



Siivousasiantuntijan rooli organisaatiossa

Mikko Pohjamo

OPINNÄYTETYÖ
JOULUKUU 2020

Restonomi YAMK
Palveluliiketoiminnan johtaminen

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Restonomi
Palveluliiketoiminnan johtaminen

POHJAMO, MIKKO
Siivousasiantuntijan rooli organisaatiossa

Opinnäytetyö 116 sivua, joista liitteitä 24 sivua
Joulukuu 2020

Siivousasiantuntijalla tarkoitetaan tutkimuksessa henkilöä, jonka toimeksiantoon kuuluu neuvoa ja opastaa siivouspalvelua ostavaa/käyttävää tahoa olematta kuitenkaan vastuussa tuotannosta. Siivousasiantuntijalla tarkoitetaan henkilöä, joka toimii joko siivousta ostavan yrityksen palveluksessa tai konsulttina heille auttaen kyseistä organisaatiota siivouspalveluiden hankinnassa. Usein tavoitteeksi määritellään siivouksen kustannustehokkuuden kasvattaminen. Työssä käsitellyt siivousasiantuntijat eivät ole osa siivouksen tuotanto-organisaatiota eivätkä ole työssä yrityksessä, jonka tehtävänä on tuottaa siivouspalveluita.

Työn tarkoituksena on selvittää siivousasiantuntijan rooleja organisaatiossa. Työssä on selvitetty tutkittavan toimen yhteistyötahojen avulla, millaisia työtehtäviä siivousasiantuntijat tekevät nyt. Lisäksi selvitettiin, miten toimenkuvia tulisi yhteistyötahojen näkökulmasta kehittää, jotta siivousasiantuntijan rooli olisi vielä hyödyllisempi edustamilleen organisaatioille.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Master of Hospitality Management

POHAJAMO, MIKKO:

Die Role eines Fachexperte für Reinigung in Organisation

Bachelor's thesis 116 pages, appendices 24 pages
December 2020

Die vorliegende Studie wendet sich an Reinigungsfachkräfte, deren Arbeitsauftrag die Beratung und Anleitung derer darstellt, die Reinigungsdienstleistungen in Anspruch nehmen, ohne für die Durchführung der Dienstleistung verantwortlich zu sein, also nur für dessen Qualitätsmanagement Verantwortung tragen. Reinigungsfachkräfte sind Personen, die entweder direkt für ein Unternehmen arbeiten, das Reinigungsdienstleistungen in Anspruch nimmt oder als Berater bei der Beschaffung dieser Dienstleistungen hilft. Hierbei ist die Erhöhung von Kosteneffizienz oberstes Ziel. Die in dieser Arbeit genannten Reinigungsfachkräfte gehören nicht zur Reinigungsproduktionsorganisation und werden nicht von Reinigungsdienstleistern beschäftigt.

Vielmehr ist es Ziel der Arbeit, den Wirkungsbereich von Reinigungsfachkräften in Unternehmen zu untersuchen. Zur Durchführung der Studie wurden Partner von Reinigungsfachkräften zu Rate gezogen und gefragt, welche Art von Arbeiten diese ausführen. Darüber hinaus gehörte auch Form und Art einer für Reinigungsfachkräfte bestimmte Stellenausschreibung aus Sicht von Firmen zum Untersuchungsbestand, um die Importanz einer Reinigungsfachkraft für Organisationen, die deren Dienste in Anspruch nehmen, darzulegen.

Key words: infrastrukturelle dienstleistungen Fachexperte Reinigung

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Työn tarkoitus siivousasiantuntijoille	6
1.2	Työn rakenne	7
2	FACILITY MANAGEMENT	9
2.1	Organisaatio ja toimenkuva.....	9
2.2	Facility Management eli kiinteistöjohtaminen	9
3	PUHTAUSPALVELUT	12
3.1	Puhtauspalveluiden määritelmiä	12
3.2	Puhtauspalveluiden onnistuminen ja laadunvalvonta.....	13
3.3	Puhtauspalveluiden hankinta	19
3.3.1	Hankintaa ohjaavat lait	19
3.3.2	Hankintaprosessi	24
3.3.3	Tarjouspyyntö.....	25
4	TOIMENKUVIEN BENCHMARKKAUS KYSELYTUTKIMUKSEN MÄÄRITTELYJÄ VARTEN	28
5	KYSELYTUTKIMUS SIIVOUSASIAANTUNTIJOIDEN TOIMENKUVASTA JA HYÖDYNTÄMISESTÄ	33
5.1	Kyselyn rakenne ja kohderyhmät	33
5.2	Kaikille yhteisten taustakysymysten tulokset.....	34
5.3	Siivousasiantuntijana työskentelevät.....	38
5.4	Yhteistyökumppanit.....	40
5.5	Siivouspalveluliikkeiden organisaatiot.....	45
5.5.1	Myyntiorganisaation vastausten mukaan ja siivouksen asiantuntijoiden roolit	45
5.5.2	Myyntiorganisaatio ja siivouksen kilpailutusprosessin hoitaminen	49
5.5.3	Tukiorganisaatio	56
5.5.4	Tuotanto-organisaatio.....	61
5.6	Siivouspalveluiden käyttäjät	62
5.7	Kyselytutkimuksen tulokset yhteenveto.....	68
6	HAASTATELUTUTKIMUS KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSIEN VARMISTAMISEKSI	75
6.1	Haastattelututkimus.....	75
6.2	Pohdintoja haastattelututkimuksessa	77
7	SIIVOUSASIAANTUNTIJAN TOIMENKUVA.....	79
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	85
9	POHDINTA	87

9.1 Työssä onnistuminen	87
9.2 Esitys laatutyökaluksi, voisiko toimia?.....	88
LÄHTEET	92
LIITTEET	96
Liite 1. Kuvat kyselytutkimuksesta 23 sivua	96

1 JOHDANTO

1.1 Työn tarkoitus siivousasiantuntijoille

Siivousasiantuntijalla tarkoitetaan työssä henkilöä, jonka toimeksiantoon kuuluu neuvoa ja opastaa siivouspalvelua ostavaa/käyttävää tahoa olematta kuitenkaan vastuussa tuotannosta. Ostavalla taholla tarkoitetaan tulosyksikön, yrityksen tai organisaation budjettivastuullista esimiestä. Isommissa organisaatioissa tämä määritelmä käsittää myös keski- ja ylemmän johdon.

Siivousasiantuntijoiden työnkuvaan kuuluu erilaisten puhtauspäalveluihin kuuluvien asioiden varmistaminen ja kehittäminen. Siivousasiantuntijan tehtäväkenttään saattaa kuulua esim. laatuauditointia, palvelukuvausten ja -sopimusten tekemistä siivouspalveluliikkeiden kanssa. Usein tehtävän tavoitteeksi määritellään siivouksen kustannustehokkuuden löytäminen laatutason kärsimättä.

Siivousasiantuntijoiden tehtäväkenttään saattaa kuulu myös edustamansa organisaation henkilökunnan koulutukset, jotta he suoriutuisivat päivittäisistä siivoustehtävistään laadukkaasti ja tehokkaasti. Lisäksi toimeen kuuluu usein puhdistusaineet, hygieniatuotteet ja mattopalvelut. Yksi keskeinen osa on siivouksen toiminnallisuuden parantaminen.

Työn tarkoituksena on tutkia siivouksen asiantuntijoiden tehtäväkenttää suhteessa edustamaansa organisaatioon, yhteistyökumppaneihin ja siivouspalveluliikkeisiin. Tavoitteena on esittää ehdotus mallista, jota useimmat organisaatiot voisivat hyödyntää siivousasiantuntijan toimenkuvaa sovittaessa. On huomiotava, että jokainen organisaatio toimii omassa ympäristössään ja löytää itse itselleen parhaimman tavan toimia. Työn tulosta voi käyttää tehtäväkuvauksen tarkentamiseen tähtäävien keskustelujen pohjana.

Toisena tavoitteena työlle on selvittää, mitä työtehtäviä siivousasiantuntijan näkökulmasta kuuluu siivoussopimuksen hallintaan ja ylläpitoon koko sopimuksen voimassaolon aikana? Työn voi siltä osin myös määritellä siivoussopimuksen elinkaareksi ja elinkaaren aikana tehtäviin toimenpiteisiin.

Kolmantena tavoitteena on löytää niitä asioita, joiden avulla siivousasiantuntija voi helpottaa siivouspalveluliikkeiden arkea ja täten tehdä kustannussäästöjä edustamalleen organisaatiolle. Työn tavoitteena on vastata siis myös kysymyksen, mitä siivouspalveluita ostava asiakas voi tehdä vähentääkseen siivouspalveluiden aiheuttamia kustannuksia.

Kyselytutkimuksen satoa läpikäydessä, huomio kiinnittyi siihen, ettei osata tai tiedetä, milloin siivousasiantuntijaa voisi hyödyntää. Tämän asiantuntijoiden käytön helpottaminen ja selventäminen on työn edetessä syntynyt lisähyöty.

Mielenkiinto työn aiheeseen syttyi keskusteluista useiden siivousasiantuntijoiden kanssa. Monella heillä oli hyvin laaja ja repaleinen tehtäväkenttä. Monilla oli kokemus, että työssä tulee vastata jatkuvasti mitä eriskummallisempia selvitettäviä asioita, jotka eivät kuulu varsinaisesti siivoukseen. Erittäin usein heiltä kysytään sanojensa mukaan asioita, jotka eivät laisinkaan kuuluu varsinaiseen osaamisalaan. Kärjistettynä voisi todeta, että organisaatioissa vallitsee käytäntö, jos ei tiedetä, keneltä kysytään, niin kysytään siivoukselta vastaavalta henkilöltä, hän tietää tai selvittää.

Toinen mielenkiintoa lisännyt seikka oli havainto, että moni ei tiedä kuinka siivousasiantuntijaa voisi hyödyntää omaa työtään helpottamassa. Moni siivousasiantuntijana työskentelevä henkilö koki, ettei lähiesimies tai välttämättä organisaation ylin johto tiedä siivousasiantuntijan laajaa toimenkuvaa.

1.2 Työn rakenne

Työn alussa käydään teoriakatsaus. Teoriaosuudessa käydään katsaus myös kiinteistöjohtamisesta. Teoriakatsauksessa käsitellään puhtauspalvelualan määritelmä. Lisäksi tutustutaan puhtauspalvelualan keskeisiin termeihin työn kannalta. Siivouksen asiantuntijoiden näkökulmasta laadun varmistaminen on keskeinen tehtävä. Teoriaosuudessa tutustutaan eri puhtauspalvelualan laatujärjestelmiin. Lisäksi tutustutaan ruokaviraston ohjeisiin elintarvikehuoneistojen siivouksen puhtauden valvontaan.

Teoriaosuudessa käydään myös katsaus hankintaan liittyvään lainsäädäntöön. Toki se koskee monilta osin vain julkisia hankintoja, mutta toimii usein ohjeena myös yksityisen puolen hankinnoille.

Aluksi tehtiin vertailututkimus eli benchmarkkaus avoimista olevista työpaikkailmoituksista, että miten siivousasiantuntija sana tulisi määritellä työhön. Siinä tehdään myös katsaus erilaisiin olemassa oleviin rooleihin.

Jotta siivousasiantuntijoiden toimenkuva ja unelmien rooli organisaatiossa selviäisi, niin laadittiin kyselytutkimus. Kyselytutkimus lähetettiin tunnistetuille sidosryhmille ja siivousasiantuntijana työskenteleville. Kyselytutkimuksen pohjalta esitetään alustava ehdotus siivousasiantuntijoiden unelmatoimenkuvaksi. Alustavan version pohjalta tehtiin haastattelututkimus kahdelle siivousasiantuntijana työskentelevälle henkilölle, jonka pohjalta esitellään unelmien toimenkuva siivousasiantuntijalle.

2 FACILITY MANAGEMENT

2.1 Organisaatio ja toimenkuva

Organisaatiot ovat monimutkaisia taloudellis-teknis-inhimillisiä järjestelmiä. Työpaikan tai organisaation kaiken toiminnan lähtökohta on sen perustehtävä. Perustehtävä määrittelee, miksi kyseinen työpaikka on olemassa. Perustehtävä kertoo, mitä työpaikassa pitäisi tehdä ja saada aikaiseksi. Organisaation jokaisella tiimillä, projektilla, ryhmällä ja työntekijällä on oma perustehtävä. (Järvinen 2008, 27-28.)

Toimenkuva on selvä kuvaus toimen velvollisuuksista ja vaatimuksista. Toimenkuva voidaan esittää useissa erilaisissa muodoissa. Tyypillisesti toimenkuvaan kuvataan neljän alaotsikon avulla. Toimenkuvan lyhyt ytimekäs kuvaus, jolla kuvataan isossa kuvassa tehtävän tavoitteita. Tarkemmassa osiossa kuvataan toimen tarkkoja tehtäviä sekä selkeitä vastuualueita. Kolmantena, mikäli toimenkuva vaatii sertifikaatteja, tulee ne listata. Lisäksi muu oleellinen informaatio tulisi kertoa. (Maiden-Clark 2013, 3.)

Hyvä toimenkuva antaa mahdollisuuden mitata työssä onnistumista. Lisäksi se asettaa työlle tavoitteet. Näiden pohjalta toimen haltija ohjaa omaa toimintaansa parempaan suuntaan. Hyvä toimenkuva helpottaa löytämään oikeat henkilöt työhön sekä mahdollistaa alisuorittaneiden irtisanomisen laillisesti. (Maiden-Clark 2013, 4.)

2.2 Facility Management eli kiinteistöjohtaminen

Facility Management eli kiinteistöjohtaminen tai toimitilajohtaminen on nostanut viimeisten vuosien aikana merkitystään. Kiinteistötaloudesta on kehittynyt viime vuosien perinteisen omaisuuden hallinnan sijasta aktiiviseen kiinteistöjohtamiseen ja varallisuuden kasvattamiseen tähtäävää toimintaa. Kiinteistöjohtamiseen kuuluu useita eri osa-alueita. Tavoitteena on nostaa kiinteistön haluttavuutta ja markkina-arvoa. (Preuß & Schöne 2010, 2.)

Kiinteistöjohtamisen organisatorinen paikka voi vaihdella. Kuitenkin on hyödyllistä, että on yksi osasto, joka huolehtii koko kiinteistöjohtamisesta. Riippuen organisaation omistussuhteesta kiinteistöihin sekä tavoitteista kiinteistöistä saaduille tuotoille niin kiinteistöjohtaminen voi toimia joko ylimmän johdon alaisuudessa tai toiminnallisella tasolla ydinliiketoiminnan rinnalla. (Nävy 2018, 45-46.)

Kiinteistöjohtaminen on yläkäsite. Se jaetaan riippuen näkökulmasta eri toimintoihin. Omaisuudenhoidossa näkökulmana on sijoittaja tai omistaja. Toimitilajohtamisessa tarkastellaan kiinteistöjä käyttäjän ja palvelujen näkökulmasta. Tekninen kiinteistöjohtaminen on kiinteistön ylläpitäjän näkökulma, jolloin keskitytään kiinteistön toimivuuteen. (Hupanen 2014, 10.)

Kiinteistöistä on tunnistettu kolme eri toimijaa. Kiinteistön omistajan tavoitteena on maksimoida omaisuutensa tuottavuus pitkäkestoisesti. Käyttäjät puolestaan keskittyvät omaan liiketoimintaansa ja sen tuottavuuden maksimoimiseen. Ylläpito-organisaatio keskittyy pitämään kiinteistön hyvin toimivana sekä energia- ja ympäristöystävällisenä. (Myyryläinen 2008, 17.)

Toimitilapalvelu jakaantuu kiinteistöpalveluihin ja käyttäjäpalveluihin. Kiinteistöpalvelu jakaantuu kiinteistönhoito- ja kunnossapitopalveluihin. Kiinteistön tilojen käyttäjille suunnatuista käyttäjien ydintoimintaa tukevista palveluista käytetään nimitystä käyttäjäpalvelut. Käyttäjäpalveluihin kuuluu esimerkiksi puhdistuspalvelut, vartiointi, vastaanotto, tietoverkko sekä muut vastaavat tukipalvelut. Todettakoon, että esimerkiksi siivous voidaan perustellusti liittää myös kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluihin. Jaottelu tapoja on useita. (Hupanen 2014, 13-15.)

Siivouskustannukset muodostavat merkittävän kustannustekijän kiinteistön hallintokustannuksista (Nävy 2018, 299). Kiinteistöjohtamisen tutkimuksessa vuodelta 2008, jossa käsiteltiin 340 kuntaa Saksan kaikista liittovaltioista. Tutkimus käsitti lähes 3500 kunnallista rakennusta eri puolilla Saksaa. Tutkimuksessa huomattiin, että koulujen siivouskustannukset ovat noin 50% kokonaiskustannuksista. (Preuß & Schöne 2010, 2.)

Siivouspalvelut tulee suunnitella yksityiskohtaisesti kuten kaikki muutkin palvelut. Siivouspalveluita tulee tarkastella säännöllisesti, jotta varmistutaan laadukkaasta, tarpeenmukaisesta ja kustannustehokkaasta siivouksesta. Siivouskustannuksia voidaan vertailla pinta-alaperusteisesti. Säästöjä voidaan tehdä materiaalivalinnoilla, siivoustaajuudella ja siivoustavalla. (Nävy 2018, 299.)

3 PUHTAUSPALVELUT

3.1 Puhtauspalveluiden määritelmiä

Puhtauspalveluille on löydettävissä kolme erilaista määritelmää. Puhtausalan sanasto eli standardi SFS 5967 määrittelee puhtauspalvelualan työn ja prosessin kautta (SFS 5967, 2010, 2). Siivoustyönkäsikirjassa määritellään puhtauspalvelut tavoitteen avulla (Kääriäinen & Kivikallio 2009a, 41). Puhtausala ry määrittelee vaikutuksensa kautta puhtauspalvelut (Puhtausala ry, 2020).

Puhtauspalveluala määritellään SFS 5967 (2010, 2) standardin mukaisesti ammattimaisesti toteutetuksi palvelutyöksi, joka sisältää siivous ja asiakaspalvelutyötehtäviä. Lisäksi puhtauspalvelu sisältää standardin mukaisesti säännöllistä laadunseurantaa. (SFS 5967 2010, 2.) Siivous on prosessi, jolla poistetaan pölyä, irtolikaa, tahroja, roskia ja pintalikaa sekä hoitamalla ja suojaamalla pintoja (SFS Insta 800 1:2019, 8). SFS 5967 standardin mukaan siivous on pintojen puhdistusta, suojausta ja hoitoa sekä erilaisia järjestelyitä, jossa työ suoritetaan ammattimaisesti sisätiloissa. (SFS 5967 2010, 3.)

Siivoustyön tavoitteena on saavuttaa tilojen käytön edellyttämä tarkoituksenmukainen puhtaustaso poistamalla likaa. Lika määritellään puhtausalan sanastossa pinnoilta erilaisin puhdistusmenetelmin poistettavissa olevaksi, pinnan käyttötarkoitusta haittaavaksi aineeksi. (Kääriäinen & Kivikallio 2009a, 41.)

Puhtausala ry määrittelee puhtauspalvelualan vaikuttavuuden näkökulmasta. ”Puhdistuspalveluilla vaikutetaan ihmisten ja elinympäristön terveellisyyteen, viihtyisyyteen, ja turvallisuuteen sekä kiinteistöjen kuntoon ja kestävyys.” (Puhtausala ry, 2020 a.)

Tässä työssä puhtauspalveluilla tarkoitetaan näiden kolmen yhdistelmää. Puhtauspalvelut ovat SFS 5967 standardin mukaisia siivous ja asiakaspalvelutyötehtäviä, joiden avulla tilojen käyttötarkoituksen mukaisen toiminnan puhtaustasovaatimukset saavutetaan ja mahdollistetaan tilojen pääasiallinen käyttötarkoitus sekä niitä toimenpiteitä, joilla varmistetaan puhtaustasovaatimusten täyttyminen ja kehitetään toimintaa. Osa siivoustyötehtävistä voi olla harvemmin suoritettavia

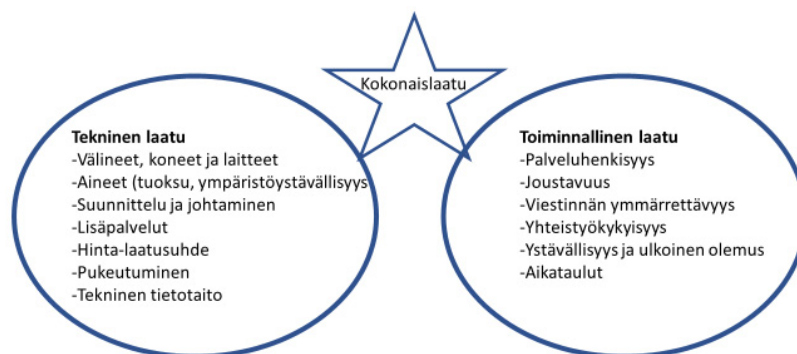
kertaluontoisia perusteellisempia puhtaustason kohottamista. Kaikkien, mutta erityisesti kertaluontoisten siivoustehtävien tavoitteena on nostaa (työ)hyvinvointia, terveellisyyttä, turvallisuutta ja viihtyvyyttä tiloissa ja niiden tarkoituksena on vaikuttaa positiivisesti kiinteistöjen kuntoon sekä kestävyYTEEN.

Siivouspalveluliike on sellainen yritys, jonka yhtenä tuotteena on toimittaa ammattimaista siivousta. SFS 5967 (2010,2) käyttää siivouspalveluliikkeestä termiä tuottaja (SFS 5967 2010,2). Palvelusopimus on tuottajan ja asiakkaan välinen sopimus puhtaustalveluiden tuottamisesta ja sen ehdoista. Palvelusopimus tulee olla määriteltynä kohteen toiminnan pohjalta määriteltyjen puhtaustalvoaatiimusten mukaan. Laatusopimuksella täydennetään palvelusopimusta. Laatusopimus pitää sisällään laadunhallinnan ja kehitystyön. (SFS 5967 2010, 2.)

Palvelukuvaus on kirjallinen tilakohtainen liite palvelusopimukseen, jossa määritellään tiloissa tehtävät työt sekä odotettu puhtaustalvo. Puhtaustalvo kuvaa tiloissa vallitsevaa puhtauden tasoa. (SFS 5967 2010, 2)

3.2 Puhtaustalveluiden onnistuminen ja laadunvalvonta

Palveluiden laadun määrittely jaetaan toiminnalliseen ja tekniseen ulottuvuuteen. Toiminnallisessa ulottuvuudessa arvioidaan sitä, miten asiakas saa palvelunsa. Tekninen ulottuvuus käsittelee tuotteen lopputulosta. (Grönroos 2003, 100-102.) Siivoustyönkäsikirjassa siivouspalveluiden laatu jaetaan myös tekniseen ja toiminnalliseen laatuun. Kuvio 1 esittää Siivoustyönkäsikirjassa mainittuja siivouksen teknistä ja toiminnallista laatua. (Huilaja 2009, 33.)



KUVIO 1. Siivouksen kokonaislaatu (mukaillen Huilaja 2009, 33.)

Jokainen meistä kokee eri tavalla toiminnallisen laadun. Toiminnallinen laatu puhtauspalvelualalla on esitetty kuviossa 1. Asiat ovat hyvin abstrakteja, joten niiden mittaaminen on vaikeaa. Toiset haluavat siivoojan olevan palveluhenkinen keskusteleva ja avulias. Toisessa ympäristössä tämä avulias, keskusteleva ja palveluhenkinen siivooja koetaankin tunkeilijana.

Tästä tehdään johtopäätös, että toiminnalliseen laadun kokemukseen vaikuttaa useampi asia. Keskeisimpänä siivouspalveluliikkeen palveluorganisaatio ja heidän tapansa toimia. Lisäksi asiakasorganisaation henkilöt omine odotuksineen vaikuttavat toiminnallisen laadun kokemukseen. Myös toimintaympäristö vaikuttaa kokemukseen. Lisäksi molempien organisaatioiden tapa kohdata yhteistyökumppaninsa edustaja vaikuttaa kokemukseen.

Perinteisesti kirjallisuudessa nostetaan siivoustyön teknisen onnistumisen edellytykseksi viisi keskeistä asiaa kemia eli puhdistusaineen ja veden liuos, mekaniikka eli hankaus, aika, lämpötila ja henkilön osaaminen. Nämä on esitetty kuviossa 2. (Kääriäinen & Kivikallio 2009b, 51.)



KUVIO 2. Perinteinen siivouksen onnistumiseen vaikuttavat tekijät (Kääriäinen & Kivikallio 2009b, 51.)

Kakko (2018, 9) kirjoittaa onnistuneen siivouksen osatekijöistä keittiöiden siivous- ja hygieniaoppaassa. Kakko nostaa kuviossa 2 esitettyjen asioiden lisäksi siivoustiheyden, siivouksen ajankohdan, siivottavuuden, siivottavat tilat ja lian laadun ja määrän. Kakon mainitsemat asiat on esitetty kuviossa 3. (Kakko 2018, 9.)



KUVIO 3. Onnistunut siivous (Kakko 2018, 9.)

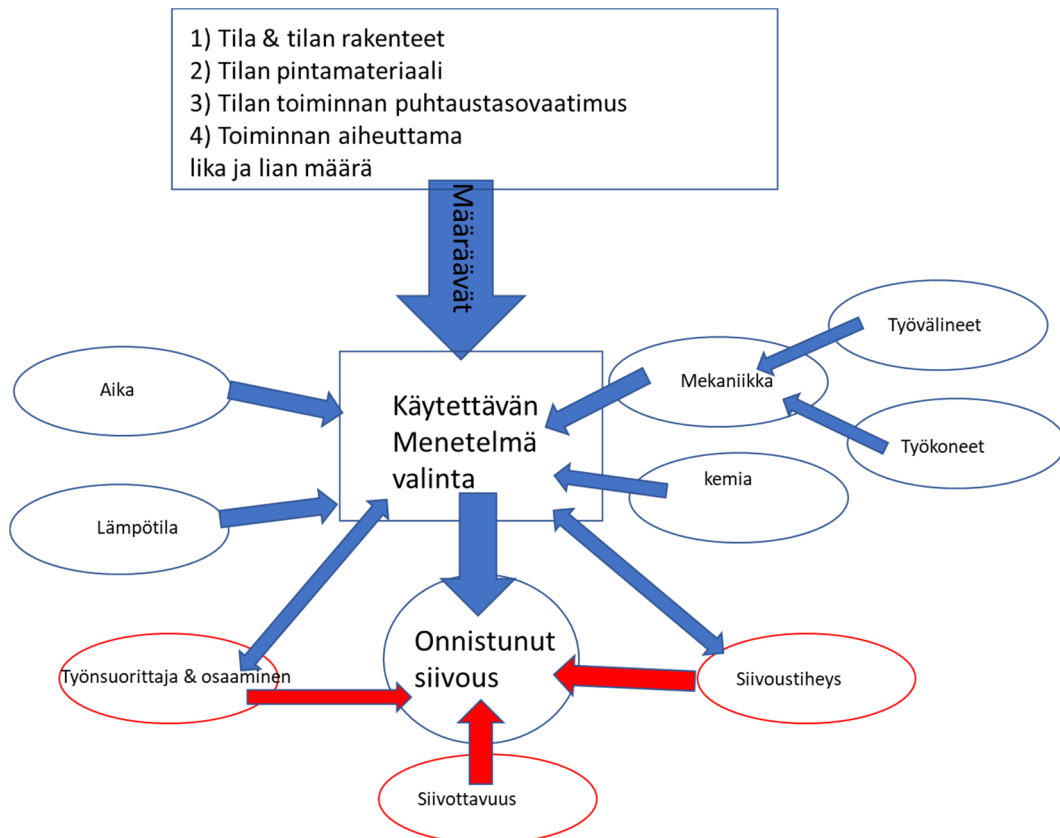
Kääriäinen & Kivikallio (2009b, 51.) toteavat myös pintamateriaalin ja siivottavana olevan lian merkityksen puhdistusmenetelmän valintaan. Täten nekin vaikuttavat siivouksen onnistumiseen. Pintamateriaali ja lika yhdessä määrittävät menetelmän, jota tulee käyttää siivouksessa. (Kääriäinen & Kivikallio 2009b, 51.) Siivouksen onnistumiseen vaikuttavaksi asiaksi nostetaan myös tila (Kakko 2018, 9). Tässä työssä tilalla tarkoitetaan huoneen soveltumista rakenteiltaan ja pintamateriaaleiltaan käyttötarkoitukseensa siivouksen näkökulmasta.

Riittäväällä ja tarkoituksen mukaisella siivouksella luodaan edellytykset turvalliseen toiminnalle. Tilan tarkoituksen mukainen ja riittävä siivous johdetaan tilaan valitusta ja vaaditusta puhtaus- ja hygieniatasosta. (Kakko 2018, 9.)

Kakko (2018) nostaa termin siivottavuus onnistumisen osatekijöiksi (Kakko 2018, 9). Tässä työssä termi *siivottavuus* määritellään seuraavasti, kuinka paljon siivouksen sujuvuuteen vaikuttavia liikuteltavia fyysisiä esteitä tai varsinaisen toiminnan asettamia ehtoja tai toiveita on olemassa ja huomioitavana. Osittain termi siivottavuus on termin tila kanssa päällekkäinen.

Lisäksi kuten kuvioissa 2 ja 3, niin yksi onnistuneen siivouksen osatekijä on työnsuorittaja ja kyseisen henkilön osaaminen (Kakko 2018, 9 ja Kääriäinen & Kivikallio 2009b, 51). Siivoustiheydellä on vaikutusta siivouksen onnistumiseen ja helppouteen (Kakko 2018, 9).

Kuviossa 4 on avattu toiminnan ja tilan vaikutusta valittavaan menetelmään, joka keskeisesti vaikuttaa siivouksen onnistumiseen. Menetelmä sisältää useampia asioita. Ne ovat aika, lämpötila, kemia ja mekaniikka, joka voidaan jakaa vielä siivousvälineisiin ja -koneisiin. Näiden valintojen nippu on käytetty menetelmä. Lisäksi kuviossa 4 on lisätty muut onnistuneeseen siivoukseen vaikuttavat tekijät.



KUVIO 4. Tilan, toiminnan sekä muiden tekijöiden vaikutus onnistuneeseen siivoukseen (mukailten Kääriäinen & Kivikallio 2009, 51 ja Kakko 2018, 9.)

Elintarvikehuoneistoissa on säännöllisesti seurattava puhtaanpidon riittävyyttä. Puhdistustuloksen seurantaan on tehtävä suunnitelma, joka tulee liittää omavalvontasuunnitelmaan sekä nimettävä vastuhenkilö. Tuloksia voidaan tarkastella aistinvaraisesti, mikrobiologisin menetelmin ja valmiiden elintarvikkeiden mikrobiologisin tutkimuksin. (Ruokavirasto 2019.)

Yleensä aistinvarainen tarkastelu riittää päivittäisen puhtauden tarkasteluun. Pääsääntöisesti tällä tarkoitetaan silmämääräistä arviointia. Myös hajut on huomioitava tarkastuksissa. Esimerkiksi tunkkainen haju siivouskeskuksessa kertoo toimimattomasta siivousvälineiden pesu- ja kuivatusprosessista. Homeen ja mädäntyneen hajut kertovat jonkekin jääneen pilaantuneita elintarvikkeita. Viemärin hajun aiheuttama tukos tai kuivunut lattiakaivo olisi paikannettava sekä hedelmäkärpäsiä keräävät mädäntyvät hedelmät poistettava välittömästi. (Ruokavirasto 2019.)

Tuoreimmassa standardoidussa siivouksen teknisen laadun mittaustyökalussa Insta 800 standardissa puhutaan laatuprofiileista. Laatuprofiili on tietylle tarkastusyksikölle sovittu laatu. (SFS-Insta 800 1:2019, 9.) Valkosalon (2016) mukaan laatuprofiili, puhtaustaso ja siivouksen tekninen laatu ovat synonyymejä (Valkosalon 2016, 1).

