

# Laadunseurantajärjestelmän kehittäminen Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:lle



Virtanen, Minttu

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Leppävaara

## Laadunseurantajärjestelmän kehittäminen Kiinteistö- huolto Jaakola Oy:lle

Minttu Virtanen 0501828  
Palveluiden tuottaminen ja johta-  
minen  
Opinnäytetyö  
Marraskuu 2009

Minttu Virtanen

### Laadunseurantajärjestelmän kehittäminen Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:lle

Vuosi 2009

Sivumäärä 39

---

Tämä opinnäytetyö sisältää laadunseurantamenetelmän kehittämisen Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:lle. Laadunseurantaa on tarkoitus suorittaa kiinteistöhuoltokohteiden ulkoalueiden puhtaanapidossa. Laadunseurantamenetelmän avulla pyritään laadukkaampaan ja siten tasalaa-tuisempaan ulkoalueiden puhtaanapitoon huoltokohteissa. Laatua parantamalla pyritään myös vähentämään asiakasreklamaatioita ja saavuttamaan yritykselle positiivisempi imago.

Tähän opinnäytetyöhön kuuluvat laadunseurantalomakkeen laatiminen, laadun osa-alueiden hyväksytyjen laatutasojen määrittäminen ja laadunseurantamenetelmän toteutuksen suunnittelu. Työntekijöiden opastuksen ja palaverien tueksi laadin työntekijöille jaettavaksi tarkoitetut työohjeet. Tähän kokonaisuuteen sisältyy myös kehityskeskustelujen aloittaminen laadun kokonaisvaltaisen parantamisen saavuttamiseksi. Kehityskeskustelulomakkeen laatimisen toteutin opinnäytetyöni puitteissa.

Opinnäytetyöni toteutin toimintatutkimuksena, jonka menetelminä käytin avointa haastattelua ja systemaattista havainnointia. Olemassa olevan tiedon avulla kehitin toimintamallin, joka tähtää yrityksessä toiminnan muuttamiseen entistä paremmaksi. Laadunseuranta on tarkoitus aloittaa kevään 2010 aikana ja jatkaa tarpeen mukaan osana hallitumpaa esimiestyötä.

Ulkoalueiden puhtaanapito on yrityksen tuottaman palvelun näkyvin osa. Siten se vaikuttaa eniten toteutuneeseen palvelun laatuun sekä asiakkaiden mielikuvaan yrityksestä. Laadunseurannan tavoitena on motivoida työntekijät tuottamaan parempaa laatua. Kehityskeskustelujen avulla yrityksessä pyritään selvittämään työntekijöiden näkemystä omasta työstään. Esitelen opinnäytetyössäni toimeksiantajaa Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:tä ja huoltosopimusta, jonka perusteella tietyt laatuvaatimukset puhtaanapidolle määritellään.

Minttu Virtanen

**Developing system of quality control to Kiinteistöhuolto Jaakola Oy**

Year 2009

Pages 39

---

This thesis contains development of the system of quality control for Kiinteistöhuolto Jaakola Oy. The purpose is to control quality in property maintenance in outdoor areas of objects. The aim for the system of quality control is to improve quality and thereby homogeneous quality in outdoor areas. Improving quality aims also in reducing the number of customer complaints and making a more positive image for the company.

This thesis consists of the creating of a form of quality control, the defining of acceptable quality levels of sectors and the planning of launch of the system. I created working instructions for employees to be given for guidance and in work meetings. This also includes performance appraisals to improve overall quality. The form for performance appraisals was also designed as part of this thesis.

This thesis was executed as a functional research and I used methods of open interview and systematic observation. Based on existing information I developed a standard of activity that aims improving work methods even better. The purpose is to start quality control during the spring of 2010 and continue when needed as part of more controlled superior work.

The cleaning of outdoor areas the most visible part of property maintenance. It has most impact on the quality of service and images that customers have of the company. The aim for quality control is to motivate employees to produce better quality. The aim for performance is to find out employees' view of their input of their work. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy is introduced in this thesis. Contract of maintenance is also introduced for it defines certain quality requirements for the cleaning of outdoor areas.

Key words Quality, quality control, superior work

## Sisällys

1	Johdanto .....	2
2	Kiinteistöhuolto Jaakola Oy .....	4
2.1	Yrityskuvaus .....	4
2.2	Huoltosopimus.....	6
3	Toimeksiannon tausta ja tavoitteet.....	8
4	Palvelun laatu.....	10
4.1	Laadun merkitys yritystoiminnassa .....	12
4.2	Henkilöstön rooli.....	13
4.3	Palkitseminen .....	14
5	Opinnäytetyön toteutus .....	15
5.1	Toimintatutkimus.....	17
5.2	Avoin haastattelu .....	18
5.3	Systemaattinen havainnointi .....	18
6	Laadunseurannan kehittäminen .....	20
6.1	Laadun määrittäminen.....	21
6.2	Laadunseurantalomake .....	22
6.3	Kehityskeskustelulomake.....	25
6.4	Laadun johtaminen ja vastuu .....	25
7	Laadunseurantajärjestelmän käyttöönotto.....	26
7.1	Laadunseurannan hyödyt.....	28
7.2	Tulevat toimenpiteet .....	29
8	Johtopäätökset .....	31
	Lähteet .....	33
	Taulukkuuettelo .....	35
	Liitteet.....	36

## 1 Johdanto

Ulkoalueiden siisteys on näkyvin osa asuinkiinteistöjen huollon kokonaisuudesta. Niissä ilmevät ongelmat huomataan helposti. Opinnäytetyöni tarkoituksena on luoda Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:lle laadunseurantajärjestelmä. Laadunseurannan avulla mahdollisiin epäkohtiin ja toistuviin puutteisiin päästään tarttumaan välittömästi. Laadunseurannalla pyritään myös välttämään, ettei laadun taso pääse heikkenemään yksittäisissä kohteissa, vaan korjaavat toimenpiteet voidaan määrittää tehokkaasti. Pitkällä tähtäimellä tarkoituksena on parantaa työn laatua. Samalla voidaan vaikuttaa myönteisesti myös yrityksen imagoon.

Työskentelyn toimeksiannon antaneessa yrityksessä ja tiedän mitä päivittäiset tehtävät ja haasteet kiinteistöhuoltoyrityksessä ovat. Ulkoalueiden kiinteistöhoitajien työ on itsenäistä ja vastuullista, koska esimies ei ole samassa paikassa kuin työntekijä. Työntekijä ei näin ollen saa välitöntä palautetta, koska esimies ei näe itse työn suoritusta eikä työn tulosta. Laadunseurannan tarve on aito ja selvästi osa-alue, johon pitää panostaa, jotta kilpailukyky voidaan säilyttää. Laadunseurannan aloittaminen vaatii kuitenkin paljon työtä, jotta saadaan luotua tarpeita vastaava järjestelmä. Toimistohenkilöstöllä ei ole työn ohessa resursseja työstää laadunseurantajärjestelmää eikä yrityksellä ole mielekästä palkata ulkopuolista henkilöä seurantaan suunnittelemaan. Opinnäytetyön ollessa ajankohtainen oli tämän aiheen valinta minulle itsestäänselvyys.

Laadunseurantajärjestelmän avulla halutaan saavuttaa tasaisempaa työn tulosta. Tarkoituksenani on erotella seurattavat osa-alueet, määrittää hyväksyttävät laatutasot ja luoda menetelmä, jonka avulla toteutunutta laatua seurataan. Tulen laatimaan laadunseurantalomakkeen, johon seurattavat osa-alueet eritellään omiksi kohdiksi. Yrityksessä pyritään kehittämään ja parantamaan työn laatua. Kun pyritään näin laajan kokonaisuuden parantamiseen päätin ottaa kehityskeskustelulomakkeen laatimisen osaksi laadunseurannan kokonaisuutta. Säännölliset keskustelut ovat tehokas tapa selvittää työntekijöiden tyytyväisyyttä työhönsä ja saavuttamiinsa tuloksiin.

Laadunseurantajärjestelmä tulee olemaan osa hallitumpaa esimiestyötä. Laadunseuranta, työohjeiden jakaminen, kehityskeskustelut ja palaverien pitäminen ovat työn johtamista. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:ssä laadunseurantajärjestelmä kehitetään pysyväksi työkaluksi esimiehen käyttöön.

Kehittämiskohteiden selvittäminen tarkkaan helpottaa laadun parantamista kokonaisvaltaisesti. Pienien parannusten vaikutus voi olla lyhytaikaista, ellei ongelmien syistä saada riittävää selvyyttä. Laadunseurantajärjestelmällä halutaan nimenomaan pysyvää muutosta. Opinnäytetyöni tarkoitus on selvittää ja kehittää keino ratkaista nämä ongelmat. Kehityksen edellytyk-

senä on, että tiedetään nykytilanne ja ongelma, tiedetään mitä halutaan ja selvitetään mitä tavoitettiin pääsemiseen vaatii. Kartoitan ongelmia haastattelemalla palvelupäällikköä ja tutustumalla pihanpuhtaanapitoon käymällä kohteissa. Näin pyrin selvittämään mihin osaluokkiin on syytä kiinnittää huomiota laadunseurantajärjestelmää tehdessä.

## 2 Kiinteistöhuolto Jaakola Oy

Kiinteistöhuolto Jaakola Oy on perustettu vuonna 1979. Perheyritys on siirtynyt kymmenen vuotta sitten sukupolvelta toiselle nykyisen omistajapariskunnan omistukseen. Yrityksen toimenkuvaan kuuluu perinteinen kiinteistöhuolto siivouksesta kiinteistön korjauksiin. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:n vahvuuksia ovat vastuullisuus, reilu tekemisen meininki ja ammattitaito. Näillä taataan tasokas palvelu ja laadukas työn tulos. (Kiinteistöhuolto Jaakola Oy.)

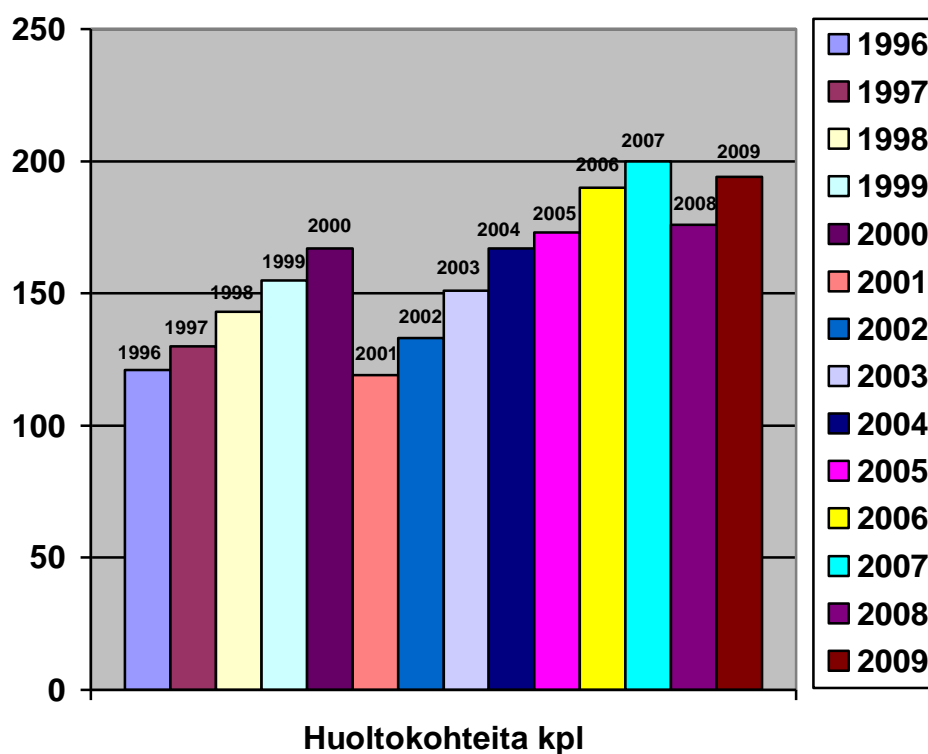
Yrityksen toimisto sijaitsee Leppävaarassa, jonka lähiympäristössä suurin osa huollettavista kohteista sijaitsee. Keskeinen sijainti hyvien kulkuyhteyksien päässä takaa nopean palvelun. Yrityksen toiminta-ajatuksena on ottaa vastaan huoltokohteita vain lähialueilta, jotta töiden suoritusajat pysyvät lyhyinä. Leppävaaran alueella on yrityksen asiakkaina runsaasti pitkäaikaisien asiakassuhteiden asukkaita, jotka arvostavat toimiston läheisyyttä.

Henkilökuntaan kuuluvat toimistotyöntekijät, kiinteistöhoitajat ja siivoojat. Yrityksessä työskentelee omistajapariskunta mukaan lukien 25 henkilöä. Sopimusyrityksiä käytetään hoitamaan sähkö- ja putkitöitä sekä muita tarvittavia töitä kuten maalauksia ja remontteja. Sopimusyritysten käyttö lisää luottamusta yhteistyön toimivuudesta ja takaa suoritettujen töiden laadun.

### 2.1 Yrityskuvaus

Huoltokohteina on osake-, osaomistus-, asumisoikeus- ja vuokrataloja. Lisäksi on muutama liikekiinteistö sekä palvelu- ja senioritalo. Useissa taloyhtiöissä on myös liiketiloja, joiden huolto kuuluu yritykselle. Huoltokohteisiin sisältyy myös monissa taloyhtiöissä niille kuuluvan parkkihallin huolto. Seuraavaan taulukkoon olen koontanut huoltokohteiden määrän vuodesta 1996 kuluvaan vuoteen saakka.





Taulukko 1. Huoltokohteiden määrä vuosina 1996-2009.

Yllä olevasta taulukosta ilmenee pääsääntöisesti hyvin tasainen kasvu vuosien ajan. Vuodet 2000 ja 2007 erottuvat selvinä piikkeinä. Kyseessä on Espoon kaupungin 28 vuokratalon huoltoon tulo- ja lähtövuodet. Vaihtuvuus koskee suurimmaksi osaksi vuokrataloja. Huoltokohteena on osaketaloja, jotka ovat olleet huollossa yrityksen perustamisesta lähtien eli lähes 30 vuotta.

