

Viikkosiivouslistojen kehittämistyö

Projektityön raportti

Henna Hämäläinen



Sisällys

1	Johdanto	1
2	Fazer Café 8th Floor ja Fazer Café AINOA: esittely	2
2.1	Fazer Café 8th Floor.....	3
2.2	Fazer Café AINOA.....	3
3	Kehittämiskohde	5
3.1	Kehittämismenetelmät	5
3.1.1	Edellisen mallin kirjanpidon aktiivisuus	5
3.1.2	Viikonpäiväjaon ongelma ja työajan paras mahdollinen hyödyntäminen	6
3.1.3	Sijoittelu.....	9
3.1.4	Käytettävyys ja ekologisuus	10
4	Päätelmät.....	11
	Lähteet	13
	Liite 1. Fazer Café 8th Floorissa vuonna 2016 käytetty siivouslista	14
	Liite 2. Uusi siivouslista (Fazer Café 8th Floor).....	15
	Liite 3. Uusi viikkosiivouslista (Fazer Café AINOA, salin puoli).....	16
	Liite 4. Uusi viikkosiivouslista (Fazer Café AINOA, keittiön puoli).....	17

1 Johdanto

Raporttini käsittelee kehitysprojektiani kahdessa Fazer Café –ravintolassa, Fazer Café 8th Floorissa ja Fazer Café AINOAssa. Keväällä 2017 ideoitu, suunniteltu, toteutettu ja seurattu projekti koskee ravintoloiden viikkosiivouslistojen uudistamista siten, että ne olisivat aiempaa ajankohtaisempia ja mielekkäämpiä niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin kannalta. Lisäksi tarkoitus on helpottaa siivouksen toteutumisen valvontaa. Projekti on toteutettu kurssityönä ja Fazer Café 8th Floorin vuoropäälliköiden sekä Fazer Café AINOAn ravintolapäällikön pyynnöstä.

Projekti aloitettiin tammikuussa 2017 Helsingin ydinkeskustassa Stockmannin tavaratalossa sijaitsevassa Fazer Café 8th Floor –kahvilassa haastatteleamalla kahvilan työntekijöitä, tutkimalla edellisen kalenterivuoden kirjanpitoa ja siivouslistan rakennetta, ja mukaillemalla sitä kahvilan nykyisiin tarpeisiin. Helmikuussa 2017 uusi siivouslista otettiin käyttöön, ja sen käyttöä seurattiin tehostetusti neljän viikon ajan. Maaliskuussa 2017 tämän kokeilujakson pohjalta luotiin Fazer Café AINOAn kaksi viikkosiivouslistaa, jotka ovat olleet siitä asti käytössä. Koska Fazer Café AINOA on uusi toimipiste, myös viikkosiivouslistojen kehitystyö tulee edelleen jatkumaan.

Kehityskohdeidea kumpusi tarpeesta: 8th Floor –kahvilan siivouslista oli päivitetty viimeksi useita vuosia aiemmin, minkä jälkeen ravintolaa oli uudistettu ja remontoitu. Siivouslista ei ollut enää täysin ajantasainen. Lisäksi sen käytössä oli esiintynyt merkittäviä puutteita. Vaikka listassa mainittuja siivoustöitä tehtiinkin säännöllisesti ja huolellisesti, niiden seuranta ja kirjanpito oli siivouslistan sijainnin ja suunnittelun takia jäänyt retuperälle. Vuonna 2016 peräti 34,6 % viidestäkymmenestäkahdesta viikkosiivouslistoista oli jäänyt täysin tyhjäksi tai saanut vain yhden merkinnän koko viikon ajalta: noiden 18 viikon viikkosiivouksen valvonta ja kirjanpito oli siis jäänyt joko kokonaan tai lähes täysin tekemättä. Uuden listan on tarkoitus olla paitsi selkeämpi ja helppokäyttöisempi, myös hyödyntää aiempaa tehokkaammin hiljaisia hetkiä.

2 Fazer Café 8th Floor ja Fazer Café AINOA: esittely

Kohdeyritykseni on oma työpaikkani, Fazer Café –ketju. Projektin kohteena on kaksi eri toimipistettä, joissa olen työskennellyt projektin aikana: Fazer Café 8th Floor Helsingin Stockmannilla ja Fazer Café AINOA Tapiolan kauppakeskus AINOAssa. Projektin alku sujui luontevasti 8th Floorissa, jossa olin työskennellyt vuodesta 2007 alkaen; paikan kokeemat muutokset, tarpeet ja resurssit olivat siis minulle ennestään tuttuja, samoin kuin työn tekijän näkökulma siivouslistan tehokkuudesta ja selkeydestä. Maaliskuussa 2017 siirryin avaamaan Fazer Café AINOAA, jossa olen työskennellyt siitä asti.