Kiinteistö RYL 2009 on yksi siivouksen teknisen laadun arviointistandardeista. Standardi esittelee viisi puhtaustasoa. Lisäksi puhtaustasoille on määritelty, kuinka paljon likaa milläkin siivottavalla pinnalla saa olla ylläpitosiivouksen jälkeen ja siivouskertojen välillä. (Valkosalon 2016, 1.)

Insta 800 Standardissa ei ole valmiita puhtaustasoja, vaan tiloille laaditaan laatuprofiilit. Laatuprofiilit koostuvat pinnoille sovitusta laatutasoista. Laatutasoja on kuusi kappaletta. Likatyyppinä on määritelty kaksi ryhmää. Likaryhmä 1 käsittää (tahrat, roskat, pöly ja irtolian) sekä likaryhmä 2 tarkoittaa pintalikkaa. Tarkastusryhmät eli tilat on jaettu pintaryhmiksi. Pintaryhmiä on neljä: huonekalut ja kiintokalusteet, seinät, lattiat ja katot. (Insta 800 1:2019, 9.)

Insta 800 standardin mukaisesti toteutettu laadun valvonta tulee suorittaa vähintään kolmen kuukauden välein eli neljä kertaa vuodessa. Standardissa valitaan tarkastusyksiköitä, joiden suurin sallittu pinta-ala on 100m². (Insta 800 1:2019, 10.)

Säännöllisesti tehtävä mikrobiologinen pintojen puhtaustarkkailu antaa luotettavamman kuvan pintojen puhtaudesta elintarvikehuoneistoissa. Puhtausnäytteitä tulee ottaa säännöllisesti sekä siivouksen tason tarkastamiseksi että laitteistojen kunnon ja toimivuuden seuraamiseksi. Näytteitä tulee ottaa pistokoeluoentoisesti eri pinnoilta, laitteista, leikkuulaudoilta, työvälineistä, astioista ja henkilökunnan käsistä. Näyte tulee ottaa puhdistuksen jälkeen ennen pinnan käyttöönottamista. (Ruokavirasto, 2019.)

Paras hetki näytteen ottamiselle on puhdistuksen jälkeen ennen desinfiointia. Tällöin pesu- tai desinfiointiaineet vaikuttavat mahdollisimman vähän tulokseen. Kemikaalijäämät alentavat lähes jokaisen mittausmenetelmän tulosta, jolloin voi-

daan saada hyväksytyt tulokset todellisuudessa liikkeeseen. Erityisesti viljelymenetelmissä kemikaalijäämät saattavat ehkäistä tutkittavan bakteerin kasvua. (Kehittyvä Elintarvike & Elintarviketieteiden Seura r.y. 2019.)

Menetelmää valitessa on otettava huomioon monia tekijöitä. Mikäli tarkoituksena on täyttää vain ruokaviraston vaatimukset, niin tällöin halvin mahdollinen viljelymenetelmä on sopiva. Mikäli näytteiden tarkoituksena on ohjata prosessia, niin tällöin pikatestit ovat oikea valinta. (Kehittyvä Elintarvike & Elintarviketieteiden Seura r.y. 2019.)

Pikamenetelmiin kuuluvat luminometri sekä värireaktioihin perustuvat pikatestit. Ne mittaavat pinnan puhtautta jonkin kemiallisen yhdisteen kautta. Pikamenetelmien tulos valmistuu muutaman minuutin aikana. Luminometria hyödyntää kaikkien elävien solujen energia-aineenvaihdunnan perusyhdistettä ATP:tä eli adenoosiinitrifosfaattia. Värireaktioihin perustuvat testit mittaavat proteiini-, glukoosi- ja/tai laktoosijäämiä. (Kehittyvä Elintarvike & Elintarviketieteiden Seura r.y. 2019.)

3.3 Puhtauspalveluiden hankinta

3.3.1 Hankintaa ohjaavat lait

Hankintalaki 1397/2016

Hankintalaki (1397/2016) koskee 1) julkisia hankintayksiköitä, 2) viranomaisia, 3) valtion ja kuntien liikelaitoksia, 4) julkisoikeudellisia laitoksia sekä 5) evankelisluuterilaista ja ortodoksista kirkkoa. Hankintalaissa julkisoikeudellisella yhteisöllä tarkoitetaan oikeudellista henkilöä, joka on perustettu tyydyttämään yleistä tarvetta, ja sillä ei ole teollista tai kaupallista luonnetta. (1397/2016.) Hankintalakia voidaan pitää usealta kohdaltaan hyvänä ohjenuorana myös muihin kuin julkisiin hankintoihin.

Hankintalain tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä. Lisäksi sen tavoitteena on edistää laadukkaiden, innovatiivisten ja kestävien hankintojen tekemistä

sekä mahdollistaa yrityksille ja muille yhteisöille tasapuoliset mahdollisuudet tarjota tavaroita, palveluja ja rakennusurakoita julkisten hankintojen tarjouskilpailuissa. (1397/2016.)

Hankintatoiminta on pyrittävä järjestämään siten, että hankinnat voidaan toteuttaa mahdollisimman taloudellisesti, laadukkaasti ja suunnitelmallisesti. Hankinnoissa on hyödynnettävä olemassa olevia kilpailuolosuhteita ottaen huomioon ympäristö- ja sosiaaliset näkökohdat. Hankintatoimintaan liittyvien hallinnolliset tehtävät tulisi vähentää joko hyödyntäen yhteishankintoja tai puitejärjestelyjä. (1397/2016.)

Hankinnat on toteutettava tarkoituksenmukaisina kokonaisuuksina. Hankinnat on pyrittävä järjestämään siten, että pienet ja keskisuuret yritykset ja muut yhteisöt pääsevät tasapuolisesti muiden tarjoajien kanssa osallistumaan tarjouskilpailuihin. Hankinnoissa on noudatettava mahdollisuuksien mukaan riittävää avoimuutta ja syrjimättömyyttä. (1397/2016.)

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 1233/2006

Suomi.fi palvelu, jota ylläpitää digi- ja väestötietovirasto ohjeistaa yritysten välisestä kaupasta, että kauppakumppanin luotettavuus on varmistettava. Tulee selvittää ennakkoperintä ja arvonlisäverovelvollisten rekisterien tiedot. Maksuhäiriöt sekä luottotiedot tulee tarkistaa. (Suomi.fi 2020)

Lain tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) tarkoituksena on edistää yritysten välistä tasavertaista kilpailua ja työehtojen noudattamista. Lailla luodaan yrityksille ja julkisoikeudellisille yhteisöille edellytyksiä varmistaa, että niiden kanssa vuokratyöstä tai alihankinnoista sopimuksia tekevät yritykset täyttävät sopimuspuolina ja työnantajina lakisääteiset velvoitteensa. (1233/2006.)

Ennen kuin tilaaja tekee alihankintasopimuksen, niin tilaajan on pyydettävä, selvitettävä ja sopimuskumppanin on toimitettava useita erilaisia todistuksia. Sopimuskumppanin on kuuluttava ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin

sekä arvonlisäverovelvollisten rekisteriin. Lisäksi on toimitettava kaupparekisteriote tai sitä vastaavat tiedot. (1233/2006.)

Sopimuskumppanin on toimitettava selvitys siitä, ettei yrityksellä ole verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta annetun lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua verovelkaa taikka viranomaisen antama selvitys verovelan määrästä (1233/2006). Lain (1346/1999) 20 b §:n 1 momentin 2 mukaan verovelkaa koskevana tieto siitä, onko sopimuskumppanilla vähintään 10 000€ erääntyneitä tai suorittamattomia Verohallinnon keräämiä veroja ja maksuja ja joista ei ole tehty Verohallinnon toimesta maksujärjestelyä tai muutoksenhakuviranomainen ei ole tehnyt täytäntöönpanon keskeytystä (1346/1999).

Sopimuskumppanin on toimitettava todistukset työntekijöiden eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta. Vaihtoehtoisesti sopimuskumppani voi tehdä selvityksen siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty. Työssä käytettävästä työehtosopimuksesta ja keskeisistä työehdoista on tehtävä selvitys. Lisäksi työterveyshuollon järjestämisestä on tehtävä selvitys. (1233/2006.)

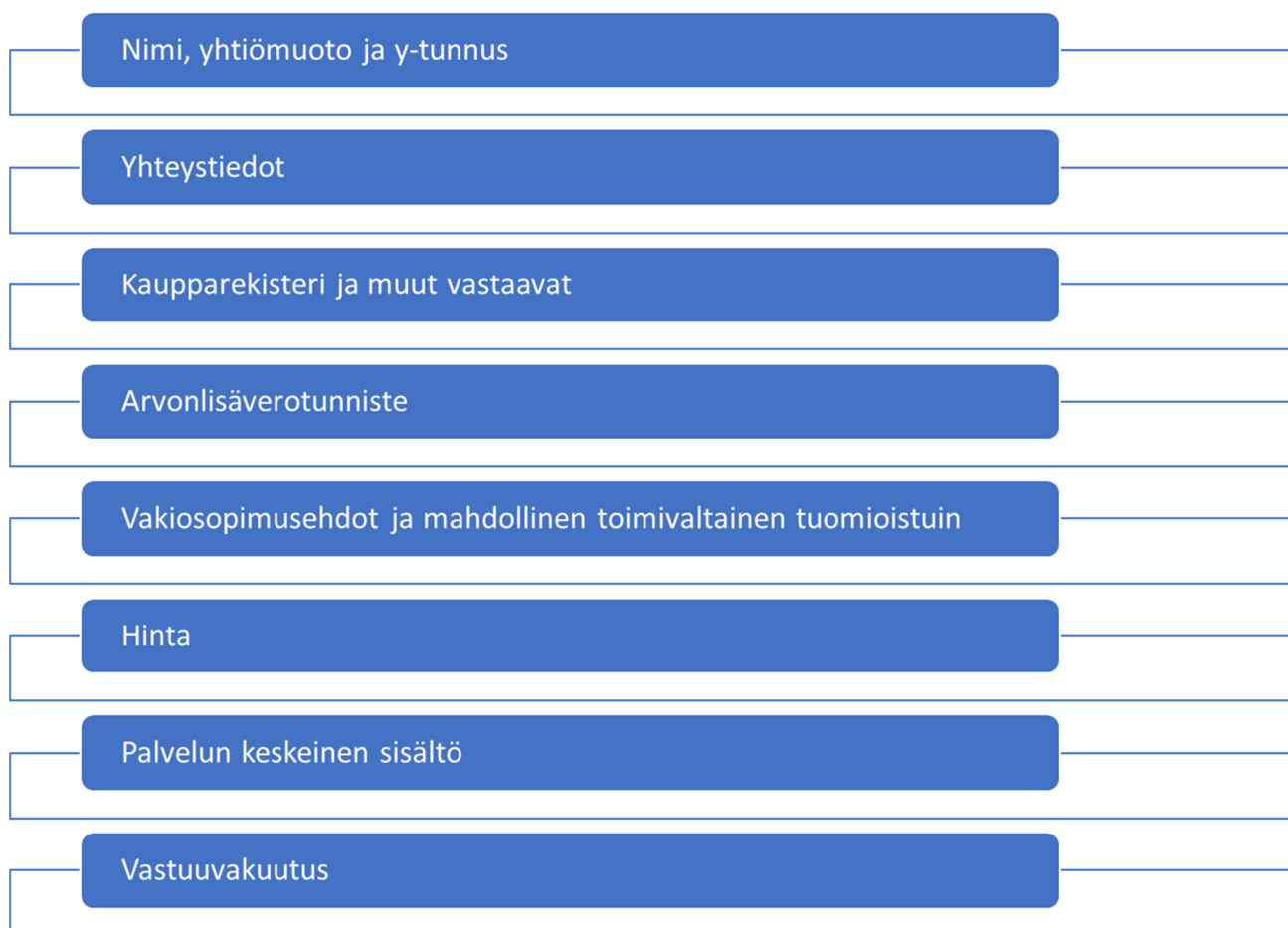
Lain (1233/2006) 9§:n mukaisesti tilaajalle voidaan määrätä laiminlyöntimaksu, jota tarkistetaan rahanarvon muutosta vastaavaksi valtioneuvoston asetuksella joka kolmas vuosi. Laiminlyöntimaksu voidaan määrätä, mikäli tilaaja 1) ei ole selvittänyt edellä määriteltyjä asioita 2) tehnyt sopimuksen liiketoimintakiellossa olevan elinkeinoharjoittajan kanssa tai yrityksen, jonka yhtiömies, hallituksen jäsen tai toimitusjohtaja on asetettu liiketoimintakieltoon 3) on tehnyt sopimuksen, vaikka hänen on täytynyt tietää, että sopimuskumppanilla ei ole aikomusta täyttää työnantajana lakisääteisiä velvoitteitaan. (1233/2006.)

Laki palveluiden tarjoamisesta 1166/2009

Lain palvelujen tarjoamisesta (1166/2009) tarkoituksena on edesauttaa palvelujen vapaata tarjoamista. Lakia sovelletaan elinkeinotoiminnassa tuotettuihin palveluihin, joista maksetaan tavanomaisesti korvaus. (1166/2009.)

Laissa 1166/2009 määritellään ne asiat, jotka palvelua alihankintana tuottavan sopimuskumppanin on vähintään toimitettava ennen toiminnan aloittamista.

Nämä on vähintään tarkistettava, jokaisesta tarjousasiakirjasta. Kuviossa 5 on esitetty laissa (1166/2009) määritellyt seikat, jotka vaikuttavat hankintoihin. (1166/2009.)



KUVIO 5. Palveluntarjoajan toimitettavat tiedot

Osa edellä olevan kuvion 5 asioita on niin yksiselitteisiä, ettei niitä tarvitse käsitellä tai ne ovat jo aikaisemmin esitelty tässä työssä. Niiden käsittely jätetään tässä kohden tekemättä.

Vastuuvakuutus korvaa elinkeinoharjoittajan vahingonkorvausvelvollisuuden, joka on määritelty vakuutuskirjaan. Vastuuvakuutuksen tulee kattaa kaikki se toiminta, jota sopimuskumppani harjoittaa. (OP-Pohjola 2020.)

Lain 1166/2009 mukaan palveluntarjoajan on pyynnöstä annettava tietoja palvelunvastaanottajalle eli hankkijalle. Palvelun hinnan määräytymisen peruste, jos täsmällistä hintaa ei voida antaa. Lisäksi maininta ammatillista säännöistä ja tieto,

mistä ne ovat saatavilla, tulee toimittaa. Tuomioistuimen ulkopuoliset riitojen ratkaisumenettelyt tulee myös saattaa palvelun vastaanottajan tiedoksi. (1166/2009.)

kauppalaki 355/1987

Lyhyessä puhelinkeskustelussa (Pohjamo/ minilex-laki palvelu) tuli ilmi, että kauppalakia voidaan hyödyntää sopivilta osin. Tämä siitä huolimatta, vaikka kauppalain soveltamisalan ulkopuolelle rajataan sopimukset, joissa tavaran toimittajan on tehtävä työtä tai muu palvelus, jos palvelus muodostaa pääosan hänen velvollisuuksistaan (355/1987).

Sopimuksenmukaisuus on selvästi sellainen kauppalain luku, jota voidaan palvelusopimuksissa soveltaa. Tavarán tulee soveltua siihen erityiseen tarkoitukseen, johon tavaraa oli tarkoitus käyttää, jos myyjän on kaupantekohetkellä pitänyt tietää, mihin tavaraa tullaan käyttämään ja ostaja on perustellusti voinut luottaa myyjän ammattitaitoon. (355/1987.)

Kauppalain (355/1987) mukaan reklamaatio tulee antaa kohtuullisessa ajassa siitä, kun ostaja on havainnut virheen tai kun ostajan olisi pitänyt havaita virhe. Ostajalla on oikeus vaatia virheen korjaamista tavaran toimittajan kustannuksella ilman, että siitä aiheutuu kustannuksia ostajalla. (355/1987.)

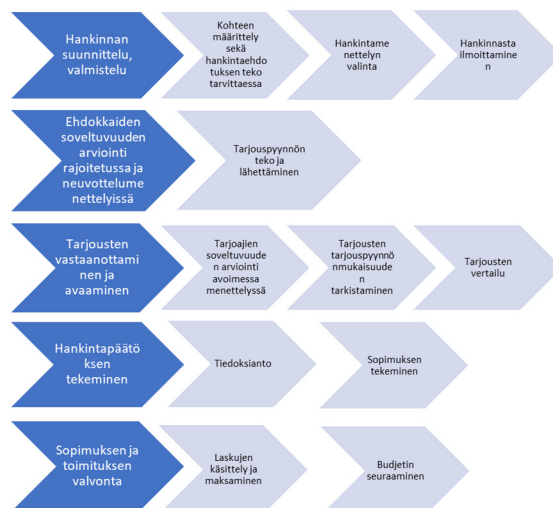
Mikäli reklamaation korjaaminen ei ole mahdollista tai sitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa, niin ostajalla on mahdollista vaatia hinnan alennusta. Hinnan alennuksen tulee kuitenkin olla suhteessa aiheutuneeseen puutteeseen ja se lasketaan alkuperäisen sopimuksen mukaisesta arvosta. Lisäksi ostajalla on oikeus vaatia vahingonkorvausta vahingosta, jonka hän kärsii tavarassa olevasta virheestä. Toki mikäli myyjä osoittamaan, että virheettömän tavaran toimittamiselle on ollut este tai mikäli syy on ostajassa, niin tällöin vahingonkorvaus ei ole mahdollinen. (355/1987.)

3.3.2 Hankintaprosessi

Mikäli siivouspalveluita ostetaan kertaluontoisesti, niin tällöin isoa kilpailutusprosessia ei tarvita. Mikäli tehdään jopa useita vuosia kestävä sopimus ylläpitosiivouksen hankkimisesta, niin tällöin systemaattinen kilpailutus on järkevää. Siivouspalveluiden kilpailutus, ostaminen tai hankinta voidaan määritellä prosessiksi, jossa etsitään yhteistyökumppania tuottamaan siivouspalveluita kilpailutuksen kohteena olevaan kiinteistöön.

Elinkeinoelämän keskusliitto kiteyttää hankinnan peruseriaatteet erinomaisesti. Hankinnoista on ilmoitettava määrätyssä portaalissa. Tarjous tulee tehdä tiettyyn määräaikaan mennessä, joka selviää tarjouspyynnöstä. Valintaperusteet ja keskeiset ehdot on tultava ilmi tarjouspyyntöasiakirjoista. Valinnasta on tehtävä kirjallinen päätös, josta on julkisissa kilpailutuksissa mahdollista valittaa. (EK ry 2020.)

Valtiovarainministeriö on julkaissut oppaan valtion hankinnoista. Oppaassa neuvotaan hankintojen prosessi ja eri tapoja kilpailuttaa. Kuviossa 6 on hankintaoppaassa käsitellyt kohdat, jotka muodostava hankintaprosessin. (Valtiovarainministeriö 2010, 33.) Näitä voi käyttää ohjenuorana myös yksityisen puolen kilpailutuksissa.



KUVIO 6. Hankintaprosessi (mukailten Valtiovarainministeriö 2010, 33)

3.3.3 Tarjouspyyntö

Tarjouspyyntöä pidetään sopimusoikeudessa kehotuksena tehdä tarjous. Tarjouspyyntöön vastaaminen tulkitaan tarjoukseksi, johon tarjouspyynnön esittäjä vastaa. Tarjoukseen voi vastata joko hyväksymällä tai hylkäämällä esitetyn tarjouksen tai pyytämällä tarkennuksia. (Saarnilehti & Annola 2018, 45.) Tarjouspyynnön tulee olla hankintalain (1397/2016) mukaan tehty niin selvästi, että niiden pohjalta voidaan antaa keskenään vertailukelpoisia tarjouksia (1397/2016).

SSTL Puhtausala ry on määritellyt siivouspalvelualalle soveltuvan listauksen tarjouspyyntöihin kuuluvista asioista. Lähtökohtana tälle listaukselle on ollut julkinen hankintalaki. Ne ovat esitettynä kuviossa 7. (SSTL Puhtausala ry 2019a.)



KUVIO 7. Puhtausalan tarjouspyynnöstä ilmenevät asiat (SSTL Puhtausala ry 2019a.)

Hankintayksiköllä tarkoitetaan hankkivaa yksikköä (SSTL Puhtausala ry 2019a). Hankinnan kohde on kiinteistö, jolle esitetään puhtaustasovaatimukset. Mikäli tarjouspyyntö koskee useampia kohteita, tulee tässä kohtaa mainita osatarjousten salliminen tai kieltäminen sekä osatarjoukseen mahdollisesti liittyvät erityisehdot. Alihankkijoiden käyttämisen kieltäminen tai hyväksyminen tulee ilmoittaa tavoitteissa. (SSTL Puhtausala ry 2019).

Sopimuskaudella määritellään sopimuksen kestoja. Julkisissa hankinnoissa hyväksyttävistä muotoista on monia. (SSTL Puhtausala ry 2019c.) Tarjouspyynnössä

on hyvä ilmoittaa menettely tarjousten käsittelyyn. Tässä kohdassa tulee ilmoittaa tarjoajan soveltuvuuden tarkistaminen, tarjouksen tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen. Lisäksi vertailu valintaperusteiden mukaisesti olisi hyvä ilmoittaa. Hankintapäätöksestä ilmoittaminen tulee käydä tarjouspyynnöstä ilmi ja sen aikataulu. (SSTL Puhtausala ry 2019d.) Yksityisen sektorin hankinnoissa valinta- ja vertailuperusteita ei tarvitse julkaista. Valinta- ja vertailuperusteita on useita mahdollisia erityisesti yksityisellä sektorilla ja jokainen hankkiva yksikkö voi ne itsenäisesti määritellä. (SSTL Puhtausala ry 2019e.) Tarjouspyynnöstä olisi käytävä ilmi maksuehdot, laskutus ja tarjouksen jättäminen näiden edellä mainittujen lisäksi (SSTL Puhtausala ry 2019a).

Sopimuksena voidaan käyttää joko tilaajan omaa pohjaa tai palvelun tuottajan sopimusta. Kuitenkin on hyvä määritellä tarjouspyyntöön, että tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset ovat ehdottomia vähimmäisvaatimuksia (SSTL Puhtausala, 2019f). Erimielisyyksien varalta on määriteltävä asiakirjojen pätevyysjärjestys. Tällä varmistetaan tilanne, mikäli asiakirjat olisivat keskenään ristiriidassa. Kuviossa 8 on SSTL Puhtausalan suosittama järjestys. (SSTL Puhtausala, 2019g).

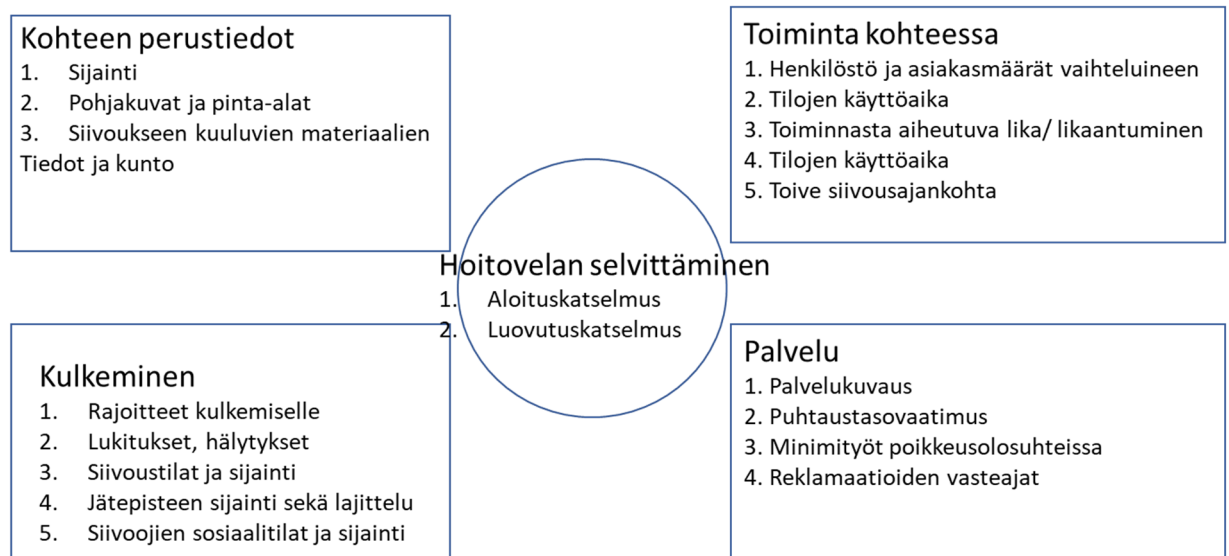


KUVIO 8. SSTL Puhtausala ry:n suosittama pätevyysjärjestys asiakirjoille (SSTL Puhtausala ry 2019g)

Tarjouspyynnön mukana tulee toimittaa liitteitä, jotka antavat lisää informaatiota palveluiden tarjoajalle. Vain toimittamalla kattavat tiedot voidaan mahdollistaa tarjoustuotekeville yrityksille asiakkaalle sopivan tarjouksen tekeminen

Hankinnan kohteen kuvaus sisältää tietoja hankittavista palveluista. Tällöin tulee esittää siivottavat kohteet ja niille tehtävät sisältö eli palvelukuvaus ja tilojen odotettu laatutaso. (SSTL Puhtausala ry 2020b) Valkosalon (2016) mukaan tietty puhtauden taso ei tarkoita vakioita siivoustaajuuksia (Valkosalo 2016). Toisaalta vain yksiselitteiset selkeät kuvaukset mahdollistavat vertailukelpoiset tarjoukset (SSTL Puhtausala ry 2020b).

Palvelun suunnitteluun vaikuttavat asiat on saatettava jo tarjouspyynnössä ehdokkaiden tietoon. Mitä tarkemmin nämä tiedot annetaan, niin sitä paremmin palvelun suunnittelu onnistuu ja lopulta myös toteutus. Kuviossa 9 on listattuna mukailen Puhtausala ry:tä liitteet, jotka olisi toimitettava tarjouspyynnön mukana (SSTL Puhtausala ry 2020b). Liitteet on jaettu tässä kuviossa 9 kohteen perustietoihin, toimintaan kohteessa, kulkemiseen, palveluluun ja hoitovelan selvittämiseen. Lisäksi tarkennuksena, että niiden materiaalien kunto, jotka kuuluvat siivoukseen sekä jätteiden lajittelu.



KUVIO 9 Tarjouspyynnön mukana toimitettavat liitteet (mukailen SSTL Puhtausala ry 2020b.)

4 TOIMENKUVIEN BENCHMARKKAUS KYSELYTUTKIMUKSEN MÄÄRITTELYJÄ VARTEN

Benchmarkkaus on joko sisäisesti tai ulkoisesti tehtävää hyvien toimintatapojen etsimistä ja yrityksen omaan käyttöön sovittamista (50minuten.de). Benchmarkkaus on itsensä vertaamista parhaimpiin. Tavoitteena on löytää erityisesti teollisuudessa omaan toimintaan parempia keinoja. (Kohl & Mertins 2009, 63.)

Benchmarkkaus on prosessi, jossa ensin on tunnistettava tarkasteltava asia. Se voi olla joko tuote, tuotantoprosessi tai strategia. Strateginen benchmarkkaus käsittelee menestystekijöitä, jotka mahdollistavat strategian toteuttamisen. (Kohl & Mertins 2009 63 & 71.)

Benchmarkkaamalla siivousasiantuntija termi saadaan se määritellyksi kyselytutkimusta varten. Lisäksi tämä selventää siivousasiantuntijan toimenkuvien nykytilaa. Kyselytutkimuksen pohjaksi tehtiin muutamia google hakuja. Lisäksi haettiin työhakemuksia. Asiasanoina käytettiin siivous, puhtaus, hankinta ja asiantuntija.

Kuvassa 1 on työpaikkailmoitus. Helsingin kaupunki hakee puhtauspalveluasiantuntijaa 17.11.2020 julkaisemassaan työhakemuksessa. Asiantuntijan tehtävänä on koordinoida ja ohjata toimialansa puhtauspalvelujen kokonaisuutta ja ostopalveluyhteistyötä. Toimeen kuuluu siivouspalvelujen kilpailutusten valmistelu yhdessä hankintayksikön kanssa. Toimeen kuuluu puhtauspalvelujen mitoituksen toteutus ja kehittäminen. Kustannusten seuranta kuuluu toimenkuvaan. Lisäksi uusien ja perusparannettavien kohteiden hankeselvityksessä tulee henkilön osallistua puhtauspalveluiden asiantuntijaedustajana. (TE-Palvelut, 2020a.)

TE-palvelut
Palvelut & Services

På svenska Palaute Tulosta Ohje SoMe

Avoimet työpaikat

Puhtauspalveluasiantuntija, Helsingin kaupunki, Helsinki

Kuvaus Tiedot Kartta

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla on tunnistettu tarve vahvistaa puhtauspalvelujen asiantuntijuutta erityisesti varhaiskasvatuksessa. Toimialan hankintapalveluihin perustetaan uusi puhtauspalveluasiantuntijan tehtävä. Asiantuntijan tehtävänä on koordinoita ja ohjata varhaiskasvatuksen puhtauspalvelujen kokonaisuutta ja ostopalveluyhteistyötä yhdessä varhaiskasvatuksen linjajohdon ja muiden asiantuntijoiden kanssa.

Puhtauspalveluasiantuntijan työtehtäviin kuuluvat edellä mainitun lisäksi seuraavat tehtäväkokonaisuudet:

- Siivouspalvelujen kilpailutusten valmistelu yhdessä hankintayksikön muiden asiantuntijoiden kanssa.
- Varhaiskasvatusyksiköiden puhtauspalvelujen mitoituksen toteutus ja työn kehittäminen.
- Puhtauspalvelujen kustannusten seuranta ja raportointi linjajohdolle ja talous- ja suunnittelupalvelun eri yksiköille.
- Operatiivisen johdon tukeminen ja ohjeistaminen puhtauspalvelujen organisoinnissa.
- Uusien ja perusparannettavien yksiköiden hankeselvitysvaiheeseen osallistuminen puhtauspalvelujen osalta.

Puhtauspalveluasiantuntija sijoittuu toimialan hankintapalvelut-yksikköön. Yksikkö vastaa toimialan hankintojen kilpailuttamisesta, uusien ja perusparannettavien kohteiden investointimääräohjausta sekä tukipalvelujen asiantuntijuudesta. Toimialan tukipalveluja ovat ruoka-, siivous-, käyttäjä- ja kuljetuspalvelut. Hankintapalveluissa työskentelee yhteensä 13 työntekijää ja yksikön esihenkilönä toimii hankintapäällikkö.

Kelpoisuusehtona on soveltuva korkeakoulututkinto ja hyvä suomenkielen suullinen ja kirjallinen taito sekä tyydyttävä ruotsinkielen suullinen taito.

Lisäksi tehtävässä edellytetään monipuolista työkokemusta puhtauspalvelujen organisoinnista ja kehittämisestä.

Työ edellyttää substanssiasiantuntijuuden lisäksi hyvää kokonaisuusien hallintaan ja organisointikykyä sekä kykyä tehdä työtä osana moniammatillista työyhteisöä.

Tarjoamme sinulle mielenkiintoisen työtehtävän ja mukavan työympäristön sekä työyhteisön, jossa toimimme yhdessä ja yhteistyössä eri kumppaneiden kanssa. Lisäksi saat ison työnantajan tarjoamat henkilöstöedut. Arvostamme ammattitaitoasi ja palkitsemme sinut hyvin tehdystä työstä.

Tule mukaan kasvattamaan tulevaisuuttal!

Työ alkaa 14.12.2020 tai sopimuksen mukaan.

Lähde: TE-palvelujen asiakastietojärjestelmä 26.11.2020 20:15:06

KUVA 1. Työpaikkailmoitus puhtauspalveluasiantuntija Helsingin kaupungille

Senaatti-kiinteistöjen Porin prikaatin asiakaspäällikkö, eversti evp Jyrki Nurminen on kirjoittanut puolustusvoimien tilanhallinnasta artikkelin. Puolustusvoimat ovat nimenneet joukko-osastoihinsa kiinteistöpäällikön. Kiinteistöpäällikön alaisuudessa toimii varuskunnassa kiinteistön kunnosta vastaavia henkilöitä. Hänen alaisuudessaan toimii myös siivousasiantuntijat. (Nurminen 2020, 15.)

