiintaulukoimalla ei kuitenkaan löytynyt selittäviä tekijöitä.



Kuvio 18: Esimies kysyy mielipidettäni työhöni liittyvissä asioissa (n=155)

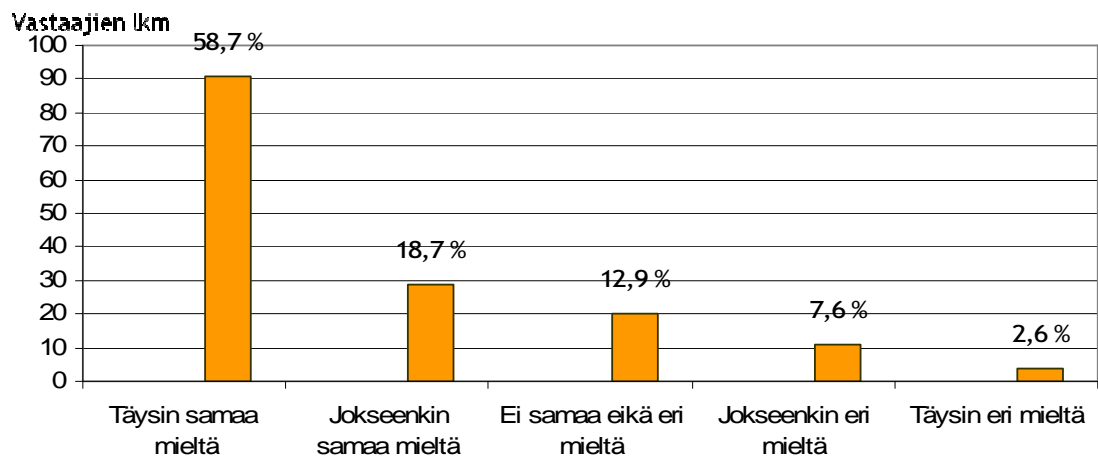
Vastaajista 45,2 % oli täysin samaa mieltä väittämän ”Saan esimieheltä palautetta työstäni” kanssa (kuvio 19). Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli 24,5 % vastaajista. Kuitenkin 9 % oli väittämän kanssa täysin eri mieltä ja 7,7 % jokseenkin eri mieltä.



Kuvio 19: Saan esimieheltä palautetta työstäni (n=155)

Avoimeen kysymykseen ”Mikä sinulle on tärkeää työssä?” vastaajat ilmoittivat muun muassa positiivisen palautteen olevan tärkeää. Myös laadun koettiin olevan tärkeää työssä, ja osa vastaajista toivoikin esimiehen antavan enemmän neuvoja siihen, mitä omassa työskentelyssä tulisi kehittää. Esimiehiltä toivottiin myös avuliaisuutta ja yhteistyökykyä. Joissakin vastauksissa tiedotuksen puute koettiin ongelmaksi. Suomea huonosti taitavista jopa 19,6 % koki, ettei saa esimieheltä palautetta omasta työstään. Kuitenkin myös vähintään hyvin suomea taitavista 14,3 % koki samoin. Työntekijän kielitaidolla ei tämän perusteella ole siis vaikutusta siihen, kokeeko työntekijä esimiehen antavan palautetta työstä. Myöskään liitteessä 2 esitetyn khiin neliö-testin perusteella näillä ei ole tilastollista riippuvuutta ( $p=0,320$ ).

Vastaajista 58,7 % oli täysin samaa mieltä väittämän ”Esimies on kiinnostunut työstäni ja siitä, miten suoriudun työstä” kanssa (kuvio 20). Vain 9,7 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Avoimen kysymyksen ”Mitä toivoisit esimieheltäsi?” vastauksissa eräs vastaaja ilmoitti kokevansa, että esimies ei kuuntele kaikkia työntekijöitä samalla tavalla, vaan joitakin kuunnellaan enemmän ja herkemmin. Avoimissa vastauksissa työn huonoiksi puoliksi lueteltiin heikko kannustus ja motivoinnin puute. Kehitysehdotuksissa vastaajat toivoivat esimieheltä lisää kannustusta, motivointia ja kaikkien huomioimista.



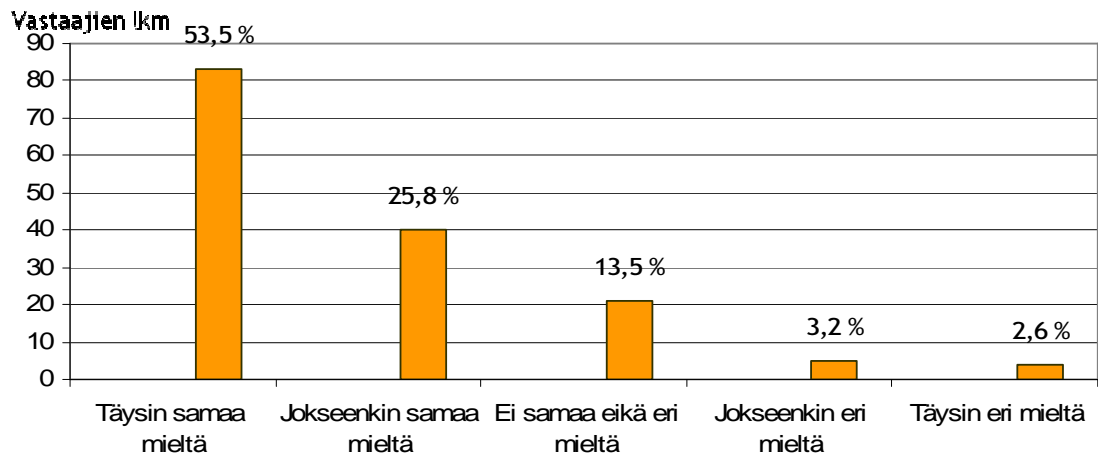
Kuvio 20: Esimies on kiinnostunut työstäni ja siitä, miten työstäni suoriudun (n=155)

Tässä aluvuossa on selvitetty vastaajien kokemuksia vuorovaikutuksesta ja kommunikoinnista esimiehen kanssa. Etenkin työhön liittyvä kommunikointi on tärkeää, jotta työntekijä saa tietoa ja palautetta työtavoista, menetelmistä, välineistä, alueista ja muista työhönsä liittyvistä asioista. Esimiehen kommunikointi työntekijöiden kanssa on myös perehdytystä ja opastamista työtehtävien hoitoon. Näitä käsitellään seuraavassa aluvuossa.

#### 5.4 Perehdytys ja opastaminen

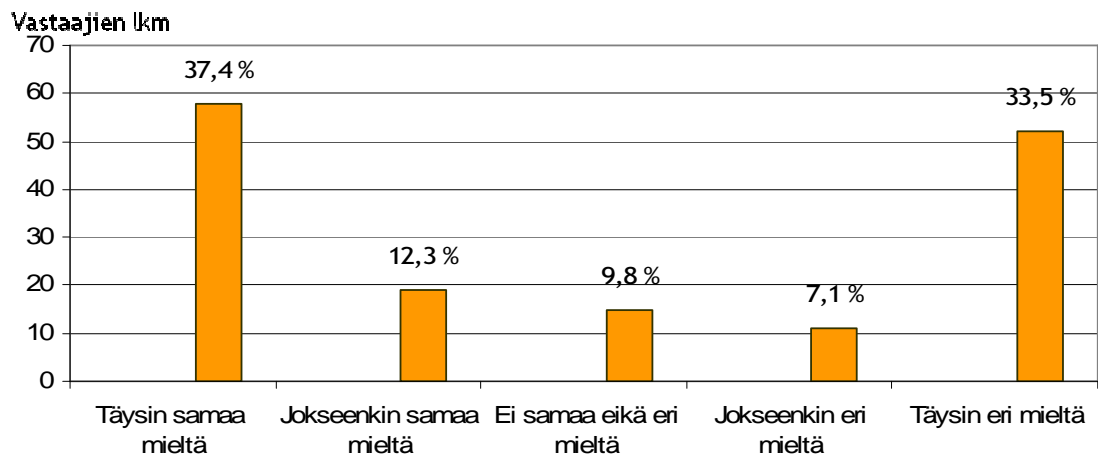
Kyselyssä perehdyttämiseen ja opastamiseen liittyviä seikkoja selvittiin viidellä väittämällä. Perehdytys ja opastaminen -otsikon alla olevista väittämistä on käytetty seuraavia: ”Olen saanut riittävän perehdytyksen työtehtävieni hoitoon”, ”Olen osallistunut SOLin järjestämiin koulutuksiin”, ”Tiedän miten teen työni turvallisesti” ja ”Ymmärrän työ sopimukseni sisällön”. Johtaminen-otsikon alla väittäjä ”Voin kysyä esimieheltäni neuvoa työhöni liittyvissä asioissa” kertoo johdon tarjoamasta opastuksesta. Lisäksi avoimissa kysymyksissä kysyttiin, millaisen perehdytyksen työntekijä on saanut työtehtäviensä hoitoon.

Perehdytyksen määrään oltiin pääosin tyytyväisiä, sillä 53,6 % vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän ”Olen saanut riittävän perehdytyksen työtehtävieni hoitoon” kanssa (kuvio 21). Lisäksi 25,8 % oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Vain 5,8 % vastaajista oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä. Valtaosan ollessa väittämän kanssa samaa mieltä ei ristiintaulukoimalla löydetty huomioitavia seikkoja.



Kuvio 21: Olen saanut riittävän perehdytyksen työtehtävieni hoitoon (n=155)

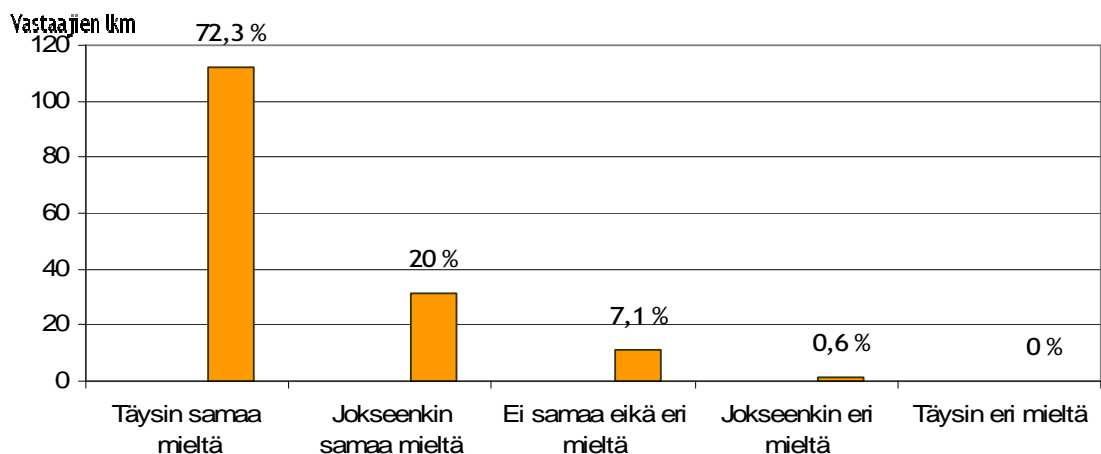
Työntekijöille tarjottujen perehdytysjaksojen laatua selvitettiin myös avoimella kysymyksellä ”Millaisen perehdytyksen olet saanut työtehtäviesi hoitoon?”. Vastauksissa kaksi vastaajaa kertoi saaneensa alkuperehdytyksen työhönsä. Kolme vastaajaa kertoi alkuperehdytyksen lisäksi saaneensa jatkoperehdytyksen. Tämän lisäksi viisi kertoi käyneensä jonkin kurssin. ”Olen osallistunut SOLin järjestämiin koulutuksiin” -väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli kuitenkin tätä suurempi joukko, 37,4 % vastaajista (kuvio 22). Täysin eri mieltä väittämän kanssa oli hieman harvempi. Myös muita vastausvaihtoehtoja oli valittu melko tasaisesti. On mahdollista, että vastaajat ovat ymmärtäneet koulutuksen ja perehdytyksen eri tavoin.



