



Siivouskäytäntöjen kartoittaminen risteilyaluksella

Sara Ekqvist

Anu Niitynpolku

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2024

Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma

EKQVIST, SARA & NIITYNPOLKU, ANU:
Siivouskäytäntöjen kartoittaminen risteilyaluksella

Opinnäytetyö 40 sivua, joista liitteitä 6 sivua
Toukokuu 2024

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää siivouskäytäntöjä toimeksiantajan osoittamilla risteilyaluksilla. Työ on tehty yhteistyössä toimeksiantajan SOL Palvelut Oy:n kanssa. Opinnäytetyö on osa LAIVA-hanketta, jossa pyritään selvittämään laivaympäristön kemialliset, mikrobiologiset ja hiukkasmaiset altisteet. Tutkimus tehtiin tapaustutkimuksena ja aineisto kerättiin puolistrukturoiduin haastatteluiden, kyselyiden, vertaisarvioinnin ja havainnointien avulla.

Työn tuloksiksi saatiin, että henkilöstöllä oli hyvät valmiudet suoriutua työstä ja palveluntuottaja on kouluttanut ja perehdyttänyt heidät asianmukaisesti. Työn organisointi oli tehokasta ja työmäärä laskettu etukäteen. Siivoustyön tehokkuuteen ja laatuun voitaisiin vaikuttaa varmistamalla työvälineiden riittävyys ja hankinnoissa huomioida työvälineiden ammattimaisuus.

Työn tuloksien perusteella ehdotamme uudistetun välinevalikoiman suunnittelua yhteistyössä palveluntuottajan kanssa ja investointia tehokkaisiin ja laadukkaisiin siivousvälineisiin. Oikeilla menetelmillä ja välineillä puhdistetut pinnat kestävät pidempään.

ABSTRACT

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

EKQVIST, SARA & NIITYNPOLKU, ANU:
Study about Cruise Ship Cleaning Policies

Bachelor's thesis 40 pages, appendices 6 pages
May 2024

The purpose of this thesis was to investigate the cleaning practices on the cruise ships designated by the client. The study was done in cooperation with the client SOL Palvelut Oy. The thesis is part of the LAIVA project which aimed to investigate chemical, microbiological and particulate exposures in the ship environment. The study was conducted as a case study and the data were collected through semi-structured interviews, surveys, peer review and observations.

The results of the thesis indicated that the personnel were well acquainted to perform the work and had been appropriately trained and inducted by the service provider. The work was organized efficiently, and the workload was calculated in advance. The efficiency and quality of cleaning work as well as aseptic, safe, and ergonomic work could be influenced by developing cleaning equipment to be more professional and ensuring that the equipment is sufficient.

Based on the results of the thesis, we propose planning a renewed range of equipment in cooperation with the service provider and investing in efficient and high-quality cleaning equipment. With the right methods and equipment, cleaned surfaces last longer.

Key words: laiva project, cruise ship cleaning, cleaning policies

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	SIIVOUS RISTEILYALUKSELLA	6
	2.1 Siivouksen vaikuttavuus	6
	2.2 Siivous ja sisäilma	7
	2.3 Siivottavuus	9
3	MONIKULTTUURISUUS PUHTAUSALALLA	11
	3.1 Puhtausalan työvoimatilanne	11
	3.2 Monikulttuurisuus työyhteisössä	11
4	LAIVA-HANKE	16
	4.1 LAIVA-hanke	16
	4.2 Toimeksiantaja palvelutuottaja SOL	16
	4.3 Laivasiivous	17
5	TOIMEKSIANTAJAN SIIVOUSKÄTÄNTÖJEN KARTOITUS	19
	5.1 Prosessin kulku	19
	5.2 Valitut tutkimusmenetelmät	20
6	TUTKIMUS & TULOKSET	23
	6.1 Havainnointi	23
	6.2 Vertaisarviointi eli benchmarking	24
	6.3 Kysely	25
	6.4 Haastattelu	26
	6.5 Yhteenveto tuloksista	28
7	POHDINTA	31
	LÄHTEET	32
	LIITTEET	35
	Liite 1. Kysely esihenkilöille 1 (2)	35
	Liite 2. Havainnointilomake 1 (2)	37
	Liite 3. Haastattelukysymykset 1 (2)	39

1 JOHDANTO

Koronapandemia on sana ja ilmiö, johon moni on jo väsynyt tähän vuoteen 2024 mennessä. Se toi kuitenkin mukanaan positiivisiakin muutoksia ja puhtausala sai paljon toivottua huomiota. Alan arvostusta on pyritty jo pitkään nostamaan ja pandemian myötä moni alan ammattilainen oli eturintamassa tekemässä osansa tartuntojen vähentämisen eteen. Korona pysäytti myös risteilyaluksen vesille, ja pienissä tiloissa suuri määrä ihmisiä tartutti toisiaan nopeasti.

Risteilyalusten siivouksesta ja sisäilman laadusta on hyvin vähän tutkimustietoa, joten LAIVA-hanke tuottaa uutta ja arvokasta tietoa laivasiivouksesta, siivouksen vaikuttavuudesta sisäilmastoon. Hankkeen rahoittajana toimii Työsuojelurahasto, joten hankkeessa tutkitaan työntekijöiden altistumista sisäilmaa heikentäville tekijöille.

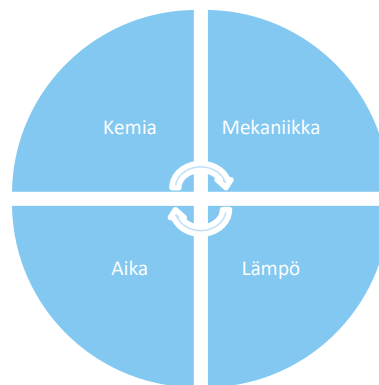
Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ja kartoittaa realistisesti risteilyalusten puhdistuskäytäntöjä ja tuottaa kehitysideoita, joita hanketta tekevät voivat jatkossa hyödyntää. Tarkoituksena on selvittää, työskennelläänkö kohteissa yhteisesti, ohjeistusten mukaisesti ja onko käytössä asialliset välineet ja aineet työn suorittamiseksi.

Monikulttuurinen työyhteisö on työssä myös keskiössä, sillä risteilyaluksilla työskentelee pääasiassa maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Työssä käsitellään, kulttuurien ja yhteisen kielen haasteita sekä sen tuomaa rikkautta. Aineistonkeruussa yhteisen kielen puuttuminen asettaa omia haasteita, joita pyritään ennakkoon ratkaisemaan.

2 SIIVOUS RISTEILYALUKSELLA

2.1 Siivouksen vaikuttavuus

Siivouksella pidetään toimintaympäristöt puhtaina, turvallisina ja viihtyisinä, joten voidaan todeta, että siivous on yhteiskunnallisesti merkittävä työ. Oikein toteutettuna siivous pitää yllä kiinteistöjen kuntoa ja arvoa. (Huilaja & Kivikallio 2021.) Siivouspalveluiden ostajan pitää pystyä luottamaan palveluntarjoajan ammattitaitoon, jotta kalliiseen rakennushankkeeseen investointi muuttuisi tuottavaksi. Pintamateriaalien siivous ja huoltaminen vaativat nykypäivänä ymmärrystä kemiasta ja fysiikasta. Tätä väitettä puoltamaan on olemassa Sinnerin ympyrä (KUVIO 1), jonka sisäistäminen kuuluu jokaisen toimitilahuoltajan koulutukseen. Puhdistustapahtumassa vaikuttavia osatekijöitä ovat kemia, mekaniikka, aika ja lämpö. (Aulanko 2010, 11–12.)



KUVIO 1. Sinnerin ympyrä (Aulanko 2010, muokattu).

Hyvin suunniteltu ja toteutettu siivouspalvelu on tärkeä osa onnistunutta palvelutapahtumaa. Sisäiset ja ulkoiset asiakkaat kiinnittävät yrityksen tiloihin ja siisteyteen huomionsa tietoisesti sekä tiedostamatta ja nopeasti tästä muodostuu mielikuva, millainen yritys on. Siivouspalveluiden tuottaja on siis vastuussa välillisesti asiakkaansa imagosta, joka vaikuttaa palvelun ostajan asiakkaiden ja työntekijöiden mielikuviin. (Aulanko 2010.)