Indoor Group Oy hakee työpaikkailmoituksessaan kiinteistömanageria. Kiinteistömanageri vastaa kyseisen yrityksen toimitilojen ylläpidosta, huollosta ja riskienhallinnasta. Keskeisiä nostettuja asioita oli tekninen riskien hallinta, kierrätys, ylläpito ja kunnossapitokorjausten organisointi, hoitokulujen seuranta sekä siivous. (TE-Palvelut 2020b.)

Ramboll Oy tarjoaa siivousasiantuntijapalveluita. He tarjoavat puhtaudenhallintaa. Palveluun kuuluu myös rakennusaikainen puhtaudenhallinta P1-laatuvaatimusten mukaisesti. Lisäksi he auttavat kiinteistöjen suunnitteluvaiheessa, jotka vaikuttavat oleellisesti kiinteistöpalvelujen järjestämiseen ja täten elinkaarikustannuksiin. Ramboll tarjoaa selvityksiä ulkoistamisen kannattavuudesta sekä tarjoaa työmäärän mitoitusta. (Ramboll 2020.)

Benchmarkkaukseen selvitettiin myös saksankielinen vastine siivousasiantuntijalle. Saksan kielen termi ”Infrastrukturelles Dienstleistungen” käsittää ne palvelut, jotka eivät kuulu asiakkaan ydintoimintaan, mutta tukevat säännöllistä toimintaa. Termiin kuuluu muun muassa Catering-palvelut, ulkoalueiden hoito, jätehuolto, vartiointi, siivous ja vastaanottopalvelut. (Dussman Group 2020.) Kiinteistöjohtamisen näkökulmasta käyttäjäpalvelut sisältyvät tähän termiin.

Landesbetrieb Bau und Immobilien Hessen etsii työpaikka ilmoituksessaan toimitilapalveluiden experttiä. Toimenkuvaan kuuluu alihankkijoiden tuotannon laadun valvontaa ja sopimusten hallintaa. (LBIH 2020.) SBB eli Schweizerische Bundesbahnen etsii ulkoistettujen palvelujen ostamisesta, ohjaamisesta ja laadunvalvonnasta vastaavaa analyttistä henkilöä. Työpaikkailmoituksen otsikkona oli ”Fachexperte Infrastrukturelles Facilitymanagement”. (Kimeta 2020.)

Cleansolution GmbH tuottaa asiakkailleen siivoukseen liittyviä neuvontapalveluita. He tekevät kustannusanalyseja siivouksesta ja kilpailuttavat sopimuksia yritysten puolesta. Palveluun kuuluu laadunvalvonta ja materiaalivaurioiden syiden selvittäminen sekä ehkäisy. Yritys kouluttaa asiakkaitaan siivouksessa sekä tekee erilaisia laatumittauksia. (Cleansolution GmbH 2020.)

Löytyi useampi erilaisia toimenkuvia, joissa toimitaan asiantuntijatasolla siivouksen tiimoilta. Kiinteistömanagereita, jotka huolehtivat kaikesta kiinteistöön kuuluvista asioista sisältäen toimitilapalvelut. Löytyi henkilöitä, jotka keskittyivät ulkoistettujen toimitilapalvelujen ohjaamiseen ja hankintaan. Sitten löytyi pelkästään siivoukseen keskittyviä toimenkuvia. Tämän lisäksi löytyi konsultteja tai yrityksiä, jotka auttavat asiakasyrityksiään siivouksen hankinnassa ja laadunvalvonnassa. Kuviossa 10 on esitetty erilaisia benchmarkkauksen avulla esiin tulleita rooleja, joissa täytyy tehdä asiantuntijana yhteistyötä siivouspalveluliikkeen kanssa.



KUVIO 10. Erilaiset asiantuntijaroolit, joihin sisältyy siivouksen hallintaa

Määritellään kyselytutkimukseen siivousasiantuntija. Siivousasiantuntija auttaa edustamaansa organisaatiota onnistumaan siivouspalveluiden hankinnassa, valvonnassa ja kehittämisessä. Siivousasiantuntijalla tarkoitetaan työssä henkilöä, jonka toimeksiantoon kuuluu neuvoa ja opastaa siivouspalvelua ostavaa/käyttävää tahoa olematta kuitenkaan vastuussa tuotannosta. Siivousasiantuntijan tehtäväkenttään saattaa kuulua esimerkiksi laatuauditointia, palvelukuvasten ja -sopimusten tekemistä. Usein tehtävän tavoitteeksi määritellään kustannustehokkuuden löytyminen laatutason kärsimättä.

Vertailuista työpaikkailmoituksista suhteessa siivouksen asiantuntijoihin tunnistettiin siivousasiantuntijan työskentelyyn liittyviä sidosryhmiä. Merkittävänä sidosryhmänä tunnistettiin siivousta käyttävä asiakas eli siivouspalvelun laskun maksaja eli asiakasorganisaatio. Yhdeksi sidosryhmäksi tunnistettiin siivouspalveluliike. Tarkemmin siivouspalveluliikkeeltä tunnistettiin kolme eri sidosryhmää, jotka olivat myyntiorganisaatio, tuki- ja suunnitteluorganisaatio ja siivouksen tuotannosta vastaavat. Kyselyyn tunnistettiin yhdeksi ryhmäksi yhteistyökumppanit kuten puhdistusaineiden, käsihygieniatuotteiden toimittajat sekä näitä välittävät tukut sekä rakennusliikkeet. Tunnistetut sidosryhmät suhteessa siivousasiantuntijoihin on esitetty kuviossa 11.



KUVIO 11. Tunnistetut sidosryhmät siivousasiantuntijoihin

5 KYSELYTUTKIMUS SIIVOUSASIAANTUNTIJOIDEN TOIMENKUVASTA JA HYÖDYNTÄMISESTÄ

5.1 Kyselyn rakenne ja kohderyhmät

Kyselytutkimuksen pääasiallinen tutkimuksen kohde ovat organisaatioiden omat siivouksen hankintaan, ohjaamiseen, valvontaan ja kehittämiseen keskittyvät asiantuntijat, jotka eivät ole vastuussa siivouspalveluiden tuotannosta. Myös samaa työtä konsulttina useammalle yritykselle tekevät henkilöt ovat pääasiallinen tutkimuskohde. Toissijaisena kohderyhmänä ovat ne henkilöt, jotka huolehtivat ulkoistetuista toimitilapalveluista sisältäen siivouksen. Tavoitteena on selvittää tutkimuskohteiden toimenkuvaa sekä millainen unelmien toimenkuva olisi eli kehitysideoita nykyisiin toimenkuviin.

Kysely rakennettiin niin, että sekä tunnistetuille sidosryhmille että siivousasiantuntijoille oli omat kysymyksensä. Tällä pyrittiin hakemaan useista eri näkökulmista tietoa siivousasiantuntijoiden toimenkuvasta ja hyödyllisyydestä organisaatioilleen. Lisäksi tavoitteena oli selvittää eri vastaajaryhmien näkökulmasta unelmien toimenkuva siivousasiantuntijalle. Kuviossa 12 on esitetty kyselytutkimuksen vastaajaryhmät sekä niiden vastaajamäärät. Jokaiselle ryhmälle oli räätälöity omat kysymyksensä.



KUVIO 12. Vastaajaryhmät kyselytutkimuksessa ja vastaajamäärät

Kyselytutkimus laadittiin SurveyPal työkalulla. Liitteessä 1 on kyselytutkimuksesta kuvakaappaukset. Kysely julkaistiin sosiaalisen median alustoilla niin Facebookissa kuin Linkedissä sekä lähetettiin noin viidellekymmenelle henkilölle sähköpostilla. Sähköpostin saatteessa pyydettiin vastaanottajia jakamaan kyselyä sekä omassa organisaatiossaan että omille sidosryhmilleen. Täten kokonaisuutena kutsun kyselyyn nähneiden määrää ei voida tietää.

Linkki on ollut kaikille vastaajille sama, joten vastaajien tunnistaminen on mahdollonta. Lisäksi kysely on kiertänyt eri organisaatiossa, joten vastaaja organisaatiot voivat olla henkilöstömäärältään joko pieniä tai suuria ja voivat toimia useilla eri aloilla. Kysymykset olivat muodoltaan sekä strukturoituja yhden valinnan mahdollistavia että laajempia avoimia kysymyksiä.

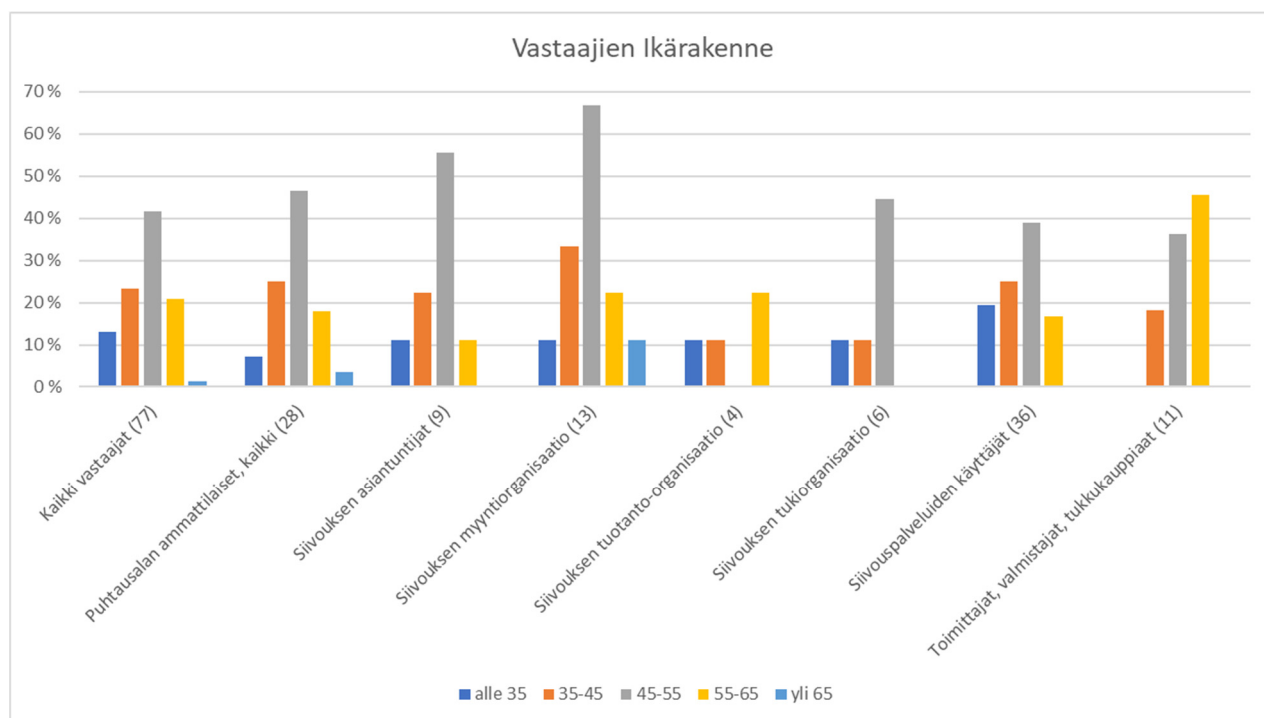
Tutkimuksen huomautuksena, että raportoinnissa näyttää käyvän jokin virhe, sillä suodattamalla kysymyksiä vastaajaryhmien kesken, tulee muutaman vastaajan ero. Esimerkkinä mainittakoon vastaajan ikä. Kaikkia vastanneita tähän kysymykseen on kaikkiaan 77, mutta suodattimien avulla vastauksia onkin 79 kpl. On mahdollista, että kahdessa vastauksessa raportoituu kaksi eri tulosta. Tämä ilmiö toistuu useammassa kysymyksessä, mutta ei vaikuttane merkittävästi tuloksiin. Lisäksi näyttää siltä, että vastaajamäärissä häiritsee lomakkeen pilotoinnista pohjalle jääneet vastaukset.

5.2 Kaikille yhteisten taustakysymysten tulokset

Mikäli raportoinnissa käytetään termi ”puhtausalan ammattilaisia (kaikki)” lukema sisältään siivouspalveluliikkeen myynti-, tuki- ja tuotanto-organisaatiot sekä siivousasiantuntijoina työskentelevät. Luvusta ovat siis poissa siivouspalveluiden käyttäjät ja tukkuliikkeiden edustajat, välineiden-, koneiden- ja puhdistusainevälinevalmistajien edustajat sekä muut mahdolliset yhteistyökumppanit kuten hygieniapalveluiden toimittajat.

Kyselyyn jätettiin yhteensä 83 vastausta. Vastaajille vastaamisen nopeuttamiseksi oli tehty mahdollisuus jättää vastaamatta kysymyksiin. Täten osassa kysymyksissä vastauksia on vähemmän kuin kokonaisvastaajamäärä.

Ensimmäinen kysymys käsitteli vastaajien ikää. Kuviossa 13 on esitetty kaikkien kyselyyn vastanneiden ikärakenne sekä suodatettu ikärakenne sidosryhmittäin. Kuviosta 13 selviää, että kyselyyn vastanneista henkilöistä puhtausalalla työskentelevien ikärakenne on lähestymässä eläkeikää. Noin 70% vastanneista puhtausalan ammattilaisista on yli 45 -vuotiaita. Lisäksi yli 20% vastanneista puhtausalan ammattilaisista tulee seuraavan kymmenen vuoden aikana ylittämään 65-vuoden eläköitymisrajan. Alalla vallitsee nyt jo työvoimapula. Tulevaisuudessa työvoimapulan lisäksi alalla vallitsee eläköitymisen seurauksena syntynyt kokemuksen synnyttämä osaamispuula. On herättävä osaamisen ja kokemuksen siirtämiseen alalla yleisesti.



KUVIO 13. Vastaajien ikärakenne

Kuviossa 14 esitetään tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden työkokemusta siitä asemasta, josta käsin hän vastaa kyselyyn. Tällä haettiin tietoa, kuinka paljon kokemuseräistä tietoa vastaajat tarjoavat kyselyyn. Tuloksesta voidaan päätellä, että kyselyyn ovat vastanneet henkilöt, joilla on nykyisestä asemastaan pitkä kokemus ja näkemys. Lähes 70 % vastaajista omaa kokemusta nykyisestä asemastaan työelämässä yli viisi vuotta.



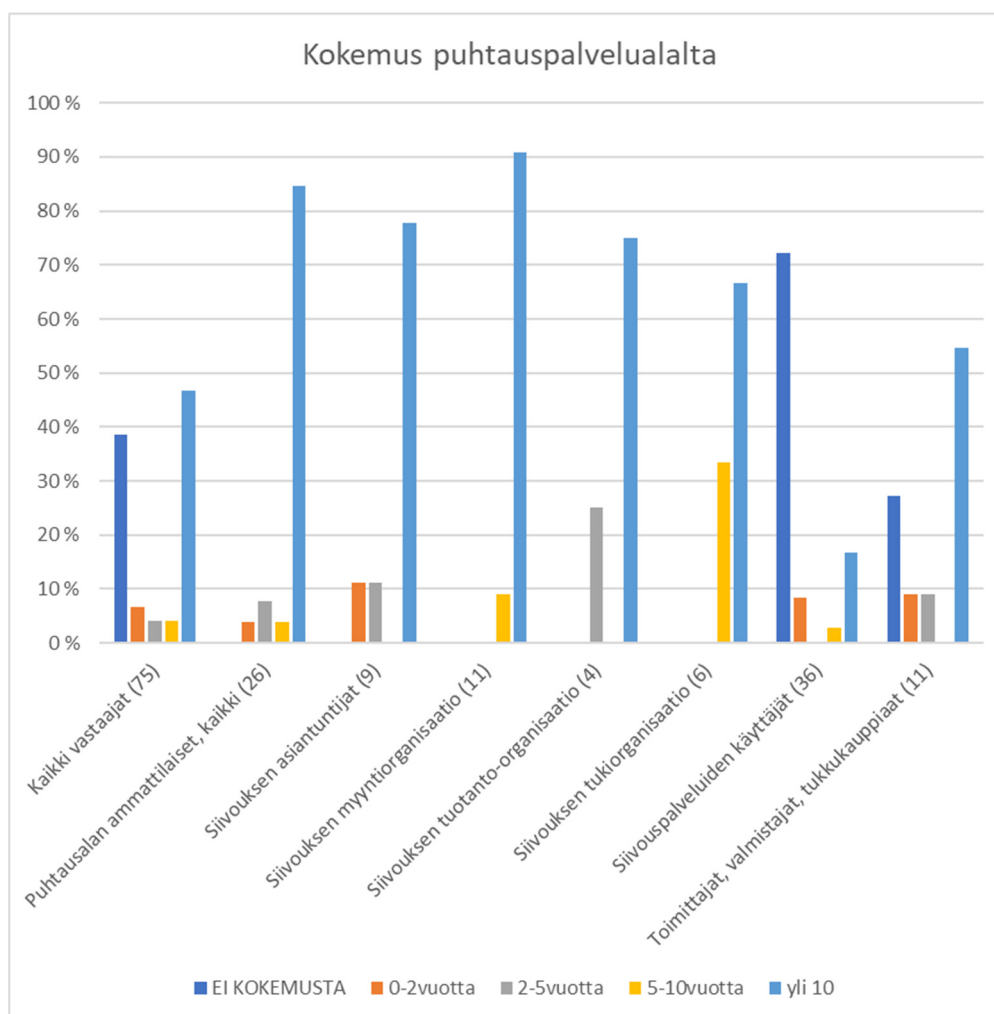
KUVIO 14. Työkokemus vastaajan nykyisestä työstä

Kuviossa 15 esitetään vastaajien työkokemusta puhtauspalvelualalta. Kysymyksellä haettiin tietoa, kuinka pitkään puhtauspalvelualalla olleita on vastannut kyselyyn. Lisäksi haettiin tietoa, kuinka paljon omakohtaista kokemusta asiakkailta on puhtauspalvelualalla työskentelystä ja täten osaamista asettua siivoojan ja siivouspalveluliikkeen asemaan.

Yllättävästi asiantuntijoiden joukossa näyttää olevan henkilöitä, joiden oma kokemus puhtauspalvelualalta on vähäinen. Olisi selvitettävä näiden henkilöiden työnkuva tarkemmin ja kuinka paljon he joutuvat ratkaisemaan laadun ja toiminnallisuuden kehittämiseen liittyviä kysymyksiä.

Pääasiallisesti näyttää siltä, että puhtauspalvelualalla työnkuvasta riippumatta työskentelee henkilöitä, joilla on pidempi kokemus alalta. Iso osa siivousalalla työskentelevistä omaa yli 10 vuoden kokemuksen puhtauspalvelualalta. Sekä pitkät urat että aikaisemmin kuviossa 14 esitetty ikärakenne vahvistavat käsitystä alalle tulevien vähydestä ja että noin kymmenen vuoden kuluttua eli vuonna 2030 olemme tilanteessa, jossa kokemusta ja osaamista siirtyy eläkkeelle merkittävästi. Tämä jättää osaamistyhjiön.

Käyttäjien keskuudessa pääasiallisesti ei omata laisinkaan työkokemusta puhtauspalvelualalta. Tämä saattaa asettaa odotukset ja vaatimustason sellaiseksi, joka käyttöön annetuilla resursseilla ei ole mahdollista suorittaa. Siivousasiantuntijoiden tehtäväksi saattaa muodostua eräänlainen ”erotuomarina” toiminen. On osattava selittää, miksi jokin asia on mahdotonta toteuttaa.

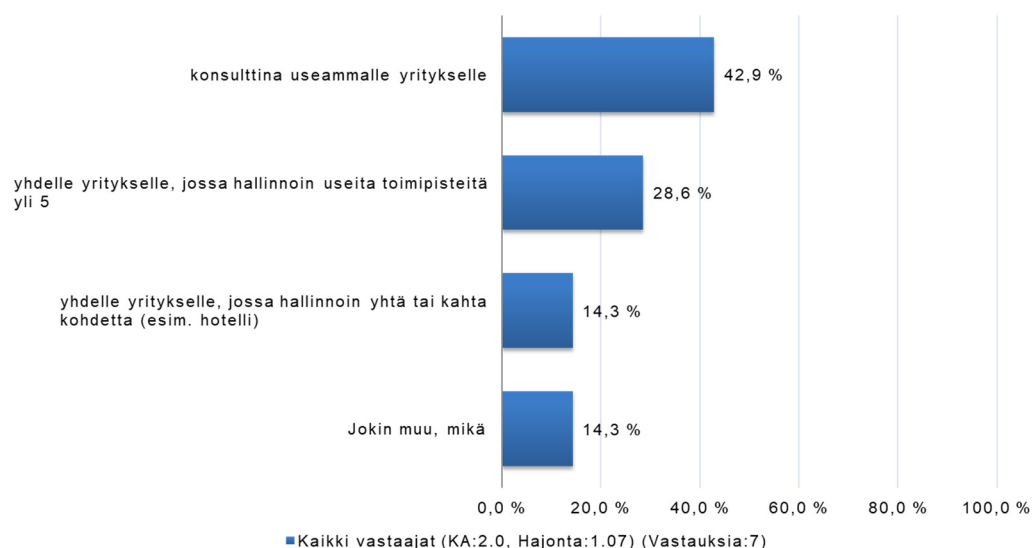


KUVIO 15. Työkokemus puhtauspalvelualalta

5.3 Siivousasiantuntijana työskentelevät

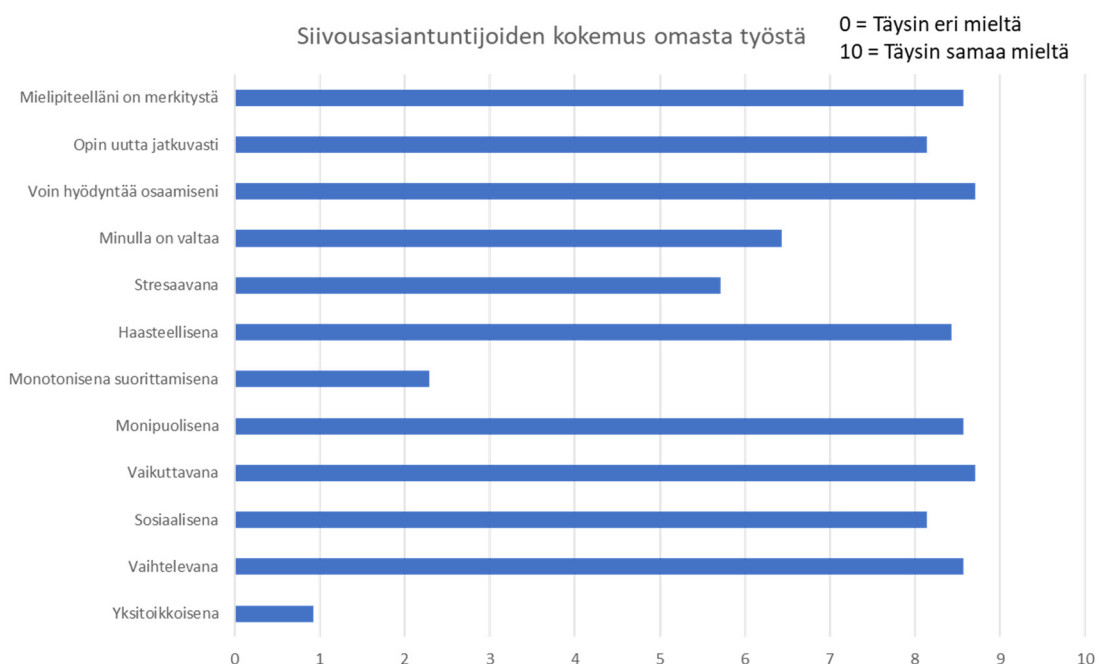
Kyselyn tarkoituksena oli selvittää siivousasiantuntijoiden osalta heidän nykyinen toimenkuvansa. Millaista työ on vastaajien mielestä? Kuinka sitä tulisi jatkossa kehittää, jotta voivat tarjota mahdollisimman suuren hyödyn edustamilleen organisaatioille?

Siivousasiantuntijoina työskenteleviä henkilöitä kyselyyn vastasi seitsemän. Heistä lähes puolet toimii konsulttina useammalle yritykselle. Noin puolet toimii yhdessä yrityksessä hallinnoiden joko yhtä tai useampaa kohdetta. Kuviossa 16 esitetään siivousasiantuntijoiden asiakkuudet.



KUVIO 16. Siivousasiantuntijoiden asiakkuudet

Kuviossa 17 on esitetty siivousasiantuntijoiden kokemus omasta työstään. Huomataan, että työ on vaihtelevaa ja siinä voidaan vaikuttaa asioihin. Valta tuntuisi puuttuvan, vaikka koetaan, että mielipiteellä on merkitystä. Työssä on mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Ilmeisesti päivät ovat vaihtelevia ja nopeatempoisia. Uusia yllättäviä asioita tulee eteen jatkuvasti.



KUVIO 17. Siivousasiantuntijoiden kokemus omasta työstään

Siivousasiantuntijoina työskenteleviltä kysyttiin, mitä työtehtäviä heille kuuluu pääasiallisesti. Pääasiallisesti vastaajat mainitsivat yhteistyön siivouspalveluliikkeiden kanssa keskeiseksi toimekseen. Lisäksi mainittiin myös puhtauspalveluiden hankinta, ohjaus ja konsultointi. Tehtäviin on usein sidottu puhdistusaineet, -tarvikkeet, saniteettipalvelut ja vaihtomatot.

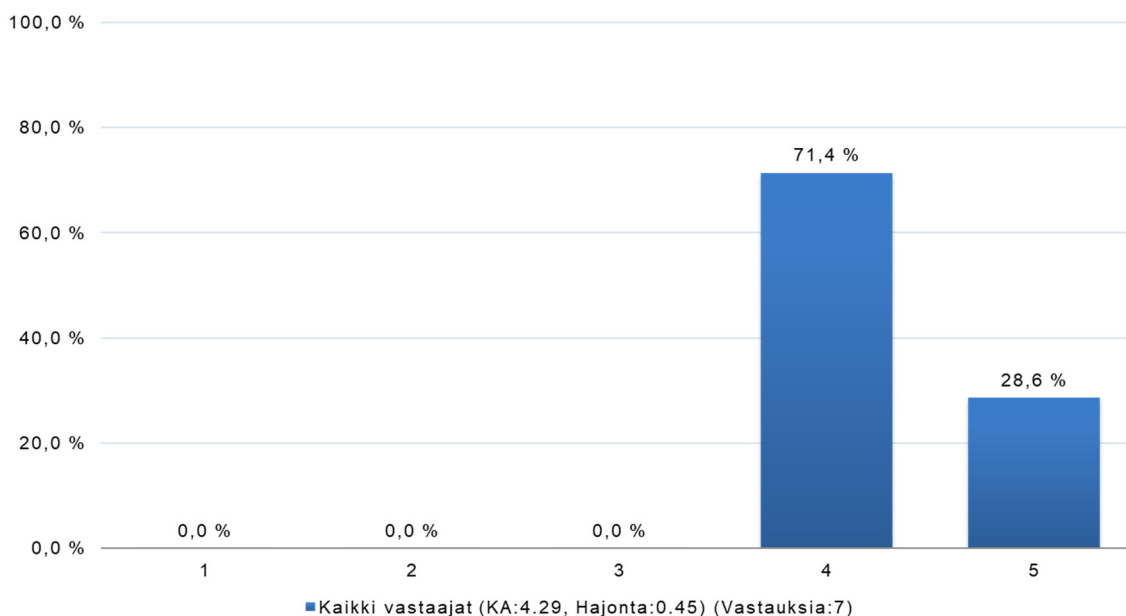
Yhteistyötä tehdään useiden eri tahojen kanssa rakennusliikkeiden, vartiointiliikkeiden, AVIN ja ruokaviraston. Vastuulle saattaa kuulua myös ei niin suoraan siivoukseen liitettyjä asioita, kuten tuholaistorjunta ja vastuullisuus.

Asioita, joissa siivousasiantuntijana työskentelevät kokevat voivansa hyödyttää organisaatioitaan tai asiakkaitaan enemmän liittyvät työturvallisuuteen. Toisena mainittiin siivouksen tehokkuuden ja suunnitelmallisuuden kehittäminen. Vastuullisuusasiat nousivat myös mielenkiinnon kohteeksi.

Unelmien roolia kysyttäessä siivouksen asiantuntijat halusivat kehittää vastuullisuuden, eettisyyden ja ihmisoikeuksien toteutumista. Lisäksi haluttiin suunnitella kokonaisia tehokkaita prosesseja, joissa jokainen osa-alue on optimoitu nykyaikaisten menetelmien avulla.

Kuviossa 18 on esitetty, miten merkityksellisenä siivousasiantuntijat kokevat oman työnsä. Oma työ koetaan erittäin merkityksellisenä. Koetaan varmasti, että autetaan ihmisiä onnistumaan arjessa.

Miten merkityksellisenä koet oman työsi organisaatiollesi tai asiakasyrityksellesi



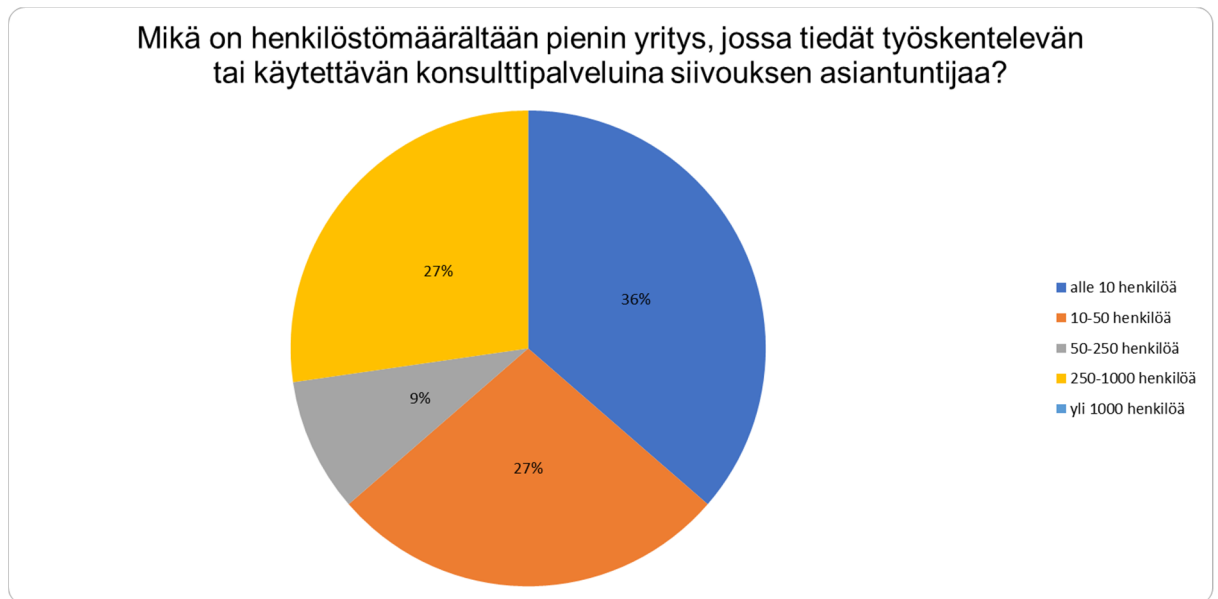
KUVIO 18. Miten merkityksellisenä siivousasiantuntijat kokevat työnsä edustamalleen organisaatiolle

5.4 Yhteistyökumppanit

Yhteistyökumppaneita edustavat tavaran toimittajat, välittäjät, valmistajien edustajat sekä muut sidosryhmät (11 vastaajaa). Pääasiallisesti vastaajat edustivat siivouspalveluissa käytettävien tuotteiden myyntiorganisaatiota. Vastaajina oli koneiden, puhdistusaineiden ja siivousvälineiden valmistajien edustajia kuin myös tukkukauppiaita. Lisäksi edustettuna oli tilapalveluiden edustajia, kuten wc-tilaratkaisuiden toimittajia.