Kuvio 22: Olen osallistunut SOLin järjestämiin koulutuksiin (n=155)

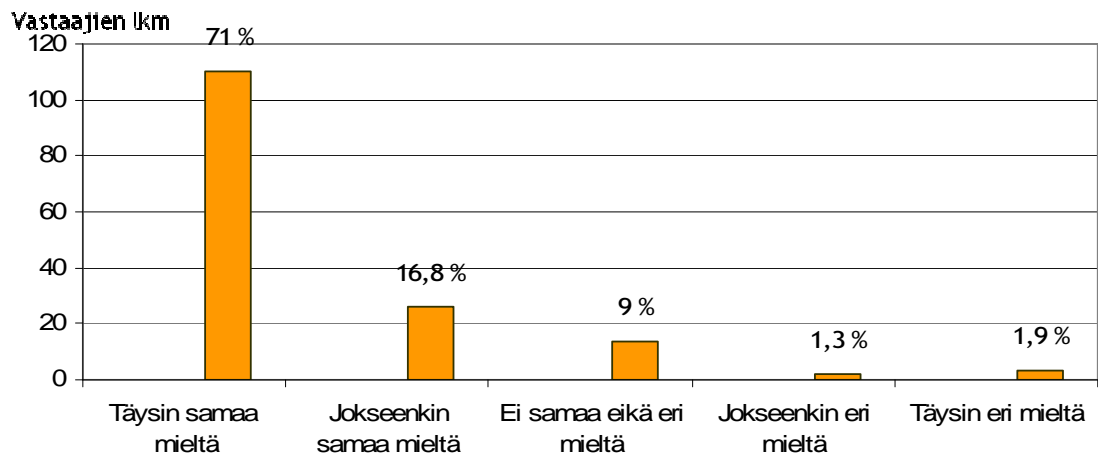
Toisaalta hyvin erilaiset perehdyttämiskäytänteet näkyvät myös avoimissa vastauksissa. Usea vastaaja kertoi saaneensa hyvän, kunnollisen, tarkan tai kattavan perehdytyksen. Samoin usea vastaaja kertoi, ettei häntä ole perehdytetty lainkaan tai perehdytys on ollut liian lyhyt tai jopa epäonnistunut. Usea vastaaja kertoi käyneensä esimiehensä kanssa läpi työskentelyn perusteita ja yleisiä käytänteitä, esimerkiksi työajan, oman työalueen, työvälineet ja kemikaalit ja niiden käytön sekä aikataulun työpäivälle. Osa kertoi saaneensa myös hyvin tarkan opastuksen työsuhteensa alussa. Esimies oli esimerkiksi näyttänyt, kuinka saniteettitilat tai lattia puhdistetaan. Moni vastaaja kiteytti saamansa perehdytyksen ikään kuin iskulauseeksi: ”Kaiken pitää kiiltää” tai ”Jokainen työtehtävä tulee tehdä niin hyvin kuin suinkin pystyy”. Mainitut perehdytysjaksojen pituudet vaihtelivat suuresti. Suurelle osalle esimies tai muu henkilö oli kerran näyttänyt, miten työ tulee tehdä. Monet kertoivat perehdytyksen olleen päivän mittainen. Ilmoitetuista ajoista kolme kuukautta oli pisin perehdytyksen kesto.

Lähes jokainen oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Tiedän miten teen työni turvallisesti” kanssa (kuvio 23). Täysin eri mieltä väittämän kanssa ei ollut kukaan, ja vain yksi ilmoitti olevansa jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Turvallisuus nousi esiin myös avoimissa vastauksissa. Työntekijän saamaa perehdytystä koskevassa kysymyksessä muutama vastaaja kertoi saaneensa turvallisuusperehdytyksen. Työn tärkeiksi puoliksi mainittiin työn turvallisuus useita kertoja. Myös SOLilla työskentelyn hyväksi puoliksi mainittiin muutamia kertoja turvallisuus. Kysyttäessä millaisia ongelmia työntekijä on kohdannut työskennellessään, yksi vastaaja kertoi joutuneensa työapaturman uhriksi, ja muutamissa vastauksissa kerrottiin työstä aiheutuneista selkä- ja jalkakivuista. Muilla tavoin fyysisen turvattomuuden uhka tai pelko ei ilmennyt vastauksissa. Monelle työntekijälle oli kuitenkin epäselvää, miten työ olisi parasta tehdä jotta kaiken työhön kuuluvan saa suoritetuksi annetussa ajassa. Kiire ja siitä aiheutuva stressi nousivat vastauksissa esille joitakin kertoja.



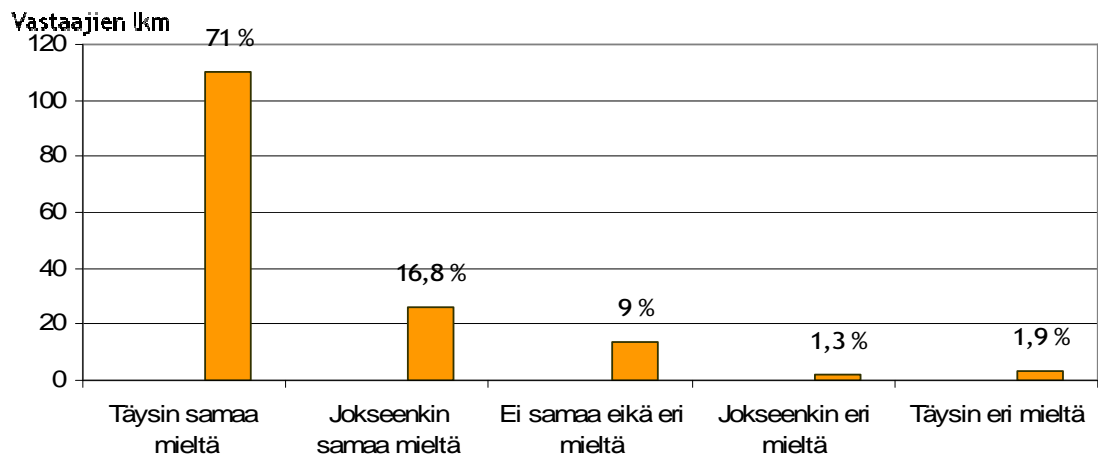
Kuvio 23: Tiedän miten teen työni turvallisesti (n=155)

Valtaosa vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Voin kysyä esimieheltäni neuvoa työhöni liittyvissä asioissa” kanssa (kuvio 24). Vain 3,2 % oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. Vastausten ollessa näin yhdenmukaisia ei ristiintaulukoimalla löydy merkittäviä vaikuttajia. Avoimissa vastauksissa SOL Palveluissa työskentelyn hyväksi puoliksi mainittiin se, että neuvoa saa kysyä. Yksi vastaaja kiitti myös SOL Palveluiden työntekijöiden aktiivisuutta uuden työntekijän opastamisessa ja neuvomisessa. Vaikka valtaosa vastaajista koki voivansa kysyä esimieheltään neuvoa, kävi avoimen kysymyksen ”Mitä toivoisit esimieheltäsi” vastauksissa ilmi, että esimieheltä toivotaan enemmän opastusta, apua ja neuvoja. Työohjeiden toivottiin olevan tarkkoja. Yksi vastaaja toivoi esimiehen huomioivan enemmän työntekijöiden kehittymisen tarpeita.



Kuvio 24: Voin kysyä esimieheltäni neuvoa työhöni liittyvissä asioissa (n=155)

Vastaajista 60,6 % oli täysin samaa mieltä väittämän ”Ymmärrän työsopimukseni sisällön” kanssa (kuvio 25). Täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa oli 10,3 % vastaajista. Ristiintaulukoimalla havaittiin, että paluumuuttajista kaikki olivat väittämän ”Ymmärrän työsopimukseni sisällön” kanssa samaa mieltä. Kuitenkin suurin osa oli väittämän kanssa samaa mieltä myös muissa ryhmissä, siis turvapaikanhaun, työn, opiskelun ja perheen vuoksi muuttaneista (liite 3). Khiin neliö-testin mukaan tuloksella ei kuitenkaan ole tilastollista riippuvuutta ( $p=0,825$ ). Avoimissa vastauksissa työskentelyn ongelmiksi mainittiin muutamia kertoja epäselvyydet työsuhteessa ja toivottiin, että esimies selventäisi työsopimuksen joitakin kohtia.

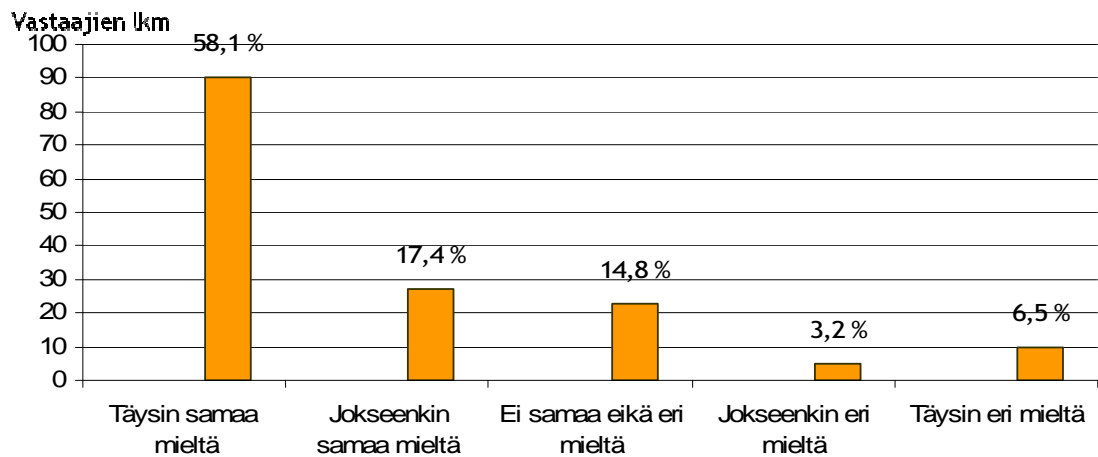


Kuvio 25: Ymmärrän työsopimukseni sisällön (n=155)

Vaikka perehdytykseen ja opastamiseen oltiin pääasiassa tyytyväisiä, antoivat vastaajat joitakin kehitysehdotuksia aiheeseen liittyen. Eräs vastaaja toivoi, että uudet työntekijät perehdytettäisiin kunnolla työtehtäviin nopean työalueen esittelyn sijaan. Koulutusta ja kursseja etenkin koneiden ja kemikaalien oikeaoppisesta käytöstä toivottiin myös. Kielimuurin avuksi eräs vastaaja ehdotti työntekijöille jaettavaksi listaa työssä vaadittavista ammattisanoista. Seuraavassa alaluvussa käsitellään esimiehen ja työyhteisön tasavertaisuutta.

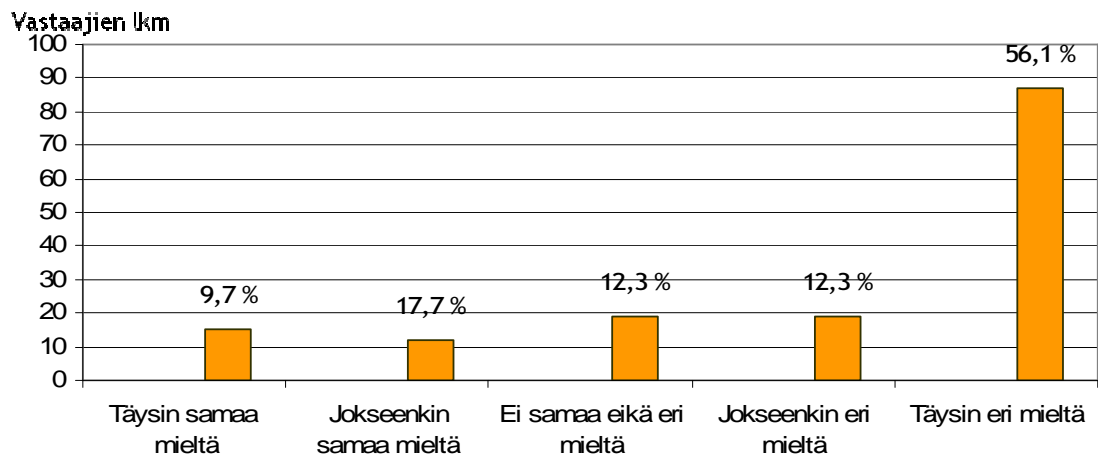
### 5.5 Tasavertaisuus

Kyselyssä selvitettiin työntekijöiden kokema tasavertaisuutta ja syrjintää. Johtaminen-otsikon alla olevista väittämistä on käytetty kahta: ”Esimies kohtelee minua tasavertaisesti” ja ”Olen kokenut esimiehen taholta syrjintää”. Lisäksi Kommunikointi ja työelämä-otsikon alta on tässä huomioitu kaksi väittämää: ”Tunnen kuuluvani työyhteisöön” ja ”Pystyn sovitamaan yhteen työni ja oman uskontoni ja kulttuurini”. Lisäksi avoimissa vastauksissa otettiin paljon kantaa tasavertaisuuteen ja yhdenmukaisuuteen.



