

SIIVOUSPALVELUN LAADUN PARANTAMINEN

Case: VTT Tietotie 2

Miia Roslöf

Opinnäytetyö
Lokakuu 2012

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä ROSLÖF, Miia	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 29.10.2012
	Sivumäärä 49	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi SIIVOUSPALVELUN LAADUN PARANTAMINEN Case: VTT Tietotie 2		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja HINTIKKA – MÄKINEN, Kirsti		
Toimeksiantaja Sodexo Oy, Siivouspalvelut		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ja parantaa laatua kohteessa, jossa Sodexo Oy toimii siivouspalvelujentuottajana.</p> <p>Osana opinnäytetyötäni toteutettiin kysely siivouspalvelun laadusta Tietotie 2:ssa yrityksen kyseisessä kiinteistössä työskentelevälle henkilökunnalle. Kysely toteutettiin 27.8 – 7.9.2012 välisenä aikana tulostelulla lomakkeella, joka jaettiin henkilökunnan postilokeroihin. Kyseisessä kohteessa ei ole aikaisemmin järjestetty kyselyä siivouspalveluista laadun osalta. Kyselyssä oli kolme eri osaluetta, joiden kysymykset käsittelivät siivoushenkilökuntaa, työnjohtoa ja siivoustyön laatua.</p> <p>Kyselyyn vastauksia saatiin 29 kappaletta. Vastausten määrä oli peni jaettujen lomakkeiden määrään nähden, joka loi 300 kappaletta. Vastauksesta saatiin kuitenkin arvokasta tietoa siivouspalveluidenlaadun kehittämiseen.</p> <p>Vastauksista ilmeni, että pääpiirteittäin vastaajat olivat tyytyväisiä siivouspalveluiden laatuun. WC- ja laboratoriotilojen ja muutamien muiden tilojen osalta lattian siisteyteen ja roska-astioiden tyhjennys väleihin pitäisi kiinnittää enemmän huomiota. Siivoustyöntekijöihin ja työnjohtoon oltiin muutoin tyytyväisiä, mutta tavoitettavuudessa ja näkyvyydessä paikan päällä oli vastaajien mielestä parannettavaa.</p> <p>Sodexon työnjohdon tulisi jatkossa olla mahdollisuuksien mukaan jatkossa enemmän näkyvillä asiakkaan tiloissa ja tiiviimmin yhteydessä asiakkaisiin. Siivoushenkilöstön pitäisi olla paremmin asiakkaan saatavilla ja paremmin vuorovaikutuksessa asiakkaaseen.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Palvelu, laatu, siivouspalvelu, siivouspalvelun laatu, laadun kartoitus		
Muut tiedot		



Author ROSLÖF, Miia	Type of publication Bachelor's	Date 29.10.2012
	Pages 49	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title IMPROVING THE QUALITY OF CLEANING SERVICE Case: VTT Tietotie 2		
Degree programme Degree programme in Service Management		
Tutor HINTIKKA – MÄKINEN, Kirsti		
Assigned by SODEXO OY Ltd., Cleaning services		
<p>Abstract Aim of this study was to survey and improve the quality of cleaning services that Sodexo Oy Ltd. provides in this facility.</p> <p>As part of my study project conducted a inquiry about the quality of cleaning service at Tietotie 2 to company's personnel in the building. Inquiry was conducted between 27.08 - 09.07.2012 on printed form, which was distributed to staff mailboxes. In that location has not previously held a query for cleaning quality. The survey consisted of three sections. The questions dealt with cleaning staff, cleaning management and the quality of cleaning.</p> <p>Responses for the inquiry were received 29 pieces. Number of responses was very small relation to the amount of shared forms which was 300. The answers, however, offered valuable information for improving the quality of cleaning services.</p> <p>The responses showed that respondents were broadly satisfied with the quality of cleaning services. But they should pay more attention of cleanliness of the floor and the trash cans emptying intervals. Otherwise they were satisfied about cleaning staff and cleaning management but the presence and visibility on the facilities needs to be improved.</p> <p>Sodexos cleaning management should be in the future increase the visible in the customer's premises and be closer contact with customer. Cleaning staff should be more available for the customer and improve interact with the client.</p>		
Keywords Service, quality, cleaning services quality, quality survey		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
2	TAVOITTEET.....	4
3	SODEXO OY JA VTT TIETOTIE 2	4
	3.1 Sodexo Oy	4
	3.2 VTT	6
4	PALVELU.....	8
	4.1 Palvelu käsitteenä	8
	4.2 Palvelujen yhteisiä piirteitä	9
	4.3 Palvelujen ryhmittely	10
	4.4 Siivouspalvelu	11
5	LAATU	13
	5.1 Laadun määrittely	13
	5.2 Koettu palvelun laatu	14
	5.3 Siivouspalvelun laatu.....	15
	5.4 Laadun ulottuvuudet	17
	5.5 Siivouspalvelun laatu osana asiakastyytyväisyyttä	19
	5.6 Laatujohtaminen	20
6	SIIVOUSPALVELUN LAADUN SELVITTÄMINEN.....	22
	6.1 Tavoite, kohderyhmä ja menetelmä	22

6.2	Toteutus ja aineiston käsittely	24
7	TULOKSET.....	25
7.1	Koonti ja kehittämissuhteet.....	35
8	POHDINTA.....	38
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	42
	Liite 1 Saatekirje suomeksi	42
	Liite 2 Kysely suomeksi.....	43
	KUVIOT.....	
	Kuvio 1: Vastausmäärät kyselyn kohdasta siivoustyöntekijät	29
	Kuvio 2: Keskiarvot kyselyn siivoustyöntekijöitä koskevista arvioinneista	30
	Kuvio 3: Vastausmäärät kyselyn kohdasta työjohto	31
	Kuvio 4: Keskiarvot kyselyn työjohtoa koskevista arvioinneista.....	32
	Kuvio 5: Keskiarvot kyselyn tilojen puhtautta koskevista arvioinneista	33
	TAULUKOT	
	Taulukko 1: Kyselyn vastausten määrä prosentuaalisesti kohdasta siivoustyöntekijät.....	28
	Taulukko 2: Kyselyn vastausten määrä prosentuaalisesti kohdasta työjohto .	30
	Taulukko 3: Kyselyn vastausten määrä kohdasta tilojen puhtaudesta siivouksen jälkeen	32
	Taulukko 4: Erittely siivouksen parannusta vaativista tiloista	34

1 JOHDANTO

Suunnittelin ja toteutin opinnäytetyöni tukemaan siivouspalveluiden laadun parantamista. Osana työtäni suunnittelin ja toteutin Tietotie 2:ssa, sijaitsevassa kiinteistössä työskentelevälle VTT:n henkilökunnalle kyselyn, jolla selvitettiin sen tyytyväisyyttä siivouspalveluiden laatuun. Kyselyssä kartoitettiin myös henkilöstön mielipidettä ja tyytyväisyyttä siivoushenkilökuntaan ja siivoustyön johtoon. Kyselyn tarkoituksena oli saada selville asiat, joihin vastaajat eivät olleet tyytyväisiä tai joihin he kaipaivat muutosta tai uudistusta.

Kyselyssä saatuja vastauksia on tarkoitus käyttää osana Sodexo Oy:n laadun parantamista ja laatujohtamista kyseisessä kiinteistössä. Kyselyn toteutus oli hyvin tärkeä asia Sodexo Oy:n palvelupäällikkö Arja Komschalle, joka toimii kiinteistössä työnjohdototehtävissä. Hänen toimenkuvaansa kuuluu siivouspalveluiden laadun ylläpitäminen, kehittäminen ja valvonta. Siivouspalveluiden laadusta saadut vastaukset menevät hänelle käyttöön osaksi kiinteistön siivouspalveluiden jatkuvaa laadun kehittämistä ja parantamistyötä. Siivouskohteena Tietotie 2 on kohtalaisen uusi Sodexo Oy:lle ja palvelupakettien sisällöt ja kuvaukset eivät vielä ole saaneet lopullista muotoaan. Tämän työn kautta voidaan myös kartoittaa mahdollisia puutteita palvelupakettien osalta. Kyselyssä olevien avoimien kysymysten kautta henkilöstöllä oli mahdollisuus antaa vapaasti palautetta mahdollisista puutteista tai tarpeista, joita heidän mielestään siivouspalvelujen osalta olisi.

Työn tietoperustaa varten etsin tietoa palvelusta, laadusta ja niiden eri osa-alueista jotka vaikuttavat laadun kehittämiseen. Keskeisimpiä lähteitä minulla olivat muun muassa Christian Grönroosin Palvelujen johtaminen ja markkinointi ja Erica ja Jarmo Selinin Kaikki on kiinni asiakkaasta – avaimia asiakasrajapintojen hallintaan.

2 TAVOITTEET

Työn tavoitteena oli selvittää kyselyn avulla VTT:n Espoon Tietotie 2:ssa sijaitsevassa kiinteistössä työskentelevän henkilökunnan tyytyväisyys siivouspalveluiden toteutukseen, siivoustyöntekijöihin ja siivoustyön johtoon. Sodexo Oy:n Arja Komscha toimii VTT:n tiloissa työskentelevien siivoojien ja palveluohjaajien päällikkönä, ja hänen on tarkoitus käyttää toteutetun kyselyn tuloksia omassa työssään. Kyselyn pääasiallisena tavoitteena on kuitenkin siivouspalveluiden laadun kehittäminen parantaminen saatujen tuloksien valossa.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää siivouspalvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä, joita asiakkaan mielestä tulisi parantaa. Lisäksi haluttiin saada myös tietoa niistä asioista ja palveluiden osista, joihin VTT:n henkilökunta on tyytyväinen. Siivouskohde on melko uusi Sodexo Oy:lle ja siellä on esiintynyt jonkin verran reklamointia ja kysely koettiin Sodexo Oy:ssa osalta hyvin tärkeäksi. Kysely toteutettiin 27.8 – 7.9.2012 välisenä aikana. Kyseisessä kohteessa ei ole aikaisemmin järjestetty kyselyä siivouspalveluista laadun osalta.

Toimeksiantajan toiveet huomioiden ja eri lähdeaineistoihin tutustuttuani rajasin oppinäytetyöni koskemaan palvelua, laatua yleisesti, palvelun laatua ja siivouspalvelujen laatua kohteessa. Pohdin myös, mitkä asiat luultavimmin voisivat vaikuttaa asiakkaan näkemykseen siivouspalveluiden laadusta, mistä asioista asiakastyytyväisyys siivouspalveluissa muodostuu.

3 SODEXO OY JA VTT TIETOTIE 2

3.1 Sodexo Oy

Sodexo Oy on kokonaisvaltaisia tilapalveluja tuottava suomalainen yritys, joka kuuluu kansainväliseen, alallaan johtavaan Sodexo-konserniin. Sodexo-konsernilla on toimipaikkoja 80 maassa, joissa työskentelee 391 000 henkilöä. Sodexo Oy:lla on 375 toi-

mipaikkaa ympäri Suomea, ja niissä työskentelee tällä hetkellä 2 100 henkilöä. Sodexo Oy tuottaa asiakaskohtaisesti räätälöityjä ruokailu-, toimitila- ja kiinteistöpalveluja. Sen tavoitteena on parantaa päivittäisen elämän laatua kaikessa toiminnassaan. Suomessa Sodexon toiminta on keskittynyt kasvukeskusten tuntumaan. Liiketoiminnan alueellinen organisaatio ohjaa ja tukee toimipaikkojen työskentelyä viidestä aluetoimistosta käsin. (Perehdytysopas. Sodexo Oy 2012.)

Sodexon perusti Marseillesissa ranskalainen Pierre Bellon vuonna 1966. Nykyään Sodexo on maailman suurin kokonaispalveluiden tuottaja. Suomessa Sodexo tarjoaa ruokailu-, kokous- ja tapahtuma-, siivous-, aula- ja kiinteistöpalveluja sekä palveluratkaisuja yrityksille, julkiselle hallinnolle sekä opetus- ja hoitoalalle. Tavoitteena asiakassuhteissa on tuottaa asiakkaille kumppanuuden kautta laatua ja viihtyisyyttä sekä kustannustehokkaita ratkaisuja. (Yritys. Sodexo Oy:n verkkosivut 2012.)

Sodexo Oy:n toimintaa ohjaavat julkiset politiikat, jotka toimivat ohjenuorana jokapäiväisessä työssä. Niitä ovat laatu- ja ympäristöpolitiikka ja turvallisuuspolitiikka. Laatu on osa henkilöstön jokapäiväistä toimintaa. Kaikissa Sodexon toimipaikoissa noudatetaan laatu- ja ympäristöjärjestelmät sisältävää Toimintajärjestelmää, joka täyttää ISO 9001:2000- ja ISO 14001:2004-standardien vaatimukset. Sertifikaatit kattavat kaikki yrityksen toiminnot. Tavoitteena on toimia asiakaslähtöisesti yrityksen arvojen mukaan kaikissa tuotettavissa palveluissa. Yrityksen arvoja ovat palveluallisuus, tiimihenki ja jatkuva kehittyminen. Ne ohjaavat jokaisen sodexolaisten päivittäistä työtä. Tavoitteena on tuotteiden ja palveluiden korkea laatu, joka tarkoittaa asiantuntevaa palvelua, osaavaa henkilökuntaa, toimitusvarmuutta, oikeita alihankkijoita, ruokailupalveluissa ehdotonta ruoan turvallisuutta sekä hyvää asiakastyytyväisyyttä. Sodexon liiketoimintaa kehitetään taloudellisesti, turvallisesti, sosiaalisesti, vastuullisesti ja ekologisesti yhä kestävämpään suuntaan osana yhteiskuntaa. Kaikessa yrityksen toiminnassa huomioidaan lainsäädännön vaatimukset sekä eettisten periaatteiden ja kestävä kehityksen velvoitteet. (Tapamme toimia. Sodexo Oy:n verkkosivut 2012.)

Sodexo Oy tarjoaa asiantuntevaa siivouspalvelua korkeahygieniakohteissa, toimitiloissa ja keittiösiivouksessa. Yrityksen asiantuntemus siivouspalveluissa kattaa kolme

vaativaa ja erilaista tilaa. Tavoitteena on tuoda lisäarvoa asiakasyrityksille ja tarjota asiakkaalle monipuolista ja ammattitaitoista puhtauspalvelua. Pitkäaikainen kokemus sekä yksityissektorilla että terveydenhoidossa tuo Sodexolle varmuuden siivouspalveluiden toimittamiseen asiakkaalle. Sodexon siivouspalvelusopimukset tehdään aina asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Ne räätälöidään monipuolisen siivouspalvelun alan standardien, toimitilakohtaisten vaatimusten ja asiakkaan toiminta-aikataulujen mukaan. Käytössä ovat aina uusimmat menetelmät ja tekniikka mahdollisimman tehokkaan palvelun toteuttamisen vuoksi. Siivouspalvelun tarkoituksena on tehdä asiakkaan tiloista viihtyisät ja luoda turvallinen työskentely ympäristö. (Siivous. Sodexo Oy:n verkkosivut 2012.)

