



Ulkoistaminen vai kotouttaminen?

Asiakastyytyväisyystutkimus siivouspalveluiden laadusta Tampereen ammattikorkeakoulussa

Minna Matinlauri

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2011
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

MATINLAURI, MINNA:

Ulkoistaminen vai kotouttaminen? – Asiakastyytyväisyystutkimus siivouspalveluiden laadusta Tampereen ammattikorkeakoulussa

Opinnäytetyö 54 s., liitteet 16 s.
Huhtikuu 2011

Opinnäytetyön aiheena oli tarkastella ulkoistetun ja kotoutetun palvelun laatua siivouksen näkökulmasta asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla. Opinnäytetyötä työstettiin syksyn 2010 ja kevään 2011 aikana. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten Tampereen ammattikorkeakoulun Kuntokatu 3:n ja 4:n käyttäjät kokevat siivouksen ja siivouspalveluiden laadun. Kiinnostuksen kohteena oli ensisijaisesti se, mihin käyttäjät eivät ole tyytyväisiä ja se, kuinka vastaukset eroavat kahden eri tilakokonaisuuden välillä. Tampereen ammattikorkeakoulun Kuntokatu 3:n siivouksesta vastaa SOL Palvelut Oy ja Kuntokatu 4:n työskentelee omat, yksityiset siivoojat. Kyselyn tuloksia käytetään apuna vuonna 2011 mahdollisesti toteutettavassa kilpailutuksessa. Toiveena oli saada tuloksia siihen, onko kannattavampaa ulkoistaa ja kilpailuttaa koko kampuksen siivouspalvelut vai palkata omat siivoojat eli kotouttaa tukitoiminto.

Tutkimuksen kohteeksi valittiin Tampereen ammattikorkeakoulun Kuntokatu 3:n ja 4:n yksiköt, joista tutkimusjoukoksi valittiin opiskelijat, opettajat ja muu henkilökunta. Tähän on syynä se, että Pirkanmaan ja Tampereen ammattikorkeakoulujen yhdistymisen seurauksena tavoitteena on rakentaa uusi, iso kampusalue Kuntokatu 3:n ja 4:n alueelle. Kampuselle siirretään kaikki muualla sijaitsevat koulutusohjelmat opettajineen ja opiskelijoineen.

Teoreettisena viitekehyksenä työssä on käsitelty laajalti palvelua ja sen laatua sekä asiakastyytyväisyyttä. Empiria keskittyy asiakastyytyväisyystutkimuksen tekemiseen kyselylomakkeen muodossa sekä tuloksien esittelyyn tilastollisten tunnuslukujen muodossa. Kysely toteutettiin sähköisessä muodossa pääasiassa kvantitatiivista tutkimusmetodeja käyttäen. Koska Kuntokadun yksiköitä käyttää aktiivisesti, päivittäin valtavan suuri määrä ihmisiä, kysely toteutettiin lomakekyselynä Tampereen ammattikorkeakoulun intranetissä. Vapaata palautetta analysoitiin kvalitatiivisin metodein. Tutkimustuloksista tärkeimmät ja tutkimuksen tavoitteiden kannalta oleelliset esiteltiin kaavioilla, taulukoilla ja kuvaajilla, sanallisesti tulkiten. Tulokset kiteyttäen, käyttäjät ovat keskimäärin tyytymättömiä ulkoistetun siivouksen laatuun ja monet pitivät omia siivoojia pätevinä ja laatua hyvänä. Käyttäjät toivovat paluuta kotoutettuun siivoukseen.

Asiasanat: Asiakastyytyväisyys, kyselytutkimus, siivouspalvelu, palvelun laatu

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

MATINLAURI, MINNA:

Outsourcing or Integrating? – A Customer Satisfaction Survey on the Service Quality in Cleaning Services in the Tampere University of Applied Sciences

Bachelor's Thesis 54 pages, appendices 16 pages
April 2011

The topic of this thesis was to examine the service quality of outsourced and integrated cleaning. The research method used was a public domain customer satisfaction survey. The thesis was completed mainly during the fall of 2010 and spring 2011. The main target of the questionnaire was to determine how the facility users of Kuntokatu 3 and 4 units are experiencing the quality of cleaning services and cleaning itself. The main focus of interest was to find out what the users are not satisfied with and how do the answers and results differ between these as to the spaces. The Kuntokatu 3 building of the Tampere University of Applied Sciences is cleaned by SOL Services Inc., and Kuntokatu 4 is cleaned by its own cleaners. The results of this survey are used in a possible tendering in 2011. There are hopes to receive results on whether it is more profitable to outsource or integrate the cleaning services.

The targets for the research were selected to be the Kuntokatu 3 and 4 units of which the selected study group consisted of teachers, students and staff. The main reason for this was that the Pirkanmaa and the Tampere Universities of Applied Sciences were merged in 2010, and the ambition is to build a new large campus area where Kuntokatu 3 and 4 buildings are now located. The Campus would be the place of study and work for all the degree programmes with their students and teachers.

The theoretical context of this study consists of two parts: service and its quality as well as customer satisfaction. Empirically the focus is on conducting the customer satisfaction survey via a questionnaire along with presenting the results in a statistical manner. The survey was built and responded to on the Internet and analyzed mainly using quantitative methods. The questionnaire was published in the intranet of Tampere University of Applied Sciences because both units of Kuntokatu are used by an enormous amount of people. The open questions were analyzed also with qualitative methods.

The most important and essential results of the study were presented and examined with diagrams, charts and graphs as well as verbally opened. In short, the results show that customers are not satisfied with the quality of outsourced cleaning. Many of the customers thought that the integrated cleaners who are employed by the property are qualified and they are keeping the quality level higher.

Keywords: Customer satisfaction, service quality, survey, cleaning services

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 TYÖN LÄHTÖKOHDAT	7
3 SOL PALVELUT OY JA TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU	9
3.1 SOL Palvelut Oy	9
3.2 Tampereen ammattikorkeakoulu	9
4 PALVELU	11
4.1 Palvelu käsitteenä.....	11
4.2 Palvelujärjestelmän osatekijät	12
4.3 Siivouspalvelu.....	14
5 PALVELUN LAATU	16
5.1 Laatu käsitteenä	16
5.2 Siivouspalvelun laatu	17
6 PALVELUIDEN ULKOISTAMINEN	18
6.1 Ulkoistaminen käsitteenä.....	18
6.2 Onnistunut ulkoistaminen	19
6.3 Siivouspalveluiden ulkoistaminen	19
7 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	21
7.1 Asiakas ja asiakassuhde	21
7.2 Asiakassuhdemarkkinointi	22
7.3 Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen.....	23
7.3.1 Asiakastyytyväisyys	23
7.3.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen.....	24
8 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKARTOITUS	25
8.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus	25
8.2 Kohderyhmä ja menetelmän valinta	26
8.3 Kyselylomakkeen suunnittelu	27
8.4 Käytännön toteutus ja tutkimusaineiston käsittely	29
8.5 Reliabiliteetti ja validiteetti.....	30
9 TULOKSET	31
9.1 Esitiedot.....	31
9.2 Tyytyväisyys siivoustyöntekijöihin.....	34
9.3 Tyytyväisyys siivoustyönjohtoon.....	39
9.4 Tyytyväisyys siivottuihin kohteisiin.....	40

	5
9.5 Avoimet vastaukset.....	49
10 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	51
LÄHTEET	53
LIITTEET	55
Kyselylomake	55
Saatekirje	60
Vapaa palaute	61

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena ja tavoitteena oli selvittää asiakastyytyväisyyskyselyn avulla onko Tampereen ammattikorkeakoulun siivouksen tulevaisuus ulkoistamisessa vai kotouttamisessa. Tutkimuksen ja kyselyn tavoitteena ja lähtökohtana oli selvittää kohderyhmänä olleiden käyttäjien tyytyväisyys siivouksen ja siivouspalveluiden laatuun. Kysely toteutettiin Tampereen ammattikorkeakoulun Kuntokatu 3:n ja 4:n yksiköissä. Kuntokatu 3:n siivouksesta vastaa SOL Palvelut Oy ja Kuntokatu 4:ssä työskentelee Tampereen ammattikorkeakoulun omat siivoojat. Kyselyn kohderyhmänä olivat tilojen pääasialliset käyttäjät eli opettajat, opiskelijat ja muu henkilökunta.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tärkeimpänä ja pääasiallisena tavoitteena oli selvittää miten koettu laatu eroaa edellä mainituissa kahdessa eri tilakokonaisuudessa ja samalla selvittää ne palvelun laatuun vaikuttavat tekijät, joihin vastaajat eivät ole tyytyväisiä tai vaativat huomiota. Selkeyden vuoksi kysely on jaettu käsittelemään kolmea eri kokonaisuutta: siivoustyöntekijöitä, siivoustyönjohtoa ja siivouskohteita. Tärkeänä pidin myös esitietojen selvittämistä sekä avoimien kysymysten avulla mielipiteiden keräämistä. Kyselylomakkeella kerättyjä tietoja ja tuloksia on tarkoitus käyttää hyväksi suunniteltaessa oppilaitoksen siivouksen tulevaisuutta. Tampereen ammattikorkeakoulun ja SOL Palvelut Oy:n välinen sopimus päättyy kesällä 2011 ja Tampereen ammattikorkeakoulu kokee tärkeäksi selvittää ovatko käyttäjät tyytyväisempiä omiin siivoojiinsa kuin ulkoistettuun siivouspalveluyritykseen. Teoriassaan työ nojautuu paljolti palvelun peruspilareihin, palvelun laatuun sekä asiakastyytyväisyyteen.

Työn tulokset analysoitiin tilastollisesti ja toimitettiin Tampereen ammattikorkeakoulun siivouksesta päättävien elinten käyttöön. Asiakastyytyväisyystutkimus toteutettiin survey-muotoisena tutkimuksena, jossa oli myös vapaan palautteen mahdollisuus. Kysely julkaistiin sähköisesti Tampereen ammattikorkeakoulun intranetissä ja se toteutettiin lomake-editorilla E-lomake.

2 TYÖN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyön aiheena oli vertailla asiakastyytyväisyystutkimuksen avulla siivouksen kotouttamista ja ulkoistamista Tampereen ammattikorkeakoulun kahdessa eri tilakokonaisuudessa, Kuntokatu 3:ssa ja 4:ssä. Asiakastyytyväisyyttä lähdettiin selvittämään suunnittelemalla ja toteuttamalla asiakastyytyväisyyskysely. Työ toteutettiin lähtökohtaisesti Tampereen ammattikorkeakoulun mahdollisesti tulevan siivouspalveluiden kilpailutuksen avuksi. Oppilaitos halusi selvittää tuuleeko ulkoistettu siivous omia siivoojia kannattavammaksi, varsinkin käyttäjien kokemusten perusteella. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan aihepiiriä lähinnä asiakastyytyväisyyden kautta. Aihetta käsitellään myös kustannuslähtöisesti mitoituksen pohjalta toisessa opinnäytetyössä. Kyseisen opinnäytetyön toteuttaa Tiia Hyppönen keväällä 2011.

Tampereen ammattikorkeakoulun tiloja on Tampereen ammattikorkeakoulun ja Pirkanmaan ammattikorkeakoulun yhdistyttyä useissa eri toimipisteissä. Tampereella tiloja on muun muassa Koulukadulla, Finlaysonilla ja Kuntokatu 3:ssa ja 4:ssä. Tämän lisäksi toimipisteitä sijaitsee Ikaalisissa, Mänttä-Vilppulassa ja Virroilla. Tutkimus toteutettiin vain Kuntokadun molemmissa kampuksissa, koska tavoitteena on siirtää muut Tampereen sisäiset yksiköt lähivuosina yhdeksi suureksi kampukseksi Kuntokadun molemmin puolin. Tällä hetkellä Kuntokatu 3:ssa siivouksesta vastaa ulkoistettu palveluntarjoaja SOL Palvelut Oy. SOL Palveluilla työskentelee kohteessa vaihdellen kuudesta yhdeksään siivoojaa, ja heidän työtään ja siivouksen laatua valvoo palveluohjaaja ja palveluesimies. Kuntokatu 4:ssä puolestaan siivouksesta vastaa Tampereen ammattikorkeakoulun omat siivoustyöntekijät. Tampereen ammattikorkeakoulun omia siivoojia on kuusi.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää tilojen pääasiallisten käyttäjien eli opetushenkilökunnan, opiskelijoiden sekä muun henkilökunnan tyytyväisyys siivouksen laatuun. Tarkoituksena oli vertailla onko tyytyväisyydessä eroavaisuuksia sen välillä onko kyseessä omat siivoojat vai ulkopuolinen palveluntuottaja. Kyselyn tarkoituksena oli myös saada tietoa siitä, mitkä seikat vaikuttavat koettuun laatuun. Kysely oli julkinen 12.1.2011 klo 08:00 - 26.1.2011 klo 23:59 välisenä

aikana. Kysely julkaistiin Tampereen ammattikorkeakoulun intranetin etusivulla. Tampereen ammattikorkeakoulussa ei ole aiemmin toteutettu tutkimukseni laajuista kyselyä kyseisestä aihepiiristä. Opinnäytetyötä suunnitellessani paneuduin asiakastyytyväisyyteen ja palveluun sekä sen laatuun liittyviin seikkoihin, jotka ovat hyvin läheisesti sidoksissa kyselyn ja tutkimuksen aihepiiriin. Eri lähdeteaineistojen tutkinnan ja tulkinnan pohjalta rajasin viitekehyksen käsittelemään palvelua ja sen laatua, sekä asiakastyytyväisyyttä. Työssä käsitellään myös palvelujen ulkoistamista.

3 SOL PALVELUT OY JA TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

3.1 SOL Palvelut Oy

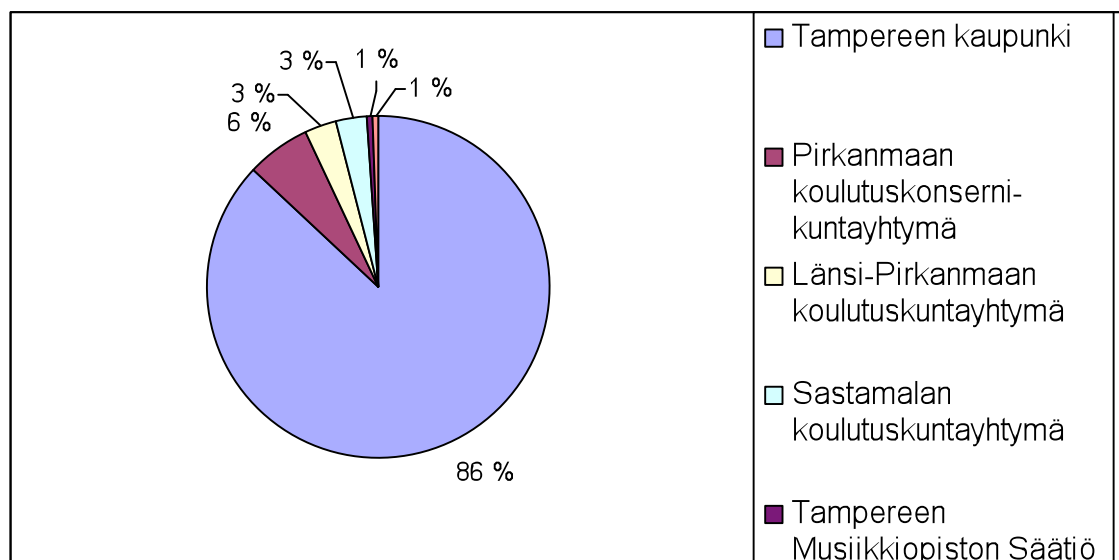
SOL on suomalainen palvelualan perheyriitys, joka toimii myös kansainvälisesti. Konsernin emoyhtiönä toimii SOLEMO Oy. Suomessa SOL Palvelut Oy tuottaa koti-, kiinteistö-, siivous-, toimitila-, turva- ja vartiointipalveluja. SOL Palveluiden lisäksi Suomessa toimii pesulapalveluja tarjoava SOL Pesulapalvelut Oy ja henkilöstöpalvelualalla toimiva SOL Henkilöstöpalvelut Oy. Kansainväliset tytäryhtiöt toimivat Virossa, Latviassa ja Venäjällä. Vuonna 2009 SOL työllisti noin 9000 työntekijää, joista keskimäärin 2000 työskentelee ulkomailla. (SOL Palvelut Oy 2009.)

SOL polveutuu vuonna 1848 C.A. Lindströmin perustamasta Lindström Oy:stä. Vuonna 1991 yritys myytiin Johan Roihalle ja hänen sukunsa omistuksessa yritys on vielä tänä päivänä. Vuoden 1992 alussa yritys sai uuden ilmeen ja nimen SOL Siivouspalvelu Oy emonaan SOL Jätepalvelu Oy. Vuoden 2008 alusta emoyhtiönä on toiminut SOLEMO Oy ja yrityksen nimi muutettiin SOL Palvelut Oy:ksi ja se sai nykyisen muotonsa. (SOL Palvelut Oy 2009.)

3.2 Tampereen ammattikorkeakoulu

Tampereen ja Pirkanmaan ammattikorkeakoulut yhdistyivät vuoden 2010 alussa. Integraatio on osittain vielä kesken. Nykyinen Tampereen ammattikorkeakoulu (TAMK) tarjoaa koulutusta noin 10 000 opiskelijalle seitsemällä koulutuslalla. Opetus Tampereen ammattikorkeakoulussa painottuu erityisesti tekniikkaan, hyvinvointipalveluihin sekä liiketalouteen, matkailuun ja kulttuuriin. Osana TAMKia toimii myös Tampereen ammatillinen opettajakorkeakoulu, jossa voi suorittaa ammatillisen opettajan kelpoisuuden. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2010.)

Tampereen ammattikorkeakoulua hallinnoi Pirkanmaan ammattikorkeakoulu Oy. Rehtori Markku Lahtinen on myös Pirkanmaan ammattikorkeakoulu Oy:n toimitusjohtaja. Tampereen ammattikorkeakoulun suurin omistaja on Tampereen kaupunki (87 %), muita omistajia on esimerkiksi Pirkanmaan koulutus konserni-kuntayhtymä. Tampereen ammattikorkeakoululla on yksiköitä Tampereen lisäksi Virroilla, Ikaalisissa ja Mänttä-Vilppulassa. Kuviossa 1 näkyy Tampereen ammattikorkeakoulun omistajuusrakenne. (Tampereen ammattikorkeakoulu 2010.)



KUVIO 1. Tampereen ammattikorkeakoulun omistajuusrakenne (Tampereen ammattikorkeakoulu 2010).

4 PALVELU

4.1 Palvelu käsitteenä

Palvelulle on annettu vuosien varrella lukuisia eri määritelmiä. Grönroos (2001) määrittelee palvelun seuraavasti: ”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuihin asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palvelutarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa.” Palveluun sisältyy yleensä jonkinlaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan kanssa, vaikka asiakas ei välttämättä olekaan henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa palveluyrityksen kanssa. (Grönroos 2001, 79.)

Palvelua voidaan pitää aineettomana ja sosiaalisena tapahtumana. Vaikka palvelu yleensä sisältää jotakin käsin kosketeltavaa, se sisältää myös sellaista mitä on vaikea määritellä. Kyse voi olla oikeasta ajoituksesta, palvelun hyödyntämisestä tai muusta vastaavasta. Aineettomuuden tekeekin vaikeaksi se, että asiakas määrittelee sen omassa mielessään. Palvelun sosiaalisuus tarkoittaa sitä, että palvelu on tapahtuma, jossa ollaan vuorovaikutuksessa. Asiakas osallistuu palvelun onnistumiseen ja tuottamiseen omalta osaltaan. (Lehmus & Korkala 1997, 12.)

Lahtinen ja Isoviita (2000) ovat jakaneet palvelun tehtävät kolmeen osaluueeseen:

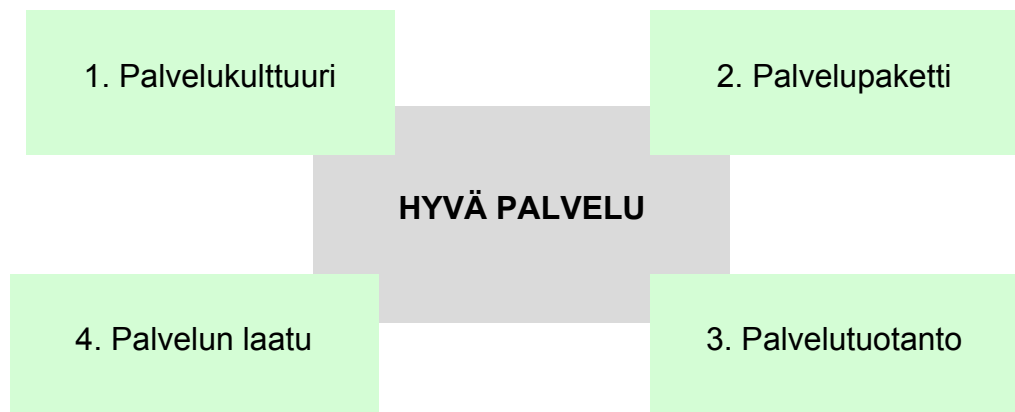
1. Palvelut markkinoinnin kohteena (mitä asiakkaalle markkinoidaan)
2. Palvelut tuotetarjouksen osana (mikä on tavarana ja mikä on palvelun osuus)
3. Palvelu kilpailukeinona (asiakaspalvelu)

Palveluyritys markkinoi aina palveluja. Joissakin tapauksissa niihin sisältyy myös fyysisiä tavaroita, mutta usein palvelu on puhtauspalvelun tai majoituspal-

velun kaltaisia laajoja palvelukokonaisuuksia. Palvelut ovat hyvin usein osa tuotetarjousta. Usein yritys, joka markkinoi fyysistä tuotetta, kuten jääkaappia, tarjoaa samalla liitännäispalvelua, kuten asennusta tai kotiinkuljetusta. Markkinoinnissa palvelu on usein kilpailukeino. Tällöin kilpaillaan asiakaspalvelussa, jota myyjä tai muu kontaktihenkilö toteuttaa. (Lahtinen & Isoviita 2000, 51–52.)

4.2 Palvelujärjestelmän osatekijät

Hyvään palveluun kuuluu Lahtisen ja Isoviidan (2000, 54) mukaan neljä osaa, jotka ovat palvelukulttuuri, palvelupaketti, palvelun laatu ja palvelutuotanto. Tämä palvelujärjestelmä kertoo, minkälaisista tekijöistä hyvä palvelu syntyy. Kuviossa 2 esitellyjen osatekijöiden numerointi tarkoittaa, sitä järjestystä, jossa palvelujärjestelmän kehittäminen tapahtuu.