Huoltokohteita on tällä hetkellä 194. Kohteita tulee tasaisesti lisää lähes joka kuukausi 1-4 kappaletta. Tarjouspyyntöjä tulee siinä määrin, että yritys voi valita kohteita, joissa kate on hyvä ja jotka sijaitsevat lähialueella. Huoltokohteiden sopimuksia päättyy pääasiassa huollossa ja sen laadusta riipumattomista syistä. Tällaisia ovat esimerkiksi kaupungin vuokra-asuntojen jokavuotinen kilpailutus tai isännöitsijätoimiston ottaessa kohteita oman kiinteistöhuoltoyrityksensä huoltoon. Maltillinen kasvu mahdollistaa tasaisen laadun, koska töitä voidaan jakaa tasaisesti ja uusiin kohteisiin ehditään tutustua paremmin ja muodostaa rutiinit.

Yrityksessä työskentelevät kiinteistöhoitajat, siivoajat ja toimistohenkilökunta. Kiinteistöhoitopalvelut on jaettu kahtia koskemaan ulko-alueita sekä kohteen rakennuksia koskevia korjaustöitä. Ulkoalueita hoitaa 11 kiinteistöhoitajaa, joista yksi toimii työnjohtajana. Jokaisella kiinteistöhoitajalla on omat alueensa ja työnjohtaja vastaa alaisuudessaan työskentelevien kiinteistöhoitajien töiden toimivuudesta. Korjaustöistä vastaa neljä kiinteistöhoitajaa,

joista yksi toimii lisäksi teknisenä asiantuntijana. Hän vastaa huoltokirjojen ylläpidosta ja teknisistä osaamista vaativista tarkastuksista kaikissa huoltokohteissa. Yrityksellä on kuusi palkattua siivojaa ja osaa kohteista siivoaa kolme alihankkijaa. Toimistolla työskentelee omistajapariskunta, yksi palvelupäällikkö ja kaksi kiinteistöassistenttia. Omistajapariskunta toimii toimitusjohtajana ja toimiston vastaavana henkilönä. Toimitusjohtaja vastaa kiinteistöhoitajien töistä ja kaluston kunnossapidosta ja toimiston asioita hoitava vastaa yrityksen markkinoinnista sekä toimiston käytännön asioista, kuten palkoista ja laskutuksesta.

Kiinteistöhuolto Jaakola Oy valittiin Saton vuoden yhteistyökumppaniksi vuonna 2006 (Kiinteistöhuolto Jaakola Oy). Satolla on kymmeniä yhteistyökumppaneita, joten saatu tunnustus on merkittävä saavutus. Toimiva yhteistyö perustuu luottamukseen, joka on ehdoton edellytys pitkäaikaiselle kumppanuudelle.

## 2.2 Huoltosopimus

Tässä luvussa kerron huoltosopimuksesta, joka tehdään palvelun ostajan ja tuottajan kesken. Kiinteistöhuollossa jokaisen taloyhtiön kanssa tehdään kirjallinen huoltosopimus, josta käy ilmi, mitä kiinteistöhuolto juuri kyseisessä kiinteistössä sisältää. Sopimuksen osapuolet ovat kiinteistöhuoltoyritys ja isännöitsijä. Isännöitsijä edustaa sopimusta tehtäessä taloyhtiötä ja sen asukkaita. Huoltosopimuksesta selviää mitä eri osa-alueita sopimus pitää sisällään. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:llä on oma sopimusasiakirja, jota käytetään sopimusta tehdessä. Sen sisältöön tehdään tarvittaessa muutoksia taloyhtiön tarpeiden mukaan. Huoltosopimus koostuu sopimusohjelmasta ja kiinteistöhoidon tehtäväluettelosta (Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:n sopimusasiakirja 2009).

Huoltosopimuksessa oleva sopimusohjelma sisältää kaikki sopimusasiat. Ensimmäisenä kohtana ovat tilaajan tavoitteet ja yhteistyö. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:n sopimusasiakirjassa (2008, 2) mainitaan, että yhteistyön tavoitteena on tuottaa ja tarjota asumisviihtyvyyttä ja taloudellisesti järkeviä sekä laadukkaita asumispalveluja. Toimeksiantajan ja tilaajan välisen yhteistyön tavoitteena on jatkuvan, toimivan ja pitkän suhteen luominen. Yhteistyötä ylläpidetään säännöllisten yhteydenottojen avulla.

Huoltosopimus sisältää kiinteistöhoidon tehtäväluettelon ulkoalueiden puhtaanapidosta. Tehtäväluettelossa on eritelty ulkoalueiden puhtaanapitoon liittyviä asioita. Roskat kerätään piha-alueelta, kulkuväyliltä sekä parkkipaikalta maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin aamupäivän kuluessa. Kevätsiivous tehdään ennen vappua. Syysiivous tehdään ennen lumien tuloa, kuitenkin viimeistään lokakuun alkuun mennessä. Lehtijätteet ja oksat viedään kaatopaikalle erillisveloituksella. Piha-alueen, jalkakäytävien ja parkkipaikan pesu tehdään tarvittaessa. Piharoskakorien tyhjennys tehdään tarvittaessa. Jäteasema pidetään puhtaana ja ros-

kien tyhjennyksiä valvotaan, että ne tehdään ajallaan. Kalusteiden ja ongelmajätteen poisto jäteasemalta tehdään tarvittaessa erillisveloituksella. Piha-alueen sadevesikaivojen tarkastus suoritetaan kaksi kertaa vuodessa ja lietetyhjennyksistä huolehditaan tarpeen mukaan. Nurmikon leikkaus suoritetaan keskimäärin kerran viikossa kasvukauden (kesä-heinäkuun) aikana. Nurmikon leikkaus on muulloin kahden viikon välein. Nurmikkoa ja istutuksia kastellaan tarvittaessa.

Huoltosopimuksessa laadun täyttymisen kriteereitä ei ole tarkkaan määritelty, joten laatua ei voida mitata suoraan sopimuksessa lueteltujen puhtaanapidon osa-alueiden perusteella. Ainoastaan roskien keräämiseen on määritelty tietyt päivät ja ajanjakso, jonka aikana työ tulee suorittaa. Tarpeen mukaan -ilmaisuus ei ole yksiselitteinen määrä tai aika jolloin työtä tulee suorittaa täyttääkseen halutun lopputuloksen eli laadun. Kiinteistöhuollolle onkin ominaista sen suorittaminen tarvittaessa, jolloin työntekijä arvioi koska työn suorittaa ja kauanko siihen kuluu aikaa. Koska työtä suoritetaan työntekijän oman arvion mukaan, on työ vastuullista ja vaatii ammattitaitoa.

Olen nyt esitellyt lyhyesti yrityksen ja sen tarjoamat palvelut. Kiinteistöhuoltoyritykselle jää huoltosopimuksessa sovittujen töiden suorittamiseen paljon oman arvioinnin varaan. Tämä tulkinnan vapaus saattaa aiheuttaa ongelmia palvelun laadun odotuksissa ja toteutuksessa sopimusosapuolten välillä. Kerron seuraavassa luvussa tarkemmin toimeksiannon taustasta ja tavoitteista.

### 3 Toimeksiannon tausta ja tavoitteet

Pienissä perheyriyksissä työtä suoritetaan vuosien kokemuksella ja ammattitaidolla, kuten myös Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:ssä. Oman kokemukseni perusteella suurten yritysten rinnalla pieni yritys pärjää laadulla ja nopealla reaktiokyvyllä. Töiden suoritusajat ovat lyhyitä ja kokonaistyön laadunseuranta on mahdollista toteuttaa pienillä resursseilla, koska huoltokohteita on muutamia satoja. Hyvä maine takaa selviytymisen kilpailussa (Kiinteistö- ja rakennuttamisala tutkitutti maineensa 2007). Käytetäänkö tätä kilpailuetua?

Hämmästyttävää kyllä pienissä yrityksissä ei hyödynnetä laatua systemaattisesti kilpailuetuna kovinkaan tehokkaasti. Ulkoalueiden jatkuvaa ja järjestelmällistä työnseurantaa ei ole. Näin ollen kattava ja luotettava tieto jokaisen taloyhtiön ulkoalueiden työn suorittamisesta puuttuu. Ellei reklamaatioita saada huoltokohteista työt jatkuvat niin, ettei esimies valvo työntekijän työn tuloksia. Olettamuksia tehdään paljonkin ja ongelmia saattaa olla, eikä niistä olla lainkaan tietoisia yrityksen johdossa.

Laadunseurantajärjestelmän luomiselle löytyy selkeä tarve. Yrityksen ulkoalueiden puhtaanapidossa on asiakkailta tulleiden reklamaatioiden peursteella todettu olevan ongelmia, joihin halutaan puuttua. Ongelmana on, että tiettyjen työntekijöiden vastuulla olevissa samoissa huoltokohteissa on puutteita ja tietyt epäkohdat saattavat toistua vuodesta toiseen. Ongelman syistä on rajattu pois se, ettei työ olisi tiedossa, tai ettei työntekijällä olisi valmiuksia kokemuksensa perusteella suorittaa työtä. Epätasainen työn laatu ei ole hyvää mainosta yritykselle. Työn lähtökohtana on laadun kehittäminen. Lecklin (2002, 61) painottaa, että tutkimuksen kohteet tulisi valita niin, että saavutetaan tuloksia nopeasti vaikka tarkoituksena on hallita laatua kokonaisvaltaisesti pitkällä tähtäimellä toimintatapoja muuttamalla. Työ ei saa olla liian laaja ja tavoitteet täydellisyyden tavoittelua eikä kokonaisuudet niin suuria, ettei niitä koskaan voida saavuttaa. Realistinen tavoite tässä työssä on, että ongelmat havaitaan ja korjataan ajoissa. Nopealla reagoimisella vältetään merkittävien ongelmien syntyminen ja laadun tason heikkeneminen. Tarkoitus on myös vähentää asukkailta ja isännöitsijöiltä tulevia reklamaatioita.

Laadunseurantajärjestelmän kehittäminen sai alkunsa olemassa olevasta käytännön ongelmas- ta ja etenee seuraavasti: 1) Puhtaanapidossa on ilmennyt ongelmia. 2) Ongelmakohdat ovat tiedossa ja tarkoitus tarkentaa ja selvittää niiden laajuus. 3) Seurannan ja havainnoinnin myötä luodaan järjestelmä, jonka avulla 4) ongelmat selvitetään ja korjataan. 5) Epäkohdat löytämällä voidaan niihin tarttua ja 6) tarpeen mukaan henkilöstöä opastaa ja kouluttaa. Seurannan avulla saavutetaan tasaisempi työn laatu.

Työni tavoitteena on laatia laadunseurantajärjestelmä, joka sisältää:

- **Laadunseurantalomakkeet** työntekijälle ja esimiehelle
- **Työohjeet** yleisimmistä ulkoaluiden puhtaanapidon töistä
- **Kehityskeskustelulomakkeen** kerran vuodessa pidettävään keskusteluun

Laadunseurantalomakkeen laatiminen ja toimivan seurantajärjestelmän luominen ovat opinnäytetyöni keskeiset tavoitteet. Se vaati paljon pohjatyötä, jotta laadunseurantajärjestelmälle saadaan selvitettyä tarvittava sisältö ja laajuus. Kun sisältö on määritelty teoriaan perustuen ja laajuus realistinen, on laadunseurannalla mahdollisuus saavuttaa todellisia tuloksia. Työohjeita käytetään työntekijöiden opastukseen ja palavereissa jaettavaksi. Kokonaisuuden kannalta tuntui luontevalta liittää kehityskeskustelulomake osaksi työtäni. Se sopii kokonaisvaltaisen laadun parantamiseen, koska työntekijöiden motivoiminen on yksi keino saavuttaa parempi laatu.

Esittelen muutamia keskeisiä käsitteitä, jotka muodostavat opinnäytetyöni punaisen langan. Kolme keskeistä käsitettä opinnäytetyössäni ovat:

- palvelun laatu
- laadunseuranta ja
- esimiestyö

Edellä mainitut opinnäytetyöni keskeiset käsitteet ovat samalla työn laadun kehittämisen kolme askelta. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:ssä on pitkään ollut ongelmana esimiehen valvonnan puuttuminen ja työn kontrolloimattomuus. Tilanne korjataan laadunseurannalla, jolla työnohjaus palautetaan. Työnohjauksen myötä päästään selville ongelman syistä ja sitä kautta voidaan edetä tavoiteltuun laatuun.

Ulkoalueiden puhtaanapidon työn toteutunutta laatua halutaan seurata ja valvoa, siksi yritys haluaa aloittaa laadunseurannan. Laadunseurantaan osallistuvat työntekijät itse. Laadunseuranta valvoo esimiesasemassa oleva palvelupäällikkö, jonka alaisuudessa tulen itse suorittamaan seuranta. Esimiestyö ja työnohjaus ovat olennainen osa työnjohdon kokonaisuutta, jotta havaituille kehittämiskohdille todellakin tehdään jotain ja seuranta etenee konkreettisiin toimenpiteisiin.

Laadun parantaminen merkitsee virheistä oppimista. Virheitä ennaltaehkäisevään työhön päästään sinnikkäällä työskentelyllä, mutta se tulee viemään aikaa. (Järvinen 2004, 8.) Toisaalta pitkän ajan kuluessa korjaavilla toimenpiteillä voidaan parantaa laatua merkittävästi. Tasalaatuisuus koko yrityksen työn tuloksessa on avainasemassa. Jokainen taloyhtiö on kiinnostunut vain ja ainoastaan oman kiinteistönsä huollon toimivuudesta. Näin ollen jokaisen asiakkaan kohdalla tulee saavuttaa vaadittu laatu.