3.2 VTT

VTT on Pohjois-Euroopan suurin soveltavaa tutkimusta tekevä organisaatio, joka tuottaa monipuolisia teknologia- ja tutkimuspalveluja sekä kotimaisille että kansainvälisille asiakkailleen, yrityksille ja julkiselle sektorille. VTT:n historia alkoi 16. tammikuuta 1942, jolloin presidentti **Risto Ryti** allekirjoitti lain Valtion teknillisestä tutkimuslaitoksesta. VTT toimi välittömästi kauppa- ja teollisuusministeriön alaisuudessa. Tehtävänä oli "harjoittaa teknillistä tutkimustoimintaa tieteellisessä ja yleishyödyllisessä tarkoituksessa". VTT:n oli lisäksi testattava viranomaisten ja yksityisten henkilöiden sekä yritysten tai yhteisöjen pyynnöstä materiaaleja ja rakenteita. Laitoksella oli myös oikeus tehdä maksullisia toimeksiantotutkimuksia. VTT sai virallisesti itsenäisen aseman, vaikka se käytännössä toimikin tiiviissä yhteydessä Teknillisen korkeakoulun kanssa. VTT:llä oli alussa 10 laboratoriota: rakennusteknillinen, puuteknillinen, paloteknillinen, metallitekniikka, vuoritekniikka, sähkötekniikka ja kemiallisetekniikka, sillanrakennus- ja staattinen laboratorio sekä tielaboratorio ja elintarviketeollisuuslaboratorio. VTT:n tilojen rakentaminen Lönnrotinkatu 37:een, Helsingin Hietalahteen, aloitettiin heti tammikuussa 1942. (VTT:n historia 1940-luku. VTT:n verkkosivut. 2012.)

Monialaista osaamista yhdistämällä VTT voi auttaa asiakkaitaan ja yhteistyökumppaneitaan luomaan uusia tuotteita, tuotantoprosesseja ja -menetelmiä sekä palveluja ja näin lisätä elinkeinoelämän kansainvälistä kilpailukykyä sekä yhteiskunnan hyvinvointia. Laajan kotimaisen ja kansainvälisen yhteistyön ja verkostoitumisen avulla VTT varmistaa tiedon ja teknologian tehokkaan siirron ja hyödyntämisen. VTT on osa Suomen innovaatiojärjestelmää ja kuuluu työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalaan. Toiminnassaan VTT ei tavoittele taloudellista voittoa. VTT:n päätehtävät ovat tutkimus ja kehitys, teknologian siirto ja testaus. VTT suuntaa ja kehittää toimintaansa vuorovaikutuksessa teollisuuden, tutkimuslaitosten ja korkeakoulujen sekä teknologiapolitiikkaa koordinoivien ja tutkimusta rahoittavien viranomaisten kanssa. VTT noudattaa toiminnassaan maan teknologia-, teollisuus- ja energiapolitiikkaa ja on aktiivinen niiden luomisessa. (VTT. VTT:n verkkosivut 2012.)

VTT:llä on toimipisteitä Espoossa, Oulussa, Tampereella, Rajamäessä, Turussa, Kuopiossa, Lappeenrannassa, Kajaanissa ja Raahessa. Espoossa sijaitseva Tietotie 2 on yksi monista VTT:n Espoon kiinteistöistä. Tietotie 2 on kolmekerroksinen rakennus, joka rakennutettiin VTT:n käyttöön vuonna 1979 biotekniikan laboratoriksi. Vuonna 1984 tehtiin biotekniikan laboratorioon halliin laajennus ja näin saatiin elintarvikelaboratorion ja biotekniikan laboratorion välille yhteistila. Vuonna 1993 tehtiin laajennus elintarvikelaboratorioon ja 1994 nimet muutettiin yhdeksi eli VTT:n bio- ja elintarvikelaboratoriksi. Vuonna 1999 tehtiin vielä laajennus naapuri kiinteistöön ja sen myötä Tietotie 2 saavutti nykyisen kokonsa ja virallisen nimensä eli Teknologian tutkimuskeskus VTT Bio- ja prosessitekniikka. (Toimipisteet Suomessa. VTT:n verkkosivut 2012.)

4 PALVELU

4.1 Palvelu käsitteenä

Palvelu voidaan mieltää usealla eri tavalla, ja siitä on laadittu monia eri määritelmiä. Grönroosin (2010, 77) määritelmän mukaan palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmaan ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijän ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa. (Grönroos. 2010, 77.)

Palvelut ovat siis toiminnoista koostuvia prosesseja. Usein palvelut ovat myös aineettomia ja kulutetaan ainakin osittain samanaikaisesti kun ne tuotetaan ja asiakas on osallisena palvelun tuottamisen prosessissa kanssatuottajana. (Grönroos. 2010, 79)

Tuotettavat palvelut voidaan jakaa muun muassa ajoittain tai jatkuvasti tarjottaviin palveluihin. Siivouksessa, vartioinnissa ja pankkipalveluissa palveluntarjoaja ja asiakas ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään eli ne kuuluvat jatkuvasti tarjottaviin palveluihin. Jatkuva kanssakäyminen luo mahdollisuudet kehittää asiakkaiden kanssa heidän arvostamiaan suhteita. Hotellien tarjoamat palvelut, kampaamopalvelut ja monet matkailupalvelut taas kuuluvat ajoittain käytettäviin palveluihin. Molemmissa palveluissa on yritysten kannalta positiivisia puolia. Jatkuvasti tarjottavia palveluita tuottavat yrityksen pystyvät luomaan asiakkaisiinsa arvokkaita ja kannattavia asiakassuhteita. Ajoittaisia palveluja tarjoavat yritykset pystyvät taas kehittämään liiketoimintaansa kannattavammaksi kertamyyntistrategian mukaan. Grönroosin mukaan kaikki yritysten tuottamat palvelut ovat kuitenkin ainutlaatuisia ja se tulisi ottaa huomioon yrityksen strategioita laadittaessa ja niitä toteutettaessa. (Grönroos. 2010, 84 – 85.)

4.2 Palvelujen yhteisiä piirteitä

Palveluilla on yleisesti ottaen kolme jokseenkin yleisluonteista peruspiirrettä:

- Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja.
- Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
- Asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana.

Palvelun tärkein piirre on sen prosessiluonne. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista. Toiminnoissa käytetään monenlaisia resursseja, kuten ihmisiä ja muita fyysisiä resursseja, tietoa, järjestelmiä ja infrastruktuureja. Usein se tapahtuu suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, jotta asiakkaan ongelma saadaan ratkaistua. Tuotetta toimitettaessa kokee ja kuluttaa asiakas vain osan tuotantoprosessista. Suurin osa tuotantoprosessista on näkymätöntä. Pitää kuitenkin muistaa, että asiakas kiinnittää huomiota nimenomaan tuotantoprosessin näkyvään osaan. Muista osista asiakas voi kokea vain lopputuloksen. Palveluiden kolmas peruspiirre taas korostaa asiakkaan osuutta palveluprosessissa. Asiakas ei ole ainoastaan vastaanottaja vaan osallistuu palveluprosessiin myös tuotantoresurssina eli on kanssatuottaja palveluntuottajan ohella. (Grönroos. 2010, 79 – 80.)

Palveluissa on muitakin mahdollisia erityspiirteitä näiden kolmen peruspiirteen lisäksi. Palveluja ei esimerkiksi voida varastoida, kuten konkreettisia tuotteita. Jos asemalta lähtevä bussi on vain puolillaan matkustajia, ei vapaaksi jääneitä paikkoja voida varastoida ja myydä seuraavana päivänä, vaan ne pysyvät tyhjinä. Palvelua käsittelevässä kirjallisuudessa on todettu, että aineettomuus on palvelun tärkein piirre. (Grönroos. 2010, 80 – 81.)

4.3 Palvelujen ryhmittely

Palveluista on markkinoinnissa esitetty monenlaisia luokituksia. Grönroos (2010, 84 – 85) käsittelee niistä vain kahta jakoa:

- inhimillisyyttä korostavat ja tekniikkaa korostavat palvelut
- ajoittain ja jatkuvasti tarjottavat palvelut

Inhimillisyyttä korostavat high – touch-palvelut ovat suureksi osaksi riippuvaisia palveluprosessiin osallistuvista ihmisistä, huipputekniikkaa korostavat high – tech-palvelut taas automatisoiduista järjestelmistä, tietotekniikasta ja muunlaisista fyysisistä resursseista. Se on olennainen ero palvelujen välillä. Pitää kuitenkin muistaa, että inhimillisyyttä korostaviin palveluihin voi sisältyä fyysisiä resursseja ja tekniikkaan perustuvia järjestelmiä, joita pitää hallita ja yhdistää palveluprosessiin asiakaslähtöisesti. Huipputekniset palvelut, kuten esimerkiksi internetkaupankäynti ovat tekniikkapohjaisia. Kriittisen hetken tullen, kuten teknisen häiriön aikana ovat huipputekniset palvelut riippuvaisempia henkilöstön palveluhenkisydestä ja asiakaskeksyydestä kuin inhimillisyyttä korostavat palvelut. Syy tähän on siinä, että ihmisten vuorovaikutusta esiintyy näissä yhteyksissä hyvin harvoin ja usein vain silloin, kun tilanne on kriittinen. (Grönroos. 2010, 84.)

Palveluja voi siis ryhmitellä myös asiakassuhteen luonteen mukaan jatkuvasti tarjottaviin palveluihin ja ajoittaisiin palveluihin. Esimerkiksi siivouspalvelut ovat palveluja, joissa asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä on jatkuvaa vuorovaikutusta. Jatkuvan vuorovaikutuksen myötä palveluntarjoajan on mahdollista kehittää asiakkaiden kanssa pitkäkestoisia asiakassuhteita, joita nämä arvostavat. Ajoittain käytettävissä palveluissa on huomattavasti hankalampaa luoda asiakkaisiin suhteita, joita asiakkaat todella arvostavat. Toisaalta ajoittaisia palveluja tuottavan yrityksen on helpompaa kehittää palvelujaan kannattavasti kertamyyntistrategian mukaisesti. Palvelujen laadun mukaan yrityksen on valittava näistä vaihtoehdoista sopivin yrityksen strategioita laadittaessa ja toteutettaessa. (Grönroos. 2010, 84 – 85.)

4.4 Siivouspalvelu

Puhtauspalveluita ja työympäristöä käsittelevässä väitöskirjassaan Korhonen käyttää puhtaanapidosta määritelmää, jonka mukaan puhtauspalvelu on ammattimaisesti toteutettua palvelutyötä, joka sisältää erilaisia siivous- ja asiakaspalvelutehtäviä sekä säännöllistä laadunseurantaa (Korhonen. 2011, 17). Siivouspalvelu on osa kokonaisvaltaista puhtauspalvelua. Käsitteellä siivouspalvelu tarkoitetaan yleensä siivouksen sisältävää palvelukokonaisuutta. Siivous käsittää sisätilojen pintojen puhdistuksen, suojauksen ja hoidon. Lisäksi siivoukseen voi myös kuulua erilaisia järjestelyitä. Siivouksen tarkoituksena on ylläpitää tiloissa harjoitettavan toiminnan ja käyttäjien edellyttämää puhtaustasoa. (Korhonen. 2011, 17.)

Siivouspalveluiden määrittelyä voidaan tarkastella niiden ajatusmuotojen, periaatteiden ja teorioiden valossa, joihin työ perustuu. Siivoustyö perustuu kolmeen suuntaukseen: se voidaan suorittaa satunnaisesti, asetusten mukaisesti tai yleisten periaatteiden mukaisesti. Satunnainen toteutus tarkoittaa yleisen havainnoinnin perusteella suoritettavaan välittömään siivoukseen, eli jos siivooja havaitsee esimerkiksi pölyä hyllyn päällä ja pyyhkii sen pois vaikka se ei kuulu päivän siivousohjelmaan. Asetusten mukaisesti suoritettu siivous tarkoittaa päivittäisen tai viikoittaisen siivousohjelman mukaista siivousta. Yleisten periaatteiden mukainen siivous taas kattaa esimerkiksi sään tai olosuhteiden mukaiset puhtaustason muutokset, jotka huomioidaan siivouksen toteutuksessa. (Cleaning manual, 37.)

Työturvallisuuslain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja (Työturvallisuuslaki) Suoraan siivouksesta mainitaan lain 36 §:ssä seuraavalla tavalla: ” Työpaikalla on huolehdittava työntekijöiden turvallisuuden ja terveellisyyden edellyttämästä järjestyksestä ja siisteydestä. Siivous on suoritettava siten, että siitä ei aiheudu haittaa tai vaaraa työntekijöiden turvallisuudelle tai terveydelle.” (Työelämän lait 2010, 99.)Laissa on siis mää-

rätty, että työnantajan tulee hankkia tai järjestää riittävän hyvätasoista siivouspalvelua työpaikoille ja työpisteisiin. (Korhonen. 2011, 19)

Siivouspalvelu kuuluu jatkuvasti tarjottavien palvelujen kategoriaan. Siivouspalvelun osalta palveluntarjoaja ja asiakas ovat melkein päivittäisessä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Tämän myötä palveluntarjoajalla on mahdollisuus luoda asiakkaaseen tiivis ja kannattava suhde ja tuottaa asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisia palveluita. (Grönroos. 2010, 84 – 85.)

Siivouspalveluissa suurin vaikuttava tekijä on siivouspalvelun laatu. Siivouspalvelu yrityksiä arvioidaan yleisesti hinta – laatusuhteen mukaan. Hyvä asiakastieto johtaa asiakkaan syvälliseen tuntemukseen. (Selin ym. 2005, 108 – 110.)

Yrityksen kilpailukyky muodostuu siitä miten organisaatio menestyy vertailussa asianmukaisiin vertailukohtiin. Tärkein vertailua tekevä taho on tietenkin asiakas. Tämä osoittaa sen, että asiakastyytyväisyydellä on todella suuri merkitys yritysten välisessä kilpailussa. Siivouspalveluita tarjoavien yritysten palvelut, eli siivous ja sen liitännäispalvelut ovat asiakkaalle jatkuvasti näkyvää palvelua. Huonosti hoidettu siivoustyö tai siivoamatta jättäminen huomataan heti ja sillä voi olla todella suuri vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Nykyajan hengen mukaan yritykset haluavat supistaa kaikkia mahdollisia kustannuksia ja kuluja. Tästä johtuen kaikki mahdolliset ostettavat tuotteet ja palvelut kilpailutetaan. Siivouspalvelujen kilpailutus on ollut kohtuullisen yleistä. Tarjouksia pyydetään useilta eri palveluntarjoajilta. Jos asiakkaalla on negatiivisia kokemuksia ja tyytymättömyyttä nykyisen palveluntuottajan palveluihin tai niiden toteutukseen niin suurella todennäköisyydellä se tulee vaikuttamaan kilpailutustilanteessa palveluntuottajan valintaan. Jos asiakas on tyytyväinen nykyisen palvelun tuottajan tuotteeseen ja palveluun hän saattaa jättää kilpailutuksen kokonaan teettämättä ja uusii sopimuksen nykyisen palveluntuottajan kanssa, koska ei koe tarvetta muutokseen kun palvelu on hyvää ja toimivaa. (Laamanen. 1997, 18 – 19.)

Ellei palveluntuottaja osaa ajatella kuin asiakas, hän ei voi tietää asiakkaan todellisia tarpeita tai toiveita eikä toimia aidosti asiakaslähtöisesti. Siivouspalveluntuottajalla

asiakastiedon hankinnan tulisi olla erittäin määrätietoinen ja suunnitelmallinen prosessi, jonka avulla sillä olisi mahdollisuus pysyä mahdollisimman hyvin ajan tasalla asiakkaiden tilanteesta ja odotettavissa olevista muutoksista. Näin hänellä on mahdollisuus vaikuttaa asiakkaalle tarjottavien palvelujen laatuun ja tuottaa juuri asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisia palveluita, rakentaa pitkäaikainen asiakassuhde. (Selin. 2005, 108.)

