



Päätöksenteon ilmiöiden tarkastelua vuositie- toprosessin kehittämistyössä

Minna Kärkkäinen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Päätöksenteon ilmiöiden tarkastelua vuositietoprosessin kehittämisessä

Minna Kärkkäinen

Päätöksenteon ilmiöt johtamisessa,
kehittämisessä ja asiakastyössä

Opinnäytetyö

Syyskuu, 2020

Minna Kärkkäinen,

Päätöksenteon ilmiöiden tarkastelua vuositetoprosessin kehittämistyössä

Vuosi

2020

Sivumäärä

76

Tässä kehittämistehtävässä oli tarkoituksena kehittää palvelumuotoilun keinoin kohdeyhteisön vuositetoprosessia siten, että siinä pyritään hyödyntämään käyttäytymistaloustieteessä aiemmin tutkittuja tieteellisiä tuloksia. Opinnäytetyössä kuvataan kohdeyhteisön Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen ARAn asiakkaille lähetettävän kirjeen ja asiakkaiden täytettäväksi tarkoitettun lomakkeen muotoiluprosessia ARAn ohjauspalveluiden ja valvonnan palvelualueella.

Kehittämistehtävässä lähestytään käyttäytymistaloustieteen ilmiöiden, palvelumuotoilun ja valintamuotoilun sovellusten avulla kehittämistehtävän viitekehystä. Ihmisen ajatteluun, valintoihin ja käyttäytymiseen vaikuttaa muun muassa rajoittunut tietoisuus, joka estää näkemästä ilmiselviä asioita.

Tässä tutkimuksessa käytettiin toimintatutkimusta lähestymistapana sekä sisällönanalyysia. Toimintatutkimuksen aikana saatiin ARAn ohjauspalveluiden ja valvonnan palvelualueelle vuositetoprosessista työvaiheistus, jolla voidaan helpottaa seuraavien vuosien prosessin aloitusta sekä arvioida paremmin ajankäyttöä itse prosessin kulumiselle. Yhteisöjen raportoinnin lomakkeille tehtiin uudistuksia liittyen kerättävien tietojen sisältöön. Saatujen tietojen avulla voidaan hyödyntää ARAn ohjaus- ja valvontatehtäviä.

Sisällönanalyysillä saatiin viitteitä jatkokehittämistyöhön, josta tärkeimpänä havaintona oli itse raportointijärjestelmän kirjautumisohjeistus. Myös rekistereiden ajantasaisuuden ylläpitäminen, ARAn yleishyödyllisen yhteisön merkitys ja palvelumuotoilussa tärkeiden kosketuspintojen ja palvelupolkujen kehittäminen ovat tulevia jatkokehittämiskohteita. Käyttäytymistaloustieteen ilmiöitä on kuvattu tutkijan omina havaintoina ja pohdintoina tässä raportissa.

Asiasanat: käyttäytymistaloustiede, rajoittunut tietoisuus, valintamuotoilu, oletusasetukset, toimintatutkimus

Minna Kärkkäinen

Review of the Behavioral Insights in the Yearly Reporting Development Process

Year 2020

Pages

76

The purpose of this study was to improve the yearly reporting process in the case company with service design and with insights of behavioural economics. The case company is The Housing Finance and Development Centre of Finland ARA. This study describes a design process in which choice architecture is used in a form, which the customers should fill in as well as a letter, which should lure the customers to use a system in the internet.

The theoretical section discusses behavioural economics, service design and choice architecture. In human behaviour thinking and choices are affected among other things by the bounded awareness, which prevents individuals from seeing obvious matters.

Both action research and content analysis were used in the study. During the process, a progress report was drawn up to help in ARA's monitoring and control services to better reorganize and to evaluate the passing of time in the process. Improvements were made for the content of the form overlays, which can be tapped into ARA's monitoring and control tasks.

The content analysis indicated the need for further development. The login instructions for the reporting system was the main finding for further development. The other findings for the future development and for the meaning of service design were the maintaining of the customer register, the meaning of ARA's non-profit organizations, and the developments of the touchpoints and the service paths of the customers. The behavioural insights were seen in the process and they were observed by the author during the process.

Keywords: behavioral economics, bounded awareness, choice architecture, defaults, action research

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Käyttäytymistaloustiede	8
2.1	Rajoittunut rationaalisuus	8
2.2	Systeemi 1 ja 2	9
2.3	Peukalosäännöt, heuristiikat	9
2.4	Yksilön itsekontrolli	10
2.5	Liiallinen itseluottamus	12
2.6	Ryhmän ajattelu	13
3	Palvelumuotoilu	14
3.1	Ydinperiaatteet	15
4	Valintamuotoilun sovellukset palveluun	15
4.1	Nudge - tuuppaaminen	16
4.2	EAST	16
4.3	Oletusasetukset	17
4.4	Helpoksi tekeminen	18
4.5	Laumakäyttäytyminen	18
4.6	Sosiaalinen normi	19
5	Kehittämistehtävä ja ihmisen käyttäytymiseen liittyvien ilmiöiden tarkastelua	20
5.1	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA	21
5.1.1	ARAN historia	21
5.1.2	ARAN organisaatio	21
5.1.3	ARAN tehtävät	22
5.2	ARAN nimeämät yleishyödylliset yhteisöt	23
5.3	Vuositetoprosessin kehittäminen	24
5.4	Menetelmälliset ratkaisut	27
5.5	Aineisto ja aikataulu	28
5.6	Sisällönanalyysi	30
6	Toimintatutkimuksen kuvaus	33
6.1	Toiminnan alku	33
6.2	Vuositetien lomakkeet	35
6.3	Vuositetien lisätiedot-lomake	35
6.3.1	Asukasdemokratia	36
6.3.2	Sijoittaminen	36
6.3.3	Vuokranmääritys	37
6.3.4	Muut muutokset	37
6.3.5	Vuositetien lisätiedot -lomakkeen uudelleen muotoilu	39

6.4	Tuupataan käyttämään järjestelmää herätekirjeellä	41
6.5	Tietopyyntöä ja ohjeistusta selkeytetään	43
6.6	Verkkoasioinnin Ohjeet-osion selkeyttäminen	46
6.7	Vuositetoprosessiin kuuluvien työvaiheiden kuvaus.....	47
6.8	Verkkoasioinnin heräteviesti.....	48
6.9	Pandemian vaikutukset vuositetoprosessiin	48
7	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	49
7.1	Herätekirje-kansion viestit.....	50
7.2	Vuositetot 2019 -kansion sähköpostiviestit.....	51
7.3	Verkkoasiointiin saapuneet viestit yhteisöiltä	52
8	Tulosten analysointia	53
8.1	ARAN verkkoasiointiin kirjautuminen.....	53
8.2	Havaintoja yhteisöiltä saapuneista vuositetotjen lisätietot -lomakkeista.....	54
9	Johtopäätökset ja jatkokehittäminen	54
10	Pohdinta.....	57
10.1	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	58
10.2	Arviointi.....	59
	Lähteet	61
	Kuviot	66
	Taulukot	66
	Liitteet.....	67

1 Johdanto

Organisaatioissa toiminta rutinoituu, muuttuu käytänteiksi ja tarkoituksenmukaistuu oloissa, joissa se on ollut sopivaa. Kun olot muuttuvat, toiminnankin pitäisi muuttua. Näin ei aina kuitenkaan ole. (Heikkinen 2010, 28.)

Yhteisöissä on erilaisia prosesseja, joissa ei välttämättä huomioida kaikkia näkyviä tai näkymättömiä tekijöitä, joilla on vaikutusta prosessien sujuvuuteen. Kun prosesseja aletaan muuttamaan, on aluksi hyvä pohtia, mitä hyötyä muutoksella tavoitellaan. Muutostyön aikana voi tulla ilmi seikkoja, joita ei pystytä siinä muutostyön vaiheessa muuttamaan, mutta silloin on hyvä miettiä, mitä vaikutuksia muuttamattomuudella on koko prosessille.

Tässä raportissa kuvataan erään kohdeyhteisön prosessin muutosta, jossa pyritään hyödyntämään käyttäytymistaloustieteessä aiemmin tutkittuja tuloksia ja tuomaan palvelumuotoilun ydinperiaatteita prosessiin mukaan.

Luvussa kaksi tarkastellaan käyttäytymistaloustieteen historiaa ja ihmisen ajatteluun ja päätöksentekoon vaikuttavia ilmiöitä. Luvussa kolme kerrotaan palvelumuotoilusta ja sen ydinperiaatteista. Valintamuotoilu johdattaa luvussa neljä sovelluksineen siihen, millä tavalla voidaan hyödyntää palvelumuotoilussa ihmisen käyttäytymiseen liittyviä ilmiöitä, joilla saadaan ihminen toimimaan halutulla tavalla, mutta kuitenkin estämättä hänen vapaata valintaansa.

Luvussa viisi kuvataan tämän opinnäytetyön kehittämistehtävä ja miten siinä lähestytään käyttäytymistaloustieteessä aiemmin tutkittuja tuloksia ja millä tavalla valintamuotoilua voidaan soveltaa palvelumuotoiluun. Luvussa kerrotaan myös kohdeyhteisöstä sekä menetelmäratkaisuista perusteluineen.

Tutkimuksen kulku kuvataan luvussa kuusi. Luvussa seitsemän kerrotaan sisällönanalyysin tuloksista. Luvuissa kahdeksan ja yhdeksän analysoidaan tuloksia, tehdään johtopäätöksiä ja jatkokehittämisehdotuksia. Viimeisessä luvussa pohditaan tutkimuksen luotettavuuteen liittyviä seikkoja.

2 Käyttäytymistaloustiede

Käyttäytymistaloustiede (behavioural economics) on saanut alkunsa 1950-luvulla psykologi ja taloustieteilijä Herbert Simonin kyseenalaistaessa perinteistä talousteoriaa siitä lähtökohdasta, että ihminen olisi aina rationaalinen, itsekäs ja omaa etuaan ajatteleva olento. Kun perinteinen talousteoria oli olettanut, että ihmiset kykenevät kaikissa tilanteissa ajattelemaan järkevästi ja ilman rajoitteita, Simon oli huomannut tutkimuksissaan, että näin ei aina ole. (Honkanen 2016, 28-29.)

Simonin mukaan ihmiset käyttivät ongelmanratkaisutilanteissa ajattelussaan erilaisia oikopolkuja - heuristiikkoja helpottaakseen päätöksentekoa. Tämä johtui siitä, että ihmisillä ei ollut riittävää tietämystä kaikista päätökseen vaikuttavista asioista eikä myöskään kykyä tehdä riittäviä havaintoja kaikista asiaan vaikuttaneista seikoista. Myös tunteilla oli osuus päätöksenteon tilanteessa. (Honkanen 2016, 28-30.)

Käyttäytymistaloustieteen tutkimuskohteena on ihminen, ihmisen toimintaan liittyvä rajoitettu rationaalisuus (bounded rationality) ja sen vaikutukset talouteen ja yhteiskuntaan. Daniel Kahneman on jatkanut Simonin työtä kehitellessään ihmisen systeemiajattelua. (Honkanen 2016, 28-30.)

2.1 Rajoittunut rationaalisuus

Simon on kuvannut vuonna 1990 ilmestyneessä artikkelissaan ”Invariants of human behavior” ihmisen kykenemättömyyttä ajatella rationaalisesti, koska ihmisen aivot eivät yksinkertaisesti pysty esimerkiksi laskemaan niin nopeasti kuin pitäisi. Sen vuoksi ihminen tyytyy keskinkertaisiin laskelmiin saattaakseen tehtävän valmiiksi. Tätä ilmiötä sanotaan ihmisen ajattelussa rajoitetuksi rationaalisuudeksi (bounded rationality). Bazermanin ja Mooren (2017,5) mukaan rajoitettu rationaalisuus aiheuttaa toimijoissa puutteellista ymmärrystä toimintaympäristöstään ja toimijan omasta käyttäytymisestä sekä muiden käyttäytymisestä.

Myös Hyytinen ja Maliranta (2016, 75) korostavat että yhteisöissä on hyvä tiedostaa käyttäytymistaloustieteessä tutkittuja ilmiöitä. Toimintojen kehittämisessä on ensiksikin tunnistettava mahdollisia epätarkoituksenmukaisuuksia ja epäjohtonmukaisuuksia omassa ja muiden käyttäytymisessä, toisekseen on ymmärrettävä organisaation toimintaa ja organisaation tuottamien palvelujen käyttäjiä (Hyytinen & Maliranta 2016, 75).

Rajoittunut tietoisuus (bounded awareness) estää ihmisiä huomaamasta oleellista tietoa tai vaikeuttaa keskittymistä siten, että kiinnitetään huomiota epäolennaisiin seikkoihin (Bazerman & Moore 2017,63). Neisser teki vuonna 1979 kokeen, jossa kokeeseen osallistujia pyydettiin laskemaan kahden koripallojoukkueen tekemät syötöt joukkueovereilleen. Koripallojoukkueet olivat pukeutuneet valkoisiin ja mustiin paitoihin. Osallistujat keskittyivät annettuun

tehtävänantoon niin hyvin, että eivät huomanneet sateenvarjon kanssa kulkevaa naista, joka yllättäen ilmestyi pelikentälle. Koe osoitti, että kun keskitytään yhteen tehtävään jää ilmiselvät jopa näköisillä olevat asiat huomioimatta. Tätä ilmiötä kutsutaan tahattomaksi sokeudeksi. (Bazerman & Moore 2017,65.)

Toinen harha, joka liittyy usean tapahtuman samanaikaisuuteen, on nimeltään keskittymis-harha. Se ilmenee silloin, kun keskitytään tiettyyn tapahtumaan liian paljon, jonka vuoksi muut samanaikaiset tapahtumat jäävät huomiotta. (Baxerman & Moore 2017,67.)

Ryhmien välisessä tiedon kulussa on huomattu, että ryhmän sisällä keskitytään jaettuun tietoon enemmän kuin uniikkiin ja jakamattomaan tietoon, jonka vain joku ryhmän jäsen tietää. Rajoittunut tietoisuus voi aiheuttaa ryhmissä sen, että ryhmien sisällä puhutaan vain ryhmän sisäistä jaettua tietoa, vaikka ryhmät on perustettu jakamaan erilaista ja uniikkia tietoa. (Bazerman & Moore 2017, 70.)

2.2 Systeemi 1 ja 2

Ajattelua ja siten myös päätöksentekoa ohjaavat Daniel Kahnemanin mukaan ajattelun kaksi systeemiä. Toinen - systeemi 1 - toimii nopeasti, vaistomaisesti ja ilman ponnisteluja. Toinen - systeemi 2 - tarvitsee enemmän aikaa, ponnistelua ja pohdintaa. (Kahneman 2011, 20-21.)

Jokapäiväisessä toiminnassa yleensä systeemien yhteistyö toimii siten, että systeemi 1 syöttää systeemi 2:lle ilmaisuja, aikoja, vaistomaisuutta ja tunteita. Jos systeemi 2 hyväksyy nämä syötteet, aikomukset ja ilmaisut muuttuvat uskomuksiksi ja teoiksi. Jos systeemi 1 koh-
taa ongelmia, systeemi 2 alkaa prosessoimaan ongelmaa. Näiden systeemien yhteistyö sujuu yleensä hyvin ja on tehokasta. Systeemi 1:n toimiessa vaivannäkö vähenee ja systeemi 2:n toimiessa suoritus optimoidaan. (Kahneman 2011, 24-25.)

Systeemi 1 on kuitenkin herkkä virhekäsityksille ja ajatusharhoille (biases), jotka ilmestyvät erilaissa tilanteissa. Systeemi 1 on myös koko ajan toiminnassa. Sitä ei voi sulkea pois päältä. Systeemi 2:lla on siten tehtävänä toimia kontrollina omalle nopealle ajattelulle. (Kahneman 2011, 26-27.) Ajattelua ja toimintaa ei kuitenkaan voi koko ajan kontrolloida, koska se olisi tehotonta pitemmän päälle. Sen vuoksi on hyvä tiedostaa ne tilanteet, joissa ajatusharhat ja virhekäsitykset ilmenevät. (Kahneman 2011, 28.)

2.3 Peukalosäännöt, heuristiikat

Kiire aiheuttaa usein sen, että joudutaan tekemään nopeita päätöksiä. Ihminen ei voi aina käyttää aikaa analysoidakseen kaikkea ja kaikkia valintoja. Sen vuoksi ihminen käyttää apunaan peukalosääntöjä eli heuristiikkoja. Psykologit Amos Tversky ja Daniel Kahneman löysivät tutkimuksessaan vuonna 1974 kolme peukalosääntöä. Nämä olivat ankkurointi, saatavuus ja edustavuus heuristiikat ja niihin läheisesti liittyvät ajatusvinoumat. Nämä heuristiikat ja

ajatusvinoumat ilmenevät systeemi 1:n ja systeemi 2:n välisessä toiminnassa. (Thaler & Sunstein 2009, 23.) Yleensä heuristiikat auttavat päätöksenteossa, mutta joskus ne johtavat päätöksentekijän virhearviointeihin (Bazerman & Moore 2017,6).

Ihmiset muistavat helpommin asioita, jotka ovat tapahtuneet äskettäin. Tapahtumiin kiinnittyvät helposti myös tunteet sekä se, kuinka usein ne tapahtuvat ja miten näkyviä ne ovat. Esimerkiksi työpaikalla henkilön arviointiin voi vaikuttaa se, kuinka lähellä hänen työhuoneensa on esimiehen työhuonetta. Tämä saatavuus heuristiikka (availability heuristic) on hyvin erehdyväinen, koska tiedon sisältöön voivat vaikuttaa tekijät, jotka eivät edes kuulu arvioitavaan tapahtumaan. (Bazerman & Moore 2017,8.)

Edustavuus heuristiikka (representative heuristic) ilmenee esimerkiksi silloin kun arvioidaan tai luokitellaan jokin tapahtuma sen perusteella, mitä aiemmin on tapahtunut. Esimerkiksi yritysten rahoittamisessa samankaltainen yritysidea, joka aiemminkin on saanut rahoitusta, saa todennäköisesti myös rahoitusta. (Bazerman & Moore 2017,8.)

Ankkurointi vaikutus ilmenee silloin kun arvioidaan tiettyä tuntematonta lukumäärää, mutta jota ennen on saatu merkityksetön asiaan kuulumaton luku. Asiaankuulumaton luku toimii kuitenkin ankkurina eli kiinnikkeenä siihen, mitä vastataan seuraavaan kysymykseen. Minkä tahansa numeron kysyminen vaikuttaa seuraavan kysymyksen numeroarviointiin. (Kahneman 2011, 119-120; Thaler & Sunstein 2009, 23.) Jopa niin paljon, että tutkimusten mukaan työhaastattelun aikana tapahtuvat yllättävät puhelut puolisolta tai sihteeriltä vaikuttavat työnantajan tarjouksiin palkasta tulevalle mahdolliselle työntekijälle (Bazerman & Moore 2017, 51).

2.4 Yksilön itsekontrolli

Thaler ja Sunstein (2009, 42) kuvaavat yksilön ajattelua ja valintoja kahden erilaisen puoliautomaattisen persoonan väliseksi kisaksi. Suunnittelija käyttää hidasta ja reflektiivistä ajattelua kun taas tekijä on nopean ajattelun persoona. Suunnittelija yrittää edistää pitkän ja terveen elämäntavan edistämistä, mutta sen pitää taistella tekijän tunteita, houkuttelua ja tahdonvoimaa vastaan. (Thaler & Sunstein 2009, 42.)

Aamuhätykset saattavat olla vaikeita aika usealle. Yhdysvaltalainen yritys Nanda on kehittänyt herätyskellon, jossa on pyörät. Tämä on erityisen hyvä sellaisille, joiden herääminen on vaikeaa. Kun Nandan herätyskello soi, nukkujan on nouseva sängystä sulkemaan herätyskello. Jos nukkuja ei nouse sängystä, vaan yrittää sammuttaa herätyskelloa sängystään käsin, kello liikkuu kauemmaksi pyörien avulla. Jopa pois pöydältä, sängyn alle tai piiloon. (Thaler & Sunstein 2009,45.)

Leventhal, Singer ja Jones tekivät vuonna 1965 testin yliopisto-opiskelijoiden keskuudessa rokotukseen menemisestä. Opiskelijat saivat luennoitsijalta tietoa jäykkäkouristusrokotteen hyödyistä, jonka jälkeen osalle opiskelijoista annettiin kampusalueen kartta, johon oli ympyröity rokotuspaikka. Sen jälkeen näitä opiskelijoita pyydettiin tarkistamaan viikkoaikataulunsa, tekemään suunnitelmansa rokotuskäynnistä sekä päättämään, mitä reittiä pitkin menisivät rokotukseen. Toinen opiskelijaryhmä sai luennoitsijan vakuuttelut rokotteen ottamisen hyödyistä, jonka jälkeen usea opiskelija aikoi ottaa rokotteen, mutta ei kuitenkaan niin tehnyt. Testin tulos oli, että ne, jotka saivat kartan, menivät useammin hakemaan rokotteen kuin ne, jotka aikoiivat mennä hakemaan rokotteen. Kokeesta tuli myöhemmin sosiaalitieteilijöiden keskuudessa havainto alustamisen (priming) vaikutuksesta. Sen avulla voidaan vaikuttaa käyttäytymiseen tarjoamalla yksinkertaisia ja merkityksettömiä vihjeitä, mutta kuitenkin näkyvästi ja merkittävästi. (Thaler & Sunstein 2009, 72.)

Yksilön tahdonvoimaan vaikuttaa myös ajan arvokäsité. Useammalle hyvä illallinen nyt on paljon parempi vaihtoehto kuin illallinen vasta vuoden päästä. Suosimme nykyistä kulutusta tulevan kulutuksen kustannuksella. Näiden välinen arvo kuitenkin pienenee ajan mittaan. (Thaler 2016, 90.) Tekijän ja suunnittelijan ajan arvokäsité ovat myös erilaisia. Tekijälle nyt on parempi ja houkuttelevampi kuin myöhemmin. Suunnittelijalle myöhempikin ajankohta on sopiva. Hän ei ”diskonttaa” aikaa. (Thaler 2016, 110.) Useammat tiedostavat itsekontrollinsa ongelman, mutta harva ymmärtää sen vakavuuden (Thaler 2015, 111).

Suunnittelija voi kuitenkin yrittää vaikuttaa tekijän Itsekontrolliin esimerkiksi sitouttamisstrategia säännöillä (Thaler 2015, 106, 111.) Esimerkiksi pizzapäivä on vain perjantaisin. Bazerman ja Moore (2017, 106) puhuvat myös yksilön monipersonista, joita ovat haluava (want) persoona ja haluaisi (should) persoona. Näiden kahden taisto liittyy usein myös viivyttelyyn ja aikatauluongelmiin. Haluavan persoonan päätöksentekoon vaikuttavat tunteet, kun vaihtoehtoja arvioidaan yksi kerrallaan. Kun vaihtoehtoja on kerralla useita valittavana, syvällisemmin ajatteleva haluaisi-persoona vaihtuu tilalle. Tämä ilmenee esimerkiksi uuden vuoden aicasiten, että ihmiset tekevät paljon lupauksia uuden harrastuksen aloittamiseen uutena vuotena. Aika moni aloittaa uuden harrastuksen, mutta lopettaa sen keväällä. Haluaisi-persoona aloittaa uuden harrastuksen, mutta haluava persoona lopettaa sen, koska keväällä saat-taa tulla muita mielenkiintoisempia harrastuksia tilalle. (Bazerman ja Moore 2017, 106-107.)

Ariely ja Wertenbroch (2002) tutkivat opiskelijoiden keskuudessa, millä tavalla tehtävien tekemiseen vaikuttivat viivyttely, aikataulut ja suoritus. Kaksiosaisessa tutkimuksessa ensimmäisessä osassa opiskelijoille annettiin kolme tehtävää. Toiset opiskelijat saivat valmiiksi määritetyt määräajat tehtävien jättämiseen. Toiset opiskelijat saivat itse määrittää määräajat tehtävien jättämiseen, mutta ehtoina olivat, että kaikki tehtävät piti kuitenkin jättää viimeistään viimeisenä kurssin luentopäivänä. Omat määräajat piti ilmoittaa ennen toiseksi viimeistä luentopäivää. Omat ilmoitetut määräajat olivat sitovia, lopullisia eikä niitä voinut

ilmoituksen jälkeen muuttaa, ja jos jätti tehtävän oman ilmoittaman määräajan jälkeen, seuraisi siitä kokonaisarvosanan alennus. Ensimmäisen osion tutkimuksen tuloksena oli, että osallistujat määrittivät itselleen määräaikoja välttääkseen viivyttelyn. Oma sitoumus tehtävän suorittamiseen määräajassa merkitsi enemmän kuin myöhässä jätetyn tehtävän arvosanan alennus. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös, millä tavalla ulkoisesti tai sisäisesti määritetyt määräajat vaikuttivat yksilön suoritukseen. Arvosanojen osalta havaintona oli, että ne opiskelijat, jotka olivat saaneet ulkoisesti määritetyt määräajat, saivat parempia arvosanoja kuin ne opiskelijat, jotka olivat saaneet itse määrittää tehtävien jättöpäivämäärän. (Ariely & Wertenbroch 2002, 219-221.)

Toisessa tutkimuksen osiossa haluttiin selvittää tarkemmin, millä tavalla itsemääritetyt määräajat vaikuttivat tehtävän suoritukseen, ja miten ihmiset itse määrittivät määräaikoja parhaimman suorituksen aikaan saamiseksi. Tutkimuksessa osallistujat jaettiin kolmeen ryhmään. Ensimmäinen ryhmä sai tasaisesti määritetyt valmiit määräajat tehtävien suorittamiseen. Toinen ryhmä sai itse määritellä määräajat ja kolmas ryhmä sai vain yhden määräajan kaikkien tehtävien jättämiseen. Oikein suoritetusta tehtävästä sai palkinnoksi rahaa. Myöhässä jättetystä tehtävästä osallistuja joutui itse maksamaan pienen summan. Tutkimuksessa havaittiin, että tasaisesti määritetyissä määräajoissa tehtävien oikein suorittaminen oli parhaita, myöhästymisiä tuli eniten niille, joilla oli vain yksi määräaika, ja että eniten ansaitsivat ne, joilla oli tasaisesti määritetyt tehtävien määräajat. Itse määritetyt määräajat tehtävien jättämiseen eivät parantaneet suoritusta niin paljoa kuin ulkopuoliset tasaisesti määritetyt määräajat, mutta paransivat kuitenkin enemmän suoritusta kuin vain yhden määräajan saaneet tehtävät. (Ariely & Wertenbroch 2002, 222-223.)

Eräässä yhdysvaltalaisessa yrityksessä tutkittiin, millä tavalla saadaan työntekijät ottamaan rokotuksia. Kokeessa työntekijöille lähetettiin erilaisia muistutusviestejä rokotuksen ottamisesta. Kokeen perusteella havaittiin, että sellainen viesti oli tehokkain, jossa työntekijää pyydettiin kirjaamaan itselleen rokotuksen aikataulu sisältäen päivämäärän ja kellonajan. Tästä voidaan päätellä, että kun ihminen tekee itselleen aikataulun, hän yleensä pitää siitä silloin kiinni. Aikomus muuttuu tällöin konkreettiseksi toiminnaksi. (Milkman, Beshears, Choi, Laibson, Madrian 2011, 2-3.)