Kuvio 26: Esimies kohtelee minua tasavertaisesti (n=155)

Vastaajista valtaosa, 75,5 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Esimies kohtelee minua tasavertaisesti” kanssa (kuvio 26). Vastaajista 9,7 % oli täysin tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Yllättävää onkin, että väittämän ”Olen kokenut esimiehen taholta syrjintää” kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä oli vain 68,4 % (kuvio 27). Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 9,7 % ja jokseenkin samaa mieltä 7,7 %. Vastaajista 17,4 % oli siis kokenut jollakin tasolla tullessa syrjityksi johdon taholta.



Kuvio 27: Olen kokenut esimiehen taholta syrjintää (n=155)

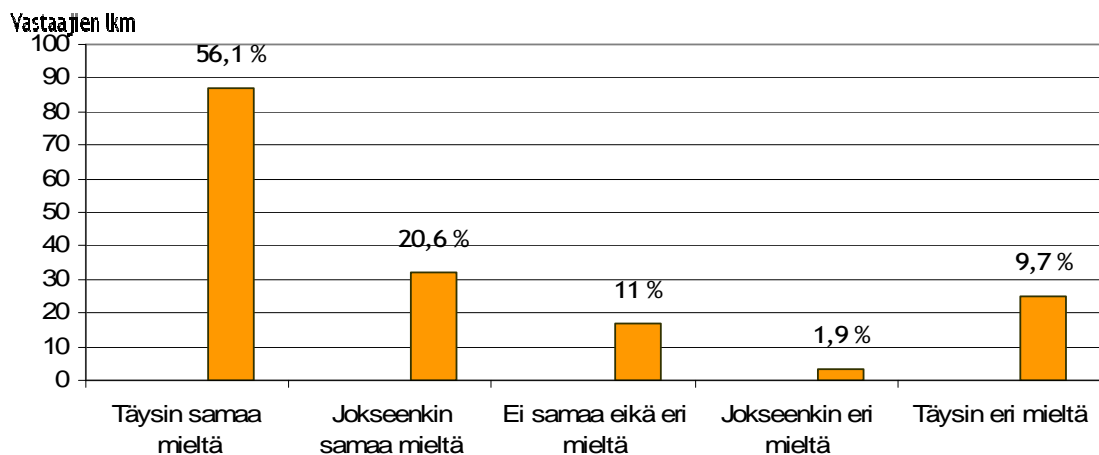
Alle kaksi vuotta Suomessa asuneista kukaan ei ollut kokenut, että esimies kohtelisi epätasavertaisesti. Yli kaksi vuotta Suomessa asuneista 15,6 % oli kuitenkin eri mieltä väittämän ”Esimies kohtelee minua tasavertaisesti” kanssa. Tulos on tilastollisesti suuntaa antava ( $p=0,034$ ). Suomessa asutun ajan pituus ei siis välttämättä vahvista ulkomaalaisen tunnetta siitä, että hän olisi tasavertainen suomalaisen kanssa. Toisaalta Suomessa asuttu aika ei kuitenkaan vaikuta esimiehen taholta koettuun syrjintään. Tämä tulos ei kuitenkaan ole tilastol-



lisesti merkitsevä ( $p=0,341$ ). Esimerkiksi suomen- ja englanninkielen taidolla tai kansalaisuudella ei ollut vaikutusta kokemukseen esimiehen kohtelun tasavertaisuudesta. Tulos suomen kielen osalta ei ole tilastollisesti merkitsevä ( $P=0,866$ ), mutta englannin kielen osalta tulos on tilastollisesti suuntaa antava ( $p=0,01$ ). Ristiintaulukoimalla lähtömaa ja väittämä ”Esimies kohtelee minua tasavertaisesti” selvisi, että venäläisistä vastaajista yksikään ei kokenut esimiehen kohtelevan epätasavertaisesti. Tulos ei ole tilastollisesti merkitsevä ( $p=0,739$ ). Näiden ristiintaulukointien SPSS-tulosteet ovat opinnäytetyön lopussa liitteessä 4.

Avoimissa vastauksissa työn tärkeiksi puoliksi mainittiin useita kertoja tasa-arvo, tasavertainen kohtelu, kunnioitus ja arvostus. Yksi vastaaja mainitsi työssä olevan tärkeää, että esimies kohtelee työntekijöitä ihmisinä, etenkin siivoustyön kaltaisessa työssä. SOL Palveluilla työskentelyn hyväksi puoliksi mainittiin joustavuus ja arvostus sekä työntekijöiden kunnioitus. Myös esimiehiä kiiteltiin mukaviksi ja asiallisiksi. Toisaalta työskentelyn huonoissa puolissa mainittiin samat asiat; epätasa-arvo ja epätasavertainen kohtelu, sekä arvostuksen ja kunnioituksen puute. Yksi vastaaja koki naisten saavan enemmän etuuksia, jotkut kokivat asenteiden ulkomaalaisia kohtaan olevan huonot. Muutama vastaaja toivoi esimiesten kiinnittävän enemmän huomiota kiinalaisiin työntekijöihin. Muutama vastaaja koki, että ulkomaalaisille työntekijöille annetaan vaikeat työkohteet ja suomalaisille helpot. Suomalaisien myös uskottiin helpommin saavan kokoaikaisen työsopimuksen. Esimiehille esitettiin toivomuksena samansuuntaisia asioita, kuten kunnioitusta, arvostusta, tasavertaista kohtelua ja kaikkien huomioimista yksilöinä. Joissakin vastauksissa toivottiin esimiehen lopettavan syrjinnän tai kohtelevan ulkomaalaisia samalla tavoin kuin suomalaisia työntekijöitä. Eräs vastaaja toivoi, että esimiehet uskaltaisivat avata ulkomaalaisille ovia työelämässä enemmänkin.

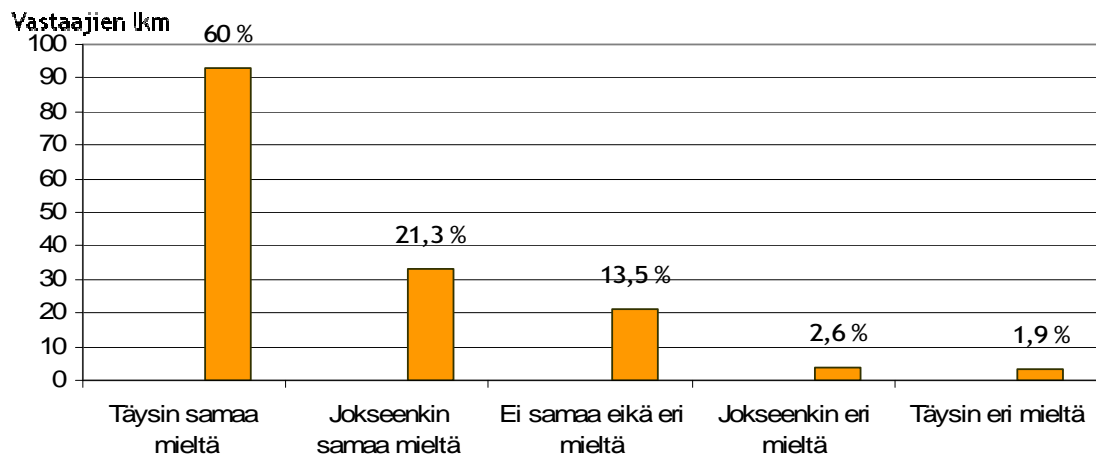
Enemmistö vastaajista, 76,7 % oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän ”Pystyn sovitamaan yhteen työni ja oman uskontoni ja kulttuurini” kanssa (kuvio 28). 11,6 % oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä. Avoimissa vastauksissa ei noussut kertaakaan esille uskonto tai oma, suomalaisesta eroava kulttuuri tai niiden vaikutus työhön.



Kuvio 28: Pystyn sovittamaan yhteen työni ja oman uskontoni ja kulttuurini (n=155)

Miehet kokivat uskonnon ja kulttuurin sovittamisen työhön vaikeampana kuin naiset. Viidenes miehistä oli väittämän kanssa eri mieltä, kun naisista eri mieltä oli vain 4,7 %. Tulos on tilastollisesti suuntaa antava ( $p=0,01$ ). Heikosti suomea puhuvista 15,1 % oli väittämän kanssa eri mieltä, kun vähintään hyvin suomea puhuvista vain 4,1 % oli väittämän kanssa eri mieltä. Tulos on tilastollisesti suuntaa antava ( $p=0,016$ ). Englannin kielen vaikutus oli kuitenkin yllättäen vastakkainen, sillä vain 6,9 % englantia heikosti puhuvista ei kokenut pystyvänsä sovittamaan uskontoa ja kulttuuria työhön, mutta englantia hyvin puhuvien joukossa sama luku oli jopa 15,9 %. Tulos on tilastollisesti merkitsevä ( $p=0,005$ ). Heikoin englanninkielen taito vastaajien joukossa oli virolaisilla ja venäläisillä. Tulos on tilastollisesti erittäin merkitsevä ( $p=0,000$ ). Virolaiset ja venäläiset pystyivät kuitenkin muita paremmin sovittamaan yhteen oman työn ja kulttuurin; kukaan virolaisista ja venäläisistä vastaajista ei kokenut, ettei voi sovittaa työtään ja uskontoaan ja kulttuuriaan yhteen. Yllä esitettyjen ristiintaulukointien ja riippuvuustarkasteluiden SPSS-tulosteet ovat lopussa liitteessä 4.

Valtaosa vastaajista tunsi kuuluvansa työyhteisöön. Vastaajista 81,3 % oli väittämän ”Tunnen kuuluvani työyhteisöön” kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä (kuvio 29). Vain 4,5 % vastaajista oli väittämän kanssa täysin tai jokseenkin eri mieltä. Työntekijöiden tunne työyhteisöön kuulumisesta ei tosin riipu vain johdosta, vaan työyhteisö koostuu muistakin tekijöistä, kuten työtovereista ja SOL Palveluiden tapauksessa usein myös asiakkaista. Avoimissa vastauksissa työskentelyn hyväksi puoliksi ilmoitettiin muutamia kertoja mukavat ja asialliset potot, mutta yksi vastaaja myös mainitsi hyväksi puoleksi mahdollisuuden työskennellä monikulttuurisessa työyhteisössä ihmisten kanssa, jotka ovat tulleet kaikkialta maailmasta. Esi- miesten lisäksi avoimissa vastauksissa annettiin palautetta mukavista työtovereista ja yleisesti hyvästä työilmapiiristä.



Kuvio 29: Tunnen kuuluvani työyhteisöön (n=155)

Yllä on käsitelty työntekijöiden käsityksiä johtamisesta SOL Palveluissa kolmesta näkökulmasta kyselylomakkeen väittämien ja avointen vastausten pohjalta. Viimeisessä luvussa pohditaan tutkimuksen tuloksia ja aiemmin tässä opinnäytetyössä esiteltyä teoreettista viitekehystä. Seuraavassa myös pohditaan tulosten luotettavuutta sekä pyritään löytämään kehitysehdotuksia esiin nousevien kehittämistä vaativien kohteiden pohjalta.

## 6 Johtopäätöksiä

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaiseksi SOL Palveluilla työskentelevät ulkomaalaistaustaiset työntekijät kokevat johtamisen työyhteisössään. Kyselyn tulosten analysoinnissa aihetta käsiteltiin vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin, perehdyttämisen ja opastamisen sekä tasavertaisuuden näkökulmasta. SPSS-tilasto-ohjelman avulla pyrittiin syventämään analysointia ristiintaulukoimalla eri tekijöitä ja näin tutkailemalla mahdollisia riippuvuuksia.

