

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Anna Miettinen – Noora Näppilä

Opinnäytetyö

## **SALLI-sopimushallintatyökalu**

Työnohjaaja Petteri Vilén  
Työn tilaaja Kaukajärviösuuskunta, huoltopäällikkö Ville Kautto  
Tampere 9/2010

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tradenomi, Liiketalouden koulutusohjelma

**Tekijät:** Anna Miettinen – Noora Näppilä  
**Opinnäytetyön nimi:** SALLI-sopimushallintatyökalu  
**Työn valmistumisaika:** Syyskuu 2010  
**Työn ohjaaja:** Petteri Vilén  
**Työn tilaaja:** Kaukajärviösuuskunta, huoltopäällikkö Ville Kautto  
**Sivumäärä:** 51

---

## TIIVISTELMÄ

Salli-sopimushallintatyökalu luotiin toimeksiantajan, isännöinti- ja kiinteistöhoitoalan yrityksen Kaukajärviösuuskunnan, päivittäistä tarvetta varten tutkia ja dokumentoida kiinteistöhoitoalalla voimassa olevia sopimuksia. Sallin avulla sopimustenhallinta helpottuu. Sallia tehtäessä vanhoista sopimuksista siirrettiin kaikki oleellinen informaatio sähköiseen muotoon. Näin tiedon käsittely, hallinnointi ja päivittäminen on nyt sekä ajallisesti tehokkaampaa että käyttöominaisuuksiltaan helpompaa. Sallin laajan käyttäjäkunnan vuoksi Sallista rakennettiin mahdollisimman helppokäyttöinen ja vaivattomasti saatavilla oleva Excel-pohjainen tietopaketti, joka vastaa parhaalla mahdollisella tavalla kunkin käyttäjän tarpeisiin. Salli sisältää tietoja ja työnkuvauksia sekä ulko- että talo- ja huollosta, jotka on kohteittain määritelty kunkin asiakkaan kanssa. Lähdeaineistona toimineet sopimukset sisältävät salassa pidettävää informaatiota, jonka vuoksi opinnäytetyötä ei voi julkaista kokonaisuudessaan.

Työkalu rakennettiin laajaksi Excel-työkaluksi. Excel-pohjaisen työkalun luominen vaati kattavaa tutustumista Excelin käyttöominaisuuksiin. Tiedon kartuttaminen auttoi rakentamaan työkalusta juuri sellaisen, mitä toimeksiantaja Sallin käytettävyydeltä edellytti. Tiedon haun tuli olla helppoa ja sen muokkaamisen tuli viedä aiempaa vähemmän resursseja.

Teoriatiedon opiskelu oli välttämätöntä pohdittaessa ja muokattaessa sopimushallintaan liittyviä asianhaaroja, jotta opinnäytetyön rakenteesta tuli mahdollisimman looginen. Teorian opiskelu kulki käsi kädessä työkalun rakentamisen kanssa. Heinäkuussa 2010 voimaan tullut uusi asunto-osakeyhtiölaki toi muutoksia asunto-osakeyhtiöiden vastuunjakoon, jotka tuli ottaa huomioon työkalua tehtäessä.

Salli on jatkuvassa käytössä Kaukajärviösuuskunnalla, ja Sallista saatu palaute on ollut myönteistä. Sallia tullaan jatkossa päivittämään aina tarvittaessa, jotta sen luotettavuus säilyy. Uusien asiakkaiden kanssa solmitut sopimukset sekä mahdolliset sopimusmuutokset päivitetään työkaluun heti. Sallista muodostui toimeksiantajan toiveita vastaava sopimushallintatyökalu, joka on yrityksen käytössä päivittäin laskutuksen ja työnjohdon tukena.

---

**Avainsanat** sopimus, sopimushallinnointi, (uusi) asunto-osakeyhtiölaki

TAMK University of Applied Sciences  
Bachelor of Business Administration

**Writers:** Anna Miettinen – Noora Näppilä  
**Title of thesis:** SALLI – Contract Management Tool  
**Month and year of completion:** September 2010  
**Thesis supervisor:** Petteri Vilén  
**Co-operating company:** Kaukajärviösuuskunta  
**Number of pages:** 51

---

## ABSTRACT

The contract management tool “SALLI” was created to manage the maintenance contracts of Kaukajärviösuuskunta, Kartanon Kiinteistöpalvelut on a daily basis. The maintenance unit Kartanon kiinteistöpalvelut has more than two hundred maintenance contracts which are now obtained by SALLI in a modified electronic form.

The updated property law which was passed in July 2010 introduced new rules and regulations to the field of property maintenance. These changes have made our Thesis topical; we have thoroughly researched this topic to ensure that our contract management tool complies with the new laws.

The tool was created in Excel. SALLI consists two tables, the first table contains information about the outdoor maintenance and the second table deals with the general maintenance of the building. These tables are divided again depending on the nature of the job to help the user find the relevant information with ease.

The main goal was to create a tool which enables its user to manage the maintenance contracts efficiently and is at the same time easy to use and update. SALLI is protected by two passwords to prevent the possible misuse of the program both unintentionally and intentionally. The first password allows the user to view the document the second enables them to update it. Without these functions SALLI would not be able to fulfill its function as a reliable and safe contract management tool.

In developing this reliable and user friendly program a lot of time was spent researching. It was necessary to learn and understand the theory to create this kind of a tool. SALLI is based on maintenance contracts and the biggest challenge was interpreting them correctly and creating a compact and user friendly tool.

Because certain aspects of the tool are confidential not everything can be published.

---

**Keywords** contract, contract management, the new property law

# Sisällysluettelo

<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>6</b>
<b>2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY</b> .....	<b>7</b>
2.1 TYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET .....	8
2.1.1 TOIMEKSIANTAJAN OHJEISTUS TYÖTÄ VARTEN.....	10
2.1.2 SOPIMUSHALLINNAN NYKYTILANTEEN KARTOITUS KAUKAJÄRVIOSUUSKUNNALLA .....	10
2.1.3 TOIMEKSIANTAJAN ASIAKASKUNNAN ERITTELY .....	11
2.2 TYÖN TOTEUTUS .....	11
2.2.1 AIKATAULUTUS .....	12
2.2.2 TOIMEKSIANNON KONKREETTINEN SUUNNITTELU JA TOIMEENPANO .....	12
2.2.3 RISKIEN MINIMOINTI JA HAASTEIDEN KARTOITUS .....	13
<b>3 HUOLTOSOPIMUKSET JA SOPIMUSJURIDISET NÄKÖKANNAT</b> .....	<b>15</b>
3.1 HUOLTOSOPIMUKSEN KIRJOITTAMINEN .....	15
3.1.1 SOPIMUSOSAPUOLTEN ESITTELY .....	16
3.1.2 HUOLTOSOPIMUKSEN SISÄLTÖ .....	16
3.2 SOPIMUSSISÄLLÖN MUUTTAMINEN JA SOPIMUKSEN PURKAMINEN .....	17
3.3 VASTUUNJAKOTAULUKKO OSANA HUOLTOSOPIMUKSIA ASUNTO- OSAKEYHTIÖISSÄ .....	17
3.3.1 ASUNTO-OSAKEYHTIÖLAIN UUDISTUKSET .....	20
3.3.2 ASUNTO-OSAKEYHTIÖNLAIN MUUTOSTEN HEIJASTUMINEN HUOLTOSOPIMUKSIIN VUONNA 2010 .....	22
<b>4 SOPIMUSHALLINTATYÖKALU "SALLI"</b> .....	<b>24</b>
4.1 SALLIN LUOMINEN EXCEL-POHJASEKSI TYÖKALUKSI .....	24
4.1.1 TIEDONKERUUN VAIHEET.....	24
4.1.2 SISÄLLÖN MUOKKAAMINEN SÄHKÖISEEN MUOTOON .....	25
4.1.3 VISUAALISEN ULKOASUN SUUNNITTELU .....	25
4.1.4 OSAPUOLTEN NÄKÖKANTOJEN HUOMIOIMINEN TYÖKALUA MUODOSTETTAESSA.....	27
4.2 SALLIN RAKENTUMINEN.....	28
4.2.1 OSIO 1: ULKOHUOLLON TYÖKALU .....	28
4.2.2 OSIO 2: SISÄHUOLLON TYÖKALU .....	32
4.3. SALLIN KÄYTTÖTARKOITUS .....	34
4.3.1 SALLIN KÄYTTÖ YRITYKSESSÄ.....	36
4.3.2 SOPIMUSHALLINTATYÖKALUN PÄIVITTÄMINEN JA VASTUUHENKILÖN VALINTA .....	36
4.3.3 VALMIIN TYÖKALUN KÄYTTÖNOTTO .....	37
4.3.4 TYÖKALUN JULKISTAMINEN KÄYTTÄJILLE .....	37
4.3.5 TOIMEKSIANTAJAN JÄREJESTÄMÄ KOULUTUSTILAISUUS KÄYTTÄJILLE .....	37
<b>5 TYÖN ONNISTUMISEN ARVIOINTI</b> .....	<b>39</b>
<b>6 LOPUKSI</b> .....	<b>41</b>

LÄHTEET .....	42
LIITTEET .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Liite 1: SALLI käyttöopas .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Liite 2: laskuttavien tarvikkeiden lista .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>

# 1 JOHDANTO

Toimeksiantomme sisältö ja varsinainen tarkoitus viimeisteltiin lopulliseen muotoonsa kevään 2009 aikana. Kartanon Kiinteistöpalveluilla, kiinteistöhoitoalan johtavalla tamperelaisella palveluntarjoajalla, oli tarve saada toimintaansa edistääkseen käyttöönsä työkalu, joka kattaisi sisällöltään kaikkien asiakkaiden kanssa solmitut sopimukset ja niiden sisällöt. Työkalun avulla vältetään monilta epäselvyyksiltä esimerkiksi laskutettaessa asiakkaille tehtyjä töitä. Vanhat sopimus pohjat 1990-luvulta eivät enää soveltuneet tarkoitukseen, vaan aiheuttivat informaatiopulaa ja loivat sekaannuksia huoltoyhtiön ja asiakkaan välille. Huoltopäällikkö Ville Kautto antoi työkalun valmistamisen Kartanon Kiinteistöpalveluiden laskuttajan Noora Näppilän ja toimistoharjoittelija Anna Miettisen tehtäväksi. Annan kattavat Excel-aidot ja Nooran käytännön kautta alasta opittu tietotaito mahdollisti sen, että työkalusta muodostui käytännönläheinen ja tarkoituksenmukainen yrityskäyttöön suunniteltu työkalu, joka sisältää sekä huoltoyhtiön talohuoltoon että ulkoahuoltoon liittyvät sopimussisällöt asiakaskohtaisesti.