Fazer Café –konseptin liikeidea on selkeä: tarjota arjen luksusta ja hyvää kahvia ja ruokaa erinomaisella palvelulla maksukykyisille asiakkaille. Fazer Café on paitsi hinnoittelullaan, myös sijoittelullaan usein Stockmannin kaltaisen luksustavaratalon yhteyteen pyrkinyt brändäämään itsensä keskivertokahvilaa laadukkaammaksi ja ennen kaikkea suomalaiseksi ketjuksi, osaksi suurta suomalaista perheyrittystä ja kansallista identiteettiä. Kohderyhmää ovat erityisesti varakkaat ja hyvin toimeentulevat naiset. Tänä vuonna ohjelmassa on ensi kertaa kunnolla mukana myös Business to Business –myynti, jonka toivotaan ottavan tuulta siipien alle varsinkin juuri Fazer Café AINOAn kaltaisissa tapauksissa: myös kahvilan lähistöllä olevat yritykset ovat uusia, eikä alueen ravintolavalikoima ole vielä kovin laaja.

Kahvilaketjuna Fazer Café kilpailee montaa vahvaa ketjua vastaan. Kenties merkittävimpinä kilpailijoina voidaan pitää Robert's Coffee- ja Espresso House –ketjuja. Robert's Coffee on myös suomalainen ketju, ja vahvasti sidoksissa Pauligin kahvisukuun, mikä herättää suomalaisessa asiakaskunnassa voimakkaita ja usein positiivisia tunteita. Lisäksi Robert's Coffee on vakiinnuttanut asemaansa Suomessa jo kahden vuosikymmenen ajan. Ruotsalainen Espresso House on uudempi tulokas, mutta saapunut Suomeen samalla tavoin jo valmiiksi tunnettuna ja suosittuna kuin yhdysvaltalainen Starbucks; molemmat ovat nauttineet suurta suosiota nuorten keskuudessa, ja varsinkin Starbucks koetaan eräänlaisena statussymbolina suomalaisen nuorison keskuudessa. Starbucksin suosion uhkaa Fazer Cafélle ei kuitenkaan vielä voi pitää suurena (kenties lukuun ottamatta Fazer Café 8th Flooria, joka on aivan Akateemisen kirjakaupan Starbucksin vieressä), koska sillä on Suomessa liiketiloja niin vähän. Nopeasti ja laajalle levinnyt Espresso House sen sijaan kilpailee pitkälti samoilla markkinoilla ja usein samoissa paikoissa.

2.1 Fazer Café 8th Floor

Fazer Café 8th Floor on osa Helsingin keskustan Stockmannilla sijaitsevaa Fazerin ravintolamaailmaa. Ravintolamaailma on siirtynyt Stockmannin ylimpään, kahdeksanteen, kerrokseen vuonna 2009, ja sitä on sittemmin remontoitu useaan otteeseen. Fazer Café –konseptin saatua alkunsa vuonna 2013 myös ravintolamaailman kahvilapuoli muutettiin kyseisen konseptin mukaiseksi, vaikkakin se poikkeaa hiukan muista konseptin kahviloista olemalla osa suurempaa ravintolakokonaisuutta. Suuret toimitilat, jotka kahvila jakaa muiden Fazer-ravintoloiden kanssa, sekä yli 200 asiakaspaikkaa tekevät siitä ainutlaatuisen Fazer Café –ketjussa. Tyypillisiä asiakkaita ovat keskusta-alueella asuvat, usein iäkkäät ja varakkaat Stockmannilla vuosia asioineet ihmiset, lähialueen businesslounastajat, sekä erityisesti viime vuosina nuoret perheet, erityisesti äidit vauvoineen. Suuret tilat ja hyvät kulkuyhteydet tekevät Fazer Café 8th Floorista mielekkään ja helpon paikan niin vaunujen kuin pyörätuolien tai rollaattoreidenkin kanssa liikkuville. Keskeinen sijainti Helsingin keskustassa ja Stockmannilla tuo myös varsinkin turisteja asiakkaiksi, joskin sijainti Stockmannin ylimmässä kerroksessa myös tarkoittaa, ettei kukaan tule sinne ohikulkumatkalla.

Kahvilapuolen merkittävimmät kilpailijat ovat Stockmannin katutasossa sijaitseva Espresso House sekä Akateemisen kirjakaupan yhteydessä sijaitseva Starbucks. Näiden valttina on sijainti katutasossa; niihin poiketaan kahville impulsiivisesti herkemmin kuin kahdeksannessa kerroksessa sijaitsevaan kahvilaan. Molempien puolella on myöskin niiden status varsinkin nuorten silmissä: niiden koetaan olevan tuulahdus suuren maailman kulttuuria. Fazer Café 8th Floorin puolella ovat kuitenkin sen suomalaisuus, sijainti katuhälyn yläpuolella ja ulottumattomissa, ja symbioosi Stockmannin kanssa: Fazerin ja Stockmannin yhteistyö on jatkunut jo pari vuosikymmentä, ja monelle asiakkaalle perinteikkyyks ratkaisee. 8th Floor ei ehkä ole vahvoilla impulssikahvittelussa, mutta sinne tullaan tarkoituksella nauttimaan.

2.2 Fazer Café AINOA

Maaliskuussa 2017 Tapiolaan kauppakeskus AINOAn avattu Fazer Café AINOA on Fazer Café –ketjun uusin jäsen. Kuten samaan aikaan avattu ympäröivä kauppakeskus, sekin on vielä hieman lapsenkengissään ja hakee paikkaansa. Kuten Fazer Café 8th Floorin, myös AINOAn lähiympäristössä asuu paljon iäkkäitä, varakkaita ihmisiä, jotka ovat asioineet Tapiolan Stockmannilla vuosikausia. Nuorten ja perheellisten osuus Tapiolan asukkaista on kuitenkin kasvamassa, ja varsinkin Länsimetron avautumisen odotetaan lisäävän nuorehkoja asukkaita ja yrityksiä asemien ympärille.

