

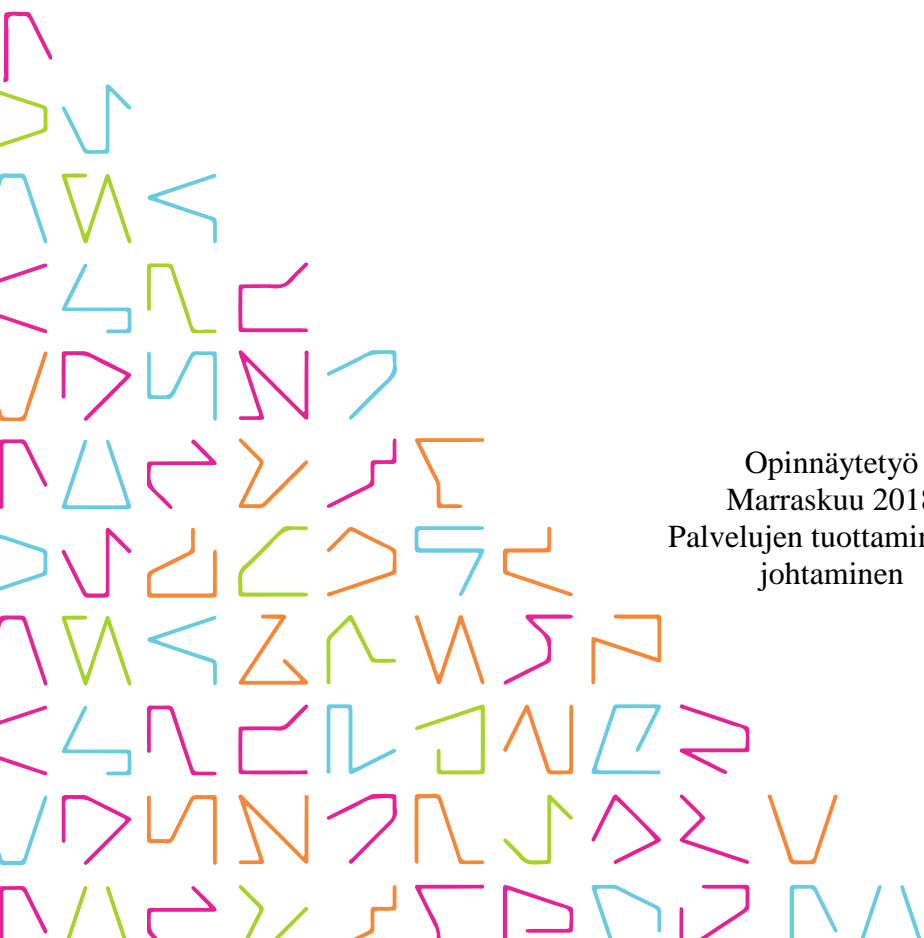


TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

# VIDEOIDEN HYÖDYNTÄMINEN PEREHDY- TYKSEN TUKENA

Auri Kananen

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2018  
Palvelujen tuottaminen ja  
johtaminen



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Palvelujen tuottaminen ja johtaminen

KANANEN AURI

Videoiden hyödyntäminen perehdytyksen tukena  
Pirkanmaan Duo siivouspalvelut

Opinnäytetyö 35 sivua, joista liitteitä 2 sivua  
Marraskuu 2018

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa perehdyttämisen tueksi videomateriaali Pirkanmaan Duo siivouspalveluille. Yrityksen perehdytys tapahtuu kahdessa osassa työntekijän aloittaessa työsuhteensa. Ensimmäisessä osassa käytetään hyödyksi paperista perehdytysopasta, joka sisältää työhön liittyvät lait ja etuudet sekä teoriaa siivouksesta. Seuraavassa perehdytysvaiheessa perehdytys tapahtuu kasvokkain työntekijän kanssa kädestä pitäen. Tämän perehdytysvaiheen hoitavat yrityksestä ohjaajat tai esimiehet.

Perehdytyksen kolmannessa vaiheessa työntekijän kanssa kerrataan opittuja asioita muutamana päivänä kuluttua sekä tarpeen mukaan säännöllisesti. Perehdytyksen kolmanteen vaiheeseen Duo siivouspalveluilta pyydettiin perehdytysvideo perehdytyksen tueksi. Video sisältää saniteettitilan tarkistussiivouksen eri vaiheet ja käytettävät menetelmät. Uusi työntekijä saa halutessaan tarkistettua menetelmät lyhytkestoisten videoiden avulla, joita voi katsoa missä ja milloin vain. Video tuovat myös yhteisiä toimintatapoja perehdytykseen, jolla varmistetaan perehdytyksen tasalaatuisuus.

Työssä kuvataan, miksi perehdyttäminen on tärkeää ja oleellista palvelun laadun, työhyvinvoinnin sekä viihtyvyyden kannalta. Perehdyttämisen eri vaiheisiin tutustuttiin opiskelulla perehdyttämisen perusteita. Johtopäätöksenä oli, että hyvä perehdytys mahdollistaa itsenäisen työskentelyn nopeasti, kun taas perehdytyksen laiminlyönti johtaa todennäköisemmin virheisiin ja lisäkustannuksiin. Teoriassa on otettu huomioon tekniset siivousmenetelmät. Näiden teorioiden pohjalta suunniteltiin sekä toteutettiin tarkistussiivousvideo viikonlopputyöntekijöille.

Työssä on erityisesti otettu huomioon työntekijöiden toiveet sekä ongelmatilanteet ja asiakaspalautteet koskien siivoustyötä. Se toimii myös hyvänä apuna esimiehille ja ohjaajille varmistamaan yhteinen perehdytyksen laadun. Näillä kolmella perehdytystavalla työntekijöiden ammattitaito ja palvelun laatu paranee.

Video kuvattiin, editoitiin ja jaettiin työntekijöille, jonka jälkeen se sai kokonaisuutena hyvän vastaanoton. Videoita tullaan tuottamaan jatkossa lisää, mutta kehitysparannuksin. Perehdytysvideossa on tehty tietoisesti joitain sovellutuksia, jotka eivät sovi siivousalan teoriaan. Pirkanmaan Duo siivouspalvelut tulee kehittämään sekä hyödyntämään tulevaisuudessa tässä opinnäytetyössä laadittua videomateriaalia.

---

Asiasanat: perehdytys, perehdytysvideo, tarkistussiivous

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Service Management

KANANEN AURI:

Exploiting videos as a Support of Worker's Introduction  
Title of Thesis2

Bachelor's thesis 35 pages, appendices 2 pages  
November 2018

---

The purpose of this thesis was to produce video material to support the introduction of new worker in Pirkanmaan Duo siivouspalvelut. The company's introduction is done in three parts when a worker starts at work. The first part is conducted with the aid of an introduction guide, which includes laws and preferences about the job and also theories about cleaning. The second part of the introduction is face to face with the worker and the mentor or a superior.

The third part is a few days later when learned knowledge and skills are rehearsed with the presence of the mentor. For the third part, an introduction video was requested from Duo siivouspalvelut to support the introduction. The video contains different phases and used methods of the checking clean-up in sanitary cleaning facilities.

The thesis explains why introduction is important and essential to welfare and comfort at work and also in ensuring service quality. The basic phases of introduction were studied, and it was noticed that good introduction makes it possible for the employee to work faster independently. Bad or neglected introduction leads more probably to mistakes and extra expenses.

The introduction video was shared with the workers and it got good feedback from them. As a result, more films will be produced with given improvement proposals. There are in the video some conscious exceptions compared to cleaning theory. These were made because of needs of the company's practices. Pirkanmaan Duo siivouspalvelut will develop more introduction videos and exploit those in practice.

---

Key words: introduction, introduction video, checking clean-up

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PEREHDYTYS .....	6
	2.1 Perehdytyksen menettely .....	8
	2.2 Perehdytyksen hyödyt.....	11
	2.3 Perehdyttämisen laiminlyönti .....	14
3	VIDEOPEREHDYTYS.....	16
	3.1 Perehdytysvideon tekeminen .....	17
4	SIIVOUS .....	20
5	PEREHDYTYSVIDEO PIRKANMAAN DUO SIIVOUSPALVELUILLE .	25
	5.1 Perehdyttäminen Pirkanmaan Duo siivouspalveluilla .....	26
6	PEREHDYTYSVIDEON SUUNNITTELU .....	29
	6.1 Toteutus ja editointi .....	30
7	POHDINTA.....	31
	LÄHTEET .....	34
	LIITTEET .....	36
	Liite 1. Viikonloppusiivoojien ohje.....	36

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa Pirkanmaan Duo siivouspalvelut Oy:lle ensimmäinen, mutta ei viimeinen perehdytysvideo perehdytysohjelman tueksi. Perehdytysvideolla pyritään varmistamaan työn laatu, sillä perehdytyksen ensimmäisessä vaiheessa unohdetut asiat pystytään tarkistamaan missä ja milloin vain työntekijän omalta laitteelta. Perehdytysvideolla pyritään myös varmistamaan tasalaatuinen työnlaatu, työntekijöiden, esimiesten ja ohjaajien kesken. Perehdytysvideon toive tuli esimiehiltä, sekä yrittäjiltä. Video suunniteltiin tutustumalla siivousalan teoriaan ja käytäntöihin. Tämän jälkeen kokonaisuuteen otettiin mukaan huomioon esimiesten, ohjaajien ja työntekijöiden suulliset kommentit ja ongelmakohdat.

Perehdytysvideo ei siis korvaa fyysistä perehdytystä, joka tapahtuu työntekijän kanssa kasvotusten. Perehdytysvideo luo kuitenkin ennen kaikkea työntekijälle turvaa ja varmistusta opitulle työlle. Yrityksen toiveena on videon avulla helpottaa uusia työntekijöitä oppimaan siivoustyö nopeammin eli pääsemään yritykseen helpommin sisään.

Tässä työssä paneudutaan perehdyttämisen tärkeyteen, siihen miten perehdytys toteutetaan ja mitä siinä tulee ottaa huomioon, sekä perehdytyksen kompastuskiviin. Opinnäytetyössä käydään läpi videoperehdytyksen hyödyt ja asiat mitä kyseisiä videoita tehtäessä tulisi ottaa huomioon. Videoiden suunnittelua varten työssä käydään läpi siivouksen teknistä puolta.

Kirjallisen osuuden jälkeen käydään läpi kyseinen yritys, johon työ tehdään. Tämän jälkeen tutustutaan nykyiseen perehdyttämissuunnitelmaan, jonka tukena laadittu video tulee toimimaan.

Perehdytysvideon luonti käydään läpi suunnittelusta toteutukseen ja käyttöönottoon. Pohdin videon heikkouksia ja vahvuuksia sekä haasteita käytännön tasolla. Tämä prosessi tulee hyödyttämään tulevien videoiden teossa.

Lopuksi pohditaan valmiin videon toteutuksen onnistumista muun muassa muiden työntekijöiden ja esimiesten kommenttien perusteella. Pohdinta on oleellinen osa seuraavan videon tekoa ja sen kehitystä. Missä voisi parantaa ja mikä onnistui, sekä mitä haasteita videot tuovat käytäntöön.

## 2 PEREHDYTYS

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä ja tapahtumia, jotka tukevat uutta tai vanhaa työntekijää uuden työn alussa. Työntekijä on joko täysin uusi organisaatiossa tai vanha työntekijä, jolla työnkuva on muuttunut tai sitä on laajennettu. Perehdytys ei sisällä muutaman tunnin koulutusta, vaan on tapahtumaketju, joka sisältää muun muassa suunnitelmia, oppimista sekä spontaania toimintaa (kuvio 1, Ahokas & Mäkeläinen, 2013). Perehdyttäminen on koko organisaation pohja, jonka avulla tulokas suuntaa organisaatiossa, tavoittelee asioita ja visioi suunnan mitä kohti kulkea. Perehdyttäminen alkaa aina ensimmäisestä kontaktista yrityksen ja tulokkaan välillä, mutta perehdyttämisen loppua on vaikea määritellä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.)



