



Marko Tast

PSOASIN HUONEISTOTARKASTUKSEN SÄHKÖISTÄMINEN

PSOASIN HUONEISTOTARKASTUKSEN SÄHKÖISTÄMINEN

Marko Tast
Opinnäytetyö
Syksy 2013
Yrittäjyyden ja liiketalousosaamisen
koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Yrittäjyyden ja liiketalousosaamisen koulutusohjelma

Tekijä: Marko Tast
Opinnäytteen nimi: PSOASin huoneistotarkastuksen sähköistäminen
Työn ohjaaja: Sinikka Viinikka
Työn valmistumislukukausi ja – vuosi: Syksy 2013
Sivumäärä: 53 + 7 liitesivua

Tutkimuksen tavoitteena oli huoneistotarkastuksen muuttaminen sähköiseksi ja tutkia sen vaikutusta prosesseihin ja laatuun. Työn toimeksiantaja oli Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö. Opinnäytteen tavoite oli toiminnan tehostaminen ja tarkastusten laadun parantaminen sähköisen huoneistotarkastuksen avulla.

Teoreettisena viitekehyksenä on ollut prosessien kehittäminen ja laadun parantaminen. Tutkimuksen tehtävä oli muodostaa käsitys kirjallisuuden ja haastattelujen perusteella käsitys siitä, miten uusi toimintatapa koetaan käyttäjien parissa.

Tutkimustapa oli tapaustutkimus. Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin käyttämällä puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua. Teoriasta haettiin sopivia teemoja haastatteluun. Haastattelujen perusteella selvitettiin, miten prosessien muutos ja laadun parantaminen toteutuvat käytännössä.

Huoneistotarkastuksessa otettiin käyttöön mobiilisovellus, jonka avulla huoneistotarkastus suoritetaan ja tarkastuksen tulokset raportoidaan. Aiemmin huoneistotarkastukset täytettiin käsin paperilomakkeelle ja kaikki tieto piti saada mahtumaan yhdelle A4 lomakkeelle. Paperiraporteista ei saanut aina selvää, niiden laatutaso vaihteli ja kuvien käyttäminen oli mahdotonta.

Tarkastuksen aikana otettujen kuvien avulla saadaan paremmin tietoa asunnon kunnosta ja siisteydestä kuin käsin kirjoitetuista raporteista. Mikäli asuntojen kuntoa ja siisteyttä halutaan seurata aktiivisesti, niin sitä pitäisi kysyä asukkailta. Pelkistä tarkastusraporteista ei selviä, miten asukkaat itse kokevat asunnon kunnan ja onko asiakkaan odotukset asunnosta pystytty täyttämään.

Asiasanat: Laatu, kehittäminen, prosessit, mobiilisovellukset, opiskelija-asunnot

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Entrepreneurship and Business Competence

Author: Marko Tast

Title of thesis: Chancing PSOAS apartment inspection into electronic form

Supervisor: Sinikka Viinikka

Term and year when the thesis was submitted: Fall 2013

Number of pages: 53 + 7appendices

The aim of this research was to find out how an electronic apartment inspection affects processes and quality. The study was commissioned Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö (the Student Housing Foundation of Northern Finland). The objective was to improve the operational efficiency and the quality by electronic apartment inspection.

The theoretical framework has focused to improve processes and quality. Based on the literature and interviews, to create understanding how a new way of operating is experienced by users.

The research method was a case study. Material was collected by conducting semi-structured interviews. From theory, I found suitable themes for the interviews. Interviews serve as basis in determine how the change in processes and improve of quality were realized in practice.

Mobile application was introduced to apartment inspection whereby it is carried out and reported. Previously the apartment report filled on a paper and all information had to fit into one A4 sheet. The paper reports were not always clear, since as the quality varied, and it was not possible to use images.

During the inspection, pictures are taken with their help it is possible to get better information how the condition and cleanliness of the apartment than a handwritten reports. If the aim is to monitor conditions of apartments, it should residents be asked. The inspection reports alone are not clear on how the residents feel about their own homes condition and, whether the apartments meet the resident's expectations.

Keywords: Quality, operations, process, mobile applications, student housing

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TOIMEKSIANTO	8
2.1	Tutkimusaihe.....	10
2.2	Tutkimusongelma.....	10
2.3	Tutkimuksen merkittävyys.....	10
2.4	Tutkimuksen rakenne.....	11
3	LAATU.....	13
3.1	Laadun syntyminen verkostoissa	15
3.2	Laadun mittaaminen.....	18
3.3	Prosessin mittaaminen.....	20
4	TIETOTEKNIikka JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	22
4.1	Tietotekniikka kiinteistöalalla.....	23
4.2	Tabletti	24
5	HUONEISTOTARKASTUKSEN KEHITTÄMINEN	26
5.1	Huoneistotarkastus ennen sähköistämistä.....	27
5.2	Uuden sovelluksen toteuttaminen ja käyttöönotto.....	28
5.3	Toiminnan kehittäminen	32
5.4	Sähköinen huoneistotarkastus	34
6	LAADULLISEN TUTKIMUKSEN TEKEMINEN	39
6.1	Teemahaastattelu sähköisestä tarkastuslomakkeesta.....	41
6.2	Havainnointi ja oma työskentely.....	42
7	TULOKSET	43
8	ANALYYSI.....	46
9	POHDINTA.....	48
	LÄHTEET	51
	LIITTEET	54

1 JOHDANTO

Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö (PSOAS) perustettiin vuonna 1971 hoitamaan opiskelija-asumista Oulussa. Perustajina olivat Oulun yliopiston ylioppilaskunta, Domus Botnica -säätiö ja Pohjois-Suomen oppilasasuntolat Oy. Nykyisin PSOAS omistaa noin 5 300 opiskelija-asuntoa, joita se vuokraa edullisesti opiskelijoille. Säätiön tehtävänä on järjestää asumispalveluja Oulussa peruskoulun jälkeisiä opintoja tekeville nuorille. (Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö, hakupäivä 14.5.2012.)

Opinnäytteen aihe oli huoneistotarkastuksen muuttaminen sähköiseksi ja tutkia sen vaikutusta prosesseihin ja laatuun. Työn toimeksiantaja oli Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö. Sähköisen huoneistotarkastuksen tavoite oli toiminnan tehostaminen ja tarkastusten laadun parantaminen.

Teoreettisena viitekehyksenä on ollut prosessien kehittäminen ja laadun parantaminen. Tutkimustapa oli tapaustutkimus ja aineisto kerättiin käyttämällä teemahaastattelua. Opinnäytteen tavoitteena oli selvittää miten huoneistotarkastuslomake muutetaan sähköiseen muotoon, millä tavalla se muuttaa prosesseja ja miten käyttäjät kokevat uuden toimintatavan. Omassa työssäni olen mukana huoneistotarkastusprosessissa ja sen vuoksi olin itse aktiivisesti mukana kehittämässä ja testaamassa huoneistotarkastussovellusta.

Lain mukaan: ”Huoneiston on vuokrasuhteen alkaessa ja sen aikana oltava sellaisessa kunnossa kuin vuokralainen huoneiston iän, alueen huoneistokannan ja muut paikalliset olosuhteet huomioon ottaen kohtuudella voi vaatia” (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995 2:20 §). Samassa laissa on määräys, että vuokralaisen on hoidettava huoneistoa huolellisesti. Vuokralainen ei ole vastuussa tavanomaisesta kulumisesta, joka aiheutuu huoneiston käyttämisestä. Vuokralainen on velvollinen korvaamaan vuokranantajalle vahingon, jonka hän tahallisesti, laiminlyönnillä tai muulla huolimattomuudellaan aiheuttaa huoneistolle. Vuokralainen on myös vastuussa

vieraidensa aiheuttamista vahingoista huoneistolle.(Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta481/1995 2:25 §.)

Hyvän vuokratavan mukaan asunto pitää tarkastaa ennen vuokralaisen sisään muuttoa ja silloin, kun vuokralainen muuttaa pois. Mikäli asukas huomaa muuton jälkeen vikoja asunnossa, on niistä ilmoitettava kirjallisesti vuokranantajalle. Samoin asumisen aikana ilmenevistä vioista ja puutteista pitää ilmoittaa vuokranantajalle. (Hyvä vuokratapa 2008, 5 – 6.)

Asuntojen ylläpidossa on välillä ongelmia, monet vahingoista johtuvat saamattomuudesta, välinpitämättömyydestä tai avuttomuudesta. Viemäreiden tukkeutumisia tai vesivahinkoja ei ilmoiteta ajoissa, jolloin vahingot voivat moninkertaistua. (Helsingin sanomat 2013, hakupäivä 5.9.2013.) Valitettavasti välinpitämättömyys ja uusavuttomuus ovat arkipäivää myös PSOASin asukkaiden parissa. Esimerkiksi korvausilmaventtiilejä teipataan talvella umpeen ja kesällä sitten valitetaan asunnon tunkkaisuudesta, kun ilmanvaihto ei toimi korvausilman puutteen vuoksi.

2 TOIMEKSIANTO

PSOASin organisaatio on varsin pieni ja muodostuu hallinnosta, taloushallinnosta, asuntotoimistosta ja isännöinnistä. Asuntotoimiston asiakaspalvelijat hoitavat kaikki vuokraukseen liittyvät tehtävät, kuten asuntotarjoukset, vuokrasopimukset, avainten luovutuksen ja muun asiakaspalvelun. Isännöitsijät vastaavat kiinteistöihin liittyvistä asioista ja hoitavat kaikki isännöintiin liittyvät työtehtävät. Kaikki muut toiminnot on ulkoistettu eri sopimuskumppaneille ja alihankkijoille.

PSOASilla on tällä hetkellä useampia järjestelmiä käytössä kiinteistöjen ylläpitoon ja asukkaiden palveluun. Muun muassa OmaPSOAS asukkaille, AVUX kiinteistöhuoltoon ja THT talotekniikan valvontaan/automatisointiin. Lisäksi huoneistotarkistuksia suunnitellaan Visma L7 toiminnanohjausjärjestelmän avulla ja raportoidaan paperilla. Visma L7 toiminnanohjausjärjestelmän avulla hoidetaan myös PSOASin taloushallinto. Järjestelmien avulla pitäisi kehittää PSOASin toimintaa eteenpäin.

PSOASilla on käytössä sähköisesti täytettävä huoneistokortti, johon asukkaan pitäisi kirjata kaikki puutteet (naulat, koukut seinissä, jäljet lattiassa jne.), mitä asunnossa havaitsee. Eniten puutteita on niiden asuntojen osalta, joita ei ole päästy tarkastamaan tyhjänä. Huoneistokorttien suurin haaste on siinä, että osa asukkaista kirjaa erittäin tarkasti myös normaalin kulumisen piiriin kuuluvat asiat ja toiset eivät kirjaa edes selviä vikoja. Valitettavan moni laiminlyö huoneistokortin täyttämisen kokonaan. Välillä kiinteistöhoitajan ja asukkaan näkemys asunnon siisteydestä poikkeaa suuresti toisistaan ja silloin isännöitsijän tehtävä on määrittää täyttääkö asunto PSOASin vaatimustason loppusiivouksen osalta vai ei.

Hyvän vuokratavan mukaan asunto pitää luovuttaa vuokrasuhteen päätyttyä vuokranantajalle tyhjänä, hyvässä kunnossa ja siivottuna. Loppusiivous sisältää vähintään huoneiston, lattioiden ja pintojen pyyhkimisen. Loppusiivouksesta on

hyvä sopia vuokrasuhteen alussa ja vuokralaiselle tulee antaa kirjalliset ohjeet siivouksen tasosta. (Hyvä vuokratapa 2008, 9.) Mikäli asuntoa ei ole siivottu ohjeiden mukaan, tilataan siivooja suorittamaan siivous, josta aiheutuva kulu peritään pois muuttaneelta vuokralaiselta.

Tarkastusten ja vikailmoitusten tarkoituksena on säilyttää asunnon kunto mahdollisimman hyvänä ja estää vahingot kiinteistöllä. Mikäli asumisen aikana on aiheutettu vahinkoa asunnolle, on kaikkien etu, että korjauskulu kohdistuu sille vuokralaiselle, joka on aiheuttanut vahingon tai laiminlyönyt vikojen ilmoitusvelvollisuuden.

Koska säätiön tehtävä on vuokrata asuntoja vain opiskelijoille, on asukkaiden vaihtuvuus suuri. Opiskelijan aikana elämäntilanne usein muuttuu ja yksiöstä tai kimppe-asunnosta muutetaan perheasuntoon. Opiskelijan päätyttyä lakkaa myös asumisoikeus ja on muutettava pois PSOASin asunnosta. Asuntotarkastuksia tehtiin vuonna 2012 yhteensä 2122 kappaletta. Tarkastukset painottuvat vuodenvaihteeseen (328 tarkastettavaa asuntoa joulukuussa 2012) ja touko-kesäkuuhun (641 tarkastettavaa asuntoa touko- ja kesäkuussa 2012). Oman haasteensa toimintaan tuo myös kohtuullisen suuri ulkomaisten asukkaiden määrä, joita on noin 800, mikä tarkoittaa 15 % koko asukasmäärästä. Yliopiston kansainvälisiä vaihto-opiskelijoita on tällä hetkellä noin 250 ja heistä osa on Oulussa syyskuusta joulukuun loppuun, osa tammikuusta toukokuun loppuun ja loput ovat koko lukukauden. Tietyissä maissa käsitys siisteydestä ja siivoamisesta poikkeaa hyvin suuresti siitä, mihin suomessa on totuttu, tämä näkyy loppusiivouksissa. Myöskään englanninkielien taito ei kaikilla välttämättä ole ihan sillä tasolla, että ymmärtäisivät täydellisesti heille annetun englanninkielisen loppusiivousohjeen. (Simonen 20.12.2012, haastattelu)

PSOASilla on kaikki asumiseen liittyvät palvelut pyritty saamaan sähköiseen muotoon. Huoneistotarkastus on nyt viimeisiä toimintoja, jotka tehdään pelkästään paperille. Asiaan lähdettiin hakemaan uudenlaista ratkaisua syksyllä 2011. Syksyn aikana selvitettiin olemassa olevia ratkaisuja esimerkiksi muista opiskelija-asuntosäätiöistä. Selvityksen lopputulos oli, että tällä hetkellä vuokra-

asuntojen tarkastuksia tehdään joko paperilla tai kannettavalla tietokoneella. Sähköisen tarkastuksen etuina nähtiin tiedonkulun nopeutuminen, kuvien käyttäminen ja vanhojen tarkastuksien nopea etsiminen.

2.1 Tutkimusaihe

Tutkimusaiheena on muuttaa huoneistotarkastus sähköiseksi ja tutkia sen vaikutusta prosesseihin ja laatuun. Huoneistotarkastuksessa otettiin käyttöön loppuvuodesta 2012 mobiilisovellus, jonka avulla huoneistotarkastus suoritetaan ja raportoidaan. Aikaisemmin huoneistotarkastukset täytettiin käsin paperilomakkeelle ja kaikki tieto piti saada mahtumaan yhdelle A4 lomakkeelle. Paperiraporteista ei saanut aina selvää, niiden laatutaso vaihteli ja esimerkiksi kuvien käyttäminen oli mahdotonta. Raportit piti myös erikseen palauttaa toimistolle ja jatkokäsitellä siellä. Tarkastuksissa ilmenneitä hylkäysperusteita ei juurikaan analysoitu paperilomakkeista sen vaatiman ison työmäärän vuoksi, tämän vuoksi asukkaiden opastaminen yleisimmistä puutteista jäi vähäiseksi.

2.2 Tutkimusongelma

Miten huoneistotarkastus saadaan muutettua sähköiseksi, kuten muutkin asumiseen liittyvät palvelut? Miten muokataan huoneistotarkastuksen prosessia, joka muuttuu sähköisessä palvelumaailmassa? Parantaako sähköinen lomake tarkastusten laatua? Tutkimuksessa keskitytään käyttäjän kokemukseen ja toiminnan kehittämiseen PSOASin palveluprosessissa.

2.3 Tutkimuksen merkittävyys

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää miten huoneistotarkastuslomake voidaan muuttaa sähköiseen muotoon ja miten käyttäjät suhtautuvat uuteen toimintatapaan. Teoreettisessa viitekehyksessä pyrin selvittämään onko kirjallisuudesta löytyvillä prosessien kehittämisellä ja laadun parantamisella vastaavuutta empiriassa. Tutkimuksen tehtävä on muodostaa kirjallisuuden ja haastattelujen perusteella käsitys siitä, miten uusi toimintatapa koetaan käyttäjien parissa.