Pienellä yrityksellä on selvä kilpailuetu suurempiin yrityksiin nähden, koska pienemmän kokonaisuuden hallinta on helpompaa. On siis olemassa vahvuus, joka on samalla haaste. Pienellä yrityksellä on vähemmän eri tason henkilöstöä verrattuna suureen kansainväliseen yritykseen. Varsinainen esimies on vuosia puuttunut työntekijän ja johdon välillä. Tämä ongelma on osittain ratkaistu sisällyttämällä palvelupäällikön työnkuvaan esimiehen tehtäviä. Toinen vaihtoehto on nimetä vastuuhenkilö/ -henkilöt, jotka johtavat laadunseurainta ja tarvittaessa varsinainen esimies vie eteenpäin jatkotoimenpiteet palavereissa käsiteltäviksi.

#### 4 Palvelun laatu

Piha-alueet ovat taloyhtiöissä tunteita herättäviä paikkoja, joista useimmilla asukkailla ja osakkailla on vahvat näkemykset. Hyvin hoidettu, viihtyisä piha-alue lisää asukkaiden viihtyvyyttä. Kiinteistölehdessä (Kiinteistölehti 3/2008) artikkelissa ”Taloyhtiön pihat - pyhä vai paha piha?” todetaan, että hoitamaton tai epäsiisti piha-alue voi heikentää viihtymistä ja luoda epävarmuutta talon muidenkin asioiden hoidosta. Toteamuksesta ilmenee, että piha-alueen hoitaminen on hyvin näkyvä osa kiinteistöhuoltoa ja sen hoidon tasoon voidaan rinnastaa muidenkin töiden laatu. Tämän kiinteistönhoidon osa-alueen olisi syytä olla kunnossa, mikäli halutaan tyytyväisiä asiakkaita ja kilpailla hyvällä laadulla.

Asiakkaat ovat yrityksen elinehto. Kaiken työn tulee lähteä asiakkaan tarpeiden täyttämiseksi. Kiinteistöhuollossa suurimmat asiakasryhmät ovat huoltokohteiden omistajat, isännöitsijätoimistot sekä asuinkiinteistöjen asukkaat. Tarpeet vaihtelevat asiakkuuden mukaan (Lecklin 2002, 28.) Asiakasketju on hallittava kokonaisuudessaan, jotta saavutetaan kaikkia osapuolia tyydyttävä lopputulos. Varsinaisen työnsuorittajan tulee olla selvillä mitä häneltä odotetaan ja mikä on työn vaadittu lopputulos. Tarpeen ja lopputuloksen tulee kohdata. Laiminlyönnit näkyvät ajan mittaan laadun heikkenemisenä. Toisaalta kokemattomuus voi aiheuttaa virhearviointeja ja tahatonta laadun heikkenemistä. Työntekijän perehdyttäminen ja työhön opastaminen ovat ensiarvoisen tärkeitä, jotta haluttu työntaso ja laatu voidaan saavuttaa.

Laatu on monesti aineetonta, jolloin sen mittaaminen voi olla vaikeaa. Mitä selvemmin lopullisessa tuotteessa on aineellista, toisin sanoen teknistä laatua, sitä tarkemmin sitä voidaan arvioida systemaattisesti. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:ssä ulkoalueiden puhtaapidossa saavutettu työn näkyvä lopputulos on teknistä laatua. Tehdyn työn laatu on aineellista on mahdollista arvioida tarkasti. Toiminnallinen laatu on palvelua, joka on aineetonta. Ulkoalueiden töitä suorittaessaan työntekijä kohtaa palvelun kohteena olevia asiakkaita. Vaikka työntekijän ensisijainen työ on puhdistaa piha on muistettava, että pihoilla tapaa asiakkaita. Toiminnalliseen laatuun vaikuttaa työntekijän asiakaspalvelu asukkaita kohtaan. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:ssä kaikki työntekijät ovat asiakaspalveluammattissa, joten käytös asukkaita kohtaan tulee olla tämän toimenkuvan mukainen. Kokonaislaatuun vaikuttaa tekninen ja toiminnallinen

laatu, mutta niitäkin tärkeämpi on lähtökohta. Palvelun laatu muodostuu asiakkaan odotuksista ja kokemuksista. Siten laatu muodostuu subjektiivisesti koetusta prosessista. Lopullinen käsitys laadusta muodostuu odotetun ja koetun laadun kohtaamisesta. (Grönroos 2001, 106.) Laadun parantamisesta puhuttaessa tulisi selvittää ensin mitä palvelun laadulla tarkoitetaan ja mistä se koostuu. Vasta kun laatu on määritetty, voidaan lähteä kartoittamaan parannettavia osa-alueita.

Grönroos(2001, 124) esittää seitsemän kohdan kriteeristön, jonka avulla hyväksi koettua laatua voi mitata eri osatekijöiden perusteella:

<p>1. <u>"Ammattimaisuus ja taidot</u></p> <p>Asiakkaat ymmärtävät, että palveluntarjoajalla ja sen tekijöillä on sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun.</p>
<p>2. <u>Asenteet ja käyttäytyminen</u></p> <p>Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat (kontaktihenkilöt) kiinnittävät heihin tarpeeksi huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti.</p>
<p>3. <u>Lähestyttävyys ja joustavuus</u></p> <p>Asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät ovat suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis sopeutumaan asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin joustavasti.</p>
<p>4. <u>Luotettavuus</u></p> <p>Asiakkaat tietävät, että mitä tahansa tapahtuu tai mistä tahansa on sovittu, he voivat luottaa palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan.</p>
<p>5. <u>Palvelun normalisointi</u></p> <p>Asiakkaat ymmärtävät, että aina kun jotain menee pieleen tai kun tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun.</p>
<p>6. <u>Palvelumaisema</u></p> <p>Asiakkaat tuntevat, että fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön liittyvät tekijät tukevat myönteistä kokemusta.</p>
<p>7. <u>Maine ja uskottavuus</u></p> <p>Asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa, että palveluntarjoaja antaa rahalle vastineen ja että sillä on sellaiset suosituskriteerit ja arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä."</p>

Taulukko 2. Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä. (Grönroos 2001, 124.)

Laadun eri osatekijöiden tulee kaikkien toimia, jotta palvelu on laadukasta. Yhden osatekijän toimimattomuus heijastuu mielikuvaan kokonaisuudesta. Piha-alueiden puhtaanapidossa yllämainitut kriteerit voidaan ajatella toteutuvan yhtenä kokonaisuutena. Tämän kokonaisuudessa muodostavat puhtaanapidon työn ajoitus, riittävyys ja tulos sekä työntekijän käytös mahdollisessa asiakkaan kohtaamisessa. Kiinteistöhoitajan tulee kuunnella asiakasta ja tarvittaessa neuvoa ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun asian niin vaatiessa. Lisäksi tähän lukeutuu asiakkaan yhteydenotto asiakaspalveluun koskien puhtaanapitoa, jossa muodostuu oma palvelutilanne toimistohenkilöstön kanssa. (Grönroos 2001, 125.)

#### 4.1 Laadun merkitys yritystoiminnassa

Palvelualalla yritys tulee tunnetuksi tietynlaisella imagolla. Yritys pystyy yllättävän paljon omalla toiminnallaan vaikuttamaan imagoonsa. Kiinteistöhuoltosopimuksen kustannukset asiakkaalle eivät ole se millä kilpaillaan. Kustannukset yksinään ovat huono kilpailuvaltti, eikä sillä rakenneta pitkäaikaisia ja luottamukseen perustuvia asiakassuhteita. Rahalla voi hetkellisesti saada kilpailukykyä, mutta pitkällä tähtäimellä kilpailun tulee perustua laatuun. Mitä paremmin palvelun tilaaja ja tuottaja tuntevat toistensa toimintatavat, sitä paremmin ne tietävät toistensa tarpeet ja resurssit. (Karvonen 1999, 44.)

Kiinteistö- ja rakentamisalan ensimmäinen mainetutkimus toteutettiin vuonna 2007. Laadun parantamiseksi tarjottiin asiakkaiden tarkempaa kuuntelemista ja huomioimista koko prosessin ajan. ”Ottakaa huomioon ihmisten tarpeet ja toiveet”, vastaajat viestittivät. Resurssieja on, sillä yhdeksi alan kiistattomaksi vahvuudeksi koettiin ammattitaito, jonka parempi hyödyntäminen vahvistaisi varmasti myös kuvaa toimijoiden luotettavuudesta. (Kiinteistölehti 10/2007). Ihmiset eli resurssit ovat olemassa, mutta pitäisi olla taito kanavoida ja motivoida tuo olemassa oleva osaaminen oikein.

Laatuun perustuva kilpailu pitää kehityksen jatkuvana, jolloin uuttaa osaamista ja tekniikkaa hyödynnetään ripeämmin. Laadukas palvelu takaa tyytyväisen asiakkaan. Tyytyväinen asiakas tulee todennäköisesti käyttämään yrityksen palveluja pitkään. Oman työkokemukseni perusteella tiedän, että useimmiten isännöitsijät hankkivat asuinkiinteistölle kiinteistöhuoltoa koskevat tarjouspyynnöt. Näin ollen isännöitsijällä on mahdollisuus päättää yritykset, joilta tarjous pyydetään. Isännöitsijä pyytää varmasti tarjousta sellaiselta yritykseltä, jonka on todennut hyväksi palvelutuottajaksi. Hyvä palveluntuottaja on sellainen, jonka kanssa yhteistyö on todettu toimivaksi ja palvelut laadukkaiksi. Isännöitsijät tietävät etteivät kiinteistöhuollon kustannukset asiakkaalle ole merkittävin valintaan vaikuttava kriteeri. Isännöitsijätoimistoiden sisällä hyvän yhteistyökumppanin maine kiirii. Isännöitsijät voivat suositella taloyhtiöiden hallituksille tiettyä huoltoyritystä työn laadukkuuteen perustuen.

Kiinteistöhuollolla on tarkoitus luoda pitkiä huoltosopimuksia, joten jokainen asiakas halutaan pitää niin pitkään kuin mahdollista. Pisimmillään huoltosopimukset ovat pituudeltaan vuosikymmeniä - koko asuinkiinteistön elinkaaren ajan. Pitkäaikaiset asiakassuhteet ovat edullisempia ja vaivattomampia ylläpitää kuin luoda jatkuvasti uusia, joten lopulta laadulla kilpailu tuottaa myös säästöjä. Laadukkaasta palvelusta asiakas on myös valmis maksamaan enemmän. (Lecklin 2002, 26.)

Yrityksen markkinoidessa itseään laadukkaana palvelun tarjoajana on asiakkaalle luotu tietty mielikuva palvelusta. Luvattuun laatuun tulee kyetä vastaamaan, jotta asiakkaan odotukset



täyttyvät. Jos asiakkaan odotuksia ja tarpeita ei kyetä täyttämään, syntyy kuilu, vaikka työ olisikin keskimääräisesti kelvollista (Lecklin 2002, 105-106). Yrityksen tuleekin tarkoin harkita mitä palvelun laadusta lupaa, koska nämä normit tulee pystyä täyttämään kerta toisensa jälkeen. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy markkinoi itseään vastuullisena ja ammattitaitoisena palvelun tuottajana. Tähän lupaukseen on pystyttävä täyttämään kerta toisensa jälkeen. Lupauksen pitäminen lähtee ammattitaitoisesta henkilöstöstä.

Tulevaisuuden asiakkaat ovat vaativia. Siksi palveluosaamisen merkitys korostuu entisestään. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ennakointi ovat tärkeimpiä palveluosaamisen osatekijöitä, kun halutaan vakuuttaa asiakas yrityksen osaamisesta. Laatu ja brändi tulevat olemaan yhä merkittävämpiä ja tärkeämpiä menestystekijöitä tulevaisuudessa. (Palvelut 2020 2006, 9, 33.)

#### 4.2 Henkilöstön rooli

Laadunseurannassa työntekijä osallistuu seurantaan. Työntekijä seuraa omaa työtään täyttäessään laadunseuranta-lomaketta. Välittömästi tässä vaiheessa työntekijä arvioi omaa työtään ja tekee päätöksen onko suorittanut työnsä tasolla, jonka itse hyväksyy. Ensimmäinen hyöty ja edistys tapahtuu näin ollen jo ennen kuin lomaketta arvoi ulkopuolinen. Lecklin(2002, 235) tuo esille hyvin osuvasti henkilöstön roolin laadukkaassa toiminnassa: ”Laatu ei synny pelkästään hyvästä johtamisesta, hienoista tekniikoista ja toimivista prosesseista, vaan sen takana ovat aina inhimilliset tekijät”. Paras keino saavuttaa laadukas työntulos ovat ihmiset. Motivoinut ja osaava henkilöstö ovat yrityksen voimavara.

Laadunseurannan ei tule olla vikojen tai syllisen etsintää vaan keino parantaa laatua ja siten yrityksen kilpailukykyä (Järvinen 2004, 9). Työntekijöille tulee tarpeen vaatiessa antaa ohjausta työhön, jos samat osa-alueet osoittautuvat toistuvasti laadultaan heikommaksi. Työntekijät ovat avainasemassa laadun parantamiseksi, sillä parhaimmankaan seurannan avulla ei saada tuloksia, ellei työnsuorittajien työssä tapahdu muutoksia. Työntekijöiden ymmärtäessä laadunseurannan hyödyt heidät saadaan motivoitua muutokseen, jotta työn laatua voidaan parantaa. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:n palvelupäällikölle laadunseuranta ja kehityskeskustelut ovat työkaluja, joiden avulla hän voi esimiehenä suorittaa työtään paremmin toimivilla työkaluilla.