Kuvio 1. Perehdyttämisen viisi askelta (Ahokas & Mäkeläinen, 2013).

Työnopastusta sekä perehdytystä tarvitaan jatkuvasti lisää. Yhteiskunnassa, työssä ja työyhteisöissä tapahtuu jatkuvaa muutosta, joka vaatii perehdyttämistä. Monissa yrityksissä muuttuvat omistussuhteet, toimintatavat tai kyseessä on täysin uusi yritys. Työntekijät itse vaihtavat työpaikkoja tai kokonaan ammattia. Osassa tapauksista työpaikka pysyy samana, mutta työmenetelmät tai työnsisältö muuttuu. Työyhteisöissä on yhä enemmän määräaikaista ja tilapäisiä työntekijöitä. Erilaisiin koulutuksiin sisältyy työssäoppimisen jaksoja, joten erilaisten oppijoiden määrä on työyhteisöissä kasvamassa. Tässä kaikessa on oleellista perehdytys ja sen oikeaoppinen suunnittelu, jotta yksilö pystyy toimimaan työyhteisössä mahdollisimman nopeasti itsenäisesti. (Kangas & Hämäläinen, 2007, 1.)

Järkevästi suunnitellussa ja ajoitetussa perehdytyksessä tieto annetaan työntekijälle pieninä sopivina kokonaisuuksina. Tällöin työntekijä kykenee omaksumaan uuden tiedon paremmin ja taitojen harjoittelu on käytännössä helpompaa. Opettelusta alkaa lopulta muodostua osaamista, joka nitoutuu suurempaan kokonaisuuteen, josta organisaatio hyötyy. (Hyppänen, 2013, 220.)

Perehdyttämisessä tavoitteena on saada uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti sisälle organisaatioon ja sen tuottavaksi jäseneksi. Perehdyttämisessä uuden työntekijän tulee oppia työyhteisönsä, työtehtävänsä ja sen sisällön, yrityksen vaatimukset, toiminnot sekä erilaiset työhön kuuluvat pienet asiat, jotta hän voi alkaa keskittyä työntekoonsa tehokkaasti. Toisena perehdyttämisen tavoitteena on saada työntekijä motivoituneeksi ja tervetulleeksi organisaatioon. Kun perehdyttäminen suoritetaan huolellisesti, työntekijä sulautuu organisaatioon luontevammin yhdeksi jäseneksi. Perehdytyksen tukena käytetään tervetuloa taloon -oppaita, erilaisia toimintakertomuksia, yritysesitteitä, henkilöstölehtiä, perehdytysvideoita sekä intranettiä. (Kangas, 2007, 2.)

Perehdyttäjänä organisaatiossa toimii lähin esimies, kummi, tutor tai kokeneempi kollega, joka on nimetty tehtävään. Esimiehen vastuulla on huolehtia työntekijän hallinnolliset asiat, nimetä selkeät työtehtävät ja saada uusi työntekijä osaksi organisaatiota. (Hokkanen & Mäkelä, Taatila, 2008, 63.)

Perehdytettäviä on erilaisia samoin kuin erilaisia perehdytystilanteita. Tästä syystä työhönopastus ja perehdyttäminen on suunniteltava sekä toteutettava monimuotoisuus huomioiden. Perehdytettävän mukaan tilanteessa on otettava huomioon erilaiset tarpeet sekä

tilanteet. Kaikki tilanteet ja asiat ovat uudelle tulokkaalle aina uutta. Keskustelu on avainasemassa työhönottovaiheessa. Uusi työntekijä on saattanut käydä tutustumassa etukäteen uuteen työpaikkaansa sekä saanut materiaalia luettavaksi esimerkiksi yrityksen perehdytysoppaan. Silti uutta opittavaa on aina hyvin paljon. Uusi työntekijä oppii työssä tarvittavat asiat muutaman päivän aikana, mutta kokonaisvaltaiseen yksin työskentelyyn uusi työntekijä tarvitsee aikaa viikoista jopa kuukausiin asti. (Kangas, 2003, 4- 5.)

Kun yritykseen palkataan tilapäisiä työntekijöitä tai lyhytaikaisia sijaisia, tulee heidän perehdytyksessään keskittyä vain oleellisiin ja tärkeimpiin asioihin. Lyhytaikaisten sijaisien perehdytykseen on varattu vähemmän aikaa kuin muihin työntekijöihin. Tilapäisen työn perehdyttämistä helpottaa, kun yritys pystyy luomaan oman tutun tilapäisen työntekijöiden joukon, jolloin yritys säästyy joka kertaiselta perehdyttämiseltä. (Kangas, 2003, 4- 5.)

Yrityksen suurissa muutoksissa, esimerkiksi omistajavaihdoksen tai yritysfuusioiden yhteydessä perehdyttäminen tulee oleelliseksi osaksi muutosta. Suuret muutokset vievät aina paljon aikaa henkilöstöltä, joten työntekijät pitää ottaa huomioon mahdollisimman aikaisessa vaiheessa muutosta. Muutoksen ja asioiden pohtiminen, muutoksen seurausten pohtiminen sekä keskusteleminen, käytännön toimenpiteiden läpikäynti työntekijöiden kanssa yhdessä on muutoksen perehdyttämistä. Tämä perehdytys ennaltaehkäisee pelkoja sekä muutosvastarintaa. (Kangas, 2003, 4- 5.)

## **2.1 Perehdytyksen menettely**

Ennen uuden työntekijän saapumista esimiehen tulee aloittaa perehdytyksen valmistelu, jotta perehdytysvaiheessa kaikki tarvittava olisi valmiina. Kaikki oleelliset ja tarpeelliset perehdytyksessä käytettävät materiaalit ja välineet tulee olla valmiina ennen uuden työntekijän saapumista. Tällaisia ennakkoon valmisteltavia asioita ovat esimerkiksi työvälineiden hankinta, työpisteen järjestäminen, salasanojen, tietokoneen ja puhelimen tilaaminen etukäteen, sekä oikean kokoiset työvaatteet. Mikäli kyseiset toimenpiteet aloitetaan vasta, kun työntekijä saapuu perehdytykseen, menee hankintatoimenpiteisiin ajallisesti hukkaan arvokasta työ- ja oppimisaikaa. Välineiden ja laitteiden lisäksi erillinen suunniteltu perehdytysohjelma tulee olla valmiina etukäteen. Perehdytysohjelma sisältää listattuna asioita ja henkilöitä, joihin on tärkeää työn alussa perehtyä. Esimies voi tarpeen vaa-



tiessa ottaa perehdytykseen mukaan henkilön, joka on tarvittava uudelle työntekijälle uuden työn alussa. Tämä henkilö on hyvä varata tilanteeseen etukäteen. (Hyppänen, 2013, 2018.)

Kun uuden työntekijän kanssa tehdään työsopimus, annetaan samalla kerralla materiaalia organisaatiosta työntekijälle luettavaksi. Perehdytysmateriaalina toimivat esitteet, henkilökertomukset, asiakas-, ja henkilökuntalehdet, vuosikertomukset, palvelu- ja tuote-esitteet. Tämän kaltainen materiaali on myös koostettu tervetuloa taloon- materiaali, johon kootaan esimerkiksi organisaation esittely sekä organisaation hallinnollisia asioita. (Hyppänen, 2013, 2018.)

Esimiehen tulee varata uudelle työntekijälle aikaa perehdytykseen riittävästi, mieluiten koko päivä, mutta ainakin aamusta lounaaseen asti. Perehdytys aloitetaan tutustumisella ja vasta tämän jälkeen siirrytään varsinaiseen tekniseen perehdyttämiseen eli itse työn opetteluun. Ensimmäiseksi uudelle työntekijälle tulee kertoa, millaiseen organisaatioon hän on tullut uudeksi työntekijäksi. Tällä varmistetaan, että työntekijä oppii organisaation tärkeimmät asiat ja menestykseen vaikuttavat tekijät. Perehdytyksen jälkeen työntekijällä on halutessaan mahdollisuus kertoa näistä asioista eteenpäin omille verkostoilleen. Usein uudesta työstä puhutaan vapaa-ajalla juuri sen alettua, joten tämä seikka tulee ottaa perehdytyksessä huomioon. Tämän vuoksi perehdytyksessä tulee kerrata millaisia asioista organisaatiosta saa kertoa ulkopuolisille ja mitkä asiat ovat salassa pidettäviä. (Hyppänen, 2013, 2018.)

Yleisperehdytyksen jälkeen keskitytään työntekijää koskettaviin yksikkö- ja osastoasioihin. Työntekijän kanssa käydään läpi yksityiskohtaisempia asioita ja miten ne vaikuttavat suurempaan kokonaisuuteen organisaatiossa (kuvio 2, Hyppänen, 2013, 2018). Työntekijälle selvennetään, ketkä ovat yrityksen asiakkaita, millaisia työtehtäviä ja sisältöjä uudella työntekijällä on, miten työtä tehdään, mitä työkaluja työn tekemiseen on, sekä yrityksen yhteistyökumppanit. Työntekijän kanssa tulee keskustella työn vastuista, valtuuksista, merkityksestä sekä arvioinneista. Näistä tulee antaa lisäksi perehdytysmateriaali, sillä uutta opittavaa ja muistettavaa on paljon. (Hyppänen, 2013, 2018.)

Työympäristö	Missä työskennellään
Työkaverit ja heidän roolinsa	Kenen kanssa työskennellään
Työtehtävät ja työn sisältö	Mitä työtä tehdään
Työn eri vaiheet ja menetelmät	Miten työtä tehdään
Mahdollisten koneiden ja laitteiden käyttöön opastus	Millä välineillä työtä tehdään
Työpaikan turvallisuuteen ja siisteyteen liittyvät asiat	Miten työskennellään turvallisesti
Toimintaohjeet erilaisissa vaara-, ja häiriötilanteissa	Mitä tehdä kun kaikki ei mene suunnitelmien mukaan
Työn laadun arviointi ja mittarit	Millaista työtä odotetaan

Kuvio 2. Perehdytyskaavio (Hyppänen, 2013, 2018.)

Nykyisellä teknologialla pystytään toteuttamaan eLearning-materiaaleja, jolla pystytään esittämään organisaation toimintaperiaatteita. Perehdytys tapahtuu keskustelun avulla sekä itseopiskelulla. Tällaisen itseopiskellun materiaalin jälkeen tulee myös keskustella uuden työntekijän kanssa, jotta perehdyttäjä pystyy varmistamaan hänen oppineen asiat oikein. (Hyppänen, 2013, 2018.)

Laadukkaalla ja perusteellisella perehdyttämisellä yritys saa kilpailuetua muihin yrityksiin verrattuna. Tämä kilpailuetu näkyy laadukkaan perehdytyksen vähentämänä virheiden määränä. (Klein & Kuusisto, 2003, 20.)

Perehdytyksen viimeinen askel on opitun asian varmistaminen. Uusi työntekijä sekä perehdyttäjä seuraavat oppimista koko perehdytyksen ajan, mutta viimeisessä kohdassa on tarkoitus varmistaa, että uudella työntekijällä on kaikki tarvittavat tiedot ja taidot itsenäiseen työskentelyyn. Uuden työntekijän on hyvä kokeilla taitojaan toisissa, saman tapaisissa kohdissa ja tilanteissa. Yksi tapa opitun sisällön varmistamisessa on pyytää uutta työntekijää opettamaan toiselle samat asiat, tiedot sekä taidot ja samalla seurata tätä tilannetta sivusta. Tässä vaiheessa viimeistään paljastuu, onko uusi työntekijä oikeasti sisäistänyt perehdytyksen vai ei. (Kangas, 2003, 15.)