Tällä hetkellä Fazer Café AINOAn pahin kilpailija on samassa kauppakeskuksessa sijaitseva Kaisan Café. Vuonna 1987 perustettu Kaisan Café on ehtinyt vakiinnuttaa asiakuntaansa jo pitkän aikaa, ja Fazer Café tulee sen apajille Espoon ensimmäisenä Fazer Café –pisteenä. Kaisan Cafén valttikortteihin lukeutuvat myös itsetehdyt pullat ja alhaiset hinnat. Lisäksi Fazer Café AINOAA vastapäätä on Johto Cafén toimipiste, ja pienen matkan päässä Fazerin oma leipomokahvila, jonka tuote painottuu enemmän leivän ja pullan ulosmyyntiin. Muutoin Tapiolan alue on suuressa murroksessa, ja Fazer Café AINOA pyrkii vakiinnuttamaan asemaansa ennen Länsimetron valmistumista, minkä odotetaan vilkastavan koko Tapiolan liiketoimintaskeneä.

3 Kehittämiskohde

Kehityskohteekseni valikoitui alun perin Fazer Café 8th Floorin viikkosiivouslista, joka laajeni sittemmin kattamaan myös Fazer Café AINOAn viikkosiivouslistat, niin keittiön kuin salinkin puolelle. Valinta perustui omiin ja kollegoideni kokemuksiin aiemman viikkosiivouslistan puutteellisuudesta, riittämättömyydestä ja epätarkkuudesta sekä kahden eri vuoropäällikön pyyntöön.

Vaikka viikkosiivouslista ei olekaan perinteisessä merkityksessä tuote tai palvelu, se on kuitenkin tärkeä osa molempia. Osana suurta, perinteikästä suomalaista yhtiötä ja keskivertoa parempilaatuiseksi itsensä brändännyttä ja hinnoitellutta kahvilakonseptia katson, että ensiluokkainen siisteys ja puhtaus sekä niiden omavalvonta ovat olennainen osa tuottamme. Sen sijaan viikkosiivouslistan uudistaminen käytännöllisempään, selkeämpään ja helpommin toteutettavaan suuntaan varmistaa, että tuosta siisteydestä ja puhtaudesta huolehtiminen nivoutuu luontevasti osaksi palvelua asiakkaan silmin miellyttävien tavoin.

3.1 Kehittämismenetelmät

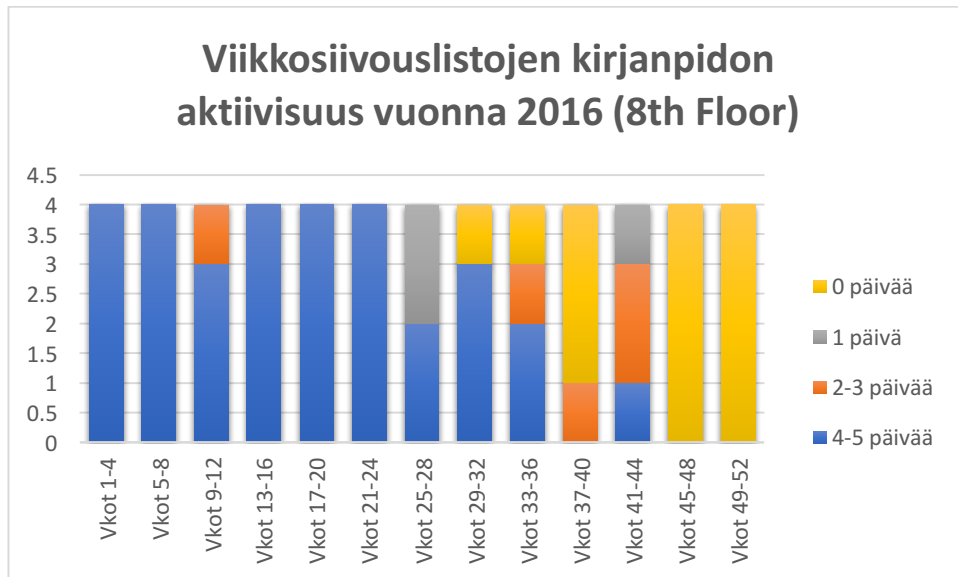
Kehitystyöni alkoi edellisen vuoden siivouslistoihin perehtymisestä ja siihen liittyvien puutteiden ja kehityskohteiden havainnoimisesta. Fazer Café 8th Floorissa vuonna 2016 käytössä ollut viikkosiivouslista (Liite 1) oli päivätasolla tarkka, mutta tehtäviltään löyhähkö. Lisäksi monet listalla olevat tehtävät eivät olleet enää ajantasaisia, ja jotkut olivat muotoilultaan epätarkkoja. Aluksi tutkin, kuinka aktiivisesti työntekijät olivat kirjanneet siivoustyönsä listaan vuonna 2016. Uuden listan rakentaminen alkoi viikkotasolla tarpeellisten siivoustöiden listaamisesta.

