

# KIVA-OHJELMAN KÄYTTÖÖNOTTO JA VERTAILU VANHAAN JÄRJESTELMÄÄN

Case: Suomen Huoneistoketju Oy LKV, Lahti

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Sovelluskehitys  
Opinnäytetyö  
9.11.2007  
Terhi Kolari

Lahden ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden laitos  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

TERHI KOLARI: KiVa-ohjelman käyttöönotto ja vertailu vanhaan  
järjestelmään  
Case: Suomen Huoneistoketju Oy LKV, Lahti

Sovelluskehityksen opinnäytetyö, 38 sivua, 3 liitesivua

Syksy 2007

---

## TIIVISTELMÄ

Tutkimus käsittelee Suomen Huoneistoketju Oy LKV Lahden toimipisteen uutta Oikotie-verkkopalvelun ja Esa-konsernin yhteistyössä kehittämää lehti-ilmoitusaineiston laadintaa helpottavaa KiVa-järjestelmää, sen käyttöönottoa, käytettävyyttä ja hyötyjä/haittoja verrattuna vanhaan manuaalijärjestelmään.

KiVa on ollut yrityksen käytössä kesäkuusta 2007 lähtien ja tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa uuden järjestelmän myötä tulleet hyödyt lehti-ilmoitusten osalta yrityksessä.

Tutkimus pohjautuu tutkijan omien kokemusten ja haastattelujen myötä saatuihin tuloksiin. Tutkimusta varten on haastateltu kuutta Suomen Huoneistoketju Oy LKV:n myyntineuvottelijaa sekä Esa-konsernin kehityspäällikköä.

Tutkimus osoittaa, että KiVa on hyödyllinen ja tarkoitustaan palveleva järjestelmä, jonka käytettävyydessä on puutteita. Nämä puutteet eivät kuitenkaan vaikuta järjestelmän toimivuuteen tai hyödyllisyyteen oleellisesti.

Tutkimustulokset osoittavat, että Suomen Huoneistoketju Oy LKV jatkaa KiVa:n käyttöä lehti-ilmoitusaineistoa laadittaessa eikä vanhaa manuaalijärjestelmää enää tarvita. Tutkimuksesta ilmeni, että yrityksen uudet työntekijät kaipaavat aloittaessaan kattavampaa koulutusta KiVa:n osalta.

Avainsanat: KiVa, lehti-ilmoitus, Suomen Huoneistoketju Oy LKV

Lahti University of Applied Sciences  
Faculty of Business Studies

TERHI KOLARI:           The implementation of the KiVa program and compar-  
ing it to a manual System  
Case: Suomen Huoneistoketju Oy LKV

Bachelor's Thesis of Application Development, 38 pages, 3 appendices

Autumn 2007

---

## ABSTRACT

The thesis deals with the implementation of program for creating electronic newspaper advertisement material for a real estate agency Suomen Huoneistoketju Oy LKV in Lahti. The name of the program is KiVa and it was developed by the Oikotie- net service and a local newspaper Etelä-Suomen Sanomat. The thesis also includes a comparison of the new KiVa-program and the old manual system.

Suomen Huoneistoketju Oy implemented KiVa in June 2007. The purpose of this thesis was to find out the benefits and disadvantages that KiVa had brought for the company.

The results of this study are based on writer's own experience with both the old and new program and interviews in Suomen Huoneistoketju Oy LKV and Etelä-Suomen Sanomat.

The study shows that KiVa is a useful and suitable program with only minor problems in usability. These imperfections do not disturb the purpose of KiVa.

The results show that Suomen Huoneistoketju Oy is going to keep using KiVa in creating electronic advertisement material for Etelä-Suomen Sanomat and the old manual system is now unnecessary.

Keywords: KiVa, newspaper, advertisement, real estate, Suomen Huoneistoketju Oy LKV

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUSMENETELMÄT	2
	2.1 Tutkimuksen kulku	2
	2.2 Tutkimuskysymys	2
	2.3 Aineisto ja aineiston keruu	3
3	SUOMEN HUONEISTOKETJU OY LKV	3
	3.1 Palvelut	4
	3.2 Henkilöstö ja organisaatio	4
	3.3 Markkinatietoa 2006	4
	3.4 Lahden toimipiste	5
4	YRITYKSESSÄ KÄYTÖSSÄ OLEVAT TIETOKONE-OHJELMAT	5
	4.1 Microsoft Office kiinteistönvälityksen apuvälineenä	6
	4.1.1 Word	6
	4.1.2 Excel	6
	4.1.3 Outlook Express	7
	4.1.4 Picture Manager	7
	4.2 PDX+ kiinteistönvälitysjärjestelmä	7
5	LEHTI-ILMOITUSAINEISTON LAADINTAPROSESSI	8
	5.1 Manuaalijärjestelmä	9
	5.2 KiVa-järjestelmä	12
	5.3 Ilmoitusaineiston laadinta KiVa:lla	15
6	KIVA:N KÄYTTÖÖNOTTO	21
	6.1 Esitietojen keräys	21
	6.2 Koulutus	21
	6.3 Käyttöönotto	22
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	22
	7.1 Haastattelut	22
	7.1.1 Myyntineuvottelijat	23

7.1.2 Kehityspäällikkö	26
7.1.3 Omat kokemukset	27
7.1.3.1 Käyttöönottovaihe	27
7.1.3.2 Ongelmat käytössä	28
7.1.3.3 Helppoa käytössä	30
7.1.3.4 KiVa:n haitat	30
7.1.3.5 Vertailu	31
7.2 SWOT-analyysit	32
7.3 Johtopäätökset	34
8 YHTEENVETO	35
LÄHTEET	37
LIITTEET	39

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tutkin Suomen Huoneistoketju Oy LKV Lahden toimipisteen uutta lehti-ilmoitusten laadintaa helpottavaa ohjelmaa nimeltä KiVa. Tarkastelen palvelun käyttöönottoprosessia ja sen käytön etuja/haittoja yrityksessä. Vertailen myös uutta palvelua vanhaan manuaalisysteemiin.

Aihetta valitessani suunnittelin ensin tekeväni opinnäytetyön kaikista Suomen Huoneistoketju Oy LKV:lla käytössä olevista tietojärjestelmistä ja niiden yhteyksistä toisiinsa, mutta pian totesin aihepiirin olevan tällöin liian laaja. Päädyin valitsemaan tietojärjestelmistä KiVa:n, koska sen käyttöönotossa olen itse ollut mukana ja tunnen vanhan järjestelmän hyvin. KiVa on yrityksessä uusi järjestelmä ja tutkimuksen myötä sen tuomat hyödyt ja haitat lehti-ilmoitusten laadinnassa saadaan yksiin kansiin. Samalla Esa-konserni palvelun tarjoajana saa yritykseltä kattavan raportin KiVa:sta.

Oikotie.fi on verkkoilmoituspalvelu, jota käyttävät yritykset ja yksityishenkilöt. Sen yhteistyökumppaneina toimivat sanomalehdet Etelä-Suomen Sanomat, Helsingin sanomat, Turun Sanomat, Etelä-Saimaa, Hämeen Sanomat, Kouvolan Sanomat, Kymen Sanomat ja Salon Seudun Sanomat. KiVa on Oikotie-palvelun tuottama palvelu/apuväline sanomalehtien luokiteltujen ilmoitusten taittoon. Se on käytössä useissa yrityksissä, mutta tutkimukseni keskittyy vain Suomen Huoneistoketju Oy LKV Lahden toimipisteeseen.

## 2 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimus pohjautuu suurelta osin omiin havaintoihini KiVa-palvelun käyttöönotosta ja käytöstä verrattuna vanhaan tyyliin laatia lehti-ilmoitusaineisto.

Toiseksi suurin lähdemateriaali on käyttäjien haastattelut. Tutkimustani varten haastattelin kuutta (6) Suomen Huoneistoketju Oy LKV Lahden toimiston työntekijää.

Kolmannen näkökulman tutkimukseen antaa haastattelu Esa – konsernin kehityspäällikkö Kari Kaikkoselta. Lisäksi käytössä on kirjallinen ohjemateriaali KiVa-palvelun käyttämisestä.

### 2.1 Tutkimuksen kulku

Tutkimus jakaantuu kolmeen vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe oli laatia tutkimussuunnitelma, jonka pohjalta koko lopullinen tutkimus toteutetaan. Tämän jälkeen alkoi kirjallisen materiaalin keräys ja haastattelut. Viimeisenä vaiheena oli laatia saadusta materiaalista lopullinen tutkimus.

Tutkimus alkoi järjestelmien vaihtuessa kesäkuussa 2007 ja valmistui marraskuussa 2007. Haastattelut suoritettiin syksyn 2007 aikana ja materiaalin kokoaminen valmiiksi opinnäytetyöksi kesti noin kolme viikkoa.

### 2.2 Tutkimuskysymys

Tutkimus vastaa kysymykseen ”Miten KiVa on muuttanut lehti-ilmoitusaineiston laadintaprosessia Suomen Huoneistoketju Oy LKV:lla?”

## 2.3 Aineisto ja aineiston keruu

Tutkimustani varten laadin kysymysrunгон, jonka pohjalta haastattelin kuutta (6) Suomen Huoneistoketju Oy LKV Lahden toimipisteen työntekijää. Kaikki haastateltavista toimii yrityksessä myyntineuvottelijoina. Avoimet haastattelut suoritin suullisesti ja kirjoitin ylös muistiinpanot keskusteluista.

Itse olen ollut mukana käyttöönottoprosessissa alusta asti yrityksen myyntisihteerinä ja siitä johtuen omat havaintoni ovat suuressa asemassa tutkimuksessa. Myös vanha järjestelmä on itselleni tuttu ja uutta järjestelmää olen käyttänyt sen käyttöönotosta lähtien pääkäyttäjän ominaisuudessa.

Lisäksi haastattelin sähköpostitse Esa-konsernin kehityspäällikkö Kari Kaikkosta, joka on toiminut käyttöönottoprosessissa kouluttajana ja yhteyshenkilönä Suomen Huoneistoketju Oy:lle.

Varsinaista kirjallista aineistoa ei tutkimusta varten ole käytetty, mutta apuna olen käyttänyt Jenni Bisterin laatimaa Suomen Huoneistoketju Oy:n yritysasettelystä ja KiVa-koulutuksen koulutusmateriaalia. Lisäksi lähteinä on useita Internet-sivustoja.

## 3 SUOMEN HUONEISTOKETJU OY LKV

Suomen Huoneistoketju Oy LKV on yksi Suomen suurimmista kiinteistönvälitysyrietyksistä. Se perustettiin Helsingissä vuonna 1992. Perustajana toimi lahtelainen Keijo Forsback, yrityksen toimitusjohtaja. Suomen Huoneistoketjulla on pitkäaikainen osaaminen kiinteistönvälityksestä ja sen eri osa-alueista. Yritys kouluttaa henkilökuntansa itse. (J. Bister 2007)



### 3.1 Palvelut

Yrityksen tavoitteena on palvella asunnon ostajia ja myyjiä maanlaajuisesti toimivana riippumattomana yhteistyökumppanina. Suomen Huoneistoketju Oy tarjoaa kiinteistönvälityspalvelua, joka on mitoitettu asiakkaan tarpeen mukaan. (J. Bister 2007)

Palveluihin kuuluu asuntojen, uudistuotannon, loma-asuntojen, toimitilojen ja tonttien myynti- sekä ostotoimeksiannot, arviolausunnot ja vuokraus.