## 2.2 Perehdytyksen hyödyt

Siivoojien ammattitaitoa sekä -taidottomuutta voi mitata erilaisin tavoin. Yksi niistä on tarkastella asiaa ajallisesti eli laajemmin kustannuksissa. Vertailuissa on arvioitu, että saman tilan siivoukseen koulutetulta työntekijältä työhön menee 2550 minuuttia, kun taas kouluttamattomalta työntekijältä aikaa kuluu 3065 minuuttia. Tämä on huomattava ero siivouskustannuksissa. (Narko & Salmelin, 1996, 204.)

Perehdyttämisen tavoitteena on perehdyttää uusi työntekijä suunnitelmien ja sovittujen käytäntöjen mukaan työhönsä. Tämän lisäksi tavoitteena on haastaa työntekijä itse löytämään kehittämistarpeita ja motivaatiota oppimiseen. Siivoustyössä perehdytys antaa tiedot kyseisestä siivousorganisaatiosta sekä toimintatavoista. Perehdytyksen tarkoitus on luoda positiivinen suhtautuminen työhön, luoda suhde siivousorganisaation, työntekijän sekä asiakkaan välille, auttaa jatkossa uusien työtehtävien oppimista, vauhdittaa sopeutumista työhön ja vähentää oppimisaikaa, ennaltaehkäistä mahdollisia vaikeuksia työssä sekä poistaa työntekijän epävarmuutta. (Kivikallio, 2010, 23.)

Työntekijän nopeassa perehtymisessä ja oppimisessa varmistetaan yrityksen laatustandardien tasalaatuisuus sekä asiakastyytyväisyyden ennallaan pysyminen. Yrityksillä on aina toimialasta riippumatta, loppupäässä asiakas, joka maksaa yrityksessä työskentelevien palkat. (Hietala & Kaivanto, Valvisto, 2016, 146.) Hyvälaatuinen työ on suhteessa edullista, verrattuna huonoon laatuun sekä sen virheiden korjaamiseen. Kun perehdytys hoidetaan huonosti, kasvavat kustannukset virheiden korjauksessa, hävikissä, tapaturmissa, onnettomuuksissa, poissaoloissa ja vaihtuvuudessa. Tämä tapahtuu myös käänteisesti, silloin kun perehdytys hoidetaan hyvin. (Kangas, 2003, 6.)

Yksi perehdytyksen tavoite työntekijälle on palautteen saaminen ja antaminen. Kun tulokasta on perehdytetty ajallisesti hetki, saadaan häneltä palautetta, ajatuksia ja kehittämisideoita perehdytykseen liittyen. Perehdytykseen tulee liittää palautteen annolle oma osionsa säännölliseksi osaksi, vaikka työntekijä sitä saattaa automaattisesti itse antaa perehdytyksen aikana. (Hietala & Kaivanto, Valvisto, 2016, 150.)

Perusta yhteisöllisyydestä ja työn tekemisestä syntyy oikealla perehdyttämisellä. Oikea perehdytys lisää myönteistä asennoitumista ja kokemista yrityksestä. Oikein tehty perehdytys vie aikaa, mutta ajallisesti se tulee monin kerroin takaisin, kun työntekijä on päässyt

yritykseen sisälle. Mitä nopeammin uusi työntekijä oppii perehdytettävät asiat, sitä nopeammin hän pystyy työskentelemään itsenäisesti yrityksessä. (Kangas, 2003, 5-6.) Perehdytyksestä on monenlaista hyötyä uudelle työntekijälle. Oikean perehdytyksen avulla uusi työntekijä oppii työnsä alusta asti oikein sekä nopeasti. Mahdollisten virheiden teko vähenee ja jos niitä syntyy, kuluu korjaamiseen vähemmän aikaa. Kun uusi työntekijä oppii uuden työnsä, sitä vähemmän hän tarvitsee muiden neuvoja ja apuja omassa työssään, joka säästää muiden työntekijöiden aikaa. Yksilön perehdytys hyödyttää siis koko työyhteisöä, eikä suinkaan pelkkää yksilöä. Kokonaisuutena kaikki perehdytys vaikuttaa yksilöön myönteisessä mielessä, jaksamisen ja motivaation kautta. (Kangas, 2003, 5-6.)

Tapaturma ja onnettomuusalttius koskettaa herkimmin uutta työntekijää ja tässä kohtaa perehdytyksellä onkin suuri osa uuden työntekijän turvallisuutta ajatellen. Vaikka uusi työntekijä olisi ammattitaitoinen, mutta uusi työkohteeseen tuntematon, ei hän tunne uuden työkohteen vaarapisteitä. Täysin ammattitaidottomalle uudelle aloittelijalle kaikki turvallisen työskentelyn tiedot ja menetelmät puuttuvat. Tästä syystä perehdytyksessä tulee panostaa erityisesti turvallisuuteen huomioiden uuden työntekijän kokemus. Kun perehdytys hoidetaan hyvin, vähenee työn poissaolot sekä henkilöstön vaihtuvuus. On todettu, että uusi tulokas tekisi jo ensimmäisen kahden sekunnin aikana alitajuntaisen päätöksen jääkö hän kyseiseen yritykseen pidemmäksi aikaa työntekijäksi vai ei. Jos uusi työntekijä kokee itsensä häiriötekijäksi tai olevansa muiden työntekijöiden tiellä, on hänellä suurempi todennäköisyys jäädä pois töistä tai vaihtaa jopa nopeasti yritystä toiseen. (Kangas, 2003, 5-6.)

Perehdyttämisellä vaikutetaan yrityskuvaan kielteisesti tai positiivisesti. Yrityksen mielikuvaan vaikuttavat monet asiat kuten kokemukset, mielikuvat ja asiat mitkä kuulee toisilta kyseisestä yrityksestä. Perehdytyksellä vaikutetaan siihen mitä esimerkiksi harjoittelijat kertovat kyseisestä yrityksestä muille. (Kangas, 2003, 14.)

Siivoustyössä perehdyttäminen työkohteeseen sekä työtehtäviin on tärkeä osa suunnittelua, työyhteisön hyvinvointia ja toteutumista. Perehdyttäminen vaihtelee työyhteisökohtaisesti, sillä jokainen työyhteisö on erilainen. Siivousalalla perehdyttämisen tarkoituksena on saada uusi työntekijä toimimaan laitossiivouksen periaatteiden mukaan. Perehdytys onnistuu luontevimmin työnohjaajan tai toisen vastaavan työntekijän kanssa. Tämä perehdytys kattaa työkohteen, siellä olevat toimintatavat, siivoustyön tavoitteet ja arvot.

Työkohteessa tulee perehdyttää lisäksi laitteet, välineet ja puhdistusaineet. Perehdytyksessä tulee ottaa huomioon työntekijän aikaisempi tausta, eli se onko hänellä aikaisempaa työkokemusta alalta, alan koulutusta, millainen työtehtävän luonne on, työsuhteen laatu, työntekijän persoonallisuus sekä jatkoperehdytyksen mahdollinen tarve. Tähän työnantaja voi liittää lisäksi työnjohdon kanssa laaditun henkilökohtaisen koulutussuunnitelman. (Kivikallio, 2010, 23.)

Oikea perehdytysohjelma sisältää siivoustyön tavoitteet sekä työntekijän kanssa sovitut toteutusmallit, jotka näkyvät käytännössä. Tässä kohtaa tulee odottaa uudelta työntekijältä itseltään oma-aloitteisuutta sekä aktiivisuutta. Uudelle työntekijälle tulee selventää mitkä vastualueet kuuluvat työnjohdolle ja mitkä vastualueet taas työntekijälle. Työntekijän perehdytyksen tulee olla yhdenmukaista, aikaa antavaa, virheiden teko mahdollistavaa sekä kannustavaa. (Kivikallio, 2010, 23.)

Perehdytyksen laajempi tavoite on siivoustyön hallinta ja sisäistäminen sekä kannustus löytää kehittämistarpeita. Erityistä huolellisuutta tulee kiinnittää (kuva 1, Roosa Leivo, 2018) mukaiseen perussiivous perehdytykseen. Yrityksessä jo oleville siivoojille on hyödyllistä, jos heitä käytetään perehdyttämään uusia työntekijöitä. Tällaisessa perehdytysasetelmassa perehdyttäjä joutuu myös itse kiinnittämään omiin työtapoihinsa ja ergonomiaan huomiota. Vastuu ei kuitenkaan kuulu työntekijälle, vaan vastuu on aina viimekädessä työnjohdolla sekä työnopastajilla. (Kivikallio, 2010, 23.)



KUVA 1. Lattian perussiivous (Roosa Leivo, 2018.)

### 2.3 Perehdyttämisen laiminlyönti

Perehdyttämisen laiminlyönnillä tarkoitetaan tapahtumaa, jossa työntekijä ei tunne organisaation tapoja, sovittuja menetelmiä tai tunne kuuluvansa osaksi yritystä. Tässä tilanteessa työntekijällä on suuri mahdollisuus aiheuttaa vahinkoja tai turvallisuusriskejä organisaation sisällä. Työntekijä on tällaisissa tilanteissa hyvin epävarma työtehtävistään sekä tavoistaan, jolloin työaika ei ole tehokasta. (Hokkanen & Mäkelä, Taatila, 2008, 62.)

Kun perehdyttämisellä pyritään pelkästään sopeuttamaan uutta työntekijää yhteisöön, jää organisaation ja työntekijän kannalta iso osa työntekijän asiantuntemuksesta ja taidoista hyödyntämättä työssä. Nämä taitojen hyödyntämättömyys vaikuttaa suoraan organisaation lisäksi työntekijään. Perehdyttämisellä tulee aina pyrkiä vahvistamaan ja varmistamaan organisaation uudistumiskyky. (Kjelin & Kuusisto, 2003, 16.)

Heikosti perehdytetty uusi työntekijä heikentää organisaation prosessien sujuvuutta, viivästyttää aikatauluja, eikä rutiinien vuoksi pysty työskentelemään tehokkaasti. Huonosta perehdytyksestä seuraa reklamaatioita, jotka ovat suoranaisia kustannuksia yritykselle. Reklamaatioiden vuoksi on myös mahdollista menettää asiakkaita sekä vahingoittaa yrityksen mainetta. Työntekijöiden jatkuvat virheet ja puutteellisuudet vaikuttavat yrityksen

uskottavuuteen sisäisesti kuin ulkoisestikin. Tämä uskottavuus vaikuttaa yrityksen sisällä työntekijöiden mielialaan ja sitoutuneisuuteen sekä ulkoisesti muun muassa lisämyynnin määrään. (Kjelin & Kuusisto, 2003, 20.)

Perehdytys on haastavaa erilaisten esteiden takia. Esteiksi luetaan esimerkiksi ihmisen konservatiiviset käsitykset, ajattelumallit, asenteet ja joustamattomuus työtä kohtaan. Kun työntekijältä puuttuu itseohjautuvuus, aktiivisuus tai motivaatio, se estää itse oppimisen. Uuden työntekijän tulee lisäksi sietää epävarmuutta ja tuntemattomia asioita. Täysin erilaiset odotukset työtä ja toimintoja kohtaan ovat ongelma työntekijälle sekä organisaatiolle. Uusi tulokas jää helposti aivan yksin työyhteisössä, jos ei omaa minkäänlaista aktiivisuutta työyhteisöä kohtaan. Työnantajan kannalta hidastavia tekijöitä ovat esimerkiksi organisaation luottamukselliset tiedot ja niiden jakaminen. Myös työnantajan vähäinen arvostus työntekijää kohtaan laskee työntekijän motivaatiota ja työntekijä pyrkii vaihtamaan heti tilaisuuden tullen uuteen työpaikkaan. (Grönfors, 2010, 37-38.) Päivittäisessä työssä esimiehet kohtaavat perehdyttämisessä monia erilaisia haasteita. Nämä haasteet, epäselvyydet, väärinkäsitykset, sekä erityiset haasteet, jotka koskevat työyhteisöä eli kiistakysymykset ovat kaikki esimiehen vastuulla ratkaista oikein työntekijän kulttuurista riippumatta. (Kuitunen, 2017, 18.)