Työkalulle annettiin keväällä 2010 nimeksi SALLI. Sanaleikkien jälkeen havaittiin, että pelkkä *sopimushallintatyökalu* ei sovi näin kattavalle työlle nimeksi, vaan se tulisi identifioida ja tuoda se näin paremmin käyttäjistölleen tutuksi. Tavoitteena oli luoda työkalu, jota kaikki isännöitsijöistä huoltomiehiin pystyvät sen helppokäyttöisyyden vuoksi käyttämään, kuitenkin niin, ettei työkalua pääse kukaan virheellisesti päivittämään ilman vastuuhenkilön lupaa. Ajankohtaiseksi työmme teki 1.7.2010 voimaan astunut uusi asunto-osakeyhtiölaki, jonka sisältämien muutosten vuoksi jouduimme vielä kesän 2010 aikana tekemään päivityksiä edellisessä valmistuneeseen ulkoahuollon sopimustyökaluun. Samalla saimme mahdollisuuden yrityksen kautta päästä seuraamaan erinäisiä tilaisuuksia liittyen uuteen asunto-osakeyhtiölakiin, joista saimme runsaasti tietoa myös jokapäiväiseen työhömmemme. Opinnäytetyön aihe oli ajankohtainen, ja opinnäytetyön tekeminen auttaa meitä molempia tulevaisuudessa työssämme. Anna vakinaistettiin laskuttajaksi Kartanon Kiinteistöpalveluille opinnäytetyöntekoprosessin aikana.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Kiinteistöhoitoala on alati kasvava ja hyvinvoiva ala, joka työllistää tälläkin hetkellä laajan joukon suomalaisia miehiä ja naisia. Laman aikanakaan kiinteistöhoitoala ei koe merkittäviä paineita ainakaan suurempien yritysten keskuudessa, vaan alan osaajille on aina tarvetta. Kiinteistöhoitoalalla toimii lukuisia alan ammattilaisia, ja kilpailu kohteista on kovaa. Yritykset kasvattavat toimintaansa ja samalla myös nimeään lisäämällä huoltokohteitaan. Useasti kilpailun lopputuloksen ratkaisee yrityksen palvelun laatu ja lyhyt vasteaika.

Kaukajärviosuuskunta on Tampereen Kaukajärvellä toimiva kiinteistöhoito- ja isännöintialan yritys, joka työllistää tällä hetkellä noin 110 henkilöä. Kaukajärviosuuskunta käyttää aputoiminiminaan kolmea eri alanimeä; Kartanon Kiinteistöpalvelut, Kartanon Isännöintipalvelut ja Kartanon Korjauspalvelut. Oman toimeksiantomme saimme Kartanon Kiinteistöpalveluiden puolelta, jonka asiakaskuntaan kuuluu noin 200 asiakasta. Suurin osa asiakkaista on lähiseudulla sijaitsevia taloyhtiöitä ja vuokratulosäätiöiden kohteita. Kartanon Kiinteistöpalvelut käyttää palvelussaan asiakaskeskeisyyteen ja laadun tarkkailuun paljolti resursseja. Yritys toimii ainoana kiinteistöhoitoyrityksenä kyseisellä seudulla ja monet asiakkaista ovat olleet osa Kaukajärviosuuskunnan asiakaskuntaa sen perustamisesta alkaen. Pitkien asiakassuhteiden rakentaminen on osa osuuskunnan toimintastrategiaa. Vaikka osuuskunta on voittoa tavoittelematon yritysmuoto, Kaukajärviosuuskunta pyrkii palkitsemaan jäsenyhtiöitään esimerkiksi erilaisin jäsenalennuksin. Kaukajärviosuuskunnan toimitusjohtajana toimii Heikki Niemelä.

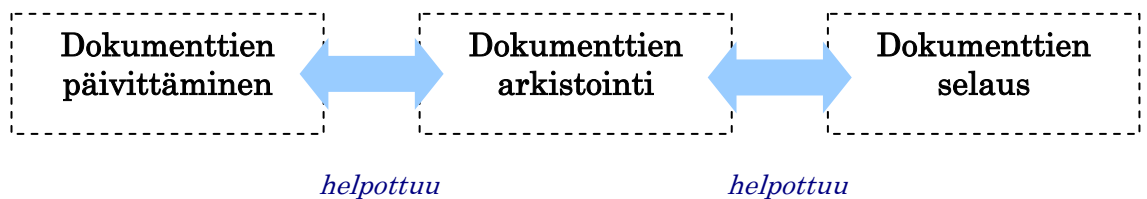
Kaukajärviosuuskunta pyrkii kehittämään toimintaansa jatkuvasti kohti asiakaslähtöistä toimintaa. Laadun tarkkailuun kiinnitetään huomiota ja yrityksen voimavaroista tärkein on asiakasystävällinen ja pätevä henkilökunta, jonka jäsenet toimivat sekä kentällä että toimistolta käsin yrityksen tärkeinä käyntikortteina. Asiakaskontakteja pyritään pitämään aktiivisesti yllä ja uudenaikaisen kaluston sekä työvälineistön avulla parannetaan tuotetun palvelun laatua.

## 2.1 TYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Sopimushallintatyökalulle on määritelty kolme päätarkoitusta. Kaikki kolme tarkoitusta ovat myös yhteydessä toisiinsa (*kaavio 1*). Alkuperäisenä tavoitteena työkalun tekemiselle oli, että valmistuessaan se tarjoaa työskentelyn apuvälineen koko henkilöstölle toimenkuvasta riippumatta.

Koko toimistohenkilöstö joutuu tavalla tai toisella työssään käsittelemään ja selvittämään työkalun sisältämiä asioita, joten sen tulee palvella kaikkien tarpeita. Esimerkiksi ulkoahuollon työnjohtaja tarvitsee työssään tietoa siitä *milloin* pensasistutusten kitkennän tulee olla suoritettuna, kun puolestaan laskuttajan pitää tietää *kuka* työn maksaa.

Työkalusta tulee myös osa asiakaspalvelun kehitysprosessia. Kiinteistöhoitoalalla lyhyt vasteaika työn suorittamisessa toimii osana yrityksen luotettavuuden muodostumista. Kun työ hoidetaan nopeasti mutta hyvin, asiakkaat kokevat yrityksen välittävän aidosti asiakkaan tilaaman työn hoitamisesta. Kun asiakkaalle pystytään tarjoamaan nopeita vastauksia hänen kysymyksiinsä, on vaikutus samankaltainen. Yksittäiselle asiakkaalle voi olla tärkeää, että hän saa esimerkiksi remontteihin liittyvät kustannusten jakaantumiset välittömästi selville. Vastauksen näihin kysymyksiin asiakaspalvelija löytää vaivattomasti sopimushallintatyökalusta.



*Kaavio 1. Sopimushallintatyökalun tavoitteet*

Kun asiakaskuntaan kuuluu yli 200 yksittäistä asiakasta, on näiden kohteiden kanssa solmittujen sopimusten määrä samansuuruinen. Sopimusten selaaminen ja läpikäyminen tarvittaessa vie aikaa ja usein johtaa siihen, että vastausta ongelmaan ei löydy. Kun kunkin kohteen sopimus on työkalussa omalla paikallaan, ei dokumenttien selaus ole enää niin hankalaa ja aikaa vievää.

Työkalu voi olla monella henkilöllä samaan aikaan käytössä, joten tieto on aina ajankohdasta riippumatta saatavilla. Paperiversiot kun puolestaan saattavat jäädä hajamielisen lainaajan pöydälle lojumaan useiksi päiviksi. Samalla myös dokumenttien arkistointi helpottuu. Kun sopimukset ovat sähköisessä muodossa, vähentää se konkreettisen tilan tarvetta ja aineistoon pääsee vaivattomammin käsiksi. Työpisteeltä ei tarvitse siirtyä lainkaan tietoa haettaessa. Työkalun käyttöönoton jälkeen tavoitteena on, että paperiset versiot sopimuksista voidaan arkistoida pysyvästi, kuitenkin niin, että niitä pääsee tarvittaessa vielä käsittelemään.

Sopimusten hallinnan suurimpana ongelmana on lähiaikoina havaittu olevan niiden päivittäminen. Kun taloyhtiö päättää yhtiökokouksessaan muuttuvasta käytännöstä ja kun sopimussisällön muutos on tullut voimaan, tieto tulisi välittömästi kirjata myös sopimuskansioihin.

Vanhojen sopimusten kansioista löytyy monenlaisia liitteitä, joiden läpikäyminen ei useastikaan tuota tulosta. Monessa tapauksessa on epäselvää, kuinka luotettavaa liitteistä löytynyt tieto on. Käsinkirjoitetut lisäykset eivät palvele tarkoitustaan. Kun isännöitsijä puolestaan ilmoittaa heti muutoksen voimaan astuessa uuden toimintamallin sopimushallintatyökalun vastuuhenkilölle, kirjaus tehdään välittömästi, jonka jälkeen se on kaikkien saatavilla ja tiedossa.

Kuten kaaviosta 1 käy ilmi, sopimushallintatyökalun tavoitteet ja samalla myös tarkoitus voidaan tiivistää kolmeen eri tekijään. Sopimusten päivittäminen, arkistointi ja selaus kulkevat käsi kädessä. Kun yhteen tekijään liittyvät osaset helpottuvat, se vaikuttaa automaattisesti myös muihin tekijöihin. Tavoitteena on sopimushallintatyökalun avulla edesauttaa työskentelyn joustavuutta ja sitä, että resursseja ei käytetä turhaan työhön. Aikaa ja rahaa säästyy, kun työskentelyn apuvälineet tarjoavat siihen mahdollisuuden.

### **2.1.1 TOIMEKSIANTAJAN OHJEISTUS TYÖTÄ VARTEN**

Toimeksiantajamme edustaja, huoltopäällikkö Ville Kautto, antoi meille luvan toteuttaa työkalun parhaaksi katsomallamme tavalla. Visuaalisen ulkoasun saimme suunnitella täysin itse. Huomioitava oli kuitenkin se, että työkalun sisällön tuli olla todenmukainen ja mahdollisimman kattava. Työkalun tuli olla Excel-pohjainen, ja sen käyttöominaisuuksien helposti opittavia. Työkalua tulee pystyä markkinoimaan myös koko yritykselle, ja sen pitää täyttää sille asetettu tavoite.

Toimeksiantajalle oli tärkeintä, että työkalusta saadaan yrityksen käyttöön pitkäaikainen apuväline, joka helpottaa työntekoa ja kommunikointia asiakkaiden kanssa. Koska vastaavanlaista työkalua ei yrityksellä ole vielä koskaan ollut, vaikka tarve sille onkin ollut olemassa jo pidempään, työkalulle ei voitu asettaa suuria odotuksia tai ohjenuoria. Pääasia oli, että työkalusta saatu hyöty on suurempi kuin sen tekemiseen käytetty aika ja vaiva.

### **2.1.2 SOPIMUSHALLINNAN NYKYTILANTEEN KARTOITUS KAUKAJÄRVIOSUUSKUNNALLA**

Juridisten säännösten noudattaminen on Kaukajärviosuuskunnalla huomioitu ja toteutettu tarkkaan sopimuksia tehtäessä. Asiakkaan liittyessä Kartanon Kiinteistöpalveluiden asiakaskuntaan, sen kanssa kirjoitetaan viipymättä huoltosopimus.

Vielä 1990-luvun alussa tehdyt sopimukset on arkistoitu ainoastaan kirjalliseen muotoon. Sopimukset on tarkasti arkistoitu, mutta niiden päivittäminen on osoittautunut erityisen hankalaksi. Nykypäivänä tehtävät sopimukset tallennetaan luonnollisesti myös sähköiseen muotoon, mikä helpottaa jatkossa sopimusten käsittelyä.

Sopimustyökalun avulla kaikki oleellinen tieto saadaan eriteltynä sähköiseen muotoon, eikä sekaannuksia iän haalistamien paperien käsittelyssä enää synny. Huoltosopimusten arkistoinnista on vastannut Kaukajärviosuuskunnalla huoltopäällikkö, mutta sopimustyökalun myötä työkalua päivittämään voidaan valita tiettyjä vastuuhenkilöitä, jotka vastaavat työkalun ajan tasalla pitämisestä tulevaisuudessa.

### 2.1.3 TOIMEKSIANTAJAN ASIAKASKUNNAN ERITTELY

Kaukajärviösuuskunnan asiakaskunta voidaan karkeasti jakaa erilaisista asiakkaista koostuviin ryhmiin. Suurimman asiakasryhmän muodostavat lähialueilla sijaitsevat asunto-osakeyhtiöt, jotka ovat Kaukajärviösuuskunnalla sekä isännöinnin että huollon asiakkaana. Tämänlaisia asiakkaita Kaukajärviösuuskunnalla on yli sata.