5 LAATU

5.1 Laadun määrittely

Laatu voidaan määritellä useallakin eritavalla. Yleisesti laatu määritellään kyvyksi täyttää asiakkaan tarpeet ja vaatimukset. Silén (Silén. 1998, 13 – 14) tuo esiin kirjassaan Laatujohtaminen – menetelmiä kilpailukyvyyn vahvistamiseksi Juran, Demingin, Feigenbaumin, Crosbyn ja oman näkemyksensä laadusta. Juran mukaan laatu tarkoittaa sopivuutta käyttöön tai tarkoitukseen. Demingin mukaan laatu on asiakkaan nykyisten ja tulevien tarpeiden täyttämistä laadun avulla. Feigenbaum taas määrittelee laadun tuotteeksi tai palveluksi markkinoinnin, insinööriosaamisen, tuotannon ja huollon kautta määritettyjä piirteitä, joiden avulla pystytään täyttämään asiakkaan tarpeet. Crosbyn mukaan taas laatu tarkoittaa vastaavuutta vaatimukseen ja Silén itse määritelmän mukaan laatu on toiminnan laadun avulla jatkuvasti kilpailukykyisenä pysymistä muuttuvissa olosuhteissa. Laatu tarkoittaa siis yrityksen kykyä täyttää asiakkaan tarpeet. (Silén. 1998, 13 – 14.)

ISO – standardissa 8402 määritellään laatu seuraavasti: ” Laatu on tuotteen tai palvelun kaikki piirteet ja ominaisuudet, joilla tuote tai palvelu täyttää asetetut tarpeet.” (Siivoustyön johdon käsikirja, 93)

Laatu on siis asiakkaan ja tuotteen välistä suhdetta, sillä asiakkaat ostavat ennen muuta tarpeisiinsa tyydytystä sekä ratkaisuja ongelmiinsa. Laatua voidaan tarkastella

erilaisista näkökulmista. Näitä näkökulmia ovat valmistuskeskeinen laatu, tuotekeskeinen laatu, arvokeskeinen laatu, kilpailukeskeinen laatu, asiakaskeinen ja yhteiskuntakeskeinen laatu. Laatu voidaan myös jakaa tuotteen laatuun ja toiminnan laatuun. (Silén. 1998, 14 – 15.)

Siivouspalvelun laatua käsiteltäessä esiin nousevat tekninen ja toiminnallinen laatu. Siivouspalveluja tuottavassa yrityksessä laatu muodostuu kahdesta osasta, teknisestä laadusta, joka vastaa kysymykseen mitä? ja toiminnallisesta laadusta, joka taas vastaa kysymykseen miten? Nykypäivänä yhä suuremmissa määrin siivouspalveluja tuottavat yritykset kilpailevat toiminnallisen laadun strategioilla. (Siivoustyön johdon käsikirja,97 – 98.)

5.2 Koettu palvelun laatu

Asiakkaan kokema laatu koostuu kahdesta perusulottuvuudesta eli teknisestä ja toiminnallisesta laadusta ja asiakas kokee laadun suurelta osin subjektiivisesti. (Grönroos. 2010, 105)

Palvelun laadun kokeminen on kuitenkin tätä monimutkaisempi prosessi. Asiakkaan käsitys palvelun hyvyydestä tai huonoudesta ei perustu pelkästään laatu - ulottuvuuksista saatuihin kokemuksiin. Asiakkaiden laatukokemukset liittyvät yritysten tekemiin perinteisiin markkinointitoimiin ja ne johtavat koettuun palvelun laatuun. Asiakkaan näkökulmasta laatu on hyvä, kun koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia eli odotettua laatua. Aina asiakkaan odotukset eivät kuitenkaan ole realistiset ja näissä tilanteissa kokonaislaatu on alhainen, vaikka laatu olisikin jollain objektiivisella tavalla mitattuna hyvää. Odotettu laatu riippuu todella monista tekijöistä: markkinointiviestinnästä, yrityksen imagosta ja asiakkaan tarpeista. (Grönroos. 2010, 105 – 106.)

Grönroos (2010, 107 – 109.) käsittelee Brogowiczin, Delenen ja Lythin kehittämää koetun palvelun laadun synteessimallia. Mallissa koettu palvelun laatu jakautuu tekni-

seen laatukuiluun ja toiminnalliseen laatukuiluun, joista yhdessä muodostuu kokonaispalvelun laatukuilu. Tekniseen laatukuiluun kuuluvat palveluja tuottavan yrityksen koneet, tekniikka ja henkilöstön tekniset tiedot ja taidot. Tekninen laatukuilu on siis yrityksen toimintajärjestelmän suorituskyvyn erittely. Toiminnalliseen laatukuiluun taas kuuluvat henkilöstön palveluhenkisyys, saavutettavuus, sisäiset suhteet ja ulkoinen vaikutelma. Toiminnallinen laatukuilu taas on yrityksen toiminnallisen suorituskyvyn erittely. Kuiluihin vaikuttavat asiakkaiden kokemukset koskevat teknistä palvelupakettia ja toiminnallista palvelupakettia, näistä muodostuu asiakkaalle palvelukokonaisuus. (Grönroos. 2010, 107 – 109.)

Kaikki tilanteet, joissa asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan resurssien ja toimintatapojen kanssa, ovat asiakkaan laatukokemuksen kannalta ratkaisevia. Näissä vuorovaikutustilanteissa tai palvelutapaamisissa määräytyy toiminnallisen laadun taso. Tämän lisäksi tuloksen tekninen laatu siirtyy kokonaan tai ainakin suurelta osin asiakkaalle. Palvelun johtaessa tällaiseen tilanteeseen puhutaan niin sanotusta totuuden hetkestä. Totuuden hetken käsite merkitsee kirjaimellisesti sitä, että palveluntarjoajalla on tässä ja nyt mahdollisuus osoittaa asiakkaalle palvelujen laatu. Palveluntuottajan on palvelujensa tuotanto- ja toimitusprosesseja suunnitellessaan ja toteuttaessaan niitä huomioitava, että huonoja totuuden hetkiä ei pääse syntymään. Jos tällaisia tilanteita ei yrityksessä hallita, on olemassa suuri vaara, että syntyy odottamattomia laatuongelmia, jolloin varsinkin prosessin toiminnallinen laatu kärsii. (Grönroos. 2010, 111.)

5.3 Siivouspalvelun laatu

Siivouspalvelujen tuottamisessa ja ostamisessa laatu on pääroolissa. Siivouspalveluja tuottavien yritysten kilpailukyvyyn markkinoilla ratkaisee hinta – laatusuhde. Siivouksen laatu on jatkuvasti näkyvä osa palvelua asiakkaan näkökulmasta. Siivoojan tekemän työn tai tekemättömän työn jälki näkyy asiakkaalle välittömästi. Tehokkuus, taloudellisuus ja vaivattomuus ovat asioita joita asiakkaat arvostavat. Näiden vaatimusten myötä siivouspalveluissa laatuun tulee kiinnittää huomiota jokaisessa työn tai

palvelun toteutus ja suoritus vaiheessa. (Siivoustyön johdon käsikirja, 93; Korhonen. 2011, 17.)

Siivouksen laatua ja vaatimuksia määrittelevät muun muassa terveydelliset ja tuotannolliset vaatimukset, työturvallisuus, paloturvallisuus, rakenteiden ja pintojen kunnossa pysyminen, viihtyvyys ja esteettisyys. (Korhonen. 2011, 17.)

Siivouspalvelun laatu muodostuu kahdesta osasta, teknisestä laadusta, joka vastaa kysymykseen *mitä* ja toiminnallisesta laadusta, joka taas vastaa kysymykseen *miten*. Nykypäivän asiakkaille pelkkä tekninen laatu ei yksin riitä, vaan yhä siivouspalveluja tuottavat yritykset kilpailevat toiminnallisen laadun strategioilla. Asiakkaiden mielikuvat laadusta ovat hyvin herkkiä ja niihin liittyvä muisti, varsinkin negatiivisissa tilanteissa, voi olla hyvin pitkä. Siksi laatujärjestelmää asiakkaalle laadittaessa on tärkeää kiinnittää huomiota työprosessiin. On tärkeää, että koko organisaatio oivaltaa työprosessin ja sen tavoitteen eli tuottaa lopputulos, joka vastaa niin asiakkaan kuin yrityksenkin tarpeita. (Siivoustyön johdon käsikirja, 97 – 98.)

Laadunhallinnan juuret juontavat jo 1920 – luvun prosessien tilastollisista tutkimuksista. Myöhemmin laadunhallinnassa tapahtuneen kehityksen myötä laadunhallinnasta on kehittynyt johtamisfilosofia. Tässä johtamisfilosofiassa korostetaan asiakkaiden tarpeiden ymmärtämisen tärkeyttä ja jatkuvaa palveluiden, toiminnan ja tuotteiden parantamista asiakkaan tarpeiden mukaan. Käytännössä toteutettu laadunhallinta on tuottanut joukon hyvin käytännönläheisiä menetelmiä prosessien ja laadun parantamiseksi: tilastollinen prosessien ohjaus (SPC), asiakaslähtöinen tuotekehitys (QFD), kokeellinen suunnittelu (DOE, Tagushi), Hoshing planning (tavoitejohtamisen muoto, jossa laajalla osallistumisella on tärkeä merkitys), ongelman ratkaiseminen, laatupiirit, ISO 9000 –standardit, auditointi, benchmarking, itsearviointi ja jatkuva parantaminen. Näistä laadunhallinnan menetelmistä Sodexo Oy:llä on tällä hetkellä käytössään asiakaslähtöinen tuotekehitys, ongelman ratkaisu, auditointi, benchmarking, ISO 9000 – standardit, itsearviointi ja jatkuva laadunparantaminen. (Laamanen ym. 2009, 26; Laatupolitiikka 12.1.2012. Sodexo Oy verkkosivut 2012.)

Tässä työssäni käytän siivouspalvelun laadun mittaamisessa asiakastyytyväisyyskyselyä, joka toteutettiin Tietotie 2:ssa työskentelevälle VTT:n henkilökunnalle. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella pystyn määrittelemään millaisena henkilökunta kokee siivouspalvelun ja kuinka korkealaatuista se heidän mielestään on. Tarkoituksena on tämän työni osalta käyttää kohteen siivouspalvelujen laadun ja prosessien kehittämisessä ja valvonnassa pääosin asiakaslähtöistä tuotekehitystä, ongelman ratkaisua, itsearviointia ja jatkuvaa laadunparantamista.

5.4 Laadun ulottuvuudet

Palvelut ovat prosesseja, jotka koetaan subjektiivisina prosesseina, joissa tuotanto- ja kulutustoimenpiteet tapahtuvat samanaikaisesti. Palveluntuottajan ja asiakkaan välille syntyy vuorovaikutustilanne, johon sisältyy totuuden hetki. Vaikutelmaan, kuinka asiakas palvelun kokee vaikuttaa olennaisesti se, mitä ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa eli palvelutapahtumassa tapahtuu. Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on pohjimmiltaan kaksi ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Toiminnallisella ulottuvuudella tarkoitetaan palveluprosessin kulkua ja sitä, miten palvelu tuotetaan. Teknisellä ulottuvuudella viitataan lopputulokseen eli siihen, mitä asiakas palveluprosessin päätteeksi saa. (Grönroos. 2010, 100 – 101.)

Asiakkaille on tärkeää, mitä he saavat vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa. Tällä on hyvin suuri merkitys asiakkaan arvioidessa yrityksen tuottaman palvelun tai palveluiden laatua. Tässä on kyseessä yksi laadun ulottuvuus eli palvelutuotantoprosessin lopputuloksen tekninen laatu, joka jää asiakkaalle, kun tuotantoprosessi ja asiakkaan ja palveluntuottajan välinen vuorovaikutus ovat ohi. Koska asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä on useita vuorovaikutustilanteita, jotka sisältävät sekä menestyksekkäitä että epäonnistuneita totuuden hetkiä teknisen laadun ulottuvuuteen ei sisällä kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Laatukokemukseen vaikuttaa myös se, millä tavalla tekninen laatu tai prosessin lopputulos toimitetaan hänelle. Siivouspalveluissa siivoushenkilöstön ulkoinen olemus ja käyttäytyminen sekä heidän tapansa hoitaa teh-

tävänsä ja kommunikoida asiakkaan tai asiakkaan edustajan kanssa vaikuttavat käsitykseen, jonka asiakas muodostaa palvelusta. Asiakkaan palvelukokemukseen voivat vaikuttaa myös muut henkilöt, jotka samanaikaisesti kuluttavat samaa tai saman laista palvelua. Muut asiakkaat saavat häiritä palveluntuottajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusilmapiiriä tai he voivat vaikuttaa siihen myönteisesti. Asiakkaaseen vaikuttaa siis myös se, miten hän saa palvelun ja millaiseksi hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Tämä on toinen laadun ulottuvuus, joka liittyy tiiviisti totuuden hetkiin ja palveluntarjoajan toimintaan. Sen vuoksi sitä kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. Toiminnallista laatua ei luonnollisestikaan voida arvioida yhtä objektiivisesti kuin teknistä laatua. (Grönroos. 2010, 101 – 102.)

Laadun kaksi ulottuvuutta – mitä ja miten – eivät päde pelkästään vain palveluihin. Monet palvelut, kuten tavarantoimitukset, tekninen avustaminen tai palvelu, reklamaatioiden käsittely ja asiakkaalle järjestetty koulutus, antavat lisäarvoa, joka on luonteeltaan osittain teknistä eli teknistä laatua kohentavaa ja osittain toiminnallista eli toiminnallista laatua parantavaa. Esimerkiksi jos palveluntuottaja hoitaa siivouspalveluista tulleen reklamaation asiakasta tyydyttävien tuloksien, reklamaation prosessin on teknisesti laadukas. Jos taas reklamaation käsittely on ollut mutkikas ja vienyt paljon aikaa, prosessin toiminnallinen laatu on ollut alhainen ja koettu kokonaislaatu jää alhaisemmaksi kuin se olisi muuten ollut. (Grönroos. 2010, 102 – 103.)

Yrityksen on pystyttävä määrittämään, kumpi laadun ulottuvuuksista on yrityksen toiminnan kannalta tärkeämpi, jotta se voi menestyä kilpailussa. Usein yrityksissä keskitytään liikaa tekniseen laatuun, vaikka laadun toiminnallisen osan kehittämisellä saatettaisiin saavuttaa kilpailuetua paremmin. Teknisen laadun kehittäminen yrityksissä ei toki ole turhaa, mutta sen avulla on hyvin vaikeaa tuottaa kilpailuedun kannalta ainutlaatuisia ratkaisuja. Tekninen laatu toimii kuitenkin usein hyvän toiminnallisen laadun edellytyksenä palveluprosessin lopputuloksessa. Jos kilpailevat yritykset tuottavat samantasoista teknistä laatua, voi heidän välillään ratkaisevana kilpailuedun saavuttaminen onnistua toiminnallista laatua korostavien palvelujen avulla. Hyvän palvelun tuottaminen edellyttää yleensä, että yrityksessä tuotettavien palvelu-

jen toiminnallinen ja tekninen laatu ovat vähintään hyväksyttävällä tasolla. (Grönroos. 2010, 104 – 105.)