2.5 Liiallinen itseluottamus

Liiallisen itseluottamuksen sanotaan olevan kaikkien ajatusvinoumien alkutekijä. Sotien syttyminen, osakekauppakuplat, lakot, tarpeettomat oikeudenkäynnit, konkurssit ja epäonnistuneet yrityskaupat ovat olleet seurauksia siitä, että päätöstentekijät ovat olleet liian itseluottavaisia. Sen on jopa sanottu olleen Tšernobylin ydinonnettomuuden ja avaruussukkula Challengerin räjähdysten syynä. Liiallinen itseluottamus ilmenee esimerkiksi siinä, että pidetään itseään muita parempana, viisaampana, nopeampana, kyvykkäämpänä tai suositumpana. Sillä

seurauksella, että esimerkiksi yliarvioidaan, kuinka paljon johonkin tehtävään kuluu aikaa. (Bazerman & Moore 2017, 14-15.)

Suunnitteluharha on yleinen rakennusprojekteissa. Kulut ja rakennusprojektin kesto ovat tekijät, joita aliarvioidaan hyvin paljon. Tutkimuksissa on tullut esille, että mitä monimutkaisempi projekti on, sitä useammin kuluja ja kestoja on aliarvioitu. (Bazerman & Moore 2017, 23-24.)

2.6 Ryhmän ajattelu

Ryhmien toiminnassa voi esiintyä ajatusharha, joka liittyy tehtävien suorittamiseen yksilöinä ryhmässä. Liiallinen luotto (overclaiming credit) liittyy yksilön omaan näkemykseen ja puoleellisuuteen itsensä erinomaisuudesta siten, että ryhmän jäsen kuvittelee tekevänsä enemmän kuin muut ryhmätehtävässä. Tätä ilmenee myös yhteisyritysten toiminnassa siten, että jokainen osallistuja panostaa yhteistoimintaan vain keskivertoisesti, koska osallistujat eivät omista yhteisyritystä kokonaan. Sen vuoksi yhteisyritykset eivät myöskään menesty kovinkaan usein. (Bazerman & Moore 2017, 145.)

Opiskelijoille ja tutkijoille tehdyissä kokeissa on havaittu, että kun ryhmätehtävien tehtävien jakoa on ensin pyydetty arvioimaan koko ryhmän osalta ja sitten omaa suoritusta siinä, on huomattu, että liiallista luottoa esiintyy, mutta ei niin paljoa, kuin kysyttäessä omaa suoritusta ensin ja sitten koko ryhmän tuotosta. Tällöin on havaittu, että ajatusharha pienenee, mutta ei kuitenkaan häviä kokonaan. Liiallinen luotto on aiheuttanut kuitenkin sen, että ryhmien jäsenet eivät halunneet enää tehdä yhdessä tehtäviä, silloin kun ajatusharhan voimakkuus on ollut suuri. (Bazerman & Moore 2017, 145.)

Ryhmien toiminnassa voi esiintyä myös niin sanottua ryhmäajattelua. Se on ilmiö, jossa ryhmän yhtenäisyyttä ja yksimielisyyttä ylläpidetään ryhmässä muodostetun yhteisen mielipiteen voimalla. Tällöin ryhmässä jäsenet muokkaavat oman mielipiteensä ryhmän kannalta edullisimmaksi, jolloin oikeat päätökset tai vaihtoehtojen punnitseminen eivät ole enää tärkeitä. Tällainen ryhmä syntyy silloin, kun ryhmään kohdistuu erityinen paine, ryhmä on eristetty ja ryhmän jäsenet eivät juurikaan vaihdu. Ryhmäajattelun tunnuspiirteitä ovat muun muassa liiallinen optimismi, jolloin ryhmä ottaa riskejä ilman vaihtoehtojen punnitsemista. Eriäviä mielipiteitä ei hyväksytä, jolloin ryhmän jäseniin kohdistuu painetta mukautua ryhmän tahtoon. Ryhmässä esiintyy myös yksimielisyyden harhaa, jolloin jäsenet kuvittelevat kaikkien olevan asioissa yksimielisiä. (Honkanen 2016, 176.)

Ryhmäajattelua lähellä oleva ryhmien päätöksentekoon liittyvä harha liittyy oman ryhmän suosimiseen. Tutkimuksissa on osoitettu, että omassa ryhmässä nähdään enemmän positiivisempiä piirteitä kuin ulkopuolisissa ryhmissä ja ulkopuoliset ryhmät nähdään negatiivisimpina kuin oma ryhmä, johon kuulutaan. (Bazerman & Moore 2017, 146.)

Ryhmien tekemiä päätöksiä voidaan kuitenkin parantaa esimerkiksi siten, että ryhmän jäseniä pidetään mahdollisimman riippumattomina toisistaan, ryhmä pidetään monimuotoisena ja sitä hajautetaan verkostomaisesti. Osallistaminen voi myös lisätä päätöksiä laatua, silloin kun ihmisillä on ongelmanratkaisuun liittyvää erilaista osaamista, ja että osapuolet luottavat toisiinsa ja pystyvät toimimaan yhteistyössä. Se lisää myös ryhmän jäsenien sitoutumista päätöksiin, kun he ovat itse voineet niihin vaikuttaa. (Honkanen 2016,181.)

3 Palvelumuotoilu

Andy Polaine, Lavrans Løvlie ja Ben Reason (2013, 36) ovat korostaneet, että on tärkeää ymmärtää palvelun olevan ihmisten välisiä suhteita, ja erityisesti monimutkaisia suhdeverkostoja palvelua tuottavan yhteisön sisällä ja myös sen ulkopuolella. Honkanen (2016,320) kuvaa palvelumuotoilua poikkitieteelliseksi ja moniammatilliseksi ajattelu- ja toimintamalliksi, jonka avulla kehitetään organisaatioiden palveluja. Sen avulla voidaan muuttaa sekä organisaatioiden että kuluttajien käyttäytymistä (Honkanen 2016, 321).

Palvelumuotoilun keskiössä on ihminen. Kun yhteisön toiminta muuttuu esimerkiksi uuden teknologian takia, ihmisten väliset toiminnot pitäisi muotoilla myös uudelleen. Tämä usein unohtaan yhteisöissä. Esimerkiksi asiakasrajapinnassa työskentelevien on helppo syyttää teknologian toimimattomuutta oman organisaation IT-yksikköä ulkopuolisille asiakkaille. IT-yksikkö syyttää taas talon muuta henkilökuntaa osaamattomuudesta, kun se heille on itsestäänselvyys. Tämän seurauksena voi yhteisöissä syntyä sisäistä tyytymättömyyttä prosesseja ja teknologiaa kohtaan. (Polaine ym. 2013, 36.)

Palveluorganisaatioissa on usein ongelmana se, että palvelu nähdään vielä tuotteena, jota teollisyhteiskunnassa on tuotettu vanhastaan (Polaine ym. 2013, 34). Tuotteen mennessä rikki, tilalle voi saada uuden tuotteen tai hinnan alennuksen. Palvelu on kuitenkin ainutkertainen kokemus, joka käydään ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, ja johon vaikuttavat muun muassa motivaatiot ja käyttäytyminen. (Polaine ym. 2013, 22.) Palveluorganisaatio on jaettu usein eri yksiköihin tai siiloihin, jolloin asiakkaan kokonaiskokemus palveluorganisaation tuottamista palveluista jää epäselväksi (Polaine ym. 2013,34; Rawson, Duncan, Jones, 2013). Nykypäivän haasteena on siten yhteisöjen sisäisen toiminnan ja ajattelun muuttaminen paremman palvelukokemuksen tuottamiseksi asiakkaille. Se myös vaatii yhteisöjen johdolta ajattelun ja päätöksenteon kannalta siirtymistä siiloajattelusta monialaisiin kokonaisuuksiin. (Rawson ym. 2013.)

Palvelumuotoilussa on tärkeää huomioida ne ihmiset, jotka työskentelevät asiakkaiden kanssa ”eturintamalla”. Heillä on ensikäden päivittäistä tietoa palvelukokemuksesta vaikkakaan he eivät välttämättä sitä osaa heti tuoda esille. He ovat usein myös erittäin sitoutuneita omaan

työhönsä. Tämä auttaa erityisesti palvelun jatkuvaa parantamista, kun työntekijät itse osallistuvat palvelun uudistamiseen ja oppivat käyttämään uusia työkaluja. (Polaine ym. 2013, 41,44.)

3.1 Ydinperiaatteet

Palvelumuotoilussa voidaan käyttää erilaisia tekniikoita siihen, miten palvelu koetaan tai miten sitä voitaisiin parantaa käyttäjäystävällisemmäksi. Tällaisia tekniikoita on esimerkiksi eläytyminen palvelun kuluttajan tai käyttäjän rooliin. (Polaine ym.2013, 57.) Käyttäjäkeskeisyyden tavoitteena on siten oivaltaa asiakkaan kokemus palvelusta. Yhdessä luominen tarkoittaa, että kaikki palveluun liittyvät ihmiset ja toimijat otetaan mukaan palvelun suunnittelu-työhön. (Honkanen 2016, 321-322.)

Asiakkaan matkantekoa palveluntuottamisen ketjussa voidaan kuvantaa esimerkiksi blueprint-menetelmällä. Sen avulla voidaan kuvantaa asiakkaan, yrityksen asiakaspalvelun ja kolmansien toimijoiden ajallista, yhteistä matkaa koko palveluntuottamisen ketjussa. (Polaine ym. 2013, 93.) Tärkeää on tunnistaa ne kosketuspinnat (touchpoints), joiden avulla asiakas ja palveluntarjoaja kohtaavat toisensa, ja miten asiakas eli palvelun käyttäjä kokee palvelun, tai kuinka helppoa tai vaikeata palvelun tavoittaminen on. Näissä kosketuspinnoina on myös mahdollista vaikuttaa asiakkaan valintoihin, joten on myös olennaista tunnistaa ne palvelukanavat, joiden kautta vuorovaikutustilanne tapahtuu. (Honkanen 2016, 325.)

Palvelumuotoilussa on tärkeää myös näkyväksi tekeminen. Se ei välttämättä tarkoita ulkoista visualisointia. Näkyvän todisteen luomisessa voidaan käyttää myös psykologiaa esimerkiksi sanoittamalla palvelukokemusta tai muodostamalla sisäisiä mielikuvia. Holistisuudella tarkoitetaan palvelumuotoilussa sitä, että koko ympäristö huomioidaan palvelussa eikä vain yksi tapahtumaketju, jonka asiakas kokee. Hyvän palvelun tunnistaa siitä, että se on hyödyllinen, käytettävä ja miellyttävä. (Honkanen 2016, 322-323.)

4 Valintamuotoilun sovellukset palveluun

Palvelumuotoilussa on tavoitteena saada palvelun käyttäjät ja sen toteuttamiseen vaikuttavat tahot osallistumaan palvelun kehittämiseen. Motivointi on kuitenkin haaste, koska se vaatii ihmisen omaa sisäistä motivaatiota ja innostumista palvelun kehittämiseen ja käyttämiseen. Palvelumuotoilussa tarvitaan siten myös psykologiaa motivointiin, vuorovaikutukseen, sitoutumiseen ja luovuuteen. Palveluun liittyvien valintojen osalta on myös muistettava, että liian paljon valintoja voi johtaa ajattelun tai päätöksenteon lamaantumiseen. Tällöin voidaan joutua turvautumaan ajattelun oikopolkuihin. (Honkanen 2016, 327-329.)

4.1 Nudge - tuuppaaminen

Honkanen (2016,308) on määritellyt nudgen interventioksi, jonka avulla tuupataan ihmisiä tekemään parempia valintoja ja ehkäistään nopean ajattelun tuottamia ongelmia. Nudgen juuret juontavat Richard Thalerin ja Cass Sunsteinin vuonna 2008 julkaisemaan kirjaan ”Nudge, Improving decisions about health, wealth and happiness”. Nudgen tarkoituksena on ehkäistä systeemi 1:n aiheuttamia vääristymiä ja ongelmia siten, että valinta tai käyttäytyminen hyödyntäisi heurestiikkoja ja oikopolkuja kunnioittaen ihmisen valinnanvapautta kuitenkin estämättä ihmisen omaa valintaa. Tavoitteena on kuitenkin saada ihminen valitsemaan tai käyttäytymään paremmin. (Honkanen 2016,308.)

Thaler ja Sunstein (2009,3) antavat valintamuotoilijalle nimeksi valinta-arkkitehti, joka tietoisesti muotoilee sen viitekehyksen, jossa ihmiset tekevät valintoja. Tällainen on esimerkiksi jonkun yhtiön lomakesuunnittelija, joka muotoilee työnhakulomakkeen uusille työntekijöille. Valinta-arkkitehti ei itse välttämättä huomaa olevansa valintamuotoilija taikka edes huomaa tekevänsä valintamuotoilua. Kuitenkin pienillä vähämerkityksellisillä asioilla on vaikutusta siihen, miten ihminen käyttäytyy tai tekee valintoja. (Thaler & Sunstein 2009,3.)

Isossa Britanniassa on sovellettu ihmisten käyttäytymiseen liittyviä ilmiöitä julkisella sektorilla vuosikymmenen ajan. Behavioural Insights Team (BIT) toimii yhteistyössä Ison Britannian hallinnon kanssa eri hallinnon aloilla ja tutkii käyttäytymiseen liittyviä ilmiöitä. BIT on kehittänyt muun muassa oman tekniikan EAST tekniikan, jonka avulla voidaan lähestyä tutkittavana olevaa ihmisten käyttäytymiseen liittyvää ilmiötä ja mahdollisesti soveltaen erilaisia tekniikoita saada aikaan haluttua muutosta ihmisten käyttäytymiseen. (Service ym. 2014, 4.)

4.2 EAST

BIT:n EAST-tekniikka tulee sanoista Easy (helppous), Attractive (houkutteleva), Social (sosiaalinen) ja Timely (ajallinen). Ihmisten käyttäytymiseen voi vaikuttaa suotuisasti sillä, että valintamuotoilija antaa valmiita oletusvalintoja, yksinkertaistaa viestintää ja vähentää palveluketjussa olevia häiriötekijöitä. Nämä voivat olla pieniä, hyvinkin merkityksettä seikkoja, mutta jotka aiheuttavat sen, että ihminen voi lykätä jonkin asian tekemistä tai jopa jättää sen kokonaan tekemättä. Sen vuoksi valintamuotoilijan pitäisi tehdä asiat helpoiksi. (Service ym. 2014, 9.)

Kun halutaan toivottua toimintaa, se pitää tehdä houkuttelevaksi esimerkiksi kiinnittämällä siihen huomiota tai palkitsemalla. Ihmisten käyttäytymiseen voidaan vaikuttaa esimerkiksi mielikuvien tai tunteiden laukaisemalla idealla. (Service ym. 2014,19.) Ihmisten käyttäytymiseen vaikuttaa erityisen paljon muiden ihmisten käyttäytyminen. Ihminen on sosiaalinen laumaeläin. Kun työkaveri käyttää portaita, käytämme silloin itsekin helpommin portaita. (Service ym. 2014, 28.) Ihmisen käyttäytymiseen voi vaikuttaa myös huomioimalla sellaisen

ajankohdan, jolloin ihminen on erityisen vastaanottavainen. Esimerkiksi Isossa-Britanniassa ja Norjassa tehtiin tieteellinen koe ostotapahtumien yhteydessä, jossa kuluttajille esitettiin tulevat energiakulut kodinkoneista. Kuluttajat ostivat tällöin energiatehokkaampia vaikkakin kalliimpia kodinkoneita. (Service ym. 2014, 37,41.)

4.3 Oletusasetukset

Palvelualoilla on alettu huomioimaan ihmisten käyttäytymiseen vaikuttavia peukalosääntöjä ja vinoumia. Esimerkiksi television katselijoiden taipumus pysyä tietyllä kanavalla pitkään on seurausta siitä, että katsoja ei viitsi kääntää toiselle kanavalle alettuaan katsella televisioita tietyllä kanavalla. Tämä ilmiö tunnetaan psykologiasta ihmisten taipumuksena pysyä nykyhetkessä ilman muutoksia (status quo -bias). Myös lehtien automaattitilaukset käyttävät hyväksien kuluttajien taipumusta pitää kiinni nykyisestä toiminnasta. Kuluttajat eivät viitsi soittaa lehtien asiakaspalveluun peruakseen tilaamaansa lehteä. Toisaalta lehtitilauksissa käytetään hyväksi myös niin sanottua oletusasetusta (default option). Automaattisesti jatkuva lehtitilaus on useasti oletusasetuksena tilauskaavakkeessa, jonka tilaaja hyväksyy lehtitilauksen määräjälkeen. (Thaler & Sunstein 2009, 34-35).

Oletusasetus on hyvinkin voimakas ja toimiva työkalu rohkaistaessa kuluttajia tiettyyn ja haluttuun käyttäytymiseen (Service ym. 2014,9). Sitä voidaan hyödyntää jopa niinkin pitkälle, että jos kuluttaja ei tee mitään valintaa, on sekin jo valinta tai päätös. Tätä on käytetty hyväksi mm. vakuutuksien ottamiseen autovuokraamoissa. Autovuokraamoissa on autovakuutus valmiina vaihtoehtona vuokrauskaavakkeessa. Jos vuokraaja ei nimenomaan kieltäydy autovakuutuksesta auton vuokrauksen ajaksi, jää tällöin autovakuutus voimaan. (Goldstein, Johnson, Herrmann & Heitmann 2008.)

Oletusasetuksilla on tutkimusten mukaan suurempi merkitys sille ovatko ihmiset esimerkiksi elinluovuttajia kuin esimerkiksi kulttuurisilla tekijöillä tai vaivannäöllä. Esimerkiksi Itävallassa lähes kaikki itävaltalaiset ovat elinluovuttajia, koska heidät on jo rekisteröity valmiiksi elinluovuttajiksi. He voivat tosin itse jäädä pois elinluovuttajien rekisteristä. Saksassa vain 12 % saksalaisista on elinluovuttajia sen vuoksi, koska heidän pitää itse ilmoittautua elinluovuttajien rekisteriin. Näissä maissa käytetään erilaista oletusta elinluovuttajien ilmoittautumiseen. Saksassa käytetään niin sanottua opt-in -olettamaa, jolloin henkilöt ilmoittautuvat itse elinluovuttajiksi ja Itävallassa opt-out -olettamaa, jolloin henkilöt itse päättävät poistua elinluovuttajien rekisteröinnistä. (Goldstein ym. 2008.)

Oletusasetukset voivat toisaalta olla myös kuluttajille epäedullisia varsinkin, jos siitä koituu ylimääräisiä kustannuksia esimerkiksi ostoksina, joita ei koskaan olisi halunnut edes ostaa. Se asettaa myyjäorganisaatiolle myös eettistä harkintaa strategioidensa edistämiseen.

Oletusasetuksia voidaan ryhmitellä erilaisiin kategorioihin riippuen siitä kohdistuvatko ne yksilöille vai isoille joukoille. Laajoille joukoille soveltuvia oletusasetuksia ovat esimerkiksi niin sanotut suotuisat oletusasetukset (benign defaults). Ne edustavat yhteisön parasta arvausta siitä, mitä palvelua pidetään parhaimpina suurimmalle osalle asiakkaita, ja jotka aiheuttavat vähän riskiä niin yhtiölle kuin asiakkaallekin. (Goldstein ym. 2008.)

4.4 Helpoksi tekeminen

Erilaisten lomakkeiden täyttäminen voi olla hankalaa ja työlästä tehdä. BIT on tehnyt Englannissa yhteistyössä veroviranomaisen kanssa erilaisia testauksia siitä, millä tavalla veronmaksajien olisi helpompaa suorittaa velvollisuuksiaan veronmaksajina. Eräässä testissä havaittiin, että esitäytetyn verokaavakkeen lähettäminen on vastausten perustella tehokkaampaa kuin lähettää asiakkaalle linkki verokaavakkeisiin veroviranomaisen nettisivuille. (Service ym. 2014, 13.)

Yhdysvalloissa on saatu hyviä tuloksia eräästä yliopiston hakemusprosessin uudelleen muotoilussa siten, että hakijat olivat saaneet tietoa ja apua hakemusten täyttämiseen henkilökohtaisesti. Henkilökohtainen palvelu oli toiminut tuuppauksena - nudgena. Hakijoista, joiden vanhemmat tai itse hakijat olivat saaneet tietoa ja apua hakemusten täyttämiseen henkilökohtaisesti, olivat päässeet seuraavana vuonna sisään yliopistoon 8 % enemmän kuin vertailuryhmän hakijoista. (Bettinger, Long, Oreopoulos, Sanbonmatsu 2012, 2.)

4.5 Laumakäyttäytyminen

Ihmiset oppivat toisiltaan, jolloin siitä seuraa yksilön ja yhteiskuntien kehittyminen. Toisiltaan voi myös oppia vääriä asioita, johtuen esimerkiksi vääristyneistä uskomuksista, jolloin seuraukset voivat olla katastrofaalisia. Tällainen tapaus on ollut esimerkiksi Jonestownin massajoukkomurha 1970-luvulla, jossa joukko ihmisiä seurasi ryhmänsä johtajaa myrkyttämien lapsensa ja itsensä ryhmän johtajan käskystä. (Thaler & Sunstein 2009, 52-53.)

Sosiaalinen vaikuttaminen on hyvä tuuppauskeino niin hyvässä kuin pahassakin. Valinta-arkkitehdin pitäisi tietää, kuinka vahvistaa sosiaalisesti hyväksyttävää käyttäytymistä, ja kuinka pienentää sosiaalisesti ei-hyväksyttävää käyttäytymistä. Nykyään koiran omistajat pitävät mukanaan pikkuisia muovipusseja koiran isoimmalle tarpeelle ulkoiluttaessaan koiraansa kaupunkien puistoissa. Tällöin muillakin puistonkäyttäjillä on miellyttävämpää kävellä puistoissa ilman, että kenkien pohjiin tarttuu ikäviä yllätyksiä. (Thaler & Sunstein 2009, 53.)

Sosiaalinen paine vaikuttaa ryhmässä käyttäytymiseen (Thaler & Sunstein 2009, 54; Salonen & Toikkanen 2014, 178). Tämä asia on hyvä huomioida esimerkiksi yritysten liiketoiminnoissa, kun halutaan palvelun menestyvän markkinoilla. Laumavaikutus saa ihmiset pitämään siitä, mistä muutkin pitävät. (Salonen & Toivonen 2014, 178-179.) Jopa niin paljon, että eivät halua

kertoa omaa mielipidettään pelätessään oman vertaisryhmän reaktioita (Thaler & Sunstein 2009, 57).

Salganik ja Watts (2008, 338) tutkivat verkkopalvelussa musiikkikappaleiden suosiota. Kokeessa ihmiset saivat ladata ilmaiseksi musiikkikappaleita, jos arvostelivat kappaleen antamalla tähtiä verkkopalvelussa. Kokeessa havaittiin, että laumavaikutuksen vuoksi kuuntelijat latasivat niitä kappaleita, jotka olivat saaneet eniten tähtiä muilta kuuntelijoilta. (Salganik & Watts 2008, 340, 344; Salonen & Toivonen 2014, 177.)

4.6 Sosiaalinen normi

Sosiaalinen normi on sisäistetty, tiedostamaton, ihmisen arkiseen sosiaaliseen vuorovaikutukseen syntynyt käyttäytymisen koodisto. Esimerkiksi naurun pyrskähdytys ei ole hautajaisissa kovin suotavaa eikä etuilu jonoissa. (Honkanen 2016, 140.) Normi on tehokas väline hallita ryhmän käyttäytymistä, koska yhteisö voi näyttää normin rikkojalle ryhmän voiman paheksumalla rikkojaa. Kukaan ei halua joutua toisten silmätikuksi, koska se voi aiheuttaa häpeää ja pelkoa. (Helkama, Myllyniemi, Liebkind 2013, 60.) Sosiaaliset normit voivat muuttua tai sammua, kun niitä ylläpitävät voimat muuttuvat. Tätä voidaan hyödyntää vaikuttamisessa ja muutostyössä. Jos löydetään sellainen ihmisten käyttäytymiseen vaikuttava normi, sen muuttaminen voi saada aikaan pysyvän muutoksen käyttäytymiseen ja ihmiset seuraavat sitä automaattisesti mukana. (Honkanen 2016, 140.)

Sosiaaliset normit aktivoituvat sosiaalisissa tilanteissa. Ne aktivoituvat automaattisen, nopean ajattelun oikopolkujen ja heuristiikkojen avulla. Niitä ei tiedosteta ennen kuin joku rikkoo niitä. Jos halutaan normin mukaista käyttäytymistä, on tehokkaampaa korostaa seurauksia, jotka liittyvät normista poikkeamiseen kuin siihen mukautumiseen. (Honkanen 2016, 142-143.)

Velvoittavat normit (injunctive norms) ohjaavat käyttäytymistä sosiaalisen paineen avulla joko palkitsemalla tai rankaisemalla käyttäytymistä (Terrier & Marfaing 2015, 11). Kuvailevat normit (descriptive norms) ovat tavanomaista käyttäytymistä jossain tilanteessa esimerkiksi pukeutumiskoodi tietyssä tilaisuudessa (Honkanen 2016, 143; Terrier & Marfaing 2015, 11). Kuvailevat normit aktivoituvat nopean ajatteluprosessin avulla. Sen sijaan velvoittavat normit vaativat hidasta ja reflektiivistä ajattelua. (Honkanen 2016, 144.)

Hotelliyöpyjien pyyhkeiden käyttämisessä uudestaan on saatu tutkimuksissa esille, että sosiaalinen kuvaileva normi saa ihmiset käyttämään pyyhkeitä useammin ja toimimaan ympäristön puolesta. Tämä ilmeni niin, että saman hotellihuoneen edellisen asukkaan pyyhkeiden uudestaan käyttäminen oli tutkimuksen mukaan saanut seuraavan samaan huoneeseen hotelliyöpyjän käyttämään pyyhettä useammin. Tutkimus osoitti, että yksilön on helpompi seurata ja

sopeuttaa oma käyttäytymisensä toisen samassa tilanteessa, ympäristössä tai olosuhteissa olleen käyttäytymiseen. (Goldstein, Griskevicius, Cialdini 2007, 148-149.)

BIT:n tekemä koe yhteistyössä Englannin kaupparekisteriviranomaisen (Company House) kanssa digitaalisten palveluiden käyttöönotossa osoitti, että yritykset lähettävät paperisia tilinpäätöstietojaan viranomaiselle useimmin, jos he ovat lähettäneet edellisenäkin vuonna tilinpäätöstietonsa paperisena (BIT 2019, 3). Paperilla lähettäminen oli siten omaksuttu käyttäytyminen yrityksissä. BIT:n löydös on merkittävä, joka pitäisi ottaa huomioon muissakin digitaalisten palveluiden käyttöönotossa etenkin viranomaistoiminnassa. Kokeessa tuli ilmi myös, että sosiaalinen normi on merkittävä tekijä siihen, että tiedot toimitetaan ajoissa viranomaiselle (BIT 2019,3).