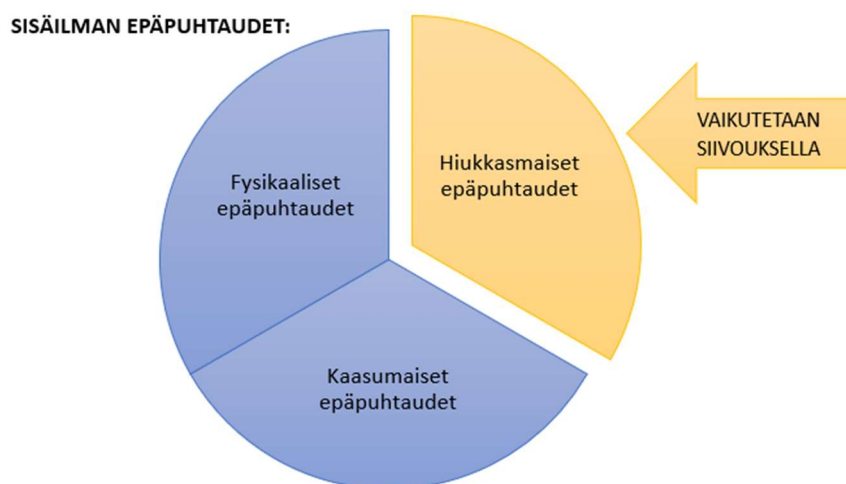
Perussiivous tulisi suorittaa riittävän usein, jotta se hyödyttäisi tilankäyttäjiä, puhtausalantekijöitä ja pintamateriaaleja. Perussiivouksen tarkoituksena on poistaa pinttynyttä likaa ja helpottaa sekä nopeuttaa ylläpitosiivouksen toteutusta. Siivouspalvelun ostotapahtumassa on hyvä määrittää, millaista siivousta kaivataan ja kuinka usein, sekä selvittää puhtaustasovaatimukset. Erityisesti sopimuskauden vaihtuessa puhdistettavien pintojen tulee olla tarjous sopimuksessa määritellyllä tasolla. Mikäli taso on alhaisempi, puhutaan hoitovelasta, mikä on tilaajan vastuulla. Hoitovelka hoidetaan ostamalla mahdollisesti perussiivouspalveluita palveluntuottajalta. Hoitovelka voidaan sisällyttää tarjouspyyntöön. (Tietoa ostajalle n.d.) Tiloissa toimivan siivouksen palveluntuottajan kanssa on siis hyvä neuvotella toteutettavat perussiivoukset tarkkaan, sillä vaikka palveluntuottajaa vaihdettaisiin, voi tilaajalle kertyä kustannuksia hoitovelan hoitamisesta. Kustannukset voivat pysyä kohtuullisempina, kun perussiivouksia ostetaan tiloihin säännöllisesti.

Siivouspalvelut ovat nykyään hyvin kilpailutettu ala ja monet yritykset siirtyvät omista sisäisistä puhtauspalveluista ulkoisiin palveluntuottajiin. Palveluita kilpailutetaan hinnalla, mikä on johtanut kustannusten alenemiseen sekä käytettävien resurssien vähenemiseen. (Korhonen 2022, 18.) Siivouspalveluita ostavan yrityksen on hyvä perehtyä, miten siivouksen kilpailutus saadaan onnistumaan niin, että se vastaa tilankäyttäjän tarpeita.

2.2 Siivous ja sisäilma

Hyvän sisäilman tunnistaa siitä, ettei siihen kiinnitä minkäänlaista huomiota. Se on kaikin puolin neutraalia lämpötilaltaan, ilmankosteudeltaan ja hajultaan. (Lepänen, H 2022.) Sisäilman laatua heikentää vuoden aikoihin liittyvät ilmiöt, kuten esimerkiksi siitepöly ja lämpöolosuhteiden muutokset. Myös kosteusvaurioiden vahingoittamista rakenteista irtoavat mikrobit ja ilman kaasumaiset tekijät kuormittavat sisäilmaa. Näitä kaasumaisia tekijöitä ovat muun muassa materiaalien kemialliset yhdisteet, otsoni, radon, tupakan savu ja haihtuvat orgaaniset yhdisteet, eli VOCit. Sisäilmaston fysikaalisia tekijöitä ovat ilman kosteus, lämpötila/lämpötilaerot, ilman liike, valaistus ja melu. (Sisäilma työpaikalla. n.d.)

Sisäilman ongelmat voidaan jakaa siis fysikaalisiin, hiukkasmaisiin, sekä kaasumaisiin epäpuhtauksiin (KUVIO 2). Hiukkasmaisiin epäpuhtauksiin pystytään vaikuttamaan siivouksen keinoin. Näihin epäpuhtauksiin kuuluu kuidut, allergeenit, mikrobit ja pienhiukkaset. (Leppänen, H 2022.)



KUVIO 2. Sisäilman epäpuhtaudet (Leppänen, H 2022, muokattu).

Huonosta sisäilmasta oireillaan hengitystieninfektioilla, nenän tukkoisuudella, kutinalla, ärsytysoireilla, väsymyksellä, päänsäryllä ja kurkun käheydellä sekä kuivuudella. Ongelmat sisäilman kanssa liittyvät yleensä ilmanvaihtoon ja huonoon tilasuunnitteluun, sekä käytön ongelmiin. Kuten esimerkiksi siivottavuuteen ja puutteelliseen siivokseen. (Sisäilmasto n.d.) Näitä ongelmia voidaan ennakoida ja järkevintä on kiinnittää niihin huomiota jo tilojen suunnitteluvaiheessa. Siivous on yksi perusasioista hyvän sisäilman rakentamisessa. (Reijula, Lappalainen & Lahtinen 2006, 20.)

Siivous on tärkeää sisäilman kannalta ja se, miten siivotaan vaikuttaa sisäilman laatuun. Sisäilmaan huomioivissa siivoustavoissa on ensitietoa tietää, miten siivotaan pöly? Pöly, joka koostuu erilaisista kiinteistä hiukkasista, jotka ovat liittyneet yhteen ja laskeutuneet pinnoille (Leppänen, H 2022). Tietämällä tämä voidaan välttää siirtämättä pölyä siivouksella huoneenilmaan, koska pahimmillaan huonosti toteutettu siivous nostaa valtavan hiukkasmäärän sisäilmaan. Huomioitavaa on lisäksi siivouksen aikataulu, jotta pöly ehtii laskea pinnoille siivottavaksi. Pölynimurin käytön ajankohta kannattaa ajoittaa ennen tasopintojen puhdistusta.

mista, koska imurin poistoilma nostaa pölyä sisäilmaan. (Kukkonen 2016.) Puhdasta sisäilmaa tukevia ammattisiivouksen työkaluja ovat esivalmisteltu siivous, sumutinpullojen välttäminen ja säännöllisesti tehtävät jaksottaisten työt, eli esimerkiksi yläpölyjen poisto. Myös siivouksessa valitut menetelmät kuten puhdistusaineen valinta ja sen oikea annostelu, ja säännöllinen koneellinen puhdistus vaikuttavat puhtaustulokseen. (Ylläpitosiivous sisäilma huomioiden n.d.) Tuula Suontamo tuo esille myös alan arvostuksen puutteen, jolla on vaikutusta liian tiukkaan mitoitukseen, joka johtaa siivoojan kiireeseen. Kiireiset liikkeet aiheuttavat muun muassa pölyn nousemisen ilmaan. (Kukkonen 2016.)

2.3 Siivottavuus

Tilojen siivouksella vaikutetaan sisäilmaan ja tilojen siivottavuudella mahdollistetaan tilojen siivous riittävän hyvin. Tilojen siivottavuutta helpotetaan, kun tavarat säilytetään suljetuissa tiloissa, yleiseen siisteyteen panostetaan ja siivottavuus huomioidaan jo tilojen suunnitteluvaiheessa. Suunnitteluvaiheessa voidaan vaikuttaa siihen että, säilytystilat ovat sopivat ja niitä on riittävästi, sekä pintamateriaalien valinnoissa voidaan huomioida niiden siivottavuus. (Helposti siivottavat tilat n.d.) Lisäksi siivoojien tiloihin, eli siivouskeskuksiin panostaminen, joka mahdollistaa esivalmistellun ammattisiivouksen, lisää tilojen kunnon ylläpidon helpoutta. Siivouksen mitoitus- ja suunnitteluvaiheessa siivoustyöhön kuuluu sisällyttää myös harvemmin tehtävät työt, kuten esimerkiksi yläpölyjen siivous, sekä siivoussuunnitelma myös tiloille, johon siivoojalla ei ole pääsyä kuten sähkökaapit ja ilmanvaihtokanavat. (Kakko 2017, 193–196.)

Siivouksen ammattitaitoisesti tehdyllä mitoituksella varmistetaan, että siivoushenkilöstöä on riittävästi suoriutumaan työstä (Terveet tilat 2028 -hanke/siivous n.d.). Onnistuneen ammattisiivouksen kriteereitä kuvataan Siivousalan ostajan oppaassa. Onnistuneen siivouksen osa-alueisiin kuuluu: siivoustiheys, siivousajankohta, siivousmenetelmät, siivousvälineet, siivouskoneet, siivousaineet, työntekijä, siivottavuus, siivottavat tilat ja liian laatu sekä määrä. (Jakosuo & Kakko 2021,14.) Oman kokemukseni mukaan siivottavuuteen vaikuttaa myös mahdollinen asiakkaan läsnäolo siivoushetkellä.

Siivottavuuteen voidaan kiinnittää huomiota jo tilojen suunnitteluvaiheessa, mutta myös palvelujen kilpailutusvaiheessa palvelutarjoajan olisi tärkeää punnita millä tekijöillä arvottaa siivouspalveluita. Painaako vaakakupissa enemmän palvelun hinta vai laatu. Palvelun ostajan vastuulla onkin tiedostaa mitä palvelulta haluaa. (Jakosuo & Kakko 2021, 7.) Onko halukkuutta panostaa siivouspalvelun tekniseen laatuun, jotta siivottavien tilojen arvo säilyy vai painaako myös vaakakupissa palveluiden toiminnallinen laatu, eli siivoushenkilöstön asiakaspalvelu. Onnistuneeseen puhtaustulokseen vaikuttaa siivouksen toteuttajan lisäksi myös; siivottavat tilat, pintamateriaalit, lian kantautuminen tilaan ja niiden siivottavuus. Kun nämä seikat huomioidaan, eli tiloja päästään siivomaan. Näin mahdollistetaan tilojen kunnon ja arvon säilyminen. (Jakosuo & Kakko 2021, 14–15.)