3.1.1 Edellisen mallin kirjanpidon aktiivisuus

Työni alkoi vuoden 2016 siivouslistojen järjestelmällisellä tutkimisella. Kirjasin ylös, kuinka moni viikkolista oli jäänyt kokonaan käyttämättä, kuinka moneen oli kirjattu merkintä vain yhtenä päivänä, kuinka moneen kahtena tai kolmena, ja kuinka moneen neljänä tai viitenä. Vaikka myös lauantai ja sunnuntai on merkitty listaan, niille ei ole merkitty muuta tehtävää kuin ”Päivittäinen siisteys” ja ”Pölyjen pyyhintä”, joiden katson kuuluvan päivittäiseen rutiiniin sellaisenaan. Koska kyseisille viikonpäiville ei ole määritelty mitään erityisesti viikkosiivottavaa, olen jättänyt ne huomiotta laskuissani. Listat, joissa merkintä oli tehty neljänä tai viitenä eri päivänä, katsottiin aktiivisesti käytössä olleeksi. On kuitenkin

syytä huomauttaa, että kaavio esittää ainoastaan kirjanpidon aktiivisuuden vuonna 2016, ei siivouksen itsensä.

Kaavio 1.



Kuten kaaviosta 1 ilmenee, siivouslistojen käytön aktiivisuus on ollut ylimmillään vuoden alussa, erityisesti viikoilla 1-8 sekä 13-24, ja alimmillaan aivan loppuvuodesta. Viikoilla 24-52 kirjanpito on jäänyt peräti kokonaan tekemättä.

3.1.2 Viikonpäiväajan ongelma ja työajan paras mahdollinen hyödyntäminen

Erilaiset viikottasolla tehtävät puhtaanapitotoimenpiteet oli jaettu valmiiksi tietyille viikonpäiville. Jaottelu huomioi lähinnä sen, että jokaiselle arkipäivälle (maanantaista perjantaihin) oli yhtäläinen määrä tehtäviä, pikemminkin kuin sen, kuinka kauan kuhunkin tehtävään kuluu aikaa. Esimerkiksi keskiviikon tehtävälistalle on asetettu ”kahvipisteen maito[vetolaatikoiden] pesu” sekä ”kassapisteen järjestäminen ja siistiminen”, joista varsinkin ensimmäinen vie jo yksistään reilusti aikaa, sillä vetolaatikot täytyy tehtävää varten tyhjentää, irrottaa kiskoilta, pestä, palauttaa paikoilleen ja täyttää uudelleen oikeassa järjestyksessä. Optimaalisessa tilanteessa, jossa työntekijä voisi keskittyä vain ja ainoastaan tehtävään ilman keskeytyksiä, sillä oletusarvolla, että vetolaatikoiden puhdistuksen tarve on normaalilla tasolla, työn voisi suorittaa 15-20 minuutin aikana. Tämä on kuitenkin erittäin optimistinen arvio tehtävään kuluvasta ajasta, ellei pisteessä ole toista työntekijää, joka pystyy tehtävän aikana palvelemaan asiakkaita. Koska kyseisessä pisteessä kuitenkin ollaan pääsääntöisesti yksin, tehtävään saattaa helposti upota useita tunteja, joiden

aikana työntekijä tyhjentää ja puhdistaa laatikot yksi kerrallaan asiakkaiden lomassa. Vastapainoisesti torstain viikkosiivoustehtäviksi on kirjattu ”Mikrouunin (sic) pesu, maustepöydän pyyhintä (sic) ja täydennys”, jotka yhdessäkin vievät harvoin yli viisi minuuttia työntekijän aikaa.

Epätasapainoisen ajankäyttöjakauman lisäksi viikonpäiville valmiiksi jaetun tehtävälisan heikko puoli oli juuri tuo suunnitelmallisuus. Vuosien saatossa havaitsin usein, että sekä minä että muut työntekijät tekivät usein rauhallisinakin päivinä vain juuri kyseiselle viikonpäivälle ajoitetut tehtävät. Vaikka aikaa olisikin ollut, seuraavan päivän työ jäi helposti tekemättä, koska sitä ei vielä tarvinnut tehdä. Tilalle toki usein keksittiin muuta yleishyödyllistä puuhaa, mikä ei sinänsä ole huono asia. Koen kuitenkin, että nuo hiljaiset tunnit olisi ollut hyvä käyttää ennaltaehkäisevästi niiden töiden tekemiseen, jotka joka tapauksessa pitäisi kerran viikossa tehdä; hiljaista päivää saattoi hyvin seurata kiireinen loppuviikko, jolloin nuo vuoroaan odottamaan jääneet työt jäivät monesti tekemättä.

