



Tuija Koivunen

Alue, organisaatio ja naistyöntekijät

Kolme näkökulmaa sitoutumiseen

Region, organization and women workers: three perspectives on commitment

The article is concerned with commitment, which is brought into discussion from three perspectives. Firstly, commitment is considered from regional perspective in the interviews with the local authorities. Secondly, commitment is discussed from call centre organization's perspective in the management of one local call centre organization. Thirdly, commitment is scrutinized from the perspective of call centre employees, and the foci of the employees' involvement are portrayed. On the basis of these perspectives, the article describes the ways in which regional development's means are utilized to promote locating call centre organizations in the region of high unemployment in northern Finland. Moreover, the article explores the implications of call centre work for the women employees and the gendered nature of the regional development processes. Empirically, the article is based on expert interviews and on ethnographic research material from one call centre located in the northern part of Finland.

Keywords: commitment, region, call centre, female workers

Suomalaisen aluepolitiikan yhtenä tavoitteena on kehittää maata alueellisesti niin, että yritystoiminta jakautuisi nykyistä tasaisemmin. Yksi keino tämän päämäärän toteuttamiseksi on ollut aluekeskusten verkon kehittäminen aluekeskusohjelman avulla,

jonka sitemmin on korvannut alueellinen koheesio- ja kilpailukykyohjelma. Näiden kehittämishankkeiden lisäksi harvaan asutuilla alueilla yritysten toimintaa tuetaan erilaisin aluepoliittisin yritys- tuin kuten verohelpotuksin. Myös yksityis-, perhe- ja pienyrittäjyys on nähty yhtenä keinona pitää maaseutu paitsi elävänä, myös osana globaalia taloutta, ja kaikkein syrjäisimmillä alueilla yrittäjyys onkin lähes ainoa mahdollisuus työllistyä (Ikonen 2008: 60). Aluepolitiikan näkökulmasta yhteyskeskusyrietykset, joissa tehtävä asiakaspalvelutyö on useimmiten siirrettävissä myös ruuhka-Suomen ulkopuolelle, tarjoavat harvaan asutuille seuduille tervetullutta yritystoimintaa ja työpaikkoja.

Artikkelin keskiössä on Pohjois-Suomessa sijaitseva korkean työttömyyden alue, jossa toteutettavien aluepoliittisin keinoin ja kehittämishankkein paikalliselle väestölle yritetään luoda edellytyksiä jatkaa elämistään ja työssäkäyntiä alueella. Erityisesti naisten työttömyysaste on alueella korkea. Yhteyskeskusten, eli organisaatioiden ja niiden asiakkaiden välisten yhteydenottojen käsittelyyn keskittyneiden yksikköjen katsotaan tarjoavan työtä varsinkin keskiasteen koulutuksen saaneille naisille. Yhteyskeskusten sijoittumista alueelle tuetaan paikallisin, aluekeskusohjelmaan sisältyvin kehittämishankkein. Näin pyritään estämään kokonaisten perheiden muutto työn perässä alueelta pois.

Alue on aina sosiaalinen konstruktio (esim. Paasi 2009: 133), jota tässä artikkelissa edustaa

joukko asiantuntijoita ja yhteyskeskuksen työntekijöitä. Alueen puolesta siis puhuvat aluekeskusohjelman kehityshankkeissa toimivat asiantuntijat. Aluekeskuksilla tarkoitetaan kaupunkiseutujen keskuskuntia laajempia toiminnallisia työmarkkina-, palvelu- ja kuntien yhteistyöalueita, jotka säteilevät myönteisiä kasvuvaikutuksia ympäristökuntiinsa (Rosenqvist 2002: 60). Asiantuntijoiden lisäksi aluetta edustaa yhden yhteyskeskusorganisaation johto ja työntekijät. Keskeinen teema on sitoutuminen, joka tulee esiin kolmesta eri näkökulmasta: alueellisesta näkökulmasta, jota edustavat paikalliset asiantuntijat; työorganisaation näkökulmasta, jota lähestyn yrityksen johdon avulla; sekä työntekijöiden näkökulmasta. Sitoutumisen käsitteen avulla on mahdollista yhdistää alue- ja työvoimapolitiittisten odotusten ja ratkaisujen tarkastelu yksilöiden omien, hyvinkin henkilökohtaisten kiinnittymisten analysoimiseen.

Ymmärrän työhön sitoutumisen muodostuvan useista eri ulottuvuuksista, kuten työetiikasta, kiinnittymisestä työtehtäviin, uraan sitoutumisesta ja organisaatioon sitoutumisesta (Koivunen 2007: 26–27). Koska tarkastelen tässä artikkelissa sitoutumista lähinnä melko kärkeällä tasolla, en erittele näitä ulottuvuuksia tarkemmin. Vastaavasti alueeseen sitoutumisesta voidaan maaseudun paikoista puhuttaessa erottaa Hanna-Mari Ikosen (2008: 162–163) tavoin ainakin kiinnittyminen kotipaikkaan esimerkiksi juurten ja perinnön kautta, kiinnittyminen kylän tai kunnan sosiaaliseen yhteisöön ja kiinnittyminen maatalouselämänmuotoon ja sen säilyttämiseen. Näin tarkka jaottelu ei ole tämän artikkelin analyysin kannalta mielekäästä, koska tarkastelen alueeseen sitoutumista lähinnä haluna elää ja asua tietyllä alueella. Työ ja alue eivät ole toisiaan poissulkevia sitoutumisen suuntia, vaan usein ne pikemminkin edellyttävät toisiaan, sillä työhön ja asumiseen liittyvät ratkaisut kulkevat monesti käsi kädessä.

Empiirisesti artikkeli pohjautuu asiantuntija-haastatteluihin sekä etnografiseen tapaustutkimukseen (Brewer 2000) Pohjois-Suomessa sijaitsevasta yhteyskeskuksesta. Tutkimus on osa meneillään olevaa, laajempaa tutkimushanketta, jonka aihe on sukupuolen tekeminen yhteyskeskusorganisaatioissa. Koko hankkeen aineisto koostuu yhtäältä kahdeksasta yhteyskeskusalan eri asiantuntijoiden haastatteluista ja toisaalta etnografisesta aineistosta, joka käsittelee kolmea keskenään erilaista yhteyskeskusorganisaatiota eri puolilta Suomea.

Tämän artikkelin aineistoksi on rajattu kolme pohjoisen alueen kehittämishankkeista laajan kokemuksen omaavan asiantuntijan haastattelua

sekä yhtä tapaustutkimusorganisaatiota käsittelevä aineisto, joka koostuu 20 teemahaastattelusta ja noin 30 sivusta havainnointiin pohjautuvia kenttämuistiinpanoja. Artikkelissa analysoitujen haastattelujen ja kenttämuistiinpanojen lisäksi yhteyskeskusorganisaatiosta tuotettuun aineistoon sisältyy digitaalisia valokuvia ja erilaisia dokumentteja, jotka muodostavat tausta-aineiston artikkelin analyysille. Kenttätyövaiheet työorganisaatioissa ja niihin pohjautuva aineisto on tuotettu yhdessä tutkija Päivi Korvajärven kanssa pääasiassa vuonna 2005. Asiantuntijoita on haastateltu kahtena päivänä, ja kenttätyöjakso yhteyskeskusorganisaatiossa kesti yhteensä kahdeksan työpäivää.

Ennen varsinaista kenttätyötä olin tutustunut alueeseen lähinnä Internetin välityksellä ja tiesin jo jotakin sekä alueella toteutetuista kehittämishankkeista että niiden tuloksista yhteyskeskusten suhteen. Aloitin kenttätyön ottamalla yhteyttä kolmeen asiantuntijaan, joiden tausta- ja yhteystiedot olin löytänyt Internetistä, ja sopimalla heidän kanssaan haastattelemisesta. Juuri ennen alueelle matkustamista yksi asiantuntijoista joutui perumaan haastattelun, mutta sain paikan päällä ensimmäiseksi haastattelemani asiantuntijan avustuksella sovittua korvaavan haastattelun erään toisen asiantuntijan kanssa. Asiantuntijoiden haastattelujen yhteydessä kysyin heidän ehdotuksiaan sopivaksi yhteyskeskusyritykseksi, johon voisin ottaa yhteyttä toteuttaakseni kenttätyön seuraavan vaiheen. Sekä asiantuntijoiden suositusten että Internetistä löytämiä taustatietojen pohjalta päädyin ottamaan yhteyttä tässä artikkelissa esittelemääni yritykseen, jonka toimitusjohtajan kanssa sovin kenttätyön toteuttamisesta. Lähes kaikki tutkimuksen puitteissa tapaamani henkilöt suhtautuivat myönteisesti tutkimushankkeeseen, ja tutkijoille myönnettiin johdon taholta hyvinkin vapaa pääsy organisaatioon. Haastattelutaviksemme valikoituivat työntekijät, jotka kysyttäessä ilmaisivat siihen halukkuutensa.