Tärkein tavoite PSOASille ja kiinteistöhuoltoyrityksille on toiminnan tehostaminen ja tarkastusten laadun parantaminen sähköisen huoneistotarkastuksen avulla. Sähköiseen muotoon tehdyllä tarkastuslomakkeella voidaan säästään tarkastajan työaika, kun raportin perustietoja (yhteystiedot jne.) ei tarvitse kirjoittaa paperilomakkeelle, vaan ne tulevat suoraan toiminnanohjausjärjestelmästä. Sähköisellä lomakkeella estetään väärin tai vajaasti täytetyt raporttien tekeminen ja siten säästetään isännöitsijöiden ja asiakaspalvelijoiden työaika ja vältetään kalliiksi käyvät väärät tulkinnat sekä turhat uudelleen tarkastukset. Koska raportti tulee sähköisenä tietokantaan, niin tällöin päästään eroon turhista ajomatkoista raporttien palauttamiseksi ja ne ovat heti saatavilla.

Asukkaan kannalta suurin hyöty on, että asunnot saadaan tarvittaessa nopeammin siivoukseen ja viat kirjattua nykyistä nopeammin. Asiakaspalvelun kannalta parannusta entiseen on se, että asiakaspalvelija voi kuvata katsottuaan kertoa uudelle asukkaalle asunnon siisteydestä ja kunnosta etukäteen. Kuvien avulla on myös helppo perustella mahdolliset vakuuspidätykset.

2.4 Tutkimuksen rakenne

Työn teoriaosuudessa käsitellään laatua ja toiminnan kehittämistä. Teoriasta on haettu sopivia teemoja haastatteluun. Haastattelusta saamiani tuloksia vertaan teoriaan, jonka jälkeen voidaan verrata miten teoriassa esiintyvät asiat toteutuvat käytännössä.

Hirsjärvi ja Hurme suosittelevat tapaustutkimuksen käyttöä tilanteessa, joka pyrkii selittämään syy-seuraussuhteita ”miten” ja ”miksi” – kysymysten avulla, mutta soveltuu vastaamaan myös eksploratiiviseen ”mitä” – kysymykseen. Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin käyttämällä puolistrukturoitua haastattelua eli teemahaastattelua. Teemahaastattelu perustuu henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin tilanteista. Haastattelu etenee tietyn ennalta määritellyn sisällön eli haastattelurungon mukaan ja antaa haastateltavalle mahdollisuuden asioiden vapaamuotoiseen tulkintaan. (2001, 41-42.)

Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkittavaa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään pikemminkin löytämään ja paljastamaan tosiasioita, kuin todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ja Hurme. 2001, 152.)

Aaltio-Marjosolan mukaan tutkija ja tutkimuskohde ovat tapaustutkimuksessa erityisessä vuorovaikutuksessa keskenään ja tutkimus etenee prosessina, vaiheesta toiseen. Kulmakiviksi muodostuvat esimerkiksi tapaustutkimuksen kohteiden valinta, sisäänpääsyn varmistaminen niihin, teoreettisen kehyksen jäsentäminen tutkimuksen perustaksi, aineiston kerääminen, sen hallinta ja analysoiminen sekä aineiston keruun lopettaminen. Tapaustutkimuksen avulla kerätty aineisto mahdollistaa rikkaat kuvaukset. Kertomukset ja haastattelusiteeraukset aineistosta ovat tavallisia ja niiden avulla etenkin ensimmäisessä analyysivaiheessa voidaan runsas aineisto pelkistää jatkokäsittelyä varten. Jatkokäsittelyissä aineisto edelleen tiivistyy ja siitä tehdään johtopäätelmiä, joiden tueksi haetaan aineistoa. Tapaustutkimuksen aineiston sidonnaisuus kontekstiin on keskeinen tulkintaperusta. Aineistoa tulkitaan hakien ymmärrystä yksittäiseen tapaukseen sen omasta ympäristöstä. (Metodix 1999, hakupäivä 28.9.2011.)

Näistä asioista johtuen tapaustutkimusta voidaan pitää hyvin tähän tutkimukseen soveltuvana. Tutkimuksessa haastateltavat henkilöt olivat kiinteistöhoitajia, isännöitsijöitä ja asuntotoimiston asiakaspalvelijoita.

3 LAATU

Hyvä laatu on paitsi kilpailuetu, mutta myös yrityksen toiminnan perusedellytyksiä. Laadun parantaminen onnistuu yleensä parhaiten pienissä yrityksissä, jotka ovat vain yhden tahon omistuksessa. Laadun parantaminen vaatii usein prosessien uudistamista, koska asiakkaan kokema laatu syntyy erilaisissa prosesseissa. (Laamanen 2002, 19.) Mizunon mukaan laatu palautuu takaisin yritykseen paremman tuloksen muodossa. Toisaalta, jos laatu ei vastaa asiakkaan odotuksia, ei siitä olla valmiita maksamaan. (1988, 20.)

Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiön arvot päivitettiin keväällä 2013 ja ensimmäinen niistä on asukasläheisyys:

Olemme opiskelijoiden aloitteesta perustettu säätiö. Asukasläheisyys tarkoittaa meille, että toimimme asukaslähtöisesti ja säätiön toiminta-ajatuksen noudattaminen on meille kunnia-asia. Haluamme tarjota nuorekkaalle asukaskunnalle ikimuistoisia tarinoita opiskelija-asumisesta, jossa itse asukkailla on merkittävä rooli vaikuttaa hyvän opiskelija-asumisen ja – elämän puitteisiin. (Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö 2013, hakupäivä 29.8.2013.)

Säätiö on olemassa vain asukkaitaan varten ja toiminta-ajatus vaatii asukkaan tarpeiden huomioon ottamista kaikessa toiminnassa. Asukaslähtöisyys luo odotuksia asukkaalle ja nämä odotukset pitää PSOASin pystyä täyttämään tai jopa ylittämään.

Lillrankin mukaan laatu muodostuu asiakkaalle myytävistä tuotteista tai palveluista, joiden laatu voidaan mitata sekä prosessista, jolla tuote tai palvelu saadaan aikaan. Laatuun ilmiönä liittyy neljä näkökulmaa: virheettömyys, funktionaalisuus, asiakaslähtöisyys ja systeemilaatu. (1998, 19 - 20.) PSOASin tapauksessa tuote on vuokrattavat asunnot, joilla on tietyt laatukriteerit ja ne vuokrataan asukkaille asiakaspalveluprosessin mukaisesti.

Kun laatu lähtee asiakaskeskeisyydestä, törmätään nopeasti siihen, että asiakas ei olekaan valmis maksamaan mitä tahansa laadusta. Asiakkaalla on olemassa tarve ja hintahaarukka tarpeen täyttämiseksi. Jos tarpeen tyydyttämiseen on käytettävissä vähän rahaa, on asiakkaan tyydyttävä matalampaan laatuun. Laadukkaasti tehty tuote tai palvelu aiheuttaa kustannuksia, huonosti tehty taas aiheuttaa virheen korjauskuluja. Yritykselle on tärkeä löytää tasapaino laadun ja siitä aiheutuvien kustannusten suhteen sillä tavalla, että asiakas kokee saavansa riittävää laatua oikeaan hintaan. Jotta tiedettäisiin mitä asiakas haluaa ja mistä on valmis maksamaan, täytyy tehdä asiakaskyselyjä ja analysoida laatua tulosten perusteella. (Lillrank, 1998, 34 – 37, 46 - 51.)

Laadun perusedellytys on se, että johto on sitoutunut laatuun. Johdon on osoitettava laadunkehittämisen suunta ja painopistealueet, sillä näiden täytyy myös olla strategian mukaisia. Prosessien kehittämisen päämäärä on, että tuotteet ja palvelut tuotetaan tehokkaasti asiakaskunnan laatuvaatimusten mukaisesti. Henkilöstön työtyytyväisyys, henkilökohtainen kehittyminen ja omaehtoinen tiimityö ovat edellytys siihen, että työntekijä pystyy hyvään laatuun. Asiakaspalvelun rooli on korostunut ja asiakaspalvelussa pitäisi aina olla yrityksen parhaat tekijät. Hyvä laatu edellyttää myös todellista ja luotettavaa tietoa prosesseista sekä eheää prosessikokonaisuutta. Laadun ylläpitäminen vaatii jatkuvaa parantamista. Laadun parantamisen välineitä ovat muun muassa palautejärjestelmä ja katselmukset. (Leclin 2006, 27–28,56.)

Työntekijät, jotka tekevät vastahakoisesti työtä siihen varatun ajan puitteissa, eivät pysty korkeaan laatuun. Yritysten on panostettava siihen, että työntekijät ovat tietoisia laadusta ja sen merkityksestä. Myös yritysjohto on osoitettava, että se on sitoutunut yrityksen laadunohjaukseen. (Mizuno 1988, 23, 120.)

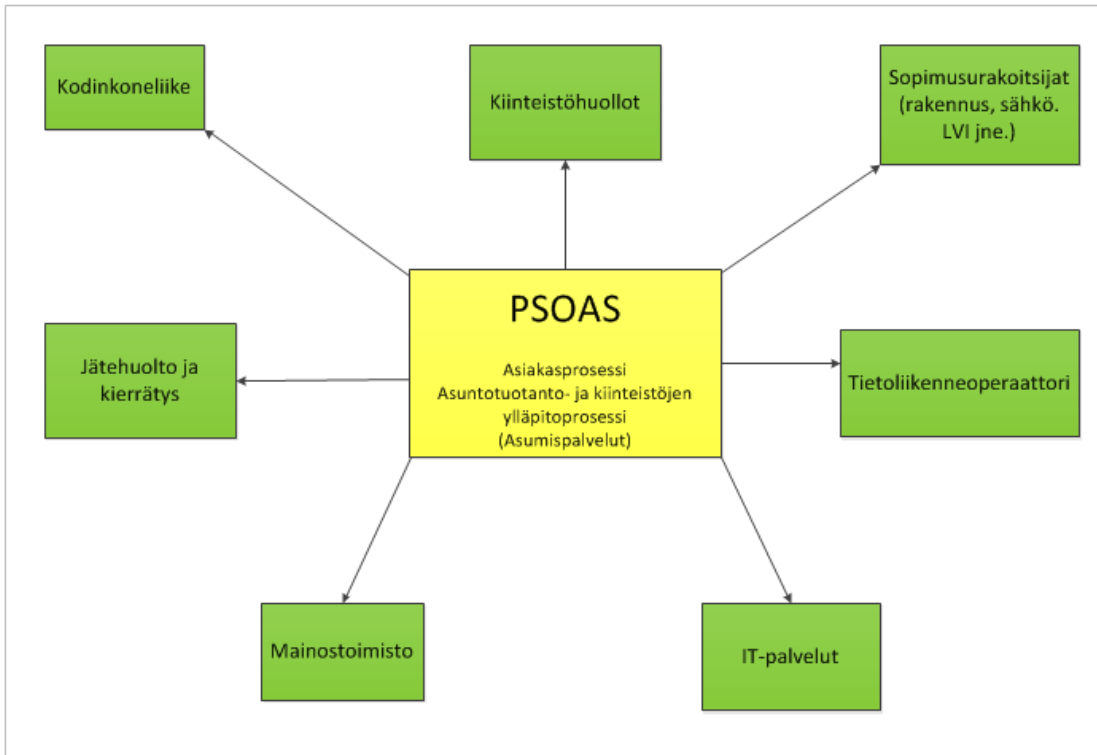
Palveluyrityksessä laadunohjaus on ihmisten ohjaamista. Ihmisten tekemää työtä ei voida tarkastaa samalla tavalla kuin tuotantoyrityksessä ja se olisi käytännössä mahdotonta. Jokainen työntekijä vastaa oman suoritteensa laadusta ja se edellyttää itseohjautuvuutta. Voidakseen olla itseohjautuva laadun suhteen, täytyy työntekijän tuntea yrityksen laatujärjestelmä, tuntea oma

osuus palveluprosessista ja sille asetetut laatuvaatimukset. (Järvelin, Kvist, Kähäri ja Räikkönen 1995, 81 - 82.) Laadun parantaminen on jatkuvaa kehittämistä ja yksittäisiä kehittämistoimia. Prosessit, joissa laatu syntyy muuttuvat vähitellen ja jatkuva laadun parantaminen vaatii sitoutumista hallittuun muutokseen. (Brandon ja Morris 1994, 99.)

3.1 Laadun syntyminen verkostoissa

Valkokarin mukaan yritykset pyrkivät verkoston avulla lisäämään omaa arvontuotantoaan hyödyntämällä muiden yritysten resursseja. Verkoston kautta on mahdollista hankkia ulkopuolista tietoa omaan toimintaan. Resursseja voi olla vaikea tunnistaa koko verkoston osalta, koska ne ovat eri verkoston yritysten hallinnassa ja kontrollissa. Verkostoon liittyy myös sosiaalinen pääoma, joka on oleellinen osa verkoston toimintaa. Henkilöiden välinen vuorovaikutus on olennainen osa verkoston toimivuutta. Yksi liiketoimintaverkostojen ja yhteistyösuhteiden onnistumisen edellytys on luottamus. Yleisesti ottaen luottamuksen syntyminen on hidas prosessi, johon liittyy myös yhteistyöhön sitoutuminen. Keskinäinen luottamus alentaa vaihdannan transaktio- ja neuvottelukustannuksia. On kuitenkin otettava huomioon, että luottamus ja sen puitteissa tapahtuva tiedon jakaminen ja yhteistyösuhteen kehittyminen on positiivista vain tiettyyn rajaan asti. Verkostossa syntyvä sosiaalinen verkosto on tärkeä kommunikaatiokanava, jonka kautta leviää tietämys organisaation sisällä ja organisaatioiden välillä. (2009, 58 – 60, 70 – 73.)

PSOAS itse hoitaa niin sanotut ydintoiminnot, eli asuntojen vuokrauksen, vuokranvalvonnan, kirjanpidon ja isännöinnin. Kaikkiin muihin toimintoihin kuten kiinteistöhuoltoon ja korjausten tekemiseen tarvitaan yhteistyökumppaneita (kuvio 1). Huoneistotarkastusta ei tehdä PSOASin omalla henkilökunnalla vaan sen suorittaa kiinteistöhoitaja. PSOASille kiinteistöhuolto onkin monessa asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttavassa asiassa merkittävä kumppani ja sen hyvä tai huono toiminta näkyy suoraan asiakkaille.



KUVIO 1. PSOASin yhteistyökumppanit

Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiön arvoihin kuuluu myös yhteistyö:

Rakennamme hyvää yhteishenkeä, jolla sitoudutaan yhteisesti asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen. Haluamme tehdä pitkäjänteistä yhteistyötä yhteisesti sovittujen tavoitteiden eteen kumppaniemme, palvelutoimittajiemme ja asukkaidemme kanssa. Asukkaitamme hyödyttäviä kumppanuuksia etsitään avarakatseisesti, mutta aina asukkaan etua ja säätiön tarkoitusta kunnioittaen. (Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö 2013, hakupäivä 29.8.2013.)

Iso osa asukkaille näkyvästä toiminnasta tulee eri kumppaneilta ja yhteistyötahoilta, koska PSOASin oma henkilöstö suorittaa vain ydintoiminnot. Asiakaspalautteessa tulee välillä esille, että asukas mieltää usein myös muiden yritysten työntekijät PSOASin työntekijöiksi. Asukkaan kokeman laadun kannalta ei ole väliä kenen palveluksessa työntekijä on.

Kumppanien kilpailutuksessa hinnalla on oma merkityksensä, mutta myös laatuun ja yhteistyön sujuvuuteen kiinnitetään huomiota. Pitkäaikaisessa

yhteistyössä ihmiset ja kohteet tulevat tutuiksi, jolloin asioiden hoitaminen on usein vaivattomampaa. Laatuun liittyviä asioita seurataan säännöllisesti esimerkiksi vasteaikojen muodossa, esimerkiksi kiinteistöhoitajalla on kolme työpäivää aikaa hoitaa normaaliin huoltotoimintaan kuuluvia korjauksia. Jos vasteajat venyvät ja aikataulussa ei pysytä ilman pätevää syytä, on se osoitus siitä, ettei kumppani noudata niitä laatukriteerejä joita sopimuksessa edellytetään. Seuraavassa kilpailutuksessa todennäköisesti valitaan uusi yhteistyökumppani, joka pystyy täyttämään ne laatuvaatimukset, joita PSOAS kumppaneiltaan edellyttää. (Aitamurto 10.11.2011, haastattelu)

Verkoston idea on mahdollistaa yritysten erikoistuminen ja sitä kautta kustannusten vähentäminen ja arvonluonnin tehostaminen. Verkoston jäsenillä on sovitut roolit, joihin liittyy vastuu, riski ja ansaintalogiikka. Yritysten välisten verkkojen haasteita on verkkojen rakenne, hallinta ja tuloksen jakaminen osallistujia tyydyttävällä tavalla. Yrityksen keskittyminen omaan ydinosaamiseen edellyttää niiden toimintojen ulkoistamista, jotka eivät liity ydinosaamiseen tai arvon tuottamiseen asiakkaalle. Verkoston avulla yritys pystyy joustavasti kokoamaan arvon tuottamiseen tarvittavat resurssit. Verkostoissa prosessit ylittävät useiden yritysten rajapintoja ja prosesseja johdettaessa pitää huomioida osallistujien erilaiset tavoitteet ja rajoitteet. (Laamanen ja Tinnilä 2009, 32 – 33.) Yhteistyökumppanien kanssa tehtävissä sopimuksissa on aina mukana velvoite osallistua kehityshankkeisiin. Ilman yhteistyökumppanien mukanaoloa, ei saada laajempaa käsitystä asioihin eikä voida aidosti kehittää toimintaa.