Kaukajärviösuuskunnan suurimpiin asiakkaisiin kuuluvat myös vuokra-asuntoja välittävät VTS (Vuokratalosäätiö), VVO, YH ja opiskelija-asuntojen vuokraamiseen keskittynyt TOAS. Näiden yritysten hallinnassa olevat talot on jaettu asiakkaiksi osoitteiden mukaan sillä periaatteella, että kukin talo tai talokompleksi on yksittäinen asiakas, jonka kanssa on myös määritelty eritelty huoltosopimus. Vuokrahuoneistoista koostuvat taloyhtiöt ovat siis isännöinnissä toisaalla, vaikka Kartanon Kiinteistöpalvelut hoitavat yhtiöissä huollon.

Maantieteellistä sijaintia ajatellen, Kaukajärviösuuskunnan huoltupuolen asiakkaat ovat keskittyneet Kaukajärven ja Annalan tuntumaan. Asiakkaita löytyy kuitenkin isännöinnin saralta myös Pirkkalan, Hervannan ja Onkiniemen suunnalta, joihin Kartanon Kiinteistöpalvelut tekee säännöllisesti erillislaskutettavina töinä esimerkiksi siivousta.

Kartanon Kiinteistöpalveluilla on myös tilapäisasiakkaita kuten yksittäisiä omakotitaloja, jotka voivat halutessaan tilata yksittäisiä huoltotoimenpiteitä, kuten aurausta tai remonttipalveluja huoltoyhtiöltä vaikka eivät kuuluisikaan Kartanon Kiinteistöpalveluiden huoltamien taloyhtiöiden asiakkaisiin. Tällöin toimenpiteiden ja tilattujen töiden kustannukset muodostuvat suoraan sen hetkisen tilapäisasiakkaille muodostetun hinnaston mukaan, eikä huoltosopimusten sisältöä tarvitse tällaisten asiakkaiden kohdalla soveltaa.

## 2.2 TYÖN TOTEUTUS

Sopimushallintatyökalua toteutettiin Kartanon Kiinteistöpalveluiden tiloissa, jotta kaikki tarvittavat sopimukset ja muu materiaali olisivat tarvittaessa koko ajan käden ulottuvilla. Kunkin tiedon kirjaaminen sopimushallintatyökaluun vaati sopimusten

lukemista, joita ei niiden salassa pidettävyyden vuoksi voitu kuljettaa muualle, joten työkalun tekeminen muualla olisi ollut mahdotonta. Toimeksiantajamme halusi pysyä ajan tasalla työkalua toteutettaessa, ja hänen jatkuva läsnäolonsa mahdollisti myös hänen puoleensa kääntymisen ongelmatilanteissa.

Toteutuksen onnistuminen turvattiin nykyaikaisin laittein ja konein, jotta välttyttiin mahdollisilta informaatioteknologiaan liittyviltä ongelmilta.

### **2.2.1 AIKATAULUTUS**

Työn tekeminen aloitettiin vuoden 2009 kesällä. Kesän aikana valmistui Sallin ensimmäinen osa, joka käsitti ulkohuollon osuuden. Työkalu otettiin koekäyttöön talven 2009 - 2010 ajaksi, jotta pystyimme keräämään käyttäjien mielipiteitä ja näkemyksiä työkalusta. Saatu palaute otettiin huomioon työkalun lopullista muotoa hiottaessa.

Käyttäjien näkemyksiä hyödyntäen toisen osuuden tekeminen käynnistyi aktiivisesti kevät-kesän 2010 aikana. Lopulliseen muotoonsa työkalu valmistui kesän 2010 loppuun mennessä.

Teoriatiedon keruu ajoittui koko työkalun tekemisen yhteyteen. Suurin osa opinnäytetyössä käytetystä materiaalista ilmestyi vuoden 2010 aikana asunto-osakeyhtiöiden juridisten lakiuudistusten astuessa voimaan 1.7.2010.

### **2.2.2 TOIMEKSIANNON KONKREETTINEN SUUNNITTELU JA TOIMEENPANO**

Jotta työkalusta saatiin odotustenmukainen, oli välttämätöntä pitää kokouksia mahdollisimman usein toimeksiantajan kanssa. Yhdessä toimeksiantajan kanssa tehtiin päätöksiä muun muassa siitä, mitä työhön tuli sisällyttää, kuinka yksityiskohtaisesti sopimussisällön tulisi käydä työkalusta ilmi, ja miten Excel-pohjainen tiedosto saadaan sellaiseksi, että kunkin käyttäjäryhmän on helppo oppia hyödyntämään sitä työssään.

Työn tekoa helpotti heti alkuvaiheessa se, että Noora sekä Anna olivat molemmat töissä Kaukajärviösuuskunnalla, ja näin mahdollisia ongelmia päästiin käymään läpi viipymättä huoltopäällikön kanssa.

### **2.2.3 RISKIEN MINIMOINTI JA HAASTEIDEN KARTOITUS**

Excel-pohjaista työkalua luotaessa suurimmat riskit liittyivät tekniikkaan. Salassa pidettävää tietoa käsiteltäessä, ei tieto saanut olla vielä käsittelyvaiheessa kaikkien ulottuvilla, vaan se tuli suojata salasanoin. Samalla tuli huolehtia siitä, että työstä otettiin säännöllisin väliajoin varmuuskopioita. Haasteeksi muodostui myös työkalun rakentaminen sellaiseksi, että sen laaja käyttäjäkunta sisäistää helposti työkalun käytön ja oppii hyödyntämään sitä työssään.

Puhuttaessa sopimushallinnasta ja –juridiikasta, ei tietoa asiasta juurikaan löydy kirjallisessa muodossa. Lähdeteoksia löytyi varsin niukasti, ja suurin osa näistäkin jouduttiin karsimaan vanhentuneen tiedon vuoksi. Teoksista valtaosa oli iältään jo kymmenen vuotta, mikä lisäsi riskiä sisällyttää työhön tietoa, joka on jo uusilla asetuksilla ja lakimuutoksilla todettu vanhaksi.

Myös päivittämättä jääneiden sopimusten käsittely ja tiedon siirto tietokantaan voi olla haastavaa. Työkaluun saattaa helposti siirtyä vanhentunutta tietoa, mikäli sopimukseen ei esimerkiksi taloyhtiöiden yhtiökokouksissa tehtyjä päätöksiä ole kirjattu. Työkalun oikoluku tulee suorittaa erityisellä huolellisuudella huoltopäällikön toimesta, jotta virheellisen tiedon jääminen työkaluun vältetään.

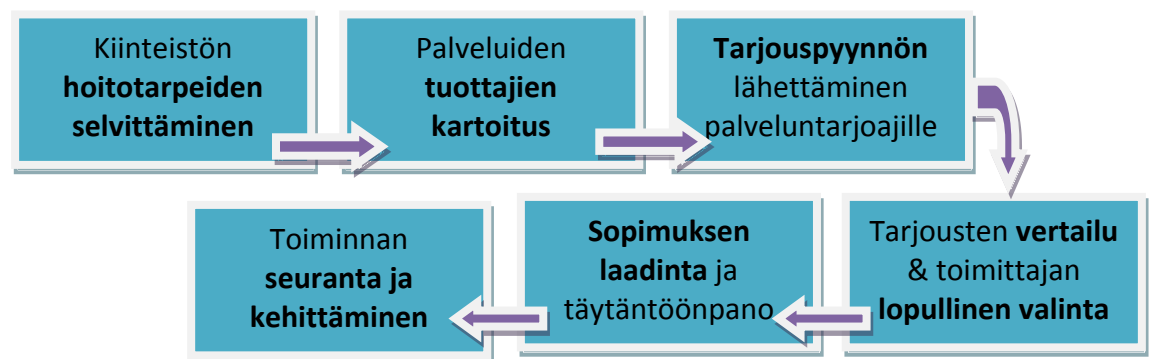


*Kaavio 2. SWOT-analyysi sopimushallintatyökalun luomisesta*

### 3 HUOLTOSOPIMUKSET JA SOPIMUSJURIDISET NÄKÖKANNAT

Kun asiakas alkaa kartoittaa palvelujen ostamista, aluksi tulee käydä läpi ne hoitotoimenpiteet, joita asiakaskiinteistössä tarvitaan

*Jos asuinrakennukselle on laadittu huoltokirja, hoitotoimenpiteiden määrittäminen on huomattavasti helpompaa. Hyvin laaditussa huoltokirjassa on perustiedot kiinteistöstä ja siinä olevista teknisistä järjestelmistä ja laitteista sekä myös niiden hoito-ohjeet, jotka on saatu laitevalmistajilta tai määritetty kokemusperäisesti. (Kiinteistönhoidon ostaminen 2010.)*



Kaavio 3. Kiinteistöhoitopalvelujen ostaminen

Kiinteistöhoitoalalla vaaditaan kattavaa sopimusteknistä osaamista. Sopimustekninen osaaminen kattaa sopimusten tekemisen, osapuolten velvoitteiden ja vastuiden määrittämisen sekä taidon välttää oikeanlaisella sopimuksen määrittämisellä sopimuksia koskevia erimielisyyksiä (Junnonen 2009, Lukijalle kappale).

#### 3.1 HUOLTOSOPIMUKSEN KIRJOITTAMINEN

Kun sopiva palveluntarjoaja löytyy tarjouskilpailun kautta, käydään tämän kanssa sopimusneuvottelut, jossa kiinteistöhoitosopimusluonnos sekä siihen liittyvät asiakirjat käydään läpi. Tässä vaiheessa käsitellään myös tarvittavat muutosehdotukset sopimuksen laatimista ajatellen. (Kiinteistönhoidon ostaminen 2010.)

Huoltosopimuksessa on määriteltynä myös niin sanotut sopimustyöhinnat, joiden mukaan kiinteistöhoitoyritys saa tietyn kuukausittaisen korvauksen suorittamistaan töistä asiakkaalta. Sopimuksesta ja siihen liittyvistä dokumenteista otetaan tallenteet sekä palveluntarjoajalle että asiakkaalle. Huoltosopimuksen tulee olla allekirjoitettuna siihen mennessä, kun huoltosopimus on määrätty alkavaksi.

### **3.1.1 SOPIMUSOSAPUOLTEN ESITTELY**

Huoltosopimuksessa on aina Kartanon Kiinteistöpalveluilla kaksi osapuolta. Huoltosopimuksen palveluntarjoajana, eli tässä tapauksessa huoltoyhtiönä toimii Kartanon Kiinteistöpalvelut. Toinen osapuoli on asiakas. Asiakkaana voi olla yksittäinen taloyhtiö, esimerkiksi kuvitteellinen As. Oy Tammelan Talitintti, tai vuokra-asuntoja isännöivä yritys kuten Tampereen Vuokratalosäätio (VTS). Nämä kaksi osapuolta sitoutuvat allekirjoitetun huoltosopimuksen noudattamiseen sen alkamisajankohdasta lähtien.

### **3.1.2 HUOLTOSOPIMUKSEN SISÄLTÖ**

Huoltosopimuksissa on määritelty kiinteistöhoitoyrityksen ja asiakkaan tekemien päätöksien pohjalta kaikki työt, jotka kuuluvat huoltosopimuksen piiriin. Niiden suorittaminen on ennalta määritetty sekä ajankohdallisesti että keston mukaan.