Tutkimuseettisistä syistä vältän kyseessä olevan alueen, haastattelujen asiantuntijoiden, yhteyskeskusorganisaation ja sen työntekijöiden identifioimista, ja pyrin siten säilyttämään heidän anonymiteettinsä siinä määrin kuin se on mahdollista. Yhteyskeskusyritystä, johon tämä artikkeli keskittyy, kutsun täsmällisyyden lisäämiseksi peite-nimellä Soittola.

Tarkastelen tässä tietyn maantieteellisen alueen asiantuntijoiden toteuttamiin kehityshankkeisiin, alueella sijaitsevaan yksittäiseen yhteyskeskusorganisaatioon ja sen työntekijöihin kohdistuvassa empiirisessä tapaustutkimuksessa sitoutumista työhön

ja alueeseen laadullisen sisällönanalyysin menetelmän (Tuomi & Sarajärvi 2002). Analyysiä ja synteesin tekemistä laajasta aineistosta on ohjannut johtoaatus sitoutumisesta sekä suoraan artikuloituna että useiden eri teemojen kautta välittyvä tapahtumana. Alue, organisaatio ja sen työntekijät muodostavat analyysin kolme tasoa tai näkökulmaa, joiden avulla sitoutumista tarkastelen ja jotka tarjoavat monipuolisen kuvan tutkittavasta ilmiöstä.

Artikkeli etenee seuraavasti. Ensin esittelen lyhyesti yhteyskeskuksia ilmiönä, niiden taustaa sekä alueellista merkitystä niin paikallisesti kuin globaalistikin. Tämän jälkeen siirryn tarkastelemani alueen kehityshankkeiden, aluekeskusohjelman ja niiden tavoitteiden tarkasteluun siinä mitassa kuin ne tulevat esiin haastatteluaineistossani. Toisin sanoen en ole analysoinut varsinaisia strategia-asiakirjoja, sillä olen kiinnostunut siitä, millaisia käsitteitä teksteistä, niiden tavoitteista, valmistelusta ja vaikutuksista haastatteluissa esitetään. Kysyn, miten asiantuntijoiden aluekehittämistä ja aluekeskusohjelmaa koskevassa haastattelupuheessa viitataan yhteyskeskusten työntekijöiden työhön ja alueeseen sitoutumiseen sekä millaisia perusteita asiantuntijahaastattelut antavat yhteyskeskusten sijoittumisille. Seuraavaksi siirryn organisaation tasolle tarkastelemaan alueen merkitystä yritykselle. Keskityn siihen, miten yritys hyödyntää omaa sijaintiaan ja miten yhteyskeskuksen työntekijöiden valikoituminen perustellaan. Kolmannen näkökulman muodostavat työntekijät, jotka ovat pääosin naisia ja joiden haastattelujen avulla hahmottelen sitä, millä ehdoilla he sitoutuvat työhönsä erilaisia puhelinpalveluja tarjoavassa yhteyskeskuksessa. Tämän jälkeen keskustelen työntekijöiden kiinnittymisen suunnista ja alueellisesta kehittämistyöstä erityisesti sukupuolistuneena toimintana. Lopuksi pohdin strategia- ja kehittämistyön sukupuolistuneita piirteitä. Artikkelin tarkoituksena on osallistua keskusteluun työn alueellisesta sijoittumisesta, aluepolitiikasta, työntekijöiden sitoutumisesta työhön ja alueeseen sekä siitä, miten sukupuoli tuodaan mukaan näihin keskusteluihin.

Yhteyskeskusten tausta

Yhteyskeskukset eli call centerit ovat itsenäisiä yrityksiä, joihin muut yritykset ja organisaatiot ulkoistavat erilaisia puhelinpalvelutoimintoja (ulkoistetut yhteyskeskukset), tai organisaatioiden sisäisiä osastoja, joissa hoidetaan niiden omaa asiakaspalvelutoimintaa tai markkinointia (sisäiset yhteyskeskukset). Yritysten, kuten pankkien ja

vakuutusyhtiöiden lisäksi sisäisiä yhteyskeskuksia on useilla julkisen sektorin organisaatioilla, esimerkiksi Kansaneläkelaitoksella (Heinonen 2009). Sekä itsenäisissä että sisäisissä yhteyskeskuksissa työntekijöiden työ sisältää käytännössä joko soittamista asiakkaille tai asiakkaiden puhelujen vastaanottamista tai molempia puhelimeen yhdistetyn teknologian avulla. Nämä asiakkaat voivat olla joko yksityisiä kuluttajia tai erilaisia yrityksiä ja organisaatioita.

Termi ”yhteyskeskus” viittaa laajasti monenlaisen yritysten kirjaviin toimintoihin, joissa työntekijöiltä vaaditaan erilaisia taitoja (Bristow *et al.* 2000: 523). Yhteistä näille on se, että toiminnan perusta on kehittyneessä informaatio- ja kommunikaatioteknologiassa, joka yhdistää puhelimen ja tietojärjestelmän. Teknologia myös mahdollistaa reaaliaikaisen asiakaspalvelun liikkeet yli valtioiden rajojen. Yhteyskeskukset ovatkin hyvä esimerkki uusista tavoista, joilla yritykset hyödyntävät informaatio- ja kommunikaatioteknologian tarjoamia mahdollisuuksia uudelleensijoittaa palvelusektorin toimintoja globaalisti (Larner 2002: 136).

Kansainvälisissä yhteyskeskuksia koskevissa tutkimuksissa yhteyskeskuksia on pidetty malliesimerkkeinä työn teknologisesta kontrollista (mm. Noronha & D’Cruz 2009: 14), joka yhdessä yksitoikkoisen toistotyön ja vaihtuvien, toisinaan myös loukkaavien asiakkaiden kanssa voi johtaa työntekijöiden matalaan työhön sitoutumiseen ja korkeaan vaihtuvuuteen (mm. Lewig & Dollard 2003; Odih & Knights 2007). Tämä havainto ei täysin vastaa Suomeen paikantuvien tutkimusten tuloksia (Korvajärvi 2002: 110; Koivunen 2004; 2007). Näyttää siltä, että Suomessa sijaitsevilla yhteyskeskuksissa työn kontrolloimista teknologian avulla ei välttämättä toteuteta laajamittaisesti ja työntekijät, etenkin keski-ikäiset ja sitä vanhemmat naiset, myös sitoutuvat työhönsä. Vastaavasti työntekijöiden nopea vaihtuvuus on tyypillistä niille yhteyskeskuksille, joissa työskentelee paljon opiskelijoita osa-aikaisesti.

Yhteyskeskusten sijoittumisen alueellinen jakautuminen on herättänyt kiinnostusta 2000-luvun talousmaantieteessä (esim. Bristow *et al.* 2000; Richardson & Belt 2001; Larner 2002). Yhteyskeskusala tarjoaa tutkimuskohteen, jossa yhdistyvät mielekkäällä tavalla työn organisoimisen prosessien sekä erityyppisten alueiden kehityksen prosessien tutkimus. Yhteyskeskusten sijoittumiseen vaikuttaa muun muassa niiden tavoittelemat alhaiset työvoimakustannukset ja veroedut. (Bristow *et al.* 2000: 534; Richardson & Belt 2001: 73; Lorentzon 2004: 205.) Siksi tietyt alueet ja tietyt

maat vetävät puoleensa yhteyskeskuksia enemmän kuin toiset. Alueiden ja maiden vetovoima ei kuitenkaan ole pysyvää, vaan se vaihtelee ajallisesti suhteessa muiden alueiden vetovoimaan ja tarjoamiin resursseihin.

