



Kiinteistöjen kunnossapitotoiminnan kehittäminen

Mikko Hämäläinen

Opinnäytetyö, ylempi AMK

Toukokuu 2022

Projektijohtaminen YAMK (tekniikan ala)

Hämäläinen, Mikko

Kiinteistöjen kunnossapitotoiminnan kehittäminen

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2022, 82 sivua.

Tekniikan ala. Projektijohtamisen tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö YAMK.

Julkaisun kieli: suomi

Verkkojulkaisulupa myönnetty: kyllä

Tiivistelmä

Kuntien on jatkuvasti muokattava palveluverkkoaan sekä tehostettava toimintojaan. Toimimalla laadukkaasti on mahdollista saada aikaiseksi säästöjä sekä edesauttaa kunnan vetovoiman kehittymistä. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluiden kunnossapitotoiminnan nykytila sekä keskeisimmät kehitystarpeet. Lisäksi tuli selvittää, mistä laatu kunnossapidossa muodostuu, kuinka laatua on mahdollista nostaa sekä miten sidosryhmät vaikuttavat toiminnan kokonaislaatuun.

Tutkimus toteutettiin kehittämistutkimuksena, jossa käytettiin sekä kvalitatiivisiä että kvantitatiivisiä tutkimusmenetelmiä. Sähköisellä kyselyllä tutkittiin kunnossapitotoimintaa ja sen laatua asiakasnäkökulmasta. Haastatteluilla pyrittiin syventämään ymmärrystä laadun muodostumisesta kunnossapidossa sekä löytämään hyviä käytänteitä kunnossapitotoimintaan.

Tuloksina saatiin hyvä käsitys toiminnan nykytilasta, konkreettisia toiminnan kehittämisehdotuksia sekä selkeä kuvaus laadukkaasta kunnossapidon osatekijöistä. Tulosten perusteella kunnossapidon kokonaislaatuun vaikuttavat kaikki kunnossapitoprosessiin liittyvät tekijät. Näin ollen laadun nostoon tähtäävää toiminnan kehittämistä tulee tehdä laaja-alaisesti ja yhteistyössä sidosryhmien kanssa.

Avainsanat (asiasanat)

Kiinteistönpito, ylläpito, kunnossapito, laatu, palvelu, asiakasnäkökulma

Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

-

Hämäläinen, Mikko

Development of property maintenance operations

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, May 2022, 82 pages.

Engineering and technology. Degree Programme in Project Control. Master's thesis.

Permission for web publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

Municipalities must constantly modify their service network and enhance their operations. By operating with high quality, it is possible to achieve savings and support the development of the municipality's allure. The aim of the research was to find out the current state of maintenance operations of the City of Mikkeli talonrakennuspalvelut and the most important development needs. Additionally, it was necessary to find out wherefrom the quality in maintenance consists of, how it is possible to increase the quality and how the stakeholders influence to the overall quality of operations.

The research was accomplished as a development research, using both qualitative and quantitative research methods. By the electronic inquiry examined maintenance operations and their quality from a customer perspective. By the interviews aspired to deepen the understanding of the formation of quality in maintenance and to find good practices in maintenance activities.

The results provided a good outlook of the current state of operations, concrete proposals for the development of operations, and a distinct description of the components of high-quality maintenance. Based on the results, the overall quality of maintenance is affected by all operators related to the maintenance process. Consequently, the development of operations aimed at raising the quality must be carried out on a large scale and in cooperation with stakeholders.

Keywords/tags (subjects)

Building management, upkeep, maintenance, quality, service, customer's aspect

Miscellaneous (Confidential information)

-

Sisältö

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Johdanto | 5 |
| 2 | Tutkimusasetelma | 6 |
| 3 | Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluiden toimintaympäristö | 9 |
| 3.1 | Mikkelin kaupungin talonrakennuspalvelut..... | 10 |
| 3.2 | Kiinteistöjen ylläpitopalvelut..... | 11 |
| 3.3 | Hallinnoitava omaisuus | 16 |
| 4 | Palvelun laatu organisaation toiminnassa | 18 |
| 4.1 | Palvelun määritelmä | 18 |
| 4.2 | Palvelun laatu | 18 |
| 4.3 | Palvelu prosessinäkökulmasta | 21 |
| 4.4 | Laadun mittaaminen ja varmistaminen | 22 |
| 4.5 | Laadun kehittäminen ja tuottavuus | 25 |
| 5 | Kiinteistöjen kunnossapito ja laatu | 27 |
| 5.1 | Kunnossapidon määrittely ja strategiset tavoitteet | 27 |
| 5.2 | Kunnossapitolajit..... | 29 |
| 5.3 | Toiminta osana kuntaorganisaatiota | 31 |
| 5.4 | Palvelusopimuksien johtaminen ja tavoitteet | 36 |
| 6 | Tutkimuksen toteutus | 37 |
| 6.1 | Kysely kiinteistöjen käyttäjille | 37 |
| 6.2 | Teemahaastattelu | 40 |
| 7 | Kysely- ja haastattelututkimuksien tulosten analyysi | 42 |
| 7.1 | Kyselytutkimuksen tulokset | 42 |
| 7.2 | Haastattelututkimuksen tulokset..... | 49 |
| 7.2.1 | Kiinteistön käyttäjien osallistuminen kunnossapitotoimintaan | 49 |
| 7.2.2 | Yhteistyö kiinteistöjen kunnossapidossa | 50 |
| 7.2.3 | Palvelun laatu kiinteistöjen kunnossapidossa | 52 |
| 8 | Johtopäätökset | 55 |
| 9 | Pohdinta | 59 |
| | Lähteet | 65 |
| | Liitteet | 68 |
| | Liite 1. Teemahaastattelun esittely..... | 68 |
| | Liite 2. Kyselytutkimuksen vastausraportti | 69 |

Kuviot

| | |
|---|----|
| Kuvio 1. Asumisen ja toimintaympäristön palvelualue..... | 9 |
| Kuvio 2. Talonrakennuspalveluiden toiminnot..... | 11 |
| Kuvio 3. Talonrakennuspalveluiden vikakorjausprosessi, asiakkaan näkökulma..... | 13 |
| Kuvio 4. Ennakoivaa kunnossapitoa tukeva toiminta..... | 14 |
| Kuvio 5. Koettu kokonaislaatu palvelussa..... | 19 |
| Kuvio 6. Julkisen sektorin balansoitu tulostittaristo..... | 24 |
| Kuvio 7. Kunnossapitolajien luokittelu..... | 29 |
| Kuvio 8. Aikataulutettu ja aikatauluttamaton kunnossapito..... | 31 |
| Kuvio 9. Organisaation eri käsitteiden liittymäpinnat..... | 32 |
| Kuvio 10. Salkutuksen nelikenttä..... | 35 |
| Kuvio 11. Kyselyn saateteksti..... | 37 |
| Kuvio 12. Kyselyn esittelyteksti..... | 38 |
| Kuvio 13. Keskeiset kehittämistarpeet asiakasnäkökulmasta..... | 55 |
| Kuvio 14. Laadukkaan kunnossapidon muodostuminen talonrakennuspalveluissa..... | 56 |
| Kuvio 15. Keskeiset toiminnan konkreettiset kehittämissuhteet..... | 58 |

Taulukot

| | |
|---|----|
| Taulukko 1. Ote vastuunjakotaulukosta | 17 |
| Taulukko 2. Kyselyyn vastanneet ryhmiteltynä kiinteistötyypin mukaisesti..... | 43 |
| Taulukko 3. Kysymys kunnossapitopalveluiden käytöstä..... | 43 |
| Taulukko 4. Toiminnan laatua kuvaavia kysymyksiä..... | 44 |
| Taulukko 5. Kysymykset 8 ja 9..... | 45 |
| Taulukko 6. Kysymykset 10–13..... | 45 |
| Taulukko 7. Kysymykset laadusta ja laadun merkityksestä..... | 46 |
| Taulukko 8. Ympäristöön liittyvät kysymykset..... | 47 |

Käsitteistö

Ennakoivalla kunnossapidolla tarkoitetaan tässä työssä ennustavaa ja/tai ehkäisevää kunnossapitoa. Ennustavaa kunnossapitoa toteutetaan analyyseistä, tunnusmerkeistä ja kohteen tilaa kuvaavista arvoista luotuihin ennusteisiin perustuen. Ehkäisevällä kunnossapidolla pyritään arvioimaan tai vähentämään kohteen heikentymistä sekä vikaantumisen mahdollisuutta. (SFS-EN 13306:2017, 13–14.)

Huoltokirja on kiinteistökohtainen asiakirjakokonaisuus kiinteistön elinkaaren hallintaan. Huoltokirjasta tulee löytyä tavoitteet, tehtävät ja ohjeet kiinteistön hoidolle ja kunnossapidolle, ohjeet tilojen käyttäjille sekä tiedot korjaus- ja muutostöistä. Ohjeissa tulee huomioida rakennuksen käyttötarkoitus ja ominaisuudet sekä rakennuksen ja laitteiden käyttöiät. Huoltokirjalla tarkoitetaan **rakennuksen käyttö- ja huolto-ohjetta**, ja siitä käytetään myös nimitystä **kiinteistönpitokirja**. (RT 18-11240:2016, 1–2.)

Kiinteistönpito on kiinteistöstä ja sen hyödyntämisestä vastaamista (RT 18-11240:2016, 2).

Kiinteistön ylläpito sisältää esimerkiksi kiinteistönhoidon, kiinteistönhuollon ja kunnossapidon. Kiinteistön ylläpito on osa kiinteistönpitoa. Ylläpidolla pyritään säilyttämään kiinteistön arvo, käytettävyys, kunto sekä koettavuus. (RT 18-11240, 2.)

Kiinteistöstrategiassa visioidaan ja ohjataan kiinteistön/kiinteistöjen ylläpidon, korjausten ja kehittämisen suuntaa ja aikaväliä, sekä määritetään toteuttava organisaatio. Siinä määritellään omistamisen, asumisen, käytön, ylläpidon sekä palveluiden hankinnan tavoitteet pidemmällä aikavälillä. (RT 18-11240:2016, 1–2.)

Kunnossapito on toimintaa, jossa korjaamalla tai uusimalla violliset osat pyritään pitämään kohteen ominaisuuksia yllä ilman laatutason suurempia muutoksia (RT 18-11240:2016, 2).

Kunnossapitosuunnitelma on suunnitelma kiinteistön kunnossapidon ohjelmaksi, jossa määritetään ja ajoitetaan suositeltavat toimenpiteet, sekä ennustetaan näistä syntyviä kustannuksia. (RT 18-11240:2016, 2.)

Kuntoarviossa selvitetään rakennuksen tai laitteen kunto ja korjaustarpeet pääosin ainetta rikkomattomin menetelmin kokemuseräisesti ja aistinvaraisesti (RT 18-11240:2016, 2).

Kuntotutkimuksessa tutkitaan yksityiskohtaisesti rakennusta, rakennuksen olosuhteita tai kiinteistön taloteknisiä järjestelmiä tarkoituksena elinkaaren vaiheen, suunnittelun tai korjaustarpeiden täsmentäminen ja havaittujen vikojen syiden selvittäminen (RT 103097:2019, 2).

Organisaatiokaaviolla kuvataan esimerkiksi organisaation yksikköjakoja ja raportointisuhteita (Järviö & Lehtiö 2017, 214).

Palvelun hankinnalla tarkoitetaan toiminnan alkaessa suoraan ostettuja palveluita tai jo vakiintuneita palveluita (Lehikoinen ja Töyrylä 2013, 17).

Projekti on tilapäinen pyrkimys ainutlaatuisen tuotteen, palvelun tai lopputuloksen aikaansaamiseksi. Projektin tilapäisyys tarkoittaa, että projektilla on ennalta määrätyt alku- ja loppuhetket. Tunnusomaista projekteille on edistyminen vaiheittain, ja jatkaminen oppimisen ja kasvun kautta, jolloin esimerkiksi projektin laajuus saattaa tarkentua projektin edetessä. (PMBOK guide, 5–6.)

Prosessi on tapahtumien ketju, jossa luodaan asiakkaalle arvoa (Laamanen & Tinnilä 2009, 10). Prosessi on joukko toisiinsa liitettyjä toimia ja toimintoja, joilla saavutetaan etukäteen määrättyjä tuotteita, tuloksia tai palveluita (PMBOK guide, 38).

Prosessijohtamisessa organisaation toiminta nähdään prosessien verkkona, jolla luodaan arvoa. Prosessijohtamisessa pyritään tunnistamaan, kuvaamaan ja parantamaan organisaation avainprosesseja. (Laamanen & Tinnilä 2009, 6.)

Ulkoistaminen on toimintaa, jossa ulkoistava osapuoli siirtää osan tai kaiken toiminnoistaan ulkoistuspalvelujen tarjoajalle, tai kilpailuttaa ulkoistetun palvelun uudelleen (Lehikoinen ja Töyrylä 2013, 17).

1 Johdanto

Kuntien on lain mukaan järjestettävä asukkailleen tiettyjä palveluita. Näitä palveluita ovat muun muassa terveydenhoito- ja päivähoitopalvelut sekä ensimmäisen asteen koulutus. Palveluiden tarjoamiseen tarvitaan tarkoitukseen sopivat tilat, joita tulee ylläpitää. Palveluverkkoa joudutaan kuitenkin muokkaamaan väestörakenteen ja -kehityksen sekä talouden mukaan. Mikkeli osana Etelä-Savoa on kärsinyt viime vuosina negatiivisesta väestönmuutoksesta ja etsinnässä on keinoja alueen vetovoiman lisäämiseksi. Talouden alijäämää pyritään korjaamaan monilla keinoilla, joita ovat esimerkiksi henkilöstövähennykset ja organisaatiouudistukset. Laadukkaat julkiset palvelut voisivat toimia yhtenä vetovoimatekijänä kunnan eduksi. Lisäksi panostaminen laatuun tuottaisi pidemmällä aikavälillä säästöjä. Tärkeää on tehdä kerralla oikein ja kestävästi, jolloin asiaan ei tarvitse lähiaikoina palata.

Valtioneuvosto on vuonna 2018 käynnistänyt Terveet Tilat 2028 -ohjelman, ja sen toisena päätavoitteena on julkisten rakennusten tervehdyttäminen. Ohjelman tavoitteena on tuoda kiinteistönpitoon toimintatapa, joka sisältää säännöllisen tarkistuksen ja arvioinnin käyttötarkoitukselle, käyttäjien kokemuksille sekä rakennuksen kunnolle. Ohjelman mukaisesti kiinteistön käytössä ja ylläpidossa on tärkeää seurata kiinteistöjen kuntoa jatkuvasti, puuttua aktiivisesti epäkohtiin, turvata kiinteistön käyttäjien toiminta ennakoivan kunnossapidon avulla ja ohjeistaa kiinteistön käyttäjiä rakennuksen oikeaan käyttöön. Lisäksi tulee antaa käyttäjille mahdollisuus palautteen antoon säännöllisesti ja kuunnella käyttäjiä. (Terveet tilat 2028 -ohjelma n.d.) Opinnäytetyössä tuli selvittää näiden asioiden toteutumista ja kehitystarpeita Mikkelin talonrakennuspalveluiden kunnossapitotoiminnassa.

Kunnossapito on kiinteistöjen ylläpitoon kuuluvaa toimintaa, jolla pidetään kohteen ominaisuuksia yllä. Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluissa kunnossapidon eri projekteja on usein käynnissä kymmeniä päällekkäin. Prosessin eri vaiheissa olevien projektien hallinta on haastavaa, ja vaatii sekä projektinhallintataitoja että -työkaluja. Etenkin nyt poikkeuksellisena korona-aikana kunnossapitoprojektien vastuut ovat olleet ajoittain epäselviä ja projektin eteneminen kunnossapitoprosessissa on jäänyt tavoitteista. Kunnossapidon tulee olla toimiva kokonaisuus, jossa vastuualueet ovat selkeät kaikille ja yhteistyö on saumatonta. Onnistunut kunnossapito tukee strategisia linjauksia, mahdollistaa tilojen käyttäjille häiriöttömän ja turvallisen tilojen käytön, sekä on osaltaan luomassa vaikuttavuutta kunnan palveluihin.

Tutkimustyö kohdistui Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluiden ylläpitoyksikön kunnossapitotoimintaan. Tutkimuksessa keskityttiin Mikkelin kaupungin omistuksessa oleviin kiinteistöihin, joiden vuokrasopimuksista vastaa Mikkelin kaupungin vuokraus- ja käyttöpalvelut. Tutkimuksen ulkopuolelle rajattiin palveluasunnot, omistukset asunto-osakeyhtiöissä ja vuokra-asuntojen kunnossapitotyöt. Kunnossapidon tietojärjestelmiin viitattiin tarpeen mukaan, mutta ne eivät olleet työssä varsinaisesti tarkastelun alla. Kiinteistönhoitoon tai sisäilma-asioihin viitattiin ainoastaan silloin, kun se kokonaisuuden hahmottamisen vuoksi oli tarpeellista.

Tutkittavaa aihetta lähestyttiin palvelun laadun näkökulmasta tilojen käyttäjät huomioiden. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää kunnossapidon laadun muodostumista sekä asiakasnäkökulmasta että kunnossapidon asiantuntijoiden näkökulmasta. Lisäksi tavoitteena oli esittää ne toimet, jotka sovitusti tekemällä saadaan toteutettua laadukasta kiinteistöjen kunnossapitoa. Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat: 1. Millaista on laadukas kunnossapito Mikkelin kaupungin talonrakennuspalvelut-yksikössä? 1.1 Kuinka tähän päästään? 1.2 Miten eri sidosryhmät asiaan kytkeytyvät?

2 Tutkimusasetelma

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistutkimuksena, jossa kehittämistä tehdään tutkimuksellisella otteella. Kehittämistutkimukselle ominaista on kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien yhdistäminen kehittämiskohteen mukaan. (Kananen 2012, 19.)

Tutkimusotteeksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimusote, koska tutkittavasta ilmiöstä haluttiin saada syvälinen ymmärrys sekä käytettiin eri tutkimusmenetelmiä (Kananen 2012, 29).

Tietoperustassa perehdyttiin palveluun, laatuun ja kiinteistöjen kunnossapitoon kaupunkiorganisaatiossa. Tutkittavana ilmiönä oli palvelun laatu kiinteistöjen kunnossapidossa. Tutkimuksen tietoperusta muodostui tutkittavaan ilmiöön liittyvistä tutkimuksista, laista, asetuksista ja muusta teoriasta, joka oli relevanttia tutkimuksen kannalta. Tietoperusta pyrittiin muodostamaan kattavaksi, jotta tutkimustuloksien perusteluissa voidaan viitata olemassa olevaan tutkittuun tietoon lisäten näin työn luotettavuutta. Lisäksi riittävällä teoriaan perehtymisellä varmistettiin, että toteutettu tutkimus pohjautui riittävästi olemassa olevaan tietoon ja ettei tehty päällekkäistutkimusta. (Kananen 2012, 189.)

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kyselytutkimus, koska palvelun laadun kehittäminen ilman asiakasnäkökulmaa ei luultavasti tuota toivottuja tuloksia. Kyselytutkimuksessa yhdistettiin sekä määrällistä että laadullista tutkimusta. Strukturoiduilla kysymyksillä kartoitettiin lähinnä kunnossapitopalvelun nykytilaa ja avoimilla kysymyksillä haettiin kehitysideoita tilojen käyttäjien puolelta.

Toiseksi tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, koska tutkittavasta ilmiöstä haluttiin saada kattava ymmärrys. Teemahaastattelu mahdollistaa lisäksi hyvien käytänteiden jakamisen sekä syventävien lisäkysymyksien esittäminen haastattelutilanteessa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, jotta esille nouseva tieto olisi mahdollisimman tarkkaa (Kananen 2012, 100).

Tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluiden kiinteistöjen kunnossapitotoiminnan nykytila sekä keskeisimmät kehitystarpeet. Tutkimuksessa selvitettiin sekä asiakasnäkökulmasta että kunnossapidon asiantuntijoiden näkökulmasta, mistä laatu kunnossapidossa muodostuu. Lisäksi tavoitteena oli selvittää millainen vaikutus eri sidosryhmillä on kunnossapidon laadun muodostumisessa.

Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat: 1. Millaista on laadukas kunnossapito Mikkelin kaupungin talonrakennuspalvelut-yksikössä? 1.1 Kuinka tähän päästään? 1.2 Miten eri sidosryhmät asiaan kytkeytyvät?

Tutkimusolettama

Tutkimuksen myötä muodostunee selkeä käsitys kunnossapitotoiminnan laadun nykytilasta sekä siitä, mitkä osa-alueet erityisesti vaativat kehittämistä. Voidaan olettaa, että yhteistyön toimivuus eri sidosryhmien kanssa on tärkeä tekijä laadun muodostumisessa ja yhteistyötä tulee jatkossa edelleen kehittää. Myös vastuunjaot vaatinevat edelleen selkeyttämistä niin talonrakennuspalveluissa, kuin muuallakin kaupunkiorganisaatiossa. Haastavaksi asiaksi kunnossapidossa on koettu tiedottaminen, joka oletusarvoisesti on yksi kunnossapidon laatutekijöistä ja selkeä kehityskohde.

Määrällisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Määrällisen tutkimuksen luotettavuuden arviointia käytetään kyselylomakkeiden sisällön ja tulosten arvioinnissa. Kyselylomakkeiden käytössä tulee tarkastella tutkimuksen toistettavuutta eli jos kysely toistettaisiin, olisivatko vastaukset samankaltaisia. Lisäksi tulee arvioida, että onko kyselylomakkeella mahdollista saada mitattua sitä mitä halutaankin mitata. (Toikko & Rantanen 2009, 124.) Näiden lisäksi arvioidaan kyselytutkimuksen otoksen suuruutta ja edustavuutta (Toikko & Rantanen 2009, 123).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Laadullisen tutkimuksen tulee olla vakuuttava ja tämän vuoksi opinnäytetyötäni koskevat valinnat ja tulkinnat perustellaan sekä avataan. Tutkimus toteutetaan johdonmukaisesti ja aineiston kerääminen ja käsittely kuvataan avoimesti. Tulosten epävarmuutta lisäävät tekijät kuvataan. (Toikko & Rantanen 2009, 124.) Opinnäytetyössä muodostuu erityyppisiä aineistoja ja näiden aineistojen luotettavuutta voidaan tarkastella triangulaation avulla. Eli jos eri aineistoja analysoimalla päästään samoihin tuloksiin, voidaan tulosten olettaa olevan luotettavia. (Toikko & Rantanen 2009, 124.) Sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan lisäksi tarkastelemalla tuloksien käyttökelpoisuutta ja hyödyllisyyttä (Toikko & Rantanen 2009, 121–122).

Luotettavuusvarauma

Kyselytutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat vastaajien määrä sekä vastausprosentti. Kanasen (2012, 135) mukaan useiden satojen otoksella 30–40 %:n vastausmäärä olisi riittävä. Mahdollinen alhainen vastausprosentti tulee huomioida tulosten tulkinnassa mahdollisuuksien mukaan.

Haastattelututkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat haastateltavien määrä sekä haastateltavien henkilöiden onnistunut valintaprosessi. Lisäksi eri kuntien erilaiset organisaatiomallit ja palveluiden tuotantomallit saattavat oleellisesti vaikeuttaa toimintamallien vertailua sekä hyvien käytänteiden löytämistä.

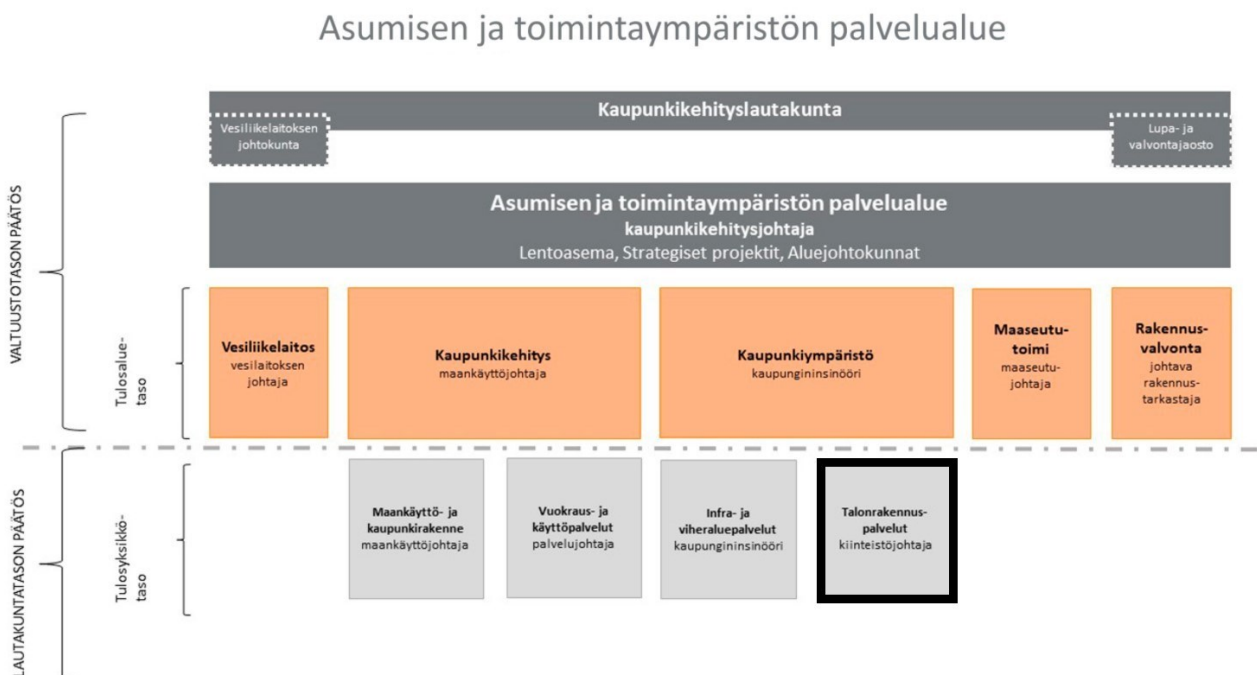
Eettisyys

Tutkimuksen etiikkaan vaikuttavana asiana voidaan nähdä tutkijan positio tutkittavaan aiheeseen liittyen. Kehittäjäaseman huolellinen analysointi on osa tutkimuksen arvolähtökohtien ja luotettavuuden tarkastelua. Arvo- ja näkökulmavalinnat tulee kuvata huolellisesti, jotta näiden vaikutusta tutkimusprosessiin on mahdollista arvioida. Vakuuttava tutkimuksen kuvaus saattaa edellyttää tutkimuksessa mukana olleiden henkilöiden taustojen avaamista, mutta kohdehenkilöiden anonymiteetin varmistamiseksi taustoja ei juurikaan voida avata. (Toikko ja Rantanen 2009, 128–129.)

3 Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluiden toimintaympäristö

Tässä luvussa esitetään talonrakennuspalveluiden sijoittuminen kaupunkiorganisaatiossa ja talonrakennuspalveluiden vastuulla olevat tehtävät. Lisäksi esitetään tarkemmin kiinteistöjen ylläpitopalveluiden toimintoja.

Kuviossa 1 esitetään talonrakennuspalveluiden sijoittuminen asumisen ja toimintaympäristön palvelualueella kaupunkiympäristön alaisuuteen.