Mikäli huoltoyhtiö havaitsee yhtiössä jonkin korjaustarpeen, se hoitaa vian ikään kuin automaationa, mikäli huoltosopimuksessa työ on määritelty suoritettavaksi.

Huoltosopimuksessa käyvät ilmi sekä huoltoyhtiön että asiakkaan yhteystiedot, sopimuksen alkamisajankohta, sopimustyöt ja niiden määrittely sekä molempien osapuolten allekirjoitukset.

Huoltosopimuksessa ei ole eritelty tarkemmin esimerkiksi tiettyihin korjaustöihin menevien huolto-osien kustannusten jakaantumista, vaan korjaustöistä puhutaan laajemmassa mittakaavassa. Huoltosopimus on usein monitulkintainen. Sopimuksen

suuntaviivat ja tarkennukset tulisikin käsitellä jo sopimuksen kirjoittamisen yhteydessä, jotta suurimmilta väärinkäsityksiltä vältyttäisiin. Kartanon Kiinteistöpalvelujen kohdalla huoltosopimuksista löytyvät sekä sisä- että ulkohuoltoa koskevat määrittelyt.

### **3.2 SOPIMUSSISÄLLÖN MUUTTAMINEN JA SOPIMUKSEN PURKAMINEN**

Ne toimenpiteet ja mittarit, joilla sopimuksen mukaista toimintaa seurataan ja arvioidaan, tulee yksilöidä jo sopimuksen kirjoittamisen aikana. Täten pystytään parhaiten varmistamaan, että sopimusta noudatetaan. Tarkoituksena on myös kattavan sopimus pohjan avulla luoda paremmat olosuhteet hoitokohteen palvelutoiminnan kehittämiseksi. On kuitenkin selvää, että vasta kokemus kertoo sen, onko sopimusta tarpeellista muuttaa tai tehdä siihen lisäyksiä.

*Jos hoitotoimenpiteet on suoritettu kiinteistön omistajan mielestä huonosti, on syytä tarkistaa sopimuksen sisältö ja vasta sen jälkeen neuvotella palvelun tuottajan kanssa, miten jatkossa edetään. Jos kiinteistöhoito ei ole sopimuksen mukaista, tulee palvelun tuottajalle huomauttaa asiasta välittömästi ja pyytää tätä korjaamaan tilanne. Kiinteistöhoitosopimuksessa on hyvä pitää mielessä, että uuden palvelun tuottajan hankkiminen vie aikaa ja aiheuttaa kustannuksia. (Kiinteistönhoidon ostaminen 2010.)*

### **3.3 VASTUUNJAKOTAULUKKO OSANA HUOLTOSOPIMUKSIA ASUNTO- OSAKEYHTIÖISSÄ**

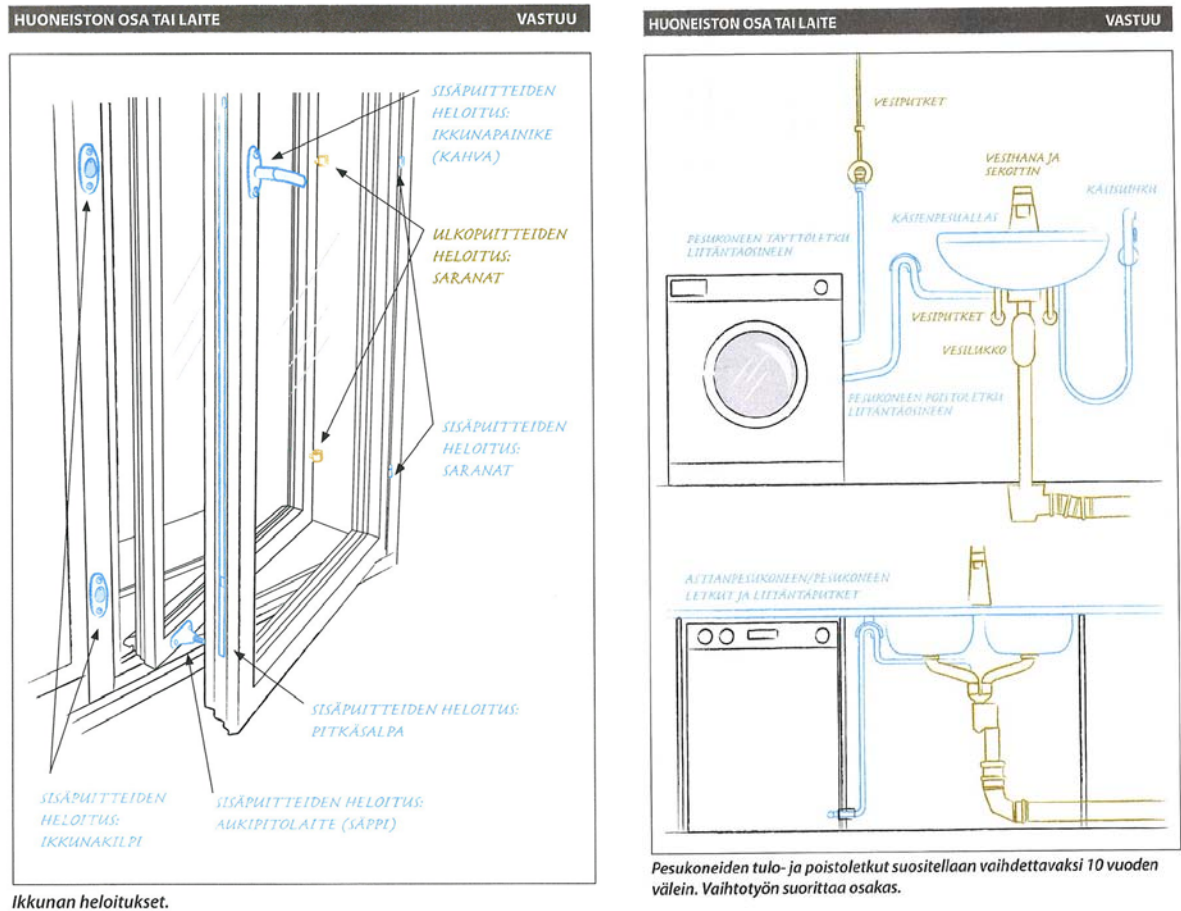
*Vastuunjakotaulukko on tarkoitettu sekä kiinteistöjen vastuuhenkilöille että osakkaille selkeyttämään korjaus- ja kunnossapitovastuukysymyksiä ja ehkäisemään niistä aiheutuvaa kiistelyä ja eripuraisuutta taloyhtiössä. Kun esimerkiksi pesuallas tai ikkuna menee rikki, löytyy Vastuunjakotaulukosta tieto kenelle kuuluu kyseisen kohdan kunnossapitovastuu. (Vastuunjakotaulukko 2010.)*

Vastuunjakotaulukko on siis ohjeellinen opasvihkonen siitä, kuinka kustannusten tulisi jakautua osakkeenomistajan ja taloyhtiön välillä esimerkiksi remontteja tai pienimuotoisia korjaustöitä tehtäessä.

Suomen Kiinteistöliitto Oy julkaisi uuden vastuunjakotaulukon 1.7.2010, kun uusi asunto-osakeyhtiölaki astui voimaan. Varsinaisesti huoltosopimuksissa pienempiä korjaustöitä ei määritellä lainkaan, kuten esimerkiksi wc-laitteen korjausta, mutta sopimushallintatyökalussamme haluttiin myös eritellä kyseisten tilanteiden kustannusten jakautumista.

Vuokrataloyhtiöillä ja – yhteisöillä on puolestaan lukuisia poikkeamia asunto-osakeyhtiöitä koskevaan vastuunjakotaulukkoon. Vuokrataloissa yhtiö vastaa suurimmasta osasta korjaustöistä. Tämä ilmenee selkeästi työkalusta, sillä suuri osa Kartanon Kiinteistöpalveluiden asiakkaista on vuokrataloyhtiöiden taloryhmittymiä.

Vastuunjakotaulukon sisältöä käsitellään huoltosopimuksissa varsin suurpiirteisesti, mutta sen ohjeistus tulee väistämättä ottaa huomioon sopimushallintatyökalua rakennettaessa. Esimerkiksi kattorakenteiden korjausten kustannusten jakaantuminen käy ilmi sekä huoltosopimuksista että vastuunjakotaulukosta. Näin ollen myös laskuttajien työ helpottuu, kun asia käy ilmi selkeästi sopimushallintatyökalusta. Sinisellä värikoodilla on kuviin merkitty osakkaan vastuulla olevat osat ja ruskealla värillä puolestaan yhtiön vastuulla olevat kohteet.



Kuvio 1: Taloyhtiön vastuunjakotaulukko (Suomen Kiinteistöliitto ry, Kiinteistöliitto Uusimaa ry & Kiinteistöalan kustannus Oy 2010, 19, 14)

Vastuunjakotaulukko on kirjoitettu hyvin eritellysti, ja asian havainnollistamiseksi ohjeistukseen on lisätty myös kuvia. Parvekkeita koskeva vastuunjakko on esitetty kuvana, samoin ikkunat, huoneiston sisäpuoliset vesiputket, ilmastointiosat sekä kytkimet ja rasiat. Luettelomaisesti taulukkoon kirjatut huoneiston osat ja laitteistot ja niiden kustannusvastuu on selkeästi ilmaistu lukijalle värikoodeja apuna käyttäen.

Taulukko on tarkoituksella tehty hyvin helppolukuiseksi, jotta osakkeenomistajan on helppo tulkita sitä esimerkiksi remonttitöitä tilatessaan. Näin kustannuksista ei synny erimielisyyksiä, ja asioiden selvittäminen on helpompaa. Vastuunjakotaulukon aiemmassa painoksessa (2005) kuvia oli käytetty paljon vähemmän, ja suurin osa korjaustoimenpiteistä oli vain luetteloitu. Tämä osaltaan vaikeutti myös asioiden sisäistämistä ja ymmärtämistä varsinkin maallikoiden kohdalla.

HUONEISTON OSA TAI LAITE	VASTUUNJAKO	
	YHTIÖ	OSAKAS
Sisäpuite ja välipuite .....		X
Ikkunan sisäpuite on vastaavasti sisimmästä lasista ja sen kehyksestä muodostuva sisälle päin avattava saranoiden varassa liikkuva osa. (Ks. kuva s. 25.) Ulkoa tulevan kosteuden aiheuttamat lahoviat ovat yhtiön vastuulla.		
Ikkunoiden ulkopuolen kunnossapito ja maalaus	X	
Ikkunoiden sisäpuolen kunnossapito sekä sisäpuolen ja välien maalaus .....		X
Ikkunan ulkolasi .....	X	
Ikkunan sisälasi .....		X
Tuuletusluukku .....		X
Useampilaisen ikkunan keskimmäiset lasit .....		X
Umpiolasielementit .....	X	
Näissä ikkunoissa elementin ulkolasi on suoraan ulkoilmaa vasten ja säärasitukset kohdistuvat suoraan lasielementtiin.		
Kaksinkertainen umpiolasi on kahdesta lasiruudusta metallisin väli- lilistoin ja elastisin kiinnitysmassoin koottu ilmatiivis elementti, jossa lasipintojen etäisyys toisistaan on noin 10 mm. Kolminkertai- nen umpiolasi on rakenteeltaan vastaavanlainen. Pientalojen ikku- noissa ja myymälähuoneistojen näyteikkunoissa umpiolasielemen- tit on asennettu kiinni suoraan karmirakenteeseen. Elementtien il- matiiviyden pettäessä joudutaan vaihtamaan koko umpiolasikoko- naisuus.		
Ulkopuitteiden käynti ja heloitus .....	X	
<i>Heloituksella</i> tarkoitetaan saranoita, ikkunaluokkoja, pitkiäsalpoja ja puitteiden välisiä kytkinlaitteita.		
Sisäpuitteiden käynti ja heloitus .....		X
Ikkunan aukipitolaite (säppi ikkunan sisäpuolella)		X
Parvekeoven ja ikkunanpuitteiden tiivistys .....		X