Vastaajat kokivat pääsääntöisesti kommunikoinnin esimiehen kanssa onnistuvan hyvin. Esimiehen kommunikointialttiutta koskevien väittämien ”Esimies kysyy mielipidettäni työhöni liittyvissä asioissa” ja ”Saan esimieheltä palautetta työstäni” kanssa oltiin hieman useammin eri mieltä kuin väittämän ”Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa” kanssa, joka selkeämmin viittaa omaan kykyyn ja alttiuteen kommunikoida. Valtaosa oli kuitenkin sitä mieltä, että esimies on kiinnostunut vastaajan työstä ja kyvystä suoriutua työstä. Suomen- tai englanninkielen taidolla ei ollut vaikutusta kommunikointiin liittyviin väittämiin. Kielitaitoa suurempi merkitys onkin halulla kommunikoida keskenään ja oikeanlaisella, suvaitsevaisella asenteella, joka Lindbergin mukaan (2006, 10) lähtee johdolta.

Kuten teoriaosuudessa on esitetty, kommunikointi ja vuorovaikutus ovat työyhteisön toiminnan tärkeimpiä kulmakiviä. On positiivinen tulos, ettei suomenkielen taidolla ole vaikutusta

esimiehen kanssa kommunikointiin. On kuitenkin mietittävä, minkä vuoksi osa vastaajista ei saa esimieheltä tukea tai ei koe voivansa kommunikoida esimiehensä kanssa. Vaikka väittämistä saatiin pääasiassa myönteisiä tuloksia kommunikointiin ja vuorovaikutukseen liittyen, esitettiin avoimissa vastauksissa jonkin verran myös kritiikkiä ja selityksiä avointen vastausten tuloksille. Avoimissa vastauksissa toivottiin esimiehiltä motivointia, avustusta, kannustusta, lisää kommunikointia sekä palaverieita ja tapaamisia. Jonkin verran positiivista palautetta samoista seikoista annettiin myös. Näistä voidaan havaita se tärkeä seikka, ettei työyhteisön kommunikointi ole pelkästään työasioiden läpikäymistä, vaikka niilläkin toki on suuri merkitys työn tuloksellisuuteen. Kuten opinnäytteessä aiemmin on todettu, Järvisen mukaan (2005, 113) tukea, palautetta ja kiinnostusta tarjoamalla esimies osoittaa arvostavansa työntekijöitään. Ilman esimiehen arvostusta on epärealistista olettaa työntekijöiden sitoutuvan johdon asettamiin asiakaslupauksiin. Työntekijän merkitys korostuu nimenomaan palvelutyössä, jossa asiakas on jatkuvasti läsnä ja arvioi paitsi työn laatua myös työntekijää yleisesti. Toisaalta avointen kysymysten perusteella voidaan havaita, että työntekijöillä on halu sitoutua työyhteisöön, sillä työntekoon toivotaan apua ja neuvoa, jotta asiakkaalle luvattu laatu saavutettaisiin. Tätä tulee vaalia tarjoamalla työntekijöille tukea ja kannustusta. Vastaajat kokivat tärkeäksi, että esimies olisi tavoitettavissa nykyistä paremmin. Näin myös vuorovaikutusta esimiehen ja työntekijän välille syntyisi useammin.

Perehdytykseen ja opastamiseen vastaajat olivat pääosin tyytyväisiä. Hajontaa esiintyi koulutuksia koskevassa kysymyksessä, josta selvisi että reilu 40 % ei ole osallistunut SOL Palveluiden järjestämiin koulutuksiin. Vaikka suuri osa koki saaneensa riittävän perehdytyksen työtehtävien hoitoon, selvisi avoimista vastauksista myös että vastaajien saamien perehdytysten laatu poikkesi huomattavasti toisistaan. Vastaajien joukossa oli alku- ja jatkoperehdytyksen saaneita, erilaisia koulutuksia käyneitä sekä niitä, jotka eivät olleet saaneet minkäänlaista perehdytystä työtehtäviensä hoitoon. Myös annetut perehdytykset vaihtelivat pituuden, perehdyttäjän ja tasonsa puolesta suuresti. Jonkin verran kritiikkiä sai heikko tai olematon perehdytys. Hyppäsen (2007, 195) ja Kauhasen (2006, 146) mukaan johdon tehtävänä on huolehtia työntekijöiden riittävästä ja asianmukaisesta perehdytyksestä. Kuten tässä opinnäytetyössä on esitetty, työntekijän sitouttamisella on suuri vaikutus asiakaslupausten ylläpitämisessä. Erityisen tärkeää sitouttaminen ja perehdytys ovat siivousalalla nykyaikana, kun alalla työkentelevistä yhä harvemmalla on ammattitutkinto. Hyvin poikkeavat käytänteet perehdyttämisessä voivat aiheuttaa siivoustyön epätasaista laatua ja näin asiakastytymättömyyttä.

Työn turvallisuus mainittiin myös avoimissa vastauksissa tärkeäksi tekijäksi, ja muutama vastaaja ilmoitti osallistuneensa turvallisuuskoulutukseen. Vastaajista kukaan ei kokenut ettei tietäisi, miten työ suoritetaan turvallisesti. Työturvallisuuden läpikäyminen on tärkeä osa perehdytystä, ja tämän vuoksi on syytä miettiä, onko riittävää että muutama vastaaja 155:stä on osallistunut turvallisuuskoulutukseen. Osa toivoi saavansa opastusta siihen, kuinka työ suo-

ritetaan annetussa, liian lyhyeltä tuntuvassa ajassa. Kiire ja siitä aiheutuva stressi sekä työn aiheuttamat selkä- ja jalkakivut mainittiin avoimissa vastauksissa työn huonoiksi puoliksi. Yllä opinnäytetyössä on kerrottu siivoustyön kovasta kilpailusta ja tätä kautta aiheutuvasta vaatimusten kiristämisestä. Siivoustyön tehokkuutta ja järkevämmän tekemistä on vaikea enää lisätä, sillä työ on ihmisen tekemää. Näin ollen mikäli työtahtia vielä kiristetään, on pakko tinkiä työn laadusta. Jo nyt avoimissa vastauksissa näkyi huoli omasta jaksamisesta kovassa työtahdissa. Esimiehiltä toivottiin apua ja parannusta kiireiseen työtahtiin.

Tuloksista kävi ilmi, että noin 10 % vastaajista ei ymmärtänyt työsopimuksensa sisältöä. Toisaalta tässä ei eritelty, onko työntekijälle epäselvää jokin osa sopimusta vai koko sopimus. Osa alkuperehdytystä on työsopimuksen läpikäyminen työntekijän kanssa ennen sen allekirjoittamista. On tärkeää, että molemmat sopimuksen osapuolet ovat tietoisia sopimuksen sisällöstä. Mikäli alkuperehdytyksen yhteydessä jokin osa työsopimusta jää epäselväksi, on työntekijän voitava selvittää se esimiehensä kanssa. Tässä ei tosin selvitetty, onko esimies käynyt työsopimuksen työntekijän kanssa läpi. Yhteisymmärrys sopimuksen sisällöstä vähentää väärinkäsityksiä ja mahdollisia konflikteja, jotka johtuvat erilaisista tavoista ja tottumuksista.

Vaikka valtaosa vastaajista koki esimiehen kohtelevan tasavertaisesti, oli vastaajien joukossa myös niitä, jotka olivat asiasta erimielisiä. Hieman suurempi joukko myös kertoi kokeneensa esimiehen taholta syrjintää. Väittämiä selkeämmin kokemus epätasavertaisesta kohtelusta tuli ilmi avoimista vastauksista. Tasa-arvon ja tasavertaisuuden puute, eriarvoinen kohtelu suomalaisiin työntekijöihin ja esimerkiksi naisiin verrattuna sekä kunnioituksen ja arvostuksen puute mainittiin avoimissa vastauksissa useita kertoja. Vastaajien keskuudessa tunne työyhteisöön kuulumisesta oli kuitenkin vahva, ja vain muutama vastaaja oli väittämän kanssa eri mieltä. Toisaalta on hyvä muistaa, että työyhteisön mielekkyyteen vaikuttaa esimiehen lisäksi muun muassa työtoverit, asiakkaat ja työilmapiiri. Syrjintää ja epätasa-arvoista kohtelua ei voida työyhteisössä sallia lainkaan, tämän kieltää jo laki. On ristiriitaista, että työyhteisössä, jonne esimies on palkannut ulkomaalaistaustaisia työntekijöitä, esiintyy kuitenkin syrjintää nimenomaan esimiehen taholta. Esimies on työyhteisössä sellaisessa asemassa, että hän voisi toiminnallaan ja omalla esimerkillään edesauttaa tasavertaisuuden kokemusta ja viestittää muille työntekijöille ja asiakkaille yrityksen tasavertaista toiminta-ajatusta.

Vaikka yli puolet vastaajista koki pystyvänsä sovittamaan yhteen työnsä ja oman uskontonsa ja kulttuurinsa, oli joukossa myös jonkin verran erimielisiä vastaajia. Miesten ja suomea heikosti hallitsevien havaittiin olevan useammin väittämän kanssa erimielisiä. Tuloksista havaittiin myös, että virolaiset ja venäläiset saattavat kokea voivansa helpommin sovittaa kulttuurin ja työn yhteen. Suomen kielen taidolla saattaa siis olla vaikutusta siihen, kuinka hyvin työntekijä kokee voivansa sovittaa yhteen työnsä ja uskontonsa tai kulttuurinsa, sillä virolaisilla ja venäläisillä oli muita parempi suomenkielentaito. Toisaalta tässä opinnäytetyössä ei suoranai-

sesti selvitetty, onko esimiehen toiminnalla vaikutusta siihen, voiko työntekijä yhdistää työn-  
sä ja uskontonsa, sillä asiaa ei käsitelty avoimissa vastauksissa.

Tulosten perusteella ulkomaalaiset työntekijät ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä johtamiseen  
SOL Palveluilla. Niin kommunikointiin ja vuorovaikutukseen, perehdytykseen ja opastamiseen  
sekä tasavertaisuuteen oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä, vaikka joidenkin väittämien kohdalla  
ilmeni myös tyytymättömyyttä. Kielitaidolla, Suomessa asutulla ajalla tai SOL Palveluissa  
työskentelyn pituudella ei havaittu juurikaan olevan vaikutusta kokemukseen johtamisesta.  
Myöskään Suomeen muuton syyllä tai kansalaisuudella ei havaittu olevan vaikutusta työnteki-  
jöiden kokemuksiin. Ristiintaulukoimalla ei juurikaan löydetty selittäviä tekijöitä yksittäisiä  
havaintoja lukuun ottamatta.

Avointen vastausten perusteella tuli ilmi enemmän kritiikkiä ja kehitysehdotuksia kuin positiivista  
palautetta. Avointen vastausten anti väittämiin verrattuna oli muutenkin kriittisempää.  
Tämän kyselyn ansiona voidaan pitää aktiivista vastaamista avoimiin kysymyksiin, sillä palau-  
tetuissa kyselyissä valtaosassa oli vastattu vähintään yhteen avoimeen kysymykseen, ja useat  
olivat vastanneet kaikkiin. Avoimista vastauksista saatiin paljon väittämiä tukevia ja selittä-  
viä, mutta toisaalta myös väittämien kanssa vastakkaisia tuloksia, ja niitä on käytetty tämän  
opinnäytetyön tulosten analysoinnissa paljon. Seuraavassa alaluvussa käsitellään tutkimuksen  
luotettavuutta ja yleistettävyyttä. Tämän jälkeen esitetään vielä opinnäytetyön pohjalta  
noussseita kehitysehdotuksia.

## 6.1 Tutkimustulosten luotettavuus

Luotettavassa tutkimuksessa otos on riittävän suuri ja kohdejoukkoa hyvin edustava ja tutki-  
muskysymykset on määritelty niin, että ne mittaavat oikeita asioita ja kuvaavat kattavasti  
tutkimusongelmaa. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on otettava huomioon tutkimuk-  
sen validius ja reliaabelius. Kyselytutkimuksen validiuteen vaikuttaa erityisesti se, kuinka  
hyvin laadituilla kysymyksillä on löydetty ratkaisu tutkimusongelmaan. Reliaabelissa tutkimuk-  
sessa tutkimustulokset eivät ole sattumanvaraisia, vaan samankaltaisia tutkimustuloksia saa-  
daan myös tulevaisuudessa tutkimuksissa. (Heikkilä 2008, 186 - 187; Hirsjärvi & Remes 2005, 216 -  
217.)

