

Tiivistelmä

Tekijä(t): Koivula Susanna

Työn nimi: Huoneistotietojärjestelmän käyttöönotto ja muutosjohtaminen asiakasrajapinnassa

Tutkintonimike: Tradenomi (YAMK) Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen

Asiasanat: muutosjohtaminen, palvelumuotoilu, tuotekehitys, yhdessä kehittäminen

Suomessa ollaan siirtymässä paperisten osakekirjojen maailmasta sähköiseen rekisteriin. Vuoden 2019 alusta otettiin käyttöön sähköinen huoneistotietojärjestelmä. Järjestelmään kootaan vähitellen tiedot taloyhtiöistä, osakehuoneistoista, niiden omistajista ja panttauksista sekä rajoitusmerkinnöistä. Lain huoneistotietojärjestelmästä 1328/2018 mukaan huoneistotietojärjestelmän tarkoituksena on toteuttaa paperisista osakekirjoista luopuminen ja luoda vaihdantaa, omistusta ja vakuuskäytäntöä palveleva, luotettava kirjaamisjärjestelmä. Maanmittauslaitos ylläpitää sekä kehittää tätä rekisteriä.

Uudet 1.1.2019 ja tämän jälkeen perustetut asunto-osakeyhtiöt tulevat automaattisesti huoneistotietojärjestelmään. Vanhat asunto-osakeyhtiöt, eli ennen 1.1.2019 perustetut, joutuvat siirtämään osakeluettelon huoneistotietojärjestelmään viimeistään vuoden 2023 lopussa. Osakehuoneiston omistajan täytyy hakea omistusoikeuden rekisteröintiä kymmenen vuoden kuluessa osakeluettelon siirrosta, samalla myös paperinen osakekirja mitätöidään Maanmittauslaitoksella. Mikäli osakehuoneisto myydään osakeluettelon siirron jälkeen ensimmäistä kertaa, on omistus tässä vaiheessa rekisteröitävä kahdessa kuukaudessa kaupparikirjan allekirjoituksesta tai omistusoikeuden siirtymisestä. Hakemusmäärät tulevat nousemaan lähivuosina, kun osakeluettelon siirron määräaika, vuoden 2023 loppu, lähenee. Sähköistä hakemusrajapintaa ei vielä ole, mutta sellainen on tulossa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli käsitellä pankkien lähettämiä omistuksen- ja panttauksen rekisteröintihakemuksia Maanmittauslaitoksen huoneistotietojärjestelmään sekä toteuttaa nykytilanteen parannusta todettuihin ongelmakohtiin konkreettisilla toimilla. Lisäksi tavoitteena oli luoda kehitysehdotuksia tulevan sähköisen hakemusrajapinnan käyttöönotolle, asiakkuustyölle sekä kehittämiselle. Opinnäytetyössä teoriaa käytetään muutosjohtamista, tuotekehitystä sekä palvelumuotoilua poikkitieteellisesti hyödyntäen. Työ toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistehtävänä. Tutkimusstrategiana oli konstrukttiivinen tutkimus.

Opinnäytetyön tuotoksena esitellään konkreettiset parannusehdotukset muun muassa hakemuslomakkeisiin. Lisäksi pankkiryhmistä luotiin asiakasprofiilit helpottamaan tulevaa asiakkuustyötä tulevan sähköisen rajapinnan käyttöönotossa. Asiakkuustyötä sekä palveluiden kehittämistä varten ehdotettiin yhteiskehittämistä asiakkaiden kanssa sekä asiantuntijaryhmän perustamista. Yhdessä kehittäminen johtaa parempaan käyttöönotkokokemukseen ja asiakastyytyvyyteen.

Yhtenä huomiona nostettiin esille se, että Maanmittauslaitoksen kannattaa ottaa huomioon pankkiryhmiä erilaiset toimintatavat ja asiakasprofiilit osana asiakkuustyötä. Muutosjohtamisen avulla asiakkaiden sitouttaminen sähköisen rajapinnan käyttöönotossa tuo yhteisen päämäärän, jota kohti edetä. Maanmittauslaitos voi halutessaan hyödyntää asiakkuustyölle tehtyjä kehitysehdotuksia kuten myös pohtia palveluyntöjärjestelmän tietosisällön laajemman hyödyntämisen mahdollisuuksia tulevaisuudessa.

Abstract

Author(s): Koivula Susanna

Title of the Publication: Implementation of Residential and Commercial Property Information System and Change Management in the Customer Interface

Degree Title: Master of Business Administration (MBA), Entrepreneurial and Business Competence

Keywords: change management, service design, product development, co-development

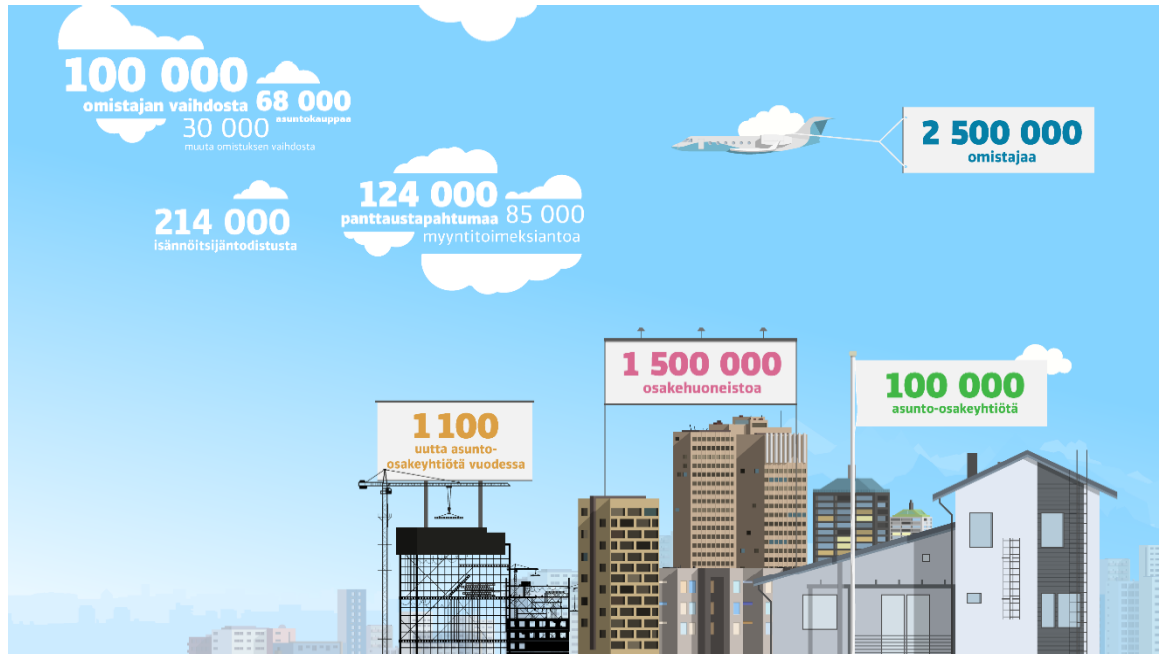
Finland is moving from a world of paper share registers to an electronic register. From the beginning of 2019, a residential and commercial property information system was introduced. Residential and commercial property information system includes information on housing companies, apartments and their owners and pledges, as well as restriction markings. According to the residential and commercial property information system Act 1328/2018, the purpose of the apartment information system is to implement the divestment of paper share certificates and to create a reliable registration system that serves exchange, ownership, and collateral policy. The National Land Survey maintains and develops this register.

New housing companies established on or after 1 January 2019 are automatically in the residential and commercial property information system. The old housing companies, those established before 1 January 2019, will have to transfer the list of shares system by the end of 2023 at the latest. Shareholders must apply for registration of ownership within ten years of the transfer of the share register, in which case the paper share register will also be voided by the National Land Survey of Finland. If the shares are sold for the first time after the transfer of the share list, the ownership must be registered at this stage within two months of the signing of the deed of sale or the transfer of ownership. The number of applications will increase in the next few years as the deadline for the transfer of the share list, the end of 2023, approaches. There is no electronic application interface yet, but one is coming.

The aim of this Bachelor's thesis was to process the ownership and pledge registration applications sent by banks to the National Land Survey's apartment information system and to implement the improvement of the current situation to the identified problem areas with concrete measures. In addition, the aim was to create development proposals for the introduction of the future electronic application interface, customer work and development. The theory used in the thesis is change management, product development and service design with interdisciplinary utilization. The work was carried out as a research development task. The research strategy was constructive research.

As a result of the thesis, concrete suggestions for improvement in the application forms, among other things, were presented. In addition, customer profiles were created from banking groups to facilitate future customer work in the implementation of the future electronic interface. For customer work and the development of services, co-development with customers and establishing an expert group were proposed. Developing together leads to a better deployment experience and customer satisfaction.

One of the points raised was that the National Land Survey should consider the different operating methods and customer profiles of banking groups as part of customer work. Through change management, engaging customers in the implementation of the electronic interface brings a common goal towards which to move. If desired, the National Land Survey of Finland can utilize the development proposals made for customer work, as well as consider the possibilities of making greater use of the information content of the service request system in the future.



”Jos haluat kulkea nopeasti, kulje yksin. Jos haluat kulkea pitkälle, kulje yhdessä.” Afrikkalainen sananlasku.

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Maanmittauslaitos	2
1.2	Maanmittauslaitoksen kiinteistöjen ja huoneistojen rajapinnat	3
1.3	Opinnäytetyön aihe, rakenne ja tavoitteet.....	5
2	Huoneistotietojärjestelmä.....	8
2.1	Omistuksen ja panttauksen rekisteröintien nykytila.....	9
2.2	Omistuksen ja panttauksen rekisteröinnit prosessina	11
2.3	Sujuvan toimintatavan luominen.....	14
3	Muutos	17
3.1	Muutosjohtaminen.....	17
3.2	Muutosjohtamisen vaiheet.....	19
3.3	Muutosviestintä	20
3.4	Viestinnän kanavat.....	21
4	Tuotekehitys palvelumuotoilua hyödyntäen.....	23
4.1	Benchmarkkaus palvelumuotoilussa.....	24
4.2	Asiakasymmärrys.....	25
4.3	Tuotekehitys yhdessä asiakkaan kanssa.....	25
4.4	Yhdessä tekemisen haasteet julkisella sektorilla	26
5	Hakemuksissa havaittujen puutteiden tutkiminen ja käsittelyprosessin kehittäminen	28
5.1	Kirjaamisasioiden käsittelijöiden havainnot pankkien tekemisistä hakemuksista...	30
5.2	(RT) Palvelupyyntöjärjestelmän kautta pankeista tulleet kyselyt.....	33
5.3	Pankkiryhmien yhteydenotot sähköpostitse	34
6	Kehittämiskohteiden toteutetut parannukset.....	35
6.1	Infotilaisuus.....	35
6.2	Hakemuslomakkeet.....	36
6.3	Verkkosivut	37
6.4	(RT) palvelupyyntöjärjestelmä	38
6.5	Muiden havaintojen hyödyntäminen	39
7	Luodaan yhdessä – asiakaslähtöistä kehitystyötä Maanmittauslaitoksella	41

7.1	Opitaan toiselta, luodaan yhdessä	41
7.2	Asiantuntijaryhmä eli käyttäjäyhteisö.....	43
7.3	Tunne asiakkaasi, kokoa pohjatiedot	44
7.4	Huomioita asiakastyön edelleen kehittämistä varten.....	45
8	Johtopäätökset ja pohdinta	48

Liitteet

Sanasto

Asrek-hanke = Maa- ja metsätalousministeriön hanke, josta muodostuu Huoneistotietojärjestelmä (Kallela. 2020).

Asunto-osake = oikeuttaa yksin tai yhdessä muiden osakkeiden kanssa hallitsemaan yhtiöjärjestyksessä määrättyä huoneistoa.

Asunto-osakeyhtiö = osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä määrättyinä tarkoituksena on omistaa ja hallita vähintään yhtä rakennusta tai osaa, jossa huoneiston tai huoneistojen yhteenlasketusta lattia-pinta-alasta on yli puolet määrätty osakkeenomistajille asuinhuoneistoksi. (Huoneistotietojärjestelmä 2020.)

Maanmittauslaitoksen Digifoorumi = sähköisen huoneisto- ja kiinteistöasioiden yhteistyö ja kehittämiskoordinaatiofoorumi.

Huoneistotietojen kyselypalvelu = palvelu, josta saa ajantasaisia tietoja huoneistotietojärjestelmästä huoneistoja koskien.

Huoneistotietojen tulostepalvelu = täältä saa ajantasaisia tulosteita huoneistotietojärjestelmästä.

Huoneistotietojärjestelmä (HTJ) = asunto-osakeyhtiöihin liittyvien rekisterien sekä asiointijärjestelmien kokonaisuus. (Maanmittauslaitos 2021.)

Keskinäinen kiinteistöosakeyhtiö = osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä määrättyinä tarkoituksena on omistaa ja hallita vähintään yhtä rakennusta tai osaa, ja jonka jokainen osake yksin tai yhdessä toisten osakkeiden kanssa tuottaa oikeuden hallita huoneistoa, rakennusta tai yhtiön hallinnassa olevasta kiinteistöstä.

Kiinteistövaihdannan palvelu (KVP) = palvelu, jossa voit myydä, lahjoittaa, vaihtaa tai luovuttaa oman kiinteistösi, tai tehdä esisopimuksen. Voit myös luovuttaa vuokraoikeuden. Voit hakea kiinnityksiä, sähköisen panttikirjan siirtoa tai antaa esimerkiksi valtuutuksen pankille tekemään kiinteistökaupan puolestasi.

Osakehuoneistorekisteri = rekisteri, joka sisältää tiedot osakkeiden omistajista, panttioikeuksista ja osakkeen hallintaoikeuteen liittyvistä rajoituksista.

Osakekirja = todistus osakkeen omistuksesta.

Osakeluettelo = luettelo yhtiön osakkeista ja niiden omistajista, luetteloä ylläpitää Maanmittauslaitos. Osakeluettelosta näkee osakehuoneiston, osakkeiden rekisteröintipäivän, osakkeenomistajan yhteystiedot ja syntymäajan tai oikeushenkilön yhteystiedot sekä rekisterin johon oikeushenkilö kuuluu.

Osakeluettelon siirtopalvelu = palvelu, jonka avulla taloyhtiö voi siirtää osakeluettelon tiedot huoneistotietojärjestelmään.

Osakeryhmä = osakkeet, jotka yhdessä antavat jonkin oikeuden yhtiössä.

Osakeryhmätunnus = on 16 merkkiä pitkä tunnus. Tämä tunnus yksilöi osakeryhmän sähköisessä asuntokaupassa, sekä järjestelmien ja rekisterien välisessä tietojen vaihdossa, että linkityksessä.

Panttaus = panttaus on yleensä luotonantajan vakuus lainaa vastaan. Lainantaja hakee panttauksen rekisteröintiä Maanmittauslaitokselta yhdessä vakuuden omistajan kanssa. (Huoneistotietojärjestelmä 2020.)

Saantokirja= esimerkiksi kauppakirja, lahjakirja, jakosopimus, testamentti, perinnönjakokirja, osituskirja tai omistuksen siirtävä sopimus.

1 Johdanto

Opinnäytetyö käsittelee pankkien lähettämiä omistuksen- ja panttauksen rekisteröintihakemuksia Maanmittauslaitoksen huoneistotietojärjestelmään sekä nykytilanteen parannusta todettuihin ongelma-kohtiin. Opinnäytetyössä käsitellään muutosjohtamista, tuotekehitystä sekä palvelumuotoilua poikkitieteellisesti hyödyntäen. Kehitystehtävänä luodaan pohjaa tulevan sähköisen rajapinnan käyttöönotolle ja asiakkuustyölle.

Muutosjohtamista käsitellään opinnäytetyössä, koska hyvin johdettu muutos sujuvoittaa toimintaa asiakkaiden kanssa. Muutosjohtamisen osaamista tarvitaan, jotta pystytään tuottamaan asiakkaalle selkeä yhdessä sovittu reitti alusta asti sovittuun päämäärään. Mikäli muutosjohtamisessa onnistutaan, päästään helpommin ja sujuvammin tehokkaaseen toimintaan sähköisen rajapinnan kanssa. Tuotekehitys on nostettu yhdeksi osaksi, koska ollaan luomassa sähköistä rajapintaa asiakaslähtöisesti. Tuotekehitys tuo prosessimaisuutta kehittämiseen, mutta yhdistetään siihen asiakasymmärrystä, jota myös palvelumuotoilussa tarvitaan. Palvelukokonaisuus, joka on tarkoituksena luoda, vaatii palasia näistä eri teorioista.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämissuhteellinen. Opinnäytetyön tekeminen edellyttää sisäisten muistioiden ja palaverien hyödyntämistä, koska saatavilla ei ole paljoa ulkopuolista teoriaa huoneistotietojärjestelmään liittyen, lukuun ottamatta hallituksen esityksiä, lakeja ja huoneistokirjaamisen käsikirjaa. Opinnäytetyön aihe ei ole tilaus toimeksiantajalta, vaan valikoitui suurelta osin omasta kiinnostuksesta ja kuulumisesta huoneistotietojärjestelmän käyttöönottoprojektiin. Työtehtäväni asiakkuus- ja kehitystyössä Maanmittauslaitoksella kytkeytyvät organisaatioasiakkaisiin sekä sähköisiin rajapintapalveluihin. Näin ollen opinnäytetyö, ja aiheen tarkastelu tätä kautta, sujuvoitti omaa työtä kuten myös huoneistotietojärjestelmän käyttöönottoprojektin sekä kirjaamisasioita käsittelevien työtä.

Tutkimusongelmana on:

- Miten Maanmittauslaitos voi helpottaa ja auttaa pankkeja huoneistotietojärjestelmän käytössä omistuksen rekisteröinnin sekä panttauksen rekisteröinnin hakemuksien osalta?

Opinnäytetyössä pohditaan voiko muutosjohtamisen, yhdessä kehittämisen sekä palvelumuotoilun avulla luoda käytännönläheinen asiakkuustyösuunnitelma tulevaa sähköistä rajapintaa varten pankeille.

- Kehittämistehtävänä on luoda käytännönläheinen asiakkuustyösuunnitelma tulevaa sähköistä rajapintaa ajatellen. Työ toteutetaan tutkimuksellisenä kehittämistehtävänä.

Tämän työn tavoitteena on:

- 1) etsiä ratkaisuja omistuksen rekisteröintihakemuksen sekä panttauksen rekisteröintihakemuksen täyttämiseen liittyviin ongelmiin.
- 2) saada viestittyä löydetty ongelmakohdat pankkiryhmillä. Tavoite on ohjata pankkeja hakemusten täyttämässä niin, että Maanmittauslaitos pystyy ratkaisemaan hakemukset sujuvasti ilman, että sisäiset prosessit ovat haastavia ja tehottomia.
- 3) luoda huomioita asiakastyön edelleen kehittämistä varten.

Opinnäytetyötä tehdessä on päästy käsittelemään hakemuksia, koostamaan tarvittavia tietoja palvelupyynnöjärjestelmästä sekä keräämään havaintoja pankeilta tulleista viesteistä. Kirjaamisprosessin työntekijät käsittelevät kirjaamishakemuksia, joihin myös huoneistotietojärjestelmän hakemukset kuuluvat. Tässä opinnäytetyössä huoneistotietojärjestelmän hakemuksilla tarkoitetaan kirjaamiseen liittyviä hakemuksia. Yhteistyön avulla kirjaamissihteereiden sekä kirjaamisasiantuntijoiden kanssa on pystytty nostamaan käytännön ongelmia esille sekä ottamaan ne osaksi opinnäytetyötä. Opinnäytetyössä käsitellään hakemuslomakkeiden käsittelijöiden tekemiä havaintoja pankkien lähettämistä hakemuksista ja koostetaan niistä parannusehdotukset. Lisäksi käsitellään Maanmittauslaitoksen palvelupyynnöjärjestelmän avulla pankeilta tulleita kysymyksiä sekä tarkastellaan pankkien lähettämiä suoria sähköposteja Maanmittauslaitokselle, joista niinkään kootaan parannusehdotuksia.