5.5 Siivouspalvelun laatu osana asiakastyytyväisyyttä

Siivouspalvelun laadun mittaus kuuluu osaksi yrityksessä suoritettavaa omavalvontaa. Laatua mitataan kohteissa laatukierroksin joihin yleensä osallistuu myös asiakkaan yhteyshenkilö. Laatukierroksista laaditaan aina kirjallinen dokumentti, jota useimmiten nimitetään palveluraportiksi. Palveluraporttiin kirjataan puhtaustasojen toteutuminen ja erityisesti mahdolliset laatupoikkeamat, korjaavat toimenpiteet vastuhenkilöineen, tiedottaminen asianomaisille sekä aika, jolloin kaikki toimenpiteet on suoritettu. Laatukierrosten vuosittainen määrä vaihtelee siivouspalveluja tuottavasta yrityksestä riippuen ja siivouspalvelujen kohteena olevan kiinteistöstä saatujen palautteiden laadusta ja reklamaatioiden määrästä. (Siivoustyön johdon käsikirja, 99 – 100.)

Laamasen ja Tinnilän mukaan (Laamanen. 2009, 25) teoksessa Prosessijohtamisen käsitteet laatu syntyy prosesseissa. Prosesseilla on asiakas, jolta voidaan saada tietoa ja palautetta asiakastyytyväisyydestä, jota tarvitaan prosessien kehittämiseen. Siivouspalveluiden osalta asiakas määrittelee palvelujen laadun näkemänsä ja kokemansa perusteella. Määrittelyyn vaikuttaa siivooja, joka työskentelee asiakkaan tiloissa. Siivoojan suhtautumisella omaan työhönsä ja asiakkaaseen on suuri merkitys, koska hän on asiakkaan kanssa suorassa yhteydessä päivittäin työtehtäviään suorittaessaan. Yhtä suuri merkitys on myös siivoojan suorittaman siivoustyön jäljellä. Hyvin suoritettuun siivoustyöhön asiakas ei välttämättä reagoi päivätasolla mutta huonoon työnlaatuun kyllä. Hyvästä työnlaadusta saadaan usein tietoa asiakkailta puolivuosittain tai vuosittain tehtävistä asiakastyytyväisyyskyselyistä. Olisi kuitenkin tärkeää pitää tiiviisti yhteyttä asiakkaan yhteyshenkilöön, jotta palveluntuottajalla olisi mahdollisuus saada mahdollisimman paljon tietoa asiakkaan muuttuneista, uusista ja

tulevista palveluiden tarpeesta ja toiveista. Asiakkaalta tuleva tieto on ensisijaisen tärkeää siivouspalveluiden laadun kehityksessä. (Laamanen ym. 2009, 25.)

5.6 Laatujohtaminen

Laatujohtamisen periaatteet ja työkalut rantautuivat Suomeen 1970 – luvulla. Tuolin ensimmäiset yritykset lähinnä kokeilivat laatupiirien käyttöä toiminnassaan. 1980 – ja 1990 – luvuilla taas laadunkehittämisen menetelminä ja apuvälineinä toimivat yleisimmin ISO 9000 – standardisto ja laatupalkintokriteeristö. Molemmat näistä perustuivat kokonaisvaltaiseen laatuohjelmaan. Nykypäivänä laatujohtamiseen on kehitetty paljon erilaisia menetelmiä ja malleja, joista lähes jokaisella yrityksellä alasta riippumatta on jokin apuvälineenä laatujohtamisessa. (Silén. 1998, 16.)

Siivouspalvelussa asiakaskeskeisyys on suuri osa laatujohtamista. Asiakaskeskeisessä laadussa tarkastellaan, ilmiötä miten palvelu erilaisten ominaisuuksien kokonaisuutena soveltuu asiakkaan tarpeisiin. Siivouspalveluita tuottava yritys tuottaa asiakkaalle erilaisia palveluita ei konkreettisia tuotteita. Palvelun tuottaja on ainut siivouspalveluita tuottava yritys ja toimii asiakkaan tiloissa. Siivouspalveluiden tuottajalla ei ole palveluiden toimituksessa varsinaista kilpailua jatkuvasti mutta siivouspalvelut kuitenkin kilpailutetaan asiakkaan toimesta tietyin aikavälein ja tämän vuoksi palveluntuottajan on kiinnitettävä huomiota asiakaspalvelun laatuun ja kustannustehokkuuteen. Asiakaskeskeisen laadun tärkeimmäksi luonnehdittu elementti on valintoihin liittyvä maksaminen. Toisaalta myös suurimmat ongelmat asiakaskeskeisessä laadussa liittyvät maksamiseen. Asiakas on valmis maksamaan laadusta, mutta ei kuitenkaan määrättömästi. Asiakas valitsee palvelun subjektiivisten mielikuvien, omien kokemusten ja sattuman varassa. Tästä muodostuu asiakaskeskeisen laadun olemus. Asiakkaan odotusten ja toteutuneen palvelun välinen vertailu muodostaa laatumielikuvan. Työssämme on tärkeää kuinka hyvän laatumielikuvan saamme luotua asiakkaalle. Laatumielikuvan mukaan asiakas määrittelee myös sen kuinka arvokasta palvelu hänen mielestään on kuinka paljon hän on siitä valmis maksamaan. Laatumielikuvan mukaan asiakas myös tekee päätöksen kilpailutuksen yhteydessä, tarjoaako

nykyinen palveluntuottaja tarpeeksi laadukasta palvelua heidän tarpeisiinsa. (Lillrank. 1998, 34 – 37.)

Laatumenetelmien tavoite on saada aikaan palvelu, joka tekee asiakkaan niin tyytyväiseksi niin, ettei hän koe tarvetta vaihtaa palveluntuottajaa. Tämän vuoksi laatua ja asiakastyytyväisyyttä on mitattava ja oltava asiakkaan kanssa suorassa yhteydessä, jotta saadaan selville asiakkaan todelliset tarpeet ja toiveet, joita hänellä on palveluita kohtaan. Asiakastyytyväisyyden mittaamisen menetelminä voidaan käyttää vuosittaista asiakastyytyväisyyskyselyä, kirjallisia palautteita, joita asiakkailta on mahdollista antaa niin usein kun itse sen tarpeelliseksi kokevat kasvotusten palvelutilanteissa annettavan palautteen lisäksi. Kaikki palaute tulisi kirjata muistiin ja käydä läpi päivittäin, viikoittain ja kuukausittain esimiestason ja suorittavantason henkilökunnan kanssa viikko- tai kuukausipalavereissa. Negatiivisen palautteen osalta välitön reagointi ja kontakti asiakkaaseen on todella tärkeää. Asiaa tai tilannetta selvitetessä on pidettävä asiakas tilanteen tasalla ja ilmoitetaan korjaustoimista ja niiden kulusta, jotta saadaan asiakkaalle luotua positiivinen mielikuva palvelusta ja huomaamaan että hänen palautteensa on huomioitu ja tilanne korjataan. Kaikki palautteet pitäisi kirjata laatujohtamisen kriteereitä ja palvelun laadun kehittämistä varten. (Lillrank. 1998, 34 – 37.)

Laatujohtaminen määrittellään laatuun liittyvän tiedon luomiseksi, käsittelyksi ja käytöksi, laatutavoitteiden määrittelyksi, mittaamiseksi ja toteutumisen seurannaksi. Proaktiivinen laatu eli laatutason asiakaslähtöinen kehittämisen ja nostamisen pitäisi olla osa päivittäistä työtä. Laadun kehittämisen pitäisi kuulua osaksi jokaisen työntekijän ja esimiehen toimenkuvaa. Jokaisen asiakaspalvelutilanteen yhteydessä on pyrittävä parantamaan palvelun laatua asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. Asiakas on sitoutunut maksamaan siitä että hän saa juuri sellaista palvelua kun hän sillä hetkellä tarvitsee. Näissä tilanteissa työntekijän ammatillinen osaaminen on tärkeää, koska tilanteet ovat usein haastavia. Retroaktiiviset ja proaktiiviset laatuksymykset ovat suuressa roolissa laatujohtamisessa siivouspalveluja tuotettaessa ja toteutettaessa asiakkaalle. Asiakaslähtöisyys näkökulma tulee tuomaan palveluita tuot-

tavalle yritykselle tarpeen kehittää omia standardeja laatujohtamisessa ja palvelun tason parantamisessa. (Lillrank. 1998, 34 – 37.)

Palvelun laadun ja palvelun laadun johtamisen mallit ja viitekehykset sisältävät tärkeitä opetuksia palvelun laadusta. Palvelun laadun tutkimus on selvästi tuonut esille tiettyjä asioita ja opetuksia, joita yritysten kannattaa hyödyntää laatujohtamisessa. Näitä opetuksia ovat: laatu on sitä mitä asiakkaat kokevat, laatua ei voi erottaa tuotanto- ja toimitusprosessista, laatu tuotetaan paikallisesti ostajan ja myyjän välisissä totuuden hetkissä, jokainen vaikuttaa osaltaan asiakkaan kokemaan laatuun, koska asiakkaat osallistuvat palveluprosesseihin tuottajina, on heitä johdettava laatua tuottavana resurssina, jokaisen on seurattava laatua koko organisaatiossa ja ulkoisen markkinoinnin on oltava sopusoinnussa laadun johtamisen kanssa. (Grönroos. 2010, 153 – 155.)

6 SIIVOUSPALVELUN LAADUN SELVITTÄMINEN

6.1 Tavoite, kohderyhmä ja menetelmä

Opinnäytetyön aiheena oli asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu ja toteutus. Kyselyn tavoitteena oli selvittää VTT:n Tietotie 2:ssa sijaitsevassa kiinteistössä työskentelevän henkilökunnan tyytyväisyys tiloissa suoritettavaan siivouspalvelun laatuun, siivoustyöntekijöihin ja siivoustyönjohtoon. VTT:llä Tietotie 2:ssa tilat on jaettu kolmikerroksisessa rakennuksessa toimistotiloihin, laboratorioihin, puhdastiloihin, tutkimushalleihin, vertaisiin, kylmätiloihin, sosiaalitaloihin, pesutiloihin ja logistiikka-alueeseen. Kyselyllä pyrittiin ensisijaisesti selvittämään siivouspalvelun laadun kannalta kriittisimmin laatuun vaikuttavia tekijöitä joita tulisi parantaa. Samoin myös selvittää missä kiinteistön siivouskohteissa laadun parantaminen vaatii välittömiä toimia.

VTT:n kiinteistö on kohtuullisen uusi siivouskohde Sodexo Oy:lle, ja siksi siivouspalvelujen sisältö ja toteutus hakevat vielä omia uomiaan. Kohteessa on esiintynyt jonkin

verran reklamointia siivoustyön laadusta ja henkilökunnasta. Siksi Sodexo Oy:n palvelupäällikkö ja siivoushenkilökunta kokivat, että kysely kohteessa olisi hyvä tapa selvittää siivouspalvelun ja sen laadun kriittisimmin huomiota ja kehitystä vaativat kohteet.

Haastattelun ja kyselyn idea on hyvin yksinkertainen. Jos haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee ja miksi hän toimii niin kuin toimii, on helpointa ja järkevintä kysyä asiaa häneltä. Nyt haluttiin saada selville VTT:n kiinteistössä Tietotie 2:ssa työskentelevän henkilökunnan mielipide siivouspalveluiden laadusta ja syyt reklamointiin. (Tuomi ym. 2009, 72 – 73.)

Tieto kerättiin VTT:n henkilökunnalta lomakkeen avulla. Haastattelu olisi voinut olla tehokkaampi menetelmä, silloin olisin päässyt olemaan suorassa vuorovaikutuksessa henkilökunnan kanssa. Kiinteistön sijainnin ja pitkän välimatkan vuoksi ei kyselyä ollut mahdollista toteuttaa haastatteluna. Siksi päädyttiin suorittaa kysely lomakkeeseen, joka jaettiin jokaisen työntekijän postilokeroon.

Kyselylomakkeen suunnittelu vaati useiden asioiden huomioimista. Käydessäni kohteessa keskustelin Sodexo Oy:n palvelupäällikön kanssa yrityksen toiveista kyselyn suhteen. Samalla kartoitettiin reklamaatioita ja alueita ja niiden syitä.

Siivouspalveluissa laatu on erittäin tärkeää palveluntuottajan ja asiakkaan välisessä yhteistyö suhteessa, kuten luvussa 4.4 on esitetty. Myös hinta – laatusuhde on tärkeä. Asiakassuhteista halutaan pitkäkestoisia, ja ilman hyvää hinta – laatusuhdetta se on lähes mahdotonta. Siivouspalvelut muodostuvat teknisestä ja toiminnallisesta laadusta, kuten luvuissa 5.1 ja 5.2 on esitetty. Tällä kyselyllä kartoitettiin molempia osa – alueita; siivoushenkilöstön, siivouksen työnjohdon ja siivouksen osalta. Tekninen laatu koostuu tässä tapauksessa siivoushenkilökunnan ja työnjohdon teknisistä tiedoista ja taidoista ja toiminnallinen laatu palveluhenkisyydestä, saavutettavuudesta, sisäisistä suhteista ja ulkoisesta vaikutelmasta, kuten kodissa 5.1 ja 5.2 on esitetty. Näiden asioiden pohjalta suunnittelin kyselyssä kohtien 1 -8 ja 9 - 15 kysymykset, jotka käsittelevät siivoushenkilökuntaa ja työnjohtoa. Siivouspalveluissa Sodexo Oy:llä laatujohtamista toteutetaan asiakaslähtöisesti, kuten kohdassa 5.6, joka käsit-

telee laatujohtamista, on esitetty. Laatujohtamisen kannalta tässä kyselyä käsittelevässä kiinteistössä kyselyllä saaduilla vastauksilla saadaan uutta tietoa, jonka pohjalta laatujohtamista siivoustyön osalta voidaan mahdollisesti kehittää positiivisempaan suuntaan.

Näiden perusteella päädyin yksinkertaiseen kyselyyn, joka käsittelee tyytyväisyyttä siivoustyöntekijöihin ja siivoustyönjohtoon ja tiloissa suoritettavaan siivouspalveluun. Tämän kyselylomakkeen kysymyksiin saatavien vastausten ja vapaan palautteen avulla tarkoituksena oli saada selville kriittisimmät pisteet, jotka vaativat välitöntä huomiota ja kehityskohteet joihin tulisi tulevaisuudessa panostaa. Hyväksytin asiakastytyväisyyskyselylomakkeen Palvelupäällikkö Arja Komschalla ennen kuin niitä jaettiin VTT:n henkilökunnalle, että siinä oli hänen mielestään kaikki tiedot ja kysymykset asianmukaisesti esitetty ja niin kuin he olivat toivoneet.