Kaikki vastaajat ilmoittivat tekevänsä yhteistyötä, jossakin yhteistyöyrityksessä siivousasiantuntijan kanssa. Kuitenkin niiden yhteistyöyritysten koko, joissa siivousasiantuntijaa käytetään joko konsulttina tai omana työntekijänä vaihtelee

suuresti. Kuviossa 19 esitetään näiden 11 vastaajan mukaan henkilöstömäärältään pienin tietämänsä yritys, jossa työskentelee siivousasiantuntija. Yllättäen henkilöstömäärältään jopa hyvinkin pieni yritys saattaa hyödyntää siivouksen asiantuntijaa joko konsulttina tai omana työntekijänään. Tämän voi tulkita niin, että pyritään keskittymään oman osaamisen ydin tekemiseen työaikana ja jätetään luotettavalle osaajalle päätöksen tekeminen. Mikäli tämä on tulevaisuuden kehitystrendi, niin tällöin alalle tulee syntyämään entistä enemmän työpaikkoja.



KUVIO 19. Henkilöstömäärältään pienin yritys, joka käyttää siivouksen asiantuntijaa

Yhteistyö, jota tehdään siivousasiantuntijoiden ja tämän vastaajasidosryhmän kesken on pääasiallisesti siivouksellisten asioiden edistämistä. Yhteistyö on kehittävää ja haasteiden ratkaisemista. Seuraavat muutamat avoimet vastaukset ovat suoria lainauksia ja antavat kuvan yhteistyöstä.

”Tuotevalikoiman ja työmenetelmien harmonisointi ja uudistaminen vastaamaan tämän päivän vaatimuksia. Tuotteisiin liittyvät lainsäädännölliset ja turvallisuuteen liittyvät asiat. Siivousinnovaatioiden esittely ja jalkauttaminen. Siivousohjeistuksien päivittäminen jne.”

”Pidän heidät ajantasalla yritykseni tuotteista ja uutuuksista. Kierrän tarvittaessa kohteissa antamassa näkemyksiä/suosituksia esim. ongelmien ratkaisuun. Meiltä kysytään usein mielipiteitä ja suosituksia esim. lattiamateriaalien hoitoon tai mitä asioita kannattaa ottaa uudiskohteissa huomioon esim. konevalinnoissa.”

”kulutuslaskelmia, vertailulaskelmia, yhteiskäyntejä, ratkaisuesityksiä”

Siivousasiantuntijan erilaiset roolit oli ymmärretty tehtävänimikkeinä. Kysymyksellä pyrittiin hakemaan yhteistyökumppaneiden toimesta havaittuja käytössä olevia toimenkuvia. Kuitenkin parista vastauksesta käy ilmi, että organisaatiolla on palkattuja tai konsultteja toimimassa asiantuntijana. Toiset organisaatiot antavat enemmän valtaa ja vastuuta, kun taas toisissa organisaatioissa rooli on suositteleva.

Siivouksen asiantuntijoiden toimenkuvaa tulisi tämän sidosryhmän mielestä kehittää kohti budjettivastuuta. Mikäli siivouksen asiantuntijalla olisi budjettivastuu siivousta kaipaavan osaston siivouskulujen osalta, niin se nopeuttaisi ja selkiyttäisi päätöstä. Nykyisessä tilanteessa ilman budjettivastuuta haasteeksi saattaa muodostua ajatusmaailma, että se on vain suositus.

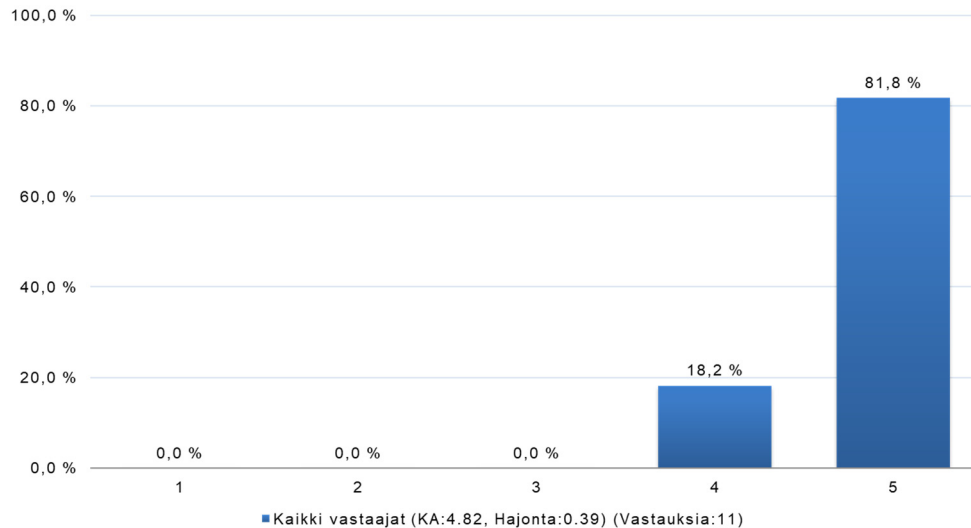
Haasteeksi on huomioitu myös kehitystyöhön jäävä liian vähäinen työaika. Haasteeksi on myös koettu, että ei ymmärretä, mistä siivouksen kustannukset johtuvat ja täten säästetään marginaalisista konehankinnoista. Kehittymistä kaivataan erityisesti materiaali osaamisessa ja uusimpien siivousteknologioiden hallinnassa ja mahdollisuuksia monialaisen osaamisen ja yhteistyön kehittämiseksi.

Kun yhteistyökumppaneilta pyydettiin kuvaamaan siivouksen asiantuntijan unelmien toimenkuvaa, niin tällöin seuraavat sanat toistuvat: kokonaisvastuu, omistajuus omasta asiakkuudesta, asema kiinteistöä hallitsevassa johtoryhmässä alansa kehitystä seuraava koulutuksissa ja seminaareissa käyvä, uusia tapoja kokeileva. Alla on nostettuna jonkin yhteistyökumppanin hyvin näkemyksellinen vastaus, millainen olisi unelmien toimenkuva siivouksena asiantuntijalle yhteistyökumppanien mielestä.

"Varmasti sellainen, jossa hänellä on valtaa toteuttaa näkemyksiään ja kehitysideoitaan. Toimenkuva, jolla hän pystyy tuottamaan omalle organisaatiolle kustannussäästöjä laadun olevan kuitenkin huippuluokkaa. Samalla pystytään vaikuttamaan toiminnan hiilijalanjälkeä alentavasti ja tekemään ympäristön kannalta kestäviä ratkaisuja. Toimenkuva, jossa toimijan ei tarvitse valita halvinta tarjousta vaan jossa yllämainitut asiat toteutuvat. Toimenkuva, jolla voidaan parantaa puhtauspalvelualan brändiä ja imagoa."

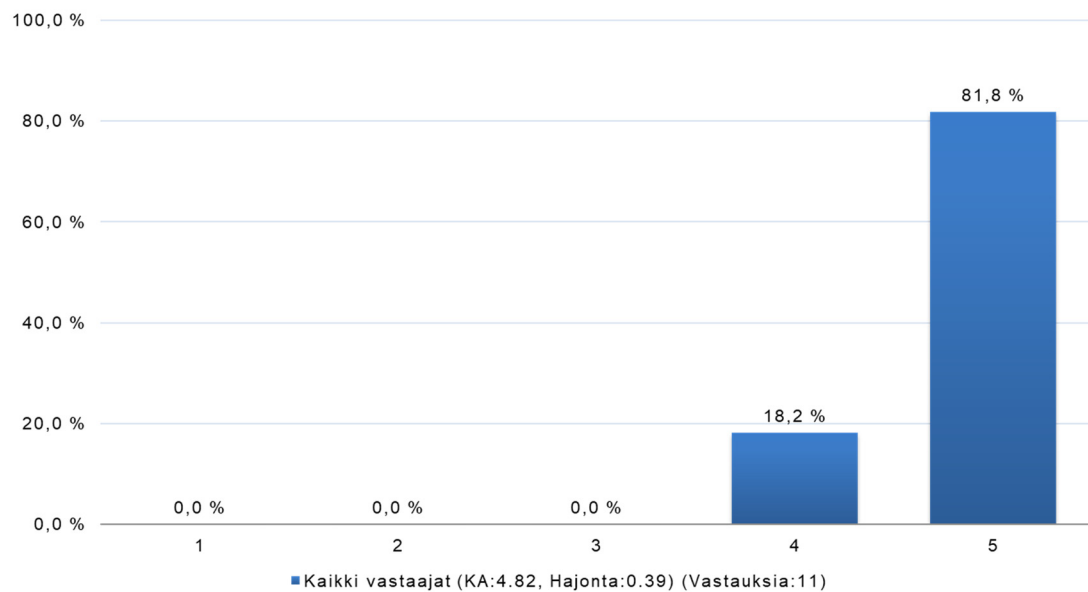
Siivouksen asiantuntijoiden yhteiskumppaniyritysten edustajat kokivat erittäin myönteiseksi oman työnsä helpottumisen näkökulmasta, että heidän yhteistyöyri-tyksillään oli käytössään siivouksen asiantuntija. Se on esitetty kuviossa 20. Kuviossa 21 esitetään yhteistyökumppanien mielipide, kuinka hyödyllisinä siivouksen asiantuntijat koetaan omille organisaatioilleen.

Kuinka hyödyllisenä koet oman työn helpottumisen näkökulmasta, että yhteistyökumppanilla on käytössään siivouksen asiantuntija?



KUVIO 20. Yhteistyökumppanien oman työn helpottuminen

Kuinka hyödyllisenä näet yhteistyöorganisaatiolle sen, että heidän palveluksessaan on siivouksen asiantuntija?



KUVIO 21. Yhteistyökumppanien näkemys siivouksen asiantuntijoiden hyödyllisyydestä omille organisaatioilleen

Kuviossa 22 esitetään yhteistyökumppaneiden vastauksista kokooma. Yhteistyökumppanien vastauksista yhteenvedona voidaan todeta, että lisäosaamista siivouksen asiantuntijoille kaivataan erityisesti materiaalien tunnistukseen ja tekniseen osuuden tietämiseen. Samoin toivotaan eräänlaista omistajuutta omaan kohteeseen, jolle tehdään siivouksen asiantuntijuutta. Olisi sovittava käytettävistä budjetista, jonka pohjalta pyritään tekemään laadukasta tulosta. Toisaalta pelkkä budjetti ei saa olla ohjaavana ja ainoana määräävänä tekijänä, vaan päätösten tulisi perustua myös ympäristönäkökulmiin ja inhimillisyyteen. Inhimillisyydellä tavoitellaan alan imagon, brändin ja houkuttelevuuden kasvua eli panostetaan työskentelyolosuhteisiin.



KUVIO 22. Siivouksen asiantuntijan toimenkuvan kehityssuunta yhteistyöyritysten mielestä

5.5 Siivouspalveluliikkeiden organisaatiot

5.5.1 Myyntiorganisaation vastausten mukaan ja siivouksen asiantuntijoiden roolit

Siivouspalveluliikkeiden myyntiorganisaatiota edustaa kymmenen (10) vastaajaa. Heiltä haettiin muutamalla kysymyksellä tietoa, minkälaista yhteistyötä siivouksen asiantuntijoiden kanssa tehdään.

Siivouspalveluliikkeiden myyntiorganisaatio on havainnut useita erilaisia tehtävänkuvauksia siivouksen asiantuntijoille. Pääasiallisesti vastauksista tuli ilmi kilpailutusprosessin läpivienti. Tässä korostuneen vastaajien tausta, joka on siivouspalveluliikkeen myyntiorganisaatio.

Yrityskohtaisia eroavaisuuksia rooleissa on, käy vastauksissa tulevan ilmi. On yrityksiä, joissa siivousasiantuntijan tehtävänä on laatia asiakirjat ja tehdä vertailut hankintayksikölle ilman päätösvaltaa. Toisaalta on myös rooleja, joissa siivousasiantuntija itsenäisesti päättää valituksi tulevan palveluntuottajan.

Lisäksi muutama vastaaja oli huomionnut toimialakohteisesti eroavaisuuksia. Korkeamman hygieniavaatimusten kohteissa (esim. elintarviketeollisuus) siivousasiantuntija ottaa enemmän konsultoivaa ja ohjaavaa roolia. Tällöin korostuu siivouksen asiantuntijan oma pätevyys ja tuntemus siivouksen teknisestä suorittamisesta. Matalamman hygieniavaatimuksen kohteissa, siivouksen asiantuntijan rooli muuttuu enemmän ”ostajaksi”.

Toki siivousasiantuntijan tehtäviin mainittiin kuuluvan laatuauditoinnit. Vastaus-ten vähyys yllätti. Vain kaksi vastaajaa kymmenestä mainitsi tämän siivous asiantuntijan rooliin kuuluvaksi. Vastaajien rooli organisaatiossaan vaikuttanee näkemykseen, miksi tämä ei tullut useammin esiin.

Siivouspalveluliikkeiden myyntiorganisaatioilta kysyttiin mielipidettä siivouksen asiantuntijoiden käytöstä heidän asiakasorganisaatioissaan. Kysymykset oli aseteltu avoimiksi sekä positiiviseen että negatiiviseen muotoon.

Kun käytetään siivouksen asiantuntijaa, niin myyntiorganisaatioiden edustajat kokevat erityisesti talon omat "in house" asiantuntijoiden käytön erinomaisena. Tällöin ei haeta pelkkää hintaa vaan hinta-laatusuhdetta ja se osataan vertailla. Lisäksi koettiin, että siivouksen asiantuntijat eivät suosi tiettyä siivouspalveluliikettä, vaan tunnetaan hyvän siivousliikkeen tunnusmerkit.

Usein siivouksen asiantuntijan lähettämä tarjouspyyntö on selkeämpi, mikäli on erikoistunut alaan. Jos kyseessä taas ns. tarjousmeklari, niin tällöin materiaali saattaa olla hyvin vajaata. Joissakin tapauksissa koettiin, että tarjouspyyntö on siivousasiantuntijan tekemänä liian raskas suhteessa kilpailutetun kohteen tulevaan liikevaihtoon.

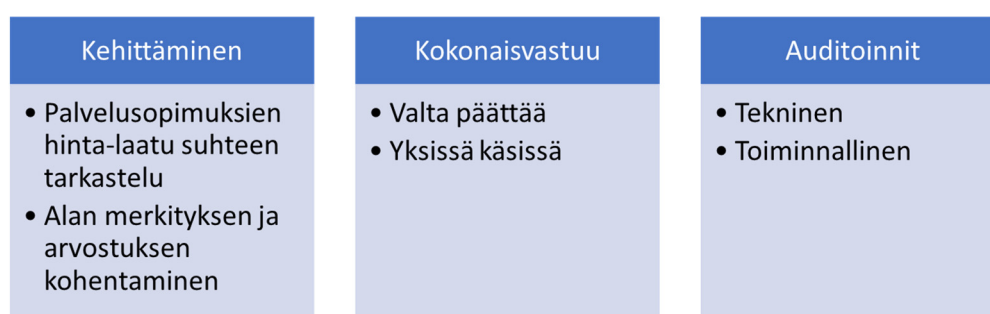
Haasteeksi koettiin ammattitaitoisten siivousasiantuntijoiden kyky kyseenalaistaa tarjottuja ratkaisuja. Se teettää työtä myyntiorganisaatiolle ja asioita on osattava perustella. Kuitenkin tuo kyseenalaistus toimii polttoaineena kehitykselle, joka lopulta koetaan myönteisenä asiana.

Haasteena koettiin tausta. Jos siivousasiantuntija omaa läheiset suhteet kilpailevan palveluliikkeen edustajaan tai on vasta siirtynyt tarjoavasta organisaatiosta, niin onko sittenkään niin puolueeton toimessaan kuin oletetaan.

Isona haasteena koettiin tarjousmeklarit tai konsultit, joiden palkkaus perustuu saatuihin säästöihin. Tällöin aina voittava tarjous on myös halvin. On mahdollista, että tällöin osa pyydetyistä asioista on tietoisesti jätetty tarjouksesta pois. Pelätään jopa, että vain harmaan talouden alueella operoivat yritykset voivat menestyä tuossa maailmassa.

Siivousasiantuntijan roolien kehityskohteita kysyttäessä tuli vastauksia hyvin laadusta laitaan. Ensimmäisenä toivottiin, että ylipäätään asiakasyritykset ymmärtäisivät tarvitsevänsä siivousasiantuntijan palveluita. Vastauksissa toivottiin henkilöä, joka ohjaa tilaajan pois halvimman vaihtoehdon ostamisesta. Ymmärrettiin, että jokaisella yrityksellä ei ole resursseja palkata omaa "in house" asiantuntijaa, joten toivottiin markkinoille yrityksiä, jotka tarjoavat siivouksen asiantuntija palvelua tuijottamatta ainoastaan hintaa.

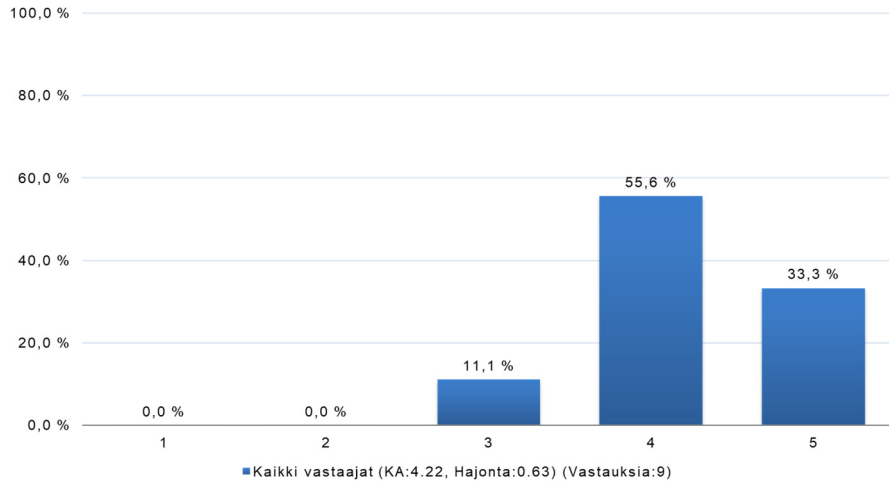
Kun kysyttiin siivouksen asiantuntijan unelmaroolia, niin tällöin sanat yksissä käsissä ja valta sekä vastuu korostuivat. Toivottiin henkilöä, jotka vievät keskitetysti kilpailutukset läpi tekevät päätökset. Suorittavat laatuauditointeja sekä teknisen että toiminnallisen laadun eli asiakaslupausten osalta. Rooliin olisi hyvä kuulua mahdollisuus käyttää omaa ammattitaitoaan, jotta kulloiseenkin kohteeseen saadaan paras mahdollinen palveluratkaisu. Kuviossa 23 on koottuna ne asiat, miten siivousasiantuntijan roolia tulisi kehittää myyntiorganisaation mielestä.



KUVIO 23. Miten siivouksen asiantuntijoiden toimenkuvaa tulisi kehittää siivouspalveluliikkeiden myyntiorganisaatioiden näkökulmasta

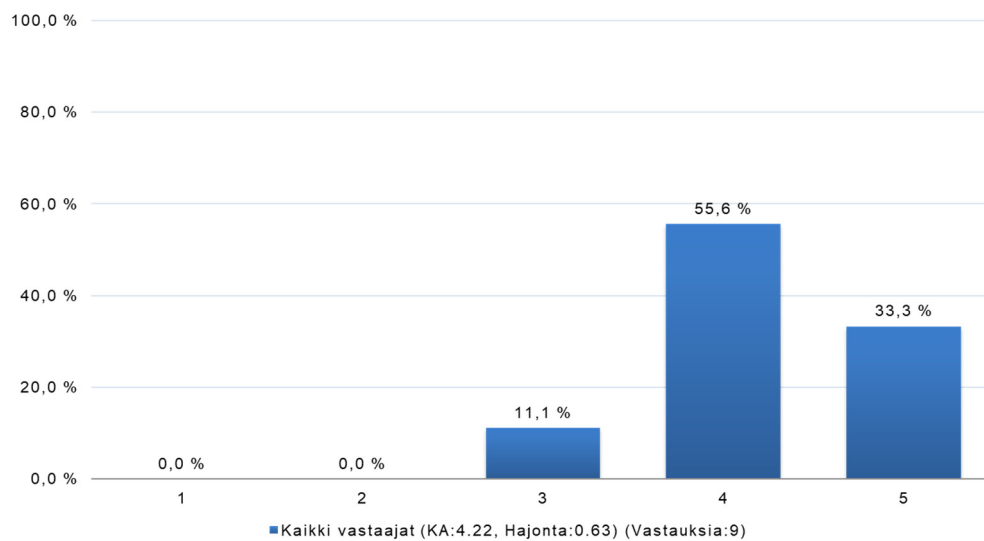
Oman työn näkökulmasta siivouksen myyntiorganisaation henkilöt kokivat merkittävästi työnsä helpottumista, kun yhteistyökumppanilla on käytössään siivouksen asiantuntija. Tämä on esitetty kuviossa 24. On havaittavissa, että asiantuntijoiden käyttäminen koetaan hyödylliseksi organisaatioille, joiden palveluksessa siivousasiantuntija on (kuvio 25) Toki muut tulokset näyttävät, että on tärkeitä, ettei siivousasiantuntija suositellessaan tai tehdessään päätöstä sopimuksesta tuijota vain hintaa.

Kuinka hyödyllisenä koet oman työn helpottumisen näkökulmasta, että yhteistyökumppanilla on käytössään siivouksen asiantuntija?



KUVIO 24. Siivouspalveluliikkeiden myyntiorganisaation jäsenten oman työn helpottuminen yhteistyöyrityksen käyttäessä siivouksen asiantuntijaa

Kuinka hyödyllisenä näet yhteistyöorganisaatiolle sen, että heidän palveluksessaan on siivouksen asiantuntija?



KUVIO 25. Siivousasiantuntijoiden käytön hyödyllisyys heitä hyödyntäville organisaatioille

Jatkokysymyksinä olisi pitänyt selvittää sopimusten hinta-laatusuhteen muuttamista. Vaikuttaako hinta-laatusuhteeseen tehdyissä sopimuksissa, kun ostajana on alaa tuntematon henkilö, pelkkää hintaa tuijottava tarjousmeklari tai kenties enemmän laadullisia kriteereitä katsova siivouksen asiantuntija. Miten hinta per ostettu yksikkö muuttuu?

5.5.2 Myyntiorganisaatio ja siivouksen kilpailutusprosessin hoitaminen

Siivouspalveluliikkeiden myyntiorganisaatioilta pyrittiin hakemaan tietoa kilpailutusprosessista. Kuinka kilpailutus tulisi suorittaa? kuinka yhteistyötä voisi kehittää paremmaksi kilpailutusprosessin aikana? Johtoajatukseksi on, että hyvin valmisteltu tuottaa pidemmällä aikavälillä kokonaistaloudellisuutta.

Kilpailutusprosessi herätti vastaajissa selkeästi tunnetta, sillä vastaukset olivat hyvin pitkiä sekä seikkaperäisiä. Kilpailutusprosessista kysyttiin muutamasta näkövinkkelistä. 1) mikä on toimintatavoiltaan heikoin kilpailutusprosessi? 2) Mikä on toimintatavoiltaan onnistunein kilpailutusprosessi? 3) Mikä olisi unelmien kilpailutusprosessi toimintatavoiltaan?

Taulukossa 1 on esitetty heikon kilpailutusprosessin tunnusmerkkejä. Kaikkein eniten mainintoja kysyttäessä heikoista kilpailutusprosesseista sai riittämättömillä tiedoilla lähetetyt tarjouspyynnöt. Lähes jokaisessa vastauksessa tuli ilmi ongelmat, kun tarjouspyynnöt lähetetään vaillinaisilla tiedoilla. Lisäksi pelkkää hintaa katsova kilpailutusprosessi ja liian kireä aikataulu saivat runsaasti mainintoja kysyttäessä esimerkkejä heikosta kilpailutusprosessista.

TAULUKKO 1 Heikon kilpailutusprosessin tunnusmerkkejä

Riittämättömät tiedot	70 %
Tarjousmeklari	50 %
Aikataulu	40 %
Ei arvosteta laatua	30 %
Kommunikaatio	30 %
Työn laajuus vs. tarjouspyynnön moniselitteisyys	10 %

Taulukko 2 näyttää onnistuneen kilpailutusprosessin osatekijöitä. Ensimmäinen edellytys onnistumiselle näyttää olevan kattavat ajantasaiset tiedot aivan kuten heikon kilpailutusprosessin tunnusmerkeissä. Asiakkaan kanssa käyty kommunikaatio kilpailutusprosessin aikana koettiin hyvin merkittäväksi tekijäksi onnistumisen edellytykseksi. Toinen, missä kommunikaatio tuli eteen oli teknisen vuoropuhelun käyttäminen useamman palveluliikkeen kanssa tarjouspyyntöä muokattaessa. Koettiin tärkeäksi, että tarjouksia voidaan päivittää useamman keskustelun

pohjalta, jolloin molemmat ymmärtävät paremmin toistensa tavoitteet ja odotukset sopimukselle.

TAULUKKO 2. Onnistuneen kilpailutusprosessin tekijät

Kattavat tiedot	100 %
Kommunikaatio	70 %
Riittävä koko prosessin ennakoiva aikataulu	60 %
Tarjouksen päivittäminen	50 %
Hyödynnetty teknistä vuoropuhelua tarjouspyyntöä tehtäessä	30 %
Tavoite sopimukselle	20 %

Kun myyntiorganisaation edustajilta kysyttiin unelmien kilpailutusprosessista, niin vastauksissa toistui samat asiat kuin onnistuneessa kilpailutusprosessissa. Tämän lisäksi koettiin tärkeäksi, että tarjouspyyntömateriaalia on yhteisesti työstetty, jotta pienimmätkin väärin ymmärrykset saadaan karsittua ennen varsinaisen tarjouspyynnön lähettämistä. Kommunikaatio koko prosessin ajan jo ennen prosessin aloitusta suoraan ja rehellisesti koettiin tärkeimmäksi tekijäksi.

Aikataulu

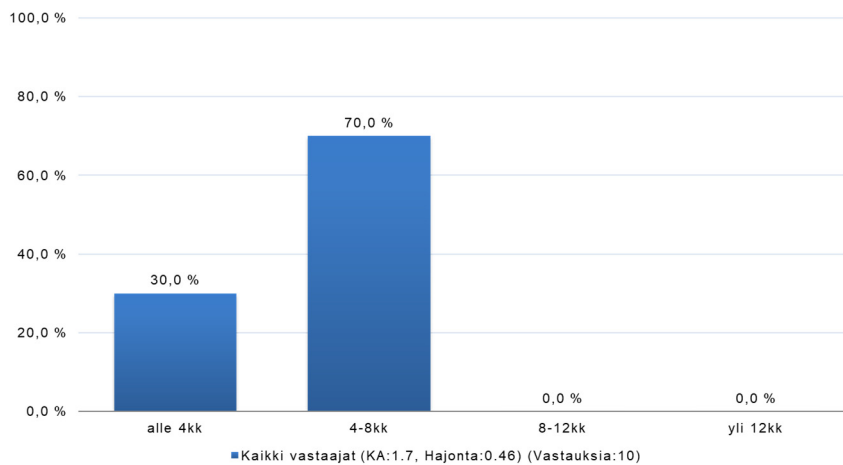
Kaksi tarinaa siivouspalveluliikkeen myyjän arjesta:

”Eräs iso asiakas oli tehnyt tarjouspyynnön. Tarjouspyyntö oli lähetetty perjantaina viikolla 1 ja viikon 2 torstaiksi oli jo järjestetty kohdekierrros. Kohdekierrroksesta ei saanut olla pois, mikäli aikoi jättää hyväksyttävän tarjouksen. Kohdekierrroksesta tarjouksen jättämiseen oli aikaa viikko eli tämä tapahtui viikolla 3. Tästä mahdolliseen aloitukseen aikaa kaksi viikkoa eli viikon 5 maanantaina.”

”Soitto asiakkaalta, kiire kartoitukseen 3 pvn kuluttua ja tarjous viikon sisällä. Ei pohjakuvia, ei kunnollista kiertoa, ei kuvausta, ei mitään toiveita tai vaatimuksia paperilla. Asiakas ei tiennyt mitä haluaa, eikä ymmärtänyt siivouksesta mitään.”

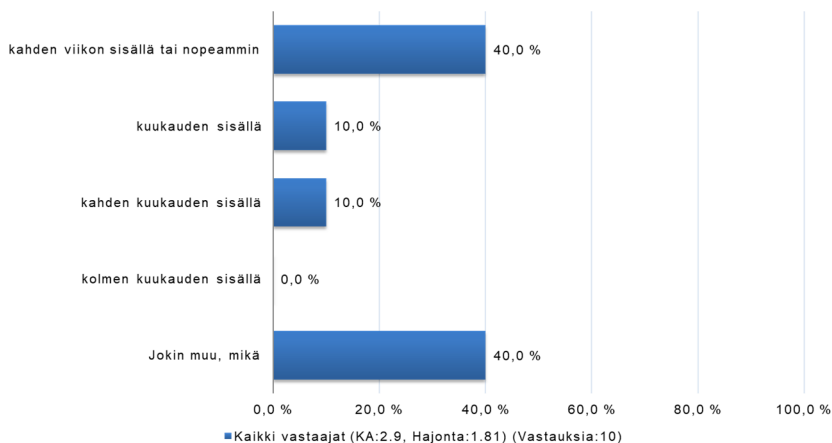
Kuviossa 26 on esitetty siivouspalveluliikkeen myynnin näkökulmasta optimiaika tarjouspyynnön saapumisesta tuotannon aloittamiseen. Optimiaika kilpailutusprosessille on neljästä kahdeksaan kuukautta. Valitettavasti aina ei voida noudata optimiaikaa, koska esimerkiksi viranomaiset ovat kieltäneet edellisen siivouspalveluliikkeen toiminnan. Tällöin aloituksia voidaan tehdä jopa viikon varoitusaajalla. Toki lyhyellä varoitusaajalla aloitettaessa on tulevan asiakkaan ymmärrettävä alussa mahdollisesti eteen tulevat laadulliset haasteet. Kuviossa 27 on esitetty, kuinka nopeasti äkillisesti siivouspalveluiden tuottaminen voidaan aloittaa. Muu, mikä ryhmän vastaukset olivat tilannesidonnaisuuteen viittaavia.

Mikä on optimiaika tarjouspyynnön saapumisesta tuotannon aloittamiseen



KUVIO 26. Optimiaika tarjouspyynnön saapumisesta tuotannon aloittamiseen

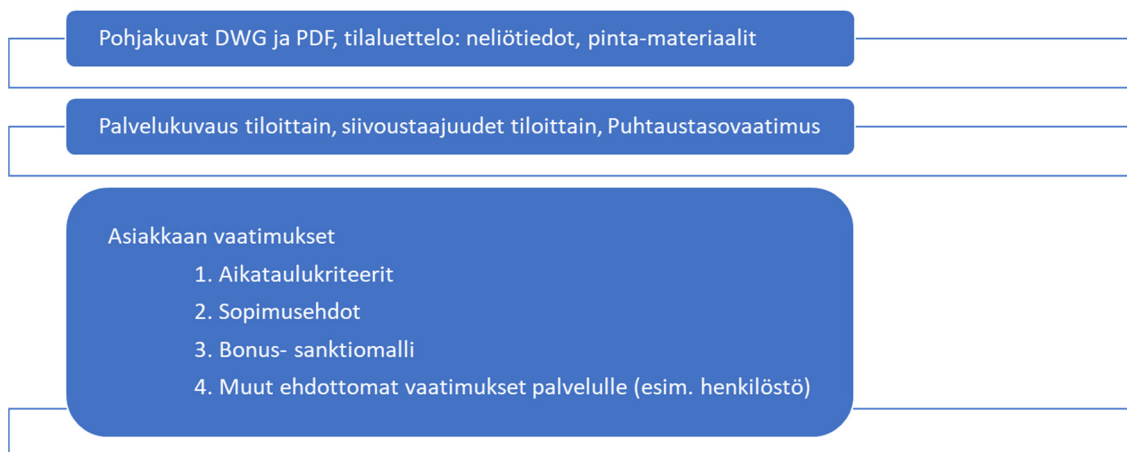
Äkillinen ylläpitosiivouksen tarve. Millä aikataululla yrityksesi voisi aloittaa ilman erikoisehtoja uuden siivouskohteen?