KUVIO 2. Hyvän palvelun osatekijät eli palvelujärjestelmä (Lahtinen & Isoviita 2000, 54.)

Palvelukulttuuri on palvelujärjestelmän ensimmäinen osa. Palvelukulttuuriksi voidaan määritellä kaikki se, mitä asiakas kokee, näkee ja aistii palveluyhteisössä. Palvelukulttuuri onkin sanaton sopimus siitä, mikä yhteisössä on sallittua, kiellettyä ja toivottua. Asiakassuuntautuneisuudesta kertoo palveluhenkinen ilmapiiri. Asiakassuuntautuneessa palveluyhteisössä organisaatio onkin käännetty ylösalaisin eli ylimpänä organisaatiossa ovat ne henkilöt, jotka hoitavat

asiakaskontakteja. Tällä tavoin yritys viestittää asiakkailleen, että ”asiakas on kuningas”. Tärkeää on pitää viestin sanomasta kiinni ja olla luotettava, sillä asiakas vaistoa nopeasti jos lupauksen ja toteutuksen välissä on kuilu. Täyttämättä jäänyt lupaus käy aina erityisen kalliiksi. Sanotaan, että menestyvillä yrityksillä on aina vahva palvelukulttuuri. Parhaimmillaan ja vahvimmillaan palvelukulttuuri on silloin kun jokainen sen jäsen tietää, kuinka asiakkaita tulee palvella eri tilanteissa ja tietenkin kun työntekijät ovat motivoituneita. (Lahtinen & Isoviita 2000, 55.) Palvelukulttuuri on jokaisella yrityksellä erilainen, koska kaikki yritykset ovat erilaisia toimintatavoiltaan. Oli kyse sitten yrityksen tuotteista tai palveluista, tai arvoista ja tavoista, eroaa yritykset toisistaan. Myös yrityksen onnistunut johtaminen ja johtamiskulttuuri ovat avain hyvään palvelukulttuuriin ja sitä kautta onnistuneisiin asiakaskohtaamisiin ja – kokemuksiin. (Business culture 2010.)

Lahtisen ja Isoviidan (2000, 57) määrittelemä palvelupaketti tarkoittaa useiden eri palveluiden muodostamia kokonaisuuksia, jotka tyydyttävät asiakkaiden tarpeita. Ydinpalvelun tuottaminen on aina yrityksen perustehtävän hoitamista. Palvelupaketti kootaan ydinpalvelun ympärille, joka on sitä mitä yritys käytännössä tekee. Asiakkaan kuitenkin koetaan hyötyvän ja kiinnostuvan yrityksen ydinpalvelusta usein vasta sen jälkeen, kun sen ympärille on suunniteltu liitännäispalveluja. Liitännäispalvelut ovat räätälöityä erityispalvelua, joiden avulla pyritään erottumaan kilpailijoista ja pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelupakettien rakentaminen tulee aina olla asiakkaalle myönteistä. (Lahtinen & Isoviita 2000, 57–58.)

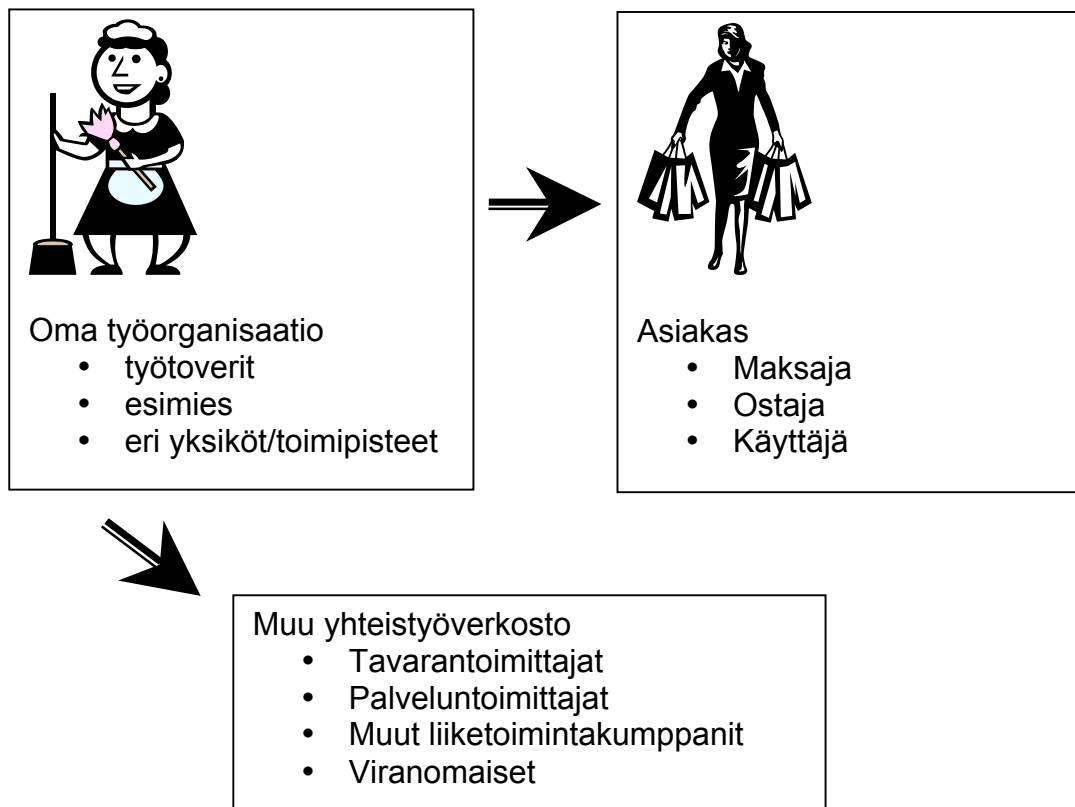
Palvelutuotanto rakentuu palveltavasta asiakkaasta, palveluympäristöstä, kontaktihenkilöstä ja muista asiakkaista. Palveluympäristöstä pyritään ilman muuta aina luomaan asiakkaille ja kontaktihenkilöille mahdollisimman mieluisa ja viihtyisä, jotta se parantaa palveluprosessin laatua. Asiakaskontaktihenkilöt puolestaan pyrkivät omalta osaltaan luomaan asiakkaille hyvän palvelukokemuksen. Koska asiakkaita on hyvin monenlaisia, vaaditaan kontaktihenkilöiltä tilannetta jua ja joustavuutta. On myös syytä huomioida, että asiakkaat osallistuvat eri tavoin palvelutilanteeseen. Osa on hyvinkin aktiivisia ja vaativia ja osa on passiivisempia. (Lahtinen & Isoviita 2000, 59–60.)

Palvelun laatua käsitellään enemmän myöhemmässä vaiheessa (kappale 5), mutta Lahtisen ja Isoviidan (2000) palvelujärjestelmän osana on sitä käsiteltävä lyhyesti myös tässä vaiheessa. Vaatimatonkin asiakas arvioi palvelun laatua palvelutuotantoprosessin jokaisessa vaiheessa. Usein kuitenkin puhutaan asiakkaan laatumielikuvasta, koska asiakkaan on suhteellisen hankalaa arvioida palvelun laatua kaikissa sen osatekijöissään. Laatumielikuva perustuukin enemmän tunnetiloihin kuin todellisiin tietoihin. Palvelun laatuun vaikuttaa kaikki edellä käsitellyt palvelujärjestelmän osatekijät. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että, jotta palvelun laatua kyetään parantamaan, on kaikkia kolmea aiemmin esiteltyä osaa ensin parannettava (Lahtinen & Isoviita 2000, 61.) Palvelun laatua onkin syytä tutkia aktiivisesti ja tämä onnistuu esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyn avulla, kuten tässä tutkimuksessa on tehty. Kyselyt ja tutkimukset toimivat huolellisesti toteutettuina johdon työkaluina. Työkaluina voidaan pitää esimerkiksi käytännön eväitä asiakkaita kohtaavien työntekijöiden tukemiseen ja ohjaamiseen. Silloin, kun asiakaspalvelu ja myynti on puolestaan ulkoistettu, palvelun laadun tutkimus antaa palvelun ostajalle selkeän kuvan alihankintayrityksen laadusta ja ammattimaisuudesta. Joissakin tapauksissa palvelun laadun tutkimukseen voidaan liittää myös kilpailijavertailu. (Informatum 2010.)

4.3 Siivouspalvelu

Siivouspalvelun tavoitteena on luoda toimintaedellytykset tilojen käyttäjille, kuten muille henkilöstöryhmille. Palvelun kautta tuotetaan ja ylläpidetään puhtautta, viihtyvyyttä sekä järjestystä. Siivous tehdään joko ihmistä tai erityistä puhtautta vaativaa työtä tai laitetta varten. Siivous tapahtuu siivoojan toimesta. Siivooja työskentelee siivouspalveluketjun tärkeänä osatekijänä, sillä hänen toimestaan asiakkaalle luodaan puhdas toimintaympäristö. Asiakas ei välttämättä koskaan edes tapaa muita siivousketjun jäseniä, kuten työnjohtoa. Siivoojan ja asiakkaan välillä tapahtuvat vuorovaikutustilanteet voivat vaikuttaa omalta osaltaan ratkaisevasti asiakastytyväisyyteen sekä asiakkaan haluun ostaa palvelua jatkossakin. (Huilaja 2010, 27–28.)

Siivouspalvelu tuotetaan ja kulutetaan usein osittain samanaikaisesti, sillä siivouksen aikana tilojen käyttäjät ja tiloissa tapahtuva toiminta tuottavat jatkuvasti uutta likaa. Tilojen käyttäjät ovat osallisia palvelutapahtumassa ja he voivat joko auttaa tai hankaloittaa palvelun onnistumista. Siivoustyötä helpottaakseen asiakkaat voivat esimerkiksi siirtyä pois paikoiltaan siivouksen ajaksi. (Huilaja 2010, 29.)



KUVIO 3. Asiakas- ja yhteistyöverkostot (mukaillen Huilaja 2010, 31.)

Kuten kuviosta 3 voidaan huomata, on äärimmäisen tärkeää erottaa ns. käyttäjäasiakas asiakasyrityksestä tai asiakasorganisaatiosta. Puhtausalalla palvelusopimus tehdään yleisesti organisaation tai yrityksen kanssa. Tällaisissa tapauksissa yritys valitsee yleensä yhteyshenkilön, jonka kanssa puhtauteen ja sopimukseen liittyvistä asioista keskustellaan ja neuvotellaan. Lopullinen asiakas kuitenkin on käyttäjä, joka saattaa olla asiakasorganisaation jäsen tai sen asiakas. (Huilaja 2010, 31.)

5 PALVELUN LAATU

5.1 Laatu käsitteenä

Laatuakatemia (2010) mukaan Laatu-käsitteen kantasana on latinan qualis (engl. quality), millainen. Suomen kieleen sana laatu on tullut venäjän kielestä. Venäjänkielinen sana lad merkitsee muun muassa rauhaa ja järjestystä. Liiketoiminnassa laatu on toimintaedellytysten, toiminnan ja sen tulosten perustehtävän ja strategia mukaisuutta. Tuotteessa tai palvelussa laatu on lupauksen mukaisuutta. Laatu merkitsee asiakaslähtöisiä valintoja, suunnitelman mukaista toimintaa ja aiottuja tulosten saavuttamista. (Laatuakatemia 2010.) Suomen Standardisoimisliiton määritelmä laadulle on puolestaan: Laatu on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tai oletetut tarpeet (Lehmus & Korkala 1997, 11).

”Laatu on sellainen ajattelun ja ilmaisun ominaisuus, jota ei tunnisteta ajattelun avulla. Koska määritelmät ovat jäykän ja muodollisen ajattelun tulos, laatua ei voida määritellä.”

Robert Pirsic (Lämsä & Uusitalo 2002, 22–23).

Hyvä laatu on päämäärä, jota jokaisen palveluyrityksen tulisi tavoitella. Pyrkiminen hyvään laatuun onkin keskeinen toimintafilosofia ja jatkuva oppimisen sekä kehittämisen kohde. Kun asiaa tarkastelee tältä kantilta, voidaan ajatella, ettei hyvä palvelun laatu ole koskaan valmis, vaan jatkuvassa muutoksessa oleva. Standardit, laatustandardit, asetetaan usein mittaamaan palvelun laatua ja ne ovatkin tärkeitä laadun mittareita ja varmistajia. Niitä on kuitenkin haastavaa kyseenalaistaa tai muuttaa enää sen jälkeen kun ne on asetettu, joten niihin on syytä panostaa ja kiinnittää huomiota. Hyvä laadun määrittely on ongelmallista, kuten edellä esitetty Robert Pirsicin määritelmä kuvaa asiaa. Lähtökohtina laadun määrittelylle ovat aina organisaation perustehtävä ja arvot, vaikka ylin johto määritteli laadun eri tavalla kuin esimies tai henkilöstö. (Lämsä & Uusitalo 2002, 22–23.)

Lämsä ja Uusitalo (2002, 26) muistuttaa, että hyvää laatua ja palvelua voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta, eikä näin ollen yksiselitteistä määritelmää ole mahdollista antaa. Hyvä laatu on kaiken toiminnan kattavaa erinomaisuutta, eikä se ole vain tosiasioihin perustuvaa. Vaikka määrittäminen ja tason asettaminen on vaikeaa, tulee jokaisen organisaation pyrkiä yhteisymmärrykseen siitä, mitä palvelun laadulla tarkoitetaan juuri kyseisessä yhteisössä. (Lämsä & Uusitalo 2002, 26.)

5.2 Siivouspalvelun laatu

Siivouspalvelun laatu on yleisesti ostovaiheessa ostajan mielikuva muun muassa myyjän antamista lupauksista, siivouspalveluorganisaation yritysimagosta, sekä referensseistä. Siivouspalveluyrityksen myyjä antaa lupauksia yleensä tuntematta ja tietämättä, minkälainen siivooja kohteeseen on mahdollisesti tulossa. (Siivoustyönjohdon käsikirja 2001, 93.) Puhtauspalvelun perusta on aina tekninen ja toiminnallinen laatu. Yleisimmin palvelun laadulla tarkoitetaan sitä, että palvelu täyttää kaikki asiakkaan odotukset ja tarpeet. Siivousliikkeiden Maailmanliiton, WSBSC:n julkilausumassa laadunmittauksessa käy ilmi, että siivouspalveluorganisaation on myös kyettävä seuraamaan työnsä lopputulosta luotettavin ja objektiivisin mittausmenetelmin. Mittaus on suoritettava yhteistyössä asiakkaan kanssa, tämän toivomuksia ja tarpeita mukailien. (Siivoustyönjohdon käsikirja 2001, 98.)

Barretin ja Bardryn (2003) mukaan tekninen laatu kuvaa yleisesti sitä mitä on tehty, kuinka hyvin ongelmat on ratkaistu ja kuinka tehokkaasti tekniikkaa on käytetty. Siivouspalvelun teknistä laatua voidaan mitata niin visuaalisesti kuin teknisinkin mittarein. Siivouksen avulla ylläpidetään myös terveellisyyttä, viihtyisyyttä ja miksei myös turvallisuutta hyvinkin erilaisissa toimitiloissa. Siivouspalvelut voidaan ymmärtää myös käyttäjäpalveluina (Facilities Services), jonka tavoitteena ja toiveena on tukea organisaation ydintoimintaa. Barretin ja Bardryn (2003) mukaan laadun arvioinnissa toiminnallinen laatu kuvaa sitä miten palvelu on tehty. Tätä on esimerkiksi henkilöstön asenne työhön ja asiakaslähtöisyys. Siivouspalveluissa kriteereinä voi olla siivoojien luotettavuus, asenne sekä ystävällisyys.

6 PALVELUIDEN ULKOISTAMINEN

6.1 Ulkoistaminen käsitteenä

Ulkoistamista on yrityksen oman organisaation toteuttaman toiminnon siirtämistä ulkopuolisen yrityksen toteutettavaksi, minkä pelisäännöt sovitaan erilaisissa ulkoistamissopimuksissa. Ulkoistamisessa ulkoistettava toiminto lopetetaan yrityksen sisällä ja solmitaan sopimussuhde ulkopuolisen yrityksen kanssa vastaavan toiminnon suorittamisesta. Ulkoistaminen on alihankintaa, jolle tunnusomaista on tiivis ja pitkäaikainen yhteistyö osapuolten välillä. Tavoitteena on yleensä toiminnan tehokkuuden lisääminen, rationalisointi ja niitä seuraavat kustannussäästöt. Ulkoistamisen muotoja ovat: sopimusulkoistaminen, joint venture ja sisäinen ulkoistaminen. Sopimusulkoistamisessa omaisuutta tai henkilöstöä voi siirtyä tai olla siirtymättä. Joint venture tarkoittaa sitä, että perustetaan yhteisyritys tiettyä palvelua tai toimintoa varten. Sisäinen ulkoistaminen on puolestaan sitä, että yrityksen sisäinen osasto eriytetään omaksi erilliseksi yhtiöksi. (Vuorenvirta, 2010.)

Vuorenvirta (2010) artikkelissaan muistuttaa, että yrityksen ydinliiketoimintaa ei yleensä ulkoisteta, vaan ulkoistamisen kohteena ovat yrityksen liiketoiminnan erilaiset tukitoiminnot. Näitä ulkoistettavia toimintoja ovat muun muassa siivous, turvallisuus ja työterveyshuolto. (Vuorenvirta, 2010.) Yhä useampi yritys siirtää palkanlaskennan, henkilöstöhallinnon, tietotekniikan ylläpidon, tuotteiden valmistuksen, laadunvalvonnan, yksinkertaiset paperityöt, postikeskuksen tai jopa osan tuotekehitystä muiden hoidettavaksi. Tietotekniikka ja palkanlaskenta ovat nykyisin erityisen suosittuja ulkoistettavia aloja. (Koistinen, 2004.)

6.2 Onnistunut ulkoistaminen

Tilintarkastus ja konsulttityhtiö Ernst & Youngin Pohjoismaissa tekemä tutkimus osoittaa, että ulkoistaminen on yleisesti onnistunut parhaiten niissä yrityksissä, joissa koko ulkoistamisprosessi on toteutettu huolellisesti. Ulkoistamisen tavoitteiden ja motiivien tulisi olla monipuolisia ja tasapainossa. Yritys, joka puolestaan ulkoistaa toimintoja mielessään vain kustannusten säästäminen, tulee todennäköisesti pian huomaamaan, ettei ulkoistaminen ole tuottanut tavoiteltua tulosta. Tällä hetkellä vallassa olevassa taantumassa moni ulkoistussuhde saattaa joutua koetukselle, sillä monen ulkoistetun palvelun määrän ja kustannuksen pitäisi joustaa alaspäin. (Hallikainen, 2009.)

Hallikaisen (2009) mukaan menestyneesti ulkoistaneet yritykset osaavat muita paremmin jatkuvasti mitata palvelun tasoa ja rakentaa luottamussuhteen palvelua tuottavaan organisaatioon. Onnistuneessa ulkoistamisessa on jo suunnitteluvaiheessa tärkeää määritellä ulkoistettava palvelu oikealla tavalla. Onnistujat pitävät palvelutoimittajien valinnan hyvin strukturoituna, ja tarjouspyynnöissä on hyvin tarkat, kaikkia koskevat samat vaatimukset. (Hallikainen, 2009.)

6.3 Siivouspalveluiden ulkoistaminen

Palkkatyöläisen (2003) artikkelissa kerrotaan Jyrkilä Oy:n epäonnistuneesta siivouksen ulkoistamisesta. Yrityksen siivous kotoutettiin eli ulkoistamisesta luovuttiin ja palattiin takaisin vanhaan malliin omalla palkkalistalla oleviin siivoojiin. Artikkelin mukaan ulkoistetut siivoojat vaihtuivat hyvin usein, eivätkä näin ollen osanneet aina toteuttaa kaikkia työtehtäviä sovitulla tavalla. Yrityksen mielestä työyhteisö on ehjä silloin, kun kaikki työntekijät ovat niin sanotusti oman talon väkeä. (Palkkatyöläinen, 2003.) Siivouspalveluiden kotouttaminen on nykyään suhteellisen suosittua. Monet muutkin yritykset ovat Jyrkilä Oy:n tavoin huomanneet ettei kiristyneet tarjouskilpailut takaa suoraan hyvää laatua. Tampereen ammattikorkeakoulu teettää tämän tutkimuksen saadakseen materiaalia ulkoistamispäätöksensä tueksi. Oppilaitos on laadun heikettyä alkanut pohti-

maan palvelisiko siivouspalveluiden kotouttaminen paremmin heidän tarpeitaan ja toiveitaan.

Kuntien siivouspalvelut oli vuonna 2003 pääosin toteutettu omien tulosityksiköiden voimin. Prosentuaalisesti tämä tarkoitti noin 90 %. Loput 10 % oli joko kokonaan tai osittain ulkoistettu. Eniten ulkoistettuja yksityisiä ostopalveluja oli hyödynnetty koulujen ja muiden oppilaitosten siivouksessa ja toiseksi eniten päiväkotien, vanhainkotien ja muiden sosiaalihuollon laitosten siivouksessa. Kuntakyselyissä ostopalvelujen lisäämistä kiinteistöjen ylläpidossa on perusteltu esimerkiksi ammattitaitoisen henkilöstön puutteella ja kustannussäästöillä. Ostopalvelujen kasvusta huolimatta suurin osa kunnista aikoo tuottaa pääosan tarvitsemistaan siivous- ja muista kiinteistöpalveluista omissa tulosityksiköissään tai liikelaitoksissaan. Oma palvelutuotantoa on perusteltu muun muassa sillä, että omalla henkilöstöllä on paras kokemusperäinen tuntemus kunnan kiinteistöjen tekniikasta ja toiminnasta sekä niiden käyttäjistä. (Lith, 2003.)

7 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

7.1 Asiakas ja asiakassuhde

Hyvin usein organisaatio ja sen henkilöstö pitää asiakkaitaan abstraktina ilmiönä tai massana, joka on aina jossakin läsnä. Asiakkaat saatetaan nähdä myös liian usein pelkkinä numeroina. Todellisuudessa kuitenkin asiakasta ei voida tarkastella pelkästään numeerisena, vaan jokainen asiakas luo palvelun- tai tuotteen tarjoajaan asiakassuhteen, jota tulee pitää yllä sekä kehittää jatkuvasti. Asiakassuhteet eivät synny itsestään vaan ne tulee ansaita. (Grönroos 1998, 179.)