3 MONIKULTTUURISUUS PUHTAUSALALLA

3.1 Puhtausalan työvoimatilanne

Palvelualoilla on kärsitty pitkään työvoimapulasta ja tilanne tuntuu huononevan koko ajan (Haatainen 2023). Puhtausala ei ole tässä poikkeus; pula on koulutetuista työntekijöistä ja erityisen haasteellista on saada työntekijöitä osa-aikaiseen siivoustyöhön (Rämö 2022). Yhä harvemmallalla alalla työskentely onnistuu ilman koulutusta, työn muuttuessa yhä teknisemmäksi. Puhtausalalla on niin valtava työvoimapula, että työnantajat kouluttavat työntekijänsä työhön. SOL Palveluiden esihenkilö Eija Mäkinen toteakin Ylen-artikkelissa, että ”motivaatio ja halu oppia” riittää. (Korpela 2022.)

Yhdeksi vaihtoehdoksi palvelualojen työvoimapulaan nähdään maahanmuutto. Pääkaupunkiseudulla suurin osa siivousalan työntekijöistä ovatkin jo maahanmuuttajia. (Rämö 2022.) Tämä pätee myös laivasiivouksessa. Sujuvasti Suomeen työn avulla –jutussa (2019) SOLin palvelupäällikkö Sari Crnobreg kertoo, että heillä laivasiivouksen työntekijät ovat jopa 25 eri kansalaisuudesta (Sujuvasti Suomeen... 2019).

3.2 Monikulttuurisuus työyhteisössä

Kulttuuri ja puhuttu kieli vaikuttavat vuorovaikutukseen ja ymmärretyksi tulemiseen. Haastattelujen sujumisen helpottamiseksi, tarkastellaan eri kulttuurillisia tekijöitä, jotka voivat mahdollisesti vaikuttaa haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutukseen ja näin haastattelun tulokseen. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 79–84.) Kulttuuria ei periydy geneeissä, vaan se on ympäristöstä opittua elämäntapaa. Kulttuurissa opitut asiat voidaan jakaa näkyviin ja näkymättömiin. Näkyviä osia kulttuurista ovat esimerkiksi ruoka, rakennukset ja vuorovaikutustavat. Näkymättömiä osia ovat muun muassa arvot ja normit, joiden mukaan eletään. (Rassilainen 2018.)

Kulttuurilla tarkoitetaan tietyn ihmisryhmän tapoja elää ja käyttäytyä, sekä ympäristön oletusta käyttäytymisestämme. Samassa elinpiirissä elävillä on usein yhteistä; arvomaailma, uskomukset ja toimintasäännöt. Näihin kuuluvat myös kieli ja symbolijärjestelmä. Näitä opittuja asioita voidaan sanoa niin sanotusti ”kollektiiviseksi ohjelmoinniksi”, joilla on totuttu hahmottamaan maailmaa, jossa eletään. Toisaalta, vaikka kulttuureja voidaan jaotella niiden tyyppillisten ominaisuuksien mukaan, voidaan myös kyseenalaistaa, ovatko nämä vain stereotypioita, jotka vaikuttavat liikaa siihen, miten suhtaudutaan erilaisiin ihmisiin. Voidaanko todella tietää joitain toisesta ihmisestä vain hänen kulttuurinsa perusteella? (Mäkipää & Piili 2009, 9–13.)

Kulttuureita voi jäsentellä ja ryhmittää eri tavoin. Eläydy erilaisuuteen! Monikulttuurisuus puhtausalan työyhteisössä -kirjassa (2009) on jaettu kulttuurit yleisimpiin eri ulottuvuuksiin (KUVIO 3). Nämä tiedot perustuvat tutkimustuloksiin, joita on tehty suurille ihmisryhmille. Kirjassa olevat jaottelut perustuvat usean eri kulttuuritutkijan tuloksiin. Näistä esimerkkinä Geert Hofstede, Fons Trompenaaras ja Righard D Lewis. Nämä kulttuuriulottuvuuden esimerkit ovat jaettu kahdeksaan eri osa-alueeseen yhteisöllisyyteen, valtakäsitykseen, aikakäsitykseen, ohjautuvuuteen, aktiivisuuden muotoon, luotettavaan tietoon, viestintätyyliin ja sanattomaan viestintään. (Mäkipää & Piili 2009, 23–43.)



KUVIO 3. Kulttuurien ulottuvuudet (Mäkipää & Piili 2009, 27–43, muokattu).

Valtaväestö maailmassa elää kollektiivisuuden eli yhteisöllisyyden kulttuureissa. Näitä ovat esimerkiksi Afrikan maat. Yhteisöllisiin kulttuureihin kuuluu vahva yhteisöllinen identiteetti, eli oma yhteisö menee etusijalle ja siitä pidetään parempaa huolta, mitä sen ulkopuolisista ihmisistä. Perhetaustat ovat merkittävässä asemassa, asetettujen odotusten ja velvollisuuksien suhteen. Yksinkertaistettuna ryhmä menee yksilön edelle. Yksilöllisissä kulttuureissa, johon Suomikin kuuluu, henkilökohtaista vastuuta elämästä korostetaan. Oletuksena on, että ihmisiä kohdellaan tasapuolisesti ja yksilö itse vastaa valinnoistaan ja elämästään. (Mäkipää & Piili 2009, 25–27.) Elektroniikka ja kehitys on vienyt Suomea koko ajan yksilökeskeisemmäksi kulttuuriksi (Helkama 2015, 67–68). Kulttuurien keskinäisessä vertailussa on mielenkiintoista että, mitä suurempi valtaetäisyys, sitä suuremmat tuloerot, ja yhteisöllisissä kulttuureissa on yleensä suuri valtaetäisyys. Yksilökeskeisissä kulttuureissa ovat yleensä pienemmät valtaerot. (Helkama 2015, 64–66.)

Valtakäsitykset, eli niin sanotut valtaetäisyydet näkyvät työyhteisöissä muun muassa muodollisuutena. Suomessa on hyvin pienet valtaetäisyydet, täällä pyritään tasa-arvoon ja esihenkilöihin suhtaudutaan tuttavallisesti. Yleensä suurella valtaetäisyydellä varustettuja maita ovat latinalaiset maat, Aasia, arabimaat ja Afrikka. Korkean valtaetäisyyksien maissa eriarvoisuuteen on totuttu, jolloin myös erilaiset muodollisuudet ja tittelit ovat käytössä. (Mäkipää & Piili 2009, 28–29.) Valtaetäisyyttä tutkittiin mm. Hofsteden tutkimuksissa kysymällä: Kuinka usein pelkää olla eri mieltä johtajan kanssa, asteikolla 1–5? Mielipidettä esihenkilön päätöksentekotyylisiä ja minkälaista johtamistyyliä alaiset suosivat? (Hofstede, Hofstede & Minkov 2010, 54–55.)

Aikakäsityksen ääripäissä ovat tiukka ”Aika on rahaa” -käsitys ja leppoisa ”Aika on elämää” -käsitys. Länsimainen aikakäsitys on lineaarinen ja yksiaikainen. Afrikan maissa, Intiassa ja Etelä-Amerikan alkuperäiskansojen jopa kielestä heijastuu aikakäsityksen eroavaisuus. Esimerkiksi hindiksi sama sana tarkoittaa eilen ja huomenna. (Mäkipää & Piili, 30–31.) Eriävät aikakäsitykset voivat aiheuttaa suuriakin tunteita ja mielipahaa työyhteisössä. Länsimäisten lineaariseen aikakäsitykseen kuuluu täsmällisyys ja tällä huomioidaan, sekä arvostetaan toisen aikaa. Polykroonisessa, eli joustavissa aikakäsityksen maissa, jossa painotetaan

ihmissuhteiden tärkeyttä ei välttämättä 90 minuutinkaan myöhästymistä hyvästä syystä, pidetä pahana. (Numinos Oy 2022.)

Ohjautuvuus vaikuttaa sopeutumiseen eri tilanteissa. Kokeeko voivansa vaikuttaa elämäänsä valinnoillaan vai hyväksyykö niin sanotusti, sen mitä annetaan. Työyhteisössä tämä voi näkyä esimerkiksi aloitekykynä ja tavasta toimia ongelmatilanteissa. Ryhtyykö itse toimeen, vaan odotetaanko johdolta toimintaohjeita. (Mäkipää & Piili 2009, 32–33.) Itseohjautuvuuteen kannustaminen on lisääntynyt suomalaisessa työyhteisössä, melkein liikaakin. Siinä missä itseohjautuvuus voi kannustaa työntekijän työsuorituksen huippuunsa ja ylittämään itsensä, voi se pahimmillaan johtaa uupumukseen. Mahdollisissa erimielisyyksissä, tieto siitä kuka kantaa vastuun, tuo turvaa. (Kaskinen 2020.)

Aktiivisuuden muoto saattaa näkyä olemuksesta, ja siitä miten ilmaisee itseään. Aktiivisella on kiire ja tärkeää on näyttää aikaansaavalta. Olemisen kulttuureissa annetaan enemmän aikaa pohdiskelulla, sekä asioita koetaan sisäisen maailman kautta. (Mäkipää & Piili 2009, 36–37.)