### 3 VIDEOPEREHDYTYKSI

Moni organisaatio ei ymmärrä, kuinka voimakas työkalu perehdytysvideo on osana uusien työntekijöiden perehdytystä. Uudet työntekijät näkevät perehdytysvideot tiedon ja koulutuksen, oli työ mitä tahansa. (Oakley, 2017.) Uuden työntekijän ensimmäisiä päiviä töissä kutsutaan orientoitumiseksi, joka on aikaa kun työntekijä oppii uudet tavat ja asiat. Tällaisessa uudessa tilanteessa ihminen saattaa olla pelokas ja häpeissään kysymään asioita, jolloin videot ja muut visuaaliset avut rohkaisevat oppimaan talon tapoja. Visuaalinen sisältö poistaa monta hankalaa tilannetta heti perehdytysvaiheessa. (Oakley, 2017.)

Videot sisältävät paljon muutakin kuin sanoja, joita videolta kuulee. Videolta välittyvät ihmisten ilmeet ja tunteet, joita kyseinen ihminen videolla ilmaisee. Perehdytysvideo viestittää yrityksen kulttuuria sekä ilmapiiriä. Katsoja kiinnittää huomiota näyttävätkö ihmiset onnellisilta kameran edessä ja tämä viesti on oleellinen yrityksen kannalta.

Videoperehdytys nopeuttaa itse perehdytysprosessia, jolloin työntekijä tutustuu omaan työhönsä sekä yritykseen tehokkaammin. Videoita hyödynnetään erityisesti tilanteissa, joissa uudelle työntekijälle tulee antaa paljon uutta informaatiota työtä koskien. Perehdytysvideo on tällaisissa tapauksissa hyvin täsmällinen. Perehdytysvaihe ei ole ajallisesti pitkä, joten perehdytysvideon avulla työntekijä pääsee nopeammin yritykseen sisään ja alkaa luomaan sekä kehittämään omaa työtään. (Jenkins, 2018.)

Perehdytysvideot muokkaavat katsojansa tekoja ja toimintaa. Lisäksi videon sanoma ei lopu, vaikka itse video loppuukin. Videoiden avulla työntekijä oppii muiden työntekijöiden ajatuksia ja pääsee kokemaan organisaation kulttuurin. Videoilla on lisäksi mahdollista välittää tietoa siitä, mitä yritys on tehnyt omille työntekijöilleen työpaikan ulkopuolella. (Oakley, 2017.) Kun perehdytys toteutetaan jäsentyneesti, työntekijöillä on suurempi todennäköisyys pysyä yrityksessä useita vuosia eteenpäin. Perehdytysvideoissa pystytään hyödyntämään tehokkaasti tarinankerrontaa, joka välittyy uudelle työntekijälle uudesta työstä. Videon avulla on helppoa näyttää kertomisen sijasta, millaista on työskennellä kyseisessä yrityksessä ja millaisiin tilanteisiin uusi työntekijä törmää omassa työssään. Nämä tarinat avaavat keskustelua, oppimista ja kehitystä. Videot valmistavat työntekijöitä oppimaan tulevia asioita ja tavoitteita. Videolla osoitetaan nopeasti asioiden ydin, jolloin oppiminen tehostuu. (Jenkins, 2016.)



Videot ja kuvat tekevät prosessista värikkään ja vähemmän stressaavan kaikille osapuolille. Visuaalinen sisältö auttaa työntekijää säilyttämään mielikuvissaan sen mitä tulee oppia, tai mitä he ovat oppineet. Ohjevideot säästävät samaan aikaan oppijan, kuin opettajan aikaa. Opastavat videot sekä kuvat parantavat ihmisen muistijälkeä ja selkeyttävät mielikuvia opeteltavasta työstä. Visuaalinen sisältö auttaa työntekijää toistamaan oppimansa asiat omalla ajallaan. Moni työntekijä tulee työelämään heti koulun jälkeen. Tässä vaiheessa nuoret ovat jo käyttäneet visuaalista oppimista välineenään. Nuoret työntekijät arvostavat videoita ja pitävät siitä, että videot ovat nopea ja tehokas oppimisen väline, missä ja milloin vain. (Pierce, 2018.)

### **3.1 Perehdytysvideon tekeminen**

Perehdytysvideosta tulee tehdä sellainen, että sen opettamat tehtävät jäävät pitkäaikaiseen muistiin. Yrityksissä yksi kalleimmista prosesseista on rekrytoida uusia työntekijöitä, palkata heidät ja perehdyttää sekä kouluttaa heidät työhön. Videot ovat tällaisessa tilanteessa kustannustehokas tapa, sekä apu nostaa työntekijöiden sitoutuneisuutta, motivaatiota, tuottavuutta ja positiivista mielikuvaa yrityksestä. Videoista on tarkoitus tehdä mielenkiintoisia, jotta työntekijä innostuu ja motivoituu niistä. (Jenkins, 2016.)

Parhaiten ihmiseen vetoavimman videon saa tehtyä, kun videoon sisällyttää henkilön kertomaan tarinansa, sillä jokainen tarina tarvitsee tarinankertojan. Sillä, kuka puhuu kameralle ei oikeastaan ole väliä. Kertojana toimii yhtä hyvin toimitusjohtaja, hr-päällikkö tai nouseva tähtiassistentti. Tärkeintä on, että joku henkilöstöstä viestii aidon tarinan kameralle. Katsojat voivat tuntea yhteyden yritykseen, jos he näkevät ihmisen videon ja tarinan takana. (Oakley, 2017.)

Video kannattaa pitää lyhyenä, jotta se jää katsojan mieleen mahdollisimman hyvin. Videon yksinkertaisuus varmistaa oikean viestin välittyvän, jotta ihminen muistaa juuri sen sanoman mitä videolla halutaan viestiä. Jopa kolmen minuutin videossa pääsee näyttämään useaa työntekijää työskentelemässä ja näistä työntekijöistä jokaista kannattaa myös haastatella videota varten. Videosta välittyy aito työn energia, jos sellaista yrityksessä on. Perehdytysvideossa tulee painottaa sitä, miten yrityksessä työskentely hyödyttää uutta työntekijää ja vaikuttaa uuden kyseisen yksilön toimiin. (Oakley, 2017.)

Visuaalinen sisältö sisältää yleisimpiin kysymyksiin vastauksia ilman keskeytyksiä. Ennen videon tekoa aloitetaan videon sisällön ideointi, infografiikka ja muu visuaalinen sisältö liittyen kysymyksiin työstä. Videon suunnittelussa mietitään mitä omassa työssä oli alkuaikana kysyttävää. Tätä varten haastatellaan yrityksessä työskenteleviä ihmisiä, jotta saadaan selville mitä kysymyksiä uusi työ heissä herätti aikanaan. Tämän kaltainen avoin haastattelu auttaa hahmottamaan videon tulevaa sisältöä. Perehdytysvideon teossa ei tule pelätä, vaan pyrkiä pitämään hauskaa ja kokeilemaan uusia sekä erilaisia asioita, varsinkin visuaalisen sisällön kanssa. NykYTEknologia mahdollistaa perehdytysvideoiden luonnin helposti lähes mistä ja milloin vain, tässä kohtaa vain mielikuvitus on videoiden tekemisen rajana. Ainoa mitä yritys tarvitsee videon tekemisen aloittamiseen, on kamera. Lähes jokaisella on mahdollisuus kantaa puhelimen myötä kameraa taskussaan, joka on tästä syystä aina saatavilla. Aluksi itse kuvaaminen ei ole tärkein asia, vaan avoimuus videon mahdollisuuksille. Videoiden teko ei suinkaan ole kallista vaan pikemminkin halpa perehdytyksen keino. (Pierce, 2018.)

Mitä enemmän videoita tuottaa sekä tekee, sen paremmaksi niiden teossa tulee. Jopa pelkällä älypuhelimella voidaan tehdä ammattimaisen näköisiä videoita. Tämä ei välttämättä tapahdu heti, mutta jatkuva sinnikkyys ja harjoittelu palkitaan. Videon teon aluksi opitaan kokemusta esimerkiksi valotuksesta ja kuvakulmista. Kun nämä taidot on opittu esimerkiksi puhelimen kameralla tai (kuvan 2, Arelahti, 2016.) mukaisilla välineillä, kynnys käyttää videokameraa, studiovaloja ja mikrofonia madaltuu. Ammattilaisten laitteisiin ja välineisiin ei ole kuitenkaan pakko investoida, sillä edellä mainittu älypuhelin korvaa tässä tarkoituksessa nämä laitteet. (Pierce, 2018.)



Kuva 2. Videointilaitteita. (Arelahti, 2016.)

Perehdytysvideot ovat tehokas tapa informaation jaossa erityisesti suorittavan tason työhön. Videoiden avulla pystytään poistamaan myös kiire. Toimitusjohtaja voi esitellä itsensä videon välityksellä suurelle joukolle, vaikka on kyseisellä hetkellä itse fyysisesti kuinka kaukana tahansa. Esittelyvideot ovat lisäksi yhtä hyödyllisiä isoissa, kuin pienissäkin yrityksissä. (Pierce, 2018.)

Videoilla voidaan halutessa näyttää organisaation toimintaperiaatteita käytännönläheisesti. Videossa tulee näkyä tärkeitä asioita yrityksen työkuulttuurista kertomisen sijaan. Tällä tavalla uudelle työntekijälle välittyvät yrityksen arvot toiminnan tasolla. Videon esittämisen jälkeen työntekijöillä on mahdollisuus kommentoida visuaalista sisältöä ja tässä kohtaa on tärkeää kysyä palautetta katselukokemuksesta. Oliko videon viesti selkeä ja jäikö mahdollisesti vielä jotain kysyttävää asiasta. (Pierce, 2018.)

## 4 SIIVOUS

Siivoustyöhön saadaan suunnitteleamalla imua. Filosofian Akatemia Oy:n tuottaman tutkimuksen mukaan puhtausalalla suunnitteleminen on isossa osassa puhtausalan vetovoimaa, sillä alaa uhkaa työvoimapula. Tutkimuksessa haastateltiin 300 siivoojaa 11 eri puhtausalan organisaatiosta, sekä siivoojien esimiehiä heidän työn mielekkyydestään. Siivoojien vastauksista kävi ilmi, että työn mielekkyyttä parantavat valmentava esimies, hyvät ja toimivat työvälineet, asiakassuhteet sekä mahdollisuus toimia itsenäisesti. Eniten puutteita oli vanhanaikaisessa johtamismalleissa, jotka sisältävät kontrollointia, hankalia prosesseja sekä työvälineiden puutoksia. (Jarenko, 2015.)

Kun halutaan kehittää ja suunnitella yksittäistä työtehtävää, edellyttää se tarkkailua ja arviointia kriittisesti omaa työsuoristusta kohtaan. Yksittäinen työtehtävä tulee suunnitella työmenetelmän valinnan, työtehtävän vaiheistamisen ja työjärjestyksen suunnittelun osalta. Oikein suunniteltu työmenetelmä varmistaa lopulta laadukkaan, mahdollisimman vähän kuormittavan työtavan, joka näyttää hyvän lisäksi helpolta. Kun työsuoristusta vaiheistetaan, pyrkimyksenä on poistaa päällekkäisiä työvaiheita ja yhdistää tilassa tehtäviä samantyyppisiä työtehtäviä. Työtehtävien järjestystä suunnitellessa tulee ottaa huomioon työn eteneminen puhtaimmasta likaisimpaan sekä usein ylhäältä alas. Lika tulee pyrkiä poistamaan pinnasta, eikä kuljettaa sitä pinnalta toiselle. Hyvin suunniteltu työjärjestys poistaa turhat välivaiheet, välineet sekä vähentää askelien määrää. (Kivikallio, 2010, 21.)