1.1 Maanmittauslaitos

Maanmittauslaitos on valtakunnallinen organisaatio ja sen toiminta-alue on laaja. Maanmittauslaitos muun muassa turvaa maanomistuksen ja luototusjärjestelmän ylläpitämällä kiinteistöjen ja osakehuoneistojen tietoja rekistereissään. Samalla Maanmittauslaitos huolehtii omistusoikeuk-

sien rekisteröinneistä ja kiinnityksistä. Tehtäviin kuuluu lisäksi paikkatiedon tutkimus ja soveltaminen. Maanmittauslaitoksella on yhteensä noin 1630 työntekijää. Maanmittauslaitoksen tehtävänä on toimialallaan:

- 1) huolehtia kiinteistönmuodostamis- ja tilusjärjestelytoiminnasta
- 2) harjoittaa tieteellistä tutkimus- ja kehittämistoimintaa
- 3) huolehtia paikantamisen perustasta ja peruspaikkatietojen tuottamisesta sekä tuottaa asiantuntijapalveluita yhteiskunnan käyttöön
- 4) huolehtia tarvittavien rekisterien ylläpitämisestä
- 5) huolehtia alan yleisestä kehittämisestä ja osallistua kansainväliseen yhteistyöhön
- 6) hoitaa ne muut tehtävät, jotka erikseen säädetään tai Maa- ja

metsätalousministeriö määrää sen suoritettaviksi. (Maanmittauslaitos 2020.)

Maanmittauslaitoksen toiminta-alue on laaja kuten yllä olevasta kuvauksesta huomataan. Maanmittauslaitoksen sähköisiä palveluita, rajapintoja, on monia, jotka ovat tarkoitettu niin henkilöasiakkaille kuin organisaatiokäyttäjille. Digifoorumi on kiinteistö- ja huoneistoasioiden yhteistyöfoorumi, jonka tarkoituksena on sähköisen kiinteistö- ja huoneistoasiain prosessin kehittäminen yhteistyössä muun muassa Finanssialan keskusliiton ja Kiinteistöväälitysalan keskusliiton kanssa. Digifoorumissa käsitellään muun muassa sähköiseen kiinteistökauppaan liittyviä asioita sekä uutena myös huoneistotietojärjestelmään liittyviä osia. (Maanmittauslaitos 2021.)

Selkeyden vuoksi palvelut jaetaan huoneistoihin ja kiinteistöihin liittyviin rajapintoihin sekä karttoihin ja paikkatietoihin liittyviin rajapintoihin. Tämä jako on tässä kohdin selkein valinta, koska opinnäytetyö koskettaa ainoastaan rajauksen toista puolta, eli huoneistoja ja kiinteistöjä.

1.2 Maanmittauslaitoksen kiinteistöjen ja huoneistojen rajapinnat

Maanmittauslaitoksen rajapinnat mahdollistavat sujuvan toiminnan henkilöasiakkaille ja ammattitoimijoille, esimerkiksi juuri pankeille. Asiakkaalta usein saattaa jäädä huomaamatta, että rahoi-

tusneuvottelun lomassa pankin työntekijä käy sujuvasti hakemassa ostettavasta kohteesta Maanmittauslaitoksen järjestelmästä lainhuutotodistuksen tai osakehuoneistotulosteen. Nämä rajapinnat mahdollistavat työn tekemisen jouhevasti. Pankeille on tärkeää saada luotettavaa ja ajantasaista tietoa Maanmittauslaitoksen rajapinnoista, jotta he voivat hoitaa vakuuksien hallinnan riskienhallinnan näkökulman huomioon ottaen.

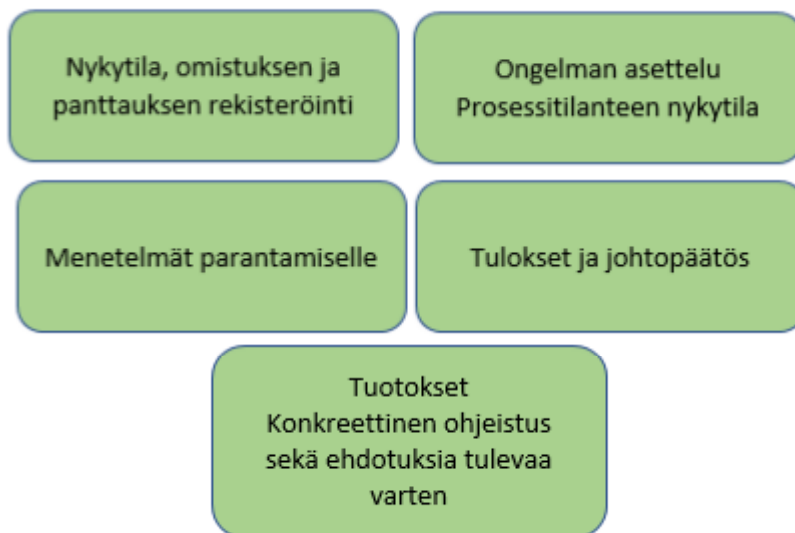
Kiinteistöihin- ja huoneistoihin liittyvät sähköiset palvelut ovat tällä hetkellä esimerkiksi seuraavat:

- **Kiinteistövaihdannan palvelu**, jossa voi esimerkiksi luovuttaa oman kiinteistön ja hakea kiinnityksiä.
- **Asiointipalvelu**, jossa henkilöasiakas voi tarkistaa oman kiinteistön tietoja ja nähdä myös osakehuoneiston tiedot (mikäli osakehuoneistosta on sähköinen omistajamerkintä). Täältä voi myös ostaa erilaisia otteita ja todistuksia, joita tarvitaan kiinteistö- ja asunto-kaupoissa.
- **Kiinteistötietojärjestelmä**, jossa voi selata valtakunnallisen kiinteistötietojärjestelmän tietoja.
- **Tilastotietoja kiinteistökaupoista**, kauppahintatilastoja kunnan, maakunnan tai Suomen alueelta.
- **Huoneistotietojen kyselypalvelu** (REST Representational State Transfer), josta löytyy huoneistoihin liittyviä perustietoja. Kyselypalvelussa pystyy selvittämään esimerkiksi, ovatko taloyhtiön tiedot siirretty huoneistotietojärjestelmään.
- **Huoneistotietojen tulostepalvelusta** saa osakehuoneistotulosteen ja osakeluettelon
- **Osakeluettelon siirtopalvelu**, asunto-osakeyhtiö voi Maanmittauslaitoksen pohjatietoja hyväksikäyttäen siirtää osakeluettelotiedot osakehuoneistorekisteriin ja hyväksyä osakeluettelon siirto. (Maanmittauslaitos 2021.)

Huoneistotietojen kyselypalvelu, tulostepalvelu sekä osakeluettelon siirtopalvelu ovat ammattikäyttöön tarkoitettuja palveluita (Maanmittauslaitos 2021).

1.3 Opinnäytetyön aihe, rakenne ja tavoitteet

Opinnäytetyön taustalla on tammikuussa 2019 voimaan astunut laki huoneistotietojärjestelmästä sekä osakehuoneistorekisteristä. Työ käsittelee Maanmittauslaitoksen näkökulmasta sähköisen huoneistotietojärjestelmän käyttöä pankkien osalta, nykytilan ohjeistuksen parantamista sekä tulevan sähköisen palvelun käyttöönoton ehdotuksia.



Kuva 1. Tutkimusasetelma opinnäytetyössä

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistehtävä. Tämä eroaa tieteellisestä tutkimuksesta siten, että nyt ei luoda uutta teoriaa eikä myöskään testata sitä. Tutkimusstrategiana on konstruktivinen tutkimus.

Tutkimuskysymys:

- Miten Maanmittauslaitos voi helpottaa ja auttaa pankkeja huoneistotietojärjestelmän käytössä omistuksen rekisteröinnin sekä panttauksen rekisteröinnin hakemuksien osalta?

Kehittämistehtävänä on asiakkuustyön pohjasuunnitelman laatiminen muutosjohtamisen, yhteiskehittämisen ja palvelumuotoilun avulla tulevaa sähköistä rajapintaa varten. Lisäksi on tarkoituksena tuottaa tietoa tuotekehityksen suunnittelijoiden työtä tukemaan.

Huoneistotietojärjestelmä ja osakehuoneistorekisteri ovat uusia kaikille toimijoille, joten yhteistä pohdintaa toimintatavoista tarvitaan, jotta prosessista muodostuisi kaikille osapuolille sujuva. Mikäli sidosryhmien toimintatapoja uudessa toimintaympäristössä voidaan helpottaa, vaikuttaa se merkittävästi asiakaskokemukseen. Toimintatapojen helppous edesauttaa myös kunkin sidosryhmän oman prosessin sujuvuuteen ja nopeuttaa Maanmittauslaitoksen ratkaisujen välittymistä.

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan ainoastaan pankkiryhmiä ja heidän lähettämiä omistusoikeuden- ja panttauksen rekisteröintihakemuksia. Rajaus on tehty, koska pankkien kautta saapuu suuri volyyymi kirjaamishakemuksia ja pankkiryhmät kuuluvat vastuulleni organisaatioasiakkaiden osalta. Yhtenä osatekijänä on myös työhistoriani rahoitusosalalla. Lisäksi opinnäytetyö rajattiin koskemaan omistusoikeuden- ja panttauksen rekisteröinteihin liittyviä hakemuksia niiden yleisyyden takia. Mitä parempaan ohjeistamiseen näiden hakemuslomakkeiden täyttämiseen liittyvien haasteiden kanssa päästään, sitä helpompi on tulevien vuosien kirjaamisprosessi Maanmittauslaitoksessa.

Sähköisen omistus- ja panttausmerkinnän hakeminen huoneistotietojärjestelmään on uutena asiana tuonut erilaisia haasteita sekä pankkien että Maanmittauslaitoksen sisäisissä prosesseissa. Asian lähestymistapa on pankeissa erilainen kuin Maanmittauslaitoksella, joten erilaiset toimintatavat eivät sujuvasti linkity toisiinsa ainakaan alussa. Opinnäytetyön tarkoituksena on lähteä kartoittamaan tärkeimmät asiat, jotka estävät Maanmittauslaitoksen sisäisessä prosessissa aiemmin mainittujen hakemuslomakkeiden käsittelyn sujuvasti ilman keskeytystä sekä selvittää, mitä asian parantamiseksi voidaan tehdä. Tarkoitus on saada käytännön ongelmiin ratkaisuja sekä toteuttaa pankeille suunnattuihin ohjeisiin parannuksia. Ihannetila on se, että Maanmittauslaitos pystyy ratkaisemaan hakemukset sujuvasti ilman, että sisäiset prosessit tulevat liian raskaiksi ja hitaiksi.

Tavoitteena Maanmittauslaitoksella on luoda täysin sähköinen järjestelmä, jossa ovat automaattisesti vireille tulevat asiat ja automaattiset kirjaamishakemusten ratkaisut. Koko prosessi kaupanteosta kirjaamishakemusten ratkaisuun kulkee automatisaation avulla sähköisessä järjestelmässä. Tämä visio onnistuu siinä tilanteessa, kun käytössä on sähköinen omistusmerkintä, sähköinen asunto-osakkeen kauppa ja myyjältä saatu sähköinen suostumus kaupan teon yhteydessä

ostajan omistuksen rekisteröintiin. Nämä tiedot tulisivat suoraan Maanmittauslaitoksen rajapintoihin ja sieltä edelleen osakehuoneistorekisteriin. Tulevaisuudessa on tarkoituksena luoda sähköinen hakemusrajapinta pankkien käyttöön, joten opinnäytetyössä pohditaan, mitä voidaan ottaa huomioon sen suunnittelua aloittaessa.

2 Huoneistotietojärjestelmä

Laki huoneistotietojärjestelmästä 1328/2018 1 luku 1 § ” Tätä lakia sovelletaan huoneiston hallintaan oikeuttavien osakkeiden omistusta ja panttausta ja osakkeiden omistuksen perusteella hallittavia kohteita koskevien rekistereiden ja asiointijärjestelmän (huoneistotietojärjestelmä) ylläpitoon sekä niissä tapahtuvaan tietojen käsittelyyn. Tätä lakia sovelletaan myös 1 momentissa tarkoitetun osakkeen omistuksen ja panttauksen kirjaamisessa ja osakkeeseen kohdistuvan rajoituksen merkitsemisessä noudatettavaan menettelyyn sekä kirjaamisen oikeusvaikutuksiin.”

Huoneistotietojärjestelmä luo Suomeen valtakunnallisen rekisterin, johon kootaan tiedot osakehuoneistoista sekä niiden omistajista ja panttauksista. Huoneistotietojärjestelmä vie asunto-osakeyhtiöiden ja keskinäisten kiinteistöosakeyhtiöiden paperiset osakekirjat sähköisiksi omistuserkinnöiksi ja luo samalla luotettavan ja sähköisen kirjaamisjärjestelmän. Huoneistotietojärjestelmä selkeyttää vaihdantaa sekä omistusta, ja asunto-osakeyhtiöiden ja keskinäisten kiinteistöosakeyhtiöiden vakuuskäytäntöjä. Maanmittauslaitoksen ylläpitämällä huoneistotietojärjestelmällä saataisiin luotettava kirjaamisjärjestelmä asunto-osakkeilla kuten nyt on jo kiinteistöpuolella. (Huoneistotietojärjestelmä 2020, HE 127/2018, s. 5-6.) Laki tuli voimaan 2019 vuonna ja huoneistotietojärjestelmä on ollut toiminnassa siitä asti. Tästä päivämäärästä 1.1.2019 alkaen perustetut asunto osakeyhtiöt kuuluvat suoraan huoneistotietojärjestelmään. (Huoneistotietojärjestelmä 2020.) Maanmittauslaitoksella tavoitteena on koko ajan kehittää ja parantaa palveluja, jotta hallituksen esitykseen kirjattu tavoite täyttyy kokonaisuudessaan.

Suomessa on arviolta yli 2 miljoonaa asunto-osakkeenomistajaa ja asunto-osakeyhtiöissä noin 1,4 miljoonaa asuinhuoneistoa. Yhtiöstä ja sen osakkeista on saatavana tietoa julkisista rekistereistä, kuten kaupparekisteristä, luovutuksista tieto saadaan yleensä veron maksamisen yhteydessä. Syyskuussa 2020 huoneistotietojärjestelmässä oli 3 000 taloyhtiötä, jotka pääasiassa olivat uusia, 1.1.2019 jälkeen perustettuja asunto-osakeyhtiöitä. Osakeryhmiä oli yli 48 000 kappaletta, 18 000 omistuksen rekisteröintiä ja 6 000 panttausta. (Kallela 2020.)

On tärkeää tietää, että uudet ja vanhat asunto-osakeyhtiöt jaotellaan eri tavalla sen mukaan, milloin yhtiö on perustettu. Uusi yhtiö on kyseessä silloin, kun perustamisilmoitus on toimitettu Patentti- ja rekisterihallitukselle 1.1.2019 tai sen jälkeen. Ennen tätä päivämäärää perustetut yhtiöt ovat vanhoja. Uudet yhtiöt ovat suoraan huoneistotietojärjestelmässä, mutta vanhat yhtiöt ovat velvoitettuja siirtämään osakeluettelonsa huoneistotietojärjestelmään vuoden 2023 loppuun

mennessä. Vanhoille keskinäisille kiinteistöosakeyhtiöille liittyminen osakehuoneistorekisteriin on vapaaehtoista, eikä valintaa tarvitse tehdä siirtymäajan loppuun mennessä. (Kallela 2020.) Tieto siitä, onko kyseessä uusi vai vanha asunto-osakeyhtiö on pankeille tärkeä tieto, jotta he voivat pantata kohteen lainan vakuudeksi joko vanhalla tavalla tai tekemällä panttaushakemuksen Maanmittauslaitokselle. Vanha tapa tarkoittaa tässä, että osakekirja siirtomerkinnällä varustettuna otetaan pankin haltuun vakuudeksi.

2.1 Omistuksen ja panttauksen rekisteröintien nykytila

Jotta toimintatapaa pystytään kehittämään, täytyy kuvata nykytila sekä sen haasteet. Huoneistotietojärjestelmän tilanne oli lokakuussa 2020 seuraava:

- osakeryhmiä oli siirretty noin 54 000 kappaletta
- omistuksen rekisteröintejä oli tehty noin 22 000 kappaletta
- panttauksen rekisteröintejä oli tehty noin 7 500 kappaletta
- osakekirjoja oli mitätöity noin 350 kappaletta. (Osakehuoneistorekisteri 2020).

Huoneistotietojärjestelmän tietosisältö kasvaa koko ajan. Määräaika osakeluettelon siirrolle on 2023 vuoden loppuun mennessä ja voidaan olettaa tahdin vain kiihtyvän. Tämä tarkoittaa, että kirjaamisten määrä omistusten sekä panttausten merkintöjen osalta vain kasvaa tulevaisuudessa. Aiempi lain määräämä aikaraja osakeluettelon siirrolle oli vuoden 2022 loppu, mutta aikaraja siirrettiin vuoden 2023 loppuun, jotta siirtymäaika olisi riittävä asunto-osakeyhtiöille. (Huoneistotietojärjestelmä 2020.)



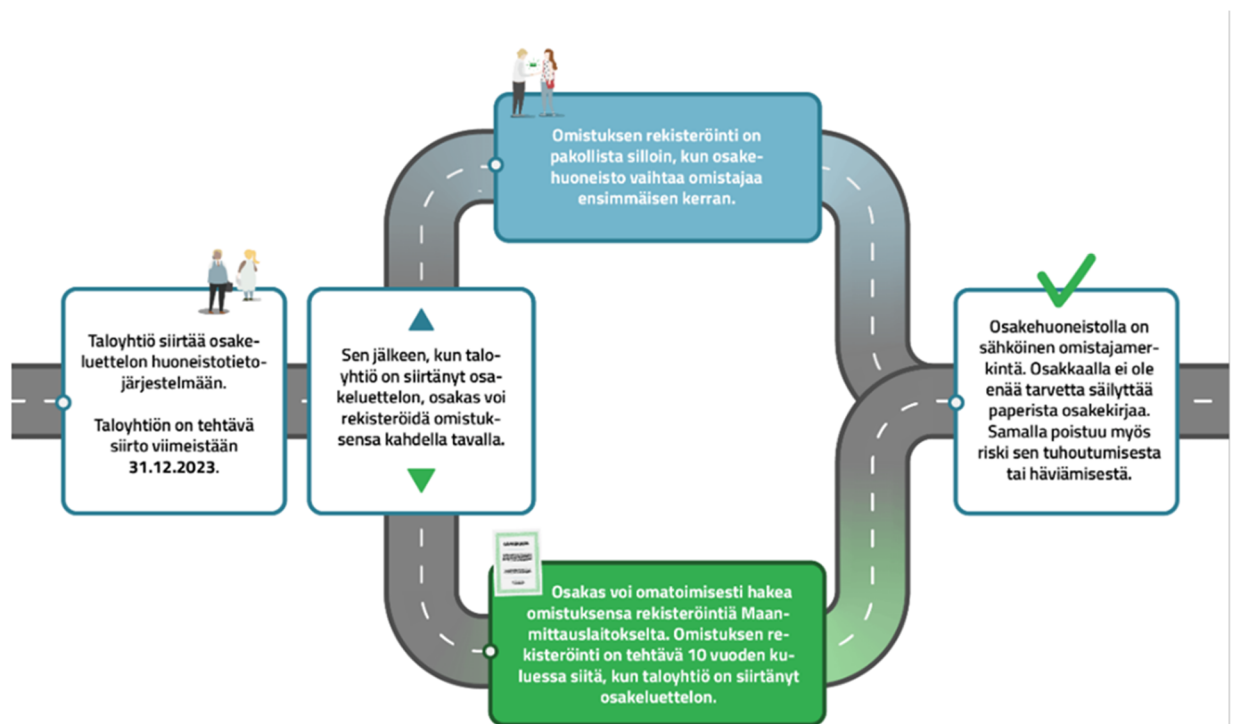
Kuva 2. Aikataulu huoneistotietojärjestelmän käyttöönotolle (Maanmittauslaitos 2020).