Länsimaalainen usein luottaa tieteellisesti tutkittuun ja kirjoitettuun tietoon, sekä sääntöjä ja lakeja noudatetaan tarkasti. Kulttuureissa, jossa arvostetaan ja luotetaan enemmän koettuun tietoon, saatetaan uskoa esimerkiksi isoäidiltä saatua tietoa enemmän mitä kirjasta luettua. Kokemustietoa arvostetaan esimerkiksi latinalaisissa kulttuureissa enemmän, ja säännöistä voidaan joustaa tarvittaessa. (Mäkipää & Piili 2009, 34–35.)

Tehtäväkeskeisessä kulttuurissa, johon Suomikin kuuluu, asiasisältö ja kieli korostuvat. Tärkeää on mitä sanotaan ja kehonkieli on vähäistä tai sanomaa myötäilevää. Asiakeskeiset kulttuurit ovat yleensä hyvin yksilökeskeisiä, kun taas ihmissuhdekeskeisissä kulttuureissa suuri painoarvo on sillä, miten asiat sanotaan. Ihmissuhteiden ylläpitäminen, kohteliaisuudet ja tunteet ovat viestinnän keskiössä. Viestintätyyleihin kuuluvat sanallinen viestinnän lisäksi ja sanaton viestintä, eli kehonkieli. Ekspressiivisissä kulttuureissa, kuten esimerkiksi Latinalaisessa Amerikassa ja Etelä-Euroopassa kehonkieli on voimakasta, eloisaa ja tunteet saavat näkyä. Viestintä ja puhetyyli on rönsyilevää ja voidaan puhua toisten päälle keskusteluissa. Ilmaisevassa kulttuurissa myös etäisyys toiseen ihmiseen

on lyhyt ja koskettelu on tavanomaista, verrattuna ainakin suomalaiseen ja muihin pidättäytyviin kulttuureihin. Muutenkin pidättäytyvissä kulttuureissa, voimakasta kehollista ja tunteellista ilmaisua, voidaan pitää jopa epäammattimaisena ja asiattomana. (Mäkipää & Piili 2009, 39–43.)

4 LAIVA-HANKE

4.1 LAIVA-hanke

Tämä opinnäytetyö toteutetaan osana Aalto yliopiston LAIVA-hanketta. Hankkeen tarkoituksena on kerätä tietoa laivaympäristön kemiallisista, mikrobiologisista ja hiukkasmaisista altisteista ja kartoittaa keinoja vähentää näille altistumista, optimaalisten siivouskäytäntöjen sekä ilmanvaihtoteknisiin keinoin. Hankkeen tarkoituksena on tuottaa uutta tutkimustietoa laivojen sisäilmasta ja parantaa sisäympäristön laatua myös pandemiatilanteissa. Hankkeen toteutuminen ajoittuu vuosille 2023–2025. Hankkeessa on mukana useita yhteistyökumppaneita. (LAIVA-hanke 2022.)

Työ toteutetaan yhteistyössä Tampereen ammattikorkeakoulun sekä SOL Palvelut Oy:n kanssa. Opinnäytetyö keskittyy pääasiassa laivasiivouksen nykytilan kartoittamiseen ja on toteutettu havainnoinnin sekä puolistrukturoiduin haastatteluin ja kyselyn avulla. Opinnäytetyön toteuttavat palveluiden tuottamista ja johtamista monimuotoisena opiskelevat opiskelijat, joilla on siivousalalta useamman vuoden kokemus.

4.2 Toimeksiantaja palvelutuottaja SOL

SOL Palvelut Oy on toiminut vuodesta 1992 lähtien. Siivouspalveluiden lisäksi SOL-konserni tarjoaa henkilöstö-, kiinteistö-, pesula-, toimitila-, turvallisuus- ja IT-palveluita. Tällä hetkellä SOL-konserni palvelee Suomen lisäksi viidessä eri maassa. (Vastuullisuusraportti 2022.) Työntekijöitä konsernilla löytyy yli 60 eri maasta (Kortelainen 2015). Koska kansalaisuuksia on näin useita, työyhteisössä työkieli on usein englanti, ja tämän lisäksi työntekijöiden materiaalit ovat käännetty käytetyimmillä kielillä esimerkiksi venäjäksi (Leppänen 2022).

Vastuullisuusraportti vuodelta 2022 kertoo ulkomaalaisten työntekijöiden osuudeksi, koko konsernista 35 %. SOL on myös toteuttanut sosiaalista vastuuta työ-

listämällä sota-alueelta paenneita ukrainalaisia, sekä yhdistämällä perheitä, tuomalla työntekijöitä Suomeen (SOL vastuullisuusraportti 2022). SOL on huomioinut toiminnassaan monikulttuurisuuden perustamalla esimerkiksi monikulttuurisen kehitysryhmän sekä monikulttuurisen tutorin tehtävän, joka huomio kielimuurin ja kulttuurin vaikutukset työhön ja työyhteisöön perehdyttäessä. Maahanmuuttajaa perehdyttäessä kerrotaan erityisen selkeästi työtapojen vaiheet, ja perustellaan ”miksi näin tehdään”. Lisäksi työntekijän kohteessa käydään usein, sekä kielitaitoakin lisätään selkeällä viestinnällä. Lisäksi SOL rekrytoi ulkomailta työntekijöitä Suomeen ja auttaa heitä asunnon etsinnässä ja oleskelulupaprosessissa. (Kulttuuritulkki toimii... 2021.)

Toimeksiantajasta mainittavaa on erityisesti heidän omat koulutuksensa työntekijöille. Koulutuksia on laaja valikoima ja koulutuksia on suomen kielen lisäksi tarjolla englanniksi. Jokaisella SOLin työntekijällä kuuluu alkuperähdytykseen työturvallisuuskoulutus ja siivouksen menetelmäkoulutus. Lisäksi tarjolla on monia syventäviä koulutuksia, kuten siivousteknisiä koulutuksia ja asiakaspalvelukoulutuksia. Myös tutoreille, palveluohjaajille ja palveluesihenkilöille on omat koulutuspolkunsaa. (Crnobreg 2023.)

4.3 Laivasiivous

Laiva halutaan satamasta määrätyn ajan puitteissa takaisin vesille, joten työn valmistumiseen ajoissa tarvitaan suuri määrä työntekijöitä. Haasteelliset olosuhteet vaativat vastapainoksi tarkkaa ennakkosuunnittelua, sillä työ tulee hoitaa satamassa muiden huoltotoimien lomassa. (Reunanen 2022, 166.) Laivasiivouksen onnistuneimmat tekijät ovat suunnitelmallisuus ja yhteistyö henkilökunnan kesken. Sujuvalla viestinnällä on myös merkittävä roolinsa, sillä yhteistyö vaatii jatkuvaa viestintää ja kommunikointia. (Reunanen 2022, 163). Risteilyaluksia siivouksessa myös kemikaalien määrä on hyvä ottaa huomioon. Työ helpottuu, kun käytössä on vähemmän tuotteita ja samalla kemikaalikuormitus voi vähentyä (SSTL 2023). Siivousala on nykypäivänä kustannustehokasta, mutta riittävää tutkimustietoa ja näyttöä siitä ei vielä ole, onko ostopalvelu riittävän tehokasta takaamaan tilojen käyttäjille turvallisen ja terveellisen työympäristön sekä ehkäisemään tilojen pintamateriaalien ennen aikaista kulumista. (Korhonen 2022, 18.)

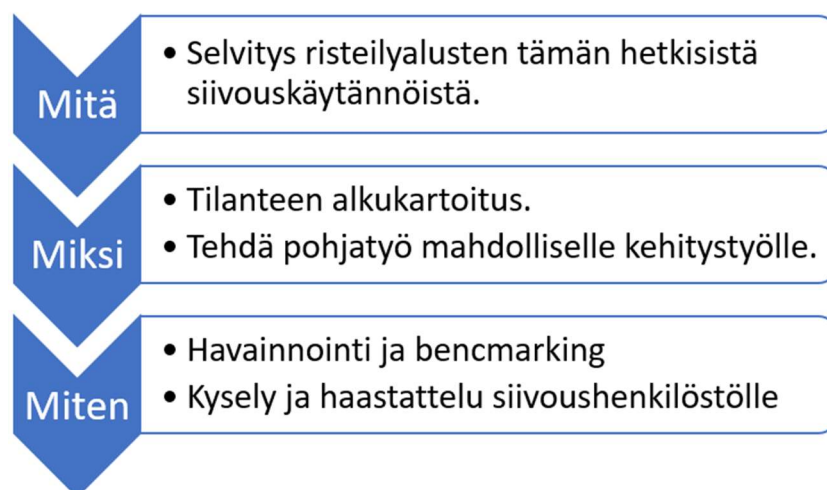
Risteilyaluksella siivousta toteutetaan laivan ollessa merellä, sekä maissa. Ulkopuoliselta toimijalta ostopalveluna tehdään niin sanottu rantasiivous. Tähän kuuluvat matkustajahytit, yleiset tilat ja henkilökunnan tilat. Laivan omat työntekijät siivoavat merellä ollessa; yleiset vessat, ravintolasiivoukset, henkilökunnan toimistotilat ja siivouksen päivystystehtävät. Ravintolan henkilökunta huolehtii ravintolan pöytien pyyhkimisestä. (Crnobreg 2023.)