Päätöstä jättää esimerkiksi tiistain työt tiistaille sen sijaan että tekisi ne pois alta hiljaisena maanantaina selittää ilmiö nimeltä *prokrastinaatio*, eli taipumus aloittaa työt viimeisellä mahdollisella hetkellä. Se on erityisen yleistä, kun edessä oleva työ ei ole mieleistä tai on jopa suorastaan epämiellyttävä (Weiten et al., s. 123) – kuten vaikkapa siivous tai esseiden kirjoittaminen. Viikonpäivien mukaan määritellyt siivoustehtävät luovat pieniä deadlineja. Motivaatiopsykologia tukee ajatusta tämän taustalla: runsas määrä pieniä deadlineja on usein helpompi kohdata kuin yhden ison työn palautus tietyn määräajan jälkeen. Toteutuessaan tämä takaisi, että kaikki työt tulevat tehtyä sovittuna ajankohtana. Aiempia siivouslistoja tarkasteltuani ja työntekijöitä haastateltuani (n=15) olen kuitenkin todennut, että tämä lähestymistapa ei ole välttämättä kaikkein taloudellisin.

Kahvilan päivittäinen liikevaihto on keskimäärin X euroa Fazer Café 8th Floorissa ja pienemmässä Fazer Café AINOAssa Y euroa¹. Maanantain ja tiistain keskimääräinen liikevaihto on vain 80 % tyypillisestä päivittäisestä liikevaihdosta. Miehitys on kuitenkin pitkälti sama, keskimäärin XX toteutunutta työtuntia päivässä Fazer Café 8th Floorissa ja YY toteutunutta työtuntia Fazer Café AINOAssa. Fazer Café AINOAn työtunteihin on laskettu mukaan myös keittiön tunnit, sillä keittiö on suoraan asiakastilojen yhteydessä ja keittiön henkilökunta on tiiviisti mukana asiakaspalvelussa ja salin toiminnassa. Fazer Cafe 8th Floorin keittiö on erillään kahvilasta ja pyörittää kahvilan lisäksi henkilöstöravintolaa, lou-

¹ Luvut ovat viitteellisiä.

nasravintolaa, samppanjabaaria ja A la Carte –ravintolaa; nämä keittiötunnit on jätetty laskelmista pois selkeyden vuoksi. Kaavio 2 havainnollistaa, kuinka liikevaihto jakautuu toteutuneille työtunneille viikonpäivittäin.

Kaavio 2.

(Kaavio poistettu tästä versiosta.)

Näitä XX ja YY työtuntia päivässä² voidaan pitää minimimiehityksenä, sillä siitä on tällä hetkellä liki mahdotonta joustaa ilman, että palveluun ja työviihtyvyyteen perustavanlaatuisesti vaikuttavat seikat kuten tiskistä huolehtiminen, tauotus ja (Fazer Café AINOAn tapauksessa) kuusi kerrosta alempana sijaitsevassa varastossa käyminen vaikeutuisivat kohtuuttomasti. Fazer Café 8th Floorissa henkilöstöä vaatii liiketilan suuri koko: parisataa asiakaspaikkaa ja vieressä sijaitseva samppanjabaari, jonka valvominen on varsinkin baarin rauhallisina aikoina usein kahvilan vastuulla, vaativat useamman käsi- ja silmäparin, samoin toisella puolen kerrosta sijaitsevat keittiö ja varastot. Välivuoroa on usein mahdollista hiukan lyhentää jommastakummasta päästä, mutta ei kokonaan poistaa. Fazer Café AINOAn tapauksessa tilanne saattaa parantua liiketiloja ympäröivän ostoskeskuksen remontin ja uudistumisen yhteydessä, jolloin kulku liiketilasta varastoon voi onnistua yhdellä hissillä, mutta tilannetta voidaan arvioida uudestaan aikaisintaan vuonna 2019, jolloin tämä muutos on tarkoitus toteuttaa.

Kuten yllä oleva kaavio osoittaa, liikevaihto per toteutunut työtunti on siis maanantaina ja tiistaina vain 56-59 % parhaimman viikonpäivän, lauantain, liikevaihdosta per toteutunut työtunti. Alkuviikon työtunnit ahmaisevat siis merkittävästi suuremman osan päivän tuotoista ja tulevat siten työnantajalle kalliimmiksi. Koska alkuviikon palkkakuluja voi kuitenkin pienentää vain tiettyyn rajaan asti ilman, että kahvilan toiminta kärsii suuresti tai käy mahdottomaksi, ehdotan, että näistä kalliista, keskimääräistä vähemmän tuottavista tunneista pyritään saamaan irti kaikki mahdollinen hyöty, jolloin niillä on edes välillinen positiivinen vaikutus myynnin ja palvelun parantamiseen.

Hiljaiset hetket voivat toki ajoittua mille tahansa viikonpäivälle, vaikka statistisesti ne keskittyvätkin enemmän viikon alkupuolelle; tämän vuoksi katson tärkeäksi, ettei siivousteitä aikatauluteta nimenomaan maanantaille ja tiistaille. Varsinkin kesällä sateinen maanantai voi olla odottamattoman kiireinen päivä, kun taas aurinkoinen lauantai saattaa laahata reilusti budjetin perässä. Uusi lista rohkaisee hyödyntämään hiljaisia tunteja, olivat ne

² Pyhäisiä ei ole huomioitu laskelmassa.

minä viikonpäivänä hyvänsä. Samoin tarkoitus on rohkaista tekemään lyhyitä, nopeasti suoritettavia siivoustoimenpiteitä rauhallisina hetkinä kiireen välissä ja aikaa vieviä toimenpiteitä selvästi hiljaisempina päivinä.