KUVIO 27. Kuinka nopeasti voidaan palveluntuotanto aloittaa?

Materiaali

Yksi avoimista kysymyksistä käsitteli materiaalia, joka on liitettävä siivouspalveluliikkeen myynnin näkökulmasta heti tarjouspyyntöön. Alla olevassa kuviossa 28 on lueteltu ne tiedot, jotka halutaan ehdottomasti mukaan tarjouspyyntöön myyntiorganisaation mielestä. Mikäli tarjouspyyntö sisältää nämä tiedot, niin siivouspalveluliikkeen myyjillä on riittävät tiedot aloittaa suunnittelu. Mikäli näissä alla luetelluissa tiedoissa on erheellisyyksiä, niin koko sopimukselta ja tarjoukselta voi mennä pohja.



KUVIO 28. Tarjouspyynnön mukana toimitettava materiaali siivouspalveluliikkeiden näkökulmasta

Kun tätä yllä esitettyä listausta verrataan Puhtausala Ry esittämään listaukseen tarvittavista tiedoista, niin joitakin huomattavia eroavaisuuksia löytyy. Esimerkiksi tietoa kulkurajoitteista, lukituksista sekä turvallisuudesta ei nähdä tässä kohden tarpeelliseksi. Lisäksi tiloissa vierailevien asiakkaiden ja toimivien työntekijöiden määrää ei koettu tarpeellisenä informaationa. Tulkitsen vastauksia niin, että näiden tarvitaan vasta, kun siirrytään tuotannon aloitukseen.

Kriteerit

Myyntiorganisaation vastauksista kävi ilmi, että toivotaan päätökseen vaikuttavien kriteerien olevan selkeästi aukikirjoitetut jo tarjouspyyntöön. Lisäksi tärkeänä koettiin laadullisten kriteerien vaikutus päätökseen. Toki mikäli hinta on ratkaiseva tekijä, tällöin tulisi valita keskihintainen tarjous niistä tarjouksista, jotka ovat keskenään täysin vertailukelpoisia.

”Tarjousmeklarin” hintojen polkeminen mainittiin joka toisessa vastauksessa jollakin tavoin tai pelkkä hintojen tuijottaminen kilpailun ratkaisevana elementtinä huonona tapana ratkaista kilpailutuksen voittaja. Toisaalta, mikäli myös mainittu laadun vähäpätöisenä pitäminen ymmärretään pelkän hinnan tuijottamisena, niin tällöin ne kilpailutukset, joissa hinta on merkittävin tai ainoa ratkaiseva tekijä ovat melkein kaikkien vastanneiden mielestä heikoimpia kilpailutusprosesseja.

Tarjousmeklarilla tarkoitetaan henkilöä, jonka yritys myy sopimuksen kilpailuttamista palveluna ja tarjousmeklarin palkkio koostuu saavutetuista säästöistä verrattuna aikaisempaan sopimukseen. Tarjousmeklarin johtamista kilpailutusprosesseista koettiin, että voiton voi viedä ainoastaan operoimalla harmaan talouden alueella tai jättämällä tietoisesti tehtäviä tekemättä.

...Tällä hetkellä heikoimpia kilpailutusprosesseja ovat sellaiset, missä ulkoinen kilpailuttaja (ilman alan tuntemusta, yritykset jotka erikoistuneet kilpailuttamaan pelkästään hintaperusteisesti) pyytää alustavaa tarjousta ilman asiallista tarjouspyyntömateriaalia. Vasta tämän vaiheen jälkeen karsiutuu (hintaperusteisesti) osa jatkoon ja pääsee kiertämään kyseiset tilat, minkä jälkeen tehdään vielä uusi, korjattu tarjous. Yleensä lisätietoja ei anneta alkuvaiheessa esimerkiksi pintamateriaaleista, koska kilpailuttaja ei osaa vastata näihin.

Henkilöstö tulisi ottaa yhdeksi valinnan kriteereistä. Tulisi selvittää kuka todellisuudessa siivoaa samoin kuin kohteeseen nimetyt vastuu henkilöt. Heidän osaamisensa suhteessa tilojen asettamaan vaatimustasoon tulisi todentaa. Tarvittaessa kandidaatteihin tulisi tutustua ja varmistaa, että asiakas ja palvelun tuottajan keskeiset henkilöt tulevat keskenään toimeen. Olisi myös selvitettävä yrityksen henkilöstön vaihtuvuutta ja alihankkijoiden käyttämistä.

Yhtenä ratkaisevana mittarina ehdotetaan välineitä. Siivoojien käyttöön tarjottujen välineiden olisi oltava asialliset ja tilan siivoukseen soveltuvat. Välineet tulee olla suunniteltu ammattimaiseen siivoukseen. Olisi hyvä käyttää yhtenä kriteerinä, mitä koneita ja laitteita siivoojien käyttöön on suunniteltu. Ovatko koneet viimeisintä teknologiaa erikoislaikkoineen vai edellisestä kohteesta siirrettyjä.

Lisäksi tietysti puhdistusaineet, jotka kilpailutettuun kohteeseen on suunniteltu, tulisi ottaa ratkaiseviksi kriteereiksi. Olisi katsottava puhdistusaineiden ympäristöystävällisyyttä tai valmistusprosesseja. Tietenkin puhdistusaineiden turvallisuus niin käyttäjille itselleen kuin tiloissa oleskeleville muille henkilöille tulee tarkastella yhtenä kriteerinä.

Tarjouksen tehneeltä yritykseltä tulee tarkistaa taloustilanne sekä yleinen tilanne markkinoilla. Kuinka yritys on pärjännyt muissa kilpailutuksissa? Onko muu asiakunta sellaista, joka tukee alkavaa asiakkuutta?

Kommunikaatio

Hyvän kilpailutusprosessin erinomainen kommunikaatio alkaa jo ennen varsinaisen tarjouspyynnön lähettämistä. Tuloksista kävi ilmi, että toivotaan teknistä vuoropuhelua. Teknisellä vuoropuhelulla tarkoitetaan, että kutsutaan jopa muutama siivouspalveluliike saman pöydän ääreen suunnittelemaan vuoropuhelun avulla kilpailutettavan kohteeseen suunniteltavia ratkaisuja onnistuneen siivouspalvelun tuottamisen takaamiseksi. Tässä kohden tulisi avoimesti kertoa nykyisen sopimuksen haasteista ja onnistumisista sekä opeista.

Kun tarjouspyyntö on valmisteltu yhdessä, pyydetään isommalta joukolta palveluliikkeitä tarjoukset. Seuraava tärkeä kommunikoinnin vaihe on kohdekierros, jonka tulee pitää sisällään olennaista informaatiota tiloista, tilojen käytöstä sekä aikataulurajoitteista. Toki pintamateriaalien puhdistus ja hoito-ohjeet sekä tilojen pohjakuvien ajantasaisuus ja mahdolliset suunnitellut muutokset tulee tässä kohden käydä läpi.

Seuraava kommunikaatiovaihe on antaa siivouspalveluliikkeille mahdollisuus jatkokysymyksiin. Jatkokysymyksille on hyvä varata jättöaikaa viikosta kahteen viikkoa. Kaikkiin esitettyihin jatkokysymyksiin vastataan määräpäivään mennessä kaikille kilpailutuksessa mukana oleville palveluliikkeille yhteisesti.

Tarjousten jättämisen jälkeen siirrytään tarjousten esittelyihin. Tulosten perusteella riippuen kilpailutetun kohteen koosta tulisi tarkentavia keskusteluja järjestää jopa viisi kappaletta. Jokaisen keskustelun jälkeen tarkennetaan ja hiotaan tarjousta ja varmistetaan, että yhteinen tahtotila, joka on siivouspalvelukumppanin onnistuminen tehtävässään.

Lopulta tehdään päätös kilpailutuksen voittajasta ja tämä tiedotetaan reilusti kaikille osapuolille. Lisäksi ei valituille järjestetään mahdollisuus palautekeskusteluun, miksi heitä ei valittu palvelun tuottajaksi. Tämän jälkeen kommunikaatiossa siirrytään tuotannon aloituksen valmisteluun, johon kuuluvat katselmukset. Edellä esitetyt havainnot kommunikaation vaiheista on esitetty kuviossa 29.



KUVIO 29. Kommunikaation vaiheet kilpailutusprosessissa

Yhteenveto kilpailutusprosessista

Kun alussa suunnitellaan yhdessä nykyisen palvelun tuottajan ja mahdollisesti parin ehdokkaan kanssa teknisessä vuoropuhelussa tarjouspyyntömateriaali liitteineen keskittyen ratkaisemaan nykyiset haasteet sekä onnistumiset huomioiden, niin voidaan olla melko varmoja tärkeimmän asian onnistumisesta. Kasassa on ajantasainen materiaali kattavilla tiedoilla jokaisen palveluntuottajan käyttöön tarjouksen laskentaa varten.

Tämän jälkeen kilpailutusprosessille varataan riittävästi aikaa, jotta jokaisella toimijalla niin suunnittelijoilla, tarjousten valmistelijoilla sekä tarjousten käsittelijällä on riittävästi aikaa. Tarjousten vertailuun tehdään kriteerit, jotka eivät ole pelkästään hinta vaan mukaan otetaan laadullisia kriteereitä, kuten henkilöstö, välineet ja vasteajat.

On myös tärkeätä, että siivousasiantuntija on itse suunnitellut kohteen siivouksen samoilla kriteereillä kuin se on pyydetty palveluliikkeiltä. Aivan kuin siivousasiantuntija itse myisi palveluaan. Tällöin liian alhaisella työmäärällä myydyt tarjoukset jäävät pois.

Lopuksi viestitään aikataulun mukaisesti jokaisessa prosessin vaiheessa selvästi sekä keskustellaan tarkennuksista niin monta kertaa, että jokaisella on varmasti sellainen tunne, että niin siivouspalveluliike kuin asiakaskin tietävät, mitä ollaan hankkimassa.

5.5.3 Tukiorganisaatio

Siivouspalveluliikkeen tukiorganisaatioksi määriteltiin kyselyssä henkilöt, jotka vastaavat palvelun suunnittelusta tai toiminnan kehittämisestä. Lisäksi vastauksia toivottiin menetelmä kouluttajilta. Tähän ryhmään vastauksia tuli viisi kappaletta.

Siivouspalveluliikkeen suunnittelijoilta kysyttiin ensimmäisenä sitä, että mitä eroa on suunnitella ja kehittää palveluratkaisua asiakasyrityksille, joiden käytössä on

tai ei ole siivouksen asiantuntijaa. Konkreettisesti ero voidaan kärjistää yhteiseen kieleen. Mikäli ostaja eli siivouksen asiantuntija osaa yhteisen ammattikielen, niin täten asiointi on huomattavasti sujuvampaa. Toisaalta, jos asiakas ei osaa yhteistä ammattitermistöä, niin väärinymmärrysten riski kasvaa.

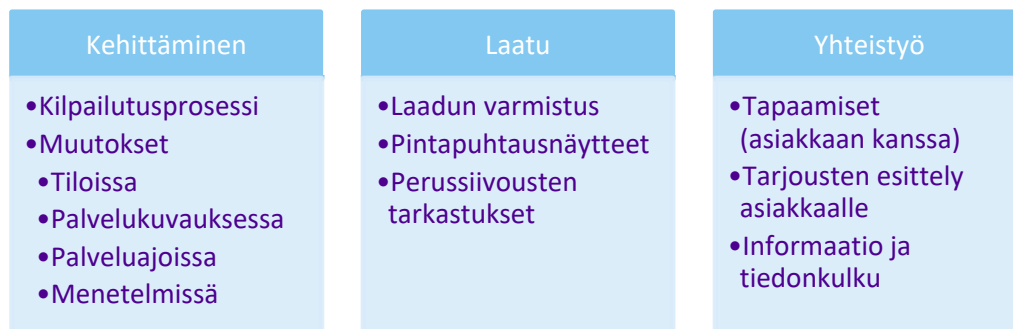
Kun asiakasyrityksellä on käytössään siivouksen asiantuntija, niin tällöin palvelun tarve ja sisältö on määritelty tarkasti. Yhteistyö on kehittävää sekä keskustelevaa. Suunnitteluprosessin lähtökohdaksi on osattu ottaa ne asiat, jotka vaikuttavat keskeisesti palvelun tuottamiseen. Lisäksi korostuvat laadulliset tekijät ja ymmärretään, mistä kustannukset koostuvat. Laadunvalvonta koetaan tärkeänä ja siinä osataan ottaa huomioon palvelukuvaus ja kiinnitetään huomiota oikeanlaisiin asioihin.

Jos taas asiakasyrityksellä ei ole käytössä siivouksen asiantuntijaa, niin tällöin tilanne on kaksi jakoinen. Mikäli asiakasta ei kiinnosta pätkääkään siivouksen kanssa yhteistyö tai kehittäminen ja se koetaan ”pakollisena kustannuseränä”, niin tällöin asiakkaalle joudutaan hyvin tarkasti avaamaan tarjouksen kustannusrakennetta ja mahdollisen siivouksen laiminlyönnin pitkän ajan kuluessa aiheuttamia materiaalivaurioita. Monesti tiedot ovat hyvin vaillinaisia ja vanhoja. Näissä tapauksissa kasvaa asiakkaan riski, joissa asiakas ei saa vertailukelpoisia tarjouksia.

Toisaalta, jos asiakas on kiinnostunut siivouksen kehittämisestä, niin tällöin siivouspalvelun tuottaja pääsee ottamaan luontevasti asiantuntijan roolia. Päästään ohjaamaan asiakasta ja opastamaan siivoukseen liittyvissä asioissa. Ehkä tämän kokemuksen takia, yksi suunnittelija koki, ettei asiakkaan etua valvovaa siivouksen asiantuntijaa kaivata päällekkäisenä toimintona.

Siivouspalveluliikkeiden tukiorganisaation henkilöiltä kysyttiin, minkälaista yhteistyötä he tekevät asiakasyritystensä siivousasiantuntijoiden kanssa. Ne voidaan jakaa kolmen päätermin alle kehittäminen, laatu ja yhteistyö. Kuvio 30 esittää nykyisiä yhteistyön tapoja. Tässä selvästi näkyy kehittävä, keskusteleva yhteistyö, jossa pyritään tiedolla johtamiseen.

Kommunikoinnin vaiheet kilpailutusprosessissa



KUVIO 30. Siivouspalveluliikkeiden tukiorganisaation näkemys yhteistyöstä siivousasiantuntijoiden kanssa nyt

Heikkoutena yhteistyössä pidetään ympäröiväitä vastauksia. Näistä on vaikea tehdä todellisia johtopäätöksiä. Erityisesti tämä koettiin julkisen puolen kilpailutuksissa haasteeksi. Lisäksi heikkoutena koettiin ohjohtaminen. Siivouksen asiantuntija saattaa puuttua liaksi päivittäisiin asioihin. He saattavat välittää asiakaspalautteen varmistamatta asiaa itse.

Asiat, joissa tukiorganisaatio toivoo apua siivouksen asiantuntijoilta, voidaan jakaa kahteen tiedonhallinta ja kehittäminen. Kuvio 31 esittää, mitä apua siivousasiantuntija voi tarjota siivouspalveluliikkeiden tukiorganisaatiolle. Tiedonhallinta käsittää kohteen siivouksen vaikuttavia tekijöitä sekä historia tietoja. Mitä materiaaleja kohteessa löytyy? Miten niitä on aikaisemmin hoidettu? Milloin edellisen kerran on tehty peruspuhdistuksia? Mitä erikoista huomioitavaa vuosikellon mukaisissa töissä on sekä milloin ne tullaan seuraavan kerran tekemään? Laadunseurantojen historiatietojen seuranta sekä toimittaminen. Tietysti näistä historia opettaa asioita, jotka toimivat ja jotka eivät toimi kohteessa. Nämä tulee antaa avoimesti palveluliikkeen tietoon. Tiedonhallinnan tavoitteena on kehittää siivouspalveluratkaisu, joka on laadukas, mutta kuitenkin kustannustehokas.

Kehittäminen	Tiedonhallinta
<ul style="list-style-type: none"> • Yhteisen hyödyn nimessä kohti laadukasta lopputulosta • Alan merkityksen ja arvostuksen kohentaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Pohjakuvat • Neliöt • Pintamateriaalit & koneet & laitteet <ul style="list-style-type: none"> • Puhdistusohje • Peruspuhdistukset = Vuosikello <ul style="list-style-type: none"> • Tehdyt <ul style="list-style-type: none"> • Opit • Suunnitellut • Suoja-aine • Määrät <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstö • Asiakas • Hygieniatuotteet • Laadunseuranta historia

KUVIO 31. Mitä apua siivousasiantuntijat voivat tarjota siivouspalveluiden suunnittelijoille vielä lisäksi?

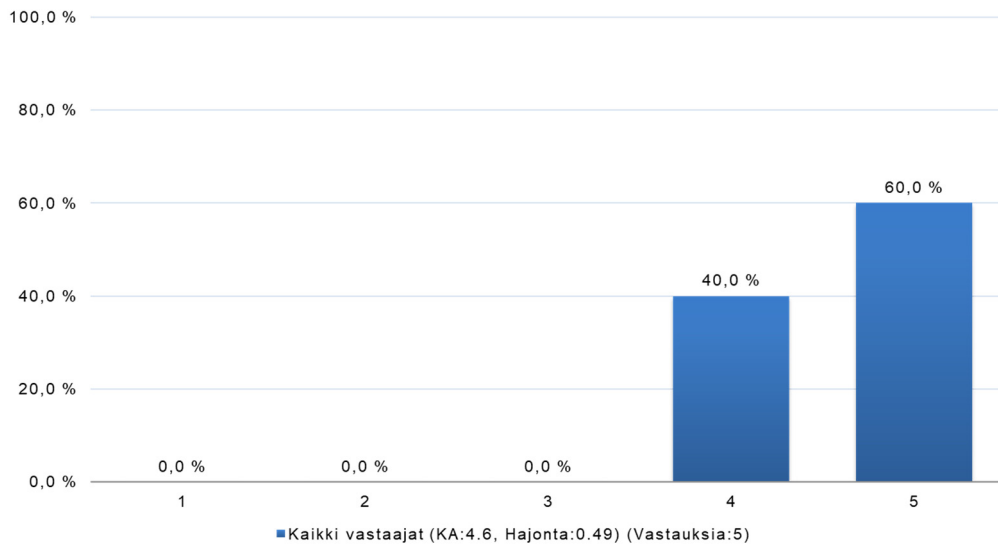
Toivotaan, että organisaatiot osaisivat hyödyntää siivousasiantuntijaa muuhunkin kuin pelkkään siivouksen laadun valvontaan ja kilpailuttamiseen. Tällöin toimenkuvaan tulisi sisällyttää rakentamisen ja remontoinnin avustamista esimerkiksi materiaalivalinnoilla tai toimintojen suunnittelulla.

Koko kiinteistön siivoukseen liittyvän tiedon hallinta nähdään yhtenä siivouksen asiantuntijan tehtävänä. Tieto helpottaa kilpailutustilanteessa saamaan mahdollisimman asiakkaalle sopivia tarjouksia. Kilpailuttamisessa tulisi hyödyntää olemassa olevia siivouksen mitoitusohjelmistoja. Kun hyödynnetään mitoitusohjelmistoja, niin asiantuntija voi nojata laskelmaansa arvioidessaan tarjouksia. Tällöin tarjoukset, joissa palvelukuvaukseen määriteltujen tehtävien ja työhön tarjouksessa varatun ajan suhde muodostuu järkeväksi. Siivouksen asiantuntijat nähdään asemansa vuoksi koko alan imagon ja brändin kehittäjinä.

Myös siivouksen tukiorganisaation jäsenet peräänkuuluttavat siivouksen asiantuntijoille päätäntävaltaa. Tulisi olla mandaatti valita tarjouksista soveltuvin. Tavoitteena tulisi olla kustannustehokkaan laadukkaan palvelun ostaminen.

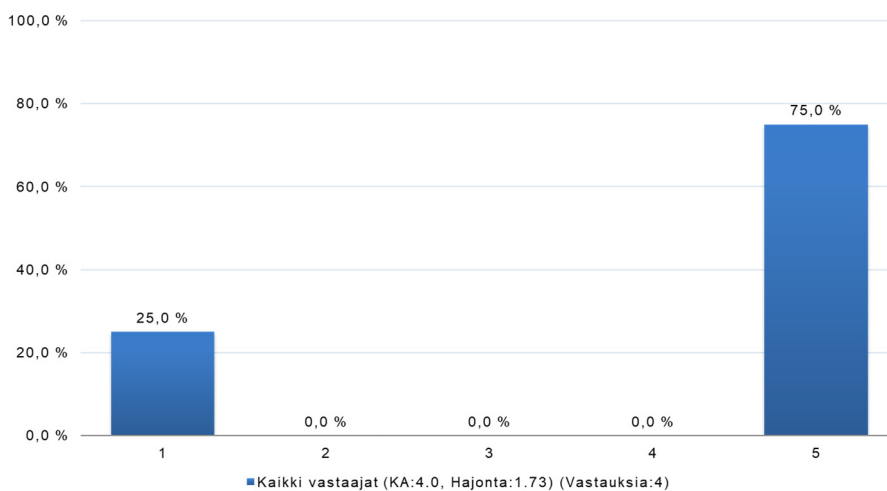
Kuviossa 32 on esitetty, miten siivouspalveluliikkeiden tukioorganisaation oma työ helpottuu käytettäessä siivousasiantuntijoita. Työ helpottuu merkittävästi. Kuvio 33 näyttää kuinka hyödyllinen siivousasiantuntija on omalle organisaatiolleen siivouspalveluliikkeiden tukioorganisaation mielestä. Kuvioista havaitaan, että yhden vastaajan mielestä hyöty on olematon, mutta toisaalta neljän vastaajan mukaan hyöty on merkittävä.

Kuinka hyödyllisenä koet oman työn helpottumisen näkökulmasta, että yhteistyökumppanilla on käytössään siivouksen asiantuntija?



KUVIO 32. Siivouksen tukioorganisaation näkemys oman työn helpottumisesta käytettäessä siivouksen asiantuntijoita

Kuinka hyödyllisenä näet yhteistyöorganisaatiolle sen, että heidän palveluksessaan on siivouksen asiantuntija?



KUVIO 33. Kuinka hyödyllinen siivousasiantuntija on omalle organisaatiolleen

5.5.4 Tuotanto-organisaatio

Tuotanto-organisaatiota oli kyselyssä määritelty edustavaksi siivooja, siivoustyönohjaajat, palveluesimiehet ja palvelupäälliköt. Tähän ryhmää tuli neljä vastausta, joten otanta ei ole laaja. Kuitenkin näkökulmaa tutkimukselle saadaan, sillä kysymykset olivat monin kohdin avoimia.

Kaikki vastaajat kokevat, että jokaisella yrityksellä pitäisi olla siivouksen asiantuntija. Näin kommunikaatio olisi helpompaa nopeampaa ja helpommin ymmärrettävissä. Lisäksi asiantuntijan koetaan arvostavan siivouksen tuotanto-organisaatiota ja täten kokeilevan mieluusti uusia menetelmiä siivouksen laadun nostamiseksi.

Yhteistyötä, jota tuotanto-organisaation jäsenet tekevät siivouksen asiantuntijoiden kanssa ovat tuotannon ylläpitämistä. Tärkeimpänä mainitaan laadun varmistaminen yhteisillä laatukierroksilla. Lisäksi mainitaan kertaluontoisten töiden suunnittelu ja tilaus. Toiminnan kehittäminen oli myös mainittuna joko palveluvauksen muokkaamisella, uutuuksien käyttöönottamisella tai jotain muuta toiminnassa muuttamalla.

Lähes samoja vastauksia kuin yhteistyössä saatiin, kun kysyttiin sitä, missä asioissa siivouksen tuotannosta vastaava on saanut apua asiakasyrityksensä siivouksen asiantuntijalta. Mainittiin uutuuksien käyttö, opastaminen, palveluvauksen muutokset ja työaikojen muutokset.

On myös asioita, joita tuotannosta vastaavat ovat odottaneet siivouksen asiantuntijoilta apua, mutta eivät ole näihin saaneet vastauksia. Tässä mainittiin kaksi merkittävää asiaa, joiden viestimiseen jatkossa siivouksen asiantuntijoiden tulee kiinnittää huomiota. Kohteen tarkat materiaalitiedot ovat tärkeitä. Se oli yksi kehityskohteista. Lisäksi tulisi informoida myös mahdollisista sisäilmaongelmista sekä muuttuvista asioista kuten remonteista. Kehityskohteeksi tuli myös se, että hintaa arvostellaan perusteettomasti. Mikäli yrityksellä on kaksi siivouksen asiantuntijaa, niin heidän epäselvä ja jopa ristiin mennyt kommunikaatio on aiheuttanut haasteita.

Siivouksen asiantuntijoina työskentelevien toimenkuvaan toivotaan tuotanto-organisaation näkökulmasta vierailuja arjessa. Tulisi käydä katsomassa, kuinka työskennellään ja täten mahdollisesti nähdä kehityskohteita.

Siivouksen asiantuntijan unelmatoimenkuva siivouspalveluliikkeen tuotanto-organisaation näkökulmasta on ”tuotannon puolella” oleva asiantuntija, joka tutustuu kohteeseen välillä myös työskentelyä seuraten ja kehitettäviä asioita havainnoiden. Varmistaisi onnistuneen siivouksen edellytykset. Lisäksi huolehtisi samankaltaisten työtehtävien tekemisen samoilla ohjeilla eri asiakaskohteiden välillä. Toimii siivouspalveluliikkeen ja asiakaskohteen välillä tulkkina selkeästi kommunikoiden. Siivouksen asiantuntijan tulisi varmistaa säännöllisesti laatua ja tehdä selkeät palvelukuvaukset.

Todettakoon, että 75% vastaajista (n=4) koki sekä oman työn helpottumisen että asiakasorganisaation hyötymisen näkökulmasta siivouksen asiantuntijoiden käyttämisen erittäin hyödylliseksi. Yksi vastaaja ei näin kokenut vaan koki asiantuntijan käytön lähinnä haittaavana tekijänä. Melko moneen avoimista kysymyksistä oli tullut vastaus, että ei ole kokemusta siivouksen asiantuntijan kanssa toimimisesta. Tämä saattaa olla yhden negatiivisen kokemuksen selittävä tekijä.

5.6 Siivouspalveluiden käyttäjät

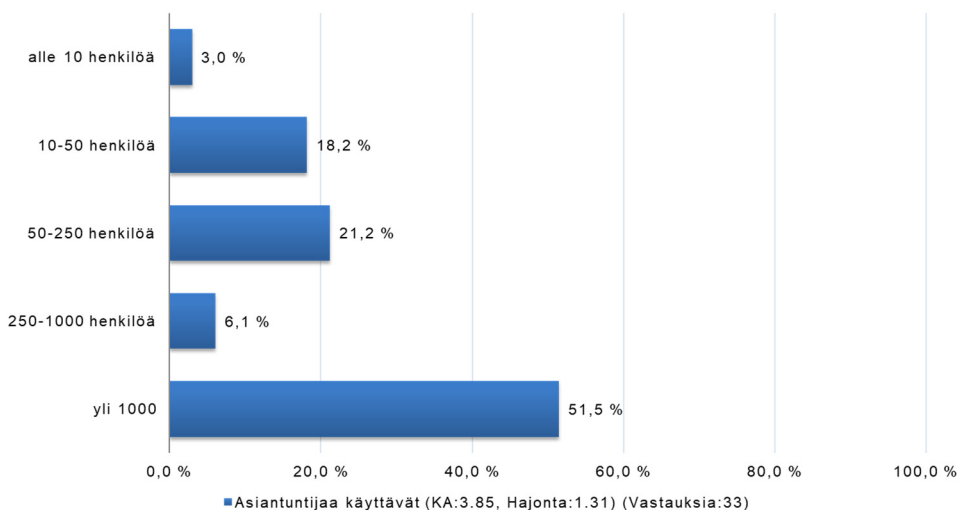
Siivouspalveluiden käyttäjät ryhmä olivat henkilöitä, jotka työskentelevät yksiköiden esimiehinä tai keskijohdossa. Toki vastauksia saattoi tulla ihan rivityöntekijöiltäkin. Kokonaisuutena vastauksia tuli 39 kappaletta.

Vain kolme vastaajaa ilmoitti, ettei heidän organisaatiossaan ole käytössä siivousasiantuntijaa. Vastaukset avoimiin kysymyksiin olivat: en osaa sanoa, en tiedä. Samoin usko hyödyllisyyteen, mikäli siivousasiantuntija olisi käytettävissä oli tasan 3. Täten jätetään raportoimatta tarkemmin.

Lähes 90 % vastaajista ilmoitti, että heidän organisaatiossaan on käytössään siivousasiantuntija. Kuviossa 34 on esitetty yritysten kokoa, joissa on käytössä sii-

vousasiantuntija. Henkilö saattoi olla joko omana työntekijänä tai ostettuna konsulttipalveluna. Kuviosta huomataan, että jopa hyvinkin pienet organisaatiot ovat keskittäneet työtä asiantuntijalle.

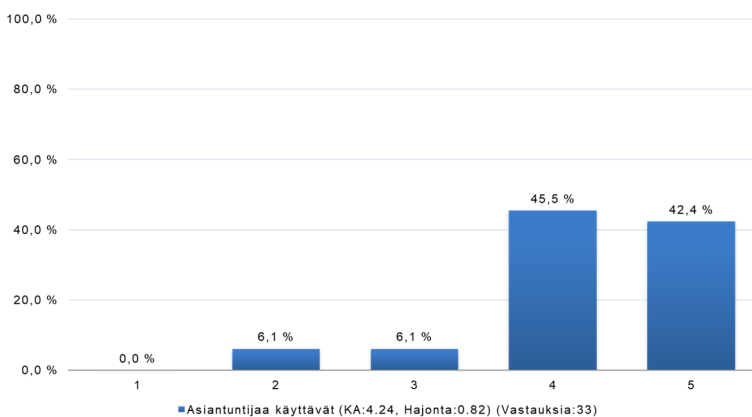
Yrityksenne koko henkilömäärässä?



KUVIO 34. Yrityksen koko, jos käytössä siivousasiantuntija

Kuviosta 35 huomataan, että asiakasorganisaation jäsenet kokevat osaavansa omasta mielestään hyödyntää hyvin asiantuntijoita. Muutamat vastaajat eivät ole osanneet mielestään hyödyntää tarpeeksi hyvin asiantuntijaa.

Kuinka hyvin osaat hyödyntää organisaatiosi siivouksen asiantuntijaa?



KUVIO 35. Hyödyntämisen osaaminen

Kysyttiin siivouspalvelun käyttäjiltä, millaisissa asioissa he ovat hyödyntäneet organisaationsa siivousasiantuntijaa tai ostettua konsulttia. Lähes kaikki vastaajat ilmoittivat käyttäneensä asiantuntijaa laatuun liittyvissä asioissa. Lisäksi sopimuksiin liittyvät asiat kävivät monesta vastauksesta ilmi. Muutoksista tulevat erityissiivous tai vuosittaiset perussiivoustarpeet nousivat esiin. Neuvontaa hyödynnetään myös. Taulukko 3 näyttää, missä asioissa siivousasiantuntijaa on hyödynnetty vastaajan omasta toimesta.

Tarkemmin katsottaessa taulukossa 3 esitetyistä vastauksista kävi ilmi, että säännöllisessä laadunvarmennuksessa ei asiantuntijaa käytetä apuna yhtä tehokkaasti kuin reklamaatio tilanteissa. Vain muutama oli käyttänyt apuna laadun hallinnassa säännöllisesti, mutta reklamaatioissa joka toinen vastaaja.