### 3.2 Henkilöstö ja organisaatio

Suomen Huoneistoketju Oy LKV työllistää tällä hetkellä satakaksikymmentä (120) koulutettua kiinteistökaupan ammattilaista seitsemässätoista (17) toimipaikassa ympäri Suomea. Osa toimipaikoista on franchising – yrittäjien omistamia ja johtamia. (J. Bister 2007)

Suomen Huoneistoketjun pääkonttori sijaitsee Helsingin Kannelmäessä, siellä työskentelee yrityksen johto ja 20 myyntineuvottelijaa. Yritystä johtaa toimitusjohtaja Keijo Forsback, apunaan varatoimitusjohtaja Jarmo Vainioniemi ja aluepäällikkö Kalle Määttä. (J. Bister 2007)

Helsingin lisäksi toimipisteet sijaitsevat Keminmaalla, Rovaniemellä, Kalajoella, Oulussa, Kuhmossa, Vaasassa, Joensuussa, Lieksassa, Seinäjoella, Mikkelissä, Tampereella, Turussa, Lahdessa ja Lohjalla. Yhteensä kaikilla toimistoilla on henkilökuntaa 120 henkeä. Henkilökuntaan kuuluu yksikönpäälliköt, myyntipäälliköt, sihteerit ja myyntineuvottelijat. (<http://www.huoneistoketju.fi>)

### 3.3 Markkinatietoa 2006

Koko maassa tehdään vuosittain noin 70 000 asunto-osakekauppaa ja noin 65 000 kiinteistökauppaa, eli yhteensä noin 135 000 asuntokauppaa. Näistä välitysliikkei-

den välittämiä on noin 60 000 osakekauppaa ja noin 55 000 kiinteistökauppaa. (J. Bister 2007)

Suomen Huoneistoketju Oy LKV myymien asuntojen arvo koko maassa vuonna 2006 oli 350 miljoonaa euroa. Kokonaisliikevaihto oli 5 miljoonaa euroa. (J. Bister 2007)

### 3.4 Lahden toimipiste

Suomen Huoneistoketju Oy:n Lahden toimipiste sijaitsee kaupungin keskustassa osoitteessa Vapaudenkatu 22. Henkilökuntaan kuuluu yksikönpäällikkö, myyntipäällikkö, myyntisihteeri ja 13 myyntineuvottelijaa.

Vuonna 2006 Lahden toimipisteen osuus koko ketjun liikevaihdosta oli 10 – 11 %. Toimeksiantosopimuksia Lahdessa oli noin 300 kpl ja toteutuneita kauppvoja 250 kpl. Koko Lahden ja naapurinkuntien asuntokauppojen lukumäärä oli yhteensä noin 2 500 kpl. (J. Bister 2007)

## 4 YRITYKSESSÄ KÄYTÖSSÄ OLEVAT TIETOKONE-OHJELMAT

Suomen Huoneistoketju Oy:n yksi tärkeimmistä työkaluista on tietokone ja siihen asennetut ohjelmat. Lahdessa tietokoneita on 12 kpl ja jokaiseen on asennettu käyttöjärjestelmäksi Windows XP Home Edition 2002.

Työasemaohjelmistona on kaikilla Microsoft Office ja sen osat Word, Excel ja Outlook sekä kuvankäsittelyn apuna Picture Manager.

Kaikki koneet ovat yhteydessä toisiinsa pääkoneen kautta ja käytössä on yhteinen P: asema, joten pääsy omiin hakemistoihin on mahdollista kaikilta työpisteiltä. Samaan verkkoon on asennettu myös kaksi tulostinta.

Tärkeimmät kiinteistövälitysaltaan liittyvät järjestelmät ovat PDX+ sekä KiVa.

## 4.1 Microsoft Office kiinteistönvälityksen apuvälineenä

Microsoft Officen työkaluohjelmat ovat Suomen Huoneistoketju Oy:llä päivittäisessä käytössä apuvälineinä dokumenttien laadinnassa ja kuvankäsittelyssä sekä sähköpostissa.

### 4.1.1 Word

MS Word toimii työkaluna kauppakirjoja laadittaessa, sekä muissa päivittäisissä toimistotyötehtävissä.

Kauppakirjoja varten toimiston yhteisellä P: asemalla on kansio, jonne on tallennettu kauppakirjamallit Word – asiakirjoina. Näiden mallien pohjalta myyntineuvottelija muokkaa kauppakirjan myytävää kohdetta vastaavaksi. Ja lopullinen kauppakirja tulostetaan valmiille kauppakirjapohjalle.

MS Word on myös myyntisihteerin työkaluna muun muassa erilaisia ohjeistuksia, lomakepohjia ja yhteystietolistoja laadittaessa.

### 4.1.2 Excel

MS Excel on käytössä ajopäiväkirjoja ja tuntilistoja laadittaessa sekä alustavissa palkanlaskennan tehtävissä. Jokaviikkoinen toimistokohtainen myynti- ja tapahtumaseuranta laaditaan myös Excelillä.

Kaikkia näitä toimenpiteitä varten on laadittu valmiit pohjat, joihin vain syötetään tarvittavat luvut ja Excel hoitaa laskemisen.

#### 4.1.3 Outlook Express

Jokaisella Suomen Huoneistoketju Oy:n työntekijällä on olemassa työsähköposti ja sitä käytetään pääasiassa työpisteelle asennetun Outlook Expressin kautta.

#### 4.1.4 Picture Manager

Microsoft Officen työkalu Picture Manager on Suomen Huoneistoketju Oy:n Lahden toimipisteen ainut kuvankäsittelyohjelma. Sen avulla myytävien asuntojen kuvat muutetaan kokoon 640 x 480, säädetään värejä ja valoa, rajataan ja käännetään.

#### 4.2 PDX+ kiinteistönvälitysjärjestelmä

Helmikuussa 2007 Suomen Huoneistoketjun Lahden toimipisteessä otettiin käyttöön LKI-Asiantuntijapalvelut Oy:n kehittämä PDX+ kiinteistönvälitysjärjestelmä.

PDX+ sisältää kaiken kiinteistönvälityksessä tarvittavan, sinne syötetään tiedot toimeksiantosopimuksesta, asiakkaista, ostotarjouksesta ja kaupoista. Lisäksi se sisältää kalenterin ja yrityksen yhteisen intranetin sekä pikaviestitoiminnon. Jokaisella käyttäjällä on järjestelmään oma henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana.

PDX+ on väline, jonka avulla myynnissä olevia kohteita päivitetään Internetissä Suomen Huoneistoketjun omilla Internet-sivuilla sekä yleisissä asuntojen myynti-ilmoituksiin erikoistuneissa verkkopalveluissa, jotka ovat Etuovi ja Oikotie. Järjestelmään syötetään jokaisen kohteen osalta viikoittain myös esittelyajat, jotka tulevat sitä kautta Internetiin kohteen omalle sivulle näkyviin.

Järjestelmästä löytyy asiakaskortisto, jonne tallentuu tieto kaikista asuntoa myyvästä, ostavista ja etsivistä asiakkaista. Asiakkaalle on mahdollista tallentaa haku, joka kertoo, kun hakua vastaava asunto tulee Suomen Huoneistoketjulle myyntiin.

Toimeksiannot syötetään järjestelmään heti, kun toimeksiantosopimus asiakkaan kanssa on allekirjoitettu. PDX+:aan tallennetaan kaikki asunnon myyntiä koskevat tiedot, jotka myyntineuvottelija saa toimeksiantosopimuksesta, asuntoon liittyvistä papereista, kuten isännöitsijäntodistus tai kiinteistöjen osalta kiinteistörekisteriote, rasisuodatus ja lainhuutotodistus. Myös kohteen valokuvat ja pohjakuva tallennetaan PDX+:aan.

PDX+:n intranet sisältää Suomen Huoneistoketju Oy:n sisäiset tiedotteet, tapahtumakalenterin, keskustelupalstan, asiakirjapankin ja listan toimipisteistä sekä henkilöistä. Järjestelmään on mahdollista syöttää myös yrityksessä avoimena olevat työpaikat.

Järjestelmän tulosteita ovat ikkunaesitteet, esitteet (tiedot ja pohjakuva), päiväkirjat, myyntiraportit (lista myynnissä olevista kohteista) ja kauppakirjat.

## 5 LEHTI-ILMOITUSAINEISTON LAADINTAPROSESSI

Lahdessa ilmestyy Etelä-Suomen Sanomien liitteenä joka lauantai erillinen asuntoliite nimeltä Omaan Kotiin. Liite on noin 30 sivua pitkä kooste Päijät-Hämeen alueella olevista kiinteistövälitysyhteisöistä ja myynnissä olevista kohteista.

Jokainen yritys laatii oman ilmoituksensa yhteistyössä Etelä-Suomen Sanomien ilmoitusvalmistajan kanssa. Prosessi kulkee siten, että yrityksessä laaditaan aineisto, joka toimitetaan ilmoitusvalmistajalle. Tämä laatii aineiston ja yrityksen ilmoitusmallin pohjalta vedoksen. Vedos toimitetaan yritykselle tarkistettavaksi ja kun se on hyväksytty, se menee sellaisenaan painoon. Aineiston laadintaan on olemassa useita eri käytäntöjä ja välineitä. Tässä tutkimuksessa niistä esitellään kaksi, Suomen Huoneistoketju Oy:n vanha manuaalinen järjestelmä ja nykyinen KiVa-palvelu.

## 5.1 Manuaalijärjestelmä

Suomen Huoneistoketju Oy:n Lahden toimipisteessä laadittiin 06/2007 asti lehti-ilmoitusaineisto manuaalisesti Microsoft Office Wordilla. Aineiston kokoamisesta vastasi myyntisihteeri, joka sai aineiston myyntineuvottelijoilta.

Prosessi lähti liikkeelle uudesta toimeksiantosopimuksesta asuntoa myyvän asiakkaan kanssa. Myyntineuvottelija tekee sopimuksen ja kohteen tiedot ja esittelyteksti syötetään PDX+-järjestelmään. Joka viikko myyntineuvottelijat tekivät käsin kirjoitetun listan kohteista, joissa he pitävät yleisesittelyn tulevalla viikolla. Listaan kirjoitettiin esiteltävän kohteen osoite ja esittelypäivä sekä esittelyn alkamis- ja päättymiskellonaika. Listassa mainittiin myös lehdestä poistettavat kohteet sekä myydyt kohteet, jos sellaisia oli. Tämä lista toimitettiin myyntisihteerille torstaiamu kello 10:00 mennessä joka viikko.

Myyntisihteerillä oli käytössään edellisen viikon aineisto pohjana. Aineisto oli Word-dokumentti, jossa ensin selostettiin mahdolliset lehti-ilmoituksen ulkoasun muutokset, jonka jälkeen tuli lista lehti-ilmoitukseen tulevista kohteista kaikkine tietoineen. Nämä tiedot määrää valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnista annettavista tiedoista (130/2001) 2§:

*Ilmoitettaessa myytävästä asunnosta lehti-ilmoituksessa, kuluttajille jaettavassa tai kuluttajien saatavilla olevassa mainoksessa taikka muulla vastaavalla tavalla on ilmoituksesta käytävä ilmi ainakin:*

- 1) asunnon tyyppi, kuten pientalo-, kerrostalo- tai vapaa-ajan asunto taikka rakentamaton maa-alue;*
- 2) asunnon sijaintikunta sekä kylä, kaupunginosa tai muu asunnon sijaintia vastaavalla tavalla tarkemmin ilmaiseva tieto;*
- 3) asumiskäyttöön myytävästä rakennuksesta ja huoneistosta asuintilojen pinta-ala ja huoneluku sekä rakentamattomasta maa-alueesta ja vapaa-ajan asunnosta maa-alueen pinta-ala;*
- 4) suunnitteilla tai rakenteilla olevan asunnon arvioitu valmistumisaika;*

- 5) markkinoinnista vastaavan elinkeinoharjoittajan nimi ja yhteystiedot.