Päivittäisten tehtävien lisäksi on suositeltavaa toteuttaa säännöllisesti tiettyjä harvemmin tehtäviä siivoustöitä ja vuosittain hyttien perussiivoukset. Perussiivouksien ja harvemmin tehtävien siivoustöiden toteutukset suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Siivouksen tasoa voitaisiin nostaa toteuttamalla hyttien perussiivoukset ja harvemmin tehtävät siivoustyön säännöllisesti. Perussiivouksista ja ylimääräisistä töistä tulee aina neuvotella asiakkaan kanssa etukäteen ja suunnitellen. (Crnobreg 2023.) Kuitenkin näitä palveluilta ostamalla voitaisiin nopeuttaa ylläpitosiivouksen suorittamista (Tiedoksi ostajalle n.d.).

5 TOIMEKSIANTAJAN SIIVOUSKÄTÄNTÖJEN KARTOITUS

5.1 Prosessin kulku

Tapaustutkimuksessa pyritään vastaamaan yksinkertaisesti kolmeen kysymykseen; mitä, miten ja miksi. Alla olevasta kuviosta (KUVIO 4) pystyy hahmottamaan, mitä juuri tällä opinnäytetyöllä pyritään selvittämään. Tapaustutkimusta tehdessä kartoitetaan tämänhetkinen tilanne todellisessa toimintaympäristössä. Tavoitteena on tuottaa syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta kohteesta, jotta kehitystyötä voidaan toteuttaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2021, 52–54.)



KUVIO 4. Tutkimuksen vaiheet

Tutkimuskohteen työntekijät ovat laaja kokonaisuus eri kieli- ja kulttuuritaustoista. Kulttuuri ja puhuttu kieli vaikuttavat vuorovaikutukseen ja ymmärretyksi tulemiseen. Tämä asettaa tutkimustyölle omat haasteensa ja tutkimusmenetelmiä valittaessa otetaan huomioon yhteisen kielen puuttumisen asettamat haasteet. Siivousmenetelmien kartoittamisesta halutaan mahdollisimman realistisia tuloksia, jotta se hyödyttää hankkeessa tehtäviä sisäilmatutkimuksia tulevaisuudessa.

5.2 Valitut tutkimusmenetelmät

Tapaustutkimuksessa teoriat, metodit sekä aiemmat tutkimukset ovat tärkeitä tukipilareita prosessin aloituksen kannalta. Siivouspalveluista löytyy erityisesti Suomessa jo paljonkin tietoa ja tutkimuksia, samoin sisäilman laadusta. Kuitenkin laivasiivoukseen löytyvää tutkimustietoa on vielä verrattain vähän. Opinnäytetyön lähtökohta oli toteuttaa haastattelut työntekijöille sekä kartoittaa siivouksen alkutilanne. Näiden kahden menetelmän lisäksi halusimme toteuttaa sähköisen kyselyn esihenkilöille (liite 1), havainnoida siivousta käytännössä sekä tehdä vertaisarviointia (benchmarking).

Havainnointi

Havainnoinnilla haetaan tietoa ihmisten luonnollisesta toimintaympäristöstä. Havainnointi ei ole pelkkää katselua, vaan systemaattista tarkkailua. Kehittämistyönmenetelmänä havainnointi tukee tiedon oikeellisuutta muiden tutkimusmuotojen kanssa käytettynä. Havainnointi vaatii hyvän ennakkovalmistelun, sekä ennalta määritetyn tavoitteen. Lisäksi on tarpeellista määritellä; kuinka tarkka havainnointi on? Onko tarkkailija aktiivinen osallistuja vai ulkopuolinen sivustakatsoja? Miten havainnointi dokumentoidaan? Muita huomioitavia seikkoja ovat muun muassa sen huomioiminen, miten havainnoija vaikuttaa havainnoitavaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2021, 114–116.)

Käytämme havainnointia tiedonkeruumenetelmänä, eli havainnoinnin tavoitteena on kerätä tietoa siivoustavoista, sekä tukea haastattelukysymyksien tekemistä ja kohdentaa niitä oikeisiin osa-alueisiin. Havainnointi toteutetaan puolistrukturoituna. Teemme havainnointilomakkeen, jossa lista tarkkailtavista asioista (liite 2). Molemmilla tarkkailijoilla on samanlainen lomake. Sovimme havainnointikerran tutkimuskohteeseen. Havainnoinnissa kiinnitämme huomiota siivottavaan kohteeseen, työvälineisiin, siivousmenetelmiin, aseptiikkaan, ergonomiaan ja työilmapiiriin.

Vertaisarviointi

Vertaisarvioinnilla sanansamukaisesti vertaillaan asioita toisiinsa. Tarkastelun kohteena voi olla esimerkiksi yrityksen toimintatavat, ideat, yrityksen kulttuuri,

kommunikointitavat, informaatioketjut ja niin edelleen. Toimivat ideat korvamerkitään ja omaa toimintaa pystytään tarkastelemaan kriittisesti, kun havainnoi toisenlaisia toimintatapoja. Tätä tutkimusmenetelmää voi käyttää hyvinkin laajasti tai pelkistetysti, mutta on tärkeä rajata, mitä halutaan benchmarkata. Vertaisarvioinnin ideana on toisilta oppiminen ja oman toiminnan kyseenalaistaminen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2021, 186.) Vertaisarvioinnin dokumentoinnissa hyödynnetään havainnoinnissa käytettävää lomaketta.

Haastattelu

Yksinkertaistettuna haastattelu on haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutusta. Haastattelussa rooleina ovat haastattelija, joka on tiedonkerääjä ja tietämätön osapuoli; ja haastateltava, joka on tiedon antaja, jolta tarvittava tieto löytyy. Tutkimushaastattelussa haastattelun ohjaavana tekijänä on tutkimuksen tavoite. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 22–23.) Haastattelu tutkimusmenetelmänä kannattaa sisällyttää muihin menetelmiin esimerkiksi selventämään ja syventämään asioita ja kerättyä tietoa. Haastattelumenetelmiä on erilaisia ja ne poikkeavat pääsääntöisesti niiden strukturointiasteella, eli kuinka tarkoin haastattelukysymykset on muotoiltu. Jos halutaan suurilta joukoilta hyvin eksaktia faktatietoa, haastattelu kannattaa toteuttaa standardoidulla lomakehaastatteluna. Meillä haastattelu on puolistrukturoitu haastattelu ja käytämme haastattelussa virikkeenä, eli apuvälineenä kuvia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2021, 106–107.)

Haastattelussa otetaan huomioon kulttuurin vaikutus haastatteluun, koska pahimmillaan kulttuurierot voivat johtaa siihen tilanteeseen, ettei haastattelu saavuta sille asetettuja tavoitteita, koska haastattelu voi vain onnistua, jos haastateltava ja haastattelija ymmärtävät toisiaan. Ymmärrykseen vaikuttavat eri kielen lisäksi, erilaisuudet millä tahansa elämän osa-alueella. Tähän voidaan vaikuttaa sillä, että haastattelija perehtyy haastateltavan kulttuuriin ennen haastattelutilannetta tai on itse ko. kulttuurin edustaja. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 79–84.)

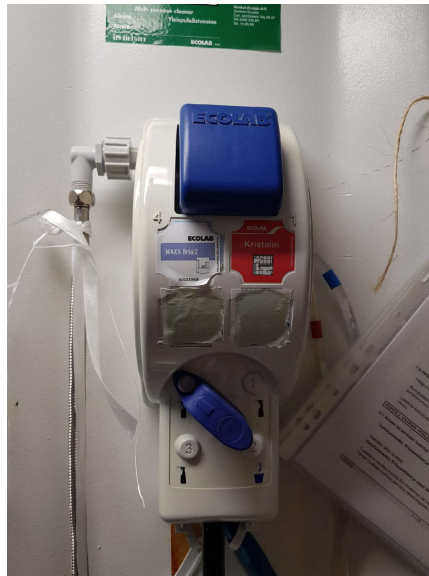
Tutkimuksen haastateltavat eivät ole yhdestä tietystä kulttuurista. Tutustumalla eri kulttuurien vuorovaikutustapoihin, varaudutaan huomiomaan haastattelutilanteessa vuorovaikutusta haittaavat tekijät. Tämän lisäksi haastattelukysymykset ja haastattelu toteutetaan englannin kielellä. Kysymysten sisältö jäsennetään ensin

suomeksi ja käännettään sen jälkeen (liite 3). Kysymykset hyväksytetään toimik-
siantajalla etukäteen ja haastateltavilla on mahdollista nähdä haastattelukysy-
mykset, jo ennen varsinaista haastattelua.

6 TUTKIMUS & TULOKSET

6.1 Havainnointi

Havainnoinnissa kiinnitimme huomiota, ettei kohteessa käytetä esivalmisteltua siivousta, vaan siivoustekstiilit kostutettiin siivouksen lomassa. Siivousvälineitä on niukasti, sekä niissä on puutteita; mm. kaikissa välinevarsissa ei ole säätömahdollisuutta, varmasti tämänkin takia ”parhaat siivousvälineet” varattiin nopeasti. Yläpitosiivouksessa käytettiin yleispuhdistusainetta ja saniteettitilojen puhdistusainetta. Käyttöliuos tuli valmiiksi annosteltuna annostelulaitteesta (KUVA 1). Annostelulaite vähentää puhdistusaineen yli- ja aliannostelua. Laivasiivoojilla käyttöliuospullona toimi suihkepullo.



KUVA 1. Puhdistusaineiden annostelulaite (Kuva: Anu Niitynpolku).

Työt tehtiin niin että, saman hytin siivoukseen osallistui useampi siivooja. Ensimmäisenä hyteistä kerättiin likaiset lakanat ja roskat, ja nämä lähtivätkin heti laivalta pois. Seuraavia erillisiä työvaiheita olivat kylpyhuoneen siivous, petien pealaus, pintojen pyyhintä, puhtaiden pyyhkeiden ja tarvikkeiden lisäys, sekä imurointi.