Esimerkiksi niin kutsutuissa kehittyneissä maissa kuten Yhdysvalloissa, Isossa-Britanniassa, Kanadassa ja Australiassa toimivat yritykset siirtävät yhteyskeskustoimintojaan matalien kustannusten ja halvan työvoiman maihin kuten Intiaan. Tämän on nähty tarjoavan taloudellista ja sosiaalista vaurautta, turvallisuutta ja vapautta niille maille, joihin yhteyskeskuksia on siirretty. Toisaalta on esitetty myös vastakkainen näkemys, jonka mukaan yhteyskeskusten siirtäminen halvan työvoiman maihin johtaa lopulta yhä kasvavaan eriarvoistumiseen vauraiden ja köyhien maiden välillä, kun työ tehdään yhtäällä ja työn tuotto valuu toisaalle. Edelleen, jos tilannetta tarkastelee yksittäisten ihmisten kannalta, yhteyskeskustyön esimerkiksi Intiassa voi nähdä tarjoavan nuorille työntekijöille hyvää palkkaa ja ennennäkemättömiä uramahdollisuuksia. Samaan aikaan intialaisten yhteyskeskustyöntekijöiden on esitetty olevan turvattomia ja suojattomia uuden taloudellisen järjestyksen uhreja. (Massey 1984: 101–102; Noronha & D’Cruz 2009: 32.)

Suomalaisille kuluttajille suunnattuja puhelinpalveluja ei ole laajamittaisesti siirretty pois Suomesta, vaikka joitakin esimerkkejä muun muassa Virossa ja Irlannissa toimivista yhteyskeskuksista on olemassa. Lisäksi joidenkin yritysten sisäisiä, henkilökunnalle suunnattuja *helpdesk*-palveluja on ulkoistettu Intiaan. Todennäköisesti innostuksen laimeuteen on osaltaan vaikuttanut muun muassa se, että suomenkielisille asiakkaille suunnatut yhteyskeskukset ovat verrattain pieniä. Sen sijaan on havaittavissa selviä merkkejä siitä, että yhteyskeskuksia sijoitetaan ruuhka-Suomen ulkopuolelle Itä- ja Pohjois-Suomeen. Näillä alueilla yhteyskeskukset voivat tarjota ympärivuotisen työpaikan erilaisten kausiluonteisten töiden kuten esimerkiksi turismin ja luonnonmarjojen poiminnan sijaan. Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan yhtä tällaista aluetta.

Alueellinen näkökulma sitoutumiseen

Koska yhteyskeskuksissa tehtävä palvelu- ja markkinointityö ei ole sidottu toimeksiantajayrityksen sijaintiin, voidaan työtä tehdä periaatteessa missä vaan, missä sopivaa työvoimaa sekä tarvittavat tietoliikenneyhteydet ovat saatavilla. Tätä työn liikkuuutta on tietoisesti ja systemaattisesti hyödyn-

netty aina 1990-luvun lopulta asti alueella, jossa esimerkkiyritys Soittola sijaitsee. Alueella toimii useita yhteyskeskuksia.

Niiden verrattain runsaan sijoittumisen taustalla vaikuttanee ainakin osittain se, että yhteyskeskuksia on houkuteltu alueelle pitkäjänteisesti toteutettujen alueellisten kehittämissuunnitelmien ja -hankkeiden puitteissa. Soittola sijaitsee Pohjois-Suomen harvaan asutulla muuttotappioalueella, jossa on koko maan tasoa korkeampi työttömyys. Työttömyysaste alueen työvoimatoimiston toiminta-alueella oli kenttätöiden aikaan eli vuonna 2005 noin 15 prosenttia. Alueella naisten työttömyys oli korkeampi kuin miesten. Samaan aikaan koko maan työttömyysaste oli 8,5 prosenttia ja naisten työttömyysaste noin prosenttisyksikön pienempi kuin miesten (Työvoimatutkimus 2005). Alueen työttömistä työnhakijoista, siis nimenomaan naisista, eniten hakijoita oli juuri palvelutyöhön. Potentiaalisia yhteyskeskustyöntekijöitä siis alueen työttömien työnhakijoiden joukossa edelleen oli, vaikka haastatteluhetkellä arvioitiin, että työvoimatoimiston toiminta-alueella oli täytetty 250 yhteyskeskusalalan työpaikkaa. Nämä 250 työpaikkaa ovat alueelle merkittävä asia.

Suomen lisäksi esimerkiksi Ruotsissa yhteyskeskusten sijoittumista syrjäseuduille hyödynnetään työpaikkojen luomisessa, ja tätä kehitystä myös tuetaan aluepoliittisin keinoin (Lorentzon 2004: 206–207). Idea yhteyskeskusten sijoittumisia tukeville toimenpiteille onkin tullut tarkastelemalleni alueelle juuri Pohjois-Ruotsista. Ensimmäinen haastattelemani asiantuntija kuvasi, kuinka eräs Ruotsissa opintomatalla käynyt opettaja kertoi kehittämistehtävissä toimivalle henkilölle, että ”*nyt se on se avain löytynyt, että miten meille työllisyyttä saahaan aikaan, että tämmöisiä [yhteyskeskuksia] on olemassa. Ja sehän johti siihen, että tehtiin kartutus ja haettiin EU:lta kehittämistä rahaa vuonna -97. Se oli tämmöinen suora komission tukipaketti tälle alueelle.*” Sitaatista käy ilmi, kuinka yksittäisen opettajan tuliainen suuntasi alueen kehittämissuunnitelmia ja johti koko joukkoon toimenpiteitä yhteyskeskusten houkuttelemiseksi alueelle.

Viime vuosina monissa muissakin kunnissa on alettu tukea yhteyskeskusten sijoittumisia eri tavoin, minkä seurauksena tarkastelemallani alueella on painotusta siirretty yhteyskeskusten toimintojen uusiin, erikoistuneempiin sisältöihin pelkkien sijoittumisten sijaan. Tällaisista sisällöistä mahdollisina esimerkkeinä mainittiin valtionhallinnon ja kuntien palvelutuotantoon liittyvät asiakaspalvelutoiminnot. Alueen eri toimijat – esimerkiksi kunta, paikallinen työvoimaviranomainen, koulutuksen

tarjoajat ja muut kehittämisohjelmien puitteissa toimivat henkilöt ja tahot – tekevät tiiviisti yhteistyötä tukiessaan yhteyskeskusten sijoittumista alueelle. Nämä toimijat voivat osallistua yritykselle sopivien toimitilojen hankintaan sekä työntekijöiden rekrytointiin ja koulutukseen tai auttaa yritystä muulla tavoin. Meneillään on useita hankkeita, joissa etenkin julkisen sektorin yhteyskeskuksia yritetään saada sijoittumaan alueelle.

Paikalliset kehittäjät olivat enimmäkseen miehiä – yhtään mainintaa naistoimijoista aluekeskus- ja kehittämishankkeiden yhteydessä ei haastatelluissa mainita. Toki heitä on saattanut olla, mutta jo se, että heihin ei haastatelluissa viitata, on merkityksellistä. Onkin todettu, että alueiden kehittäminen perustuu strategiatyöhön, mutta alueen tulevaisuutta koskevat suunnitelmat saattavat niin implisiittisesti kuin eksplisiittisesti vahvistaa jo ennestään elinvoimaista maskuliinista kulttuuria (Pini 2006; Kari 2009: 49–52). Myös kaikki kolme haastattelemani asiantuntijaa olivat miehiä.

Vahvalla sukupuolten mukaisella työn segregatiolla on pitkät perinteet suomalaisessa työelämässä, ja palvelutyö ylipäänsä sekä yhteyskeskuksissa tehtävä asiakaspalvelu erityisesti ovat muodostuneet naisten työksi (Korvajärvi 2002; 2010: 186). Myös toinen haastattelemani asiantuntija tunnistaa tämän kulttuurisen käytännön ja antaa ymmärtää, että ”naistyöpaikkojen” lisääminen alueelle yhteyskeskusten sijoittumisten avulla on osa aluekehittämisstrategiaa, jonka tavoitteena on hillitä muutotappiota alueelta nimenomaan naisille sopiviksi katsottujen työpaikkojen avulla:

Haastattelija: Suomessa asiakaspalvelutyö tarkoittaa yleensä naisten työtä. Onks...