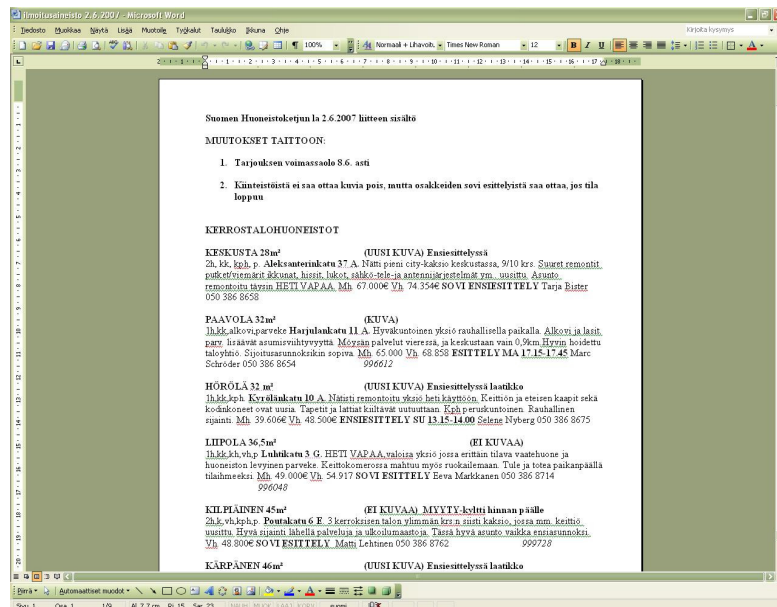
Sen lisäksi, mitä 1 momentissa säädetään, on ilmoitettava:

- 1) osaomistusasunnosta ensi vaiheessa myytävän osuuden suuruus ja hinta, onko loppuosuus mahdollista myöhemmin ostaa sekä asunnon käyttöoikeudesta perittävät maksut;
- 2) asumisoikeusasunnosta asumisoikeusmaksu ja käyttövastike;
- 3) muusta myytävästä asunnosta myyntihinta sekä velaton hinta, jos se poikkeaa myyntihinnasta.

Esimerkki kohteen ilmoitustekstistä:

**PAAVOLA 65m<sup>2</sup> 2 palstalle (UUSI KUVA) Ensiesittelyssä laatikko kuvan alle**

**2h, k, vh, psh, s, lasitettu parveke. Sepänkatu 3 A. Ylimmän kerroksen tilava ja valoisa hyväkuntoinen saunallinen Entré-kaksio. Ilmeeltään ja tunnelmaan korkeatasoinen puukerrostalo, jossa on turvallista asua. Iso lasitettu parveke, vaatehuone, sprinklerisammutusjärjestelmä ym. Mh. 91.187 € Vh. 157.000 € Ensiesittely SU 14.40-15.15 /Soili Salomäki 050 386 8760**



Kuva 1. Vanha ilmoitusaineisto

Myyntisihteeri laati uusista myytävistä kohteista esimerkin mukaisen tekstin aineistodokumenttiin (kuva 1). Kohteen tiedot, kuten neliömäärän, tekstin ja hinnan sihteeri sai PDX+:sta.

Jos kohde oli ollut jo edeltävällä viikolla lehdessä, se oli valmiina aineistossa, jolloin myyntisihteeri vain muokkasi sitä. Yleisin muokkausta vaativa kohta oli esittelyaika, myös muihin tietoihin saattoi tulla muutoksia.

Aineisto lähetettiin joka torstai, kello 12:00 mennessä Etelä-Suomen Sanomien Omaan Kotiin -liitteen aineistosähköpostiin. Word-dokumentin lisäksi lähetettiin ilmoitus kuvat uusista kohteista sekä faksilla piirros ilmoituksen asettelusta irrallisten moduulien ja palstoituksen osalta.

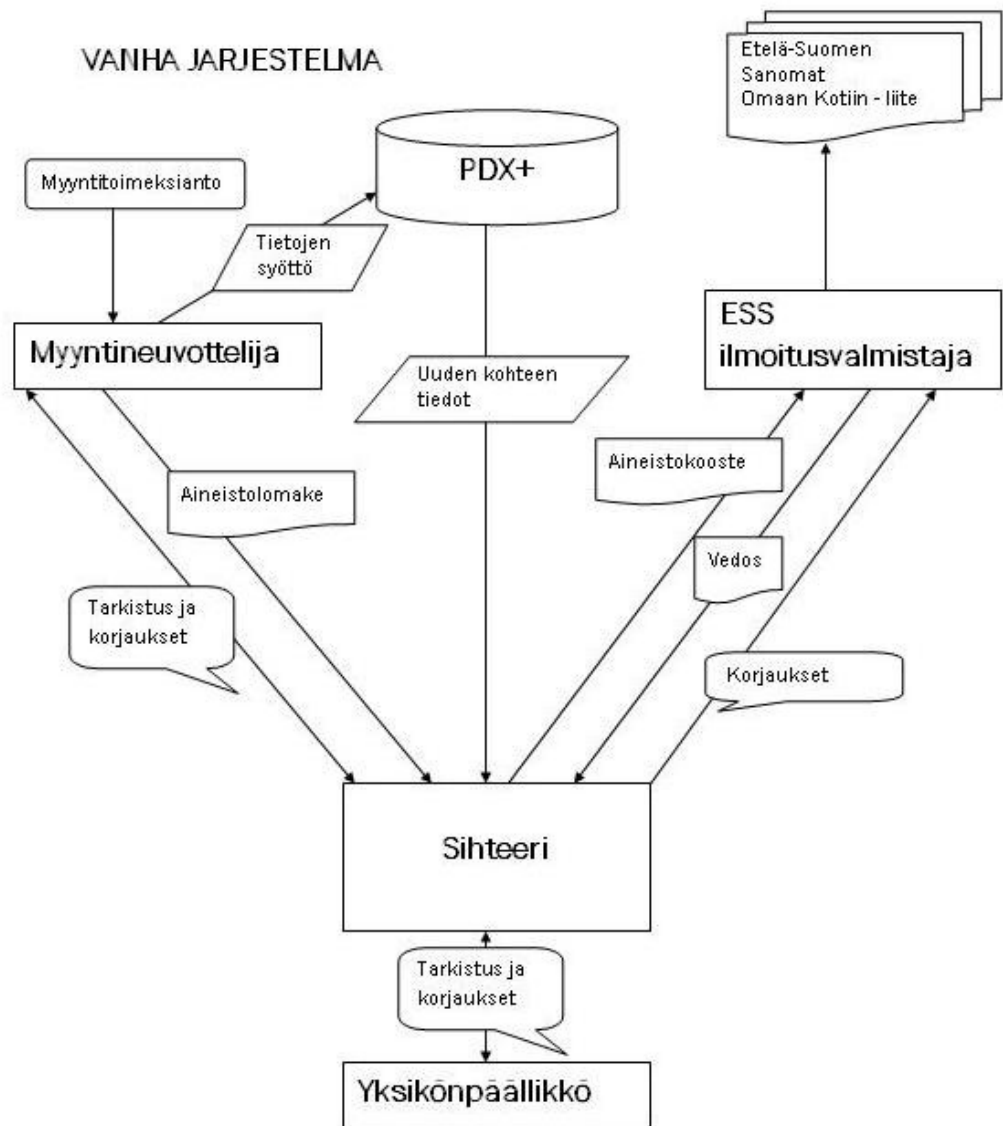
Etelä-Suomen Sanomien ilmoitusvalmistaja laati lähetetyn materiaalin pohjalta pdf-mallivedoksen (Liite 1) ja lähetti sen myyntisihteerin sähköpostiin. Myyntisihteeri tulosti mallin ja jokainen myyntineuvottelija tarkisti kohteidensa tietojen oikeellisuuden. Mahdolliset virheet raportoitiin myyntisihteerille, joka kokosi ne listaan.

Myyntisihteeri tulosti yhden vedoksen erikseen myös yksikönpäällikölle, joka tarkisti vedoksen tietojen lainmukaisuuden sekä ilmoituksen ulkoasun. Tärkeimmät tarkistettavat asiat oli jokaisen kohteen osalta velaton hinta ja kiinteistöjen osalta tontin koko.

Kun kaikki myyntineuvottelijat sekä yksikönpäällikkö olivat tarkastaneet vedoksen ja ilmoittanut korjaukset, myyntisihteeri soitti ilmoitusvalmistajalle puhelimitse ja luetteli tehtävät muutokset ja korjaukset. Näiden tietojen pohjalta ilmoitusvalmistaja muokkasi vedosta ja lähetti uuden vedoksen.

Sama prosessi toistettiin niin monta kertaa, että kaikki oli kohdallaan ja ilmoitus oli valmis painettavaksi lehteen, kuitenkin viimeistään perjantaina kello 14:00. Keskimäärin prosessi käytiin läpi kolmeen kertaan.



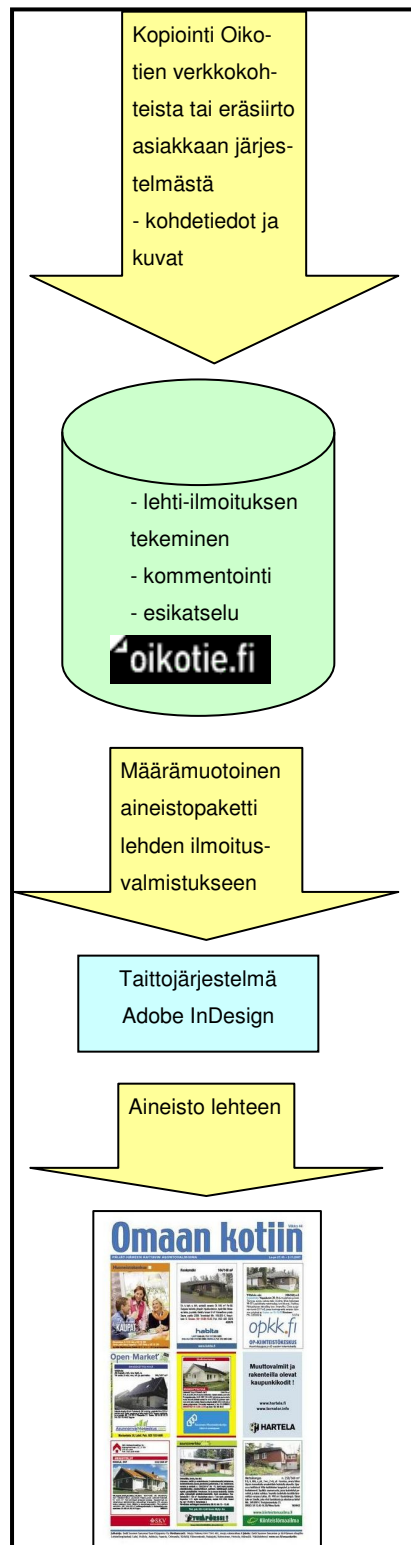


Kuva 2. Manuaalijärjestelmän vuokaavio

## 5.2 KiVa-järjestelmä

KiVa on Oikotie-palvelun asiakkaille tarkoitettu reaaliaikainen verkkopalvelu myytävien ja vuokrattavien kiinteistökohteiden lehti-ilmoituksen tekoa varten. Sen nimi tulee sanasta kiinteistövälitys. Ilmoitukseen tulevat kohteet kohdetietoineen ja kuvineen poimitaan Oikotien tietojärjestelmästä. KiVa muuttaa nämä tiedot XML-tiedostoksi, joka voidaan sijoittaa Adobe InDesign-työnkulkuun. Palvelun

käyttö edellyttää, että käyttäjä päivittää myytävän kohteen tiedot Oikotien palveluun PDX+ -ohjelman avulla. (K. Kaikkonen 2007)



Kuva 3. KiVa:n toiminta (Oikotie KiVa – Koulutus 2007))

KiVa on kokoajan kehittyvä ohjelma ja sen kehitys aloitettiin Oikotiellä noin neljä vuotta sitten kiinteistönvälittäjien, Etelä-Suomen Sanomien ja Helsingin Sanomien aloitteesta. Ennen käyttöönottoa KiVaa testattiin noin kahden vuoden ajan ensin täysin tuotannosta erillään ja sitten pilottien kanssa. Pilottina toimi kiinteistönvälitysyriitys Habita LKV, joka oli myös järjestelmän ensimmäinen käyttäjä. Tällä hetkellä KiVa:a käyttää noin 20 yritystä ja lisää käyttäjiä tulee viikoittain. (K. Kaikkonen 2007)

Ohjelman tavoitteena on ajansäästö ilmoitusaineiston käsittelyssä kiinteistönvälittäjällä ja lehden osalta ilmoituksen valmistuksessa. Samalla ohjelman tarkoitus on parantaa lehti-ilmoituksen sisällön laatua turhien asiavirheiden minimoimisella. Sen periaatteena on käyttää yhtä ja samaa tietoa monessa eri käyttötarkoituksessa. Eli riittää kun asiakas syöttää kerran kohteen tiedot PDX+ -ohjelmaan. Nämä samat tiedot siirtyvät Oikotien kautta KiVaan ja sieltä XML-tiedostona ilmoitusvalmistajalle InDesign-ohjelmaan. (K. Kaikkonen 2007)