Kuvio 2: Vastuunjakotaulukko (Suomen Kiinteistöliitto ja kustantaja 2005, 14)

### 3.3.1 ASUNTO-OSAKEYHTIÖLAIN UUDISTUKSET

*Taloyhtiöiden toiminnassa kaikkein keskeisin laki on asunto-  
osakeyhtiölaki. Asunto-osakeyhtiölain uudistus tulee voimaan 1.7.2010.  
Uudessa laissa otetaan huomioon taloyhtiöiden ja osakkaiden muuttuneet  
tarpeet. Muutosten tarkoituksena on lisätä asunto-osakeyhtiömuotoisen  
asumisen turvallisuutta ja tehokkuutta sekä kannustaa osakkaita pitämään  
huolta huoneistoistaan. Uuden lain on tarkoitus myös selvittää  
päätöksentekoa, mikä edistää tarpeellisten rakennustöiden käynnistämistä  
taloyhtiöissä. (Uusi asunto-osakeyhtiölaki 2010.)*

Kävimme kuuntelemissa asianajaja Pekka Suojasen ja Pirkanmaan  
Kiinteistöyhdistyksen toiminnanjohtaja Jorma Koutosen luento Tampereen

ammattikorkeakoululla toukokuussa 2010, ja heidän mukaansa kaikista tärkein uuden asunto-osakeyhtiölain mukanaan tuoma uudistus on se, että laki on pyritty kirjoittamaan mahdollisimman kansankielisesti. Tilaisuus oli Kaukajärviösuuskunnan järjestämä ja se oli suunnattu lähinnä taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajille. Myös puheenjohtajat kaipasivat aikaisempaan lakiin uudistuksia sen monitulkittavuuden ja vaikeaselkoisuuden vuoksi. Luennoitsijat painottivatkin, että juuri tähän uudella lailla pyritään.

*Tilaisuuden jälkeen taloyhtiöiden hallituksissa on varmasti selkeämpi kuva siitä, miten uusi laki vaikuttaa hallitusten toimintaan, valtaan ja vastuisiin. Toivottavasti myös moni ennakkoluulo ja mahdollinen pelkokin häviö, sillä loppujen lopuksi lakimuutoksessa on pääosin kyse vain siitä, että yhteiset pelisäännöt ja toimintatavat ovat laissa selkeämmin esillä. Hallituksen jäsenyys on siis jatkossakin oikea paikka vaikuttaa oman taloyhtiön ja oman omaisuuden hoitoon parhaalla mahdollisella tavalla,*

tilaisuuden jälkeen ilmestyneessä Kaukajärviösuuskunnan Pidämme huolta asiakaslehdessä (*Lakimuutos kiinnosti...2010, 9*) todetaan. Samaisessa lehdessä painotetaan asiakkaille ja asukkaille myös sitä, että vastuunjakotaulukkoa tulee osakkeenomistajan velvollisuutena lukea.

*Yhtiön on pidettävä kunnossa myös osakehuoneistojen rakenteet ja eristeet. Niihin luetaan lämmitys-, sähkö-, tiedonsiirto-, vesi-, viemäri-, ilmanvaihto- ja muut perusjärjestelmät. Osakkeenomistajan on hoidettava osakehuoneistoaan huolellisesti ja toteutettava kunnossapitotyönsä siten, että yhtiön vastuulla olevat kiinteistön, rakennuksen tai huoneiston osat eivät rikkoudu. ( Uusi vastuunjakotaulukko...2010, 7)*

### 3.3.2 ASUNTO-OSAKEYHTIÖNLAIN MUUTOSTEN HEIJASTUMINEN HUOLTOSOPIMUKSIIN VUONNA 2010

Kaukajärviösuuskunnan toimitusjohtaja Heikki Niemelä piti henkilöstölleen koulutuksen vastuunjakotaulukon aiheuttamista muutoksista Kaukajärviösuuskunnan tiloissa kesäkuussa 2010. Niemelä painotti, että sopimukseen kirjattu tieto on pätevää niin kauan kunnes taloyhtiöiden yhtiökokouksissa toisin päätetään. Tämän vuoksi emme juurikaan joutuneet päivittämään jo ennen muutoksien voimaantumista valmistunutta ulko- ja huollon sopimustyökalua. ”*Mikäli taloyhtiön hallitus haluaa tehdä yhtiöjärjestykseen muutoksia, ne tulee tehdä yhtiökokouksissa niin, että kumpikin sopimusosapuoli saa asiasta viipymättä tiedon*”, Niemelä painotti (Niemelä 2010, Vastuunjakokoulutus). Tehdyt sopimukset pysyvät siis valideina kunnes toisin päätetään uudesta asunto-osakeyhtiölaista tai vastuunjakotaulukosta huolimatta.

Asunto-osakeyhtiölain muutokset ovat herättäneet keskustelua paljon myös mediassa. Lakimuutosten tullessa ajankohtaisiksi asunto-osakeyhtiöissä, uutisoi esimerkiksi Aamulehti asiasta 31.1.2010 taloyhtiön hallituksen näkökulmasta otsikolla ”Taloyhtiön hallitusta askarruttaa uusi laki: Täytyykö mennä asukkaan kotiin tarkistamaan wc-pönttökin?”. ”*Tamperelaisen Sammonlinnan taloyhtiön hallitus pelkää uuden asunto-osakeyhtiölain tuovan liikaa vastuuta hallitukselle*”, hallituksen puheenjohtaja Jukka Sjöstedt toteaa. (Romppanen & Haukijärvi 2010, 6). Uutta lakia noudatettaessa se velvoittaa asukkaan hakemaan kirjallisesti lupaa kotiin tehtäviin remontteihin. Viime kädessä päätöksen remonttiluvasta tekee taloyhtiön hallitus, joka myös vastaa työn onnistumisesta tai epäonnistumisesta. Kun asukas haluaa vaihtaa muovimaton parketiksi, ja unohtaa lattian alta äänieristyksen, hallitus on tästä vastuusta.

Samaisen hallituksen jäsen Tuula Vöntönen pohtii artikkelissa sitä, pitäisikö hallituksen jäsenen ennen päätöksen tekoa käydä asukkaan luona tarkastamassa esimerkiksi wc-laitteen kunto ennen kuin lupa sen vaihtamiseen annetaan. Negatiivisia muutoksia lain arvellaan myös tuovan mukanaan. ”*Haastatellut puheenjohtajat ja jäsenet arvelevat, että uusi laki saattaa karkottaa hallituksista lopullisesti jo tähän mennessä vaikeasti houkuteltavat maallikkajäsenet*”, (Romppanen & Haukijärvi 2010, 6) artikkelissa kerrotaan. Kyseinen artikkeli pohti asiaa paljolti suurempien remonttien kautta, mutta

toki hallituksen päätökset vaikuttavat myös huoltosopimuksen sisältöön ja ennen kaikkea sen tulkitsemiseen.

## **4 SOPIMUSHALLINTATYÖKALU "SALLI"**

Salli-sopimushallintatyökalu sisältää tietoja Kaukajärviolosuuskunnan ja sen asiakkaiden välisistä huoltosopimuksista sekä vastuunjakotaulukosta sähköisessä muodossa.

### **4.1 SALLIN LUOMINEN EXCEL-POHJAISEKSI TYÖKALUKSI**

Sallin tekemisen tarkoituksena oli tuoda huoltosopimukset sekä kiinteistöhuoltoon liittyvä uusi vastuunjakotaulukko helpommin niitä tarvitsevien saataville sekä tehdä näistä sopimuksista ja vastuunjakotaulukosta tiedon etsimisen vaivattomammaksi.

Salli tehtiin kokonaisuudessa Exceliin. Siitä muodostettiin kaksi erillistä Excel-tilukkoa. Toiseen tilukkoon sisällytettiin kaikki ulko-tiloltoon liittyvä tarvittava tieto ja toiseen sisätiloltoon liittyvä tieto. Excel-pohjainen työkalu oli paras vaihtoehto vastaamaan toimeksiantajan esittämiä toiveita työkalun suhteen. Excel mahdollisti työkalun luomisen yksinkertaiseksi, mutta kattavaksi. Suurin osa Sallin tulevista käyttäjästä hallitsee Excelin käytön ja ohjelma on helposti saatavilla.

#### **4.1.1 TIEDONKERUUN VAIHEET**

Konkreettisesti ajateltuna kaikki Salliin siirretty faktatieto pohjautuu huoltosopimukseen. Huoltosopimukset muodostuvat tietyn kaavan pohjalle, jossa on määriteltyä yleisimmät ja oleellimmat huoltotyöt ja niiden aiheuttamien kustannusten jakaantuminen.

Kun Sallin rakenne valmistui lopulliseen muotoonsa, Salliin pystyttiin keräämään tieto huoltosopimuksista. Jotta kustannusten jakaantuminen olisi Sallissa kirjattuna virheettää, jouduttiin apuvälineenä käyttämään myös vastuunjakotaulukkoa ja yleisiä säännöksiä, joita mukailten Salliin saatiin kerättyä tiivis ja totuudenmukainen tietopaketti. Tärkeää informaatiota saimme myös isännöitsijöiltä ja huoltopuolen johtoportaalta, jotka omien tietojensa pohjalta auttoivat työn tekemisessä ongelmia kohdattaessa.

Teoriatiedon kerääminen alkoi jo vuoden 2009 aikana. Tietoa oli tuolloin saatavissa kuitenkin todella vähän. Teoriatiedon perustana onkin jouduttu käyttämään lähinnä kiinteistöhuollon perusopuksia, jotka nekin kuitenkin osittain vanhenivat uuden asunto-osakeyhtiölain astuessa voimaan. Käytettävissä oli siis vastuunjakotaulukon lisäksi lähinnä vain ajankohtaisia artikkeleita.

Teoriatiedon kartuttaminen jatkui tiiviisti kevään 2010 ajan, kun pätevämpää ja luotettavampaa tietoa lakiuudistuksista saapui myös kiinteistöhuollon keskuuteen.

#### **4.1.2 SISÄLLÖN MUOKKAAMINEN SÄHKÖISEEN MUOTOON**

Sallin rakenteen hahmotuttua, huoltosopimuksista kerättiin tarvittava tieto, joka liitettiin osaksi Sallia. Koska kukin Kartanon Kiinteistöpalveluiden huoltosopimuksista oli pääasiassa koottu saman kaavan mukaisesti samaa sopimus pohjaa käyttäen, pystyi kustakin sopimuksesta poimimaan Salliin olennaiset tiedot vaivattomasti.

Tietoa kirjattaessa päädyttiin käyttämään selkeitä mutta johdonmukaisia koodeja. Kustannus- ja suoritusvastuu voidaan nähdä suoraan kyseisen työtehtävän sarakkeesta, johon vastuiden jakautuminen on merkitty koodikirjainta käyttäen. Aineiston siirtäminen kirjallisista dokumenteista sähköiseen muotoon oli opinnäytetyön työläin vaihe. Jokainen huoltosopimus kirjattiin Salliin kohta kohdalta yksitellen. Kyseinen prosessi tulee suorittaa myös tulevaisuudessa, kun Salliin kirjataan uusia kohteita. Jatkossa kirjattavien tekijöiden määrä on kuitenkin suhteellisesti pienempi, sillä uusia kohteita liittyy Kartanon Kiinteistöpalveluiden asiakaskuntaan vähitellen korkeintaan muutama kerrallaan.