Asiantuntija: Kyllä se on ihan myöskin, tää on sillä tavalla strategisella alueella tää yhteyskeskusten työllisyys alueen kannalta, että täällähän on ollu tyypillisesti naisten työttömyys korkeampi. Ja sitten toisaalta tähän muuttokysymykseen liittyvänä asiana, että meillä on sen takia nää naistyöpaikat äärimmäisen tärkeitä täällä, että se on niinku tuonu tähän sitä työkantaa, josta on ollu puutetta täällä. [...] Et se on tuonu sille puolen kysyntää. Mut se on ihan tilanne, että siellä on, en uskalla sanoa prosentteja, mut että huomattava osa on naisia näissä call centereissä. Mutta on siellä myös miehiä. Mutta selvästi vähemmistönä niissä on.

Lapin aluestrategiaa ja maakuntasuunnitelmia tarkastellut Irmeli Kari (2009: 48) on esittänyt, että

strategioissa määritellään naisten tilaa alueella ja että strategiapapereiden perusteella naiset näyttävät toimivan Lapin alueen kannalta yhdentekeillä toimialoilla. Sen sijaan sukupuoli nostetaan strategioissa esiin ainoastaan väestökysymykseen ja ”luonnollisen väestön kehityksen tervehtyttämisen” yhteydessä, jolloin viesti on, että naisia tarvitaan vain synnyttämään. Tämä ei vastaa kuvaa, jonka haastattelemani asiantuntijat antoivat oman alueensa kehittämistyöstä ja -hankkeista. Sen sijaan kolmas asiantuntija kuvasi kehittämishankkeiden taustaa näin:

Sillon ku [...] aloitettiin [kehittämisohjelmaan liittyvä koulutus], ni täällä oli opistoasteen merkonomien valtava työvoimapotentiaali. Se oli tietysti ideaalinen tilanne, et meillä oli tarjota heti hyviä ihmisiä töihin. Ja sillä oletuksella, et he on sitoutuneita sen takia, että he yleensä saavat työtä. Heillä on jo perhe aika monella, ne on sitä kautta sitoutuneita tähän paikkakuntaan. Useimmiten on ihmisillä se vaatimus, että molemmille on löydettävä työpaikka. Jos nää naiset, perheelliset naiset, jos heillä ei ois täällä töitä, niin täältä lähtis kokonaisia perheitä mahdollisesti pois.

Sitaatissa asiantuntija puhuu alueen työvoimapotentiaalista eli opistoasteen merkonomeista ensin sukupuolineutraalisti, mutta pian puhe tarkentuu naisiin, ja nimenomaan perheellisiin naisiin. Hän katsoo yhteyskeskusten alueelle siirtymistä tukevan sen, että alueella on runsaasti perheellisiä naisia, joilla on opistoasteen merkonomin koulutus. Lisäksi alueella sijaitsee oppilaitos, joka turvaa koulutetun työvoiman saatavuuden. Toisin sanoen aluetta markkinoidaan sen tarjoaman sitoutuneen, pysyvän, koulutetun ja motivoituneen työvoiman avulla. Tällaista työvoimaa pidetään haastattelujen perusteella etuna ruuhka-Suomeen verrattuna. Sitaatin perusteella näyttää myös siltä, että alueellisena tavoitteena, jota yhteyskeskusten sijoittumisten avulla toteutetaan, on perheellisten naisten jääminen alueelle puolisoineen ja lapsineen, kun perheen molemmilla vanhemmilla on työpaikka.

Haastattelukatkelmasta käy ilmi asiantuntijan käsitys, jonka mukaan alueen työntekijöiden työhön sitoutuminen on seurausta siitä, että alueelta on vaikea saada muuta työtä. Toinen asiantuntija tarkentaa tätä näkemystä toteamalla, että mahdollisuuksia työpaikan vaihtamiseen on, mutta mahdollisuudet ovat rajalliset. Lisäksi useissa haastatelluissa viitataan selvityksiin paluumuuttohahloista, joiden perusteella poismuuttaneilla on kiinnostusta muuttaa takaisin, jos alueella olisi

tarjolla heille sopivaa työtä. Vastaavasti työpaikan puute mainitaan selvityksissä suurimpana syynä poismuuttoon.

Yhteyskeskusten sijoittuminen alueelle näyttäisi olevan myönteinen piirre alueelle, yhteyskeskuksille itselleen sekä työntekijöille. Yhteyskeskukset saavat sitoutunutta työvoimaa, alueen asukkaat saavat työtä ja samalla veronmaksajat jäävät asumaan alueelle. Kyseessä ei kuitenkaan ole sukupuolineutraali prosessi vaan nimenomaan naisille suunnattu työ. Palkkatyön sukupuolistunut jakautuminen on prosessi, joka vaihtelee alueittain ja joka on siten osaltaan muodostamassa alueiden ainutkertaisuutta (Massey 1984: 116; 1994: 192–210). Yksittäisten naisten kannalta uudet, naisille suunnatut työpaikat voivat olla myönteinen asia, mutta laajemmin tarkasteltuna työpaikkojen nimeäminen naistyöpaikoiksi vahvistaa työmarkkinoiden sukupuolen mukaista eriytymistä, jonka seurauksia pidetään yleensä naisille haitallisina. Sukupuolen mukaisen eriytymisen on todettu johtavan naisenemmistöisten ammattien ja alojen pienempään arvostukseen ja matalampiin palkkoihin verrattuna miesenemmistöisiin ammatteihin ja aloihin. (Kainulainen 1996: 5–6; Korvajärvi 2010: 186–187.) Yhteyskeskuksissa tehtävää asiakaspalvelutyötä voidaankin pitää esimerkkinä matalapalkkaisesta ja vähän arvostetusta naisten työstä.

Organisaation näkökulma sitoutumiseen

Esimerkkiyritys Soittola työllistää alueella yhteensä noin 70–75 työntekijää toistaiseksi voimassa olevin työsopimuksin ja on siten varsin huomionarvoinen työnantaja. Asiakaspalvelutyöntekijöiden rekrytointi on aiemmin tapahtunut paljolti työvoimapolitiittisten koulutusten harjoittelujaksojen perusteella, mutta tämä käytäntö oli muuttumassa. Syitä tähän tuli esille kaksi. Ensinnäkin työvoimapolitiittiseen koulutukseen pääsee vain työtön tai työttömyysuhan alainen ihminen, ja toimitusjohtajan sanojen mukaan: ”*kyllä ne on ne kortistot käyty läpi. Ei sieltä oikein tabdo enää löytyä*”. Toiseksi, toimitusjohtaja jatkaa, harvassa toimeksiannossa riittää koulutettavaa niin pitkäksi aikaa, että harjoittelujakson järjestäminen on mielekästä.

Yrityksen ylimmän johdon muodostavat toimitusjohtaja ja kaksi yhteyskeskuspäällikköä, joiden alaisuudessa tiiminvetäjät ja asiakaspalvelutyöntekijät työskentelevät. Ylin johto koostuu vain miehistä, kun taas tiiminvetäjissä on lähes yhtä monta naista kuin miestäkin. Asiakaspalvelutyöntekijät ovat lähes yksinomaan naisia. Toimitusjohtaja ja yhteyskeskuspäälliköt hankkivat ja neuvottelevat

Soittolalle yritysasiakkaat, joiden ulkoistettujen toimeksiantojen varassa Soittola pääasiassa toimii. Yksi sitoutumisen suunta onkin eri toimeksiantajien kiinnittyminen Soittolaan, mitä toimitusjohtaja luonnehtii seuraavasti:

Kyllä tuolla Kehä kolmosen sisäpuolella, mistä meille 99,99 prosenttisesti tulee meidän palkanmaksajat ja kaikki toimeksiannot, niin niissä yrityksissä johtohenkilöstöä on jostain täältä Pohjois-Suomesta. Ja nytki yks iso toimeksianto mistä me neuvotellaan, niin hänen enempi ku empatiat, ihan sympatiat on täällä [alueella].