2.2 Omistuksen ja panttauksen rekisteröinnit prosessina

Osakehuoneiston omistuksen rekisteröinti on vapaaehtoista, lukuun ottamatta osakeluettelon siirron jälkeen tehtyä ensimmäistä luovutusta. Tähän luovutukseen liittyy kirjaamisvelvollisuus. Omistuksen kirjaamisesta peritään käsittelymaksu, jota korotetaan 20 prosentilla jokaiselta alka-valta kahden kuukauden jaksolta, jonka hakemus viivästyy, mikäli omistuksen kirjaamista ei haeta määräajassa (Huoneistokirjaamisen käsikirja 2020,14-15).

Tietojen kerääminen huoneistotietojärjestelmään on suuri urakka. Siirtymäajat ovat pitkiä ja niiden aikana on erilaisia toimintatapoja. Taloyhtiöillä on tällä hetkellä vuoden 2023 loppuun asti aikaa siirtää osakeluettelonsa Maanmittauslaitoksen ylläpitämään huoneistotietojärjestelmään. Osakkeiden omistajilla on 10 vuoden siirtymäaika omistuksen kirjaamiseen, ellei ole kyseessä aiemmin mainittu osakeluettelon siirron jälkeinen ensimmäinen luovutus. (Osakehuoneistorekisteri 2020.)

Maanmittauslaitoksen viestinnän (Mediapaja) tekemä havainnollistava kuva tilanteesta, jossa on kirjaamisvelvollisuus sekä tilanne, jossa osakkeen omistajalla on 10 vuoden määräaika kirjata omistuksensa.



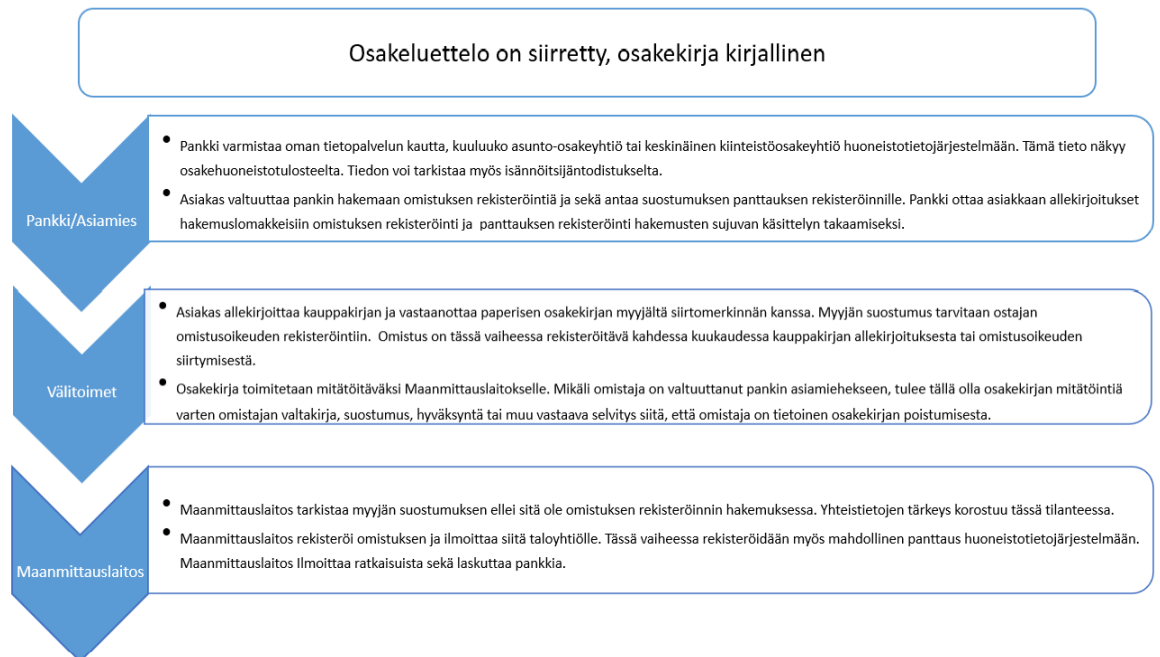
Kuva 3. Huoneistotietojärjestelmän käyttöönottoprojektin havainnollistava kuva omistuksen kirjauksesta (Maanmittauslaitos 2020).

Omistusoikeuden rekisteröinnin osalta on kolme erilaista vaihtoehtoa.

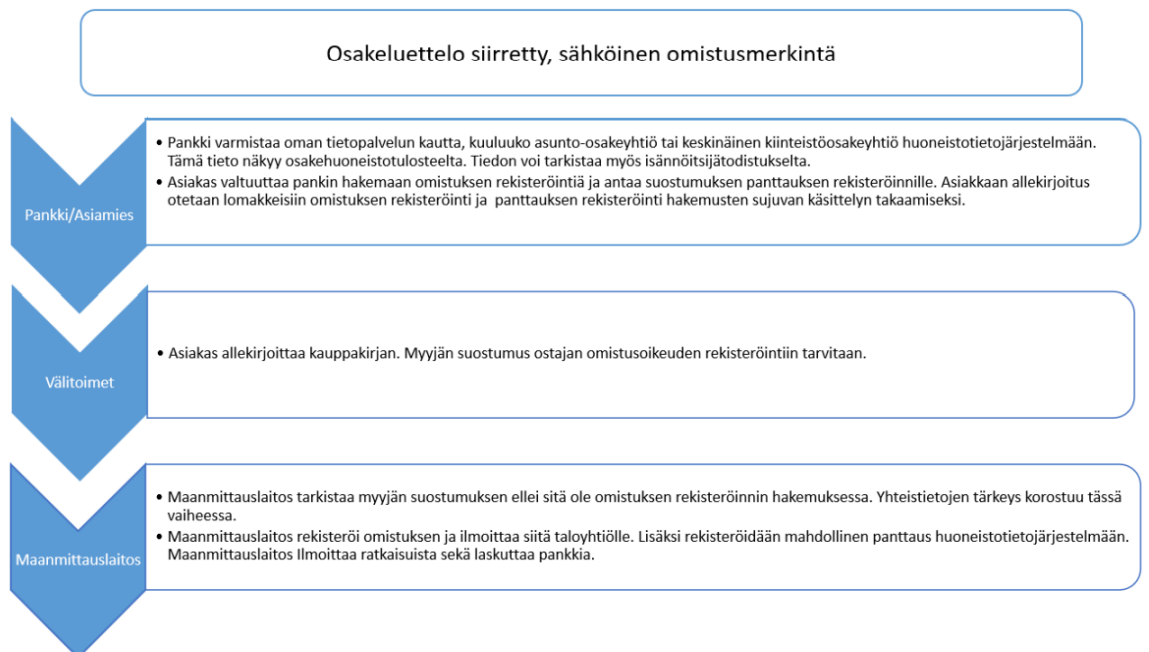
- Ensimmäinen vaihtoehto on, että yhtiön osakeluettelo ei ole siirretty huoneistotietojärjestelmään ja omistajalla on hallussa paperiset osakekirjat omistuksen osoituksena. Osakekirja voi olla myös pankin hallussa omistajan lukuun.
- Toinen vaihtoehto on, että yhtiö on siirretty huoneistotietojärjestelmään, mutta omistajalla on vielä paperinen osakekirja.
- Kolmas vaihtoehto on, että osakeluettelo on siirretty huoneistotietojärjestelmään ja osakekirjan sijaan on sähköinen omistajamerkintä. (Huoneistokirjaamisen käsikirja 2020, 13-17.)

Rekisteröinnin jälkeen omistusmerkintä nauttii julkista luotettavuutta ja Maanmittauslaitos vastaa rekisterimerkinnästä. Opinnäytetyössä keskitytään tarkemmin niihin tilanteisiin, joissa osakeluettelo on jo siirretty huoneistotietojärjestelmään, koska muutoin hakemuslomaketta omistuksen – ja panttauksen rekisteröinnistä ei tarvita. Mikäli osakeluettelo ei ole siirretty, hoidetaan omistuksen osoittaminen osakekirjaan merkittävällä siirtomerkinällä ja kauppakirjalla. (Huoneistokirjaamisen käsikirja 2020, 13-17.)

Jotta pystytään kuvaamaan missä järjestyksessä asiat tapahtuvat, kuvataan tilanteet prosessikaavioilla. Näistä prosessikaavioista syntyy opinnäytetyön ensimmäinen osa. Opinnäytetyössä ei tarkemmin kuvata prosessien sisältöä kuin pieneltä osin, koska tarkoituksena on tuoda esille ne tilanteet, jotka ovat olleet haasteellisia kirjaamisen menettelyyn liittyvien hakemuksien käsittelyssä.



Kuva 4. Prosessi omistuksen ja panttauksen rekisteröinnistä, kun osakeluettelo on siirretty, mutta osakekirja on paperinen.



Kuva 5. Prosessi omistuksen ja panttauksen rekisteröinnistä, kun osakeluettelo on siirretty ja omistusmerkintä on sähköinen.

2.3 Sujuvan toimintatavan luominen

Huoneistojen sekä kiinteistöjen kirjaamisasiat kuuluvat lain mukaan Maanmittauslaitokselle rekisterinpitämisen myötä. Ei ole vaihtoehtoista paikkaa hakea omistuksen- ja panttauksen rekisteröintiä, joka toisi julkivarmuuden omistukselle ja panttausmerkinnälle. (Huoneistotietojärjestelmän käsikirja 2021, s 4-5.) Maanmittauslaitos on suuntaamassa toimintaansa nyt tuotelähtöisestä palvelukokonaisuudesta vieläkin enemmän asiakastarpeita ymmärtäväksi palvelukokonaisuudeksi (Maanmittauslaitos 2021). Asiakkaille pitää pystyä jo alussa luomaan käytettävä hakemusprosessi, vaikka sisäinen prosessi olisi jatkuvassa muutostilassa. Mikäli tulevaisuudessa halutaan luoda sähköinen toimintatapa tai paremminkin palvelukokonaisuus, jota asiakkaat käyttävät, pitää ottaa huomioon asiakasnäkökulma.

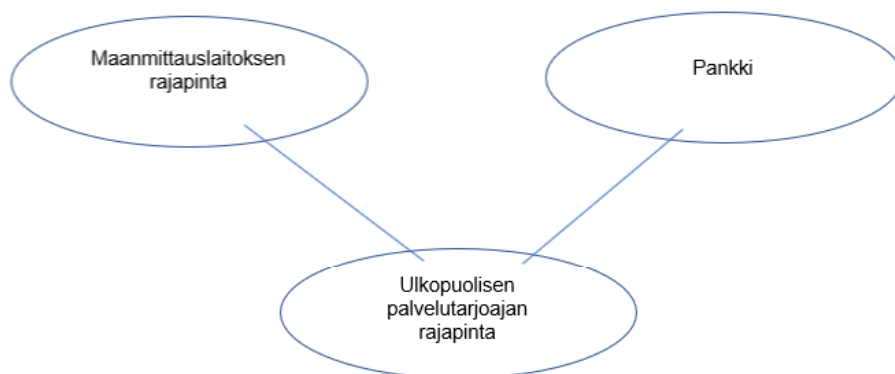
Omistuksen rekisteröinti alkaa siitä, kun pankki on ottamassa asunto-osakkeen vakuudeksi.

- Pankin neuvottelijan täytyy varmistaa ensimmäisenä, kuuluko taloyhtiö huoneistotietojärjestelmän piiriin vai ei. Neuvottelija voi tarkistaa tämän isännöitsijätodistukselta, osakehuoneistotulosteelta tai kyselypalvelusta, jonka palveluntarjoaja on heille luonut. Mikäli yhtiö kuuluu huoneistotietojärjestelmään voi pankki lähteä asiamiehenä hakemaan omistuksen sekä panttauksen rekisteröintiä Maanmittauslaitokselta.
- Mikäli taloyhtiö ei kuulu huoneistotietojärjestelmään täytyy taloyhtiön osakeluettelo ensin siirtää huoneistotietojärjestelmän piiriin. Vasta osakeluettelon siirron jälkeen voidaan hakea omistuksen ja panttauksen rekisteröintiä. Panttioikeuden perustaminen edellyttää, että pantinantaja ja pantinsaaja tekevät panttaussitoumuksen. Panttauksen rekisteröinti huoneistotietojärjestelmään vastaa sitä, että luovuttaisi paperisen osakekirjan pantinsaajalle. Huoneistotietojärjestelmässä panttauksen rekisteröinti edellyttää sitä, että omistusmerkintä on sähköinen. (Huoneistokirjaamisen käsikirja 2020, 10-11.) Selkeyden vuoksi mainitsen, että pankki ei voi vaatia osakeluettelon siirtämistä Maanmittauslaitokselle, vaan taloyhtiön hallitus tekee päätöksen siirrosta. Mikäli taloyhtiön osakeluettelo ei ole siirretty huoneistotietojärjestelmään, pankki voi ottaa vastaan paperisen osakekirjan lainan vakuudeksi.

Tulevan sähköisen rajapinnan tahtotila on seuraavanlainen: Maanmittauslaitos vastaa rajapintojen (tietopalvelu- ja hakemusrajapintojen) toteuttamisesta. Yksityiset palveluntuottajat toteuttavat loppukäyttäjien kuten pankkien palvelun, eli rajapinnan. (Huoneistotietojärjestelmä 2020 d).

Pankki voi lähettää hakemuksen rajapintaan sekä hakijana että asiamiehenä. Hakemukset menevät Maanmittauslaitoksen hallinnoimaan komponenttiin, joka tarkistaa palveluntarjoajan antamat allekirjoitustiedot. Tämän jälkeen hakemus reititetään Maanmittauslaitoksen sisällä oikeaan paikkaan eli tässä tilanteessa Huoneistotietojärjestelmän käyttämään ohjelmaan. Samalla lähtee automaattisesti vireille hakemuksella oleva asia, esimerkiksi omistuksen rekisteröinti. (Osakehuoneistorekisteri 2020 c.) Tietojen oikeellisuus, verkon välityksellä ajasta ja paikasta riippumaton asiointi tuottaisivat hyvän selkeän kokonaisuuden eli aiemmin mainitun vision täysin sähköisestä kirjaamisprosessista. Automatisaatioon pohjautuva kokonaisuus sujuvoittaisi toimintaa sekä vähentäisi kustannuksia.

Alla on havainnollistava kuva siitä, miten sähköinen rajapinta toimii kiinteistöasioiden puolella. Todennäköisesti uusi tuleva rajapinta huoneistokirjaamisen puolella ottaa tästä tiettyjä teknisiä toteutuksia huomioon.



Kuva 6. Havainnollistava kuvio nykyisestä Maanmittauslaitoksen rajapinnasta.

Yllä olevassa kuva havainnollistaa Maanmittauslaitoksen sekä palveluntuottajan tekemän kokonaisuuden. Pankki tekee kiinteistökirjaamisen puolella esimerkiksi kiinnityshakemuksen ulkopuolisen palveluntarjoajan rakentamassa rajapintapalvelussa. Täältä rajapintapalvelusta kiinnityshakemus lähtee allekirjoitettavaksi asiakkaalle Maanmittauslaitoksen rajapintaan. Asiakas allekirjoittaa kiinnityshakemuksen Maanmittauslaitoksen rajapinnassa ja kiinnitys saadaan automaattisesti vireille kiinteistörekisteriin. (Maanmittauslaitos 2020.)

Tässä opinnäytetyössä ei puututa tekniseen toteutukseen tai ehdoteta teknisiä ratkaisuja siitä, miten rajapinnat pitäisi rakentaa, vaan kirjataan ylös ehdotukset, joita pystyy ottamaan huomioon rajapintojen määrittelyssä. Tulevaa sähköistä hakemusrajapintaa ei ole vielä rakennettu tai aikataulutettu. Kehittämistyötä tehdään kuitenkin taustalla koko ajan. Vuonna 2020 Maanmittauslaitos on muun muassa avannut osakeluettelon siirtopalvelun ja tulosterajapinnan asiakkaiden käyttöön.

Kiinteistö- ja huoneistoasioinnin kehittäminen vaatii yhteistyötä alan ammattilaisten kesken. Maanmittauslaitoksen Digifoorumin tavoitteena on sähköisen kiinteistö- ja huoneistoasioinnin yhteisen prosessin kehittäminen. Tämä tapahtuu yhdessä Kiinteistökaupan verkkopalvelun sopimusasiakkaiden, Finanssialan keskusliiton, Kiinteistönvälitysalan keskusliiton ja Suomen Kiinteistöväliittäjäliiton kanssa. Yhteistyön tavoitteena on tietojärjestelmien yhteen toimivuus ja yhteinen sähköinen prosessi, joka tuo merkittäviä säästöjä ja parantaa palvelua eri kanavissa. Foorumin tehtävänä on seurata ja käsitellä sähköiseen kiinteistökauppaan ja kiinteistöasiointiin sekä uuteen huoneistotietojärjestelmään liittyviä asioita eri näkökulmista, sekä tuoda esiin asiakastarpeita palvelun kehittämiseksi. (Maanmittauslaitos, Digifoorumi 2021.) Yhdessä luomisen lähtökohtana on alussa aina selkeä suunnitelma. Pitää pystyä luomaan selkeä yhteinen tahtotila, koska ymmärrys siitä mitä tavoitellaan, rakentaa vahvan pohjan yhteiselle kehitystyölle. (Tuulaniemi 2016, 183.)

Selkeyttämällä ja ongelmien ymmärtämisellä pystytään luomaan tarpeelliset reunaehdot, jotka täytyy ottaa huomioon kehitystyössä (Tuulaniemi 2016, 183-184.). Lainsäädäntö on yksi tärkeimmistä asioista mitä pitää ottaa huomioon Maanmittauslaitoksen näkökulmasta. Maanmittauslaitoksen tehtävä on toteuttaa kehittämistä niin, että sähköinen asiointi on säädettyjen lakien mukainen. Lakitulkinnossa pitää ratkoa millaisia hakemuksia voidaan tehdä ja keneltä vaaditaan hyväksyntä missäkin tilanteessa. Tämä on tärkeää ja sen vuoksi sähköisen asioinnin kehittämisessä on apuna hyvin asiaan perehtyneitä lakimiehiä.

3 Muutos

Muutos on pitkä prosessi, pienetkin hyvät muutokset vievät oman aikansa. Aikaa, tietoa ja tukea annettaessa muutos sujuu ketterämmin. Tämä auttaa myös muutosintoa kehittymään. Muutoksen suunnittelu on tehtävä huolella ja vaiheilla on annettava aikaa. Valmistelu ja suunnittelu nousevat ensisijaisen tärkeäksi osaksi muutoksen jalkauttamisessa. (Ponteva 2010, 23-24, 43, 69.)

