



Minttu Hentunen

Toimistotilojen puhtaanapitosopimuksen ja saadun palvelun yhteneväisyys

Toiminnallisen laadun mittaus- ja arviointimalli

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi YAMK

Hankintatoimen tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

6.5.2021

Tekijä	Minttu Hentunen
Otsikko	Toimistotilojen puhtaanpitosopimuksen ja saadun palvelun yhteneväisyys
Sivumäärä	44 sivua + 3 liitettä
Aika	6.5.2021
Tutkinto	Tradenomi YAMK
Tutkinto-ohjelma	Hankintatoimen tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Tutkintovastaava Hanna Harilainen: Hankintatoimi / Julkiset hankinnat
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli saada aikaan hyvä- ja tasalaatuinen ostettu palvelutuote kilpailuttamalla siivoussopimus yksilöidyn palvelukuvauksen avulla. Tavoitteena oli myös joko luoda tai ottaa käyttöön jo olemassa oleva mittaus- ja arviointimalli arvioimaan tuotettua palvelua toiminnallisen laadun osalta.</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin toimintatutkimuksena. Nykytila-analyysin avulla todennettiin valitun ongelman todellisuus, jonka jälkeen kehityshanke lähti liikkeelle. Teoreettinen viitekehys muodostuu palvelun hankinnasta, siivouspalvelun hankinnasta, palvelutasosopimuksesta, laadun määrittämisestä sekä laadunvalvonnasta.</p> <p>Kehityshankkeessa keskityttiin siivouspalvelun palvelukuvaukseen tehtävien ja laadun osalta sekä toimivan palvelun tarjoajan valintaan ja laadunvalvontaan. Työn aikana luotiin yksityiskohtainen palvelukuvaus, joka oli tarjouspyynnön liitteenä.</p> <p>Tutkimus muodostuu kehityshankkeesta, siihen valitusta teoriaosuudesta sekä hankkeen tulosten analysoinnista. Lopuksi on esitetty kehitysehdotuksia. Kehityshankkeessa nousee esille erityisesti palvelun laadun määrittäminen, hyvin suoritettuun palvelun tuottajan valinta sekä laadunvalvonta. Tarjousvaiheeseen valittiin seitsemän ehdokasta, joista muutama tunnettiin ja loput valittiin Googlen avulla. Tarjousvaihe koostui kolmesta erillisestä kierroksesta, josta jokaisen jälkeen ehdokkaat asetettiin paremmuusjärjestykseen. Lopullinen valinta oli monen kokonaisuuden summa. Itse palvelun tuotannon aloittamisen jälkeen alkoi päivittäinen laadunvalvonta. Kehitystyön aikana kerittiin suorittamaan yksi virallinen laadunvalvontakierros. Päivittäinen hyvä keskusteluyhteys siivouspalvelun tuottajan ja palvelun ostajan välillä mahdollisti nopeat reagoinnit laatupoikkeamien esiintyessä. Palaute saavutti myös siivoojat nopeasti.</p> <p>Kehityshankkeen tulokset mitattiin laadunvalvontakierrosten raporttien avulla sekä loppukäyttäjiltä tulleiden palautteiden määrällä. Koronatilanteesta johtuen loppukäyttäjiltä tulleet palautteet eivät olleet realistinen mittari. Saadun valvontaraportin mukaan hanke oli onnistunut. Jotta hanke näyttäytyisi täysin onnistuneena, tulee raporttien pysyä jatkuvasti sovitulla tasolla ja vahvan etätyösuosituksen loppua.</p> <p>Jatkokehitysehdotuksiksi ehdotettiin tarkennusta laadun määrittämiseen, jotta heti alkuvaiheesta saakka on samanlainen käsitys laadusta. Siivouspalveluiden tuottaja puolestaan voisi kehittää raportin ulkoasua helpommin luettavaan muotoon.</p>	
Avainsanat	Palvelun hankinta, siivouspalvelut, laadunvalvonta, laatu, palvelutasosopimus, palvelukuvaus

Author	Minttu Hentunen
Title	Consistency between the Cleaning Contract and the Service Received in Office Space
Number of Pages	44 pages + 3 appendices
Date	6 May 2021
Degree	Master of Business Administration
Degree Programme	Master's Degree Programme in Supply Chain Management
Instructors	Hanna Harilainen, PhD, Principal Lecturer, Head of Master's Degree Programmes: Procurement
<p>The aim of the thesis was to achieve a good and uniform purchased service product by tendering a cleaning contract with the help of an individualized service description. The aim was also to develop a measurement and evaluation model for continuous use in terms of functional quality.</p> <p>The thesis was done using Action research methodology. The current state analysis was used to verify the selected problem. The theoretical framework concentrated on the topics of procurement of the service, procurement of the cleaning service, SLA, the definition of quality and its control.</p> <p>In the development part, the thesis focused on determining the quality of the service, selecting a well-performed service provider and quality control. During the development work, a detailed service description was created and attached to the offer request. Seven candidates were selected for the offer phase, a few of whom were known, and the rest were selected by googling. The offer phase consisted of three separate rounds, after which the candidates were ranked. The final choice was the sum of many entities. After the start of the production of the service itself, daily quality control began. One official quality control round was performed during the development work. A daily conversation between the cleaning service provider and the service buyer enabled quick reactions in the event of quality deviations. Also, this feedback quickly reached the cleaners.</p> <p>The results were measured by evaluations of quality control rounds and the feedback from end users. The limitation of this thesis is that it was not possible to obtain feedback from end users due to the remote work recommendation. According to the results of the monitoring report, the development work of the thesis was successful. In the future, for the developments to be fully successful, the reports must remain consistent at the agreed level which can be possible to check after the end of a strong remote work recommendation.</p> <p>The thesis also suggested further developments including a possible refinement to the definition of quality, so that there is a similar perception of quality from the very beginning. The cleaning service provider, on the other hand, could develop the layout of the report into an easier-to-read format.</p>	
Keywords	Service procurement, cleaning services, quality control, quality, service level agreement, service description

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimusongelma	3
1.2	Tutkimuskysymykset	4
1.3	Työn tavoite ja rakenne	5
1.4	Mittarit	6
1.5	Tutkimusmenetelmä	7
2	Teoreettinen viitekehys	8
2.1	Palvelu ja sen hankinta	9
2.1.1	Puhtaanpitopalveluiden hankinta toimitiloihin	13
2.1.2	Palvelutasosopimus	15
2.2	Laatu	17
2.2.1	Puhtaanpitopalveluiden laadun määrittäminen	17
2.2.2	Puhtaanpitopalveluiden laadunvalvonta	21
2.3	Tarjousprosessin ja laatukokonaisuuden viitekehys	23
3	Kehityshanke	25
3.1	Yritysesittely	25
3.2	Nykytila-analyysi	26
3.2.1	Haastattelu	26
3.2.2	Laatukierrosmuistiot	28
3.2.3	Omat havainnot	28
3.2.4	Palautteiden määrä	29
3.2.5	Nykytila-analyysin johtopäätökset	30
3.3	Kilpailutus	31
3.3.1	Laadunvalvontajärjestelmä	33
3.3.2	Sopimuksen ero vanhaan tilanteeseen	34
3.4	Puhtaanpitopalveluiden haltuunotto	35
3.5	Maaliskuu, ensimmäinen sopimuskuukausi	35
3.6	Huhtikuu, toinen sopimuskuukausi	36
3.7	Laadunvalvontaraportit	37
3.7.1	Maaliskuu	38
3.7.2	Huhtikuu	38
3.8	Saadut palautteet ja havainnot seurantajakson aikana	39
4	Kehityshankkeen tulos	39
4.1	Toimintatutkimuksen luotettavuus	42

4.2 Kehitysehdotukset	43
5 Oma kehittyminen	44
Lähteet	46
Liitteet	48
Liite 1 tarjouspyyntö	48
Liite 2 Palvelukuvauksen sisällysluettelo	49
Liite 3 Laadunvalvontaraportti maaliskuu	51

1 Johdanto

Helsingin Sanomien artikkeli 11.3.2021, Näkymätön töissä, kertoo hyvin ihmisten käyttäytymismallista siivoojia kohtaan. He ovat yksi ammattiryhmistä, jotka saavat jatkuvasti työssään kohtelua, joka antaa tunteen, ettei heitä ole olemassa. Toimistoympäristössä ihmiset eivät tervehdi, heihin suhtaudutaan kuin heitä ei olisi olemassakaan. Tällaisella käytöksellä on vaikutusta työn tehokkuuteen, jossa se näkyy työn hankaloitumisena sekä hidastumisena. Onneksi vastaanotto ei kuitenkaan aina ole tällaista, vaikkakin yleistä. Osa toimiston työntekijöistä saattaa nyökätä tai tervehtiä ääneen ja lähteä hakemaan esimerkiksi kahvia. Tällä eleellä annetaan siivoojalle työrauha suorittaa oma työnsä. (Pajuriuttu, 2021.)

Kyseisessä artikkelissa työnohjaaja, valmennuspäällikkö Tuula Kiuru-Ahvonon Luotain Consultingista puolestaan pohtii, onko näkymätöntä työtä lainkaan olemassa. Siivouksenkin huomaa viimeistään silloin, kun sitä ei ole tehty, oli syy sitten mikä tahansa kuten esimerkiksi siivoojan äkillinen sairastuminen. Kiuru-Ahvosen mukaan työtä suorittavan ammattilaisen kokemat ”näkymättömyyden” tunteet johtuvat usein vuorovaikutuksen haasteista eri osapuolien välillä. Jokainen voi vaikuttaa itse siihen, miten itse kokee oman työnsä ja miltä sen saa näyttämään ulospäin. Pieni hymy, ystävällinen tervehdys tms. positiivinen ele saattaa vaikuttaa ympäristöön yllättävän paljon. Jos itse jaksaa päivästä toiseen tervehtiä iloisesti, niin mitä todennäköisemmin tulee jollain aikavälillä saamaan jonkintasoista positiivista vastakaikua. Näkymättömän työn vähentämiseen voi myös vaikuttaa työyhteisön tasolla. Työyhteisöissä pitäisi tuntea siten, että jokainen työ on merkittävää ja tarpeellista. On tärkeätä tiedostaa, että omaa käytöstä voi muokata, jos vain itse on tiedostanut, millaisia muutoksia olisi hyvä tehdä. (Pajuriuttu, 2021.)

Itse pystyn täysin allekirjoittamaan artikkelin esille nostamat asiat. Olen ollut pitkään työelämässä mukana, josta keskittynyt viimeiset 10 vuotta vakuutus- ja finanssialan sisäisten palveluiden johtamiseen. Yksi sisäisten palveluiden osa-alue on puhtaanapitopalvelut. Olen huomannut, että monesti ihmiset välttelevät katsekontaktia tai minkäänlaista kohtaamista siivoojien kanssa tai ovat jopa väistämättä imurointia. Palautetta annetaan erittäin herkästi, jos jotakin on tekemättä tai huonosti tehty. En juurikaan muista kuulleen, että palautetta tulisi hyvin tehdystä siivoustyöstä. Monesti onkin todettu, että kaikki on hyvin niin kauan kuin kenestäkään ei kuulu mitään.

Artikkelissa ei otettu kuitenkaan kantaa siihen, miten siivoojia on opastettu toimimaan sosiaalisissa tilanteissa toimisto-oloissa siivotessaan. Vuosia sitten kohtasin siivoojan, joka ei koskaan tervehtinyt tai ottanut katsekontaktia. Hän keskittyi täysin siivoamiseen vain suorittamalla sitä hyvin rutiininomaisesti ja harvoin saavutti odotettua laatutasoa. Puolen vuoden ajan tervehdin häntä pari kolme kertaa päivässä, aina kohdatessamme, saamatta vastakaikua. Lomien jälkeen kyselin häneltä lomakuulumiset saamalla muuttaman sanan vastauksen ja hämmentyneen hymyn. Tätä toistelin tuon mainitsemani puolen vuoden ajan ennen kuin hänen käytöksensä muuttui pikkuhiljaa. Myös muu ympäristö huomasi muutoksen siivoojan käyttäytymisessä, koska hänen poistuttuaan kuulin ääneen ihmettelyä, että siivooja osaa puhua. Pitkään ajattelin, että siivooja oli vain ujo tai sitten totaalisen kyllästynyt työhönsä. Molemmat vaihtoehdot olivat mitä todennäköisimmin omaa kuvitelmaani, koska kuulin että kyseisen firman työntekijöitä oli kielletty ottamasta kontaktia asiakkaiden työntekijöihin. Syy tähän ohjeistukseen oli kuulemani mukaan, että työntekijöitä ei saanut häiritä heidän työssään. Tänä päivänä kyseinen ohjeistus kuulostaa oudolta. Tuollainen käytös kuvastaa huonoa asiakaspalvelua, jota siivouspalvelukin on, sekä se korostaa ajattelua ihmisten työn tärkeyden eriarvoisuudesta. Se jakaa ihmiset eriarvoiseen asemaan keskenään työyhteisön sisällä ja se on kaukana artikkelissa esille tulleesta työyhteisön sisällä olevasta arvostuksen tunteesta. Vastaavaa ohjeistusta tuskin on enää olemassa missään siivousliikkeessä, mutta silti siivoustyö on useasti artikkelin kuvailemaa näkymätöntä työtä. Tällä on vaikutusta siivouspalvelun laatuun monen eri tekijän kautta.

Olen itse huomannut siivouspalveluiden osalta, että yhdeksi pääongelmaksi on osoittautunut ostetun palvelun laadun epätasaisuus ja useimmiten saadun laatutason puutteellisuus siihen, mitä on alun perin myyty. Havaitsemani ongelma ei ole ollut ostajayritys- tai palvelutoimittajakohtainen eikä se ole vain minun havaintoni. Olen keskustellut myös muiden palvelua ostavien sekä palvelun käyttäjien kanssa. Puhtaanapitopalvelua ostetaan toimistoympäristöön paljon ja jatkuvasti, joten kyllähän se on saatava toimimaan muuallakin kuin vain esimerkiksi sairaaloissa, joissa on kyse ihmishengistä.

Olen jo pitkään miettinyt, miten ihmeessä tämä haaste voidaan voittaa toimistomaailmassa, ja siitä lähti ajatus opinnäytetyöni aiheeksi. Ajattelin, että tämän mieltäni askarruttaneen haasteen ratkaiseminen olisi erittäin antoisa ja mielekäs opinnäytetyö minulle. Onnistunut kehitystyö tulisi helpottamaan omaa päivittäistä työtäni valtavasti sekä muiden työntekijöiden osalta työviihtyvyys paranisi, jolla on puolestaan tuottavuuteen oma osansa.

Kehityshankkeessa roolini muodostui kahdesta osasta; toimin sekä kehityshankkeen opinnäytetyöntekijänä että itse kehityshankkeen projektipäällikkönä. Kehityshankkeen työryhmän ollessa melko pieni, minun oli otettava vastuuta toiminnallisen projektipäällikkön ominaisuudessa, jolloin vastuullani oli paljon suorittavaa työtä kuten palvelukuvauksen tekeminen ja hankinta kokonaisuudessaan. Minun lisäksi yrityksen puolelta kehityshankkeeseen osallistui arjen yhteyshenkilö, joka hoitaa yhteydenpidon yrityksen ja siivousliikkeen välillä.

1.1 Tutkimusongelma

Opinnäytetyö vaatii tutkimusongelman, kehitettävän kohteen. Tämä kohde tulee määrittää ja nimetä. Se, että ongelma on löydetty, on vasta yksi osa vaihetta. Jotta ongelma voitaisiin ratkaista, tulee löytää ongelman syyt. Oleellista onnistumisen kannalta on, kuinka on onnistuttu ongelman määrittämisessä. Tähän vaiheeseen kannattaa käyttää aikaa, koska välttämättä todellinen ongelma ei ole se, joka siltä vaikuttaa ensisilmäyksellä. (Kananen 2015, 36.)

Ongelma, jota tässä opinnäytetyössä ratkaisen toimintatutkimuksen avulla, on siivouspalveluiden sopimuksen sisällön ja saadun palvelun yhteensopivuus toimistotiloissa. Puhtaanapitoalalla on yleisesti ottaen haasteita tuottaa jatkuvasti sopimuksen sisällön mukaista palvelua. Palvelun tasalaatuisuuden haasteet johtuvat monista syistä ja ne pitää aina kartoittaa kohdekohtaisesti, jotta saadaan tietää kyseisen kohteen ongelman perimmäinen aiheuttaja. Ongelman määrittelyyn käytin apuna Kananen taulukkoa tämentävistä kysymyksistä, jotka hän on tehnyt mukaillen Stringeriä. (Kananen 2015, 38.)

Kohdeyrityksenä on Mandatum Life. Kyseisessä yrityksessä on siivottavaa tilaa reilut 7000m². Tilan ollessa noinkin laaja, on myös toistuva kuluerä melko huomattava. Kulua muodostuu suoraan palvelun ostamisesta, mutta myös välillisesti yrityksen työntekijöiden kautta. Työntekijöiden jatkuva keskittyminen negatiivisen palautteen antamiseen syö energiaa, aikaa ja yleistä hyvää tunnelmaa kaikesta muusta. Tällä on puolestaan myös suoranainen vaikutus siivouspalveluiden tuottajaankin, jos hän kokee koko ajan negatiivista tunnetta ympärillään ja saa vain yksistään moitteita huonosti suoritetusta työstä. Noidankehä on valmis. Kaikella tällä vähäpätöiseksi mielletyllä työllä saattaa olla isokin vaikutus eri tekijöiden kautta. Tämä näkyy esimerkiksi seuraavilla tavoin:

- Likainen työpiste – Työntekijän työaikaa kuluu siihen, että hän alkaa etsimään siivousvälineitä ja puhdistaa työpisteensä. Tämä aika olisi pitänyt käyttää siihen, mitä varten hänet on palkattu yritykseen ja yrityksen saada maksamastaan palvelusta.
- Likaiset yleiset tilat – Työntekijät eivät keskity olennaiseen esimerkiksi kokoustiloissa, joissa saatetaan käyttää aikaa yleiseen kommentointiin epäsiisteistä tiloista ja näiden asioiden puimiseen. Kokouksen päätöasiat saattavat jäädä liian vähälle huomiolle. Ja yritys jää ilman palvelua, josta on maksanut.
- Huono kommunikointi siivoushenkilöstön ja yrityksen työntekijöiden välillä – Siivouksen laadun tasoon saattaa vaikuttaa tunnelma siitä, että ei ole arvostettu työntekijä vaan niin sanottu toisen asteen työntekijä. Huono laatu, johtaa kierteeseen edellä mainittuihin asioihin.
- Bakteerien ja viruksien leviäminen – Yhteiskunnassa esiintyy helposti leviäviä sairauksia kausiluonteisesti, jolloin huolellinen ja ammattitaitoinen siivous on erityisen tärkeätä. Huono laatu saattaa johtaa joukkosairastumiseen, jolloin yrityksellä ei ole työntekijöitä suorittamassa päivittäisiä työtehtäviä.