Terveystarkastaja ja omavalvonta ovat taulukossa 3 esillä, vaikka ne mainittiin vain yhden kerran. Lisäksi muutamasta vastauksesta kävi ilmi, että otetaan sitten yhteyttä, kun ei enää itse pärjätä. Yksikään vastaajista ei maininnut tekevänsä kaikissa näissä mainituissa asioissa yhteistyötä siivousasiantuntijan kanssa. Tulee eteen kysymys, että vaikka apua laajasti hyödynnetään, että hyödynnetäänkö siivousasiantuntijaa sittenkään riittävän laajalla rintamalla kaikissa niissä kysymyksissä, joissa se olisi mahdollista. Täten tästä tulee yksi merkitys lisää opinäytetyölle – siivousasiantuntijoiden hyödyntämisen kehittäminen organisaatioissa.

TAULUKKO 3. Missä asioissa hyödynnät siivousasiantuntijaa?

Missä asioissa hyödynnät siivousasiantuntijaa?
Reklamaatio
Siivoussopimus (Kilpailutus, vaihto, palvelukuvaus)
Säännöllinen laadun arviointi
Erikoistarpeet (perus-, remontti- tai koronasiivous)
Neuvonta (Siivousohje, puhdistusaine, siivousväline)
Yhteistyö terveystarkastajan kanssa
Omavalvonta
Yhteistietojen saaminen siivouspalveluliikkeelle

Asioita, joissa vastaaja olisi voinut hyödyntää siivousasiantuntijaa, mutta vastaajat olivat jättäneet hyödyntämättä, olivat lähinnä päivittäisen siivouksen laatutason liittyviä. Myös sopimusrikkomukset mainittiin. Kommunikointi ja tiedottaminen siivouksesta sekä peruspesut olivat useamman kerran mainittuja asioita, jotka jälkeempään kysyttäessä tunnistetaan tilanteiksi, joissa asiantuntijan puoleen olisi pitänyt kääntyä. Kun uusi siivouksesta vastaava esimies tulee perehtymään, niin tässä olisi ollut hyvä tilanne käyttää siivousasiantuntijaa apuna.

Kun vastaajilta tiedusteltiin, että miten heidän organisaationsa hyödyntää siivousasiantuntijaa, niin vastaukset olivat hyvin vaihtelevia. Jonkun mielestä heidän organisaationsa hyödyntää siivousasiantuntijaa hyvin toisen mielestä heikosti. Hektinen arki haittaa hyödyntämistä.

Toki osa vastasi, minkälaisia asioita siivousasiantuntijan tehtäviin kuuluu. TAULUKKO 4. Missä asioissa organisaatiosi hyödyntää siivousasiantuntijaa? Taulukossa 4 on esitetty, missä asioissa organisaatioissa hyödynnetään siivousasiantuntijaa. Reklamaatiot ja siivoussopimusten tekeminen nousevat selkeästi vastauksista enemmistöön ja nämä tulevat jokaiselta vastaajalta. Laadun tarkkailu, neuvonta ja erikoistarpeet mainitaan useamman kerran noin joka neljännen vastaajan toimesta. Selkeästi olisi tarkentamisen tarvetta, missä kaikissa asioissa voidaan olla yhteydessä siivousasiantuntijoihin.

TAULUKKO 4. Missä asioissa organisaatiosi hyödyntää siivousasiantuntijaa?

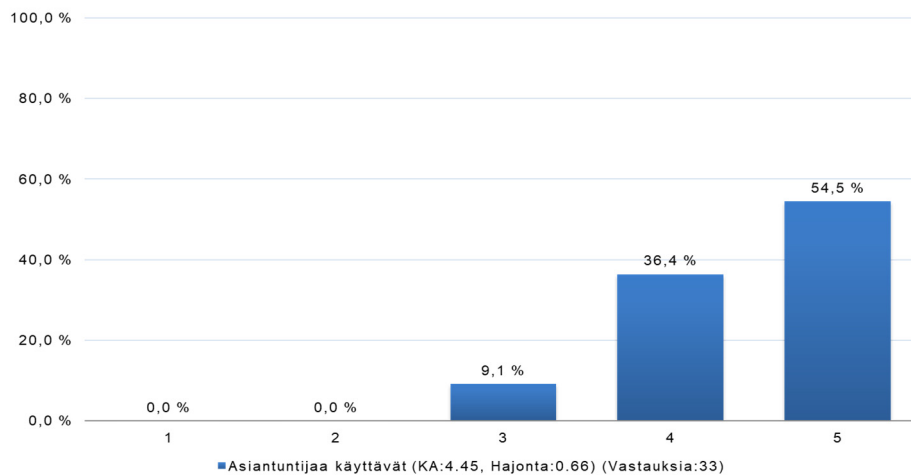
Missä asioissa organisaatiossasi hyödynnetään siivousasiantuntijaa?
Vakavammat reklamaatiot
Siivoussopimus (Kilpailutus, vaihto, palvelukuvaus)
Säännöllinen laadun arvionti
Erikoistarpeet (perus-, remontti- tai koronasiivous)
Neuvonta (Siivousohje, puhdistusaine, siivousväline)
Vastuullisuuden valvonta
Omavalvonta
Tiedottaminen

Kaikki vastaajat muutamaa lukuun ottamatta, joiden mukaan nykyinen tilanne on hyvä, toivoivat enemmän jalkautumista. Osa toivoi kaksi kertaa vuodessa tehtävää siivouksen auditointia osa neljä kertaa. Lisäksi toivottiin puhdistusaineiden

käytön tarkistusta sekä varmistusta, että niitä käytetään oikein. Toivottiin käyttö-
turvallisuustiedotteiden tsekkausta.

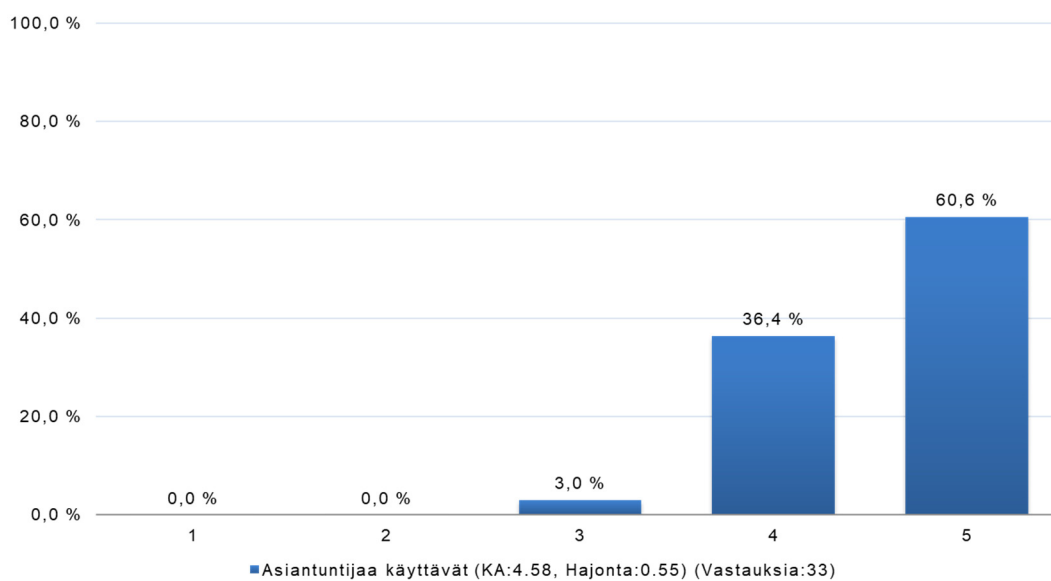
Vastaajat kokivat hyötyvänsä erittäin merkittävästi käyttäessään siivousasiantun-
tijaa apunaan (kuvio 36). Samoin vastaajat kokivat, että heidän organisaationsa
hyötyy erittäin merkittävästi siivousasiantuntijoiden käytöstä. Organisaation hyö-
tyminen on esitetty kuviossa 37.

Kuinka tärkeänä ja/tai hyödyllisenä koet itsellesi, että organisaatiossasi on joko oma tai konsultti toimimassa siivouksen
asiantuntijana?



KUVIO 36. Kuinka hyödyllisenä käyttäjät kokevat itselleen, että heidän organi-
saatiossaan on käytettävissä siivousasiantuntija

Kuinka tärkeänä ja/tai hyödyllisenä koet koko organisaatiollesi, että organisaatiossasi on joko oma tai konsultti toimimassa siivouksen asiantuntijana?



KUVIO 37. Kuinka hyödyllisenä vastaajat kokivat siivousasiantuntijoiden käytön organisaatiolleen

5.7 Kyselytutkimuksen tulokset yhteenveto

Asema organisaatiossa tulisi olla kiinteistöä johtavassa organisaatiossa tai omana tukiorganisaationaan. Asema voisi olla esimerkiksi kiinteistöpäällikön alaisuudessa, jossa tiimissä toimii useita kiinteistön talotekniikasta ja kunnosta huolehtivia ammattilaisia. Toimitilapalveluiden hankinnasta huolehdittaisiin myös tiimin toimesta. Lisäksi tiimissä olisi hyvä olla asiantuntemusta ja ymmärrystä kiinteistöä käyttävien asiakkaiden tarpeista.

Asemassa tulisi olla vastuussa omien vastuu kohteiden siivousbudjetista. Tällöin toiminta on suoraviivaista ja tehokasta. Toki työlle olisi asetettava laadulliset mittarit myös, jottei tule tarjousmeklari efektiä. Aseman tulisi tavoitella hinta-laatusuhteen nostamista. Tavoitteena tulisi ostaa laadukasta siivouspalvelua pitäen täten kokonaiskustannukset alhaisempina.

Siivousasiantuntijan keskeiseksi toimenkuvaksi tunnistetaan viisi yläotsikkoa. Ne ovat yhteistyötahojen kanssa toiminen. Olla mukana hankkeissa eli kiinteistöjen rakennus ja remontointi urakoissa. Pitää yllä siivoukseen keskeisesti vaikuttavien asioiden tiedonhallintaan tai huolehti, että yritykseltä löytyy ajantasainen tietokanta. Suunnittelevat ja johtavat toimintaa tiedolla. Nämä edellä mainitut tukevat varsinaisen siivouspalvelun kilpailuttamista, kehittämistä ja auditointia.

Yhteistyötahoina on useita eri toimijoita. Yhteistyötahoilta ostetaan tuotteita tai liitännäispalveluita, kuten saniteettitarvikkeita. Yhteistyötahot voivat olla myös siivoukseen sidoksessa. Tällöin heidän toimintansa avustaa siivouspalveluiden tuottamista, kuten vartijat avaamalla ovia tai jätehuolto. Yhteistyötahoilta saadaan tietoa ja osaamista. Tällöin puhutaan puhdistusaine tai -välinevalmistajasta tai terveystarkastajasta. Yhteistyökumppaneilta ostetaan joko itselle tai organisaation työntekijöille koulutuspalveluita tai heiltä saadaan ohjeita. Osa yhteistyökumppaneista ylläpitää siivousasiantuntijan osaamista. Yhteistyötahojen kanssa käytävät asiat voivat kuulua joko osittain tai kokonaan siivousasiantuntijan toimenkuvaan.

Siivousasiantuntijan tulee olla jo rakennushankkeen alussa mukana, kun rakennusta tai remonttia suunnitellaan. Tällöin asiantuntija voi vaikuttaa valittaviin pintamateriaaleihin. Tilojen toiminnallisuuteen siivouksen näkökulmasta on tärkeä vaikuttaa, sillä siivouskustannukset usein vuosien saatossa kohoavat isommiksi kuin kohteen koko rakennuskustannukset. Jotta siivous olisi mahdollisimman joutavaa, tulee siivouskeskus mitoittaa ja suunnitella tulossa olevien palveluiden vastaamalle tasolle. Lisäksi tällöin valitaan saniteettitilojen hygienia tuotteet. Mahdollisesti uusia koneita hankitaan ja näihin tulee puhdistusohjeet selvittää. Kuviossa 38 on esitetty rakennushanke ja siivousasiantuntijan rooleja siinä.



KUVIO 38. Rakennushanke ja siivousasiantuntija

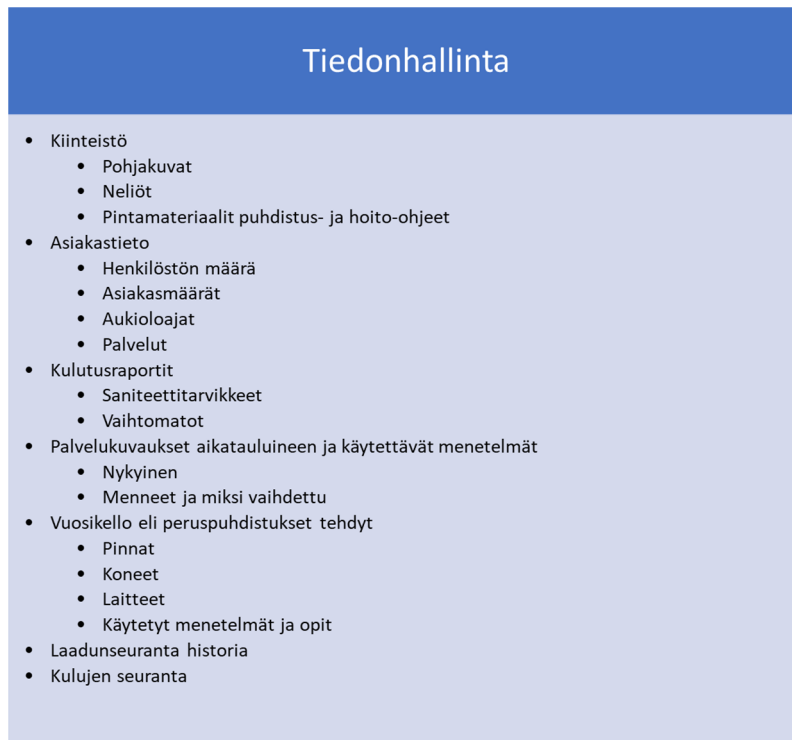
Tiedot siivoukseen vaikuttavista kiinteistön asioista tulee pitää ajantasaisena. Näissä olisi hyvä hyödyntää mahdollisesti olemassa olevia kiinteistöjen hallinointiin käytettäviä valmiita ohjelmia. Kuviossa 39 on esitetty oleelliset tiedot, jotka on ylläpidettävä. Ajantasaiset pohjakuvat, joista selviää tilojen neliöt, on oltava esillä. Nämä tulee olla sekä DWG että PDF versioina saatavilla. Lisäksi tietoa tulee pitää yllä pintamateriaaleista ja niiden puhdistusohjeista.

Asiakastieto eli kiinteistössä toimivan yrityksen tiedot ovat olennaista tietoa siivouspalveluliiketoiminnalle. Asiakastietoon kuuluu asiakkaan aukioloajat sekä asiakkaan tuottamat palvelut. Tuotettu palvelu vaatii aina oman puhtaustasonsa. Lisäksi olisi tiedettävä asiakkaan henkilöstömäärä. Lisäksi tiloissa vierailevien asiakkaiden määrästä vierailuajankohtineen tulisi osata antaa suhteellisen tarkkaa tietoa.

Vuosikellon mukaiset peruspuhdistukset kuuluvat myös ylläpidettävän tietoon. Tällöin tehdyistä peruspuhdistuksista tulee olla dokumentaatio. Peruspuhdistuksista käytetyistä menetelmistä ja suoja-aineista on oltava dokumentaatio. Lisäksi olisi kerättävä tietoa peruspuhdistuksiin vaikuttavista seikoista, joihin on osattava varautua.

Palvelukuvaus on pidettävä ajantasaisena. On myös hyvä säilyttää aikaisemmat ja syyt niistä luopumiseen. Lisäksi infona olisi hyvä mainita ylläpitosiivouksen kannalta onnistuneet ja epäonnistuneet menetelmävalinnat sekä kokeilut. Toki myös ajankohta, milloin työ on asiakkaan näkökulmasta parasta suorittaa.

Laadunseurannan raportit kuuluvat myös tärkeään tietoon. Tällöin voidaan kerätä trendiä ja seurata toiminnan toimivuutta. Laadunseurannan avulla voidaan kehittää mittareita, joiden avulla ostamista voidaan kehittää laadullisen ostamisen suuntaan. Koska tehtävän tulisi olla budjettivastuullinen, niin kulujen seuranta tulee olla keskeistä tekemistä. Kuluja tulee myös vertailla suhteessa saavutettuun laatuun.



KUVIO 39. Kiinteistön ylläpidettävät tiedot

Kuviossa 40 on siivousasiantuntijan rooli suhteessa siivouspalveluliikkeisiin ja siivousta käyttävään asiakkaaseen. On tunnistettu kolme toiminnan vaihetta. Nämä tunnistetut toimenpidevaiheet ovat kilpailutusprosessi, yhteistyön ja toiminnan kehittäminen sekä auditoinnit. Yhteisotsakkeena on siivous.

Siivoussopimuksen voimassaolon aikana pidetään sopimusta yllä ja kehitetään toimintaa. Toimintaympäristön muutoksiin on reagoitava nopeasti. Tämä usein vaikuttaa palvelukuvauksen muutokseen tai siivouksen suoritusajankohdan muutokseen. Tämän lisäksi kokeiluun tulee erilaiset tekniset ratkaisut, joilla haetaan kustannustehokkuutta laadun kärsimättä. Näitä kokeiluja tulee tehdä säännöllisesti. On tärkeätä olla tietoinen maailmalla kehitetyistä uusista siivousmenetelmistä ja tutkimuksista sekä osata kouluttaa ja viedä käytäntöön niitä. Lisäksi tärkeätä on varmistaa, että onnistuneen siivouksen edellytykset toteutuvat hyvällä tasolla.

Asiantuntija tekee suunnitellusti laadunvalvontaan liittyviä teknisiä auditointeja. Laatuauditoinneissa käytettäviä työkaluja on monia. Se voi olla perinteinen paperilomake tai pohja, joka täytetään älylaitteella. Tähän on myös tullut ohjelmistojen

toimittajilta ratkaisuja. Laadunvalvontaan liittyy myös pintapuhtausnäytteet. Näiden tulosten seuraaminen sekä mahdollisesti koeluontoinen ottaminen tulee kuulua työnkuvaan. Tämä liittyy voimakkaasti omavalvontaan. Joissakin organisaatioissa voisi olla luontevaa siirtää omavalvonta lämpötilaseurantoineen siivousasiantuntijan vastuulle.

Toiminnalliseen laadun valvontaan kuuluu sopimuksessa luvattujen asioiden toteutumisen seuranta. On tärkeätä tarkastaa, että luvatuista asioista pidetään kiinni sekä yhteiskunta vastuuseen liittyvät velvoitteet tilaajavastuulainsäädännön mukaisesti hoidetaan kunnolla.

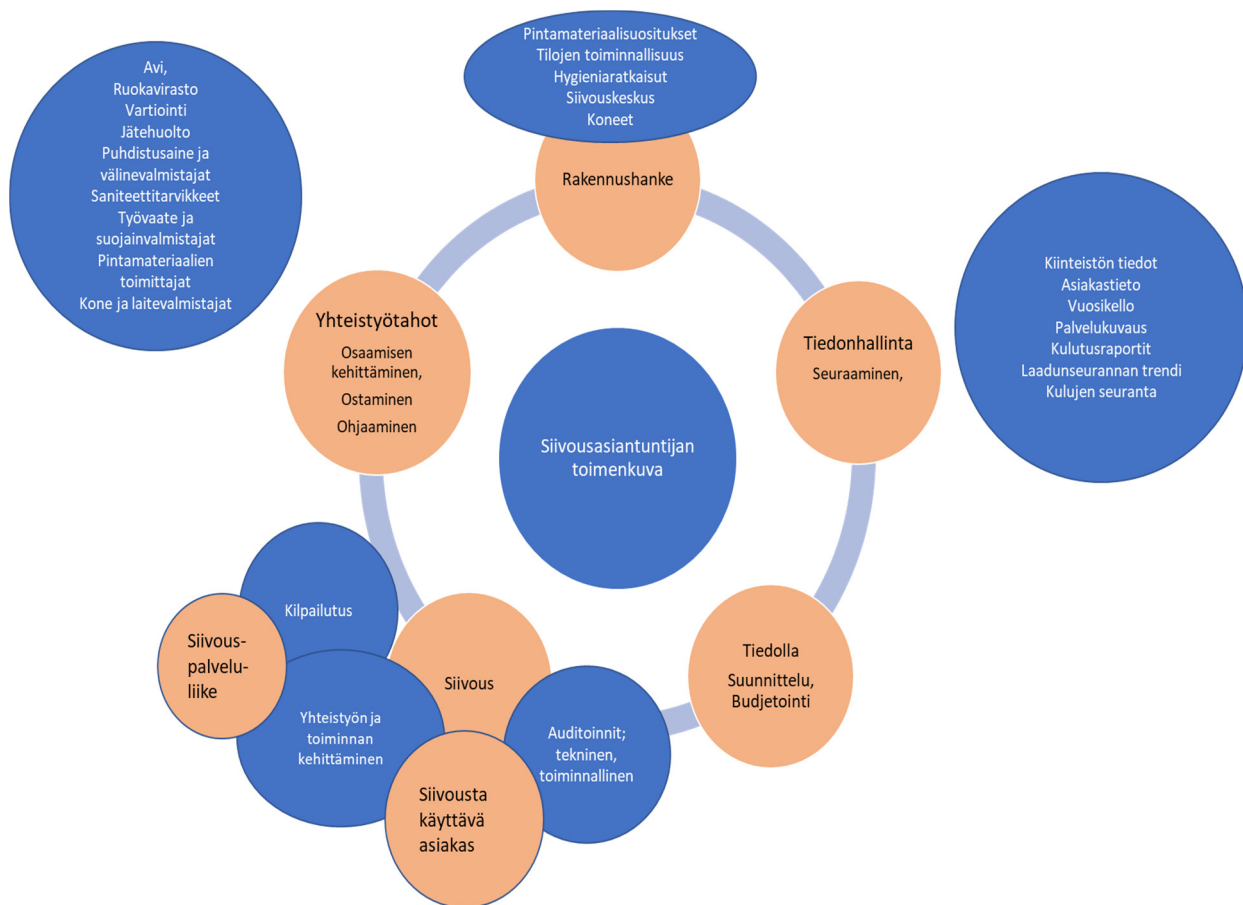
Kilpailutusprosessi on perinteisesti nähty siivousasiantuntijan tärkeimpänä tehtävänä. Halvalla ei saa hyvää eli pelkkiin kustannuksiin ei voi tuijottaa. Hyvin suunniteltu teknisine vuoropuheluineen, jossa tiedonhallinnan avulla voidaan tarjota ajantasaista tietoa mahdollistaa erinomaisen kilpailutuksen. Hyvin johdettu kilpailutusprosessi mahdollistaa todelliset säästöt. Siivousasiantuntijalle tulee antaa riittävä mandaatti tehdä päätös parhaimman tarjouksen valinnasta yhdessä tulevien asiakkaiden kanssa keskustellen. Kilpailutusprosessi on kuvattu tarkemmin jo aiemmin tässä.

Siivous

- Kilpailutusprosessi
 - Ajantasainen informaatio & Materiaali
 - Tekninen vuoropuhelu ja tarjouspyyntöjen lähettäminen
 - Kohdekerros
 - Mitoittaminen
 - Lisäselvitykset
 - Jatkoneuvottelut
 - Päätös ja tiedottaminen
- Yhteistyön ja toiminnan kehittäminen
 - Onnistuneen siivouksen edellytysten varmistaminen
 - Siivottavuus
 - Menetelmä
 - Osaaminen
 - Siivoustiheys
 - Menetelmäkokeilut
 - Aikataulukokeilut
 - Palvelukuvausmuutokset
 - Kouluttaminen
- Auditointi
 - Tekninen laatuauditointi
 - Toiminnallinen laatuauditointi
 - Pintapuhtausnäytteet
 - Lämpötilaseuranta

KUVIO 40. Siivousasiantuntijan rooli suhteessa siivouspalveluliikkeisiin ja siivousta käyttävään asiakkaaseen

Kuviossa 41 on ehdotus kyselytutkimuksen pohjalta siivousasiantuntijan toimenkuvaksi. Siinä on koottuna ympyräkenttään tässä työssä tunnistetut tehtäväalueet. Yhteistyötahojen osa-alue voidaan antaa joko kokonaisuudessaan tai osittain siivousasiantuntijan toimenkuvaan kuuluvaksi. Yhteistyötahoja on monia ja osa jää väkisin tuon listan ulkopuolelle.



KUVIO 41. Ehdotus siivousasiantuntijan toimenkuvaksi kyselytutkimuksen pohjalta

6 HAASTATTELUTUTKIMUS KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSIEN VARMISTAMISEKSI

6.1 Haastattelututkimus

Kyselytutkimuksen tuloksen testaamiseksi päätettiin tehdä haastattelututkimus esitetyn toimenkuvan oikeellisuuden selvittämiseksi. Tarkoitus oli varmistaa, näyttääkö luvussa 5.7 esitetty toimenkuva (kuvio 41) sellaiselta, jona se koetaan aidossa työympäristössä. Perimmäinen kysymys oli, tunnistaako esitetystä kuvioista 41 henkilöt oman toimenkuvansa. Tarkoituksena oli vielä selvittää haastateltavien näkemyksiä toimenkuvaan mahdollisesti liitettävistä muista kokonaisuuksista pelkän siivouksen lisäksi. Lisäksi pyrittiin selvittämään työtehtäviä, jotka mahdollisesti tulisi nostaa selkeämmin esiin ja täten muokata kuviota 41.

Haastateltavina oli kaksi opinnäytetyön tekijälle tuttua siivousasiantuntijana työskentelevää henkilöä, joten haastattelutuokioiden olivat hyvin keskustelevia ja vuorovaikutteisia. Haastattelutuokioista muodostui hyvin vapaamuotoisia ja siinä käytiin läpi aikaisemmin esitettyä pohjaa sekä tutkimuksen löydöksiä. Keskustelussa vaihdettiin myös omia kokemuksia, sillä tämä oli sekä haastattelijalle että haastateltavalle mahdollisuus kehittää ja oppia lisää omasta työstään. Toisesta haastattelusta on muistiinpanot. Toisesta haastattelusta, joka tehtiin Teams sovelluksella, on tallenne.

Molemmat haastateltavat työskentelivät talon sisäisenä asiantuntijana. Mikäli työskentelisivät ulkopuolisina, kokivat että työskentely olisi huomattavasti vaikeampaa, sillä asioita pitäisi hyväksyttää. Nyt voi toimia nopeasti. Kumpikaan ei toimi teknisen kiinteistöosaston yhteydessä. Toisaalta kiinnittymispintaa siihen on paljon, mutta ihan välttämätöntä siihen organisatorisesti liittyminen ei ole. Pääasia on, että tieto kulkee ja huomioidaan toiset työssä.

Molemmat haastateltavat kokivat budjettivastuun olevan erittäin tavoittelemisen arvoinen asia. Siihen pitäisi molempien edustamissa organisaatioissa pyrkiä. Se toisi selkeästi nopeutta päätöksen tekoon. Lisäksi se antaisi siivousasiantuntijalle selkeän mittariston omasta onnistumisesta työssään. Vastuu matriisin omaisesti

siivouskustannuksista olisi erittäin tavoittelemisen arvoista, tosin ennen kuin organisaatiot taipuvat siihen kestää tovin.

Molemmat tunnistivat siivousasiantuntijan tehtäväkentästä viisi yläotsikkoa. Yhteistyökumppanit, rakennushankkeet, tiedonhallinta, tiedolla johtaminen sekä siivous tuntuivat keskeiseltä tekemiseltä.

Rakennushankkeissa ollaan monessa mukana. Yhtenä isona asiana on astiahuollon toiminnallisuuden suunnittelu. Tämäkin on laitettu siivousasiantuntijan toimenkuvaan. Lisäksi selvitetään uusien koneiden puhdistusohjeita. Muutoin rakennushankkeen osalta tuo toimenkuva näyttää molempien haastateltavien mielestä olevan työnkuvaan sovelias.

Toisella budjetointia varten kysyttiin vain ennakoitu siivouskulujen kasvaminen, kun taas toisella oli mahdollisuus laskea hyvinkin tarkkaan vuosikellon mukaisten töiden aiheuttamat lisätarpeet omille kohteilleen. Molemmat kokivat, että suunnitelmallista toimintaa voisi kehittää ja täten raporttien ja tiedon hallinnan hyödyntäminen koettiin erittäin tarpeelliseksi.

Osa tarvittavista tiedoista oli sellaisia, että ne kuuluvat selkeästi kiinteistöhallinnan osa-alueeseen ja osa esim. asiakastiedot taas liiketoiminnalle. Näiden tietojen ylläpitäminen kuuluu muille, mutta on tärkeitä, että siivousasiantuntija voi työssään hyödyntää näitä informaatiolähteitä. On varmistettava, että organisaatiolla on nämä tiedot saatavilla. Se kenen vastuulle päivittäminen ja ylläpitäminen kuuluvat on organisaatioiden sisäisen keskustelun tulos. Esimerkiksi saniteettitarvikkeiden älyjärjestelmät helpottavat tässä kohden merkittävästi, joten niitä tulisi lisätä.

Yhteistyötahoja on monia. Tämä tunnistettiin kuvasta. Osalta ostetaan liitännäispalveluita ja toisia ohjataan, kuten vartiointi. Toiset taas kouluttavat tai ohjaavat asiantuntijan organisaation toimintaa. Tällöin puhutaan ruokavirastosta, avista tai puhdistusaineiden toimittajasta. Ensimmäisestä versiosta puuttui tuholaiistorjunta sekä vaihtomatot.

Toista haastateltavaa pohditutti omavalvonnan tai työturvallisuudesta vastuun lisääminen tehtäväkenttään. Niitä hän ei mielellään ottaisi kokonaan siivousasiantuntijan vastuulle. Toki työturvallisuus kuuluu olla kaikkien vastuulla, mutta esimerkiksi hankittavien koneiden turvallisuusselvitykset puhdistusohjeiden selvittämisen ohella ei tunnu hyvältä ehdotukselta. Omavalvonta liippaa roolia, mutta haastateltava kokee tässäkin, ettei sen kuulu olla yhtenä pääroolina.

Siivousosio toimenkuvasta oli muuten erittäin selvä ja erinomainen paitsi haastateltava koki omassa työssään henkilökunnan kouluttamisen olevan niin merkittävässä roolissa, että se pitäisi erikseen nostaa kehälle esiin. Siivousosion kilpailutuksesta puuttui mahdollisen toimijan vaihtoon liittyvät aloitus ja lopetus katselemukset. Nämä olisi vielä hyvä lisätä tuohon kilpailutusprosessin kaavioon.

6.2 Pohdintoja haastattelututkimuksessa

Toinen haastateltava ei arvosta perinteistä kustannukseen ja pinta-alaan perustuvaa €/m². Se saattaa vaihdella merkittävästi kohteiden välillä, jos toisessa kohteessa on suhteessa muuhun alaan verrattuna erittäin paljon jotain hitaasti siivotavia tiloja. Mikäli pystytään mallintamaan mittari, jossa huomioidaan laatu ja erilaisten tilojen siivousaika, niin tällöin tuollainen €/m² mittari olisi hyvästä. Toisen mielestä €/m² on kuitenkin ihan hyvä mittari, mikäli ymmärtää mahdolliset erot taustalla.

Siivousasiantuntijoilta odotetaan laadun tunnistamista. Täten heidän tulisi ostaa laatua. Pohdittiin mahdollisuutta luoda mittari, joka huomioisi kustannukset laadun ja pinta-alan. Mikäli semmoinen löytyisi, niin ehdottomasti kannattaisi kokeilla ja testata. Mikäli sellainen vain löytyisi.

Pohdittiin, että tosi usein eteen tulee asioita, joista ihmettelee, että mitä tekemistä tälläkin on siivouksen kanssa, mutta autetaan kaikessa. Lisäksi mietittiin työn luonteen muuttumista. Välillä ollaan mikrotasolla auttamassa käytännön lähellä

hyvinkin pienissä asioissa ja seuraavassa hetkessä mennään palaveriin tekemään miljoonan euron sopimus. Pohdittiin, että saisiko kuvaan jotenkin työn luonnetta kuvattua ja millainen siivousasiantuntija halutaan ihanne maailmassa.

