



Markkinatutkimus vuokrauksenhal- lintaohjelmistoista

Olli Jylhä & Joni Niittyniemi

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Markkinatutkimus vuokrauksenhallintaohjelmistoista

Olli Jylhä & Joni Niittyniemi
Liiketalous
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2019

Olli Jylhä & Joni Niittyniemi

Markkinatutkimus vuokrauksenhallintaohjelmistoista

Vuosi 2019 Sivumäärä 37

Tämän opinnäytetyön aiheena on markkinatutkimus vuokrauksenhallintaohjelmistojen ilmiöistä ja trendeistä. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona suomalaiselle vuokrauksen- ja kiinteistöhuollonhallinnan ohjelmistoja tuottavalle Kupari Solutions Oy:lle.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia tarpeita ja vaatimuksia kiinteistöjä ja toimitiloja hallinnoivilla yrityksillä on vuokrauksenhallintaohjelmistoihin liittyen. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin, onko eri toimialoilla toimivilla yrityksillä toimialakohtaisia tarpeita ohjelmistoja kohtaan. Tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan hyödyntää ohjelmistokehityksessä, jotta ohjelmistot vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita.

Opinnäytetyön tehtävänanto saatiin toimeksiantajalta kesällä 2018. Tutkimustyö toteutettiin syksyn 2018 ja alkutalven 2019 aikana. Vastaavanlaisia tutkimuksia ei ole julkaistu aiemmin toimialalta Suomessa. Tutkimuksen toteuttamiseen käytettiin apuna eri teorialähteitä markkina- ja kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Tämän avulla tutkimuksesta saatiin tehtyä mahdollisimman luotettava ja eettinen. Teorialähteinä käytettiin eri kirjallisuus- ja internetlähteitä. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena teemahaastatteluina yrityksille puhelimitse ja sähköpostitse. Vastauksia saatiin yhteensä 24. Tutkimuksessa perehdyttiin kiinteistöalan trendeihin ja ilmiöihin myös haastatteluiden ulkopuolisten lähteiden avulla mahdollisimman kattavan tutkimuksen saavuttamiseksi.

Tutkimuksen mukaan yleinen mielikuva toimialalla on, että vuokrauksenhallintaohjelmistoja tarjoavat palveluntarjoajat ovat jääneet kehityksessä jälkeen ja, että vuokrauksenhallintaohjelmistot eivät vastaa asiakkaiden tarpeita, koska toimintoja on joko liikaa tai liian vähän. Ongelmat kiteytyvät lähinnä räätälöintimahdollisuuksien puutteeseen. Suurimpina ilmiöinä ja trendeinä alalla pidettiin digitalisoitumista sekä sähköisen asiakasrajapinnan merkityksen lisääntymistä.

Olli Jylhä & Joni Niittyniemi

Market study on real estate property management softwares

Year	2019	Pages	37
------	------	-------	----

The subject of the thesis is the phenomena and trends of real estate property management softwares. The thesis was carried out as an assignment for a Finnish real estate property management and maintenance software developing company, Kupari Solutions Ltd.

The purpose of this study was to chart, which kind of needs and demands real estate investors have for the softwares they use to control their rental processes. Furthermore, the study examined whether there are industry-specific demands regarding the softwares' features. The results of the study can be used in software development to produce better-customized softwares to match the customer demands.

The thesis project was assigned in the summer of 2018 and the study was executed during the fall of 2018 and early winter 2019. There is a lack of similar published academic researches about this subject in Finland. Different theoretical sources of market research and qualitative research were utilized in order to make the study reliable and ethical. The theories were based on multiple different literature and internet sources. The thesis was conducted as a qualitative study using theme interviews as the principle method. The interviews were carried out by phone and e-mail and the total amount of interviews was 24. The study also explored trends and phenomena in the real estate sector through non-interview sources to obtain the most comprehensive research possible.

According to the study, the overall state of the industry is that the service providers have fallen behind in software development, and that the real estate property management softwares do not meet the customers' demands as the softwares have too many features or there is a lack of them. The problems mainly focus on the lack of customizing the software. The biggest trends and phenomena in the industry were digitalization and increased significance of a digital customer interface.

Keywords: Rental management, Market research, Qualitative research, Corporate interviews

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Kupari Solutions Oy ja toimialan yleiskatsaus	6
1.2	Vuokrauksenhallintaohjelmistot.....	6
1.3	Tutkimuksen tausta ja tavoite	7
1.4	Tutkimuksen rajaukset.....	8
2	Kiinteistö- ja ohjelmistoala Suomessa	8
2.1	Kiinteistöala Suomessa	8
2.2	Ohjelmistoala Suomessa	8
3	Tutkimusmenetelmät	9
3.1	Markkinatutkimus	10
3.2	Kvalitatiivinen tutkimus	10
3.3	Aikaisemmat tutkimukset	12
4	Haastattelut ja niiden tulokset	12
4.1	Onko organisaatiollanne käytössä vuokrauksenhallintaohjelmisto?	15
4.2	Vuokrauksenhallintaohjelmiston merkitys yrityksen toiminnalle ja integraatiot..	16
4.3	Erikoisvaatimukset vuokrauksenhallintaohjelmistoille	16
4.4	Muutokset tulevaisuudessa	18
4.5	Kiinteistöhuolto osana vuokrauksenhallintaohjelmistoa	19
4.6	Käyttäjätyytit vuokrauksenhallintaohjelmistoissa	19
4.7	Yritysten historiikki vuokrauksenhallintaohjelmistojen kanssa	19
4.8	Yleinen mielikuva vuokrauksenhallintaohjelmistoista ja palveluntarjoajista	20
4.9	Kupari Solutions Oy:n ja suomalaisten palveluntarjoajien tunnettuus	21
4.10	Vapaa sana	21
5	Kehitysideat	23
5.1	Digitalisaatio, tekoäly ja esineiden internet IoT	23
5.2	Ohjelmistojen toiminnot ja kehitystyö.....	24
5.3	Markkinoinnin kehittäminen	25
5.4	Kiinteistöalaa muokkaavat trendit ja ilmiöt	26
6	Yhteenveto ja pohdinta	27
	Lähteet	30
	Taulukot	33
	Liitteet.....	34

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on markkinatutkimus vuokrauksenhallintaohjelmistoista, joka toteutetaan suomalaiselle ohjelmistoalan yritys Kupari Solutions Oy:lle. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, minkälaisia tarpeita ja vaatimuksia eri toimialoilla toimivilla yrityksillä on vuokrauksenhallintaohjelmistoihin liittyen sekä kuinka he kokevat tulevaisuuden vaikuttavan toimialaan. Tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan hyödyntää ohjelmistokehityksessä, jotta ohjelmistot vastaisivat paremmin asiakkaiden tarpeita.

1.1 Kupari Solutions Oy ja toimialan yleiskatsaus

Kupari Solutions Oy on suomalainen ohjelmistoalan yritys, joka on keskittynyt vuokrauksenhallinnan ja kiinteistöhuollon Software as a Service- eli SaaS-ohjelmistoratkaisuihin. SaaS-palveluilla tarkoitetaan ohjelmistoja, jotka sijaitsevat pilvessä ja, joita ylläpidetään palveluntarjoajan toimesta. SaaS-ohjelmistot ovat yleensä vuokrattavia ohjelmistoja, jotka toimivat internetiselaimen tai applikaatioiden välityksellä (Pilvi Cloud Company Ltd 2019). Yrityksellä on kaksi toimipistettä, jotka sijaitsevat Espoossa ja Jyväskylässä. Kupari Solutions Oy:n liikevaihto oli noin 1,3 miljoonaa euroa vuonna 2017 ja yritys työllistää 11 henkilöä (Suomen Asiakastieto Oy 2018). Kupari Solutions Oy:n tarjoamiin palveluihin kuuluvat vuokrauksenhallintaohjelmisto Kupari ESTATE sekä kiinteistöhuollon työnohjausjärjestelmä Kupari AVUX. Näiden lisäksi yritys harjoittaa myös kiinteistöomaisuuden hoitoa (Kupari Solutions Oy 2018). Kupari Solutions Oy:n asiakkaisiin kuuluvat mm. työeläkevakuutusyhtiöt, kauppakeskukset, asunotosäätötiöt, toimitilavuokrausta harjoittavat yritykset sekä kiinteistöhuoltoa harjoittavat yritykset.

Ammattimainen kiinteistösijoittaminen on lisääntynyt Suomessa 2010-luvulla. Samalla vuokra-asuntojen määrä on kasvanut markkinoilla (Kiinteistöalan tulostarkastus 1/2018). Vuokrauksenhallintaohjelmistoille on siis kysyntää markkinoiden perusteella. Suomessa ohjelmistoalan yrityksillä markkinanäkymä on hyvin myönteinen tällä hetkellä, kun kysyntää löytyy konsultoinnille ja suunnittelulle. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaiseman ohjelmistoalan ja teknisen konsultoinnin SWOT-analyysin mukaan vahvuuksia alalla ovat alan kasvu ja teknologinen edistys. Heikkouksia ovat mahdollinen osaajapula sekä rahoituksen puute. Mahdollisuuksiin lukeutuvat vientipotentiaali globaalille markkinalle sekä teknologian kehitys. Uhkakuvana pidetään puutteellista panostusta perustutkimukseen (Metsä-Tokila 2017).

1.2 Vuokrauksenhallintaohjelmistot

Vuokrauksenhallintaohjelmistot ovat järjestelmiä, joiden avulla yritykset ja organisaatiot hallinnoivat kiinteistökantoja. Vuokrauksenhallintaohjelmisto on työkalu asuntojen vuokrauksen hallintaan, sopimushallintaan, asiakkuuksien hoitoon sekä kiinteistöhallintaan. Ohjelmistoilla voidaan hallinnoida ja säilyttää kattavasti vuokrattuihin tiloihin ja asukkaisiin liittyviä tietoja.

Ohjelmistot antavat asukkaille mahdollisuuden suorittaa toimintoja, kuten saunavuoron tai parkkipaikan varaamisen sekä tarkastella asiakkuuteensa liittyviä tietoja vuokranantajan sähköisessä asiakasrajapinnassa. Vuokrauksenhallintaohjelmistoilla voidaan hallinnoida asuinkiinteistöjä sekä toimitiloja. Ohjelmistoihin voidaan myös integroida lisäksi kiinteistöhallinnan moduuleja, kuten kiinteistöhuolto, isännöinti ja muita käyttäjän tarvitsemia ohjelmistorajapintoja. Vuokrauksenhallintaohjelmistoja käyttävät esimerkiksi työeläke- ja vahinkovakuutusyhtiöt, asuntosäätiöt, asuntorahastot ja kiinteistöliiketoimintaa harjoittavat yhtiöt. (Kupari Solutions Oy 2018).

1.3 Tutkimuksen tausta ja tavoite

Tutkimuksen toteuttivat kaksi Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijaa Olli Jylhä ja Joni Niityniemi. Tutkimus toteutettiin opinnäytetyönä, eikä tutkimuksella ollut rahoitusta. Tutkimuksen tehtävänanto saatiin toimeksiantajayritykseltä Kupari Solutions Oy:ltä kesällä 2018, ja lupa tutkimuksen aloittamiseen saatiin lokakuussa 2018. Tutkimus on ollut pitkään toimeksiantajan tehtävälistalla, koska toimiala on kehittynyt huomattavasti lähivuosina ja toimialakohtaisesti eroavia palveluntarjoajia on ilmestynyt lisää markkinoille. Kupari Solutions Oy halusi selvittää tutkimuksessa, että heidän tietonsa markkinatilanteesta ja potentiaalisten asiakkaiden tarpeista ovat ajan tasalla. Tutkimus tässä mittakaavassa olisi ollut todella raskas ja kallis prosessi toteuttaa yrityksen ulkopuolisella konsultointiin erikoistuneella toimijalla. Tutkimuksen toteutus aloitettiin syksyllä 2018 ja tutkimus valmistui keväällä 2019. Vastaavanlaista tutkimusta ei ole aikaisemmin julkaistu Suomessa tässä mittakaavassa, joten tutkimus oli tarpeellinen. Toimeksiantaja voi jatkossa hyödyntää tehtyä tutkimusta liiketoimintansa suunnittelussa ja ohjelmistokehityksen tukena.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli, minkälaisia tarpeita ja vaatimuksia kiinteistöjä ja toimitiloja hallinnoivilla yrityksillä on vuokrauksenhallintaohjelmistoilta. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin, onko eri toimialoilla toimivilla yrityksillä toimialakohtaisia tarpeita ohjelmistoja kohtaan. Opinnäytetyössä vuokraustoimintaa harjoittavat yritykset jaettiin neljään eri segmenttiin. Nämä segmentit olivat yleiset asuntosäätiöt, opiskelija-asuntosäätiöt, sosiaali- ja terveysalan asuntosäätiöt sekä asuntosijoittamista harjoittavat finanssialan yritykset. Tutkimuksessa käsitellyistä yleisistä asuntosäätiöistä poikkeavat toimijat ovat opiskelija-asuntosäätiöt, asuntosijoittamista harjoittavat finanssialan yritykset sekä sosiaali- ja terveysalan asuntosäätiöt. Yleisellä asuntosäätiöllä tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan yritystä tai asuntosäätiötä, joka hallinnoi ainoastaan tavallisia vuokrattavia asuinkiinteistöjä tai liiketiloja. Yleisillä asuntosäätiöillä ei ole tiettyä kohderyhmää vuokraustoiminnassaan, kuten sosiaali- ja terveysalan kiinteistöyrityksillä tuettua asumista tarvitsevat henkilöt tai opiskelija-asuntosäätiöillä opiskelijat. Finanssialan yrityksiksi katsottiin mm. asuntorahastot, vakuutusyhtiöt ja rahoitusalan muut toimijat, joiden pääasiallinen liiketoiminta ei keskity asuntojen vuokraamiseen.

Opinnäytetyössä haluttiin selvittää Suomessa toimivien asuntoja vuokraavien yritysten tarpeita ja vaatimuksia vuokrauksenhallintaohjelmistoja kohtaan kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen.