Jo testauksessa kyselylomake todettiin selkeäksi ja helppolukuiseksi. Vaarana kuitenkin on  
aina postitutkimusta tehtäessä, että vastaaja ymmärtää kysymyksen eri tavalla kuin tutkija on  
sen tarkoittanut. Tässä tapauksessa vaara oli erityisen suuri, sillä kysymykset on esitetty suo-  
meksi ja englanniksi, mutta vastaajien äidinkieli oli lähes poikkeuksetta jokin muu. Myös  
avointen vastausten tulkinnessa on saatettu erehtyä. Suurin osa vastauksista oli kirjoitettu  
englanniksi, joten vaarana on myös että vastaus ymmärrettiin väärin. Myöskään suomeksi

kirjoitetut vastaukset eivät aina noudattaneet suomen kielioppisääntöjä, joten myös niiden ymmärtämisessä ja tulkinnassa on saattanut tapahtua virheitä. Joissakin vastauksissa epäselvä tai totutusta poikkeava kirjoitustyyli ja käsiala vaikeuttivat tulkintaa. Kyselytutkimuksissa on lisäksi vaarana, että vastaajat valitsevat enemmän positiivisen vaihtoehdon, ja tämä ilmiö saattaa näkyä tutkimuksen tuloksissa erityisesti väittämien vastausten osalta. Toisaalta vastausten kaunistelun osuutta on mahdoton arvioida. Avointen kysymysten vastaukset olivat selkeästi monipuolisempia, ja niissä tuotiin esiin huomattavasti enemmän kritiikkiä ja kehitysehdotuksia kuin väittämien vastauksissa.

Vasta tulosten analysoinnin aikana havaittiin kyselylomakkeessa joitakin virheitä. Kysymyksestä ”Aion vielä työskennellä SOLilla” puuttui täysin vaihtoehto ”en tiedä”, ja hieman useampi jättikin tähän kysymykseen vastaamatta tai kirjoitti vastauksen kysymyksen viereen. Myös asiakaskohdetta selvittävästä kysymyksestä puuttui vaihtoehto ”koulu tai päiväkot”. Virheet kyselylomakkeessa saattavat vääristää tutkimustuloksia, mikäli vastaaja on valinnut jonkin annetuista vaihtoehdoista, vaikkei se hänen tilannettaan kuvaakaan.

Taustakysymyksiä oli paljon, eikä kaikki niistä saatu tieto ollut välttämättä yhtä merkityksellistä. Tämän opinnäytetyön näkökulmasta avointen kysymysten muotoilussa olisi voinut selkeämmin käsitellä valittuja johtamisen osa-alueita; kommunikointia ja vuorovaikutusta sekä tasavertaisuutta. Perehdyttämistä koskeva avoin kysymys oli opinnäytetyön aiheen kannalta oleellinen. Toisaalta myös nykyisten avointen kysymysten vastaukset tarjosivat hyvin paljon valittuihin teemoihin sopivaa materiaalia; osin siksi että teemat valittiin nimenomaan esiin nousseiden seikkojen perusteella. Opinnäytteen näkökulman valinta ennen kyselylomakkeen laadintaa olisi auttanut validimpien kysymysten laadinnassa.

Tulosten analysointia on opinnäytteessä pyritty syventämään ristiintaulukoinnilla ja riippuvuustarkastelulla. Tässä opinnäytetyössä löydettiin vain muutamia tilastollisesti merkitseviä tuloksia. Toisaalta tilastollisten riippuvuuksien määrittäminen ei ollut opinnäytetyön tavoite. Vastausmäärä jäi verrattain pieneksi, ja tämän vuoksi ristiintaulukointia ja riippuvuustarkastelua varten oli yhdisteltävä vastausvaihtoehtoja suuremmiksi luokiksi. Vaikka ristiintaulukointi ei tutkimusongelman kannalta ollut välttämätöntä, loi se kuitenkin tutkimustuloksiin syvyyttä ja näkökulmaa. Virheellisten tulkintojen teko ristiintaulukoinnin ja riippuvuustarkastelun tuloksista on mahdollista, sillä tilastollista riippuvuutta ei juurikaan löydetty.

Tässä opinnäytetyössä löydettiin vastaus tutkimusongelmaan. Toisaalta tutkimustulosten luotettavuutta ja kattavuutta on syytä epäillä, sillä tulokset perustuvat kyselyn vastaanottaneista 11,9 % näkemyksiin. Tulokset saattavat olla täysin erilaiset, jos loput kyselyn vastaanottaneista työntekijöistä vastaisi myös kyselyyn. Toisaalta prosenttiosuus ei täysin kuvasta SOL Palveluilla työskentelevien ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden määrää. Vaikka kysely lähe-

tettiin 1300:lle, on SOL Palveluissa arvioitu työskentelevän noin 1000 ulkomaalaistaustaista työntekijää. Todennäköisesti kyselyn vastaanottaneista 300 ovat suomalaisia tai ulkomaalais-taustaisia kesätyöntekijöitä. Tämä sen vuoksi, että kyselyn vastaanottajat valittiin pelkän nimen perusteella. Vaikka taustakysymysten perusteella vastaajat edustavat hyvin erilaisia ihmisiä, saattaa esimerkiksi korkea koulutustaso vastaajien keskuudessa olla selkeä vääristymä; vain korkeasti koulutetut ovat ymmärtäneet kyselyn ja halunneet vastata siihen ja näin vaikuttaa työyhteisönsä asioihin. Tulevissa jatkotutkimuksissa olisikin löydettävä keinoja henkilöstön motivoimiseksi vastaamaan kyselyyn. Näin toimintaa voidaan kehittää myös niiden näkökulmasta, jotka eivät osaa tai halua ottaa kantaa, mutta kokevat kuitenkin kehittämistä olevan.

## 6.2 Kehitysehdotuksia

Kyselyn avulla saatiin selville paljon tärkeää tietoa ulkomaalaistaustaisten kokemuksista. Tieto on kuitenkin merkityksetöntä, mikäli sen avulla ei pyritä kehittämään toimintaa työyhteisössä. Opinnäytetyön tulokset antavat positiivista ja kannustavaa tietoa SOL Palveluiden toiminnasta, mutta toisaalta nostavat esiin kehittämisen paikkoja ja jatkotutkimuksen aiheita.

Korkea laadun taso on siivoustyössä tärkeää. Kuitenkin jatkuva kiire ja sekavat perehdyttämiskäytänteet vaikuttavat paljon mahdollisuuden ylläpitää luvattua laatua. Selkeillä perehdyttämiskäytäntöillä ja -ohjeistuksilla voidaan taata tasalaatuinen perehdytys kaikille työntekijöille esimiehestä tai asiakaskohteesta riippumatta. Tämä tosin edellyttää kaikkien esimiesten sitoutumista yhteisiin perehdytysohjeisiin. Monikulttuurisen työyhteisön perehdyttämisen tueksi SOL Palvelut voi esimerkiksi erään vastaajan ehdotuksen mukaisesti koota sanaston tarvittavista termeistä englannin kielellä.

Syrjintää työyhteisössä ei tule sallia lainkaan. Myös pienen syrjintää kokeneen joukon vuoksi on syrjinnän vastaista työtä tehtävä tosissaan niin, että jokainen työntekijä kokee tulleensa kohdelluksi tasavertaisesti ja arvostavasti. On erittäin hienoa, että SOL Palvelut on palkannut aktiivisesti myös ulkomaalaistaustaisia työntekijöitä, ja juuri sen vuoksi johdon on myönnettävä monikulttuurisuus työyhteisön sisällä ja sitouduttava huomioimaan se toiminnassaan. Perehdytyksen lisäksi huomiota tulee kiinnittää kommunikointiin ja muuhun läsnäoloon ja tukeen, jota työntekijät kyselyn vastauksissa ilmoittivat kaipaavansa.

Tässä tutkimuksessa on hyvin yleisellä tasolla havainnollistettu tämän hetkistä tilannetta. Tutkimuksessa ei ole kuitenkaan selvitetty esimerkiksi sitä, millaisen perehdytyksen työntekijät kokevat riittäväksi tai miten kulttuuritaustoiltaan erilaisten ihmisen oppiminen poikkeaa Suomessa totutusta. Selvitysten avulla voidaan perehdyttämiskäytänteitä muuttaa työntekijöiden tarpeita vastaaviksi. Tasavertaisuuden kannalta olisi aiheellista selvittää, kokeeko



jokin tietty ryhmä enemmän syrjintää, ja millä tavoin syrjintä esiintyy työyhteisöissä. Tätä kautta syrjintä voidaan kitkeä ja epätasavertaisuuden tunnetta aiheuttaviin tekijöihin puuttua.

Yllä kuvatuissa jatkotutkimusehdotuksissa on syytä selvittää myös tilastollista riippuvuutta. Mahdollinen tilasto-ohjelman käyttö on syytä ottaa huomioon jo kyselylomaketta laadittaessa. Myös vastausprosentti on hyvä saada suuremmaksi, jotta tilastollista riippuvuutta voidaan löytää. Suurempi otos vaikuttaa myös tutkimuksen luotettavuuteen ja tulosten yleistettävyyteen. Jatkotutkimuksista voidaan esimerkiksi tiedottaa esimiehiä laajemmin ja opastaa heitä tarjoamaan työntekijöille apua esimerkiksi kyselylomakkeen täytössä. Lisäksi kyselylomakkeen laadinnassa ja tulosten analysoinnissa on hyvä perehtyä vieläkin tarkemmin tilastollisen tutkimuksen tekoon, jotta virhearvioinneilta vältytään. Mikäli tässä opinnäytetyössä käytettyä kyselylomaketta käytetään toistamiseen, on syytä korjata yllä esitetyt virheet kyselylomakkeessa. Myös taustakysymysten karsiminen voi olla aiheellista.

Kun jo merkittävä osa siivoustyötä tekevistä on ulkomaalaistaustaisia, tulee työyhteisöjen johtamisessa panostaa etenkin monikulttuurisuudesta aiheutuvien ongelmien välttämiseen ja vahvuuksien etsimiseen. Kehittämällä johtamista voidaan vaikuttaa työntekijöiden työtyytyväisyyteen ja työssä jaksamiseen, työn laadun parantumiseen ja asiakastytyväisyyteen. Nämä ovat erittäin tärkeitä tekijöitä työyhteisön hyvinvoinnin kannalta. Etenkin tasavertaisen työyhteisön tulisi olla tavoite, jonka jokainen yritys haluaa saavuttaa.

## Lähteet

- Bergholm, B., Giorgiani, T., Riala, R., Rintala-Rasmus, A., Salminen, S. & Vartia, M. 2007. Monikulttuurisuus työn arjessa. Työterveyslaitoksen julkaisu. Tampere: Tammerapaino Oy.
- Finlex. 2009. Yhdenvertaisuuslaki § 6. Tulostettu 28.1.2009.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuuslaki>
- Forsander, A. 2002. Työelämäkynnykset ja haasteelliset ryhmät työllisyyspolitiikan näkökulmasta. Työministeriön julkaisu. Helsinki: Edita.
- Gröönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.
- Guirdham, M. 2005. Communicating across cultures at work. Hampshire: Palgrave Macmillian Ltd.
- Hammarén, E 2002. Viestintä- ja vuorovaikutustaidot. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 3:5. Helsinki: Suomen siivoustekninen liitto.
- Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Helsingin Sanomat. 2009. Kotimaa. Maahanmuutto kasvattanut Suomen väkilukua. 25.1.2009, A5.
- Helsingin Sanomat. 2008a. Pääkirjoitus. Maahanmuuttaja kotiutuu kielitaidon ja työpaikan avulla. 28.12.2008, A2.
- Helsingin Sanomat. 2008b. Kotimaa. Tutkimus: Maahanmuuttajilla hyvä työkyky. 11.11.2008, A4.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. 11.painos. Helsinki: Gummerus.
- Honka, J. & Ruohotie, P. 2002. Palkitseva ja kannustava johtaminen. Helsinki: Edita.
- Huttunen, L., Löytty, O. & Rastas, A. 2005. Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta. Tampere: Vastapaino.
- Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Liikkeenjohdon menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Joutsenkunnas, T. & Heikurainen, P. 2003. Esimiehenä palveluyrityksessä. Helsinki: WSOY.
- Järvinen, P. 2006. Onnistu esimiehenä. Helsinki: WSOY.
- Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.
- Kujala, T. & Wilkman, A. 2006. Jokainen siivota osaa? Ammattisiivouksen historiaa 1950-2000. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 3:5. Helsinki: Suomen siivoustekninen liitto.
- Lahti, L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. Helsinki: WSOY
- Lindberg, E., Toivanen, M. & von Hertzen, N. 2006. Monikulttuurisuus työyhteisössä. Julkaisu työnantajille. Helsinki: Työministeriö.
- Lönnqvist, J. 2007. Johtajan ja johtamisen psykologiasta. Helsinki: Edita.