Edellä on mainittu vain joitakin esimerkkejä, miksi tulisi panostaa siivouksessa hyvään laatuun ja arvostaa kyseistä työtä. Ongelman poistamisella saavutettaisiin sekä rahallista etua saamalla maksetulle summalle katetta että ihmisten hyvinvoinnin ja tyytyväisyyden tunteen paranemista. Ihmisten työaikaa vapautuisi epäoleellisista asioista ja he voisivat keskittyä oleellisiin tehtäviinsä.

Ongelma ei koske vain yhtä toimipistettä vaan kyseinen ongelma on havaittavissa alalla yleisesti. Ongelma ei ole myöskään sidoksissa maantieteelliseen alueeseen, toimiston kokoon tai mihinkään muuhun yksilöitävään asiaan. Kohdeyrityksellä on useita toimipisteitä, joten kehityshanketta voidaan testata myös hankkeen ulkopuolisissa toimistoissa tilanteen niin salliessa eli siivouspalveluissa havaittujen ongelmien ilmetessä. Hankkeen alkaessa näitä tilanteita ei ole tiedossa.

1.2 Tutkimuskysymykset

Työn onnistumisen kannalta tulee löytää oikeat tutkimuskysymykset. Tutkimuskysymys ratkaiseekin, mitä kysymyksellä saadaan ratkaistua tai aikaiseksi eli mitä tuloksia tutkimus tuottaa. Toimintatutkimuksen näkökulmasta kysymyksen muodolla on erittäin olennainen merkitys; se tulee asettaa miten-muotoon, jotta saadaan aikaiseksi muutos. (Kananen 2015, 31–33.)

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Miten suoritettu siivoustyö saadaan vastaamaan sopimuksen sisältöä ja palvelutaso pysymään vaaditulla tasolla?
- Mikä on sovittu laatutaso?
- Miten laadunvalvonta suoritetaan?
- Mitä seurauksia on, jos laatu ei vastaa sovittua?

Ensimmäisen kysymyksen kautta tutkin ongelman perussyitä eli miten välttää laatupoikkeamaa. Löytääkseni vastauksen tähän kysymykseen tulee palvelun ostajapuolen selvittää mitä halutaan, miten suoritettavan ja milloin. On olennaista, että palvelun ostaja tiedostaa nämä asiat, jotta hän voi ilmaista myyjäosapuolelle selkeästi tahtotilansa. Etimällä erilaisia toimintatapoja asioiden tarkasteluun, kommunikointiin ja muihin mahdollisiin asioihin, saadaan vastaus kysymykseen.

Seuraavat kolme kysymystä täydentävät ensimmäisen kysymyksen vastauksia. Molemmilla osapuolilla pitää olla selvillä sovitun laatutason määritelmät. Heidän tulee yhdessä ymmärtää mitä laatutasolla tarkoitetaan, jotta odotukset ja suoritukset kohtaavat. Tätä ylläpidetään puolestaan laadunvalvonnalla. Yhteisesti sovittuja laatutasojen toteutumista tulee seurata sovitulla tavalla, jotta laatutasojen toteutuminen voidaan todeta. Jos laatutasossa on poikkeamia, tulee miettiä, miten ne korjataan ja miten niiltä voidaan välttyä jatkossa.

1.3 Työn tavoite ja rakenne

Opinnäytetyön tavoitteena on löytää ratkaisu siihen, miten siivouspalvelun työ on sopimuksen sisällön mukaista laadultaan. Samalla pyrin löytämään vastauksen siihen, millä keinoin se saadaan jatkuvasti pysymään tämän mukaisena. Jos löydetty ratkaisu todetaan toimivaksi, niin se otetaan mahdollisesti käyttöön kohdeyrityksen kaikissa toimipisteissä niiden kokoon sopeutettuna.

Jotta pääsen tavoitteeseen järjestelmällisesti, jaan sen kahteen osaan; kilpailutuksen prosessin kehittämiseen sekä laatuasioihin. Nykytila-analyysin kautta olen löytänyt tarpeen yksityiskohtaiselle palvelukuvaukselle, jonka tekeminen on yksi välivaihe tavoitteen

saavuttamiseksi. Itse kilpailutuksessa hyödynnetään palvelukuvauksen yksityiskohtaisuutta apuna mm. siinä, että molemmat osapuolet ymmärtävät tahtotilan samalla tavalla. Toinen välivaihe on laadunvalvontajärjestelmä sekä sen tuottamat raportit. On oleellista, että mahdolliset laatupoikkeamat havaitaan, kirjataan ja korjataan. Laatupoikkeamien lisäksi on syytä miettiä myös onnistuneiden suoritusten havaintoja. Ihanne tilanne olisi, että palvelun tuottajalla olisi oma laadunvalvontajärjestelmä, jonka mukaan seuranta tehdään. Jos tällaista järjestelmää ei ole valmiina palvelun tuottajalla, luon sellaisen kehityshankkeen yhtenä osana.

Opinnäytetyö alkaa johdannolla, jossa käyn läpi ongelman määrittelyn tutkimuskysymyksiin sekä tutkimusmenetelmän. Teoriaosuudessa käyn läpi palvelun hankintaa, laadun määrittämistä ja palvelutasosopimusta julkaistun materiaalin sekä puhtaanapitoalan standardien mukaan pääpiirteittäin ja soveltuvien osin syvennyttään joihinkin kohtiin enemmän. Näiden aineistojen perusteella luon viitekehysten kehityshankkeelle.

Itse kehityshankeosioissa käyn läpi kaikki vaiheet kehityshankkeen ajalta. Se alkaa nykytila-analyysillä, josta etenee kilpailutukseen. Osana sopimukseen kuuluvia asioita ovat laatujärjestelmän valinta/tekeminen, palvelun haltuunotto prosessi sekä laadunvalvonta. Näiden kaikkien vaiheiden aikana teen koko ajan seuranta, jotka tulen analysoimaan johtopäätökset osiossa.

1.4 Mittarit

Mittaan tämän työn onnistumista kahdella mittarilla. Ensimmäinen ja tärkein mittari on laadunvalvontaraportit. Raportit muodostetaan laadunvalvontakierrosten tuloksena yhteistyössä palvelun tuottajan ja palvelun ostajan kanssa. Kierroksilla mitataan yhdessä sovittuja asioita yhdessä sovitulla tavalla. Laatusoksi asetan tässä vaiheessa 90 %. Tämän tulkinta tarkoittaa siinä vaiheessa, kun on selvillä laadunvalvontajärjestelmä ja nähdään, millainen mittaristo siinä on. Raporttien tulee olla kirjallisia, molempien osapuolien hyväksymiä tuloksien osalta.

Toinen valitsemani mittari hankkeen onnistumisen arvioimiseksi on asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyys on suoraan verrannollista saatuun palautteeseen. Tyytyväisyyden tavoitteeksi asetetaan negatiivisten palautteiden määräksi 0. Palautteita voi tulla eri kanavia myöten ja kaikki huomioidaan kokonaistilanteen arvioinneissa. Näitä kanavia ovat

esimerkiksi suullinen palaute ja sähköpostitse tuleva palaute. Suullisia palautteita varten tulee kehittää seurantamenetelmä.

1.5 Tutkimusmenetelmä

Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö tehdään toimintatutkimuksena. Toimintatutkimus käsitteenä (action research) on melko vanha. Ilmeisesti John Collier on käyttänyt termiä jo 1940-luvulla vaikkakin toimintatutkimuksen varsinaisena isänä pidetäänkin amerikkalaista sosiaalipsykologi Kurt Lewiniä. Vuosien aikana suuntaus on muuttunut ja kehittynyt paljon. Suomessa on asiaa lähestytty erilaisilla nimillä toimintatutkimuksen lisäksi kuten tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja toiminnallinen opinnäytetyö. Periaate näissä kaikissa on sama eli teoria ja käytäntö halutaan tiiviiseen vuorovaikutukseen keskenään. (Aarnos yms. 2018.)

Toimintatutkimus on laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen suuntaus, jossa hyödynnetään samanaikaisesti sekä tutkimusta että toimintaa. Siinä keskitytään käyttämään sanoja ja lauseita lukujen sijaan. On myös huomioitavaa, että aineiston keruu ja analyysi vuorottelevat koko tutkimuksen ajan. Sen avulla pyritään ratkaisemaan erilaisia ongelmia eri yhteisöissä. Toimintatutkimuksessa tutkinta kohdistuu vain yksittäiseen tapaukseen ja saadut tulokset pitävät paikkansa vain tämän kyseisen tapauksen suhteen. Toimintatutkimuksen eri vaiheista on erilaisia havainnollisia kuvia tekijän mukaan, mutta kaava kaikissa on sama; ongelman määrittely, ratkaisun esitys, ratkaisun kokeilu ja analysointi. (Kananen 2014, 11, 16, 22, 27, 34.)

Kuten aiemmin mainittiin, niin toimintatutkimus on yksi laadullisen tutkimuksen suuntaus. Tiedon keruuta tehdään havainnoinnilla, haastatteluilla, kyselyillä ja kirjallisten lähteiden avulla. Se, mitä käytetään, riippuu aina ongelmasta. Ongelman määrittely on keskiössä tässä. (Kananen 2014, 77–78.) Havainnoinnin käyttö tutkimuksessa sijoittuu ongelman määrittelyyn, muutoksen toteutusvaiheeseen sekä tulosten arviointiin. Havainnoinnin muotoja on monia kuten suora- ja epäsuorahavainnointi, strukturoitu ja strukturoimaton, inhimillinen ja mekaaninen havainnointi. Havainnoiteja tehdessä voidaan käyttää työkaluina mm. tutkimuspäiväkirjaa, havainnointipäiväkirjaa ja kenttämuistiinpanoja. Kaikille näille työkaluille on ominaista se, että niitä tulee tehdä heti syklin alusta saakka ja systemaattisesti. Jos tätä ei tehdä, niin vaarana on, että tulos on tutkijan oma päätelmä, joka on enemmänkin mielipide. (Kananen 2014, 82–85.)

Yksi laadullisen tutkimuksen käytetyimmistä tiedonkeruumenetelmistä on haastattelut. Haastattelut voidaan luokitella monin eri tavoin kuten yksilö- tai ryhmähaastattelut, puolistrukturoidut haastattelut, lomakehaastattelut, teemahaastattelut ja syvähaastattelut. Kaikille haastattelun muodoille kuitenkin ominaista on se, että tärkein työkalu niissä on kysymykset. Oikein asetetut kysymykset tuottavat luotettavaa tietoa. Toinen tärkeä näkökulma haastattelutilanteissa on haastattelijan pysyminen ”sivussa”. Haastattelijan ei missään nimessä tule ottaa kantaa vastauksiin, johon etenkin aloitteleva haastattelija saattaa sortua. (Kananen 2014, 87–97.)

Päädyin työssäni käyttämään omalta osaltani havainnointia välineenä keräämään tietoa työn kaikissa vaiheissa. Nykytila-analyysin vaiheessa havainnointia oli tapahtunut tietämättä, että sen tulokset olisivat osa opinnäytetyötä. Päätös opinnäytetyön aiheesta muutti havainnoinnin tiedostetuksi toiminnaksi. Havainnointia oli helppo suorittaa luonnollisesti hankkeen aikana, koska läsnäoloni ei ollut normaalista poikkeavaa. Täten se ei aiheuttanut tietoista poikkeamaa hankkeen osapuolien toiminnassa. Omien havaintojeni lisäksi havainnointia suoritti muutkin osapuolet välillä tietoisesti ja välillä tiedostamatta. Tiedostamatta tehty havainnointi saattoi tulla esille haastattelujen yhteydessä.

Toinen menetelmä läpi työn oli haastattelut. Haastateltavien määrä ei ollut runsas, joten se mahdollisti melko vapaasti eri haastattelumenetelmien valintoja, vaikka opinnäytetyön tekemiseen oli rajallinen määrä aikaa. Valitsin tietoisesti eri tyyppiset haastattelutekniikat työn eri vaiheisiin. Nykytila-analyysin vaiheessa käytin puolistrukturoitua haastattelua. Kysymykset oli asetettu etukäteen, mutta vastausvaihtoehtoja ei ollut tarjolla. Tällä pyrin saamaan haluamiini kysymyksiin vastaukset eikä ollut vaaraa johdatella keskustelua vahingossakaan mihinkään suuntaan. Hankkeen syklien eri vaiheissa käytin avointa haastattelua eri osapuolten välillä. Halusin pitää keskustelut luonnollisina ja avoimina kaikkien osapuolien osalta, jotta haastatteluasetelma ei vaikuttaisi kenenkään ajatuksiin varautuneisuuden piirteillä.

2 Teoreettinen viitekehys

Kehityshankkeen teoriaosaa varten tutustuin moniin eri lähteisiin, jotka käsittelivät hankintaa, palvelun hankintaa, palvelua sekä puhtaanpitoalaa. Lukiessani eri aineistoja, niin painettuja kuin sähköisiä, ajatukseni muokkaantui matkan varrella ja lopulta valitsin tarkempaan käsittelyyni minun mielestäni kehityshankkeeseeni parhaiten soveltuvimmat

lähteet. Työn edetessä, voi olla, että osa käsitellyistä teoriaosuuksista saa enemmän ja osa vähemmän painoarvoa itse työssäni.

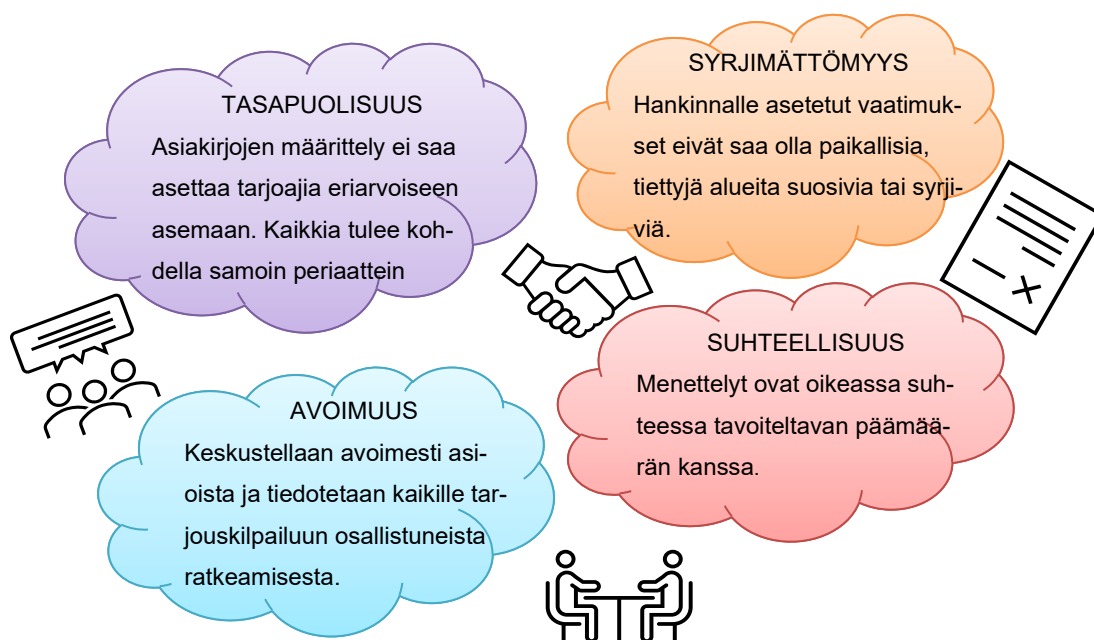
Ensimmäisessä osiossa käsittelen mitä palvelu on ja miten sen hankkiminen tapahtuu. Osiossa syvennytään tarkemmin puhtaanapitopalveluiden hankintaan ja siinäkin paneudutaan erityisesti toimistotiloissa tapahtuvaan palveluun. Kuten jo tässä vaiheessa huomaa, kyseessä on erittäin laaja alue, mutta tässä työssä kosketuspinta on yksilöity koskemaan vain määrättyä osa-aluetta, toimistosiivouspalvelua.

Toisessa osiossa perehdyn laatuun yleisesti ottaen ja yritän löytää siihen erityistä todettua tietopohjaa liittyen puhtaanapitoalaan. Tällä osiolla tulee olemaan kehityshankkeessa myös iso osa, koska nykytilan ongelma painottuu juuri puutteelliseen laatuun. Tarkemmin pureudun siivouspalveluiden palvelutasosopimukseen ja laadun valvontaan. Tavoitteenani on saada ymmärrys, miten määrittäminen tapahtuu ja mitä siinä on oleellista ottaa huomioon, jotta itse kehityshankkeessa pystyn kiinnittämään tähän suurta huomiota. Näiden kokonaisuudesta luon kehityshankkeelle viitekehyksen, joka johtaa kehityshankkeen kulkua strukturoidusti eteenpäin.

2.1 Palvelu ja sen hankinta

Jotta voidaan lähteä miettimään palvelua hankintana, on ensin osattava erottaa palvelu tavarasta. Palvelut ovat prosesseja, ne tuotetaan ja kulutetaan jossain määrin samaan aikaan ja asiakas osallistuu jossain määrin palvelun tuottamiseen. Voikin todeta, että palvelun tärkein piirre on sen prosessimainen luonne. Palvelut koetaan myös moniulotteisiksi, joka saa ne tuntumaan epämääräisiltä. Tällä tunteella on vaikutusta siihen, että niiden hankinta koetaan vaikeaksi. (Iloranta yms. 2014, 211.)