7 SIIVOUSASIAANTUNTIJAN TOIMENKUVA

Kuviossa 42 on siivousasiantuntijan ihanne toimenkuva makrotasolla. Siivousasiantuntijan toivotaan olevan kiinteistön johtamiseen linkittynyt henkilö, joka panostaa laatuun. Siivousasiantuntijan asemassa kuuluu olla budjettivastuussa. Siivousasiantuntija osaa vertailla hinta-laatusuhdetta, joka ymmärtää kustannusten koostumisen eikä säästä pienistä kustannuksista. Vastuullisuus kuvaa siivousasiantuntijaa erinomaisesti. Häntä kiinnostaa siivoojien mahdollisuus tehdä työnsä hyvin sekä työolot. Siivousasiantuntija on siivousalan brändin ja imagon luoja. On tuotantoa ymmärtävä ja samalla asiakasta tukeva. Ratkaisukeskeisyys tulee vahvasti esiin. Roolissa kokeillaan uusia menetelmiä ja tekniikoita.



KUVIO 42. Siivousasiantuntija makrotasolla

Perustasolla työnkuvaan kuuluvia yhteistyötahoja ovat puhdistusaineiden valmistajat, siivousvälineiden ja -koneiden valmistajat. Lisäksi saniteettitarvikkeet kuuluvat työnkuvaan, kuten myös vaihtomatot. Ne ovat selkeitä kokonaisuuksia,

jotka ovat helposti liitettävissä tehtäväkenttään. Laajempia kokonaisuuksia on havaittavissa tutkimuksen mukaan. Jollekin kuuluu vastuullisuus asiat samoin kuin oma-valvontakin sekä tuholaiistorjunta.

Tutkimuksessa tunnistettiin ja tuli ilmi useita yhteistyötahoja, joiden kanssa toimiminen kuuluu siivouksen asiantuntijan toimenkuvaan. Osa näistä voi olla kokonaan siivouksen asiantuntijan vastuulla. Osaan taas riittää oikeiden yhteistyökumppanien tietäminen. Kuviossa 43 on tunnistetut yhteistyötahot.



KUVIO 43. Tunnistettuja yhteistyötahoja

Kuvioon 44 on laitettu rakennushankkeisiin liittyviä keskeisiä tekemisiä siivousasiantuntijan toimenkuvassa. Rakennushankkeissa uudistetaan voimakkaasti pintoja. Tällöin tulee valita tilojen käyttötarkoituksen mukainen pintamateriaali, joka kestää odotettavissa olevaa kulutusta hyvin sekä on mahdollista puhdistaa helposti ympäristöystävällisin menetelmin. Lisäksi materiaalin turvallisuus on huomioitava.

Rakennushankkeissa tulisi kuulla siivouspalveluasiantuntijoita erityisesti siivouskeskuksen riittävästä tilasta sekä tilasuunnittelusta. Lisäksi olisi selvitettävä hankittavien koneiden ja laitteiden puhdistettavuutta sekä työssä huomioitavia työturvallisuusseikkoja. Nämä tulisi ottaa hankittavan koneen, laitteen tai kalusteen osalta ennen ostopäätöstä selville.

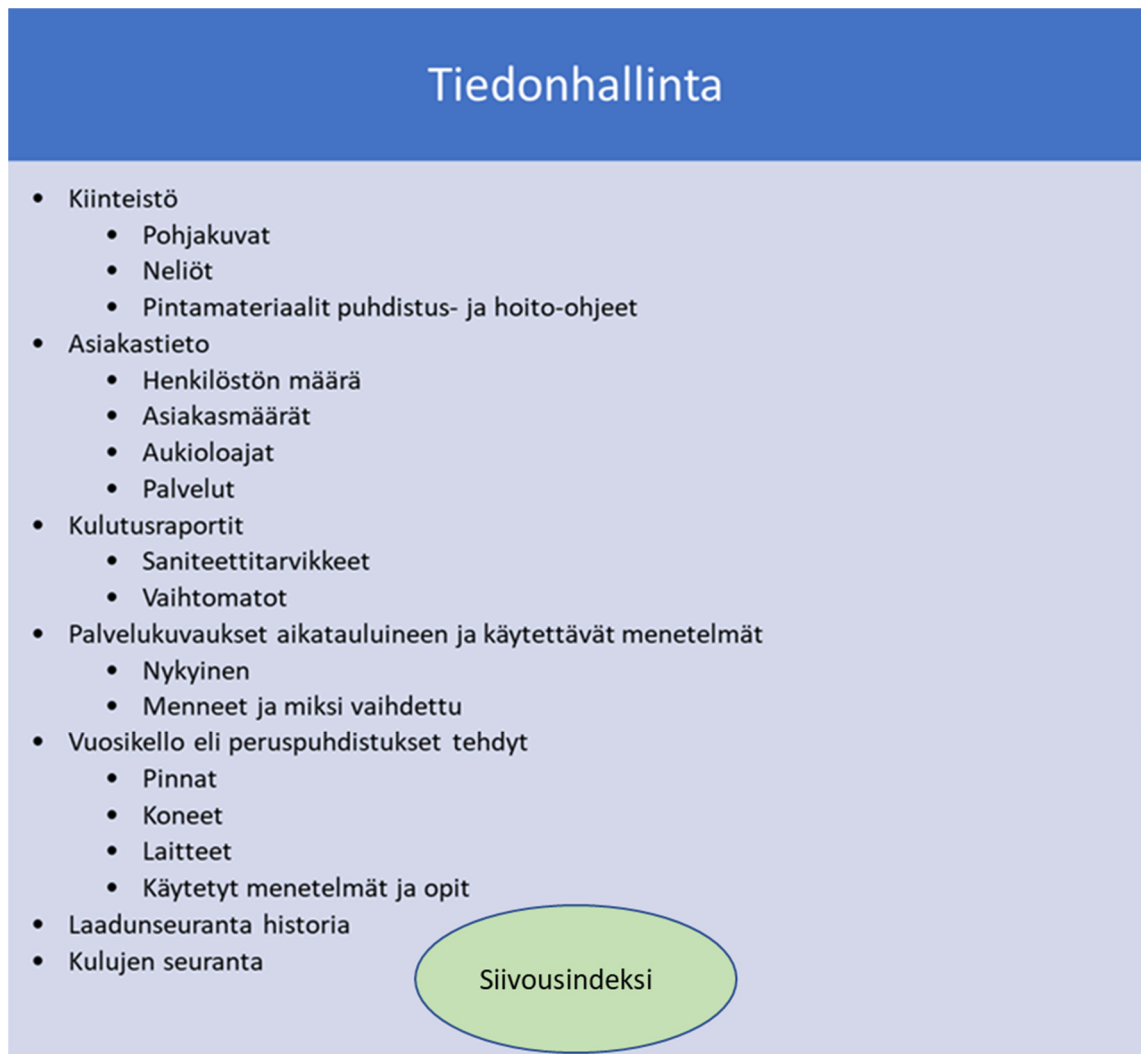
Rakennushankkeissa tulee huomioida saniteettipalvelut. Nämä tulee aina uudistaa hankkeen yhteydessä. Tällöin on otettava myös jäteastioiden sijoitteluun ja määrään kantaan.

Tilojen toiminnallisuus siivouksen kannalta on tärkeä seikka hankkeen tulevaisuuden kustannuksia ajatellen. Täten tulisi jokaisesta tilasta kuulla siivouspalveluasiantuntijan näkemystä tilan siivottavuudesta. Lisäksi astiahuolto ja sen vaati- mat tilat ovat usein siivousasiantuntijoiden vastuulla.



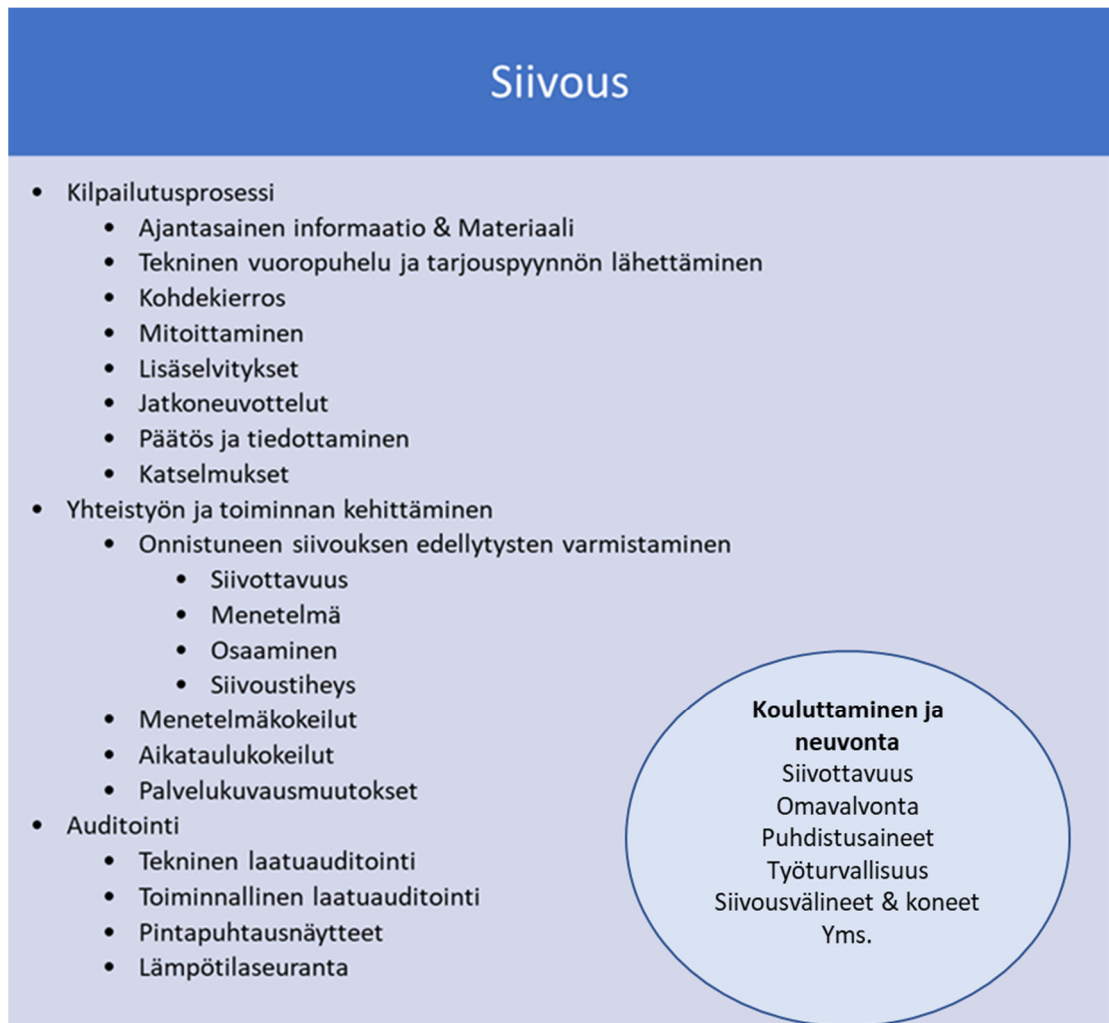
KUVIO 44. Rakennushanke ja siivousasiantuntija

Tiedonhallinta on tärkeätä. On varmistettava, että organisaatioilla on oikeaa ja riittävää tietoa saatavilla. Mittareiden seuraaminen on tärkeätä. Pohdittava sopiva mittari, joka huomioisi kustannukset, tilan koon ja laatutason. Kuviossa 45 on tiedonhallinta ja seurattava mittari, joka on pohdittava ja tutkittava myöhemmin.



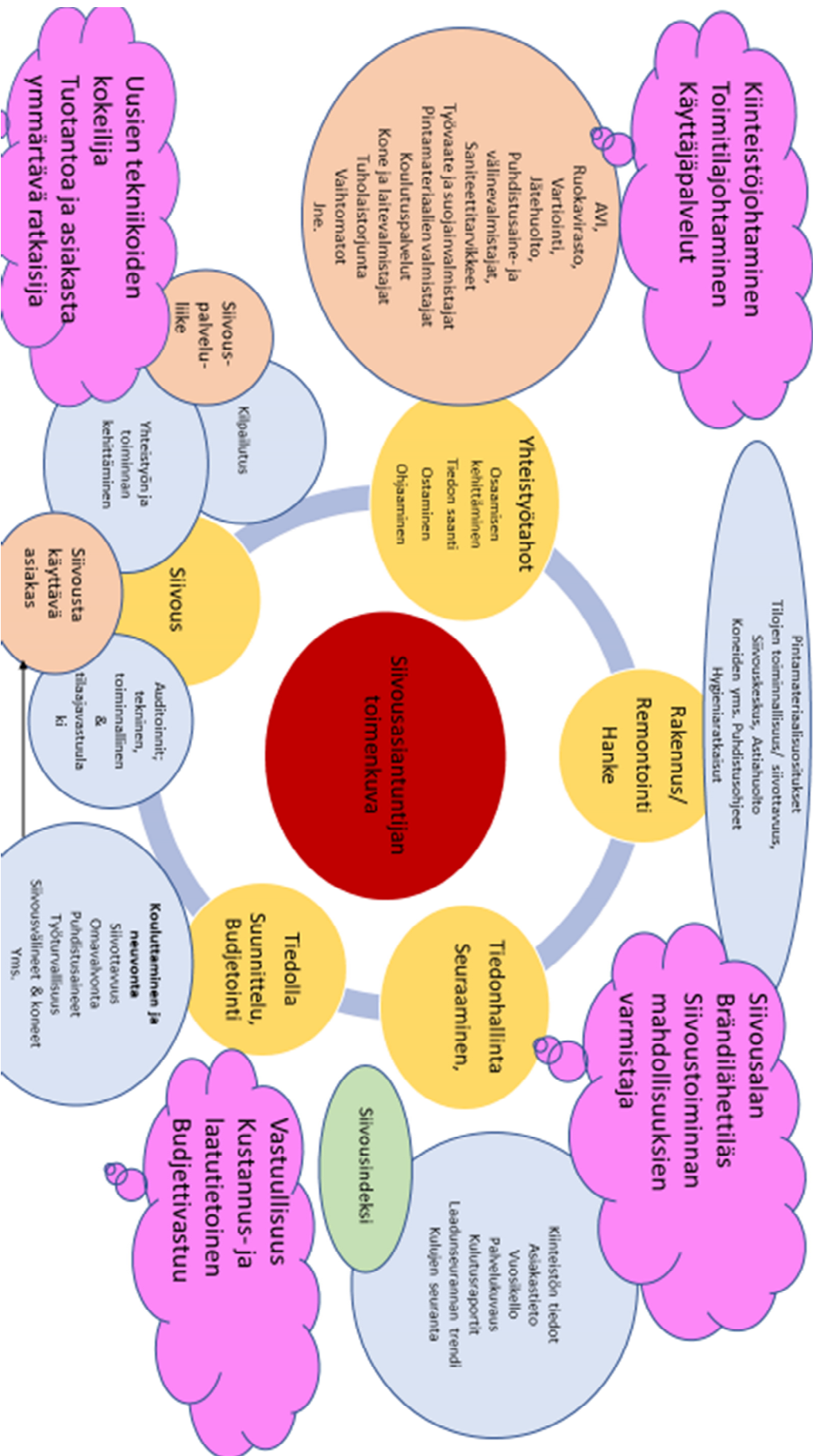
KUVIO 45. Tiedonhallinta ja seurattava mittari

Haastattelututkimuksen pohjalta kilpailutusprosessi tulee olla kuvatus kaltainen. Tärkeää, että kilpailutusprosessiin lisätään katselmukset liittyen siivouspalveluiden tuottajan vaihtoon. Lisäksi omaa organisaatio koulutetaan, opastetaan ja neuvotaan. Tämä on lisättävä kuvaan selkeämmin esiin. Siivousasiantuntijan toivotaan kiertävän aktiivisesti kohteissa. Käyntien määrät tulee sopia kohdetyypeittäin. Tällöin tulee katsoa niin siivouksen laatua, omavalvontaa kuin käytettäviä puhdistusaineitakin. Näiden kierrosten ja raporttien pohjalta toimintaa kehitetään. On tärkeätä osallistua alan koulutuksiin, jotta osataan tuoda uusia menetelmiä kokeiluun. Lisäksi mahdolliset palvelukuvauksen päivitykset ja ajoitukset kuuluvat toimintaan. Lisäksi kouluttaminen ja neuvonta sekä opastaminen koettiin tärkeäksi nostettavaksi asiaksi. Kuviossa 46 on esitetty siivousta käyttävään asiakkaaseen ja siivoukseen liittyvät asiat.



KUVIO 46. Siivous eli asiakkaaseen ja palveluliikkeeseen liittyvä toiminta

Kuviossa 47 esitetään siivousasiantuntijan toimenkuva makrotasolta mikrota-
 solle. Millainen olisi unelmien siivousasiantuntija organisaatiossa? Mitä työtehtä-
 viä kuuluu tehtäväkenttään? Violetit ajatuskuplat ovat makrotason juttuja, millai-
 nen tehtävän kuuluisi olla ja miten sijoittua organisaatiossa. Kellertävät viisi osa-
 aluetta on tunnistetut laajemmat tehtävään liitettävät otsikot. Oranssit ovat yhteis-
 työtahoja. Sinertävät ovat esimerkkejä ydintekemisistä näissä tunnistetuissa vii-
 dessä otsakkeessa.



KUVIO 47. Siivousasiantuntijan toimenkuva makrotasolta mikrotasolle

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Toimenkuva on erittäin monipuolinen. Vaatii pidempää kokemusta, osaamista ja näkemystä, jotta tehtävässä voi toimia menestyksekkäästi. Lisäksi tietämystä useista eri asioista niin rakentamisesta kuin hankinta osaamista. Olisiko tämä jopa yksi suuntautumisvaihtoehto koulutuksia tarjoaville tahoille.

Siivousasiantuntijoihin luotetaan ja heidät koetaan erittäin hyödyllisiksi omille organisaatioilleen. Lisäksi kaikki vastaajat kokivat oman työnsä helpottuneen merkittävästi siivousasiantuntijan myötä. Eräs avoin vastaus siivouspalveluiden myyjältä kiteyttää tärkeyden.

Olisi hieno, jos asiakasorganisaatiot edes ymmärtäisivät, että he tarvitsevat ammattitaitoisen siivousasiantuntijan apua kilpailutuksissa. Sen jälkeen voidaan aloittaa puhumaan unelmien toimenkuvasta

Niiden organisaatioiden, jotka käyttävät siivousasiantuntijaa, on selkiytettävä käyttöä. Näyttää siltä, ettei siivousasiantuntijaa osata hyödyntää aina, kun se olisi järkevää. Toisaalta taas viitteitä mikrotason avupyynnöistä on havaittavissa.

Odotusarvot siivouspalveluliikkeiltä ja asiakkailta ovat hyvin samankaltaisia, vaikka eteen saattaa tulla, että joudutaan toimimaan ”erotuomarina”. Laadukasta ja kustannustehokasta siivousta ostava sekä kaikissa mahdollisissa asioissa auttava ratkaisukeskeinen henkilö on haluttu siivousasiantuntijaksi.

Tarjousmeklareiden käyttö on alalla ehkäistävä. Mikäli organisaatio ei voi palkata omaa siivousasiantuntijaa, niin ulkopuolisen konsultin käyttämisessä palkkaus on perustuttava muuhun kuin saatuihin säästöihin.

Siivousasiantuntijoille on kehitettävä matriisin omaisesti oma budjettivastuu, jolloin päästään nopeampaan päätöksen tekoon. Kuitenkin rahan säästö ei voi olla ainut mittari. Vaan tuloksia on mitattava laadullisesti. Ala kaipaa selkeästi standardisoidun mittarin, joka ei vertaile pelkästään kustannuksia €/m² tai siivouksen tehokkuutta h/m². Hypoteettinen ehdotus mittarista pohdinnoissa, joka kaipaa lisätutkintaa.

Taustakysymyksistä paljastui eläköitymisen myötä tuleva kokemuseräisen osaamisen vaje tulevaisuudessa, sillä iso vastanneista puhtausalan ammattilaisista saavuttaa eläkeiän seuraavan 15-vuoden kuluessa.

9 POHDINTA

9.1 Työssä onnistuminen

Opinnäytetyön aihe on vaihtunut useita kertoja matkan varrella toimintaympäristössä tapahtuneiden muutosten myötä. Valittuun aiheeseen on tullut välijuonteita, joten aihe on paisunut ja näkökulma hiukan muuttunut. Lopulta aiheena oli siivousasiantuntijan toimenkuva ja asema organisaatiossa.

Aiheen vaihtuminen useasti toimintaympäristön ja tarpeen muuttumisen myötä asetti aikataulullisia haasteita työn valmistumiseen. Työstä huomaa varmasti osa-alueita, joihin on panostettu enemmän, sillä aikaisempiin aiheisiin tehtyä valmista materiaalia oli kuitenkin halu hyödyntää. Toisaalta osa isoista aihealueista on käsitelty nopeasti. Mikäli aikataulut olisi tänä koronavuotena mahdollistanut paremman lopputuloksen viilaamisen, niin se olisi ollut monelta osin mahdollista.

Työ kehitti omaa osaamistani sekä laittoi omalle työlleni uusia näkökulmia. Lisäksi se avasi itselleni syytä siihen, miksi oma työ tuntuu välillä tuskastuttavan pirstaloituneelta ja sellaiselta, ettei mitään todellista konkreettista näkyvää saa aikaiseksi. Liian usein päivät valahtavat pienten asioiden selvittelyyn eli mikrota-son suorittamiseksi.

Kyselytutkimuksen olisi voinut asettaa ja rakentaa toimivammaksi. Siinä jäi jälkeen päin harmittamaan muutamien kysymysten puuttuminen, joihin olisi ollut kiva saada vastaus. Toisaalta kysymyksissä oli väärinymmärryksiä, joten tällöin kysymysten asettelu oli huono. Pääasiallisesti kysymykset kuitenkin antoivat sellaisia vastauksia, kuin niihin odotinkin saavani, joten täten kysymysten asettelu oli suurimmaksi osaksi onnistunut.

Uskon esitetystä toimenkuvasta löytyvän hyvin ne asiat, jotka tulisivat kuulua olennaisesti siivousasiantuntijan toimenkuvaan. Mielestäni kuvio 47, joka esittää siivousasiantuntijan unelma toimenkuvan on onnistunut. Se kiteyttää hyvin kaikkia niitä asioita, joita päivittäin työssä joudutaan hallitsemaan. Toki maailma muuttuu ja tuleen yhä enemmän asioita hallittavaksi, joten tuotakin on kohta jo päivitettävä.

9.2 Esitys laatutyökaluksi, voisiko toimia?

Tiedonhallinta koettiin tärkeäksi. Jotta tiedon hallinta on järkevää, on saatua dataa myös seurattava sekä mitattava. Kaikissa vastauksissa korostui laatutietoinen, hinta-laatusuhteen tunnistaminen ja järkevä ostaminen. Haastattelututkimuksessa vahvistui käsitys, laadun kustannukset ja tilan koon huomioiva mittari on esitettävä. Laatuun panostava siivousasiantuntija oli kyselytutkimuksen yksi keskeisimmistä toiveista. Haastattelututkimuksessa kävi ilmi, että puuttuu Indeksiksi, joka huomioisi sekä kustannukset, pinta-alan että laatutason. Esitän työkalua tähän ratkaisuksi.

Pitämällä kirjaa kustannuksista sekä seuraamalla laatuarvosanoja tiuhaan voidaan laskea siivousindeksi. Kustannuksiin lasketaan kaikki tilaan kohdistuvat kustannukset. Jotta siivousindeksi olisi vertailukelpoinen, niin tilatyypit pitää lajitella ryhmiin. Tällöin puhtaustasovaatimukset tulee kuvaan. Eri kiinteistöjen samalla puhtaustasovaatimuksella olevia samanlaisia tiloja verrataan indeksillä keskenään. Jakajana toimii edellisen 12 kuukauden ajalta kyseisen puhtaustason tiloihin annettujen siivouksen teknisen laadun keskiarvolla.

Siivousind.

$$= \frac{\text{Tilan ylläpitosisiivouskustannukset vuodessa} + \text{peruspuhdistukset}}{\text{Pinta - alalla} * \text{ed. 12 kuukauden laatuarvioiden keskiarvolla}}$$

ehdot, jotta indeksi on vertailukelpoinen

1a) joko tilojen tyyppi on sama

1b) tai kiinteistöjen tilajakauman prosenttiosuudet ovat lähes samat

2) Kiinteistöissä on käytössä sama puhtaustasovaatimus

3) Tilatyypeillä on lähes samankaltainen palvelukuvaus

Lasketaan edellä esitettyllä kaavalla kolme eri tilannetta. Näiden tulokset on ilmoitettu kuviossa 48.

Esimerkki 1. Liikekeskus asiakas wc:t

Tarvittavat tiedot:

ylläpitosiivous kustannukset vuodessa 12 000€

Perussiivoukset 2000€

Pinta-ala 25m²

Laatuarvioiden keskiarvo ed. 12 kk 3,2

$$\text{Siivous indeksi asiakas WC: t} = \frac{12000 + 2000}{25 * 3,2} = 175$$

Esimerkki 2 Liikekeskuksen asiakas WC:t

Kustannukset vuodessa 15 000€

pinta-ala 25m²

Laatuarvioiden keskiarvo ed 12. kk 3,5

$$\text{Siivous indeksi asiakas WC: t} = \frac{15000}{25 * 3,5} = 171,4$$

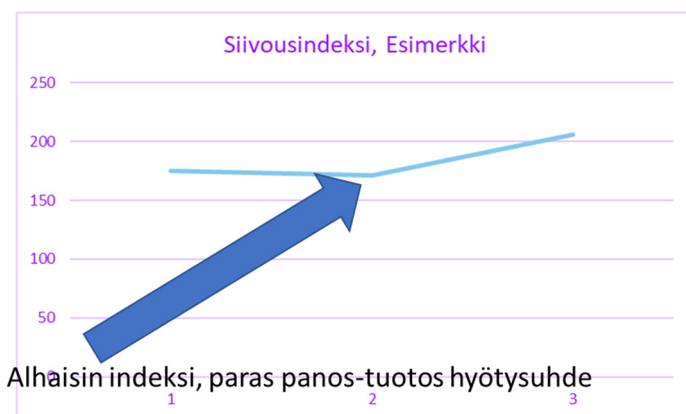
Esimerkki 3 Liikekeskuksen asiakas WC:t

Kustannukset vuodessa 18 000

Pinta-ala 25m²

Laatuarvioiden keskiarvo ed. 12 kk 3,5

$$\text{Siivous indeksi asiakas WC: t} = \frac{18000}{25 * 3,5} = 205,7$$



KUVIO 48. Esimerkki tilojen siivousindeksin kuvaaja

Siivousindeksi toimii seuraavasti, jos kulut ovat isommat, mutta vastaavasti laatu parempaa, niin tällöin saavutettu indeksi pienenee. Taas vastaavasti, mikäli kulut ovat pienet, mutta laatuarvioiden keskiarvokin on pieni, niin tällöin indeksi pysyy isompana. Toisaalta se huomioi myös mahdollisten ylimääräisten töiden osuuden. Lisäksi jos saavutettu hyöty asiakastyytyväisyydessä on pientä suhteessa kustannusten nousuun, niin tällöin indeksi nousee myös jyrkästi.

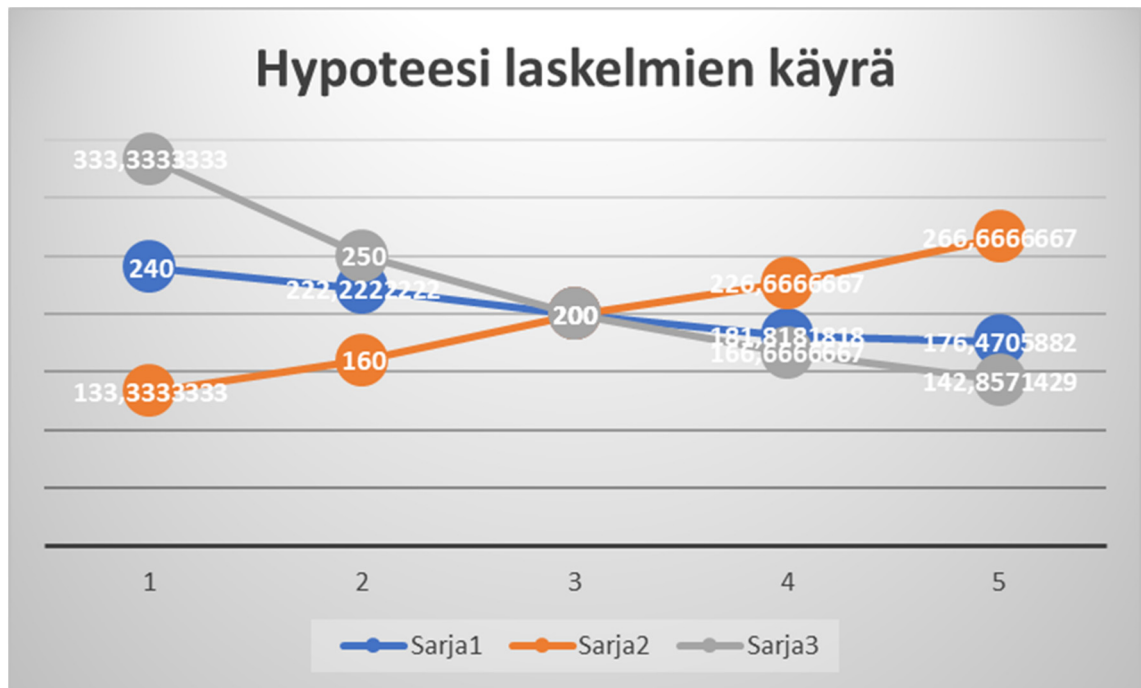
Taulokossa 5 on tehty esimerkki laskentaa hypoteettisilla tiloilla, niin että laskentaa vaikuttava yksi muuttuja muuttuu. Ensimmäiseksi muutetaan laatuarvosanaa. Huomataan, että laatuarvosanan ollessa paras, indeksi on pienin. Toisessa esimerkissä kustannukset muuttuvat, tällöin taas huomataan, että pienin indeksi on alhaisemmilla kustannuksilla. Kolmannessa esimerkissä pinta-ala muuttuu. Mitä isompi pinta-ala tehdään samankaltaista tilaa samoilla kustanteilla saavuttaen sama laatu-taso, niin sitä paremmin työstä on suoriuduttu. Optimi tapauksessa pienin indeksi on paras. Kuviossa 49 on hypoteesilaskelmien käyrät, jolla voitaisiin indeksejä verrata keskenään ja etsiä kustannustehokkain tapa toimia. Benchmarkkaukseen tulisi näistä tiloista valita alhaisimmat indeksit.

TAULUKKO 5. Siivousindeksi hypoteettinen laskentaesimerkki

LAATUARVOSANA MUUTTUU					
kustannukset/VUOS	15000	15000	15000	15000	15000
laatu-arvo	2,5	2,7	3	3,3	3,4
pinta-ala	25	25	25	25	25
	240	222,2222	200	181,8182	176,4706

KUSTANNUKSET MUUTTUU					
kustannukset/VUOS	10000	12000	15000	17000	20000
laatu-arvo	3	3	3	3	3
pinta-ala	25	25	25	25	25
	133,3333	160	200	226,6667	266,6667

PINTA-ALA MUUTTUU					
kustannukset/VUOS	15000	15000	15000	15000	15000
laatu-arvo	3	3	3	3	3
pinta-ala	15	20	25	30	35
	333,3333	250	200	166,6667	142,8571



KUVIO 49 Hypoteesi laskelmien käyrä

Tämän hypoteettisen pohdinnan jätän seuraavan tutkijan todistettavaksi. Voisiko se toimia käytännössä? Uskon sen vahvasti voivan muuttaa koko alaa. Siivous-asiantuntijat ovat koko puhtauspalvelualan brändin ja imagon kehittäjiä, joten tämmöistä esitettyä siivousindeksiä tulisi seurata työssä aktiivisesti.