1.4 Tutkimuksen rajaukset

Tutkimuksen yrityshaastattelujen kohteena olevat yritykset rajattiin Suomen sisällä operoiviin yrityksiin. Projekti rajattiin tiedon keräämiseen markkinatutkimuksella. Opinnäytetyötutkimuksessa kerätyn aineiston pohjalta esitetään kehitysideoita liiketoiminnan kehittämiseksi toimeksiantajayritykselle, mutta varsinainen ohjelmistokehitys ja liiketoiminnan kehitys käytännössä jätetään Kupari Solutions Oy:lle itse toteutettavaksi. Projektin rajauksesta on sovittu toimeksiantajayrityksen kanssa. Tutkimuksen ulkopuolelle rajattiin Kupari Solutions Oy:n nykyiset asiakkaat, koska toimeksiantaja halusi saada markkinatietoa ja näkemystä oman asiakaskunnan ulkopuolelta.

2 Kiinteistö- ja ohjelmistoala Suomessa

Tässä kappaleessa käsitellään kiinteistö- ja ohjelmistoalan vaikutuksia Suomessa.

2.1 Kiinteistöala Suomessa

Kiinteistö- ja rakennusalan suurklusteri muodostaa Suomessa Tilastokeskuksen mukaan noin 60 % Suomen kansanvarallisuudesta 760-968 mrd. €. Kiinteistöala ja rakennusteollisuus työllistävät välittömästi ja välillisesti noin puoli miljoonaa suomalaista taloustilanteen mukaan. VTT:n tutkimuksen mukaan kiinteistöalaksi laskettavat kiinteistöomistaminen, kiinteistöjen ylläpito ja kunnostus, kiinteistö- ja asuntokauppa sekä vuokraustoiminta kattavat noin 40 % koko toimialaklusterista. Rakentamisalan ja talotekniikan segmentti on noin 40 % ja muut kiinteistöalan tukitoimet kuten rahoitus, vakuutus, rautakauppa, tutkimus, koulutus, kuljetuspalvelut ja muut tukitoimet kattavat noin 20 % toimialasta. Vuonna 2017 Suomessa on noin 1,5 miljoonaa talorakennusta, joiden arvioitu kerrosala oli noin 480 miljoonaa neliometriä. Rakli Ry:n vuonna 2013 teettämän markkinatutkimuksen mukaan 63 % kiinteistökannasta oli asuinrakennuksia, 11 % teollisuusrakennuksia ja loput 26 % toimitiloja, liiketiloja, varastotiloja ja eri tyyppisiä valtiohallinnon rakennuksia (Lith, P 2018; Rakli Ry 2019).

2.2 Ohjelmistoala Suomessa

Ohjelmistoala on kasvanut Suomessa kovaa vauhtia viimeisten vuosikymmenten aikana. Vuonna 2006 IT-alalla työskenteli noin 33.000 työntekijää, kun taas vuonna 2015 alalla oli jo reippaasti yli 80.000 työntekijää. Vuonna 2008 ohjelmistoalan työn tuottavuutta pidettiin alhaisena sen manuaalisen luonteen ja käsityövaltaisuuden takia (Ali-Yrkkö, J. Martikainen, O. 2008; Työ- ja elinkeinoministeriö 2017). Nykyään ohjelmistoalan tuottavuus on parantunut huomattavasti digitalisaation ja automatisaation ansiosta. Tämän hetken suurimpana ongelmana alan kasvulle pidetään osaajapulaa. Ohjelmistoala tarvitsee nopeasti lähes 7000 uutta

koulutettua työntekijää alalle koko Suomeen paikkaamaan huutavaa työvoimapulaa (Helsingin kaupunki. 2018).

Alan liikevaihto pyörii 2010-luvun Suomessa noin 14-15 mrd. euron paikkeilla vuosittain. Ohjelmistoalan tulevaisuudennäkymiä pidetään erittäin valoisina työvoimapulasta huolimatta. Maailman megatrendeistä digitalisaatio läpäisee lähes kaiken toiminnan ja muokkaa perinteisiä toimialoja ohjelmistoalan toimiessa suunnannäyttäjänä digitalisaation maailmanlaajuisessa murroksessa (Metsä-Tokila 2017).

3 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusosa toteutettiin kvalitatiivisena markkinatutkimuksena, koska tavoitteena oli saada laajempia vastauksia perusteluineen suurelta ja eri segmentteihin jakautuneelta toimialalta. Tutkimus suoritettiin teemahaastatteluina puhelimitse ja sähköpostitse. Vastaavanlaista opinnäytetyötutkimusta ei ole aiemmin julkaistu Suomessa.

Tutkimuksen aluksi tutkittiin aiheeseen liittyvää teoriaa kirja- ja internetlähteistä. Teorian pohjalta tutkimukselle saatiin laadittua viitekehys ja tehtyä tutkimussuunnitelma. Samalla laadittiin lista kohdeyrityksistä tutkimuksen rajausten perusteella. Yritysten tiedot saatiin sähköisistä yrityshakupalveluista käyttäen erilaisia hakusanayhdistelmiä kiinteistöalaan liittyen.

Tutkimuksen toinen vaihe oli aineiston keruu yrityshaastatteluina teemahaastatteluiden muodossa. Opinnäytetyötutkimuksessamme päädyimme teemahaastatteluihin, koska niiden avulla saatiin kerättyä syvällistä ja laadullista tietoa kohderyhmältä. Rakenteeltaan teemahaastattelut voivat olla väljiä tai tiukan rakenteellisesti määrättyjä, jolloin haastattelussa on helpompi pidättäytyä tiettyihin tutkimuksellisiin teemoihin (Mäntyneva, Heinonen & Wrange 2008, 71). Tutkimushaastatteluissa käytettiin rakennettua runkoa, kuitenkin lisäten tarvittaessa tarkentavia lisäkysymyksiä johdattelua välttämällä.

Haastatteluja varten laadittiin kymmenen kysymyksen haastattelulomake, jota pystyi käyttämään puhelinhaastatteluissa ja sähköpostihaastatteluissa. Haastattelulomakkeen hyväksyttämiseen liittyen pidettiin vielä erillinen kokous Kupari Solutions Oy:n toimistolla. Toinen vaihe suoritettiin lokakuun 2018 ja tammikuun 2019 välisenä aikana.

Tutkimuksen kolmannessa ja viimeisessä vaiheessa kerätty aineisto analysoitiin ja kerättiin raporttiin. Analyysin pohjalta tehtiin johtopäätökset sekä toimialoittain, että yleisellä tasolla vuokrauksenhallintaan liittyen. Kolmas vaihe suoritettiin tammi-maaliskuussa 2019.

3.1 Markkinatutkimus

Markkinatutkimuksella voidaan selvittää mm. markkina-asemaa, ostopotentiaalia, uusia mahdollisia asiakasryhmiä, kasvumahdollisuuksia ja eri asiakasryhmien tarpeiden eroja ja muutoksia (Bergström & Leppänen 2015, 29; Rope 2005, 421). Markkinatutkimus onkin siis termi kaikelle sille tutkimustoiminnalle, jolla kohderyhmän ymmärtämistä etsitään ja saadaan (Tolvanen 2012, 11). Business-to-business markkinatutkimuksissa on oleellista selvittää kaikki yritykseen sekä ostamiseen osallistuvien henkilöiden ja ostoprosessiin liittyvät tekijät (Rope 2005, 430). Tutkimuksissa kerättävän aineiston pohjalta yrityksen on helpompi tehdä parempia päätöksiä kehittääkseen ja parantaakseen liiketoimintaansa (van Hamersveld & de Bont 2007, 37; Hague, Hague & Morgan 2013, 14).

B2B-tutkimuksissa selvitetään mm. asiakkaiden odotuksia, kulutuskäyttäytymisen muutoksia ja näkemyksiä siitä, mitä yhteistyökumppaneilta odotetaan hyvän asiakassuhteen jatkumiseksi (Taloustutkimus 2019). Näillä tutkimuksilla kartoitetaan lisäksi yritysasiakkaiden tarpeita tuotteista tai palveluista. Tutkimukset mahdollistavat myös uusien liiketoimintamahdollisuuksien löytämisen ja mahdollisten uhkien ennakoinnin (SiS International 2018). Kerätyn aineiston perusteella voidaan yrityksen sisällä lähteä suunnittelemaan ja ennakoimaan tuote- tai palveluratkaisuja, joiden avulla voidaan menestyä paremmin tulevaisuudessa (Rope 2005, 430).

Markkinoilta löytyy jo ennestään paljon valmista tietoa hyödynnettäväksi, josta voidaan selvittää toimiympäristön tilaa ja sen muutoksia markkinatutkimuksen voimin. Business intelligence eli tietojen systemaattinen hankinta ja analyysi näyttävät yhä tärkeämmässä roolissa yrityksen toiminnan jatkuvuuden kannalta. (Bergström & Leppänen 2015, 82 - 85). Mitä hyötyä tutkimusten suorittamisesta on siis käytännössä yrityksille? Psykologian tohtorin Lee Frederiksenin mukaan (2018) yrityksen liikevaihto ja tuotto kasvavat merkittävästi, jos tutkimuksia suoritetaan säännöllisesti.

3.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, jossa pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti kohteen laatua, ominaisuuksia sekä merkityksiä. Kvalitatiivista tutkimusta pidetään yleisesti ottaen kvantitatiivisen tutkimuksen parina. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen sekä numeroiden avulla (Jyväskylän yliopisto 2015; Malhotra 2010, 185).

Laadullinen markkinatutkimus tarjoaa mahdollisuuden tutkia tutkimuksellisia ongelmia, joita ei välttämättä pystytä kvantitatiivisella tutkimuksella selvittämään. Laadullisella tutkimuksella saadaankin kerättyä siis yksityiskohtaista aineistoa haastateltavilta heidän tunteistaan ja kokemuksistaan. Tutkija itse on keskeinen työväline tutkimuksessa. Tutkijan taidot haastatte-

luissa, aineiston analyysissä ja raportoinnissa ovat keskeisessä asemassa tutkimuksen onnistumisessa. Laadullinen tutkimusote tarjoaa ainutlaatuisia näkökulmia siitä, miten ostajat, markkinoijat sekä markkinat käyttäytyvät, ja miksi ne käyttäytyvät juuri tietyllä tavalla (Mäntyneva, Heinonen & Wrangé 2008, 69; Belk, Fischer & Kozinets 2013, 3-5).

Haastatteluiden lisäksi internetlähteiden käyttö tarjoaa laadulliselle tutkimukselle erittäin hyvän lisän aineiston hakemista ja ilmiöiden tutkimista varten. Internetlähteet mahdollistavat eri ajanjaksojen ilmiöiden ja historiikin tutkimisen maailmanlaajuisena interaktiivisena arkistona. 1990-luvulta lähtien internet on toiminut primäärisenä kanavana erilaisten sisältöjen arkistoinnille ja tarjoaa laajan alustan helposti saatavissa oleville lähteille. Internetpohjaisten aineistojen käyttämisessä tulee kuitenkin olla huomattavasti lähdekriittisempi verrattuna painettuihin lähteisiin, koska julkaisujen sisältöjen ja itse julkaisijoiden systemaattinen valvonta on huomattavasti vaikeampaa (Silverman 2013, 55-57).

Useasti kvalitatiivisissa tutkimuksissa hyödynnetään useaa eri tutkimusmetodia samanaikaisesti. Samojen tutkimustulosten saavuttaminen useista eri lähteistä vahvistaa tutkimustuloksia. Kvalitatiivista tutkimusta suunniteltaessa on kuitenkin hyvä varmistaa, että onko tutkijoilla aikaa ja resursseja tehdä monikanavaista tutkimusta. Useampaa eri tutkimusmetodia hyödyntävää tutkimusta tehdessä on myös hyvä miettiä minkälaista lisäarvoa sivuhaaratutkimukset tuovat lopputulokselle. Liian laajojen samojen asioita toistavien aineistojen käyttäminen saattaa aiheuttaa pienempien teemojen huomioimatta jättämisen ja johtaa ei niin näkyvien teemojen puutteelliseen analysointiin (Silverman 2013, 136-138). Tässä opinnäytetyössä on käytetty teemahaastatteluiden lisäksi internetlähteitä, joiden avulla kartoitettiin yleisiä ilmiöitä ja trendejä, jotka ovat esillä kiinteistö- ja vuokrausalalla.

Tutkimuksen tulee noudattaa eettisesti hyvän tavan mukaisia periaatteita. Kerättävä tutkimusaineisto ei saa loukata haastateltavien henkilöiden tai yritysten yksityisyydensuojaa. Aineistoa kerätessä tulee tehdä selväksi, mitä tutkimuksessa julkaistaan ja missä muodossa. On erittäin tärkeää ilmoittaa aineistoa kerätessä, että julkaistaanko tutkimuksessa demografisia tietoja, vai tehdäänkö haastattelut anonyymisti vain yleisiä teemoja käsitellen (Eriksson & Kovalainen 2008, 72; Flick 2014, 54-56). Tutkimusaineistoa kerätessä haastateltaville tulee tehdä selväksi kaikki tutkimukseen liittyvät tarpeelliset tiedot tietosuojaselosteeseen muodossa. Tietosuojaselosteessa pitää tulla ilmi tutkimuksen tekijät, instituutio tai toimeksiantaja, jolle tutkimus tehdään, tutkimuksen valvoja, tutkimuksen aihe ja miten tutkimuksessa kerättyjä aineistoja käsitellään. Tutkimukseen osallistuvilla tahoilla pitää olla myös oikeus kieltäytyä aineiston julkaisemisesta kesken tutkimuksen, jos he kokevat sen vahingoittavan yksityisyyttä, liikesalaisuuksia tai aiheuttavan muuta vahingollista aineiston tullessa julkiseksi (Flick 2014, 54-61).