Kuvio 1. Asumisen ja toimintaympäristön palvelualue (Asuminen ja toimintaympäristö n.d.)

Asumisen ja toimintaympäristön palvelualue on yksi kolmesta Mikkelin kaupungin palveluorganisaation palvelualueesta. Muut kaksi ovat sivistyksen ja hyvinvoinnin palvelualue sekä konserni- ja elinvoimapalveluiden palvelualue. Kaupunkia koskevaa viestintää hoitaa konserni- ja elinvoimapalveluiden viestintätiimi. Jokaisen palvelualueen johtaja vastaa kuitenkin oman alueensa viestinnästä.

Mikkelin kaupungin arvot, visio ja strateginen päämäärä

Arvot ovat kannanotto asioiden merkitykseen tai arvot ovat asioita, joita pidetään tärkeinä. Mikkelin vuosille 2022–2025 laatiman kaupunkistrategian mukaiset arvot ovat reilu, rohkea ja rakentava. Visiona on Mahdollisuuksien Mikkelä – Puhtaan veden pääkaupunki. Tavoitteena on rakentaa yhdessä ja kestävästi elinvoimainen Mikkelä, jonka vahvuutena ovat rohkeasti uudistetut palvelut, tasapainoinen talous, menestyvät yritykset sekä Saimaa.

Strategisena päämääränä on elinvoimainen hyvän elämän Mikkelä. Strategian osa-alueita ovat:

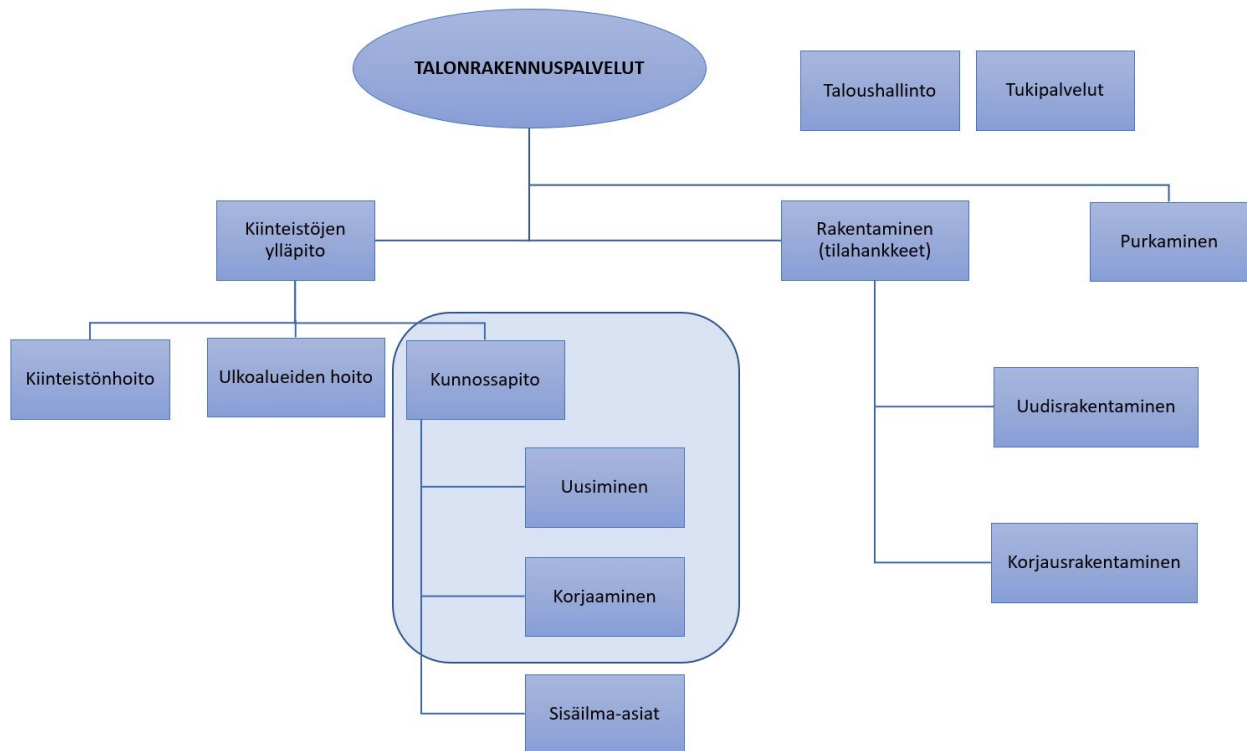
- kestävästi kehittyvä ja älykkäästi uudistuva Mikkelä
- osaamisen ja yrittäjyyden Mikkelä
- mahdollistavat elinympäristöt ja hyvinvointia edistävät toiminta ja palvelut
- yhteisöllisyys ja osallisuus

Lähde: (Mikkelin kaupunkistrategia vuosille 2022–2025 n.d.)

3.1 Mikkelin kaupungin talonrakennuspalvelut

Talonrakennuspalvelut huolehtii kiinteistöjen omistamiseen ja ylläpitoon liittyvistä tehtävistä sekä talonrakennusinvestoinneista. Omana suunnittelutyönä tehdään kunnossapitokohteiden arkkitehtisuunnittelua. Kaikki muu suunnittelu tilataan ulkopuolisilta arkkitehti- ja insinööritoimistoilta, joko vuositarjousten tai hankekohtaisten kilpailutusten perusteella. Investointi- ja kunnossapitohankkeiden rakennuttaminen ja valvonta tehdään pääosin omana työnä. Rakennuttamis- ja asiantuntijapalveluja myydään lisäksi hallintokunnille ja konsernin yhtiöille, kuten Kiinteistökehitys Naistinki Oy:lle. (Talonrakennuspalvelut n.d.)

Talonrakennuspalveluiden toiminnot on esitetty kuviossa 2, jossa vaaleansinisellä merkitty alue havainnollistaa opinnäytetyön aihealueen rajausta.



Kuvio 2. Talonrakennuspalveluiden toiminnot

3.2 Kiinteistöjen ylläpitopalvelut

Kiinteistöjen ylläpitopalveluihin sisältyy kiinteistönhoito, ulkoalueiden hoito sekä kunnossapito ja sisäilma-asiat kuvion 2 mukaisesti. Kiinteistönhoito on jaettu kolmeen (3) eri alueeseen. Kiinteistönhoidon palveluntoimittajat, tällä hetkellä 2 toimijaa, on valittu kilpailutuksen perusteella. Ulkoalueiden hoito on jaettu neljään (4) eri alueeseen. Palveluntoimittajat ulkoalueiden hoitoon, tällä hetkellä 2 toimijaa, on valittu kilpailutuksen perusteella. Kiinteistöjen puhtaudesta vastaa pääasiassa Mikkelin kaupungin ruoka- ja puhtauspalvelut.

Kiinteistöjen ylläpitopalvelut vastaavat muun muassa kiinteistöjen arvon säilymisestä ja käytettävyydestä. Ylläpitopalveluiden tavoitteina ovat kiinteistöjen energiatehokas käyttö, kiinteistöjen teknisen kunnan varmistaminen sekä turvallisten ja terveellisten tilojen tuottaminen. Toiminnassa pyritään kustannustehokkuuteen ja laadukkuuteen työyhteisön hyvinvointia unohtamatta. Kiinteistöjen ylläpitopalveluissa työskentelee noin 6 asiantuntijaa.

Huoltokirja ja palvelupyynnöt

Mikkelin kaupungilla on käytössä sähköinen huoltokirja, josta löytyvät esimerkiksi kiinteistöjen tiedot, palvelupyynnöt, kunnossapito-ohjelma, huoltokalenterit ja päiväkirjamerkinnot.

Palvelupyynnöt voi kuka tahansa tehdä kaupungin nettisivujen kautta. Lisäksi kaupungin henkilökunta voi tehdä palvelupyynnöt Helmi-intran kautta. Huoltokirjan käyttäjät voivat tehdä palvelupyynnön myös ohjelman kautta. Lisäksi kiinteistöjen käyttäjät voivat esittää vuosikorjaustoiveita palvelupyynnöinä. Vuosikorjaustoiveet ovat käyttäjien ehdottamia, ei-kiireellisiä muutoksia tai kunnossapitotarpeita. Asiantuntijat käsittelevät vuosikorjaustoiveet, ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Kunnossapito-ohjelmaa pidetään aktiivisesti yllä ja sitä hyödynnetään kunnossapidon suunnittelussa. Huoltokalenterit toimivat kiinteistönhoidon palveluntarjoajan toiminnan tukena sekä seurantatyökaluna. Päiväkirjoihin merkitään kiinteistöön liittyviä tapahtumia, kuten rakennusautomaation tapahtumia, kiinteistönhoidon päivystyskäyntejä ja ilmanvaihtoon liittyviä asioita.

Kunnossapidon vikakorjausprosessi

Vikakorjausprosessin käynnistyminen edellyttää tietoa tai epäilyä kunnossapitoa vaativasta asiasta. Kuviossa 3 on kuvattu vikakorjausprosessi asiakkaan eli tilan käyttäjän näkökulmasta. Tilan käyttäjää on ohjeistettu ilmoittamaan havaitsemistaan vioista siten, että kiireellisissä asioissa tulee olla ensin yhteydessä puhelimitse kiinteistöhoitoon ja tämän jälkeen ilmoittaa asiasta myös palvelupyynnöllä. Jos asia liittyy epäilyyn sisäilmahaittaan, tulee noudattaa sisäilmaproessin toimintaohjeita. Kun palvelupyynnöt on kirjautunut järjestelmään, siirretään se seuraavaksi oikealle vastuuhenkilölle hoidettavaksi joko ulkoalueiden palveluntarjoajalle, kiinteistönhoidon palveluntarjoajalle tai talonrakennuspalveluille. Huoltokirjaohjelman käyttäjät pystyvät kommentoimaan palvelupyynnön liittyen, ja näin esimerkiksi kertomaan tilannetietoja asian hoidosta. Tilan käyttäjät pidetään tietoisina asian etenemisestä sekä mahdollisista muutoksista toteutuksen aikana. Kun palvelupyynnöt kuitataan valmiiksi, lähtee siitä tieto palvelupyynnön ilmoittajalle. Valmistumisesta tulee tapauskohtaisesti harkiten ilmoittaa myös muille tilan käyttäjille.

- sisäilmaongelmien ennaltaehkäisy
- rakennuksen elinkaaren toteutumisen varmistaminen

Ennakoivaa kunnossapitoa tukevaa toimintaa on kuvattu kuviossa neljä. Etäluettavien langattomien seurantajärjestelmien avulla seurataan muun muassa valikoitujen kohteiden lämpötila- ja kosteusoloja sekä paine-eroja. Havaitut poikkeamat selvitetään ja näin pystytään puuttumaan poikkeamiin ennen kuin ne aiheuttavat suurempia ongelmia. Terveellisuuden, turvallisuuden ja yhteisön hyvinvoinnin työryhmä kokoontuu joka kolmas vuosi ja kokoontuminen sisältää myös kiinteistökierroksen. Palvelupyynnöiden avulla jokainen voi osallistua ennakoivaan kunnossapitoon ilmoittamalla huomioistaan.



Kuvio 4. Ennakoivaa kunnossapitoa tukeva toiminta

Kiinteistöhoidon palvelusopimukseen kuuluvat yleiskierrokset ulkona ja sisällä tasoluokkien 1–3 kohteissa. Tasoluokat on kuvattu jäljempänä. Yleiskierrokset ulkona tehdään kaksi kertaa vuoteen ja sisällä kerran kahteen vuoteen. Kiinteistöhoidon palveluntarjoaja laatii yleiskierroksista raportin huoltokirjasta löytyvään raporttipohjaan.

Puitesopimukset ja puitesopimuksien laatutavoitteet

Mikkelin talonrakennuspalvelut teettää suuren osan kunnossapitotöistä puitesopimusurakoitsijoilla. Puitesopimukset on kilpailutettu rakennusteknisille töille, maalaustöille, lvi-töille sekä sähkötöille. Nykyinen puitesopimus on kaksivuotinen ja sisältää lisäksi kaksi optiovuotta. Puitesopimuksissa urakoitsijat veloitetaan noudattamaan rakennusalan yleisiä sopimusehtoja (YSE 1998).

Puitesopimuksissa määritellyt laatutavoitteita ovat muun muassa:

- urakoitsi suorittaa tekemälleen työlle itselle luovutuksen
- urakoitsija ilmoittaa työmaasta työmaakyltillä, joka pienissä kohteissa voi olla paperitiedote ovesa
- työturvallisuuskortti (tai vastaava koulutus) vaaditaan kaikilta töihin osallistuvilta
- yhteisesti sovituisissa aikatauluissa pysyminen
- onnistuneet työmaasuojaukset
- työn saattaminen kerralla valmiiksi asti
- sovitun dokumentaation toimittaminen ajallaan
- yleisesti alalla vaadittava laatutaso
- laskutuksen oikeellisuus ja oikea-aikaisuus
- tilojen käyttäjien toiminnan huomioiminen

Kiinteistönhoidon tasoluokat

Kiinteistöjen ja järjestelmien kunnon sekä huoltotarpeiden seuranta kuuluu osittain kiinteistönhoidon sopimukseen. Kiinteistöt on luokiteltu tasoluokkiin 1–4, ja tasoluokat toimivat sopimuksien palvelukuvausten apuna teknisten järjestelmien hoidon ja huollon sisällön määrittämisessä.

Tasoluokka 1:

- LVIAS-järjestelmät ovat vaativaa tasoa ja/tai
- kiinteistön käyttäjällä on korkeat vaatimukset sisäilmastolle, käyttövarmuudelle ja vikakorjauksille
- sisälämpötilojen aktiivinen seuranta ja poikkeamista informointi
- huollot ja tarkastukset tehostetun ennakkohuolto-ohjelman mukaisesti
- tehostettu käytön sekä häiriötilanteiden valvonta ja hallinta

Tasoluokka 2:

- LVIAS-järjestelmät ovat normaalia tasoa, kytketty rakennusautomaatioon
- tavoitteena hyvä ja terveellinen sisäilmasto
- huoltotoiminta ennakoivaa, suunnitelmallista ja tavoitteellista
- tyypillisiä kiinteistöjä ovat koulut, päiväkodit ja virastot

Tasoluokka 3:

- kiinteistön LVIAS-järjestelmät ovat perustasoa, osittain vanhentuneita
- järjestelmät pidetään toimintakuntoisina sekä saavutetaan sisäilmaston vähimmäistaso
- huollot ja tarkastukset ennakkohuolto-ohjelman mukaisesti
- aktiivinen sähköisen huoltokirjan käyttö
- poikkeus- ja häiriötilanteiden hallinta

Tasoluokka 4:

- LVIAS-järjestelmät ovat vaatimatonta tasoa tai niitä ei ole
- työt ovat erillistilattavia
- tyypillisiä kiinteistöjä ovat käytöstä poistetut kiinteistöt sekä kesäkäytössä olevat kiinteistöt

3.3 Hallinnoitava omaisuus

Kiinteistökanta

Mikkelin kaupungin hallinnassa on noin 400 eri kiinteistöä, joiden yhteispinta-ala on noin 350 000m². Käyttötarkoituksen mukaan luokiteltuna suurimman osuuden muodostavat koulurakennukset, joiden yhteispinta-ala on noin 80 000m². Liike-, tuotanto-, varasto- ja huoltorakennuksia on lukumääräisesti eniten, noin 50 kappaletta. Pinta-alallisesti tarkasteltuna rakennusten valmistumisvuodet painottuvat 1960–1980 -luvuille. Kappalemääräisesti eniten rakennuksia on valmistunut 1980–2000, mutta ne ovat pienempiä kuin aiemmilla vuosikymmenillä rakennetut ja näin pinta-ala osuus jää pienemmäksi.

Salkutus

Mikkelin kaupunki on jakanut hallinnassaan olevat kiinteistöt neljään (4) salkkuun. A-salkussa ovat pidettävät rakennukset, B-salkussa ovat kehitettävät rakennukset, C-salkussa ovat realisoitavat rakennukset ja D-salkussa ovat kaupunkikuvallisesti ja kulttuurihistoriallisesti arvokkaat rakennukset. Rakennusten kuntoa tarkasteltaessa parhaimmassa kunnossa ovat A-salkun

rakennukset ja heikoimmassa kunnossa ovat C-salkun rakennukset, jotka muodostavat lähes puolet korjausvelasta ja perusparannustarpeesta. Salkutus toimii työnteon tukena ja helpottaa kokonaisuuksien hahmottamista.

Vastuunjako

Mikkelin kaupunki sopii vastuunjaosta vuokralaisen ja vuokranantajan kesken vuokrasopimuksen teon yhteydessä. Vastuunjakoa selvennetään vuokrasopimuksen liitteenä olevalla vastuunjakotaulukolla. Vastuunjakotaulukoita on pyritty yhtenäistämään, mutta vastuut vaihtelevat hieman kohteesta riippuen. Taulukossa 1 on esitetty osa erään Mikkelissä sijaitsevan koulun vastuunjakotaulukosta.

Taulukko 1. Ote vastuunjakotaulukosta (Lähde: Organisaation sisäinen materiaali)

| VASTUUNJAKOTAULUKKO | | |
|---|---------------|--------------|
| Kiinteistö/osoite: Lähemäen koulu, Kisatie 5 | Alue: 3 | |
| Sop. No: S001814 | | |
| Talonmies/vahtimestari: On | | |
| HALLINNOLLISET TEHTÄVÄT | vuokranantaja | vuokralainen |
| -Rakennuksen vakuuttaminen | X | |
| -Pääoma ja ylläpitokustannuslaskenta | X | |
| -Omistajan vastuu kiinteistön vahinkotapauksissa | X | |
| -Energian käytön seuranta | X | |
| -Atk-verkon toiminnalliset tarpeet | | X |
| -Pelastussunnitelma, laatiminen ja ylläpito | | X |
| PIHA-ALUEIDEN YLLÄPIDON VASTUUNJAKO | | |
| Talvihoito | | |
| -Koneellinen lumityö ja liukkauden torjunta (piha, jalkakäytävä, kv) | X | |
| -Käsilumityöt ja käsin tehtävä hiekoitus (portaat, luiskat, oven edustat) | | X |
| -Hiekoitus hiekan ja säiliön hankinta | X | |
| -Käsityövälineiden hankinta | | X |
| -Kattolumityöt | X | |
| -Hiekoitushiekan poisto | X | |
| Puhtaanapito | X | |
| Viheralueiden hoito ja kunnossapito | X | |
| Kiinteät kalusteet ja varusteet hoito ja kunnossapito | X | |
| Leikkivälineiden turvatarkastukset, huolto ja kunnossapito | X | |

4 Palvelun laatu organisaation toiminnassa

Tässä luvussa tarkastellaan mitä palvelu ja laatu määritelmien mukaan ovat, sekä mistä palvelun kokonaislaatu muodostuu. Lisäksi esitetään, kuinka laatua voidaan mitata ja valvoa, sekä millainen vaikutus laadun kehittämisellä on kustannuksiin.

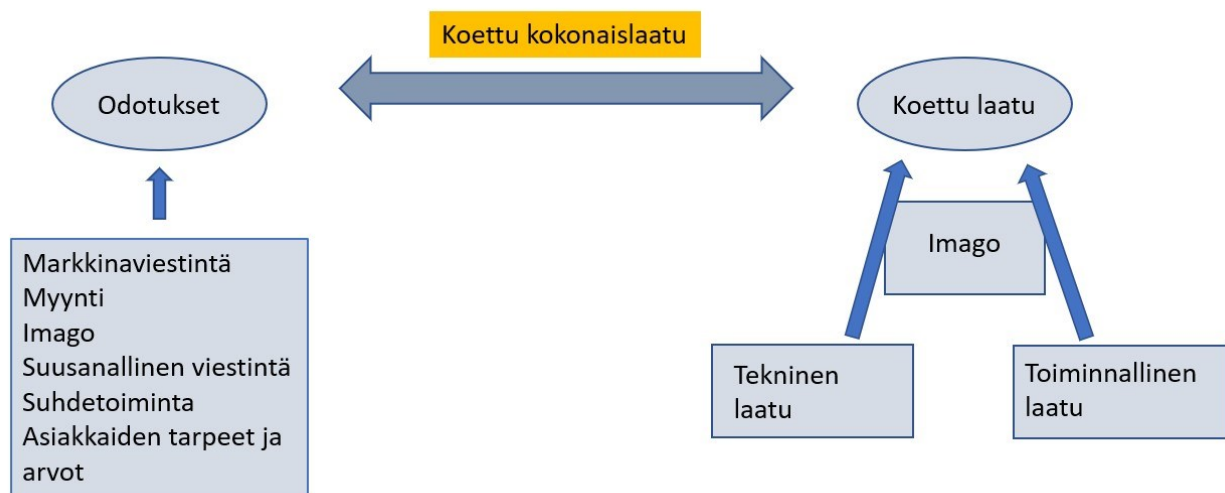
4.1 Palvelun määritelmä

TEPA-termipankki määrittelee palvelun “organisoidun toiminnan tuloksena syntyväksi aineettomaksi hyödykkeeksi tarpeiden tyydyttämiseksi” (Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma n.d.). Tekesin määritelmän mukaan: “palvelu on toiminta tai toimintojen yhdistelmä, jonka palveluntarjoaja toteuttaa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa vastatakseen asiakkaan tarpeeseen (Palveluliiketoiminnan sanasto 2010). Molempien määritelmien mukaan palvelussa on kyse odotuksiin vastaamisesta yhdistelemällä toimintoja. Grönroosin ja Tillmanin (2017, 79) mukaan palveluilla on kolme jokseenkin vakiota peruspiirrettä. Ensinnäkin palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat eri toiminnoista. Toiseksi palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Kolmantena mainitaan asiakkaan mukanaolo tuotantoprosessissa. Rissanen (2005, 20) esittää palveluiden peruspiirteiksi muun muassa aineettomuutta, samanaikaisuutta, heterogeenisuutta sekä sen tarjoamaa tilaa luovuudelle. Aineettomuuden vuoksi palveluita ei voida varastoida eikä useimmiten palauttaa, ja lisäksi palvelun tarkka kuvaus ennakkoon on hankalaa. Palvelun tuottaminen ja kuluttaminen ovat palvelun käyttäjän ja tuottajan vuorovaikutteinen prosessi, jonka ajallinen kesto vaihtelee suuresti. Palveluiden ollessa elämyksellisiä, ainutkertaisia ja katoavia, on palvelun tuotteistaminen hankalaa. Palveluprosessi mahdollistaa luovuuden tietyissä rajoissa palvelun osapuolille ja usein palvelussa onkin mukana luovuutta. (Rissanen 2005, 20–21.) Myös IHIP-määrittely (Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, Perishability) kuvaa palvelun ominaisuuksia aineettomuuden, epäyhtenäisyyden, erottamattomuuden sekä hetkellisyysyden kautta (Järviö & Lehtiö 2017, 198). Järviö ja Lehtiö (2017, 198) kertovat lisäksi Parangon, Laineen ja Suomalain (2006) mallista, jonka mukaan: “palvelu on tekemistä asiakkaalle”.

4.2 Palvelun laatu

Grönroos ja Tillman (2015, 100) toteavat laadun olevan alan kirjallisuuden mukaan mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan ja että laadun parantamiseen ei tule ryhtyä määrittämättä mitä

laatu on, kuinka asiakkaat sen kokevat ja miten laatua voisi edistää. Palvelun laadulla on sekä tekninen että toiminnallinen ulottuvuus. Palvelun tuotantoprosessin lopputuloksen tekninen laatu tarkoittaa asiakkaalle jäävän lopputuloksen laatua. Prosessin toiminnallinen laatu tarkoittaa miten asiakas lopputuloksen saa, eli kuinka asiakas on kokenut prosessin toiminnallisen puolen. Palvelun laatua ei voida erottaa tuotanto- ja toimitusprosessista, vaan kokonaislaatu määräytyy koko prosessista. (Grönroos & Tillman 2015, 101–102, 154.) Korjausrakentamisessa toiminnan laatu on teknistä ja visuaalista laatua vaikeammin mittavaa ja arvioitavaa (Ratu KL-6019 2010, 12).



Kuvio 5. Koettu kokonaislaatu palvelussa (Grönroos & Tillman 2015, 105, muokattu)

Koetun kokonaislaadun mallissa teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi kokonaislaatuun vaikuttavat palvelun käyttäjän odotukset. Kokonaislaatu muodostuu koetun laadun ja odotetun laadun välisestä erosta. Käytännössä jos palveluntarjoaja on lupailut liioja, saattavat asiakkaat kokea laadun heikoksi vaikka laadun taso olisikin hyvä. (Grönroos & Tillman 2015, 106.) Imagon ohella laatuun vaikuttavat mielikuvat, aikaisemmat kokemukset, asenteet sekä tunteet (Rissanen 2005, 214).

Palvelun optimaalinen laatutaso

Kuntaorganisaatioissa toimintaa toteutetaan tietyillä resursseilla, ja optimaalisen laatutason määrittäminen ja toteuttaminen on tärkeää kustannuksia ja tilojen käyttäjiä ajatellen. Grönroos ja Tillman näkevät, että kunnossapitotoiminnan kehittämiseksi oikeaan suuntaan tulee selvittää,

millaisen palvelun asiakkaat eli tilojen käyttäjät kokevat laadukkaaksi. Optimaalisen laatutason määrittäminen kytkeytyy (organisaation) strategiaan sekä asiakkaiden tai tilojen käyttäjien odotuksiin. (Grönroos & Tillman 2015, 141.) Kuntaorganisaatioissa kunnossapitopalveluiden tuottajan suhde palvelun käyttäjiin muodostuu eri tavalla kuin kilpailuilla markkinoilla. Tällä saattaa olla vaikutusta tarjottavan palvelun laatuun. Grönroos ja Tillman (2015) kertovat nyrkkisäännöstä, jonka mukaan asiakkaan odotukset tulisi hieman ylittää. Seurauksena saattaa kuitenkin olla, että asiakas odottaa joka kerta hieman enemmän ja parempaa palvelua. Lopulta ollaan tilanteessa, missä palveluntarjoaja ei pysty enää kannattavasti tai olemassa olevilla resursseilla tarjoamaan tällaista laatua. Grönroos ja Tillman mainitsevat myös hyväksyttävän laadun, jossa palvelun käyttäjälle tarjottava laatu täyttää odotukset, muttei ylitä niitä. Tarjoamalla kilpailuilla markkinoilla tällaista laatua, suhde asiakkaaseen ei välttämättä muodostu pitkäikäiseksi ja asiakas ei jaa kokemuksiaan eteenpäin. (Grönroos & Tillman 2017, 142.) Hekkasen mukaan silloin, kun pyritään mahdollisimman suureen tuottoon, valitaan erilainen strategia palvelun tarjoamiseen kuin tilanteessa, jossa pyritään optimaaliseen käyttäjätyytyväisyyteen. Tarpeet ja toiveet tulee joka tapauksessa tunnistaa, jotta voidaan huolehtia asiakkaan eli tilan käyttäjän tyytyväisyydestä. (Hekkanen 2020, 28–29.)