Grönroosin (1998) mukaan asiakassuhdetta ja sen kehitystä on hyvä tarkastella elinkaariajattelulla. Asiakas, joka on elinkaaren alkuvaiheessa, ei edes välttämättä ole vielä tietoinen yrityksestä tai sen palveluista. Asiakas saattaa tulla tietoiseksi yrityksen tarjoamista palveluista, mikäli hän kokee sen täyttämään hänen tarpeensa. Tällöin hän siirtyy elinkaareissa eteenpäin. Mahdollisen ostoprosessin aikana asiakas punnitsee tarpeitaan suhteessa tarjottuun tuotteeseen tai palveluun. Mikäli asiakas tekee ostopäätöksen, siirtyy hän samalla elinkaaren kolmanteen vaiheeseen eli kulutusprosessiin. Tämän prosessin aikana ja sen jälkeen asiakas arvioi, kuinka hyvin ja konkreettisesti palvelu ja tuote vastasivat hänen tarvettaan ja odotuksiaan. Mikäli hän kokee tarpeensa ja odotuksensa täytyneeksi, on asiakassuhteen jatkuminen hyvin todennäköistä. Mutta asiakkaan pienikin pettymyksen tunne saattaa johtaa asiakkaan harkintaan asiakassuhteen jatkamisesta. Asiakas saattaa lähteä elinkaarelta pois missä tahansa vaiheessa tai puolestaan jäädä kaarelle, jos kokee palvelun täyttävän hänen tarpeensa. Kulutusprosessin jälkeen asiakas joka tapauksessa päättää lähteekö hän vai jatkaako hän palvelun ostamista samalta yritykseltä. (Grönroos 1998, 179–181.)

7.2 Asiakassuhdemarkkinointi

Toimintaa, jonka avulla yritys tavoittelee kannattavia ja pitkäaikaisia asiakassuhteita, kutsutaan asiakassuhdemarkkinoinniksi. Kyseinen toiminta edellyttää erinomaista markkinoiden tuntemusta, sekä tavoitteellisuutta ja huolellisuutta asiakassuhteiden luomisessa ja ylläpidossa. Painopisteenä asiakassuhdemarkkinoinnissa voidaan pitää uusien asiakkaiden hankkimisen sijasta vanhojen asiakassuhteiden hoitamista ja näin ollen säilyttämistä. Jotta asiakas onnistutaan sitouttamaan yritykseen, on äärimmäisen tärkeää kiinnittää huomiota jokaiseen vuorovaikutustilanteeseen ja tuottaa arvoa jokaisessa asiakassuhteen vaiheessa. (Korkeamäki ym. 2002, 126–129, 140–141.)

Asiakassuhdemarkkinoinnissa tärkeää on käyttää apuna asiakkaiden segmentoimista kerättyjen tietojen avulla. Segmentoinnilla tarkoitetaan asiakkaiden jakamista ryhmiin erilaisten tilannekohtaisesti valittujen kriteerien perusteella. Kriteereiksi suositellaan valittaviksi sellaisia asioita, joiden tiedetään vaikuttavan ostokäyttäytymiseen eri ryhmien kohdalla. Tällaisia kriteereitä on esimerkiksi ikä, ostotapa, asiakassuhteen kesto sekä asiakassuhteen kannattavuus. Näin ollen segmentoinnin tavoitteena on saada asiakkaat luokiteltua samoihin ryhmiin heidän keskinäisten tarpeidensa perusteella. Ryhmien tulee erottua selkeästi toisistaan. Markkinointitoimet ja tuotteet suunnitellaan segmentoinnin perusteella jokaiselle ryhmälle yksilöidysti. On syytä muistaa, ettei kaikkia segmenttejä välttämättä pystytä palvelemaan. Tällöin segmenteistä valitaan kiinnostavuuden perusteella ne ryhmät, joille markkinoidaan ryhmän tarpeiden mukaisesti räätälöityjä tuotteita sopiviksi arvioitujen viestintämetodien välityksellä. (Korkeamäki ym. 2002, 127–136.)

7.3 Asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen

7.3.1 Asiakastyytyväisyys

Yksinkertaisuudessaan voidaan sanoa, että asiakas on aina palveluun joko tyytyväinen tai tyytymätön. Palvelun ollessa hyvää, asiakkaan on helppoa olla tyytyväinen. Palvelun laatu on kuitenkin vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä, sillä tyytyväisyys on paljon laajempi käsite. Tästä syystä yritys tai organisaatio tarvitsee yksityiskohtaista tietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat asiakkaiden tyytyväisyyteen tai sen puutteeseen. Pelkkä tyytyväisyyden selvittäminen esimerkiksi kyselyllä ei riitä, vaan niistä täytyy seurata perustavaa toimintaa, mikä tarkoittaa käytännössä puuttumista esille tulleihin epäkohtiin. On selvää, etteivät tutkimukset ja kyselyt vaikuta asiakastyytyväisyyteen ilman, että niiden tuloksista koidu parannuksia. (Ylikoski 1999, 149–150.)

Rope (2005) huomauttaa kuitenkin, ettei asiakkaan kokema tyytyväisyys palvelun laatua kohtaan ole aina niin mustavalkoinen. Asiakaspalvelukokemuksista syntyvä tyytyväisyys tai tyytymättömyys on eriasteista. Kokemukset voivat aiheuttaa suuria tai lieviä pettymyksiä tai päinvastoin tyytyväisyyden tunteita. Hänen mielestään pettymysten ja positiivisten yllätysten välissä on taso, joka vastaa asiakkaan odotuksiin. Asiakastyytyväisyyteen on syytä panostaa sillä syvästi pettäneet asiakkaat saattavat tehdä radikaaleja päätöksiä ja toimenpiteitä. He saattavat vaihtaa yritystä, tehdä valituksia ja välittää negatiivista kokemusta eteenpäin tuttavilleen. Valitettavasti vahvasti myönteisiä kokemuksia koetaan suhteellisen vähän ja asiakkaat ovatkin yleensä hyvin vaativia ja tiedostavia. Yritykselle luotettavimman asiakaskunnan muodostavat ne asiakkaat, jotka ovat kokeneet lievästi myönteisen yllätyksen. Tästä syystä yritystoiminnan menestyksen yksi avain on tuottaa asiakkaille jatkuvasti pieniä positiivisia yllätyksiä. (Rope 2005, 546–548.)

Tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen vaikuttavat yleensä eri tekijät. Tyytyväisyystekijöitä ovat Ropen (2005) mukaan ne asiat, jotka saavat aikaan asiakkaiden odotusten ylittymiset. Odotusten ylittyminen onkin tyytyväisyyden kokemisen perusedellytys. Odotustekijöitä on puolestaan ne tekijät, joita tuotteelta tai

palvelulta ennalta odotetaan ja edellytetään. Jos nämä odotustekijät eivät täyty, on asiakas tyytymätön palveluun. Tästä syystä voidaankin sanoa, että odotustekijöitä voidaan pitää tyytymättömyystekijöinä. Tyytymättömyystekijöiden minimointi takaa asiakastyytyväisyyden. Minimoinnilla saadaan aikaan myös tasalaatuisempaa palvelua, joka omalta osaltaan parantaa tyytyväisyyttä. Yrityksen tuotteiden ja palvelun tulee olla laadukasta sen jokaisessa toimipisteessä ja jokaisen ihmisen toteuttamana. (Rope 2005, 557–560.)

7.3.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyystutkimusten ja –mittausten avulla asiakkaalle annetaan mahdollisuus kertoa näkemyksensä erinäisistä palveluun liittyvistä seikoista. Tutkimuksia hyödynnetään usein hyvin järjestelmällisesti ja ne toimivat pohjatuksena kehittäviä toimenpiteitä tehtäessä ja suunniteltaessa. Yritys tarvitsee jatkuvasti asiakaskohtaamisissa syntyvää informaatiota, eivätkä vain ajoittain tehdyt tiedonkeruut riitä. Periaatteessa yrityksen tulisi saada kehittymiseensä aineksia jokaisen asiakkaan kohtaamisesta. (Aarnikoivu 2005, 37–38.)

Asiakastyytyväisyyskysely on yksi käytetyimmistä asiakastyytyväisyyden mittareista. Palveluorganisaation laatujärjestelmän osana, asiakastyytyväisyyskyselyt ovat suuri osa, sillä ne tavoittavat ja koskevat suuria asiakasjoukkoja kerralla. Kyselyssä asiakkaalla on mahdollisuus kokea vaikuttavansa palveluun ja sen laatuun kysymyssarjojen avulla ja on tärkeää antaa asiakkaalle mahdollisuus antaa myös vapaita kommentteja. Kyselyt toteutetaan yleensä yhden tai kahden vuoden välein ja tällöin saadaan informaatiota asiakkaiden tyytyväisyydestä myös pitkällä aikajänteellä. Nykyään on yleistä, että kyselyt toteutetaan sähköisesti. On tärkeää muistaa, että tuloksia tulisi käsitellä myös yhdessä asiakkaan kanssa. Usein laatusopimuksissa onkin määritelty miten ja milloin asiakastyytyväisyyttä mitataan ja miten tuloksia hyödynnetään. (Siivoustyön käsikirja 2010, 37.)

8 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKARTOITUS

8.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Tekniikka & Talous-lehti julkaisi vuonna 2009 Raija Hallikaisen artikkelin ulkoistamisesta Suomessa. Artikkelin mukaan kustannuksissa säästäminen ja pelkän taloudellisen hyödyn tavoittelu eivät ole oikeat syyt ulkoistamiseen. Itse asiassa yksi kolmasosa ulkoistamistutkimuksessa mukana olleista yrityksistä oli tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä ulkoistamiseen. Tämän vuoksi yhä useammat yritykset ovatkin siirtyneet kotouttamiseen eli siirtävät ulkoistetut toiminnot ja tukitoiminnot, kuten siivouksen, takaisin yksityisiksi. (Hallikainen 2009.)

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli siivouksen laadun selvittäminen asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelun ja toteutuksen avulla. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Tampereen ammattikorkeakoulun tilojen käyttäjien kokemukset siivouksen ja siivouspalveluiden laadusta. Tampereen ammattikorkeakoululla on useita eri toimipisteitä ja tämä tutkimus rajattiin selvittämään Kuntokatu 3:n ja 4:n tilojen siivouksen laatu. Kyselyn tavoitteena oli ensisijaisesti selvittää eroa näiden kahden tilan käyttäjien kokemukset ja havainnot suuresti toisistaan. Toisena tavoitteena oli selvittää sellaiset palvelun laatuun vaikuttavat tekijät, joita olisi tarve parantaa.

Tutkimuksen hypoteesina, eli oletuksena on se, että suurin osa vastaajista kokee siivouksen laadun keskinkertaiseksi ja se, että Kuntokatu 4:n käyttäjät kokevat siivouksen laadukkaammaksi kuin Kuntokatu 3:n käyttäjät. Tämän hypoteesin pohjana ovat käyttäjien mielipiteet ja kyselyn tilaajan henkilökohtaiset kokemukset ja havainnot.

8.2 Kohderyhmä ja menetelmän valinta

Asiakastyytyväisyyskysely kohdistettiin Kuntokatu 3:n ja 4:n ensisijaisille käyttäjille, kuten henkilökunnalle, opiskelijoille ja muulle henkilökunnalle. Voidaan siis ajatella, että otanta suoritettiin näissä kahdessa toimipisteessä. Näiden kahden toimipisteen valikoituminen tutkimuskohteeksi oli alusta asti itsestäänselvyys, koska tuleva päätöksenteko ulkoistamisen suhteen koski vain näitä kahta kohdetta. Näissä toimipisteissä opiskelee tuhansia opiskelijoita ja työskentelee satoja ihmisiä. Kyselyn laajuuden vuoksi päädyin toteuttamaan kyselyn sähköisesti käyttämällä lomake-editoria. Tampereen ammattikorkeakoulun intranet-sivun etusivulla oli saateteksti ja linkki kyselylomakkeeseen (Liitteet 1 ja 2). Lomakkeen tein E-lomake, lomake-editorilla. Vastaajat saivat tehdä kyselyn vapaasti kotona tai työpaikalla/koulussa, käyttäen siihen aikaa haluamansa määrän.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2001, 180) mukaan kysely on yksi aineistonkeruun perusmenetelmistä. Kysely voidaan yleisesti toteuttaa kahdella eri tavalla. Ensimmäinen tapa on toteuttaa kysely siten, että kyselyn toteuttaja on konkreettisesti vuorovaikutuksessa vastaajan kanssa eli esimerkiksi haastattelee ja havainnoi tätä. Toinen nykyään yleisempi tapa on toteuttaa kysely siten, että vastaaja vastaa kyselyyn omatoimisesti. Tällöin kysely toimitetaan vastaajalle esimerkiksi kirjeitse tai sähköisesti, kuten tutkimuksessani tehtiin. (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2010.)

Kyselyn etuna voidaan pitää sen antamaa mahdollisuutta kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimukseen on mahdollista saada useita henkilöitä ja heiltä pystytään kysymään kerralla hyvin monia eri asioita. Kysely voidaan lähettää yhdellä kerralla jopa tuhansille ihmisille, eli se säästää tutkijan aikaa ja resursseja. Sähköisesti lähetettynä se on myös hyvin taloudellinen tutkimusaineistonkeruumenetelmä. On kuitenkin aina kyselyä tehdessä syytä muistaa, että kyselylomakkeen huolellinen suunnittelu, on avain onnistuneeseen tutkimukseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 182.)

Kääntöpuolena kyselyn haittoina voidaan pitää sitä, että vastaajalle on epäselvää esimerkiksi jokin kysymys eli väärinymmärrykset. Mikäli kyselyn toteuttaja

ei ole läsnä kyselyyn vastatessa, on äärimmäisen tärkeää, että kyselyssä on hyvät ja selkeät ohjeet, jotta vastaajan on mahdollisimman helppo vastata kysymyksiin itsenäisesti. Toisena huonona puolena voidaan pitää sitä, että kyselyn tuottaja ei voi varmistua siitä, kuka kyselyyn on todellisuudessa vastannut tai kuinka huolellisesti hän on paneutunut kysytyihin kysymyksiin ja vastaamiseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 182.)

8.3 Kyselylomakkeen suunnittelu

Lomakkeen huolellinen suunnittelu ja testaaminen vaikuttavat ratkaisevasti tutkimuksen onnistumiseen. Lomakkeen kohtuullinen pituus ja ulkoasun selkeys ovat erittäin tärkeitä niin vastaajalle kuin myöhemmin myös tietojen tallentajalle. Liian pitkä kysely ei houkuttele vastaajaa, eikä kärsivällisyys ja huolellinen vastaaminen riitä alkua pidemmälle. Kyselylomakkeeseen vastaavan tulee myös osata vastata kyselyyn. Tämän vuoksi lomaketutkimuksissa onkin aina pyrittävä tutkimusongelman kannalta kattavaan, mutta samalla yksinkertaiseen ja helppotajuiseen kysymyksenasetteluun. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.)

Kyselyn alkuun on hyvä sijoittaa helpoimmat ja yleisluontoisimmat kysymykset. Tämä lisää vastausprosenttia huomattavasti ja herättää vastaajan mielenkiinnon. Kysymyksiä laadittaessa on tärkeää miettiä, minkälaisia kysymyksiä käytetään. Kyselyissä on tapana käyttää strukturoituja tai avoimia kysymyksiä. Strukturoiduilla kysymyksillä tarkoitetaan kysymyksiä, joihin on valmiit vastausvaihtoehdot. Avoimet kysymykset ovat puolestaan kysymyksiä, joihin vastaaja voi vastata omin sanoin. Avoimia kysymyksiä on hyvä käyttää harkiten ja niiden lukumäärää säädellä, sillä vastaajat eivät usein jaksa vastata useisiin avoimiin kysymyksiin, eikä aina vastaa niihin lainkaan. Avoimien kysymysten käsitteleminen ja analysointi on myös kyselyn toteuttajalle huomattavasti strukturoituja kysymyksiä työläämpää. On äärimmäisen tärkeää testata kysely ja kyselylomake ennen sen julkaisemista, koska tällöin saattaa löytää vielä kehitettävää. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.)

Tietosuoja- ja vastaamishalua silmällä pitäen kysymyslomake on myös laadittava siten, ettei vastaajien tarvitse olla huolissaan antamiensa tietojen väärinkäyttömahdollisuuksista. Tutkimuseettisten seikkojen huomioon ottaminen sopii kokoavaksi näkökulmaksi myös tieteellisen kyselytutkimuksen lomakesuunnitteluun. Tiedonkeruu tieteen piirissä ja nimissä on toteutettava huolellisesti tieteen objektiivisuutta tukevia välineitä kunnioittaen. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010.)

Suoritettujen tutkimusten metodologia oli kvantitatiivista eli määrällistä. Kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on pyrkiä todistamaan hypoteesi eli oletus oikeaksi tai vääräksi. Todistaminen tapahtuu pääosin matemaattisin tai statistisin keinoin eli yleensä kaavioin ja taulukoin. Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on myös olla toistettavissa eli tuloksien esittämisessä on tärkeää muistaa selkeys ja yksinkertaisuus. Tällöin sama tutkimus voidaan toistaa jopa sellaisenaan. (Shuttleworth 2008.) Vaikka aineisto lähes poikkeuksetta muunnetaan numeeriseen muotoon, on kyseessä useimmiten myös soveltavaa tutkimusta. Soveltavassa tutkimuksessa perusajatuksena on pyrkiä johonkin käytännön tavoitteeseen (Hirsjärvi ym. 2007, 19), joka tässä tapauksessa on Tampereen ammattikorkeakoulun siivoukseen asiakastytyväisyyden tason selvittäminen.

Omassa kyselylomakkeessani (Liite 1) halusin vastaajien arvioivan sekä siivouksen tekniseen että toiminnalliseen laatuun vaikuttavia tekijöitä. Lomakkeesta halusin mahdollisimman nopean ja selkeän, jotta vastaajat jaksaisivat vastata huolellisesti jokaiseen kohtaan. Lomake sisälsi monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Jaoin kyselylomakkeen siten, että se alkoi esitiedoilla. Esitietoina halusin tietää vastaajien sukupuolen, iän, statuksen (opettaja, opiskelija, muu henkilökunta) ja sen kummassa toimipisteessä on asiakkaana. Seuraavana lähdin selvittämään siivouksen laatua siten, että jaoin mitattavat seikat siivoustyöntekijöihin, siivoustyönjohtajiin ja kohteiden siivouksen laatuun. Jokaisessa näissä kohdissa asteikko oli viidestä nollaan, nollan ollessa ei kokemusta asiasta, numero yksi tarkoitti erittäin huonoa, numero kaksi huonoa, numero kolme tyydyttävää, numero neljä hyvää ja numero viisi erittäin hyvää.

Kohta siivoustyönjohdon arvioimisesta oli mielestäni hieman haastava vastaajalle. Lähtökohtaisesti uskoin, ettei kovinkaan moni vastaajista ole kiinnittänyt

huomiota siivoustyönjohtoon ja sen näkyvyyteen. Pidin asiaa kuitenkin tärkeänä, juuri esimerkiksi koskien näkyvyyttä kohteessa. SOL Palveluille on tärkeää, että asiakasyritys on tyytyväinen heidän työnjohtonsa näkyvyyteen kohteessa. Myös palautteeseen reagoitiin halusin saada arvion.

Lomakkeen tärkeimpänä kohtana pidin siivouksen teknisen laadun selvittämistä. Pyrin ottamaan huomioon kaikki siivouksen kohteena olevat tilat ja tätä helpottikin samaan aikaan toteuttamani kohteen siivouksen työaikamitoituksen teko. Pyysin vastaajia arvioimaan kaikkia käyttämiään tiloja. Arviointiasteikkona oli sama kuin muissakin kohdissa. Arvioinnin kohteena olivat muun muassa portait, luokat, aulat, auditoriot ja wc-tilat. Tämän jälkeen lomakkeesta löytyi muutama avoin kysymys, joihin vastaaja pystyi omin sanoin kirjoittamaan palautetta ja huomioita.

8.4 Käytännön toteutus ja tutkimusaineiston käsittely

Asiakastyytyväisyyskysely julkaistiin Tampereen ammattikorkeakoulun intranetissä 12.1.2011 ja vastausaika oli 26.1.2011 asti. Saatetekstissä kävi ilmi, että kysely on tarkoitettu opettajille, opiskelijoille ja muulle henkilökunnalle, ja vastaajien tulisi olla Kuntokatu 3:n ja 4:n ensisijaisia käyttäjiä. E-Lomakkeella toteutettu kyselylomake oli helposti ja nopeasti vastattavissa ja se tallentuu automaattisesti lomake-editoriin kun vastaaja painaa "lähetä". Puoleassa välissä kyselyn aukioloa kyselyä niin sanotusti nostettiin uutisissa eli kyselyn linkkiä nostettiin intranetin etusivulla ylemmäs. Heti tämän jälkeen vastauksia alkoi taas tallentua huomattavalla vauhdilla. Näin ollen sain oikein hyvän määrän vastauksia eli yhteensä 123 kappaletta.

Tulosten käsittelyssä käytettiin apuna Microsoft Office-ohjelmopakettissa olevaa Excel-taulukkolaskentaohjelmaa. Excelliin saatavaa tilastointilisäohjelmaa Tixeliä hyödynnettiin myös aineiston analysoinnissa. Tixel on Tampereen yliopiston tilastotieteen professori Pentti Mannisen kehittämä tilastointiapuohjelma. Tulokset purettiin tunnuslukujen, kuten moodi, mediaani sekä keskiarvo, kautta.

8.5 Reliabiliteetti ja validiteetti

Teoksessa Tutkimusaineiston analyysi (1997, 202) reliabiliteetti määritellään siten, että se on käytön kannalta relevanttien mittausvirheiden suuruuden selvittämistä sekä raportointia. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että saadaan samankaltaisia tuloksia kun toteutetaan tutkimus tai mittaus uudelleen ja useampaan kertaan. Olennaisinta on se, että mittauksen luotettavuutta tarkastellaan ja selvitetään tehtävien päätelmien kannalta.