Maahanmuuttovirasto. 2008. Tulostettu 29.12.2008  
<http://www.migri.fi/netcomm/?language=FI>

Malik, F. 2000. Toimiva johtaminen käytännössä. Suom. Lahti-Sallinen, M. 2002. Berlin: Agentur Litteratur Gudrun.

Pitkänen, P. 2005. Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita.

Richardson, P. Kulttuurisesti monimuotoisen työyhteisön johtaminen. Teoksessa: Pitkänen, P. 2005. Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita.

Ritvanen, A., Simolin, M. & Seppälä, A. Palvelun laatu. Suomen siivousteknisen liiton julkaisu- ja 2:7. Helsinki: Suomen siivoustekninen liitto.

SOL Palvelut Oy. 2009. Tulostettu 13.1.2009. <http://www.sol.fi/>

Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. 1996. Siivoustyön käsikirja. 11. korjattu painos. Helsinki: Suomen siivoustekninen liitto Oy.

Tanner, A. 2005. Työvoiman kansainvälisen liikkuvuuden haasteista ja hallinnasta. Teoksessa: Pitkänen, P. 2005. Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita.

Trux, M. 2000. Aukeavat ovet - Kulttuurien moninaisuus Suomen elinkeinoelämässä. Helsinki: WSOY.

SAK. 2007. Erilaisuus sallittu. Perehdymme monimuotoisuuteen -käsikirja työhön perehdyttä- jälle ja työyhteisölle. Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö. Tulostettu 11.2.2009  
[http://www.yhdenvertaisuus.fi/mp/db/file\\_library/x/IMG/32037/file/erilaisuussallitu.pdf](http://www.yhdenvertaisuus.fi/mp/db/file_library/x/IMG/32037/file/erilaisuussallitu.pdf)

## Kuviot

Kuvio 1: Sukupuoli (n=155) .....	21
Kuvio 2: Ikä (n=155) .....	21
Kuvio 3: Siviilisääty (n=155) .....	22
Kuvio 4: Koulutus (n=155) .....	22
Kuvio 5: Suomenkielen ja englanninkielen taito (n=155) .....	23
Kuvio 6: Olen oppinut Suomen kieltä (n=155) .....	24
Kuvio 7: Suomeen muuton syy (n=155) .....	24
Kuvio 8: Olen asunut Suomessa (n=155).....	25
Kuvio 9: Olen työskennellyt SOL Palveluissa (n=155) .....	26
Kuvio 10: Aion työskennellä SOL Palveluissa (n=155) .....	26
Kuvio 11: Työkokemus ennen SOL Palveluissa työskentelyä (n=155) .....	27
Kuvio 12: Työpaikka (n=155) .....	28
Kuvio 13: Työskentelen (n=155) .....	28
Kuvio 14: Asiakaskohde (n=155) .....	29
Kuvio 15: Keskimääräinen viikkotuntimäärä (n=155) .....	29
Kuvio 16: Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa (n=155).....	30
Kuvio 17: Esimies on helposti tavoitettavissa (n=155).....	32
Kuvio 18: Esimies kysyy mielipidettäni työhöni liittyvissä asioissa (n=155) .....	33
Kuvio 19: Saan esimieheltä palautetta työstäni (n=155).....	33
Kuvio 20: Esimies on kiinnostunut työstäni ja siitä, miten työstäni suoriudun (n=155) .	34
Kuvio 21: Olen saanut riittävän perehdytyksen työtehtävieni hoitoon (n=155).....	35
Kuvio 22: Olen osallistunut SOLin järjestämiin koulutuksiin (n=155) .....	36
Kuvio 23: Tiedän miten teen työni turvallisesti (n=155) .....	37
Kuvio 24: Voin kysyä esimieheltäni neuvoa työhöni liittyvissä asioissa (n=155) .....	37
Kuvio 25: Ymmärrän työsopimukseni sisällön (n=155) .....	38
Kuvio 26: Esimies kohtelee minua tasavertaisesti (n=155) .....	39
Kuvio 27: Olen kokenut esimiehen taholta syrjintää (n=155) .....	39
Kuvio 28: Pystyn sovittamaan yhteen työni ja oman uskontoni ja kulttuurini (n=155) ..	41
Kuvio 29: Tunnen kuuluvani työyhteisöön (n=155) .....	42

**Liitteet**

Liite 1: Saatekirje ja kyselylomake .....	53
Liite 2 Riippuvuustarkastelun tuloksia 1 .....	62
Liite 3: Riippuvuustarkastelun tuloksia 2 .....	65
Liite 4: Riippuvuustarkastelun tuloksia 3 .....	66



11.06.2008

Arvoisa SOLilainen!

Ohessa on SOLin ulkomaalaistaustaisille työntekijöille suunnattu kysely, jonka tavoitteena on selvittää työntekijöiden mielipiteitä ja käsityksiä työstä, johtamisesta, perehdytyksestä ja oppimisesta sekä kommunikoinnista. Kysely toteutetaan yhteistyössä SOLin monikulttuurisen kehitysryhmän ja Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä tekevän opiskelijan kanssa. Kysely koostuu kolmesta osasta.

Ensimmäisessä osassa esitetään 36 monivalinta-väittämää, ja Sinun tulee jokaisen väittämän kohdalla valita mielestäsi sopivin vaihtoehto asteikolla 1-5 (1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= en samaa enkä eri mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä). Toisessa osassa esitetään 6 avointa kysymystä, joissa voit omin sanoin kertoa mielipiteitäsi ja ajatuksiasi. Kolmannessa osassa selvitetään taustatietoja.

Jotta saamme mahdollisimman käyttökelpoista tietoa SOLin kehittämiseksi, toivomme Sinun vastaavan kysymyksiin mahdollisimman totuudenmukaisesti. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä kenenkään vastauksia voida jälkikäteen yhdistää vastaajaan. Kiitokseksi kyselyyn vastaamisesta arvomme tuotepalkintoja. Mikäli haluat osallistua palkintojen arvontaan, täytä mukana tullut arvontalipuke, ja postita se palautuskuoressa vastauslomakkeen kanssa. Vastaukset on postitettava **03.09.2008 mennessä**. Lämmin kiitos vastauksestasi etukäteen!

Dear SOL personnel

Please find attached a questionnaire aimed at SOL personnel. The target of this questionnaire is to find out SOL personnel's views and opinions of work, management, introduction to work, learning and communication. The questionnaire is carried out by SOL multi-cultural development group and a Laurea polytechnic student doing her final project.

The questionnaire consists of three parts. In the first part there are 36 multiple choice claims. Please choose the most suitable alternative to each claim using scale 1 - 5 (1 = strongly disagree, 2 = slightly disagree, 3 = sometimes agree, sometimes disagree, 4 = slightly agree, strongly agree). In the second part there are six open questions. Please tell in this part about your own opinions and thoughts about work. In the third part there are questions about Your background information.

It is important that You answer to the questions as realistic as possible, so that we will get usable information for developing multi-cultural SOL. All the answers are handled confidentially and the answer cannot be connected to the answerer afterwards. We will raffle product awards to thank you about answering to the questionnaire. If you want to take part to the raffling, please fill in the attached raffling voucher and post it with the questionnaire in the attached envelope. SOL pays the postage fee. Please post you answer by **3<sup>th</sup> September 2008**. Many thanks for answering the questionnaire!

Ystävällisin terveisin,  
Best regards,

SOL Palvelut Oy

Laura Rauhala  
titteli, restonomiopiskelijä  
Laurea-ammattikorkeakoulu

Mirjam Kemppainen  
kehityspäällikkö  
SOL Palvelut Oy

**KYSELY  
QUESTIONNAIRE****MONIVALINTAVÄITTÄMÄT  
MULTIPLE CHOICE CLAIMS**

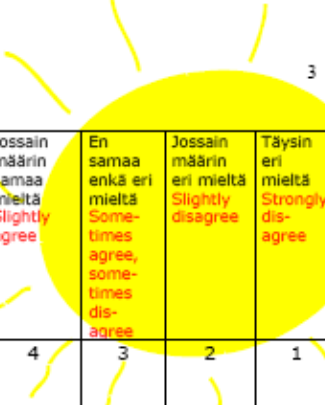
Valitse jokaisen väittämän kohdalla mielestäsi sopivin vaihtoehto asteikolla 1-5 (1= täysin eri mieltä, 2= joksinkin eri mieltä, 3= en samaa enkä eri mieltä, 4= joksinkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä).

Please choose the most suitable alternative to each claim using scale 1 - 5 (1 = strongly disagree, 2 = slightly disagree, 3 = sometimes agree, sometimes disagree, 4 = slightly agree, strongly agree).

	TYÖ WORK	Täysin samaa mieltä Strongly agree	Jossain määrin samaa mieltä Slightly agree	En samaa enkä eri mieltä Sometimes agree, sometimes disagree	Jossain määrin eri mieltä Slightly disagree	Täysin eri mieltä Strongly disagree
1.	Mielestäni teen tärkeää työtä <i>I think that the work I do is important</i>	5	4	3	2	1
2.	Muut ihmiset arvostavat työtäni <i>Other people respect my work</i>	5	4	3	2	1
3.	Olen edennyt työssäni SOLilla <i>I have succeeded in my work at SOL</i>	5	4	3	2	1
4.	Minulla on mahdollisuus edetä työssäni SOLilla <i>It is possible to succeed in my work at SOL</i>	5	4	3	2	1
5.	Olen motivoitunut työntekoon <i>I am motivated doing my work</i>	5	4	3	2	1
6.	Otan vastuun omasta työstäni <i>I take responsibility of my work</i>	5	4	3	2	1
7.	Työtaitoni ovat hyvät työni suorittamiseksi <i>My skills are good for doing my work</i>	5	4	3	2	1
8.	Palkkani on oikeassa suhteessa tekemääni työhön <i>My salary is fair for the work I am doing</i>	5	4	3	2	1
9.	Olen kokenut työyhteisössäni syrjintää <i>I have experienced discrimination in my work society</i>	5	4	3	2	1
10.	Olen nähnyt työyhteisössäni syrjintää <i>I have seen someone discriminated in my work society</i>	5	4	3	2	1
11.	Olen kokenut tai nähnyt syrjintää asiakkaan suunnalta <i>I have experienced discrimination or seen someone discriminated by customer</i>	5	4	3	2	1
12.	Palvelen asiakkaita aurinkoisesti <i>I serve customers sunnily</i>	5	4	3	2	1

	JOHTAMINEN LEADERSHIP	Täysin samaa mieltä Strongly agree	Jossain määrin samaa mieltä Slightly agree	En samaa enkä eri mieltä Some- times agree, some- times dis- agree	Jossain määrin eri mieltä Slightly disagree	Täysin eri mieltä Strongly disagree
13.	Saan esimieheltä palautetta työstäni My foreman gives me feedback about my work	5	4	3	2	1
14.	Esimies on kiinnostunut työstäni ja siitä, miten suoriudun työstä My foreman is interested in my work and about how I cope with my work	5	4	3	2	1
15.	Esimies kohtelee minua tasavertaisesti My foreman treats me equally	5	4	3	2	1
16.	Olen kokenut esimiehen taholta syrjintää I have experienced discrimination by my foreman	5	4	3	2	1
17.	Voin kysyä esimieheltäni neuvoa työhöni liittyvissä asioissa I can ask advice from my foreman in work related issues	5	4	3	2	1
18.	Esimies kysyy mielipidettäni työhöni liittyvissä asioissa My foreman asks my opinion in work related issues	5	4	3	2	1
19.	Esimies on helposti tavoitettavissa My foreman can be reached easily	5	4	3	2	1