Laatu rakennushankkeissa

Korjausrakentamisessa yksi tapa ajatella laatua on sen jakaminen osiin. Suunnitteluvaiheen laatu muodostuu tarpeiden mukaisista, määräykset täyttävistä ja toteutuskelpoisista suunnitelmista. Suunnittelussa tulee huomioida jäljellä oleva elinkaari, rakennuksen todellinen kunto sekä tuleva käyttö. Lisäksi rakenteiden ja rakennusten toimivuutta tulee mahdollisuuksien mukaan edistää sekä välttää ylikorjaamista. Tuotantovaiheen laatua ovat suunnitellussa aikataulussa sekä budjetissa pysyvä ja turvallisesti toteutettu laatutavoitteiden mukainen korjaustyö. Asiakaskeskeistä laatua ovat muuan muassa lisä- ja muutostöiden hoitaminen sekä toimiva yhteistyö ja tiedotus koko hankkeen ajan. Alue- ja ympäristörakentamisessa sekä palvelu- ja arvorakennusten korjausten yhteydessä voidaan puhua ympäristökeskeisestä laadusta. Tällöin yhteiskunnalla ja toimintaympäristöllä saattaa olla erinäisiä vaateita ja odotuksia, jotka tulee täyttää laadun saavuttamiseksi. (Ratu KL-6019 2010, 12.) Rakennushankkeen laatuongelmien keskeisiä tekijöitä ovat selvitysten mukaan olleet puutteet tekemisen edellytyksissä tai suunnitelmissa, hyvien käytänteiden tai ohjeiden ohittaminen, toiminnan laatujohtamisen puutteet sekä välinpitämättömyys lopputuloksen laadusta (Pekkanen 2014, 1–2).

Palvelukokemuksen korjauskirjassa (Vuolle & Sillanpää 2015, 12–13) on esitetty ohjeistusta rakennushankkeen asiakas kohtaamisiin erityisesti ongelmatilanteissa. Ohjeistus jakaantuu kuunteluun, oikea-aikaisuuteen, tiedotukseen ja tavoitettavuuteen sekä inhimillisyyteen. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus kertoa näkemyksensä asioista sekä pyrkiä aidosti kuuntelemaan ja ymmärtämään pettymyksen syy. Asiakkaalla saattaa olla myös odotuksia, joita hän ei välttämättä kerro suoraan. Oikea-aikaisuudella viitataan kykyyn reagoida asioihin riittävällä nopeudella ja pysyä sovitussa aikataulussa. Havaituista ongelmista voi myös kertoa etukäteen, eikä vasta sitten kun asiat tulevat ilmi. Ongelmien esiintyessä tulisi kyetä etsimään yhdessä kaikkia tyydyttävä ratkaisu. Tiedotus on tärkeää, jotta asiakkaat pysyvät tietoisina havaituista ongelmista ja esimerkiksi valmistumisen viivästymisestä. Asiakkailla tulee myös olla tavoitettavissa oleva yhteyshenkilö, jos huolia ilmenee. Inhimillisuus koostuu asiakkaan ja organisaation välisestä huomaavaisesta vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutuksen tulee olla kunnioittavaa sekä empaattista, ja lisäksi asiakasta tulee haluta kuunnella sekä nähdä asioiden eteen vaivaa. Aaltonen, Ahonen ja Sahimaa (2020, 164–165) muistuttavat, ettei viestintä ole pelkästään viestinnän asiantuntijoiden tai johdon tehtävä. Heidän mukaansa organisaatiossa jokainen toimii asiakkaita varten.

Palvelun laadunvalvonta

Palveluiden laadunvalvonnan toteuttaminen on haastavaa johtuen palvelun samanaikaisesta tuottamisesta ja kuluttamisesta sekä prosessiluonteesta. Saatetaan mitata vain lopputuloksen teknistä laatua ja se palvelun osuus, jossa asiakas on mukana, saattaa helposti jäädä laadunvalvonnan ulkopuolelle. Vuorovaikutustilanteet asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä vaikuttavat siihen, millainen kokemus palvelusta asiakkaalle muodostuu. Laadunvalvontaa tulisikin tehdä myös siellä missä palvelua tuotetaan vuorovaikutuksessa asiakkaaseen. (Grönroos & Tillman 2015, 80 ja 101.) Myös Rissanen (2005, 20–21) toteaa palvelun laadun valvonnan olevan hankalaa palveluiden ainutkertaisuudesta, katoavaisuudesta sekä elämyksellisyydestä johtuen.

4.3 Palvelu prosessinäkökulmasta

Grönroos ja Tillman (2015, 79) toteavat palveluiden olevan ihmisillä, tiedolla, järjestelmillä tai muilla resursseilla tuotettavia prosesseja, jotka sisältävät eri toimintoja. He nostavatkin palvelujen tärkeimmäksi piirteeksi niiden prosessiluonteen.

Prosessijohtaminen palvelussa

Grönroos ja Tillman (2015, 57) kirjoittavat palveluiden tarjoamisesta kokonaisvaltaisena prosessina, jolloin asiakkaiden on mahdollista saada palvelusta kokonaisarvoa osa-arvojen sijaan. Eri yksiköiden ja osastojen tulee tehdä yhteistyötä eikä keskittyä ainoastaan oman toimintansa optimointiin. Hyvin osaoptimoidut toiminnot eivät takaa, että asiakkaan odotukset täyttyvät ja asiakas saa mielestään laadukasta palvelua. Prosessijohtamisella pyritään palvelukokonaisuuden toimintoketjujen hallintaan niin, että prosessi sisältää vain arvoa tuottavia toimintoja ja että yhteistyö toimii yli osasto- tai muiden rajojen.

Palvelun käyttäjä palveluprosessissa

Palvelun käyttäjät osallistuvat palveluprosessiin ja näin ollen heillä on vaikutusta lopputulokseen ja sen laatuun. Kun palvelun käyttäjien odotetaan toimivan tietyllä tavalla, tulee varmistua että heitä on ohjeistettu ja kannustettu toimimaan tällä tavalla. Jolleivät palvelun käyttäjät tiedä kuinka toimia tietyssä tilanteessa toivotun laadun saavuttamiseksi, saattavat he vahingossa tai tietämättömyyttään vaikuttaa kielteisesti laatuun, sekä tarvita neuvontaa asian hoitamiseksi. (Grönroos & Tillmann 2015, 155 ja 300.)

4.4 Laadun mittaaminen ja varmistaminen

Yleisesti mittaamista voidaan käyttää muun muassa tavoitteiden tarkempaan määrittelyyn, suoritusten arviointiin ja valvomiseen, päätöksenteon tukena, työntekijöiden ohjaamiseen, toiminnan nykytilan arviointiin tai organisaation ulkopuolisten asioiden seuraamiseen.

Palvelutoiminnan mittaamisessa tärkeä osa-alue on toiminnan ja sen laadun mittaaminen. Laadun mittaamisen osa-alueita laatu- ja prosessijohtamisen näkökulmasta katsottuna ovat esimerkiksi nopeus, tehokkuus, asiakastytyväisyys ja kustannustehokkuus. (Järviö & Lehtiö 2017, 258–259.)

Palveluntoimittajan suoriutumisen mittaamisella voidaan ohjata toimittajan omaa toiminnan kehittämistä ja optimointia. Yleisesti voidaan ajatella, että suoriutumisen arvioinnista ja mittaamisesta saadaan sitä enemmän hyötyä, mitä tärkeämpi toimittaja on organisaation palveluntuotannossa. Arviointi ja mittaaminen mahdollistaa yksittäisen hankinnan tai kokonaisuuden johtamisen. Arviointia ja mittaamista voidaan tehdä esimerkiksi seuraamalla

pidemmällä aikavälillä suoritusten paranemista. (Suomen julkisten hankintojen tilannekuva 2020, 31 ja 34.)

(Korjaus)rakennushankkeissa laatua voidaan mitata muun muassa seuraavasti: (Ratu KL-6019 2010, 12).

- Palautekyselyillä
- Asiakastyytyväisyysmittauksilla
- Lopputarkastuksessa havaittujen virheiden määrällä
- Työmaakohtaisilla etukäteen asetettavilla laatumittareilla
- TR-mittauksilla (työturvallisuus)
- YTR-mittauksilla (työmaan ympäristö, siisteys ja järjestys)
- Työnaikaiset virheet ja laatupoikkeamat
- Takuutöiden kustannusten seuranta

Kiinteistön ylläpidon laadun mittaaminen on haastavaa. Laatu ei painotu rakentamisen tapaan normeihin ja standarteihin, vaan laatu muodostuu hyvin laadituista sopimuksista, osapuolten keskinäisestä luottamuksesta ja yhteistyöstä sekä toimiviksi muodustuneista käytännöistä.

(Hekkanen 2020, 44.)

Julkisten palveluiden tuotteet tai palvelut eivät kilpaile avoimilla markkinoilla, josta johtuen hinta ja palvelun laatu eivät välttämättä korreloi keskenään. Pelkkien tuotosten laadun tarkastelu ei aina ole tarkoituksenmukaista, vaan voi olla järkevämpää tarkastella toiminnan vaikutuksia.

Vaikuttavuudella tarkoitetaan palveluiden avulla aikaan saatuja muutoksia asiakkaiden eri tilanteissa. (Tuloksellisuus 2018). Toisen määritelmän mukaan vaikuttavuudella tarkoitetaan yhteiskunnan, sidosryhmien, ympäristön tai organisaation oman toiminnan muutoksia, jotka on saavutettu palvelutoiminnan tai sen tuloksien vaikutuksesta. Tarkemmin nämä muutokset kuvaavat sitä, missä määrin palvelutoiminta on edistänyt palvelujen tavoitteiden saavuttamista. Vaikuttavuus käsitteenä painottaa toimintaa ja sen vaikutuksia, sekä saavutettuja muutoksia. Kunnossapidossa vaikuttavuutta voisi olla esimerkiksi kunnossapitotoiminnan laadun vaikutus käyttövarmuuteen. (Järviö & Lehtiö 2017, 256.)

Kunnossapidon operatiivisen toiminnan laatua voidaan mitata eri tavoilla. Palvelutoiminnan aikaperusteiset mittarit ovat yksi tapa, mutta ne eivät aina ole luotettavia tai helppoja käyttää. Työvaiheiden suoritusajat saattavat unohtua kirjata oikeaan aikaan, tai työtä suorittaessa saattaa

joutua hoitamaan myös muita töitä esimerkiksi puhelimen välityksellä. Aikaperusteisen mittaamisen sijaan voidaan käyttää toiminnan määräperusteisia laadun mittareita. Näitä mittareita ovat esimerkiksi vikailmoitusten sovitun mukainen hoitaminen ja prosessia viivyttävät resurssipuutteet. (Järviö & Lehtiö 2017, 262–263.)

Julkisen sektorin balansoitu tulosmittaristo

Lumijärven ja Jylhäsaaren (2000) esittämä balansoitu tulosmittaristo perustuu organisaation strategiseen suunnitteluun, pitkän tähtäimen visioon sekä strategisten tavoitteiden selkiyttämiseen. Mittaristo huomioi toimintaa taloudellisesta ja asiakasnäkökulmista sekä prosessien ja henkilöstön näkökulmista. Balansoitua tulosmittaristoa on havainnollistettu kuviossa 6.



Kuvio 6. Julkisen sektorin balansoitu tulosmittaristo (Lumijärvi & Jylhäsaari 2000, 240, muokattu)

Palvelun tulee olla laadultaan hyvää, mutta myös vastata asiakkaan objektiivisiin tarpeisiin. Palveluiden oikeudenmukaisuuden toteutuminen on tärkeää ja asiakkaita tulee osallistaa palvelujen kehittämiseen. Myös tehokkuutta ja sujuvuutta on mahdollista mitata, ja näin saadaan

tietoa prosessien hallittavuudesta ja suunnittelun tasosta. Palvelutasoa voidaan mitata riittävyyden, kohdentavuuden ja vaikuttavuuden kautta. (Lumijärvi & Jylhäsaari 2000, 239.)

Balansoitu tulostittaristo auttaa kehittämään toimintaa tasapainoisesti huomioimalla taloudellisuuden, laadun, henkilöstön sekä asiakkaiden tarpeet. Mittaroitavat asiat vaikuttavat keskenään toisiinsa ja vaikutussuhteita voi olla tarpeen selkeyttää erikseen. Mittaroiteja tarvitaan avuksi myös silloin, kun laatutekijöihin sitoutuneen organisaation toimintaa halutaan arvioida paremmin kuin pelkkien tilinpidon tietojen avulla. (Lumijärvi & Jylhäsaari 2000, 239–241).

Laadun varmistaminen

Rakennusurakan yleisissä sopimusehdoissa (YSE 1998) vaaditaan urakoitsijaa noudattamaan sopimusasiakirjojen mukaista laadunvarmistusta sekä toimimaan niin, että sopimuksen mukaisiin laatuavoitteisiin päästään (RT 16-10660 1998, 5). Korjausrakennushankkeessa kaikkia laatuasioita ei voida etukäteen suunnitella tarkasti vaan ne tarkentuvat työn edetessä. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi vasta purkutöiden jälkeen paljastuvien rakenteiden kunto sekä toiminta työmaa-alueella. (Ratu KL-6019 2010, 13.)

Laatujohtaminen on tavoitteellista toimintaa, jossa laatujohtamisen keinoin pyritään asetettuihin päämääriin. Kiinteistönpidon laatujohtamisella pyritään asiakkaan mahdollisimman myönteiseen kokemukseen kiinteistönpidosta. (Hekkanen 2020, 44.) Rakennushankkeissa laatujohtamisen avulla vähennetään poikkeamia laadussa, sekä pyritään hyvään laatuun toiminnassa ja valmiissa rakennuksessa (Ahonen, Ali-Yrkkö, Avela, Junnonen, Kulvik, Kuusi, Mäkäräinen & Puhto 2020, 149).

4.5 Laadun kehittäminen ja tuottavuus

Palveluiden laadun (asiakaslähtöisessä) kehittämisessä tulee ottaa huomioon kuusi eri osa-alueita, joita ovat strategia, kulttuuri, mittarit, prosessit, toiminta sekä työkalut. Asiakaskeskeisyys ja ymmärrys asiakkaisiin tulisi lähtetä strategian tasolta, jolloin se muodostaa kehittämisen kulmakiven. Organisaation kulttuurin kehittämismyönteinen ilmapiiri sekä järjestelmällinen toiminta ja riittävät resurssit auttavat tulosten saavuttamisessa. Toiminnan kehittymisen tueksi tarvitaan mittareita sekä niistä kertyvän tiedon anylointia ja hyödyntämistä. Tärkeitä ovat myös

toimivat prosessit, asiakkaiden toiminnan ymmärtäminen, asiakkaiden osallistaminen sekä uusien työkalujen ja toimintamallien kokeilut. (Rajahonka & Villman 2021, 18–19.)

Laadun kehittäminen tulee ymmärtää jatkuvana prosessina, jota organisaation johdon tulee strategisilla linjauksilla tukea. Laadun merkitys toiminnassa sekä laadun parantamiskeinot tulee tuoda ymmärrettävästi jokaisen organisaation jäsenen tietoisuuteen. Irralliset ohjelmat laadun kehittämiseksi eivät pidemmällä tähtäimellä yleensä tuota toivottua tulosta, vaan laadun kehittämistä tulee pitää jatkuvasti yllä. (Grönroos & Tillman 2015, 141.) Kuntaorganisaatiossa palvelun laadun kehittäminen edellyttää jollain tasolla niin kulttuurin muutosta kuin ajattelutapojenkin muutosta. Muutoksien toteuttaminen pikkuhiljaa, vaiheittain eteneminen sekä osittain vanhan ja tutun säilyttäminen tuottavat luultavammin parempia tuloksia kuin eteneminen liian nopeasti. (Grönroos & Tillman 2015, 485 ja 493.)

Palvelun laatua ja tuottavuutta on mahdollista nostaa samanaikaisesti. Tämä vaatii kuitenkin sen, että ymmärtää läpikotaisin, mistä palvelun käyttäjien hyväksi kokema laatu koostuu, sekä millainen organisaation kokonaisprosessi palvelun tuottamiseksi tällä hetkellä on. Työntekijöiden teknisten taitojen nostaminen sekä asiakashenkisyys, organisaation sisäiset arvot ja osallistumista tukevat järjestelmät ovat esimerkkejä tavoista, joilla on mahdollista saada aikaan parempaa palvelua sekä korkeampi tuottavuus. Laadukkaan palvelun aikaansaamiseksi työntekijöiden tulisi tehdä työ ensimmäisellä kerralla oikein, jolloin vältytään myös kustannuksia vaativilta korjauksilta. Hyvin palveleva, ystävällinen asiakaspalvelija vaikuttaa positiivisesti palvelun toiminnalliseen laatuun, sekä vähentää toiminnallaan reklamaatioiden ja valitusten määrää sekä näistä koituvia kustannuksia. Palvelun tuottavuuteen organisaatiossa voidaan vaikuttaa myös arvoilla, joilla tuetaan hyvää palvelua ja tuodaan resurssien optimoitu käyttö henkilökunnan tietoisuuteen. Sähköiset järjestelmät mahdollistavat palvelun tarjoamisen vähemmillä resursseilla ja laadukkaammin. Näiden käytössä tulee kuitenkin huomioida, että järjestelmät ovat helppokäyttöisiä ja ymmärrettäviä kaikille osapuolille. (Grönroos & Tillman 2015, 297–299.) Kunnossapitotoiminnassa yhtenä tehokkuuden perusehtona voidaan pitää toimivaa ja tehokasta työtilauskäytäntöä (Järvinen & Lehtiö 2017, 145).

Laatu vs. kustannukset

Grönroosin ja Tillmanin (2015, 176) mukaan laadun parantaminen voidaan nähdä keinona päästä eroon tarpeettomista kustannuksista, kuten virheiden korjaamisesta sekä tehtävien uudelleen tekemisestä. Silen (1998, 63) painottaa asioiden tekemistä kerralla oikein. Työajasta merkittävä osa saattaa kuluu kadoksissa olevien asioiden etsimiseen, puutteellisten tietojen selvittelyyn, huolimattomuusvirheiden paikkailuun tai laatupoikkeamien selvittelyyn asiakkaille (Silen 1998, 63). Sekä Silen:n että Grönroosin ja Tillmanin mukaan laadun puute maksaa ja yleensä laadun nosto laskee kokonaiskustannuksia.

Laatukustannukset voidaan jakaa kolmeen osaan; laatuvirheiden ennaltaehkäisykustannuksiin, laaduntarkastuskustannuksiin ja laatuvirhekustannuksiin. Laatuvirheiden ennaltaehkäisykustannuksiin sisältyvät muun muassa huono tiedonkulku, epätarkoituksenmukainen henkilöstön koulutus sekä raskas ja epätarkoituksenmukainen laatujärjestelmä. Laaduntarkastuskustannuksia aiheutuu esimerkiksi päällekkäisistä asioiden oikeellisuuden tarkasteluista sekä yhteistyökumppaneiden laadun epätarkoituksenmukaisesta arvioinnista. Laatuvirhekustannuksia syntyy virheiden korjauksesta, asiakasreklamaatioiden selvittelystä, luottamuksen tai maineen menettämisestä tai jopa sopimuksen purkamisesta. (Silen 1998, 63–64.)

5 Kiinteistöjen kunnossapito ja laatu

Tässä luvussa käsitellään kunnossapitoa sekä kunnossapidon laadun muodostumista yleisellä tasolla. Lisäksi esitetään miksi laadukas kunnossapito edellyttää yhteistoimintaa niin yksiköiden sisällä, kuin yli yksikkö- ja organisaatiorajojen. Lopuksi kerrotaan palvelusopimusten johtamisesta ja tavoitteista.

5.1 Kunnossapidon määrittely ja strategiset tavoitteet

John Morbray, luotettavuuskeskeisen kunnossapidon kehittäjä (Reliability Centered Maintenance), määrittelee kunnossapidon olevan tuotantovälineiden toiminnan varmistamista koko näiden elinkaaren ajan sekä käyttäjien, omistajien ja yhteiskunnan tyytyväisyyden varmistamista. Tuotantovälineiden vikaantumista ja sen seurauksia tulee hallita tähän kaikkein parhaiten

soveltuvimmilla kunnossapidon menetelmillä, sekä lisäksi kunnossapidolle tulee olla sidosryhmien aktiivinen tuki. (Järviö & Lehtiö 2017, 19.)

SFS-standardin mukaan kunnossapidon tarkoitus on ylläpitää tai palauttaa kohteen kyky suoriutua vaadituista toiminnoista. Kunnossapitoon sisältyy teknisiä, hallinnollisia ja liikkeenjohdollisia toimenpiteitä. Tarkemmin teknisillä toimenpiteillä tarkoitetaan esimerkiksi kohteen tilan havainnointia ja korjauksia. (SFS-EN 13306:2017, 5.)

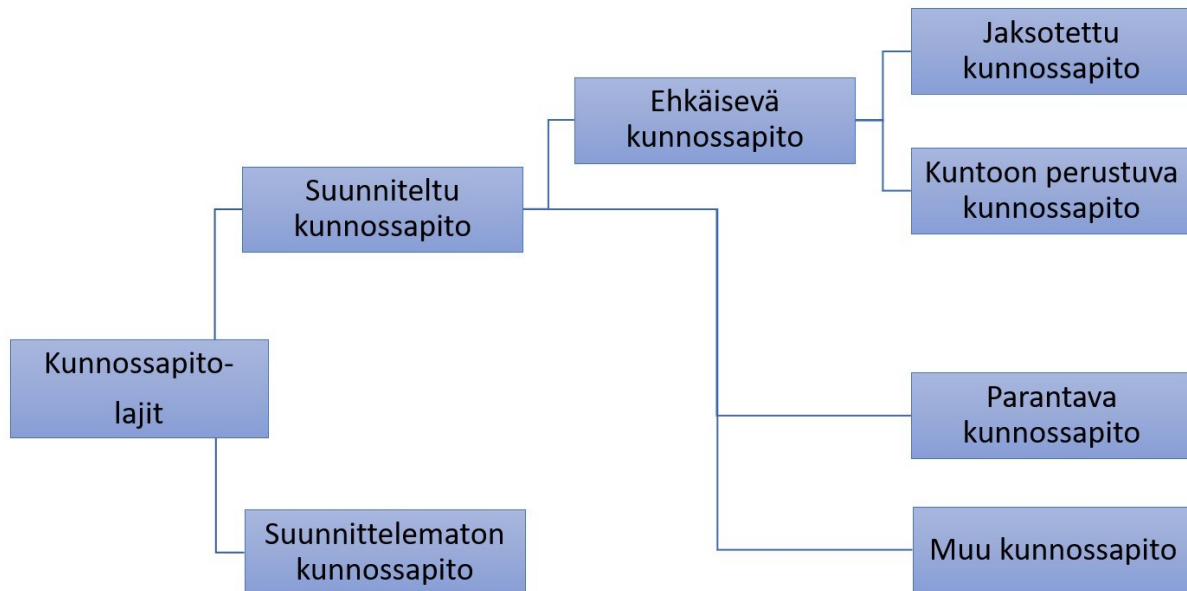
Kunnossapito on palvelua

Viimeisimmät määritelmät palvelusta nostavat esille ajatuksen, jonka mukaan yritys- ja yhteiskunnallinen toiminta on lähtökohtaisesti aina palvelua asiakkaalle. Kunnossapito on palvelua, jossa tärkeitä tekijöitä asennustaitojen ja laitetuntemuksen lisäksi ovat kommunikaatio- ja vuorovaikutustaidot sekä henkilöiden, tilojen ja toimintatapojen tuntemus eli paikallistuntemus. Koska palvelutoimintaan liittyy esimerkiksi asiakastyytyväisyys ja luotettavuus, on kunnossapitoa tarpeen tarkastella myös palvelun näkökulmasta eikä pelkästään laitteiden tai tilojen toiminnan näkökulmasta. (Järviö & Lehtiö 2017, 198–199.) Myös Hekkanen (2020, 44) korostaa ihmisläheistä otetta työhön läpi organisaation. Hekkanen näkee jopa mahdollisuuden siihen, että osaava ja ystävällinen kiinteistöhoitaja tai siivoustyöntekijä voisivat paikata rakennuksen laadullisia puutteita. Hekkasen (2020, 43) mukaan kiinteistönpidon laatu on jotain koettua tai inhimillistä, ei niinkään teknisiin ominaisuuksiin perustuvaa. Hekkanen korostaakin asiakaspalvelun merkitystä kiinteistönpidossa, jolloin on mahdollista saada aikaiseksi positiivinen asiakaskokemus, vaikka rakennuksessa olisi paljon teknisiä laatuvirheitä.

Kunnossapidon johdon tehtävänä on strateginen ohjaus. Strategian laatimisessa tulisi tavoitella kohteen käytettävyyden varmistamista suunniteltuun toimintaan optimaalisin kustannuksin. Kunnossapidon strategiassa tulee huomioida kunnossapidon ympäristövaikutukset, sekä suoraan kohteeseen liittyvät asiat, kuten tilojen käyttäjät ja tilojen turvallisen käytön varmistaminen. Kunnossapidon strategisena tavoitteena tulisi olla myös kohteen kestävyuden ylläpitäminen sekä palvelun laadun ylläpitäminen kustannukset huomioon ottaen. (SFS-EN 13306:2017, 4.) Yleisellä tasolla kuntien hankintayksiköiden on toimittava ympäristöystävällisten ratkaisujen käyttöönoton suunnannäyttäjinä sekä edistettävä julkisten hankintojen kautta sosiaalisten ja kestävän kehityksen tavoitteiden toteutumista (Suomen julkisten hankintojen tilannekuva 2020, 111).

5.2 Kunnossapitolajit

Kunnossapitotoimenpiteet jakaantuvat PSK 6021 standardin mukaan suunniteltuihin ja suunnittelemattomiin toimenpiteisiin sekä aikataulutettuihin ja aikatauluttamattomiin toimenpiteisiin. Kuviossa 7 on esitetty kunnossapitolajien luokittelu. Suunniteltu kunnossapito on etukäteen suunniteltu ja aikataulutettu, kun taas suunnittelematon korjaus suoritetaan heti tai lyhyellä viiveessä ilman kattavaa suunnittelua. Standardissa todetaan muidenkin yhdistelmien kuitenkin olevan todellisuudessa mahdollisia. (PSK 6201:2022, 41.)