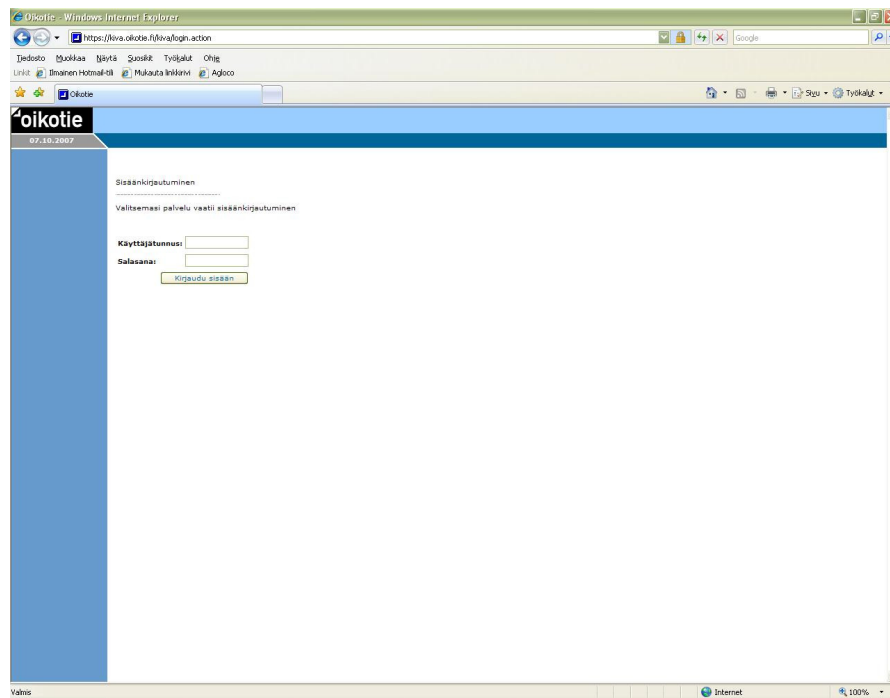
KiVa:lla on kahdenlaisia käyttäjiä, *pääkäyttäjät* ja *peruskäyttäjät*. Yleensä asiakasyrityksessä on yksi pääkäyttäjä ja muut ovat peruskäyttäjää. Pääkäyttäjän tunnuksilla lehti-ilmoituksia voi lisätä, poistaa ja kopioida KiVa:ssa, hän myös vastaa ilmoitusaineiston etenemisestä. Peruskäyttäjät eivät voi vaikuttaa itse lehti-ilmoitukseen vaan ainoastaan sen sisällä oleviin kohteisiin ja niiden tietoihin.

Pääkäyttäjän on mahdollista asettaa lehti-ilmoitus neljään eri tilaan. Nämä tilat ovat *avoin*, *kommentoitavissa*, *lukittu* ja *siirretty taittoon*. *Avoimessa* tilassa kaikki käyttäjät pääsevät käsiksi aineistoon, jolloin kohteita voi vapaasti lisätä ja tietoja muokata. *Kommentoitavissa* tila on välivaihe, jolloin pääkäyttäjä voi vielä tehdä muutoksia kaikkiin kohteisiin, peruskäyttäjien on mahdollista jättää kommentt kenttään kommentteja, mutta itse muokkaus ei heidän osaltaan ole enää mahdollista. *Lukittu* tila valitaan, kun aineisto on valmis eikä muutoksia voi enää tehdä. Aineisto siirtyy *siirretty taittoon* tilaan, kun ilmoitusvalmistaja ottaa aineiston käsittelynsä.

### 5.3 Ilmoitusaineiston laadinta KiVa:lla

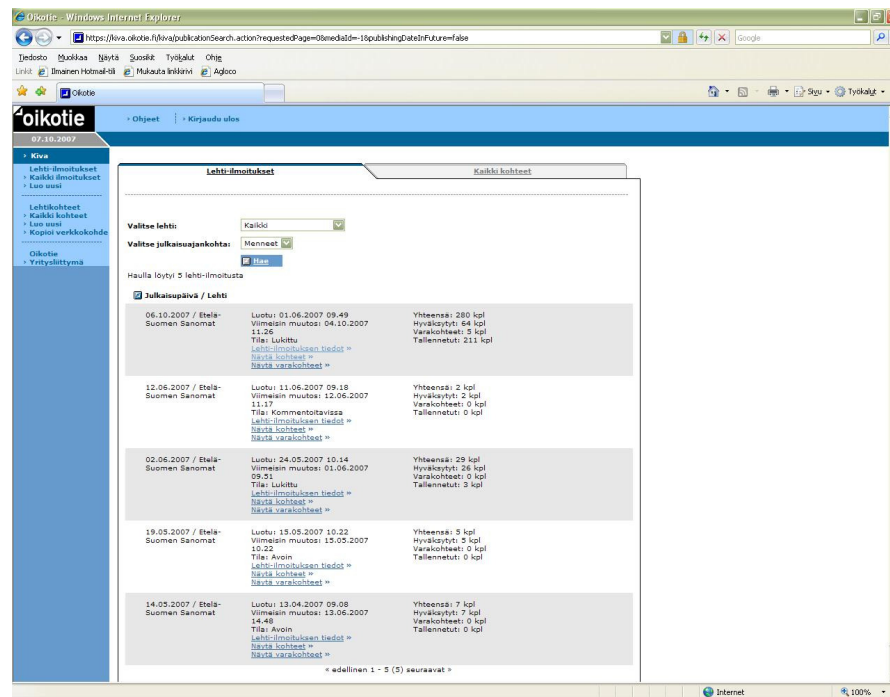
Kesäkuussa 2007 KiVa tuli käyttöön Suomen Huoneistoketju Oy LKV Lahden toimipisteeseen.

Uuden järjestelmän myötä perusprosessi aineiston laadinnassa ei muuttunut, mutta käytettävät menetelmät ja väline vaihtui. Prosessin alku kulkee kuten ennenkin, myyntineuvottelija tekee toimeksiannon asunnon myynnistä asiakkaan kanssa ja kirjaa tiedot PDX+:aan, josta ne siirtyvät eteenpäin Oikotien verkkopalveluun.



Kuva 4. KiVa:n sisäänkirjausnäky

Maanantaisin KiVa:n pääkäyttäjä eli Suomen Huoneistoketjulla myyntisihteeri avaa KiVa:an kuluvan viikon lauantaille ilmoituspohjan. Helpoiten tämä tapahtuu vaihtamalla edellisen viikon aineiston (kuva 5.) ilmoituspäivämäärä kuluvan viikon lauantaksi ja muuttamalla tila lukitusta avoimeksi. Tästä eteenpäin ilmoitusaineisto on vapaa muokattavaksi ja myyntineuvottelijat voivat käsitellä omat lehtikohteensa parhaaksi katsomanaan ajankohtana ilman sihteeriä välikätenä.



Kuva 5. KiVa:n lehti-ilmoitukset-näkymä

Jokainen myyntineuvottelija käsittelee itse omat lehden tulevat kohteensa. Uudet kohteet käyttäjä voi kopioida Oikotien verkkokohteista (kuva 6.) tai lisätä kokonaan uusina (kuva 7.) manuaalisesti hakien tiedot PDX+:sta. Aineistossa viime viikolta siirtyneet kohteet pysyvät sellaisinaan ja niitä voi muokata haluamukseen. PDX+:n kautta tehtävät muutokset Oikotien verkkopalvelun kohteisiin eivät enää vaikuta KiVa:n aineistoon sen jälkeen, kun kohde on kopioitu ilmoitusaineistoon.

Windows Internet Explorer  
 https://niva.oikotie.fi/niva/propertyAdvertisements.action  
 Oikotie - Ohjeet - Kirjautuu ulos

Lehti-ilmoitukset  
 Kaikki ilmoitukset  
 Luo uusi

Lehtikohteet  
 Kaikki kohteet  
 Luo uusi  
 Kopioi verkkokohteet

Oikotie  
 Yhtäysohje

Lehti-ilmoitukset  
 Kaikki kohteet

Kopioitavat verkkokohteet

Toimisto: Suomen Huoneistoketju / Lahti  
 Asuntotyyppi: Kaikki  
 Esittelyaika:  Näytä

Sijainti	Pinta-ala	Hinta	Kopioitu	Esittely	Kopioi
Ainontie 3, 16320, Orimattila	119.0 m <sup>2</sup>	236000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:45-15:30	Kopioi
Alatie 8, 15560, Naatola	114.0 m <sup>2</sup>	149000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.12:45-13:15	Kopioi
Aleksanterinkatu 33 A, 15140, Lahti	80.0 m <sup>2</sup>	145000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:45-15:15	Kopioi
Aleksanterinkatu 33 A, 15140, Lahti	67.0 m <sup>2</sup>	163689.3 €	ESS 13.10.2007	07.10.15:00-15:30	Kopioi
Annikkatu 14 as. 15210, Lahti	63.0 m <sup>2</sup>	77000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:15-14:45	Kopioi
Anskatu 4 B, 15610, Lahti	113.0 m <sup>2</sup>	215000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:00-14:30	Kopioi
Anskatu 4 D, 15610, Lahti	113.0 m <sup>2</sup>	140600.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.12:00-13:00	Kopioi
Anskatu 1 as. 15800, Lahti	92.0 m <sup>2</sup>	188600.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.12:15-13:45	Kopioi
Aurinkolantie 8 B, 15560, Naatola	47.0 m <sup>2</sup>	45000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:00-14:30	Kopioi
Erviäkatu 20 B, 15840, Lahti	101.0 m <sup>2</sup>	133000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.12:00-13:00	Kopioi
Harjulankatu 10 A, 15210, Lahti	66.0 m <sup>2</sup>	98000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.12:15-13:45	Kopioi
Heikkilantie 4 B, 16300, Orimattila	98.0 m <sup>2</sup>	136551.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:15-15:15	Kopioi
Heikkilantie 4 B, 16300, Orimattila	98.0 m <sup>2</sup>	136551.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:15-15:15	Kopioi
Honkikatu 6 B, 15950, Lahti	79.0 m <sup>2</sup>	107000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:30-15:00	Kopioi
Huopunkatu 3-5, 15200, Lahti	35.0 m <sup>2</sup>	28500.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:30-15:00	Kopioi
Juustilankatu 3 D, 15200, Lahti	76.0 m <sup>2</sup>	83000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:15-15:15	Kopioi
Juustilankatu 5 B, 15200, Lahti	76.0 m <sup>2</sup>	84700.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:15-15:15	Kopioi
Juustilankatu 9, 15200, Lahti	66.0 m <sup>2</sup>	103000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:30-15:00	Kopioi
Juustilankatu 9 as. 15200, Lahti	66.0 m <sup>2</sup>	76500.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:30-15:00	Kopioi
Juustilankatu 9 as. 15200, Lahti	66.0 m <sup>2</sup>	76500.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:30-15:00	Kopioi
Jyväte 7, 15560, Naatola	167.0 m <sup>2</sup>	197000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.15:15-16:45	Kopioi
Kanankuja 3 B, 15870, Hollola	90.0 m <sup>2</sup>	132000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:15-15:15	Kopioi
Karjalankatu 12, 15140, Lahti	37.0 m <sup>2</sup>	22397.44 €	ESS 13.10.2007	16:19-16:45	Kopioi
Kekinkuja 3, 15680, Lahti	178.0 m <sup>2</sup>	290000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:15-15:15	Kopioi
Kirveskatu 14 A, 15800, Lahti	26.0 m <sup>2</sup>	36000.0 €	ESS 13.10.2007	07.10.14:15-15:15	Kopioi

Kuva 6. Kopioi verkkokohte - näkymä

Windows Internet Explorer  
 https://niva.oikotie.fi/niva/realEstateCreateOrUpdate.action  
 Oikotie - Ohjeet - Kirjautuu ulos

Lehti-ilmoitukset  
 Kaikki ilmoitukset  
 Luo uusi

Lehtikohteet  
 Kaikki kohteet  
 Luo uusi  
 Kopioi verkkokohteet

Oikotie  
 Yhtäysohje

Lehti-ilmoitukset  
 Kaikki kohteet

Kohdetiedot

Kuvat  
 Esikatselu

Voit lisätä, poistaa ja muokata ohjeisia kohdetietoja tarpeesi mukaan.