Keinot ovat helppoja muutoksen johtamisessa, ainakin kirjasta luettuna. Joskus voi kuitenkin käydä niin, että vaikka miten on suunnitellut ja valmistautunut, niin vastaanottajan reaktioita ei pysty täysin arvaamaan. Voi olla, että muutoksesta kuulevan käsitys on täysin erilainen kuin muutoksen esittäjän. Mikäli kaavamaisesti vain toteutetaan suunnitelmaa, unohdetaan helposti se, että ollaan tekemisissä ihmisten kanssa. Pienimuotoinen inhimillisuus, rehellisyys ja kuuntelu ovat kannattavia toimia. (Ponteva 2010, 110-113.)

Muutokseen voidaan suhtautua esimerkiksi kommentteilla ”Vanha oli paljon parempi” tai ”uudistajat ovat uhka”. Muutoksessa pitää antaa tilaa, jotta vanhasta voidaan luopua. Muutokset toimintatavoissa, joilla turvataan pankkien rahoituksen järjestely sekä vakuus, ei ole hetkellinen muutos vaan uusi toimintatapa. Toimintatavan luominen vaatii suunnitelmia pankkiryhmien omissa toiminnoissa, joten Maanmittauslaitoksen täytyy viedä johdonmukaisesti muutosta yhteistyössä pankkien kanssa, koska isojen organisaatioiden muutokset eivät tapahdu hetkessä.

3.1 Muutosjohtaminen

Muutosjohtaminen on ihmisten sekä organisaatioiden ohjaamista kohti haluttua tavoitetta. Yleisesti ottaen muutosjohtaminen tarkoittaa kaikkea sitä tekemistä, osaamista, työtapoja ja työkaluja miten edetään kohti päämäärää. Muutos on normaalia. Ei voi tuudittautua siihen, että muutoksia ei tapahdu kuin isoissa prosessien muutoksissa. Muutos voi tarkoittaa esimerkiksi työtapojen pieniä muutoksia ihan jokapäiväisissä asioissa. Jotkut saattavat nähdä muutoksen parannuksena verrattuna entiseen, jolloin he pystyvät paremmin mukautumaan muutokseen. Toiset taas voivat kyseenalaistaa muutoksen ja tarvitsevat tukea enemmän sen hyväksymiseen. Muutosjohtamisen tulee olla mukautuvaa, vuorovaikutteista sekä jatkuvaa onnistuakseen. (Erämetsä 2003, 221-222.)

Muutosjohtaminen ja kehittäminen ovat keskeisiä asioita, kun suunnitellaan uutta. Muutosjohtamisessa visio, päämäärä (yhteinen) ja tahtotilat ovat ratkaisevia asioita. Kokonaisuus on tärkeä hallita ja pitää mielessä, jotta pystyy johtamaan muutosta sen kytkeytyessä laajempaan kontekstiin ja tavoitteisiin. (Kallunki 2008,18.) Maanmittauslaitoksella muutos on tietoista ja prosessimaisesti siirrytään kohti tavoitetta. Asiakkaat tarvitsevat kuitenkin muutosjohtamista siinä missä sisäiset työntekijätkin.

Sekä ihmisten johtamisessa että yleisestikin asiakkaiden (kuten asiakasorganisaatioiden) johtamisessa on tärkeää, ettei johtamisesta tee liian teoreettista. Johtamisessa on kyse yleensä arkisista asioista ja myös konkreettisista toimenpiteistä. (Sydänmaalakka 2012, 7.) Muutos voidaan jakaa neljään eri tasoon.

- yksilön muutoksiin, jotka voidaan ajatella muutosprosessissa ytimenä.
- taktisiin tai työhön liittyviin muutoksiin, jotka eivät liity koko organisaatioon, esimerkiksi järjestelmän käyttöönotto.
- strategisiin muutoksiin, jotka voivat koskettaa koko yritystä tai osaa siitä.
- kulttuuriset muutokset, jotka ovat yleensä hitaita sekä vaikeita. (Erämetsä 2003, 23-25.)

Muutos voidaan kokea hyvänä tai pahana, uhkana tai mahdollisuutena tai sitä ei miellä välttämättä miksikään. Muutos on kuitenkin aina luopumista vanhasta ja tutusta. (Erämetsä 2003, 18-20.) Ihmisten muutosjohtaminen on samankaltaista kuin organisaatioiden muutosjohtaminen. Tämä tarkoittaa sitä, että muutoksen prosessi on hyvä käydä muutosprosessin mukaisesti läpi. Täytyy ottaa huomioon, että ne ihmiset, joita muutos koskee, ovat mukana muutoksessa myös yksityishenkilöinä, vaikka muutos koskisikin ennen kaikkea sitä organisaatiota, jota kyseinen henkilö edustaa. Maanmittauslaitoksen pitää strategiansa mukaisesti toimia aktiivisena vaikuttajana sähköisten kanavien kehittämisessä yhdessä asiakkaiden sekä sidosryhmien kanssa. (Maanmittauslaitos 2021).

3.2 Muutosjohtamisen vaiheet

Muutosjohtaminen on matka, alkuvaiheesta siirrytään loppuvaiheeseen (menestyksekkäästi). Lähestymistapoja muutoksen johtamisessa on varmasti yhtä monta kuin on johtajaakin, mutta muutoksen johtamisen tulisi sisältää neljä eri osa-aluetta. On määriteltävä mikä muutos on, kuinka muutosta lähestytään, miten se jalkautetaan parhaalla mahdollisella tavalla sekä varmistettava, että muutos on tehty menestyksekkäästi. (Newton 2007, 7-8.)

Kotterin (1996) muutosteoria sisältää kahdeksan eri vaihdetta:

- muutosten kiireellisyyden ja välttämättömyyden tähdennys
- ohjaavan tiimin perustaminen
- vision ja strategian luominen
- muutosviestintä
- henkilöstön valtuuttaminen
- etenemisen näkyvyyden mahdollistaminen
- parannusten vakiinnutus ja muutoksien lisääminen
- uusien toimintatapojen vakiinnuttaminen (Kotter 1996, 31-136.)

Ensimmäisenä pitää pystyä osoittamaan muutoksen kiireellisyys eli tärkeys. Kiireellisyys eli tärkeys on perustelu sille, miksi muutos lähdetään toteuttamaan (Kotter 1996, 31-136). Sähköisen rajapinnan rakentamisessa tulee esimerkiksi tähdentää, miksi sähköisen rajapinnan rakentaminen on tärkeää. Sähköinen rajapinta edesauttaa digitalisaatiota sekä säästää aikaa, kustannuksia ja luo tehokkuutta. Työntekijät, joka ohjaavat muutosta asiakkaisiin päin, tukevat samalla sisäisesti Maanmittauslaitoksella kehittäjiä sekä sisäisiä prosesseja. Ja ne työntekijät, jotka ohjaavat muutosta asiakkaiden suuntaan, toimivat pankin ja Maanmittauslaitosten prosessien välissä ja tukevat asiakkaiden käyttöönottoa.

Tiimin tulee tehdä töitä yhdessä saavuttaakseen muutoksen läpiviennin onnistuneesti loppuun. Visio ja strategia auttavat hahmottamaan halutun muutoksen tavoitteen ja päämäärän. Strategia

kuva sen, miten tavoitteeseen päästään. Jotta tämä onnistuu, pitää työntekijän ymmärtää mihin pyritään. Muutosviestintä on parasta aloittaa heti muutoksen kynnyksellä ja pitää viestintä avoimena. Mitä enemmän pystyy muutoksesta viestimään, sitä selkeämpää se on. Henkilökunnan valtuuttaminen auttaa tekemään muutoksesta helpompaa sisäisesti sekä ulkoisesti. Kouluttaminen sekä valmentaminen vievät muutoksessa kohti tavoitetta. (Kotter 1996, 31-136.)

Näkyvyys muutosprosessin etenemisestä on tärkeää. Pitää pystyä tiedottamaan sisäisesti, ulkoisesti sekä toistaa viestiä missä mennään, mitä on tehty ja mitä tullaan tekemään. Pitää muistaa esittää hyviä onnistumisia sekä myös antaa sekä ottaa vastaan rakentavaa palautetta. Onnistumisten jakaminen tuo enemmän ihmisiä muutoksen puolelle. Parannusten vakiinnutus ja muutoksien lisääminen tuottaa sisäisesti positiivisuutta. Otetaan uusia ihmisiä viemään asioita tuotantoon, annetaan vanhoille työntekijöille kouluttamistyötä sekä mahdollisesti asiantuntijan nimike. Viimeisenä, mutta ei suinkaan vähäisempänä -juurruta muutos organisaatioon sekä asiakkaalle. Tämä vaatii sen, että pystyy tuomaan ihmisille selkeän kuvan siitä, että uusi tapa/järjestelmä on parempi kuin vanha tapa. (Kotter 1996, 31-136.)

3.3 Muutosviestintä

Muutosviestintä on osa strategista viestintää, sen voisi mieltää jopa omana viestinnän lajina. Muutoksesta muodostuu yleensä paljon kysymyksiä sekä vaatimuksia. On tärkeää yrittää ennakoita kysymyksiä, jota suunniteltu muutos voi aiheuttaa. On hyvä luoda kokonaisvaltainen näkemys siihen mitä eri sidosryhmät muutoksen osalta kokevat tärkeinä asioina viestinnässä. Muutos on vaikea viedä eteenpäin pelkillä tiedotteilla, uutisilla tai PowerPoint-esityksillä, ihmiset eivät ota muutosta vastaan kyseenalaistamatta sitä. (Heiskanen & Lehikoinen 2010, 19, 44.)

Muutosviestintään liittyy vaiheita, jotka kulkevat yhdessä muutoksen prosessin kanssa. Nämä on hyvä pystyä sitomaan yhteiseen muotoon, jotta viestintä muutoksesta kulkee itse muutoksen kanssa samaa tahtia. Muutoksen vaiheet viestinnän osalta jakautuvat suunnitteluun ja toteutukseen. Suunnittelussa lähtökohtana on saada ymmärrys luotua miten muutos tulee vaikuttamaan ja millä tavalla. Muutosviestinnän tarkoituksena on hallita suunniteltua tietä lopputulosta kohti. (Heiskanen & Lehikoinen 2010, 19, 69-70.) Suunnitteluvaiheessa isossa osassa on asiakkaiden pro-

sessien ymmärtäminen ja syy- ja seuraussuhteiden havaitseminen. Asiakasprofiileja voi hyödyntää ymmärryksen luomisessa asiakkaan toiminnasta. On huomioitava motiivoinnin tärkeys, ettei perustele muutosta pelkästään Maanmittauslaitoksen näkökulmasta.

Toteutusvaiheessa alkaa konkretia, jolla pyritään luomaan suunnitteluvaiheen yhteydessä luodut tarpeellisuus sekä sitouttaminen. Viestinnän pitää olla uskottavaa ja selkeää sekä viestiä pitää toistaa, jotta ymmärrys kasvaa. Viestinnässä pitää kuvata selkeästi ja positiivisesti miksi siirrytään uuteen toimintatapaan, kuinka toimintatapa saadaan käyttöön sekä aikataulua suunnitelmalla. Viestinnän tulee olla kohderyhmittäin suunniteltua, ja se pitää personoida asiakaskunnalle sopivaksi. (Heiskanen & Lehikoinen 2010, 68-80.)

3.4 Viestinnän kanavat

Mitä enemmän työpaikalla on eri kanavia viestintää varten, sitä sekavammaksi viestintä voi mennä. Lisäksi eri prosessien yhteistyö vaikeutuu, mikäli käytössä ei ole samoja viestintäkanavia yhteistyön apuvälineeksi. Mikäli sisäiset prosessit eivät toimi viestinnän näkökulmasta, tämä voi näyttäytyä ulkopuolelle myös sekavana. Ulkoisten viestintäkanavien pitää olla selkeitä ja kunnossa sekä tavoittaa oikeat henkilöt. (Heiskanen & Lehikoinen 2010, 79-84.)

Ulkoisessa viestinnässä täytyy pohtia sopivat viestintäkanavat, jotka toimivat. Kasvokkain tapahtuva viestintä on yleensä vaikuttavin viestinnän muoto, palaverit ja infotilaisuudet mahdollistavat personoidun viestinnän keinon. Mitä isompi muutos on kyseessä, sitä enemmän suositellaan käytettäväksi kasvokkain tapahtuvaa viestintää. (Heiskanen & Lehikoinen 2010, 79-84.) Maanmittauslaitoksella infotilaisuudet ovat koettu hyviksi keinoiksi saada viesti esille, koska sidosryhmät ovat isoja.

Kasvokkain tapahtuva viestintä on aikaa vievää, joten täytyy pystyä viestimään tämän lisäksi myös muilla kanavilla. Jotta viesti saadaan tasapuolisesti perille organisaation sisällä sekä asiakkaille, voidaan hyödyntää erilaisia neutraaleja kanavia. Näissä neutraaleissa kanavissa tapahtuvassa viestinnässä pitää mahdollistaa palaute- ja kommentointimahdollisuus. (Heiskanen & Lehikoinen 2010, 79-84.)

Maanmittauslaitoksella tällä hetkellä huoneistotietojärjestelmän käyttöönottoprojektissa viestintäkanavina toimivat:

- Verkkosivusto osakehuoneistorekisteri.fi. Verkkosivuilla on huoneistotietojärjestelmän käyttöönottoprojektissa kerättyä tietoa eri sidosryhmille omina osiinaan sekä tietoa huoneistotietojärjestelmän vaikutuksesta heidän toimintaansa. Tälle sivustolla ovat koostusti myös infotilaisuuksien videot sekä materiaalit, joita voi hyödyntää tulevaisuudessa-kin.
- Uutiskirje antaa ajankohtaista tietoa tulevista infotilaisuuksista sekä esimerkiksi blogikirjoituksista.
- Infotilaisuudet ovat sidosryhmille valmisteltuja tilaisuuksia, joissa käydään läpi esimerkiksi tulevia muutoksia.
- Sidosryhmätapaamiset ovat jatkuvia tapaamisia, joissa yhteistyössä viedään asioita eteenpäin sekä pysytään tilanteen tasalla molemmin puolin.
- Sähköposti.
- Uutiset ja blogikirjoitukset. (Maanmittauslaitos 2021 sisäinen muistio.)

4 Tuotekehitys palvelumuotoilua hyödyntäen

Toimintavaiheet tuotekehityshankkeessa voidaan jakaa neljäksi osa-alueeksi: käynnistäminen, luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. Käynnistämisvaihe on merkityksellinen tuotteen onnistumisen kanssa. Käynnistämisvaiheessa päästään tekemään alkukartoitus, josta seuraa kehityspäätös hankkeen etenemiselle. Luonnosteluvaiheessa analysoidaan vaatimukset sekä tavoitteet, tässä kohdin saattaa ilmetä uusia vaatimuksia kuin kehityshankkeen alussa. Vaatimuslistan jälkeen jatketaan luonnostelua etsimällä ratkaisumahdollisuuksia, josta päästään yleistämisen vaiheeseen eli kokonaistoimintoon. (Jokinen 2001, 14-16.)

Miettinen (2011) tuo esille Magerin palvelumuotoilun prosessin neljä eri vaihetta. Nelivaiheiseen palvelumuotoiluprosessiin kuuluvat **palveluratkaisujen tutkiminen, uusien ratkaisujen luominen, arviointi ja toteutus. Palveluratkaisujen tutkiminen -vaiheessa** tunnistetaan palveluun vaikuttavia tekijöitä. (Miettinen 2011, 33.) Muutosjohtaminen on keskeinen asia uuden suunnittelussa. On tärkeää hallita visio ja päämäärä muutoksen alkaessa. (Kallunki 2008, 18.) **Uusien ratkaisujen luomisvaiheessa** keskitytään luomaan uusia palveluratkaisuja ideoiden ja suunnitellen käyttäjien kanssa. (Miettinen 2011, 33.) Seuraavaksi tapahtuu **arviointi** luotujen palveluratkaisujen osalta koemallien avulla. Viimeisenä vaiheena tulee **toteutus**, jossa testattu palvelu voidaan viedä käytäntöön. Magerin palvelumuotoiluprosessi pyrkii takaamaan, että palvelut ovat hyödyllisiä, käytettäviä sekä toivottuja asiakkaiden näkökulmasta. (Miettinen 2011, 33.)

Tuotekehityksen vaiheet tulevat ajankohtaisiksi, kun lähdetään valmistelemaan tuotekehitystä. Tuotteen kehittäminen lähtee liikkeelle valitun ratkaisun kokoonpanoluonnoksesta. Tässä vaiheessa huomataan tekniset sekä taloudelliset kohdat, jotka ovat heikkoja. Näitä pyritään ideoinnilla poistamaan, jotta saadaan parannettu mittakaavainen suunnitelma. Viimeistelyssä piirretään piirustukset, laaditaan suunnitelma ja tarvittavat ohjeistukset. Yksityiskohdat saavat tässä kohdin lopullisen muotonsa. Uuden tuotekehityksenprojektin käynnistämisen perusedellytyksenä on se, että tuotteelle on tarve ja riittävä mielikuva sen toteuttamismahdollisuudesta. (Jokinen 2001, 15-16.) Tulevan sähköisen rajapinnan osalta suunnitelmat eivät ole vielä valmistuneet, mutta niitä pyritään saattamaan kuntoon taustalla samalla, kun huoneistotietojärjestelmän sisäisiä järjestelmiä parannetaan ja kehitetään.

Palvelumuotoilun haltuun ottaminen omassa toiminnassa kestäväällä ja vaikuttavalla tavalla vaatii usein muutosprosessin läpikäymisen yrityksen kulttuurissa sekä toimintatavoissa (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 163). Muutos asiakaslähtöiseen toimintaan tuotekehityksessä vaatii sisäisiä sekä ulkoisia muutoksia toimintatavoissa. Tämä on muutos, joka vaatii muutosjohtamista myös henkilöstölle, ennen kuin voidaan tuoda uusi toimintatapa asiakkaille näkyväksi.

4.1 Benchmarkkaus palvelumuotoilussa

”Benchmarking tarkoittaa sitä, että on riittävän nöyrä myöntääkseen, että joku toinen on parempi ja riittävän viisas oppiakseen, kuinka voi itse tulla yhtä hyväksi, ellei jopa paremmaksi” (Laatukeskus Excellence Finland 2002).

Palvelumuotoiluprosessissa käytetään apuna erilaisia menetelmiä, joilla kerätään tietoa, haetaan ja kehitetään ideoita sekä parannetaan omaa toimintaa. Benchmarkkausta käytetään palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheessa toisilta oppimiseen sekä oman toiminnan kehittämiseen. Vertailulla ja tutkimisella voidaan havaita hyviä toimintatapoja ja virheitä, joita tulisi välttää. (Hotanen, Laine & Pietiläinen 2001, 7 - 8; Tuulaniemi 2016, 138.). Benchmarkingista on käytetty suomenkielisiä termejä vertailukehittäminen, vertailuanalyysi tai vuorovaikutteinen toisilta oppiminen.

Benchmarkkauksen hyötyinä tunnistetaan ainakin:

- muiden jo käyttämien hyvien toimintatapojen hyödyntäminen
- muiden tekemiä virheitä voidaan välttää (Tuulaniemi 2016, 139).