5 Kehittämistehtävä ja ihmisen käyttäytymiseen liittyvien ilmiöiden tarkastelua

Tässä kehittämistehtävässä on tarkoituksena kehittää palvelumuotoilun keinoin kohdeyhteisön vuositietoprosessia siten, että siinä pyritään hyödyntämään käyttäytymistaloustieteessä aiemmin tutkittuja tieteellisiä tuloksia.

Opinnäytetyössä kuvataan kohdeyhteisön asiakkaille lähetettävän kirjeen ja asiakkaiden täytettäväksi tarkoitetun lomakkeen muotoiluprosessia kohdeyhteisössä. Kirjeen muotoilussa pyritään vaikuttamaan kirjeen saajiin EAST-tekniikkaa (Service ym. 2014, 9) hyödyntäen. Lomakkeen muotoilussa pyritään vaikuttamaan suotuisilla oletusasetuksilla (Goldstein ym. 2008) kohdeyhteisöjen käyttäjien valintoihin.

Kehittämistyössä kuvataan myös kohdeyhteisössä tapahtuvaa lisääntyvää ymmärrystä siitä, mitä tietoja on tarpeellista kerätä ja miten saatuja tietoja voidaan hyödyntää jatkotoimenpiteissä kohdeyhteisöjen osalta.

Kuten Hyytinen ja Maliranta (2016, 75) ovat todenneet toimintojen kehittämisessä on ensiksi tunnistettava mahdollisia epätarkoituksenmukaisuuksia ja epäjohtonmukaisuuksia omassa ja muiden käyttäytymisessä, toisekseen on ymmärrettävä organisaation toimintaa ja organisaation tuottamien palvelujen käyttäjiä. Kehittämistehtävässä on siten myös pyrkimyksenä kuvata muotoiluprosessin aikana tutkijan omia havaintoja mahdollisista ajatusharhoista tai käyttäytymistaloustieteen ilmiöistä, jotka tulevat ilmi prosessin kehittämisen aikana. Teoriaosuudessa mainittuja käyttäytymistaloustieteen ilmiöitä tuodaan esille myös tämän raportin lopussa johtopäätösten luvussa sekä pohdinnan osuudessa.

5.1 Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA

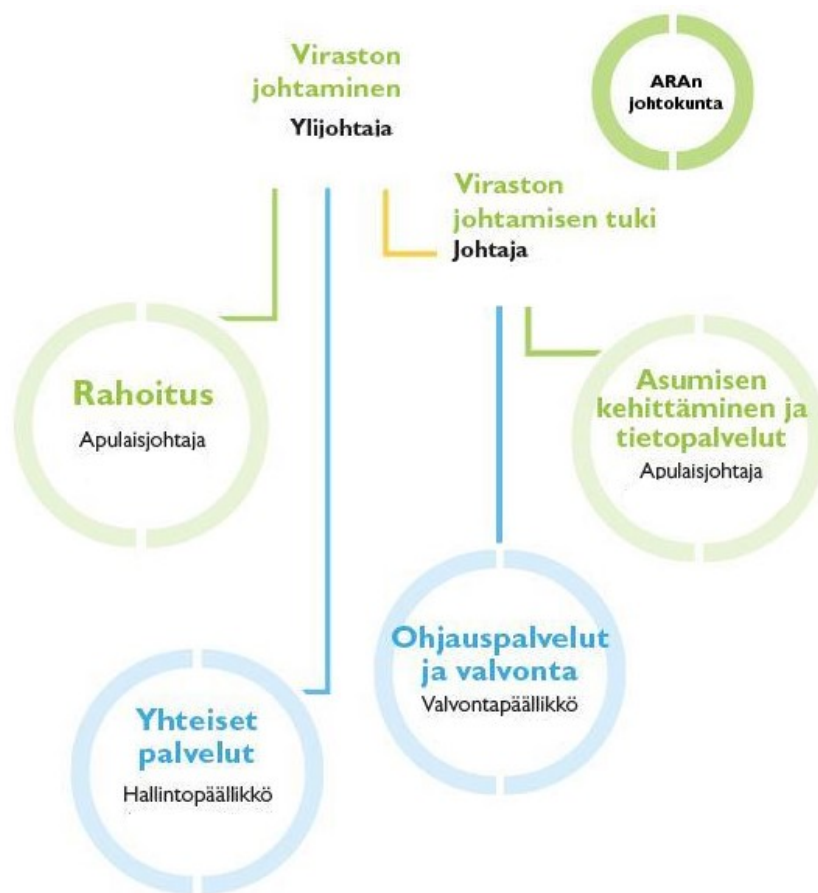
Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA on yli 70-vuotias ympäristöministeriön alainen virasto, joka vastaa valtion asuntopolitiikan toimeenpanosta. ARA myöntää asumiseen ja rakentamiseen liittyvää valtion tukemaa rahoitusta ja takauksia sekä valvoo valtion tukea saaneiden asuntojen ja rakennusten käyttöä. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2019.)

5.1.1 ARAn historia

Valtion asuntopolitiikassa on toiminut erilaisia virastoja toisen maailmansodan jälkeen. Ensin perustettiin tilapäinen Arava-virasto hoitamaan sodanjälkeistä asuntopulaa vuonna 1949. Seuraava asumiseen liittyvä toimeenpanoviranomainen oli vuonna 1966 perustettu asuntohallitus. 1990-luvun laman aikana perustettiin valtion asuntorahasto. Valtion asuntorahasto on valtion budjetin ulkopuolinen rahasto, jonka varallisuus koostuu pääosin aravalainoista. Valtion asuntorahasto hoiti vuodesta 1993 alkaen myös valtion asumiseen ja rakentamiseen liittyviä toimeenpanotehtäviä, kun silloinen toimeenpanoviranomainen asuntohallitus lakkautettiin. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA perustettiin vuonna 2008 hoitamaan ja toimeenpanemaan valtion asuntopolitiikkaa. ARA hallinnoi yhdessä Valtiokonttorin kanssa valtion asuntorahastoa. Valtion tuella on rakennettu yli miljoona asuntoa Suomeen 1940-luvulta lähtien. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, 2019b.)

5.1.2 ARAn organisaatio

ARAn toimintaa ohjaa valtioneuvoston asettama johtokunta. ARAssa työskentelee tällä hetkellä noin 60 henkilöä, joita johtaa viraston ylijhtaja.



Kuvio 1: ARAn organisaatio (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, 2019c)

Vuoden 2019 alusta alkaen ARAn organisaatorakenne on tiivistynyt neljään palvelualueeseen (kuvio 1) aiemman kuuden toimintayksikön sijaan. Uudistettu organisaatio koostuu rahoituksen, asumisen kehittämisen ja tietopalveluiden, ohjauspalveluiden ja valvonnan sekä yhteisten palveluiden palvelualueista. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, 2019c.)

5.1.3 ARAn tehtävät

ARAn lakisääteisiä tehtäviä ovat lain (71/2007) mukaan:

”1) huolehtia asuntojen tuotantoon, hankintaan ja perusparantamiseen myönnettävän valtion tuen sekä asumiseen liittyvien valtion avustusten ja takausten toimeenpanosta;

2) ohjata ja valvoa arava- ja korkotukilainoitettun asuntokannan käyttöä sekä yhteistyössä Valtiokonttorin kanssa huolehtia asunto- ja lainakantaan liittyvien valtion riskien hallinnasta;

3) hoitaa asumista ja asuntomarkkinoita koskevia asiantuntijatehtäviä ja tietopalveluja sekä tehdä niihin liittyviä selvityksiä;

4) *hoitaa rakennusten energiatodistusmenettelyyn liittyviä valvonta- ja tietopalvelutehtäviä.*”

Lakisääteisten tehtävien jako on ARAn organisaatiossa jaettu siten, että rahoituksen palvelu-alue huolehtii asuntojen tuotantoon, hankintaan ja perusparantamiseen myönnettävien valtion rahoitusten ja takausten toimeenpanosta. Ohjauspalvelut ja valvonta nimensä mukaisesti ohjaa ja valvoo asuntokannan käyttöä yhteistyössä Valtiokonttorin kanssa. Asumisen kehittäminen ja tietopalvelut hoitaa asuntomarkkinoita koskevia tietopalvelutehtäviä sekä rakennusten energiatodistusmenettelyyn liittyviä valvonta- ja tietopalvelutehtäviä. Yhteisiin palveluihin on keskitetty ARAn hallinto-, talous- ja it-tukipalvelut. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2019c.)

ARAn lakisääteisiä tehtäviä on tarkemmin määritelty eri aikakausina säädetyissä rahoituslaeissa ja niiden nojalla annetuissa valtioneuvoston asetuksissa. Tässä opinnäytetyössä kuvataan ja käsitellään niitä tehtäviä, jotka liittyvät vuosina 1990-2019 säädettyihin rahoituslakeihin sekä niiden nojalla annettuihin asetuksiin. Seuraavissa kappaleissa kerrotaan ARAn yleishyödylliseksi nimeämien yhteisöjen laeissa säädetyistä toimintaedellytyksistä ja ARAn lakisääteisestä valvontatehtävästä nimeämiensä yhteisöjen osalta.

5.2 ARAn nimeämät yleishyödylliset yhteisöt

Aravalain (1189/1993) 15 §:ssä (571/1999) on säädetty siitä, minkälaisille yhteisöille on voitu myöntää valtion tukemaa aravalainaa vuokra-asuntojen rakentamiseen. Sen mukaan lainaa on saanut yhteisö, jonka silloinen valtion asuntorahasto on nimennyt yleishyödylliseksi yhteisöksi. Vastaava säädös on myös vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta (jäljempänä korkotukilaki) annetun lain (604/2001) 5 §:ssä (1060/2016). Korkotukilain 5 §:ssä kuitenkin viitataan nykyiseen Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskukseen.

ARAn nimeämien yleishyödyllisten yhteisöjen on aravalain 15 a §:n (1061/2016) ja korkotukilain 24 §:n (1060/2016) mukaan täytettävä laeissa säädetyt edellytykset ja toimittava niiden mukaisesti. Näitä edellytyksiä ovat:

- 1) ” yhteisön toimialana on rakennuttaa ja hankkia vuokra- ja asumisoikeusasuntoja ja vuokrata niitä sosiaalisin perustein tai tarjota niitä käytettäväksi asumisoikeusasuntoina tavoitteenaan asukkaiden hyvät ja turvalliset asuinolot kohtuullisin kustannuksin;
- 2) yhteisö ilmoittaa asunnot julkisesti haettaviksi;
- 3) yhteisö ei tulouta omistajalleen muuta kuin omistajan yhteisöön sijoittamille varoille lasketun kohtuullisen tuoton;

- 4) yhteisö järjestää asuntojen omistuksen siten, että vuokrien tai käyttövastikkeiden tasaus on mahdollista, eikä järjestele yhteisön rakennetta siten, että vastuun kantaminen taloudellisiin vaikeuksiin joutuneista vuokra- tai asumisoikeustaloista vaarantuu;
- 5) yhteisö ei ota muita kuin 1 kohdassa tarkoitettuun toimintaan liittyviä riskejä,
 - a. ei anna lainaa muulle kuin korkotukilain 25 §:ssä tarkoitettulle yhteisölle
 - b. eikä anna vakuutta muun kuin korkotukilain 25 §:ssä tarkoitetun yhteisön velvoitteesta paitsi,
 - c. jos on kyse lainasta, jonka samaan konserniin kuuluva yhteisö ottaa ja sijoittaa korkotukilain 25 §:ssä tarkoitetun yhteisön vuokra-asuntojen hankkimiseen tai rakennuttamiseen”
- 6) yhteisön osakkeet tai osuudet eivät ole julkisen kaupankäynnin kohteena.”

Aravalain 15 a § (1061/2016) ja korkotukilain 24 § (1060/2016) ovat samansisältöisiä säännöksiä. Aravalain nojalla ovat yhteisöt saaneet valtion suoraa lainoitusta vuokra-asuntojen rakentamiseen. Korkotukilaki on säädetty myöhemmin, jolloin valtion tukea on maksettu korkotukena niille pankeille, jotka ovat lainoittaneet vuokra-asuntoja rakentaneita yhteisöjä.

Korkotukilain 25 §:ssä (1060/2016) on säädetty niin sanotusta yleishyödyllisestä konserniosiosta, joka yksinkertaisimmillaan tarkoittaa konserniyhtiöiden - emoyhtiön ja tytäryhtiön - välistä konsernisuhdetta, jossa molemmat yhtiöt ovat ARAn nimeämiä yleishyödyllisiä yhtiöitä, ja joilla on omistuksessa voimassa olevaa lainsäädännössä rajoitettua niin sanottua ARA-asuntokantaa. Yleishyödyllisen konserniosion ja muiden samaan konserniin kuuluvien yhteisöjen väliset liiketoimet esimerkiksi lainoitukset ovat lähtökohtaisesti kiellettyä.

5.3 Vuositietoprosessin kehittäminen

ARAn tehtävänä on valvoa, että ARAn nimeämät yleishyödylliset yhteisöt ja -konsernit täyttävät laissa yleishyödyllisyydelle määritellyt edellytykset ja toimivat niiden mukaisesti (Aravalaki 15 § (1061/2016); Korkotukilaki 26 § (1060/2016)). Valvontaa tehdään vuosittain annettavien vuosi-ilmoitusten ja niihin liittyvien tilinpäätösaineistojen pohjalta. Tilinpäätöstietojen avulla ARAssa arvioidaan myös yhteisön lainansaantikelpoisuutta uusia hankkeita hyväksyttäessä. ARA vahvistaa nimettyjen yhteisöjen tuoton tuloutuksen vuositietojen perusteella sekä hyödyntää saatuja tilinpäätöksen asiakirjatietoja muun muassa valvoessaan omakustannusperiaatteen toteutumista yhteisöjen jälkilaskelmista.

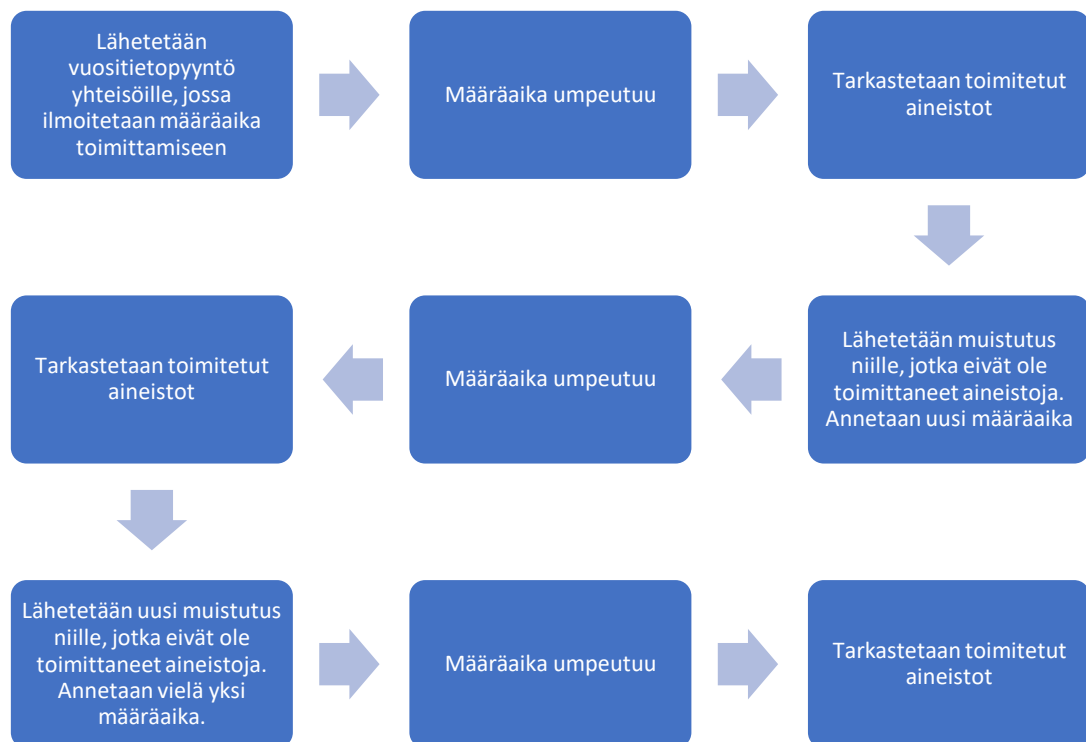
ARAssa on käytetty sähköistä verkkoasointia lokakuusta 2017 alkaen valvonnan tehtävissä. Vuonna 2019 yhteisöille lähetettiin vuositietopyyntö sähköisen verkkoasioinnin kautta sekä sähköpostilla niille yhteisöille, jotka eivät olleet vielä kirjautuneet sähköiseen verkkoasointiin. Vuositietopyynnössä on annettu yhteisöille määräaika, johon mennessä tiedot on pyydetty toimittamaan ARAn verkkoasioinnin kautta ARAlle.

ARAn verkkoasioinnissa ARAn yleishyödylliset yhteisöt täyttävät ja lähettävät lomakkeina yhteisön virallisen vahvistetun tuloslaskelman ja taseen. Lisäksi yhteisöt täyttävät ja lähettävät vuositietojen lisätiedot -lomakkeen, johon liitetään tilinpäätösasiakirjat, tilintarkastuskertomus, tuloslaskelma- ja tase-erittelyt, sijoitus suunnitelmat sekä arvo-osuustiliotteet.

Jos konsernin emoyhteisö on ARAn yleishyödylliseksi nimeämä yhteisö, konsernin tuloslaskelma ja tase täytetään ja lähetetään lomakkeina sekä konsernin lisätiedot -lomakkeella lähetetään kaavio konsernirakenteesta ja konsernitilinpäätös.

Jos konsernista ei ole laadittu konsernitilinpäätöstä ja emoyhteisö on ARAn yleishyödylliseksi nimeämä yhteisö, tytäryhteisön tilinpäätös toimitetaan tytäryhtiön tilinpäätös -lomakkeen liitteenä. Jos tytäryhteisö on asunto-osakeyhtiö tai keskinäinen kiinteistöosakeyhtiö, ei tytäryhteisön tietoja ole tarvinnut toimittaa.

Yleishyödyllisiä yhteisöjä oli vuonna 2019 yhteensä 570. Vuonna 2019 vuosi-ilmoituspyyntö toimitettiin nimetyille yleishyödyllisille yhteisöille kesäkuussa verkkoasointiin. Vuonna 2019 niitä yhteisöjä, jotka eivät olleet toimittaneet tietoja määräpäivään mennessä, muistutettiin kahdesti. Kuviossa 2 on kuvattu vuositietopyynnön lähettämisen jälkeisiä toimia vuodelta 2019.



Kuvio 2: Prosessikaavio vuositietopyynnön jälkeisistä toimista vuonna 2019

Muistutukset toimitettiin vuonna 2019 ARAn verkkoasiointiin sekä sähköpostilla ja postitse niille yhteisöille, jotka eivät olleet kirjautuneet vielä verkkoasiointiin. Verkkoasioinnin kautta vuositiedot toimitti 31.12.2019 mennessä 359 yhteisöä eli 63 % ARAn yleishyödyllisistä yhteisöistä

Edellisen vuoden toimitustietojen perusteella havaintona oli, että kaikki nimetyt yhteisöt eivät olleet toimittaneet vuositietoja verkkoasioinnin kautta muistutuksista huolimatta. Tähän arvioitiin olevan syinä, että yhteisöt eivät ylläpidä sähköisten asiointipalvelujen käyttäjätietoja ja, että ARAn verkkoasioinnista lähtevä heräteviesti yhteisön käyttäjän sähköpostiin saattaa mennä sähköpostin saajan roskapostikansioon.

Kehittämistehtävässä tavoitteena oli, että saataisiin ARAn nimeämät yleishyödylliset yhteisöt toimittamaan tietoja ARAn sähköisen verkkoasioinnin kautta, jolloin tiedot olisivat järjestelmässä ja käytettävissä ARAn lakisääteisten tehtävien hyödyntämisessä.

5.4 Menetelmälliset ratkaisut

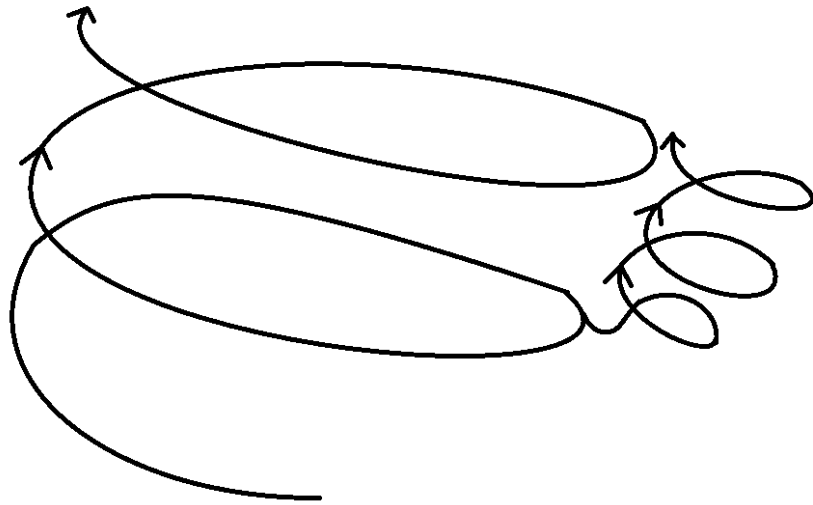
Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 161) mukaan laadullinen tutkimus pyrkii tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti. Sen tarkoituksena on löytää tai paljastaa tosiasioita ennemmin kuin todentaa olemassa olevia väittämiä (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Myös Tuomi ja Sarajärvi (2018, 33) kuvaavat laadullisen tutkimuksen olevan ymmärtävää tutkimusta. Koska tässä opin-
näytetyössä on tarkoituksena kuvata kehittämistyötä todellisessa työympäristössä ja samalla kehittämistyössä on pyrkimyksenä huomioida ja havainnoida ihmisen käyttäytymiseen vaikut-
tavia tekijöitä erityisesti ajatusvinoumia tai harhoja, joilla voi olla merkitystä kehittämispro-
sesseissa ja ymmärtää niiden merkitystä prosessille, valikoitui tutkimukseksi laadullinen tutki-
mus.

Heikkisen (2018, 215) mukaan toimintatutkimus ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä vaan lähestymistapa. Sen tarkoituksena on saada tietoa siitä, miten asiat voisi tehdä paremmin ja miten käytänteitä voitaisiin kehittää (Heikkinen 2018, 215). Näillä perusteilla toimintatutki-
mus lähestymistapana valikoitui osaksi tätä opinnäytetyötä, jotta saataisiin tietoa siitä, miten
käytänteitä voitaisiin kehittää paremmiksi.

Toimintatutkimuksen tarkoituksena on tutkia yhteisöä sen muutoksessa (Saari 2007, 121) ja
nostaa hiljaista, piilevää tietoa esiin (Heikkinen 2018, 216). Tutkija saa olla itse käytännön
toimija käytäntöä tutkiessaan (Saari 2007, 121) ja hän saa tehdä tarkoituksellisesti muutok-
seen tähtäävän väliintulon eli intervention (Heikkinen 2010, 19). Vilkan (2018, 167) mukaan
osallistuvan tutkijan roolina voi olla toimintatapoja ohjaava ja keskusteluja jäsentävä hen-
kilö. Koska tämän opinnäytetyön tekijä itse työskentelee kohdeyhteisössä ja tässä kehittämis-
työssä toimii aktiivisena henkilönä, toimintatutkimus lähestymistapana kohdeyhteisön kehittä-
mistyössä oli perusteltu valinta myös tutkijan roolin perusteella.

Toimintatutkimuksessa esiintyy spiraalimaisena eteneviä syklejä, jossa yhdessä syklissä kuva-
taan suunnittelu-, toiminta-, havainnointi- ja reflektointivaiheita. Tavoitteena on tuottaa ja
hyödyntää kehittämisestä saatua tietoa. Tutkija voi aloittaa tutkimuksensa mistä syklin vai-
heesta tahansa. Hän voi myös palata johonkin vaiheeseen takaisin tai edetä esimerkiksi eteen
tulevan ongelman vuoksi johonkin toiseen vaiheeseen. Tämän vuoksi tutkimussuunnitelma voi
olla hyvinkin väljä. (Saari 2007, 122-123.)

Heikkisen ja Rovion (2010, 124) mukaan toimintatutkimuksessa voi esiintyä myös pieniä sivu-
pyörteitä, joita voi ilmetä tutkimuksen aikana, kun ymmärrys lisääntyy ja tutkimusta suunna-
taan uudestaan.



Kuvio 3: Toimintatutkimuksen syklit ja sivuspiraali (mukaillen Heikkinen & Rovio 2010,125)

Heikkinen (2010, 27) kiteyttää toimintatutkimuksen olevan interventioon perustuvan, käytännönläheisen, osallistavan, reflektiivisen ja sosiaalisen prosessin, jonka tarkoituksena on tutkia sosiaalista todellisuutta sekä muuttaa sitä tutkimalla.

Saaren (2007,135) mukaan ammatillistavassa toimintatutkimuksessa sekä tutkimustehtävä että tutkittava ammattilaisten ryhmä/yhteisö voivat muuttua kehittämisen edetessä. Tarkoitus on kuitenkin, että ryhmä parantaa toimintaansa refleктоimalla niin, että työtavat ja työhön liittyvät tilanteet tulisivat hallituimmiksi. Ongelman muotoileminen perustuu ammattilaisten omiin kokemuksiin työtä tehdessään. Ammatillistava toimintatutkimus on prosessijohdosta jatkuvaan oppimiseen perustuvaa ammattilaisten ryhmään kuuluvien työn kehittämistä niin, että alustava suunnitelma ei estä kehittämistä ja kehittymistä esimerkiksi paremmaksi asiakaspalveluksi. Tutkijan ja tutkittavien roolit sekoittuvat heidän toimiessaan yhteistyökumppaneina ja työnsä kehittäjinä. (Saari 2007,133-141.)

Pohjolan (2007,20-21) mukaan tutkimuksen kohteena pitäisi olla tutkittavat ilmiöt eikä niinkään ihmiset. Sen vuoksi tässä tutkimuksessa on pyritty havainnoimaan päätöksentekoon vaikuttavia ilmiöitä siten, että niistä ei paljastu yksittäisten henkilöiden päätöksentekoon vaikuttavia ilmiöitä paitsi tutkijan omat päätöksenteon ilmiöt.