Tuomen & Sarajärven mukaan kvalitatiivinen tutkimus ei ole yhtenäinen tutkimusperinne, vaan siihen kuuluu useita erilaisia perinteitä, ja näin ollen tutkimuksen luotettavuuteen löytyy useita erilaisia käsityksiä. Käsitteet validiteetti ja reliabiliteetti yhdistetään tutkimuksen luotettavuuden mittaamiseen, mutta käsitteet ovat saaneet laajalti kritiikkiä laadullisen tutkimuksen mittaamisessa, koska niiden ala vastaa lähinnä vain määrällisen tutkimuksen tarpeita (Tuomi & Sarajärvi 2018, 161).

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin auttavat seuraavat käsitteet: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, eli mitä ja miksi tutkitaan; tutkijan sitoutuneisuus tutkimukseen; aineiston keruun menetelmät; tutkimuksen tiedonantajat, eli millä perusteella haastateltavat on valittu osallistumaan tutkimukseen; tutkimuksen kesto; aineiston analyysi; sekä tutkimuksen raportointi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163). Nämä luotettavuuden arvioinnin käsitteet ja kriteerit toteutuvat opinnäytetyössä ja tulevat esille raportissa.

3.3 Aikaisemmat tutkimukset

Vuokrauksenhallintaohjelmistoista ei ole aiemmin julkaistu tutkimusmateriaalia. Aiheeseen osittain liittyviä tutkimuksia on julkaistu, kuten kiinteistöjohtaminen tai kiinteistöjen kunnossapidon hallinta. Aihetta sivuten on kuitenkin julkaistu opinnäytetyö, jossa tarkastellaan IT-ohjelmistojen ostopäätöskien muodostumista (Google Scholar 2018; Theseus 2018).

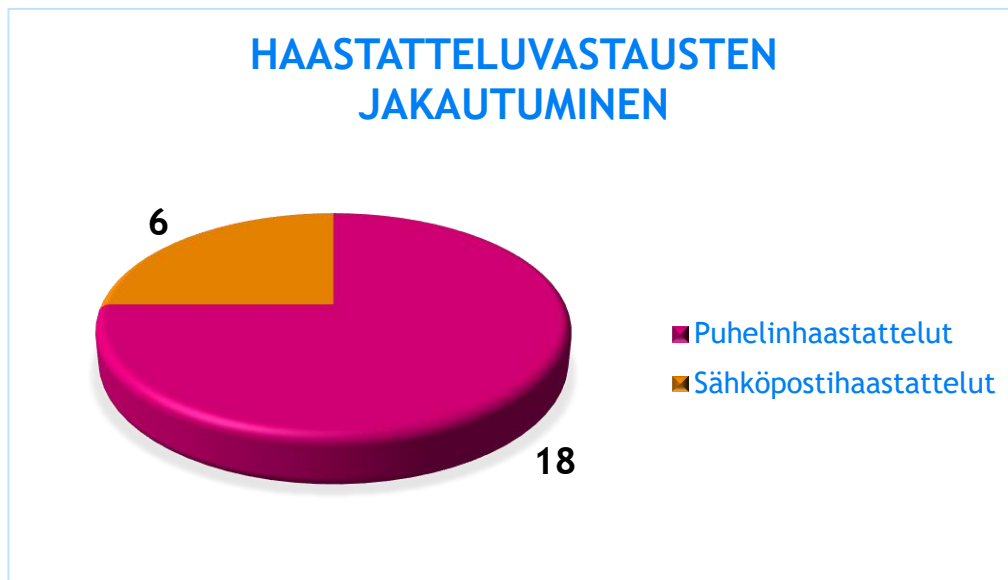
4 Haastattelut ja niiden tulokset

Teemahaastatteluilla kerättiin tutkimukseen laadullista tietoa yrityksiltä vuokrauksenhallintaohjelmistoista. Kerätyn aineiston pohjalta muodostettiin yleisellä tasolla johtopäätökset, joista toimeksiantajayritys pystyy jalostamaan tietoa ohjelmistojen kehitystä varten.

Haastatteluja varten on tärkeää segmentoida kohderyhmä. Segmentointi tarkoittaa kohderyhmän jakamista osiin siten, että samaan ryhmään kuuluvat henkilöt ovat mahdollisimman samankaltaisia ja ryhmät ovat keskenään mahdollisimman erilaisia (Tolvanen 2012, 121).

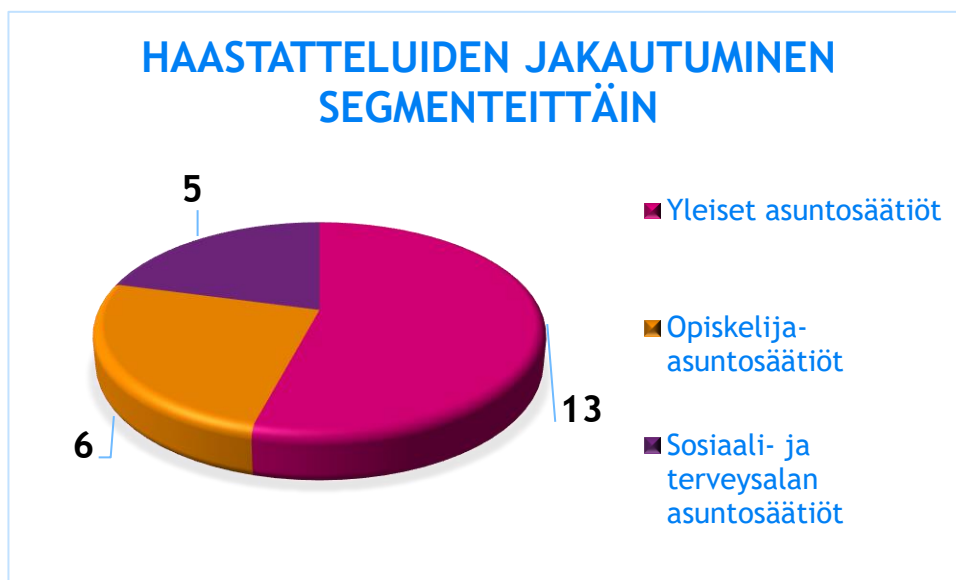
Olemme jakaneet tutkimuksessa haastateltavat yritykset neljään eri segmenttiin toimialoitain: yleiset asuntosäätiöt, opiskelija-asuntosäätiöt, sosiaali- ja terveysalan asuntosäätiöt sekä finanssialan asuntosäätiöt. Yleisiin asuntosäätiöihin kategorisoitiin kaikki yritykset tai asuntosäätiöt, jotka hallinnoivat pääasiallisesti tavallisia asuinkiinteistöjä tai toimitiloja vuokraustarkoituksessa ilman erityistä kohderyhmää. Opiskelija-asuntosäätiö -segmentti pitää sisällään kaikki opiskelija-asuntoja vuokraavat ja opiskelija-asuntoloita ylläpitävät organisaatiot. Opiskelija-asuntosäätiöiden perimmäinen tarkoitus on helpottaa opiskelijoiden ja vaihtopilaiden asuntotilannetta (HOAS 2016). Asukkaat valitaan toimialaa koskevien lakien ja asetusten mukaisesti opiskelija-asuntosäätiöiden vuokrattaviin asuntoihin (PSOAS 2019). Sosiaali- ja terveysalan asuntosäätiöihin lukeutuvat organisaatiot, jotka tarjoavat asumispalveluita esimerkiksi asunnottomille sekä päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. Myös vammaisten asumispalveluja ja tukiasumista tarjoavat organisaatiot ovat kategorisoitu opinnäytetyössä sosiaali-

ja terveysalan asuntosäätiöiden alle. Finanssialan asuntosäätiö-segmenttiin kategorisoitiin mm. asuntorahastot, vakuutusyhtiöt ja rahoitusalan muut toimijat, joiden pääasiallinen liiketoiminta ei keskity asuntojen vuokraamiseen.



Kuvio 1: Haastatteluvastausten jakautuminen kanavittain

Haastatteluja kertyi yhteensä 24 kappaletta. Näistä Haastateltavien lukumäärät jakautuivat kohderyhmittäin seuraavasti: Yleiset asuntosäätiöt 13 kpl, opiskelija-asuntosäätiöt 6 kpl, ja sosiaali- ja terveysalan asuntosäätiöt 5 kpl.



Kuvio 2: Haastatteluiden jakautuminen segmenteittäin

Haastattelujen määrään vaikutti vastausten kylläntyminen. Vastaukset alkoivat siis toistaa itseään, eivätkä uudet haastattelut tuoneet tutkimusongelman kannalta uutta tietoa (Eskola & Suoranta 2005, 62-63.). Tämän perusteella aineiston määrä katsottiin riittäväksi, eikä segmentin organisaatioita enää kontaktoitu. Finanssialan segmentistä emme saaneet ainuttakaan haastattelua, koska kaikki kontaktoidut henkilöt kertoivat vuokrauksenhallinnan olevan ulkoistettu pääasiallisesti vuokraustoimintaa harjoittaville organisaatioille. Tämän lisäksi finanssialan organisaatioiden kotisivuilta ilmeni, että finanssialan organisaatiot ovat keskittyneet enimmäkseen kiinteistövälitykseen, vuokra-asuntojen välitykseen, asuntorahoitukseen tai yrityksen vuokrauksenhallinta oli kokonaan ulkoistettu. Nämä seikat toistuivat potentiaalisten kohdeyritysten hakutuloksissa niin useasti, että katsoimme parhaaksi lopettaa aineiston keräämisen finanssialan osalta.

Potentiaalisten haastateltavien yritysten lista kerättiin eri internet-hakukoneilla ja sähköisillä yrityshakupalveluilla käyttämällä seuraavia hakusanoja ja niiden variaatioita: vuokra-asunnot, asuntosäätiö, asuntorahasto, kiinteistöt, toimitilat, opiskelija-asuntosäätiö, tukiasuminen, palveluasuminen sekä asumisoikeusasunnot. Hakusanojen lisäksi suoritimme hakuja suoraan ennalta tunnettujen yritysten nimillä. Tämän jälkeen selvitimme yritysten kotisivuilta ja yritystietopalveluista opinnäytetyön rajauksien kriteereihin sopivat yritykset. Listalta poistettiin vielä Kupari Solutions Oy:n nykyiset asiakkaat, koska toimeksiantaja halusi saada markkinatietoa ja näkemystä oman asiakaskunnan ulkopuolelta.

Potentiaaliset haastateltavat henkilöt valittiin työnimikkeeseen perustuvalla oletuksella, että he joko työskentelevät vuokrauksenhallintaohjelmistojen kanssa tai osallistuvat niihin liittyviin päätöksiin. Haastateltavien henkilöiden yhteystiedot haettiin joko organisaatioiden kotisivuilta tai yritysten puhelinvaihteisiin soittamalla. Pyrimme ensisijaisesti tavoittamaan henkilöitä, joiden työtehtävän kuvaus liittyi kiinteistöpalvelun, vuokraustoiminnan, ICT-palveluiden tai tietohallinnon kehittämiseen. Keskustelimme myös vuokraus- ja asiakkuuksista vastaavien keskitason johdon ja ylemmän johtoportaana toimihenkilöiden kanssa

Omassa tutkimuksessa päädyimme puhelin- ja sähköpostiteemahaastatteluihin, koska kohdeyrityksinä olivat yritykset ympäri Suomea eli maantieteelliset etäisyydet olivat huomattavan pitkiä. Haastattelumenetelmät olivat molemmille osapuolille huomattavasti kustannustehokkaampia ja aikataulullisesti joustavampia ratkaisuja verrattuna kasvokkain tehtäviin haastatteluihin (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 271; Hague, Hague & Morgan 2013, 165).

Puhelinhaastatteluja varten suunniteltiin haastattelurunko, jonka avulla kaikki tarpeellinen tärkeä tieto saatiin kerrottua heti puhelun alussa haastateltavalle. Haastattelurunko suunniteltiin myös olemaan tiivis, jotta opinnäytetyötutkimuksen esittelyyn ei kulu liian kauan aikaa. Haastattelujen aikana tehtiin muistiinpanoja saaduista vastauksista, jotka litteroitiin puhelun jälkeen myöhempää analysointia varten. Vastauksien litterointi tapahtui välittömästi

puhelin päätyttyä, jotta vastauksien asiasisältö pysyisi mahdollisimman muuttumattomana prosessin ajan. Itse haastatteluosuus suunniteltiin niin, että haastateltavat voisivat keskustella asiasta mahdollisimman vapaasti. Heti haastattelun alussa tehtiin selväksi, ettei mitään organisaatioihin tai haastateltaviin henkilöihin viittaavia tunnistetietoja julkaista valmiissa opinnäytetyössä. Lisäksi haastattelutilanteen aluksi haastateltaville kerrottiin, että haastatteluissa kerättyjä tietoja käsitellään tietoturvalainsäädännön mukaisesti. Henkilöistä ja yrityksistä opinnäytetyössä julkaistavat tiedot olisivat voineet vaikuttaa negatiivisesti ihmisten halun lähteä mukaan haastatteluun ja vaikuttaa keskustelun avoimuuteen (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvaori 2017, 272 - 276).

Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jonka haastattelija on käynnistänyt saadakseen tutkimukseensa aineistoa. Joustavuus haastatteluissa on tärkeää, koska aktiivinen kuuntelu voi antaa haastattelijalle uusia suuntia haastattelun suorittamiseen, ja mahdollistaa tarvittavat lisäkysymykset tarkentaakseen vastauksia (Hirsjärvi & Hurme 2011, 103). Haastatteluissa käytettiin auttavia kysymyksiä, mikäli haastateltava ei osannut yhdistää kysymystä oikeaan asiaan. Haastattelun ohjaaminen oli välillä tarpeen, sillä kiinteistöala on toimialana laaja ja välillä haastateltavat saattoivat eksyä liian kauas aiheesta (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvaori 2017, 278).

Mikäli henkilöllä ei ollut aikaa vastata kyselyyn soiton hetkellä, lähetimme sähköpostilla saman kyselyn kohdehenkilölle. Sähköpostissa oli kerrottu tutkimuksen tausta ja etuna puhelinhaastatteluihin oli se, että kohdehenkilö pystyi vastaamaan juuri hänelle sopivalla hetkellä. Heikkoutena sähköpostihaastatteluissa voidaan pitää lisäkysymysten kysymisen vaikeutta.