6.2 Toteutus ja aineiston käsittely

Asiakastytyväisyyskysely toteutettiin elo – syyskuun aikana. Kyselyn toteutusta suunniteltiin jo hieman aiemmin, mutta päädyin kuitenkin elo – syyskuun taitteeseen, koska muuten kysely olisi toteutettu suosituimpaan kesäloma aikaan ja se olisi suurella todennäköisyydellä vaikuttanut vastausten määrään. VTT:n kiinteistössä Tietotie 2:ssa toimii Sodexo Oy:n VTT:lle sopimuspalveluna tuottama aulapalvelu. Sain apua kyselyn toteutukseen aulapalvelusta. Aulapalvelun henkilökunta tulosti kyselylomakkeet Palvelupäällikkö Arja Komschan valvonnassa ja ne jaettiin postin jakokierroksella muun postin mukana henkilökunnan postilokeroihin. Kyselyitä laskettiin liikkeelle 300 kappaletta. Rekistereiden mukaan Tietotie 2:ssa työskentelee 360 henkilöä, mutta osa heistä ei fyysisesti ole jatkuvasti paikalla kiinteistössä vaan saattavat olla ulkomailla työskentelemässä, vuorotteluvapaalla tai vierailevina tutkijoina muissa kohteissa. VTT:llä on myös paljon vierailevia tutkijoita ulkomailta ja heitä emme tähän kyselyyn ottaneet mukaan, koska he ovat kiinteistössä vain tietyn yleensä lyhytkestoisen ajan.

Sovimme Palvelupäällikkö Arja Komschan kanssa, että aulapalvelu avustaa myös kyselyiden palautuksessa. Laitoin saatekirjeeseen, joka jaettiin kyselyiden ohessa ohjeistuksen, että VTT:n henkilökunta voi palauttaa kyselylomakkeet aulapalveluun, jossa aulapalveluhenkilöt vastaanottavat ne ja kyselyajan päätyttyä seuraavana arkipäivänä postittavat ne minulle. Todellisuudessa kyselylomakkeiden palautukseen tuli viikon ylimääräinen niin sanottu jatko aika, koska minun tarvinnut saada lomakkeita käsittelyyn heti kyselyajan päätyttyä niin odottelimme vielä viikon ennen kuin lomakkeet aulapalvelusta postitettiin minulle.

Kyselyn vastauksia käsiteltiin Excel-ohjelmalla, joka kuuluu käytetyimpiin tilastollisiin yleisohjelmiin. Syötin kysymysten vastaukset koneelle taulukko muotoon. Taulukossa Pystysarakkeet vastaavat muuttujia ja vaakarivit vastaavat tilasto yksiköitä. Yhdellä rivillä on yhden tutkittavan asian tai kohteen tiedot ja yhdessä sarakkeessa on kaikkien vastaajien antama asiaa koskeva vastaus.

7 TULOKSET

Vastauksia kyselyyn saatiin vain 29 kappaletta. Yleisin kysymys, joka tutkimuksen aineiston keruun yhteydessä esitetään, koskee aineiston kokoa: kuinka paljon aineistoa täytyy kerätä, jotta tutkimus olisi tieteellistä, edustavaa ja yleistettävissä. Usein kiinnostaa ennen kaikkea, niin kuin juuri tässä opinnäytteessä, opinnäytteeksi riittävän aineiston koko. Käytännössä tiedonantajien määrän ratkaisee yleensä käytettävissä olevat tutkimusresurssit, kuten aika ja raha. (Tuomi ym. 2009, 85)

Vastauksien määrä on kohtalaisen pieni kyselyiden määrään nähden, joita 300 kpl. Osittain luulen vastausten vähyyteen vaikuttavan ajankohdan, jolloin kysely toteutettiin. Osa henkilökunnasta oli vielä kesälomalla. Heinäkuu kun ei enää tänä päivänä ole välttämättä ole se suosituin lomakuukausi, kuten aina esitetään. Toisena asiana vaikuttaa henkilökunnan liikkuvuus. Osa tutkijoista ei ole jatkuvasti fyysisesti paikalla kiinteistössä, jota kysely käsitteli vaan he saattavat olla pitkilläkin työmatkoilla tai vierailevina tutkijoina jossakin muualla. Kolmantena vaikuttavana tekijänä on henkilökunnan yleinen aktiivisuus yleisesti kyselyihin. Yrityksen henkilökunnalle on aiem-

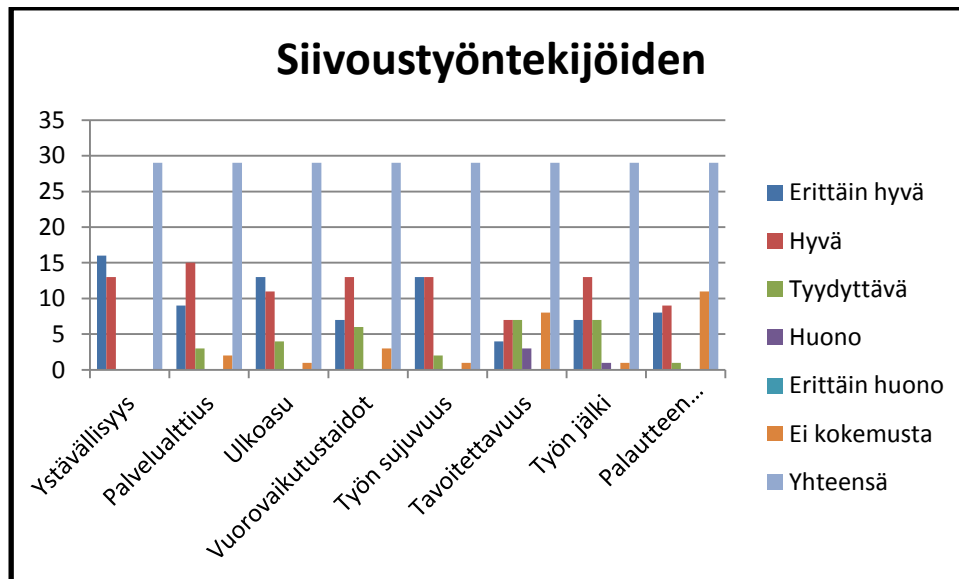
min teetetty kyselyitä Sodexo Oy:n puolesta aulapalveluiden osalta eivätkä nekään ole saamani tiedon mukaan saaneet kovin suuria vastaaja määriä. Aiemmat kyselyt ovat tosin toteutettu sähköisenä, joten sillä on saattanut olla vaikutusta vastaajien aktiivisuuteen verrattaessa tähän paperilla toteutettuun kyselyyn. Tuomi (Tuomi ym. 2009, 85) esittää kirjassaan Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi opinnäytetyön aineiston koosta näkemyksen jossa todetaan, että opinnäytetyö on tekijänsä harjoitustyö, jonka tarkoituksena on osoittaa oppineisuutta omalta alalta ja tässä mielessä opinnäytteiden aineistojen koot voidaan asettaa omaan arvoonsa, eikä aineiston kokoa tule pitää opinnäytteen merkittävimpana kriteerinä. Vaikka vastauksien määrä ei ole suuri saa näistä Sodexo Oy kuitenkin käyttöönsä arvokasta suuntaa antavaa tietoa siivouspalveluiden laadunkehitykseen kyseisessä kohteessa.

Ensimmäisessä kohdassa käsiteltiin asiakkaiden näkemyksiä siivoojia koskevista asioista. Tässä kohdassa oli tarkoituksena selvittää VTT: n Tietotie 2:ssa työskentelevien henkilöiden näkemystä, tyytyväisyyttä ja mahdollisia epäkohtia siivoojien työskentelyssä. Kiinteistöstä oli aiemmin saatu jonkin verran reklamaatioita, jotka koskivat siivoojia ja heidän työskentelyään. Siitä syystä asiakastyytyväisyyskyselyssä haluttiin selvittää asiakkaiden näkemystä siivoojien ystävällisyydestä, palvelualltiudesta, ulkoasusta, vuorovaikutustaidoista, työn sujuvuudesta, tavoitettavuudesta, työn jäljestä sekä siivoojien palautteen vastaanottokyvystä.

Taulukko 1: Siivoustyöntekijöitä käsittelevien vastausten määrä prosentuaalisesti 100 % = 29 kpl

Siivoustyöntekijöiden	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Erittäin huono	ei kokemusta
Ystävällisyys	55,1 %	44,9 %				
Palvelualltius	31,0 %	51,7 %	10,3 %			6,9 %
Ulkoasu	44,8 %	38,0 %	13,7 %			3,4 %
Vuorovaikutustaidot	24,1 %	44,9 %	20,6 %			10,3 %
Työn sujuvuus	44,9 %	44,9 %	6,9 %			3,4 %
Tavoitettavuus	13,7 %	24,1 %	24,1 %	10,3 %		27,5 %
Työn jälki	24,1 %	44,9 %	24,1 %	3,4 %		3,4 %
Palautteen vastaanottokyky	27,5 %	31,0 %	3,4 %			37,9 %

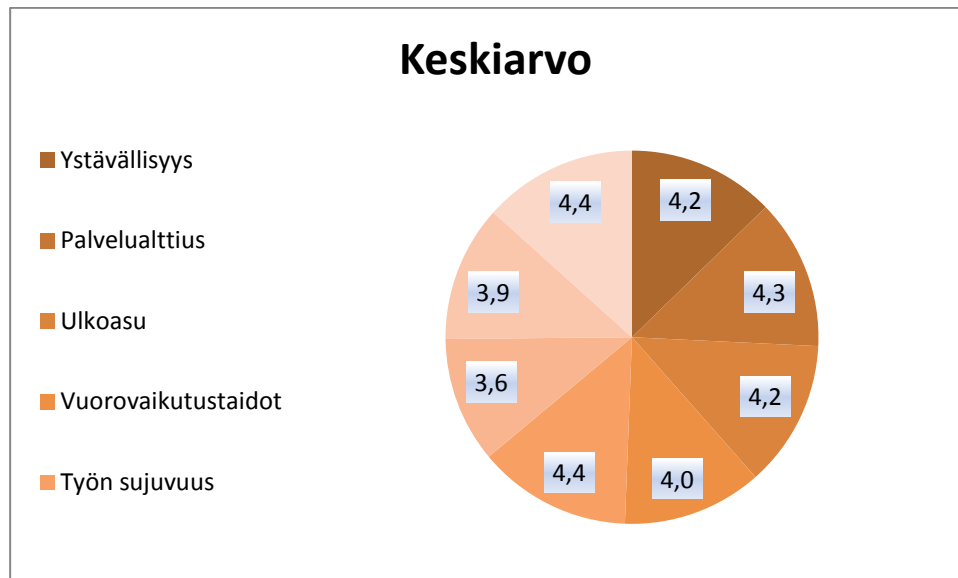
Yllä olevaan taulukkoon syötettyjen vastausten mukaan siivoushenkilöstön ystävällisyys, palveluallttius, ulkoasu, työn sujuvuus ja työn jälki on yli puolen kyselyyn vastanneiden mielestä hyvällä tai kiitettävällä tasolla. Vuorovaikutustaidoista siivoushenkilöstö sai hieman huonomman arvostelun josta kiitettäviä arvosanoja oli 24,1 % eli 7 kpl, hyviä 44,9 % 13 kpl ja tyydyttäviä 20,6 % eli 6 kpl. Palautteen vastaanottokyvystä vastaajat antoivat hieman heikomman arvostelun. Kiitettävällä tasolla sitä piti 27,5 % eli 8 kpl, hyvällä tasolla 31,0 % eli 9 kpl ja tyydyttävän arvosanan antoi 3,4 % eli 1 kpl. Tavoitettavuus taas sai huonoimman arvostelun. Kiitettävän tasoisena sitä piti vain 13,7 % 4 kpl, hyvällä tai tyydyttävällä tasolla sitä piti 24,1 % eli 7 kpl ja huonona 10,3 % eli 3 kpl.



Kuvio 1: Siivoustyöntekijöitä koskevien kysymysten vastaajamäärät

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että tekniseen laatuun kyselyyn vastanneet VTT:n työntekijät ovat kohtalaisen tyytyväisiä, kuten kohtien työn sujuvuus ja työn jälki vastauksista voidaan huomioda. Työn sujuvuus on kiitettävää ja työn jälki hyvää vastausten perusteella. Toiminnallisen laadun tulokset eivät olleet niin hyvät. Toi-

minullisessa laadussa painottuvat kohdat siivoushenkilökunnan vuorovaikutustaidot ja tavoitettavuus. Vuorovaikutustaidoista VTT:läisten vastaajien antama arvosana oli hyvä, mutta tavoitettavuuden kiitettäväksi arvioivat vain muutamat ja tulos jää tyydyttävälle tasolle. Toisaalta tavoitettavuudesta ei 27,5 prosentilla vastaajista ollut kokemusta, joten tulos on epävarma.



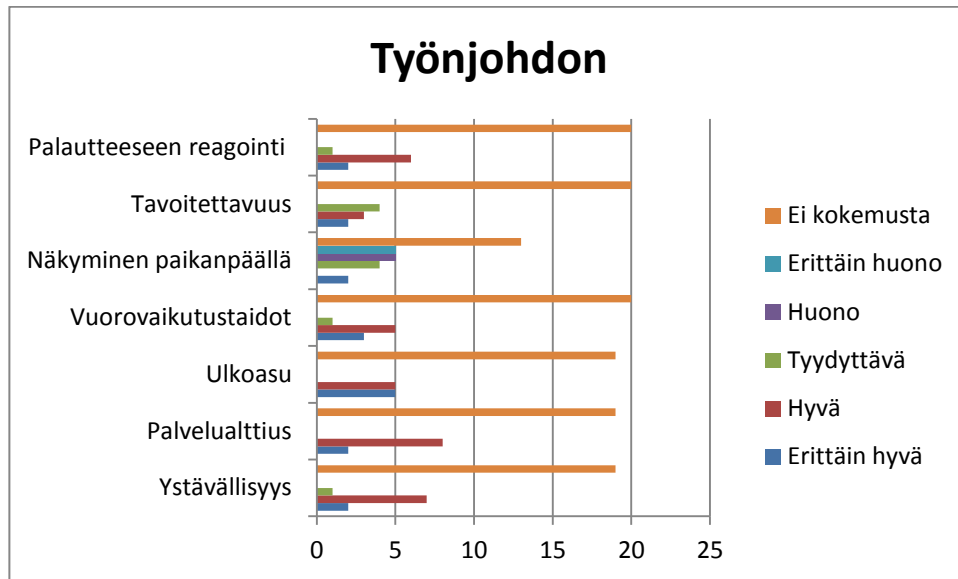
Kuvio 2: Keskiarvot siivoustyöntekijöiden arvioinneista

Keskiarvoja laskiessani otin huomioon ainoastaan vastaukset, jotka sijoittuivat arviointi asteikolla välille 1 – 5. ” Ei kokemusta” - kohdan vastaukset jäivät siis ulkopuolelle. Keskiarvojen perusteella parhaimmat arvot saivat työn sujuvuus (ka 4,4), palautteen vastaanottokyky (ka 4,4) ja palvelualltius (ka 4,3). Seuraavaksi parhaimpina ovat ystävällisyys (ka 4,2) ja siivoojien ulkoasu (ka 4,2). Niiden jälkeen tulevat vuorovaikutustaidot (a 4,0) ja työn jälki (ka 3,9). Huonoimman keskiarvon kyselyn vastauksissa sai siivoustyöntekijöiden tavoitettavuus (ka 3,6).