Hankinnan osalta erittäin oleellinen tieto on, tuleeko hankinta tehdä julkisen vai yksityisen hankinnan ohjeita noudattaen. Julkisen hankinnan puolta säätelee hankintalaki, mutta yksityisen puolen hankinnoilla ei ole mitään velvollisuutta noudattaa tiettyä kaavaa. Tämä työ keskittyy yksityisen hankinnan puoleen, jolloin sitä ei sido julkisen hankinnan puolen regulaatiot. Yksityiseen puoleen voidaan kuitenkin hyödyntää julkisen puolen ohjeistuksia vallan mainiosti ja näin päästä mahdollisen hyvään hankintatulokseen. Kuvassa 1 on käyty läpi hankinnan periaatteet mukailtuna julkisen hankinnan puolen ohjeistuksia.



Kuva 1. Hankintojen periaatteet mukailtuna Julkisten Hankintojen Neuvontayksikön ohjeistuksesta. (Mikä on julkinen hankinta. 2020.)

Hankintaprosessin keskiöön on nostettu neljä kohtaa: tasapuolisuus, syrjimättömyys, avoimuus sekä suhteellisuus. Jokaisen yksityisen yrityksen tulee kuitenkin itsenäisesti harkita näiden neljän kohdan sisältöjä ja suhdetta toisiinsa alakohtaisesti. Näiden asioiden oikea painotus yrityksen tahtotilan mukaisesti auttaa luomaan hyvän hankintaprosessin, jota seuraamalla pääsee parhaaseen, haluttuun lopputulokseen.

Vaikka nyrkkisääntönä voidaankin pitää, että perusperiaatteet ovat samat, on sitten kyseessä palveluiden tai hyödykkeiden hankinta. Palveluiden hankinnassa kuitenkin kannattaa kiinnittää erityistä huomiota muutamaan asiaan. Nämä asiat ovat:

- Hankittavan palvelun luonne. -> Siivouspalveluissa esimerkiksi tehokkuus, tekniikka, ammattitaito.
- Hinnan vs. laadullisten kriteerien merkitys. -> Siivouspalveluissa ei välttämättä halvimalla hinnalla saa aikansa kehittyneimpiä koneita tai motivoituneimpia siivoojia.
- Vuorovaikutuksen merkitys. -> Siivouspalvelu on palvelua, jossa työntekijät ovat monesti suorassa kosketuksessa ostajayrityksen henkilöstön kanssa. Vuorovaikutustaidot ovat täten keskeisessä osassa.

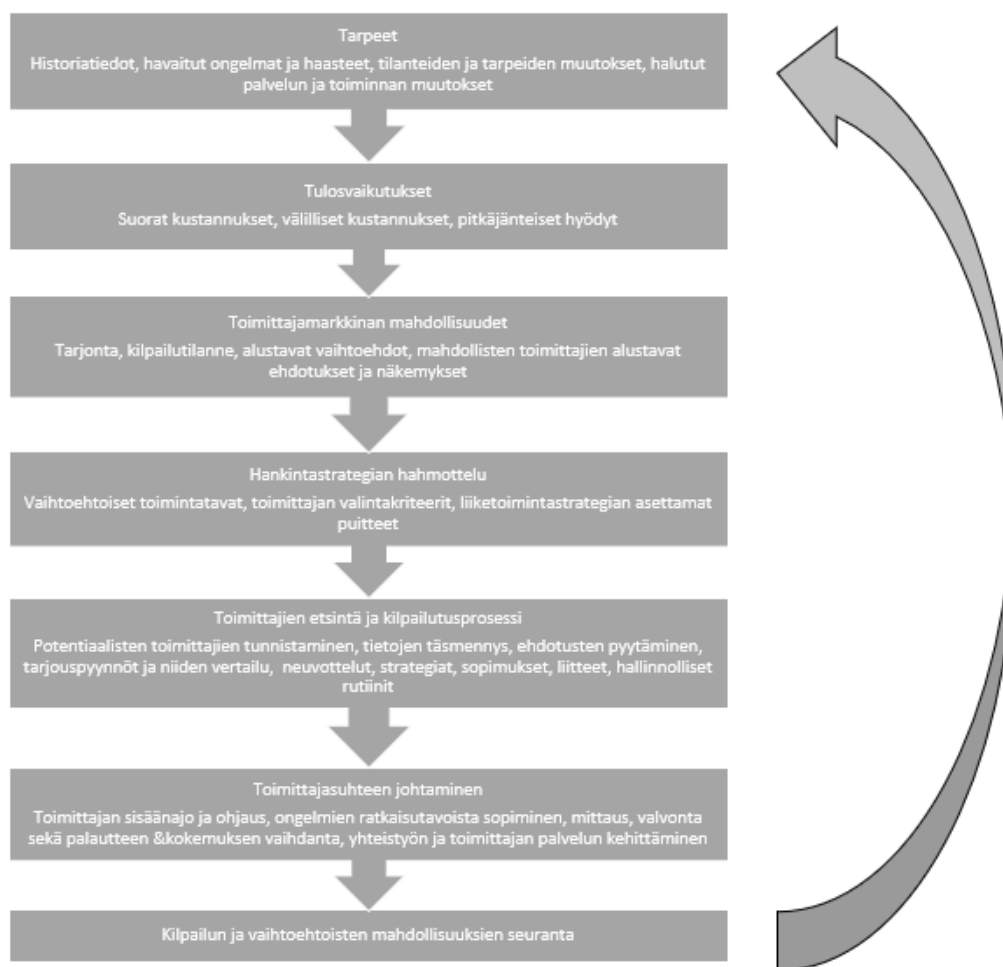
- Yhteistyö hankinnan ja muiden toimintojen välillä. -> Siivouspalveluiden osalta on erityisen tärkeää saada kentältä tietoa mikä on toiminut ja mikä ei aiemmin.

(Palveluhankintaprosessin erityispiirteet 2021.)

Ennen palveluiden hankintapäätöstä tulee myös selvittää, halutaanko / voidaanko palvelua tuottaa itse järkevästi vai olisiko parempi vaihtoehto ostaa tarvittavaa palvelua ulkopuolelta. Palveluiden ulkoistamiselle on useita syitä. Yksi suurin syy, joka tulee esille monissa tutkimuksissa, on kustannussäästöt. Esimerkiksi siivouspalveluita tuottava yritys pystyy panostamaan erityisesti kalustoon, työnojoon ja alaan liittyvään koulutukseen, kun he pystyvät hyödyntämään näitä kaikkia kokoaikaisesti. Jos siivouspalvelut olisivat yrityksen omilla työntekijöillä, niin luultavasti työtä ei riittäisi kokopäiväiseksi ja resurssit olisivat näin ollen vajaakäytöllä. (Lehikoinen & Töyrylä, 2013, 21–22.)

Resurssien hankinta organisaation ulkopuolelta luo merkittävän osan yhtiön kuluista, joten niihin on syytä kiinnittää erityistä huomiota. Nämä resurssit voivat olla palveluita, materiaaleja ja tavaroita. Toimialasta riippuen kulut voivat olla kokonaiskustannuksesta 50–80 %. Osa kuluista jää tilinpäätöksessä piiloon, joita kutsutaan usein epäsuoriksi hankinnoiksi. Tilapalveluiden kustannukset ovat usein juuri tällaisia eli niitä ei näy tilinpäätöksessä, mutta ne ovat merkittävä kuluerä, joka rasittaa myytäviä tuotteita ja palveluita. Tilapalveluiden yksi osa on tässä työssä käsitelty ostettu siivouspalvelu. (Iloranta & Pajunen-Muhonen, 2018, 21–22.)

Edellä mainittujen palveluiden hankintojen mahdollisten vaiheiden jakotapojen lisäksi on vielä pienempiin osiin jaettava malli. Helpottaakseen palvelun hankinnan jäsentelyä, prosessi voidaan jakaa seitsemään yksityiskohtaisempaan osaan, joka helpottaa entistään hahmottamaan prosessikokonaisuutta. Kuvassa 2 esitetty jako on alun perin tehty terveydenhuollon palveluihin, mutta se sopii myös muihin palveluihin.



Kuva 2. Palvelun hankintaprosessi pähkinänkuoressa Iloranta, Pajunen-Muhosen kirjan mukaan.

Palvelun hankinnassa tulee kiinnittää erityistä huomiota tarpeen ja tavoitteiden huolelliseen määrittelyyn. Kun tämä sekä toimittajamarkkinoiden huolellinen analyysi on tehty, voidaan peilata toisiinsa omaa tarvetta ja markkinoilla olevaa osaamista. Löydettyä potentiaalinen sopimuskumppani, tulee sopimuksen tekovaihe. Sopimuksen sisältö on palveluiden hankinnoissa usein laaja ja perusteellinen. Sopimuksen olisi hyvä sisältää mitä odotetaan, mitä tarvitaan, miten palvelua mitataan, miten ongelmat ratkaistaan jne. Ennen ratkaisua on myös syytä perehtyä mahdolliseen toimijaan, jotta hän pystyy täyttämään yhdessä sovitut asiat. Kuten monessa muussakin asiassa niin myös palveluiden hankinnan onnistumisen avain piilee järjestelmällisessä prosessissa. (Iloranta yms. 2014, 215–226.)

On hyvä huomata, että hankinta ei ole vain yhden osapuolen vastuulla. Palveluiden ostamista voi myös tarkastella toimittajien ja ostajien yhteistyönä. Ostaja ei välttämättä ole

ostettavan palvelun alan asiantuntija niin syvällisellä tasolla kuin tarjoaja ja tällöin tarvitaan hyvää vuorovaikutusta ostajan ja tarjoajan välillä. Palvelun tarjoajalla tulee olla kykyä nähdä, milloin tarvitaan hänen osaamistaan, jotta halutusta tarjouksesta tulee molempia osapuolia tyydyttävä eikä esille nousisi tarjoajan opportunistinen käyttäytyminen. Tarvittava vuorovaikutusmäärä on suhteessa ostettavan palvelun kompleksisuuteen. (Selviaridis & Spring & Ajaujo. 2013, 2–3.)

2.1.1 Puhtaanpitopalveluiden hankinta toimistotiloihin

”Puhdistus- ja siivouspalveluita ovat muun muassa lian, roskien ja jätteiden poisto sekä likaantumista vähentävä pintojen hoito ja suojaus.” (Sanastokeskus TSK ja RAKLI. 2012, 56.)

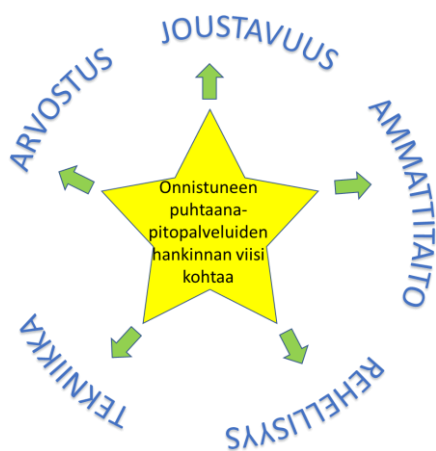
Puhtaanpitopalvelu voidaan tuottaa monin eri tavoin. Jos on kyseessä iso toimija, voi olla järkevää järjestää se oman henkilökunnan voimin ja jos kyseessä on pienempi yritys, niin se kannattaa ostaa palveluna. Kaikille tavoille on kuitenkin yhteisenä haluttu päämäärä; puhtaat ja turvalliset toimitilat. Hyvin hoidettu kiinteistö auttaa tilojen kunnon pysymistä hyvänä ja niiden arvo säilyy. (Heikkilä yms. 2009, 17.)

Siivoustyö henkilöityy vahvasti tekijäänsä. Täten oikean, motivoituneen siivoojan saaminen on kunnan arvoinen asia. Monesti palvelua tuotetaan asiakkaan läsnä ollessa, jolloin vuorovaikutustaidot korostuvat erityisen paljon. Parhaimmillaan siivoustyöntekijä on alansa ammattilainen, joka pystyy sekä haluaa kehittyä osaajana ja pystyy myymään ostajayritykselle palveluitaan. Tärkeä osa motivaation luojana on oman työn suunnittelu. Oman työn suunnittelu voidaan jakaa kolmeen osaan. **Sattumanvaraisessa työskentelyssä** työtä tehtäessä keskitytään pieniin siivoustöihin sen enempää suunnittelematta isoa kokonaisuutta. Tällainen työskentely on usein tehotonta ja epäjärjestelmällistä. **Valmiin mallin mukainen työskentely** tapahtuu puolestaan muistinvaraisesti tai kirjallista ohjeistusta noudattaen. Työskentelyssä ei huomioida työoloissa tapahtuvia muutoksia. **Yleisten periaatteiden mukainen työskentely** perustuu taas hyvään työn tekniseen hallintaan. Siivooja pystyy huomioimaan tiloissa ja toiminnoissa tapahtuvat muutokset ja pystyy mukauttamaan oman toimintansa muuttuvien tarpeiden mukaan. Työskentely on suunnitelmallista sekä joustavaa. (Heikkilä yms. 2009, 18–19.)

Erityyppiset kiinteistöt asettavat myös omat vaatimustasonsa. Toimistokiinteistöissä työ on yleensä melko siistiä ja niissä toimintatavat ovat vakiintuneita. Tällaisissa kohteissa

siivous tapahtuu usein päiväsaikaan ja osa työstä tehdään heti virastoaajan jälkeen. Puh-
taustasovaatimukset ja siivoustaajuudet vaihtelevat paljon toimistokohteitten mukaan.
Toimistokohteissa saattaa tapahtua päivän mittaan ohjeistuksesta poikkeavia tilanteita.
Näitä ovat esimerkiksi kahvin läikkymiset tms., jotka edellyttävät siivoojilta ammatti-
maista otetta omaan työhönsä sekä joustavuutta ja tilannetajua. Muita tyypillisiä toimis-
toon kuuluvia työtehtäviä ovat työpöytien pyyhkimiset, roskisten tyhjentämiset, tauko- ja
kokoustilojen siistimiset ja käytävien sekä muiden yleisten tilojen puhdistamiset. (Heik-
kilä yms. 2009, 246.)

Kun mietitään palvelun ostoa kokonaisuutena, joissa edellä mainitut asiat ovat osa sitä,
niin hankinnassa oleellista on löytää oikea kumppani, joka ymmärtää mitä ostaja haluaa
palvelusisällön ja laadun osalta. Yhteinen ymmärrys on kaiken a&o. Kuvassa 3 on viisi
tärkeää kohtaa brittiläisen Cleanin-matters sivuston mukaan, joihin tulee kiinnittää huo-
miota mm. puhtaanapitopalveluita hankkiessa. Näiden lisäksi myös palvelun luonteella
on oma painoarvonsa toimittajaa valitessa. Puhtaanapitopalvelut ovat erittäin paikka-
sidonnaisia ja näiden toimijat ovat kotimaisia, vaikkakin työvoima saattaa olla monikult-
tuurillista. (Lehikoinen yms. 2013, 33.)



Kuva 3. Britannialaisen puhtaanapitoalan webbisivuston, Cleaning-matters, näkemys viidestä tärkeästä kohdasta siivouspalveluita hankkiessa.

Rehellisyys: Aivan ensimmäiseksi tulee olla rehellinen itselleen, mitkä ovat omat odotuk-
set tarpeiden osalta. Itse tulee ymmärtää mitä, miten, milloin, missä ja miksi palvelu ha-
lutaan suoritettavan. Palvelun hankintaa tehtäessä on hyvä asettaa itselle budjetti, valita
painopistealueet sekä keskustella avoimesti heidän kanssaan, joita kutsutaan tarjouskil-
pailuun mukaan. (How to source a cleaning partner. 2021.)

Arvostus: Monesti siivousalalla ihmisiä, työnsuorittajia, pidetään hyödykkeinä. On oleellista etsiä ja kaivaa tietoa, miten puhtaanapitopalvelua tarjoava yritys kohtelee omia työntekijöitään. On tärkeätä löytää palveluntarjoaja, joka kohtelee omia työntekijöitään arvokkaasti, koska tällä on suora vaikutus ihmisten työmotivaatioon, työssäjaksamiseen sekä työssä viihtymiseen. Nämä kaikki puolestaan vaikuttavat työn jälkeen, joka näkyy suoraan palvelun ostajalle. (How to source a cleaning partner. 2021.)

Ammattitaito: Palveluntarjoajan ei tule pelkästään kohdella työntekijöitään hyvin, vaan panostaa heidän osaamiseensa sekä jatkuvaan kouluttamiseen. On tärkeää, että työntekijät kokevat omaavansa monenlaista ammatillista osaamista, jolloin he voivat palvella asiakasta monipuolisesti sekä viimeisimmän ammattiosaamisen tason mukaisesti. (How to source a cleaning partner. 2021.)

Joustavuus: Covid-19 on osoittanut maailmalle, kuinka tärkeätä on joustavuus. Sama koskee puhtaanapitopalveluita. Mahdollisen palveluntuottajan tulisi pystyä nopeisiin muutoksiin joustavasti siten, että sovittuja palveluja pystytään tarvittaessa kasvattamaan, supistamaan tai muuttamaan. (How to source a cleaning partner. 2021.)

Tekniikka: Palvelua hankkiessa on myös hyvä kiinnittää huomiota tarjolla olevaan tekniikkaan. Tekniikka kehittyy jatkuvasti ja sitä voidaan hyödyntää tuottamaan dataa esimerkiksi laadunvalvonnassa palvelutasojen toteutumisen osalta. Raportointi auttaa tunnistamaan mitä on tehty ja millä tasolla sekä mitä voitaisiin tehdä mahdollisesti paremmin ensi kerralla. (How to source a cleaning partner. 2021.)

2.1.2 Palvelutasosopimus

Palvelun hankinnan yhteydessä on syytä tehdä sopimuksen liitteeksi palvelutasosopimus eli service level agreement (SLA). Se on asiakkaan ja palvelun tarjoajan välinen sopimus, joka on tarpeellinen, jos palvelu on: pitkälle ajanjaksolle, kallis, monimutkainen tai liiketoiminnan kannalta kriittinen. Palvelutasosopimus on liitetty osaksi sopimusta, vaikka sitä monesti pidetään omana, erillisenä dokumenttina. Palvelutasosopimus muuttuu ja elää tilanteen mukaan tarvittaessa toisin kuin itse pääsopimus. (Desai 2010, 20–23.)