Pelkästään hintaan perustuvilla kilpailutuksilla voidaan saavuttaa kustannushyötyjä, mutta pitkäaikainen kumppanuussuhde takaa usein toiminnan paremman laadun ja vähemmän ylimääräisiä kustannuksia. Pieni määrä toimittajia muodostaa usein suurimman osan ostokustannuksista ja toimittaa laadun kannalta kriittiset tuotteet. (Järvelin, ym. 1995, 75 – 77.) Kiinteistöhuolto on PSOASille kriittinen yhteistyötaho, koska sen toiminta näkyy suoraan asukkaille ulkoalueiden hoitona, siivouksena ja asunnoissa ilmenneiden vikojen korjaamisena.

Silénin mukaan verkostot vaativat jäsenyrityksiltään aktiivisempaa roolia ja suurempaa osallistumista laadun parantamiseen, kuin sopimuksissa on mainittu. Yritysverkon laatukulttuuri tarkoittaa yhteiseen ymmärrykseen perustuvaa laatukskeistä yhteistyön organisointia. Laaja-alainen yhteistyö edellyttää kumppaneilta strategista sopivuutta niin, että kaikkien intressit edistävät yhteisen tavoitteensaavuttamista. Korkea laatukulttuuri mahdollistaa sitä vastaavan laaduntuotantokyvyn. Jotta verkoston laatukulttuuri ja laaduntuotantokyky voi kehittyä, sillä täytyy olla vähintään yksi laatuveturi. (2001, 161, 164.) Pitkät kumppanuudet hyödyttävät kaikkia osapuolia laadukkaassa toiminnassa, jolloin myös kilpailijoiden kanssa voidaan tehdä yhteistyötä (Leclin 2006, 28).

Kehityshankkeiden kautta voidaan parantaa asiakkaan kokemaa laatua. Tämän vuoksi yhteistyökumppaneiden on sitouduttava PSOASin kehityshankkeisiin omalta osaltaan. Sähköinen huoneistotarkastus on yksi tällainen kehityshanke, jota tehdään yhteistyössä eri kumppanien kanssa.

3.2 Laadun mittaaminen

Mikä erottaa hyvän tai huonon laadun? Hyvään laatuun pääseminen edellyttää mittaamista ja arviointia, jos ei ole tapaa erottaa hyvää huonosta, ei ole laatuakaan. Yleisesti ottaen tuote tai palvelu on laadukas, jos siinä ei ole virheitä, se on asiakkaan tarpeiden ja maksukyvyn mukainen sekä ympäristöystävällinen. (Lillrank, 1998, 7, 24.)

Jos yrityksen toiminta ei vastaa ulkoisessa viestinnässä annettuja lupauksia ja asiakkaan odotuksia, syntyy laatuaukko ja asiakastyytyväisyys laskee. Työntekijän ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa on hetki, joka ratkaisee millaisena asiakas kokee palvelutilanteen. Tätä kutsutaan totuuden hetkeksi. Totuuden hetki voi syntyä myös puhelimesta tai sähköpostin välityksellä ja nekin määrittävät sen miten hyvänä tai huonona saatu palvelu koetaan. Palveluihin liittyy myös termi koettu kokonaislaatu, joka muodostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta, imagosta ja asiakkaan kokemasta laadusta, jota hän vertaa markkinointiviestinnän ja ulkoisen imagon luomiin odotuksiinsa laadusta.

Eli vaikka koettu laatu olisi aivan kelvollinen, jää koettu kokonaislaatu heikoksi siinä tapauksessa, että esimerkiksi markkinointiviestinnän luomat odotukset jäisivät osittain täyttämättä. (Leclin 2006, 92 - 94.)

Asuntojen vuokrauksessa yksi monista totuuden hetkistä on ensimmäinen käynti asunnossa, sillä esimerkiksi epäsiisti asunto on uudelle asukkaalle pettymys. Pettymys asunnon siisteyteen synnyttää laatuaukon, vaikka muuten asiat olisivat sujuneet hyvin ja odotusten mukaisesti.

PSOAS teettää kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn, jossa mitataan PSOASin ja sen yhteistyö kumppaneiden toimintaa. Vastausmäärät ovat varsin hyviä, keväällä 2013 saatiin 1500 asukasta vastaamaan kyselyyn. Tuloksista keskustellaan eri osastojen palaverissa ja yhteistyökumppanien kanssa pidettävissä kehityskokouksissa. Työntekijöiden tulospalkkion yhtenä mittarina on asiakastyytyväisyys.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä asukkaille esitetyt kysymykset oli jaettu kuuteen eri osa-alueeseen: asiakaspalvelu, isännöinti, huoltopalvelu ja siivous, asumisajan palvelut, asunnot sekä asuinympäristö. Annettujen arvosanojen perusteella asukkaiden kokemukset PSOASin palvelusta olivat pääsääntöisesti parantuneet kaikilla osa-alueilla. Suurimpia harppauksia oli otettu isännöinnin, huoltopalveluiden ja siivouksen osa-alueilla, joissa arvosanat olivat nousseet jopa merkittävästi. Isännöinnissä kehitystä oli koettu tapahtuneen erityisesti palvelun ystävällisyyden ja henkilökunnan palvelualttiuden osalta. Huoltopalveluissa puolestaan lumitöiden teon arvosana parani melko selvästi, vaikka vapaiden palautteiden mukaan kehittämistä asiassa edelleen on. Myös huollon palveluasenne sai aiempia vuosia paremman arvosanan. Vapaissa palautteissa kiiteltiin myös asuntovalikoiman monipuolisuutta, asuntojen sijaintia ja vuokratasoa. (Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö 2013, hakupäivä 29.8.2013.) Asuntojen kuntoon liittyvät asiat löytyvät usein vapaasta palautteesta ja niiden systemaattinen seuranta on sen vuoksi haastavaa.

Vapaata palautetta asunnoista:

Peruskorjauksessa käytetyt asuntojen sisämateriaalit ovat osittain huonosti käyttötarkoitukseensa sopivia, eivätkä kestäviä. Lattian muovimatto naarmuuntuu varsinkin eteisestä täysin normaalissa käytössä, vaikka siellä käyttäisi mattoa. Lattiapinta on liian pehmeä ja vaikea puhdistaa hyvän näköiseksi. Kaikissa huoneissa lattian saumat (erityisesti kynnyssaumat) ovat huonosti viimeistellyt; ne repsottavat ja väliin pääsee likaa.

Suihkutilojen oven karmeista ja astiankuivauskaapista irtoaa maalia, ja materiaalit kärsivät muutenkin selvästi kosteudesta näissä paikoissa.

Asunnot hyvässä kunnossa, tosin lämpötilassa hiomisen varaa talvelle. Asunnoista ja rappukäytävästä kuuluu selkeästi muihin asuntoihin, joka haittaa satunnaisesti.

Aika kulahtaneita alkaa olla ainakin tässä yok 24:ssä, mutta kyllähän täällä elelee.

Asunnot ovat perussiistejä, hyväkuntoisia. Ainoa pieni miinus on lattiamatto, joka on niin pehmeä, että painavat kalusteet jättävät siihen painaumuja ja väriltään se on masentavan harmaa.

Varsinkin vapaasta palautteesta yritetään löytää sellaisia toiveita, joita pystyttäisiin toteuttamaan. Viimeisin iso hanke oli OmaPSOAS, joka sisältää sähköinen varausjärjestelmän ja sisäisen tiedotuskanava asukkaille. Asukkaat olivat toivoneet sellaista järjestelmää usean vuoden ajan.

PSOASilla on käytössä uusille asukkaille jatkuva kysely. Uudelle asukkaalle lähetetään lyhyt kysely parin viikon kuluttua vuokrasopimuksen alkamisesta. Kyselyssä pääpaino on asiakaspalvelussa, mutta myös asunnon siisteyttä sisään muutettaessa kysytään.

3.3 Prosessin mittaaminen

Prosesseja kehitettäessä on niitä myös mitattava, sillä vain mittaamalla voidaan selvittää onko prosessi tehokas vai ei. Tärkeintä olisi pystyä mittaamaan prosessin tehokkuus. Tehokkuus voidaan mitata rahassa, määrässä, ajassa tai laadullisesti. Ajalla mitattaessa tärkein tehokkuudesta kertova tunnusluku on

läpimenoaika. Rahan mittaaminen edellyttää tarkkaa tietoa kustannuksista, eli täytyy tietää tarkasti mistä prosessin kustannukset muodostuvat. Määrän mittaaminen on lukujen perusteella helppoa, mutta määrään on syytä liittää myös laadullisia tekijöitä, jotta kokonaisuus hahmottuu paremmin. Laadullisia mittauksia voi esimerkiksi olla asiakastyytyväisyys tai sidosryhmän arvio prosessista. Tehokkuutta mitattaessa täytyy myös tarkastella hintaa ja laatuakin. Näiden tekijöiden täytyy olla tasapainossa, koska prosessin on oltava myös kustannustehokas ja sen lopputuloksen on oltava riittävän laadukas. Poikkeamat antavat hyvin tietoa prosessista. Mikäli muiden mittausten mukaan kaikki on kunnossa, mutta laatupoikkeamia esiintyy paljon, kertoo se siitä, että prosessi ei todellisuudessa toimi kuten sen pitäisi. (Laamanen 2002, 149 – 66.)

4 TIETOTEKNIikka JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

Teknisessä kehittämisessä täytyy pitää koko ajan mielessä käyttäjä ja käyttäjän toiminnalliset päämäärät. Käyttäjät jättävät hyödyntämättä sellaiset palvelut, joiden käyttäminen vaatii paljon tietoteknistä osaamista tai se vaatii paljon käytön opastusta. (Oulasvirta 2011, 45.)

Kun yrityksessä harkitaan uuden ohjelman hankkimista, joudutaan usein aloittamaan siitä kysymyksestä, että löytyykö markkinoilta valmis ohjelmisto? Seuraava kysymys on, että saadaanko valmiilla ohjelmistolla haettu hyöty? Kolmas asia on, että voiko ohjelmistosta saada yritykselle kilpailuetua? Jos haetaan kilpailuetua, niin onko oman ohjelman teettäminen parempi ratkaisu kuin valmiin ohjelman hankkiminen? Valmiin ohjelman räätälöinnin kustannus voi helposti olla saman verran kuin uuden ohjelman tekemisessä. (Brandon ja Morris 1994, 231.)

PSOASillakin on monesta yrityksestä tuttu ongelma eli tietoa ei saada joustavasti järjestelmästä toiseen. Sen vuoksi on jouduttu teettämään täysin uusia ohjelmia, jotka keräävät tietoa olemassa olevista järjestelmistä ja kommunikoivat muiden järjestelmien kanssa. Uusilla ohjelmilla on voitu siirtää palveluita asiakkaan itsensä tehtäväksi, jolloin ei enää olla riippuvaisia aukioloajoista eikä niillä kuormiteta henkilöstöä. Esimerkiksi autopaikat voidaan varata suoraan OmaPSOASista, jolloin asiakkaan tarvitsee enää hakea avain asuntotoimistosta. Ennen listat olivat asuntotoimistossa, asiakas tuli ensin toimistoon ja katsoi yhdessä asiakaspalvelijan kanssa mitä autopaikkoja oli vapaana, sen jälkeen asiakaspalvelija varasi paikan ja antoi avaimen. Tämän jälkeen piti laittaa toiminnanohjausjärjestelmään tieto, jonka perusteella asiakasta laskutetaan paikasta. (Simonen 2010, 76 - 77.)

Pilvipalveluiden yleistyessä täytyy myös miettiä, että onko pilvessä oleva tieto sellaista, että sitä saa olla muualla kuin Suomessa olevilla servereillä. Miten ulkomailla tapahtuva tietomurto tai sähkökatko vaikuttaa oman yrityksen

pilvipalveluihin? Ulkomailla olevaa serveritilaa on enemmän ja se on huomattavasti edullisempaa kuin Suomessa, esimerkiksi Googlen ja Microsoftin servereitä löytyy ympäri maapalloa. Tällaisen palveluntarjoajan pilvestä voi olla mahdotonta sanoa mistä päin maailmaa tallennettu tieto fyysisesti löytyy. (tietoviikko 2010, hakupäivä 16.8.2012).

Mobiilimpaan työskentelytapaan siirryttäessä pilvipalveluilla saavutettaisiin helposti kustannusetuja ja joustavuutta. PSOASilla on kuitenkin lähdetty siitä, että serverit ja niillä oleva tieto halutaan pitää mahdollisimman paljon omassa hallinnassa. Yksi syy tähän on parempi kontrolli, kun tiedetään mihin tieto on fyysisesti tallennettu ja kuka pääsee siihen käsiksi. PSOASin tiloissa ja omistuksessa olevien servereiden osalta onkin helppo täyttää henkilötietolain vaatimukset.

4.1 Tietotekniikka kiinteistöalalla

Suomessa kiinteistöala on modernia palveluliiketoimintaa, jota pääsääntöisesti hoitavat kokeneet ammattilaiset. Keskeisin toimija on käyttäjä tai asiakas, jota kiinteistöala palvelee. Nämä palveluntuottajat huolehtivat kiinteistöjen rakentamisesta, korjaamisesta ja ylläpidosta. Toimijoiden välillä on paljon tiedonsiirtotarvetta, joka pitäisi kohdentaa tarpeenmukaisena ja räätälöitynä kullekin toimijalle. Tiedonvälitystä on pyritty ratkaisemaan muun muassa erilaisten tietoportaalien välityksellä, joihin voidaan räätälöidä oma käyttöliittymä eri osapuolia varten. (Matinmikko, Möttönen, Tolman, Tulla, Siira, Törmänen & Vähä, 2009.)

Vuosina 2005 – 2008 tehdyssä Mobiili-ICT kiinteistö- ja rakennusalaalla tutkimuksessa kiinteistöhuollon tärkeimmät mobiiliratkaisut olivat matkapuhelin ja kannettava tietokone. Tutkimuksen tekijät huomasivat, että jo tutkimuksen aikana näkemykset mobiiliratkaisuista muuttuivat oleellisesti. Nykyään ymmärretään niiden suuri merkitys toimialalle tuottavuuden parantajana alan arvoverkossa. Toisaalta on nähty laajemminkin, että kiinteistö- ja rakennusala voi toimia kaikenlaisien mobiilipalvelujen alustana. (Matinmikko, ym, 2009).

Tableteille tehdään Suomessa nykyään monenlaisia kiinteistöalan mobiilisovelluksia, esimerkiksi JAS-partnersin kiinteistöjentarkastusohjelma. JAS-partners on kehittänyt sovelluksen, jossa kiinteistö käydään läpi pelkästään tabletin avulla, sillä otetaan valokuvat tarvittavista paikoista ja tarkastaja voi sanella tai videokuvata lisäinformaation. (JAS-partners 2012, hakupäivä 27.5.2012).

4.2 Tabletti

Tabletti on pienempi ja kevyempi laite kuin kannettava tietokone, mutta suurempi kuin älypuhelin. Tablettia käytetään kosketusnäytöllä ja tieto ladataan verkon kautta tai usb:n avulla. Tämän hetken tunnetuimmat tabletit ovat Applen iPad ja Samsungin GalaxyTab. Muut valmistajat pyrkivät kuitenkin tuomaan markkinoille kaikki oman version. Tabletit kehittyvät kovaa vauhtia. Useimmilla tableteilla voi kuunnella musiikkia, katsoa elokuvia, lukea kirjoja, pelata pelejä, surffata netissä ja lukea sähköposteja. Useimmissa tableteissa on markkinapaikka esimerkiksi Google play tai iTunes, josta voi ladata pelejä, ohjelmia ja luettavaa sekä sosiaalisen median applikaatioita kuten Facebook, Twitter ja LinkedIn. (vertaa.fi 2012, hakupäivä 27.5.2012.)