Havaitsimme, että työtä nopeutti hyvin toteutettu esihenkilötyö, jonka toimenkuvaan kuuluu siivottavien hyttien määrän selvittäminen etukäteen ja varata niiden

siivoukseen tarvittavat henkilöstöresurssit. Tilanteet voivat silti muuttua nopeasti ja hyttejä onkin saattanut olla käytössä suunniteltua enemmän. Tämä vaatii nopeaa reagointikykyä esihenkilöiltä sekä sitoutunutta henkilökuntaa, jota hälyttää töihin tarvittaessa.

6.2 Vertaisarviointi eli benchmarking

Vertaisarvioinnin kohteena oli kilpailevan yrityksen kohde samalta palvelusektorilta. Kohteessa asiakastyytyväisyys sekä mahdollisuudet vaikuttaa työn koordinointiin olivat merkittävässä asemassa, miksi kohde valikoitui vertaisarviointiin. Vertaisarviointi tehtiin havainnoinnin jälkeen. Kohde oli pika-alus, eli kohteessa asiakkaat eivät vietä aikaa yön yli, vaan matkustavat muutaman tunnin ajan.

Kohteessa työn tekemiseen oli varattu hyvin pieni aikaikkuna, joten työn koordinointi oli tehty etukäteen hyvin tarkkaan. Kohteessa yhteistyö aluksen muun henkilöstön kanssa korostui merkittävästi; kaikki oli esivalmisteltu valmiiksi jo merellä muun henkilöstön toimesta, huoneet pyrittiin saada tyhjenemään nopeasti ja siivoushenkilökunta päästettiin laivaan ensimmäisten joukossa, jotta työ saatiin suoritettua toivotussa aikaikkunassa. Siivoushenkilökunta ei joutunut käyttämään arvokkaita minuuotteja työvälineiden etsimiseen, huoneiden tyhjentymiseen ja odotteluun. Muu henkilökunta piti huolen että, siivottavuus oli hyvällä tasolla.

Yksi merkittävä tekijä työn onnistumisen kannalta oli myös ammattimaiset välineet sekä niiden riittävyys (KUVA 2). Siivousvälineissä on merkittäviä eroja laadun, kestävyuden ja käytettävyyden suhteen. Tämä jää kuitenkin usein hiljaiseksi tiedoksi alan ammattilaisille. Kohteessa palveluntuottaja oli saanut vaikuttaa siivousvälineiden valintaan ja heitä oli konsultoitu näitä hankittaessa. Näin palveluntuottajan ammattitaito sekä asiantuntijuus oli valjastettu käyttöön.



KUVA 2. Siivousvälineitä vertailukohteessa (Kuva: Anu Niitynpolku).

6.3 Kysely

Toteutimme esihenkilöille sähköisen kyselyn. Kyselyn toteuttaminen on helppoa ja sillä saa kerättyä laajasti tietoa aiheesta. Kyselyyn vastaava saa myös aikaa miettiä vastauksiaan, varsinkin jos kysely toteutetaan sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselyn huonoja puolia on se, että tieto jää usein pinnalliseksi eikä aiheesta ole niin helppo esittää jatkokysymyksiä.

Kyselyyn vastasi yksi esihenkilö. Vastauksia pyydettiin yhteensä kahdelta esihenkilöltä, eli vastausprosentti oli 50 %. Kyselyn tuloksissa selvisi, että asiakas tekee pääasiassa aine- ja välinehankinnat. Siivouskoneet tulevat palveluntuottajalta. Kehitysideoina mainittiin nykyaikaisemmat välineet. Esivalmisteltua siivousta kohteessa ei vielä käytetä, mutta sen käyttöönottoa harkitaan. Työkohteissa henkilöstön vaihtuvuus on melko suurta, joten perehdyttäminen ja uusien ihmisten rekrytointiprosessit vaativat resursseja.

6.4 Haastattelu

Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna. Kielimuurin takia tulostimme kysymykset valmiiksi, sillä luettuna kysymykset oli helpompi ymmärtää. Pyysimme myös tarvittaessa kysymään lisää, mikäli haastateltava ei ymmärtänyt kysymystä. Itse haastattelut olivat jaettu kahdelle päivälle. Äänitimme haastattelut ja tehtäväjakomme oli seuraavanlainen; toinen haastattelee ja toinen tekee muistiinpanoja, mitkä eivät tallennu äänitteelle, kuten esim. elekieli. Nimettömyyden suojaamiseksi numeroimme haastateltavat henkilöt ja käsittelemme heitä vain näillä numeroilla. Haastateltavia oli suunnittelusta poiketen vähemmän. Haastattelimme 29.1.2024 kuusi henkilöä ja 5.2.2024 viisi henkilöä, eli yhteensä 11 henkilöä.

Haastattelun tulokset litteroitiin ja käännettiin suomeksi. Teemana haastatteluissa nousi kolme osa-aluetta: valmiuksiin suoriutua töistä, työjärjestelyt ja töiden sujuvuus sekä aseptiikka. Tarkastelimme haastatteluiden yhteenvetoa näiden aihealueiden kautta tarkemmin.

Valmiudet suoriutua töistä

Kaikilla haastatteluillamme työntekijöillä oli SOL Palvelut Oy:n sisäisen koulutuksen ja verkkokurssien kautta saatu diplomi tai useampia, sekä teoria ja käytännön perehdytys. Käytännön perehdytys aloitetaan aina hyttisiivouksesta ja perehdytysjakso toteutetaan toisen työntekijän ja tiiminvetäjän avustuksella. Monikulttuurisessa työyhteisössä perehdytystä oli myös monella mahdollista saada omalla kielellään, kielitaitoiselta tutorilta. Tämä helpotti työtehtävien sisäistämistä nopeammin, kuin itselle vieraalla kielellä opettelu. Monikielinen työyhteisö toimii matalan kynnyksen työpaikkana monelle työntekijälle ja auttaa maahanmuuttotaitaisia ihmisiä sopeutumaan nopeammin suomalaiseen yhteiskuntaan.

Osa työntekijöistä on innostunut opiskelemaan alaa enemmän ja hakeutunut kouluun opiskelemaan puhtausalaa. Muutamalla haastatelluista oli suoritettuna tutkintoja myös omassa kotimaassaan, mutta töiden löytäminen suomen kielen puuttuessa on ollut hankalaa. SOL Palveluilla työskentely on mahdollistanut sopeutumisprosessin, ja työntekijät olivat sitoutuneen oloisia työpaikkaansa.

Haasteltavilta kysyttäessä eritahrojen poistossa oli epäselvyyttä, mutta toimeksi-antajalta saadun tiedon mukaan eritetahrojen poisto kuuluu erikoisryhmälle, joka hälytetään paikalle tarvittaessa. Heillä on mukanaan asiaan kuuluvat kemikaalit sekä he osaavat käsitellä bio-orgaanista likaa asianmukaisesti. Tästä syystä tavallista hyttisiivousta tekevillä ei ollut tarkkaa tietoa, miten eritetahrat poistetaan.

Työjärjestelyt ja töiden sujuvuus

Haastatteluissa ilmeni, että kaikki haastateltavat etenevät samassa järjestyksessä työtä tehdessään. Perehdytysprosessi työn toteutumisen osalta oli onnistunut ja haastateltavat käyttivät samaa termistöä työstä puhuttaessa, vaikka puhuivat äidinkielenään muuta kieltä. Työvaiheet oli jaettu selkeästi ja niitä oli helppo noudattaa. Jopa huoneen pölyjen pyyhkimiseen oli oma muistisääntönsä, jonka ansiosta koko huone siivottiin hyvin järjestelmällisesti.

Jaksottaisia töitä, eli harvemmin tehtäviä työtehtäviä, tehtiin myös teemaviikkojen mukaisesti. Yhtenä viikkona kiinnitettiin huomiota ilmastointiritilöihin, sekä yläpölyihin ja toisena viikkona puhdistettiin perusteellisesti esimerkiksi hyttien puhelimet ja kaukosäätimet.

Siivousvälineisiin toivottiin kehitystä. Kaaviosta (KUVIO 5) voidaan havaita, moniko piti välineiden määrää riittävänä. Haastateltavista vain kaksi oli sitä mieltä, ettei välineisiin tarvitse tehdä muutoksia.



KUVIO 5. Siivousvälineiden määrän riittävyys.

Eryityisesti imureita kaivattiin enemmän. Laadultaan ne olivat riittäviä, mutta toimivia imureita kaivattiin käyttöön enemmän, ettei niitä tarvitsisi odotella. Monet kokivat, että sesonkiaikoina imureiden määrän lisääminen nopeuttaisi töitä ja hyttit saataisiin nopeammin asiakkaiden käyttöön.

Parannusta kaivattiin myös välinevarsiin, siivouspyyhkeisiin, moppeihin ja kertakäyttökäsineisiin. Toivottiin tehokkaampia ja ammattimaisempia välineitä, joissa olisi säätömahdollisuus. Moni koki, että kunnollisilla työvälineillä työ nopeutuisi merkittävästi ja antaisi heidän työstään ammattimaisen ja pätevän kuvan.