Jotta voidaan tehdä sisällöltään oikeanlainen palvelutasosopimus, tulee sen vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä palveluja tarvitset?
- Miten aiot mitata näitä palveluja?
- Mikä on vaadittu prosentti suoritukselle, jotta palvelu täyttää vaatimukset?
- Kuinka suuri on kompensatio, jos vaadittua tavoitetta ei saavuteta?

Palvelutasosopimus tulisi olla tehtynä yhteistyössä palvelun tarjoajan kanssa, jotta se täyttäisi molempien osapuolien käsitykset tuotettujen ja ostettujen palvelujen ja standardien osalta. (Desai 2010, 20–23.) Onnistuneeseen palvelutasosopimukseen vaikuttaa monet eri asiat. Jotta kaikki asiat tulisi otettua huomioon, niin palvelutasosopimuksen tulisi tehdä sellainen henkilö/henkilöt, jotka tuntevat ja ymmärtävät palvelun erittäin hyvin. Sen tulisi heijastaa suoraan käytäntöön ja olla käytetty aktiivisesti. Hyvällä palvelutasosopimuksella ei tee mitään, jos se on pöytälaatikossa. Sopimuksen tulisi voida muokkautua yhteisellä sopimuksella tarpeen mukaan, koska ne on usein tehty pitkän aikavälin palveluihin. (Desai 2010, 40–44.)

Palvelutasosopimusta tehdessä on syytä huomioida tavoitteiden valinnassa ja mittaroinnissa, että valitut palvelutasot ja -tavoitteet ovat oleellisia, ne ovat määrältään järkeviä niin palvelutasojen kuin -tavoitteiden osalta, niiden priorisointi on oikeassa järjestyksessä ja palvelutason hyvitysten arvo on asetettu oikeaan arvoon, joka kompensoi oikein palvelua ostavalle yritykselle. Onnistuneella palvelutasosopimuksella voidaan vaikuttaa toimittajan käyttäytymiseen. Se voi toimia palvelun tuottajalle varoittavana muistutuksena antamasta huonoa palvelua (sakot). Se voi kannustaa toimittajaa tuottamaan laatuvaatimukset ylittävää palvelua (bonukset). Sen on tarkoitus ohjata toimittajaa keskittymään ostajan mielestä oleellisiin ja tärkeisiin asioihin palvelua tuottaessaan. (Desai 2010, 61, 95.)

Palvelutasosopimuksella ja -seurannalla ei tee mitään ilman asianmukaista raportointia. Hyvä raportti on helposti ymmärrettävä ja sulateltava. Raportin tulisi sisältää esimerkiksi yhden sivun koonti erilaisin kaavioin, josta näkee heti kokonaiskuvan tilanteesta. Yksityiskohtaisemmassa osiossa käydään tarkemmin lävitse kaikki asetetut tavoitteet, tulokset ja mahdolliset seuraamukset tuloksista. Raportoinnin lisäksi tulisi olla myös säännöllisiä tapaamisia, joissa keskustellaan yhdessä esille nousseista asioista. (Desai 2010, 68–71.)

2.2 Laatu

”Laatu on tuotteen tai palvelun kyky täyttää asiakkaan tarpeet ja odotukset sekä tuottaa valmistajalleen voittoa. Laatu tuo tyytyväisyyttä ja rahaa.” (Tri. Harry J. Mikel, 2000.)

”SFS:n ISO-standardin mukaan laatua on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla se täyttää asetetut tai oletetut tarpeet.” (SFS:n ISO 9004.)

Laadun määritelmiä on monia ja ne ovat muuttuneet ajan myötä. Laatu mielletään joko hyväksi tai huonoksi. Huonoa laatua voi kuvata esimerkiksi pitkät jonot, negatiivinen tulos, laitteiden hajoamiset, palvelun toimimattomuus, tyytymättömyys jne. Hyvää laatua puolestaan kuvataan näiden vastakohdilla. Palveluissa laatua kuvataan usein asiakas-tyytyväisyydellä. Milloin asiakas on sitten tyytyväinen? Tyytyväisyyden tunne täyttyy, kun asiakas saa sitä, mitä on odottanut saavansa. On hyvä muistaa, että laadun määritelmät muuttuvat kehittyvän maailman myötä, koska ihmisten tarpeet ja käsitykset muuttuvat myös koko ajan. Laatumääritelmiä tulee siis tarkistaa aika ajoin, jotta laadun määritelmän osat täyttyvät; tyytyväisyys ja tuotto. (Karjalainen, 2006.)

Laatua määritellessä on syytä ottaa huomioon, että laadun tulkitsijoina on aina vähintäänkin kaksi osapuolta: arvioitavan palvelun/tavaran tekijä sekä sen käyttäjä. On erityisen tärkeätä, että molemmat osapuolet ymmärtävät määritetyn laadun samalla tavalla, jolloin apuna voi käyttää esimerkiksi yksityiskohtaista kirjallista kuvausta, kuvaa tai mallikappaletta.

2.2.1 Puhtaanapitopalveluiden laadun määrittäminen

Puhtaanapitopalveluissa laatua tarkoittaa kokonaiskyky täyttää asiakkaan odotukset ja tarpeet. Palveluiden laatu jaetaan kahteen osaan: tekniseen ja toiminnalliseen. Tekninen laatu vastaa kysymykseen mitä ja toiminnallinen puolestaan kysymykseen miten. Jos asiakkaan kokemukset vastaavat hänen ennakko-odotuksiaan, koettu kokonaislaatu on hyvä. (Heikkilä yms. 2008, 32–33.)

Tekninen laatu kuvaa siivouspalvelun tulosta. Jotta teknistä laatua pystytään arvioimaan, tulee odotukset olla määriteltyinä selkeästi. Määrittelyä tehdessä on syytä varmistaa, että molemmat osapuolet ymmärtävät alan terminologian ja kokevat käytetyt sanat kuten puhtaus ja siisteys samalla asteikolla. Näitä asioita sovittaessa on hyvä käyttää apuna

esimerkiksi myöhemmin laadunvalvontajärjestelmiä käsittelevässä tekstissä esille tulevia puhtausluokkia. Teknisen laadun piiriin kuuluvat siivousmenetelmät, siivoustiheys, palvelujen organisointi, ohjaus- ja seurantamenetelmät sekä siivoushenkilöstön ammattitaito. (Immonen yms. 2007, 35–36.)

Toiminnallinen laatu on asiakaspalvelun laadun taso. Siivouspalvelu on teknisen suorituksen lisäksi erittäin pitkälti asiakaspalvelua. Voidakseen suoriutua kiitettävästi asiakaspalvelusta, pitää asenne olla kohdallaan. Asiakaspalvelun vaatimuksiin kuuluu ystävällinen käyttäytyminen, joustavuus, palvelualttius sekä hyvä tilannetaju. Ongelmaratkaisulähtöinen toiminta olisi asiakkaan kannalta hyvä ominaisuus, jolloin asiakas ei itse edes välttämättä huomaa ongelmakohtia. (Immonen yms. 207, 36.)

Siivousala on maailmanlaajuinen, joten yhdenmukaiselle laadun määrittämiselle on ollut tarvetta. Euroopan laajuinen työryhmä on aikanaan tehnyt viitekehyksen, jonka pohjalta on laadittu standardi prEN 13549 Cleaning services – Basic requirements and recommendations for quality measuring systems. Tämän pohjalta on päätetty tehdä pohjoismaihin oma mittausjärjestelmä, jolloin syntyi INSTA 800 – standardi. Se valmistui ja otettiin käyttöön syksyllä 2000 lähes yhtä aikaa Ruotsissa, Tanskassa ja Norjassa. ISO – järjestelmän mukaan sitä on voinut käyttää myös muissa maissa. Suomeksi standardi on julkaistu ensimmäisen kerran 2012, jonka jälkeen se on otettu käyttöön Suomessakin laajemmin. (Tekninen siivouslaatu.)

” Standardit ovat julkaisuja, joihin on kirjattu yhteisesti sovittuja vaatimuksia, suosituksia tai vaikkapa ominaisuuksia tuotteille ja niiden valmistukselle tai testaukselle sekä järjestelmille tai palveluille.” (Mikä on standardi. 2021.)

INSTA 800 – standardi pitää sisällään siivouksen teknisen laadun määrittely- ja arviointijärjestelmän. Standardissa on valmiiksi määriteltäviä laatuprofiileja tiloille. Nämä profiilit koostuvat puolestaan eri pintaryhmille valituista laatusoista. Laatusoja INSTA 800 – standardi pitää sisällään viisi, jotka perustuvat sallittuun likakertymien lukumäärään eri pintaryhmissä. Laaduntarkastus tehdään silmämääräisesti tai mittauslaitteiden avulla tai sitten voi käyttää myös näiden yhdistelmää. Järjestelmää käytetään esimerkiksi teknisen

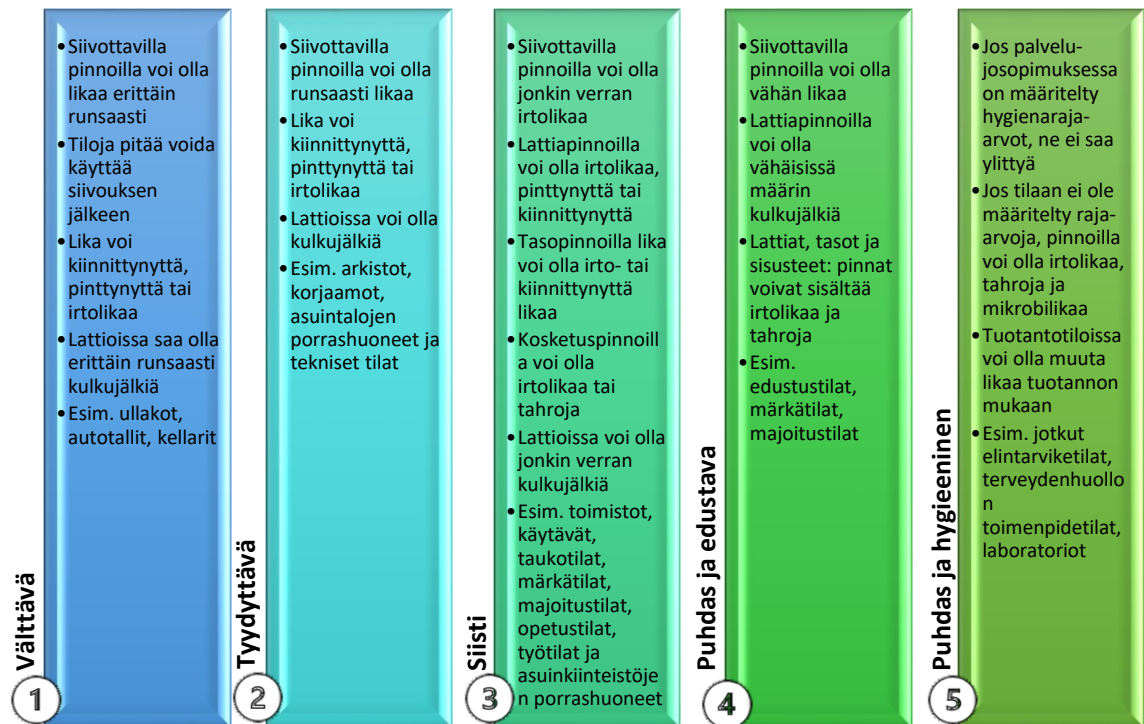
siivouksen laadun tarkastamiseen ja likatason tai likanopeutumisen arviointiin. Kuvassa 4 on näytetty esimerkki INSTA 800 standardin laatutaso luokittelusta.

Laatutaso	1	2	3	4	5
HUONEKALUT JA KIINTOKALUSTEET					
Likaryhmä 1 (roskat, irtolika, pöly, tahrat)				x	
Likaryhmä 2 (pintalika)					x
LATTIAPINNAT					
Likaryhmä 1 (roskat, irtolika, pöly, tahrat)				x	
Likaryhmä 2 (pintalika)				x	
SEINÄPINNAT					
Likaryhmä 1 (roskat, irtolika, pöly, tahrat)			x		
Likaryhmä 2 (pintalika)			x		
KATTOPINNAT					
Likaryhmä 1 (roskat, irtolika, pöly, tahrat)		x			
Likaryhmä 2 (pintalika)		x			
Lisävaatimukset: Lattialistojen päällä ei saa olla pölyä.					

Kuva 4. INSTA 800 laatutason määrittely esimerkki, jota voidaan käyttää laatusopimuksen pohjana sopimusta tehdessä. (Valkosalo 2016, 33.)

Toinen Suomessa suosittu laatujärjestelmä on KiinteistöRYL-julkaisussa oleva. Se jakaa puhtauden tason viiteen kohtaan: välttävä (1), tyydyttävä (2), siisti (3), puhdas ja edustava (4) sekä puhdas ja hygieeninen (5). Näillä määritetään sallitun lian määrä sekä laatu. Näitä määrittelyjä tehdessä otetaan huomioon tiloille asetetut hygieenisyyden, terveellisuuden, turvallisuuden ja viihtyisyyden vaatimuksia. Tasojen määrittelyksien on tarkoitus olla sellaisia, että molemmat osapuolet ymmärtävät asiat samalla tavalla. Ohjeistuksen mukaan voi laittaa kuvia helpottamaan ohjeiden ymmärtämistä samalla tavalla

tekijästä tai tarkastajasta huolimatta. Laaduntarkastus tehdään silmämääräisesti. Kuvassa 5 eriteltynä eri tasojen vaatimukset. (KiinteistöRYL. 2009, 128–129.)



Kuva 5. KiinteistöRYL:n mukaiset puhtaustasojen määrittelyt, joita voidaan käyttää mittareina, kun sovitaan siivoussopimuksen puhtaustason laatua.

Molemmat menetelmät ovat vakiinnuttaneet paikkansa Suomessa. Jotta laatua voidaan valvoa tulisi puhtaustasot asettaa yhteistyössä molempien osapuolien kanssa. Se, mikä on oikea menetelmä seurata työn laatua, ei vastausta ole. Se voi olla edellä esitetyistä kumpi vain tai sitten esimerkiksi itse tehty, joissa on käytetty tukena jompaakumpaa edellä esiteltyjä malleja. Jotta edellä esitettyjä tapoja olisi helpompi vertailla, niin taulukossa 1 esitetään KiinteistöRYL:n ja INSTA 800 menetelmien yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia. (Valkosalo 2016, 31–34.)

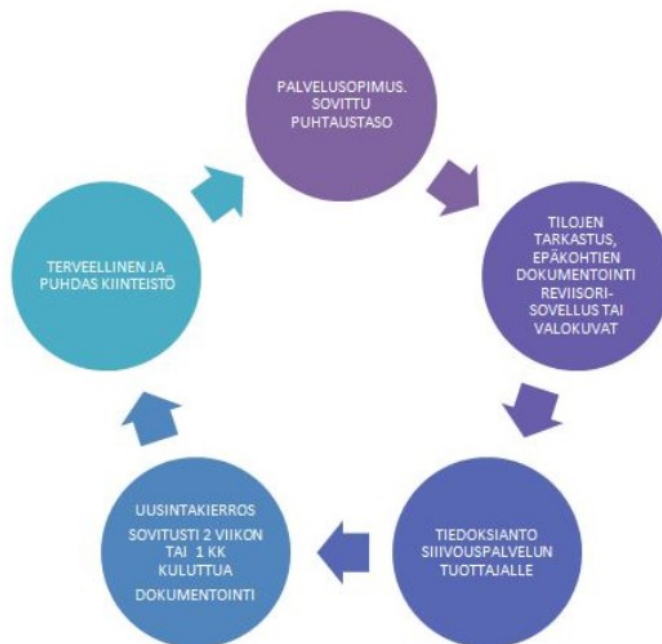
Taulukko 1. Valkosalon tekemä vertailu KiinteistöRYL:stä ja INSTA 800 standardista, jossa havainnoidaan näiden eroja ja yhtäläisyyksiä

	KiinteistöRYL	Insta800
Puhtauden tasot	Viisi kuvattua, määriteltyä puhtaustasoa.	Ei määriteltyjä puhtauden tasoja. Voidaan laatia laatuprofileja, joissa eri pintaryhmille määritellään laatusot. Lisävaatimuksia voidaan kirjata.
Laadun toteutumisen tarkastusajankohta	Siivouksen jälkeen ja ylläpitosiivouskerrojen välillä.	Siivouksen jälkeen.
Siivottavat kohteet	Lattia-, taso-, kosketus-, pystysuorat- ja kattopinnat.	Esitetään pintaryhminä: lattia-, seinä- ja kattopinnat sekä huonekalut ja kiintokalusteet.
Lian määrän arviointi	Silmämääräisesti, määreinä erittäin runsaasti, runsaasti, jonkin verran ja vähän likaa.	Ensisijaisesti silmämääräisesti, lasketaan likakertymien lukumäärä ja pintalian %-osuus. Jokaiselle laatusolle määritelty montako likakertymää (=poikkeamaa) sallitaan pintaryhmäkohtaisesti ja tilan koon mukaan. Myös objektiivisia mittareita lian määrän arviointiin.
Lian määrittely	Irtolika, kiinnittynyt ja pinttynyt lika, tahrat ja eritahrat, mikrobilika, biofilmi. Määritelty myös kulkujälki ja kulkuväylä.	Likaryhmä 1, johon kuuluvat roskat ja irtolika, pöly sekä tahrat, ja likaryhmä 2, johon kuuluu pintalika.

2.2.2 Puhtaanapalveluiden laadunvalvonta

Kun laatu on määritelty, niin sitä tulisi myös valvoa. Laadunvalvonnassa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä kuten omavalvontakävelyä, hygieniamittaria, pintapölymittausta ja visuaalista auditointia. Valvontaa voidaan suorittaa erillisen auditointipalvelua tarjoajan toimesta, palvelun ostajan toimesta, siivouspalvelutarjoajan toimesta tai sitten näiden

kombinaatioista. Kuvassa 6 on kuvattu Suomen siivouspalveluiden auditoinnin laadunvalvontaprosessi.



Kuva 6. Suomen siivousauditoinnin tekemä prosessikaavio heidän käyttämästä auditointiprosessista. (Suomen siivousauditointi. 2021.)

Siivouspalveluiden laadun arviointi voi olla haasteellista. Niin sanottujen virallisten laadunvalvontojen lisäksi palautetta saattaa tulla palvelun loppukäyttäjiltä, jotka eivät välttämättä tiedä mitä siivoussopimuksen sisältöön kuuluu. He saattavat antaa palautetta asiasta, joka ei kuulu sopimuksen piiriin ja näin ollen pitävät saatua palvelua huonolaa-tuisena.