Tableteista on tullut yhä suosittumia ja sen vuoksi niitä on alkanut näkyä työpaikoillakin. Tabletilla voi näppärästi surffaila netissä ja lukea sähköpostia. Osa valmistajista on huomionnut yritysten tarpeet ja muutama valmistaja on asentanut ohjelmistot turvavallisen etäyhteyden luomiseksi. Sen sijaan toimisto-ohjelmia ei välttämättä löydy valmiina, vaan ne pitää itse hankkia ja asentaa. (Tuurala 2011, 28 - 35.)

Tableteissa on tällä hetkellä tarjolla käyttöjärjestelmiksi Android, iOS ja Windows, kaikki toimivat hiukan eri tavalla ja niiden virittäminen yrityksen tietoturvakäytäntöjen pariin voi olla vähintään mielenkiintoista. Sovellusohjelmien tarjonta vaihtelee myös käyttöjärjestelmän mukaan. Windowsista löytyy samat tietoturvaominaisuudet, kuin perinteisiin tietokoneisiin, mutta Windows 7 ei toimi kosketusnäytössä kovinkaan jouhevasti. Applen ongelma taas on tiedoston siirron monimutkaisuus.

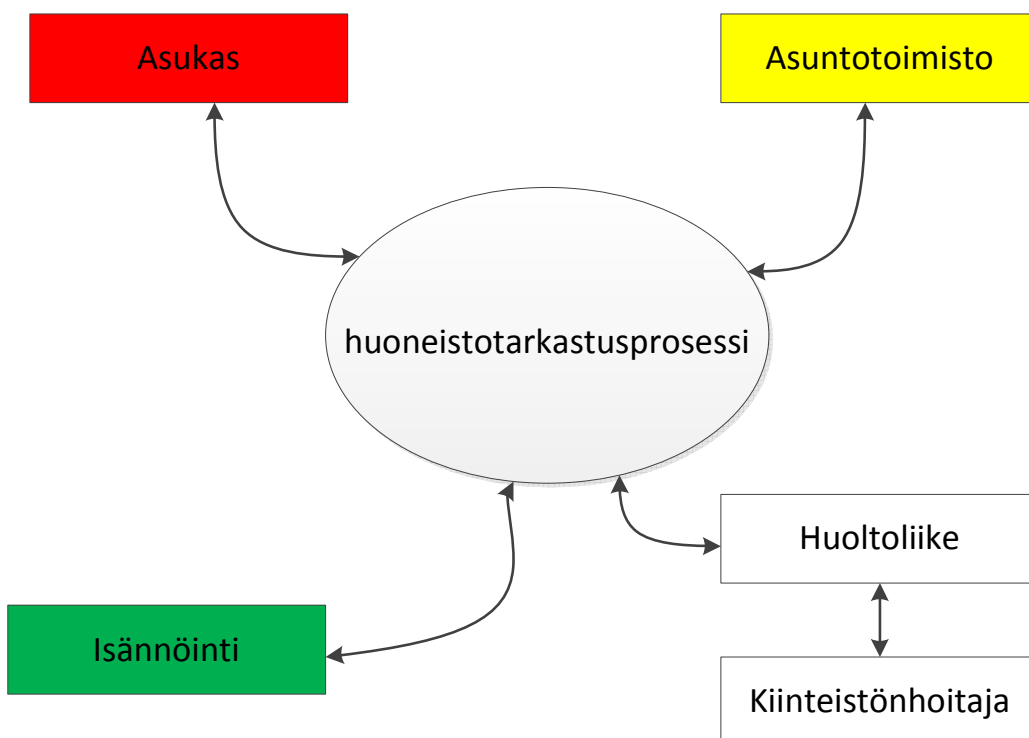
Androidia jokainen valmistaja voi muokata vapaasti ja siinä osa valmistajista on onnistunut ja osa ei. Mobiililaitte tuo joustoa työn tekemiseen, mutta tietoturvallisuus ei ole lähellekään samalla tasolla kuin tietokoneissa. Toistaiseksi ei ole näköpiirissä, että asiaan tulisi selkeä ratkaisu valmistajien taholta. Yrityksen tietojärjestelmien tulisi olla sellaisia, että niissä on käytössä riittävät tietoturvakäytännöt. Esimerkiksi mobiililaitteen suojausominaisuudet on usein pakko ottaa käyttöön silloin, jos mobiililaitteesta voidaan lukea yrityksen sähköpostia. (Tuurala 2011, 28-35.)

PC-laitteiden myynti on laskenut 2013 vuoden aikana 8,4 %. Myönteisintä kehitystä on tutkimusyhtiö Gartnerin mukaan odotettavissa tablettikoneille, joille arvioidaan 53 prosentin kasvua vuonna 2013 ja vuodelle 2014 vielä liki 43 prosentin kasvua 263 miljoonaan laitteeseen. Perinteiset pc-koneet häviävät edullisemmille ja helppokäyttöisille tablettilaitteille. Etenkin tablettikoneiden kasvua siivittää 7-tuumaisten laitteiden lisääntynyt tarjonta. Ne ovat sekä mukavampia kuljettaa mukana että edullisempia kuin 10-tuumaiset mallit. (Tekniikka ja talous 2013, hakupäivä 24.10.2013)

Käyttöjärjestelmien tasolla kehitys tarkoittaa, että ohjelmistoyhtiö Microsoftin Windowsin asema murenee. Mobiililaitteiden yleistyminen muuttaa asetelmia, koska Microsoft ei ole onnistunut saavuttamaan siellä vahvaa asemaa. Gartner laskee markkina-arvioissaan Googlen Android-alustan laitteiden osuudeksi noin 38 prosenttia yhteensä 2,3 miljardista laitteesta. Windowsin osuus jää vain 14 prosenttiin. Tietokoneyhtiö Applen käyttöjärjestelmät, mobiililaitteiden iOS ja tietokoneiden OS X, saavuttavat ennusteen mukaan noin 12 prosentin osuuden kuluvana vuonna. (Tekniikka ja talous 2013, hakupäivä 24.10.2013)

5 HUONEISTOTARKASTUKSEN KEHITTÄMINEN

Huoneistotarkastus on osa poismuuttoprosessia, johon osallistuu asiakaspalvelu, kiinteistöhuolto ja isännöinti (kuvio 2 ja liite 1). Prosessi käynnistyy, kun asukas irtisanoo asuntonsa. Irtisanominen toimitetaan kirjallisesti lomakkeella tai se voidaan tehdä myös OmaPSOASissa. Asukas saa sähköpostiinsa irtisanomisen jälkeen poismuutto-ohjeistuksen, jossa on kaikki tieto avaimista, loppusiivouksesta ja huoneistotarkastuksesta. Tieto irtisanomisesta tulee asiakaspalveluun, jossa kirjataan Visma L7 toiminnanohjausjärjestelmään asunnon muuttotarkastukselle päivämäärä. Tarkastuspäivämäärä siirtyy huoneistotarkastusohjelmaan ja tulostettavalle listalle ja näin aktivoi kyseisen asunnon tarkastusprosessin.



KUVIO 2. Poismuuttoprosessin osapuolet

Kiinteistöhoitaja tarkastaa asunnon yleensä siinä vaiheessa, kun tarkastettavan asunnon avaimet on palautettu asuntotoimistoon. Mikäli avaimia ei palauteta, niin tarkastus suoritetaan kuun viimeisinä päivinä. Mikäli muutto on kesken tarkastajan tullessa asuntoon, tehdään ensin kuntotarkastus ja asunnon

tyhjennettyä suoritetaan siivoustarkastus. Tyhjässä asunnossa tehdään vain yksi tarkastus, jossa dokumentoidaan asunnon kunto ja siivous samalla kertaa.

5.1 Huoneistotarkastus ennen sähköistämistä

Ennen lomakkeen sähköistämistä kaikki tiedot tarkastusta varten haettiin Visma L7 toiminnanohjausjärjestelmästä erillisellä web-pohjaisella raporttityökalulla (kuvio 3). Kiinteistöhoitaja kirjautui raporttisivulle ja syötti sinne kuun alku- ja loppupäivämäärän, jonka jälkeen näytölle tulostui tarkastettavat asunnot ja asukasta koskevat tiedot.

Huoneisto	Tarkastus pvm	Osapuoli	Sopimus alkaen	Sopimus päättyen	Uusiosapuoli	Uusisopimus alkaen	Avaintenpalautuspvm	Avaimet
A 101 A	03.12.2012	Moilanen	01.06.2012	31.12.2012	TYHJÄ	01.06.2012	30.12.2012	-2
A 408 C	12.12.2012	Holakainen	01.07.2012	31.12.2012	TYHJÄ	01.07.2012	31.12.2012	0
A 714 C	01.12.2012	Lepola	19.06.2012	31.12.2012	TYHJÄ	19.06.2012	11.12.2012	0
B 322 A	01.12.2012	Sievälä	01.03.2012	31.12.2012	TYHJÄ	01.03.2012	27.12.2012	0
B 322 B	01.12.2012	Ukkonen I	01.10.2012	31.12.2012	TYHJÄ	01.10.2012	27.12.2012	0
B 322 B	01.12.2012	Ukkonen I	01.10.2012	31.12.2012	TYHJÄ	01.10.2012	21.12.2012	0
B 526 A	01.12.2012	Mujunen \	20.07.2011	31.12.2012	TYHJÄ	20.07.2011	31.12.2012	0
B 730 A	12.12.2012	Paloniemi	01.08.2012	31.12.2012	TYHJÄ	01.08.2012	09.01.2013	0

KUVIO 3. Tulostettava tarkastettavien asuntojen lista

Kaikki tiedot luettiin listalta ja kirjoitettiin käsin tarkastuslomakkeelle. Tarkastettavien asuntojen raporttia piti tulostaa säännöllisesti, jotta tiedettäisiin kaikki tarkastettavat asunnot. Tarkastus tehtiin lomakkeelle (kuvio 4 ja liite 2), johon kirjoitettiin mahdolliset huomautukset siisteydestä ja vioista. Tarkastuksesta jäi yksi sivu asuntoon ja loput sivut tarkastaja palautti PSOASin toimistolle. Asuntoimiston asiakaspalvelijat kävivät ensin läpi lomakkeet, lajittelemalle ne niihin, joista vakuus voidaan palauttaa heti ja niihin joista voi tulla vakuuspidätyksiä tai laskutuksia. Asiakaspalvelijoiden tekemän läpikäynnin jälkeen tarkastuslomakkeet toimitettiin isännöitsijöille käsiteltäviksi puutteiden osalta ja arkistoitavaksi. (Simonen 2010, 86 - 88.)



ASUINHUONEISTON TARKASTUSPÖYTÄKIRJA / APARTMENT INSPECTION RECORD

Asunnon osoite / Address: _____
 Pää vuokran maksajan nimi / Tenant name: _____

Huoneisto on tyhji / The apartment is empty Huoneistossa asutaan vielä / Still living in the apartment

1. SIIVOUS / CLEANING

OK Puutteellinen / insufficient Ei voida tarkistaa, koska huoneistossa asutaan vielä / Cannot be checked while still living in the apartment

Uusintatarkastus tullaan tekemään / New checking date: _____ 20____

Seuraava siivouksipaine aiheuttaa korvauksensaamukseen, mikäli ei siivottu uusintatarkastuksessa.
 / You have to pay for the following complaint if not done by the checking date.

Mikäli huoneistossa vielä asutaan, siivousta ei voida tarkistaa. Poistuttavan asukkaan tulee jättää asunto yhteistoiminnan perusteellisesti siivottuna. Muista myös tyhjentää ja siivota käytössä olevat huoneistoverstot. Epäsiisteistä, puuttavista tai rikkoutuneista kalusteista tms. asukas on korvauksellisesti vastattavana. Siivouksessa aiheutuneet kulut peritään vuokramaksusta. Mikäli vuokramaksu ei kata kaikkia kuluja, loput laskutetaan.

If this checking is done before you move out, the cleaning cannot be checked properly. Before you leave you should clean the apartment properly. Also remember to empty your storage room. You are liable to compensate the lessor for untidiness, missing or broken fixtures and so on.

2. ASUNNON KUNTO / THE CONDITION OF THE APARTMENT

Huomautus seuraavien kohteiden kunnossa x / Complaints about the condition of following facilities x

TILOJEN KUNTO	KUUSI/KITCHEN	KYLPIHUONE/BATHROOM
Etäseinät	Kaapit/Kabins	Kaapit/Kabins
Olohuone/Living room	Liesi/Stove	WC-seinä/Wall
Makuuhuone 1/Bedroom 1	Kylmäkalusteet/ Refrigeration equipment	Alkaj/Sink
Makuuhuone 2/Bedroom 2	Vesikalusteet/Water fittings	Vesikalusteet/Water fittings
	Astianpesä kone/Dishwasher	Pinnat/Surfaces

Seuraava vika aiheuttaa korvauksensaamukseen, mikäli asukas ei korjaa sitä. / You have to pay for the following fault if not repaired.

Korjauksia tulee tehdä viimeistään / To avoid payment you have to repair things before: _____ 20____

Ennen peritään vuokramaksusta ja mikäli tämä ei riitä, lopputulo laskutetaan. / The expenses will be reduced from your deposit. If the deposit is not enough to cover the damages, the remaining amount will be invoiced.

HINNASTO ►
THE PRICE LIST

Normaalien asunon aiheuttamien korjattavien asioiden lisäksi korjataan vielä asuunne huoneistossa. Mikäli asukas ei ole paikalla, käytetään yläavainta. / Things due to normal wear or tear to living might be repaired by PSOAS while you are still living in the apartment. If you are not present we will use the master key to enter the apartment.

Huoneiston yleiskunto: heikko tyydyttävä hyvä erinomainen Huoneistossa tarkastushetkellä PSOASin kalusteet: kyllä ei

Huom.
 Oulu _____ 20____ Tarkastaja/Checker (kätöinen) _____ Puhelin/Phone _____

Porinjo-Suomen opaskalle-asuntotoimisto, Mannerkatu 1A, 90130 Oulu, Puh (06) 317 3110, sähköposti suuntotoimisto@psosas.fi, www.psoas.fi

KUVIO 4. Käsin täytettävä tarkastuslomake

5.2 Uuden sovelluksen toteuttaminen ja käyttöönotto

PSOASin ja kiinteistöhuoltoliikkeiden, jotka toteuttavat varsinaisen tarkastamisen välillä käytyjen palaverien lopputuloksena päädyttiin siihen, että tarkastuksia aletaan tehdä tabletin avulla. Tabletin suurin etu verrattuna kannettavaan tietokoneeseen on sen helppo mukana kuljettaminen. Nyt markkinoilla olevissa laitteissa on lähes samat toiminnot kuin kannettavissa tietokoneissa. Keskustelut eri toimittajien kanssa aloitettiin loppuvuodesta 2011. Tarjolla oli erillisiä sovelluksia, jotka asennetaan laitteeseen ja pilvipalveluita, joihin otetaan yhteys päätelaitteella. Huhtikuussa 2012 valittiin sovelluksen tekijäksi PSOASin pitkäaikainen yhteistyökumppani, joka on hoitanut muun muassa nykyisten servereiden ylläpitoa. Tilattaessa itse omaan käyttöön uusi

ohjelma, voidaan vaikuttaa ohjelmiston toimintaan enemmän kuin valmiissa ohjelmistoissa.

Tarkastusohjelmistosta ei tehty kovin yksityiskohtaista vaatimusmäärittelyä ohjelman tekijälle. Isännöitsijät ja asiakaspalvelupäällikkö listasivat ne ominaisuudet, jotka nähtiin tärkeiksi huoneistotarkastuksesta, mutta asian tekniseen toteutukseen ei otettu kantaa. Ohjelmalle asetettiin seuraavat vaatimukset:

- Tarkastettava asunto ja asukkaan tiedot tulee saada automaattisesti lomakkeelle
- Huoneiston kunto ja siisteys pitää pystyä dokumentoimaan sanallisesti ja kuvien avulla.
- Ohjelmaa pitää pystyä käyttämään, vaikka tietoliikenneyhteys ei olisi aina käytettävissä.

Tarkastuksen tiedot tallentuvat tabletin muistiin, jos verkkoyhteyksiä ei ole käytettävissä. Verkkoyhteyden ollessa käytettävissä, tallentuvat tehdyt tarkastukset suoraan serverille, josta ne ovat katsottavissa. Alkumäärittelyn jälkeen työryhmän muodosti minä, asiakaspalvelupäällikkö ja ohjelman koodaajaa. Itse toimin myös järjestelmän koekäyttäjänä, testaajana ja kouluttajana.