Monilla aloilla jopa kilpailijat tekevät yhteistyötä, mutta on ymmärrettävää, etteivät yritykset halua jakaa omia strategisia valintoja tai kerro kilpailueduista. Mikäli ei saada suoraa keskusteluyhteyttä, on muitakin tapoja hankkia tietoa. Organisaation internet-sivujen tutkiminen voi avata tilannetta hyvin paljon. Benchmarkkauksen ei välttämättä tarvitse olla pitkäjänteinen ja sovittu yhteistyö, vaan kevyesti toteutettu alkukartoitus. (Tuulaniemi 2016, 138-139.)

4.2 Asiakasymmärrys

Asiakasprofiilit ovat asiakastutkimuksista saatu keskeinen asiakastiedon kiteyttämisen ja esittämisen menetelmä. Asiakasprofiili on tietyn ryhmän kuvaus, jossa nostetaan esille tietyt toimintamallit sekä toiminnan motiivit. Kaikilla ihmisillä on käyttäytymisprofiili, joka ohjaa heidän toimintaansa ja valintoja suhteessa määrättyihin tarjoamiin. Kun ymmärretään erilaisia käyttäytymisprofiileja ja niiden taustavaikuttajia, asiakkaan arkea, pystytään tarjoamaan palveluita kehittäville yritykselle kriittistä tietoa. Hyvin rakennetut asiakasprofiilit toimivat hyvänä työkaluna ideointia, kehittämistä, päätöksentekoa ja palvelukonseptointia ajatellen. (Tuulaniemi 2016, 154-156.)

Käyttöä koskeva tieto on keskeistä tekniselle toteutukselle, markkinoinnille, liiketoiminnalle, tekniselle tuelle sekä käyttäjälle. Tuotekehityksessä pitää ottaa huomio kolme peruspilaria: tuotteen pitää olla teknisesti toimiva, kannattava sekä käyttäjälle hyödyllinen. Tekninen toteutus tarvitsee tietoa käytöstä, koska muutoin voi joutua tekemään heti korjauksia ja uudelleen suunnittelua käyttöönoton jälkeen. Markkinointi voi epäonnistua teknisen toteutuksen aiheuttaessa käyttöongelmia. Liiketoiminnan riski pienenee, kun ei hypätä tuntemattomaan käyttöönoton suhteen. Tekninen tuki pystyy varautumaan paremmin tukipyyntöihin, kun tietävät käyttäjien tarpeista. Tähän sisältyy myös ennakko-ohjeistukset. (Hyysalo 2009, 14-17,58-59.)

Käyttäjä yleensä joutuu kokemaan suurimman harmituksen, kun joutuu uhraamaan työaikaan esimerkiksi tekniseen ongelmaan. Aidosti uuden tuotteen täysi hyöty ja potentiaali saadaan esille vasta yleensä seuraavien tuoteversioiden myötä. Kun tuotekehittäjät tuntevat käyttäjät sekä käyttöympäristön alusta asti, muutoksien tekeminen on tehokkaampaa ja helpompaa. (Hyysalo 2009, 14-17,58-59.)

4.3 Tuotekehitys yhdessä asiakkaan kanssa

Tuotekehitysprosessissa on tärkeää kokeilla ideaa asiakkaiden kanssa. Palvelun kehittäjät saavat näin ymmärryksen mikä palvelussa on asiakkaalle tärkeää ja hyödyllistä. Idea voidaan testata esimerkiksi antamalla asiakkaalle mahdollisuus testata erilaisia prototyyppejä. Palvelulla voidaan esimerkiksi saattaa yhteen jo olemassa olevaa käytäntöä lisäämällä siihen jokin uusi ominaisuus. (Miettinen 2011, 22-23.)

Palvelumuotoilu on asiakasymmärrystä. Pitää ymmärtää asiakkaan tarpeet, unelmat sekä toiveet. Käyttäjätiedon sekä asiakkaan toiminnan ymmärtäminen yhteissuunnittelulla sekä osallistamisella synnyttää palvelumuotoilua. Käyttäjää ja käyttöä koskevat tiedot ovat käyttäjätietoja. Käyttäjätieto on laajempi tietoperusta kuin pelkät asiakastiedot. Käyttäjän näkökulma on keskiössä ja palvelumuotoilu onkin muuttanut asiakkaan roolin aktiivisen käyttäjän rooliin vastaanottajan sijasta. Ei pystytä olettamaan, että asiakkaat ymmärtäisivät ainakaan täysin tekniset tai lainopilliset ongelmat sähköisessä rajapinnassa. Kuitenkin he pystyvät arvioimaan millainen rajapinta olisi hyvä ratkaisu käytännössä. (Miettinen 2011, 13, 21-22.)

Yhä edelleen IT-toimittajan testauksesta vastaavat sovelluskehittäjät, jotka periaatteessa tietävät miten ohjelma toimii. Asiakkaan päässä testausta tekevät testaukseen nimetyt henkilöt, jotka myös tietävät periaatteessa ohjelman toiminnan. Testaus jää vajaaksi, koska näiden testaajien on mahdotonta asettua loppuasiakkaan asemaan ja esittää niitä kysymyksiä mitä loppukäyttäjältä voisi tulla. (Filenius 2015, 18).

Maanmittauslaitos määrittelee lainsäädännöstä tarpeelliset vaateet esimerkiksi omistuksen rekisteröintiin, johon lisäämällä asiakkaan toivomukset saadaan palvelukokonaisuus, jossa otetaan huomioon molemmat kriteerit, mikäli mahdollista.

4.4 Yhdessä tekemisen haasteet julkisella sektorilla

Yrityksen tehtävä on luoda arvoa omistajilleen, kuten myös julkisyhteisöjen. Omistajina julkisella sektorilla toimivat valtion, kunnan tai organisaation asukkaat tai jäsenet. Arvo yleensä syntyy toimivista palveluista ja elämää helpottavista ratkaisuista. Valtiot ja kunnat ovat vastuussa kansalaisten ja asiakkaiden palveluista ja pyrkivät edistämään asukkaiden hyvinvointia. (Tuulaniemi 2016, 281.) Julkisella sektorilla on palveluita kehitetty liikkeenjohtamisen periaatteella, joka on kenties tuonut ainoastaan suppean näkökulman asiakkaan näkymästä.

Palvelumuotoilu on samanlaista, oli sitten kyseessä julkinen tai yksityinen sektori. Julkisella sektorilla pitää kuitenkin usein huomioida lait ja asetukset sekä erilaiset määräykset. Toiminta ei ole niin yksiselitteisen ketterää verrattuna yksityiseen sektoriin. Julkisella sektorilla on valtavaa potentiaalia tuottaa parempia palveluita, palveluratkaisuja, joita pystytään palvelumuotoilun menetelmin innovoimaan. (Tuulaniemi 2016, 281.)

Maanmittauslaitoksella ketterä toiminta kehittämisessä ja palvelumuotoilussa ei ole vielä täysin käytössä. Lisäksi täytyy ottaa huomioon, että Maanmittauslaitoksen sidosryhmät ovat laajoja koostuen yksityisen puolen yrityksistä sekä toisista julkisen sektorin toimijoista. Nämä sidosryhmät pitää ottaa kokonaisuutena huomioon. Monet asiat liittyvät toisiinsa ja syy-seuraussuhde pitää tunnistaa. Julkisella sektorilla on tunnistettavissa haasteita, mutta myös hyvää muutosvalmiutta.

5 Hakemuksissa havaittujen puutteiden tutkiminen ja käsittelyprosessin kehittäminen

”Siirtymäaikana”, jolloin paperisia osakekirjoja on vielä paljon, tulee pankeille rakentaa rajapinta sähköistä asiointia varten, kunnes kaikki tiedot omistuksista ja panttauksista ovat osakehuoneistorekisterissä. Opinnäytetyössä on pystytty peilaamaan pankkien toimintatapoja Maanmittauslaitoksen Kiinteistövaihdannan palveluun, jossa ovat sähköiset kiinteistöjen ja vuokraoikeuksien hakemukset sekä sähköinen kiinteistökauppa. Kiinteistövaihdannan palvelun toimintatapoja sekä teknisiä ratkaisuja pystytään ottamaan huomioon myös huoneistotietojärjestelmään liittyvän sähköisen rajapinnan teknisissä ratkaisuissa. Muutoin tässä työssä ei käsitellä Kiinteistövaihdannan palvelua.

Yhteistyö kirjaamisprosessin kanssa on auttanut opinnäytetyön aineiston keräämisessä. Kirjaamisprosessin työntekijät käsittelevät kirjaamishakemuksia, joihin myös huoneistokirjaamisen hakemukset kuuluvat. Edellä mainitun yhteistyön kautta on pystytty nostamaan käytännön ongelmia esille kehitettäväksi ja ottamaan ne osaksi opinnäytetyötä. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada konkreettista tietoa, miten pankeissa täytetään hakemuksia ja mitä kysymyksiä pankit esittävät palvelupyynnöissä.

Miten tietoja kerättiin opinnäytetyötä varten?

- Opinnäytetyössä tutkittiin kirjaamisasioiden käsittelijöiden havaintoja pankkien tekemistä omistuksen ja panttauksen kirjaamishakemuksista. Havaintoja kerättiin sähköpostilla syyskuussa 2020. Sähköpostiviesti lähetettiin 25 kirjaamissihteerille sekä viidelle kirjaamisasiantuntijalle. Sähköpostissa pyydettiin tuomaan esille ongelmakohtat, jotka viivästyttävät hakemusten käsittelyä. Tavoitteena oli tuoda esille kirjaamissihteerien sekä kirjaamisasiantuntijoiden havainnot hakemuksien puutteista. Havainnoista otettiin huomioon ainoastaan ne kohdat, jotka liittyivät omistuksen ja panttauksen rekisteröimiseen. Vastauksia tuli kuusi kappaletta. Näihin kuuteen viestiin oli kerättynä kirjaamissihteerien yhteisiä huomioita.
- Palvelupyynnöjärjestelmästä (RT) listattiin Exceeliin vuonna 2020 tammikuusta – syyskuun loppuun asti pankeilta tulleita palvelupyynnöitä, jotka liittyivät omistuksen kirjaamiseen ja panttaukseseen. Palvelupyynnöitä oli 180 kappaletta, joista otsikoiden perusteella avattiin

sisältökuvaus. Palvelupyynnöt käytiin yksitellen läpi, mikäli otsikko osoitti sen koskettavan joltain osin omistuksen rekisteröintiä ja/tai panttauksen rekisteröintiä ja kysyjänä oli pankin neuvottelija. Palvelupyynnöt kirjataan ylös asiakaspalvelussa, josta ne välitetään eteenpäin oikealle taholle vastattavaksi, ellei vastaanottaja itse voi ratkaista kysymystä. Palvelupyynnöt, jotka koskevat huoneistotietojärjestelmän omistuksen ja panttauksen rekisteröintiä ja niihin liittyy pankki, siirretään usein kirjaamisasiantuntijoille vastattavaksi. Näistä palvelupyynnöistä saadaan tieto mitä pankit kysyvät ja samalla pystytään myös näkemään miten Maanmittauslaitoksen työntekijä ohjeistaa kysymyksen esittäjää.

- Sähköpostiin tulleita viestejä tarkasteltiin ja kerättiin syyskuussa 2020. Sähköposti, jota seurattiin, oli sähköisen asioinnin sähköposti, johon pankkien yhteyshenkilöt voivat laittaa kysymyksiä sähköisestä asioinnista. Saapuneista sähköposteista rajattiin pois kaikki ne, jotka eivät olleet tulleet pankkiryhmistä eivätkä koskeneet huoneistotietojärjestelmää. Viestejä huoneistotietojärjestelmään liittyen tuli kaksi kappaletta.

Nämä yllä valitut havainnointitavat muodostavat opinnäytetyön aineiston, joiden pohjalta kehitysehdotukset koostetaan.

Huoneistokirjaamisen puolella kirjaaminen tapahtuu hakemuksen perusteella ja esimerkiksi saantokirjaa ei ole välttämätöntä esittää kaikissa tapauksissa. Hakemusten täyttäminen vaatii huolellisuutta ja uuden järjestelmän käytettävyydessä tämä pitää ottaa huomioon. Hakemuksissa olevien puutteiden selvitystyö vaatii kirjaamissihteereiltä aikaa, joten työajan säästö olisi merkittävä, mikäli hakemukset olisivat oikein täytettyjä. Pankkien hakemuksia käsittelevien kirjaamissihteereiden sekä kirjaamisasiantuntijoiden kautta tulleiden huomioiden avulla saatiin koottua yhteen veto parannettavista asioista.

Maanmittauslaitoksen ohjeistuksessa on ollut vähänlaisesti konkreettista ohjausta pankeille. Esimerkiksi omistusoikeuden rekisteröinnin hakemuksella on kohta, jossa pyydetään luovuttajan suostumus, mutta ohjeista ei kuitenkaan käynyt ilmi, että Maanmittauslaitos tarvitsee luovuttajan suostumuksen lomakkeella nimenselvennyksineen, jotta luovutuksen oikeellisuus voidaan tarkistaa. Allekirjoitus ja nimenselvennys allekirjoittajan nimelle ovat tärkeät kohdat, koska allekirjoittajan pelkästä nimikirjoituksesta ei välttämättä saada selville henkilön etu- ja sukunimeä.

Huoneistokirjaamisen käsikirjassa on selitettynä kirjaamisviranomaisen kanta seuraavanlaisesti "HTJ-lain esitöissä on nimenomaisesti todettu, että pelkän kauppakirjaksi esitetyn, perinteisellä

tavalla allekirjoitetun asiakirjan esittämistä kirjaamisviranomaiselle ei voida yksin pitää riittävänä osoituksena myyjän suostumuksesta, koska viranomaisen ei ole mahdollista varmistua kauppa-
kirjan oikeellisuudesta myyjää kuulematta. Kirjaamisviranomaisen voi tarvittaessa kuulla hakijaa
tai muuta henkilöä.”

Opinnäytetyöprojektin alkaessa ei ole ollut tiedossa Maanmittauslaitoksen strategiatiimin myö-
hemmin tekemää päätöstä, että Maanmittauslaitos antaa määräykset kaupankäyntijärjestel-
mille, joiden kautta omistuksenkirjaus voidaan laittaa automaattisesti heti voimaan tai vireille
kaupanteon yhteydessä. Tämä tieto tulisi sitten rajapintoja pitkin edelleen Maanmittauslaitoksen
huoneistokirjaamisen järjestelmään. Tämä on iso askel, mutta ei kuitenkaan vielä helpota niitä
tilanteita omistuksen kirjauksissa, joissa ei ole kaupantekotilannetta.

5.1 Kirjaamisasioiden käsittelijöiden havainnot pankkien tekemisistä hakemuksista

Tavoitteena tutkimuksessa oli saada nostettua esille hakemusten täyttämiseen liittyvät puutteet.
Nämä havaitut puutteet pysäyttivät kirjaamishakemuksen käsittelyn ja johtivat lisäselvityksen
pyytämiseen pankeilta. Omistusoikeuden rekisteröinnin sekä panttauksen rekisteröinnin hake-
muksien osalta havaittiin eniten seuraavia puutteita:

- omistajan suostumus osakekirjan mitätöintiin puuttui
- luovuttajan yhteystietojen puuttuivat
- luovuttajan allekirjoitus puuttui
- luovutuskirjajäljennös puuttui
- pantinantajan suostumus panttaukseseen puuttui
- pankin neuvottelijoiden allekirjoitus panttaushakemukselta puuttui
- saannon päivämäärä puuttui.

Ensimmäisen omistuksen rekisteröinnin yhteydessä mitätöidään painettu osakekirja. Osakekirjaan lisätään leimalla ”Mitätöity -liitetty huoneistotietojärjestelmään” teksti. Osakekirja voidaan palauttaa hakijalle tai asiamiehelle tai hävittää Maanmittauslaitoksen toimesta. Mitätöintiä varten tarvitaan omistajan suostumus, hyväksyntä, valtakirja tai muu selvitys sille, että osakekirja voidaan poistaa käytöstä. Mikäli sitä ei ole, joutuu kirjaamisviranomaisen selvittämään voiko mitätöinnin tehdä. Osakekirjan mitätöintiä varten ei voida toimittaa kirjaamisviranomaisen kuulemismenettelyä. (Huoneistokirjaamisen käsikirja 2020,17-18).

Tässä kohdassa on ollut epäselvyyttä sen suhteen, voiko pankki laittaa asiamiehenä omistuksen rekisteröinnin vireille ilman asiakkaan allekirjoitusta niissä tilanteissa, joissa on vielä olemassa paperinen osakekirja. Pankki voi laittaa asiamiehenä omistuksen rekisteröinnin vireille, mutta asiakkaan hyväksyntä tarvitaan paperin osakekirjan mitätöintiä varten. (Huoneistokirjaamisen käsikirja 2020,17-18.) Vertailukohtana voidaan todeta, että kiinteistökaupassa pankki voi hakea lainhuutoa kiinteistöön asiamiehenä, ilman tulevan omistajan allekirjoitusta.

Hakijan täytyy ilmoittaa luovuttajan yhteystiedot, jotta kirjaamisviranomaisen voi kuulla luovuttajaa luovutuksen aitouden varmistamiseksi. Kuuleminen kohdistuu ainoastaan siihen, onko luovutus tehty. Tästä menettelystä voidaan joustaa, mikäli luovutuskirjan aitous voidaan varmentaa muutoin, esimerkiksi pankin toimihenkilöt ovat todistaneet myyjän allekirjoituksen oikeaksi. Samoin, jos luovuttaja sekä luovutuksen saaja ovat allekirjoittaneet omistuksen rekisteröintihakemuksen ja pankki toimii asiamiehenä, luovuttajan kuulemista ei tarvita. Kuuleminen tehdään, koska HTJ-lain esitöissä todettiin, että pelkän perinteisellä tavalla allekirjoitetun kauppakirjan esittäminen ei yksistään riitä myyjän suostumuksen osoittamiseen ja kirjaamisviranomaisen ei voi varmistua kauppakirjan oikeellisuudesta ilman myyjän kuulemista. Samalla tarpeen tullen kirjaamisviranomaisen voi tiedustella onko luovutus ehdollinen vai lopullinen. (Huoneistokirjaamisen käsikirja 2020, s. 32-33.) Luovuttajan yhteystietojen puuttuminen aiheuttaa kirjaamisviranomaiselle ongelman, koska luovuttajaa täytyy kuulla luovutussaannoissa esimerkiksi kaupassa, vaihdossa, lahjassa ja apportissa. Luovuttajan nimellä ei välttämättä saada selville puhelinnumeroa ja on myös mahdollista, että luovuttajan yhteystiedot ovat salaiset. Luovuttajan yhteystietojen puuttuessa joudutaan usein pyytämään täydennystä asiamiehenä olevalta pankilta.

Luovutuskirjan jäljennös pitäisi toimittaa hakemuksen liitteenä, mikäli ei ole toimitettu hakemusta kuten aiemmin on kerrottu. Luovutuskirjajäljennöksestä tarkistetaan, onko omistusoikeus

siirtynyt vai onko lykkäävä ehto lisätty luovutuskirjaan. Tämä liittyy siihen, että omistuksen rekisteröinti ratkaistaan joko ehdollisena tai lopullisena, tähän on oma kohta hakemuksella. Kummasakin tapauksessa Maanmittauslaitos tekee kuulemisen myyjälle ennen asian ratkaisua. Tällä kuulemisella varmistamme, onko saanto todella tapahtunut. (Huoneistokirjaamisen käsikirja 2020, 33.)