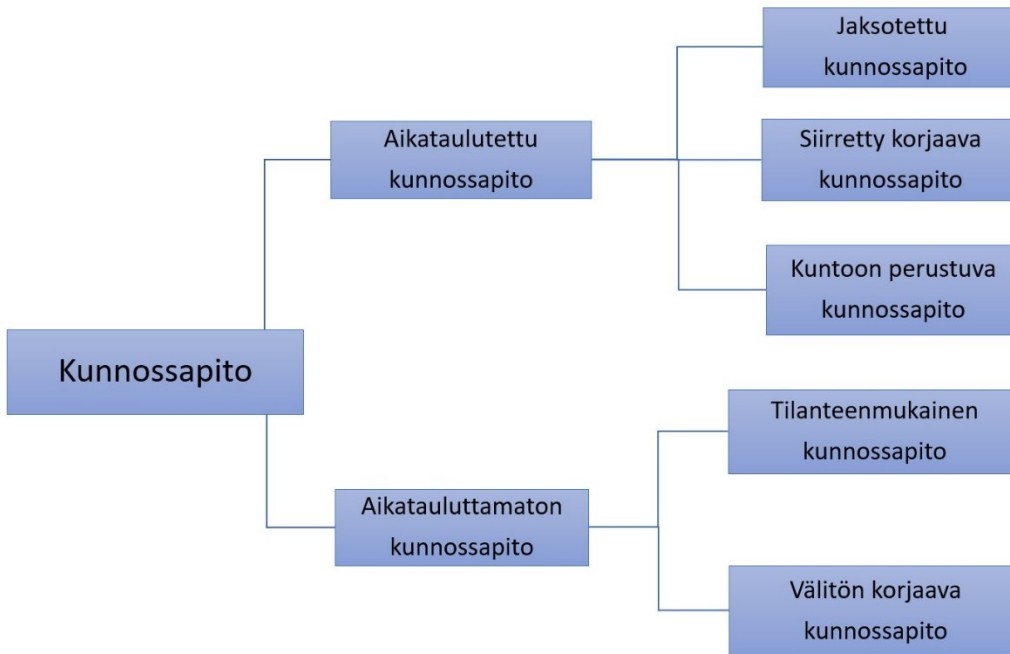
Kuvio 7. Kunnossapitolajien luokittelu (PSK 6201:2022, 40, muokattu)

Luokittelussa ehkäisevä kunnossapito jakaantuu jaksotettuun kunnossapitoon sekä kuntoon perustuvaan kunnossapitoon. Jaksotettua kunnossapitoa toteutetaan tiettyjen aikajaksojen tai käyttömäärän mukaisesti pyrkimyksenä vikaantumisen estäminen. Jaksotetun kunnossapidon toimenpidetyyppejä ovat määräaikaishuollot ja määräaikaisvaihdot. Kuntoon perustuvan kunnossapidon toimenpiteet suoritetaan tehdyn tarkkailun pohjalta ennen vikaantumista. Tavoitteena kuntoon perustuvalla kunnossapidolla on suunnittelemattomien korjausten siirtäminen suunnitelluiksi kuntoon perustuviksi korjauksiksi. Kuntoon perustuva kunnossapito voi olla ennustavaa tai ei-ennustavaa. (PSK 6201:2022, 29–32 ja 40.)

Suunniteltua kunnossapitoa ovat myös parantava kunnossapito sekä muu kunnossapito. Parantavan kunnossapidon tavoitteena on kohteen toimintavarmuuden, kunnossapidettävyyden tai henkilö-/ympäristöturvallisuuden parantaminen. Toimintavarmuuden tai kunnossapidettävyyden parantaminen voi kytkeytyä myös kunnossapidon kustannusoptimointiin. Parantavan kunnossapidon toimenpidetyyppejä ovat muun muassa kunnossapitosuunnitelman päivitys, käyttövarmuuden analytiikka sekä parannusinvestointi. Muun kunnossapidon toimenpidetyyppejä ovat esimerkiksi siisteyttä ylläpitävä toimenpide sekä johtaminen, kehitys, suunnittelu ja tiedonhallinta. (PSK 6201:2022, 32–33 ja 40.)

Suunnittelematon kunnossapito on korjaavaa kunnossapitoa, joka jakaantuu välittömiin korjauksiin, lyhyen viiveen siirrettyihin korjauksiin ja kuntoon perustuviin suunnittelemattomiin korjauksiin. Tavoitteena on kohteen palauttaminen vian havaitsemisen jälkeen vaaditun toiminnon mukaiseen tilaan. Välittömät korjaukset suoritetaan nopeasti toimintakunnon palauttamiseksi tai vian aiheuttamien seurauksien saattamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Lyhyen viiveen siirretyt korjaukset suoritetaan viivästettynä, organisaation tai kohteen tilan sen salliessa. Kuntoon perustuva suunnittelematon kunnossapitotoimenpide suoritetaan siirrettynä ennen vikaantumista, mutta ei kuitenkaan suunnitellun tuotantokatkoksen aikana. (PSK 6201:2022, 27–29 ja 40.)

Kuviossa 8 on esitetty kunnossapidon jako aikataulutettuun ja aikatauluttamattomaan kunnossapitoon SFS-standardin mukaisesti. Jaksotettu kunnossapito on ehkäisevää kunnossapitoa ilman havainto viasta, kun taas kuntoon perustuva kunnossapito on ehkäisevää kunnossapitoa, joka perustuu vian havaitsemiseen. Siirretty korjaava kunnossapito tarkoittaa havaitun vian korjaamista viivästetysti, kuitenkin sallituissa puitteissa. Tilanteenmukainen kunnossapito voidaan suorittaa ennen vikaantumista ehkäisevänä kunnossapitona tai siirrettynä korjaavana kunnossapitona. Välitön korjaava kunnossapito suoritetaan heti vian havaitsemisen jälkeen. (SFS-EN 13306:2017, 23.)

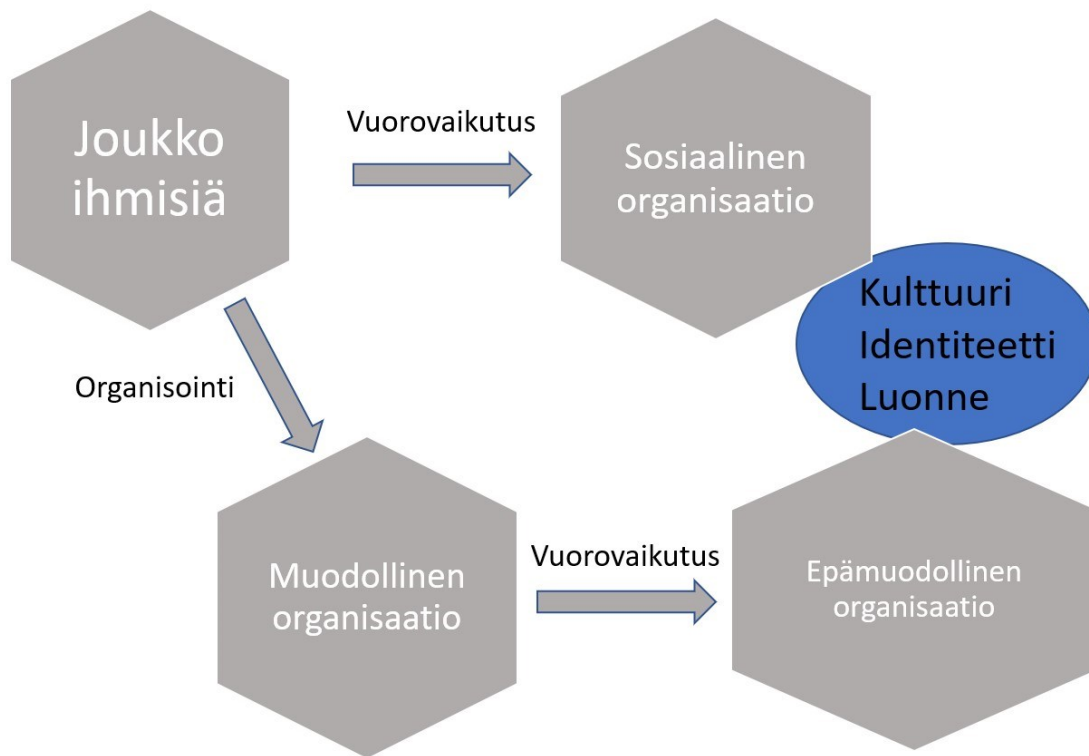


Kuvio 8. Aikataulutettu ja aikatauluttamaton kunnossapito (SFS-EN 13306:2017, 23, muokattu)

Sekä kuviossa 7 että kuviossa 8 esitetty jako perustuu aikataulutettuun ja aikatauluttamattomaan kunnossapitoon, sillä kuvion 7 mukainen suunnittelematon kunnossapito on käytännössä aikatauluttamatonta. Kuviossa 8 esitetyn tilanteenmukaisen kunnossapidon toimia voidaan suorittaa siirrettynä korjaavana kunnossapitona, jolloin kunnossapitotoimet ovatkin aikataulutettuja. Samoin kuviossa 7 esitetyn kuntoon perustuvan kunnossapidon tavoitteena on suunnittelemattomien korjausten siirtäminen suunnitelluiksi ja aikataulutetuiksi korjauksiksi.

5.3 Toiminta osana kuntaorganisaatiota

Organisaatio koostuu ihmisistä, jotka ovat järjestäytyneet sosiaalisesti yksiköksi. Ominaista on, että organisaatiot ovat olemassa tiettyä tarkoitusta varten ja ettei organisaation toiminta ole riippuvaista sen alunperin muodostaneista ihmisistä. Organisaation toiminnassa yksilö on osa kokonaisuutta, ja näin ollen yksilön toimet vaikuttavat suurempaan ryhmään ja päinvastoin. (Järviö & Lehtiö 2017, 212.) Organisaatioon liittyviä käsitteitä ovat muun muassa muodollinen ja epämuodollinen organisaatio sekä sosiaalinen organisaatio (Järviö & Lehtiö 2017, 213). Käsitteiden liittymäpintoja on kuvattu kuviossa 9.



Kuvio 9. Organisaation eri käsitteiden liittymäpinnat (Järviö & Lehtiö 2017, 213, muokattu)

Muodollinen organisaatio perustetaan suunnitellusti toteuttamaan ennalta määriteltyä päämäärää ja organisaation sisällä tehdään työnjakoa, jolla päästään asetettuihin tavoitteisiin, sekä luodaan yhteiset säännöt toiminnalle. Status ja raportointisuhteet määräytyvät organisatorisen aseman perusteella. Muodollisessa organisaatiossa ihmisten toimintaa tapahtuu myös suunnittelemattomasti ja organisaation jäsenten sosiaaliset suhteet eivät voi olla täysin säädeltyjä virallisesta toimintamallista huolimatta. Muodollisen organisaation toiminnalle ominaisena voidaan pitää sitä, että ihmisten välinen työskentely ei ole niin tiivistä yksiköiden välillä kuin mitä se on yksikön sisällä. Yksiköiden väliseen vuorovaikutukseen ja viestintään tulisikin kiinnittää huomiota. (Järviö & Lehtiö 2017, 214–215.)

Epämuodollinen organisaatio syntyy muodolliseen organisaation aina ihmisten kehittäessä työskennellessään sosiaalisia suhteita, käytäntöjä ja arvoja. Käytännön työssä ongelmia ratkotaan usein käyttäen tapauskohtaista harkintaa ja näin syntyy virallisten ohjeiden ulkopuolisia kirjoittamattomia sääntöjä ja tapoja toimia. Organisaatioihin syntyy suhteiden verkostoja ja ihmisten epävirallinen asema tai status epämuodollisessa organisaatiossa muodostuu

henkilökohtaisten kykyjen ja ominaisuuksien mukaan. Kunnossapidon toteuttamista ohjaavat niin organisaation muodollinen rakenne kuin syntyneet epämuodolliset sekä sosiaaliset rakenteet. Hyvät suhteet kunnossapidon toteuttajiin yleensä luovat hyvän yhteistyöpohjan, kun taas ristiriidat ihmisten välillä heikentävät yhteistyötä ja tuloksia. (Järviö & Lehtiö 2017, 215.) Myös Järviö ja Lehtiö arvioivat, että kunnossapitotoiminnassa eteen tulevia tilanteita ei voida kovinkaan tarkasti ennustaa. Käytännössä organisaatioiden viralliset ohjeet sallivat tapauskohtaisen harkinnan ja organisaatioihin syntyykin usein kirjoittamattomia sääntöjä, joiden mukaan toimitaan. (Järviö & Lehtiö 2017, 215.)

Sosiaalinen organisaatio liittyy ihmisten käyttäytymiseen sosiaalisissa tilanteissa. Sosiaaliset suhteet kehittyvät vuorovaikutuksen toistuvuuden ja keston, sekä esimerkiksi keskinäisen vetovoiman, kunnioituksen ja osapuolten mieltymyksen perusteella. Vuorovaikutuksen jatkuessa kehittyvät erilaisia toiminnan normeja, tavoitteita ja odotuksia. Yhteisistä arvoista, merkityksistä ja ymmärryksestä syntyy sosiaalisen organisaation kulttuuri sekä identiteetti, jonka pohjalta määrittyy yksilön ammatti-identiteetti. Organisaation luonteesta puhuttaessa tarkoitetaan organisaatiolle kehittynyttä tapaa toimia eri tilanteissa. (Järviö & Lehtiö 2017, 213–214.)

Työyhteisön muodostavaa organisaatiota voidaan tarkastella kompleksisena ja avoimena sosiaalisena systeeminä, joka muodostuu tekojaan pohtivista ja luovista, myös henkilökohtaisia päämääriä kohden etenevistä yksilöistä. Jokaisella organisaation jäsenellä on vaikutusta organisaation toiminnan tulokseen eikä kenenkään roolia toiminnan muutoksessa, onnistumisessa tai epäonnistumisessa voi tarkastella tarkastelematta kokonaisuutta. Jollei työyhteisössä ole selkeitä yhteisiä toimintamalleja, saattaa esiintyä epäselvyyksiä sekä häiriöitä toiminnassa. (Järviö & Lehtiö 2017, 216.) Myös Aaltonen, Ahonen ja Sahimaa (2020, 164–165) uskovat selkeiden tavoitteiden ja toimintatapojen sekä yhteisen näkemyksen tekemisestä olevan tärkeitä organisaation toiminnalle. Lisäksi he korostavat vuorovaikutuksen tärkeyttä organisaation kaikkien osien välillä, myös asiakkaiden ja sidosryhmien suuntaan.

Organisaation arvot ja kulttuuri

Arvot kuvastavat organisaation ajattelumaailmaa sekä sen suuntaa, ja Aaltonen ja muut (2020, 268) kuvaavatkin arvojen olevan ”kulttuurin ydin”. Palveluorganisaatiossa laadunvalvonta on haastavaa ja organisaatiolla tulisikin olla arvoja, jotka painottuvat laatuun sekä asiakas- ja

palvelukeskeisyyteen. Näin organisaation johto mahdollistaa kulttuurin, joka edistää hyvää ja laadukasta palvelua. (Grönroos & Tillman 2015, 481.)

Kulttuurin merkitys on suuri kaiken tyyppisissä organisaatioissa. Vaikkakin kulttuuri on vaikeasti määriteltävä ja tutkittava, siihen on kuitenkin mahdollista vaikuttaa. Tämä vaatii kuitenkin toimimista yhdessä tavoitteellisesti päämäärän saavuttamiseksi. (Aaltonen ym. 2020, 314.)

Kiinteistöstrategia ja salkutus toiminnan tukena

Kiinteistöstrategia olisi hyvä laatia jo rakennuksen suunnitteluvaiheessa, mutta sen voi yhtä hyvin laatia myös olevassa olevaan rakennukseen. Vanhoissa rakennuksissa strategian laadinnan pohjaksi tarvitaan tiedot rakennuksen nykytilasta. Strategiassa visioidaan rakennuksen tulevaisuutta pitkällä kymmenien vuosien aikajänteellä. Visioinnin aikajänteenä tulisi käyttää rakennuksen suunnitellun elinkaaren mittaa, ja päivitys tulisi tehdä tarpeen mukaan tai esimerkiksi viiden vuoden välein. Strategiassa esitetään tavoitteet ja suunnitelmat vision toteuttamiseksi. (Myyryläinen 2019, 15–16.)

Kiinteistöstrategian tulee palvella organisaation ja kohteen tarpeita. Organisaation tulisi tehdä päätös strategian noudattamisesta sekä varmistaa, että ajantasainen kiinteistöstrategia on kaikkien sitä tarvitsevien käytettävissä. Kiinteistöstrategiasta voidaan käyttää myös nimiä toimintasuunnitelma, tavoiteohjelma tai kehityssuunta. (Myyryläinen 2019, 16–17.) Myyryläisen (2019, 18) mukaan kuntien (ja valtion) omistamissa kiinteistöissä strategisen suunnittelun ongelmana ovat olleet poliittisista päätöksistä johtuva epävarmuus korjausten rahoitukseen. Kiinteistöstrategian puuttuminen tai puutteet laadinnassa saattavat aiheuttaa korjauksiin liittyvien ajoitusten ongelmia, energiatehokkuustoimenpiteiden huomiotta jättämistä, kiinteistön arvon laskua, käyttämisen laadun laskua tai ylläpitokustannusten nousua (Myyryläinen 2019, 22).

Kiinteistöstrategian lisäksi kunnissa voidaan käyttää kiinteistöjen salkutusta. Omaisuus luokitellaan 3–6 salkkuun tulevien käyttötarpeiden mukaisesti. Salkutuksen toteutustavan määrittää kunta tarpeensa mukaiseksi. Yksi lähestymistapa salkutukseen on rakennuksen käyttötarpeen ja kunnan yhdistäminen salkutusprosessissa kuvion 10 mukaisesti. (Korhonen & Niemi 2016, 35.)



Kuvio 10. Salkutuksen nelikenttä (Korhonen ja Niemi 2016, 35, muokattu)

Rakennuskanta jakaantuu analysoinnin tuloksena neljään osaan. Kohdan 1 rakennukset ovat pidettäviä ja soveltuvat sellaisenaan palveluntuotantoon. Kohdan 2 rakennukset ovat pidettäviä rakennuksia, joita tulee kehitetään. Rakennukset vaativat korjausta palveluntuotantoa varten. Kohdan 3 rakennukset ovat kiinteistökehityskohteita, jotka myydään sellaisenaan, tai korjataan ja myydään. Kohdan 4 rakennuksista luovutaan myynnin tai purun kautta. Salkutusta voidaan käyttää rakennusten ylläpidon tason määrittelyn pohjana. Näin varmistetaan resurssien kohdentaminen oikein ja kannattavasti sekä mahdollistetaan pidettävien rakennusten osalta ennakoiva kunnossapito. Yleisesti kunnan tulisi tuntea rakennuskantansa määrä, kunto, arvo ja käyttötarpeet, jotta pitkäjänteinen ja tulokellinen kiinteistöpito mahdollistuu. (Korhonen & Niemi 2016, 36.)

Yhteistyö kunnossapidossa

Kunnossapidon palvelukokonaisuudessa toimiva yhteistyö ja eri ammattiryhmien arvostus on tärkeää. Yleisesti katsoen prosessikokonaisuudessa eri työvaiheet ovat yhtä tärkeitä prosessin etenemisen kannalta ja prosessin voidaan ajatella olevan sen tasoinen kuin sen heikoin osa on. Usein joitain toimintoja kunnossapitoprosessista on ulkoistettu, jolloin ulkoistamiseen liittyvien palvelusopimuksien laatu vaikuttaa toteutusvaiheessa kunnossapitotoiminnan laatuun. (Järviö & Lehtiö 2017, 210.) Kunnossapidon tulee tehdä yhteistyötä myös uudisrakennushankkeista vastaavien kanssa. Uudishankkeissa ongelmana voidaan jossain määrin nähdä ylläpitovaiheen sivuuttaminen ja suunnittelematta jättäminen hankkeen aikana (Hekkanen 2020, 99).

5.4 Palvelusopimuksien johtaminen ja tavoitteet

Ammattimainen sopimuksien johtaminen edesauttaa hyvän laadun saavuttamista sopimuskauden aikana. Hankintoja tulisi johtaa koko palveluketju huomioiden. Sopimuksia tulee hallita niin, ettei tilaajalle aiheudu oikeudenmenetyksiä ja niin, että asiakkaita palvellaan virheettömästi sopimuksen mukaisesti. Hankintasopimukset liitteineen tulee olla kaikkien sitä tarvitsevien helposti saatavilla. Tämä on tärkeää, jotta vältetään sopimusrikkomuksilta, sekä maksamasta turhaan sopimukseen kuuluvista tuotteista tai palveluista. (Suomen julkisten hankintojen tilannekuva 2020, 31.)

Tiivis yhteistyö ja toimittajasuhteiden jatkuva kehittäminen on tärkeää, jotta mahdollistetaan laadukas palvelu ja innovointi. Yhteistyön syventäminen edellyttää viestintä- ja yhteistyötaitoja, sekä niiden kehittämistä. Tiivis yhteistyö mahdollistaa paremmin myös palvelun loppuasiakkaan näkökulman huomioimisen. Toimintatapojen tulee olla uskottavia ja ammattimaisia, jotta kumppanuuksien luominen toimittajien kanssa on mahdollista. (Suomen julkisten hankintojen tilannekuva 2020, 31.)

Julkisen puolen ulkoistettujen palveluiden hankinnassa ei ole aina onnistuttu, varsinkaan laadun näkökulmasta katsottuna. Ulkoistuksen onnistumiseen vaikuttavat muun muassa selkeä tavoitteiden määrittely, kattava valmistelu, sopimusosaaminen sekä tarjoajien vähäinen määrä erityisesti pienillä paikkakunnilla. Sopimuksen rajapinnat tulee määritellä tarkkaan ja sopimuksesta tulee poistaa mahdolliset tulkinnanvaraisuudet. Lisäksi tulee osata muuttaa määritellyt tavoitteet sopimusehdoiksi. (Lehikoinen & Töyrylä 2013, 41.)

Organisaation strategisten linjausten ja ulkoistuksen tavoitteiden tulee kohdata. Tavoitteita on hyvä pohtia eri lähestymiskulmista. Voidaan asettaa esimerkiksi kustannustavoitteita, laadullisia tavoitteita, osaamiseen tai henkilöstöön liittyviä tavoitteita sekä strategisia tavoitteita. Tavoitteet toimivat palvelusopimuksien määrittämisen pohjana sekä ovat palveluiden johtamisen tärkeä osa, sillä tavoitteiden toteutumista seurataan jatkuvasti. Palvelusopimusta laadittaessa on tärkeä asettaa myös laadullisia tavoitteita. Esimerkiksi huollon tavoitteena voisi olla käytettävyyden tai asiakastyytyväisyyden maksimointi pelkän vian korjaamisen sijaan. (Lehikoinen ja Töyrylä 2013, 57–58.)

6 Tutkimuksen toteutus

6.1 Kysely kiinteistöjen käyttäjille

Osana tutkimustyötä toteutettiin kyselytutkimus Mikkelin kaupungin kiinteistöjen kunnossapitotoiminnasta. Kyselytutkimuksella pyrittiin selvittämään vastauksia tutkimuskysymyksiin “millaista on laadukas kunnossapito Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluissa” sekä “kuinka tähän päästään”? Kyselytutkimus toteutettiin käyttäen Zef- kysely- ja raportointityökalua. Kyselytutkimuksen aineisto koostuu kyselyn vastauksista.

Koska kunnossapitotoiminnan laatua ei voida varmuudella kehittää oikeaan suuntaan ilman asiakasnäkökulmaa, kohdennettiin kysely Mikkelin kaupungin kiinteistöissä työskenteleville henkilöille. Kyselyn jakelua edelleen kohdentamalla pyrittiin varmistamaan, että vastaajien käyttämässä kiinteistöissä kunnossapitovastuu on Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluilla. Kyselyn jakelussa käytettiin apuna esimiehiä, kuten päiväkotien johtajia sekä koulujen rehtoreita. Kyselyn sähköpostin saateteksti on esitetty kuviossa 11. Kyselyyn oli noin kaksi viikkoa aikaa vastata.

Hei!

Vastaamalla lyhyeen kyselyyn voit vaikuttaa kiinteistöjen kunnossapitotoimintaan.

Mikkelin kaupungin talonrakennuspalvelut vastaa rakennuttamishankkeiden lisäksi noin 400 kiinteistön yllä- ja kunnossapidosta. Kehitämme toimintaamme ja kyselyn avulla pyrimme saamaan tietoa toimintamme nykytilasta sekä uusia ideoita kehitystyöhön.

Kyselyyn vastataan anonyymisti eikä vastaajia voida jälkikäteen tunnistaa.

Vastaathan kyselyyn 8.10.2021 mennessä. Vastaaminen vie aikaa muutaman minuutin ja kyselyyn voit vastata myös kännykällä tai tabletilla. Kysely on toteutettu ZEF-kyselytyökalua käyttäen.

Vastaamaan pääset tästä linkistä:

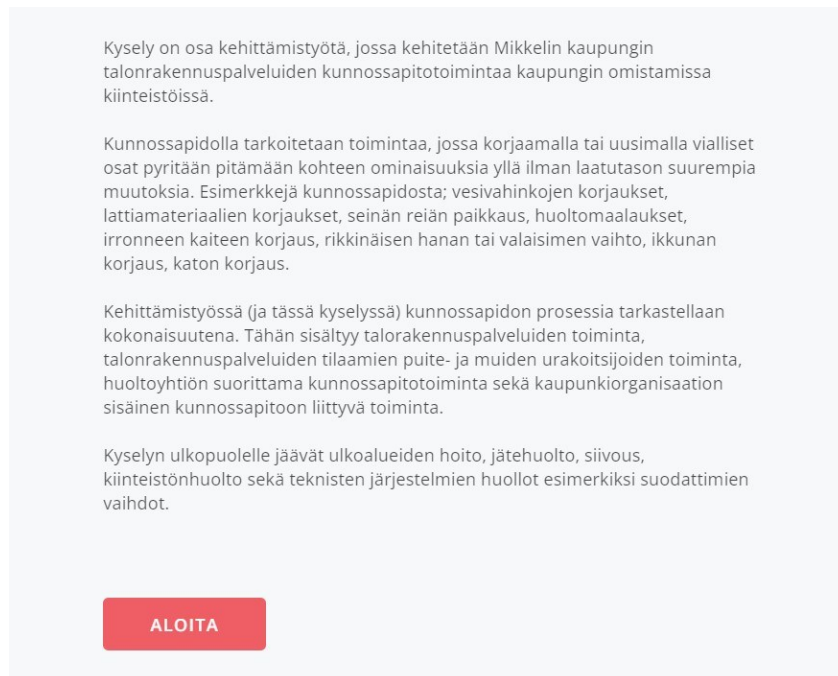
<https://zef.fi/s/36nurvr3/>

Kiitos jo etukäteen vastauksista, vastauksesi on tärkeä!

Kuvio 11. Kyselyn saateteksti

Kysely laadittiin käyttäen sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä käytettiin, koska haluttiin saada tilojen käyttäjien näkemys siitä, millaisen kunnossapitopalvelun he kokevat laadukkaaksi. Lisäksi avoimilla kysymyksillä pyrittiin saamaan tilojen käyttäjiltä ehdotuksia kunnossapitotoiminnan kehittämiseksi. Kyselyyn pystyi vastaamaan myös ilman omakohtaista

kokemusta Mikkelin kaupungin kiinteistöjen kunnossapidosta, jolloin kysymyksiä oli muutama vähemmän. Taustatietona kyselyssä kysyttiin työskenteleekö vastaaja pääasiassa oppilaitoksessa, päiväkodissa, virastossa vai jossain muun tyyppisessä kiinteistössä. Muita taustakysymyksiä ei vastaajien anonymiteetin varmistamisen vuoksi kysytty.



Kuvio 12. Kyselyn esittelyteksti

Ennen varsinaista kyselyä vastaajille näkyvä esittelyteksti on esitetty kuviossa 12. Esittelytekstissä kerrottiin mitä tarkoitusta varten kysely on julkaistu, sekä esitettiin kyselyn aihealue ja rajaus. Tällä pyrittiin varmistamaan, että jokaisella vastaajalla oli sama käsitys siitä, mitä tarkoitetaan kiinteistöjen kunnossapidolla tässä yhteydessä. Lisäksi tarkennettiin sitä, kenen toimesta kunnossapitotoimet voivat olla suoritettu ja mitkä kiinteistön ylläpitoon kuuluvat toimet tulee jättää kyselyn ulkopuolelle.