Tarkastuslomakkeessa pyrittiin minimoimaan kirjoittamisen tarve, kunto ja siisteys kohtiin pyydettiin tarkastusten tekijöiltä listat yleisimmistä vioista ja siivouspuutteista. Asunnosta tarkastetaan eteinen, keittiö, kylpyhuone/wc ja huone, sen lisäksi on kohta muut tilat ja valikko lisäkuville. Jokaisessa tilassa on oma valikko kunnolle ja siisteydelle, jokaisen tilan valikkoon laitettiin valmiit listat vioista ja siivouspuutteista. Valikkojen tekstejä varten pyydettiin asuntotarkastuksia tekeviltä henkilöitä listaamaan yleisimmät siivouspuutteet tai korjauskohteet asunnoissa. Sovellus pakottaa tarkastamaan jokaisesta asunnosta eteisen, keittiön, kylpyhuoneen/wc:n ja huoneen. Tarkastettavista tiloista on myös otettava vähintään yksi kuva, muuten lomaketta ei voi tallentaa. Tällä halutaan varmistaa, että tarkastaja varmasti tarkastaa koko asunnon ja huoneista saadaan myös kuvat.

Visma L7 toiminnanohjausjärjestelmästä oli haettu jo aikaisemmin erillisellä ohjelmalla tarkastettavien asuntojen tiedot erilliselle listalle. Tämä sama tieto ajettiin nyt tabletille sellaisessa muodossa, että asunnon valinnasta päästään näkemään ne tiedot, jotka tarvitaan asunnon tarkastamista varten. Nämä tiedot ovat asunnon osoite, sopimuksen päättymisajankohta, avainten palautustieto, onko tulossa uusi asukas ja onko asunto kalustettu. Lisätietokentässä näkyy asukkaan ilmoittamia tietoja, kuten puhelinnumero ja lemmikit asunnossa. Tähän kenttään myös merkitään, jos asukas haluaa olla paikalla, kun asunto tarkastetaan.

Asiakastietojen osalta on noudatettava henkilötietolakia, jonka mukaan: ”Rekisterinpitäjän on huolehdittava siitä, että henkilötunnusta ei merkitä tarpeettomasti henkilörekisterin perusteella tulostettuihin tai laadittuihin asiakirjoihin” (Henkilötietolaki 523/1999 3:13 §). Huoneistotarkastusohjelmaan pääsy pitää myös rajoittaa käyttäjätunnuksella ja salasanalla, koska henkilötietolaissa on seuraava velvoite:

”Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämislä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä” (Henkilötietolaki 523/1999 7:32 §).

PSOASin Isännöitsijät ja asiakaspalvelijat näkevät omilla tunnuksillaan tarkastettujen asuntojen raportit, kiinteistöhuollon tunnuksilla näkyy vain huoneistotarkastus ja vapautuvien huoneistojen tarkastusraportti.

Käyttöliittymän pitäisi olla mahdollisimman helppo käyttää. Hyvä käytettävyyys on tärkeää inhimillisistä ja taloudellisista syistä, hyvä käytettävyyys tuo iloa käyttäjälleen ja se pitää tuotekehitys- ja tukikulut pienenä. Käyttäjakeskeisessä suunnittelussa loppukäyttäjät otetaan mukaan suunnitteluprosessiin. (Oulasvirta 2011, 103 - 107.) Sähköistä huoneistotarkastuksen sovellusta suunniteltaessa ideoita ja mielipiteitä kerättiin asiakaspalvelijoilta, isännöitsijöiltä ja kiinteistöhoitajilta.

Sovellus päätettiin toteuttaa HTML5-koodilla, jotta tarkastus toimisi mahdollisimman monessa laitealustassa. Ohjelma toimii serverillä, josta luetaan informaatio tabletin selainohjelmaan. Käytännössä tarkastuslomake on Internet-sivu, johon täydennetään tietoa. Kuvien ottaminen Internet-sivulla aiheutti sen tilanteen, että ainoastaan Android-pohjaiset laitteet tukevat tätä ominaisuutta ongelmitta. Muille laitealustoille olisi jouduttu tekemään erillinen sovellus, joka olisi pitänyt asentaa laitteisiin erikseen.

Koska sovellus on kohtuullisen yksinkertainen, tehtiin sovellus ketteriä ohjelmistokehitysmenetelmiä hyödyntäen. Ketterissä menetelmissä ohjelmistoa tehdään iteraatio kierroksissa. Jokaisen jakson alussa on lyhyt suunnitteluvaihe, jossa katsotaan mitä ohjelmistoon tehtäviä asioita tai ominaisuuksia, joita ehditään tekemään jakson aikana niillä resursseilla, jotka ovat käytettävissä. Tuloksena on valmis ohjelmaprototyyppi, jota testataan ja arvioidaan, mitä ominaisuuksia kehitetään seuraavan sprintin aikana ja luovutaanko joistain toisista ominaisuuksista. (<http://agilemethodology.org/>, hakupäivä 19.8.2013).

Ensimmäistä versiota huoneistotarkastuksesta testattiin toukokuussa 2012, ohjelma lopetti toiminnan heti, kun verkkoyhteyttä ei enää ollut käytettävissä. Offline-tila ei toiminut kuten oli tarkoitus, ilman verkkoyhteyttä ei tarkastusta voinut suorittaa. Kesäkuun alussa tarkastus saatiin suoritettua, kun laitteessa oli mobiilidatayhteydellä oleva SIM-kortti. Tässä kehitysversiossa pystyi saman asunnon ottamaan tarkastettavaksi moneen kertaan ja samoin raportin saattoi tallentaa moneen kertaan.

Kesän aikana ei tehty testausta vaan uusin versio tuli kokeiluun elokuussa 2012. Tällöin oli suurin osa aiemmin havaituista ongelmista saatu poistettua, tosin yli 20 tarkastettavaa kohdetta ei pystynyt valitsemaan tarkastettavaksi. Yksittäisten asuntojen tarkastaminen toimi ilman ongelmia. Offline-tilaan liittyviä ongelmia oli edelleen. Laitteen ollessa pois verkosta eivät tablettiin tallentuneet tarkastukset lähde automaattisesti serverille. Ensimmäinen käyttöohje tehtiin elokuussa 2012.

Lokakuussa 2012 molemmat huoltoliikkeet tekivät tarkastuksia tabletilla. Uusimmassa versiossa oli käyttäjätunnistus, jonka avulla saatiin myös tarkastettavien kohteiden aluejako toteutettua. Ohjelmointivirheen vuoksi kaikki tarkastettavat asunnot eivät näkyneet tabletilla. Mikäli kuvan resoluutio oli määritetty tabletissa liian suureksi, kuvat eivät siirtyneet raporttiin. Tämä ongelma saatiin korjattua asetuksia muuttamalla. Tarkastusraportti oli tässä vaiheessa ilman lajittelua, eli kaikki asunnot näkyivät peräkkäin listalla. Offline-tila aiheutti edelleen ongelmia, verkkoyhteyden kadotessa katosivat tallennetut tiedot lomakkeelta ja tarkastus piti aloittaa alusta. Raportoinnissa ilmeni, että lähes kaikissa asunnoissa oli siivouspuutteita ja asia otettiin esille yhteisessä palaverissa. tarkastusta testattiin palaverin aikana ja ”kunnossa” valinta näkyi raportissa siivouspuutteena. Asiaa tutkittaessa selvisi, että raportin koodiin oli tullut sama arvo kunnossa ja siivouspuute listan ensimmäiselle siivouspuutteelle.

Käyttäjiltä saadun palautteen perusteella on tullut lisää vaatimuksia tarkastusohjelmaan ja raporttiin. Osa vaatimuksista olisi ehkä saatu selville kyselemällä enemmän pohjatietoja asuntotarkastuksia tekevilta kiinteistöhoitajilta, mutta suurin osa uusista vaatimuksista on tullut esille laitetta käytettäessä. Vaatimukset liittyivät ulkoasuun, valikkoihin ja haun toimivuuteen.

5.3 Toiminnan kehittäminen

PSOASilla paneuduttiin muutama vuosi sitten prosessien toimivuuteen OSAKE-hankkeessa. Hankkeen aikana käytiin läpi kaikki perusprosessit ja hankkeen aikana tuli esille prosesseihin liittyviä kehitysehdotuksia. Prosessien kehittäminen edellytti myös, että tietojärjestelmiä muokattiin siten, että ne palvelevat uusia prosessimalleja. Eri toiminnot ja niiden kehitysehdotukset laadittiin ryhmätöinä työpajoissa, joissa oli mukana omaa henkilöstöä ja yhteistyökumppanien työntekijöitä. (Osake-hankkeen materiaali.) Haasteita tuottaa asukkaiden suuri vaihtuvuus sekä hyvän ensivaikutelman antaminen asunnosta.

”Toimintoprosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset.” (Laamanen 2002, 19). Yksi suuri syy prosessien kehittämiseen on asiakkaiden asettamat vaatimukset, sillä asiakkaat eivät enää siedä huonoa laatua ja nykyään asiakkailla on enemmän valinnanvaraa kuin aikaisemmin. Palvelualalla prosessin etenemiseen vaikuttaa aina asiakas, joka ei aina toimi siten, kuin yrityksen prosessi edellyttää. Suurin haaste palveluyrityksen prosesseissa on saada asiat toimimaan siten, että asiakkaalle jää tunne, että organisaatio tuottaa hyvää palvelua. Palveluyrityksessä toiminnan kehittäminen kuuluu jokaiselle, työntekijällä on siis mahdollisuus ja velvollisuus osallistua prosessien kehittämiseen. (Laamanen 2002, 21, 129.)

Prosessien uudistamisessa tarvitaan tietojärjestelmien joustavaa tukea. Monessa yrityksessä tietojärjestelmät eivät kommunikoi keskenään tai tue toisiaan. Käytännössä ei ole mahdollista muokata tai vaihtaa laitteita ja ohjelmistoja yhdellä kertaa, sen vuoksi prosesseja paremmin palvelevia hankintoja joudutaan tekemään vähitellen. Tietotekniikkaa kannattaa käyttää prosessien automatisointiin mahdollisimman paljon, koska silloin säästetään työntekijöiden aikaa rutiiniluonteisten töiden siirtyessä automaattisesti tapahtuviksi. (Brandon ja Morris 1994, 185-187, 244.)

Prosesseja uudistettaessa liittyy niihin odotuksia saavutettavasta hyödystä, hyöty voi olla konkreettista (rahaa tai ajansäästö) tai abstraktia (parantunut maine tai asiakasuskollisuus). Konkreettinen hyöty voidaan aina mitata mutta abstrakti hyöty näkyy vasta pitkän ajan kuluessa. (Brandon ja Morris 1994, 231.)

Sähköisellä tarkastuslomakkeella tavoitellaan työajan säästöä ja parempaa tasoa huoneistotarkastuksiin, nämä asiat voidaan jälkeenpäin mitata ja todeta. Abstrakteina vaikutuksina näkisin asiakastyytyvyyden kasvun ja asiakasuskollisuuden kasvun, nämäkin asiat voidaan mitata mutta vasta vuosien jälkeen.

Prosessien kehittäminen ei pääty uudistetun prosessin käyttöönottoon, vaan prosessia pitää seurata uudistamisen jälkeen, tarkkailla onko sille asetetut tavoitteet saavutettu ja pysytäänkö uusissa tavoitteissa. Prosesseja on myös kehitettävä jatkuvasti, koska esimerkiksi asiakasvaatimukset muuttuvat ja teknologia uudistuu koko ajan. prosessien kehittäminen on tärkeä osa laadunkehittämistä. (Leclin 2006, 197 - 199.)

5.4 Sähköinen huoneistotarkastus

Uudessa toimintatavassa (liite 3) kirjaudutaan tabletille omilla tunnuksilla, jonka jälkeen valitaan asuntojen tarkastus (kuvio 5). Listalla näkyvät tarkastettavat asunnot, asukkaan tiedot niiltä osin, kuin ne henkilötietolain mukaan voidaan näyttää ja onko avaimet palautettu.



KUVIO 5. Tarkastettavien asuntojen lista

Asuntoa tarkastettaessa (kuvio 6) kirjataan ylös, huoneiston kunto ja siisteys valmiista valikoista tai kirjoittamalla kuvauskenttään sellaiset huomiot, joita ei

löydy valmiina valikoista. Sanallisen dokumentaation lisäksi asunnon siisteys ja kunto dokumentoidaan kuvien avulla.

ASUNTOTARKASTUS

Kohde: Rak 5 A 51

Jätä Kesken: Kesken

Eteinen

Kunto: Valitse

Siisteys: Valitse

Kuvaus:

Valitse tiedosto

WC / Pesuhuone

Keittiö

Huone

Muut Tilat

Lisäkuvat

Talleta Raportti

Valitse Tarkastettava Kohde

Edel. Seuraava Valmis

Valitse

Kunnossa

Kattopistorasioita puuttuu

Lattiapistorasioita rikki / irti

Kunto kohtaan merkitään jos jotain on rikki. Mikäli listalta ei löydy sopivaa vaihtoehtoa, niin vian voi kirjoittaa "kuvaus" kohtaan tai ottaa kuvan. Siisteys kohdassa on samanlainen valikkorakenne.

Kuva otetaan "valitse tiedosto" painikkeella.

KUVIO 6. Sähköinen tarkastuslomake.

Tarkastuksesta jätetään asukkaalle paperinen tarkastuspöytäkirja (kuvio 7 ja liite 4), josta selviää tarkastuksen lopputulos (hyväksytty tai hylätty). Paperissa on myös siivousmuistutus suomeksi ja englanniksi, jos loppusiivouksessa on havaittu puutteita. Varsinkin soluasunnoissa on yleinen ongelma, että yhteisten tilojen, kuten keittiön, pesutilan ja eteisen loppusiivouksessa on puutteita. Tällöin siivousmuistutus jätetään yhteisiin tiloihin, koska yhteisten tilojen siivous koskee muitakin, kuin pois muuttavaa asukasta.



HYVÄI ASUKKAAI!

Olen käynyt tänään ___20___ kotonanne tekemässä muutostarkastuksen.
= Siivous OK

Uusintatarkastus tullaan tekemään ___20___

Havaitsin seuraavien asioiden kaipaavan tarkempaa siivousta:

- asuinhuone(et) (lattiat, lattialistat, seinät, katto), välitiet, ovien karmiosat
- kaapistot (sisältä ja päältä)
- liesi, uuni/liedentausta (liesi otettava pois paikaltaan), liesikupu, rasvasuodatin
- jääkaappi / pakastin (huom. myös sulatus)
- keittiön/eteisen lattia
- tiskiallas ja työtasot
- pesuhuoneen lattia ja seinät
- pesuallas ja wc-istuin
- roskat vietävä ekopisteeseen
- muuta, mitä? _____

Poismuutossa on aina tehtävä perusteellinen huoneiston loppusiivous. Kimppa-asunnossa oma huone sekä kaikki yhteiset tilat tulee siivota.

Kimppa-asunnoissa yhteisten tilojen siivouksesta vastaavat yhdessä kaikki huoneiston asukkaat.

Siivoamaton tai puutteellisesti siivottu asunto aiheuttaa vakuusmaksupidätyksen tai siivouslaskun poisuuttajalle/asumaan jääville asukkailla.

Siivousterveisin

Rajjola-Luoma-ogilae@caurta3855, Mannerkatu 4 A, 00130 Oulu, Y-kunta 02101264, www.gesca.fi



DEAR TENANT!

I have visited your home today ___20___ to make an apartment inspection.
= Cleaning is OK

I will inspect your flat again ___20___, remember that your flat should then be clean and tidy.

Following places need to be cleaned better:

- bedroom, living room (floor, skirting board, wall, ceiling)
- cupboards, wardrobes (inside and outside),
- doors
- stove/oven (pull the stove out of its place), cooker hood, grease filter
- refrigerator / freezer (Defrost the freezer)
- kitchen/hall floor
- kitchen sink
- bathroom floor and walls
- bathroom sink and toilet seat
- take garbage to the Ekopiste
- other, what? _____

Tenant must perform a thorough cleaning in the flat before moving out. In shared flats tenants must clean up their own rooms and all common areas.

In shared flats all tenants are responsible for the tidiness of the shared rooms.

If the cleaning has not been done properly, cleaning costs will be charged either through deposit deductions or invoicing depending on the status of the lease.

Best regards,

Rajjola-Luoma-ogilae@caurta3855, Mannerkatu 4 A, 00130 Oulu, Y-kunta 02101264, www.gesca.fi

KUVIO 7. Pöytäkirja ja siivousmuistutus

Kun huoneistotarkastus on suoritettu loppuun, niin raportti (kuvio 8) tallennetaan tietokantaan, josta asiakaspalvelu ja isännöinti pääsevät näkemään raportit. Mikäli asunnossa on kuntoon ja/tai siivoukseen liittyviä puutteita, niin kiinteistöhoitaja ilmoittaa niistä välittömästi kohteen isännöitsijälle soittamalla tai tekstiviestillä. Isännöitsijä käy katsomassa asunnon ja tilaa tarvittavan korjauksen tai siivouksen asuntoon. Siivouksesta tai korjauksesta aiheutuva kulu, joka kuuluu asukkaan vastuulle, vähennetään vuokravakuudesta. Isännöitsijä ilmoittaa asiakaspalveluun vakuuspidätyksen summan, joka kirjataan Visma L7 toiminnanohjausjärjestelmään ja lisäksi kirjataan pidätyksen syy. Vuokravakuus, josta on tarvittaessa pidätetty siivous- tai korjauskulu palautetaan lopuksi asukkaalle. Kuvien perusteella on helppo arvioida tilojen siisteyttä ja samalla nähdään miten huoneiston kunto muuttuu asumisen aikana.