\*Otsikko:

\*Asuntotyyppi:

\*Pinta-ala:  m<sup>2</sup>

Kokonaispinta-ala:  m<sup>2</sup>

Huoneiston kokoonpano:

Myyntihinta:  €

\*Valatonhinta:  €

Katusoite:

Esittelytyyppi:  Ei esittelytietoa  0 merkkiä

Esittelyaika:

Puhelinnumero:

Käidenumero:

Valitse toimisto: Suomen Huoneistoketju / Lahti

\*Valitse lehti: Etelä-Suomen Sanomat

\*Vapaa teksti:

\*Ilmoituksessa merkkejä: 0

\*Valitse julkaisu-aika: 

LOKAKUU 2007						
MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

\*Vingetti:

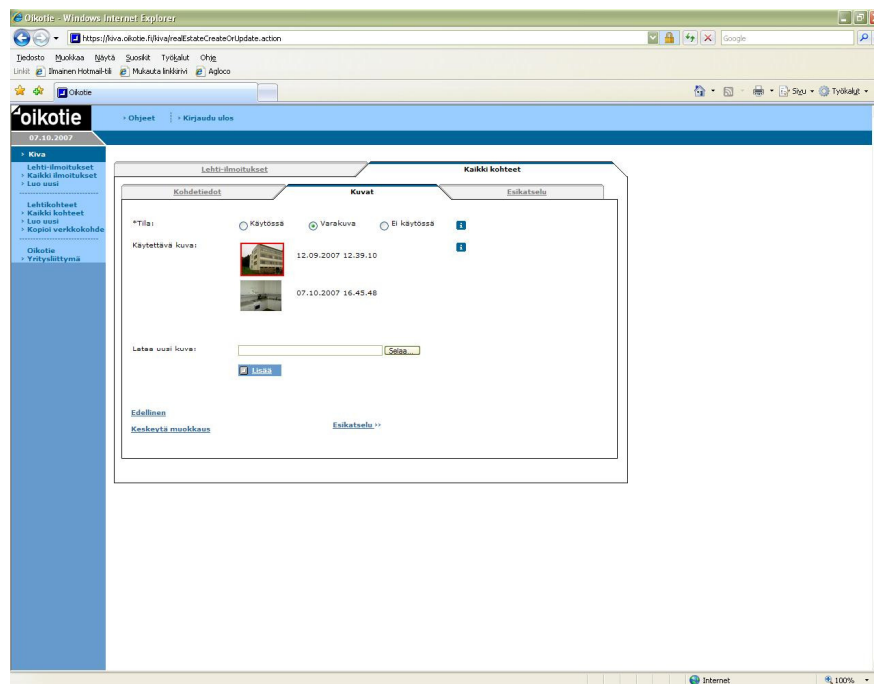
Talittokommentti:

Sinun täytyy täyttää tähdellä (\*) merkityt kentät

Esikatselu >>  
 Kuvien hallinta >>

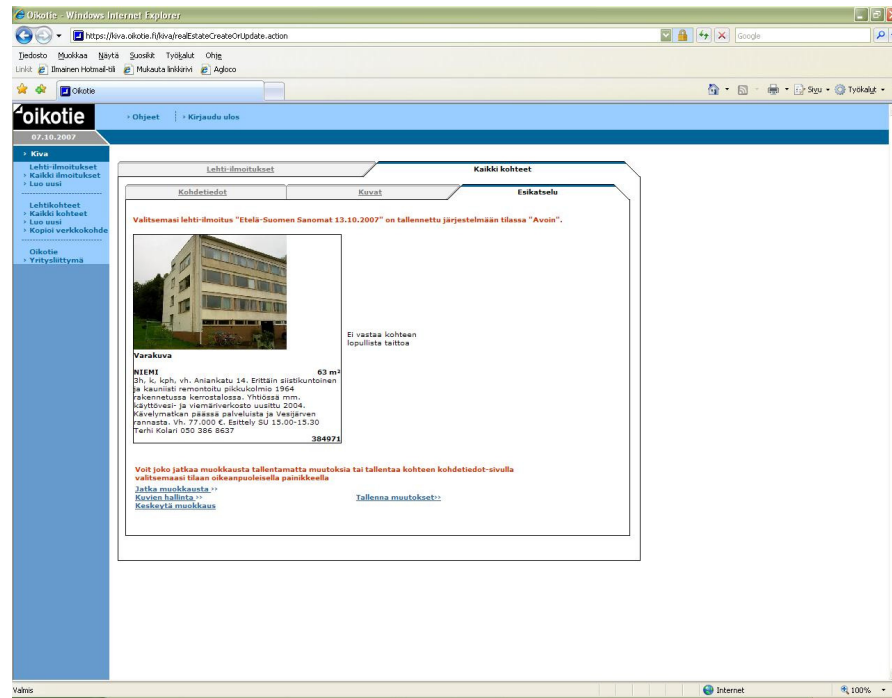
Kuva 7. Uuden lehtikohteen luominen

Kohteen tiedot täytetään valmiille pohjalle (kuva 7.), jossa on kenttiä eri tiedoille. Osa kentistä on pakollisia ja osa vapaaehtoisia. Verkkokohteita kopioitaessa suurin osa kentistä on valmiina täytettyinä. Kun kaikkiin tarvittaviin kenttiin on syötetty tieto, siirrytään kuvien hallintaan (kuva 8.). Verkkokohteista kopioituissa kohteissa on kuva valmiina, mutta sen voi myös ladata omalta tietokoneelta. Samalla kohteella voi olla useampia kuvia vaihtoehtona, mutta vain yksi kuva tulee ilmoitukseen. Kuvan voi asettaa tilaan käytössä, varakuva tai ei käytössä. Jos kuvan tila on käytössä, se tulee lehteen, varakuvat tulevat, jos ilmoituksessa on ylimääräistä tilaa ja ei käytössä – kuvat eivät tule mukaan ilmoitukseen.



Kuva 8. Kuvien hallinta –näkyvä

Aina kohdetta lisättäessä, kopioitaessa tai muokatessa tulee lopuksi näkyviin esikatselunäkymä (kuva 9.) Tässä vaiheessa kohteen voi tallentaa ja hyväksyä lehti-ilmoitukseen, jolloin kohde siirtyy aineistoon. Kohteen voi myös tallentaa varakohteeksi, jolloin kohde ei tule lehteen, ellei ilmoitukseen jää ylimääräistä tilaa. Kolmas tallennusvaihtoehto on tallentaa kohde vain KiVa:an, mutta ei lehti-ilmoitukseen, jolloin kohde on poimittavissa tietokannasta myöhempää käyttöä varten. Lehti-ilmoituksista poistetut kohteet tallentuvat samalla tavalla.



Kuva 9. Esikatselu-näkymä

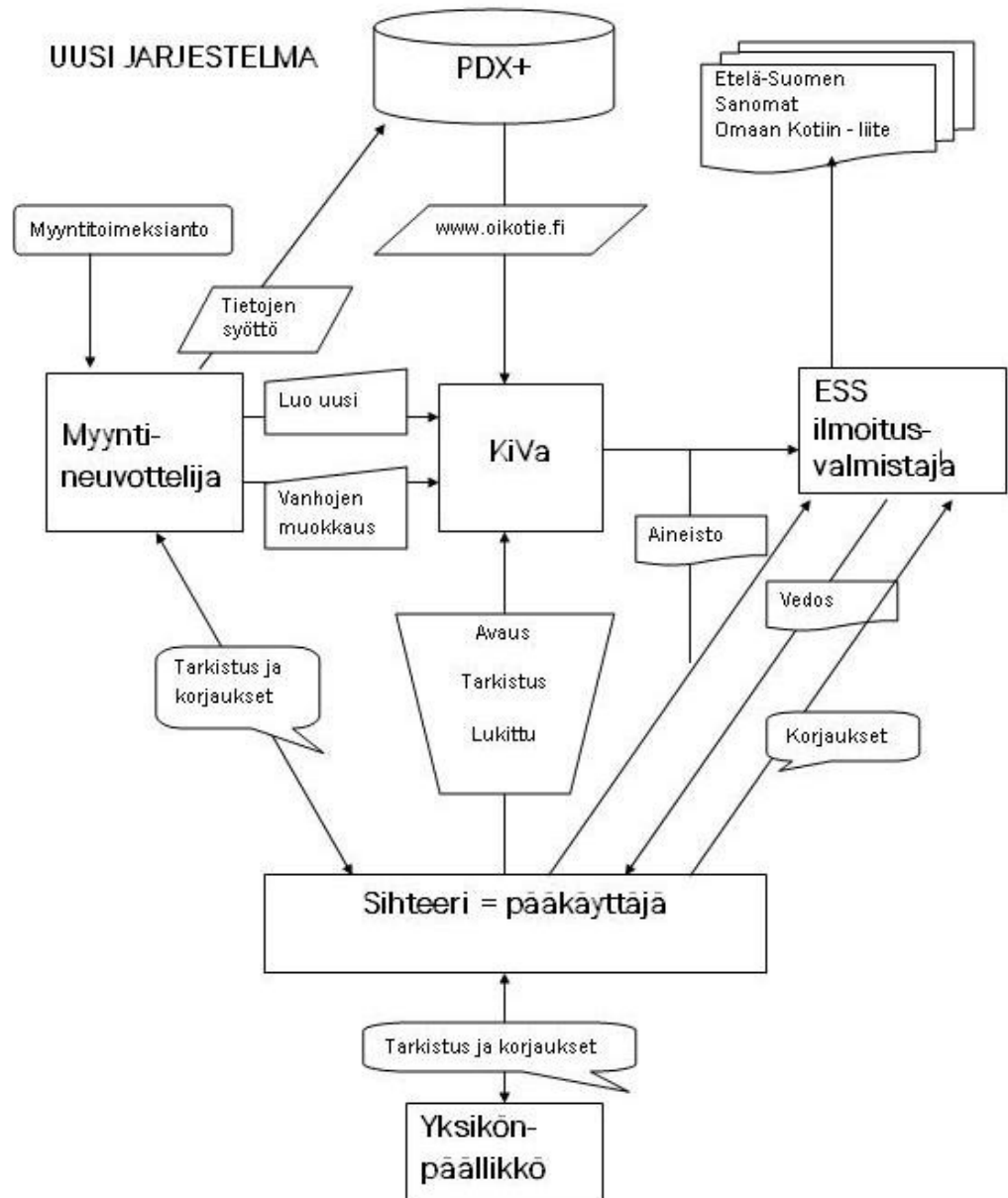
Torstaisin kello 10:00 myyntisihteeri siirtää aineiston kommentoitavissa tilaan ja käy materiaalin läpi itse. Tähän mennessä myyntineuvottelijoiden tulee olla valmiita omien kohteidensa osalta. Myyntisihteeri tarkistaa tietojen asiasisällön oikeellisuuden ja muodon, jotta lopullinen lehtikohde on valtioneuvoston asetuksen ja Suomen Huoneistoketjun käytännön mukainen.

Torstaisin kello 12:00 myyntisihteeri muuttaa aineiston tilan lukituksi ja lähettää Omaan Kotiin liitteen aineistosähköpostiin tiedon valmiista aineistosta ja mahdolliset muutokset lopullisen ilmoituksen asetteluun erilaisten moduulien ja palstojen osalta. Hän myös lähettää faksilla mallin, jos asetteluun tulee oleellisia muutoksia.