Kyselylomakkeen kysymykset laadittiin käyttäen apuna laadukkaaksi koetun palvelun seitsemää kriteeriä (Grönroos & Tillman 2015, 122). Kysymyksiä pyrittiin muodostamaan mahdollisimman monen alla olevan kriteerin mukaisesti.

1. Ammattimaisuus ja taidot
2. Asenteet ja käyttäytyminen

3. Lähestyttävyyys ja joustavuus
4. Luotettavuus
5. Palvelun normalisointi
6. Palvelumaisema
7. Maine ja uskottavuus

Kysymysten laadinnassa pyrittiin noudattamaan lisäksi Kanasen (2012, 137) esittämiä hyvän kysymyksen vaatimuksia. Näiden vaatimusten mukaan kysymykset tuli laatia niin, että kysymykset ymmärretään oikein, vastaajalla on kysymyksiin vastaamiseen tarvittava tieto sekä vastaajalla on halu jakaa kysymyksiin liittyvä tieto. Kanasen mukaan hyvän kysymyksen vaatimuksien noudattaminen lisää kyselytutkimuksen luotettavuutta. Kysymyksissä ei ollut vastauspakkoa ja näin voitiin varmistaa, etteivät vastaajat joutuneet vastaamaan kysymyksiin, joihin heillä ei ollut riittäviä edellytyksiä vastata. (Kananen 2012, 137.)

Kyselyn alkupuolella oli kuusi vaihtoehtokysymystä, vastausvaihtoehdot kyllä, ei ja en osaa sanoa. Kyselyn keskivaiheessa oli kymmenen kysymystä, joissa vastaus valittiin väliltä 1–5. Lopuksi kysyttiin viisi avointa kysymystä.

Kyselyn alussa kartoitettiin, kuinka moni vastaajista oli joko käyttänyt kunnossapitopalveluita tai käyttänyt tiloja, joissa suoritetaan kunnossapitotöitä. Tähän kysymykseen myöntävästi vastanneelta joukolta kysyttiin tarkentavia palvelun laatuun liittyviä kysymyksiä. Näillä kysymyksillä selvitettiin asenteisiin ja käyttäytymiseen, lähestyttävyyteen ja joustavuuteen sekä ammattimaisuuteen liittyviä asioita. Kyselyn edetessä kartoitettiin, kuinka hyvin vastaajat tietävät miten kunnossapitotarpeista tulee ilmoittaa eteenpäin sekä ovatko vastaajat tietoisia vastuista ja velvollisuuksista kiinteistön käyttäjänä.

Tämän jälkeen kysely eteni niin, että kysymyksillä pyrittiin saamaan tietoa toimintamme nykytilasta, sekä kuinka laadukkaaksi toimintamme koetaan. Kyselyssä kysyttiin myös kaksi kysymystä ympäristöasioihin liittyen. Ympäristöön liittyvät kysymykset katsottiin tarpeellisiksi, sillä kuntien on huomioitava toimintansa ympäristöystävällisyys ja kunnossapitotoiminnassa ympäristöasiat vaativat tulevaisuudessa nykyistä enemmän huomioimista. Kehityksellä saattaa olla vaikutusta myös koettuun palvelun kokonaisuuteen.

Kyselyn lopussa oli avoimia kysymyksiä, joihin vastaamalla tilojen käyttäjille annettiin mahdollisuus palautteen antoon toiminnastamme. Lisäksi kysymyksien avulla pyrittiin saamaan ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi sekä havaitsemaan asioita, joita voisimme tehdä paremmin palvelun laadun nostamiseksi.

Yhteensä kyselyssä oli kysymyksiä 22 niillä vastaajista, jotka olivat viimeisen kolmen vuoden aikana käyttäneet kunnossapitopalveluita tai käyttäneet tiloja, joissa tehtiin samaan aikaan kunnossapitotöitä. Vastaajat, jotka eivät edellä mainittuun joukkoon kuuluneet, saivat vastattavakseen yhteensä 17 kysymystä.

Kyselyaineiston analyysi

Kyselytutkimuksessa esitettiin vaihtoehtokysymyksiä, numeerisia monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Vaihtoehtokysymykset ja numeeriset monivalintakysymykset analysoidaan tilastollisilla menetelmillä. Kyselytutkimuksen avoimien kysymyksien analysointiin käytetään laadullisia menetelmiä. Aineisto käydään järjestelmällisesti ja huolellisesti läpi havainnoiden aineistosta esiin nousevia asioita sekä pohtien esiin nousevien asioiden suhdetta viitekehykseen sekä kehitettävään toimintaan.

6.2 Teemahaastattelu

Haastattelututkimus toteutettiin teemahaastatteluna, jonka tarkoituksena on lisätä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä palvelun tuottajan (kunta) näkökulmasta. Haastatteluun sopivat henkilöt kartoitettiin sekä työnkuvan, että sen perusteella, ketä ilmiön katsottiin koskettavan. (Kananen 2014, 72.) Haastatteluun sopivia henkilöitä lähestyttiin aluksi sähköpostitse ja puhelimitse. Haastattelun taustoista ja sisällöstä kerrottiin avoimesti sekä tiedusteltiin halukkuutta osallistua tutkimukseen. Jo tässä vaiheessa tuotiin esille tutkimukseen osallistuvien anonymiteetin säilyminen (Kananen 2014, 73).

Tutkimukseen valituille henkilöille lähetettiin teemahaastattelun esittely (liite 1), jossa kerrottiin haastattelun tarkoitus sekä aihealueet valmistautumista varten. Haastateltaville annettiin noin 1 viikko aikaa valmistautua haastatteluun. Kananen mukaan (2014, 73) haastattelutilanteessa osapuolten täytyy olla puheyhteydessä keskenään. Koska haastateltavat sijoittuvat eri puolille

Suomea, haastattelut toteutettiin Microsoft Teams- viestintäalustan välityksellä. Haastatteluja ei nauhoitettu, jotta keskustelutilanteeseen saatiin luotua mahdollisimman rento ja avoin ilmapiiri.

Haastattelun teemat

Haastattelun teemat valittiin niin, että ne kattaisivat tutkittavan aiheen mahdollisimman hyvin sekä vastaisivat tutkimuskysymyksiin (Kananen 2014, 78). Haastattelun teemat ja alakysymykset olivat:

1. Kiinteistön käyttäjien osallistuminen kunnossapitotoimintaan

- Millä eri tavoilla kiinteistöjen käyttäjät osallistuvat/voisivat osallistua?
- Millaisia vastuita ja velvollisuuksia tilojen käyttäjillä on?

2. Yhteistyö kiinteistöjen kunnossapidossa

- oman yksikön sisällä
- organisaation eri yksiköiden välillä
- organisaation ulkopuolelle

Mitä ongelmia esiintyy ja mitkä asiat toimivat hyvin?

3. Palvelun laatu kiinteistöjen kunnossapidossa

- mistä laatu kunnossapidossa mielestäsi muodostuu?
- kohtaavatko tilojen käyttäjien odotukset ja käytettävissä olevat resurssit?
- tukevatko strategia/ohjeistukset/prosessit laadun saavuttamista?
- miten ymmärrät optimaalisen laatutason kunnossapidossa?

Ensimmäisen teeman avulla haettiin näkemyksiä siitä, mikä on kiinteistön käyttäjien osuus kiinteistöjen kunnossapitotoiminnassa. Ovatko kiinteistöjen käyttäjät vain passiivisia palvelun vastaanottajia vai onko heillä jonkunlaista osuutta palvelutapahtumaan ja palvelun laatuun. Lisäksi selvitettiin millaisia vastuita ja velvollisuuksia kiinteistöjen käyttäjillä on kiinteistön pitämiseksi kunnossa. Toisen teeman avulla selvitettiin kokemuksia yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa kiinteistöjen kunnossapidossa. Tavoitteena oli ymmärtää mikä yhteys on kunnossapidon laadulla ja yhteistyöllä eri sidosryhmien kesken. Kolmannen teeman tavoitteena oli lisätä ymmärrystä, mistä tekijöistä kunnossapidon laatu muodostuu. Haastatteluissa kartoitettiin yleisesti resurssien riittävyttä peilattuna kiinteistöjen käyttäjien odotuksiin, sillä hyvän laadun saavuttaminen saattaa

olla haastavaa liian pienillä resursseilla. Selvitettiin voisiko laadukkaan kunnossapidon toteuttamisen haasteena olla strategisten linjausten puute tai epäselvyydet, puutteelliset ohjeistukset tai toimimattomat prosessit. Lopuksi kysyttiin miten haastateltava ymmärtää optimaalisen laatutason kunnossapidossa.

Haastattelun eteneminen

Teemojen eli aihealueiden lisäksi haastattelussa käytettiin ennakkoon suunniteltuja avoimia kysymyksiä. Yleisluonteisten avoimien kysymysten tarkoituksena oli saada haastateltava kertomaan omista näkemyksistä ja kokemuksista aiheen suhteen. (Kananen 2014, 79.) Haastattelun aikana esitettiin syventäviä jatkokysymyksiä tarpeen mukaan.

Haastatteluaineiston analyysi

Haastatteluaineisto analysoidaan käyttäen laadullisia menetelmiä. Kaikkien haastateltavien vastaukset siirretään samojen teemojen alle. Aineisto tiivistetään sekä luokitellaan. Aineiston avulla pyritään muodostamaan ymmärrys tutkittavasta aiheesta, sekä löytämään esiin nousevia asioita ja hyviä käytänteitä. (Kananen 2012, 112–117.)

7 Kysely- ja haastattelututkimuksien tulosten analyysi

Tässä luvussa esitetään sekä kyselytutkimuksen että haastattelututkimuksen tulosten tarkastelu. Kyselytutkimuksen tulokset esitetään strukturoitujen kysymysten osalta taulukoittain ja avoimien kysymysten osalta tekstimuodossa. Haastattelututkimusten tulokset esitetään tekstimuodossa.

7.1 Kyselytutkimuksen tulokset

Kyselyn välittämisessä käytettiin apuna eri yksiköiden esimiehiä, ja tästä johtuen kyselyn jakelumäärä ei ole tarkasti tiedossa. Linkki kyselyyn jaettiin sähköisesti noin 800 henkilölle. Kyselyyn vastasi 157 henkilöä. Näin ollen vastausprosentiksi muodostuu noin 20 prosenttia. Kysymyksissä ei ollut vastauspakkoa, joten vastaajamäärät vaihtelevat hieman eri kysymysten välillä. Kyselytutkimuksen vastausraportti on esitetty kokonaisuudessaan liitteessä 2.

Taulukosta 2 on havaittavissa, että lähes puolet (48,1%) kyselyyn vastanneista työskentelee pääasiassa oppilaitoskiinteistössä ja lähes kolmannes (29,9%) päiväkotikiinteistössä. Näin ollen päiväkotii- tai oppilaitoskiinteistössä työskentelevät edustavat yhteensä 78%:a vastanneista.

Taulukko 2. Kyselyyn vastanneet ryhmiteltynä kiinteistötyypin mukaisesti

| Minkä tyyppisessä kiinteistössä pääasiassa työskentelet? | Vastaukset | % |
|--|------------|-------|
| Oppilaitos | 74 | 48.1% |
| Päiväkoti | 46 | 29.9% |
| Virasto | 10 | 6.5% |
| Joku muu | 24 | 15.6% |

Taulukosta 3 käy selkeästi ilmi, kuinka kyselyyn vastanneista yli 90 prosenttia (91,6%) on viimeisen kolmen vuoden aikana käyttänyt kunnossapitopalveluita, tai käyttänyt tiloja, joissa on tehty kunnossapitotöitä viimeisen kolmen vuoden aikana.

Taulukko 3. Kysymys kunnossapitopalveluiden käytöstä

| Oletko käyttänyt kunnossapitopalveluita (esimerkiksi ilmoittanut rikkiinäisestä osasta/rakenteesta) tai onko käyttämässäsi tiloissa tehty kunnossapitotöitä viimeisen kolmen vuoden aikana? | Vastaukset | % |
|---|------------|-------|
| Kyllä | 141 | 91.6% |
| En/Ei | 8 | 5.2% |
| En osaa sanoa | 5 | 3.2% |

Seuraavaksi, taulukossa 4, esitetään tulokset kysymyksistä (5 kpl), jotka ovat automaattisesti tulleet näkyviin vain niille vastaajista, jotka ovat vastanneet taulukon 3 kysymykseen ”kyllä”. Näiden kysymysten avulla haettiin kokonaiskuvaa toteutuneen kunnossapitopalvelun laadusta asiakkaan näkökulmasta.

Taulukko 4. Toiminnan laatua kuvaavia kysymyksiä

| Hoituiko asia yhdellä ilmoituksella? | Vastaukset | % |
|--------------------------------------|------------|-------|
| Kyllä | 69 | 51.5% |
| Ei | 44 | 32.8% |
| En osaa sanoa | 21 | 15.7% |

| Hoituiko asia mielestäsi riittävällä aikataululla? | Vastaukset | % |
|--|------------|-------|
| Kyllä | 65 | 50.0% |
| Ei | 46 | 35.4% |
| En osaa sanoa | 19 | 14.6% |

| Oliko palvelu ystävällistä? | Vastaukset | % |
|----------------------------------|------------|-------|
| Kyllä | 83 | 64.3% |
| Ei | 4 | 3.1% |
| En osaa sanoa/ei vuorovaikutusta | 42 | 32.6% |

| Oliko palvelu helposti saavutettavissa? | Vastaukset | % |
|---|------------|-------|
| Kyllä | 79 | 61.2% |
| Ei | 23 | 17.8% |
| En osaa sanoa | 27 | 20.9% |

| Oliko palvelu asiantuntevaa? | Vastaukset | % |
|------------------------------|------------|-------|
| Kyllä | 63 | 50.8% |
| Ei | 11 | 8.9% |
| En osaa sanoa | 50 | 40.3% |

Vastaajista 51,5% oli saanut hoidettua kunnossapitoasian yhdellä ilmoituksella, kun taas 32,8% oli joutunut tekemään yhden tai useamman lisäilmoituksen samasta asiasta. Samankaltaisia tuloksia saatiin myös kysyttäessä, hoituiko asia vastaajan mielestä riittävällä aikataululla; 50% vastaajilta vastasi kyllä ja 35,4% vastasi ei. Kyselyn perusteella koetun palvelun voidaan katsoa olleen ystävällistä, sillä vain 3,1% vastaajista vastasi ettei palvelu ollut ystävällistä.

Vastaajista 61,2% katsoi palvelun olleen helposti saavutettavissa, mutta 17,8% vastaajista koki ettei palvelu ollut helposti saavutettavissa. Palvelun koki asiantuntevaksi 50,8% vastaajista, 8,9% koki ettei palvelu ollut asiantuntevaa ja 40,3% vastasi ettei osaa sanoa.

Seuraavilla kahdella kysymyksellä selvitettiin kuinka selkeää vastaajille on, miten tulee toimia jos havaitsee kunnossapitoa vaativan asian, sekä kuinka hyvin vastaajat omasta mielestään tuntevat vastuunsa kiinteistön käyttäjinä. Kysymykset on esitetty taulukossa 5.

Taulukko 5. Kysymykset 8 ja 9

| Kysymys | Keskiarvo | Keskihajonta |
|---|-----------|--------------|
| Jos havaitset kunnossapitotoimia vaativan asia, kuinka selvää sinulle on miten asiasta tulee ilmoittaa eteenpäin? | 3.9 | 1.1 |
| Yhteensä: (Erittäin epäselvää - Erittäin selkeää) (1-5) | 3.9 | 1.1 |

| Kysymys | Keskiarvo | Keskihajonta |
|---|-----------|--------------|
| Kuinka hyvin mielestäsi tunnet vastuusi ja velvollisuutesi kiinteistön käyttäjänä? (esim. pelastuslain mukaiset velvoitteet, havaituista vioista ilmoittaminen, ovien ja ikkunoiden sulkeminen) | 4.3 | 0.8 |
| Yhteensä: (Huonosti, tarvitsen lisätietoja asiaan liittyen - Hyvin) (1-5) | 4.3 | 0.8 |

Vastaajien tietämys kunnossapitoa vaativien asioiden ilmoittamismenettelystä voidaan katsoa vastausten perusteella olevan melko hyvällä tasolla, keskiarvon ollessa 3,9. Myös tiedot vastuista ja velvollisuuksista kiinteistön käyttäjänä ovat vastaajilla hyvin hallussa, keskiarvo vastauksissa 4,3.

Taulukon 6 kysymyksillä selvitettiin toteutukseen liittyviä asioita sekä toiminnan luotettavuutta.

Taulukko 6. Kysymykset 10–13

| Kysymys | Keskiarvo | Keskihajonta |
|---|-----------|--------------|
| Kunnossapitotöistä käyttäjille aiheutuva haitta pyritään minimoimaan. Kuinka olemme mielestäsi onnistuneet tässä? | 3.7 | 0.9 |
| Yhteensä: (Huonosti - Hyvin) (1-5) | 3.7 | 0.9 |

| Kysymys | Keskiarvo | Keskihajonta |
|---|-----------|--------------|
| Kunnossapitotoimintamme on luottamusta herättävää | 3.4 | 0.8 |
| Yhteensä: (Täysin eri mieltä - Täysin samaa mieltä) (1-5) | 3.4 | 0.8 |

| Kysymys | Keskiarvo | Keskihajonta |
|---|-----------|--------------|
| Ongelmatilanteissa pyrimme löytämään kaikkia tyydyttävän ratkaisun. Kuinka olemme mielestäsi onnistuneet tässä? | 3.6 | 0.9 |
| Yhteensä: (Huonosti - Hyvin) (1-5) | 3.6 | 0.9 |

| Kysymys | Keskiarvo | Keskihajonta |
|---|-----------|--------------|
| Kuinka arvioisit kunnossapitotoimintaamme liittyvää tiedotusta? | 2.9 | 0.9 |
| Yhteensä: (Paljon kehitettävää - Hyvällä tasolla) (1-5) | 2.9 | 0.9 |

Vastaajat arvioivat, että kunnossapitotöistä käyttäjille aiheutuvan haitan minimoinnissa sekä ongelmatilanteissa kaikkia tyydyttävän ratkaisun löytämisessä on onnistuttu keskiarvoisesti enemmän hyvin kuin tyydyttävästi. Kunnossapitotoimintamme herättää luottamusta 3,4 keskiarvolla. Selkeästi heikoimmaksi osa-alueeksi mainittiin tiedotus, keskiarvon jäädessä hieman alle kolmen.

Taulukon 7 kysymyksillä selvitettiin, kuinka laadukkaaksi kunnossapitotoiminta koetaan tällä hetkellä ja minkälainen merkitys toiminnan laadulla on vastaajille. Jos laadun merkitys saa korkeamman keskiarvon, kuin mitä laadun koetaan tällä hetkellä olevan, on laadun kehittämiseen myös käyttäjänäkökulmasta hyödyllistä panostaa.

Taulukko 7. Kysymykset laadusta ja laadun merkityksestä

| Kysymys | Keskiarvo | Keskihajonta |
|--|-----------|--------------|
| Kuinka laadukkaaksi koet Mikkelin kaupungin kiinteistöjen kunnossapitotoiminnan? | 3.0 | 0.9 |
| Yhteensä: (Laatu huonoa - Laatu hyvää) (1-5) | 3.0 | 0.9 |

| Kysymys | Keskiarvo | Keskihajonta |
|--|-----------|--------------|
| Kuinka suuri merkitys toiminnan laadulla kiinteistöjen kunnossapidossa on sinulle? | 4.4 | 0.7 |
| Yhteensä: (Ei merkitystä - Erittäin suuri merkitys) (1-5) | 4.4 | 0.7 |

Mikkelin kaupungin kunnossapitotoiminnan laatu sai kyselyssä tyydyttävän arvosanan, keskiarvo 3.0. Vastaajille toiminnan laadulla kunnossapidossa on kuitenkin suuri merkitys, keskiarvo 4,4.

Ennen avoimia kysymyksiä kysyttiin vielä ympäristöasioiden huomioimisen merkityksestä kunnossapitotoiminnassa sekä kysyttiin vastaajan halukkuutta osallistua ympäristön huomioimiseen kunnossapitotoiminnassa konkreettisen esimerkin kautta. Ympäristöön liittyvät kysymykset esitetään taulukossa 8.

Taulukko 8. Ympäristöön liittyvät kysymykset

| Kysymys | Keskiarvo | Keskihajonta |
|--|-----------|--------------|
| Kuinka suuri merkitys ympäristöasioiden huomioimisella kunnossapitotoiminnassa on sinulle? | 4.1 | 0.9 |
| Yhteensä: (Ei merkitystä - Erittäin suuri merkitys) (1-5) | 4.1 | 0.9 |

| Kysymys | Keskiarvo | Keskihajonta |
|---|-----------|--------------|
| Yksi tapa kunnossapitotöiden ympäristövaikutusten pienentämiseksi voisi olla kiireettömien töiden niputtaminen varsinkin kauempien kohteiden osalta. Olsitko valmis odottamaan kiireettömien kunnossapitotöiden suorittamista pidempään, jos näin saataisiin positiivinen ympäristövaikutus aikaiseksi. | 3.7 | 1.0 |
| Yhteensä: (Ehdottomasti en - Erittäin mielelläni) (1-5) | 3.7 | 1.0 |

Vastaajille ympäristöasioiden huomioimisella kunnossapitotoiminnassa voidaan katsoa kyselyn perusteella olevan suuri merkitys, keskiarvo 4,1. Kuitenkin kysyttäessä vastaajien halukkuutta osallistua kunnossapidon ympäristövaikutusten pienentämiseen esimerkiksi tinkimällä palvelun vasteajasta, laskee keskiarvo 3,7:ään.

Kyselyn lopuksi kysyttiin viisi avointa kysymystä. Kysymykset olivat:

1. Pyrimme jatkuvaan toiminnan kehittämiseen, kuinka voisimme parantaa toimintaamme?
2. Kerro positiivisesta tai negatiivisesta palvelukokemuksesta, joka liittyy Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluiden kunnossapitotoimintaan.
3. Tarvitsetko ohjeistusta johonkin kiinteistön käyttöön tai kunnossapitoon liittyvässä asiassa? Jos kyllä, niin missä?
4. Mistä mielestäsi koostuu laadukas kunnossapitotoiminta?
5. Vapaa palaute kunnossapitotiimille.

Alla esitetään kyselyn aineistosta esiin nousseita asioita kootusti.

Toiminnan kehittämiseksi ehdotettiin muun muassa seuraavia asioita:

- Oman henkilökunnan osaamisen ja ammattitaidon hyödyntäminen korjaustöissä
- Vuorovaikutuksen lisääminen
- Säännölliset tarkastuskierrokset kiinteistöissä sekä kunnossapitotöiden valvonnan lisääminen
- Tiedottamisen lisääminen ja selkeyttäminen
- Alkuperäisessä suunnitelmassa pysyminen, ts. mahdollisimman vähän muutoksia matkan varrella
- Nopeampi reagointi vikailmoituksiin
- Tiedote kiinteistöjen käyttäjille kunnossapidon vastuualueiden jakaantumisesta

- Kiinteistöhoidon päivystyksen yhteystietojen saatavuuden varmistaminen
- Palvelupyyntöjen kiinteistölistauksen selkeyttäminen ja päivittäminen
- Vastuunjakojen selkeyttäminen
- Tehdyn työn jälkeen kuittaus ilmoittajalle valmistumisesta
- Yhden ilmoituksen periaatteen toteutumisen varmistaminen
- Kunnossapitoon liittyvistä muutoksista tiedottaminen, esim. toimijoiden vaihtuessa
- Asiakkaan/tilojen käyttäjän mielipiteiden/toiveiden huomioiminen
- Säännölliset kyselyt kunnossapitotarpeista

Positiivisissa ja negatiivisissa palvelukokemuksissa korostuivat seuraavat asiat:

- Asia oli hoidettu ripeästi
- Asian hoidossa oli kestänyt liian kauan
- Vikailmoitus helppo tehdä sähköisesti
- Vastuuhenkilön löytäminen haastavaa
- Tiedottamisessa ongelmia
- Talon väelle infoaminen/esittäytyminen kun kohteeseen tullaan tekemään töitä

Ohjeistusta kaivattiin esimerkiksi seuraaviin kiinteistön käyttöön ja kunnossapitoon liittyviin asioihin:

- Mikä asia on kenenkin vastuulla
- Avainten hallintaan liittyvät asiat
- Jätekatoksien puhtaanapidon vastuut
- Veden pääsulun sekä ilmanvaihdon hätäpysäytys- katkaisimen sijainnit kiinteistössä
- Info talotekniikan käytöstä
- Mitä velvoitteita pelastuslaissa on määritelty

Vastaajien mukaan laadukas kunnossapito koostuu seuraavista tekijöistä:

- Nopea reagointi ja toiminnan ripeys
- Hyvä kommunikaatio
- Ennakointi, ennalta ehkäisy (huollot ajallaan), suunnitelmallisuus
- Yhteistyö, kiinteistön käyttäjien kuuntelu
- Huolellinen työnjälki
- Ystävällinen palvelu
- Kiinteistön käyttäjien kiinnostus kunnossapitoon
- Asiantuntijuus
- Avoimuus
- Tavoitettavuus
- Kiinteistön kunnossapysyminen
- Selkeät vastuut
- Puhtaus, siivous

Vapaassa palautteessa annettiin seuraavia kehitysehdotuksia:

- Ajantasaisten yhteystietojen jakaminen kiinteistöihin/vanhojen yhteystietojen päivittäminen
- Jokaiselle kiinteistölle oma vastuhenkilö

7.2 Haastattelututkimuksen tulokset

Teemahaastattelut toteutettiin alkuvuodesta 2022. Haastatteluun osallistui eri kuntien kiinteistöjen kunnossapidon asiantuntijoita, yhteensä 7 henkilöä. Haastattelun aikana esille tulleet asiat kirjattiin haastattelumuistioihin jatkokäsittelyä varten.

Alla esitetään haastattelututkimuksen tulokset teemoittain.

7.2.1 Kiinteistön käyttäjien osallistuminen kunnossapitotoimintaan

Keskusteltaessa siitä, kuinka kiinteistön käyttäjät osallistuvat tai mahdollisesti voisivat osallistua kiinteistöjen kunnossapitotoimintaan, nousi esille muutamia asioita. Kiinteistöjen käyttäjät ilmoittavat havaitsemistaan kunnossapitotoimia vaativista asioista eteenpäin. Ilmoitustapa on riippuvainen laadituista ohjeistuksista ja vaihtelee asian kiireellisyyden mukaan. Useassa keskustelussa nousi esille osallistumistapana kiinteistön käyttäjien esittämät vuosikorjaustoiveet, joiden toimittamiseen on järjestetty eri tapoja eri kunnissa. Vuosikorjaustoiveet ovat kiinteistön käyttäjän tekemiä ehdotuksia kiinteistön kunnossapitoon liittyen. Vuosikorjaukset eivät ole luonteeltaan kiireellisiä ja niiden suoritusajankohta on yleensä kesälomien aikaan.