Laadunvalvonta on hyvä tapa varmistua sovitun palvelutason toteutumisesta. Immosen & Rautiaisen mukaan valvontaa voidaan mitata kolmella eri tavalla. Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat monesti osa laadunvalvontaa. Niitä suoritetaan kirjallisesti ja ne kattavat suuren asiakasjoukon. Jos halutaan tarkempaa tutkimustulosta, tehdään kysely silloin haastattelemalla. Asiakastyytyväisyyskyselyt tulisi suorittaa säännöllisin väliajoin, jolloin nähdään mahdolliset muutokset toiminnassa. Toinen tapa valvoa laatua on suorittaa laadunvalvontakierroksia, joita voidaan suorittaa eri kokoonpanoilla. Usein käytetty tapa on, jossa on molempien sopimusosapuolien edustaja kierroksella mukana. Myös näitä kierroksia tulee suorittaa säännöllisin väliajoin. Edustajien olisi hyvä olla samat, jotta kierroksien tuloksien arviointi pysyy samassa asteikossa ja on näin ollen vertailukelpoinen.

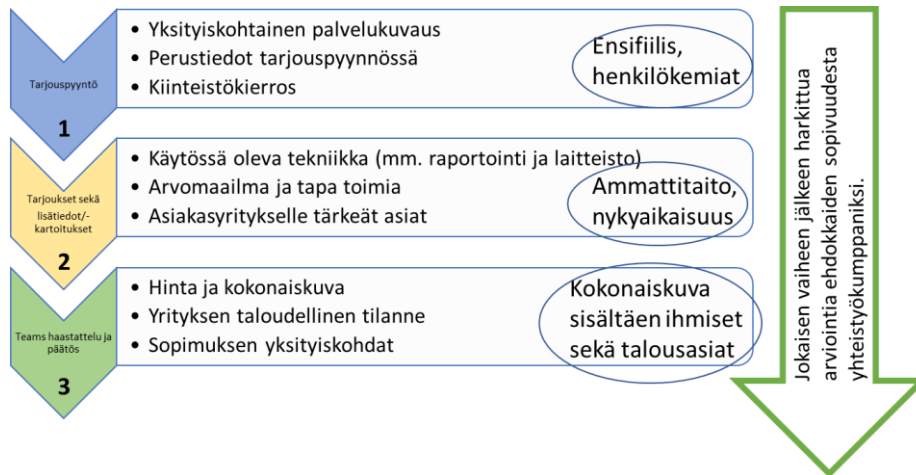
Kolmas tapa on asiakaspalaute. Palautejärjestelmä auttaa tunnistamaan asiakkaalle tärkeät kehityskohteet. Asiakaspalautteiden vastaanottamista varten voi olla monia eri tapoja yrityksestä riippuen. Esimerkiksi yrityksen vastaanotto- tai aulapalvelut ovat helppo paikka jättää suullista palautetta sekä sähköpostitse annettu palaute on syytä ohjata keskitetysti yhteen osoitteeseen. Palautetta varten voidaan halutessa luoda oma palautesivusto, josta tieto siirtyy oikealle taholle käsittelyä varten. (Immonen yms. 2007, 37.)

Saatu palaute on positiivista, negatiivista tai neutraalia. Negatiivisia palautteita kutsutaan laatupoikkeamiksi tai reklamaatioiksi. Kun laatupoikkeamia tulee, niin tulee ryhtyä toimiin niiden korjaamiseksi. Korjaustoimenpiteen jälkeen tulee tehdä valvonta uudelleen ja todeta tilanne korjatuksi. Palautteita ja niiden kehittymistä seurataan jatkuvasti, jotta epäsuotuisat kehityssuunnat saadaan katkaistua. Poikkeamatkin voidaan luokitella lieviksi tai vakaviksi. Lievä poikkeama aiheuttaa mielipahaa, mutta vakava poikkeama voi johtaa korvausvelvollisuuden syntyyn. (Immonen yms. 2007, 37.)

2.3 Tarjousprosessin ja laatukokonaisuuden viitekehys

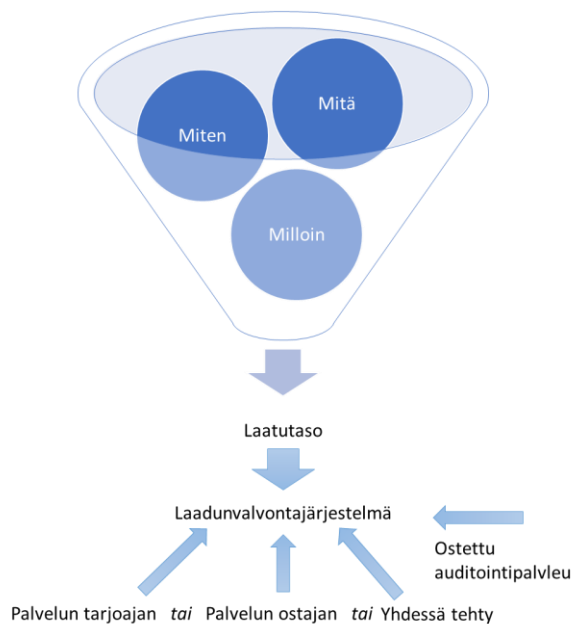
Kehityshankkeessa käytetty viitekehys muodostuu yllä mainittujen aineistojen yhteiskäytöstä. Viitekehykseen olen laittanut oleellisiksi katsomiani kohtia, jotta saisin juuri tähän kyseiseen kehityshankkeeseen parhaan teorian tukemaan onnistunutta suoritusta. Kohdeyrityksen nykyinen sopimus palvelusisältöineen, kustannuksineen ja laatutasoineen toimi aloitusmittarina ja ohjaa tarvetta painottaa hankinnan eri kohtia. Kriittiset kohdat ovat tarjouspyyntökierros, laadunvalvonta sekä laadunseuranta raportointineen. Vaikka nämä kohdat nousevat esille, niin se ei tarkoita, että palvelun hankinnan muihin kohtiin ei tulisi kiinnittää huomiota, kuten toimittajakartoitus, sopimusneuvottelut yms.

Tarjouspyyntöosiossa käytän vahvasti kohtia Cleanin-matters sivuston aineistosta, jossa nostettiin esille viisi kohtaa: arvostus, joustavuus, rehellisyys, ammattitaito ja tekniikka. Tarjouspyyntövaiheen toteutan kolmivaiheisena. Tarjouspyyntö itsessään ei tule olemaan laaja, mutta liitteeksi tuleva palvelukuvaus kohteesta tulee olemaan erittäin yksityiskohtainen. Tämän avulla pyrin luomaan selkeän kuva siitä, mitä tilaaja tarvitsee ja odottaa saavansa. Toisessa vaiheessa keskustellaan valittujen mahdollisten sopimus-kumppaneiden kanssa tarkemmin yksityiskohdista, jolloin molemmat osapuolet oppivat tuntemaan toistensa tavan tehdä töitä sekä arvo- ja ajatusmaailmansa. Kolmannessa vaiheessa päätöstä tehdessä puntaroidaan vielä sopimusteknisiä asioita. Kuvassa 7 on kuvailtu prosessin pääkohdat, joihin kehitystyön tarjousvaihe perustuu.



Kuva 7. Kehityshankkeessa käytetyn tarjousprosessin kriittiset vaiheet.

Laadunvalvonnan osalta viitekehys muodostuu laatutasosta sekä laadunvalvonnan järjestelmien yhdistelmästä. Laatutason määrittely on kriittinen asia niin tarjouspyyntö, sopimus- kuin itse palvelun tuottamuvaiheissa. Kuvassa 8 esitetään visuaalisesti, miten kokonaisuus nivoutuu yhteen käsitellyistä teorioista.



Kuva 8. Laatutason määrittelyn jälkeen sovitaan käytettävästä laadunvalvontajärjestelmästä ja kuka/miten se toteutetaan. Tähän kuuluu isona osana raportointi siinä vaiheessa, kun siivouspalveluja tuotetaan arjessa sopimuksen mukaisesti.

B2/2	718	0	6	1	0	0	0	1	1	1	3/1
B2/3	662	82	2	0	3	0	1	0	0	0	2/0
B2/4	506	43	1	0	2	1	1	1	1	1	2/0
B4/2	552	59	5	0	3	1	1	0	0	1	3/0
B4/3	552	68	3	0	4	0	1	0	0	1	3/0
B4/4	555	54	2	0	3	0	1	0	0	1	3/0
Total	7423	590	54	1	35	3	9	4	4	12	41/4

Uusituissa tiloissa on käytetty lattiamateriaalina kokolattiamattoja pääsääntöisesti. Osassa tiloissa on parkettia sekä kivi-/laattalattia. Seinät on maalattu. Valaistus on katon rajassa sekä avotiloissa on työpöydän yläpuolella valonauha. Kalusteet ovat julkitila- ja toimistokäyttöön suunniteltuja.

3.2 Nykytila-analyysi

Nykytila-analyysin avulla keräsin lähtötiedon palvelutasosta, laadunvalvonnasta ja ylipäättänsä ajatuksista sekä kokemuksista siivoukseen liittyen. Näiden tietojen kartoittamiseen käytin yhteyshenkilön haastattelua, vanhoja laatukierrosten muistioita, saatuja palautteita ja omia havaintojani.

3.2.1 Haastattelu

Haastattelun suoritin 31.12.2020 Teamsin välityksellä. Yksityisyyden suojan takia en mainitse haastateltavan nimeä. Haastateltava työskentelee vastaanotossa ja toimii arjessa siivouksen yhteyshenkilönä. Haastattelu rakentui viiden kysymyksen ympärille, joihin haastateltu vastasi vapaasti omien sanojensa mukaisesti.

- Mitä ajatuksia/tunteita siivouksen nykytilanne sinussa herättää?
- Mitkä ovat mielestäsi suurimmat haasteet nykyisessä siivouksessa?
- Mitkä asiat mielestäsi toimivat nykyisen toimijan kanssa?
- Mitä muuttaisit tai toivoisit olevan toisin, jotta siivouspalvelu olisi mahdollisesti toimivampi jatkossa?
- Mitä muita ajatuksia siivouspalveluista on, jotka haluaisit nostaa esille?

Aivan ensimmäiseksi kartoitin mikä on haastateltavan yleinen ajatus ja tunnetila siivouksesta tällä hetkellä. Esille nousi hyvin vahvasti turhautuminen nykytilanteeseen. Haastateltava nosti esille, että on joitakin hyviä asioita kuten hyvät keskusteluyhteydet, sovittujen asioiden tarkka suorittaminen päiväsiivouksen osalta sekä ystävällisyys. Toisaalta, vaikka on hyvät keskusteluyhteydet, niin samoista asioista keskustellaan aina vain uudestaan ja mikään ei muutu annettujen palautteiden pohjalta. Turhautumisen tunne on jatkunut samankaltaisena jo pidemmän aikaa.

Suurimmiksi haasteiksi haastateltu nosti esille kaksi asiaa. Siivoojien kyky puuttua ad hoc tilanteisiin on erittäin ikävä puute. Monesti siivousliikkeen työntekijät kokevat, että heidän työtehtävänsä ei voi missään nimessä muuttua perusrungosta eli mahdolliset ad hoc työt eivät kuulu heille, ellei Mandatum Life maksa tästä heille erikseen. Tällaisia ad hoc töitä ovat esimerkiksi vahingossa kaatuneen kahvin puhdistaminen ja pehmopapereiden äkillinen loppuminen. Toinen asia oli asioiden muuttumattomuus palautteen antamisen jälkeen. Haastateltava jäi pohtimaan, mistä tämä johtuu. Jääkö annettu reklamatiotieto vain laatukierroksien väliseksi keskusteluksi eli palaute ei menisi lopputyöntekijälle saakka vai eikö lopputyöntekijä noudata annettuja ohjeita.

Toimivimmiksi asioiksi haastateltu mainitsi hyvän yhteistyön, joka tulee esille mm. ystävällisyydellä sekä hyvillä keskusteluyhteyksillä etenkin työnjohdon suuntaan. Päiväsiivouksen osalta perusrutiinisiivoukset hoituvat erittäin hyvin ja niihin on riittävästi aikaa.

Muutosta haastateltu kaipaa etenkin iltasiivouksen laadun parantumiseen. Tällä hetkellä on luottamuspuola siihen, että palvelu ei ole sitä mitä on tilattu, kun kukaan ei ole näkemässä mitä tapahtuu. Tätä luottamuspuuraa ruokkii myös saadut palautteet muilta Mandatum Lifen työntekijöiltä. Lisäksi olisi myös erittäin tärkeätä, että jos jotain sovitaan, niin se toteutetaan ja ellei sovittuja asioita voisi jostain syystä toteuttaa, niin siitä pitäisi kertoa. Monesti asiat tuntuvat jäävän vaiheeseen jostain syystä, joka luo turhautuneisuuden tunnetta. Ad hoc tilanteisiin tulisi reagoida positiivisesti sekä ammattimaisesti eikä sen sijaan vaatia lisää maksua. Lisäksi haastateltu otti esille työasut. Yhtenäiset asut toisivat, etenkin Mandatum Lifen työntekijöille, tietoisuuden ketä talossa on oikealla asialla.

Uudelta sopimukselta haastateltava toivoi, että siihenkin kuuluisi erikseen sovitut vuosittaiset siivouskohteet. Näitä ovat esimerkiksi keittiöiden ja tuulikaapin peruspesut ilman

erillisiä kilpailutuksia. On erittäin hyvä, että sopimukseen kuuluu joitakin peruspesutason asioita, joita ei tarvitse aina erikseen muistaa ja kilpailuttaa.

3.2.2 Laatukierrosmuistiot

Laatukierrokset tehdään yhteistyössä nykyisen siivousliikkeen työnjohdon sekä Mandatum Lifen edustajien kanssa ennakkoon sovittuina päivinä noin kerran kuukaudessa. Kierroksilla käydään läpi kierroksen alussa sovitut paikat. Molemmat tahot voivat ehdottaa kierrokselle kohteita. Kierrokset voivat ajoittua joko aamuun tai keskipäivään, mitään tarkkaa toistuvaa aikaa ei ole sovittu.

Käydessäni läpi laadittuja muistioita, oli selvästi havaittavissa tämän päivän haasteina työpisteiden pyyhinnät sekä imurointi. Aikaisempi, toistuva haaste, on ollut siniset roskapussit, jotka tulisi olla sopimuksen mukaisesti mustia. Muistioista oli todennettavissa kaava, jonka mukaan ongelmien korjaantumiseen näyttää kuluvan usein aikaa useamman laatukierroksen verran. Monet puutteet näyttäisivät olevan myös työntekijäkohtaisia eli mahdollinen puute kohdistuu tietyn työntekijän toimeen. Tätä olettamusta ei voida todentaa varmaksi.

3.2.3 Omat havainnot

Havainto-osion tiedot liittyvät pitkälti sopimuksen sisällön ja palvelun vertailuun. Olen työskennellyt useamman vuoden kohdeyrityksessä toimitilapalvelujen palvelupäällikkönä, joten minulla on pitkältä ajalta havaintokokemusta nykytilasta.

Toimitilojen face liftin muutoksen aikaan Mandatum Life uudisti samalla ajatusta työnteon kulttuurista, jolla oli vaikutusta mm. toimitilojen sisustukseen. Suurin muutos oli niin sanotusta koppikonttorista yhdistettyyn avo- ja monitilatoimistoon. Tiloista poistettiin paljon käyttämäksi jääneitä kaappeja, jotka keräsivät ylätasolle pölyä sekä tekivät ”pölytasuja” kaappien taakse. Lisäksi lattiamateriaali vaihtui kaikkien työtilojen osalta kokolatiamatoksi. Muun muassa näiden muutamien esimerkkien avulla voidaan todeta, että nykyinen sopimuksen sisältö ei vastaa tämän päivän siivouksen kuvausta. Osa muutoksista vähensi siivoukseen tarvittavaa aikaa, mutta valtaosa muutoksista lisäsi työn tekoon käytettyä aikaa. Taulukossa 3 käydään tarkemmin läpi määrällisiä muutoksia, joilla on vaikutusta esimerkiksi työn laatuun, kun aika ei riitä laadukkaaseen tekemiseen.

Taulukko 3. Face liftin myötä tulleita muutoksia siivouskohteisiin, joilla on sopimuksen sisältöön vaikutuksia.

Muutos	Ennen remonttia	Remontin jälkeen	Vaikutus siivoukseen
Työhuoneiden määrä	Työhuoneita 94	Työhuoneita 9	Siivous vie vähemmän aikaa, kun ei tarvitse mennä huoneesta toiseen
Työpisteiden määrä	Työpisteitä n. 470 kpl	Työpisteitä 595 kpl	Työpisteiden puhdistus vie enemmän aikaa remontin jälkeen
Neuvotteluhuoneiden määrä	Neuvotteluhuoneita 17	Neuvotteluhuoneita 54	Siivous vie enemmän aikaa, koska neuvottelutilat puhdistetaan päivittäin
Puhelinkoppien määrä	Puhelinkoppeja 0	Puhelinkoppeja 35	Lasipintojen pyyhintä lisääntynyt, joten se vie enemmän aikaa remontin jälkeen
Lattiamateriaali	66% kokolattiamattoja	88% kokolattiamattoja	Mattojen imurointi vie enemmän aikaa remontin jälkeen
Roskisten määrä	Työpistekohtaiset roskikset n. 450 kpl	Työpiste ja yhteisroskikset 20 kpl	Roskapussien tyhjennys/vaihto vie vähemmän aikaa remontin jälkeen

Työtapojen muutos ei kuitenkaan päättynyt suunniteltuun muutokseen, joka tehtiin toimitilaremontin yhteydessä 2019. Toinen muutos on tullut hyvin lyhyen ajan sisään ja erittäin nopealla aikataululla vallitsevan Covid-19 takia maaliskuussa 2020. Tilojen käyttö on vähentynyt huomattavasti, siitä mitä alkuperäisesti suunniteltiin ennen remontin alkua. Siivoussopimusta on päivitetty muutaman työtunnin lisäyksellä ensimmäisen, suunnitellun, muutoksen jälkeen. Joitakin erityispalveluita kuten neuvotteluhuoneiden desinfiointeja on ostettu päivittäisten ylläpitosiivousten lisäksi. Toimitiloissa tehdyn remontin myötä lähes kaikki kalusteet ja tilojen pinnat on uusittu, joten teoriassa niiden ylläpitosiivouksen tulisi olla helppoa tässä vaiheessa.