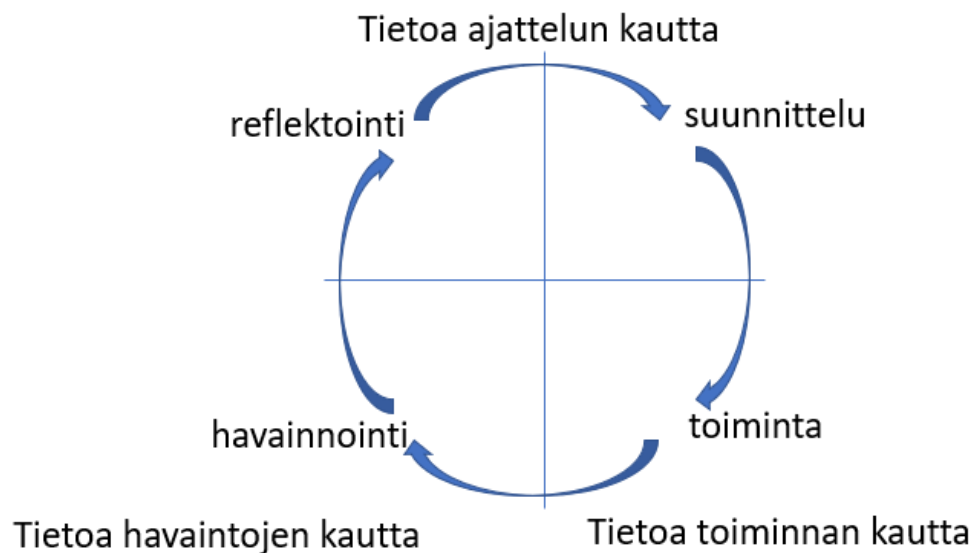
5.5 Aineisto ja aikataulu

Heikkisen (2010, 20) mukaan tutkimusmateriaalina voidaan käyttää tutkijan omia havaintoja muun materiaalien lisäksi. Toimintatutkimuksessa havaintoja voi kertyä osallistuvan

havainnoinnin kohteista ja tutkijan osallistuessa toimintaan kuin myös muiden osallistujien aktivoinnissa toimintaan (Vilka 2018, 163).

Heikkisen ja Huttusen (2010, 186) mukaan tiedon muodostaminen on toimintatutkimusta. Jos kehittämisessä ei tavoitella tietoa, se ei silloin ole tutkimus. Tieteellisen tiedon julkisuusperiaate ja uuden tiedon saaminen tutkimuksella tarkoittaa toimintatutkimuksessa sitä, että uusi tieto täytyy altistaa julkiselle kritiikille. (Heikkinen & Huttunen 2010,186,196.)

Toimintatutkimuksessa muodostuu tietoa (kuvio 4) syklien vaiheissa ajattelun, toiminnan ja havaintojen kautta (Heikkinen & Huttunen 2010,199).



Kuvio 4: Tiedon muodostuminen toimintatutkimuksen syklissä (Heikkinen & Huttunen 2010,199)

Vilkan (2018, 159) mukaan tutkijan kykyyn havaita vaikuttavat ja myös ohjaavat olemassa oleva tieto, tutkimusperinne ja auktoriteetit. Hänen esitietonsa, ymmärrys ilmiöstä ja tilanteesta, jossa havainto tehdään samoin kuin hänen tarpeensa ja mielenkiintonsa vaikuttavat oikean havainnon tunnistamiseen ja havaitsemiskykyyn (Vilka 2018,159,161).

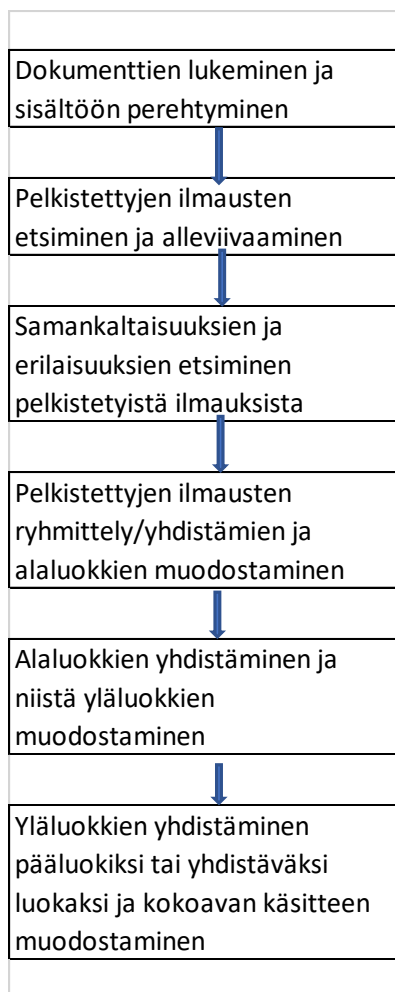
Tässä tutkimuksessa tutkija on käyttänyt aineistonaan omia muistiinpanoja kohdeyhteisön sisäisistä palavereista, käytyjä sähköpostikeskusteluja, ARAn verkkoasioinnin kautta saapuneita viestejä, joissa aiheena olivat vuositieto ja tilinpäätös sekä ohjauspalveluiden ja valvonnan yhteiseen sähköpostiin saapuneita viestejä, jotka liittyivät vuositietoprosessiin. Tutkimuksessa on käytetty myös työyhteisön muiden henkilöiden tekemiä havaintoja.

5.6 Sisällönanalyysi

Opinnäytetyön edetessä tutkimusaineiston analyysiin on käytetty myös sisällön analyysia lisäämään informaatioarvoa (Tuomi & Sarajärvi 2018,122). Sisällönanalyysilla kuvataan tutkittava ilmiö tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Tutkimuksesta esitellään järjestetty aineisto tuloksina, mutta siitä ei välttämättä saada aikaan johtopäätöksiä. Sisällönanalyysi ja diskurssianalyysi tarkastelevat inhimillisiä merkityksiä dokumenteista. Dokumentti on mikä tahansa kirjalliseen muotoon saatettu materiaali. Diskurssianalyysin avulla saadaan selville, miten teksti on tuotettu dokumenttiin. Sisällönanalyysin avulla etsitään dokumentin tekstistä merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018,117.)

Sisällön erittely on eri asia kuin sisällönanalyysi. Sisällön erittelystä on kyse silloin, kun tekstin sisältöä kuvataan kvantitatiivisesti/määrällisesti. Sisällönanalyysillä kuvataan dokumenttien tekstiä sanallisesti. Sen tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä, siten että aineisto järjestetään tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. (Tuomi & Sarajärvi 2018,119,122.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä määritellään aluksi analyysiyksikkö esimerkiksi asiakirja tai dokumentti. Dokumenteista etsitään pelkistettyjä ilmauksia, joista etsitään samankaltaisuuksia tai erilaisuuksia. Sen jälkeen ilmaukset ryhmitellään tai yhdistellään alaluokiksi. Alaluokat yhdistellään ja niistä muodostetaan yläluokkia. Lopulta yläluokat yhdistellään pääluokiksi tai yhdistäväksi luokaksi, josta muodostuu teoreettinen käsite tai käsitteitä. Tutkimustehtävän vastaus käy ilmi yhdistellyistä käsitteistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122,123,127.)



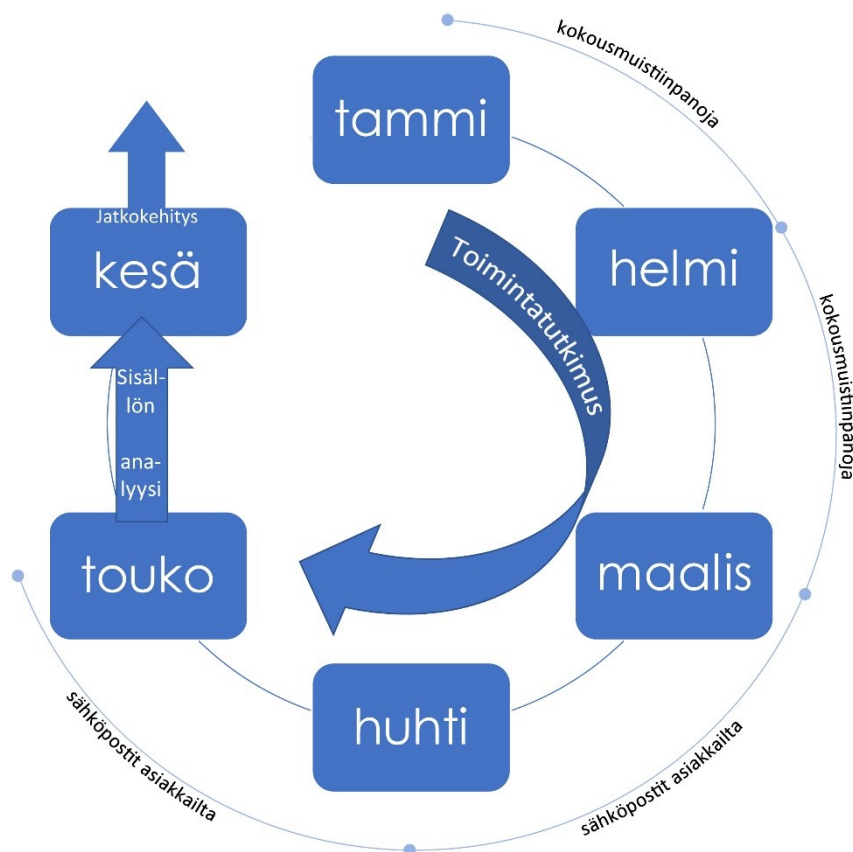
Kuvio 5: Aineistolähtöinen sisällönanalyysi (mukaillen Tuomi & Sarajärvi 2018,123)

Teorialähtöisen sisällönanalyysin luokittelu voi perustua aikaisempaan teoriaan, malliin tai käsitejärjestelmään. Siinä ensimmäisessä vaiheessa muodostetaan analyysirunko, jonka sisälle muodostetaan erilaisia luokituksia tai kategorioita. Kategoriat määritellään aikaisemman tiedon perusteella, ja niihin etsitään aineistosta sisältöjä niistä kuvaavista lausumista. Taulukossa numero 1 on kuvattu esimerkkinä hoitotyöntekijöiden näyttöön perustuvan hoitotyön päätöksenteon teorioista muodostuva analyysirunko. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 128-131.)

Yläluokka	Alkuperäinen ilmaus/lausuma	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Tieteelliseen tietoon perustuva näyttö päätöksenteossa	"Aina pitää olla taustalla joku tieto, tutkimustieto, kun tekee päätöksiä"	Tutkimustiedon hyödyntämien päätöksenteossa	Empiirinen tieto
Asiantuntijan kokemuksen perustuva näyttö päätöksenteossa	"Kokemuksen tuoma varmuus on tuonut myöskin sitä ammatillista osaamista päätöksentekoon"	Kokemus on tuonut ammatillista osaamista päätöksentekoon.	Kokemuksellinen tieto
	"Kaikki tulee itsestään"	Kyky tehdä nopeita päätöksiä	Hiljainen tieto
Asiakkaan kokemuksen perustuva näyttö päätöksenteossa	"Kysyn asiakkaan mielipidettä asioihin"	Asiakkaan tahdon kunnioittaminen päätöksenteossa	Asiakkaan tarpeista ja toiveita koskeva tieto

Taulukko 1: Teorialähtöinen sisällönanalyysi (mukaillen Tuomi & Sarajarvi 2018, 130)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia kuviossa 5 esitettyä mallia soveltaen. Aineistoksi on määritelty saapuneet viestit ARA-yhteisöiltä eri ARAn käytävissä olevien järjestelmien kautta. Näitä olivat ARAn ohjauspalveluiden ja valvonnan yhteyseen sähköpostiin saapuneet viestit sekä ohjauspalveluiden ja valvonnan verkkoasiointiin saapuneet viestit ARA-yhteisöiltä.



Kuvio 6: Opinnäytetyön prosessi ja käytetty aineisto

Kuviossa 6 on esitetty opinnäytetyön eteneminen, aikataulu, käytetyt menetelmät sekä käytetty aineisto. Toimintatutkimuksen tapahtumat sijoittuvat tammikuun ja toukokuun 2020 välille. Kesäkuun aikana on tehty sisällön analyysia eri ARAn järjestelmistä maaliskuusta toukokuun loppuun 2020 mennessä saapuneista viesteistä.

6 Toimintatutkimuksen kuvaus

Tämän opinnäytetyön tekijä työskentelee ARAssa ohjauspalveluissa ja valvonnassa. Palvelualueella työskentelee yhteensä 13 henkilöä sekä valvontapäällikkö siten, että henkilöt on jaettu kahteen pienempään tiimiin hakemuskäsittelijöiden tiimiin sekä ohjaus- ja valvontatiimiin. Opinnäytetyöntekijä itse työskentelee ohjaus- ja valvontatiimissä. Tässä raportissa opinnäytetyöntekijä on tutkija, joka kuvaa tapahtumia kehittämistapahtumista.

6.1 Toiminnan alku

Tutkija sai tehtäväkseen joulukuussa 2019 valvontapäälliköltä kehittää vuositietoprosessia. Tutkija ei ollut aiemmin osallistunut vuositietoprosessiin muutoin kuin käymällä yhteisöiltä

saapunutta aineistoa läpi. 7.1.2020 valvontapäällikkö järjesti kokouksen, jossa osallistujina olivat aiempina vuosina pelkästään yleishyödyllisyystiimissä olleet henkilöt sekä henkilöt, jotka olivat sekä yleishyödyllisyys- että vuokranmääritystiimissä. Yhteensä osallistujia kokouksessa oli kahdeksan henkilöä. Kokouksessa tavoitteena oli keskustella vuositietojen keräämisen ja hyödyntämisen kehittämisestä, lomakkeiden muokkaamisesta, uudistamisen ideoista, tavoitteista ja aikatauluista vuodelle 2020.

Kokousta varten tutkija oli valmistellut alustuksen vuositietojen lainsäädännön lähtökohdista, muista tietojen keräämisen tarkoituksista, minkälaisia tietoja kerätään, mitä ongelmia on havaittu, ongelmiin ehdotusratkaisuja, aikataulutavoitteita ja saatavilla olevaa tilastotietoa yhteisöjen edellisen vuoden vuositietojen toimitustiedoista.

Kokouksessa keskustelu ajautui kuitenkin pääasiassa vuositietolomakkeiden muutostarpeisiin sekä aikatauluihin. Kokouksen osallistuneet toivat esille, että ruotsinkieliset versiot vuositietolomakkeista pitäisi nyt samalla tarkistaa. Kaikkia osia lomakkeista ei ollut käännetty ruotsin kielelle. Koska tutkijalla ei ollut tietoa siitä, mitä kaikkia muutostarpeita lomakkeet vaativat, päädyttiin siihen, että lomakkeiden muutostarpeiden osalta järjestetään uusi kokous. Tutkija lupasi järjestää asiasta uuden kokouksen samalla kokoonpanolla.

Kokouksen jälkeen tutkija mietti kokouksen tapahtumia ja osallistujia. Tutkija keskittyi kirjaamaan kokouksessa ehdotettuja asioita muistiin. Hänen huomionsa kiinnittyi niihin osallistujiin, jotka olivat eniten äänessä. Vaikka tutkija pyrki olemaan neutraali ja avoin kaikkien osallistujien ehdotuksille kokouksessa, olivat ehdotukset kuitenkin eniten äänessä olleiden ehdotuksia. Tutkijaan oli vaikuttanut keskittymisharha. Keskittymisharha ilmenee silloin, kun keskitytään tiettyyn tapahtumaan liian paljon, jonka vuoksi muut samanaikaiset tapahtumat jäävät huomiotta. (Baxerman & Moore 2017,67.)

Tutkija oli myös kohdannut ryhmässä ilmenevän ajatusharhan - laumakäyttäytymisen. Koska tutkijalla ei ollut asiasta tarpeeksi tietoa, mukautui hän muiden ryhmässä olleiden ehdottamiin muutosesityksiin. Lomakkeiden muutostarpeet nousivat kokouksessa niin suureen merkitykseen, että esimerkiksi yhteisöjen edellisen vuoden vuositietojen tilastointi ja toimitustapa jäivät kokouksessa vähemmälle huomiolle.

Vaikka tutkijaa oli kevyesti pukattu (Thaler & Sunstein 2009, 55) muiden asiantuntijoiden jo havaitsemiin muutostarpeisiin vuositietolomakkeiden osalta, saattoi sillä olla vaikutusta siihen, että ongelma, minkä vuoksi kaikki yhteisöt eivät olleet käyttäneet vuositietojen toimitamiseen siihen tarkoitettua järjestelmää, jäi vähemmälle huomiolle.

6.2 Vuositietojen lomakkeet

Tutkija halusi varmistaa oman käsityksensä lomakkeiden muutoksille, niinpä tutkija aloitti työnsä tutustumalla tarkemmin aiempiin vuositietolomakkeisiin, joita yhteisöt ovat aiempina vuosina täyttäneet ARAn sähköisessä verkkoasioinnissa. Käydessään läpi vuositietolomakkeita tutkija havaitsi, että lomakkeissa saattaisi olla sellaisia kohtia, joita pitäisi muuttaa ja myös mitä tietoja olisi hyödyllistä pyytää yhteisöiltä. Erityisesti vuositietojen lisätiedot -lomakkeessa, jossa pyydettiin yhteisöiltä erilaisia toimintaan liittyviä asioita.

Tutkija päätti pyytää seuraavaan palaveriin ne henkilöt, jotka tulisivat käsittelemään yhteisöiltä saapuneita aineistoja vuositietolomakkeilla. Palaveripyynnössä tutkija pyysi kaikkia osallistujia tutustumaan vuoden 2018 vuositietolomakkeisiin ja kertomaan tulevassa palaverissa mahdollisia muutosehdotuksia niihin. Palaverissa päätettäisiin, mitä muutoksia tehdään ja sovitaan työnjaosta. Tutkija lähetti pyynnön seitsemälle henkilölle. Mukana olivat samat kuin edellisessä palaverissa olleet paitsi valvontapäällikkö ja yksi aiempi osallistujista. Valvontapäällikköä tutkija ei kutsunut palaveriin koska, valvontapäällikkö ei itse tee varsinaista valvontatyötä vuositietojen osalta. Toinen osallistuja lisäksi pyysi tutkijalta, että koska hänen työhönsä ei liity vuositietojen käsittelyä, niin hänkään ei kokenut palaveriin osallistumista tarpeellisena. Tutkija pyysi palaveriin kaksi muuta henkilöä, joiden työtehtäviin kuuluivat vuositietojen käsittelytehtävät ja jotka puuttuivat aiemmasta palaverista.

Seuraava palaveri pidettiin 15.1.2020. Kaikki, joille kutsu lähetettiin, osallistuivat palaveriin. Palaverin osallistujien päätehtäviin kuuluivat vuokranmääritykseen, asukasvalintoihin, asukasdemokratiaan ja yleishyödyllisyyteen liittyviä tehtäviä. Tutkijan mielestä tämä ryhmä toisi laajemmin näkemystä siihen, mitä muutoksia lomakkeissa tulisi tehdä.

Tutkija aloitti palaverin kysymällä kaikista lomakkeista, oliko niissä asioita, joita pitäisi muuttaa. Osallistujien puheenvuorojen perusteella kaksi lomaketta olivat sellaisia, joihin ei tarvitsi tehdä muutoksia. Näitä olivat tuloslaskelma ja tase -lomakkeet. Nämä lomakkeet olivat osallistujien mielestä sellaisinaan hyviä. Niillä lomakkeilla pyydettiin yhteisöjen virallisten tilinpäätöstietojen eli tuloslaskelman ja taseen tietoja. Vuositietojen lisätiedot-lomake oli osallistujien mielestä sellainen, johon pitäisi tehdä muutoksia.

6.3 Vuositietojen lisätiedot-lomake

Vuositietojen lisätiedot 2018 lomake koostui neljästä osiosta. Ensimmäinen osio muodostui kahdeksasta kysymyksestä. Toisessa osiossa kysyttiin yleishyödyllisen yhteisön antamista lainoista. Kolmannessa osiossa kysyttiin yhteisön antamista vakuuksista. Neljännessä osiossa yhteisöt liittivät lomakkeelle tilinpäätösasiakirjan, tase-erittelyt, tuloslaskelmaerittelyt, liitetietoerittelyt, mahdolliset sijoitus suunnitelmat ja arvo-osuustiliotteet.

Ensimmäisessä osiossa kysymykset oli numeroitu kahdeksaan saakka. Kahdessa kysymyksessä oli lisäksi alikysymyksenä merkittynä kysymys pienellä a-kirjaimella. Osallistujien puheenvuoroista kävi ilmi, että yhden kysymyksen osalta ARAlla ei ole valvontavastuuta. Kysymys liittyi asukasvalintoihin, joka on sekä aravarajoituslain 4 §:n (716/2006) että korkotukilain 11 d §:n (717/2006) mukaan kuntien toimivaltaan liittyvä valvontatehtävä. ARA voi antaa vain ohjausta kunnille asukasvalintojen osalta. Tämä kysymys päätettiin poistaa kokonaan lomakkeelta ja laittaa tilalle uusia kysymyksiä.

6.3.1 Asukasdemokratia

Osallistujien mielestä lomakkeella olisi hyvä kysyä yhteisöjen asukasdemokratia asioista. Yhteisöjen tarkastuksissa oli tullut ilmi, että yhteishallintolain (649/1990) mukaista asukasdemokratiaa ei ole aina noudatettu yhteisöissä. Valtion tuella rakennetun vuokratalon, asumisoikeustalon sekä osaomistusasuntojen omistajan on noudatettava lakia yhteishallinnosta vuokrataloissa (649/1990) niissä aravavuokrataloissa ja 1.1.2002 jälkeen korkotukilainalla rahoiteissa vuokrataloissa, jotka ovat käyttö- ja luovutusrajoitusten alaisia.

Asukasdemokratia tarkoittaa, että vuokratalojen asukkaille, asumisoikeuden haltijoille sekä osaomistustalojen vähemmistöosakkaille annetaan päätösvaltaa ja vaikutusmahdollisuuksia omaa asumistaan koskevissa asioissa. Sen tarkoituksena on lisätä asumisviihtyisyyttä sekä edistää talojen kunnossapitoa ja hoitoa. Yhteishallintolain (649/1990) mukainen asukasdemokratia tarkoittaa käytännössä sitä, että asukkailla on oikeus saada tietoa, osallistua valmisteluun, antaa lausuntoja sekä valvoa ja päättää yhteishallintolaissa (649/1990) mainituista asioista. Asukkaat voivat toimia yhteishallintolaissa (649/1990) mainituissa toimielimissä, joita ovat esimerkiksi asukkaiden kokous, asukastoimikunta sekä talon omistajan ja asukkaiden välinen yhteistyöelin. Lisäksi asukkailla on oikeus nimetä ehdokkaita yhtiön hallitukseen ja valita valvoja. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2020a.)

Asukasdemokratia -kysymys lisättiin lomakkeelle muotoon ”Minkälaisia asukasdemokratia toimielimiä yhteisöllä on? ” Tutkija esitti, että vastausvaihtoehdoiksi annettaisiin toimielimiä, jotka vastaaja valitsisi valmiista vaihtoehdoista. Tämä oli tutkijan mielestä tärkeää, koska yhteisöillä ei välttämättä ole tietoa niistä toimielimistä, joita tarkoitetaan asukasdemokratiatoimieliminä. Asiassa käytiin keskustelua siitä, että annetaanko valmiita vaihtoehtoja vai jätetäänkö vastaus avoimeksi, jolloin yhteisöt voivat vapaasti kirjoittaa mitä toimielimiä on käytössä. Lopulta enemmistön päätöksellä vastauskohta jätettiin tuolloin avoimeksi.

6.3.2 Sijoittaminen

Seuraavaksi osallistujien mielestä kysymys, jossa yhteisöiltä kysyttiin sijoitusomaisuudesta, kaipaasi selventämistä ensinnäkin siksi, että kysymys oli jaettu pää- ja alikysymykseen. Lisäksi kysymyksessä osallistujien mielestä olisi hyvä olla edelleen ohje, jossa viitataan myös

lomakkeen mukana toimitettavaan liitetietoon sijoitussuunnitelmasta ja arvo-osuustiliotteista. Niinpä kysymystä muotoiltiin uudestaan. Tutkija ehdotti, että kysymyksessä olisi vastausvaihtoehtoina valmiita ehdotuksia sijoitusomaisuuteen liittyen. Asiassa käytiin vilkasta keskustelua, jonka lopputuloksena oli, että vastaus jätettäisiin avoimeksi kohdaksi. Jokainen yhteisö kirjoittaisi vapaaseen tekstikenttään mitä sijoitusomaisuutta kullakin yhteisöllä olisi.

6.3.3 Vuokranmääritys

Vuokranmäärityisperiaatteita päätyönään valvovilta osallistujilta tuli lisäksi ehdotus, että lomakkeessa kysyttäisiin korkotukilain (604/2001) ja aravarajoituslain (1190/1993) mukaisen jälkilaskelman laadinnasta. Kysymys oli tutkijankin mielestä hyvä. Kohtuuhintaiseen vuokra-asumiseen kuuluva omakustannusperiaate oli syytä nostaa myös vuositietokysymykseksi.

Vuokranmäärityksessä omakustannusperiaate tarkoittaa sitä, että vuokralaisilta saa periä asuinhuoneistosta vuokraa enintään määrän, joka tarvitaan muiden tuottojen lisäksi kattamaan asuntojen ja niihin liittyvien asumista palvelevien tilojen rahoitusmenot ja hyvän kiinteistönpidon mukaiset hoitomenot (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2020b).

Korkotukilain 13 c §:ssä (1713/2015) ja aravarajoituslain 7 c §:ssä (1714/2015) on säädetty jälkilaskelman laadintavelvoitteesta valtion rahoitusta saaneiden vuokratulojen omistajille. Jälkilaskelmalla osoitetaan ovatko tilikauden vuokratuotot riittäneet kattamaan hoitokulujen ja rahoituskulujen määrän. Tuottojen ja kulujen välinen erotus eli yli- tai alijäämä otetaan huomioon seuraavien vuosien vuokria määriteltäessä. Jälkilaskelman laadintavelvoite on tullut voimaan vuoden 2017 alusta alkaen.

Jälkilaskelmaa koskeva kysymys lisättiin lomakkeelle muotoon ”Mistä alkaen jälkilaskelma on laadittu”. Vastaus kysymykseen haluttiin vuosilukuna. Kysymystä tarkentamaan haluttiin lisäksi euromääräiset jälkilaskelman yli-/alijäämä tiedot sekä varautumisen määrä. Varautuminen tarkoittaa vuokriin sisältyviä kerättäviä varoja tulevia perusparannus-, ylläpito- ja hoitotoimenpiteitä varten. Kysymys haluttiin lomakkeelle, koska 1.7.2018 tulleen korkotukilakimuutoksen (470/2018) vuoksi, vuokrissa ei ole saanut enää kerätä varoja varautumiseen niissä kohteissa, jotka ovat saaneet valtion tukemaa korkotukilainoitusta 1.7.2018 alkaen.

6.3.4 Muut muutokset

Osion yksi loppuun osakkeiden ja yritysjärjestelyä koskevien kysymysten jälkeen osallistujilta tuli vielä ehdotus, että sinne lisättäisiin ohjeeksi yleishyödyllisen yhteisön velvoitteesta ilmoittaa ARAlle ennakoon esimerkiksi yritysjärjestelyistä. Korkotukilain 26.2 § (1060/2016) ja aravalain 15.2 c § (1061/2016) mukaan ARAn nimeämällä yleishyödyllisillä yhteisöillä on ilmoitusvelvoite ARAlle silloin, jos yhteisö suunnittelee tekevänsä yritysjärjestelyjä. Tällöin

ARA voi ottaa kantaa tapahtuvaan järjestelyyn yleishyödyllisyysedellytysten näkökulmasta ja antaa vastauksen yleishyödylliselle yhteisölle ennen aiottua järjestelyä.