Keskusteluissa toistui yhteistyö kiinteistön käyttäjien ja kunnossapidosta vastaavan tahon välillä kiinteistöjen kunnossapidon tukena. Toteutusmalleina olivat esimerkiksi vuosittainen kiinteistökierron kiinteistön käyttäjien kanssa, säännölliset palaverit (esim. 4 krt/vuosi) kiinteistön käyttäjien kanssa, vuosittain toteutettavat kunnossapitoon liittyvät kyselyt kiinteistöjen käyttäjille ja asiakkuuspalaverikäytäntö kerran vuodessa. Yhteispalaveriinkin osallistuvat henkilöt vaihtelivat toteutusmallin mukaan ja osallistuvia henkilöitä olivat esimerkiksi rehtori, kiinteistöhoitaja, siivoustyönjohtaja ja asiakkuudesta tai kunnossapidosta vastaava henkilö.

Siivouksesta vastaavien henkilöiden osallistumisesta kunnossapitotoimintaan oli eri kokemuksia. Osa näki toimivana käytännön, jossa siivouksesta vastaavilta on tullut ilmoituksia kunnossapitotarpeista. Osalla taas on toiminut malli, jossa yhteistyö siivouksesta vastaavien kanssa on ollut vähäistä eikä siivoushenkilökuntaa ole erikseen ohjeistettu ilmoitusten tekemiseen havaitsemistaan kunnossapitotarpeista. Haastateltavien joukossa nähtiin myös mahdollisuuksia siivouksesta vastaavien henkilöiden aktivoinnissa kunnossapitotarpeiden havainnoinnissa ja eteenpäin ilmoittamisessa. Kiinteistöjen siivouspalveluiden hankinnassa oli käytössä eri malleja, esimerkiksi; kokonaan ulkoa ostettu palvelu, siivouksesta vastaavat ovat kunnossapidon kanssa samassa yksikössä tai siivouksesta vastaavat muodostavat oman erillisen yksikön.

Toisaalta nähtiin myös, että kiinteistön käyttäjien osallistuminen kunnossapitotoimintaan ei välttämättä tarvitse olla tavoitetila. Tilojen käyttäjien asiantuntemusta kunnossapitoasioihin on vaikea arvioida ja turvallisinta saattaisikin olla pitää kiinteistön kunnon seuranta kokonaan asiantuntijoilla. Tärkeänä nähtiin kiinteistön käyttäjien ohjeistus kunnossapitoon osallistumiseen, eli tulisi kertoa selkeästi ohjeistaen mitä kiinteistön käyttäjiltä odotetaan asiaan liittyen.

Keskusteluissa pohdittiin tilojen käyttäjien vaikutusta kunnossapitopalvelun kokonaislaatuun. Lähes kaikki haastateltavat katsoivat, että tilojen käyttäjillä on jonkinlainen vaikutus kunnossapitopalvelun kokonaislaatuun. Vaikutusta katsottiin syntyvän esimerkiksi yhteistyön kautta. Yhteistyön toimivuuden tai toimimattomuuden merkitys kunnossapitotyön suunnittelu- ja toteutusvaiheessa voi olla suuri. Lisäksi kokonaislaatuun vaikuttavina tekijöinä esille nousi vikailmoituksiin liittyviä asioita, kuten ilmoitusaktiivisuus, sijainnin ilmoittaminen selkeästi ja tarkasti sekä vain yhden tyyppisen korjauspyynnön laittaminen samaan vikailmoitukseen. Tietyillä vikailmoitusaloilla ilmoitusten jatkokäsittely vaikeutuu, jos samassa ilmoituksessa on esimerkiksi lvi-asioita sekä rakennusteknisiä asioita. Vikailmoituksiin liittyen tärkeänä nähtiin tilojen käyttäjien ohjeistus oikeaan toimintaan.

7.2.2 Yhteistyö kiinteistöjen kunnossapidossa

Haastattelujen toisena pääteemana oli yhteistyö kiinteistöjen kunnossapidossa. Asiaa lähestyttiin miettimällä mitkä asiat toimivat hyvin ja missä asioissa esiintyy ongelmia kunnossapidon

yhteistyössä oman yksikön sisällä, organisaation eri yksiköiden välillä sekä organisaation ulkopuolelle.

Oman yksikön sisäinen yhteistyö arvioitiin pääosin hyvin toimivaksi. Oman yksikön sisällä hyvin toimiviksi asioiksi kerrottiin muun muassa hyvä tiedonkulku, avoin keskustelu, toistuvat palaverit sekä toisten auttaminen. Vastuunjakojen selkeys ja hyvä johtaminen yhdistettiin hyvään yhteistyöhön. Avokonttori ja kahvipöytäkeskustelut mainittiin tiedonsiirtoa edistävinä asioina. Projektinhallinnan kannalta hyvänä nähtiin malli, jossa vastuu projektista on alusta loppuun asti yhdellä henkilöllä. Oman yksikön sisällä ongelmiksi mainittiin esimerkiksi ajoittaiset ongelmat tiedonsiirrossa, epäselvät vastuunjaot ja tehtävänkuvat, henkilöstön vaihtuvuus sekä eri järjestelmien käytön aiheuttamat ongelmat tai päällekkäisyydet. Tulevaisuudessa siintävä vaihdos vaihtuvien työpisteiden malliin, jossa kenelläkään ei ole omaa vakituista työpistettä, aiheutti huolta tiedonsiirron heikentymisestä.

Organisaatioiden eri yksiköiden sisällä yhteistyötä kerrottiin olevan vaihtelevissa määrin, pääosin yhteistyö oli kuitenkin vähäistä. Yhteistyön kannalta hyviksi käytännöiksi mainittiin kahvipöytäkeskustelut, yksiköiden välinen hyvä henki, toisten auttaminen myös oman vastuualueen raja-alueilla tai ulkopuolella, sekä säännölliset yhteistyöpalaverit. Ongelmakohtiksi eri yksiköiden välisessä yhteistyössä kerrottiin esimerkiksi eri kustannuspaikat, yhteisen ajanvietteen puute, erisuuntaiset tai epärealistiset tavoitteet, päällekkäisyydet työtehtävissä sekä katkokset tiedonkulussa. Tilahallinnosta eriytetty tilojen myynnistä vastaava yksikkö nähtiin ongelmallisena, koska tilojen myyntiin tarvittava osaaminen jakaantuu tällöin kahteen eri yksikköön, ja järjestely vaatisi toimiakseen saumatonta yhteistyötä sekä hyvää tiedonkulkua.

Organisaation ulkopuolisina yhteistyökumppaneina mainittiin muun muassa eri konsultit sekä puitesopimusurakoitsijat. Hyvinä käytänteinä toimivaan yhteistyöhön pyrittäessä nähtiin säännöllinen vuorovaikutus, kehitysideoita puolin ja toisin, pitkäaikaiset sopimukset ja sopimuksien jatkuva kehittäminen sekä molemminpuolinen aktiivinen ote yhteistyöhön. Ongelmia yhteistyöhön liittyen aiheuttivat esimerkiksi laskun lähettämisen viivästyminen, laskun sisällölliset epäselvyydet, töiden aloituksen viivästyminen, sopimuksien noudattamattomuus, sopimuksien mukaisen toiminnan toteutumisen valvonnan työllistävä vaikutus sekä sovitut asiat, joita ei ole selkeästi

kirjattu mihinkään. Lisäksi mainittiin ulkopuolelta ostetun hankintapalvelun tuottamien eri pohjille tehtyjen materiaalien tarkistamisen työllistävä vaikutus.

7.2.3 Palvelun laatu kiinteistöjen kunnossapidossa

Haastattelujen kolmannessa teemassa keskusteltiin palvelun laadusta kiinteistöjen kunnossapidossa. Keskustelun alussa kartoitettiin, mistä laatu kunnossapidossa haastateltavien mielestä muodostuu. Laadukkaan kunnossapidon nähtiin olevan suunnitelmallista, ennakoivaa ja oikein ajoitettua sekä vaativan asioiden kokonaisvaltaista huomiointia. Kunnossapidon asiantuntijoita voisi olla mukana jo uudisrakennuksen hankesuunnitteluvaiheessa. Tällä varmistettaisiin suunniteltujen ratkaisujen toimivuus kunnossapidon näkökulmasta. Kunnossapitoa suunniteltaessa ja toteutettaessa tulisi katsoa kokonaisuutta. Eli tulisi pohtia, kannattaako samalla kertaa toteuttaa muutakin kunnossapitoa samalla alueella, kuitenkin turhaa korjaamista välttämällä.

Tilojen käyttäjien huomioimisen katsottiin olevan osa kunnossapidon laatua. Kunnossapidosta johtuva häiriö tilojen käytölle tulee pyrkiä minimoimaan ja kunnossapidon aikana käytössä olevien tilojen tulee olla turvalliset käyttää. Laadun ajateltiin muodostuvan asiakkaan odotuksista palvelulle, jolloin korostuvat asiakkaan huomioiminen ja palveleminen sekä toimiva yhteistyö ja tiedottaminen.

Kunnossapidon laatuun liitettiin ennakoiva kunnossapito ja suurempien korjaustarpeiden syntymisen välttäminen ennakoinnin avulla. Keskusteluissa nostettiin esille kiinteistön kunnan säilyttäminen vähintään nykyisellä tasolla ja kiinteistöjen pitäminen mahdollisimman hyvänä mahdollisimman pitkään. Laatua on kunnossapidon laatuvaatimuksien huomioiminen kunnossapidon toteuttajaa valittaessa. Toteutusvaiheessa kunnossapitoa tulee toteuttaa sopimuksen ja määritellyn palvelutason mukaisesti. Sopimuksen mukaisen toiminnan varmistamiseksi nähtiin valvonta laatua parantavaksi tekijäksi. Kunnossapidon laatu nähtiin kokonaisuutena, jossa esimerkiksi ylempää tulevilla päätöksillä voi olla kunnossapidon laatuun negatiivinen vaikutus. Esimerkkinä kerrottiin pitkään jatkuva epävarmuus kiinteistön jatkokäytöstä. Lisäksi laadukkaan kunnossapidon koettiin olevan hyvin dokumentoitua, turvallisesti toteutettua, kustannustehokasta sekä kerralla oikein tehtyä.

Kunnossapidon laadun muodostumista asiakasnäkökulmasta oli kartoitettu vaihtelevasti. Osa vastaajista kertoi, että kyselyitä asiakkaille on harvoin ja ne sisältävät kysymyksiä yleisellä tasolla. Osa kertoi kyselyiden vähentyneen viimeisen parin vuoden aikana ja tavoitteena olikin lisätä kyselyiden määrää. Toisaalta osa kertoi saavansa säännöllisesti asiakaskyselyiden tuloksia käyttöönsä ja niiden olevan avuksi kunnossapidon laadun kehittämisessä. Keskustelussa nousi esille myös laadun mittarointi. Yleisesti haastateltavien joukossa oli käytössä vähäisesti kunnossapidon laadun mittareita. Osa seurasi kuitenkin sisäilmailmoitusten ja sisäilmakohteiden määrää, kunnossapidon kuluja kuutiometrille, vikailmoitusten määrää tai vikailmoitusten reagoitinopeutta. Yhdessä kunnassa oli käytössä kunnossapidon ulkopuolinen laadunmittaus.

Kokemukset taloudellisten sekä henkilöresurssien riittävydestä verrattuna tilojen käyttäjien odotuksiin vaihtelivat. Osa koki resurssien riittävän hyvin kaikkeen tarvittavaan, kun taas osa koki etteivät taloudelliset resurssit riitä, ja kunnossapito-ohjelmaa on jouduttu karsimaan määrärahaileikkauksista johtuen. Keskusteluissa nousi esille, ettei yksittäisellä käyttäjällä välttämättä ole riittävää kuvaa kunnossapitotoiminnasta kokonaisuutena eivätkä tilojen käyttäjät yleisesti ole kunnossapidon asiantuntijoita. Nähtiin, että avoin keskustelu, asioiden läpikäynti etukäteen sekä kunnossapidon ja investointien erojen selventäminen ovat avuksi odotusten täyttämässä.

Selkeän kiinteistöstrategian katsottiin tukevan laadun saavuttamista kunnossapidossa. Kiinteistöstrategiat olivat pääosin käytettävissä, joskin osa haastateltavista kertoi kiinteistöstrategiassa olevan kehitettävää sekä välillä eteen tulevista kiinteistöstrategian vastaisista yllätyksistä. Kunnossapidon ohjeistukset ja prosessit nähtiin myös laadun saavuttamista tukevinasiaina. Oli kuitenkin myös kokemuksia, etteivät ohjeistukset ja prosessit välttämättä tue laadun saavuttamista käytännön tasolla, vaikkakin se tavoitteena olisikin. Haastatteluuissa esitettiin, että kunnossapitotoiminnan avoimuuden lisääminen nostaa kunnossapidon laatua. Yhdessä kunnassa oli kehitteillä oma kunnossapidon laatujärjestelmä.

Kysymys optimaalisesta laatutasosta kiinteistöjen kunnossapidossa tuotti keskustelujen myötä moninaisia vastauksia. Optimaaliseksi toiminnaksi nähtiin turvallisten ja terveellisten tilojen tuottaminen ennakkoon suunnitellun mukaisesti. Optimaalista olisi myös käyttää elinkaaret loppuun ja huolehtia, että rakennus pysyy suunniteltuun peruskorjaukseen saakka käytettävänä.

Koettiin, että optimaalisuuteen pyrittäessä prosessien tulee olla kunnossa ja reagoinnin nopeaa. Keskusteluissa nousi esille pysyminen hyvässä laadussa ja tarpeettoman laadun noston välttäminen. Saman tyyppisissä kiinteistöissä voisi olla järkevää pysyä saman tasoisessa laadussa, jolloin tarpeeton laadun nosto ei aiheuta kysymyksiä muissa vastaavissa tiloissa työskenteleville. Lisäksi optimaalista laatua kunnossapidossa koettiin olevan tarpeellisten asioiden korjaaminen, yleisesti tunnettujen laatukäsitteiden noudattaminen sekä ylikorjaamisen välttäminen.

Optimaalinen laatutaso kunnossapidossa on keskustelujen perusteella kytköksissä myös taloudellisiin resursseihin. Kunnossapitotoimet tulisi toteuttaa kustannukset optimoiden taloudellisesti järkevästi. Esiin nousi myös ajatus, ettei raha takaa kunnossapidon laatua. Isollakin taloudellisessa panostuksella on mahdollista toteuttaa huonoa laatua. Optimaalista voi myös olla korjata samalla kertaa enemmän.

Lopuksi keskusteltiin ympäristöasioista kunnossapidossa nyt ja tulevaisuudessa sekä ympäristöasioiden osuudesta palvelun laatuun. Osa vastaajista koki ympäristöasioiden olevan osa kunnossapitopalvelun laatua ja osa arvaili kiinteistöjen käyttäjien mahdollisesti kokevan ympäristöasiat osaksi laatua. Nykytilanteessa ympäristöasioiden ei usein juurikaan koeta näkyvän kunnossapidon arjessa. Nykyisellään kuitenkin huomioidaan energian käytön ratkaisuja, valaisimien vaihdot led- tekniikkaan ja älykkäät valo-ohjaukset. Lisäksi huomioidaan jätteiden lajittelu ja hukan minimointi sekä töiden suunnittelu, jolla vältetään ristiinajelua ja vähennetään esimerkiksi rautakaupakäyntejä. Osa kertoi suosittelleensa kilpailutuksissa akkukoneita ja sähköautoja, osalla autot ja koneet oli pisteytetty. Yleisesti ympäristöasioiden huomioimisen kunnossapidossa uskottiin lisääntyvän tulevaisuudessa. Tulevaisuuden keinoina vähentää kunnossapidon ympäristövaikutuksia nähtiin materiaalien valitseminen hiilijalanjäljen mukaan, sähkö- tai kaasuautojen oman käytön lisäys sekä näiden pisteytys kilpailutuksissa, kierrätyksen lisääminen, kuljetuksien yhteensovittaminen, kustannustehokkuuden nosto ja työkeikkojen järjestelyjen kautta saatavat vaikutukset. Mahdollisena ongelmana ympäristöasioiden huomioimisessa koettiin kunnossapidon kustannusten nousu tehtyjen toimenpiteiden seurauksena. Materiaalien hiilijalanjälkitietoja ei myöskään koettu nykyisellään olevan riittävästi saatavilla.

8 Johtopäätökset

Kunnossapitopalvelun nykytila ja kehittämistarpeet

Kyselytutkimuksella kartoitettiin Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluiden kunnossapitotoiminnan nykytilaa. Palvelun koettiin olevan ystävällistä ja pääosin asiantuntevaa. Palvelun saavutettavuus on hyvällä tasolla, mutta asioiden hoitamisenopeus tyydyttävällä tasolla. Vain hieman yli puolet vastasi asian hoituneen yhdellä ilmoituksella. Kunnossapitotoiminnan laatu on kyselyyn vastanneiden mielestä ollut tyydyttävää. Vastaajat katsoivat laadulla olevan kuitenkin suuri tai erittäin suuri merkitys heille.

Tiedotuksen arvioitiin olevan toiminnan heikoin osa-alue ja tiedottamisen puutteet ovat aiheuttaneet myös negatiivisia palvelukokemuksia. Kiinteistöjen käyttäjät tietävät hyvin, kuinka toimia havaittuaan kunnossapitoa vaativan asian, sekä tuntevat omat vastuut ja velvollisuudet liittyen rakennuksen kunnossapysymiseen keskimääräisesti hyvin. Kunnossapitoprosessin voidaan katsoa näiltä osin olevan hyvällä tasolla. Positiivisena palvelukokemuksena kerrottiin sähköisen vikailmoituksen tekemisen helppous, kun taas oikean vastuuhenkilön löytämisen haasteet olivat aiheuttaneet negatiivisia palvelukokemuksia. Toiminnan keskeiset kehittämistarpeet asiakasnäkökulmasta on esitetty kuviossa 13.



Kuvio 13. Keskeiset kehittämistarpeet asiakasnäkökulmasta

Ohjeistusta kiinteistön käyttöön tulee päivittää ja viedä paremmin tiedoksi kiinteistöjen käyttäjille. Vuorovaikutus ja tiedottaminen ovat nykyisellään riittämätöntä, ja vaativat kehittämistä. Toiminnan nopeuden ja laadun kehittämiseen tulee panostaa jatkossa. Vastuunjaot ovat olleet ainakin osittain epäselviä, ja tilojen käyttäjät toivoivatkin tietotetta ja ohjeistusta kunnossapidon vastuualueiden jakaantumisesta. Tutkimuksessa nousi esille myös muutamia vikailmoitusprosessiin liittyviä asioita. Ajantasaiset yhteystiedot eivät aina ole olleet riittävän helposti löydettävissä, sekä sähköistä palvelupyyntöä laadittaessa oikean kohteen löytäminen on ollut haastavaa johtuen kiinteistöjen sekavasta listauksesta tai nimeämisestä. Tilojen käyttäjät toivoivat “yhden ilmoituksen periaatteen” toteutumisen varmistamista sekä ilmoitusta tehdyn työn valmistumisesta.

Laadukkaan kunnossapidon muodostuminen

Laadukkaan kunnossapidon voidaan katsoa muodostuvan monista eri tekijöistä. Kuviossa 14 on havainnollistettu laadun muodostumista kysely- sekä haastattelututkimuksen analyysien pohjalta.



Kuvio 14. Laadukkaan kunnossapidon muodostuminen talonrakennuspalveluissa

Kyselyyn vastanneiden mielestä laadukas kunnossapito koostuu muun muassa huolellisesti suoritetusta työstä, ystävällisestä palvelusta, asiantuntijuudesta, avoimuudesta, tavoitettavuudesta ja puhtaudesta. Lisäksi hyvä kommunikaatio ja yhteistyö olivat kyselyyn vastanneiden mukaan laadukkaan kunnossapidon osatekijöitä. Haastatteluissa esitettiin laadukkaan kunnossapidon koostuvan esimerkiksi asiakkaan palvelusta sekä toimivasta yhteistyöstä.

Kyselytutkimuksessa laadukkaaseen kunnossapitoon yhdistettiin kunnossapitotarpeiden ennakointi, kiinteistön käyttäjien kuuntelu sekä kiinteistön käyttäjien kiinnostus kunnossapitoon. Nopea reagointi vikailmoituksiin ja toiminnan riipeys olivat osa tilojen käyttäjien määrittelemää laadukasta kunnossapitoa. Kyselyn perusteella ympäristöasioiden huomioimisella on suuri merkitys kiinteistöjen käyttäjille, ja tästä voitane päätellä asian olevan yksi laadukkaan kunnossapitotoiminnan osatekijä. Toisaalta halukkuus osallistua ympäristöasioiden huomioimiseen odottamalla kiireettömien töiden suoritusta kauemmin oli keskiarvoisesti hieman pienempi. Näin ollen ympäristöasioiden huomioimisen ei kuitenkaan välttämättä hyväksytä heikentävän palvelun muuta laatua.

Kyselyssä selkeät vastualueet yhdistettiin kunnossapidon laatuun. Lisäksi haastatteluissa selkeät vastualueet yhdistettiin hyvään yhteistyöhön. Nähtiin myös, että kunnossapidon laatua on asetettujen laatuvaatimuksien noudattaminen toimijaa valittaessa sekä sopimuksenmukaisen toiminnan varmistaminen valvonnan avulla.

Matkalla kohti laadukkaampaa toimintaa

Tutkimuksessa nousi esille useita konkreettisia kehitysehdotuksia toiminnan kehittämiseksi. Näistä keskeisimmät kehitysehdotukset on esitetty kuviossa 15. Ehdotettiin muun muassa säännöllisiä tarkastuskierroksia kiinteistöissä ja säännöllisesti toistuvia kyselyitä kunnossapitotarpeista tilojen käyttäjille. Teemahaastatteluissa nostettiin esille kiinteistön käyttäjien esittämiä niin kutsuttuja vuosikorjaustoiveita hyvänä tapana osallistua kiinteistöjen kunnossapitotoimintaan. Haastatteluissa esitettiin, että vuosikorjaustoiveet tulevat paremmin ilmi kasvokkain käytävissä palavereissa, kuin sähköisiä järjestelmiä käyttäen. Ohjeistusta vuosikorjaustoiveiden esittämiseen tulee päivittää, sekä samalla tarkastella vaihtoehtoisia tapoja vuosikorjaustoiveiden kysymiseen. Kiinteistöjen tarkastuskierroksia ja kyselyitä tulee jatkossa toteuttaa säännöllisesti.



Kuvio 15. Keskeiset toiminnan konkreettiset kehittämissuositukset

Kehitysehdotuksena pyydettiin nopeampaa reagoitua vikailmoituksiin. Nopea palvelu näkyi positiivisena palvelukokemuksena, kun taas liian hidas palvelu oli jättänyt asiakkaalle negatiivisen kokemuksen palvelusta. Vastuiden jakaantumisen selkeyttämiseksi ehdotettiin vastuuhenkilön nimeämistä jokaiselle kiinteistölle. Haastatteluissa nousi esille myös projektinhallinnan kannalta hyväksi havaittu malli, jossa yksittäinen projekti on saman henkilön vastuulla alusta loppuun saakka.

Kunnossapitotöiden valvontaa toivottiin lisättävän, vaikka valvonta ei erityisesti korostunut laadun osatekijänä kiinteistön käyttäjien vastauksissa. Tilojen käyttäjät kokivat, että tulisi pyrkiä alkuperäisessä suunnitelmassa pysymiseen, jolloin toteutuksen aikaiset muutokset jäisivät vähäisemmiksi. Jos muutoksia kuitenkin matkalla joudutaan tekemään, tulisi niistä tiedottaa nykyistä paremmin. Lisäksi haastatteluissa koettiin hyväksi toimintatavaksi kunnossapidon ammattilaisten osallistuminen uudishankkeisiin jo hankesuunnitteluvaiheessa. Tällä varmistettaisiin suunniteltujen ratkaisujen toimivuus kunnossapidon näkökulmasta.

Sidosryhmien vaikutus kunnossapitopalvelun tuottamiseen

Haastatteluissa todettiin kunnossapidon laadun olevan kokonaisuus, johon vaikuttaa muidenkin kuin oman yksikön toiminta. Myös kiinteistön käyttäjillä nähtiin olevan vaikutusta

kunnossapitopalvelun kokonaislaatuun. Haastatteluun osallistuneet kokivat, että yhteistyö oman yksikön sisällä on yleensä toimivampaa, kuin organisaation eri yksiköiden välillä. Tämän perusteltiin johtuvan esimerkiksi yhteisten palaverien tai muun ajan vietteen puutteesta, erisuuntaisista tavoitteista, katkoksista tiedonkulussa sekä eri kustannuspaikoista. Yhteistyön parantamiseksi ehdotettiin muun muassa kahvipöytäkeskustelujen lisäämistä, yksiköiden välisen hengen kohottamista ja toisten auttamista myös oman vastuualueen raja-alueilla sekä säännöllisiä yhteistyöpalavereita. Haastatteluissa nähtiin säännöllisen vuorovaikutuksen, molemminpuolisen aktiivisen otteen ja molempien osapuolten kehitysideoiden esille tuonnin merkitys suurena organisaation ulkopuolisten toimijoiden kanssa toimivaa yhteistyötä luodessa. Pitkäaikaiset sopimukset ja sopimuksien jatkuvan kehittäminen koettiin yhteistyön kehittymistä edesauttavina asioina.

9 Pohdinta

Ensimmäisenä tavoitteena tutkimuksessa oli selvittää, millainen on talonrakennuspalveluiden kunnossapitotoiminnan nykytila. Nykytilasta saatiin kyselytutkimuksen avulla muodostettua riittävän kattava kuva ja kehittämistä eniten kaipaavat osa-alueet tulivat hyvin esille. Toisekseen tuli selvittää, millaista on laadukas kunnossapito asiakasnäkökulmasta. Asiakkaat määrittävät mikä heidän mielestään on laatua ja millaisen palvelun he kokevat laadukkaaksi. Ilman näiden asioiden selvittämistä, toiminnan laadun kehittäminen olisi voinut ohjautua ainakin osittain väärään suuntaan. Laadun muodostuminen asiakasnäkökulmasta on nyt käytettävissä toiminnan kehittämisen apuna. Asiakasnäkökulma laatuun ei kuitenkaan tuonut esille mitään kovin uutta tai yllättävää. Haastattelututkimuksen avulla saatiin kunnossapidon ammattilaisten näkemyksiä laadukkaaseen kunnossapitoon. Yhdistelemällä sekä kysely- että haastattelututkimuksen tuloksia, saatiin aikaiseksi luotettava kuvaus siitä, millaista on laadukas kunnossapito. Tavoitteena oli myös löytää uusia hyviä toimintatapoja kunnossapitoon. Tutkimuksen aikana esille nousikin useita mielenkiintoisia toiminnan kehittämissuhteita (kts. kuvio 15), jotka osittain vastaavat kuinka laadukkaampaan kunnossapitoon on mahdollista päästä.