3.1.3 Sijoittelu

Vaikka viikkosiivouslistan sijoittelu vaikuttaa mitättömältä asialta, sillä voi olla suuri vaikutus kirjanpidon aktiivisuustasoon ja uuden listan onnistumiseen. Jo aiemmin listan sijoittelussa oli pyritty löytämään paikka, joka olisi työntekijöille näkyvä mutta asiakkaille mahdollisimman huomaamaton. Lista oli sijoitettu Fazer Café 8th Floor –kahvilan kassalle, kaapin oveen liimattuun muovikoteloon. Kyseinen kassapiste on pienellä korokkeella sijaitseva ”karsina”, jota kiertävät tarjottimelle suunniteltu tiski, matala takaseinä ja yksi ovi: kassahenkilö istuu usein tuolilla ollakseen asiakkaan silmien tasalla. Muovikotelo oli liimattu kassapisteen sisäseinällä olevaan liu’utettavaan kaapinoveen, jolloin sen yläreuna oli juuri ja juuri työntekijän polven korkeudella. Sijainti oli asiakkaan silmin kohtalaisen huomaamaton, joskaan ei täysin piilossa – tiskin reunan yli pystyi helposti lukemaan listan sisällön. Lähes yhtä huomaamaton se oli myös työntekijöiden silmille, koska se sijaitsi niin matalalla.

Vanhan sananlaskunkin mukaan se, mikä on poissa silmistä, on myös poissa mielestä. Jeffrey ja Laurie Ford kehottavat teoksessaan *Deadline Busting: How to Be a Star Performer in Your Organization* (2005) käyttämään eräänlaista deadline-pistetaulukkoa, joka sijoitetaan näkyvälle paikalle, jotta jokaisen työntekijän on helppo seurata viikon tehtävälisan etenemistä ja toteutumista ja siten hahmottaa oman työpanoksensa rooli suuremmissa kokonaisuudessa (s.68). Näkyvälle paikalle sijoitettu lista toimii jo itsessään muistutuksena sekä tehdä listalla olevat työt, että huolehtia siitä, että se tulee kirjatuksi.

Uuden listan menestyksen vuoksi oli siis oleellista löytää sille optimaalisempi sijainti. Edellisen listan luomisen ja sijoittelun jälkeen toteutettu remontti tarjosi siihen mahdollisuuden: osittain suljetun, osittain matalien seinien suojaaman ”takatilan”, jossa kahvilan kylmäsäilytyslaitteet ovat. Siellä lista sijoitettiin seinälle työntekijän silmän korkeudelle paikkaan, josta asiakas näkee listan, mutta ei pysty lukemaan sitä, mutta josta työntekijän on vaikea olla huomaamatta sitä. Fazer Café AINOAssa toimipaikan pieni koko helpotti siivouslistan sijoittamista: keittiön kylmiön oven ohi jokainen kulkee kymmeniä kertoja päivässä, ja listoja (salin ja keittiön erilliset listat) on vaikea olla huomaamatta.

3.1.4 Käytettävyys ja ekologisuus

Fazer Café 8th Floorin työntekijöitä haastatellessa ilmeni, että moni piti aiempaa siivouslistaa epäselvänä, eikä ollut aina ihan varma, mihin listaan kirjatut toimenpiteet viittasivat. Esimerkiksi tiistaille kirjattu ”Kaikkien lasihyllyjen pyyhintä” (Liite 1) aiheutti hämmennystä, sillä kahvilassa ei ole lasisia hyllyjä, eikä myöskään hyllyjä, joilla säilytetään juomalaseja. Tämä listan kohta lienee jäännettä kahvilasta ennen remontteja, joskaan tällaisia hyllyjä ei ole ollut kyseisessä kahvilassa useaan vuoteen. Uusia listoja tehdessäni pyrin siis ilmaisemaan mahdollisimman tarkasti, missä ja mitä oli tarkoitus tehdä ja esimerkiksi määrittämällä tarkemmin, mihin laitteeseen viittaa: ”Kylmiön pesu (laite 2)” (Liite 4).

Käytettävyyden nimissä päätin myös muuttaa koko listan ulkonäköä. Tämä tuli osittain siitä, että halusin poistaa viikospäiväkohtaisen jaottelun ylempänä käsiteltyjen syiden takia. Pidin taulukkomallia myös selkeämpänä ja helpommin luettavana, listana, josta on helppoa poimia töitä tai osoittaa niitä harjoittelijoille tehtäviksi. Rasti ruutuun –malli näyttää konkreettisesti, paljonko on jo tehty ja kuinka paljon on vielä tekemättä. Luovuin nimikirjaimista, koska edellisen vuoden listoissa oli paljon TET-harjoittelijoiden ja kesätyöläisten nimikirjaimia, ja koin tärkeämmäksi, että työt kirjataan tehdyiksi, kuin että syynätään, kuka ne on tehnyt.

Ekologisuuspuoli sen sijaan on pieni, mutta merkityksellinen asia: laittamalla monen viikon merkinnät samalle sivulle siivouslistoihin käytetään merkittävästi vähemmän paperia.