Raportti ID :2196 [Näytä raportti](#)
Kesken :
Osoite : DEG/Kan 1 F 36/2
Tarkastaja : rtkarkistus
Tarkastusaika : 2013-05-28 10:03:40

Tila id :10964, Tila :**WC / Pesuhuone**
Kunto :**Wc:n lavuaari halki**
Siisteys : **Seinät/lattia pesemättä**
Kuvaus : Pytty likainen.

Tila id :10965, Tila :**Keittiö**
Kunto :**Kunnossa**
Siisteys : **Kunnossa**
Kuvaus :

Tila id :10966, Tila :**Huone**
Kunto :**Kunnossa**
Siisteys : **Kunnossa**
Kuvaus :

Tila id :10967, Tila :**Eteinen**
Kunto :**Kunnossa**
Siisteys : **Kunnossa**
Kuvaus :

Tila id :10968, Tila :**Muut tilat**
Kunto :
Siisteys :
Kuvaus :

Tila id :10969, Tila :**Lisäkuvat**
Kunto :
Siisteys :

Tila id :10964, Tila :**WC / Pesuhuone**
Kunto :**Wc:n lavuaari halki**
Siisteys : **Seinät/lattia pesemättä**
Kuvaus : Pytty likainen.



Tila id :10965, Tila :**Keittiö**
Kunto :**Kunnossa**
Siisteys : **Kunnossa**
Kuvaus :



Tila id :10966, Tila :**Huone**
Kunto :**Kunnossa**
Siisteys : **Kunnossa**
Kuvaus :



KUVIO 8. Raporttinäkymä tarkastetusta asunnosta.

Mikäli asukas reklamoi vakuuspidätyksestä, on asunnosta otettujen kuvien avulla helppo todeta, oliko asunto siivottu annettujen ohjeiden mukaan poismuuton yhteydessä vai ei. Asukkaan muistikuva loppusiivouksen tasosta poikkeaa välillä huomattavasti siitä, mikä se on todellisuudessa ollut.

Prosessin osalta tehtiin muutoksia asiakaspalvelun ja isännöinnin kesken. Aiemmin tarkastuslomakkeet menivät ensin asiakaspalvelijoiden käsiteltäviksi ja asiakaspalvelija keräsi hylätyt tai epäselvät tarkastukset nippuun ja kävi ne läpi yhdessä kohteen isännöitsijän kanssa. Sähköisen tarkastuksen myötä isännöinnin vastuuta kasvatettiin, eli isännöitsijän vastuulla on ilmoittaa vakuuspidätyksistä asiakaspalveluun jokaisen kuun puoliväliin mennessä. Mikäli asunnosta ei tule mitään viestiä, palautetaan asukkaalle vakuus täysimääräisenä.

Oma roolini aktivoituu prosessissa siinä tapauksessa, että kiinteistöhoitaja ilmoittaa likaisesta tai korjausta vaativasta asunnosta. Ensin katson raportilta

kuvat, mutta kokonaisuuden näkee yleensä paremmin asunnossa. Käytännössä suoritan itse muuttotarkastuksen asunnossa, josta on tullut ilmoitus. Tarkastajalla saattaa jäädä huomaamatta pienempiä puutteita, kun hän on keskittynyt isompien puutteiden dokumentoimiseen. Mikäli asunto vaatii siivousta, niin teen Avuxiin työtilauksen asunnon siivouksesta ja erittelen siihen siivousta vaativat kohteet, kuten hellan taustan tai wc-istuimen. Tämän lisäksi pyrin arvioimaan siivoamiseen menevät työajan ja sen perusteella ilmoitan asuntotoimistoon vakuuspidätyksen summan sähköpostilla. Pienempien korjausten osalta, kuten puuttuvista kattorasioista teen työtilauksen Avuxiin ja ilmoitan siitä aiheutuvan vakuuspidätyksen. Isommista korjauksissa, kuten vaurioituneesta lattiamatosta tai jos asunnossa on tupakoitu sisällä on usein mahdotonta sanoa etukäteen paljonko asunnon kuntoon saaminen maksaa. Tällaisissa tapauksissa ilmoitan asuntotoimistoon, että kyseisen asukkaan vakuutta ei saa palauttaa. Vakuuspidätys ja mahdollinen lisälaskutus tehdään toteutuneiden kustannusten mukaan.

6 LAADULLISEN TUTKIMUKSEN TEKEMINEN

Yleisimmät tavat kerätä aineistoa laadulliseen tutkimukseen on haastattelu, kysely, havainnointi ja dokumentteihin perustuva aineiston kerääminen. Näitä eri tapoja voidaan käyttää vaihtoehtoisesti, rinnakkain tai yhdistellen. Havainnointi sopii hyvin vapaaseen tutkimusasetelmaan, mutta formaalissa tutkimuksessa strukturoitu kysely on tavallisin tapa kerätä aineistoa. Haastattelussa haastattelija esittää kysymykset suullisesti ja kirjaa saamansa vastaukset. Haastattelu on joustava tapa kerätä aineistoa, koska kysymys voidaan toistaa, sanamuotoja tarkentaa ja tarvittaessa oikaista väärinkäsityksiä. Haastattelun tärkeitä on saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta, joten tämän vuoksi on hyvä tapa antaa kysymykset etukäteen vastaajan tutustuttavaksi. Haastattelun suurin etu on, että siihen voidaan valita vain ne henkilöt, joilla on eniten tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Sarajärvi ja Tuomi 2002, 73 – 76.)

Haastatteluja voidaan toteuttaa kolmella eri tavalla, lomakehaastattelulla, teemahaastattelulla ja syvähaastattelulla. Lomakehaastattelussa kysytään vain tutkimuksen tarkoituksen ja kysymyksenasettelun kannalta olennaisia asioita. Jokaisen kysymyksen pitää peilata silloin tutkimuksen viitekehyksestä tai ilmiöstä jo tiedossa olevaan tietoon. Teemahaastattelussa kysymykset perustuvat tutkimuksen kannalta keskeisiin teemoihin joista tehdään tarkentavia kysymyksiä haastattelun aikana. Teemahaastattelussakin kysymykset perustuvat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Syvähaastattelu eli avoin haastattelu perustuu avoimiin kysymyksiin, joita tehdään tietystä ilmiöstä. Syvähaastattelussa tutkijan tehtävä on pitää haastateltava aiheessa, mutta muutoin haastateltava saa puhua vapaasti. (Sarajärvi ja Tuomi 2002, 76 – 79.)

Teemahaastattelulla saadaan vastauksia yksilön kokemuksista ajatuksista ja uskomuksista, jolloin saadaan hyvin tutkittavan ääni kuuluviin. Teemahaastattelua suunniteltaessa tärkein vaihe on haastatteluteemojen valitseminen. Teemojen tulisi olla niin väljiä, että tutkittavan ilmiön moninaisuus

saadaan esiin mahdollisimman hyvin haastatteluista. (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 66 – 67.)

Teemahaastattelussa hypoteesien asettaminen ei ole helppoa. Kun tutkitaan ihmisen toimintaa ja kokemuksia, voi hypoteesien asettaminen olla jopa kyseenalaista. Haastattelurunkona teemahaastattelussa käytetään niitä teema-alueita, joista tietoa halutaan kerätä. Teema-alueiden pohjalta voi haastattelija tarvittaessa jatkaa ja syventää keskustelua. Kysymystyyppejä voidaan esittää karkeasti jaoteltuna kahdenlaisia: tosiasiakysymyksiä ja mielipidekysymyksiä. Tosiasiakysymyksiin löytyy mitattavaa tietoa sisältävä oikea vastaus. Mielipidekysymys puolestaan hakee vastauksia vastaajan tunteista, arvoista ja asenteista. (Hirsjärvi ja Hurme 1982, 41 – 44.)

Hirsjärven ja Hurmeen mukaan aineiston analysointi kannattaa aloittaa lukemalla koko aineisto läpi ja mielellään useampaan kertaan, tällöin alkaa syntyä aineistosta ajatuksia ja mielenkiintoisia kysymyksiä. Seuraavaksi aineisto pitäisi analysoida jakamalla osiin, luokitella ja lopuksi yhdistää luokat. Analyysiä seuraa synteesi, jossa palataan takaisin kokonaisuuteen, tulkitaan ja hahmotetaan aineiston perusteella ilmiön teoriaa. (2009, 143 – 144.)

Alasuutarin mukaan laadullinen analyysi vaatii havaintojen pelkistämistä. Aineistoa tarkastellessa kiinnitetään huomiota vain kysymyksen asettelun kannalta olennaisiin asioihin. Pelkistämisen toinen vaihe on karsia havaintomäärää yhdistämällä havaintoja. Toinen vaihe laadullisessa tutkimuksessa on arvoituksen ratkaiseminen, jota nimitetään myös tulosten tulkinnaksi. Usein tulosten tulkinta tuo esiin uusia kysymyksenasetteluja, jotka johtavat uusiin aineiston pelkistämisiin. (1992, 22 - 30.)

Laadullisessa tutkimuksessa perinteisin tapa analysoida aineistoa on teorialähtöinen analyysi, siinä analyysi nojaa johonkin olemassa olevaan teoretietoon. Tutkimuksessa kuvataan ensin valittu teoria ja tämä teoria ohjaa aineistosta tehtävää analyysiä. Teoreettisesta osasta löydetään valmiit kategoriat, joihin saatu aineisto luokitellaan. Riippumatta analyysitavasta on

laadullisessa tutkimuksessa tutkijan itsensä tuotettava analyysin viisaus. (Sarajärvi ja Tuomi 2002, 99 – 101.)

6.1 Teemahaastattelu sähköisestä tarkastuslomakkeesta

Teemahaastattelu tehtiin kaikille muille huoneistotarkastusprosessin osapuolille paitsi asukkaille. Asukkaiden osalta palaute saadaan asukastyytyväisyyskyselystä ja uusille asukkaille tehtävästä jatkuvasta kyselystä.

Haastattelun kysymysten teemat (liite 5) muodostuivat seuraavasti: Tarkastussovelluksen käyttö, sähköisen tarkastuksen edut, haitat ja oman työn muuttuminen. Miten tarkastusten laatu koetaan eri käyttäjäryhmissä, toiminnan ja sovelluksen kehittäminen. Huoneistotarkastukseen tehdyille sovellukselle oli asetettu vaatimus helppokäyttöisyydestä ja sitä kysyttiin huoneistotarkastusta tekevilta henkilöiltä. Oman työn ja prosessin muutoksen kokemista kysyttiin kaikilta käyttäjäryhmiltä. Lopuksi kysyttiin kehitysideoita itse prosessiin ja sovellukseen.

Teemahaastattelun tein lokakuussa 2013 neljälle henkilölle, haastateltavat edustivat asiakaspalvelua, isännöintiä ja kiinteistöhuoltoa. Haastateltavat henkilöt ovat toimineet nykyisessä tehtävässään 2,5 – 23 vuotta. Kun haastattelun ajankohta oli saatu sovittua, lähetin heille haastatteluteemat etukäteen tutustuttavaksi. Haastattelut suoritin PSOASin henkilöstön edustajien osalta omalla työpisteelläni ja kiinteistöhoitajaa haastattelin kiinteistöhoitajien taukokuoneessa.

Haastatteluista tein muistiinpanot tietokoneella ja myös nauhoitin haastattelut. Haastattelussa pyrin etenemään tekemäni rungon puitteissa. Mikäli haastattelun aikana tuli toiseen aihepiiriin liittyviä asioita, en keskeyttänyt haastateltavaa, vaan kirjasin asiat kyseiseen kohtaan. Asiakaspalvelijat olivat käyneet yhdessä läpi haastatteluteemoja omassa palaverissaan, joten vastauksissa oli myös yhteisistä näkemyksiä asioista oman henkilökohtaisen mielipiteen lisäksi. Haastattelun tulokset käsitellään kohdassa 7 tulokset.

6.2 Havainnointi ja oma työskentely

Olen ollut mukana huoneistotarkastuksen sähköistämisessä sen alusta asti ja olen toiminut myös sovelluksen testaajana ensimmäisestä versiosta asti. Tästä syystä itselleni on syntynyt varsin kattava kokemus sovelluksen käytöstä. Toimin myös yhteyshenkilönä tarkastusten tekijöiden ja sovelluksen tekijän kanssa, joten olen vastaanottanut palautetta ja kysymyksiä sähköisestä huoneistotarkastuksesta koko ajan. Suureen osaan haastattelun kysymyksistä on ollut taustalla saamani palaute käyttäjiltä, jota olen saanut tarkastusta tekeviltä henkilöiltä ja tarkastusraportin käyttäjiltä.

Käytän omassa työssäni tarkastussovellusta ja tarkastusraporttia, joten itselleni on syntynyt tietynlainen näkemys niiden toimivuudesta ja käytön mielekkyydestä. Toiminnan ja sovelluksen kehittämisen kannalta on kuitenkin tärkeää kuulla myös muiden näkemyksiä asiasta. Osa käyttäjiltä saaduista kehitysideoista on ollut helppo toteuttaa, mutta osa saattaa olla jopa mahdoton toteuttaa nykyisillä ohjelmilla ja laitteistoilla.

7 TULOKSET

Kaikki olivat samaa mieltä siitä, että paperille tehtävä tarkastus oli erittäin vanhanainen tapa toimia. Se ettäpaperilomakkeita ei tarvitse erikseen kuljettaa ja arkistoida mappeihin koettiin positiivisena asiana kaikkien haasteltavien keskuudessa. Myös kynällä kirjoitetun dokumentaation poistumista pidettiin hyvänä asiana.

Kiinteistöhoitajat

Kiinteistöhoitajat kokivat, että sähköinen tarkastuslomake on nopeuttanut tarkastusta alkutoimenpiteiden osalta. Itse tarkastamiseen menee hieman enemmän aikaa, koska tietty määrä kuvia täytyy ottaa tarkastettavasta asunnosta. Kuvan ottaminen koettiin kuitenkin nopeammaksi kuin puutteen kirjoittaminen paperilomakkeelle. Rastitettava kaksikielinen siivousmuistutus koettiin myös hyvänä uudistuksena, koska englanniksi kirjoittaminen on välillä haasteellista. Hellat ja niiden taustat ovat olleet puhtaampia, kun siitä on ollut maininta siivousmuistutuksessa.

Ongelmia ohjelman käytössä aiheuttaa välillä hidaskyky, tämä koskee onneksi vain osaa kiinteistöjä. Verkko-yhteyden katkeaminen ennen tallentamista vaatii tarkastuksen suorittamista uudelleen ja se koetaan turhauttavana. Aikaisemmin viat kirjattiin paperilomakkeeseen ja lomakkeelta oli helpompi katsoa, mitä puutteita oli ollut ensimmäisessä tarkastuksessa. Nyt historiatietoa ei ole saatavilla ja se koettiin puutteeksi sähköisessä tarkastamisessa.

Tabletin käyttö koettiin helpoksi, vaikka aikaisempaa käyttökokemusta ei ollut. Tabletin omatoiminen käyttäminen esimerkiksi selailemalla Internet-sivuja helpotti huoneistotarkastussovelluksen käyttämistä. Itse sovellus koettiin helpoksi oppia ja käyttää. Tabletti on myös helpottunut ja tehostanut Avuxin käyttöä, kun kiinteistöhoitajan ei tarvitse käydä taukokuoneella olevalta tietokoneelta katsomassa ja tulostamassa työmääräimiä.

Asuntoon jätettävä pöytäkirja / siivousmuistutus on koettu kohtuullisen kattavaksi. Haastattelussa tuli esille, että asukkaalle kuuluvista korjauksista pitäisi olla maininta, että niistäkin tulee vakuuspidätys, jos asukas ei itse korjaa niitä. Irralliset kattorasiat ja lemmikkieläimen aiheuttamat jäljet ovat yleisimmät korjauksista vaativat asiat. Tiskikoneiden ja astianpesukoneiden tulppaukset jäävät usein asukkailta tekemättä, kun he irrottavat koneet muuton yhteydessä.