Tutkimuksessa haluttiin kartoittaa sidosryhmien vaikutusta ja osallisuutta tuotetun kunnossapitopalvelun laatuun. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan kunnossapidon todeta olevan kokonaisuus, jonka laatuun vaikuttavat kaikkien prosessiin osallistuvien toimet. Näin ollen myös tilojen käyttäjillä on vaikutusta kunnossapidon laatuun, jos he ovat osallisina prosessissa.

Tähän viitataan myös tutkimuksen kohdassa 4.3, jossa Grönroos ja Tillman toteavat palvelun käyttäjien osallistuvan palveluprosessiin, jolloin heillä on vaikutusta palvelun lopputulokseen sekä sen laatuun. Kappaleessa 5.3 kappaleotsikon ”yhteistyö kunnossapidossa” alla on esitetty eri vaiheiden olevan yhtä tärkeitä prosessin kannalta, jolloin kokonaisuus on ainoastaan sen heikoimman osan tasoinen. Kappaleessa 5.3. on myös esitetty organisaatiossa yhteistyön luontaisesti olevan tiiviimpää oman yksikön sisällä kuin yksiköiden välillä. Yksiköiden väliseen yhteistyöhön ja sen kehittämiseen tuleekin kiinnittää erityistä huomiota.

Terveet Tilat 2028 -ohjelmassa esitettyjen tavoitteiden toteutuminen ja kehitystarpeet kunnossapitotoiminnassa ovat selkeytyneet tutkimuksen myötä. Rakennuksien kunnan tarkistuksia ja arviointeja tehdään, mutta niiden säännöllisyyteen ja jatkuvuuteen tulee kiinnittää huomiota. Kiinteistöjen käyttäjiltä kysytään nykyisellään liian harvoin kokemuksia ja palautetta kunnossapitotoiminnasta sekä kiinteistöistä. Helpompaan ja koska tahansa tapahtuvaan palautteen antoon voisi mahdollisesti käyttää hyväksi sähköisiä palvelupyynnöitä, mutta käyttöönoton kannattavuus ja toteutus vaatii lisäselvityksiä. Ennakoivan kunnossapidon osalta voidaan todeta sen olevan suunniteltua ja vähintäänkin tyydyttävällä tasolla. Ennakoivaa kunnossapitoa tulee kehittää ja tutkia tässä työssä ehdotettujen toimintamallien sopivuutta toimintaan. Epäkohtiin puututaan aktiivisesti ja nopeasti, kunhan prosessi toimii niiltä osin, että tieto asiasta tulee kunnossapidosta vastaaville saakka. Kiinteistöjen käyttäjiä on ohjeistettu kiinteistön oikeaan käyttöön sekä kiinteistön kunnossapitoon liittyvissä asioissa, mutta ohjeistusta tulee tarkentaa tämän työn tulokset huomioon ottaen. Tämän työn valmistumisen aikaan ohjeistuksen laatiminen kiinteistöjen käyttäjille on käynnissä ja työn tulokset tulevat uudessa ohjeistuksessa huomioiduksi. Päivitettyjen ohjeistuksien jakelutapa sekä se, mistä ohjeistukset jatkossa helposti löytyvät, tulee selvittää. Käyttötarkoituksen arviointiin ei ole luotu säännöllistä toimintamallia ja arvioinnin toteutumista tulee arvioida yhdessä vuokraus- ja käyttöpalveluiden kanssa.

Kiinteistöjen kunnossapidossa tulee eteen tilanteita, joissa joudutaan tekemään nopeita päätöksiä asian toteutuksesta tai toteutustavasta. Tällöin voidaan joutua käyttämään tapauskohtaista harkintaa ja tarvitaan tietoa, jonka varassa päätös tehdään. Tämä tieto voi liittyä esimerkiksi kiinteistöstrategiaan, salkutukseen, kuntastrategiaan tai palveluverkkoon. Näihin asioihin liittyvän uusimman tiedon jakaminen tietoa päätöksenteon tukena tarvitseville tulee varmistaa.

Tapauskohtaisella harkinnalla saavutetaan kohdekohtainen optimaalinen laatutaso ja vältetään tarpeetonta tai liian raskasta korjaamista. Kokonaisuus huomioiden voi olla järkevää korjata samalla kertaa laajemminkin. Tapauskohtaisen harkinnan avulla on mahdollista ottaa huomioon myös tilojen käyttäjien toiveita. Joskus pienellä teolla voi olla suuri merkitys asiakastytyväisyyteen. Tapauskohtaista harkintaa ja virallisten ohjeistuksien ulkopuolisten käytänteiden muodostumista on selitetty kohdassa 5.3. Kunnossapidon näkökulmasta optimaalista on reagoida asioihin nopeasti kunnossa olevan prosessin mukaisesti, välttämällä kuitenkin ylikorjaamista ja tarpeetonta laadun nostoa. Kunnossapitoa tulee toteuttaa taloudellisesti järkevästi ja rakennuksia ylläpitää niin, että saavutetaan suunnitellut elinkaaret. Palvelussa tulee pyrkiä hyvään ja riittävään laatuun kustannukset huomioiden. Palvelun optimaalisesta laatusostasta on kerrottu kohdassa 4.2.

Toiminnan laadun mittaaminen on ollut osittain puutteellista. Kunnossapidon toiminnan tason ja laadun mittaamiseen tulee kehittää mittareita, jotka tukevat toiminnan kehittämistä. Säännöllisen mittaamisen avulla saadaan tietoa, mihin suuntaan toiminta on menossa ja pystytään kohdentamaan korjaavia toimenpiteitä oikein. Palvelun laadun muodostuessa kokonaisuudesta, on järkevää mitata toimintaa ja laatua niin, että se kattaa prosessin kaikki alueet. Tähän suunnittelun pohjana käytettäväksi soveltuu esimerkiksi kohdassa 4.4 esitetty julkisen sektorin balansoitu tulostittaristo, joka huomioi hyvin eri osa-alueita. Mittaamisen ja toiminnan kehittämisen tulee perustua kunnan strategiaan linjauksiin ja selkeään visioon siitä, millaiseen toimintaan ollaan pyrkimässä. Kunnossapidon strategia tulee pitää ajan tasalla sekä jalkautettuna toiminnan tueksi.

Tiedottamisen haasteet on tunnistettu arjen työssä ja tarvetta tiedottamisen kehittämiseen on ennakoitu myös tutkimusolettamassa. Tiedottamiseen haasteita luo esimerkiksi se, että vuokrasuhteiden hallinta on vuokraus- ja käyttöpalvelut -yksiköllä, jolloin kunnossapidosta vastaavilla ei välttämättä ole helposti saatavilla tietoa kiinteistön vuokralaisista tai vuokralaisten yhteystietoja. Yhteistyötä tämän asian kehittämiseksi tulee vahvistaa. Lisäksi tiedottamiseen tulee luoda selkeä toimintamalli ja ohjeistukset kiinteistökohtaisesti kunnossapidon käyttöön.

Kyselytutkimuksessa esitettiin, että henkilökunnan ammattitaitoa voisi käyttää nykyistä enemmän hyväksi kiinteistöjen kunnossapidossa. Haastattelututkimuksessa kiinteistön käyttäjien

osallistuminen kunnossapitotoimintaan jakoi mielipiteitä. Tilojen käyttäjiä on erilaisia ja asiaan ei liene olemassa yhtä oikeaa ratkaisua, vaan tilannetta on harkittava tapauskohtaisesti. Esimerkiksi siivoajien tai vahtimestareiden kanssa tehtävä yhteistyö kiinteistöjen kunnossapidossa voi olla kehittämisen arvoinen ja asiaa kannattaisi tutkia lisää.

Mikkelin kaupungin kiinteistöihin liittyviä vuosikorjaustoiveita on nykyisellään mahdollista esittää sähköisesti palvelupyyntöjärjestelmän kautta. Vuosikorjauksiin liittyviä käytänteitä tulee kehittää yhteistyössä kiinteistön käyttäjien kanssa. Esimerkiksi vuosittain alkuvuodesta toistuva palaveri sisältäen kiinteistökierroksen kohteessa kiinteistön käyttäjän kanssa voisi olla toimiva ratkaisu. Tällöin katsottaisiin yhdessä kunnossapitotarpeet, ja sovitut asiat olisi mahdollista kilpailuttaa ja tilata vielä saman vuoden kesälle toteutettavaksi.

Kohdassa 4.5 on esitetty sähköisten järjestelmien nostavan ja tehostavan palvelun laatua, sekä tehokkaan ja toimivan työtilauskäytännön olevan tärkeää tehokkaan kunnossapitotoiminnan kannalta. Palvelupyyntöön liittyvän kiinteistön löytäminen ohjelman listauksesta on ollut tiettyjen kiinteistöjen kohdalla työlästä. Palvelun laadun ja tehokkaan toiminnan varmistamiseksi tulee listaukset päivittää sekä selkeyttää. Työtilausten hallintaprosessia tulee edelleen kehittää laadun ja tehokkuuden nostamiseksi. Huoltokirjan tarjoamat mahdollisuudet työtilausten hallintaan tulee kartoittaa. Yksi mahdollisuus tulevaisuudessa voisi olla liittää puitesopimusurakoitsijat huoltokirjan käyttäjiksi ja hoitaa kaikki työtilaukset huoltokirjan kautta. Kunnossapitotoiminnan tueksi voisi ottaa käyttöön myös toistuvien tehtävien ”vuosikellon”. Vuosikello on vuoden aikana tapahtuvien tehtävien sanallinen tai graafinen kuvaus. Vuosikellon tarve on tunnistettu arjen työssä, ja lisäksi sen käytöstä oli hyviä kokemuksia toisessa kunnassa. Vuosikellon toteutustapa ja mahdollinen käyttö huoltokirjan kautta tulee selvittää.

Kyselytutkimuksen mukaan lisäohjeistusta toivottiin avainten hallintaan liittyvissä asioissa sekä talotekniikkaan liittyvissä asioissa. Tarkemmin taloteknisistä asioista mainittiin veden pääsulun ja ilmanvaihdon hätäpysäytyspainikkeen sijainnit kiinteistöissä. Veden pääsulun, ilmanvaihdon hätäpysäytyspainikkeen ja sähköpääkeskuksen sijainnit tulisi olla merkittynä pelastussuunnitelman liitteenä olevaan pohjapiirroksen. Pelastussuunnitelman laatimisvastuu Mikkelin kaupungin kiinteistöissä on kiinteistön vuokralaisella. Avainhallinnasta Mikkelin kaupungilla vastaa vuokraus- ja käyttöpalvelut. Vastuunjako avainhallinnan osalta tulee selkeyttää talonrakennuspalveluiden ja vuokraus- ja käyttöpalveluiden välillä, sekä ohjeistaa kiinteistön käyttäjiä asian suhteen.

Kunnossapidon ammattilaisten osallistuminen uudisrakennusten suunnitteluun hankesuunnitteluvaiheessa nähtiin tutkimuksessa tärkeänä. Näin toimimalla varmistetaan suunniteltujen ratkaisujen toimivuus rakennuksen elinkaaren aikana kunnossapidon näkökulmasta. Lisäksi uudisrakennushankkeissa tulee teettää rakennuksen pitkän tähtäimen kunnossapitosuunnitelma ja varmistaa, että suunnitelma on myös kunnossapidosta vastaavien käytettävissä ajallaan.

Lopuksi esitetään kunnossapitotoiminnan kehittämisen ja laadun noston kannalta mielenkiintoisia asioita, jotka eivät kuitenkaan suoraan linkity tutkimuksen teoriaan tai tuloksiin. Nämä asiat tulee huomioida mahdollisina kehitys- tai lisäselvityskohteina.

1. Sisäilmakoirien käyttö ennakoivan kunnossapidon tukena
2. Drone-kuvaus ennakoivan kunnossapidon tukena
3. QR-koodin käyttö palvelupyynnöissä
4. Talonrakennuspalveluiden nettisivujen päivittäminen ja selkeyttäminen
5. Hiljaisen tiedon siirtymisen varmistaminen
6. Vahtimestareiden työnkuva/päällekkäisyyksien välttäminen esimerkiksi kiinteistönhoidon sopimukseen kuuluvien töiden kanssa
7. Kunnossapidon rakennusurakoiden prosessin kehittäminen (sis. takuutarkastusten hallinta)
8. Kunnossapitoprosessin jatkotarkastelu/-kehitys
9. Toimintamallin luominen ennakoivaan kunnossapitoon

Tulosten luotettavuustarkastelu

Tutkimusmenetelmien valinta on onnistunut ja valittujen menetelmien avulla oli mahdollista saada luotettavia tuloksia. Tutkimusprosessin avaaminen sekä prosessin aikaisten valintojen perustelu tuovat työhön luotettavuutta. Yhdistelemällä kysely- ja haastattelututkimuksien tuloksia sekä teoriaa saatiin hyvin luotettava kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. On kuitenkin huomioitava, että haastattelututkimuksessa saadut aineistot kuvaavat haastateltavan omia kokemuksia ja näkemyksiä toimintaympäristössä, joka ei ole suoraan verrannollinen kehitettävään toimintaympäristöön.

Kyselytutkimuksen vastausprosentiksi muodostui noin 20 ja tämän myötä edustavuuden voi kyseenalaistaa. Lisäksi on huomioitava, että kyselytutkimuksen tarkka vastausprosentti ei ole kyselyn jakelutavasta johtuen luotettavasti selvitettävissä. Kyselytutkimuksen toteuttamisessa haasteelliseksi osoittautui kysymysten muotoilu niin, että niihin voi luotettavasti vastata riippumatta siitä, onko koetun kunnossapitopalvelun aikana ollut vuorovaikutuksessa kunnossapitopalvelun tuottajien kanssa vai ei. Esimerkiksi kysymykseen kunnossapitopalvelun asiantuntijuudesta noin 40 prosenttia vastaajista vastasi, ettei osaa sanoa. Tämä saattaisi selittyä vuorovaikutuksen puutteella kunnossapitopalvelun aikana, mutta asian varmistaminen vaatisi lisätutkimuksia. Toistamalla kyselytutkimus ei välttämättä saataisi täysin samoja tuloksia, sillä tuloksiin vaikuttavat esimerkiksi olosuhteiden muutokset ja sattuma.

Tutkimuksen käsitteistö on riittävällä tarkkuudella teoriaan pohjautuen määritelty. On kuitenkin huomioitava, että tutkimuksessa esiintyi ympäristö -termiin liittyviä kysymyksiä sekä keskustelua ilman ympäristö -termin tarkempaa määrittelyä. Tämä on saattanut vaikuttaa sekä kyselytutkimuksen että haastattelututkimuksen tuloksiin ympäristöasioiden osalta. Ympäristöllä oli tarkoitus kuvata elinympäristöä, jonka tilaan tai laatuun toiminta vaikuttaa.

Tutkimuksen tulokset noudattelevat hyvin tutkimusolettamaa tarjoten lisäksi uuttakin asiaa. Tulosten voidaan olettaa olevan käyttökelpoisia ja hyödyllisiä talonrakennuspalveluiden toiminnan kehittämisessä. Käyttökelpoisuuden ja hyödyllisyyden arvioiminen tarkemmin vaatii kuitenkin ensin tulosten käyttöönoton suunnittelua, testausta ja mittausta.

Lähteet

Aaltonen, T., Ahonen, P. & Sahimaa, J. 2020. Johda merkitystä. Helsinki: Alma Talent.

Ahonen, A., Ali-Yrkkö, J., Avela, A., Junnonen, J., Kulvik, M., Kuusi, T., Mäkäräinen, K. & Puhto, J. 2020. Rakennusalan kilpailukyky ja rakentamisen laatu Suomessa. Valtioneuvoston kanslia.

Asuminen ja toimintaympäristö. N.d. Tietoa Mikkelistä kaupungin verkkosivuilla. Viitattu 11.3.2022. <https://www.mikkeli.fi/sisalto/tietoja-mikkelista/organisaatio/toimialat/asumisen-ja-toimintaympariston-palvelualue>.

A Guide to the Project Management Body of Knowledge: (PMBOK guide). 4. painos. Newton Square, Pa.: Project Management Institute. ISBN 1-933890-51-7. Pdf-tiedosto. Viitattu 12.08.2021.

Erikoisalojen sanastojen ja sanakirjojen kokoelma. N.d. TEPA-termipankki. Sanastokeskus TSK. Viitattu 1.10.2021. <https://termipankki.fi/tepa/fi/>.

Grönroos, C. & Tillman, M. 2015. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Helsinki: Talentum.

Hekkanen, M. 2020. Kiinteistönpidon laatu ja hyvä isännöinti. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Järviö, J. & Lehtiö, T. 2017. Kunnossapito: Tuotanto-omaisuuden hoitaminen. 6. täydennetty painos. Helsinki: Promaint ry.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Korhonen, E. & Niemi, J. 2016. Harkittua omistajuutta toimitiloihin. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 20.8.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2016/1741-harkittua-omistajuutta-toimitiloihin-ohjeita-kuntakonsernien-tilaomaisuuden>.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet: Terms and concepts in business process management. 4. uudistettu painos. E-kirja. Teknologiateollisuus. Teknologiatieto Teknova.

Lehikoinen, R. & Töyrylä, I. 2013. Ulkoistamisen käsikirja. Helsinki: Talentum.

Lumijärvi, I. & Jylhäsaari, J. 2000. Laatujohtaminen ja julkinen sektori: Laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. Helsinki: Gaudeamus.

Mikkelin kaupunkistrategia vuosille 2022–2025. N.d. Artikkelin Mikkelin kaupungin verkkosivuilla. Viitattu 28.1.2022. <https://www.mikkeli.fi/sisalto/tietoja-mikkelista/hyvinvointi-strategia-ja-talous/strategia>.

Myyryläinen, L. k. 2019. Rakennusten elinkaari, energia ja kunto. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Palveluliiketoiminnan sanasto. 2010. Tekes. Viitattu 1.10.2021. https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/palveluliiketoiminnan_sanasto.pdf.

Pekkanen, J. 2014. Laatu ja tuottavuutta – Rakennusteollisuus laatupolulla. Rakentajain kalenteri 2015. Helsinki: Rakennustieto Oy.

PSK 6201. 2022. Kunnossapito. Käsitteet ja määritelmät. Psk-standardisointi. Viitattu 16.2.2022. <https://janet.finna.fi>, Psk-standardit.

Rajahonka, M. & Villman, K. 2021. Palveluvaaka – Punnitse ja kehitä palveluitasi. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.12.2021. <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-374-7>.

Ratu KL-6019:2010. Korjaustöiden laatu 2011. Helsinki: Rakennustieto Oy. Viitattu 29.8.2021. <https://kortistot.rakennustieto.fi/>, RT-kortisto.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Jyväskylä: Pohjantähti.

RT 16-10660. 1998. Rakennusurakan yleiset sopimusehdot, YSE 1998. RT-ohjekortti. Rakennustieto. Viitattu 14.10.2021. <https://janet.finna.fi/>, RT-kortisto.

RT 18-11240. 2016. Kiinteistönpitokirja kiinteistön elinkaaren hallinnassa. RT-ohjekortti. Rakennustieto. Viitattu 14.8.2021. <https://janet.finna.fi/>, RT-kortisto.

RT 103097. 2019. Toimitilakiinteistön kuntoarvio. Kuntoarvioijan ohje. RT-ohjekortti. Rakennustieto. Viitattu 8.8.2021. <https://janet.finna.fi/>, RT-kortisto.

SFS-EN 13306:2017. Kunnossapito. Kunnossapidon terminologia. 3. p. Helsinki: Suomen Standardisointiliitto SFS. Viitattu 2.3.2022. <https://janet.finna.fi>, SFS Online.

Silen, Timo 1998. Laatujohtaminen – Menetelmiä kilpailukyvyn vahvistamiseksi. Helsinki:WSOY.

Suomen julkisten hankintojen tilannekuva. 2020. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2020:25. Viitattu 2.3.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162171/VM_2020_25.pdf;jsessionid=EF4DA59456BF9F3537B088E9E7566261?sequence=1.

Talonrakennuspalvelut. N.d. Palvelut Mikkelin kaupungin verkkosivuilla. Viitattu 11.1.2022. <https://www.mikkeli.fi/sisalto/palvelut/kaupungin-kiinteistot/talonrakennuspalvelut>.

Terveet tilat 2028 -ohjelma. N.d. Terveet Tilat 2028 -hankkeen verkkosivut. Viitattu 17.7.2021. <https://tilatjaterveys.fi/ohjelma>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Kolmas, uudistettu painos. Tampere: Tampereen yliopistopaino. Viitattu 6.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-7732-4>.

Tuloksellisuus. 2018. Kuntaliiton nettisivut. Viitattu 14.1.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/talous/tuloksellisuus>.

Vuolle, M. & Sillanpää, V. 2015. Palvelukokemuksen korjauskirja. Työkirja sujuviin kohtaamisiin rakennusprojekteissa. Rakennusteollisuus RT. Viitattu 11.2.2022. https://www.rakennusteollisuus.fi/globalassets/laatu/palvelukokemuksen_korjauskirja.pdf.

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun esittely

Projektijohtaminen, YAMK

Opinnäytetyö; Kiinteistöjen kunnossapitotoiminnan kehittäminen Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluissa

Mikko Hämäläinen

TEEMAHAASTATTELU

1. Haastattelun toteutus ja tarkoitus:

Haastattelu toteutetaan Microsoft Teams- viestintäalustalla. Haastattelussa on tarkoitus keskustella eri aihealueista ja kasvattaa näin ymmärrystä ilmiöstä (kiinteistöjen kunnossapidon laatu) sekä löytää uusia toimintamalleja kiinteistöjen kunnossapitoon. Haastatteluun on valittu henkilöitä, joita ilmiön tiedetään koskevan. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastatteluun osallistuvien tunnistetietoja ei julkaista.

2. Teemahaastattelun aihealueet:

2.1 Kiinteistön käyttäjien osallistuminen kunnossapitotoimintaan

- millä eri tavoilla kiinteistöjen käyttäjät osallistuvat/voisivat osallistua?
- millaisia vastuita ja velvollisuuksia tilojen käyttäjillä on?

2.2 Yhteistyö kiinteistöjen kunnossapidossa

- oman yksikön sisällä
- organisaatioiden eri yksiköiden välillä
- organisaation ulkopuolelle

Mitä ongelmia esiintyy ja mitkä asiat toimivat hyvin?

2.3 Palvelun laatu kiinteistöjen kunnossapidossa

- mistä laatu kunnossapidossa mielestäsi muodostuu?
- kohtaavatko tilojen käyttäjien odotukset ja käytettävissä olevat resurssit?
- tukevatko strategia/ohjeistukset/prosessit laadun saavuttamista?
- miten ymmärrät optimaalisen laatutason kunnossapidossa?

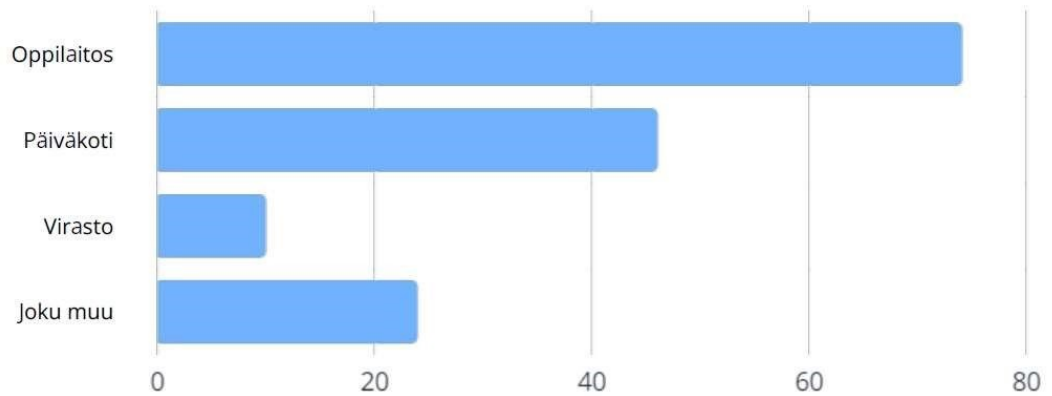
Kunnossapidon määrittely

Kunnossapito on toimintaa, jossa korjaamalla tai uusimalla vialliset osat pyritään pitämään kohteen ominaisuuksia yllä ilman laatutason suurempia muutoksia.

Liite 2. Kyselytutkimuksen vastausraportti

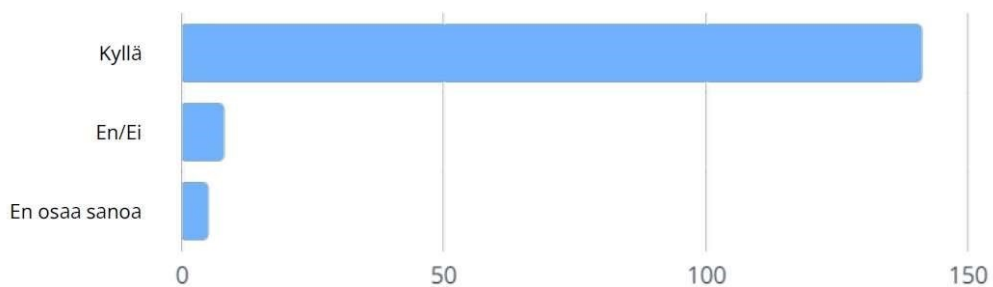
Kysymys 1, vastauksia yhteensä 154:

Minkä tyyppisessä kiinteistössä pääasiassa työskentelet?



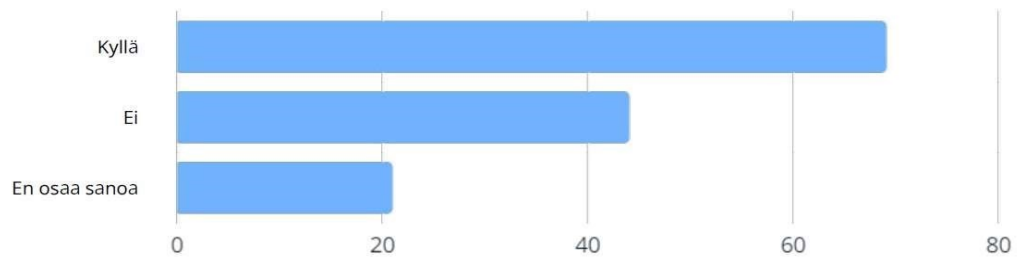
Kysymys 2, vastauksia yhteensä 154:

Oletko käyttänyt kunnossapitopalveluita (esimerkiksi ilmoittanut rikkiäisestä osasta/rakenteesta) tai onko käyttämässäsi tiloissa tehty kunnossapitotöitä viimeisen kolmen vuoden aikana?



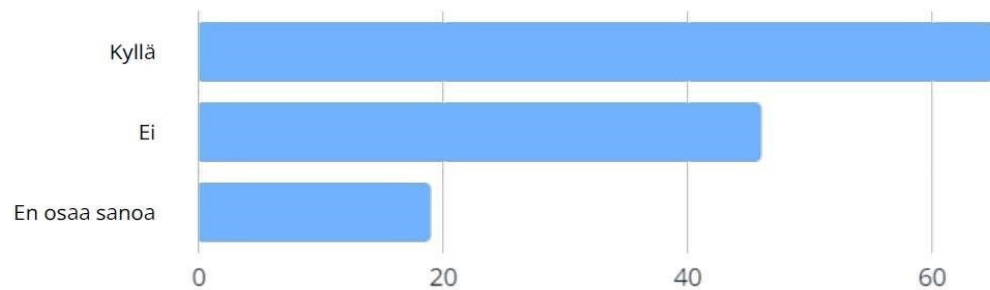
Kysymys 3, vastauksia yhteensä 134:

Hoituiko asia yhdellä ilmoituksella?



