Palvelualojen ammattiliitto
Servicefacket

6.3.2018

EDUSKUNTA
Tulevaisuusvaliokunta 9.3.2018

VIITE: O 20/2015 vp Tulevaisuusvaliokunnan selvityshankkeet 2015-2019

PALVELUALOJEN NYKYTILA JA TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT SEKÄ PALVELUVIENTI

YLEISTÄ

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry (jatkossa PAM) kiittää mahdollisuudesta ottaa kantaa 1) palvelualojen nykytilaan, 2) palvelualojen tulevaisuuteen sekä 3) palveluvientiin. PAM tarkastelee lausunnossaan palveluita lähinnä fyysisten palvelujen kautta. Näille palveluille on tyypillistä, että ne ovat paikallisia ja kansallisia palveluja, joiden tuottamista ei voida siirtää muualle. Tällaisiin palveluihin kuuluvat esimerkiksi PAMin edustamien alojen tuottamat kauppa-, kiinteistönhuolto-, turva- sekä matkailu- ja ravintolapalvelut. Tilanteesta riippuen nämä palvelut ovat joko itsenäisiä ydinpalveluja tai ydinpalvelun tuottamiseen tarvittavia tukipalveluja.

Palveluiden merkitystä korostaa se, että Suomen kansantalous on yhä enemmän palveluiden varassa ja vain noin viidennes tuotannon arvosta tulee enää teollisuudesta. Lisäksi monilla alueilla palvelut ovat alueen merkittävin työllistäjä – ja monen nuoren ensimmäinen kosketus työelämään.

KANSALLINEN OHJELMA PALVELUALOJEN KEHITTÄMISEKSI

PAMin lausunnon lähtökohtana on, että maahamme tulisi perustaa palvelualojen kehittämiseen liittyvä kansallinen ohjelma, jossa tarkasteltaisiin sekä Suomessa kansalaisille ja yrityksille tuotettavia fyysisiä palveluja (mm. ravintolapalvelut ja kiinteistönhuolto) että Suomeen vientituloja tuovia palveluja (mm. matkailu). Ohjelman tulisi ottaa kantaa siihen, miten lainsäädäntö saadaan vastaamaan muuttuvia olosuhteita (mm. työehdot ja työolot) ja miten kansallisella sääntelyllä voidaan edistää vastuullisia julkisia hankintoja.

Lisäksi ohjelmassa tulisi luoda ratkaisuja erilaisiin alusta- ja jakamistalouden sekä digitalisaation mukanaan tuomiin uusiin globaaleihin ilmiöihin. Julkisuudessa on puhuttu paljon esimerkiksi harmaasta taloudesta sekä uusien työsuhteiden muodoista, mutta vähemmälle huomiolle on jäänyt uusien työn tekemisen tapojen vaikutukset esimerkiksi toimeentuloon, työturvallisuuteen ja työntekijöiden jaksamiseen.

Parhaimmillaan julkisen sektorin, yksityisen sektorin sekä järjestöjen kanssa yhdessä toteutettava ohjelma mahdollistaisi ns. Lounais-Suomen ihmeen myös palvelualoille. Samalla ohjelma lisäisi Suomen kilpailukykyä.

1) PALVELUALOJEN NYKYTILA

Rakennemuutos palvelualoilla

Digitalisaatio, automaatio ja robotisaatio muuttavat työtehtäviä. Muutoksen myötä osa työtehtävistä katoaa väistämättä, mutta samalla tilalle syntyy myös uusia työpaikkoja ja uudenlaisia työtehtäviä. Palvelualoilla muutokset ovat lisänneet esimerkiksi dynaamista varastointia, verkkokauppaa, itsepalvelukassoja sekä siivousrobottien määrää. Joissain tapauksissa muutokset ovat vähentäneet tai poistaneet raskaita, rutiiniluonteisia ja työturvallisuuden kannalta vaarallisia tehtäviä.