Aseptiikka

Moni olisi käyttänyt eritetahrojen poistoon asiakkaan tarjoamaa saniteettitilojen puhdistusainetta, mutta korosti, että kysyisi aina tiiminvetäjältään ohjeet. Vereen ja oksennukseen kuulemma törmätään harvoin ja silloin tiiminvetäjä selvittää esihenkilöiltä, miten toimitaan, jos hytissä on suuria määriä bio-orgaanista likaa. Muutama osasi mainita, miten eritetahrat poistetaan ja kuinka siitä syntynyttä likaa ja pyykkiä tulee käsitellä.

Käsihygienian osalta kerrottiin kaikkien käyttävän siivouksessa suojakäsineitä. Käsineiden vaihto ohjeistettiin 5–10 minuutin välein. Käytössä olevat valkoiset vinylykäsineet koettiin huonoiksi. Osa oli käyttänyt nitrilikäsineitä, joiden koettiin olevan käytössä kestävämpiä ja parempia. Hyttien purkuun sekä trukkia käyttäessä käsineinä käytettiin puuvillaisia työkäsineitä ja keittiössä sekä saunaosastolla työskennellessä kestokäyttöisiä suojakäsineitä.

Siivousvälineiden huoltaminen toteutui haastateltavien mukaan päivittäin. Käytössä olleet siivouskoneet huollettiin aina käytön päätteeksi. Imureiden pölypussit tarkastettiin taas aina ennen käyttöönottoa ja pölypussi vaihdettiin tarvittaessa. Imureiden suodattimien huollot sekä pesut hoitaa tiiminvetäjä viikoittain.

6.5 Yhteenveto tuloksista

Tuloksia tarkastellessa yksi asia nousee ylitse muiden; siivousvälineet. Haastatteluiden, kyselyiden sekä havaintojemme perusteella välineitä ei ollut riittävästi ja

ne eivät olleet ammattimaista laatua. Erityisesti haastatteluita tehdessä esiin nousi kiire, jota voitaisiin helpottaa asianmukaisilla siivousvälineillä. Ammattisiivoukseen suunnitelluilla työvälineillä voitaisiin parantaa siivouksen laatua, jolla olisi positiivisia vaikutuksia sisäilman laatuun. Riittävät työvälineet vähentäisivät kiireen tuntua, millä olisi myönteinen vaikutus myös työn laatuun.

Siivousvälineiden hankinnassa kannattaisi tehdä vielä tiiviimpää yhteistyötä palveluntuottajan (SOL Palvelut Oy:n) kanssa. Palveluntuottajalla on Suomessa vuosien kokemus siitä, mitkä välineet toimivat käytännössä ja mihin kannattaa investoida, jotta ne kestävät käytössä. Tutkimuskohteessa yhteistyö asiakkaan kanssa oli jo hyvällä mallilla, joten siivousvälineiden kehittämiseksi on olemassa hyvät lähtökohdat. Vertaisarviointia tehdessä kilpailevan yrityksen tiloissa näkyi se, että palveluntuottajan asiantuntemusta oli hyödynnetty ja toiveita välineiden laadusta oli kuultu ja toteutettu. Työ onnistui uskomattoman pienessä aikaikkunassa.

Kyselyn ja haastattelun toteutuksissa näkyi yhteisen kielen aiheuttama kommunikaation vaikeus. Haastatteluissa kielimuuria oli helpompi murtaa elekielellä sekä havainnollistavilla kuvilla sekä lisäkysymyksillä, mutta esimerkiksi kyselyssä havaitsimme, että kaikkia kysymyksiä ei ehkä ymmärretty täysin. Kyselyä tehdessä olimme myös ymmärtäneet, että esihenkilöitä olisi ollut enemmän kuin kaksi. Tästä syystä kyselyn vastaukset jäivät hieman tyngäksi, mutta saimme kuitenkin paljon toisiaan puoltavaa tietoa.

Tietyt harvemmin tehtävät työt ja esimerkiksi verhojen pesu eivät kuulu osaksi palvelusopimusta, vaan tehtävien toteutuksesta sovitaan erikseen. Jos harvemmin tehtävät työt ja perussiivoukset jäävät tekemättä, huoneilmaan voi päätyä pölyä, joka heikentää sisäilman laatua. Laivasiivoojilla käyttöliuospullona toimi suihkepullo, joka lisää myös kemiallisen altistuksen määrää sisäilmassa, sekä aiheuttaa tarpeetonta ergonomista kuormitusta siivoojalle.

Laivalla siivoojien työilmapiiri vaikuttaa hyvältä ja työkiireestä huolimatta he huomioivat meitä iloisilla tervehdyksillä. Havaintojemme mukaan laivasiivouksen haasteellisuutta lisää ahtaamat tilat, siivousvälineiden rajallinen määrä ja säilytystilat sekä tiiviimpi aikataulu.

Sisäilman kannalta merkittävimpiä heikentäviä havaintoja olivat välineiden laatu, suihkepullon käyttö, imuroinnin ajankohta sekä se, että jaksottaisten töitä ja perussiivouksia ei toteutettu suositusten mukaisesti. Moni näistä ongelmista olisi ratkaistavissa asianmukaisilla työvälineillä, sillä kestävävä välineet lisäävät työn tekemisen tehokkuutta. Imurointi olisi hyvä tehdä ennen huonepintojen puhdistusta, sillä näin huoneilman partikkeleiden määrää voitaisiin vähentää.

7 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä tietoa laivan siivouskäytännöistä jatkotutkimuksia ja mahdollista kehitystä varten. Haastattelijoiden ja haastateltavien yhteisen kielen puuttuminen toi lisähaastetta tutkimuksen toteutukseen ja erikseen tehtävä havainnointi, vertaisarviointi sekä kysely toimivat hyvänä pohjana haastatteluille. Apukuvat ja kysymysten tulostaminen haastateltaville auttoivat ymmärtämisessä ja näin tukivat haastattelun toteutumista.

Haastattelussa ilmeni toimeksiantajan laadukas ja laaja koulutusvalikoima siivoushenkilöstölle, jotka tukevat henkilöstön puhtausalan ammattiosaamista. Tutkimuksessa havaittiin työyhteisössä positiivinen asenne ja osa kuvasikin työyhteisöä sanoilla: ”yhtä perhettä”. Perehdytys ja työhön opastus on toimivaa ja ohjeistukset työhön olivat yhtenäiset.

Suurimmat puutteet havaittiin siivousvälineissä ja niiden laadussa. Tämä tuli ilmi myös haastatteluissa. Palaverissa toimeksiantajan kanssa saatiin kuulla, että toimeksiantaja on valmistellut ehdotusta tehokkaan välinevalikoiman pohjaksi, jota voitaisiin lähteä yhteistyössä suunnittelemaan.

Siivouksen merkitys terveellisten ja turvallisten tilojen takaajana, ja tätä kautta vaikutus ihmisen hyvinvointiin ja terveyteen on pystytty osoittamaan. Ammattisiivouksen toteutukseen tarvitaan ammattitaitoisten työntekijöiden ja riittävän ajan lisäksi laadukkaat työvälineet, jolla työtä tehdään. Tällä mahdollistetaan hyvä puhtaustulos, työntekijöiden hyvinvointi ja helpotetaan myös työstä suoriutumista.

Työ vastaa hyvin sille osoitettua tarkoitusta, mikä oli kartoittaa tämänhetkisten siivouskäytäntöjen toimivuus sisäilman laatu huomioiden. Löysimme kehityskohteita, joita voidaan lähteä hankkeessa viemään eteenpäin tutkimalla, miten välineiden laadun parantaminen tai siivousjärjestyksen muuttaminen parantaisivat sisäilman laatua.

LÄHTEET

Aulanko M. 2010. Pesu- ja puhdistusaineet. Johdatus siivouskemiaan. Suomen siivoustekninen liitto ry. Niini Oy. Helsinki. 3. painos.

Crnobreg S. palvelupäällikkö SOL Palvelut Oy. 2023. Haastattelu 6.6.2023. Helsinki.

Haatainen, T. 2023. Työvoiman saatavuus, työvoimapula ja kohtaanto-ongelmat vuonna 2022 -raportti summaa Työvoimatiekartta-hankkeen tulokset. Verkkosivu. Viitattu 11.10.2023. Työvoiman saatavuus, työvoimapula ja kohtaanto-ongelmat vuonna 2022 -raportti summaa Työvoimatiekartta-hankkeen tulokset - Työ- ja elinkeinoministeriön verkkopalvelu (tem.fi)

Helkama, K. 2015. Suomalaisten arvot. Mikä meille on oikeasti tärkeää? Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Helposti siivottavat tilat. n.d. Helposti siivottavat tilat. Näin helpotat siivoajan työtä. Puhtausala. Viitattu 5.12.2023. <https://puhtausala.fi/tietoa-alasta/ostajalle/helposti-siivottavat-tilat>

Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. 2010. Cultures and Organizations: Software of the Mind - Intercultural Cooperation and Its Importance for Survival. E-kirja.