Kysymys 4, vastauksia yhteensä 130:

Hoituiko asia mielestäsi riittävällä aikataululla?



Kysymys 5, vastauksia yhteensä 129:

Oliko palvelu ystävällistä?

| Oliko palvelu ystävällistä? | Vastaukset | % |
|----------------------------------|------------|-------|
| Kyllä | 83 | 64.3% |
| Ei | 4 | 3.1% |
| En osaa sanoa/ei vuorovaikutusta | 42 | 32.6% |

Kysymys 6, vastauksia yhteensä 129:

Oliko palvelu helposti saavutettavissa?

| Oliko palvelu helposti saavutettavissa? | Vastaukset | % |
|---|------------|-------|
| Kyllä | 79 | 61.2% |
| Ei | 23 | 17.8% |
| En osaa sanoa | 27 | 20.9% |

Kysymys 7, vastauksia yhteensä 124:

Oliko palvelu asiantuntevaa?

| Oliko palvelu asiantuntevaa? | Vastaukset | % |
|------------------------------|------------|-------|
| Kyllä | 63 | 50.8% |
| Ei | 11 | 8.9% |
| En osaa sanoa | 50 | 40.3% |

Kysymys 8, vastauksia yhteensä 133:

Jos havaitset kunnossapitotoimia vaativan asia, kuinka selvää sinulle on miten asiasta tulee ilmoittaa eteenpäin?

| Jos havaitset kunnossapitotoimia vaativan asia, kuinka selvää sinulle on miten asiasta tulee ilmoittaa eteenpäin? | Vastaukset | % |
|---|------------|-------|
| 1 | 1 | 0.8% |
| 2 | 16 | 12.0% |
| 3 | 27 | 20.3% |
| 4 | 39 | 29.3% |
| 5 | 50 | 37.6% |

1=erittäin epäselvää, 5=erittäin selkeää

Kysymys 9, vastauksia yhteensä 129:

Kuinka hyvin mielestäsi tunnet vastuusi ja velvollisuutesi kiinteistön käyttäjänä? (esim. pelastuslain mukaiset velvoitteet, havaituista vioista ilmoittaminen, ovien ja ikkunoiden sulkeminen)

| Kuinka hyvin mielestäsi tunnet vastuusi ja velvollisuutesi kiinteistön käyttäjänä? (esim. pelastuslain mukaiset velvoitteet, havaituista vioista ilmoittaminen, ovien ja ikkunoiden sulkeminen) | Vastaukset | % |
|---|------------|-------|
| 1 | 0 | 0.0% |
| 2 | 6 | 4.7% |
| 3 | 15 | 11.6% |
| 4 | 44 | 34.1% |
| 5 | 64 | 49.6% |

1=huonosti, tarvitsen lisätietoja asiaan liittyen, 5=hyvin

Kysymys 10, vastauksia yhteensä 115:

Kunnossapitotöistä käyttäjille aiheutuva haitta pyritään minimoimaan. Kuinka olemme mielestäsi onnistuneet tässä?

| Kunnossapitotöistä käyttäjille aiheutuva haitta pyritään minimoimaan. Kuinka olemme mielestäsi onnistuneet tässä? | Vastaukset | % |
|---|------------|-------|
| 1 | 1 | 0.9% |
| 2 | 9 | 7.8% |
| 3 | 32 | 27.8% |
| 4 | 53 | 46.1% |
| 5 | 20 | 17.4% |

1=huonosti, 5=hyvin

Kysymys 11, vastauksia yhteensä 127:

Kunnossapitotoimintamme on luottamusta herättävää

| Kunnossapitotoimintamme on luottamusta herättävää | Vastaukset | % |
|---|------------|-------|
| 1 | 1 | 0.8% |
| 2 | 14 | 11.0% |
| 3 | 55 | 43.3% |
| 4 | 46 | 36.2% |
| 5 | 11 | 8.7% |

1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä

Kysymys 12, vastauksia yhteensä 115:

Ongelmatilanteissa pyrimme löytämään kaikkia tyydyttävän ratkaisun. Kuinka olemme mielestäsi onnistuneet tässä?

| Ongelmatilanteissa pyrimme löytämään kaikkia tyydyttävän ratkaisun. Kuinka olemme mielestäsi onnistuneet tässä? | Vastaukset | % |
|---|------------|-------|
| 1 | 0 | 0.0% |
| 2 | 11 | 9.6% |
| 3 | 44 | 38.3% |
| 4 | 41 | 35.7% |
| 5 | 19 | 16.5% |

1=huonosti, 5=hyvin

Kysymys 13, vastauksia yhteensä 105:

Kuinka arvioisit kunnossapitotoimintaamme liittyvää tiedotusta?

| Kuinka arvioisit kunnossapitotoimintaamme liittyvää tiedotusta? | Vastaukset | % |
|---|------------|-------|
| 1 | 6 | 5.7% |
| 2 | 23 | 21.9% |
| 3 | 59 | 56.2% |
| 4 | 12 | 11.4% |
| 5 | 5 | 4.8% |

1=paljon kehitettävää, 5=hyvällä tasolla

Kysymys 14, vastauksia yhteensä 124:

Kuinka laadukkaaksi koet Mikkelin kaupungin kiinteistöjen kunnossapitotoiminnan?

| Kuinka laadukkaaksi koet Mikkelin kaupungin kiinteistöjen kunnossapitotoiminnan? | Vastaukset | % |
|--|------------|-------|
| 1 | 1 | 0.8% |
| 2 | 36 | 29.0% |
| 3 | 61 | 49.2% |
| 4 | 17 | 13.7% |
| 5 | 9 | 7.3% |

1=Laatu huonoa, 5=laatu hyvää

Kysymys 15, vastauksia yhteensä 127:

Kuinka suuri merkitys toiminnan laadulla kiinteistöjen kunnossapidossa on sinulle?

| Kuinka suuri merkitys toiminnan laadulla kiinteistöjen kunnossapidossa on sinulle? | Vastaukset | % |
|--|------------|-------|
| 1 | 0 | 0.0% |
| 2 | 4 | 3.1% |
| 3 | 6 | 4.7% |
| 4 | 51 | 40.2% |
| 5 | 66 | 52.0% |

1=ei merkitystä, 5=erittäin suuri merkitys

Kysymys 16, vastauksia yhteensä 120:

Kuinka suuri merkitys ympäristöasioiden huomioimisella kunnossapitotoiminnassa on sinulle?

| Kuinka suuri merkitys ympäristöasioiden huomioimisella kunnossapitotoiminnassa on sinulle? | Vastaukset | % |
|--|------------|-------|
| 1 | 1 | 0.8% |
| 2 | 4 | 3.3% |
| 3 | 24 | 20.0% |
| 4 | 44 | 36.7% |
| 5 | 47 | 39.2% |

1=ei merkitystä, 5=erittäin suuri merkitys

Kysymys 17, vastauksia yhteensä 120:

Yksi tapa kunnossapitotöiden ympäristövaikutusten pienentämiseksi voisi olla kiireettömien töiden niputtaminen varsinkin kauempien kohteiden osalta. Olisitko valmis odottamaan kiireettömien kunnossapitotöiden suorittamista pidempään, jos näin saataisiin positiivinen ympäristövaikutus aikaiseksi.

| Yksi tapa kunnossapitotöiden ympäristövaikutusten pienentämiseksi voisi olla kiireettömien töiden niputtaminen varsinkin kauempien kohteiden osalta. Olisitko valmis odottamaan kiireettömien kunnossapitotöiden suorittamista pidempään, jos näin saataisiin positiivinen ympäristövaikutus aikaiseksi. | Vastaukset | % |
|--|------------|-------|
| 1 | 2 | 1.7% |
| 2 | 8 | 6.7% |
| 3 | 44 | 36.7% |
| 4 | 37 | 30.8% |
| 5 | 29 | 24.2% |

1=ehdottomasti en, 5=erittäin mielelläni

Kysymys 18:

Pyrimme jatkuvaan toiminnan kehittämiseen. Kuinka voisimme parantaa toimintaamme?

Vioista ilmoittamislinkki voisi olla intrassa helpommin löydettävissä, ei niin monen klikkauksen takana.

Oman henkilökunnan osaamisen ja ammattitaidon hyödyntäminen korjaustöissä

Olemme monasti jääneet epätietoisuuteen korjattavan kohteen kanssa, että vuorovaikutusta, kiitos.

Vastaamalla viesteihin, tekemällä kierrokset säännöllisesti kiinteistöissä, valvomalla että kunnossapitotyöt tulevat tehdyksi.

Tiedottaminen selkeämmäksi ja useimmin toistuvaksi, mahd. vähän muutoksia.

Vika ilmoitukset vaatii tietokonetta/nettiä, hankalaa. Kukaan ei ilmoita onko huoltokutsuun reagoitu ja asia hoidettu.

Vikailmoituslomakkeen kautta tehdyt korjaukset toteutuvat todella hitaasti.

Jos kiinteistöillä on omat huoltomiehet, suorat numerot heille nopeuttaisivat toimintaa, osaavat varmaan itse koordinoita millä aikataululla ehtivät kohteeseen.

.

Yksikkömme on homssuisen ja keskeneräisen oloinen rakennus. Värimaailma on alakuloinen ja joka tilassa on rikkiäisiä ja melkein rikkiäisiä asioita. Kaikenlaista rikkiäisistä pistoresioista reikään seinässä. Yleisvaikutelma ja viihtyisyys on repaleinen ja heikko.

Kiinteistö jossa työskentelen käy paljon asiakkaita(n 1000) päivässä. esim. jos ilmastointi hurisee, se vaikuttaa useampaan ihmiseen, tai jos ikkuna menee ulko-ovesta rikki ne vaativat pikaista asiantuntevaa korjausta, eli toivoisin että myös kiinteistöjen "hoitajat" olisivat selvillä kiinteistöjen mahdollisista korjauskohteista. Ja ilmoittaisivat mihin voi ottaa yhteyttä mm. viikonloppuisin.

Päivittää kiinteistöpalvelupyynnön lomakkeen valikko ymmärrettäväksi. Hankalaa löytää oikeaa kiinteistöä, "entinen virasto", "huoltorakennus", missä ja mikä niistä? Poistakaa puretut tai myydyt kiinteistöt, päivittää nykyinen kiinteistö oikealle nimelle tai käyttötarkoitukseksi. Pelkkä osoitekaan ei kerro käyttötarkoitusta tai sijaintia, esim. Venttiväylä xx, Brahentie xx.

Toivoisin ilmoitusta milloin huoltotyö tehdään kohteessa!

Ehkä hivenen lisää selkeyttä siihen, mikä kuuluu huoltoyhtiölle, mikä puolestaan kaupungin omaan korjaustoimeen.

Lumen auraukset talvisin kuntoon ja kuunneltaisiin toiveet

Tehdyn työn jälkeen tulisi ilmoitus ,että työ on suoritettu. Nyt on jäänyt epäselväksi, että onko mitään tehty vaiko käyty ihmettelemässä.

Selvät vastuualeet Mikalon ja Iss:n/Caverionin kesken.

Aiheuttaa asiakkaalle turhaa vaivaa, työajan tuhlausta soitella ilmoitella moneen paikkaan, kun pompotellaan kenen vastuulle mikäkin työtehtävä kuuluu.

Enemmän keskustelua asiakkaiden kanssa asiakkaan tarpeista ja mikä olisi niihin paras mahdollinen käytettävissä oleva ratkaisu.

Vielä voisi olla kiinteistössä jossakin ilmoitustaululla vielä ohjeet.

Selkeät vastuujakotaulukot kohteisiin
Sekeästi ilmoitetaan henkilö johon otetaan tarvittaessa yhteyttä

Riittävästi osaavaa työvoimaa palveluksessa.

Olisi toivottavaa tiedottaa palvelupyynnöiden töistä, että ne on tehty, kun ei tiedä onko huolto tai korjaustyö tehty.

Tiedonkulkua käyttäjille ja käyttäjien kokemuksia ja toiveita kuunneltava huomattavasti enemmän.

.

Toiminta omassa yksikössämme on jo parantunut huomattavasti viimeisen puolen vuoden aikana.

En ole aivan varma, kuuluuko ilmastointiasiat teidän toimintaan, mutta kirjaston ilmastoinnin ongelmista raportoiminen ei ole auttanut ongelmiin lainkaan. Esim. työhuoneen sivuääni on aiheuttanut terveyshaitan, ja se on huoltokäynnillä todettu. Raportin mukaan ilmastointi kuitenkin "toimii normaalisti" eikä vaadi toimenpiteitä.

Tietokatko voi tapahtua myös esimiehen ja työntekijän välillä. Hankala tallainen tilanne tietysti on teidän kannalta. Näkisin

Kouluille olisi tärkeää tiedottaa muutoksista ja kuka vastaa ja mistä. Ilmoituksiin on reagoitu nopeasti. Kiitos siitä! Ainut ongelma on urakoitsijoiden työnlaatu ja moraalit.

Olisi kiva tietää milloin ja ketä liikkuu päiväkodin alueella. Mitä toimenpiteitä tullaan tekemään ja kuka maksaa.

Älkää sammuttako ilmastoiteja illaksi/yöksi.

Sähköpostikuittaus tehdystä työstä, välitän muiden vikailmoituksia teille... en tiedä muuta kuin kysymällä, onko asia hoidossa jo. Linkistä laitan kyllä sähköpostiosoitteeni, mutta useimmin en saa kuittausta tehdystä työstä.

Enemmän tiedottamista ajankohdista, jos korjaukset eivät ole kiireellisiä

Kysymys 19:

Kerro positiivisesta tai negatiivisesta palvelukokemuksesta, joka liittyy Mikkelin kaupungin talonrakennuspalveluiden kunnossapitotoimintaan?

pari viikkoa sitten soitin viemärin hajusta, mutta seuraavana päivänä ilmoitin netin kautta, netin kautta taisi tulla vastaus

viestit kyllä menevät nopeasti perille/yhteyden otto käy helposti...toteutus välillä melko hidasta

Kaikki putkiasennukset sanotaan viimeisen 3 vuoden ajalta onnistuneet moitteitta. Ammattimaista työtä.

Onneksi henkilökunta on ollut muutoin kohteliasta. Informaatio jää vain usein sille tielle.

Positiivinen: Netissä lomakkeen täyttäminen ja asia korjattiin jo seuraavana päivänä.

Työmiehille ei oltu informoitu tarpeeksi hyvin remontissa olevia eri kohteita ja työmiehet vaihtuivat jatkuvasti ja aikataulussa ei pysytty.

Tiedottaminen huoltoyhtiön vaihtamisesta Caverionilta Issille oli huonoa

Aitaelementit pois paikoiltaan-korjauspyyntö tehty netin kautta huhtikuun lopulla-korjattiin heinäkuussa. Ei näin.

- + , pyynnöt mahdollista tehdä sähköisesti
- + , saa kuittauksen kun työ tehty
- , oikean kiinteistön löytäminen hankalaa
- , kuka vastaa? Kaupunki, ISS, Gaverion, Viherpalvelut, Mikalo, kiinteistön "talonmies"?
- , valmistuneiden korjausten tai rakentamisen jälkeiset puutteet korjataan hitaasti, tai jätetään tekemättä
- , kuunnelkaa/ottakaa mukaan käyttäjien toiveita myös suunnittelussa
- , pieni virhe ratkaisussa saattaa haitata joka päiväistä toimintaa

On saanut odotella joskus pitkäänkin. Varsinkin hiekoitus liukkailla on viivästynyt. Ja portaiden yms. putsaus

Positiivisia esimerkkejä pelkästään. Viimeisin vaikkapa kirjaston (toimipaikkani siis) pääportaiden kunnostus.

Samaa hommaa käy useampi ihminen tutkimassa. Tiedonkulku ei oikein kulje heillä sisäisesti varmaankaan. Vai eikö saa tehdä, jos ei kuulu ns.omalle tontille. Ystävällisiä pääsääntöisesti.

Kun aiemmin oli kaupungilla omat huoltomiehet yksiköissä kaikki asiat etenivät selkeästi ja joutuisasti.

Caverionin aikaan työt sujuivat hyvin ja palvelu oli hyvää. Nyt heikennystä havaittavissa uudistuksen myötä.

Yrityksen sisäilmaongelmaan on ottauduttu todella hyvin, asioita tutkittu ja selvitetty laadukkaasti, kiitos siitä..

Positiivista on kohtaaminen palveluntekijän kanssa, apua saa vielä paikanpäällä.

Ilmastointi voisi olla jatkuvammin päällä koulun tiloissa.

mm.ei vastata s-postiin, vasta silloin kuin ketjuttaa postin esimiesten kautta

ekaluokkalaisten vessa jatkuvasti epäkunnossa, oven lukko ei toimi, vessa valuttaa jopa lattialle ja eteiseen, se haisee, myös viemärit haisee tällä hetkellä

Negatiivisena jäi mieleen verhotangon asentaminen. Sitä joutui odottamaan ja kun se vihdoin asennettiin, asennettiin se niin, että verhoja laittaessa koko verhotanko tippui alas. Irtsi kiinnikkeestään.

Pihavälineitä kunnostellaan ahkerasti.

Mikko-niminen kaveri Caverionilla oli aivan huipputyyppi, joka tuli kertomaan aina mitä aikoo tehdä ja oli todella asiallinen ja ystävällinen!

Välillä on saanut odottaa tosi kauan palvelua.

Yksi negatiivinen tuli edellisessä kohdassa. Valaistuksen kanssa on yleensä aina ongelmia, eli kaikki loisteputket eivät ole toiminnassa.

Tietoa / apua on saanut, kun on ensin vain hoksannut kuka huolehtii / kenen vastuulla kaupungilla mikäkin asia on. Vikailmoitus lomake on helppo täyttää, ja asiat ovat hoituneet mutkitta. :)

Osalla työntekijöistä puuttuu oma-aloitteisuus. Vastaavasti osa on tunnollisia työn loppuun saakka.

Asioihin on reagoitu nopeasti! Tiedottamista voisi kehittää.

Tiedottaminen tökkii. Ei tiedä kuka tulee ja milloin ja mitä tekemään.

Yhteistyö on sujunut hyvin, jos kohteissani on ollut isompaakin remontoitavaa. Kiitos siitä :)

Kysymys 20:

Tarvitsetko ohjeistusta johonkin kiinteistön käyttöön tai kunnossapitoon liittyvässä asiassa? Jos kyllä, niin missä?

Minne pitää olla yhteydessä, jos huomaa jotakin kunnossapitoon liittyvää esimerkiksi toimimattoman patteriin liittyen.

En

en

En.

En

Hyvä olisi pitää lyhyt kertaus talotekniikan käytöstä (esim. voiko kesällä pitää ikkunoita auki, kun tietynlainen ilmastointi).

En tarvitse.

-

Talkkari auttaa tarvittaessa.

En

Tarvitsetko ohjeistusta johonkin kiinteistön käyttöön tai kunnossapitoon liittyvässä asiassa? Jos kyllä, niin missä?

Miten oppilaitoksen ikkunoissa olevat sälekaihtimet? - jos ne ovat rikki, kenelle ilmoitan? Korjaamisella kolem painavaa syytä: 1) videotykillä näyttäessä sälekaihtimet pitää saada todella hyvin kiinni, jotta valoa ei tule liikaa ikkunoista. 2) repsottavat säleet ovat epäsiistit ja huonontavat sekä oppilaiden että henkilökunnan viihtyvyyttä 3) huonoa mainosta kaupungille, kun ohikulkijat näkevät repsottavat sälekaihtimet kuukausien / jopa vuosien ajan. -

En

Veden, sähköjen, ilmanvaihdon ym. talon isojen pääyksiköiden sulkeminen kriisitilanteessa.

Mitä kuuluu koulujen vahtimestareiden työhön ja mistä tehdään työpyynnöt muualle.

Jos sulake palaa, mistä laitan sen päälle?

-

Mikä kuuluu kenellekin.
Kenen vastuulla on ilmoittaa mistäkin.

Putkilukkojen sijainti, lataus ja käyttö.
Avainten luovutus/palautus käytännöt

Pelastus lain mukaiset velvoitteet, jäi mietityttämään. Kenen vastuulle ne jäävät, mitä pitävät sisällään ?

Haluaisin tietää kuka vastaa kiinteistöstä jossa työskentelen.

Aina ei tiedä, kehen ottaa yhteyttä.

Kysymys 21:

Mistä mielestäsi koostuu laadukas kunnossapitotoiminta?

Asiat hoituvat ripeästi ja laadukkaasti. Kommunikointia tarpeeksi.

Ennaltaehkäisevästä sekä säännöllisestä huollosta. Lisäksi yhteistyö käyttäjän kanssa tulee olla aktiivista eikä välttelevää.

hyvästä jäljestä ja ystävällisestä palvelusta

Käyttö- ja yhteystiedot täytyy olla selvät ja helposti löydettävissä.

Ainakin tiedottaminen huollon jälkeen mitä tehty tai onko tehty mitään, tai edes käyty katsomassa

Ripeä toiminta, riippuen mistä toimesta on kysymys, hyvä ja huolellinen työn jälki.

Käyttäjien kiinnostus kiinteistön kunnossapitoon. Epäkohdista ja vioista ilmoittaminen. Ilmoitukseen nopea reagointi ja tarvittavat toimenpiteet. Hieman myös ennakointia korjauksissa, vältetään isommilta vahingoilta

Nopea reagointi asioihin, kuittaukset tehdyistä pyynnöistä, yhteydenotto korjattavaan kohteeseen ja yhteyshenkilölle. Laadukas ja kestävä korjaus.

-

Asiantuntijuudesta ja osaamisesta. Myös tehokkuudesta.

Nopea reagointi, hyvä sosiaalinen kanssakäyminen ja ammattitaitoinen viimeistely.

Hyvä vuorovaikutus, selkeä viestintä, hyvä laatuinen kunnossapito ja ylläpito. Avoimuus.

Ensinnäkin pitää olla tietoa toimijoista ja yhteydenottaminen pitää olla helppoa. Molemminpuolinen kunnioitus ja vuorovaikutus ovat erittäin tärkeitä. Yhdessä neuvotellen päästään sitten molempia tyydyttävään ratkaisuun.

Esimerkiksi talvi aikaan työpaikan portaat ja niiden edusta on hiekotettu ja jääkokkareet hakattu pois.

Yhteystiedot; kuka vastaa, keneltä kysyn, kuka tekee?
Ulkoalueiden siisteys ja kunnossapito; tieto, kuka vastaa, kuka tekee?
Säännölliset korjaus ja kunnossapitotyöt. mm. maalaus, pintojen uusiminen,

Tehdään ajallaan korjaukset. Siivoukset rakennusten ulkopuolella , koska julkisivun siisteys aikalalla tärkeää.

Toiminta ajallaan ja vuorovaikutteisesti, talvikunnossapito myös ajallaan esim. hiekoitukset ja väylien auraamiset

Selkeästä suunnitelmallisuudesta, hyvästä yhteistyöstä käyttäjän ja suorittavan osapuolen kanssa.
Reagoitavuudesta yllättäviin ongelmiin. Myös suoritettujen töiden loppuvalvonta on tärkeää, onko asiat hoidettu sovitusti ja kunnolla.

Työ tehdään kunnolla

kunnossapito hoidetaan huolellisesti, riittävän usein ja oikeanlaisilla välineistöillä jotta kaikki paikat, kiinteistöt sekä sen ympäristö pysyvät siisteinä ja toimintakuntoisina, turvallisina.

Ripeä asiansa osaava henkilökunta.

Että työ tehdään hyvin.

Ammattitaitoisesta henkilökunnasta

Kiinteistö pysyy hyvässä kunnossa. Asiakkaan tarpeita kuunnellaan. Talotekniikan ammattilaiset ennakoivat korjaus/ huolto tarpeita riittävän aikaisessa vaiheessa.

Nopea ja asiantunteva henkilö.

selkeät vastuut , nopea tilanteeseen tarttumine
laadukas työ

Riittävän nopea, ystävällinen ja asiallinen palvelu, asianmukaiset korjaustoimenpiteet.

Suunnitelmallisuus, nopea reagointi tarvittaessa, osaava henkilökunta

Kiinteistöjen kunnan seuraamisesta, ettei sattuisi korvaamattomia vahinkoja

puhtaus, ennaltaehkäisty / huoltotoimenpiteet ilmaus korjaustarvetta

Kunnossapitopyynnöt käsitellään ripeästi ja ajattelemalla asiat loppuun asti niitä tehdessä. Aiemmin hommat jäivät usein puolitiehen ja jäljet siivoamatta.

Nopeasta, luotettavasta ja huolellisesta palvelusta. Minun tehtäväni on opettaa, ei toimia huoltomiehenä, joten toivoisin huoltomiesten ehtivän tehdä työnsä myös keskusta-alueen ulkopuolella olevissa kouluissa.

Siitä, että ongelmiin reagoidaan ja ne korjataan suhteellisen pian ilmoituksesta. Käyttäjien kokemukset otetaan vakavasti.

Hyvä tiedonkulku! Näin työntekijän näkökulmasta; en tiedä ainoana työntekijänä ja tilan käyttäjänä teenkö kaiken tilan suhteen / tila-asioissa varmasti oikein. Tämä kysely herätti hieman epäilyksiä. Koen kyllä ilmoittaneeni aina jos jotain tilassa on ollut. Mutta mitä vastuita tilankäyttäjällä tilassa on huolehdittavana?...

Ennakoidaan vauriot ennen kuin ne tekee paljon tuhoa.

Kiinteistöt pidetään kunnossa ja ne tehdään ajallaan ja laadukkaasti.

Säännöllinen seuranta ja kirjaaminen ja tiedottaminen.

Ammatinsaavista ja vastuullisista työntekijöistä.

Kysymys 22:

Vapaa palaute kunnossapitotiimille.

Ajantasaiset yhteystiedot mahdollisimman moneen paikkaan, Oviin, opettajanhuoneisiin. Entiset, vanhat yhteystiedot pois näkyvistä.

Kysely on jo ensimmäinen askel eteenpäin!

Kiitos yhteistyöstä! Pyydetyt hommat on hoituneet ajallaan.

Kiitos tiedottamisesta. Esim. virastotalon kunnostustyön aikataulusta, etenemisestä ja haitoista. Voisi ottaa mallia muissakin vastaavissa projekteissa.
Tervetuloa nuoret ja uudet työntekijät, tuokaa osaamisenne reilusti esille, tehkää tiimityötä.

kiitoksia hyvästä yhteistyöstä!

taisin jo aika paljon kirjoittaa edellisiin.

Hyvää ja laadukasta työtä teette.

-

Jatketaan hommia.

Hyvää syksyä!

Olisi hyvä olla ajantasalla, voisi olla hyötyä asioiden hoidossa.

.

:)

Jokaiselle kiinteistölle nimetään vastuu henkilö.

Helppo lähestyä ja asioihin suhtaudutaan vakavasti. Huima kehitys yli 20 vuodessa. Kiitos siitä!