Etelä-Suomen Sanomien ilmoitusvalmistaja purkaa materiaalipaketin työasemalla, ajaa kuvat automaattikäsittelyyn ja sijoittaa XML-tiedoston Huoneistoketjun ilmoituksen perusteella tehtyyn ilmoituspohjaan Adobe InDesign:ssa. Tämän jälkeen ilmoituskohdetiedot tasataan ja ilmoitukseen lisätään asiakkaan haluamat muut tiedot. Sitten ilmoitusvalmistaja lähettää pdf-vedoksen (Liite 1) Suomen Huoneistoketjun myyntisihteerin sähköpostiin ja myyntisihteeri tulostaa sen kai-



kille tarkistettavaksi. Prosessi etenee tästä eteenpäin, kuten vanhassakin järjestelmässä. (K. Kaikkonen 2007)



Kuva 10. Lehti-ilmoitusprosessi KiVa:lla – vuokaavio

## 6 KIVA:N KÄYTTÖÖNOTTO

KiVa:n käyttöönottoprosessi Suomen Huoneistoketju Oy LKV Lahden toimipisteessä jakaantuu kolmeen osaan. Prosessin ensimmäinen vaihe oli esitietojen keräys ja ohjelman räätälöinti ja valmistus Huoneistoketjun ilmoituskäytäntöä vastaavaksi, toisena vaiheena oli käyttäjien koulutus ja lopulta kolmas vaihe oli itse käyttöönotto.

### 6.1 Esitietojen keräys

26.3.2007 Esa-konsernin kehityspäällikkö Kari Kaikkonen haastatteli Suomen Huoneistoketju Oy LKV Lahden toimipisteen yksikönpäällikkö Markku Vainiota ja myyntisihteeriä Terhi Kolaria. Haastattelussa käytettiin pohjana edellisellä viikolla ilmestynyttä Omaan Kotiin – liitettä.

Haastattelun tarkoitus oli saada tarvittava tieto, jotta KiVa-palvelu voitaisiin räätälöidä juuri Suomen Huoneistoketju Oy:n ilmoituskäytäntöä vastaavaksi. Lisäksi kehityspäällikölle annettiin lista tulevista käyttäjistä ja heidän käyttäjätasoistaan. Pääkäyttäjäksi valittiin myyntisihteeri.

### 6.2 Koulutus

15.5.2007 ohjelma oli saatu valmiiksi ja kehityspäällikkö Kari Kaikkonen järjesti pääkäyttäjälle erillisen koulutuksen Suomen Huoneistoketju Oy:n Lahden toimipisteen tiloissa.

Koulutuksessa käytiin läpi KiVa:n toiminta ja miten pääkäyttäjän työ eroaa muista käyttäjistä. Laadittiin myös yksi harjoitusilmoitusaineisto.

29.5.2007 Esa-konserni järjesti kehityspäällikkö Kari Kaikkosen johdolla yhteiskoulutuksen ESS:n tiloissa koko SHK Lahden toimipisteen henkilökunnalle, mukaan lukien pääkäyttäjä ja päälliköt.

Koulustilaisuuden aluksi kerrottiin yleistä tietoa KiVa:sta, sen tavoitteista, hyödyistä ja prosesseista. Sitten käytiin läpi KiVa:n toiminta näkymä kerrallaan ja lopuksi jokainen kirjasi harjoituskohteita malli-ilmoitusaineistoon. Lopuksi näyttettiin vielä ilmoitusvalmistajan työtä ilmoitusta laatiessa. Koulutus kesti noin kaksi tuntia.

### 6.3 Käyttöönotto

KiVa oli valmis käytettäväksi heti koulutuksen jälkeen. Suomen Huoneistoketjulla laadittiin aikataulu, jonka mukaan ensin harjoitellaan kaksi viikkoa ja kolmannen viikon ilmoitus tehdään kokonaan KiVa:lla.

Harjoitteluajana myyntineuvottelijoilla oli rauhassa aikaa työstää myynnissä olevat kohteensa palveluun, jolloin käyttöönottoviikolla työmäärä ja uuden opiskelu ei ollut ylivoimaista.

Suomen Huoneistoketju Oy:n ensimmäinen KiVa:lla laadittu ilmoitus ilmestyi Omaan Kotiin-liitteessä 9.6.2007.

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

### 7.1 Haastattelut

Tutkimusta varten olen haastatellut kuutta (6) Suomen Huoneistoketju Oy LKV:n Lahden toimipisteen työntekijää. Haastatteluja varten laadin 16 kysymyksen kysymysrunгон (Liite 2), joihin vastausten perusteella lisäsin tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa.

Toimin itse yrityksessä myyntisihteerinä, joten oma roolini sekä manuaalijärjestelmän että KiVa:n pääkäyttäjänä poikkeaa myyntineuvottelijoiden työnkuvasta suuresti. Tästä syystä olen myös itse vastannut kysymyksiini kirjallisesti.

Suomen Huoneistoketju Oy:n myyntineuvottelijoiden lisäksi olen haastatellut tutkimusta varten Esa-konsernin kehityspäällikkö Kari Kaikkosta. Tämä haastattelu suoritettiin sähköpostin välityksellä, lähetin hänelle 22 kysymystä (Liite 3), joihin hän vastasi kirjallisesti.

### 7.1.1 Myyntineuvottelijat

Haastattelut suoritin 13.9.–24.10.2007 välisenä aikana Suomen Huoneistoketju Oy Lahden toimipisteen tiloissa. Haastattelut olivat avoimia haastatteluja, jonka perustana toimi valmis kyselyrunko. Muistiinpanot kirjoitin tietokoneella.

Haastateltavista neljä on naisia ja kaksi on miehiä. Heistä 5 on ollut Suomen Huoneistoketjun palveluksessa jo manuaalijärjestelmän aikaan ja yksi on tullut mukaan KiVa:n ollessa jo käytössä. Yksi vastaajista on käyttänyt KiVa:a Suomen Huoneistoketju Oy:n lisäksi aikaisemmassa työpaikassaan. Kaikki haastateltavat toimivat yrityksessä myyntineuvottelijoina.

Pääsääntöisesti kaikki myyntiedustajat pitivät KiVa-ohjelmaa hyödyllisenä ja tarpeellisenä. Kaikki kokivat sen yksinkertaiseksi ja helppokäyttöiseksi.

Käyttöönottovaiheessa uuden ohjelman opetteluajana hankaluuksia tuotti uuden kohteen lisääminen aineistoon. Usein uusia kohteita tuli vasta loppuviikosta ja ne piti syöttää KiVa:an uusina, koska ne eivät olleet vielä päivittyneet Oikotien verkkopalveluun eivätkä sitä myöten KiVa:n verkkokohteisiin. Myös kohteiden poistaminen aineistosta tuotti ongelmia. Myyntineuvottelijat eivät olleet tietoisia, että kohteet pitää poistaa itse, eivätkä ne poistu automaattisesti.

Yksi vastaajista koki kuvien hallinnan hankalaksi. Tämä ongelma ilmeni yleisin silloin, kun kohdetta syötettiin KiVa:an uutena, jolloin ohjelma ei poiminut kuvaa automaattisesti.

Kaksi vastaajista koki saaneensa liian vähän koulutusta alkuvaiheessa, toinen heistä oli mukana Esa-konsernin järjestämässä koulutustilaisuudessa ja toinen on koulutettu Suomen Huoneistoketju Oy:n toimesta.

KiVa:n käyttöönottovaiheessa helpoimmaksi koettiin haastattelujen mukaan aineistossa olemassa olevan kohteen muokkaaminen. Myös verkkokohteen kopioiminen oli helppoa, kun on valmiit kentät, jotka täytetään. Tällöin aineistosta ei jää puuttumaan tärkeitä tietoja, kuten esimerkiksi hinta tai osoite.

Pidemmän käytön jälkeen myyntineuvottelijat ovat kohdanneet seuraavia ongelmia:

- kohdenumeron haku erikseen Etuovi.com-palvelusta
- Hidas päivittyminen Oikotien verkkopalvelusta KiVa:an → saattaa kestää jopa yli vuorokauden
- Lehden oletusilместymispäivä KiVa:ssa aina sunnuntai → käyttäjän vaihdettava aina lauantaiksi
- Myytyjen kohteiden poistaminen unohtuu
- Kohdehaku liian monimutkaista, etsiminen tapahtuu vierittämällä listaa
- Kuvien etsiminen omalta tietokoneelta
- Kohteen muokkauksen jälkeen aineisto palaa aina listan alkuun ja joutuu kelaamaan pitkän matkan ennen kuin seuraava muokattava kohde löytyy aineistosta
- Vanhojen, aineistosta poistettujen kohteiden etsiminen tallennetuista kohteista

Haastateltavista 5 olisi toivonut pidempää koulutusta ennen käyttöönottoa tai mahdollisuutta lisäkoulutukseen. Kaksi oli sitä mieltä, että annettu koulutus oli riittävää eikä mitään tarvitsisi tehdä toisin.

Yksikään myyntineuvottelijoista ei koe oman työmääränsä lisääntyneen KiVa:n myötä oleellisesti. Kukaan ei myöskään koe, että KiVa:sta olisi ollut jotain haittaa.

KiVa:a ja manuaalijärjestelmää verratessa myyntineuvottelijat vastasivat KiVassa olevan parempaa:

- Kopioiminen verkkokohteista
- Kuva kohteen tietojen mukana, ei tule lehteen eri kohteen kuva
- Esikatselutoiminto
- Mahdollisuus käyttää missä ja milloin vain
- Mahdollisuus nähdä koko aineisto ennen kuin se lähtee ilmoitusvalmistajan käsittelyyn
- Kuvan vaihtaminen helpompaa
- Virheet vedoksessa ovat vähentyneet huomattavasti
- Valmiit täytettävät kentät → ei tarvitse miettiä tietojen järjestystä

Manuaalijärjestelmässä KiVa:a paremmaksi koettiin vain oman vastuun osuus, kun myyntineuvottelijan ei tarvinnut olla itse vastuussa kohteen tietojen sisällöstä, vaan myyntisihteeri teki kaiken. Puolet haastateltavista vastasi tähän kysymykseen ”ei mikään”.

Kaksi vastaajista oli tyytyväisiä KiVa:n toimintoihin sellaisinaan, eivätkä he kaipaisi siihen lisätoimintoja. Loput lisäisivät KiVa:an toiminnot:

- nopeampi päivitys verkkokohteiden osalta
- lisää täytettäviä kenttiä, esimerkiksi tontin koko
- Esikatselunäkymä lähemmäksi totuutta, myös ensiesittely-kyltit näkymään

- Esikatselu koko aineistosta, ”esivedos” → kaikkien kohteiden esikatselu samalla tyylillä kuin yhdestä kohteesta
- Jonkinlainen merkkaustryökalu, jolla voisi laittaa merkinnän, kun kohde on muokattu ja valmis taittoon. Esimerkiksi värikoodi tms.
- Muokkauksen jälkeen aineistossa palaaminen sen kohteen kohdalle, jota juuri muokattiin

Kaikki vastaajista olivat sitä mieltä, että KiVa:a voisi suositella muille ja yksi on jo suositellutkin. Kokonaisuudessaan ohjelmaa arvioitiin pääsääntöisesti joustavaksi, yksinkertaiseksi ja helppokäyttöiseksi.

#### 7.1.2 Kehityspäällikkö

Esa-konsernin kehityspäällikkö Kari Kaikkoselle lähetin haastattelukysymykset (Liite 3) lokakuussa 2007 ja hän vastasi niihin sähköpostilla 29.10.2007.

Kaikkonen on ollut mukana KiVa:n kehitystyössä sen alusta asti, eli noin neljä vuotta. Hän kertoo, että KiVa on kehitetty Oikotien verkkopalvelun kiinteistönvälittäjäasiakkaiden ja palvelua ylläpitävien lehtien aloitteesta. Virallisesti ohjelma otettiin käyttöön noin kaksi vuotta sitten ja ensimmäinen käyttäjäyritys oli Habita LKV. Ohjelman tavoitteena on ajansäästö kiinteistönvälittäjällä aineiston käsittelyssä ja ilmoitusvalmistajalla ilmoitusta työstäessä sekä ilmoituksen sisällön laadun parantaminen. Kaikkonen vastaa, että ohjelma on myös täyttänyt sille asetetut tavoitteet.