Osiossa kaksi annettujen lainojen osalta osallistujilta tuli ehdotus, että lomakkeella kysyttäisiin lainan tarkoitusta. Vastaus kysymykseen annettaisiin vapaana tekstinä. Osallistujien mieltä pidettävä jakoi osion alussa oleva maininta lainan antamisen kiellosta yleishyödyllisen konserniosion ulkopuolelle. Se, että maininta poistettaisiin lomakkeen alusta kokonaan tai muotoiltaisiin ohje toisin, jäi vielä avoimeksi, johon palattaisiin uudestaan.

Yleishyödyllisten yhteisöjen tuoton tuloutuksen valvonnassa oli ilmennyt, että yleishyödyllisten yhteisöjen omistajiltaan saatujen lainojen korkoprosenttimääriä on pitänyt kysyä aina erikseen lisätietoina. Korkoprosenttien määriä voisi kysyä jo vuositietojen lomakkeella, jotta niitä ei tarvitsisi kysyä erikseen lisätietoina valvontojen yhteydessä. Tämä nopeuttaisi laskelmien tarkistamista, koska lisätietojen kysely jäisi pois. Osallistajat kannattivat ajatusta, joten lomakkeelle lisättiin uusi osio ”Saadut lainat”, joka muotoituisi samalla tavalla kuin osion ”Annetut lainat” kohdat.

Viimeiseen lomakeosioon tuli ehdotus lisätä yhdeksi liitetiedoksi vielä toimintakertomus. Sitä ei ollut aiemmin ollut, joten ehdotus koettiin myös tarpeelliseksi informaatioksi yhteisöjen toiminnan osalta. Tämä liitetieto lisättiin lomakkeelle tilinpäätösasiakirjojen jälkeen seuraavaksi kohdaksi.

Vuositietojen lomakemuutosten loppuunsaattamisen osalta työnjaosta sovittiin, että tutkija hoitaa yhdessä kahden muun henkilön kanssa lomakkeet kuntoon tammikuun 2020 aikana. Lisäksi verkkoasioinnin raportointiosion raporteista tutkijaa pyydettiin kysymään verkkoasoinnin koordinaattorilta, onko verkkoasoinnin toimittajalta pyydetty sellaista uutta raporttia, jolla saataisiin tiedot saapuneista vuositetolomakkeista suoraan raportilla nykyiseen hakutoimintoon verrattuna. Tämä raportti helpottaisi myös saapuneiden vuositietojen ajantasaisuuden ylläpitoa.

Aiemmin vuositietoprosessiin osallistunut henkilö vaihtui toiseen henkilöön joulukuussa 2019, jolloin ARAn verkkoasoinnissa käytettävien lomakkeiden ylläpitotehtävät myös vaihtuivat. Tämän vuoksi palaverissa päätettiin pyytää verkkoasoinnin koordinaattorilta, että hän järjestäisi verkkoasoinnin toimittajalta koulutusta lomakkeiden muutoksille. Koulutukseen osallistuisivat kolme henkilöä, jotta jatkossa myös sijaisuudet tulisivat paremmin huomioiduksi. Tutkija lupasi kysyä asiaa verkkoasoinnin koordinaattorilta.

Palaverin jälkeen tutkija oli tyytyväinen siihen, miten palaveriin osallistujat toivat omiaan jo valmiiksi pohdittuja muutosehdotuksia vuositietojen lisätiedot -lomakkeeseen. Honkasen (2016,181) mukaan osallistaminen voi lisätä päätöksien laatua ja kehittää ihmisten

yhteistyötaitoja. Silloin kun ihmiset ovat itse vaikuttaneet päätösten syntymiseen, he myös hyväksyvät ja sitoutuvat niihin paremmin. (Honkanen 2016,181.)

6.3.5 Vuositietojen lisätiedot -lomakkeen uudelleen muotoilua

3.2.2020 tutkija järjesti palaverin, jossa katsottiin lomakekoulutuksen jälkeen tehtyjä muutoksia vuositietojen lisätiedot -lomakkeeseen. Palaveriin osallistuivat samat henkilöt kuin 15.1.2020 palaveriin. Palaverissa näytettiin uusittu lomake videotykillä osallistujille. Lomakkeen kohdat käytiin kohta kohdalta läpi.

Tutkijan mielestä vuositietojen lisätiedot-lomake tulisi olemaan ohjauspalvelujen ja valvonnan väline, jolla saataisiin yhteisöjen toiminnasta laajempaa tietoa. Se toimisi eräänlaisena kyselylomakkeena, jota voitaisiin jatkossa käyttää ohjauksen ja valvonnan tarpeen ja suunnan määrittämiseen. Niinpä kysymysten muotoilua oli vielä hyvä käydä tarkemmin läpi. Myös muilla osallistujilla oli asiasisältöihin ehdotuksia.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 198) mukaan kyselylomakkeen laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla voidaan tehostaa tutkimuksen onnistumista. Kysymyksiä voidaan muotoilla avoimiksi, monivalinta- tai asteikkoihin perustuviksi kysymyksiksi. Avoimissa kysymyksissä vastaaja voi ilmaista itseään omin sanoin, antaa mahdollisuuden tunnistaa vastaajan motivaatioon liittyviä seikkoja ja vastaajan viitekehystä. Monivalintakysymyksissä vastaajien vastauksia voidaan vertailla, niitä on helpompi käsitellä ja analysoida, ja vastaajalle on myös helpompaa vastata valmiiksi annetuista vaihtoehtoista. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.)

Kysymysten muotoilussa on tärkeää selvyys. Monimerkityksellisiä sanoja kuten usein, tavallisesti ja yleensä pitäisi välttää. Vastaajille laaditaan sellaiset kysymykset, jotka merkitsevät samaa kaikille vastaajille. Rajatut, lyhyet, ja yhtä asiaa kysyvät kysymykset ovat vastaajille helpompia ja ymmärrettävimpiä. Kysymyksissä on myös huomioitava vaihtoehto ei mielipidettä tai avoin vastaus, jos käytetään monivalintavaihtoehtoja. Vastaajille ei saisi tuottaa vaikeuksia sillä, että kysymyksissä käytetään ammattikieltä. Vastaajia ei saisi myöskään johdatella kysymyksillä. (Hirsjärvi ym. 2009, 202-203.)

Lomakemuotoilussa on hyvä käyttää myös oletusasetuksia (Service ym. 2014,9) tai vaihtoehtovastauksia, joilla voidaan myös vastaajia ohjata tiettyyn ja haluttuun toimintaan. Suotuisilla oletusasetuksilla (Goldstein ym. 2008) tai vaihtoehtoisilla vastauksilla voidaan vähentää kohderyhmälle aiheutuvia mahdollisia riskejä, ja niillä voidaan myös ohjata suurinta osaa kohderyhmää toimimaan palveluntarjoajan tai oletusarvojen tekijän arvioiman oletuksen mukaan.

Lomakkeeseen oli nyt tehty viisi erillistä osiota. Ensimmäisessä osiossa oli kysymyksiä yhteensä yhdeksän. Ensimmäisen kysymyksen kohtaan tutkija ehdotti, että siihen laitettaisiin vaihtoehdoksi myös ”yhteisöllä ei ole vielä valmista ARA-asuntokantaa”. Tämä siksi, että ne

yhteisöt, jotka ARA on nimennyt vuonna 2019 yleishyödyllisiksi, eivät vielä välttämättä ole saaneet rakennettua valmiiksi ARA-kohdetta. Tutkija ilmaisi, että yleensäkin kysymyksissä pitäisi huomioida, että vastaajissa on uusia toimijoita, jotka eivät vielä ole tietoisia kaikista lain säännöksistä, joita asiaan liittyy. Tutkijan mielestä vastausvaihtoehdoilla olisi hyvä vähentää vastaajien mahdollista ahdistuneisuutta valintoja kohtaan ja samalla antaa valmiita vaihtoehtoja tulevia toimintatapoja kohtaan, joita odotetaan myös uusilta ARA-toimijoilta, mutta että valinta olisi myös helppoa (Service ym. 2014, 9) vastaajalle.

Kysymykseen numero kaksi osallistujista pyydettiin, että lisättäisiin sana ”omakustannus” selkeyttämään vuokraustoiminnan määrittelyä siihen vuokraustoimintaan, joita koskee vuokramääritysrajoitukset. Sana lisättiin kysymykseen.

Kolmannen kysymyksen kohdalla kysymykset muodostuivat siten, että varsinainen kolmas kysymys liittyi muun toiminnan tiedusteluun ja siihen, miten muu toiminta on eriytetty kirjanpitollisesti vuokraustoiminnasta. Lisäksi kysymykseen oli jäänyt kaksi alikysymystä a ja b -kohdiksi. A-kohdassa kysyttiin vielä muun toiminnan eriyttämistä. Lomakekoulutuksessa oli tehty yhteisötason jälkilaskelmaan liittyvä kysymys taulukkomuotoiseksi kohdaksi b. Sitä pidettiin osallistujien mielestä hyvänä, koska se selkeytti asiaa hyvin. Kysymykseen annettaisiin vastaus lukuina siten, että yhteisötason jälkilaskelman osoittama kumulatiivinen yli- tai alijäämä samoin kuin varautumisen määrä annettaisiin vuosille 2017-2019 omiin sarakekohtiin. Keskustelua käytiin kuitenkin siitä, että kysymyksessä pitäisi olla mainittuna taseen rahoitusasema ja se, että vaihtoehtona pitäisi olla myös, että jälkilaskelmaa ei ole laadittu. Tässä kohdin kuitenkin jo osallistujissa havaittiin, että kysymysten numerointia oli muutettava. Jälkilaskelma kysymys ja yleensäkin kysymys numero kolme alikysymyksineen olivat sekavia.

Asukasdemokratia kysymykseen oli aiemman palaverin mukaisesti vastausvaihtoehtona avoin vastaus. Tutkija ilmaisi, että uudet toimijat eivät välttämättä ymmärrä vielä mitä asukasdemokratia tarkoittaa ja ehdotti valmiita vastausvaihtoehtoja asukasdemokratia toimitelimestä sekä vastausvaihtoehtona ”ei vielä asukasdemokratia toimitelmiä”. Osallistujista ehdotettiin myös, että kysymykseen lisättäisiin ohjeeksi, mihin toimitelmiin asukasedustaja voi osallistua tai joihin valitaan asukasedustaja. Kysymys muotoiltiin uudestaan muotoon, miten asukasdemokratia on toteutettu yhteisössä. Ja siihen lisättiin ohjeeksi osallistujien ehdottama lause. Vastausvaihtoehdoiksi lisättiin myös yhteisöjen toimitelmiä, joihin asukasedustaja voi osallistua tai joihin valitaan asukasedustajia.

Sijoittamista koskevassa kysymyksessä oli myös jätetty vastaukseksi avoin kohta aiemman palaverin perusteella. Tutkija ilmaisi, että kohtaan laitettaisiin valmiita vaihtoehtoja ja myös vaihtoehto, että ei ole sijoituksia. Osallistujista ehdotettiin myös, että kysymyksessä viitattaisiin ARA:n antamaan ohjeistukseen sijoittamisesta. Ohje koettiin osallistujissa hyväksi, joten se lisättiin mukaan. Sijoitusosioon lisättiin myös valmiita vastausvaihtoehtoja.

Osiossa kaksi kysyttiin yhteisöjen saamia lainoja muilta yhteisöiltä. Osiossa oli myös kuvaus korkotukilain ja aravalain mukaisesta konsernin yleishyödyllisestä osiosta. Kohdasta käytiin keskustelua siitä, oliko se tarpeen olla ja auttaako se selventämään kysymyksen tarkoitusta. Keskustelujen perusteella päädyttiin kohta poistamaan kokonaan. Se ei selventänyt kysymystä. Se saattoi jopa johtaa harhaan vastaajaa. Kysymys kuitenkin muotoiltiin uudestaan muotoon yhteisöjen saamat lainat muilta konserniyhteisöiltä.

Muissa osioissa ei ollut osallistujien mielestä muita muutettavia kohtia kuin muutamat kirjoitusvirheet sekä kohdat, jotka olivat tähdellä merkittyjä. Tähdellä merkittyjen kohtien osalta osallistujista kysyttiin, mitä ne olivat. Tämä asia luvattiin selvittää, varsinkin sen suhteen liittyivätkö merkinnät kohteiksi, jotka olivat pakollisia vastata.

Palaverissa sovittiin vielä, että muutokset lomakkeisiin tekisi yksi henkilö, jonka jälkeen kysymykset laitettaisiin eteenpäin käännettäväksi ruotsin kielelle. Tutkija pohti vielä palaverin jälkeen ensimmäisen osion kysymyksistä kysymystä numero kaksi ja kolme sekä osion kaksi kysymystä. Ensimmäisen osion kysymys kaksi ja kolme liittyivät osin samaan kysymykseen. Kysymyksissä kysyttiin muun toiminnan ja vuokraustoiminnan eriyttämistä kirjanpidollisesti, joten tutkija ehdotti lomakemuutosten tekijälle, että kysymykset yhdistettäisiin siten, että annettaisiin vaihtoehtoja. Osiossa kaksi oli kyse siitä, että yhteisöjen saamia lainoja konserniyhteisöiltä on kuitenkin hyvä selvittää muun muassa yhteisöistä tuloutettujen tuottojen suhteen. Yhteisöt saavat maksaa omistajilleen lainan korkoa vain sen verran kuin mitä lainsäädännöllisesti on sallittua. Tutkija ei ollut ihan varma, oliko hän ymmärtänyt asian oikein, joten hän kysyi asiaa uudestaan muilta palaveriin osallistuneilta, miten he kysymyksen ymmärsivät. Keskustelujen perusteella kysymystä muotoiltiin vielä uudestaan lomakkeiden tekijän kanssa.

Liitteissä 2-6 on kuvattu näkymät ARAn verkkoasioinnin muokatun vuositietojen lisätiedot -lomakkeen osioista ja osioiden kysymyksistä. Lomake julkaistiin 3.3.2020 ARAn verkkoasiointissa.

6.4 Tuupataan käyttämään järjestelmää herätekirjeellä

Ohjauspalveluiden ja valvonnan yhteisessä palaverissa käytiin 5.2.2020 keskustelua siitä, millä tavalla saataisiin yhteisökäyttäjiä käyttämään enemmän ARAn sähköistä verkkoasiointipalvelua. Palaverissa tuotiin esille, että yhteisöille olisi hyvä laittaa menemään herätekirje postissa, jossa kerrottaisiin järjestelmän uudesta kirjautumistavasta Suomi.fi-tunnistautumisesta. Kirjautumistapa ARAn verkkoasiointiin oli uusi. Se oli tullut käyttöön vuodenvaihteen tienoilla ja sitä ei ollut edellisenä vuonna käytetty ARAn verkkoasiointiin kirjautumisessa.

Palaverissa kerrottiin myös ARAn tietopalveluryhmän asuntomarkkinakyselystä, joka tehtäisiin kuntayhtiöille ARAn verkkoasiointipalvelun kautta. Koska asuntomarkkinakyselyn toteuttamiseen tulisi osallistumaan ohjauspalveluista ja valvonnasta kaksi henkilöä tietopalveluryhmän

kanssa, palaverissa sovittiin, että yleishyödyllisille yhteisöille ja kuntayhtiöille laitettaisiin postitse herätekirje ARAn sähköisestä verkkoasioinnista. Tutkija lupasi luonnostella herätekirjettä.

Ohjauspalvelut ja valvonnan palaverissa 12.2.2020 käytiin tutkijan luonnostelemaa kirjettä läpi. Tutkija oli saanut verkkoasioinnin koordinaattorilta vinkin, että maaliskuun aikana järjestelmän kautta voidaan hakea myös uusia avustuksia, jotka ovat suunnattu ARA yhteisöille. Niinpä herätekirjeeseen lisättiin tulevien uusien avustusten hakumahdollisuus houkuttelemaan (Service ym. 2014,19) yhteisökäyttäjiä järjestelmän käyttäjiksi.

Kirjettä muokattiin vielä kokouksen jälkeen pienemmällä kokoonpanolla. Kirjeen muokkaukseen osallistui tutkijan lisäksi viisi muuta henkilöä ohjauspalveluista ja valvonnasta. Kirjeeseen tuli kolme osa-aluetta. Ensimmäisessä osassa kerrottiin vuositietojen raportoinnin ja asuntomarkkinakyselyn aikatauluista, jotka ARA pyytää verkkoasioinnin kautta kevään aikana. Samassa osassa mainittiin myös mitkä avustukset avautuvat haettavaksi verkkoasioinnin kautta ja niiden aikataulu. Tämä olisi kirjeen porkkana ja houkutus (Service ym.2014,19), jolla tavoiteltiin sitä, että ARA yhteisöt kiinnostuisivat asiasta. Kirjeen keskiosassa ohjeistettiin lyhyesti verkkoasioinnin kirjautumisesta yhteisöille. Uutena kirjautumisena järjestelmään oli suomi.fi -tunnistautuminen yhtiöille. Muut yhteisöt tulisivat vielä käyttämään aiempaa ja vielä toiminnassa olevia katso-rooleja. Kirjeen lopussa ohjeistettiin yhteisöjä pysymään ajan tasalla ja miten jatkossa on hyvä toimia käyttäjäoikeuksien kanssa. Siihen jätettiin tutkijan laatima tekstikehys, jonka sisällön teksti ilmaisi, kuinka monta yleishyödyllistä yhteisöä antoi vuositiedot vuonna 2019 verkkoasioinnin kautta ja kuinka monta vuokrataloyhteisöä vastasi asuntomarkkinakyselyyn vuonna 2019 verkkoasioinnin kautta.

Kirjeen lopun tekstikehyksen osalta tutkija toi esille palaverissa, että korostettaisiin kuinka monta yhteisöä käyttää jo verkkoasiointia. Tämä saattaisi saada muutkin ARA yhteisöt mukaan käyttämään verkkoasiointia, joko sosiaalisen paineen avulla tai laumavaikutuksen avulla (Service ym. 2014, 28; Thaler & Sunstein 2009,54; Salonen & Toikkanen 2014, 178.) Jatkossa uusi sosiaalinen normi olisi myös ARA yhteisöille sähköinen verkkoasiointi, joka tosin vaatisi yhteisöjä jatkossa huolehtimaan käyttäjäoikeuksien ylläpidosta itse. Varsinkin sen henkilön, joka olisi yhteisössä siinä asemassa, joka voi antaa käyttäjäoikeuksia yhteisönsä puolesta toimimiseen.

Palaverissa pohdittiin, että kirjeen vastaanottaja olisi hyvä olla esimerkiksi yhteisön johtoon kuuluva henkilö, jotta kirjeen sävy sopisi vastaanottajalle. Osallistujilta tuli myös ehdotus, että kirjeessä käytettäisiin ”aktiivisempia” verbejä. Kirjeen verbejä muokattiin ehdotusten mukaisiksi. Kirjeen loppuosaan verbit muutettiin käskymuotoon. Tämä voisi aktivoida kirjeen saajan monipersonat (Thaler & Sunstein 2009,42.) liikkeelle. Tutkija ja yksi palaverin

osallistujista lupasivat ottaa selvää, saataisiinko kirjeeseen henkilöiden tiedot yhteisöistä muista ARAn käytettävissä olevista järjestelmistä.

Palaverin jälkeen tutkija pohti kirjeen lopussa ollutta tekstiä. Velvoittavan normin omaksuminen vaatii reflektiivistä ajattelua (Terrier & Marfaing 2015,11; Honkanen 2016,144). Kirjeen loppuun lisättynä käyttäjäoikeuksista huolehtiminen sekä tiedot siitä tekstikehyksessä, kuinka monella yhteisöllä asiat (verkkoasioinnin käyttö ja käyttäjäoikeudet) ovat kunnossa, vaatii vastaanottajalta hitaan ajattelun käynnistymistä. Se kuinka paljon sillä saadaan aikaan kirjautumista järjestelmään, olisi ollut mielenkiintoinen asia, mutta tutkijan mielestä sitä ei pystytä tässä kehittämistehtävässä mittaamaan luotettavasti. Järjestelmästä saatu raportti käyttäjien kirjautumisista ei kuitenkaan kerro sitä, mikä asia on saanut yhteisön käyttäjän kirjautumaan järjestelmään. Tämä vaatisi oman tutkimuksen.

Herätekirje laitettiin palaverin jälkeen ruotsinnettavaksi. Kirje lähetettiin 5.3.2020 postitse 846 yhteisölle. Kirjeitä ei voitu osoittaa yhteisöjen henkilöedustajille, koska niitä tietoja ei saatu ARAn järjestelmistä eikä muistakaan ARAn käytettävissä olevista järjestelmistä. Ennen lähetystä postitukseen osallistunut henkilö ehdotti tutkijalle, että tekstikehyksessä, joka sisälsi yhteisöjen määrätietoja, laitettaisiin vihreälle pohjalle. Tutkijan mielestä ajatus oli hyvä, koska kuvana se saattaisi suunnata kirjeen vastaanottajan huomion suotuisalla tavalla. Honkanen (2016, 366) on muun muassa kuvannut sopivien leimojen käyttöä hyvänä vaikuttamistilanteen pohjustamisessa ja kehystämisessä.

Herätekirje on tämän raportin liitteenä (liite 1).

Herätekirjeen lähettämisen jälkeen tutkija yhdessä toisen henkilön kanssa valmistelivat varsinaisen tietopyynnön lähettämistä ARAn yleishyödyllisille yhteisöille.

6.5 Tietopyyntöä ja ohjeistusta selkeytetään

Tutkija kävi läpi edellisenä vuonna lähetetyn tietopyynnön viestin (kuvio 7) verkkoasioinnissa. Tutkija havaitsi, että viestissä oli pyynnön lisäksi paljon ohjeistusta järjestelmän käyttämisestä sekä linkkejä lomakkeisiin ja excel-taulukoihin, jotka olivat myös ARAn verkkoasioinnin kirjautumissivun ohjeet-osiossa. Tutkija koki lomakkeet, taulukot, ohjeet ja pyynnön sekavaksi sisällöltään. Bazermanin ja Mooren (2017,223) mukaan henkilön oma näkemys voi olla ajatusharhan vaikuttama, jolloin kannattaa kysyä ulkopuolisen näkemystä asiaan tai asettaa itsensä ulkopuoliseen asemaan, jotta päätökseen ei vaikuttaisi ajatusvinoumat. Tutkija päätti pyytää toista henkilöä lukemaan aiemman viestin ja kertomaan miten hän ymmärtää viestin.

Hei!

Vuositetietojen 2018 kerääminen on aloitettu, vuositieto-lomakkeet löytyvät nyt Lomakkeet-osiosta. Tarkempi ohjeistus vuositetietojen lähettämiseen on liitteinä. **Määräaika vuositetietojen 2018 antamiselle on 31.8.2019.**

Investointiavustusta hakeneiden yhteisöjen pyydetään täyttämään vuositiedot pikimmiten.

Olemme uudistaneet verkkoasioinnin lomaketoimintoa. Nyt lomakkeen voi tallentaa keskenään, vaikka pakollisiksi määriteltyjä kenttiä on täyttämättä. Pakollisiksi merkityt kentät tulee täyttää siinä vaiheessa, kun lomakkeen haluaa lähettää. Kentät on merkitty sekä Excel-pohjiin että verkkoasioinnin lomakkeelle tekstillä "Pakollinen syöttötieto!". Pakolliset kentät, joista puuttuu tieto, ympyröityvät punaisella. Lomakkeen lähetyksen jälkeen ilmestyy teksti "Lomake lähetetty".

Vuositetietojen lisätiedot -lomakkeelle voi kopioida edellisvuoden tiedot. Olemme muokanneet kyseistä lomaketta, joten kaikki tiedot eivät vielä tänä vuonna kopioidu suoraan edellisvuoden lomakkeelta. Esim. vanhoja lainoja ja vakuuksia ei tarvitse ilmoittaa joka vuosi, vaan lomakkeelle lisätään vain uudet tiedot. Painamalla Vuositetietojen lisätiedot 2018 -lomakkeen "Aloita täyttö" -painiketta, näytetään sivu, jossa kysytään kopioidaanko edellisvuoden tiedot pohjaksi vai aloitetaanko lomakkeen täyttö tyhjästä.

Lomakkeilla on täyttämistä opastavia infopaloja, joita painamalla saa ohjeistuksen näkyviin. Lähetetyn lomakkeen voi palauttaa muokattavaksi tai täydennettäväksi annetun määräajan puitteissa hakemalla sen Lomakkeet-osiosta Lähetetyt -välilehdeltä.

Tyhjiksi jätettyihin kenttiin ilmestyvät nollat ja yhteissummaa laskevat kentät aktivoituvat, kun selaa sivun loppuun painamaan "Tallenna ja jatka" -painiketta. Vaihtoehtoisesti tyhjiin kenttiin voi jo täyttövaiheessa syöttää 0, jolloin yhteissummaa laskevat kentät aktivoituvat heti.

Verkkoasiointiin kirjaa käyttäjän ulos turvallisuustoimenpiteenä 30 minuutin toimittomuuden jälkeen. Muistatathan tallentaa lomakkeen keskenään, mikäli etsitte tietoa ja olette käyttämättä verkkoasiointia 30 minuutin ajan.

Vuositiedot on ilmoitettava aina ARA-yhteisön y-tunnuksella. Jos tilitoimisto hoitaa tietojen raportoinnin yhteisön puolesta, ARA-yhteisön on tehtävä tilitoimistolle valtuutus Katso-palvelussa. ARA-yhteisön tietoja tai lomakkeita ei saa täyttää ja lähettää tilitoimiston y-tunnuksella. Asioinnissa täytyy olla valittuna se ARA-yhteisö, jonka tietoja raportoidaan (valittu yhteisö näkyy sivun yläreunassa).

Vuokranmääritysrajoitukset ovat valitettavasti vielä osittain päivitettämättä, sillä vanhempien lainojen laina-aikojen ja ensimmäisten erien selvittäminen on kesken. Päivitystyötä jatketaan kesän jälkeen ja vuokranmääritysrajoitukset pyritään saamaan mahdollisimman nopeasti valmiiksi.

Olemme saaneet verkkoasioinnin päivityksen, joka mahdollistaa yksittäisen rakennuksen irrottamisen hankkeesta, esim. myynnin johdosta. Aiemmin tämä ei valitettavasti ollut mahdollista. Jos olette aiemmin ilmoittaneet lomakkeella rakennusten myynneistä ja tietoja ei ole vielä päivitetty ARA-asutuskantaanne, ei tietoja tarvitse ilmoittaa uudelleen. Käsittelemme aiemmin saapuneet lomakkeet vuoden loppuun mennessä.

Olettehan yhteydessä, jos vuositetietoihin liittyy ilmenee kysyttävää. Aurinkoista kesän jatkoa!