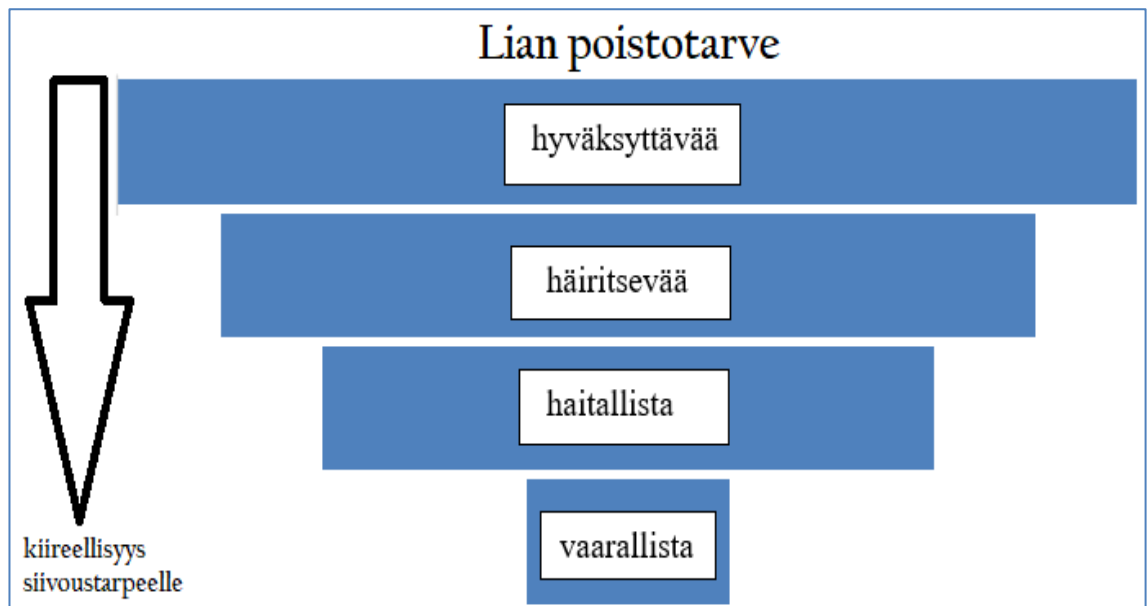
Työtä kehittäessä on arvioitava jokaista työvaihetta ja opittava tekemään vaiheista merkityksellisiä. Työtä voidaan suunnitella yhdessä toisten työntekijöiden kanssa, sillä keskustelu auttaa kehittämään sekä oivaltamaan uusia kehittämiskohteita ja toimintatapoja. Työmenetelmiä valittaessa tulee ottaa huomioon välineen kuormittavat tekijät. (Kivikallio, 2010, 21.)

Puhtausala kehittyy ja muuttuu voimakkaasti toimialana jatkuvasti. Siivoustyö lisää tilojen viihtyvyyttä ja varmistaa tilojen turvallisen käytön. Siivouksen palveluntuottaminen pystytään toteuttamaan monin eri tavoin, esimerkiksi ostamalla siivous ulkopuoliselta palveluliikkeeltä. Hyvin suunniteltu siivoustyö on perusta taloudelliseen puhtauspalvelun tuottoon. (Kivikallio, 2010, 17.)

Asiakastyytyväisyyden kannalta siivouspalveluissa ratkaisevassa asemassa on laatu ja sen tasaisuus, aikataulujen pitäminen, reagointi ongelmatilanteissa, palvelukuvauksen täyttyminen, toiminnan joustavuus ja ystävällisyys. Siivouksen laatuun vaikuttaa oleellisesti siivoustiheys, siivouksen organisointi ja ohjaus, erilaiset seurantajärjestelmät sekä työntekijöiden ammattitaito. (Huilaja, 2010, 32.)

Siivouksen perimmäinen tarkoitus on puhtauden tuottaminen. Lian määritelmänä pidetään pinnoilla esiintyvää, käyttöä häiritsevää ja poistettavissa olevaa ainetta. Lika tulee tiloihin ihmisestä muun muassa hiukkaslikana ja tekstiilipölynä sekä luonnosta. Lika kulkeutuu helposti tilasta toiseen käyttäjien ja ilmavirtojen mukana. Kun tiloja käytetään, myös itse tilassa syntyy pintojen likaantumista. Pinnasta ja liasta riippuen lika kiinnittyy pintoihin eritavoin. Puhtauden saavuttamiseksi siivoojan tulee arvioida lian laatu sekä sen häiritsevyyssasteen määrä. Nykyisin kiinnitetään enemmän huomiota kalusteisiin, tasoille sekä ylärakenteisiin lattioiden sijasta. (Kääriäinen & Kivikallio, 2010, 41.)

Lian poistamistarve riippuu monista eri tekijöistä. Lian poistamisessa tulee määrittää ja optimoida siivousajankohta. Tilojen siivousta suunniteltaessa tulee huomioida, ettei tiloja tarvitse siivota kauttaaltaan jokaisella siivouskerralla. Siivous kartoitetaan tilassa sen kriittisten pisteiden kautta eli huomio kiinnitetään esimerkiksi kosketuskohtiin. Siivoustiheyden määrittelevät vaatimukset puhtaustasosta, likatyypistä, lian määrästä ja sen kiinnittymistavasta. Samat asiat määrittävät siivousajankohdan ja poiston tarpeen kiireellisyttä (kuvio 3, Kääräinen & Kivikallio, 2010, 42.) Siivousta suunniteltaessa tulee huomioida, että mitä pidempään lika seisoo pinnassa, sen vaikeampaa lian poistosta tulee. (Kääräinen & Kivikallio, 2010, 42.)



Kuvio 3. Lian poistamistarve (Kääräinen & Kivikallio, 2010, 42.)

Likatyypit voidaan jaotella esimerkiksi seuraavalla tavalla:

#### Irtolika

Irtolika on kuivaa tai märkää likaa, mikä ei ole tunkeutunut tai kiinnittynyt pintaan. Tämän kaltainen irtolika pystytään poistamaan harjaamalla, imuroimalla, lakaisemalla tai pyyhkimällä. (Kääräinen & Kivikallio, 2010, 42.)

#### Kuivalika

Kuivan irtolian poistossa on hyvä käyttää vettä tai muuta pölynsidonta-ainetta, esimerkiksi nihkeämenetelmää, jotteivät hiukkaset leviä ilmaan. Puhdistuaine ei irrota likaa pinnasta, vaan sitä käytetään ainoastaan lian sidontaan. (Kääräinen & Kivikallio, 2010, 42.)

#### Märkälika

Märkä irtolika on tuore likatyyppi, josta ei ole neste haihtunut. Tämän vuoksi märän irtolian poistossa tarvitaan aina väline mihin lika voidaan sitoa. (Kääräinen & Kivikallio, 2010, 42.)

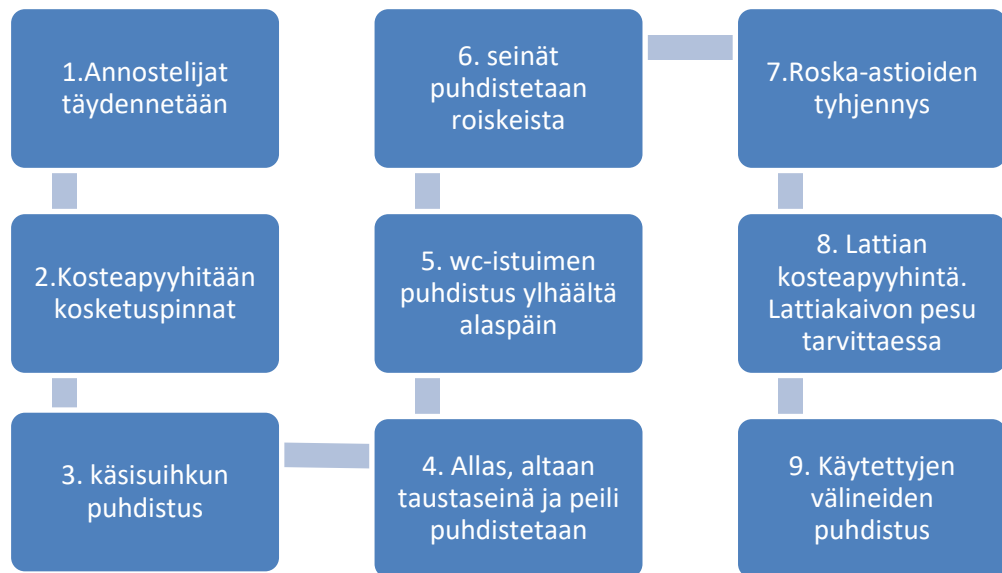
#### Kiinnittynyt lika

Kiinnittynyt lika on kuivunut tai nihkeytynyt lika pinnassa. Kiinnittynyt lika irtoaa parhaiten kostea- tai märkäpuhdistuksella, käsi- tai konemenetelmin. Mekaanisen hankauk-

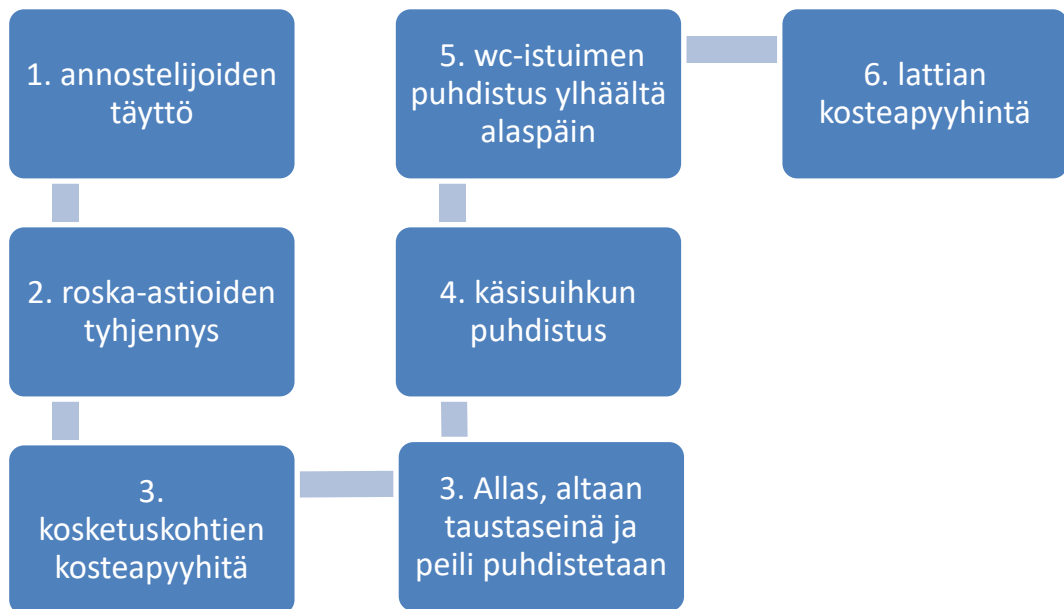
sen ja puhdistusaineen tarve riippuu, kuinka pahasti lika on kiinnittynyt pintaan. Siivoustiheyden suunnittelussa tulee huomioida, että kiinnittynyt lika on aina vaikeampi poistaa kuin irtolika. (Kääräinen & Kivikallio, 2010, 42.)