Toimeksiantajan edustajan sympatiat eivät välttämättä yksin riitä liiketoiminnallisten ratkaisujen perustaksi, mutta yhteinen alueellinen tausta saattaa tarjota hyvän lähtökohdan neuvotteluille ja edesauttaa kilpailukykyisen tarjouksen hyväksymistä. Keskusteluissa toimeksiantajan sitoutumisesta Soittolaan siis lähestytään myös alueen kautta, ja alue on yhteinen maaperä, jonka pohjalta ruvetaan neuvottelemaan (Paasi 2009: 135). Päättellen siitä, että Soittola on useiden vuosien ajan kasvattanut tulostaan, tämä strategia vaikuttaa toimivalta ja tuottaa ulkoistuksia yritykselle. Haastatteluissa kerrotaan myös yrityksen pyrkimyksestä siihen, että ”*aina toimeksiannon alkaessa vähintään olis kerran toimeksiantajan edustaja paikalla*”. Näin toimeksiantajan edustaja näkee Soittolan toimintaympäristöineen ja tapaa yrityksen työntekijöitä.

Soittolan johto kertoi, että yritys on alun perin perustettu kyseiselle alueelle, koska ”*omistajapuoli, joka rupesi suunnittelemaan tätä juttua ajatteli, että täällä on sitä potentiaalista työvoimaa*”. Lisäksi kunta järjesti Soittolalle kustannuksiltaan edulliset toimitilat tyhjistä kerrostalosta. Johdon haastatteluissa toistuu myös asiantuntijoiden haastatteluista tuttu käsitys siitä, että yrityksen työntekijät ovat enimmäkseen naisia ja siitä, että yhteyskeskuksessa asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät naiset sitoutuvat alueeseen oman perhe- ja elämäntilanteensa kautta ja tämän seurauksena ovat myös sitoutunutta työvoimaa.

Toimitusjohtaja: Ja sitte ku ne [työntekijät] on naisia, ja tämän perukan naisia, niin niillä yleensä on [...] asiat siinä mielessä kunnossa, että niillä on perhe, ne on tehny ehkä jo lapset, ne on maksaneet velat kun niillä on isäntä [puunjalostusyrityksessä] töissä. Ne on ja pysyy meillä. Ne on joskus liiankin vähään tyytyväisiä, että tämmöset kannustinjärjestelmät ei enää es houkuttele. Tyytyvät niin sanotusti peruspalkkeaan. Jopa semmos-

takin löytyy. Mut se, että tämmöset kolmeviis ja siitä ylöspäin olevat rouvashenkilöt, ni ne on kyllä tosi hyviä ja arvokkaita meidän alalle.

Sitaatissa toimitusjohtaja toteaa, että perheelliset naiset ovat yritykselle hyviä työntekijöitä, joita eivät välttämättä provisiopalkkiojärjestelmät motivoi. Toisaalta toinen yhteyskeskuspäällikkö toteaa, että ”kyl se monellakin on, että jos nyt ei välttämättä ihan intohimoisin ammatti, mut kuitenkin se leivän tuo sitten taloon. Et kyl se tahtoo se motivoiva tekijä olla sitten se palkka, et se elanto tulee sitä kautta perheeseen”. Haastattelukatkelmien perusteella syntyy mielikuva, jonka mukaan yhteyskeskuksen työntekijöitä palkka motivoi, mutta peruspalkkaa suurempi palkka ei niinkään. Ikään kuin työntekijät olisivat tyytyväisiä palkkatasoonsa.

Sitaateissa ei näy jälkeäkään asiantuntijan edellä mainitsemasta mahdollisuudesta, että kokonaisia perheitä voi muuttaa alueelta pois, jos molemmille puolisoille ei löydy työtä. Kenties yhteyskeskuksen johtajat eivät työyhteisössään ole kohdanneet tällaisia perheitä, tai asia ei vaan tule puheeksi haastatteluhetkellä. Sen sijaan molemmissa haastattelukatkelmissa työntekijät esitetään perheellisinä, sitoutuneina ja motivoituneina työntekijöinä. Sitaatissaan toimitusjohtaja nostaa esiin myös työntekijöiden iän merkityksen, kun hän sanoo nimenomaan tietyn ikäisten perheellisten naisten olevan sitoutuneita ja arvokkaita heidän alalleen. Hän määrittelee nämä naiset 35 vuotta täyttäneiksi.

Yrityksen johdon haastattelujen perusteella näyttää siltä, että alueella on suuri merkitys Soittolan toimintaan. Ensinnäkin alue herättää myönteisiä mielikuvia niissä henkilöissä, joiden tausta on Pohjois-Suomessa ja joiden kanssa ulkoistuksista neuvotellaan. Toisin sanoen vaikka nämä henkilöt ovat muuttaneet pois pohjoisesta, he ovat silti halukkaita tukemaan alueen yritystoimintaa ja sen työllistävyyttä. Toiseksi alue tarjoaa yrityksille koulutettua ja pysyvää työvoimaa, joka käytännössä koostuu pääasiassa naistyöntekijöistä. Nämä naiset kuvataan asettuneina elämään alueelle ja haluttomina muuttamaan alueelta pois. Muuttaminen työn perässä vaatisi liian suuria uhrauksia muilla elämänalueilla, kuten muuttamista yksin, ilman perhettä.

Työntekijöiden näkökulma sitoutumiseen

Seuraavaksi siirryn strategioiden, asiantuntijoiden ja johtajien parista työpaikoille asiakaspalvelutyötä tekevien työntekijöiden omiin kuvauksiin heidän sitoutumisestaan. Sitoutumisen kuvaukset eivät

kaikilla haastatelluilla työntekijöillä ole samanlaisia, vaan ne vaihtelevat sekä sen suhteen, kuinka tyytyväisiä työntekijät ovat työpaikkaansa, että sen suhteen, harkitsevatko he työpaikan vaihtamista. Osa työntekijöistä haluaa vastaisuudessaakin työskennellä Soittolassa, kuten Iidaksi kutsumani asiakaspalvelutyöntekijä, joka sanoo: ”Kyllä minä nyt koen, että tämä on se minun homma. En minä nyt oo työnhakua pitäny päällä enkä etsinyt uutta työpaikkaa, että aion olla tässä niin pitkään kun minua pietään”. Osa työntekijöistä on skeptisiä sen suhteen, että Soittola olisi heidän viimeinen työpaikkansa. Koska työllistymisvaihtoehtoja alueella on vähän, varsinaista valmista suunnitelmaa työpaikan vaihtamiseen ei kenelläkään ole, vaikka he sanovat katselevansa muitakin työpaikkoja.

Yhteistä kaikille haastateltaville on se, että vaikka he olisivat hyvinkin tyytyväisiä työpaikkaansa ja kiinnostuneita työtehtävistään, kukaan heistä ei viittaa olevansa sitoutunut itse organisaatioon. Tämä tulee ilmi haastateltujen toteamuksissa, kuten ”se työ vaan tehään et samahan se kuka se työnantaja sitten on”. Kiinnittymättömyys organisaatioon saattaa olla seurausta siitä, että monet työntekijöistä ovat tavalla tai toisella ajautuneet yrityksen palkkalistoille ilman, että he olisivat päämäärätietoisesti hakeutuneet juuri Soittolaan töihin.

Työntekijöiden haastatteluissa toistuu myös Arja Jolkkosen (1998: 217) tutkimuksesta tuttu ajatus siitä, että perheen perustamisen ja aloilleen asettumisen jälkeen työn perässä muuttaminen on tullut vaikeammaksi.

Harri: Minä aattelin, ku minä oon sen etelän reissun käynny, niin minua ei se kiinnosta. Sinne en lähe ku hätäpäissäni. Kyllä tarjouksia tulee vieläki. Tämänikänen kaveri ja tällä kokemukseella niin Etelä-Suomeen ois heti työpaikka [...] Mutta perhe on ja talo on ja harrastukset on, niin emmää lähe sinne eteläsuomalaisten kans tappelemaan samoista metästys- ja kalastusmaista.

Harri, jonka toimenkuvaan sisältyy asiakaspalvelutyön ohella tiiminvetäjän tehtävä, antaa ymmärtää, että hänellä on vaihtoehtoja työpaikan suhteen ja että on hänen oma päätöksensä työskennellä Soittolassa. Tosin hänkin perustelee valintansa perhesyillä ja sillä, että pohjoisessa on paremmat puitteet vapaa-ajan luontoharrastuksille. Sen sijaan naistyöntekijöiden haastatteluissa tällaista vaihtoehtojen moninaisuutta ja oman valinnan merkitystä ei tuotu esiin.