Nykypäivänä suurissa yrityksissä puhutaan jatkuvasti tuloslähtöisyydestä. Se saa aikaan lähes poikkeuksetta ihmisille negatiivisen ajatuksen. Jos astuttaisiin yksi askel taaksepäin ja puhuttaisiin laadun tekemisestä, olisi ajatus jo positiivisempi. Tosiasia on, että kentällä työtä suorittava työntekijä ei juuri murehdi yrityksen tuloksen tekoa tai markkina-asemaa. Hänen päämääränsä on tehdä oma työnsä hyvin ja saada palkkaa tekemästään työstä. Henkilöstölle

tulisikin korostaa heidän osaansa kokonaisuudessa ja siitä kuinka koko työntekijöiden ketju on juuri niin vahva kuin sen heikoin lenkki (Lecklin 2002, 237). Vaikkei työntekijä tiedä yrityksen tuloksenteosta, hän tietää miten tehokkaasti ja hyvin suorittaa oman työnsä. Tämä tehokkuus näkyy lopulta laatuna, tai sen puuttumisena.

Laaduseuranta on hyödyllinen tapa koota työyhteisö yhteen pohtimaan mitä yrityksessä voitaisiin tehdä paremmin. Laatu tarkoittaa, että virheestä opitaan, joten näitä asioita tulisi käydä läpi palavereissa yhdessä koko henkilöstön kesken (Lecklin 2002, 237). Mitä on tehty väärin ja miten sama asia voitaisiin tehdä paremmin? Kun palavereilla on päämäärä ja niissä syntyy ”yhdessä tekemisen henki”, on otollinen lähtökohta laadukkaalle työlle valmis.

Karemon (2009, 29) ”Hyväntuulinen huoltomies”- artikkeliinsa haastattelema kiinteistöhoitaja mainitsi tärkeäksi asiaksi työssään sen, että työ on itsenäistä ja työn jäljen näkee heti. Kiinteistöhoitajan puheesta välittyi haastattelijalle tämän työtään kohtaan kokemaa arvostusta, jolloin työntekijä arvosti myös vastavuoroisesti työpaikkaansa. Tyytyväinen ja arvostusta kokevan työntekijä antaa työlleen enemmän ja viihtyy työssään. Tämä näkyy myös asukkaille. Hyväntuulinen ja ammattitaitoinen kiinteistöhoitaja antaa asukkaille paremman ja luotettavamman kuvan koko yrityksestä.

#### 4.3 Palkitseminen

Ansiotyössä työntekijä tietää palkan edellytykseksi työn suorittamisen. Hyvin tehdystä työstä tulisi kuitenkin palkita myös muulla tavoin. Palkitseminen voi olla bonusjärjestelmä, mutta myös yksinkertaisesti kiitoksen sana. Tärkeintä on, että työn suorittaja tietää onnistumisensa tulleen huomatuksi. Työntekijää voidaan palkitsemisella motivoida suorittamaan työnsä parhaalla mahdollisella tavalla. Grönroos (2001, 458) luettelee erilaisia motivointitapoja, joista esittelen pk-yritykselle soveltuvat:

1. Herätä työntekijöiden keskuudessa kollektiivinen ylpeys yrityksen toiminta-ajatuksista ja arvoista.
2. Selvitä työntekijöille kaikkien tehtävät ja perustele niiden tärkeys.
3. Suo työntekijöille henkilökohtainen vapaus työnsä suorittamiseen ja anna vain vähän käyttäytymissääntöjä.
4. Osoita kunnioitusta työntekijöiden saavutuksia kohtaan ja anna tunnustusta heidän laadullisista saavutuksistaan.

Työntekijä saattaa tietää tekevänsä työnsä hyvin ja olla siihen tyytyväinen, mutta jokainen haluaa saada kiitosta hyvin tehdystä työstä. Kun työntekijälle sanotaan että hänen työpanoksensa on huomioitu ja hyväksi todettu hän arvostaa omaa työpanostaan varmasti enemmän. Monesti työntekijän työstä kommentoidaan vain kun siinä on todettu olevan puutteita eikä

silloin kun työ sujuu ongelmitta. Tässä on suomalaisessa työkuulttuurissa yleinen virhe, joka ei ole kovin kannustava (Aarresaari 2009).

Taloussanomien haastatteli vuonna 2007 suomalaisia yritysjohtajia motivoinnin merkityksestä. Työmotivaatio huolettii suomalaisia yritysjohtajia -artikkelissa (2007) todetaan suoraan, että suomalaisjohtajien mielestä se nousi vuoden tärkeimmäksi asiaksi. Motivointi on tehokas tapa saada työntekijät arvostamaan työpanostaan ja saamaan yrittämään vieläkin parempaan työtu-  
lokseen. Aiemmin mainitut motivointitavat eivät maksa työnantajalle mitään, mutta laadun parantuminen voi merkitä imagon kohenemisen myötä lisää asiakkaita.

Vaikka yritys perustelee työntekijöille laadunseurannan tärkeyden, ei voida sivuuttaa sitä seikkaa, että työntekijöiden työtä arvioidaan tarkkaan. Työntekijöitä tulee muistaa motivoi-  
da. Laadunseurantajärjestelmän puitteissa on erinomainen mahdollisuus antaa palautetta ja kannustaa työntekijöitä tarpeen mukaan. Laadunseurannassa arvioidaan jokaista taloyhtiötä erikseen. Yhteisissä palavereissa sovitaan yleisistä asioista ja yhteisistä toimintatavoista. Ke-  
hityskeskusteluissa on mahdollisuus rauhasella keskustella jokaisen työntekijän kanssa. Jokai-  
nen työntekijä kaipaa palautetta ja kiitosta omasta työstään.

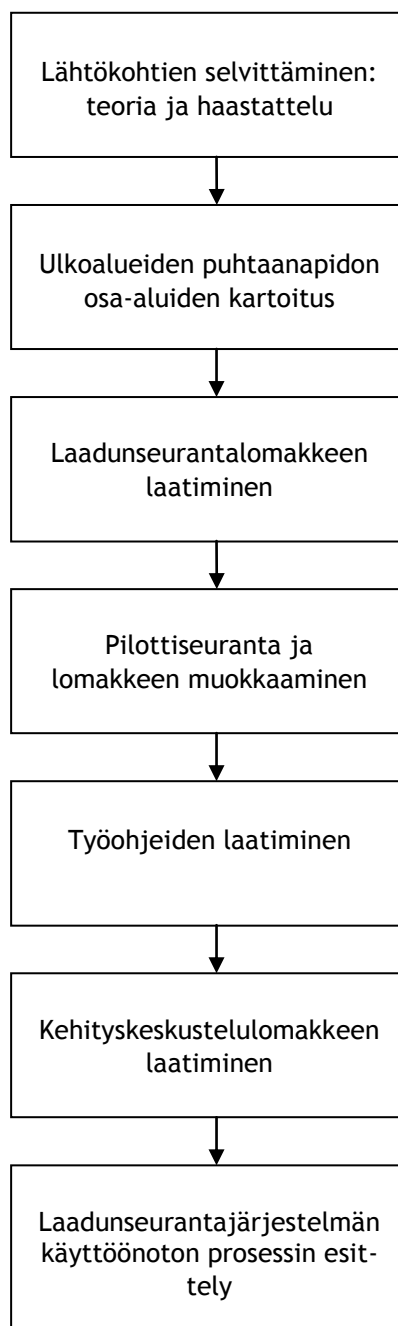
## 5 Opinnäytetyön toteutus

Tutkimusmenetelmiksi valitsin toimintatutkimuksen, avoimen haastattelun ja systemaattisen havainnoinnin. Olemassa olevan tiedon avulla pyrin kehittämään toimintamallin, joka tähtää toiminnan muuttamiseen entistä paremmaksi. Työni tarkoitus on kehittää toimeksiantajalle työkalu, jolle käytettävyyttä on tärkeintä. Käytin kiinteistöhuoltoa käsittelevää teoriaa tutki-  
muksen tavoitteiden täsmäntämisessä ja ohjaamisessa. Teorian avulla sain selvitettyä laadun-  
seurannan tavoitteita ja toteutusta sekä yleisesti palvelun laadun, että täsmällisemmin kiin-  
teistöhuollon näkökulmasta. Molempien näkökulmien sekä saamani käytännön tiedon perus-  
teella saatoinkin muodostaa realistisen kuvan työn toteutuksesta.

Piha-alueiden puhtaanapidon laadunseurannan avulla saadaan todellisempi kuva työn laadus-  
ta. Työntekijät saadaan kiinnittämään huomiota tarkemmin kaikkiin töihin, jotta piha-alue  
näyttää kaikilta osin siistiltä. Joitakin töitä pitää suorittaa useammin kuin toisia, mutta jokai-  
sesta osa-alueen puhtaanapidosta pitää huolehtia. Esimies ja yrityksen johto saa laadunseu-  
rannan avullaselvyyden missä osa-alueissa on parannettavaa ja mistä asioista palavereissa  
tulisi keskustella työntekijöiden kanssa. Koska opinnäytetyöni alkuvaiheessa oli jo selkeä käsi-  
tys tutkittavasta toiminnasta sekä siinä selvitettävistä asioista, oli mahdollista etukäteen  
tarkkaan määritellä asiat, joita havainnoitiin.

Toteutin myös pilottiseurannan, josta saamiani tietoja käytin laadunseurantalomakkeen laatimiseen. Suoritin pilottiseurannan syksyllä 2008. Pilottiseurantaa tehdessäni sain paremman käsityksen siitä, miten jakaa puhtaanapidon eri osa-alueet ja mihin havaitut ongelmat keskittyvät. Huoltokohteissa käynti auttoi ymmärtämään myös mitkä osa-alueet ovat helpompi huomata pihalla kulkiessa. Siten niiden kohtien lisääminen lomakkeelle omaksi kohdaksi oli tarkoituksen mukaista.

Esittelen opinnäytetyöni työvaiheet seuraavassa taulukossa selventääkseni työni kokonaiskuvaa.



Taulukko 3. Opinnäytetyön eteneminen.

Laaduseurantajärjestelmän kehittäminen koostuu monesta osasta ja työvaiheesta. Opinnäytetyöni pitää sisällään useita eri työvaiheita, joten niiden esittäminen taulukossa helpottaa ymmärtämään miten työni on edennyt. Tulevissa luvuissa työn edetessä käsittelen erikseen jokaisen työvaiheen.

## 5.1 Toimintatutkimus

Toimintatutkimuksen pyrkimyksenä on kehittää tutkimuskohteen toimintatapoja. Olennaista on pyrkiä mahdollisimman reaaliaikaisesti erilaisten asiointilojen muutokseen edistämällä ja parantamalla niitä tavalla tai toisella. (Kuula 2006, 1.) Toimintatutkimukselle on ominaista käytönläheisyys. Teoria ja käytönlön tieto yhdistämällä pyritään löytämään jokapäiväiseen toimintaan liittyvään ongelmaan käytönlön ratkaisu. Tähän opinnäytetyöhön toimintatutkimus soveltui hyvin, koska opinnäytetyöni tarkoituksena on parantaa kohteena olevan yrityksen laatua luomalla laadunseurantamenetelmä. Pyrkimyksenä on, että uusi toimintamalli juurtuisi toimintatutkimuksen kohteena olevaan yritykseen.

## 5.2 Avoin haastattelu

Avoimessa haastattelussa haastattelija selvittää haastateltavan ajatuksia ja mielipiteitä sitä mukaan kuin ne tulevat haastattelussa vastaan. Koska avoimessa haastattelussa ei ole tiettyä runkoa, on tilanteen ohjailu haastateltavan vastuulla. Avoin haastattelu on kaikista haastattelumalleista lähimpänä keskustelua. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 198.) Tämä sopi hyvin tähän työhön, koska haastattelun osapuolet tunsivat toisensa. Vapaan keskustelun myötä sain paljon hyödyllistä tietoa, jota en teoriasta yhtä tehokkaasti olisi saanut. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:ssä palvelupäällikkö toimii esimiehenä ulkoalueiden kiinteistöhoitajille. Haastattelin palvelupäällikköä koskien koko laadunseurannan tavoitteita ja käytönlön toteutusta. Pohdimme palvelupäällikön kanssa mitkä ovat laadunseurannan tavoitteet ja minkälainen laadunseurantalomakkeen tulisi olla. Haastatteluja tein useaan otteeseen opinnäytetyöni edetessä aina kun minulle heräsi kysymyksiä. Haastattelut olivat 5-10 minuutin pituisia ja tein ne työpäiväni aikana sopivana ajankohtana.

Kävimme yhdessä palvelupäällikön kanssa avoimessa haastattelussa läpi laadunseurantalomakkeelle tulevia osa-alueita, joita piha-alueen puhtaanapidossa tulee huomioida. Haastattelun pohjalta saatoin muokata laadunseurantalomaketta vielä enemmän tarvetta vastaavaksi. Käytin avointa haastattelua myös osana pilottiseurantaa. Pilottiseurannan ensimmäisen käyntikerran huoltokohteissa tein yhdessä palvelupäällikön kanssa. Teimme käynnin aikana hyväksi havaitsemiamme lisäyksiä osa-alueisiin, jotka lisäsin laadunseurantalomakkeeseen.

## 5.3 Systemaattinen havainnointi

Aineiston hankinta menetelmänä käytin laaditun laadunseurantalomakkeen pohjalta systemaattista havainnointia. Havainnoinnin avulla tutkimuskohteesta saatiin realistinen kuva. Mikäli seurantamenetelmä olisi luotu vain yleispätevään teoriaan perustuen, olisivat ratkaisut saataneet jäädä liian epätarkoiksi ja tehottomiksi. Havainnoinnin myötä laadunseurantamenetelmään saatiin riittävän tarkkaa tietoa, joka oli välttämätöntä käytettävyyden ja luotettavuuden kannalta.

Koska opinnäytetyöni alkuvaiheessa oli jo selkeä käsitys tutkittavasta toiminnasta sekä siinä selvitettävistä asioista, oli mahdollista etukäteen tarkkaan määrittellä asiat, joita havainnointiin. Systemaattisen havainnoinnin määrittelyn tulee Roution(2007) mukaan sisältää ainakin seuraavat kaksi kohtaa. Nämä kohdat ovat tutkittavan toiminnan tyypillinen kulku ja se vaihtelu toiminnassa, joka tutkimuksessa kiinnostaa.