Seuraavat kappaleet käyvät läpi kysymyskohtaisesti teemahaastattelujen tuloksia.

4.1 Onko organisaatiollanne käytössä vuokrauksenhallintaohjelmisto?

Ensimmäisessä kysymyksessä oli tarkoitus selvittää, onko yrityksellä käytössä vuokrauksenhallintaohjelmistoa. Kaikilla haastatteluun osallistuneilla yrityksillä oli käytössä jonkinlainen vuokrauksenhallinnassa käytettävä ohjelmisto. Haastatteluissa nousi esille yhden palveluntarjoajan järjestelmä, joka oli käytössä suurimmalla osalla vastaajista. Lopuilla vastanneilla oli käytössä jokin muu suomalainen järjestelmä tai itse rakennettu ohjelmisto. Pienellä osalla vastaajista oli käytössä useampia eri integroimattomia järjestelmiä päällekkäin.

Eniten yrityksen tarpeita vastaavia itse rakennettuja vuokrauksenhallintaohjelmistoja löytyi opiskelija-asuntosäätiöiltä. Lisäksi sosiaali- ja terveystalalla osa organisaatioista oli ulkoistanut vuokrauksenhallinnan. Vain muutama haastatteluun vastannut yritys etsi aktiivisesti uutta järjestelmää. Finanssialan kiinteistörahastoilla vuokrauksenhallinta oli suurimmaksi osaksi ulkois-

tettu kiinteistöalan suurille toimijoille. Suurin osa kiinteistötoimintaan erikoistuneista finanssialan yrityksistä keskittyi enimmäkseen kiinteistövälitykseen tai omistusasuntojen hallintoihin ja rahoitukseen.

4.2 Vuokrauksenhallintaohjelmiston merkitys yrityksen toiminnalle ja integraatiot

Haastattelun toinen kysymys keskittyi vuokrauksenhallintaohjelmistojen mahdollisiin integraatioihin ja koko ohjelmiston keskeisyyteen yrityksen toiminnassa. Jokainen haastatteluun vastannut yritys, joka ei ollut ulkoistanut vuokrauksenhallintaa, kertoi ohjelmistojen olevan tärkeä työkalu yrityksen ydinliiketoiminnassa. Järjestelmäintegraatioissa ei ilmennyt toimialakohtaisia eroja. Eroavaisuudet olivat lähinnä yritysکوhtaisia.

Haastatellut organisaatiot olivat integroineet asiakaspalvelurajapintaan esimerkiksi CRM-asiakastietojärjestelmiä sekä myynnin ja laskutuksen toimintoja. Ohjelmistoilla hallinnoitiin myös vuokrasopimuksia, asuntotarjouksia, asuntohakemuksia ja muita asiakkuuksiin liittyviä dokumentteja.

Kiinteistöhuollon puolella vuokrauksenhallintajärjestelmillä hallinnoitiin mm. remonttien seuranta ja asuntotarkastuksia. Lisäksi vuokrauksenhallintaohjelmistojen huollonhallintapuoleen oli liitetty kiinteistöhuoltoyritysten ja jätehuollon ohjelmistojen rajapintoja. Muita taloteknisiä integraatioita olivat esimerkiksi energiaseuranta ja PTS eli pitkän tähtäimen suunnittelu.

Taloushallinnon puolella haastateltavien yritysten vuokrauksenhallintaohjelmistoihin oli integroitu kirjanpidon, perinnän, luottotappioiden riskinhallinnan ja palkkahallinnon toimintoja. Järjestelmään liitettyllä vuokraeskontralla hallinnoitiin mm. vuokravakuuksia sekä osto- ja myyntireskontraa. Osalla yrityksistä taloushallinto oli joko ulkoistettu tai rajapintana vuokrauksenhallintaohjelmistossa. Osalla yrityksistä oli myös tytäryhtiöiden toimintoja integroituna organisaation vuokrauksenhallintaohjelmistoon.

4.3 Erikoisvaatimukset vuokrauksenhallintaohjelmistoille

Kolmannen kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa eri toimialojen mahdollisia erikoisvaatimuksia ohjelmistojen suhteen. Yleisillä asuntosäätiöillä ei haastateltavien mukaan ollut erityisvaatimuksia vuokrauksenhallintaohjelmistoille. Edes mahdolliset yrityksen omistamat liikekiinteistöt eivät tuoneet lisävaatimuksia.

Opiskelija-asuntosäätiöistä saatujen haastattelujen perusteella erityisvaatimuksia ohjelmistoille tuovat ensinäkkin suuri asiakasvaihtuvuus vuokra-asunnoissa, joka saattaa olla jopa 60 % vuokralaiskannasta vuodessa. Oman vaatimuksensa ohjelmistoille tuovat myös vaihto-opiskelijat. Ohjelmiston asiakasrajapinnan pitää opiskelija-asuntosäätiöillä olla sekä suomeksi, ruot-

siksi että englanniksi asioinnin siirtyessä enemmän sähköiseksi. Englanninkielisyys luo haasteita etenkin sopimusprosesseissa, asuntoilmoituksissa ja autopaikan tai saunavuoron varaamisessa, jossa tietoja joudutaan hakemaan suoraan asuntotietokannasta.

Soluasuminen opiskelija-asunnoissa aiheuttaa erikoisvaatimuksia vuokrauksenhallintaohjelmistoille. Suuressa osassa vuokrauksenhallintaohjelmistoista ei ole mahdollista hallinnoida solu-asuntoja. Osalla opiskelija-asuntosäätiöistä oli ollut vaikeuksia löytää palveluntarjoajaa, jonka ohjelmistolla soluasuntojen vuokraaminen olisi mahdollista. Viimeisenä erityisvaatimuksena pinnalle nousi asuntojen jonotus. Opiskelija-asuntosäätiöissä asuntoihin jonottaminen on huomattavasti yleisempi ilmiö kuin muilla toimialoilla. Asuntojonojen käsittely on haastattelujen mukaan manuaalista ja aikaa vievää. Kehitysehdotuksena toivottiin jonotusprosessien automatisointia ja käsittelyn viemistä enemmän asiakasrajapintaan. Pieni osa haastateltavista kuitenkin totesi, että opiskelija-asuntojen vuokrauksessa ei ollut niin sanottuja erikoisvaatimuksia ohjelmistojen suhteen.

Sosiaali- ja terveysalan asumissäätiöiden erityisvaatimuksia vuokrauksenhallintaohjelmistoille aiheuttivat mm. Kansaneläkelaitoksen ja sosiaalipalveluiden tukiasioissa käyttämä rajapinta ohjelmistoon, palveluasuminen potilastietokantoinen ja irtuhuoneistot eri asunto-osakeyhtiöissä. Joidenkin sosiaali- ja terveysalan asumissäätiöiden vuokrauksenhallintaohjelmistoihin oli integroitu Kansaneläkelaitoksen ja sosiaalihuollon rajapinta, jota kautta asiakkaan tukiasumiseen liittyvät tiedot saatiin automaattisesti käsiteltäviksi. Palveluasuminen sekä palvelutalojen asumisratkaisut tuovat erityisvaatimuksia vuokrauksenhallintaohjelmistoihin. Esimerkiksi mahdolliset liikuntarajoitteet tai tarpeelliset asumisjärjestelyt erikoisvaatimukseen tulee ottaa huomioon koko vuokrasopimuksen elinkaaren ajan. Tarve edunvalvonnalle on sosiaali- ja terveysalalla huomattavasti yleisempää kuin muilla toimialoilla. Tämä tarve ja tietoturvalainsäädäntö vaikuttavat ohjelmistoissa vuokrausprosesseihin ja asiakastietojärjestelmien ylläpitoon. Lisäksi haastatteluissa ilmeni, että potilastiedot ovat toistaiseksi erillään vuokrauksenhallintaohjelmistoista. Tilanne saattaa kuitenkin muuttua tulevaisuudessa, koska haastatteluista saatujen tietojen mukaan sosiaali- ja terveysalan asumisratkaisut saattavat siirtyä kokonaan sosiaali- ja terveysalan toimijoiden hallinnoitavaksi.

Joillain sosiaali- ja terveysalan asuntosäätiöillä haasteita aiheuttivat eri asunto-osakeyhtiöissä sijaitsevat irralliset asuinkiinteistöt. Haastatteluissa ilmeni, että irrallisten eri asunto-osakeyhtiöissä olevien asuinkiinteistöjen hallinnointi vaati paljon räätälöintiä vuokrauksenhallintaohjelmistoihin, eikä markkinoilta löytynyt järjestelmää, jossa ongelmaan olisi ollut suora ratkaisu. Osa sosiaali- ja terveysalan asuntosäätiöiden haastatelluista totesi myös, että toimiala ei tuo erityisvaatimuksia ohjelmistojen suhteen, koska kaikki SOTE-palveluihin liittyvät tiedot ovat eri järjestelmissä.

Toimialavaatimuksien lisäksi organisaatioihin kohdistuu myös vaatimuksia viranomaisilta. Haastatteluissa mainittiin esimerkiksi GDPR-tietosuojalainsäädäntö, ISAE 3402-standardi, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen ja asuinhuonevuokralain vaatimukset sekä EU-tason säädökset. Myös Suomen verotuslainsäädäntö aiheuttaa haastateltavien mukaan vuokrauksen hallintaohjelmistolle lisävaatimuksia, kuten työmaarekisterien ylläpito ja hallinta. Viranomaisvaatimuksien aiheuttamia toimenpiteitä ovat olleet esimerkiksi vuokrauksen hallintajärjestelmien käyttäjäoikeuksien tarkistus GDPR-tietosuojalainsäädännön tulon jälkeen. Haastateltavien mukaan viranomaisvaatimukset yleisesti helpottavat organisaatioiden toimintaa, kun ohjeistukset ovat helposti saatavilla.

4.4 Muutokset tulevaisuudessa

Haastattelulomakkeen neljäs kysymys kartoitti organisaatioiden ajatuksia mahdollisista tulevista muutoksista vuokrauksen hallintaan liittyen seuraavan 5-10 vuoden aikana. Haastatteluissa kävi ilmi, että toimialasta riippumatta sähköisen asiakasrajapinnan merkitys koettiin lisääntyvän räjähdysmäisesti. Asiakkaat haluavat haastatteluiden mukaan hoitaa omat asumiseen liittyvät asiansa sähköisesti yrityksen verkkosivustoilla tai mobiiliapplikaatioissa, kuten saunavuorojen ja autopaikkojen varaamisen, sopimusasioiden hoitamisen, maksuasioiden seurannan sekä huoltopyyntöjen välittämisen. Haastatteluissa ilmeni myös, että robotiikka ja automaatio tulevat lisääntymään ja täten vähentämään manuaalisia prosesseja vuokrauksen hallinnassa. Näitä prosesseja ovat mm. asuntotarjouksien lähettäminen ja vastuunvalinta. Yritykset haluavat haastatteluiden perusteella keskittyä tulevaisuudessa enemmän omaan ydinliiketoimintaansa.

Opiskelija-asuntosäätiöiden haastatteluissa edellä mainittujen ajatusten lisäksi tuli esille asuntojonojen purkamisen automatisointi, soluasuntojen kysynnän väheneminen sekä verkko-kauppa-malli asuntojen tarjoamiseen ja esittelyyn. Asuntojonojen purkamisen automatisoinnilla tarkoitettiin sitä, että asiakastietojärjestelmä siirtäisi automaattisesti hylätyn tai umpeen menneen tarjouksen seuraavalle asunnonhakijalle jonossa. Opiskelija-asuntosäätiöt kertoivat, että asuntoa hakevat opiskelijat haluavat yksiöitä tai kaksioita ja arvioivat soluasuntojen tarpeen vähentyvän tulevaisuudessa. Haastatteluissa myös kerrottiin, että nykyinen toimintamalli asuntojen vuokraamisessa tulee muuttumaan enemmän verkkokaupan tyyliseksi, jolloin asiakkaat pääsevät näkemään asunnon tekniset tiedot ja valokuvat ennen tarjouksen hyväksymistä.

Sosiaali- ja terveysalan asuntosäätiöiden haastatteluissa nousivat esille yleisten ilmiöiden lisäksi asumisen ja sotepalveluiden keskittäminen kokonaisvaltaiseksi tukiasumisen ratkaisuksi. Haastateltavien mukaan IoT-terveysteknologiaratkaisujen integraatiot kiinteistöhallintaohjelmistoihin tulevat lisääntymään tulevaisuudessa. Haastateltavat kertoivat, että aiheesta on ollut keskusteluja, mutta teknisten ratkaisujen toteuttaminen vie aikaa. Yksittäisten asuin-kiinteistöjen vuokraamisen sijaan toimialalla tullaan vuokraamaan kokonaisia taloja, joissa on

tukiasumisenpalvelut mukana. Lisäksi kiinteistökanta ja kiinteistötyypit tulevat kehittymään toimialla. Haastattelujen mukaan IoT-teknologia tulee olemaan osa uudentyyppisten sosiaali- ja terveysalan kiinteistöjen ominaisuuksia. IoT-terveysteknologiaratkaisuiden integroituminen tulee olemaan kasvava ilmiö sosiaali- ja terveysalan kiinteistöratkaisuissa.

4.5 Kiinteistöhuolto osana vuokrauksenhallintaohjelmistoa

Viides kysymys tiedusteli haastateltavilta ajatuksia organisaation kiinteistöhuollontoimintojen yhdistämisestä vuokrauksenhallintaohjelmistoon. Eroavaisuudet vastauksissa olivat organisaatiokohtaisia.