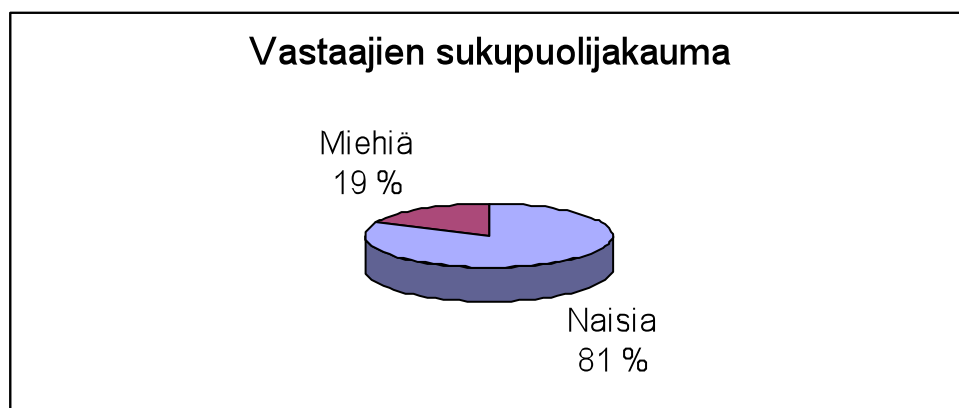
Validius eli pätevyys on yhteydessä reliaabeliuteen siten, että luotettavan mittauksen edellytyksenä on aina korkea validius, jota vahvistaa korkea reliaabelius. Kuitenkaan korkea reliaabelius ei takaa aina hyvää validiutta. Soininen (1995) jakaa validiuden sisäiseen ja ulkoiseen validiuteen. Sisäinen validius on sitä, että tutkimuksen tulos on testattavana olevan ohjelman tai menettelytapojen seurausta. Toisin sanoen, sen avulla ilmaistaan kuinka hyvin on kyetty mittaamaan juuri sitä, mitä pitikin. Ulkoisella validiudella tarkoitetaan sitä, kuinka yleis-tettäviä tulokset ovat ja kuinka siirrettävissä oletukset ja käsitteet ovat (Soininen, 1995).

9 TULOKSET

Kyselyyn vastaaminen oli anonymia eli vastaajien henkilöllisyys ei tallentunut vastausten mukana, eikä lainkaan. Vastaajia oli melko tasaisesti kaikista ryhmistä eli opiskelijoita, opettajia ja muuta henkilökuntaa. Vastaajia oli yhteensä 123 eli $n=123$. Vastaukset saatiin alkuperäisen julkaisuajankohdan puitteissa eli lomake ei ollut avoinna kuin suunnitellun 12.1–26.1.2011 välisen ajan. Vastausinnokkuutta saattoi pienentää se, että myös SOL Palveluilla oli juuri ennen omaa kyselyäni ollut avoinna vastaavanlainen kysely koskien siivouksen laatua. Näkökulma oli hieman erilainen, koska siinä mitattiin vain SOLin omaa toimintaa, mutta vastaajia kaksi lähes identtistä tutkimusta saattoi hämmentää. Olin kuitenkin hyvin tyytyväinen saatuun 123:en vastaukseen.

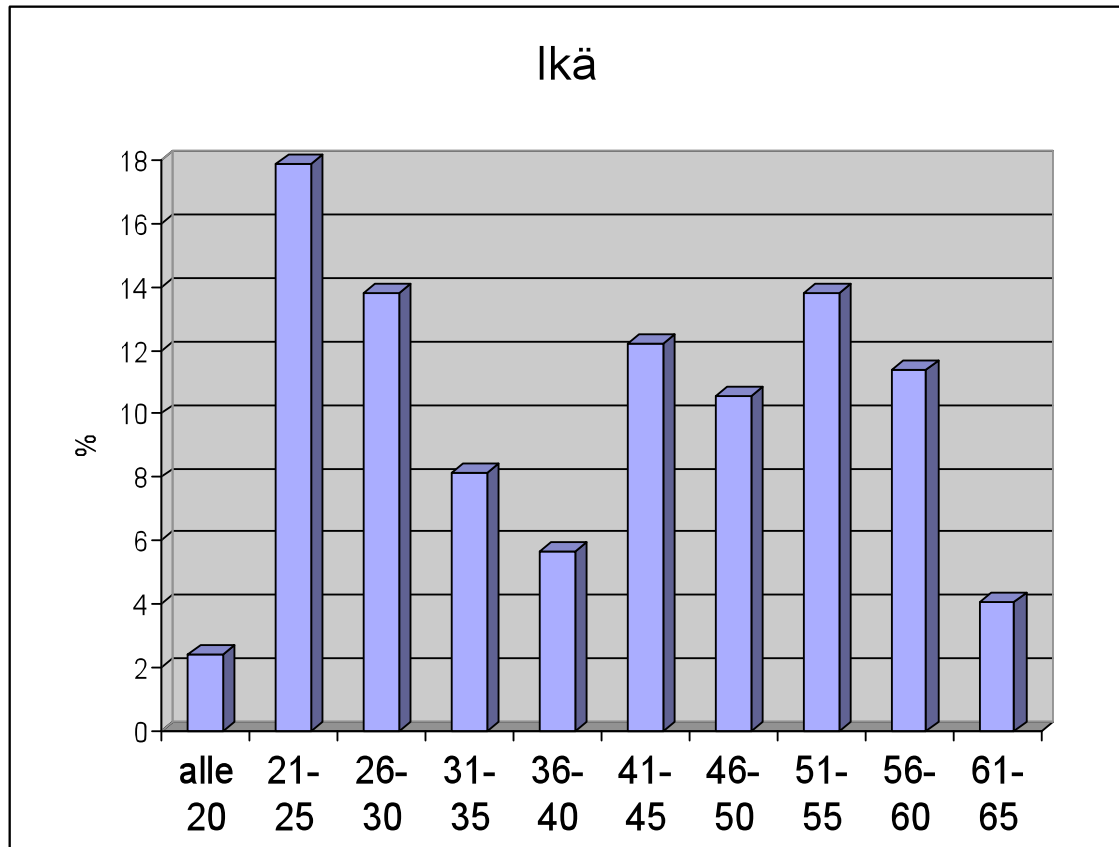
9.1 Esitiedot

Kyselyyn vastasi 123 ihmistä. Esitietoina heiltä kysyttiin ikää, sukupuolta, statusta organisaatiossa eli toimiiko opiskelijana, opettajana vai muussa henkilökunnassa. Heiltä kysyttiin myös sitä, että kummassa toimipisteessä ensisijaisesti työskentelee tai opiskelee. Esitietojen merkitys on tutkimuksessa suuri, koska nimenomaan sillä mikä status vastaajalla on ja varsinkin sillä kummassa toimipisteessä vaikuttaa, on suurin merkitys tulosten kannalta.



KUVIO 4. Vastaajien sukupuoli (n=123)

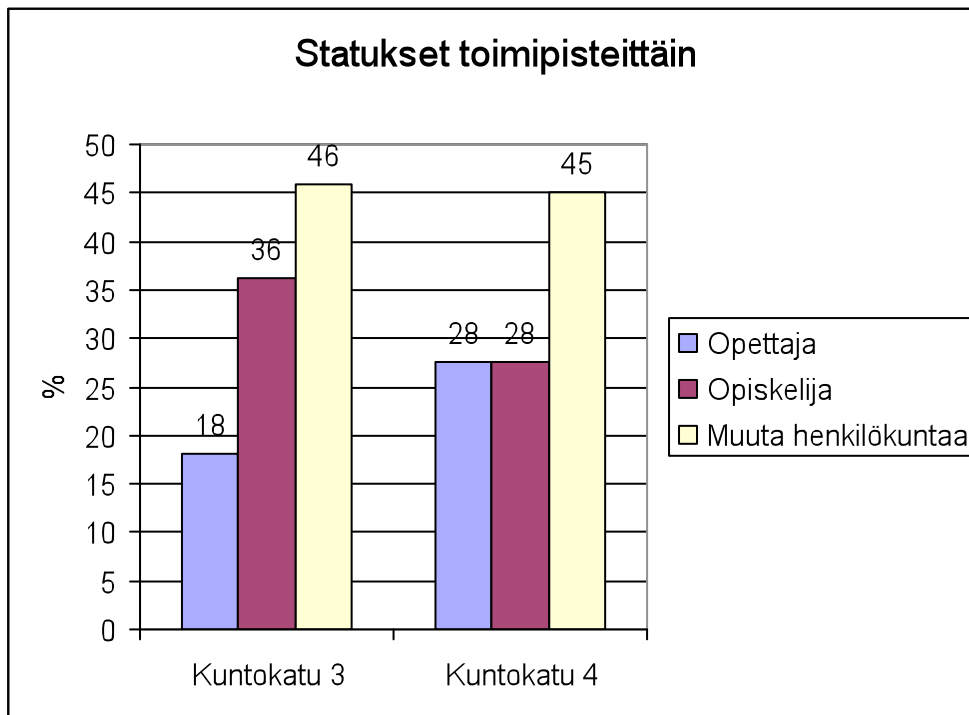
Kuviossa 4 on näkyvillä vastaajien kokonaismäärän sukupuolijakauma (n=123). Kyselyn vastaajista 81 % eli 100 kappaletta oli naisia ja 19 % eli 23 kappaletta miehiä.



KUVIO 5. Kyselyyn vastaajien ikäjakauma (n=123)

Kuten kuviosta 5 on selvästi havaittavissa, vastaajien ikä jakautui koko vastausvaihtoehtoskaalalle (n=123). Prosentuaalisesti eniten vastaajia oli ikähaarukoissa 21–30 ja 41–60. Tämä selittyy sillä, että vastaajista ensimmäiseen suurempaan kategoriaan sijoittuu suurin osa vastanneista opiskelijoista ja toiseen kategoriaan puolestaan suurin osa henkilökunnasta ja opettajista.

Lukumäärällisesti vastaajista alle 20-vuotiaita oli kolme, 21–25-vuotiaita 22, 26–30-vuotiaita 17, 31–35-vuotiaita 10, 36–40-vuotiaita seitsemän, 41–45-vuotiaita 15, 46–50-vuotiaita 13, 51–55-vuotiaita 17, 56–60-vuotiaita 14 ja 61–65-vuotiaita viisi (kuvio 5).



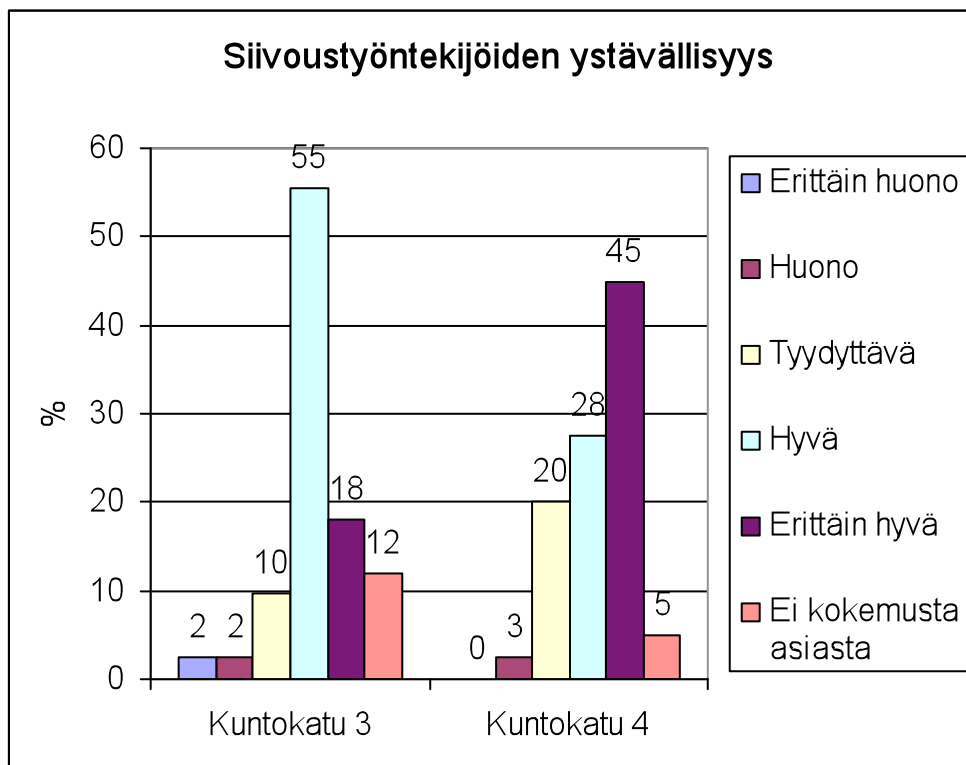
KUVIO 6. Statusten jakautuminen toimipisteittäin (n=123)

Vastaajista (n=123) 67 % eli 83 kappaletta (kuvio 6) oli pääasiallisia Kuntokatu 3:n käyttäjiä ja 33 % eli 40 kappaletta oli Kuntokatu 4:n käyttäjiä. Kaikista vastaajista puolestaan opettajia oli 21 % eli 26 kappaletta, opiskelijoita 33 % eli 41 kappaletta ja loput 46 % eli 56 kappaletta oli muuta henkilökuntaa. Kuvio 6 näyttää kuinka vastaajien statukset jakoutuivat toimipisteittäin. Kuntokatu 3:n ja 4:n vastaajista lähes puolet oli muuta henkilökuntaa. Kuntokatu 3:n vastaajien joukossa oli hieman Kuntokatu 4:ää enemmän opiskelijoita ja näin ollen Kuntokatu 4:n vastaajista hieman suurempi osa oli opettajia.

Nämä luvut selittyvät varmasti myös siten, että Kuntokatu 4:n eli vanhan Pirkanmaan ammattikorkeakoulun opiskelijoista monet eivät ole vielä tottuneet käyttämään koulujen yhdistymisen myötä käyttöön tullutta Tampereen ammattikorkeakoulun intranetiä. Uskon, että tästä syystä varsinkin opiskelijoiden kohdalla pienempi vastausprosentti johtuu siitä. Opettajista monet opettavat monissa eri yksiköissä ja eri oppilaitoksissakin, joten uskon, että tästä syystä muu henkilökunta oli aktiivisimmin vastaamassa kyselyyni. Muu henkilökunta on varmastikin eniten läsnä ajallisesti tiloissa, ja tästä syystä haluaa päästä vaikuttamaan omaan työympäristöönsä.

9.2 Tyytyväisyys siivoustyöntekijöihin

Esitietojen jälkeen kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan tyytyväisyytensä toimipisteessä työskenteleviin siivoustyöntekijöihin. Kuntokatu 3:n siivoamisen hoitaa SOL Palveluiden palveluvastaavat ja Kuntokatu 4:n nykyisen Tampereen ammattikorkeakoulun omat siivoajat. Käsittelen vastauksia jokaisen kysytyn seikan muodossa ja aina toimipisteittäin, koska tutkimuksen kannalta on nimenomaan tärkeää saada tietää miten vastaukset eroavat näiden kahden toimipisteen välillä.

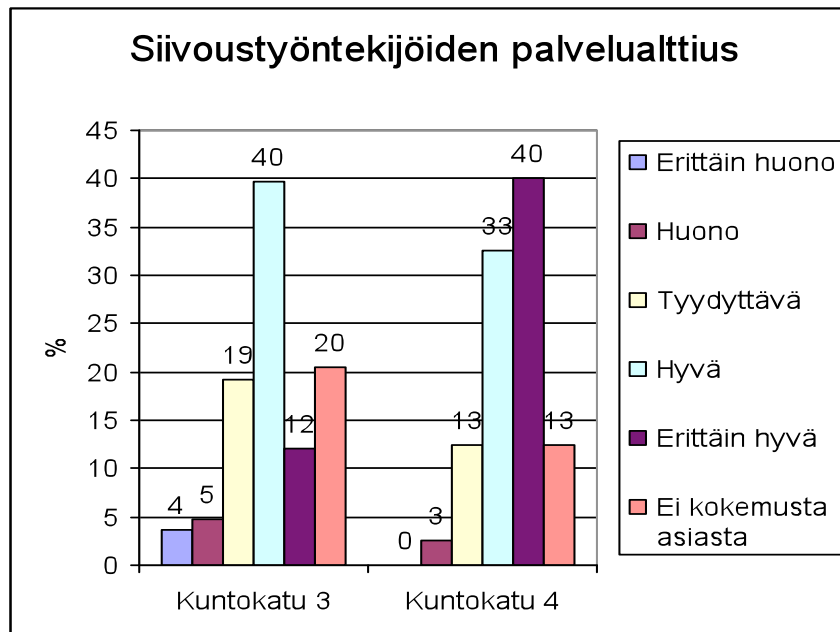


KUVIO 7. Siivoustyöntekijöiden ystävällisyys (n=123)

Kuten kuvio 7 osoittaa Kuntokatu 3:n käyttäjät (55 %) ovat tutkimuksen mukaan oikein tyytyväisiä SOL Palveluiden palveluvastaavien ystävällisyyteen, mutta Kuntokatu 4:n käyttäjät ovat suurin osa (73 %) on joko sitä mieltä, että ystävällisyys on hyvä tai erittäin hyvä. Tuloksista voidaan siis päätellä, että Kuntokatu 4:n omiin siivoajien ystävällisyyteen ollaan jokseenkin tyytyväisempiä kuin Kuntokatu 3:n ulkoistettuihin siivoajiin.

Siivoustyöntekijöiden palvelualltius on herättänyt paljon keskustelua molemmissa toimipisteissä ja varsinkin nyt kun on tullut ajankohtaiseksi päättää valitaanko

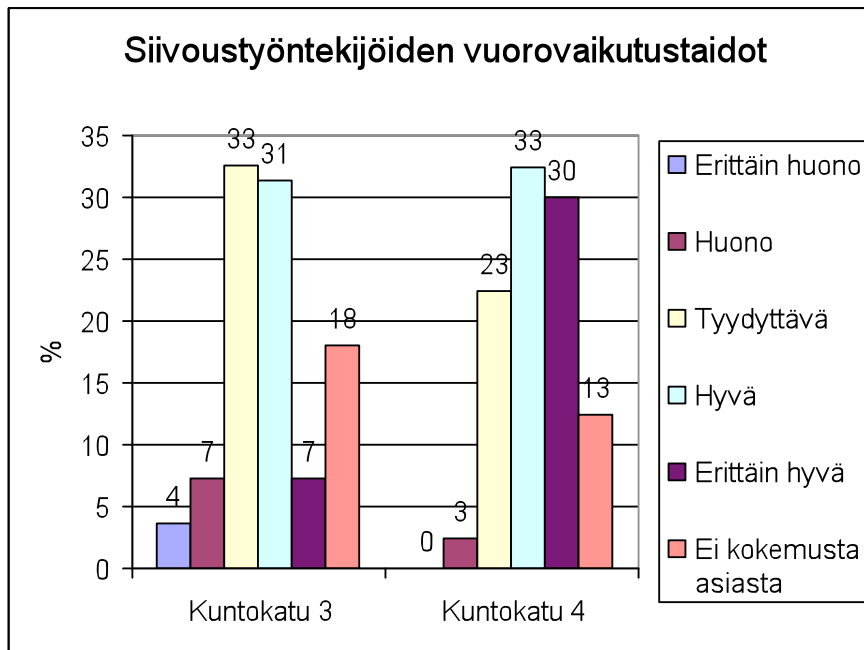
kampukselle yksityiset, omat siivoojat vai kilpailutetaanko siivouspalvelu. Hypoteesina oli, että Kuntokatu 4:n käyttäjät ovat huomattavasti Kuntokatu 3:n käyttäjiä tyytyväisempiä siivoustyöntekijöiden palvelualltiuteen.



KUVIO 8. Siivoustyöntekijöiden palvelualltius (n=123)

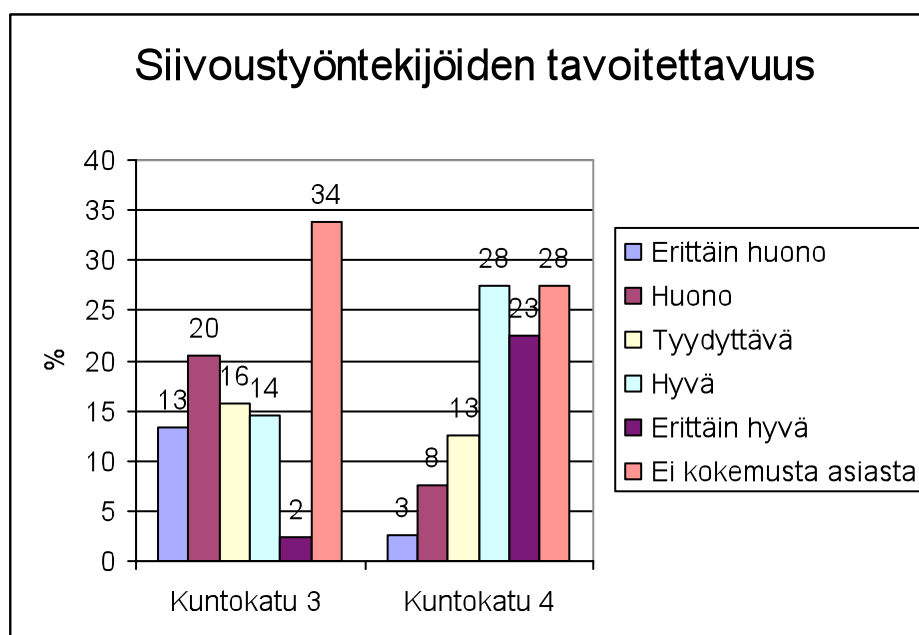
Hypoteesi toteutui tuloksissa kutakuinkin juuri niin kuin oletuksena olikin. Kuntokatu 4:n käyttäjistä peräti 73 % (kuvio 8) kokivat siivoojien palvelualltiuden hyvänä tai erittäin hyvänä. Kuntokatu 3:n käyttäjätkin kokivat SOL Palveluiden palveluvastaavien palvelualltiuden hyväksi (40 %). 20 prosentilla Kuntokatu 3:n käyttäjistä ei ollut kokemusta asiasta ja 19 % kokivat palvelualltiuden tyydyttäväksi.

Siivoustyöntekijät tekevät omaa itsenäistä työtään, mutta kuten aiemmin työssä on käsitelty on heidänkin työnsä asiakaspalvelua. Tästä syystä tilojen käyttäjät eli asiakkaat usein odottavat, että siivooja tervehtii ja on muutenkin ystävällinen ja vuorovaikutustaitoinen. Monet asiakkaat kokevat nämä piirteet siivoojassa jopa lähes yhtä tärkeiksi kuin itse puhtaustason ja siivoamisen itsessään. Tutkimuksen seuraava kysymys käsittelee siivoustyöntekijöiden vuorovaikutustaitoja.