3.2.4 Palautteiden määrä

Edellä mainittujen lisäksi lähtötilanteen tietoa sain suorista asiakaspalautteista. Palautteita on tullut niin suullisesti kuin kirjallisesti vastaanottoon sekä minulle. Tutkiessa aikaa taaksepäin oli todennettavissa, kirjallisista palautteista että omista havainnoistani viikoittaisen palautemäärän olleen keskimäärin 2,7 kappaletta. Suullisia palautteita ei pystytty todentamaan, joten niiltä osin määrä jouduttu arvioimaan muistiin ja muistiinpanoihin perustuen, jolloin on saatu keskiarvo. Palautteiden jakaantuminen ei ollut ta-
saista, vaan ne usein kertyivät joillekin viikoille ja toiset viikot saattoivat olla liki palaute-

vapaita. Ilman tarkempia tietoja ei pystytty varmuudella selvittämään, mistä laatu-
poikkeamat johtuivat. Muistioihin perustuen voitaisiin arvioida, että suuri todennäköisyys on
siivoojakohtainen ongelma, mutta tätä ei voida varmuudella sanoa.

3.2.5 Nykytila-analyysin johtopäätökset

Yhteenvedona voin todeta, että tilojen ja kalusteiden pinnat ovat uudet, tiloja käytetään
vähemmän kuin aikaa ennen Covid-19 virusta ja siivoukseen käytetty aika on sama kuin
aikaa ennen kyseistä sairautta. Tämä tarkoittaa sitä, että siivous on periaatteessa hel-
pompaa ja vähemmän aikaa vievää kuin siinä vaiheessa, kun nykyistä sopimusta on
tehty.

Todetut puutteet ovat toistuvia, jotka usein korjaantuvat hetkeksi palautteen annon jäl-
keen. Osa puutteista on tekijäkohtaisia, joissa on selkeästi kyse vajavaisesta perehdy-
tyksestä tai haasteellisista tiloista uuden työntekijän saapuessa. Alalla työskentelevät
tekevät työtä usein väliaikaisesti, joten hyvin harvoin näkee työlleen omistautunutta sii-
voojaa, ja tälläkin saattaa olla jonkin verran laatuun vaikutusta.

Nykyinen sopimus siivouspalveluista on paperilla kattava, mutta käytäntö on osoittanut
toista yhteistyön aikana, etenkin siivoojan vaihtuessa. Tilat ovat sokkeloiset (kolme ra-
kennusta ja monta kerrosta) ja niiden erittely on haastavaa sopimuksen palvelukuvauk-
sessa. Uusien siivoojien sisäänajo vie aikansa, jonka aikana siivouslaatu on poikkeuk-
sellisen laadutonta osassa kohdetta. Sopimuksessa tai sen liitteissä ei ole selkeästi ku-
vattu ostajan odotuksia.

Nykyisissä palveluissa on hyvää etenkin keskusteluyhteyksien osalta sekä päiväsii-
vouksen rutiinisuuritukset. Usein hyvät asiat jäävät vain turhautumisen tunteen alle, jo-
ten hyviä asioita ei juurikaan nähdä olevan.

Esille tuodut asiat tukevat valittua ongelmaa, jota pyritään ratkaisemaan tämän hank-
keen avulla. Hankkeen onnistuessa seuraavassa nykytila-analyysissä pitäisi esille
nousta tasainen laatu, sujuva perehdytys ja oikeat henkilövalinnat.

3.3 Kilpailutus

Kilpailutuksen ensimmäinen vaihe alkoi tahtotilan määrittämisellä. Keskustelin paljon toisen projektiryhmäläisen kanssa mikä Mandatum Lifen tahtotila on siivouksen laadun määrittämisen osalta. Laadun määrittämisen jälkeen aloin työstämään yksityiskohtaista palvelukuvausta, joka tulisi olemaan osa tarjouspyyntöä sekä sopimusta. Projektin kohdalla valitsin tietoisesti, että itse tarjouspyyntö on suppeampi. Liitteeksi laitettiin puolestaan hyvin yksityiskohtainen palvelukuvaus. Kuvauksen työstämisen yhteydessä sitä arvioitiin sekä tehtiin tarvittavia muutoksia ennen lopullista versiota. Palvelukuvauksessa ei käytetty kuvia kuvaamaan laatutasoja, vaikka sitäkin kyllä pohdittiin.

Seuraavaksi kävimme läpi mahdollisia ehdokkaita tarjouskilpailuun. Osa valituista yrityksistä valittiin Googlea apuna käyttäen, koska kokemuspohjalta ei löydetty tarpeeksi sopivia vaihtoehtoja. Tarjouspyyntö liitteineen lähti sähköpostitse seitsemälle palveluntuottajalle. Kehityshankkeessa käytetään näistä yrityksistä nimiä A, B, C, D, E ja F. Ennen tarjouspyyntöjen lähettämistä yritysten taloudelliset taustat tarkastettiin. Tarjouspyyntö on liitteenä 1, mutta tarjouspyynnön liitteenä olevaa palvelukuvausta ei voida julkistaa kokonaisuudessaan sen yksityiskohtaisuuden takia. Liitteessä 2 on palvelukuvauksen sisällysluettelo. Kaikki tarjouspyynnön saaneet vastasivat. Kuuden kanssa sovittiin kohdeessa näyttö, jolloin tilat käytiin läpi ja saatiin ensimmäinen face to face kontakti tarjouskilpailussa olijoihin. Yksi vastasi, että he eivät voi tarjota pyydetyn kaltaista palvelua. Kohdekierroksen aikana jokainen tarjouspyynnön saanut totesi, ettei ole koskaan saanut niin kattavaa tarjouspyyntöä ja mielellään näkisivät tekevänsä yhteistyötä kohdeyrityksen kanssa. Ensimmäisen tapaamisen jälkeen ehdokkaat laitettiin paremmuusjärjestykseen ensituntemuksen mukaan. Tässä vaiheessa ei ollut vielä tiedossa palveluiden kustannuksia. Taulukossa 4 sarake Vaihe 1 kuvaa paremmuusasetelmaa ensimmäisen vaiheen jälkeen (1=paras, 6=epäsopivin).

Taulukko 4. Puhtaanapitopalveluiden tarjouskilpailussa mukana olleiden yritysten sijoittelu eri vaiheittain. Vaihe 1 jälkeen parhaimman vaikutuksen on tehnyt yritys A. 1=paras – 6=epäsopivin mahdollinen kumppani.

Yritykset	Vaihe 1	Vaihe 2	Vaihe 3	Hinta % vs. nykytila
A	1	3	3	156,15 %
B	2	1	2	119,30 %
C	3	2	1	106,11 %
D	6	5	ei mukana	103,43 %
E	5	4	ei mukana	234,81 %

F	4	6	ei mukana	484,85 %
---	---	---	-----------	----------

Vaiheessa kaksi käytiin läpi saadut tarjoukset sekä pyydettiin tarvittaessa lisätietoja. Saadut tarjoukset ovat luottamuksellisia ja tästä syystä niitä ei voi julkaista. Jo heti alussa oli päätetty, että hinta ei ole ratkaisevin asia, mutta toki silläkin on painoarvoa, kun tehdään toistuvaa ja pitkäaikaista kulua aiheuttavaa hankintaa. E ja F ehdokkaat olivat hintansa puolesta hyvin kaukana muista, joten ei ollut mielekästä lähteä tinkimään heidän kanssaan ilman, että sillä olisi vaikutusta laadulliseen suoriutumiseen. Kolmen kärki erottui selkeästi. Kokonaisarvioon vaikutti ensivaikutelman syventyminen, hinta ja intuitio. Heidän kanssaan päätettiin edetä Teams haastatteluihin, jotta saadaan selville vielä syvemmin miten mahdollinen yhteistyö sujuisi. Taulukossa 5 Vaiheessa 2 näkyy sen hetkinen paremmuusjärjestys. Tilanne on muuttunut jonkin verran Vaihe 1:stä.

Taulukko 5. Sarake Vaihe 2 kuvaa sen hetkisen paremmuusjärjestyksen yritysten välisessä asettelussa. Sijoitukset ovat jonkin verran muuttuneet tarjousten saannin ja lisätietokeskustelujen jälkeen. 1=paras – 6=epäsopivin mahdollinen kumppani.

Yritykset	Vaihe 1	Vaihe 2	Vaihe 3	Hinta % vs. nykytila
A	1	3	3	156,15 %
B	2	1	2	119,30 %
C	3	2	1	106,11 %
D	6	5	ei mukana	103,43 %
E	5	4	ei mukana	234,81 %
F	4	6	ei mukana	484,85 %

Viimeisin vaihe oli kolmen kärkiehdokkaan kanssa järjestetyt Teams palaverit. Palaverissa keskusteltiin hyvin yksityiskohtaisesti läpi seuraavia asioita kuten laadunvalvonta, yritysten arvot, puhtaanapitoyrityksen palkitsemisjärjestelmä, mahdollisia sanktioita jos tavoitettua laatutasoa ei saavuteta yms. Kaikkien kolmen ehdokkaan kanssa keskusteluihin osallistui Mandatum Lifen puolelta minä projektipäällikön ominaisuudessa sekä yhdyshenkilönä toimiva aulapalveluassistentti. Tarjouskilpailuissa mukana olevien yritysten puolelta mukana oli toimitusjohtaja sekä joko palvelujohtaja, palveluesimies ja/tai myyjä. Taulukossa 6 näkee, miten tilanne on taas muuttunut Vaiheen 3 jälkeen.

Taulukko 6. Teams tapaamisten jälkeinen tilanne näkyy sarakkeessa Vaihe 3 kahden kärkipaikan osalta. 1=paras – 6=epäsopivin mahdollinen kumppani.

Yritykset	Vaihe 1	Vaihe 2	Vaihe 3	Hinta % vs. nykytila
-----------	---------	---------	---------	----------------------

A	1	3	3	156,15 %
B	2	1	2	119,30 %
C	3	2	1	106,11 %
D	6	5	ei mukana	103,43 %
E	5	4	ei mukana	234,81 %
F	4	6	ei mukana	484,85 %

Kahden kärki oli todella tasainen ja ratkaisevimmat asiat olivat puhtaanapitopalvelun yrityksen koko sekä taloudellinen tilanne. Yrityksen koolla haluttiin varmistaa palvelun taattu saanti (mm. ei liian pieni toimija henkilömäärältään), mutta ei kuitenkaan hukkoa pienenä ostajana ison yrityksen muuhun asiakasmassaan. Taloudellisen tilanteen osalta arvostettiin vakavaraista yhtiötä, jolla oli julkaistuihin lukuihin verrattavissa olevat selkeät ja realistiset tulevaisuuden näkymät. Muilta osin tilanne oli aivan tasan eikä edes reilu 10 % hintaero ollut se ratkaiseva asia. Jokaisella kolmen kärjellä oli olemassa jo oma laadunvalvontajärjestelmä, joka toimi sähköisesti. A:lla ja B:llä se perustui Insta800-standardiin ja C:llä oli oma, heille kehitetty järjestelmä, jonka pohjana ei ollut selvästi Insta800 tai KiinteistöRYL. Kaikki järjestelmät olivat sähköisesti toimivia ja tuottivat asiakkaalle raportit.

3.3.1 Laadunvalvontajärjestelmä

Valituksi tulleella palveluntuottajalla on oma laadunvalvontajärjestelmä, joten sen rakentamisesta ei tullut osa tätä kehityshanketta. Kyseinen järjestelmä on luotu yritykselle ja virallista tietoa ei ole, mukaileeko se jompaakumpaa työssä esitettyä laadunvalvontajärjestelmää. Silmäämääräisesti ei ole havaittavissa suurta yhteyttä esitettyihin järjestelmiin.

Laatukierroksilla käytössä oleva järjestelmä muodostuu eri tiloista, jotka voidaan määrittellä asiakkaan tarpeiden mukaan. Järjestelmä on näiltä osin vapaasti muokattavissa mm. tilojen nimien ja määrien osalta. Erilaiset asiat vaikuttavat näihin valintoihin, joista ohessa muutama esimerkki:

- Kohteen koko: pieni kohde, niin voidaan merkitä hyvin yksityiskohtaisesti paikkoja esim. wc-tila, keittiö, lasiovet yms. vs. iso tila, jossa merkitään esimerkiksi kootusti saman tyyppiset tilat. Isompi kohden, niin tulee valita miten tilaluettelo halutaan tehdä esim. osa kohdista koottuna isommaksi kokonaisuudeksi ja osassa keskitytään yksityiskohtiin.

- Mitä halutaan mitata: jos siivoojilla on kiinteät siivouskohteet, niin voidaan tarvittaessa jakaa arvioitavat alueet heidän mukaansa tai toinen tapa on jakaa alueet käyttäjien mukaan.
- Kuinka yksityiskohtaisesti: halutessa voidaan tiloja nimetä hyvin yksityiskohtaisesti, oli kyseessä sitten iso tai pieni toimisto

Arviointiasteikko järjestelmässä on numeerinen: 1=täysin siivoamatta, 1,5=selviä laiminlyöntejä, 2=selkeitä puutteita, 2,5=hieman puutteita, 3=ei huomautettavaa. Näiden asteikkojen vaatimuksia/merkityksiä ei ole kirjattu tarkemmin ylös. Jokainen asiakas on erilainen siivouskohteeltaan, tarpeiltaan ja odotuksiltaan. Se mikä on oleellista, on, että molemmilla osapuolilla on yhteinen ymmärrys mitä arvioidaan ja millä asteikolla ja tahotila on samalainen. On huomioitava, että 3 vastaa odotusten mukaista suoritusta, ei suoritusta yli odotusten. Alkuun arviointi saattaa olla löyhempää, mutta ajan myötä arviointikriteeri tarkentuu, jotta työ kehittyy koko ajan.

3.3.2 Sopimuksen ero vanhaan tilanteeseen

Koska kehityshankkeen kautta ollaan hakemassa muutosta parempaan, niin ensimmäiset muutokset vanhaan tehtiin sopimusvaiheessa. Palvelukuvaus on tehty sellaiseen muotoon, että sitä voi hyödyntää päivittäisessä työssä sekä palvelun ostaja että myyjä. Kuvaus on erittäin yksityiskohtainen mm. tilojen, kalusteiden, hoito-ohjeiden ja halutun siivouslaadun osalta. Palvelukuvausta muokataan tarpeen vaatiessa. Lisäksi sopimuksen laajuuteen tehtiin muutoksia siten, että siihen sisällytettiin laajemmin kuuluvaksi peruspesuja.

Toinen iso ero vanhaan on laadunvalvontajärjestelmä. Edellisen toimijan kanssa ei ollut käytössä minkäänlaista järjestelmää, vaikka ilmeisesti heillä sellainen olisi ollut jossain muodossa käytössä. Nyt käytössä on palveluntuottajan sähköinen järjestelmä, josta muodostuu raportti välittömästi kierroksen jälkeen.

Kolmas muutos on palvelun tuotannon tapa, jonka kehitysehdotus tuli palveluntarjoajan toimesta. Päiväsiivouksen henkilö on uudessa mallissa kokoaikainen, jolla haetaan ammattilaista osaamiseltaan sekä pysyvyyttä päivätyön myötä. Lisäksi ajatuksena on, että päiväsiivooja toimii tiedon välittäjänä iltasiivoukselle, joissa työskennellään parina lyhyemmän ajan päivässä. Kaikki kolme työskentelevät noin tunnin ajan yhdessä, jolla saadaan myös tiimiin yhteishengen tuntua. Iltasiivouksen osalta on myös sovittu, että he

tekevät yhteistyötä, jolloin molemmat lähtevät samaan aikaan pois eikä kumpikaan jää näin ollen yksin tekemään loppuja hommia.

Neljäs ero on sanktio-bonusmalli. Edellisessä sopimuksessa oli sanktiomalli, mutta sitä ei pystytty käyttämään, koska sen toteuttamiseen ei ollut käytössä asiallista laadunvalvontamittaristoa. Bonusosio, joka menee toteutuessaan suoraan siivoojille heidän työskentelyn määrän suhteessa, on uusi osa.

3.4 Puhtaanapitopalveluiden haltuunotto

Yhteistyö alkoi 1.3.2021 uuden siivouspalvelun tuottajan kanssa. Ensimmäinen kierros tiloihin ennen palvelun tuottamisen aloittamista tehtiin 17.2.2021 työnjohdon kanssa, jotta itse työn aloitus olisi sujuvaa. Kierroksen jälkeen sovittiin siivousvälineiden toimittamisesta sekä avainten luovuttamisesta.

Siivousta suorittava työryhmä muodostuu päiväsiivoojasta, kahdesta iltasiivoojasta sekä palveluesimiehestä. Päiväsiivoojan rooliin kuuluu siivoustehtävien lisäksi välittää päivän aikana tapahtuneet oleelliset asiat iltavuorolaisille. Siivouskohde on jaettu vastuualueittain työntekijöiden kesken. Vakituisten tekijöiden lisäksi kohteeseen on opastettu tuuraajat mahdollisia sairastumista ja lomaturauksia varten.

Ensimmäisenä päivänä tiloihin tuotiin kaikki tarvittavat välineet. Työntekijät perehdytettiin työtehtäviin esimiesten voimin. Samalla heille esiteltiin myös Mandatum Lifen puolen työntekijät.

3.5 Maaliskuu, ensimmäinen sopimuskuukausi

Sopimuksen ensimmäisenä päivänä oli ensimmäinen sairaspöytäaika, joka kesti kaksi viikkoa. Sairastuneen henkilön tilalle tuli heti tuuraaja. Muutoin henkilöresurssit olivat kunnossa maaliskuun osalta. Koska kohde oli kaikille siivoojille uusi, ei sijaisen taidoissa ollut poikkeavaa normitilanteeseen.