Ystävällisin terveisin
Ohjauspalvelut ja valvonta
Asumisen rahoitus- ja kehittämiss keskus

Ohjeet

[Excel-pohja tuontitiedostoa varten: ARA tuloslaskelma](#)
[Excel-pohja tuontitiedostoa varten: ARA tase](#)
[Excel-pohja tuontitiedostoa varten: ARA konsernin tuloslaskelma](#)
[Excel-pohja tuontitiedostoa varten: ARA konsernin tase](#)
[Excel-mal för exportit: ARA resultaträkning](#)
[Excel-mal för exportit: ARA balans](#)
[Excel-mal för exportit: ARA koncens resultaträkning](#)
[Excel-mal för exportit: ARA koncens balans](#)
[Ohjevideo Excel-pohjan lataamisesta tuontitiedostona verkkoasioinnin lomakkeelle](#)

Lomakkeet

[Tase 2018](#)
[Tuloslaskelma 2018](#)
[Tytäryhtiön tilinpäätös 2018](#)
[Konsernin tase 2018](#)
[Konsernin tuloslaskelma 2018](#)
[Konsernin lisätiedot 2018](#)
[Vuositetietojen lisätiedot 2018](#)

Liitteet

[Vuositiedot 2018.pdf](#) 
[Arsuppgifter 2018.pdf](#) 

Kuvio 7: Vuositietopyyntö vuonna 2019

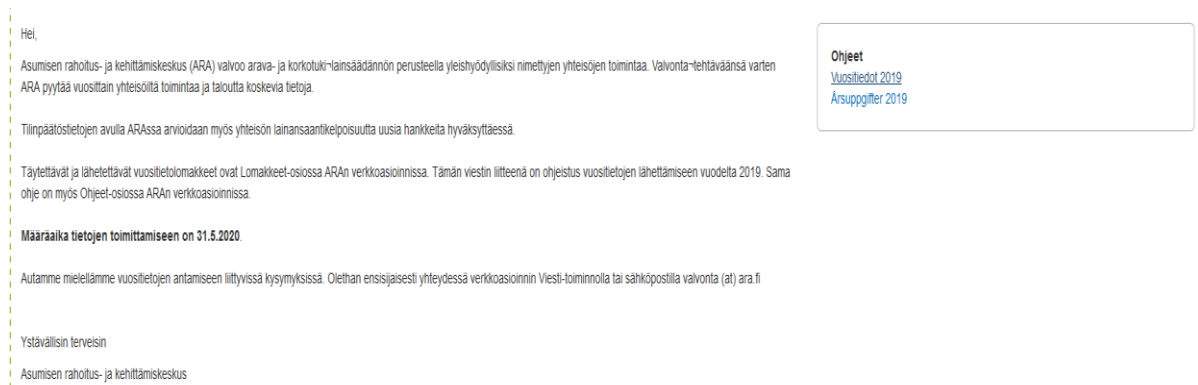
Vuositetietoviestin luki tutkijan pyytämä toinen henkilö, joka oli ollut yksikössä ohjauspalveluissa ja valvonnassa vasta vähän aikaa. Tutkija ajatteli, että henkilö edustaisi myös niitä henkilöitä, jotka ovat uusia henkilöitä ARA yhteisöissä ja jotka eivät ole ennen tehneet raportointia ARALLE. Tutkijan mielestä uuden henkilön ajatukset olisivat arvokasta tietoa, jota työyhteisössä pitäisikin hyödyntää enemmän kehitettäessä toimintaa.

Kun henkilö oli lukenut ja tutustunut viestiin, oli hänenkin mielestään viesti sekava, joka kaipasi selkeyttämistä. Tutkija kävi yhdessä henkilön kanssa viestin uudestaan läpi ja luokitteli viestin sisällön uudestaan. Luokittelussa vanhan viestin osuudet, jotka kertoivat järjestelmän tai lomakkeen toiminnallisuudesta, merkittiin ohjeiksi. Sen jälkeen ohje kohdat luokiteltiin vielä järjestelmää tai lomaketta koskeviksi ohjeiksi. Varsinaiseen tietopyyntöön jäi vain muutama lause, jotka hyödynnettiin tulevaan pyyntöön. Tarkoitus oli, että pyyntö olisi oma dokumentti ja ohjeet olisivat omana asiakirjanaan.

Tutkija ja toinen henkilö yhdistelivät vanhasta tietopyynnöstä otetut ohjeosuudet edellisen vuoden tietopyynnön ohjeeseen. Sen jälkeen ohjeen sisältöä muokattiin vielä niin, että siinä kerrottiin järjestelmästä omana osuutenaan ja lomakkeiden täyttämistä omana osuutenaan.

Ohjeessa myös kerrottiin, mistä täytettävät lomakkeet löytyvät järjestelmässä ja mistä tarvittavat excel-lomakkeet.

Varsinaisessa tietopyynnössä ilmoitettiin päivämäärä, milloin vuositiedot pitää toimittaa ARAlle. Pyynnössä kerrottiin vielä lomakkeiden sijainti järjestelmässä. Tietopyynnön liitteeksi laitettiin ohje, joka sisälsi ohjeita lomakkeiden täyttämiseen ja järjestelmän käyttöön. Edellisenä vuonna viestin liitteenä olleet lomakkeet ja excel-tiedostot jätettiin pois. Ohjeessa kuin myös itse pyynnössä kerrottiin lomakkeiden sijaitsevan järjestelmän lomakeosioissa yhteisön omissa tiedoissa ja että excel-lomakkeet löytyvät järjestelmän Ohjeet-osiosta. Näillä toimenpiteillä pyrittiin selkeyttämään viestintää, joka helpottaisi käyttäjien toimimista järjestelmässä ja samalla ohjaisi käyttäjiä hyödyntämään järjestelmän osioita (Service ym.2014,9).

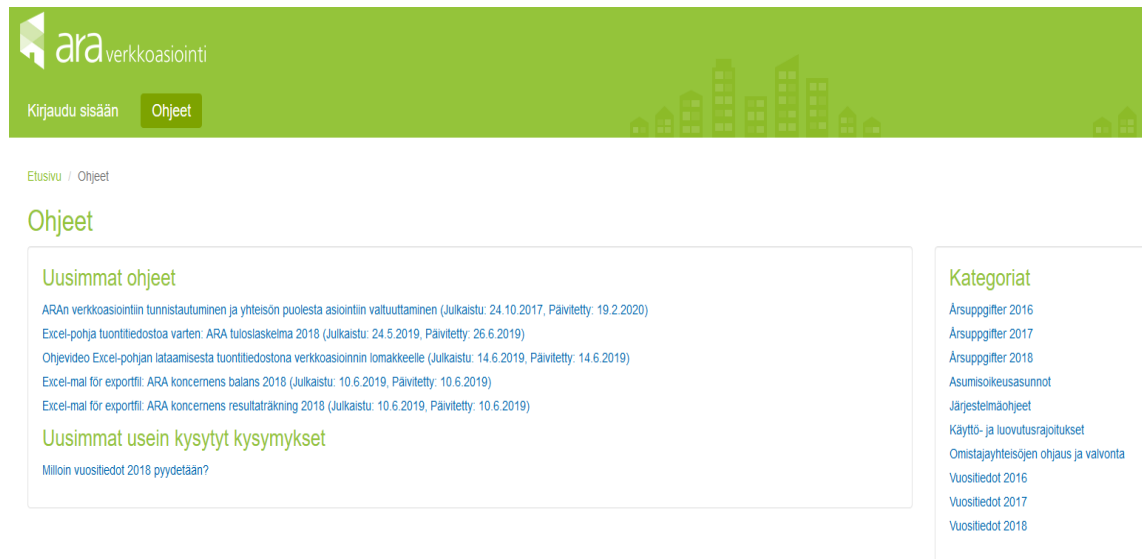


Kuvio 8: Uudistettu vuositetiellomakkeen vuodelta 2020

Tietopyyntö (kuvio 8) lähetettiin ARAn nimeämille yleishyödyllisille yhteisöille 3.3.2020 ARAn verkkosivoinnin kautta. Ajankohta oli valittu sen vuoksi, koska suurimmalla osalla ARA yhteisöllä on keväällä tilinpäätösaika. Kun tilinpäätökset ja veroilmoitukset on tehty, on yhteisöjen hyvä antaa samaan aikaan tilinpäätöksestään ja toiminnastaan pyydetyt tiedot. Tässä käytettiin BIT:n luoman EAST-tekniikan ajallista (time) komponenttia (Service ym. 2014, 37). Määräpäiväksi päätettiin toukokuun loppu, koska huhtikuun loppuun mennessä suurin osa ARA yhteisöistä antaa veroilmoituksensa verohallinnolle. Sen jälkeen yhteisöille jäisi vielä kuukauden verran aikaa toimittaa ARAlle vuositetiedot, ja kuitenkin hyvissä ajoin ennen kesälomakauden alkua. Ulkoisesti määritetyt määräajat (verohallinnon ja ARAn määräajat) auttaisivat yhteisöjen käyttäjiä suoriutumaan tehtävistä (Ariely & Wertenbroch 2002, 221) sekä myös auttaisivat yhteisöjen käyttäjiä suunnittelemaan oman ajankäyttönsä ARAlle toimitettavien tietojen osalta ennen heidän kesälomiaan. Tässä hyödynnettäisiin yksilön itsekontrollia (Thaler 2016, 110) ja monipersonien väliseen taistoon liittyvän ajan arvotekijää (Bazerman ja Moore 2017, 106-107). Ennen lähetystä verkkosivoinnin Ohjeet-osion näkymissä tehtiin vielä muutoksia, joita on kuvattu seuraavissa kappaleissa.

6.6 Verkkoasioinnin Ohjeet-osion selkeyttäminen

Verkkoasioinnin kirjautumisen sivulla on järjestelmän Ohjeet-osio. Osiossa on näkyvillä uusimmat ohjeet, usein kysytyt kysymykset sekä kategoriat, johon voidaan järjestellä ohjeistusta eri aihealueisiin liittyen. Uusimmat ohjeet listautuvat sitä mukaa uusimmat ohjeet-osioon, kun niitä tallennetaan ja päivitetään järjestelmään. Tutkija havaitsi, että eri aihealueet eli kategoriat sisälsivät vanhentunutta tietoa vuosilta 2016-2018 (kuvio 9), jota ei enää tarvittu.



Kuvio 9: Verkkoasioinnin Ohjeet-osion näkymä ennen muokkausta

Tutkija pyysi verkkoasioinnin pääkäyttäjää tekemään muutoksia aihealueisiin. Pääkäyttäjä muokkasi aihealueita niin, että siihen jäi kolme aihealuetta eli kategoriaa (kuvio 10). Näitä olivat ohjauksen ja valvonnan toiminnot, ohjeet verkkoasioinnin kirjautumiseen sekä vuositietojen raportointi ja tuoton tuloutus.



Kuvio 10: Verkkoasioinnin Ohjeet-osion uudet aihealueet eli kategoriat

Kategorioiden aihealueita napauttamalla kuka tahansa pääsee lukemaan ohjeita liittyen aihealueeseen ilman, että hänen tarvitsee erikseen kirjautua järjestelmään. Vuositietojen osalta Ohjeet -osioon lisättiin uusi vuositietopyynnön ohje. Kaikki muu tarvittava ja aiempi aineisto järjesteltiin vain uusiin aihealueisiin eli kategorioihin.

Muiden henkilöiden mielestä ja myös tutkijan mielestä lopputulos oli parempi kuin aiempi näkymä ainakin vanhentuneen tiedon poistamisen osalta. Tutkijan mielestä näkymää Ohjeet-osiossa kuitenkin hallitsee uusimpien ohjeiden tilan määrä, joka nopealla silmäyksellä kiinnittää enemmän huomiota kuin aihealueet. Tässä tapauksessa tyydyttiin kuitenkin suurimmalta osin saatuun muutokseen, koska järjestelmän näkymien vaihtaminen olisivat vaatineet järjestelmän toimittajan tekemiä muutoksia. Sillä hetkellä muutosta ei pystytty tekemään, koska ARAn muu digitalisointi oli keskitetty uusien avustustoimintojen kehitykseen ja muut muutokset järjestelmässä saivat odottaa vuoroaan, kunnes uusien avustustoimintojen kehittämissä työssä vapautuisi sopiva ajankohta.

6.7 Vuositietoprosessiin kuuluvien työvaiheiden kuvaus

Tutkija ehdotti maaliskuussa kahdelle muulle henkilölle, jotka osallistuivat tutkijan kanssa eniten herätekirjeen, tietopyynnön ja ohjeiden muokkauksiin ja lähettämiseen sekä ohjeiden verkkoasioinnin Ohjeet-osion muokkaukseen, että näistä työvaiheista tehtäisiin kuvaukset seuraavaa vuotta varten. Tutkijan ehdotusta pidettiin hyvänä, koska prosessin aikana tuli ilmi sellaisia työvaiheita, joista ei tiedetty vielä prosessin alkaessa ja jotka kuitenkin vaikuttivat prosessissa ajankäyttöön. Työvaiheiden kuvauksella saataisiin estettyä myös suunnitteluharan ja ylikuormituksen esiintymistä (Bazerman & Moore 2017, 14-15, 23-24.) seuraavien vuosien vuositietoprosessin ajallisen keston arvioinnissa.

Verkkoasioinnin käyttöönoton jälkeen ohjauspalveluissa ja valvonnassa on seurattu itse vuositietojen saapumista. Aiemmin se on ollut toisen palvelualueen tehtävä. Koska asianhallinta on ARAssakin siirtynyt sähköiseen järjestelmään, asioiden käsittelyvaiheiden läpinäkyvyys ja ajantasaisuus vaativat, että ne huomioidaan kaikissa prosesseissa. Vuositiedoista ei ollut vielä saatavilla verkkoasioinnin järjestelmästä sellaista raporttia, jota olisi voitu suoraan käyttää asianhallintaa varten. Tämän vuoksi tutkija laati erillisen vuositietojen seurantaraportin, jonka ylläpitämisestä hän lupasi huolehtia.

Tutkija laati luonnoksen vuositietojen työvaiheista, joihin hän pyysi kommentit muilta prosessiin osallistuneilta. Tutkija lisäsi työvaiheisiin vielä lisäykset saapuneiden kommenttien perusteella, jonka jälkeen työvaiheet tallennettiin kaikkien ohjauspalveluiden ja valvonnan henkilöiden nähtäväksi ARAn käytössä olevaan Tiimeri-tilaan. Seurantaraportti tallennettiin ARAn oman verkkolevyn kansioon, jonne oli koottu tarpeellista dokumentaatiota prosessin työvaiheista seuraavaa vuotta varten.

6.8 Verkkoasioinnin heräteviesti

ARAn yleishyödylliseksi nimetyt yhteisöt saavat vuositietoja koskevan tietopyynnön suoraan ARAn verkkoasiointiin. Verkkoasioinnista yhteisöjen käyttäjät saavat sähköpostiinsa heräteviestin järjestelmään saapuneesta viestistä.

Viestissä ei ole linkkiä verkkoasioinnin kirjautumissivulle. Viestissä kerrotaan viestin aiheesta ja mitä yhteisöä viesti koskee. Viestin lopussa on lause, johon tutkija kiinnitti ensimmäisen kerran huomiota helmikuussa 2020, kun valvonnan yhteiseen sähköpostiin tuli viesti yhteisökäyttäjältä. Viestin lopussa oli lause: ”Jos et halua enää vastaanottaa näitä ilmoituksia, voit käydä asettamassa ne pois päältä asioinnin käyttäjäasetuksista.”

Tutkija pyysi järjestelmän pääkäyttäjältä, että lause muotoiltaisiin muotoon: ”ARA lähettää viestejä verkkoasiointiin tietopyynnöistä sekä tiedottaa uusista ohjeistuksista verkkoasiointissa. Jos et halua sähköpostiisi heräteviestiä saapuneista ilmoituksista verkkoasiointiin, voit käydä asettamassa ne pois päältä verkkoasioinnin käyttäjäasetuksista.”

Tutkijan mielestä saattoi olla, että käyttäjät ovat asettaneet itse käyttäjäasetuksissa sähköpostiosoitteensa pois, jolloin käyttäjät eivät ole saaneet viestejä verkkoasiointiin saapuneesta viestistä. Tällöin yhteisöt eivät ole saaneet viestejä, joka voisi osaltaan selittää syyn sille, miksi yhteisöt eivät ole edellisenä vuonna toimittaneet järjestelmän kautta vuositietoja.

Tutkijan pääkäyttäjältä saaman tiedon mukaan heräteviestin muutos tapahtuu järjestelmän toimittajan kautta. Sillä hetkellä muutosta ei pystytty tekemään, koska ARAn muu digitalisointi oli keskitetty uusien avustustoimintojen kehitykseen ja viestin muuttamiselle ei katsottu silloin olevan aikaa. Asia kuitenkin luvattiin laittaa kuntoon, heti kun avustustoimintojen kehittämistyössä vapautuisi sopiva ajankohta.

6.9 Pandemian vaikutukset vuositietoprosessiin

Maaliskuussa 2020 Suomessa ja myös muualla maailmassa koronaviruksen (covid-19) leviäminen aiheutti laajan yhteiskuntaan vaikuttaneen toiminnan muutoksen. Muun muassa kokoontumisia ja matkustusta rajoitettiin viruksen liian nopean leviämisen estämiseksi ja tartuntojen hillitsemiseksi. Suomen hallitus linjasi, että julkisen sektorin työntekijät määrätään etätööhön, mikäli työt sen sallivat (Valtioneuvosto 2020). Myös ARAssa siirryttiin nopeasti maaliskuussa 2020 etätyöskentelyyn.

Maalis-huhtikuussa 2020 eduskunnassa säädettiin useita poikkeusoloihin liittyviä lakeja yhteiskunnan toimintoihin liittyen. Muun muassa kirjanpitolakiin säädettiin tilapäinen muutos, jonka vuoksi yhteisöille annettiin väliaikaisesti lisää aikaa tilinpäätösten ja toimintakertomusten laadintaan (Laki väliaikaisesta poikkeamisesta osakeyhtiölaista, asunto-osakeyhtiölaista,

osuuskuntalaista, yhdistyslaista ja eräistä muista yhteisölaeista Covid-19 epidemian leviämisen rajoittamiseksi 290/2020).

Huhtikuussa 2020 ARAn ohjauspalveluiden ja valvonnan palaverissa keskusteltiin vuositietojen määräajan siirrosta ja tietojen hyödyntämisestä jatkossa. Alun perin oli sovittu, että yhteisöjä muistutetaan toukokuussa vuositietojen jättämisen määräajasta. Koska kirjanpitolakia (290/2020) muutettiin siten, että ne yhteisöt, joiden tilikausi oli päättynyt 30.11.2019 - 28.2.2020 välisenä aikana, saivat laatia tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen 30.6.2020 mennessä. Palaverissa sovittiin, että muistutusta ei lähetetä, vaan yhteisöille lähetetään tiedote, jossa ilmoitetaan uudesta vuositietojen määräajasta.

Samassa palaverissa tuli myös ehdotus, että selvitetäisiin vuositietoja varten tarvittavien tilinpäätöstietojen hakeminen patentti- ja rekisterihallitukselta PRH:lta niiden rekistereistä. Asiaan liittyen päätettiin järjestää uusi palaveri, johon tutkija kutsui ne henkilöt, jotka käsittelevät vuositietoja sekä henkilön, joka ehdotti tietojen hakemista PRH:lta.

Palaveri pidettiin heti samalla viikolla. Palaverissa sovittiin, että tutkija ja toinen henkilö selvittävät toukokuun aikana PRH:lta tietojen saantiin liittyviä teknisiä vaatimuksia sekä mahdollisuutta saada PRH:n kautta tilinpäätöstietoja.

Tutkimuksen aikataulu oli alun perin sovittu päättyvän toukokuun loppuun mennessä. Aikataulu ei enää muutettu, koska jo toukokuussa oli havaittavissa, että yhteisöt eivät pysty toimittamaan vuositietojaan toukokuun loppuun mennessä. Tutkija teki kesäkuussa sisällönanalyysejä maaliskoukokuun ajalta saapuneista viesteistä ARA-yhteisöiltä. Näitä olivat ARAn ohjauspalveluiden ja valvonnan yhteiseen sähköpostiin saapuneet viestit sekä ohjauspalveluiden ja valvonnan verkkoasiointiin saapuneet viestit ARA-yhteisöiltä.

7 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Herätekirjeen ja vuositietopyynnön lähettämisen jälkeen ohjauspalvelut ja valvonnan yhteiseen sähköpostiin saapui viestejä yhteisöjen edustajilta. Myös ARAn verkkoasioinnin kautta saatiin yhteisöiltä viestejä vuositietoihin liittyen. Tutkija laati saapuneista viesteistä aiheiden perusteella aineistolähtöisen sisällönanalyysejä soveltaen edellä esitetyn kuviossa 5 mukaista mallia, jossa viestit on ensin pelkistetty, sitten luokiteltu alaluokkiin ja yläluokkiin ja lopuksi muodostettu käsite.

Ohjauspalvelut ja valvonnan yhteisessä sähköpostissa viestit ovat eritelty eri kansioihin viestien aiheiden perusteella. Tutkija käytti kahden sähköpostikansion viestejä sisällönanalyyseissä. Kansioiden aiheet olivat Herätekirje ja Vuositiedot 2019. Herätekirjeen sähköpostikansioon oli saapunut viestejä 10 yhteisöiltä. Vuositiedot 2019 -kansioon oli saapunut viestejä

yhteensä 15 yhteisöltä. Viesteissä tutkija otti huomioon ne viestit, jotka olivat saapuneet valvonnan yhteiseen sähköpostiin 3.3.2020 herätekirjeen ja vuositetopyynnön lähettämisen jälkeen toukokuun loppuun saakka.

7.1 Herätekirje-kansion viestit

Herätekirje-kansion viesteistä tutkija laati aineistolähtöisen sisällönanalyysin taulukossa 2 esitetyn mukaisesti.

Pelkistäminen	Alaluokat	Yläluokka	Käsite
•Lakkautunut yhteisö - Asuntokanta - Osoitetiedot - Osoitetiedot - Osoitetiedot - Osoitetiedot - Yhteyshenkilö - Asuntokanta - Osoitetiedot - Nimi muutos	•Yhteisön tiedot - Asuntokanta - Osoitetiedot - Henkilötiedot	•Rekisteritiedot	•Tietojen ylläpito

Taulukko 2: Sisällönanalyysi sähköpostiviesteistä Herätekirje-kansiosta

Herätekirje postitettiin yhteisöille. Herätekirjeen saajissa oli sekä ARAn nimeämiä yleishyödyllisiä yhteisöjä että kuntien tai kuntayhtiöiden omistamia vuokratiloyhteisöjä. Postiosoitteet kerättiin kirjeitä varten yritys- ja yhteisöjärjestelmästä Ytj:stä, niille yhteisöille, joille ei ollut saatavilla ARAn järjestelmistä eikä Valtiokonttorin ylläpitämästä SART-järjestelmästä osoitetietoja. Valtiokonttori on pyytänyt niitä yhteisöjä, joille on myönnetty valtion tukemaa rahoitusta tai lainaa, antamaan tilinpäätöstietojaan SART-järjestelmäänsä. Valtiokonttorin järjestelmään kirjaudutaan Valtiokonttorin omilta nettisivuilta. Niiden tietojen ylläpidosta vastaa Valtiokonttori.

Herätekirje kansion viestien sisällönanalyysin perusteella käsitteeksi muodostui tietojen ylläpito. Tietoja ylläpidetään kuitenkin kahden eri viranomaisen järjestelmissä. Tietojen ylläpito vaatii siten viranomaisten yhteistyötä, jotta yhteisöjen tiedot olisivat ajan tasalla ja saatavilla.

7.2 Vuositiedot 2019 -kansion sähköpostiviestit

Tutkija laati aineistolähtöisen sisällönanalyysin saapuneista sähköpostiviesteistä kansion Vuositiedot 2019 viesteistä kuviossa 11 esitetyn mukaisesti.



Kuvio 11: Sisällönanalyysi Vuositiedot 2019 -kansion sähköposteista

Sisällönanalyysissa muodostui useampia käsitteitä Vuositiedot 2019-kansion sähköpostien perusteella. Sähköpostien perusteella yhteisöissä toimitaan ja edelleen jatketaan aikaisemmin omaksuttujen käytäntöjen mukaisesti. Sähköposteista kävi ilmi, että kysyjät halusivat mallia omien yhteisöjen aikaisempien vuosien tietojen sisällöistä tai tietojen antamattomuudesta. Järjestelmään kirjautuminen on ollut kysyjien mukaan ongelmallista, jolloin valvonnan yhteiseen sähköpostiin on ollut helppoa olla yhteydessä ja lähettää tilinpäätöstietoja ARAlle sähköpostin liitteinä. Valvonnan sähköpostista on saattanut tulla ”kilpaileva” järjestelmä ARAn verkkoasiointille. Sähköpostien perusteella ARAn yleishyödyllisyys sekoitetaan myös verohallinnon yleishyödyllisyyteen tai että vuositiedot rinnastetaan tilastointiin. Vuositietojen merkitys näyttäisi olevan viestien perusteella ristiriitainen. Aikataulut olivat myös kysyjien huolenaiheina. Ohjeistamisen merkitys ja järjestelmän toimivuus tulivat ilmi sisällönanalyysin käsitteiden osalta.

7.3 Verkkoasiointiin saapuneet viestit yhteisöiltä

ARAN verkkoasiointiin saapuneista viesteistä tutkija teki myös sisällönanalyysia kuviossa 12 kuvatulla tavalla niistä viesteistä, joiden aiheena olivat tilinpäätökset ja vuositiedot.



Kuvio 12: Verkkoasiointiin saapuneista viesteistä sisällönanalyysia

Verkkoasiointiin saapuneiden viestien sisällönanalyysin perusteella syntyi neljä käsitettä. Näitä olivat ohjeistaminen, viranomaiset, järjestelmän toimivuus ja ajantasaisuus sekä yleishyödyllisen yhteisön toiminta ja toimijat. Koronaviruksen aiheuttama poikkeustila keväästä 2020 alkaen oli vaikuttanut yhteisöjen toimintaan. Järjestelmän toimivuuteen ja ajantasaisuuteen liittyen järjestelmän sisältämät tiedot eivät olleet ajantasaisia saapuneiden viestien perusteella. Ohjeistuksen merkitys nousi esille tietoja pyydettyäessä, verkkoasiointiin käyttäjiä opastettaessa ja lomakkeiden täyttöä ohjeistettaessa. Mielenkiintoisimpia viestejä olivat ne viestit, joissa tiedusteltiin eri viranomaisten tietojen keräykseen liittyvien järjestelmien tai lomakkeiden samankaltaisuutta ja annettujen tietojen siirtoa viranomaisten välillä.

8 Tulosten analysointia

Tietopyynnön lähettämisen jälkeen valvonnan yhteiseen sähköpostiin saapui viestejä ARA yhteisöistä. Viestien perusteella usealla yhteisökäyttäjällä oli ongelmia kirjautumisessa verkkoasiointiin. Yhteydenottajia autettiin puhelimitse ja sähköpostilla kirjautumaan järjestelmään.