Kirjaamisviranomaisen ei voi ilman pantinantajan suostumusta kirjata panttausta huoneistotietojärjestelmään. Panttioikeuden perustaminen edellyttää panttaussitoumusta pantinantajan ja pantinsaajan välillä. Näin luodaan tehokas panttioikeus. Panttauksen rekisteröinti vastaa painetun osakekirjan luovutusta pantinsaajalle, eli panttausmerkintä toimii julkivarmistuksena. Panttauksen merkitseminen edellyttää, kuten aiemmin todettu, sähköistä omistusmerkintää. Omistajan suostumus voidaan osoittaa panttaussitoumusjäljennöksellä, panttauksen rekisteröintihakemuksen allekirjoituksella tai muulla erillisellä suostumuksella, joka on hakemuksen liitteenä. (Huoneistokirjaamisen käsikirja 2020, 45.)

Hakemuksien käsittelyssä on havaittu, että pantinantajan suostumus uupuu monissa tilanteissa. Tämä pysäyttää käsittelyn ja vaatii käsittelijältä yhteyden ottamista pankkiin. Joissain tilanteissa pankit ovat toimittaneet kopion panttaussitoumuksesta tai liitteen siitä, että asiakas olisi allekirjoittanut panttaussitoumuksen pankin omassa allekirjoituspalvelussa. Kirjaamisviranomaisen ei voi hyväksyä pankin järjestelmässä tapahtunutta sähköistä allekirjoitusta, koska emme voi varmentaa asiakkaan allekirjoitusta.

Digi- ja väestötietoviraston allekirjoitusvarmenne on ainoa suomalainen varmenne, joka täyttää vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain mukaisia hyväksytyjä varmenteita koskevat vaatimukset. Näitä hyväksytyjä varmenteita ovat esimerkiksi viranomaisten organisaatiokortit. (Kyberturvallisuuskeskus 2021.) On hyvä huomioida myös se, että pankin allekirjoitus tarvitaan hakemukseen, koska omistaja ei voi yksin hakea panttauksen rekisteröintiä (Huoneistokirjaamisen käsikirja 2020, 45-46). Useilla pankeilla on omat sähköiset allekirjoituspalvelut, mutta nämä allekirjoituspalvelut eivät ole hyväksytyjä sähköisiä allekirjoituksia Maanmittauslaitoksella.

Mikäli hakemuksen mukana ei ole toimitettu kopiota kauppakirjasta eikä hakemuksella ole merkintää **saannon päivämäärästä** täytyy kirjaamisviranomaisen selvittää tämä. Mikäli saantoasiakirjaa ei esitetä kirjaamisviranomaiselle, kauppapäivämäärä on väärin merkitty tai sitä ei ole ilmoitettu ollenkaan, estää tämä sujuvan hakemuksen käsittelyn. Päivämäärällä on vaikutus siihen,

että saantopäivä tulee oikein rekisteriin ja sitä myötä asiakkaan varainsiirtoveroilmoitus ja -vero kohdentuu oikein tälle kohteelle. Verotieto siirtyy rekisteriin automaattisesti verottajalta. Mikäli kyseessä on ensiasunnon ostaja, riittää selvitykseksi ainoastaan varainsiirtoveroilmoitus. (Huoneistokirjaamisen käsikirja 2020, 14,41).

Huolimattomuusvirheitä sekä kirjoitusvirheitä oli hakemuksissa myös jonkin verran. Nämä puutteet vaativat kirjaamisviranomaiselta selvitystyötä, usein myös yhteydenottamista pankkiin, joka voi joutua toimittamaan jopa uuden hakemuksen.

5.2 (RT) Palvelupyynnöjärjestelmän kautta pankeista tulleet kyselyt

Maanmittauslaitoksen käyttämän palvelupyynnöjärjestelmän (RT) kautta tutkittiin pankeilta tulleita kysymyksiä huoneistotietojärjestelmään liittyen. RT eli Request Tracker on vuonna 2001 kehitetty tuote yritykseltä nimeltä Best Practical Solutions. Järjestelmä on avoimeen lähdekoodiin perustuva vianseurantajärjestelmä, jolla voidaan vastaanottaa, tallentaa ja myös tilastoida tikettejä eli palvelupyynnöjä. RT luo esimerkiksi sähköpostista palvelupyynnön, jota voidaan järjestelmän kautta hallita ja siirtää käsiteltäväksi oikealle henkilölle. (Best Practical Solutions 2021.)

Tavoitteena oli saada palvelupyynnöjärjestelmästä esille pankkien esittämät kysymykset omistuksen ja panttauksen rekisteröinneistä sekä verrata olemassa olevaa ohjeistusta näihin esitettyihin kysymyksiin. Ajanjaksona oli tammikuu – syyskuu vuonna 2020. Palvelupyynnöt rajattiin koskemaan pankkien yhteydenottoja, jotka liittyivät omistuksen ja panttauksen rekisteröinteihin. Mikäli otettaisiin hakusanaksi vain huoneistotietojärjestelmä, toisi tämä useita tuhansia palvelupyynnöjä, jotka eivät välttämättä koskisi haluttua hakutulosta.

Haku tehtiin hakusanoilla ”htj” / ”huoneistotietojärjestelmä” + pankki. Näillä rajauksilla saattoi jäädä iso osa haluttuja palvelupyynnöjä pois, koska palvelupyynnöjen otsikoista tai sisällöstä puuttuu säännönmukaisuus, joka edistäisi haluttua hakua. Esimerkiksi, jos palvelupyynnön otsikkoon tai sisältöön lisättäisiin kuvaava säännönmukainen otsikointi tai sana, pystyisi tekemään kohdennettuja hakuja, joka toisi kattavamman sekä oikeamman hakutuloksen. Palvelupyynnöjen selauksessa RT:n kautta täytyy ottaa huomioon, että sisällöistä ei ole erillistä tilastointia Maanmittauslaitoksella.

Haun tuloksena saadut 180 palvelupyyntöä kerättiin erilliseen Excel-tiedostoon, josta seulonnan jälkeen sisältökuvauksia käytiin läpi otsikoiden perusteella. Palvelupyyntö avattiin, mikäli oli näkyvillä haluttuja hakusanoja.

Seulonnan jälkeen palvelupyyntöjen määrä karsiutui kolmannekseen 180 kappaleesta. Yleisimmät kysymykset 48 palvelupyynnössä koskivat seuraavia aiheita:

- milloin uuden omistajan pitää hakea omistuksen rekisteröintiä?
- miten omistajan tiedot saa ilmoitettua ja rekisteröityä huoneistotietojärjestelmään?
- pitääkö kaupasta olla erillinen suostumus, jonka myyjä allekirjoittaa?
- riittääkö, että suostumus on sähköisesti allekirjoitetussa kauppakirjassa?
- milloin panttauksen rekisteröintiä voidaan hakea?
- pitääkö nykyinen panttaus poistaa ensin ja sen jälkeen hakea uutta panttausta, kun omistaja vaihtuu?

5.3 Pankkiryhmien yhteydenotot sähköpostitse

Seuranta tehtiin syyskuussa 2020 sähköisen asioinnin sähköpostista, johon pankkien yhteyshenkilöt pystyvät laittamaan kysymyksiä sähköiseen asiointiin liittyen. Tämä sähköposti on tiimini käytössä, joten seuranta oli sujuvaa. Tavoitteena oli saada selville mitä pankkien yhteyshenkilöt kysyvät huoneistotietojärjestelmästä.

Saapuneista sähköposteista täytyi rajata pois ne, jotka eivät liittyneet aiemmin määriteltyihin rajauksiin eli opinnäytetyössä otettiin huomioon ainoastaan ne sähköpostit, joiden aiheet liittyivät huoneistotietojärjestelmään. Näitä viestejä tällä rajauksella tuli kaksi kappaletta, jotka molemmat otettiin opinnäytetyössä tarkasteluun. Sähköpostiviesteistä saatiin selville se, että pankkiryhmät miettivät huoneistotietojärjestelmän sekä vakuudenhallintaan liittyviä kysymyksiä. Esimerkiksi, pystyykö tietoja ottamaan automaattisesti Maanmittauslaitokselta suoraan omaan vakuusjärjestelmään.

6 Kehittämiskohteiden toteutetut parannukset

Huoneistotietojärjestelmän käyttöönottoprojektin palaverit keräävät yhteen eri prosessien henkilöitä, jotka keskustelevat laaja-alaisesti koko projektiin liittyvästä kokonaisuudesta. Huoneistotietojärjestelmän käyttöönottoprojektiin kuuluu 14 henkilöä. Käyttöönottoprojektin palaverissa keskustellaan viestinnästä, hakemusten käsittelyistä sisäisissä prosesseissa, osakeluettelon siirtojen tilanteesta sekä muista huoneistotietojärjestelmään liittyvistä ajankohtaisista asioista. Huoneistotietojärjestelmän käyttöönottopalaverissa suunniteltiin myös lokakuussa 2020 järjestettyä infotilaisuutta pankeille.

Huoneistotietojärjestelmän käyttöönottoprojektilla on hallinnassaan suuri kokonaisuus. Huoneistotietojärjestelmä vaikuttaa Maanmittauslaitoksella sisäisesti eri toimintoihin ja prosesseihin, ulkoisesti vaikutus on suuri moneen eri toimijaan. Yhteistyö on tärkeää ja tiivistä eri sidosryhmien kanssa ja vuoropuhelu on jatkuvaa. Toimintatapoja ja ratkaisuja haetaan yhteistyössä toiminnan sujuvoittamiseksi.

Projektiryhmä viestii ja tiedottaa aktiivisesti eri kanavien kautta eri kohderyhmille ja pitää myös yhteistyötä yllä eri toimijoiden kanssa. Viestintää tehdään osakehuoneistorekisteri.fi -sivuston kautta, yhteistyöforumeissa sidosryhmien edustajien kanssa, ammattilehdissä, messuilla, koulutustilaisuuksissa, Twitterissä ja monella muulla tavalla. Tukitoimintoja on järjestelty ja kehitetään jatkuvasti. Nyt tukikanavina ovat Maanmittauslaitoksen asiakaspalvelu ja osakeluettelon siirron tuki. Huoneistotietojärjestelmä tarjoaa myös uutiskirjeen, jonka kautta pystyy näkemään uudet koulutukset, tapahtumat ja muut asiat, joihin kannattaa kiinnittää huomiota. (Kallela 2021.)

6.1 Infotilaisuus

Yksi huoneistotietojärjestelmän käyttöönottoprojektin pitämistä infotilaisuuksista pankeille oli 27.10.2020. Tilaisuuden aiheina olivat huoneistotietojärjestelmän ajankohtaiset asiat, tietopalvelut, huomioita omistuksen ja panttauksen rekisteröinneistä, uudet yhtiö ja RS-menettely. Tämä osio, jossa konkreettisesti käytiin läpi huomioita omistuksen ja panttauksen rekisteröinneistä, on yksi osa opinnäytetyön kehitystyötä. Huoneistotietojärjestelmän käyttöönottoprojektin palaverissa ehdotettiin tämän kokonaisuuden läpikäymistä pohjaten tutkittuihin asioihin.

Etänä pidetyssä ja nauhoitetussa infotilaisuudessa käytiin läpi omistuksen ja panttauksen rekisteröinnistä koottuja huomioita sekä hakemuslomakkeiden täyttäminen. Esityksen tavoitteena oli hakemusten käsittelyn sujuvammaksi saaminen kerättyjen huomioiden osalta. Kirjaamisiantuntija Heli Puttonen kävi hakemuslomakkeet ja niissä havaitut huomiot läpi tarkasti kohta kohdalta. Tilaisuudessa oli verkon kautta läsnä 398 kuulijaa. Tilaisuuden jälkeen videon katselukertoja oli kertynyt 757. Tieto katselukerroista on saatu Maanmittauslaitoksen käyttämän palvelun Videosyncin kautta. Tämä tieto on kirjattu opinnäytetyöhön 19.2.2021, joten katselukertojen määrä voi myöhemmin olla kasvanut.

6.2 Hakemuslomakkeet

Hakemuslomakkeiden parannustyö on aloitettu joulukuussa 2020 aiemmin havaittujen ongelma-kohtien takia.

Hakemuslomakkeiden muutosehdotukset on käyty läpi hakemuslomakkeiden tekijän kanssa joulukuussa 2020. Muutettavat kohdat ovat:

- luovuttajan suostumus -kohtaan lisätään nimenselvennyskohta sekä kohta yhteystiedoille (Omistuksen rekisteröinnin hakemus)
- omistajan allekirjoituskohta sekä hänen suostumuksensa osakekirjan mitätöintiin (Omistuksen rekisteröinnin hakemus)
- pantattava osuus -kenttään muutos: omistajan allekirjoitus muokataan pelkän ”suostumuksen” tilalle. (Panttauksen rekisteröinnin hakemus).

Hakemuslomakkeet ovat huoneistotietojärjestelmässä tapahtuvassa kirjaamisessa tärkeässä osassa, ja tahtotila on pystyä tekemään pelkän hakemuksen perusteella ratkaisuja. Laki kuitenkin määrittelee tiettyjä asioita, mitkä kirjaamisviranomaisen täytyy ottaa huomioon hakemuksen käsittelyssä. Tämä voi näyttäytyä ulkopuoliselle hankalana ja monimutkaisena asiana.

Hakemuslomakkeiden hallinnointi on Maanmittauslaitoksella järjestetty tietyille työtehtäville yhteistyössä viestintäosaston kanssa. Hakemuslomakkeiden parannus jää tehtäväksi näille henkilöille. Uusien hakemuslomakkeiden valmistuttua tarkoituksena on luoda ohjevideo hakemusten

täyttämisestä pankkien rahoitusneuvottelijoille, jotta kaikki tarvittavat kohdat tulee täytettyä oikein. Videoiden käsikirjoitus laadittiin alustavasti joulukuussa 2020 yhdessä kirjaamisasiantuntijan kanssa. Käsikirjoitusta ei liitetä opinnäytetyöhön, koska se on vasta luonnosvaiheessa. Videointi sekä käsikirjoitus toteutetaan loppuun asti vasta, kun hakemuslomakkeiden muutokset on tehty.

Pienilläkin asioilla voi olla suuri merkitys palvelujen kehittämisessä. Kirjaamisviranomaisen tarvitsemat tiedot tuodaan esille palvelun rakentamisen yhteydessä. Alle listatut puutteet voidaan tulevassa sähköisessä rajapinnassa laittaa pakollisiksi kohdiksi siten, että hakemuksen lähettäminen ilman tarvittavia tietoja ei ole mahdollista. Olemassa on kuitenkin edelleen inhimillisen erehdyksen vaara, jota ei voida täysin poistaa. Tietojen oikeellisuudesta vastaa taho, joka hakemuksen täyttää ja lähettää.

Sähköisessä rajapinnassa pakolliseksi laitettavat kohdat:

- omistajan suostumus osakekirjan mitätöintiin puuttui
- luovuttajan yhteystietojen puuttuminen
- luovuttajan allekirjoitus puuttui
- pantinantajan suostumus panttaukseen puuttui
- saannon päivämäärä puuttui.

6.3 Verkkosivut

Osakehuoneistorekisteri.fi-sivu kerää yhteen huoneistotietojärjestelmään liittyvän ohjeistuksen. Viestinnän työntekijän avulla sivustoja parannetaan koko ajan ja havaintoja kerätään ennen sivuston muuttamista isommaksi kokonaisuudeksi.

Tehdyt korjausehdotukset pankkien ohjeistukseen kohdistuivat seuraaviin asioihin:

- miten toimitaan, kun osakeluettelo on siirretty ja kirjallinen osakekirja on hallussa
- mistä tietää, onko osakeluettelo siirretty

- sähköinen omistusmerkintä huoneistotietojärjestelmässä
- omistusoikeuden siirtyminen
- panttauksen rekisteröinti

Rakennettuja prosessikuvauksia on lisäksi läpikäyty yhdessä lakimiehen sekä viestinnän edustajan kanssa konkreettisuuden lisäämiseksi. Prosessikuvauksia ei viedä verkkosivuille, vaan tehdyistä kuvauksista hyödynnetään ainoastaan tiettyjä osia.

6.4 (RT) palvelupyynnöjärjestelmä

Maanmittauslaitoksen käyttämän palvelupyynnöjärjestelmän (RT) kautta kulkee suuret määrät palvelupyynnöjä. Palvelupyynnöjärjestelmää käyttäessäni huomattiin, että tietomäärä on valtava, mutta järjestelmän sisältämän tiedon hyödyntäminen ei ole täysimääräisesti käytössä. Tästä syystä palvelupyynnöjärjestelmän tiedon hyödyntämistä on hyvä lähteä kartoittamaan. Sisältötietoa palvelupyynnöistä pystyy hyödyntämään kehitystyössä, talon sisäisissä prosesseissa, asiakaspalvelussa sekä verkkosivuilla. Tavoitteena oli nyt myös hyödyntää palvelupyynnöjä monipuolisesti.

Palvelupyynnöjärjestelmän kautta esitettyjen kysymysten vastauksia on avattu pankeille järjestetyssä infossa lokakuussa 2020 kirjaamisiasiantuntijan toimesta. Nämä asiat nivoutuivat sujuvasti yhteen sisäisten huomioiden kanssa hakemuksen täyttämässä. Lisäksi näitä kysymyksiä on verrattu verkkosivuilla oleviin ohjeisiin, joiden perusteella on voitu esittämään parannusehdotuksia.

Palvelupyynnöjärjestelmästä pitäisi saada tuotua esille tietosisältö eli kysytty kysymys, ilman kaikkien palvelupyynnöjen selaamista. Tämä tuottaisi hyvän lisäavun ja -arvon, joilla pystyttäisiin tuottamaan tietoa ”mitä meiltä kysytään” havaintoihin tai esimerkiksi teknisiin ongelmiin.

Palvelupyynnöjärjestelmän hyödyntäminen käsiteltiin huoneistotietojärjestelmän käyttöönotto-projektin palaverissa alkuvuonna 2021. Liikkeelle lähdettiin tarkistelemalla, mitä tietoja pystyttiin saamaan jo nyt ja miettimällä mitä tietoa halutaan saada. Erilaisten käyttäjien, kirjoitustyylien sekä osittain ajankäytön takia palvelupyynnöjen otsikoinnit ja sisällöt palvelupyynnössä vaihtelevat suuresti, joten yhdenmukainen kirjoitusasu on tärkeä huomioida palvelupyynnöjärjestelmän

käyttäjien ohjauksessa. Asian selvitystyö on lähtenyt käyntiin ja mahdolliset muutokset toimintatavoissa sekä järjestelmän parannuksesta jäävät palvelupyynnöjärjestelmästä vastaaville henkilöille yhteistyössä asiakaspalvelupäällikön kanssa.

6.5 Muiden havaintojen hyödyntäminen

Pankeille on tärkeää pitää omat vakuudenhallintajärjestelmänsä sujuvina ja ajan tasalla. Kiinteistöpuolella on käytössä mahdollisuus pankkien fuusioituessa siirtää kaikki kiinnitykset uudelle y-tunnukselle Maanmittauslaitoksen rekistereissä.

- Maanmittauslaitos voi toimittaa listauksen y-tunnuksen nimissä olevista kiinnityksistä. Tämä olisi tärkeää saada käyttöön myös huoneistotietojärjestelmäpuolelle asunto-osakeyhtiöiden osalta, jotta pankit pystyisivät viemään nimissään olevista panttauksista tiedot vakuudenhallintajärjestelmään ilman manuaalista työtä. Tämä palvelisi samalla Maanmittauslaitosta, koska pystyisimme suorittamaan erilaisia ajoja, kuten päivittämään rekisteriin nimi- ja y-tunnusmuutokset.

Pankkien yleisimmät toiminnot ovat huoneiston omistuksen ja panttauksen rekisteröinnit.

- Pankkien työ voisi nopeutua ja helpottua, mikäli nämä kaksi asiaa pystyisi tekemään yhdellä hakemuksella.