Työn suorittaminen oli hakusessa ensimmäiset pari viikkoa. Tilojen ollessa sokkeloiset, jäi osa sovituista kohteista siivoamatta. Vahva etätyösuositus vaikutti toimiston käyttö-

asteeseen, jolloin siivouksen aloitus oli helpompi liian määrän ollessa vähäisempi käytöasteen ollessa pieni. Tämä antoi enemmän aikaa suorittaa tehtäviä. Tilojen tullessa tutuksi, väheni tekemättömät työt.

Päiväsiivoajan osalta havaittiin jonkinlaista huolimattomuutta tai piittaamattomuutta työtä kohtaan. Tilannetta yritettiin parantaa kokeilemalla pitämällä vapaamuotoisempaa tapaamista siivoajan ja aulan yhteyshenkilön kanssa, jossa pystyttiin keskustelemaan luontevasti kahvin äärellä työasioista sekä samalla tutustua henkilöinä. Yhteyshenkilön havaintojen mukaan tilanne ei muuttunut asenteen osalta. Mandatum ei kerinnyt antamaan palautetta asiasta eteenpäin ennen kuin saimme tietää, että hän oli irtisanoutunut tehtävästä. Päiväsiivoajan työsuhde loppui 31.3.2021. Irtisanoutumisen syy oli pitkä työmatka ja uuden työn löytäminen lähempää kotia.

Ilta siivouksen osalta oli sekä positiivisia että negatiivisia havaintoja. Työpisteiden pöytien jalat sekä työtuolien metalliosat oli pyyhitty pölystä, mikä yllätti erittäin positiivisesti meidät. Tätä ei toteutettu aiempien toimijoiden kanssa koskaan palautteista huolimatta. Haasteita toi roskapussien laittamiset ohjeiden vastaisesti. Palautteenannon jälkeen roskapussiongelmaa ei enää esiintynyt.

3.6 Huhtikuu, toinen sopimuskuukausi

Heti pääsiäisen jälkeen aloitti uusi päiväsiivoaja. Ensivaikutelma molemmille osapuolille oli, että nyt on asenne kohdallaan. Odotukset olivat korkealla kaikilla.

Ensimmäinen laatukierros tehtiin 7.4.2021, jossa oli mukana raportin tekijä, aulan yhteyshenkilö sekä siivousyrityksen puolelta palveluesimies. Kierroksen aikana kierrettiin kaikki tilat läpi ja palautteet kirjattiin ylös sähköiselle laadunvalvontalomakkeelle. Puutteita oli, mutta myös positiivisia yllätyksiäkin. Raporttia jäätiin odottamaan, kunnes myöhemmin raporttia tiedustellessa tuli ilmi, että sen olisi pitänyt tulla välittömästi kierroksen jälkeen. Sähköpostiosoitteessa oli kirjoitusvirhe ja tästä syystä raportin toimitus viivästyi.

Uuden päiväsiivoajan osalta on noussut haasteeksi kielitaito. Hän puhuu suomea sekä englantia auttavasti. Esille on noussut myös töiden sisäistämisen haasteet. Kielelliset haasteet ovat nousseet esille kasvokkain asioidessa sekä kirjallisessa viestinnässä, kun on yritetty viestiä puutteellisista suorituksista. Asiasta on infottu palveluesimiehiä ja tilannetta korjataan lisäperehdytyksellä palveluntuottajan puolelta.

Huhtikuun edetessä ja kerratun perehdytyksen jälkeenkin haasteet näyttäisivät olevan edelleen päiväsiivouksen työn laadussa. Lasiovissa on mm. tahroja, vessan pönttöihin alkaa kertymään pinttymä/saostuma jälkiä, vessan lattiat ovat likaiset ja vessojen peileissä on tahroja. Lisäksi pesuaineiden oikea oppisessa käytössä oli huomauttamista. Liika pesuaine alkoi kertymään kivilattiaan ja pintaan muodostui samea, raidallinen pinta.

Huhtikuun lopussa Mandatum Lifen puolelta todettiin, että päiväsiivouksen osalta ei päästä perehdytykselläkään haluttuun tasoon ja siivousliike avasi rekryn kolmannen kerran. Todetut haasteet oli myös siivousliikkeen puolelta todettu niin suuriksi teknisen osaamisen puolelta niin suuriksi, että tilannetta ei saataisi korjattua edes perehdytystä toistamalla.

Iltasiivouksen osalta työn laatu on ollut erittäin hyvä. On selkeästi havaittavissa parannusta laadussa aikaisempaan yrittäjään nähden. Työpöytien pinnat ovat puhtaat, työpöytien jalat ovat puhtaat, työtuolien selkämykset ovat puhtaat pölystä sekä työtilojen lattiat ovat puhtaat. Imurointia suoritetaan todistettavasti siten, että mm. työpisteiltä on siirretty tuolit sivuun, jotta pöytien alta päästään imuroimaan.

Päiväsiivouksen osalta rekrytointi eteni vauhdilla ja matkassa oli myös hyvää tuuria. Uusi päiväsiivooja saatiin valittua alle viikossa. Valittu henkilö on siivousliikkeelle tuttu jo vuosien ajalta ja näin ollen heillä on kokemusta henkilöstä. Hän aloittaa työssään vasta toukokuun lopussa, joten siihen saakka päiväsiivouksen vastuut jaetaan osittain iltasiivoukselle ja palveluesimiehille kriittisiltä osin, kuten asiakastilojen siivoukset. Muutoin nykyinen siivooja jatkaa vaihtoon saakka.

3.7 Laadunvalvontaraportit

Työn laatua seurataan toimittajan laadunseurantamallin mukaisesti kuukausittain tehtävällä seurantakierroksella, jossa on edustettuina sekä toimittajan että asiakkaan edustajat. Laadunseurantaraportti tehdään eri tilatyyppejen mukaan. Arviointiasteikko on 1–3 (1 on huonoin, 3 on paras). Mikäli laadunseurantaraportin kokonaiskeskiarvo on sovittu keskiarvo tai alle, tulee toimittajan järjestää ylimääräinen laadunseurantakierros yhden (1) viikon sisällä edellisestä. Mikäli ylimääräisellä laadunseurantakierroksella todetaan, että toimittaja ei ole tehnyt tarvittavia korjauksia, on toimittajan maksettava asiakkaalle sanktio. Jos tuloksissa päästään asetettuun tavoitteeseen kolmen peräkkäisen kuukauden ajalta, saavat siivoojat bonuksen.

3.7.1 Maaliskuu

Ensimmäinen raportti on liitteenä 3. Ennen ensimmäiselle kierrokselle lähtöä käytiin yhdessä läpi raportin tarkastelun kohteet. Sovittiin, että tehdään ensimmäinen kierros kyseisen sisällön mukaisesti ja tarvittaessa sitten muokataan sitä, jos koetaan, että tilajako on syytä muuttaa.

Raportti antaa tuloksen keskiarvoksi 2,96/3. Raportin saannin jälkeen haastattelin ostajan edustajaa hänen näkemyksestään saadun laadun yhteneväisyydestä ostettuun palveluun. Laadunvalvontakierroksen jälkeen tunnelma ostajan puolelta oli, että puutteita oli selvästi nähtävillä ja näiden kirjausten määrän vähyys aiheutti hämmennystä. Tuli esille, että kokemus raportin tuloksesta ei ole sama. Ostaja koki, että tulos ei ollut kaikilta tilaosioilta täydellinen, 3. Ostaja koki, että puutteita sekä haasteita oli päiväsiivoojan asenteessa, että työn laadussa, jolloin saatu palvelu ei vastannut odotettua tasoa kokonaisuudessaan.

Yhdessä sovittiin, että seuraavaa kierrosta varten muokataan raportointia vastaamaan tarpeita paremmin. Sinne lisätään mm. aulaosuuksia, jolla on merkittävä rooli mm. asiakaskokemuksen osalta ja täten se on erittäin tärkeä osa Mandatum Lifelle. Lisäksi muitakin tiloja tullaan jakamaan antamaan tietoa hyödyllisemmässä muodossa. Raportin muoto on haastava, koska se on muodoltaan melko pitkä.

3.7.2 Huhtikuu

Huhtikuun laadunvalvontakierros oli sovittu tehtävän 27.4.2021. Raporttia ei saatu aikaiseksi, koska jo ennen laatukierrosta oli todettu yhteisymmärryksessä, että päiväsiivouksen osalta laatu ei vastaa lainkaan sovittua, mutta iltasiivouksen osalta tulos on odotetun mukaista. Päiväsiivouksen osalta oli havaittavissa mm. vastaanottotilan lattian puhdistuksen suoritukseen käytettävän väärää metodologiaa, josta aiheutui isoja pesuainejäämiä lattiaan. Mahdollinen laatukierros ei olisi tuottanut lisätietoa nykytilanteesta. Tilat käytiin muutamilta osin kuitenkin läpi, jotta saatiin tehtyä dokumentoitu kierros tilanteesta sähköpostin muodossa.

3.8 Saadut palautteet ja havainnot seurantajakson aikana

Siivouksen laatua seurattiin arjen yhteyshenkilön ja minun toimestani. Havaitsimme molemmat samat puutteet. Puutteiden yhteneväisyys tuli ilmi aina vaihtaessamme ajatuksia keskenämme laadusta. Laatupoikkeamia havaittiin melko runsaasti näiden kahden kuukauden aikana, jotka sijoittuivat lähes 100 % päiväsiivoukseen. Näiden poikkeamien osalta kirjaaminen oli erittäin haastavaa laadunvalvontajärjestelmään, koska silloin se olisi ”syönyt” onnistuneen iltasiivouksen tulokset. Lisäksi havaittiin, että yhteinen ymmärrys arvioinnista on vielä kehitysasteella.

Molemmat havaitsimme myös työsuorituksia, jotka olivat sopimussisällön mukaisia mm. työtuolien selkänöjen sekä jalkojen pölyttömyyden, pöydän jalkojen puhtauden ja työpöytien pintojen puhtaus. Näiden osalta työn laatu ylitti odotuksemme toteutumisen osalta, vaikka ne kaikki kuuluivat osana laatuodotuksia. Aiemmin vastaavia suorituksia ei ole nähty. Asiakasaulan kivilattia puhtaus myös yllätti positiivisesti aivan seurannan lopussa.

Vahvan etätyösuosituksen johdosta asiakaspalautteet olivat hyvin vähäiset, joten niiden määrä ei ole realistinen palvelun laadun arvioinnin osalta. Palautteita tuli wc-paperin loppumisesta, roskapussien tyhjentämättömyydestä ja astianpesukoneiden tyhjentämättömyydestä. Lisäksi tuli palautetta asiasta, joka ei ole osa sopimusta eli likaisten astioiden jättämisestä toimistotilaan. Koska tämä ei ole osa sopimuksen sisältöä, niin näitä ei huomioitu mittaroinnissa. Suullisten palautteiden ollessa hyvin vähäistä tässä vaiheessa, ne kirjattiin Excel-taulukoon. Jatkossa kirjaustapaa tarvitsee varmasti kehittää käytännöllisemmäksi.

4 Kehityshankkeen tulos

Jotta saadaan selville, onko hanke onnistunut, niin hankkeen tuloksia tulisi verrata sen tavoitteisiin. Jos ongelma on poistunut, niin tulos on onnistunut. Oleellinen huomio toimintatutkimuksen tulosten arvioinneissa on se, että arvoinnit tekevät ne, jotka olivat mukana prosessissa. Tuloksellisuuden kannalta oleellista on sekin, että valitut mittarit ovat yksiselitteisiä sekä mittaavat oikeaa asiaa. (Kananen 2014, 137.)

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat:

- Miten suoritettu siivoustyö saadaan vastaamaan sopimuksen sisältöä ja palvelutaso pysymään vaaditulla tasolla?
- Mikä on sovittu laatutaso?
- Miten laadunvalvonta suoritetaan?
- Mitä seurauksia on, jos laatu ei vastaa sovittua?

Tämän hetken tilanteessa tutkimuskysymyksiä peilaten, voidaan todeta, että alun havaittu ongelma on lähes poistunut. Ensimmäiseen kysymykseen on haettu vastaus selkeän tarvemäärittelyn ja oikean kumppanin löytämisen sekä yhdessä sovitun laadunseurantatavan kautta. Nämä kaikki näyttäisivät tämän hetken tilanteen mukaan toteutuneen, vaikkakin vähän laatuhaasteita on aiheutunut päiväsiivouksen osalta yksittäisissä asioissa.

Sovittu laatutaso käytiin läpi palvelukuvauksen muodossa, jonka tulkitseminen täydentyy koko ajan, kun osapuolet oppivat ymmärtämään toisiaan. Laadun käsite on hyvin laaja-alainen ja sen määrittäminen on yksilökohtaista. Kaikki eivät näe eivätkä koe samoja asioita tärkeiksi. Tämä on havaittavissa saadussa palvelussa.

Laadunvalvonnan osalta saatiin myös vastaus kysymykseen eli se suoritetaan säännöllisesti ja yhdessä sovitun mukaisesti palvelun tuottajan järjestelmän avulla. Järjestelmän kautta muodostuu jokaisen kierroksen jälkeen raportti. Laadunvalvonnan järjestelmän käyttö osoittautui hiukan haastavaksi, joka tuli ilmi laadunvalvontaraportin tuloksen johdosta. Korkea tulos aiheutti hämmennystä, koska päiväsiivouksessa oli ollut isoja haasteita. Kierroksen arvioinnilla on selkeä yhteys siihen, miten sovittu laatutaso on ymmärretty.

Laatupoikkeamista on myös kirjattu sopimukseen sanktio, mutta sopimukseen haluttiin kirjata myös kannustin, jolla toivotaan olevan suoraan vaikutusta siivoojien motivaatioon toisin kuin yrityksen mahdollisesti kärsimästä sanktiosta.

Olen tarkastellut hankkeen onnistumista nykytila-analyysiin peilaten myös. Nykytila-analyysin kautta esille nousi kolme asiaa, joihin kaivattiin muutosta, jotta haaste saadaan ratkaistua: ammattitaitoiset sekä motivoituneet henkilöt, selkeä palvelukuvaus sekä siihen yhdistetty perehdytys ja ajankäyttö kohdistettu oikein. Näiden kohtien toimiessa saadaan yhteisvaikutuksena palvelua, jota voidaan mitata valituilla mittareilla. Mittareiksi

määritin työn alussa laadunvalvontaraporttien keskiarvon olevan vähintään 90%, mutta työn edetessä arviointiasteikoksi tuli raporttien keskiarvo 2,5 sekä negatiivisten palautteiden määräksi 0.

Ammattimaiset sekä motivoituneet henkilöt

Siivouspalvelu on teoriankin mukaan pitkälti henkilöitynyt sen suorittajaan. Työn tekijän tulisi olla motivoitunut, ammattitaitoinen ja palveluhenkinen. Palvelun laadun perusteella on päästy tulokseen, että kaksi kolmesta siivoojavalinnasta on ollut onnistuneita. Työn laadussa ei ole iltasiivouksen osalta ollut huomautettavaa, vaan pikemminkin laatu on ylittänyt odotukset. Päiväsiivouksen osalta ei ole toteutunut toistaiseksi toivottu tila. Tämän osalta kehitys jatkuu siihen saakka, kunnes tavoitteeseen päästään eli kohteeseen löydetään sopiva henkilö, joka on osaava, palvelualtis, oma-aloitteinen ja ammattitaitoinen henkilö.

Palvelukuvaus ja sen hyödyntäminen perehdytyksessä

Yksityiskohtainen palvelukuvaus onnistui hyvin. Se todennettiin jo tarjouspyyntövaiheessa, jolloin kuvauksesta saatiin palautetta suoraan palvelun tuottajilta. Palvelukuvaus on myös oiva apuväline mm. vuosisiivousten aikataulutuksen havainnollistamisessa. Kuvaus on myös palvellut kohdeyrityksen työntekijöitä, jolloin he ovat osanneet asettaa siivouksen laadun osalta odotukset sopimuksen mukaiselle tasolle.

Siivouksen ajankäytön kohdistaminen

Siivouksen tämänhetkinen tulos on todistanut, että siihen käytetty aika on kohdistettu oikein ja paremmin kuin aikaisemmin. Käytetty työaika ja -määrä on sama kuin ennen palvelun tuottajan vaihtoa, mutta siivous on kohdistettu ostajan näkökulmasta tärkeisiin asioihin kuten käytäväalueiden, työpisteiden ja neuvottelutilojen siisteys. Tarkkaa tietoa mitä konkreettisia muutoksia on tehty, ei saada toimijoiden ollessa eri, mutta lopputuloksessa on kuitenkin selkeä ero, jonka johdosta voi todeta muutoksia tapahtuneen.

Mittarit ja todetut tulokset

Kehityshankkeen seuranta-aika oli liian lyhyt, jotta voitaisiin todeta realistiset tulokset. Hankkeen aikana kerittiin saada yksi raportti, joka ylitti tavoitekeskiarvon, 2,5. Korkea

tulos oli yllätys palvelun ostajalle, koska puutteita oli runsaasti ja tästä syystä laadunvalvontajärjestelmän tilaluetteloa muokattiin paremmin asetettua tavoitetta tukemaan. Yhteistyön aikana myös käsitys laadun tavoitetasosta osapuolten välillä yhtenäistyy. Laadunvalvontamittariin perustuen hanke oli onnistunut.

Palautteiden osalta tilanne on tällä hetkellä epärealistinen, koska voimassa on vahva etätyösuositus eikä näin ollen palautteen antajia ole juurikaan toimistossa. Palautteita tuli aulaan seurannan aikana 8 eli keskiarvo 1/vko. Parannusta oli lähtötilanteeseen, mutta sen osalta ei kuitenkaan päästy tavoitteeseen, joka oli 0. Tässä on hyvä huomioida, että tämä mittari ei sisällä aulapalvelun huomioita, vaan on puhtaasti asiakaspalautteet. Jatkoa ajatellen tämä tulee olemaan hyvä mittari siinä, mitä mieltä loppukäyttäjät ovat palvelusta.

Hankkeelle ei ollut asetettu taloudellista mittaria. Uusi hinta oli prosentuaalisesti kalliimpi (6,1 % kalliimpi) kuin edellinen sopimus, niin sopimukset eivät kuitenkaan ole täysin verrannollisia keskenään. Sopimuksen sisältöön sisällytettiin aikaisempien tehtävien lisäksi vielä peruspesuja, joista on veloitettu erikseen. Kaiken kaikkiaan hintaero oli vain marginaalinen, kun huomioitiin sopimuksen sisältö sekä muut erikseen tilattavat siivoukset.