#### **4.1.3 VISUAALISEN ULKOASUN SUUNNITTELU**

Työkalun ulkoasusta pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeä ja helppolukuinen. Excel-tiedosto on luotu taulukkomuotoon niin, että taulukon yläpalkista käy ilmi tehtävä työ ja sivupalkista kohteen nimi tai osoite. Yläpalkki on tehtävä tehtävältä jaettu myös alaotsikoihin, joista käyvät ilmi työn kustannusten jakaantuminen ja muita laskuttajalle olennaisia tietoja.

Jotta taulukko olisi visuaalisesti mahdollisimman selkeä, sisäistämisen helpottamiseksi siinä käytettiin lukuisia värikoodeja. Värikoodit ja lyhenteet on selitetty taulukossa, joten niiden merkitys on helppo tarkistaa. Värikoodit helpottavat taulukon lukemista, sillä esimerkiksi keltaisella merkityt jäsentaloyhtiöt löytää taulukosta vaivatta. Värikoodeja on käytetty myös muun muassa erillislaskutettavien sopimushintoihin kuulumattomien töiden yhteydessä. Näin tärkeimmät työkalun tiedot on väritetty varsin silmiinpistäviksi. Pääasiallisiksi väreiksi valittiin pääosin melko neutraaleja värejä, jotta työkalu säilyttäisi visuaalisesti selkeän ja luotettavan ulkoasunsa. Myös fonttivalintojen kanssa pyrittiin helppolukuisuuteen, ja turhat ulkoasun korostukset jätettiin pois.

Toimeksiantajamme ei antanut tarkkoja ohjeita visuaalisen ulkoasun toteuttamiseen. Pääperiaatteena työkalun ulkoasun suunniteltaessa oli ottaa huomioon sen tulevat käyttäjät. Ulkoasusta tuli tehdä selkeä ja helposti omaksuttava, sillä Sallin helppolukuisuus ja helppokäyttöisyys toimii myös kannustimena työkalun aktiiviseen käyttöön. Kenenkään ei tarvitsisi välttää sopimustyökalun käyttöä sen käyttöominaisuuksien takia. Excelin monipuolisia käyttötaitoja ei sopimushallintatyökalun käyttäjistöltä juurikaan vaadita, mutta niiden hallitseminen hyödyksi.

Taulukkoon sisällytettyjen hakuominaisuuksien avulla tiedonhaku nopeutuu, mutta hieman taitamattomammillekin ohjelman käyttäjille työkalun selaaminen ei ole vaikeaa. Mitä enemmän käyttäjä tutustuu ohjelmaa ja ottaa sen päivittäiseen käyttöön, sitä helpommaksi työkalun käyttö ajan myötä muuttuu.

Työkalun ulkoasua suunniteltaessa lähtökohtana olivat myös omat kokemuksemme laskuttajan toimenkuvasta katsottuna. Kävimme läpi ongelmatilanteita ja tyypillisiä laskuttajia askarruttavia puutteelliseen sopimushallintaan ja huoltosopimusten arkistointiin liittyviä tapauksia. Tältä pohjalta muodostui kattava, mutta helppokäyttöinen ja ulkoasultaan selkeä Excel-taulukko.

Koska kyseessä on täysin uudenlainen ohjelma Kaukajärviosuuskunnalla, halusimme personoida Sallin luomalla sille myös logon. Logo kuvastaa Sallin korkeatasoista ja luotettavaa imagoa. Selkeys oli myös logon luomisen avainsana. Sallista haluttiin luoda

kokonaisvaltainen paketti, jonka kaikki visuaaliset yksityiskohdat täydentäisivät toisiaan.



*Kuvio 3: SALLI- sopimushallintatyökalun logo (Näppilä © 2010)*

#### **4.1.4 OSAPUOLTEN NÄKÖKANTOJEN HUOMIOIMINEN TYÖKALUA MUODOSTETTAESSA**

On tärkeää, että koko käyttäjäkunta kokee Sallin ikään kuin helposti lähestyttäväksi ja vaivattomaksi tavaksi selvittää sopimushallintaan liittyviä yksityiskohtia. Kun Salli otettiin koekäyttöön kesän 2009 jälkeen Kartanon Kiinteistöpalveluilla, rekisteröimme saamamme kommentit tarkasti. Hyödynsimme niitä aktiivisesti talohuollon osuutta tehdessämme, ja myös ulkoisuuden osuuteen tehtiin vielä parannuksia ja korjauksia kommenttien pohjalta. Pää tavoitteena oli luoda työkalu, joka tyydyttäisi kaikkien osapuolten tarpeet. Koska työkalu ei tule olemaan ainoastaan huoltoyksikön käytössä, tuli myös isännöintiyksikön tarpeet ottaa huomioon.

Isännöitsijät ja asiakaspalvelu arvostavat erityisesti Sallin nopealukuisuutta. Kun asiakas tai taloyhtiön hallitus asiaa tiedustelee, vastaus saadaan nopeasti ja näin palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä olevan asian hoitamisen viive lyhenee. Kaukajärviösuuskunta on aina korostanut toiminnassaan lyhyttä palvelun viivettä. Sallista tulee varmasti tärkeä osa myös tämän tavoitteen saavuttamista.

## **4.2 SALLIN RAKENTUMINEN**

Salli-sopimushallintatyökalu on tehty kahteen erilliseen Excel-tauluksoon. Toinen taulukko muodostuu ulkoisuuden työkalusta ja toinen sisäisuuden työkalusta. Ulkoisuuden työkaluun on koottu kattavasti kaikki taloyhtiöihin tehtävät ulkotyöt ja sisäisuuden työkaluun kaikki talohuoltoon liittyvät tehtävät. Molemmissa taulukoissa työt on eritelty aihealueittain ja erottamisen helpottamiseksi myös värikoodein. Kirjainkoodit kummassakin työkalussa kertovat nopeasti käyttäjälle kustannusvastuun ja kommentit toimivat kirjainkoodien tukena.

### **4.2.1 OSIO 1: ULKOISUUDEN TYÖKALU**

Ulkoisuuden sopimushallintatyökalu on Excel-taulukossa jaettu ruudut kiinnittämällä niin, että vasemmalle jäävät kohteen tiedot ja yläreunaan ulkotyöt jaoteltuina aihealueittain. Nämä tiedot pysyvät kiinnityksen ansiosta paikallaan, mikä helpottaa työkalun käyttöä. Taulukkoa voi näin selata sivuille sekä ylös ja alas kohdetietojen ja työtehtävien pysyessä paikallaan.



*Kuvio 4: SALLI ulkoisuuden sopimushallintatyökalu (Miettinen 2010)*

Taulukkoon on lisätty kohdetietoihin *hakuominaisuus*. Hakua käyttäen työkalun käyttäjä pystyy näin taulukosta hakemaan kohteita ja tietoja hakuehtoja määrittämällä alasvetovalikoista. Tätä ominaisuutta käyttämällä työkalusta saa näkyviin kohteet muun muassa jäsenyhtiöittäin, alueittain, osoitteen mukaan, kohteen mukaan ja kohteen numeron mukaan.

Hakuehtoja voi määrittää myös enemmän kuin yhden kerrallaan. Valitsemalla esimerkiksi ensimmäisestä valikosta kohdan jäsen ja huoltomies-kohdasta haluamansa huoltomiehen nimen näyttää työkalu tällöin kaikki ne kohteet, jotka ovat jäseniä ja tietyn huoltomiehen huoltokohteita. Tämä ominaisuus antaa käyttäjälle mahdollisuuden löytää taulukosta haluamansa tiedot nopeasti ja vaivattomasti sekä tekemään haluamiaan karsittuja taulukoita.

Omien räätälöityjen taulukoiden sisältöä pystyy myös muokkaamaan piilottamalla taulukosta soluja, joka mahdollistaa juuri itse haluamiensa tietojen näkymisen taulukossa ja näin työkalusta voi tulostaa itselleen erilaisia versioita eri tarkoituksiin.

Taulukosta voi joko tulostaa suoraan määräämällä haluamansa tulostusalueen tai sitten ottamalla taulukosta Print Screenin ja siirtämällä kuvan joko suoraan Word-tiedostoon tai sitten esimerkiksi Paintiin, jossa on vielä mahdollisuus rajata otettua kuvaa. Kun taulukon haluaa palauttaa alkuperäiseen muotoonsa, hakuehdot pystyy palauttamaan valitsemalla kaikkiin alasvetovalikoihin tilan *kaikki*. Piilotetut rivit puolestaan saa palautettua valitsemalla piilotetun rivin ylä- ja alapuoliset rivit aktiiviseksi ja klikkaamalla valikosta *näytä*.



*Kuvio 5: SALLI ulkokuullonsopimushallintatyökalu (Miettinen 2010)*

Tiedonhakuja nopeuttamaan taulukot on jaettu eri välilehdille niin, että vuokra-asuntoja välittävät yritykset VVO, VTS, JA YH löytyvät omilta välilehdiltään ja niin sanotut Kaukajärviösuuskunnan omat kohteet eli asunto-osakeyhtiöt löytyvät omalta välilehdeltään taulukon alareunasta.

Jokaisen työkalun taulukon yläreunaan jaetut työt on merkitty värikoodein työn laadun mukaan. Puhtaanapitoon kuuluvat työt on merkitty oranssilla, jätepuisten työt violetilla, talvikunnossapitotyöt sinisellä, kesä-kevättehtävät keltaisella, syystehtävät tummanvihreällä, viherhoito vaaleanvihreällä ja muut työt purppuralla. Eri värien käyttö helpottaa erilaisten työtehtävien erottamista toisistaan ja niiden avulla käyttäjä löytää samat työt joka välilehdeltä vaivattomasti.

Jokaisen työtehtävän kohdalla on kohteittain, etenkin laskutusta helpottava kirjainkoodi. *Kirjainkoodeja* on neljä H, L, T sekä A. Kyseisten koodien selitykset löytyvät jokaisen taulukon vasemmasta yläreunasta.

H tarkoittaa, että kyseinen työ kuuluu huoltosopimukseen eli yhtiöltä laskutettavaan kiinteään kuukausiveloitukseen. L on laskutettava työ ja T on erikseen tilattava ja laskutettava työ.

Laskutettava työ on sellainen työ, joka huoltoyhtiön on oikeus suorittaa erillistä lupaa kysymättä, mutta työ ei kuulu kiinteään kuukausiveloitukseen. Eriksien tilattava ja laskutettava työ puolestaan on sellainen työ, jonka yhtiö tilaa huoltoyhtiöltä erikseen ja se laskutetaan.

Ulkohuoltotyökalun lähtökohtana laskutusta ajatellen on se, että pääasiassa kaikki työt laskutetaan yhtiöltä. Jos kyseisestä työstä on kuitenkin vastuussa asukas, siitä kertoo koodi A tai erillinen huomautus kommentissa. A-koodi siis tarkoittaa sitä, että A-koodilla merkityt työt kuuluvat asukkaan vastuulle. Näin ollen jos asukas tilaa huoltoyhtiön suorittamaan kyseessä olevan työn laskutetaan tällöin asukasta.

Viides koodi on J, joka tarkoittaa, että kyseinen yhtiö on jäsenyhtiö. Tämä koodi löytyy, jos yhtiö on jäsen, taulukon vasemmasta reunasta kohteen kohdalta. Erityisesti laskutusta ajatellen tämä koodi on tärkeä, sillä jäsenyhtiöille annetaan tehdyistä töistä tiettyjä alennuksia.