Huilaja, E. Kivikallio, J. 2021. Teoksessa Oivanen, E. (toim.) Siivoustyön käsikirja. SSTL Puhtausala ry, 9. Viitattu 5.12.2023. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www.e-library.com/book/978-952-9633-92-0>

Jakosuo, K. & Kakko, L. 2021. Osta oikein ja järkevästi, Opas ammattisiivouspalveluita hankkivalle yksityisille ja julkisille organisaatiolle. Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, julkaisuja 1/2021

Mäkipää, C. & Piili, M. 2009. Eläydy erilaisuuteen! Monikulttuurisuus puhtausalan työyhteisössä. Siivoussektori Oy. Mikkeli. 1. painos

Niemi-Laine, P. 2022. Koronavirus toi näkymättömäksi jääneen siivoustyön valokeilaan – Siivoajat ja monet muut ammattilaiset huomioitava uudessa valmiuslaissa. JHL. Blogikirjoitus. Viitattu 7.3.2024. <https://www.jhl.fi/blogi/2022/06/13/koronavirus-toi-nakymattomaksi-jaaneen-siivoustyon-valokeilaan/>

Kakko, L. 2017. Siivouksen laatu ja siivottavuus SEEK-hankkeessa. SIY Raportti 35, 193-196.

Kaskinen, H. 2020. Itseohjautuvuudella työhyvinvointia ja tulosta? Työ terveys turvallisuus -lehti. Viitattu 20.12.2024. <https://tttlehti.fi/itseohjautuvuudella-tyohyvinvointia-ja-tulosta/>

Korhonen, E. 2011. Puhtauspalvelut ja työympäristö. Jyväskylä University Printing House. Jyväskylä.

Korpela, E. 2022. Ilman tutkintoa tehtävät työt vähenevät rajusti kymmenen vuoden aikana – tutkija varoittaa keskiluokan katoamisesta. YLE. Viitattu 14.3.2024. <https://yle.fi/a/3-12469733>

Kortelainen, M. 2015. Olemme kaikki yhdenvertaisia. Verkkosivu. Viitattu 10.11.2023. <https://www.sol.fi/solisti/monikulttuurisuus/olemme-kaikki-yhdenvertaisia/>

Kulttuuritulkki toimii kansainvälisten työntekijöiden apuna. 2021. SOL. Viitattu 20.12.2023 <https://www.sol.fi/uutiset/uratarina/kulttuuritulkki/>

Kukkonen, E. 2016. Siivous on kontaktilaji. Sisäilmautiset. Viitattu 5.12.2023. <https://sisailmautiset.fi/siivous-on-kontaktilaji/>

Leppänen, H. FT. 2022. Kuinka siivouksella voidaan vaikuttaa sisäilmaan. Sisäilmayhdistyksen webinaari: Siivouksen vaikutukset sisäilman laatuun 31.5.2022.

Leppänen, P. 2022. Laivasiivoojissa on edustettuna lähes kaikki maanosat – esimiehen mukaan työmoraali on enemmän kiinni ihmisestä kuin kulttuuritaustasta. Verkkosivu. Viitattu 11.11.2023. <https://yle.fi/a/3-12488539>

Numinos Oy. 2022. Joustava ja lineaarinen aikakäsitys- Miten aika ymmärretään eri kulttuureissa? Verkkosivu. Viitattu 15.12.2023. <https://numinos-coaching.com/fi/joustava-ja-lineaarinen-aikakäsitys>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2021, Kehittämistyön menetelmät. Sanoma Pro Oy. Helsinki. 3.-7 painos

Rassilainen, L. 2018. Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistossa -koulutusmateriaali. Verkkosivu. Viitattu 11.11.2023. <https://peda.net/kol/foorumi/m/mkk/t2kk/mit%C3%A4-on-kulttuuri>

Reijula, K., Lappalainen, S. & Lahtinen, M. 2006. Sisäilman hyväksi - Toimintamalli vaikeiden sisäilmaongelmien ratkaisuun. Työterveyslaitos. 1. painos.

Reunanen, R. 2022. Siivous erityyppisissä kiinteistöissä. Teoksessa Oivanen, E. (toim.) Siivoustyön käsikirja. SSTL Puhtausala ry, 163–166. Viitattu 5.3.2024. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-9633-92-0>

Rämö, M. 2022. Kuka siivoaa sinun sotkusi? – Siivousalan yrityksissä maahanmuutto nähdään ratkaisuna työvoimapulaan. Verkkosivu. Viitattu 11.10.2023. Kuka siivoaa sinun sotkusi? – Siivousalan yrityksissä maahanmuutto nähdään ratkaisuna työvoimapulaan | Paikalliset | Vantaan Sanomat

Sisäilma työpaikalla. n.d. Yleistä sisäilmasta. Työterveyslaitos. Oppimateriaalit. Viitattu 20.12.2023. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/sisailma-tyopaikalla/1-yleista-sisailmasta#toc--osion-1-lis-tiedon-l-hteit->

Sisäilmasto. n.d. Sisäilmasto: Yleistä aiheesta. Työsuojelu.fi. Viitattu 20.12.2023. <https://tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto/sisailmasto>

SOL Vastuullisuusraportti 2022. <https://www.sol.fi/wp-content/uploads/2023/05/sol-vastuullisuusraportti-2022-1.pdf>

SSTL. 2023. Susflow – jotta laivaliikenne keinuisi aalloilla puhtaammin. Verkkosivu. Viitattu 7.3.2024. <https://puhtausala.fi/uutishuone/susflow-jotta-laivaliikenne-keinuisi-aalloilla-puhtaammin/>

Sujuvasti Suomeen työn avulla. 2019. Sujuvasti Suomeen työn avulla. Verkkosivu. Viitattu 11.11.2023. <https://www.sol.fi/solisti/monikulttuurisuus/sujuvasti-suomeen-tyon-avulla/>

Terveet tilat 2028 -hanke/siivous. n.d. Terveet tilat -toimintamalli. Kiinteistöjen käyttö ja ylläpito. Siivous. Viitattu 20.12.2023. <https://tilatjaterveys.fi/toimintamalli/kiinteiston-kaytto-ja-yllapito/kiinteistonhoito-ja-huolto/siivous>

Tietoa ostajalle. n.d. Tietoa ostajalle. Siivouspalvelun kilpailuttaminen. Puhtausala. Viitattu 18.3.2024. <https://puhtausala.fi/tietoa-alasta/ostajalle>

Tiittula, L. & Ruusuvoori, J. 2005. Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino. 2. painos

Ylläpitosiivous sisäilma huomioiden. n.d. KIILTO verkkosivut. Viitattu 20.12.2023. <https://www.kiilto.fi/ammattihygienia/ajankohtaista/yllapitosiivous-sisailma-huomioiden/>

LIITTEET

Liite 1. Kysely esihenkilöille

1 (2)

SURVEY FOR SUPERVISORS

1. Is there a lot of employee turnover in ship cleaning?
 - Yes
 - No
 - a. If so, how does it affect your work?
2. What kind of orientation process do you have in ship cleaning?
3. How is the success of orientation monitored?
4. How often are quality tours done?
 - Daily
 - Weekly
 - Monthly
 - Less than once a month
5. Does the customer purchase separately sold services on their own initiative?
 - Yes
 - No
 - a. If so, which services?
6. Is pre-prepared cleaning used?
 - Yes
 - No
 - a. If not, do you see a need for pre-prepared cleaning?
 - b. Why would pre-prepared cleaning be necessary?
7. Who is responsible for choosing cleaning products?
 - Service Provider
 - Customer
 - Other, who?
8. What cleaning products do you use for ship cleaning? Mention the exact trade name of the cleaning product (e.g. Kiilto Universum 10).
9. Have factors affecting indoor air quality (odourlessness, environmental labels, safety markings) been taken into account in the procurement of cleaning products?
 - Yes
 - No

2 (2)

10. What kind of development ideas or changes would you like to take forward in ship cleaning in the future?

Laivahanke 2023
Opinnäytetyön havainnointilomake

Ekqvist Sara ja Niitynpolku Anu

Havainnointiajankohta: _____.____.2023

Paikka: _____

Aika: _____

1. Millainen siivousmenetelmä kohteessa on pääsääntöisesti käytössä?

2. Käytetäänkö kohteessa esivalmisteltua siivousta?

3. Millaiset siivousvälineet ja aineet kohteessa on käytössä?

4. Miten aseptiikka toteutuu?

5. Havainnot työilmapiiristä

6. Havainnot ergonomiasta sekä työtavoista sisäilman laadun näkökulmasta

7. Millaisia pintamateriaaleja kohteessa on siivottavana?

8. Käytetäänkö kohteessa siivouskoneita?

9. Muita huomioita:

Liite 3. Haastattelukysymykset

1 (2)

1. Do you have a degree / education related to cleaning?
2. What education do you have?
3. What kind of orientation have you received for cleaning work?
4. How would you remove/clean the following types of dirt:
 - Dust
 - Coffee or food stain
 - Bio-organic stain, for example vomit or blood
5. How is the cabin cleaned? Walk us through the process verbally
6. What is cleaned from the cabin
 - a) daily
 - b) periodically (for example, every 1-2 weeks)
 - c) done when required
7. What cleaning equipment do you use for cabin cleaning?
8. What equipment would you like to use for cleaning?
9. What cleaning products/detergents do you use for cleaning?
10. Have you read the service descriptions for cabin cleaning?
11. Do you feel that you achieve your quality goals in work:
 - Daily
 - Weekly
 - Monthly
 - Less than monthly

2 (2)

12. If you have trouble meeting your quality goals, what could be the reason (time, neglect of periodic work, equipment, collaboration, etc.)?

13. What kind of instructions do you have on hand hygiene?

14. How do you take care of hand hygiene?

15. Do you wear protective gloves (disposable or reusable)?

16. Do you clean the cleaning tools?

-Yes

-No

a) If yes, how often do you clean them?

- Several times a day
- Once a day
- Less frequent
- Never

b) How do you clean cleaning tools?