8.1 ARAn verkkoasiointiin kirjautuminen

Yhteydenottojen perusteella järjestelmään kirjautumisen ohjeistuksen paikkaa alettiin miettimään uudestaan ohjauspalveluissa ja valvonnassa. Asiasta ilmoitettiin verkkoasioinnin koordinaattorille, viestintään sekä IT-palveluihin. Järjestelmän kirjautumisohjeet ovat olleet ARAn nettisivuilla, jota on pidetty eri järjestelmien kirjautumispaikkana. Nettisivuilla on myös ohjeet kirjautumisista kaikkiin ARAn järjestelmiin. Ohjauspalveluiden ja valvonnan verkkoasioinnin kirjautumisohjeet sijaitsevat myös ARAn nettisivuilla. Verkkoasioinnista on linkitys ARAn nettisivuilla olevaan omaan ohjeistukseen tarvittavasta tunnistautumismenettelystä. ARAn nettisivuilta on linkitys suomi.fi tunnistautumiseen, jota ylläpitää Digi- ja väestötietovirasto.

ARAn ohjauspalvelut ja valvonnan verkkoasioinnin kirjautumissivuilla on ohjeistuksille oma paikka, josta on tällä hetkellä linkitys ARAn nettisivuilla oleviin kirjautumisen ohjeistuksiin. Kirjautumisen ohjeistukseen tarvitaan kuitenkin tarkempaa analyysia saapuneista viesteistä, jotta ohjeistuksen paikka ja myös itse ohjeet voidaan miettiä uudestaan. Tähän asiaan tarvitaan myös useamman ARAn palvelualueen yhteistyötä. Nimittäin havaintoja on voinut tulla myös muille palvelualueille eikä pelkästään ohjauspalveluiden ja valvonnan yhteiseen sähköpostiin. Tämä asia on nyt tiedostettu ARAssa, jonka vuoksi asiaa on lähdetty viemään eteenpäin yhteisten palvelujen palvelualueen johdolla.

Ohjauspalvelut ja valvonnan yhteiseen sähköpostiin saapuneet kirjautumiseen liittyvät viestit ovat käytettävissä analysointi tarkoitukseen hyvinä lähtökohtina kirjautumisen viestintää, paikkaa ja sisältöä harkittaessa. Mutta niiden lisäksi on huomioitava myös muiden palvelualueiden saamat viestit kirjautumisesta. Koska tässä opinnäytetyössä on keskitytty ohjauspalveluiden ja valvonnan toimintaan, tarkempi analysointi kirjautumisen viesteistä tehdään myöhemmin yhteistyössä muiden palvelualueiden kanssa ja ne rajataan pois sen vuoksi tästä opinnäytetyöstä.

Tutkija yhdessä kahden muun henkilön kanssa päättivät kuitenkin, että niille yleishyödyllisille yhteisöille, jotka eivät olleet kirjautuneet järjestelmään vielä vuoden 2020 aikana, lähetetään järjestelmän kirjautumisesta ohjeistus. Ohjeistus lähetettiin sähköpostilla toukokuun lopussa niille yhteisöille, joiden sähköpostiosoitteet olivat saatavilla ARAn järjestelmistä. Ohjeistus sisälsi valmiit linkit tunnistautumiseen, valtuuttamiseen ja kirjautumiseen liittyviin ohjeisiin. Ne yhteisöt, joilla ei ollut sähköpostiosoitetta, saivat postikirjeen, jossa kerrottiin

vuositietojen määräpäivän siirrosta ja siitä, että vuositiedot annetaan ARAn verkkoasioinnissa. Kirjeessä yhteisöjä kehoitettiin olemaan yhteydessä ohjauspalvelut ja valvontaan lisäohjeistuksen saamiseksi. Ohjeistuksen lähettämällä pyrittiin helpottamaan yhteisöjen kirjautumista järjestelmään ja siihen, että yhteisöt toimittavat tiedot järjestelmän kautta. (Service ym. 2014, 13; Bettinger ym. 2012, 2.)

8.2 Havaintoja yhteisöiltä saapuneista vuositietojen lisätiedot -lomakkeista

Vuositietolomakkeista tutkija kävi läpi maaliskoukokuun ajalta saapuneita vuositietojen lisätiedot -lomakkeita, joiden perusteella tutkija havaitsi, että useat yhteisöt eivät olleet täyttäneet yhteisökohtaisia jälkilaskelman ali/ylijäämiä eivätkä olleet ilmoittaneet varautumisten määriä. Monella yhteisöllä ei ollut vielä asukasdemokratia toimielimiä saapuneiden lomakkeiden perusteella. ARalla on yhteishallintolain (649/1990) 20 §:n nojalla ohjausvalta ARAn vuokratatoyhteisöjen asukasdemokratia asioissa. Aluehallintovirasto valvoo yhteishallintolain 18 §:n nojalla yhteisöjen toimintaa asukasdemokratia asioissa.

Korkotukilain 13 d §:n (1713/2015) ja aravarajoituslain 7 d §:n (1714/2015) nojalla ARA valvoo omakustannusvuokran määräytymistä ja siihen liittyviä menettelytapoja koskevien säännösten noudattamista. Korkotukilain 13 c §:ssä (1713/2015) ja aravarajoituslain 7 c §:ssä (1714/2015) on säännökset jälkilaskelman laadintavelvoitteesta tilinpäätöksen laadinnan yhteydessä vuokratatolon omistajalle. Vuositietojen perusteella on mahdollista, että joko yhteisöt eivät olleet osanneet täyttää jälkilaskelman kysymyksen tietoja tai sitten yhteisöillä ei ole vielä ollut laadittuna korkotukilaissa ja aravarajoituslaissa säädettyä jälkilaskelmaa, vaikka se on pitänyt laatia tilinpäätöksen yhteydessä. Tällöin kyse on lain rikkomisesta, josta voi seurata myös rangaistus. Korkotukilain 13 d §:n 2 momentissa (1713/2015) on säädetty, että ARA voi kieltää lainansaajaa perimästä vuokrissa korkotukilain 15 §:n 2 momentin 1 kohdassa tarkoitetulle omarahoitusosuudelle laskettavaa korkoa ja kieltää lainansaajaa tulouttamasta korkotukilain 24 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaista tuottoa enintään neljän vuoden ajan ARAn päätöksestä. Sama sisältöinen säännös on myös aravarajoituslain 7 d §:n 2 momentissa (1714/2015).

9 Johtopäätökset ja jatkokehittäminen

Kehittämistyön aikana ARAn ohjauspalveluiden ja valvonnan toimintaan saatiin ohjeistukset vuositietoprosessin työvaiheista ja eri järjestelmien toiminnoista vuositietoprosessin aikana, jotta seuraavina vuosina olisi helpompaa käynnistää vuositietoprosessi ja myös arvioida ajankäyttöä itse prosessin ajankulumiseen. Tällä pystytään estämään myös mahdollisesti ilmenevää suunnitteluharhaa ja yliarviointia (Bazerman & Moore 2017, 14-15, 23-24). Työvaiheistukseen jätettiin myös osio, johon saadaan kirjata työvaiheistusten muutokset, kun toimintaan

tulee muutoksia. Jatkossakin on tärkeää, että ohjeistukset muuttuvat toiminnan ja prosessin mukaisesti (Heikkinen 2010, 28).

Kerättävien vuositetietojen osalta vuositetietojen lisätiedot-lomakkeesta saatiin hyödyllinen työväline, jota voidaan hyödyntää ohjauspalveluiden ja valvonnan toiminnaissa. Lomakkeen kysymyksiä on hyvä vuosittain myös tarkastella kriittisesti, ja tarpeen vaatiessa muuttaa niitä. Lomakkeen toiminnallisuutta olisi kuitenkin hyvä testata vielä ennen kuin se julkaistaan ARAn verkkoasioinnissa.

Vuositetietojen toimittamiseen ja seurantaan liittyen jatkossa yhteisöjä muistutetaan viikkoa ennen annettua määräpäivää vuositetietojen toimittamisesta. Niille yhteisöille, jotka eivät ole toimittaneet pyydettyjä vuositetietoja annettuun määräpäivään mennessä, lähetetään kehoitus toimittaa tiedot. Seuranta toimitetuista tiedoista tehdään jatkossa päivittäin pyynnön lähettämisen jälkeen. Tällöin tiedetään, kuinka monelle yhteisölle lähetetään muistutuksia ja kuinka monelle yhteisölle lähetetään määräajan jälkeen kehotuksia. Samalla ollaan myös tietoisempia siitä, mikä on vuositetietojen toimittamisen tilanne. Tämän tutkimuksen raportointiaikana muistutuksia ja kehotuksia ei lähetetty yhteisöille. Ne lähetettiin vasta kesäkuussa ja heinäkuussa 2020.

Tavoite, jossa tarkoituksena oli saada ARAn nimeämiä yleishyödyllisiä yhteisöjä enemmän kirjautumaan ARAn verkkoasiointiin, jäi saavuttamatta. ARAn verkkoasiointiin kirjautuminen oli selvästi vaikeaa yhteisöille. Uusi tunnistautumistapa tuotti osalle yhteisöistä ylipääsemättömiä ongelmia. Myös covid-19 -viruksen maailmanlaajuinen pandemia aiheutti monelle yhteisölle aikatauluvaikauksia tilinpäätösten laadinnassa. Sairastumistapaukset kuin myös kokoontumiskiellot vaikuttivat yhteisöjen toimielinten kokoontumisiin. Tutkimuksen aikana tuli myös viitteitä siitä, että yhteisöjen oma sisäinen toimintatapa eli miten aiempina vuosina yhteisöistä on toimitettu vuositetiedot ARAlle, määrittää sen, miten vuositetiedot toimitetaan ARAlle. Aiempi käyttäytyminen (BIT 2019, 3) yhteisöjen sisällä saattaa olla malli, jonka muuttamiseen olisi hyvä ARAssa paneutua tarkemmin.

Järjestelmään kirjautuminen ja sen ohjeistaminen kuin myös ohjeistusten paikan määrittäminen tosin tulivat ilmi tämän tutkimuksen aikana, joita voidaan pitää tärkeänä tietona tämän tutkimuksen kuin myös jatkokehittämistyön kannalta. Näiden asioiden jatkokehittäminen on tärkeää, jotta ARAn verkkoasiointiin saadaan lisää käyttäjiä, ja jotta kirjautuminen olisi helpompaa käyttäjille. Rajoittunut tietoisuus (Bazerman & Moore 2017,63) estää ihmisiä huomioiden oleellisia asioita. Myös ryhmien välisessä tiedonkulussa rajoittunut tietoisuus voi aiheuttaa sen, että ryhmissä keskitytään vain ryhmän sisäiseen tiedon jakamiseen, jolloin erilainen tieto tai uniikki tieto jää ryhmien välillä käsittelemättä. ARAn sähköisiä järjestelmiä on useita. Tällöin olisi hyvä saada eri järjestelmien käyttäjiltä niin sisäisiltä kuin ulkoisiltakin

palautteita kirjautumisista, ohjeistuksista ja ohjeistusten sijainneista, joita voitaisiin hyödyntää enemmän kaikilla palvelualueilla.

Suositeltavaa on myös, että ARA-yhteisöjen käyttäjiltä kerätään palautetta ARAn kaikkien verkkoasiointijärjestelmien toimivuudesta. Verkojärjestelmien toimivuuteen liittyen olisi hyvä hyödyntää vielä enemmän palvelumuotoilua ja käyttäytymistaloustieteessä tutkittuja ilmiöitä. Kun palvelumuotoilussa on tärkeää käyttäjäkeskeisyyden huomioiminen (Honkanen 2016, 321) niin käyttäytymistaloustieteessä on tärkeää ymmärtää ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavia ilmiöitä (Hyytinen & Maliranta 2016, 75). Jotta palvelusta voidaan saada parempaa ja sujuvampaa, ja järjestelmistä paremmin toimivia, pitäisi nämä molemmat - palvelumuotoilu ja ihmisen käyttäytyminen - ottaa kehittämisessä huomioon. Järjestelmien sisäisten käyttäjien kuin myös ulkoisten käyttäjien antamiin palautteisiin järjestelmän toimintaan liittyvistä asioista pitäisi pystyä reagoimaan nopeasti. Palvelukanavat muun muassa sähköiset asiointijärjestelmät liittyvät niihin kosketuspintoihin (Honkanen 2016, 325), joiden avulla asiakas eli palvelun käyttäjä kuin myös palveluntarjoaja itse kokevat palvelun. Holistisuus, jossa koko ympäristö huomioidaan palvelussa eikä vain yksi tapahtumaketju (Honkanen 2016, 323), tarkoittaa käytännössä sitä, että esimerkiksi ARAn nimeämien yleishyödyllisten yhteisöjen koko palvelupolku alkaen nimeämisestä ja päättyen nimeämisen peruuttamiseen, ja näiden välissä tapahtuviin rahoitus- tai avustusten saantiin samoin kuin ohjaus- tai valvontatoimenpiteisiin käytäisiin läpi ARAn kaikkien palvelualojen kanssa ja kiinnitettäisiin huomiota niihin kosketuspintoihin, joissa asiakas - nimetyn yhteisön käyttäjä - on kosketuksissa ARAn palveluihin.

Palvelupolkuun liittyen tulisi myös miettiä ohjauspalveluiden ja valvonnan yhteisen sähköpostin merkitystä siinä. Ennen tätä tutkimusta ohjauspalveluiden ja valvonnan yhteinen sähköposti on ollut hyvä kanava niille asiakkaille, jotka ovat halunneet saada nopeaa apua ongelmaansa. Tämän tutkimuksen aikana tuli viitteitä siitä, että se olisi myös kilpaileva järjestelmä muun muassa vuositietojen toimittamiseen liittyen. Tämä vaatisi ohjauspalveluiden ja valvonnan ryhmän yhteistä ”pelisääntöä” siitä, miten asiakkaita ohjattaisiin käyttämään vuositietoja varten olevaa järjestelmää. Eräänlaista ryhmäajattelua (Honkanen 2016, 176) voitaisiin tässä asiassa viedä eteenpäin ohjauspalveluiden ja valvonta -ryhmän sisällä. Yksilön itsekontrollia on vaikeaa pitää yllä silloin, kun on kiire ja halutaan saada tehtäviä tehdyksi. Monipersonia (Bazerman & Moore 2017, 106), jotka haluaisivat ja haluavat tehdä asian loppuun, löytyy jokaisesta yhteisöstä niin ARAlaisista kuin asiakkaistakin. Kun asiakas lähestyy sähköpostilla ja ilmoittaa haluavansa toimittaa pyydetyt tiedot sähköpostin liitteenä juuri ennen lomansa alkamista, on siihen virkailijan vaikea vastata, että oikea toimitusosoite on siihen tarkoitettu järjestelmä, varsinkin, jos itse virkailija on myös lähdessä lomalle. Tämäkin osoittaa, että me kaikki olemme vain ihmisiä, jotka tekevät valintoja rajoitetun rationaalisesti.

Tämän kehittämistyön aikana tuli viitteitä siitä, että ARAssakin esiintyy ryhmien ajatteluun ja päätöksentekoon liittyen eräänlaista ryhmän suosimista. ARA on pieni organisaatio ja resurssit ovat vähäiset. Tällöin resursseja käytetään tarkoin. ARAssa on käynnissä digitalisaatiohankkeita, jotka parhaillaan keskittyvät uusien avustustoimintojen sekä rahoitushankkeiden digitalisointiin. Ohjauspalveluiden ja valvonnan käyttämän järjestelmän kehittämistyö on siten jouduttu jättämään vähemmälle huomiolle. Tämä on aiheuttanut lisätyötä ohjauspalvelussa ja valvonnassa muun muassa raportoinnin osalta, jota joudutaan tekemään käsityönä. Myös ajantasaisten rekisteritietojen ylläpitäminen on jäänyt jälkeen. Holistisuuden kannalta katsottuna olisi kuitenkin tärkeää kehittää kaikkia järjestelmiä ja niiden toimintoja yhtäaikaaisesti, jotta siitä hyötyisivät kaikki osalliset niin ARAlaiset kuin järjestelmiä käyttävät asiakkaatkin.

Kehittämistyön alkuperäisenä tarkoituksena oli saada ARAn nimeämiä yleishyödyllisiä yhteisöjä kirjautumaan ja käyttämään ARAn verkkoasioinnin järjestelmää. Tällöin arvioitiin olevan syinä, että yhteisöt eivät ylläpidä sähköisten asiointipalvelujen käyttäjätietoja, ja että ARAn verkkoasioinnista lähtevä heräteviesti yhteisön käyttäjän sähköpostiin saattaa mennä sähköpostin saajan roskapostikansioon. Nämä saattavat olla edelleen syitä siihen, että viestit eivät tavoita yhteisöjä, jolloin yhteisön käyttäjät eivät kirjaudu järjestelmään. Kehittämistyön aikana tuli kuitenkin viitteitä myös siihen, että kenties järjestelmän lähettämän heräteviestin sanoma on sen suuntainen, joka aiheuttaa sen, että käyttäjät itse ovat poistaneet käyttäjätiedoistaan heräteviestin saapumisen, jolloin yhteisöt eivät saa tietoa järjestelmään saapuneista viesteistä tai viestipyyntöistä.

Saapuneiden vuositietojen lisätiedot -lomakkeen tietojen perusteella ARAn ohjaustoimivaltaan liittyvää viestintää voitaisiin lisätä ainakin asukasdemokratia asioiden kuin myös omakustannusperiaatteen toteuttamiseen liittyen. Niiden yleishyödyllisten yhteisöjen osalta, jotka eivät ole toimittaneet vuositietojaan ARAlle, on tarpeellista miettiä omaa valvontastrategiaa. ARAlla on kuitenkin aravalain (1061/2016) 15.2 c §:n nojalla oikeus saada yleishyödyllisyysvalvontaansa varten tarvitsemansa tiedot yhteisöstä. Vastaava säännös on myös korkotukilain (1060/2016) 26.2 §:ssä. Lisäksi ARAlla on yleinen valvontaoikeus lainansaaaja kohtaan korkotukilain (470/2018) 39 §:n ja aravalain (719/2003) 36 §:n nojalla. ARA voi myös käyttää korkotukilain (470/2018) 39.2 §:ssä säädettyä oikeutta pyynnöstä saada viranomaiselta ja muulta julkista tehtävää hoitavalta taholta lainansaaajasta välttämättömät tiedot valvontaansa varten. Tällaisia viranomaisia ovat muun muassa patentti- ja rekisterihallitus PRH ja verohallinto, joilta ARAlla on mahdollista saada omaa valvontaansa varten tietoja yhteisöistä.

10 Pohdinta

Hawthorne-efekti voi vaikuttaa osallistujien käyttäytymiseen tutkimuksessa siten, että se vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin myönteisesti (Heikkinen, Kontinen, Häkkinen 2010, 72-73).

Heikkisen ym. (2010,73) mukaan toimintatutkimuksessa tämä ei kuitenkaan haittaa, vaan se on jopa tavoiteltavaa, että osallistujat ovat tietoisia osallisuudestaan tutkimukseen. Tutkijan roolina on myös olla aktiivinen muutoksen tekijä (Heikkinen ym.2010, 73). Näitä edellä mainittuja asioita tarkastellessani ja pohtiessani sitä että, miten onnistunut tutkimus oli, voin todeta, että olen tyytyväinen kaikkien osallistujien panokseen. Omaan panokseeni sen sijaan on saattanut vaikuttaa rajoittunut rationaalisuus. En ole huomannut kaikkia asioita, joita olisi pitänyt huomioida, johtuen rajoittuneesta tietoisuudesta. Prosessin aikana kuitenkin luetutin raporttiani esimiehelleni, jonka kommentteja olen ottanut huomioon työn edetessä.

10.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa arvioitaessa tutkimuksen luotettavuutta Heikkisen ja Syrjälän (2010,147) mukaan sitä, miten tutkimusmenetelmä sopii juuri sen ilmiön tutkimiseen, jota sillä on tarkoitus tutkia. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa heidän mukaansa sitä, miten tulosten avulla arvioidaan pysyvyyttä ja alttiutta satunnaisvaihtelulle (Heikkinen & Syrjälä 2010, 147).

Toimintatutkimuksen validiteetti on hankalaa, koska tulkinnat rakentavat sosiaalista todellisuutta. Reliabiliteetti on myös hankalaa, koska toimintatutkimuksella pyritään muutokseen eikä sen välttämiseen. Uusintamittauksilla ei saavuteta samaa tulosta, koska se on toimintatutkimuksen pyrkimyksen vastaista. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 148.)

Toimintatutkimuksen validointi tarkoittaa prosessia, jota tutkija pyrkii kuvaamaan niin, että ymmärrys maailmasta kehkeytyy vähitellen. Toimintatutkimuksen arvioimisessa Heikkinen ja Syrjälä (2010,149) viittaavat Kvalen (1996) käyttämään viiteen toisiinsa kiinnittyviin periaatteisiin, joita ovat historiallinen jatkuvuus, reflektiivisyys, dialektisuus, toimivuus ja havahduttavuus.

Toimintatutkimuksessa tutkija pohtii tutkimuskohteensa historiaa. Tutkimusraportissa tutkija kuvaa tapahtumien syy-seurausketjuja ja ratkaisee miten päättää tarinan. Tarinan voi päättää jopa keskeneräisenä. Tutkijan on tärkeää reflektoida omaa rooliaan tutkimuksessa ja oman identiteetin rakentumista prosessissa tutkimuksen rinnalla, jotta se toisi läpinäkyvyyttä tutkimukseen. (Heikkinen & Syrjälä 2010,149-154.)

Heikkisen ja Syrjälän (2010,155) viittaama Winterin (2002) dialektiivisuusperiaate tuo toimintatutkimuksen raporttiin useita näkökulmia, tulkintoja ja ääniä tutkijan oman näkökulman lisäksi. Toimivuusperiaatteen tarkoituksena on arvioida toimintatutkimuksen hyödyn tai osallistujien voimaantumisen kannalta. Tärkeää on myös kuvata käytännön ja kehittämisprojektin vahvuudet ja heikkoudet. Eettistä näkökulmaa ei myöskään pidä unohtaa toimivuuden periaatteesta. Tutkittavien tunnistaminen tutkimuksesta ja sen mahdollinen haitallinen vaikutus

heihin ovat seikkoja, joihin eettisesti toimivan tutkijan on kiinnitettävä huomiota raportoinnissaan. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 154-158.)

Havahduttavuusperiaate ilmenee toimintatutkimuksen raportissa siten, että lukija voi itse kertoa kertomuksesta omat kokemuksensa ilmiöistä tai vastaavista tapahtumista totena. Raportin kerronnan tarkoitus ei kuitenkaan ole pelkästään lukijan kokemusten uudelleen eläminen vaan uuden näkökulman tuominen asiaan. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 159-160.)

Olen pyrkinyt kuvaamaan toimintatutkimuksen osiossa tapahtumia niin kuin ne todellisuudessa tapahtuivat. Henkilöiden nimiä ei ole käytetty, ja pyrkimyksenä on ollut, että ketään ei tunnistettaisi tästä. Ne henkilöt, jotka ovat osallistuneet eniten kanssani tähän kehittämistyöhön, ovat saaneet luettavaksi lähes valmiin raporttini ennen sen julkistamista. Lisäksi olen pyytänyt heitä sekä esimiestäni antamaan arvionsa tästä työstäni. Arvioinneista on kerrottu tarkemmin kappaleessa 10.2. Arvioinnit on myös koottu erilliseen liitteeseen, joka on tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 7).

Saturaatiolla eli kylläntymisellä voidaan varmistaa myös opinnäytetyön luotettavuutta. Kun eri lähteistä saadut tutkimustulokset tai vastaukset alkavat toistua, kyseessä on saturaatio. (Kananen 2014, 153-154.) Ohjauspalveluiden ja valvonnan yhteiseen sähköpostiin ja ARAn verkkoasiointiin saapuneet viestit antoivat merkkejä saturaatiosta ainakin kirjautumisen ongelman osalta. Tätä ongelmaa on kuitenkin hyvä pohtia laajemmalla kokoonpanolla ARAssa, jotta saataisiin laajempi kokonaiskuva asiaan.

10.2 Arviointi

Laadullisessa tutkimuksessa aineistosta voidaan tehdä useita tulkintoja riippuen tarkastelukulmasta. Luotettavuutta voidaan todentaa siten, että aineistoa ja tulkintaa arvioivat tutkittavat tai tietolähteet tutkimuksen aikana ja raporttia laadittaessa. Tutkijan kannalta ongelma voi syntyä silloin, jos arvioitsijat päätyvät eri tulkintaan aineistosta kuin tutkija. Tutkija ei kuitenkaan voi hyväksyä sellaista tietoa, jota ei voi varmistaa muistakin tietolähteistä. (Kananen 2017, 72-73; Kananen 2014, 151.)

Saamieni arviointien perusteella henkilö A (2020) on ollut sitä mieltä, että toimintatutkimuksen kuvaus on tehty tarkasti, tutkija on ollut aktiivinen kehitystyön edetessä, ja on huomionnut myös muut tutkimukseen osallistuneet. Tutkimuksen aikana tehty prosessikuvaus ja työkalut ovat avuksi seuraavia vuosia varten. Hänen mielestään lomakemuutoksista ja viestinnän selkeyttämisestä voitaisiin ottaa mallia myös muihin ARAn prosesseihin. Tutkimuksen edetessä on tullut esiin tärkeitä asioita, joiden jatkokehittämistä on hyvä jatkaa tulevaisuudessa, ja jotka vaikuttavat koko organisaation toimintaan. (Henkilö A, 2020.)

Henkilö B (2020) on myös painottanut arvioinnissaan tässä työssä esiin nostettuja seikkoja, joilla on ollut vaikutusta vuositietovalvontaprosessiin. Hänen mielestään uudenlainen näkökulma olisi otettava käyttöön ARAn kaikkien prosessien tarkastelussa ja kehittämisessä. (Henkilö B, 2020.)

ARAn valvontapäällikkö (2020) on omassa arvioinnissaan todennut, että tutkimuksen tuloksena on saatu aitoja muutoksia sekä vuositietojen keräämiseen että hyödyntämiseen, ja joiden voidaan hyödyntävän jatkossa myös ARAn yleishyödyllisyysvalvontaa. Opinnäytetyössä esille tuottujen ja myös tutkimuksen ulkopuolelle jääneiden havaintojen pohjalta ARA voi jatkaa oman toimintansa kehittämistä. (Valvontapäällikkö, 2020.)

Pohtiessani sitä, voidaanko tämän kehittämistyön tuloksia yleistää muihin asiayhteyksiin, niin ajatukseni on, että ainakin on hyvä tunnistaa se ympäristö, jossa toimitaan. Jokaisessa yhteisössä on yksilöitä, ryhmiä, järjestelmiä ja prosesseja, joita muutettaessa tai kehitettäessä tarvitaan niihin asiayhteyksiin liittyvää ymmärrystä ihmisen käyttäytymiseen liittyvistä ilmiöistä ja niiden tunnistamisesta.

Rajoittunut rationaalisuus ja rajoittunut tietoisuus voivat ilmetä prosessien kehittämisessä siten, että prosessin kehittämiseen osallistujat käsittelevät tietoa vain ryhmänsä sisällä, jolloin arvokas uusi tieto voi jäädä käsittelemättä ja siirtämättä muille ryhmille. Se voi olla kehittämistyön kannalta kohtalokasta. Tällöin voidaan joutua tyytymään keskinkertaiseen tulokseen. Rajoittunut tietoisuus voi aiheuttaa myös siilomaista ajattelua toimintojen kehittämisessä. Tästä pitäisi pyrkiä pois ja ottaa toimintojen kehittämisessä huomioon enemmän kokonaisuuksia.