Haastateltujen työntekijöiden puheessa perheellisyys yhtäältä kiinnittää heidät alueeseen ja

työhön, toisaalta parisuhde ja etenkin puolison tulot mahdollistavat yhteyskeskuksessa työskentelämisen. Tästä on esimerkkinä Tuuli, joka on juuri palannut hoitovapaalta työelämään. He asuivat puolison opiskelun takia jonkin aikaa Etelä-Suomessa. Palattuaan takaisin pohjoiseen he rakennuttivat itselleen talon.

Haastattelija: Ja nyt te ootte sitten niin asettunu tänne kun on talokin rakennettu.

Tuuli: Joo, nyt on sitte. Miehellä on sillain työpaikka tuolla, että uskallettiin se talokin tehdä vaikka mulla ei ollu vakituista työtä. Kyllä nyt ollaan täällä ja pysytään. Vaikka eihän sitä koskaan tiedä, eihän sitä voi sanoa.

Tuulin vastauksesta tulee jälleen esiin se, että nais-työntekijöiden ratkaisuihin vaikuttaa puolison vakituinen työpaikka ja palkkatulot (myös Jolkkonen 1998: 217). Lisäksi jonkinlainen epävarmuus tai ainakin vaihtoehtojen auki pitäminen välittyy Tuulin vastauksesta. Toisin sanoen vaikka yhteyskeskus tarjoaa hänelle sopivan työpaikan johon hän pääsi nopeasti töihin hoitovapaan jälkeen – ensimmäinen työhakemus täppäsi, mikä tuli Tuulille yllätyksenä – hän ei vaikuta ollenkaan varmalta tulevaisuutensa suhteen.

Tuulia pidempään Soittolassa työskennellyt Hanna on huomannut, että Tuulin kaltaiset työntekijät eivät pysy kauaa yrityksen palkkalistoilla:

Nuoret lähtee sen takia pois, koska ne ei elä tällä palkalla. Tämän ikäinen ihminen ku minä oon, ja meillä on toinen [puoliso] hyvässä työpaikassa, niin se onnistaa. Mutta nuorilla ei, kun ei ne pysty vuokraa eikä muita kuluja, ja vallankin jos on perhettä, niin se ei tuu onnistumaan.

Soittolan työntekijöillä on työehtosopimuksen mukainen tuntipalkka, jolloin alkupalkka on kaikille sama. Myöhemmin palkankorotuksista voidaan neuvotella esimiehen kanssa. Ylipäänsä palkka tuntui kirvoittavan paljon kommentteja, ja useat haastateltavat, joiden kanssa palkasta oli puhetta, olivat palkkaansa tyytymättömiä. Mutta tyytymättömiä eivät suinkaan olleet kaikki.

Susanna: Meillä on kuitenkin tuntipalkka, joka minullakin on nyt ihan hyvä, sikäli jos mä teksin 8 tunnin päivää. Kyl mä voin senkin sanoa, että se on mulla jotakin vajaa 8 euroa, et mä en pidä sitä huonona. No tietenkin kun kuutta tuntia tekee. [...] Mutta se on hieno, että meillä on

se tuntipalkka. Pari vuottahan mä tein sitä, että mulla oli 6,94 minun tuntipalkka plus sit että 110 kilometriä oli työmatka, siis sinne ja takasin yhteensä. Mut se oli ihan kohtuuttoman typerää tehdä semmosella palkalla töitä.

Susanna on tyytyväinen palkkaansa, vaikka hänellä ei ole puolisoa, joka jakaisi perheen kulut, vaan hän on yksinhuoltaja. On todettu, että yksinhuoltajanaiset ovat entistä useammin pienituloisia (Korvajärvi 2010: 187). Susannan tyytyväisyys voi johtua siitä, että hän on työskennellyt aiemmin vielä huonommalla palkalla. Katkelmassa tulee esiin myös työajan merkitys palkan kertymiseen kun työskennellään tuntipalkalla. Soittolassa työntekijöiden työaika on 6–8 tuntia. Susanna kertoi, että hän on harkinnut hakevansa työpaikkaa, jossa olisi kahdeksan tunnin työaika ja työmatka, johon menisi tunti suuntaansa, mutta tällöin yksinhuoltajan työpäivä venyisi turhan pitkäksi.

Työajan lisäksi toinen oleellinen asia alueen työntekijöiden elämässä ja toimeentulossa ovat työmatkat, jotka lisäävät työssäkäyntikustannuksia. Samalla pitkät työmatkat lyhentävät vapaa-aikaa ja lisäävät erityisesti naisten ja yksinhuoltajien ennestään suuria aikapaineita (Kainulainen 1996: 9–10). Julkista liikennettä ei tällä harvaan asutulla alueella ole niin, että sitä voisi monikaan hyödyntää. Käytännössä työmatkat kuljetaan omalla autolla. Vain muutamalla työntekijöillä on mahdollista järjestää erilaisia kimpapakyytejä. Työntekijöille noin 40–50 kilometrin työmatka vaikuttaisi olevan ihan tavallinen, mutta yksi haastateltava kertoo hakeneensa töitä jopa 200 kilometrin päästä kotoaan.

Yleisenä johtopäätöksenä haastatteluista voi sanoa, että asiakaspalvelua tekevien työntekijöiden tyytyväisyys ja sitoutuneisuus työpaikkaansa vaihtelee heidän elämäntilanteensa mukaan. Sen sijaan Soittolan johtajat näyttävät olevan hyvinkin sitoutuneita omaan työhönsä ja sen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Tämä tulee esiin esimerkiksi toisen yhteyskeskuspäällikön todetessa: ”Tää on mun juttu. [...] On mahtavaa olla tämmösessä kasvussa mukana ja tämmösessä näin ihmisläheisessä toiminnassa”. Myös alueen vetovoimaisuudesta heillä on myönteinen käsitys:

Yhteyskeskuspäällikkö: Minunkin ikäisillä, jotka lähti aikoinaan opiskelemaan tonne pääkaupunkiseudulle ja nyt alkaa olla sitte perhettä ja lapset kohta kouluun menossa, niin nehan kiljuen tulis takas tänne. Siis aivan niin ku juoksujalkaa tulis kun vaan ois töitä, et se on valtava hinkutulla takasi.

Näin myönteisiä kuvauksia yhteyskeskustyöhön sitoutumisesta ei asiakaspalvelutyötä tekevien työntekijöiden haastatteluista löydy. Vastaavasti miesjohtajat eivät puhu perheellisuuden ja alueen merkityksestä heidän omaan sitoutuneisuuteensa ja työtä koskeviin ratkaisuihin. Tähän saattaa vaikuttaa se, että yhteyskeskuksen johtajat tekevät suuren osan työstään mobiilisti puhelimen ja sähköpostin avulla, ja he liikkuvat laajasti ympäri maata tavatessaan yrityksen potentiaalisia ja olemassa olevia toimeksiantajia. Näin ollen heidän työnsä on joka tapauksessa liikkuvaa, eikä se ”sijaitse” tietyllä alueella samalla tavalla kuin Soittolan tiloissa työskentelevien tiiminvetäjien ja asiakaspalvelutyöntekijöiden työ. Yleistäen voikin sanoa, että työntekijöiden asema organisaatiossa ja heidän elämäntilanteensa vaikuttavat siihen, millaiseksi he kuvaavat omaa sitoutumistaan.

Sitoutumisen suuntia ja kehittämistyön sukupuolistuneisuus

Analysoimissani yhteyskeskuksen työntekijöiden haastatteluissa sitoutuminen järjestyy niin, että työntekijöiden tärkein kiinnittymisen kohde näyttäisi olevan heidän perheensä. Perhe toimii myös siteenä, joka kiinnittää työntekijät alueeseen, koska perheellä on mitä suurin vaikutus työntekijöiden asuinpaikkaa koskeviin päätöksiin (myös Jolkkonen 1998: 217). Tämän lisäksi perhe tai tarkemmin sanottuna puoliso tuloineen myös mahdollistaa työskentelemisen matalapalkkaisessa naisenemmistöisessä ammatissa yhteyskeskustyöryhtyksessä. Toinen työntekijöille tärkeä sitoutumisen suunta on työ eli se, että ylipäänsä on työpaikka ja palkkaan perustuvat tulot. Haastatteluissa tämän vaihtoehdoksi esitetään työttömyys, vaikka toki muitakin vaihtoehtoja on olemassa. Muita vaihtoehtoja, kuten esimerkiksi yrittäjyyttä, kotiäitiyttä tai -isyttä ei tuoda haastatteluissa esiin ollenkaan tai ei ainakaan nykyisessä elämäntilanteessa realistisina, itselle sopivina vaihtoehtoina.