Tässä opinnäytetyössä tehdyn videon avulla perehdytetään työntekijää saniteettitilan tarkistussiivoukseen. Tarkistussiivous on määritelty TAY Palvelut Oy:n palvelukuvauksessa häiritsevän irtolian ja tahran poistona. (Mikkola, 2012, liite 1) (SSTL Puhtausala ry puhtausalan koulutus- ja neuvontajärjestö) määrittelee tarkistussiivouksen ylläpitossiivouksen alle yhdeksi säännöllisesti tehtäväksi siivoustyöksi esimerkiksi kokoushuoneissa. (SSTL, 2017.) Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri määrittelee hoitoympäristön puhdistamisohjeessa tarkistussiivouksen hoitokodissa tarvittaessa eritetahrojen poistona, likaantuneiden kohtien ja kosketuspintojen puhdistuksena, kalusteiden puhdistuksena, vuoteen petaamisena, imurointina, pehmustettujen kalusteiden puhdistuksena, roskakorien tyhjentämisenä, mattojen imurointina ja lattian vaihtoehtoisena pyyhintänä nihkeällä tai kostealla. (Pekkala, 2014, 11.) Linnan tilapalvelut määrittelee tarkistussiivouksen palvelukuvauksessaan osittaisena kosketuskohtien pyyhintänä, osittaisena lattioiden pyyhintänä, annostelijoiden täydennyksenä ja roska-astioiden tyhjennyksenä. (Virtanen, 2012, 6.)

Saniteettitilojen siivouksessa välineinä tarvitaan siivouspyyhkeitä, ikkunankuivain, annostelupullo, kuivain- tai moppipyhyhin, asianpesu- ja wc-harja, pesuharja tai hankauspesin. Saniteettitiloja siivotessa tulee aina käyttää suojakäsineitä suojana. Siivouksessa edetään aseptisessä työjärjestyksessä (kuvio 4 SSTL, Saniteettitilojen siivous, 2017 & 5, Markkanen, 2017.), jotta vältetään pieneliöiden leviämistä. Työskentelyasennon tulee olla mahdollisimman ergonominen, jolloin huomio tulee kiinnittää selän suoruuteen, hartioiden rentouteen sekä tuen ottamiseen tarvittaessa. Aineeksi tulee valita mahdollisimman ympäristöystävällinen puhdistusaine. Veden turhaa kuluttamista tulee välttää siivouksen aikana. (SSTL, Saniteettitilojen siivous, 2017.)



Kuvio 4. SSSL Siivousjärjestys (SSSL, Saniteettitilojen siivous, 2017.)



Kuvio 5. WC:n siivous, työnohjausvideo (Markkanen, 2017).



## 5 PEREHDYTYSVIDEO PIRKANMAAN DUO SIIVOUSPALVELUILLE

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja oli Pirkanmaan Duo siivouspalvelut Oy, jossa myös itse työskentelen esimiehenä. Pirkanmaan Duo siivouspalvelut on Pirkanmaalla toimiva siivousalan palveluyritys, jonka liiketoiminta ja palvelut ovat puhdistuspalveluita sekä niiden oheistoimintaa. Yrityksessä toimii vuonna 2018 noin 45 työntekijää, joista kahden yrittäjän lisäksi työskentelee, kolme esimiestä ja kaksi palveluohjaajaa. Loput noin 40 työntekijään ovat siivoojia. Yritys on perustettu vuonna 2011 ja sen omistaa kaksi yrittäjää, Sanna Kananen ja Mari Männistö. Pirkanmaan Duo siivouspalveluiden liikevaihto oli vuonna 2017 1,2 miljoonaa euroa. (Männistö, 2017.)

Pirkanmaan Duo siivouspalvelut ovat keskittyneet ylläpito- ja perussiivouksiin sekä niiden tukipalveluihin (kuvio 6, Männistö, 2018). Palveluihin kuuluu muun muassa vaihtomatot sekä erilaiset hygieniatuotteet. Pirkanmaan Duo siivouspalveluiden asiakkaina toimivat yritykset sekä julkinen sektori. Yksityishenkilöasiakkaat eivät kuulu yrityksen segmenttiin. Duo siivouspalvelut ovat keskittyneet pääsääntöisesti rakennusten loppusiivouksiin sekä yritysten ylläpitosiivouksiin. Tässä työssä keskityttiin viikonloppuisin tehtävään siivoukseen ja siihen liitettävään videoon. (Männistö, 2017.)



Kuvio 6. Duo siivouspalvelun palvelut 2018 (Männistö, 2018.)

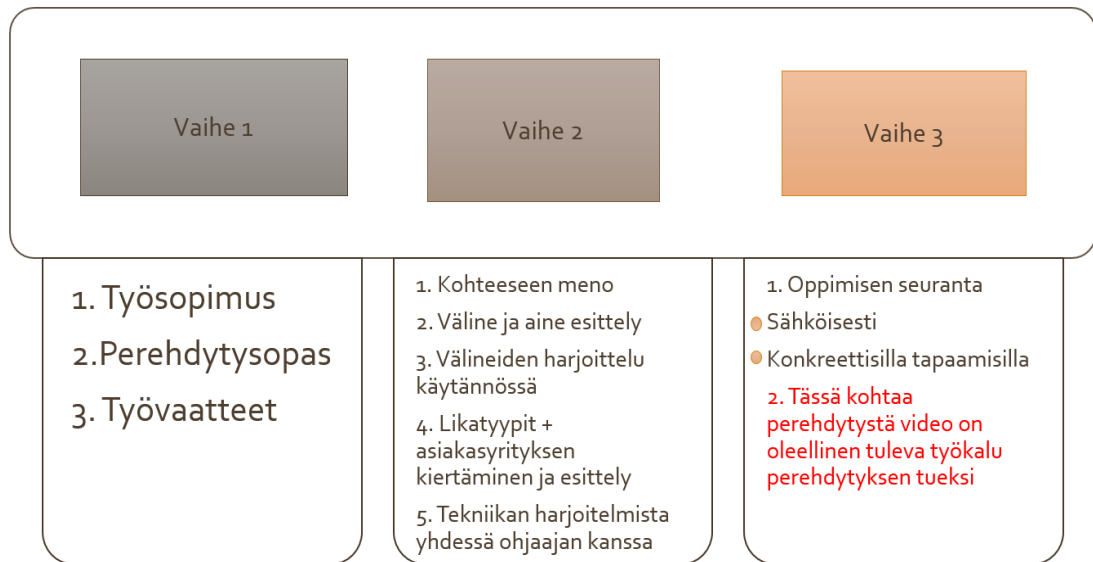
Pirkanmaan Duo siivouspalvelut tuottavat palvelua erilaisissa toimitiloissa samoilla teknisillä siivousmenetelmillä. Ylläpitosiivouksen taajuus, laatu sekä laajuus suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Tämän jälkeen palvelun laatu varmistetaan useita kertoja jatkuvasti yhdessä asiakkaan sekä työntekijän kanssa, yhdessä ja erillään. Työntekijät perehdytetään ja opetetaan huolellisesti tehtäviinsä. Tässä kohtaa perehdytysvideo on yksi osatekijä laadun varmistamisessa. (Männistö, 2018.)

Ylläpitosiivousasiakkaat kaipaavat usein myös säännöllistä perussiivousta toimitiloihinsa. Duo siivouspalvelut tarjoavat muun muassa lattiapintojen peruspuhdistus- ja suojausmenetelmiä, ikkunoiden pesuja, ylärakenteiden puhdistuksia, erilaisten kaluste- ja kattomateriaalien puhdistus- ja suojauskäsittelyitä sekä tekstiilien pesupalveluita. (Männistö, 2018.)

Tarkistussiivous on siivouksen muoto, jossa tilat nimensä mukaan tarkistetaan ja siivotaan vain tarvittavat pinnat häiritsevältä liasta. Menetelminä käytetään helppoja sekä nopeita tekniikoita. Tätä siivouksen muotoa toteutetaan lähinnä viikonloppuisin sekä tiloihin, jotka on parempi käydä tarkistamassa, kuin jättää kokonaan siivoamatta (Liite 1). (Männistö, 2018.)

## **5.1 Perehdyttäminen Pirkanmaan Duo siivouspalveluilla**

Kun uusi työntekijä on saatu rekrytoitua yritykseen, alkaa perehdytys heti ensimmäisestä päivästä lähtien esimiehen tai palveluohjaajan kanssa (kuvio 7 Männistö, 2018). Perehdytyksen hoitaa aina ensisijaisesti palveluohjaaja tai esimies, jotka ovat koulutettuja kyseiseen tehtävään. Työsopimuksen kirjoituksen hoitaa aina esimies, jonka jälkeen käydään myös läpi perehdytysopas, josta työntekijä löytää asiat, joita yrityksessä pidetään tärkeänä perehdytyksen kannalta. Perehdytysoppaassa ei ole varsinaisia työohjeita tai palvelukuvauksia, sillä ne vaihtelevat kohdekohtaisesti. Perehdytysoppaan tarkoituksena on toimia läpikäytyinä selkeänä oppaana uudessa työssä, sekä muistin tukena työhön liittyvissä asioissa. Perehdytysoppaasta löytyvät yrityksen esittely, työsuhteeseen liittyvät asiat työntekijän kannalta, siivouksen perusteita ja turvallisuusasioita esimerkiksi ergonomiasta ja siivousaineista. Ensimmäisen perehdytysvaiheen lopuksi työntekijälle jaetaan työvaatteet, samalla kysellen mieltä askarruttavista asioista. Seuraavaksi työntekijän kanssa siirrytään harjoittelemaan eli perehdyttämään itse siivousta tulevaan kohteeseen.



Kuvio 7. Perekdytyksen menettely Pirkanmaan Duo siivouspalveluilla 2018 (Männistö, 2018.)

Siivousta perekdytetään hyvin erityyppisissä kohteissa, riippuen siitä, mihin uusi työntekijä ajateltiin sijoittaa. Toisaalta kohteeseen sijoitus riippuu myös työntekijän siivoustyylistä sekä oppimismenopeudesta. Siivouskohteessa käydään läpi teknisiä siivousasioita, siihen liittyviä välineitä, menetelmiä, likatyyppejä, aineita sekä asiakasyritystä. Siivoustekniikkaa harjoitellaan yksin ja yhdessä ohjaajan tai esimiehen kanssa. Perekdytys toteutetaan ensin ohjaajan näyttämänä ja kertomana, jonka jälkeen työntekijä saa itse kokeilla menetelmää. Tässä vaiheessa suurimmat tekniikka- tai ergonomiavirheet korjataan ohjaajan toimesta. Hetken yksin harjoittelun jälkeen ohjaaja näyttää uudelleen menetelmän tekniikan. Tässä vaiheessa työntekijä osaa oman kokeilun perusteella tarkastella tekniikkaa eri näkökulmasta. Tämän jälkeen tekijä saa itse harjoitella pidemmän ajan ohjaajan samalla seuraten ja korjaten kriittisiä asioita, esimerkiksi tekniikan ergonomiata. (Männistö, 2018.)

Ohjaajat sekä esimiehet ovat koulutettuja huomaamaan opittavat asiat ja selkeät virheet, jotta oppiminen lähtee heti ensimmäisestä päivästä lähtien oikeaan suuntaan. Siivoojat eivät perekdytä toisiaan Duo siivouspalveluilla. Riippuen työntekijän aikaisemmasta työhistoriasta, asiakaskohteesta, vaatimuksista, työn sisällöstä ja työntekijän omasta halusta perekdytystä jatketaan 1-5 päivän ajan. (Männistö, 2018.)