KUVIO 9. Siivoustyöntekijöiden vuorovaikutustaidot (n=123)

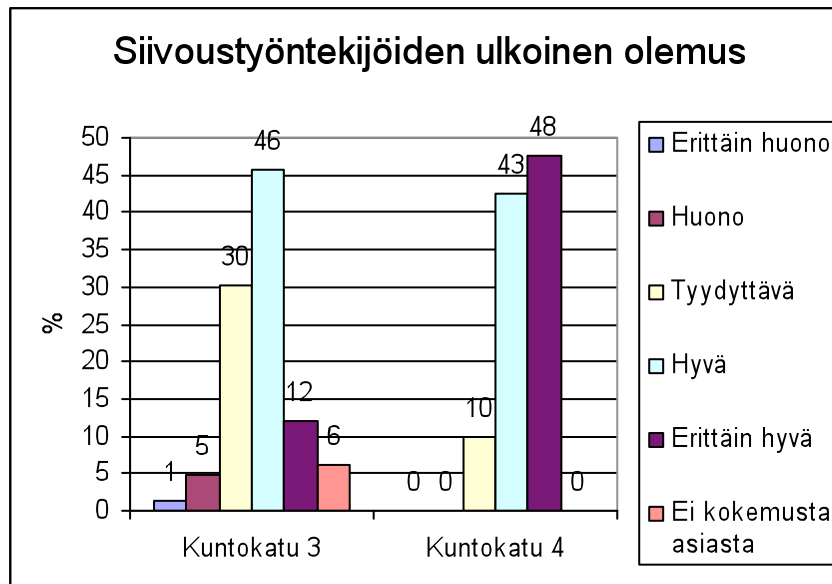
Siivoustyöntekijöiden vuorovaikutustaidot koettiin keskimäärin toimipisteestä riippumatta kohtalaisen hyväksi. Kuntokatu 3:n käyttäjät pitävät siivoustyöntekijöiden vuorovaikutustaitoja tyydyttävänä (33 %) tai hyvänä (31 %). 18 % (kuviokuva 9) sanoo, ettei ole kokemusta asiasta. Kuntokatu 4:n puolella ollaan jonkin verran tyytyväisempiä vuorovaikutustaitoihin. Vastaajista 63 % sanoo, että taidot ovat hyvät tai erittäin hyvät. 23 % kokee tyydyttäväksi ja 13 %:lla ei ole asiasta kokemusta.



KUVIO 10. Siivoustyöntekijöiden tavoitettavuus (n=123)

Kuviosta 10 voidaan havaita, että molempien toimipisteiden käyttäjien kokemukset siivoustyöntekijöiden tavoitettavuudesta vaihtelee suuresti. Myös hyvin monilla ei ole asiasta kokemusta lainkaan tai ei ole ollut tarvetta tavoittaa puh-
taustyöntekijöitä (yhteensä 62 %). Hälyttävää oli se, että peräti 49 % (kuvio 10) Kuntokatu 3:n käyttäjistä kokee siivoustyöntekijöiden tavoitettavuuden erittäin huonoksi, huonoksi tai tyydyttäväksi ja vain 16 % hyväksi tai erittäin hyväksi. On ymmärrettävää, että Kuntokatu 3:n toimipiste on valtavan suuri ja siivoustyöntekijät varmasti niin sanotusti hukuvat sinne. Mielestäni kuitenkin on tärkeää, että tarvittaessa käyttäjät tietävät, kuinka heihin saa yhteyden ja joskus sen täytyy tapahtua hyvinkin nopeasti.

Kuntokatu 4:n puolella asiat ovat hieman paremmin. Siellä jopa 51 % (kuvio 10) kokee tavoitettavuuden hyväksi tai erittäin hyväksi ja 24 % erittäin huonoksi, huonoksi tai tyydyttäväksi. Koska Kuntokatu 4:ssä työskentelee omat vakituiset siivoojat, on varmasti heidän kasvonsa ja aikataulunsa jopa suhteellisen tutut käyttäjille. Tällöin kynnys tavoitella siivoustyöntekijöitä madaltuu sekä helpottuu. Vaikka Kuntokatu 3:ssa työskentelevillä SOL Palveluiden työntekijöillä onkin hyvin huomiota herättävät työasut, saattaa usein vaihtuvien työntekijöiden tavoitettavuus hankaloitua ja nostaa kynnystä.

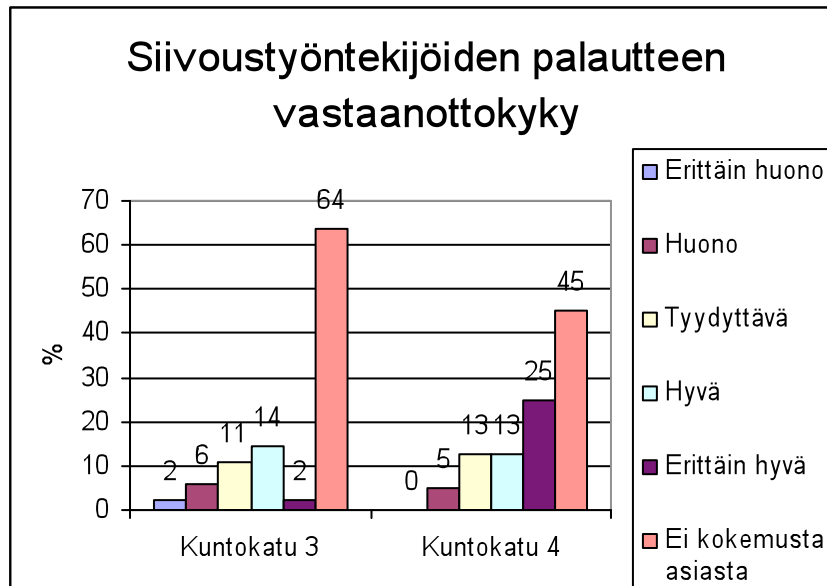


KUVIO 11. Siivoustyöntekijöiden ulkoinen olemus (n=123)

Kuten jo edellä mainittiin vaikuttaa työasu ja ulkoinen olemus osaltaan asiakas-
palvelun laatuun ja miksei myös tavoitettavuuteen. Kuviosta 11 näkee, että

käyttäjät ovat melko tyytyväisiä siivoustyöntekijöiden ulkoiseen olemukseen, niin Kuntokatu 3:ssa kuin 4:ssä. Kuntokatu 4:n käyttäjistä peräti yli 90 % (kuvio 11) kokee siivoojien ulkoisen olemuksen hyväksi tai erittäin hyväksi. Kuntokatu 3:n puolella käyttäjien mielipiteet jakautuvat hieman enemmän. Siellä 58 % prosenttia kokee ulkoisen olemuksen hyväksi tai erittäin hyväksi ja 30 % kokee sen tyydyttäväksi. Muutama prosentti kokee siivoojien ulkoisen olemuksen jopa huonoksi tai erittäin huonoksi ja muutamalla ei ole asiasta kokemusta.

Päätin jättää käsittelemättä tässä kohtaa siivoustyöntekijöiden siivouksen jälkeen käsittelevän kysymyksen sillä koen sen olevan turhan samankaltainen kuin itse siivouksen laatua käsittelevät vastaukset. Palautteen vastaanottokykyä päätin kuitenkin käsitellä vaikka sekin on suhteellisen lähellä tavoitettavuutta.



KUVIO 12. Siivoustyöntekijöiden palautteen vastaanottokyky (n=123)

Kuviossa 12 käsitellään siivoustyöntekijöiden palautteeseen reagointia. On syytä muistaa, että siivouksen kohdalla useinkaan loppukäyttäjät eivät anna palautetta, vaan palaute annetaan jollekin kiinteistön huollosta ja kunnossapidosta vastaavalle henkilölle, joka välittää palautteen siivoojille tai siivouspalveluyrittäjälle. Tästä syystä suurimmalla osalla vastaajista (64 % ja 45 %) ei ole kokemusta palautteen annosta. Loput vastaajat kokivat palautteeseen reagoinnin hyvin eri tavoin ja kuten kuviossa 12 näkee, käyttäjillä oli hyvin vaihtelevia kokemuksia asiasta.

9.3 Tyytyväisyys siivoustyönjohtoon

Siivoustyönjohto vaikuttaa omalta osaltaan asiakaspalvelunlaatuun. SOL Palve- luilla pidetään äärimmäisen tärkeänä, että myös esimiehet vierailevat mahdolli- simman usein omissa kohteissaan. Tämä luo myös siivoustyöntekijöille parem- mat työolosuhteet, koska tällöin he kokevat, että heitä kuunnellaan ja heistä vä- litetään. Siivoustyönjohdon arviointi on kuitenkin huomattavasti vaikeampaa käyttäjien kannalta näissä kohteissa, sillä toisessa kohteessa johto on aina läs- nä ja toisessa vain harvakseltaan. Tästä syystä en halunnut erotella käyttäjien mielipiteitä ja kokemuksia toimipisteittäin, koska se olisi vääristänyt tuloksia.

TAULUKKO 1. Siivoustyönjohdon arviointi (n=123)

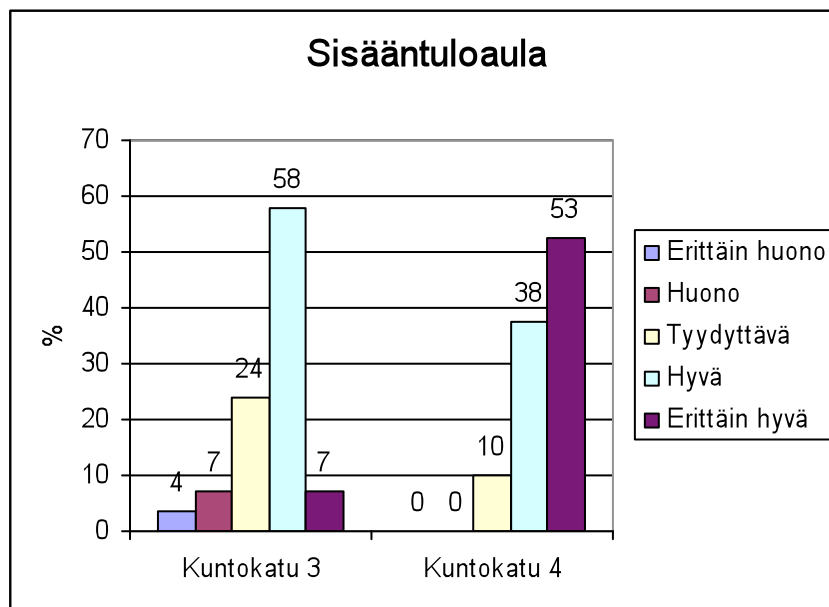
	Erittäin huono	Huono	Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä	Ei koke- musta asiasta
Ystävällisyys	0 %	2 %	10 %	13 %	11 %	65 %
Palvelualltius	0 %	3 %	11 %	11 %	11 %	64 %
Näkyvyys kohtees- sa	20 %	10 %	9 %	9 %	4 %	48 %
Vuorovaikutustaidot	0 %	3 %	8 %	12 %	8 %	68 %
Tavoitettavuus	3 %	6 %	11 %	13 %	4 %	63 %
Palautteeseen rea- gointi	1 %	5 %	8 %	7 %	7 %	73 %

Kuten taulukosta 1 voidaan havaita, oli kyselyn siivoustyönjohtoa käsittelevä osa-alue suhteellisen hyödytön ja turha tutkimuksen ja tulosten kannalta. Jokai- sen kysytyn piirteen kohdalla yli puolet vastaajista (n=123) sanoo, ettei omaa kokemusta asiasta. Ainoastaan näkyvyyden kohdalla prosentit (taulukko 1) ja- kautuvat hieman laajemmin ja tämäkin johtuu ainoastaan siitä, mitä jo yllä mai- nittiin eli Kuntokatu 4:n käyttäjät kokevat näkyvyyden hyväksi ja Kuntokatu 3:n huonommaksi. Syy on selvä, kun toisessa kohteessa johto on myös suorittavina

työntekijöinä ja toisessa johto käy vain ehtiessään ja tarpeen vaatiessa kohteessa.

9.4 Tyytyväisyys siivottuihin kohteisiin

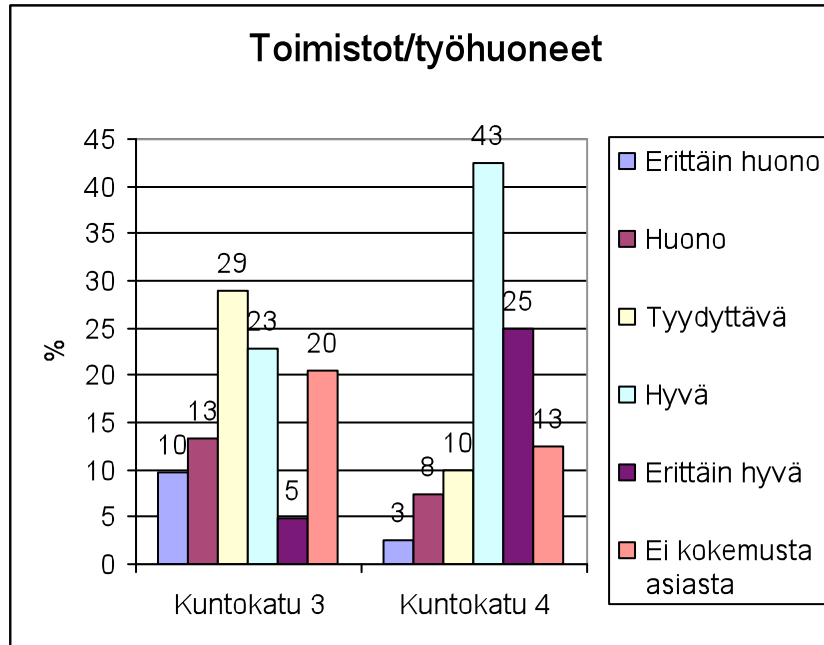
Seuraavan asiakastyytyväisyyskyselyssä tiedusteltiin käyttäjien mielipiteitä siivottujen kohteiden tasosta. Kyselyyn oli turhaa ottaa tutkinnan kohteeksi kaikkia mahdollisia eri tiloja, joita Kuntokatu 3:ssa ja 4:ssä on, joten kyselyssä esiintyy yleisimmät kohteet. Näistäkin kohteista mielestäni tärkeimpiä tarkastelun kohteita ovat wc-tilat, toimistot, aulat, käytävät, luokat jne. Tätä perustelen sillä, että uskon suurimman osan vastaajista omaavan jonkinlaisen mielipiteen ja kokemuksen edellä luetellun kaltaisten tilojen puhtaustasosta. Laboratorioiden ja hallien kohdalla suuri määrä vastaajista on vastannut ”ei kokemusta asiasta”, joten sen kaltaisten kohteiden tulokset eivät ole yhtä luotettavia kuin yleisemmin käytettyjen tilojen.



KUVIO 13. Sisääntuloaulan siisteys (n=123)

Sisääntuloaulat ovat äärimmäisen tärkeitä kohteita pitää puhtaana sillä ne antavat esimerkiksi vierailijoille ensivaikutelman kohteesta ja tilan siisteydestä. Kyselyn mukaan hyvin monet vastaajista pitävätkin sisääntuloaulojen siisteyttä hyvänä tai erittäin hyvänä. Kuntokatu 3:n vastaajista 58 % (Kuvio 13) sanoo, että

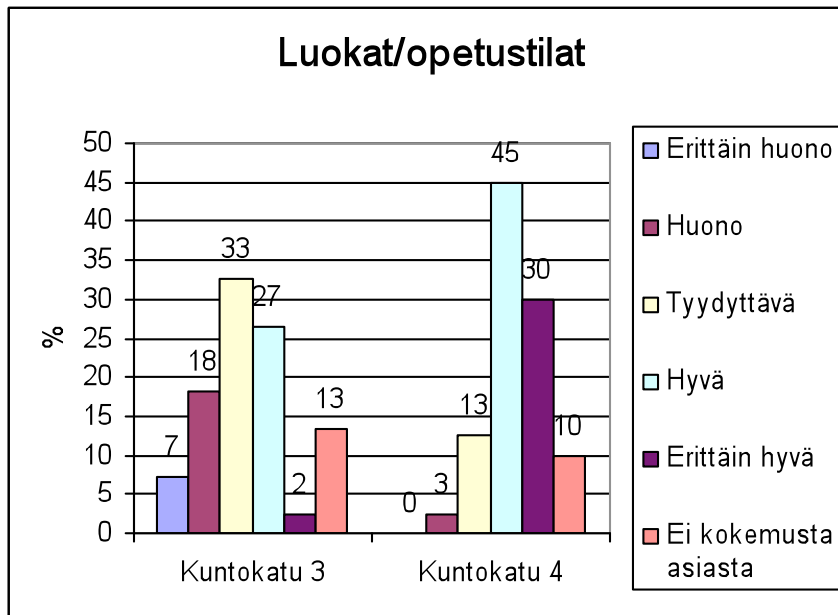
sisääntuloaulojen siisteys on hyvää ja Kuntokatu 4:n kohdalla vastaajista 53 % sanoo siisteyden olevan erittäin hyvää ja 38 % hyvää. Kyselyssä ei ole otettu huomioon, että molemmissa tiloissa on useita eri sisääntuloauvoja, eikä niitä ole vastaaja pystynyt erottelamaan. Mielestäni kuvio 13 antaa kuitenkin mainiosti osviittaa siitä, kuinka käyttäjät kokevat yleisten sisääntulojen siisteyden tason.



KUVIO 14. Toimistojen ja työhuoneiden siisteys (n=123)

Kuten kuvio 14 voidaan havaita, toimistojen ja työhuoneiden siisteys on käyttäjien mielipiteet jakava kohde. Kuntokatu 4:n puolella tilanne näyttää huomattavasti paremmalta kuin Kuntokatu 3:n puolella. Yhteensä 22:lla vastaajalla ei ollut kokemusta toimistojen siisteydestä, ja heistä jokainen olikin statukseltaan opiskelija (kuvio 14). Kuntokatu 3:n toimistojen käyttäjistä 10 % kokee siisteystason erittäin huonoksi, 13 % huonoksi, 29 % tyydyttäväksi, 23 % hyväksi ja vaatimattomat 5 % erittäin hyväksi. Kuntokatu 3:n puolella olisi näiden tulosten perusteella paljon parannettavaa toimistojen ja työhuoneiden siivouksessa.

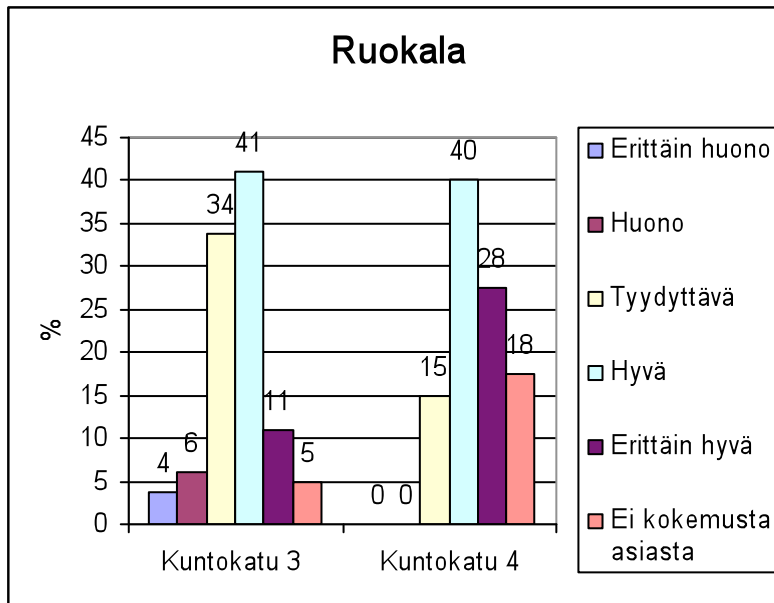
Kuntokatu 4:n puolella kuvion 14 mukaan 11 % kokee työhuoneiden siisteyden huonoksi tai erittäin huonoksi. 10 % kokee tason tyydyttäväksi, 43 % hyväksi ja jopa neljännes erittäin hyväksi. Kuntokatu 4:n tilanne ei siis käyttäjien arvion mukaan ole lainkaan yhtä hälyttävä kuin Kuntokatu 3:n.



KUVIO 15. Luokkien ja opetustilojen siisteys (n=123)

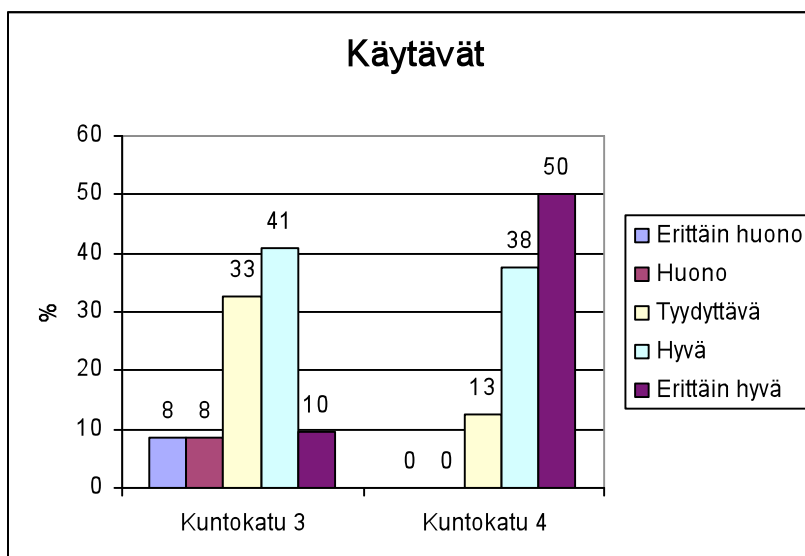
Luokkien puhtaustaso vaihtelee toimistojen tavoin melko tavalla näiden kahden yksikön välillä. Kuvio 15 näkee, että Kuntokatu 3:n luokkatilojen käyttäjät kokevat laadun selkeästi heikommaksi kuin Kuntokatu 4:n käyttäjät. 25 % Kuntokatu 3:n käyttäjistä sanoo tason olevan erittäin huono tai huono, 33 % tyydyttävä, 27 % hyvä ja vain 2 % erittäin hyvä. 13 % sanoo, ettei omaa kokemusta asiasta (kuvio 15). Kuntokatu 4:n puolella tilanne on hieman toinen, 16 % kokee luokkien puhtauden huonoksi tai tyydyttäväksi, lähes puolet (45 %) hyväksi, 30 % erittäin hyväksi ja 10 % ei ole asiasta kokemusta.