Suomessa palvelualojen rakennemuutos näkyy muun muassa siinä, että monien perinteisten kaupan alan toimijoiden kannattavuus on heikentynyt tai ne ovat poistuneet markkinoilta kokonaan. Lisäksi päivittäistavarakaupan myynti on jo pitkään keskittynyt isoihin myymälöihin ja verkkokaupan suosio on lisääntynyt.

PAMin vuoden 2017 jäsenkyselyn perusteella yhä useamman työntekijän työ edellyttää kännykän ja/tai tietokoneen käyttöä, mutta vain muutamat työskentelevät vielä robotin kanssa. Vastaajien arviot siitä, kuinka paljon heidän töistään voidaan tulevaisuudessa korvata roboteilla tai automatisaatiolla, vaihtelivat toimialoittain. Siinä missä varastotyöntekijöistä reilusti yli puolet (57 %) uskoi töiden robotisaatioon ja automatisaatioon, vain 14 % majoitus- ja ravintola-alan työntekijöistä uskoi vastaavaan ilmiöön. Näyttääkin siltä, että mitä enemmän työntekijöiden työ sisältää asiakastyötä ja asiakaskohtaamisia, sitä vähemmän työstä voidaan tulevaisuudessa teettää koneilla. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö työtehtäviä voitaisi digitalisoida.

Osa-aikatyötä tekevien määrä kasvanut ja työn tekemisen tavat pirstaloituneet

Palvelualat ovat suurten muutosten kourissa. Esimerkiksi vuonna 2016 vähittäiskaupan alalta irtisanottiin ytneuvotteluiden seurauksena enemmän henkilöstöä kuin miltään muulta toimialalta. Lisäksi palvelualoilla osa-aikatyötä tekevien määrä on kasvanut johdonmukaisesti 1990-luvun alusta. Kun vuonna 1989 vähittäiskaupan alalla osa-aikatyötä tekevien palkansaajien määrä oli alle 40 000, osa-aikaista työtä tekeviä palkansaajia on tällä hetkellä jo noin 56 000. Sama ilmiö on havaittavissa myös matkailu- ja ravitsemusalalla, jossa osa-aikatyötä tekevien palkansaajien määrä on kasvanut kolmessakymmenessä vuodessa alle 11 000 palkansaajasta noin 28 000 palkansaajaan.

Palvelualat myös monikulttuuristuvat. Esimerkiksi PAMin edustamilla toimialoilla työskentelee yhteensä yli 30 000 ulkomaalaista palkansaajaa. Määrä on kolmannes kaikista ulkomaalaisista palkansaajista Suomessa. Ulkomaalaisten työntekijöiden kasvu näkyy konkreettisesti esimerkiksi Helsingissä, jossa alueen siivoojista peräti 63 % on ulkomaalaisia.

Myös digitalisaatio muokkaa työn tekemistä ja vastaanottamista yhä enemmän. Nykyisin työtä jaetaan palvelualoilla aiempaa useammin esimerkiksi sähköisten järjestelmien ja älypuhelimien kautta. Vaikka työ olisi osa-aikaista, työ saattaa edellyttää työvuoroihin liittyvän viestinnän seuraamista työajan ulkopuolella enemmän kuin kokoaikatyössä. Tämä puolestaan vaikuttaa merkittävästi työntekijöiden jaksamiseen.

2) PALVELUALOJEN TULEVAISUUS

Varsinais-Suomen ihme mahdollinen myös palvelualoilla

Suomessa on viime aikoina keskusteltu paljon Lounais-Suomen ihmeestä ja teemasta on julkaistu muun muassa selvitysmies Esko Ahon selvitys alueen positiivisesta rakennemuutoksesta.

Merkillepantavaa on, että Lounais-Suomen kasvu johtuu vain osaksi yleisestä suhdannekäänteestä. Pääasiassa kasvu perustuu laadulliseen kilpailukykyyn. Merkittävin yksittäinen selitys alueen äkilliseen muutokseen löytyy laivanrakennuksesta. Laivanrakennuksen lisäksi kasvunäkymät ovat parantuneet myös teknologiateollisuudessa.