Rajapinnasta olisi hyvä voida hakea osakeryhmätunnuksella asiakkaan etsimää kohdetta, tämän tiedon pystyisi siirtämään suoraan hakemukselle ja aloittamaan hakemuksen täytön.

- Tällä säästyttäisiin osittain ihmisen tekemiltä huolimattomuusvirheiltä.

Sähköisissä hakemusrajapinnoissa panttauksen rekisteröinti olisi hyvä pystyä laittamaan vireille myös ilman, että kauppakirja on allekirjoitettu ja omistus siirtynyt (pois lukien sähköiset kaupat). Kiinteistöpuolella on vastaavanlainen toimintatapa, eli ostettavaan kohteeseen voidaan kirjata ennakoon kiinnityshakemus, joka lähtee vireille vasta, kun lainhuuto tulee vireille. Osakkeiden kanssa panttauksen rekisteröinti tulisi vireille ennakoon ja omistuksen rekisteröinnin jälkeen panttaus rekisteröitäisiin automaattisesti.

Pantinsaajan ilmoituksella pystyisi rajapinnasta poistamaan panttauksen automaattipäätöksellä, tämä helpottaisi sisäisesti sekä ulkoisesti prosessia.

- Pankki pystyisi vapauttamaan kaupantekotilaisuudessa vakuuden ilman erillistä sitoumusta, jossa luvataan vapauttaa vakuus toiselle pankille käytettäväksi.

Paperinen osakekirja pitää toimittaa Maanmittauslaitokselle mitätöitäväksi. Osakekirjan toimitus tapahtuu postittamalla tai esimerkiksi viemällä osakekirja lähimpään Maanmittauslaitoksen toimipisteeseen.

- Toimintatavaksi voisi pohtia sitä, että pankki sitoutuu mitätöimään paperisen osakekirjan itse. Kiinteistökirjaamisessa sähköisten panttikirjojen massakonversion aikana Maanmittauslaitos ja pankit toimivat maakaaren 18 luvun 7a § 2 momentin mukaisesti niin, että pankit sitoutuvat tuhoamaan kirjalliset panttikirjat, jolloin niitä ei tarvitsisi postittaa Maanmittauslaitokselle. Tämä toimintatapa voi vaatia lakimuutoksen huoneistokirjaamisen puolella.

7 Luodaan yhdessä – asiakaslähtöistä kehitystyötä Maanmittauslaitoksella

Palvelumuotoilussa prosessissa tunnistetaan keskeisinä määrittely, tutkimus asiakasymmärryksestä, suunnittelu, palvelujen prototypointi ja tuotanto. (Tuulaniemi 2016, 126.) Asiakaslähtöisyys on edellytys palvelumuotoilulle. Koska asiakaslähtöisyys on palvelumuotoilun yksi perusta, tulee yrityksen olla vahvasti asiakaslähtöinen toteuttaakseen palvelumuotoilua. Asiakaslähtöinen yritys kykenee kehittämään tuotteita ja palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaan. Näin palvelu tai tuote vastaa aidosti asiakkaiden odotuksia ja tarpeita. Asiakaslähtöisyys edellyttää yritykseltä keinoja selvittää tarvetta, ymmärtää odotuksia ja toteuttaa ratkaisuja asiakasymmärrykseen perustuen. Kohdennettuna asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että ymmärretään asiakkaiden erilaisuus ja eriaiset tarpeet. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019 s 164-169.) Maanmittauslaitoksen strategiassa on mainittuna tavoite ”Laadukkaat ja turvalliset palvelut asiakkaille”. Yhdessä tekeminen mahdollistaa asiakasnäkökulman tuomisen osaksi Maanmittauslaitoksen toimintaa. Aiemmin kappaleessa 4 mainitut yhdessä kehittämiseen liittyvät tuotekehitys sekä palvelumuotoilun luovat pohjan yhdessä tekemiselle, jossa otetaan huomioon asiakasnäkökulma.

7.1 Opitaan toiselta, luodaan yhdessä

Aiemmin on kerrottu kappaleessa 4.1 miten palvelumuotoilussa voi hyödyntää osittain toteutettua benchmarkkausta. Kevyesti toteutettu benchmarking auttaa toiselta oppimisessa sekä oman toiminnan kehittämisessä ja sitä voidaan käyttää palvelumuotoilun kanssa. Palveluiden kanssa toimiessa on hyvä kyetä oppimaan toisten onnistuneista tavoista kehittää omaa toimintaansa. On myös hyvä ottaa oppia, mikäli joku asia ei ole onnistunut. Maanmittauslaitos voi halutessaan aktiivisesti ottaa oppia toisilta yhteisöiltä hyvistä toimintatavoista sekä esimerkiksi muutosjohtamisen korjausliikkeestä. Tähän ajatukseen sopisi Leader-toiminta sekä sähköinen asiointipalvelu nimeltä Hyrrä.

Hyrrä on Ruokaviraston hallinnassa oleva asiointipalvelu, joka toimii hakemusten sähköisenä alustana. Hyrrä-asiointipalvelun avulla siirryttiin sähköiseen asiointiin vuonna 2015. Sähköisten hakemusten osuus on yli 95 prosenttia maaseudun kehittämistukien hakemuksista. (Ruokavirasto, 2020.)

Sähköisten hakemuslomakkeiden käyttöaste on iso Hyrrä-asiointipalvelussa. Hyvästä käyttöasteesta voidaan ottaa mallia, ennen kuin lähdetään rakentamaan sähköistä rajapintaa Maanmittauslaitoksella. Eroavaisuuksia Hyrrä-asiointipalvelussa ja Maanmittauslaitoksen toiminnassa on. Voi jopa ajatella, ettei niitä pystyittäisi vertaamaan. (Opinnäytetyön liitteisiin (liite 2) on kirjattuna Leader-rahoitusprosessi sekä toiminta lyhyesti.) Kuitenkin voidaan ottaa oppia toisesta julkisesta palvelusta, joka on onnistunut sähköisten palveluiden käyttöönotossa ja kehittämisessä, vaikkei hakemuksen sisältö olekaan täysin sama. Asiointipalvelun kehitysprosessi on ollut haastava, mutta suunta on nykyään oikea myös asiakkaiden mielestä (Oulujärvi Leader 2020).

Osana tämän opinnäytetyön kehittämisosuutta Oulujärvi Leaderille tehtiin sähköpostihaastattelu lokakuussa 2020. Oulujärvi Leaderin toimistolle tehdyn sähköpostihaastattelun perusteella selvitettiin heidän ajatuksiaan Hyrrä-järjestelmästä, sen toiminnasta ja myös kehittämisestä. Lisäksi tarkoituksena oli saada selville, mistä Oulujärvi Leaderin mielestä Hyrrän korkea käyttöaste johtui. Oliko Leader-ryhmien asiantuntijuutta hyödynnetty järjestelmän käyttäjänä ja toisaalta myös järjestelmän käytön opastajina? Kysymykset löytyvät opinnäytetyön liitteistä (liite 1). Sähköpostihaastattelusta saatiin selville missä oli onnistuttu, missä oli koettu haasteita sekä miten asiat olivat kehittyneet parempaan suuntaan.

Aluksi asiakkaat ottivat Hyrrän vastaan hyvin epäluuloisesti, koska ohjeistus oli epäselvää, palvelu toimi heikosti ja hakemusten tallentamisessa esiintyi paljon virhetilanteita, joita asiakkaat ja Leaderin työntekijät eivät voineet itse ratkaista. Hakijat tarvitsivat hakemuksen tekemiseen erittäin paljon Leader-toimiston apua. Hyrrä otettiin käyttöön liian keskeneräisenä uuden rahoituskauden alkaessa vuonna 2015. (Oulujärvi Leader 2020.) Ensiksi otettiin käyttöön uusi toimintatapa ja järjestelmä, jotka aiheuttivat epäluuloa sekä tietämättömyyttä käyttäjien keskuudessa. Hyrrä-asiointipalvelussa ei ollut riittävää ja oikeanlaista ohjeistusta, virhetilanteita löytyi ja ongelmia ei voinut ratkoa ilman Ruokaviraston apua. Muutosjohtamisen näkökulmasta tässä kohdin ei Ruokavirasto pystynyt viestimään tarpeeksi tehokkaasti ja selkeästi käyttäjille.

Hyrrän toimintaa kehitettiin koko ajan käyttäjien antamien palautteiden pohjalta ja tilanne lähti entisestään paranemaan, kun Ruokavirasto kutsui vuonna 2019 koolle CAP27 toimeenpanon asiantuntijatiimin tuomaan asiakkuusnäkökulmaa toimeenpanon valmisteluprosessiin, tietojärjestelmän kehitystyöhön ja sen tuleviin ominaisuuksiin. Tähän asiantuntijatiimin on kutsuttu henkilöitä ELY-keskusten rahoituksen myöntämisen ja maksun puolelta kaikilta maaseudun kehittämi-

sen substanssialoilta sekä Leader-ryhmistä. Ruokavirastosta tiimiin osallistuvat kunkin käsiteltävän substanssin asiantuntijat. Tiimi kokoontuu tarvittaessa noin 1-2 kertaa kuussa. (Oulujärvi Leader 2020.)

Nykyään Oulujärvi Leader on kokenut sähköisen järjestelmän hyväksi. Hakijoiden näkökulmasta sähköinen asiointijärjestelmä on nykyisellään melko hyvä, koska sinne voi esimerkiksi tallentaa kaikki tiedot ja tarvittavat liitteet talteen. Lisäksi hakemuksen tekeminen Hyrrässä on mahdollista ajasta ja paikasta riippumatonta. (Oulujärvi Leader 2020.) Hyrrä-asiointipalvelun kehittäjät ovat saaneet käyttäjien tasolta tärkeän äänen, jonka avulla sähköisen asiointipalvelun käytettävyyttä on parannettu ja käyttöastetta nostettu.

7.2 Asiantuntijaryhmä eli käyttäjäyhteisö

Kaikissa tuotteissa paljastuu pieniä sekä suuria ongelmia ja melkein poikkeuksetta käyttäjät löytävät myös niistä hyötyä ja parannuksien mahdollisuuksia. Asiantuntijatiimi on käyttäjäyhteisö, ja sen kaltaisen yhteistyön edut on huomattu monilla aloilla käytön suunnitteluun liittyen. Ongelmien ja parannusehdotusten kartoitus on yleisin käyttäjäyhteisön osa-alue. Tämä tyyli on systemaattinen ja pitkäjänteinen yhteistyö, strateginen kumppanuus tuotekehitys- ja käyttäjäorganisaation välillä. (Hyysalo 2009, 100-101.) Hyrrä-asiointipalvelussa käyttäjät löysivät puutteita palvelusta, mutta eivät nopeasti ratkaisuja.

Asiantuntijaryhmän ja tuotesuunnittelijoiden kohtaamiset ovat kahden eri katsantokannan, osaamisen sekä toimintakulttuurin kohtaamisia. Toinen ei välttämättä aina ymmärrä mitä toinen tarkoittaa tai mihin yritetään pyrkiä. Väärinymmärrys on myös hyvin mahdollinen. Tämän takia on tärkeää luoda erilaisia ohjenuoria, joiden käyttö ehkäisee väärinymmärryksiä ja tehostaa yhteistyötä. (Hyysalo 2009, 102-103.) Yleensä asiantuntijaryhmän ja tuotesuunnittelijoiden välissä on hyvä olla myös kumpaankin puolta ymmärtäviä henkilöitä, jotka voivat kansantajuisesti kertoa miten asiat vaikuttavat toiseen osapuoleen.

Tärkeää on luoda ensimmäisenä käyttäjille realistinen sekä kansantajuinen käsitys siitä, mitä ollaan tavoittelemassa. Lisäksi pitää selkeästi kertoa mitkä resurssit ovat tähän sekä mitä teknisiä valmiuksia kehitykseen on. Käyttäjäyhteisön suurin hyöty tulee sen oppimisesta sekä hyödyntämisestä, mistä suunnittelijat eivät ole itse tietoisia, joten yhteistyötä ei ole hyvä paaluttaa liian

tiukkaan. Toisena asiana on hyvä pitää mielessä, että tulosten yhteistyöstä pitäisi näkyä käyttäjille. Mikäli ehdotetut ideat katoavat vain jonnekin, on yleensä odotettavissa innostuksen laantuminen. Käyttäjyhteisön kanssa syvä yhteistyö vaatii aikaa ja panostusta tuottaakseen odotettuja hyötyjä. (Hyysalo 2009, 102-103.)

Maanmittauslaitoksen olisi hyvä koota asiantuntijaryhmä kehittämään sähköisiä asiointikanavia. Kerätään käyttäjistä ryhmä, joka konkreettisesti tulee käyttämään palvelua päivittäin. Ei kerätä tietoja ainoastaan ylemmältä tasolta, joka ei tule itse rajapintaa käyttämään. Asiantuntijaryhmä tuottaa tärkeän äänen käyttäjien tasolta, jonka avulla sähköisiä asiointikanavien käytettävyyttä sekä käyttöastetta saadaan parannettua. Muutosjohtaminen sekä muutosviestintä voidaan samalla ”testata” tällä asiantuntijaryhmällä ennen laajempaa muutosviestintää.

Luultavasti ulkopuolinen palveluntarjoaja rakentaa asiakkaalle palvelun käytettäväksi, josta tieto tulee Maanmittauslaitoksen rajapintaan. Tästä syystä yhteistoiminta voisi olla hyväksi ulkopuolisten palveluntarjoajien kanssa asiakkaisiin päin.

7.3 Tunne asiakkaasi, kokoa pohjatiedot

Kerätessä alkukartoitusta ja asiakasymmärrystä on tärkeää viestiä asiat niin selkeästi, että asiakas ymmärtää mihin yhteisellä päämäärällä tähdätään. Asiakkaalle luodaan selkeäksi kuva tulevasta palvelusta esille asiakasarvona ja liiketoimintahyötynä. Ennen palvelun tarkempaa kehitystä, pitää olla pohjatietoa kohderyhmästä. (Miettinen 2011, 13, 21-22; Hyysalo 2009, 100-103.)

Asiakasymmärrys on tärkeä asia. Asiakasymmärryksen luomista varten on kannattavaa luoda asiakasprofiilit. Asiakasprofiileissa voidaan hakea tiettyjä yhdenmukaisuuksia toimintatavoissa, mutta pankkiryhmien asiakasprofiilit pitää luoda pankeittain eikä henkilöidä. Pankkien prosesseja kuvatessa ei voida käyttää tiettyä mallia. Jokainen toimija luo omat sisäiset ja ulkoiset prosessit, jotka ovat heidän päätettävissä. Maanmittauslaitokselle on toteutettu asiakasprofiilit pankkiryhmistä. Asiakasprofiilit on luotu yhteistyöpalavereissa, puhelinkeskusteluissa sekä sähköpostin kautta saatujen tietojen pohjalta. Asiakasprofiilit (liite 3) eivät ole julkaistavissa, mutta liitettynä opinnäytetyön loppuun.

Mikäli kehitetään palvelua asiakkaille, on hyvä ottaa kohderyhmä mukaan kehittämiseen. Palvelun kehittäjiä on tärkeää saada tietoonsa asiakasymmärrys. Asiakas pystyy toimimaan asiantuntijana palvelussa, jota hän käyttää tai tässä tapauksessa tulee käyttämään. Tärkeää on saada selville mitä hyötyä asiakkaat tavoittelevat palvelun avulla, jotta voidaan suunnitella sisältöä sekä toteuttamistapaa. Ei pystytä oletamaan, että asiakkaat ymmärtäisivät ainakaan täysin tekniset tai lainopilliset ongelmat sähköisessä rajapinnassa. Kuitenkin he pystyvät arvioimaan millainen rajapinta olisi hyvä ratkaisu käytännössä. (Miettinen 2011, 13, 21-22; Hyysalo 2009, 100-103.)

Asiakkuustyössä otetaan huomioon muutosjohtamisen prosessi, jotta voidaan johtaa muutostyötä sujuvasti asiakkaalle päin asiakaslähtöisesti sekä onnistuneesti. Arviointi sekä toteutus tulevat toteutumaan sähköisen rajapinnan käyttöönotossa, joten nyt tehdään vain aloitusvaiheen ehdotukset asiakastyöhön.

7.4 Huomioita asiakastyön edelleen kehittämistä varten

Yhteiskehittäminen on palvelumuotoilua (Tuulaniemi 2016, 116). Palvelumuotoilua on kenties hankala aina täysin hahmottaa, koska siinä on sekoitteita monesta eri lähteestä. Palvelumuotoilua voidaan nähdä useasta eri näkökulmasta, koska palvelumuotoilua ei ole selkeästi ja yksimielisesti määritelty (Kimbell 2011, 42). Työssä ei kuitenkaan keskitytä pelkästään palvelumuotoiluun, vaan siihen yhdistyy eri elementtejä tuotekehityksestä, osallistavasta kehittämisestä sekä muutosjohtamisesta.

Asiakastyö Maanmittauslaitoksella uuden sähköisen rajapinnan käyttöönotossa vaatii suunnittelua, muutosjohtamista, muutosviestintää sekä asiakkaiden mukaan ottamista. On tärkeää esittää asiakkaille selkeänä Maanmittauslaitoksen tavoite ja saada se yhteneväiseksi asiakkaan tavoitteen kanssa. Muutosjohtamista sekä palvelumuotoilua hyödyntävä asiakkuustyö ottaa huomioon asiakasnäkökulman. Alla on esitetty ehdotuksia, joita Maanmittauslaitos voisi ottaa huomioon asiakkuustyön suunnitelmassaan, kun sähköisen rajapinnan aikataulu selviää.

- Herättele asiakasta. Kysy lyhyitä kysymyksiä tulevasta sähköisestä rajapinnasta esimerkiksi muissa infotilaisuuksissa mahdollisuuksien mukaan. Herätä keskustelua esimerkiksi sosiaalisessa mediassa tai sidosryhmien kanssa tavatessa ennen kuin muutosta lähdetään viemään eteenpäin.

- Selvitä käyttäjien toiveita uudesta sähköisestä rajapinnasta esimerkiksi asiakaskyselyllä. Tähän olisi hyvä ottaa ulkopuoliset palveluntarjoajat mukaan tai saattaa kyselyn tulokset heille tietoon. Tulokset ovat tärkeitä palveluntarjoajille, koska he luultavasti rakentavat asiakkaalle näkyvän palvelun. Tässä on tärkeää huomata, että tarvitaan sekä johtajien että käyttäjien mielipiteitä.
- Valmista muutosviestintäsuunnitelma. Käy kokonaisuus läpi yhdessä käyttöönottoprojektin kanssa. Ota viestinnässä huomioon kohderyhmän muutoshistoria sähköisten palveluiden käyttöönotossa. Arvioi kohderyhmän tarpeet ja luo 2 - 5 keskeistä sanomaa. Sanomien pitää olla kansantajuisia, eli yksinkertaista viestintää.

Luo perusta muutokselle asiakkaan edessä:

- Täsmennä asiakkaalle mikä muutos on tulossa ja miksi se tehdään.
- Muodosta tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa, mutta noudata kuitenkin Maanmittauslaitoksella luotuja tavoiteaikatauluja. Tämä vaatii aikaa, mutta on helpompi sitouttaa alkuvaiheessa asiakas mukaan toimintaan, kuin vasta viime metreillä.

Perustan luomisen jälkeen, lähde käynnistämään muutosta. Sitouta asiakas yhteisellä tavoitteella ja kysy miten Maanmittauslaitos voi auttaa siinä. Ota huomioon se, että on eri asia kuunnella asiakasta kuin toteuttaa kaikki hänen vaatimuksensa. Tässä kohdin alkaa myös muutosviestintä asiakkaille. Näkyvyys etenemisessä on tärkeää, joten alustava suunnitelma tulevasta on hyvä näyttää asiakkaalle.