Yleisimmät vastaukset haastatteluissa olivat, että kiinteistöhuolto on jo integroituna organisaation omaan vuokrauksenhallintaohjelmistoon tai, että vuokrauksenhallinta ja kiinteistöhuolto ovat erilliset järjestelmät. Osalla asuntosäätiöistä oli rakennettuna pelkästään rajapinta kiinteistöhuoltoyrityksen ohjelmiston välillä. Pienellä osalla vastanneista vuokrauksenhallinta, kiinteistöhuollonhallinta ja asiakastietojärjestelmät olivat kokonaan erillisissä ohjelmissa, mutta etsivät ratkaisua, jossa kaikki kolme olisi integroitu yhteen järjestelmään.

4.6 Käyttäjätyypit vuokrauksenhallintaohjelmistoissa

Kuudes kysymys haastattelussa painottui selvittämään eri käyttäjätyyppejä, joita oli luotu organisaatioiden vuokrauksenhallintaohjelmistoihin. Toimialasta tai organisaatioista riippumatta eri työntekijöillä oli selkeästi rajatut käyttöoikeudet vain heidän työtehtävissään tarvitsemiin tietoihin.

Perinteisimpiä käyttäjätyyppejä, joita haastatteluissa nousi esille, olivat asiakaspalvelijat, taloushallinnon työntekijät, kiinteistöhuollon työntekijät ja isännöinnin työntekijät. Näiden lisäksi selvisi, että esimiehillä oli yleensä laajemmat oikeudet järjestelmässä. Vuokrauksenhallintaohjelmistoihin löytyi myös admin-oikeuksia, jonka avulla muiden käyttäjätyyppien oikeuksia pystyi hallinnoimaan. Sosiaali- ja terveysalan asuntosäätiöillä oli lisäksi käyttäjäoikeuksia jaettu asumisohjaajille ja koordinaattoreille.

Haastateltavilta kysyttiin myös, tuleeko heille mieleen uusia käyttäjätyyppejä, joita organisaation vuokrauksenhallintajärjestelmään tarvitsisi lisätä. Suurimmalla osalla ei tullut mieleen mahdollisia lisäyksiä käyttäjätyyppeihin, mutta yksi haastateltava kertoi, että heidän vuokrauksenhallintaohjelmistostansa puuttui kokonaan siivoustyöntekijöiden käyttäjätyyppi.

4.7 Yritysten historiikki vuokrauksenhallintaohjelmistojen kanssa

Seitsemäs kysymys haastattelussa kartoitti organisaatioiden historiikkia ja erilaisia vaiheita vuokrauksenhallintaohjelmistojen kanssa. Erot jäivät tässä kysymyksessä myös yrityskohtaisiksi, eikä toimialojen väliltä löytynyt merkittäviä eroavaisuuksia.

Osalla yrityksistä oli pitkä historiikki vuokrauksenhallintaohjelmistojen kanssa ja olivat käyttäneet saman palveluntarjoajan ohjelmistoa organisaation liiketoiminnan alusta asti. Pieni osa näistä organisaatioista oli ollut ajoittain jopa mukana kehittämässä järjestelmiä palveluntarjoajan kanssa. Osa pitkän historiikin omaavista organisaatioista oli joutunut vaihtamaan palveluntarjoajaa tai vuokrauksenhallintaohjelmistoa, koska ohjelmisto ei ollut vastannut yrityksen tarpeita. Suuremmissa organisaatioissa vuokrauksenhallintaohjelmistot olivat saattaneet vaihtua useamman kerran yritysfuusioiden myötä.

Joillakin toimijoista järjestelmiä oli ollut käytössä vasta muutaman vuoden tai sitä oltiin vasta ottamassa käyttöön. Osalla vuokrauksenhallinta ja sen ohjelmistot olivat olleet ulkoistettuna, mutta yritykset olivat ottaneet toiminnan oman yrityksensä piiriin.

4.8 Yleinen mielikuva vuokrauksenhallintaohjelmistoista ja palveluntarjoajista

Seuraavan kysymyksen tarkoituksena oli selvittää yleisiä mielipiteitä vuokrauksenhallintaohjelmistoista ja niiden palveluntarjoajista. Mielipiteet olivat samankaltaisia organisaatioiden toimialasta riippumatta. Vain todella harva organisaatio oli tyytyväinen nykyiseen ohjelmistoon ja sen palveluntarjoajaan. Vuokrauksenhallintaohjelmistoja pidettiin vanhanaikaisina ja kankeina käyttää sekä ohjelmistokehitystä ja järjestelmään liittyvien ongelmien ratkaisua pidettiin erittäin hitaana. Rajapintojen luontia järjestelmien välille ja räätälöintiä yrityksen tarpeita vastaavaksi pidettiin kalliina ja hankalana prosessina. Haastattelujen perusteella ohjelmistoista löytyi paljon tarpeettomia toimintoja, jotka eivät liity yrityksen toimialaan. Eniten haastatteluissa nousi esille isännöinnin toiminnot ohjelmistoissa, jonka toiminnan useimmat yritykset ovat ulkoistaneet isännöintiin erikoistuneille yrityksille. Monet haastateltavista totesivat, että jos haluaa saada vuokrauksenhallintaohjelmiston, joka vastaa yrityksen tarpeita, tulee se kehittää ja rakentaa itse tai olla mukana ohjelmistokehitysprosessissa palveluntarjoajan kanssa.

Markkinoilta on haastattelujen perusteella vaikea löytää yritysten tarpeita vastaavaa ohjelmistoa, sillä jokaisessa ohjelmistossa on omat ongelmansa. Haastateltavien mielestä yleisimmät markkinoilla olevat vuokrauksenhallintaohjelmistot ovat lähinnä suurille yrityksille räätälöityjä, ja massiiviset kiinteistöjen hallintaohjelmistot tuottavat hankaluuksia pienten ja keskisuurten yritysten toiminnalle. Haastatteluista ilmeni vielä, että suomalaisilta markkinoilta ei löydy kuin muutama vaihtoehto ohjelmistoille, jonka seurauksena kilpailua ei ole tarpeeksi ja ohjelmistokehitys on jämähtänyt paikalleen. Lisäksi näillä vaihtoehdoilla on suuri hintalappu ja palveluntarjoajan vaihtaminen on raskas, kallis ja aikaa vievää prosessi.

Haastateltavien mielestä palveluntarjoajien toiminta oli suhteellisen nurkkakuntaista. Osa haastateltavista pohti, että asiakasmäärien kasvu palveluntarjoajilla on siirtänyt keskitty-

mistä enemmän asiakkuuksien hallintaan ohjelmistokehityksestä. Palveluntarjoajat ovat haastateltavien mielestä luvanneet markkinoinnissaan enemmän kuin, mitä he ovat todellisuudessa pystyneet tarjoamaan.

4.9 Kupari Solutions Oy:n ja suomalaisten palveluntarjoajien tunnettuus

Viimeisessä kysymyksessä ennen vapaa sana -osiota haastateltavilta kysyttiin osaavatko he nimetä suomalaisia vuokrauksenhallintaohjelmistoja kehittäviä palveluntarjoajia. Samalla kysyttiin lisäkysymyksenä, onko heille opinnäytetyön toimeksiantajayritys Kupari Solutions Oy tai heidän tuotteensa nimeltä tuttuja.

Tunnettuudessa yksi ohjelmisto ja palveluntarjoaja erottui selkeänä markkinajohtajana, jonka suurin osa vastaajista osasi nimetä. Markkinajohtajan lisäksi haastatteluissa esiintyi noin viisi muuta ohjelmistoa sekä osa osasi nimetä pienempiä palveluntarjoajia. Muutamalla haastatellulla yrityksellä oli käytössä itse rakennettu ja kehitetty ohjelmisto vuokrauksenhallintaan. Haastateltavat osasivat pääasiallisesti nimetä vain oman käytössään olevan ohjelmistonsa, ja osa pystyi nimeämään korkeintaan kaksi muuta ohjelmistoa tai palveluntarjoajaa. Kupari Solutions Oy tai sen tuotteet olivat nimeltä tuttuja noin viidesosalle vastaajista.

4.10 Vapaa sana

Haastattelun viimeisessä kysymyksessä annettiin haastateltaville vielä mahdollisuus kertoa omin sanoin mielipiteistään ja tuntemuksistaan vuokrauksenhallintaohjelmistoista ja toimialoistaan. Haastatteluiden vapaa sana -osiossa tuli esille paljon kehityskohteita, ideoita ja tarpeita vuokrauksenhallintaohjelmistoihin liittyen, jotka eivät tulleet niin vahvasti esille aikaisempien kysymysten aikana. Haastateltavien henkilöiden vastaukset liittyivät suurelta osin aikaisemmin haastatteluissa annettuihin vastauksiin.

Eniten esille nousi ohjelmistojen datan käyttö- ja raportointimahdollisuudet. Monet haastateltavista henkilöistä toivoivat mahdollisuutta yhdistää tai ainakin parantaa datan liikkuvuutta eri rajapintojen välillä. Esimerkiksi kiinteistöjen tekniset tiedot, kuten pinta-ala, huoneistotiedot sekä kuvat asunnosta, olisi hyvä saada markkinoinnin käyttöön suoraan järjestelmästä internetin asuntovuokrauskanavia varten. Prosessin automatisointi vähentäisi huomattavasti tarvetta vuokravälittäjille.

Automaation lisäämisestä vuokrauksenhallintaohjelmistojen toimintoihin tuli useita mainintoja. Esimerkiksi luottotappioita ennakoivan riskienhallinnan, luottotietotarkastusten, vuokravakuuksien käsittelyn sekä asuntohakemusten ja -tarjousten automatisointi lyhentäisi käsitteilyaikoja organisaatioissa. Vastuunvalintaprosessin, eli ennakoivien luottotappioiden karsimisen tehostamiseksi, järjestelmä voisi verrata mahdollisesti järjestelmästä jo ennestään hakijasta löytyviä tietoja, ja tarpeen vaatiessa lähettää automaattisesti sähköisen vastuunvalinta-

kyselyn. Vastuunvalintalomake tallennettaisiin asiakkuuteen vuokrasuhteen ajaksi, mikä parantaisi molempien osapuolten oikeusturvaa. Prosessin automatisointi ja sähköistäminen tehostaisi huomattavasti asuntohakemusjonojen purkamista. Järjestelmä nostaisi manuaalikäsittelyyn vain vastuunvalintaan menneet asuntohakemukset sen sijaan, että kaikki hakemukset käsiteltäisiin manuaalisesti.

Vastauksien perusteella etenkin isoissa kaupungeissa asuntoja vuokraavien yritysten tulisi saada asuntotarjous hakijalle alle kahdessa vuorokaudessa. Yritysten asiakaspalvelukeskusten hitaasti purkautuvat hakemusjonot saattavat ajaa potentiaaliset vuokralaiset toisen yrityksen asiakkaiksi kiireellisen asuntotarpeen tilanteissa. Yksi haastateltavista oli myös ideoinut toimintamallia, jossa yksinkertaisia ja helppoja toimintoja voisi pyytää myös vuokralaiselta. Näitä toimenpiteitä voisi olla esimerkiksi kamerakännykällä valokuvien ottaminen huoneistosta vuokrasopimuksen päättyessä ja niiden lisääminen kiinteistötietokantaan asiakkaan omien sivujen kautta. Näin valokuvat saataisiin internetin vuokranvälityspalveluihin ilman, että erillisen valokuvaajan tarvitsisi käydä huoneistossa.

Haastatteluissa keskusteltiin teollisen internetin yleistymisestä kiinteistönhallintaohjelmistoissa ja sen hyödyistä asukkaille ja yrityksille. IoT-talotekniikka helpottaisi esimerkiksi huoltopyyntöjen välittymistä asiakkaalta huoltoyhtiölle ja huoltotoimenpiteitä voisi mahdollisesti tutkia etänä ennen huoltomiehen lähettämistä paikalle. Teknologian tulisi olla helppokäyttöistä ja toimia myös asiakasrajapinnassa. Haastatteluissa nousi esille mm. vedenkulutuksen seuranta, ilmanvaihtohormien etäohjaus ja energiaseurannan ratkaisut.

Opiskelija-asuntosäätiöiden vapaa sana -kohdassa esille nousi ohjelmistojen räätälöinnin mahdollisuudet. Yksi haastateltavista kertoi, että yhteistyö palveluntarjoajan kanssa on ollut erittäin tärkeää. Tällöin ohjelmiston kehitystyö ja räätälöinti on ollut kohtuuhintaista ja mahdollista, kun tiettyä ominaisuutta tarvitsevia käyttäjiä on ollut useita. Muut haastatellut kertoivat, että varsinkin pienille organisaatioille on vaikea löytää heidän vaatimuksiaan vastaavaa ohjelmistoa, eikä tarjolla ole mahdollisuuksia ohjelmistojen räätälöintiin kohtuullisella hinnalla.

Sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden haastatteluiden perusteella vuokrauksenhallintaohjelmistojen raportointimahdollisuuksia tulisi kehittää. Raportointi on haastateltavien mukaan nykyään ohjelmistoissa heikkoa ja kankeaa, eikä kaikista ohjelmistoista saa reaaliaikaisia tai joustavia raportteja ilman lisämaksuja. Haastateltavat toivoivat, että raportit saisikin itse hettua suoraan omista järjestelmistä ja, että ohjelmistoista löytyisi enemmän erilaisia työkaluja raportointiin ja analysointiin. Haastateltavat kertoivat, että vuokrauksenhallintaohjelmistojen tulisi olla selainpohjaisia, jotta ohjelmisto ei olisi sidottu käytettäväksi vain yhdessä paikassa. Selainpohjaisuuden lisäksi järjestelmien tulisi olla moduulipohjaisia, jotta organisaatiot voisivat rakentaa ohjelmistot omien tarpeidensa mukaan vain tarvittavista osista.

Haastatteluissa ilmeni, että etenkin sosiaali- ja terveysalalla olisi toiveena saada eri käytössä olevat sosiaali- ja terveysalan ja kiinteistöalan järjestelmät keskustelemaan enemmän toistensa kanssa. Lisäksi uusien järjestelmien käyttöönotto ja ylösajo ovat raskaita ja aikaa vieviä prosesseja. Haastateltavien mukaan järjestelmien ylösajoon liittyvässä käyttäjäkokemuksessa olisi huomattavasti parantamisen varaa. Etenkin keskeneräisten järjestelmien käytössä testaamiseen ja kehittämiseen kuluu organisaatioilta suuri määrä ylimääräisiä resursseja ja aikaa.