Systemaattisen havainnoinnin yleisenä etuna on se, että siihen voidaan huolellisesti valmistautua. Kun etukäteen päätettiin ne asiat, joita rekisteröidään, on mahdollista etukäteen valmistella näiden muistiin merkitsemiseen sopiva lomake. Toiminnan kulku oli tutkimuksessani taloyhtiön piha-alueen puhtaanapito. Sen sisältämät työt oli määritetty, joten jokainen työ eriteltiin lomakkeelle omaksi kohdaksi. Näin ollen toiminnan kulun pohjalta suunniteltiin systemaattinen havainnointi niin, että muistiin tulivat merkittäviksi vain ne muuttujat, jotka liittyivät tutkimuksen kohteeseen. Kaikki muu tieto, joka liittyi ulkoalueiden puhtaanapitoon, muttei vaikuttanut tutkittavaan asiaan, olivat tarpeetonta. Siten lomakkeen ulko-puolelle jätettiin ne työt, jotka eivät kuuluneet varsinaiseen piha-alueen puhtaanapitoon.

Toiminnan kulun ja vaihtelun lisäksi pitää varmistua siitä, että se ajanjakso, jolta tapahtumat poimitaan, ei poikkea tyypillisestä. Jotta ongelmasta saatiin realistinen kuva, tuli havainnoinnin tapahtua mahdollisimman tavanomaisissa olosuhteissa. Puhtaanapito on erilaista eri vuoden aikoina ja sisältö työssä vaihtelee. Esimerkiksi talvella lumi peittää paljon roskia ja työn pääpaino on lumenpoistossa, joten havainnointia ei ollut mielekästä suorittaa ajanjaksona jolloin on lunta.

Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:ssä ei ole tarkoitus suorittaa järjestelmällistä kaikkien huoltokohdeiden ulkoalueiden läpikäyvästä seuranta. Seuranta on tarkoitus suorittaa kohteissa, joissa epäillään tai tiedetään olevan ongelmia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään käsitettä saturaatiota, jonka Eskola & Suoranta (1998, 62) ovat suomentaneet merkitsemään aineiston kylläntymistä. Kun aineistoa kerätessä alkaa esiintyä samoja ja toistuvia ilmiöitä, ei aineistolla ole mitään merkittävää annettavaa tutkimukselle, eikä keruun jatkaminen ole enää mielekästä. Samoin tutkimuksessani ei ole merkityksellistä seurata kohteita, joissa ei ole ongelmia, koska ne eivät tuo mitään uutta tutkimukseen eivätkä tuo ratkaisua olemassa olevaan ongelmaan.

Hirsjärven (2005, 170) mukaan tutkimus alkaa siitä, että tutkija kartoittaa kentän, jossa hän toimii. Omassa opinnäytetyössäni on hyvin tärkeää, että tutustuin kohteisiin, joissa laadunseuranta tullaan tekemään. Tästä syystä testasin laadunseurantalomakkeen käytettävyyttä pilottiseurannassa syksyllä 2008. Huoltokohteista valitsin sellaiset, joissa oli havaittu ongel-

mia ja kävin valitut alueet läpi muutamalla käyntikierroksella. Ensimmäisellä käynnillä esimies oli mukana ohjaamassa. Seurantakäynnin jälkeen kävin toimistolla lomakkeet läpi ja kirjasin lomakkeille korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteistä tein kiinteistöhoitajille työmääräimet. Korjauksiin annettiin aikaa viikko. Tämän jälkeen kohteet käytiin uudellen läpi eikä huomautettavaa ei enää löytynyt. Ongelmat saatiin siten korjattua jo yhdellä laadunseurantakierroksella.

Pilottiseurannan avulla pystyin muokkaamaan lomaketta vielä paremmin tarvetta vastaavaksi. Erittelin ja lisäsin muutamia seurattavia osa-alueita. Muokkasin osa-alueiden järjestystä siten, että samankaltaiset kohdat ovat peräkkäin, jotta lomake on selkeämpi täyttää ja käydä jälkeenpäin läpi. Laadunseurantalomakkeen tulee lyhyesti sanottuna olla yksinkertainen ja selkeä, sopia jokapäiväiseen arkeen ja olla arviointikelpoinen. Toimivan laadunseurantalomakkeen avulla laadunseurannalla voidaan saavuttaa merkittäviä tuloksia. Seuraavassa luvussa käsittelen yksityiskohtaisesti laadunseurantalomakkeen laatimista.

## 6 Laadunseurannan kehittäminen

Tässä luvussa kerron laaduseurannasta ja sen kehittämisestä Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:lle. Laadunseurannassa käytetyille apuvälineille tärkeintä on niiden toimivuus. Pääasia on, että laatua seurataan juuri yrityksen omat tarpeet täyttävillä välineillä eikä asiasta tehdäkään liian monimutkaista. Laatua ei tule seurata siksi, että sitä pitäisi seurata, vaan siksi, että sen avulla halutaan selvittää minkälaista laatua jokapäiväisessä työssä saavutetaan. Oleellista on myös saavutetaanko hyväksyttävä ja haluttu laadun taso.

Laadun kehittämisessä asiakasvaatimusten täyttäminen on hyvin merkittävä näkökulma. Yritys hoitaa laadunseurannan itsenäisesti ja käyttää saatuja tietoja yrityksen sisällä, mutta tarve laadunseurannalle ja kehittämiselle lähtee asiakkaan vaatimusten täyttämisestä mahdollisimman hyvin. Tavoitteena on parantaa työn laatua, mutta palvelusta puhuttaessa koko prosessi alkaa asiakkaasta ja päättyy asiakkaaseen. Laadun parantamisen kautta yksi lopullisista tavoitteista on reklamaatioiden minimoiminen ja asiakastyytyväisyys (Andersson, Hiltunen & Villanen 2004, 39).

Laadunseurantaa varten tulee ensin selvittää mitkä ovat tavoitetasot, joilla määritetään mihin laadun tasoon tulisi tähdätä. Tarpeen mukaan myös poikkeamat ja virhemarginaali tulisi määrittää. Kiinteistöhuollossa tavoitetaso esimerkiksi pihalla on roskattomuus. Tämä tavoitetaso ei kuitenkaan kestä kovinkaan pitkään vaan toteutuneen tason todentaminen pitäisi tapahtua lähes välittömästi työn suorittamisen jälkeen. Tuote on välittömästi vain se, miltä piha-alue työsuorituksen jälkeen näyttää. Tuotteen laadunseuranta on sidottu työn lopetta-



misajankohdan tilanteeseen. (Voijola 2003, 222-224). Ajoitus on tärkeää, jotta saadut tulokset ovat luotettavia ja siten käyttökelpoisia.

Laadunseurantaa varten tulee laatia lomake, johon eritellään laadunseurannan kohteet, niiden toteutuminen ja tarvittavat korjaustoimenpiteet. Lomakkeelle voidaan tarpeen mukaan laatia korjausajankohta ja tarkistuskäynnin suoritus. Lomake on syytä rakentaa juuri tarpeita vastaavaksi, jotta sen pohjalta voidaan analysoida tulokset helposti, muttei liian yleispätevä, jotta tulokset pysyvät riittävän informatiivisina. (Mäki-Töyli 2009.) Laadunseurantalomakkeen yksityiskohtaisesta laatimisesta kerron tarkemmin myöhemmin tässä luvussa.

Laadunseurannassa tulee huomioida lisäksi muitakin seikkoja. Huoltokohde voi olla jollain tapaa uusi, joko niin että kohde on tullut juuri huoltoon tai huollossa olevaan kohteeseen siirtyä uusi kiinteistöhoitaja. Tällaisissa tapauksissa ei kyseisen kohteen töiden suorittaminen ole vielä rutiininomaista. Uuden tai tuntemattoman työkohteen suoritettavista töistä osa on aluksi korjaavia eli ennalta-arvaamattomat työt korjataan niiden ilmetyä. Ajan kuluessa kun kohde on yhä tutumpi ja tilanteet osataan arvioida etukäteen. Vasta sitten työ voidaan suorittaa ennen virheen syntymistä ja näin työt muuttuvat ennakoiviksi (Voijola 2003, 224). Laatu paranee rutiinien myötä ja tässä vaiheessa suoritettujen laadunseurannan avulla saavutetaan realistisia tuloksia.

## 6.1 Laadun määrittäminen

Ulkoalueiden puhtaanapito on päivittäistä työtä. Piha-alueet siivotaan erilaisista roskista. Haluttu laatutaso on roskattomuus riippumatta siitä mistä ja miten roskaantuminen on tapahtunut. Puhtaanapidon lisäksi jatkuvasti huolehditaan istutusten kunnossapidosta, laitteiden käytettävyydestä ja rakenteiden kunnosta.

Palvelupäällikön haastattelussa minulle selvisi, että roskien poisto työllistää ulkoalueiden puhtaanapidossa eniten. Juurikin roskat tekevät pihasta likaisen näköisen, vaikka alue olisi muuten hyvin hoidettu. Laadunseurannassa ja laadunseurantalomakkeella sana ”roska” esiintyy useasti. On siis aiheellista kertoa tarkemmin mikä kaikki luetaan roskaksi. Kiinteistöhoiton käsikirjan (Voijola 2003, 218) mukaan puhtaanapidossa roskat voidaan lajitella kahteen lajiin: luonnonroskiin ja kulttuuriroskiin.

Luonnonroskassa kyse on luonnon tapahtumasta:

- puiden ja pensaiden lehdet
- puiden ja pensaiden oksat
- maa-ainekset

Kulttuurirooska syntyy ihmisen oman toiminnan tuloksena:

- erilaiset pakkaus- ja käärepaperit
- tupakantumpit
- purukumit
- lemmikkieläinten jätökset

Roskattomuuden toimitushetkellä on paljon merkitystä. Kun piha-alue siivotaan niin, että roskattomuus säilyy kunnes asiakkaat seuraavan kerran tulevat paikalle, huomaavat asiakkaat muutoksen. Mikäli alue ehtii roskaantua uudelleen ennen asiakkaiden sen havaitsemista, on alue heidän silmissä aina roskainen. (Voijola 2003, 219.) Tämän vuoksi kiinteistöhoitajan työaika alkaa aamulla ja päättyy iltapäivällä, jolloin asukkaiden saapuessa töistä kotiin on taloyhtiön piha-alue päivän aikana puhdistettu ja on roskaton. Alueesta riippuen uudelleen roskaantuminen vie tunteja tai päiviä. Taloyhtiön sijainti ja asukkaiden vastuullisuus määrittää paljon miten usein piha-alue vaatii puhdistusta. Roskaantumisen syklin saa selville ainoastaan ajan myötä ja työntekijän vastuulla on työn ajoittaminen kunkin taloyhtiön tarpeiden mukaisesti. Työntekijältä vaaditaan vastuullisuutta työnsä suorittamisessa, jotta se vastaa huoltosopimuksessa määritettyä tasoa.

## 6.2 Laadunseurantalomake

Seurantalomakkeella on kolme kriteeriä ollakseen toimiva:

1. Käytettävyys: riittävän selkeä ja yksinkertainen olematta kuitenkaan suurpiirteinen tai epätarkka.
2. Luotettavuus: tulokset yksiselitteisiä ja helposti edelleen muokattavissa.
3. Hyödyllisyys: tulokset voidaan analysoida niin, että niiden pohjalta saadut tulokset ovat realistisia ja toistettavissa. (Vanhala 2005, 17.)

Lomakkeen laadintaa varten ensin määrittelin mitä seurataan. Yksilöin piha-alueen puhtaanapidon eri osa-alueet siten, että niiden erotteleminen käsitti koko puhtaanapidon. Jokainen osa-alue tuli olla helposti havaittavissa ja erottelu tehdä järkevästi. Lomakkeen osa-alueista keskustelin avoimessa haastattelussa esimiehen kanssa ennen lomakkeen laadintaa. Pilottiseurannassa osa-alueita muokattiin edelleen ja useita tärkeiksi havaittuja kohtia lisättiin.

Esimerkiksi nurmialueet käsittelin kokonaisuutena, joista laadunseurantakäynnillä tarkastetaan roskattomuus sekä ruohon pituus. Ruohon pituudelle määrittelin senttimetreissä tietyn hyväksytyin vaihteluvälin. Seurantatilanteessa ruoho mitataan tarvittaessa hyväksytyin laadun varmistamiseksi. Erottelin parkkipaikan siisteyden ja piha-alueen siisteyden omiksi osa-alueiksi, koska niiden käyttötarkoitus on erilainen; piha-alueella voidaan oleskella, mutta

parkkipaikka on vain autojen säilytystä varten. Niiden roskaantuminen on erilaista ja siksi syytä käsitellä erikseen realististen tulosten saavuttamiseksi. Yksittäisiä seurantakohteita ovat jätekatokset, tamppaustelineet, kuivaustelineet sekä pyörätelineet. Esittelen seuraavaksi laadunseurantalomakkeelle valitsemani osa-alueet ja määrittelemäni hyväksytyt laatutasot.

**Nurmialueet:** Ruohikon pituus on välillä 4-10 cm, keväällä hieman enemmän. Nurmikko on kohtuullisen tasainen lukuunottamatta voikukan kukintoja. Näkyvää leikkuujätettä ei ole, paitsi mahdollisesti sateiden jälkeen suoritetulla leikkuulla. Nurmikon rajaukset ovat selvät. Seinien vieruksilla eikä puiden ympärillä ole pitkiä ruohoja. Puiden alla voi olla nurmikossa aukkoja. Varjokohdissa nurmikko on harvempaa. Keväällä lumien sulettua nurmikolla ei ole pitkäaikaisia roskia. Syksyisin nurmikolla ei ole kasautuvia lehtikerroksia. (Voijola 2003, 218.)

**Parkkialueet:** Parkkialueen tulee olla puhdas roskista. Luonnonroskia kuten puiden oksia, lehtiä ja puiden neulasia ei saa olla kerääntyneenä parkkialueen reunoille. Parkkialueen reunoilla olevien pensaiden puhtaanapitoa ei päästä suorittamaan autojen ollessa parkkipaikoilla. Tällöin puhdistus on parkkipaikan haltijan vastuulla. Tämä tulee huomioida arviointitilanteessa.