Haastattelun mukaan KiVa:sta on saatu hyvää palautetta ja kehitysideat kootaan yhteen ja niitä toteutetaan mikäli ne palvelevat palvelun käyttötarkoitusta. Usein palveluun toivotaan asiakkaiden toimesta toimintoja, jotka ovat yksittäisiä kiinteistönvälitystoimistojen prosesseihin liittyviä. Nämä eivät kuitenkaan liity KiVa:n käyttöön ja niitä on niin paljon, että ovat mahdottomia toteuttaa.

Ongelmiksi KiVa:n käytössä Kaikkonen vastaa selainongelmat asiakkaalla ja tietojen päivitys. Tämä oli ongelmana myös Suomen Huoneistoketju Oy:n myyntineuvottelijoiden vastauksissa, kun kohde ei päivity Oikotieltä KiVa:an tarpeeksi nopeasti. Käyttöönottoaiheessa Kaikkosen mukaan ongelmiksi muodostuvat asiakasyrityksen toimintatavat, esimerkiksi tilanne, että joku muu tekee toisen töitä ja KiVa:n periaate on se, että jokainen työstää omat kohteensa itse, jolloin asiavirheet vähenevät.

Kokonaisuudessa Kari Kaikkonen arvioi KiVa:a sanoin:

*Hyvä juttu, selkeä ja helppo tapa tehostaa tuotantoa. Hyödyttää sekä lehteä, että asiakasta.*

### 7.1.3 Omat kokemukset

Suomen Huoneistoketju Oy:n Lahden toimiston myyntisihteerinä olen päässyt itse osaksi tutkimustani. Toimin sihteerinä jo manuaalijärjestelmän aikaan, olin mukana, kun KiVa:sta alettiin yrityksessä puhua ja kun se otettiin käyttöön. Olen koko ajan toiminut KiVa:n pääkäyttäjänä. Ennen Suomen Huoneistoketju Oy:tä en ole käyttänyt KiVa:a missään.

#### 7.1.3.1 Käyttöönottoaihe

1. Oli vaikea yhdistää vanha ja uusi järjestelmä. Kun KiVa tuli käyttöön, työntekijöiden toivomus oli käyttää järjestelmiä rinnakkain muutama viikko. Tämä oli ongelmallista, koska kohteet oli joka tapauksessa syötettävä KiVa:an , jolloin manuaalijärjestelmä jäi automaattisesti turhaksi. Toisaalta taas, suurin osa työntekijöistä koki KiVa:n vielä liian vaikeaksi, joten aikataulu ei olisi riittänyt tehdä heti ensimmäistä ilmoitusta pelkästään KiVa:lla.

2. Vanhan ilmoitusaineiston kopioiminen uudeksi KiVa:ssa. Koulutuksessa kerrottiin, että kopioiminen on mahdollista, mutta ei näytetty miten se tapahtuu ja



oletin ohjelmasta löytyvän sitä varten erillisen *kopioi*-painikkeen. Tilanteen tullessa eteen toista ilmoitusaineistoa tehdessämme, tällaista painiketta ei löytynytäkään, joten päädyin luomaan kokonaan uuden ilmoituksen. Sen tehtyäni sain kuulla KiVa:a aikaisemmassa työpaikassa käyttäneeltä kollegaltani, miten kopiointi oikeasti tapahtuu. Tein kopiointin ohjeiden mukaan ja onnistuin saamaan kaksi ilmoitus pohjaa samalle päivämäärälle, toinen oli kopio vanhasta ilmoituksesta ja toinen uusi tyhjä ilmoitus. Sen seurauksena kaikki sille päivälle merkatut kohteet katosivat ja niiden etsimiseen kului turhan paljon ylimääräistä aikaa. Tästä johtuen toinen KiVa:lla tehty aineistomme lähti ilmoitusvalmistajalle reilusti myöhässä.

Pääasiallisesti käyttöönotto sujui kuitenkin omalta osaltani hyvin ja olin osittain etulyöntiasemassa muihin verrattuna siksi, että sain kaksi koulutusta. Ensin henkilökohtainen pääkäyttäjäkoulutus ja sitten toisena sama koulutus, jonka yrityksen muut työntekijät kävivät. Tästä johtuen sain kaksi viikkoa ylimääräistä aikaa harjoitella käyttöä ennen kuin oli edes puhetta varsinaisesta käyttöönotosta. KiVa on kaikin puolin yksinkertainen ohjelma, jossa on vähän opittavia toimintoja.

#### 7.1.3.2 Ongelmat käytössä

Käyttöönoton jälkeen KiVa:n tultua tutummaksi eteen on tullut lisää ongelmia. Virheiden tekeminen ohjelmassa on liian helppoa. Käyttö on helppoa ja yksinkertaista kun sen osaa, mutta jos ei tarkalleen tiedä, miten jokin asia tehdään, voi helposti käydä esimerkiksi niin, että käsiteltävä kohde katoaa aineistosta.

Aineistossa hiirellä rullaaminen on myös ongelma, joka olisi helposti ratkaistavissa siten, että ohjelma osaisi palata muokkaustilasta aineistoon muokatun kohteen kohdalle. Alle 20 kohteen aineistossa tämä tuskin on ongelma, mutta kun kohteita on noin 80 kpl/ilmoitus ja jokaista muokatessa joutuu aina palaamaan alkuun, niin työ hidastuu etsimisen ja kelaamisen takia turhaan.

KiVa on myös hidas ohjelma. Tämä ilmenee esimerkiksi kohdetta poistaessa siten, että ensin ohjelma näyttää tekstin ”kohde poistettu” ja sitten alkaa ladata sivua

uudestaan. Usein tässä vaiheessa käyttäjä ehtii jo siirtyä seuraavaan kohteeseen, kun sivu yhtäkkiä palaakin takaisin aineiston alkuun.

Pääkäyttäjällä on mahdollisuus vaihtaa kohteen sijaintia aineistossa oletusjärjestyksen vastaiseen paikkaan. Kerran olen tätä toimintoa kokeillut ja periaatteessa se toimi ihan oikein, mutta kaikki tämän jälkeen muokkaamani kohteet siirtyivät listan viimeiseksi, vaikka olisivat olleet aivan eri kohdassa ennen muokkausta.

*Tallenna ja hyväksy ilmoitukseen, tallenna varakohteeksi ja tallenna* – painikkeet ovat mielestäni liian lähellä toisiaan. Hyvin usein käy niin, että vahingossa painaa väärin ja kohde tallentuu eri paikkaan kun oli kuvitellut. Useimmiten tämä ongelma tulee yrityksessämme eteen kokemattomilla käyttäjillä, jotka joutuvat aina pyytämään toisilta apua, koska kohteen löytäminen tallennetuista on monimutkaista.

Julkaisupäivä on aina oletuksena sunnuntai, vaikka Etelä-Suomen Sanomien Omaan Kotiin-liitteen ilmestymispäivä on aina lauantai. Jos tässä vaiheessa unohtaa laittaa oikean päivämäärän, niin kohde tallentuu väärään paikkaan ja se on hyvin vaikea löytää, jos ei osaa etsiä.

Kohteen otsikko on Suomen Huoneistoketjulla ollut aina asunnon sijainti, KiVa:ssa on kuitenkin oletuksena otsikon perässä turha talotyyppilyhenne, kuten KT, joka pitää aina muistaa erikseen poistaa. Helpottaisi työtä, jos sitä ei olisi siellä ollenkaan.

Kohdenumeron haku on monimutkaista ja moni myyntineuvottelija jättää sen vain sen takia etsimättä. Oikotiellä ja Etuovessa on eri kohdenumerot ja Huoneistoketjun omat Internet-sivut päivittyvät Etuoven kautta, joten Etuoven kohdenumerot toimivat myös Huoneistoketjun omilla sivuilla. Tästä johtuen yrityksessä käytetään lehti-ilmoituksissa Etuoven kohdenumeroa, jota KiVa ei Oikotien palveluna tunnista. Kätevintä olisi, jos kohdenumeron voisi saada jo PDX+:sta, jolloin se kulkisi sieltä kaikkiin palveluihin samana.

### 7.1.3.3 Helppoa käytössä

Kuten jo aikaisemmin mainitsin, KiVa on mielestäni hyvin helppokäyttöinen ja yksinkertainen ohjelma, jonka käytön oppii nopeasti.

Helppointa käytössä on mielestäni aineistossa jo valmiina olevien kohteiden muokaus, kuten myyntineuvottelijatkin sanoivat haastattellessani heitä. Uuden kohteen tietojen syöttäminen on myös helppoa ja manuaalisysteemin verrattuna helpottavaa, kun ei tarvitse huolehtia pakollisten tietojen mukana olosta itse, vaan on ohjelma, joka tekee sen puolestani. Verkkokohteen kopiointi on helppoa, kunhan kohde on päivittynyt KiVa:an.

### 7.1.3.4 KiVa:n haitat

Oman työni kannalta kaikkien kohteiden sisällön ja muodon tarkistaminen on vaikeutunut. Ennen syötin itse kaikki kohteet aineistoon ja olin koko ajan tietoinen, mitä siellä on. Nyt tehdään sama työ tavallaan kahdesti, ensin edustaja syöttää kohteen ja se on hänen mielestään valmis taittoon ja sitten minä tarkistan ja muokkaan monesta eri kohtaa. Tämä tulee esiin pienissä tavallaan turhanpäiväisissä kohdissa kuten puhelinnumeron kirjoitusmuodossa. Ilmoitusasun yhtenäisyys on huonontunut KiVa:n myötä.

Vanhassa manuaalijärjestelmässä käytin apuna värejä. Muokkaamattomat kohteet olivat esimerkiksi vihreitä ja, kun kohde oli valmis, vaihdoin värin mustaksi. Tämä oli erittäin kätevä tapa, jonka avulla mikään kohde ei jäänyt vahingossa lehteen tai kohteeseen ei jäänyt edellisen viikon esittelyaika. KiVa:ssa ei ole mahdollista merkitä omalta osalta valmiita kohteita ja usein käykin niin, että aineistoon unohtuu kohteita.

### 7.1.3.5 Vertailu

KiVa:n myötä on tullut paljon parannuksia lehti-ilmoitusaineiston laadintaan. Oman työni määrä väheni huomattavasti, manuaalijärjestelmän aikaan minulla meni yleensä koko keskiviikko ja puolet torstain työpäivästä lehti-ilmoitusaineiston laadintaan, kun nyt selviän työstä noin tunnissa. Myös vedoksen tarkistus- ja korjausvaiheet ovat vähentyneet KiVa:n myötä, manuaalijärjestelmän aikaan vedoksessa oli usein vääriä kuvia kohteissa, vanhoja hintoja ja vääriä esitelyaikoja, jotka ovat nykyisin lähes poikkeuksetta oikein.

Kuvien hallinta on yksinkertaisempaa, kun ne kulkevat koko ajan kohteen mukana KiVa:ssa. Ennen ne piti lähettää erikseen sähköpostilla ilmoitusvalmistajalle, joka tallensi ne omaan tiedostoonsa heidän koneelleen. Pahimmassa tapauksessa jostain kohteesta saattoi olla jopa viisi eri kuvaa eri nimillä ja ilmoitusvalmistajan piti valita tietämättään mikä niistä laitetaan lehteen.

Manuaalijärjestelmässä koin kuitenkin paremmaksi sen, että pystyin väreillä merkitsemään muokatut ja muokkaamattomat kohteet. Pidin myös vanhan järjestelmän aikaan siitä, että olin itse tietoinen myyntineuvottelijoiden kohteiden tilanteista, ja pystyin sanomaan, mistä voi esimerkiksi ottaa kuvan pois, jos ilmoitus oli liian täysi.

Manuaalijärjestelmän aikaan yrityksellä oli tapana tallentaa jokaviikkoinen aineisto tietokoneen kansioon arkistoon, mutta KiVa:n myötä vanhat aineistot katoavat, koska uusi tehdään aina vanhan päälle.

Omasta mielestäni KiVa on helppo ja yksinkertainen ohjelma, joka vaatisi pientä viilausta ollakseen täydellinen. Kaipaisin ohjelmaan enemmän käyttäjäystävällisyyttä. Periaatteessa kaikki tarvittavat toiminnot on ja ne toimivat oikein, mutta ne olisi mahdollista toteuttaa käyttäjäystävällisemmin.