4 Päätelmät

Projektin valvottu vaihe, ensimmäiset neljä viikkoa, sujuivat erinomaisesti. Ensimmäiset neljä viikkoa 8 tai 9 listan 15 tehtävästä oli merkitty tehdyiksi tiistai-iltaan mennessä, mikä tuki teoriaani siitä, että alkuvuikko olisi yleensä optimaalinen ajankohta tehdä suuri osa viikoittaisista toimenpiteistä pois alta. Ensimmäiset neljä viikkoa kaikki 15 tehtävää tulivat myös kaikki tehdyiksi. Seuraavat viikot olivat hieman heikompia: viidentenä ja kuudentena testiviikkona vain 9/15 viikkosiivoustehtävää tuli tehdyksi, seitsemäntenä vain 6/15. Kahdeksantena ja kymmenentenä viikkona listan käytön suhteen oli taas skarpattu, ja kaikki 15 oli kirjattu tehdyiksi. Näiden väliin jäänyt yhdeksäs viikko oli tähän asti heikoin: vain 5/15 tehtävää oli kirjattu tehdyksi. Kyseiselle viikolle osui myös Stockmannin Hullut päivät –alennuskampanja, minkä aiheuttama kiire saattaa selittää siivouslistan saamaa vähäistä huomiota. Hullujen päivien jälkeen suunta on kääntynyt taas ylöspäin.

Fazer Café AINOAn siivouslistat ovat myös jääneet varsinkin avauksen keskellä vähäiselle huomiolle, ja parilta ensimmäiseltä viikolta merkintöjä on ymmärrettävästi vain hiukan. Tahdin normalisoitua ja hiljennyttyä siivouslistaan on kuitenkin kiinnitetty enemmän huomiota, ja siivoustoimenpiteiden kirjanpitäminen on asettunut uomiinsa oikein hyvin. Pienessä paikassa tuntuu olevan helpompaa pitää huolta kirjanpidon toteutumisesta kuin isossa. AINOAssa työntekijät ovat myöskin ottaneet tavaksi laittaa nimikirjaimensa ruutuun rastin sijasta, mikä tuntuu toimivan siellä odotettua paremmin. Usein listasta näkyy, että sama ihminen on tehnyt suuren osan tietyn viikon toimenpiteistä, mikä viittaa juuri siihen, että rauhallisena päivänä yksi ihminen on käyttänyt työaikansa viisaasti ottamalla paikan siisteyden vastuulleen.

Työntekijöiden palaute listasta ja sen sijoittelusta on ollut pääosin positiivista. Parannusehdotuksia on tullut muutamia koskien listalla olevia toimenpiteitä – esimerkiksi Fazer Café AINOAn listalla olevien jääkoneiden pesua ei katsota tarpeelliseksi aivan viikoittaisella tasolla. Sekä 8th Floorissa, että AINOAssa työntekijät ovat kokeneet uuden järjestelmän, jossa töitä ei ole valmiiksi jaettu viikonpäiville, mielekkääksi. Myös siitä on tullut positiivista palautetta, että listan täytyessä jokainen näkee konkreettisesti, mikä vaikutus omalla työllä on ollut, ja kuinka oma työpanos toimii osana kokonaisuutta. Varsinkin AINOAssa, jossa työntekijät merkitsevät työn tehdyksi nimikirjaimillaan, työntekijät tuntevat tutun tietynlaista ylpeyttä siitä, että omat nimikirjaimet esiintyvät listalla usein.

Sijainti on selvästi parantanut listan käyttöastetta ja kirjanpitoa, ja tuntuu varsinkin Fazer Café AINOAssa toimivan hyvin. Näkyvällä paikalla ja silmän tasolla listaa muistetaan käyttää selvästi enemmän kuin aiempaa, ”piilossa” ollutta versiota.

Fazer Café 8th Floorissa käyttöaste on pudonnut sen jälkeen, kun lakkasin valvomasta projektia olemalla fyysisesti paikalla, mikä selvästi vaatii kehitystä. Kyse voi kuitenkin myös olla viimeaikaisista henkilöstömuutoksista 8th Floorissa. Arvioin, että kehitysprojekti on ollut tähän mennessä onnistunut, mutta tulee vastaisuudessakin vaatimaan kehitystä: 8th Floorissa seurannan ja valvonnan osalta, ja AINOAssa listalla olevien toimenpiteiden osalta, kunhan uuden kahvilan toiminta tasoittuu ja siivouksen rytmi selkeytyy. Siivouslistan ja sen kirjanpidon vaikutusta tilojen ja laitteiston kuntoa ylläpitävänä ja siten sen vaikutusta asiakas- ja työntekijätyytyväisyyteen on vaikea mitata, mutta uusi lista tuntuu tuoneen viikkosiivoukseen järjestelmällisyyttä ja tietynlaista uutta puhtia, ja niiltä osin uskon vaikutuksen olevan positiivinen.

Lähteet

Ford, J., Ford, L. 2005. Deadline Busting: How to Be a Star Performer in Your Organization. iUniverse Inc. Lincoln, NE.