- Luo riittävästi alkuohjeistusta käyttäjille palvelun käyttöönottoa varten.
- Vertaa eri pankkien nykyisiä prosesseja sekä sähköisen rajapinnan käyttöasteita ja ennakoiki tulevan rajapinnan käyttöä ja tukemisen tarvetta. Tuotetaan käyttäjäkohtainen viestintäsuunnitelma vuoden ajalle, tuetaan käyttöönottoa jakamalla muutos osioiksi. Kaksisuuntainen viestintä on tärkeä huomioida tässä vaiheessa. Rakenna yhteinen pysyvä keskustelupaikka, jossa voidaan tiedottaa nopeasti ja helposti.
- Ulkopuolisten palveluntarjoajien kanssa on hyödyllistä lähteä yhdessä miettimään, miten asiat viedään yhtenä rintamana asiakkaille eli loppukäyttäjille. Palveluntarjoajien olisi hyödyllistä antaa Maanmittauslaitokselle näkyvyys siihen, millainen palvelurajapinta visuaalisesti ollaan tekemässä.

Luo selkeä suunnitelma viestinnästä, tämä on hyvä olla valmiina alkutoimien kanssa. Alustava aikataulu on hyvä tuoda esille suunnitelmille sekä avoimesti kertoa käyttöönoton etenemisestä. Kysy kohderyhmältä millä keinoin viestintä olisi parasta hoitaa heille päin ja pyri valitsemaan oikeanlainen viestintäkanava.

- Järjestä aloitustilaisuus verkkolähetystenä, jotta osallistujilla on hyvä mahdollisuus osallistua etänäkin.
- Pidä asiakkaille esimerkiksi verkkosivuilla esillä aikataulu, mistä lähdetään ja mihin mennään, informatiivisessa muodossa.
- Asiakkaille kuukausittainen uutiskirje tai video tilannekatsauksen muodossa.

Kirjaamissihteerit ja kirjaamisasiantuntijat

- Pysy mukana käsittelijöiden palavereissa, joissa kuulet, miten hakemuksien käsittely sujuu. Tunnista tarpeelliset asiat ja viesti ne pankkien suuntaan. Yhteistyöpalaverit substanssiasioista on hyvä ottaa käytäntöön prosessin vakiinnuttamisen jälkeen.

Seuraavien osalta voidaan todeta, että mikäli asiantuntijaryhmä perustetaan, on hyvä olla mukana kuulemassa mitä siellä tapahtuu. Palvelupyynnöjärjestelmän hyödyntäminen on myös taroituksenmukaista, mikäli sen seuranta helpottuu.

Asiantuntijaryhmä

- Asiakkuustyöntekijöiden osallistuminen asiantuntijaryhmän työskentelyyn, jotta pysytään tietoisina mitä käyttäjien keskuudessa tapahtuu.

Palvelupyynnöjärjestelmä

- Seuraa asiakkaiden yhteydenottoja, joiden perusteella voit parantaa esimerkiksi ohjeistuksia verkkosivuilla sekä selkeyttää asiakasprosesseja.

8 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella pankkien lähettämiä omistuksen ja panttauksen rekisteröintihakemuksia Maanmittauslaitoksen huoneistotietojärjestelmään sekä tuottaa konkreettista parannusta todettuihin ongelma-kohtiin. Lisäksi kehitystyön tavoitteena oli luoda ehdotuksia tulevan sähköisen rajapinnan käyttöönotolle ja asiakkuustyölle muutosjohtamisen ja palvelumuotoilun näkökulmasta. Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistehtävä ja tutkimusstrategiana oli konstruktioivinen tutkimus. Opinnäytetyö toteutettiin teorian tiedoin sekä tietyn ajanjakson konstruktioivisena tutkimuksena. Teoriassa käsiteltiin muutosjohtamista, tuotekehitystä sekä palvelumuotoilua. Teoriatieto sekä arkikehittäminen kulkivat rinta rinnan työn kanssa vaiheittain. Teoriatieto loi ymmärrystä asiakastiedon, yhteiskehittämisen sekä asiakaslähtöisen ajattelun tueksi. Näiden avulla pystyttiin luomaan kehitysideoita asiakkuustyölle, kuten myös yhteiskehittämiselle.

Tutkimuskysymyksenä oli miten Maanmittauslaitos voi helpottaa ja auttaa pankkeja huoneistotietojärjestelmään liittyvässä omistuksen- sekä panttauksen rekisteröinnissä? Kerättyjen havaintojen pohjalta saatiin hyvä listaus hakemuksiin liittyvistä puutteista. Tämän jälkeen pystyttiin tarkastelemaan mikä näissä hakemuksissa on voinut olla epäselvää sekä perustelee miksi Maanmittauslaitos tarvitsee nämä tiedot (otsikon 5.1 alle kootut selvitykset voisi koota kirjallisiksi ohjeiksi pankkiryhmillä). Samalla tehtiin vertausta nykyisiin ohjeisiin ja pyrittiin antamaan niihin konkreettisia parannusehdotuksia. Aineiston avulla saatiin vastaus tutkimuskysymykseen ja kappaleessa kuusi on käyty konkreettiset parannustoimet läpi. Yksi konkreettinen kehittämistoimi oli huoneistotietojärjestelmän käyttöönottoprojektin järjestämä infotilaisuus, jossa kirjaamisasiantuntija esitti, miten hakemukset täytetään ja samalla avasi havaitut puutteet hakemuksien täyttämässä. Tästä esityksestä on kiitokset paikallaan kirjaamisasiantuntija Heli Puttoselle, joka rauhallisella tyylillä kävi läpi kokonaisuuden.

Palvelupyynnöiden kautta kerätyt tiedot olivat hankala osuus. Järjestämätön tieto sekä määrämutoisuuden puuttuminen otsikoista ja/tai sisällöistä tuottavat tuloksina ison määrän palvelupyynnöitä, joista melkein kaikki täytyy avata yksitellen. Mikäli halutaan päästä hyödyntämään tätä isoa datamäärää, pitäisi luoda tietynlaiset määrämutoiset sanat, otsikoinnit tai asiatasot. Palvelupyynnöiden järjestelmän hyödyntämisen mahdollisuus olisi tärkeä osa tulevaisuutta, jotta pystytään parantamaan ja kehittämään omaa toimintaa. Jatkotyönä voisi lähteä selvittämään miten voidaan

hyödyntää palvelupyntöjärjestelmän nykytietoja eri asiakasryhmät huomioon ottaen. Parannusten konkreettinen tekeminen hakemuslomakkeiden kuten myös palvelupyntöjärjestelmän osalta menevät kuitenkin omaa reittiä, johon en voi vaikuttaa.

Miten sitten muutosjohtamisella, yhdessä kehittämisellä sekä palvelumuotoilulla voisi luoda ehdotuksia pankeille suunnattuun sähköisen rajapinnan asiakastyönsuunnitelmaan? Muutosjohtaminen osana teoriaa voi olla ajatuksia herättävä. Onko muutosjohtaminen oikea sana kuvaamaan sidosryhmien ohjausta Maanmittauslaitoksen toimesta? Mielestäni on, koska Maanmittauslaitos vastaa viranomaisena huoneistotietojärjestelmän ylläpidosta ja kehittämisestä.

Tavoitteeseen pääseminen vaatii yhteistä tahtotilaa ja muutosjohtamista. Tuleva sähköinen rajapinta nopeuttaa hakemusten käsittelyä, joten on tärkeää ottaa asiakasryhmät mukaan tämän palvelun kehittämiseen. Asiakkaan osallistaminen parantaa asiakastyytyväisyyttä ja tuo tehokkuutta sähköisen rajapinnan käyttöön ottamiseen. Opinnäytetyön tekijänä olen toiminut mahdollisimman objektiivisesti, mutta olen hyödyntänyt esimerkiksi aiempaa rahoitusalan työkokemukseni miettiessäni pankkiryhmille tärkeitä asioita. Asiakkuustyön kehittämis ehdotuksia luodessa olen perustanut mielipiteeni pohjautuen teoriaan sekä niistä luotuihin omiin johtopäätöksiini. Maanmittauslaitoksen strategia sekä visio ovat olleet esillä kehitysehdotuksia luodessani, kuten myös oma työkokemukseni sidosryhmien kanssa. Näiden pohjalta ehdotan jatkotyönaiheiksi asiantuntijaryhmän perustamista ja tämän ryhmän testaamista esimerkiksi jossakin nykyisissä Maanmittauslaitoksen sähköisissä palveluissa.

Opinnäytetyö on kenties hieman erilainen kuin perinteinen lopputyö. Opinnäytetyön konkreettiset kehittämisosiot ovat olleet työarjen kehittämistä, joilla saadaan konkreettista hyötyä. Teoria on tuonut uusia asioita tuotekehityksen ja asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, mutta samalla tukenut omia ajatuksia siitä, miten pystytään kehittämään yhdessä asiakkaiden kanssa palveluja ja tuotteita. Opinnäytetyön kehitysehdotukset eivät välttämättä tule käyttöön Maanmittauslaitoksella, mutta uskoakseni antavat yhden näkökulman pohdittavaksi. Maanmittauslaitoksella on hyvä peruspohja sidosryhmien kanssa toimimisesta monien vuosien kokemuksella. Huoneistotietojärjestelmän osalta vaaditaan osittain uudenlaista ajattelua ja asiakaslähtöisyyden virittämistä sähköisen rajapinnan tullessa mukaan palveluvalikoimaan.

Lähteet

- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa Jyväskylä: Docendo Oy.
- Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi huoneistotietojärjestelmästä ja eräiksi siihen liittyvistä laeiksi 127/2018
- Heiskanen, M. & Lehikoinen, S. 2010. Muutosviestinnän voimapaperi. Helsinki: Talentum.
- Hotanen, J., Laine, R. O. & Pietiläinen, S. 2001. *Benchmarking-opas*. Laatu keskus.
- Huoneistotietojärjestelmä a. 2020. Maanmittauslaitos. Saatavilla 1.9.2020. <https://www.maanmittauslaitos.fi/hankkeet/huoneistotietojarjestelma>
- Hyysalo, S. 2009. Käyttäjätieto tuotekehityksessä -Tieto, tutkimus ja menetelmät. Helsinki: Taide-teollinen korkeakoulu.
- Jokinen, T. 2001. Tuotekehitys. 6. painos, päivitetty versio 2010. Saatavilla elektroninen aineisto <http://lib.tkk.fi/Reports/2010/isbn9789526033204.pdf>.
- Kallela, L. 2020. Huoneistotietojärjestelmän tilannekatsaus 21.09.2020. Digiforum. Saatavilla 20.10.2020. <https://www.maanmittauslaitos.fi/digifoorumi>
- Kallela, L. 2021. Huoneistotietojärjestelmä 2021-missä mennään? 19.1. 2021. Digiforum. Saatavilla 18.2.2021 <https://www.maanmittauslaitos.fi/digifoorumi>
- Kiinteistöväihdännän palvelu. 2020. Maanmittauslaitos. Saatavilla 30.12.2020. <https://www.kiinteistoasiat.fi/>
- Kimbell, L. 2011. Designin for service as one way of designin services. Saatavilla 13.3.2021 https://www.researchgate.net/publication/282989518_Designing_for_Service_as_One_Way_of_Designing_Services
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.
- Kotter, J. 1996. Muutos vaatii johtajuutta. Suomentaja Maarit Tillmann. Helsinki: Oy Rastor Ab.

Kyberturvallisuuskeskus h. Sähköinen allekirjoitus ja muut eIDAS-palvelut. Saatavilla 1.1.2021. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/sahkoinen-allekirjoitus-ja-muut-eidas-palvelut>

Laatukeskus Excellence Finland. Toiminnan ja tulosten kuvaaminen. Saatavilla 6.3.2021. <http://web.archive.org/web/20071007032415/http://www.laatukeskus.fi/content/Area727/Ajankohtaista/Tietoa%20benchmarkingista.pdf>

L1328/2018. Laki huoneistotietojärjestelmästä. Saatavilla <http://www.kamk.fi/kirjasto>. Suomen laki.

Leader Suomi. 2020. Mitä Leader on? Saatavilla 24.10.2020. <https://www.leadersuomi.fi/fi/mita-on-leader/>

Maanmittauslaitos. 2021. Digifoorumi. Saatavilla 18.2.2021. <https://www.maanmittauslaitos.fi/digifoorumi>

Maanmittauslaitos. 2020. Tietoa Maanmittauslaitoksesta. Saatavilla 24.11.2020. <https://www.maanmittauslaitos.fi/organisaatio>

Maanmittauslaitos. 2021. Tietoa Maanmittauslaitoksesta. Saatavilla 1.2.2021. <https://www.maanmittauslaitos.fi/organisaatio>

Maanmittauslaitos. 2021. Huoneistot- ja kiinteistöt. Saatavilla 18.2.2021. <https://www.maanmittauslaitos.fi/huoneistot-ja-kiinteistot>

Maanmittauslaitos. 2021. Asiantunnevalle käyttäjälle. Saatavilla 18.2.2021. <https://www.maanmittauslaitos.fi/huoneistot-ja-kiinteistot/asiantunnevalle-kayttajalle/huoneistotietojen-rajapintapalvelut>

Maanmittauslaitos. 2020. Huoneistokirjaamisen käsikirja. Saatavilla https://www.maanmittauslaitos.fi/sites/maanmittauslaitos.fi/files/attachments/2020/02/Huoneistokirjaamisen_k%C3%A4sikirja_2020.pdf

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu: Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologia teollisuus.

Newton, R. 2007. Managing change step by step – all you need to build a plan and make it happen. Pearson Business.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan (3. uud. p.).

Osakehuoneistorekisteri a. Sanastoa. 2020. Maanmittauslaitos. Saatavilla 2.9.2020. <https://osakehuoneistorekisteri.fi:8443/sanastoa>

Osakehuoneistorekisteri b. Aikataulu. 2020. Maanmittauslaitos. Saatavilla 23.10.2020. <https://osakehuoneistorekisteri.fi/aikataulu>

Osakehuoneistorekisteri c. Taustatietoa. 2020. Maanmittauslaitos. Saatavilla 23.11.2020. <https://osakehuoneistorekisteri.fi/taustatietoa>

Osakehuoneistorekisteri d. Taustatietoa. 2020. Maanmittauslaitos. Saatavilla 24.11.2020. <https://osakehuoneistorekisteri.fi/taustatietoa>

Osakehuoneistorekisteri f. Tilaisuuksien materiaali. Pankeille suunnattu infotilaisuus, ajankoh- taista huoneistotietojärjestelmästä 27.10.2020. Saatavilla 28.10.2020. <https://osakehuoneisto- rekisteri.fi:8443/tilaisuuksien-materiaalit>

Osakehuoneistorekisteri g. Tilaisuuksien materiaali. Pankeille suunnattu infotilaisuus, ajankoh- taista huoneistotietojärjestelmästä 27.10.2020. Saatavilla 28.10.2020. <https://osakehuoneisto- rekisteri.fi:8443/tilaisuuksien-materiaalit>

Oulujärvileader toimisto. Hyrrä-asiointiohjelman käyttö ja kehitys. Sähköpostiviesti 22.10.2020. Vastaanottaja S.Koivula.

Recuest Tracker a. 2021. Best Practical Solutions. Saatavilla 18.2.2021. <https://bestpracti- cal.com/request-tracker>

Ruokavirasto a. Hyrrä-asiointipalvelu. (2020). Saatavilla 1.1.2020. <https://www.ruokavi- rasto.fi/tietoa-meista/asiointi/sahkoinen-asiointi/hyrra/>

Ruokavirasto b. Miljardi euroa maaseudulle Ruokaviraston Hyrrä-järjestelmän kautta. 2020. Saa- tavilla <https://www.ruokavirasto.fi/yritykset/uutiset/miljardi-euroa-maaseudulle-ruokaviraston- hyrra-jarjestelman-kautta/>.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.

Liitteet

Sähköpostikysely Oulujärvi Leaderin toimistolle 24.10.2020.

Miten koitte sähköisen järjestelmän tulon ja otettiinko teitä mukaan etukäteen järjestelmän kehittämiseen?

Miten sähköisten hakemusten tulo helpotti teidän ja asiakkaiden työtä?

Kuinka asiakkaat ottivat sen vastaan?

Miten teidän onnistui saada asiakkaat ja hallitus käyttämään sähköistä järjestelmään?

Miten teidän esittämänne parannusehdotukset otettiin vastaan?

Mitä hyvää ja mitä kehitettävää on nykytilanteessa?

Tulevaisuusnäköymä asiointipalvelun käytössä teidän näkökulmastanne?

Leader- toiminta

Leader-toiminta on yhdistystoimintaa, joten he eivät voi tehdä virallisia rahoitustukipäätöksiä. ELY-keskus on taho, joka virallistaa Leader-hallituksen tekemän päätöksen. ELY-keskukset toteuttavat muun muassa Ruokaviraston tavoitteita, joka toimii taas Maa- ja Metsätalousministeriön alaisuudessa toimeenpanoyksikkönä. (Leader 2020.)

Leader-ryhmät ovat yhdistyksiä (Suomessa 54 Leader-ryhmää) ympäri Suomen, jotka kannustavat asukkaita kehittämään omaa paikkakuntaansa ideoinnin ja yritystoiminnan kautta. Leader-toimintaa on ollut Suomessa jo 20 vuotta. Leader-ryhmät myös neuvovat ideoinnissa sekä hankkeiden valmistelussa kuten myös rahoituksen hakemisessa. He ovat asiakkaan apu sähköisen hakemuksen konkreettisessa täyttämässä, kuten myös ohjelman käyttämisen asiantuntijoita. (Leader 2020.)

Leader-rahoitusprosessi lyhyesti

Leader-hallitus esittää myönteisen tai kielteisen rahoituspäätöksen tekemistä ELY-keskukselle, joka virallistaa Leader-hallituksen tekemän päätöksen. ELY-keskus voi poiketa Leaderin päätöksestä vain, jos hakemus on lainvastainen.

Leader-toimistot neuvovat oman alueensa asiakkaita täyttämään tuki- ja maksatushakemuksia. Hakemukset täytetään sähköisesti asiointipalvelussa nimeltä Hyrrä. Hyrrä on Ruokaviraston hallinnassa oleva asiointipalvelu, joka toimii hakemusten sähköisenä alustana. (Ruokavirasto 2020). Hyrrä-asiointipalvelun avulla siirryttiin sähköiseen asiointiin vuonna 2015. Sähköisten hakemusten osuus on yli 95 prosenttia maaseudun kehittämistukien hakemuksista. (Ruokavirasto 2020).

Prosessi asiakkaasta viranomaisen tekemään päätökseen on seuraavanlainen yksinkertaistetusti:

- Hakija ottaa yhteyttä Leader-toimistoon ja esittelee ideansa
- Hakija tallentaa hakemuksen liitteinen Hyrrään
- Hakemuksen tekninen tarkistus Hyrrässä
- Hakemus otetaan vireille Leader-ryhmässä
- Yhteys tarvittaessa hakijaan täydennyksen tai puuttuvan liitteen takia

- Hakemuksen käsittely ja päätöksen tekeminen Leader-hallituksessa
- Hakemuksen lähettäminen ELY-keskukseen, jossa tehdään päätös

Hakemus lähetetään ELY-keskukselle Hyrrän kautta. ELY-keskus pyytää tarvittaessa lisätietoja ennen lopullista päätöstä. (Oulujärvi Leader 2020.)