Yksi merkittävä oppi Lounais-Suomen kokemuksista on se, kuinka suuri merkitys hyvällä laadulla, korkealaatuisella koulutuksella, pitkäjänteisellä yhteistyöllä sekä tutkimuksella ja tuotekehityksellä on: Lounais-Suomen meri- ja teknologiateollisuuden imun taustalla on globaali kilpailukyky, joka perustuu hyvään laatuun.

Hyvä laatu perustuu puolestaan alueella toimivien yritysten vahvaan, suunnitelmalliseen sekä pitkäjänteiseen tutkimukseen ja tuotekehitykseen. Lisäksi alueellisilla koulutusjärjestelmillä (mm. insinöörikoulutus) on oma merkityksensä.

PAM on sitä mieltä, että Lounais-Suomen ihme on mahdollista myös muilla toimialoilla, kuten palveluissa. Syntyäkseen se vaatii kuitenkin yhteisen tahtotilan ja pitkäjänteisen suunnitelman, kuten kansallisen palvelualoille suunnatun ohjelman. Parhaimmillaan tämä ohjelma yhdistäisi ja huomioisi toimialakohtaiset ja alueelliset erot kehittäen toimialoja ja maantieteellisiä alueita niille ominaisten vahvuuksien kautta (mm. Lapin matkailu). PAM painottaa, että alueellisella yhteistyöllä voi olla yllättävän suuri merkitys koko kansantalouden menestymisen kannalta. Esimerkiksi Satakunnan automaatio- ja robotiikkaklusterin yli 100 yrityksellä on oma merkittävä roolinsa Lounais-Suomen menestystarinassa.

Palvelutarpeet kasvavat väestön ikääntymisen myötä

Suomi ikääntyy kovaa vauhtia ja vuonna 2020 Suomi on Euroopan vanhin kansa. Kansallisen politiikan tavoitteena on, että ikääntyvä ihminen voi asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Vaikka kotona asuminen on monelle ikääntyneelle tärkeä elämänlaatua ylläpitävä tekijä, moni yksin asuvista vanhuksista on nykyään yhä huonommassa kunnossa.

Väestön ikääntyminen ja ikääntyvien yksinasuminen luovat uudenlaisia tarpeita erilaisille palveluille, kuten siivous- ja kiinteistönhuoltopalveluille.[1] Näiden palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen ja kysynnän tukeminen edistäisivät sekä paikallisen ja alueellisen työllisyyden lisäksi ikääntyneiden hyvinvointia.

Julkisten hankintojen laatua kehitettävä

Julkiset hankinnat ovat olennainen osa suomalaista palvelusektoria. Tällä hetkellä yksi keskeinen ongelma on se, että vaikka kilpailutuksissa tulisi valita kokonaistaloudellisesti kannattavin tarjous, silti hinnan merkitys saa usein liian merkittävän roolin. Tästä syystä tarjouksen voittaa monesti se toimija, jonka hinta on alhaisin.

Etenkin työvoimavaltaisten palveluiden kohdalla hintaan vaikuttavat merkittävästi henkilöstökustannukset, joiden vuoksi monet toimijat pyrkivät alentamaan kustannuksia palkkaamalla mahdollisimman vähän työvoimaa ja/tai ketjuttamaan työn teettämistä alihankkijoille. Tämä puolestaan johtaa usein myöhemmin erilaisiin laatuongelmiin. Näiden ongelmien seurauksena palvelun lopullinen hinta saattaa virheiden korjaamisen vuoksi nousta merkittävästi tai alihankkijoiden toiminnasta saattaa paljastua rikkomuksia ja palkkaongelmia.