5 Kehitysideat

Tässä opinnäytetyön osiossa käsitellään kehitysideoita liiketoiminnan ja ohjelmistoratkaisujen parantamiseksi. Kehitysideat on rakennettu teemahaastatteluiden ja yleisesti kiinteistöalalla pinnalla olevien haastattelujen ulkopuolisten lähteiden trendien ja ilmiöiden pohjalta. Ideat keskittyvät digitalisaation, tekoälyn ja IoT-ratkaisujen tulevaisuudessa tuomiin mahdollisuuksiin, ohjelmistokehitystyöhön sekä markkinointiin ja sen kehittämiseen. Viimeisenä kappaleessa käsitellään kiinteistöalaa vaikuttavia trendejä ja ilmiöitä.

5.1 Digitalisaatio, tekoäly ja esineiden internet IoT

Suurimpana trendinä, johon kiinteistöalan ohjelmistotalojen tulisi valmistautua tulevaisuudessa on digitalisaatio. Loppukäyttäjät odottavat entistä enemmän helppokäyttöisyyttä, ketteryyttä, tehokkuutta ja joustavuutta ohjelmistoilta. Nykypäivän jatkuvasti kasvava vaatimustaso tulee kohdistamaan paineita ohjelmistokehitykselle (Walkama 2019). Tekoälyn hyödyntämiseen perustuva data-analytiikka tulee tulemaan elinehto tulevaisuuden yrityksille kohdennettujen palveluiden tuottamisessa, koska paraskaan asiantuntija ei pysty käsittelemään niin suurta määrää dataa asiakkaiden tarpeista, kuin siihen optimoitu tekoäly (Katro 2018). Automatisaatio ja tekoäly tulevat olemaan suuressa roolissa kiinteistöalan manuaalisten prosessien, kuten asuntojonojen tai luottoriskien hallinnan käsittelyn tehostamisessa. Nämä tekoälyn toiminnallisuudet antavat yrityksille enemmän aikaa keskittyä oman ydinliiketoimintansa toteuttamiseen.

Tekoälyä tulisi myös hyödyntää asiakasrajapinnassa. Palveluntarjoajat voisivat tarjota yrityksille valmiita sähköisen asiakasrajapinnan ratkaisuja vuokrauksenhallintaohjelman yhteydessä. Esimerkiksi ohjelmistotalojen tarjoamissa mobiiliapplikaatioissa tai asukkaan omat sivut -palvelussa voisi olla chatbot-toiminto, joka madaltaisi asukkaan kynnystä ottaa yhteyttä vuokranantajaan ongelmatilanteissa. Asukkaan ei tarvitsisi poistua erikseen mobiilisolveluksesta etsimään yrityksen yhteystietoja muualta, vaan mieltä askarruttavat kysymykset voisi hoitaa suoraan mobiilisolveluksessa. Jos chatbot ei osaisi vastata asukkaan kysymyksiin, niin se ohjaisi asukkaan suoraan ensimmäiselle vapaalle asiakaspalvelijalle tai tarjoaisi yhteydenottoloma-

ketta virastoaikojen ulkopuolella (Lekane Oy 2019). Asiakaspalvelu Chat -tapahtumien keskustelulokeja voisi myös tarvittaessa ladata raportteina ohjelmistokehityksen tueksi ja keskustelulokihistoriasta voisi esimerkiksi hakea keskustelutietoja avainsanoilla.

Tämän lisäksi kiinteistöalan toimijoiden tulisi keskittyä sähköisen asiakasrajapinnan mahdollisuuksien kehittämiseen. Ihmiset haluavat haastattelujen perusteella yhä enenevässä määrin hoitaa vuokra-asumiseen liittyviä toiminnallisuuksia kuten saunavuorojen, yhteiskäyttöautojen ja pysäköintipaikkojen varauksen tai huoltopyyntöjen lähettämisen sähköisesti. Ohjelmistotalojen tulisi pystyä tarjoamaan tulevaisuudessa vuokranantajille mahdollisuus viedä entistä enemmän vielä perinteisissä asiakaspalvelukanavissa hoidettavia asioita sähköiseen asiakasrajapintaan. Sähköinen asiakasrajapinta ja asiakkaan omat sivut tulevat olemaan tulevaisuudessa suuressa roolissa asiakasdatan keräämisen kannalta. Ohjelmistoissa tulisi olla rakennettu selkeät ja helposti ymmärrettävät toiminnot data-analytiikalle ja raportoinnille. Asiakasrajapinnan käytöstä kertyvä data tulisi voida hakea järjestelmästä sekä numeraalisina, että visuaalisina raportteina, jotta tuloksiin perehtyminen ja niiden hyödyntäminen toiminnan kehittämässä olisi helpompaa (Solutive 2019).

IoT eli esineiden internet tarkoittaa koneiden, laitteiden ja hallintajärjestelmien yhdistämistä internetin välityksellä. Mikä tahansa laite voidaan varustaa teknologialla, joka mahdollistaa tietojen mittaamisen, seuraamisen, säätämisen ja valvonnan etänä käyttöliittymän avulla (Tuominen 2015; Virta 2018). Kiinteistöalalla tämä tarkoittaa esimerkiksi taloyhtiön kulutustietojen ja teknisten arvojen seuraamista. Vuokrauksenhallintaohjelmistojen IoT-ratkaisujen rajapinta- ja integrointimahdollisuuksia tulee lisätä, koska tulevaisuuden kiinteistönhallintaratkaisut tulevat olemaan enenevimmissä määrin IoT-verkon kautta etäohjattavia. Myös ohjelmistorajapintojen mahdollisuuksia tulisi parantaa, sillä kiinteistöissä saattaa olla useamman eri palveluntarjoajan IoT-ratkaisuja ja sähköisiä hallintapaneeleita päällekkäin (KIRA-digi 2017). Joustavat rajapinta- ja integraatiomahdollisuudet mahdollistaisivat suuremman käyttäjäkunnan vuokrauksenhallintaohjelmistoille. Vuokrauksenhallintaohjelmistoihin voisi integroida tarvittaessa moduulipohjaisesti mm. kiinteistöhuollon, isännöinnin, energiayhtiöiden, toimitilapalveluiden ja LVI-ratkaisujen IoT-teknologian rajapintoja. Laajat toimintamahdollisuudet sitouttaisivat asukkaita ja taloyhtiöitä vuokrauksenhallintaohjelmistoon luoden siitä tarpeellisen työkalun. Ohjelmistokehityksessä voisi myös miettiä toimialakohtaisten moduulien mahdollisuutta suurien alan toimijoiden kanssa. Esimerkiksi haastatteluissa ilmi tullut sosiaali- ja terveysalan IoT-teknologia tuetun palveluasumisen kokonaisvaltaisissa ratkaisuissa.

5.2 Ohjelmistojen toiminnot ja kehitystyö

Vuokrauksenhallintaohjelmistot olisi hyvä rakentaa moduulipohjaisesti. Moduulipohjaisuus antaisi yritysasiakkaille mahdollisuuden rakentaa toiminnalleen sopivan ohjelmistokokonaisuuden. Moduulien lisäys, käyttöönotto ja poistaminen tulisi tehdä mahdollisimman yksinker-

taiseksi. Haastattelujen perusteella nykyiset ohjelmistot sisältävät suuren määrän turhia moduuleita ja toiminnallisuuksia yritysten tarpeisiin nähden ja muutosten tekeminen ohjelmistoissa on kallista ja aikaa vievää. Sovellusten olisi hyvä olla myös selainpohjaisia, jotta niitä pystyisi käyttämään paikasta riippumatta. Moduulirakenteen lisäksi käyttäjätyyppien määrittäminen, muokkaaminen ja poistaminen tulisi olla ohjelmistojen käyttäjille mahdollisimman mutkatonta. Ohjelmistot voisivat sisältää valmiiksi perustettuja käyttäjätyyppisiä tietyillä oikeuksilla, joita olisi tarpeen mukaan mahdollista muuttaa. Myös kokonaan uusien käyttäjätyyppien lisäys olisi hyvä mahdollistaa. Ohjelmistokehitykseen voisi hyödyntää myös yhteistyötä asiakkaiden kanssa. Tarpeelliset muutokset saataisiin tehtyä asiakkaiden toiveiden pohjalta, ja tehtyjä muutoksia voitaisiin hyödyntää myös yrityksen markkinoinnissa Case-tapauksina. Haastatteluiden perusteella kehitystyön tekeminen yhteistyötoiminnan kautta sitouttaa asiakkaita enemmän järjestelmään ja parantaa asiakassuhdetta.

Kehitysyhteistyötä voisi harkita lisäksi myös sosiaali- ja terveysalan instituutioiden kanssa. Palveluasuminen ja tuettu asuminen ovat suuria toimialoja Suomessa ja haastattelujen perusteella alalla on paljon kehittämisen varaa. Yhteistyö sosiaali- ja terveysalan palveluntarjoajien kanssa voisi avata uusia markkinoita vuokrauksenhallinnan suhteen. Myös ohjelmistorajapintayhteistyö Kansaneläkelaitoksen ja sosiaalihuollon palveluiden kanssa voisi luoda mahdollisuuksia toimia sosiaali- ja terveysalan asumispalveluiden tuottajien kanssa yhteistyössä.

Ohjelmistokehityksessä tulisi ottaa huomioon asiakasyritysten markkinointi verkkokaupamallin yleistyessä myös kiinteistöalalla (Rönkä 2018). Vuokrauksenhallintaohjelmistosta tulisi pystyä hakea vaivattomasti kiinteistön tekniset tiedot ja valokuvat markkinoinnin käyttöön internetin vuokra-asuntojen välityssivuille ja asuntojen vuokraustoimintaa harjoittavien yritysten kotisivuille. Haastattelujen perusteella nykyään kiinteistötietojen ja valokuvien vieminen vuokrauksenhallintaohjelmistoista markkinointikanaviin on manuaalista ja hidasta. Asuntovuokraustoiminnan verkkokaupamallin yleistyessä tulisi ottaa myös huomioon vuokrauksenhallintaohjelmiston kautta mahdollisten asumispalveluiden ja isännöintipalveluiden tilaaminen (Kiinteistölehti 2017).

5.3 Markkinoinnin kehittäminen

Haastattelujen pohjalta voidaan sanoa, että suomalaiset vuokrauksenhallintaohjelmistojen tarjoavat yritykset eivät ole tarpeeksi näkyvillä käyttäjilleen. Ohjelmistojen käyttäjät osasivat haastatteluissa nimetä pääasiassa vain omassa käytössä olevan ohjelmistonsa ja mahdollisesti yrityksellä aiemmin käytössä olleen ohjelmiston. Perinteinen B2B-myynti menettää jatkuvasti tehoaan verrattuna digitaaliseen B2B-inboundmarkkinointiin, joka on pyyhkäissyt inflaatiosta kärsivän B2B-telesales ja messumyynnin yli kovaa vauhtia viimeisen vuosikymmenen aikana. Kohdennetun digitaalisen markkinoinnin, sisällön tuottamisen ja someaktiivisuuden avulla näkyvyyttä ja tunnettuutta voidaan parantaa huomattavasti verrattuna perinteisen myynnin keinoihin (Aaltonen 2016).

Avain- ja hakusanojen hyödyntäminen hakukoneoptimoinnissa tulisi pitää ajan tasalla ja tarkistuttaa tasaisin väliajoin, että avainsanat vastaavat sen hetkisiä hakutrendejä. Sosiaalista mediaa on myös hyvä hyödyntää entistä enemmän markkinoinnissa. Esimerkiksi kohdennettu LinkedIn ja Twitter -mainonta kiinteistöalan ammattilaisille toisi markkinoinnille huomattavaa tehokkuutta. Kohdennukseen voi LinkedInissa hyödyntää käyttäjien työtehtävänimikkeitä, jolloin mainokset näkyvät vain halutuille henkilöille, ja Twitterissä puolestaan demografisia kriteereitä.

Sisällöntuottamiseen ja sisältömarkkinoinnin avulla on mahdollista luoda uusia liidejä myyntiä varten. Sisältöstrategialla tarkoitetaan sisältömarkkinoinnin suunnitelmaa, jolla ohjataan sisällönsuunnittelua. Sisältöstrategia rakennetaan yrityksen markkinointistrategiasta, jotta pystytään saavuttamaan olennaisimmat asiat yrityksen liiketoiminnalle ja sitä kautta tuloksia. Tyypillisiä sisältömarkkinoinnin keinoja ovat esimerkiksi blogikirjoitukset ja asiakaslehdet. Kuitenkaan pelkkä sisältö ei ole sisältömarkkinointia, vaan se on tavoitteellista toimintaa tarkoituksenaan päästä ennalta määrättyyn tavoitteeseen, ja sitä kautta kasvattaa liiketoimintaa (AdvanceB2B 2019).

Vuokrauksenhallintaohjelmistojen palveluntarjoajat voisivat sisältömarkkinoinnissaan hyödyntää blogikirjoituksia, podcasteja tai sosiaalisen median julkaisuja, joissa tartutaan kiinteistöalalla pinnalla oleviin asioihin. Yhteystietojen pyyntö ladattavaa materiaalia vastaan on yksi keino lisätä liidejä myynnille. Yrityksen sisältömarkkinointia tulee seurata ja analysoida. Esimerkiksi sisällön kuluttamisen seuranta: kuinka moni on löytänyt sisältömme ja mistä he tulevat, ovat tärkeässä roolissa sisällön tuottamisen optimoinnissa (AdvanceB2B 2019).