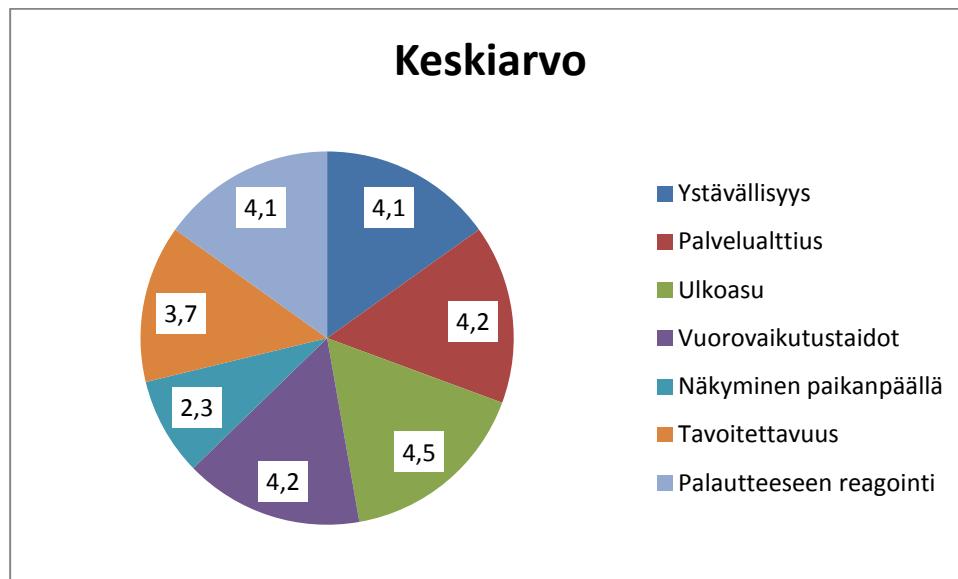
Taulukko 2: Siivoustyönjohtoa käsittelevien vastausten määrä prosentuaalisesti 100 % = 29 kpl

Työnjohdon	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Erittäin huono	ei kokemusta
Ystävällisyys	6,9 %	24,1 %	3,4 %			65,5 %
Palvelualttius	6,9 %	27,5 %				65,5 %
Ulkoasu	17,2 %	17,2 %				65,5 %
Vuorovaikutustaidot	10,3 %	17,2 %	3,4 %			68,9 %
Näkyminen paikanpäällä	6,9 %		13,7 %	17,2 %	17,2 %	44,9 %
Tavoitettavuus	6,9 %	10,3 %	13,7 %			68,9 %
Palautteeseen reagointi	6,9 %	20,6 %	3,4 %			68,9 %

Edellisen taulukon mukaan voidaan päätellä, että kyselyyn vastanneilla VTT:n työntekijöillä on yleisesti ottaen kohtuullisen positiivinen näkemys siivoustyönjohdosta. Ystävällisyydestä 24,1 % eli 7 kpl, palvelualttiudesta 27,5 % eli 8 kpl ja palautteeseen reagoinnista 20,6 % eli 6 kpl vastaajista ovat antaneet hyvän arvosanan. Työnjohdon ulkoasun taas on arvioinut kiitettäväksi 17,2 % ja hyväksi myös 17,2 % eli 5 kpl vastaajista. Vuorovaikutustaidot ovat myös saaneet vastaajilta hyvän arvion. Vastaajista 10,3 % eli 3 kpl on antanut kiitettävän arvosanan ja hyvän 17,2 % eli 5 kpl vastaajista. Tuloksista on nähtävissä myös ”ei kokemusta” –sarakkeessa olevat suuret prosenttiluvut, jotka mielestäni ovat hieman yllättäviä. Yhtä kohtaa lukuun ottamatta kaikissa kohdissa reilusti yli puolet, ovat valinneet vastausvaihtoehdokseen ”ei kokemusta”. Ainoa kohta, jossa ”ei kokemusta” –kohdan vastausten määrä oli alle 60 %, oli ”näkyminen paikanpäällä”. Toisaalta edellä mainitussa kohdassa vastaajat olivat antaneet työnjohdolle huonoimman arvion. ”Näkymiseen paikan päällä” 17,2 % eli 5 kpl vastaajista oli antanut huonon arvosanan ja saman verran eli 17,2 % erittäin huonon arvosanan. Näistä arvioinneista saattaa löytyä syy siihen, miksi tässä kohdassa ja muissakin vastauksista suurin osa on kohdassa ”ei kokemusta”.



Kuvio 3: Työnjohtoa koskevien kysymysten vastausmäärät



Kuvio 4: Keskiarvot työnjohdon arvioinneista

Laskin työnjohtoa koskevista vastauksista myös keskiarvot samalla tavalla kuin edellä siivoustyöntekijöitä koskevista vastauksista eli jätin pois kohdan ”ei kokemusta” – rivin vastaukset. Parhaimman keskiarvon (ka 4,5) sai työnjohdon ulkoasu. Seuraavaksi parhaimman arvosanan saivat palveluallttius ja vuorovaikutustaidot samalla keskiarvolla (ka 4,2). Seuraavana tulevat ystävällisyys ja palautteeseen reagointi, mo-

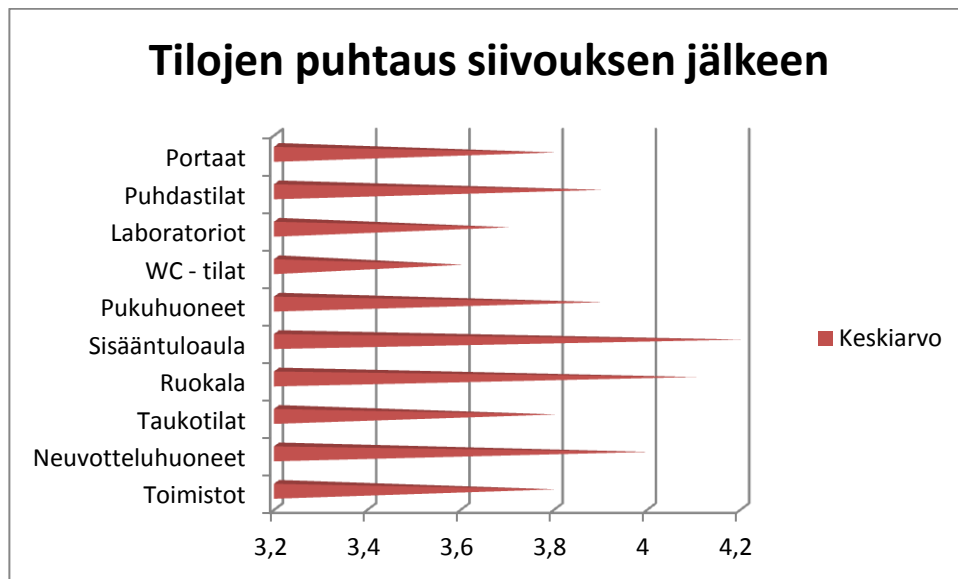
lemmat samalla keskiarvolla (ka 4,1). Huonoimmat keskiarvot saivat tavoitettavuus (ka 3,7) ja näkyminen paikanpäällä (ka 2,3).

Taulukko 3: Vastausten kohtaan määrät tilojen puhtaudesta siivouksen jälkeen

puhtaus siivouksen jälk.	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Erittäin huono	Ei kokemusta	Yhteensä
toimistot	4	16	7	1		1	29
neuvotteluhuoneet	5	19	5				29
taukotilat	3	15	9			2	29
ruokala	6	18	4			1	29
sisäntuloaula	8	16	4			1	29
pukuhuoneet	4	14	3	2		6	29
WC-tilat	3	12	12	2			29
laboratoriot	5	12	5	2	1	4	29
puhdastilat	3	5	2	1		18	29
portaat	5	16	4	3		1	29

Asiakastyytyväisyyskyselyn seuraavassa kohdassa kysyttiin VTT:n työntekijöiden mielipidettä tilojen puhtaudesta siivouksen jälkeen.

Edellä olevassa taulukossa vastaukset on luokiteltu vastaajamäärien mukaan. Pääosin vastaajat ovat antaneet tilojen puhtaudelle hyvän arvosanan. Neuvotteluhuoneet ja ruokala ovat saaneet parhaat tulokset. Toimistot, taukotilat, sisäntuloaula, pukuhuoneet ja portaat ovat saaneet seuraavaksi parhaat tulokset, jotka ovat myös tasolla hyvää tasoa. WC – tilat ja laboratoriot ovat saaneet heikommät tulokset, jotka ovat melkein välttävää tasoa. Huonoimman tuloksen on saanut puhdistilat. Suurin osa vastauksista on sarakkeessa ” ei kokemusta”, joten todellinen arvosana ei ole niin huono kuin näyttää.



Kuvio 5: Keskiarvot tilojen puhtauden arvioinneista

Keskiarvojen perusteella sisääntuloaula (ka 4,2), ruokala (ka 4,1) ja neuvotteluhuoneet (ka 4,0) saivat muita paremman keskiarvon. Seuraavaksi parhaimman keskiarvon saivat puhdastilat (ka 3,9), pukuhuoneet (ka 3,9), portaat (ka 3,8) ja taukotilat (ka 3,8). Huonoimman arvion saaneiden laboratorioden (ka 3,7) ja WC-tilojen (ka 3,6) keskiarvot eivät menneet alle 3,5:n. Näiden tulosten perusteella voidaan päätellä, että VTT:n työntekijöiden mielestä kiinteistön siivouspalvelut ovat hyvällä tasolla.

Kyselylomakkeessa olleiden avoimien kysymysten avulla pyrittiin saamaan tarkempaa tietoa monivalintakysymysten arviointeihin. Avoimissa kysymyksissä pyydettiin vastaajia kertomaan tiloista, joissa siivouksen laatua voisi parantaa, asioista, joiden laatua voisi parantaa ja toimista, jotka palveluntuottaja voisi tehdä.

Taulukko 4: Erittely tiloista, joissa siivousta pitäisi parantaa ja parantamisen keinoista (vastaajien näkemys)

Tilat joissa siivousta pitäisi parantaa	Missä asioissa?
WC - tilat	Siivouskertoja lisää, roskisten tyhjennyksen lisääminen, lattian parempi pesu
Neuvotteluhuoneet	Lattian parempipesu, pöytätasojen parempi pyyhintä
Suihkuhuone	Lattian parempi pesu, siivouskertojen lisääminen
Toimistot	Pöytien ja hyllyjen parempi pyyhintä, roskisten tyhjennys, lattian parempi pesu
Portaat	Siivouskertoja lisää, lattian parempi pesu, roiskeiden poisto seinistä
Laboratoriot	Lattian parempi pesu, roskisten tyhjennyksen lisääminen
Pukuhuoneet	Lattian parempi pesu, roskisten tyhjennyksen lisääminen
Taukotilat	Lattian parempi pesu, pöytätasojen parempi pyyhintä
Kaikissa tiloissa	Siivoojia lisää, siivoojille väljemmät aikataulut

Yllä olevassa taulukossa on eritelty kaikki kyselyssä esiin tulleet tilat, joissa siivouksen laatua pitäisi parantaa, ja keinot, joilla asiakkaan mielestä siivouspalvelujen tuottaja se voitaisiin toteuttaa. WC-tiloista palautetta oli kohtalaisen paljon vastaajien määrään nähden. Melkein jokaisessa ehdotettiin lattian parempaa pesua ja roskastioiden tyhjennyksen lisäämistä. Muutamassa ehdotettiin myös siivouskertojen lisäämistä. Parempaa lattian pesua ehdotettiin myös neuvotteluhuoneisiin, suihkuhuoneisiin, toimistoihin, portaisiin, laboratorioihin, pukuhuoneisiin ja taukoihin eli parempaa lattian pesua ehdotettiin kaikkiin tiloihin. Toimistojen, taukoihin ja neuvotteluhuoneiden osalta taas suurin osa vastaajista kaipasi huolellisempaa pöytien ja hyllyjen pyyhintää. Alla muutamia suoria lainauksia vastaajien kirjoittamista vastauksista avoimiin kysymyksiin:

Avoin kysymys: Missä tiloissa siivouksen laatua voisi parantaa?

”Kaikissa tiloissa. Lisää siivoojia, vaikka heillä on halu ja ovat siivouksen ammattilaisia, he eivät ehdi tehdä sovittuja asioita.”

WC:t ovat välillä huonossa tilassa. Useampia siivouskertoja.

Vessat, varsinkin vessoissa olevat lattialistat.

Laboratoriot, pukuhuoneet, WC – tilat, rappuset. Noudattamalla siivoussopimusta.

Yksittäisten ihmisten työhuoneissa, mutta tällöin mukaan pitäisi ottaa myös VTT:N työntekijät, jotta he huolehtisivat että esim. pöytätasot ja hyllyt ovat helposti pyyhittävässä.

WC – tiloissa ja laboratorioissa ja portaissa. Laboratorioissa lattioiden huoleellisempi puhdistus, villakoirat pois ja roskiksia lisää ja tyhjennys useammin. WC - tilojen ja portaiden seinänvierustoilta parempi pölynpoisto.

Avoin kysymys: Missä asioissa siivouksen laatua voisi parantaa?

Labrojen lattiat pestäisiin märällä ja aikaa irrottaa tahroja, pelkkä nihkeällä pyyhintä ja kiire eivät riitä – lisää työntekijöitä, kaikki heistä varmasti tekevät voitavansa, mutta töitä on liikaa aikaan nähden.

Varsinkin pöytäpintoja ei pyyhitä tarpeeksi.

Siivoojia jos olisi enemmän/ siivoojille väljempi aikataulu.

Lattioiden puhtaus varsinkin yleisissä tiloissa, vanhoja tummia jälkiä. Perusteellinen vahaus/ poisto ja uusiminen.

Siivoojilla pitäisi olla mahdollisuus käyttää enemmän aikaa jos jokin kohde on poikkeuksellisen likainen tai jos jossain tarvitaan yllättäen siivoojan työtä. Olisi hyvä jos lähistöllä työskentelevä siivooja voisi poiketa reitiltään ilman että tarvitsee erikseen tilata siivoojaa jostain muualta. Siivoojan aikataulu ei saisi olla liian tiukka. Ne siivoojat, jotka tekevät hyvää työnjälkeä joutuvat tällä hetkellä tekemään silminnähdessä todella kovassa tahdissa työnsä, jotta voivat pysyä aikataulussa ja hoitaa työnsä hyvin. Herää kysymys kuinka kauan siivoojat, jotka kiinnittävät huomiota myös työnsä laatuun kireistä aikatauluista huolimatta jaksavat työssään? Aina kun siivooja on meillä vaihtunut, on mennyt jonkin aikaa että siivouksen laatu on sitä mitä pitäisi.

Siivoojilla voisi olla enemmän aikaa työhönsä.

Muutamia positiivisia palautteita:

Siivouksen laadussa ei ole mielestäni valittamista.

Henkilöstön määrään nähden laatu hyvä, ei erityisiä parannuskohteita.

Kiitos hyvästä ja personoidusta toiminnasta. Ei todellakaan valittamista. Koskee erityisesti A-talon 1.kerroksen siivousta.

Laatu on parantunut firman vaihdon myötä! Ammattitaitoiset ja kohteliaat/ ystävälliset siivoajat! Mutta 3.9. aloitti uusi siivoaja alueellamme. Miksi hänet siirrettiin meiltä pois? Siksikö kun olimme antaneet hänestä hyvää palautetta? Hänet siirrettiin alueelle, jossa ei olla oltu yhtä tyytyväisiä tähän astiseen siivoukseen. Enpä anna tämän jälkeen palautetta hyvästä siivouksesta johdolle!!