	PEREHDYTYS JA OPPIMINEN LEARNING AND INTRODUCTION TO WORK	Täysin samaa mieltä Strongly agree	Jossain määrin samaa mieltä Slightly agree	En samaa enkä eri mieltä Sometimes agree, sometimes disagree	Jossain määrin eri mieltä Slightly disagree	Täysin eri mieltä Strongly disagree
20.	Olen saanut riittävän perehdytyksen työtehtävieni hoitoon I have got sufficient introduction and guidance to be able to do my work	5	4	3	2	1
21.	Olen osallistunut SOLin järjestämiin koulutuksiin I have taken part in trainings arranged by SOL	5	4	3	2	1
22.	Tiedän miten teen työni turvallisesti I know how to do my work safely	5	4	3	2	1
23.	Teen työni turvallisuuohjeita noudattaen I do my work pursuing the safety guidelines	5	4	3	2	1
24.	Teen läheltä piti -raportin, kun huomaan työturvallisuutta uhkaavan asian I report about near miss accidents (läheltä piti -raportti)	5	4	3	2	1
25.	Ymmärrän työsopimukseni sisällön I understand the content of my employment contract	5	4	3	2	1

	KOMMUNIKOINTI JA TYÖELÄMÄ COMMUNICATION AND WORKING LIFE	Täysin samaa mieltä Strongly agree	Jossain määrin samaa mieltä Slightly agree	En samaa enkä eri mieltä Sometimes agree, sometimes disagree	Jossain määrin eri mieltä Slightly disagree	Täysin eri mieltä Strongly disagree
26.	Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa I can communicate with my foreman	5	4	3	2	1
27.	Pystyn kommunikoimaan työtovereiden kanssa I can communicate with my co-workers	5	4	3	2	1
28.	Pystyn kommunikoimaan asiakkaan kanssa I can communicate with customers	5	4	3	2	1
29.	Suomalaiset työelämän pelisäännöt ovat minulle tuttuja Rules of Finnish working life are familiar for me	5	4	3	2	1
30.	Suhtaudun samalla tavalla naisiesimiehiin ja miesesimiehiin My attitude to female foremen and male foremen is equal	5	4	3	2	1

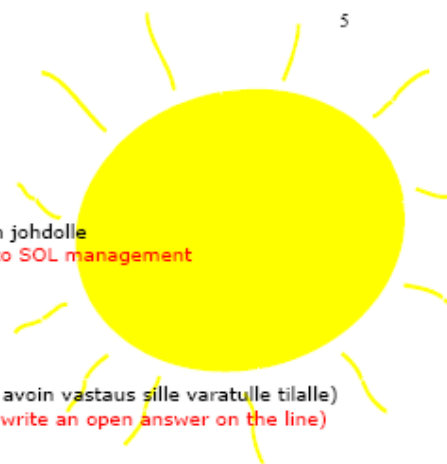
31.	Käsitykseni puhtaudesta vastaa asiakkaan odottamaa laatua <i>My opinion about level of cleanliness is same than customer's expectancy about level of cleanliness</i>	5	4	3	2	1
32.	Käsitykseni puhtaudesta vastaa SOLin odottamaa laatua <i>My opinion about level of cleanliness is same than SOL's expectancy about level of cleanliness</i>	5	4	3	2	1
33.	Käsitykseni täsmällisyydestä vastaa SOLin odotuksia <i>My opinion about timeliness is same than SOL's expectancy about timeliness</i>	5	4	3	2	1
34.	Tunnen kuuluvani työyhteisöön <i>I feel I belong to my work society</i>	5	4	3	2	1
35.	Tunnen kuuluvani suomalaiseen yhteiskuntaan <i>I feel I belong to Finnish society</i>	5	4	3	2	1
36.	Pystyn sovittamaan yhteen työni ja oman kulttuurini ja uskontoni <i>I can combine my work and my own culture and religion</i>	5	4	3	2	1

AVOIMET KYSYMYKSET  
OPEN QUESTIONS

1. Mikä sinulle on tärkeää työssä?  
*What is important for you in your work?*
2. Millaisia hyviä puolia on SOLilla työskentelyssä?  
*What are the good sides of working at SOL?*
3. Millaisia ongelmia olet kohdannut SOLilla?  
*What kind of problems have you faced when working at SOL?*
4. Millaisen perehdytyksen olet saanut SOLilla?  
*What kind of introduction and guidance to work you have got?*

5. Mitä toivoisit esimieheltäsi?  
What do you expect from your foreman?

6. Muita terveisiä/ huomautuksia/ kehitysehdotuksia SOLin johdolle  
Other greetings/ comments/ development suggestions to SOL management



TAUSTAKYSYMYKSET (Ympyröi oikea vaihtoehto tai kirjoita avoin vastaus sille varatulle tilalle)  
BACKGROUND INFORMATION (Circle the correct answer or write an open answer on the line)

1. Sukupuoli Sex

- a. Nainen Female
- b. Mies Male

2. Ikä Age

- a. Alle 20 vuotta Under 20 years
- b. 20 – 24 vuotta 20 – 24 years
- c. 25 – 29 vuotta 25 – 29 years
- d. 30 – 39 vuotta 30 – 39 years
- e. 40 – 49 vuotta 40 – 49 years
- f. Yli 50 vuotta Over 50 years

3. Lähtömaa Native country \_\_\_\_\_

4. Siviilisääty Marital status

- a. Naimisissa Married
- b. Naimaton Unmarried
- c. Avoliitossa Cohabiting
- d. Eronnut Divorced
- e. Leski Widow

5. Olen asunut Suomessa I have lived in Finland

- a. Alle 12 kk Less than 12 months
- b. 1 – 2 vuotta 1 – 2 years
- c. Yli 2 vuotta – 3 vuotta Over 2 years – 3 years
- d. Yli 3 vuotta – 4 vuotta Over 3 years – 4 years
- e. Yli 4 vuotta – 6 vuotta Over 4 years – 6 years
- f. Yli 6 vuotta Over 6 years

6. Olen työskennellyt SOLilla **I have worked at SOL**

- a. Alle 4 kk **Less than 4 months**
- b. 4 kk – 1 vuosi **4 months – 1 year**
- c. yli 1 – 3 vuotta **Over 1 years – 3 years**
- d. yli 3 – 5 vuotta **Over 3 years – 5 years**
- e. yli 5 – 10 vuotta **Over 5 years – 10 years**
- f. yli 10 vuotta **Over 10 years**

7. Aion vielä työskennellä SOLilla **I am going to work at SOL**

- a. Alle 4 kk **Less than 4 months**
- b. 4 kk – 1 vuosi **4 months – 1 year**
- c. yli 1 – 3 vuotta **Over 1 years – 3 years**
- d. yli 3 – 5 vuotta **Over 3 years – 5 years**
- e. yli 5 – 10 vuotta **Over 5 years – 10 years**
- f. yli 10 vuotta **Over 10 years**

8. Koulutus **Education**

- a. Peruskoulu **Primary school**
- b. Lukio **High school**
- c. Ammatillinen koulutus **Vocational education**
- d. Ammattikorkeakoulu **Polytechnic**
- e. Yliopisto **University**
- f. Muu; mikä? **Something else; which?** \_\_\_\_\_

9. Työkokemus ennen SOLilla työskentelyä **Work experience before working at SOL**

- a. Alle 4 kk **Less than 4 months**
- b. 4 kk – 1 vuosi **4 months – 1 year**
- c. yli 1 – 3 vuotta **Over 1 years – 3 years**
- d. yli 3 – 5 vuotta **Over 3 years – 5 years**
- e. yli 5 – 10 vuotta **Over 5 years – 10 years**
- f. yli 10 vuotta **Over 10 years**

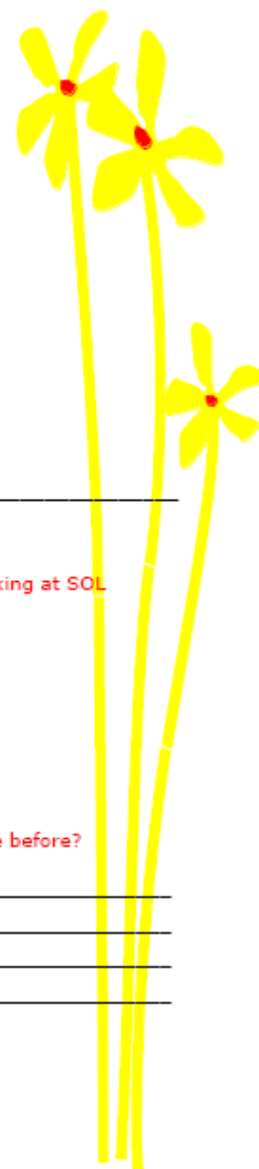
10. Millaista työtä olet tehnyt aiemmin? **What kind of work have you done before?**

---

---

---

---



11. Suomeen muuton syy **Reason for moving to Finland**

- a. Pakolainen tai turvapaikan hakija **Refugee or asylum seeker**
- b. Työ tai työnhaku **Work or work search**
- c. Puolison työ **Work of partner**
- d. Perhe tai suku **Family or relatives**
- e. Avio- tai avoliitto **Marriage or cohabiting**
- f. Opiskelu **Studying**
- g. Paluumuuttaja **Returnee**
- h. Muu; mikä? **Something else; which?** \_\_\_\_\_

12. Äidinkieleni on **My native language is** \_\_\_\_\_

13. Suomen kielen taitoni on **My skills in Finnish**

- a. Erinomainen **Excellent**
- b. Kiitettävä **Very good**
- c. Hyvä **Good**
- d. Tyydyttävä **Satisfactory**
- e. Heikko **Weak**
- f. En osaa suomea **I cannot Finnish**

14. Englannin kielen taitoni on **My skills in English**

- a. Erinomainen **Excellent**
- b. Kiitettävä **Very good**
- c. Hyvä **Good**
- d. Tyydyttävä **Satisfactory**
- e. Heikko **Weak**
- f. En osaa englantia **I cannot English**

15. Muu kielitaitoni? **My skills in other languages?**

---

---

---

---

16. Olen oppinut suomenkieltä **I have learned Finnish**

- a. Koulussa tai kurssilla **At school or at course**
- b. Opiskellut itse **Studied myself**
- c. Perhe/ ystävät opettaneet **Family/ friends have taught**
- d. Muu ; mikä? **Somehow else; how?** \_\_\_\_\_

17. Työskentelen **I am working at**

- a. Siivous- ja toimitilapalveluissa **Cleaning and facility services**
- b. Kiinteistöpalveluissa **Property services**
- c. Pesulapalveluissa **Laundry services**

18. Työskentelen **I am working as**

- a. Palveluvastaavana **Worker (manager in service)**
- b. Palveluohjaajana **Group leader (service instructor)**
- c. Palveluesimiehenä **Foreman (service foreman)**
- d. Muu, mikä? **Some else; which?** \_\_\_\_\_

19. Työaikani SOLilla keskimäärin **My work time at SOL is**

- a. 37,5 tuntia/ viikko **37,5 hours/ week**
- b. 30 - 37 tuntia/ viikko **30 - 37 hours/ week**
- c. 20 - 29 tuntia/ viikko **20 - 29 hours/ week**
- d. Alle 20 tuntia/ viikko **Less than 20 hours/ week**
- e. Vaihtelee **Varies**
- f. Satunnaisesti/ keikkatyö **Occasionally**

20. Asiakaskohde, jossa työskentelen **My customer**

- a. Hotelli **Hotell**
- b. Toimisto **Office**
- c. Myymälä **Store**
- d. Asuinkiinteistö **Apartment building**
- e. Terveystenhoito **Health care**
- f. Teollisuus **Industry**
- g. Liikennevälineet **Transport**
- h. Pesula **Laundry**
- i. Muu; mikä? **Something else, which?** \_\_\_\_\_

21. Kuinka monta SOLilaista työskentelee kanssasi samassa kohteessa? **How many SOL co-workers are working with you at same place?**

- a. Minun lisäksi ei muita **No one except me**
- b. 1 - 5
- c. 5 - 10
- d. 11 - 20
- e. 21 - 50
- f. yli 50 **more than 50**

KIITOS VASTAUKSESTASI! MUISTATHAN POSTITTA A VASTAUSLOMAKKEESI VIIMEISTÄÄN  
03.09.2008 MUKANA TULLEESSA VASTAUSKUORESSA.