Sivutavoitteena oli tehdä konseptista toistettava yrityksen aluetoimistoihin. Aluetoimistot ovat kooltaan huomattavasti pienempiä, joten tarkoitus oli, että konsepti on sama, mutta kokoluokaltaan suhteutettuna mm. palvelukuvauksen osalta. Pääsinkin tätä kokeilemaan sekä Turun että Tampereen toimiston osalta. Palvelukuvaukset olivat näissäkin kohteissa erittäin yksityiskohtaiset, mutta laadunvalvontakierrosten osalta tehdään huomattavasti harvemmin yhteisiä kierroksia. Tässä vaiheessa näissä toimistoissa ei ole vielä keritty suorittamaan näitä kierroksia. Aiemmin aluetoimistoissa olleet sopimukset ovat olleet kuvauksiltaan hyvin lyhyet, eikä laadunvalvontaa ole tehty kuin reklamaatioiden muodoissa. Toistaiseksi laatu on ollut oman henkilökunnan seurannan mukaan sovitun mukaista eli yksityiskohtainen kuvaus näyttäisi toimivan hyvin myös pienemmissä toimistoissa.

4.1 Toimintatutkimuksen luotettavuus

Koska kyseessä on korkeakoulutasoinen opinnäytetyö, niin siltä vaaditaan myös tieteellistä luotettavuutta. Luotettavuusmittareina käytetään reliabiliteettia sekä validiteettia. Validiteetti tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista. Oleellista on löytää oikeat mitattavat,

arvioitavat sekä määriteltävät asiat. Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa mittausten pysyvyyttä. Tällä tarkoitetaan sitä, että mitattaessa sama asia uudestaan, saadaan sama tulos kuin ensimmäisellä kerralla. (Kananen 2014, 126.)

Kehityshanke tehtiin toimintatutkimuksena ja toimintatutkimuksen luotettavuuden arvioinnin lähtökohtana on tulosten, menetelmien ja tiedonkeruun tarkka dokumentointi (Kananen 2014, 137). Hankkeen nykytila-analysointi perustui jo olemassa olevaan dokumentoituun aineistoon, tallennettuun haastatteluun ja ylös kirjattuihin havaintoihin. Hankkeen edetessä pidin päivittäistä hankepäiväkirjaa havainnoista, välihaastatteluista sekä hankkeen prosesseista. Näiden lisäksi lopullisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin otettiin huomioon kirjalliset laaturaportit. Tehtyäni omat tulkintani asioista, pyysin saada myös työryhmän toisen jäsenen tulkinnat perustuen kirjallisiin dokumentteihin. Tulokset olivat samanlaiset ja näin ollen hän pystyi allekirjoittamaan hankkeen tulokset. Näihin perustuen mielestäni kehityshankkeen luotettavuus on todennettu.

Tulosten toistettavuuden osalta toimintatutkimus ei ole toimiva. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on kehittää syklien avulla kehityshanketta, joten tuloksetkin muuttuvat. Hankkeen aikana tehtyjen muutoksien pitäisi siis lopulta tukea asetettuun tavoitteeseen pääsyä. Siinä vaiheessa, kun/jos päästään tavoitteisiin, niin mittareiden tulosten pitäisi pysyä samana. Hankkeen ajanjakso oli valitettavasti sen verran lyhyt, että toistuvaa mittausta ei juurikaan pystytty tekemään eikä näin ollen todistaa, että hankkeessa olisi tapahtunut monien syklien kautta saatua parannusta ja päästy lopulliseen käyttöön otettuun prosessiin. Kehitys jatkuu arjessa, jolloin laatukierroksia toistetaan sovitun aikavälin mukaisesti.

4.2 Kehitysehdotukset

Vaikka mittariston mukaan tulos oli onnistunut, niin nostaisin kuitenkin esille joitakin yksittäisiä asioita, jotka vaikuttavat kokonaiskuvaan, vaikka näillä ei olisi mittariston tuloksiin saakka vaikutusta. Henkilövalinnalla on ollut valtava merkitys onnistumisen tunteeeseen. Täysin onnistunut hanke olisi onnistunut löytämään päiväsiivoukseen henkilön, joka pystyisi suunnittelemaan työskentelynsä yleisten periaatteiden mukaisesti, jota esiteltiin sivulla 9. Ala ei ole kovin houkutteleva, joten kyseessä on vähän tuurikin, että hakijoiden joukosta löytyy juuri oikea henkilö. Osapuolten tullessa tutuksi, myös oikeanlaisen henkilön vaatimukset selkiytyvät ja varmasti auttavat parhaaseen lopputulokseen pääsemiseen. Ehkä molempien osapuolien voisi olla hyvä tavata uuden siivoojan aloittaessa. Tapaaminen tulisi ajoittaa ennen ensimmäistä työpäivää tai sitten aloituspäivänä

ja vaihtaa muutama sana esimerkiksi kahvikupposen ääressä. Kun nimillä on kasvot, niin luultavasti on haastavampaa tehdä työ huolimattomasti ja kysyminen porras madaltuu.

Toinen asia, jota pitää vielä hioa on yhteinen käsitys mikä on hyvä laatu konkreettisesti molempien osapuolien kesken. Selkeästi on nähtävissä jonkin verran mielikuvaeroavaisuuksia tämän käsitteen kanssa, joka oli todistettavissa ensimmäisen laaturaportin tuloksista. Tämä asia kehittyy koko ajan, kun osapuolet oppivat tuntemaan toisensa paremmin ja esimerkkejä nousee esille. Avuksi tässä voisi ottaa palvelukuvaukseen vielä tarkemmat sanalliset kuvaukset sekä mahdollisesti valokuvia.

Sivulla 12 käytiin läpi, millainen on hyvä raportti. Nykyinen laadunvalvontaraportin muoto on melko haastava. Sitä voisi kehittää lukijaystävällisemmäksi, josta saisi yhdellä silmäyksellä kuvan laatukierroksen tuloksista. Tämä tosin ei ole Mandatum Lifen kehitettävissä, mutta palautetta voi antaa asiakkaan ominaisuudessa ja ehdottaa siivousliikkeelle ajatuksia, jotka helpottaisivat raportin lukua ja hyödyntämistä pidemmällä aikavälillä.

5 Oma kehittyminen

Opiskelun ollessa itselleni enemmänkin harrastus kuin tavoitteellinen suoritus, aiheutti se jonkin verran opinnäytetyön aloitusmotivaation puutetta. Oli läheltä-piti-tilanne, että opintoaika ei olisi riittänyt tutkinnon loppuun suorittamiseen opinnäytetyön osalta. Itse opinnot oli suoritettu jo toista vuotta sitten.

Siivouspalveluiden ympärillä oleva teoria oli mielestäni erittäin mielenkiintoista. Itse asiassa yllätyin melko lailla, kuinka mielenkiintoiseksi sen koin. Olen oppinut paljon yksityiskohtia itse siivousalasta sekä laadunvalvonnasta. Olen myös pystynyt hyödyntämään oppimaani niin työssäni kuin vapaa-ajalla asunto-osakeyhtiön hallitustyöskentelyssä. Työn myötä mielenkiintoni heräsi etenkin laatuasioita kohtaan, joten en yhtään ihmettele, jos löydän itseni taas pian koulun penkiltä.

Huomaan, että olen jatkanut siivouksen laadun seuraamista koko ajan herkällä silmällä ja innostun aina kun huomaan eroja vanhaan tilanteeseen. Tunteeni siitä, että teimme oikean valinnan valitun siivousliikkeen osalta, vahvistuu koko ajan ja olen itse asiassa aika tyytyväinen omaan työhöni kehityshankkeen osalta. Koen, että työpaikkani hyötyi

tästä paljon ja odotan kovasti kollegojen saapumista takaisin toimistolle, jotta näen oikeasti, huomaako kukaan muu mitään. Jos kaikki on mennyt niin hyvin kuin toivon ja uskon, niin luultavasti tässä toteutuu aivan alussa esille noussut näkymätön työilmiö.

Lähteet

Aarnos, Eila & Eskola, Jari & Hakala, Juha & Heikkinen, Hannu & Kiviniemi, Kari & Lät-ti, Johanna & Niikko, Anneli & Perkkilä, Päivi & Ropo, Eero & Saarela, Maria & Saloviit-ta, Timo & Syrjälä, Leena & Valli, Raine & Wallin, Anna & Vastamäki, Jaana & Vilkkä, Hanna & Virtanen, Satu & Åhlberg, Mauri 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus 5., uudistettu painos. Jyväskylä. Osa 2, Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Luettu 19.11.2020.

ASTQ. Tekninen siivouslaatu.

Cleaning matters. How to source a cleaning partner. 2021. <https://www.cleaning-matters.co.uk/unify-sourcing-cleaning-partners>. Luettu 9.2.2021

Desai, Jimmy 2010. Service Level Agreements: A Legal and Practical Guide. IT Governance Publishing.

Euroopan työterveys- ja turvallisuusvirasto. 2009. Siivoustyöntekijöille aiheutuvien haittojen ehkäiseminen. <https://osha.europa.eu/fi/publications/factsheet-86-preventing-harm-cleaning-workers>. Luettu 9.2.2021

Heikkilä, Taina & Hopsu, Leila & Karppela, Pia & Laine, Klaus & Inkeroinen, Soile & Kivikallio, Jutta & Korppi, Kirsi & Kääriäinen, Päivi & Narko, Riikka & Peltokorpi, Marjatta & Reunan, Raija & Ryytänen, Päivi & Salmelin, Marja & Valkosali, Tarja & Yltiö, Hannele 2009. Siivoustyön käsikirja. Gummerus kirjapaino Oy.

Iloranta, Kari & Pajunen-Muhonen, Hanna 2018. Hankintojen johtaminen. Tietosanomaa Oy. Helsinki.

Immonen, Marjut & Ruutiainen, Anitta 2007. Tavoitteena tyytyväinen asukas. Opas siivouspalveluiden hankintaan. Suomen siivousteknisen liiton julkaisu. Mikkeli.

ISO 9004 standardi. 2018. Laadunhallinta. Organisaation laatu. Ohjeita jatkuvan menestyksen saavuttamiseen.

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. Mikä on julkinen hankinta? 2020. <https://www.hankinnat.fi/mika-julkinen-hankinta/mika-julkinen-hankinta>. Luettu 8.2.2021

Kananen, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 185. Jyväskylä.

Karjalainen, Eero, 2008. Mitä laatu on? <http://www.gk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/mita-laatu-tarkoittaa/> Luettu 16.4.2021

KiinteistöRYL 2009. Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset. Rakennustietosäätiö RTS. Helsinki.

Lehikoinen, Riitta & Töyrylä, Ilkka 2013. Ulkoistamisen käsikirja. Talentum. Luettu 23.2.2021

Logistiikan maailma. Palveluhankintaprosessin erityispiirteet. <https://www.logistiikanmaailma.fi/osto-ja-myynti/hankintatoimi-ja-ostotoiminta/palveluhankinnat/palveluhankintaprosessin-erityispiirteet/> Luettu 24.2.2021

Pajuriutta, Satu 2021. Näkymätön töissä. <https://www.hs.fi/elama/art-2000007851660.html> Luettu 3.5.2021

Sanastokeskus TSK Ry. Kiinteistöliiketoiminnan sanasto, 2. laitos. 2012. RAKLI.

Selviaridis, Kosta & Spring, Martin & Araujo, Luis 2013. Provider involvement in business service definition: A typology. <https://search-proquest-com.ezproxy.metropolia.fi/scholarly-journals/provider-involvement-business-service-definition/docview/1465000442/se-2?accountid=11363> Luettu 24.2.2021

Suomen siivousauditointi. Laadunvalvonnan prosessi. 2021 <https://www.suomensii-vousauditointi.fi/laadunvalvonta/>. Luettu 9.2.2021

Suomen standardoimisliitto. Mikä on standardi <https://sfs.fi/standardeista/mika-on-standardi/#Miksi> Luettu 24.2.2021

SSTL Puhtausala RY. Tietoa ostajalle. <https://puhtausala.fi/tietoa-alasta/ostajalle>. Luettu 10.2.2021

Valkosalo, Tarja 2016. Puhtausala: Puhtauden laatutason määrittely.

Valkosalo, Tarja 2017. Insta 800 -standardin kuulumiset

Liitteet

Liite 1 tarjouspyyntö

Tarjouspyyntö

12.1.2021

Vastaanottajan tiedot

Vastaanottajan tiedot

TARJOUSPYYNTÖ SIIVOUSSOPIMUKSESTA

Pyydämme tarjoustamme Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiön pääkonttorin toimitilojen siivouksesta. Kohteiden osoitteet ovat:

B1: Bulevardi 56, 00120 Helsinki

B2: Hietalahdenranta 9, 00120 Helsinki

B4: Bulevardi 54, 00120 Helsinki

Osa siivouksesta suoritetaan klo 12.00 alkaen. Ääntä tuottavat siivoukset siivotaan toimitilojen ulkopuolella (hiljaisen työn voi suorittaa toimitiloissa) klo 17.00 jälkeen. Siivousmäärät ja pinta-alatiedot ovat oheisessa liitteessä. Tilojen esittelystä sovitaan erikseen.

Pyydämme ilmoittamaan tarjouksessa jokaisesta kohteesta, B1-, B2- ja B4-talot, erikseen siivouspalvelun hinnan (euroa/kk ilman arvonlisäveroa ja arvonlisäverollisena) sekä lisätöiden tuntiveloitushinnan. Pyydämme ilmoittamaan myös kohteeseen määritellyn keskimääräisen työajan (tuntia/pvä) sekä siivoajien määrän.

Siivouspalvelun tarkoituksena on ylläpitää Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiön tilojen edustavuutta, viihtyisyyttä, puhtautta ja turvallisuutta sekä ylläpitää juuri uusittujen tilojen ja kalusteiden kuntoa. Tarjoukseen toivomme sisältyvän osa-alueet siivoustyön laadusta ja asiakaspalvelusta, yhteydenpidosta asiakkaaseen ja tiedotuksesta muutostilanteissa. Siivoojilta edellytämme luotettavuutta, ammattitaitoa ja mahdollisimman vähäistä vaihtuvuutta sekä mielellään suomenkielen taitoa, mutta ainakin hyvää englanninkielen taitoa. |

Lisäksi pyydämme liittämään tarjoukseen yrityksen vastuuvakuutustiedot ja korvausmäärän sekä kaupparekisteriotteen. Arvostamme myös asiakasreferenssejä.

Lisätietoja antaa etunimi sukunimi, puh. xxx xxxxx xxx.

Tarjoukset pyydämme toimittamaan viimeistään 26.1.2021 sähköpostilla.

Ystävällisin terveisin

Mandatum Henkivakuutusosakeyhtiö
Henkilöstöyksikkö

Etunimi Sukunimi
Palvelupäällikkö

Liitteet

Palvelukuvaus

Liite 2 Palvelukuvauksen sisällysluettelo

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Tilat	3
2.1	B1-talo (7 kerrosta) 3456 m ²	4
2.2	B2-talo (4 kerrosta) 2308 m ²	5
2.3	B4-talo (3 kerrosta) 1659 m ²	5
2.4	Siivouskomerot	6
2.5	Kulkeminen tiloissa	6
3	Siivousrytmi	6
3.1	Päiväsiivous alk. klo 12.00	6
3.2	Iltasiivous alk. klo 17.00	7
3.3	5 x viikko siivottavat	7
3.4	1–2 x viikko siivottavat	8
3.5	Muut siivousajat	8
4	Työn laatu siivouspalveluiden osalta	9
4.1	Siivoajat	9
4.2	Imurointi	9
4.3	Kosteapyyhintä/nihkeäpyyhintä	9
4.4	Pölyjen pyyhkiminen	9
4.5	Työvälineet	10
5	Siivouksen kohteet	10
5.1	Työpöydät	10
5.2	Tuolit (työtuolit, neuvotteluhuoneiden tuolit yms.)	10
5.3	Lasitaulujen puhdistus	10
5.4	B1 ja B4 talojen keittiöt	11
5.5	Henkilökunnan kahvio B2/4	11
5.6	Roskat	11
5.7	Aulan lasinen tuulikaappi	11
5.8	Pilarisalin ja aulan kokouskeittiöt	12
6	Hoito-ohjeet	12
6.1	Lintex lasitaulut mm. kaikissa neuvottuhuoneissa ja osassa työhuoneita	12
6.2	Neuvottelutilojen muiden tilojen Jacaranda irtomatot	12

6.3	B1/7 ja B2/2 nahkakantiset neuvottelupöydät	12
6.4	2TEC2 matto B4- talon keittiöalueilla	12
6.5	Marmoleum linoleumi B1 talon minikeittiöissä kerrokset 3–7.	13
6.6	Työpöytien pintojen hoito-ohje	13
6.7	Laminaattipintaiset kiintokalusteet B1 ja B2 taloissa	14
6.8	Puupintaiset kiintokalusteet B1 ja B2 taloissa	14
6.9	Museokäytävän lattian, kalkkikiven ja keittiöiden marmoritakaseinien hoito-ohje	14

Liite 3 Laadunvalvontaraportti maaliskuu

Tapaaminen:

Pvm/klo: 07.04.2021 / 10:30

Käytetty asteikko

3 = Ei huomautettavaa

2.5 = Hieman puutteita 2.0 = Selkeitä puutteita

1.5 = Selviä laiminlyöntejä 1 = Täysin siivoamatta

Laadunmittauksen tulokset

Toimistot (Kokonaisuus): 3
Neuvottelutilat (Kokonaisuus): 2.5
6/7 neukkarin toinen ikkunalaute pölyinen. Tuoleissa pölyä.
Henkilökunnan pukuhuoneet (Kokonaisuus): 3
Keittiötilat (Kokonaisuus): 3
Kuntosali (Kokonaisuus): 3
Sali: 3
Postitustila: 3
Sisääntulot: 3
Portaat: 3
Välipinnat pölyiset.
Siivouskomerot: 3
Kahvila: 3
Puhelinkopit: 3
WC: 3
Keskiarvo: 2.96
Muuta huomioitavaa: Aulatila, valot pois myös Pikku lamput, roskapussit piiloon.
Erikoissiivouksen tarve: Portaat ja tekstiilimatot tarjous pp.