*Kuvio 6: SALLI ulkokuullonsopimushallintatyökalu (Miettinen 2010)*

Koodien tueksi työkaluun on lisätty myös jokaisen työtehtävän kohdalle kohteittain *kommentti*. Kommentti sisältää otteita huoltosopimuksesta. Näin ollen nämä otteet tukevat vielä koodien tarjoamaa tietoa käyttäjälle. Kommentin käyttäjä saa näkyviin helposti vierittämällä hiiren haluamansa solun päälle.

#### **4.2.2 OSIO 2: SISÄHUOLLON TYÖKALU**

Pääasialliselta rakenteeltaan sisähuollon sopimushallintatyökalu on samanlainen kuin ulkokuullonkin osuus. Vasemmalta löytyvät kohteen tiedot ja yläreunasta sisähuoltoon kuuluvat työt aihealueittain. Myös solut on kiinnitetty paikalleen samalla tavalla.

Hakuominaisuudet ovat muilta osin vastaavat ulkokuullon työkaluun verrattuna paitsi, että kohteita ei ole jaoteltu alueittain erikseen. Työtehtävät sisähuollon työkalun jokaiselle välilehdelle on jaettu aihealueittain eri värein korostaen. Työtehtävien nimet saattavat hieman erota eri välilehdillä, sillä kaikkien vuokra-asuntoja välittävien

yrittäjien niin kuin myös asunto-osakeyhtiöiden huoltosopimukset poikkeavat toisistaan. Samojen värien käyttö kaikilla välilehdillä nopeuttaa ja helpottaa etsittävän työtehtävän löytymistä.



*Kuvio 7: SALLI-sisähuollonsopimushallintatyökalu (Miettinen 2010)*

Kirjainkoodit sisähuollon työkalussa eroavat hieman ulkoisuuden työkalun koodeista. Tämä siksi, että ulkoisuuden sopimushallintatyökalussa tärkein kysymys on: *Onko työ laskutettava vai kuuluuko se huoltosopimukseen?*, sillä suurin osa ulkoisuuden töistä koskee taloyhtiöiden yleisten alueiden kunnossapitoa, jotka kuuluvat yhtiön vastuulle. Sisähuollon sopimushallintatyökalu taas pohjautuu enemmän sen varaan, että *Kuka maksaa ja kenen vastuulla mikäkin osa tai työ on?*

H=huoltosopimukseenkuuluva, L=erikseen laskutettava ja T=erikseen tilattava ja laskutettava-koodien lisäksi työkalusta löytyy kirjainkoodit Y ja O. Koodi Y tarkoittaa, että kyseinen taloisuuden työ tai jokin osa kuuluu yhtiön vastuulle ja koodi O vastaavasti, että työ tai osa on osakkaan vastuulla.

Koodeja sisähuollon osuudessa saattaa samasta solusta löytyä useampikin, koska vastuu voi myös jakautua yhtiön ja osakkaan välillä tapauksesta ja kohteesta riippuen. Esimerkiksi kohdassa ovipuhelinjärjestelmä, koodeja on kolme L, Y/O, sillä vastuunjakotaulukon mukaan yhtiö vastaa ovipuhelinjärjestelmän

korjauskustannuksista, mutta osakkaan vastuulle kuuluvat ovipuhelimen sisäpuoliset osat luuri, johto ja laite.



*Kuvio 8: SALLI sisähuollonsopimushallintatyökalu (Miettinen 2010)*

Solukohtaiset kommentit ovat näissä tapauksissa erityisen tärkeä lisä koodien lisäksi. Vierittämällä hiiren solun päälle kommentti aukeaa ja kertoo näin käyttäjälle tarvittavat lisätiedot koodien merkityksistä tapauskohtaisesti. Kommenttien sisällöt on koottu käyttäen apua kohteiden huoltosopimuksia, vastuunjakotaulukoita, uutta vastuunjakotaulukkoa sekä jo käytössä ollutta *laskutettavien tarvikkeiden listaa*. (Liite 2)

### **4.3. SALLIN KÄYTTÖTARKOITUS**

Salli on toimeksiantajayrityksen päivittäisessä käytössä. Sallin käyttäjistö koostuu Kaukajärvisuuskunnan henkilöstöstä, johon kuuluu muun muassa isännöitsijöitä, kiinteistösihteereitä, toimistosihteereitä, johtavat henkilöt sekä laskuttajia. Jokainen näistä ryhmistä tarvitsee työssään Sallin tarjoamaa tietoa.

Puhuttaessa esimerkiksi kustannuksista voidaan Sallista tarkastaa, kuka on vastuussa kyseessä olevan työn kustannuksista, eli se, mikä osapuoli työn maksaa. Kun asiakas soittaa Kaukajärviösuuskunnan asiakaspalveluun ja tiedustelee, joutuuko hän mahdollisesti itse vastaamaan työn kustannuksista, voi asiakaspalvelu tarkistaa tiedon kätevästi sopimushallintatyökalusta. Näin asiakas saa vaivattomasti ja nopeasti kysymykseensä vastauksen.

Laskuttajat kohtaavat kustannuskysymyksiä jatkuvasti. Työtilauksia on Kartanon Kiinteistöpalveluiden työtilaushallinnassa vuosittain noin 15 000 kappaletta, joista suurin osa sisältää laskutettavaa työtä. Tällöin laskuttajan tulee olla varma laskua lähettäessään, kenelle hän sen osoittaa. Mitä vähemmän reklamaatioita on, sitä luotettavamman ja laadukkaamman kuvan yrityksestä saa. Sallin toivotaan vähentävän mahdollisia laskutuksessa tai asiakkaille annettavassa tiedossa olevia virheitä ja puutteita. Samalla Salli helpottaa työntekijöiden työnkuvaa sillä, että kukin vuosittain nähtävä työtehtävä ja sen ajankohta on helposti haettavissa Sallista. Oikein käytettynä ja säännöllisesti päivitettyinä Salli tarjoaa tehokkaan apuvälineen koko Kaukajärviösuuskunnan henkilöstölle.

Työkalu on jatkuvassa käytössä erityisesti Kartanon Kiinteistöpalveluiden puolella. Huoltoapäällikkö voi tarvittaessa vertailla Sallissa aiemmin solmittujen sopimusten sisältöä uusia sopimuksia kirjoitettaessa ja työnjohto turvautuu Salliin vastuukysymyksiä pohdittaessa. Laskuttajat käyttävät Sallia useaan otteeseen päivän aikana laskujen maksajia kirjattaessa.

Toistaiseksi kiinteistöhoitajilla ei ole vielä mahdollisuutta Sallin käyttöön, mutta tätä käytäntöä tullaan lähiaikoina muuttamaan. Asukkaat tiedustelevat jatkuvasti myös kiinteistöhoitajilta vastuu- ja kustannusjakaantumisista.

Isännöitsijät ja kiinteistösihteerit voivat Sallin avulla tarjota tietoa asukkaille tarvittaessa. Isännöintipuolen asiakaspalvelu voi Sallin avulla tarkistaa nopeasti esimerkiksi jo puhelinkeskustelun aikana vastauksen asiakkaiden kysymyksiin.

### 4.3.1 SALLIN KÄYTTÖ YRITYKSESSÄ

Sopimustyöhallintakalu Salli sijoitetaan Kaukajärviösuuskunnan yhteiseen verkkoympäristöön, johon koko toimistohenkilöstöllä on pääsy. Työkalua pystyy jokainen käyttämään omalta työpisteeltään. Työkalu on helposti saatavilla, ja jokainen työkalun käyttäjä tietää, mitä kautta ohjelmaan pääsee. Työkalua ei siis tarvitse erikseen päivittää henkilöstön koneille, vaan kaikki pääsevät tarkastelemaan tietoja yhteiselle verkkoasemalle sen jälkeen, kun työkalun viimeisin versio on julkaistu.

Luotettavuussyistä Sallin päivittäminen ei ole kaikille mahdollista. Sallin päivittämisestä vastaavat ainoastaan sovitut henkilöt, jotta vääriä ja paikkaansa pitämättömiltä merkinnöiltä, korjauksilta ja inhimillisiltä virheiltä vältytään.

### 4.3.2 SOPIMUSHALLINTATYÖKALUN PÄIVITTÄMINEN JA VASTUHENKILÖN VALINTA

Sallia pystyvät päivittämään valitut henkilöt, joilla on hallussaan salasana, joka antaa valtuudet päivittämiseen. Salanasuojauksella estetään mahdollisten tahattomien ja tahallisten muokkausten tekeminen, kun työkalua käytetään. Salasanoja työkalussa on kaksi. Toinen antaa oikeudet lukea työkalua ja toinen sen päivittämiseen.

Työkalun päivittäminen on tärkeä osa työkalusta saatavaa hyötyä. Sopimuksiin tulee muutoksia, ja varsinkin nyt uuden asunto-osakeyhtiö lain myötä työkalun päivittämisen tärkeys korostuu entisestään. Myös uusien kohteiden lisääminen ja poistaminen työkaluun onnistuu vaivattomasti. Sallin päivittämisestä löytyvät selkeät ohjeet sen käyttöoppaasta.

Työkalun ensisijaisiksi päivittäjiksi on valittu huoltoyksikön huoltopäällikkö Ville Kautto sekä työnjohtaja Pekka Näppilä, joiden kautta kaikki muutokset kulkevat ja jotka ovat vastuussa tulleiden muutosten voimaan saattamisesta. Tarpeen vaatiessa työkalun päivittäminen onnistuu myös uudelta vastuuhenkilöltä selkeiden ohjeiden ja salasanojen avulla.

### **4.3.3 VALMIIN TYÖKALUN KÄYTTÖÖNOTTO**

Valmis työkalu otetaan käyttöön elokuun 2010 alkuun mennessä. Työkalun päivittäminen on jatkuvasti mahdollista ja niin sanottua lopullista versiota ei luonnollisestikaan koskaan synny. Uusia sopimuksia solmitaan jatkuvasti ja samalla sopimukset kirjataan Salliin. Tietosisältö elää siis jatkuvasti.

### **4.3.4 TYÖKALUN JULKISTAMINEN KÄYTTÄJILLE**

Sopimushallintatyökalulle ei ole määritelty virallista julkaisemispäivää. Koekäytössä ollut ulkokuullon työkalu on ollut käyttäjistön saatavilla kesästä 2009 lähtien. Talokuullon työkalu otettiin käyttöön heti sen valmistuttua elokuun 2010 lopussa.

### **4.3.5 TOIMEKSIANTAJAN JÄREJESTÄMÄ KOULUTUSTILAISUUS KÄYTTÄJILLE**

Mikäli Kartanon Kiinteistöpalvelut havaitsee tarpeelliseksi, että Sallin peruseriaatteet ja ominaisuudet tulisi esitellä yrityksen henkilöstölle ja Sallin käyttäjistölle tarkemmin, on jo alustavasti sovittu, että Sallin tekijät ovat valmiita pitämään koulutuksia.

Mahdollisissa koulutuksissa tullaan käsittelemään Sallin käyttöopasta laajemmin ja keskitytään mahdollisiin havaittuihin epäkohtiin tai puutteisiin. Samalla käyttäjillä on mahdollisuus myös tuoda esiin mielipiteitään Sallista ja sen käyttämisestä. Käyttäjien mielipiteet sekä mahdolliset parannusehdotukset tullaan ottamaan huomioon ja työkalua muokataan käyttäjäystävälliseksi.

Koulutusajankohtia ei ole vielä sovittu. Mikäli koulutukselle ei heti Sallin käyttöönoton jälkeen havaita tarvetta, on niiden järjestäminen mahdollista myös vielä myöhempänä ajankohtana. Koulutuksen voi toki pitää myös kuka tahansa Salli - työkalun käyttötaidon omaava.