Luokkien käyttöaste on melko suuri, ja se asettaa siivoamiselle omat haasteensa. Kuitenkin se, että näiden kahden yksikön välillä on näin suuret erot käyttäjien kokemuksissa, kertoo siitä, että Kuntokatu 3:n puolella siivous ei toimi läheskään yhtä hyvin ja tehokkaasti kuin Kuntokatu 4:n puolella. Kyselyn tässä vaiheessa voi jo vetää välijohtopäätöksensä, että tutkimuksen tulos näyttäisi tukevan hypoteesia. Tämä siis käytännössä tarkoittaa sitä, että toteuttamani asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta, voidaan ehdottomasti suositella kotouttamista ulkoistamisen sijasta.



KUVIO 16. Ruokalan siisteys (n=123)

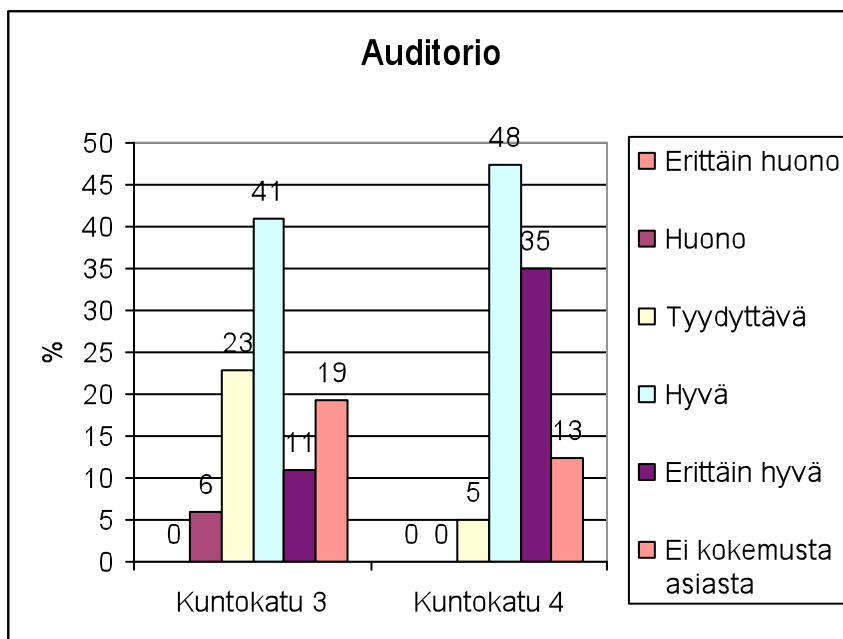
Kuntokatu 3:n ruokalan siisteys (kuvio 16) on saanut kohtalaisen arvion käyttäjiltään. 10 % sanoo siisteyden olevan erittäin huono tai huono, 34 % tyydyttävä, 41 % hyvä ja 11 % erittäin hyvä. Kuntokatu 4:n puolella 15 % sanoo puhtaustason olevan tyydyttävä, 40 % hyvä, 28 % erittäin hyvä ja 18 % ei ole kokemusta asiasta. Ruokalan siisteyttä käsiteltäessä on syytä muistaa, että siivojille ei ruokalasta kuulu juurikaan muuta kuin lattioiden puhtaanapito. Käyttäjien arviointiin on siis saattanut vaikuttaa esimerkiksi se onko pöydät usein pyyhkimättä tai linjastot epäsiistit. Nämä kuitenkin kuuluvat ruokapalvelutyöntekijöiden toteuttamaan siivoukseen, ei siivojien.



KUVIO 17. Käytävien siisteys (n=123)

Kuviossa 17 on käyttäjien kokemuksen käytävien siisteydestä. Kuntokatu 3:n käyttäjät arvioivat käytävien siisteyden näin: 16 % sanoo siisteyden olevan huono tai erittäin huono, 33 % tyydyttävä, 41 % hyvä ja 10 % erittäin hyvä (kuvio 17). Käytävien kohdalla tilanne ei ole siis lainkaan yhtä huono kuin esimerkiksi luokkien tai työhuoneiden. Kuntokatu 4:n puolella käyttäjien kokemukset ovat hieman paremmat. 13 % kokee puhtaustason tyydyttäväksi astellessaan käytävillä, 38 % hyväksi ja peräti puolet (50 %) erittäin hyväksi. Kuntokatu 4:n käytävistä on siis siivoajat pitänyt erittäin hyvää huolta.

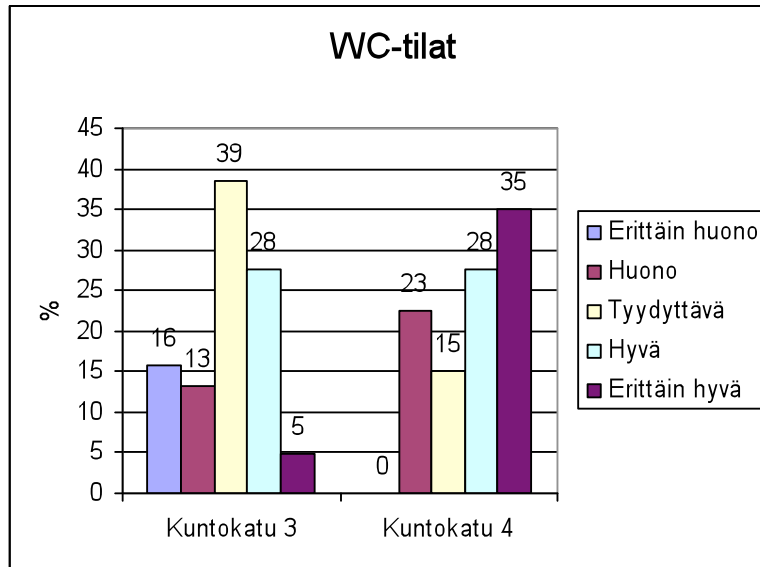
Kyselyn seuraavassa kohdassa oli tiedustelun kohteena portaikot. Niitä en kuitenkaan käsittele sen enempää tässä, koska vastaukset olivat edellisen kohdan (kuvio 17) kanssa lähes identtiset prosentuaalisesti. Vastaajat ovat kokeneet käytävien ja portaiden siisteyden täysin samalla tavalla niin Kuntokatu 3:ssa kuin 4:ssä.



KUVIO 18. Auditorion siisteys (n=123)

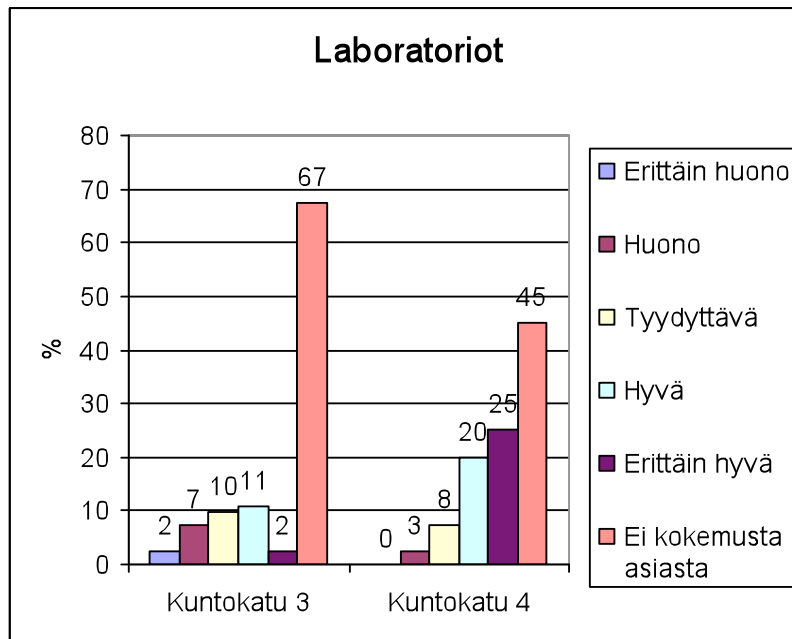
Kuntokatu 3:n auditoriossa siisteyteen ollaan kohtalaisen tyytyväisiä (kuvio 18). Kyselyyn vastanneista 29 % sanoo siisteystason olevan huono tai tyydyttävä, 41 % hyvä ja 11 % erittäin hyvä. 10 % ei ole kokemusta asiasta. Kuntokatu 4:n käyttäjistä puolestaan 5 % sanoo siisteyden auditoriossa olevan tyydyttävä, 48 % hyvä, 35 % erittäin hyvä ja 13 % on tietämättömiä asiasta. Kuntokatu 4:n au-

ditorio on siis käyttäjien mielestä siivottu kiitettävästi, mutta Kuntokatu 3:ssa on vielä jonkin verran parantamisen varaa.



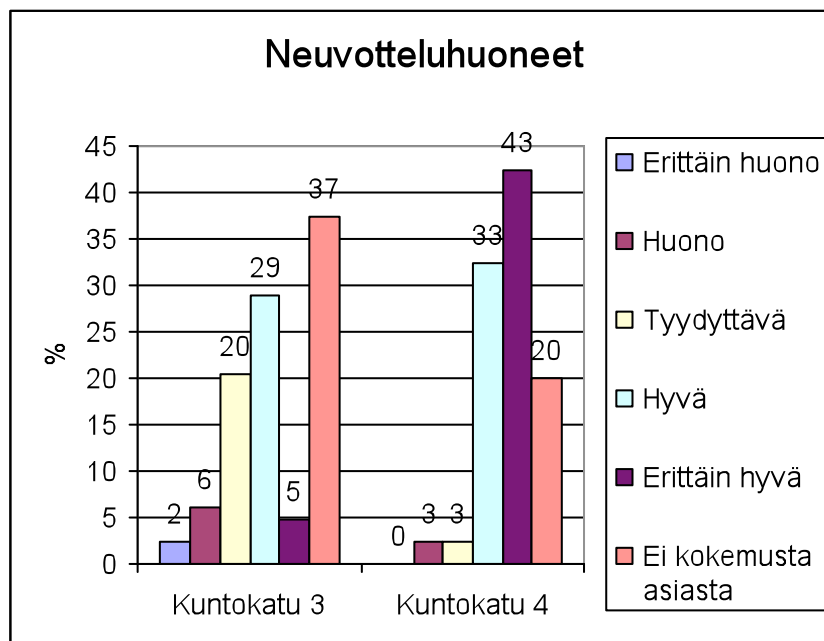
KUVIO 19. WC-tilojen siisteys (n=123)

WC-tilojen siivous on saanut myös Kuntokatu 4:n puolella hieman keskimääräistä huonomman arvion käyttäjiltään. Kuntokatu 4:n käyttäjistä nimittäin peräti 23 % sanoo, että saniteettitilojen siisteys on huono (kuvio 19). 15 % on sitä mieltä, että siisteystaso on tyydyttävää, 28 % hyvää ja kuitenkin 35 % erittäin hyvää. Kuntokatu 3:n käyttäjistä 16 % pitää tasoa erittäin huonona, 13 % huonona, 39 % tyydyttävänä ja 33 % hyvänä tai erittäin hyvänä. Molemmissa yksiköissä on siis rutkasti parannettavaa, jotta käyttäjien tyytyväisyys tilojen puhtaustasoon kohenisi.



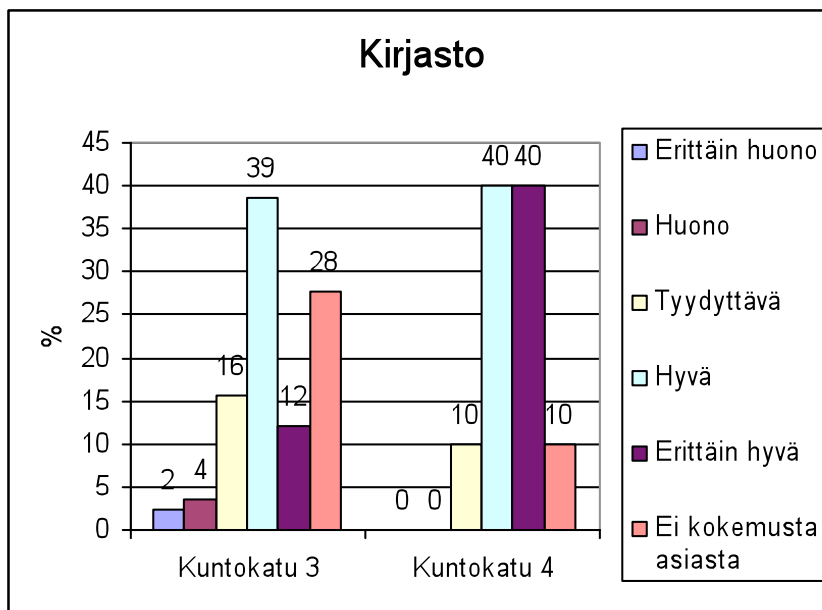
KUVIO 20. Laboratorioiden siisteys (n=123)

Kuviosta 20 näkee, että suurin osa vastaajista ei omaa kokemusta laboratorioiden siisteyden suhteen. Peräti 67 % Kuntokatu 3:n vastaajista ja 45 % Kuntokatu 4:n vastaajista sanoo, ettei hänellä ole kokemusta asiasta. Mielestäni tästä syystä laboratorioiden siisteyden tason arviointi kyselyn perusteella ei ole kovinkaan luotettavaa, mutta jokseenkin suuntaa-antavaa.



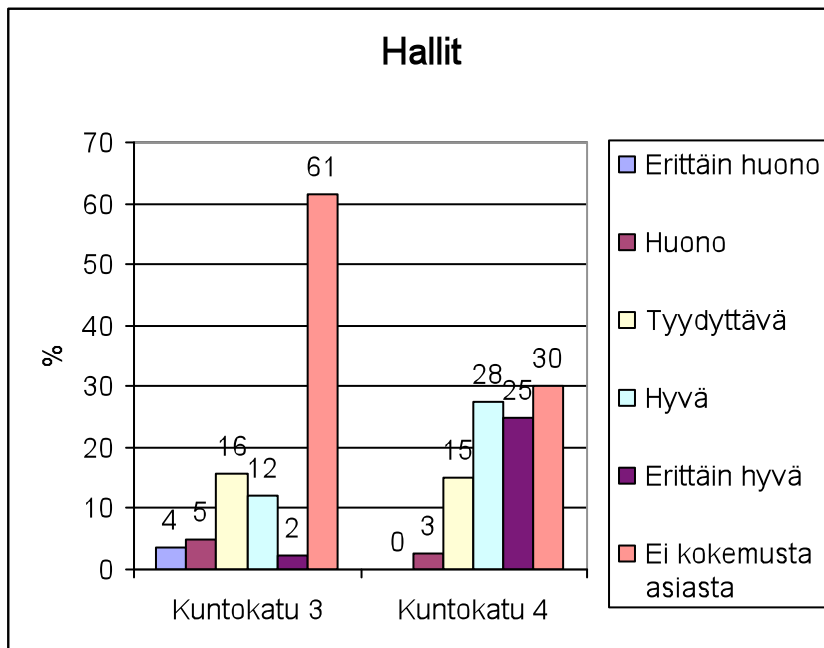
KUVIO 21. Neuvotteluhuoneiden siisteys (n=123)

Neuvotteluhuoneiden kohdalla tilanne on hieman samankaltainen kuin laboratorioroidenkin. 37 % Kuntokatu 3:n käyttäjistä ei omaa kokemusta asiasta ja 20 % Kuntokatu 4:n käyttäjistä on tätä mieltä (kuvio 21). Kuntokatu 3:n vastaajista 8 % sanoo puhtauden olevan erittäin huono tai huono, 20 % tyydyttävä, 29 % hyvä ja 5 % erittäin hyvä. Kuntokatu 4:n puolestaan 6 % sanoo tason olevan huono tai tyydyttävä, 33 % hyvä ja jopa 43 % erittäin hyvä. Vapaan palautteen perusteella voidaan sanoa myös, että muutamat vastaajista toivoivat enemmän tarkastussiivousta neuvottelutiloihin (liite 3).



KUVIO 22. Kirjaston siisteys (n=123)

Kuntokatu 4:n kirjaston siisteyteen ovat käyttäjät erittäin tyytyväisiä. Yhteensä peräti 80 % vastaajista (kuvio 22) sanoo siisteyden olevan hyvä tai erittäin hyvä, 10 % tyydyttävä ja lopuilla 10 % ei ole kokemusta asiasta. Kuntokatu 3:n puolella 6 % sanoo siisteyden tason olevan huono tai erittäin huono, 16 % kokee sen tyydyttäväksi, 39 % hyväksi ja 12 % erittäin hyväksi. Loput 28 % ei omaa kokemusta asiasta.



KUVIO 23. Hallien siisteys (n=123)

Hallien kohdalla tilanne on samankaltainen kuin esimerkiksi aiemmin käsitellyn laboratorion, eli suurimmalla osalla vastaajista ei ole asiasta kokemusta. Tästä syystä tulos ei ole täysin luotettava, mutta kuitenkin suuntaa-antava. Kuntokatu 3:n vastaajista 61 % sanoo (kuvio 23), ettei omaa kokemusta hallien siisteystasosta ja Kuntokatu 4:n käyttäjistä samaa kertoo 30 %. Kuntokatu 3:n käyttäjistä 9 % sanoo tason olevan huono tai erittäin huono, 16 % tyydyttävä, 14 % hyvä tai erittäin hyvä. Kuntokatu 4:n puolella puolestaan 3 % sanoo tason olevan huono, 15 % tyydyttävä ja 53 % hyvä tai erittäin hyvä.

Vastauksissa kautta linjan on havaittavissa sama kaava; Kuntokatu 4:n käyttäjät ovat huomattavasti Kuntokatu 3:n käyttäjiä tyytyväisempiä siivouksen laatuun eri kohteissa ja tiloissa. On syytä kuitenkin muistaa, että molemmissa rakennuksissa on siivouksessa parantamisen varaa asiakkaiden mielestä. Varsinkin luokkatilojen, wc-tilojen ja toimistojen siivoukseen tulisi panostaa enemmän. Käyttäjät ovat myös huolissaan siitä miten vierailijat kokevat viihtyvyyden ja siisteiden, koska välillä myös aulatilat ovat sotkuisia (liite 3). Vastaukset niin monivalintakysymysten kuin vapaan palautteen kohdissa tukee hypoteesia eli Kuntokatu 3:n käyttäjät ovat tyytymättömämpiä kuin Kuntokatu 4:n. Asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella ulkoistamista ei voida suositella siivouksessa vaan asiakkaiden mieleen on kotouttaminen ja tulokset tukevat tätä.

9.5 Avoimet vastaukset

Vastaajille annettiin mahdollisuus kirjoittaa omia mielipiteitään ja kokemuksiaan hieman laajemmin avoimien vastausten muodossa. Ensiksi kysyttiin missä tiloissa siivouksen laatua voitaisiin vastaajan mielestä kehittää. Vastauksissa oli selkeä yhdenmukaisuus, yleisimmin vastattiin wc-tilat, toimistot ja käytävät. Vastaajat olivat erittäin tyytymättömiä siivoustiheyteen ja roskien tyhjentämiseen, sekä pölyjen pyyhkimiseen. Monissa tiloissa myös lattioiden ja yläpölyjen siivous mietitytti.

TAULUKKO 2. Vapaan palautteen temaattinen koonti - Missä tiloissa siivouksen laatua voitaisiin mielestäsi kehittää ja miten? (n=123)

- Kohteet, joihin toivotaan parannusta:
 - Työhuoneet ja toimistot
 - WC-tilat
 - Ikkunat
 - Neuvottelutilat
 - Luokat
 - Auditorio ja juhlasali
 - Asiakaspalvelutilat
 - Ruokala
 - Käytävät, portaat ja sisääntuloaulat
- Miten voidaan parantaa laatua/mikä on pielessä?
 - siivoustiheys mietityttää, lisää siivousaikaa
 - pölyt pyyhkimättä
 - roskakorit tyhjentämättä, myös BIO
 - käsipyyhkeet, wc-paperi ja saippua usein loppu
 - siivouksen jälkeen märkää (WC)
 - tarkistussiivouksia toivottu
 - käyttäjät kokevat inhottavaksi, että siivous toteutetaan asiakaspalveluaikana
 - lattioiden kunnollinen pesu
 - palautteen antamisen mahdollisuus, esim. sähköinen lomake
 - hajuhaittoja

Taulukkoon 2 on koottu keskeisempiä teemoja, joita avoimista vastauksista oli havaittavissa. WC-tilojen puhtaus herätti paljon mielipiteitä ja niiden siivoamisessa koettiin olevan eniten ongelmia. Vastaajien mielestä WC-tiloissa on useimmiten käsipaperi, wc-paperi ja saippua lopussa, lattiat ovat likaiset ja ka-

lusteet turhan usein suoritettavasta vesipesusta märät. Myös toimistoissa käyttäjät kokivat, ettei siivoustiheys riitä tai, että huolellisuudessa olisi parantamisen varaa. Monien vastaajien mielestä siivoojia on ja näkyy molemmissa taloissa hyvin vähän, vaikka talot ovatkin suuria. Joitakin mietitytti, että siivotaanko joitakin tiloja koskaan. Vastauksista päätellen käyttäjät yksinkertaisesti toivoisivat lisää siivoojia, lisää siivoustyöaikaa ja huolellisuutta. Muutamassa vastauksessa otettiin jopa suoraan kantaa siihen, ettei siivousta tulisi missään nimessä ulkoistaa enää.

Keskimäärin Kuntokatu 3:n käyttäjät olivat panostaneet enemmän kritiikkiin ja vapaaseen palautteeseen ylipäänsä. Kuntokatu 4:n käyttäjät ovat niin avoimien vastausten kuin monivalintavastausten perusteella hyvin paljon tyytyväisempiä siivouksen laatuun. Liitteessä 3 on kaikkien avoimien palautteiden vastaukset alkuperäisessä muodossaan. Vastauksissa on paljon kirjoitusvirheitä ja muita erikoisuuksia, koska niitä ei ole lainkaan editoitu tai sensuroitu.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen lähtökohtana oli selvittää käyttäjien tyytyväisyys siivouspalveluiden laatuun Tampereen ammattikorkeakoulun Kuntokatu 3:n ja 4:n tilakokonaisuuksissa. Selvityksen ja kyselyn avulla haluttiin saada tukea päätökselle aiotaanko siivouspalvelut yhdistyneessä ammattikorkeakoulussa kilpailuttaa vai kotouttaa. Hypoteesina tutkimukseen oli se, että Kuntokatu 4:n käyttäjät ovat tyytyväisempiä siivouksen laatuun kuin Kuntokatu 3:n käyttäjät. Tutkimuksen tulosten perusteella hypoteesi varmistui ja piti täysin paikkaansa. Kuntokatu 4:n käyttäjät eivät silti suinkaan ole täysin tyytyväisiä puhtauteen tiloissaan, mutta siellä asiat ovat loppukäyttäjien mukaan kuitenkin huomattavasti paremmin kuin Kuntokatu 3:n puolella.