LÄHTEET

Dussmann Group. 2020. Infrastrukturelles Dienstleistungen. Luettu 28.11.2020 <https://www.dussmann.com/glossare/gebaeudemanagement/ij/infrastrukturelle-dienstleistungen/>

Cleansolution GmbH. 2020. cleansolution GmbH — Ausschreibung und Wirtschaftlichkeit für die Gebäudereinigung Analyse. Service. Qualität. Luettu: 28.11.2020. <https://cleansolution-gmbh.de/>

Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Elinkeinoelämän keskusliitto EK ry. Mitä yritysten tulee tietää hankintalaista? Luettu 3.7.2020 <https://ek.fi/mita-teemme/yrityslainsaadanto/hankintalaki/>

Huilaja, E. 2009. Asiakaspalvelu. Teoksessa Valkosalo, T. (toim) Siivoustyön käsikirja. 20. uudistettu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä. 27-40

Hupanen, J. 2014. Lempäälän kuntakonsernin toimitilajohtamisen kehittäminen. Rakennustekniikan koulutusohjelma YAMK. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

Järvinen, P. 2008. Onnistu esimiehenä. Juva: WS Bookwell Oy.

Kakko, L. 2018. Keittiöt ja niiden hygieniavaatimukset. Teoksessa Välikylä, T. (toim) Keittiöiden siivous- ja hygieniapaas. Suomen Ympäristö- ja Terveystieteiden Kustannus Oy. Somero. 8-14.

Kehittyvä Elintarvike & Elintarviketieteiden Seura r.y. 2019. Pintahygieniatieto hyödyttää prosessien ohjaamisessa. Luettu:2.12.2019 <https://kehittyvaelintarvike.fi/teemajutut/26-pintahygieniatieto-hyodyttaa-prosessien-ohjaamisessa>

Kimeta. 2020. Fachexperte Infrastrukturelles Facility Management (Ifm) (m/w). Luettu 28.11.2020 https://www.kimeta.de/search?q=Infrastrukturelles%20Facility%20management&loc=&r=30&sgid= hZlqzoJQVEAc3vz_dsy8&searchId=34d850b5-366f-48f6-843d-b1b4a97e257e&selected=590227165&coe=source%40searchPage&coe=page%401&coe=pagePosition%405&coe=topplacedShown%400&coe=logoShown%400&coe=searchGroupId%40 hZlqzoJQVEAc3vz_dsy8&coe=searchId%4034d850b5-366f-48f6-843d-b1b4a97e257e

Kohl, H. & Mertins, K. 2009. Benchmarking- Leitfaden für den Vergleich mit den Besten. Düsseldorf: Symposion Publishing GmbH

Kääriäinen, P. & Kivikallio, J. 2009a. Lika. Teoksessa Valkosalo, T. (toim) Siivoustyön käsikirja. 20. uudistettu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä. 41-48

Kääriäinen, P. & Kivikallio, J. 2009b. Siivousmenetelmät. Teoksessa Valkosalo, T. (toim) Siivoustyön käsikirja. 20. uudistettu painos. Suomen Siivousteknisen liiton julkaisuja 1:7. Jyväskylä. 49-56

Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista 29.12.2016/1397

Laki palvelujen tarjoamisesta 1166/2009

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 22.12.2006/1233

Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta 30.12.1999/1346

LBiH. 2020. Experten (m/w/d) im Infrastrukturellen Gebäudemanagement. Luettu: 28.11.2020. https://lbih.hessen.de/sites/lbih.hessen.de/files/Stellenausschreibung_04.130_20.pdf

Mader-Clark, M. 2013. The Job Description Handbook. 3rd ed. p. cm. USA

Myyryläinen, L. 2008. Elinkaariajattelu kiinteistönpidossa. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus

Nurminen, J. 2020. Puolustuskiinteistöt – yhdessä enemmän. Teoksessa Porilainen 3/2020. Luettu 26.11.2020 <http://www.porinrykmentin-porinprikaatinkilta.fi/image/porilainen%203-20net.pdf>

Nävy, J. 2018. Facility Management: Grundlagen, Informationstechnologie, Systemimplementierung, Anwendungsbeispiele. 5. Auflage. Berlin: Springer

OP-Pohjola. 2020. Vastuuvakuutus. Luettu 10.7.2020 https://www.op.fi/yritykset/vakuutukset/toiminnan-vakuutukset/vastuuvakuutus?cmpid=.yavaku..hark.google.sem.gen_vastuuvakuutuse_vastuuvakuutus.ya_jn_vastuuvakuutus

Preuß, N. & Schöne, L. B. 2010. Real Estate und Facility Management Aus Sicht der Consultingpraxis. 3., vollständig neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Heidelberg: Springer

Ramboll Oy. 2020. Puhtaudenthallinta. Luettu:26.11.2020 https://fi.ramboll.com/palvelut/kiinteistot_ ja_rakentaminen/suunnittelu-ja-projektipalvelut/rakennusterveys-ja-sisailma/puhtaudenthallinta

Ruokavirasto. 2019. Puhdistuksen riittävyyden arviointi. Luettu 2.12.2019 <https://www.ruokavirasto.fi/yritykset/elintarvikeala/elintarvikealan-yhteiset-vaatimukset/elintarvikehygienia/puhtaanapito/puhdistuksen-riittavyyden-arviointi/>
Semtu. VEMO-valuankkurit. Käyttöohje. Luettu 18.3.2011. <http://www.semtu.fi/?file=240>

Saarnilehti, A. & Annola, V. 2018. Sopimusoikeuden perusteet. Helsinki: Alma Talent

SFS-INSTA 800 1:2019. 2019. Siivouksen tekninen laatu. Osa 1: Siivouksen teknisen laadun määrittely ja arviointi järjestelmä Insta 800-1:2018 Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS

SFS 5967. 2010. Puhtausalan sanasto.Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS.

SSTL Puhtausala ry. 2019. Hankinnan kohde. Luettu 22.11.2019 <https://puhtausala.fi/hankinnan-kohde>

SSTL Puhtausala ry. 2019a. Tarjouspyyntö. Luettu 22.11.2019 <https://puhtausala.fi/tarjouspyynto>

SSTL Puhtausala ry. 2019c. Sopimuskausi. Luettu 22.11.2019<https://puhtausala.fi/sopimuskausi>

SSTL Puhtausala ry. 2019d. Tarjousten käsittely. Luettu 22.11.2019 <https://puhtausala.fi/tarjousten-k%C3%A4sittely>

SSTL Puhtausala ry. 2019e. Tarjousten vertailu. Luettu 22.11.2019<https://puhtausala.fi/tarjousten-vertailu>

SSTL Puhtausala ry. 2019f. Sopimus. Luettu 22.11.2019 <https://puhtausala.fi/sopimus>

SSTL Puhtausala ry. 2019g. Erimielisyydet. Luettu 22.11.2019 <https://puhtausala.fi/erimielisyydet>

SSTL Puhtausala ry. 2020b Tietoa alasta ostajalle luettu 4.11.2020 <https://puhtausala.fi/tietoa-alasta/ostajalle>

Suomi.fi 2020. Yritysten välinen kauppa. Luettu 3.7.2020. <https://www.suomi.fi/yritykselle/vastuut-ja-velvollisuudet/sopimukset/opas/sopimukset-yritystoiminnassa/yritysten-valinen-kauppa>

TE-Palvelut. 2020a. Puhtauspalveluasiantuntija, Helsingin kaupunki, Helsinki. Luettu 26.11.2020 <https://paikat.te-palvelut.fi/tpt/10522569?searchPhrase=sii-vous%20asiantuntija&&announced=0&leasing=0&&&english=false&sort=1>

TE-Palvelut. 2020b. Kiinteistömanageri, INDOOR GROUP OY, Vantaa. Luettu 28.11.2020 <https://paikat.te-palvelut.fi/tpt/10534496?searchPhrase=hankinta%20sotka&&announced=0&leasing=0&&&english=false&sort=1>

Valkosalo, T. 2016. Puhtauden laatutason määrittely. Puhtausala 6/2016. Luettu 18.11.2019 [https://epalvelut.puhtausala.fi > site > assets > files > puhtaustasojen_laadun](https://epalvelut.puhtausala.fi/site/assets/files/puhtaustasojen_laadun)

Valtiovarainministeriö. 2011. Valtion hankintakäsikirja 2010. Tampereen Yliopistopaino 2011. luettu 12.10.2020 <https://vm.fi/documents/10623/307565/Valtion+hankintak%C3%A4sikirja+2010/a02ceb72-d9c8-41e2-aed1-5de219b1c433>

50minuten.de. 2018. Benchmarking Mit Vorbildern über sich hinauswachsen.
50Minuten.de

LIITTEET

Liite 1. Kuvat kyselytutkimuksesta 23 sivua

KUVA 2. Saatesanat	97
KUVA 3. Yhteiset taustakysymykset	98
KUVA 4. Siivouspalveluliikkeen myyntiorganisaation kysymykset osa 1/4	99
KUVA 5. Siivouspalveluliikkeen myyntiorganisaation kysymykset osa 2/4	100
KUVA 6. Siivouspalveluliikkeen myyntiorganisaation kysymykset osa 3/4	101
KUVA 7. Siivouspalveluliikkeen myyntiorganisaation kysymykset osa 4/4	102
KUVA 8. Siivouspalveluliikkeen tuotanto-organisaation kysymykset osa 1/3..	103
KUVA 9. Siivouspalveluliikkeen tuotanto-organisaation kysymykset osa 2/3..	104
KUVA 10. Siivouspalveluliikkeen tuotanto-organisaation kysymykset osa 3/3	105
KUVA 11. Siivouspalveluliikkeiden tuki- ja suunnitteluorganisaatioiden kysymykset osa 1/3.....	106
KUVA 12. Siivouspalveluliikkeiden tuki- ja suunnitteluorganisaatioiden kysymykset osa 2/3.....	107
KUVA 13. Siivouspalveluliikkeiden tuki- ja suunnitteluorganisaatioiden kysymykset osa 3/3.....	108
KUVA 14. Yhteistyökumppaneiden kysymykset osa 1/3.....	109
KUVA 15. Yhteistyökumppaneiden kysymykset osa 2/3.....	110
KUVA 16. Yhteistyökumppaneiden kysymykset osa 3/3.....	111
KUVA 17. Siivousasiantuntijoiden kysymykset 1/2	112
KUVA 18. Siivousasiantuntijoiden kysymykset 2/2	113
KUVA 19. Siivouspalveluita käyttävien kysymykset.....	114
KUVA 20. Siivousasiantuntijaa hyödyntävien organisaatioiden edustajien kysymykset 1/3	115
KUVA 21. Siivousasiantuntijaa hyödyntävien organisaatioiden edustajien kysymykset 2/3	116
KUVA 22. Siivousasiantuntijaa hyödyntävien organisaatioiden edustajien kysymykset 3/3	117
KUVA 23 Siivousasiantuntijaa hyödyntämättömien organisaatioiden edustajien kysymykset 1/2	118
KUVA 24. Siivousasiantuntijaa hyödyntämättömien organisaatioiden edustajien kysymykset 2/2	119

Tutkimus siivouspalveluasiantuntijoiden hyödyntämisestä ja työtehtävistä siivoussopimuksen elinkaaren aikana

Vastauslinkki on lähetetty yleisenä niin, jotta siihen vastanneita ei voida tunnistaa.

Tutkimuksen tavoitteena on löytää siivoussopimuksen elinkaaren eri vaiheisiin toimivia prosessimalleja. Lisäksi tavoitteena on mallintaa asiantuntijoiden tehtäväkenttää sekä luoda suositusmalli siivouspalveluasiantuntijan roolista organisaatiossa.

Siivouksen asiantuntijalla tarkoitetaan tutkimuksessa henkilöä, jonka toimeksiantoon kuuluu neuvoa ja opastaa siivouspalvelua ostavaa/käyttävää tahoa olematta kuitenkaan vastuussa tuotannosta. Siivouksen asiantuntijan tehtäväkenttään saattaa kuulua esim. laatuauditointia, palvelukuvausten ja -sopimusten tekemistä. Usein tehtävän tavoitteeksi määritellään kustannustehokkuuden löytäminen laatutason kärsimättä.

Mikko Pohjamo/ Opinnäytyö YAMK Restonomi Palveluliiketoiminnan johtaminen
mikko.pohjamo@tuni.fi
p. 0107670095

KUVA 2. Saatesanat

Vastaajan ikä

- alle 35
- 35-45
- 45-55
- 55-65
- yli 65

Miten työtehtäväsi liittyy siivouspalveluihin? Voit valita yhden vaihtoehdon. Jatkokysymykset määräytyvät valintasi mukaisesti.*

- Siivouspalveluliikkeen myyntiorganisaatio
- Siivouspalveluliike tuotanto-organisaatio (esim. siivooja, siivoustyönohjaaja, esimies, päällikkö)
- Siivouspalveluliikkeen tukiorganisaatio (esim. suunnittelija, kehityspäällikkö jne.)
- Siivouspalvelun käyttäjä: (esim. toimipisteen esimies, vuoropäällikkö, keskijohto jne)
- Siivouksen asiantuntijana (esim. konsultti, organisaation tukipalvelulussa)
- Jokin muu, mikä? (esim. Tukkuliikkeiden edustajat)

Työkokemus tämän hetkisessä asemassa

- 0-2 vuotta
- yli 2 alle 5 vuotta
- yli 5 alle 10 vuotta
- yli 10 vuotta

Työkokemus puhtauspalvelualalta eri tehtävissä

- Ei kokemusta alalta
- alle 2 vuotta
- yli 2 alle 5 vuotta
- yli 5 alle 10 vuotta
- yli 10 vuotta

Seuraava

KUVA 3. Yhteiset taustakysymykset

Siivouspalveluliikkeiden myyntiorganisaatiolle suunnatut kysymykset

Siivouksen asiantuntijalla tarkoitetaan tutkimuksessa henkilöä, jonka toimeksiantoon kuuluu neuvoa ja opastaa siivouspalvelua ostavaa/käyttävää tahoa olematta kuitenkaan vastuussa tuotannosta.

Siivouksen asiantuntijan tehtäväkenttään saattaa kuulua esim. laatuauditointia, palvelukuvausten ja -sopimusten tekemistä. Usein tehtävän tavoitteeksi määritellään kustannustehokkuuden löytäminen laatutason kärsimättä.

Mikä on optimaika tarjouspyynnön saapumisesta tuotannon aloittamiseen

- alle 4kk
- 4-8kk
- 8-12kk
- yli 12kk

Mitä materiaalia haluat ehdottomasti olevan mukana tarjouspyynnössä?

Kuvaile mielestäsi heikoin kilpailutusprosessi? Miksi se oli huono? HUOM! Ei tuloksellisesti vaan toimintatavoiltaan

Kuvaile mielestäsi onnistunein kilpailutusprosessi? Miksi se mielestäsi oli hyvä? HUOM! Ei tuloksellisesti vaan

KUVA 4. Siivouspalveluliikkeen myyntiorganisaation kysymykset osa 1/4

Kuvaile mielestäsi onnistunein kilpailutusprosessi? Miksi se mielestäsi oli hyvä? HUOM! Ei tuloksellisesti vaan toimintatavoiltaan

Kuvaile lyhyesti unelmien kilpailutusprosessi. Millainen se olisi? HUOM! Ei tuloksellisesti vaan toimintatavoiltaan

Äkillinen ylläpitosiivouksen tarve. Millä aikataululla yrityksesi voisi aloittaa ilman erikoisehtoja uuden siivouskohteen?

kahden viikon sisällä tai nopeammin

kuukauden sisällä

kahden kuukauden sisällä

kolmen kuukauden sisällä

Jokin muu, mikä

Onko sinulla omakohtaista kokemusta äkillisestä ylläpitosiivouksen aloituksesta? Mikäli haluat jakaa tarinan nimettömänä, niin sana on vapaa

Jos asiakasyrityksissäsi työskentelee siivouksen asiantuntijoita, niin millaisia rooleja heillä on kilpailutusprosessissa?

KUVA 5. Siivouspalveluliikkeen myyntiorganisaation kysymykset osa 2/4

asiantuntijoita, niin millaisia rooleja heillä on kilpailutusprosessissa?

Mitä hyvää koet siinä, että asiakasyrityksesi käyttää siivouksen asiantuntijaa kilpailutusprosessissa?

Mitä haasteita koet siinä, että asiakasyrityksesi käyttää siivouksen asiantuntijaa kilpailutusprosessissa?

(Palveluliikkeen myynnin näkökulmasta):

Miten kehittäisit asiakasyrityksesi siivouksen asiantuntijan toimenkuvaa kilpailutusprosessissa? Mitä haasteita? Miksi? Kehitysidea?

(Palveluliikkeen myynnin näkökulmasta):

Mikä olisi mielestäsi unelmien toimenkuva asiakasyrityksessä toimivalle siivouksen asiantuntijalle kilpailutusprosessissa?

KUVA 6. Siivouspalveluliikkeen myyntiorganisaation kysymykset osa 3/4


(Palveluliikkeen myynnin näkökulmasta):

Mikä olisi mielestäsi unelmien toimenkuva asiakasyrityksessä toimivalle siivouksen asiantuntijalle kilpailutusprosessissa?

Kuinka hyödyllisenä koet oman työn helpottumisen näkökulmasta, että yhteistyökumppanilla on käytössään siivouksen asiantuntija?



Kuinka hyödyllisenä näet yhteistyöorganisaatiolle sen, että heidän palveluksessaan on siivouksen asiantuntija?



KUVA 7. Siivouspalveluliikkeen myyntiorganisaation kysymykset osa 4/4

Siivouspalveluliikkeiden tuotanto-organisaatiolle suunnatut kysymykset

Siivouksen asiantuntijalla tarkoitetaan tutkimuksessa henkilöä, jonka toimeksiantoon kuuluu neuvoa ja opastaa siivouspalvelua ostavaa/käyttävää tahoa olematta kuitenkaan vastuussa tuotannosta.

Siivouksen asiantuntijan tehtäväkenttään saattaa kuulua esim. laatuauditointia, palvelukuvausten ja -sopimusten tekemistä. Usein tehtävän tavoitteeksi määritellään kustannustehokkuuden löytäminen laatutason kärsimättä.

Mitä eroja on tuottaa siivouspalvelua asiakasyritykselle jolla on tai ei ole siivouksen asiantuntijaa?

Millaisissa asioissa teette yhteistyötä asiakasyrityksen siivouksen asiantuntijan kanssa?

Millaisissa asioissa olet saanut apua asiakasyrityksen siivouksen asiantuntijalta?

Millaisissa asioissa ET ole saanut apua asiakasyrityksen siivouksen asiantuntijalta, vaikka olet sitä odottanut?

KUVA 8. Siivouspalveluliikkeen tuotanto-organisaation kysymykset osa 1/3

Millaisissa asioissa olet saanut apua asiakasyrityksen siivouksen asiantuntijalta, vaikka ET ole sitä odottanut?

Millaisissa asioissa toivoisit saavasi apua asiakasyrityksen siivouksen asiantuntijalta?

Millaisissa asioissa ET toivoisi saavasi apua asiakasyrityksen siivouksen asiantuntijalta, mutta olet saanut?

(Palveluliikkeen tuotannon näkökulmasta):

Miten kehittäisit asiakasyrityksesi siivouksen asiantuntijan toimenkuvaa? Mitä haasteita? Miksi? Kehitysidea?

(Palveluliikkeen tuotannon näkökulmasta):

Miltä asiakasyrityksesi siivouksen asiantuntijan unelmatoimenkuva näyttäisi, jos saisit kirjoittaa sen?

KUVA 9. Siivouspalveluliikkeen tuotanto-organisaation kysymykset osa 2/3

(Palveluliikkeen tuotannon näkökulmasta):

Miltä asiakasyrityksesi siivouksen asiantuntijan unelmatoimenkuva näyttäisi, jos saisit kirjoittaa sen?

Kuinka hyödyllisenä koet oman työn helpottumisen näkökulmasta, että yhteistyökumppanilla on käytössään siivouksen asiantuntija?



Kuinka hyödyllisenä näet yhteistyöorganisaatiolle sen, että heidän palveluksessaan on siivouksen asiantuntija?



Edellinen

Seuraava

KUVA 10. Siivouspalveluliikkeen tuotanto-organisaation kysymykset osa 3/3

Siivouspalveluliikkeiden tukiorganisaatiolle suunnatut kysymykset

Siivouksen asiantuntijalla tarkoitetaan tutkimuksessa henkilöä, jonka toimeksiantoon kuuluu neuvoa ja opastaa siivouspalvelua ostavaa/käyttävää tahoa olematta kuitenkaan vastuussa tuotannosta.

Siivouksen asiantuntijan tehtäväkenttään saattaa kuulua esim. laatuauditointia, palvelukuvausten ja -sopimusten tekemistä. Usein tehtävän tavoitteeksi määritellään kustannustehokkuuden löytäminen laatutason kärsimättä.

Mitä eroja on suunnitella/ kehittää siivouspalvelua asiakasyritykselle jolla on tai ei ole siivouksen asiantuntijaa?

Millaisissa asioissa teette yhteistyötä asiakasyrityksen siivouksen asiantuntijan kanssa?

Millaisissa asioissa olet saanut apua asiakasyrityksen siivouksen asiantuntijalta?

Millaisissa asioissa ET ole saanut apua asiakasyrityksen siivouksen asiantuntijalta, vaikka olet sitä odottanut?

KUVA 11. Siivouspalveluliikkeiden tuki- ja suunnitteluorganisaatioiden kysymykset osa 1/3

Millaisissa asioissa toivoisit saavasi apua asiakasyrityksen siivouksen asiantuntijalta?

Millaisissa asioissa ET toivoisi saavasi apua asiakasyrityksen siivouksen asiantuntijalta, mutta olet saanut?

(Palveluliikkeen tukiorganisaation näkökulmasta):

Miten kehittäisit asiakasyrityksesi siivouksen asiantuntijan toimenkuvaa? Mitä haasteita? Miksi? Kehitysidea?

(Palveluliikkeen tukiorganisaation näkökulmasta):


Miltä asiakasyrityksesi siivouksen asiantuntijan unelmatoimenkuva näyttäisi, jos saisit kirjoittaa sen?

KUVA 12. Siivouspalveluliikkeiden tuki- ja suunnitteluorganisaatioiden kysymykset osa 2/3


(Palveluliikkeen tukiorganisaation näkökulmasta):

Miltä asiakasyrityksesi siivouksen asiantuntijan unelmatoimenkuva näyttäisi, jos saisit kirjoittaa sen?

Kuinka hyödyllisenä koet oman työn helpottumisen näkökulmasta, että yhteistyökumppanilla on käytössään siivouksen asiantuntija?



Kuinka hyödyllisenä näet yhteistyöorganisaatiolle sen, että heidän palveluksessaan on siivouksen asiantuntija?



Edellinen

Seuraava

KUVA 13. Siivouspalveluliikkeiden tuki- ja suunnitteluorganisaatioiden kysymykset osa 3/3

Kysymykset valinnan: muu, mikä pohjalta

Siivouksen asiantuntijalla tarkoitetaan tutkimuksessa henkilöä, jonka toimeksiantoon kuuluu neuvoo ja opastaa siivouspalvelua ostavaa/käyttävää tahoa olematta kuitenkaan vastuussa tuotannosta.

Siivouksen asiantuntijan tehtäväkenttään saattaa kuulua esim. laatuauditointia, palvelukuvausten ja -sopimusten tekemistä. Usein tehtävän tavoitteeksi määritellään kustannustehokkuuden löytäminen laatutason kärsimättä.

Miten työtehtäväsi liittyy puhtauspalveluun?

Teetkö yhteistyötä siivouksen asiantuntijan kanssa, jossakin työasiassa?

- Kyllä
 En

Mikä on henkilöstömäärältään pienin yritys, jossa tiedät työskentelevän tai käytettävän konsulttipalveluina siivouksen asiantuntijaa?

- alle 10 henkilöä
 10-50 henkilöä
 50-250 henkilöä
 250-1000 henkilöä
 yli 1000 henkilöä

Millaista yhteistyötä teet siivouksen asiantuntijoiden kanssa?

KUVA 14. Yhteistyökumppaneiden kysymykset osa 1/3

yli 1000 henkilöä

Millaista yhteistyötä teet siivouksen asiantuntijoiden kanssa?

Millaisia siivouksen asiantuntijan toimenkuvia / rooleja olet havainnut?

Miten kehittäisit havaitsemiasi siivouksen asiantuntijoiden toimenkuvia? Mitä haasteita? Miksi? Kehitysidea?

Vastaajan omasta työnäkökulmasta:
Mikä olisi mielestäsi unelmien toimenkuva yhteistyöyrityksessä toimivalle siivouksen asiantuntijalle?

Kuinka hyödyllisenä koet oman työn helpottumisen näkökulmasta, että yhteistyökumppanilla on käytössään siivouksen asiantuntija?

KUVA 15. Yhteistyökumppaneiden kysymykset osa 2/3

Vastaajan omasta työnäkökulmasta:

Mikä olisi mielestäsi unelmien toimenkuva yhteistyöryityksessä toimivalle siivouksen asiantuntijalle?

Kuinka hyödyllisenä koet oman työn helpottumisen näkökulmasta, että yhteistyökumppanilla on käytössään siivouksen asiantuntija?



Kuinka hyödyllisenä näet yhteistyöorganisaatiolle sen, että heidän palveluksessaan on siivouksen asiantuntija?



Edellinen

Seuraava

KUVA 16. Yhteistyökumppaneiden kysymykset osa 3/3

Siivousasiantuntijoiden kysymykset

Työskentelen

- konsulttina useammalle yritykselle
- yhdelle yritykselle, jossa hallinnoin useita toimipisteitä yli 5
- yhdelle yritykselle, jossa hallinnoin yhtä tai kahta kohdetta (esim. hotelli)
- Jokin muu, mikä

Koen työni



KUVA 17. Siivousasiantuntijoiden kysymykset 1/2

merkitystä

Millaisia työtehtäviä toimenkuvaasi pääasiallisesti kuuluu?

Millaisissa asioissa voisit hyödyttää enemmän osaamisellasi organisaatiotasi/asiakasyritystäsi, jotka eivät tällä hetkellä kuulu pääasialliseen toimenkuvaasi?

Mikä olisi unelmien toimenkuvasi siivouksen asiantuntijana?

Miten merkityksellisenä koet oman työsi organisaatiollesi tai asiakasyrityksellesi



KUVA 18. Siivousasiantuntijoiden kysymykset 2/2

Siivouspalvelua käyttävän kysymykset

Näkökulma: Toimipaikan esimies, keskijohto, vuoropäällikkö, jne.

Siivouksen asiantuntijalla tarkoitetaan tutkimuksessa henkilöä, jonka toimeksiantoon kuuluu neuvoa ja opastaa siivouspalvelua ostavaa/käyttävää tahoa olematta kuitenkaan vastuussa tuotannosta.

Siivouksen asiantuntijan tehtäväkenttään saattaa kuulua esim. laatuauditointia, palvelukuvausten ja -sopimusten tekemistä. Usein tehtävän tavoitteeksi määritellään kustannustehokkuuden löytäminen laatutason kärsimättä.

Käyttääkö organisaatiosi siivouksen asiantuntijaa helpottamassa arkeasi?*

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

Yrityksenne koko henkilömäärässä?

- alle 10 henkilöä
- 10-50 henkilöä
- 50-250 henkilöä
- 250-1000 henkilöä
- yli 1000

Edellinen

Seuraava

KUVA 19. Siivouspalveluita käyttävien kysymykset

Organisaatiossasi on siivouksen asiantuntija tai konsultti käytössä

Siivouksen asiantuntijalla tarkoitetaan tutkimuksessa henkilöä, jonka toimeksiantoon kuuluu neuvoa ja opastaa siivouspalvelua ostavaa/käyttävää tahoa olematta kuitenkaan vastuussa tuotannosta.

Siivouksen asiantuntijan tehtäväkenttään saattaa kuulua esim. laatuauditointia, palvelukuvausten ja -sopimusten tekemistä. Usein tehtävän tavoitteeksi määritellään kustannustehokkuuden löytäminen laatutason kärsimättä.

Kuinka hyvin osaat hyödyntää organisaatiosi siivouksen asiantuntijaa?



Millaisissa asioissa olet itse hyödyntänyt siivouksen asiantuntijaa?

Millaisissa asioissa ET ole hyödyntänyt siivouksen asiantuntijaa, vaikka jälkepäin ajatellen se olisi kenties ollut mahdollista/ järkevää?

Millaisissa asioissa olet saanut apua siivouksen asiantuntijalta, vaikka ET uskonut saavasi apua?

KUVA 20. Siivousasiantuntijaa hyödyntävien organisaatioiden edustajien kysymykset 1/3

Millaisissa asioissa ET ole saanut apua siivouksen asiantuntijalta, vaikka uskoit saavasi?

Miten organisaatiossasi hyödynnetään siivouksen asiantuntijaa?

Onko asioita, joissa organisaatiosi voisi hyödyntää enemmän siivouksen asiantuntijoita?

Onko asioita, joissa organisaatiosi käyttää liikaa siivouksen asiantuntijoita?

Näkökulma: siivouspalvelun käyttäjä esim. keskijohto/ yksikön esimies, vuoropäällikkö jne.

Millainen olisi mielestäsi unelmien toimenkuva organisaatiossanne siivouksen asiantuntijalle?

KUVA 21. Siivousasiantuntijaa hyödyntävien organisaatioiden edustajien kysymykset 2/3

Näkökulma: siivouspalvelun käyttäjä esim. keskijohto/
yksikön esimies, vuoropäällikkö jne.

Millainen olisi mielestäsi unelmien toimenkuva
organisaatiossanne siivouksen asiantuntijalle?

Kuinka tärkeänä ja/tai hyödyllisenä koet itsellesi, että
organisaatiossasi on joko oma tai konsultti toimimassa
siivouksen asiantuntijana?



Kuinka tärkeänä ja/tai hyödyllisenä koet koko
organisaatiollesi, että organisaatiossasi on joko oma tai
konsultti toimimassa siivouksen asiantuntijana?



Edellinen

Seuraava

KUVA 22. Siivousasiantuntijaa hyödyntävien organisaatioiden edustajien kysymykset 3/3

Organisaatiossasi ei ole siivouksen asiantuntijaa tai et tiedä sellaista olevan.

Siivouksen asiantuntijalla tarkoitetaan tutkimuksessa henkilöä, jonka toimeksiantoon kuuluu neuvoa ja opastaa siivouspalvelua ostavaa/käyttävää tahoa olematta kuitenkaan vastuussa tuotannosta.

Siivouksen asiantuntijan tehtäväkenttään saattaa kuulua esim. laatuauditointia, palvelukuvausten ja -sopimusten tekemistä. Usein tehtävän tavoitteeksi määritellään kustannustehokkuuden löytäminen laatutason kärsimättä.

Kuinka hyvin osaisit hyödyntää siivouksen asiantuntijaa, jos sellainen olisi organisaationne käytössä?



Millaisissa asioissa uskoisit sinulle olevan hyötyä siivouksen asiantuntijasta?

Millaisissa asioissa uskoisit koko organisaatiollesi olevan hyötyä siivouksen asiantuntijasta?

KUVA 23 Siivousasiantuntijaa hyödyntämättömien organisaatioiden edustajien kysymykset 1/2

Näkökulma: siivouspalvelun käyttäjä esim. keskijohto/
yksikön esimies, vuoropäällikkö jne.

Millainen olisi mielestäsi unelmien toimenkuva
organisaatiossanne siivouksen asiantuntijalle?

Kuinka tärkeänä ja/tai hyödyllisenä kokisit itsellesi, että
organisaatiossasi olisi joko oma tai konsultti tuottamassa
siivouksen asiantuntijalle mahdollisesti kuuluvia
työtehtäviä?

Kuinka tärkeänä ja/tai hyödyllisenä koet koko
organisaatiollesi, että organisaatiossasi olisi joko oma tai
konsultti tuottamassa siivouksen asiantuntijalle
mahdollisesti kuuluvia työtehtäviä?

Edellinen

Lähetä vastaukset

KUVA 24. Siivousasiantuntijaa hyödyntämättömien organisaatioiden edustajien kysymykset 2/2