Yllä olevista palautteista on helposti nähtävissä kohteisiin vastaajat parannuksia toivovat. Useissa palautteissa mainitaan siivoojien tiukka aikataulut ja vähäinen aika siivoukseen sekä lisä siivoojien tarve. Tämän kautta tulee esiin siivouksen aikataulutuksen haasteet siivouksen teknisessä ja toiminnallisessa laadussa. Näiden vastausten perusteella siinä voisi olla yksi kehittämisen kohde kyseisessä kiinteistössä.

7.1 Koonti ja kehittämisehdotukset

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaajamäärä oli todella pieni, vain 29 henkilöä. Vaikka vastaajilla oli viikon ennalta aiottua pidempi aika vastata ja palauttaa kyselyt ei sekään tuonut enempää vastauksia. Valitettavasti aikaa ei ollut mahdollista pidentää enempää tai jakaa kyselyä kokonaan uudestaan. Vastausprosentiksi jäi tässä tilanteessa siis vain 9,7 %.

Vastausprosentti on pieni, mutta melkein kaikki vastaajat olivat vastanneet kyselyyn huolellisesti ja miltei poikkeuksetta vastaajat olivat myös kirjoittaneet palautetta avoimiin kysymyksiin. Kuinka tosissaan ja todenmukaisesti vastaajat ovat kysymyksiin vastanneet, on hyvin vaikea arvioida, mutta asiat, jotka vastauksista nousevat esiin ovat melko lailla vastaavia kuin mistä reklamointia on esiintynyt kiinteistössä aiem-

min. Reklamointia oli asiakkaalta saatu aiemmin lattiapintojen siivouksesta muun muassa laboratorioissa, roskiksien tyhjennyksestä ja määrästä ja siivoajien tavoitettavuudesta.

Keskeiset asiat, jotka kyselyllä haluttiin saada selville, olivat siivouspalveluiden tekninen ja toiminnallinen laatu. Toiminnallisessa laadussa tulosten mukaan tulisi parantaa työnjohdon tavoitettavuutta ja näkymistä paikanpäällä sekä siivoustyöntekijöiden tavoitettavuutta ja vuorovaikutustaitoja. Teknisen laadun osalta puolestaan siivoustyöntekijöiden osalta tulisi parantaa työnsä jälkeä. Erityisesti työn jälkeä tulisi teknisen laadun näkökulmasta parantaa WC-tiloissa, laboratorioissa, toimistoissa ja portaissa.

Kyselyssä siivoustyöntekijöiden vuorovaikutustaidoista annettiin huono arvosana ja sen perusteella niiden kehittämiseen pitäisi panostaa. Käydessäni kiinteistössä, jossa asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin, oli aiemminkin ollut hieman ongelmia VTT:n henkilöstön ja siivoajien välisessä vuorovaikutuksessa. Siellä saamani tiedon ja näiden tulosten perusteella selviää, että vuorovaikutuksessa on ongelma, mutta en usko ongelman olevan yksipuoleinen. Mahdollistahan on, että tässä tilanteessa osapuolet eivät vain ole löytäneet yhteistä näkemystä asioista. Jotkut saattavat ymmärtää asiat eri tavalla kuin toiset. Tässä tilanteessa ratkaisun voisi tuoda Sodexo Oy:n kehittämä oma selkeä palautteen anto muoto, tapa tai väline (lomake, sähköinen palautteen anto järjestelmä...), jonka kautta asiakas voisi antaa palautteensa ja tuoda julki toiveensa siivouksen osalta. Esimerkiksi selkeällä kaavakkeella annetun palautteen tulkitseminen on siivoajille ja työnjohdolle helpompaa ja väärin ymmärrykset ja vuorovaikutus ongelmat on helposti vältettävissä.

Toinen vuorovaikutustilanteissa vaikuttava asia, joka saattaa muodostua ongelmaksi kohteessa on siivoussopimukseen sisältyvät asiat. Kaikilla kiinteistössä työskentelevillä ei välttämättä ole viimeisintä päivitettyä tietoa siivoussopimuksen sisällöstä, mitä sopimukseen kuuluu, minkälaisella rytmityksellä työt tehdään ja mitkä työt kuuluvat erillislaskutettaviin työsuorituksiin. Jokaisella siivoustyöntekijällä on oma alueensa, jossa hän tekee tietyllä päivä/ viikkorytmityksellä työtehtävänsä Epäselvyyttä saattaa olla siitä kuinka usein jotkut tilat siivotaan ja minä päivinä siivous tapahtuu. Toinen

suuri epäselvyyden aihe on erillislaskutettavat työsuoritukset. Kaikilla VTT:n henkilökuntaan kuuluvilla henkilöillä ei välttämättä ole tietoa mitkä työtehtävät kuuluvat erillislaskutettaviin jolloin niihin tarvitaan työnjohdon hyväksyntä, jotta työ voidaan suorittaa. Luvussa 4.4 kerroin, että Cleanin manualissa (Cleaning manual. 1998. 37) esitetään, että siivoustyö perustuu kolmeen suuntaukseen: satunnaiseen suorittamiseen, asetusten mukaiseen suorittamiseen ja yleisen periaatteen mukaiseen suorittamiseen. VTT:n kiinteistössä Tietotie 2:ssa Sodexo Oy:n siivoustyöntekijät toteuttavat siivouspalvelua yleisen periaatteen mukaan eli siivous kattaa sään tai olosuhteiden tuomat muutokset puhtaustasossa. Tekemällä parannuksia näillä osa-alueilla saadaan siivouspalveluiden toiminnallista laatua parannettua. Luvussa 4.4 kerroin myös, että Selinin (Selin, E ym. 2005. 108 – 110) mukaan siivouspalvelun laadulla on tärkeä merkitys asiakassuhteissa ja niiden säilymisessä. Tarkoituksena on luoda asiakkaaseen pitkäkestoinen yhteistyösuhde ja sen onnistumisen takaamiseksi siivouspalveluissa täytyy olla hinta – laatusuhde kohdallaan.

Työnjohtoa käsittelevässä osiossa vastauksista tuli esille yksi asia erittäin selkeästi, työnjohdon näkyminen paikanpäällä. Näkyminen paikan päällä sai vastausten perusteella keskiarvoksi vain 2,3 ja vastaajista 44,9 % oli valinnut vaihtoehdon ”ei koemusta”. Tämä kertoo siitä, että siivoustyöntekijöiden työnjohtajat eivät kovin usein käy kiinteistössä. Muilta soin työnjohto sai hyvät arvostelut. Palautteeseen reagoinnista keskiarvoksi tuli 4,1 ja tavoitettavuudesta 3,7. Nämä tulokset ovat hyviä, joten kommunikoinnissa ja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ei ole ongelmia. Kohteesta tulleiden reklamaatioiden ja kyselyssä saatujen vastausten perusteella työnjohdon pitäisi panostaa näkyvyyteen ja laadun tarkkailuun paikan päällä ja ottaa enemmän suoraa kontaktia asiakkaaseen. Tulosten perusteella siivoustyöntekijät saivat huomion keskiarvon tavoitettavuudesta (ka 3,6). Siivoustyöntekijöillä on omat työtehtävänsä, jotka heidän on hoidettava tunnollisesti päivittäin, jotta työn tekninen laatu ei heikkene, mutta olisiko työnjohdon mahdollista vaikuttaa tavoitettavuuden paranemiseen lisäämällä omaa näkymistään paikanpäällä. Siivoustyöntekijät ja työnjohdon henkilöt ovat saman yrityksen palveluksessa. Onpa heistä kumpi tahansa näkyvillä kiinteistön käytävillä on siivouspalveluja tuottava yritys edustettuna ja tavoitettavissa.

Kyselyn vastausten määrä jäi todella pieneksi, mutta sillä saatiin kuitenkin kerättyä Sodexo Oy:n käyttöön arvokasta tietoa. Suuria muutoksia ei tällaisen otannan perusteella varmastikaan voi tehdä, mutta vastauksista saatiin kuitenkin tarkennusta jo aiemmin kiinteistöstä tulleisiin reklamaatioihin. Laadun parantaminen kuuluu Sodexo Oy:ssä siivouspalveluihin päivittäin, ja joskus se työ voi olla hyvinkin haastavaa. Asiakslähtöinen laatujohtaminen on kuitenkin avainasemassa laatua mitattaessa ja kehitettäessä. Luvussa 5.2 kerroin, että Grönroosin (2010, 105) mukaan hyvän palvelun edellytyksenä yleensä on se, että sekä tekninen että toiminnallinen laatu ovat asiakkaan näkökulmasta hyväksyttäviä. Kilpailu siivousalalla on kovaa yritysten välillä, ja sopimusten kilpailutuksia tehdään jatkuvasti. Tässä kyseisessä kiinteistössä kannattaisi ensimmäiseksi kiinnittää huomiota työnjohdon näkyvyyteen ja tavoitettavuuteen sekä siivoustyöntekijöiden tavoitettavuuteen ja työn jälkeen, jotta teknisen laadun tasoa saataisiin nostettua.

8 POHDINTA

Olen työskennellyt Sodexo Oy:n palveluksessa useita vuosia, aiemmin ruokapalveluissa ja nykyisin aula- ja turvapalveluissa. Oli hyvin mielenkiintoista päästä tekemään tätä työtä siivouspalveluiden pariin, koska se oli tässä yrityksessä minulle vielä hie- man tuntemattomampi osa- alue. Olen aiemmin kuitenkin työskennellyt useiden vuosien ajan siivouspalveluissa eri yritysten palveluksessa, joten siltä osin siivousala oli minulle jo entuudestaan tuttu. Opiskelen toimitilapalvelujen johtamista, ja kyselyn kohdistaminen siivouspalvelujen laadun parantamiseen tuki opintojani hyvin. Työni tärkeys korostui siinä, että toteuttamani kyselyn tulokset menevät konkreettisesti käyttöön. Työn suunnitteluvaiheessa kävin tapaamassa Sodexo Oy:n palvelupäällikkö Arja Komschaa ja siivoustyöntekijöitä Espoossa. Samalla palvelupäällikkö esitti toiveen, että jos asiakkaiden tyytyväisyyttä siivouspalvelujen laatuun voitaisiin selvittää jollakin tavalla.

Mielekkäimmältä vaihtoehdolta tuntui haastatteleamalla toteutettava kysely. Jouduin kuitenkin hylkäämään tämän vaihtoehdon pitkän välimatkan vuoksi. Päädyin tulostettavaan kyselylomakkeeseen, jolla kysely toteutettiin aulapalvelun avustuksella. Kyselyssä en osannut varautua näin pieneen vastausten määrään. En ollut varautunut mahdolliseen jatkoajan ja kyselyn uusinnan tarpeeseen millään tavalla. Se opetti minulle arvokkaan asian; jos toteutan kyselyitä tai muulla tavoin kerään tietoa ihmisiltä, varaan siihen riittävästi aikaa. Suunnittelen riittävän väljän aikataulutuksen, jotta tiedonhankintaa voidaan jatkaa niin pitkään, että tietoa on saatu hankituksi riittävän suuri otos käyttötärpeeseen nähden.

En voi kuitenkaan olla täysin tyytymätön, koska sain hankittua Sodexo Oy:n siivouspalveluiden työnjohdolle ja työntekijöille arvokasta tietoa käyttöön tulevaisuudessa. Ilmi tullessiin laadun epäkohtiin on jo puututtu ja tehty parannuksia ja uskon, että työni tulosten kautta saatiin jonkin verran eksaktimpaa tietoa ja tarkennusta siihen, missä epäkohdat ovat ja kuinka suuria ne ovat. Samalla saatiin selvitettyä, kumpaan epäkohdat painottuvat, tekniseen vai toiminnalliseen laatuun. Näiden tietojen perusteella voidaan parannukset tehdä oikeassa suhteessa molempiin laadun osa-alueisiin. Kaikki työni osa-alueet huomioon ottaen olen tyytyväinen työhöni.

LÄHTEET

Cleaning manual. 1998. The Finnish Association of Cleaning Technology 1:8.

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. p. Juva. WS Bookwell Oy.

Historia 1940. VTT:n verkkosivut. 2012. Viitattu 11.9.2012

http://www.vtt.fi/vtt/vtt_1940s.jsp

Korhonen, E. 2011. Puhtauspalvelut ja työympäristö. Ostettujen siivouspalveluiden laadunmittausmenetelmät ja laatu sekä siivouksen vaikutukset sisäilman laatuun, tilojen käyttäjien kokemaan terveyteen ja työn tehokkuuteen toimistorakennuksissa. Väitöskirja. Jyväskylän Yliopisto, Matemaattis-luonnontieteellinen tiedekunta.

Laamanen, K. 1997. Kohti huippusuorituksia. 2. p. Lahti. Suomen Laatuyhdistyksen Koulutus Oy.

Laamanen, K. Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4.p. Espoo. Teknologiainfo Teknova Oy.

Laatupolitiikka 12.1.2012. Sodexo Oy verkkosivut. 2012. Viitattu 17.9.2012.

<http://www.sodexo.fi/sodexo-oy/tapamme-toimia/sodexon-kanssa-jokaisesta-paivasta-parempi>

Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu – laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Keuruu. Otava.

Perehdytysopas. Sodexo Oy. 2012. Viitattu 11.9.2012.

Selin, E. Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Avaimia asiakasrajapintojen hallintaan. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Siivous. Sodexo Oy:n verkkosivut. 2012. Viitattu 3.10.2012

<http://www.sodexo.fi/siivous>

Siivoustyön johdon käsikirja. 1997. Suomen siivousteknisen liiton julkaisuja 2:5.

Silén, T. 1998. Laatujohtaminen – menetelmiä kilpailukyvyyn vahvistamiseksi. Porvoo. WSOY.

Tapamme toimia. Sodexo Oy:n verkkosivut. 2012. Viitattu 11.9.2012.

<http://www.sodexo.fi/sodexo-oy/tapamme-toimia/sodexon-kanssa-jokaisesta-paivasta-parempi>

Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5.p. Helsinki. Tammi.

Toimipisteet. VTT:n verkkosivut. 2012. Viitattu 11.9.2012.

http://www.vtt.fi/vtt/offices_finland.jsp

Työelämän lait 2010. 2010. Työsuhdekirjasto. Helsinki. Edita Publishing Oy.

VTT. VTT:n verkkosivut. 2012. Viitattu 11.9.2012. <http://www.vtt.fi/vtt/index.jsp>

Yritys. Sodexo Oy:n verkkosivut. 2012. Viitattu 11.9.2012.

<http://www.sodexo.fi/sodexo-oy/sodexo-group>

LIITTEET

Liite 1 Saatekirje suomeksi

Hei,

Opiskelen Toimitilapalveluiden tuottamista ja johtamista Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötä yhteistyössä Sodexo Oy :n kanssa siivouksen tasosta ja siitä, miten siivousta voisi kehittää ja parantaa. Itse kehittämis ehdotukset mahdollisesti toteutetaan alkuvuoden ja ensi kevään aikana. Lisätietoja kyselyyn ja opinnäytetyöhöni liitteiden voitte tiedustella Sodexo Oy:n Palvelupäällikkö Arja Komschalta, arja.komscha@sodexo.com.

Nyt on mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa n. 5 minuuttia.

Vastaajan henkilöllisyys ei käy ilmi missään vaiheessa tutkimusta. Kyselylomakkeet voitte palauttaa aulapalvelun henkilökunnalle, josta ne toimitetaan eteenpäin.

Vastausaikaa on perjantaihin 7.9.2012 asti.