## 7.2 SWOT-analyysit

Taulukko 1. SWOT-analyysi; manuaalijärjestelmä

<p><b>Vahvuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• yksi ihminen vastuussa koko ilmoitusaineistosta, jolloin ilmoituksen tyyli pysyy yhtenäisenä ja vastuussa oleva henkilö on tietoinen lehteen tulevista kohteista</li> <li>• myyntineuvottelijoiden työmäärä pienempi, kun myyntisihteeri tekee kaiken</li> </ul>	<p><b>Heikkoudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• yksi ihminen yksin vastuussa koko ilmoitusaineistosta, jolloin pienet asiavirheet ovat yleisiä, koska yksi ihminen ei tiedä kaikkia oleellisia muutoksia, jonkun tietyn kohteen osalta.</li> <li>• paikkariippuvainen</li> <li>• kohdekuvien sekaantuminen, koska ne lähetetään aineistosta irrallisina</li> </ul>
<p><b>Mahdollisuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• manuaalijärjestelmä toimii varajärjestelmänä uusien tuotteiden jostain syystä pettäessä</li> </ul>	<p><b>Uhat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KiVa:n tyyliset verkkopalvelut, jotka lisääntyvät ja vanha manuaalijärjestelmä poistuu pikkuhiljaa yritysten käytöstä</li> </ul>

Taulukko 2. SWOT-analyysi; KiVa

<p><b>Vahvuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• työmäärä oleellisesti pienempi sekä kiinteistönvälittäjällä että ilmoitusvalmistajalla</li> <li>• helppo- ja selkeäkäyttöinen</li> <li>• paikkariippumaton</li> <li>• reaaliaikainen ja moderni tapa tehdä ilmoitus</li> </ul>	<p><b>Heikkoudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• myyntisihteeri ei enää ole perillä lehti-ilmoituksen sisällöstä niin tarkasti kuin manuaalijärjestelmän aikaan</li> <li>• Käyttö hankalaa, jos tietokoneen käyttö ei ole hallussa</li> </ul>
<p><b>Mahdollisuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KiVa voi vielä kehittyä entistä paremmin hoitamaan tehtävää, jota varten se on alun perin kehitetty</li> <li>• kilpailukyky</li> <li>• kehityksen mukana pysyminen</li> <li>• käytettävyys</li> </ul>	<p><b>Uhat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kilpaileva lehti Omaan Kotiinliitteen rinnalle, jota kiinteistönvälitysyrietykset siirtyisivät käyttämään kohteidensa ilmoittelussa ja mainonnassaan, esim. Etuovi.com</li> <li>• Uusi samankaltainen järjestelmä eri yhteistyökumppaneiden kanssa, esim. Etuovi-verkkopalvelu ja sen tuottama oma Etuovi.com-lehti</li> </ul>

### 7.3 Johtopäätökset

KiVa järjestelmä on kehitetty kiinteistövälittäjien tarpeesta johtuen ja se palvelee tarkoitustaan tutkimuksen mukaan hyvin. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että kiinteistönvälittäjät/myyntineuvottelijat kokevat ohjelman hyödylliseksi, selkeäksi ja helppokäyttöiseksi, puutteita on vain käytettävyyden osalta.

Suomen Huoneistoketju Oy LKV Lahden toimipisteeseen KiVa on tullut jäädäkseen ja vertailu osoittaa, että se on parempi työkalu lehti-ilmoitusaineiston laadintaan kuin manuaalijärjestelmä.

Omat kokemukseni tukevat haastattelujen tuloksia, mutta omalta osaltani puutteita löytyi ohjelmasta enemmän. Itse koen kuitenkin myös, että KiVa on hyödyllisempi työkalu kuin manuaalijärjestelmä.

Suomen Huoneistoketju Oy LKV:llä tullaan panostamaan uusien työntekijöiden koulutukseen KiVa:n osalta, koska tutkimus osoitti siinä olevan puutteita. Esa-konserni kokoaa tutkimuksesta saadun palautteen yhteen ja ottaa asiat huomioon KiVa:a kehitettäessä. Kari Kaikkonen suunnitteli jatkokoulutusmahdollisuutta Esa-konsernin puolelta, jossa huomioitaisiin todetut puutteet ja ongelmat.

## 8 YHTEENVETO

Tässä opinnäytetyössä on tutkittu Suomen Huoneistoketju Oy LKV:n lehti-ilmoitusaineiston laadinta prosesseja vanhalla manuaalijärjestelmällä ja uudella KiVa-ohjelmalla. Opinnäytetyö keskittyy KiVa-ohjelman käyttöönottoon ja vertailuun vanhan järjestelmän kanssa.

Tutkimusaineisto on tutkijan omaa havainnointia sekä haastattelujen myötä saatua tietoa ja huomioita. Opinnäytetyötä varten on haastateltu KiVa:n käyttäjiä ja kehittäjiä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia käyttäjien kokemuksia KiVa:n käytettävyydestä ja käyttöönotosta sekä saada palautetta sen mukanaan tuomista hyödyistä ja haitoista case-yrityksen lehti-ilmoitusaineiston laadintaprosessissa. Työstä tulee hyötymään sekä Suomen Huoneistoketju Oy että Esa-konserni.

KiVa on Oikotie.fi-verkkoilmoituspalvelun kehittämä web-ohjelma, jota käytetään työkaluna sanomalehtien asuntoilmoituksia laatiessa. Sen käyttäjiä ovat kiinteistönvälitysyritykset sekä suurimmat suomalaiset sanomalehdet. Tässä opinnäytetyössä on keskitytty yrityksistä Suomen Huoneistoketju Oy LKV:een ja sanomalehdistä Etelä-Suomen Sanomiin.

Lehti-ilmoitusaineiston laadintaprosessi etenee siten, että kiinteistövälittäjäyritys laatii aineiston, joka toimitetaan sanomalehden ilmoitusvalmistajalle. Tämä valmistaa aineiston pohjalta pdf-vedoksen ja lähettää sen kiinteistövälitysyritykselle. Vedos tarkistetaan yrityksessä ja mahdolliset muutokset ja korjaukset ilmoitetaan puhelimitse ilmoitusvalmistajalle, joka tekee korjaukset ja lähettää uuden vedoksen. Prosessi toistetaan kunnes lehti-ilmoitus on valmis taittoon.

Suomen Huoneistoketju Oy LKV:llä aineisto laadittiin ennen manuaalisesti word-tiedostoon. KiVa:n myötä aineiston laadinta muuttui reaaliaikaiseksi ja paikka-



riippumattomaksi sekä sitä myöten nopeammaksi käyttäjien kannalta. KiVa:n tavoitteena on tehdä prosessista yksinkertaisempi, nopeampi ja virheettömämpi.

Opinnäytetyötä varten tehdyt haastattelut ovat osoittaneet, että KiVa vastaa sille asetettuihin tavoitteisiin. Sen myötä virheet lopullisessa lehti-ilmoituksessa ovat vähentyneet ja koko prosessi on nopeutunut. Tutkimus on osoittanut, että KiVa:an kaivataan enemmän toimintoja ja sen käytettävyyteen toivotaan parannuksia.

Tämän opinnäytetyön myötä KiVa:n kehittäjät tulevat saamaan kattavan palautteen palvelustaan ja ohjelman toimivuudesta. Palaute on jo otettu huomioon ja suunnitteilla on jatkokoulutus, jossa opinnäytetyössä todetut puutteet ja ongelmat tullaan huomioimaan.

## LÄHTEET

Jenni Bister. 2007. Yritysesittely - Suomen Huoneistoketju Oy LKV. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Liiketalouden laitos.

Kari Kaikkonen. 2007. Oikotie KiVa – Koulutus Huoneistoketju/Lahti 29.5.2007. Koulutusmateriaali.

Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 130/2001. Annettu Helsingissä 15.2.2001.

Kaikkonen Kari. 2007. Kehityspäällikkö. Esa-konserni. Haastattelu sähköpostilla 29.10.2007.

Nyberg Selene. 2007. Myyntineuvottelija. Suomen Huoneistoketju Oy LKV. Haastattelu 13.9.2007.

Humalisto Noora. 2007. Myyntineuvottelija. Suomen Huoneistoketju Oy LKV. Haastattelu 13.9.2007.

Salomäki Soili. 2007. Myyntineuvottelija. Suomen Huoneistoketju Oy LKV. Haastattelu 14.9.2007.

Kölli Minna. 2007. Myyntineuvottelija. Suomen Huoneistoketju Oy LKV. Haastattelu 9.10.2007.

Lehtinen Matti. 2007. Myyntineuvottelija. Suomen Huoneistoketju Oy LKV. Haastattelu 10.10.2007.

Schröder Marc. 2007. Myyntineuvottelija. Suomen Huoneistoketju Oy LKV. Haastattelu 24.10.2007.

<https://kiva.oikotie.fi/kiva/static/help/kivaHelp.html>

<http://www.lki.fi/fin/Jarjestelmat.php>



1. Miten uuden ohjelmiston käyttö on sujunut? Kauan olet käyttänyt Kivaa?
2. Oletko käyttänyt kivaa aikaisemmissa työpaikoissa?
3. Mitä ongelmia kohtasit, kun aloitit ohjelman käytön?
4. Mikä oli helppoa, kun aloitit ohjelman käytön?
5. Mitä ongelmia olet kohdannut käytössä?
6. Mitkä asiat on helppoja käytössä?
7. Jos nyt ottaisit käyttöön uuden ohjelman, mitä tekisit toisin? Mitä toivoisit että palveluntarjoaja tekisi toisin?
8. Onko uudesta ohjelmasta ollut jotain haittaa? Miksi? Mitä?
9. Oletko käyttänyt muita systeemejä laatia ilmoitusaineistoa? Mitä?
10. Mikä on kivassa parempaa verrattuna entiseen?
11. Mikä oli entisessä verrattuna kivaan?
12. Mitä toimintoja toivoisit kivassa olevan?
13. Suositteletko kivaa muille?
14. Onko itsenäinen työskentely ja perehtyminen hankalaa? Miksi?
15. Mistä olet saanut tietoa, jos joku ei ole onnistunut ohjelman käytössä?
16. Miten arvioisit ohjelman käyttöä kokonaisuudessa?

## Liite 3.

## Kysymykset Esa-konsernin kehityspäällikölle

1. Selitä lyhyesti, mikä KiVa on?
2. Koska KiVa on kehitetty?
3. Kenen aloitteesta kehitys alkoi?
4. Kuka KiVan on tehnyt ja millä työvälineillä (ohjelmointikieli yms)?
5. Kuinka paljon käyttäjiä KiValla on? Tuleeko lisää, missä tahdissa? (1 yritys = 1 käyttäjä)
6. Kauan kehitystyö kesti, ennen kuin KiVa otettiin virallisesti käyttöön?
7. Miten testaus suoritettiin?
8. Millä yrityksellä KiVa oli ensimmäisenä käytössä?
9. Mitä tavoitteita ohjelmalla on? Miten tavoitteisiin on päästy?
10. Miten kiva vaikuttaa työmäärään:
  - a. ilmoitusvalmistajalla?
  - b. välitysliikkeellä?
11. Mikä tekee KiVasta parhaan tavan laatia ilmoitusaineisto?
12. Mitä muita tapoja on laatia ilmoitusaineisto?
13. Miten KiVa eroaa muista tavoista?
14. Minkälaista palautetta KiVasta on saatu?
15. Miten palautteeseen reagoidaan?
16. Oletko itse ollut mukana KiVan kehitystyössä sen alusta asti?
17. Miten ilmoitusvalmistaja työstää vedoksen?
18. Miten lehti-ilmoitusprosessi etenee, kun aineisto siirtyy välitysliikkeeltä ilmoitusvalmistajalle?
19. Miten KiVan käyttöönotto prosessi kulkee?
20. Mitkä ovat yleisimmät ongelmat KiVan
  - a. käytössä?
  - b. käyttöönotossa?
21. Toivotaanko KiVaan toimintoja, joita ei ole mahdollista toteuttaa? Minkälaisia? Miksi ei mahdollista toteuttaa?
22. Miten arvioisit KiVaa kokonaisuudessa?