THANK YOU FOR YOUR ANSWER! PLEASE REMEMBER TO POST YOUR ANSWER BY  
3.9.2008.

**26. Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa \* 13. Suomen kielen taitoni on Crosstabulation**

Count

		13. Suomen kielen taitoni on		Total
		Erinomainen, kiitettävä tai hyvä	Tyydyttävä, heikko tai ei osaa kieltä	
26. Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa	Eri mieltä	2	9	11
	En samaa enkä eri miellä	2	14	16
	Samaa miellä	44	84	128
Total		48	107	155

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,089 <sup>a</sup>	2	,129
Likelihood Ratio	4.620	2	,099
Linear-by-Linear Association	3.050	1	,081
N of Valid Cases	155		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.41.

**26. Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa \* 14. Englannin kielen taitoni on Crosstabulation**

Count

		14. Englannin kielen taitoni on		Total
		Erinomainen, kiitettävä tai hyvä	Tyydyttävä, heikko tai ei osaa kieltä	
26. Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa	Eri mieltä	4	7	11
	En samaa enkä eri miellä	13	3	16
	Samaa miellä	66	62	128
Total		83	72	155

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,577 <sup>a</sup>	2	,014
Likelihood Ratio	9.213	2	,010
Linear-by-Linear Association	8.131	1	,004
N of Valid Cases	154		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3.23.

## 26. Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa \* 22. Lähtömaa Crosstabulation

Count		22. Lähtömaa					Total
		Viro	Venäjä	Aasia ja lähilä	Afrikan maat	Muu Eurooppa	
26. Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa	Eri mieltä	1	1	7	1	1	11
	En samaa enkä eri miellä	1	1	5	6	0	13
	Samaa miellä	23	20	36	23	13	115
Total		25	22	48	30	14	139

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,708 <sup>a</sup>	8	,165
Likelihood Ratio	12,292	8	,139
Linear-by-Linear Association	,590	1	,442
N of Valid Cases	139		

a. 10 cells (66.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.11.

## 26. Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa \* 11. Suomeen muuton syy Crosstabulation

Count		11. Suomeen muuton syy				Total
		Pakolainen tai turvapaikanhakija	Puolison työ	Perhe tai suku	Paluumuuttaja	
26. Pystyn kommunikoimaan esimieheni kanssa	Eri mieltä	1	8	1	0	10
	En samaa enkä eri miellä	3	7	5	0	15
	Samaa miellä	15	71	33	8	127
Total		19	86	39	8	152

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,893 <sup>a</sup>	6	,558
Likelihood Ratio	6,260	6	,395
Linear-by-Linear Association	1,532	1	,216
N of Valid Cases	152		

a. 6 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .53.



## 19. Esimies on helposti tavoitettavissa \* 11. Suomeen muuton syy Crosstabulation

Count		11. Suomeen muuton syy				Total
		Pakolainen tai turvapaikanhakija	Puolison työ	Perhe tai suku	Paluumuuttaja	
19. Esimies on helposti tavoitettavissa	Eri mieltä	1	7	4	1	13
	En samaa enkä eri miellä	1	10	5	0	16
	Samaa miellä	17	69	30	7	123
Total		19	86	39	8	152

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,469 <sup>a</sup>	6	,872
Likelihood Ratio	3,415	6	,755
Linear-by-Linear Association	,393	1	,531
N of Valid Cases	152		

a. 6 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .68.

## 13. Saan esimieheltä palautetta työstäni \* 13. Suomen kielen taitoni on Crosstabulation

Count		13. Suomen kielen taitoni on		Total
		Erinomainen, kiitettävä tai hyvä	Tyydyttävä, heikko tai ei osaa kieltä	
13. Saan esimieheltä palautetta työstäni	Eri mieltä	5	21	26
	En samaa enkä eri miellä	8	13	21
	Samaa miellä	35	73	108
Total		48	107	155

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,279 <sup>a</sup>	2	,320
Likelihood Ratio	2,415	2	,299
Linear-by-Linear Association	1,088	1	,297
N of Valid Cases	155		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.50.

## 25. Ymmärrän työopimukseni sisällön \* 11. Suomeen muuton syy Crosstabulation

Count		11. Suomeen muuton syy				Total
		Pakolainen tai turvapaikanhakija	Työ, opiskelu	Perhe, suku tai avioliitto	Paluumuuttaja	
25. Ymmärrän työopimukseni sisällön	Eri mieltä	3	8	4	0	15
	En samaa enkä eri miellä	2	6	3	0	11
	Samaa miellä	14	72	32	8	126
Total		19	86	39	8	152

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,868 <sup>a</sup>	6	,825
Likelihood Ratio	4,086	6	,665
Linear-by-Linear Association	2,064	1	,151
N of Valid Cases	152		

a. 6 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .58.

## 15. Esimies kohtelee minua tasavertaisesti \* 5.Olen asunut Suomessa Crosstabulation

Count		5.Olen asunut Suomessa			Total
		Alle 2 vuotta	Yli 2 vuotta - 4 vuotta	Yli 4 vuotta	
15. Esimies kohtelee minua tasavertaisesti	Eri mieltä	0	7	8	15
	En samaa enkä eri miellä	9	6	8	23
	Samaa miellä	50	29	38	117
Total		59	42	54	155

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,406 <sup>a</sup>	4	,034
Likelihood Ratio	15,513	4	,004
Linear-by-Linear Association	5,874	1	,015
N of Valid Cases	155		

a. 1 cells (11.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.06.

## 16. Olen kokenut esimiehen taholta syrjintää \* 5.Olen asunut Suomessa Crosstabulation

Count		5.Olen asunut Suomessa			Total
		Alle 2 vuotta	Yli 2 vuotta - 4 vuotta	Yli 4 vuotta	
16. Olen kokenut esimiehen taholta syrjintää	Eri mieltä	44	26	36	106
	En samaa enkä eri miellä	6	4	9	19
	Samaa miellä	8	11	8	27
Total		58	41	53	152

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,510 <sup>a</sup>	4	,341
Likelihood Ratio	4,252	4	,373
Linear-by-Linear Association	,432	1	,511
N of Valid Cases	152		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.13.

## 15. Esimies kohtelee minua tasavertaisesti \* 13. Suomen kielen taitoni on Crosstabulation

Count		13. Suomen kielen taitoni on		Total
		Erinomainen, kiitettävä tai hyvä	Tyydyttävä, heikko tai ei osaa kieltä	
15. Esimies kohtelee minua tasavertaisesti	Eri mieltä	4	11	15
	En samaa enkä eri miellä	8	15	23
	Samaa miellä	36	81	117
Total		48	107	155

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,289 <sup>a</sup>	2	,866
Likelihood Ratio	,289	2	,865
Linear-by-Linear Association	,012	1	,912
N of Valid Cases	155		

a. 1 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4.65.

## 15. Esimies kohtelee minua tasavertaisesti \* 14. Englannin kielen taitoni on Crosstabulation

Count		14. Englannin kielen taitoni on		Total
		Erinomainen, kiitettävä tai hyvä	Tyydyttävä, heikko tai ei osaa kieltä	
15. Esimies kohtelee minua tasavertaisesti	Eri mieltä	7	8	15
	En samaa enkä eri miellä	19	4	23
	Samaa miellä	57	60	117
Total		83	72	155

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,192 <sup>a</sup>	2	,010
Likelihood Ratio	9,993	2	,007
Linear-by-Linear Association	1,314	1	,252
N of Valid Cases	155		

a. 0 cells (0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.97.

## 15. Esimies kohtelee minua tasavertaisesti \* 22. Lähtömaa Crosstabulation

Count		22. Lähtömaa					Total
		Viro	Venäjä	Aasia ja lähilä	Afrikan maat	Muu Eurooppa	
15. Esimies kohtelee minua tasavertaisesti	Eri mieltä	3	0	4	4	1	12
	En samaa enkä eri miellä	3	5	8	3	2	21
	Samaa miellä	19	17	36	23	11	106
Total		25	22	48	30	14	139

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,667 <sup>a</sup>	8	,793
Likelihood Ratio	6,388	8	,604
Linear-by-Linear Association	,003	1	,953
N of Valid Cases	139		

a. 9 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.21.

## 36. Pystyn sovittamaan yhteen työni ja oman kulttuurini ja uskontoni \* 1. Sukupuoli Crosstabulation

Count		1. Sukupuoli		Total
		Nainen	Mies	
36. Pystyn sovittamaan yhteen työni ja oman kulttuurini ja uskontoni	Eri mieltä	4	14	18
	En samaa enkä eri miellä	9	8	17
	Samaa miellä	72	47	119
Total		85	69	154

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	9,305 <sup>a</sup>	2	,010
Likelihood Ratio	9,569	2	,008
Linear-by-Linear Association	8,524	1	,004
N of Valid Cases	154		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.62.

**36. Pystyn sovittamaan yhteen työni ja oman kulttuurini ja uskontoni \* 13. Suomen kielen taitoni on**  
Crosstabulation

Count		13. Suomen kielen taitoni on		Total
		Erinomainen, kiitettävä tai hyvä	Tyydyttävä, heikko tai ei osaa kieltä	
36. Pystyn sovittamaan yhteen työni ja oman kulttuurini ja uskontoni	Eri mieltä	2	16	18
	En samaa enkä eri miellä	2	15	17
	Samaa miellä	44	75	119
Total		48	106	154

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,229 <sup>a</sup>	2	,016
Likelihood Ratio	9,424	2	,009
Linear-by-Linear Association	7,242	1	,007
N of Valid Cases	154		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.30.

**36. Pystyn sovittamaan yhteen työni ja oman kulttuurini ja uskontoni \* 14. Englannin kielen taitoni on**  
Crosstabulation

Count		14. Englannin kielen taitoni on		Total
		Erinomainen, kiitettävä tai hyvä	Tyydyttävä, heikko tai ei osaa kieltä	
36. Pystyn sovittamaan yhteen työni ja oman kulttuurini ja uskontoni	Eri mieltä	13	5	18
	En samaa enkä eri miellä	14	3	17
	Samaa miellä	55	64	119
Total		82	72	154

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10,750 <sup>a</sup>	2	,005
Likelihood Ratio	11,438	2	,003
Linear-by-Linear Association	7,826	1	,005
N of Valid Cases	154		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.95.

## 36. Pystyn sovittamaan yhteen työni ja oman kulttuurini ja uskontoni \* 22. Lähtömaa Crosstabulation

Count		22. Lähtömaa					Total
		Viro	Venäjä	Aasia ja lähilä	Afrikan maat	Muu Eurooppa	
36. Pystyn sovittamaan yhteen työni ja oman kulttuurini ja uskontoni	Eri mieltä	0	0	8	6	1	15
	En samaa enkä eri miellä	2	1	9	5	0	17
	Samaa miellä	23	21	31	18	13	106
Total		25	22	48	29	14	138

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18,679 <sup>a</sup>	8	,017
Likelihood Ratio	24,862	8	,002
Linear-by-Linear Association	4,873	1	,027
N of Valid Cases	138		

a. 8 cells (53.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.52.

## 14. Englannin kielen taitoni on \* 22. Lähtömaa Crosstabulation

Count		22. Lähtömaa					Total
		Viro	Venäjä	Aasia ja lähilä	Afrikan maat	Muu Eurooppa	
14. Englannin kielen taitoni on	Erinomainen, kiitettävä tai hyvä	6	9	23	27	7	72
	Tyydyttävä, heikko tai ei osaa kiellä	19	13	25	3	7	67
Total		25	22	48	30	14	139

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,625 <sup>a</sup>	4	,000
Likelihood Ratio	29,822	4	,000
Linear-by-Linear Association	14,294	1	,000
N of Valid Cases	139		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6.75.