5.4 Kiinteistöalaa muokkaavat trendit ja ilmiöt

Tämän osion viimeisessä kappaleessa keskitytään yleisesti koko kiinteistöalaa muokkaaviin trendeihin ja ilmiöihin. Kaikki kappaleessa esiintyvät ilmiöt eivät välttämättä vaikuta suoraan vuokrauksenhallintaohjelmistoihin, mutta tulevat vaikuttamaan välillisesti tulevaisuudessa kiinteistöalan toimintaan.

Yhtenä kiinteistöalan suurimpana trendinä pidetään älyasumisen konseptia. Kaikki asuinkiinteistöjen ja toimitilojen palvelut tulevat olemaan linkitettyinä hallintaohjelmistoon käyttöliittymän kautta (Mikkola 2016). Jos vuokrauksenhallintaohjelmisto ei keskustele IoT-tekniikan rajapinnan sovellusten kanssa tai tue älykkään asumisen ratkaisuja niin vaarana saattaa olla jääminen tulevaisuuden kiinteistöalan edelläkävijöiden ja suunnannäyttäjien ulkopuolelle. Älykkään asumisen ja IoT-ratkaisujen toimintaa tulisi miettiä todella laajasti, sillä kapeakatseiset yksittäisen asian tehostamisratkaisut tuovat vain vähän lisäarvoa kokonaistoiminnalle (Kinnunen 2018).

Jakamistalouden palvelut ja ilmiöt tulevat lisääntymään huomattavasti tulevaisuuden asumisratkaisuisissa (Kallio 2017). Kiinteistöalan toimijoiden tulisi miettiä miten esimerkiksi yhteiskäyttöautot ja polkupyörät, kerrostalojen alakertoihin ilmestyvät postipakettiautomaatit, taloyhtiöiden vuokrattavat neuvotteluhuoneet ja hiljaiset työtilat tulevat vaikuttamaan vuokrauksenhallintaohjelmistoihin tulevaisuudessa. Myös lyhytaikaisen asumisen palveluiden, kuten airbnb-tyyppisten ratkaisujen vaikutusta kiinteistökantoihin tulisi miettiä vuokrauksenhallintaohjelmistojen näkökulmasta.

Vuokrauksenhallintaohjelmistojen potentiaalia taloyhtiöiden viestintäkanavana tulisi myös miettiä. Pystyisikö vuokrauksenhallintaohjelmiston esimerkiksi valjastamaan taloyhtiön virallisten asioiden sähköiseksi keskustelufoorumiksi, josta voisi hakea suoraan keskustelulokeja yhtiökokouksien, huollon ja päätöksenteon tueksi.

Energiaratkaisut tulevat olemaan tulevaisuudessa yhä enemmän liitettynä lohkoketjuteknologiaan. Nykyään asukkaat pystyvät vaikuttamaan asumisensa energiaratkaisuihin ja valintoihin energiayhtiöiden tarjoamien mobiilisovellusten avulla (Business Finland 2018). Taloyhtiöiden katoilla olevat kaksisuuntaiset aurinkopaneelit tulevat yleistymään, jotka myyvät ylijäämätuotannon takaisin energiamarkkinoille tuoden asukkaille tuloja (Pesola 2019; Mäkelä 2015). Ohjelmistokehityksen olisi hyvä perehtyä siihen, kuinka tulevaisuuden energiaratkaisuja hyödynnetään vuokrauksenhallintaohjelmistoissa.

6 Yhteenveto ja pohdinta

Tutkimusongelmana oli selvittää, minkälaisia tarpeita ja vaatimuksia kiinteistöjä ja toimitiloja hallinnoivilla yrityksillä on vuokrauksenhallintaohjelmistoilta. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin, onko eri toimialoilla toimivilla yrityksillä eri tarpeita vuokrauksenhallintaohjelmistojen kohtaan. Opinnäytetyön tutkimusosuus toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadulliseen tutkimukseen päädyttiin, koska se mahdollisti laajempien vastauksien saamisen perusteluineen suurelta ja eri segmentteihin jakautuneelta toimialalta. Kvantitatiivinen tutkimusote ei olisi mielestämme kartoittanut ilmiöitä ja trendejä yhtä laajasti kuin kvalitatiivinen tutkimusote.

Opinnäytetyöprojekti sujui ilman suurempia ongelmia. Alun perin tarkoituksena oli haastatella noin 7-12 yritystä, mutta haastatteluja kertyi lopulta 24, mikä ylitti odotukset. Suurin osa kontaktoiduista yrityksistä oli mielellään mukana toteuttamassa projektia ja saimme paljon positiivista palautetta siitä, että vuokrauksenhallinnan ilmiöitä ja trendejä tutkitaan. Teema-haastatteluiden määrän lähestyessä kahtakymmentä, huomasimme vastausten alkavan kyläntyä. Vastaukset alkoivat siis toistamaan itseään, eivätkä uudet haastattelut tuoneet tutkimusongelman kannalta uutta tietoa (Eskola & Suoranta 2005, 62-63.). Tämän perusteella aineiston määrä katsottiin riittäväksi.

Teemahaastatteluihin vastanneille yrityksille ja henkilöille taattiin täysi anonymiteetti julkaistavassa opinnäytetyössä. Nimettömänä vastaaminen laski kynnystä osallistua tutkimukseen sekä antaa tutkimuksen kannalta avoimempia ja luotettavampia vastauksia haastattelun kysymyksiin. Tutkimusta voidaan pitää eettisesti hyvän käytännön mukaisena, koska tutkimuksessa ei nimetä palveluntarjoajia tai heidän tuottamia ohjelmistoja. Kaikki informaatio on myös käsitelty ainoastaan yleisinä teemoina. Lisäksi tutkimusraportti ei vaaranna osapuolien tietoturvaa, liikesalaisuuksia tai kenenkään yksityisyyttä. Opinnäytetyössä on käytetty hyvää tieteellistä käytäntöä tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistusten mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 150-151).

Teemahaastatteluista kerätyn aineiston pohjalta saatiin selvitettyä tutkimusongelma. Suurimmat trendit ja ilmiöt, mitä haastatteluissa ilmeni, olivat digitalisaatio ja automatisaatio, toimialakohtaiset erityisvaatimukset sekä sähköisen asiakasrajapinnan merkityksen lisääntyminen tulevaisuudessa. Digitalisaatiolla haastatteluvastauksissa tarkoitettiin liiketoimintaprosessien tehostamista digitaalisilla tietotekniikan ohjelmistoratkaisuilla. Hyvänä esimerkkinä koko vuokrasopimuksen elinkaaren hallinta etänä digitaalisia sovelluksia käyttäen. Nämä sovellukset avaavat mahdollisuuksia hoitaa vuokrasopimuksen allekirjoitus sähköisesti sekä sähköisen asiakasrajapinnan toiminnot, kuten saunavuoron tai parkkipaikan varaus ja huoltopyyntöjen välitys. Tietokoneella tapahtuva selainpohjainen asiointi kasvattaa jatkuvasti suosiotaan ja kasvavina tulevaisuuden digitaalisina asiointikanavina katsottiin olevan myös älypuhelimilla ja tableteilla tapahtuva asiointi. Digitalisaation rinnastettiin vastauksissa automatisaatio. Haastateltavat kertoivat automatiikan vähentävän aikaa vievien manuaalisten prosessien tarvetta auttaen organisaatiota keskittymään enemmän ydinliiketoimintaansa. Keskusteluissa ilmeni, että eniten tarvetta automatisaation ratkaisuille olisi esimerkiksi asuntohakemusjonojen purkamisessa ja luottotappioiden ennaltaehkäisyssä. Tekoälyn tulisi tällöin työskennellä ja purkaa työjonoja itsenäisesti virastoaikojen ulkopuolella, jättäen ihmiskontaktia vaativat tehtävät virastoajalle. Toimialakohtaiset erityisvaatimukset pohjautuvat mahdollisiin yritysten erilaisiin asiakassegmentteihin, jotka koostuvat elämän eri vaiheissa olevista ihmisistä. Esimerkkinä opiskelija-asuntosäätiöt ja sosiaalisen tuetun palveluasumisen säätiöt, jotka ovat erikoistuneet palvelemaan tiettyä ihmisryhmää. Tutkimuksessa selvitettiin myös yleistä mielikuvaa suomalaisista alan palveluntarjoajista ja vuokrauksenhallintaohjelmistoista. Yleinen mielikuva oli, että palveluntarjoajat ovat jääneet jälkeen kehityksessä ja, että ohjelmistot eivät usein vastaa asiakkaan tarpeita.

Tutkimus on toistettavissa esimerkiksi viiden tai kymmenen vuoden kuluttua, jolloin alan näkymät ja trendit ovat ehtineet muuttua tarpeeksi kehityksen mukana. Pitkä aikaväli on perusteltavissa kiinteistöalan perustoiminnan pysyessä suhteellisen muuttumattomana vuodesta toiseen. Kiinteistöalaa muokkaava teknologia kehittyy huomattavasti nopeammin kuin itse kiinteistöala, joten ennen tutkimuksen toistamista tutkimuksia olisi hyvä suorittaa muista nä-

kökulmista, jotta kiinteistöala kerkeää kehittyä enemmän ennen saman tutkimuksen toistamista. Tällöin uusi markkinatutkimus auttaisi ohjelmistotaloja kehittämään ohjelmistojaan vastaamaan asiakkaiden päivittyneitä tarpeita. Uuteen tutkimukseen voidaan käyttää pohjana tätä tutkimusta, jolloin on mahdollista verrata alalla tapahtuneita muutoksia. Yksi mahdollinen tutkimusote voisi olla asiakastyytyväisyystutkimus yrityksen omilta asiakkailta tai yleisesti koko toimialalta. Tutkimus voitaisiin toteuttaa sekä kvalitatiivisena että kvantitatiivisena yhdistelmä tutkimuksena mahdollisimman laajan aineiston keräämiseksi. Mahdollinen jatkotutkimus voisi olla esimerkiksi tutkimus vuokralaisten näkökulmasta, jossa paneuduttaisiin enemmän vuokralaisten tarpeisiin, esimerkiksi asiakasrajapinnan näkökulmasta. Tämän kaltaisen tutkimuksen avulla vuokranantajat voisivat kehittää liiketoimintaansa sekä ohjelmistojen tarjoajat saisivat uusia näkökulmia tuotteidensa ja palveluidensa kehittämiseen. Jatkotutkimuksia voitaisiin tehdä muistakin näkökulmista kuin vain kaupallisen alan näkökulmasta. Tällöin mahdolliset tutkimuksen suorittajat voitaisiin valita eri koulutusaloilta, kuten kiinteistötekniikan tai tietotekniikan aloilta.

Mielestämme opinnäytetyötutkimus oli kokonaisuudessaan erittäin hyvin onnistunut projekti. Opinnäytetyön tärkeimpinä onnistumisen kriteereinä pidimme vastausten monipuolisuutta ja kerätyn aineiston laajuutta. Kokonaisuudessaan opinnäytetyötutkimus on ollut hieno tilaisuus päästä hyödyntämään opiskelujen aikana opittuja taitoja käytännön projektissa sekä päästä tutustumaan kiinteistö- ja Saas -ohjelmistoalaan syvällisemmin yritystoimeksiannon muodossa.

Toimeksiantajayritys Kupari Solutions Oy oli myös erittäin tyytyväinen opinnäytetyötutkimuksen tulokseen. Toimeksiantajayrityksen ohjausryhmän mielestä haastatteluista saatiin erittäin laajaa käyttäjätietoa ohjelmistokehitystä varten ja haastattelujen ulkopuolisista lähteistä erityisillä tiedolla saatiin kattava kuvaus koko kiinteistöalaa ja vuokrauksenhallintaa muokkavista ilmiöistä ja trendeistä.

Tässä vaiheessa tahdomme vielä kiittää koko Kupari Solutions Oy:tä tästä mahdollisuudesta toteuttaa laaja ja mielenkiintoinen opinnäytetyö työelämän toimeksiantona.

Lähteet

Painetut

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. Painos. Tampere: Vastapaino

Belk, R., Fischer, E. & Kozinets, R. 2013. Qualitative Consumer & Marketing Research. Sage Publications Ltd

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16. Uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Eriksson, P. & Kovalainen, A. 2008. Qualitative Methods in Business Research. Sage Publications Ltd.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus Laadulliseen Tutkimukseen. 7. Painos. Gummerus: Jyväskylä.

Flick, U. 2014. An introduction to qualitative research. Sage Publishing Ltd.

Hague, P., Hague, N. & Morgan, C. 2013. Market research in Practice: How to Get Greater Insight from Your Market. 2 painos. London: Kogan Page 2013

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press.

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. 1. Painos. Tampere: Vastapaino.

Malhotra, N. 2010. Marketing research. 6. Painos. Pearson: New Jersey.

Mäntyneva, M., Heinonen, J. & Wrangé, K. 2008. Markkinointitutkimus. 1. Painos. Helsinki: WSOY.

Rope, T. 2005. Suuri markkinointikirja. Helsinki: Talentum.

Tolvanen, J. 2012. Kohtaamisia - Ymmärrä kohderyhmäsi. Helsinki: Talentum

Silverman, D. 2013. Doing Qualitative Research. 4. painos. Sage publications Ltd

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

van Hamersveld, M. & de Bont, C. 2007. Market Research Handbook. 5. Painos. ESOMAR World Research Publication.