Kuntokatu 3:n käyttäjät olivat tutkimuksen perusteella hyvin tyytymättömiä varsinkin wc-tilojen, työhuoneiden ja luokkien puhtauteen. Heitä mietitytti avoimissa palautteissa se, että siivotaanko tiloja ollenkaan ja se, kuinka huolimattomasti siivous toteutetaan. Monet vastaajat antoivat hyvinkin suoraan palautetta siitä, että toivoisivat ehdottomasti siivouksen kotouttamista ulkoistamisen sijaan. Asiakastyytyväisyyskysely onnistuikin juuri toivomallani tavalla ja tulokset tukivat omia kokemuksiani ja antoivat tavoitteeseen vastauksen ja tuloksen. Vastajia kyselyssä oli kaiken kaikkiaan 123, joten kysely ja näin ollen tutkimus antaa suhteellisen hyvän kuvan siitä, miten käyttäjäryhmät kokevat siivouksen laadun työ- ja opiskelupaikallaan.

Tutkimuksen jakelun välineeksi valittu intranet, toimi erinomaisesti tarkoituksessaan. Ainoaksi haasteeksi osoittautui se, että intranetin etusivulle päivittyy lukuisia uutisia joka päivä, ja jo muutamassa vuorokaudessa oma kyselyni oli siirtynyt uutisten sivulle viisi. Monet käyttäjät lukevat varmasti vain ensimmäiset uutiset. Uutiset saa tulemaan myös sähköpostiin, mutta minulle sanottiin, että valitettavasti vielä ei ole onnistuttu siihen, että esimerkiksi opettajille valikoituisi vain heitä ja esimerkiksi heidän koulutusohjelmaansa koskevat uutiset. Tällä hetkellä monet henkilökunnasta hukkuvat sähköpostiin tuleviin uutisiin. Onneksi ymmärsin kuitenkin ”nostaa” omaa kyselyäni vielä toisen viikon alussa, jotta sain huomattavan määrän vastauksia lisää. On syytä myös muistaa tarkastelta-

essa tutkimuksen ja kyselyn onnistumista ja luotettavuutta, että julkaisussa ei voinut rajata sitä, kuinka monta kertaa yksi vastaaja voi kyselyyn vastata. Näin ollen on mahdollista, että joku äärimmäisen pettynyt tai tyytyväinen käyttäjä on saattanut vastata kyselyyn useamman kuin yhden kerran.

Henkilökohtainen mielipiteeni on koko tutkimuksen ajan ollut se, että kannatan siivouksen kotouttamista. Objektiivisesti toteutettu tutkimus tukee omaa mielipidettäni ja se yhdessä projektiin kuuluvan toisen opinnäytetyön kanssa (mitoitus ja kustannuslaskenta) antavat vankan pohjan ja perustelun sille, että siivous tulisi Tampereen ammattikorkeakoulussa kotouttaa eikä ulkoistaa. Päättyvä Tampereen ammattikorkeakoulu kumpaan tahansa vaihtoehtoon, olisi mielestäni äärimmäisen tärkeä toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely kerran vuodessa. Sen laajuutta toki voisi miettiä, esimerkiksi joskus voisi tarkastella vain tiettyä siipeä tai kerrosta. Mielestäni olisi myös äärimmäisen hyvä toteuttaa esimerkiksi osana opinnäytetyötä sähköinen lomake, jolla voisi antaa palautetta siivouksesta ympäri vuoden. Lomakkeella voisi myös mahdollisesti ilmoittaa muuttuneista käytöistä esimerkiksi neuvottelutilojen kohdalla. Monet vastaajat omista palautteissaan toivoivat nimenomaan selkeää, nopeaa ja helppoa mahdollisuutta antaa palautetta ja toiveita siivoukseen liittyen. Tietenkin myös samalla sitä, että palaute ja toiveet todellakin huomioitaisiin.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WSOY.

Barret, P. & Baldry, D. 2003. Facilities Management towards best practice. Blackwell Publishing

Business culture. 2010. Päivitetty 11.12.2010. Definition of a service culture. Luettu 24.3.2011. <http://businessculture.small-businessmarketinginfo.com/2010/12/11/definition-of-a-service-culture/>

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Suomentaja Maarit Tillman. 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Hallikainen, R. 2009. Ulkoistaminen ei ole säästökeino. Tekniikka & Talous. Luettu 8.2.2011 <http://www.tekniikkatalous.fi/tyo/article262324.ece>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja Kirjoita. 6.-7. painos. Helsinki: Tammi.

Huilaja, E. 2010. Asiakaspalvelu. Teoksessa Huilaja, E. (toim.) Siivoustyön käsikirja. 20. uudistettu painos. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 27–29, 31.

Informatum. 2010. Palvelun laatu. Luettu 24.3.2011. <http://www.informatum.fi/tutkimus/palvelun-laatu>

Koistinen, O. 2004. Ulkoistaminen etenee yhä syvemmälle yritysten toimintoihin. Verkkojulkaisu. Julkaistu 26.11.2004. Helsingin Sanomat. Luettu 25.3.2011. [https://intranet.piramk.fi/db/qm.nsf/0/24CC7E2CA703178EC22574BB0029170E/\\$FILE/Kirjallisen%20raportin%20rakenne%20ja%20muotovaatimukset%209.12.2008.pdf](https://intranet.piramk.fi/db/qm.nsf/0/24CC7E2CA703178EC22574BB0029170E/$FILE/Kirjallisen%20raportin%20rakenne%20ja%20muotovaatimukset%209.12.2008.pdf)

Korkeamäki, A., Lindström, P., Ryhänen, T., Saukkonen, M. & Selinheimo, R. 2002. Asiakasmarkkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Laatuakatemia. 2010. Päivitetty 24.9.2010. Laatu - käsite ja tehtävät. Luettu 12.11.2010. http://www.kotiposti.net/tuurala/Laatu.htm#_Toc56357789

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 3.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lehmus, P. & Korkala, T. 1997. Asiakaspalvelu ja laaduntekijät. 2.painos. Helsinki: Hakapaino Oy.

Lith, P. 2003. Ostopalvelut kasvussa kuntien kiinteistöjen ylläpidossa. Verkkojulkaisu. Julkaistu 25.6.2003. Tieto aika. Luettu 25.3.2011.
http://www.stat.fi/tup/tieto aika/tilaajat/ta_06_03_ostopalvelut.html

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita Prima Oy.

Nummenmaa, T., Konttinen, R., Kuusinen, J. & Leskinen, E. 1997. Tutkimusaineiston analyysi. Porvoo: WSOY.

Palkkatyöläinen. 2003. Ehjä työyhteisö toimii - Siivouksen ulkoistaminen rikkoisi lenkin. Verkkojulkaisu. Julkaistu 10.12.2003. Luettu 25.3.2011.
<http://www.palkkatyolainen.fi/pt2003/pt0310/p031210-t6.html>

Shuttleworth, M. 2008. Quantative research design. Luettu 8.2.2011
<http://www.experiment-resources.com/quantitative-research-design.html>

Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja A: 43. Turku: Painosalama Oy

SOL Palvelut Oy. 2009. Tietoja yrityksestä. Luettu 22.11.2010.
<http://www.sol.fi/?p=Palvelumme>

Rope, T. 2005. Suuri markkinointikirja. 2.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tampereen ammattikorkeakoulu. 2010. Päivitetty 4.11.2010. TAMK. Luettu 22.11.2010.
[http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/\\$all/BDBDD7747B9011C9C225755A00614E04](http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/$all/BDBDD7747B9011C9C225755A00614E04)

Virikko, H. 2010. Opinnäytetyön raportointiohjeet. Luettu 21.11.2010.
http://wiki.tamk.fi/download/attachments/44405529/Opinnaytetyon_raportointiohjeet+2010.pdf?version=1&modificationDate=1291288952000

Vuorenvirta, R. 2010. Laakso, Lukander & Ruohola Oy - Ulkoistaminen. Luettu 25.3.2011.
<http://www.llr.fi/index.php?page=347536bec285c8761d996d1c34c304b>

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 2010. Päivitetty 26.8.2010. KvantiMOTV - Kyselylomakkeen laatiminen. Luettu 21.1.2011.
<http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2.uudistettu painos. Keuruu: Otava.

LIITTEET

Kyselylomake

LIITE 1:1(5)

(sähköinen lomake osoitteessa

<https://lomake.tamk.fi/v3/lomakkeet/10012/lomake.html>)

TAMKin siivouksen laatu

Tämän kyselyn toteuttaa Tampereen ammattikorkeakoulun 3.vuosikurssin res-
tonomiopiskelija osana opinnäytetyötään. Kyselyn ja tutkimuksen tarkoituksena
on selvittää ja vertailla "asiakkaiden" kokemuksia ja havaintoja siivouspalvelui-
den ja siivouksen laadusta. Sinulla on nyt mahdollisuus päästä vaikuttamaan
omaan työ- tai opiskeluympäristösi!

Vastaathan rehellisesti jokaiseen kohtaan.

Esitiedot

1. Olen

- opettaja
- opiskelija
- muuta henkilökuntaa

2. Opiskelen/työskentelen päätoimisesti

- Kuntokatu 4 (vanha PIRAMK)
- Kuntokatu 3 (vanha TAMK)

3. Olen

- mies
- nainen

4. Ikä

- 20
- 21-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- 41-45
- 46-50
- 51-55
- 56-60
- 61-65
- 65

Siivouksen laatu

Seuraavaksi arvioi siivoukseen liittyviä asioita asteikolla 1-5. Valitse se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystäsi kyseisestä asiasta. Vastaa jokaiseen kohtaan rastittamalla vaihtoehto jokaisesta kohdasta.

Arviointiasteikko:

5=Erittäin hyvä

4= Hyvä

3= Tyydyttävä

2= Huono

1= Erittäin huono

0 = Ei kokemusta asiasta

7. Arvioi seuraavien tilojen puhtautta siivouksen jälkeen

LIITE 1:4(5)

	5	4	3	2	1	0
14. Sisääntuloaula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Toimistot/työhuoneet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Luokat/opetustilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Ruokala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Käytävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Portaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Auditorio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. WC-tilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Laboratoriot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Neuvotteluhuoneet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Kirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Hallit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Missä tiloissa siivouksen laatua voitaisiin mielestäsi kehittää/parantaa?

9.Miten?

An empty rectangular text input field with a thin grey border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with a black and white checkered pattern. The field is currently empty.

10. Muita ideoita/toiveita/palautetta siivoukseen liittyen

An empty rectangular text input field with a thin grey border. It features a vertical scrollbar on the right side and a horizontal scrollbar at the bottom, both with a black and white checkered pattern. The field is currently empty.

Kiitos ajastasi ja vastauksistasi!

Saatekirje

LIITE 2

Vastaa asiakastyytyväisyyskyselyyn!

Tämän kyselyn toteuttaa Tampereen ammattikorkeakoulun 3.vuosikurssin res-
tonomiopiskelija osana opinnäytetyötään. Kyselyn ja tutkimuksen tarkoituksena
on selvittää ja vertailla "asiakkaiden" kokemuksia ja havaintoja siivouspalvelui-
den ja siivouksen laadusta Tampereen ammattikorkeakoulun tiloissa. Sinulla on
nyt mahdollisuus päästä vaikuttamaan omaan työ- tai opiskeluympäristösi!

Kysely on tarkoitettu ainoastaan Kuntokatu 3 ja 4:n opettajille, opiskelijoille ja
muille tiloja käyttäville.

Kiitos jo etukäteen rehellisistä vastauksista!

Minna Matinlauri

Tampereen ammattikorkeakoulu – Palvelujen tuottamisen ja johtamisen ko

Vapaa palaute

LIITE 3:1(10)

Missä tiloissa siivouksen laatua voitaisiin mielestäsi kehittää?

- WC-tilat ovat melko usein epäsiistit, käsipyyhkeet aika-ajoin loppu jne. Työhuoneiden siivoustiheys välillä mietityttää. Miten usein työhuoneita siivotaan? Monitorin ympäristö on aina pölyinen. Siivotaanko sitä koskaan?
- WC-tilat siistimmiksi
- Esimerkiksi kun uudet opiskelijat tulevat katsottaisiin, että myös illalla VC tiloissa olisi paperia. 11.1.2011 oli nelosen puolella paperit loppu. Yleensä isojen tilaisuuksien aikana olisi hyvä tarkistaa tilanne.
- Työhuoneissa
- WC-tilat
- Torniosan ikkunoiden pesu pitäisi tehdä useammin, vaikka onkin hankalaa!
- Työhuoneissa ja wc-tiloissa
- Edellisessä kysymyksessä hankala vastata, sillä siivouksen ajankohdalla on hankala arvata/tietää (ei listoja). Muutamissa tiloissa (etenkin neukkarit) näyttää toisinaan siltä, ettei ole siivottu kolmeen kuukauteen.
- Eniten kokemusta minulla on toimitustiloista, siellä parannettavaa olisi jonkin verran.
- Asiakaspalvelutilat, on kurjaa, että siivous tehdään työpäivän aikana ja erityisesti asiakaspalveluaikana. Tosin siivoja kyllä kärsivällisesti odottaa vuoroaan ulkona, mutta ei jonain päivinä pääse siivoamaan ollenkaan, kun opiskelijoita on jonossa.
- Luokissa, työhuoneissa ja auditorioissa, juhlasalissa
- Kuntokatu 3, hallinnon F2-käytävän naisten WC on todella kovassa käytössä. Käytössämme on vain tuo yksi lähiWC ja käyttäjiä on paljon. WC:stä on melko usein paperit lopussa. Siivous siellä muuten mielestäni ok (siivotaan arkisin päivittäin). Paperia olen hakenut hissin vieressä olevasta siivous'kopista', mutta viimeksi se olikin lukossa. Hallinnossa ollaan töissä ympäri vuoden, myös ns. lomakautena, joten WC tulisi siivota ja tsekata paperien riittävyys myös tuolloin.
- Minun pöydältäni on pyyhitty pölyt, mutta olisin kiitollinen, jos siivoitaisiin myös hyllyjen ja kaapistojen päältä. Tai ovatko muut alueet, kun pöytä, minun siivousvastuullani? Roskistani tyhjenetään vain kerran viikossa, mikä on kummallista, koska Kun tokadun 3 puolella sitä tehtiin vähintään joka toinen päivä. En ole varma myös siitä, pestäänkö huoneeni lattiaa ikinä.... Edellisessä paikassa sitä pestiin joka toinen päivä. Paperipöly, ulkojalkineilla kulkeminen ja ilmoistointipöly saavat aikaiseksi likaa, joka muuttaa huoneen ilman laatua.
- Henkilökunnan vessojen lattiatkin voi joskus pyyhkiä. Roskista työhuoneessa ei ole tyhjennetty yli kuukauteen eli ei koko loman aikana mukaan mukien tämä viikko
- vessoissa, käytävillä, toimistoissa
- wct

Missä tiloissa siivouksen laatua voitaisiin mielestäsi kehittää?

- Luokkatiloissa ja vessoissa.
- Laboratorioissa: pitäisi pyyhkiä enemmän pölyjä eri pinnoilta (pöydät, varastot, ikkunalaudat: koska ilmavaihto laboratorioissa on suuri vetokaappienn vuoksi, kerääntyy pölyä sen vuoksi enemmän. Myös tarkkojen määritysten vuoksi olisi pölyttömämmät pinnat hyvät, samoin sisäilman laadun vuoksi. Mutta yleisesti ottaen siivous hoidetaan erinomaisesti, siivoja on sama vakihenkilö, joka tuntee tilojen erikoisluonteen ja on tärkeää laboratorioissa. Hän on aina iloinen ja pirteä!
- Osa henkilökunnan käytössä olevista vessoista (ainakin B1-käytävällä) pestään harva se päivä vesisuihkulla litimäräksi. Vessa on märkinä melkein koko päivän. Vaatteet kastuvat vessassa käydessä ja myös seinät tippuvat vesimärkinä toisinaan. Tämä ei liene kuitenkaan tarkoitus. Työhuoneissa siivous kestää n. 5 minuuttia jos sitäkään. Yleensä siivoja ehtii tyhjentää roskakorit ja pyyhkäisemään lattiaa kuivalla pikaisesti. Harvemmin heillä on muuhun aikaa. Pölyjen pyyhintä hoidetaan pölyhuiskalla.
- WC
- Luokahuoneet ainakin H-talossa. Lisäksi joissain tiloissa on selkeästi rojua lojumassa, esim. fysiikan labroissa alakerrassa (käytävällä). Ehkä kuuluu enemmän osaston tehtäviin, mutta silti.
- Erityisesti olen kiinnittänyt huomiota B- ja H-siiven välisen portaikon pölypalleroihin ja pintojen likaisuuteen. Myös työhuoneiden (s-siipi) yhteydessä olevien vessojen ja työhuoneiden, sekä työhuoneiden sisäänkäyntiteisten epäsiisteys kiinnittää huomiota, kun vertaa siihen aikaan kun talossa oli omat siivoajat.
- Vessoissa saisi tehdä suursiivouksen aina silloin tällöin
- opettajien työhuoneet
- Työhuoneiden lattia puhtaus ja ikkunat ovat likaiset, ellei niitä itse pese.
- Erityisesti wc-tiloissa ja työhuoneissa ja opettajien kahvihuoneissa. Myös atk-luokat ja kielistudiot ovat likaiset.
- Yleiset tilat huomataan heti sisälle tultaessa.
- E1-01-02-03-04-05
- Vessoja tulisi siivota useammin, koska ovat epäsiistejä joka päivä jo iltapäivällä. Hoitoluokkien siisteyteen (pölyttömyyteen) tulee kiinnittää huomiota, koska niissä luokissa ollaan esim. lattialla. Myös liikuntatilojen siisteys on tärkeää, kun maataan lattialla ja ollaan sisävaatteissa.
- Siivouksen laatu on mielestäni ollut erittäin hyvää sekä siivoajat tekevät koko ajan täysipainotteisesti työtään näkyvästi. Ainoastaan Kuntokadun 00-kerroksen pukuhuonetilat kaipaisivat enemmän siivojien käden jälkeä.
- Luokissa, käytävillä
- Wc tilat, käytävät ja portaat
- Työhuoneemme lattia on mustaksi pinttynyt. Vaatisi joskus vähän pampaa käsittelyä. Ikkunoiden välissä tomua.

Missä tiloissa siivouksen laatua voitaisiin mielestäsi kehittää?

- Porrashuoneiden nurkat on aina täynnä pölyä, varsinkin B ja H siivissä. Luokkatiloissa pyörii villakoirat poikineen. Vessat ovat välillä ruokottoman näköisiä.
- Siivoojat ovat mukavia naisia, mutta he eivät päättä mitä siivotaan ja miten usein. Kannattaisiko valita siivousfirma, jossa itse työntekijöillä on enemmän sananvaltaa?
- Käytävillä, portaissa ja erityisesti firmaluokissa.
- Henkilökunnan wc:eissä: samat urearoiskeet jo ainakin kolme vuotta kaakeliseinässä. Työhuoneista yleensä ilmeisesti vain tyhjenetään roskikset.
- H-talossa ainakin työhuoneiden siivous pintapuolista eli esimerkiksi lattiat olisi kiva nähdä joskus kunnolla pestyinä.
- Esimerkiksi D1-18, A-talon alakerran naisten pukuhuone.
- Wc tilat voitaisiin useammin käydä läpi, kumminkin niissä käy paljon ihmisiä päivän mittaan. Tuntuu ettei siistijälle ole jätetty aikaa niiden siivoukseen. Joitakin tiloja ei koskaan käydä läpi saa pöydän pintaan selvästi kirjoittaa 'pyyhi pölyt'
- Käytävät ja ruokala.
- TAOKKin wc-tilat (pieni wc käytävän perällä). Pölyä on kaappien päällä ja nurkissa. Luokat ovat törkeässä kunnossa, kuka niitä siivoaa, jos siivoojat eivät?
- 7-8 kerroksen wc-tilat voisi olla siistimmät.
- Jotkin vessat kauempana auloista ovat joskus hieman haisevia, ainakin miesten vessat. H-siiven luokasta löytyi todella pölyinen ikkunalaus. Näiden siivoustiheyttä voisi hieman kasvattaa, jos mahdollista. Tai sitten on huolellisuudessa parannettavaa. Muuten loistavasti menee, ei isoja huomautettavia.
- Kaikissa tiloissa. Siivouksen laatu on oleellisesti heikentynyt menneistä vuosista.
- Kaikissa tiloissa.
- Vessoissa puuttuu monesti paperia, tai käsienpyyhintäliinoja, sekä saippuat on aina vähissä.
- Vessat pitäisi siivota paljon useammin. Kuntokatu 4 toimipisteessä on niin vähän vessoja suhteessa opiskelijoihin, että ne ovat aivan ylikuormitettuja ainakin jonoista päätellen ja todella epäsiistejä. Roskia on kaikkialla kun roskikset aina täysiä. Usein myös käsipaperit lopussa. Vessat myös haisevat.
- työhuoneista roskat perjantaina pois eikä maanantaina viikonlopun haisemisen jälkeen, on esitetty toive - ei vaikutusta rappujen tasanteilla kuukausien pölykasoja saranat - ovet ei koskaan siivota, pöly suoraan kasvaa saranapuolella
- Ehdottomasti vessoissa. Pääsääntöisesti ne vessat, joissa käy eniten myös vierailijoita (kirjaston ja ruokalan vessat) ovat kaikista kamalimassa kunnossa. Vessoissa on ummehtunut haju, käsien kuivauspyyhe usein ollut loppu, pöydät lainehtivat vedestä, paperia lattioilla, ja laattapinnat melkoisen etovassa kunnossa. Tämä on tietysti käyttäjien ansiota, eikä siivoojien.

Missä tiloissa siivouksen laatua voitaisiin mielestäsi kehittää?