**Pensaat:** Pensaiden kuntoa ja lähialuetta seurataan myös puhtaanapidossa. Kuolleet ja taipuneet oksat tulee poistaa ja selvästi kulkuväylille kasvaneet oksat leikata. Pensaat ja niiden kasvualustan tulee olla roskattomia ja mahdolliset rikkaruohot tulee poistaa. Osaketaloyhtiössä tulee huomioidaan, että pensaiden leikkuu ei välttämättä sisälly huoltosopimukseen.

**Rappusyvennykset:** Kiinteistön sisäänkäynnit ja rappusyvennykset ovat myös oma alueensa. Sisäänkäynneissä on usein roska-astiat ja niiden riittävä tyhjennys pitää alueen puhtana. Täynnä oleva roska-astia ja astian ohi tippuneet roskat antavat epäsiistin vaikutelman vaikka piha olisi muuten hyvin hoidettu. Syvennyksiin kertyy myös helposti lehtiä ja hiekkaa tuulen mukana, joten puhtaanapidossa tämä tulee huomioida. Rappujen edustoilla olevat rappurallit ja jalkaharjat tulee pitää siistinä ja harjojen kunto tarkistaa. Rappurallien alustat keräävät roskaa, joten niiden riittävä puhdistus auttaa pitämään raput siistinä.

**Kävely- ja ajoväylät:** Asfaltti- ja hiekkalueet ja laatoituksien välit tulee pitää puhtana rikkakasveista. Hiekka-alueilla erityistä huomiota tulee kiinnittää hiekkakäytävien rajauksiin. Rikkakasvit ja nurmikko leviävät helposti nurmikon reunoilta, jolloin väylän rajat ovat epäselvät. Rajojen pitäminen selvinä ja siisteinä helpottaa myös nurmikon leikkaamista jolloin reunoihin ei jää ajamatta pitkiä ruohoja.

**Talojen seinustat:** Talojen seinustat ja rappuset sekä niiden läheisyydessä olevat nurkkaukset yms. keräävät sammalta sekä muuta kasvillisuutta, jotka aiheuttavat ajanmyötä kasvaessaan ja levitessään epäsiistin vaikutelman. Julkisivun yleisilmeen tulee olla siisti.

**Portaat ja kaiteet:** Portaiden askelmat tulee olla ehjät. Ylösnousseita nauvoja eikä lahoja tai muuten vioittuneita lautoja saa olla askelmissa eikä kaiteissa. Portaissa tai niiden reunoissa ei saa kasvaa rikkaruohoja eikä sammalta. Kulku portaissa tulee olla esteetöntä, joten portaiden ja kaiteiden päälle kasvaneet ja näkyvyyden estävät pensaiden ja puiden oksat tulee leikata.

**Tamppaus-, kuivaus- ja pyörätelineet:** Telineen alustan tulee olla roskaton. Rikkaruohoja eikä nurmialueelta levinnyttä ruohoa ei saa olla. Laatoituksella tai asfaltilla kasvava sammal tulee poistaa. Tarvittaessa sammal voidaan pestä pois, ellei sitä harjaamalla saada kohtuullisesti poistettua. Pyykkitelineen narujen kunto tulee tarkistaa.

**Syöksyrännit ja kaivot:** Rännit tulee pitää puhtaana roskista jotta vesi pääsee esteettä poistumaan syöksyputkea pitkin. Syöksyputkien kiinnitys ja kunto tulee tarkistaa. Loiskekupit puhdistetaan riittävän usein roskista, jotta vesi valuu niistä esteettä. Pihalla sijaitsevat kaivot tulee pitää puhtaana ja kaato niihin on tarkistettava. Kaivojen kansien pitää olla ehjät ja paikoillaan.

**Jätekatos:** Jätekatoksessa olevat jäteastiat tulee olla sijaita omilla paikoillaan. Roskat lattialta pitää poistaa ja lattia harjata tarpeen mukaan puhtaaksi. Jätekatoksen yleisilmeen tulee olla siisti.

**Varusteet ja välineet:** Varusteet pitävät sisällään piha-alueella olevat penkit, pöytäryhmät, hiekkalaatikot ja leikkitelineet. Kaikkien välineiden pitää olla turvallisia käyttää. Kiinnikkeiden pitää olla kohdallaan ja puuosien ehjiä. Varusteiden kunto tulee tarkistaa säännöllisesti.

**Valaistus ja liikennemerkit:** Pihalla olevien ulkovalojen toimivuus tulee tarkistaa. Tolppien tulee olla suorassa ja lampun kupujen ehjiä. Samoin liikennemerkkien tolppien tulee olla suorassa ja merkkikilpien ehjiä. Parkkialueiden ja pihateiden asianmukaiset kyltit tulee olla lainmukaiset.

Mikään työ ei voi jatkuvasti olla täysin virheetöntä, joten hyväksyttävästä virhemäärästä on sovittava etukäteen (Voijola 2003, 224). Laadunseurannan virhemarginaaliksi määriteltiin, että yksittäiset virheet ovat hyväksyttäviä, kuitenkin niin ettei sama virhe saa toistua kahta kertaa peräkkäin. Kun lomakkeelle merkitään työ tekemättömäksi saa kiinteistönhoitaja siitä työmääräimen työn suorittamiseksi. Tästä syystä saman virheen toistuminen jo seuraavalla käynnillä osoittaa työn laiminlyödyksi.

Laadunseurantalomakkeelle tein sarakkeet, johon lomakkeen täyttäjät merkitsee onko työ tehty ja onko työ hyväksyttyä vai ei. Hyväksytty osa-alue merkitään rastilla ”OK”-sarakeelle. Jos työ ei ole hyväksytyn tasoisesti suoritettu tai kokonaan tekemättä merkitään ”EI”-sarakeelle. ”OK” ja ”EI” -sarakkeiden lisäksi lomakkeella on ”Huomioitavaa”-sarake, johon kirjataan ylös havainnot, jotka liittyvät kyseiseen osa-alueeseen.

Laadunseurantaa varten laadin työntekijälle ja esimiehelle omat laadunseurantalomakkeet. Työntekijän laadunseurantalomakkeen (Liite 1) työntekijä täyttää laadunseurannan kohteena olevassa kiinteistössä. Esimies käyttää samaa työntekijän lomaketta käydessään samassa kohteessa ensimmäisellä käynnillään. Näin samalla lomakkeelle tulee kummankin osapuolen merkinnät. Esimiehen laadunseurantalomake (Liite 2) käytetään kun esimies käy tarkastamassa laadunseurannan kohteen uudelleen viikon kuluttua työntekijän käynnistä. Esimiehen lomake on näin ollen toisella, niin sanotulla kontrollikäynnillä, käytettävä lomake. Kahden lomakkeen avulla saadaan selkeästi eri lomakkeille kirjattua ylös eri käyntien merkinnät.

### 6.3 Kehityskeskustelulomake

Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:ssä työntekijöiden kanssa pidetään palaveriteita, jossa kaikki ulkoalueiden kiinteistöhoitajat ova paikalla. Esimiehen ja työntekijän kahden keskiä keskusteluita ei pidetä ellei siihen ole syytä. Keskustelun syynä on oikeastaan poikkeuksetta reklamaatioita asiakkailta tai muulla tapaa ilmennyt puute työssä (Mäki-Töyli 2009). Kerran vuodessa pidettävä kehityskeskustelut ovat positiivinen ja rakentava tapa selvittää työntekijöiden tyytyväisyyttä omaan työhönsä (Nybom 2006, 5).

Kehityskeskustelulomakkeen laadin teoriaan sekä omaan kokemukseeni perustuen. Olen itse työskennellyt yrityksissä, joissa olen työntekijänä käynyt kehityskeskusteluissa ja täyttänyt lomakkeita. Olen säästänyt täytetyt kehityskeskustelulomakkeeni ja niiden pohjalta kokosin tarpeita vastaavan kokonaisuuden (Liite 4). Laadin lomakkeesta yksinkertaisen mallin, jossa käydään ensin läpi kuluneen vuoden arviointi omasta työstä sekä toiveita ja tavoitteita tulevalle vuodelle. Kehityskeskustelujen tullessa jokavuotiseksi rutiiniksi voidaan keskustelussa käydä läpi työntekijän kehittymistä ja kuluneen vuoden tavoitteiden täyttymistä.

### 6.4 Laadun johtaminen ja vastuu

Kiinteistöpalveluyritys myy palvelujaan, joten yrityksen maine rakentuu siitä minkälaista tuotetta yritys myy. Mainen on se, mitä palvelun ostajat haluavat; se antaa lupauksen laadusta ja palvelun luotettavuudesta. (Kookas 2008.) Kun tuotteena on palvelu, rakentuu maine pitkälti

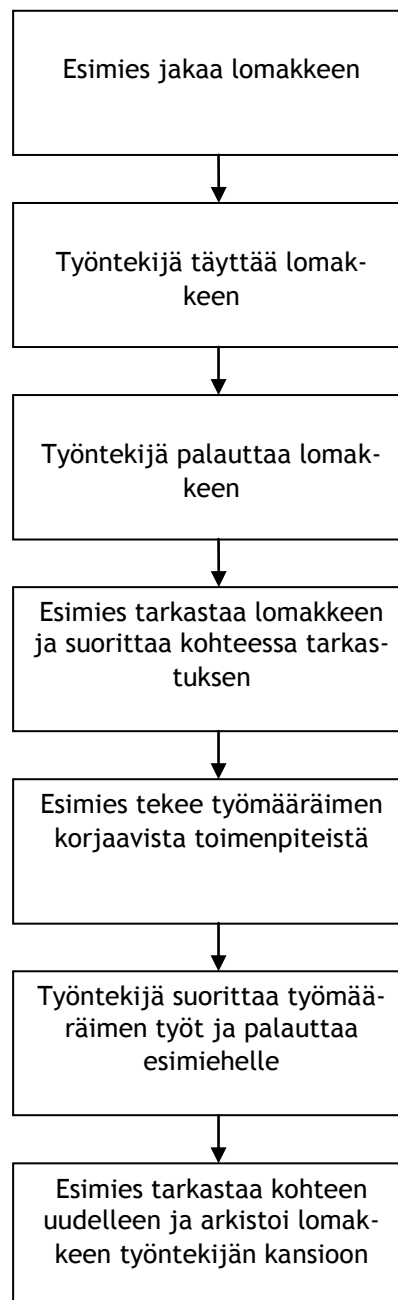
siitä minkä tasoista laatua yritys tuottaa, ja missä suhteessa palvelun hinta-laatusuhde on muihin palveluntuottajiin verrattuna.

Hyötyjen saavuttamiseksi on uhrattava työtä ja aikaa (Andersson ym. 2004, 46). Esimiesten tulisi voida suorittaa laadunseurantaa säännöllisesti. Säännöllisyys ei tarkoita vuosi toisensa jälkeen joka kuukausi suoritettavaa seuranta, koska niin on määritelty. Tähdellisempää ja kokemuksen kautta opittavaa on suorittaa aika ajoin seuranta (Andersson ym. 2004, 46.) Jos taantumista havaitaan, seuranta jatketaan taas pontevammin. Olennaista on, että ongelmiin tartutaan heti ja siten työntekijöille välittyy viesti, että työ tulee suorittaa aina vaatimusten mukaan ja tekemättömiin töihin puututaan.

Laadulla on suuri vaikutus yrityksen tulokseen. Parantunut laatumaine houkuttelee lisää asiakkaita ja yrityksen saadessa lisää asiakkaita tulot kasvavat. Parantuneen maineen myötä yritys voi nostaa hintojaan ja siten lisätä tulojaan. ”Laatu ensin, tulos seuraa myöhemmin”-periaate pitää paikkansa jokaisessa palveluyrityksessä. (Hyvärinen 1997, 2-3). Jatkuvuus ja säännöllisyys ovat edellytys, jotta saavutetaan pysyviä tuloksia. Laadunseurannan ollessa jatkuva sen avulla voidaan parantaa laatua, joka on elintärkeää yrityksen menestykselle nyt ja tulevaisuudessa. Seuraavassa luvussa kerron mitä laadunseurannan käyttöönotossa tulee huomioida. Kerron miten laadunseuranta tullaan suorittamaan Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:ssä.

## 7 Laadunseurantajärjestelmän käyttöönotto

Laadunseurantajärjestelmän käyttöönoton ensimmäinen vaihe on esitellä koko prosessi työntekijöille. Tämä tapahtuu kertomalla heille laadunseurannan tarkoitus ja tavoite. Työntekijöille kerrotaan mitä laadunseuranta käytännössä tarkoittaa ja miten se vaikuttaa heidän työhönsä. Selvittämällä työntekijöille laadunseurannan hyödyt heidät saadaan motivoitua työn tärkeyteen. Seuraavaan taulukkoon olen eritellyt yksittäisen prosessin etenemisen kohta kohdalta.



Taulukko 4. Laadunseurannan yksittäisen prosessin kulku.

Laadunseurantajärjestelmän yksittäinen prosessi koostuu siitä, kun lomake jaetaan kiinteistöhoitajille siihen kun lomake arkistoidaan. Esimies jakaa laadunseuranta-lomakkeen valittuihin kohteisiin seuranta edeltävänä päivänä. Lomakkeeseen on merkitty valmiiksi tarkastuskohteen nimi. Työntekijä täyttää lomakkeen kiinteistöllä käydessään. Lomake täytetään niiltä osin kuin kiinteistöllä on seurattavia osa-alueita eli mikäli kohteessa ei ole jotakin osa-

aluetta kohta jätetään tyhjäksi. Työntekijä palauttaa lomakkeen esimiehelleen tarkastusta varten samana päivänä.