Sähköiset

Aaltonen, J. 2016. 10 syytä miksi investoida inboundmarkkinointiin. Viitattu 5.4.2019. <https://www.salescommunications.fi/blog/10-syyta-miksi-invesoida-inbound-markkinointiin>

AdvanceB2B. 2019. Mitä on Sisältömarkkinointi - ja miten teet siitä tuloksellista? Viitattu 5.4.2019. <https://www.advanceb2b.com/fi/sisaltomarkkinointi>

Ali-Yrkkö, J., Martikainen O. 2008. Ohjelmistoalan nykytilanne Suomessa. Viitattu 15.4.2019. <https://www.etla.fi/julkaisut/dp1119-fi/>

Business Finland. 2018. Tutkijat ennustavat keinoälyn ja lohkoketjuteknologian mullistavan energia-alaa. Viitattu 5.4.2019. <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/2018/tutkijat-ennustavat-keinoalyn-ja-lohkoketjuteknologian-mullistavan-energia-alaa/>

Google Scholar. 2018. Kiinteistöjen vuokraus. Viitattu 4.4.2019. https://scholar.google.fi/scholar?hl=fi&as_sdt=0%2C5&q=Kiinteist%C3%B6jen+hallinta&btnG=

Helsingin kaupunki. 2018. Helsinki Business Hub lähtee ratkomaan osaaajapulaa. Viitattu 15.4.2019. <https://www.hel.fi/uutiset/fi/kaupunginkanslia/helsinki-business-hub-lahtee-ratkomaan-osaaajapulaa>

Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö HOAS. 2016. Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö. Viitattu 7.3.2019. <https://www.hoas.fi/hoas/>

Jyväskylän yliopisto. 2015. Laadullinen tutkimus. Viitattu 7.3.2019. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Kallio, J. 2017. Kolumni: Yhteiskäyttö ja jakamistalous. Viitattu 5.4.2019. <http://koti.ts.fi/asuminen/kolumni-yhteiskaytto-jakamista-lous/?cs=0xba1ae4b20b39c3edf810379761b3cff33a6977476573a573ce75ff05b6a7107b>

Katro, M. 2018. Tekoälyn hyödyntäminen ei ole enää vain suurten yritysten yksinoikeus. Viitattu 4.4.2019. <http://www.businessopas.fi/yrittajyys/tekoalyn-hyodyntaminen-ei-ole-enaavain-suurten-yritysten-yksinoikeus>

Kiinteistölehti. 2017. Asumispalveluiden verkkokauppa on isännöintiteko 2017. Viitattu 5.4.2019. <https://www.kiinteistolehti.fi/asumispalveluiden-verkkokauppa-isannointiteko-2017/>

Kinnunen, E. 2018. Esineiden internet kuihtuu nyhertämiseksi. Viitattu 5.4.2019. <https://www.talouselama.fi/uutiset/esineiden-internet-kuihtuu-nyhertamiseksi/82e1bbe6-a2ba-3117-a7f3-b9e1458db6df>

KIRA-digi. 2017. Älyrakennus ja esineiden internet kommunikoimaan. Viitattu 4.4.2019. <http://www.kiradigi.fi/kokeiluhankkeet/kokeiluhankkeet/alyrakennus-ja-esineiden-internet-kommunikoimaan.html>

KTI Kiinteistötieto Oy. 2018. Kiinteistöalan talouskatsaus 1/2018. Viitattu 7.3.2019. <https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/kiinteistotyontajat/app/uploads/2018/04/27090128/kiinteistoalan-taloukatsaus-kevat-2018.pdf>

Kupari Solutions Oy. 2018. Kupari Solutions Oy. Viitattu 21.1.2019. <http://www.kuparisoluti- ons.fi/#frontpage-content>

Lee Frederiksen PhD. 2018. Cost and Benefits of Market Research. Viitattu 12.3.2019. https://hingemarketing.com/blog/story/cost_and_benefits_of_market_research

Lekane Oy. 2019. Chatbot asiakaspalvelun tueksi. Viitattu 4.4.2019. <https://www.lekane.fi/chatbot.html#hyoty>

Lith, P. 2018. Kiinteistöala Suomen kansantaloudessa. Viitattu 12.4.2019. <https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/kiinteistotyontajat/app/uploads/2018/06/08094218/fastighet2018yh-teenveto.pdf>

- Metsä-Tokila, T. 2017. Kasvun mahdollistajat - ohjelmistoala ja tekninen konsultointi. Viitattu 7.3.2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80868/Ohjelmisto-ala_ja_tekninen_konsultointi.pdf
- Mikkola, K. 2015. Tulevaisuudessa kaikki on kytketty. Viitattu 5.4.2019. <https://www.liiketoiminta.info/tulevaisuudessa-kaikki-on-kytketty-hyvaa-vuotta-2016/>
- Mäkelä, K. 2015. Tutkija: Aurinko nousee edullisimmaksi energiaksi - varastoinnissa odotetaan läpimurtoa. Viitattu 5.4.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-8554775>
- Pesola, A. 2019. Aurinkoenergian aikakausi on alkanut. Viitattu 5.4.2019. <http://www.gaia.fi/fi-fi/uutiset-ja-blogit/blogit/aurinkoenergian-aikakausi-on-alkanut>
- Pilvi Cloud Company Ltd. 2019. Mikä on SaaS-palvelu? Viitattu 5.3.2019. <https://www.pilvi.com/fi/mika-on-saas-palvelu/>
- Pohjois-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö PSOAS. 2019. UKK Asukasvalinnan kriteerit. Viitattu 7.3.2019. <https://www.psoas.fi/hakeminen/usein-kysytyt-kysymykset/>
- Rakli Ry. 2019. Kiinteistöalan yhteiskunnallinen merkitys - Faktaa kiinteistöalasta. Viitattu 15.4.2019 <https://www.rakli.fi/tietoa-kiinteistoalasta/kiinteistoalan-yhteiskunnallinen-merkitys/faktaa-kiinteistoalasta>
- Rönkä, K. 2018. Tulevaisuuden asumisen trendit. Viitattu 5.4.2019. [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/ARAViesti/ARAViestin_verkkoartikkelit/PUHEENVUORO_Tulevaisuuden_asumisen_trend\(47732](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/ARAViesti/ARAViestin_verkkoartikkelit/PUHEENVUORO_Tulevaisuuden_asumisen_trend(47732)
- SiS International. 2018. B2B Market Research. Viitattu 12.3.2019. <https://www.sisinternational.com/solutions/qualitative-quantitative-research-solutions/b2b-research/>
- Solutive Oy. 2019. Data-analytiikka. Viitattu 4.4.2019. <https://www.solutive.fi/data-analytiikka/>
- Suomen Asiakastieto Oy. 2018. Kupari Solutions Oy. Viitattu 5.3.2019. <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/kupari-solutions-oy/15255997/taloustiedot>
- Taloustutkimus. 2019. Laadullinen tutkimus. Viitattu 12.3.2019. <https://www.taloustutkimus.fi/tuotteet-ja-palvelut/laadullinen-tutkimus.html>
- Theseus. 2018. Vuokrauksenhallinta. https://www.theseus.fi/discover?rpp=10&etal=0&query=vuokrauksenhallinnan&scope=/&group_by=none&page=1
- Tuominen, M. 2015. Teollinen internet tuo mahdollisuuksia, joita voit hyödyntää nyt heti. Viitattu 4.4.2019. <https://www.ecraft.com/fin/blog/2015/9/2/teollinen-internet-tuo-mahdollisuuksia>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017. Toimialaraportti: Ohjelmistoala kasvaa vauhdilla, mutta mistä löytyvät työntekijät. https://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/toimialaraportti-ohjelmistoala-kasvaa-vauhdilla-mutta-mista-loytyvat-tekijat-
- Virta, J. 2018. Kiinteistöala digitalisoituu. Viitattu 4.4.2019. <https://www.kiinteistoliitto.fi/blogit/tutkijakehittaa/kiinteistoaladigitalisoituu/>
- Walkama, P. 2019. Asiakasrajapinta ansaitsee organisaation jakamattoman huomion. Viitattu 4.4.2019. <https://www.meteoriitti.com/2014/10/30/asiakasrajapinta-ansaitsee-organisaation-jakamattoman-huomion-miksi-ja-miten/>

Taulukot

Kuvio 1: Haastatteluvastausten jakautuminen kanavittain..... 13

Kuvio 2: Haastatteluiden jakautuminen segmenteittäin..... 13

Liitteet

Liite 1: Puhelinhaastattelun runko	35
Liite 2: Sähköposti-saate	36
Liite 3: Haastattelukysymykset.....	37

Liite 1: Puhelinhaastattelun runko

Hei! täällä on (Oma nimi) päivää

Lähdin soittelemaan sellaisella asialla, että tehdään tässä parhaillaan opinnäytetyötä opiskelukaverin kanssa Laurea-Ammattikorkeakoulussa liittyen kiinteistöjen ja toimitilojen vuokrauksenhallintaohjelmistoihin.

Ja haastattelemme tässä puolen vuoden aikana suuren määrän suomalaisia yrityksiä, jotka hallinnoivat eri tyyppisiä kiinteistöjä ja toimitiloja eri toimialoilla.

Meillä olisi tällainen lyhyt muutama minuuttia vievä kysely/haastattelu missä hieman kyseltäisiin yleisiä ilmiöitä ja trendejä vuokrauksenhallintaan ja niiden ohjelmistoihin liittyen.

Ja kyseinen haastattelu tietenkin suoritettaisiin täysin nimettömänä eikä missään nimessä julkaista minkäänlaisia yrityksiin tai henkilöihin viittaavia tietoja opinnäytetyössä. Eikä olla urkkimassa mitään liikesalaisuuksia tai tietoturvaa vaarantavia asioita, vaan ihan yleisiä alan ilmiöitä ollaan kartoittamassa.

Niin olisiko teillä ollut ihan hetki aikaa keskustella asiasta pienen haastattelun muodossa tai tiedättekö jonkun, joka vastaa näistä vuokrauksenhallintaan liittyvistä asioista.

Liite 2: Sähköposti-saate

Aihe: Laurea-ammattikorkeakoulu opinnäytetyötutkimus: Vuokrauksenhallintajärjestelmien ilmiöt nyt ja tulevaisuudessa Olli Jylhä & Joni Niittyniemi

Hei!

Teemme parhaillaan opinnäytetyötutkimusta Laurea-Ammattikorkeakoulussa kiinteistöjen ja toimitilojen vuokrauksenhallintaan liittyen. Lukaise ihmeessä alla oleva lyhyt kuvaus opinnäytetyötutkimuksestamme. Olisimme erittäin kiitollisia, jos haluaisitte osallistua tutkimusprojektiimme pienen kyselyn muodossa.

Opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantona Kupari Solutions Oy:lle. Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia mm. mitä kiinteistöjä ja toimitiloja hallinnoivat yritykset hakevat vuokrauksenhallintaohjelmistoiltaan nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimme myös sitä, minkälaisia erilaisia tarpeita eri toimialojen yrityksillä on vuokrauksenhallinnan suhteen. Pyrimme siis tekemään tutkimusta yleisellä tasolla Suomalaisen vuokrauksenhallinnan teknologisten ratkaisujen kehittämisestä.

Opinnäytetyössä on tarkoitus haastatella suuri määrä Suomalaisia kiinteistöjen ja toimitilojen hallintaan erikoistuneita yrityksiä. Kaikki haastatteluissa ilmi tulleet tiedot käsitellään ainoastaan yleisinä ilmiöinä. Kaikki haastatteluihin liittyvä materiaali julkaistaan nimettöminä ja ilman minkäänlaisia yrityksiin tai haastateltaviin henkilöihin viittaavia tunnistetietoja. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-verkkosivulla, jonne kerätään kaikki alemman korkeakoulutason opinnäytetyötutkimukset. Kysymyksiin voi jättää vastaamatta, mutta olemme pyrkineet valitsemaan kysymykset niin, etteivät ne millään tavalla uhkaa liikesalaisuuksia tai tietoturvaa.

Kaikkia projektiin liittyviä tietoja käsitellään huolellisesti. Projektin aikana ei tallenneta mitään yrityksiin liittyviä tunnistetietoja ja haastateltaviin viittaavia tietoja tietoturvasyistä. Kaikki haastatteluista kirjatut materiaalit hävitetään huolellisesti projektin loputtua. Ja kaikki haastatteluissa tulleet asiat ilmaistaan raportissa ainoastaan yleisellä tasolla, jotta mitään haastatteluissa annettuja tietoja ei pysty yhdistämään tutkimukseen osallistuneisiin yrityksiin tai henkilöihin.

Voitte vastata kysymyksiin vastaamalla tähän sähköpostiin. Kyseiset kymmenen kysymystä löydätte tämän sähköpostin alalaidasta. Jos haluatte, että soitamme teille ja toteutamme haastattelun puhelimitse, niin voitte vastata tähän sähköpostiin jättämällä yhteystietonne/puhelinnumeron.

Ystävällisin terveisin

Olli Jylhä & Joni Niittyniemi

Laurea-Ammattikorkeakoulu, Otaniemen kampus

Liite 3: Haastattelukysymykset

HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Onko yrityksessänne käytössä vuokrauksenhallintajärjestelmä? Jos ei niin miten hoitate vuokrauksenhallinnan ja onko tarvetta kyseiselle järjestelmälle?
2. Kuinka merkittävä vuokrauksenhallintaohjelmisto on yrityksellenne? Onko järjestelmää integroitu muihin yrityksenne toimintoihin, kuten kiinteistöhuoltoon?
3. Onko toimialallanne jotain erityisvaatimuksia vuokrauksenhallintajärjestelmän suhteen? Jos on niin minkälaisia?
4. Minkä asian koette muuttuvan radikaaleimmin kiinteistöjen hallintaan liittyen seuraavan 5-10 vuoden aikana?
5. Minkälaisia ajatuksia teillä on oman yrityksenne vuokrauksenhallintaohjelmiston yhdistämisestä kiinteistöhuollosta vastaavan yrityksen huollonhallintaohjelmistoon?
6. Minkä eri tyyppisiä käyttäjiä vuokrauksenhallintaohjelmistollanne/Vuokrauksenhallinnassa on?
7. Minkälainen historiikki yrityksellänne on ollut vuokrauksenhallintajärjestelmien kanssa?
8. Minkälainen mielikuva teillä on yleisesti ottaen vuokranhallintajärjestelmistä? Oletko tyytyväinen nykyiseen vuokrauksenhallintaohjelmistoon ja kuinka tyytyväinen olette sen tuottavaan palveluntarjoajaan?
9. Pystytkö nimeämään kolme suomalaista vuokrauksenhallinnan järjestelmiä tarjoavaa ohjelmistoalan yritystä? Jos ette niin onko Kupari Solutions Oy tuttu nimi teille?
10. Vapaa sana.