Tämän jälkeen oppimista seurataan kahdella tavalla rinnakkain. Ensimmäisenä tapana sähköisesti eli soittamalla, viesteillä ja videopuheluilla. Toisena tapana esimies ja/tai ohjaaja käyvät säännöllisesti kohteessa katsomassa työntekijää sekä palvelun laatua. Alussa myös asiakas on tiiviisti mukana näissä tapauksissa kertomassa yhdessä työntekijän kanssa miten palveluntuottaminen on lähtenyt liikenteeseen. Perehdytyksen kannalta onnistumisen näkee pitkälti laadusta, työntekijän haastattelulla ja asiakkaan kommenttien kautta. (Männistö, 2018.)

Tähän kohtaan perehdytystä Duo siivouspalvelut toivoivat perehdytysvideon, niin työntekijöiden kuin ohjaajienkin toimesta. Videon avulla työntekijä voi jatkaa oppimistaan ja varmistaa palvelun laadun myös itsenäisesti. Videosta voi tarkistaa oman osaamisensa tason suhteessa tavoitetasoon. Lisäksi opittavia asioita ei unohtaisi, sillä videolta asiat näkyisivät selkeästi, missä ja milloin vain.

## 6 PEREHDYTYSVIDEON SUUNNITTELU

Perehdytysvideon suunnittelu käynnistyi tutustumisella teoriaan Siivoustyön käsikirjassa sekä erilaisissa perehdytysoppaissa. Tämän jälkeen teoriaa peilattiin omiin kokemuksiin perehdyttämisestä, työntekijöiden viihtyvyydestä ja ongelmista, asiakkaan tarpeista sekä likatyypeistä. Omiin kokemuksiini peilaten suurin osa uusista työntekijöistä ei ole koskaan tehnyt siivoustyötä, joten perehdytys on lähtenyt lähes aina hyvin alkeelliselta tasolta. Tämä seikka otettiin huomioon perehdytysvideon suunnittelussa. Suunnitelma laadittiin tarkistussiivouksesta saniteettitiloissa (liite 2). Videon pyrkimys oli tehdä siivouksesta mahdollisimman yksinkertaista ja keskittyä työjärjestykseen, sillä se on oleellisessa osassa siivouksen nopeuden kanssa. Nopeus on varsinkin uusien työntekijöiden epävarmin alue. Videossa haluttiin myös panostaa työjärjestykseen, jotta siivous ei tunnu liian vaikealta ja työntekijä välttyisi sortumasta aikaa vievään samojen työvaiheiden toistoihin tai mahdollisiin omiin vanhoihin tapoihinsa.

Opinnäytetyön videoksi valikoitui saniteettitila ja siellä tarkistussiivous. Saniteettitilan siivous on useimmille työntekijöille alussa kaikista haasteellisin tila märkätilojen lisäksi ja siitä tulee eniten reklamaatioita sekä kyselyjä.

Siivousjärjestys suunniteltiin yhdessä ohjaajan sekä toisen esimiehen kanssa. Keskustelimme muun muassa siitä, tuleeko annostelijat sekä roskat tarkistaa heti siivouksen alussa vai vasta lopussa. Keskustelun edetessä tulimme lopputulokseen molempien tapojen olevan oikeita tarkistussiivouksessa, kunhan annostelijoiden tarkistuksen, roskien viennin sekä tarvikkeiden tuonnin tekee samaan aikaan. Nämä työvaiheet otin tarkistussiivousvideossani viimeiseksi työvaiheeksi. Tarkistussiivouksessa paperia voidaan käyttää siivouksessa välineenä pyyhkeen sijaan. Tästä syystä roskat on hyvä tyhjentää viimeisenä, jotta asiakkaalle välittyy kuva, että tilat on siivottu. Suunnitelmaluonnoksessani (liite 2) näkyy työjärjestys, jota viikonlopputekijät käyttävät muun muassa liikuntakeskuksissa viikonloppuisin.

Suunnitteluvaiheessa videosta haluttiin mahdollisimman lyhyt, jotta video on kannattavaa katsoa esimerkiksi kesken työvuoron. Videossa haluttiin tuoda ilmi oleelliset ja tärkeät asiat siivoukseen liittyen, joista usein reklamoidaan asiakkaan tai arkisiivoojan toimesta. Suunnittelin erikseen videon päälle tulevan puheosion, jossa kerrotaan eri menetelmien vaiheet sekä avataan hieman tärkeimpiä syitä näihin vaiheisiin. Tällä tavoin video säilyy

mahdollisimman lyhyenä, sillä työvaiheiden selostaminen työtä tehtäessä ei pidennä varsinaista työsuoritusta.

Äänitys oli käsikirjoitettu ja suunniteltu toiminnan mukaan (Liite 2). Muokkauksessa otettiin huomioon kielivalinta, sillä siivousalalla on paljon myös ulkomaalaisia työntekijöitä. Tästä syystä perehdytysvideo on tehty myös englanninkielisellä tekstityksellä, jotta sitä voidaan hyödyntää myös ulkomaalaisten työntekijöiden kanssa, joiden äidinkieli ei ole suomi.

## 6.1 Toteutus ja editointi

Videot kuvattiin saniteettitiloissa liikuntakeskus GoGo Cityssä Tampereen keskustassa. Liikuntakeskus GoGo valikoitui toteutukseen koska, siellä tehdään useimmat tarkistus-siivoukset viikonloppuisin. Videoiden kuvaukseen saatiin lupa GoGon Club Managerilta Vilja Brezekiltä.

Videot kuvattiin Gopro Hero 5 kameralla. Videoita oli kuvaamassa ulkopuolinen henkilö. Videoita kuvattiin kolme erilaista versiota, jolloin mahdollisuus erilaisiin versioihin säilyi myös myöhempää käyttöä varten. Saniteettitilat valmisteltiin kuvausta varten lavastetuksi lisäämällä likaa kahvinpurun muodossa sekä paperina lattialla.

Videoiden muokkaus tapahtui iPad:in ohjelmalla iMovie. Kyseinen ohjelma on vain Applen laitteilla ja kattaa hyvin erilaiset muokkaustoiminnot. Muokkaustyökaluina käytettiin leikkaustyökalua, äänen poistoa, äänitystä, nopeutusta ja hidastusta. Toteutusvaiheen video kesti 4 minuuttia 56 sekuntia. Muokatessa video leikattiin ensin osiin, joita aloitettiin yhdistellä toisiinsa. Videosta haluttiin tuottaa maksimissaan kolmen minuutin mittainen perehdytysvideo ja se onnistui leikkauksen sekä nopeutuksen avulla. Tämän jälkeen videosta poistettiin kokonaan ääni ja päälle nauhoitettiin jälkikäteen puhe päälle.

Video ladattiin YouTube-videoalustalle (liite 3). Video ladattiin yksityiseksi ja se löytyy ainoastaan jaetun linkin takaa. Tämä linkki jaetaan perehdytysvaiheen kaksi jälkeen uudelle työntekijälle. (Kuvio 7, Männistö, 2018.) Linkki toimii ikuisesti ja helposti millä tahansa laitteella, joka tukee YouTube-sovellusta. Videon alle on myös mahdollista kommentoida tai kysyä halutessaan. Tämä kommentointiominaisuus on yksi syy, miksi videoiden alustaksi valikoitui YouTube-videoalusta.

## 7 POHDINTA

Duo siivouspalveluilla ei ole tätä ennen ollut käytössään yhtäkään ohjevideota, vaan perehdytys on toteutettu aina muilla tavoin. Tässä työssä luotiin perehdytysvideo, joka mahdollistaa yhtenäiset toimintaohjeet saniteettitilojen siivoukseen viikonloppuisin tarkistus-siivouksessa.

Video luotiin viikonloppusiivoojia varten, jotka toteuttavat tarkistussiivousta viikonloppuisin muun muassa liikuntakeskuksissa. Keskukset ovat kooltaan suuria, joten siivottavaa pinta-alaa on paljon. Eri tilojen käyttömäärät vaihtelevat valtavasti, mutta jokainen tila tulisi siivota samanlaiseen tasoon. Tämän vuoksi tarkistussiivouksessa ei ole tarkkoja ohjeita, vaan siivous toteutetaan aina likaisuusasteen mukaan. Video suunniteltiin antamaan suuntaa, miten liian voi poistaa nopeasti ja mikä järjestys saa työntekijän siivoamaan tilan helpoiten.

Viikonloppusiivouksen ongelmina ovat olleet siivoustyön jättämättä tekeminen ja siivouslaadun huonous. Saniteettitiloissa erityisesti wc-altaan sekä wc-istuimen pintojen laatu tarkistussiivouksen jälkeen on ollut huono. Avointen työntekijä haastatteluiden perusteella pyyhintä on jäänyt suorittamatta, sillä kostean mikrokuitupyyhkeen käyttö koetaan hankalaksi ja työlääksi. Öisin tehtävässä siivouksessa väsymys hankaloittaa omalta osaltaan prosessia, siivouspyyhettä ei jaksaisi vaihtaa/käntää tarvittavaa määrää. Tätä ongelmaa ei ole havaittavissa päivisin useamman tunnin kerrallaan työskentelevillä työntekijöillä. Mikrokuitupyyhkeen käyttö on teoriaan viitaten kuitenkin oikeaoppinen tekniikka.

Asiakkailta tullut palaute koski usein saniteettitilojen pölyisyyttä ja saippuoiden loppumista. Arkisin tiloissa olevilta siivoojilta palaute viikonloppusiivouksesta on samankaltaista, saniteettitilojen kalusteet ovat olleet pölyisiä, eikä siivouspyyhkeitä ole käytetty kuin korkeintaan kaksi.

Näiden keskusteluiden myötä viikonloppusiivousta kokeiltiin helpottaa vaihtamalla mikrokuitupyyhkeiden käyttöä kostutetulla paperilla pyyhkimiseen. Tämän tuloksena reklamaatiot vähenivät ja viikonlopputyöntekijät sanoivat paperin olevan helpompikäyttöinen nopeassa tarkistussiivouksessa. Totesimme yhdessä työntekijöiden kanssa paperilla

pyyhkimisen olevan toteutuksessa helpompaa, eikä tällöin pyyhintäteknikasta tarvitse luistaa.

Videot suunniteltiin ja toteutettiin täten teorian sekä avoimen keskustelun pohjalta. Tarkistussiivoustekniikka ei ole silti lopullinen, vaan hakee edelleen vaihtoehtoisia toteutustapoja siivoustyön helpottamiseen. Pehdytysvideon teon myötä heräsi ajatus kertakäyttö siivouspyyhkeiden käyttöönotosta Duo siivouspalveluille. Kokeilun avulla voisi selvittää, onko kertakäyttöiseen siivouspyyhkeeseen yhtä helppoa tarttua, kuin paperiin.

Toinen haastava tilanne videon kannalta oli siivousjärjestyksen suunnittelu sekä suojakäsineiden käyttö. Järjestykseen vaikuttava perustelu on, että annostelijat olisi hyvä tarkistaa ilman suojakäsineitä ja tämän jälkeen kalusteiden puhdistus tulee suorittaa suojakäsineet kädessä, jotta välttyttäisiin bakteerien levittämiseltä. (SSTL, saniteettitilojen siivous, 2017.)

Työntekijöiden kanssa keskusteltaessa kävi ilmi, etteivät monet muista kehotuksista huolimatta käyttää käsineitä tai jos käyttävät, eivät muista ottaa niitä pois tilojen välissä. Viikonloppuisin asiakkaat tarkistavat tilat tyhjennettyjen roskakorien perusteella. Jos ja kun tarkistussiivouksessa käytetään paperia, on se helpoin laittaa käytön jälkeen lähimpään roskakoriin. Videossa haluttiin ottaa nämä seikat huomioon.