Julkisten hankintojen kilpailutukseen liittyvällä kansallisella lainsäädännöllä ja oheistuksella voidaan tukea etenkin Suomessa tuotettavien palveluiden kasvua. Tästä syystä PAMin toivoo, että julkisia hankintoja koskevia ohjeita uudistettaisiin siten, että hankintayksiköitä velvoitettaisiin painottamaan hintaa enemmän palveluiden laatuun ja toimivuuteen liittyviä kriteerejä (mm. työehdot ja työolot). Tällaiset toimintatavat ovat osoittautuneet muualla Euroopassa toimivaksi. Lisäksi EU-lainsäädäntö mahdollistaa toimintatavan.

Reilua kilpailua tuettava

Palvelualojen tulevaisuuteen vaikuttaa merkittävästi digitalisaatio sekä jakamistalous ja alustatalous. Nämä tekijät ovat muuttaneet jo nyt merkittävästi työn tekemisen muotoja sekä palveluvalikoimaa. Jakamis- ja

[1] Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen selvityksen mukaan lähes puolet 75 vuotta täyttäneistä asuu yksin.

alustatalouden myötä palvelualalle on tullut paljon erilaisia toimijoita, jotka pyrkivät siirtämään työnantajalle kuuluvan riskin työntekijälle.

Merkillepantavaa on, että vaikka alustatyö on yrittäjämäistä työtä, työntekijällä ei todellisuudessa ole samanlaisia vapauksia kuin yrittäjällä. Alustatyölle on tyypillistä, että työtä tarjotaan jonkin sovelluksen tai verkkoalustan kautta. Työ on usein keikkaluonteista ja sen luonne (työtehtävä) sekä hinta ovat määritelty ennalta. Työn mahdolliselle tekijällä jää ainoastaan valinnanvapaus sen suhteen ottaako hän tehtävän vastaan vai ei. Tosin monissa tapauksissa tämä valinnanvapaus on näennäinen, sillä jos henkilö kieltäytyy tarjotuista keikoista, hänelle ei usein enää välitetä uusia töitä tai häntä ei valita työhön, vaikka hän sitä hakisi.

Alustataloudelle on myös tyypillistä, että alustatyötä tarjoavat toimijat siirtävät työntekijän vastuulle tavallisessa palkkatyössä olevat velvoitteet, kuten eläketurvan, muun työnantajakustanteisen sosiaaliturvan, työturvallisuuden, lomakorvauksen ja työvälineistön.

PAM korostaa, että halvat kuluttajahinnat ilman työnantajavelvoitteita vääristävät alan kilpailua merkittävästi. Pahimmillaan vaarana on, että toimialalta poistuu maksuvelvoitteensa hoitavia yrityksiä liian vähäisten asiakasmäärien vuoksi ja markkinoille jäljelle jäävien yritysten hinnat laskevat niin alhaisiksi, ettei kukaan toimija saa enää toimeentuloaan alalta. Tästä syystä palvelualojen ohjelmassa tulisi luoda yhteiset käytännöt palvelualoilla tehtävälle alustatyölle.

Koulutus ja kielitaito luovat edellytykset yrityksen ja yksilön hyvinvoinnille

PAM korostaa, että palvelualan rakennemuutokset haastavat myös koulutuksen. Jatkossa esimerkiksi ammatillisen koulutuksen on oltava entistä joustavampi ja palveltava työelämän tarpeita. Esimerkiksi Lounais-Suomen äkillinen kasvu on tuonut eteen puutteen osaavista työnjohtajista. Yhdeksi ratkaisuksi on esitetty kokeneiden työntekijöiden kouluttamista työnjohtotehtäviin siten, että koulutus räätälöidään yhdessä ammatillisten oppilaitosten kanssa.

PAMin näkemys on, että työperäisesti maahan muuttaville pitäisi olla tarjolla mahdollisuuksia suomen kielen opiskeluun. Puutteellinen kielitaito vaikeuttaa Suomeen tulevien työntekijöiden kotoutumista (ml. palveluiden käyttö) sekä heikentää heidän mahdollisuuksiaan kehittää osaamistaan.

3) PALVELUVIENTI

Työtä ja tuloja matkailua kehittämällä

Matkailualalla on suuri merkitys Suomelle. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan matkailutulo on ollut useamman vuoden noin 14 miljardia euroa, ja ulkomaiset matkailijat toivat vuonna 2016 Suomeen 3,9 miljardia euroa vientiin rinnastettavaa tuloa.