Kehitettäväksi asioiksi offline-tilan lisäksi mainittiin seuraavat asiat: Ensimmäisen tarkastuksen tekstit olisi hyvä saada toisen tarkastuksen pohjaksi, että olisi helpompi tarkastaa ne puutteet joita on havaittu. Vaihto-opiskelijoiden soluasuntojen tarkastamiseen toivottiin ohitustoimintoa, että ei tarvitse kuvata jokaiseen tarkastukseen yhteisiä tiloja, jos kaikki soluhuoneet tyhjenevät saman kuukauden aikana. Varsinkin seitsemän hengen solussa aikaa kuluu huomattavan paljon, jos jokaisen asunnon tarkastuksessa pitää kuvata myös yhteiset tilat.

Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelussa sähköinen tarkastus on helpottanut työtä huomattavasti. Avaimia luovutettaessa voi raportilta suoraan tarkastaa, onko asunto ehditty tarkastaa ja missä kunnossa asunto on ollut tarkastushetkellä. Vakuuspidätykset on nopeampi käsitellä, koska paperilomakkeista ei aina saanut selvää, että onko uusintatarkastuksessa esimerkiksi siivouspuute saatu hoidettuavai ei. Myös vakuuspidätyksistä tulevat reklamaatiot on helppo käsitellä, kun asunnosta on käytettävissä kuvat.

Asiakaspalvelussa asukkaan kokemaksi hyödyksi nähtiin se, että likaisen asunnon osalta on aiempaa enemmän reagointiaikaa. Mikäli asuntoa ei ole ehditty siivota, niin uudelle asukkaalle voi sanoa mitä tiloja käydään siivoamassa. Poismuuttava asukas hyötyy nopeamman vakuuspalautuksen muodossa. Kehitettävänä asiana pidettiin sitä, että raportti voisi olla selkeämpi. Raportin ulkoasua voisi siistiä ja saada helppokäyttöisemmäksi väreillä ja korostuksilla.

Isännöinti

Isännöinnissä hyvänä asiana koettiin parantunut dokumentaatio. Enää tarkastaja ei voi palauttaa niin sanottuja tyhjiä lappuja, joista ei osaa sanoa, onko asuntoa tarkastettu vai ei. Oikein tehty tarkastus ja riittävän hyvin kuvatut puutteet ovat erittäin käyttökelpoisia reklamaatiotilanteessa. Reaaliaikaisen raportoinnin johdosta voidaan reagoida nopeammin siivous- ja korjaustarpeisiin. Tosin sähköinen lomake on tuonut esille sen, että tyhjiä asuntoja ei tarkasteta samaa tahtia, kun avaimia palautetaan.

Aiemmin muuttotarkastuksessa havaitut rikkoutuneet pesualtaat ja puuttuvat kattorasiat aiheuttivat ison selvitystyön, että onko vuokralainen korvausvelvollinen vai ei. Usein poismuuttava asukas vetosi siihen, että allas oli rikki jo hänen muuttaessa asuntoon ja tämä asia piti varmistaa samasta asunnosta aiemmin tehdyistä muuttotarkastuksista ja huoneistokorteista. Nyt tieto saadaan helposti vertaamalla eri ajankohtina tehtyjen huoneistotarkastuksien kuvista.

Kehitettävänä asioina isännöinnin kannalta pidettiin kuvien resoluutiota kasvattamista, että kuvista näkyisi yksityiskohdat nykyistä paremmin. Puutteena pidettiin sitä, että asukas ei pääse näkemään tarkastuksen tulosta. Asukkaan kannalta olisi hyvä, jos tarkastuksen lopputulos olisi nähtävissä OmaPSOASissa.

8 ANALYYSI

Kokemukseen perustuva näyttö voi olla myös palveluiden käyttäjien kokemus siitä, että toimintatapa vastaa heidän tarpeitaan. Aineisto voidaan analysoida joko aineisto- tai teorialähtöisesti. (Toikko ja Rantanen 2009, 40, 140.) Koska järjestelmän käyttäjien määrä on pieni, on oleellista saada näyttöä siitä, että uusi toimintatapa on parempi ja tehokkaampi kuin vanha.

Tarkastuksen aikana otettujen kuvien avulla saadaan paremmin tietoa asunnon kunnosta ja siisteydestä kuin käsin kirjoitetuista raporteista. Jotta kuvista on hyötyä, täytyy ne kuitenkin ottaa oikealla tavalla niistä paikoista, joista ohjelma vaatii ne ottamaan. Asuntotoimisto on hyödyntänyt tarkastuksesta saatuja kuvia luovuttaessaan avainta uudelle asukkaalle ja käsitellessään vakuuspidätyksistä tulleita reklamaatioita.

Isännöitsijöiden arkea kuvat helpottavat siinä tilanteessa, jos on jouduttu tekemään vakuuspidätys esimerkiksi siivouksesta ja asiaa selvitellään jälkikäteen. Kuvan avulla on helppo todeta onko siivous tehty riittävän hyvin vai ei, sillä edellytyksellä, että tarkastaja on tehnyt työnsä huolellisesti ja kuvannut epäkohdat. Mikäli on jo etukäteen tiedossa, että asunnossa on isoja puutteita, olisi isännöitsijän kannalta helpompaa tehdä huoneistotarkastus itse. Toistaiseksi isännöitsijöillä on vain yksi tabletti käytössä.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että lähes kaikki sähköiselle huoneistotarkastukselle asetetut tavoitteet pystyttiin saavuttamaan. Isännöinnissä ja asiakaspalvelussa saavutettiin uudella toimintatavalla varsin suurta hyötyä. Asuntotoimistossa ei koettu, että tarkastusten laatu olisi parantunut, mutta isännöinnin näkökulmasta laatu on parantunut. Kuvien ottaminen vie tarkastajalta aiempaa enemmän aikaa ja näin myös puutteita ehditään havaita paremmin.

Vuodenvaihteesta 2013 alkaen kaikki huoneistotarkastukset on suoritettu sähköisellä tarkastuslomakkeella. Toukokuussa 2013 nousi esille, että vanha ohjeistus pitäisi päivittää vastaamaan nykyistä tarkastuskäytäntöä, asiasta pidettiin palaveri toisen huoltoliikkeen kanssa. Poismuutosta asukkaille annettavaan ohjeistukseen tehtiin tarkennuksia yhteydenottojen ja avaintenluovutuksen osalta, jotta tarkastusten tekeminen helpottuisi. Tarkastusten dokumentaation parantuessa on tullut esille, että kaikki tarkastajat eivät ole aina tehneet huoneistotarkastusta annettujen ohjeiden mukaisesti. Vaikka tarkastusohjelma ohjaa tekemistä, niin silti tarkastuksen suorittajan huolellisuus ja ammattitaito on oleellinen osa onnistunutta tarkastusta. Muutamassa tapauksessa uusi asukas reklamoi asunnon siisteydestä ja raportin kuvista kävi selkeästi ilmi, että osa kohteista oli jäänyt tarkastamatta.

Dokumentaation perusteella on helppo käydä asia tarkastajan kanssa ja antaa palautetta tehdystä tarkastuksesta. Yhteisissä palavereissa on noussut esille, että tarkastuksen tekijät eivät aina tunnu ymmärtävän sitä, että ensivaikutelma asunnosta on ratkaisevan tärkeä vuokranantajalle. Epäsiisti asunto on uudelle asukkaalle pettymys ja antaa epäammattimaisen kuvan toiminnasta.

Uusille asukkaille tehdään jatkuvaa kyselyä, jonka linkki lähetetään asukkaalle sähköpostiin noin kuukauden kuluttua sisäänmuutosta. Kyselyn pääpaino on asiakaspalvelussa, mutta myös asunnon kunnosta ja siisteydestä muuttohetkellä kysytään asukkaalta. Kesän 2013 jatkuvan kyselyn tuloksista selvisi, että huoltoliikkeiden välillä oli melko iso ero. Toisen huoltoliikkeen hoitamalla alueella keskiarvo oli 6,92 ja toisella 7,74. Syitä eroon voi olla useita, mutta yhden tarkastajan toiminnasta jouduttiin kesän aikana reklamoidaan useamman kerran, kun selkeitä siivouspuutteita ei kirjattu raportteihin ja soluasunnoissa yhteisiin tiloihin ei jätetty siivousmuistutuksia.

9 POHDINTA

Aloitin ylemmän ammattikorkeakoulun tutkinnon suorittamisen ja työskentelyn PSOASilla syksyllä 2011. Tiedustelin esimieheltäni, että millaista opinnäytettä tai kehityshanketta voisin alkaa tekemään? Esimieheni totesi, että sähköinen palvelumaailma on ollut viime vuosina iso osa PSOASin strategiaa ja työ voisi liittyä siihen. Lokakuussa 2011 keskustelimme esimiehen kanssa, että onko työssä tullut esille asioita, jotka voitaisiin tehdä eri tavalla ja miten niitä voitaisiin muuttaa. Omassa työssäni kaikki asukkaille suunnatut palvelut olivat sähköisiä, mutta huoltoliike teki edelleen huoneistotarkastukset paperilomakkeille, joita sitten käsittelivät useat eri henkilöt. Kehityskeskusteluni yhteydessä nousi esille, että huoneistotarkastus vaatisi muutoksia ja se olisi hyvä saada sähköiseksi jollakin tavalla. Minun vastuulle annettiin sähköisen huoneistotarkastuksen kehittäminen.

Eräs Oululainen yritys esittänyt ajatuksen, että kiinteistöhuollon toiminnanohjauksessa ja kiinteistöhoitajien työssä voitaisiin hyödyntää tabletteja. Kyseisen yrityksen kanssa käytiin muutama yhteinen palaveri, jossa ideoitiin yhdessä huoneistotarkastuksen tekemistä tabletilla. Kyseinen yhteistyö loppui, kun todettiin, että heidän esittämässä mallissa PSOASin pitäisi hankkia tabletit huoltoliikkeen ja sovellus pitäisi erikseen asentaa laitteisiin. Ajatus jäi kuitenkin elämään ja muita vaihtoehtoja alettiin kartoittamaan loppuvuodesta 2011. Alkukartoituksessa tuli vastaan valmis sovellus kiinteistöjen kuntoarvioiden tekemiseen tabletilla. Toimittaja olisi räätälöinyt sovellusta siten, että sillä voitaisiin tehdä huoneistotarkastuksia. Kyseisen järjestelmän vuosikustannus oli kuitenkin niin suuri, että samalla rahalla teettäisi uuden sovelluksen.

Aluksi tarkoitukseni oli tehdä opinnäytetyö pelkästään ohjelman kehittämisestä ja sen vaikutuksesta poismuuttoprosessiin. Ohjelman kehittäminen ja omat opinnot etenivät kuitenkin niin eri tahdissa, että ohjelma ehdittiin ottaa käyttöön ennen opinnäytteeni valmistumista. Tämä oli kuitenkin jälkikäteen ajateltuna

positiivinen asia, koska ihmisten toiminta on usein lopputuloksen kannalta tärkeämpää kuin itse sovellus.

Tutkimuksen objektiivisuuden kannalta suurin haaste oli se, että olin itse mukana kehittämässä ja testaamassa huoneistotarkastussovellusta. Dokumentaatioon jäi sen vuoksi puutteita, kun monet asiat olivat itselleni itsestään selviä, että ne jäivät kirjoittamatta ylös. Omat käsitykseni sovelluksen käytöstä ja käytettävyydestä ovat varmasti vaikuttaneet tutkimuksen tekemiseen ja tuloksiin. Täysin objektiivisen näkemyksen saaminen vaatisi ulkopuolisen henkilön tekemää tutkimusta samasta aiheesta.

Mikäli asuntojen kuntoa ja siisteyttä halutaan seurata aktiivisesti, niin sitä pitäisi kysyä asiakastyytyväisyystutkimuksessa. Pelkistä tarkastusraporteista ei selviä, miten asukkaat itse kokevat asunnon kunnon ja onko asiakkaan odotukset asunnosta pystytty täyttämään.

Kiire ja vähäinen henkilöstömäärä ovat oman käsitykseni mukaan suurimpia syitä siihen, että esimerkiksi huoneistotarkastuksista joudutaan reklamoimaan. Kuluneen kesän aikana oli tilanne, että kahden viikon ajan yksi kiinteistöhoitaja, jolla oli apunaan kesätyöntekijä vastasi koko huoltoalueesta eli sopimuksen mukaisista huolloista, vikakeikoista ja huoneistotarkastuksista. On selvää, että tuona aikana ei työntekijä ehdi hoitaa kaikkia tehtäviä ajallaan ja niin huolellisesti kuin normaalitilanteessa. Palvelusopimuksissa on sovittu palvelutasosta ja se pitäisi pystyä pitämään läpi vuoden kaikissa tilanteissa.

Yhteisissä palavereissa ei monestikaan ole paikalla työn suorittaja ja mielestäni se on monesti iso puute toiminnan kehittämisen kannalta. Yritysten johto ja työnjohto ovat toki tärkeässä roolissa, kun puhutaan työn laadusta ja kehittämisestä, mutta mikäli palavereissa sovitut käytännöt ja laatukriteerit eivät siirry syystä tai toisesta työsuoritukseen asti, ei toiminta ole laadukasta. Olisi äärimmäisen tärkeää, että työsuorituksesta vastaavat henkilöt olisivat paikalla yhteisissä palavereissa. Silloin työntekijät pääsivät myös vaikuttamaan asioihin paremmin ja pystyisivät kyselemään päätösten taustoista. Verkoston tuottama laatu ei ole parasta mahdollista, jos kaikki osapuolet eivät sitoudu siihen aidosti.

Varsinkin kilpailutuksen ollessa käynnissä on yrityksillä suuri kiusaus luvata johtotasolla enemmän, kuin mihin käytännössä pystytään. Tiukat hinnat tarkoittavat vähäistä aikaa työsuoritukseen ja kuten teoriaosuudessakin mainittiin, ei työntekijä pysty silloin hyvään laatuun.

Sovelluksessa esiintyy edelleen tiettyjä puutteita, joita ei toistaiseksi ole saatu poistettua: Välillä huoneistoja puuttuu tarkastuslistalta, huoneistot eivät siirry listalta tarkastettavaksi ja offline-tilassa kuvat eivät siirry raporttiin. Sovellusta kuitenkin kehitetään koko ajan käyttäjiltä tulevien ehdotusten perusteella ja tiedossa olevia puutteita pyritään korjaamaan.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla, että minkä verran sähköinen huoneistotarkastus vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Käytännön tekemisessä olisi seuraava projekti tehdä sovellus, jossa asukas pääsisi näkemään oman asuntonsa tarkastusraportin. Tarkastuksista alkaa olla varsin kattava määrä kuvia, joten nyt olisi hyvä selvittää voisiko tarkastusten perusteella tehdä ohjelmallista analysointia asuntojen kunnosta ja siisteydestä. Muuttosiivoukseen olisi hyvä laatia kuvallinen ohje, joka perustuu tavoitteisiin ja arviointeihin, joita esimerkiksi siivousalalla käytetään arvioitaessa puhtausluokkia.

LÄHTEET

Aaltio-Marjosola, I. 1999. Casetutkimus metodisena lähestymistapana. www.metodix.com.

<http://agilemethodology.org/>, hakupäivä 19.8.2013

Aitamurto, J., toimitusjohtaja, Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö. 2011. Haastattelu 10.11.2011.

Alasuutari, P. 1993. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Helsingin sanomat. 2013. Hakupäivä 5.9.2013.

<http://www.hs.fi/kotimaa/ls%C3%A4nn%C3%B6intiliitto+Monet+suomalaiset+ei+v%C3%A4t+osaa+en%C3%A4%C3%A4+asua/a1376532807040>

Hirsjävi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: University Press.

Hyvä vuokratapa. 2008.

Jas-Partners. 2012. Hakupäivä 27.5.2012

http://www.jaspartners.com/opencms/export/sites/default/image_gallery/JASKA_ja_Lenovo.pdf.

Järvelin, K., Kvist, H-H., Kähäri, P. & Räikkönen, J. 1995. Palveluyrityksenlaadunkehittäminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laamanen K. 2002. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481.

Leclin O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Matinmikko, T. Möttönen, V. Tolman, A. Tulla, K. Siira, E. Törmänen, V. & Vähä, P. 2009 Mobiili-ICT kiinteistö- ja rakennusalalla, VTT tiedotteita – 2463 Helsinki: Edita Prima Oy.

Morris, D & Brandon, J. 1994. Liiketoimintaprosessien uudistaminen: Espoo: Weilin + Göös.

Oulasvirta. A. (toim.) 2011. Ihmisen ja tietokoneen vuorovaikutus. Tallinna: Gaudeamus.

Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö. 2013. Hakupäivä 29.8.2013.