Videoista päätettiin siis tehdä tarkoituksella hieman vääräoppisia, mahdollisimman helppoja työntekijöiden kannalta ja niin aseptisia kuin käytännössä pystyi. Videoissa otettiin huomioon palvelulupaus ja sen täytyminen, joka on kyseisellä menetelmällä varmempaa kuin oikealla siivoustekniikalla. Avoin keskustelu työntekijöiden kanssa hankalista tilanteista on avain mahdollisuuksiin, eikä kehitystyö voi pysähtyä teoriaan, mutta ei myöskään ongelmatilanteisiin.

Videon myötä palvelua halutaan kehittää tarkistussiivouksen osalta lähemmäksi teoriaa ja samalla sellaiseksi, että se koetaan työntekijöiden toimesta helpoksi. Uusien ratkaisujen löytäminen on mahdollista, kun menetelmistä ja työvaiheista keskustellaan avoimesti yhdessä työntekijöiden kanssa.

Video jaettiin kaikille viikonlopputekijöille, joita on yrityksessä tällä hetkellä yhdeksän henkilöä. Palautteeksi saatiin muun muassa ”hyvä tarkistuslista”, ”ymmärrettävä, samaa



oon tehnyt”, ”äänet sai laittaa aika kovalle, että selostus kuuluu”, ”selkeä, johdonmukainen ja ytimekäs video”, ”hyvää kertausta”, ”selkeät ohjeet, ei jäänyt mitään puuttumaan”, ”äänenlaatuun voisi panostaa”, ”hyvä video”. Tästä voimme päätellä videon onnistuneen. Kokemuksia täysin uusien työntekijöiden osalta puuttuu. Nykyiset työntekijät ovat tehneet tarkistussiivousta useamman kuukauden ajan, joten varsinaista muistilistaa he eivät koe enää tarvitsevänsä. Video luotiin helpottamaan ensimmäisiä työvuoroja, jolloin asiat ovat vaikeinta muistaa.

Videoiden teossa kehityskohteiksi nousi äänenlaatu, joka koettiin joidenkin osalta heikoksi. Seuraavissa videoissa tähän seikkaan tulee panostaa, joko puhumalla kovempaa tai tekemällä äänitys toisella laitteella.

Kun perehdytysvideo on saatu kokeiltua täysin uusien työntekijöiden kanssa, tulee niistä tulevat palautteet ottaa huomioon kehitysvaiheessa. Yhtenä vaihtoehtona mietinnässä on tekstin sijoittaminen videoon, jotta oppiminen tapahtuu samanaikaisesti kuulemalla, näkemällä ja lukemalla.

Tulevaisuudessa videoita laajennetaan jokaiseen siivoukseen eli ylläpitosiivoukseen ja rakennusten loppusiivoukseen. Ylläpitosiivouksesta videotointeja on tullut märkätilojen pesusta ja rakennusten loppusiivouspuolelta esimerkiksi handyn terän vaihtamisesta. Perehdytysvideoita voidaan myös laajentaa koneisiin ja laitteisiin, joita käytetään ylläpitosiivouksessa, peruspesuissa ja rakennusloppusiivouksessa.

Kokonaisuutena videoiden teko oli mielenkiintoista, haastavaa sekä helppoa ja vaikeaa. Perehdytysvideoiden teko jatkuu tästä eteenpäin Duo siivouspalveluilla tämän työn ensimmäisen kokeilun jälkeen.

## LÄHTEET

- Ahokas, L ja Mäkelä J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Käsitteet ja perehdyttämisen vaiheet. Työturvallisuuskeskus. Luettu 12.11.2018 [https://ttk.fi/koulutus\\_ja\\_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus\\_-\\_ennakoivaa\\_tyosuojelua](https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua)
- Arelahti, T. 2016. Tietokone, tabletti vai älypuhelin? Tietostartti.fi. Luettu 13.11.2018. <https://tietostartti.fi/tietokone-tabletti-vai-alypuhelin/>
- Grönfors, T. 2010. Työssä oppiminen. Avain tuottavuuteen. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.
- Hietala, H. Kaivanto, K. Valvisto, E. 2016. Esimiehen käsikirja 2016. Liettua: Balto print.
- Hokkanen, S. Mäkelä, T. Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. 1. painos. Porvoo: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Huilaja, E. 2010. Asiakaspalvelu. Teoksessa Valkosalo, T.(toim.) Siivoustyön käsikirja. 21. Korjattu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Saarijärvi: WS Bookwell Oy, 32.
- Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. 3., uudistettu painos. Porvoo: Edita Publishing Oy.
- Jenkins, J. 2016. 4 Ways video can make onboarding more effective – eLearning Industry. Luettu 19.9.2018.
- Jarenko, K. 2015. Kohti kutsumuksellista puhtausalaa. Hankkeen loppuraportti. Filosofian Akatemia Oy. 1. painos. Helsinki: ADigi Oy. [https://www.tsr.fi/documents/20181/318411/114395-loppuraportti-Final\\_kutsumuksellinen+puhtausala\\_loppuraportti.pdf](https://www.tsr.fi/documents/20181/318411/114395-loppuraportti-Final_kutsumuksellinen+puhtausala_loppuraportti.pdf)
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos 2003. Edita Prima Oy.
- Kangas, P. Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 1. painos 2007. Nykypaino Oy.
- Kivikallio, J. 2010. Oman työn kehittäminen. Teoksessa Valkosalo, T.(toim.) Siivoustyön käsikirja. 21. Korjattu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Saarijärvi: WS Bookwell Oy, 17-24.
- Kjelin, E. Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kuitunen, K. 2017. Henkilöstön perehdyttämisen uudet haasteet - maahanmuuttajat työyhteisössä. Laurea-ammattikorkeakoulu. Luettu 11.11.2018. [https://www.hamk.fi/wp-content/uploads/2018/08/Osuma\\_Perehdytt%C3%A4misopas.pdf](https://www.hamk.fi/wp-content/uploads/2018/08/Osuma_Perehdytt%C3%A4misopas.pdf)

Mikkola, K. 2012 TARJOUSPYYNTÖ: SIIVOUSPALVELU, Tampereen yliopisto Finn – Medi 2 tilat. Liite 1. <http://www.tay-palvelut.fi/tarjouspyynnot/Tarjous-pyynto%20Finn-Medi%202.pdf>

Markkanen, V. 2017. WC:n siivous, työnohjausvideo (V-V Markkanen2010). Katsottu: 16.11.2018. <https://www.youtube.com/watch?v=q097gJvygTU>

Männistö, M. Yrittäjä. 2018. Haastattelu 1.11.2018. Haastattelijä Kananen, A. Tampere.

Männistö, M. 2017. Pirkanmaan Duo siivouspalvelut. Luettu 15.11.2018 Palvelut. <http://duosiivouspalvelut.fi/>

Oakley, V. 2017. How to Direct Great Onboarding Videos. Luettu 31.10.2018. <https://www.td.org/magazines/td-magazine/how-to-direct-great-onboarding-videos>

Pekkala, S. 2014. Hoitoympäristön puhdistaminen. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. PPSHP. Sivut 11.

Pierce, M. 2018. 10 Reasons Videos and Visual Content Optimize Onboarding. Luettu 18.10.2018. [http://pubs.royle.com/publication/?i=482831&article\\_id=3036819&view=articleBrowser&ver=html5#{%22issue\\_id%22:482831,%22view%22:%22articleBrowser%22,%22article\\_id%22:%223036819%22}](http://pubs.royle.com/publication/?i=482831&article_id=3036819&view=articleBrowser&ver=html5#{%22issue_id%22:482831,%22view%22:%22articleBrowser%22,%22article_id%22:%223036819%22})

Reunanen, T. 1996. Siivous eri tyyppisissä kiinteistöissä. Teoksessa Kujala, T & Kääriäinen, P. Siivoustyön käsikirja. 11. Korjattu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisu 1:7. Vihti: Karptint Ky, 221-228.

SSTL. n.d. HANKINNAN KOHTEEN KUVAUS. Luettu 15.11.2018 <https://puhtaus-ala.fi/kohteen-kuvaus>.

SSTL Puhtausala ry. 2017. SANITEETTITILOJEN SIIVOUS (CLEANING SANITARY FACILITIES). Luettu 13.11.2018. <https://puhtausala.fi/saniteettitilojen-siivous-cleaning-sanitary-facilities>

SSTL Puhtausala ry. 2017. Hankinnan kohteen kuvaus. Luettu 15.11.2018. <https://puhtausala.fi/kohteen-kuvaus>

Vasko, A. Yltiö, H. 1996. Siivous osana yhteisöä. Teoksessa Kujala, T & Kääriäinen, P. Siivoustyön Käsikirja. 11 korjattu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisu 1:7. Vihti: karptint Ky, 29-36.

Virtanen, M. 2012. LINNAN tilapalvelut. PALVELUKUVAUS Seminaarin koulu. <https://docplayer.fi/16642154-Palvelukuvaus-1-7-27-11-2012.html>

## LIITTEET

### Liite 1. Viikonloppusiivoojien ohje

#### Viikonloppusiivous = tarkistussiivous

- Tarkistussiivous tarkoittaa **NÄKYVÄN LIAN POISTOA + ANNOSTELIJOIDEN TÄYTTÖÄ.**
- Tarkistussiivous menetelmäksi valitaan mahdollisimman nopea ja helppo menetelmä, jotta lika saadaan pois.
- Arkisiivooja huolehtii pinttymistä sekä pitää pinnat helposti siivottavina.
- Viikonloppusiivooja huolehtii näkyvästä liasta (pöly, roskat, tahrat, paperit yms.)

#### Tarkistussiivottavia tiloja ovat:

1. pukuhuoneet
2. wc-tilat
3. käytävät
4. lattiat
5. tuulikaapit ja sisääntuloaulat
6. kahviot
7. rappuset
8. kuntosali jne....

= kaikki tilat mitä viikonloppuisin käytetään

\*tilakohtaiset ohjeet ovat siivouskomeroiden ovissa.

#### Tarkistussiivottavaa likaa ovat mm.:

1. kaikki irtorokat: paperi, kivet, pöly jne...
2. näkyvät tahrat esim: ruoka, kaatuneet nesteet, kura, värilliset aineet jne...
3. pöly: wc altaassa tai pöntössä, isoilla tasoilla, lattiapinnoilla jne.
4. roskat roskiksissa

#### Esimerkin avulla:

Kohteessa viikolla 12: sisääntuloaulan matto on kivinen ja kurainen → matto tulee puhdistaa kuivainpyyhkimellä / imurilla.

Kohteessa viikolla 18: sisääntuloaulan matolla on paperinpaloja → silppu poistetaan rikkalapiolla → matto on puhdas.

Kohteessa viikolla 51: matossa ei likaa → matolle ei tehdä mitään.

1. tila katsotaan läpi ja havainnoidaan lika
2. valitaan mahdollisimman helppo menetelmä
3. Jos menetelmä ei riitä, otetaan toinen menetelmä
4. Lopuksi varmistetaan, että näkyvä lika on poistettu

**Tarkistussiivouksessa ei ole tarkkoja ohjeita tai sääntöjä: ”näin teet joka kerta”.**

**Siivous riippuu täysin siitä, kuinka paljon tilassa on likaa ja missä lika sijaitsee.**

Liite 2. Tarkistus siivous saniteettitiloissa

## Työohjeet saniteettitila tarkistus siivous

1. Poista näkyvä lika altaasta sekä WC istuimesta
2. Tarkista käsi- ja wc-paperi annostelijat sekä saippua
3. Ota kaikki roskat mukaan siivousvaunulle ja vaihda pussi uuteen vain, jos tarve
4. Ota siivousvaunusta tarvittavat paperit, saippuat ja pussi mukaasi
5. Täytä annostelijat ja aseta pussi paikoilleen
6. Pyyhi lattia tarvittaessa

Tarkistus siivoukseen ei ole tarkkoja ohjeita, sillä näkyvä ja häiritsevä lika saattaa sijaita esimerkiksi seinässä.

Liite 3. Perehdytysvideo tarkistus siivous