Liitteenä 1 oleva käyttöopas on tarkoitettu oma-aloitteiseen Sallin toimintojen opetteluun. Käyttöopas sisältää ohjeet Sallin yleisimmistä toiminnoista ja tarjoaa

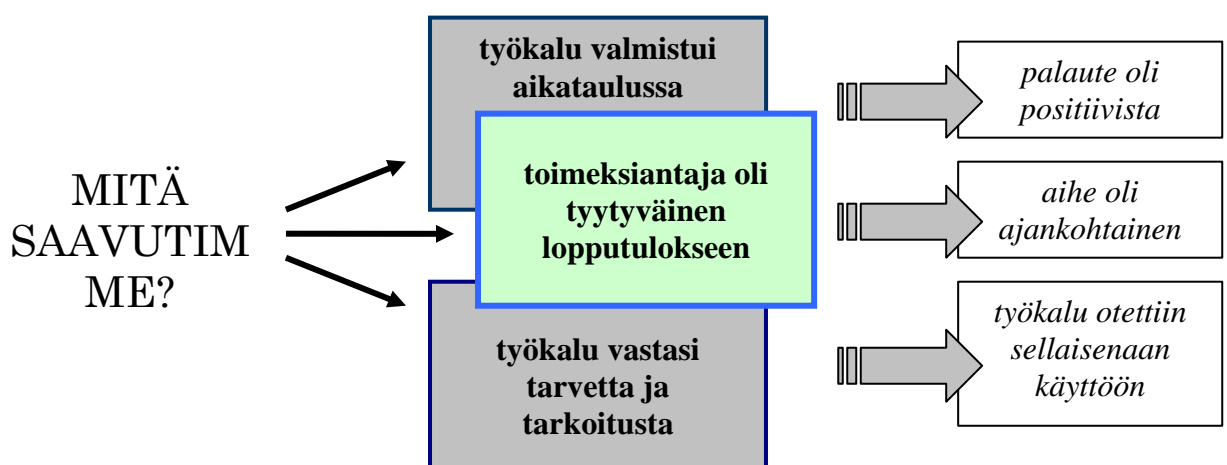
lukijalleen mahdollisuuden itsenäiseen opiskeluun. Oppaan ohjeet on havainnollistettu selkein työkalusta otetuin kuvin ja esimerkein. Käyttöopas tullaan liittämään osaksi työkalua, jotta se on jatkuvasti henkilöstön saatavilla. Oppaan voi tarvittaessa myös tulostaa koulutustilaisuuden tueksi tai henkilön yksityiseen käyttöön.

## 5 TYÖN ONNISTUMISEN ARVIOINTI

Omaa työtä on vaikea arvioida kovin objektiivisesti, mutta Sallisopimushallintatyökalun kohdalla tulokset ovat selvästi mitattavissa. Salli oli meille haaste, johon perehtyminen vaati lukuisia työtunteja unohtamatta myös pitkällisiä pohdintoja, asiantuntijoiden ohjeistusta ja luovaa näkemystä. Kun tarkoituksena on luoda työkalu, jonka tulee tyydyttää koko laajan käyttäjäkunnan tarpeet, puhutaan melko vaativasta opinnäytetyöstä. Kuinka luoda työkalu, joka on avuksi sekä kiinteistöhoitajalle että isännöitsijälle ja taloyhtiön hallitukselle.

Salli otettiin hyvin vastaan jo heti sen tultua koekäyttöön. Lopullinen työkalu valmistui aikataulun mukaan, ja toimeksiantaja koki työkalun vastaavan sille asetettua tarkoitusta. Salli voitiin ottaa sellaisenaan käyttöön, eikä suuria muutoksia enää loppuvaiheessa tehty.

Toimeksiantajana toiminut Kartanon Kiinteistöpalvelut ja sen edustajat olivat työkaluun tyytyväisiä. Todellisuudessa mahdolliset puutteet ja kehitysehdotukset havaitaan varmastikin vasta työkalun aktiivisen ja pitempiaikaisen käytön jälkeen, joten kehitettäviä seikkoja työkalusta tulee löytymään vielä myöhemmin.



Kaavio 4: Työn onnistumisen arviointi

Vaikka alussa ongelmia tuotti teorian löytäminen asiasta, vuoden 2010 aikana Sallista tuli varsin ajankohtainen aihe, kun alan julkaisut olivat uutisoivat uuden asunto-osakeyhtiölain voimaantulusta. Työssä käytetty teoria toimi sekä tukena että apuna myös työkalua viimeisteltäessä. Mielenkiintoisena lisänä saimme osallistua myös Kaukajärviösuuskunnan kautta erilaisiin vastuunjakotaulukon uudistumista koskeviin tilaisuuksiin, joissa luennoivat Suomen kiinteistö- ja isännöintialan ammattilaiset.

Koko prosessin ajan tiimimme teki aktiivisesti töitä sen eteen, että työkalusta muodostuisi Kaukajärviösuuskunnalle korvaamaton uusi työväline. Työn tekeminen oli sujuvaa senkin vuoksi, että opinnäytetyöntekijöistä molemmat työskentelivät Kartanon Kiinteistöpalveluiden alaisuudessa. Tämä helpotti jo pelkästään asiakirjoihin tutustumista, ja tarvittaessa näkemyksiä ja mielipiteitä oli jatkuvasti saatavilla.

On mahdotonta ajatella, että työkalu miellyttäisi lopullisessa muodossaan kaikkia sen käyttäjiä, mutta työkalun käyttö ja siitä tiedon hakeminen on rakenteeltaan tehty niin yksinkertaiseksi, että jokainen Sallia työssään tarvitseva pystyy käyttämään työkalua omalta työpisteeltään.

Valmis sopimushallintatyökalu on ollut käytössä myös meillä itsellämme laskutuksen tukena. Työkalusta saadun hyödyn on havainnut jo itsekkin. Työkalun olemassaolo nopeuttaa epäselvien asioiden selvittämistä ja vapauttaa näin resursseja ainakin ajallisesti muihin työtehtäviin.

Suurin huolenaiheemme kuitenkin on se, että mikäli työkalun päivittämisestä ei huolehdi, siitä saatu hyöty pienenee ja lopulta työkalusta tulee täysin tarpeeton. Kun tietoon ei voi luottaa, työkalun käyttöarvo laskee. Päivittämistä ja työkalun ajankohtaisena pitämistä ajatellen olisi ehdottoman tärkeää, että henkilöstöresursseja panostettaisiin säännöllisesti työkalun päivittämiseen. Näin ollen työkalu toimisi vielä tulevaisuudessakin toimivana apuvälineenä.

## 6 LOPUKSI

Sallista saatua hyötyä voimme tarkastella nyt muutama kuukausi käyttöönoton jälkeen parhaiten omasta näkökulmastamme. Salli on käytössämme useita kertoja päivässä. Koska olemme myös itse päässeet käyttämään Sallia osana käytännön työtämme, voimme hyvillä mielin todeta, että työkalu on onnistunut: Rakenne on selkeä, työkalu on helppokäyttöinen, eikä aikaa kulu vanhojen paperisten sopimusdokumenttien penkomiseen. Salli on koko ajan saatavilla, sen antamaan tietoon voi luottaa ja käyttäjistä helpottaa omaa työtään turvautumalla Sallin antamaan tietoperustaan.

Opinnäytetyö oli kokonaisuutena melko haastava projekti. Eniten aikaa vei prosessin aikana sopimusten kirjaaminen paperilta Exceeliin, sopimusten tulkinnanvaraisuuden pohtiminen ja tiedon oikeellisuuden tarkistaminen. Jotta tämä ei jatkossa sitoisi liiaksi resursseja, on toimeksiantajan huolehdittava, että Sallia päivitetään jatkuvasti.

Korostaa tulee myös sitä, että Sallin käyttäjien tulee ylläpitää Sallia. Kun esimerkiksi isännöitsijä huomaa Sallissa vanhentunutta tietoa, tulee hänen ilmoittaa siitä vastuuhenkilölle, joka korjaa asian Salliin. Näin tekemämme työ ei mene hukkaan, vaan Sallista on hyötyä vielä pitkälle tulevaisuuteenkin.

Varsinaisia ongelmia emme prosessin varrella kohdanneet. Saimme suhteellisen vapaat kädet Sallin visuaalisen ulkoasun suunnittelemiseen, mutta melko tarkat rajaukset sille, mikä Sallin käyttötarkoitus tulisi jatkossa olemaan. Alkukankeuden jälkeen muodostui työkalu, joka on suurehkon yrityksen päivittäisessä käytössä. Toivommekin, että Sallista muodostuu ajan kuluessa niin sanottu ”koko kansan Salli”, joka kulkee työpäivässä mukana ja on aina tarvittaessa valmis auttamaan käyttäjiänsä.

## LÄHTEET

Hoito ja kunnossapito. Kiinteistöhoitopalvelujen ostaminen. Taloyhtio.net 2010.  
[online][viitattu 25.5.2010] [www.taloyhtio.net/hoku/kiinteistohoidonostaminen/](http://www.taloyhtio.net/hoku/kiinteistohoidonostaminen/)

Hoito ja kunnossapito. Vastuunjakotaulukko. Taloyhtio.net 2010.  
[online][viitattu 11.7.2010] <http://www.taloyhtio.net/hoku/vastuunjakotaulukko/default.htm>

Hyvärinen, Hanna 2010. Näin muuttuu asunto-osakeyhtiölaki.  
[online] [viitattu 29.7.2010]  
<http://www.aamulehti.fi/teema/kotijaasuminen/nain-muuttuu-asunto-osakeyhtiolaki/182140>  
(Aamulehti (verkkolehti) 18.6.2010)

Junnonen, J-M 2009. Sopimusten hallinta. Sastamala: Suomen Rakennusmedia Oy.

Koutonen, Jorma, Niemelä, Heikki & Suojanen, Pekka 2010. Uusi asunto-osakeyhtiölaki ja vastuunjako. Koulutus. Tampereen ammattikorkeakoulu 6.5.2010. Tampere.

Lakimuutos kiinnosti taloyhtiöiden hallitusten jäseniä 2010. Pidämmen huolta Kaukajärviösuuskunnan asiakaslehti kesäkuu 2010, 9.

Lakitieto. Uusi asunto-osakeyhtiölaki. Taloyhtio.net 2010.  
[online][viitattu 11.7.2010] <http://www.taloyhtio.net/lakitieto/uusiasuntoosakeyhtiolaki/>

Niemelä, Heikki 2010. Uusi vastuunjakotaulukko. Koulutus. Kaukajärviösuuskunta 23.6.2010. Tampere.

Romppanen, Kirsi & Haukijärvi, Hanna 2010. Taloyhtiön hallitusta askarruttaa uusi laki: ” Täytyykö mennä asukkaan kotiin tarkistamaan wc-pönttökin?”. Aamulehti 31.1.2010, Sunnuntai asiat 6.

Suomen Kiinteistöliitto ja kustantaja 2005. Vastuunjakotaulukko 5., painos. Lahti: Päijät-Paino Oy.  
ISBN 951-685-084-7 Tuotenumero 300

Suomen Kiinteistöliitto ry, Kiinteistöliitto Uusimaa ry & Kiinteistöalan Kustannus Oy 2010. Taloyhtiön vastuunjakotaulukko 10., täysin uudistettu painos. Helsinki: Punamusta Oy.  
ISBN 978-951-685-230-3 Tuotenumero 322

Uusi vastuunjakotaulukko käyttöön heinäkuun alusta 2010. Pidämme huolta Kaukajärviösuuskunnan asiakaslehti kesäkuu 2010, 7.