<http://www.psoas.fi/psoas/psoasin-arvot/>

<http://www.psoas.fi/2013/05/28/kevaan-asukastyytyvaisyysskyselyn-tulokset/>

Sarajärvi, A. ja Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Simonen, J., asiakaspalvelupäällikkö Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö. 2012. Haastattelu 20.12.2012

Simonen J. 2010 Reengineering a housing rental organization, A Case Study on a Finnish Student Housing Foundation (Master's thesis).

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen yliopistopaino.

Tuurala, A. 2011. Täppäriin kanssa töihin. Tietokone 11/2011, 28-35.

Valkokari K. 2009. Yhteisten tavoitteiden ja jaetun näkemyksen muodostuminen kolmessa erityyppisessä verkostossa (väitöstutkimus)

Tuurala, 2011. Täppärin kanssa töihin. Tietokone 10/2011.

Tekniikka ja talous.2013. Hakupäivä 24.10.2013.

<http://www.tekniikkatalous.fi/ict/pckoneiden+alamaki+jatkuu/a940032>

Tietoviikko. 2012. Hakupäivä 16.8.2012.

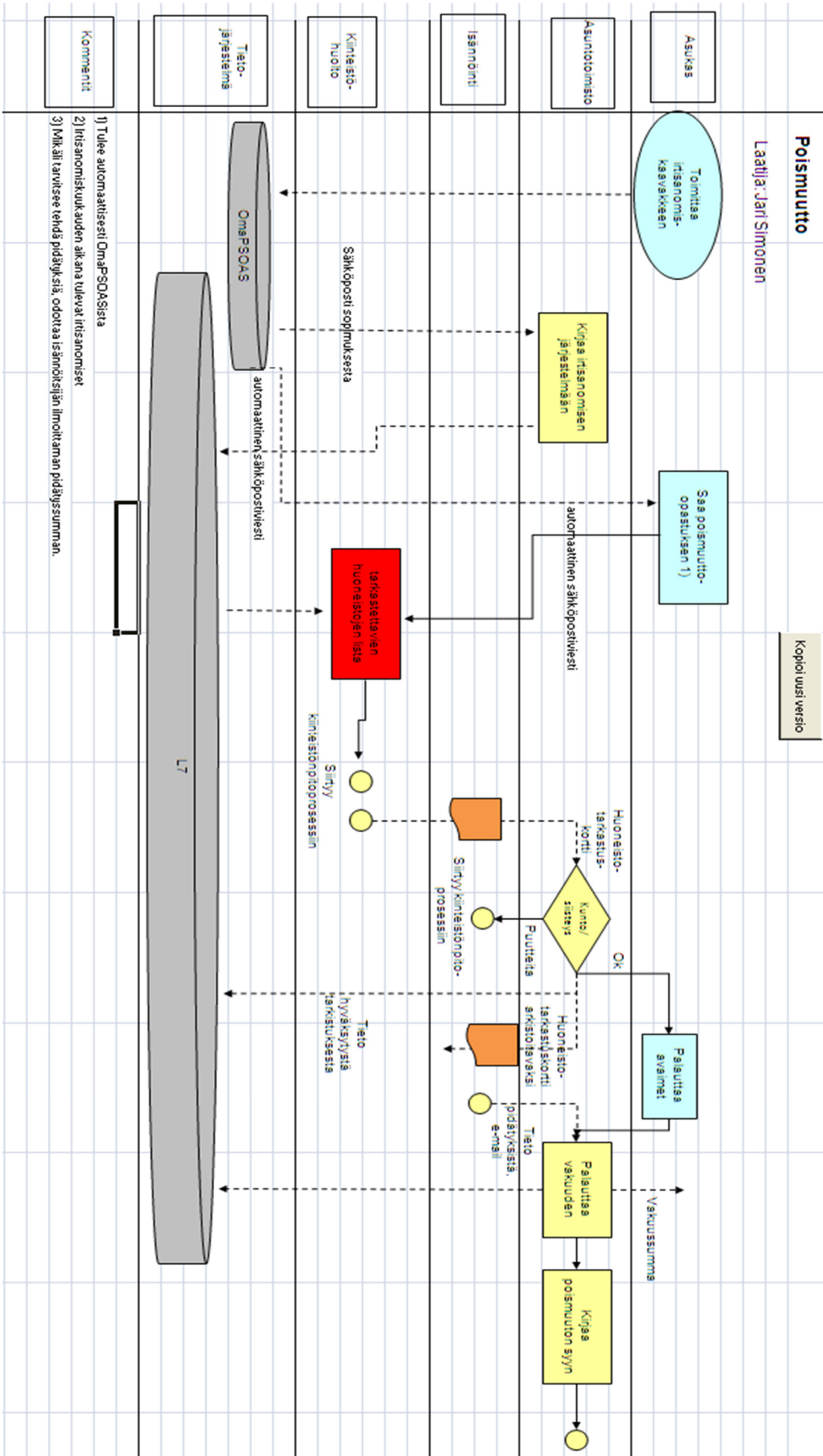
<http://www.tietoviikko.fi/edut/pilvi/pilvipalvelujen+tietoturva+kuntoon/a400099>

Vertaa.fi. 2012. Hakupäivä 27.5.2012.

http://www.vertaa.fi/info/product_tablet_pc_laitteet_yleinen/

LIITTEET

LIITE 1. Poismuuton prosessikaavio ennen sähköistä huoneistotarkastusta.



LIITE 2. Käsin täytettävä tarkastuslomake



ASUINHUONEISTON TARKASTUSPÖYTÄKIRJA / APARTMENT INSPECTION RECORD

Asunnon osoite / Address: _____

Pole muuttavan asukkaan nimi / Tenant name: _____

Huoneisto on tyhjä / The apartment is empty Huoneistossa asutaan vielä / Still living in the apartment

1. SIIVOUS / CLEANING

OK Puutteellinen / insufficient Ei voida tarkistaa, koska huoneistossa asutaan vielä / Cannot be checked while still living in the apartment

Uusintatarkastus tullaan tekemään / New checking date: _____, 20____.

Seuraava siivouspuute aiheuttaa korvausseuraamuksen, mikäli ei siivotta uusintatarkastuksessa.
/ You have to pay for the following complaint if not done by the checking date.

Mikäli huoneistossa vielä asutaan, siivousta ei voida tarkistaa. Poismuuttavan asukkaan tulee jättää asunto yhteisölliseen perusteellisesti siivottuna. Muista myös tyhjentää ja siivota käytössä oleva huoneistovarasto. Epäsiisteydestä, puuttuvista tai rikkoutuneista kalusteista tms. asukas on korvausvelvollinen vuokranantajalle. Siivouksesta aiheutuneet kulut peritään vakuusmaksusta. Mikäli vakuusmaksu ei kata kaikkia kuluja, loput laskutetaan.

If this checking is done before you move out, the cleaning cannot be checked properly. Before you leave you should clean the apartment properly. Also remember to empty your storage room. You are liable to compensate the lessor for untidiness, missing or broken fixtures and so on.

2. ASUNNON KUNTO / THE CONDITION OF THE APARTMENT

Huomautus seuraavien tilojen kunnossa x / Complaints about the condition of following facilities X

TILOJEN KUNTO	KRIPPIÖ/KITCHEN	KYLPIHUONE/BATHROOM
Ei/none/nil	Kaapit/Cabins	Kaapit/Cabins
Olohuone/Living room	Liesi/Stove	WC-istuin/Toilet
Makuuhuone 1/Bedroom 1	Kylmäkalusteet/ Refrigerator equipment	Allas/Sink
Makuuhuone 2/Bedroom 2	Vesikalusteet/Water fittings	Vesikalusteet/Water fittings
	Astianpesukone/Dishwasher	Pinnat/Surfaces

Seuraava vika aiheuttaa korvausseuraamuksen, mikäli asukas ei korjaa sitä. / You have to pay for the following fault if not repaired.

Korjauksen tulee tehdä viimeistään / To avoid payment you have to repair things before: _____, 20____.

Kulut peritään vakuusmaksusta ja mikäli tämä ei riitä, loppuosan laskutetaan. / The expenses will be reduced from your deposit. If the deposit is not enough to cover the damage, the remaining amount will be invoiced.

HINNASTO ►
THE PRICE LIST

Normaalin asumisen aiheuttamia korjattavia asioita voidaan tulla korjaamaan vielä asuessaan huoneistossa. Mikäli asukas ei ole paikalla, käytetään yleisavainta. / Things due to normal wear or tear to living might be repaired by PSOAS while you are still living in the apartment. If you are not present we will use the master key to enter the apartment.

Huoneiston yleiskunto: heikko tyydyttävä hyvä erinomainen Huoneistossa tarkastuuhetkellä PSOASin kalusteet: kyllä ei

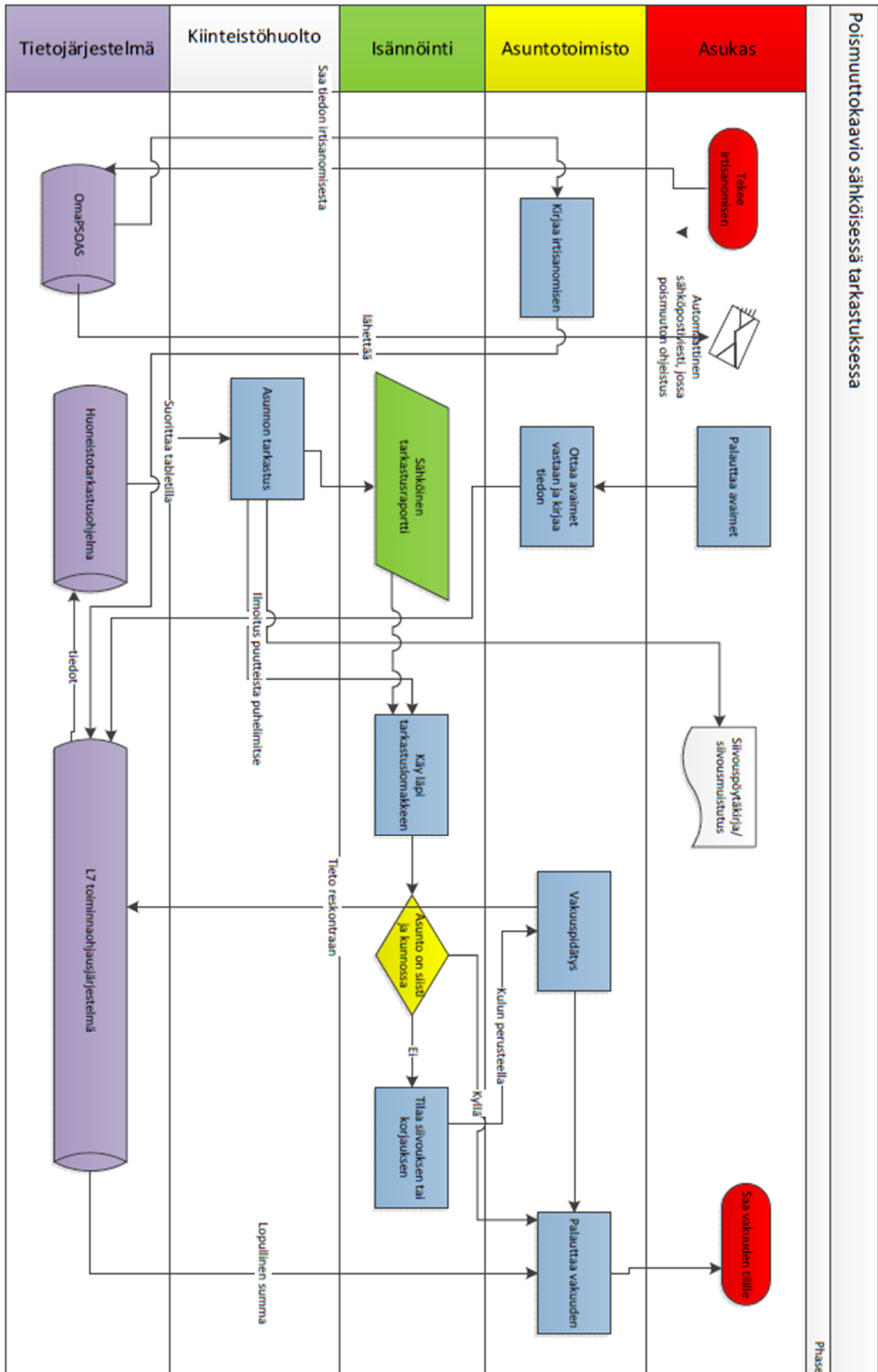
Huom.

Oulu _____, 20_____

Tarkastaja/Checker (tekijä)

Puhelin/Phone _____

LIITE 3. Poismuuton prosessikaavio sähköisen huoneistotarkastuksen käyttöönoton jälkeen.



HYVÄT ASUKKAAT!

Olen käynyt tänään ___.___20___ kotonanne tekemässä muuttotarkastuksen.

Siivous OK

Uusintatarkastus tullaan tekemään ___.___.20___

Havaitsin seuraavien asioiden kaipaavan tarkempaa siivousta:

- asuinhuone(et) (lattiat, lattialistat, seinät, katto), välitiet, ovien karmiosat
- kaapistot (sisältä ja päältä)
- liesi,uuni/liekentausta (liesi otettava pois paikaltaan), liesikupu, rasvasuodatin
- jääkaappi / pakastin (huom. myös sulatus)
- keittiön/eteisen lattia
- tiskiallas ja työtasot
- pesuhuoneen lattia ja seinät
- pesuallas ja wc-istuin
- roskat vietävä ekopisteeseen
- muuta, mitä?

Poismuutossa on aina tehtävä perusteellinen huoneiston loppusiivous. Kimppa-asunnossa oma huone sekä kaikki yhteiset tilat tulee siivota. Kimppa-asunnoissa yhteisten tilojen siivouksesta vastaavat yhdessä kaikki huoneiston asukkaat.

Siivoamaton tai puutteellisesti siivottu asunto aiheuttaa vakuusmaksupidätyksen tai siivouslaskun poismuuttajalle/asumaan jääville asukkaille.

Siivousterveisin

DEAR TENANTS!

I have visited your home today __.__.20__ to make an apartment inspection.

Cleaning is OK

I will inspect your flat again __.__.20__, remember that your flat should then be clean and tidy.

Following places need to be cleaned better:

- bedroom, living room (floor, skirting board, wall, ceiling)
- cupboards, wardrobes (inside and outside),
- doors
- stove/oven (pull the stove out of its place), cooker hood, grease filter
- refrigerator / freezer (Defrost the freezer)
- kitchen/hall floor
- kitchen sink
- bathroom floor and walls
- bathroom sink and toilet seat
- take garbage to the Ekopiste
- other, what? _____

Tenant must perform a thorough cleaning in the flat before moving out. In shared flats tenants must clean up their own rooms and all common areas. In shared flats all tenants are responsible for the tidiness of the shared rooms.

If the cleaning has not been done properly, cleaning costs will be charged either through deposit deductions or invoicing depending on the status of the lease.

Best regards, _____

LIITE 5

Sähköinen tarkastuslomake, teemahaastattelu

Kiinteistöhoitajille tarkoitettuja kysymyksiä:

Taustatiedot:

Nimi:

Työtehtävä:

Työkokemus nykyisestä tehtävästä vuosina:

Kysymykset:

Miltä sähköinen huoneistotarkastus tuntuu vanhaan toimintatapaan verrattuna?

Mitä etuja se on mielestäsi tuonut?

Onko sähköisestä tarkastamisesta ilmennyt suoranaisia haittoja?

Koetko, että tekniikan avulla voidaan helpottaa omaa työtäsi?

Miltä tabletin käyttäminen tarkastuksessa tuntuu verrattuna paperilomakkeeseen?

Oliko Tabletin ja sovelluksen käyttö helppo oppia (ja luitko ohjeet)?

Parantaako sähköinen lomake mielestäsi tarkastusten laatua?

Miten tarkastusta pitäisi mielestäsi kehittää?

Sähköinen tarkastuslomake, teemahaastattelu

Asiakaspalvelussa ja isännöinnissä toimiville tarkoitettuja kysymyksiä:

Taustatiedot:

Nimi:

Työtehtävä:

Työkokemus nykyisestä tehtävästä vuosina: ___

Kysymykset:

Miltä sähköinen huoneistotarkastus tuntuu vanhaan toimintatapaan verrattuna?

Mitä etuja?

Onko kehitettävää toimintatavoissa?

Onko ilmennyt suoranaisia haittoja?

Millä tavalla sähköinen tarkastus muutti omaa työtäsi?

Onko raporteissa olevista kuvista hyötyä omassa työssäsi?

Millä tavalla asiakas hyötyy sähköisestä asuntotarkastuksesta?

Paransiko sähköinen lomake mielestäsi tarkastusten laatua?

Miten tarkastusta/raportointia pitäisi mielestäsi kehittää?