Lähteet

Painetut

Ariely, D. & Wertenbroch, K. 2002. Procrastination, deadlines, and performance: Self-Control by Precommitment. American Psychological Society. Vol.13. No 3, May 2002. 219-224.

Bazerman, M. & Moore, D. 2017. Judgement in Managerial Decision Making. Eight Edition. United Kingdom: Wiley Custom

Behavioural Insights Team and Company House. 2019. Increasing Uptake of Digital Services at Company House. A trial report by Company House in collaboration with Behavioural Insights Team. 3rd July.1-36.

Goldstein, N., Griskevicius, V. & Cialdini, R. 2007. Invoking Social Norms: A Social Psychology Perspective on Improving Hotels' Linen-Reuse Programs. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. Cornell University. 2007. Volume 48. Issue 2. 145-150.

Helkama, K., Myllyniemi, R. & Liebkind, K. 2013. Johdatus sosiaalipsykologiaan. 3.-9.painos. Helsinki: Edita

Heikkinen, H. 2018. Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS Kustannus. 215-230.

Heikkinen, H. 2010. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat.3.korjattu painos. Kansanvalistusseura. Vantaa: Hansaprint. 16-38.

Heikkinen, H. & Huttunen, R. 2010. Toimintatutkimus tieteenä. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat.3.korjattu painos. Kansanvalistusseura. Vantaa: Hansaprint. 184-202.

Heikkinen, H., Kontinen, T. & Häkkinen, P. 2010. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat.3.korjattu painos. Kansanvalistusseura. Vantaa: Hansaprint. 39-76.

Heikkinen, H. & Rovio, E. 2010. Toimintatutkimuksen raportointi. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat.3.korjattu painos. Kansanvalistusseura. Vantaa: Hansaprint. 114-130.

Heikkinen, H. & Syrjälä, L. 2010. Tutkimuksen arviointi. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat.3.korjattu painos. Kansanvalistusseura. Vantaa: Hansaprint. 144-162.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita.15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Honkanen, H. 2016.Vaikuttamisen psykologia. Mielen muuttamisen tiede ja taito. Influ Era - julkaisut. Helsinki: Arena-Innovation

Hyytinen, A. & Maliranta, M. 2016. Yritysjohdon taloustiede. Yritykset taloudessa ja taloustieteessä. 2. uudistettu painos. Helsinki: Spillover Economics

Kahneman, D. 2011. Thinking fast and slow. New York: Farrar, Straus and Giroux

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Suomen Yliopistopaino - Juvenes Print.

Kananen, J. 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona. Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Suomen Yliopistopaino - Juvenes Print.

Milkman, K., Beshears, J., Choi, J., Laibson, D. & Madrian, B. 2011. Using implementation intentions prompts to enhance influenza vaccination rates. PNAS Early Edition. June 28,2011. 1-6

Pohjola, A. 2007. Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi. 11-31.

Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B. 2013. Service Design: From Insight to Implementation. E-kirja. New York: Rosenfeld Media.

Rawson, A., Duncan, E. & Jones, C. 2013. The Truth About Customer Experience. Harward Business Review. September 2013.

Salganik, M. & Watts, D. 2008. Leading the Herd Astray: An Experimental Study of Self-fulfilling Prophecies in an Artificial Cultural Market. Two on Culture. Social psychology Quarterly. 2008 Vol.71. No 4. 338-355.

Salonen, V. & Toikkanen, P. 2014. Selittävä tekijä. Ihmistietoisuus liiketoiminnassa. Docendo.

Simon, H. 1990. Invariants of human behavior. *Annual Reviews Psychol.* 1990. 41:1-19

Service, O., Hallsworth, M., Halpern, D., Algate, F., Gallagher, R., Nguyen, S., Ruda, S., Sanders, M. with Pelenur, M., Gyani, A., Harper, H., Reinhard, J. & Kirkman, E. 2014. EAST Four simple ways to apply behavioural insights. The Behavioural Insights Team. Cabinet Office.

Terrier, L. & Marfaing, B. 2015. Using social norms and commitment to promote pro-environmental behavior among hotel guests. Elsevier. *Journal of Environmental Psychology.* 44 (2015) 10-15.

Thaler, R. 2016. *Misbehaving, The Making of Behavioral Economics.* New York, London: W.W. Norton & Company

Thaler, R. 2015. Väärin käyttäytyminen, käyttäytymistaloustieteen synty. Suomentaja Kimmo Pietiläinen. Helsinki: Terra Cognita

Thaler, R. & Sunstein C. 2009. *Nudge, Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness.* London: Penguin Books

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi

Vilkka, H. 2018. Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa. Teoksessa Valli, R. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle.* Jyväskylä: PS Kustannus. 156-171.

Saari, E. 2007. Mitä - pitääkö tutkijan olla myös käytännön toimija? Teoksessa Viinamäki L. & Saari, E. (toim.) *Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen.* Helsinki: Tammi. 121-151.

Sähköiset

Aravalaki (1189/1993). viitattu 13.4.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931189>

Aravarajoituslaki (1993/1190). viitattu 13.4.2020. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931190>

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2019. viitattu 30.1.2020. <https://www.ara.fi/fi-FI/ARA>

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2019b. 70 vuotta valtion tukemaa ARA-asumista. viitattu 30.1.2020. https://www.ara.fi/fi-FI/Ajankohtaista/ARA_70

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2019c. ARAn organisaatio. viitattu 30.1.2020 <https://www.ara.fi/fi-FI/ARA/Organisaatio>

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2020a. Asukasdemokratia valtion tukemissa vuokrataloissa. viitattu 13.4.2020. <https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Asukasdemokratia>

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2020b. Vuokranmääritys. viitattu 14.4.2020. <https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Vuokranmaaritys>

Behavioural Insights Team. 2020. What we do. viitattu 28.3.2020. <https://www.bi.team/>

Bettinger, E., Long, B., Oreopoulos, P. & Sanbonmatsu, L. 2012. The Role of Application Assistance and Information in College Decisions: Results from the H&R Block Fafsa Experiment. Quarterly Journal of Economics, 127(3), 1205-1242. viitattu 2.5.2020. <https://cepa.stanford.edu/content/role-application-assistance-and-information-college-decisions-results-hr-block-fafsa-experiment>

Goldstein, D., Johnson, E., Herrmann, A. & Heitman, M. 2008. Nudge Your Customers Toward Better Choices. Harvard Business Review. December 2008. viitattu 18.12.2018. <https://hbr.org/2008/12/nudge-your-customers-toward-better-choices>

Kirjanpitolaki (1336/1997). viitattu 8.5.2020. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Laki Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksesta (71/2007). viitattu 30.1.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070071>

Laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta (604/2001). viitattu 13.4.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010604>

Laki väliaikaisesta poikkeamisesta osakeyhtiölaista, asunto-osakeyhtiölaista, osuuskuntalaista, yhdistyslaista ja eräistä muista yhteisölaeista Covid-19 epidemian leviämisen rajoittamiseksi (290/2020). viitattu 8.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20200290>

Laki yhteishallinnosta vuokrataloissa (649/1990). viitattu 13.4.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900649>

Valtioneuvoston asetus Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksesta (285/2007). viitattu 30.1.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070285>

Valtioneuvosto. 2020. Hallituksen linjaamat toimet. viitattu 8.5.2020. <https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/21411573/Hallituksen+linjaamat+toimet+1603.pdf/887504b5-4969-aa37-541e-645e3390f6fc/Hallituksen+linjaamat+toimet+1603.pdf>

Julkaisemattomat

Henkilö A. 2020. Opinnäytetyön arviointia. Sähköposti 21.8.2020. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus.

Henkilö B. 2020. Opinnäytetyön arviointia. Sähköposti 18.8.2020. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus.

Valvontapäällikkö. 2020. Opinnäytetyön arviointia. Sähköposti 21.8.2020. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus.

Kuviot

Kuvio 1: ARAn organisaatio (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, 2019c)	22
Kuvio 2: Prosessikaavio vuositetopyynnön jälkeisistä toimista vuonna 2019	26
Kuvio 3: Toimintatutkimuksen syklit ja sivuspiraali (mukaillen Heikkinen & Rovio 2010,125). ..	28
Kuvio 4: Tiedon muodostuminen toimintatutkimuksen syklissä (Heikkinen & Huttunen 2010,199).....	29
Kuvio 5: Aineistolähtöinen sisällönanalyysi (mukaillen Tuomi & Sarajärvi 2018,123)	31
Kuvio 6: Opinnäytetyön prosessi ja käytetty aineisto	33
Kuvio 7: Vuositietopyyntö vuonna 2019	44
Kuvio 8: Uudistettu vuositetopyyntö vuonna 2020	45
Kuvio 9: Verkkoasioinnin Ohjeet-osion näkymä ennen muokkausta	46
Kuvio 10: Verkkoasioinnin Ohjeet-osion uudet aihealueet eli kategoriat.....	46
Kuvio 11: Sisällönanalyysi Vuositiedot 2019 -kansion sähköposteista.....	51
Kuvio 12: Verkkoasiointiin saapuneista viesteistä sisällönanalyysia	52

Taulukot

Taulukko 1: Teorialähtöinen sisällönanalyysi (mukaillen Tuomi & Sarajärvi 2018, 130)	32
Taulukko 2: Sisällönanalyysi sähköpostiviesteistä Herätekirje-kansiosta	50

Liitteet

Liite 1: Herätekirje	68
Liite 2: Näkymä ARAn verkkoasioinnin vuositietojen lisätiedot -kysymyksistä osiossa 1	69
Liite 3: Näkymä ARAn verkkoasioinnin vuositietojen lisätiedot -kysymyksistä osiossa 2	71
Liite 4: Näkymä ARAn verkkoasioinnin vuositietojen lisätiedot -kysymyksistä osiossa 3	72
Liite 5: Näkymä ARAn verkkoasioinnin vuositietojen lisätiedot -kysymyksistä osiossa 4	73
Liite 6: Näkymä ARAn verkkoasioinnin vuositietojen lisätiedot -kysymyksistä osiossa 5	74
Liite 7: Arvioinnit opinnäytetyöstä	75

Liite 1: Herätekirje



TIEDOTE

05.03.2020

Yhteisö
Lähiosoite
00000 POSTITOIMIPAIKKA

ARAn sähköinen verkkoasiointipalvelu laajenee kevään aikana

Arvoisa vastaanottaja!

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARAssa hyödynnetään sähköistä verkkoasiointipalvelua vuoden 2020 aikana enenevässä määrin.

- ARAn verkkoasiointiin avautuu avustusten sähköinen haku yhteisöille. Ensimmäisenä voi hakea avustusta ARA-vuokra-asuntojen korjaamiseen ikääntyneille soveltuviksi ja energia-avustusta ARA-rakennusten energiatehokkuutta parantaviin korjaushankkeisiin.
- Maalis-huhtikuussa raportoidaan vuokrataloyhtiöiden asuntomarkkinatiedot.
- Maalis-toukokuussa raportoidaan ARAn nimeämien yleishyödyllisten yhteisöjen vuositiedot.
- Myöhemmin verkkoasiointin kautta voi hakea korkotukilainoja ja muita ARA-yhteisöille ja kunnille suunnattuja avustuksia.

Tammikuusta 2020 alkaen verkkoasiointinissa on käytössä Suomi.fi -tunnistautuminen.

- Yritysten edustusoikeudelliset henkilöt pääsevät palveluun suoraan tunnistautumalla pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sirullisella henkilökortilla.
- Yritysten puolesta edustusoikeudelliset henkilöt hallinnoivat asiointivaltuuksia Suomi.fi-valtuudet -palvelussa.
- Julkisten organisaatioiden, säätiöiden ja yhdistysten puolesta asiointivaltuuksia hallinnoidaan edelleen Katso-palvelussa.

Pidä yhteisösi verkkoasiointitiedot ajan tasalla

- Päivitä sähköpostitiedot käyttäjätietoihin kirjautumisen yhteydessä. Saat sähköpostiisi viestin verkkoasiointiin yhteisöllesi saapuneesta viestistä.
- Varmista, että käyttöoikeudet verkkoasiointiin ovat kaikilla niillä yhteisösi henkilöillä, jotka niitä tarvitsevat.
- Muistuta yhteisösi verkkoasiointin käyttäjiä sähköpostiosoitteen päivittämisestä käyttäjätietoihin.
- Tarkista henkilöiden sähköisten asiointipalvelujen käyttäjä oikeudet, kun henkilö vaihtuu.

Lisätietoja ARAn sähköisestä verkkoasiointipalvelusta ja tunnistaumisesta

<https://www.ara.fi/fi-FI/Verkkoasiointi>

Yhteistyöterveisin
Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus

Vuonna 2019 kuntien vuokrataloyhtiöistä 160 lähetti sähköisen verkkoasiointipalvelun kautta tietoja vuokrataloyhtiöiden asuntomarkkinakyselyyn. ARAn nimeämistä yleishyödyllisistä yhteisöistä 359 yhteisöä lähetti sähköisen verkkoasiointipalvelun kautta vuositiedot vuodelta 2018.

PL 30
Vesijärvenkatu 11 A
05141 Lahti

PB 30
Vesijärvenkatu 11 A
05141 Lahti

029 525 0900

E-mail
kirjeisto.ara@ara.fi
asunimi.talunimi@ara.fi
asuntomarkkinat@ara.fi

Web
www.ara.fi

Liite 2: Näkymä ARAn verkkoasioinnin vuositietojen lisätiedot -kysymyksistä osiossa 1

4. Tilinpäätöksen yhteydessä laaditun yhteisötason jälkilaskelman osoittama omakustannusvuokrien/käyttövastikkeiden kumulatiivinen yli/alijäämä sekä tilikausittain varautumisena kerätyt varat *

	2019	2018	2017
Seuraavien vuosien omakustannusvuokran/käyttövastikkeen määrätyksessä huomioitava yli-/alijäämä, eur			
Varautumisena kerättyjen varojen määrä tilikaudella, eur			

☐ Yhteisöllä ei ole vielä omakustannusrajoituksen alaista ARA-asuntokantaa

5. Onko rajoitusten alaiset ARA-asunnot ilmoitettu vuosittain julkisesti ja yleisesti haettaviksi? *

☐ Kyllä

☐ Ei

☐ Asunnot/osa asunnoista on tarkoitettu vain erityisryhmille

6. Miten asukasdemokratia on toteutettu yhteisössä? Ilmoita toimeilimet, joihin asukkaat osallistuvat tai joihin valitaan asukasedustaja. *

☐ Yhtiökokous

☐ Hallintoneuvosto

☐ Yhdistyksen vuosikokous

☐ Osuuskunnan kokous

☐ Yhteisön hallitus

☐ Yhteisön johtokunta

☐ Asukkaiden kokous

☐ Asukastoimikunta

☐ Luottamushenkilö

☐ Asukkaiden valitsema valvoja

☐ Yhteisöllä ei vielä ole asukasdemokratia toimeilimiä

Muu toimeilin, mikä?

Osio 1: Vuositietolomake 2019

Siirry tietojen täyttämisen jälkeen seuraavaan osioon sivun lopussa olevalla "Tallenna ja jatka" -painikkeella.

Vakuutan lomakkeella antamani tiedot oikeiksi. Tietojen antajan nimi: *

1. Ennen vuositietojen jättämistä yhteisön tulee tarkistaa ja täydentää seuraavat tiedot sekä ilmoittaa tapahtuneet muutokset erillisillä Lomakkeet -osiosta löytyvillä lomakkeilla. *

- ☐ Perustiedot tarkistettu
- ☐ Yhteyshenkilöt täydennetty
- ☐ Omistukset tarkistettu
- ☐ Yhteisöllä ei ole vielä valmista ARA-asuntokantaa

2. Onko yhteisöllä muuta toimintaa kuin omakustannusperiaatteen mukaista vuokraus/asumisoikeustoimintaa? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Jos vastaus oli kyllä, mitä toimintaa?

3. Onko muun toiminnan tuotot ja kulut eriytetty kirjanpidossa? *

- ☐ Kyllä, kustannuspaikalla
- ☐ Kyllä, muulla tavalla
- ☐ Ei

Jos vastaus oli ei, miksi muun toiminnan tuottoja ja kuluja ei ole eriytetty kirjanpidossa?

7. Mitä sijoituksia yhteisöllä on?

- ☐ Pörssinoteeratut osakkeet
☐ Pörssinoteeratut rahasto-osuudet
☐ Noteeraamattomat osakkeet ja osuudet
☐ Pankkitalletuksia
☐ Puhelinosaakkeita
☐ Autopaikan hallintaan oikeuttavia osakkeita
☐ Joukkovelkakirjoja
☐ Yritystodistuksia
☐ Tytäryhtiö osakkeita
☐ Yhteisöllä ei ole sijoituksia

Muita, mitä?

Jos yhteisöllä on vain pankkitalletuksia, pankkien sijoitustodistuksia, AAA -luottoluokiteltujen valtioiden tai AAA -luottoluokiteltujen yhteisöjen joukkolainoja, yhteisön ei tarvitse toimittaa yhteisön hallituksen hyväksymää sijoitussuunnitelmaa, arvo-osuustiliotteita, eikä tarvitse raportoida sijoituksista ja niihin liittyvistä riskeistä. Jos yhteisöllä on muita sijoituksia, niistä on toimitettava yhteisön hallituksen hyväksymä sijoitussuunnitelma, arvo-osuustiliotteet sekä raportoitava sijoituksista ja niihin liittyvistä riskeistä. Sijoitussuunnitelma ja arvo-osuustiliotteet liitetään tämän lomakkeen Liitteet-osioon. Katso tarkemmin ARAn ohje 8.10.2014 (dnro 20408/651/14).

8. Onko yhteisön osakkeita myyty tilikauden aikana? *

- ☐ Kyllä
☐ Ei
☐ Yhteisö ei ole osakeyhtiö

9. Onko tilikaudella tapahtunut yritysjärjestelyitä? *

- ☐ Kyllä
☐ Ei

Jos vastaus oli kyllä, mitä yritysjärjestelyjä?

HUOMIO: ARAn nimeämän yleishyödyllisen yhteisön on etukäteen ilmoitettava ARA:lle esim. toiminnan laajentumissuunnitelmasta, yritysjärjestelysuunnitelmista, lainoituksista tai muista vastaavista suunnitelmista. ARA arvioi suunnitelmia yleishyödyllisyysedellytysten näkökulmasta ja antaa vastauksen yhteisön tekemään ennakkoilmoitukseen.

Liite 3: Näkymä ARAn verkkoasioinnin vuositietojen lisätiedot -kysymyksistä osiossa 2

Osio 2: Yhteisön saamat lainat muilta konserniyhteisöiltä

☐ Yhteisöllä ei ole saatuja lainoja muilta konserniyhteisöiltä

Jos yhteisöllä ei ole saatuja lainoja muilta konserniyhteisöiltä, siirry seuraavaan osioon "Tallenna ja jatka" -painikkeella.

Lainan antaja

Lainan antajan y-tunnus

Alkuperäinen lainan määrä

Korko % 31.12.2019

Lainan käyttötarkoitus

Laina-aika alkaen



päättyen



Lainan saldo taseessa 31.12.2019

Ilmoitettavia tietoja voi lisätä painamalla "Lisää" -painiketta ja poistaa painamalla "Poista" -painiketta.

Ilmoitettujen lainojen yhteissumma

Liite 4: Näkymä ARAn verkkoasioinnin vuositietojen lisätiedot -kysymyksistä osiossa 3

Osio 3: Yhteisön antamat lainat

☐ lainaa ei ole annettu

Jos lainaa ei ole annettu muille yhteisöille, siirry seuraavaan osioon "Tallenna ja jatka" -painikkeella.

Lainan saaja

Lainan saajan y-tunnus

Alkuperäinen lainan määrä

Korko % 31.12.2019

Lainan käyttötarkoitus

Saatu vakuus

Laina-aika alkaen

päättyen

Lainan saldo taseessa 31.12.2019

Poista

+ Lisää

Ilmoitettavia tietoja voi lisätä painamalla "Lisää" -painiketta ja poistaa painamalla "Poista" -painiketta.

Ilmoitettujen lainojen yhteissumma

Edellinen

Tallenna keskenäisenä

Tallenna ja jatka

Liite 5: Näkymä ARAn verkkoasioinnin vuositietojen lisätiedot -kysymyksistä osiossa 4

Osio 4: Annetut vakuudet muiden puolesta

☐ Yhteisö ei ole antanut vakuuksia, pantteja tai muita takauksia muiden puolesta
Jos vakuuksia ei ole annettu muiden puolesta, siirry seuraavaan osioon "Tallenna ja jatka" -painikkeella.

Vakuuden saaja

Vakuuden saajan y-tunnus

Vakuuden määrä

Annettu vakuus

Milloin vakuus on myönnetty?
 

Mihin saakka vakuus on voimassa?
 

Ilmoitettavia tietoja voi lisätä painamalla "Lisää" -painiketta ja poistaa painamalla "Poista" -painiketta.

Annettujen vakuuksien yhteismäärä muiden yhteisöjen puolesta

Liite 6: Näkymä ARAn verkkoasioinnin vuositietojen lisätiedot -kysymyksistä osiossa 5

Osio 5: Liitteet

Vuositietojen lisätiedot -lomakkeelle tallennetaan liitteeksi alla yksilöidyt dokumentit. Valitse, mitä dokumentteja lomakkeelle on liitetty.

☐ Yhteisön virallinen, allekirjoitettu ja tilintarkastajan hyväksymä tilinpäätös

☐ Toimintakertomus

☐ Tase-erittelyt (ei tallenneta laajoja reskontratietoja, kuten vuokrasaatavat ja ostovelat)

☐ Tuloslaskelmaerittelyt

☐ Liitetietoerittelyt

☐ Mahdolliset tilintarkastuspöytäkirjat ja muistiot

☐ Sijoitussuunnitelma ja arvo-osuustiliotteet pdf-muodossa, jos yhteisöllä on muita sijoituksia kuin pankkitalletuksia, pankkien sijoitustodistuksia, AAA-luottoluokiteltujen valtioiden tai AAA-luottoluokiteltujen yhteisöjen joukkolainoja (ARAN ohje yhteisön toiminnan riskeistä ja varojen sijoittamisesta 8.10.2014, dnro 20408/651/14)

 Lisää tiedosto

Ei valittuja tiedostoja.

Liitteitä lisätään yksi kerrallaan. Liitettyä aineistoa voi hallinnoida siirtyttyä yhteenveto-näkymään "Tallenna ja jatka" -painikkeilla.

 Edellinen

 Tallenna keskeneräisenä

Tallenna ja jatka 

Liite 7: Arvioinnit opinnäytetyöstä

Saadut arviot opinnäytetyöstä.

”Opinnäytetyön tietoperusta tukee hyvin tutkimusta, koska siinä on tuotu esille keskeistä tietoa tutkimusta/kehittämistyötä ajatellen. Tietoperustassa on käytetty selkeitä esimerkkejä, jotka auttavat lukijaa ymmärtämään asian. Tutkija on selvästi sisäistänyt tietoperustan ja osannut soveltaa sitä työssä. Yksi hyvä esimerkki tästä on sisällön analyysi. Sisällön analyysi oli kuvattu hyvin ja tietoperustaa oli sovellettu onnistuneesti tekemällä Herätekirje ja Vuositieto 2019 -kansion sähköposteista sisältöanalyysit. Toimintatutkimuksen kuvaus on tehty tarkasti ja tutkijan rooli tutkimuksessa on tuotu selkeästi esille. Tutkija on ollut aktiivinen kehitystyön edetessä, ja samalla huomioinut myös muut tutkimukseen osallistujat. Tutkija on osannut ottaa huomioon oman asemansa ja sen tuomat mahdolliset hyödyt ja haitat tutkimukselle.” (Henkilö A, 2020).

”On hienoa, että tällainen tutkimus on tehty. Tästä on paljon hyötyä ARAlle. Se helpottaa Vuositieto -prosessia seuraavina vuosina, koska prosessin kulku on nyt määritetty ja oleelliset työkalut luotu. Myös asiakkaan näkökulmasta lomakkeet, ohjeistukset ja asiakasviestintä ovat selkeämpää ja näin ollen käyttäjäystävällisempää. Tästä voisi ottaa mallia myös muihin prosesseihin.” (Henkilö A, 2020).

”Tutkimuksen edetessä on tullut esiin tärkeitä asioita, joita ei ilman tätä työtä välttämättä olisi tullut tai niihin ei olisi osattu puuttua. Kaikkeen ei tietenkään voi tämän tutkimuksen tiimoilta puuttua, mutta on hyvä huomata myös muita kehittämistarpeita ja keskittyä niihin tulevaisuudessa. Esiin tulleilla asioilla on vaikutusta tutkimukseen osallistuneen yksikön lisäksi myös koko organisaatiolle.” (Henkilö A, 2020).

”Työn aihe on ollut minulle vieras. Työn olen lukenut kuitenkin mielenkiinnolla alusta loppuun saakka. En ole ajattelut, että meidän kuivaa vuositieto- ja valvontaprosessiamme voi tarkastella työssä työstytyä näkökulmasta. Olen ollut prosessissa mukana melkein 9 vuotta, ja luonnollisesti ollut mukana myös työssä kuvatussa kehittämistyössä. En kuitenkaan aiemmin ole ajattelut tässä työssä esiin nostettavia seikkoja, joilla on todellakin vaikutusta vuositieto- ja valvontaprosessin toteuttamiselle ja onnistumiselle/tuloksille. Luulen, että uusi ajattelutapa/näkökulma on otettava käyttöön meidän kaikkien prosessien tarkastelussa ja kehittämisessä.” (Henkilö B, 2020).

”ARAlla on keskeinen rooli valtion asuntopolitiikan toimeenpanossa. ARAn tavoitteena on ennaltaehkäistä ongelmia ja riskejä ohjaamalla ja valvomalla yleishyödyllisiä yhteisöjä ja muita ARA-taloja omistavia yhteisöjä. Vuositiedot kerätään, jotta tietoa voidaan hyödyntää ohjaus- ja valvontatyössä. Kehittämisen kohde löytyi aidosta tarpeesta parantaa ARAn prosesseja yleishyödyllisyysvalvonnassa, ja toimintatutkimus on ollut oikea valinta kehittämiseen.

Tutkija [tai Minna Kärkkäinen] on syventynyt teemaan ja vienyt kehitystyötä eteenpäin osana omaa virkatyötään ja yhdessä kollegojensa kanssa. Tutkimuksen tuloksena on saatu aitoja muutoksia sekä vuositietojen keräämiseen että hyödyntämiseen, joten uskon tulosten parantavan ARA:n yleishyödyllisyysvalvonnan vaikuttavuutta. Opinnäytetyössä esille tuotujen ja myös tutkimuksen ulkopuolelle jääneiden havaintojen pohjalta ARA voi edelleen jatkaa oman toimintansa vaikuttavuuden kehittämistä. ” (Valvontapäällikkö, 2020).