Esimies tarkistaa onko työntekijä palauttanut kaikki hänelle osoitetut lomakkeet. Seuranta-käynti suoritetaan iltapäivällä tai viimeistään seuraavana aamuna. Kiinteistöllä esimes täyttää lomakkeensa oman havainnointinsa perusteella. Tämän jälkeen hän vertaa työntekijän ja esimiehen lomakkeita, onko niissä eroavaisuuksia. Mikäli työntekijä on täyttänyt hyväksytyksi lomakkeestaan sellaisen kohdan, jonka esimies on todennut olevan tekemättä tai tehty alle hyväksyttävän tason, merkitään se ylös.

Esimies laatii korjaaville toimenpiteille työmääräimen. Työntekijällä on yksi viikko aikaa suorittaa korjaukset. Työntekijä voi tässä vaiheessa jo pyytää ohjausta, jos jokin korjausta vaativa osa-alue on tekemättä osaamattomuuden vuoksi. Työntekijää voi työstä riippuen opastaa joko esimies, työaluejohtaja tai toinen työntekijä.

Työntekijä palauttaa kuitatun työmääräimen esimiehelle. Esimes käy tarkistamassa kiinteistöllä ovatko työt suoritettu hyväksytysti. Mikäli korjaukset on tehty asianmukaisesti, esimies kuittaa työt tehdyksi. Ellei korjauksia ei ole tehty tai laatu ei ole hyväksyttävää työntekijälle annetaan tarpeen mukaan suulliset tai kirjalliset ohjeet siitä miten työ tulisi suorittaa. Työntekijälle ilmoitetaan, kun työt on tehty hyväksytysti ja lomakkeet arkistoidaan työntekijän omaan kansioon. Ellei parannusta tapahdu opastuksesta huolimatta, esimies keskustele työntekijän kanssa työn suorittamiseen liittyvistä ongelmista.

Laadunseurantamenetelmän kokonaisuuteen sisällytetään osana kehityskeskustelut työntekijän ja esimiehen välillä. Kerran vuodessa pidettävien kehityskeskustelujen avulla saadaan selville paremmin työntekijöiden ajatuksia työhön liittyen. Nämä osaltaan vaikuttavat työn suorittamiseen ja työntekijä voi tuoda esille ehdotuksia tai ongelmia. Kahdenkeskisessä keskusteluiden odotetaan myös auttavan paremmin kehittämään jokaista työntekijää yksilönä ja siten parantaa työn laatua.

## 7.1 Laadunseurannan hyödyt

Jokaiselle kiinteistöhoitajalle luodaan omat kansiot, joihin lomakkeet arkistoidaan huolto-kohteittain. Myös esimiehen täyttämät lomakkeet talletetaan samaan kansioon. Prosessi voidaan nähdä kokonaisuutena, koska kaikki tieto kohteesta on samassa paikassa. Kiinteistöhoitaja voi tarkistaa omia muistiinpanojaan ja virkistää muistiaan mitkä osa-alueet olivat vaatineet korjaavia toimenpiteitä. Ajan myötä kiinteistöhoitaja voi nähdä kehitystä omien huolto-kohteidensa osalta. PalveluPlus-lehden artikkelissa ” Tuhansia kohtaamisia, mutta millaisia?” todetaan, että oikein toteutettuna toiminnan laadun seuranta on hyvin motivoivaa ja



auttaa työntekijää jaksamaan. On tärkeää, että työntekijät näkevät, että heidän työllään on merkitystä, ja että siitä välitetään.

Esimies voi myös tarkistaa kansioista miten työntekijä on edistynyt ongelmakohdissa. Mikäli samat ongelmat ilmenevät jatkuvasti voidaan työntekijän kanssa keskustella miten asiassa edetään; kaipaako työntekijä tasaisemman työn laadun saavuttamiseksi kannustusta vai opastusta työn suorittamiseen. Työntekijän heikkoudet voidaan tunnistaa ja häntä voidaan ohjata ja opastaa. Palautteen antaminen työntekijälle rakentavasti ja kannustavasti on tärkeää. On kaikkien osapuolien etu, että työntekijä suoriutuu töistään hyväksytysti. Näin työntekijän ammattitaitoa voidaan kehittää ja haluttu palvelun laatu saavuttaa.

Kiinteistöhoitajat osallistuvat oman työnsä seurantaan, jolloin he automaattisesti analysoivat omaa toimintaansa ja hyväksyvät työnsä tuloksen. Laadunseuranta on siis samalla kiinteistöhoitajien itsearvointia. Tällaista pohdintaa ja arviointia ei vaadita tavanomaisesti työssä. Se, että työntekijä kokee omaa työtään arvioitavan auttaa näkemään omat vahtuutensa ja heikkoutensa sekä kehittämään omia työtapojaan. Tämä on eduksi sekä työntekijälle että työnantajalle.

Laadunseurannalla saadaan todellinen kuva työn laadusta. Vastaako se yrityksen tavoitetilaa ja imagoa? Ellei, niin ongelmakohdat selvitettyä yritys voi kehittää ja parantaa laatua. Työnantajan etuna on, että työntekijät arvioivat oman työnsä jälkeä ja toivottavasti tämä saa heidät pyrkimään parantamaan ammattitaitoaan. Kehityskeskustelut ovat myös avuksi tässä asiassa. Samalla yritys saa itse selvitettyä minkälaista työn laatu huoltokohteissa on ja missä on parantamisen varaa.

Kehityskeskustelut tukevat työntekijän kehittymistä laadunseurannan osana. Päivittäisen työn ohella työpalaverit ja kehityskeskustelut sekä laadunseuranta ovat osa kokonaisuutta, joka pitää ottaa huomioon laadun kannalta. Työntekijän tuottamaan laatuun liittyvät kaikki ne osat, jotka vaikuttavat työn suorittamiseen: ammattitaito, työnohjaus, esimiehen tuki, työilmapiiri sekä oman työn arvostus. Ottamalla nämä asiat huomioon laadun parantamiseksi on mahdollista saavuttaa pysyviä tuloksia.

## 7.2 Tulevat toimenpiteet

Laadunseurantajärjestelmän käyttöönoton oli alun perin tarkoitus tapahtua kesän aikana, mutta työntekijöiden lomien aiheuttamat työkiireet pakottivat siirtämään aloitusta myöhemmän ajankohtaan. Aloitukseen halutaan panostaa, jotta työntekijät saadaan perehdytettyä ja motivoitua laadunseurannan tarpeellisuuteen ja hyödyllisyyteen. Käyttöönotto alkaa tilaisuudessa, jossa työntekijöille kuvataan laadunseurantajärjestelmä kokonaisuutena. Työntekijöille selvitetään heidän osuutensa ja panoksensa. Aloitus tulee myös ajoittaa niin, että seurat-

tava ajankohta on sille otollinen vuodenajan ja töiden kannalta. Pehdytykseen tulee olla aikaa sekä työntekijöillä että esimiehellä. Näillä näkymin käyttöönotto on ensi keväänä.

Laadunseurantajärjestelmään sisältyy työohjeet piha-alueiden yleisimmistä töistä. Työohjeet ovat nurmikon, pensaiden ja pihan hoitoon sekä roskien poistoon. Työohjeet on laadittu Kiinteistöhoiton käsikirjan (Voijola 2003, 215-217, 220-221) ohjeiden mukaisesti. Työohjeet ovat opinnäytetyössäni liitteenä (Liite 3). Työohjeet esitellään sellaisenaan kun ne tullaan jakamaan kiinteistöhoitajille.

## 8 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteiden saavuttamiseksi minun oli ymmärrettävä mitä ulkoalueiden puhtaanapito pitää sisällään. Vasta käytännön työn ymmärrettyäni oli mahdollista erotella laadunseurannan osa-alueet ja määrittää hyväksyttävät laatutasot parhaalla mahdollisella tavalla. Toimivan kokonaisuuden luominen oli haastavaa ottaen huomioon, ettei minulla ole käytännön kokemusta kiinteistöhoitajan työstä ja siten varsinaiset työnsuorittajat olivat minulle monilta osin uutta.

Laatutasojen määrittäminen ja lomakkeen luotettavuus ovat oleellisia, jotta toimeksiannon antaneessa yrityksessä niistä hyödytään ja tulokset ovat luotettavia. Luotettavuus perustuu siihen, että tieto on hankittu teoriasta ja luotettaviksi todetuista lähteistä. Käytin paljon digitaalisia lähteitä ja niiden tarkastelussa ja valinnassa oli syytä olla kriittinen. Palvelun laadusta on kirjallisuutta ja haasteena olikin soveltaa teoriaa käytäntöön. Onnistuin mielestäni nivomaan teorian ja käytännön yhteen. Sain aikaan yritykselle toimivan laadun parantamiseen tähtäävän kokonaisuuden laadunseuranta- ja kehityskeskustelulomakkeista. Työntekijälle ja esimiehelle laadin omat lomakkeet, joiden avulla seuranta suoritetaan. Laadunseuranta alkaa työntekijöiden omista havainnoista omasta työstään edeten esimiehen korjausehdotuksiin päättyen korjaaviin toimenpiteisiin.

Oman opinnäytetyöni pohjalta laadunseurannasta on hyötyä yritykselle. Opinnäytetyössäni määrittelin ulkoalueiden puhtaanapidosta osa-alueet laadunseurantalomakkeelle, jonka avulla seuranta on järjestelmällistä ja vertailukelpoista. Nyt työntekijöiden todellista työn jälkeä seurataan kohteissa ja nähdään konkreettisesti se mitä kohteen asukkaatkin näkevät päivittäin. Näin ollen mahdollisiin reklamaatioihin voidaan tarttua oikeista lähtökohdista, koska esimies on käynyt kohteessa säännöllisesti. Näin pitkäaikaisia laiminlyöntejä ei pääse syntymään. Myös työntekijä seuraa työtään kriittisemmin ja tämän toivotaan motivoivan työntekijää parempaan työn tulokseen.

Työn johtaminen paranee yrityksen sisällä, koska laadunseurannan puitteissa työntekijää ohjeistetaan ja opastetaan korjauksia vaatineilla osa-alueilla. Kehityskeskustelut ja säännölliset palaverit ovat myös erinomaisia mahdollisuuksia antaa ja saada palautetta niin työntekijöiden kuin työnjohdon osalta. Kehityskeskustelu-lomakkeen laatiminen sopi opinnäytetyöni kokonaisuuteen, koska tarkoituksena on kokonaisvaltaisesti parantaa työn laatua. Henkilöstön mielipiteiden huomioonottaminen ja motivoiminen ovat osa sitä, koska he työnsuorittajina ovat tärkeimmässä roolissa.

Ulkoalueiden puhtaanapidon seurannan ollessa täsmällistä ja perustuvan samoihin seuranta-kriteereihin jokaisessa huollettavassa asuinkiinteistössä voidaan muodostaa realistinen kuva,

siitä minkälaista laatua tuotetaan. Tämä tieto on ensiarvoisen tärkeää, jotta yritys tietää todellisen työnsä tason, johon perustaa näkemys siitä mikä on sen vahvuus markkinoilla. Laadunseurantamentelmä on Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:lle jatkossa vahvuus, jota kannattaa käyttää.

Opinnäytetyöni aikataulu venyi työkiireiden vuoksi. Työskentelen kokopäiväisesti toimeksiantajan antaneessa yrityksessä ja työpäivän jälkeen oli haastavaa saada motivoitua itsensä tarttumaan ”ylitöihin”. Kirjoittaminen oli antoisaa ja paras motivointi oli, että työstä on todella hyötyä. Koen myös erittäin palkitsevaksi, että pääsen aikanaan näkemään toivotun parannuksen. Se kannusti opinnäytetyössäni minua eteenpäin.

Olen lopputulokseen tyytyväinen, koska saavutin tavoitteeni ja työstäni on todellista hyötyä työnantajalleni. Opinnäytetyöni kehittyi ja muuttui työn edetessä ja tämä onkin tärkeää, jotta työstä tuli juuri tarkoituksenmukainen. Käytettävyys on kaikkein tärkeintä, kun tarkoituksena on luoda toimiva työkalu.

Pitkällä tähtäimellä laadunseurannalla toivotaan saavutettavan pysyviä parannuksia. Työnlaatu paranee ja tasalaatuisuuden myötä jokainen asuinkiinteistö on toisiinsa nähden tasavertainen. Laadukkaan työn yksi selkeä kriteeri ja tavoite on, että yritys tuottaa samaa laatua kaikille asiakkailleen työntekijästä riippumatta. Aika näyttää mitä hyötyjä laadunseurantajärjestelmällä voidaan saavuttaa.