Saadakseni riittävän kattavan aineiston, toivon että vastaat kyselyyn ☺

Ystävällisin terveisin,

Miia Roslöf

Jyväskylän Ammattikorkeakoulu

Liite 2 Kysely suomeksi

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Arvioi siivoukseen liittyviä asioita asteikolla 5 – 0. Ympyröi se vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa käsitystäsi kyseisestä asiasta. Vastaa jokaiseen kohtaan 1. – 29. ympyrömällä yksi vaihtoehto jokaisesta kohdasta.

Arviointiasteikko:

5=erittäin hyvä

2=huono

4=hyvä

1=erittäin huono

3=tyydyttävä

0=ei kokemusta asiasta

Siivoustyöntekijöiden:

1. ystävällisyys 0 1 2 3 4 5

5. työn sujuvuus 0 1 2 3 4 5

2. palvelualltius 0 1 2 3 4 5

6. tavoitettavuus 0 1 2 3 4 5

3. ulkoasu 0 1 2 3 4 5

7. työn jälki 0 1 2 3 4 5

4. vuorovaikutustaidot

8. palautteen vastaanotto-

0 1 2 3 4 5

kyky 0 1 2 3 4 5

Työnjohdon:

- | | | | |
|-------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| 9. ystävällisyys | 0 1 2 3 4 5 | 13. näkyminen paikanpäällä | 0 1 2 3 4 5 |
| 10. palvelualttius | 0 1 2 3 4 5 | 14. tavoitettavuus | 0 1 2 3 4 5 |
| 11. ulkoasu | 0 1 2 3 4 5 | 15. palautteeseen reagointi | 0 1 2 3 4 5 |
| 12. vuorovaikutustaidot | 0 1 2 3 4 5 | | |

Arvioi seuraavien tilojen puhtautta siivouksen jälkeen:

- | | | | |
|-----------------------|-------------|------------------|-------------|
| 16. toimistot | 0 1 2 3 4 5 | 21. pukuhuoneet | 0 1 2 3 4 5 |
| 17. neuvotteluhuoneet | 0 1 2 3 4 5 | 22. wc-tilat | 0 1 2 3 4 5 |
| 18. taukotilat | 0 1 2 3 4 5 | 23. laboratoriot | 0 1 2 3 4 5 |
| 19. ruokala | 0 1 2 3 4 5 | 24. puhdistilat | 0 1 2 3 4 5 |
| 20. sisääntuloaula | 0 1 2 3 4 5 | 25. portaat | 0 1 2 3 4 5 |

Missä tiloissa siivouksen laatua voisi parantaa?

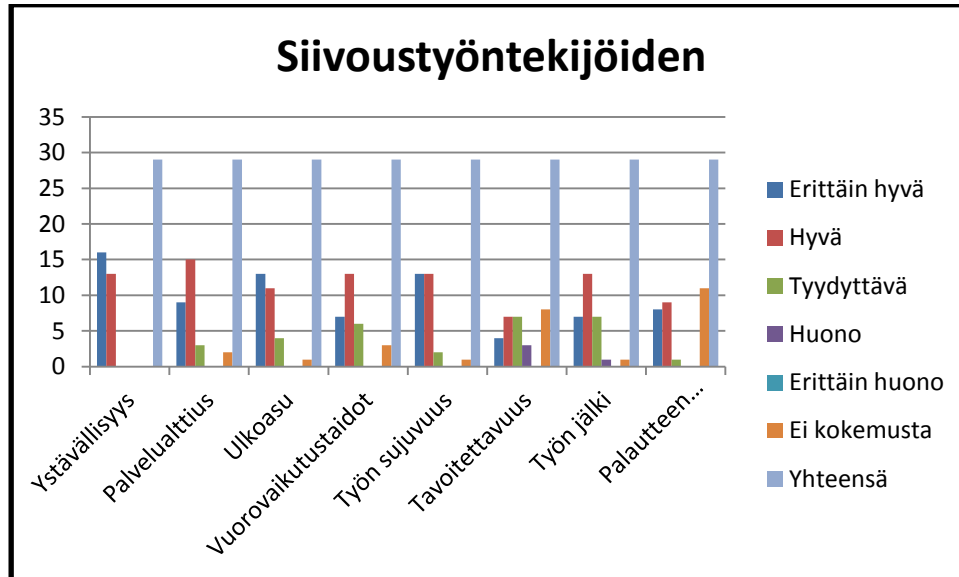
Miten? _____

Missä asioissa siivouksen laatua voisi parantaa?

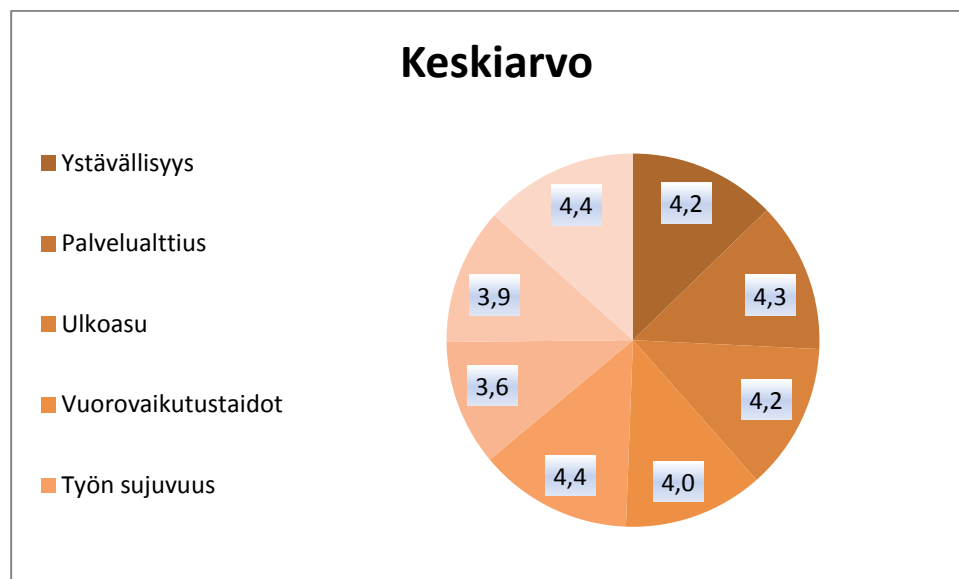
Miten? _____

KIITOS VASTAAMISESTA

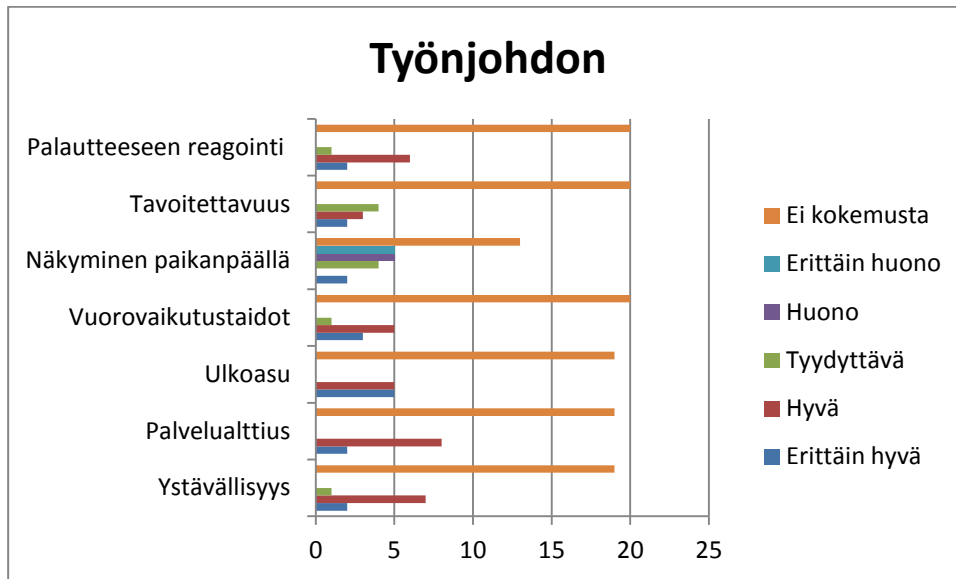
KUVIOT



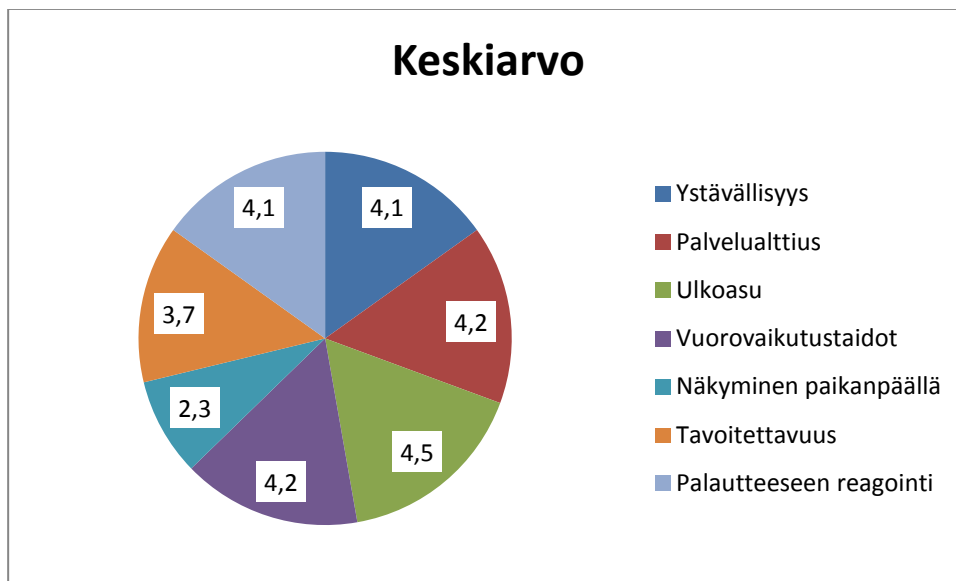
Kuvio 1: Siivoustyöntekijöitä koskevien kysymysten vastaajamäärät



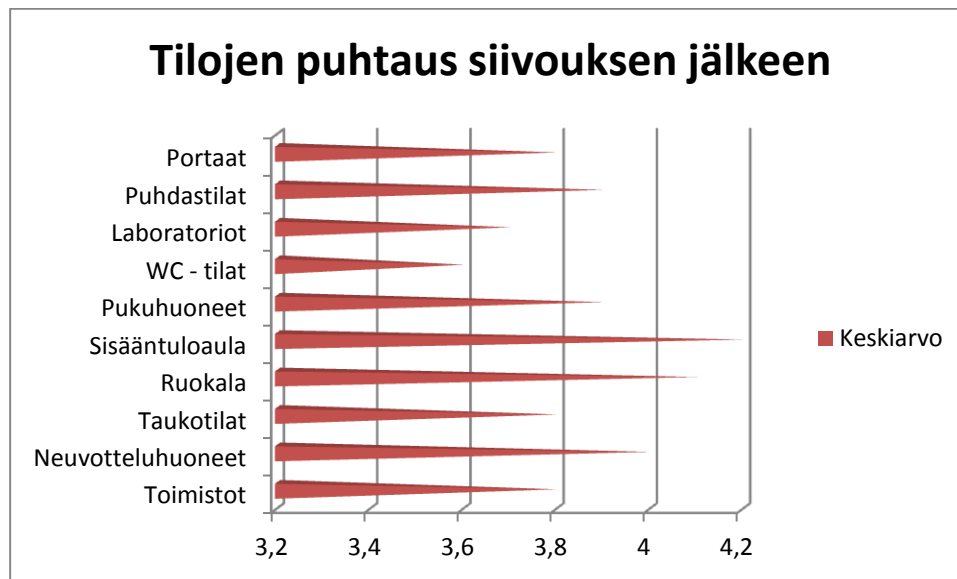
Kuvio 2: Keskiarvot siivoustyöntekijöiden arvioinneista



Kuvio 3: Työnjohtoa koskevien kysymysten vastausmäärät



Kuvio 4: Keskiarvot työnjohdon arvioinneista



Kuvio 5: Keskiarvot tilojen puhtauden arvioinneista

TAULUKOT

Siivoustyöntekijöiden	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Erittäin huono	ei kokemusta
Ystävällisyys	55,1 %	44,9 %				
Palveluattius	31,0 %	51,7 %	10,3 %			6,9 %
Ulkoasu	44,8 %	38,0 %	13,7 %			3,4 %
Vuorovaikutustaidot	24,1 %	44,9 %	20,6 %			10,3 %
Työn sujuvuus	44,9 %	44,9 %	6,9 %			3,4 %
Tavoitettavuus	13,7 %	24,1 %	24,1 %	10,3 %		27,5 %
Työn jälki	24,1 %	44,9 %	24,1 %	3,4 %		3,4 %
Palautteen vastaanottokyky	27,5 %	31,0 %	3,4 %			37,9 %

Taulukko 1: Siivoustyöntekijöitä käsittelevien vastausten määrä prosentuaalisesti

100 % = 29 kpl

Työnjohdon	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Erittäin huono	ei kokemusta
Ystävällisyys	6,9 %	24,1 %	3,4 %			65,5 %
Palveluattius	6,9 %	27,5 %				65,5 %
Ulkoasu	17,2 %	17,2 %				65,5 %
Vuorovaikutustaidot	10,3 %	17,2 %	3,4 %			68,9 %
Näkyminen paikanpäällä	6,9 %		13,7 %	17,2 %	17,2 %	44,9 %
Tavoitettavuus	6,9 %	10,3 %	13,7 %			68,9 %
Palautteeseen reagointi	6,9 %	20,6 %	3,4 %			68,9 %

Taulukko 2: Siivoustyönjohtoa käsittelevien vastausten määrä prosentuaalisesti

100 % = 29 kpl

puhtaus siivouksen jälk.	Erittäin hyvä	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Erittäin huono	Ei kokemusta	Yhteensä
toimistot	4	16	7	1		1	29
neuvotteluhuoneet	5	19	5				29
taukotilat	3	15	9			2	29
ruokala	6	18	4			1	29
sissäntuloaula	8	16	4			1	29
pukuhuoneet	4	14	3	2		6	29
WC-tilat	3	12	12	2			29
laboratoriot	5	12	5	2	1	4	29
puhdastilat	3	5	2	1		18	29
portaot	5	16	4	3		1	29

Taulukko 3: Vastausten kohtaan määrät tilojen puhtaudesta siivouksen jälkeen

Tilat joissa siivousta pitäisi parantaa	Missä asioissa?
WC - tilat	Siivouskertoja lisää, roskisten tyhjennyksen lisääminen, lattian parempi pesu
Neuvotteluhuoneet	Lattian parempipesu, pöytätasojen parempi pyyhintä
Suihkuhuone	Lattian parempi pesu, siivouskertojen lisääminen
Toimistot	Pöytien ja hyllujen parempi pyyhintä, roskisten tyhjennys, lattian parempi pesu
Portaat	Siivouskertoja lisää, lattian parempi pesu, roiskeiden poisto seinistä
Laboratoriot	Lattian parempi pesu, roskisten tyhjennyksen lisääminen
Pukuhuoneet	Lattian parempi pesu, roskisten tyhjennyksen lisääminen
Taukotilat	Lattian parempi pesu, pöytätasojen parempi pyyhintä
Kaikissa tiloissa	Siivoojia lisää, siivoojille väljemmät aikataulut

Taulukko 4: Erittely tiloista, joissa siivousta pitäisi parantaa ja parantamisen keinoista (vastaajien näkemys)