Tällä hetkellä kaikki merkit osoittavat, että matkailua kehittämällä Suomen on mahdollista lisätä työpaikkoja ja kasvattaa BKT:tä. PAMin mielestä hallitusohjelman kestävää ja ympärivuotista matkailua korostava Matkailu 4.0 -suunnitelma kaipaa rinnalleen lisää rohkeita ratkaisuja ja panoksia niin yksittäisiltä kaupungeilta kuin yksityisiltä yrityksiltä.

Matkailutuloja voidaan kasvattaa panostamalla esimerkiksi StopOver Finland -ohjelman kaltaisiin toimenpiteisiin. Ohjelman kautta on pyritty lisäämään Aasiasta ja Yhdysvalloista Suomeen kautta muualle maailmaan

lentävien matkailijoiden pysähtymistä Suomeen. Vastaavanlaisia konsepteja on toteutettu menestyksekkäästi esimerkiksi Islannissa.

PAM painottaa, että matkailun kehittäminen vaatii yhteistyötä eikä kehittämisen tule pysähtyä maantieteellisiin rajoihin tai perinteisiin matkailijatyyppeihin. Kansainvälisten tutkimusten mukaan yhä useampi matkailija arvostaa elämyksiä ja autenttisuutta. Kulttuurikohteiden ja revontulien lisäksi Suomeen tuleville matkailijoille voitaisiin markkinoida nykyistä enemmän kestävää matkailua Saaristomerellä, ja uusia kohderyhmiä voitaisiin löytää esimerkiksi luovista laiskottelijoista tai sieniretkistä elämyksiä etsivistä matkailijoista.

Vallalla oleviin matkailutrendeihin kuuluu muun muassa kuluttajien halu osallistua itse elämysten tuottamiseen. Tämä on mahdollisuus esimerkiksi suomalaiselle ruoka- ja luontomatkailulle. Jo nyt lainsäädäntömme mahdollistaa esimerkiksi sen, että paikallinen palvelujentarjoaja valmistaa asiakkaan itse pyytämän kalan tai metsästämän riistan ateriaksi. Jossain tapauksissa kilpailuetu saattaa siis muodostua siitä, että olemassa olevat asiat yhdistetään uudella tavalla – ilman uuden lainsäädännön tai uusien rakenteiden luomista.

Kesälomien siirrolla lisää matkailijoita

PAM kannattaa lämpimästi julkisuudessa ollutta keskustelua kesälomien siirrosta. TEM:n selvitys asiasta valmistuu keväällä 2018. Lisäksi asiasta on tehty kansalaisaloite.

Toistaiseksi kansainvälisen matkailun kehittämisen yhtenä esteenä on ollut se, että monet matkailukohteet ja -palvelut supistavat aukioloaikojaan tai sulkeutuvat kokonaan koulujen alettua. Supistunut tarjonta on huono myyntivaltti elokuussa lomaileville ulkomaalaisille – vaikka Suomi muuten koetaankin kiinnostavaksi matkakohteeksi. Tästä syystä osa Pohjois-Eurooppaan suuntaavista ulkomaisista matkanjärjestäjistä ja matkatoimistoista päätyykin Suomen sijaan esimerkiksi Venäjälle, Viroon tai Ruotsiin. Maihin, joiden lomakausi ja matkailusesonki päättyvät vasta elokuun lopulla.

PAMin kanta on, että jos kesälomakausi ulottuisi jatkossa elokuun loppuun, muutos vauhdittaisi kotimaisen kysynnän lisäksi Suomeen suuntautuvaa kansainvälistä matkailua. Matkailu työllistää ympäri Suomea, joten kesäsesongin pidentämisellä olisi kerrannaisvaikutuksineen suuri merkitys koko maan työllisyydelle ja taloudelle.