Kolmas sitoutumisen kohde on se alue, jolla työntekijät asuvat, elävät ja työskentelevät. Haastatteluiden analyysin perusteella voi todeta, että monet yhteyskeskuksen työntekijät ovat kiintyneitä alueeseen mutta voisivat muuttaa perheen yhteisestä päätöksestä muualle, jos eläminen alueella käy liian hankalaksi toimeentulon tai jonkin muun syyn takia. Mieluiten he kuitenkin jäisivät. Työntekijöiden jokapäiväisen elämänprosessin perustalta rakentuvaan paikkaidentiteettiin (Paasi 1984: 30; 2009: 141–145) kuuluu asuminen Pohjois-Suomessa. Haastattelujen puheessa Pohjois-

Suomi asetetaan vastakkain Etelä-Suomen kanssa heidän puhuessaan työllistymismahdollisuuksista, ikään kuin muuttaminen työn perässä voisi tarkoittaa vain muuttamista Etelä-Suomeen. Kuitenkin monenlaisia työllistymismahdollisuuksia on eri puolilla Suomea, ei yksin Etelä-Suomessa. Haastattelujen omaksumassa puhettavassa työmarkkinat jakautuvat kahteen polariteettiin: pohjoissuomalaiseen harvojen työpaikkojen alueeseen ja eteläsuomalaiseen runsaiden työllistymismahdollisuuksien alueeseen.

Neljäs analyysissä esille tullut sitoutumisen suunta kertoo työntekijöiden kiinnittymisestä yritykseen tai ammattiin, jossa he työskentelevät. Yhteyskeskuksen henkilökunnasta vain johtajat ilmaisevat sitoutumisensa yritykseen, kun taas työntekijöiden näkökulmasta työnantajayritys tai heidän työtehtävänsä voisi olla jokin muukin. Toisin sanoen työntekijöiden haastatteluissa ei tullut esiin ammattiyhpeyttä tai ylpeyttä kuulumisesta Soittolan henkilökuntaan. Tämä ei ole sikäli yllättävää, että puhelimitse tehtävä yhteyskeskustyö ei ole erityisen arvostettua maassamme (Koivunen 2007: 321). Nämä neljä sitoutumisen suuntaa antavat kuvan yhteyskeskuksen työntekijöiden kiinnittymisestä hetkellä, jolloin haastattelu on tuotettu. Koska sitoutuminen ei koskaan ole pysyvä suhde, erilaiset muutokset haastattelujen henkilöiden perhetilanteissa, työsuhteissa, asuinpaikassa ja elämässä ylipäänsä ovat todennäköisesti muuttaneet heidän prioriteettejaan ja kiinnittymistään tutkijoiden kenttätöjakson jälkeen.

Empiirinen aineisto on tuotettu aikana, jolloin Suomessa on toteutettu aluekeskusohjelmaa. Sittemmin aluekeskusohjelman on korvannut alueellinen koheesio- ja kilpailukykyohjelma eli niin kutsuttu KOKO-ohjelma, joka käynnistyi vuoden 2010 alussa. Aluekeskusohjelma keskittyi kaupunkiseutujen kilpailukyvyyn parantamiseen, ja sen tavoitteena oli kaupunkiseutujen elinvoimaan perustuvan, koko maan kattavan aluekeskusverkoston vahvistaminen. Aluekeskusohjelmia onkin kritisoitu esimerkiksi siitä, että ne jättävät huomiotta kaikkein syrjäisimmät alueet (Rosenqvist 2002). Edelleen Rosenqvist (2002: 59–61) toteaa, että aluekeskusten kehittämiseen perustuva aluepolitiikka on suoranainen este maaseudun kokonaisvaltaiselle kehittämiselle. Hän esittää, että maaseudulle pitää pystyä osoittamaan jonkinlainen asema taloudellisen kasvun edistäjänä sen sijaan, että maaseutupoliittisissa linjauksissa ainoa maaseudulle annettu merkittävä tehtävä on asuinpaikkana toimiminen. Rosenqvistin aluekeskusohjelmaa kohtaan esittämä kritiikki näyttää menettäneen

terävimmän kärkensä KOKO-ohjelman kohdalla, sillä ohjelman julkilausuttuna (52 eriKOKOista aluetta 2010) tavoitteena on myös maaseudun kilpailukyvyyn parantaminen aluelähtöisesti.

Ottamatta kantaa taloudellisen kasvun mielekkyyteen ylipäänsä tai sen tarpeellisuuteen nimenomaan maaseudulla voi todeta, että Itä- ja Pohjois-Suomeen perustetut yhteyskeskukset ovat yksi ilmeisen toimiva mutta rajallinen keino toteuttaa sekä aluekeskusohjelmaa että KOKO-ohjelmaa, sillä työpaikkojen alueellinen hajauttaminen yhteyskeskustyöpaikkojen muodossa luo taloudellista toimintaa ruuhka-Suomen ulkopuolelle.

Alueellinen strategia- ja kehittämistyö on sukupuolistunut, mikä tulee eri tavoin esiin tarkasteltaessa erilaisia alueita. Toisin sanoen maantieteellä on väliä sukupuolelle (Massey 1994). Irmeli Kari (2009) keskittyy omassa tutkimuksessaan Lappiin ja sen aluestrategiaan sekä maakuntasuunnitelmiin, joiden hän tulkitsee väheksyvän naisten työtä ja toimintaa. Tästä poiketen edellä tarkastelemani pohjoisen alueen kehittämistyö on sukupuolistunut lähinnä niin, että nimenomaan naisille halutaan lisää ympärivuotisia työpaikkoja. Lisäksi naistyöpaikkojen lisäämiseen tähtäävän kehittämistyön paikalliset ideoijat ja toteuttajat ovat asiantuntijahaastatteluista saamani käsityksen mukaan kaikki miehiä. Tämä mielikuva ei välttämättä vastaa todellisuutta vaan voi olla seurausta siitä, että kehittämissuunnitelmat paikallistason toteuttajineen näyttävät haastatteluissa miehisiinä. Toisin sanoen naiset esitetään kehittämistyön kohteina, mutta eivät sen aktiivisina tekijöinä. Tässä suhteessa mielikuva alueen kehittämistyön miehisydestä muistuttaa sekä Karin (2009: 49) esiin tuomaa naisten vaikenemista Lapin strategia-prosesseissa että Barbara Pinin (2006) havaintoa siitä, että Australiassa naiset eivät juuri ole mukana maaseudun paikallishallinnossa, etenkin sitä koordinoivien organisaatioiden johtavilla paikoilla. Syytä miehisestä mielikuvan luomiseen voi aineiston valossa vain arvailla, mutta oletettavasti alueen kehittämissuunnitelman parissa toimivat asiantuntijamiehet pyrkivät esittämään itsensä ja mieskollegansa aktiivisina ja valtaa omaavina toimijoina.

Lopuksi

Tässä artikkelissa tarkastelemassani tapauksessa alueellisten kehityshankkeiden ohjaamat käytännöt tukevat yhteyskeskusten sijoittumisia Pohjois-Suomen korkean työttömyyden alueelle, mikä samalla lisää koulutettujen, työttömien naisten työllistymismahdollisuuksia. Naistyöpaikkojen

lisääminen on sikäli onnistunut, että alueelle on sijoittunut useita yhteyskeskuksia, joihin miehet eivät juuri hakeudu töihin.