Evira 2015. Ohje ilmoitettujen elintarvikehuoneistojen elintarvikehygieniasta (16025/4). Luettavissa: <https://www.evira.fi/globalassets/tietoa-evilasta/lomakkeet-ja-ohjeet/elintarvikkeet/elintarvikehuoneistot/ohje-ilmoitettujen-elintarvikehuoneistojen-elintarvikehygieniasta-20.8.2015-netti.pdf>. Luettu 25.4.2017

Evira 2015. Oiva-arviointiohjeet ilmoitetuille elintarvikehuoneistoille. Luettavissa: <https://www.oivahymy.fi/wp-content/uploads/2016/05/oiva-arviointiohjeet-ilmoitetut-1.1.2017.pdf>. Luettu: 27.4.2017.

Weiten, W., Dunn, D., Hammer, E. 2009. Psychology Applied to Modern Life: Adjustment In the 21st Century. 10. painos, 2012. Wadsworth. Belmont, CA.

Liite 1. Fazer Café 8th Floorissa vuonna 2016 käytetty siivouslista

VIKKOSIIVOUSLISTA CAFE

Toimenpide	PVM	Kuittaus (nimikirjaimet)
------------	-----	--------------------------

Maanantai:

Lasiseinämien pyyhintä lasinpesuaineella

Tiskien pesu taikakivellä

(Eryityisesti isojen leipälautasten pöytä)

Tiistai:

Kaikkien lasihyllyjen pyyhintä

Cafe-tiskin pölyjen pyyhintä, lastentuolien pyyhintä

Keskiviikko:

Kahvipisteen maitovetarien pesu,

kassapisteen järjestäminen ja siistiminen

Torstai:

Mikrouunin pesu, maustepöydän pyyhintä

ja täydennys

Perjantai:

Linjastojen seinämien pyyhintä roiskeista

Tarjotintasojen pyyhintä pölystä

Lauantai & Sunnuntai

Päivittäinen siisteys! Pölyjen pyyhintä!

Liite 2. Uusi siivouslista (Fazer Café 8th Floor)

CAFEN VIKKOSIIVOUSLISTA 2017

päivitetty 30.1.2017

Cafén kassa hoitaa nämä, mutta on kaikkien yhteisellä vastuulla että tulevat tehdyksi! Auttakaa ja muistuttakaa toverit! Rasti ruutuun kun tehdy.

Viikon numero	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Caféa kiertävien lasiseinien pesu lasinpesuaineella																	
Pöytätasojen pesu taikakivellä																	
Espressokoneen siivöiden irrotus ja pesu																	
Kahvipisteen maitovetarien pesu																	
Kahvipisteen maitokaapin pesu																	
Kassapisteen siistiminen ja täydentäminen																	
Mehukaapin pesu																	
Leipäkaapin pyyhkiminen sisältä ja ulkoa																	
Cafén syöttötuolien pyyhkiminen																	
Viinilasipöydän ja yllä olevien hyllyjen pyyhkiminen pölystä																	
Jädepisteen ja -astatelineen pyyhkiminen + lisukkeiden täyttö																	
Tarjoitintasojen pyyhkiminen																	
Vesiastioiden pesu																	
Maustepöydän siistiminen ja täyttö																	
Mikroaaltouunin pesu																	

HUOMI Ma-ilta sammuttaa espressokoneen ja ti-aamu pesee koneen siivilät! Lisäksi keskiviikkoittaisin jädealtaan sulatus ja pesu!

Liite 3. Uusi viikkosiivouslista (Fazer Café AINOA, salin puoli)

SALIN VIIKKOSIIVOUSLISTA 2017

päivitetty 14.3.2017

On kuitenkin kaikkien yhteisellä vastuulla että tulevat tehdyksi! Auttakaa ja muistuttakaa toverial Rasti ruutuun kun tehty.

Viikon numero																				
Tiskin lasiseinien ja vitrinien pesu lasipesuaineella																				
Valkoisten pöytäsojen pesu taikavivellä																				
Kahvipisteen maitovetarien pesu																				
Salde- ja toastvetarien pesu																				
Take Away -pöydän siistiminen ja täydentäminen																				
Kassapisteen siistiminen ja täydentäminen																				
Kakkuakaapin pesu																				
Roskisten pesu																				
Tiskikoneen pesu																				
Syöttötuolien ja totemien pyyhkiminen																				
Puuhyllyjen pyyhkiminen pölystä																				
Tarjointasojen pyyhkiminen																				
Jäätäläkoneen pesu																				
Jäämurskakoneen pesu																				
Mikroaaltouunin pesu																				
Uunin pesu perjantaisin																				

Liite 4. Uusi viikkosiivouslista (Fazer Café AINOA, keittiön puoli)

KEITTIÖN VIIKKOSIIVOUSLISTA 2017

päivitetty 14.3.2017

On kuitenkin kaikkien yhteisellä vastuulla että tulevat tehdyksi! Auttakaa ja muistuttakaa toveria! Rasti ruutuun kun tehty.

Viikon numero																				
Keittiön vetarien pesu																				
Kylmion pesu (laitte 2)																				
Kylmion pesu (laitte 3)																				
Hyllyjen pesu																				
Jäätärin pesu																				
Silvouskaapin järjestäminen ja täydentäminen																				
Huuvien pesu																				
Varaston kylmion pesu																				
Varaston pakkasen lakaisu ja siistiminen																				
Varastotilan lakaiseminen ja siistiminen																				