LOPUKSI

Palkalla tultava toimeen

PAMin vaatimuksiin kuuluu, että myös palvelualoilla työskentelevät työntekijät tulevat palkalla toimeen. Jos palvelualojen matalille palkoille ja alustatalouden toimijoiden työnantajavelvoitteista luistamiselle annetaan hiljainen hyväksyntä, palkkauksesta tinkiminen näkyy vuosien päästä julkisen sektorin kasvavina kuluina (mm. lisääntyneet terveydenhuolto-, asumistuki- ja toimeentulotukikulut).

Palkan lisäksi työvoiman saatavuuden ja liikkuvuuden edellytyksiin kuuluvat myös riittävä kohtuuhintaisten asuntojen tarjonta, toimivat liikenneyhteydet sekä muut elinvoimatekijät. Esimerkiksi alueelliseen liikkuvuuteen voidaan vaikuttaa tehokkaalla työnvälityksellä, omaa ja koko perheen muuttoa tukevilla taloudellisilla kannustimilla sekä kohtuuhintaisia asuntomarkkinoita kehittämällä.

Työn uudet muodot haastavat työturvallisuuden

PAMin toiveena on, että palvelualojen kehittämiseen liittyvässä ohjelmassa palvelualojen toimintaa tarkasteltaisiin mahdollisimman laajasti. Tarkasteluun tulisi ottaa mukaan myös esimerkiksi työturvallisuuteen liittyvät kysymykset, koska uudet toimintatavat vaikuttavat myös olennaisesti työntekijöiden hyvinvointiin ja sitä kautta yritysten toimintaedellytyksiin ja julkisen talouden menoihin.

Kansainvälisten tutkimusten mukaan esimerkiksi digitalisaation myötä lisääntyneiden verkkokauppojen varastoissa työskentelevät työntekijät kärsivät tutkimusten mukaan paljon erilaisista tuki- ja liikuntaelinten sairauksista, mutta keikkaluonteisten ja tarvittaessa töihin kutsuttavien työsuhteidensa vuoksi heillä ei ole samanlaisia mahdollisuuksia hoitaa terveyttään kuin vakituisilla työntekijöillä. Tämä käytäntö on omiaan lisäämään sekä epätasa-arvoa että epäreilua kilpailua.

Yhteinen näkemys ja yhteistyö ovat kansallinen etu

Lopuksi PAM haluaa korostaa, että yritysten menestyminen perustuu pitkäjänteiseen ja tavoitteelliseen toimintaan, jossa sekä johdolla että työntekijöillä on oma merkittävä roolinsa. Etenkin työvoimavaltasilla toimialoilla, kuten palveluissa, vakituisen ja sitoutuneen henkilökunnan merkitys on suuri. Vain harva yritys pystyy luomaan todellisen menestystarinan kausityöntekijöiden tai tarvittaessa töihin kutsuttavien työntekijöiden varaan.

Yhteiskunnan ja työmarkkinoiden muutoksista käydyssä keskustelussa korostetaan usein yksilön vastuuta omasta koulutuksestaan. PAM painottaa, että yksittäisen työntekijän omaehtoinen kouluttautuminen huippuosaajaksi ei auta yritystä menestymään eikä luo uusia työpaikkoja, ellei myös työnantaja ole valmis kehittämään omaa toimintaansa menestyäkseen kilpailuilla markkinoilla. Tästä syystä palvelualojen menestyminen vaatii yhteen hiileen puhaltamista kaikilta – työntekijöiltä, työnantajalta sekä julkisen sektorin ja eri järjestöjen edustajilta niin paikallisesti, alueellisesti kuin kansallisestikin.

Helsingissä 6.3.2018

PALVELUALOJEN AMMATTILIITTO PAM ry
Ann Selin
puheenjohtaja

Lisätietoja:
Antti Veirto
tutkimuspäällikkö
puh. 050 465 7501
antti.veirto@pam.fi

Katri Jakosuo
elinkeinopoliittinen asiantuntija
puh. 044 750 4529
katri.jakosuo@pam.fi