- Kysymys 'siivouksen jälkeen' on vaikea, sillä joissakin paikoissa voisi kuvitella, että on siivottu noin kuukausi sitten. Aulojen siisteysvaikutelma tulee myös erilaisista tavaroista, mm. kaikenlaisia lehtisiä lojuu pitkän pöytiä, esitelineitä on sikin sokin jne. Ainakin B-talon portaikon etelänpuoleiset ikkunat ovat todella likaiset. Mm. E-siiven käytävillä pyörii pitkiä villakoiria. Kuinka usein pestään wc:n lattiaa (esim. istuimen ympäriltä)? Henkilökunta on ystävällistä ja tervehtii.
- koko rakennuksessa
- Opettajien työhuoneet ja niihin liittyvät tilat.
- B-talon portaikon 2. kerroksen seinätaulu on ollut pöyinen tosi pitkään ja siinä on lukenut pölyä, pyyhi jne.
- E2-käytävä ja työhuoneet.
- Kellarikerroksen wc –tilat
- 7.kerros kuntokatu 4 , työhuoneet pölyisiä lattiaa likaisia jakeittö ja wc tilat suttusia
- Portaissa, wc-tilossa, henkilökunnan taukotiloissa.
- Portaikoissa näkee kovin usein villakoiria.
- Erityisesti H-siiven portaikoissa on paljon villakoiraa seinien vierustoilla ja nurkissa. Työhuoneen lattia on mopattu yleensä vain esineitä väistellen ja jalkalistojen päällä sekä seinien vierustoilla alkaa olla pinttynytä likaa.
- Työhuoneissa Ovien kahvat ja hissien ja valojen nappulat ym kaikkien kaiken aikaa kosketeltavat kohdat
- Yleiset wc-tilat luokkakerroksissa ja työhuonekerroksissa kaipaisivat useampia siivouskertoja. Yleisissä WC esim. ala-aula käyttö on vilkasta ja siksi papereita on jo tunnin kuluttua siivouksesta latioilla ym. Työhuonekerroksissa (torni) WC ovat vanhoja ja rakenteellisesti jo puutteellisia ja huonosti toimivia, joten nille olisi tehtävä siivous joka päivä, jos halutaan korkeata tasoa. Lienee mahdotonta? TYöhuoneet ovat pieniä tavaramäärään verrattuna, joten huoneet ovat pölyisiä.
- B-rakennuksessa ovat liiketalouden koulutusohjelman firmaluokat.
- Palautteiden perusteella TAOKKin siivous parani oleellisesti, kiitos siitä!
- Opettajien huoneiden ikkunoiden pesua kaipaisin. Olen itse pessyt ne nyt kaksi kertaa.

Miten?

- Siivous toistuisi useammin. Onko siivouskerrat harvenneet vuoden sisällä?
- Työhuoneiden ikkunoita ei ole pesty ainakaan kuuteen vuoteen. Siivous kattaa lähinnä lattioiden siivouksen, roskiksen tyhjennyksen ja loma-aikoina pöytien pyyhkimisen (kai ?), ei muuta. Tämä ei riitä siivoukseksi.
- WC-tiloissa usein puutetta käsipaperista, wc-paperista ja käsisaippuasta.
- WC-tiloista on toisinaan wc-paperi ja käsipyyhepaperi/-rulla loppu, siivouksen jälkeen wc on välillä aivan märkä ja haisee todella vahvasti kloorille, työhuoneiden pöytäpinnat ym. -tasot ovat aina pölyisiä koska niitä ei siivota ollenkaan.
- Erityisesti huolellisuutta lattioiden puhdistamisessa. Nyt siivoojan jäljiltä lattialle jää pölypalloja ja pieniä roskia. Lattian pyyhkiminen myös nurkista ja tarkkuus parantaisivat tätä asiaa.
- Roskia voisi tyhjentää vähän useammin, kuin 2 kertaa viikossa
- Siivoojille enemmän aikaa työn tekemiseen tai sitten enemmän siivoojia
- Tarkempi (ei kiireisempi!!) siivoojien aikataulutus, että he tietävät missä tiloissa on jo käyty siivoamassa.
- Vessat on aina ihan märiksi jätetty suihkun jäljiltä, joutuu aina itse ensin kuivaan koko pöntön ennen kuin voi sitä käyttää, erittäin epämieluisaa!!! Usein on paperit/käsipyyhe loppunut eikä ole mihin kätensä kuivaa. Useammin märkäsiivousta toimistotiloihin.
- Useammat käynnit, roskisten tyhjennystä useammin, lattiat tyhjiksi pudonneista papereista etenkin Kuntokatu 3 ruokalan läheisestä vessasta ja kirjaston viereisestä vessasta. Niillä on varmaa eniten käyttöä ja ovat kyllä sen näköisiäkin iltapäivällä. Iltaryhmäläiset näkee huonoa laatua siivouksessa ja he ovat yrityksiä edustajia
- Luokkatiloissa esimerkiksi pöytätasoja ja näppäimistöjä pyyhkimällä. WC:ssa usein roskikset täynnä, niitä voisi tyhjentää useammin. Lisäksi biojäteroskiksia muuallekin kuin ruokalaan!
- Vessojen vesipesua voisi harventaa tai ainakin antaa työntekijöille sen verran aikaa, että ehtisivät suurimmat vedet kuivata. Työaikaa muutenkin olisi hyvä antaa riittävästi, jotta siivoojat ehtisivät edes kunnolla pölyjä pyyhkiä.
- Sisääntuloauloihin voisi harkita imuria sillä kivet ja santapöly lähtisi käsitteäkseeni niillä paremmin
- saippuapullot välillä muutamaankin päivään tyhjinä, voisi tarkistaa joka päivä
- Siivoamalla useammin.
- Vessoissa saisi tehdä suursiivouksen aina silloin tällöin
- B6-kerroksessa pitäisi joskus siivota: lattiat ja pöytien pinnat.
- Asia voitaisiin hoitaa keskitetysti, kuten muukin siivous. Jos huolehditaan jostain (työhuoneiden roskien tyhjennys) pitäisi selkeästi uusille työntekijöille sanoa (kenen tehtävä ?) että itse pestään lattiat ja ikkunat, jos tuntee siihen tarvetta
- Vaikka imuroimalla että pälyt ja hiekat lähtee eikä vain vaihda paikkaa.

- Kuuluuko siivoussopimukseen liian vähän työaikaa huonetta kohti, koska työhuoneissa tyhjennetään vain roskakorit? Pöydät ja lattiat tulisi puhdistaa kostealla liinalla viikoittain. - Tähän asti koulun alkaessakin on täytynyt itse hinkata pöydät puhtaaksi. - Samat likatahrat ovat lattioissa kuukausia. Entä ikkunalaudat? Lienevät pois sopimussiivouksesta. Myös opettajainhuoneen kahvipöytä on likainen viikosta toiseen, vain pölyjen sipaisu ei puhdistaa. WC-tilat ovat myös likaiset: altaiden ta
- Pesemällä wc-pönttö, -allas, lattiat, pyyhkimällä pöydät, pesemällä ikkunat
- Siivous useammin ja tarkemmin. Pölyjen pyyhintä mm. nurkista ja ah-taista paikoista.
- WC-tiloja ei saisi jättää märäksi siivouksen jälkeen, koska tällöin WC:tä ensimmäiseksi siivouksen jälkeen käyttävän henkilön on itse kuivattava istuin jne.
- Päivittäinen siivous pukuhuonetiloissa. Siivoojien asenteessa kyllä paljon parantamisen varaa. Vuorovaikutustaidot ovat olemattomat!!! Ei tervehditä, kun opiskelija tervehtii!!! Siivoojat eivät huomaa oman työsä keskeltä ketään muita!!! Asenneparannus/koulutus paikallaan!!!
- vessojen roskiksiin pitää laittaa roskapussit siten, että niihin pystyy laittamaan myös roskia. Ne on yleensä vaan avattu hieman ja kääraisty roksisen reunojen yli, jolloin roskikseen ei mahdu paljon roskia.
- Wc tilat pitäisi siivota huolellisemmin ja useammin. Portaikoissa myös seinät kaipaisivat toisinaan puhdistusta, ei pelkkä lattia ja portaat.
- Joskus suursiivous työhuoneisiin.
- Siivoamalla tarkemmin ja useammin, ainakin luokkatiloissa. Siivotaanko niitä tosiaan nykyään vain kerta per viikko? Ollaan seurattu pölypalloja eikä ne tunnu siirtyneen minnekkään parin viikon tarkkailujaksomme aikana, tämä siis on tapahtunut ainakin H-siiven luokissa.
- Voisiko tehdä helpon tavan antaa kommentteja, tehdä pyyntöjä, jne: joko paperilappuja postilaatikkoon tai sähköinen lomake.
- pölyjen pyyhintää tauluista ja pöydiltä
- ei tarvis joka kerta tehdä täys siivousta riittäis kun pyyhkäsee paperit pois lattialta ja kattoo samalla yleis ilmeen hyväks vessassa.
- Oman tutkimuksen mukaan huonettani siivotaan kaksi kertaa viikossa. Mielestäni tämä ei ole riittävästi tai sitten siivous pitäisi tehdä huolellisemmin. Tasoilla löytyy aina pölyä.
- Puhtaammat kalusteet, paperia riittävästi ja pyyhkeet toimii.
- Esimerkiksi 5.kerroksen naisten vessassa ei ole koskaan iltaisin käsi-pyyhkeitä! Klo 17 jälkeen vessat ovat todella kurjassa kunnossa. Seinällä oleva lista kertoo, että tila on siivottu ko. päivänä, mutta ilmeisesti sitten aamusta. Iltaopiskelijoita odottaa aina sotkuiset ja ilman käsi-pyyhkeitä olevat wc-tilat
- Siivoamalla kaikki ne paikat ja niin usein kuin sopimuksessa on kirjattu.
- Varsinkin ruokalan siivoukseen voitaisiin käyttää hieman enemmän aikaa. Seinät ovat aika likaiset ruokalassa, joka taas vie ruokahalua.. :D Käytävien siivoukseen voitaisiin myös käyttää hieman enemmän aikaa. Muutenkin tuntuu että koko rakennukselle voitaisiin tehdä oikein kunnon perussiivous, jossa siivottaisiin kaikki paikat oikein ajan kanssa.

- Siivoustapaa laajennetaan, pölyt isommilta alueilta pois
- Siivoojien määrää lisäämällä. Joskus tuntuu, ettei koko talossa ole paikalla siivoojia.
- Osittainen siivous tekee huonon vaikutuksen: lattia kiiltää, mutta lampujen päällä on 5 cm pölyä, koska ne eivät kuulu urakkaan. Kaikki paikat pitäisi siivota riittävän usein.
- Tiiätte ite
- Palkkaamalla siivoojia lisää.
- Wc-tilojen siistiminen useammin, wc-tilojen ilmastoinnin tarkistaminen, lisävessojen rakentaminen
- Tarkistussiivouksia useammin, myös ilta-aikaan.
- Perusteellisempi siivous ainakin kerran vuodessa. Ikkunoita ei ole pesty 'miesmuistiin'. Vaaleat verhot ovat harmaat, niitä ei ole vuosiin pesty saati sitten puisteltu. WC:ssä haisee ja istuinlaudat ovat likaiset
- Mielestäni olisi tärkeää paneutua nimenomaan 'yleisö'vessojen siisteyteen, vierailijat saavat näin hyvän kuvan Tamkista. Vessat ovat kyllä jo muutenkin melko 'eläneitä'...
- siivoamalla kohde kunnolla, ei voi olla hyvä jos lattialla painaa jo chihuahuan kokoisia villakoiria
- Lattiat ovat likaiset.
- Jos siivooja vaikka kävisi pari kertaa kuussa.
- Useammin perusteellinen siivous, hajuhaittoja usein
- Portaissa suurin siisteyskuvaan vaikuttava tekijä on valaisimien päältä roikkuvat kammottavat pölymakkarat. Ongelmaa on erityisesti ainakin B-talon kuntokadun puoleisessa portaikossa ja C-talon portaikoissa. Wc-tiloissa suurin ongelma on yleensä kankaisen käsipyyhkeen loppuminen automaatista, ja missään ei ole ohjetta mihin pyyhkeen loppumisesta voi ilmoittaa. Henkilökunnan taukotiloissa suurin ongelma on biojäteastioiden tyhjennyksen satunnaisuus. Toisinaan astia pääsee täydeksi ja haisevaksi.
- Huolellisemmalla ja/tai tarkemmalla siivoamisella
- Työhuoneiden ikkunoiden pesu edes joka toinen vuosi. Osa henkilöstöstä tulee nyt 'ämpäreiden ja laappojen ' kanssa syksyllä töihin ja pesevät itse ikkunansa . . . Ko oven kahvat ym em kohteet tulisi puhdistaa päivittäin esim kahdesti, sillä niihin kohdistuu suurin koskettelu. Talossa liikkuu satoja henkilöitä ja kaikki eivät näköjään osaa käyttää nenäliinaa -> laittaa sitä roskeen / yskiä 'hihaan'.
- Siivoamalla. Nykyisellään luokissa käydään ainoastaan vaihtamassa roskapussit uusiin, eikä lattioita tai mitään pintoja puhdisteta - pölykoirat sekä kengistä kantautuva lika liehuvat ympäri lattioita. Ehdotukseni on yksinkertainen ja mielestäni täysin toteutettavissa: kaikkien firmaluokkia käyttävien kesken sovitaan yhteinen päivämäärä esim. kerran 2 viikossa, jolloin oppilaat siivoavat kaiken irtaimen (paperit, toimistotarvikkeet ym.) hyllyihin ja kaappeihin tuolit nostetaan pöydälle ja luokka jätetään sellaiseen kuntoon, että lattioiden ja pöytätaimien puhdistus on helppo suorittaa.

Muita ideoita/toiveita/palautetta siivoukseen liittyen?

- Bio-roskisten tyhjentäminen ennen viikonloppuja ja pyhiä
- Olen ollut iloisesti yllättynyt nelosen puolen viihtyisästä ilmapiiristä. Viherkasvia on hoidettu huolella. Jouluna olivat siistijät tehneet kivoja koristeita käytäville. Muutenkin on nelsen puoli paremmin siivottu kuin kolmonen. Ilmeisesti halvalla ei saa hyvää.
- Vanhan PIRAMKin omat siistijät hoitavat hommansa esimerkillisesti, tekevät myös muuta työympäristön somistusta ja lisäävät näin viihtyisyyttä. En halua siivouksen ulkoistamista, koska aiemmat kokemukset toisesta työpaikasta ovat erittäin huonot!
- Työhuoneiden roskisten tyhjennysajat olisi hyvä tietää, jottei roskikseen jätä mitään kovin herkästi hajuhaittoja aiheuttavaa jätettä, jos tyhjenykseen aikaa.
- Vessojen siivous on mielestäni muuten hyvällä tasolla, mutta usein siivooja ei muista tarkistaa käsipyyherullan toimivuutta. Joskus rulla on jumissa useamman päivän, ennen kuin siivooja huomaa korjata sen.
- Omat siivoojat olisivat parempia kuin ostopalvelusiivoojat
- Minun puolestani huonetta saa siivota myös silloin, kun olen töissä.
- Käsien kuivauspaperia riittävästi ja saippuaa myös. Helppoa ja nopeaa käyntiä siistissä vessoissa kaikille
- Oikein hyvä siivoja, jonka kanssa kommunikointi on helppoa. Myös tuomani kestävän kehityksen ajattelun mukainen, jätelajittelu otettiin hyvin vastaan! kiitos siitä!! Samoin muutkin muutokset, jotka yhdistyminen ja toimintojen muuttaminen aiheutti.
- Siivoojia harvoin edes näkee koululla, ehkä eniten info-kahvilan edessä jossa taitaa olla joku siivouskomero. Luokkahuoneiden siisteys on kyllä ala-arvoista, jos niitä joku siivoaa. Yleensä lattialle ei kannata laittaa laukkuja tai pudottaa takkia, ne ovat niin likaiset tomusta ja hiekasta ja kirjoitusroskasta. Etenkin H-talossa on näin missä itse eniten opiskelen.
- WC- ja käsipapereita saisi olla WC-tiloissa varalla enemmän. Ne pääsee liian usein loppumaan. Kankainen käsipyyhe loppuu myös liian usein. Sateisina ja kuraisina aikoina eteisauloja voisi pyyhkiä useamman kerran päivässä, ettei kura leviäisi. Jos joskus on siivoojalta jotain pyytänyt, niin aina on pyyntö toteutunut. Kiitos.
- Kiva, kun porraskäytävissä on välillä koristeita
- Kohtaan 6 pitää kommentoida, että en tiedä, kuka on ko. siivoustyönjohtaja
- TAMKin tulee kiinnittää huomiota siihen, että työaikaa tilataan riittävästi. Puhtaat tilat ovat käyntikortti ulkopuolisten vierailijoiden lisäksi myös omille opiskelijoillemme.
- Ehkä siistiöillä on liian isot alueet (mahdoton pitää paikat puhtaana).
- En osannut vastata kysymysosoon 6, koska en tiedä, kuka on siivoustyönjohtaja Kuntokatu 4:ssä (mutta jotain oli pakko laittaa, niin laitoin 5 kaikkiin kohtiin). Kuntokatu 4:ssä siivoustyöntekijöiden jälki näkyy myös viihtyisyyttä lisäävinä yksityiskohtina (kukka-asetelmia ja muita kivoja yllätyksiä) aina vuoden ajan ja teemojen mukaan.
- Siivoojien vuorovaikutus hallintaan / asennekartoitus!!!

- Siivous työpisteissä tulisi tehdä ennen TAMKin henkilöstön työpäivän alkua. (Näin tapahtui ent. PIRAMKissa.) Nykyisessä Kuntokatu 3:n tilanteessa TAMKin henkilöstön työ keskeytyy aina työpisteen siivouksen ajaksi! Lisäksi siistijätkään eivät voi tehdä työtään rauhassa. Päivän aikana huoneessani on myös kokouksia ja tapaamisia, joiden aikana siistijän tulo ei sovi ja on tuntunut häiritsevältä.
- Toivoisi, että taukokeittiöiden jääkaapit ja mikrot kuuluisivat myös siivouksen piiriin. Nyt niitä ei puhdistu kukaan. Siivoustyönjohdosta on paha sanoa mitään, koska en ole tavannut. Pakko vaan oli kenttä täytää, mutta sen voi jättää huomiotta.
- Kun siivoojia pyytää tekemään jotakin (esim. pesemään pölyisen käytäväikkunan), he sanovat yleensä että asian pitää mennä heidän esimiehensä kautta -- pyyhimme ikkunan itse.
- Aika paljon vaikuttaa opiskelijoiden asenne ympäristön siivona pitämiin. Tilat eivät ehkä siksi ole siisteinä. Asiasta olisi hyvä huomauttaa silloin tällöin. Esim. voitaisiin laittaa ympäri koulua joitain kohteliaita lappuja.
- Kysymyksessä 7 kysytään puhtautta siivouksen jälkeen. Heti siivouksen jälkeen tilanne on yleensä ihan kohtalainen, mutta läheskään kaikkia tiloja ei näytetä siivottavan niin usein kuin sopimuksessa on eikä kaikkien tilojen kaikkia sopimuksessa olevia pintoja.
- Ruokalassa haisee välillä tosi pahalle, niin että menee ruokahalu kokonaan.
- Olen tainnut kaksi tai kolme kertaa nähdä siivoojan talossa. Ja tämä on mielestäni ihan okei. En kaipaa siivoojien näkemistä, kunhan työt hoituvat. Viime aikoina vessojen siivoaminen on herättänyt huomioni (käsienkuivaus liinat loppuneet tai liian pienellä kierroksella).
- Siivouksen ulkopuolelta ostopalveluna näyttää täysin epäonnistuneen. Vai onko kyse siitä ettei siivouspalveluja ole lainkaan tilattu.
- Pyyhejärjestelmä ei toimi, kangaspyyhe on useimmiten loppu ja paperipyyhkeille ei ole riittävästi roskiksia.
- Asiallista ja hyvin kelvokasta on ollut :]
- Vaikka pari siivoojaa tekisi kuinka hyvää työtä, ei tämän kokoiseen taloon ne riitä. Laatu oleellisesti heikentynyt viimeisten parin vuoden aikana.
- vastaava siivooja ok, mutta muut ainakin lähisiivooja aivan toivoton
- Hieman siistimmät asut siistijöille, kauhtunut firman t-paita ei mielestäni ole oikein sovelias. Toki tässä pitää kuunnella itse työntekijää, minkälaisissa vermeissä työtä on helpoin tehdä.
- firma vaihtoon, laadusta kannattaa vähän maksaakin, aikaa siivoamiseen enemmän, jolloin tuloksiakin voi tulla
- Taso vaihtelee valtavasti henkilön/siivoojan mukaan
- wc:hen pesuaineita ja pyyhkeitä f1-12:n wc pytty yleensä ruokoton ja pesuainetta satunnaisesti (vuoteen ei ollut, muuta viime kuukautena on ollut eli en tiedä onko siivooja vaihtunut...)
- Oma-aloitteisuutta ja palveluhenkisyyttä mm. em. mainitsemani taulun suhteen. Lisäksi olen pyytänyt imuroimaan johdon käytävältä tuoleja, jotka ovat olleet paksussa pölyssä. Siivoussilmää ja pelitajua. ;-)

Muita ideoita/toiveita/palautetta siivoukseen liittyen?

LIITE 3:10(10)

- Työntekijät varmasti vaihtuvat usein. Toivoisin parempaa systeemiä sen varmistamiseksi, ettei jokin paikka jää epähuomiossa kokonaan siivoamatta.
- Selkeämmin esille, että mihin voi ilmoittaa havaittuja puutteita.
- Siivoajat erottuvat positiivisesti yhtenäisen vaatetuksen ansiosta.
- 1) Yhteisen siivouskampanjan järjestäminen. Yhteisvastuun lisääminen. 2) Pari ihmistä lisää siivoustyöhön. 3) Enemmän kiitosta jo olemassa-oleville siivoajille he ansaitsevat sen. 4) Yleisten WC tilojen oven pieleen siivouskerroista kertova lappu, kuten huoltoasemilla tai muualla. Se viestisi siitä, että tehty on ja 'kyllä me yritetään, mutta te sottaatte' - tyyliin?
- Hienoa, jos saataisiin pitää siivojat 'ominamme'. Voisi hänkin paremmin mieltää kuuluvansa 'joukkoon'.