## Lähteet

## Painetut lähteet

- Andersson, P., Hiltunen, K. & Villanen, H. 2004. Laatutoiminta suomalaisissa yrityksissä. Helsinki: Edita.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus.
- Hyvärinen, H. 1997. Laadunhallinnan perusteet. Vaasan ammattikorkeakoulu. Vaasa: Vaasan ammattikorkeakoulu Opetusjulkaisu.
- Karemo, E. 2009. Hyväntuulen huoltomies. Kotona - Asumisen lehti Saton asukkaille 1/09, 29. Hyvinkää: Sanoma Magazines Finland.
- Karvonen, E. 1999. Elämää mielikuvayhteiskunnassa. Tampere: Gaudeamus.
- Lecklin, O. 2002. Laatu yrityksen menestytekijänä. Helsinki: Kauppakaari.
- Voijola, J. 2003. Kiinteistönhoidon käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

## Digitaaliset lähteet

- Aarresaari - Academic Career Services. 2009. [luettu 18.11.2009] Saatavilla www-muodossa: <<http://www.aarresaari.net/english/info.htm>>
- Järvinen, P. 2004. Laatukustannukset julkisessa palvelutuotannossa. [luettu 1.6.2009] Saatavilla www-muodossa: <<http://www.3ainstitute.fi/kirjat/LaJuPaKirja.pdf>>
- Kiinteistö- ja rakennuttamisala tutkitutti maineensa. Kiinteistölehti 10/2007. [luettu 21.3.2009] Saatavilla www-muodossa: <<http://www.kiinteistolehti.fi/artikkelit/?id=542>>
- Kiinteistöhuolto Jaakola Oy. [luettu 12.9.2008] Saatavilla www-muodossa: <<http://www.kiinteistohuoltojaakola.fi/yrittys.htm>>
- Kookas. 2008. Brändi ei synny ilmaiseksi. [luettu 17.11.2008] Saatavilla www-muodossa: <<http://www.kookas.fi/articles/read/1563>>
- Kuula, A. 2006. Toimintatutkimus. Luku 5.4. kokonaisuudesta Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere : Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. [luettu 8.6.2009] Saatavilla www-muodossa: <[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html)>
- Nybom, P. 2006. Työhyvinvoinnin johtaminen - kehityskeskustelu apuvälineenä. [luettu 23.11.2009] Saatavilla www-muodossa: <<http://www.pyk.hkkk.fi/delfoiakatemia/PilviNybomDA1.pdf>>
- PalveluPlus Oy. 2001. Tuhansia kohtaamisia, mutta millaisia? [luettu 23.11.2009] Saatavilla www-muodossa: <<http://www.palveluplus.fi/palvelujohtaminen/artikkelit/tuhansiakohtaamisia>>
- Palvelut 2020 - Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. Elinkeinoelämän keskusliitto. 2006. [luettu 10.10.2008] Saatavilla www-muodossa:

<[http://www.ek.fi/ek\\_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset\\_ja\\_julkaisut/ek\\_julkaisuarkisto/2006/18\\_10\\_2006\\_Palvelut2020\\_loppuraportti.pdf](http://www.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf)>

Ruotio, P. 2007. Toteava havainnointi ja koe. [luettu 21.2.2009] Saatavilla www-muodossa: <<http://www2.uiah.fi/projects/metodi/062.htm>>

Taloyhtiön pihat - pyhä vai paha asia? Kiinteistölehti 3/2008. [luettu 21.3.2009] Saatavilla www-muodossa: <<http://www.kiinteistolehti.fi/artikkelit/?id=569>>

Työmotivaatio huolettaa suomalaisia yritysjohtajia. 2007. [luettu 21.3.2009] Saatavilla www-muodossa: <<http://77digitoday.fi/tyo-ja-ura/2007/01/25/tyomotivaatio-huolettaa-suomalaisia-yritysjohtajia/2007201/66>>

Vanhala, T. 2005. Kyselylomakkeet käytettävyydestutkimuksessa. [luettu 16.2.2009] Saatavilla www-muodossa: <<http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/2-Vanhala.pdf>>

#### Julkaisemattomat lähteet

Haastattelu. Palvelupäällikkö Hanna Mäki-Töyli. 21.9.2008. Kiinteistöhuolto Jaakola Oy.

Kiinteistöhuolto Jaakola Oy:n sopimusasiakirja. 2009.

Kehityskeskustelulomake. Ikea. 2007.

Kehityskeskustelulomake. Turun kaupungin sairaala. 2004.

## Taulukkuuettelo

Taulukko 1 Huoltokohteiden määrä vuosina 1996-2009.	7
Taulukko 2 Laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä.	13
Taulukko 3. Opinnäytetyön eteneminen.	21
Taulukko 4 Laadunseurannan yksittäisen prosessin kulku.	30

## Liitteet

Liite 1 Työntekijän laadunseurantalomake	32
Liite 2 Esimiehen laadunseurantalomake	33
Liite 3 Työohjeet	34
Liite 4 Kehityskeskustelulomake	38




**LAADUNVARMENNUS ULKOALUEILLE  
(KESÄKAUSI)**

OSOITE		PÄIVÄMÄÄRÄ		TARKASTUKSEN TEKIJÄ	
Työntekijä kuittaa		Esimies kuittaa			
TARKASTETTAVA ASIA	TEHTY	EI	HUOM / TOIMENPITEET	TEHDYT TOIMENPITEET	OK/PVÄ
Nurmikot leikattu					
Parkkipaikalla ei roskia, lehtiä, oksia					
Roskakorit, tyhjennetty					
Tuhkakupit, tyhjennetty					
Piha-alueiden istutukset roskattomat					
Nurmialueet roskattomat					
Pensaat roskattomat					
Ei rikkaruohoja laatoituksilla					
Ei rikkaruohoja käytävien reunoilla					
Ei rikkaruohoja talon seinän alareunassa					
Asfaltin rajat puhtaat					
Tamppaustelineen aluset					
Pyörätelineen aluset					
Pyykkilineen aluset					
Pyykkinarut					
Syöksyrännit, kaivot auki					
Rappurallit, alta puhdistettu					
Jalkaharjat					
Jätekatoksen lattia puhdas					
Ulkovalot					
Liikennemerkkit kunnossa					
Valotolpat suorassa, ehjät lamput					
Julkisivu					
Muuta:					

VIIKON KULUTTUA TARKASTUKSESTA TEHDÄÄN UUSI KIERROS, JOHON MENNESSÄ TOIMENPITEET OVAT TEHTYNÄ.



LAADUNVARMENNUS ULKOALUEILLE (KESÄKAUSI)

TARKASTETTAVA ASIA	OSOITE		PÄIVÄMÄÄRÄ	TARKASTUKSEN TEKIJÄ	OK/PVÄ
	TEHTY	EI	HUOM / TOIMENPITEET	TEHDYT TOIMENPITEET	
Nurmikot leikattu					
Parkkipaikalla ei roskia, lehtiä, oksia					
Roskakorit, tyhjennetty					
Tuhkakupit, tyhjennetty					
Piha-alueiden istutukset roskattomat					
Nurmialueet roskattomat					
Pensaat roskattomat					
Ei rikkaruohoja laatoituksilla					
Ei rikkaruohoja käytävien reunoilla					
Ei rikkaruohoja talon seinän alareunassa					
Asfaltin rajat puhtaat					
Tamppaustelineen aluset					
Pyörätelineen aluset					
Pyykkitelineen aluset					
Pyykkinarut					
Syöksyrännit, kaivot auki					
Rappurallit, alta puhdistettu					
Jalkaharjat					
Jätekatoksen lattia puhdas					
Ulkovalot					
Valotolpat suorassa, ehjät lamput					
Liikennemerkkit kunnossa					
Julkisivu					
Muuta:					

VIIKON KULUTTUA TARKASTUKSESTA TEHDÄÄN UUSI KIERROS, JOHON MENNESSÄ TOIMENPITEET OVAT TEHTYÄ.

## Nurmikon hoito-ohje

### Työvälineet:

Ajettava tasoleikkuri tai ruohonleikkuri  
Siimaleikkuri

### Työn suoritus:

Ennen leikkauksen aloitusta nurmikolta poistetaan roskat, risut ja kivet. Nurmikko leikataan keräävällä ja silppuavalla ruohonleikkurilla ilman pussia niin, että leikattu ruoho leviää tasaisesti nurmikolle. Leikkaus toistetaan normaalisäällä kerran viikossa niin, että pysytään asetuissa pituusarvoissa. Märkää nurmikkoa ei leikata. Kuivina kausina pidetään ruoho pitkänä, jotta nurmikko ei kuivu. Nurmikon leikaau ulotetaan pensaiden alle. Ne alueet, joita ajettavalla koneella ei kannata ajaa, leikataan itsekulkevalla tai työnnettävällä ruohonleikkurilla.

Kivijalan, aitojen ym. reunukset ja puiden ympäristät viimeistelyleikataan noin joka kolmannen nurmikonleikkuukerran jälkeen, jotta nurmikko olisi ulkonäöltään tasainen.

Kovettunut nurmipinta ilmastetaan ja kulnut pinta paikkauskylvetään tarvittaessa.

Nurmi- ja hiekka-alueiden reunat rajataan ja hiekkakäytävältä poistetaan rikkakasvit mutaman kerran kesässä rajauskoneella.

Lehtiroskat kerätään roskaimurilla.

### Huomioitavat asiat:

Nurmikon kastelu ei sisälly huoltosopimukseen. Nurmikkoa ei yleensä kastella ilman eri tilausta. Pensaita ja kukkaistutuksia kastellaan tarvittaessa mikäli niiden hoito sisältyy huoltosopimukseen.

Mikäli pysyvä lumikerros tulee normaalia aikaisemmin, saattaa alueelle jäädä paikoitellen lehtiroskia. Ne poistetaan keväällä kevätsiivouksen jälkeen.

## **Pensaiden hoito-ohje**

### **Työvälineet:**

Sähkökäyttöinen pensasleikkuri

Pensassakset

Harava

Kottikärry

### **Työn suoritus:**

Pensasaidat pidetään tasaisina. Leikkaus tehdään kasvukauden aslussa tai päättyessä. Pitkät rikkakasvit poistetaan. Ylikasvaneet pensaat alasleikataan tarvittaessa. Käytävillä ja paikointusalueilleleviävät oksat poistetaan. Pelastustiet tms. väylät tulee pitää siistinä ja oksat poistaa riittävän usein.

Leikkuujätteet poistetaan leikkauskerran päättyessä taloyhtiön niille varaamaan roskalaatikkoon tai suoraan kaupungin tai kunnan yleiselle jäteasemalle.

### **Huomioitavat asiat:**

Pensaat pidetään pensasmaisessa muodossa, ylikasvu estetään. Pensaissa ei kuivia oksia. Pensasaidat ovat leikatut, alustassa ei ole runsaasti silmiinpistävästä pitkiä rikkakasveja.

Keväällä lumien sulettua pensaista poistetaan lehtiroskat ennen lumentuloa.

## Piha- ja paikoitusalueiden hoito-ohje

### Työvälineet:

Selkäreppupuhallin

Roskapussi

Lapio

Luuta

Roskakontti

Kottikärry

Harja

Poimuri

Imulakaisukone

### Työn suoritus:

Havaittavat roskat poistetaan nurmikolta, pensaista, kukkaistutuksista ja päällystealueilta keväisin lumien sulettua ja nurmikon kuivuttua kantavaksi.

Kulkukäytäviltä poistetaan havaittavat irtonaiset kulttuuriroskat talvisin viikottain. Kesäisin poistetaan kulkukäytäviltä havaittava pöly ja luonnonroskat tarvittaessa.

Hiekoitushiekka poistetaan yöpakkasten loputtua ja hiekan kuivuttua. Hiekan poisto tehdään konemiehen ja kiinteistönhoitajan yhteistyössä. Konemies poistaa imulakaisukoneen koneen mentäviltä alueilta ja kiinteistönhoitaja poistaa käsityömenetelmällä loput hiekat.

Tamppaustelineen alustat ja jätehuoltoalueet pestään painepesurilla tilattaessa erillislaskuttavana työnä.

Piha-alueelta poistetaan havaittavat roskat kesäaikana viikottain tarpeen mukaan ja liikekiinteistöstä arki-aamuisin.

Paikoitusalueilla suoritetaan siivous keväisin ja syksyisin tai kun roskia on häiritsevästi.

Oksat ja lehdet poistetaan syksyllä lumen ja pakkasen tulon saakka, loput keväällä.

### Huomioitavat asiat:

Osa edellä esitetystä töistä voidaan suorittaa myös taloyhtiön asukkaiden talkoissa.

**Roskien poisto käsityömenetelmällä****Työvälineet:**

Varrellinen luuta, katuharja tai lehtiharava

Piikki

Poimuri

Roskasanko tai kontti

**Työn suoritus:**

Paperit yms. roskat sekä hiekka lakaistaan puhdistettavalta alueelta kasoihin tai suoraan roskien keräysastiaan. Mikäli roskat on lakaistu kasoihin, kerätään kootut jätteet ja viedään ne pois. Sellaisilla alueilla, joilla päällystettyä aluetta ympäröi hiekka-alue, voidaan hiekka lakaista päällystämättömälle alueelle. Tällöin tulee huomioida, ettei hiekan seassa ole kulttuuriroskia tai selvästi havaittavia ja häiritseviä luonnonroskia.

**Huomioitavat asiat:**

Menetelmä soveltuu kohteisiin tai aueille, joita ei voi kannata puhdistaa koneellisesti.

## Kehityskeskustelu

Työntekijä	
Esimies	
Päivämäärä	

### Menneen vuoden arviointi

1. Mitkä olivat pääasialliset työtehtäväsi?
2. Mitä tavoitteita ja odotuksia sinulla on tehtäviisi? Mitkä tehtävät olivat eniten, mitkä vähiten kiinnostavia?
3. Missä koit onnistuneesi? Missä olisit voinut parantaa suoritustasi? Mikä suoriutumiseen on vaikuttanut? Arvostatko / arvostetaanko työtäsi?
4. Miten yhteistyö ja työnjako ovat sujuneet esimiehen kanssa, omassa ryhmässäsi, muissa työryhmissä? Miten olet kokenut työyhteisön ja sen ilmapiirin?
5. Miten olet kokenut henkilökohtaisen jaksamisesi: työhyvinvointi, stressi, kiire, väsymys?

**Tulevan vuoden suunnittelu**

1. Mitkä ovat keskeiset tehtäväsi ja tavoitteesi tulevaksi vuodeksi?
2. Miten saavutat tavoitteesi? Mitä tukea ja resursseja tarvitset? Minkä taitojen ja minkälaisen osaamisen kehittäminen tehtävässäsi on tarpeen? Miten taitoja ja osaamista hankitaan ja kehitetään?
3. Onko sinulla sellaista osaamista ja sellaisia taitoja, joita et nykyisissä tehtävissäsi voi hyödyntää? Minkälaiset tehtävät tulevaisuudessa kiinnostavat sinua? Mitkä ovat pitkän tähtäimen henkilökohtaiset tavoitteesi?
4. Ovatko työolosuhteesi ja – välineesi riittävän hyviä?
5. Miten pidät itsestäsi ja jaksamisestasi huolta?
6. Mitä toiveita esität esimiehelle tuen ja vuorovaikutuksen suhteen?



**Muuta: mitä muuta haluat ottaa esille?**

--

**Yhteenveto**

1. Esimies esittää yhteenvedon keskustelusta: mistä keskusteltiin ja mitä sovittiin.
2. Sovitaan tarvittaessa jälkitöistä.
3. Palaute miten itse keskustelu sujui. Mitä voidaan tehdä seuraavalla kerralla paremmin.