Naistyöpaikkojen lisäämistä alueelle perustellaan sillä, että naisten työvoimapotentiaalia halutaan hyödyntää ja naisten perheineen halutaan jäävän asumaan alueelle sen sijaan, että he muuttaisivat muualle työnhakuun. Suhtaudun kuitenkin varauksella siihen, että perheissä tehtäisiin muuttopäätöksiä yksinomaan tai edes pääosin naisten työtilanteiden perusteella. Tukea tulkinnaalle, jonka mukaan perheiden muuttopäätöksiin vaikuttaa naisten työttömyys, ei aineistostani löydy, vaikka tietyissä olosuhteissa perheiden muutto naisen olemassa olevan työpaikan perässä voi olla merkittävää (Jolkkonen 1998: 297). Sen sijaan perheen perustaminen ja aloilleen asettuminen näyttää haastattelujen perusteella nostavan poismuuton kynnystä pikemminkin kuin kannustavan siihen (myös Jolkkonen 1998: 104). Lisäksi haastatteluissa yhteyskeskustyötä pidetään niin huonosti palkattuna, että työntekijällä pitää olla puoliso vakituudessa työssä, jotta perheen toimeentulo olisi turvattu. Näin ollen yhteyskeskustyö profiloituu haastattelupuheessa perheellisten naisten työksi.

Sekä asiantuntijat että yhteyskeskuksen johto puhuvat molemmat alueen naisten sitoutuneisuudesta työhönsä, joka heidän mukaan ainakin osittain johtuu siitä, että työllistymisvaihtoehtoja ei alueella juuri ole. Kuitenkin voi kysyä, onko tämä sitoutumista vai ainoastaan vaihtoehtojen vähyyttä, vai syntyykö vaihtoehtojen vähyydestä sitoutumista niin kuin asiantuntijat ja johtajat esittävät. Työntekijöiden näkökulmasta katsottuna heillä on kaksi varteenotettavaa vaihtoehtoa: joko jäädä alueelle ja tyytyä siellä tarjolla oleviin työllistymismahdollisuuksiin tai lähteä työnhakuun, mikä käytännössä tarkoittaa muuttamista joko Etelä-Suomeen tai ainakin parempia työllistymismahdollisuuksia tarjoavalle paikkakunnalle. Valitsivatpa he kumman vaihtoehdon hyvänsä, valintaan vaikuttaa aina useampi ihminen kuin yksi. Näin ollen kyse ei koskaan ole puhtaasti työhön liittyvästä ratkaisusta, johon voitaisiin suoraviivaisesti vaikuttaa aluepolitiikalla. Kyse on myös ratkaisujen vaikutuksista perheisiin, ystäviin ja tuttaviiin sekä sukulaisiin.

Koska työntekijät eivät ole lähteneet muualle työnhakuun tai ovat muuttaneet takaisin alueelle, voi olettaa heidän olevan jollakin tavalla kiinnittyneitä alueeseen. Kiinnittyminen voi tapahtua perheen, tuttavien ja sukulaisten kautta, mutta siihen voi sisältyä myös muita seikkoja. Tällaisia voivat olla esimerkiksi luonto ja siihen liittyvät harrastuk-

set, maaseudun kulttuuri ja paikallinen elämäntapa sekä oma kotipaikka, paikallinen sosiaalinen yhteisö tai vaikkapa elämänmuoto (Ikonen 2008: 162–163). Olipa kiinnittymisen kohde mikä hyvänsä, siitä irtaantumisella on todennäköisesti ihmisten elämänlaatuun suuri vaikutus. Palkkatyö on ensisijainen toimeentulon muoto suomalaisessa yhteiskunnassa, mutta on onnetonta, jos palkkatyölle ei ole vaihtoehtoja, vaan se määrittää ihmisten elämän kiinnekohtia.

Kiitokset

Artikkeli liittyy Suomen Akatemian rahoittamaan Työn ja hyvinvoinnin tulevaisuus -tutkimusohjelman hankkeeseen Sukupuolten tasa-arvo, emotionaalinen ja esteettinen työ ja hyvinvointi työssä (nro 1124327). Kiitän kahta nimetöntä arvioijaa ja teemanumeron toimittajia arvokkaasta avusta artikkelin viimeistelemiseksi.

Lähteet

- Brewer, John D. (2000). *Ethnography*. Open University Press, Buckingham.
- Bristow, Gillian, Munday, Max & Gripiaios, Peter (2000). Call centre growth and location: corporate strategy and the spatial division of labour. *Environment and Planning A* 32:3, 519–538.
- Heinonen, Hanna-Mari (2009). Byrokraatti vai asiakaspalvelija? Kelan virkailijan toimintatavat ja roolit Yhteyskeskuksessa palvelukulttuurin muutosten keskellä. *Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia* 106. Kelan tutkimusosasto, Helsinki.
- Ikonen, Hanna-Mari (2008). Maaseudun naiset yrittäjinä. *Acta Universitatis Tamperensis* 1291. Tampere University Press, Tampere.
- Jolkkonen, Arja (1998). Paikan vaihto. Tutkimus irtisanomisuhan alaisten naisten työmarkkinastrategioista ja paikallisista työmarkkinoista. *Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja* no 29.
- Kainulainen, Kimmo (1996). Naisen työ, miehen matka: sukupuoli-identiteetti työmatkalla. *Alue ja Ympäristö* 25:2, 4–23.
- Kari, Irmeli (2009). Naistoimijuuden sulkeumia ja avauksia alueella ja työssä. *Naistutkimus-Kvinnoforskning* 22:4, 43–54.
- Koivunen, Tuija (2004). *Työhön sitoutuminen yhteyskeskuksissa*. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. 10.10.2010, <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00296.pdf>.
- Koivunen, Tuija (2007). Lehtitilausten puhelinmyynnin kulttuurinen mielikuva ja jokapäiväinen työ. *Yhteiskuntapolitiikka* 72:3, 321–329.
- Korvajärvi, Päivi (2002). Locating gender neutrality in formal and informal aspects of organizational cultures. *Culture and Organization* 8:2, 101–115.
- Korvajärvi, Päivi (2010). Sukupuolistunut ja sukupuolistava työ. Teoksessa Saresma, Tuija, Rossi, Leena-Maija & Juvonen, Tuula (toim.) *Käsikirja sukupuoleen*. Vastapaino, Tampere, 183–196.
- Larner, Wendy (2002). Calling capital: call centre strategies in New Brunswick and New Zealand. *Global Networks* 2:2, 133–152.
- Lewig, K.A. & Dollard, M.F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 12:4, 366–392.
- Lorentzon, Sten (2004). Call centres: a Swedish geographical perspective exemplified by conditions in the West Sweden. *Networks and Communication Studies* 18:3–4, 203–223.
- Noronha, Ernesto & D’Cruz, Premilla (2009). *Employee identity in Indian call centres. The notion of professionalism*. Response, Los Angeles.
- Massey, Doreen (1984). *Spatial divisions of labour. Social structures and the geography of production*. Macmillan, London.
- Massey, Doreen (1994). *Space, place and gender*. Polity Press, Cambridge.
- Odih, Pamela & Knights, David (2007). Post-Fordist production and the time-disciplined call centre. Teoksessa Pamela Odih *Gender and work in capitalist economies*. Open University Press, Maidenhead, 115–130.
- Paasi, Anssi (1984). Alue ja paikka – alueellinen identiteetti ja paikallinen identiteetti. *Alueuunnittelu* 13:2, 29–31.
- Paasi, Anssi (2009). The resurgence of the ‘region’ and ‘regional identity’: theoretical perspectives and empirical observations on regional dynamics in Europe. *Review of International Studies* 35:S1, 121–146.
- Pini, Barbara (2006). A critique of ‘new’ rural governance: the case of gender in a rural Australian setting. *Journal of Rural Studies* 22:4, 369–408.
- Richardson, Randal & Belt, Vicky (2001). Saved by the bell? Call centres and economic development in less favoured regions. *Economic and Industrial Democracy* 22:1, 67–98.
- Rosenqvist, Olli (2002). Aluekeskuspolitiikka ja muut yhdistävän maaseutupolitiikan esteet Suomessa. *Terra* 114:2, 59–67.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi, Helsinki.
- Työvoimatutkimus (2005). *Työttömyysasteet iän ja sukupuolen mukaan 2005/03 ja 2004/03*. Tilastokeskus, Helsinki.
- 52 eriKOKOista aluetta (2010). Alueprofiliijulkaisu. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki. 10.10.2010, http://www.tem.fi/files/28100/52_eriKOKOista_aluetta_korj.pdf.